

Gemeente Dalfsen



Clïentervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2016

Onderzoeksrapportage

17 juli 2017

Dimensus **COMPANEN** ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING
■ beleidsonderzoek



DATUM 17 juli 2017

TITEL Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2016

Dimensus Beleidsonderzoek
Wilhelminasingel 1a
4818 AA Breda
info@dimensus.nl
www.dimensus.nl
(076) 515 03 04

ONDERTITEL Onderzoeksrapportage

OPDRACHTGEVER Gemeente Dalfsen

Companen
Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem
info@companen.nl
www.companen.nl
(026) 351 25 32

AUTEUR(S) Josien Westgeest (Companen)
Iris Penning (Dimensus)

148.102



Inhoud

1	Inleiding	1
2	Samenvatting	3
3	Resultaten Jeugdhulp	4
3.1	Uitkomsten ouders	4
3.2	Uitkomsten jongeren	8
4	Bijlage – Uitkomsten ouders 2015 & 2016	9
4.1	Tijdsvergelijking over toegankelijkheid van voorzieningen	9
4.2	Tijdsvergelijking uitvoering van de zorg	10
4.3	Tijdsvergelijking over effect van de hulp op het opgroeien	11
4.4	Tijdsvergelijking over effect van hulp op zelfstandigheid	13
4.5	Tijdsvergelijking over effect van hulp op zelfredzaamheid	14
4.6	Tijdsvergelijking over effect van hulp op participatie	15

1 Inleiding

Sinds 2016 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Jeugdwetdoelgroepen. De uitkomsten van dit onderzoek bieden de gemeente zicht op de mate waarin de ondersteuning en/of zorg bijdragen aan de doelen van de Jeugdwet, met name wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de participatie van cliënten.

Vragenlijst

Voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een modelvragenlijst beschikbaar gesteld. Dit heeft als doel de onderlinge vergelijking van de resultaten tussen gemeenten mogelijk te maken. In de vragenlijst komen onder andere de toegankelijkheid en kwaliteit van zorg en het effect van de zorg aan bod. De gemeente Dalfsen heeft ervoor gekozen om (in samenwerking met professionals uit de Jeugdhulp en Companen) voor de jongeren een eigen vragenlijst op te stellen. Voor de ouders is wel de modelvragenlijst gehanteerd.

Doelgroepen van het onderzoek

Het onderzoek heeft betrekking op alle cliënten die in 2016 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere soorten zorg of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Dit zijn enerzijds cliënten die in 2016 zorg toegewezen hebben gekregen, anderzijds cliënten die al vóór 2016 gebruik maken van ondersteuning. Omdat een deel van de doelgroep te jong is om zelfstandig deel te kunnen nemen aan een enquête, zijn de ouders/verzorgers van dit deel van de cliëntgroep (tevens) benaderd. De doelgroep van het onderzoek bestaat daarmee uit jongeren in de leeftijd van 12 tot 23 jaar en ouders die kinderen hebben in de leeftijd tot 18 jaar.

Onderzoeksmethode

De enquête voor de ouders is via twee kanalen uitgezet. Alle ouders hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen daarnaast de mogelijkheid geboden om via internet deel te nemen aan de enquête. De jongeren zijn ten eerste benaderd door Jeugdconsulenten en jongerenwerkers; zij hebben de jongeren die op gesprek zijn geweest de enquête uitgedeeld om (ter plekke) in te vullen. Daarnaast zijn de jongeren via Facebook opgeroepen om deel te nemen aan het onderzoek. Het veldwerk is uitgevoerd in april en mei 2016. Ten behoeve van de respons is er een herinneringsbrief verstuurd naar alle ouders.

Responsverantwoording

Voor het onderzoek zijn 458 ouders aangeschreven, van wie er 164 binnen de enquêteperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen. Hoewel de respons onder de ouders met 36% lager ligt dan de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), is deze respons beduidend hoger dan vorig jaar. Toen heeft namelijk 24% van de ouders de enquête ingevuld. De resultaten in deze rapportage zijn niet representatief voor de ervaringen van de totale groep ouders, maar ze kunnen wel worden geïnterpreteerd als signalen die kunnen worden benut in een eventueel verbetertraject van de gemeente.

Zoveel mogelijk van de circa 300 jongeren zijn via Facebook en de gesprekken bij de gemeente uitgenodigd om deel te nemen. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 14 jongeren. Op basis van deze beperkte respons onder jongeren, kunnen we helaas geen uitspraken doen over de ervaring van alle jongeren. We betrekken de resultaten daarom alleen op

de groep respondenten zelf. Dit is tevens de reden dat de uitkomsten van de jongeren in een aparte paragraaf worden beschreven en niet worden vergeleken met de resultaten van het onderzoek onder de ouders.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van het cliëntervaringsonderzoek. Hoofdstuk 3 bestaat uit de uitkomsten van het onderzoek onder de ouders en jongeren (voor zover er op basis van de beperkte respons onder jongeren uitspraken te doen zijn). Dit cliëntervaringsonderzoek is vorig jaar ook gehouden in de gemeente Dalfsen. In hoofdstuk 4 (de bijlage) zijn figuren opgenomen waarin zowel de resultaten uit dit onderzoek als het vorige onderzoek ter vergelijking naast elkaar worden gepresenteerd.

2 Samenvatting

Toegankelijkheid voorzieningen:

- Bijna vier op de vijf cliënten weet waar zij terecht kunnen voor hulp;
- Twee derde geeft aan snel geholpen te worden.



Uitvoering van de zorg:

- Men is positief over de hulpverleners; de deskundigheid van de hulpverleners wordt genoemd, maar ook het serieus worden genomen en het met respect worden behandeld worden positief beoordeeld.

Wat levert de ondersteuning op?

- Bij vier op de vijf gevallen voelt het kind zich beter door de ontvangen hulp.
- De hulp heeft ook een positief effect op de zelfredzaamheid van ouders; voornamelijk het oplossen van problemen gaat beter en men heeft meer vertrouwen in de toekomst.

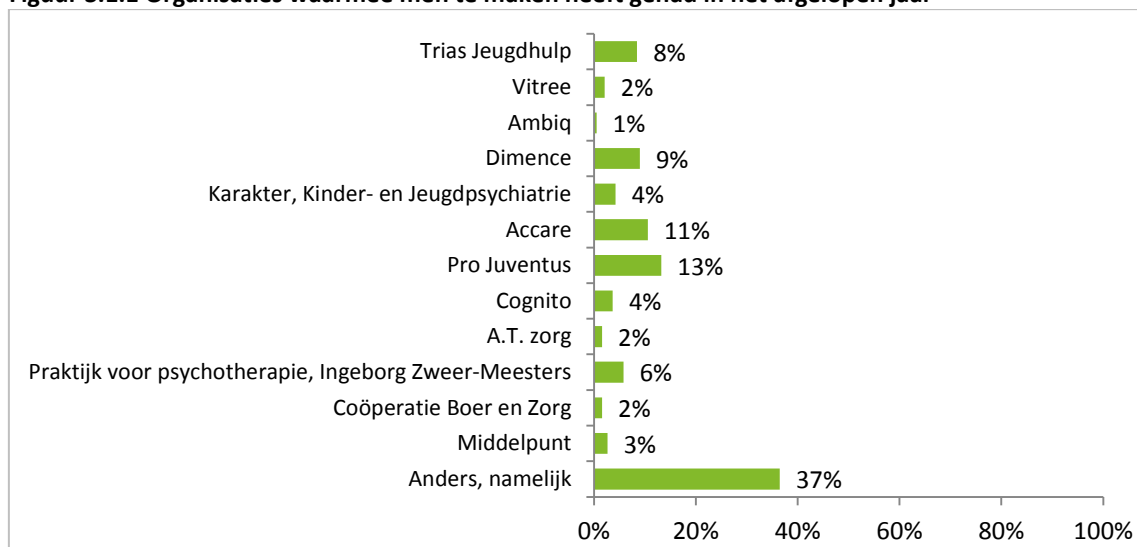
3 Resultaten Jeugdhulp

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de ingevulde vragenlijsten voor de gemeente Dalfsen gepresenteerd. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op de vragenlijsten die door de ouders zijn ingevuld. In de tweede paragraaf zijn de belangrijkste uitkomsten van de enquête onder de jongeren zelf beschreven.

3.1 Uitkomsten ouders

De zorg en ondersteuning in het kader van de Jeugdwet worden in de gemeente Dalfsen verzorgd door een veelheid aan organisaties. De meeste genoemde organisaties zijn *Dimence* en *Pro Juventus*. Beide worden door circa 20% van de respondenten genoemd als organisaties waarmee men contact had (er waren meerdere antwoorden mogelijk). Overigens gaf 37% van de ouders aan contact te hebben gehad met andere (niet bij naam genoemde) organisaties, zoals dyslexiebegeleiding.

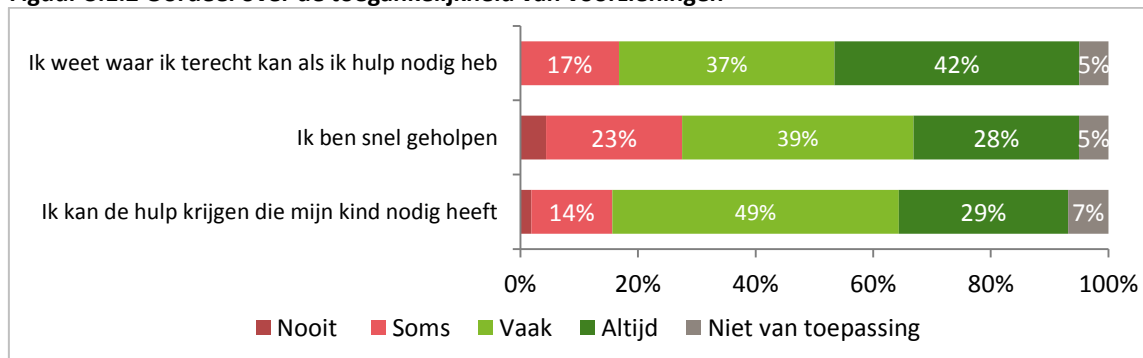
Figuur 3.1.1 Organisaties waarmee men te maken heeft gehad in het afgelopen jaar



De toegankelijkheid van voorzieningen

Bijna vier op de vijf cliënten (79%) weet waartoe men zich moet wenden voor hulp. Een vergelijkbare groep zegt de hulp te kunnen krijgen die men nodig heeft. Twee derde van de cliënten (67%) geeft aan meestal snel geholpen te worden.

Figuur 3.1.2 Oordeel over de toegankelijkheid van voorzieningen

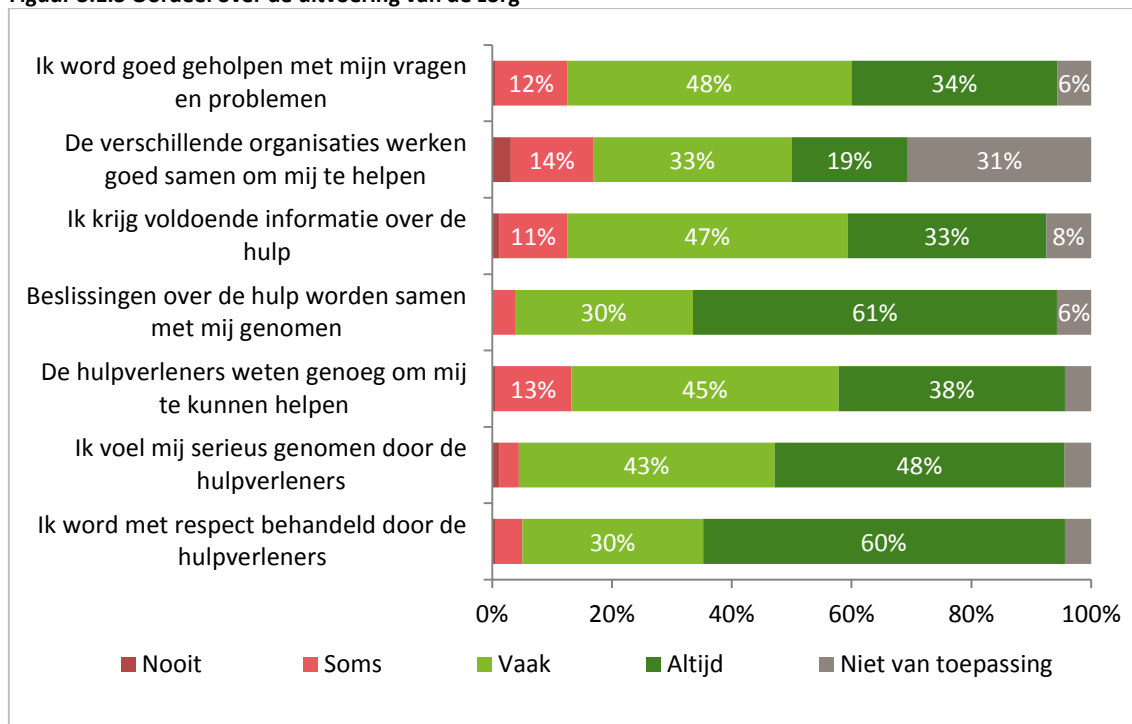


Ten opzichte van 2015 is het aandeel dat altijd weet waar zij terecht kunnen voor hulp met 10% toegenomen. Wat betreft de snelheid waarmee men wordt geholpen, is het aandeel dat soms en altijd snel wordt geholpen licht toegenomen. Het aandeel dat vaak of altijd de nodige hulp krijgt, is flink gestegen van 45% in 2015 naar 78% in 2016. Zoals in de leeswijzer aangegeven, zijn de bijbehorende figuren met de tijdsvergelijking in de bijlage te vinden.

De uitvoering van de zorg

Ruim vier van de vijf respondenten (82%) wordt over het algemeen goed geholpen bij vragen en problemen. Iets minder positief is men over de samenwerking tussen de verschillende organisaties. Hierop antwoordt 17% 'soms' of 'nooit' op de vraag of er goed wordt samengewerkt. Echter, moet hierbij worden opgemerkt dat een relatief groot aandeel van de respondenten aangeeft dat de samenwerking tussen organisaties niet voor hen van toepassing is. De deskundigheid van en de informatievoorziening door de hulpverleners worden op hun beurt beter gewaardeerd, met circa 80%. Maar vooral de respectvolle behandeling (90%), het serieus genomen worden (92%) en de gezamenlijkheid waarin wordt gezocht naar een oplossing (91%), kunnen van een zeer grote meerderheid van de respondenten goedkeuring wegdragen.

Figuur 3.1.3 Oordeel over de uitvoering van de zorg



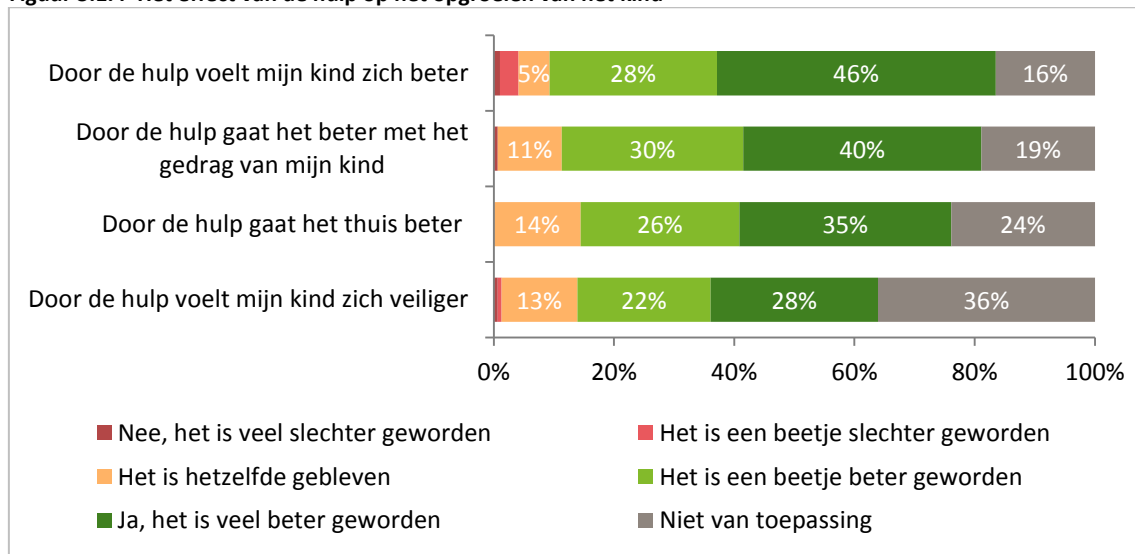
Vergeleken met 2015 geeft een groter aandeel aan voldoende informatie over de hulp te ontvangen. Het aandeel cliënten waarbij beslissingen over de hulp samen wordt genomen is eveneens toegenomen. Cliënten voelen zich vaker serieus genomen en worden iets vaker respectvol behandeld door de hulpverleners.

Het effect van de hulp op het opgroeien

Een overgrote meerderheid van de respondenten ziet een positief effect van de ontvangen ondersteuning op het welbevinden. Bij meer specifieke vragen op dit gebied – waarbij het aandeel 'niet van toepassing' ook groter is – is het positieve beeld iets minder unaniem. Met name waar het gaat om het effect op het gevoel van veiligheid. Desalniettemin meent ook op dit vlak een ruime meerderheid

baat te hebben bij de ontvangen hulp. Op elk van de vier vlakken is het aandeel respondenten bij wie de situatie verbeterd is, toegenomen ten opzichte van 2015.

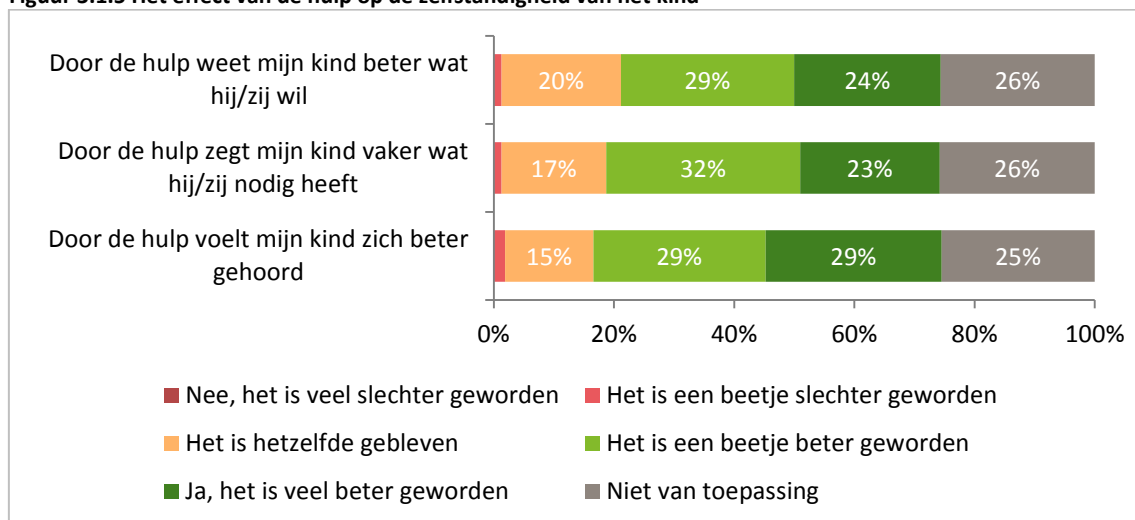
Figuur 3.1.4 Het effect van de hulp op het opgroeien van het kind



Het effect van de hulp op de zelfstandigheid

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat door de hulp de zelfstandigheid van hun kind is verbeterd. Door de hulp weet het kind beter wat hij/zij wil (53%), zegt hij/zij vaker wat zij nodig heeft (55%) en voelt het kind zich beter gehoord (58%). Een klein aandeel geeft verslechtering aan; dit geldt voor minder dan 2%. Relatief gezien is het aandeel cliënten waarbij de situatie verslechterd is, afgenomen vergeleken met de vorige meting.

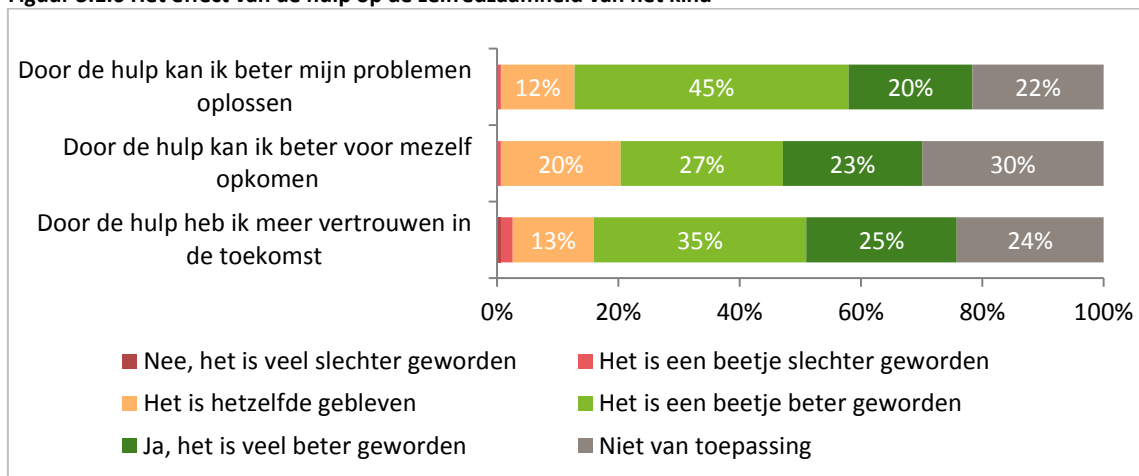
Figuur 3.1.5 Het effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind



Het effect van de hulp op de zelfredzaamheid

Bijna twee van de drie respondenten geeft aan dat zijn/haar kind beter problemen kan oplossen dankzij de ontvangen hulp. Ongeveer 60% van de ouders geeft aan dat het vertrouwen in de toekomst groter is geworden en de helft is van mening dat het kind door de hulp beter voor zichzelf kan opkomen. Het aandeel respondenten waar het kind beter voor zichzelf kan opkomen door de hulp is in vergelijking met 2015 flink gestegen, dit bedroeg toen 31%. Hetzelfde geldt voor het vertrouwen in de toekomst.

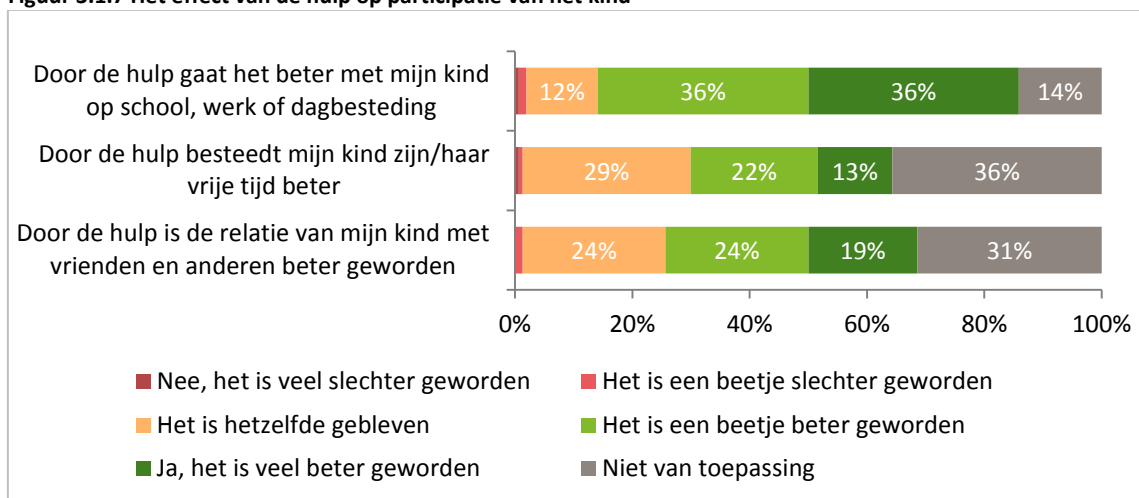
Figuur 3.1.6 Het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind



Het effect van de hulp op participatie

Bijna drie kwart van de respondenten (72%) geeft aan dat het dankzij de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding. Iets meer dan een derde (34%) zegt zijn vrije tijd beter te besteden. Twee van de vijf respondenten (43%) ervaart een betere relatie met vrienden en anderen. Vergeleken met 2015 is het aandeel respondenten waarbij het met het kind beter gaat op school, werk of dagbesteding flink gestegen.

Figuur 3.1.7 Het effect van de hulp op participatie van het kind



Oordeel over de hulp of begeleiding

Respondenten hebben de gelegenheid gekregen in eigen woorden aan te geven wat men goed vond aan de hulp of begeleiding. De antwoorden zijn divers, maar over het algemeen uiterst positief. De persoonlijke aandacht, de deskundigheid van de hulpverlener en het meedenken met de persoonlijke situatie komen regelmatig naar voren als positieve punten. Als minder positieve punten worden vooral de wachtlijsten en anderszins lange wachttijden genoemd. Kort samengevat vindt men de hulp die men krijgt goed alleen is men van mening dat het te lang duurt voordat het zover is dat men hulp krijgt.

3.2 Uitkomsten jongeren

Deze uitkomsten hebben betrekking op de 14 enquêtes die zijn ingevuld door jongeren die in het kader van de Jeugdwet in de gemeente Dalfsen ondersteuning ontvangen. Gezien de lage respons is het niet mogelijk de uitkomsten te vertalen naar uitspraken over de hele cliëntgroep jongeren. Om toch een beeld te vormen van de (beperkte) groep die de vragenlijst heeft ingevuld, brengen wij alleen uitkomsten in beeld waarbij sprake is van een uitgesproken beeld. Dat is het geval als 60% of meer van de respondenten hetzelfde antwoord geeft. In dit geval betekent dat er minstens 8 respondenten hetzelfde antwoord hebben gegeven. Daarmee wordt voorkomen dat conclusies worden verbonden aan te kleine verschillen in de uitkomsten; verschillen die op toeval berusten.

Achtergrondkenmerken

- 8 van de 14 respondenten woont in Dalfsen.
- De helft van de respondenten is tussen de 16 en 18 jaar oud, de overige zijn ouder dan dit.

Uitvoering van de zorg

- 10 van de 14 respondenten geven aan te weten waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben.
- 11 van de 14 respondenten geven aan de hulp te krijgen die zij nodig hebben.
- 8 van de 14 respondenten geven aan dat de hulpverlener altijd naar hen luistert, bij drie respondenten is dit vaak het geval.

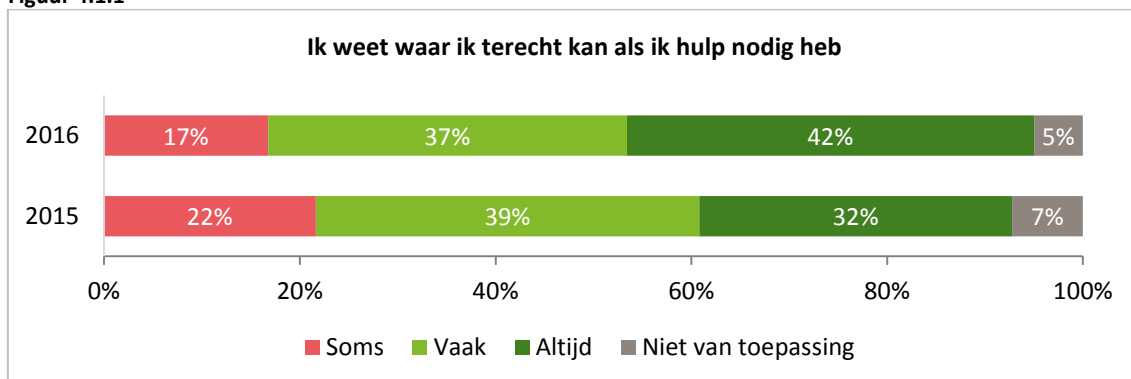
Effect van de zorg

- 8 van de 13 respondenten weten door de hulp beter wat zij willen en nodig hebben.
- 8 van de 13 respondenten geven aan zich beter te voelen door de hulp, bij 4 respondenten heeft de hulp hier geen effect op gehad.

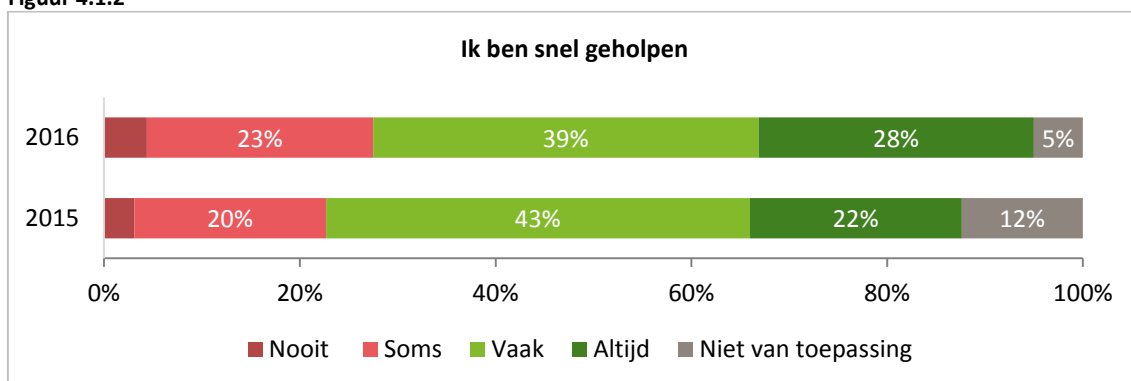
4 Bijlage – Uitkomsten ouders 2015 & 2016

4.1 Tijdsvergelijking over toegankelijkheid van voorzieningen

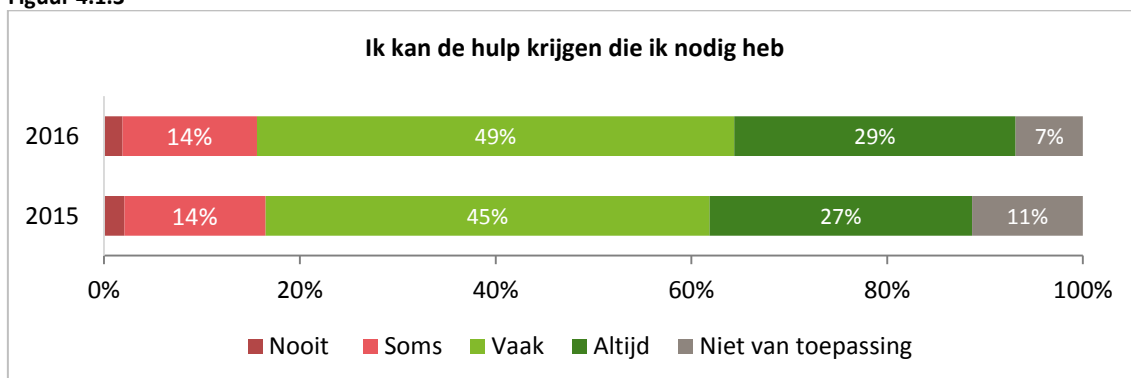
Figuur 4.1.1



Figuur 4.1.2

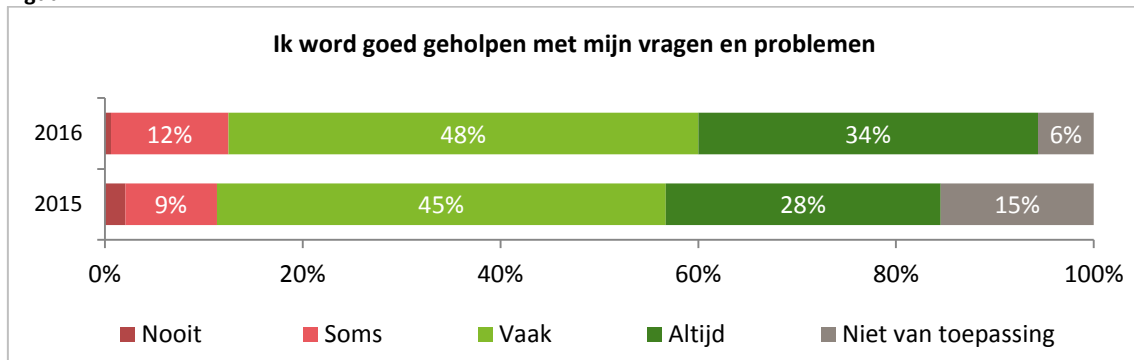


Figuur 4.1.3

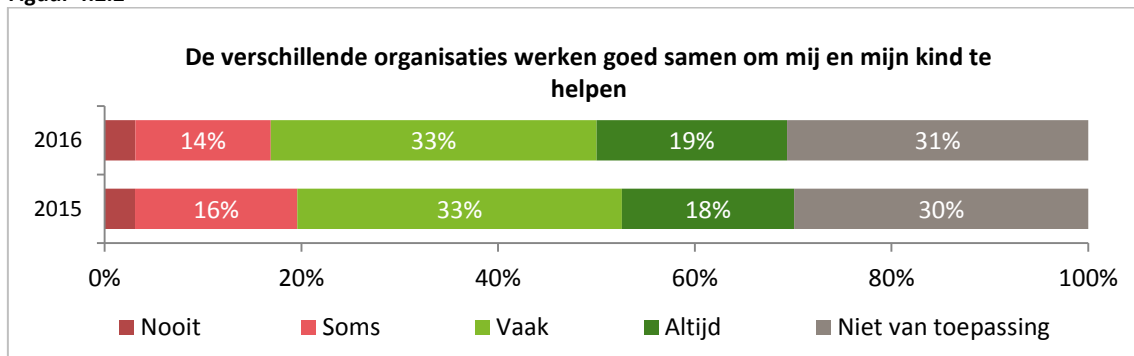


4.2 Tijdsvergelijking uitvoering van de zorg

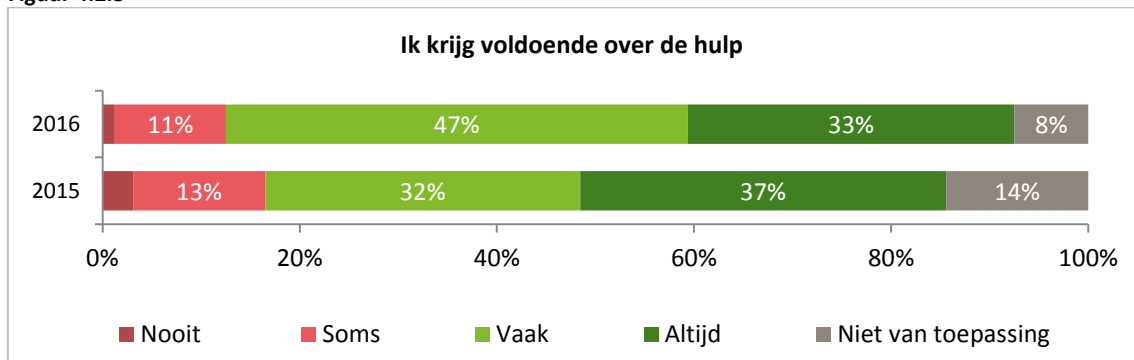
Figuur 4.2.1



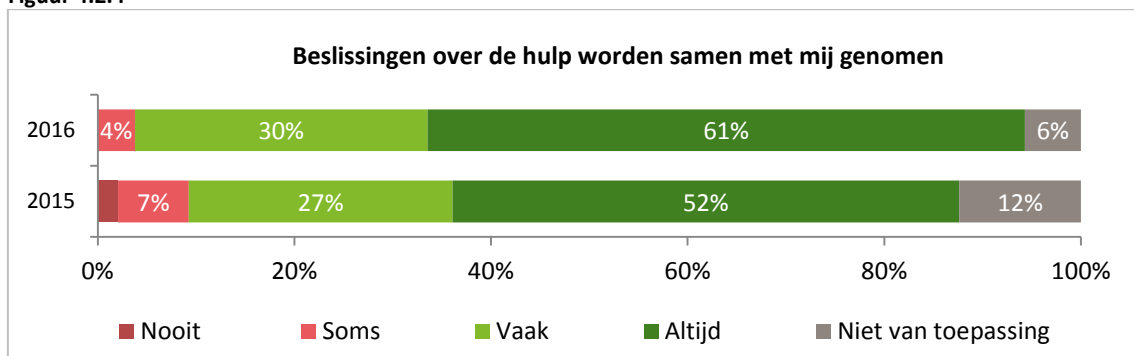
Figuur 4.2.2



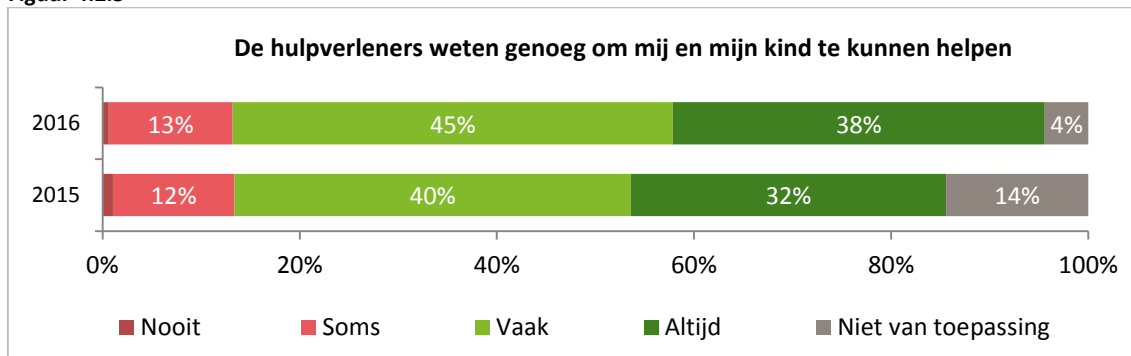
Figuur 4.2.3



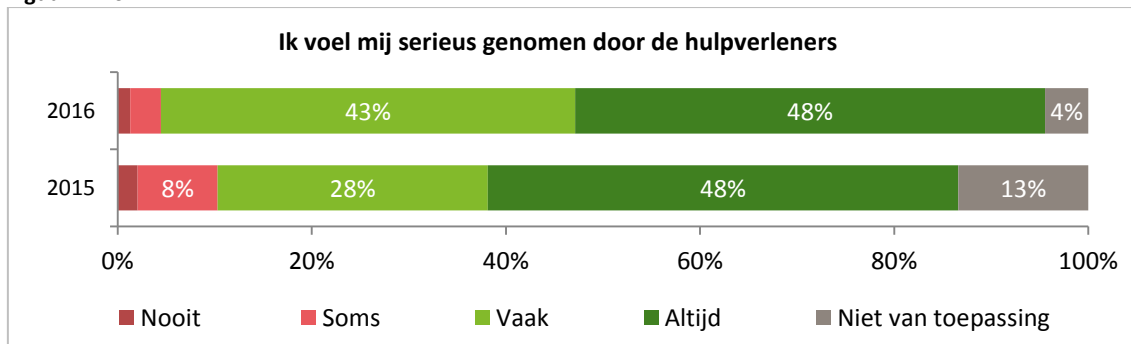
Figuur 4.2.4



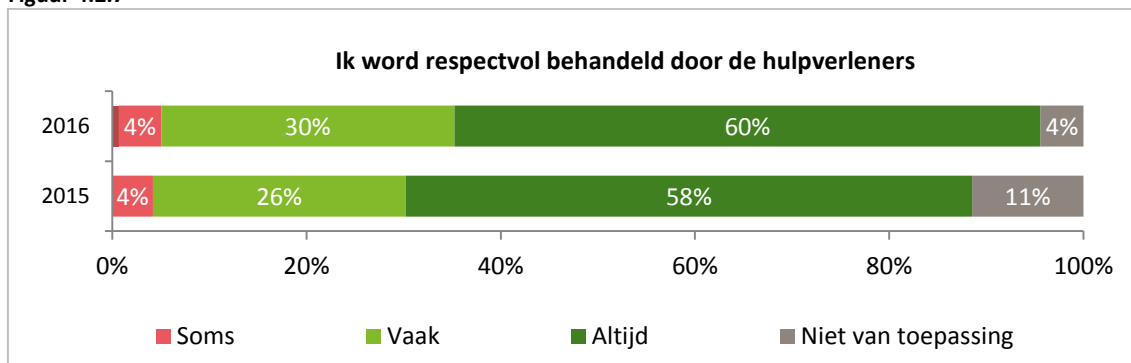
Figuur 4.2.5



Figuur 4.2.6

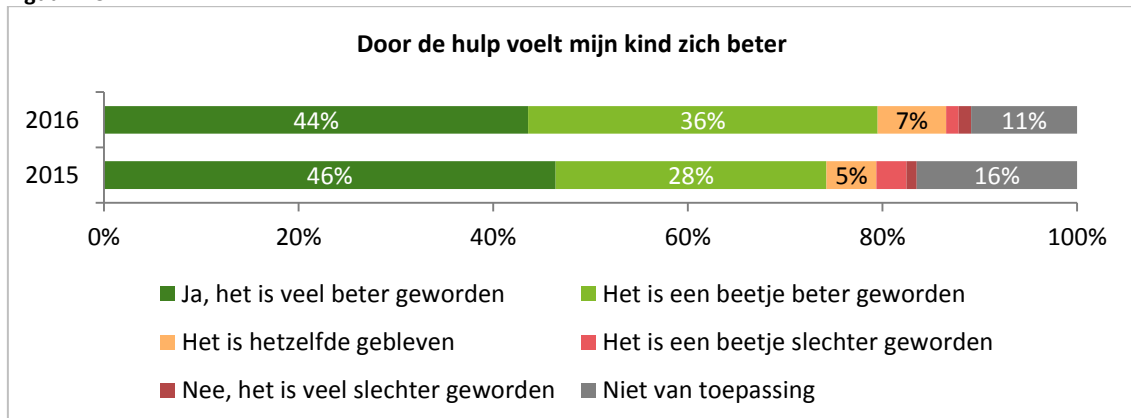


Figuur 4.2.7

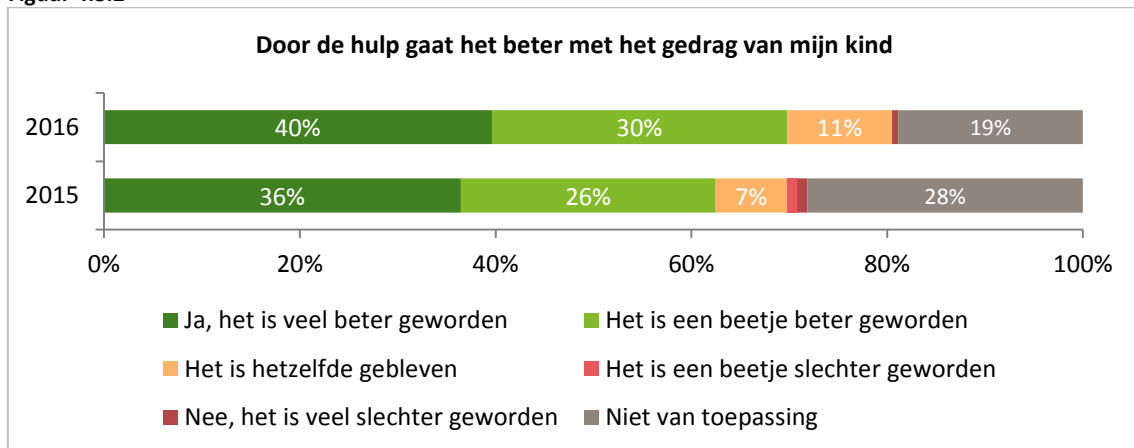


4.3 Tijdsvergelijking over effect van de hulp op het opgroeien

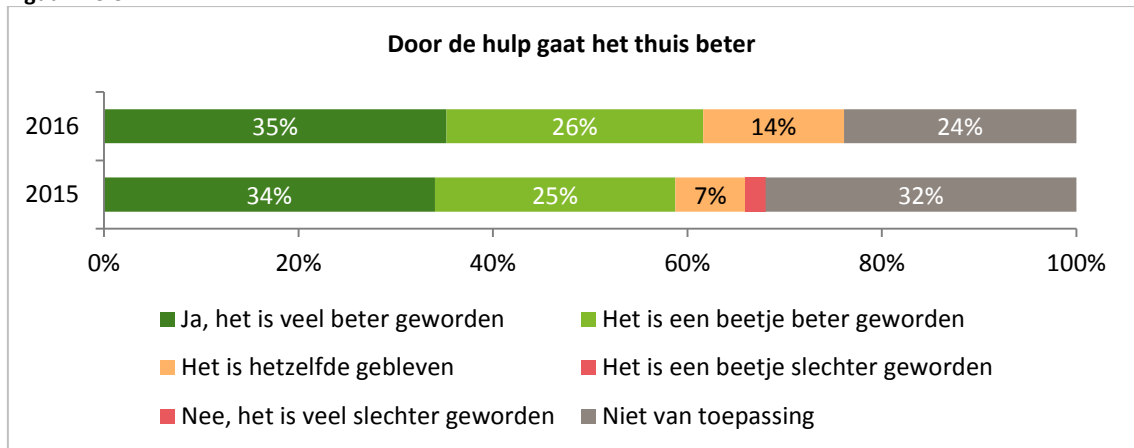
Figuur 4.3.1



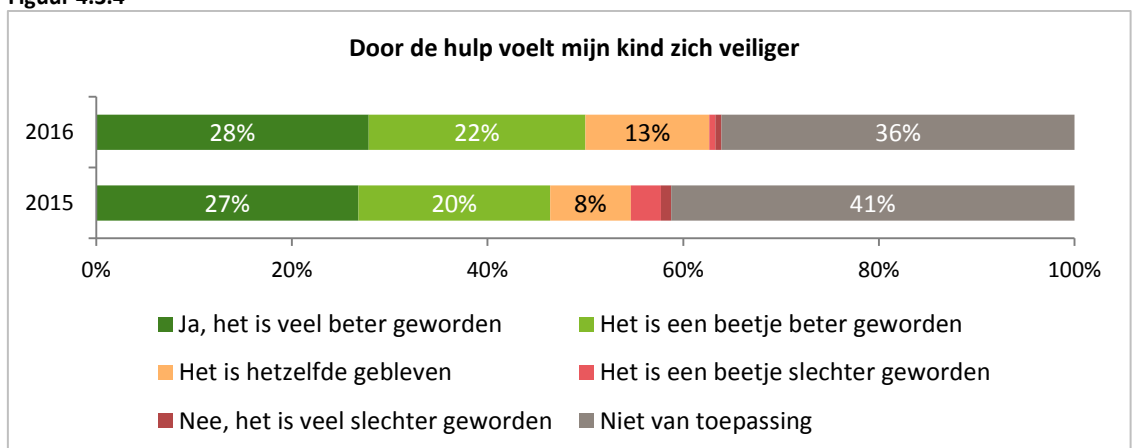
Figuur 4.3.2



Figuur 4.3.3

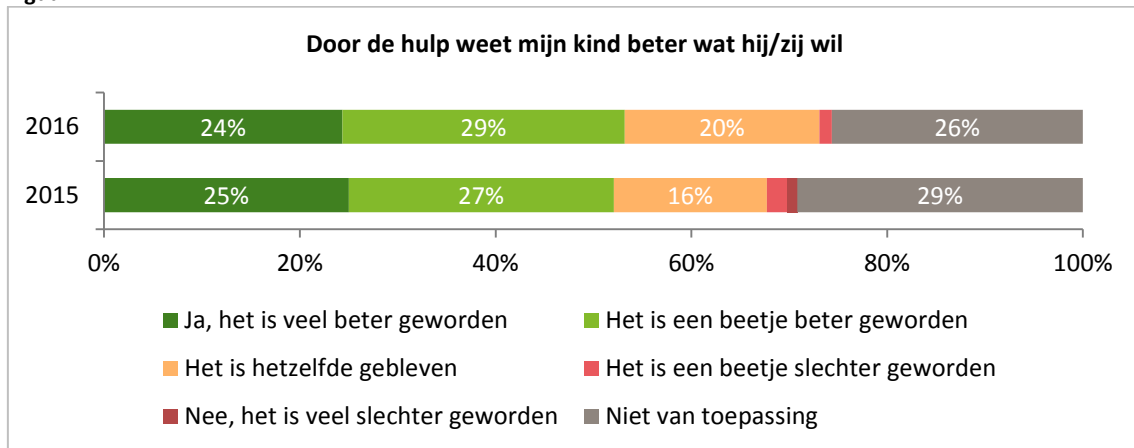


Figuur 4.3.4

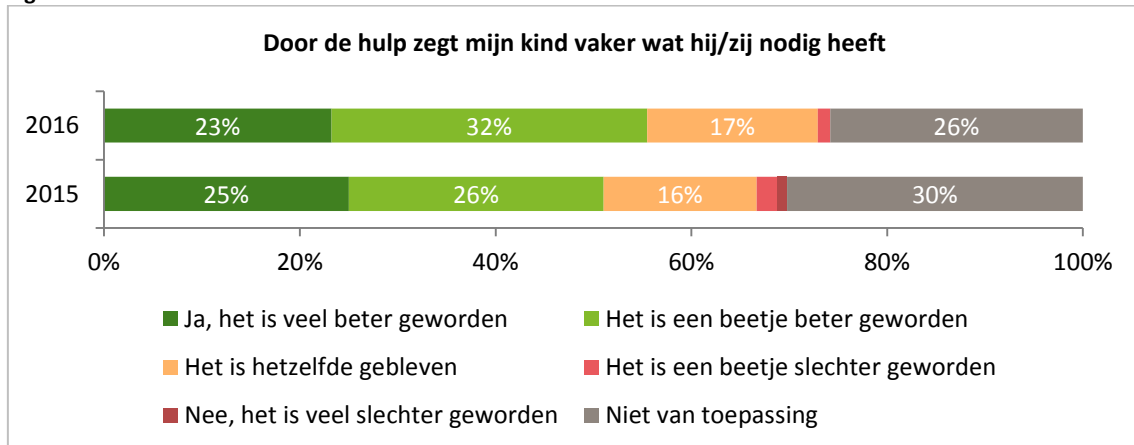


4.4 Tijdsvergelijking over effect van hulp op zelfstandigheid

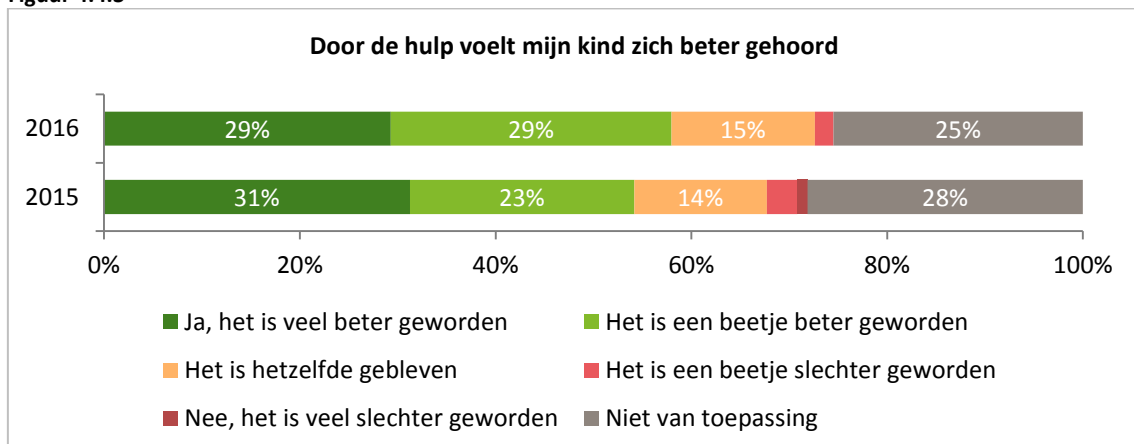
Figuur 4.4.1



Figuur 4.4.2

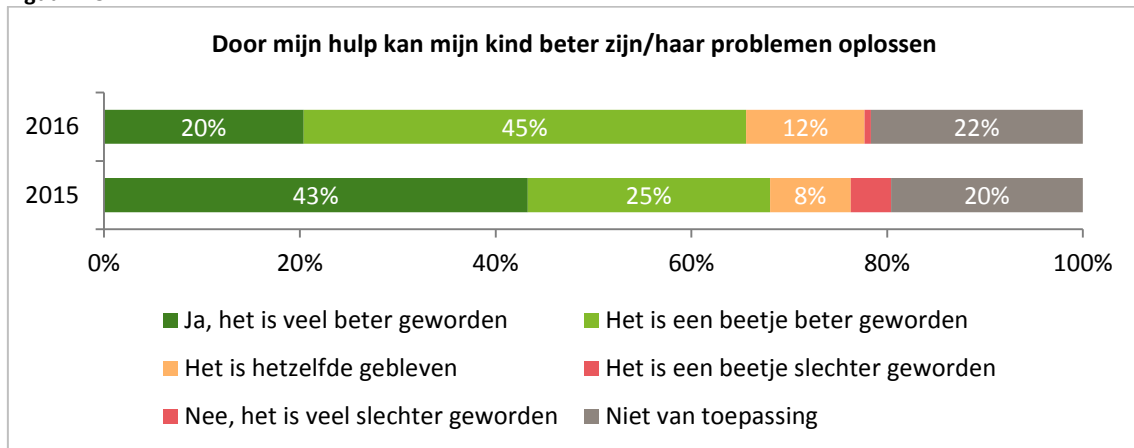


Figuur 4.4.3

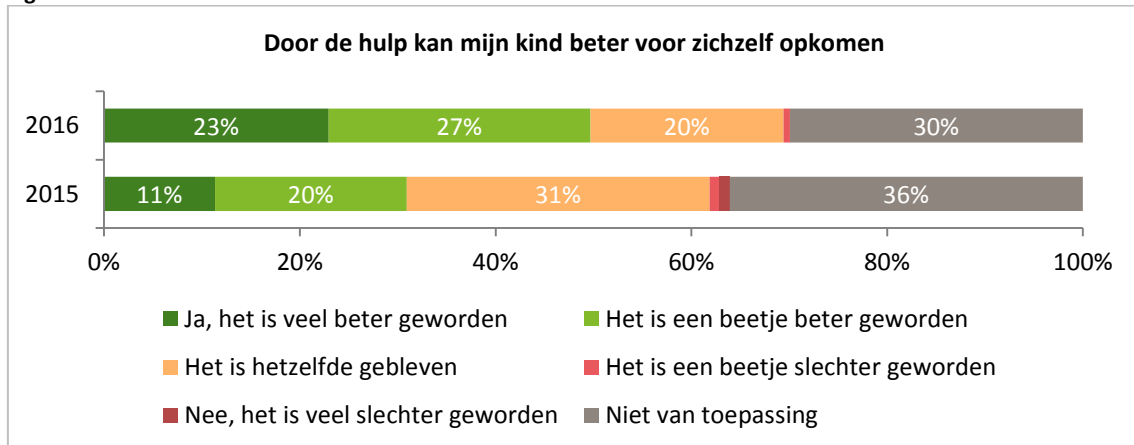


4.5 Tijdsvergelijking over effect van hulp op zelfredzaamheid

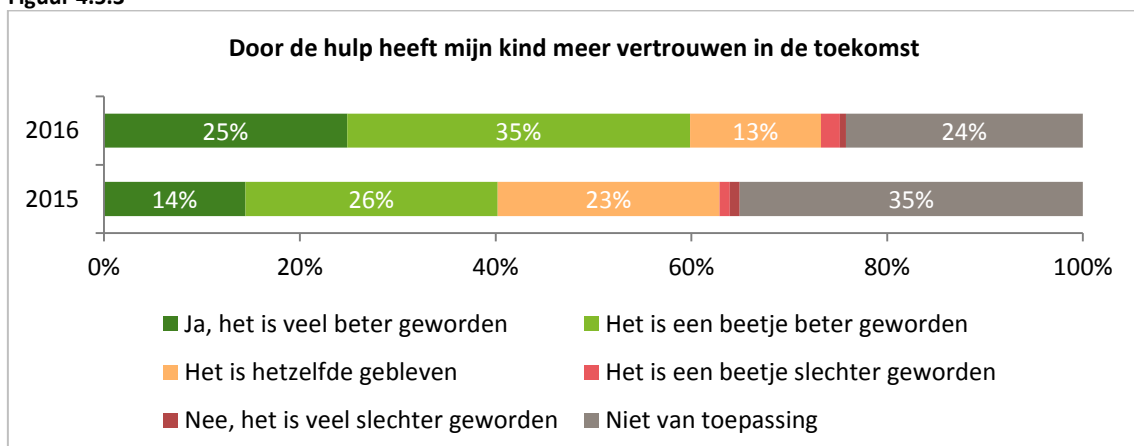
Figuur 4.5.1



Figuur 4.5.2

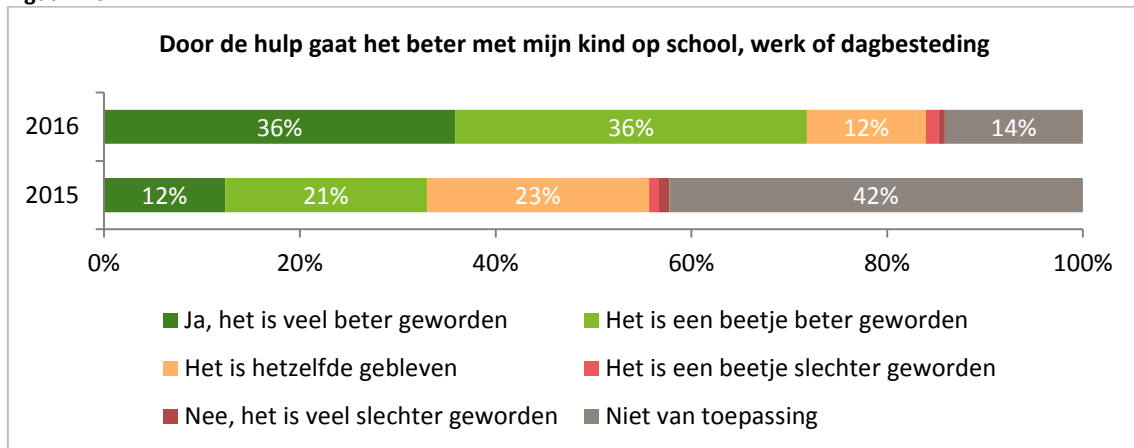


Figuur 4.5.3

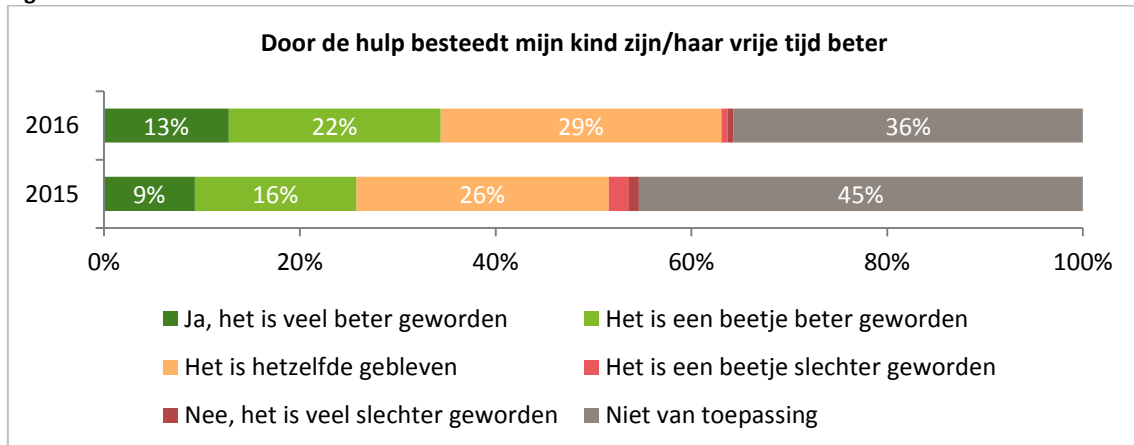


4.6 Tijdsvergelijking over effect van hulp op participatie

Figuur 4.6.1



Figuur 4.6.2



Figuur 4.6.3

