Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Nijkerk

- cijfers over 2017

Over dit onderzoek

De gemeente Nijkerk heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Jeugdwet over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 702 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 150 cliënten de vragenlijst in; een respons van 21%. We spreken van verschillen als deze 3% of groter zijn. Deze komen het dichtst in de buurt van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrondkenmerken

Leeftijd

t/m 3 jaar: 3%

4 - 12 jaar: 71%

13 - 15 jaar: 12%

16 jaar en ouder: 15%

Duur hulp

< 3 maanden: 13%

3 - 6 maanden: 12%

6 - 12 maanden: 14%

> 12 maanden: 61%

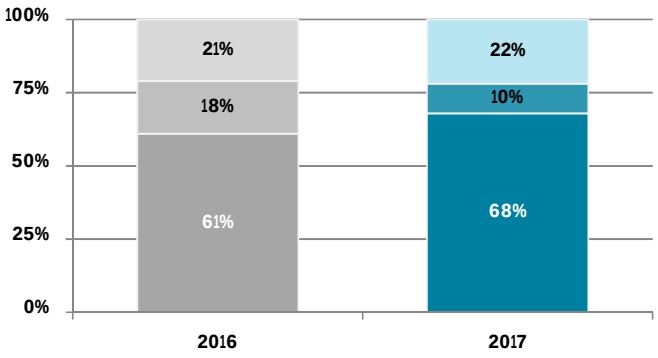
Invulwijze

Online: 40%

Schriftelijk: 60%

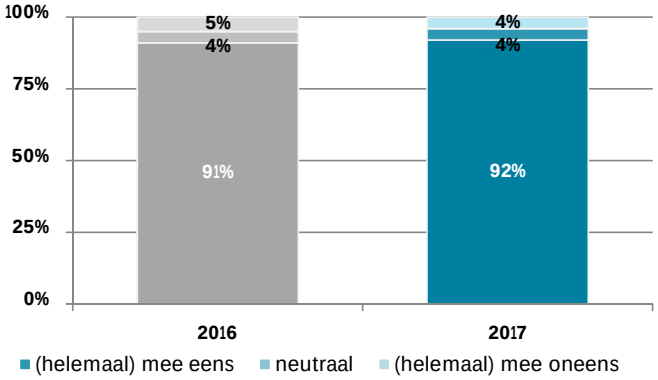
Contact over de hulpvraag

1. Cliënt wist waar hij/zij terecht kan met een hulpvraag

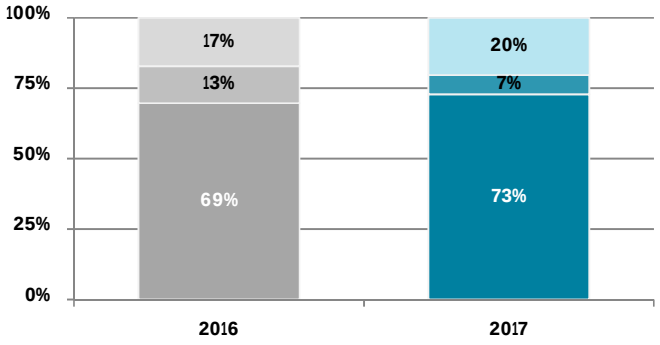


3. De medewerker nam de cliënt serieus

3. De medewerker ging met respect met de cliënt om

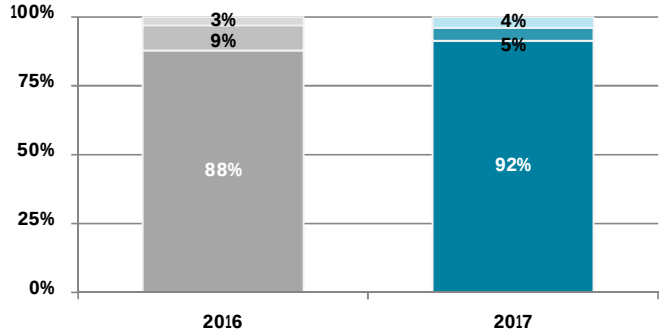


2. Cliënt is snel geholpen



4. Er is in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

4. Er is in het gesprek samen over een oplossing nagedacht



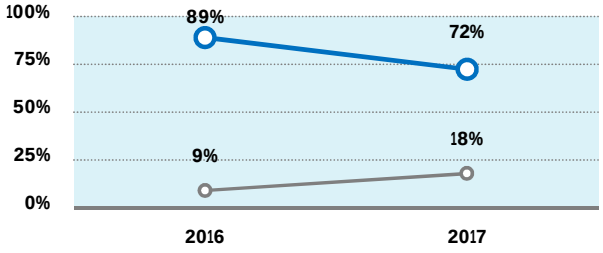
5. Onafhankelijke cliëntondersteuning* (% bekend)



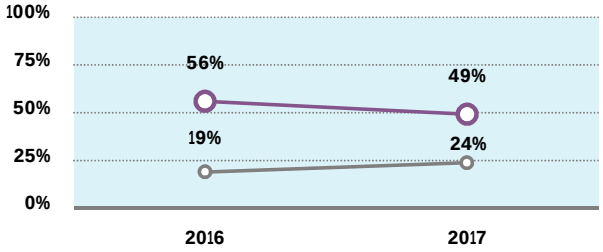
* De veranderde vraagstelling is mogelijk van invloed op de stijging van de bekendheid

Kwaliteit van de ondersteuning*

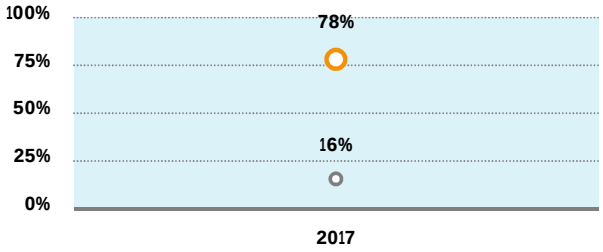
1. Cliënt krijgt goede hulp bij vragen en problemen*



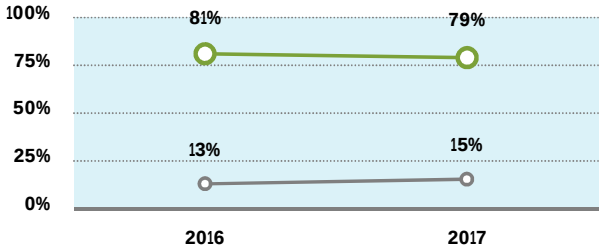
2. De verschillende organisaties werken goed samen



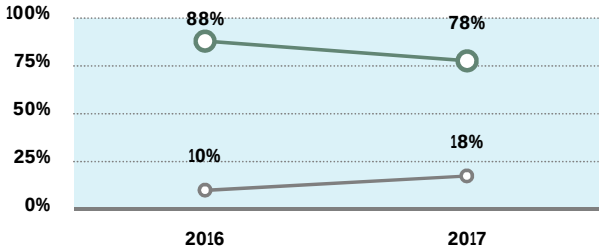
3. De hulpverleners doen iets met wat de cliënt vertelt



4. De cliënt beslist mee over de te krijgen hulp*

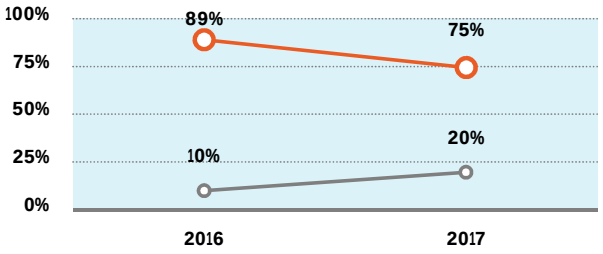


5. De hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen

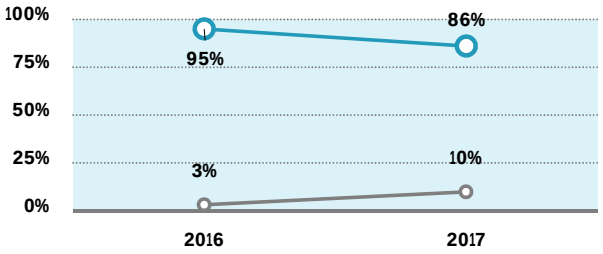


*** Het bovenste percentage is het percentage 'vaak/altijd'. Het onderste percentage heeft betrekking op 'soms/nooit'. 'niet van toepassing' is meegenomen in de analyse.**

6. Cliënt voelt zich serieus genomen door de hulpverleners



7. Cliënt heeft het gevoel dat hij/zij met respect wordt behandeld door de hulpverleners*



* Deze stellingen zijn iets anders geformuleerd dan vorig jaar. De vergelijking met 2016 is daarom indicatief.

Opmerkingen van cliënten

Sterke punten

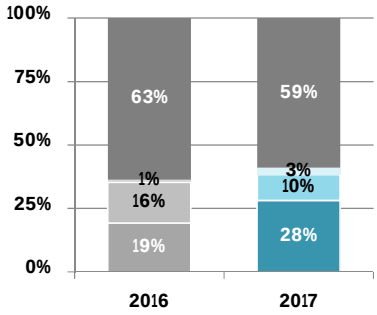
- Cliënten waarderen het wanneer er naar hen geluisterd wordt.
- De hulpverleners denken goed mee.
- Sommige cliënten benoemen de positieve effecten van de hulp.

Verbeterpunten

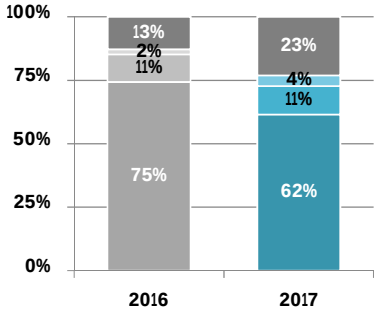
- De communicatie tussen hulpverleners kan beter.
- Sommigen vinden de lange wachttijden en wisseling van hulpverleners vervelend.

Meedoen

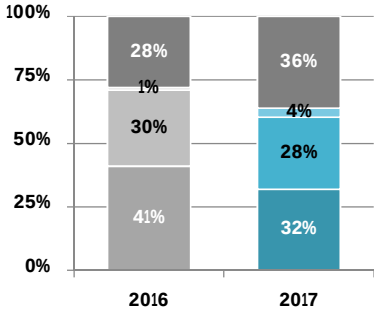
Cliënt gaat weer naar school



Het gaat beter op school, werk of bij de dagbesteding



Vrijetijdsbesteding is verbeterd



(veel) beter geworden | hetzelfde gebleven | (veel) slechter geworden | niet van toepassing