GEM. NOORDOOSTPOLDER
INGEK. 01 AUG. 2016

zorgfocuZ

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461

Beste Arjan,

Bij deze ontvang je in tweevoud de hardcopy rapportage van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd. Wij hebben de samenwerking van afgelopen maanden als zeer prettig ervaren en hopen nog voor een langere periode met jullie samen te mogen werken!

Ik wil je er graag alvast op wijzen dat wij vanuit ZorgfocuZ in het najaar voor gemeenten in Nederland enkele discussiebijeenkomsten gaan organiseren. Het doel van deze bijeenkomsten is om aan de ene kant terug te kijken (o.a. Wat hebben we geleerd? Waar dien je als gemeente extra op te letten? Waar liggen mogelijke valkuilen?) en daarnaast vooruit te kijken, waarbij we graag de mogelijkheden en tips en tricks voor cliëntervaringsonderzoek gaan bespreken. Denk hierbij aan de wijze waarop 3D-onderzoek opgezet kan worden of hoe je de customer journey in kaart kunt brengen (een dag uit het leven van de cliënt). Wij zullen hier voorbeelden voor aanreiken.

Het doel is om ervaringen te delen om zo van elkaar te leren. Jullie zijn hier uiteraard ook van harte voor uitgenodigd. Ik zal ervoor zorgen dat je hier te zijner tijd meer informatie over zult ontvangen.

Met vriendelijke groet,

Chiel Westra

Onder de loep

nieuwsbrief met focus op zorg

juni 2016

Foto: ANP

Verpleging & Verzorging

Patiëntervaring in de ouderenzorg: Wat brengt de toekomst?

Zoals in vele sectoren is ook in de verzorging en verpleging in 2016 de CQI-verplichting door staatssecretaris Van Rijn afgeschaft. In de V&V wordt de data van 2015 niet meer landelijk vergeleken en voor 2016 raadt Actiz zelfs af om te meten. Met dit proces is een hoop onduidelijk gepaard gegaan, onduidelijkheid die nog even gaat aanhouden.

De vraag is nu welk instrument de CQI gaat vervangen. Verzekeraars zijn wettelijk verplicht om cliëntervaring mee te wegen in de zorginkoop. Zorgaanbieders zijn vanuit het kwaliteitskader verplicht een goedgekeurd instrument te gebruiken. In tripartiet overleg (verzekeraars, brancheorganisaties en patiëntenverenigingen) dient er per 1 oktober 2016 een nieuw kwaliteitskader te liggen. Wat zijn de opties?

- De eerste optie is een nieuw instrument ter vervanging van de CQI. Een nieuw instrument zal waarschijnlijk korter zijn dan de CQI, met meer ruimte voor eigen vragen. Er lijkt op dit moment geen instrument klaar te staan om de CQI te vervangen.

- De tweede optie is een waaier aan instrumenten zoals in de gehandicaptenzorg. Bij het gebruik van een waaier, waarbij meerdere instrumenten gebruikt kunnen worden, zou de CQI voor nu de enige logische invulling zijn. Er staat immers nog geen vervanging klaar. Andere instrumenten kunnen dan later worden toegevoegd.

- Tot slot kan er gekozen worden voor alleen de verplichting om te meten zonder vast instrument, zoals gebeurt bij medewerkersonderzoek. Hiermee krijgen zorgaanbieders de kans om te sturen op de onderwerpen die voor hen relevant zijn, maar missen verzekeraars en de inspectie de mogelijkheid om landelijk te benchmarken.

De laatste optie lijkt af te vallen door de noodzaak van verzekeraars en inspectie om zorgaanbieders te kunnen vergelijken. Daarmee gaat het tussen het vaststellen van één nieuw instrument of de ruimte geven aan een waaier. Voor welke optie ook wordt gekozen, in 2016 is er geen ander realistisch instrument te gebruiken dan de CQI.

Mocht op 1 oktober bekend worden gemaakt dat voor dit jaar de CQI toch nog gebruikt kan worden dan zal er een spoedklus liggen voor alle instellingen die in 2014 voor het laatst hebben gemeten. Wees hierop voorbereid. U kunt alvast een projectplanning maken, een kostenplaatje bespreken, interviewdagen plannen en de eventueel toe te voegen vragen vaststellen. Zowel voor u als voor uw onderzoeksbureau kan het een druk najaar worden.

Beste lezer,

Voor u ligt de nieuwsbrief met het laatste nieuws over de zorg- en welzijnssector, met een gastcolumn van Annemiek Schut van Woonz.nl en een overzicht van interessante lezingen en workshops.

Veel leesplezier!

team ZorgfocuZ

Gemeenten verwachten veel niet-goedkeurende accountantsverklaringen over jaarrekening

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) verwacht dat veel gemeentelijke jaarrekeningen over 2015 niet goedgekeurd worden door de accountants. Dit mede omdat gemeenten slecht kunnen beoordelen of gedeclareerde zorg ook daadwerkelijk geleverd is door zorgaanbieders.

Het jaar 2015 heeft voor veel gemeenten in het teken gestaan van de continuering van de zorg waardoor administratieve afspraken en verantwoording moesten wachten. Tevens hebben zorgaanbieders nu te maken met tig verschillende gemeenten, in plaats van een enkel zorgkantoor zoals in het verleden.

De VNG adviseert gemeenten om de opzet van de beheerorganisatie voor de accountantscontrole van 2016 en 2017 voorop te stellen. Desalniettemin is voor veel gemeenten niet duidelijk in hoeverre gedeclareerde zorg in 2015 daadwerkelijk is geleverd.

Nader onderzoek naar de geleverde zorg kan uitkomsten bieden. Via schriftelijke enquêtes kunnen burgers bevraagd worden in hoeverre zorg waar ze recht op hebben ook daadwerkelijk geleverd is. De uitkomsten van dergelijk onderzoek verminderen de onzekerheid over rechtmatigheid van declaraties en is bruikbare input voor accountants. Dit type onderzoek is overigens goed te combineren met de verplichte cliëntervaringsonderzoeken in het kader van de Wmo en Jeugdwet. Op die manier wordt tevens voorkomen dat burgers overvraagd worden.

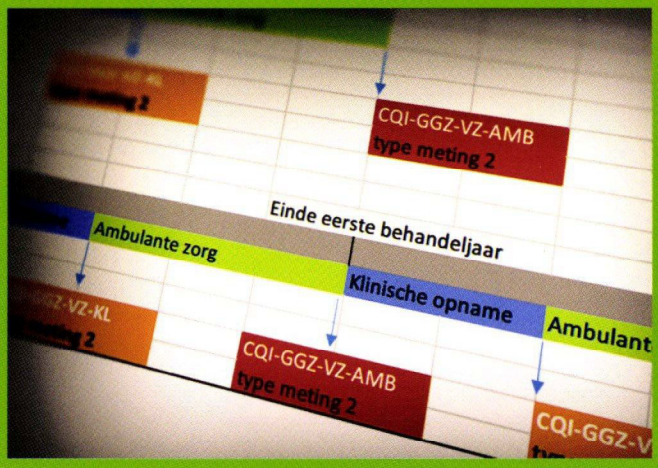
GGZ

Veranderingen kwaliteit en verantwoording in de GGZ

Per 1 januari 2017 treedt het Kwaliteitsstatuut in werking voor GGZ-aanbieders. In het Kwaliteitsstatuut staat aangegeven wat zorgaanbieders geregeld moeten hebben op het gebied van kwaliteit en verantwoording om curatieve geestelijke gezondheidszorg te mogen leveren in het kader van de Zorgverzekeringswet.

Als het gaat om cliëntervaringen dan wordt nog steeds de CQI-meting als meetinstrument gebruikt. Hiervoor is onlangs een nieuwe verkorte vragenlijst ontwikkeld. Deze is te vinden op de site van Stichting Benchmark GGZ (SBG) (www.sbggz.nl). Zorgaanbieders wordt geadviseerd om zelf te gaan meten door de vragenlijst op te nemen in het ROM-systeem. De vragenlijst wordt dan uitgezet onder alle cliënten die een behandeling afgerond hebben. Deze data worden dan via het ROM-systeem aangeleverd bij SBG voor de landelijke benchmark.

Als u het lastig vindt om zelf te meten of indien uw systeem nog niet optimaal is ingericht voor het uitzetten van vragenlijsten dan kunt u nog steeds een onderzoeksbureau inschakelen om het onderzoek inhoudelijk vorm te geven en uit te voeren. Voorwaarde is dan wel dat u de CQI-data zelf aanlevert bij SBG via de ROM. Door goed na te denken over de doelen en uitgangspunten van dergelijk onderzoek is het mogelijk om veel meer bruikbare sturingsinformatie uit het cliëntonderzoek te halen. Denk hierbij aan het toevoegen van extra vragen aan de vragenlijst, nader gewenste analyses (bijvoorbeeld per locatie/afdeling/team) of het uitvoeren van kwalitatieve verdieping door middel van focusgroepen of interviews.



Sociaal domein

Burgers onvoldoende ingelicht over de eigen bijdrage (Wmo)

Burgers die een aanvraag voor ondersteuning doen bij hun gemeente worden niet of nauwelijks geïnformeerd door hun gemeente over de eigen bijdrage die zij moeten betalen. De informatie die men wel ontvangt, wordt vaak als niet begrijpelijk ervaren. Dat blijkt uit het rapport 'Een onverwacht hoge rekening', dat onlangs gepubliceerd werd door de Nationale Ombudsman.

Om inzicht te krijgen in de hoogte van de eigen bijdrage is inzicht in de inkomens- en vermogenssituatie van de burger nodig. Gemeenten mogen echter niet vragen naar deze gegevens van burgers. Gemeenten komen hierdoor in een lastige situatie terecht, aangezien enerzijds van hen verwacht wordt dat ze informatie geven over (de hoogte van) de eigen bijdrage, maar anderzijds die informatie niet kunnen geven omdat ze niet naar de inkomenssituatie mogen vragen. Dit heeft als gevolg dat veel burgers van tevoren niet of onvoldoende worden ingelicht over de eigen bijdrage en de hoogte ervan. Een terecht signaal vanuit de Nationale Ombudsman en tevens een signaal dat uit verschillende cliëntervarings-onderzoeken Wmo naar voren komt.

Afbeelding: Gemeente Amsterdam

Een advies aan gemeenten is om in het landelijke, verplichte cliëntervaringsonderzoek vragen op te nemen over de informatievoorziening eigen bijdrage en over de duidelijkheid van bijvoorbeeld de beschikkingen. Op die manier kunnen gemeenten meer inzicht krijgen in de wijze waarop burgers worden geïnformeerd en hoe ze dit ervaren.

Het is hoe dan ook wenselijk dat het ministerie van VWS het advies van de Nationale Ombudsman opvolgt: "Indringend met elkaar in gesprek gaan over de paradox in het systeem en oplossingen aandragen om hetgeen de wetgever zelf voor ogen had (helder informeren naar burgers over de hoogte van de eigen bijdrage), ook voor de gemeenten uitvoerbaar te maken".

Ziekenhuizen

Van CQI naar PREM

Een nieuw fenomeen in het meten van cliëntervaringen is de PREM. Dit nieuwe meetinstrument wordt momenteel gevalideerd in ziekenhuizen. Zorgverzekeraars zijn voornemens de PREM ziekenhuizen vanaf 2017 verplicht te gaan stellen voor ziekenhuizen. De PREM zal de verplichte CQI dan gaan vervangen.

De PREM ziekenhuizen is een relatief korte vragenlijst, van 12 tot 15 vragen. De lijst is een stuk korter dan de CQI en geeft daardoor ook meer ruimte om de eigen informatiebehoeften en uitgangspunten van ziekenhuizen uit te vragen. Hiermee zullen de uitkomsten van het onderzoek veel meer aansluiten bij de werkelijke informatiebehoefte en is het zodoende beter bruikbaar voor interne sturing en voor het verbeteren van de kwaliteit. De PREM ziekenhuizen heeft als bijkomend voordeel dat dezelfde vragenlijst kan worden gebruikt voor ziekenhuisopname, poliklinische zorg en dagopname. Dit was bij de CQI niet het geval. Het jaar 2016 zal in het teken staan van de overgang van de CQI naar de PREM. In dit overgangsjaar voldoet meten met de CQI nog wel, maar kunnen ziekenhuizen ook al gebruik maken van de PREM.

Ziekenhuizen

Zorgkaart Nederland: nuttig of niet?

'Zorgkaart Nederland heeft geen enkel nut', kopte de NOS eind april. Uit een artikel van het Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde bleek dat zorgkaartnederland.nl geen valide onderzoeksinstrument is voor de kwaliteit van zorg van een medisch specialist. Op de website kunnen patiënten een waardering achterlaten over hun behandelend specialist.

Er zijn echter relatief weinig bezoekers die dat doen, waardoor ruim 90 procent van de specialisten door té weinig patiënten (minder dan 9) wordt beoordeeld om een waardevol eindoordeel te krijgen. Daarnaast kan er niet worden vastgesteld of degene die de waardering geeft ook daadwerkelijk is behandeld door de specialist en kunnen ziekenhuizen door middel van een betaalde account patiëntwaarderingen werven.

Heeft Zorgkaart Nederland dan inderdaad geen enkel nut, zoals de NOS aangeeft? Dat lijkt een wat harde conclusie. Patiënten én specialisten zelf hebben door Zorgkaart Nederland inzicht in de ervaringen van individuele patiënten. Om de daadwerkelijke kwaliteit van zorg te meten is echter uitgebreider onderzoek nodig dan Zorgkaart Nederland (op dit moment) kan bieden.

Gastcolumn

Zonder ondernemerschap geen goede ouderenzorg!

Annemiek Schut

is oprichter en directeur van Woonz.nl. Woonz.nl is aangesloten bij Social Enterprise Nederland. De impact van Woonz.nl: eigen regie en keuzevrijheid in iedere levensfase.

Zorgmarketing. Een hype? Nee, helemaal niet! De overheid trekt zich terug, subsidiekranen gaan dicht. Dit is hét moment om als ouderenzorginstelling marketing te omarmen en de Nederlandse maatschappij een boost te geven.

Natuurlijk zie ik dat deze tijd voor zorginstellingen in de ouderenzorg op z'n zachtst gezegd spannend is. Nieuwe bewoners stromen niet meer automatisch in en leegstand kost bakken met geld. Het goede nieuws is dat er geen gebrek is aan potentiële klanten. Volgens de demografen zitten ouderenzorgorganisaties op rozen, omdat zij zich bevinden in een sterke groeimarkt. Een nieuw vraagstuk is: hoe bereik je dan deze doelgroep?

De media smullen van de gaande transitie. Zij berichten kommer en kwel. Senioren moeten langer thuis blijven wonen, verpieteren daar en komen vaker op de EHBO. Op hulp en verzorging in huis hebben zij geen recht meer. Dat moet met vrienden en familie worden opgelost. Dat dit niet waar is, dat weten u en ik. Maar wie vertelt het Nederland? Wie laat weten dat je nog steeds mag verhuizen naar een verzorgingshuis? Dat je als mantelzorger hulp kan inroepen van professionals?

Marketing is hét sleutelwoord! Zorginstellingen: verdiep je in je klant, breng keuzeprocessen in kaart. Laat zien dat je bij jullie verzorgd en veilig kunt wonen, ook zonder indicatie van de overheid. Maak reclame voor een zorgoppas aan huis en de gezellige diners in jullie restaurant. Zo help je mensen om het zelf te doen. Zo kunnen senioren, familie en mantelzorgers een eigen afweging maken binnen de eigen mogelijkheden.

Ik pleit ervoor dat elke zorginstelling een sociale onderneming wordt. Je levert dan net als elke andere onderneming een product of dienst en hebt daarbij een marketingaanpak en een verdienmodel. Geld verdienen is daarbij een middel om maatschappelijk meerwaarde te creëren; om impact te hebben. Marketing is dan een middel en geen doel. Mooie inspirerende voorbeelden van sociale ondernemingen zijn: Tony's Chocolonely, Marqt en Taxi Electric. Zij stellen hun maatschappelijke doelstelling bij elk besluit dat zij nemen centraal. En die impact voel je!

Start vandaag met nadenken over welke impact uw zorginstelling heeft. Denk daarbij aan impact voor ouderen, voor de wijk, voor Nederland. Maak de impact tot hét doel van de organisatie en organiseer de marketing. Betrek de medewerkers op elk niveau. Want medewerkers die snappen waarom er geld verdiend moet worden zijn goud waard!

Annemiek Schut

Niet vergeten aan te melden!

Agenda

Symposium
Keuzeprocessen in de ouderenzorg
ZorgfocuZ, Woonz.nl & Hanzehogeschool Groningen
Wanneer
14 juni | 14.30 - 18.00 uur
Waar
Zwolle
Meer informatie via
www.zorgfocuz.nl/kennissessies

Seminar
Meten van kwaliteit vanuit cliëntperspectief
Zorgbelang Fryslân
Wanneer
26 juni | 9.00 - 16.30 uur
23 augustus | 9.00 - 16.30 uur
Waar
Heerenveen
Meer informatie via
www.zorgbelang-fryslan.nl

Workshop
Behoeften, ervaringen en meningen van bewoners en cliënten van sociale teams
ZorgfocuZ
Wanneer
30 juni | 15.00 - 17.00 uur
Waar
Groningen
Meer informatie via
www.zorgfocuz.nl/kennissessies

Symposium
Nieuwe Kwaliteitskader ouderenzorg
ZorgfocuZ
Wanneer
najaar 2016
Waar
n.t.b.
Meer informatie via
www.zorgfocuz.nl/kennissessies

Symposium
Kwalitatief onderzoek ten behoeve van CEO
ZorgfocuZ
Wanneer
najaar 2016
Meer informatie via
www.zorgfocuz.nl/kennissessies

Onder de loep is een uitgave van
zorgfocuZ
onderzoek- en adviesbureau in zorg- en welzijnssector

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl

Tips, ideeën, evenementen voor de agenda, en op- of aanmerkingen?

Mail naar info@zorgfocuz.nl

Tel: 050 - 82 00 461

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen en/of vermenigvuldigd zonder voorafgaande toestemming van de uitgever. Deze nieuwsvoorziening is met grote zorg samengesteld. Voor eventuele onvolkomenheden kunnen wij geen aansprakelijkheid aanvaarden. Druk- en zetfouten voorbehouden.

zorgfocuZ

Rapportage

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Noordoostpolder

Juni 2016

Samenvatting

In het voorjaar van 2016 heeft ZorgfocuZ voor de gemeente Noordoostpolder het cliëntervaringsonderzoek Jeugd uitgevoerd. Cliënten die bij de gemeente geregistreerd staan als Jeugdzorg-cliënt en hun ouders hebben een vragenlijst ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst MJCO. De respons op dit onderzoek is 24,7% voor ouders en 21,1% voor jongeren.

Toegang tot de hulp

- Ongeveer 60% van de jongeren en ouders geeft aan dat ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben en vinden dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben.
- Ongeveer de helft van de ouders en jongeren geeft aan dat ze nooit of soms snel geholpen zijn.

Uitvoering van de hulp

- Meer dan 60% van de jongeren en ruim 80% van de ouders geeft aan met respect door de hulpverleners te worden behandeld en dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Ook voelt het grootste deel van de ouders en jongeren zich serieus genomen door de hulpverleners.
- Ongeveer 60% van de jongeren en ouders geeft aan dat de hulpverleners genoeg weten om hen te kunnen helpen.
- De samenwerking tussen de organisaties wordt door de jongeren en ouders minder goed beoordeeld. Ongeveer de helft van de ouders en jongeren geeft aan dat de samenwerking soms of nooit goed is.

Effect van de hulp

- De meerderheid van de jongeren geeft aan dat het beter gaat dankzij de hulp die ze ontvangen en dat ze zich beter voelen door de hulp. Jongeren zijn het meest positief over dat het thuis beter gaat en dat het beter gaat met hun gedrag. Ongeveer 10 tot 20 procent van de jongeren vindt dat de hulp op meerdere gebieden een negatief effect had. Jongeren zien het minste effect van de hulp op het beter besteden van hun vrije tijd.
- De meeste ouders geven aan dat het beter gaat dankzij de hulp die ze ontvangen. Ouders zijn het meest positief over dat hun kind zich beter voelt door de hulp en dat het beter gaat met het gedrag

van hun kind. De ouders geven het minst vaak aan dat de hulp een positief effect had op hoe hun kind zijn/haar vrije tijd besteed.

- Meer dan 60 procent van de ouders geeft aan dankzij de hulp meer vertrouwen in de toekomst te hebben. Ongeveer de helft van de ouders geeft aan door de hulp beter voor zichzelf te kunnen opkomen en beter hun problemen te kunnen oplossen.

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 4

1.1 Aanleiding en doel 4

1.2 Aanpak onderzoek 4

1.3 Leeswijzer 6

2 | Resultaten 7

2.1 Toegankelijkheid van de hulp 7

2.2 Uitvoering van de hulp 9

2.3 Effect van de hulp op het kind 11

2.4 Effect van de hulp op de ontwikkeling 12

2.5 Effect van de hulp op de ouder(s) 14

2.6 Samenvatting open antwoorden 15

Bijlage 1: Vragenlijst 17

Bijlage 2: Tabellen effect van de hulp 21

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Noordoostpolder is het belangrijk om te weten hoe ouders en jongeren de door de gemeente gefinancierde Jeugdhulp ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een vragenlijst uitgezet onder kinderen en ouders die Jeugdhulp ontvangen. Op basis van de inzichten uit dit onderzoek kan de gemeente mogelijke verbeterpunten benoemen en kan de gemeente haar dienstverlening waar nodig optimaliseren. Door het uitvoeren van het ervaringsonderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijk plicht om jaarlijks de ervaringen van cliënten met de jeugdhulp te meten.

Naast het meten van cliëntervaringen, had dit onderzoek tevens tot doel om te onderzoeken in hoeverre door zorginstellingen gedeclareerde zorg ook daadwerkelijk aan de cliënten geleverd is. Dit is gedaan door enkele aanvullende vragen te stellen. Deze rapportage heeft enkel betrekking op het gedeelte over de cliëntervaringen.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek is uitgesplitst in twee groepen:

- Jongeren vanaf 16 jaar die in 2015 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp;
- Ouders met een kind van 9 maanden tot en met 15 jaar die in 2015 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp

De doelgroepselectie wijkt af van de selectie die door de VNG wordt geadviseerd, omdat in dit onderzoek extra vragen zijn gesteld over de levering van de zorg. Omdat naar inschatting van ZorgfocuZ en de contactpersonen binnen de gemeente jongeren onder de 16 jaar deze vragen niet voldoende kunnen beantwoorden, is besloten om jongeren pas aan te schrijven vanaf 16 jaar.

Vragenlijst

De vragenlijst die gebruikt is in dit onderzoek is gebaseerd op de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO), die op verzoek van de VNG is ontwikkeld. De thema's die in deze

vragenlijst zijn opgenomen zijn, sluiten aan bij de onderwerpen die vanuit de Jeugdwet en Wmo zijn voorgeschreven. De thema's die in het MCJO naar voren komen zijn:

- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- Het ervaren effect op gezond en veilig opgroeien;
- Het ervaren effect op het opgroeien naar zelfstandigheid;
- Het ervaren effect op zelfredzaamheid;
- Het ervaren effect op de maatschappelijke participatie.

Aan de hand van gesprekken met de gemeente zijn nog enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd, deze vragen hadden betrekking op de levering van de zorg. De vragenlijsten voor het cliëntervaringsonderzoek voor ouders en jongeren zijn in bijlage 1 opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Voordat cliënten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek hebben zij een vooraankondiging ontvangen. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Vervolgens hebben cliënten een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop en na twee weken een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. De genodigden konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal (via een link in de brief) invullen. Cliënten hebben 4 weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Zoals eerder beschreven zijn jongeren die in 2015 Jeugdhulp hebben ontvangen zelf aangeschreven wanneer ze 16 jaar of ouder zijn. Bij jongeren van 15 jaar en jonger zijn hun ouders aangeschreven. Onderstaand worden de responspercentages weergegeven.

	Ouders		*Jongeren*	
	n	%	n	%
Aantal verzonden vragenlijsten	319		133	
Aantal retour ontvangen vragenlijsten	79	24,7	28	21,1

Uit het onderzoek naar geleverde zorg 2015 blijkt dat al met al kan worden gesteld dat de respons op het Jeugd-onderzoek overeenkomt met de populatie op basis van zorgaanbieder en het bedrag

van de beschikking. Er bestaan wel verschillen in zorgvormen, gedeclareerd bedrag en duur van de beschikking.

1.3 Leeswijzer

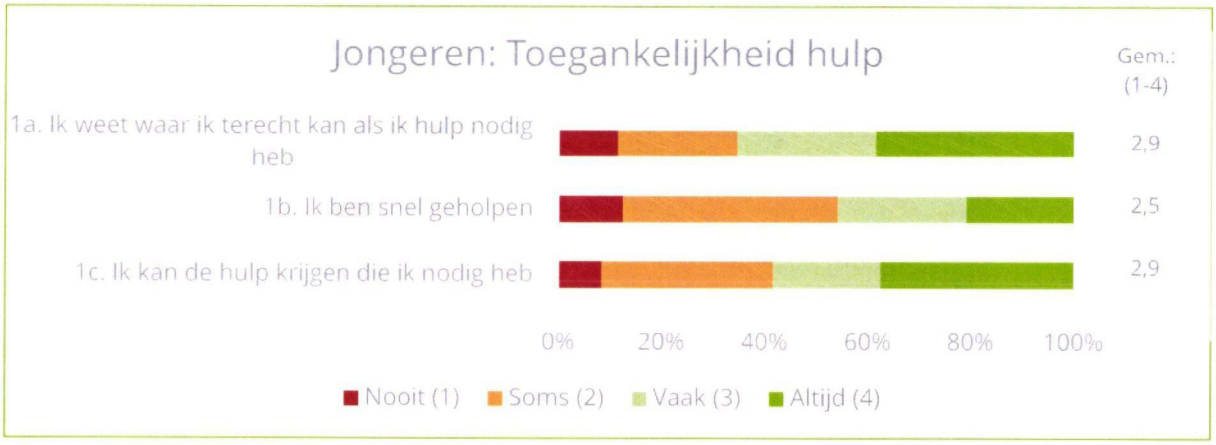
Hierna (hoofdstuk 2) worden de resultaten van het onderzoek per vraag in tabellen en grafieken weergegeven. Per thema wordt een korte samenvatting van de uitkomsten gegeven. In de bijlagen zijn de vragenlijsten en de tabellen op de effectvragen weergegeven. Bij dit rapport is tevens een bijlagerapport geleverd, waarin de geanonimiseerde open antwoorden integraal zijn overgenomen.

De resultaten worden in dit rapport zowel in tabellen als grafieken gerapporteerd. In de tabellen worden de aantallen en percentages voor alle antwoordcategorieën weergegeven. In de grafieken en de tekstuele toelichting worden de antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' niet meegenomen. Rechts van de grafiek worden de gemiddelde cijfers op de vraag weergegeven. Daarin zijn 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' niet meegenomen. Boven de gemiddelde scores staat de schaal die voor de gemiddelden geldt, bijvoorbeeld (1-4) voor de schaal *nooit, soms, vaak, altijd.*

2 | Resultaten

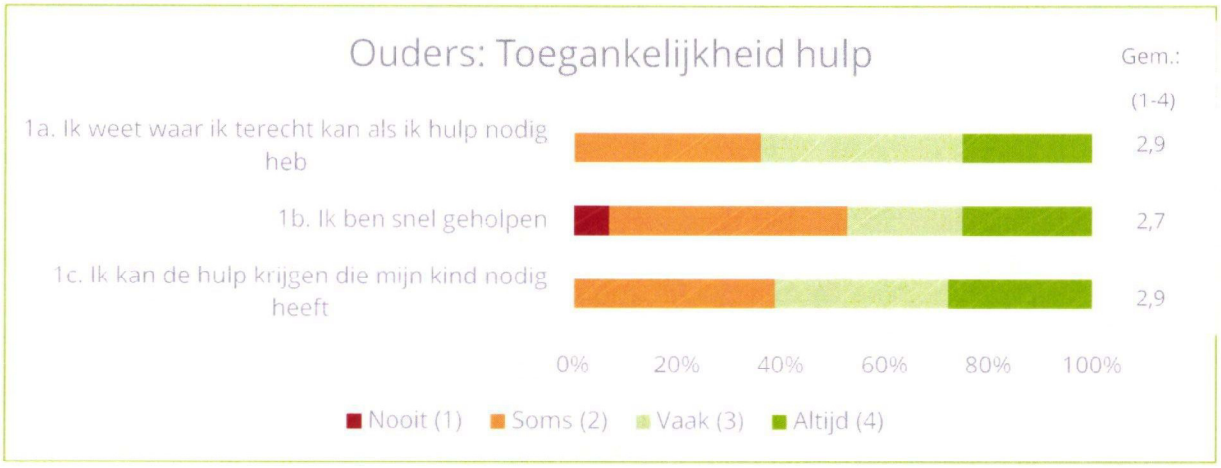
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek per vraag weergegeven. Omdat het cliëntervaringsonderzoek Jeugd onder twee doelgroepen is uitgezet (ouders en jongeren) zijn voor beide doelgroepen de resultaten apart gerapporteerd.

2.1 Toegankelijkheid van de hulp



Jongeren	*Nooit*		*Soms*		*Vaak*		*Altijd*		*N.v.t.*	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1a. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	2	7,4	8	29,6	5	18,5	9	33,3	3	11,1
1b. Ik ben snel geholpen	3	10,7	10	35,7	6	21,4	5	17,9	4	14,3
1c. Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	3	11,1	6	22,2	7	25,9	10	37,0	1	3,7

Ongeveer 60% van de jongeren weet waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben en kunnen de hulp krijgen die ze nodig hebben. Iets meer dan de helft van de jongeren geeft aan nooit of soms snel geholpen te zijn.



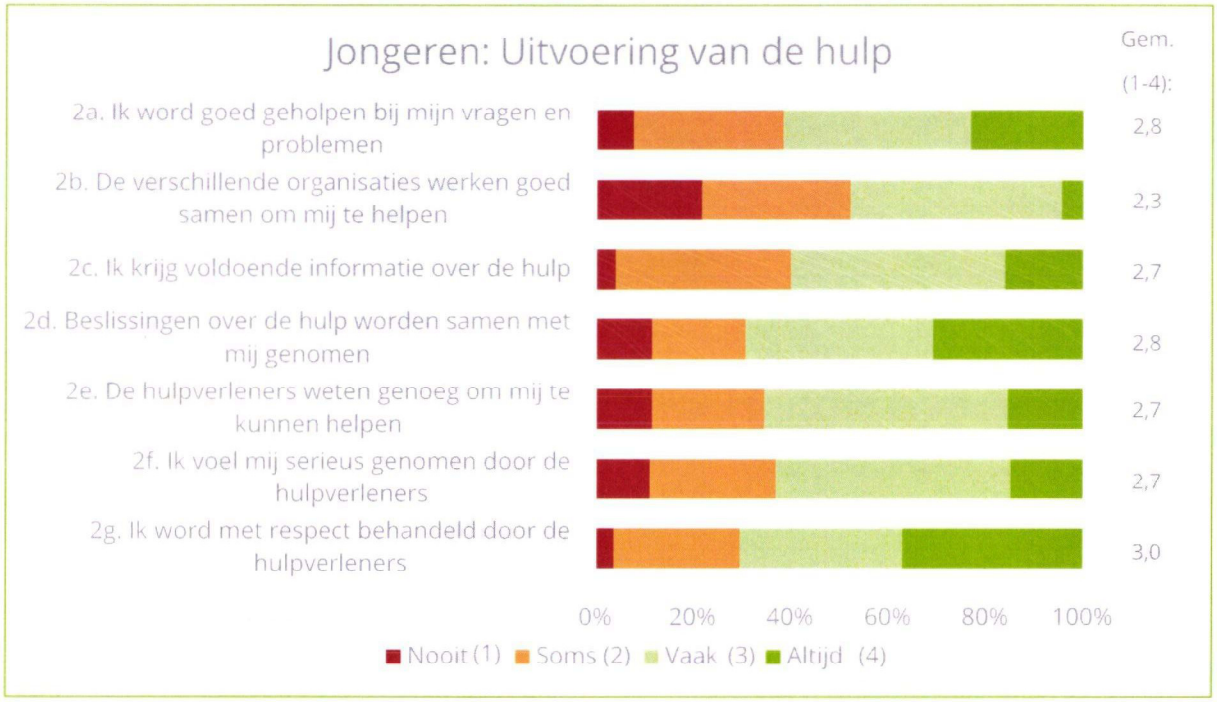
Ouders	Nooit		Soms		Vaak		Altijd		N.v.t.	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1a. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	0	0,0	26	33,8	28	36,4	18	23,4	5	6,5
1b. Ik ben snel geholpen	5	6,4	33	42,3	16	20,5	18	23,1	6	7,7
1c. Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	0	0,0	28	36,8	24	31,6	20	26,3	4	5,3

Net als de jongeren geven ook ouders in iets meer dan 60% van de gevallen aan dat ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben en ook de hulp kunnen krijgen die het kind nodig heeft. Enkele ouders geven in de vragenlijst aan dat hun kind niet de hulp kan krijgen die het kind nodig heeft. Zo geeft een ouder aan dat er geen specialistische hulpverlening is voor hoogbegaafde kinderen. Een andere ouder geeft aan dat er te weinig kennis is van ADHD/ASS en dat er te weinig variatie is qua opvang voor deze doelgroep. Daarnaast geven meerdere ouders aan dat ze het vervelend vinden dat de dagopvang in de vakantie niet kan door kan gaan. Ouders zouden graag dagdelen opsparen om ze in de vakanties in te kunnen zetten.

De ouders beoordelen de snelheid van de hulp ongeveer hetzelfde als jongeren. Iets meer dan de helft van de ouders vindt dat ze nooit of soms snel genoeg geholpen zijn. Eén ouder gaf in de vragenlijst aan twee maanden te moeten wachten op crisisopvang. Een andere ouder geeft aan dat ze in november al hulp heeft aangevraagd, maar deze nog niet heeft ontvangen ten tijde van het invullen van de vragenlijst (maart 2016).

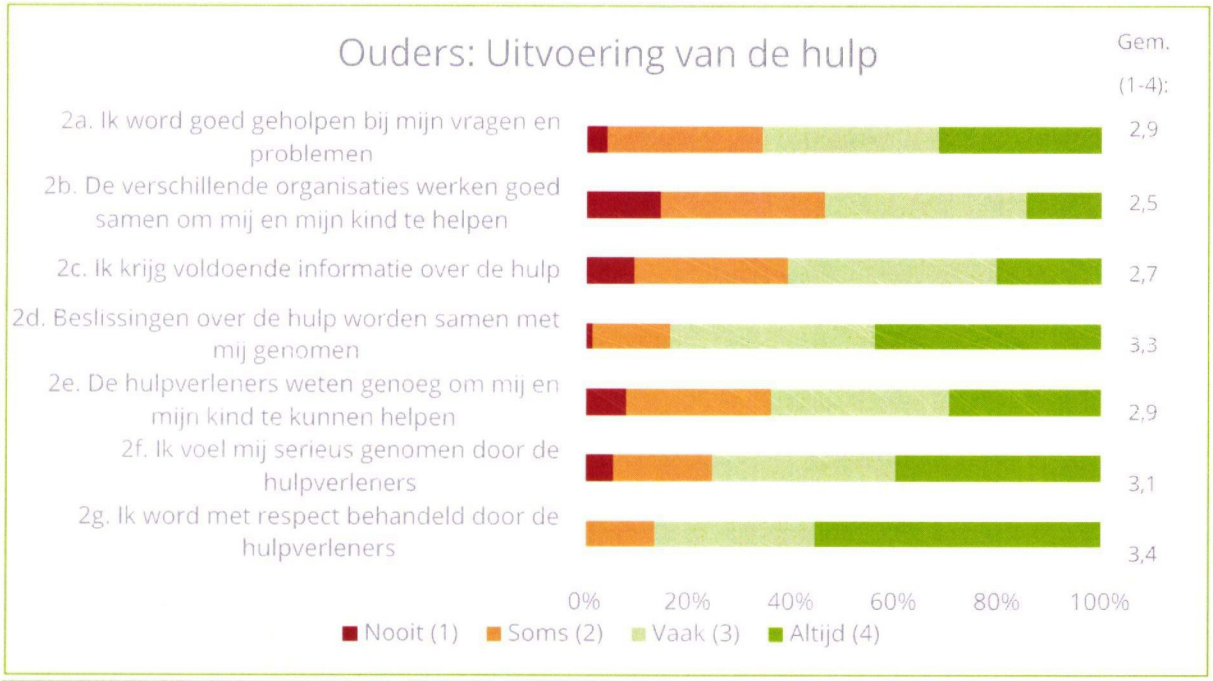
2.2 Uitvoering van de hulp

De volgende vragen hebben betrekking op de uitvoering van de hulp. Allereerst worden de resultaten van de jongeren gepresenteerd. Daarna worden de uitkomsten van ouders weergegeven.



Jongeren										
	Nooit		*Soms*		*Vaak*		*Altijd*		*N.v.t.*	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
2a. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	2	7,1	8	28,6	10	35,7	6	21,4	2	7,1
2b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	5	17,9	7	25,0	10	35,7	1	3,6	5	17,9
2c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	1	3,7	9	33,3	11	40,7	4	14,8	2	7,4
2d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	3	10,7	5	17,9	10	35,7	8	28,6	2	7,1
2e. De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	3	10,7	6	21,4	13	46,4	4	14,3	2	7,1
2f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	3	10,7	7	25,0	13	46,4	4	14,3	1	3,6
2g. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	1	3,6	7	25,0	9	32,1	10	35,7	1	3,6

Meer dan 60% van de jongeren geeft aan vaak of altijd met respect door de hulpverleners geholpen te worden, dat beslissingen over de hulp samen worden genomen en dat de hulpverleners genoeg weten om hen te kunnen helpen. De jongeren zijn minder tevreden over de samenwerking tussen de organisaties. Meer dan de helft van de jongeren vinden dat de organisatie nooit of soms goed samenwerken om hen te helpen.



Ouders

	Nooit		*Soms*		*Vaak*		*Altijd*		*N.v.t.*	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
2a. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	3	3,9	22	28,6	25	32,5	23	29,9	4	5,2
2b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	10	13,0	22	28,6	27	35,1	10	13,0	8	10,4
2c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	7	9,0	22	28,2	30	38,5	15	19,2	4	5,1
2d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	1	1,3	11	14,3	29	37,7	32	41,6	4	5,2
2e. De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	6	7,7	21	26,9	26	33,3	22	28,2	3	3,8
2f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	4	5,3	14	18,4	26	34,2	29	38,2	3	3,9
2g. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	0	0,0	10	13,0	23	29,9	41	53,2	3	3,9

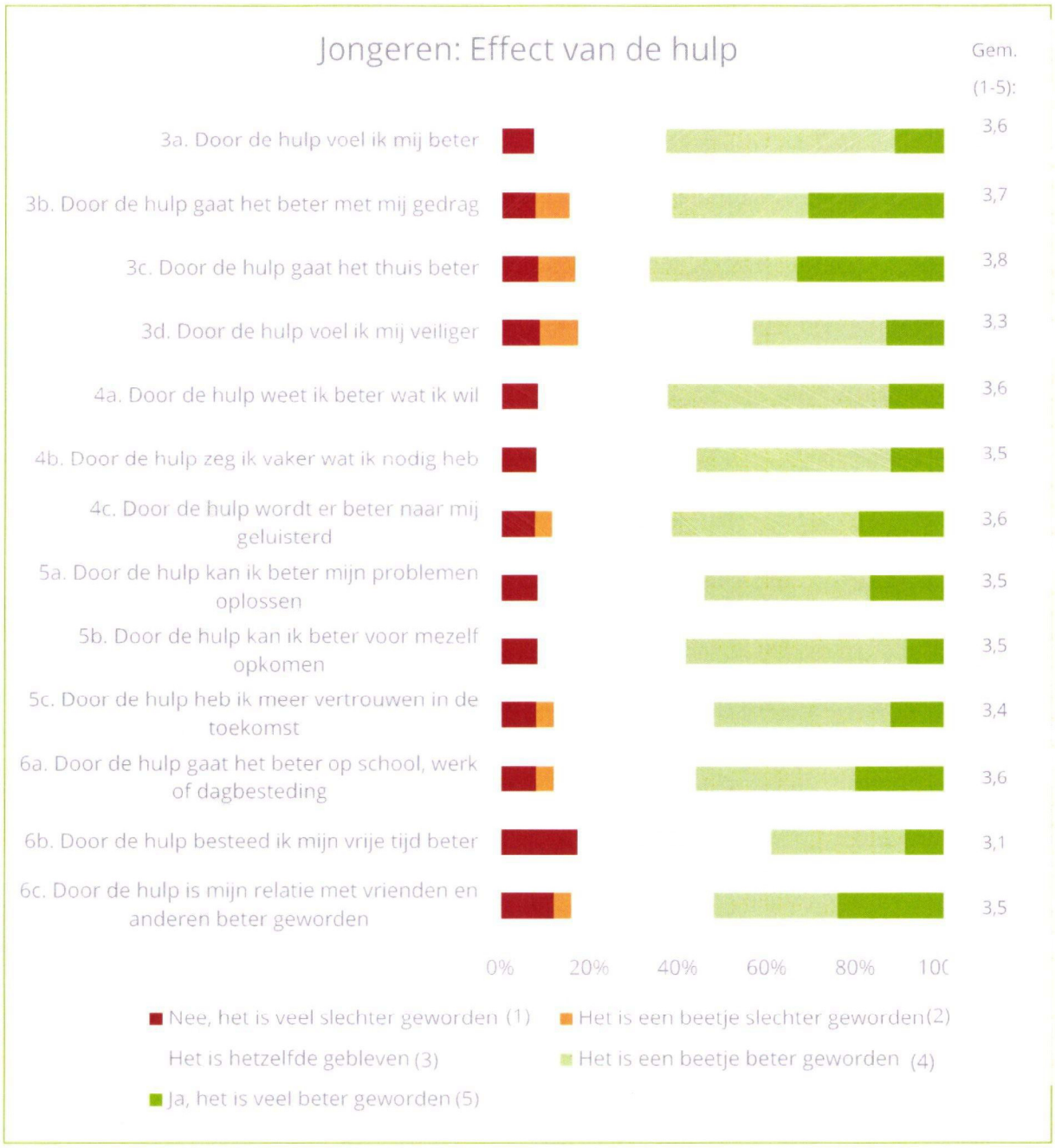
Meer dan 80% van de ouders vindt dat ze met respect worden behandeld door de hulpverleners en dat beslissingen over de hulp samen worden genomen. De ouders zijn minder tevreden over de kennis van de hulpverleners, de samenwerking tussen de organisaties en informatie die men ontvangt over de hulp.

2.3 Effect van de hulp op het kind

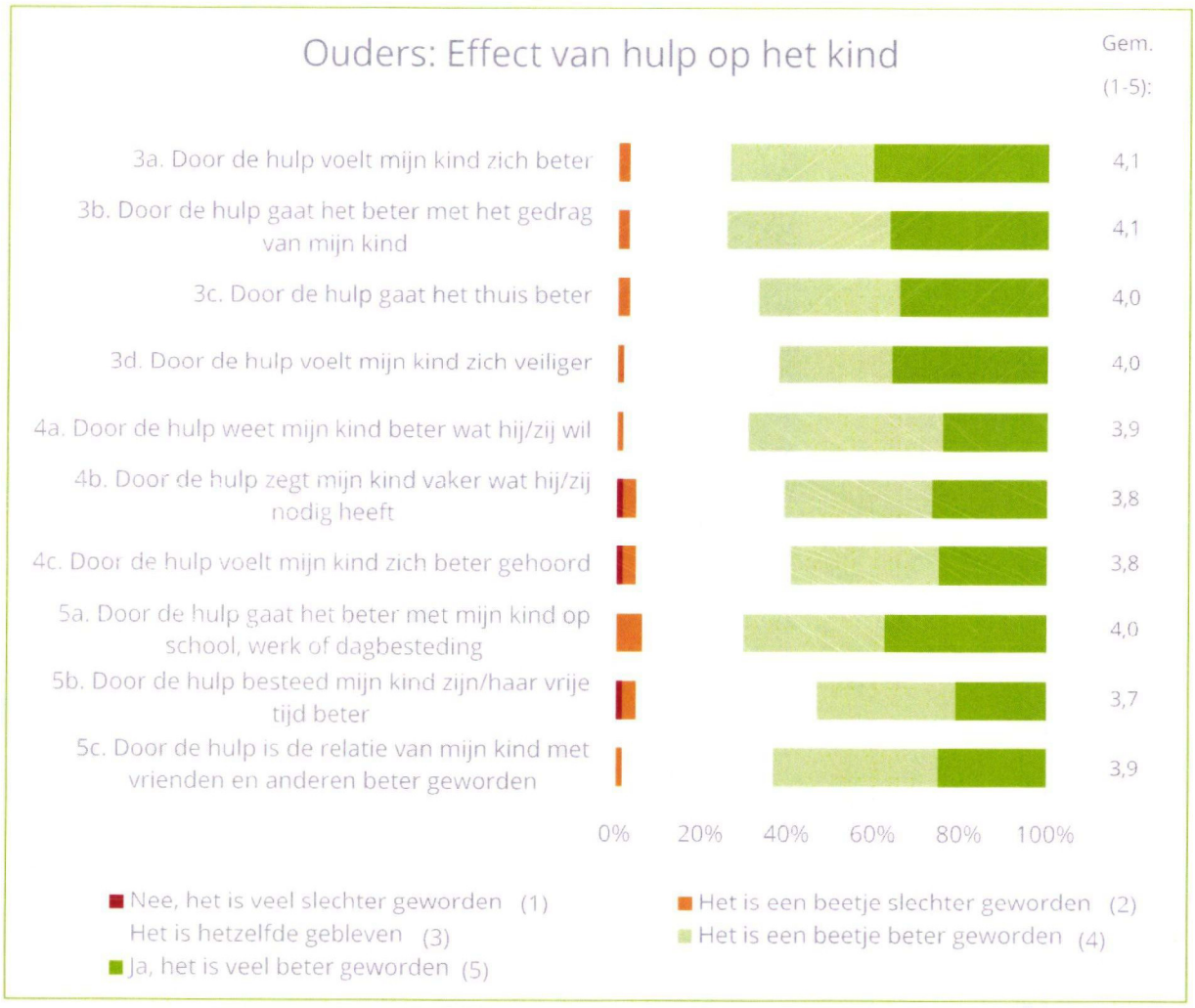
De vragen binnen dit thema hebben betrekking op het effect dat de hulp heeft gehad op het kind. Het effect van de hulp is opgesplitst in een aantal subthema's:

- Effect op hoe het kind opgroeit (vraag 3a t/m 3d)
- Effect op de zelfstandigheid van het kind (vraag 4a t/m 4c)
- Effect op het meedoen in zijn/haar omgeving (jongeren: vraag 6a t/m 6c; ouders: vraag 5a t/m 5c)
- Effect op wat je zelf kunt (jongeren: vraag 5a t/m 5c)

Voor het overzicht zijn in deze paragraaf de vragen in één grafiek weergegeven voor het gehele thema. De tabellen van deze vragen zijn in bijlage 2 opgenomen.



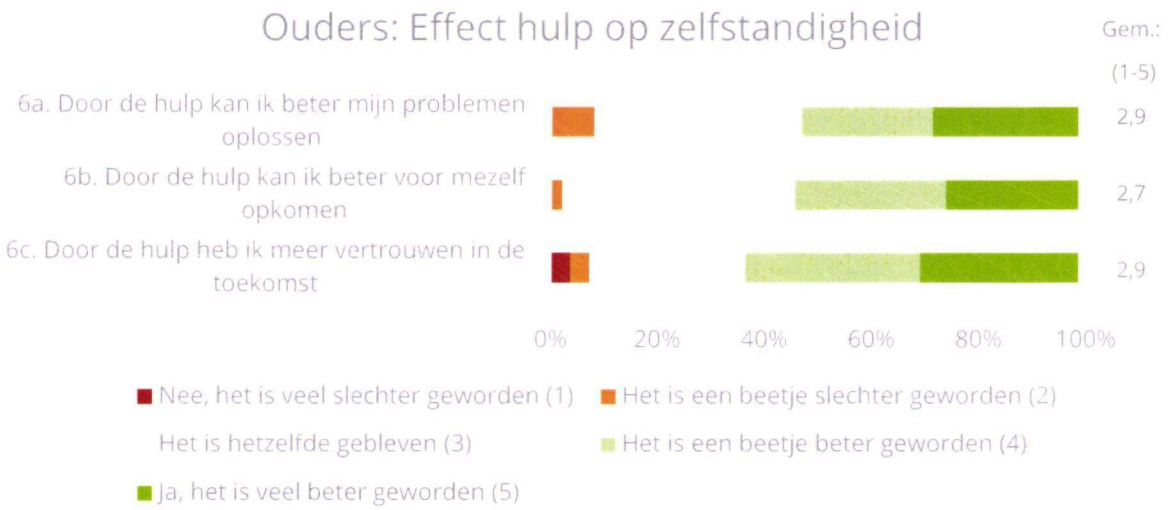
Op de meeste vragen geeft de meerderheid aan het beter gaat dankzij de hulp die ze ontvangen. Ongeveer 10 tot 20 procent van de jongeren vindt dat de hulp op meerdere gebieden een negatief effect had. De jongeren zijn het meest positief over dat het beter gaat met hun gedrag en dat het thuis beter gaat. Het minst positief zijn de jongeren over dat ze hun vrije tijd beter besteden.



De meeste ouders geven aan dat het dankzij de hulp beter gaat met het kind. De ouders zijn het meest positief over dat het kind zich beter voelt en dat het beter gaat met het gedrag van het kind, Het minst positief zijn de ouders over in hoeverre de hulp bijdraagt aan de vrijetijdsbesteding van het kind.

2.5 Effect van de hulp op de ouder(s)

Naast het effect van de hulp op het kind, is ook gevraagd naar het effect van de hulp op de ouders. Onderstaand worden deze vragen weergegeven.



Meer dan 60% van de ouders heeft dankzij de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Ongeveer de helft van de ouders geeft aan door de hulp beter voor zichzelf te kunnen opkomen en beter hun problemen te kunnen oplossen.

2.6 Samenvatting open antwoorden

De geanonimiseerde open antwoorden zijn integraal overgenomen in het bijlagerapport. In dit hoofdstuk zal per thema een samenvatting worden gegeven van de open antwoorden.

2.6.1. Jongeren

Wat vind je goed gaan?

De meeste opmerkingen over wat er goed gaat hebben betrekking op de inhoud van de hulp. Jongeren geven aan dat er goed naar hen geluisterd wordt en dat het prettig is dat ze hun verhaal kwijt kunnen.

Wat vind je minder goed gaan?

De opmerkingen over wat de jongeren minder goed vinden gaan lopen uiteen. Enkele jongeren geven aan dat ze het vervelend vinden dat ze te veel wisselingen in hulpverleners hebben. Daarnaast worden er opmerkingen geplaatst over dat er te weinig uren worden gegeven of dat men na een jaar weer PGB moet aanvragen.

2.6.2. Ouders

Wat vindt u goed gaan?

Als positieve punten geven meerdere ouders aan dat de hulp die wordt verleend goed is. De ouders zijn blij dat er goed geluisterd wordt en veel ouders geven aan dat de hulp goed is voor het kind.

Wat vindt u minder goed gaan?

In de open antwoorden zijn een paar verbeterpunten die ouders noemen:

Doorlooptijd

Meerdere ouders vinden dat ze te lang moesten wachten op de hulp en dat het veel tijd kost voordat zaken geregeld zijn.

Dagopvang in de vakantie

Meerdere ouders geven aan teleurgesteld te zijn omdat ze niet meer dagdelen kunnen opsparen om in de vakanties in te kunnen zetten. Dit is volgens hen juist het moment om gebruik te maken van de dagopvang

Specialistische hulp

Enkele ouders geven aan dat er te weinig specialistische hulp is. Een ouder geeft bijvoorbeeld aan naar Zwolle te moeten voor de begeleiding van een hoogbegaafd kind, een andere ouder geeft aan naar Leeuwarden te moeten voor hulp van het Autismehuis. Tevens geven enkele ouders aan het idee te hebben dat medewerkers van het sociaal team Doen! onvoldoende kennis hebben.

Bijlage 1: Vragenlijst

VRAGENLIJST OUDERS

- Deze vragenlijst gaat over de **hulp zorg en/of ondersteuning die u en/of uw kind in 2015** heeft ontvangen.
- Deze vragenlijst gaat over uw kind. U kunt hem alleen invullen, of samen met bijvoorbeeld uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger)
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening! Kies het antwoord dat het beste bij u past
- Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Uw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning.

De volgende vragen gaan over de ondersteuning/zorg/begeleiding/ die u en/of uw kind krijgt. In de vragenlijst wordt hiervoor het woord hulp gebruikt.

1 Toegankelijkheid van hulp	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
a Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	❑	❑	❑	❑	❑
b Ik ben snel geholpen	❑	❑	❑	❑	❑
c Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	❑	❑	❑	❑	❑

2 Vindt u de uitvoering van de hulp goed?	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
a Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	❑	❑	❑	❑	❑
b De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	❑	❑	❑	❑	❑
c Ik krijg voldoende informatie over de hulp	❑	❑	❑	❑	❑
d Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	❑	❑	❑	❑	❑
e De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	❑	❑	❑	❑	❑
f Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	❑	❑	❑	❑	❑
g Ik word met respect 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
a Door de hulp voelt mijn kind zich beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
b Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	❑	❑	❑	❑	❑	❑
c Door de hulp gaat het thuis beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
d 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
a Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil	❑	❑	❑	❑	❑	❑
b Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	❑	❑	❑	❑	❑	❑
c Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	❑	❑	❑	❑	❑	❑

5 Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind mee kan 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
a Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	❑	❑	❑	❑	❑	❑
b Door de hulp besteed mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
c Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	❑	❑	❑	❑	❑	❑

6 Wat is het effect van de hulp op wat u als ouder zelfstandig kunt?	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
a Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
b Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
c 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 aan de hulp of begeleiding?	

9 Heeft u verder nog opmerkingen?	

VRAGENLIJST JONGEREN

- Deze vragenlijst gaat over de **zorg en/of ondersteuning die jij in 2015** hebt ontvangen.
- Deze vragenlijst gaat over jou. **Je kunt hem alleen invullen, of samen** met bijvoorbeeld je ouders of verzorgers.
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om jouw mening! Kies het antwoord dat het beste bij je past.
- Heb je per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Jouw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor jouw (mogelijke) ondersteuning.

De volgende vragen gaan over de hulp/zorg/begeleiding die je krijgt. In de vragenlijst wordt hiervoor het woord hulp gebruikt.

1 Toegankelijkheid van hulp	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
a Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	❑	❑	❑	❑	❑
b Ik ben snel geholpen	❑	❑	❑	❑	❑
c Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	❑	❑	❑	❑	❑

2 Vind je de uitvoering van de hulp goed?	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
a Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	❑	❑	❑	❑	❑
b De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	❑	❑	❑	❑	❑
c Ik krijg voldoende informatie over de hulp	❑	❑	❑	❑	❑
d Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	❑	❑	❑	❑	❑
e De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	❑	❑	❑	❑	❑
f Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	❑	❑	❑	❑	❑
g Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	❑	❑	❑	❑	❑

3 Wat is het effect van de hulp op hoe jij ontwikkelt?	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
a Door de hulp voel ik mij beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
b Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag	❑	❑	❑	❑	❑	❑
c Door de hulp gaat het thuis beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
d 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
a Door de hulp weet ik beter wat ik wil	❑	❑	❑	❑	❑	❑
b Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb	❑	❑	❑	❑	❑	❑
c Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd	❑	❑	❑	❑	❑	❑

5 Wat is het effect van de hulp op wat je zelf kunt?	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
a Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
b Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
c Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	❑	❑	❑	❑	❑	❑

6 Wat is het effect van de hulp op hoe jij mee kan 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
a Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	❑	❑	❑	❑	❑	❑
b Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
c Door de hulp is mijn 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 aan de hulp of begeleiding?	

9 Heb je verder nog opmerkingen?	

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST! JE KUNT DE VRAGENLIJST TERUGSTUREN IN BIJGEVOEGDE RETOURENVELOP!

Bijlage 2: Tabellen effect van de hulp

Jongeren	*Nee, slechter geworden*		*Beetje slechter geworden*		*Hetzelfde gebleven*		*Beetje beter geworden*		*Ja, veel beter geworden*		*N.v.t.*	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
3a. Door de hulp voel ik mij beter	2	7,1	0	0,0	8	28,6	14	50,0	3	10,7	1	3,6
3b. Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag	2	7,1	2	7,1	6	21,4	8	28,6	8	28,6	2	7,1
3c. Door de hulp gaat het thuis beter	2	7,4	2	7,4	4	14,8	8	29,6	8	29,6	3	11,1
3d. Door de hulp voel ik mij veiliger	2	7,1	2	7,1	9	32,1	7	25,0	3	10,7	5	17,9
4a. Door de hulp weet ik beter wat ik wil	2	7,1	0	0,0	7	25,0	12	42,9	3	10,7	4	14,3
4b. Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb	2	7,1	0	0,0	9	32,1	11	39,3	3	10,7	3	10,7
4c. Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd	2	7,1	1	3,6	7	25,0	11	39,3	5	17,9	2	7,1
5a. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	2	7,1	0	0,0	9	32,1	9	32,1	4	14,3	4	14,3
5b. Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	2	7,1	0	0,0	8	28,6	12	42,9	2	7,1	4	14,3
5c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	2	7,1	1	3,6	9	32,1	10	35,7	3	10,7	3	10,7
6a. Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	2	7,1	1	3,6	8	28,6	9	32,1	5	17,9	3	10,7
6b. Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter	4	14,3	0	0,0	10	35,7	7	25,0	2	7,1	5	17,9
6c. Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden	3	10,7	1	3,6	8	28,6	7	25,0	6	21,4	3	10,7

Ouders	*Nee, slechter geworden*		*Beetje slechter geworden*		*Hetzelfde gebleven*		*Beetje beter geworden*		*Ja, veel beter geworden*		*N.v.t.*	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
3a. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	0	0,0	2	2,6	16	20,5	23	29,5	28	35,9	9	11,5
3b. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	0	0,0	2	2,6	16	20,5	27	34,6	26	33,3	7	9,0
3c. Door de hulp gaat het thuis beter	0	0,0	2	2,6	20	26,0	22	28,6	23	29,9	10	13,0
3d. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	0	0,0	1	1,3	22	29,3	16	21,3	22	29,3	14	18,7
4a. Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil	0	0,0	1	1,3	18	23,4	28	36,4	15	19,5	15	19,5
4b. Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	1	1,3	2	2,6	22	28,2	22	28,2	17	21,8	14	17,9
4c. Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	1	1,3	2	2,6	23	29,5	22	28,2	16	20,5	14	17,9
5a. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	0	0,0	4	5,2	15	19,5	21	27,3	24	31,2	13	16,9
5b. Door de hulp besteed mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	1	1,3	2	2,6	26	33,3	20	25,6	13	16,7	16	20,5
5c. Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	0	0,0	1	1,3	21	27,3	23	29,9	15	19,5	17	22,1

Ouders	*Nee, slechter geworden*		*Beetje slechter geworden*		*Hetzelfde gebleven*		*Beetje beter geworden*		*Ja, veel beter geworden*		*N.v.t.*	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
6a. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	0	0,0	4	5,3	19	25,0	12	15,8	14	18,4	27	35,5
6b. Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	0	0,0	1	1,3	20	26,0	13	16,9	12	15,6	31	40,3
6c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	2	2,6	2	2,6	16	20,8	18	23,4	17	22,1	22	28,6

Uitgevoerd door

zorgfocuz

Bezoekadres
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

Contactpersoon
Chiel Westra
Theo van der Zee
c.westra@zorgfocuz.nl
t.vanderzee@zorgfocuz.nl

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461

In opdracht van

gemeente NOORDOOSTPOLDER

Gemeente Noordoostpolder
Harmen Visserplein 1
8302 BW Emmeloord

Contactpersoon
Arjan Beelen
a.beelen@noordoostpolder.nl
0527 – 633 911