



Brabant-Zuidoost



Ervaringen met jeugdhulp

Resultaten cliëntervaringsonderzoek

Asten, 2016

Uitvoering cliëntervaringsonderzoek

De Wmo 2015 verplicht gemeenten vanaf 2016 om jaarlijks te meten hoe cliënten de kwaliteit van de Jeugdhulp ervaren. De gemeente Asten heeft de GGD Brabant-Zuidoost gevraagd onderzoek te doen naar deze cliëntervaring. Hiertoe is gebruik gemaakt van de door de VNG i.s.m. Stichting Alexander en Uva ontwikkelde modelvragenlijst. In totaal is aan 277 ouders en aan 211 jongeren een vragenlijst gestuurd. Hiervan hebben 39 ouders en 13 jongeren de vragenlijst ingevuld (respons respectievelijk 14% en 6%). De ouders hebben kinderen tussen de 2 en 12 jaar met een gemiddelde van 9 jaar. De jongeren zijn tussen de 10 en 16 jaar met een gemiddelde van 14 jaar.

In deze rapportage worden de belangrijkste resultaten beschreven van het onderzoek. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen resultaten m.b.t. de zorg/begeleiding door opvoedondersteuners en resultaten m.b.t. tot de zorg ontvangen van organisaties.

Gezien hun lage respons worden de resultaten van de jongeren niet in een aparte rapportage gepresenteerd, maar is er voor gekozen om deze te verwerken in de rapportage met de resultaten van de ouders. De in deze rapportage getoonde figuren en beschreven verschillen met 2015 hebben ook alleen betrekking op de ouders. Vanwege het klein aantal respondenten, moeten de resultaten met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. In de tabellenboeken staan de antwoorden op alle vragen.

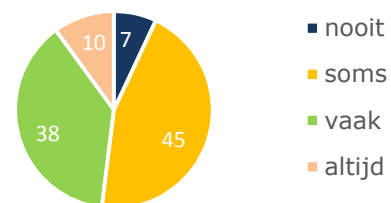
Zorg bij opvoedondersteuners

Toegankelijkheid van opvoedondersteuners

De toegankelijkheid van de opvoedondersteuners wordt door de ouders over het algemeen als redelijk ervaren. De jongeren zijn hier iets positiever over. Ruim drie kwart van de ouders en bijna 90% van de jongeren weet waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. Verder heeft ongeveer 60% van de ouders en hebben alle jongeren het

gevoel de hulp te kunnen krijgen die nodig is. Het minst positief is men over de snelheid waarmee men geholpen is. Ongeveer de helft van de ouders (48%) en een iets groter percentage van jongeren (57%) geeft aan dat ze snel geholpen zijn.

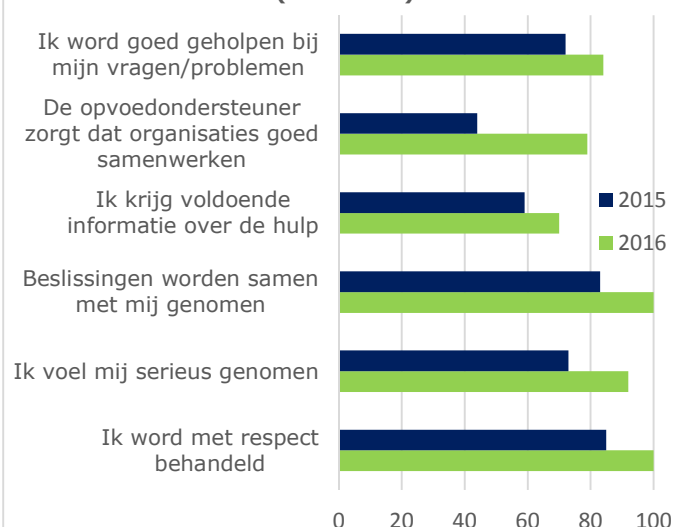
Ik ben snel geholpen (% ouders)



Mening over opvoedondersteuner

De mening over de opvoedondersteuners is over het algemeen positief. Op de meeste items wordt door minstens 80% van de ouders en jongeren positief gescoord. Verder lijkt er bij alle items sprake te zijn van een (als dan niet significante) verbetering t.o.v. 2015.

Wat vindt u van de opvoedondersteuner? (% ouders)



Vooraf wat betreft het zorgen voor samenwerking tussen de organisaties is een enorme verbetering opgetreden; in 2015 was 44% van de ouders tevreden over dit item versus 79% in 2016.

Zorg bij organisaties

Uitvoering van de zorg

Het merendeel ervaart de uitvoering van de zorg als positief. Op vrijwel alle items geeft meer dan 90% van de ouders en meer dan 75% van de jongeren aan tevreden te zijn. Wat betreft de tevredenheid over de informatie en het samen nemen van beslissingen, is er daarnaast ook een verbetering opgetreden sinds 2015. Het enige item waarover men iets minder tevreden is, is de samenwerking tussen de organisaties. Hier is 16% van de ouders en 60% van de jongeren niet tevreden over. Wel lijkt er op dit punt een verbetering te zijn t.o.v. 2015 toen 28% van de ouders hier niet tevreden over was.



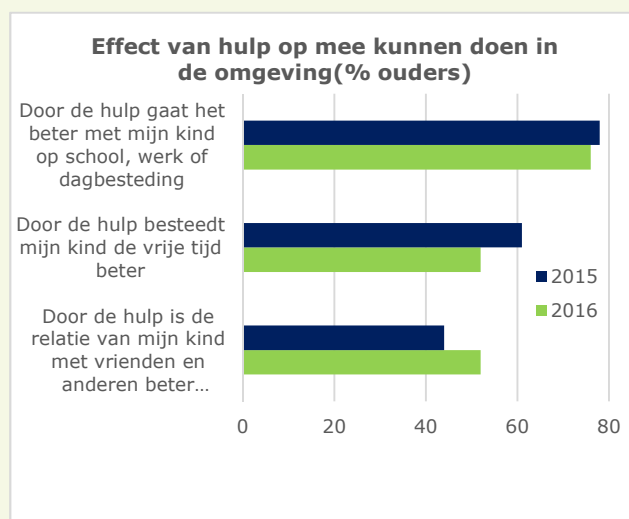
Effect van hulp

Wat betreft het effect van de hulp op hoe het kind opgroeit, zijn de meeste ouders net als in 2015 tevreden. Zo geeft ruim 80% van de ouders aan dat hun kind zich beter voelt door de hulp, dat het beter gaat met het gedrag van het kind en dat het thuis beter gaat. Verder zegt drie kwart dat hun kind zich door de hulp veiliger voelt. Ook de jongeren zijn heel positief over alle punten.

Het effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind is iets minder sterk, hoewel het merendeel van de ouders ook hier vindt dat de situatie verbeterd is. Zo vindt bijna tweederde van de ouders en driekwart van de jongeren dat het kind door de hulp beter weet wat hij/zij wil. Dit lijkt meer te zijn dan in 2015 toen ruim de helft van de ouders dit vond. Verder vindt ruim 70% van de ouders en 56% van de jongeren dat het kind vaker zegt wat het nodig heeft. Tot slot geeft ruim 80% en ongeveer 75% van de jongeren aan dat het kind zich beter gehoord voelt.

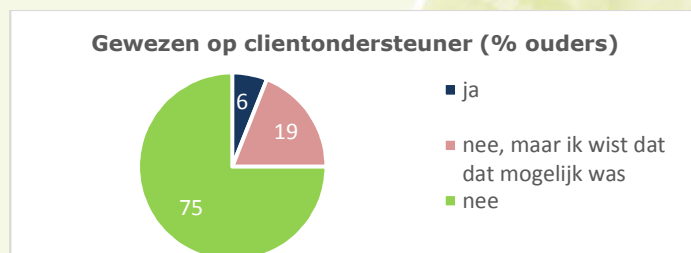
Wat betreft het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind geeft ongeveer driekwart van de ouders aan dat hun kind beter zijn of haar problemen kan oplossen, beter voor zichzelf kan opkomen en meer vertrouwen heeft in de toekomst. In 2015 leken de ouders minder positief over de laatste 2 punten: toen vond een klein 60% dat het kind beter voor zichzelf kon opkomen en meer vertrouwen heeft in de toekomst. De jongeren lijken in het algemeen nog wat positiever te zijn over het effect van de hulp op de zelfredzaamheid.

Het effect van de hulp op het mee kunnen doen in zijn/haar omgeving krijgt een iets lagere beoordeling van de ouders. Hoewel driekwart van de ouders aangeeft dat het door de hulp beter gaat met het kind op school, werk of dagbesteding, vindt slechts ongeveer de helft dat het kind door de hulp zijn/haar vrije tijd beter besteedt en dat de relatie met vrienden en anderen beter is geworden. Bij de jongeren is dit laatste cijfer met 43% zelf nog wat lager.



Clïëntondersteuning

Slechts 6% van de ouders en niemand van de jongeren is er door de opvoedondersteuner op geweest dat hij of zij kan vragen om een cliëntondersteuner. Ongeveer 20% van de ouders en jongeren geeft aan hier niet op geweest te zijn maar wel te weten van de mogelijkheid. Tot slot blijkt dat maar een heel kleine groep (6% van de ouders en niemand van de jongeren) aangeeft dat ze graag hulp hadden gehad van een cliëntondersteuner of vertrouwenspersoon.



Conclusies en aanbevelingen

- De toegankelijkheid van opvoedondersteuner wordt over het algemeen als redelijk ervaren. Op dit punt kan vooral nog aandacht worden besteed aan de snelheid van de hulp. In 2015 was dit ook al een aandachtspunt en de mening hierover is sindsdien nog niet verbeterd. Ook is er nog verbetering te behalen wat betreft het percentage ouders dat het gevoel heeft de hulp te kunnen krijgen die nodig is.
- De mening over opvoedondersteuner is over het algemeen positief en er lijkt bij alle items sprake te zijn van een verbetering t.o.v. 2015.
- De uitvoering van de zorg wordt door zowel ouders als jongeren als goed ervaren en wat betreft de tevredenheid over de informatie en het samen nemen van beslissingen, is er een verbetering opgetreden sinds 2015. Wat betreft de samenwerking tussen de organisaties zou (vooral volgens de jongeren) nog verbetering mogelijk zijn. Bij de ouders lijkt er op dit punt al een verbetering te zijn opgetreden t.o.v. 2015.
- Wat betreft het effect van de hulp, is men het minst tevreden over het effect van de hulp op de vrijetijdsbesteding van het kind en op de relatie met vrienden en anderen.
- Verder zouden cliënten meer gewezen mogen worden op de mogelijkheid van een cliëntondersteuner. Al blijkt dat de groep die daadwerkelijk gebruik had willen maken van deze dienst relatief klein is.
- Het advies is verder om aan alle onderwerpen m.b.t. zorg en begeleiding aandacht te blijven besteden zodat bij een volgend CEO Jeugdhulp weer een vergelijkbaar percentage van de cliënten een positieve reactie geeft.

Contact

Kim Ensinck
Kennismakelaar

E-mail: k.ensinck@ggdbzo.nl
Telefoon: 088 0031 434