

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2019-132

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 19 november 2019
Zaaknummer Z/19/330516 /INT/19/928825
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo over 2018
Portefeuillehouder H. Winters

Contactpersoon Hilde Hamelers
E-mail H.Hamelers@zevenaar.nl
Telefoon 0316-595461

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Bij deze brief ontvangt u de onderzoeksrapporten van het cliëntervaringsonderzoek jeugdzorg 2018 en Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2018. Deze onderzoeken geven een beeld van hoe cliënten de zorg ervaren, die de gemeente Zevenaar voor deze inwoners organiseert.

Kernboodschap

De cliëntervaringsonderzoeken zijn uitgevoerd op grond van de Ministeriële Regeling Jeugdwet en de Ministeriële Uitvoeringsregeling Wmo 2015. Beide onderzoeken zijn voor ons uitgevoerd door Reiger Research en aangeleverd aan het ministerie van VWS. De resultaten worden binnenkort opgenomen in de database waarstaatjegemeente.nl.

Context

X Anders, namelijk informeren

Inhoudelijke boodschap

Uit de onderzoeksrapporten blijkt dat zowel de respons als de meeste resultaten ten opzichte van vorig jaar zijn verbeterd. Ondanks dat is er ook een aantal verbeterpunten. Met name de bekendheid van wat inwoners voor elkaar kunnen betekenen "omzien naar elkaar" en de bekendheid van beschikbare algemene voorzieningen kan beter. Ook weten cliënten nog onvoldoende dat zij gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. De resultaten, de conclusies en een samenvatting vindt u in de beide rapporten.

Communicatie en vervolgproces

De Participatieraad Zevenaar ontvangt eveneens een brief met daarbij de onderzoeksrapporten van het cliëntervaringsonderzoek jeugdzorg 2018 en Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2018.

Aanvullend voert Reiger Research nog verdiepend kwalitatief onderzoek uit in de tweede helft van november en de eerste helft van december 2019. We doen dit om te achterhalen hoe de gemeente de bekendheid van algemene voorzieningen onder cliënten het best kan verbeteren. Wij informeren u later hierover. De cliëntervaringsonderzoeken worden bovendien als input gebruikt om werkprocessen te verbeteren, zodat de zorg beter wordt afgestemd op wat cliënten nodig hebben.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,



Michel Tromp
secretaris



Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen

- | | |
|------------------|---|
| 1. INT/19/928857 | cliëntervaringsonderzoek jeugdzorg over 2018; |
| 2. INT/19/928861 | Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2018. |



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDZORG OVER 2018

GEMEENTE ZEVENAAR

Cliëntervaringsonderzoek jeugdzorg over 2018

ONDERZOEK NAAR DE TOEGANG TOT JEUGDHULP, HET CONTACT MET DE CONSULENTEN VAN DE GEBIEDSTEAMS, DE HULPVERLENING EN DE EFFECTIVITEIT VAN DE JEUGDHULP

Juli 2019

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 024 - 642 45 62

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Verantwoording	4
CONCLUSIES.....	5
SAMENVATTING IN CIJFERS.....	6
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET	8
1.1 Aanleiding onderzoek.....	8
1.2 Onderzoeksdoelstelling	8
1.3 Onderzoeksdoelgroep	8
1.4 Onderzoeksvragen.....	8
1.5 Gegevensverzameling	8
1.6 Gegevensverwerking en analyse.....	8
HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN	9
HOOFDSTUK 3 DATA ANALYSE	10
3.1 Algemene achtergrondgegevens.....	10
3.2 Hulp zoeken.....	12
3.3 Contact met gemeente.....	12
3.2.1 Vragen om hulp	12
3.2.2 Gesprek met consultant van het gebiedsteam.....	13
3.2.3 Beoordeling contact met gemeente.....	15
3.3 Hulpverlening	17
3.3.1 Toegang tot hulpverlening	17
3.3.2 Kwaliteit hulpverleners.....	19
3.3.3 Effectiviteit ondersteuning.....	23
3.3.4 Algemene voorzieningen.....	26
BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN.....	28
BIJLAGE II VRAGENLIJST VOOR JONGEREN	29
BIJLAGE III VRAGENLIJST VOOR OUDERS.....	34

Verantwoording

Volgorde vragen

In dit rapport zijn de vragen en onderwerpen uit de vragenlijst die bij elkaar horen geclusterd. De volgorde van de vragen zoals die in het rapport worden geanalyseerd, wijkt dus af van de volgorde van de vragen in de vragenlijst.

Afronding percentages

Bij sommige tabellen of figuren komt het totale percentage niet precies uit op 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen en brengt de betrouwbaarheid van de percentages dus niet in het geding.

Betekenis en verantwoording technieken en symbolen

De in dit rapport gebruikte analyse- en schattingsmethoden worden in Bijlage I uitgelegd.

CONCLUSIES

Ook in 2019 zijn gemeenten verplicht om een cliëntervaringsonderzoek Jeugd uit te voeren. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe jongeren en ouders die met jeugdzorg te maken hebben (gehad), de kwaliteit en de effectiviteit van de jeugdzorg (hebben) ervaren. Hieronder treft u de conclusies aan van dit onderzoek.

Conclusie 1: Ouders en jongeren weten waar zij terecht kunnen voor hulp

De meeste jongeren en ouders weten in voldoende mate waar zij terecht kunnen voor hulp. Het resultaat is opvallend beter dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek.

Conclusie 2: Contact met de gemeente is voldoende

De ouders geven gemiddeld een 6,6 (vorig jaar: 6,5) als rapportcijfer voor het contact met de gemeente. Er zijn twee factoren die een goede indicatie geven voor de beoordeling door de ouders van het contact met de gemeente. De tevredenheid over het gesprek met de consulenten van het gebiedsteam is de belangrijkste indicator, maar ook of ouders het wel of niet moeilijk vonden om naar de gemeente te stappen voor hulp voor hun kind is een indicator. Ouders die het makkelijk vonden om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag, beoordelen het contact met de gemeente duidelijk beter dan de ouders die dit moeilijk vonden.

Over het contact met de consulenten van het gebiedsteam zijn de ouders over het algemeen tevreden. De mate waarin ouders tevreden zijn over de gesprekken met de consulenten hangt vooral af van de vraag of zij een goede klik hadden met de consulent. Daarnaast speelt ook mee of consulenten van het gebiedsteam snel reageren op mailtjes en telefoontjes. De snelheid waarmee consulenten van het gebiedsteam reageren op vragen van ouders en de door de consulent van het gebiedsteam geboden ondersteuning aan andere gezinsleden zijn echter wel aandachtspunten.

Conclusie 3: De kwaliteit van het contact met de hulpverleners is ruim voldoende tot goed

Jongeren ervaren het contact met de hulpverleners iets beter (gemiddeld 8,3) dan de ouders (gemiddeld 7,4). Voor jongeren geldt dat het hebben van een goede klik met de hulpverleners de belangrijkste indicator is voor de waardering van het contact met de hulpverleners. Het krijgen van voldoende informatie over de hulp en het door de hulpverleners met respect behandeld worden, zijn de andere twee indicatoren. Voor de ouders geldt eveneens dat de klik met de hulpverleners de belangrijkste indicator is voor de waardering van het contact, maar twee andere indicatoren dan bij de jongeren bepalen hun gevoel over het contact met de hulpverleners; goed geholpen worden bij vragen en problemen en het door de hulpverleners bieden van ondersteuning aan de andere gezinsleden.

Conclusie 4: De hulpverlening heeft een positief effect op de jongeren

De hulpverlening levert volgens zowel de jongeren als de ouders een duidelijk merkbaar resultaat op. De jongeren die aan dit onderzoek hebben deelgenomen zijn significant positiever over het resultaat dan de ouders die aan dit onderzoek hebben deelgenomen. Uit het onderzoek kan niet worden afgeleid waardoor dit verschil wordt veroorzaakt. Het verschil kan bijvoorbeeld te maken hebben met de individuele (en zwaarte van de) probleemsituaties. Voor de jongeren geldt dat er twee indicatoren zijn die een significante invloed hebben op het resultaat van de hulpverlening, namelijk de mate waarin de jongere zich beter voelt door de hulpverlening en de mate waarin het door de hulpverlening thuis beter gaat met de jongere. De ouders beoordelen het resultaat van de hulpverlening veel meer op de waardering die zij hebben voor het contact met de hulpverlener. Daarnaast speelt de factor hoe het kind zich voelt een significante rol.

Conclusie 5: De algemene voorzieningen zijn matig bekend onder jongeren en ouders en een op de vijf maakt gebruik van de algemene voorzieningen

Ongeveer een derde van de jongeren en iets meer dan de helft van de ouders is bekend met de algemene voorzieningen. Van beide groepen maakt bijna een op de vijf gebruik van de algemene voorzieningen. Een ruime

meerderheid van zowel de jongeren als de ouders geeft aan dat de algemene voorzieningen een merkbare invloed hebben op het functioneren van de jongeren.

SAMENVATTING IN CIJFERS

Respons en betrouwbaarheid

In totaal zijn 600 ouders en 185 jongeren benaderd voor dit onderzoek door middel van een vragenlijst. 146 ouders en 44 jongeren hebben de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons bij de ouders op 24,3% en bij de jongeren op 23,8%. De respons is hoger dan vorig jaar. De respons bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017 was 15,3% bij de jongeren en 17,8% bij de ouders.

Resultaten

😊 Sterke punten (≥ 70% positief) 😐 Aandachtspunten (tussen 50% en 70% positief) 😞 Verbeterpunten (< 50% positief)	↑ = resultaat verbeterd t.o.v. het vorige onderzoek → = resultaat gelijk aan het vorige onderzoek ↓ = resultaat verslechterd t.o.v. het vorige onderzoek
Hulp zoeken 😊 Weten waar men terecht kan voor hulp: <u>Jongeren</u>: 87% ↑ (2017: 58%) <u>Ouders</u>: 88% ↑ (2017: 50%)	
Contact met de gemeente 😐 Rapportcijfer: <u>Ouders</u>: 6,6 ↑ (2017: 6,5)	
Gesprek met de consulent van het gebiedsteam 😐 Snel geholpen worden: <u>Ouders</u>: 67% ↑ (2017: 52%) 😐 Snelle reactie op mailtjes en telefoontjes: <u>Ouders</u>: 69% 😊 Genoeg tijd nemen: <u>Ouders</u>: 85% ↑ (2017: 60%) 😊 Bespreken (moeilijke) onderwerpen: <u>Ouders</u>: 86% 😊 Goede klik met consulent van het gebiedsteam: <u>Ouders</u>: 81% 😊 Kunnen bespreken welke hulp geschikt is: <u>Ouders</u>: 80% 😐 Ondersteuning bieden aan andere gezinsleden: <u>Ouders</u>: 63% 😊 Tevredenheid gesprekken met consulent van het gebiedsteam: <u>Ouders</u>: 76% ↑ (2017: 52%)	
Contact met de hulpverleners 😊 Waardering contact met hulpverleners: <u>Jongeren</u>: 8,3 <u>Ouders</u>: 7,4 😊 De hulpverlening is snel van start gegaan: <u>Jongeren</u>: 85% <u>Ouders</u>: 75% 😊 Goed geholpen bij vragen en problemen: <u>Jongeren</u>: 94% <u>Ouders</u>: 88% 😊 Verschillende organisaties werken goed samen: <u>Jongeren</u>: 81% <u>Ouders</u>: 78% 😊 Voldoende informatie over hulp: <u>Jongeren</u>: 90% <u>Ouders</u>: 81% 😊 Samen beslissingen nemen over hulp: <u>Jongeren</u>: 93% <u>Ouders</u>: 91% 😊 Serieus genomen voelen: <u>Jongeren</u>: 94% <u>Ouders</u>: 92% 😊 Met respect behandeld worden: <u>Jongeren</u>: 97% <u>Ouders</u>: 96% 😊 Een goede klik met de hulpverleners: <u>Jongeren</u>: 88% <u>Ouders</u>: 93% 😊 De hulp krijgen die nodig is: <u>Jongeren</u>: 94% <u>Ouders</u>: 87% 😐 Ondersteuning bieden aan andere gezinsleden: <u>Ouders</u>: 68% 😊 Hulpverlening voldoende: <u>Jongeren</u>: 92% <u>Ouders</u>: 77%	

Resultaat hulpverlening

- 😊 Door de hulp voelt de jongere zich beter: Jongeren: 97% ↑ (2017: 79%) | Ouders: 86% ↑ (2017: 80%)
- 😊 Door de hulp kan de jongere beter met zijn/haar problemen omgaan: Jongeren: 87% ↑ (2017: 55%) | Ouders: 76% ↑ (2017: 33%)
- 😊 Door de hulp gaat het thuis met de jongere beter: Jongeren: 88% ↑ (2017: 70%) | Ouders: 76% ↓ (2017: 82%)
- 😊 Door de hulp gaat het beter met de jongere op school, werk of dagbesteding: Jongeren: 75% ↑ (2017: 70%) | Ouders: 77% ↑ (2017: 76%)
- 😐 Door de hulp heeft de jongere weer goed contact met andere jongeren/mensen: Jongeren: 56% ↑ (2017: 34%) | Ouders: 60% ↑ (2017: 51%)
- 😐 Door de hulp kunnen ouders/verzorgers beter omgaan met het gedrag van hun kind: Ouders: 69%.
- 😊 Gemiddelde waardering resultaat hulpverlening: Jongeren: 7,6 | Ouders: 6,5.

Algemene voorzieningen

- 😞 Bekendheid: Jongeren: 36% | Ouders: 53%
- 😞 Gebruik: Jongeren: 19% | Ouders: 18%
- 😊 Invloed op het functioneren: Jongeren: 8,6 | Ouders: 7,0.

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding onderzoek

Gemeenten zijn op basis van de Jeugdwet verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek met betrekking op de jeugdzorg uit te voeren. Dit onderzoek is vormvrij. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning door zowel de gemeente als de (professionele) hulpverleners.

1.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling van dit kwantitatieve onderzoek is inzicht te krijgen in de ervaringen van jongeren en ouders van kinderen die jeugdhulp ontvangen, met het contact met de gemeente en met de uitvoering van de jeugdzorg, zodat de gemeente Zevenaar haar beleid en de uitvoering daarvan kan toetsen op kwaliteit en effectiviteit.

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroepen van dit cliëntervaringsonderzoek bestaan uit alle jongeren (12 tot en met 15 jaar) en ouders met kinderen (tot en met 15 jaar) die in het kader van de Jeugdwet zorg gebruiken in de gemeente Zevenaar. Het kan hierbij gaan, zoals in de Jeugdwet omschreven, om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen. De volgende groepen zijn niet benaderd voor het onderzoek omwille van hun privacy en de gevoeligheid van hun situatie:

- Geheime plaatsingen/ jongeren die anoniem in zorg zijn.
- Jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht.

1.4 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Welke ervaringen hebben de doelgroepen met het contact met de gemeente?
- Welke ervaringen hebben de doelgroepen met de toegankelijkheid tot de voorzieningen?
- Welke ervaringen hebben de doelgroepen met de kwaliteit van de voorzieningen?
- Wat zijn de effecten van de hulp?

1.5 Gegevensverzameling

De doelgroepen hebben in mei 2019 een schriftelijke vragenlijst ontvangen. De respondenten konden de ingevulde vragenlijst door middel van een antwoordenvolop gratis terugsturen naar het onderzoeksbureau. Tevens kregen de onderzoeksdeelnemers de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen. Na tien dagen ontvingen de doelgroepen een herinnering om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 25.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2016 en Excel 2016.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de doelgroepen.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn ook niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de N-waarde).

HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Totaalaantal cliënten</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
<i>Jongeren</i>	185	185	44 (23,8%)
<i>Ouders</i>	600	600	146 (24,3%)

Tabel 1. Respons onderzoek

In totaal zijn 600 ouders en 185 jongeren benaderd voor dit onderzoek. 146 ouders en 44 jongeren hebben de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons bij de ouders op 24,3% en bij de jongeren op 23,8%. De respons is hoger dan vorig jaar. De respons bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017 was 15,3% bij de jongeren en 17,8% bij de ouders.

Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Om van een betrouwbaar resultaat te kunnen spreken, hadden op basis van de populatiegrootte 235 ouders (respons 39%) en 126 jongeren (respons: 68%) mee moeten doen. Uit de praktijk blijkt dat dergelijke responspercentages bij het cliëntervaringsonderzoek jeugdzorg zelden worden gehaald. De resultaten van dit onderzoek geven in statistische zin geen betrouwbaar beeld, maar geven wel een goede indicatie van hoe jongeren en ouders denken over de verschillende onderwerpen.

HOOFDSTUK 3 DATA ANALYSE

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Waar mogelijk en waar relevant worden de gegevens uitgesplitst op basis van verschillende kenmerken en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats. Tevens worden deze resultaten gebruikt om de kwantitatieve uitkomsten te verdiepen.

3.1 Algemene achtergrondgegevens

Geslacht

Van de groep jongeren (aantal jongeren dat de vraag heeft beantwoord: N = 35) die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben meegedaan, is 65% een jongen en 35% een meisje. Van de kinderen van de ouders (aantal ouders dat de vraag heeft beantwoord: N = 119) is 63% een jongen en 37% een meisje.

Leeftijd

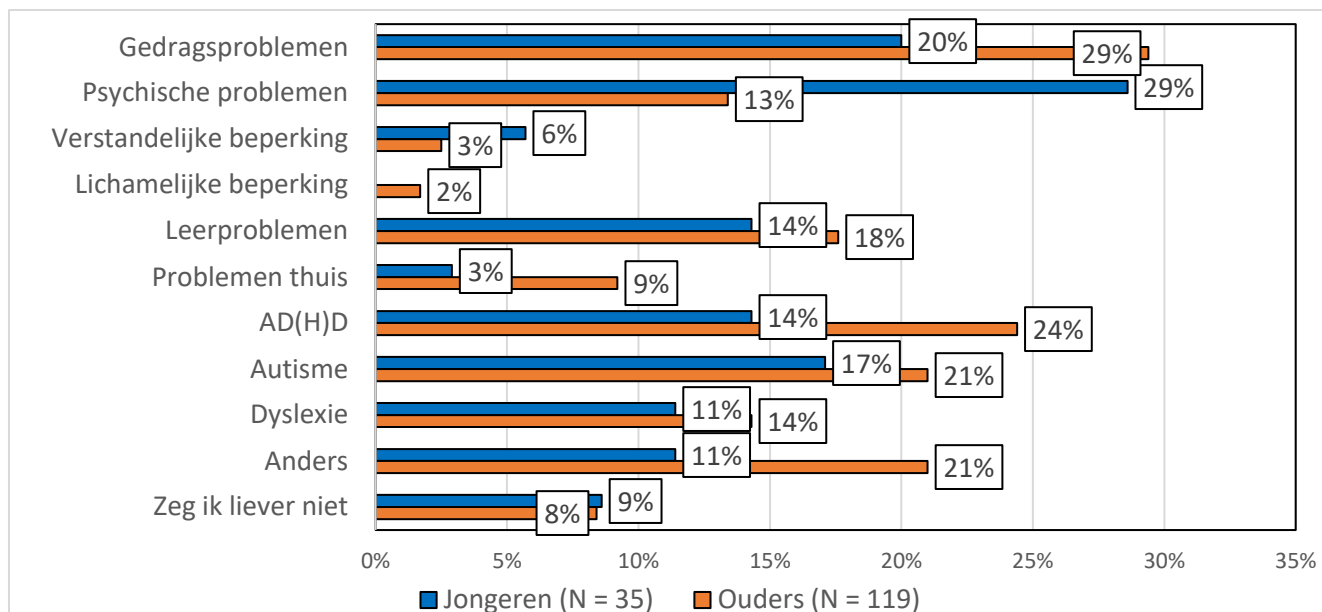
De leeftijdsverdeling is bij de groep jongeren (N = 35) tamelijk gelijkmatig verdeeld onder de doelgroep van dit cliëntervaringsonderzoek (twaalf- tot en met vijftienjarigen). De leeftijd van de kinderen van de ouders is duidelijk anders verdeeld; het grootste deel van die jongeren is jonger dan twaalf jaar. De leeftijdsverdeling is weergegeven in de volgende tabel.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>	<i>Kinderen van doelgroep Ouders</i>
Jonger dan 12 jaar	2,9%	68,1%
12 jaar	25,7%	6,7%
13 jaar	20,0%	6,7%
14 jaar	31,4%	9,2%
15 jaar	20,0%	8,4%
16 jaar of ouder	0,0%	0,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling respondenten.

Achtergrond hulpvraag

Uit figuur 1 blijkt dat gedragsproblemen en (daaraan gerelateerde) psychische problemen de meest genoemde achtergronden van de hulpvragen zijn.



Figuur 1. Achtergrond hulpvraag

Hulp

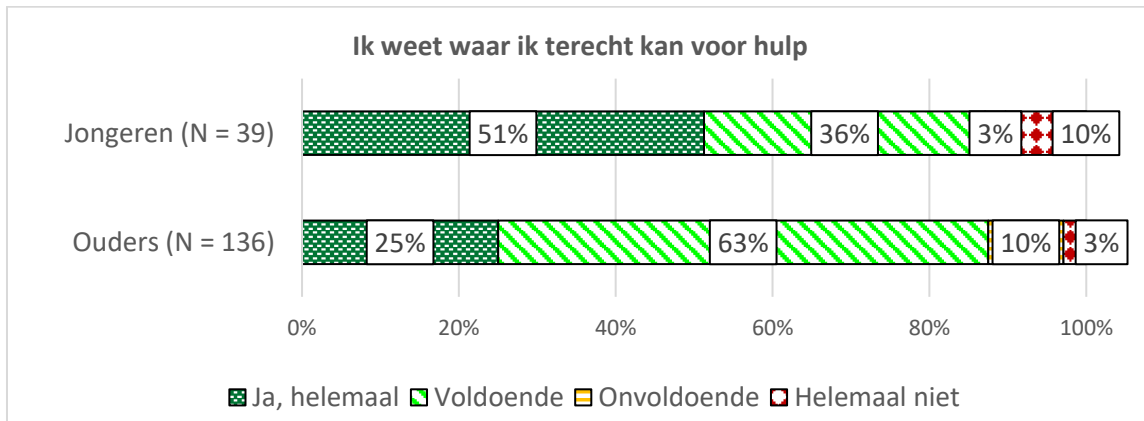
Van de doelgroep jongeren (N = 36) ontving de helft hulp op het moment dat het onderzoek werd afgenomen. De andere helft van de jongeren ontving geen hulp meer. Van de kinderen van de ouders (N = 117) die aan het cliëntervaringsonderzoek hebben deelgenomen, ontving 57% hulp ten tijde van het onderzoek. 43% ontving geen hulp meer. In de onderstaande tabel is weergegeven hoe lang de jongeren hulp (hebben) ontvangen ten tijde van het onderzoek.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>		<i>Kinderen van doelgroep Ouders</i>	
	Ontvangt hulp?		Ontvangt hulp?	
	Ja	Niet meer	Ja	Niet meer
Korter dan 6 maanden	13,3%	38,9%	17,5%	19,6%
Tussen 6 en 12 maanden	26,7%	33,3%	23,8%	52,2%
Tussen 1 en 2 jaar	13,3%	27,8%	27,0%	23,9%
Langer dan 2 jaar	46,7%	0,0%	31,7%	4,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 3. Duur hulpverlening

3.2 Hulp zoeken

Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd of zij weten waar zij terecht kunnen voor hulp.



Figuur 2. Bekendheid met hulp

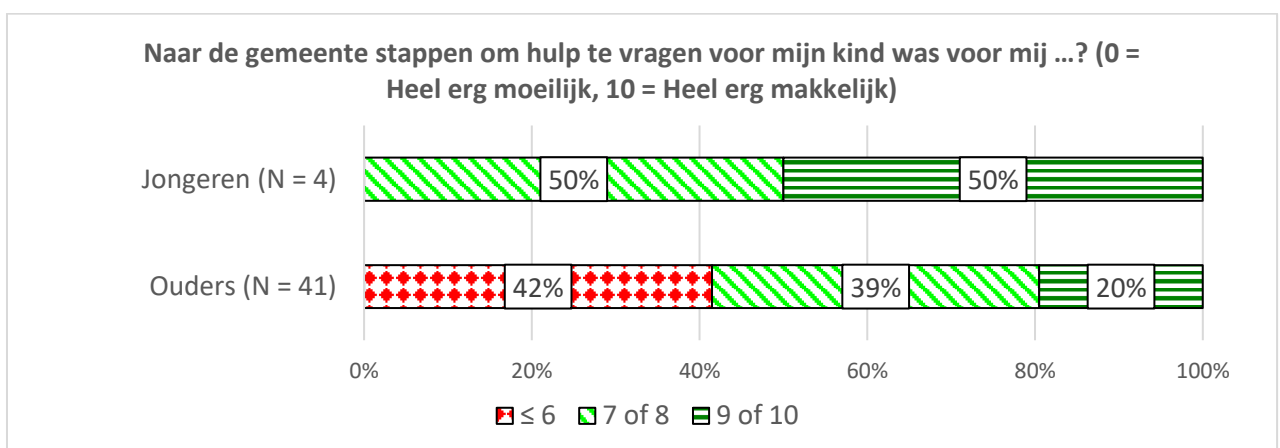
De meeste jongeren (87%) en ouders (88%) weten in voldoende mate waar zij terecht kunnen voor hulp. Het resultaat is opvallend beter dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek toen 58% van de jongeren en 50% van de ouders wisten waar zij terecht konden met hun hulpvraag.

3.3 Contact met gemeente

In deze paragraaf wordt ingegaan op het contact dat jongeren en ouders hebben gehad met de consulenten van het gebiedsteam van de gebiedsteams van de gemeente Zevenaar. Het gaat hier uitsluitend over de jongeren en ouders die contact met een consulent van het gebiedsteam hebben gehad. In totaal heeft 21% van de jongeren en 42% van de ouders contact gehad met een consulent van het gebiedsteam.

3.2.1 Vragen om hulp

Allereerst is de vraag gesteld hoe jongeren en ouders het hebben ervaren om naar de gemeente te stappen met een hulpvraag.



Figuur 3. Ervaringen met het vragen om hulp aan de gemeente

Helaas hebben slechts vier jongeren de vraag hoe zij het hebben ervaren om naar de gemeente te stappen voor hulp beantwoord. Deze vier jongeren hadden hier niet zoveel moeite mee. Bij een deel van de ouders is die drempel wel aanwezig. 42% zegt het in meer of mindere mate moeilijk te hebben gevonden om naar de gemeente te stappen om hulp te vragen voor hun kind. Ruim 24% (score: ≤ 4) vond het zeer moeilijk naar de gemeente te stappen voor hulp voor hun kind. Bij het vorige onderzoek was dat 23%.

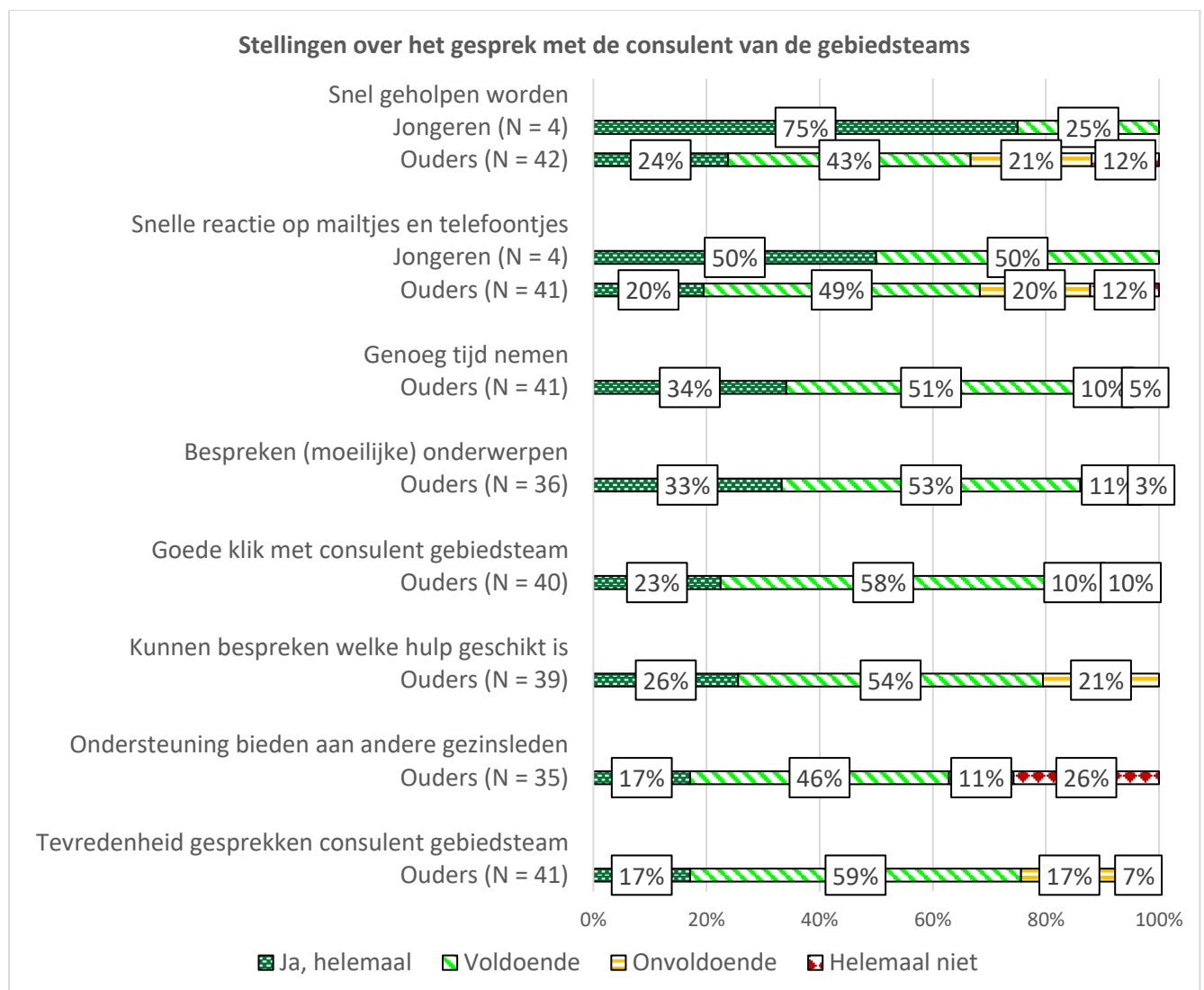
Diverse ouders hebben een toelichting gegeven op hun score. Een analyse van deze antwoorden levert het volgende beeld op:

- *Schaamte*. Sommige ouders voelen schaamte om over de moeilijke kant van hun kind te praten, zoals een van de ouders het verwoordde.
- *Onduidelijkheid*. Andere ouders weten niet zo goed bij wie ze bij de gemeente moeten aankloppen of hebben telkens met andere contactpersonen te maken.

Deze factoren kunnen bijdragen aan een verhoogde drempel om hulp te gaan zoeken bij de gemeente. Ouders lijken vooral behoefte te hebben aan een vaste contactpersoon die de situatie van hun kind(eren) kent en waar ze een vertrouwensband mee hebben en dus een bekende voor hen is.

3.2.2 Gesprek met consulent van het gebiedsteam

In deze subparagraaf bespreken we de ervaringen van de respondenten met de consulent van het gebiedsteam.



Figuur 4. Ervaringen gesprek met consulent

Over het contact met de consulenten van het gebiedsteam zijn de ouders over het algemeen tevreden. Meestal is er een goede klik met de consulenten van het gebiedsteam. De snelheid waarmee consulenten van het gebiedsteam reageren op vragen van ouders en de ondersteuning aan andere gezinsleden zijn echter wel aandachtspunten.

Snel geholpen worden

Er zijn maar vier jongeren die deze vraag beantwoord hebben. Zij geven allen aan dat zij snel zijn geholpen. Twee derde van de ouders is van mening dat ze snel zijn geholpen door de consulent van het gebiedsteam. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017 was dat 52%. Een derde zegt dat zij niet of onvoldoende snel is geholpen door de consulent van het gebiedsteam.

Reageren op mailtjes en telefoontjes

De vier jongeren zijn eveneens allen van mening dat de consulent van het gebiedsteam snel reageert op mailtjes en telefoontjes. Van de ouders is 69% deze mening toegedaan. 31% van de ouders vindt dat de consulent van het gebiedsteam niet zo snel reageert op mailtjes en telefoontjes. Er is een duidelijke samenhang tussen deze stelling en de vorige stelling over snel geholpen worden.

Genoeg tijd nemen

Op deze stelling en op de volgende stellingen hebben de jongeren helaas niet gereageerd. 85% van de ouders geeft aan dat de consulent voldoende tijd voor hen nam. Bij het vorige onderzoek was dat 60%.

Moelijke onderwerpen bespreken

86% van de ouders geeft aan dat zij meestal alles met de consulent van het gebiedsteam konden bespreken, ook als het ging over voor hen moeilijk bespreekbare onderwerpen.

Goede klik met consulent van het gebiedsteam

Een ruime meerderheid van de ouders (81%) ervoer een goede klik met de consulent van het gebiedsteam. 20% voelde die klik niet of in onvoldoende mate.

Kunnen bespreken welke hulp geschikt is

80% van de ouders kon goed met de consulenten van het gebiedsteam bespreken welke hulp het best bij hun kind(eren) past.

Ondersteuning aan andere gezinsleden

De consulent van het gebiedsteam bood volgens 63% ook ondersteuning aan hen als ouders/verzorgers (en andere gezinsleden). 37% vond dat die ondersteuning aan de andere gezinsleden onvoldoende was of dat die hulp helemaal niet werd geboden.

Tevredenheid gesprekken met consulent van het gebiedsteam

76% van de ouders is tevreden over de gesprekken met de consulent van het gebiedsteam. Een kwart van de ouders is hier niet tevreden over. Vorig jaar ervoer 52% de samenwerking als goed.

Analyse:

De mate waarin ouders tevreden zijn over de gesprekken met de consulenten van het gebiedsteam hangt vooral af van de vraag of zij een goede klik hadden met de consulent. Daarnaast speelt ook mee of consulenten van het gebiedsteam snel reageren op mailtjes en telefoontjes, maar het gewicht is lager.¹

¹ **Verantwoording:** De mate waarin ouders tevreden zijn over de gesprekken met de consulent van het gebiedsteam, wordt voor bijna 86% (= R2) verklaard door de mate waarin:

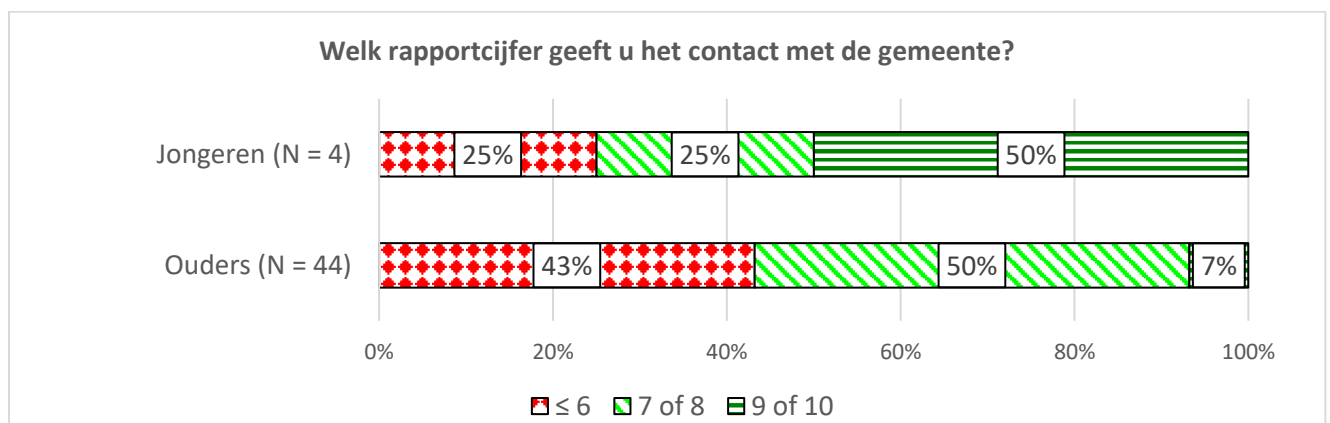
1. De ouders een goede klik hadden met de consulent (R2 = 0,859; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,748; p < 0,001).
2. De consulent van het gebiedsteam snel reageert op mailtjes en telefoontjes (R2 = 0,859; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,256; p < 0,025).

Diverse ouders hebben een toelichting gegeven op hun antwoorden op de vragen over hun contact met de consulenten van het gebiedsteam. Samengevat geven we hier de reacties weer:

- Over de gesprekken met de consulenten van het gebiedsteam zelf is een meerderheid van de ouders tevreden. Belangrijk daarbij is dat consulenten van het gebiedsteam de situatie van de ouders en hun kinderen snappen en dat ouders zich tijdens gesprekken serieus genomen voelen. Verder is het belangrijk dat consulenten van het gebiedsteam goed communiceren over de voortgang van het proces en dat zij goed bereikbaar zijn. Enkele ouders zijn minder tevreden, juist omdat volgens deze ouders niet goed aan deze aspecten voldaan werd.
- Meerdere ouders hebben aangegeven dat zij met veel wisselingen van consulenten van het gebiedsteam te maken hadden. Die wisselingen werden als vervelend ervaren, omdat ouders daardoor niet zo goed weten waar ze aan toe en dit ten koste gaat van de vertrouwensband die ze hebben opgebouwd met de consulenten.
- Enkele ouders hebben in hun toelichting aangegeven dat ze soms erg lang moesten wachten op een gesprek met een consulent of tot er een beslissing genomen werd over de hulp aanvraag.

3.2.3 Beoordeling contact met gemeente

Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. Het betreft hier alleen respondenten die contact met een consulent van het gebiedsteam hebben gehad. Voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we vrijelijk uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score² wordt berekend.



Figuur 5. Rapportcijfer voor contact met gemeente

Slechts vier jongeren hebben een rapportcijfer gegeven voor het contact met de gemeente. Het gemiddelde rapportcijfer dat deze vier jongeren gaven is een 8.

De ouders gaven gemiddeld een 6,6 als rapportcijfer voor het contact met de gemeente. Dat gemiddelde rapportcijfer komt vrijwel overeen met dat van het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen de ouders een 6,5 als gemiddeld rapportcijfer gaven. Het rapportcijfer 8 is door de ouders het vaakst gegeven, namelijk twaalf keer. De rapportcijfers 6 en 7 zijn elk tien keer gegeven door de ouders. Als we de NPS-methode volgen, dan kan 7% van de ouders gezien worden als promotoren voor wat betreft het contact met de gemeente; zij zijn zeer tevreden. 43% is juist kritisch over het contact met de gemeente. Zij geven een zes of lager als rapportcijfer.

² De Net Promoter Score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van een schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De scores worden verdeeld in drie groepen: 1. *Promoters*: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven, 2. *Neutrals*: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven en 3. *Critici*: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company.

Analyse:

Er zijn twee factoren die een goede indicatie geven voor de beoordeling door de ouders over het contact met de gemeente. De tevredenheid over het gesprek met de consulenten van het gebiedsteam is de belangrijkste indicator, maar ook of ouders het wel of niet moeilijk vonden om naar de gemeente te stappen voor hulp voor hun kind. Ouders die het makkelijk vonden om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag, beoordelen het contact met de gemeente duidelijk beter dan de ouders die dat moeilijk vonden.³

³ **Verantwoording:** De beoordeling van het contact met de gemeente door de ouders wordt voor bijna 44% verklaard door de mate waarin de ouders:

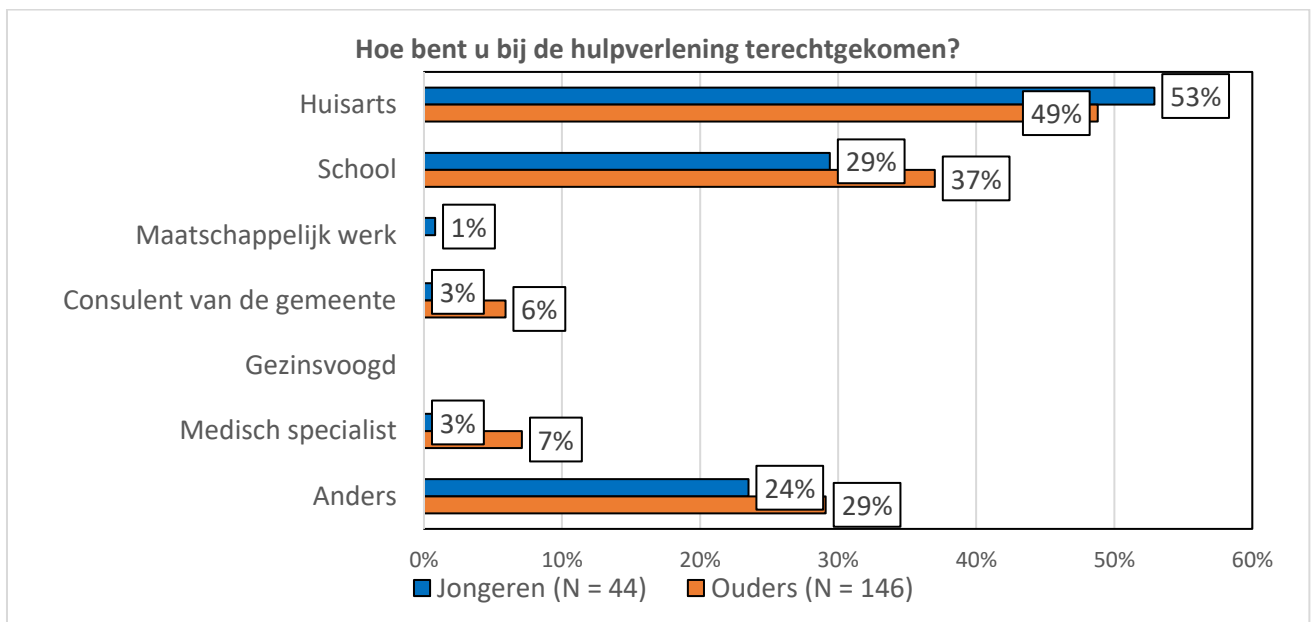
1. Tevreden zijn over het gesprek met de consulenten van het gebiedsteam ($R^2 = 0,436$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,521; $p < 0,001$).
2. Het wel of niet moeilijk vonden om naar de gemeente te stappen om hulp te vragen ($R^2 = 0,436$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,313; $p < 0,025$).

3.3 Hulpverlening

In deze paragraaf wordt dieper ingegaan op de kwaliteit van de hulpverlening. Eerst bespreken we hoe jongeren en ouders bij de hulpverlening terecht zijn gekomen en wie of welke organisatie de hulp verleent. Daarna bespreken we de ervaringen van de jongeren en de ouders met de hulpverlening (tot nu toe).

3.3.1 Toegang tot hulpverlening

Uit figuur 6 blijkt dat zowel de meeste jongeren als de meeste ouders via de huisarts bij de hulpverlening terecht zijn gekomen, gevolgd door de school. Hier gaat het hoogstwaarschijnlijk alleen over jongeren met een verwijzing vanwege dyslexie. Ongeveer een kwart van de jongeren en de ouders is via een andere weg bij de hulpverlening terechtgekomen, zoals de jeugdarts, het consultatiebureau of Zozijn. Daarnaast geven veel ouders aan dat zij rechtstreeks contact met een hulpverlener hebben opgenomen. Waarschijnlijk bedoelen de jongeren en de ouders hier dat zij door voornoemde organisaties geattendeerd zijn op jeugdhulp, maar niet door deze partijen zijn verwezen.



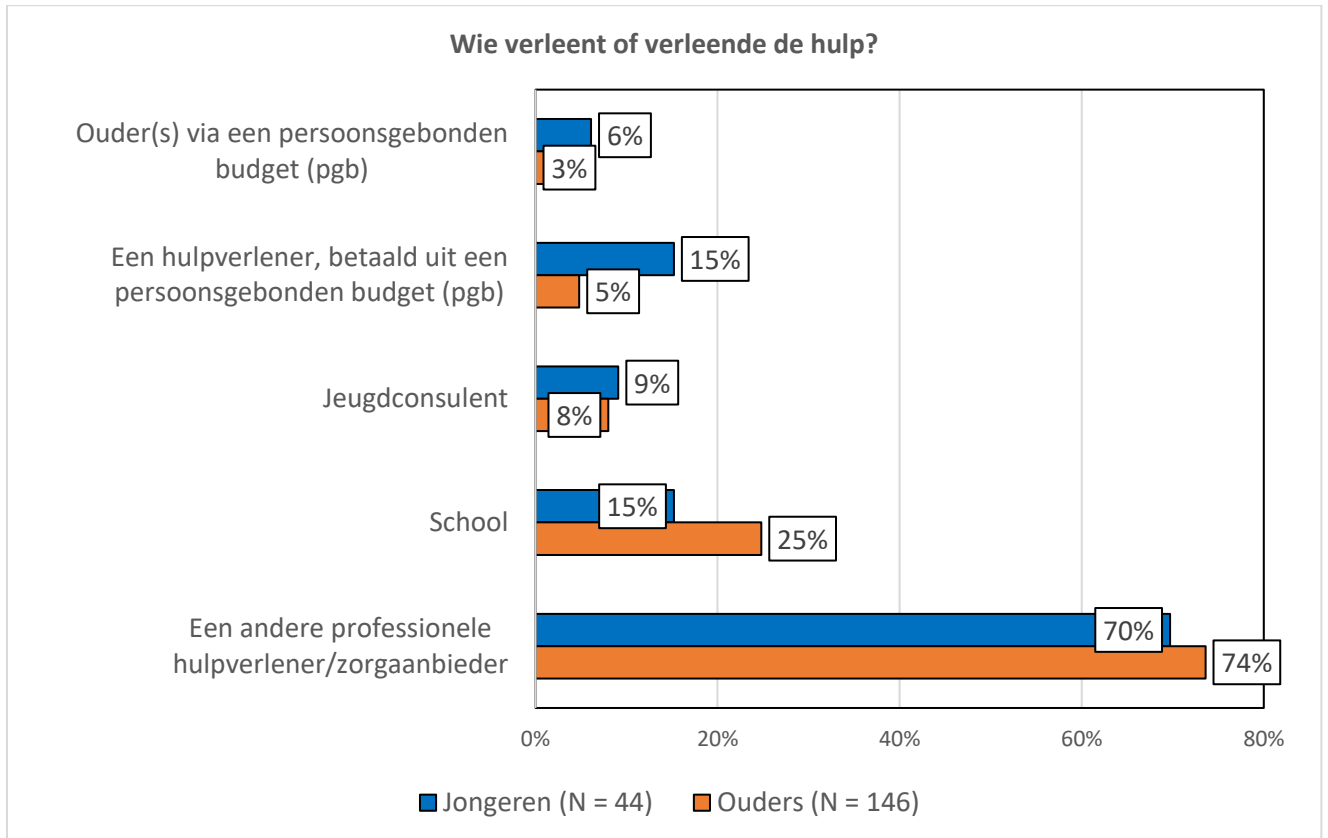
Figuur 6. Toegang tot hulpverlening

Volgens de meeste ouders ontving hun kind binnen een tot drie maanden de benodigde hulp (36%). Iets meer dan de helft van de jongeren (52%) geeft aan dat zij binnen twee tot vier weken hulp kregen.

	<u>Doelgroep Jongeren</u>		<u>Kinderen van doelgroep Ouders</u>	
	Ontvangt hulp?		Ontvangt hulp?	
	Ja	Niet meer	Ja	Niet meer
Binnen twee weken	7,7%	18,8%	9,3%	26,2%
Binnen twee tot vier weken	38,5%	62,5%	18,5%	28,6%
Binnen een tot drie maanden	30,8%	12,5%	33,3%	33,3%
Binnen drie tot zes maanden	15,4%	6,3%	22,2%	9,5%
Na meer dan zes maanden	7,7%	18,8%	16,7%	2,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 4. Wachtijd tot start hulpverlening

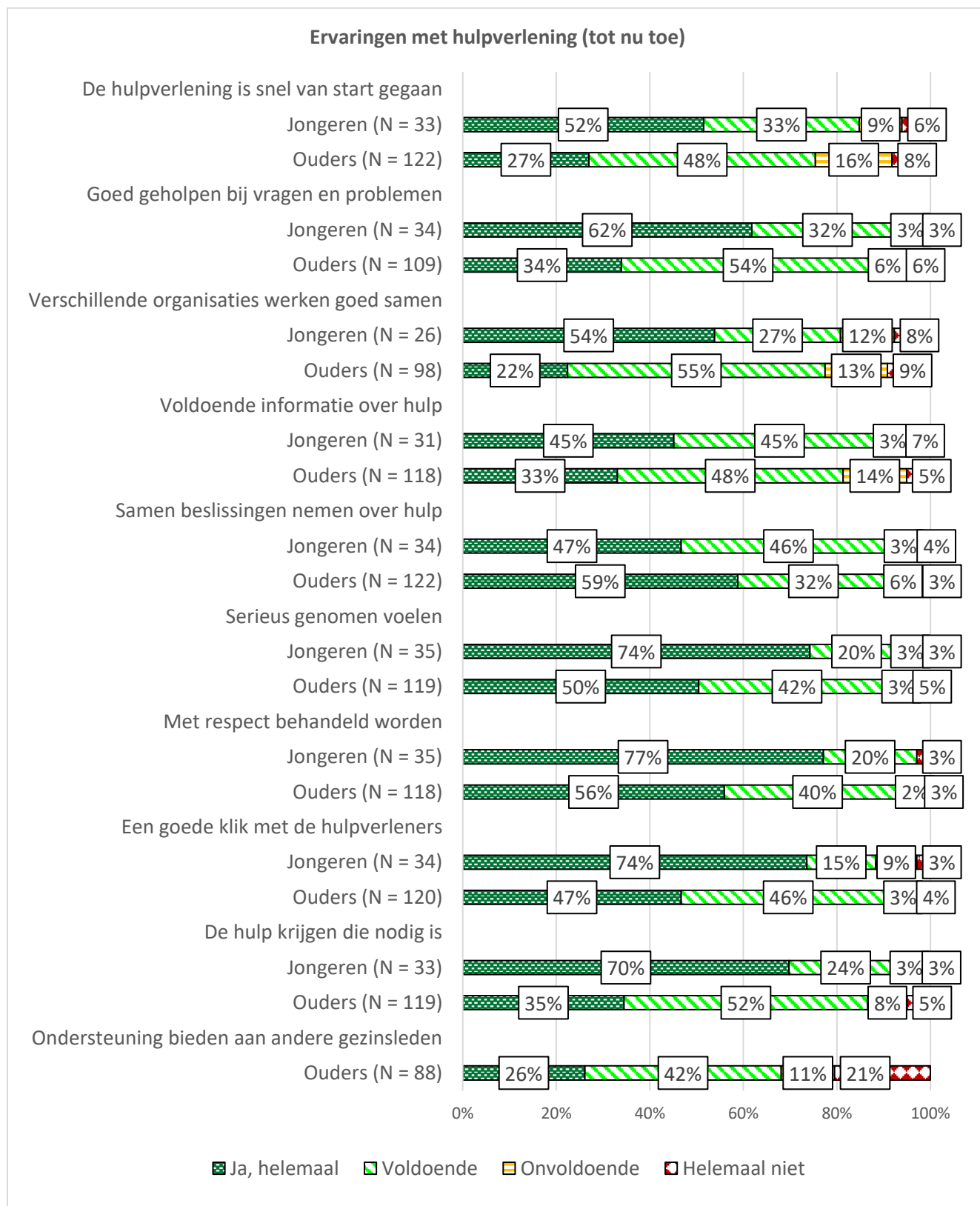
Uit tabel 4 blijkt dat zowel de jongeren als de ouders wier kinderen geen hulp meer ontvangen, aangeven dat zij gemiddeld korter moesten wachten totdat de hulp startte dan de jongeren en de ouders waar de hulpverleningstrajecten nog niet zijn afgerond. Bij de ouders is dit verschil zelfs significant. Volgens bijna driekwart van zowel de jongeren als de ouders wordt de hulp verleend door een professionele hulpverlener.



Tabel 5. Wie verleent hulp?

3.3.2 Kwaliteit hulpverleners

In deze subparagraaf wordt ingegaan op de ervaringen van de ouders en de jongeren met de kwaliteit van de hulpverleners.



Figuur 7. Ervaringen met hulpverleners

Zowel de jongeren als de ouders zijn positief over de hulpverleners.

De hulpverlening is snel van start gegaan

De hulpverlening is volgens een ruime meerderheid van de jongeren (85%) en de ouders (75%) snel van start gegaan. Vorig jaar gaf 56%⁴ van de jongeren en 66% van de ouders aan dat zij vaak of altijd snel geholpen werden.⁵

Goed geholpen bij vragen en problemen

Jongeren (94%) en ouders (88%) vinden dat ze goed geholpen zijn bij hun vragen en problemen. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek zei 72% van de jongeren en 76% van de ouders dat zij vaak of altijd goed geholpen werden bij hun vragen en problemen.

Verschillende organisaties werken goed samen

De verschillende organisaties werken volgens 81% van de jongeren en 78% van de ouders goed samen om hen te helpen. 62% van de jongeren en 62% van de ouders gaf bij het vorige onderzoek aan dat organisaties vaak of altijd goed samenwerken tijdens de hulpverlening.

Voldoende informatie over hulp

Volgens 90% van de jongeren en 81% van de ouders kregen zij voldoende informatie over de hulp. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017 zei 68% van zowel de jongeren als de ouders dat zij vaak of altijd voldoende informatie over de hulp kregen.

Samen beslissingen nemen over hulp

Zowel jongeren (93%) als ouders (91%) zijn van mening dat in voldoende mate samen met hen beslissingen over de hulp werden genomen. Vorig jaar zei 70% van de jongeren en 84% van de ouders aan dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen werden genomen.

Serius genomen voelen

94% van de jongeren en 92% van de ouders voelde zich serieus genomen door de hulpverleners. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek voelde 82% van de jongeren en 83% van de ouders zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners.

Met respect behandeld worden

Bijna alle jongeren (97%) en ouders (96%) voelden zich met respect behandeld door de hulpverleners. Bij het jeugdzorg-onderzoek over 2017 zei 82% van de jongeren en 86% van de ouders dat zij zich vaak of altijd met respect behandeld voelden door de hulpverleners.

Een goede klik met de hulpverleners

Over het algemeen hadden jongeren (88%) en ouders (93%) een goede klik met de hulpverleners.

De hulp krijgen die nodig is

Volgens 94% van de jongeren hebben zij de hulp gekregen die zij nodig hadden. Ook de meeste ouders (87%) geven aan dat hun kind de hulp heeft gekregen die hij of zij nodig had. Vorig jaar gaf 66% van de jongeren en 69% van de ouders aan dat de benodigde hulp vaak of altijd werd verleend.

⁴ Gecorrigeerd door het antwoord 'niet van toepassing'/'geen mening' buiten beschouwing te laten.

⁵ De antwoordschaal van het onderzoek van vorig jaar ('Nooit', 'Soms', 'Vaak' of 'Altijd') wijkt af van de antwoordschaal bij dit onderzoek ('Ja, helemaal', 'Voldoende', 'Onvoldoende' of 'Helemaal niet'), waardoor een vergelijking van de resultaten eigenlijk niet mogelijk is. Om toch een vergelijking te maken, vergelijken we de twee hoogste antwoordalternatieven met elkaar; 'Ja, helemaal' en 'Voldoende' met 'Vaak' en 'Altijd'. We wijzen erop dat deze vergelijking dus geen reëel beeld hoeft te geven, maar hooguit indicatief is.

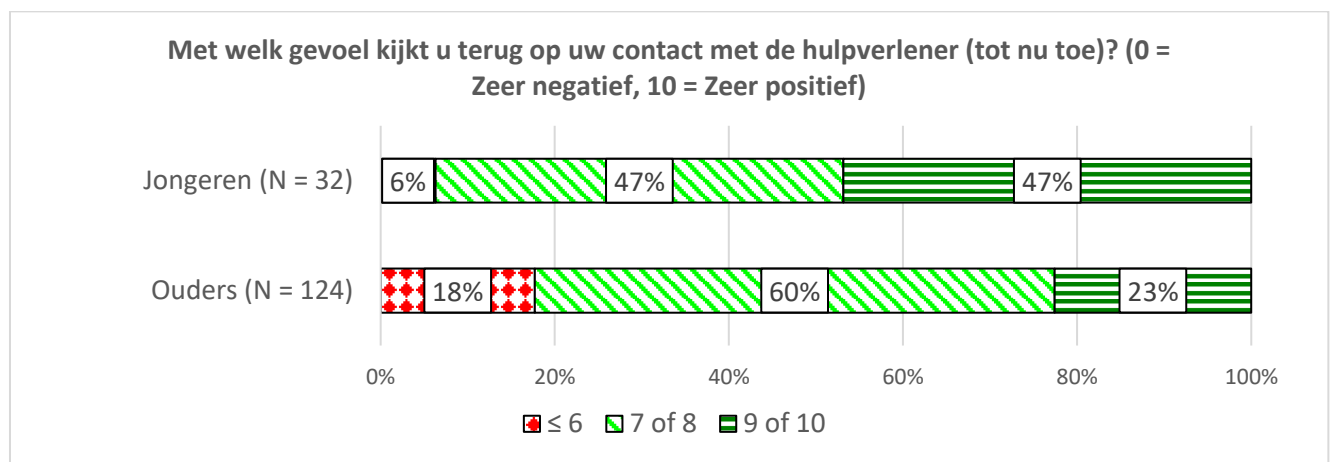
Ondersteuning bieden aan andere gezinsleden

Tot slot is alleen aan de ouders gevraagd of de hulpverleners ook ondersteuning hebben geboden aan de overige gezinsleden. 68% van de ouders vond die ondersteuning voldoende tot goed.

Contact met hulpverleners

Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd hoe zij terugkijken op hun contact met de hulpverlener (tot nu toe).

Uit figuur 8 blijkt dat de jongeren hun contact met de hulpverleners iets beter waarderen (gemiddeld 8,3) dan de ouders (gemiddeld 7,4). Als we deze resultaten vrijelijk interpreteren volgens de NPS-methode, dan zien we dat 47% van de jongeren promoters zijn en slechts 6% is kritisch. Bij de ouders is die verhouding duidelijk anders; daar zou 23% als promoter gekenmerkt kunnen worden en 18% als criticaster.



Figuur 8. Waardering contact met hulpverleners

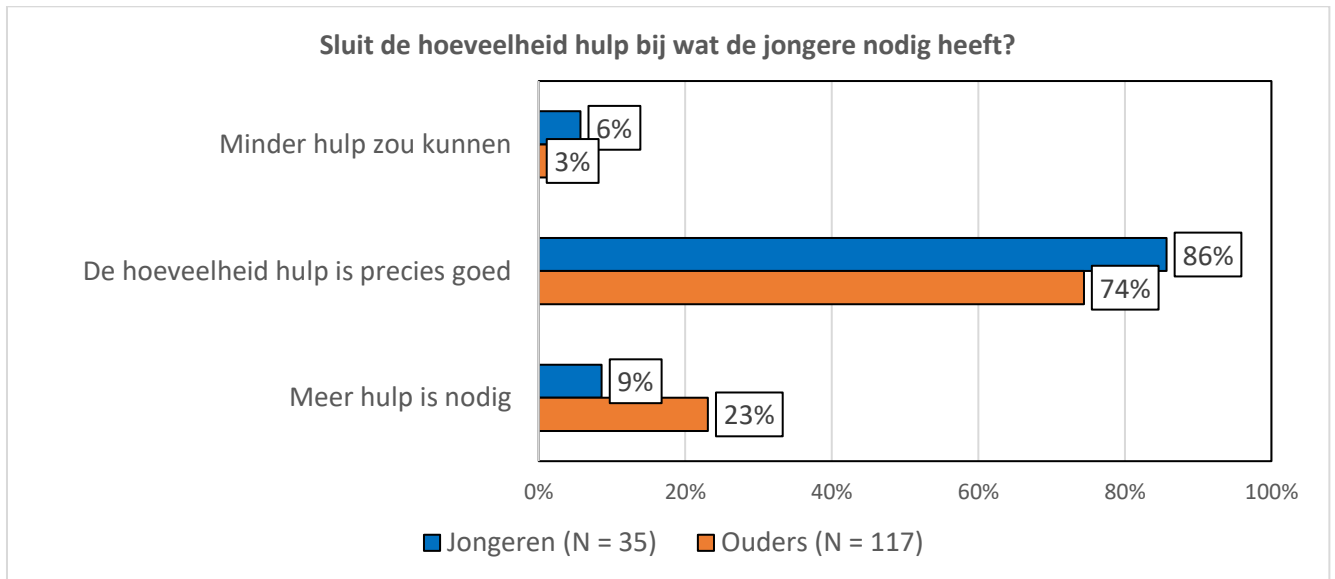
Tabel 6 laat zien dat de jongeren de hulpverlening van de diverse hulpverleners gemiddeld als goed beoordelen. De ouders geven gemiddeld een ruime voldoende tot goed.

	Doelgroep Jongeren	Doelgroep Ouders
Ouders via een persoonsgebonden budget (pgb)	8,0 (N = 2)	5,5 (N = 4)
Een hulpverlener, betaald uit een persoonsgebonden budget (pgb)	8,6 (N = 5)	9,2 (N = 6)
Consulent van het gebiedsteam	9,0 (N = 3)	7,1 (N = 8)
School	8,8 (N = 5)	7,4 (N = 30)
Een andere professionele hulpverlener/zorgaanbieder	8,0 (N = 20)	7,4 (N = 90)

Tabel 6. Waardering uitgesplitst naar hulpverleners

Hoeveelheid hulp

De hoeveelheid hulp die jongeren kregen sloot meestal goed aan op wat de jongeren (tot nu toe) nodig hadden. Wel zien we dat de ouders vaker (23%) van mening zijn dan jongeren (9%) dat meer hulp gewenst is.



Figuur 9. Is de hoeveelheid hulp voldoende?

Analyse:

Voor jongeren geldt dat het hebben van een goede klik met de hulpverleners de belangrijkste indicator is voor het gevoel waarmee zij terugkijken op het contact met de hulpverleners. Het krijgen van voldoende informatie over de hulp en het door de hulpverleners met respect behandeld worden, zijn de andere twee indicatoren. Voor de ouders geldt eveneens dat de klik met de hulpverleners de belangrijkste indicator is voor het gevoel waarmee zij terugkijken op het contact met de hulpverleners, maar twee andere indicatoren dan bij de jongeren bepalen verder hun gevoel over het contact met de hulpverleners. Deze indicatoren zijn: het goed geholpen worden bij vragen en problemen en het door de hulpverleners bieden van ondersteuning aan de andere gezinsleden.⁶

⁶ Verantwoording:

Jongeren

De waardering waarmee jongeren tot nu toe terugkijken op het contact met de hulpverlener wordt voor 81% verklaard door drie variabelen, namelijk de mate waarin de jongeren:

1. Een goede klik hebben met de hulpverleners ($R^2 = 0,810$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,477; $p < 0,001$).
2. Voldoende informatie krijgen over de hulp ($R^2 = 0,810$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,351; $p < 0,005$).
3. Vinden dat de hulpverleners hen met respect behandelen ($R^2 = 0,810$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,247; $p < 0,05$).

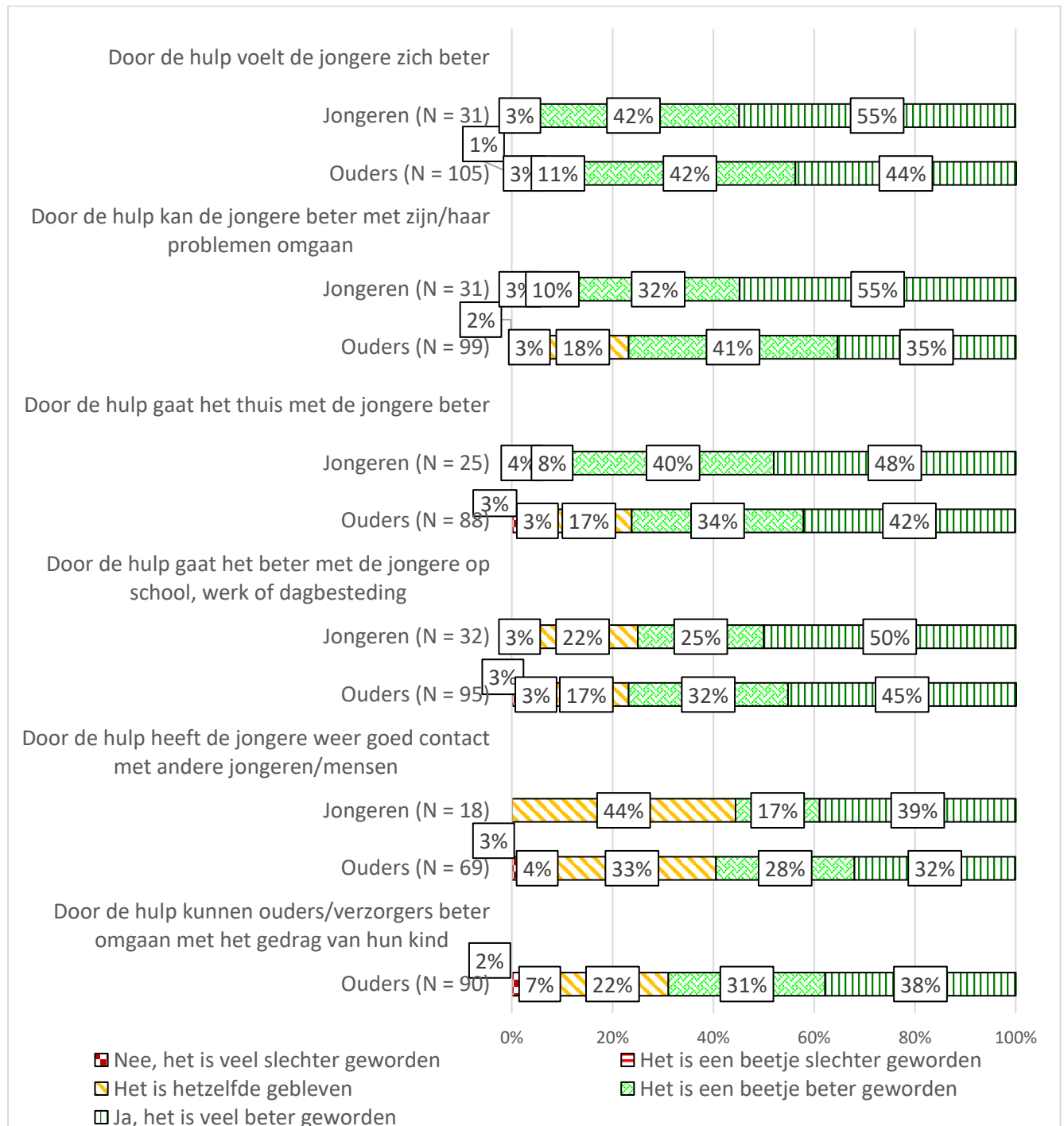
Ouders

De waardering waarmee ouders tot nu toe terugkijken op het contact met de hulpverlener wordt voor bijna 75% verklaard door de mate waarin de ouders (en hun kind):

1. Een goede klik hebben met de hulpverleners ($R^2 = 0,745$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,426; $p < 0,001$).
2. Goed geholpen worden bij hun vragen en problemen ($R^2 = 0,745$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,400; $p < 0,001$).
3. Vinden dat de hulpverleners ook ondersteuning bieden aan de overige gezinsleden ($R^2 = 0,745$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,150; $p < 0,05$).

3.3.3 Effectiviteit ondersteuning

In deze paragraaf wordt besproken wat de hulpverlening oplevert voor de jongeren en deels ook voor de ouders.



Figuur 10. Effectiviteit ondersteuning

Door de hulp voelt de jongere zich beter

Zowel de jongeren zelf (97%) als de ouders (86%) zeggen dat de hulp heeft bijgedragen dat jongeren zich (een beetje) beter voelen. Meer dan de helft van de jongeren geeft aan dat zij zich door de hulp veel beter zijn gaan voelen. Van de ouders zegt 44% dit. Het resultaat van dit cliëntervaringsonderzoek is beter dan dat van vorig jaar. Toen gaf 79% van de jongeren en 80% van de ouders aan dat de jongeren zich door de hulp beter voelden.

7

⁷ Gecorrigeerd door het antwoord 'niet van toepassing'/'geen mening' buiten beschouwing te laten.

Door de hulp kan de jongere beter met zijn/haar problemen omgaan

87% van de jongeren en 76% van de ouders zegt dat door de hulp jongeren beter met hun problemen kunnen omgaan. Vorig jaar gaf 55% van de jongeren en 33% van de ouders dat aan.

Door de hulp gaat het thuis met de jongere beter

Volgens 88% van de jongeren en 76% van de ouders gaat het door de hulp thuis beter met de jongeren. 48% van de jongeren en 42% van de ouders zegt dat het door de hulp thuis zelfs veel beter gaat. Kijken we naar het resultaat van afgelopen jaar, dan zien we dat toen 70% van de jongeren en 82% van de ouders zei dat het met de jongeren thuis beter ging.

Door de hulp gaat het beter met de jongere op school, werk of dagbesteding

75% van de jongeren en 77% van de ouders heeft geantwoord dat het door de hulp (een beetje) beter gaat op school, werk of de dagbesteding. Volgens de helft van de jongeren en 45% van de ouders gaat het zelfs veel beter. Kijken we naar het resultaat van afgelopen jaar, dan zien we dat 70% van de jongeren en 76% van de ouders aangaf dat het door de hulp (een beetje) beter op school, werk of dagbesteding ging. De resultaten van dit onderzoek zijn dus vergelijkbaar met die van het vorige onderzoek.

Door de hulp heeft de jongere weer goed contact met andere jongeren/mensen

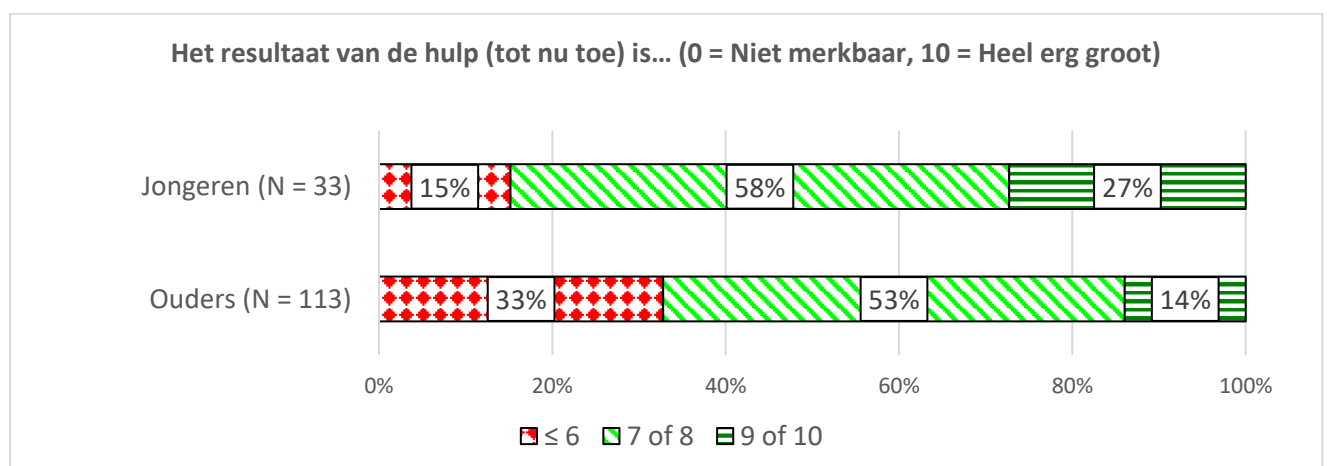
De hulpverlening aan jongeren lijkt minder invloed te hebben op het contact dat jongeren met anderen hebben. Volgens 44% van de jongeren en 33% van de ouders heeft de hulpverlening hierop geen invloed gehad. Bij het vorige onderzoek was dat respectievelijk 38% en 40%. 56% van de jongeren en 60% van de ouders zegt dat het contact met anderen juist wel (een beetje) is verbeterd. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek gaf 34% van de jongeren en 51% van de ouders dat aan.

Door de hulp kunnen ouders/verzorgers beter omgaan met het gedrag van hun kind

69% van de ouders geeft aan dat zij door de hulp beter om kunnen gaan met het gedrag van hun kind. Voor 38% is dat veel beter geworden.

Effectiviteit hulpverlening

Aan de jongeren en de ouders is gevraagd of zij door middel van een score op een schaal van 0 (= niet merkbaar) tot en met 10 (= heel erg groot) konden aangeven in welke mate het resultaat van de hulpverlening (tot nu toe) merkbaar was.



Figuur 11. Resultaat hulpverlening

Uit figuur 11 blijkt dat de jongeren die aan dit onderzoek hebben deelgenomen positiever over het resultaat zijn dan de ouders die aan dit onderzoek hebben deelgenomen. Bij de jongeren zegt 27% dat het resultaat van de hulp heel erg groot is en slechts 15% van die jongeren is in meer of mindere mate kritisch over het resultaat. De gemiddelde waardering van het resultaat van de hulpverlening bedraagt 7,6 bij de jongeren. Kijken we naar de ouders, dan zien we dat 14% aangeeft dat het resultaat van de hulpverlening heel erg groot is. Daar staat tegenover dat 33% van de ouders in meer of mindere mate kritisch is over het resultaat van de hulpverlening. De gemiddelde waardering voor het resultaat bedraagt bij de ouders 6,5. Dat gemiddelde is significant lager dan de gemiddelde waardering van de jongeren.

In de onderstaande tabel staan de gemiddelden voor de waardering per aandoening weergegeven.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>	<i>Doelgroep Ouders</i>
Gedragsproblemen	7,0 (N = 7)	6,2 (N = 32)
Psychische problemen	7,5 (N = 10)	6,4 (N = 16)
Verstandelijke beperking	7,5 (N = 2)	5,3 (N = 3)
Lichamelijke beperking	-	5,5 (N = 2)
Leerproblemen	7,2 (N = 5)	5,6 (N = 20)
Problemen thuis	7,0 (N = 1)	4,7 (N = 10)
AD(H)D	7,6 (N = 5)	6,6 (N = 26)
Autisme	7,0 (N = 6)	6,2 (N = 25)
Dyslexie	8,3 (N = 3)	7,0 (N = 17)
Anders	8,0 (N = 4)	6,2 (N = 24)

Tabel 7. Gemiddelde waardering voor resultaat hulpverlening per aandoening

Analyse:

Voor de jongeren geldt dat er twee indicatoren zijn die een significante invloed hebben op het resultaat van de hulpverlening, namelijk de mate waarin de jongere zich beter voelt door de hulpverlening en de mate waarin het door de hulpverlening thuis beter gaat met de jongere. De ouders beoordelen het resultaat van de hulpverlening meer op de waardering die zij hebben voor het contact met de hulpverlener. Daarnaast speelt de factor hoe het kind zich voelt een significante rol.⁸

⁸ Verantwoording:

Jongeren

Uit een regressieanalyse blijkt dat er twee voorspellende variabelen zijn – verklarende waarde: bijna 74% – voor de waardering van de jongeren voor het resultaat van de hulpverlening, namelijk de mate waarin de hulpverlening ertoe leidt dat:

1. De jongere zich beter voelt ($R^2 = 0,742$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,494; $p < 0,025$).
2. Het thuis beter gaat met de jongere ($R^2 = 0,742$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,419; $p < 0,05$)

Ouders

Wat betreft de ouders blijkt dat er eveneens twee voorspellende variabelen zijn – verklarende waarde: bijna 60% – voor de waardering voor het resultaat van de hulpverlening, namelijk de mate waarin de hulpverlening ertoe leidt dat:

1. De waardering voor het contact met de hulpverlening ($R^2 = 0,597$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,617; $p < 0,001$).
2. Hun kind zich beter voelt ($R^2 = 0,597$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,247; $p < 0,025$).

Ook uit de toelichtingen van zowel de jongeren als de ouders ontstaat een globaal beeld dat zij (tot nu toe) tevreden zijn over de resultaten van de hulpverlening.

Jongeren:

1. Bijna alle jongeren geven aan dat hun situatie is verbeterd doordat hun problemen zijn verminderd en/of doordat zij zich beter voelen.
2. Jongeren geven aan dat zij zich zekerder voelen en dat bijvoorbeeld hun schoolprestaties omhoog zijn gegaan.

Ouders:

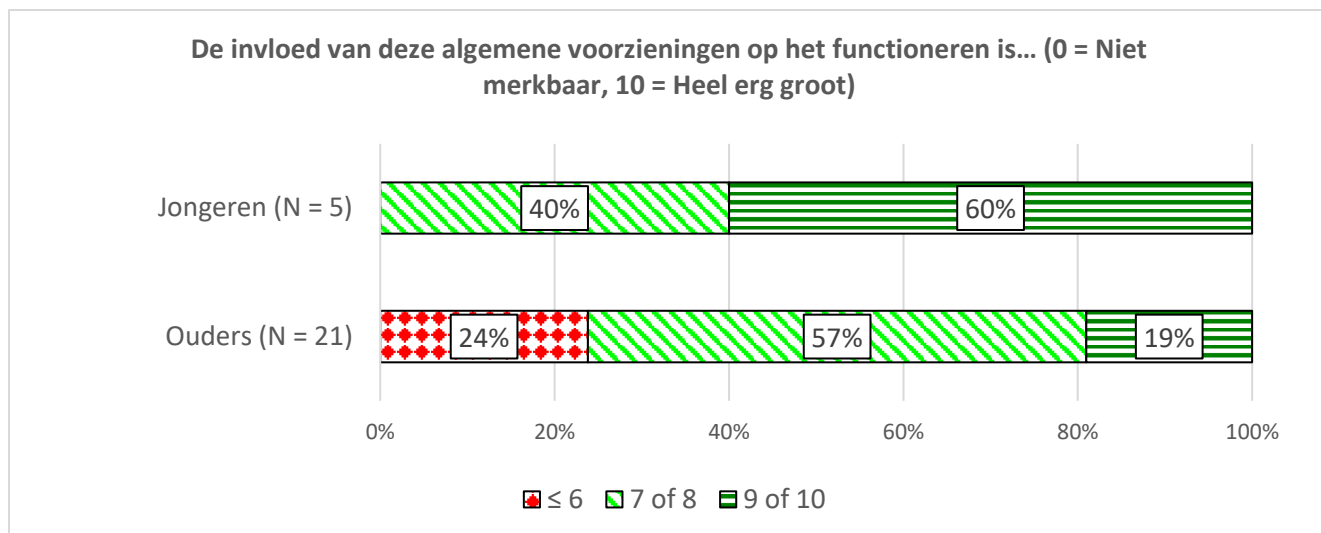
1. De situatie van hun kinderen is verbeterd. Kinderen voelen zich beter of functioneren beter. Met name het toenemende zelfvertrouwen, zelfinitiatief en het meer nemen van eigen verantwoordelijkheid worden genoemd, maar ook meer balans en een positievere instelling hebben.
2. Door de hulp kan een deel van de ouders beter omgaan met de problematiek van hun kind(eren) door de handvatten die zij van de hulpverleners hebben gekregen.
3. Meerdere ouders geven aan dat de hulp nog niet of nog maar net is begonnen of dat zij (nog) geen hulp hebben gekregen of hebben gevonden.
4. Enkele ouders zijn ontevreden omdat bijvoorbeeld de hulpvraag van hun kind niet goed in beeld is gebracht of omdat de hulpverlening niet goed op hun kind was afgestemd.

3.3.4 Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk. Voorbeelden zijn: POH-GGZ, jongerenwerk, opvoedondersteuning, schoolmaatschappelijk werk, Jeugdgezondheidszorg (JGZ) etc. Om van een algemene voorziening gebruik te maken, is geen toestemming van de gemeente nodig.

Van deze groep jongeren is 19% bekend met de algemene voorzieningen en maakt er ook gebruik van. Bijna 17% van de jongeren kent de algemene voorzieningen wel, maar maakt er (nog) geen gebruik van. 64% is hier niet mee bekend. Van de ouders is 18% bekend met de algemene voorzieningen en zij of hun kinderen maken ook gebruik van deze voorzieningen. 35% van de ouders kent de algemene voorzieningen wel, maar maakt er nog geen gebruik van. Bijna 47% van de ouders kent de algemene voorzieningen niet.

Aan de jongeren en de ouders die van de algemene voorzieningen gebruikmaken is gevraagd welke invloed deze algemene voorzieningen hebben op het functioneren van de jongere.



Figuur 12. Invloed algemene voorzieningen

Een ruime meerderheid van zowel de jongeren als de ouders geeft aan dat de algemene voorzieningen een merkbare invloed hebben op het functioneren van de jongeren. Drie van de vijf jongeren zeggen zelfs dat deze ondersteuning een grote invloed heeft op hun functioneren. Van de ouders geeft driekwart aan dat de algemene voorzieningen merkbare invloed hebben op het functioneren van hun kind. Een kwart van de ouders is kritischer over de invloed van de algemene voorzieningen. De gemiddelde invloed is volgens de vijf jongeren die deze vraag beantwoord hebben is 8,6 en volgens de ouders een 7,0.

BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho.

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7.N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De t-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyse is een statistische techniek voor het analyseren van gegevens waarin (mogelijk) sprake is van een specifieke samenhang, aangeduid als regressie.

BIJLAGE II VRAGENLIJST VOOR JONGEREN⁹

HULP ZOEKEN

1. Ik weet waar ik terecht kan voor hulp?

- ☐ Ja, helemaal
 ☐ Voldoende
 ☐ Onvoldoende
 ☐ Helemaal niet

VRAGEN OVER HET GEBIEDSTEAM

Het is mogelijk dat je contact hebt gehad met een jeugdconsulent van het gebiedsteam van Zevenaar omdat je een hulpvraag had. De vragen in dit blok gaan over het gebiedsteam.

2. Heb je contact met een jeugdconsulent van de gemeente Zevenaar gehad?

- ☐ Ja
 ☐ Nee (Ga verder met vraag 7.)

3. Naar de gemeente stappen om hulp te vragen was voor mij ...? (0 = Heel erg moeilijk, 10 = Heel erg makkelijk)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Geef een toelichting op jouw score bij vraag 3.

De volgende vragen gaan over het gesprek met de jeugdconsulent.

4. Reageer op de volgende stellingen over het gesprek met de jeugdconsulent

	Ja, helemaal	Voldoende	Onvoldoende	Helemaal niet	Niet van toepassing
Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐
De jeugdconsulent reageert snel op mijn mailtjes of telefoontjes	☐	☐	☐	☐	☐
De jeugdconsulent nam genoeg tijd voor mij	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kon alles met de jeugdconsulent bespreken, ook onderwerpen die voor mij moeilijk zijn	☐	☐	☐	☐	☐
Ik had een goede klik met de jeugdconsulent	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb goed met de jeugdconsulent kunnen bespreken welke hulp het best bij mij past	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben tevreden met de gesprekken met de jeugdconsulent	☐	☐	☐	☐	☐

5. Wat vond je goed aan het gesprek met de jeugdconsulent en zijn er ook dingen die misschien beter hadden gekund?

6. Welk rapportcijfer geef je aan het contact met de gemeente?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

⁹ De lay-out van de vragenlijst wijkt iets af van de vragenlijst zoals die naar de jongeren is gestuurd. De inhoud is hetzelfde.

VRAGEN OVER DE HULPVERLENING

De volgende vragen gaan over de hulpverlening die jij krijgt.

7. Hoe ben je bij jouw hulpverlening terechtgekomen? Via: Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | |
|--|--|
| ☐ Huisarts | ☐ Consulent van de gemeente |
| ☐ School | ☐ Gezinsvoogd |
| ☐ Maatschappelijk werk | ☐ Medisch specialist |
| ☐ Anders, namelijk: _____ | |

8. Wie verleent of verleende hulp aan jou? Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | |
|--|---|
| ☐ Mijn ouders/bekenden via een persoonsgebonden budget (pgb) | ☐ Jeugdconsulent |
| ☐ Een hulpverlener, betaald uit een persoonsgebonden budget (pgb) | ☐ School |
| ☐ Een andere professionele hulpverlener/zorgaanbieder | |

9. Hoe snel kreeg je de hulp die je nodig had?

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ Binnen twee weken | ☐ Binnen een tot drie maanden | ☐ Na meer dan zes maanden |
| ☐ Binnen twee tot vier weken | ☐ Binnen drie tot zes maanden | ☐ Weet ik niet meer |

10. Wat vind je van de hulpverlening (tot nu toe)? *Als de hulp niets te maken heeft met het onderwerp, vul dan 'niet van toepassing' in.*

	Ja, helemaal	Voldoende	Onvoldoende	Helemaal niet	Niet van toepassing
De hulpverlening is snel van start gegaan	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	☐	☐	☐	☐	☐
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	☐	☐	☐	☐	☐
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb een goede klik met de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐
Ik krijg de hulp die ik nodig heb	☐	☐	☐	☐	☐

11. Met welk gevoel kijk je terug op jouw contact met de hulpverlener (tot nu toe)? (0 = Zeer negatief, 10 = Zeer positief)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Sluit de hoeveelheid hulp die je krijgt aan bij wat je nodig hebt?

- ☐ Minder hulp zou kunnen
- ☐ De hoeveelheid hulp is precies goed
- ☐ Meer hulp is nodig

VRAGEN OVER DE EFFECTEN VAN DE HULPVERLENING

De volgende vragen gaan over wat de hulpverlening voor jou (tot nu toe) heeft opgeleverd.

13. Wat levert de hulp voor jou op? *Als de hulp niets te maken heeft met het onderwerp, vul dan 'niet van toepassing' in.*

	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
Door de hulp voel ik me beter	0	0	0	0	0	0
Door de hulp kan ik beter met mijn problemen omgaan	0	0	0	0	0	0
Door de hulp gaat het thuis met mij beter	0	0	0	0	0	0
Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	0	0	0	0	0	0
Door de hulp heb ik weer goed contact met andere jongeren/mensen	0	0	0	0	0	0

14. Het resultaat van de hulp die ik (tot nu toe) heb gekregen is... (0 = Niet merkbaar, 10 = Heel erg groot)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

15. Geef een toelichting op jouw score bij 14.

ALGEMENE VOORZIENINGEN

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk. Voorbeelden zijn: POH-GGZ, jongerenwerk, opvoedondersteuning, school maatschappelijk werk, Jeugdgezondheidszorg (JGZ) etc. Om van een algemene voorziening gebruik te maken, is geen toestemming van de gemeente nodig.

16. Ben je bekend met deze algemene voorzieningen?

- ☐ Ja, en ik maak er gebruik van
☐ Ja, maar ik maak er (nog) geen gebruik van (→ ga verder met vraag 18.)
☐ Nee (→ ga verder met vraag 18.)

17. De invloed van deze algemene voorzieningen op mijn functioneren is... (0 = Niet merkbaar, 10 = Heel erg groot)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TOT SLOT

18. Ben je een jongen of een meisje?

☐ Jongen

Meisje

19. Hoe oud ben je?

☐ Jonger dan 12 jaar

☐ 13 jaar

☐ 15 jaar

☐ 12 jaar

☐ 14 jaar

☐ 16 jaar of ouder

20. Ik heb te maken met: *Meerdere antwoorden mogelijk.*

☐ Gedragsproblemen

☐ Leerproblemen

☐ Autisme

☐ Psychische problemen

☐ Problemen thuis

☐ Dyslexie

☐ Verstandelijke beperking

☐ AD(H)D

☐ Zeg ik liever niet

☐ Lichamelijke beperking

☐ Anders, namelijk: _____

21. Ontvang je op dit moment hulp?

☐ Ja

☐ Nee

22. Hoe lang krijg of kreeg je hulp?

☐ Kortere dan 6 maanden

☐ Tussen 6 en 12 maanden

☐ Tussen 1 en 2 jaar

☐ Langer dan 2 jaar

Zie voor de laatste vraag, de volgende pagina →

Wij, van het onderzoeksbureau Reiger Research, willen in opdracht van de gemeente Zevenaar met jongeren verder praten over wat zij vinden van de jeugdzorg. We willen dit graag in groepsverband doen, omdat we dan gezamenlijk kunnen kijken hoe jullie dingen graag anders of beter zouden willen zien. Als je meedoet, ontvang je na afloop een bol.com-bon van 20 euro. Als je wel wilt meedoen aan het vervolgonderzoek, maar liever alleen via een telefonisch onderzoek, dan mag dat ook. Het vervolgonderzoek vindt plaats na de zomervakantie.

Wil je meedoen aan het vervolgonderzoek?

- ☐ Ja, ik wil meedoen in een groep
- ☐ Ja, ik wil meedoen door middel van een telefonisch interview
- ☐ Nee

Als je mee wilt doen aan het vervolgonderzoek, heb je wel toestemming van je ouders of verzorgers nodig. Heb je toestemming van jouw ouders of verzorgers?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wil je meedoen én heb je toestemming? Vul dan nog even de volgende gegevens in, dan nemen wij contact met je op.

Voor- en achternaam:

Telefoonnummer:.....

Emailadres:.....

Om een goede selectie te kunnen maken uit de jongeren die willen meedoen aan het vervolgonderzoek, willen we graag jouw naam koppelen met je antwoorden op de vragen in deze vragenlijst. Vind je dat goed?

Belangrijk: we maken die koppeling uitsluitend voor het maken van de selectie en niet voor een ander doel, zoals de rapportage van de resultaten.

- ☐ Ja, ik vind het goed dat mijn naam gekoppeld wordt aan mijn antwoorden
- ☐ Nee, dat vind ik niet goed. *Jouw naam wordt niet gekoppeld aan jouw naam, maar je kunt evengoed toch uitgenodigd worden voor het vervolgonderzoek.*

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor je medewerking!

BIJLAGE III VRAGENLIJST VOOR OUDERS¹⁰

HULP ZOEKEN

1. Ik weet waar ik terecht kan voor hulp?

- ☐ Ja, helemaal
 ☐ Voldoende
 ☐ Onvoldoende
 ☐ Helemaal niet

VRAGEN OVER HET GEBIEDSTEAM

Het is mogelijk dat u contact hebt gehad met een consulent van het gebiedsteam van Zevenaar omdat u een hulpvraag had. De vragen in dit blok gaan over het gebiedsteam.

2. Hebt u contact met een jeugdconsulent van de gemeente Zevenaar gehad?

- ☐ Ja
 ☐ Nee (Ga verder met vraag 7.)

3. Naar de gemeente stappen om hulp te vragen voor mijn kind was voor mij ...? (0 = Heel erg moeilijk, 10 = Heel erg makkelijk)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Geef een toelichting op uw score bij vraag 3.

De volgende vragen gaan over het gesprek met de jeugdconsulent.

4. Reageer op de volgende stellingen over het gesprek met de jeugdconsulent

	Ja, helemaal	Voldoende	Onvoldoende	Helemaal niet	Niet van toepassing
Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐
De jeugdconsulent reageert snel op mijn mailtjes of telefoontjes	☐	☐	☐	☐	☐
De jeugdconsulent nam genoeg tijd voor mij en mijn kind	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kon met de jeugdconsulent alles bespreken, ook voor mij moeilijk bespreekbare onderwerpen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik had een goede klik met de jeugdconsulent	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb goed met de jeugdconsulent kunnen bespreken welke hulp het best bij mijn kind past	☐	☐	☐	☐	☐
De jeugdconsulent bood ook ondersteuning aan ons als ouders/verzorgers (en andere gezinsleden)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben tevreden met de gesprekken met de jeugdconsulent	☐	☐	☐	☐	☐

¹⁰ De lay-out van de vragenlijst wijkt iets af van de vragenlijst zoals die naar de ouders is gestuurd. De inhoud is hetzelfde.

5. Wat vond u goed aan het gesprek met de jeugdconsulent en zijn er ook dingen die misschien beter hadden gekund?

6. Welk rapportcijfer geeft u het contact met de gemeente?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

VRAGEN OVER DE HULPVERLENING

De volgende vragen gaan over de hulpverlening die uw kind krijgt of heeft gekregen.

7. Hoe bent u bij de hulpverlening terechtgekomen? Via: Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | |
|--|--|
| ☐ Huisarts | ☐ Consulent van de gemeente |
| ☐ School | ☐ Gezinsvoogd |
| ☐ Maatschappelijk werk | ☐ Medisch specialist |
| ☐ Anders, namelijk: _____ | |

8. Wie verleent of verleende de hulp aan uw kind? Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | |
|--|---|
| ☐ (Mijn partner en) ik via een persoonsgebonden budget (pgb) | ☐ Jeugdconsulent |
| ☐ Een hulpverlener, betaald uit een persoonsgebonden budget (pgb) | ☐ School |
| ☐ Een andere professionele hulpverlener | |

9. Hoe snel kreeg uw kind de hulp die hij of zij nodig had?

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ Binnen twee weken | ☐ Binnen een tot drie maanden | ☐ Na meer dan zes maanden |
| ☐ Binnen twee tot vier weken | ☐ Binnen drie tot zes maanden | ☐ Weet ik niet meer |

10. Wat vindt u van de hulpverlening aan uw kind (tot nu toe)? *Als de hulp niets te maken heeft met het onderwerp, vul dan 'niet van toepassing' in.*

	Ja, helemaal	Voldoende	Onvoldoende	Helemaal niet	Niet van toepassing
De hulpverlening is snel van start gegaan	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	☐	☐	☐	☐	☐
De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	☐	☐	☐	☐	☐
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn kind en ik hebben een goede klik met de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn kind krijgt de hulp die hij of zij nodig heeft	☐	☐	☐	☐	☐
De hulpverleners bieden ook ondersteuning aan de overige gezinsleden	☐	☐	☐	☐	☐

11. Met welk gevoel kijkt u terug op uw contact met de hulpverlener (tot nu toe)? (0 = Zeer negatief, 10 = Zeer positief)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

12. Sluit de hoeveelheid hulp die uw kind krijgt aan bij wat hij/zij nodig heeft?

- ☐ Minder hulp zou kunnen
- ☐ De hoeveelheid hulp is precies goed
- ☐ Meer hulp is nodig

VRAGEN OVER DE EFFECTEN VAN DE HULPVERLENING

De volgende vragen gaan over wat de hulpverlening voor uw kind (tot nu toe) heeft opgeleverd.

13. Wat levert de hulp voor uw kind op? Als de hulp niets te maken heeft met het onderwerp, vul dan 'niet van toepassing' in.

	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
Door de hulp voelt mijn kind zich beter	0	0	0	0	0	0
Door de hulp kan mijn kind beter met zijn/haar problemen omgaan	0	0	0	0	0	0
Door de hulp gaat het thuis met mijn kind beter	0	0	0	0	0	0
Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	0	0	0	0	0	0
Door de hulp heeft mijn kind weer goed contact met andere jongeren/mensen	0	0	0	0	0	0
Door de hulp kunnen wij als ouders/verzorgers beter omgaan met het gedrag van ons kind	0	0	0	0	0	0

14. Het resultaat van de hulp die mijn kind (tot nu toe) heeft gekregen is... (0 = Niet merkbaar, 10 = Heel erg groot)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

15. Geef een toelichting op uw score bij 14.

ALGEMENE VOORZIENINGEN

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk. Voorbeelden zijn: POH-GGZ, jongerenwerk, opvoedondersteuning, schoolmaatschappelijk werk, Jeugdgezondheidszorg (JGZ) etc. Om van een algemene voorziening gebruik te maken, is geen toestemming van de gemeente nodig.

16. Bent u bekend met deze algemene voorzieningen?

- ☐ Ja, en mijn kind maakt er gebruik van
- ☐ Ja, maar mijn kind maakt er (nog) geen gebruik van (→ ga verder met vraag 18.)
- ☐ Nee (→ ga verder met vraag 18.)

17. De invloed van deze algemene voorzieningen op het functioneren van mijn kind is... (0 = Niet merkbaar, 10 = Heel erg groot)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

TOT SLOT

18. Is uw kind dat hulp krijgt, een jongen of een meisje? Indien u meerdere kinderen hebt die hulp ontvangen, gaat u dan uit van het kind dat als laatste hulp heeft gekregen.

- ☐ Jongen ☐ Meisje

19. Hoe oud is uw kind?

- ☐ Jonger dan 12 jaar ☐ 13 jaar ☐ 15 jaar
- ☐ 12 jaar ☐ 14 jaar ☐ 16 jaar of ouder

20. Uw kind heeft te maken met: Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ Gedragsproblemen | ☐ Leerproblemen | ☐ Autisme |
| ☐ Psychische problemen | ☐ Problemen thuis | ☐ Dyslexie |
| ☐ Verstandelijke beperking | ☐ AD(H)D | ☐ Zeg ik liever niet |
| ☐ Lichamelijke beperking | ☐ Anders, namelijk: _____ | |

21. Ontvang uw kind op dit moment hulp?

- ☐ Ja ☐ Nee

22. Hoe lang krijgt of kreeg uw kind hulp?

- ☐ Kortere dan 6 maanden ☐ Tussen 6 en 12 maanden ☐ Tussen 1 en 2 jaar ☐ Langer dan 2 jaar

Zie de volgende pagina voor de laatste vraag →

Wij, van het onderzoeksbureau Reiger Research, willen in opdracht van de gemeente Zevenaar met ouders verder praten over wat zij vinden van de jeugdzorg en wat hun ervaringen zijn met de zorg voor een kind met een hulpvraag. We willen dit graag in groepsverband doen, omdat we dan gezamenlijk kunnen kijken hoe ouders zaken graag anders of beter zouden willen zien. Als u wel wilt meedoen aan het vervolgonderzoek, maar liever alleen via een telefonisch onderzoek, dan mag dat ook. Het vervolgonderzoek vindt plaats na de zomervakantie.

Wilt u meedoen aan het vervolgonderzoek?

- ☐ Ja, ik wil meedoen in een groep
- ☐ Ja, ik wil meedoen door middel van een telefonisch interview
- ☐ Nee

Wilt u meedoen? Vul dan nog even de volgende gegevens in, dan nemen wij contact met u op.

Voor- en achternaam:

Telefoonnummer:.....

Emailadres:.....

Om een goede selectie te kunnen maken uit de ouders of verzorgers die willen meedoen aan het vervolgonderzoek, willen we graag uw naam koppelen met uw antwoorden op de vragen in deze vragenlijst. Vindt u dat goed?

***Belangrijk:** we maken die koppeling uitsluitend voor het maken van de selectie en niet voor een ander doel, zoals de rapportage van de resultaten.*

- ☐ Ja, ik vind het goed dat mijn naam gekoppeld wordt aan mijn antwoorden
- ☐ Nee, dat vind ik niet goed. *Uw antwoorden worden niet gekoppeld aan uw naam, maar u kunt evengoed toch uitgenodigd worden voor het vervolgonderzoek.*

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!



WMO-CLIËNTERVARINGSONDERZOEK OVER 2018

GEMEENTE ZEVENAAR

Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2018

***ONDERZOEK NAAR DE BEKENDHEID VAN EN DE TOEGANG TOT MAATSCHAPPELIJKE
ONDERSTEUNING, HET CONTACT MET DE MEDEWERKERS VAN DE GEBIEDSTEAMS, HET HUISBEZOEK
EN DE EFFECTIVITEIT VAN DE MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING***

Juli 2019

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 024 - 642 45 62

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Verantwoording	4
CONCLUSIES.....	5
SAMENVATTING IN CIJFERS.....	6
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET	8
1.1 Aanleiding onderzoek.....	8
1.2 Onderzoeksdoelstelling	8
1.3 Onderzoeksdoelgroep	8
1.4 Onderzoeksvragen.....	8
1.5 Gegevensverzameling	8
1.6 Gegevensverwerking en analyse.....	9
HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN	10
HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA	11
3.1 Algemene achtergrondgegevens.....	11
3.2 Verplichte vragenset	11
3.2.1 Toegankelijkheid ondersteuning.....	12
3.2.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner	13
3.2.3 Kwaliteit ondersteuning	14
3.2.4 Wat levert ondersteuning op?	15
3.3 Verdiepend onderzoek	17
3.3.1 Medewerker en huisbezoek	17
3.3.2 Ervaringen met ondersteuning.....	21
3.3.3 Sociaal netwerk	25
3.3.4 Algemene voorzieningen.....	26
BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN.....	27
BIJLAGE II DATASET EN VERWERKING.....	28
BIJLAGE III VRAGENLIJST	29

Verantwoording

Volgorde vragen

In dit rapport zijn de vragen en onderwerpen uit de vragenlijst die bij elkaar horen geclusterd. De volgorde van de vragen zoals die in het rapport worden geanalyseerd, wijkt dus af van de volgorde van de vragen in de vragenlijst.

Afronding percentages

Bij sommige tabellen of figuren komt het totale percentage niet precies uit op 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen en brengt de betrouwbaarheid van de percentages dus niet in het geding.

Betekenis en verantwoording technieken en symbolen

De in dit rapport gebruikte analyse- en schattingsmethoden worden in Bijlage I uitgelegd.

CONCLUSIES

Aan de hand van de antwoorden op de geformuleerde onderzoeksvragen trekken we conclusies. De resultaten van de verplichte vragenset worden vergeleken met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2017, waarbij dient te worden aangetekend dat de gemeenten Zevenaar en Rijnwaarden toen nog niet gefuseerd waren, maar al wel samenwerkten op het gebied van het sociaal domein. De resultaten van het verdiepend onderzoek worden alleen vergeleken met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2017, voor zover de vragen overeenkomen. Een vergelijking met de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2016 en 2015 is niet verantwoord, omdat de samenwerking van de gemeenten toen nog niet in een vergevorderd stadium was.

Conclusie 1: Toegankelijkheid maatschappelijke ondersteuning

Wmo-cliënten weten doorgaans waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Wel ervoer bijna de helft van de respondenten het als tamelijk lastig om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag.

Het contact met de medewerkers van de gebiedsteams wordt door de Wmo-cliënten als positief ervaren. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek komen overeen met die van het cliëntervaringsonderzoek over 2017. Het samen met de Wmo-medewerker zoeken naar oplossingen is de belangrijkste indicator die voorspelt of cliënten zich serieus genomen voelen. De snelheid waarmee cliënten geholpen worden is statistisch gezien de tweede indicator voor de mate waarin cliënten zich serieus genomen voelen. Ook de mate waarin cliënten weten waar zij met hun hulpvraag moeten zijn, speelt mee, al heeft deze indicator het laagste gewicht.

Conclusie 2: Ervaringen gesprekken met medewerkers

Cliënten hebben positieve ervaringen met de gesprekken die zij hebben gevoerd met de Wmo-consulenten. Er zijn drie indicatoren die van invloed zijn op de tevredenheid over de gesprekken die de cliënten voeren met Wmo-consulenten. De belangrijkste indicator is of cliënten vinden dat zij goed met de medewerker kunnen bespreken welke ondersteuning voor hen het meest geschikt is. Ook de klik die cliënten voelen met de medewerker is een belangrijke indicator. Tot slot speelt de hoeveelheid tijd die een medewerker neemt voor de cliënt mee.

De respondenten die in 2018 contact met de gemeente hebben gehad, geven gemiddeld een rapportcijfer van 7,6 aan dat contact. De mate waarin cliënten tevreden zijn over de gesprekken met de medewerkers, is de belangrijkste indicator voor de hoogte van dit rapportcijfer. Maar de mate waarin de ondersteuning als geschikt wordt ervaren, speelt hierin ook een rol.

Conclusie 3: Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is gelijk gebleven ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2017. Een meerderheid van de cliënten (70%) is niet bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Cliënten die jonger zijn dan 56 jaar zijn duidelijk minder bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner dan de cliënten die ouder zijn dan 56 jaar.

Conclusie 4: Geschiktheid ondersteuning

De ondersteuning past meestal bij de hulpvraag van cliënten. De resultaten zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar. De (ervaren) kwaliteit van de ondersteuning is de belangrijkste indicator wat betreft de vraag of cliënten de ondersteuning wel of niet bij hen vinden passen. Daarnaast speelt ook mee of cliënten zich door de ondersteuning beter kunnen redden.

Cliënten krijgen voldoende informatie over de hulp. Bovendien krijgen cliënten de hulp die zij nodig hebben.

Conclusie 5: Effectiviteit ondersteuning

De ondersteuning heeft een positief effect op het dagelijkse leven van de meeste cliënten. De ondersteuning zorgt ervoor dat de cliënten beter de dingen te kunnen doen die zij willen doen en dat zij zich beter kunnen redden. Door de ondersteuning kunnen mensen in hun eigen omgeving blijven wonen. Drie factoren hebben hierop significant invloed: 1. in een schoon huis kunnen wonen, 2. voldoende contact kunnen blijven onderhouden met bekenden en 3. door de ondersteuning de dingen kunnen blijven doen die cliënten willen doen. Meedoen aan de samenleving wordt met name bepaald door: 1. voldoende contact kunnen onderhouden met bekenden en 2. zich lokaal en regionaal kunnen verplaatsen. De respondenten in dit cliëntervaringsonderzoek zijn positiever over de effecten van de ondersteuning dan de cliënten die aan het cliëntervaringsonderzoek over 2017 meededen.

Een meerderheid van de respondenten vindt het in meer of mindere mate moeilijk om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving. Bijna een derde van de respondenten vindt het heel moeilijk om hulp te vragen. De vrouwelijke respondenten vinden het significant moeilijker om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving dan de mannelijke respondenten. Leeftijd speelt hierin geen significante rol.

Twee derde van de cliënten is bekend met de algemene voorzieningen. 28% maakt ook gebruik van algemene voorzieningen. Een ruime meerderheid van degenen die gebruikmaken van algemene voorzieningen (69%) geeft aan dat deze voorzieningen een merkbare invloed hebben op hun zelfstandigheid en maatschappelijke deelname.

SAMENVATTING IN CIJFERS

Respons en betrouwbaarheid

In totaal zijn 1.250 Wmo-cliënten benaderd voor dit onderzoek. 477 Wmo-cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons op 38,2%. De respons is hoger dan vorig jaar. De respons bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017 was 29,2%.

De resultaten van dit onderzoek geven een statistisch betrouwbaar beeld over hoe Wmo-cliënten de dienstverlening en de mate van ondersteuning door de gevonden oplossing(en) ervaren.

Resultaten

 Sterke punten (≥ 70% positief)	↑ = resultaat verbeterd t.o.v. het vorige onderzoek
 Aandachtspunten (tussen 50% en 70% positief)	→ = resultaat gelijk aan het vorige onderzoek
 Verbeterpunten (< 50% positief)	↓ = resultaat verslechterd t.o.v. het vorige onderzoek

Verplichte vragen	
	Cliënten weten waar ze moeten zijn voor ondersteuning: 78% → (2017: 78%)
	Cliënten worden snel geholpen door de Wmo-afdeling: 78% ↑ (2017: 73%)
	Cliënten voelen zich serieus genomen door de Wmo-consulenten: 88% ↑ (2017: 87%)
	Wmo-consulenten zoeken samen met cliënten naar oplossingen: 80% ↑ (2017: 78%)
	Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner: 30% → (2017: 30%)
	Kwaliteit van de ondersteuning: 86% ↑ (2017: 84%)
	De mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag: 85% → (2017: 85%)
	Cliënten kunnen door de ondersteuning de dingen doen die zij willen: 78% ↓ (2017: 81%)
	Cliënten kunnen zich door de ondersteuning beter redden: 84% ↓ (2017: 85%)

- 😊 Cliënten hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven: 77% ↓ (2017: 80%)

Medewerker gebiedsteam en het huisbezoek

- 😊 De Wmo-consulent reageert snel op mailtjes of telefoontjes: 86%
- 😊 De Wmo-consulent nam genoeg tijd: 95%
- 😊 Alles met Wmo-consulent kunnen bespreken, ook moeilijk bespreekbare onderwerpen: 92%
- 😊 Klik met de Wmo-consulent: 91%
- 😊 Kunnen bespreken met Wmo-consulent welke hulp het best passend is: 92%
- 😊 Tevreden over gesprekken met de Wmo-consulent: 90%
- 😊 Rapportcijfer contact met gemeente: 7,6

Effectiviteit ondersteuning

- 😊 Wachtijd op ondersteuning (korter dan vier weken): 73%
- 😊 Informatievoorziening over de hulp: 89%
- 😊 De benodigde hulp krijgen: 92%

Door de ondersteuning kan de Wmo-cliënt:

- 😊 In de eigen omgeving blijven wonen: 98% ↑ (2017: 82%)
- 😊 In een schone woning leven: 90% ↑ (2017: 73%)
- 😊 Zich in en rondom de woning verplaatsen: 94% ↑ (2017: 69%)
- 😊 Zich lokaal of regionaal verplaatsen: 86% ↑ (2017: 66%)
- 😊 Voldoende contact onderhouden met bekenden: 89% ↑ (2017: 71%)
- 😊 Meedoen aan de samenleving: 68% ↑ (2017: 43%).
- 😞 Hulp durven vragen aan mensen uit de omgeving: 41%
- 😊 Bekendheid algemene voorzieningen: 67%
- 😊 Merkbare invloed algemene voorzieningen op zelfstandigheid en maatschappelijke deelname: 69%.

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding onderzoek

Gemeenten zijn vanwege de Wmo verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Vanaf 2016 moeten gemeenten hier een verplichte vragenlijst voor gebruiken. De gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema ‘klantervaringen’ en moeten daar aangeleverd worden.¹

Naast deze verplichte vragen mogen gemeenten ook eigen verdiepvragen stellen. De gemeente Zevenaar heeft besloten om dieper in te gaan op de ervaringen van Wmo-cliënten met het contact met de medewerkers van de gebiedsteams van de gemeente Zevenaar en het huisbezoek dat deze medewerkers bij cliënten afleggen. Daarnaast worden de ervaringen van de respondenten met de ondersteuning in kaart gebracht. Daarbij wordt gekeken naar welk effect de ondersteuning heeft op het dagelijkse functioneren van de cliënten.

1.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling van het onderzoek is inzicht krijgen in de (achtergronden van de) ervaringen van cliënten met de uitvoering van het beleid met betrekking tot de Wmo. De gemeente Zevenaar kan op basis van die inzichten haar beleid en de uitvoering daarvan verbeteren.

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek zijn alle inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een maatwerkvoorziening. Voor centrumgemeenten is dit inclusief de cliënten Beschermd Wonen. De groep wordt verdeeld in:

- Nieuwe cliënten: inwoners die in 2018 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden; inwoners die zich in 2018 voor het eerst hebben gemeld met een hulpvraag of bestaande Wmo-cliënten die in 2018 opnieuw zijn gezien door een Wmo-consulent. (Het gaat hier dus niet om ambtelijke verlengingen of herindicaties zonder dat de cliënt opnieuw gezien is door een Wmo-consulent)
- Bestaande cliënten: inwoners die al voor 2018 Wmo-cliënt waren en die in 2018 niet opnieuw zijn gezien door een Wmo-consulent.

1.4 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe beleven cliënten het contact met de medewerkers van de gebiedsteams?
- Hoe beleven cliënten het huisbezoek?
- Zijn de gevonden (maatwerk)oplossingen effectief?

1.5 Gegevensverzameling

De onderzoeksdoelgroep heeft in mei 2019 een schriftelijke vragenlijst ontvangen. De respondenten konden de ingevulde vragenlijst door middel van een antwoordenvolop gratis terugsturen naar het onderzoeksbureau. Na tien dagen ontvingen cliënten een herinnering om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek.

¹ Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, versie 21 maart 2016.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 25.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2016 en Excel 2016.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de onderzoeksdoelgroep.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn ook niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de N-waarde).

HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Totaalaantal cliënten</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
Totaal	1.505	1.250	477 (38,2%)

Tabel 1. Respons onderzoek

Uit het adressenbestand van de Wmo-cliënten is een steekproef getrokken op basis van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een verwachte respons van 30%. Op basis van deze criteria zijn uit het bestand van 1.505 cliënten 1.250 cliënten willekeurig geselecteerd. 477 Wmo-cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons op 38,2%.

De betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is 99,1% en dat ligt ruim boven de grens van 95%. De foutmarge bedraagt 3,71%. Dat wil zeggen dat als iedereen had meegedaan aan het onderzoek, de resultaten van de totale groep binnen een marge van 3,71% boven of onder de resultaten uit dit onderzoek kunnen liggen. De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin betrouwbaar beeld.

HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Waar mogelijk en waar relevant worden de gegevens uitgesplitst op basis van verschillende kenmerkengroepen inwoners en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats. Tevens worden deze resultaten gebruikt om de kwantitatieve uitkomsten te verdiepen.

De resultaten van de verplichte vragenset worden vergeleken met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2017 om te zien of er een ontwikkeling in de ervaringen van de cliënten is waar te nemen. De resultaten van het verdiepend onderzoek worden tevens met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2017 vergeleken, daar waar de vragen identiek zijn.

3.1 Algemene achtergrondgegevens

Van de respondenten (N = 461) die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben meegedaan, is 73% vrouw en 27% man. De grootste groep respondenten is 70 jaar of ouder. De leeftijdsverdeling is weergegeven in de volgende tabel.

	<i>Aantal</i>	<i>2018</i>
Jonger dan 18 jaar	0	0,0%
18 jaar tot en met 23 jaar	4	0,9%
24 jaar tot en met 39 jaar	25	5,4%
40 jaar tot en met 55 jaar	38	8,2%
56 jaar tot en met 69 jaar	78	16,9%
70 jaar of ouder	317	68,6%
Totaal	462	100,0%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling respondenten.

3.2 Verplichte vragenset

De vragenlijst is opgebouwd uit een set van stellingen en een open vraag. De vragen gaan over:

- De ervaring met de toegang tot ondersteuning;
- Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner;
- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- Het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

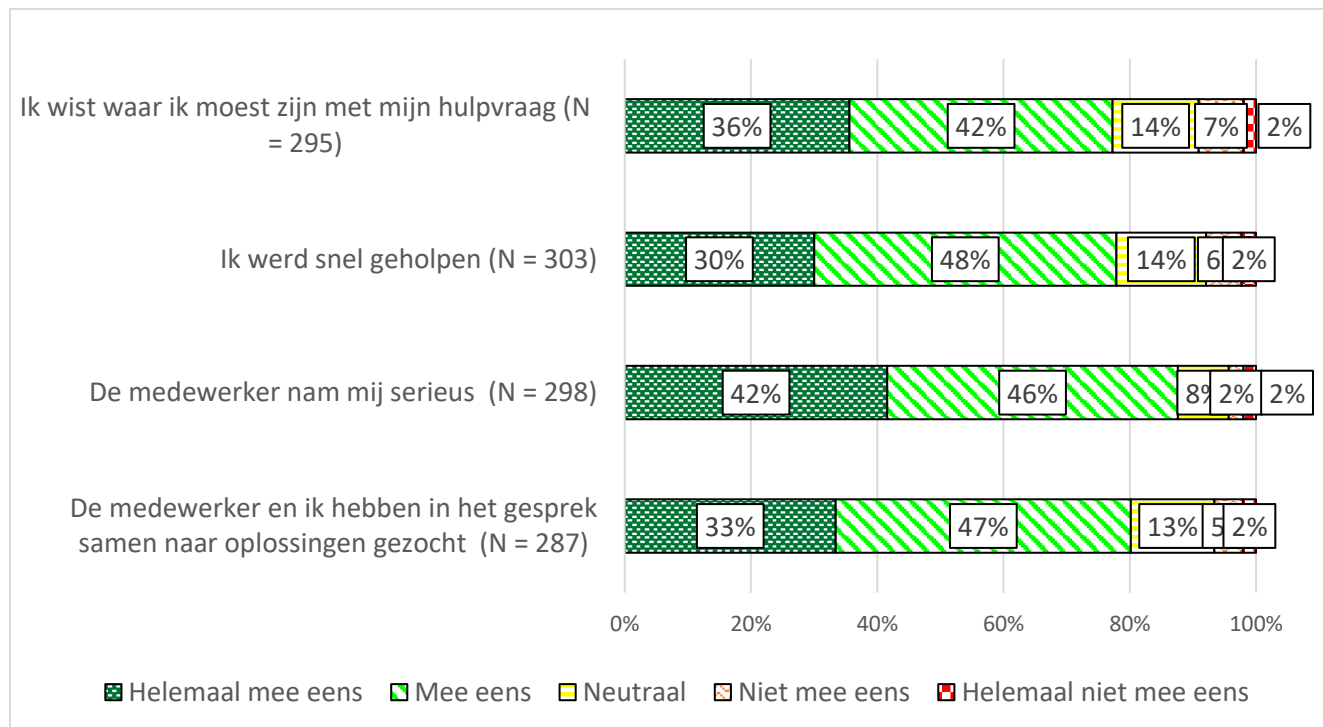
Met het uitvoeren van dit verplichte cliëntervaringsonderzoek voldoen gemeenten aan de eisen in de Wmo. Omdat elke gemeente deze vragenlijst zal gebruiken, kunnen de uitkomsten van verschillende gemeenten met elkaar vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren.²

Voor de verwerking van de dataset is een instructie opgesteld. Deze instructie is terug te vinden in Bijlage II. De verwerking van de antwoorden op de verplichte vragen zijn volgens deze instructie uitgevoerd.

² Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, versie 21 maart 2016.

3.2.1 Toegankelijkheid ondersteuning

De eerste vier stellingen gaan over de toegang tot de ondersteuning.



Figuur 1. Resultaten verplichte vragen over 'contact'

Respondenten weten meestal waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Het contact met de medewerkers van de gebiedsteams wordt door de respondenten als positief ervaren. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek komen overeen met die van het cliëntervaringsonderzoek over 2017, rekening houdend met een marge van maximaal 5 procentpunten.

TOEGANG TOT ONDERSTEUNING

78% van de respondenten wist waar zij moest zijn met hun hulpvraag. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was dat eveneens 78%. Het resultaat is dus stabiel gebleven. 9% is het (helemaal) niet eens met de stelling 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'.

SNEL GEHOLPEN WORDEN

Ruim driekwart van de respondenten (78%) is van mening dat zij snel is geholpen. Dat is een lichte stijging in vergelijking met het vorige cliëntervaringsonderzoek toen 73% het eens was met de stelling 'ik werd snel geholpen'. 8% is het niet eens met deze stelling.

SERIEUS GENOMEN VOELEN

Van de respondenten voelde 88% zich serieus genomen door de medewerker van het gebiedsteam. Vorig jaar gaf 87% dat aan. Dat resultaat is dus relatief stabiel gebleven. Slechts 4% voelde zich niet serieus genomen door de medewerker.

SAMEN NAAR OPLOSSINGEN GEZOCHT

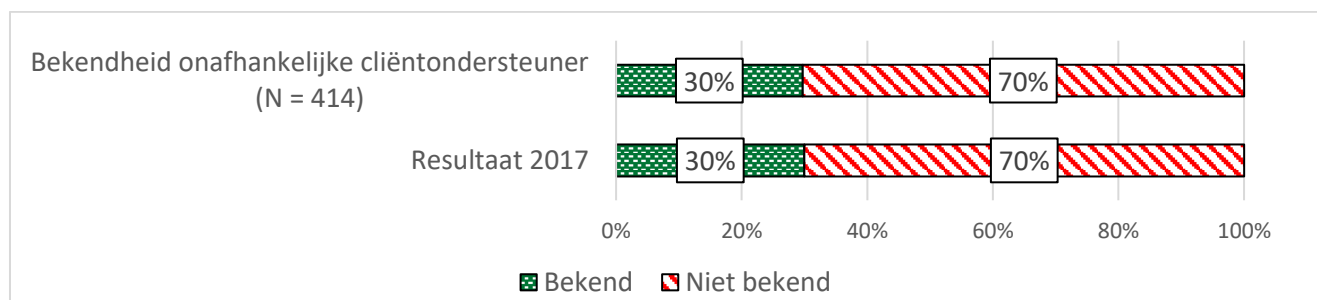
Met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' zegt 80% het (helemaal) eens te zijn. Vorig jaar was dat 78%. De groep respondenten die het (helemaal) eens is met deze stelling is dus vrijwel gelijk gebleven.

Analyse:

Het samen met de Wmo-medewerker zoeken naar oplossingen is de belangrijkste indicator die voorspelt of cliënten zich serieus genomen voelen. De snelheid waarmee cliënten geholpen worden is statistisch gezien de tweede indicator voor de mate waarin cliënten zich serieus genomen voelen. Deze indicator heeft een lager gewicht (de gestandaardiseerde coëfficiënt) dan de eerste indicator. Beide indicatoren zijn significant op een betrouwbaarheidsniveau van meer dan 99% (p-waarde). Ook de mate waarin cliënten weten waar zij met hun hulpvraag moeten zijn, speelt een rol, maar deze indicator heeft het laagste gewicht.³

3.2.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Sinds de invoering van de Wmo in 2015 kunnen inwoners gratis gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het gaat hierbij om een onafhankelijk persoon die inwoners bijstaat bij het regelen of verkrijgen van passende ondersteuning.



Figuur 2. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Net als bij het vorige onderzoek, is 30% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Analyse:

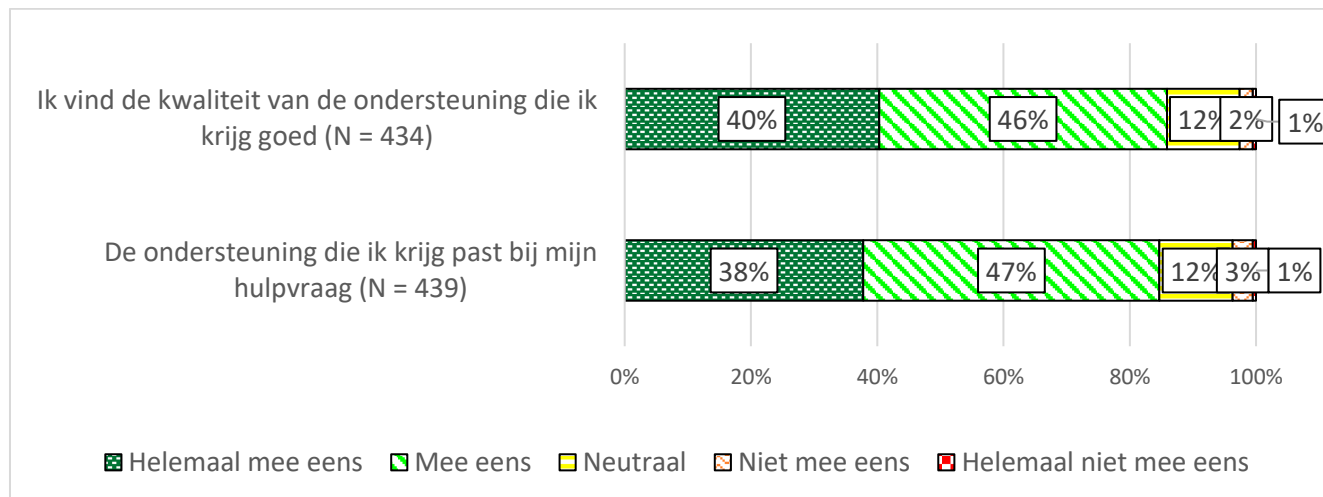
Van de 56-plussers is 32% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl van de groep die jonger is dan 56 jaar 21% bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit verschil is significant.

³ **Verantwoording:** De mate waarin cliënten zich serieus genomen voelt, wordt voor 55% (R^2) verklaard door de volgende variabelen:

1. De mate waarin de medewerker samen met de cliënt in het gesprek naar oplossingen zoekt, speelt hierin de grootste rol ($R^2 = 0,550$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,522; $p < 0,001$).
2. De mate waarin cliënten snel geholpen worden ($R^2 = 0,550$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,259; $p < 0,001$).
3. De mate waarin cliënten weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag ($R^2 = 0,550$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,103; $p < 0,05$).

3.2.3 Kwaliteit ondersteuning

De volgende twee stellingen hebben betrekking op de vormen van ondersteuning, zoals hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat de Wmo-cliënten van deze ondersteuning vinden.



Figuur 3. Resultaten verplichte vragen over 'kwaliteit van de ondersteuning'

De kwaliteit van de voorzieningen wordt als goed ervaren. En de ondersteuning past meestal bij de hulpvraag van cliënten. De resultaten zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar.

KWALITEIT ONDERSTEUNING

Van de respondenten is 86% het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'. Dit resultaat is vergelijkbaar met het cliëntervaringsonderzoek over 2017, toen 84% het (helemaal) met de stelling eens was. Kijken we naar de groep die het oneens is met de stelling, dan zien we dat dit slechts 3% is.

GESCHIKTHEID ONDERSTEUNING

Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017, is 85% is het (helemaal) eens met de stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag'. 3% is van mening dat de ondersteuning niet of onvoldoende past bij haar hulpvraag.

Analyse:

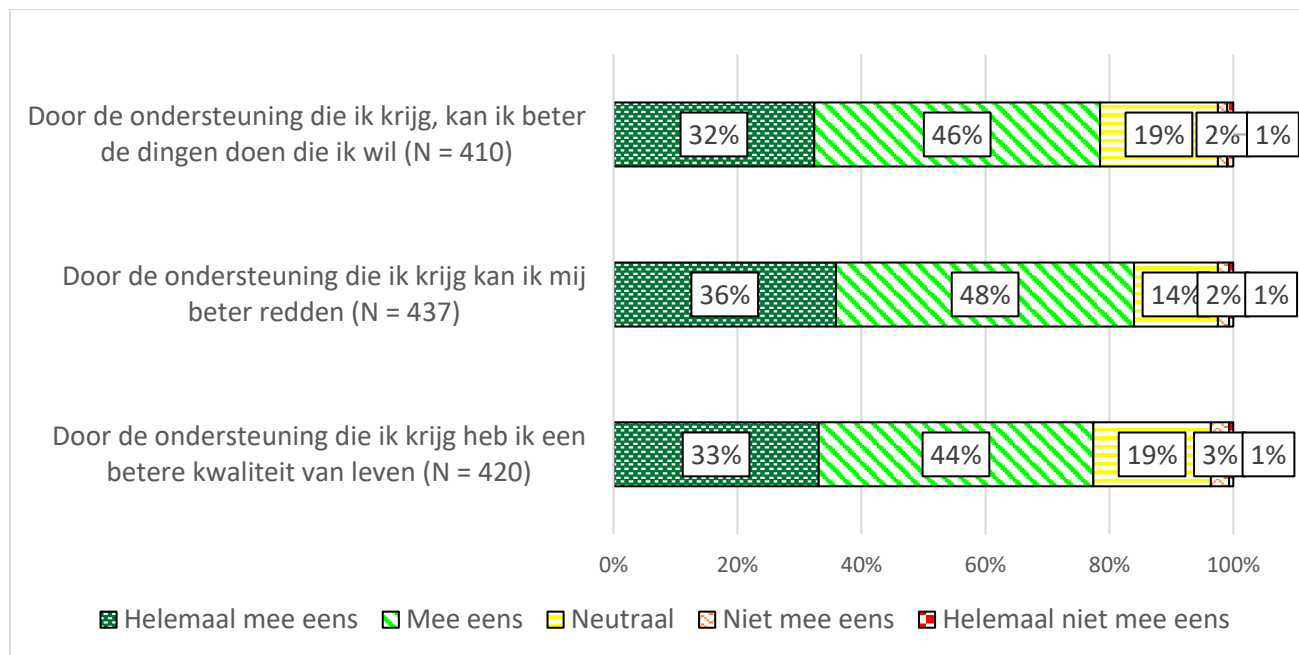
De kwaliteit van de ondersteuning is de belangrijkste indicator wat betreft de vraag of cliënten de ondersteuning wel of niet bij hen vinden passen. Daarnaast speelt ook mee of cliënten zich door de ondersteuning beter kunnen redden.⁴

⁴ **Verantwoording:** De mate waarin cliënten aangeven dat de ondersteuning bij hen past, wordt voor 71% verklaard door:

1. De mate waarin cliënten de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden ($R^2 = 0,711$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,767; $p < 0,001$).
2. De mate waarin cliënten zich door de ondersteuning beter kunnen redden ($R^2 = 0,711$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,134; $p < 0,001$).

3.2.4 Wat levert ondersteuning op?

De stellingen in dit blok gaan over het effect van de gekregen ondersteuning op het leven van de Wmo-cliënten.



Figuur 4. Resultaten verplichte vragen over 'effecten van de ondersteuning'

De ondersteuning heeft een positief effect op het dagelijkse leven van de meeste cliënten. De ondersteuning zorgt ervoor dat de cliënten beter de dingen te kunnen doen die zij willen en dat zij zich beter kunnen redden. De respondenten zijn in grote lijnen net zo positief over de effecten van de ondersteuning als de cliënten die aan het cliëntervaringsonderzoek over 2017 meededen, met een marge van maximaal drie procentpunten.

EIGEN REGIE

Met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' is 78% het (helemaal) eens. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017 was 81% het met deze stelling eens. 3% van de respondenten is van mening dat de hulp of ondersteuning hen niet beter in staat stelt om dingen te doen die zij willen.

ZELFSTANDIGHEID

Wat betreft de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden' zegt 84% het (helemaal) eens te zijn. Het resultaat is vrijwel gelijk aan het resultaat van afgelopen jaar. Toen was 85% van de respondenten het (helemaal) eens was met deze stelling. 3% is van mening dat zij zich niet beter kunnen redden door de ondersteuning die zij krijgen.

KWALITEIT VAN LEVEN

77% is het eens met de laatste stelling: 'Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven'. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017 was 80% van de respondenten het eens met deze stelling. 4% van de respondenten is van mening geen betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning.

Analyse:

Er zijn drie indicatoren voor wat betreft de vraag of cliënten vinden dat zij een betere kwaliteit van leven hebben. De belangrijkste indicator is de vraag of cliënten zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Een tweede indicator, zij het met een minder gewicht, is de vraag of cliënten beter de dingen kunnen doen die zij willen. De derde indicator is de kwaliteit van de ondersteuning.⁵

Diverse respondenten hebben een toelichting gegeven op hun antwoorden op de tien vragen uit de verplichte vragenset. Uit het onderzoek komt naar voren dat de respondenten vaak positief zijn, maar soms ook wel kritisch zijn over de ondersteuning. Globaal komen de reacties op het volgende neer:

- Tevredenheid en blijdschap over de ondersteuning. De ondersteuning sluit aan bij de hulpvraag en zorgt ervoor dat mensen thuis kunnen blijven wonen.
- Over de huishoudelijke hulp is een deel van de respondenten tevreden, maar er zijn ook kritische opmerkingen gemaakt. Die kritische opmerkingen hebben te maken met het aantal uren hulp dat door sommigen als te weinig wordt ervaren. Andere kritische opmerkingen hebben te maken met de wisselingen van de hulpen. Respondenten geven aan liever een vaste hulp te hebben. Soms kan er door personeelstekort geen ondersteuning geboden worden.

Ik heb sinds oktober 2018 13 verschillende andere [hulpen] gehad.

⁵ **Verantwoording:** De mate waarin respondenten vinden dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben, wordt voor bijna 64% verklaard door drie variabelen:

1. De mate waarin cliënten zich door de ondersteuning beter kunnen redden ($R^2 = 0,637$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,523; $p < 0,001$).
2. De mate waarin de ondersteuning ertoe leidt dat een cliënt beter de dingen kan doen die hij of zij wil ($R^2 = 0,637$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,254; $p < 0,001$).
3. De kwaliteit van de ondersteuning ($R^2 = 0,637$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,119; $p < 0,005$).

3.3 Verdiepend onderzoek

Na de verplichte vragenset zijn door middel van een kwantitatief onderzoek vragen aan de respondenten gesteld die dieper ingaan op hun situatie, ervaringen en meningen over de ondersteuning via de Wmo.

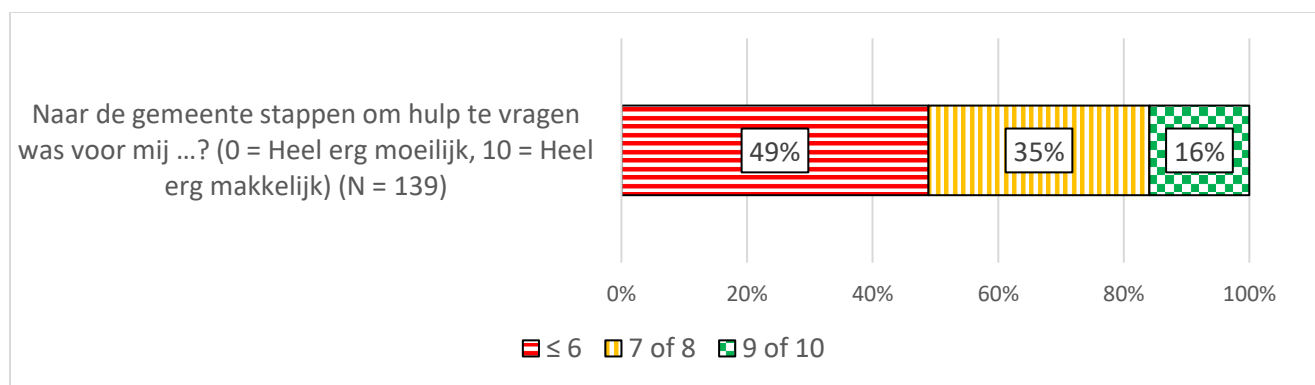
3.3.1 Medewerker en huisbezoek

In deze subparagraaf wordt ingegaan op het contact met de medewerkers van de gebiedsteams. Tijdens een huisbezoek wordt de persoonlijke situatie van de Wmo-cliënt in kaart gebracht. Als duidelijk is wat de ondersteuningsvraag is, zal de medewerker meehelpen met het zoeken naar een geschikte oplossing. Gekeken wordt naar wat iemand zelf kan doen om de vraag op te lossen of wat familieleden of bekenden kunnen doen. Soms blijkt dat een maatwerkoplossing via de gemeente nodig is om het probleem op te lossen.

In deze subparagraaf zijn alleen de resultaten meegenomen van de respondenten die in 2018 een gesprek hebben gehad met de Wmo-consulent. In totaal zijn dat 146 respondenten.

3.3.1.1 Hulp zoeken

Allereerst is aan de respondenten gevraagd hoe zij het hebben ervaren om contact met de gemeente op te nemen over hun hulpvraag.

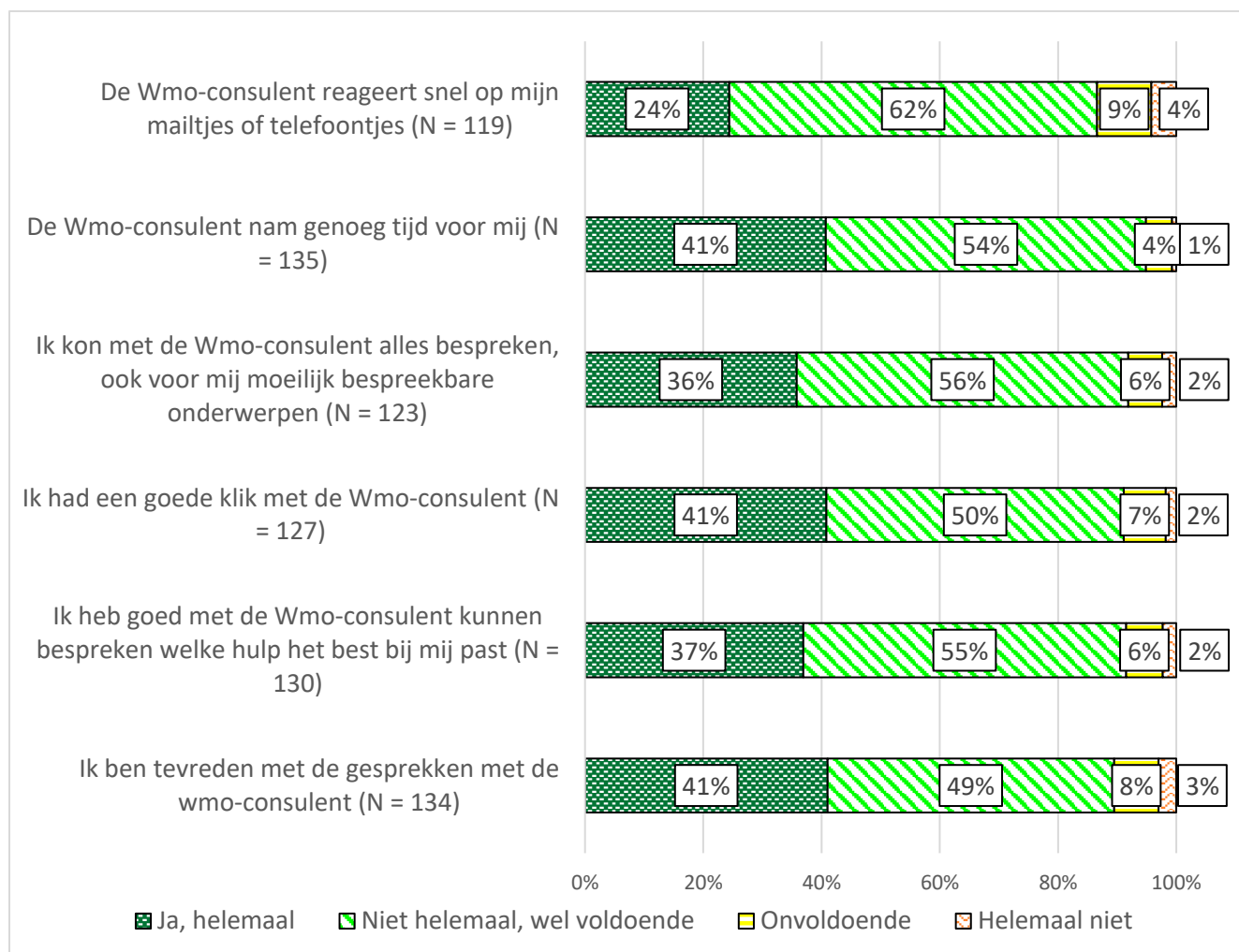


Figuur 5. Naar de gemeente stappen met hulpvraag

Uit de bovenstaande figuur blijkt dat het een deel van de respondenten het lastig vond om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag. 49% vond het in meer of mindere mate lastig om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag. Voor 51% was het minder moeilijk om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag. Voor 16% was het zelfs heel makkelijk.

3.3.1.2 Medewerker gebiedsteam en het huisbezoek

De volgende resultaten hebben betrekking op de ervaringen van de respondenten met het functioneren van de medewerkers van de gebiedsteams (verder aangeduid als 'Wmo-consulent' of 'medewerker'). Respondenten die 'niet van toepassing' hebben geantwoord, zijn buiten beschouwing gelaten.



Figuur 6. Ervaringen met gesprekken met medewerkers

Cliënten hebben positieve ervaringen met de gesprekken die zij hebben gevoerd met de Wmo-consulenten.

BEREIKBAARHEID

De medewerker reageert volgens 86% snel op mailtjes en telefoontjes.

VOLDOENDE TIJD NEMEN

95% van de respondenten is van mening dat de medewerker voldoende tijd nam voor hem/haar.

BESPREKEN MOEILIJKE ONDERWERPEN

Bijna alle respondenten (92%) zijn van mening dat zij alles met de medewerker konden bespreken, ook als het over moeilijke onderwerpen ging.

KLIK

Over het algemeen hadden de respondenten een voldoende goede klik met de medewerker. 91% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een goede klik hadden met de medewerker.

BESPREKEN SOORT ONDERSTEUNING

Tijdens het huisbezoek konden de respondenten goed met de medewerker bespreken welke hulp het beste bij het past. Volgens 92% was dit goed.

TEVREDENHEID GESPREK CONSULENT

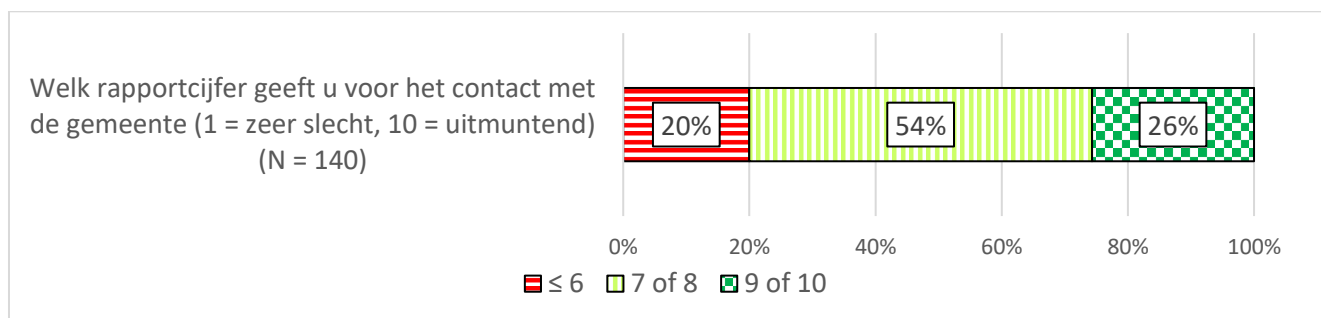
90% van de respondenten is tevreden over de gesprekken met de medewerkers.

Analyse:

Er zijn drie indicatoren die van invloed zijn op de tevredenheid over de gesprekken die cliënten voeren met Wmo-consulenten. De belangrijkste indicator is of cliënten vinden dat zij goed met de medewerker kunnen bespreken welke hulp het meest geschikt is. Ook de klik die cliënten voelen met de medewerker is een belangrijke indicator. Tot slot speelt mee de hoeveelheid tijd die een medewerker neemt voor de cliënt.⁶

3.3.1.3 Rapportcijfer contact met gemeente

Aan de respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hun contact met de gemeente. Voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score⁷ wordt berekend.



Figuur 7. Rapportcijfer voor het contact met de gemeente

Gemiddeld geven de respondenten die in 2018 contact met de gemeente hebben gehad een 7,6. Als we de rapportcijfers nader bekijken, zien we dat 26% een 9 of een 10 als rapportcijfer heeft gegeven. Deze respondenten zijn dus uitermate tevreden over het contact met de gemeente. Nog eens ruim 54% heeft een 7 of een 8 als rapportcijfer gegeven. Zij vonden het contact met de gemeente dus ruim voldoende tot goed. 20% heeft minder goede ervaringen het contact met de gemeente. Zij hebben een 6 of lager als rapportcijfer gegeven.

⁶ **Verantwoording:** De mate waarin cliënten tevreden zijn over de gesprekken met de Wmo-consulent wordt voor 67% verklaard door drie variabelen.

1. De mate waarin cliënten vonden dat ze goed met de medewerker kunnen bespreken welke hulp het beste bij hen past ($R^2 = 0,673$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,462; $p < 0,001$).
2. De mate waarin cliënten een goede klik hebben met de medewerker ($R^2 = 0,673$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,277; $p < 0,001$).
3. De mate waarin medewerkers genoeg tijd nemen voor cliënten ($R^2 = 0,673$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,179; $p < 0,025$).

⁷ De Net Promoter Score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company.

Analyse:

De mate waarin cliënten tevreden zijn over de gesprekken met de medewerkers, is de belangrijkste indicator voor de hoogte van het rapportcijfer dat zij geven voor het contact met de gemeente. Maar ook de mate waarin de ondersteuning als geschikt wordt ervaren, speelt hierin een rol.⁸

⁸ **Verantwoording:** De hoogte van het rapportcijfer voor de gemeente wordt voor bijna 58% verklaard door twee variabelen.

1. De tevredenheid over de gesprekken met de medewerkers ($R^2 = 0,578$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,605; $p < 0,001$).
2. De mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag ($R^2 = 0,578$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,288; $p < 0,001$).

3.3.2 Ervaringen met ondersteuning

In deze paragraaf wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de ondersteuning. Het is daarbij belangrijk dat de doelstellingen – verbetering van de zelfredzaamheid en/of maatschappelijke participatie – behaald worden.

3.3.2.1 Wachttijden

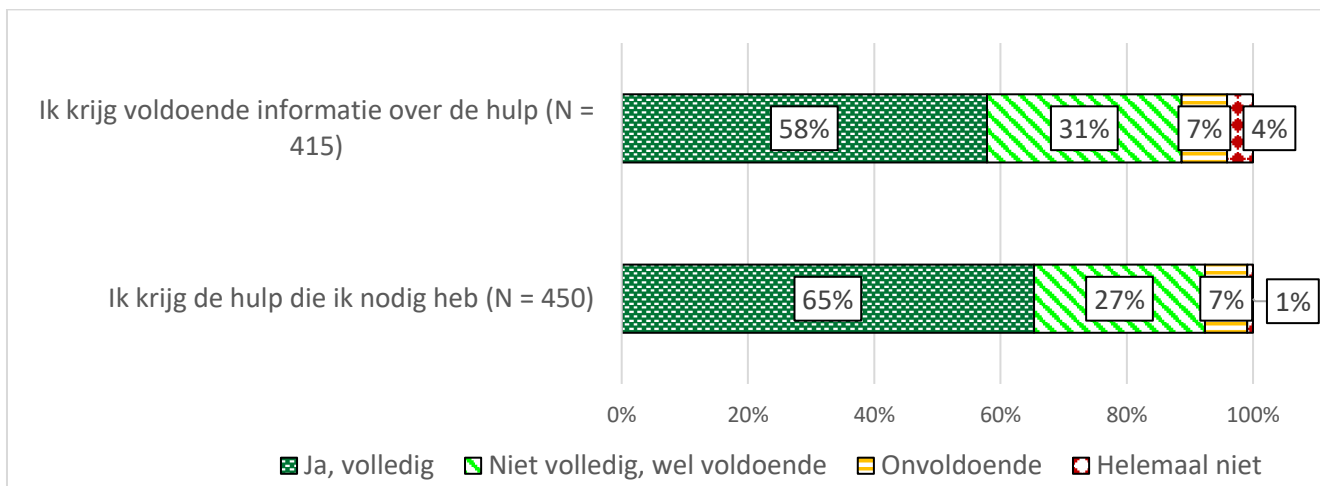
Aan de respondenten is gevraagd hoe snel zij de ondersteuning kregen. Uit de onderstaande tabel blijkt dat bijna 73% binnen vier weken de ondersteuning kreeg.⁹ 20% moest een tot drie maanden op de ondersteuning wachten en 7% moest langer dan drie maanden wachten.

	Aantal	Percentage
Binnen twee weken	92	20,9%
Binnen twee tot vier weken	158	35,9%
Binnen een tot drie maanden	69	15,7%
Binnen drie tot zes maanden	15	3,4%
Na meer dan zes maanden	8	1,8%
Weet ik niet meer	98	22,3%
Totaal	440	100%

Tabel 3. Wachttijd op ondersteuning

3.3.2.2 Effectiviteit oplossingen in het dagelijkse leven

De oplossingen die samen met de cliënten zijn gevonden, moeten leiden tot een betere zelfredzaamheid en een betere maatschappelijke deelname. In deze subparagraaf bespreken we hoe de respondenten van dit cliëntervaringsonderzoek dit ervaren. We bespreken de resultaten van alle respondenten.



Figuur 8. Voldoende ondersteuning

INFORMATIE OVER HULP

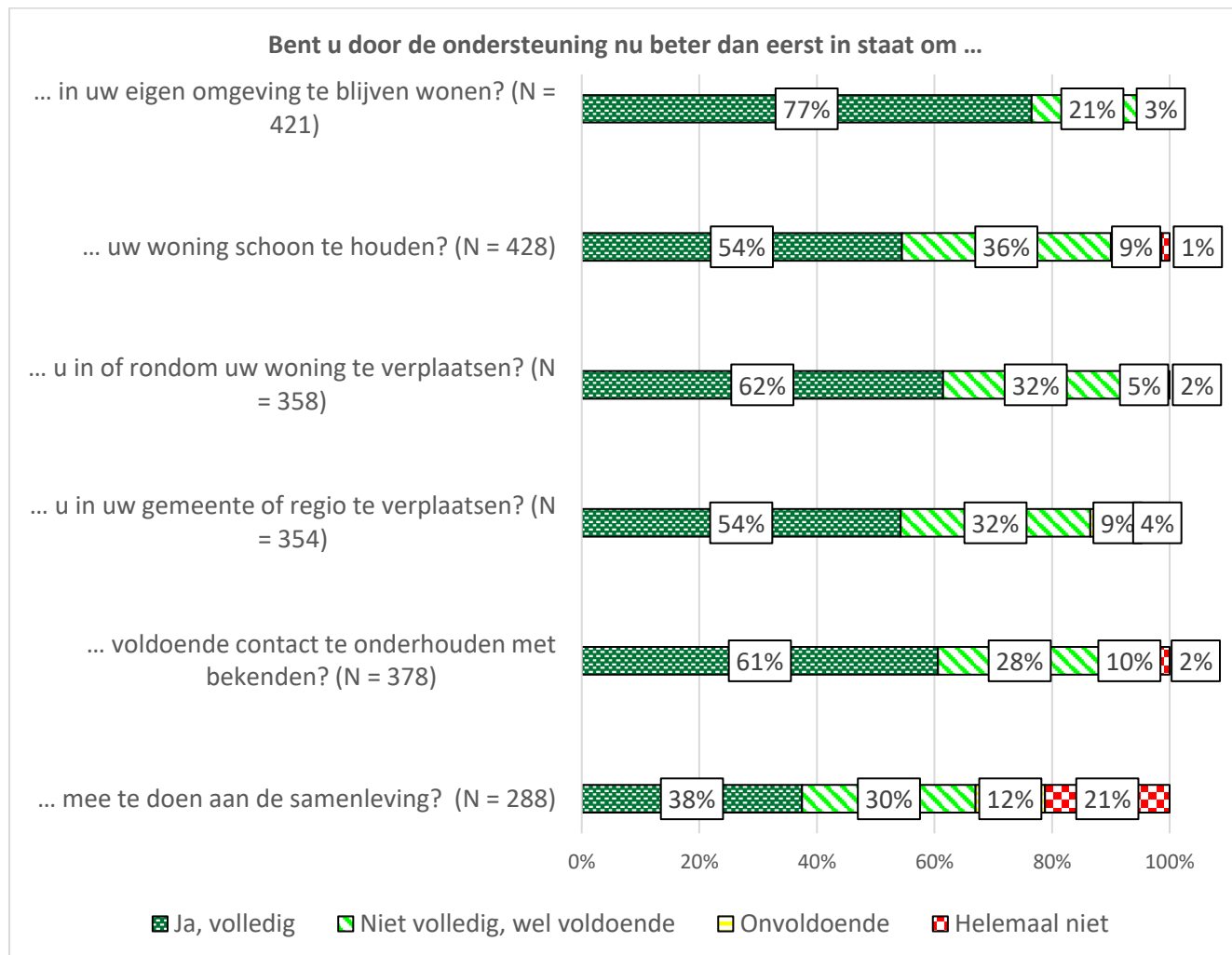
89% van de respondenten is van mening dat zij voldoende informatie kregen over de hulp die zij krijgen.

BENODIGDE HULP KRIJGEN

Van de respondenten is 92% van mening dat zij in voldoende mate de hulp krijgen die zij nodig hebben. 65% vindt zelfs dat dit helemaal het geval is.

⁹ Het antwoord 'weet ik niet meer' is bij de berekening van deze percentages buiten beschouwing gelaten.

Voorts is aan de respondenten gevraagd wat zij in hun dagelijkse leven merken van de ondersteuning die zij krijgen. Hierbij is gekeken naar de meest essentiële onderdelen met betrekking tot zelfstandigheid en maatschappelijke participatie. Niet elk onderwerp was van toepassing op alle respondenten en daarom is aan de respondenten gevraagd alleen een beoordeling te geven voor een onderwerp als dit onderwerp voor hen relevant was.



Figuur 9. Invloed ondersteuning op het dagelijkse functioneren

De ondersteuning heeft voor de meeste respondenten een positief effect op het dagelijkse functioneren en op hun maatschappelijke participatie. De resultaten zijn ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek gestegen.

IN DE EIGEN OMGEVING BLIJVEN WONEN

98% van de respondenten zegt door de ondersteuning voldoende in staat te zijn om in de eigen omgeving te kunnen blijven wonen. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017 was dat 82%.

Analyse:

De mate waarin cliënten aangeven dat zij door de ondersteuning in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen, wordt voor 21% verklaard door de mate waarin een cliënt:

1. In een voldoende schoon huis kan wonen ($R^2 = 0,212$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,244; $p < 0,001$).
2. Voldoende contact kan onderhouden met bekenden ($R^2 = 0,212$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,234; $p < 0,001$).
3. Door de ondersteuning de dingen kan doen die hij of zij wil ($R^2 = 0,212$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,168; $p < 0,005$).

IN EEN SCHOON HUIS WONEN

Van de respondenten antwoordde 90% dat zij door de ondersteuning in een voldoende schoon huis kunnen wonen. Dat is een duidelijke verbetering ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek. Toen was dat nog maar 73%.

Analyse:

De mate waarin respondenten zeggen dat zij wel of niet in een schoon huis kunnen wonen voor 22% wordt voorspeld door de mate waarin een cliënt:

1. Zich in en om de woning kan verplaatsen ($R^2 = 0,222$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,257; $p < 0,001$).
2. Door de ondersteuning in de eigen omgeving kan blijven wonen ($R^2 = 0,222$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,217; $p < 0,001$).
3. Door de ondersteuning kan meedoen aan de samenleving ($R^2 = 0,222$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,179; $p < 0,01$).

VERPLAATSEN IN EN RONDOM DE WONING

Met behulp van de ondersteuning kan 93% zich voldoende in en om de woning verplaatsen. Vorig jaar gaf 69% aan dat zij door de ondersteuning zich in en om de woning te kunnen verplaatsen.

Analyse:

Er zijn drie variabelen die een significante indicatie geven – verklarende waarde: ruim 50% – voor de mate waarin iemand zich in en om de woning kan verplaatsen: de mate waarin de cliënt:

1. Zich lokaal of regionaal kan verplaatsen ($R^2 = 0,504$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,595; $p < 0,001$).
2. In een schoon huis kan wonen ($R^2 = 0,504$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,157; $p < 0,001$).
3. Vindt dat de ondersteuning past bij zijn of haar hulpvraag ($R^2 = 0,504$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,143; $p < 0,0025$).

VERPLAATSEN IN DE GEMEENTE OF DE REGIO

Door de ondersteuning kan 86% van de respondenten zich nu voldoende of zelfs volledig binnen de gemeente of de regio verplaatsen. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017 was dit 66%.

Analyse:

Een nadere analyse laat zien dat de mate waarin cliënten zich lokaal of regionaal kunnen verplaatsen, voor 58% wordt voorspeld door de mate waarin een cliënt:

1. Door de ondersteuning in de eigen omgeving kan blijven wonen ($R^2 = 0,581$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,397; $p < 0,001$).
2. Door de ondersteuning voldoende contact kan onderhouden met bekenden ($R^2 = 0,581$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,355; $p < 0,001$).
3. Door de ondersteuning mee kan doen aan de samenleving ($R^2 = 0,581$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,160; $p < 0,005$).

CONTACT KUNNEN ONDERHOUDEN MET BEKENDEN

Met gebruikmaking van de ondersteuning kan 88% van de respondenten contact onderhouden met bekenden. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2017 was dat 71%.

Analyse:

Uit een regressieanalyse blijkt dat de mate waarin cliënten contacten kunnen onderhouden met bekenden voor 53% voorspeld wordt door de mate waarin een cliënt door de ondersteuning:

1. Zich lokaal of regionaal kan verplaatsen ($R^2 = 0,535$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,510; $p < 0,001$).
2. Mee kan doen aan de samenleving ($R^2 = 0,535$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,225; $p < 0,001$).
3. In de eigen omgeving kan blijven wonen ($R^2 = 0,535$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,208; $p < 0,001$).

MEEDOEN AAN DE SAMENLEVING

Aan de respondenten is gevraagd of en in welke mate zij nog kunnen meedoen aan de samenleving. Hieronder werd verstaan: meedoen aan activiteiten, vrijwilligerswerk doen, betaald werken, studeren enzovoort. Door middel van de ondersteuning kan 68% van de respondenten voldoende meedoen aan de samenleving. Vorig jaar gaf 43% dat aan. Bij dit resultaat moet rekening worden gehouden met het gegeven dat personen door hun leeftijd, beperkingen en/of behoeften niet meer aan mee konden of wilden doen.

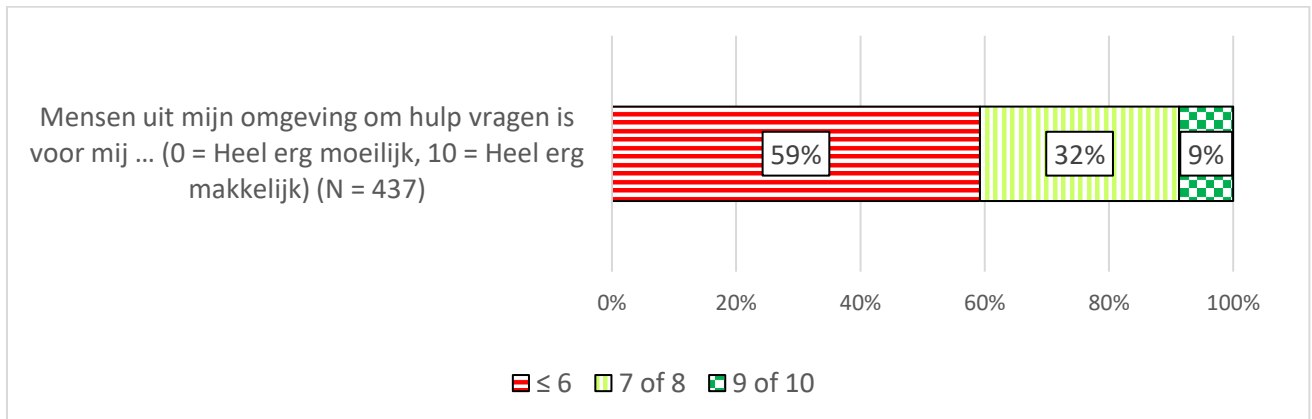
Analyse:

Uit een regressieanalyse blijkt dat de mate waarin cliënten aangeven mee te kunnen doen aan de samenleving voor bijna 35% wordt voorspeld door de mate waarin cliënten door de ondersteuning:

1. Voldoende contact kunnen onderhouden met bekenden ($R^2 = 0,347$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,353; $p < 0,001$).
2. Zich lokaal of regionaal kunnen verplaatsen ($R^2 = 0,347$; gestandaardiseerde coëfficiënt: 0,295; $p < 0,001$).

3.3.3 Sociaal netwerk

Het sociaal netwerk speelt vaak een belangrijke rol in het dagelijkse leven van mensen die met lichamelijke, verstandelijke en/of psychische beperkingen te maken hebben. Het sociale netwerk kan ondersteuning bieden bij zaken die zichzelf niet of onvoldoende op eigen kracht kunnen doen. Uit eerdere onderzoeken die Reiger Research in diverse gemeenten heeft uitgevoerd, is gebleken dat het voor een deel van deze groep mensen met een beperking het soms lastig is om hulp te vragen aan familie, buren of bekenden. Daarom hebben we aan de respondenten gevraagd in welke mate zij het moeilijk vinden om hulp te vragen uit mensen uit hun omgeving.



Figuur 10. Hulp durven vragen aan bekenden

Uit de bovenstaande figuur blijkt dat een meerderheid van de respondenten (59%) het in meer of mindere mate moeilijk vindt om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving. 31% vindt het heel moeilijk om hulp te vragen. De vrouwelijke respondenten vinden het significant moeilijker om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving dan de mannelijke respondenten. Leeftijd speelt hierin geen significante rol.

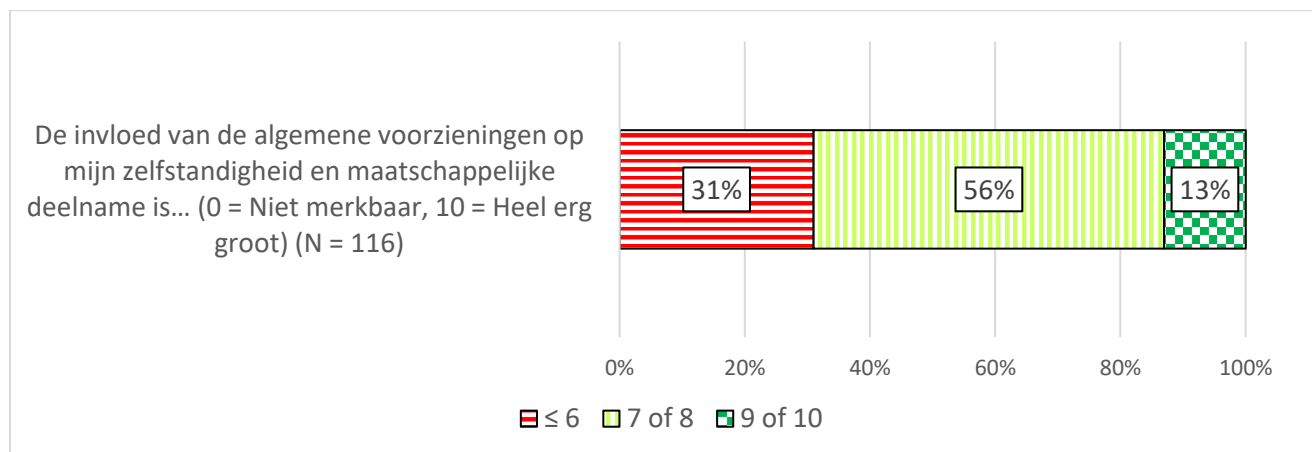
Om inzichtelijk te krijgen waarom mensen het moeilijk vinden om mensen uit hun omgeving om hulp te vragen, hebben we gevraagd of de respondenten hun score toe te lichten. We concentreren ons daarbij op de groep respondenten die een 3 of lager heeft gescoord. Met andere woorden: de 31% respondenten die het heel moeilijk vindt om hulp te vragen. Samengevat geven zij de volgende redenen:

- Het niet tot last willen zijn van anderen.
- In de omgeving wonen veel mensen – veelal ouderen – die geen hulp kunnen bieden.
- Mensen die in de omgeving wonen en die wel hulp zouden kunnen bieden, hebben geen tijd vanwege werk, gezin etc.
- De afhankelijkheid van anderen is mentaal moeilijk te accepteren.
- (Nog) weinig sociale contacten in de gemeente Zevenaar, omdat men daar niet vandaan komt.
- Sommigen proberen het zelf wel te regelen.

3.3.4 Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk. Voorbeelden zijn: openbaar vervoer, wijkcentra, klussendienst, formulierenbrigade, maaltijdservice, ouderenadviseurs etc. Om van een algemene voorziening gebruik te maken, is geen toestemming van de gemeente nodig. Algemene voorzieningen stellen mensen in staat om (ondanks hun beperkingen) zelfredzaam en zelfstandig te zijn en mee te blijven doen (participatie).

Van deze groep respondenten is 67% bekend met de algemene voorzieningen. 33% is hier niet mee bekend. Van de totale groep respondenten maakt 28% gebruik van algemene voorzieningen. Aan hen is gevraagd welke invloed deze algemene voorzieningen hebben op hun zelfstandigheid en hun maatschappelijke deelname.



Figuur 11. Invloed algemene voorzieningen

Een ruime meerderheid van 69% geeft aan dat de algemene voorzieningen een merkbare invloed hebben op hun zelfstandigheid en maatschappelijke deelname. 13% zegt zelfs dat deze ondersteuning heel erg groot is. Voor 31% geldt dat die invloed op de zelfstandigheid en de maatschappelijke deelname veel minder merkbaar is. De gemiddelde invloed is 6,9. De meest gegeven score is 8. Deze score is door 31% van de respondenten gegeven.

Analyse:

De algemene voorzieningen hebben een significant grotere merkbare invloed op de zelfstandigheid en de maatschappelijke deelname van 70-plussers (7,2) dan op respondenten die jonger zijn dan 70 jaar (6,0).

BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho.

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7.N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De t-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyse is een statistische techniek voor het analyseren van gegevens waarin (mogelijk) sprake is van een specifieke samenhang, aangeduid als regressie.

BIJLAGE II DATASET EN VERWERKING¹⁰

Imputatie

In de vragenlijst komen drie samenhangende blokken vragen voor (vraag 1 t/m 4, vraag 6/7 en vraag 8 t/m 10). Op deze blokken wordt de volgende imputatie in de volgende volgorde toegepast:

1. U definieert een viertal variabelen in de dataset: `Imputatie_1`, `Imputatie_2`, `Imputatie_3` en `Imputatie_4`. Al deze variabelen geeft u de beginwaarde 0.
2. Bij cases waar vraag 1 is beantwoord met `NVT` en geen van de vragen 2 t/m 4 is beantwoord (`SYSMIS`), worden vraag 2 t/m 4 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_1` op 1.
3. Bij cases waar vraag 6 is beantwoord met `NVT` en geen van de vragen 7 t/m 10 is beantwoord (`SYSMIS`), worden vraag 7 t/m 10 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_2` op 1.
4. Bij cases waar vraag 6 is beantwoord met `NVT` en vraag 7 niet is beantwoord (`SYSMIS`), wordt vraag 7 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_3` op 1.
5. Bij cases waar vraag 8 is beantwoord met `NVT` en vraag 9 en 10 niet zijn beantwoord (`SYSMIS`), worden vraag 9 en 10 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_4` op 1.

U past op de vragen 1 t/m 10 geen andere imputatie toe dan hier beschreven.

Opschonen en berekenen van de uitkomsten

Voor onderlinge vergelijkbaarheid van de uitkomsten van de onderzoeken is het van groot belang dat alle gemeenten codering en opschoning van de respons op dezelfde wijze uitvoeren. U voert de opschoning uit na de imputatie. U verwijdert alle cases waar 4 of meer vragen niet zijn beantwoord (`SYSMIS`).

¹⁰ Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, versie 21 maart 2016.

BIJLAGE III VRAGENLIJST¹¹

ALGEMENE VRAGEN

1. Bent u een vrouw of een man?

- ☐ Vrouw ☐ Man

2. Tot welke leeftijdscategorie behoort u?

- ☐ Jonger dan 18 jaar ☐ 24 jaar tot en met 39 jaar ☐ 56 jaar tot en met 69 jaar
☐ 18 jaar tot en met 23 jaar ☐ 40 jaar tot en met 55 jaar ☐ 70 jaar of ouder

CONTACT

3. U hebt in het verleden contact opgenomen met een van de gebiedsteams met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.

	<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Niet mee eens</i>	<i>Helemaal niet mee eens</i>	<i>Geen mening</i>	<i>Niet van toepassing</i>
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Het gaat daarbij om een onafhankelijk persoon die inwoners kan bijstaan bij het regelen of verkrijgen van passende ondersteuning. Inwoners van de gemeente Zevenaar kunnen hier gratis gebruik van maken.

- ☐ Ja ☐ Nee

¹¹ De lay-out van de vragenlijst wijkt iets af van de vragenlijst zoals die naar de Wmo-cliënten is gestuurd. De inhoud is hetzelfde.

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

5. U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Niet mee eens</i>	<i>Helemaal niet mee eens</i>	<i>Geen mening</i>	<i>Niet van toepassing</i>
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP?

6. De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Niet mee eens</i>	<i>Helemaal niet mee eens</i>	<i>Geen mening</i>	<i>Niet van toepassing</i>
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Hebt u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

MEDEWERKER GEBIEDSTEAM EN HET HUISBEZOEK

Tijdens een huisbezoek onderzoekt een medewerker van een van de gebiedsteams welke zorg en ondersteuning nodig is. De volgende vragen gaan hierover.

8. Hebt u een huisbezoek van een Wmo-consulent van de gemeente Zevenaar gehad?

☐ Ja ☐ Nee (Ga verder met vraag 13.)

9. Wanneer hebt u voor het laatst een huisbezoek gehad van een Wmo-consulent?

☐ Eerder dan 2018 ☐ In 2018 ☐ In 2019 ☐ Weet ik niet meer

10. Naar de gemeente stappen om hulp te vragen was voor mij ...? (0 = Heel erg moeilijk, 10 = Heel erg makkelijk)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

De volgende vragen gaan over het gesprek met de consulent.

11. Reageer op de volgende stellingen over het gesprek met de consulent

	Ja, helemaal	Voldoende	Onvoldoende	Helemaal niet	Niet van toepassing
De Wmo-consulent reageert snel op mijn mailtjes of telefoontjes	0	0	0	0	0
De Wmo-consulent nam genoeg tijd voor mij	0	0	0	0	0
Ik kon met de Wmo-consulent alles bespreken, ook voor mij moeilijk bespreekbare onderwerpen	0	0	0	0	0
Ik had een goede klik met de Wmo-consulent	0	0	0	0	0
Ik heb goed met de Wmo-consulent kunnen bespreken welke hulp het best bij mij past	0	0	0	0	0
Ik ben tevreden met de gesprekken met de wmo-consulent	0	0	0	0	0

12. Welk rapportcijfer geeft u voor het contact met de gemeente (1 = zeer slecht, 10 = uitmuntend)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ONDERSTEUNING**13. Hoe snel kreeg u ondersteuning?**

- ☐ Binnen twee weken
 ☐ Binnen een tot drie maanden
 ☐ Na meer dan zes maanden
☐ Binnen twee tot vier weken
 ☐ Binnen drie tot zes maanden
 ☐ Weet ik niet meer

14. Reageer op de volgende stelling over de hulp die u krijgt.

	Ja, volledig	Niet volledig, wel voldoende	Onvoldoende	Helemaal niet	Niet van toepassing
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	0	0	0	0	0
Ik krijg de hulp die ik nodig heb	0	0	0	0	0

15. Bent u door de ondersteuning, in staat om ...

	<i>Ja, volledig</i>	<i>Niet volledig, wel voldoende</i>	<i>Onvoldoende</i>	<i>Helemaal niet</i>	<i>Niet van toepassing</i>
... in uw eigen omgeving te blijven wonen?	0	0	0	0	0
... uw woning schoon te houden?	0	0	0	0	0
... u in of rondom uw woning te verplaatsen?	0	0	0	0	0
... u in uw gemeente of regio te verplaatsen?	0	0	0	0	0
... voldoende contact te onderhouden met bekenden?	0	0	0	0	0
... mee te doen aan de samenleving? (bijvoorbeeld meedoen aan (sport)-activiteiten, vrijwilligerswerk doen, betaald werken, studeren enz.)	0	0	0	0	0

SOCIAAL NETWERK**16. Mensen uit mijn omgeving om hulp vragen is voor mij ... (0 = Heel erg moeilijk, 10 = Heel erg makkelijk)**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

17. Als u het moeilijk vindt om mensen in uw omgeving om hulp te vragen, hoe zou u daarbij geholpen kunnen worden?**ALGEMENE VOORZIENINGEN**

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk. Voorbeelden zijn: openbaar vervoer, wijkcentra, klussendienst, formulierenbrigade, maaltijdservice, ouderenadviseurs etc. Om van een algemene voorziening gebruik te maken, is geen toestemming van de gemeente nodig. Algemene voorzieningen stellen mensen in staat om (ondanks hun beperkingen) zelfredzaam en zelfstandig te zijn en mee te blijven doen (participatie).

18. Bent u bekend met deze algemene voorzieningen?

- ☐ Ja, en ik maak er gebruik van
- ☐ Ja, maar ik maak er (nog) geen gebruik van (→ Ga verder met vraag 20.)
- ☐ Nee (→ Ga verder met vraag 20.)

19. De invloed van de algemene voorzieningen op mijn zelfstandigheid en maatschappelijke deelname is... (0 = Niet merkbaar, 10 = Heel erg groot)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Wij, van het onderzoeksbureau Reiger Research, willen in opdracht van de gemeente Zevenaar graag met Wmo-cliënten verder praten over wat zij vinden van de dienstverlening van de medewerkers van de gebiedsteams en wat hun ervaringen zijn met de ondersteuning. We willen dit graag in een focusgroep doen, omdat we dan gezamenlijk kunnen kijken hoe Wmo-cliënten zaken graag anders of beter zouden willen zien. Wij nodigen hier u hier van harte voor uit. Het vervolgonderzoek vindt na de zomervakantie plaats.

20. Wilt u meedoen aan het vervolgonderzoek?

☐ Ja

☐ Nee

Wilt u meedoen? Vul dan nog even de volgende gegevens in, dan nemen wij na de zomervakantie contact met u op.

Voor- en achternaam:

Telefoonnummer:.....

Emailadres:.....

Hartelijk dank voor uw medewerking!