

Rapport

CLIËNTERVARINGEN JEUGD OVER 2017

Gemeente Houten

Juni 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/95

Datum

Juni 2018

Opdrachtgever

Gemeente Houten

Auteur(s)

Lisa Nannes, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	8
3. Ervaringen met de jeugdhulp.....	11
3.1 Toegang naar jeugdhulp.....	11
3.2 De ontvangen hulp	13
3.3 Effect van de hulp	14
4. Ervaring met het Sociaal Team	17
4.1 Contact met het Sociaal Team	17
4.2 Effecten Sociaal Team.....	19



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

De gemeente Houten voerde in april 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. In totaal ontvingen 840 jeugdhulp cliënten of hun ouders in Houten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 177 ouders en jongeren de vragenlijst ingevuld (21%). Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Iets minder cliënten weten waar zij terecht kunnen en voelen zich snel geholpen

Bijna driekwart (73%) van de cliënten jeugdhulp uit Houten waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. In vergelijking met 2015 is deze bekendheid iets afgenomen; toen was 78% hier bekend mee. Verder voelen minder cliënten zich vaak/altijd snel geholpen; in 2017 was het 63%, terwijl dit in 2015 nog 70% was. Veel cliënten kunnen de hulp krijgen die zij nodig hebben. Het aantal cliënten die dit ervaren, is gestegen ten opzichte van twee jaar geleden. Cliënten die in 2017 jeugdhulp nodig hadden, kwamen voornamelijk via de huisarts bij de huidige zorgaanbieder terecht. Dit zijn minder cliënten dan twee jaar eerder. Meer cliënten dan in 2015 kwamen via het Sociaal Team bij de zorgaanbieder terecht. Ook de jeugdarts van de GGD is voor een deel van de cliënten de doorverwijzer.

Veel waardering voor de bejegening door hulpverleners

Gekeken naar de kwaliteit van de jeugdhulp, zijn jeugdhulp cliënten vooral positief over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, wordt serieus genomen en beslissingen worden vaak samen met het kind en de ouders genomen. Dit laatste ervaren meer cliënten dan in 2015. Het minst is men te spreken over de samenwerking tussen verschillende organisaties die hulp bieden aan de cliënt. Evengoed is bijna twee derde hier over te spreken, dit ligt hoger dan in 2015.

Positieve effecten door de ontvangen hulp

Cliënten beoordelen het nut van de hulp ruim voldoende met een 7,7 als gemiddeld rapportcijfer. Zes procent geeft een 5 of lager. Ruim negen op de tien cliënten ervaart één of meer positieve effecten van de ontvangen jeugdhulp. Dit zijn iets meer cliënten dan in 2015 (87%). Net als vorig jaar is het grootste effect dat cliënten zich beter voelen. Ook gaat het (vaker dan in 2015) beter op school, werk of dagbesteding. Er is een kleiner effect zichtbaar op het voor zichzelf opkomen van de cliënt. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

Gesprek met Sociaal Team wordt voldoende beoordeeld¹

Bijna vier op de tien cliënten in Houten heeft contact (gehad) met het Sociaal Team in de gemeente. Driekwart van hen hadden in de afgelopen 12 maanden een gesprek met een medewerker van het Sociaal Team. Iets meer dan de helft nam iemand mee naar het gesprek, in de meeste gevallen een naaste, zoals een ouder of een vriend. In het gesprek met het Sociaal Team worden verschillende oplossingen en mogelijkheden besproken. Hulp door familieleden is de meest besproken oplossing. Cliënten waren voornamelijk te spreken over het gesprek en de manier waarop werd geluisterd. De meeste jeugdhulp cliënten werden door het Sociaal Team serieus genomen en er is samen naar een oplossing gezocht. De meerderheid is door het Sociaal Team snel geholpen en is doorverwezen naar de juiste zorgaanbieder.

¹ Door het lage aantal cliënten die contact hebben gehad met het Sociaal Team zijn de conclusies over het Sociaal Team indicatief.

Ongeveer een derde ervaart verbetering door het contact met het Sociaal Team

Het nut van het contact met het Sociaal Team wordt voldoende beoordeeld met een 6,9 als gemiddeld rapportcijfer. Bij ongeveer een derde heeft het Sociaal Team een positief effect gehad op de thuissituatie van de cliënt en zorgde het contact voor een betere relatie tussen de cliënt en zijn/haar ouders. In totaal antwoordt een kwart tot ruim een derde van de cliënten 'niet van toepassing' op de stellingen met betrekking tot het effect van het Sociaal Team. Dit komt waarschijnlijk omdat het doel van de ondersteuning die het Sociaal Team biedt niet (altijd) overeenkomt met een van de voorgestelde effecten.



2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



Gemeente Houten heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de cliënten die jeugdhulp ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het tweejaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Houten met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep zijn cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Houten een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, hulp bij dyslexie, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.



In april 2018 ontvingen 840 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek.² Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 177 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 21%. Dit was twee jaar geleden 16%. De respons bij de landelijke referentiegroep is 22%³.

- In totaal vulde 51% de vragenlijst schriftelijk in en 49% online.
- Eenendertig jongeren deden mee en 146 ouders/verzorgers (waarvan 110 moeders, 24 vaders en acht andere verzorgers (met name pleegouders)).



Vragenlijst CEO Jeugd: gekozen voor modelvragenlijst met aanvullende vragen

De gemeente Houten heeft ervoor gekozen om net als in 2016 de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander⁴ en brengen de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten.

De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- Toegankelijkheid van de hulp via gemeente of huisarts;
- Uitvoering van de hulp door zorginstellingen;
- Effecten op veilig opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie ('meedoen').

Daarnaast zijn aanvullende vragen over het Sociaal Team voorgelegd.


² In 2018 betreft het cliënten onder de 16 jaar. In 2016 hebben alle cliënten onder de 18 jaar een uitnodiging gekregen. Dit is mogelijk van invloed op de vergelijkbaarheid van de resultaten.

³ Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.

⁴ In samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht.



Analyse

 De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Houten worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Jeugd 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 35 gemeenten in 2016 (n=3.773 cliënten) en 55 gemeenten (n=9.691 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



De resultaten worden door de gemeente Houten aangeboden aan het Ministerie van VWS en voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de jeugdhulp



3. Ervaringen met de jeugdhulp

3.1 Toegang naar jeugdhulp

De ondervraagde cliënten jeugdhulp in Houten. Over wie hebben we het?

Geslacht⁵



- Jongen: 27%
- Meisje: 73%

Leeftijd



- 0 t/m 3 jaar: 4%
- 4 t/m 12 jaar: 69%
- 13 t/m 15 jaar: 19%
- 16 jaar en ouder: 8%

Bekendheid toegang iets gedaald

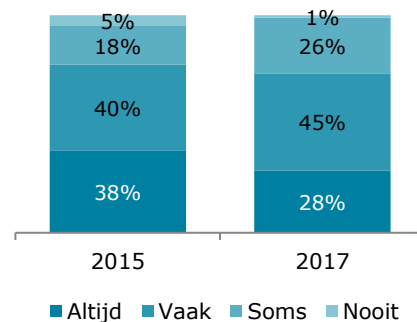
Bijna driekwart van de cliënten jeugdhulp uit Houten wist voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag en 26% wist dit in sommige gevallen. De bekendheid van de toegang is iets lager dan in 2015.

In de referentiegroep in 2016 was 63% op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (60%).



Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



63%

van de cliënten voelt zich vaak/altijd snel geholpen. Dit zijn minder cliënten dan in 2015 (70%).

In de referentiegroep geeft 70% aan snel te zijn geholpen. Dit is iets toegenomen ten opzichte van 2015 (67%).

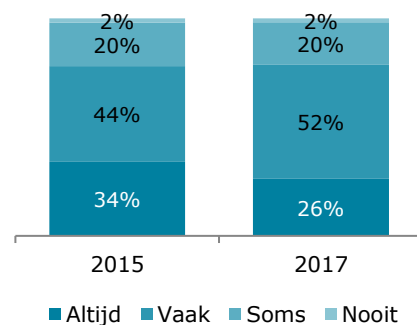


Veel cliënten krijgen de hulp die nodig is

Bijna acht op de tien cliënten kan vaak/altijd de hulp krijgen die nodig is. Twee op de tien krijgen dit soms en 2% nooit. Dit is vergelijkbaar met 2015.

Figuur 3.2

Kan de hulp krijgen die nodig is



⁵ Geslacht is alleen bij de jongeren (n=30) uitgevraagd en niet bij de ouders. Eén cliënt heeft de vraag niet ingevuld.

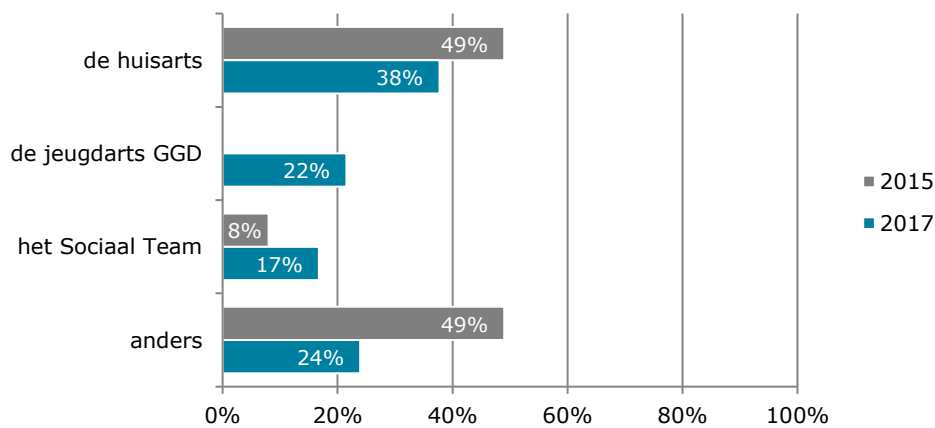
Cliënten komen voornamelijk via de huisarts bij de zorgaanbieder terecht

Bijna vier op de tien cliënten komen via de huisarts bij de zorgaanbieder waar ze nu hulp van krijgen terecht. Dit zijn minder cliënten dan in 2015. Ten opzichte van twee jaar eerder komen cliënten vaker via het Sociaal Team bij een zorgaanbieder terecht. Een ander genoemde weg is school en sommige cliënten hebben de aanbieder zelf uitgezocht.

Figuur 3.3

Bij zorgaanbieder terecht gekomen via:⁶

Meerdere antwoorden mogelijk



⁶ Het antwoord 'via de jeugdarts GGD' is dit jaar als optie toegevoegd. Mogelijk is dit van invloed op de resultaten van deze vraag. De vergelijking met 2015 is dan ook indicatief.

3.2 De ontvangen hulp

Bejegening door hulpverleners meest gewaardeerd

Gekeken naar de uitvoering van de jeugdhulp valt op dat cliënten - net als in 2015 - met name positief zijn over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, serieus genomen en beslissingen worden samen met de cliënt en de ouders genomen. Het minst positief is men over de samenwerking tussen verschillende organisaties.

Evengoed vindt bijna twee derde dat dit vaak of altijd goed geregeld is.

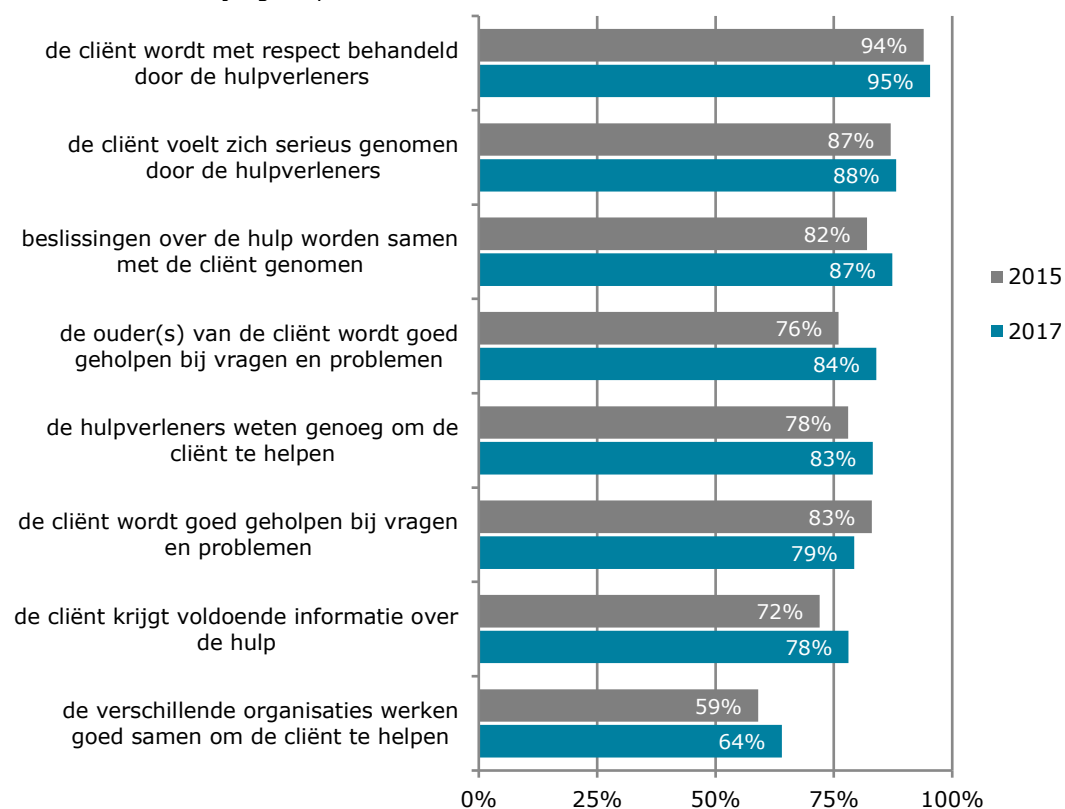
Meer cliënten dan in 2015 vinden dat beslissingen samen met hen genomen worden, dat de hulpverleners genoeg weten om de cliënt te helpen, dat zij voldoende informatie krijgen over de hulp en dat verschillende organisaties goed samenwerken.

Duur van de jeugdhulp:

- Korter dan 3 maanden: 14%
- Tussen 3 en 6 maanden: 23%
- Tussen 6 en 12 maanden: 20%
- Langer dan een jaar: 43%

Figuur 3.4

De kwaliteit van de jeugdhulp



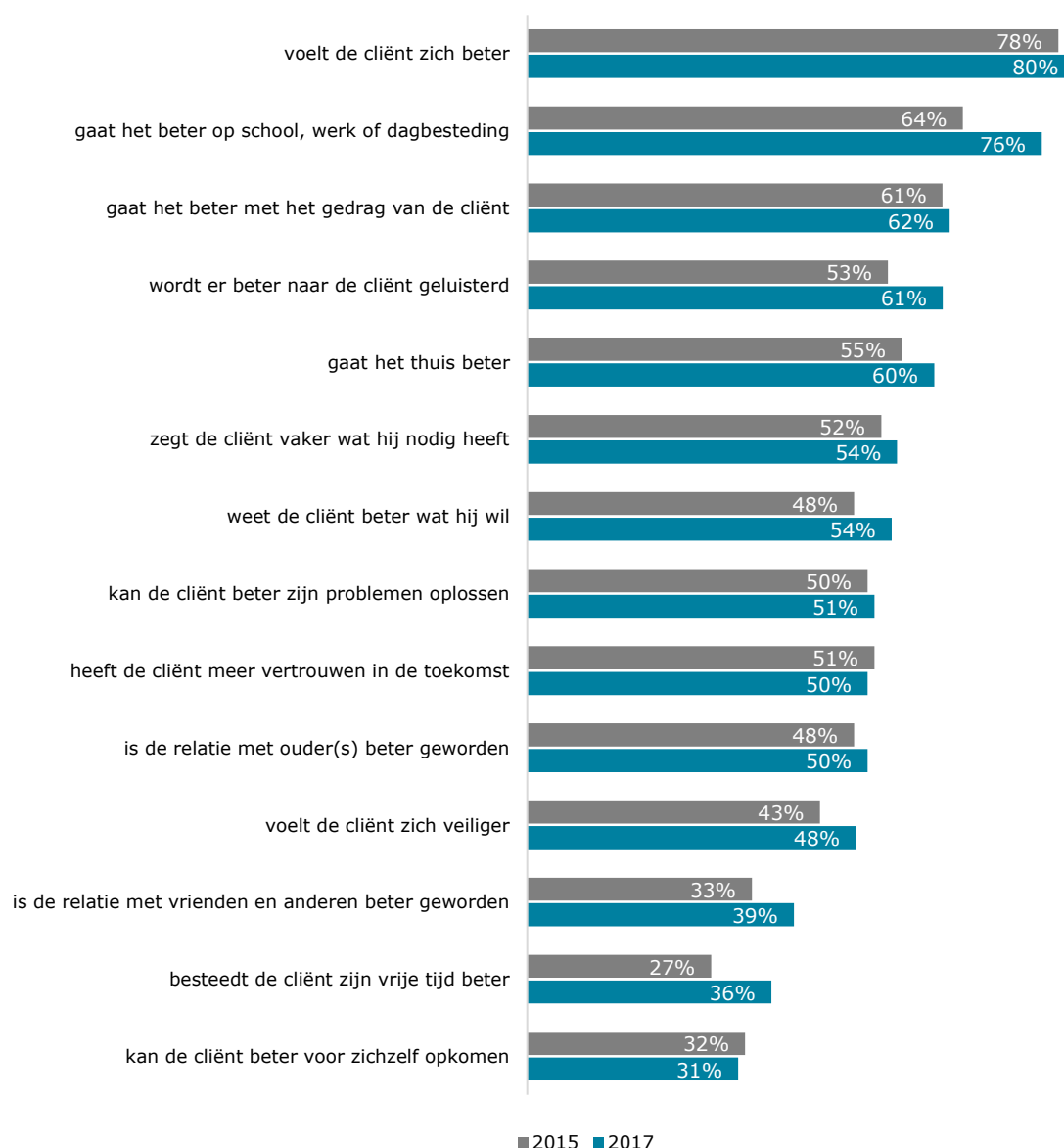
3.3 Effect van de hulp

Door de hulp voelen cliënten zich beter

In totaal ervaart 92% van de cliënten één of meer positieve effecten van de ontvangen jeugdhulp. In 2015 was dit nog 87%. Net als vorig jaar is het grootste effect dat cliënten zich beter voelen. Ook gaat het beter op school, werk of dagbesteding. Dit effect is gegroeid ten opzichte van 2015. Bij veel andere effecten (zoals de mate waarin er beter wordt geluisterd naar de cliënt) is ook een toename zichtbaar ten opzichte van 2015. De ontvangen hulp heeft het minst effect op het voor zichzelf opkomen van de cliënt. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat de situatie gelijk is gebleven, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

Figuur 3.5

De effecten van de jeugdhulp. Door de hulp... (inclusief 'niet van toepassing')



In de referentiegroep merkte 85% van de cliënten in 2015 ten minste één effect als gevolg van de hulp en in 2016 was dit 83%.





7,7

geven cliënten als gemiddeld rapportcijfer voor het nut van de hulp. Bijna twee derde beoordeelt het nut met een 8 of hoger. Zes procent geeft het nut van de hulp een 5 of lager.

Veel cliënten benoemen positieve punten van de hulp of begeleiding, met name over de professionaliteit en bejegening van de hulpverlener en de passendheid van de hulp. Enkele reacties:

- *"Professioneel."*
- *"Ze luisterde naar mij en ging ermee aan de slag."*
- *"Wij kregen helderheid over het wekelijkse probleem en hoe zij en wij daar het beter mee om kon(den) gaan."*
- *"Alles wordt overlegd. De aanpak en tijd voor de thuisbegeleiding van mijn kind."*
- *"Dat het mij helpt, dat mensen het ook beter begrijpen."*
- *"Dat we serieus werden genomen."*
- *"Erkenning, aandacht voor het probleem, handvatten om iets in gang te zetten."*
- *"Ze hebben mij de juiste hulp gegeven die ik nodig had. Ze behandelen mij met respect."*
- *"Ze gaven goede tips en hielpen goed met de communicatie tussen mij en mijn ouders."*
- *"Werd goed op mijn kind ingespeeld."*
- *"We werden gehoord, voelden ons prettig en veilig. Ons kind werd niet als 'probleem' gezien, uitgangspunt was helpen zodat zij zich fijner voelde, het met haar beter zou gaan."*
- *"Mijn zoon voelde zich gehoord, leerde zich beter te uiten en na te denken over situaties."*
- *"Mijn kind heeft concrete handvatten gekregen om anders met dingen waar hij last van had om te gaan."*
- *"Meeste medewerkers waren prettige personen. Begripvol en gaven goede tips."*
- *"Maatwerk, geen standaardverhaal maar echt toegepast op de hulpvraag en het kind."*
- *"Goede begeleiding voor mijn kind."*
- *"Dat het mij helpt, dat mensen het ook beter begrijpen."*

Ook benoemen sommige cliënten (ondanks dat zij wel of minder tevreden zijn) aandachts- of verbeterpunten, zoals de wachttijden, de wisseling van hulpverleners en het beperkt aantal hulpuren:

- *"Wachttijd."*
- *"Teveel wisselingen van hulpverleners. De eerste was ook de beste en had een goede klik met mijn dochter. Met de hulpverleners die daarna kwamen was die klik er niet of minder."*
- *"Soms pushte ze te veel."*
- *"Communicatie. Lange tijd tussen afspraken. Verslag zou komen, maar nog niet gehad."*
- *"Dat we vanwege geld (verder geen subsidie) geen diepgang hebben bereikt, maar alleen iets geconstateerd hebben."*
- *"Het duurde allemaal erg lang, lange tussen pozen. Wisseling van vast gezicht."*
- *"Wisselingen van behandelaar. Weinig concreet behandelplan. Het bleef veelal hangen in het geven van tips en trucs."*
- *"We hadden het vaak over de zelfde dingen."*
- *"Voortraject duurt te lang en daar zijn te veel schakels bij betrokken. Kan veel efficiënter."*
- *"Te lange wachtlijst voor nieuwe patiënten!"*
- *"Jammer dat er een maximaal van 10 uur beschikbaar gesteld is (voor de kinderpsycholoog)."*
- *"Het duurde lang voordat ik eindelijk een intake gesprek kreeg."*
- *"Het duurt allemaal heel lang."*
- *"Dat er een beperkt aantal sessies waren waardoor ik geen een tot twee behandelingen kreeg waar ik nog behoefte aan had."*
- *"Te weinig uren. Wachten op indicatie uren, terwijl zorg al liep."*



4

HOOFDSTUK

Ervaring met het Sociaal Team



4. Ervaring met het Sociaal Team

4.1 Contact met het Sociaal Team



38%

van alle cliënten heeft contact (gehad) met het Sociaal Team.

Iets meer dan de helft neemt iemand mee naar het gesprek met het Sociaal Team

Driekwart van de cliënten die contact hadden met het Sociaal Team, heeft in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad. Dit is 27% van alle ondervraagde cliënten.⁷ De meeste cliënten namen iemand mee naar dit gesprek. In de meeste gevallen was dit een naaste, zoals een ouder of vriend. (Vrijwel) niemand nam een onafhankelijke cliëntondersteuner mee naar het gesprek.

De meeste cliënten zijn tevreden over het contact en de manier waarop werd geluisterd

Als cliënten een gesprek met het Sociaal Team hebben gehad, zijn ze voornamelijk tevreden over het contact met de gespreksvoerder en de manier waarop werd geluisterd (72%). Ook is de meerderheid tevreden over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing. In totaal is 18% van de cliënten ontevreden over de gekozen oplossing in het gesprek met het Sociaal Team.

Hoe bij Sociaal Team terecht gekomen:

- Zelf contact opgenomen: 36%
- Via een hulpverlener/professional: 34%
- Anders: 30%

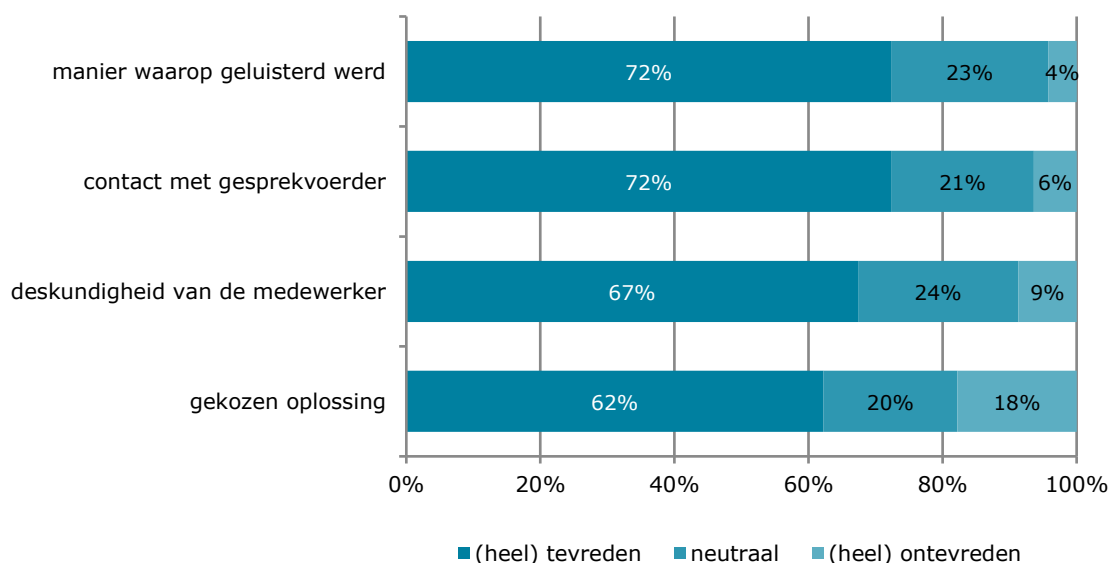
Aanwezig bij het gesprek:

Meerdere antwoorden mogelijk

- Naaste: 42%
- Iemand anders: 11%
- Onafhankelijke cliëntondersteuner: 0%
- Niemand: 47%

Figuur 4.1

Tevredenheid aspecten gesprek (n=47)



⁷ 63 cliënten hebben contact (gehad) met het Sociaal Team, waarvan 47 (73%) in de afgelopen 12 maanden een gesprek hebben gehad. Vanwege de lage basis zijn de resultaten over het Sociaal Team dus indicatief.



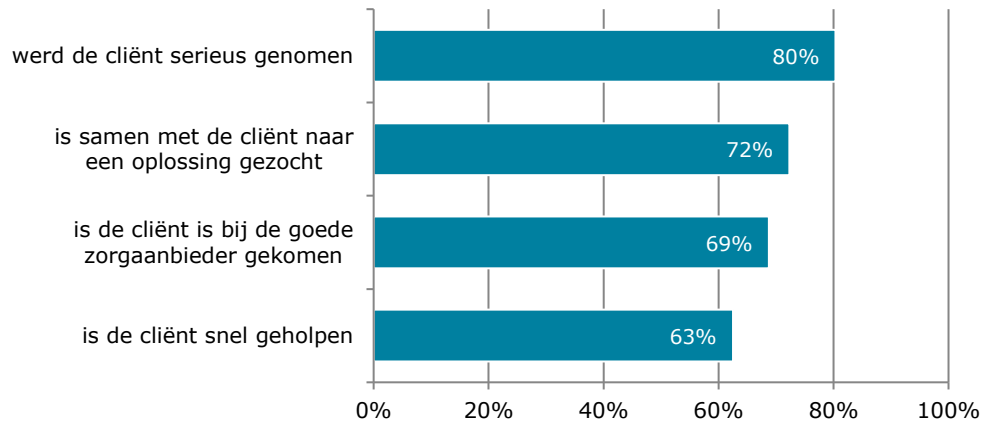
In het gesprek voelden de meesten zich serieus genomen

Acht op de tien cliënten uit Houten vinden dat zij tijdens het gesprek serieus werden genomen. Er is bij zeven op de tien samen naar een oplossing gezocht en door het contact bij de juiste zorgaanbieder terecht gekomen. Het minst tevreden is men over de snelheid waarmee men is geholpen, al is een meerderheid hier positief over.

Figuur 4.2

Tevredenheid dienstverlening Sociaal Team (% (helemaal) mee eens)

Door het Sociaal Team...



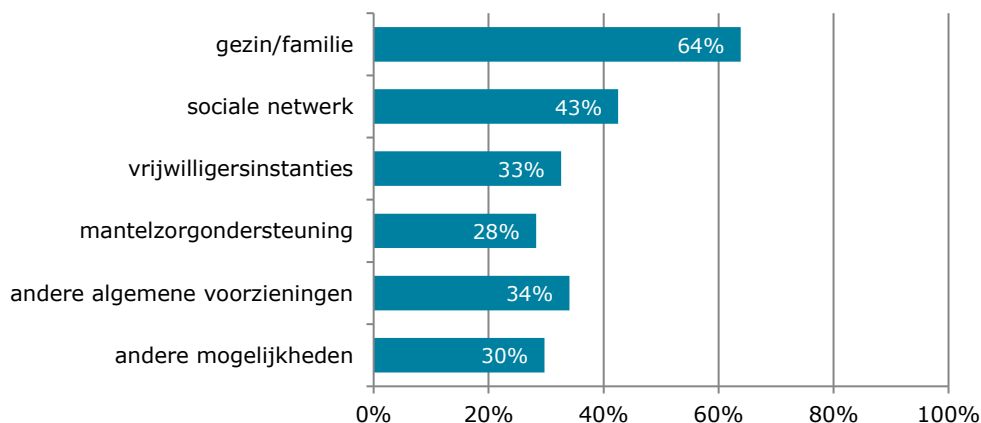
Hulp vanuit gezin/familie voornaamste besproken oplossing

In het gesprek met het Sociaal Team worden verschillende oplossingen en mogelijkheden besproken. Bij een meerderheid van de cliënten die recent een gesprek hebben gehad, werd besproken wat familieleden kunnen doen. Daarnaast werd bij 43% besproken wat het sociale netwerk zoals burens en kennissen kunnen betekenen. Mantelzorgondersteuning werd het minst onder de aandacht gebracht tijdens dit gesprek. Andere besproken mogelijkheden zijn bijvoorbeeld thuistrainingen.

Figuur 4.3

Besproken oplossingen en mogelijkheden

Meerdere antwoorden mogelijk



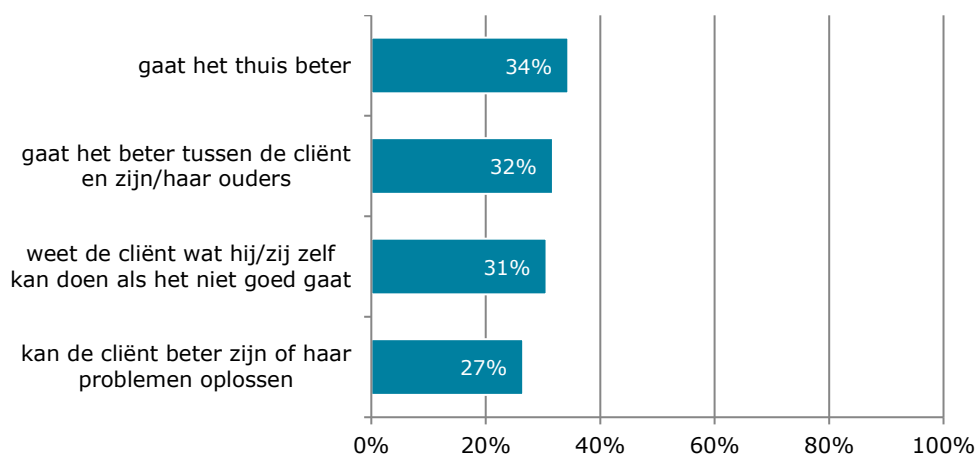
4.2 Effecten Sociaal Team

Contact met Sociaal Team bij ongeveer een derde effect

Bij ongeveer een derde van de cliënten heeft het contact met het Sociaal Team effect gehad op de thuissituatie van de cliënt en zorgde voor een betere relatie tussen de cliënt en zijn/haar ouders. In totaal antwoordt een kwart tot ruim een derde van de cliënten 'niet van toepassing' op de stellingen in figuur 4.4. Dit komt waarschijnlijk omdat het doel van de ondersteuning die het Sociaal Team biedt niet overeenkomt met onderstaande effecten.⁸

Figuur 4.4

Effecten Sociaal Team op thuissituatie (% (een beetje) beter geworden) (inclusief 'niet van toepassing')
Door het Sociaal Team...



 | 6,9

geven cliënten als gemiddeld rapportcijfer voor het nut van de hulp van het Sociaal Team. Ruim de helft beoordeelt het nut met een 8 of hoger terwijl 22% een 5 of lager geeft.

Veel cliënten benoemen positieve punten van de hulp van het Sociaal Team, zoals het luisterend oor en meedenken van de medewerkers. Enkele reacties:

- "Ze luisteren en vragen goed door en zoeken binnen de mogelijkheden naar een goede oplossing samen met ons."
- "Ze hebben goed naar onze hulpvraag geluisterd, meegedacht, vlot gehandeld en naar grote tevredenheid. Denkend vanuit het welzijn van ons kind."
- "Tips en ideeën waren welkom en fijn."
- "Meedenken."
- "Er werd naar de juiste hulp gezocht."
- "Goede begeleiding aanvraag indicatie voor hulp."
- "Ze weten erg goed wat jou kan helpen waardoor je door andere beter geholpen kan worden."
- "Ze hebben goed naar onze hulpvraag geluisterd, meegedacht, vlot gehandeld en naar grote tevredenheid. Denkend vanuit het welzijn van ons kind."
- "Dat ze zeiden waar ik terecht kon als ik vragen had."
- "Goede begeleiding aanvraag indicatie voor hulp."
- "Het goed meezoeken naar een zorgaanbieder."

⁸ Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het Sociaal Team voornamelijk een doorverwijsfunctie heeft en dus alleen voor de indicatie zorgt.

Ook benoemen sommige cliënten (ondanks dat zij wel of minder tevreden zijn) aandachts- of verbeterpunten, bijvoorbeeld de bereikbaarheid:

- *"Duurt lang voor ze je terug bellen."*
- *"Wij hebben redelijk wat problemen in het begin ondervonden met het sociale team, afspraken werden niet nagekomen t.a.v. reiskosten, verschillende afdelingen, elke keer je complete verhaal vertellen. Uiteindelijk zijn we gezamenlijk met de ombudsvrouw tot een oplossing gekomen."*
- *"Plan van aanpak niet altijd correct."*
- *"Nauwelijks contact gedurende het traject, slecht bereikbaar, geen hulp voor mijn kind."*
- *"Er vond weinig tot geen terugkoppeling plaats. Ook was vergoeding van orthopedagoog niet duidelijk."*
- *"Hulp heeft lang geduurd. We zijn van kastje naar muur gestuurd. Door het lange wachten op de juiste hulp is het juist geëscaleerd tussen ons kind en ons. Door zelf actie te ondernemen zijn we wel bij de juiste zorgaanbieder terecht gekomen."*
- *"Moeilijk bereikbaar en laat reageren op mail."*
- *"Soms onprofessioneel, duurt allemaal erg lang."*