Samenvatting resultaten Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp gemeente Duiven over het jaar 2020

Inleiding

In 2021 is het, bij wet verplichte, cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd in de gemeente Duiven. Het onderzoek is afgenomen bij jongeren en ouders die in 2020 jeugdhulp hebben ontvangen. Het onderzoek is, evenals voorgaande jaren, uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau BMC.

Onderzoek Jeugdhulp

1. Opzet jeugdhulponderzoek

Voor het jeugdhulponderzoek zijn 104 ouders en 43 jongeren, die in 2019 jeugdhulp vanuit de gemeente Duiven hebben ontvangen, schriftelijk benaderd. Hierbij werden zij verzocht deel te nemen aan de telefonische enquête die werd uitgevoerd door onderzoeksbureau BMC. In totaal hebben 54 ouders en jongeren meegewerkt aan dit telefonische onderzoek, wat een respons van 36% oplevert. Ondanks dat dit percentage een stuk hoger ligt dan onder onderzoek met een vergelijkbare doelgroep (15-18% is gangbaar), hebben de onderzoeksresultaten een indicatief karakter vanwege het aantal respondenten. Het onderzoek is opgedeeld in vier thema's: toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en effect van de hulp. Daarnaast is respondenten gevraagd wat goed gaat en wat beter kan.

2. Resultaten jeugdhulponderzoek

- Op het thema 'toegankelijkheid van voorzieningen' scoort de gemeente Duiven op twee van de drie stellingen beter dan de referentiegroep, en laten een hogere score zien dan vorig jaar. Van de respondenten geeft 80% aan dat ze altijd of vaak weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. Respondenten geven aan de hulp te ontvangen die ze nodig hebben (82%). Er is een daling te zien bij de stelling dat ze snel geholpen worden (62%) en hiermee zakt de score onder het niveau van de referentiegroep.

- Het thema 'uitvoering van de zorg' is gemeten binnen twee subcategorieën, te weten 'kwaliteit van de zorg' en 'kwaliteit van de hulpverlener'. Bij kwaliteit van de zorg wordt op alle stellingen hoger gescoord dan in 2019. Meer mensen geven aan dat ze goed geholpen zijn (84%) en voldoende geïnformeerd zijn over de hulp (90%) dan in 2019. Hierbij scoort de gemeente Duiven boven de referentiegroep. Het aantal mensen dat tevreden is over de samenwerking tussen instanties is iets gestegen (49%) maar blijft de score lager dan de referentiegroep. In het kader van "kwaliteit van de hulpverlener" wordt op alle stellingen hoger gescoord dan vorig jaar. Respondenten (97%) vinden dat ze met respect behandeld worden en 88% voelt zich serieus genomen door de hulpverlener. Hiermee scoren we dicht bij de referentiegroep. Van de mensen vindt 78% dat hulpverleners genoeg weten om hun/hun kind te helpen, dit is meer dan 2019 en scoort iets lager dan de referentiegroep.

- Bij het thema 'effect van de hulp' vallen alle scores bij de subcategorie opvoeden iets hoger uit dan vorig jaar, en wordt door meer mensen dan in de referentiegroep aangegeven dat het door de hulp thuis beter gaat (82%) en het gedrag van het kind is verbeterd (79%). Ook het veiligheidsgevoel (66%) scoort hoger dan vorig jaar maar blijft iets lager dan de referentiegroep. In de subcategorie zelfstandigheid wordt op twee stellingen minder gescoord maar blijft de score dichtbij de referentiegroep. Het effect op de zelfredzaamheid is bij twee van de drie stellingen gestegen waarbij het beter kunnen oplossen van problemen

boven de referentiegroep scoort. Ten opzichte van de vorige meting worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in iets hogere mate ervaren. In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten in gelijke mate ervaren.

- Op de vraag wat goed gaat antwoorden de respondenten dat ze tevreden zijn over de betrokkenheid, kennis en hulpvaardigheid van de hulpverlening. Daarnaast worden goede communicatie, serieus genomen voelen, snelheid van handelen en effect van de hulpverlening genoemd. Positief is dat de meeste respondenten op de vraag wat er beter kan antwoordden dat zij tevreden waren en geen verbetering behoefden. Evenwel gaven andere respondenten aan dat de communicatie zowel intern als tussen instanties beter kan. Daarnaast vraagt de snelheid, de wisseling van medewerkers en het afstemmen van hulp op de hulpvraag aandacht.

3. Conclusie en vervolg

- De coronacrisis heeft een grote impact gehad op gezinnen en de mogelijkheden die gemeente en hulpverleners hadden om de gezinnen te ondersteunen. Door de lockdowns moesten ouders thuisonderwijs en werk combineren en werden mogelijkheden van hulp door het netwerk beperkt. De sluiting van scholen en de wisselende maatregelen zorgden voor nieuwe vragen over digitale middelen, noodopvang, vervoer, hulpverlening enz. Dit alles zorgde voor spanningen, stress en gevoelens van overbelasting en onmacht bij ouders en kinderen. Er werd een groter beroep gedaan op hulpverlening en er ontstonden situaties waarbij de veiligheid van de kinderen in het gedrang kwam. Dit heeft veel van onze medewerkers en hulpverleners gevraagd die zelf ook vanuit huis moesten werken. Dit zien we terug in de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek. Met name bij het onderdeel snelheid van handelen bij het thema toegankelijkheid zien we een daling van de scores.

- Ondanks de coronacrisis en de beperkte mogelijkheden van de hulpverlening waarbij digitale middelen moesten worden ingezet, zijn inwoners tevreden over de kwaliteit en effecten van de hulpverlening en wordt bij sommige stellingen zelfs hoger gescoord dan in 2019. In het document Samen Sterk wordt de doelstelling “score kwaliteit van zorg bedraagt 75%” genoemd, deze doelstelling is in 2020 gehaald (76,5%). De doelstelling “score van kwaliteit van hulpverlening blijft gelijk” is gehaald en verbeterd met 8%.

- Binnen de gemeente is ingezet op het verbeteren van handelen in het kader van de veiligheid door het positioneren van de aandachtsfunctionaris Kindermishandeling en Huiselijk Geweld, de aanstelling van de gedragswetenschapper en scholing voor medewerkers. Intern en extern veiligheidsoverleg zorgt voor borging van kwaliteit en samenwerking met veiligheidspartners. In 2020 vroegen situaties om doortastend en zorgvuldig optreden in het kader van veiligheid, dit is gewaardeerd met een hogere score op ervaren veiligheid. In 2021 starten we met het opzetten van een Integrale Aanpak ter Voorkoming van Escalatie bij huishoudens met oplopende problematiek.

- Om te zorgen dat de inwoners van Duiven ervaren dat de gemeente zich inzet om de hulpverlening goed te laten functioneren en bijstuurt waar nodig, hebben consulten een opleiding procesregie gevolgd. Hierbij heeft ook de samenwerking tussen instanties de aandacht. Vanuit het Sociaal Team, dat zicht richt op gezinnen met complexe problematiek,

wordt sterk gestuurd op samenwerking volgens de methodiek één gezin, één plan en één regisseur.

- Om het zicht op de kwaliteit van de ingezette hulpverlening te verbeteren, is er aandacht voor monitoring van de ingezette hulp op kwaliteit en zorgvuldige toetsing bij aanvragen voor verlenging. Hierdoor ontstaat een goed beeld van de geboden hulp door zorgaanbieders en de effecten voor onze inwoners. Deze informatie wordt met zorgaanbieders tijdens contractgesprekken besproken.