

# Gemeente Dalfsen



## Clëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2015

Onderzoeksrapportage

7 oktober 2016

# COMPANEN

ADVIES VOOR  
WONINGMARKT  
EN LEEFOMGEVING



DATUM 7 oktober 2016

TITEL Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2015

ONDERTITEL Onderzoeksrapportage

OPDRACHTGEVER Gemeente Dalfsen

AUTEUR(S) Josien Westgeest

PROJECTNUMMER 148.100

Boulevard Heuvelink 104  
6828 KT Arnhem  
Postbus 1174  
6801 BD Arnhem  
[info@companen.nl](mailto:info@companen.nl)  
[www.companen.nl](http://www.companen.nl)  
(026) 351 25 32  
@Companen  
BTW NL001826517B01  
IBAN NL95RABO0146973909  
KVK 09035291





# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Resultaten Jeugdhulp</b>	<b>3</b>
2.1	Uitkomsten ouders	3
2.2	Uitkomsten jongeren	5
2.3	Factsheet	6

# 1 Inleiding

Sinds 2016 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Jeugdwetdoelgroepen. De uitkomsten van dit onderzoek bieden de gemeente zicht op de mate waarin de ondersteuning en/of zorg bijdragen aan de doelen van de Jeugdwet, met name wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de participatie van cliënten. De gemeente Dalfsen heeft bureau Companen opdracht gegeven het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2015 laten uitvoeren.

## Vragenlijst

Voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een modelvragenlijst beschikbaar gesteld. Dit heeft als doel de onderlinge vergelijking van de resultaten tussen gemeenten mogelijk te maken. In de vragenlijst komen onder andere de toegankelijkheid en kwaliteit van zorg en het effect van de zorg aan bod.

## Doelgroepen van het onderzoek

Het onderzoek heeft betrekking op alle cliënten die in 2015 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere soorten zorg of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Dit zijn enerzijds cliënten die in 2015 zorg toegewezen hebben gekregen, anderzijds cliënten die al vóór 2015 gebruik maken van ondersteuning. Omdat een deel van de doelgroep wettelijk gezien te jong is om zelfstandig deel te kunnen nemen aan een enquête, zijn de ouders van een deel van de cliëntgroep (tevens) benaderd. De doelgroep van het onderzoek bestaat daarmee uit jongeren in de leeftijd van 12 tot 23 jaar en ouders die kinderen hebben in de leeftijd tot 18 jaar (ook ouders die in verwachting zijn van een kind).

## Onderzoeksmethode

De enquête is via twee kanalen uitgezet. Alle respondenten hebben een uitnodigingsbrief ontvangen met inloggegevens voor een internetenquête. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen daarnaast de mogelijkheid geboden om een schriftelijke enquête aan te vragen. Het veldwerk is uitgevoerd in juni en juli 2016. Ten behoeve van de respons is er een herinneringsbrief verstuurd naar alle respondenten.

## Responsverantwoording

In de onderstaande tabel is weergegeven hoeveel cliënten er per doelgroep zijn benaderd, welk deel daarvan heeft deelgenomen aan het onderzoek en wat de effectieve respons per doelgroep bedraagt.

Tabel 2.1: Gemeente Dalfsen. Respons CEO Jeugdwet over 2015.

Doelgroep	Aantal benaderd	Aantal afgeronde enquêtes	Respons
Jongeren	292	12	4%
Ouders	407	96	24%

Bron: Companen, 2016.

Voor het onderzoek zijn 292 jongeren en 407 ouders benaderd. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 12 jongeren en 96 ouders die binnen de enquêteperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen. De effectieve respons onder de jongeren bedraagt hiermee 4% en onder de ouders ligt dit percentage op 24%. Dat is fors minder dan de respons die benodigd is volgens de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Dat het aantal geslaagde enquêtes lager ligt dan benodigd, hangt ermee samen dat in kleinere gemeenten een naar verhouding groot deel van de doelgroep moet meewerken aan het onderzoek. Omdat de bereidheid om aan een

cliëntervaringsonderzoek mee te werken onder de doelgroep laag is (VNG/VWS gaan in het onderzoeksprotocol uit van een responspercentage van ongeveer 10%), is het in de gemeente Dalfts en niet mogelijk geweest de benodigde respons te realiseren. Uitgaande van 10% deelname aan de enquête zou een netto respons mogelijk zijn geweest van 29 onder de jongeren en 41 onder de ouders. Dit is beduidend lager dan de benodigde respons van 167 onder de jongeren en 198 onder de ouders. Al met al kunnen we stellen dat op basis van deze resultaten enkel een indicatief beeld kan worden geschetst van de ervaringen met de ondersteuning via de Jeugdwet in de gemeente Dalfts en. De resultaten zijn niet representatief voor de totale groep, maar de resultaten onder de ouders kunnen wel worden geïnterpreteerd als signalen die kunnen worden benut in een eventueel verbetertraject van de gemeente.

### Leeswijzer

Hoofdstuk 2 is opgesteld als een 'factsheet' met daarbij een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten en aandachtspunten voor de gemeente Dalfts en. De vraagstelling in de factsheets komt overeen met de enquêtes die de jongeren hebben ontvangen. De vragen en stellingen aan ouders waren net wat anders geformuleerd. De stelling 'Met welke organisatie(s) heb jij het afgelopen jaar te maken gehad?' is bijvoorbeeld aan de ouders gesteld als: 'Met welke organisatie(s) hebben u en uw kind sinds januari 2015 te maken gehad?'. Tot slot zijn, gezien de lage respons onder jongeren, de uitkomsten van deze groep in de factsheet afgerond op 5%. De lage respons is tevens de reden dat de uitkomsten van de jongeren in een aparte paragraaf worden beschreven en niet worden vergeleken met de resultaten van het onderzoek onder de ouders.

## 2 Resultaten Jeugdhulp

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de ingevulde vragenlijsten voor de gemeente Dalfsen gepresenteerd. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op de vragenlijsten die door de ouders zijn ingevuld. In de tweede paragraaf zijn de belangrijkste uitkomsten van de enquête onder de jongeren zelf beschreven. De resultaten van beide groepen zijn terug te vinden in de factsheet in de derde paragraaf.

### 2.1 Uitkomsten ouders

Ter introductie volgt allereerst een kort overzicht van enkele kenmerken van de ouders die de vragenlijsten hebben ingevuld. Zij zijn vooral (46%) woonachtig in Dalfsen. Een meerderheid van de respondenten (62%) ontvangt reeds langer dan een jaar ondersteuning. Bij de rest varieert het tussen enkele maanden en bijna een jaar.

De zorg en ondersteuning in het kader van de Jeugdwet worden in de gemeente Dalfsen verzorgd door een veelheid aan organisaties. De meeste genoemde organisaties zijn *Dimence* en *Pro Juventus*. Beide worden door circa een vijfde van de respondenten genoemd als organisaties waarmee men contact had (er waren meerdere antwoorden mogelijk). Overigens gaf 40% van de ouders aan contact te hebben gehad met een andere (niet bij naam genoemde) instelling zoals dyslexiebegeleiding.

#### De toegankelijkheid van voorzieningen

Iets meer dan 70% van de cliënten weet 'vaak' of 'altijd' waartoe men zich moet wenden voor hulp. Een vergelijkbare groep zegt de hulp te kunnen krijgen die men nodig heeft. Een kleinere meerderheid (65%) geeft aan meestal snel geholpen te worden.

#### De uitvoering van de zorg

Een ruime meerderheid (73%) wordt over het algemeen goed geholpen bij vragen en problemen. Iets minder positief is men over de samenwerking tussen de verschillende organisaties. Van degenen voor wie dit van toepassing is, antwoordt meer dan een kwart 'soms' of 'nooit' op de vraag of er goed wordt samengewerkt.

De deskundigheid van en de informatievoorziening door de hulpverleners worden op hun beurt beter gewaardeerd, met circa 70%. Maar vooral de respectvolle behandeling (84%), het serieus genomen worden (86%) en de gezamenlijkheid waarin wordt gezocht naar een oplossing (79%), kunnen van een zeer grote meerderheid van de respondenten goedkeuring wegdragen.

#### Het effect van de hulp op het opgroeien

Bijna driekwart van de respondenten ziet een positief effect van de ontvangen ondersteuning op het welbevinden. Bij meer specifiek gerichte vragen op dit gebied – waarbij het aandeel 'niet van toepassing' ook groter is – is het positieve beeld iets minder unaniem. Met name waar het gaat om het effect op het gevoel van veiligheid. Desalniettemin meent ook op dit vlak een ruime meerderheid baat te hebben bij de ontvangen hulp.

#### Het effect van de hulp op de zelfstandigheid

Van de respondenten die de vragen over dit onderwerp op zich van toepassing achten, rapporteert bijna driekwart vooruitgang dankzij de ontvangen hulp. Volgens de ouders weten de jongeren beter wat ze

willen, zeggen ze vaker wat ze nodig hebben en er wordt beter naar hen (de jongeren) geluisterd. Een klein aandeel geeft verslechtering aan, met name op het laatstgenoemde punt.

### **Het effect van de hulp op de zelfredzaamheid**

Een grote meerderheid zegt beter zijn problemen te kunnen oplossen dankzij de ontvangen hulp. De vraag of men beter voor zichzelf kan opkomen, geeft een ander beeld. Tegenover de groep die op dit punt vooruitgang ervaart (31%), rapporteert een even grote groep een *status quo*. Het vertrouwen in de toekomst is daarentegen wel iets groter, maar niet zo overweldigend als op sommige andere punten.

### **Het effect van de hulp op participatie**

Een groot deel van de respondenten (rond de 40%) acht de vragen over dit onderwerp niet van toepassing. Van hen die dit wel doen, geeft ruim de helft aan dat het dankzij de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding. Minder dan de helft zegt zijn vrije tijd beter te besteden. Twee derde ervaart wel een betere relatie met vrienden en anderen, maar het aandeel dat juist een verslechtering rapporteert, is hier met ongeveer een tiende ook groter dan op andere vragen.

### **Eigen stellingen**

Uit de antwoorden op de door de gemeente geformuleerde stellingen, blijkt dat iets meer dan de helft van de respondenten vooruitgang ervaart in de wijze waarop er wordt omgegaan met hun persoonlijke gegevens. Een vergelijkbaar aandeel ziet verbetering bij het zelf de regie hebben over het hulpverleningstraject. Er is echter ook een iets grotere groep die vindt dat het op dit punt slechter gaat. Op de laatste van deze vragen, naar de betrokkenheid van het sociale netwerk bij de vragen die de cliënt heeft, is de groep die 'niet van toepassing' antwoordde met 52% opvallend groot. Wellicht was deze vraag niet voor iedereen voldoende duidelijk of is het sociale netwerk überhaupt niet betrokken. Van hen die wel hun mening hebben gegeven, gaf meer dan de helft aan geen verandering te bespeuren.

### **Oordeel over de hulp of begeleiding**

Respondenten hebben de gelegenheid gekregen in eigen woorden aan te geven wat men goed vond aan de hulp of begeleiding. De antwoorden zijn divers, maar de persoonlijke aandacht en de deskundigheid van de hulpverlener komen regelmatig naar voren als positieve punten: men voelt zich gehoord en erkend in de problematiek.

Als minder positieve punten worden vooral de wachtlijsten en anderszins lange wachttijden genoemd.



## 2.2 Uitkomsten jongeren

Deze uitkomsten hebben betrekking op de 12 enquêtes die zijn ingevuld door jongeren die in het kader van de Jeugdwet in de gemeente Dalfsen ondersteuning ontvangen. Gezien de lage respons is het niet mogelijk de uitkomsten te vertalen naar uitspraken over de hele cliëntgroep jongeren. Wel is het mogelijk een beeld te vormen van de (beperkte) groep die de vragenlijst heeft ingevuld. Wij brengen alleen uitkomsten in beeld waarbij sprake is van een uitgesproken beeld. Dat is het geval als 70% of meer van de respondenten hetzelfde antwoord geeft. In dit geval betekent dat er minstens 8 respondenten hetzelfde antwoord hebben gegeven. Daarmee wordt voorkomen dat conclusies worden verbonden aan te kleine verschillen in de uitkomsten; verschillen die op toeval berusten.

### Achtergrondkenmerken

- De meeste respondenten ontvangen al langer hulp; 8 van de 12 respondenten krijgen een half jaar of langer hulp.
- 11 van de 12 respondenten woont in Dalfsen.

### Uitvoering van de zorg

- 9 van de 12 respondenten geven aan meestal het gevoel te hebben serieus genomen te worden door de hulpverleners. Dit is het merendeel van de ondervraagde cliënten, maar niet iedereen.
- 9 van de 12 respondenten worden naar eigen zeggen doorgaans respectvol behandeld door de hulpverleners. Ook hiervoor geldt dat het een meerderheid van de respondenten betreft, maar niet iedereen.

### Effect van de zorg

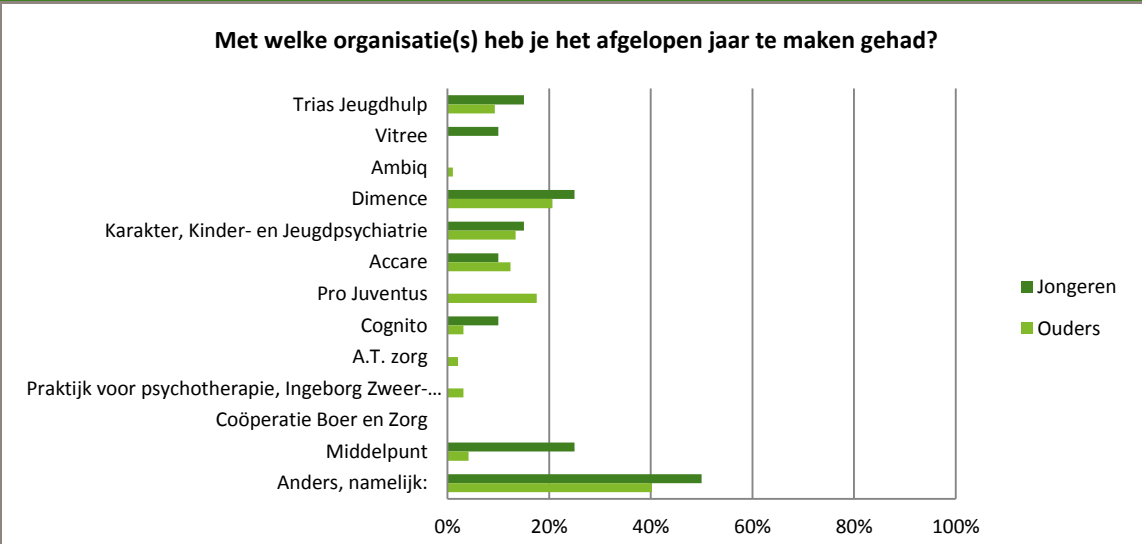
- 8 van de 12 respondenten voelen zich (een beetje) beter door de hulp en/of ondersteuning die zij ontvangen. Ook hier: dit is het merendeel, maar niet alle cliënten.
- 8 van de 12 respondenten weten (een beetje) beter wat zij willen door de hulp en/of ondersteuning die zij ontvangen. Wederom geldt hiervoor dat dit door de meerderheid van de cliënten wordt aangegeven, maar daarmee geldt het niet voor alle cliënten.

## 2.3 Factsheet

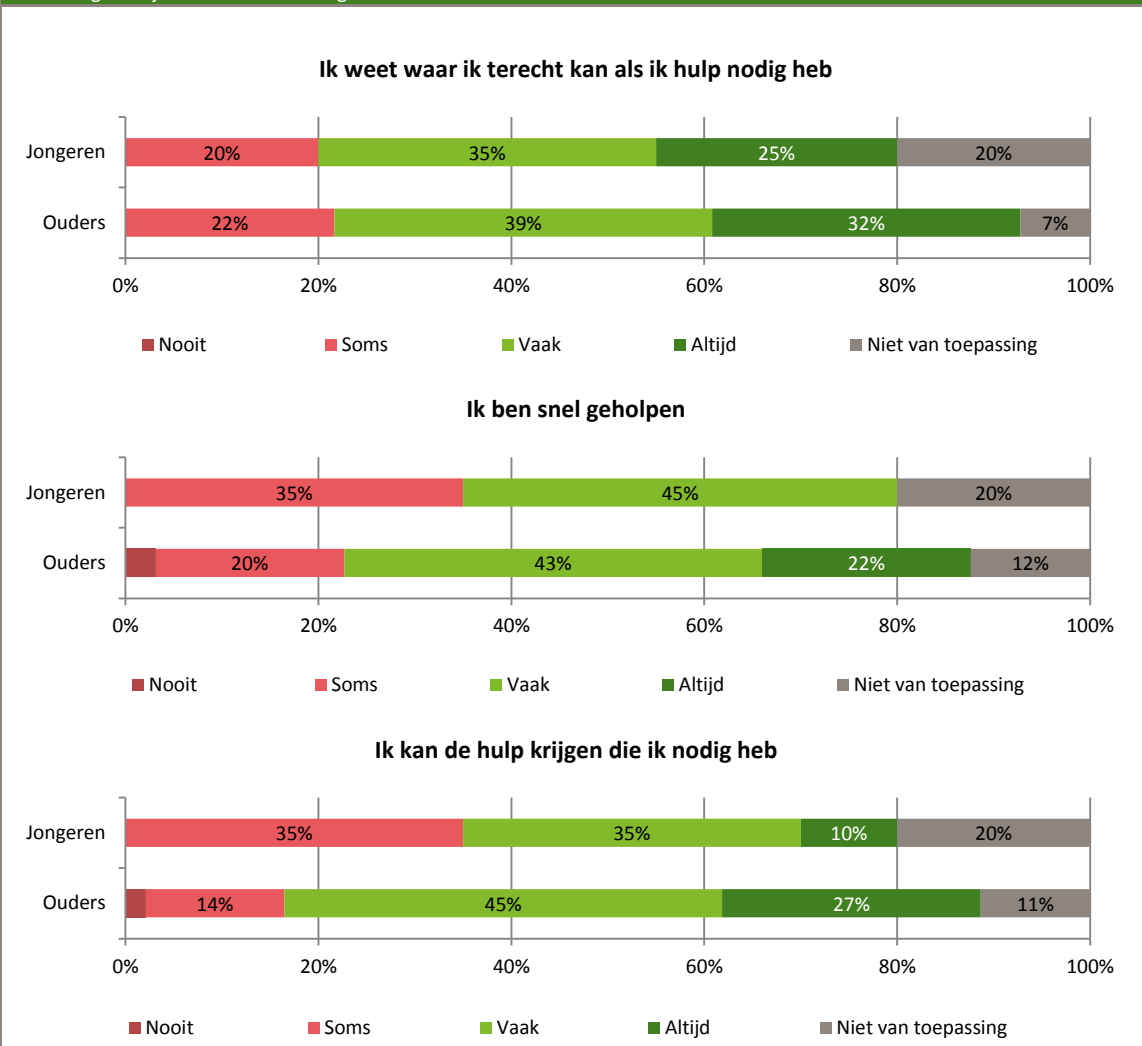
Ten behoeve van de leesbaarheid zijn percentages onder de 5% niet weergegeven.

Gezien de lage respons onder jongeren (n=12) zijn de uitkomsten van deze groep in de factsheet afgerond op 5%.

### Organisaties Contact

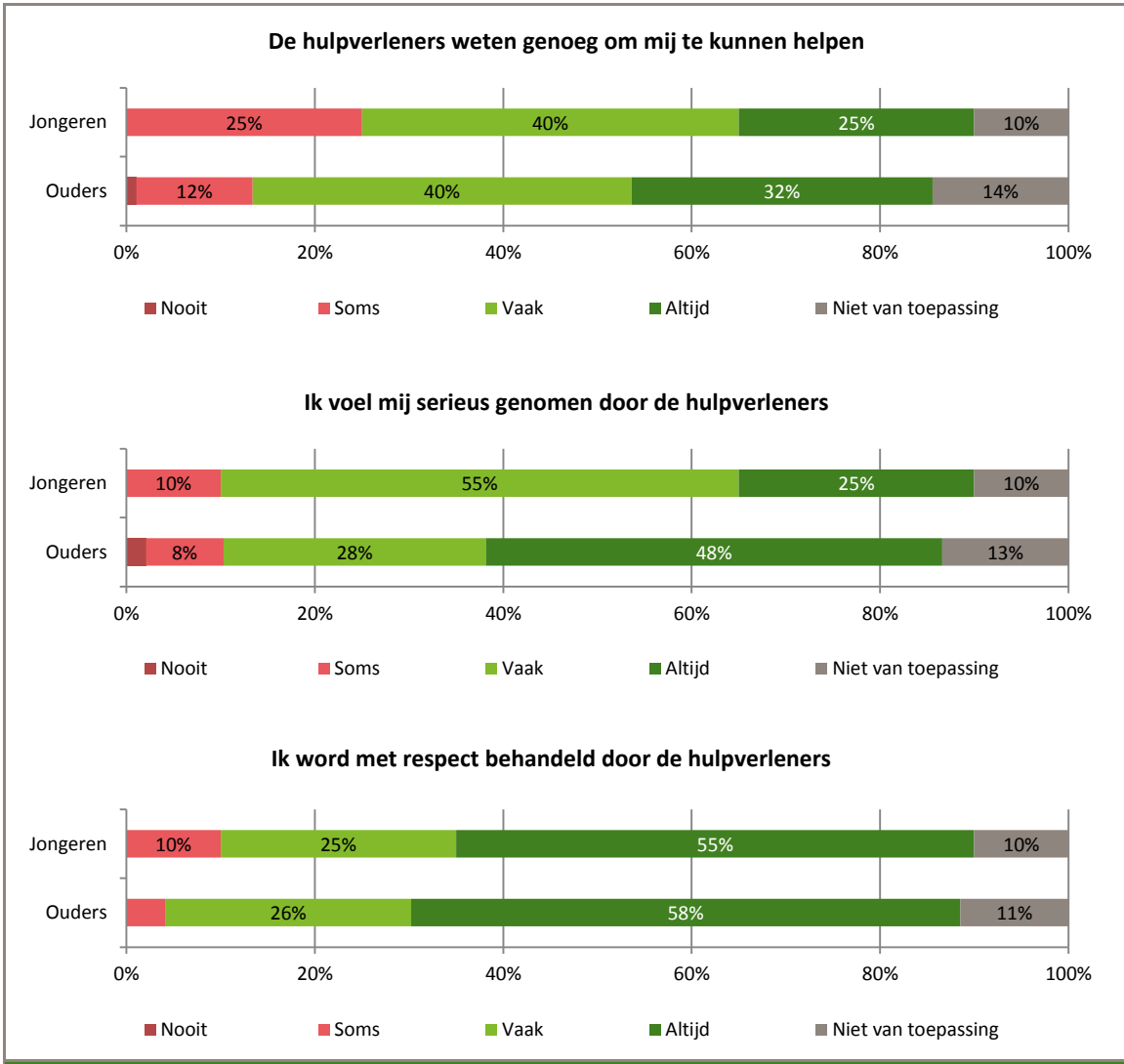


### 1. De Toegankelijkheid van voorzieningen

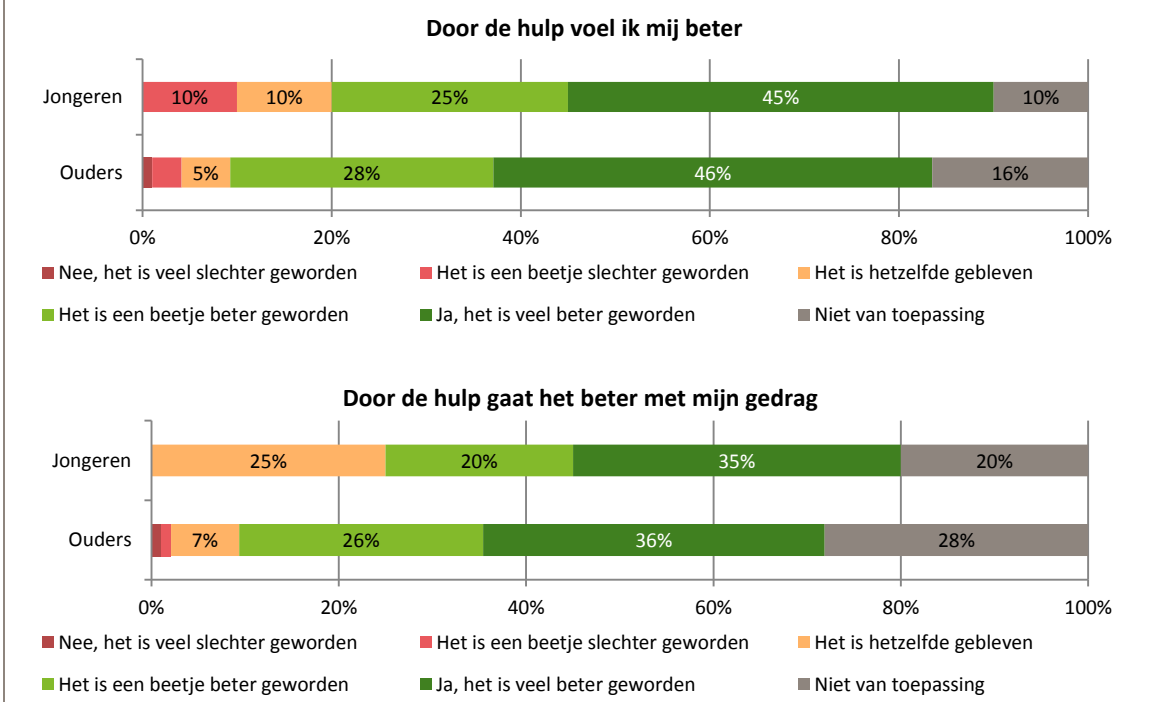


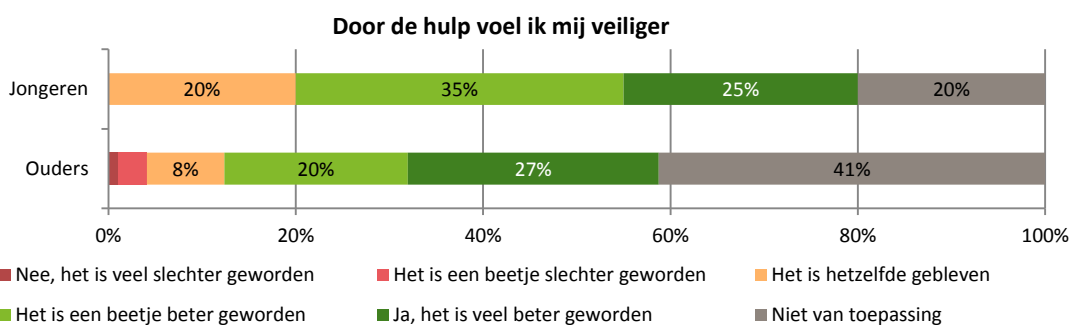
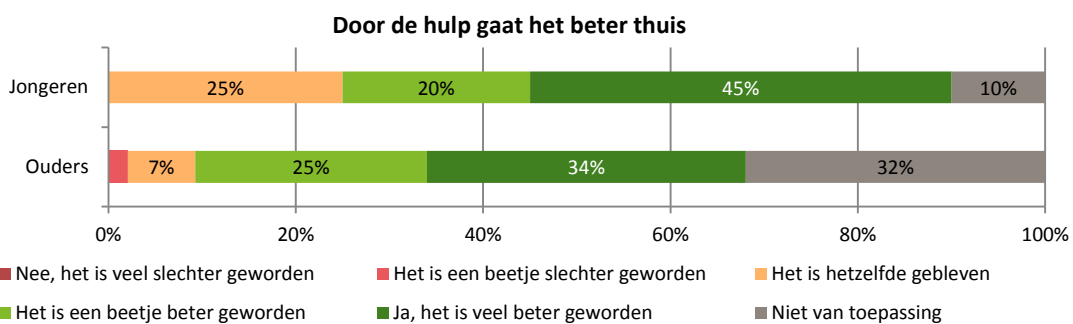
## 2: Vind je de uitvoering van de zorg goed?



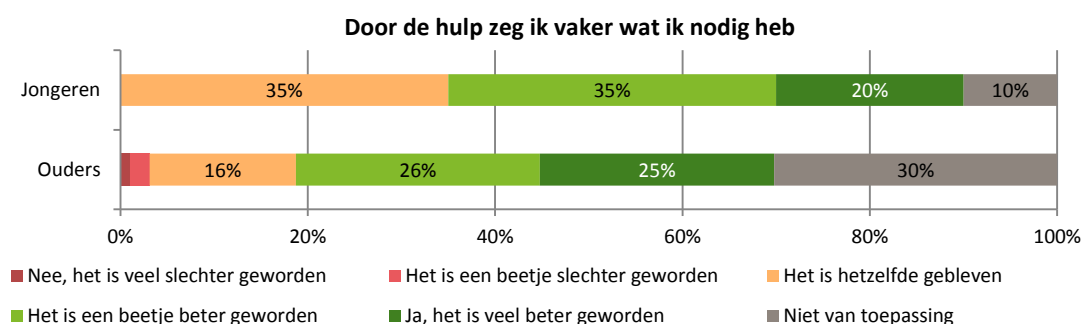
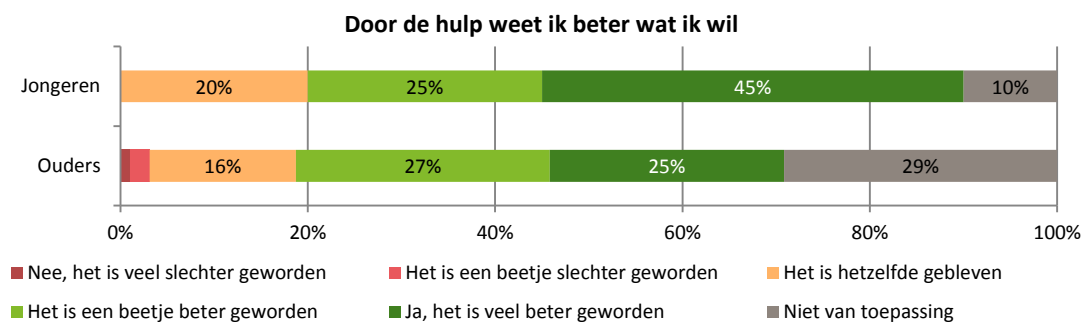


**3: Wat is het effect van de hulp op hoe jij opgroeit?**

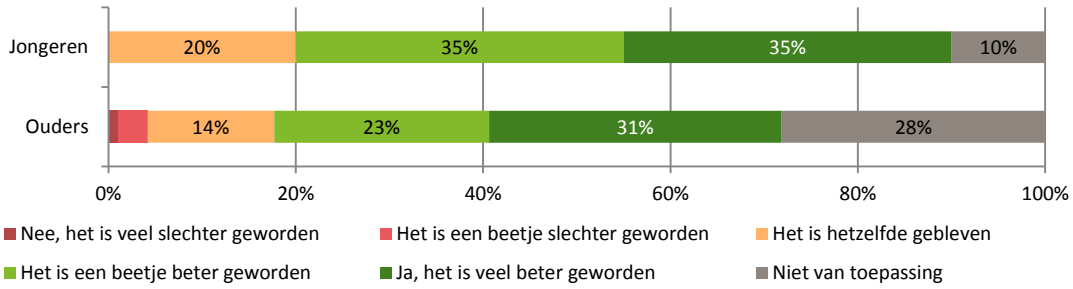




#### 4: Wat is het effect van de hulp op jouw zelfstandigheid?

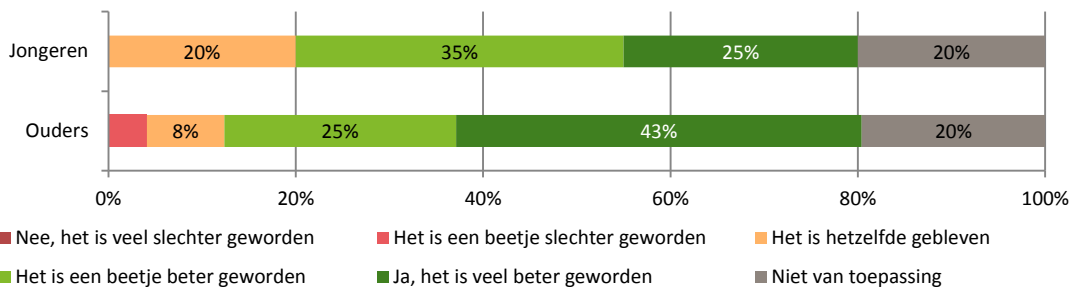


**Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd**

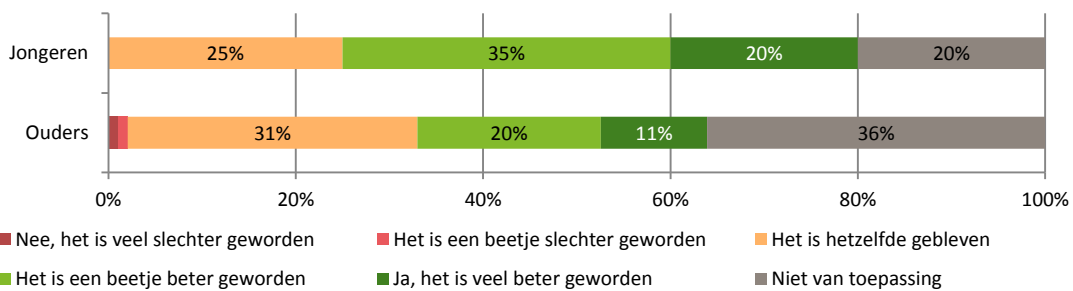


**5: Wat is het effect van de hulp op jouw zelfredzaamheid?**

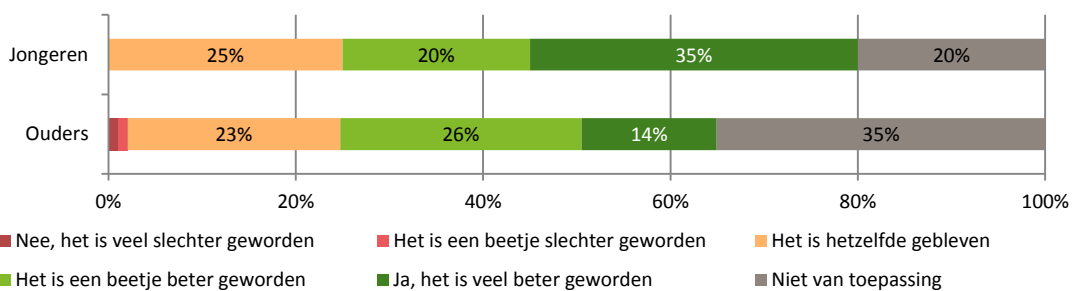
**Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen**



**Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen**

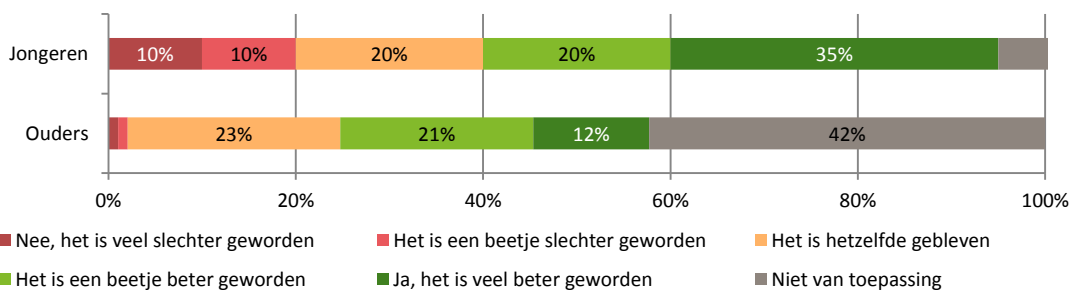


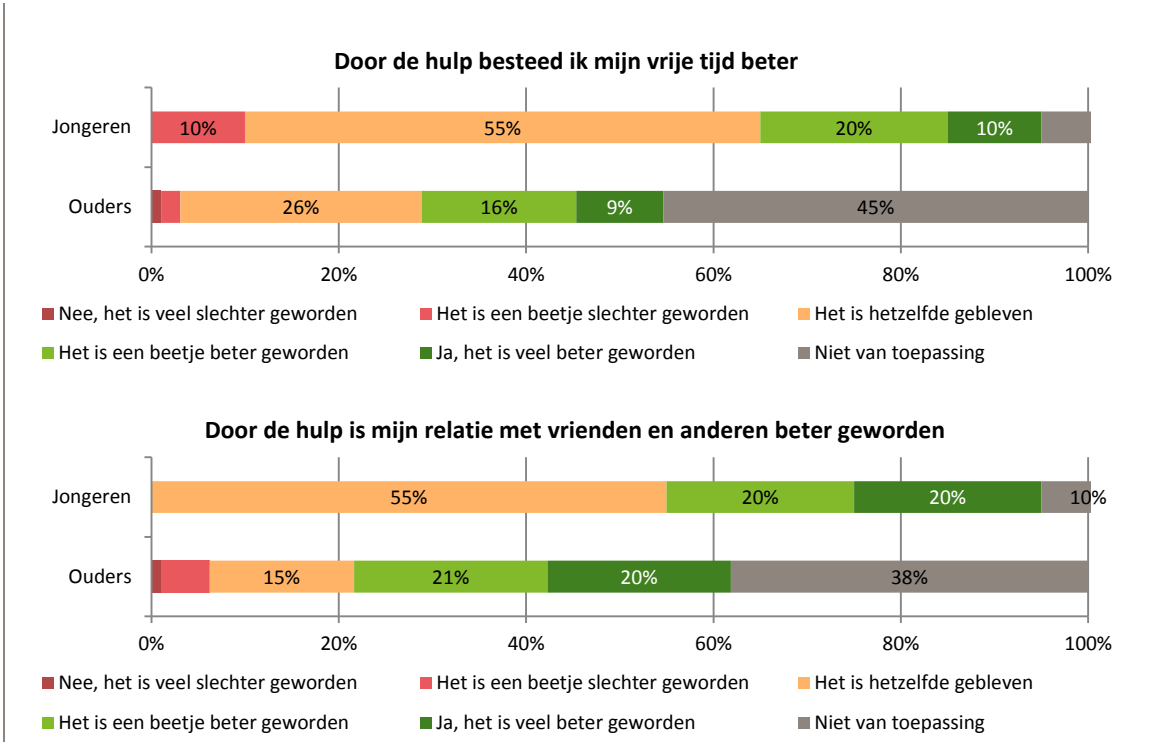
**Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst**



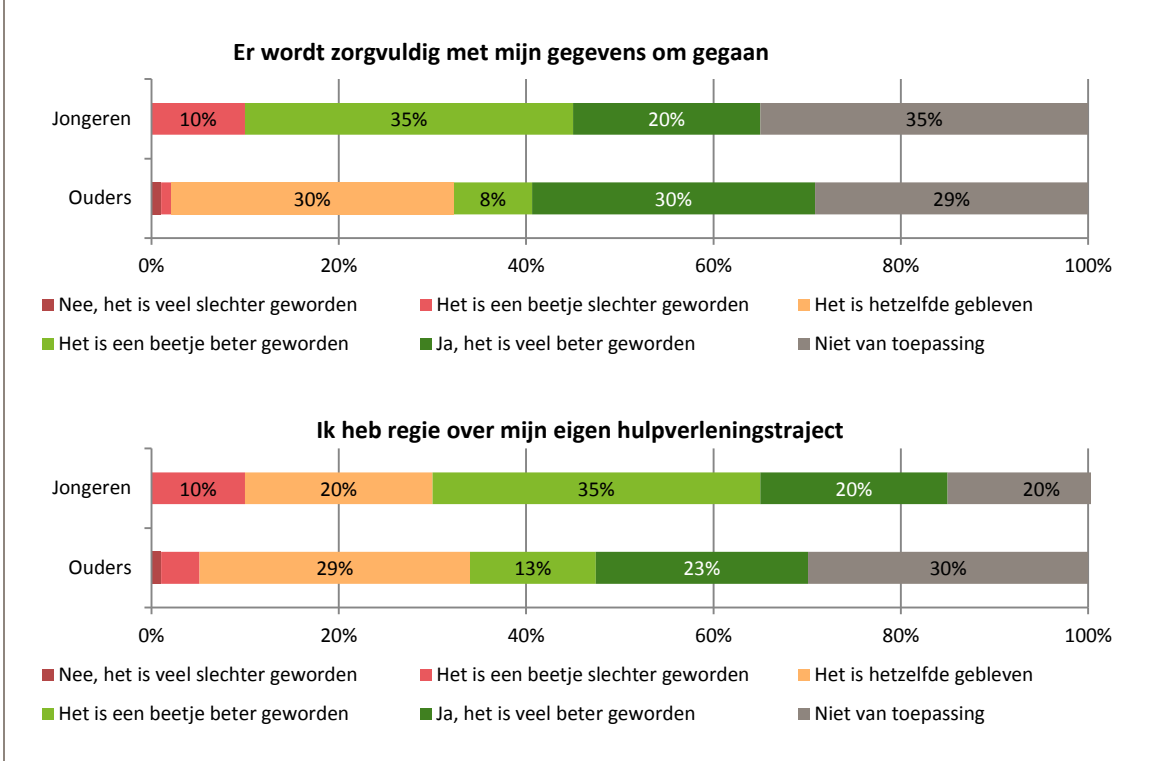
**6: Wat is het effect op hoe jij mee kan doen in jouw omgeving?**

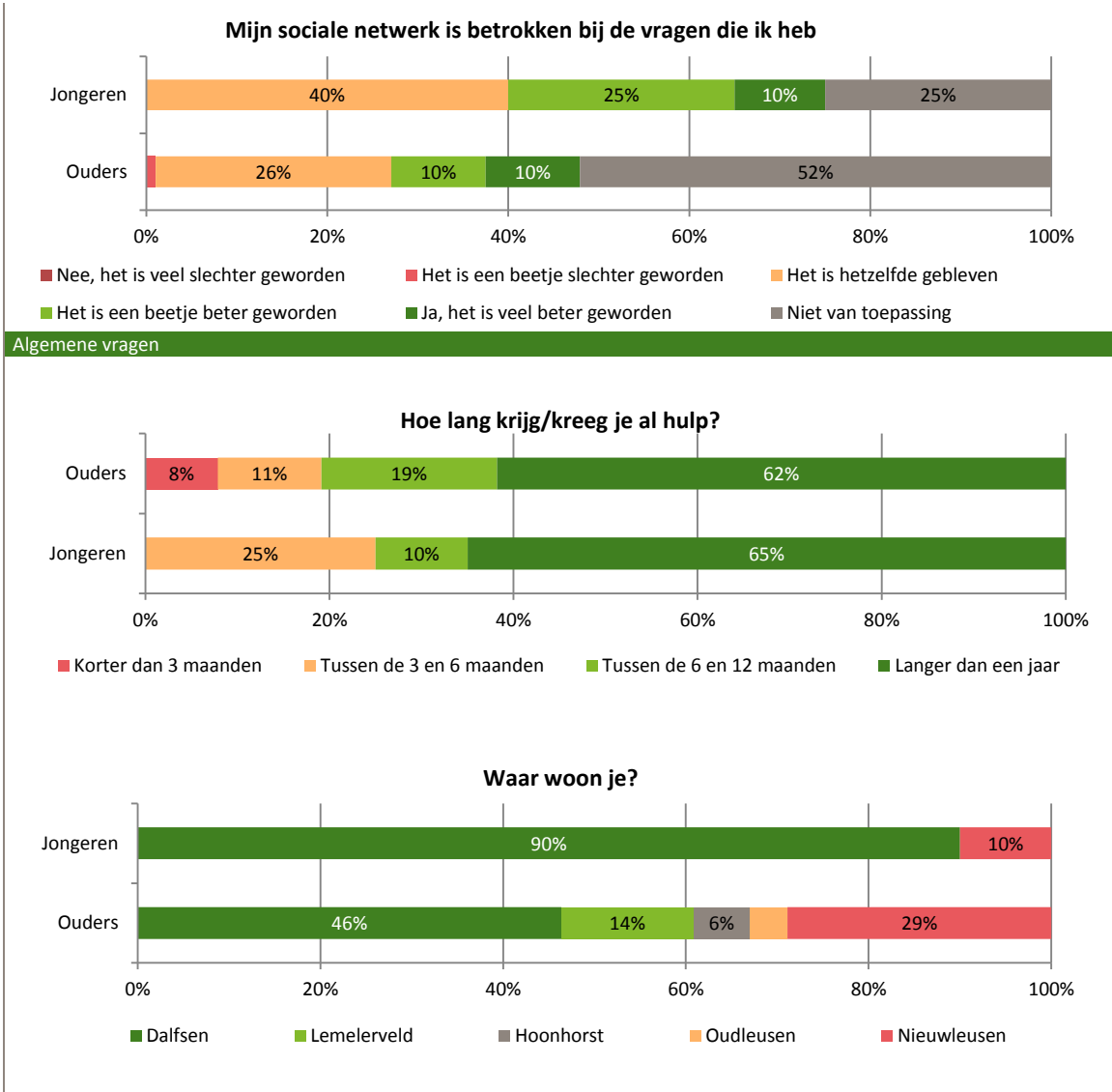
**Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding**





**7: Eigen stellingen**





Bron: Companen, 2016. Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp Dalfsen over 2015.