

Rapport

CLIËNTERVARINGS- ONDERZOEK WMO EN JEUGD

Gemeente Utrecht

Juni 2017

COLOFON

Uitgave

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

Rapportnummer

2017/71

Datum

Juni 2017

Opdrachtgever

Gemeente Utrecht

Auteur(s)

Leon Heuzels, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.
Drs. Marion Holzmann

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	8
3. Cliëntervaring Wmo	13
3.1 Contact over hulpvraag	13
3.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning	15
3.3 Ondersteuning	16
3.4 Kwaliteit ondersteuning	17
3.5 Effect van de ondersteuning	18
4. Cliëntervaring Jeugdwet	21
4.1 Contact over de hulpvraag	21
4.2 Ondersteuning	22
4.3 Kwaliteit ondersteuning	23
4.4 Effecten van de hulp	23
Bijlage 1. Achtergrondgegevens	27



1

HOOFDSTUK

Samenvatting

1. Samenvatting

Aanleiding

De gemeente Utrecht wil graag weten hoe gebruikers van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp de ondersteuning in haar stad ervaren. Dit is één van de manieren waarop de gemeente de kwaliteit van hulp in de stad wil monitoren. Daarnaast wordt met het cliëntervaringsonderzoek (ceo) voldaan aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De gemeente Utrecht voerde begin 2017 het cliëntervaringsonderzoek uit om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van gecontracteerde zorgpartijen (individuele voorziening Wmo en Jeugd en de Buurtteams). Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Uitvoering en respons

De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten met een (individuele) voorziening op basis van de Wmo¹. Utrechtse zorgaanbieders verstuurden aan 1.658 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 415 cliënten² de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 25 procent. Voor het ceo Jeugd zijn 2.386 ouders van cliënten benaderd die ondersteuning krijgen vanuit de Jeugdwet. Hiervan vulden 235 ouders de vragenlijst in; 10 procent respons. Deze responspercentages zien we ook in andere gemeenten³. Deze lage respons maakt het lastig om een goed beeld te krijgen van de huidige ervaringen van ouders van kinderen met jeugdhulp. Desondanks geven de uitkomsten een beeld van de eerste ervaringen in de gemeente Utrecht en laten de resultaten een goede indicatie zien van mogelijke verbeterpunten binnen de gemeente.

Belangrijkste resultaten Wmo

Wmo-cliënten zijn positief over de ontvangen ondersteuning

Over het algemeen hebben Wmo-cliënten een positief beeld over het proces van hun aanvraag, de ontvangen voorziening en het effect hiervan. Ze voelen zich snel en ook goed geholpen en ervaren een prettig contact met de medewerker. Ook de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning wordt positief beoordeeld, naast dat deze passend is bij de hulpvraag. Ongeveer acht op de tien ervaart een verbeterde zelfredzaamheid en/of een betere kwaliteit van leven als gevolg van de ondersteuning. Leeftijd van cliënten heeft invloed op ervaren effectiviteit Wmo ondersteuning. Zo zien cliënten tot 35 jaar het grootste effect op hun zelfstandigheid. Cliënten van 55-74 jaar zien de grootste verbetering op hun zelfredzaamheid en 75-plussers zien vooral een verbeterde kwaliteit van leven.

Toegang naar de hulp is aandachtspunt

Een meerderheid van de Wmo-cliënten weet de hulp te vinden. Toch is de bekendheid waar men met een hulpvraag terecht kan een aandachtspunt; 21 procent was hier vooraf niet bekend mee. Jongere Wmo-cliënten (tot 55 jaar) en 75-plussers geven relatief vaker aan dit niet te weten. Van de cliënten wist 30 procent dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid bij cliënten boven de 75 jaar is nog iets lager.

¹ Dit zijn nieuw ingestroomde cliënten in het jaar 2016.

² Vanwege de lage respons naar type zorgvorm kunnen er geen uitsplitsingen naar zorgvorm worden gemaakt.

³ Landelijk varieert dit tussen de 12 en 29 procent (I&O Research, 2016).

Belangrijkste resultaten Jeugd

Kwaliteit van de hulpverlening meest sterke punt

Ook de ervaringen van ouders van cliënten die jeugdhulp ontvangen zijn over het algemeen positief. Met name de kwaliteit van de hulp en de bejegening van de hulpverleners waarderen zij; er wordt meestal goed geluisterd, ze voelen zich serieus genomen en beslissingen worden doorgaans samen gemaakt.

Bijna acht op de tien ervaart een positief effect

Een groot deel van de ouders geeft aan een positief effect van de jeugdhulp te ervaren. De helft van de ouders ziet vijf of meer effecten als gevolg van de hulp. Een deel (22 procent) geeft aan (nog) geen effecten te ervaren⁴. Het grootste effect dat ouders zien bij hun kind is dat het kind zich beter voelt door de hulp. Voor ruim de helft is er sprake van een verbetering op school, werk of dagbesteding. Een verbetering in de zelfstandigheid is minder vaak aan de orde. Een kleine meerderheid van de ouders ziet een verbeterde thuissituatie en heeft hierdoor meer vertrouwen in de toekomst. Bij de analyse van het ervaren effect dient rekening te worden gehouden dat trajecten nog kunnen lopen of dat de vragen van de enquête niet aansluiten bij de situatie van het kind of het gezin.

Snelheid en vindbaarheid van de hulp zijn aandachtspunten

Een meerderheid van de ouders geeft aan de juiste hulp te hebben gevonden voor hun kind in hun zoektocht naar ondersteuning. Aandachtspunten die naar voren komen is de snelheid waarmee de ondersteuning tot stand kwam; een kwart van de ouders vindt dat zij en hun kind niet snel geholpen zijn. Daarnaast wist bijna een vijfde van de ouders vooraf niet waar zij terecht konden voor hulp.

⁴ Het onderzoek is uitgezet onder cliënten die in 2016 zijn gestart of een voorziening hebben ontvangen. Het is mogelijk dat het te verwachten effect nog niet is bereikt.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding



Voor de gemeente Utrecht is het cliëntervaringsonderzoek (ceo) een belangrijk instrument om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van gecontracteerde zorgpartijen (individuele voorzieningen Wmo en Jeugd en de Buurteams). Zorgverleners besteden in hun eigen kwaliteitsbeleid aandacht aan thema's als toegang, bejegening, zelfregie en doelbereik, elk op hun eigen manier. Om tot een breder en vergelijkbaar beeld te komen, zet de gemeente daarom in op een eenduidige peiling onder cliënten. Het ceo is niet alleen bedoeld als instrument voor verantwoording aan de gemeenteraad, maar heeft juist ook als doel signaleren, leren en ontwikkelen. De uitkomsten van het onderzoek leveren input voor de kwartaalgesprekken met de aanbieders en vormen de basis voor verbetertrajecten op de aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren komen.

Daarnaast is de gemeente verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd uit te voeren. Sinds de invoering van de Wmo 2015 en de nieuwe Jeugdwet zijn de voorwaarden die het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) stelt aan klantmeting in het sociaal domein gewijzigd. Gemeenten zijn volgens artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 en de Jeugdwet verplicht jaarlijks een ceo te laten uitvoeren onder cliënten met een individuele voorziening en onder jongeren en ouders die ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet. Het college is volgens dit artikel gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar.

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor dit cliëntervaringsonderzoek. Het betreft één anonieme verplichte vragenlijst voor de Wmo en één modelvragenlijst voor de jeugdhulp waarmee informatie op hoofdlijnen wordt verkregen. Het ceo levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) hulp en ondersteuning ervaren binnen hun gemeente.

Doel van het onderzoek

De centrale onderzoeksvraag voor dit onderzoek luidt:



"Hoe is de cliëntervaring van: Wmo-clieñten met een (individuele) voorziening en van cliëñten (of hun ouders) die ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet?"

De gemeente Utrecht krijgt zo een beeld van de ervaringen van haar Wmo- en Jeugdwetclieñten. Dit biedt aanknopingspunten voor nadere verbetering van de dienstverlening. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering en het aanleveren van het verplichte ceo aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze



Doelgroep van het ceo zijn cliëñten met een voorziening op basis van de Wmo en cliëñten die vallen onder de Jeugdwet 2016⁵. De gemeente Utrecht kiest hierbij voor een benaderingswijze via de zorgaanbieders⁶. Zij verzorgden de selectie van cliëñten en het versturen van de uitnodigingen aan deze cliëñten om deel te nemen aan het onderzoek. Uitgenodigde cliëñten ontvingen een brief met bijgevoegd een schriftelijke vragenlijst en een retourenvelop.

⁵ Dit zijn nieuw ingestroomde cliëñten in het jaar 2016.

⁶ De gemeente Utrecht kiest voor deze benaderingswijze omdat de gemeente niet beschikt over individuele cliëñtgegevens.

In de brief stond een persoonlijke inlogcode waarmee de vragenlijst naar keuze ook via internet ingevuld kon worden. Voor het ceo Jeugd is de brief gericht aan ouders van cliënten⁷, zij vulden de vragenlijst in over hun kind. Na twee weken ontvingen alle cliënten een herinneringskaart om degenen die nog niet hadden meegedaan alsnog te motiveren. Om de respons te verhogen zijn onder de deelnemers een tiental VVV-bonnen verloot.

Steekproef

In totaal selecteerde de gemeente Utrecht 51 zorgaanbieders (23 Wmo en 28 Jeugd) voor deelname aan het onderzoek. Bij de keuze is rekening gehouden met een optimale spreiding over de verschillende zorgvormen en met het bereik van de zorgaanbieders. Het streven was om een zodanige respons te realiseren dat de cliëntervaring uit te splitsen was naar verschillende zorgvormen. Zorgaanbieders zijn voorafgaand aan het onderzoek op de hoogte gebracht door de gemeente. Op basis van de nieuwe instroom per zorgaanbieder en rekening houdende met een verwachte respons is in overleg met de gemeente Utrecht een steekproefkader opgesteld. Hierin stond per zorgaanbieder het aantal te benaderen cliënten voor het onderzoek. Bij het opstellen van dit kader is gebruik gemaakt van de landelijke ervaringen voor wat betreft de respons per doelgroep.

Benadering cliënten

I&O Research heeft contact gelegd met de zorgaanbieders, waarbij selectie van de cliënten en de verzendingsprocedure is uitgelegd. Zorgaanbieders ontvingen per te benaderen cliënt een uitnodigingsbrief, vragenlijst en herinneringskaart. Deze pakketten met brief en vragenlijst zijn verzendklaar aangeleverd bij de zorgaanbieders. De zorgaanbieders verzorgden de verdere verspreiding aan de geselecteerde cliënten. Bij een aantal zorgaanbieders waren ervaren enquêteurs aanwezig die cliënten⁸ ondersteunden bij het invullen van de vragenlijst. Tijdens de voorbereiding bleek dat 4 geselecteerde zorgaanbieders (2 Wmo- en 2 Jeugdaanbieders) niet in de mogelijkheid waren om deel te nemen aan het onderzoek.

Respons



In totaal vulden 415 Wmo-clianten en 235 ouders van jeugdhulpcliënten de vragenlijst in. Dit brengt de respons op respectievelijk 25 en 10 procent. De respons is onvoldoende om de cliëntervaring uit te splitsen naar verschillende zorgvormen, met uitzondering van de uitsplitsing naar respectievelijk maatwerkvoorzieningen en zorg/ondersteuning bij de Wmo. In bijlage 1 staat een overzicht van de respons per zorgaanbieder. Hieronder een overzicht naar type voorziening.

Respons onder Wmo-clianten

Voor dit onderzoek zijn 1.658 Wmo-clianten (van 21 zorgaanbieders) benaderd, waarvan 415 cliënten (verdeeld over 20 zorgaanbieders) de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Dit brengt de respons op 25 procent. Dit is voldoende om met 95 procent betrouwbaarheid en een foutmarge van 5 procent⁹ uitspraken te doen over de Wmo-clianten in de gemeente Utrecht.

⁷ Onder jongeren in de leeftijd 12-18 jaar is afzonderlijk een kwalitatief onderzoek uitgevoerd dat losstaat van het voorliggende onderzoek.

⁸ Dit zijn cliënten die over het algemeen moeilijk responderen en op deze manier alsnog hun ervaringen konden delen.

⁹ De nauwkeurigheidsmarge geeft aan welke afwijking de werkelijkheid kan hebben in vergelijking met de resultaten. Voor dit onderzoek bedraagt de nauwkeurigheidsmarge ongeveer 5% (bij Jeugd 6%). Ter illustratie: bij een uitkomst van 70% bij het ceo Wmo, ligt de werkelijke score (met 95% betrouwbaarheid) maximaal tussen de 65% en 75%.

Tabel 2.1

Responsoverzicht Wmo

TYPE ONDERSTEUNING	UITGENODIGD	RESPONS	PERCENTAGE
Individuele maatwerkvoorziening	670	204	30%
Begeleiding en ondersteuning ¹⁰	988	210	21%
TOTAAL	1.658	415¹¹	25%

De meeste respondenten hebben een individuele maatwerkvoorziening gekregen van het Wmo-loket, zoals een rolstoel, scootmobiel, hulp bij het huishouden, woonvoorziening of een collectieve vervoersvoorziening. De respons uit deze groep is het hoogst (30% respons). Onder de ontvangers van begeleiding en ondersteuning is de respons 21 procent.

Respons onder Jeugd-cliënten

In totaal zijn 2.386 cliënten¹² (van 26 zorgaanbieders) die ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet uitgenodigd voor dit onderzoek. Van deze groep vulden 235 ouders van cliënten (vanuit 19 zorgaanbieders) de vragenlijst in, een respons van 10 procent. Dit is voldoende om met 95 procent betrouwbaarheid en een foutmarge van 6 procent uitspraken te doen over de cliënten Jeugdhulp in de gemeente Utrecht.

Bruikbaarheid van de uitkomsten

Het responspercentage ligt met 10 procent in de gemeente Utrecht lager dan de landelijke respons voor het CEO Jeugd. Landelijk¹³ varieert dit tussen 12 en 29 procent en de gemiddelde respons is 19 procent. De lage respons maakt het lastig om een goed beeld te krijgen van de huidige ervaringen van ouders van kinderen met jeugdhulp. Desondanks geven de uitkomsten van het onderzoek wel een beeld van de eerste ervaringen in Utrecht en laten de resultaten een goede indicatie zien van mogelijke verbeterpunten binnen de gemeente.

Analyse



De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

De uitkomsten staan weergegeven in tabellen en grafieken. Bij de titel van de betreffende tabel of grafiek staat tussen haakjes het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=). Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemt.

In de resultaten is waar mogelijk een onderscheid gemaakt in de relevante verschillen in ervaringen van cliënten met verschillende achtergrondkenmerken, zoals leeftijd en gezinssituatie. Doordat het totale aantal observaties wordt opgesplitst naar leeftijdscategorie en gezinssituatie is deze vergelijking vooral indicatief. Bij de uitkomsten van de Wmo-cliënten maken we op enkele punten onderscheid tussen cliënten met individuele maatwerkvoorzieningen en cliënten die begeleiding en ondersteuning ontvangen.

¹⁰ Hieronder valt: buurtteams, individuele begeleiding, groepsbegeleiding en maatschappelijke opvang/beschermd wonen.

¹¹ Van één cliënt is het type voorziening niet bekend.

¹² Alleen de ouders van cliënten.

¹³ De door I&O Research uitgevoerde CEO's in 2016; cliëntervaringen Wmo en Jeugd: een benchmark voor gemeenten (2016).

De vragenlijsten bestonden voornamelijk uit gesloten vragen. Aan het eind van de vragenlijst bestond de mogelijkheid voor de respondenten om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt. De keuze van de citaten en de koppeling aan thema's uit de vragenlijst is gemaakt door de onderzoekers.

De resultaten worden door de gemeente Utrecht aangeboden aan het Ministerie van VWS en worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.



3

HOOFDSTUK

Clïentervaring Wmo



3. Cliëntervaring Wmo

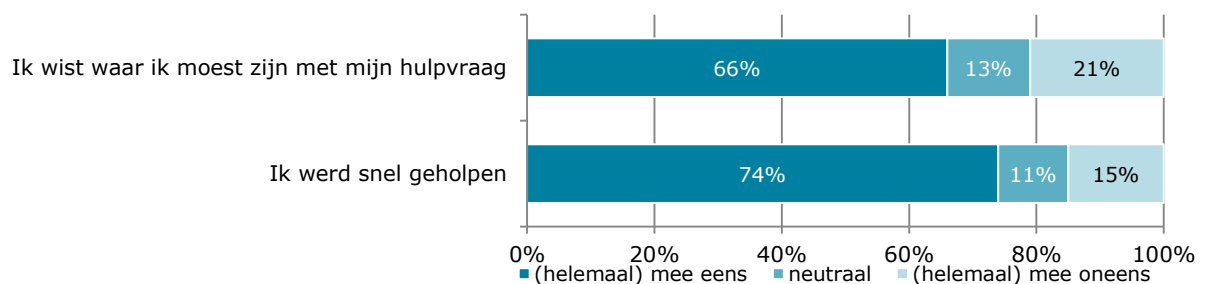
3.1 Contact over hulpvraag

Merendeel wist van te voren waar men met de hulpvraag terecht kon

Wmo-cliënten is gevraagd hoe men (de weg naar) het contact over de hulpvraag ervaart. Dit betreft het contact tot een jaar geleden, cliënten voor wie het contact langer geleden is, zijn buiten beschouwing gelaten. Driekwart van de cliënten geeft aan dat zij snel zijn geholpen, voor ongeveer een zevende geldt dit niet. Twee op de drie Wmo-cliënten wisten waar ze terecht konden met hun hulpvraag. Circa een vijfde (21%) geeft aan dat zij niet wisten waar zij met hun hulpvraag naartoe moesten.

Figuur 3.1

Stellingen over de weg naar het contact (nmin=321)



Jongere cliënten en 75-plussers minder bekend met toegang naar hulp

Cliënten in de leeftijd van 55 tot 74 jaar weten over het algemeen beter waar men terecht kon met hun hulpvraag. Jongere Wmo-cliënten (tot 55 jaar) en 75-plussers geven relatief vaker aan dit niet te weten.

Tabel 3.1

'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' – uitgesplitst naar leeftijd (nmin=34)

LEEFTIJD	% (HELEMAAL) MEE EENS	% NEUTRAAL	% (HELEMAAL) MEE ONEENS
t/m 34 jaar	58%	18%	24%
35-54 jaar	60%	13%	27%
55-74 jaar	74%	13%	13%
75 jaar en ouder	63%	13%	24%

Zes op de tien cliënten met begeleiding of ondersteuning wisten waar ze hun hulpvraag konden stellen en driekwart werd snel geholpen. Zeven op de tien cliënten met een individuele maatwerkvoorziening wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag en werden snel geholpen.

Tabel 3.2

Stellingen over de weg naar het contact naar zorgvorm, percentage (helemaal) mee eens (nmin=161)

	INDIVIDUELE MAATWERK-VOORZIENING	BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	72%	60%
Ik werd snel geholpen	73%	75%



Enkele citaten over contact en de snelheid van het starten van de ondersteuning

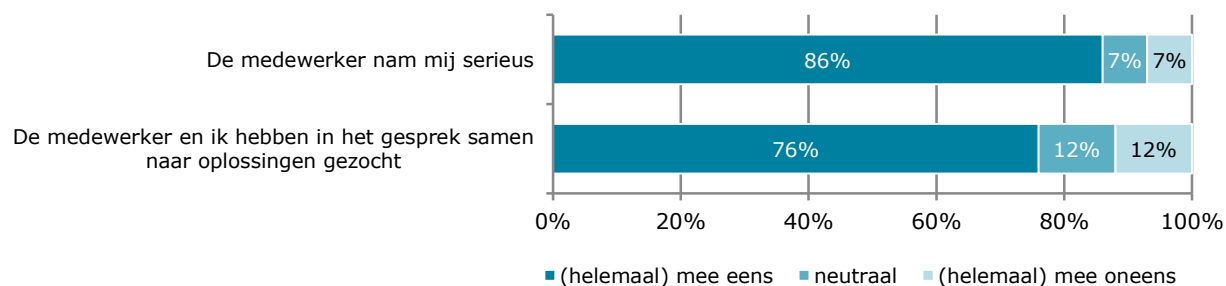
- "Alle dank voor de keren dat ik hulp van Wmo nodig heb gehad (parkeerkaart, parkeerplaats, rolstoel). Elke keer goed, professioneel contact. Zaken werden snel geregeld!"
- "De toekenning van de ondersteuning vergt erg veel tijd. Zelfs wanneer je al jaren ondersteuning in de vorm van huishoudelijke hulp, scootmobiel of rolstoel etc. ontvangt en de fysieke situatie niet wijzigt. Er moet onderscheid gemaakt worden tussen mensen die voor de eerste keer ondersteuning krijgen en mensen die chronische ondersteuning nodig hebben. Het is kostenbesparend om dit onderscheid te maken. Daarnaast is het systeem van ondersteuning erg ontoegankelijk als je niet zo intelligent of assertief bent als ik zelf."

Clïënten tevreden over inhoud gesprek

Men is over het algemeen zeer goed te spreken over het contact. Een ruime meerderheid (86%) voelde zich serieus genomen door de medewerker en 76 procent geeft aan dat samen met deze medewerker is gezocht naar een oplossing. Bij respectievelijk 7 en 12 procent was dit niet het geval.

Figuur 3.2

Stellingen over het contact met de medewerker (nmin=321)



Vooraf 75-plussers meest positief over bejegening door medewerker

Relatief veel oudere Wmo-clïënten (75-plussers) geven aan dat de medewerker hen serieus nam. Onder andere leeftijdsgroepen (tot 55 jaar) ligt dit lager, al is een ruime meerderheid hierover te spreken.

Tabel 3.3

'De medewerker nam mij serieus' – uitgesplitst naar leeftijd (nmin=33)

LEEFTIJD	% (HELEMAAL) MEE EENS	% NEUTRAAL	% (HELEMAAL) MEE ONEENS
t/m 34 jaar	82%	12%	6%
35-54 jaar	82%	8%	11%
55-74 jaar	85%	7%	8%
75 jaar en ouder	92%	4%	4%

Van de cliënten die begeleiding en ondersteuning ontvangen, geeft 88 procent aan dat de medewerker hen serieus nam en 79 procent dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. Van de cliënten met een individuele maatwerkvoorziening vindt 85 procent dat de medewerker hen serieus nam en driekwart dat ze samen naar mogelijke oplossingen zochten in het gesprek.

Tabel 3.4

Stellingen over het contact met de medewerker naar zorgvorm, percentage (helemaal) mee eens (nmin=163)

	INDIVIDUELE MAATWERK-VOORZIENING	BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING
De medewerker nam mij serieus	85%	88%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	74%	79%

Een aantal citaten over de ervaring met de medewerker

- "Ik ben erg tevreden hoe goed en serieus ik me genomen voel. Ook erg in belang hoe er naar mij en mijn dochter wordt gekeken."
- "De medewerker was echt een amateur. Totaal geen inzicht in zijn werk. In plaats van een oplossing zoeken, vroeg hij of ik zelf de oplossing kon zoeken."

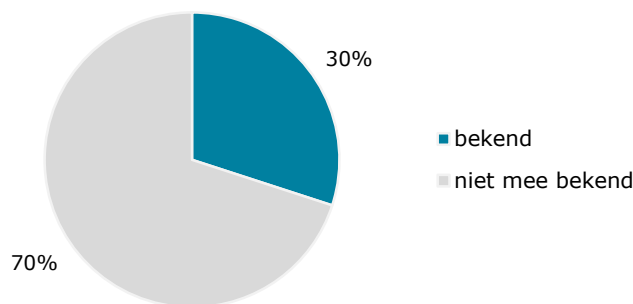
3.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Meeste Wmo-clieñten onbekend met cliñtondersteuning

Als Wmo-clieñt is het mogelijk om onafhankelijke cliñtondersteuning te krijgen. Dit bestaat uit informatie, advies en algemene ondersteuning, bijvoorbeeld iemand die mee kan met het gesprek. In de gemeente Utrecht is 30 procent van de Wmo-clieñten bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliñtondersteuner.

Figuur 3.3

Bekendheid mogelijkheid onafhankelijke cliñtondersteuning (n=372)



Minder bekendheid onder 75-plussers

Circa een derde van de cliënten tot 75 jaar is op de hoogte van de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Van de 75-plussers is een kwart hiermee bekend.

Tabel 3.5

Bekendheid mogelijkheid onafhankelijke cliëntondersteuning – uitgesplitst naar leeftijd (nmin=33)

LEEFTIJD	% BEKEND
t/m 34 jaar	36%
35-54 jaar	33%
55-74 jaar	34%
75 jaar en ouder	23%

Ongeveer een derde van de cliënten die begeleiding of ondersteuning ontvangt is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Voor cliënten met een maatwerkvoorziening geldt dit voor ruim een kwart.

Tabel 3.6

Bekendheid mogelijkheid onafhankelijke cliëntondersteuning naar zorgvorm (nmin=197)

	INDIVIDUELE MAATWERK-VOORZIENING	BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING
% bekend	28%	32%

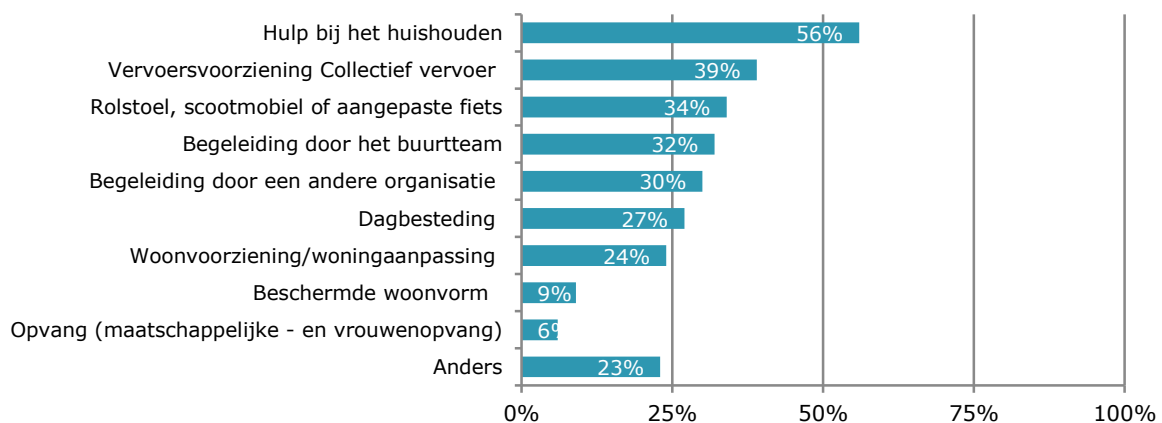
3.3 Ondersteuning

Onder respondenten is hulp bij het huishouden meest gebruikte vorm van ondersteuning

In de enquête konden respondenten aangeven welke vorm van hulp of ondersteuning zij krijgen. Een meerderheid van de respondenten geeft aan hulp bij het huishouden te ontvangen (56 procent). Vier op de tien maken gebruik van een vervoersvoorziening en een derde heeft een mobiliteitsvoorziening zoals een rolstoel of scootmobiel en/of ontvangt begeleiding van het Buurteam. Negen procent ontvangt ondersteuning in de vorm van een beschermde woonvorm en 6 procent maakt gebruik van (maatschappelijk of vrouwen)opvang. Een kwart noemt iets anders, dit zijn met name andersoortige vormen en ondersteuningsvormen die niet onder de Wmo vallen. Opvallend is dat ongeveer een vijfde van de cliënten gebruik maakt van één voorziening. Een meerderheid geeft aan meerdere voorzieningen te ontvangen, de helft zelfs drie of meer.

Figuur 3.4

Type ontvangen ondersteuning (n=399)



Enkele citaten over de eigen bijdrage

- "Ik vind het fijn dat de hulpmiddelen er zijn. Alleen kan ik sommige noodzakelijke dingen niet aanvragen in verband met een hoge eigen bijdrage die ik niet kan betalen van mijn IVA uitkering. Anders blijft er geen geld over om te eten! Ik vind dat daar best is beter naar gekeken mag worden want ziek worden krijg je niet uit vrije wil maar overkomt je."
- "Jammer de eigen bijdrage van 57 euro per 4 weken. Dat is wel eens te veel."

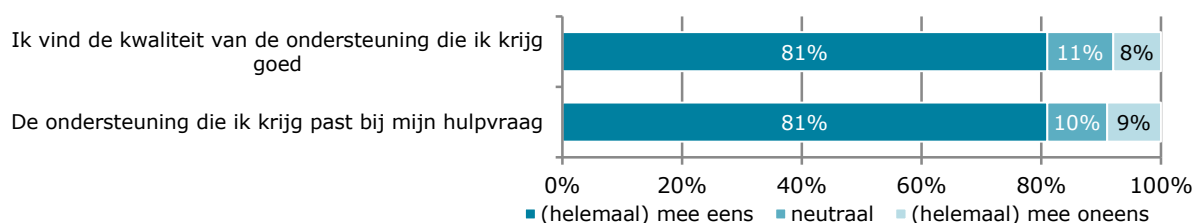
3.4 Kwaliteit ondersteuning

Meerderheid ervaart ondersteuning als passend

Men is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Acht op de tien spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning bij de hulpvraag. Negen procent ervaart de ontvangen ondersteuning als niet passend en 8 procent geeft aan de kwaliteit van de ondersteuning niet goed te vinden.

Figuur 3.5

Kwaliteit ondersteuning (nmin=365)



55 tot 75-jarigen het meest positief

Wmo-cliënten in de leeftijd 55 tot en met 74 jaar zijn het meest te spreken over hun ondersteuning. Zij spreken relatief iets vaker van een goede en passende ondersteuning. Cliënten tussen de 35 en 55 jaar vinden de ondersteuning (iets) minder goed, al is een ruime meerderheid positief. Driekwart van de jongere cliënten (tot 35 jaar) geeft aan de ondersteuning passend te vinden (zie tabel 3.8). Hiermee scoort deze leeftijdsgroep iets lager ten opzichte van de rest.

Tabel 3.7

Kwaliteit van de ondersteuning is goed – uitgesplitst naar leeftijd (nmin=31)

LEEFTIJD	% (HELEMAAL) MEE EENS	% NEUTRAAL	% (HELEMAAL) MEE ONEENS
t/m 34 jaar	81%	9%	9%
35-54 jaar	76%	13%	11%
55-74 jaar	85%	10%	5%
75 jaar en ouder	80%	13%	7%

Ruim acht op de tien cliënten met een individuele maatwerkvoorziening vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed en passend bij hun hulpbehoefte. Hetzelfde beeld is zichtbaar onder cliënten die begeleiding en ondersteuning ontvangen.

Tabel 3.8

Ondersteuning past bij hulpvraag – uitgesplitst naar leeftijd (nmin=32)

LEEFTIJD	% (HELEMAAL) MEE EENS	% NEUTRAAL	% (HELEMAAL) MEE ONEENS
t/m 34 jaar	74%	16%	10%
35-54 jaar	81%	11%	8%
55-74 jaar	83%	8%	8%
75 jaar en ouder	82%	8%	10%

Tabel 3.9

Stellingen over kwaliteit van de ondersteuning naar zorgvorm, percentage (helemaal) mee eens (nmin=184)

	INDIVIDUELE MAATWERKVOORZIENING	BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	81%	82%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	80%	83%

Een aantal citaten over ontvangen ondersteuning

- "Deze vorm van beschermd wonen biedt mij de veiligheid dat ik terug kan vallen op betrokken medewerkers. Ze nemen me echt serieus."
- "Ik heb het getroffen met mijn huishoudelijke hulp. Is rustig en bekwaam. We hebben goed contact."
- "Ik vind het jammer dat de hulpverleners geen tijd hebben om een praatje te maken."
- "Ik ben tevreden met mijn huishoudelijke hulp en thuiszorg die ik drie keer per week gebruik! Maar helemaal niet tevreden met het taxivervoer, de planning is zo slecht."

3.5 Effect van de ondersteuning

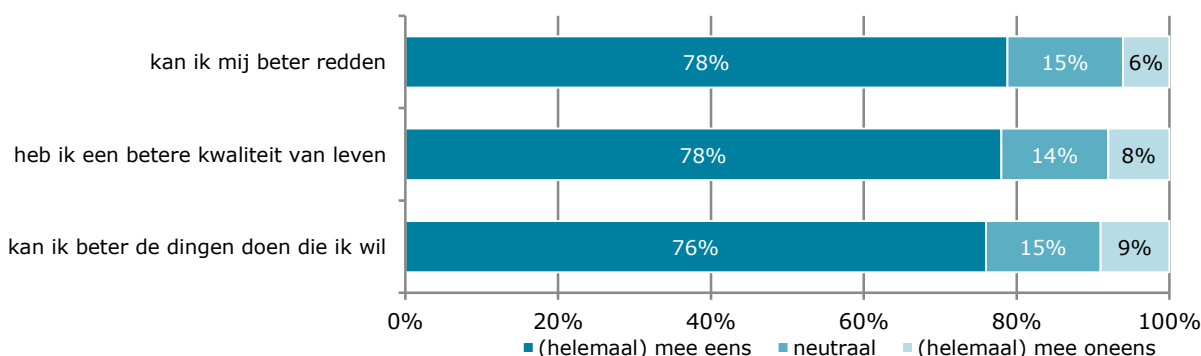
Verbeterde zelfredzaamheid door ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd welk effect zij ervaren van de hulp of ondersteuning. Aandachtspunt hierbij is dat het onderzoek is uitgezet onder cliënten die in 2016 zijn gestart of een voorziening hebben ontvangen. Het is mogelijk dat het te verwachten effect nog niet is bereikt.

Uit de reacties blijkt dat cliënten positieve effecten ervaren als gevolg van de ondersteuning. Zo kan ruim driekwart zich beter redden en beter de dingen doen die hij of zij wil. Een iets kleiner deel (76 procent) heeft door de hulp een betere kwaliteit van leven. Voor 6 tot 9 procent van de cliënten zorgt de ondersteuning niet voor deze effecten.

Figuur 3.6

Door de ondersteuning... (nmin=430)



Leeftijd van cliënten heeft invloed op ervaren effectiviteit Wmo ondersteuning

Cliënten tot 35 jaar zijn het meest te spreken over de effecten van de ondersteuning op hun dagelijks leven. Zij zien het grootste effect op de vrijheid in hun doen en laten: 82 procent kan beter de dingen doen die hij of zij wil door de ondersteuning. Cliënten van 55-74 jaar zien de grootste verbetering op hun zelfredzaamheid en 75-plussers zien vooral een verbeterde kwaliteit van leven.

Tabel 3.10

Effecten van ondersteuning – uitgesplitst naar leeftijd, percentage (helemaal) mee eens (nmin=34)

DOOR DE ONDERSTEUNING...	T/M 34 JAAR	35-54 JAAR	55-74 JAAR	75 JAAR EN OUDER
kan ik beter de dingen doen die ik wil	82%	74%	76%	76%
kan ik mij beter redden	79%	73%	81%	79%
heb ik een betere kwaliteit van leven	79%	74%	77%	80%

Bij cliënten die samen wonen met hun partner (met of zonder thuiswonende kinderen) zijn alle effecten vaker aan de orde dan alleenwonenden of cliënten in een andere gezinssituatie.

Tabel 3.11

Effecten van ondersteuning – uitgesplitst naar gezinssituatie, percentage (helemaal) mee eens (nmin=33)

DOOR DE ONDERSTEUNING...	ALLEEN (MET KINDEREN)	SAMENWONEND (MET KINDEREN)	ANDERS
kan ik beter de dingen doen die ik wil	74%	82%	79%
kan ik mij beter redden	77%	84%	74%
heb ik een betere kwaliteit van leven	77%	81%	79%

Acht op de tien cliënten met een individuele maatwerkvoorziening kunnen beter de dingen doen die zij willen door de Wmo-ondersteuning. Dit geldt ook voor cliënten met begeleiding en ondersteuning.

Tabel 3.12

Effecten van ondersteuning – uitgesplitst naar zorgvorm, percentage (helemaal) mee eens (nmin=176)

DOOR DE ONDERSTEUNING...	INDIVIDUELE MAATWERK-VOORZIENING	BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING
kan ik beter de dingen doen die ik wil	76%	78%
kan ik mij beter redden	79%	78%
heb ik een betere kwaliteit van leven	77%	78%

Enkele citaten over positieve effecten van de ondersteuning

- "Door mijn scootmobiel kan ik weer de stad in en boodschappen doen."
- "Er is een betere balans in mijn leven gekomen. We bespreken wekelijks hoe dit gaat. Ook erg fijn is dat we beiden de doelen van het korte- en langetermijnplan voor ogen hebben en houden."
- "De ondersteuning die ik krijg helpt mij met het in contact komen met andere mensen en een deel van mijn sociale behoeften invult."
- "Ondersteuning is voor mij een stok achter de deur waardoor ik (meer) de dingen zelf blijf doen."

4

HOOFDSTUK

Clïentervaring Jeugdwet



4. Cliëntervaring Jeugdwet

In dit hoofdstuk komen de ervaringen van de ouders van kinderen en jongeren ter sprake die ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet.

4.1 Contact over de hulpvraag

Wanneer we kijken naar de achtergrond van de respondenten valt op dat een grote meerderheid de moeder is van de cliënt. Bij een kwart vulde de vader de vragenlijst in en bij 3 procent was dit iemand anders. De helft van de kinderen is tussen de 4 en 11 jaar oud. Eén op de drie is 12 tot 17 jaar. Acht procent is drie jaar of jonger en 7 procent is 18 jaar of ouder. Een kwart ontvangt korter dan 3 maanden hulp, een even groot deel 3-6 maanden of 6 tot 12 maanden. Het andere kwart ontvangt al langer dan een jaar hulp.

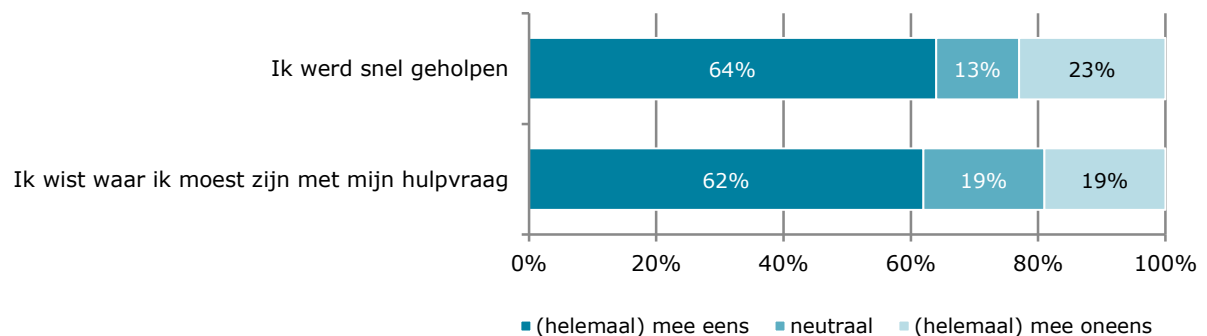
Meerderheid werd snel geholpen op weg naar de hulp

Zes op de tien ouders werden naar hun idee snel geholpen en wisten van tevoren waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit geldt niet voor iedereen: bijna een kwart geeft aan dat zij niet snel werden geholpen. Ook geeft 19 procent aan dat ze niet bekend waren waar ze hun hulpvraag konden stellen.

ACHTERGROND	
Relatie ouder/kind:	
Vader	26%
Moeder	71%
Anders	3%
Leeftijd kind:	
0 t/m 3 jaar	8%
4 t/m 11 jaar	50%
12 t/m 17 jaar	35%
18 jaar en ouder	7%
Duur hulp/ondersteuning	
korter dan 3 maanden	25%
3-6 maanden	25%
6-12 maanden	24%
langer dan een jaar	27%

Figuur 4.1

Stellingen over de toegankelijkheid van de hulp (nmin=220)



Een aantal citaten over de toegang naar de hulp

- "De wachttijd voor behandeling was erg lang. School, buurtteam naar behandelaar duurde een half jaar."
- "Ik ben ontzettend snel en goed geholpen. Er wordt nog steeds goed begeleid door school en het buurtteam. Vergeleken met jaren geleden is het er een stuk op vooruit gegaan. Bedankt!"
- "De verwijzing door het buurtteam duurde te lang, omdat er geen duidelijk beeld is/was van de mogelijke dienstverleners en hun aanbod."

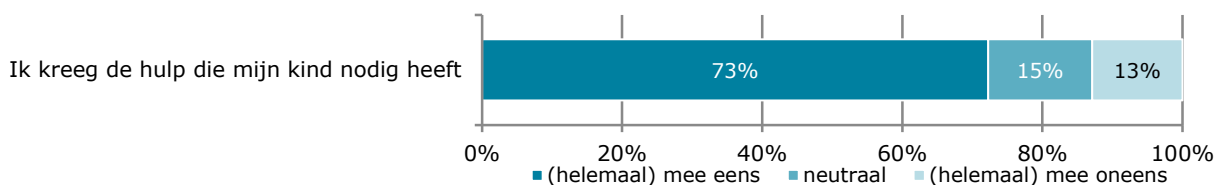
4.2 Ondersteuning

Merendeel vindt de benodigde hulp

Bij het zoeken naar ondersteuning voor hun kind geeft driekwart van de ouders aan dat ze de juiste hulp hebben gevonden. Bij 13 procent was dit niet het geval.

Figuur 4.2

Benodigde hulp (nmin=220)

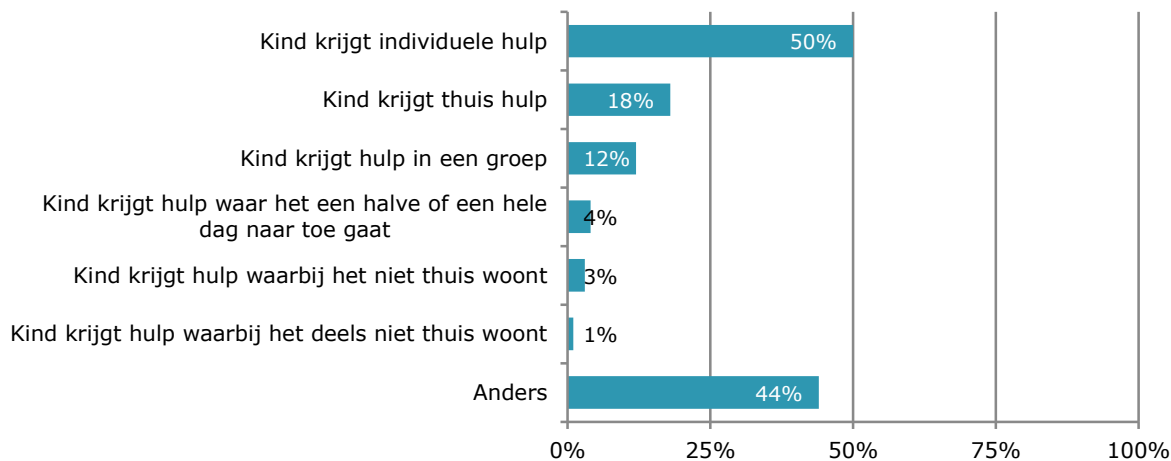


Individuele hulp meest voorkomend

In de enquête konden respondenten aangeven welke vorm van hulp of ondersteuning hun kind ontvangt. De helft van de ouders geeft aan dat hun kind individuele hulp als ondersteuning vanuit de Jeugdwet krijgt. Eén op de zes krijgt thuis hulp en 12 procent krijgt groepshulp. De andere, zwaardere vormen van Jeugdhulp komen vrijwel niet voor in de respons. Een relatief groot deel noemt iets anders, zoals hulp via school, ouderbegeleiding of kortdurend advies. Het merendeel (71 procent) ontvangt een vorm van ondersteuning. Bijna drie op de tien ontvangt twee of meer vormen.

Figuur 4.3

Type ontvangen ondersteuning (n=229)



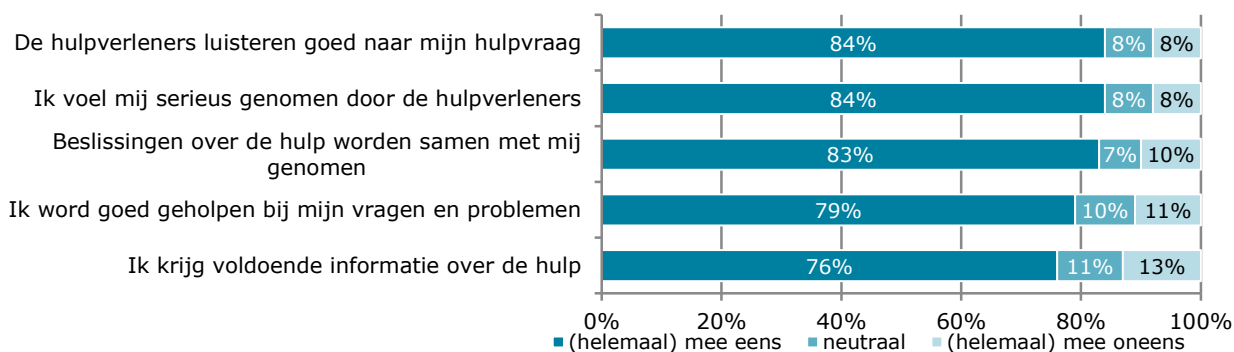
4.3 Kwaliteit ondersteuning

Kwaliteit van de ondersteuning krijgt goede waardering

Een ruime meerderheid van de ouders is goed te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning. Met name de bejegening vanuit de hulpverlening waardeert men; 84 procent geeft aan dat er goed wordt geluisterd en ook voelen zij zich serieus genomen. Ook vindt een even groot deel dat de beslissingen over de hulp in overleg worden genomen.

Figuur 4.4

Kwaliteit ondersteuning (nmin=227)



Enkele citaten over de hulpverleners

- "De hulpverleners luisterden goed. Ze legden de conclusie goed uit aan mijn kind. Ook kwamen ze op school om te observeren en te praten met de juf."
- "Hoe er met ons wordt samengewerkt. Zonder vooroordelen en onze dochter wordt er ook helemaal in betrokken."
- "De problemen van mijn dochter zijn meer van psychologische aard dan regulier probleem/pubergedrag. Gesloten inrichting is te heftig. Hierdoor is er geen specifiek passende plek voor haar. De huidige instelling heeft aangegeven hulp niet aan te kunnen en er wordt getolereerd dat mijn kind regelmatig spijbelt."

4.4 Effecten van de hulp

Aan de respondenten is gevraagd in welke mate zij bij hun kind effect ervaren van de hulp of ondersteuning. Ook is gevraagd naar de effecten van de hulp op het welzijn van de ouder of verzorger. Aandachtspunt hierbij is dat het onderzoek is uitgezet onder cliënten die in 2016 zijn gestart of een voorziening hebben ontvangen. Het is mogelijk dat het te verwachten effect nog niet is bereikt.

Bijna acht op de tien ervaart een positief effect van de jeugdhulp

Aan de respondenten zijn vragen gesteld om inzicht te krijgen in de effecten van de ondersteuning op het gebied van opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en het meedoen in de samenleving. De vragen hebben niet alleen betrekking op effecten voor het kind, maar ook op de ervaren effecten voor ouders en het gezin. Het blijkt dat 78 procent van de ouders een positief effect ervaart van de jeugdhulp. Bijna de helft ziet 5 of meer effecten. Van de ouders geeft 22 procent aan (nog) geen effecten te ervaren¹⁴. Het grootste effect is dat het kind zich beter voelt door de hulp: 62 procent geeft aan dat hier sprake van is (zie figuur 4.5). Voor ruim de helft is verbetering zichtbaar op school, werk of dagbesteding.

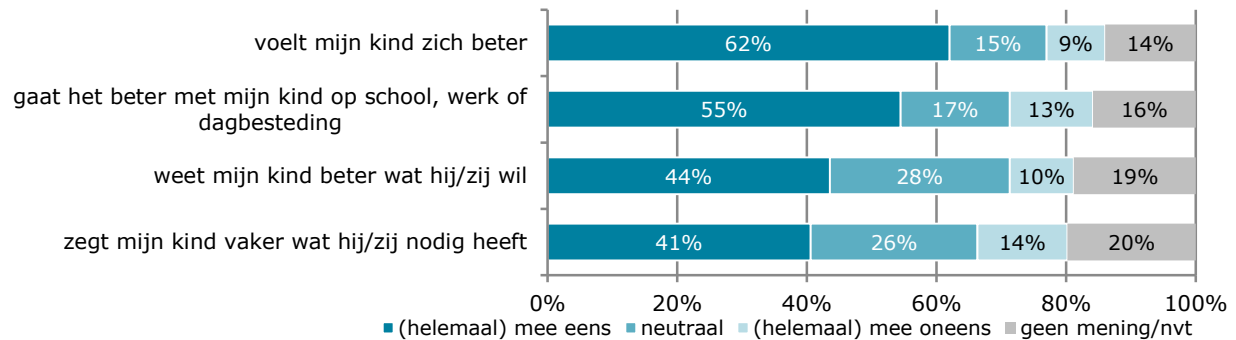
¹⁴ Het onderzoek is uitgezet onder cliënten die in 2016 zijn gestart of een voorziening hebben ontvangen. Het is mogelijk dat het te verwachten effect nog niet is bereikt.

Een toename van de zelfstandigheid wordt door minder dan de helft als effect gezien. Zo geven vier op de tien vaker aan wat hij/zij wil en/of weten zij door de hulp beter wat ze willen.

Voor ongeveer één op de tien cliënten zijn deze effecten niet zichtbaar. Voor het overige deel is het gelijk gebleven of had de hulp hierop geen invloed. Aandachtspunt is dat hulpverlening niet altijd gericht hoeft te zijn op het kind, maar ook op het gezin of de ouders. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij de hulpverlening die het buurtteam biedt. In dit geval sluiten de enquêtevragen niet goed aan op de werkelijkheid. Dit verklaart mogelijk ook het relatief hoge aantal 'geen mening/nvt'.

Figuur 4.5

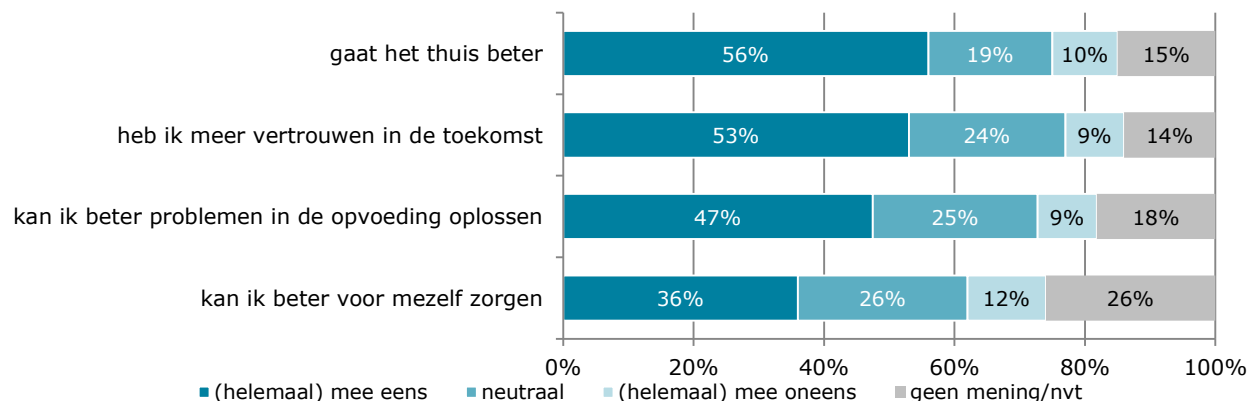
Door de ondersteuning... (nmin=231)



Wat is het effect van de hulp voor de ouders/verzorgers zelf? Een kleine meerderheid vindt dat de thuissituatie is verbeterd en heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Opvallend is dat de vaders vaker een verbeterde thuissituatie ervaren. Een iets kleiner deel kan door de ontvangen ondersteuning beter opvoedingsproblemen oplossen. Eén op de drie ouders kan beter voor zichzelf zorgen, dit zijn vooral ouders met jonge kinderen (tot en met drie jaar). Voor een tiende zijn deze effecten niet aan de orde. Het overige deel ziet geen verbetering of verslechtering of geeft aan dat de hulp geen invloed heeft op het genoemde effect. Aandachtspunt is dat de hulpverlening specifiek gericht kan zijn op het kind. In dit geval sluiten de enquêtevragen niet goed aan op de werkelijkheid. Dit verklaart mogelijk ook het relatief hoge aantal 'geen mening/nvt'. Ouders van cliënten met langdurende hulp ervaren bovenstaande effecten relatief vaker dan ouders van cliënten die minder dan drie maanden hulp ontvangen.

Figuur 4.6

Door de ondersteuning... (nmin=232)



Enkele citaten over positieve effecten van de ondersteuning

- *"We zijn nu veel gestructureerder thuis en is de spanning veel minder thuis omdat mijn dochter weer normaal doet."*
- *"De hulpverleners zien mijn kind en mij als mens. Niet als probleem, niet als een interessant geval, niet als iets waar een etiketje op geplakt moet of kan worden. Ze zien en horen ons daadwerkelijk. Gezamenlijk als team komen ze tot een advies, een terugkoppeling van wat ze zien, de mogelijkheid die ze zien om ons te helpen. De evaluatie door de therapeuten is helder en herkenbaar. Wanneer nodig helpen ze met uitleg op school."*

1

BIJLAGE

Achtergrondgegevens



Bijlage 1. Achtergrondgegevens

Respons naar zorgaanbieder

WMO	ABSOLUUT
Amerpoort	1
AxionContinu	7
Buurtteams	61
Careyn	21
Dagcentrum Utrecht Oost	14
De Tussenvoorziening	7
Echtwaar	2
Leger des Heils	7
Lister	27
Moestuin Maarschalkerweerd	1
Moviera	10
Nieuwland	2
Onvergetelijk leven	4
Professionals in NAH	4
Reinaerde	4
Rijnhoven	9
Stichting Boogh	10
Stichting Kwintes	7
WIJ 3.0	12
Wmo-loket	204
TOTAAL	415

JEUGD	ABSOLUUT
Altrecht Jeugd	9
Ambulatorium	1
Amerpoort Jeugd	2
Buurtteams Jeugd (Lokalis)	71
Carehouse	3
De geheime Tuin	12
Intermetzo	6
Kindertherapeuticum	14
Leger des Heils Jeugd	2
Mentaal Beter	12
OPPU	11
Opvoedpoli	20
Psymens / Comenius	15
Rading, de	5
Reinaerde Jeugd	10
TOTAAL	235