Ouders met complexe vraag onvoldoende ondersteund



Ouders

van kinderen met een beperking of handicap

Complexe vraagstukken

- 30 betrokken professionals (gemiddeld)
- minimaal 1 afspraak per week met een professional
- 5 - 15 vragen per jaar
- vraagstukken met grote impact
- snel wisselende situatie

Onvoldoende ondersteund

ook na contact met het wijk-team:

- 79% van de ouders is veel tijd kwijt met het zoeken naar informatie.
- 33% weet niet of nauwelijks bij wie hij/zij moet zijn om dingen in de zorg voor het kind geregeld te hebben.
- 58% weet niet of nauwelijks waar ze zelf terecht kunnen als ze zelf steun nodig hebben.

Ons advies voor de Wijkteams

ONDERZOEK
Neem kenmerken als complexiteit van vraagstukken mee in het tevreden-heidsonderzoek. Zo krijg je inzicht in de categorie ontevreden cliënten en zijn specifieke doelgroepen met specifieke problemen beter te onder-scheiden.

OVERWEEG
Of voor bepaalde doelgroepen de huidige aanpak van het wijkteam (de generalist dichtbij) de juiste is of dat voor bepaalde doelgroepen het beter is om meteen te worden doorverwezen naar een vast team van specialisten (wijkteam +)binnen de gemeente. De benodigde kennis om bepaalde zaken (verbouwen woning, maatwerk hulp-middelen, doorverwijzen naar specia-listen etc.) is specifiek, groot en aan constante verandering onderhevig.

Poll onder ouders

n=33

15%
45%
21%
18%
1%

Wat ouders ervaren en onderzoek aantoont

Bijzonder IN ARNHEM

"Ze wil graag helpen maar we zijn te ingewikkeld"

"Mijn keukentafelgesprek is 2 keer op het laatste moment verzet, de professional die zou aanhaken kon er uiteindelijk niet meer bij zijn. "

"Mijn wijkcoach zei 'je wilt zo toch niet je hele leven voor je kind zorgen, hij moet maar zelfstandig leren worden' (zoontje van 13 met een iq van 2 tot 6 jarige)"

"Nieuwe wijkcoach gekregen ivm meer verstand van verbouwing. Hij stelde voor het verbouwen in delen te doen want 'je weet maar nooit, mischien gaan jullie nog scheiden (ouders van zoontje met progessieve spierziekte)"

"Ik zou eigenlijk een klacht willen indienen, maar ik durf niet. Ik ben toch afhankelijk van de ondersteuning die ze me bieden. Stel dat ze die afpakken?"

"Ze willen meedenken, en dat ik pro-actief zelf oplossingen aandraag. Maar als ik het antwoord wist had ik zelf toch al lang actie ondernomen?"

ONDERZOEK

Nationale Ombudsman

Burgers worden bij de aanvraag van het 'kastje naar de muur' gestuurd tussen verschillende loketten. Dit heen en weer 'gepingpong' is vooral illustratief voor mensen met meer complexe of multi-problematiek.

Bron: Nationale Ombudsman

ONDERZOEK

Intermediair

75 procent van de ouders van een kind met een beperking gaat minder werken, 60 procent krijgt een burn-out. 'Het zijn niet alleen de vele uren zorg, ziekenhuisbezoek en het rekening houden met de rolstoel. Het is ook de emotionele impact, het verdriet om wat nooit zal kunnen.

Bron: Intermediair

ONDERZOEK

SCP

Bijna 2 miljoen mensen in Nederland combineren een baan met mantelzorg. Zo'n 30 procent van de werkende mantelzorgers heeft moeite met die combinatie en ervaart veel tijdsdruk en geeft het leven een substantieel lager cijfer dan gemiddeld. De mantelzorgers die een lagere kwaliteit van leven ervaren, verlenen vaak intensieve zorg (>8 uur p.w).

Bron: Sociaal en Cultureel Planbureau