BMC YACHT GROUP

Gemeente Duiven

Cliëntervaringsonderzoek jongeren en ouders over jeugdhulp

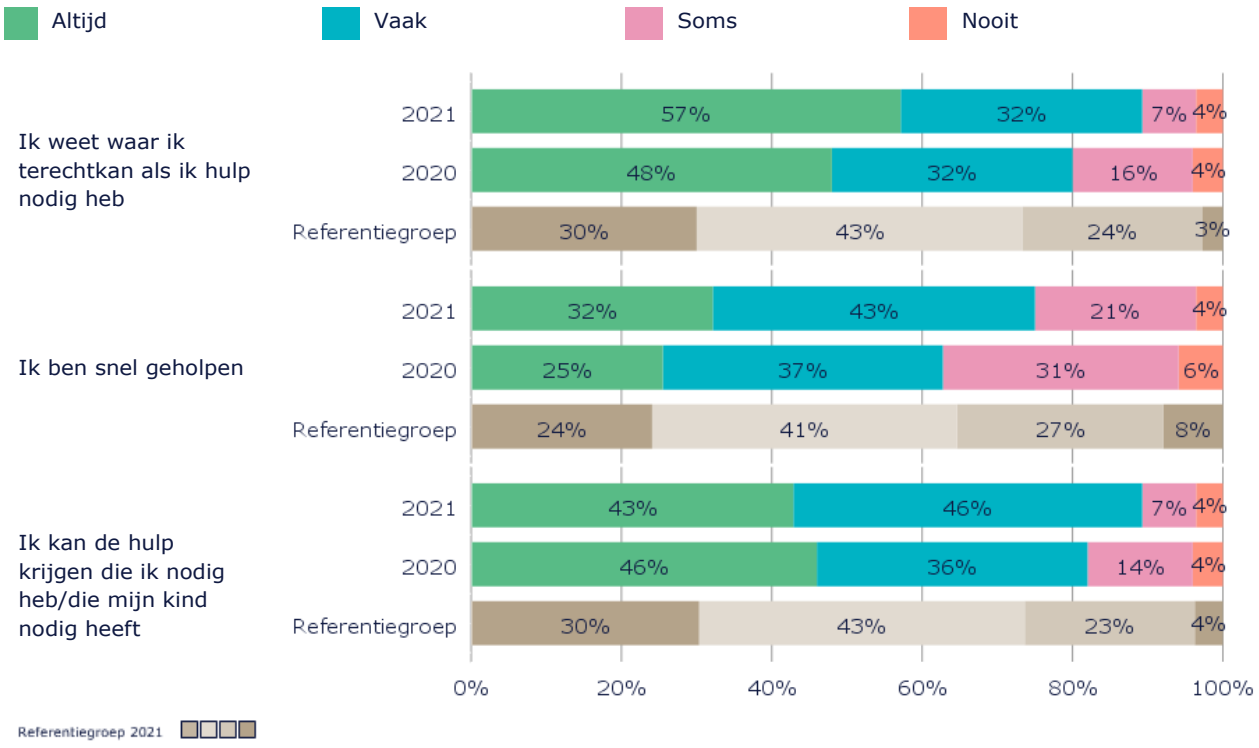
Deze factsheet geeft inzicht in de cliëntervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp in uw gemeente.

- Hoe tevreden zijn uw cliënten over de toegankelijkheid van voorzieningen?
- Hoe waarderen zij de uitvoering van de zorg?
- Wat is voor hen het effect van de hulp?

In uw gemeente zijn 135 ouders en 81 jongeren aangeschreven. In totaal hebben 28 ouders en jongeren de vragenlijst ingevuld. Daarmee is het responspercentage **13%**. Omdat een klein aantal respondenten de vragenlijst heeft ingevuld (28 ten opzichte van 51 vorig jaar) zijn er grote verschillen in de antwoorden te zien. Dit is helaas niet te ondervangen op zo'n kleine populatie.

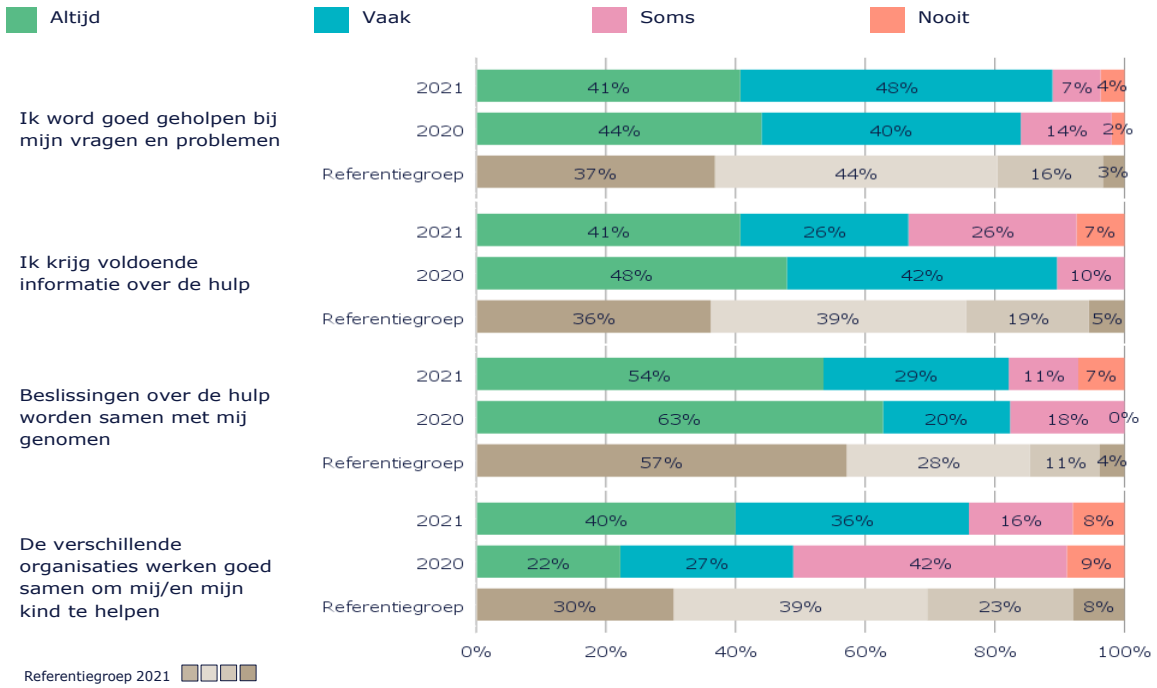
De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 16 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente. Zoals in de Jeugdwet omschreven kan het hierbij gaan om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

Toegankelijkheid van voorzieningen

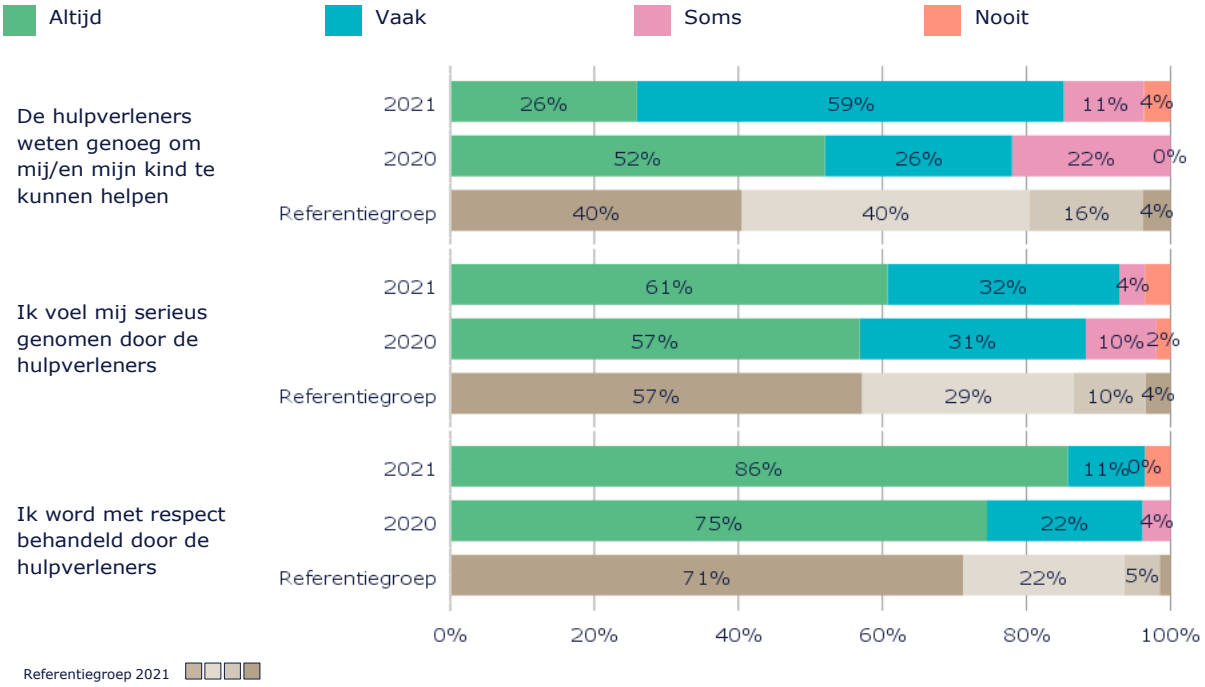


Relatief meer jongeren en ouders snel en goed geholpen
In uw gemeente weet 89% van de 28 respondenten waar men terechtkan als men hulp nodig heeft. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van de vorige meting toen 80% dit wist. 75% van de jongeren en ouders geeft aan snel geholpen te zijn. De waardering voor de snelheid is daarmee toegenomen ten opzichte van vorig jaar (62%). 89% van de respondenten geeft aan de hulp te kunnen krijgen die men nodig heeft. Ook dit aandeel is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Vergeleken met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten met betrekking tot de toegankelijkheid hoger.

Waardering van de uitvoering (algemeen)

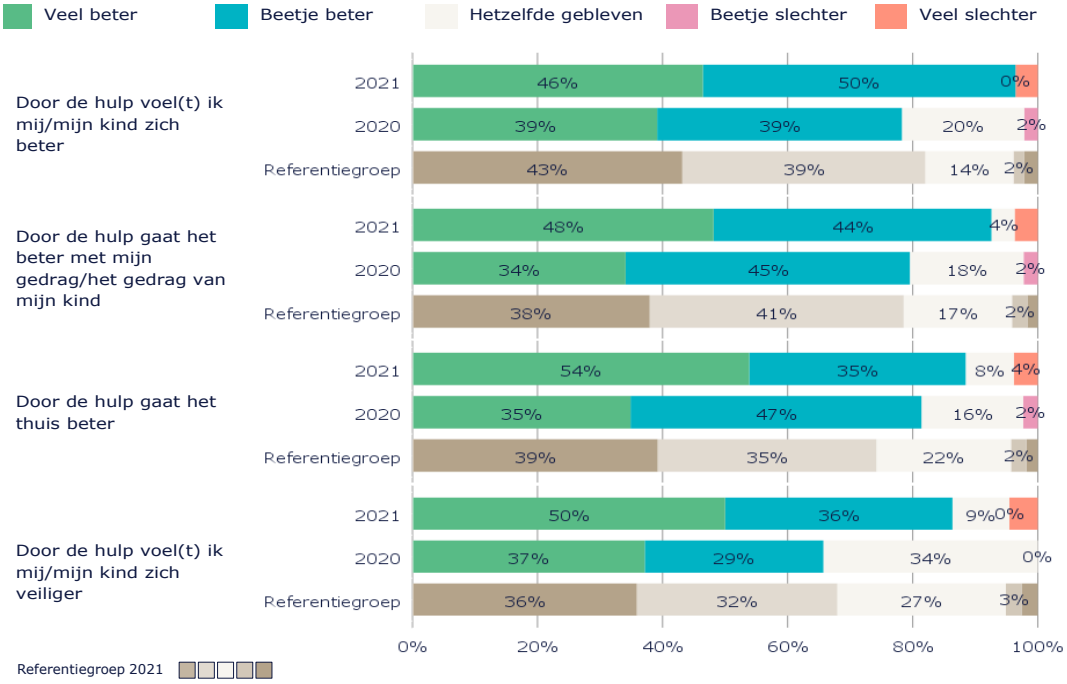


Waardering van de uitvoering (hulpverleners)

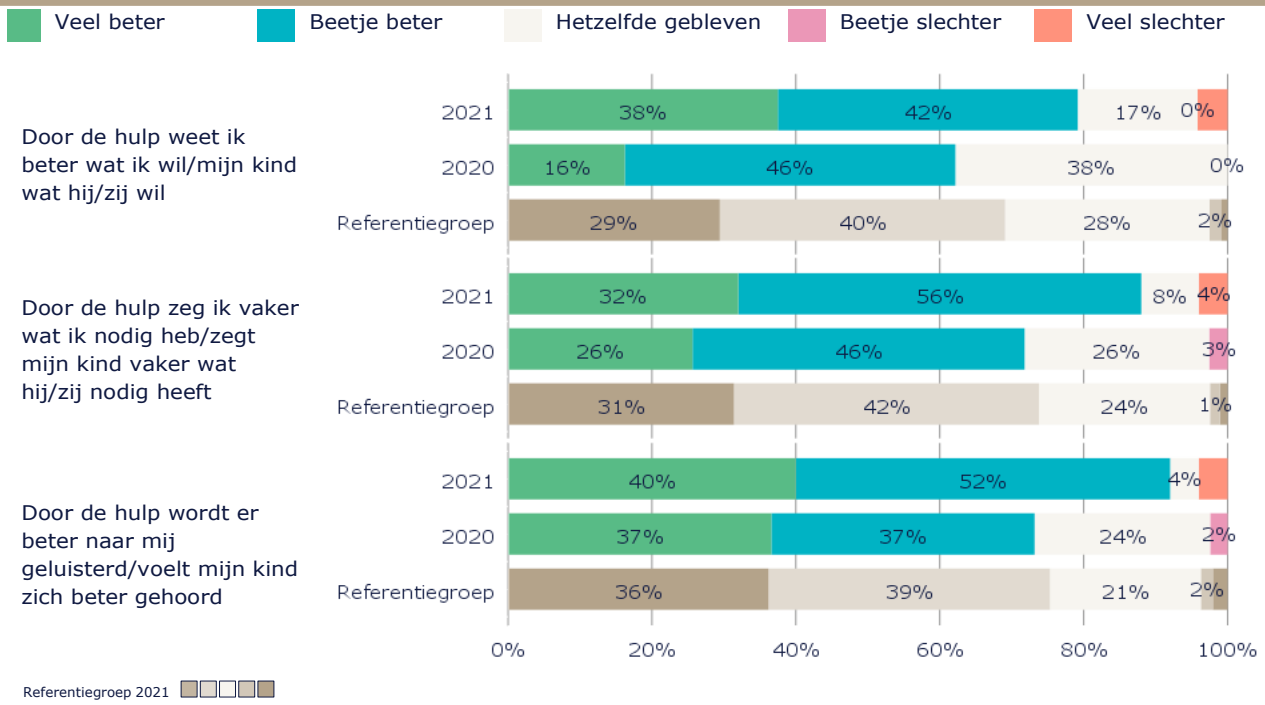


Jeugdhulpcliënten worden goed geholpen bij vragen en problemen, informatievoorziening kan beter.
Een meerderheid van de respondenten is positief over de uitvoering van de zorg of hulp in het algemeen en door hulpverleners. In vergelijking met vorig jaar is een positieve uitschieter de samenwerking tussen verschillende organisaties (76% tegenover 49%). Een minder mooie score is te zien bij de informatievoorziening (gedaald van 90% naar 67%). Wat betreft de tevredenheid over de hulpverleners zijn de scores onverminderd hoog en ook hoger dan in de referentiegroep.

Effect van de hulp bij het opgroeien

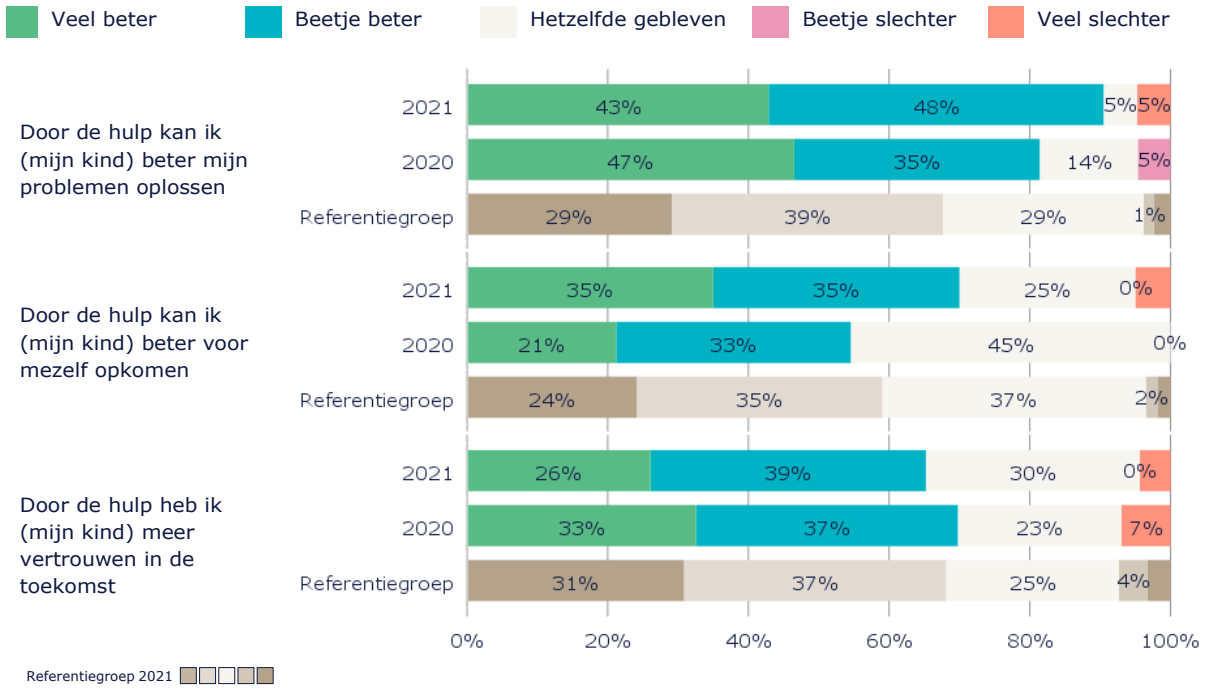


Effect van de hulp op zelfstandigheid

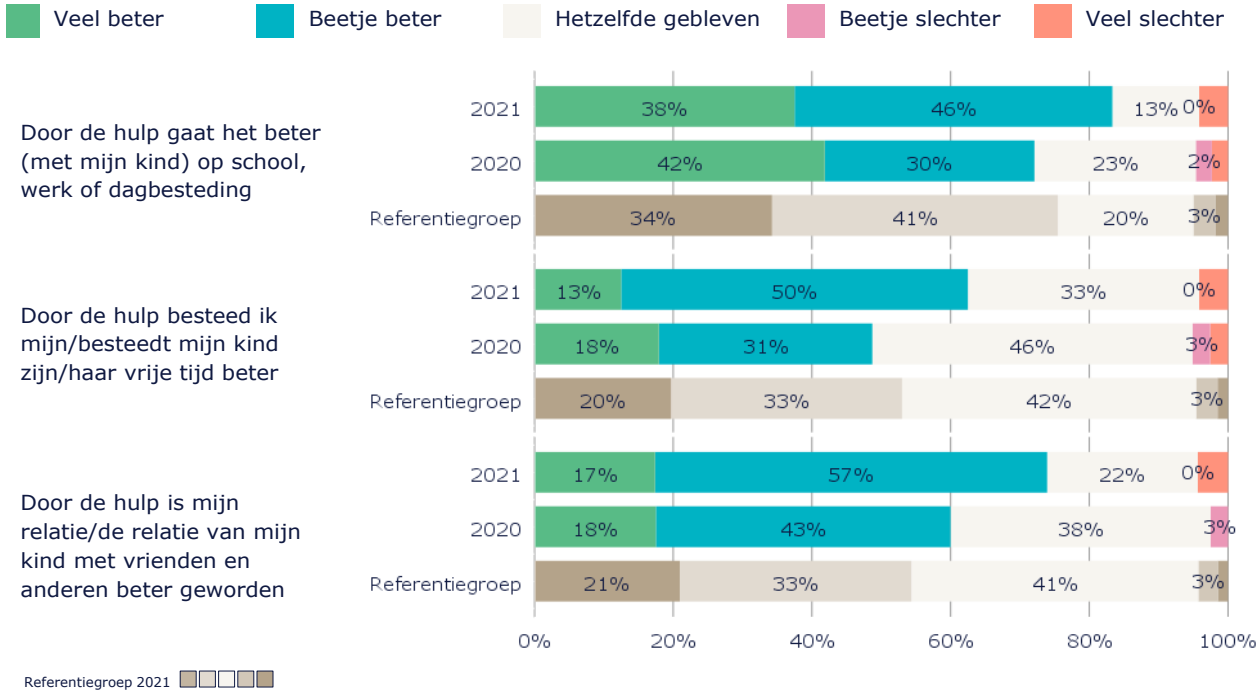


Ervaren effecten van de hulp op het opgroeien en zelfstandigheid flink toegenomen
We zien dat op alle stellingen het aandeel respondenten dat aangeeft dat de hulp effect heeft op het opgroeien en de zelfstandigheid flink is toegenomen. Ook in vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente hoger. 96% van de respondenten antwoordt dat zij of hun kind zich beter voelen/voelt door de hulp, vorig jaar was dit 78%. 89% geeft aan dat het thuis beter gaat en 86% voelt zich veiliger. Ten slotte weten kinderen door de hulp beter wat zij willen (80%), zeggen zij wat zij nodig hebben (88%) en wordt er beter naar hen geluisterd (92%). Deze scores zijn veel hoger dan vorig jaar en de referentiegroep.

Effect van de hulp op zelfredzaamheid



Effect van de hulp op meedoen in omgeving



Effect hulp op zelfredzaamheid en meedoen in omgeving eveneens flink gestegen
Op één stelling na scoort uw gemeente hoger op alle effecten van hulp op zelfredzaamheid en meedoen in de omgeving vergeleken met de vorige meting. Alleen op de stelling 'door de hulp heb ik/mijn kind meer vertrouwen in de toekomst' is een daling te zien van 70% naar 65%. De effecten van hulp op zelfredzaamheid worden in flink hogere mate ervaren dan in de referentiegroep.

Opmerkingen over de ondersteuning

Wat ging goed?	
Tevredenheid over kwaliteit van de ondersteuning en passende oplossing bij hulpvraag	*'Er wordt goed gelet op welke hulp passend is. De hulpverlener is goed bereikbaar en afspraken maken gaat makkelijk.'* *'Wij krijgen inzicht in zijn denkwijze waardoor wij hem beter begrijpen. En dus (soms) beter met hem om kunnen gaan. We krijgen ook tips en handvatten om dit te bereiken.'* *'Zorgboerderij, verschillende activiteiten en luisteren goed naar je. Praktische tips. Krekel coaching, goede één-op-één aandacht, zijn er echt voor mij.'*
Serieus genomen voelen, luisterend oor	*'Mijn zoon is snel geholpen toen het nodig was. De betrokken hulpverleners dachten mee en namen ons serieus.'* *'Fijn dat er een luisterend oor is, ook voor ons kind. De tips werken. Klankbord is het belangrijkste voor ons als ouders.'* *'Er wordt goed naar je geluisterd.'*

Wat kan beter?	
Wachten	*'Lang wachten voor afspraken elke keer.'* *'Dat er bij de andere hulpverlening een wachttijd van zes maanden was.'*
Wisselingen hulpverleners/ casemanagers	*'Veel wisselingen tussen verschillende instanties was slecht.'* *'Veel wisselingen van ondersteuners/begeleiders door tekort aan personaal, corona, et cetera.'*

Colofon
Opdrachtgever: Gemeente Duiven
Opdrachtnemer: BMC
Datum: 7 juli 2022