



**Clïentervaringsonderzoek
Wmo & Jeugd Utrecht
2015/2016
Rapportage**

Utrecht, maart 2016

Drs. N. Rozema

Dr. F. de Meere

L. Smulders, MSc

Drs. M. van Veenendaal

M. Vellekoop

Dit rapport is geschreven in opdracht van de gemeente Utrecht:



© 2016, Labyrinth Onderzoek & Verwey-Jonker Instituut

Bezoekadres Labyrinth:

Archimedeslaan 16

3584 BA UTRECHT

Postbus 2496

3500 GL Utrecht

T: (030) 2627191

E: info@labyrinthonderzoek.nl

W: <http://www.labyrinthonderzoek.nl>



Alle rechten voorbehouden

Niets uit deze uitgave mag - door iemand anders dan de opdrachtgever - worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| INHOUDSOPGAVE | 3 |
| 1. INLEIDING | 4 |
| 1.1 AANLEIDING EN SITUATIESCHETS | 4 |
| 1.2 DOEL- EN VRAAGSTELLING | 4 |
| 1.3 METHODE EN RESPONS | 5 |
| 2. RESULTATEN WMO | 8 |
| 2.1 CONTACT EN TOEGANKELIJKHEID VAN HULP OF ONDERSTEUNING | 8 |
| 2.2 KWALITEIT VAN HULP OF ONDERSTEUNING WMO | 11 |
| 2.3 EFFECTEN VAN HULP OF ONDERSTEUNING WMO | 13 |
| 2.4 CONCLUSIES WMO | 15 |
| 3. RESULTATEN JEUGD | 16 |
| 3.1 CONTACT EN TOEGANKELIJKHEID VAN HULP OF ONDERSTEUNING JEUGD | 16 |
| 3.2 KWALITEIT VAN HULP OF ONDERSTEUNING JEUGD | 18 |
| 3.3 EFFECTEN HULP OF ONDERSTEUNING JEUGD | 20 |
| 3.4 CONCLUSIES JEUGD | 22 |
| 4. CONCLUDEREND | 23 |
| 5. BIJLAGEN | 25 |
| BIJLAGE 1: RESPONS NAAR AANBIEDER | 25 |
| BIJLAGE 2: VRAGENLIJST | 27 |
| BIJLAGE 3: TOPICLIJST | 31 |

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en situatieschets

Decentralisaties

Per 1 januari 2015 zijn de decentralisaties rondom de Zorg voor Jeugd (Jeugdwet) en Meedoen naar Vermogen (Wmo 2015) een feit. Begrippen als eigen regie, zelfredzaamheid en samenredzaamheid (de rol van het netwerk om mensen heen) zijn hierbij kernbegrippen. Ook van belang is het organiseren van zorg dichtbij de burger ofwel toegankelijke zorg op wijkniveau. Tot slot moet er veel gebeuren met minder geld. Zorg is er voor de meest kwetsbare in de samenleving. Deze ontwikkelingen hebben geleid tot veranderingen in het systeem van zorg, consequenties voor de wijze waarop professionals hun eigen werk organiseren en met elkaar samenwerken en bovenal invloed op cliënten en hoe zij de zorg ervaren.

Ambitie gemeente Utrecht

De gemeente Utrecht heeft de ambitie dat jong en oud de kans krijgen om hun toekomst in eigen handen te nemen, mee te doen en zich te ontwikkelen. De gemeente grijpt de decentralisaties via de Wmo 2015 en de Jeugdwet aan om een beweging in gang te zetten naar sterke(re) basisvoorzieningen die het beroep op (dure) specialistische zorg terugdringen¹.

Daarnaast geeft de gemeente aan dat zij kiest voor een brede samenhangende kijk op sturing. Zij wil de vinger aan de pols houden en volgen hoe de werkwijze van het Utrechts model zich in de praktijk ontwikkelt. Om te kunnen sturen is monitoring van essentieel belang.

Directe aanleiding voor het Cliëntervaringsonderzoek

Vanuit de Jeugdwet en de Wmo 2015 is een jaarlijkse meting van cliëntervaring verplicht. Voor beide verplichtingen loopt een landelijk traject om tot een gemeenschappelijke vragenlijst te komen. De gemeente Utrecht wil, vooruitlopend op deze landelijke ontwikkeling, over 2015 een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit (laten) voeren. Dit rapport doet verslag van dit eerste CEO dat eind 2015 en begin 2016 door Labyrinth Onderzoek & Advies in samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut is uitgevoerd.

1.2 Doel- en vraagstelling

Het CEO heeft als doel te signaleren, leren en ontwikkelen. Het is uitgevoerd vanuit de verantwoordelijkheid van de gemeente om een beeld te krijgen van de cliëntervaringen. Het betreft ervaringen van cliënten bij de Buurteams Sociaal en Jeugd & Gezin (de algemene voorzieningen in het kader van de Wmo en Jeugdwet), het Wmo loket en zorgaanbieders in de aanvullende zorg (Wmo) en Jeugdhulp (Jeugdwet). Het onderzoek dient antwoorden te formuleren op de volgende vragen:

1. Welke ervaringen hebben gebruikers met de dienstverlening van de Buurteams Sociaal en de aanvullende zorg daaromheen?
2. Welke ervaringen hebben gebruikers met de dienstverlening van de Buurteams Jeugd & Gezin en de aanvullende zorg daarom heen?

¹ Zie raadsbrief: Monitoring, verantwoording en wijze van informeren Raad over voortgang MnV en ZvJ, datum 11 november 2014

Hierbij worden drie hoofdaspecten van de hulp of ondersteuning onderscheiden:

- ① contact en toegankelijkheid van de hulp of ondersteuning;
- ② de kwaliteit van de hulp of ondersteuning;
- ③ en het ervaren effect van de hulp of ondersteuning.

1.3 Methode en respons

Om te komen tot een antwoord op bovenstaande onderzoeksvragen is gebruik gemaakt van een mixed mode onderzoeksaanpak met een kwantitatieve vragenlijst, individuele diepte-interviews en focusgroepen met cliënten. Het onderzoek is ruwweg in te delen in een kwantitatief (de vragenlijst) en een kwalitatief (diepte-interviews en focusgroepen) deel. Na afloop van beide onderdelen zijn klankbordgroep-gesprekken gehouden met zorgaanbieders en cliëntenorganisaties om het proces en de resultaten van het onderzoek te bespreken. Alle onderdelen worden hieronder kort beschreven.

Kwantitatieve vragenlijst via zorgaanbieders Wmo en Jeugd

Voor het kwantitatieve deel van het onderzoek is gebruik gemaakt van de vragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo die in 2015 landelijk is ontwikkeld en per 2016 verplicht wordt voor gemeenten om te gebruiken. Deze vragenlijst is voor zover mogelijk aangepast op de lokale context. In het onderzoek is er voor gekozen om met deze vragenlijst te werken voor zowel cliënten van aanbieders Wmo als Jeugd om op die manier tot vergelijkbare uitkomsten te komen en eerste ervaringen op te doen met de verplichte vragenlijst. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 1.

De vragenlijst bevat een aantal stellingen verdeeld naar de drie genoemde hoofdaspecten, waarbij de cliënten bij elke stelling konden aangeven in hoeverre ze het ermee eens waren. Daarnaast was er aan het eind van de vragenlijst een mogelijkheid om een open toelichting te geven. De toelichtingen die hierbij zijn gegeven, geven een duiding aan de antwoorden op de stellingen en zijn in dit rapport waar relevant als zodanig gebruikt.

Voor het uitzetten van de vragenlijst is door de gemeente allereerst een selectie gemaakt van 51 aanbieders: 30 voor Wmo en 21 voor Jeugd. De geselecteerde aanbieders zijn vervolgens door de gemeente op de hoogte gesteld van het onderzoek en hun rol hierin. Omdat Labyrinth vanwege privacywetgeving niet kon beschikken over persoonsgegevens van te benaderen cliënten, diende de vragenlijst in de meeste gevallen door de aanbieders zelf onder hun cliënten verspreid te worden.

Na het eerste contact vanuit de gemeente heeft Labyrinth individueel contact gelegd met alle 51 aanbieders. Met elke aanbieder is overlegd hoe de cliënten het beste benaderd konden worden, wat Labyrinth hierin kon betekenen en of het nodig was om onder de cliënten van een individuele aanbieder nog een steekproef te trekken. Zo zijn cliënten per post, digitaal en persoonlijk (face-to-face op locatie van de aanbieder) benaderd, waar nodig in de taal van het land van herkomst van de cliënt door de meertalige interviewers van het Etnoteam van Labyrinth. De cliënten die schriftelijk of online zijn benaderd, konden voor het invullen van de vragenlijst gebruik maken van een telefonische helpdesk. Hier is tijdens het onderzoek veel gebruik van gemaakt. Bij twee aanbieders (Wmo loket en BTO Sociaal) is in samenwerking met de aanbieder een steekproef getrokken onder de cliënten. Een klein aantal aanbieders waren vanwege de tijdsdruk niet in de gelegenheid het onderzoek onder hun cliënten uit te zetten. De tabellen in bijlage 1 tonen de verdeling van de respons naar aanbieder voor achtereenvolgens Wmo en Jeugd.

Om te zorgen voor een zo hoog mogelijke respons is tijdens het veldwerk zo veel mogelijk rekening gehouden met de behoeften van verschillende typen respondenten. Zo zijn ouderen schriftelijk en telefonisch benaderd, zijn cliënten van maatschappelijke opvang op locatie benaderd en zijn cliënten met een niet-Nederlandse achtergrond door het Etnoteam van Labyrinth in de taal van het land van herkomst benaderd. Hierdoor konden cliënten van uiteenlopende achtergrond allen deelnemen aan het onderzoek. In combinatie met de omvang van de respons (>250 voor zowel Wmo als Jeugd), betekent dit, dat het aannemelijk is dat de resultaten een goede indicatie geven van de mening van de gehele populatie.

Aangezien de omvang en achtergrondkenmerken van de populatie voor zowel Wmo als Jeugd niet bekend zijn, kan niet met zekerheid worden gezegd in hoeverre de respons representatief is. Er is ook niet voor gekozen om achtergrondkenmerken van respondenten te vragen. Het geheel moest immers een simpele thermometer zijn en de vragenlijst zo beknopt mogelijk.

Gezien de omvang van de respons per aanbieder is het niet verwonderlijk dat er geen significante verschillen zitten tussen de antwoorden van de cliënten van de verschillende aanbieders. Om deze reden worden hier in de rapportage dan ook verder geen conclusies aan verbonden.

Kwalitatieve verdieping via diepte-interviews en focusgroep gesprekken cliënten

Alle cliënten die deel hebben genomen aan het kwantitatieve onderdeel van het onderzoek is gevraagd of ze hun mening wilden toelichten in een gesprek. Een selectie van de respondenten die hebben aangegeven hun mening te willen toelichten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan een diepte-interview of focusgroep. Hierbij is getracht een zo goed mogelijke spreiding van cliënten van verschillende aanbieders te krijgen. Dit was mogelijk doordat de respondenten alleen via een specifieke aanmeldcode online konden inloggen, c.q. een voorgedrukte code op hun schriftelijke lijst hadden. Deze aanmeldcode verschilde per zorgaanbieder.

Uiteindelijk resulteerde dit in:

- ① 10 diepte-interviews met Wmo-clients.
- ① 14 diepte-interviews met Jeugd-clients (waaronder zowel ouders als jeugdigen zelf)
- ① 2 Focusgroepen met Wmo-clients (4 resp. 5 deelnemers)
- ① 1 focusgroep met Jeugd-clients (ouders, 4 deelnemers)

Bij deze aantallen moeten twee opmerkingen worden geplaatst. Allereerst zijn oudere Wmo-clients vanwege hun beperkte mobiliteit voornamelijk gesproken door middel van een diepte-interview bij de cliënt thuis. Zij waren ondervertegenwoordigd in de beide groepsgesprekken. Daarnaast waren er in eerste instantie 2 groepsgesprekken met Jeugd-clients gepland: één met jongeren en één met ouders. Bij het gesprek met jongeren kwam echter maar 1 cliënt opdagen. In overleg met de gemeente is daarom besloten tot het houden van 4 extra diepte-interviews met Jeugd-clients.

Voor zowel de diepte-interviews als de groepsgesprekken is gebruik gemaakt van een topiclijst. Deze is opgenomen in bijlage 2 van dit rapport. Van de diepte-interviews zijn verslagen gemaakt. Van de focusgroepen zijn audio-opnamen gemaakt, welke zijn getranscribeerd, gecodeerd en geanalyseerd.

Het is van belang hier op de merken dat de resultaten van deze kwalitatieve verdieping niet kunnen worden gegeneraliseerd naar de gehele populatie. Wel bevatten de gesprekken belangrijke signalen

aan de hand van verhalen van de gesproken respondenten. Bij de interpretatie moet rekening worden gehouden met het feit dat de Wmo-cliënten die tijdens de kwalitatieve verdieping zijn gesproken, de vragenlijst relatief positief hebben ingevuld. De gesproken Jeugd-cliënten zijn echter beduidend negatiever in het kwantitatieve deel, met name over de stellingen met betrekking tot de kwaliteit van de hulp.

Klankbordgroep

Voor het CEO is het van belang dat zowel de gemeente als de aanbieders en de cliëntenraad leren van de ervaringen van de cliënten. In de opzet van deze eerste tussentijdse CEO Jeugd en Wmo is er bewust gekozen voor een samenwerking met de aanbieders en de cliëntenraad in de vorm van een klankbordgroep. Omdat de transitie Jeugd en Wmo voor alle partijen nog pril is en veel van de nieuwe aanpak nog moet uitkristalliseren is het des te belangrijker om gezamenlijk te werken aan een zo goed mogelijke onderzoeksmethodiek, waar zowel de gemeente als de aanbieders in de toekomst zoveel mogelijk nut van hopen te hebben.

Per doelgroep zijn twee gesprekken met een klankbordgroep georganiseerd. Hiervoor zijn aanbieders zo breed mogelijk uitgenodigd. Tevens is de cliëntenraad Wmo uitgenodigd.

De klankbordgroep bijeenkomsten hadden als doel om input op te halen bij de zorgaanbieders. De eerste klankbordgroep ging in op de kwantitatieve resultaten en vroeg input voor de topiclijsten voor het kwalitatieve gedeelte. De tweede klankbordgroep ging in op de resultaten van het kwalitatieve deel van het onderzoek en vroeg met name input omtrent de analyse hiervan.

Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten voor Wmo en Jeugd afzonderlijk beschreven, met per hoofdstuk achtereenvolgens aandacht voor het contact en de toegankelijkheid, de kwaliteit en de ervaren effecten van de hulp of ondersteuning. Hierbij wordt aan de hand van de resultaten van de enquête een beeld geschapen voor de beide afzonderlijke populaties. Daarnaast worden belangrijke signalen vanuit de kwalitatieve verdieping belicht. Hieruit volgen in het daarop volgende hoofdstuk conclusies als antwoord op de geformuleerd onderzoeksvragen. Ook wordt in dit hoofdstuk een aantal aanbevelingen gedaan voor toekomstig onderzoek.

Toelichting tabellen en figuren bij de uitkomsten:

- n = het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord. Aangezien niet iedere respondent elke vraag heeft beantwoord, kan dit per vraag verschillen;
- Door afronding kan het voorkomen dat totalen niet op 100% uitkomen.

2. Resultaten Wmo

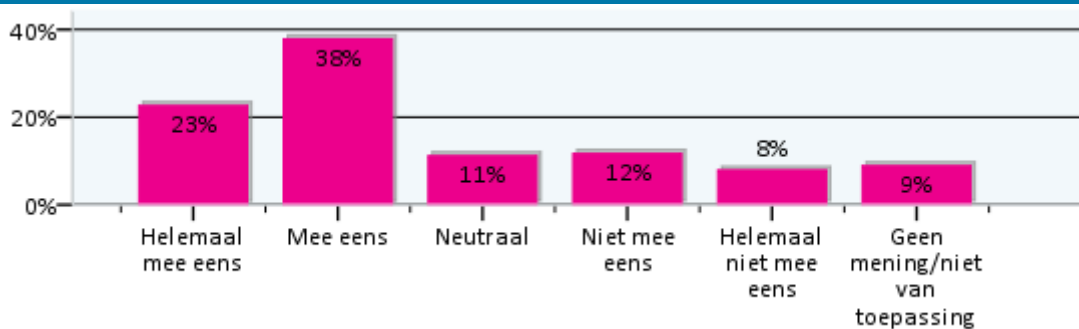
Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek onder Wmo-cliënten, van zowel het Wmo loket, de buurtteams Sociaal als de aanvullende zorgaanbieders Wmo. De resultaten zijn verdeeld naar de ervaringen op het gebied van het contact en de toegankelijkheid, de kwaliteit en de effecten van de hulp of ondersteuning. Hierbij geven de uitkomsten van de enquête een beeld van de ervaringen van alle Wmo-cliënten. Uit de uitkomsten van de kwalitatieve verdieping volgen vervolgens per onderdeel een aantal signalen over knelpunten die door de gesproken cliënten zijn ervaren. Omdat de respons per instelling beperkt is, zijn de resultaten niet als zodanig uitgesplitst. Opvallend is wel dat de cliënten van Buurtteam Sociaal die mee hebben gedaan aan de enquête, over het algemeen positiever dan gemiddeld oordelen over de toegankelijkheid en kwaliteit van de hulp of ondersteuning.

2.1 Contact en toegankelijkheid van hulp of ondersteuning

Enquête

Alle respondenten is een drietal stellingen over het contact en de toegankelijkheid van de hulp of ondersteuning voorgelegd. De eerste stelling hierbij luidde: "ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag om hulp of ondersteuning". Van de Wmo-cliënten is 61% het met deze stelling eens, waarvan 23% helemaal mee eens. Een vijfde van de Wmo-cliënten (20%) is het niet of helemaal niet met de stelling eens en wist dus niet waar men moest zijn met de vraag om hulp of ondersteuning.

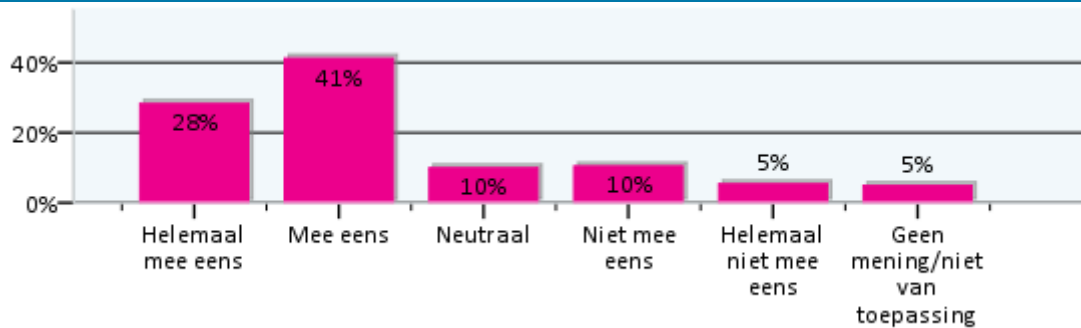
Figuur 3: Ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag om hulp of ondersteuning – n = 394



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

De volgende stelling luidde: “ik werd snel geholpen”. Ook hier is de meerderheid (69%) van de Wmo-clënten het mee eens: 41% antwoordde “mee eens”, 28% “helemaal mee eens”. Waar met de vorige stelling een op de vijf cliënten het niets eens was, is dat hier minder: 15% is het niet met deze stelling eens, waarvan 5% helemaal niet.

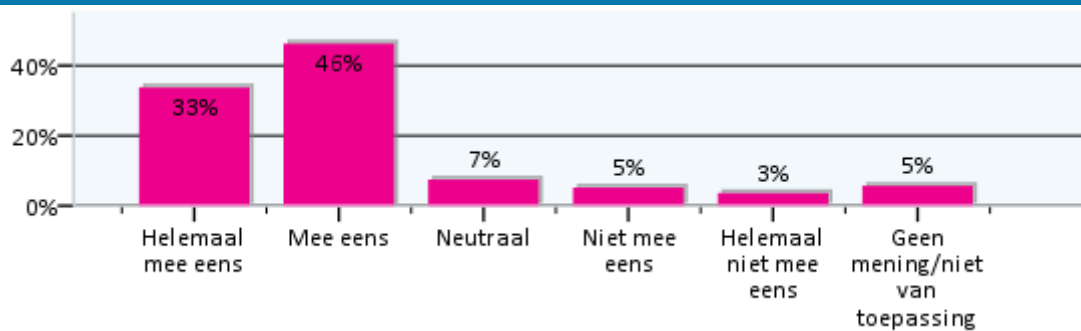
Figuur 4: Ik werd snel geholpen – n = 393



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

De derde stelling over het contact en de toegankelijkheid van de hulp of ondersteuning luidde: “de medewerker nam mij serieus”. Ook met deze stelling is een meerderheid van de Wmo-clënten het eens. Dit aandeel is nog groter dan bij de vorige twee stellingen, namelijk 79%. Een derde (33%) van de cliënten is het helemaal met de stelling eens. Een veel kleiner deel van de respondenten voelde zich niet serieus genomen, namelijk 8%.

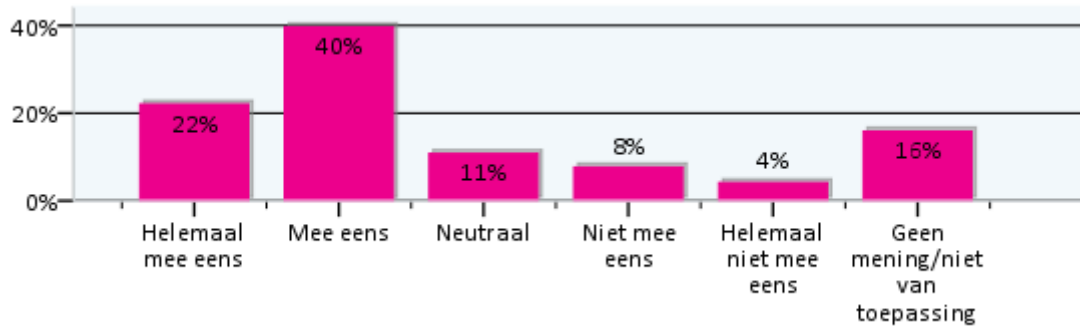
Figuur 5: De medewerker nam mij serieus – n = 392



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

De laatste stelling over dit thema luidde: “we hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht”. Ook hier is een meerderheid van de Wmo-cliënten het mee eens, namelijk 62%. Ruim een tiende van de Wmo-cliënten (12%) is niet van mening dat men in het gesprek samen naar oplossingen heeft gezocht. Opvallend is wel het relatief grote deel cliënten dat bij deze stelling geen mening had of antwoordde dat de stelling niet van toepassing was. Dit kan erop duiden dat een deel van de cliënten het lastig vindt om de stelling toe te passen op hun persoonlijke situatie.

Figuur 11: We hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht – n = 391



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Uit de opmerkingen die Wmo-cliënten hebben kunnen maken in de vragenlijst, komt een aantal knelpunten naar voren die hebben geleid tot een negatief oordeel, zoals het onbegrip van medewerkers van de instelling waar zij mee te maken hebben en het lange wachten voor een intakegesprek en de wachtlijsten.

Verdieping

Wat opvalt is dat de tijdens de kwalitatieve verdieping gesproken Wmo-cliënten met een relatief eenvoudige hulpvraag of een relatief lichte behoefte aan ondersteuning de hulp als toegankelijker ervaren dan degenen met een meer complexe problematiek en zwaarwegender behoefte. In het eerste geval wisten mensen waar ze moesten zijn om de hulp aan te vragen en ervoeren de mensen dat de hulp snel was geregeld. Deze cliënten hebben de hulp als toegankelijk ervaren. Gesproken cliënten die hulp of ondersteuning als ontoegankelijk hebben ervaren, hebben vaker complexe hulpvragen. Zij geven aan dat de (diverse) procedure(s) die zij moeten doorlopen (voor de aanvraag van verschillende voorzieningen) ingewikkeld zijn en dat voor hen niet transparant is hoe de zorgvraag wordt beoordeeld. Onduidelijk is of deze ervaring in 2015 is opgedaan, of al vóór die tijd.

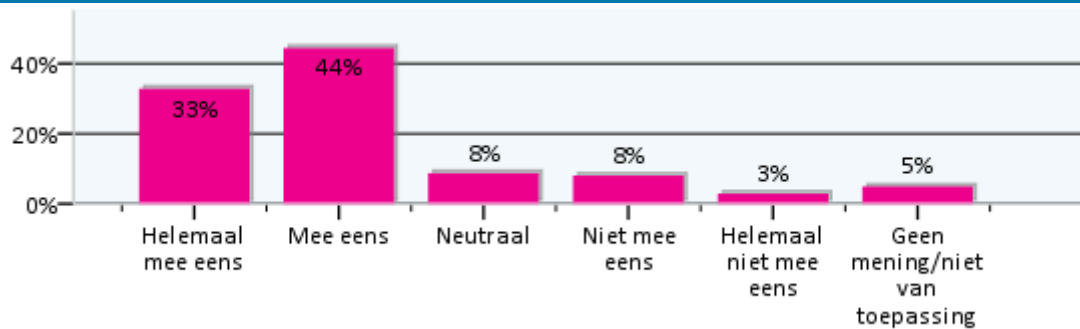
De benadering door individuele medewerkers wordt door de Wmo-cliënten die tijdens het kwalitatieve onderzoek zijn gesproken over het algemeen goed gewaardeerd. Bij sommige cliënten ontstaat irritatie als voor iedere vorm van ondersteuning die men behoeft opnieuw een keukentafelgesprek gevoerd moet worden. Er zijn cliënten gesproken die het gevoel krijgen dat zij worden uitgehooard en dat er (niet relevante) privacygevoelige vragen worden gesteld. Bovendien zijn er cliënten die aangeven dat ze de zorgaanbieder soms meermalen papierwerk moet aanleveren om de situatie duidelijk te maken. Dit roept bij deze mensen de vraag op of en zo ja op welke manier, er door hulpverlenende instanties aan dossiervorming wordt gedaan. De gesproken cliënten met ernstige problemen en terminale ziekten zit het vooral dwars als zij het gevoel krijgen dat zij niet serieus worden genomen.

2.2 Kwaliteit van hulp of ondersteuning Wmo

Enquête

De eerste stelling over de kwaliteit van de hulp of ondersteuning luidde “ik vind de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die ik krijg goed”. Meer dan driekwart van de Wmo-cliënten is het eens met deze stelling, namelijk 77%. Ruim een tiende (11%) is het niet eens met de stelling en vind de kwaliteit dus niet goed.

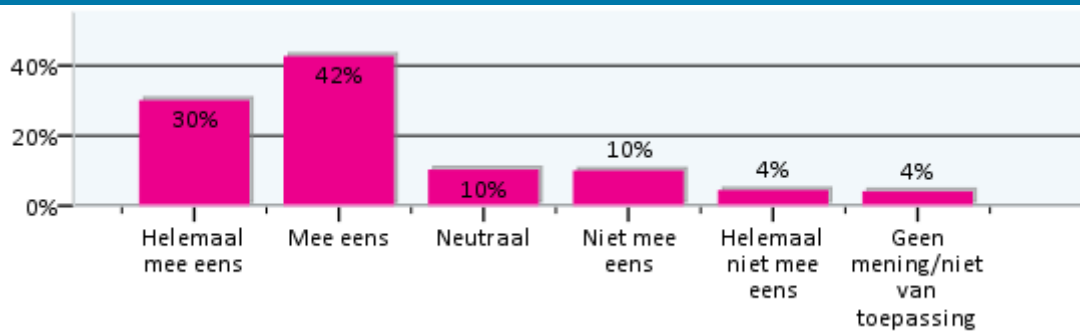
Figuur 12: Ik vind de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die ik krijg goed – n = 390



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

De tweede stelling over de kwaliteit van de hulp of ondersteuning luidde “de hulp of ondersteuning die ik krijg, past bij mijn behoeften”. Wederom is een ruime meerderheid van de Wmo-cliënten het met deze stelling eens, namelijk 72%. Bijna 15% van de respondenten is het met deze stelling oneens en is dus van mening dat de hulp of ondersteuning niet pas bij hun behoeften.

Figuur 13: De hulp of ondersteuning die ik krijg, past bij mijn behoeften – n = 389



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Dat een meerderheid van de Wmo-cliënten de kwaliteit van de hulp of ondersteuning als goed ervaart blijkt ook uit de open opmerkingen van Wmo-cliënten die betrekking hadden op dit onderwerp. Zo klinken er veel positieve geluiden over de personen die de diensten verlenen. Er wordt gerefereerd aan huishoudelijke hulpen en medewerkers van het Buurteam, waarbij complimenten worden gemaakt over hun geleverde hulp of ondersteuning.

Een aantal cliënten maken in hun toelichting opmerkingen over de kwantiteit van de hulp of ondersteuning. Sommige cliënten refereren hierbij aan het verminderde aantal uren per week dat zij aan huishoudelijke hulp ontvangen. De paar negatieve opmerkingen over de kwaliteit van de hulp of ondersteuning, gaan veelal over de kwaliteit van de schoonmaak.

Verder zijn er cliënten die waarde hechten aan het hebben van een vaste hulp. Zo zijn er cliënten die aangeven heel graag hun huidige hulp te behouden omdat ze er zo tevreden over zijn. Anderen krijgen nu hulp van steeds een ander persoon, wat door hen als onprettig wordt ervaren.

Verdieping

Op basis van de voor de kwalitatieve verdieping gevoerde gesprekken lijkt het erop dat de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die deze Wmo-cliënten ervaren onder andere afhangt van de mate waarin de hulp en ondersteuning die men zelf nodig denkt te hebben ook daadwerkelijk wordt toegewezen. Een voorbeeld: als een gesproken cliënt door zijn of haar handicap van mening is een elektrische rolstoel nodig te hebben en die wordt aan de persoon toegewezen, ervaart deze persoon de uiteindelijke zorg als positief. Echter wanneer de behoefte aan deze rolstoel niet wordt onderkend en de zorgaanvraag niet gehonoreerd, is de ervaring van deze persoon negatief. En in het geval dat er eerst twee keer de verkeerde rolstoel wordt geleverd is men ook een stuk minder positief, ondanks het uiteindelijke resultaat.

Een andere gesproken cliënt die zegt behoefte te hebben aan 4 uur huishoudelijke hulp per week en 1,5 uur per week krijgt toegewezen, ervaart deze toegewezen hulp als een druppel op de gloeiende plaat. Dit is aldus de cliënt onvoldoende om het huis voldoende schoon te houden en dit tast in haar beleving de kwaliteit van leven aan. Dit maakt dat de kwaliteit van de hulp en ondersteuning als negatief wordt ervaren. De (medewerkster huishoudelijke) hulp die bij deze cliënt komt, vindt zij echter erg aardig en ook kundig in haar vak. Wanneer deze cliënt op dit niveau van de hulp of ondersteuning wordt gevraagd naar de kwaliteit, ervaart zij deze als positief. Hier is sprake van een gelaagdheid in de ervaren kwaliteit: er is een verschil tussen de beoordeling van de kwaliteit op het niveau van het effect van de hulp of ondersteuning, en de beoordeling van de kwaliteit op het niveau van de persoon die de hulp of ondersteuning levert.

Wat opvalt is dat de ervaring die de cliënten hebben met de kwaliteit van de hulp of ondersteuning voor een groot deel te maken heeft met de persoonlijke relatie tussen de hulpverlener en de cliënt. Dit werd tijdens de gevoerde gesprekken omschreven als de vertrouwensband die ontstaat in combinatie met de ervaren kennis en kunde (expertise) van de hulpverlener. Wanneer gesproken cliënten van mening zijn dat zij een vertrouwensband hebben met de hulpverlener én als deze volgens de cliënt over de benodigde expertise beschikt, ervaart men de hulp en ondersteuning als positief.

In de kwalitatieve verdieping valt hiernaast op dat de mate waarin deze Wmo-cliënten de kwaliteit positiever of negatiever beoordelen vaak afhankelijk is van de complexiteit van hun vraag en de zwaarte van hun behoefte aan de hulp en ondersteuning. Gesproken cliënten met een minder complexe hulpvraag, die de hulp of ondersteuning als toegankelijk hebben ervaren, hebben de kwaliteit ervan vaker als goed ervaren. Deze cliënten doorliepen een relatief kort traject om de zorg aan te vragen, hadden een beperkt aantal contactmomenten in het proces van de aanvraag van de hulp of ondersteuning en kregen veelal de hulp of ondersteuning waar ze om vroegen. De gesproken cliënten die de hulp of ondersteuning als ontoegankelijk ervaren zijn veelal ook minder positief over de kwaliteit ervan. Dit betreft voor het overgrote deel mensen in een complexe situatie met een behoefte aan diverse vormen van hulp, ondersteuning en/of voorzieningen.

De gesproken Wmo-cliënten met complexe problemen hebben vaker te maken met zowel hulp en ondersteuning vanuit de Buurteams als met meerdere andere organisaties. Opvallend hierin is dat

veel van de in het kwalitatieve onderzoek gesproken cliënten zich positief uitlaten over de medewerkers van het Buurteam, maar dat sommige de kwaliteit van de hulp en ondersteuning desondanks als negatief ervaren. Hierbij moet worden opgemerkt dat het Buurteam een dubbelrol vervult. Ze begeleiding cliënten en zorgen waar nodig voor toegang tot aanvullende zorg. Hierdoor kan het zijn dat de gesproken cliënten tevreden zijn over de ondersteuning van het buurtteam, maar wanneer zij in het traject zitten tot toegang van een maatwerkvoorziening minder tevreden zijn. Dan kan het zijn dat de nadruk ligt op regels en procedures. Deze cliënten geven aan dat ze in diverse gesprekken de situatie moesten uitleggen en meermaals dezelfde documenten moesten overleggen. Zij vinden de procedure van de aanvraag onduidelijk, ervaren een willekeur in de beoordeling en hebben het gevoel dat het erg lang duurt voordat er helderheid is. Dit kleurt voor deze cliënten de ervaring met de hulp en ondersteuning vanuit het Buurteam. De gesproken cliënten geven aan dat zij hierdoor ervaren dat de nadruk in hulp of ondersteuning vanuit het Buurteam dan ligt op regels en procedures en dat men (zeker wanneer deze regels en procedures vervolgens nog steeds niet helder worden) zich niet echt ondersteund voelt.

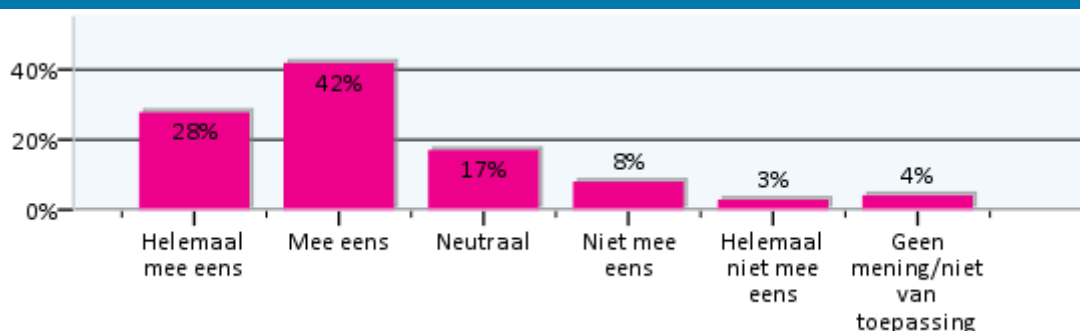
2.3 Effecten van hulp of ondersteuning Wmo

Enquête

De Wet maatschappelijke ondersteuning is erop gericht mensen zoveel mogelijk te laten participeren in de maatschappij. Hierbij wordt de regie zoveel als mogelijk bij de mensen zelf gelaten, wordt de eigen kracht en dat van het netwerk van de cliënt aangesproken en waar men dan nog ondersteuning nodig heeft om te kunnen participeren, wordt deze geboden door de Wmo. Er mag daarom worden verwacht dat de hulp of ondersteuning die is geboden effect heeft op zaken als zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De Wmo-cliënten in dit onderzoek zijn daarom ook specifiek bevraagd over het effect van de hulp of ondersteuning op deze aspecten.

De derde en laatste set stellingen die aan de Wmo-cliënten is voorgelegd heeft hier betrekking op. De eerste stelling hierbij luidde “door de hulp of ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil”. Ook hierbij geeft een ruime meerderheid (70%) van de Wmo-cliënten aan het met de stelling eens te zijn. Ruim een tiende (11%) van de Wmo-cliënten is het niet met de stellingen eens en is dus niet van mening dat men door de hulp of ondersteuning die men krijgt, beter de dingen te kunnen doen die men wil.

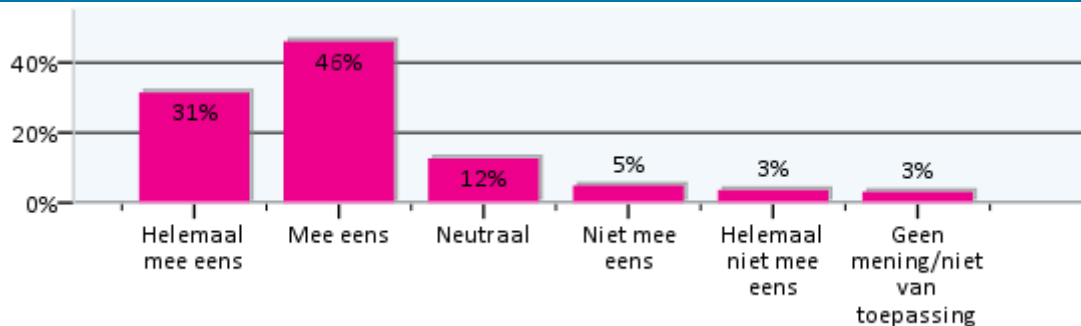
Figuur 19: Door de hulp of ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil – n = 389



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

De tweede stelling die betrekking had op dit thema luidde “ik kan mij beter redden door de hulp of ondersteuning die ik krijg”. Ruim driekwart (77%) van de Wmo-cliënten geeft aan het eens te zijn met deze stelling. Krap een tiende (8%) is het niet eens met de stelling en is dus van mening zich niet beter te kunnen redden door de hulp of ondersteuning die men krijgt.

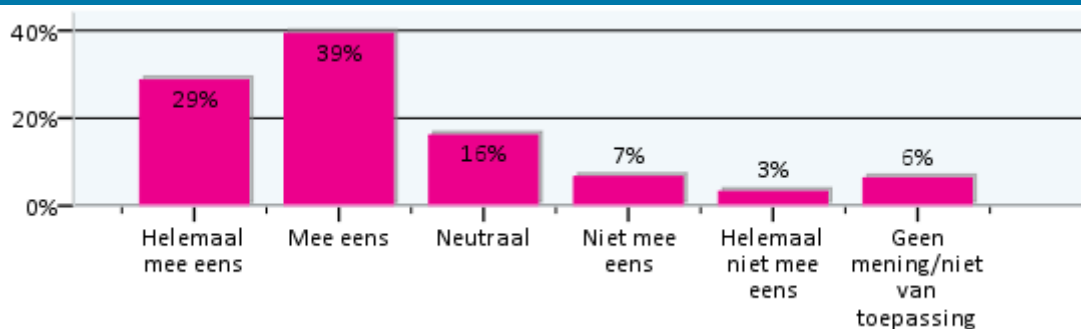
Figuur 20: Ik kan mij beter redden door de hulp of ondersteuning die ik krijg – n = 389



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

De derde en tevens laatste stelling luidde “door de hulp of ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven”. Ook hierbij geeft een ruime meerderheid van de Wmo-cliënten aan het eens te zijn met de stelling (68%). Een tiende van de Wmo-cliënten is het niet eens met de stelling en is dus van mening geen betere kwaliteit van leven te hebben door de hulp of ondersteuning.

Figuur 21: Door de hulp of ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven – n = 387



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Verdieping

Uit de antwoorden van de respondenten die zijn gesproken voor de kwalitatieve verdieping valt wederom het eerder genoemde verschil op tussen aan de ene kant Wmo-cliënten met een (relatief) minder complexe situatie en een eenduidige hulpvraag en aan de andere kant cliënten met een complexe situatie en een meervoudige hulpvraag. Voor de gesproken cliënten met een complexere vraag is het ook met hulp moeilijk om zelfstandig te kunnen leven. Het voelt voor hen nog steeds als “behelpen”. Aan de andere kant valt op dat de hulp die de gesproken respondenten krijgen niet alleen effect heeft op het eigen leven, maar ook op dat van de mantelzorgers om hen heen.

2.4 Conclusies Wmo

De meerderheid van de Wmo-cliënten is tevreden over zowel het contact, de toegankelijkheid, de kwaliteit en de effecten van de hulp of ondersteuning. Op alle stellingen antwoordt een ruime meerderheid positief. Tegelijkertijd is bij elk onderdeel een deel van de respondenten minder positief. Dit onderdeel is het grootst bij de eerste stelling: één op de vijf Wmo-cliënten wist in meer of mindere mate niet waar hij of zij moest zijn met zijn hulpvraag.

De tijdens de kwalitatieve verdieping gesproken Wmo-cliënten die minder tevreden zijn over de toegankelijkheid en kwaliteit van de hulp of ondersteuning, hebben vaker een complexe hulpvraag. Daarnaast blijkt uit de gesprekken dat de kwaliteit op verschillende niveaus wordt ervaren. De beoordeling die Wmo-cliënten geven kan sterk verschillen als onderscheid zou worden gemaakt naar een oordeel over de persoon die de hulp of ondersteuning geeft, de organisatie of het proces van hulpverlening. Het verschil in deze beoordeling is op basis van de antwoorden op de enquête niet te maken.

Zoals eerder vermeld kunnen er geen conclusies per instelling worden getrokken. De respons per instelling is hiervoor te beperkt. Opvallend is wel dat de cliënten van Buurtteam Sociaal die mee hebben gedaan aan de enquête, over het algemeen positiever oordelen dan gemiddeld over de toegankelijkheid en kwaliteit van de hulp of ondersteuning.

3. Resultaten Jeugd

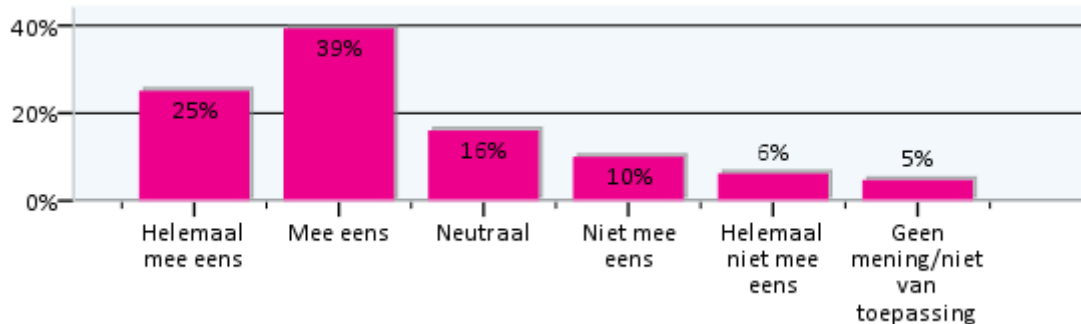
Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek onder Jeugd-cliënten, wederom verdeeld naar de ervaringen op het gebied van het contact en de toegankelijkheid, de kwaliteit en de effecten van de hulp of ondersteuning. Hierbij geven de uitkomsten van de enquête een beeld van de mening van alle Jeugd-cliënten en volgen uit de uitkomsten van de kwalitatieve verdieping vervolgens per onderdeel een aantal signalen over knelpunten die door de gesproken cliënten zijn ervaren.

3.1 Contact en toegankelijkheid van hulp of ondersteuning Jeugd

Enquête

De Jeugd-cliënten is de stellingen over het contact en de toegankelijkheid van de hulp of ondersteuning voorgelegd. Hierbij is een meerderheid van de Jeugd-cliënten het eens met de eerste stelling ("ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag om hulp of ondersteuning"), namelijk 64%. Een kwart van de respondenten (25%) is het helemaal met de stelling eens. Een kleiner deel van de Jeugd-cliënten wist niet waar men moest zijn, namelijk 16%.

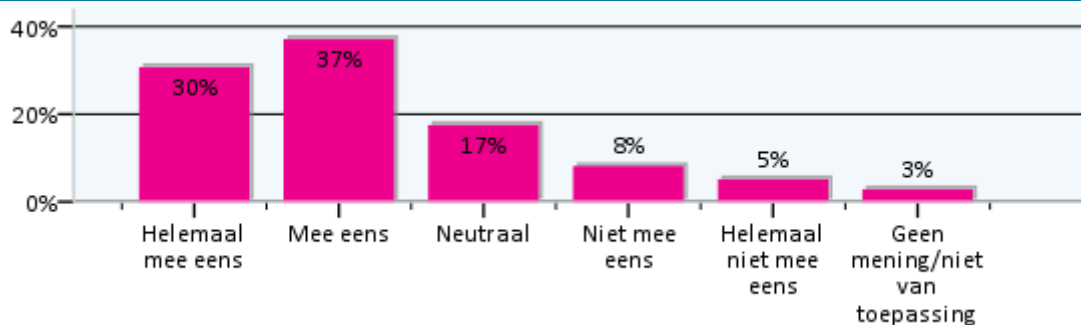
Figuur 7: Ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag om hulp of ondersteuning – n = 266



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Ook op de tweede stelling ("ik werd snel geholpen") antwoordde een meerderheid (67%) van de Jeugd-cliënten positief: 37% van de cliënten is het met de stelling eens, 30% is het helemaal eens. Een kleiner deel van de cliënten vindt dat men niet snel werd geholpen, namelijk 13%.

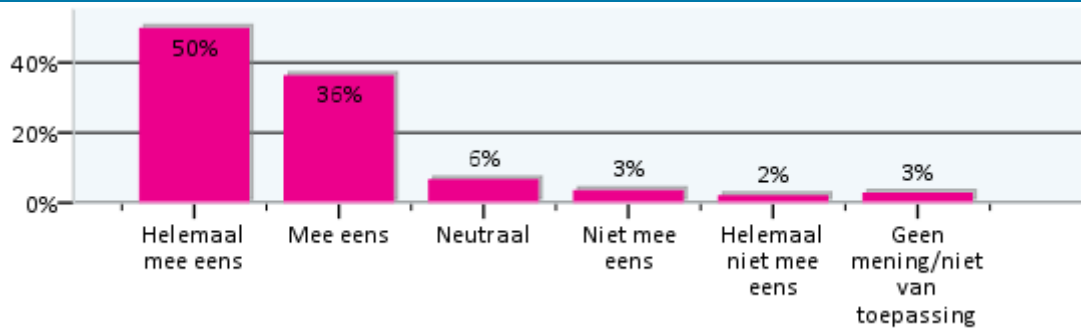
Figuur 8: Ik werd snel geholpen – n = 266



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Een zeer grote meerderheid (86%) van de Jeugd-cliënten is het met de derde stelling (“de medewerker nam mij serieus”) eens: 50% antwoordde “helemaal mee eens”, 36% “mee eens”. Een op de twintig (5%) van de Jeugd-cliënten voelt zich niet serieus genomen.

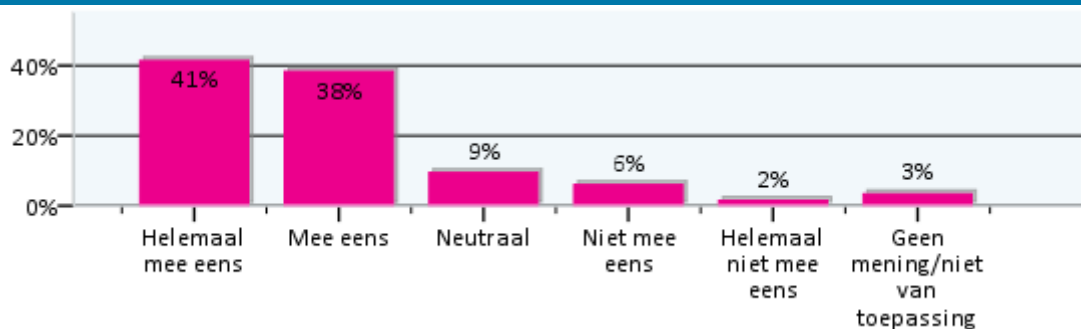
Figuur 9: De medewerker nam mij serieus – n = 266



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Ook met de stelling “we hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht” is een grote meerderheid van de Jeugd-cliënten het eens, namelijk 79%. Krap een tiende (8%) van de Jeugd-cliënten is niet van mening dat men in het gesprek samen naar oplossingen heeft gezocht. Opvallend is dat waar een relatief groot deel van de Wmo-cliënten aangaf geen mening te hebben over deze stelling of dat deze niet op hun situatie van toepassing is, dit onder de Jeugd-cliënten niet het geval is.

Figuur 15: We hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht – n = 266



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

In de open antwoorden heeft een aantal Jeugd-cliënten aangegeven dat de weg die ze moesten bewandelen om hulp te krijgen lang en complex was. Zij wisten niet goed waar ze moesten zijn en moesten moeite doen om te krijgen wat ze wilden.

Verdieping

Uit de kwalitatieve gesprekken wordt duidelijk dat de manier waarop deze Jeugd-cliënten in contact kwamen met de aanvullende zorg verschilt. In veel gevallen speelde de huisarts een (doorverwijzende) rol, in sommige gevallen de school en in een aantal gevallen het Buurtteam. Of een hulptraject vóór of na de transitie is gestart, is hierop van invloed. Vóór de transitie was met name de huisarts het aanspreekpunt en de cliënten die destijds in een hulptraject kwamen hebben hierover ook later geen contact gehad met het Buurtteam.

Bij de gesproken Jeugd-cliënten die in een (relatief) minder complexe situatie verkeren en die een eenduidige hulpvraag hebben ervaren verloopt het contact het soepelst. Er zijn ouders met een behoefte aan opvoedondersteuning gesproken die een verwijzing naar de opvoedpoli en daarop volgend een aantal ondersteunende gesprekken hebben gekregen. Zij geven aan dat het contact makkelijk was gelegd en de hulp snel werd geregeld. Daardoor ervaren zij de hulp en ondersteuning als toegankelijk. Echter vinden de gesproken ouders met een complexe situatie en ingewikkelde hulpvraag het lastig om in contact te komen met de hulp of ondersteuning die zij nodig achten voor hun kind. Ook in het geval dat het kind problemen ervaart, maar er geen of juist tegenstrijdige diagnoses zijn, komt het voor dat ouders dan naar eigen zeggen lang “in het duister tasten” over waar zij terecht kunnen voor de nodige hulp en ondersteuning. Tot slot ervaren gesproken ouders met kinderen met een ernstige problematiek op zeer jonge leeftijd (onder de 4 jaar) dat de hulpverlening soms moeilijk op gang komt. Voor de zorg voor deze kinderen is er het consultatiebureau, maar hier mist volgens de gesproken cliënten de expertise om met echt complexe meervoudige problematiek om te gaan. Ouders voor wie dit speelde ervaren dat hun kind hierdoor tussen wal en schip dreigt te vallen.

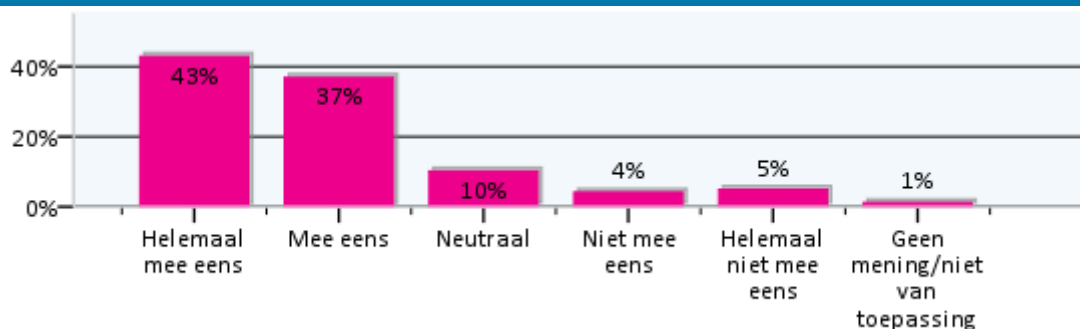
Een aantal gesproken ouders spreekt hun verbazing uit: ze zeggen dat de hulpverlener van het Buurteam niet weet wat de passende hulp aan hun kind is en ook niet leek te beschikken over een lijst van organisaties waar naar toe doorverwezen kan worden. Ook vragen sommige gesproken cliënten zich soms af of generalisten in het Buurteam de expertise hebben om een complexe problematiek van hun kind juist te kunnen inschatten.

3.2 Kwaliteit van hulp of ondersteuning Jeugd

Enquête

Het overgrote merendeel van de Jeugd-cliënten ervaart de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die zij krijgen als goed, namelijk 80%. Krap een tiende (9%) van de Jeugd-cliënten ervaart de kwaliteit daarentegen niet als goed.

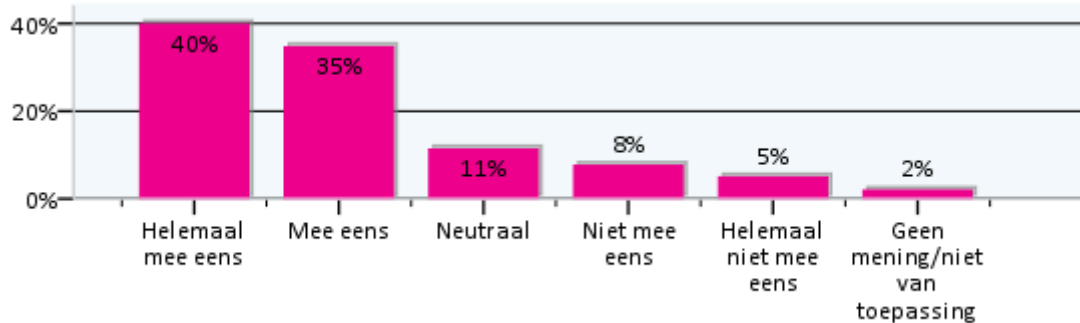
Figuur 16: Ik vind de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die ik krijg goed – n = 266



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Driekwart (75%) van de Jeugd-cliënten is het eens met de stelling “de hulp of ondersteuning die ik krijg, past bij mijn behoeften”. Ruim een tiende (13%) is van mening dat de hulp of ondersteuning die zij krijgen niet past bij hun behoeften.

Figuur 17: De hulp of ondersteuning die ik krijg, past bij mijn behoeften – n = 266



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

In de open opmerkingen van Jeugd-cliënten zijn zeer uiteenlopende toelichtingen gegeven over de kwaliteit van hulp en kunde van medewerkers van instellingen. De respondenten waren zowel zeer positief als ook zeer negatief. Zo prijst een aantal cliënten de ondersteuning van zowel het Buurteam als de aanvullende zorgaanbieders, waarbij vaak wordt gerefereerd aan de hulp van een bepaalde medewerker. Daarnaast heeft een aantal respondenten opmerkingen over het feit dat medewerkers van instellingen niet altijd op de hoogte zijn van de huidige regelgeving. Hierbij vindt een aantal respondenten dat er te weinig specialistische kennis is bij Buurteams. Ook hebben cliënten vaak te maken met meerdere instanties (bijvoorbeeld het Buurteam en de zorgaanbieder). Het is voorgekomen dat de respondenten tevreden zijn over de ene instelling, maar over de ander niet.

Verdieping

Voor Jeugd-cliënten die voor de kwalitatieve verdieping zijn gesproken geldt dat degenen die de hulp en ondersteuning als toegankelijk hebben ervaren over het algemeen de kwaliteit ervan als positiever hebben ervaren. Gesproken cliënten met een eenduidige en heldere hulpvraag ervaren de hulp waar zij om vroegen als toegankelijk en de kwaliteit als goed.

De mate waarin de gesproken cliënten tevreden zijn over de kwaliteit van de hulp of ondersteuning kent een gelaagdheid die lijkt samen te hangen met het stadium van het zorgtraject waarin men verkeert. Zo zijn ouders gesproken die in een stadium verkeren waarin zij het gevoel hebben tegen muren aan te lopen en dat het traject traag verloopt. Deze ouders ervaren de kwaliteit van de geboden hulp of ondersteuning als negatief. Andere ouders verkeren in een stadium waarin hun kind weliswaar zorg ontvangt, maar blijkt dat dit niet de passende zorg en ondersteuning is. Deze ouders ervaren de kwaliteit ook als negatief. Weer andere ouders zijn op een specifiek moment in het traject positief over een zorgaanbieder, omdat zij de juiste expertise kunnen inschakelen voor hun kind en zien dat hun kind baat heeft bij de geboden hulp. Terwijl ze de kwaliteit van de hulp of ondersteuning op dit moment dan als goed ervaren, kijken zij binnen hetzelfde traject tegelijkertijd terug op eerdere hulp en ondersteuning waarmee hun ervaringen minder positief zijn.

De ervaren kwaliteit van de hulp en ondersteuning van de gesproken cliënten hangt verder samen met het ontvangen van de in eigen ogen passende zorg en ondersteuning van een professional die volgens de (ouders van) cliënten over de benodigde expertise beschikt. Daarbinnen geven zowel ondervraagde

ouders als kinderen vervolgens aan dat het hebben van continuïteit in de vorm van één vaste hulpverlener en aanspreekpunt een factor is die de ervaren kwaliteit van de hulp en ondersteuning positief beïnvloedt. Ze hebben dan het gevoel dat er een vertrouwensband wordt opgebouwd waardoor het volgens hun makkelijker wordt om privacygevoelige zaken te bespreken. Zowel gesproken ouders als kinderen krijgen, wanneer er zo een vertrouwensband is met de hulpverlener, het gevoel dat problemen samen worden opgepakt. Hierin is voor hen de bejegening ook een factor die van invloed is op de ervaren kwaliteit. Belangrijk voor deze cliënten is het gevoel dat de hulpverlener respect heeft voor de cliënt, in het geval van ouders ook voor hun rol als ouder en hun opvattingen over wat goed is voor hun kind. De gesproken cliënten noemden hiervan zowel positieve als negatieve voorbeelden.

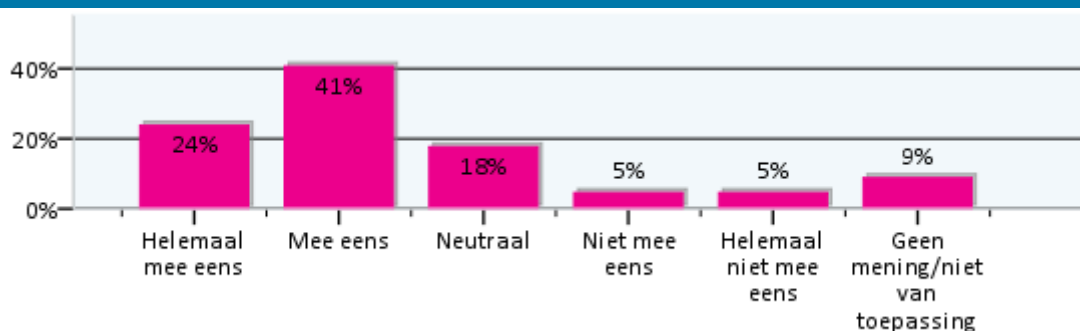
Tot slot hebben de meeste gesproken cliënten van de Buurtteams Jeugd & Gezin aangegeven dat de medewerkers met hen hebben gesproken over de veiligheid van het kind. Wat dat exact behelsde was afhankelijk van de concrete situatie van het gezin. Het varieerde van bijvoorbeeld ‘geen ruzie maken waar de kinderen bij zijn’ in het geval van een echtscheiding tot de situatie waarin de angst bestond dat een klein kind wellicht onzedelijk was betast door een huisgenoot. De ouders die hierover zijn gesproken gaven aan dat zij het belangrijk vinden dat er aandacht is voor het onderwerp veiligheid en hebben dit, ondanks dat het soms gevoelig lag, als positief gewaardeerd binnen de gesprekken met het Buurtteam.

3.3 Effecten hulp of ondersteuning Jeugd

Enquête

Onder de Jeugd-clieñten is een grote meerderheid van de cliënten het eens met de stelling “door de hulp of ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil”, namelijk 65%. Een tiende van de Jeugd-clieñten is het niet met deze stelling eens, en is dus niet van mening door de hulp of ondersteuning die men krijgt, beter de dingen kunnen doen die men wil.

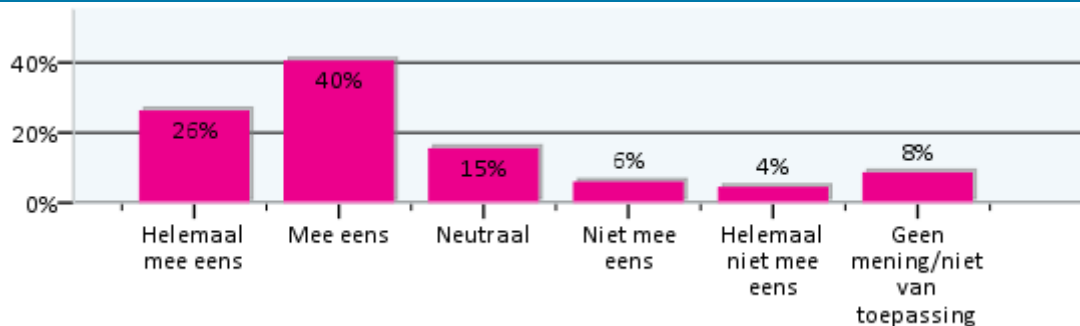
Figuur 23: Door de hulp of ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil – n = 261



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Ook met de tweede stelling over dit thema (“ik kan mij beter redden door de hulp of ondersteuning die ik krijg”) is een ruime meerderheid van de Jeugd-cliënten het eens, namelijk 66%. Wederom is een tiende van de Jeugd-cliënten het niet met deze stelling eens en is dus van mening zich niet beter te kunnen redden door de hulp of ondersteuning die men krijgt.

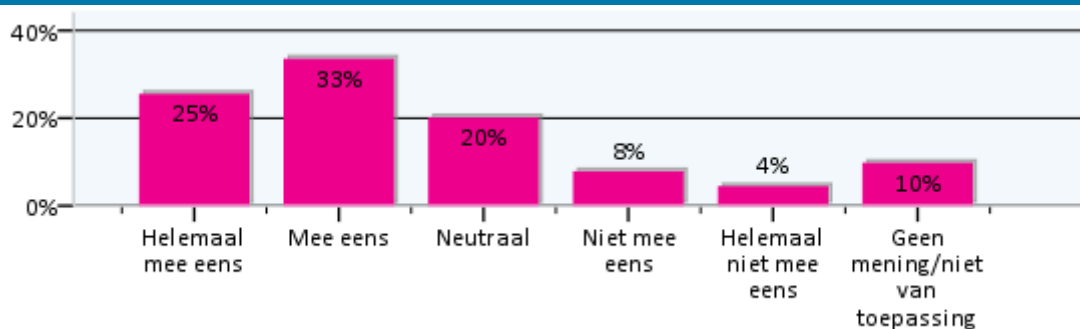
Figuur 24: Ik kan mij beter redden door de hulp of ondersteuning die ik krijg – n = 261



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Voor wat betreft de derde stelling die betrekking heeft op de effecten van de hulp of ondersteuning is het opvallend dat relatief veel Jeugd-cliënten neutraal tegenover deze stelling staan, geen mening hebben of de stelling niet van toepassing vinden: bij elkaar 30%. Dit kan erop duiden dat het effect op de kwaliteit van leven van deze respondenten onvoldoende wordt ervaren om hier een oordeel over te vellen, maar dat men het te ver vindt gaan om hier positief of negatief op te antwoorden. Daarnaast zijn er in de kwalitatieve verdieping ouders gesproken die de vragenlijst hebben ingevuld en die zelf geen effect op de kwaliteit van leven ervaren, maar het kind wel. Deze ouders hebben daarom neutraal ingevuld. Ook kan het zo zijn dat de vraag onvoldoende aansluit bij de beleving van de cliënt. Meer dan de helft (58%) van de Jeugd-cliënten is het met de stelling eens, ruim een tiende (12%) is het niet met de stelling eens.

Figuur 25: Door de hulp of ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven – n = 261



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Verdieping

Uit de gesprekken komt een beeld naar voren dat het effect van de hulp en ondersteuning op verschillende niveaus kan worden geduid: bijvoorbeeld het effect op het kind, het effect op de ouders en het effect op het gezin als systeem. De verschillende niveaus zijn hecht met elkaar vervlochten, maar komen niet terug in de stellingen in de enquête. Hier is tijdens de kwalitatieve verdieping dan ook op doorgevraagd.

De bij het kwalitatieve deel gesproken kinderen gaven aan op verschillende onderwerpen positieve effecten te merken. Zo voelden ze zich door de hulp of ondersteuning rustiger en zekerder van zichzelf, zowel thuis als op school. Er is volgens hun een positief effect op de cijfers op school door verbeterde concentratie en op sociale relaties en familie. Ook kregen ze zelf meer inzicht in de oorzaak van hun problemen en ervaren ze het als prettig om met iemand te kunnen praten. Een laatste punt dat de gesproken Jeugd-cliënten noemen is dat ze het prettig vinden als ze, als onderdeel van de hulp of ondersteuning, medicatie krijgen die aanslaat.

Het effect van hulp en ondersteuning voor de gesproken ouders, is dat zij zich ondersteund voelen in hun rol als ouder. Ook hier geldt dat de gesproken ouders met een concrete vraag en interventie een duidelijker effect ervaren door de passende hulp en ondersteuning die is geboden. Deze ouders vertellen dat ze beter met situaties kunnen omgaan of in praktische zaken worden ondersteund, zoals het regelen van zwemlessen voor het kind via het sportfonds.

Alle hulp en ondersteuning heeft in alle gesproken gevallen effect op het gezin als systeem. Gesproken ouders geven aan dat hulp en ondersteuning die effect heeft op het kind, ook effect heeft op de anderen in het gezin (ouders, andere kinderen in het gezin). Ook zijn ouders gesproken waarbij de hulp aan de ouder effect heeft op de situatie in het gezin. Wanneer het effect positief is en de problemen die aanleiding waren voor de hulpvraag worden opgelost of beter hanteerbaar worden, geven respondenten aan dat dit zorgt voor meer rust en stabiliteit in het gezin.

3.4 Conclusies Jeugd

Voor de Jeugd-cliënten geldt dat de meerderheid tevreden is over het contact, de toegankelijkheid, de kwaliteit en de effecten van de hulp of ondersteuning. Op de stelling “de medewerker nam mij serieus” antwoordde zelfs 86% positief. Opvallend is hiernaast dat bijna een derde (30%) van de Jeugd-cliënten neutraal is of geen mening heeft over de stelling “door de hulp of ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven”. Het kan hierbij zo zijn dat het effect op de kwaliteit van leven van deze respondenten onvoldoende wordt ervaren om positief of negatief te antwoorden, de vragenlijst door de ouders is ingevuld en zij geen effect ervaren maar hun kind wel of de vraagstelling onvoldoende aansluit bij de beleving van de cliënt.

De voor de kwalitatieve verdieping gesproken Jeugd-cliënten die hun situatie als complex ervaren, oordelen minder positief over het contact, de toegankelijkheid en kwaliteit. Daarnaast benoemen verschillende cliënten het belang van de continuïteit in de vorm van één vaste hulpverlener en aanspreekpunt. Voor wat betreft de ervaren effecten voor Jeugd-cliënten geldt dat effecten van hulp of ondersteuning zich voordoen op verschillende niveaus: voornamelijk die van het kind, van de ouders en van het gezin.

4. Concluderend

Het kwantitatief deel van dit onderzoek geeft een beeld van hoe de cliënten de zorg en ondersteuning ervaren hebben. Het kwalitatief gedeelte heeft een aantal signalen opgeleverd die handvatten voor verbetering van hulp of ondersteuning bieden. Daarnaast biedt het complete onderzoek aanknopingspunten voor toekomstig cliëntervaringsonderzoek. Deze conclusies en aanbevelingen worden in dit hoofdstuk gepresenteerd.

Over het algemeen is de meerderheid van de cliënten tevreden over zowel het contact, de toegankelijkheid, de kwaliteit als de effecten van de hulp of ondersteuning. Op alle stellingen antwoordt een ruime meerderheid van zowel de Wmo- als de Jeugd-clieënten positief, variërend van 58% tot aan 86%. Door het hele onderzoek heen zijn voor zowel Wmo als Jeugd gemiddeld één op de tien cliënten ontevreden.

Voor de kwaliteit van de hulp of ondersteuning geldt dat een groter deel van de Jeugd-clieënten positiever is dan van de Wmo-clieënten. Voor de effecten van de hulp of ondersteuning is dit omgedraaid: hier zijn juist meer Wmo-clieënten positief.

Op de eerste stelling met betrekking tot het contact en de toegankelijkheid van de hulp of ondersteuning (“ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag om hulp of ondersteuning”) antwoordt een relatief groot deel van de Wmo-clieënten negatief: één op de vijf. Zowel bij Wmo als bij Jeugd antwoorden de meeste respondenten positief op stellingen over het effect van de hulp of ondersteuning. Opvallend is wel dat ook relatief veel respondenten neutraal op deze stellingen antwoorden, of hier geen mening over hebben.

De voor de kwalitatieve verdieping gesproken cliënten met een meer positieve ervaring, hebben vaker een simpele hulpvraag. Degene met een negatieve ervaring, hebben vaker een complexer probleem. Dit komt zowel bij de gesproken Wmo- als de Jeugd-clieënten naar voren. Daarnaast blijkt uit de gesprekken met de Wmo-clieënten dat de ervaren kwaliteit verschilt tussen het niveau van de persoon (medewerker Buurtteam, medewerker zorgaanbieder), die van de organisatie en van de procedure. Voor de gesproken Jeugd-clieënten is de continuïteit in de vorm van één vaste hulpverlener en aanspreekpunt van positieve invloed op de ervaren kwaliteit. Voor wat betreft de ervaren effecten voor gesproken Jeugd-clieënten geldt dat effecten van hulp of ondersteuning zich voordoen op verschillende niveaus: die van het kind, van de ouders en van het gezin. Voor de gesproken Wmo-clieënten doen effecten zich ook voor bij een eventuele mantelzorg. Deze verschillende niveaus komen in de enquête niet aan bod, maar speelden in de gesprekken wel een rol.

Voor zowel de resultaten van de enquête als de kwalitatieve verdieping geldt dat deze sterk afhankelijk zijn van het moment waarop men wordt gevraagd de hulp of ondersteuning te beoordelen. Op verschillende momenten is er contact met verschillende instanties en professionals. Cliënten kunnen met de ene instantie of professional een positieve ervaring hebben en met een andere instantie of professional een negatieve.

Voor wat betreft de leidende principes Wmo en Jeugd is de gehanteerde vragenlijst onvoldoende op deze principes toegespitst om hier conclusies aan te verbinden. Deze dienden wel als leidraad voor de gesprekken voor de kwalitatieve verdieping, maar het gaat te ver om op basis hiervan te toetsen in hoeverre de uitwerking van deze principes door de gebruikers van hulp of ondersteuning worden

ervaren. Daarnaast is de respons onder de verschillende aanbieders te klein om conclusies per aanbieder te formuleren.

5. Bijlagen

Bijlage 1: Respons naar aanbieder

Tabel 1: Respons verdeeld naar aanbieder – Wmo

| Aanbieder | Respons |
|--|------------|
| Wmo loket | 123 |
| Stichting Reinaerde | 44 |
| BTO Sociaal | 42 |
| Stichting De Tussenvoorziening | 38 |
| Joost Zorgt Nederland B.V. | 38 |
| Leger Des Heils | 38 |
| Stichting Inaya Zorg | 25 |
| Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven | 14 |
| Careyn | 9 |
| Stichting Wij 3.0 | 9 |
| Onvergetelijk Leven B.V. | 8 |
| Professionals Holding B.V. | 6 |
| Nieuwland Opleidingen BV | 5 |
| Stichting Kalorama | 4 |
| Stichting Abrona | 3 |
| Zorgbureau Lobie Care | 2 |
| Stichting Exodus | 1 |
| Stichting IBASS | 1 |
| Coöperatie Boer en Zorg B.A. | 0 |
| Kijk op zorg B.V. | 0 |
| Leo4zorg | 0 |
| Stichting De Heem | 0 |
| Stichting Victas | 0 |
| Stichting Vitras / CMD | 0 |
| Stichting Warande | 0 |
| Stichting Zorggroep Charim | 0 |
| Stichting Zorggroep Sint Maarten | 0 |
| Thuiszorg Oosten Utrecht | 0 |
| Total Body Clean | 0 |
| Van Dam's Care | 0 |
| Totaal Wmo | 410 |

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

| Tabel 2: Respons verdeeld naar aanbieder – Jeugd | |
|--|------------|
| Aanbieder | Respons |
| Lokalis | 50 |
| Altrecht | 44 |
| UKPP/UPPP (Tan Paap) | 30 |
| E-vizier | 26 |
| Opvoedpoli | 26 |
| Youké | 15 |
| Intermetzo | 13 |
| Ambulatorium FSW UU | 12 |
| OPPU | 12 |
| Rading, de | 12 |
| Centrum Vela | 8 |
| Praktijk Verschueren | 8 |
| Stichting Reinaerde | 6 |
| Virenze | 5 |
| Indigo | 4 |
| K.P.A. Wieme | 4 |
| Utrechtse Pedagogen en Psychologen Prakt | 4 |
| Robertshuis | 2 |
| Mentaal Beter | 0 |
| PCC Health Promotion/PCC Utrecht | 0 |
| PsyPraktijk Van Uden voormalig Psychologenpraktijk Vleuten | 0 |
| Totaal Jeugd | 281 |

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2016

Bijlage 2: Vragenlijst

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de hulp of ondersteuning die u dit jaar heeft ontvangen. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw kind, partner of mantelzorger. De gemeente en uw zorgaanbieder kunnen niet zien wat u antwoordt en uw antwoorden hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) hulp of ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de hulp of ondersteuning vindt.

1. U heeft in het verleden bij het Buurtteam, de Wmo-voorziening een (jeugd)zorgaanbieder of een opvanginstelling om hulp of ondersteuning gevraagd. Onderstaande stellingen gaan over hoe er met uw vraag is omgegaan. Kunt u bij iedere stelling aangeven of u het er mee eens bent of niet?

| | |
|--|---|
| <p>Ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag om hulp of ondersteuning</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Helemaal mee eens <input type="radio"/> Mee eens <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Niet mee eens <input type="radio"/> Helemaal niet mee eens <input type="radio"/> Geen mening/niet van toepassing |
| <p>Ik werd snel geholpen</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Helemaal mee eens <input type="radio"/> Mee eens <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Niet mee eens <input type="radio"/> Helemaal niet mee eens <input type="radio"/> Geen mening/niet van toepassing |
| <p>De medewerker nam mij serieus</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Helemaal mee eens <input type="radio"/> Mee eens <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Niet mee eens <input type="radio"/> Helemaal niet mee eens <input type="radio"/> Geen mening/niet van toepassing |
| <p>We hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Helemaal mee eens <input type="radio"/> Mee eens <input type="radio"/> Neutraal |

- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens
- Geen mening/niet van toepassing

2. U heeft een vorm van hulp of ondersteuning gekregen. Bijvoorbeeld: hulp van het Buurtteam, hulp van een (jeugd)zorgaanbieder, opvang bij een zorginstelling, hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift, dagopvang of dagbesteding of een andere vorm van hulp.

Onderstaande stellingen gaan over wat u van deze ondersteuning vindt. Kunt u bij iedere stelling aangeven of u het er mee eens bent of niet?

Ik vind de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die ik krijg goed

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens
- Geen mening/niet van toepassing

De hulp of ondersteuning die ik krijg, past bij mijn behoeften

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens
- Geen mening/niet van toepassing

3. Onderstaande stellingen gaan over de effecten van de hulp of ondersteuning die u krijgt. Kunt u bij iedere stelling aangeven of u het er mee eens bent of niet?

| | |
|--|---|
| <p>Door de hulp of ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Helemaal mee eens <input type="radio"/> Mee eens <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Niet mee eens <input type="radio"/> Helemaal niet mee eens <input type="radio"/> Geen mening/niet van toepassing |
| <p>Ik kan mij beter redden door de hulp of ondersteuning die ik krijg</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Helemaal mee eens <input type="radio"/> Mee eens <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Niet mee eens <input type="radio"/> Helemaal niet mee eens <input type="radio"/> Geen mening/niet van toepassing |
| <p>Door de hulp of ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Helemaal mee eens <input type="radio"/> Mee eens <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Niet mee eens <input type="radio"/> Helemaal niet mee eens <input type="radio"/> Geen mening/niet van toepassing |

4. Heeft u nog opmerkingen over de hulp of ondersteuning die u krijgt?

Vul uw antwoord hier in:

5. Wilt u kans maken op één van de VVV-bonnen? En zou u uw mening willen toelichten in een gesprek? In dit gesprek kunt u uitgebreider over uw ervaringen vertellen. Dit kan in een persoonlijk gesprek, of in een groepsgesprek. De gesprekken zijn vertrouwelijk, uw naam wordt nergens genoemd. Onder de deelnemers worden tevens tien VVV-bonnen van €20 verloot.

- Ja, ik wil kans maken op één van de VVV-bonnen
- Ja, ik wil mijn mening toelichten in een gesprek.
- Nee, ik heb geen interesse in de VVV-bonnen of in het toelichten van mijn mening.

6. Zou u voor de verloting van de VVV-bonnen en/of de uitnodiging voor een gesprek waarin u uw mening kan toelichten hieronder uw gegevens in kunnen vullen?

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Bedankt voor uw deelname aan deze enquête!

Bijlage 3: Topiclijst

Topiclijst Focusgroepen en Diepte-interviews Cliëntervaringen Utrecht

We stellen in principe de hoofdvragen uit de topiclijst, maar zorgen dat in ieder geval deze subthema's aan bod komen. We vallen de geïnterviewden zo min mogelijk lastig met abstracte termen, maar we **analyseren** de antwoorden wel aan de hand van de:

- Leidende principes Zorg voor Jeugd
- Leidende principes Meedoen naar Vermogen (Wmo)
- Begrippen cliëntregie / eigen kracht / empowerment
- Ondersteunende waarden (Gelijkwaardigheid, Autonomie, Aandacht en betrokkenheid, Vertrouwen geven en betrouwbaar zijn)

1. Wat vind je van de toegankelijkheid van de hulp?

- Hoe wist je waar je terecht kon?
- Was je snel geholpen?
- Kreeg je de soort hulp die je nodig had?

2. Wat vind je van de uitvoering van de zorg?

- Simpel?
- Snel?
- Wat heb je zelf gedaan?
- Wat heeft de omgeving gedaan?
- Hoe heb je de hulpverleners kunnen zeggen wat jij belangrijk vond?
- Hoe werd je behandeld?

3. Wat is het effect van de hulp voor jou en je omgeving?

- Zelfstandig
- Zelfredzaam
- Participatie

4. Is het geheel naar uw beleving goed georganiseerd?

- Effectieve aanpak
- Efficiënte aanpak
- Samenwerking productief?
- Veiligheid (jeugd)

5. Wat vind/vond je goed aan de hulp of begeleiding?

6. Wat vind/vond je minder goed?

7. Heb je nog opmerkingen?