

Rapport

CLIËNTERVARINGS- ONDERZOEK JEUGD

Gemeente Houten

Augustus 2016

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer

2016/141

Datum

Augustus 2016

Opdrachtgever

Gemeente Houten

Auteur(s)

Roy van der Hoeve, MSc.
Priya Ramkisoen, 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
Achtergrond onderzoek	5
2. Inleiding	8
Aanleiding	8
Werkwijze.....	8
Respons	8
Analyse	8
Leeswijzer	8
3. Toegankelijkheid en kwaliteit voorzieningen.....	10
4. Effecten van de hulp	13
4.1 Succesfactoren en verbeterpunten zorgaanbieder	16
4.2 Succesfactoren en verbeterpunten van het Sociaal team	17



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

Achtergrond onderzoek

De gemeente Houten heeft een cliëntervaringsonderzoek uit laten voeren voor jeugd. Sinds 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een dergelijk onderzoek uit te (laten) voeren. Met dit onderzoek wordt onderzocht hoe de cliënten (jongeren boven de twaalf en tot 23 jaar, en ouders van kinderen tot 12 jaar) de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren, welk effect ze ervan hebben ondervonden wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijk participatie. Voor dit onderzoek zijn 1.173 cliënten (609 ouders en 564 jongeren) uitgenodigd. Deze cliënten zijn geselecteerd uit het cliëntregistratiesysteem van de gemeente. In totaal hebben 186 cliënten de vragenlijst ingevuld (114 ouders en 72 jongeren). Dit brengt de respons van ouders op 19 procent en van jongeren op 13 procent. Hieronder staan de belangrijkste resultaten van het onderzoek.

Toegankelijkheid en kwaliteit van voorzieningen

- De cliënten zijn goed te spreken over de toegankelijkheid van de voorzieningen. Men weet de hulp te vinden en krijgt meestal de hulp die nodig is. In de meeste gevallen zijn de cliënten ook snel geholpen. Tijdens de uitvoering van de hulp of ondersteuning zijn de cliënten het meest tevreden over de bejegening door de hulpverleners.
- Ze worden respectvol behandeld en serieus genomen door de medewerkers. Ook worden beslissingen (vaak tot altijd) in overleg met de cliënt genomen.

Effecten van de hulp

- Een merendeel geeft aan positieve effecten te ervaren door de hulp.
- Het grootste effect dat zowel de jeugd als ouders in gelijke mate ondervinden is het 'beter voelen' door de hulp; twee derde geeft aan dat dit flink is verbeterd.
- Zes op de tien ouders en vijf op de tien jongeren vindt de zelfstandigheid verbeterd door de ondersteuning.
- Ook geldt voor beide groepen dat in ongeveer de helft van de gevallen men vaker zegt wat ze nodig hebben en zich ook beter gehoord voelen. Verder geeft de jeugd vaker aan dat zij hun problemen beter kunnen oplossen (61 procent jeugd t.o.v. 43 procent ouders) en beter voor zichzelf kunnen opkomen. Vier op de tien voelt zich veiliger door de hulp.
- Ouders geven aan dat het gedrag van het kind positief veranderd is en het thuis beter gaat. Daarnaast geeft de helft van de ouders aan dat de relatie onderling beter is geworden, maar bij de jeugd geeft drie op de tien aan dat dit beter gaat.
- De jeugdhulp zorgt bij 64 procent voor een verbetering van de dagelijkse bezigheden. Bij de helft is de relatie met vrienden en anderen verbeterd en een derde besteedt zijn of haar vrije tijd beter.
- Voor een enkeling (3 tot 5 procent) heeft de hulp minder effect.
- De respondenten zijn gevraagd hoe zij terecht zijn gekomen bij de zorgaanbieder. De helft is dat via de huisarts, een klein gedeelte via het Sociaal team en het overige deel geeft aan dit op eigen initiatief te doen of noemt andere instanties zoals school, bureau Jeugdzorg of ouderenorganisaties.

Succesfactoren en verbeterpunten zorgaanbieder

- De sterke punten van de ondersteuning hebben vaak te maken met de kwaliteit van de begeleiding.
- Ouders waarderen vooral de geschonken aandacht en goede adviezen.
- Een punt dat in de ogen van de cliënten beter kan is de lange wachttijd. Dit gaat dan over de tijd die verstrekt voordat men de hulp daadwerkelijk ontvangt.



- Enkele cliënten geven aan dat sommige oplossingen niet goed aansluiten op de cliënt en een paar jongeren vinden dat de benadering soms te kinderachtig is.

Ervaringen met het Sociaal team

- Een klein deel van de respondenten (n=13) heeft contact gehad met het Sociaal team. Deze groep geeft aan een positieve ervaring te hebben met het Sociaal team.
- Een meerderheid geeft aan dat het beter in huis gaat, alleen bij een enkeling is dit niet het geval.
- Daarnaast geven ouders iets vaker aan dat de onderlinge relatie beter is geworden. Zowel ouders als jongeren geven aan dat zij na de hulp van het Sociaal team beter hun problemen kunnen oplossen.

Succesfactoren en verbeterpunten zorgaanbieder

- Er is veel waardering voor het feit dat men hun verhaal kwijt kan en daarbij voelen zij zich gehoord.
- De cliënten voelen zich serieus genomen en vinden het fijn dat er iemand met ze meedenkt.
- Over het algemeen zijn de mensen positief over het contact met het Sociaal team en noemen niet veel verbeterpunten. Als men deze wel aandraagt is dat de lange tijd dat zij moeten wachten voordat zij daadwerkelijk de hulp ontvangen. Voor een enkeling is het onduidelijk welke zorgaanbieder gecontacteerd moet worden.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding



Aanleiding

Gemeenten zijn sinds 2016 vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1. en artikel 2.10 van de Jeugdwet is de modelvragenlijst cliëntervaring Jeugd en hun ouders (MCJO) opgesteld. De doelgroep van de MCJO zijn alle jongeren (twaalf – drieëntwintig jaar) en ouders met kinderen (tot twaalf jaar) die in het kader van de Jeugdwet zorg gebruiken in een gemeente. Het kan hierbij gaan, zoals in de Jeugdwet omschreven, om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen. Met deze vragenlijst wordt onderzocht hoe de cliënten en ouders van kinderen de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren, welk effect ze ervan hebben ondervonden wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijk participatie.



Werkwijze

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een gecombineerde schriftelijke/online enquête onder een steekproef van jeugdcliënten in de gemeente Houten. Deze personen kregen een uitnodigingsbrief van de gemeente Houten om mee te doen aan de enquête. De brief aan kinderen tot twaalf jaar is gericht aan de ouders. Zij vulden de vragenlijst namens hun kind in. Jongeren van twaalf tot drieëntwintig jaar kregen de brief op eigen naam. De vragenlijst kon schriftelijk worden ingevuld en gratis geretourneerd in een bijgevoegde antwoordvelop. Ook kon men de vragenlijst online invullen via een weblink met een persoonlijke inlogcode. Cliënten hadden vier weken de tijd om de vragenlijst in te vullen. Na twee weken is een herinneringsbrief verstuurd.



Respons

Voor dit onderzoek zijn 1.173 cliënten (609 ouders en 564 jongeren) uit de gemeente Houten uitgenodigd. Deze cliënten zijn geselecteerd uit het cliëntregistratiesysteem van de gemeente. In totaal hebben 186 cliënten de vragenlijst ingevuld (114 ouders en 72 jongeren). Dit brengt het totaalrespons op 16 procent. Dit is een voldoende groot aantal om betrouwbare uitspraken te doen over de cliënten jeugdhulp in de gemeente Houten.



Analyse

Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.



Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de toegankelijkheid en de kwaliteit van voorzieningen besproken. Vervolgens wordt er ingegaan op de effecten van hulp. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen effecten op opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen in de omgeving.

3

HOOFDSTUK

Toegankelijkheid en kwaliteit voorzieningen



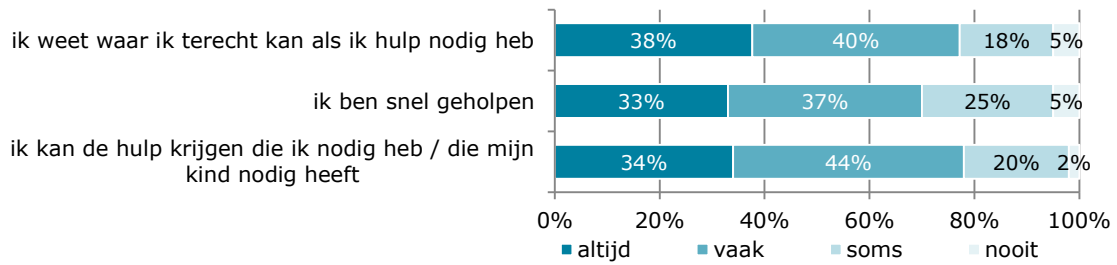
3. Toegankelijkheid en kwaliteit voorzieningen

Cliënten weten de hulp te vinden

De jeugd-cliënten zijn over het algemeen goed te spreken over de toegankelijkheid van de voorzieningen. Zeven op de tien weten meestal waar ze terecht kunnen met een hulpvraag. Men wordt meestal snel geholpen en kan de hulp krijgen die nodig is. Voor 18 tot 20 procent is de toegankelijkheid van de voorzieningen minder goed.

Figuur 3.1

Toegankelijkheid van voorzieningen (nmin =159)



78%

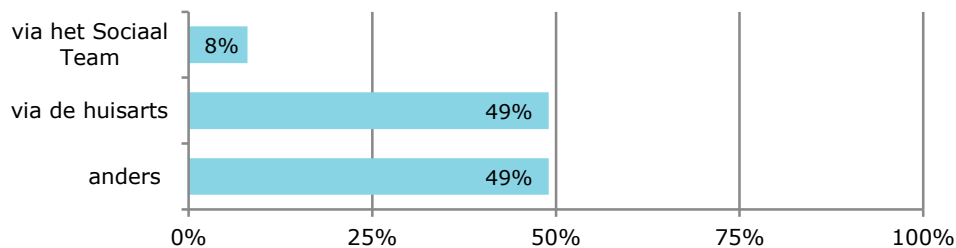
van de cliënten weet vaak of altijd waar men terecht kan als men hulp nodig heeft

De helft is via de huisarts bij de zorgaanbieder terecht gekomen

Acht procent is via het Sociaal team bij de zorgaanbieder terechtgekomen. De helft via de huisarts of geeft aan dit zelf te regelen of via een andere instantie. Andere instanties die genoemd worden zijn bijvoorbeeld; school, bureau Jeugdzorg, bureau MEE en comités voor ouders.

Figuur 3.2

Hoe ben(t) je/u bij de zorgaanbieder waar je nu zorg van krijgt terecht gekomen (nmin=186)

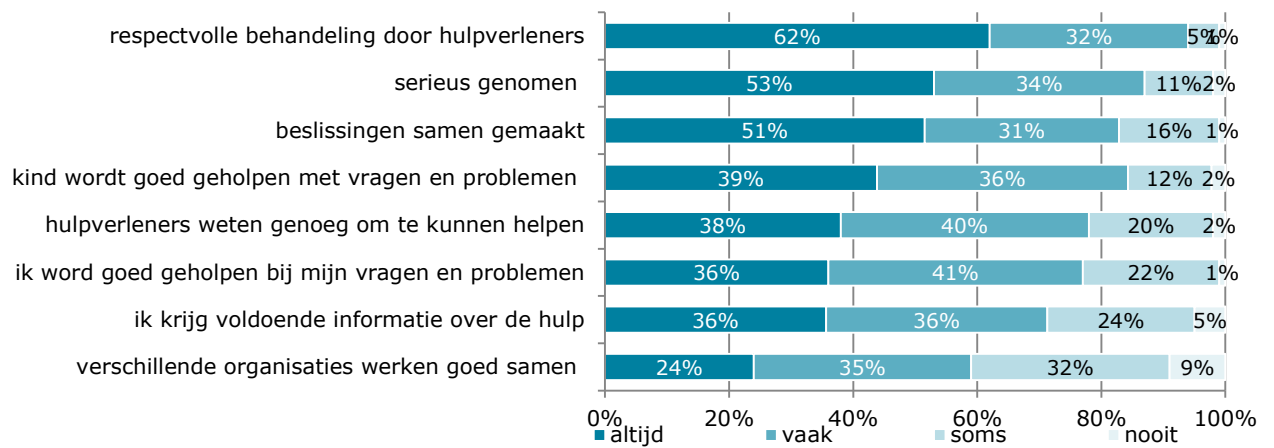


Zes op de tien krijgen altijd respectvolle behandeling door de hulpverleners

Over de uitvoering van de zorg zijn de meeste cliënten jeugdhulp in de gemeente Houten tevreden. Het meest positief is men over de bejegening door de hulpverleners. Een merendeel voelt zich altijd respectvol behandeld en serieus genomen door de hulpverlening. Ook geeft acht op de tien aan dat beslissingen meestal in overleg worden genomen. Het minst te spreken is men over de samenwerking tussen verschillende organisaties; vier op de tien cliënten zijn van mening dat deze soms tot nooit goed is. Over het algemeen vinden de meeste cliënten de uitvoering van de zorg dus goed. Een tot negen procent is minder positief over de uitvoering.

Figuur 3.3

Uitvoering van de zorg (nmin =127)



77%

van de cliënten vindt dat hij/zij vaak of altijd goed wordt geholpen bij vragen en problemen

4

HOOFDSTUK

Effecten van de hulp



4. Effecten van de hulp

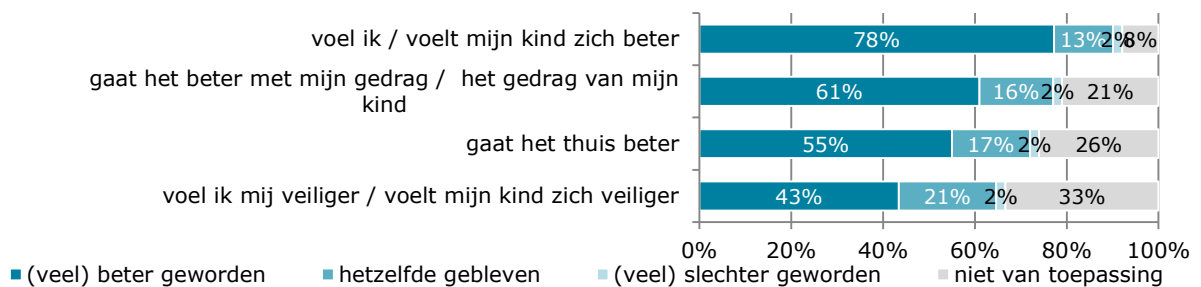
Cliënten hebben voor verschillende onderdelen aangegeven in hoeverre er verbeteringen zijn als gevolg van de hulp. Er is gevraagd naar effecten op het gebied van opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving. Cliënten konden aangeven in hoeverre er een verbetering dan wel verslechtering is opgetreden naar aanleiding van de hulp of ondersteuning die men ontvangt vanuit de gemeente Houten.

Door de hulp voelen zeven op de tien cliënten zich beter

Het grootste effect dat zowel ouders als jongeren in gelijke mate zien/ondervinden is het 'beter voelen' door de hulp; driekwart geeft aan dat dit flink is verbeterd. Voor een meerderheid is het gedrag van het kind positief veranderd en gaat het thuis beter. Op de veiligheid is het effect minder groot, maar voor 33 procent is dit dan ook minder relevant. Voor 13 tot 23 procent is de opgroeisituatie na de hulp gelijk gebleven en voor een klein gedeelte van twee procent is de situatie verslechterd. Voor een deel (acht tot 33 procent) is het effect van de ondersteuning niet van toepassing op het opgroeien. Per saldo is er op deze aspecten wel sprake van een vooruitgang voor cliënten bij wie het effect wel van toepassing is.

Figuur 4.1

Wat is het effect van de hulp op hoe jij / uw kind opgroeit? (nmin= 181)



78%

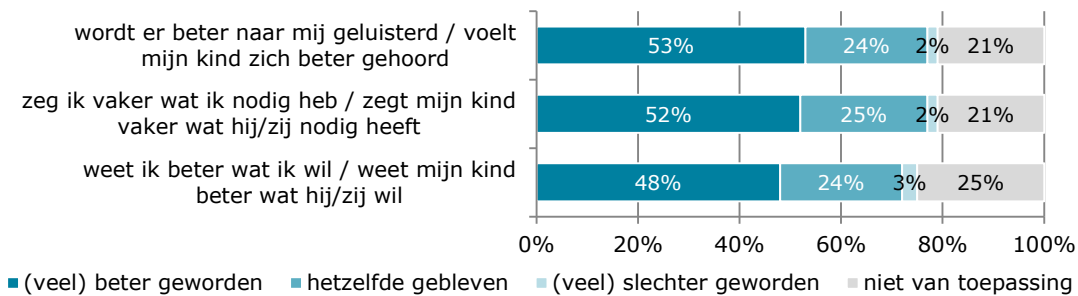
van de cliënten voelt zich beter door de hulp

De zelfstandigheid van de cliënten is over het algemeen beter geworden

De zelfstandigheid van de cliënten is bij ongeveer de helft (veel) beter door de hulp. Zes op de tien ouders en vijf op de tien jongeren vindt de zelfstandigheid verbeterd door de ondersteuning. Men weet beter wat hij/zij wil en voelt zich ook beter gehoord. Daarnaast zegt een even groot deel vaker wat ze nodig hebben. Bij twee tot drie procent is het omgekeerde effect zichtbaar; bij hen is er sprake van een verslechtering van de zelfstandigheid door de hulp. Voor ruim vier op de tien is er geen effect zichtbaar of is dit niet op hen van toepassing. Per saldo is er op onderstaande aspecten wel sprake van een verbetering in de zelfstandigheid op cliënten waarvoor dit van toepassing is.

Figuur 4.2

Wat is het effect op zelfstandigheid van het kind? (nmin=184)

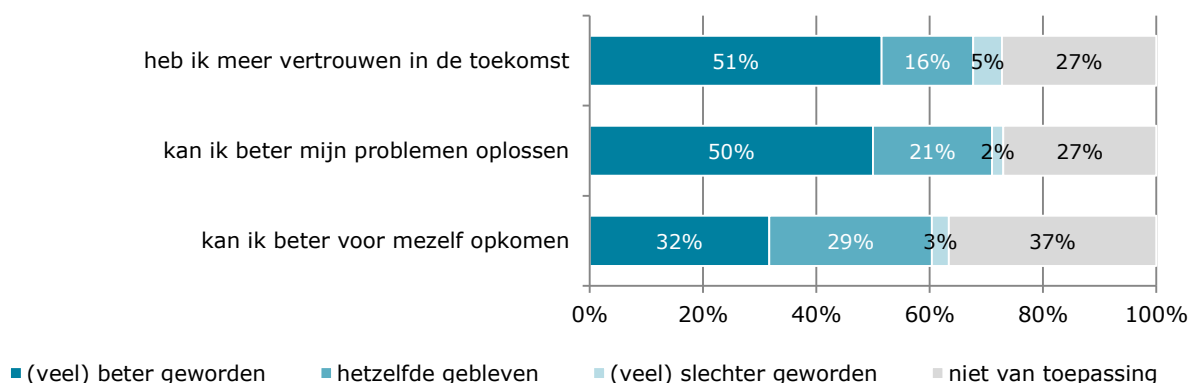


Cliënten zien een verbetering in hun zelfredzaamheid

De helft van de cliënten (zowel ouders als jongeren) geeft aan meer vertrouwen in de toekomst te hebben. Verder geeft de jeugd vaker aan dat zij hun problemen beter kunnen oplossen (61 procent jeugd t.o.v. 43 procent ouders) en beter voor zich zelf kunnen opkomen, alhoewel dit voor drie op de tien gelijk gebleven is. Een derde kan beter zijn of haar problemen oplossen en beter voor zichzelf opkomen. Voor een enkeling (2 tot 5 procent) pakte de hulp negatief uit; voor hen is de zelfredzaamheid (veel) slechter geworden naar hun idee. Voor het overige deel (27 tot 37 procent) had de hulp geen invloed op de zelfredzaamheid. Cliënten waarvan de hulp wel invloed op de zelfredzaamheid heeft, zijn overwegend positief over het effect.

Figuur 4.3

Wat is het effect van de hulp op jouw / uw zelfredzaamheid? (nmin =183)



 | **51%**

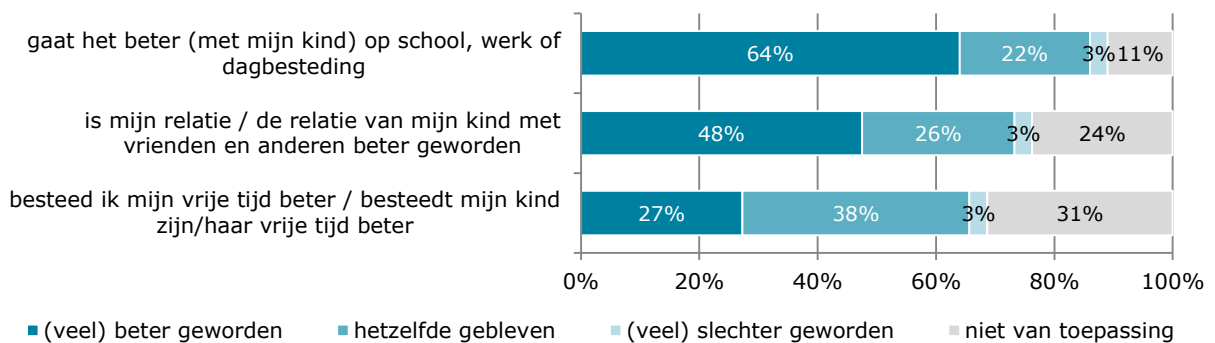
van de cliënten heeft meer vertrouwen in de toekomst

Jeugdhulp zorgt voor een verbetering bij dagelijkse bezigheden

Het volgende deel gaat over de maatschappelijke participatie naar aanleiding van de hulp die cliënten ontvangen. Voor twee derde geldt dat de hulp een positieve invloed heeft op school, werk of dagbesteding. Voor een iets kleiner deel is de relatie met vrienden en anderen (48 procent) beter geworden. Voor ongeveer een derde is er vooruitgang op vrije tijd besteding, maar voor een aanzienlijk deel is dit hetzelfde gebleven. Over het algemeen is voor de cliënten waarbij de hulp effect heeft op het meedoen in de omgeving sprake van verbetering. Bij drie procent is er sprake van een achteruitgang op deze aspecten.

Figuur 4.4

Effect op mee doen in de omgeving (nmin=182)



64%

van de cliënten geeft aan dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding

4.1 Succesfactoren en verbeterpunten zorgaanbieder

Aandacht en meedenken belangrijk bij ondersteuning

Veel (ouders van) jongeren zijn blij met de ontvangen ondersteuning vanuit verschillende organisaties. Men waardeert met name het klaarstaan van de begeleiding en het gevoel terecht te kunnen bij hen. Dit geeft de cliënten het gevoel dat zij er niet alleen voor staan. Hieronder een aantal reacties van cliënten.

Wat vond je/u goed aan de hulp van de zorgaanbieder?

- "Aandacht voor het kind en een respectvolle benadering."
- "Betrokkenheid en de goede adviezen!"
- "Deskundige begeleiding, betrokkenheid, planmatig werken."
- "Er werd naar mij geluisterd en ik voelde mij ook serieus genomen."
- "Er wordt meegedacht in de casussen die ik voorhield en er werden geen etiketten geplakt op mijn kind, maar juist werd er gekeken naar mogelijke oorzaken en hoe we die zouden kunnen aanpakken/veranderen."
- "Sociaal Team Houten doet goed werk. Altrecht helpt heel goed mee, IPG moet nog starten, ben benieuwd hoe dat gaat."



Verkorten van lange wachttijd vaak genoemd als verbeterpunt

Naast de sterke punten is gevraagd naar punten die in de ogen van de cliënten minder goed gaan. Veel cliënten zijn positief en benoemen geen slechte punten. Als men deze wel aandraagt, noemt men hier vaak een lange wachttijd. Ook vinden sommige cliënten dat sommige oplossingen niet goed aansluiten op de cliënt en dat de benadering soms te kinderachtig is.

Wat vond je/u minder goed aan de hulp van de zorgaanbieder?

- "Alles gaat zo traag. Als ik iets vraag duurt het even voordat ik antwoord heb."
- "Dat het soms iets wat kinderachtig was voor mijn leeftijd."
- "Er zat vaak veel tijd tussen de afspraken."
- "Ik vind het jammer dat er al snel een paar weken tussen de afspraken zitten."
- "Ze praatte tegen me alsof ik een kleuter was (10 of 11 was ik toen)."



4.2 Succesfactoren en verbeterpunten van het Sociaal team

Een klein deel van de respondenten² heeft contact gehad met het Sociaal team

De kleine groep cliënten die contact hadden met het Sociaal team ervaren positieve effecten door de hulp. Een meerderheid geeft aan dat het beter in huis gaat, maar voor 15 procent is dit niet van toepassing. Daarnaast geven ouders vaker aan dat het onderling beter gaat dan de jongeren. Verder vinden ouders en jongeren in dezelfde mate dat zij beter problemen kunnen oplossen door de hulp van het Sociaal team. Een derde weet wat zij zelf kan doen als het niet goed gaat.

De kleine groep cliënten² is goed te spreken over het contact met het Sociaal team

Zeven op de tien geeft aan bij de goede zorgaanbieder te zijn gekomen door het Sociaal team. Merendeel was snel geholpen en werd serieus genomen. Bij de helft is er samen naar een oplossing gezocht tijdens het gesprek, voor een enkeling was dit niet het geval.

Sterke punten die men noemt gaan vaak over de geschonken aandacht

Veel sterke punten van de hulp door het Sociaal team hebben te maken met de benadering. De cliënten vinden het fijn dat de medewerkers tijd nemen om te luisteren en dat ze thuis langskomen. Er is goed contact en men vindt dat de medewerkers goed meedenken.

Verkorten van lange wachttijd vaak genoemd als verbeterpunt

Naast de sterke punten is gevraagd naar punten die in de ogen van de cliënten minder goed gaan. Veel cliënten zijn positief en benoemen geen slechte punten. Als men deze wel aandraagt, noemt men hier de lange wachttijd tussen het contact en het ontvangen van de hulp. Daarnaast noemt een enkeling dat het onduidelijk was welke zorgaanbieder men moest contacteren.



- Aandacht en tijd
- Men voelt zich gehoord
- Persoonlijk contact thuis
- Medewerkers denken mee



- Lange wachttijden
- Onduidelijkheid over welke zorgaanbieder gecontacteerd moet worden

² Dit is een relatief klein deel van de cliënten (n=13), de resultaten dient men voorzichtig te interpreteren.

1

BIJLAGE

Achtergronden



Bijlage 1 Achtergronden

Tabel 1 Geslacht jongeren

GESLACHT	Jongeren (n=72)
Jongen	50%
Meisje	50%
Totaal	100%

Tabel 2 Geslacht ouders

GESLACHT	Ouders (n=112)
Man	21%
Vrouw	79%
Totaal	100%

Tabel 3

Huishoudsituatie jongeren

JONGEREN	N=70
Ik woon met een partner en een of meer thuiswonende kinderen	0%
Ik woon met partner zonder thuiswonende kinderen	0%
Ik woon met een of meer kinderen, maar zonder partner	0%
Ik woon bij mijn ouders	91%
Anders, namelijk	9%
Totaal	100%

Tabel 4

Huishoudsituatie ouders

ouders	N=112
Ik woon met een partner en een of meer thuiswonende kinderen	88%
Ik woon met partner zonder thuiswonende kinderen	0%
Ik woon met een of meer kinderen, maar zonder partner	7%
Ik woon bij mijn ouders	2%
Anders	4%
Totaal	100%

Tabel 5

Opleiding jongeren

JONGEREN	N=69
Geen opleiding of alleen lagere school	23%
VMBO,MBO1	25%
Havo, VWO,MBO 2-4	49%
HBO, Universiteit	3%
Totaal	100%

Tabel 6

Opleiding ouders

ouders	N=110
Geen opleiding of alleen lagere school	5%
VMBO,MBO1	12%
Havo, VWO,MBO 2-4	16%
HBO, Universiteit	66%
Totaal	100%

Tabel 7

Financiële situatie

	N=186
Zeer goed	22%
Goed	50%
Redelijk	19%
Nauwelijks	4%
Niet	2%
Nog niet financieel zelfstandig	3%
Totaal	100%

Tabel 8

Wijk in de gemeente Houten

	N=186
Noord-West	25%
Noord- Oost	23%
Zuid-West	28%
Zuidoost	21%
Overige	3%
Totaal	100%