

Aan de leden van de Gemeenteraad

Datum: 23 mei 2023
Onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen over het cliëntervaringsonderzoek jeugd
Ons kenmerk:

Geachte heer, mevrouw,

Op 23 maart 2023 heeft de fractie van SGP, samen met de fractie van CDA en de VVD, schriftelijke vragen gesteld over het cliëntervaringsonderzoek jeugd (hierna te noemen: CEO Jeugd).

De vragen luiden als volgt (cursief) en de antwoorden zijn toegevoegd:

1) Wilt u aangeven hoeveel het totaal in 2022 van jeugdhulpcliënten was, en om hoeveel gezinnen/ouders/verzorgers het gaat?

In 2022 hebben 1662 jeugdigen jeugdhulp ontvangen. De jeugdigen worden op burgerservicenummer geregistreerd, niet op gezin of huishouden.

2) Wilt u aangeven waarom u op basis van dat totaal gekozen hebt om 15 gezinnen/ouders/verzorgers te spreken/interviewen?

Tien tot vijftien interviews lijkt misschien weinig, maar daarmee verzamel je wel tien tot vijftien vaak totaal verschillende verhalen. Op een gegeven moment bereik je een punt waarop er geen nieuwe informatie meer opgehaald wordt wanneer je nog een interview af zou nemen (in de wetenschap heet dit 'informatiesaturatie'). Wel spelen praktische zaken ook een rol. Er is een lijst opgesteld van inwoners die bereid waren om mee te doen aan het onderzoek, maar het werven van inwoners viel niet mee. Veel cliënten hebben al veel op hun bordje doordat ze een kind (of meerdere kinderen) hebben met rugzakjes en hebben daardoor geen behoefte aan een dergelijk interview. Daarnaast speelt budget een rol. Hoe meer interviews afgenomen worden, des te duurder het onderzoek wordt zonder dat er daardoor meer relevante informatie opgehaald wordt.

3) Vindt u gelet op het totaal van jeugdzorg dit aantal representatief?

Bij interviews haal je vooral meer het verhaal achter de cijfers op door met name open vragen te stellen. Bij kwalitatief onderzoek spreken we niet van representativiteit. De verhalen die verteld gelden specifiek voor de deelnemende respondenten. Wel kunnen op basis van de verschillende verhalen dezelfde aandachtspunten of complimenten naar voren komen. Over het algemeen geldt dat je na tien tot vijftien interviews dezelfde informatie krijgt te horen (informatiesaturatie, zie hierboven).

4) Wilt u aangeven waarom er gekozen is voor telefonisch spreken en niet fysiek?

Dit werd door zowel de respondenten, als de onderzoeker als efficiënt ervaren (zie ook het antwoord op vraag 2).

5) Is er sprake geweest van beïnvloeding, doordat de gemeente zelf gezinnen heeft aangedragen?

De gemeentelijke toegang heeft aan álle nieuwe aanvragers van zorg gevraagd of zij bereid waren mee te werken aan dit onderzoek. Daarvan zijn vijftien gezinnen benaderd door Zorgfocuz.

6) Wilt u aangeven op basis van welke criteria u deze 15 gezinnen/ouders/verzorgers heeft aangedragen, anders dan wat u aangeeft op pag. 5 " Op één respondent na, hebben alle respondenten in 2022 voor het eerst een hulpaanvraag gedaan"?

Zie het antwoord op vraag 5.

7) Is er bewust voor gekozen om 15 gezinnen/ouders/verzorgers die in 2022 voor het eerst een hulpvraag gedaan hebben voor dit onderzoek in aanmerking te laten komen?

Ja, dat was een bewuste keuze. Dit diende te fungeren als een soort nulmeting, van mensen die puur op basis van die eerste ervaring uitspraken konden doen.

8) Zou het niet logischer en een beter totaalbeeld gegeven hebben om juist meer gezinnen/ouders/verzorgers die al lang (er) gebruik maken van jeugdzorg uit te nodigen, omdat zij, om zo te zeggen meer ervaringsdeskundigen zijn op dit terrein?

Die keuze is dit jaar niet gemaakt. Ieder jaar wordt een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het verder bevragen van mensen die al langer gebruik maken van jeugdhulp, zou een aanbeveling kunnen zijn voor vervolgonderzoek.

9) Hoe representatief is hierdoor dit onderzoek?

Dit onderzoek is niet representatief, maar is kwalitatief van aard.

10) Is de uitkomst van dit onderzoek alleen voor eigen gebruik gemeente, of worden deze gegevens ook doorgegeven naar bv "waar staat jouw gemeente " ?

Dit onderzoek is voor eigen gebruik, omdat er geen sprake is van kwantitatief of representatief onderzoek.

11) Wilt u aangeven hoeveel dit onderzoek, uitgevoerd door Zorgfocuz, gekost heeft, en apart daarbij ook meenemend de kosten inzet van de ambtelijke organisatie ter voorbereiding/begeleiding en aanvulling van dit onderzoek?

Het onderzoek heeft € 3.840 excl. BTW gekost. De ambtelijke voorbereiding kan niet perse worden gezien als 'extra'. Immers, de gemeentelijke toegang doet buiten dit onderzoek bij ieder gezin hun best om de cliënttevredenheid uit te vragen. Ieder gezin dat jeugdhulp krijgt, ziet en spreekt in elk geval eens per jaar iemand van de gemeentelijke toegang. Er wordt op casusniveau uitgevraagd hoe de hulp verloopt en of er voldoende aan doelen wordt gewerkt. Dit cliëntervaringsonderzoek moet gezien worden als een verdieping, niet als de enige manier van informatievergadering. Omdat de gemeentelijke toegang dit al doet, was het nauwelijks meer werk om te vragen of gezinnen wilden meedoen aan dit onderzoek.

Wat maar beperkt/onvoldoende uit dit onderzoek blijkt, zie hoofdstuk 2, of die respondenten, uiteindelijk die gezinnen/ouders/verzorgers die mee gedaan hebben en dus voor een eerste keer een hulpvraag hadden, of dat om lichte of juist zwaardere zorg gegaan is, want dat zal uiteindelijk ook meewegen in het ervaren van tevredenheid van de geboden hulp. Het is niet duidelijk of de zwaarte van zorg een rol speelt bij de cliënttevredenheid. In dit onderzoek, was dat geen parameter.

12) Wilt u aangeven hoe dat met deze respondenten was, hoeveel lichte zorg en hoeveel zware zorg?

Dit is niet eenvoudig om te duiden, want wat u aanmerkt als 'zware zorg', wordt door een ander mogelijk als 'lichte zorg' gezien en omgekeerd. Volgens onze gegevens zijn gezinnen gesproken met zorg in een zwaarder interventieniveau, alsook lichter.

13) Wilt u aangeven wat de verhouding van zwaarder en lichter zorg over het totaal in de jeugdhulp over 2022 is, graag in aantallen van personen en leeftijden?

Gemeente - type zorg - leeftijdscat.	Uniek aantal BSN
118	1579
Licht	1455
0 tm 3 jaar	84
12 tm 17 jaar	655
18 jaar en ouder	58
4 tm 11 jaar	658
Zwaar	320
0 tm 3 jaar	31
12 tm 17 jaar	108
18 jaar en ouder	22
4 tm 11 jaar	159
Onbekend	105
0 tm 3 jaar	9
12 tm 17 jaar	36
18 jaar en ouder	8
4 tm 11 jaar	52

Tabel 1: type zorg per leeftijdscategorie

Er zijn opmerkingen te maken bij deze tabel. Deze opmerkingen kunt u vinden in bijlage 1.

14) Hoe zit het met cliënten jeugdzorg bij bv instellingen Ambiq en Acare, zouden die ook niet meegenomen moeten zijn in dit onderzoek? Doen die instellingen daar zelf onderzoek naar en geven zij de uitkomsten daarvan door aan de gemeente? Met name begin 2022 was corona nog nadrukkelijk aanwezig, en zoals nu steeds meer bekend wordt heeft dat met name bij jongeren nogal gevolgen gehad, maar uit heel dit onderzoek lijkt het wel of er geen corona geweest is, en dat het geen enkele gevolgen heeft gehad op hulpvragen en de tevredenheid bij/over de geboden hulp.

Dit onderzoek gaat niet over de gevolgen van corona. Er kunnen geen uitspraken gedaan worden over de gevolgen van corona aan de hand van dit onderzoek. Voor wat betreft cliënten van Ambiq en Accare: als er nieuwe aanvragen waren voor zorg van Ambiq en Accare, zijn ook die cliënten gevraagd of ze mee wilden werken aan dit onderzoek. Afsluitend: het is een eis van de gemeente dat álle gecontracteerde aanbieders de zorg met hun cliënten regelmatig evalueren en dan ook aandacht hebben voor cliënttevredenheid.

15) Kunt u in zijn algemeenheid aangeven hoeveel corona in 2022 invloed heeft gehad op de aanvragen van hulp in jeugdzorg, en met name over het ervaren van tevredenheid van de geboden hulp van jeugdzorg na die aanvragen?

Nee, want dat is niet specifiek uitgevraagd door deze onderzoeker. Het doen van aannames zou niet juist zijn.

16) En specifiekere waren er van deze respondenten uit dit onderzoek die door gevolgen van corona juist een hulpvraag gedaan hebben?

Nee, de gevolgen van corona vormden in geen geval de bovenliggende vraag of problematiek.

Wij gaan ervan uit dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Jelmer Mulder
Gemeentesecretaris

Karel Loohuis
burgemeester