

## Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp

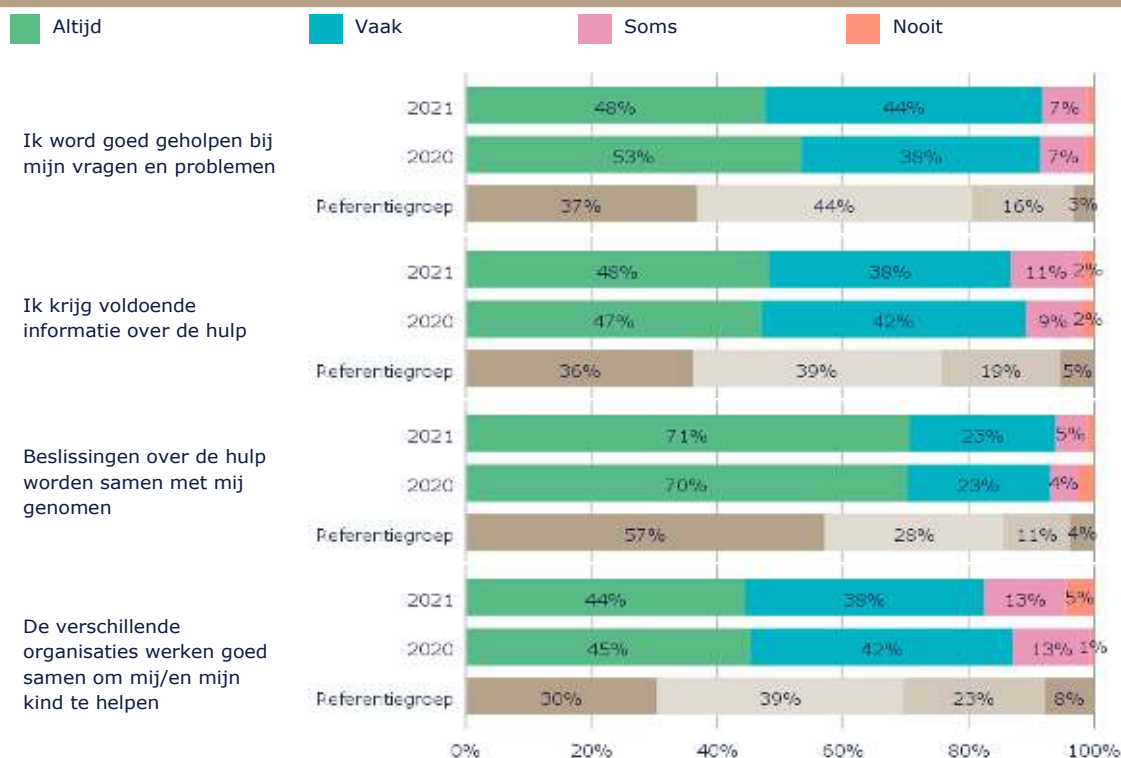
Deze factsheet geeft inzicht in de cliëntervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp in uw gemeente.

- 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 855 ouders en 569 jongeren aangeschreven. In totaal hebben 239 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 196 ouders en 43 jongeren. Daarmee is het responspercentage **16,8%**. Een respons tussen de 15% en 20% is normaal voor deze doelgroep.

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, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

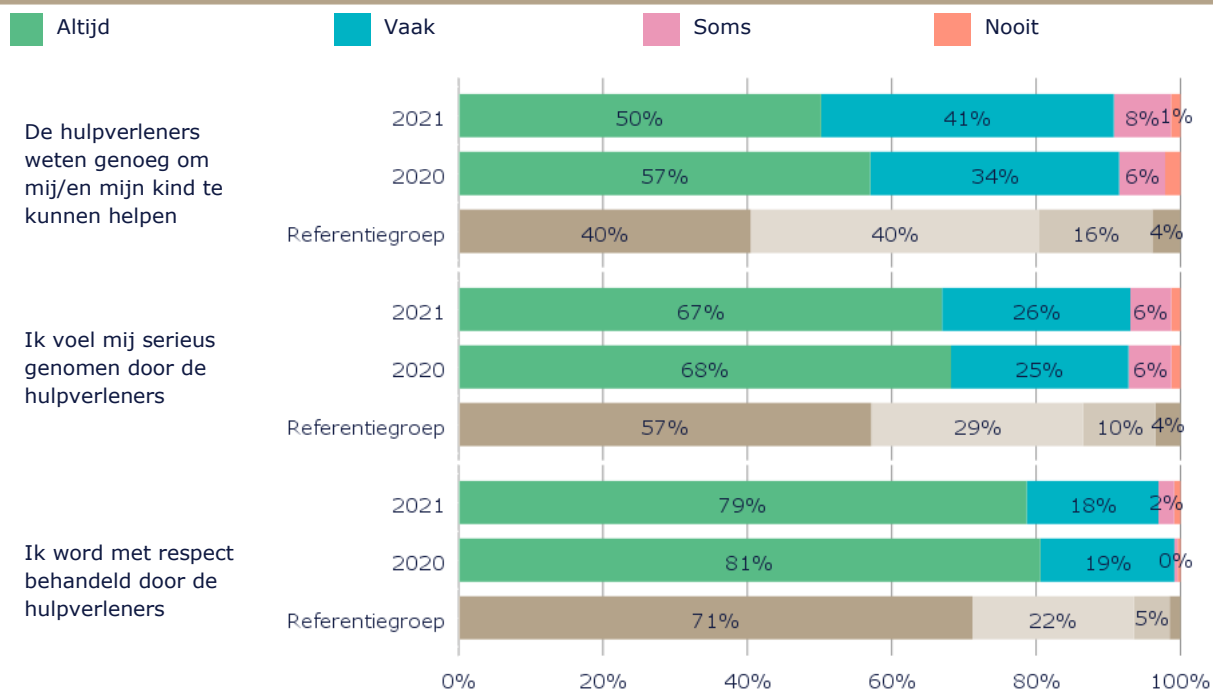
## Waardering van de uitvoering (algemeen)



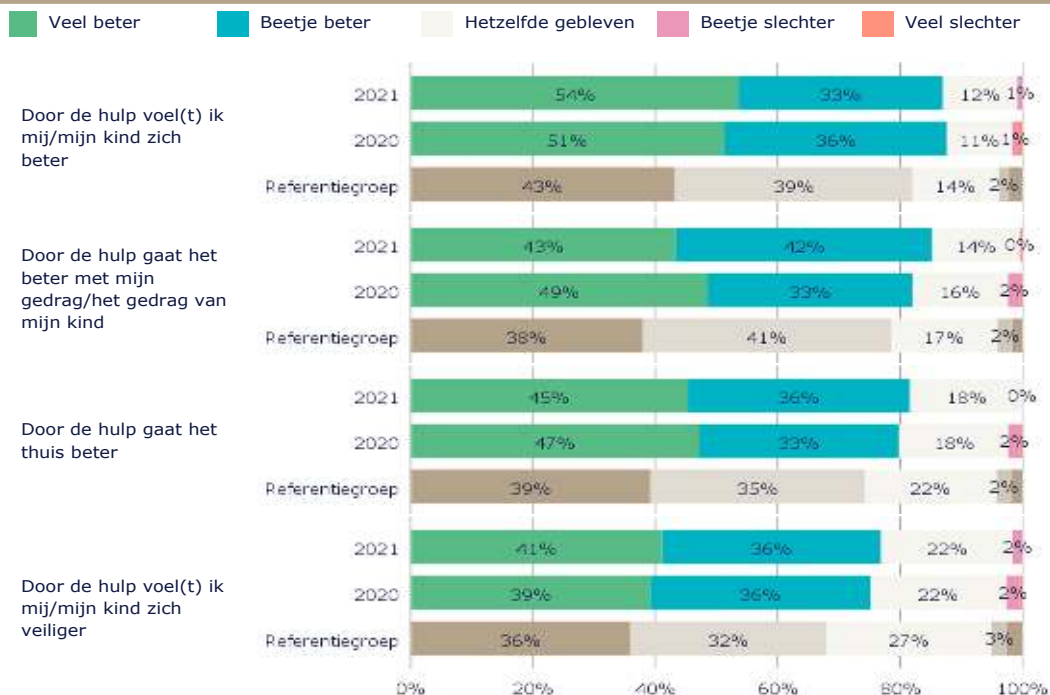
### Algemene waardering gelijk gebleven

Van de respondenten in uw gemeente geeft 92% aan dat zij goed worden geholpen bij vragen en problemen. 86% van de respondenten stelt voldoende informatie rond de hulp te ontvangen. Van de respondenten geeft 94% aan dat beslissingen in samenspraak worden genomen. Ook is 82% van de respondenten tevreden over de samenwerking tussen organisaties. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft bij de stellingen over de informatievoorziening en de samenwerking tussen organisaties iets afgenomen. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten positiever.

## Waardering van de uitvoering (hulpverleners)



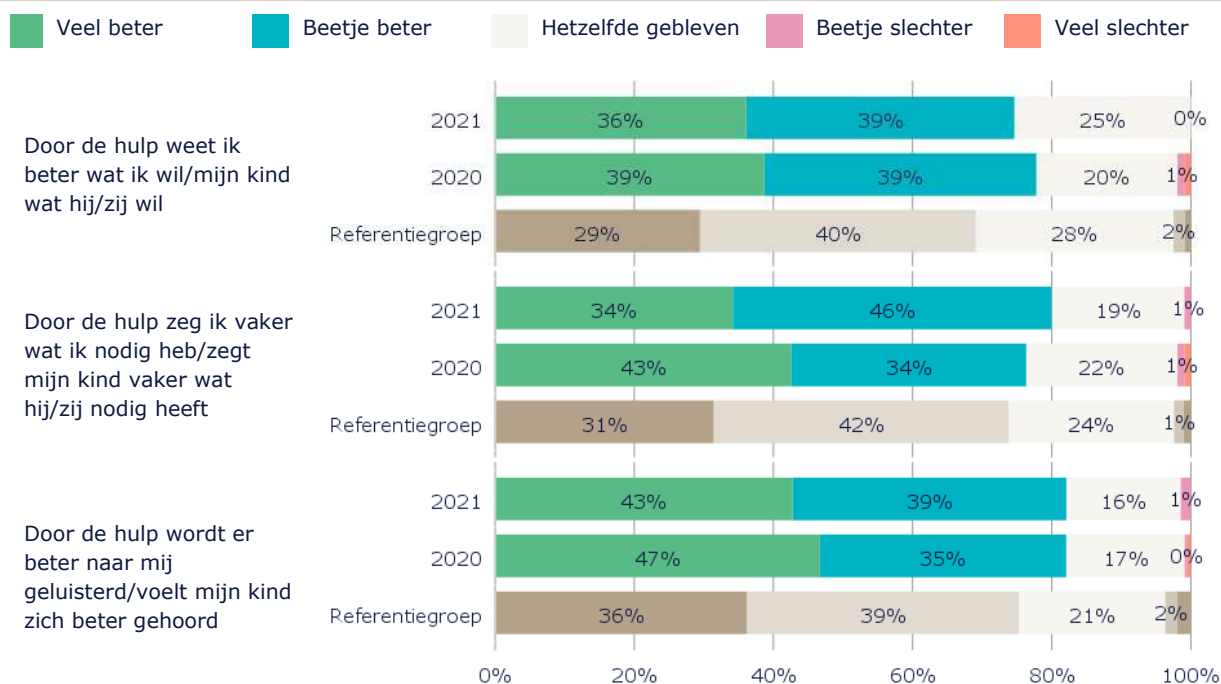
## Effect van de hulp bij het opgroeien



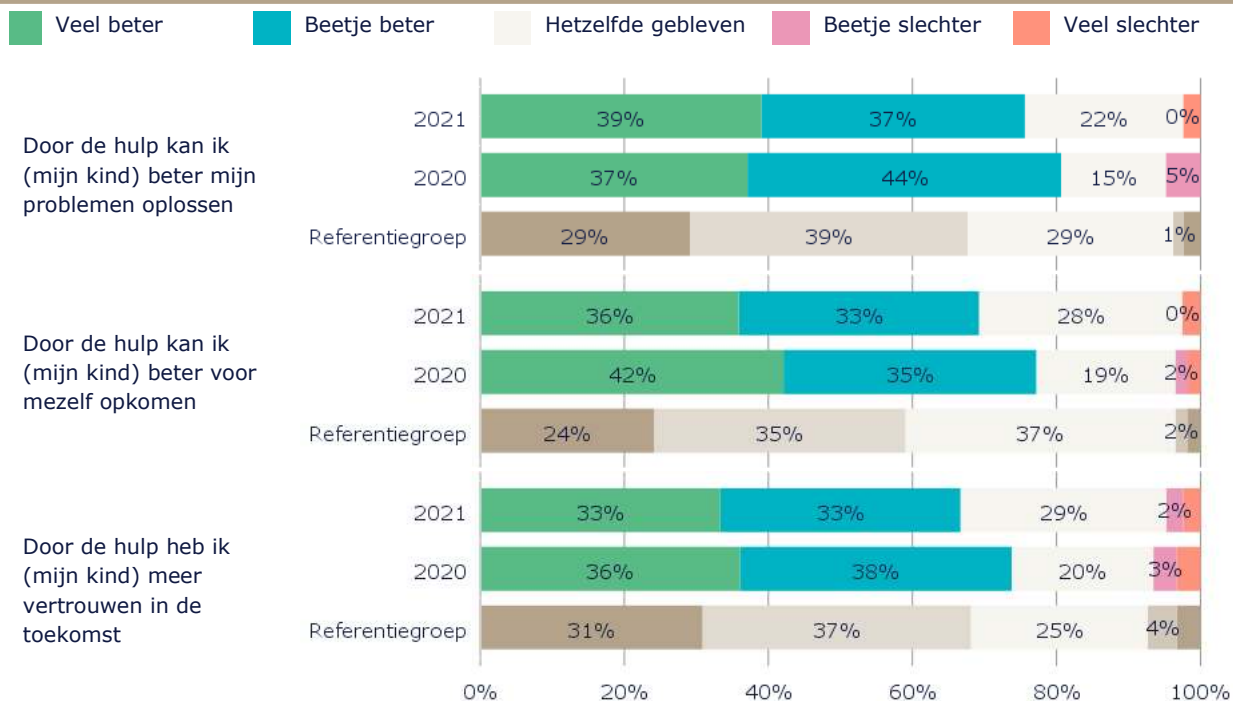
### Waardering van de hulpverleners gelijk gebleven, effect op opgroeien neemt toe

Respondenten zijn positief over de kennis van de hulpverleners (91%) en voelen zich serieus genomen (93%). 97% van de respondenten geeft aan met respect behandeld te worden door de hulpverleners. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Het door respondenten meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is dat het kind zich beter voelt: 87% ervaart dit effect. 85% vindt dat het beter gaat met het gedrag en 82% ervaart dat het thuis beter gaat. Van de respondenten antwoordt 77% dat het kind zich thuis veiliger voelt.

## Effect van de hulp op zelfstandigheid



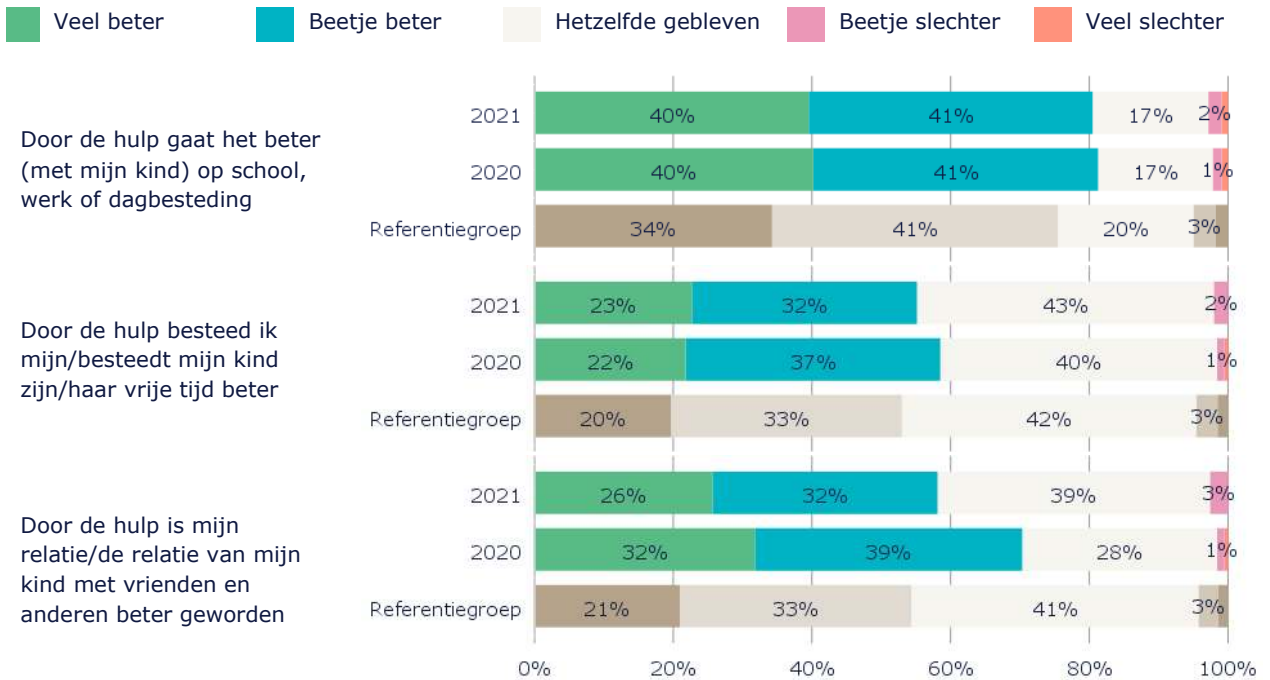
## Effect van de hulp op zelfredzaamheid – vragenlijst jongeren



### Effect hulp op zelfstandigheid gelijk en op zelfredzaamheid gedaald

75% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Dat is een kleiner aandeel dan vorig jaar (78%), maar nog altijd hoger dan het niveau in de referentiegroep (69%). Ook zegt 80% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. 82% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Jongeren ervaren het effect van de hulp op hun zelfredzaamheid in mindere mate dan vorig jaar. 76% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 69% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 66% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

## Effect van de hulp op meedoen in omgeving

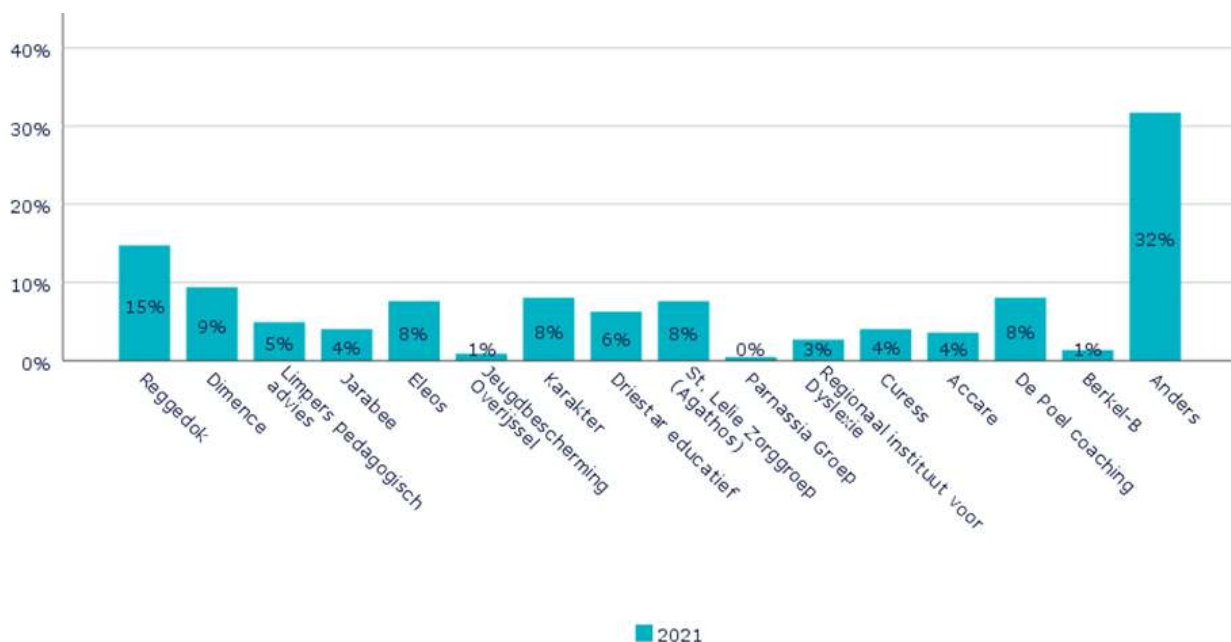


### Effect hulp op meedoen in omgeving gemiddeld gedaald

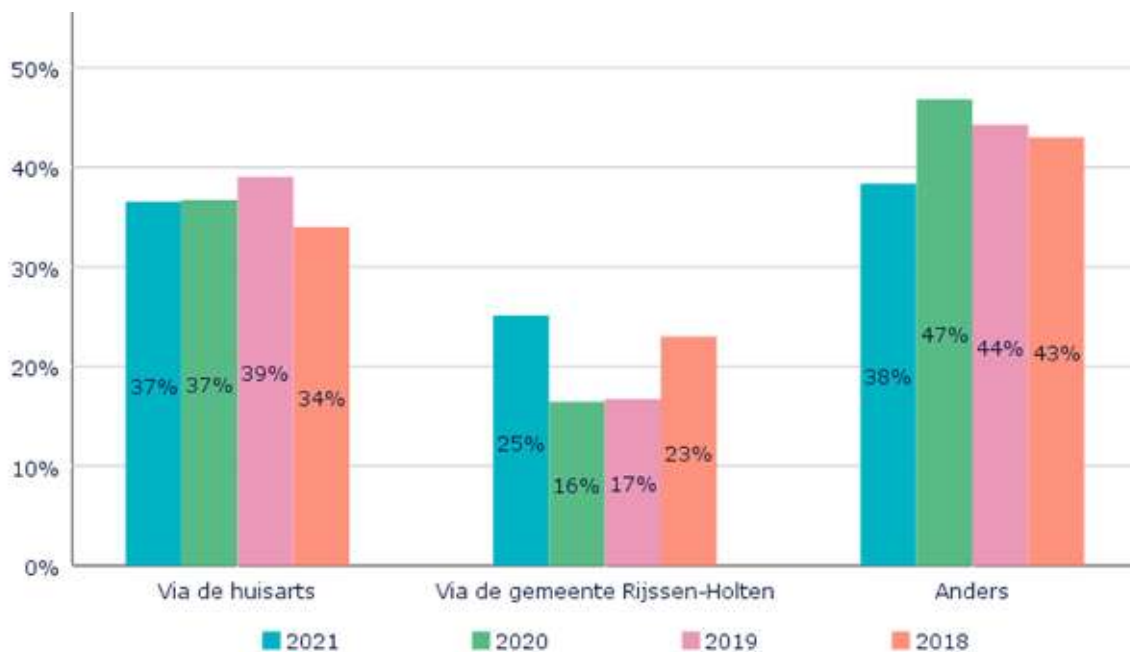
81% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 55% besteedt de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 58% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Ten opzichte van de vorige meting worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in (iets) mindere mate ervaren. Dit geldt met name voor het effect van de hulp op de relaties met vrienden en anderen.

## Met welke organisatie(s) hebben u en/of uw kind/heb jij het afgelopen jaar het meest te maken gehad?



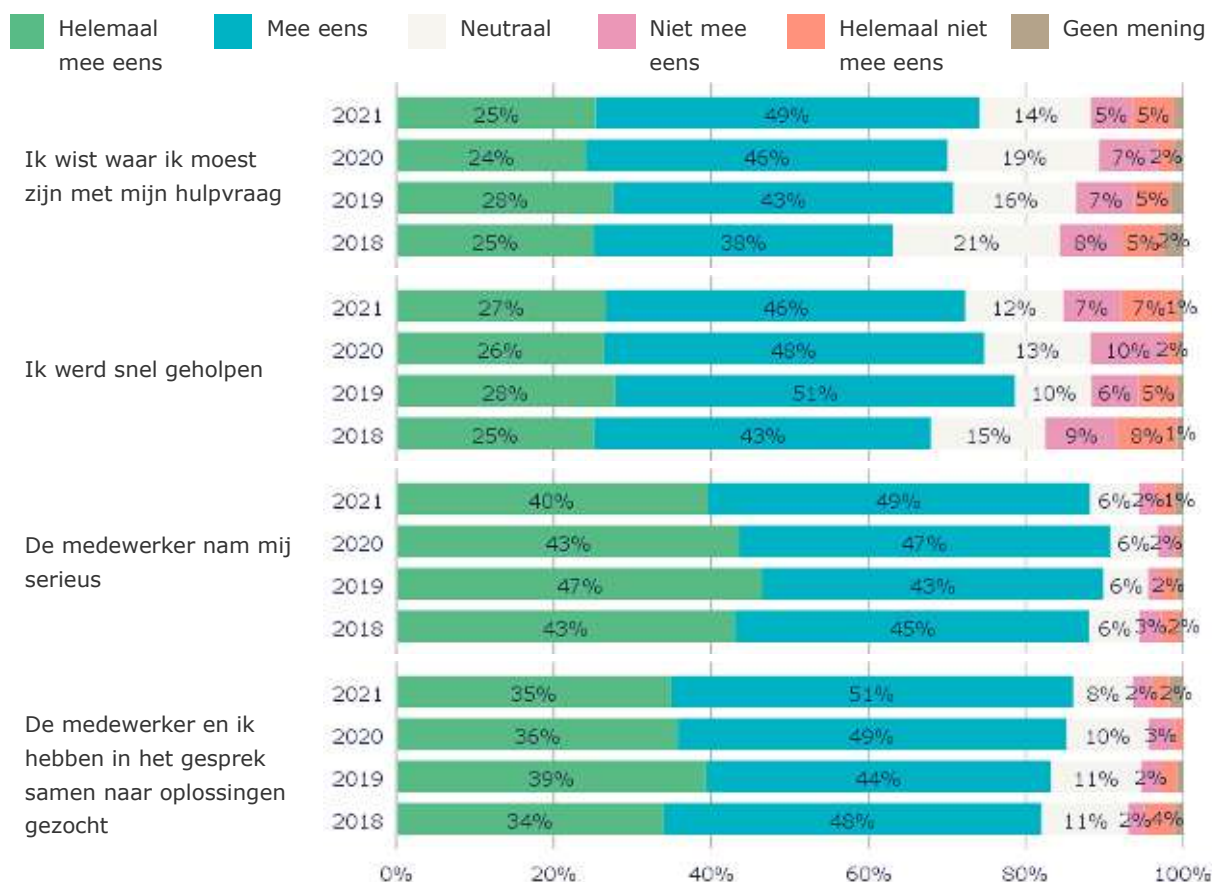
## Hoe bent u/ben je bij de organisatie waar uw kind/je nu zorg/hulp van krijgt terechtgekomen?



### Toegang tot hulp via huisarts of anders

37% van de respondenten is doorverwezen door de huisarts, net als vorig jaar. 25% is via de gemeente bij de zorgaanbieder terechtgekomen, wat een stijging is ten opzichte van vorig jaar (16%) en het jaar ervoor (17%). Een kleinere groep respondenten (38%) dan vorig jaar (47%) heeft de antwoordcategorie 'Anders' aangekruist. De meeste respondenten die hierop een toelichting hebben gegeven, hebben ingevuld dat zij via school zijn verwezen. Een grote groep antwoordt zelf hulp te hebben gezocht of zelf contact te hebben opgenomen met de organisatie. Respondenten hebben het meest te maken gehad met Reggedok en Dimence. Echter, de grootste groep respondenten heeft de optie 'Anders' aangekruist (32%).

## Toegankelijkheid van voorzieningen

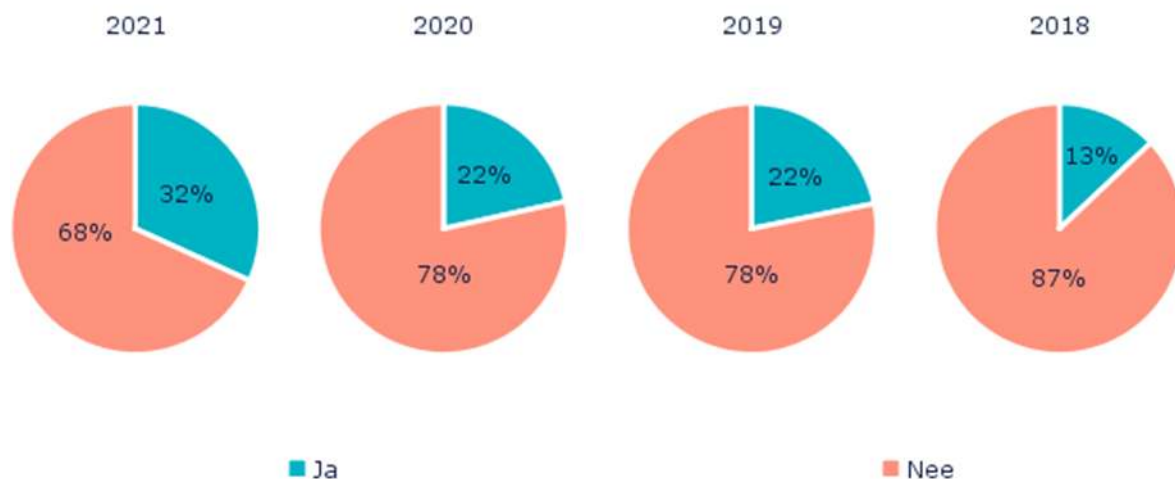


### Respondenten iets minder tevreden over toegankelijkheid dan vorig jaar

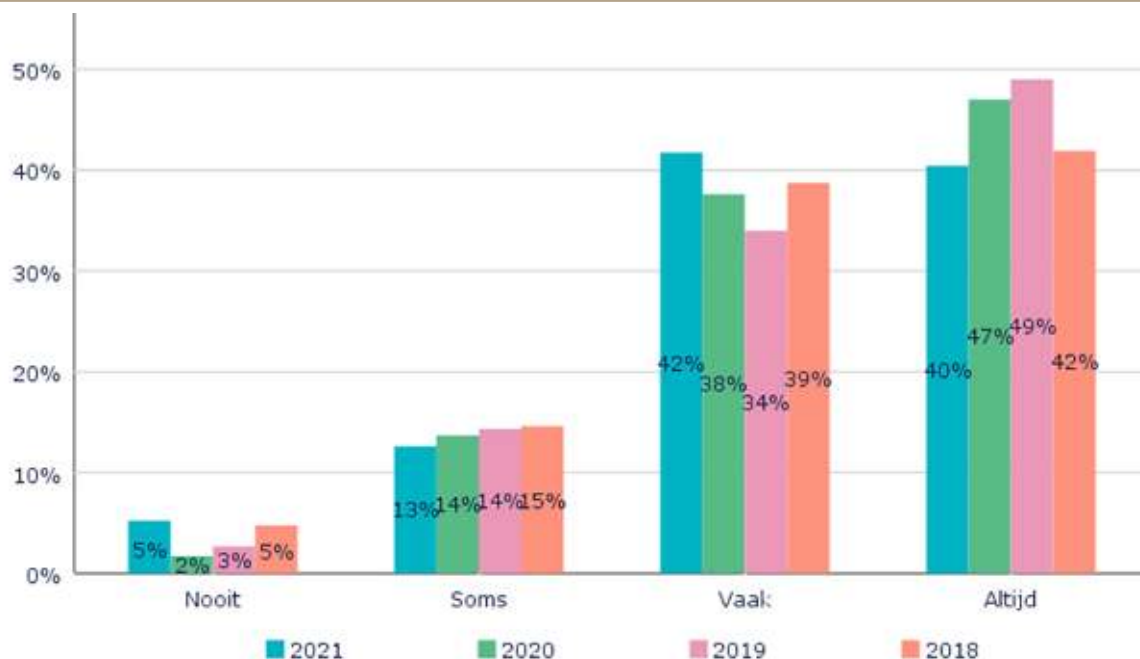
Een iets groter aandeel respondenten dan vorig jaar weet waar zij moeten zijn met hun hulpvraag (74% om 70%). Net als vorig jaar is een iets kleiner aandeel respondenten van mening dat zij snel zijn geholpen: vorig jaar was dit 74%, dit jaar is dat gedaald naar 73%. Het grootste deel van de respondenten vindt dat de medewerker hen serieus nam (89%), wat een lichte daling is sinds vorig jaar (90%). 86% van de respondenten heeft samen met de medewerker naar oplossingen gezocht (86%). Dat is een iets hoger percentage dan vorig jaar (85%).



## Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



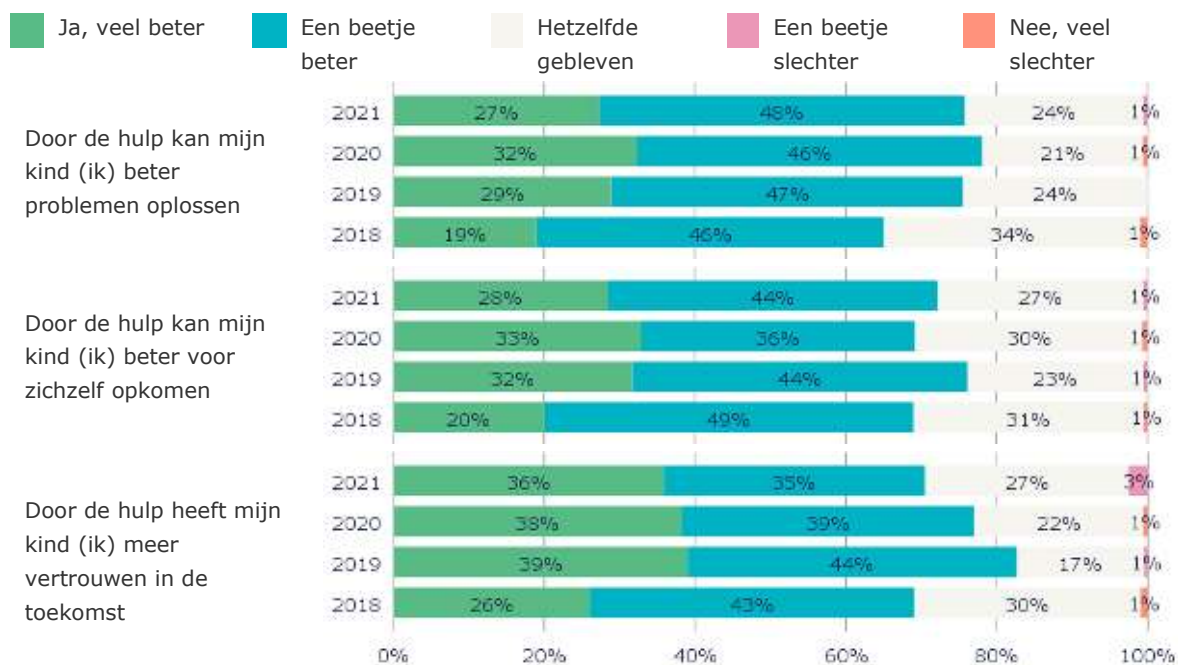
## Ik ben snel geholpen



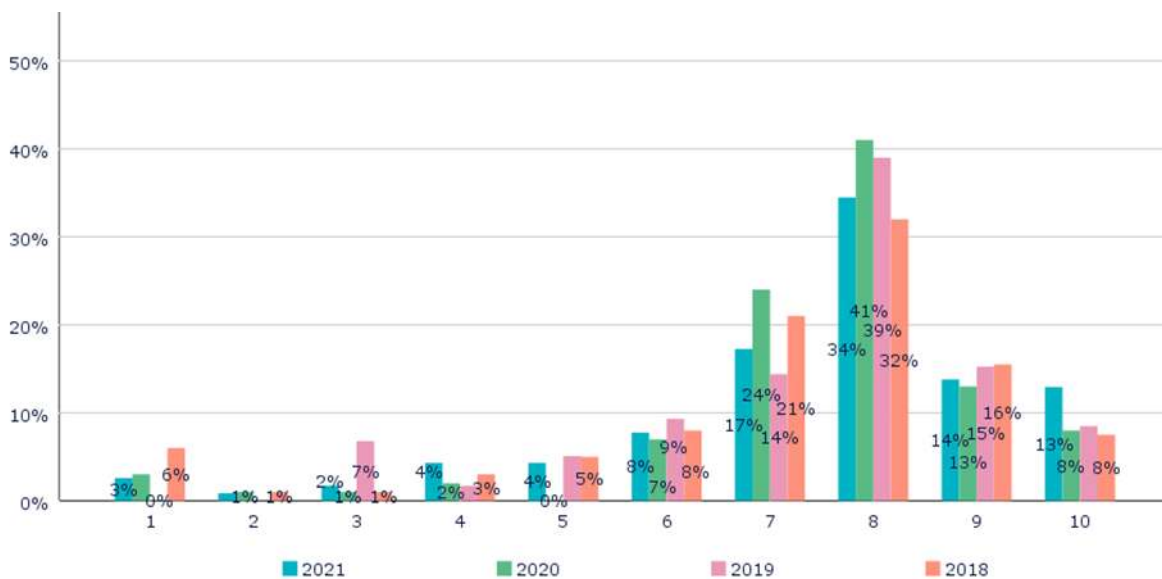
### Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner gestegen, respondenten tevreden over snelheid waarmee zij geholpen zijn

32% van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dat is een stijging ten opzichte van vorig jaar (22%) en de jaren ervoor. Ook is gevraagd of jeugdhulpcliënten vinden dat zij snel zijn geholpen. 40% van de respondenten vindt dat zij altijd snel zijn geholpen. Dat is een kleiner aandeel dan vorig jaar (47%). We zien dat de dalende trend van de afgelopen jaren dus doorzet. Daarentegen is een groter percentage respondenten van mening dat zij vaak snel geholpen zijn: 42% ten opzichte van 38% vorig jaar. 13% vindt dat zij soms snel geholpen zijn en 5% is van mening dat zij nooit snel geholpen zijn.

## Wat is het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van uw kind? – vragenlijst ouders



## Rapportcijfer contacten met de medewerkers van de gemeente Rijssen-Holtten

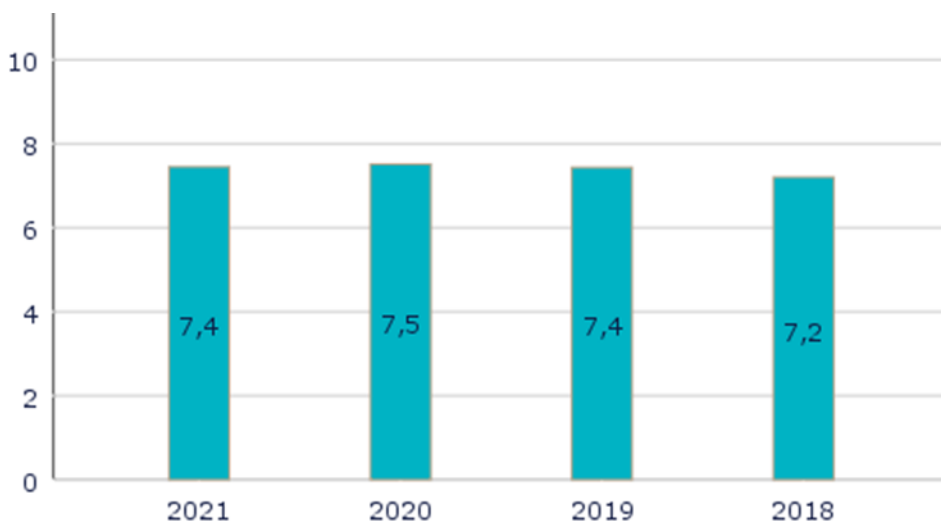


### Rapportcijfer contacten met medewerkers Rijssen-Holtten een 7,4

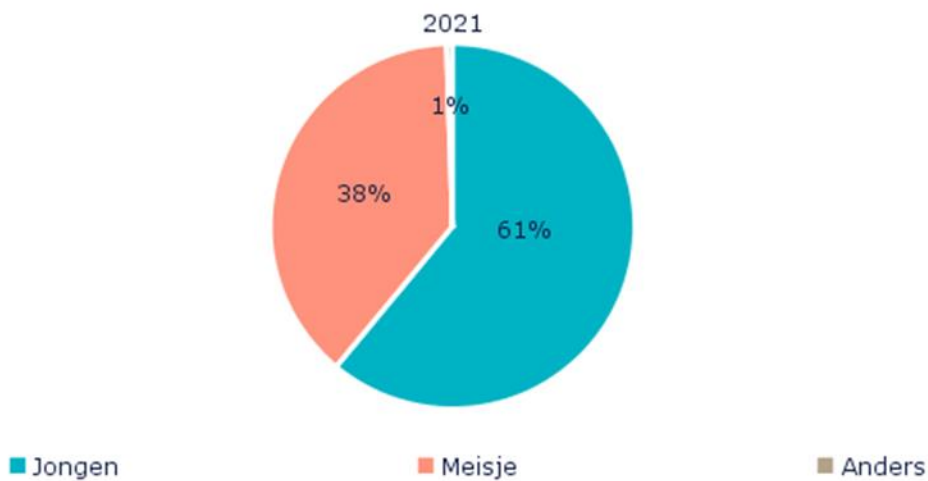
We zien dat ten opzichte van afgelopen jaar relatief minder ouders antwoorden dat hun kind beter problemen kan oplossen (75%) en dat hun kind meer vertrouwen heeft in de toekomst (71%). 72% van de ouders geeft aan dat hun kind beter voor zichzelf kan opkomen dankzij de hulp, wat een lichte stijging is ten opzichte van vorig jaar (69%). Aan jeugdhulpcliënten is gevraagd een rapportcijfer tussen de 1 (heel slecht) en 10 (heel goed) te geven voor het contact met de medewerkers van de gemeente Rijssen-Holtten. 86% van de respondenten geeft een voldoende (6 of hoger), waarvan 61% een goede beoordeling (8 of hoger). Het grootste aandeel van de respondenten geeft een 8 (34%), al was dit vorig jaar nog 41%.



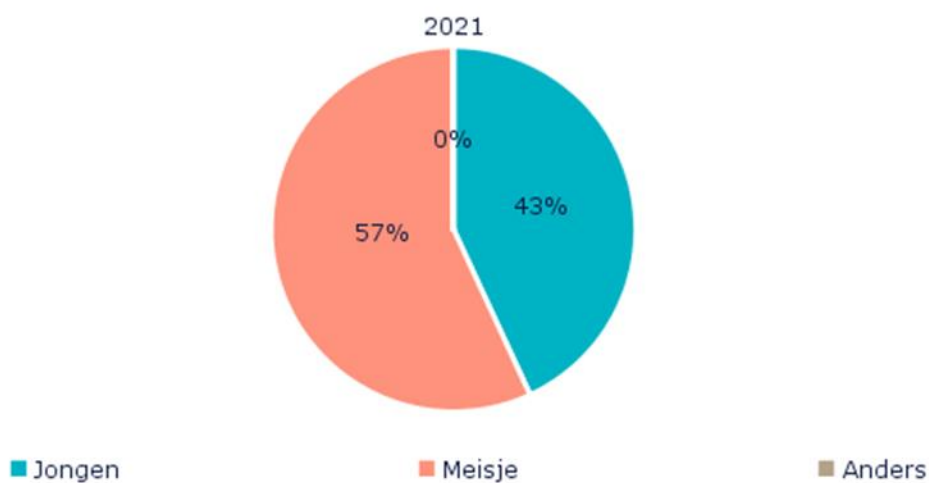
## Gemiddelde rapportcijfer



## Uw kind is een ... - vragenlijst ouders



## Ik ben een ... - vragenlijst jongeren



## Wat is de leeftijd van uw kind? - vragenlijst ouders



## Wat gaat goed en wat kan beter?

### Wat ging goed?

Serieus genomen/goed geluisterd (51)	<i>'Neemt ons serieus en zoekt mee naar oplossingen.'</i> <i>'Luisteren naar je verhaal en proberen je echt te helpen om de juiste hulp in te zetten.'</i>
Passende oplossing/positief effect (25)	<i>'Er werd gekeken naar wat mijn zoon nodig had en daar werd in stapjes gewerkt naar doelen.'</i> <i>'Hulp en begeleiding waren passend.'</i>
Vriendelijk/betrokken/meedenkend/hulpvaardig (22)	<i>'De medewerker kent mijn situatie, denkt mee, is behulpzaam, begripvol en respectvol, empathisch.'</i> <i>'Was heel vriendelijk, duidelijk en kwam met ideeën.'</i>
Vast aanspreekpunt/snelle reactie/goed bereikbaar (21)	<i>'De gemeente reageerde snel op mijn vraag. Ze dachten goed mee en namen er de tijd voor.'</i> <i>"Snelle reactie, korte lijnen met gemeente.'</i>

### Wat kan beter?

Wachtijd/snelheid van handelen (30)	<i>'Ik vond dat ik op het voor mij/mijn kind urgente moment lang moest wachten op doorverwijzing. Dat zegt waarschijnlijk het meest over de situatie op dit moment.'</i> <i>'Dat alle aanvragen zes weken op de plank blijven liggen voor er actie ondernomen wordt.'</i>
Communicatie (9)	<i>'Dat er een overdracht tussen twee medewerkers had plaatsgevonden en wij hier niet van op de hoogte waren.'</i> <i>'Het was voor mij aan het begin niet duidelijk wat het plan van aanpak was. Dat mocht wel een keer duidelijk van tevoren benoemd worden.'</i>
Veel wisseling in hulpverleners (8)	<i>'Het is jammer dat fijne medewerkers vertrekken. Als er iets zou kunnen worden gedaan aan het verloop onder het personeel, zou dat fijn zijn.'</i> <i>'Vaak wisseling gehad van ondersteuners. Waardoor de situatie steeds opnieuw uitgelegd moest worden.'</i>
Geen effect/oplossing ervaren (7)	<i>'Weinig verbeteringen.'</i> <i>'Uiteindelijk is het probleem van onze zoon niet opgelost.'</i>

#### Colofon

Opdrachtgever:  
Opdrachtnemer:  
Datum:

Gemeente Rijssen-Holten  
BMC  
29 juni 2022