insights zorg effect verbeteraars

Gemeente Borger-Odoorn



RAPPORTAGE CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGD GEMEENTE BORGER-ODOORN

NOVEMBER 2020

Inhoudsopgave

Deze rapportage bevat de volgende onderdelen:

- Inleiding
- Onderzoekspopulatie
- Response
- Resultaten
- Conclusie
- Bijlage

Inleiding

In deze rapportage worden de resultaten gepresenteerd van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd in de gemeente Borger-Odoorn over ervaringen in het jaar 2019. Het onderzoek is van juli tot en met september 2020 uitgevoerd. De uitkomsten van het onderzoek geven een beeld van de door ouders en jongeren ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning die zij in 2019 vanuit de Jeugdwet ontvangen hebben.

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek af te nemen. Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is vormvrij. Dat wil zeggen dat gemeenten zelf invulling kunnen geven aan het onderzoek. De gemeente Borger-Odoorn heeft, in navolging van eerdere jaren, ervoor gekozen om te werken met de Menselijke Maat aangevuld met vragen over het contact met het sociaal team. De Menselijke Maat bestaat uit vragen over de aandacht die cliënten vanuit het sociaal team ervaren voor zelfredzaamheid en participatie, gedefinieerd in termen van autonomie, competentie en verbondenheid. In bijlage 1 vindt u de vragen die zijn voorgelegd aan ouders en jongeren.

Onderzoekspopulatie

Het cliëntervaringsonderzoek richt zich op ouders en jongeren die in 2019 jeugdhulp hebben ontvangen, gefinancierd door de gemeente. Daarbij zijn jongeren die anoniem in zorg zijn of een geheime plaatsing hebben en jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht uitgesloten van deelname.

In het onderzoek zijn twee doelgroepen onderscheiden: ouders/verzorgers en jongeren. Jongeren die op het moment van onderzoek 12 jaar of ouder waren zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek. Bij jongeren onder de 12 jaar zijn enkel de ouders/verzorgers aangeschreven.

In totaal zijn 12 ouder(s)/verzorgers en 12 jongeren aangeschreven. Zij hebben in juli een eerste uitnodigingsbrief, vergezeld van (geanonimiseerde) vragenlijst en antwoordenveloppe, ontvangen. In september hebben alle respondenten een rappelbrief ontvangen. De vragenlijst kon zowel op paper als digitaal worden ingevuld.

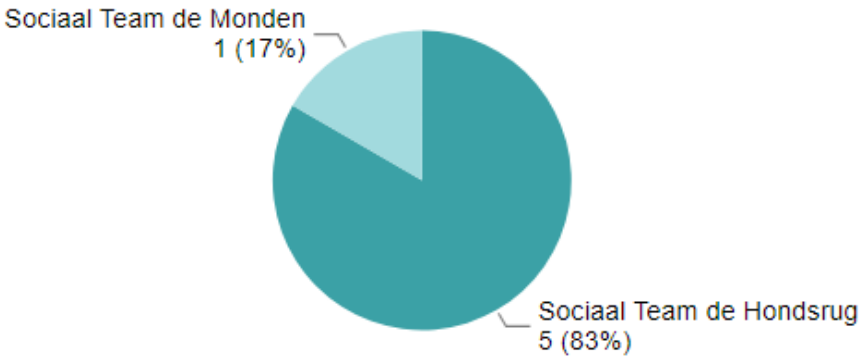
Response

In de onderstaande tabel is weergegeven in hoeverre de respondenten uit de twee doelgroepen (ouders/verzorgers en jongeren) hebben deelgenomen aan het CEO Jeugd. In totaal hebben zes van de 24 cliënten deelgenomen aan het onderzoek, een response van 25%. De respons is hiermee onvoldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie. De uitkomsten geven slechts een indicatie van de ervaringen van de doelgroepen in Borger-Odoorn. Vanwege de lage respons zijn vergelijkingen tussen de twee doelgroepen achterwege gelaten.

Van de zes respondenten zijn er vijf in contact gekomen met Sociaal Team de Hondsrug. Eén respondent is met Sociaal Team de Monden in contact gekomen. Tevens is gekeken naar de manier van invullen. De helft van de jongeren en ouders/verzorgers heeft de vragenlijst op papier ingevuld en de andere helft digitaal.

	Totale cliënten-populatie	Response online	Response digitaal	Totaal response	Response-percentage
Ouders/verzorgers	12	2	2	4	33%
Jongeren	12	1	1	2	17%
Totaal	24	3	3	6	25%

Contact Sociaal team



Resultaten

De resultaten zijn als volgt weergeven:

- Contact met de sociale teams
- Menselijke Maat



Weergave resultaten

De respondenten konden de vragen over het contact met de sociaal werker beantwoorden via een 6-puntsschaal die bestond uit de volgende antwoordcategorieën: helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, en niet van toepassing.

De respondenten konden de overige vragen en de Menselijke Maat vragen beantwoorden via een 5-puntsschaal die bestond uit de volgende antwoordcategorieën: nooit, bijna nooit, soms, vaak, altijd. De uitkomsten op de Menselijke Maat vragen zijn weergegeven op twee manieren:

- Een percentage, per basisbehoefte. Deze geeft weer welk gedeelte van de respondenten bovengemiddeld scoort. Dit zijn de respondenten die ‘vaak’ of ‘altijd’ als antwoord hebben gegeven. En dus veel aandacht vanuit de sociaal werker ervaren voor de betreffende basisbehoefte.
- Uitkomsten per onderliggende vraag.

Menselijke Maat

Het cliëntervaringsinstrument Menselijke Maat meet in hoeverre de ondersteuning in het sociaal domein gericht is op het versterken van het welbevinden. Daarbij is de ervaren aandacht voor het welbevinden gedefinieerd in termen van de drie psychologische basisbehoeften*:

- **Autonomie**: de mate waarin inwoners eigen keuzes kunnen maken, zichzelf kunnen zijn en hun mening durven te geven;
- **Competentie**: de mate waarin inwoners kunnen doen waar zij goed in zijn, passies en talenten in kunnen zetten en nieuwe dingen leren;
- **Verbondenheid**: de mate waarin inwoners zich verbonden voelen tot andere mensen, hulpen (kunnen) krijgen van andere mensen en zelf van betekenis zijn voor anderen.



Verbondenheid

(Sociaal Netwerk / Participatie)



Autonomie

(Regie)



Competentie

(Eigen Kracht)

Via een wetenschappelijk gevalideerde vragenlijst wordt antwoord verkregen op de vraag in hoeverre cliënten vanuit de hulpverlening aandacht ervaren voor deze basisbehoeften. Hiermee is Menselijke Maat een voorspeller van het effect op de zelfredzaamheid en participatie.

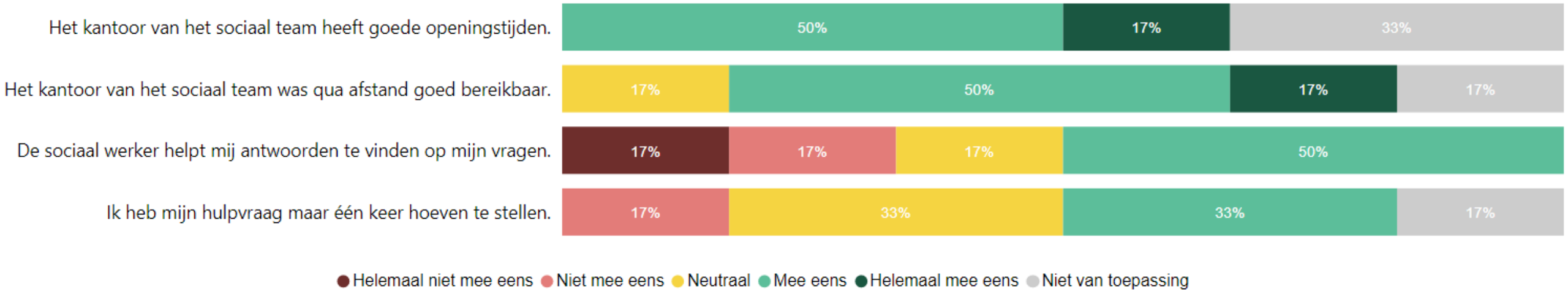
**Zelfdeterminatie theorie, Deci & Ryan (2000)*

Contact met de sociale teams

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij het contact met de sociale teams hebben ervaren. Over de bereikbaarheid zijn de respondenten positief te spreken. Twee derde geeft aan dat het kantoor van het sociaal team goede openingstijden heeft en dat het qua afstand goed bereikbaar is.

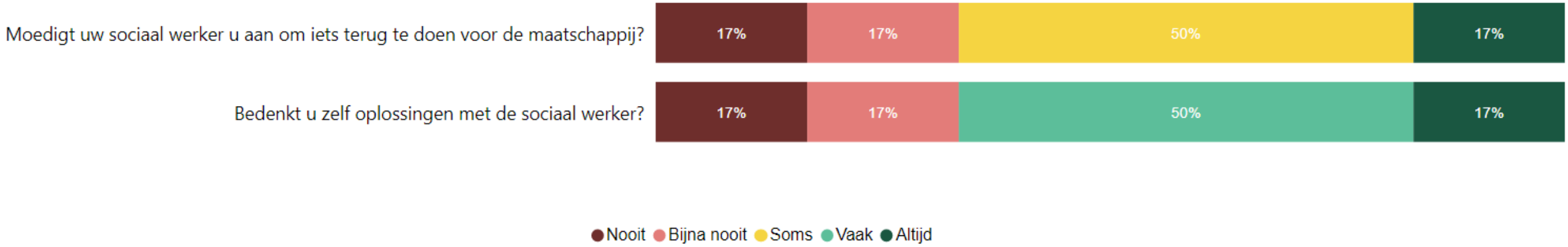
Over de mate waarin de sociaal werker helpt bij het vinden van antwoorden op vragen, is de helft van de respondenten tevreden. Twee van de zes respondenten geeft aan dat de sociaal werker niet voldoende helpt om antwoorden te vinden op vragen.

Van de zes respondenten geven er twee aan dat zij hun hulpvraag één keer hoefden te stellen, twee respondenten geven aan hier neutraal over te zijn en één respondent geeft aan zijn of haar hulpvraag vaker dan één keer gesteld te hebben.



Contact met de sociale teams

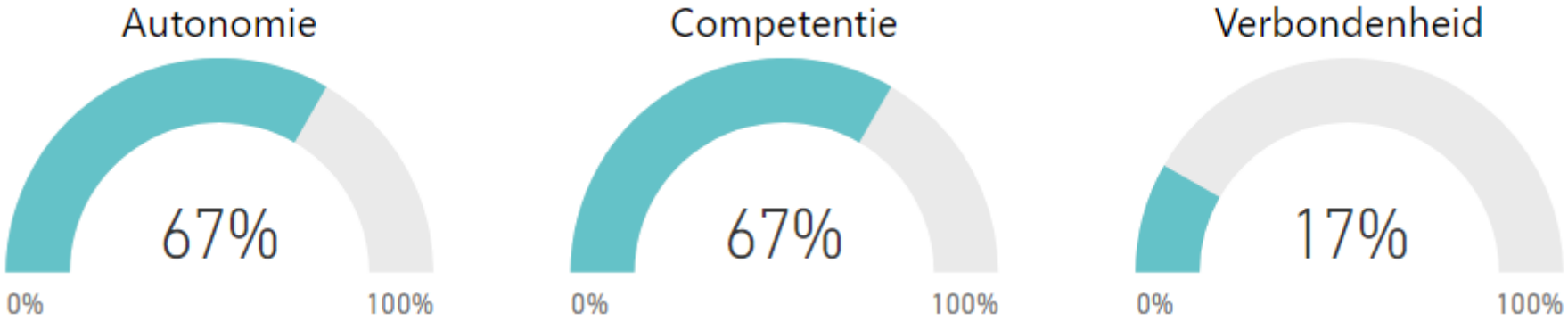
Vier van de zes respondenten geeft aan dat zij vaak of altijd zelf oplossingen hebben bedacht met de sociaal werker voor hun hulpvraag. Daarnaast moedigt de sociaal werker volgens de helft respondenten hen soms aan om iets terug te doen voor de maatschappij. Twee respondenten geven aan dat zij (bijna) nooit aangemoedigd zijn om iets terug te doen voor de maatschappij en één respondent geeft aan vaak aangemoedigd te zijn.



Menselijke Maat

De basis van Menselijke Maat betreft de vraag: in hoeverre ervaren cliënten aandacht vanuit het sociaal team voor hun welbevinden? Daarbij is welbevinden gedefinieerd aan de hand van de drie psychologische basisbehoeften: autonomie, competentie en verbondenheid.

Onderstaande figuur toont de ervaringsscores:



De scores op de basisbehoeften lopen enigszins uiteen. De aandacht voor autonomie en competentie wordt door vier van zes respondenten ruim voldoende ervaren. Dit betekent dat zij ervaren dat de sociaal erker aandacht heeft voor hun eigen regie en aandacht heeft voor (de ontwikkeling) van hun competenties.

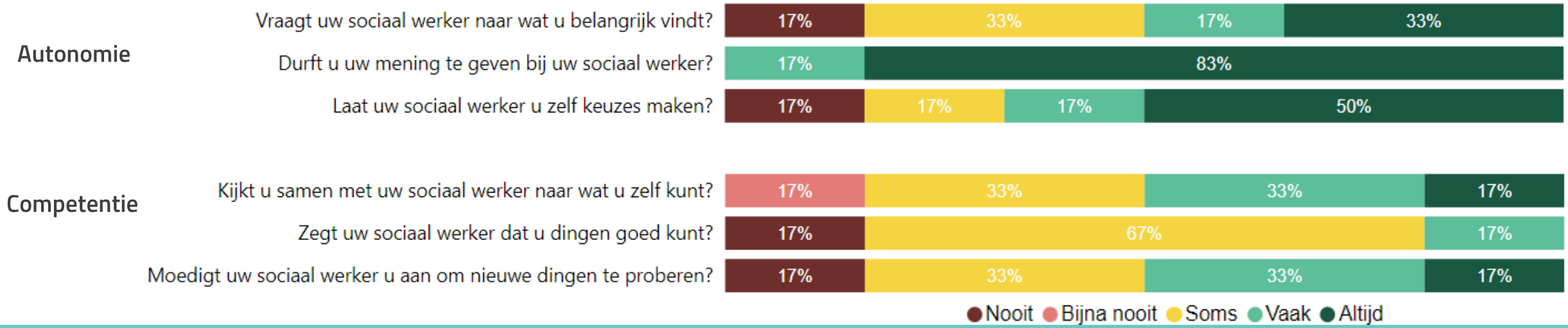
Daarentegen blijft de aandacht voor verbondenheid achter. Eén respondent ervaart voldoende aandacht voor verbondenheid. De anderen ervaren dit niet vaak tot altijd.

Op de volgende pagina vindt u de scores per vraagitem.

Menselijke Maat: autonomie en competentie

Onderstaande scores per vraagitem laten een aantal opvallende zaken zien:

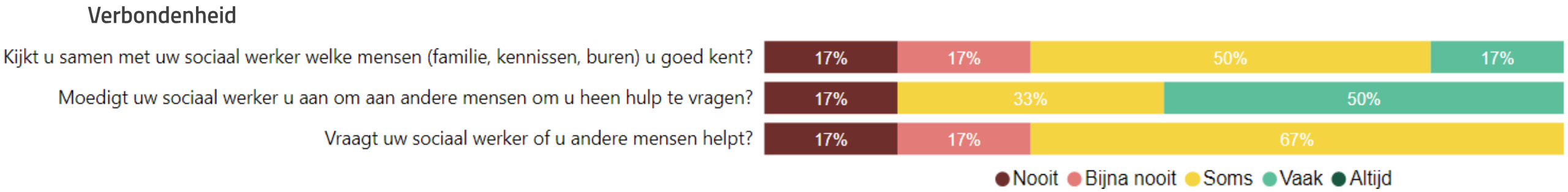
- Alle zes de respondenten durven vaak of altijd zijn of haar mening te geven bij de sociaal werker;
- De helft van de respondenten geeft aan dat de sociaal werker vaak of altijd vraagt naar wij zij belangrijk vinden, één respondent geeft aan dit niet te ervaren;
- De helft van de respondenten geeft aan vaak of altijd samen met de sociaal werker te kijken naar wat zij zelf kunnen, twee respondenten geven aan dat hier soms naar gekeken wordt, en één respondenten geeft aan dat bijna nooit aandacht voor is;
- Vier van de zes respondenten geeft aan dat de sociaal werker soms zegt dat zij dingen goed kunnen.



Menselijke Maat: verbondenheid

Onderstaande scores per vraagitem laten een aantal opvallende zaken zien:

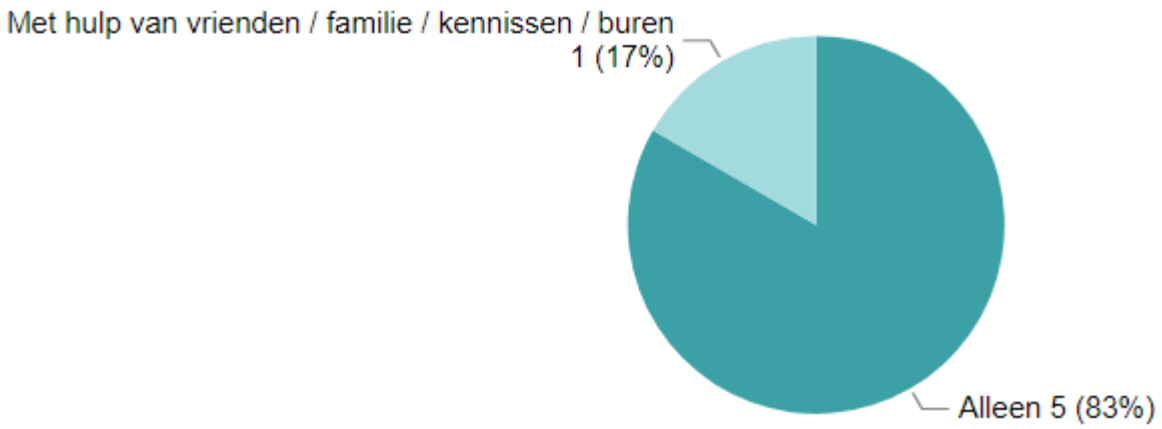
- De helft van de respondenten kijkt soms samen met de sociaal werker naar welke mensen zij goed kennen;
- De helft van de respondenten geeft aan dat de sociaal werker hen vaak aanmoedigt om aan andere mensen in hun eigen netwerk hulp te vragen;
- Vier van de zes respondenten geeft aan de sociaal werker soms vraagt of ze andere mensen helpen (wederkerigheidsaspect), twee respondenten geven aan dat dit (bijna) nooit gebeurd.



Overige vragen

Aan de respondenten is gevraagd met wie zij deze vragenlijst hebben ingevuld. Vijf respondenten geven aan de vragenlijst alleen ingevuld te hebben. Deze vijf bestaan uit vier ouders/verzorgers en één jongere. Eén jongere geeft aan de vragenlijst met hulp van een bekende te hebben ingevuld (vrienden, familie kennissen of buren).

Ten slotte is gevraagd aan de respondenten of zij opmerkingen hebben over de sociaal werker of het onderzoek. Deze opmerkingen zijn gebundeld in bijlage 2.



Conclusie

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft uitkomsten opgeleverd over de ervaringen van zowel ouders als jongeren die jeugdhulp ontvangen in Borger-Odoorn. In totaal hebben zes van de 24 cliënten deelgenomen aan het onderzoek, een response van 25%. Dit lage aantal respondenten betekent dat het onderzoek slechts een indicatie geeft van de ervaringen in Borger-Odoorn en niet te generaliseren is naar de gehele populatie. Kijkend naar de resultaten kan gesteld worden dat respondenten veelal positief zijn over de ondersteuning die zij vanuit het sociaal team ontvangen. Dit blijkt uit het volgende:

- Twee derde van de respondenten is tevreden over de bereikbaarheid van het sociaal team (goede openingstijden en qua afstand goed bereikbaar);
- Twee derde van respondenten bedenkt samen de sociaal werker zelf oplossingen voor hun hulpvraag;
- Alle respondenten durven hun mening te geven bij de sociaal werker;
- Twee derde van de respondenten ervaart vaak of altijd dat de sociaal werker hem of haar zelf keuzes laat maken;
- Vijf van de zes respondenten geven aan dat de sociaal werker hen soms tot vaak aanmoedigt om aan andere mensen om heen hulp te vragen.

De aandacht voor de mate waarin inwoners zich verbonden voelen tot andere mensen en zelf van betekenis zijn voor anderen (verbondenheid) blijft achter in vergelijking tot autonomie en competentie

**De lage response is overigens in lijn is met de landelijke respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugd. In de landelijke rapportage van 2019 is het responsepercentage voor ouders 12% en voor jongeren 4%. Bron: Analyse en rapportage cliëntervaringen jeugdhulp 2019 – Significant Public (2020)*

Bijlagen

- Bijlage 1. Vragenlijsten
- Bijlage 2. Toelichtingen open vraag

Bijlage 1. Vragenlijsten

Vraagnummer	Vraagomschrijving Ouders/Verzorgers	Vraagomschrijving Jongeren
1	Met welk Sociaal Team bent u in contact gekomen?	Met welk Sociaal Team ben je in contact gekomen?
2	Kijkt u samen met uw sociaal werker naar wat u zelf kunt?	Kijk je samen met jouw sociaal werker naar wat je zelf kunt?
3	Kijkt u samen met uw sociaal werker welke mensen (familie, kennissen, buren) u goed kent?	Kijk je samen met jouw sociaal werker welke mensen (familie, kennissen, buren) je goed kent?
4	Zegt uw sociaal werker dat u dingen goed kunt?	Zegt jouw sociaal werker dat je dingen goed kunt?
5	Moedigt uw sociaal werker u aan om aan andere mensen om u heen hulp te vragen?	Moedigt jouw sociaal werker jou aan om aan andere mensen om je heen hulp te vragen?
6	Vraagt uw sociaal werker naar wat u belangrijk vindt?	Vraagt jouw sociaal werker naar wat je belangrijk vindt?
7	Vraagt uw sociaal werker of u andere mensen helpt?	Vraagt jouw sociaal werker of je andere mensen helpt?
8	Durft u uw mening te geven bij uw sociaal werker?	Durf je jouw mening te geven bij jouw sociaal werker?
9	Laat uw sociaal werker u zelf keuzes maken?	Laat jouw sociaal werker je zelf keuzes maken?
10	Moedigt uw sociaal werker u aan om nieuwe dingen te proberen?	Moedigt jouw sociaal werker je aan om nieuwe dingen te proberen?
11	Moedigt uw sociaal werker u aan om iets terug te doen voor de maatschappij?	Moedigt jouw sociaal werker je aan om iets terug te doen voor de maatschappij?
12	Bedenkt u zelf oplossingen met de sociaal werker?	Bedenk je zelf oplossingen met de sociaal werker?
13	Ik heb mijn hulpvraag maar één keer hoeven te stellen.	Ik heb mijn hulpvraag maar één keer hoeven te stellen.
14	De sociaal werker helpt mij antwoorden te vinden op mijn vragen.	De sociaal werker helpt mij antwoorden te vinden op mijn vragen.
15	Het kantoor van het sociaal team was qua afstand goed bereikbaar.	Het kantoor van het sociaal team was qua afstand goed bereikbaar.
16	Het kantoor van het sociaal team heeft goede openingstijden.	Het kantoor van het sociaal team heeft goede openingstijden.
17	Met wie heeft u deze vragenlijst ingevuld?	Met wie heb je deze vragenlijst ingevuld?
18	Heeft u nog opmerkingen over deze vragen of de hulp van de sociaal werker?	Heb je nog opmerkingen over deze vragen of de hulp van de sociaal werker?

Op de Menselijke Maat vragen zit een auteursrecht. De Menselijke Maat en het bijbehorende instrumentarium mogen niet zonder expliciete toestemming van Insights Zorg worden overgenomen of gekopieerd.

Bijlage 2. Toelichtingen open vraag

Heeft u nog opmerkingen over deze vragen of de hulp van de sociaal werker?
Slecht bereikbaar. Praat door mij heen als ik haar dan eindelijk aan tafel heb, gaat meestal wel mee met besprekingen maar denkt niet echt mee, ik verwacht straks gewoon een indicatie voor begeleid wonen, de rest is allemaal al niet door gegaan dus kind kost sowieso al niks, de sociaal werker onderbreekt me alleen maar en tettert er steeds doorheen, ik heb altijd al alles alleen moeten doen en weet wat mijn kind nodig heeft, nu het nog zien te krijgen
Soms kan ik niet helemaal uitpraten omdat ik onderbroken word

Auteur: Marlies Kleinsman
Datum: 17 november 2020

insights zorg

effect verbeteraars

Bisschopstraat 55
Postbus 554
7500 AN Enschede

Tel: 085 - 0430 111
info@insightszorg.nl
www.insightszorg.nl