Gemeente Westervoort

Cliëntervaringen jongeren en ouders over jeugdhulp

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

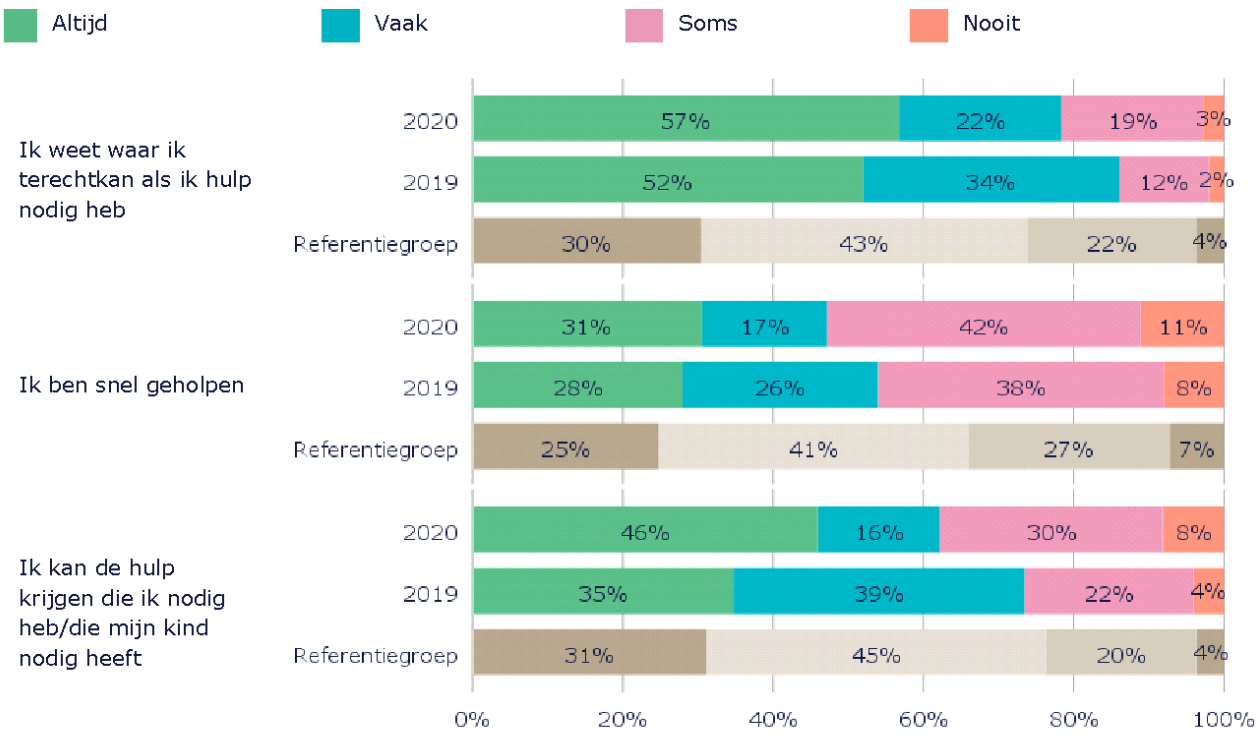
- Hoe tevreden zijn uw cliënten over de toegankelijkheid van voorzieningen?
- Hoe waarderen zij de uitvoering van de zorg?
- En wat is voor hen het effect van de hulp?

In uw gemeente zijn 80 ouders en 21 jongeren aangeschreven. In totaal hebben 36 ouders en één jongere de vragenlijst ingevuld. Daarmee is de respons **37%**.

In de referentiegroep is de respons **19%**.

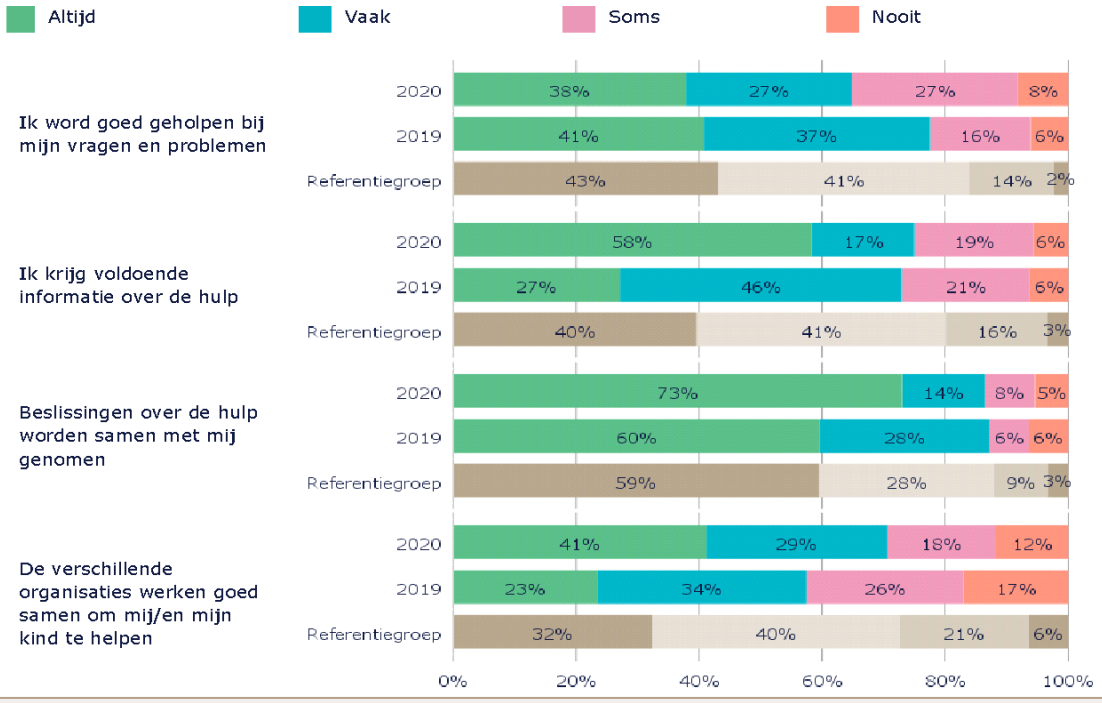
De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 15 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente. Zoals in de Jeugdwet omschreven kan het hierbij gaan om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kinderbeschermings-maatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

Toegankelijkheid van voorzieningen

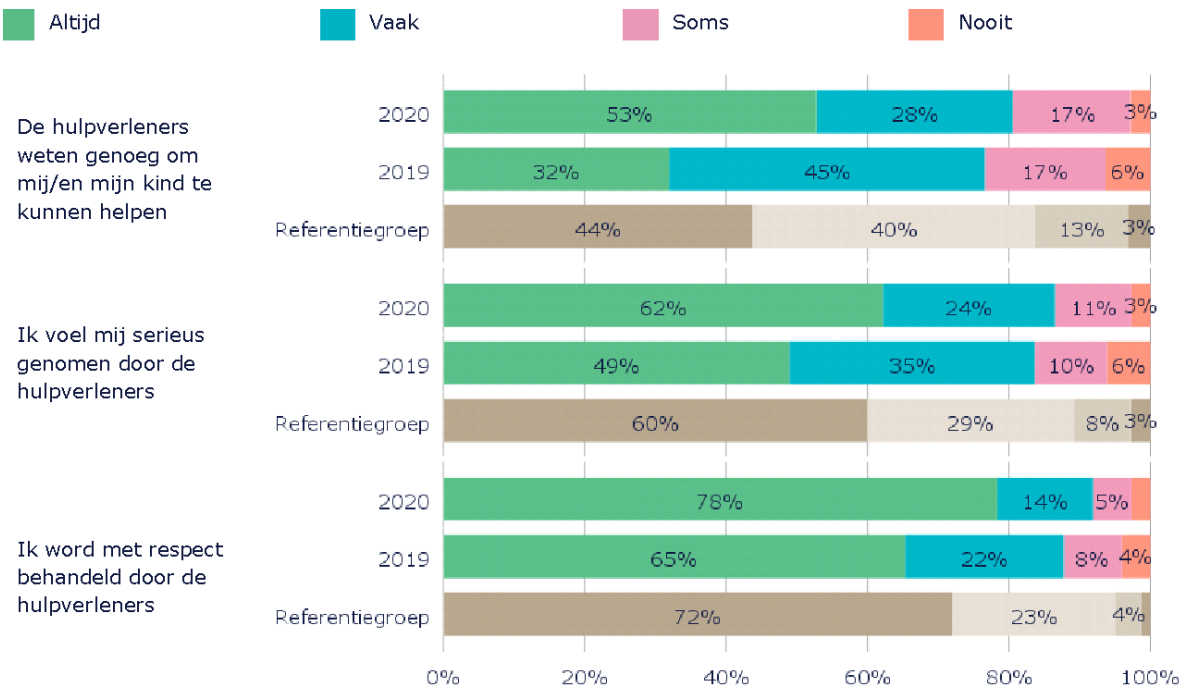


Toegankelijkheid van voorzieningen afgenomen
In uw gemeente weet 79% waar men terechtkan als men hulp nodig heeft. Dit aandeel is iets afgenomen ten opzichte van de vorige meting toen 86% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men is geholpen, is afgenomen naar 48%. 62% van de respondenten geeft aan de hulp te kunnen krijgen die men nodig heeft. Ook dit aandeel is iets gedaald ten opzichte van vorig jaar. Vergeleken met de referentiegroep scoort uw gemeente op aspecten met betrekking tot toegankelijkheid gelijk of lager.

Waardering van de uitvoering (algemeen)

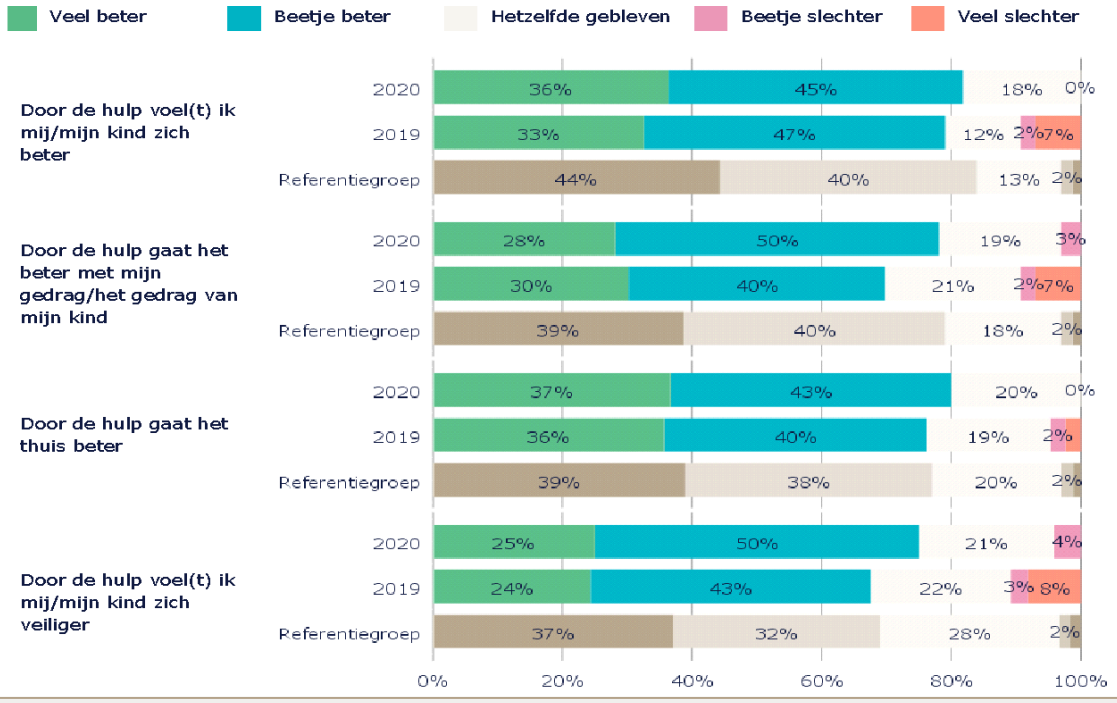


Waardering van de uitvoering (hulpverleners)

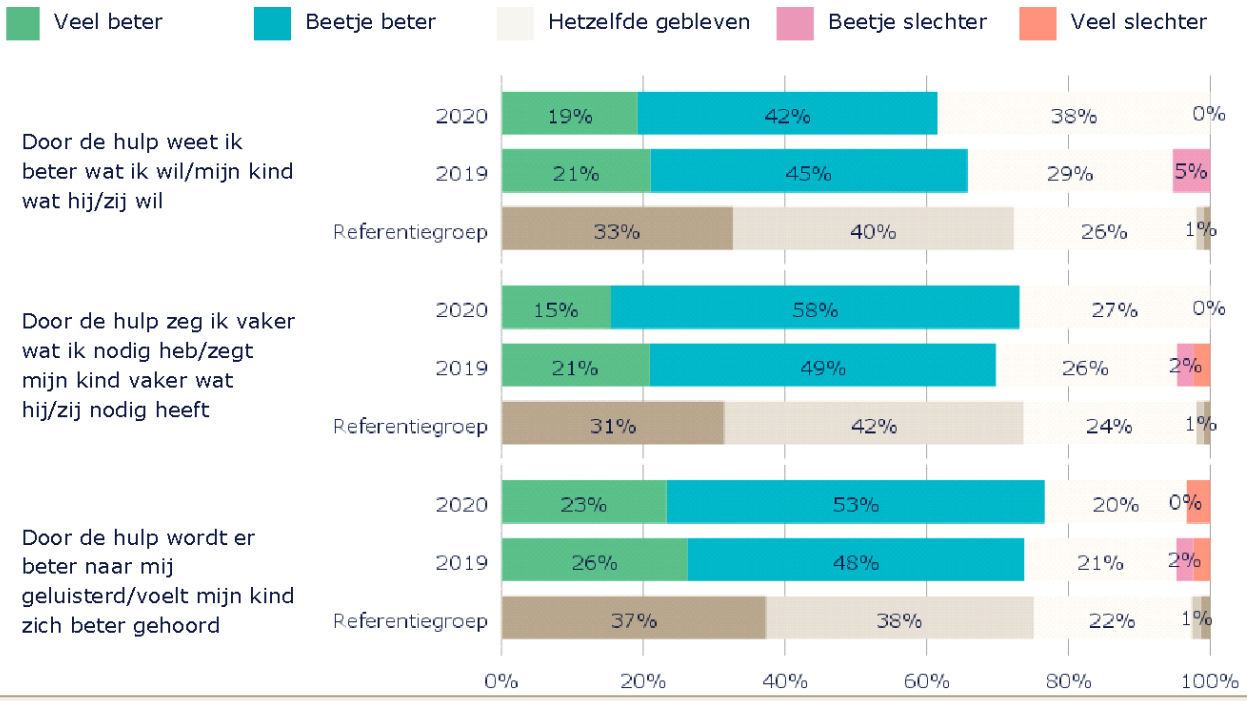


Positieve waardering uitvoering
Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de uitvoering van de zorg of hulp. Wel is de waardering voor het goed worden geholpen bij vragen en problemen afgenomen van 78% naar 65% ten opzichte van de vorige meting. De waardering voor de samenwerking tussen instanties is daarentegen toegenomen van 57% naar 70%. Ook de hulpverleners worden positief gewaardeerd. Deze waardering is vergeleken met vorig jaar toegenomen. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente gemiddeld (iets) lager.

Effect van de hulp bij het opgroeien

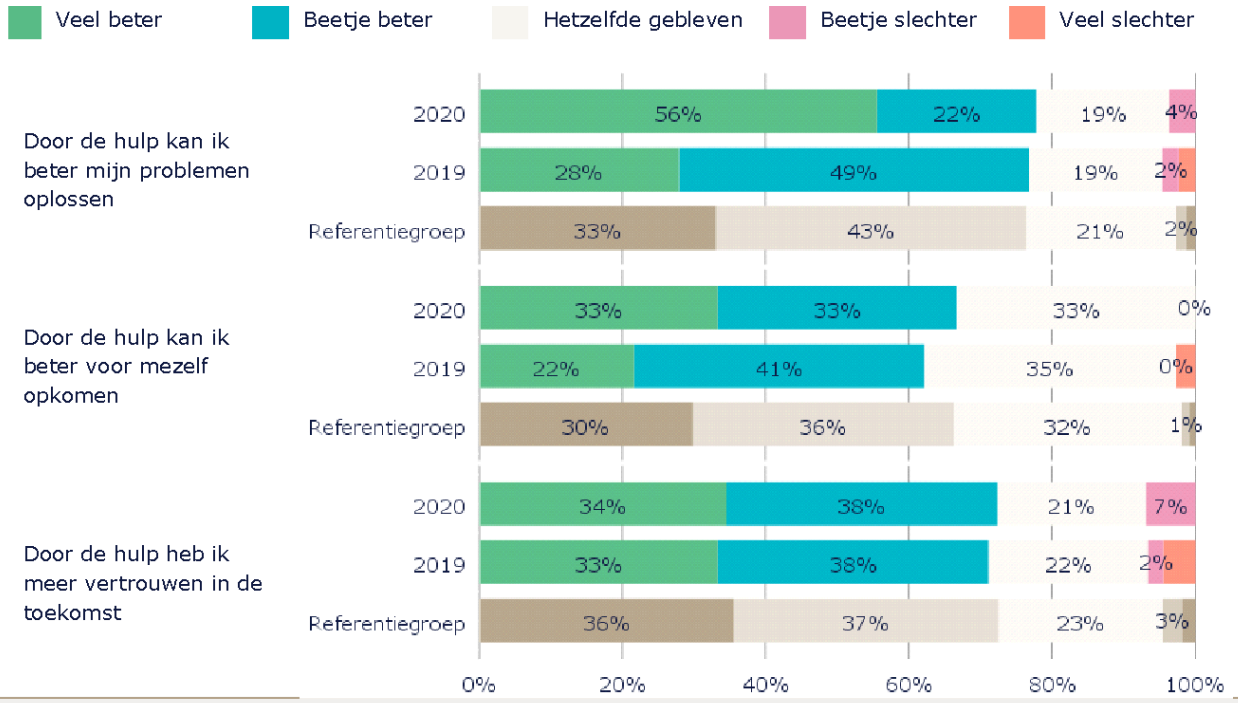


Effect van de hulp op zelfstandigheid

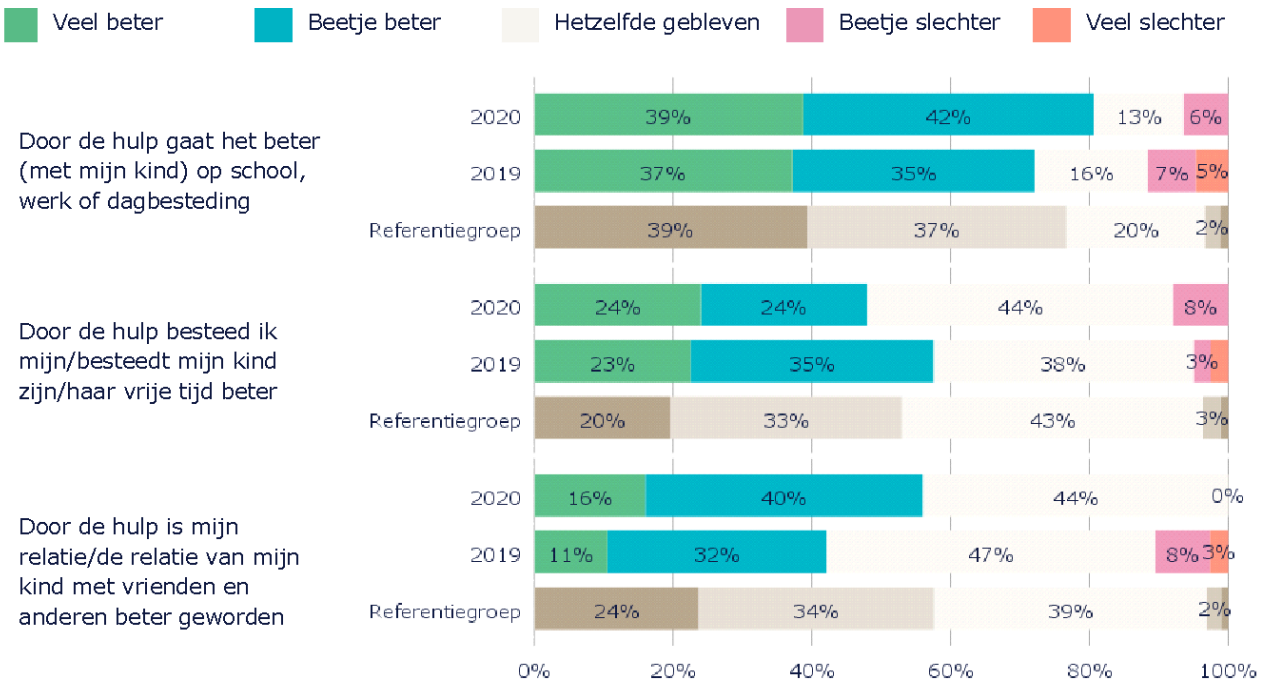


Gemiddelde toename effect opgroeien en zelfstandigheid
Op één stelling na scoort uw gemeente ten opzichte van de vorige meting hoger op de effecten van hulp op opgroeien en zelfstandigheid. Er is alleen een afname zichtbaar in de mate waarin men ervaart door de hulp beter te weten wat men wil. Het effect van de hulp op het zich beter voelen, wordt het sterkst ervaren (81%). Vergeleken met de referentiegroep scoort uw gemeente zowel lager als hoger.

Effect van de hulp op zelfredzaamheid

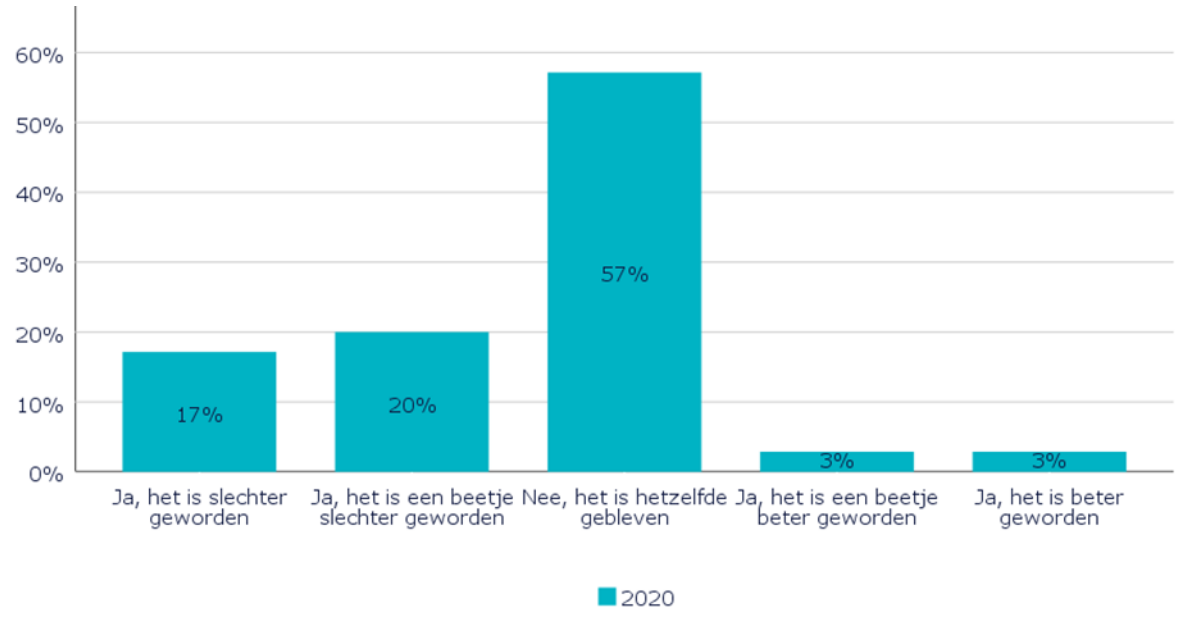


Effect van de hulp op meedoen in omgeving

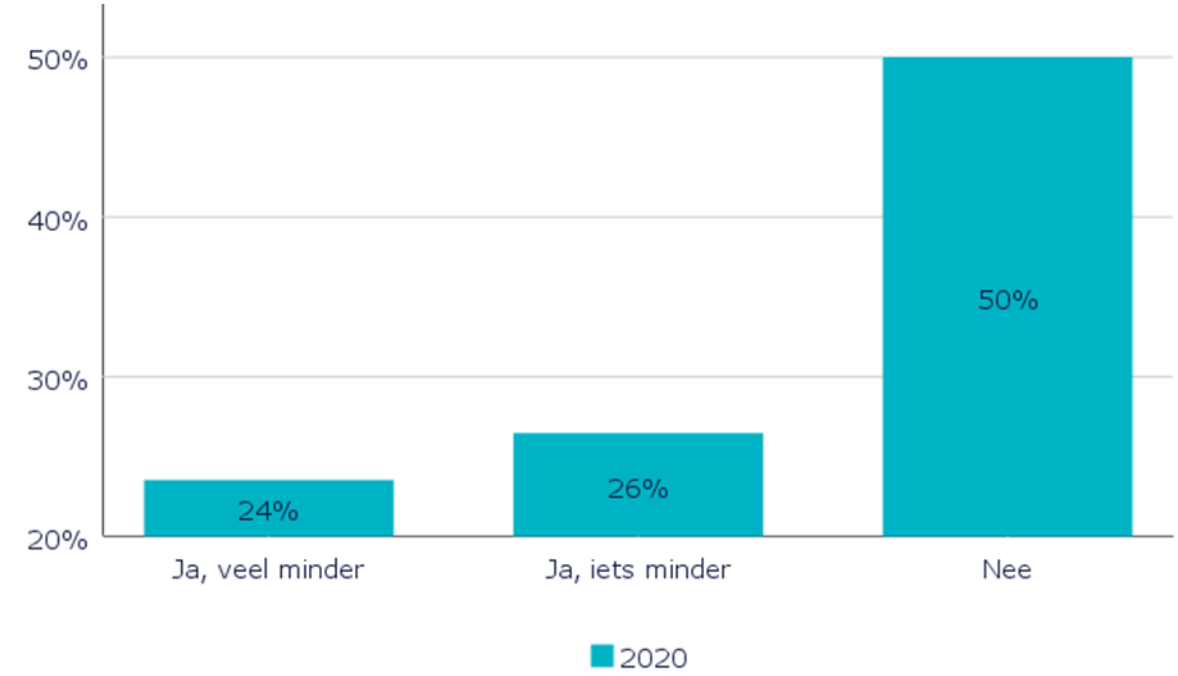


Effect hulp op zelfredzaamheid en meedoen gemiddeld toegenomen
Op één stelling na scoort uw gemeente hoger op alle effecten van hulp op zelfredzaamheid en meedoen in de omgeving vergeleken met de vorige meting. Alleen het beter besteden van vrije tijd wordt minder positief gewaardeerd (48%). De effecten van hulp op zelfredzaamheid worden in vergelijkbare mate ervaren als in de referentiegroep.

Is de hulpvraag van u of uw kind/jou veranderd als gevolg van de coronacrisis?

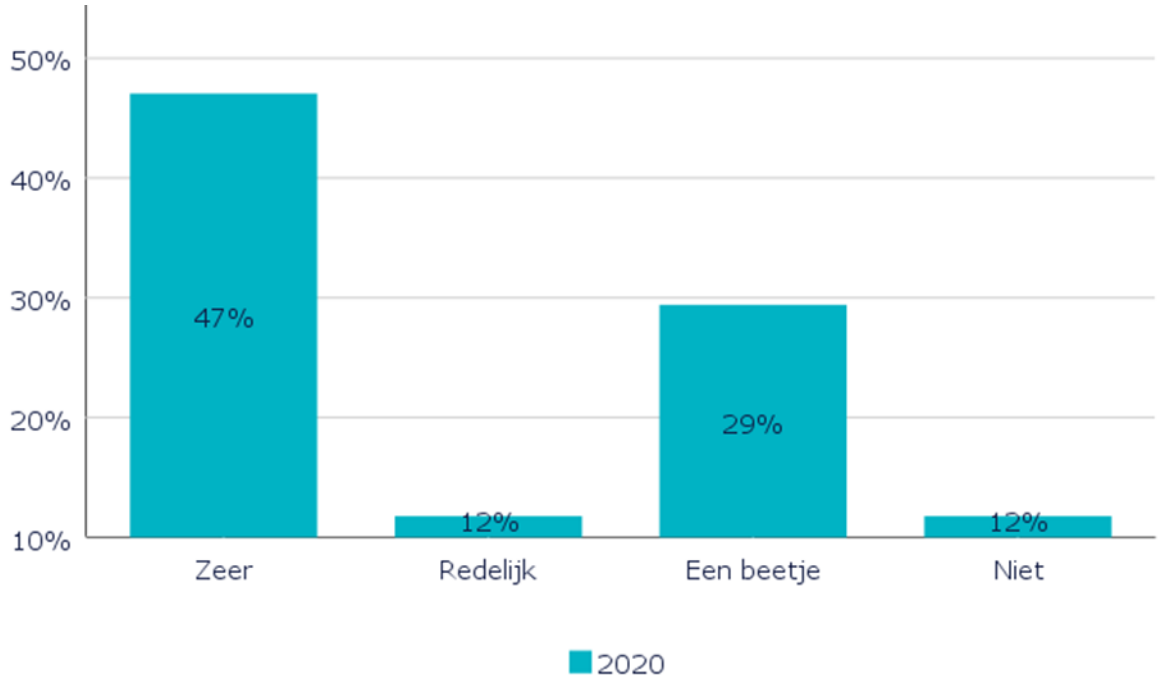


Heeft u of uw kind/heb je in het afgelopen jaar minder ondersteuning ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen?

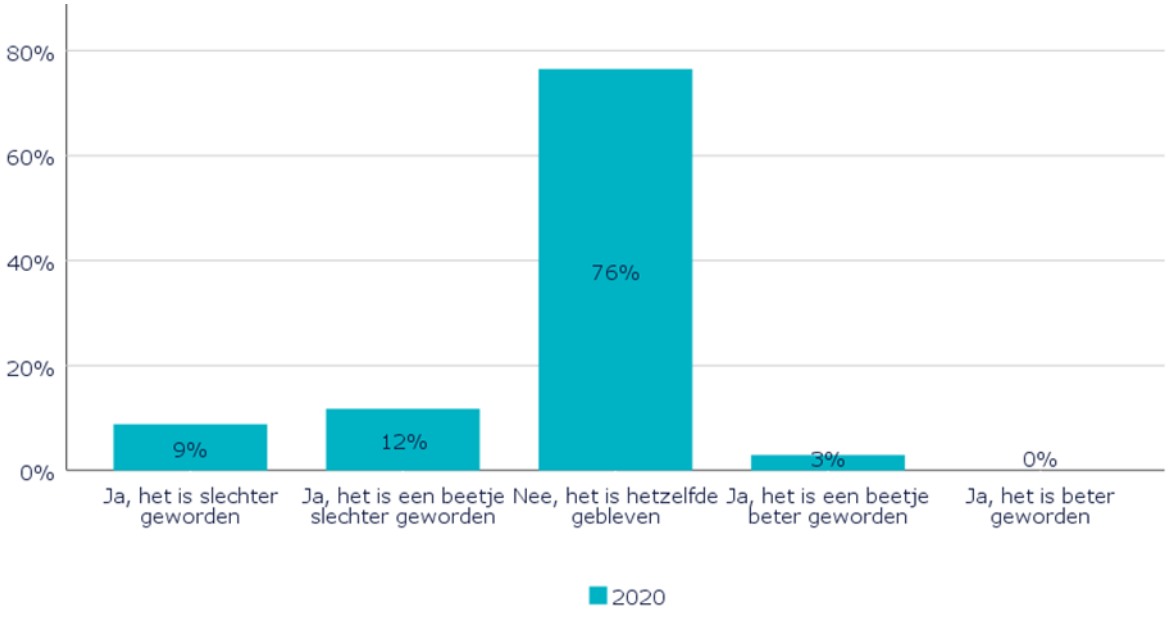


Effect corona op hulpvraag en hoeveelheid ondersteuning
Voor een meerderheid van de respondenten is de hulpvraag hetzelfde gebleven in de coronaperiode (57%). Bij 37% is de hulpvraag (een beetje) verslechterd. De helft van de respondenten geeft aan (veel) minder ondersteuning te hebben ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen. Mogelijk houdt dit verband met de afgenomen waardering voor het kunnen krijgen van hulp die men nodig heeft, vergeleken met 2019.

Was het (tijdelijk) minder ontvangen van ondersteuning voor u of uw kind/jou een probleem?

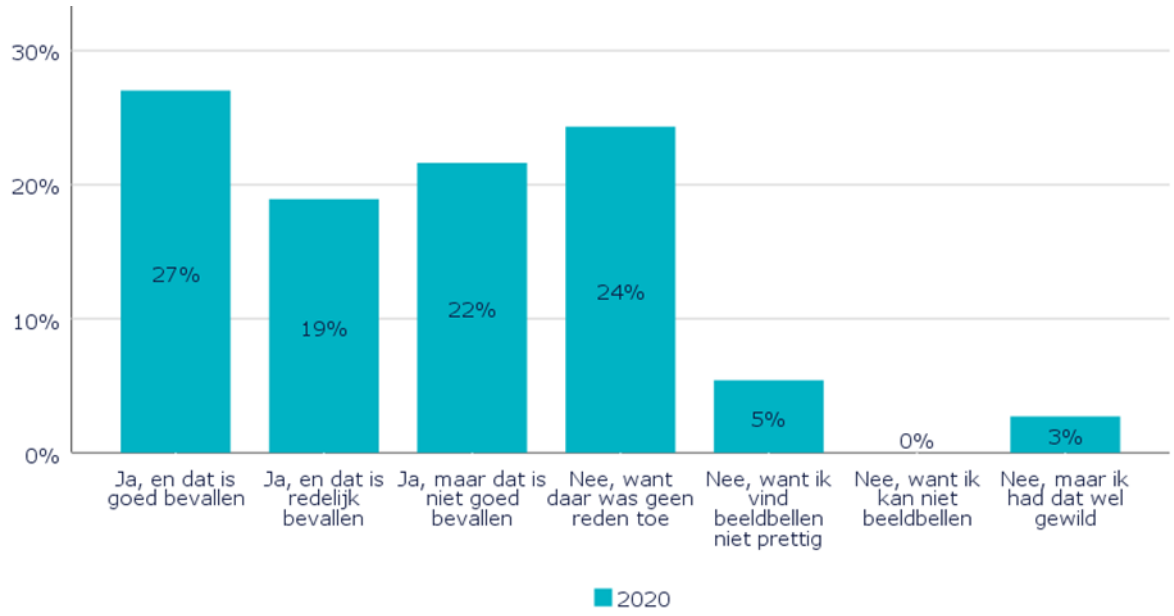


Is de kwaliteit van de ondersteuning veranderd als gevolg van de coronacrisis?

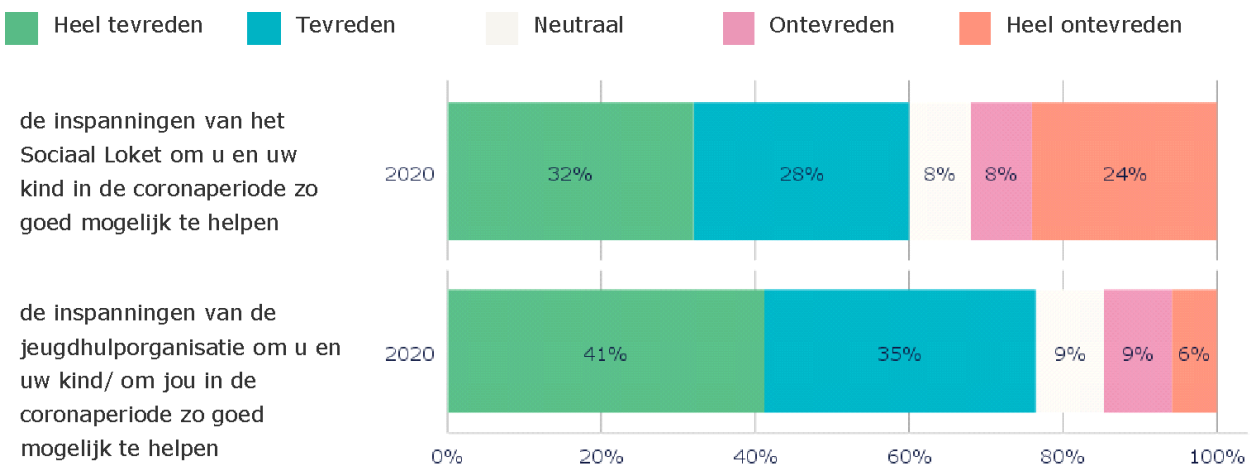


Minder ontvangen ondersteuning problematisch, kwaliteit gemiddeld hetzelfde
Voor de meerderheid van de respondenten die minder ondersteuning heeft ontvangen in de coronaperiode, is dit redelijk tot zeer een probleem (59%). 29% vindt het daarnaast een beetje problematisch. Voor slechts 12% was het tijdelijk minder ontvangen van ondersteuning geen probleem. De kwaliteit van de ondersteuning is volgens 76% van de respondenten hetzelfde gebleven. 21% vindt dat deze verslechterd is en 3% vindt het een beetje beter geworden.

Heeft u/Heb je in de coronaperiode via beeldbellen contact gehad met de organisatie die u/jou ondersteuning biedt?



Bent u/ben je tevreden over ...



Contact via beeldbellen en tevredenheid over inspanningen
De meerderheid van de respondenten heeft in de coronaperiode via beeldbellen contact gehad met de organisatie die hen ondersteuning biedt. Bij 46% is dit redelijk of goed bevallen, bij 22% niet. 3% van de respondenten heeft geen contact gehad via beeldbellen, maar had dit wel gewild. De meerderheid van de respondenten is (heel) tevreden met de inspanningen van het Sociaal Loket en de jeugdhulporganisatie om hen in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen. De inspanningen van het Sociaal Loket worden wel lager gewaardeerd dan die van de jeugdhulporganisatie.

Opmerkingen over de ondersteuning: wat gaat er goed, wat kan er beter en ervaring met ondersteuning in coronaperiode

	Wat ging goed?	Aantal
1	Luisteren/serieus genomen/gehoord voelen	14
2	Algemene tevredenheid over begeleiding/hulp	9
3	Aansluiting hulp op hulpvraag/maatwerk/oplossingsgericht	6
4	Gekeken naar/op de hoogte van persoon/wat iemand nodig heeft	6
5	Hulpvaardigheid/genomen tijd/inzet	5

	Wat kon beter?	Aantal
1	Communicatie/contact/informatievoorziening	6
2	Aansluiting hulp op hulpvraag/maatwerk/oplossingsgericht	5
3	Snelheid van handelen/reageren/proactief	5
4	Bereikbaarheid/beschikbaarheid	4
5	Snelheid/duur aanvraag/start hulp	4

	Opmerking over ervaring met ondersteuning in coronaperiode	Aantal
1	(Tevreden over) geen of weinig verandering in ondersteuning	11
2	Moeite met/ontevreden over (toename) telefonisch/digitaal/niet fysiek contact	5
3	Algemene tevredenheid	4

Colofon
Opdrachtgever : Gemeente Westervoort
Opdrachtnemer : BMC
Datum : Mei 2021