



Rapport

Ceo Jeugd over 2020 gemeente Koggenland

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/207

Datum

september 2020

Opdrachtgever

Gemeente Koggenland

Auteurs

Roy van der Hoeve
Naïma van Huizen
Carolien Veldkamp

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



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	5
2	Inleiding	8
2.1	Achtergrond	8
2.2	Werkwijze en respons	8
2.3	Vragenlijst ceo Jeugd	8
2.4	Analyse	9
2.5	Vergelijking met voorgaande jaren	9
3	Ervaringen met de jeugdhulp	11
3.1	Achtergrondgegevens	11
3.2	Toegang tot jeugdhulp	11
3.3	Contact met de gemeente	13
3.4	De ontvangen hulp	16
3.5	Effect van de hulp	20
3.6	Invloed van de coronacrisis	22



Samenvatting



1 Samenvatting

De gemeente Koggenland voerde in juni en juli 2021 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Jeugd zijn cliënten die (in 2020 in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 364 jeugdhulpcliënten of hun ouders in Koggenland een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 87 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 24 procent. Ter verdieping van het onderzoek zijn vijf van deze cliënten geïnterviewd. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Cliënten weten waar zij moeten zijn

Ruim acht op de tien jeugdhulp cliënten uit Koggenland wisten voorafgaand waar zij terechtkonden met de hulpvraag en 13 procent wist dit in sommige gevallen. De bekendheid van de toegang ligt hoger dan in voorgaande jaren. Bovendien voelt driekwart van de cliënten zich vaak tot altijd snel geholpen. Dit is een toename ten opzichte van 2019 (70%). Ook krijgen meer cliënten dan in eerdere jaren vaak of altijd de hulp die zij nodig hebben (87%). In de telefonische interviews kwam naar voren dat ouders de gemeente goed wisten te vinden voor hulp. Een deel werd doorverwezen naar de gemeente, anderen namen zelf direct contact op.

Steeds meer cliënten voeren het gesprek met de gemeente alleen

Ongeveer vier op de tien jeugdhulpcliënten hebben in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met het Zorgteam. Het aandeel cliënten dat het gesprek alleen voert is gestegen. Dit jaar was er bij 72 procent iemand anders aanwezig bij het gesprek, in 2019 was dit nog bij 86 procent het geval. Dit betreft met name een naaste, zoals de ouder(s), het kind, een familielid of vriend. Bij 6 procent van de gesprekken was een cliëntondersteuner aanwezig. De twee cliënten die hier gebruik van maakten waren beide (heel) tevreden. Over het gesprek zelf zijn cliënten ook goed te spreken. Zij vinden de medewerker deskundig (82%), het contact prettig (79%), zijn tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (76%) en met de gekozen oplossing (71%). In de interviews vertellen cliënten dat de medewerkers van het Zorgteam goed luisterden en meedachten.

Positief over ondersteuning door het Zorgteam

Ruim de helft van de jeugdhulpcliënten (57%) heeft hulp of begeleiding ontvangen van het Zorgteam van de gemeente Koggenland. Het Zorgteam verwijst cliënten ook vaak door naar andere zorgaanbieders (46%). Men is positief over de ondersteuning vanuit het Zorgteam: gemiddeld geven cliënten een 7,3. Dit is ongeveer gelijk aan 2019 (7,4). Cliënten waarderen de betrokkenheid van de medewerkers en ervaren dat het belang van hun kind voorop wordt gesteld.

Ruime voldoende voor de ondersteuning die cliënten ontvangen

Naast, of in plaats van ondersteuning vanuit het Zorgteam ontvangt 72 procent hulp van andere zorgaanbieders. Dit is voornamelijk de geestelijke gezondheidszorg (26%) of ambulante jeugdhulp (15%). Ook hierover is men tevreden; een 8,1 is het gemiddelde rapportcijfer voor deze hulp en voor 86 procent voldoet de ondersteuning (grotendeels of helemaal) aan hun wensen en behoeften.



Cliënten vinden dat zij met respect worden behandeld (93%), beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (90%), ze goed worden geholpen bij vragen en problemen (87%) en voelen zich serieus genomen (87%). Wel voelen minder cliënten dan vorig jaar zich serieus genomen, toen was dit 95 procent. Ook hebben minder cliënten dan voorgaande jaren het gevoel dat de hulpverlener voldoende weet om de cliënt te helpen (2020: 76%, 2019: 84%, 2018: 90%).

Nieuw dit jaar is dat de hulp niet meer wordt beschikt voor een vast aantal uren per week, maar dat cliënten en zorgaanbieders samen kunnen bepalen hoeveel uren er wekelijks nodig zijn. Een aantal van de gesproken cliënten maakt hier geen gebruik van en ontvangt op vaste momenten een vast aantal uren ondersteuning. Anderen kijken samen met de zorgverlener per week hoeveel uren er nodig zijn.

Hulp heeft grootste effect op aspecten van meedoen en opgroei effect

De cliënten is gevraagd wat het effect van hulp is op hun zelfstandigheid, hoe ze meedoen, hun zelfredzaamheid en hoe ze opgroeien. De meeste cliënten ervaren een positief effect op hoe zij zich voelen (83% voelt zich beter door de hulp). Daarnaast gaat het bij driekwart van de cliënten beter op school, werk of dagbesteding. Bij slechts 32 procent van de cliënten heeft de hulp een positief effect op hoe zij hun vrije tijd besteden en bij 45 procent is de relatie met vrienden en anderen beter geworden. Waarschijnlijk is bij aspecten waar weinig of geen effect van de hulp zichtbaar is dit aspect niet het primair het gewenste doel van deze ondersteuning of is het te verwachten effect (nog) niet is bereikt.

Coronacrisis bij meerderheid geen effect op de ondersteuning

Bij ruim de helft van de cliënten (59%) heeft de coronacrisis geen effect op de ondersteuning die zij ontvangen. Zestien procent krijgt andere ondersteuning en 10 procent krijgt minder ondersteuning. Bij slechts een enkeling is de ondersteuning stopgezet door de coronacrisis. Voor cliënten die minder of andere ondersteuning ontvingen werd de ondersteuning meestal telefonisch of via digitaal bellen voortgezet. In de interviews geven cliënten aan tevreden te zijn over het online contact als vervanging voor fysieke afspraken. Wel was de coronacrisis voor sommigen zwaar omdat zij niet naar school konden en veel thuis waren.



Inleiding



2 Inleiding

2.1 Achtergrond

De gemeente Koggenland heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de cliënten die jeugdhulp ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Koggenland met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

2.2 Werkwijze en respons

De doelgroep zijn cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Koggenland een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, hulp bij dyslexie, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.



In juni 2021 ontvingen 364 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 87 cliënten en ouders de vragenlijst volledig in, een respons van 24 procent.

- In totaal vulde 51 procent de vragenlijst schriftelijk in en 49 procent online.
- 28 (32%) jongeren en 59 (68%) ouders/verzorgers deden mee.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

Versie	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Jongeren	178	28	16%
Ouders	186	59	32%
Totaal	364	87	24%

2.3 Vragenlijst ceo Jeugd

De gemeente Koggenland heeft ervoor gekozen om de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijst is ontwikkeld door de Stichting Alexander¹ en brengt de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten.

¹ In samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg, en Utrecht.

De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- toegankelijkheid van de hulp via gemeente of huisarts;
- uitvoering van de hulp door zorginstellingen;
- effecten op veilig opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie ('meedoen');
- daarnaast zijn aanvullende vragen over het Zorgteam Koggenland voorgelegd.

Na de enquête vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische interviews met 5 jeugdcliënten zijn gevoerd (zowel met een jongere (1) als ouders (4)). De uitkomsten hiervan zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van paarse kaders waarin deze uitkomsten worden beschreven.

2.4 Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt.

2.5 Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de resultaten van eerdere jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procentpunt of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Ervaringen met de jeugdhulp



3 Ervaringen met de jeugdhulp

3.1 Achtergrondgegevens

Tabel 3.1 Jeugdhulpcliënten in Koggenland: over wie hebben we het?

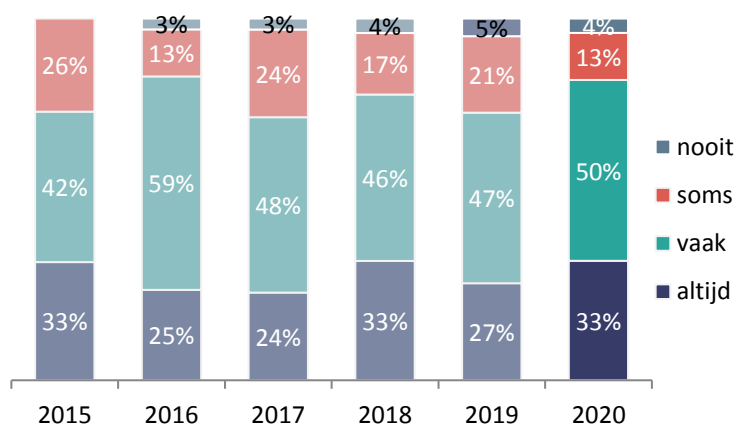
Geslacht		Leeftijd		Duur van de hulp	
• Jongen	50%	• 0 t/m 3 jaar	4%	• Korter dan 3 maanden	5%
• Meisje	46%	• 4 t/m 12 jaar	66%	• Tussen de 3 en 6 maanden	9%
• Anders	4%	• 13 t/m 15 jaar	18%	• Tussen de 6 en 12 maanden	28%
		• 16 jaar en ouder	13%	• Langer dan een jaar	59%

3.2 Toegang tot jeugdhulp

Cliënten weten vaker waar zij moeten zijn

De meerderheid van de cliënten jeugdhulp uit Koggenland wist voorafgaand aan het contact met de gemeente (vaak of altijd) waar zij terechtkonden met de hulpvraag (83%). Een aandeel van 13 procent wist dit in sommige gevallen (figuur 3.1). De bekendheid van de toegang is hoger dan in 2019.

Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag



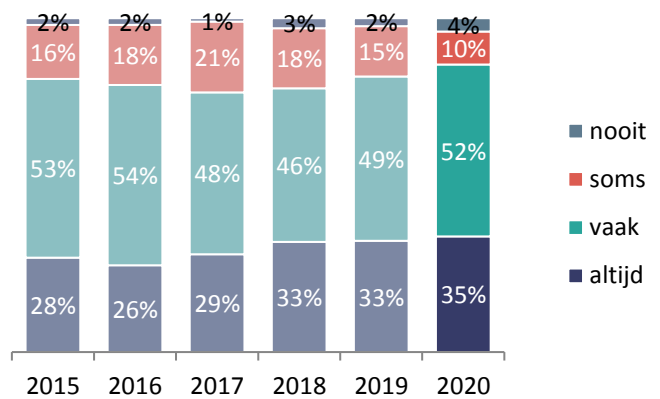
76%

van de cliënten voelt zich vaak tot altijd snel geholpen. Dit is hoger dan in 2019 (70%). In 2018 was dit 72%, in 2017 75%, in 2016 71% en in 2015 75%.

Aantal cliënten dat hulp krijgt die nodig is blijft stijgen

In 2020 kan 87 procent de hulp krijgen die nodig is (vaak of altijd). Dit is meer dan voorgaande jaren, de stijging lijkt door te zetten. Voor 10 procent geldt dat zij maar in sommige gevallen de hulp kunnen krijgen die nodig is.

Figuur 3.2 Kan de hulp krijgen die nodig is



In de interviews geven een aantal cliënten aan dat de toegang tot de hulp makkelijk was. Een paar cliënten hebben de gemeente zelf gebeld, anderen zijn doorverwezen door een zorgaanbieder. Voor een van de cliënten werd de hulp ingeschakeld door een arts, zij hadden daarin zelf weinig keus.

- “Ik zit zelf in de zorg dus weet een beetje de lijntjes. Toen heb ik gewoon het zorgkantoor van de gemeente gebeld.”
- “Het ging makkelijk. Bij gemeente werd er verder gekeken, ook als de hulp niet meer nodig was.”

De wachttijd vinden de meeste cliënten acceptabel. Niet iedereen weet nog hoe lang zij moesten wachten. Een cliënt kreeg voorrang door de doorverwijzing van de arts.

- “Je belde en we kregen een afspraak. Wel even op een wachtlijst gestaan, maar dit was acceptabel.”
- “Eigenlijk zijn er wel wachtlijsten, maar omdat de arts had gebeld, werden wij direct behandeld.”

Een cliënt geeft echter aan dat, alhoewel de wachttijd voor het eerste gesprek niet lang duurde, het langer duurde totdat de hulp daadwerkelijk van start ging. Dit kwam volgens de cliënt o.a. vanwege de formulieren die moeten worden ingevuld.

- “De start van de hulp duurde langer. Omdat je zit met al die bureaucratische rompslomp, dan moet je zo’n perspectiefplan invullen en dan moet die er weer naar kijken en die.”

3.3 Contact met de gemeente

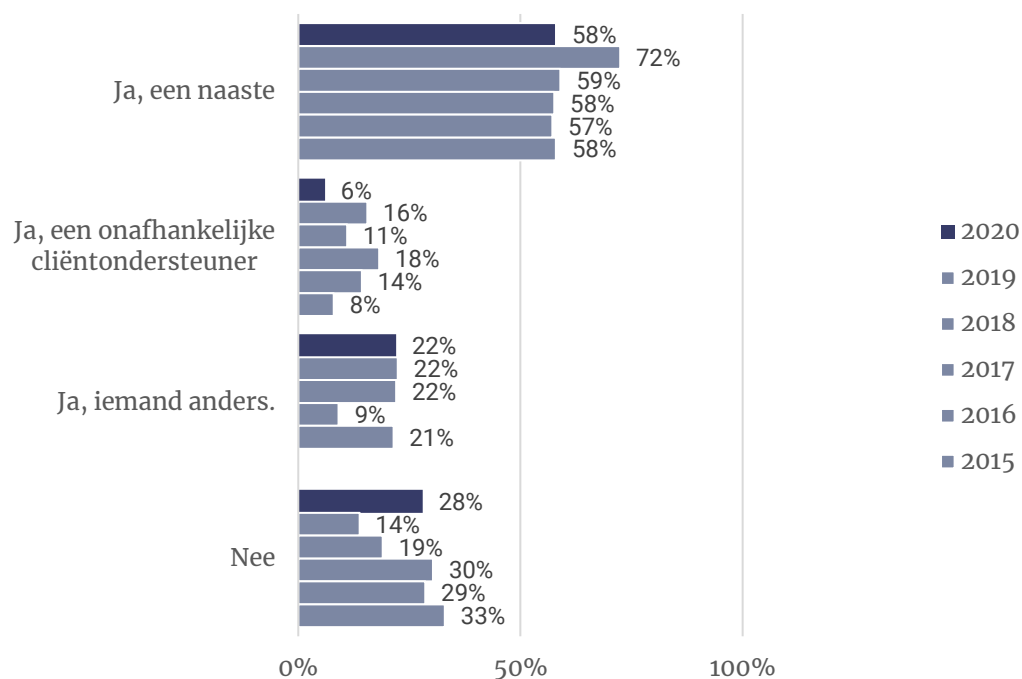
42%

van de cliënten had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek met het Zorgteam. Dit is vergelijkbaar met 2019 (43%) maar hoger dan in 2018 (36%) en 2017 (35%).

Steeds meer cliënten voeren het gesprek alleen

Van de jeugdhulpcliënten en hun ouders heeft 42 procent in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met het Zorgteam van de gemeente Koggenland. Het aandeel cliënten/ouders dat het gesprek alleen voert is gestegen van 14 procent naar 28 procent. Het aandeel dat een naaste meenam (58%) of een cliëntondersteuner (6%) is gedaald ten opzichte van vorig jaar. De twee cliënten die gebruik hebben gemaakt van de cliëntondersteuner waren beiden (heel) tevreden.

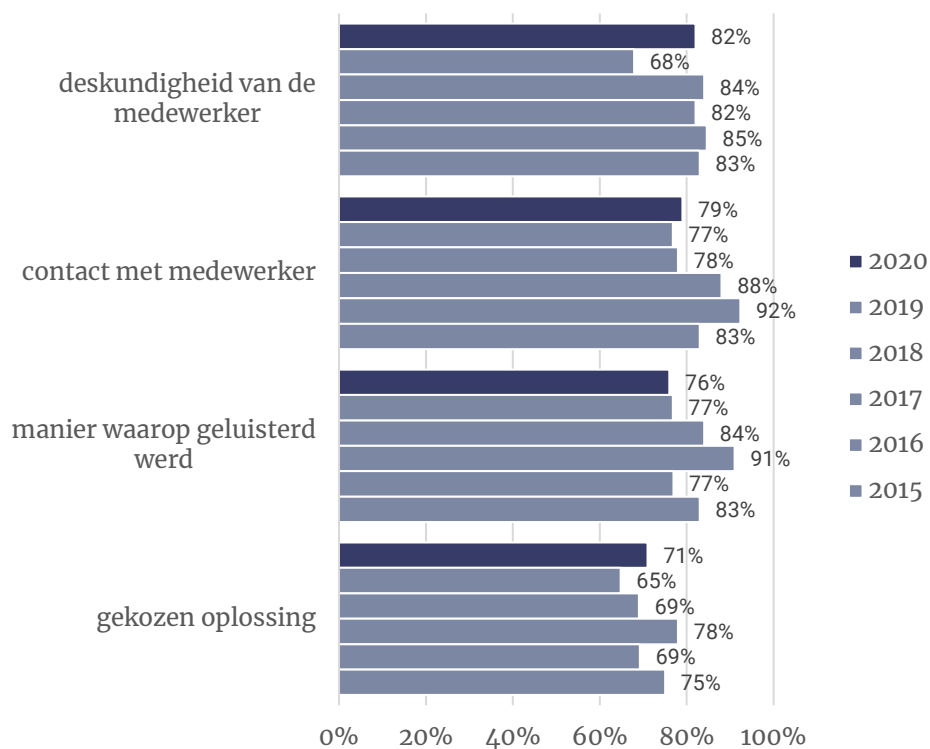
Figuur 3.3 Iemand meegenomen bij gesprek



Grote tevredenheid met medewerkers bij keukentafelgesprek

Een ruime meerderheid van acht op de tien cliënten is tevreden met de deskundigheid van de medewerker van het Zorgteam. Dit is een flinke toename ten opzichte van 2019 maar ongeveer gelijk aan de daaraan voorafgaande jaren. Ook het contact met de medewerker ervaart bijna 80 procent als prettig en driekwart is tevreden met de manier waarop er naar hen geluisterd werd. Zeven op de tien cliënten staan achter de oplossing die er is gekozen.

Figuur 3.4 Beoordeling keukentafelgesprek



De meeste cliënten waren positief over het gesprek met het Zorgteam en de medewerkers van de gemeente. De medewerkers dachten goed mee en luisterden goed. Niet iedereen heeft een positieve ervaring: een cliënt kon geen hulp ontvangen van het Zorgteam en had graag meer informatie gewild over waar het gezin dan wel terecht kon.

- *“Ze dachten heel goed mee.”*
- *“Het gesprek zelf was fijn, op dat moment werd er naar me geluisterd.”*
- *“Toen bleek dat zij me niet konden helpen met mijn zorgvraag, vond ik het teleurstellend dat ze niet hielpen om te zoeken naar de juiste instantie of hulpverlener voor mijn zorgvraag.”*

Een andere cliënt is niet tevreden over hoe de gemeente om is gegaan met persoonlijke gegevens en privacy.

- *“Mijn geheime adres is gedeeld. Dat is niet overlegd en tegen mijn toestemming in gebeurd. Ik heb gezegd dat ik mee wil werken maar alleen als ik een ander contactpersoon krijg. Er is nog niks mee gebeurd.”*

De meeste cliënten kunnen zich het perspectiefplan niet herinneren of zijn hier niet bekend mee. De cliënten die wel met het perspectiefplan te maken hebben gehad, geven aan dat het veel werk is. Daarnaast legt een van hen uit dat het goed is dat het wordt ingevuld, maar dat het ook confronterend is om de problemen zwart op wit te zien staan.

- *“Dat is even een slikmoment.”*
- *“Ik snap dat het nodig is. Zoals nu ook, we hebben hulp nodig. Maar dan moet het door die bekeken worden en door die, het duurt zo weer langer dan vier weken.”*

Bijna alle cliënten geven aan dat ze iemand bij zich hadden tijdens het keukentafelgesprek. Bijvoorbeeld een ouder, partner of begeleider. De cliënten vinden het fijn dat er nog iemand meeluistert en/of dat ze deze persoon vragen kunnen stellen als ze het zelf niet begrijpen.

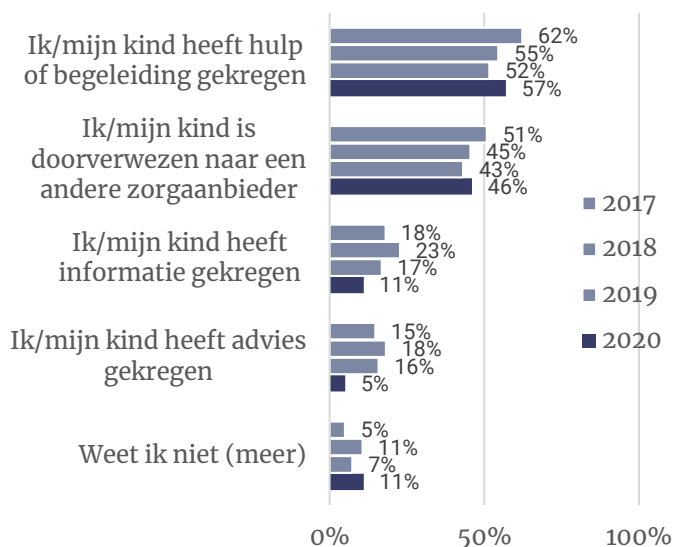
- *“Soms zit je in je emoties. Fijn als er iemand bijzit die meeluistert, dat je toch wat meer meekrijgt.”*
- *“Als ik het niet begrijp of het gesprek niet kan volgen, dan kan ik het aan mijn begeleider vragen. Ik onthoud niet het hele gesprek.”*

3.4 De ontvangen hulp

Meer begeleiding en doorverwijzing, minder informatie en advies

Ruim de helft van de jeugdhulpcliënten heeft hulp of begeleiding ontvangen van het Zorgteam. Dit aandeel is groter in 2020 (57%) dan in 2019 (52%). Ook zijn meer cliënten doorverwezen naar een andere zorgaanbieder (46%) dan in 2019 (43%). Het aandeel cliënten dat alleen informatie of advies heeft gekregen is kleiner en is afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 3.5 Wat heeft het Zorgteam gedaan voor de cliënt?



7,3

Cliënten geven gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer voor de ondersteuning van het Zorgteam. Dit is gelijk aan het cijfer in 2019 en 2018. In 2017 gaven cliënten de ondersteuning een 7,6.

Cliënten konden aangeven wat zij goed en minder goed vonden aan de hulp en de begeleiding van het Zorgteam. Voorbeelden van positieve opmerkingen:

- “Het belang van ons kind werd vooropgesteld.”
- “Bezorgd om ons en betrokken bij ons. Er werd gedacht aan veiligheid, gezondheid en wat goed is voor de kinderen.”
- “Ze denken mee en stellen doelen die haalbaar zijn, waardoor onze dochter meer zelfvertrouwen krijgt.”
- “De duidelijkheid en bereikbaarheid.”
- “De snelheid waarmee alles in gang werd gezet.”
- “Goed geluisterd.”

Sommige cliënten hebben minder positieve ervaringen gehad:

- “Het duurde heel lang voordat de indicatie rond was.”
- “Ik voelde me niet serieus genomen.”
- “Het tijdstip van de hulp. Soms wilde ik liever met vriendjes spelen.”

Bijna driekwart van de cliënten ontvangt hulp van andere zorgaanbieders

Naast, of in plaats van, begeleiding vanuit het Zorgteam krijgt 72 procent van de cliënten hulp vanuit andere zorgaanbieders. Dit is iets minder dan vorig jaar (77%). Het betreft met name geestelijke gezondheidszorg en ambulante jeugdhulp. Cliënten benoemden ook een aantal andere hulpaanbieders zoals het ADHD-centrum, ziekenhuizen of ondersteuning op school.

Tabel 3.1 Ontvangen hulp van andere zorgaanbieders

Type hulp	%
Geestelijke Gezondheidszorg jeugd	26%
Ambulante jeugdhulp	15%
Ernstige Enkelvoudige Dyslexie traject	13%
Begeleiding bij dagbesteding	6%
Persoonlijke verzorging	2%
Kort verblijf	1%
Pleegzorg	2%
JeugdzorgPlus/ gesloten jeugdzorg	0%
Crisisinterventies en –opvang	0%
Anders	26%

86%

van de cliënten vindt dat de ondersteuning grotendeels of helemaal voldoet aan hun wensen en behoeften. Dit is gelijk aan vorig jaar en ligt iets lager dan 2018 (91%) en 2017 (90%), maar is ongeveer gelijk aan 2016 (87%).

8,1

Cliënten geven gemiddeld een 8,1 als rapportcijfer voor de ondersteuning vanuit andere zorgaanbieders (jeugdhulp). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren (2019, 8,1; 2018, 8,1; 2017, 7,9).

Cliënten (of hun ouders) benoemden in een open vraag wat zij positief vonden aan de hulp of begeleiding van de andere zorgaanbieders:

- “De methode die gebruikt wordt is heel erg helder en biedt ons veel houvast.”
- “Heel professioneel bedrijf, gemotiveerd team, denken met je mee.”
- “We merken dat onze dochter vooruitgaat. Goede begeleiding, duidelijk huiswerk (dat we trouw maken) en goede afstemming met school.”
- “Mijn psycholoog heeft mij goed begeleid, ik kon met alles bij haar terecht.”

Ook minder goede ervaringen werden benoemd:

- “Lange wachttijd.”
- “Als ik iets niet wilde proberen werd er toch doorgedrukt dat ik het moest proberen.”
- “Ik vind het jammer dat overal een perspectief plan voor nodig is. En dat dit veel tijd kost, dit kan volgens mij sneller en digitaler.”
- “Dyslexie gaat nooit over, waarom stopt de hulp na deze weken?”



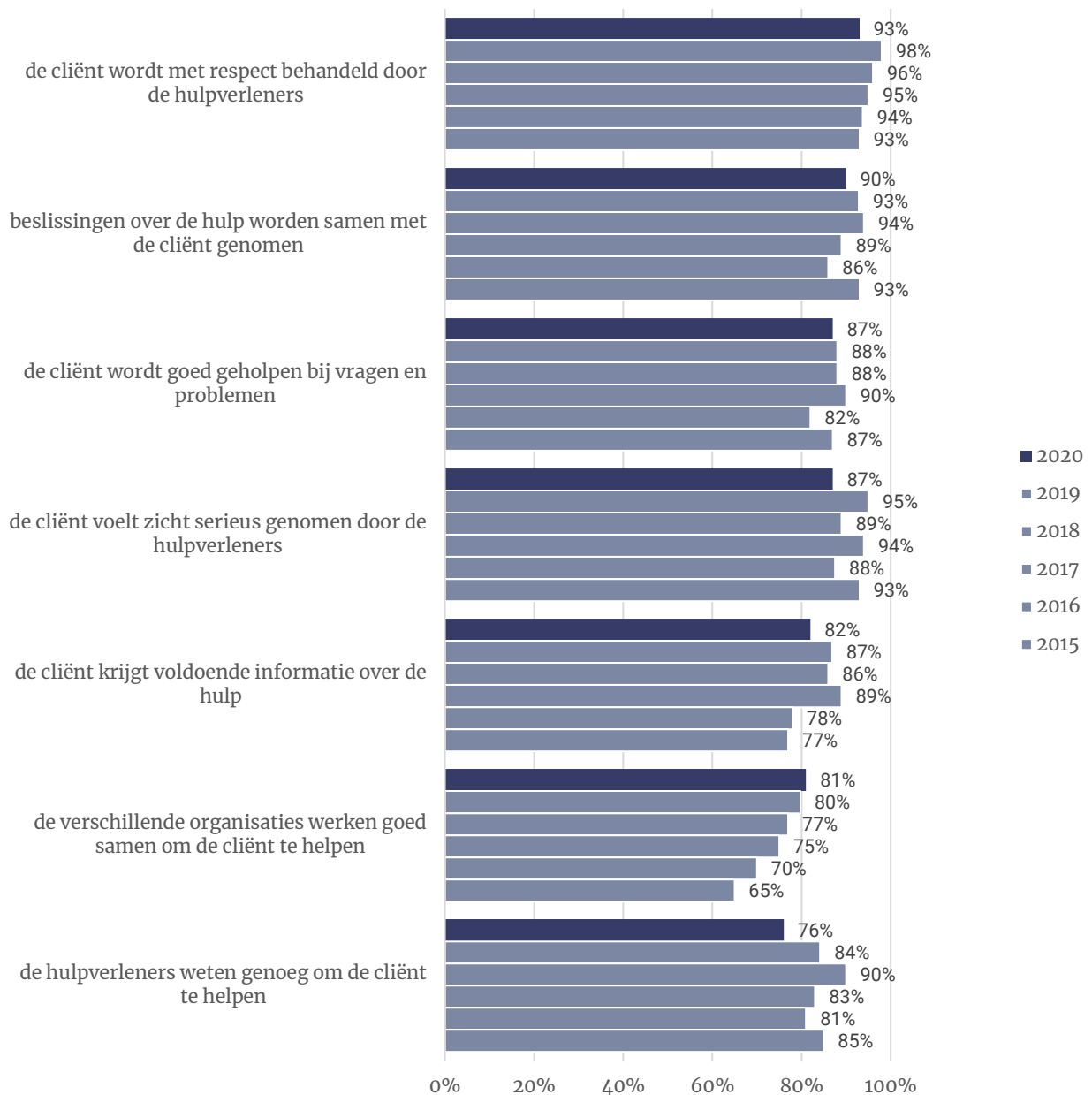
Hulpverleners hebben minder vaak voldoende kennis

Net als voorgaande jaren zijn cliënten het meest positief over de bejegening van hulpverleners: 93 procent zegt dat zij met respect behandeld worden. Dit is wel een daling ten opzichte van vorig jaar (98%). Daarnaast ervaren negen op de tien cliënten dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Het aandeel cliënten dat zich serieus genomen voelt en voldoende informatie krijgt over de hulp is in 2020 lager dan in 2019. Desondanks is het nog steeds een groot aandeel. Van de cliënten vindt 76 procent dat hulpverleners genoeg weten om hen te helpen, dat is opnieuw lager dan vorig jaar en lager dan de andere jaren.

Duur van de jeugdhulp;

- Kortere dan 3 maanden: 5%
- Tussen 3 en 6 maanden: 9%
- Tussen 6 en 12 maanden: 28%
- Langer dan een jaar: 59%

Figuur 3.6 De kwaliteit van de jeugdhulp (% altijd/vaak)



De meeste geïnterviewde cliënten zijn positief over de ontvangen hulp. De hulp sluit goed aan op de doelen, problemen worden opgelost. Een aantal geven aan dat de hulp heeft geleid tot meer rust in het gezin.

- *“Ik vind het heel fijn, ik kan altijd met hem praten. Dan voel ik me opgelucht.” (jongere)*

Een cliënt is ontevreden: de hulp heeft nog niet geholpen en persoonlijke gegevens zijn gedeeld. Bij een ander is de hulpvraag zoekgeraakt en verloopt het contact met het Zorgteam niet goed. Betere bereikbaarheid is volgens hen een verbeter punt.

Sinds dit jaar is de zorgaanbieder vrij in de uitvoering voor het te behalen resultaat. Dit betekent dat er niet meer wordt beschikt in vaste uren per week. Het kan daardoor voorkomen dat een cliënt niet elke week hetzelfde aantal uren ondersteuning krijgt. Echter ontvangt een deel van de gesproken cliënten nog een vast aantal uren per week. Het moment waarop de ondersteuning plaatsvindt verschilt soms wel. Sommige cliënten kiezen ervoor om per week te kijken wat er nodig is.

- *“We hebben een vast aantal uur in de week gekregen maar dat is niet altijd nodig. Zeker nu in de zomervakantie. Dus kiezen wij ervoor om te kijken wat hebben we nodig en wat niet.”*

Eén cliënt ontvangt niet elke week dezelfde uren, het contact met de begeleider hangt af van wat er te bespreken is. Dit is al drie jaar zo.

- *“Elke week plannen het voor de volgende week. Hoelang het duurt hangt ervan af.”*

Meer hulp van partner of individuele vrijwilliger

Na een daling in 2019, zien we dat de cliënten uit Koggenland in 2020 weer vaker ondersteuning van hun partner of een individuele vrijwilliger ontvangen (13%). Bijna 70 procent ontvangt hulp van familie, vrienden of burens, iets minder dan in 2019. Ook geven minder cliënten aan dat hun naaste de mantelzorg aankan (85% in 2020 in vergelijking met 90% in 2019). Dit aandeel is echter gelijk aan 2018.

Tabel 3.2 Andere vormen van ondersteuning:

	2020	2019	2018	2017	2016
Partner of individuele vrijwilliger	13%	9%	17%	13%	21%
Familie, vrienden of burens	68%	71%	62%	55%	79%
Naaste kan zorg aan	85%	90%	87%	81%	71%

Een aantal cliënten krijgen hulp van familie, zoals grootouder(s). Dit gaat goed en de gezinnen hebben er veel aan. Echter willen ze ook dat oma gewoon oma blijft en geen hulpverlener wordt. Een ouder geeft aan dat het met name in het begin voor de grootouder zwaar was om veel op te passen en hulp op zich te nemen, maar dat het went.

Niet iedereen krijgt hulp van naasten. Een ouder legt uit dat ze het met het gezin samen doen.

“Wij als ouders kunnen dit goed aan.”

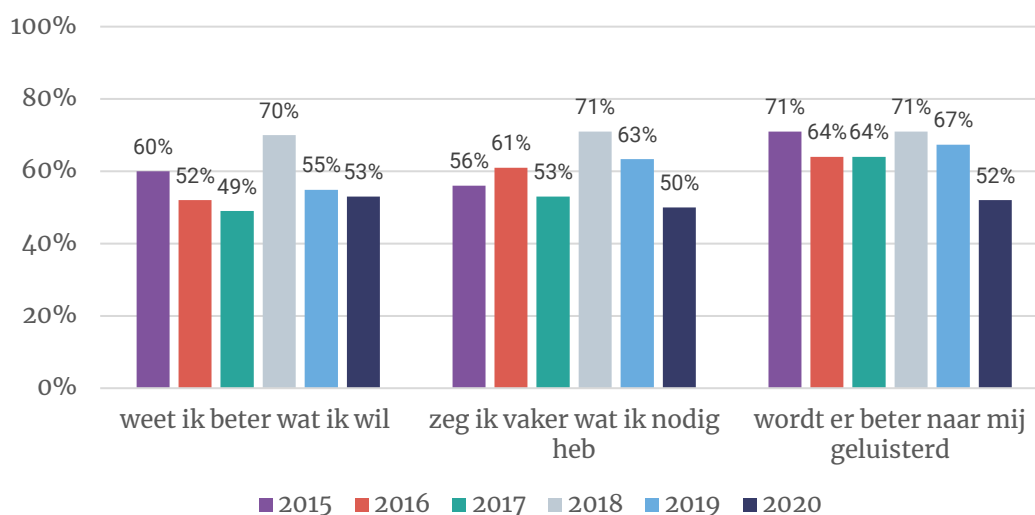


3.5 Effect van de hulp

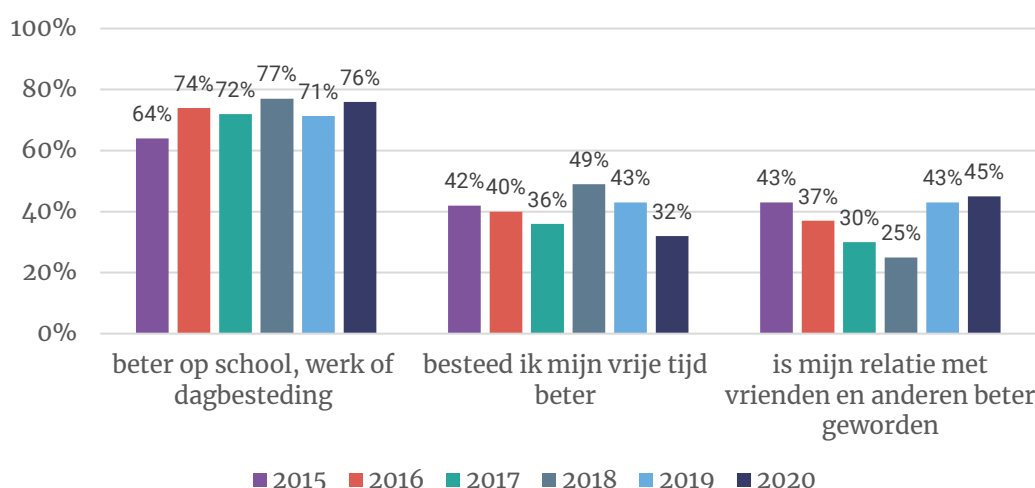
Hulp heeft grootste effect op dagbesteding, werk en school en hoe cliënt zich voelt

De cliënten is gevraagd wat het effect van hulp is op hun zelfstandigheid, hoe ze meedoen, hun zelfredzaamheid en hoe ze opgroeien. Maar liefst 80 procent van de cliënten voelt zich beter door de hulp (zie figuur 3.10). Ook heeft de hulp een groot positief effect op hoe het gaat op dagbesteding, werk of school (zie figuur 3.8). Meer cliënten kunnen door de hulp goed voor zichzelf opkomen en hebben meer vertrouwen in de toekomst (zelfredzaamheid) dan in 2019 (zie figuur 3.9). Ongeveer de helft van de cliënten merkt een effect op hun zelfstandigheid, dit is minder dan in 2019 en 2018 (zie figuur 3.7). Voor een aantal aspecten is het effect kleiner geworden, waaronder de mate waarin ze in hun vrije tijd besteden, hoe het thuis gaat en hoe het met hun gedrag gaat (zie figuur 3.10).

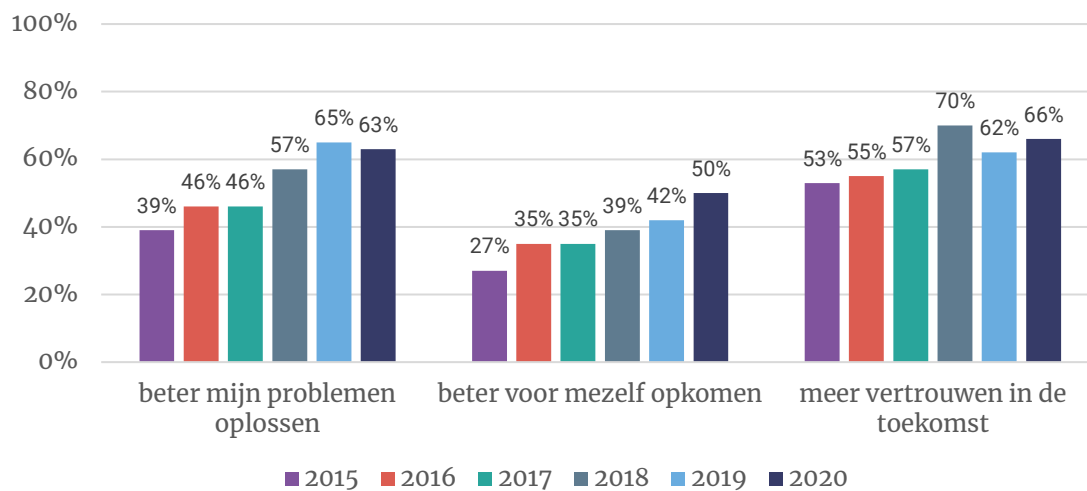
Figuur 3.7 Zelfstandigheid (% (veel) beter geworden)



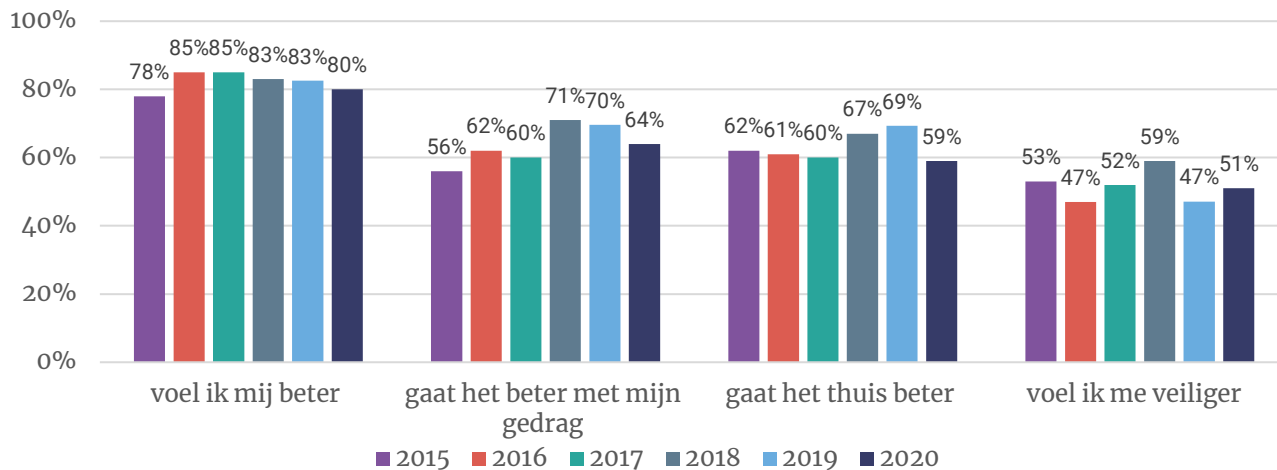
Figuur 3.8 Meedoen (% (veel) beter geworden)



Figuur 3.9 Zelfredzaamheid (% (veel) beter geworden)



Figuur 3.10 Opgroei effect (% (veel) beter geworden)

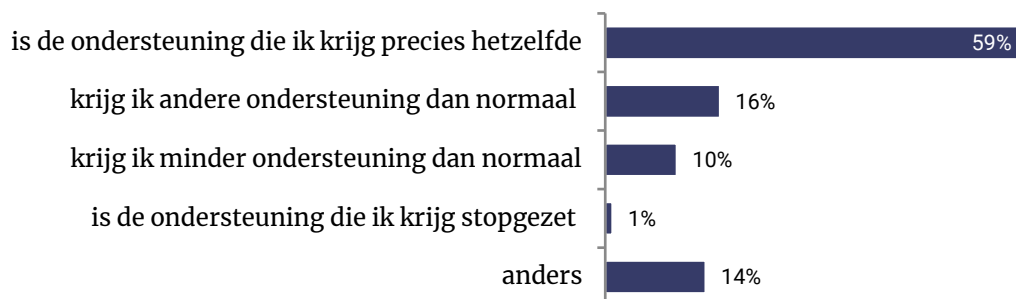


3.6 Invloed van de coronacrisis

Ondersteuning is hetzelfde gebleven voor meeste cliënten

Tijdens de coronacrisis heeft 59 procent dezelfde ondersteuning ontvangen als normaal. Een deel van 10 procent kreeg minder ondersteuning dan normaal en 16 procent geeft aan andere ondersteuning te hebben ontvangen.

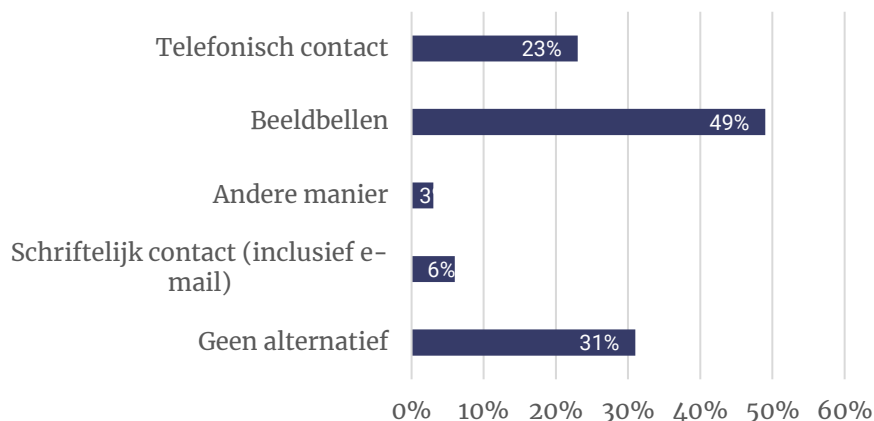
Figuur 3.11 Effect van de coronacrisis. Tijdens de coronacrisis...



De helft van alternatieve ondersteuning is via beeldbellen

De cliënten die andere of minder ondersteuning hebben ontvangen dan normaal hebben meestal contact via beeldbellen gehad (49%) of telefonisch (23%). Een derde heeft geen alternatieve hulp gehad.

Figuur 3.12 Alternatieve ondersteuning



Uit de opmerkingen van jongeren of hun ouders blijkt dat de alternatieve vorm van ondersteuning wel nadelen heeft:

- “Mijn zoon vond het niet fijn om lang stil te zitten tijdens de digitale begeleiding.”
- “Veel was online daardoor sneller verveling.”
- “Het voelt minder persoonlijk dan een reguliere afspraak.”
- “Er kwam veel meer bij ons als ouders terecht.”
- “Het duurde langer.”

Voor sommige cliënten is de hulp tijdens de coronacrisis veranderd, voor anderen niet. Een jongere loopt bijvoorbeeld elke week een rondje met haar begeleider, dat is niet veranderd tijdens corona. Voor een aantal is het persoonlijk contact gewijzigd naar online contact. De geïnterviewden zijn tevreden hierover.

- *“De hulp liep online door. Het is iets wat wel handig is om ook na corona door te trekken.”*
Niet alle hulp kon online plaatsvinden, zo voerde een psycholoog geen onlinegesprekken.

Alhoewel niet alle instanties duidelijk of voldoende communiceerden over corona naar de cliënten hoe, was de informatie over corona voor de meesten duidelijk.

De impact van de coronacrisis op het leven van cliënten kon zwaar zijn:

- *“Ik wilde graag naar school, dat kon niet meer. Dat was niet te doen, dat is heel vervelend.”*
- *“We stonden als gezin zijnde al best wel onder druk en toen de 1^e coronagolf kwam zijn we thuis geweest met ons gezin. Dat was best heel pittig.”*



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl