

Resultaten tevredenheidsonderzoek ouders, jongeren en professionals proeftuin 'Jeugd- en opvoedhulp om de hoek'

Oktober 2013

Van augustus tot en met november hebben IPT-ers/gezinsgeneralisten en medewerkers van Lucertis samen met ouders en jeugdigen tijdens een gesprek, afzonderlijk van elkaar, feedbackformulieren ingevuld. Er is een beknopte rapportage gemaakt om traceerbaarheid van antwoorden te voorkomen i.v.m. kleine aantallen respondenten. In totaal hebben 12 van de 39 gezinnen die hulp van IPT-ers/gezinsgeneralisten of Lucertis kregen de vragenlijst ingevuld, 14 ouders en 4 jeugdigen. Omdat de tevredenheidsvragenlijsten zijn uitgezet in augustus-oktober is de respons redelijk laag. Voor twee gezinnen geldt dat beide ouders de vragenlijst hebben ingevuld. Vier professionals hebben de vragenlijst ingevuld, waarvan 1 medewerker van Lucertis en 3 IPT-ers/gezinsgeneralisten.

De tevredenheid van ouders met de werkwijze van de proeftuin is groot. Ouders geven de ondersteuning gemiddeld een 9,4 op een schaal van 0 -10. Opvallend is dat deze waardering hoger is dan die op de gevraagde onderdelen. Bij de jongeren is dat juist andersom. Kennelijk ligt dat aan een of meer factoren waarnaar in dit onderzoek niet gevraagd is. Dat relativeert de betekenis van de aspecten die hier centraal staan in relatie tot de tevredenheid over de ondersteuning.

Ouders geven aan dat ze zelf mee konden beslissen bij de keuzes die gemaakt werden (gemiddeld 9,1) en dat ze goed op de hoogte waren van hetgeen er gebeurde en wat ze konden verwachten (gemiddeld 8,9). De plek waar ouders de hulp kregen vonden ouders prettig (gemiddeld 9,0) en dichtbij (gemiddeld 8,9). Hier zien we een verschil tussen IPT/gezinsgeneralisten en Lucertis. Ouders zijn iets meer tevreden over de plaats van de hulp bij de IPT-er/gezinsgeneralist. Dit is te verwachten aangezien de IPT-ers/gezinsgeneralisten met name thuis afspreken.

Ouders zijn tevreden over de snelheid van de hulpverlening, maar iets minder tevreden dan over de andere onderwerpen. Ouders geven aan dat zij snel wisten welke hulp ze kregen (gemiddeld een score van 8,4) en dat de hulp snel startte (gemiddeld 8,0). Een ouder is het daar niet mee eens en scoort hiervoor een 1,2.

Slechts vier jeugdigen ouder dan 11 jaar hebben de vragenlijst ingevuld. De antwoorden dienen dus met voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden. Jongeren zijn kritisch over de snelheid waarmee de hulp begon. Ze zijn zeer tevreden over de plaats van de hulp. Drie van de vier jeugdigen geven aan dat ze wisten wat er ging gebeuren en mochten meepraten, een jeugdige geeft aan dit niet het geval was. Opvallend is dat twee van de vier jongeren die hulp niet als prettig ervaren hebben. Uit de andere scores komt niet goed naar voren waar dat aan ligt. Een jeugdige geeft daarbij aan dat: 'de relatie tussen mijn moeder en mij is verbeterd'. Een andere jeugdige geeft aan dat hij of zij de belangstelling goed vond.

De professionals zijn voor deze gezinnen zeer tevreden over de snelheid van de inzet van de hulp (8,7) en van duidelijkheid over welke hulp (8,8). Volgens hen konden gezinnen goed meebeslissen bij keuzes (8,9) en waren zij op de hoogte van wat zij konden verwachten (8,6). We zien echter dat de professionals minder tevreden zijn over de gehele duur van de ondersteuning van het CJG en de hulp die ze zelf gaven (6,8).

Bijlage 1: Instructie professionals

Beste professional,

Via de proeftuin in het CJG heeft u hulp aan verschillende kinderen en gezinnen geboden. Wij willen graag weten wat u, maar ook wat ouders en jeugdigen van de geboden hulp en ondersteuning vonden. En wat is hun mening over het feit dat een CJG-medewerker deze hulp en ondersteuning “erbij heeft geroepen”? Daarom hebben we vragenlijsten gemaakt. De vragen gaan over de snelheid van de inzet van de ondersteuning, of de plek waar de hulpverlening werd geboden goed paste bij het gezin en of ouders en de jeugdige goed op de hoogte waren en mee konden beslissen in de hulp en ondersteuning.

We willen u vragen de korte vragenlijsten in te vullen tijdens een gesprek met het gezin. Aan het einde van een gesprek kunt u **5 tot 10 minuten** nemen zodat allen de vragenlijst **tegelijkertijd** kunnen invullen. Er is namelijk een vragenlijst voor u, voor de ouders en eventueel voor de jeugdigen vanaf 11 jaar. Voor ouders met weinig beheersing van de Nederlandse taal is een aparte versie toegevoegd. Vervolgens dient u de ingevulde vragenlijsten bij elkaar in de bijgevoegde envelop te stoppen, **deze dicht te plakken** en vervolgens met de uitgaande post mee te geven. Het is niet de bedoeling dat u de antwoorden van de ouders doorleest en bespreekt. De ingevulde vragenlijsten worden anoniem verwerkt door de onderzoekers van de JeugdZaak.

U krijgt hierbij enkele enveloppen. Elke envelop bevat vragenlijsten voor 1 casus/gezin: een vragenlijst voor u als professional, een vragenlijst voor jeugdigen vanaf 11 jaar, twee vragenlijsten voor elke ouder (indien aanwezig), twee vragenlijsten voor elke ouder (indien aanwezig) met weinig beheersing van de Nederlandse taal.

Wij kunnen ons voorstellen dat het even wennen is om de vragenlijsten te gebruiken. Wij vinden het echter heel belangrijk dat ook de meningen van ouders en jeugdigen worden genomen in de evaluatie van de proeftuin. Wij willen u dan ook bij voorbaat hartelijk danken voor de moeite.

Met vriendelijke groet,

Zefanja van der Kolk (06-50883268)

Wim de Jong

De JeugdZaak