



**CLIËNTERVARINGSONDERZOEK
WMO EN JEUGDWET
GEMEENTE WESTERVELD**

Clïëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet gemeente Westerveld

Colofon

Opdrachtgever

Gemeente Westerveld

Datum

September 2018

Auteurs

Tessa Schoot Uiterkamp
Michelle Ellens

KWIZ

Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden veeelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting.....	5
1. Wmo: contact.....	8
2. Wmo: kwaliteit van de ondersteuning	11
3. Wmo: effect van de ondersteuning	12
4. Wmo: opmerkingen	13
5. Jeugdwet: kenmerken respondenten	14
5.1. Jongeren	14
5.2. Ouders/ verzorgers	15
6. Jeugdwet: toegankelijkheid	16
7. Jeugdwet: uitvoering zorg	17
8. Jeugdwet: effect op opgroeien	19
9. Jeugdwet: effect op zelfstandigheid	20
10. Jeugdwet: effect op meedoen	21
11. Jeugdwet: effect op zelfredzaamheid.....	22
12. Jeugdwet: wat gaat goed en wat kan nog beter.....	23
Bijlage 1. Vragenlijst Wmo	26
Bijlage 2. Vragenlijst Jeugdwet jongeren	28
Bijlage 3. Vragenlijst Jeugdwet ouders/ verzorgers	32

Inleiding

De transformatie van het sociale domein houdt onder meer in dat gemeenten de toegang en de dienstverlening op een andere manier organiseren dan voorheen. Met de nieuwe Wmo, Jeugdwet en Participatiewet zijn er tevens nieuwe rapportageverplichtingen aan het ministerie. De centrale vraag die hierbij dient te worden beantwoord is of de inwoners van mening zijn dat de huidige werkwijzen hebben geleid tot een betere zelfredzaamheid, dan wel tot een bevredigende oplossing van de (zorg)vraag waarmee zij zich tot de gemeente hebben gewend.

Middels een jaarlijks terugkerend Cliëntervaringsonderzoek dient de beantwoording van deze centrale vraag aan het ministerie te worden gerapporteerd. KWIZ heeft voor de gemeente Westerveld het onderzoek uitgevoerd over de ervaringen met de Wmo en met de Jeugdwet over het jaar 2017.

Opzet onderzoek Wmo

De doelgroep van het onderzoek naar de Wmo bestaat uit huishoudens in de gemeente Westerveld die in 2017 een voorziening hadden vanuit de Wmo. Inwoners die jonger zijn dan 18 jaar zijn uitgezonderd; de vragenlijst is alleen aan volwassenen gestuurd. Dit brengt de doelgroep op 382 huishoudens. Deze huishoudens hebben allemaal een vragenlijst gekregen.

De vragenlijsten zijn verstuurd in juni 2018 en de inwoners hadden de mogelijkheid om deze online of op papier in te vullen. De vragenlijst bestaat uit de 10 verplichte vragen van de VNG. Thema's in de vragenlijst zijn onder andere het contact met de gemeente en het effect van de ondersteuning. De vragenlijst is hetzelfde als die van het vorige jaar, toen onderzoek is gedaan naar de ervaringen met de Wmo in 2016.

Opzet onderzoek Jeugdwet

De doelgroep van het onderzoek naar de Jeugdwet bestaat uit jongeren van 12 tot 16 jaar die in 2017 een voorziening vanuit de Jeugdwet kregen en uit ouders/ verzorgers van jongeren tot 16 jaar die in 2017 een voorziening vanuit de Jeugdwet kregen. Specifiek bestaat de doelgroep uit 176 jongeren en uit ouders/ verzorgers van 204 kinderen tot 18 jaar. Ouders/ verzorgers die meerdere kinderen in de Jeugdwet hebben, kregen voor ieder kind een vragenlijst.

De vragenlijsten zijn verstuurd in juli 2018 en respondenten konden de vragenlijst online of op papier invullen. De vragenlijst bestaat uit vragen die de VNG heeft opgesteld. De vragenlijsten zijn hetzelfde als vorig jaar, toen onderzoek is gedaan naar de ervaringen van ouders/ verzorgers met de Jeugdwet in 2016.

Respons Wmo

178 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. Oftewel 47 procent van de doelgroep van 382 huishoudens. Dit is voldoende (bij een betrouwbaarheidsniveau van 90 procent) om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen.

Respons Jeugdwet

37 jongeren hebben de vragenlijst ingevuld. Dat is 21 procent van de 176 jongeren tussen 12 en 16 jaar oud die een voorziening vanuit de Jeugdwet hadden in 2017. Dat is niet voldoende om betrouwbare uitspraken over de hele populatie te kunnen doen. De uitkomsten van de vragenlijsten kunnen dus niet gegeneraliseerd worden naar de gehele populatie, maar kunnen wél als indicatief worden beschouwd.

Onder ouders/ verzorgers van jongeren in de Jeugdwet is de respons 19 procent; 38 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. Ook dit is niet voldoende om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen.

De onderzoeken over 2015 en 2016 hadden eveneens een te lage respons om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Hierdoor is vergelijking met voorgaande jaren slechts indicatief.

Leeswijzer

Na de samenvatting geven we in hoofdstuk 1 tot en met 4 de uitkomsten over de Wmo weer. Per hoofdstuk behandelen we een thema uit de vragenlijst. In de hoofdstukken 5 tot en met 12 komen de uitkomsten van de Jeugdwet aan bod. De antwoorden van de jongeren van de ouders/ verzorgers worden in hetzelfde hoofdstuk weergegeven. In de bijlages zijn de vragenlijsten opgenomen.

Omdat niet iedere vraag door elke respondent is ingevuld geven we bij veel vragen het aandeel per antwoordcategorie weer. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet van toepassing vond of geen mening had ook buiten beschouwing. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede. Wel geven we per vraag het aantal respondenten weer dat de vraag heeft ingevuld (N=..). Daarbij tellen de respondenten die de vraag niet van toepassing vonden of geen mening hadden dus niet mee.

Samenvatting

Wmo

Het eerste contact met de gemeente wordt positief beoordeeld

- 83 procent van de respondenten voelde zich serieus genomen;
- 76 procent heeft samen met de medewerker naar oplossingen gezocht, 9 procent is het daar niet mee eens;
- 78 procent werd snel geholpen maar tegelijkertijd vond 11 procent dat hij/ zij niet snel werd geholpen;
- Respondenten die in 2017 voor het eerst een Wmo-voorziening kregen zijn gemiddeld positiever over het eerste contact dan respondenten die al langer een Wmo-voorziening hebben.

De voorziening past bij de hulpvraag

- 80 procent van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij zijn/ haar hulpvraag;
- Eveneens 80 procent vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. 4 procent is ontevreden over de kwaliteit.

De voorziening heeft verschillende positieve effecten

- 86 procent kan zich door de ondersteuning beter redden;
- 77 procent kan door de ondersteuning beter de dingen doen die hij/zij wil. Op 4 procent van de respondenten heeft de ondersteuning dit effect niet.

De informatievoorziening over de Wmo kan nog beter

- Een op de tien respondenten wist niet waar hij/ zij moest zijn met zijn/ haar hulpvraag (78 procent wist dat wel); 
- De onafhankelijke cliëntondersteuner is vrij onbekend; een kwart van de respondenten wist dat hij/ zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, driekwart wist dit niet;
- Een paar respondenten zijn ontevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente.

Analyse 2016-2017

Tot slot zijn de resultaten van het huidige Cliëntervaringsonderzoek vergeleken met het onderzoek over 2016. Op alle punten is de tevredenheid van de inwoners toegenomen. Alleen het aantal inwoners dat bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner is gedaald. De grootste verschillen zijn:

- Het aandeel inwoners dat vindt dat hij/ zij snel geholpen is, is toegenomen van 71 procent in 2016 naar 78 procent in 2017;
- Een stijging van het aandeel inwoners dat samen met de medewerker naar oplossingen heeft gezocht (2016: 70 procent, 2017: 76 procent);
- De ondersteuning past steeds vaker bij de hulpvraag van inwoners (2016: 74 procent, 2017: 80 procent);
- Steeds meer inwoners kunnen zich door de inwoners beter redden (2016: 80 procent, 2017: 86 procent);
- De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is gedaald van 30 procent naar 25 procent. 

Jeugdwet

De meeste respondenten weten waar ze terecht kunnen voor hulp en worden snel geholpen, maar sommigen moesten lang wachten voor de hulp startte

- 81 procent van de jongeren en 75 procent van de ouders weet waar hij/ zij terecht kan als hij/ zij hulp nodig heeft;
- 81 procent van de jongeren wordt altijd of vaak snel geholpen. Onder ouders is dat aandeel lager; 58 procent wordt altijd of vaak snel geholpen. 11 procent van de ouders wordt nooit snel geholpen. Ook als verbeterpunt noemt een aantal ouders om de wachtlijsten te verkorten, deze zijn (soms) lang en daardoor duurt het lang voordat de hulp wordt opgestart.

Driekwart van de jongeren wordt goed geholpen en de meeste jongeren worden betrokken bij beslissingen over de hulp

- 73 procent van de jongeren vindt dat hij/ zij goed wordt goed wordt geholpen bij zijn/ haar vragen en problemen. Onder ouders is dat 68 procent;
- De meeste jongeren (83 procent) en de meeste ouders (85 procent) geven aan dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hun worden genomen;
- Jongeren en ouders verschillen van mening over de samenwerken tussen verschillende organisaties; 86 procent van de jongeren is daar tevreden over en 60 procent van de ouders. Van de ouders zegt 10 procent dat de verschillende organisaties nooit goed samenwerken en 30 procent zegt dat ze soms goed samenwerken.

Bijna alle jongeren zijn tevreden over de hulpverleners

- 97 procent van de jongeren voelt zich serieus genomen door de hulpverleners en 94 procent wordt respectvol behandeld;
- 78 procent van de jongeren vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg weten om hem/ haar te kunnen helpen. Onder ouders is dat 80 procent. 3 procent van de ouders vindt dat de hulpverleners nooit genoeg weten om hem/ haar en zijn/ haar kind te kunnen helpen en 17 procent vindt dat ze soms genoeg weten;
- Zowel jongeren als ouders geven als opmerking aan dat hulpverleners goed luisteren.

De hulp heeft op de meeste jongeren een positief effect

- 85 procent van de jongeren voelt zich beter door de hulp en bij 77 procent van de jongeren gaat het door de hulp beter met zijn/ haar gedrag;
- 71 procent weet door de hulp beter wat hij/ zij wil;
- 76 procent van de jongeren vindt dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding en eveneens 76 procent heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst;
- Gevraagd naar wat ze goed vinden aan de hulp geeft een aantal jongeren nog aan dat de hulp echt helpt bij hun problemen.

Ouders merken ook verschillende effecten van de hulp op hun kind

- Volgens 72 procent van de ouders voelt zijn/ haar kind zich beter door de hulp en 72 procent zegt dat het thuis beter gaat;
- 69 procent van de ouders geeft aan dat zijn/ haar kind zich beter gehoord voelt door de hulp en 70 procent zegt dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding.

Analyse ouders/ verzorgers 2016-2017

Tot slot zijn de resultaten van het huidige Cliëntervaringsonderzoek vergeleken met het onderzoek over 2016. In dat onderzoek zijn alleen de meningen van de ouders/ verzorgers gevraagd, jongeren hebben geen vragenlijst ingevuld. Omdat de respons van ouders/ verzorgers in beide jaren te laag is om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen, zijn ook de vergelijkingen slechts indicatief. We noemen daarom de grootste verschillen en dat zijn:

- Het aandeel ouders/ verzorgers dat snel is geholpen, is gestegen;
- Respondenten zijn in 2017 vaker tevreden over de samenwerking tussen de verschillende organisaties dan in 2016;
- Ouders/ verzorgers kregen in 2017 vaker voldoende informatie over de hulp dan in 2016;
- De hulpverleners worden in 2017 beter beoordeeld dan in 2016;
- Het aandeel ouders dan in 2017 positieve effecten van de hulp merkt op de zelfstandigheid van hun kind is lager dan in 2016.

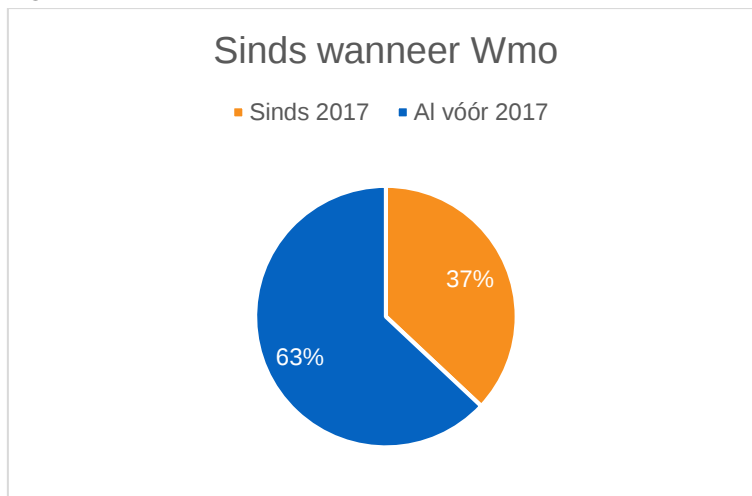
1. Wmo: contact

De respondenten hebben in 2017 contact gehad met de gemeente in verband met een hulpvraag. In dit hoofdstuk geven we weer in hoeverre respondenten tevreden zijn over dit contact. We beginnen met een overzicht sinds wanneer respondenten hun Wmo-voorziening(en) krijgen.

Sinds wanneer Wmo

In de volgende figuur geven we weer welk deel van de respondenten sinds 2017 een of meerdere Wmo-voorzieningen krijgen en welk deel al langer Wmo-voorziening(en) krijgt.

Figuur 1.1.1. Sinds wanneer Wmo (N=173)

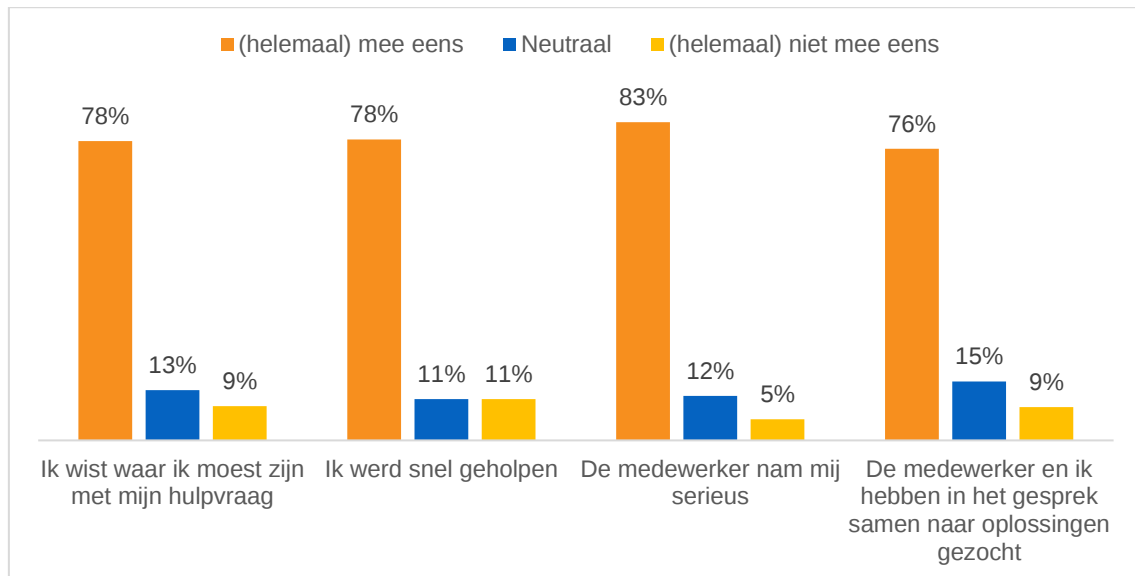


Ruim een op de drie respondenten kreeg in 2017 voor het eerst een of meerdere voorzieningen vanuit de Wmo. De resterende 63 procent had ook al vóór 2017 een of meerdere voorzieningen.

Hulpvraag

Aan de respondenten zijn vier stellingen voorgelegd over hoe met hun hulpvraag is omgegaan.

Figuur 1.1.2. Stellingen eerste contact (N=171)

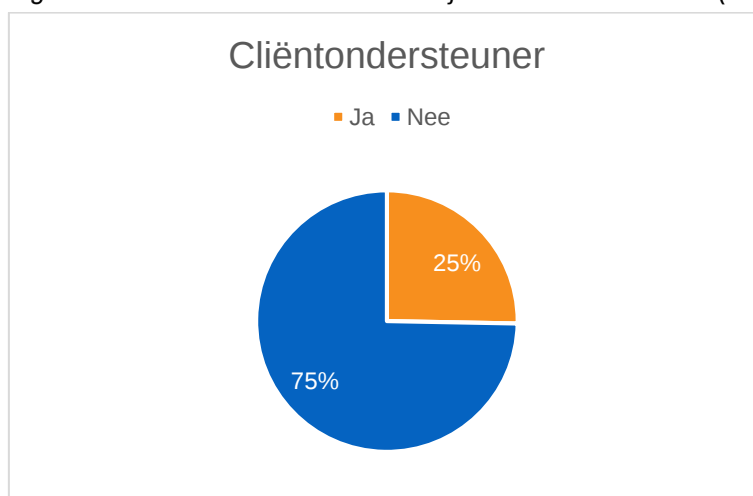


De meeste respondenten zijn tevreden over het eerste contact met de gemeente; 83 procent voelde zich serieus genomen en 76 procent heeft samen met de medewerker naar oplossingen gezocht. Bijna een op de tien respondenten wist echter niet waar hij/ zij moest zijn met zijn/ haar hulpvraag en eveneens een tiende vond dat hij of zij niet snel geholpen werd. Respondenten die sinds 2017 een Wmo-voorziening krijgen, zijn vaker snel geholpen dan respondenten die al langer een Wmo-voorziening hebben. Tevens voelden ze zich vaker serieus genomen door de medewerker.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Aan de respondenten is gevraagd of ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Figuur 1.1.3. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (N=170)



Een kwart van de respondenten wist dat hij/ zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, driekwart wist dat niet. Opvallend is dat respondenten die ook al vóór 2017

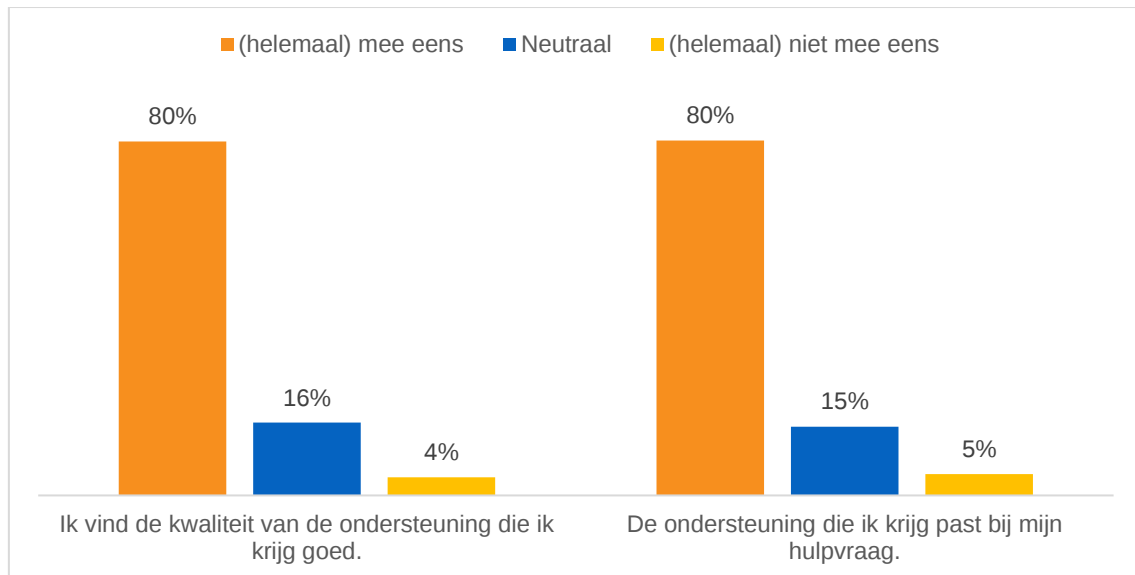
een Wmo-voorziening hadden, vaker wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner dan respondenten die sinds 2017 een voorziening krijgen.

2. Wmo: kwaliteit van de ondersteuning

In dit hoofdstuk geven we de mening van de respondenten weer over de kwaliteit van de (totale) ondersteuning die ze krijgen.

De respondenten hebben twee stellingen beantwoord.

Figuur 2.1.1. Stellingen kwaliteit ondersteuning (N=173)



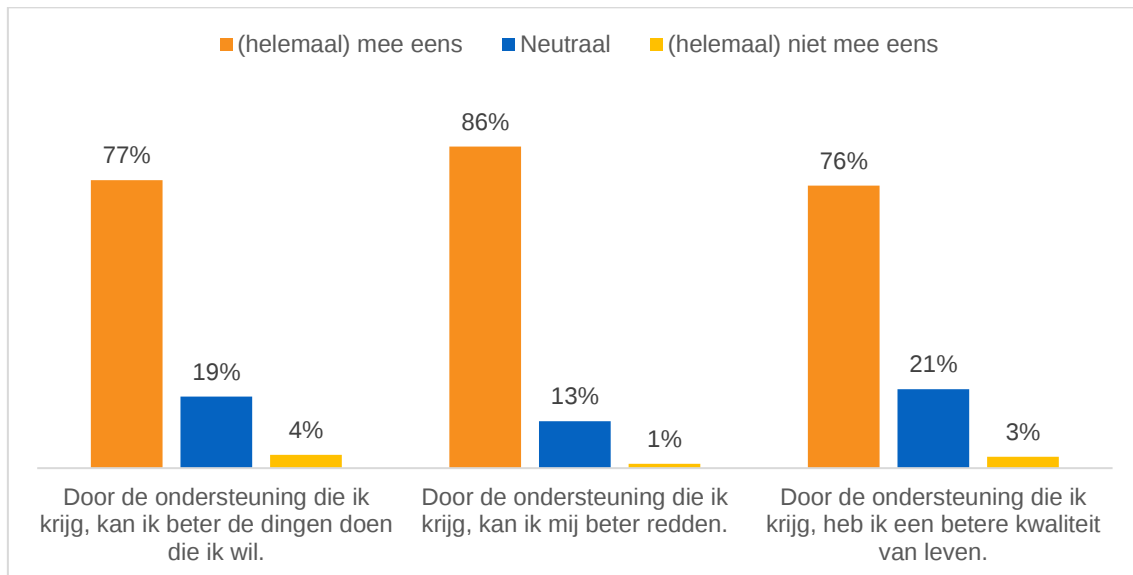
De meeste respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en vinden dat de ondersteuning goed bij hun hulpvraag past (beide 80 procent). Respondenten die sinds 2017 een Wmo-voorziening krijgen zijn het vaker met deze stellingen eens dan respondenten die al langer een Wmo-voorziening hebben.

3. Wmo: effect van de ondersteuning

In dit hoofdstuk geven we weer hoe groot het effect van de ondersteuning is.

In de volgende figuur de antwoorden op drie stellingen over het effect van de ondersteuning.

Figuur 3.1.1. Stellingen effect ondersteuning (N=173)



86 procent van de respondenten kan zich door de ondersteuning beter redden en 77 procent kan daardoor beter de dingen doen die hij/ zij wil. Op slechts enkele respondenten heeft de ondersteuning deze effecten niet.

4. Wmo: opmerkingen

Respondenten konden opmerkingen plaatsen over de ondersteuning die ze krijgen.

Hieronder staan de meest genoemde opmerkingen.

- Ik ben blij met de hulp/ voorziening, het helpt mij echt (14 respondenten);
- Het aantal uren huishoudelijke hulp is (net) te weinig (6 respondenten);
- De telefonische bereikbaarheid kan beter (3 respondenten).

Onderstaand een aantal quotes van de respondenten.

“Alles is goed, mijn scootmobiel is een uitkomst.”

“De kwaliteit van de beschikbare hulpmiddelen is slecht. Als het hulp(middel) eenmaal geleverd is wordt de cliënt van Westerveld niet meer geholpen en een controlesysteem ontbreekt.”

“Het is nogal eens lastig om de juiste medewerker aan de telefoon te krijgen. Als antwoord krijg ik dan, u wordt teruggebeld wat vervolgens niet gebeurt. Dit komt best vaak voor.”

“Ik ben heel gelukkig met mijn hulp. Ik heb nu een veel beter leven ondanks mijn pijn.”

“De huishoudelijke hulp van 2,5 uur is eigenlijk te weinig. Als de ramen gedaan moeten worden of stofwerk boven dan komt de hulp tijd te kort. Boven is het laatste half jaar één keer gestofzuigd.”

“Soms is de tijd erg krap.”

5. Jeugdwet: kenmerken respondenten

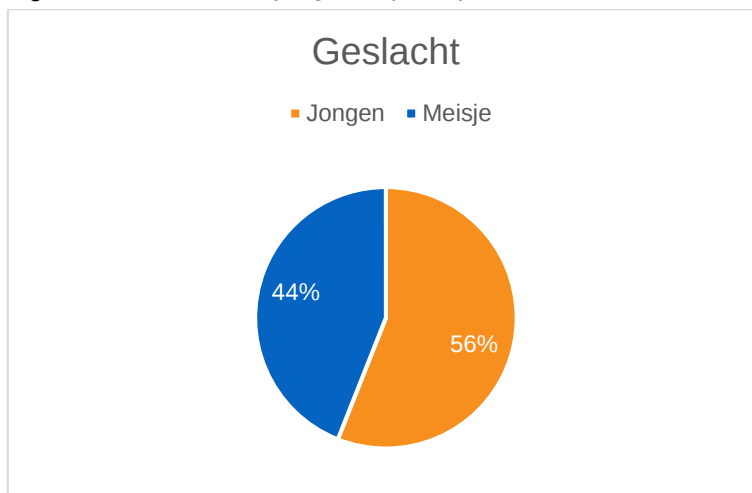
In dit hoofdstuk geven we een aantal kenmerken van de respondenten weer.

5.1. Jongeren

Geslacht

In de volgende figuur de verdeling naar geslacht.

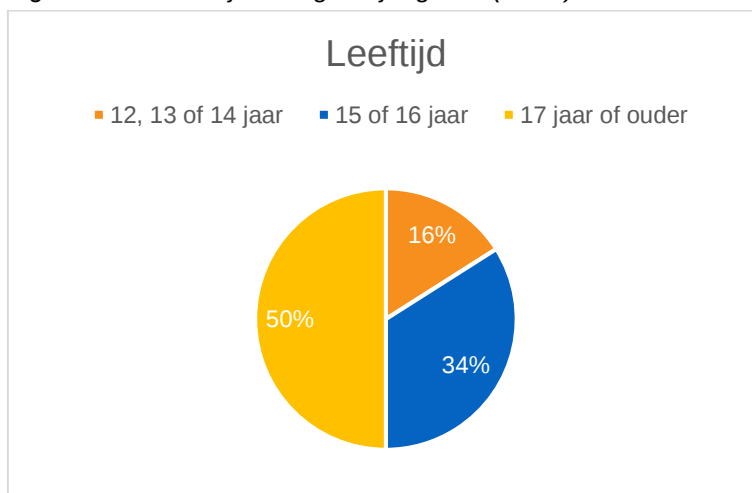
Figuur 5.1.1. Geslacht jongeren (N=36)



Leeftijd

In de volgende figuur de leeftijd van de jongeren op het moment dat ze de vragenlijst invulden.

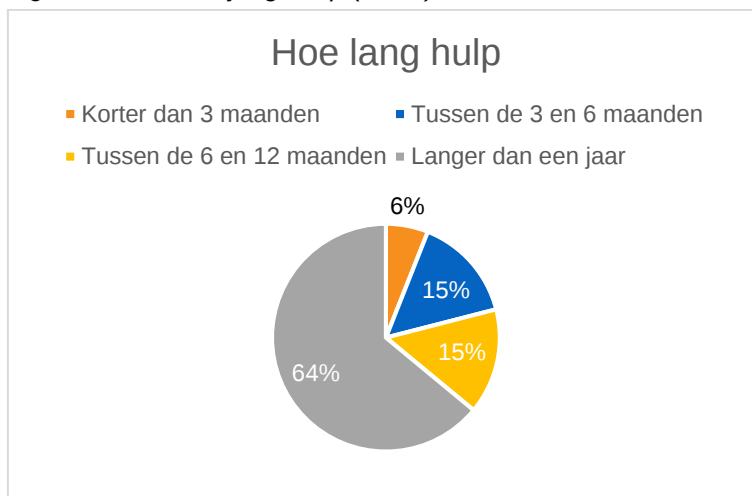
Figuur 5.1.2. Leeftijdscategorie jongeren (N=32)



De helft van de respondenten is 17 jaar of ouder.

Hoe lang al hulp?

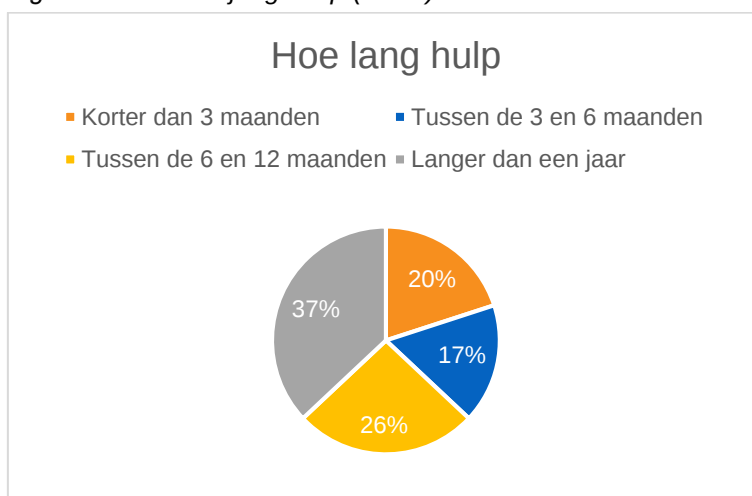
De jongeren hebben aangegeven hoe lang ze op jeugdhulp krijgen.

Figuur 5.1.3. Duur jeugdhulp (N=33)

Het grootste deel (64 procent) van de jongeren krijgt al langer dan een jaar jeugdhulp.

5.2. Ouders/ verzorgers

Ouders/ verzorgers hebben aangegeven hoe lang hun kind al jeugdhulp krijgt.

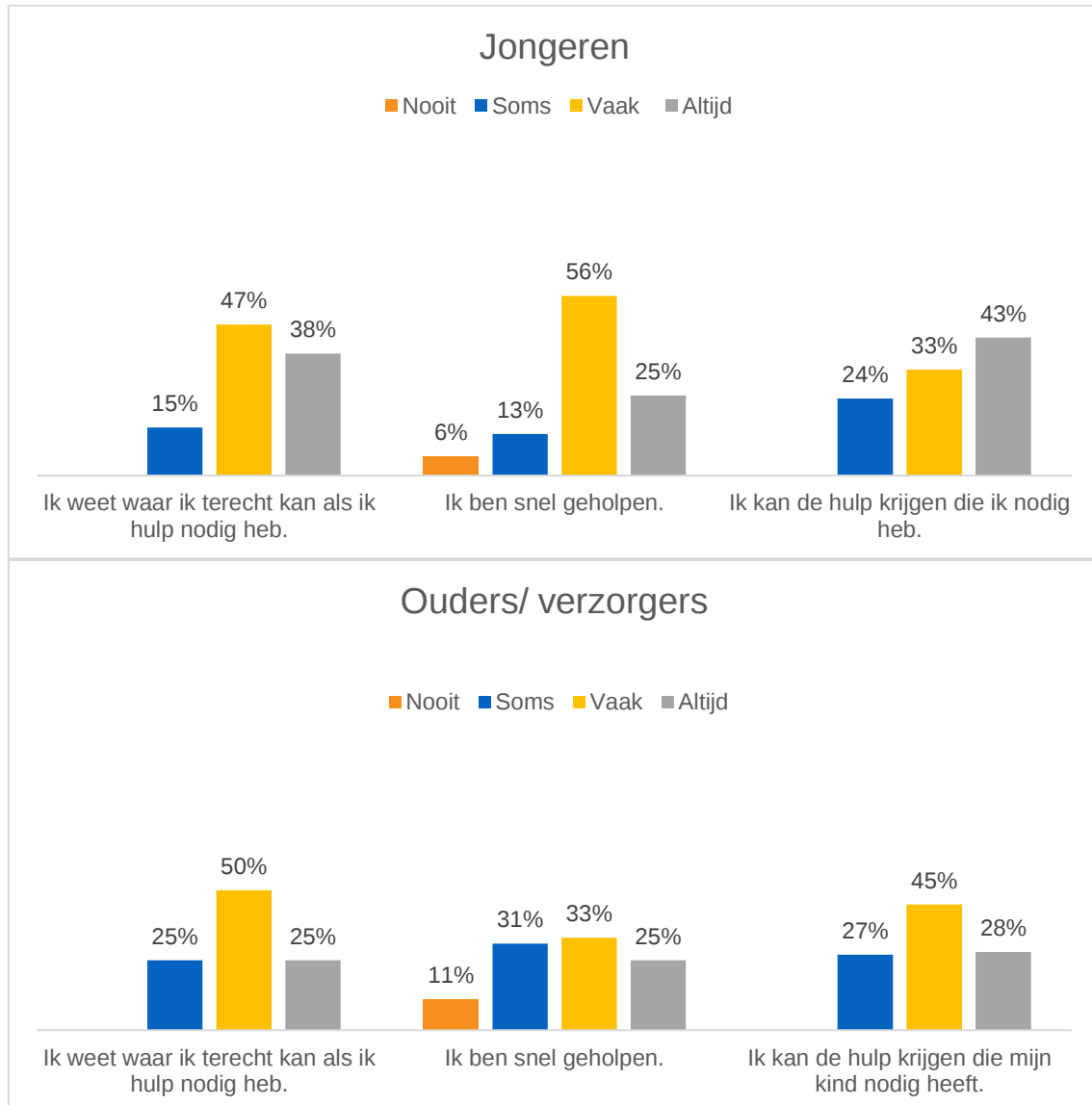
Figuur 5.2.1. Duur jeugdhulp (N=35)

Ruim een derde van de ouders heeft een kind dat al langer dan een jaar jeugdhulp krijgt.

6. Jeugdwet: toegankelijkheid

De respondenten hebben drie stellingen beantwoord over de toegankelijkheid van de jeugdhulp.

Figuur 6.1.1. Stellingen toegankelijkheid van voorzieningen (N= 34 & 36)



81 procent van de jongeren wordt snel geholpen (aandeel vaak of altijd). Ouders zijn iets minder tevreden over de snelheid van de hulpverlening; 58 procent van de ouders zegt vaak of altijd snel geholpen te zijn. 11 procent is van mening nooit snel te zijn geholpen. Eveneens een meerderheid van de respondenten weet waar hij/ zij terecht kan voor hulp en zegt de juiste hulp te kunnen krijgen. Jongeren die korter dan een jaar hulp krijgen zijn nog iets meer tevreden over de toegankelijkheid dan jongeren die al langer dan een jaar hulp krijgen.

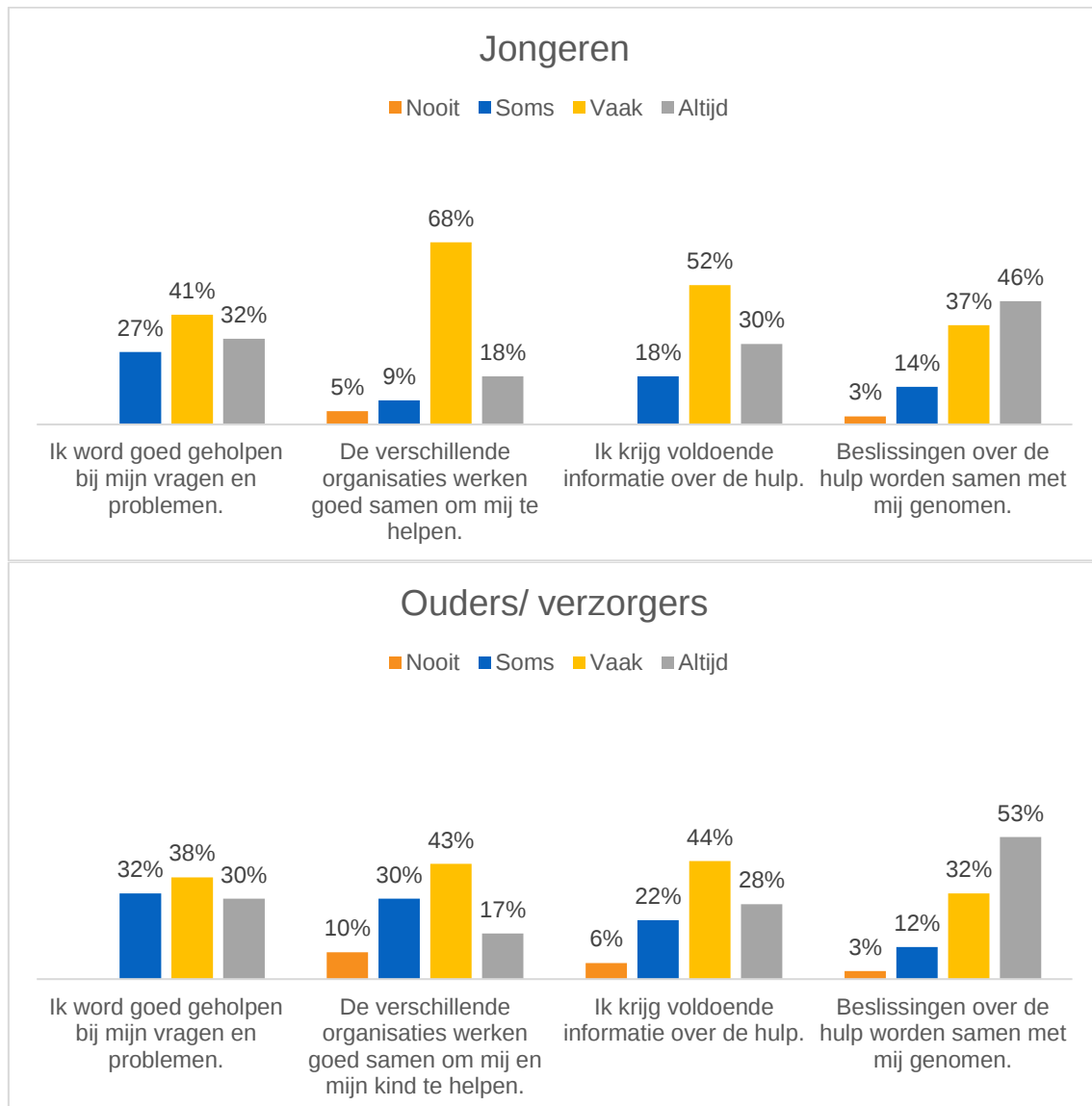
7. Jeugdwet: uitvoering zorg

De respondenten hebben een aantal stellingen beantwoord over de uitvoering van de zorg en over de medewerkers.

Algemeen

De respondenten hebben middels vier stellingen aangegeven wat ze van de uitvoering van de zorg vinden.

Figuur 7.1.1. Stellingen uitvoering zorg (N= 33 & 34)



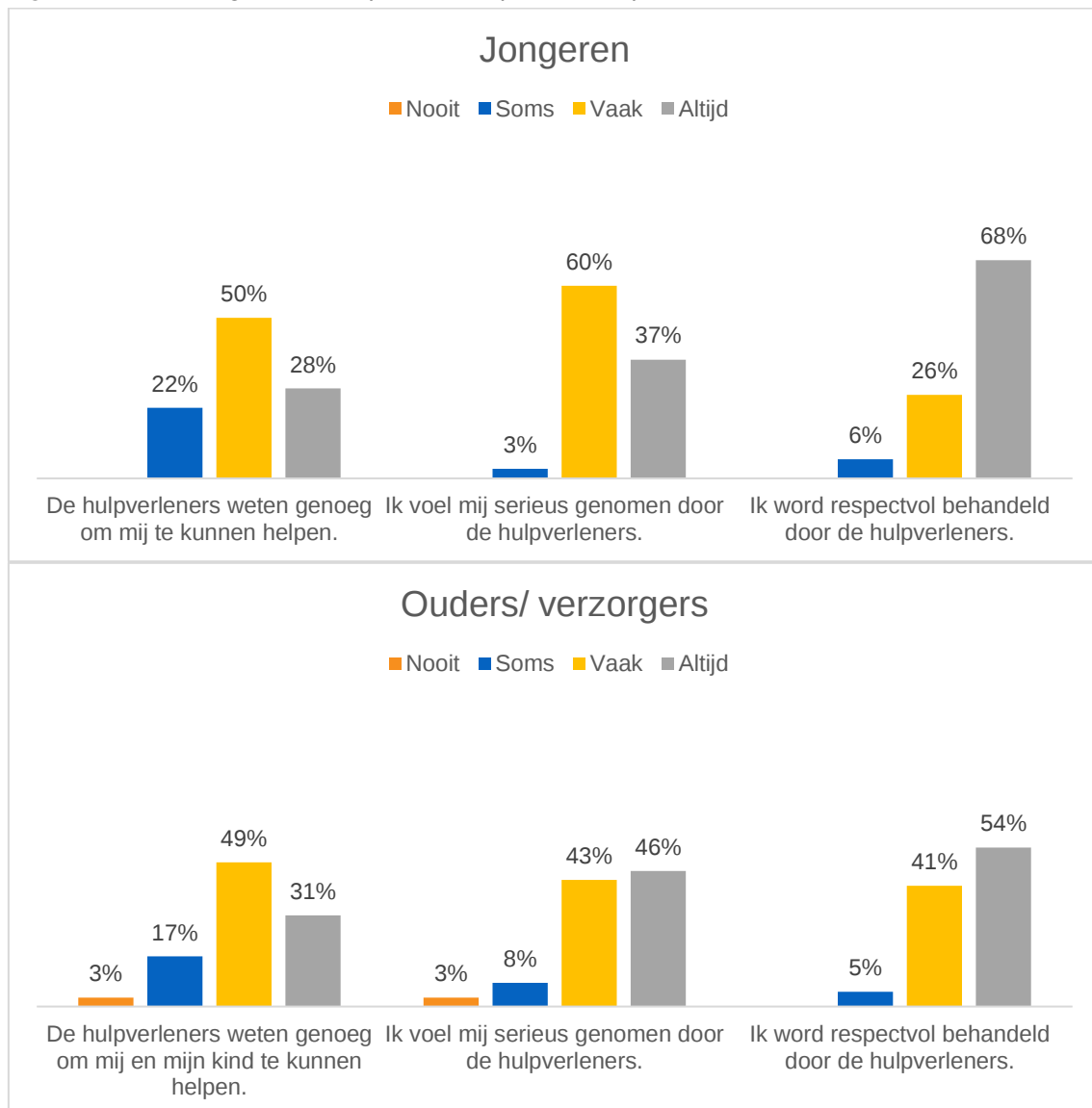
Bijna driekwart van de jongeren wordt goed geholpen bij zijn/ haar vragen en problemen en 82 procent zegt voldoende informatie over de hulp te krijgen. Ook de meeste ouders/ verzorgers worden goed geholpen bij hun vragen en problemen (68 procent) en krijgen voldoende informatie over de hulp (72 procent). Een kleiner aandeel van 60 procent van de ouders/ verzorgers vindt dat de organisaties goed samenwerken om henzelf en hun kind te helpen. 10 procent van de ouders is nooit tevreden over die samenwerking. Jongeren zijn daar beduidend positiever over. Tenslotte zegt 46 procent van de jongeren en 53 procent van de ouders/ verzorgers dat beslissingen over de hulp altijd samen met hen worden genomen. Jongeren die

korter dan een jaar hulp krijgen zijn nog iets meer tevreden over de uitvoering van de zorg dan jongeren die al langer dan een jaar hulp krijgen.

Hulpverleners

De respondenten hebben drie stellingen over de hulpverleners beantwoord.

Figuur 7.1.2. Stellingen over hulpverleners (N= 35 & 37)

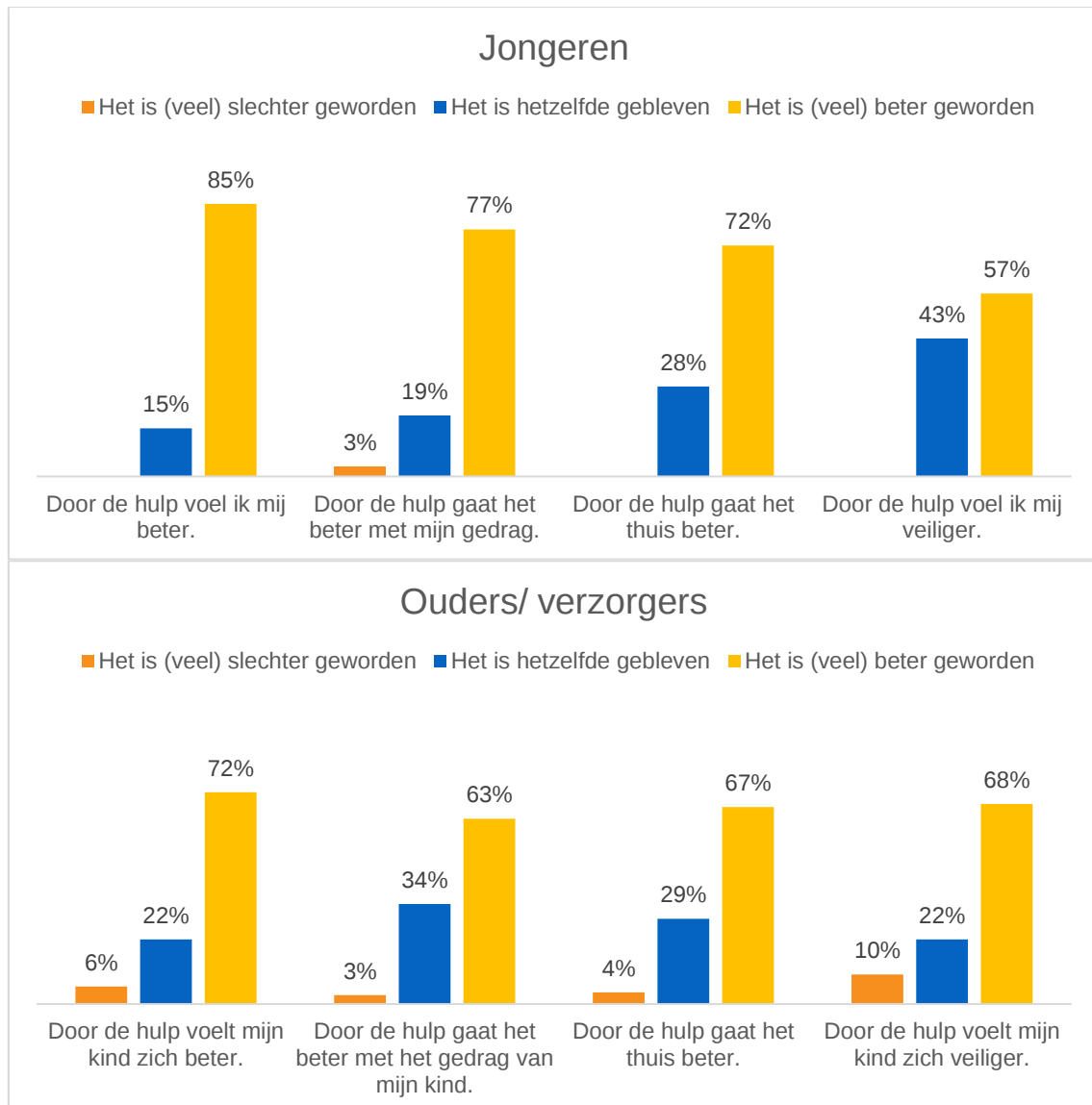


Bijna alle jongeren en alle ouders/ verzorgers worden vaak of altijd respectvol behandeld door de hulpverleners en worden meestal ook serieus genomen. 78 procent van de jongeren vindt daarnaast dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg weten om hem/ haar te kunnen helpen. De overige 22 procent vindt dat hulpverleners daar soms genoeg voor weten.

8. Jeugdwet: effect op opgroeien

In dit hoofdstuk gaan we in op een aantal effecten van de hulp op opgroeien.

Figuur 8.1.1. Stellingen effect op opgroeien (N= 31 & 32)

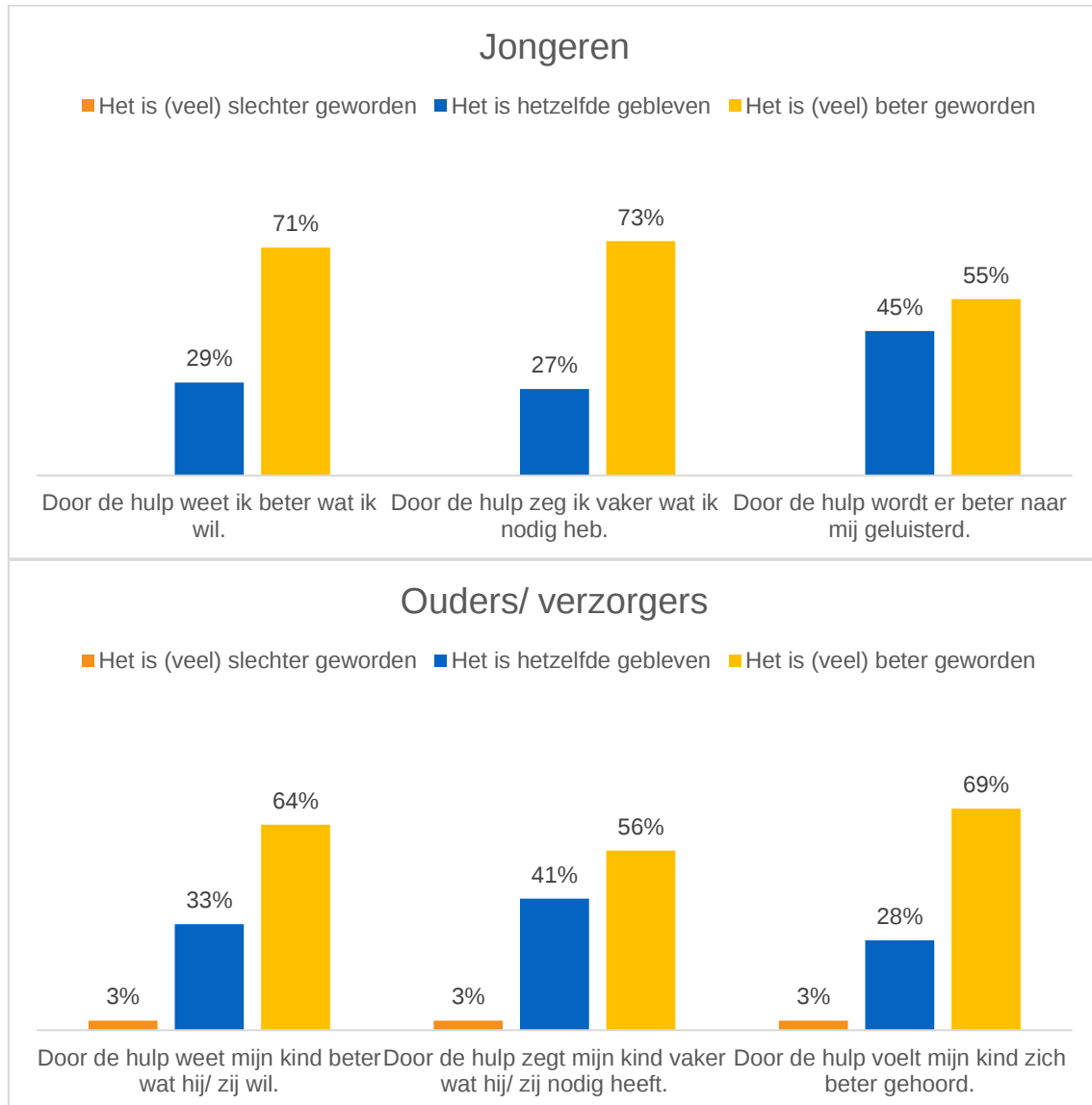


De hulp heeft voor de meeste jongeren effect op de bevroagde punten; 85 procent voelt zich beter door de hulp en bij 77 procent gaat het ook beter met zijn/ haar gedrag. De hulp heeft voor een kleiner aandeel van 57 procent (ook) effect op hoe veilig iemand zich voelt. Dit hoeft natuurlijk niet voor iedereen een doel van de hulp te zijn. Ook volgens de meeste ouders heeft de hulp een positief effect op de bevroagde punten; volgens 72 procent van de ouders voelt zijn/ haar kind zich beter door de hulp en 67 procent zegt dat het thuis beter gaat. 63 procent geeft aan dat het door de hulp beter gaat met gedrag van zijn/ haar kind, 34 procent zegt daar geen effect op te merken en 3 procent geeft aan dat het juist slechter is geworden.

9. Jeugdwet: effect op zelfstandigheid

De respondenten hebben drie stellingen beantwoord over het effect van de hulp op hun zelfstandigheid.

Figuur 9.1.1. Stellingen effect op zelfstandigheid (N= 30 & 29)

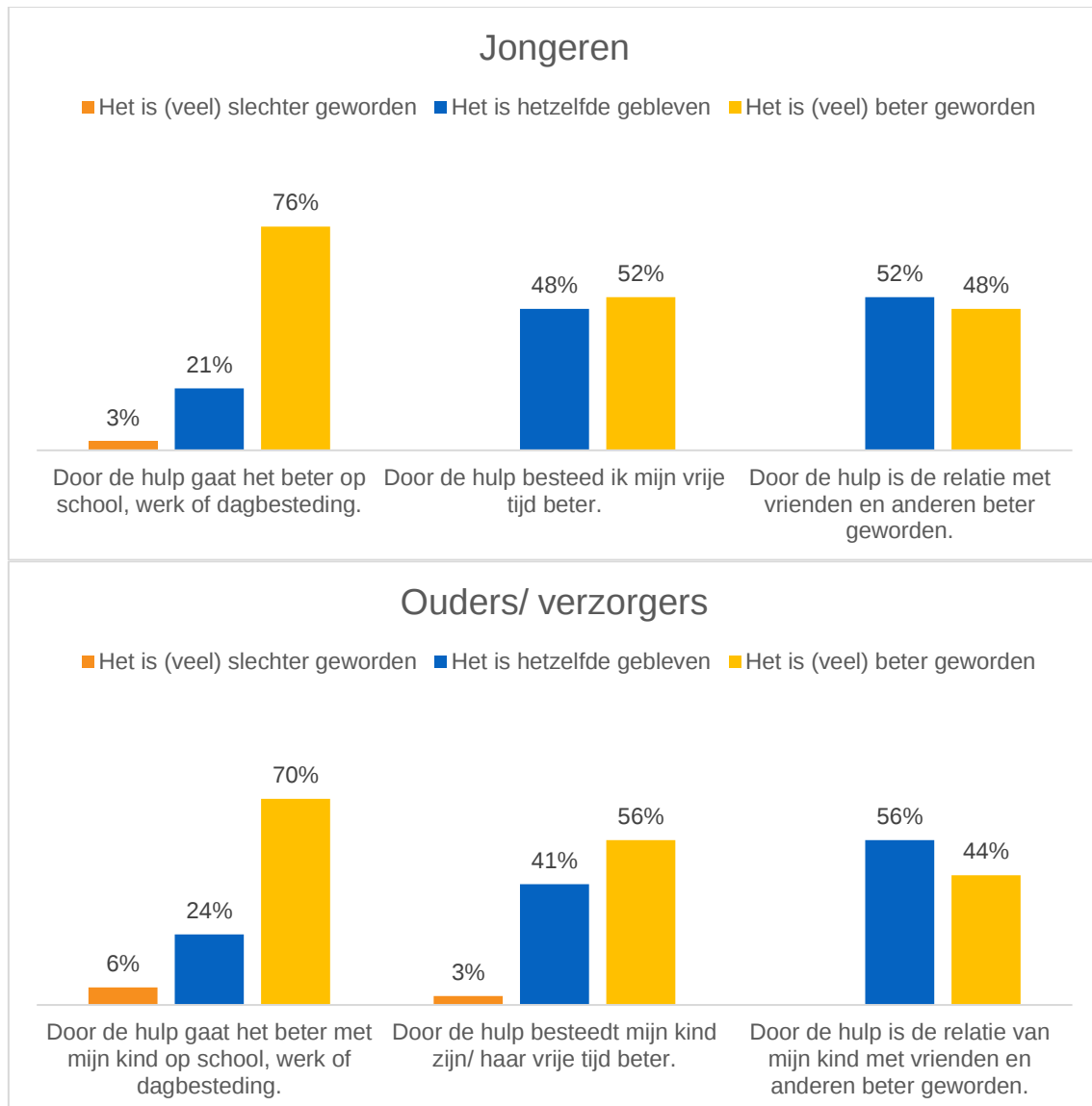


Bijna driekwart van de jongeren weer door de hulp beter wat hij/ zij wil en eveneens driekwart zegt door de hulp vaker wat hij/ zij nodig heeft. Ruim de helft van de jongeren vindt dat er door de hulp (ook) beter naar hem/ haar wordt geluisterd. Ouders schetsen een iets ander beeld; 64 procent zegt dat zijn/ haar kind door de hulp beter weet wat hij/ zij wil en volgens 56 procent zegt zijn/ haar kind door de hulp vaker wat hij/ zij nodig heeft. 41 procent merkt daar geen effect van de hulp op. Tenslotte geeft 69 procent aan dat zijn/ haar kind zich door de hulp beter gehoord voelt.

10. Jeugdwet: effect op meedoen

In dit hoofdstuk gaan we in op eventuele effecten van de hulp op meedoen.

Figuur 10.1.1. Stellingen effect op meedoen in de omgeving (N= 30 & 29)

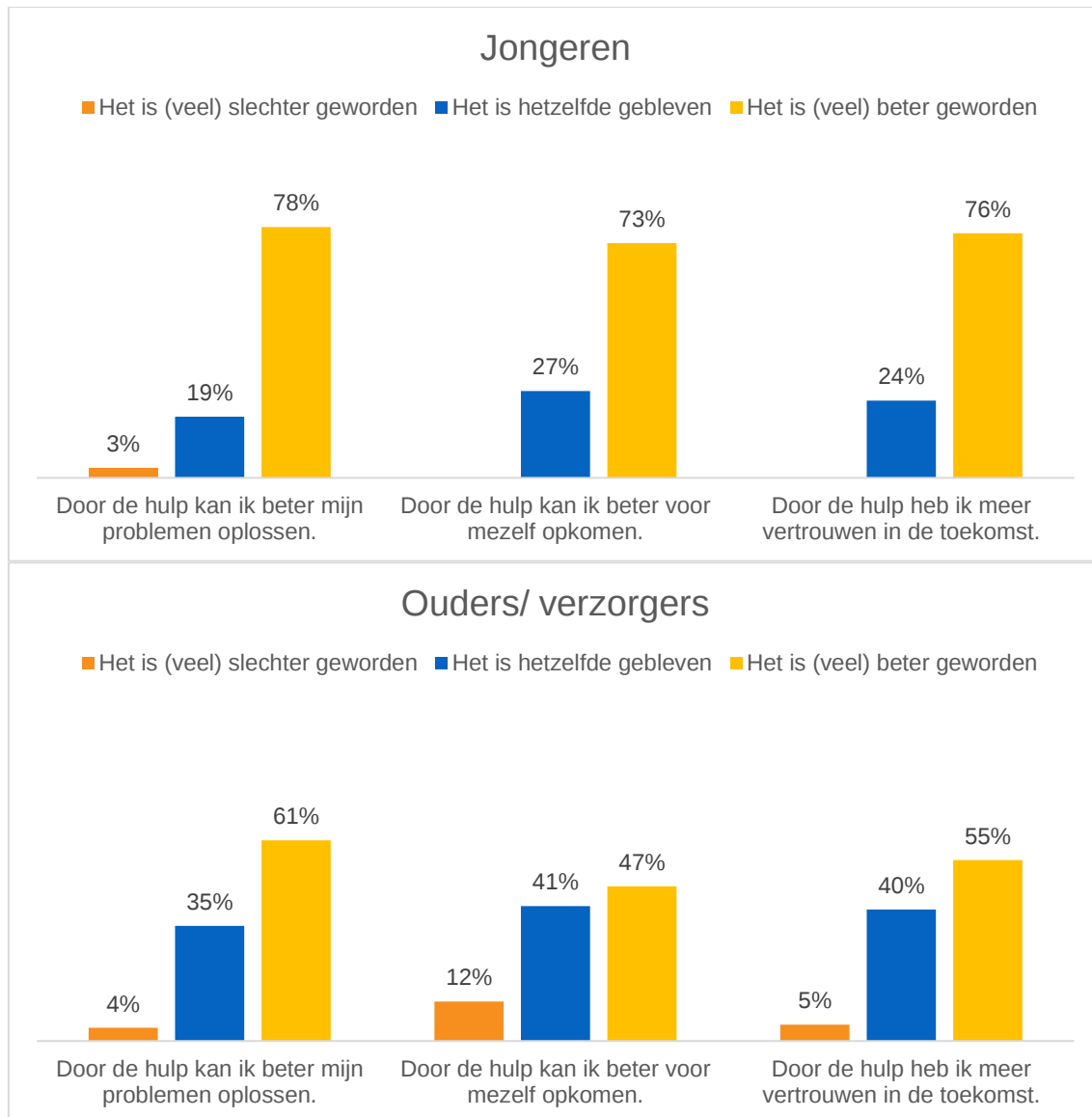


Bij driekwart van de jongeren gaat het door de hulp beter op school, werk of dagbesteding en ruim de helft zegt zijn/ haar vrije tijd door de hulp beter te besteden. Volgens 48 procent heeft de hulp daar geen effect op. Dit hoeft ook geen doel van de hulp te zijn. Ook de meeste ouders (70 procent) merken een positief effect van de hulp op hoe het gaat op school, werk of dagbesteding. Daarnaast zegt 56 procent dat zijn/ haar kind door de hulp zijn/ haar vrije tijd beter besteedt en geeft 44 procent aan dat de relatie met vrienden en anderen beter is geworden door de hulp.

11. Jeugdwet: effect op zelfredzaamheid

In dit hoofdstuk gaan we in op het effect van de hulp op zelfredzaamheid.

Figuur 11.1.1. Stellingen effect op zelfredzaamheid (N= 27 & 22)



Voor driekwart van de jongeren heeft de hulp een positief effect op verschillende aspecten van zelfredzaamheid; 78 procent kan door de hulp beter zijn/ haar problemen oplossen, 73 procent kan beter voor zichzelf opkomen en 76 procent heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Voor een kleiner aandeel ouders heeft de hulp effect op hun eigen zelfredzaamheid van hun kind; zo zegt 47 procent dat hij/ zij door de hulp beter voor zichzelf kan opkomen en 55 procent heeft meer vertrouwen in de toekomst.

12. Jeugdwet: wat gaat goed en wat kan nog beter

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten aangeven wat goed gaat, wat beter kan en was er ruimte voor eventuele andere opmerkingen.

Wat gaat goed volgens jongeren

De meest genoemde antwoorden onder jongeren waren:

- Er werd goed naar mij geluisterd (6 jongeren);
- De hulp helpt mij echt en is goed gericht op (oplossing voor) mijn probleem (6 jongeren);
- Ik kan goed praten (3 jongeren);
- Ik kreeg snel hulp (2 jongeren).

Hieronder een aantal quotes van de jongeren.

“Door de hulp ben ik in korte tijd mijn angst verloren.”

“Dat er altijd naar mij werd geluisterd.”

“Ze hebben me handvatten gegeven om met mijn ADHD om te gaan.”

“Ze respecteren mijn verleden ze hielpen me goed als ik niet lekker in mijn vel zat.”

Wat gaat goed volgens ouders/ verzorgers

Ouders/ verzorgers vonden de volgende dingen goed aan de hulp:

- De hulpverleners luisteren goed (5 ouders/ verzorgers);
- De aandacht die mijn kind krijgt (4 ouders/ verzorgers);
- Korte lijnen en de hulp werd snel gestart (3 ouders/verzorgers).

Hieronder een aantal quotes van de ouders/ verzorgers.

“De begeleiding past goed bij mijn zoon en is goed afgestemd op wat hij wel en niet kan. Ook als ouder kan ik altijd vragen stellen en advies vragen.”

“Ze luisteren goed naar mij en mijn kind waardoor ze gerichte hulp konden bieden.”

“Hele betrokken begeleiding, ook steeds van dezelfde persoon. Er werden duidelijke afspraken gemaakt.”

“De communicatie verloopt altijd snel en er wordt continu getoetst of de hulp aansluit bij de vraag.”

Wat kan er beter volgens jongeren

Vervolgens heeft een aantal jongeren aangegeven wat er minder goed is aan de hulp en wat beter kan. We geven de meest genoemde antwoorden weer, gevolgd door een aantal quotes.

- Lange wachttijd, ook tussen de afspraken (4 jongeren);
- De hulp had niet altijd effect (2 jongeren).

“Soms duurde de tijd tussen de behandeling wat te lang.”

“Er was geen klik met de hulpverlener.”

“De afsluiting van de behandeling. Er wordt niet na een tijdje gecheckt hoe het gaat.”

“Er was soms wat miscommunicatie of gewoon te weinig communicatie. Daardoor gingen sommige dingen lastiger en dat was niet nodig geweest.”

Wat kan er beter volgens ouders/ verzorgers

Ouders noemen de volgende dingen het vaakst als verbeterpunt:

- Lange wachttijden (3 ouders/ verzorgers);
- Het voortraject duurde lang (2 ouders/ verzorgers);
- Slechte communicatie (2 ouders/ verzorgers).

“Dat er te weinig hulp is van uit de gemeente bij het zoeken naar de juiste hulp.”

“De absurde wachttijd.”

“Hulpverlening kwam traag op gang. Wel hulp in woord, geen hulp in daad.”

“Dat de afspraak vaak onder schooltijd is.”

Opmerkingen van jongeren

Aan het einde van de vragenlijst hadden respondenten de mogelijkheid om een opmerking te plaatsen. Hieronder geven we daar een aantal van weer. We beginnen met de jongeren.

“Ik ben blij dat dit soort onderwerpen serieus worden genomen. Ik heb nu geen psycholoog meer nodig.”

“Ik ben erg blij met de hulp die ik gehad heb.”

“Er is te weinig hulp bij het zoeken voor de goede hulp die je nodig hebt.”

“Fijne organisatie die goede hulp biedt.”

Opmerkingen van ouders/ verzorgers

Hieronder een aantal opmerkingen van ouders/ verzorgers.

“De aanvraag voor een PGB loopt veel te lang, er is te grote achterstand met om alle aanvragen te verwerken waardoor er geen hulp kan komen en dat gaat ten koste van het kind.”

“De hoeveelheid papierwerk is enorm, en de administratie hiervoor (als ouder) is snel onoverzichtelijk.”

“Het was erg fijn dat de hulp op korte termijn gegeven kon worden. Naderhand was er ook nog contact mogelijk met de hulpverleenster, wat erg fijn was. Het was voor ons waardevol.”

“Ik ben heel tevreden over de hulp verlening maar met de afdeling van de gemeente verliep het minder soepel wat mij veelt tijd en zorgen kostte.”

“Graag meer ondersteuning in praktische zin. Ik vind geen gehoor bij de gemeente daarvoor en ook hulpverleners kunnen daar niet in voorzien.”

Bijlage 1. Vragenlijst Wmo

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. Het invullen duurt 5 tot 10 minuten.

CONTACT

U heeft in 2017 contact gehad met de gemeente in verband met een hulpvraag. Vraag 1 gaat over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

1. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?							
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
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.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? <i>Een cliëntondersteuner is iemand van MEE Drenthe die u helpt bij het vinden van de juiste zorg en ondersteuning.</i>	
☐ Ja	☐ Nee

KWALITEIT VAN DE HULP/ONDERSTEUNING

Vraag 3 gaat over wat u van de ondersteuning die u krijgt vindt. Zoals Hulp in het Huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of een bezoek aan een dagopvang.

3. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?							
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

EFFECT VAN DE HULP/ONDERSTEUNING

Vraag 4 gaat over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

4. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?							
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
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.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

OVERIGE VRAGEN

5. Sinds wanneer krijgt u uw Wmo-voorziening(en)?	
☐ Sinds 2017	☐ Al vóór 2017

6. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?
.....
.....
.....

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk bedankt voor het invullen!

U kunt de vragenlijst terug sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.

Bent u deze kwijt? Het retour adres is: KWIZ B.V. Antwoordnummer 461. 9700 WB Groningen.

Bijlage 2. Vragenlijst Jeugdwet jongeren

Hoi!

Fijn dat jij je mening wil geven over de jeugdhulp in de gemeente Westerveld.

De vragen gaan over de hulp/ zorg of begeleiding die jij in 2017 hebt gehad. Met de resultaten van deze vragenlijst kan de gemeente de jeugdhulp waar nodig verbeteren. Het invullen is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten.

Om mee te doen is het belangrijk dat je akkoord gaat met de volgende zin:

- ☐ Ik vind het goed dat de gemeente mijn antwoorden gebruikt voor dit onderzoek om de jeugdhulp te verbeteren.

Lees dit even voordat je begint:

- Vul de vragenlijst helemaal in
- Geen antwoord is goed of fout
- Kies het antwoord dat het beste bij je past
- Mocht een vraag niet voor jou van toepassing zijn, dan kun je dat aanvinken.

In de gemeente Westerveld zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) heb jij in 2017 te maken gehad?

De vragenlijst gaat over de hulp/ zorg/ ondersteuning die je krijgt bij deze organisatie(s).

1. Dit blok gaat over de toegankelijkheid van voorzieningen.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben snel geholpen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb.	☐	☐	☐	☐	☐

2. Vind je de uitvoering van de zorg goed?

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
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.	☐	☐	☐	☐	☐
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners.	☐	☐	☐	☐	☐

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

	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 mij beter.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp gaat het thuis beter.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp voel ik mij veiliger.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	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 weet ik beter wat ik wil.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	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 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 kan mee doen in jouw omgeving?

	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 gaat het beter op school, werk of dagbesteding.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp is de relatie met vrienden en anderen beter geworden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Wat vind/ vond je goed aan de hulp of begeleiding?**8. Wat vind/ vond je minder goed?****9. Heb je nog opmerkingen?**

Tot slot nog een paar algemene vragen.

10. Ben je een jongen of een meisje?☐

Jongen

☐

Meisje

11. Wat is je leeftijd?**12. Hoe lang krijg je al hulp?**☐

Korter dan 3 maanden

☐

Tussen de 3 en 6 maanden

☐

Tussen de 6 en 12 maanden

☐

Langer dan een jaar

Dit is het einde van de vragenlijst. Heel erg bedankt voor het invullen!

Je kunt de vragenlijst terug sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.

**Ben je deze kwijt? Het retour adres is:
KWIZ B.V. Antwoordnummer 461. 9700 WB Groningen.**

Bijlage 3. Vragenlijst Jeugdwet ouders/ verzorgers

Beste ouder/verzorger,

Fijn dat u uw mening wilt geven over de jeugdhulp in de gemeente Westerveld.

De vragen gaan over de hulp/ zorg of begeleiding die u en/of uw kind in het afgelopen jaar hebben ontvangen. De gemeente gebruikt de uitkomsten voor het verbeteren van de jeugdhulp. Het invullen is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten.

Om mee te doen is het belangrijk dat u akkoord gaat met de volgende zin:

- ☐ Ik vind het goed dat de gemeente mijn antwoorden gebruikt voor dit onderzoek om de jeugdhulp te verbeteren.

In de gemeente Westerveld zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) hebben u en uw kind in 2017 te maken gehad?

De vragenlijst gaat over de hulp/ zorg/ ondersteuning die je deze organisatie(s) uw gezin bieden.

1. Dit blok gaat over de toegankelijkheid van voorzieningen.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben snel geholpen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft.	☐	☐	☐	☐	☐

2. Vindt u de uitvoering van de zorg goed?

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
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.	☐	☐	☐	☐	☐
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners.	☐	☐	☐	☐	☐

3. Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?

	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.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp gaat het thuis beter.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?

	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 weet mijn kind beter wat hij/zij wil.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/ zij nodig heeft.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Wat is het effect op hoe uw kind kan mee doen in zijn/haar omgeving?

	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 gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar tijd beter.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?

	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 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.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

7. Wat vindt/ vond u goed aan de hulp of begeleiding?

--

8. Wat vindt/ vond u minder goed?

--

9. Heeft u nog opmerkingen?

--

Tot slot nog een paar algemene vragen.

10. Ik ben de...

☐ Moeder	☐ Vader	☐ Anders, namelijk...
------------------------------	-----------------------------	---

11. Hoe lang krijgt u/uw kind al hulp of ondersteuning?

☐ Korter dan 3 maanden	☐ Tussen de 3 en 6 maanden
☐ Tussen de 6 en 12 maanden	☐ Langer dan een jaar

Dit is het einde van de vragenlijst. Heel erg bedankt voor het invullen!

U kunt de vragenlijst terug sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.

**Bent u deze kwijt? Het retour adres is:
KWIZ B.V. Antwoordnummer 461. 9700 WB Groningen.**