

BEKNOPT RAPPORT

RESULTATEN TEVREDENHEIDSMETING 2024 – Veilig (T)huis

1. Inleiding

Binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen wordt **jaarlijks** een tevredenheidsmeting georganiseerd. In het **eerste semester van 2024** kwamen de werkingen van **Veilig (T)huis** (Hakattoo, Crescendo, De Matant, Amarilis en De Compagnie) aan bod.

De 6 kinderen die verblijven in **Hakattoo** werden individueel bevraagd door 2 stafmedewerkers (Joke Vermeiren en An Nuytiens). De kinderen (tussen 3 en 10 jaar oud) vulden op 6 juni 2024 samen met de stafmedewerkers een online vragenlijst met smileys in op een tablet.

Aan de cliënten met een lopend dossier van **de mobiele werkingen van Veilig (T)huis** werd via de contextbegeleider gevraagd een online vragenlijst in te vullen (van 1 maart tot 30 april 2024). De respondenten konden aangeven of we hen achteraf nog mochten opbellen om een aantal verdiepende vragen te stellen. In totaal 19 personen vulden de vragenlijst in. Hiervan gaven 11 personen aan dat we hen later mochten opbellen, maar uiteindelijk kregen we slechts 6 personen effectief aan de lijn. Van de 19 personen die de vragenlijst invulden, hadden er 12 enkel contextbegeleiding gekregen, 3 enkel crisishulp aan huis, en 4 zowel contextbegeleiding als crisishulp aan huis.

Op basis van de resultaten stelden we voor Hakattoo enerzijds, en de mobiele werkingen van Veilig (T)huis anderzijds een **SWOT analyse** op. De SWOT-tabel stelt de belangrijkste resultaten voor in één oogopslag. In de begeleidende tekst kaderen we een aantal belangrijke of opvallende resultaten verder, soms ook geïllustreerd door citaten.

2. Resultaten

Hakattoo

STRENGTHS - Veel spelen en veel speelgoed, zowel binnen als buiten - Buiten spelen, met anderen spelen (andere kinderen + begeleiders) - Kleinere groep is leuker, minder druk - Begeleiders die mee spelen	WEAKNESSES - Bevraging rond tevredenheid leert opnieuw het lastig is de mening van alle kinderen goed te beluisteren. Antwoord geven of mening geven lijkt niet altijd eenvoudig → ook aandachtspunt in dagelijkse werking?
OPPORTUNITIES - Niet alle begeleiders spelen evenveel met de kinderen - Nog meer aandacht voor kleine zaken die het gezelliger maken (bv. slingers met verjaardagen, lampjes die binnen branden) → ook op de kamer?	THREATS - Bellen en bezoek ouders vinden sommige kinderen lastig omdat het “stoort” in hun spelritme / zin in spelen

De bevraging in Hakatoo leert ons dat **spelen, en vooral samen spelen met anderen** (kinderen, begeleiders) centraal staat in hun leefwereld. Het is een rode draad doorheen de antwoorden.

Alle bevroagde kinderen geven aan het leuk te vinden in Hakatoo. Hierbij wordt vooral verwezen naar (samen) spelen. Ze vinden het **leuk om samen te wonen** omdat dit betekent dat ze speelkameraadjes hebben. 5 van de 6 kinderen geven aan dat een kleinere groep fijner is omdat het dan minder druk is.

Eveneens 5 kinderen geven aan dat ze Hakatoo mooi vinden en verwijzen hier onder andere naar de tuin en de grote tuin, naar slingers die worden opgehangen met verjaardagen, en naar de lampjes die 's avonds binnen branden. Dit kan wijzen op het feit dat **gezelligheid** belangrijk is voor de kinderen. Het is interessant te bekijken of dit gezelligheidsaspect eventueel kan doorgetrokken worden naar de kamers. Sommige kinderen geven aan "iets" te willen veranderen aan hun kamer, maar kunnen dit niet specificeren.

De kinderen vinden het leuk om naar hun ouders te videobellen. Wat het **bezoek van de ouders** betreft, zien we dat het feit of ze dit leuk vinden, vooral samenhangt met de vraag of ze samen kunnen spelen met hun ouder(s), of een film kijken. De kinderen die bezoek niet zo fijn vinden, verwijzen naar het feit dat dit mogelijks interfereert in hun **speelritme of hun verwachtingen / behoefte rond spelen**:

- *Ik vind het niet leuk dat papa op bezoek komt want als papa komt dan mag ik enkel op de Nintendo Switch spelen.*
- *Ik vind het wel leuk als mama op bezoek komt maar ik mag dan maar een paar minuutjes spelen en dat is te kort.*

De kinderen geven doorgaans aan dat de **begeleiders** goed voor hen zorgen. Een verbeterpuntje is volgens 1 kind dat niet alle begeleiders evenveel met de kinderen spelen of knutselen. Hier zit dus nog wat marge op.

Net zoals tijdens de vorige tevredenheidsbevragingen, bleken sommige kinderen het lastig te vinden op alle vragen een antwoord te formuleren, of uit te leggen waarom ze "ja" of "neen" op een vraag antwoordden. Het lijkt dan ook een aandachtspunt in de dagelijkse werking; hebben we de **mening** van de kinderen voldoende in beeld? Deze bezorgdheid wordt meegenomen naar de volgende bevragingen van jonge(re) kinderen binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen.

Mobiele diensten (Crescendo, De Matant, De Compagnie, Amarilis)

STRENGTHS - Basishouding begeleider, meer specifiek transparantie - Doorgaans goede overname bij afwezigheid - Goede afstemming met andere professionele actoren - Resultaten begeleiding als goed ervaren - Oog voor krachten, motiverend - Bereikbaarheid doorgaans afgestemd op verwachtingen - Goede samenwerking begeleider-cliënt - Gelijkwaardig samenwerken, teamgevoel: echt <i>samen</i> werken - Cliënten voelen zich gehoord	WEAKNESSES - Samenwerken met natuurlijk netwerk: hier zit nog rek op (bv. cliënten die zeggen dat ze geen netwerk hebben; of dat dit nog niet aan de orde was)
OPPORTUNITIES - Cliënten soms nood aan meer contacten (bv. op momenten van crisis) – SMS sturen als strategie	THREATS - Bereikbaarheid buiten kantooruren soms gewenst (ook voor contextbegeleiding), bv. huisbezoek na kantooruren - Niet alle cliënten ervaren hun inbreng in de begeleiding als even belangrijk

De bevroagde cliënten zijn positief tot heel positief over de verschillende aspecten van de begeleiding. Ten eerste horen we positieve echo's over de **houding** van de begeleider, en meer specifiek de **transparantie** van de begeleider.

Cliënten vinden het ook fijn dat begeleiders niet alleen op werkpunten, maar ook op **krachten** wijzen. Dit werkt motiverend.

- *Ja, de begeleider heeft een aantal keer gezegd dat het niet te onderschatten is wat we al gedaan hebben, dat dat niet vanzelfsprekend is. Het lijken soms kleine stappen voor ons, maar het zijn er grote volgens haar. Dat werkt motiverend.*

Ook de afstemming met andere betrokken professionele actoren wordt doorgaans als positief tot heel positief ingeschat. Wat de **overname van het dossier** bij afwezigheid betreft, krijgen we – behoudens bij 1 cliënt, waar dit niet goed verlopen zou zijn – ook enkel positieve feedback.

Over het **resultaat** van de begeleiding laten cliënten zich eveneens positief uit. In de telefonische bevraging vertellen cliënten hier soms iets meer over, en geven ze aan over welke concrete resultaten het gaat volgens hen:

- *Ik heb het gevoel dat ik vooruit ga door de begeleiding. De begeleiding was een grote steun, het was noodzakelijk om met de kinderen thuis te kunnen blijven alleen met de kinderen. Ik heb nu ook mijn ruggengraat terug, ik ben een andere versie van mezelf.*

De bevroagde cliënten zijn ook heel positief over de **samenwerking** met hun begeleider. Ze hebben doorgaans het gevoel dat er rekening wordt gehouden met hun mening. Op de vraag of de begeleider hun mening even belangrijk vindt als de mening van de begeleider zelf, antwoorden alle bevroagde cliënten, behoudens 2, ja. Cliënten voelen zich vooral **gehoord**, en geven aan dat ze samen met de begeleider een **team** vormen.

- *Ze zegt: ik ben de mama dus mijn inbreng is even belangrijk. Ik word gehoord en er wordt open en eerlijk gecommuniceerd en dat vind ik heel fijn. Als we het niet eens zijn, kan dat gezegd worden.*
- *Er wordt samengewerkt: ik maak mijn eigen veiligheidsplan op, en dit bespreken we dan samen (bv. is het realistisch?). De samenwerking loopt dus heel goed, de, communicatie loopt heel goed, we werken als team. (...) En dat teamgevoel is niet te onderschatten voor het gevoel van "dit is hulpverlening" versus mensen die komen kijken hoe slecht ik bezig ben.*

Cliënten vinden de begeleiders doorgaans goed **bereikbaar**. Voor de meeste cliënten is de bereikbaarheid afgestemd op hun verwachtingen, al zijn er een aantal die het fijn zouden vinden om ook na de werkuren contact te kunnen hebben, bijvoorbeeld in een crisissituatie. Deze cliënten hanteren de strategie om een SMS te sturen op dat moment, met eventueel al een schets van de situatie.

- *Ze is altijd bereikbaar, en antwoordt ook snel. Als ik haar bv. na haar uren een SMS stuur, dan ziet ze dat de ochtend nadien als ze begint te werken en krijg ik meteen reactie. Dat is fijn.*

Door 1 iemand wordt ook aangehaald dat **huisbezoeken later op de dag** soms wenselijk zijn.

- *Jammer dat mijn kind niet altijd bij overleg kan aansluiten aangezien hij maar om 16u30 thuis is. Niet altijd nodig maar toch. Ideaal zou zijn dat ik eerst met de begeleider samenzit en dan terugkoppel met mijn kind.*

Hoewel de meeste cliënten aangeven dat ze hun begeleider voldoende zien, wordt door 2 cliënten aangegeven dat ze meer **huisbezoeken** wenselijk zouden vinden. Ook hier wordt het sturen van een SMS als strategie gebruikt om toch nog extra contact te zoeken.

- *Ze komt meestal 1x per week, maar soms gebeurt er zo veel, is er elke dag drama, waardoor ik soms nood heb aan meer keren per week. Bij CAH was dat intensiever. (...) Ik stuurde dan wel een SMS met een update en de vraag of we konden bellen. Dat kon dan wel. Maar wel 1x fysiek thuis bij mij.*

Samenwerken met het natuurlijk netwerk gebeurt niet bij alle bevroagde cliënten. Soms heeft dit volgens hen te maken met de afwezigheid van natuurlijk netwerk (bv. na verhuis uit het buitenland), of gewoon door het feit dat dit nog niet aan bod kwam in de begeleiding door focus op andere zaken.

- *Dit moet nog gebeuren dacht ik. Dat doen we nog niet. We zijn een klein jaar bezig. Er is al over gesproken. (...) Op termijn, binnenkort, zullen we ook andere mensen betrekken. Het is heel het gezin dat wordt bekeken, elke schakel.*

Er zit in dus nog wat **marge** op het samenwerken met het natuurlijk netwerk.