Gemeente Borger-Odoorn

insights zorg

Factsheet
Gemeente Borger-Odoorn
Cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2020



Datum: 2 juli 2021

Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd van de gemeente Borger-Odoorn over de ervaringen in het jaar 2020. De uitkomsten van het onderzoek geven een beeld van de door ouders en jongeren ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning die zij hebben ontvangen vanuit de Jeugdwet. Het onderzoek is in mei en juni 2021 uitgevoerd.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks de cliënten die gebruikmaken van een Jeugdvoorziening naar hun ervaringen te vragen. 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 en de ondersteuning tijdens de coronaperiode.

De Menselijke Maat bestaat uit vragen over de aandacht die cliënten vanuit het sociaal team ervaren voor zelfredzaamheid en participatie, gedefinieerd in termen van drie psychologische basisbehoeften autonomie, competentie en verbondenheid. Menselijke Maat meet in hoeverre het sociaal team aandacht heeft voor deze basisbehoeften en deze stimuleert. De drie basisbehoeften sluiten goed aan bij de doelen van de Jeugdwet: groeien naar zelfredzaamheid (autonomie), zelfstandigheid (competentie) en participatie (verbondenheid).

In het onderzoek zijn twee groepen 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. De figuren op de volgende pagina's geven de ervaringen van de Jeugd-cliënten weer.

Response

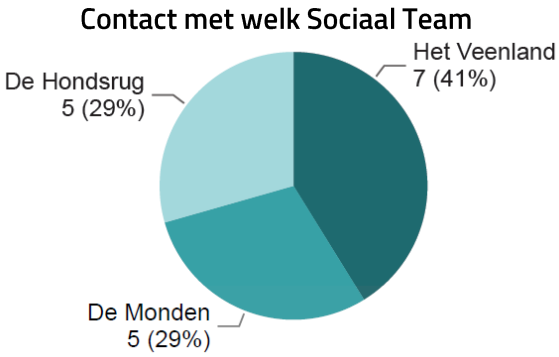
In totaal zijn 158 inwoners aangeschreven, waarvan 69 ouders/verzorgers en 89 jongeren. Zij hebben een brief met een (geanonimiseerde) vragenlijst per post ontvangen. De vragenlijst kon zowel op papier als digitaal worden ingevuld.

Na opschoning van de data zijn 17 respondenten meegenomen bij het onderzoek. Daarmee is de response 11% en kan gesteld dat de response onvoldoende is 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. Deze lage respons is in lijn met de landelijke respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugd.

	Populatie	Respondenten	Response %
Ouders/verzorgers	69	5	7%
Jongeren	89	12	13%
Totaal	158	17	11%

Toegang

Aan de respondenten is gevraagd met welk Sociaal Team zij in contact zijn gekomen. De meeste respondenten (41%) hebben contact gehad met Sociaal Team Het Veenland. 29% van de respondenten heeft contact gehad met Sociaal Team De Monden en 29% met Sociaal Team De Hondsrug.



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.

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.

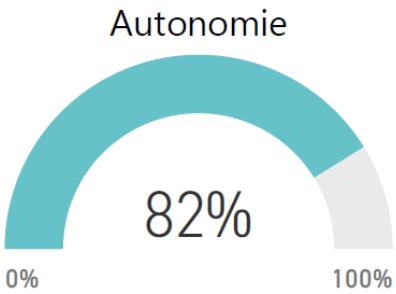
De uitkomsten op de Menselijke Maat vragen zijn weergegeven op drie manieren:

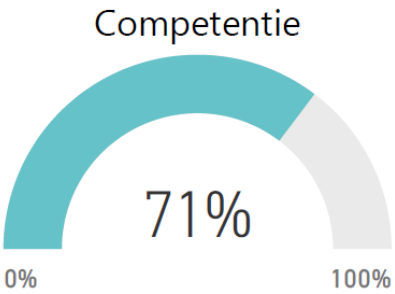
- Een percentage, per basisbehoefte. Deze geeft weer welk gedeelte van de respondenten bovengemiddeld scoort. Dit zijn de respondenten die ‘vaak’ of ‘altijd’ als antwoord hebben gegeven en dus voldoende aandacht vanuit de sociaal werker ervaren voor de betreffende basisbehoefte.
- Percentages per antwoordcategorie. Hieruit kan preciezer worden afgeleid op welke aspecten cliënten veel of weinig aandacht ervaren vanuit de sociaal werker.
- Gemiddelde scores per onderliggende vraag. Een gemiddelde scores gelijk of groter dan 7,0 wordt gezien als voldoende. Een gemiddelde score kleiner dan 7,0 impliceert dat er weinig aandacht ervaren wordt vanuit de begeleiding.

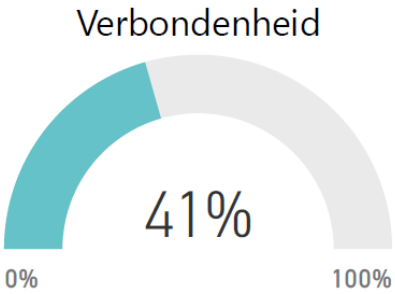
**Zelfdeterminatie theorie, Deci & Ryan (2000)*

Menselijke Maat

De basis van Menselijke Maat betreft de vraag: in hoeverre ervaren cliënten aandacht vanuit het sociaal team voor hun welbevinden?







De scores op de basisbehoeften lopen enigszins uiteen. 82% van de cliënten vindt dat de sociaal werker voldoende tegemoet komt aan de behoefte aan autonomie. Dat wil zeggen dat veel cliënten ervaren dat de begeleiding hen zelf keuzes laat maken, aandacht heeft voor wat zij belangrijk vinden en dat de cliënt durft te zeggen wat zij vinden tegen hun begeleider (eigen mening). Een klein deel van de cliënten (18%) ervaart deze aandacht voor zijn of haar autonomie niet tot nauwelijks.

Circa drie kwart (71%) van de cliënten ervaart voldoende aandacht voor haar/zijn competenties. Dat wil zeggen dat deze cliënten opmerken dat de sociaal werker aandacht heeft voor hun talenten en passies. Begeleiders praten over wat cliënten zelf kunnen doen, geven complimenten en stimuleren hen om nieuwe dingen uit te proberen.

Iets minder dan de helft van de cliënten ervaart voldoende aandacht vanuit de sociaal werker voor sociale relaties (verbondenheid). 41% van de respondenten ervaart dat de begeleiding aandacht heeft voor de mensen die belangrijk voor hen zijn, hen stimuleert om hulp te vragen aan het netwerk en bespreekt dat zij van betekenis kunnen zijn voor anderen. Meer dan de helft van de cliënten ervaart dit in geringe mate.

Op de volgende pagina vindt u de scores per vraagitem.

Autonomie
(Regie)

Competentie
(Eigen Kracht)

Verbondenheid
(Sociaal Netwerk / Participatie)

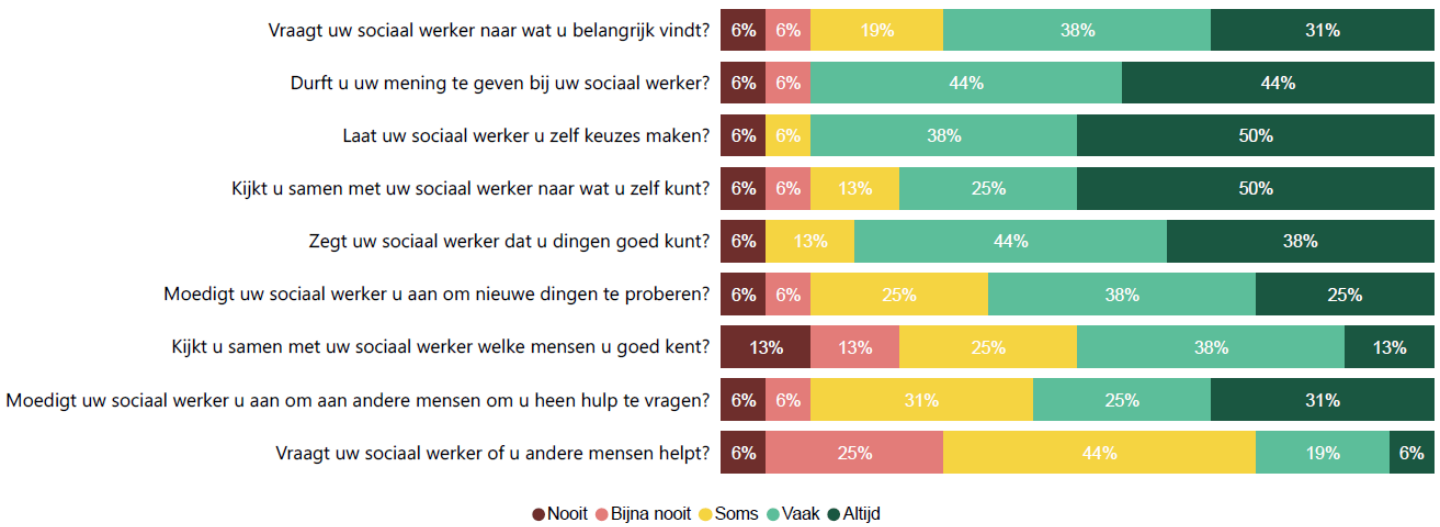
Menselijke Maat

Naast de scores op de basisbehoeften zijn ook de afzonderlijke scores op de onderliggende items berekend. Een gemiddelde score gelijk of groter dan 7,0 wordt gezien als voldoende. Een gemiddelde score kleiner dan 7,0 impliceert dat er weinig aandacht ervaren wordt vanuit de begeleiding.

De hoogste gemiddelde score is behaald op de items 'Laat uw sociaal werker u zelf keuzes maken' (8,5) en 'Durft u uw mening te geven bij uw sociaal werker?' (score 8,3). De laagste ervaringsscore is behaald op het item 'Vraagt uw sociaal werker of u andere mensen helpt?' (score 5,9). Dit betreft het wederkerigheidsaspect: In hoeverre kan een inwoner iets voor iemand anders betekenen.

Omschrijving	Gemiddelde cijfer
Autonomie	
Vraagt uw sociaal werker naar wat u belangrijk vindt?	7,6
Durft u uw mening te geven bij uw sociaal werker?	8,3
Laat uw sociaal werker u zelf keuzes maken?	8,5
Competentie	
Kijkt u samen met uw sociaal werker naar wat u zelf kunt?	8,1
Zegt uw sociaal werker dat u dingen goed kunt?	8,1
Moedigt uw sociaal werker u aan om nieuwe dingen te proberen?	7,4
Verbondenheid	
Kijkt u samen met uw sociaal werker welke mensen (familie, kennissen, buren) u goed kent?	6,5
Moedigt uw sociaal werker u aan om aan andere mensen om u heen hulp te vragen?	7,4
Vraagt uw sociaal werker of u andere mensen helpt?	5,9

Om preciezer af te leiden op welke aspecten cliënten veel of weinig aandacht ervaren vanuit de sociaal werker staan in onderstaande figuur de percentages per antwoordcategorie weergeven.



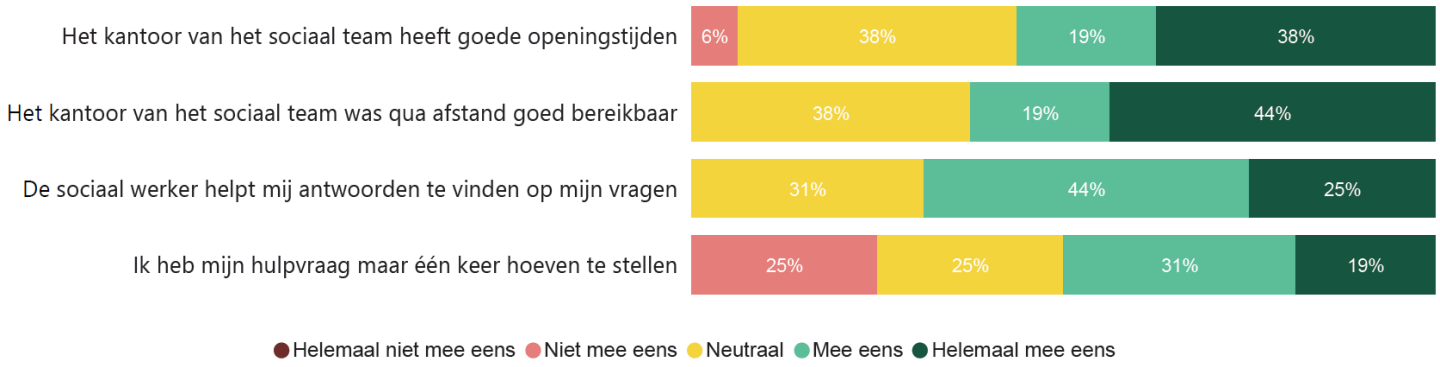
Contact met de sociale teams

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij het contact met de sociale teams hebben ervaren. Over de bereikbaarheid zijn de respondenten positief. 57% van de respondenten geeft aan dat het kantoor van het sociaal team goede openingstijden heeft en 63% geeft aan dat het kantoor qua afstand goed bereikbaar is.

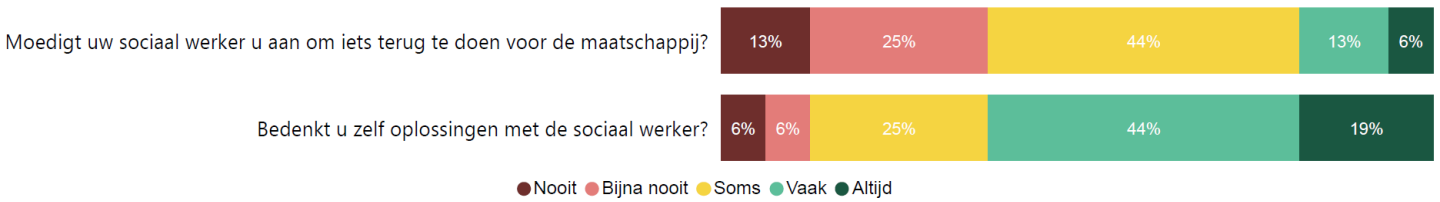
Over de mate waarin de sociaal werker helpt bij het vinden van antwoorden op vragen, is circa 70% van de respondenten tevreden.

De helft van de respondenten heeft zijn of haar hulpvraag één keer hoeven te stellen, 25% van de respondenten is neutraal over deze stelling en 25% geeft aan zijn of haar hulpvraag vaker dan één keer gesteld te hebben.

Opvallend is de relatief grote mate waarin het antwoord 'neutraal' is gegeven op deze vragen.



Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of zij door de sociaal werker worden aangemoedigd om iets terug te doen voor de maatschappij. Daaruit blijkt dat circa 20% aangeeft dat dit vaak tot altijd gebeurt, 44% geeft aan dat dit soms gebeurt en 38% geeft aan dat hier (bijna) nooit aandacht voor is. Circa twee derde van de respondenten heeft met de sociaal werker oplossingen bedacht. Een kwart geeft aan dat dit soms gebeurd.

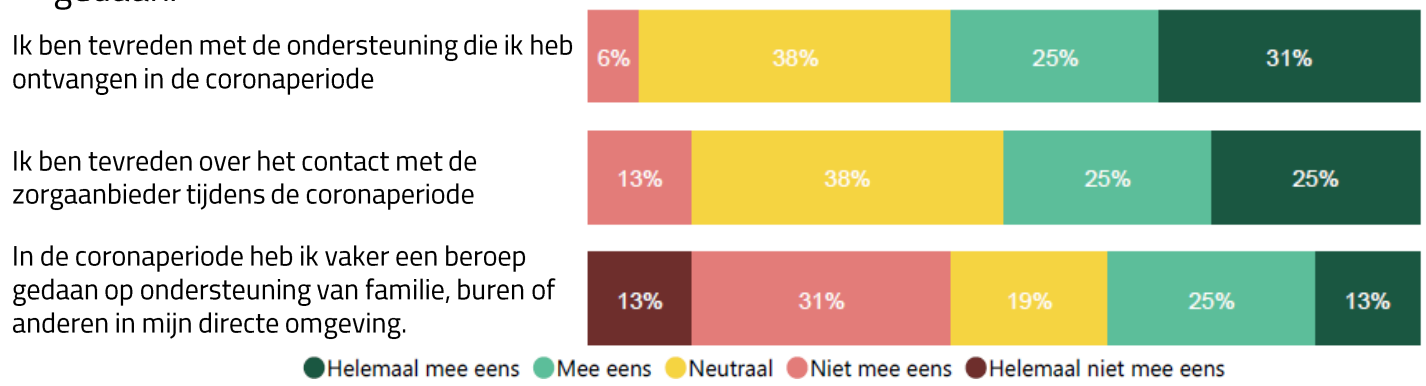


Ondersteuning tijdens corona

De cliënten hebben ondersteuning ontvangen tijdens de in 2020 geldende Covid-19 maatregelen. Om te onderzoeken welke effecten dit mogelijk heeft gehad op de ondersteuning die zij ontvangen is een aantal vragen gesteld.

Als eerste is gevraagd in hoeverre de ondersteuningsvraag is veranderd tijdens de coronaperiode. Daaruit blijkt dat 69% van de respondenten aangeeft dat deze gelijk is gebleven. 13% geeft aan dat de ondersteuningsvraag is toegenomen en 19% geeft aan dat deze is afgenomen.

Uit de uitkomsten blijkt dat circa de helft van de cliënten tevreden is over de ondersteuning die zij hebben ontvangen in de coronaperiode en het contact met de zorgaanbieder. 38% van de cliënten is neutraal over deze punten. Ook is gevraagd naar de mate waarin een beroep is gedaan op ondersteuning van naasten. 38% van de cliënten heeft vaker een beroep gedaan op het eigen netwerk, 44% heeft dit niet gedaan.



Gemeente Borger-Odoorn

insights zorg

insights zorg effect verbeteraars

Munsterstraat 2c
7418 EV Deventer

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

Auteur: Marlies Kleinsman
Datum: 2 juli 2021