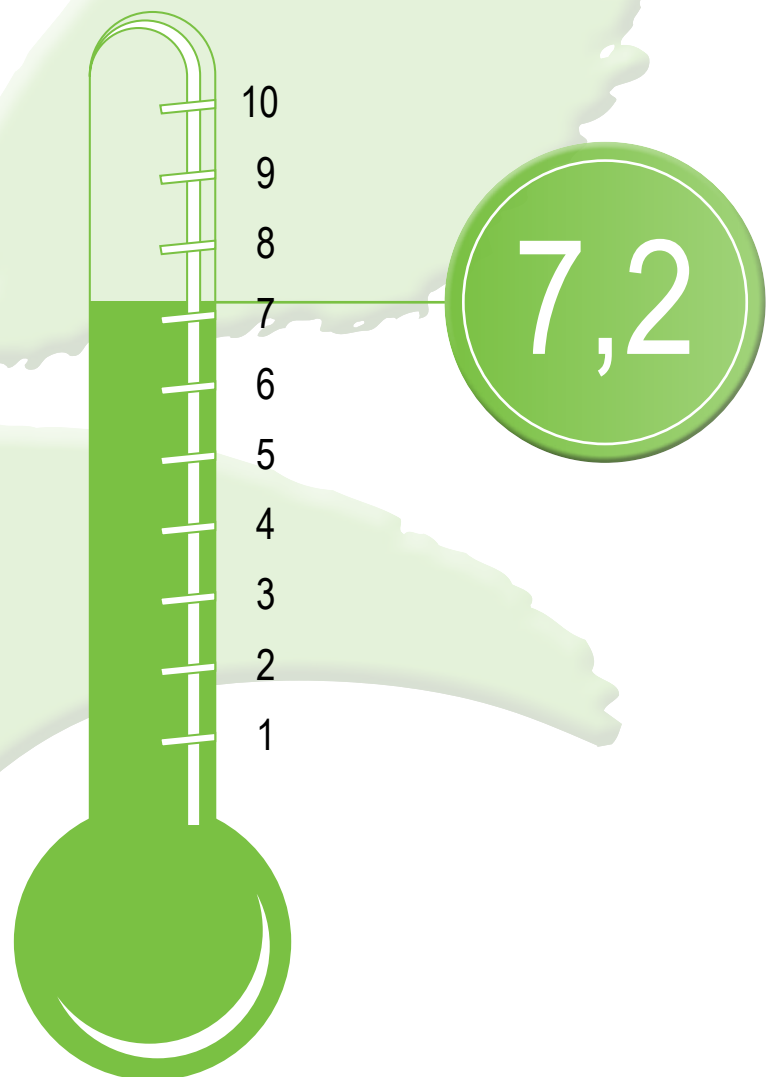


JEUGD THERMOMETER GGZ CENTRUM KINDEREN EN JEUGD

Jongeren vanaf 12 jaar
Ouders / verzorgers
Ouderbegeleiding



INLEIDING

JEUGDTERMOMETER GGZ CENTRUM KINDEREN EN JEUGD

Bij het centrum kinderen en jeugd van GGZ NHN is er onderzoek gedaan naar de waardering door cliënten, ouders en verzorgers. De gegevens in dit rapport zijn verzameld van juli 2010 tot en met juni 2011. In deze periode zijn drie groepen onderzocht.

- jongeren vanaf 12 jaar
- ouders/verzorgers van kinderen jonger dan 12 jaar
- ouders die ouderbegeleiding hebben gehad

Als een kind jonger dan 12 jaar is, dan wordt de vragenlijst niet door het kind zelf maar door de ouder of verzorger van het kind ingevuld. De vragen gaan dan over de behandeling of begeleiding die het kind gekregen heeft. Ouders die ouderbegeleiding hebben gehad, krijgen ook een vragenlijst. Deze vragen gaan echter niet over de behandeling van het kind maar over de begeleiding die de ouder zelf heeft gekregen. Het is dus mogelijk dat een ouder twee vragenlijsten moet invullen.

De resultaten van 2011 worden vergeleken met die van 2010 om zodoende vooruitgang of achteruitgang te herkennen. Omdat de vragen per onderzoeksgroep verschillen, is niet elke vraag in dit rapport beantwoord door alle groepen. Het centrum kinderen en jeugd heeft er tot slot voor gekozen om vier specifieke vragen over bereikbaarheid en informatievoorziening toe te voegen. Deze treft u aan op pagina 13 en 14.

NORMEN

Onderzoek naar tevredenheid laat zien dat doorgaans 75% van de cliënten tevreden is. Dit moet worden beschouwd als een minimale norm. Deze norm is met een rode stippellijn in de grafieken weergegeven.

RESPONSE

In 2010 was de response bij twee groepen te laag (onder de 30%). De response in 2011 is bij iedere groep boven de 30%. Dat is voldoende om een goed beeld te vormen.

Jaar	uitgegeven		ontvangen		response	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Jongeren vanaf 12	167	107	40	35	24%	33%
Ouders / verzorgers	129	85	49	27	38%	32%
Ouderbegeleiding	69	119	16	39	23%	33%

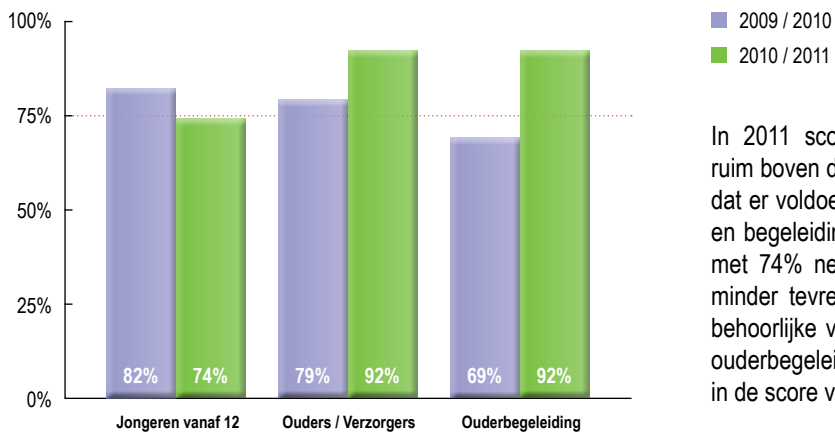
CLIËNTKENMERKEN

Jaar	jongen		meisje		gem. leeftijd	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Jongeren vanaf 12	41%	33%	60%	67%	15	16
Ouders / verzorgers*	59%	89%	41%	11%	9	10
Ouderbegeleiding*	94%	83%	6%	17%	11	12

* geslacht en gemiddelde leeftijd van het kind

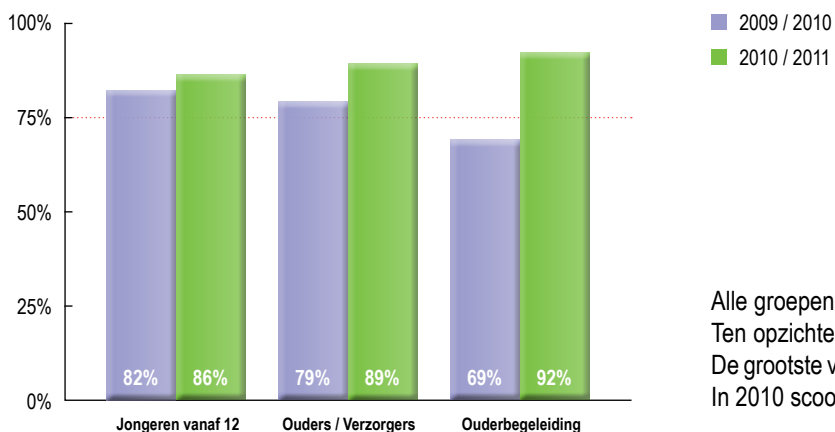
INFORMATIEVOORZIENING

Voldoende informatie gekregen over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden?



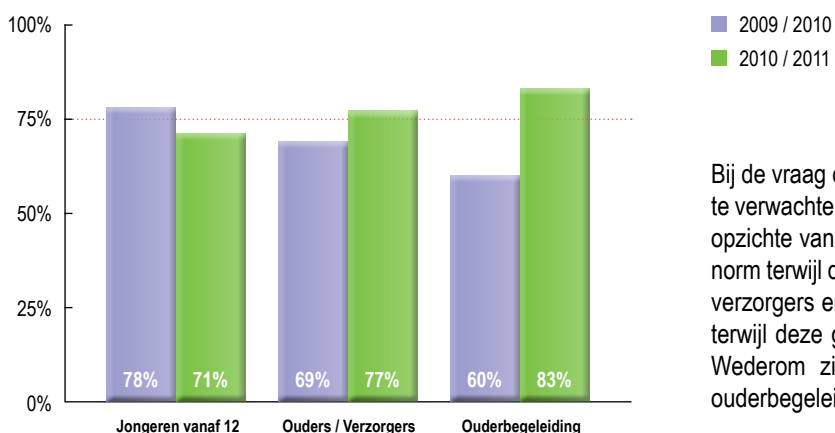
In 2011 scoren ouders/verzorgers en ouderbegeleiding ruim boven de norm van 75%. Bij deze groepen vindt 92% dat er voldoende informatie is verstrekt over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden. Jongeren vanaf 12 scoren met 74% net onder de minimale norm en zijn hier dus minder tevreden over. Ten opzichte van vorig jaar is er behoorlijke verbetering zichtbaar bij ouders/verzorgers en ouderbegeleiding. Bij jongeren vanaf 12 zien we een daling in de score van 8%.

Voldoende informatie gekregen over de aanpak van de behandeling of begeleiding?



Alle groepen scoren in 2011 ruim boven de gestelde norm. Ten opzichte van 2010 is ook overal verbetering zichtbaar. De grootste verbetering (23%) zien we bij ouderbegeleiding. In 2010 scoorde deze groep nog onder de norm.

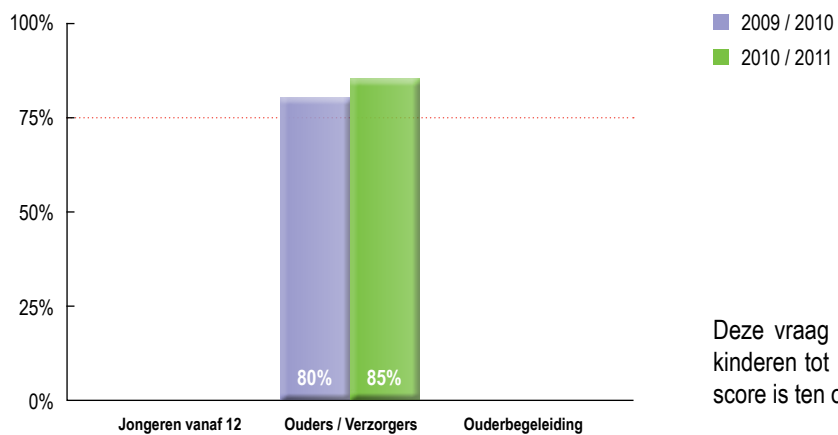
Voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat van de behandeling of begeleiding?



Bij de vraag of er voldoende informatie is verstrekt over het te verwachten resultaat zien we een tegengesteld beeld ten opzichte van 2010. Jongeren vanaf 12 scoren nu onder de norm terwijl dit in 2010 nog boven de norm was. En ouders/verzorgers en ouderbegeleiding scoren nu boven de norm terwijl deze groepen vorig jaar nog onder de norm zaten. Wederom zien we de grootste verbetering (+23%) bij ouderbegeleiding.

INFORMATIEVOORZIENING

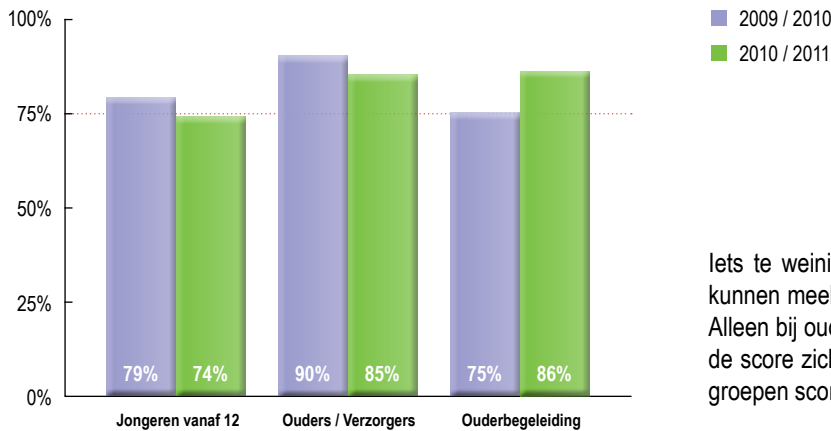
Bent u tijdens de behandeling van uw kind voldoende geïnformeerd over de behandeling?



Deze vraag is alleen gesteld aan ouders/verzorgers van kinderen tot 12 jaar. De norm wordt met 85% gehaald, de score is ten opzichte van vorig jaar met 5% verbeterd.

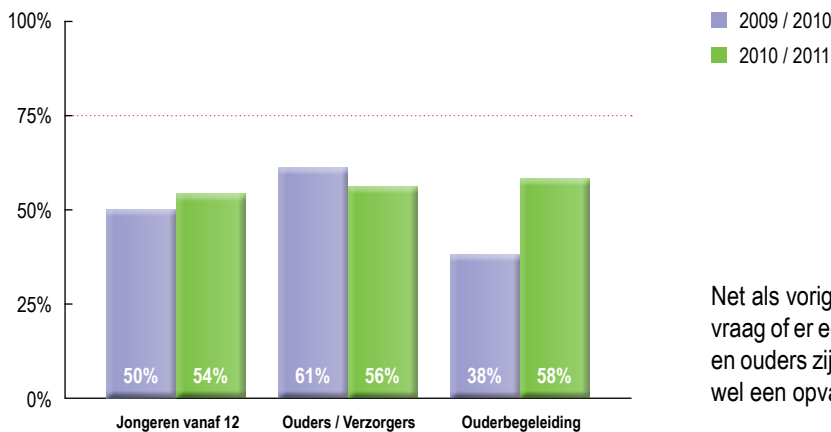
INSPRAAK

Meebeslissen over de behandeling of begeleiding?



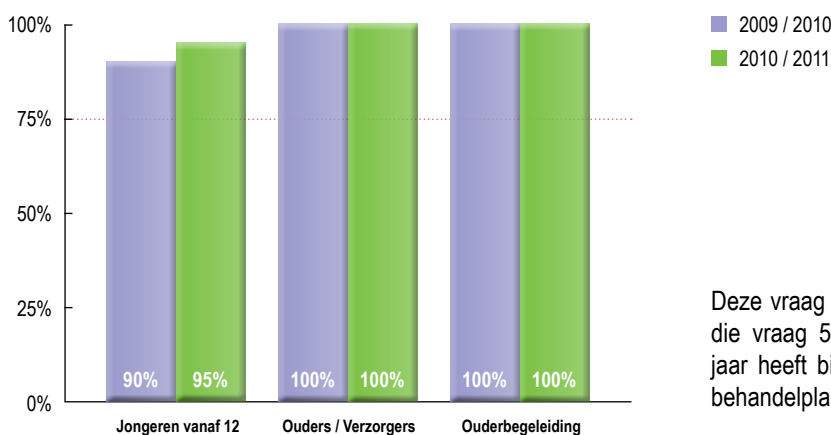
Iets te weinig jongeren vanaf 12 (74%) vinden in dat ze kunnen meebeslissen over de behandeling of begeleiding. Alleen bij ouderbegeleiding is er een verbetering (+11%) in de score zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. De overige groepen scoren lager dan vorig jaar.

Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?



Net als vorig jaar wordt er nog steeds laag gescoord op de vraag of er een behandelplan is gemaakt. Te weinig cliënten en ouders zijn hiervan op de hoogte. Bij ouderbegeleiding is wel een opvallende verbetering van 20% zichtbaar.

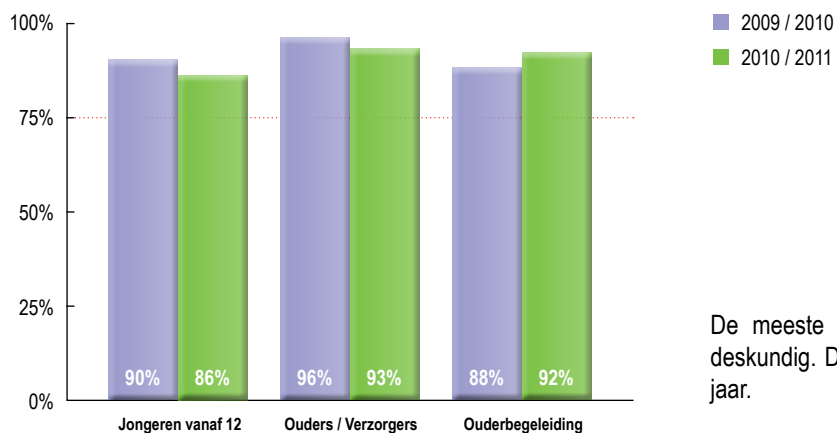
Ingestemd met het behandel- of begeleidingsplan?



Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten en ouders die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. Net als vorig jaar heeft bijna iedereen die op de hoogte was van het behandelplan hier ook mee ingestemd.

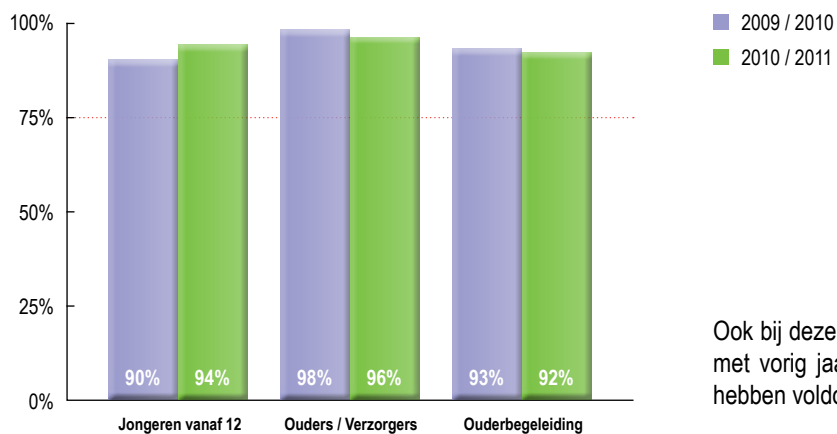
HULPVERLENER

Hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/haar vak)?



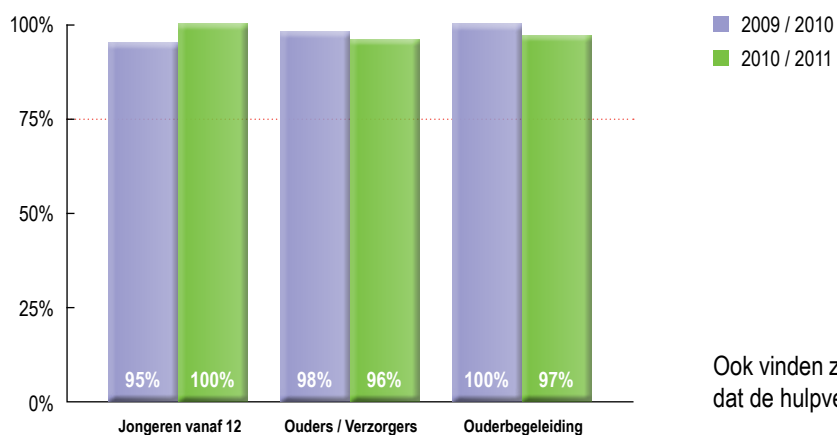
De meeste cliënten vinden de hulpverlener voldoende deskundig. De scores zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar.

Hulpverlener voldoende vertrouwen?



Ook bij deze vraag wordt er vergelijkbaar (hoog) gescoord met vorig jaar. De meeste cliënten en ouders/verzorgers hebben voldoende vertrouwen in de hulpverlener.

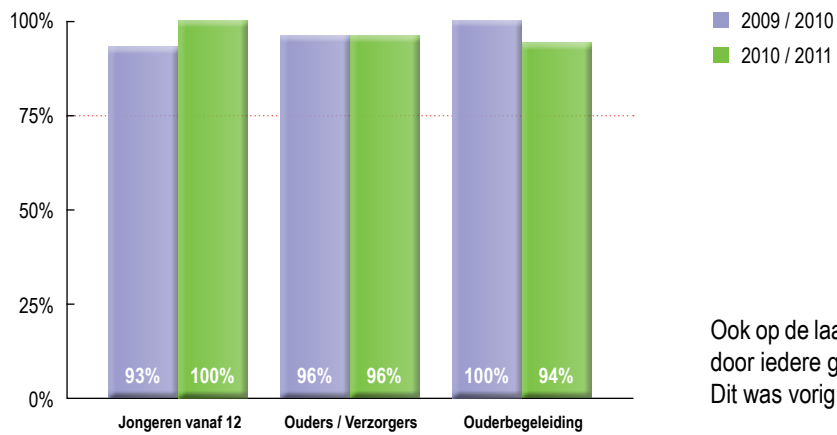
Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect?



Ook vinden zo goed als alle jongeren en ouders/verzorgers dat de hulpverlener voldoende respect toont.

HULPVERLENER

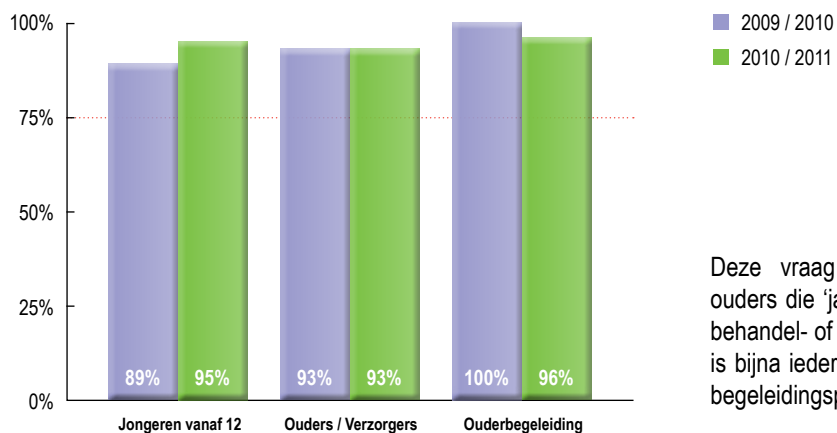
Hulpverlener voldoende geïnteresseerd?



Ook op de laatste vraag die gaat over de hulpverlener wordt door iedere groep ruim boven de minimale norm gescoord. Dit was vorig jaar ook het geval.

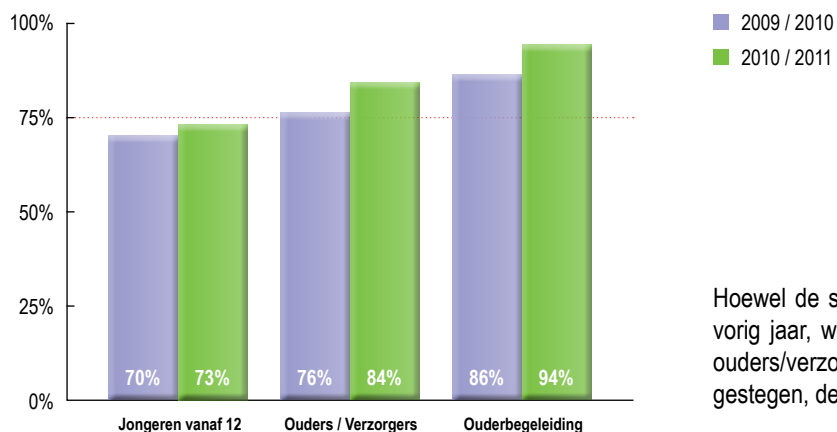
RESULTAAT

Behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?



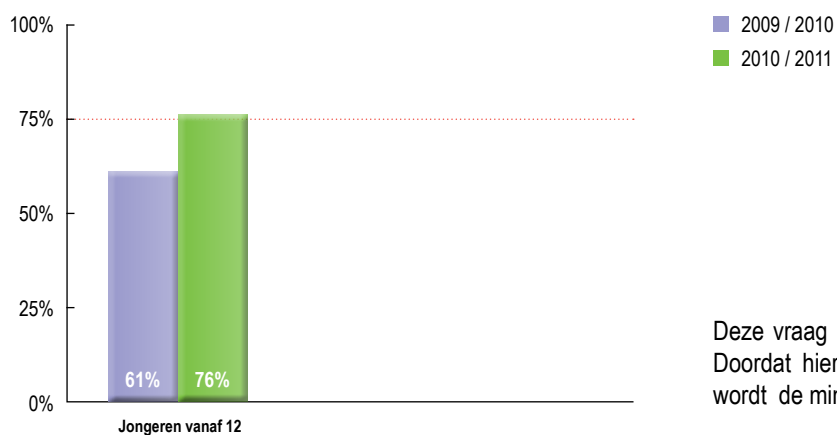
Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten en ouders die 'ja' hebben geantwoord op de vraag of er een behandel- of begeleidingsplan is gemaakt. Bij alle groepen is bijna iedereen het er over eens dat het behandel- of begeleidingsplan naar wens is uitgevoerd.

Behandeling of begeleiding de juiste aanpak voor de problemen of klachten?



Hoewel de score bij jongeren vanaf 12 jaar hoger is dan vorig jaar, wordt de minimale norm nog niet gehaald. Bij ouders/verzorgers en ouderbegeleiding is de score met 8% gestegen, de norm wordt hier wel ruim gehaald.

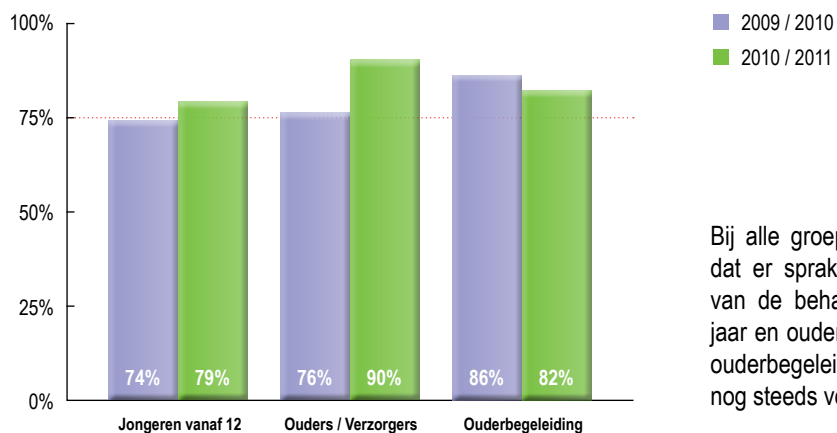
Door behandeling meer greep op problemen of klachten (gekregen)?



Deze vraag is alleen gesteld aan jongeren vanaf 12 jaar. Doordat hier 15% hoger wordt gescoord dan vorig jaar wordt de minimale norm nu wel gehaald.

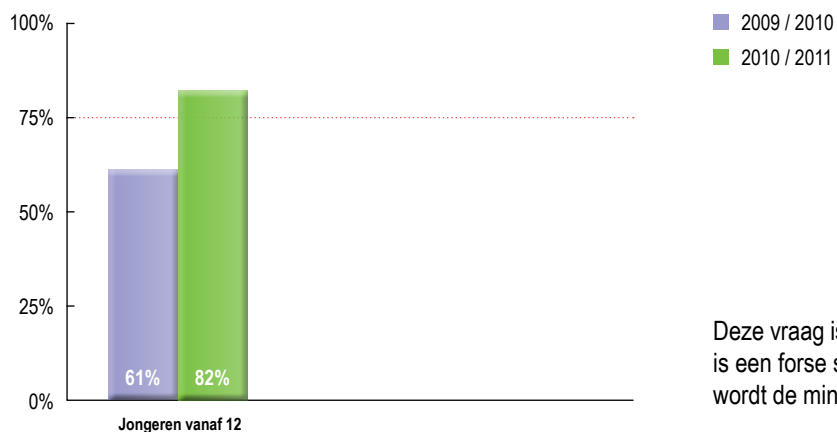
RESULTAAT

Door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?



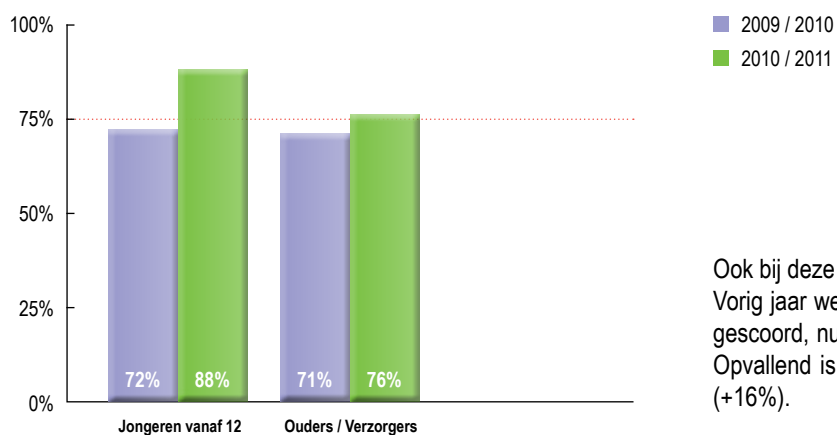
Bij alle groepen is men in voldoende mate van mening dat er sprake is van voldoende vooruitgang als gevolg van de behandeling of begeleiding. Jongeren vanaf 12 jaar en ouders/verzorgers scoren hoger dan vorig jaar. Bij ouderbegeleiding is de score wat lager dan vorig jaar maar nog steeds voldoende om de norm te halen.

Door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die je belangrijk vindt?



Deze vraag is alleen gesteld aan jongeren vanaf 12 jaar. Er is een forse stijging (+21%) in de score zichtbaar. Hierdoor wordt de minimale norm nu wel gehaald.

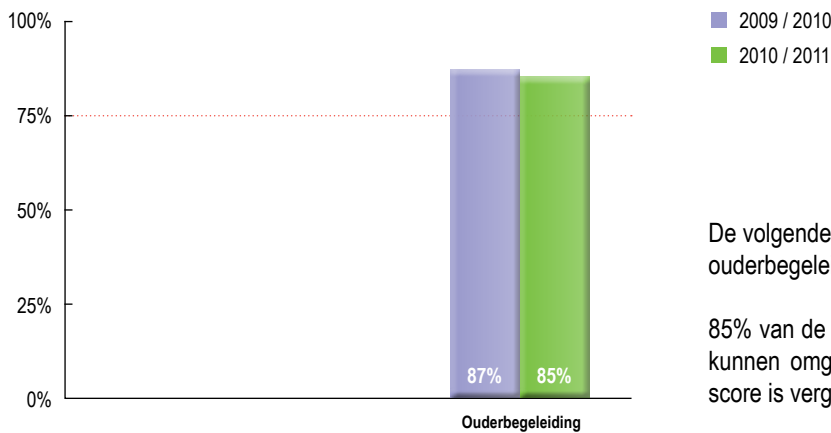
Door de behandeling of begeleiding beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?



Ook bij deze vraag wordt er hoger gescoord dan vorig jaar. Vorig jaar werd er door beide groepen nog onder de norm gescoord, nu wordt deze norm bij beide groepen gehaald. Opvallend is de stijging in de score bij jongeren vanaf 12 (+16%).

RESULTAAT GEZINSSITUATIE

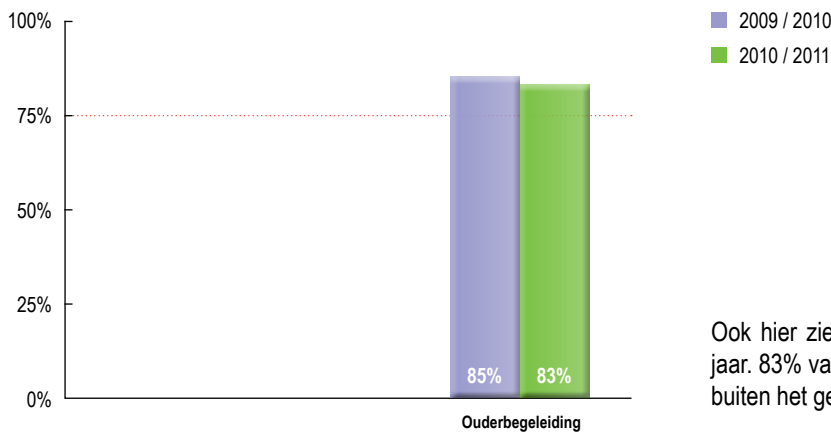
Door de begeleiding beter omgaan met problemen in uw gezinssituatie?



De volgende vier vragen zijn alleen gesteld aan ouders die ouderbegeleiding hebben gehad.

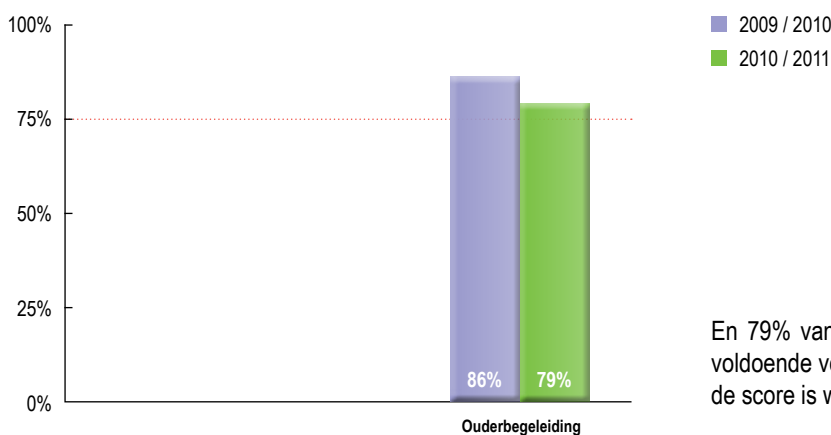
85% van de ouders vindt dat ze door de begeleiding beter kunnen omgaan met problemen in de gezinssituatie. De score is vergelijkbaar met die van vorig jaar.

Door de begeleiding beter omgaan met problemen buiten het gezin (school/omgeving)?



Ook hier zien we dat de score vergelijkbaar is met vorig jaar. 83% van de ouders kan beter omgaan met problemen buiten het gezin. De norm wordt gehaald.

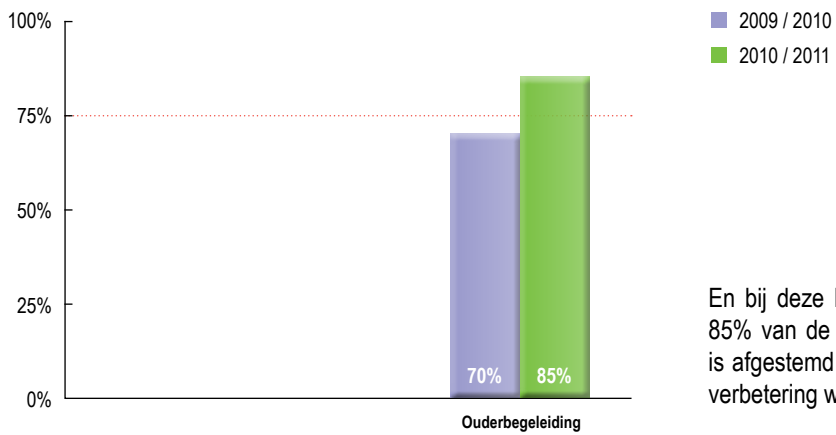
Situatie in het gezin door de begeleiding voldoende vooruit gegaan?



En 79% van de ouders vindt dat de situatie in het gezin voldoende vooruit is gegaan. De norm wordt gehaald maar de score is wel 7% lager dan vorig jaar.

RESULTAAT

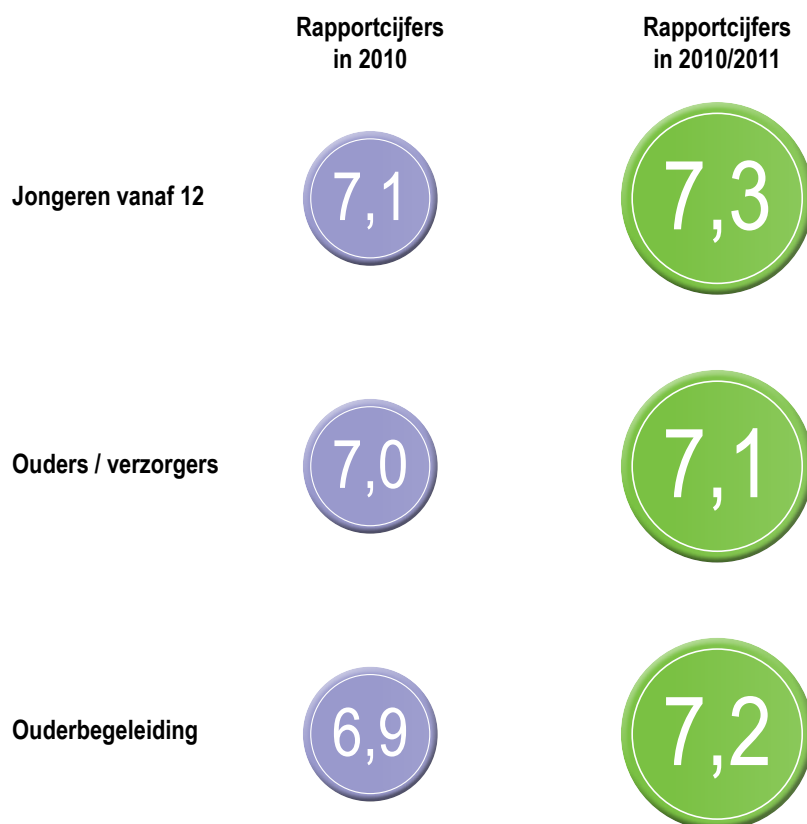
Begeleiding van uzelf voldoende afgestemd op de behandeling van uw kind?



En bij deze laatste vraag over het resultaat zien we dat 85% van de ouders vindt dat hun begeleiding voldoende is afgestemd op de behandeling van hun kind. Door deze verbetering wordt de minimale norm nu wel gehaald.

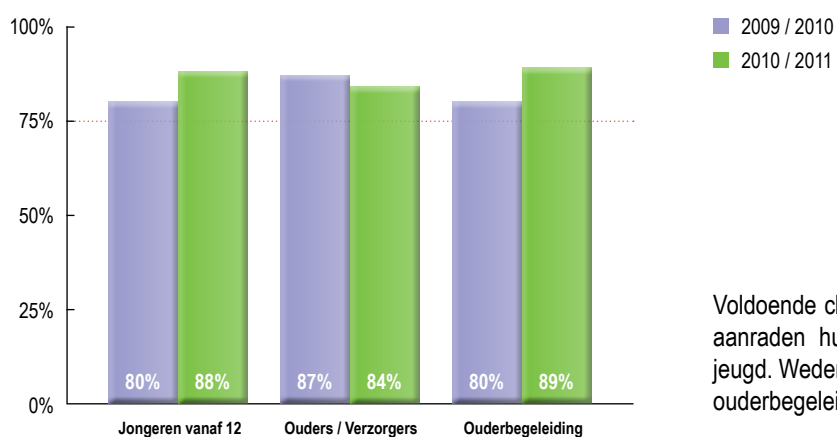
CIJFER EN AANRADEN

Welk rapportcijfer zou u geven voor de totale behandeling of begeleiding?



Ten opzichte van vorig jaar zijn de cijfers bij alle groepen hoger. De grootste verbetering (0,3) zien we bij ouderbegeleiding.

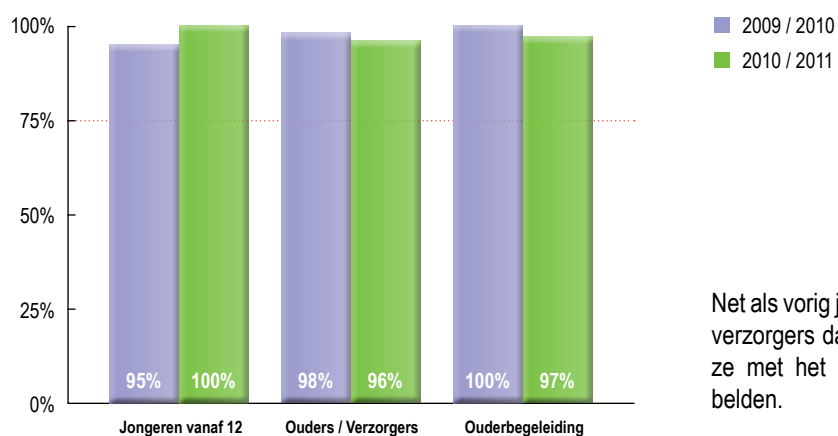
Een ander aanraden hulp te zoeken bij deze instelling?



Voldoende cliënten en ouders/verzorgers zouden anderen aanraden hulp te zoeken bij het centrum kinderen en jeugd. Wederom zien we de grootste stijging in de score bij ouderbegeleiding.

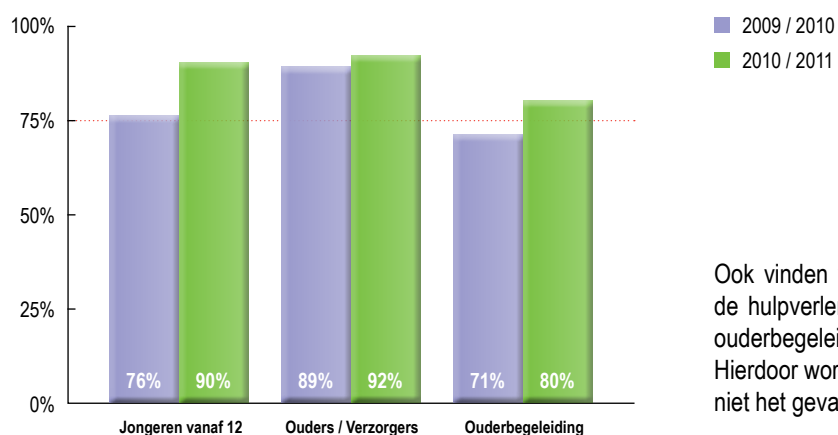
SPECIFIEKE VRAGEN

Werd u/je vriendelijk te woord gestaan als je de instelling belde?



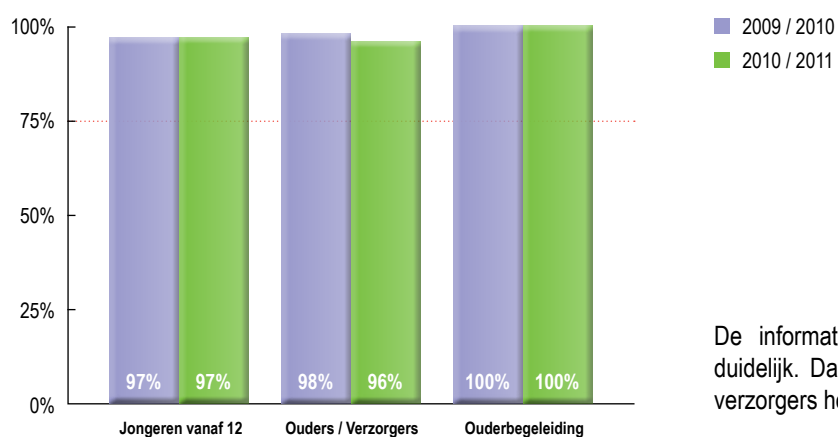
Net als vorig jaar vinden zo goed als alle cliënten en ouders/verzorgers dat ze vriendelijk te woord worden gestaan als ze met het centrum kinderen en jeugd van GGZ NHN belden.

Kon u/je de hulpverlener gemakkelijk telefonisch bereiken?



Ook vinden voldoende cliënten en ouders/verzorgers dat de hulpverlener gemakkelijk telefonisch bereikbaar is. Bij ouderbegeleiding zien we een stijging in de score van 9%. Hierdoor wordt de norm nu wel gehaald terwijl dit vorig jaar niet het geval was.

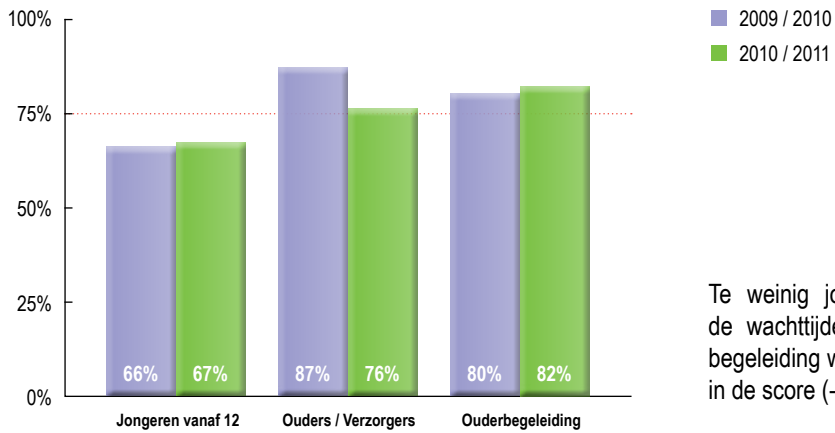
Als u/je een brief van de instelling kreeg, was de informatie dan duidelijk?



De informatie in de schriftelijke correspondentie was duidelijk. Daar zijn zo goed als alle cliënten en ouders/verzorgers het (net als vorig jaar) over eens.

SPECIFIEKE VRAGEN

Kreeg u/je duidelijke informatie over eventuele wachttijden?



Te weinig jongeren vanaf 12 jaar zijn tevreden over de wachttijden (67%). Bij ouders/verzorgers en ouderbegeleiding wordt de norm wel gehaald. Wel valt de daling in de score (-11%) op bij ouders/verzorgers.

VERBETERPUNTEN EN OPMERKINGEN

Door de onderzochte groepen zijn verbeterpunten en opmerkingen opgeschreven. Een samenhang is hierin niet te ontdekken. Dat was vorig jaar ook niet het geval. Een overzicht van alle verbeterpunten en opmerkingen kunt u opvragen bij de afdeling Onderzoek & Monitoring.

CONCLUSIE RESULTATEN

Jongeren vanaf 12 jaar

In de ogen van jongeren vanaf 12 jaar is de informatievoorziening slechter dan vorig jaar. Vorig jaar werd de minimale norm bij elke vraag gehaald. Dit jaar wordt deze norm niet gehaald bij de vraag of de cliënt voldoende informatie heeft gekregen over de behandelmogelijkheden (74%) en de vraag of de cliënt voldoende informatie heeft gekregen over het te verwachten resultaat (71%). Informatievoorziening is bij deze groep een aandachtspunt. Ook inspraak is een aandachtspunt. Want slechts 74% is van mening dat ze konden meebeslissen over de behandeling en maar 54% is op de hoogte van het behandelplan. Over de hulpverlener zijn de jongeren positief, op de vier vragen die gesteld worden, is 86% de laagste score. Vorig jaar was deze laagste score 90%. Ook over het resultaat zijn de jongeren veel meer tevreden dan vorig jaar. Van de 6 vragen wordt bij 5 vragen de minimale norm gehaald. Vorig jaar werd deze minimale norm maar bij 1 vraag gehaald. Jongeren vanaf 12 jaar geven een 7,3 als rapportcijfer, dat is 0,2 punt hoger dan vorig jaar. En 88% zou het centrum kinderen en jeugd aanraden bij anderen.

Ouders/verzorgers van kinderen tot 12 jaar

Ouders en verzorgers van kinderen tot 12 jaar vinden dat de informatievoorziening voldoende op orde is bij het centrum kinderen en jeugd. Bij elke vraag hierover (3x) wordt de minimale norm gehaald en is tevens verbetering zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. Bij de inspraak zijn de scores 5% lager dan vorig jaar. Nog steeds vinden voldoende ouders/verzorgers (85%) dat ze konden meebeslissen over de behandeling. Maar te weinig ouders/verzorgers (56%) zijn op de hoogte van een behandel- of begeleidingsplan. Dit blijft een aandachtspunt. Over de hulpverlener zijn ouders/verzorgers zeer tevreden, er wordt niet lager gescoord dan 93%. Ook zien we dat ouders/verzorgers meer tevreden zijn over het resultaat dan vorig jaar. Bij elke vraag die hier over gaat, is de score gelijk gebleven (1x) of gestegen (3x), de minimale norm wordt overal gehaald. Het rapportcijfer dat wordt gegeven is een 7,1 en 84% van de ouders/verzorgers zou het centrum aanraden bij anderen.

Ouderbegeleiding

Ouders die ouderbegeleiding ontvangen hebben, zijn duidelijk meer tevreden over de informatievoorziening dan vorig jaar. Vorig jaar werd de minimale norm bij geen van de drie vragen gehaald. Dit jaar liggen de scores veel hoger en wordt de minimale norm bij elke vraag gehaald. Ook bij de vragen die gaan over inspraak is behoorlijke verbetering zichtbaar. Bij de vraag of er een behandelplan is gemaakt is deze verbetering echter niet voldoende groot om de minimale norm van 75% te halen. Dit blijft dus ook bij ouderbegeleiding een aandachtspunt. Over de hulpverlening is deze groep erg tevreden. En ook over het resultaat zijn de meeste ouders tevreden, de minimale norm wordt overal gehaald. Ook vinden de meeste ouders dat de gezinssituatie is verbeterd, op alle vragen wordt boven de norm gescoord. En bij de vraag of de ouderbegeleiding voldoende was afgestemd op de behandeling van het kind zien we zelfs een stijging van 15%. Vorig jaar was dit nog een aandachtspunt, dit jaar niet meer. Het cijfer is ten opzichte van vorig jaar met 0,3 punt omhoog gegaan naar een 7,2 en 89% zou het centrum voor kinderen en jeugd aanraden bij anderen.

SLOT

Specifieke vragen

Het centrum kinderen en jeugd heeft naast de standaardvragen van de Thermometer nog vier specifieke vragen gesteld aan de onderzoeksgroepen. Net als vorig jaar vindt bijna iedereen dat ze vriendelijk te woord worden gestaan tijdens een telefoongesprek en dat de schriftelijke informatie duidelijk is. Bij de telefonische bereikbaarheid zien we bij alle groepen verbetering in de scores. Deze verbetering heeft er toe geleid dat ouders die ouderbegeleiding hebben ontvangen nu ook boven de norm scoren terwijl dit vorig jaar niet het geval was. De informatie over de wachttijden wordt nog door te weinig jongeren als duidelijk ervaren. Ook bij ouders/verzorgers zien we dat de waardering hiervoor met 11% is gedaald. Dit blijft dus een aandachtspunt.

.....