

Cliëntervaringsonderzoek 2015

Jeugd

Gemeente Bloemendaal



5 oktober 2016
V1.0



Opent uw ogen!

Inhoudsopgave

Doelstelling	Blz. 3
Werkwijze	Blz. 4
Onderzoeksdoelgroep	Blz. 5
Resultaten cliëntervaringsonderzoek	Blz. 6
• Toegang	Blz. 7
• Uitvoering	Blz. 10
• Effect op opgroeien	Blz. 13
• Effect op zelfstandigheid	Blz. 15
• Effect op zelfredzaamheid	Blz. 17
• Effect op meedoen	Blz. 19
• Wat ging goed/minder goed	Blz. 21
• Afsluitende opmerkingen	Blz. 24
Aanvullende vragen	Blz. 27
Conclusie	Blz. 32
Onderzoeksverantwoording	Blz. 34



Opent uw ogen!

Doelstelling



Doel van het onderzoek is de prestatie van de gemeenten en dienstverleners in het kader van de Jeugdwet te meten en inzicht te hebben in de cliënttevredenheid. Binnen het onderzoek wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de standaardvragen, aangevuld met – lokaal – relevante vragen zodat de resultaten aansluiten bij de informatiebehoefte van de lokale beleidsmakers en de gemaakte contractafspraken.

Het onderzoek gaat uit van vragen rondom de toegang, de kwaliteit van dienstverlening en het effect van de ondersteuning. Dit is een standaard vragenlijst die is opgesteld door het ministerie om gemeenten met elkaar te kunnen vergelijken. Daarnaast is in nauw overleg een aanvullende vragenlijst samengesteld voor verdiepende en richtinggevende inzichten.

Werkwijze



Onderzoek is een middel en geen doel op zich. In het kader van de Jeugdwet is het verplicht een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit cliëntervaringsonderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van standaardvragen die door het ministerie zijn vastgesteld. Hierop is een aanvullende vragenlijst opgesteld in nauwe samenwerking met de gemeente Bloemendaal. Daarnaast hebben wij, daar waar de ervaring niet zo positief is de respondenten de mogelijkheid geboden om een toelichting te geven.

Gezien de onderzoeksdoelgroep en onze ervaringen met 'multichannel' onderzoek, laten wij de dataverzameling middels online en telefonisch onderzoek plaatsvinden. Onze methodiek onderscheidt zich doordat wij in de vooraankondiging een unieke code aan de respondent geven zodat deze toegang heeft naar een online enquête. De groep respondenten die na twee weken geen gebruik heeft gemaakt van deze mogelijkheid bellen wij op om hen de mogelijkheid te bieden telefonisch deel te nemen. Deze methodiek werkt kostenbesparend en responsverhogend.

Onderzoeksdoelgroep



De populatie voor het onderzoek zijn cliënten die gebruik maken of gebruik hebben gemaakt van een individuele voorziening in het kader van de Jeugdwet.

Om uitspraken te kunnen doen over de totale groep respondenten die gebruik heeft gemaakt/gebruik maakt van de Jeugdwet, hebben wij een representatieve steekproef van 15 personen (deelnemers aan het onderzoek) gevraagd naar hun mening. Hierbij geldt een betrouwbaarheid van 80% en een nauwkeurigheidsmarge van 15,3% voor de gehele populatie. In de onderzoeksverantwoording aan het eind van deze rapportage geven wij uitgebreidere informatie over de responspercentages.

Het is belangrijk om te vermelden dat de uitkomsten van dit onderzoek gebaseerd zijn op een relatief klein aantal waarnemingen – in het geval van de Jongeren betreft het slechts één waarneming – en hierdoor niet volledig representatief kan zijn voor de totale populatie. Wel is het zo dat de antwoorden, zoals vermeld in deze rapportage, gebaseerd zijn op ervaringen van respondenten die deel uit maken van de doelgroep en daarmee belangrijk inzicht kunnen bieden in de bevraagde facetten van de geboden ondersteuning.

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met “niet van toepassing” hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten in het berekenen van de percentages. Dit is gedaan om een zo eerlijk en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen. De getallen die men in iedere voetnoot vermeld ziet staan betreffen het aantal respondenten dat niet voor de antwoordcategorie “n.v.t.” heeft gekozen.

Resultaten cliëntervaringsonderzoek



Opent uw ogen!

Toegang

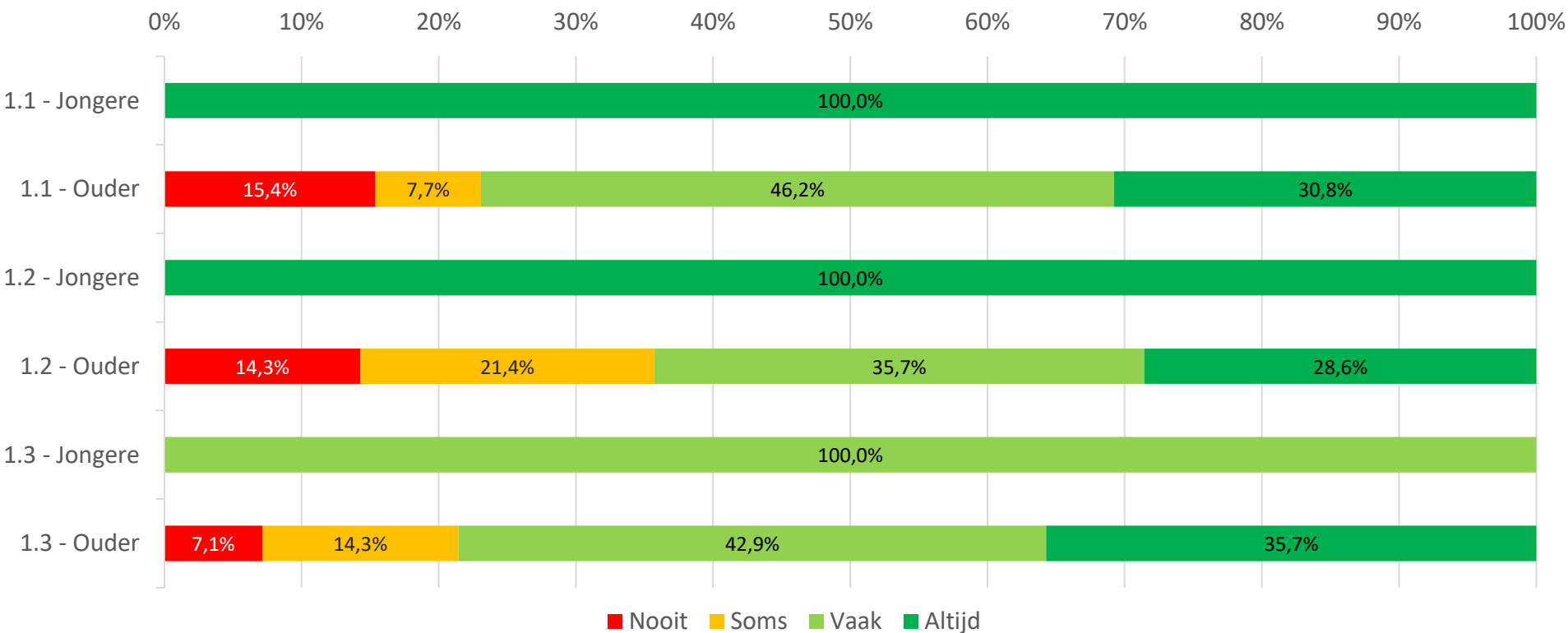


Opent uw ogen!

Toegang



De antwoorden van de jongere laten zien dat de toegang voor hem duidelijk was. Bij de ouders zien we dat de meeste respondenten weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag. Desalniettemin is er een relatief groot deel van de ouders die stelt dat zij (vaak) niet snel worden geholpen (35,7%) en niet weten waar ze moeten zijn (23,1%).



Vraag 1.1: Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb

Vraag 1.2: Ik ben snel geholpen

Vraag 1.3: Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb

Basis: Allen (J: n=1; 1.1-O: n=13; 1.2-O: n=14; 1.3-O: n=14)

Toelichting ontevredenheid toegang



Onderstaande betreft de toelichtingen gegeven door de ouders met betrekking tot de ontevredenheid rondom de toegang.

Ouders

- Hulp is 7 maanden geleden gevraagd voor mijn dochter i.v.m. spijbelen en ontwikkeling. Zij is momenteel thuiszitter. Ik zie geen verbetering.
- Er moet meer duidelijkheid zijn waar je terecht moet met de hulpvraag en er is te weinig informatie.
- Er is geen centrale plek waar je kunt zien waar je recht op hebt en waar je aan moet voldoen om het te krijgen. Ook zijn de procedures onduidelijk (wat moet je wanneer opstarten en welke stukken moet je dan overleggen hoe lang duurt het proces).
- Ik vind dat je veel lange procedures moet doorlopen voordat je eindelijk eens geholpen wordt en als je dan geholpen wordt kan het ook dus nog gebeuren dat je doorverwezen wordt waar je wederom op de wachtlijst komt te staan. ik heb een half jaar gewacht terwijl er spoed bij was.
- Ik weet niet altijd waar ik voor welke hulp terecht kan.
- Loopt soms wat stroef.

Uitvoering

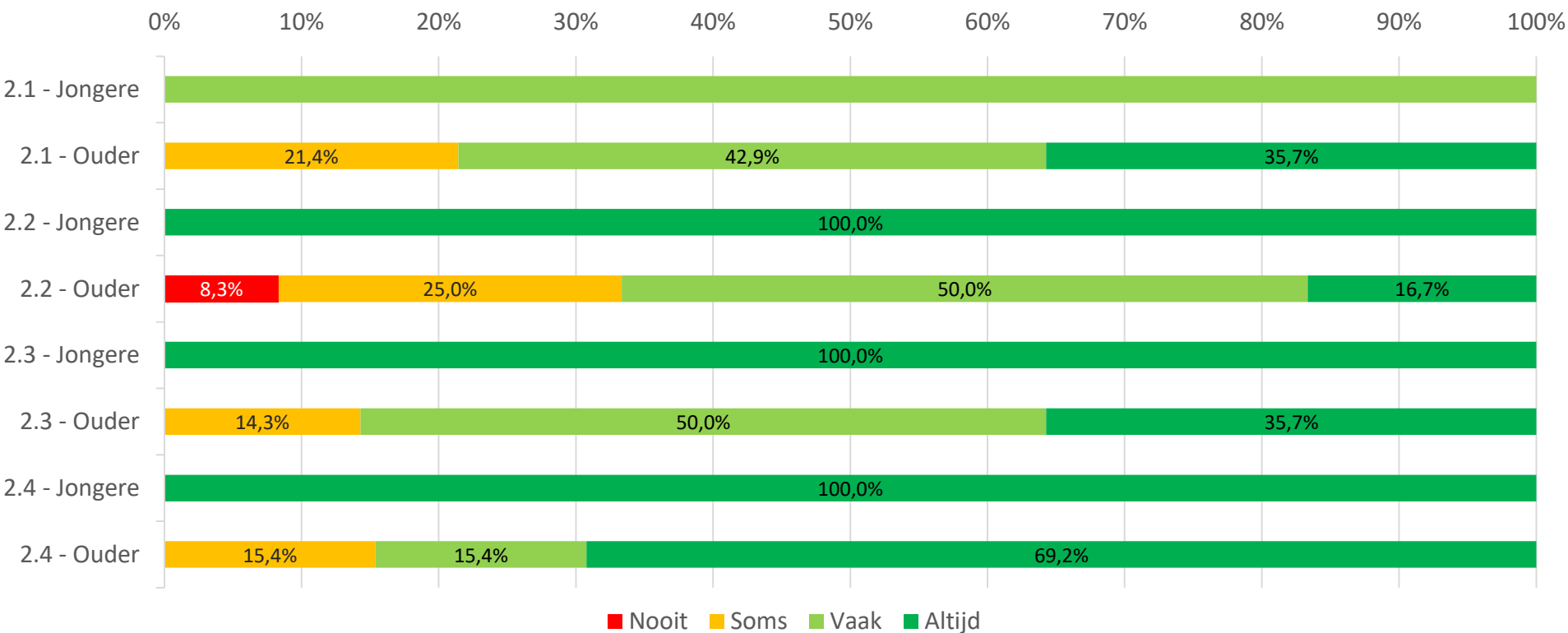


Opent uw ogen!

Uitvoering (1)



De uitvoering van de zorg is volgens de jongere in orde, getuige zijn antwoorden op de onderstaande stellingen. Ook bij de ouders is zichtbaar dat het merendeel tevreden is over de uitvoering. Over het samenwerken van de verschillende organisaties ter bevordering van dienstverlening is men echter minder te spreken (33,3%).



Vraag 2.1: Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen

Vraag 2.2: De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen

Vraag 2.3: Ik krijg voldoende informatie over de hulp

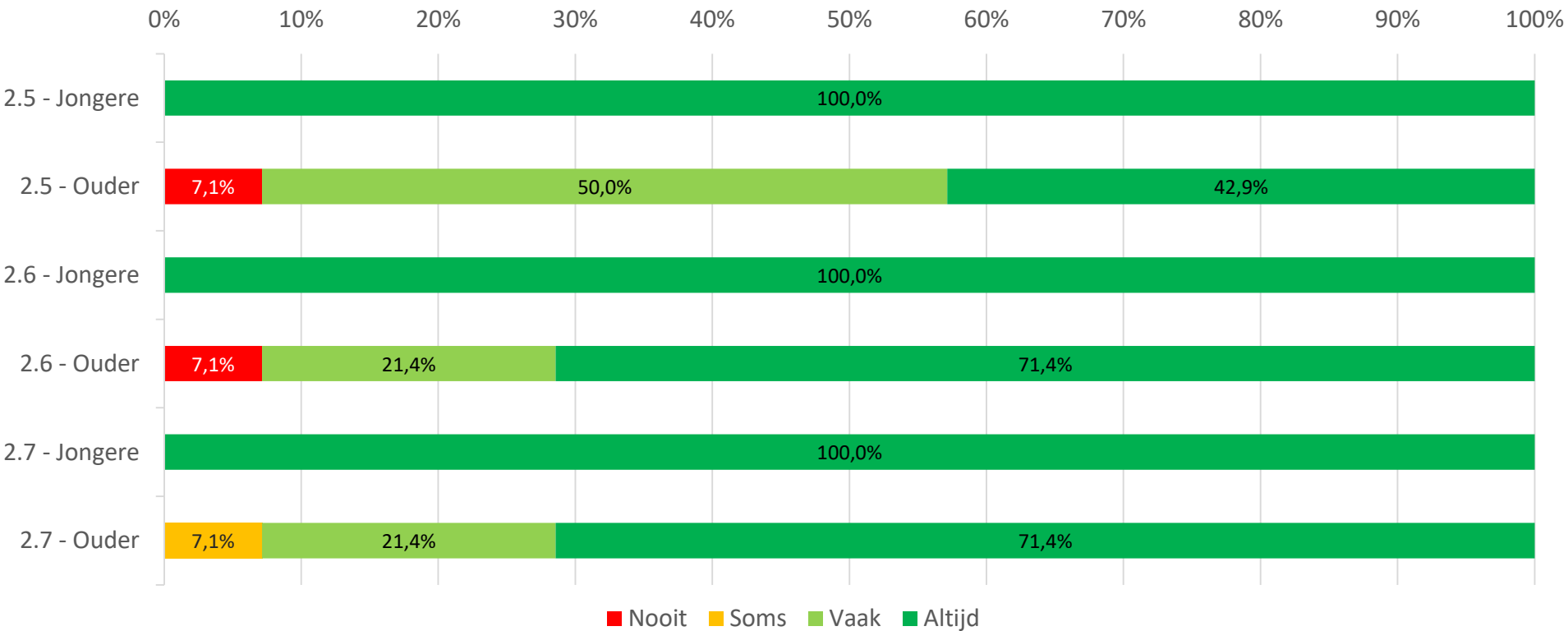
Vraag 2.4: Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen

Basis: Allen (J: n=1; 2.1-O: n=14; 2.2-O: n=12; 2.3-O: n=14; 2.4-O: n=13)

Uitvoering (2)



De meeste respondenten zijn (zeer) tevreden over de mate waarin zij serieus worden genomen, de kennis die hulpverleners hebben en de mate van respect waarmee zij worden behandeld.



Vraag 2.5: De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen

Vraag 2.6: Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners

Vraag 2.7: Ik word met respect behandeld door de hulpverleners

Basis: Allen (J: n=1; 2.1-O: n=14; 2.2-O: n=12; 2.3-O: n=14; 2.4-O: n=13)

Effect op opgroeien

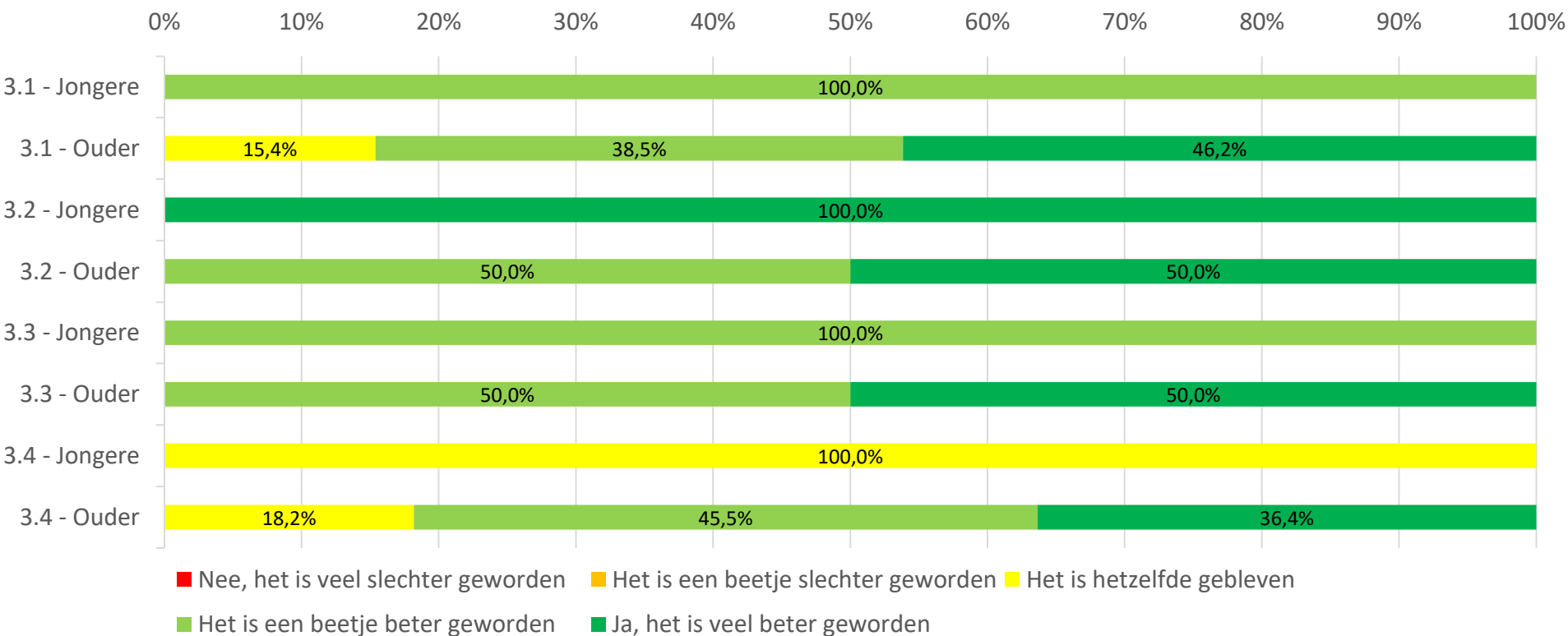


Opent uw ogen!

Effect op opgroeien



Het effect van de ondersteuning op verschillende aspecten van het opgroeien, is volgens de meeste respondenten zichtbaar. De jongere stelt wel dat hij zich door de hulp niet veiliger is gaan voelen. Ook bij de ouders zien we dat de ondersteuning het minst effect heeft op de ervaren veiligheid.



Vraag 3.1: Door de hulp voel ik mij beter

Vraag 3.2: Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag

Vraag 3.3: Door de hulp gaat het thuis beter

Vraag 3.4: Door de hulp voel ik me veiliger

Basis: Allen (J: n=1; 3.1-O: n=13; 3.2-O: n=12; 3.3-O: n=12; 3.4-O: n=11)

Effect op zelfstandigheid

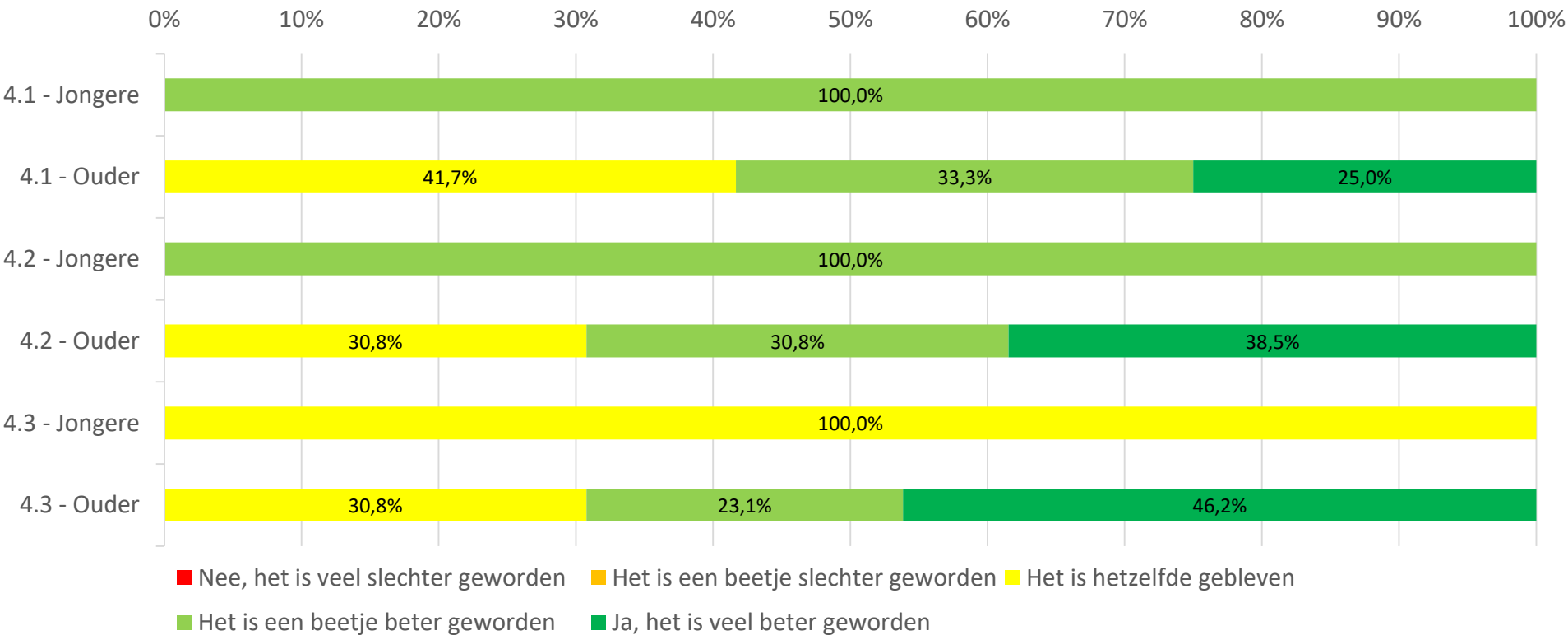


Opent uw ogen!

Effect op zelfstandigheid



Volgens de jongere wordt er niet beter naar hem geluisterd door het krijgen van ondersteuning. Iets meer dan vier op de tien ouders geeft aan dat het kind niet beter weet wat hij/zij wil.



Vraag 3.1: Door de hulp weet ik beter wat ik wil

Vraag 3.2: Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb

Vraag 3.3: Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd

Basis: Allen (J: n=1; 4.1-O: n=13; 4.2-O: n=12; 4.3-O: n=12; 4.4-O: n=11)

Effect op zelfredzaamheid

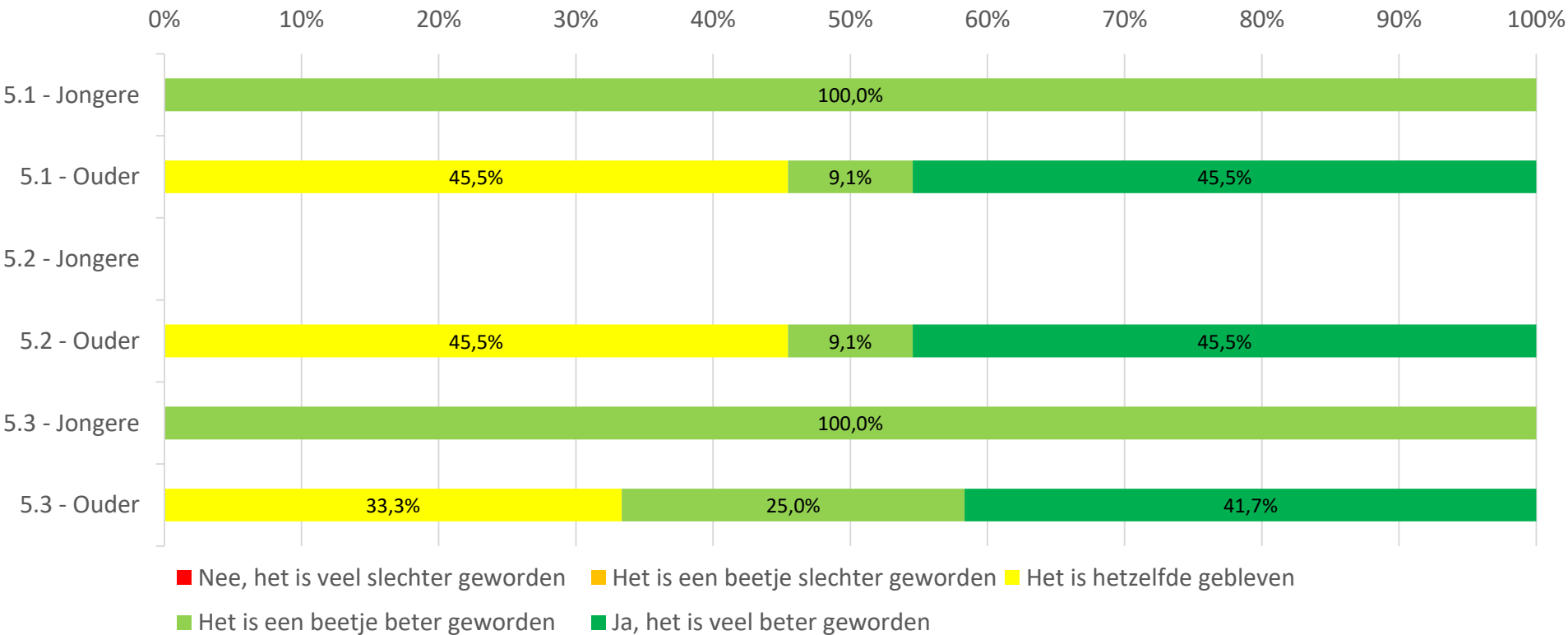


Opent uw ogen!

Effect op zelfredzaamheid



Bij het oplossen van problemen en het voor zichzelf opkomen stelt 45,5% van de ouders dat de situatie onveranderd is gebleven. Het merendeel stelt echter dat de situatie van het kind (een beetje tot veel) beter is geworden op de onderstaande aspecten van zelfredzaamheid.



Vraag 5.1: Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen
Vraag 5.2: Door de hulp kan ik beter voor mijzelf opkomen
Vraag 5.3: Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst
Basis: Allen (J: n=1; 5.1-O: n=11; 5.2-O: n=11; 5.3-O: n=12)

Effect op meedoen in omgeving

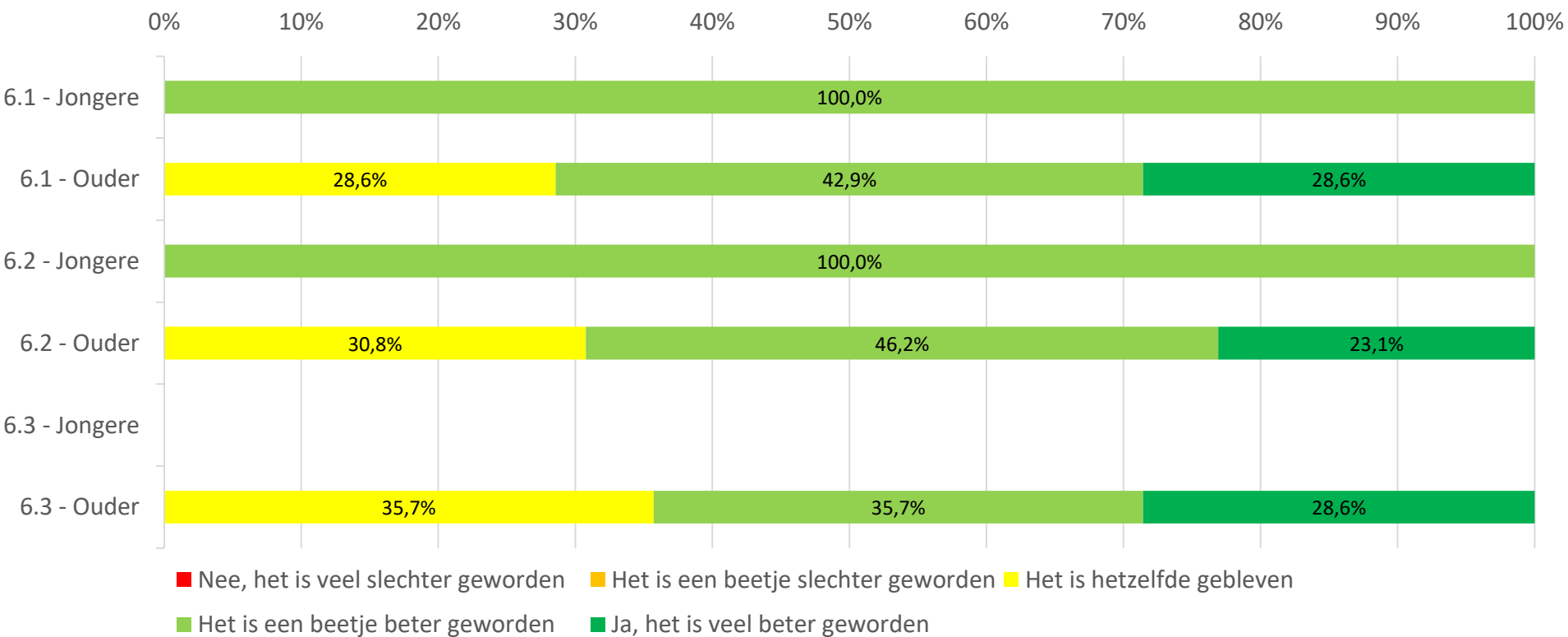


Opent uw ogen!

Effect op meedoen in omgeving



Door de ondersteuning is gemiddeld genomen ongeveer 67% (veel) beter gaan presteren in het participeren in de omgeving.



Vraag 6.1: Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding

Vraag 6.2: Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter

Vraag 6.3: Door de hulp is mijn relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden

Basis: Allen (J: n=1; 6.1-O: n=14; 6.2-O: n=13; 6.3-O: n=14)

Wat gaat goed,
wat kan beter?



Opent uw ogen!

Positieve punten



Hieronder volgt een toelichting gegeven door de jongere en de toelichtingen gegeven door de ouders met betrekking tot de positieve punten van de ontvangen hulp.

Jongere

- De inleving en het meedenken van de psychiater.

Ouders

- Dat ik mijn verhaal eens kon bespreken zonder dat ik het gevoel had iemand te belasten. Dat ze soms door een andere kijk op dingen te geven mij stof tot nadenken gaf.
- Een luisterend oor en voelen aan wat mijn kind nodig heeft.
- Ik ben blij dat mijn kind haar verhaal kon doen.
- Professioneel, alles is bespreekbaar, er wordt goed geluisterd, flexibel, sluit goed aan bij de hulpvraag, praktische oplossingen.
- [Er] wordt door verschillende disciplines bekeken en dat is heel belangrijk.

Verbeterpunten



Hieronder volgen toelichtingen gegeven door de ouders met betrekking tot de minder goed verlopen onderdelen van de ontvangen hulp.

Ouders

- De eindevaluatie, had explicieter gekund.
- Haar adviezen die ze mij gaf om te doen kwamen uit [het] boekje, bv. structuur deed ze zelf helemaal niet waardoor het niet geloofwaardig was.
- Het bedrijf is voor de cliënt verwarrend, wie behandelt ons nu? De hulpvraag van de ouders is niet beantwoord en [er] wordt niet aan gewerkt.
- Onduidelijkheid verlengen indicatie. Nb. Wel goed opgelost. Onbekendheid met de processen bij de gemeente.
- Soms te afstandelijk.
- Wachtlijsten.

Afsluitende opmerkingen



Opent uw ogen!

Afsluitende opmerkingen



Hieronder volgen de afsluitende opmerkingen die door de respondenten zijn gegeven.

Jongere

- Ik heb veel aan mijn hulp gehad en zal mijn psychiater aan anderen aanraden.

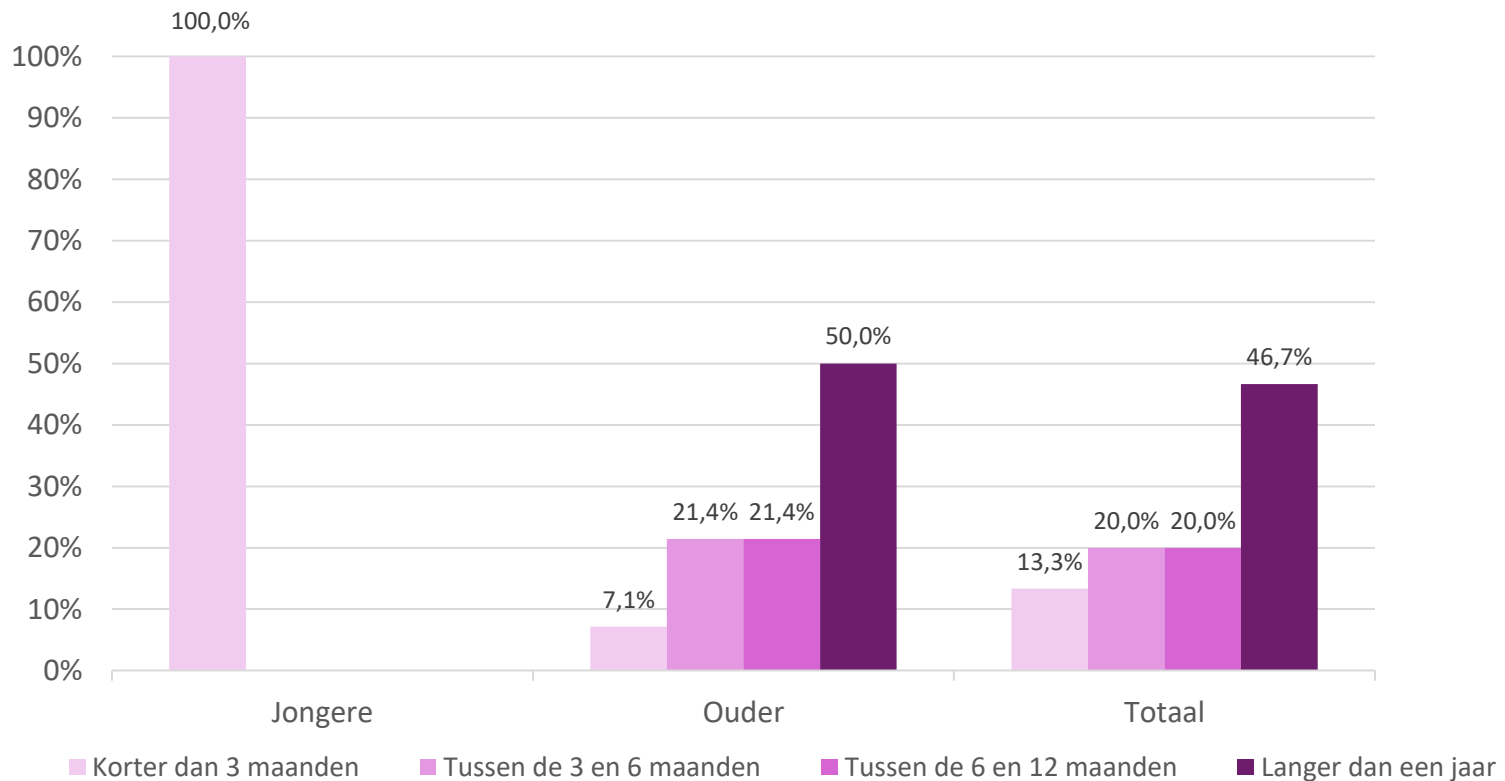
Ouders

- Geen aandacht voor broertjes of zusjes en dat is jammer.
- Graag een bericht van tevoren wanneer wij gebeld worden door een bureau over persoonlijke dingen.
- Hulpverlening is op vrijwillige basis aangevraagd maar komt gedwongen over op ouders.

Duur van de ondersteuning



Bijna de helft van de kinderen die ondersteuning ontvangen, krijgen deze hulp al langer dan een jaar.



Vraag 10: Hoe lang krijgt uw kind al hulp of ondersteuning?

Basis: Allen (J: n=1; O: n=14)

Aanvullende vragen

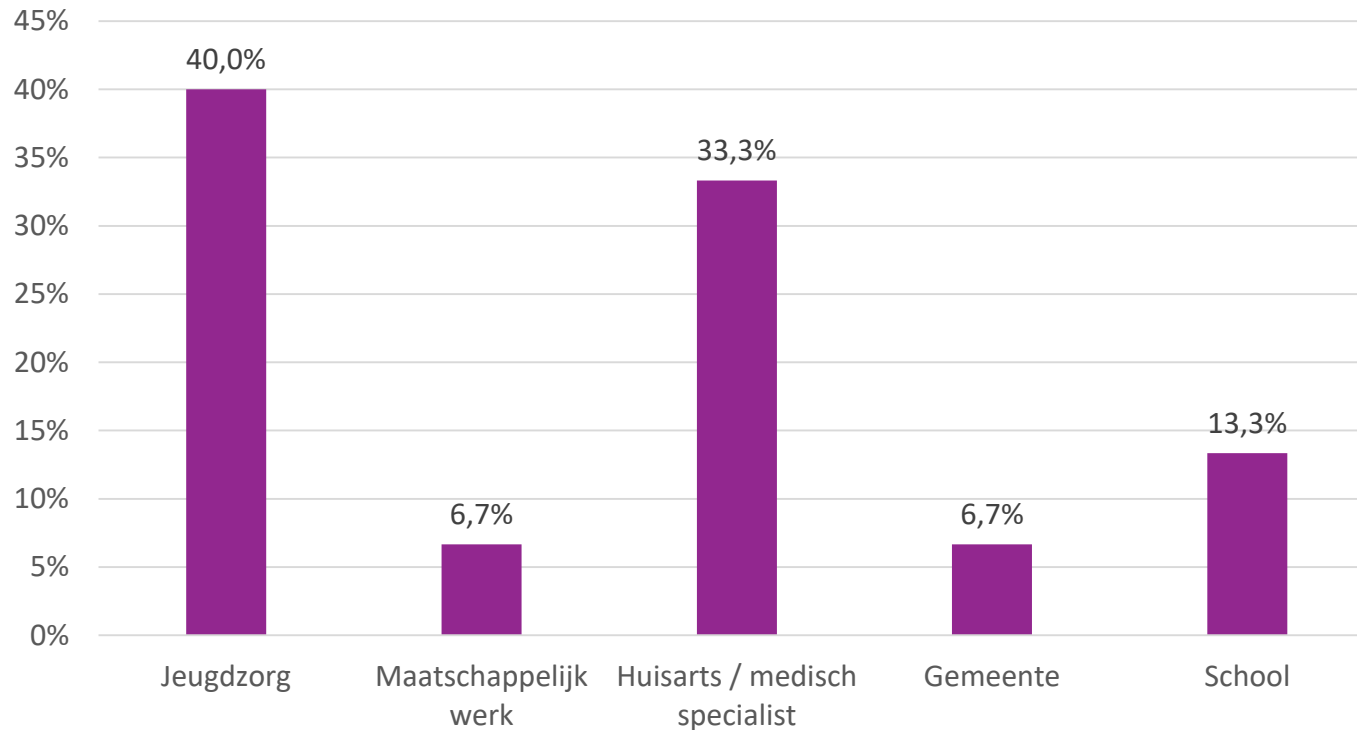


Opent uw ogen!

Eerste contact inzake hulpvraag



Het merendeel van de respondenten gaat met hun hulpvraag eerst naar jeugdzorg (40%) of een huisarts dan wel een medisch specialist (33,3%).



Vraag 1: Toen je het gevoel had dat je hulp of ondersteuning nodig had, waar ben je toen als eerst naartoe gegaan?

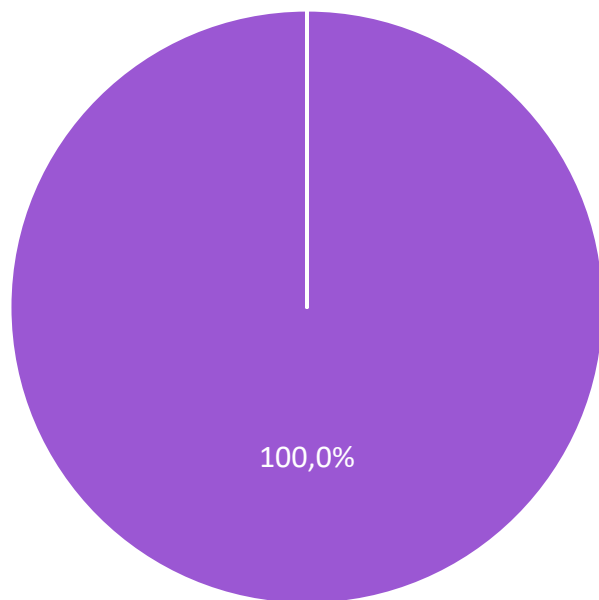
Basis: Allen (J: n=1; O: n=14)

Situatie uitleggen



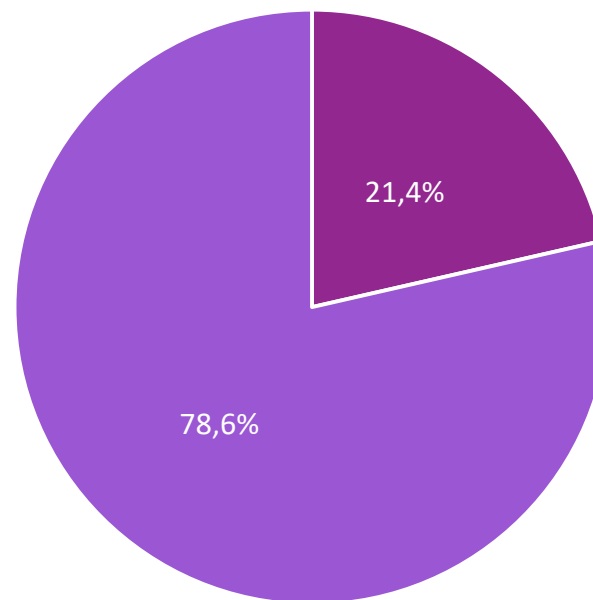
De jongere geeft aan dat bij eenmaal uitleggen de situatie begrepen werd. Bij de ouders zien we echter dat 21,4% meer dan eenmaal nodig had om de situatie bij de instanties duidelijk te krijgen.

Jongere



■ Ja ■ Nee

Ouder



■ Ja ■ Nee

Stoppen ondersteuning



De respondenten is ook gevraagd naar het moment waarop de ondersteuning is gestopt, indien van toepassing, en of dat moment gezien de situatie logisch was.

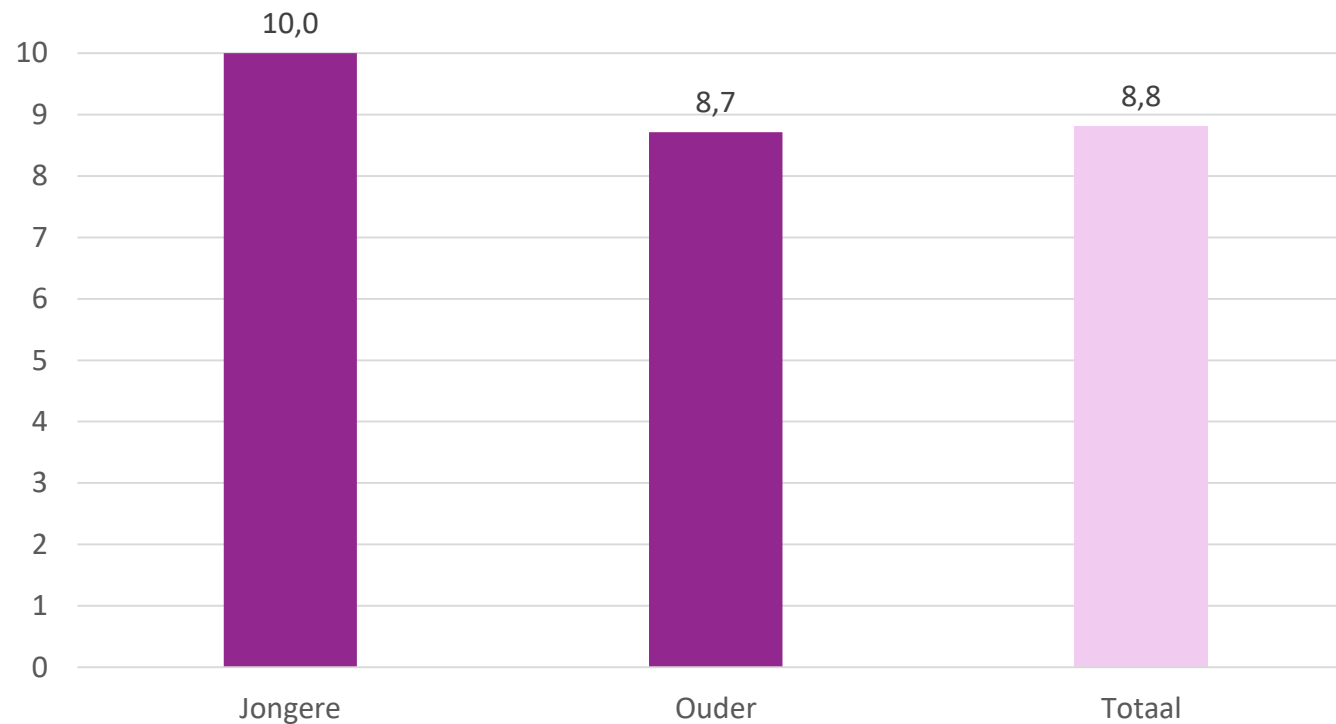
Van de 15 respondenten gaven 13 ouders aan dat deze vraag niet van toepassing was op de situatie van hun kind, met andere woorden hun kind ontving op dat moment nog hulp.

De oudere en jongere die geen ondersteuning meer ontvangen, hebben aangegeven dat het stoppen van de hulp op een logisch moment volgde.

Aanbevelen hulpverlener



Op de vraag in hoeverre men de hulpverlener bij anderen zou aanbevelen, geven de meeste respondenten een 8 of hoger. Twee ouders geven een voldoende, wat betekent dat zij de hulpverlener niet zouden aanbevelen.



Conclusie



Opent uw ogen!

Algemene conclusie



Ondanks het kleine aantal deelnemende respondenten, hebben we (gedeeltelijk) inzicht kunnen verkrijgen in hoe de ondersteuning – inzake de dienstverlening rondom de Jeugdwet – wordt ervaren door de ondervraagde cliënten.

Opvallend is dat de meeste ontevredenheid heerst over de toegang tot de instanties. Er bestaat met name, voor een relatief aanzienlijk deel van de respondenten, onduidelijkheid over waar men moet zijn met de hulpvraag (15,1%) en een deel van de respondenten is ontevreden over de snelheid waarmee men geholpen wordt (14,3%). Uit de open antwoorden blijkt onder andere dat men niet waar ze moeten zijn doordat er geen centrale plek is waar men informatie kan inwinnen over de mogelijkheden rondom eventuele ondersteuning. Daarnaast heeft men problemen met de wachtlijsten en/of het vele doorverwijzen, waardoor men soms langdurig moet wachten op de ondersteuning.

Kijken we naar het effect van de ondersteuning op het opgroeien, de zelfredzaamheid, zelfstandigheid en het participeren in de omgeving, dan kunnen we vaststellen dat niemand erop achteruit is gegaan. Gemiddeld is er in meer dan de helft van de gevallen sprake van progressie op enkele of alle vlakken van eerdergenoemde aspecten.

Enkele verbeterpunten die zijn aangedragen betreffen de lange wachtlijsten, onduidelijkheid rondom de indicatiestelling en (soms) het gebrek aan kennis van de ondersteuningsprocessen binnen de gemeente. Daarnaast valt op dat een aanzienlijk deel (21,4%) meerdere malen nodig had om de hulpvraag bij de instanties duidelijk te krijgen.

Daarentegen hebben de respondenten (zowel ouders als jongere) ook aangegeven dat zij blij zijn met het luisterend oor vanuit de gemeente en/of hulpverlener en dat alles bespreekbaar is. In veel gevallen wordt de hulpverlener dan ook aanbevolen. Verder wordt door een enkeling de professionaliteit geprezen.

Onderzoeksverantwoording



Opent uw ogen!

Onderzoeksverantwoording Jongeren



- Doelgroep:** Jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 18 met ondersteuning in het kader van de Jeugdwet in de gemeente Bloemendaal en ouders van jongeren in de leeftijd tot en met 15 jaar met een voorziening in het kader van de Jeugdwet in de gemeente Bloemendaal.
- Steekproefkader:** A-selecte steekproef van jongeren voorziening in het kader van de Jeugdwet in de gemeente Bloemendaal en ouders van jongeren met een voorziening in het kader van de jeugdwet in de gemeente Bloemendaal.
- Veldwerkmethode:** Online en telefonische enquête
- Veldwerkperiode:** Week 31 tot en met 33
- Rapportage:** In deze rapportage zijn de resultaten van de online en telefonische enquêtes verwerkt.

Doelgroep	Ontvangen cliënten	Geen deelname	Online deelname	Telefonische deelname	Respons	Respons-percentage gemeente	Respons-percentage totaal
Jongere	86	74	12	0	12	13,9%	31,6%
Ouder	152	126	18	8	26	17,1%	68,4%
Totaal	238	200	30	8	38	8,8%	100%