

**Rapport**

# CLIËNTERVARINGS- ONDERZOEK JEUGD

**Gemeente Waalre**

Juli 2016

# COLOFON

**Uitgave**

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

**Rapportnummer**

2016/concept

**Datum**

Juli 2016

**Opdrachtgever**

Gemeente Waalre

**Auteur(s)**

Drs. Marion Holzmann  
Aniek de Lange, 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

<b>1. Belangrijkste resultaten .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Effect van de hulp .....</b>	<b>13</b>
<b>5. Succesfactoren en verbeterpunten .....</b>	<b>16</b>
<b>Bijlage 1. Achtergrondgegevens .....</b>	<b>18</b>



# 1

## HOOFDSTUK

### **Belangrijkste resultaten**



## 1. Belangrijkste resultaten

### **Achtergrond onderzoek**

De gemeente Waalre 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 wat de ervaringen zijn van cliënten (jongeren boven de twaalf en tot drieëntwintig, en ouders van kinderen tot 12 jaar) die jeugdhulp ontvangen in Waalre.

Voor dit onderzoek zijn 209 jeugdcliënten<sup>1</sup> uitgenodigd uit de gemeente Waalre. Deze cliënten zijn geselecteerd uit het cliëntregistratiesysteem van de gemeente. In totaal vulden 60 cliënten de vragenlijst in (40 ouders en 20 jongeren), een responspercentage van 29 procent. Hieronder beschrijven we de belangrijkste bevindingen.

### **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. De samenwerking tussen organisaties scoort (iets) lager en wordt door sommigen ook benoemd als verbeterpunt.

### **Effecten van de hulp**

- De ontvangen hulp is belangrijk voor de cliënten; ruim driekwart voelt zich beter hierdoor. Ook heeft het voor een meerderheid een positieve invloed op hun gedrag en de thuissituatie. Iets minder vaak voelt men zich veiliger als gevolg van de hulp; dit geldt voor ongeveer de helft van de cliënten.
- Ook zorgt de ondersteuning ervoor dat cliënten zelfstandiger worden. Ruim de helft weet beter wat ze nodig hebben en voelen zich meer gehoord. Daarnaast zegt men meer wat hij/zij nodig heeft door de hulp.
- Vijf op de tien cliënten of hun ouders kunnen door de hulp beter hun problemen oplossen, 32 procent kan beter voor zichzelf opkomen en 57 procent heeft meer vertrouwen in de toekomst.
- De jeugdhulp zorgt bij zeven op de tien voor een verbetering van de dagelijkse bezigheden zoals school, werk of dagbesteding. Bij 41 procent is de relatie met vrienden beter en ruim een kwart besteedt zijn of haar vrije tijd beter. Bij 0-3 procent is er sprake van een verslechtering op deze aspecten als gevolg van de hulp of ondersteuning.

### **Succesfactoren en verbeterpunten**

- De sterke punten van de ondersteuning hebben vaak te maken met de kwaliteit van de begeleiding en de benadering van de hulpverlening. Er is veel waardering voor het feit dat men hun verhaal kwijt kan. De cliënten voelen zich serieus genomen en vinden het fijn dat er iemand met ze meedenkt.
- Een punt dat in de ogen van de cliënten beter kan is de samenwerking en de wachttijd.

---

<sup>1</sup> Het gaat hier om ouders van kinderen (jonger dan 12 jaar) en kinderen vanaf 12 jaar die jeugdhulp ontvangen vanuit de gemeente Waalre

# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



## 2. Inleiding



### **Aanleiding**

Gemeenten zijn sinds 2016 vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren onder cliënten die jeugdhulp ontvangen. In overeenstemming met Wmo-artikel 2.5.1 en artikel 2.10 van de Jeugdwet is de modelvragenlijst cliëntervaring Jeugd en hun ouders (MCJO<sup>2</sup>) opgesteld. De doelgroep van dit onderzoek zijn alle jongeren (twaalf tot 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 de toegankelijkheid en de kwaliteit van de voorzieningen ervaren, welk effect ze ervan ondervinden wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Vanaf 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor alle ondersteuning, hulp en zorg aan kinderen, jongeren en opvoeders. Sinds dit jaar zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. Hiermee krijgen gemeenten inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de jeugdhulp die zij aan burgers bieden. De primaire focus van het CEO ligt meer op de ervaring van de ondersteuning (het resultaat) dan op tevredenheid van het product. De 0-meting van dit jaar geeft een beeld van de cliëntervaring en biedt daarnaast handvatten voor verdere verdieping. Ook is dit het startpunt voor het meten van cliëntervaring voor een langere periode.



### **Doel onderzoek**

Het cliëntervaringsonderzoek biedt inzicht in de ervaringen en tevredenheid van de cliënten die jeugdhulp ontvangen. De gemeente krijgt zo een beeld van het gebruik van de hulp die men ontvangt en de ervaringen die cliënten hebben. Met deze kennis kan de gemeente haar dienstverlening nog beter afstemmen op de wensen en behoeften en ervoor zorgdragen dat cliënten in de toekomst (nog) beter worden ondersteund.



### **Werkwijze**

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een gecombineerd schriftelijke/online enquête onder alle jeugdcliënten<sup>3</sup>. Al deze personen kregen een uitnodigingsbrief van de gemeente Waalre 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 antwoordenvolp. 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 inclusief een schriftelijke vragenlijst verstuurd. Om deelname te bevorderen zijn onder de deelnemers vijf cadeaubonnen verloot.

<sup>2</sup> Ontwikkeld door Stichting Alexander i.s.m. de Universiteit van Amsterdam. Met medewerking van de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht, de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de "Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie" en de "Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht".

<sup>3</sup> Het gaat hier om ouders van kinderen (jonger dan 12 jaar) en kinderen ouder dan 12 jaar die jeugdhulp ontvangen vanuit de gemeente Waalre.





### **Respons**

Voor dit onderzoek zijn 209 cliënten uit de gemeente Waalre uitgenodigd (116 ouders en 83 jongeren). Deze cliënten zijn geselecteerd uit het cliëntregistratiesysteem van de gemeente. Vanwege het ontbreken van informatie over geheimplaatsingen van jongeren in de leeftijd van 16 tot en met 18, zijn jongeren uit deze leeftijdsgroep niet aangeschreven. In totaal hebben 60 cliënten de vragenlijst ingevuld (40 ouders en 20 jongeren). Dit brengt de respons op 29 procent.



### **Analyse**

De antwoordcategorieën 'weet niet' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij de analyse is gekeken of er significante verschillen zijn in de antwoorden die jongeren geven ten opzichte van ouders. Deze vergelijking is vooral indicatief vanwege het lage aantal waarnemingen. Als er sprake is van een significant verschil tussen beide groepen worden deze beschreven in de tekst.



### **Leeswijzer**

In het eerste hoofdstuk wordt ingegaan op de toegankelijkheid en de kwaliteit van voorzieningen. Vervolgens gaan we in op de effecten van de ontvangen hulp. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen effecten op opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen in de omgeving. Ten slotte komen zowel succesfactoren als verbeterpunten aan bod. In de bijlage staan de achtergrondgegevens van de cliënten.



# 3

## HOOFDSTUK

### **Toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen**

### 3. Toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen

#### Met name hulp vanuit huisarts en CMD

In Waalre zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. De meeste ondervraagde cliënten zijn geholpen door de huisarts (41 procent) en het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (25 procent). Zes op de tien noemen een andere zorgaanbieder dan is voorgelegd.

**Tabel 3.1**

Doorverwijzer en organisatie waar hulp verkregen is

Hulporganisatie: (meerdere antwoorden mogelijk)	DOORVERWIJZER:						Totaal
	Jeugdarts	Kinderarts	Huisarts	CMD	Weet niet	Anders	
Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD)	2%	3%	5%	7%	0%	8%	25%
Huisarts/Praktijkondersteuner	2%	0%	31%	0%	0%	8%	41%
PlusTeam	0%	0%	0%	2%	0%	3%	5%
Zorgadviesteam School	0%	2%	8%	0%	0%	3%	14%
Overige zorgaanbieder(s)	0%	0%	29%	3%	3%	24%	59%
Weet ik niet	0%	0%	0%	0%	5%	3%	8%
<b>TOTAAL</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>49%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>

#### Doorverwijzingen voornamelijk door huisarts

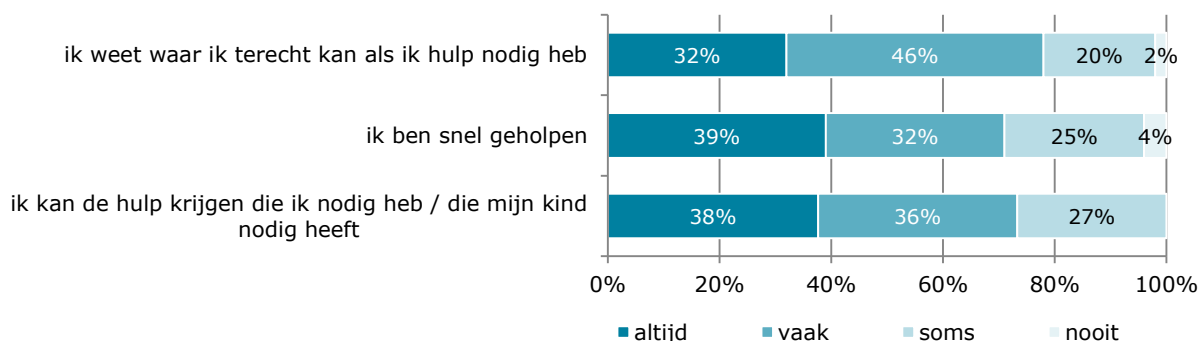
De huisarts is de grootste doorverwijzer. Drie op de tien geeft aan dat het een andere instantie was dan een van de voorgelegde instanties. Dit betreft met name: consultatiebureau, school, op eigen initiatief (niet doorverwezen) of een kinderpsycholoog. Zeven procent is doorverwezen door het CMD, dit zijn vier cliënten. Bij een van deze cliënten is iemand vanuit het CMD en/of het PlusTeam betrokken gebleven bij de hulpverlening.

#### Cliënten weten de hulp te vinden

De jeugdcliënten zijn over het algemeen goed te spreken over de toegankelijkheid van de voorzieningen. Ruim driekwart weet (vaak tot altijd) waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Men kan meestal de hulp krijgen die er nodig is en wordt ook in het merendeel van de gevallen snel geholpen. Er zijn geen verschillen tussen wat jongeren en ouders vinden.

**Figuur 3.1**

Toegankelijkheid van voorzieningen (n=56)





# 78%

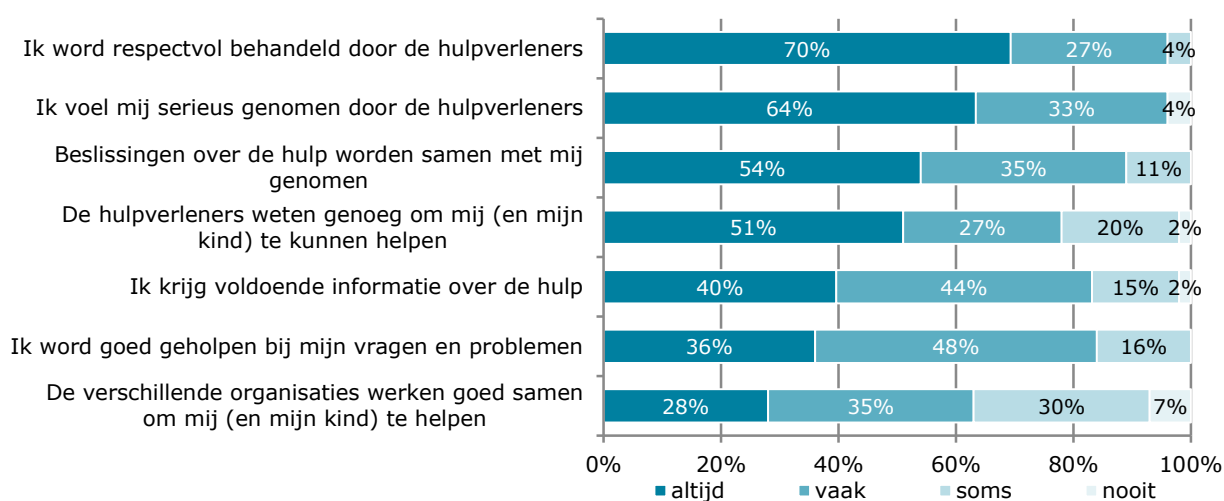
van de cliënten weet vaak of altijd waar men terecht kan als er hulp nodig is

### **Zeven op de tien krijgen altijd respectvolle behandeling door de hulpverleners**

Over de uitvoering van de zorg zijn de meeste cliënten jeugdhulp in Waalre 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 54 procent aan dat beslissingen altijd in overleg worden genomen. Iets minder goed te spreken is men over de samenwerking tussen organisaties, evengoed zegt een meerderheid (63 procent) dat dit meestal gebeurt.

**Figuur 3.2**

Uitvoering van de zorg (nmin=43)

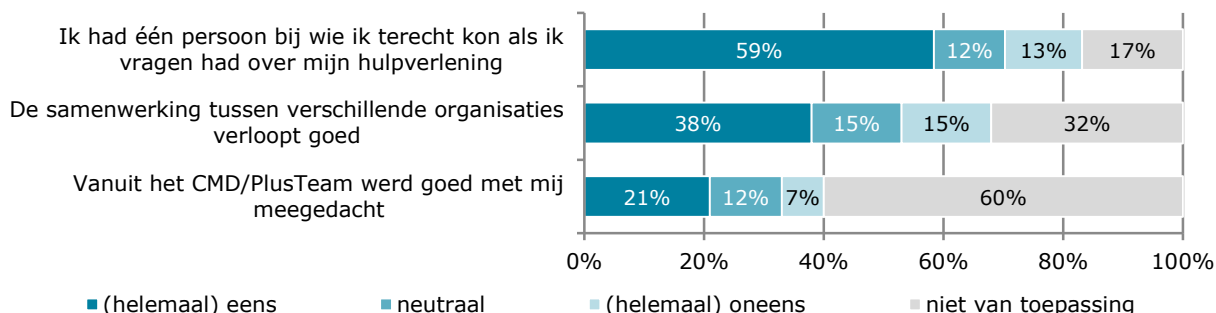


### **Meerderheid had vast contactpersoon**

Zes op de tien cliënten had te maken met een vast contactpersoon. In totaal vindt 38 procent dat de samenwerking tussen verschillende organisaties goed verloopt. Bij een derde is dit niet van toepassing. Van degenen die te maken hadden met de dienstverlening van het CMD/PlusTeam is de meerderheid tevreden over de wijze waarop zij meedachten met de cliënt.

**Figuur 3.3**

Communicatie en samenwerking (n=60)



# 4

## HOOFDSTUK

### Effect van de hulp



## 4. Effect van de hulp

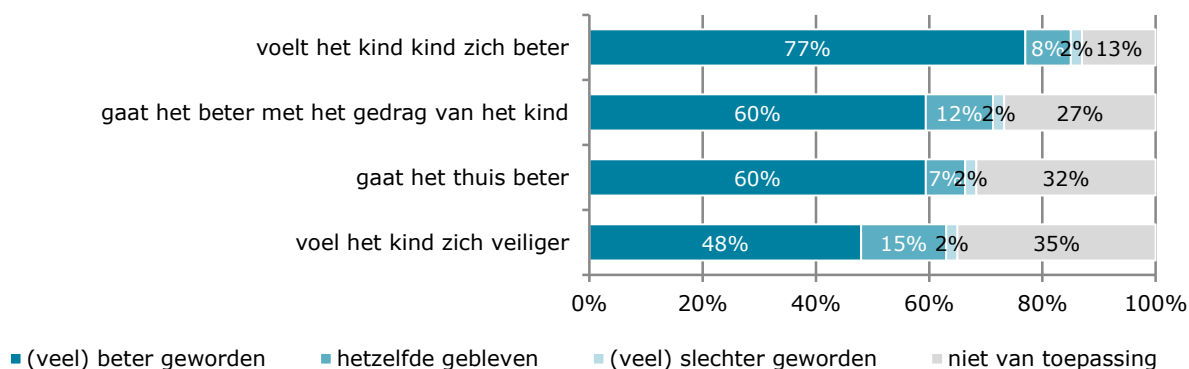
Cliënten hebben voor verschillende onderdelen aangegeven in hoeverre er verbeteringen zijn als gevolg van de hulp. Er is gevraagd naar effecten op het gebied van opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en het meedoen in de samenleving. Cliënten konden aangeven in hoeverre er een verbetering dan wel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

### **Door de hulp voelt drie kwart van de cliënten zich beter**

Het grootste effect dat men ziet/ondervindt is het 'beter voelen' door de hulp; drie kwart geeft aan dat dit flink is verbeterd. Voor een meerderheid is het gedrag (van het kind) positief veranderd en gaat het thuis beter. Iets minder dan de helft (48 procent) voelt zich veiliger door de hulp. Voor een klein deel van de cliënten (2 procent) is de situatie na de hulp slechter geworden. Bij het overige deel is deze gelijk gebleven of was het effect niet op hen van toepassing. Ook hier zijn geen verschillen tussen de visie van de ouders en de jongeren.

**Figuur 4.1**

Effect van de hulp op het opgroeien (n=60)

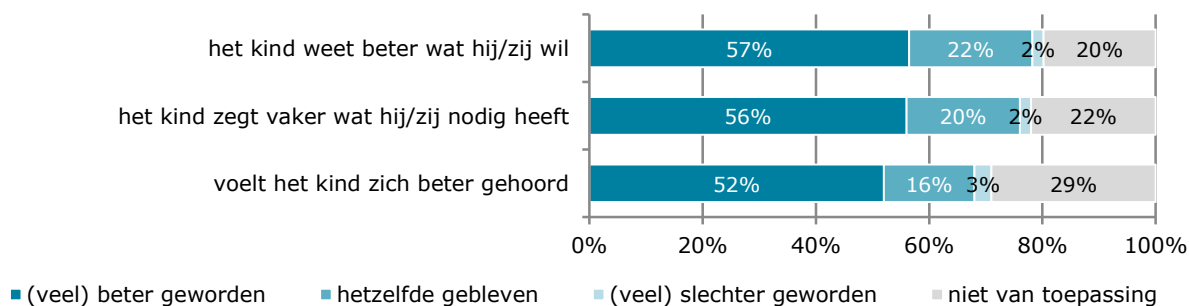


### **Per saldo meer zelfstandigheid door de jeugdhulp**

Ook de zelfstandigheid wordt over het algemeen vergroot door de hulp, aldus de cliënten (of hun ouders). Men weet beter wat men wil en voelt zich ook beter gehoord. Daarnaast zegt ruim de helft vaker wat ze nodig hebben. Bij enkele cliënten (2 tot 3 procent) is het omgekeerde effect zichtbaar; bij hen neemt de zelfstandigheid door de hulp af.

**Figuur 4.2**

Effect van de hulp op de zelfstandigheid (nmin=59)

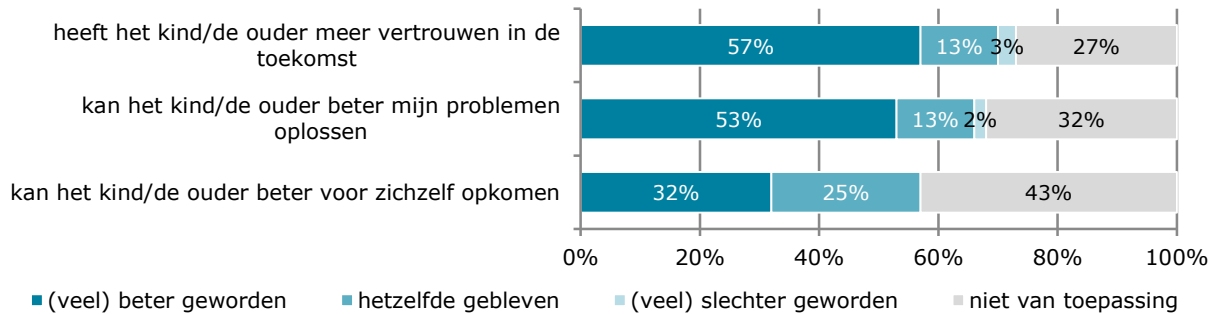


### Zelfredzaamheid neemt toe door ontvangen hulp

Zes op de tien ondervraagden geven aan dat het kind of de ouders (afhankelijk van wie de vragenlijst heeft ingevuld) door de hulp meer vertrouwen in de toekomst heeft. Iets meer dan de helft kan door de hulp beter voor zichzelf opkomen en een derde heeft het gevoel dat ze beter voor zichzelf kunnen opkomen. Voor een enkeling (0 tot 3 procent) pakte de hulp negatief uit; voor hen is de zelfredzaamheid (veel) slechter geworden naar hun idee. Voor het overige deel is het gelijk gebleven of had de hulp geen invloed hierop.

**Figuur 4.3**

Effect van de hulp op zelfredzaamheid (n=60)

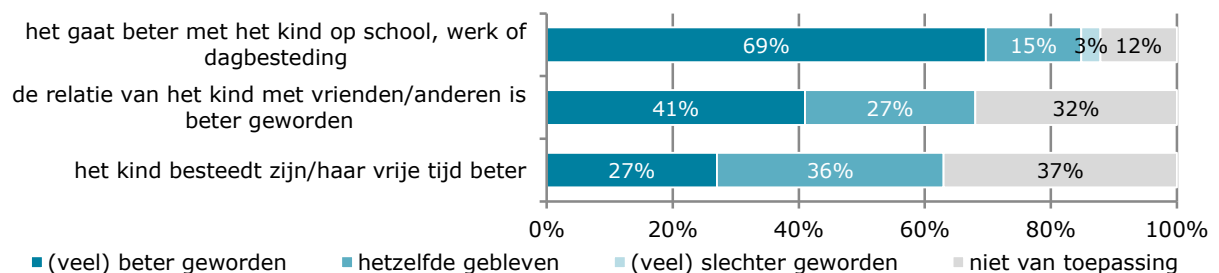


### Jeugdhulp zorgt voor een verbetering bij dagelijkse bezigheden voor cliënt of ouder

Het volgende deel gaat over de maatschappelijke participatie naar aanleiding van de hulp die cliënten ontvangen. Voor zeven op de tien cliënten geldt dat de hulp een positieve invloed heeft op school, werk of dagbesteding. Voor een kleiner deel is de relatie met vrienden (41 procent) en de besteding van de vrije tijd (27 procent) beter. Drie procent van de cliënten ziet een achteruitgang op school, werk of dagbesteding. Voor een groot deel is het effect van de ondersteuning niet van toepassing op de maatschappelijke participatie of veranderde er niets.

**Figuur 4.4**

Effect op de participatie



# 5

## HOOFDSTUK

### **Succesfactoren en verbeterpunten**



## 5. Succesfactoren en verbeterpunten

### **Sterke punten die men noemt gaan vaak over de bejegening van begeleiders/hulpverleners**

In dit hoofdstuk gaan we in op succesfactoren en de verbeterpunten van de hulp of begeleiding die de cliënten benoemen. Veel sterke punten van de hulp of begeleiding hebben te maken met de (benadering vanuit de) begeleiding. De cliënten vinden het fijn dat ze hun verhaal kwijt kunnen aan iemand die ze vertrouwen en die ze serieus neemt. Ook de kwaliteit van de begeleiding en de snelle hulp waardeert men.



- Luisteren naar verhaal
- Serieus nemen
- Persoonlijk
- Goede begeleiding
- Snelle en juiste hulp



- *"Er wordt serieus naar je geluisterd en gericht naar oplossing gezocht!"*
- *"Duidelijke amnese na uitgebreid onderzoek."*
- *"Dat ik echt persoonlijk werd geholpen en daardoor had echt veel effect."*
- *"Dat er 1 contactpersoon is en dat alle hulp voor het hele gezin in 1 plan staat."*

### **Verbeteren samenwerking meest 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 met name de samenwerking tussen organisaties, de wachttijd en het werken met meerdere contactpersonen.



- Samenwerking
- Lange wachttijd
- Meerdere contactpersonen in plaats van een vast aanspreekpunt



- *"Te veel instanties die gaan over verschillende schijven."*
- *"Er is geen samenwerking tussen zorgaanbieders. Samenwerking breng ik zelf tot stand."*
- *"De stroperige bureaucratie waarin wij terecht zijn gekomen na de overgang van zorgverzekeraar naar gemeente."*
- *"Dat er niet 1 contactpersoon is en niet allemaal in Waalre, soms ook in Eindhoven."*
- *"Screening/beoordeling voor het in aanmerking komen van hulp gaat zeer langzaam. Was uiteindelijk niet eens passend."*





# 1

## BIJLAGE

### **Achtergrondgegevens**



## Bijlage 1. Achtergrondgegevens

**Tabel 1**

Ik ben de..

	<b>ouders (N=40)</b>
Moeder	70%
Vader	28%
Anders	3%

**Tabel 2**

Geslacht jongeren

	<b>Jongeren (N=20)</b>
Jongen	45%
Meisje	55%

**Tabel 3**

Duur hulp

	<b>Jongeren (N=20)</b>	<b>Ouders (N=40)</b>
Korter dan 3 maanden	15%	21%
Tussen de 3 en 6 maanden	20%	15%
Tussen de 6 en 12 maanden	25%	23%
Langer dan een jaar	40%	41%