

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

Gemeente Medemblik - Ouder(s)/Verzorger(s)

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2019. De doelgroep van het CEO bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

Aantallen

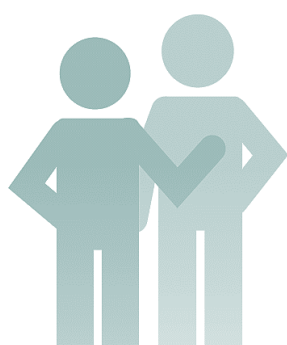
Uitgenodigd	652
Ingevuld	139
Responspercentage	21%

MELDING



66% ^{-1%}

werd snel geholpen



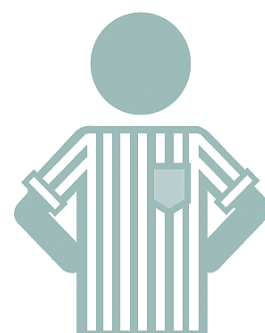
85% ^{-4%}

voelde zich serieus genomen



73% ^{+2%}

zocht samen naar oplossingen

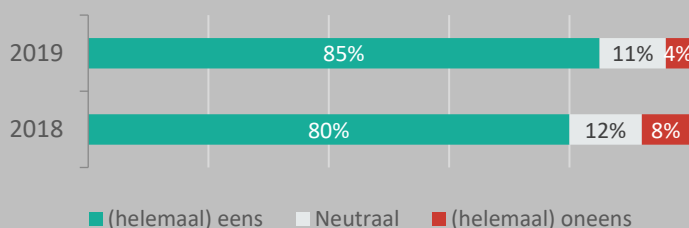


22% ^{+10%}

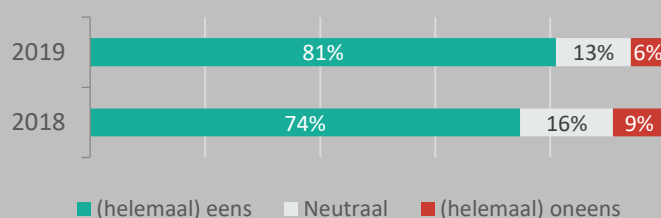
wist van cliënt-ondersteuner

CONTACT

Ik kreeg voldoende informatie over de ondersteuning



Het gesprek met de medewerker heeft mij verder geholpen

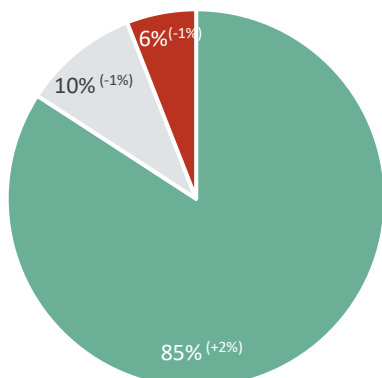


■ (helemaal) eens ■ Neutraal ■ (helemaal) oneens

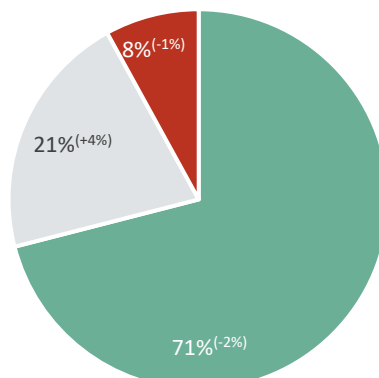
■ (helemaal) eens ■ Neutraal ■ (helemaal) oneens

MEDEWERKER

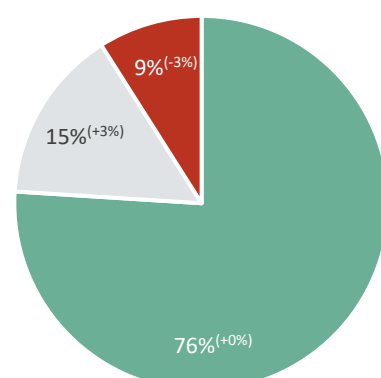
De medewerker...



... wist genoeg om mij te kunnen helpen



... heeft gevraagd wat ik zelf kan doen om mijn vraag op te lossen



...werkte goed samen met andere instanties

WACHTTIJD



73%

-3%

was op de hoogte van
de wachttijd



71%

+9%

wist waar zij tussentijds terecht
konden met vragen

POSITIEVE QUOTES

“Wij zijn zeer tevreden dat alles bij elkaar
heel snel behandeld is/wordt.”

“Men kijkt goed naar wat ouders én
kind nodig hebben aan hulp.”



92%

+0%

is gestart met de toegekende
hulp/begeleiding



86%

-4%

krijgt de hulp/begeleiding zoals die is aangegeven
in de brief/beschikking

VERBETER PUNTEN

“Ik heb mij niet begrepen gevoelt. Het is
moeilijk hulp te krijgen.”

“Het zou prettiger zijn, als je met één
en dezelfde persoon te maken hebt.”



54%

-6%

startte binnen 1 maand na het gesprek
met de ondersteuning



7,9

+0,3

is het cijfer dat ouders geven aan het contact
met de medewerker van de gemeente

TEVREDEN HEID

