

Over dit onderzoek

De gemeente Twenterand heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Jeugdwet over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 666 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 137 cliënten de vragenlijst in; een respons van 21%. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrondkenmerken

Geslacht



Jongen: 70%



Meisje: 30%

Duur van de hulp

< 3 maanden: 7%

3-6 maanden: 17%

6-12 maanden: 12%

>12 maanden: 65%

Invulwijze



Online: 34%

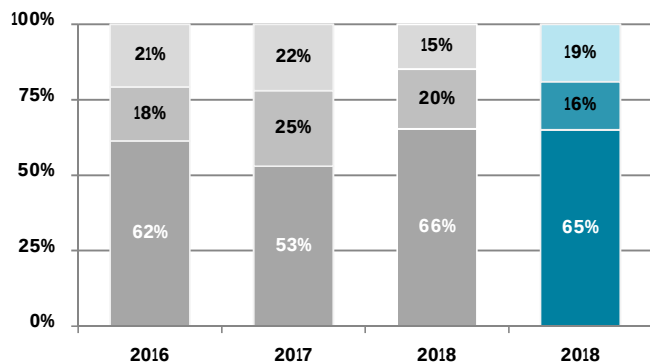


Schriftelijk: 66%

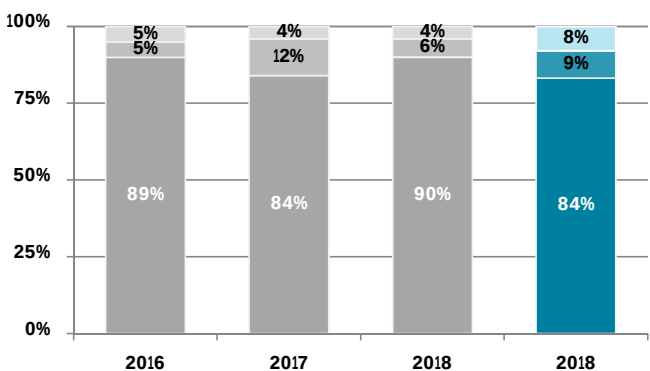
Contact over de hulpvraag



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

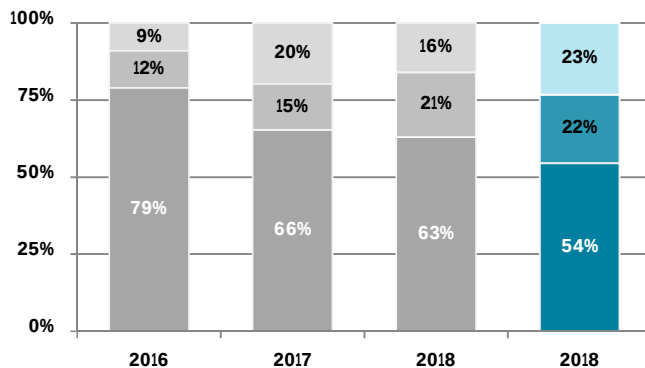


2. De medewerker nam de cliënt serieus

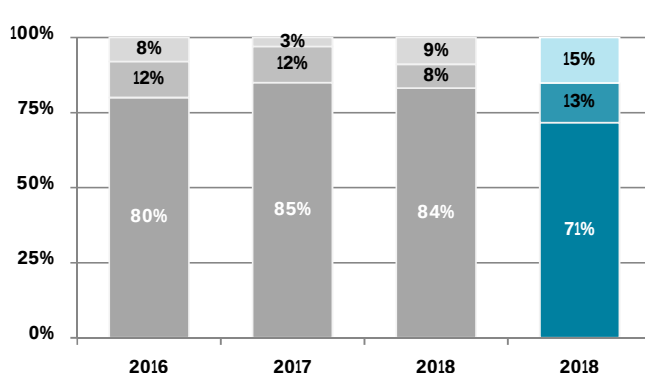


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

3. Cliënt is snel geholpen



4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht





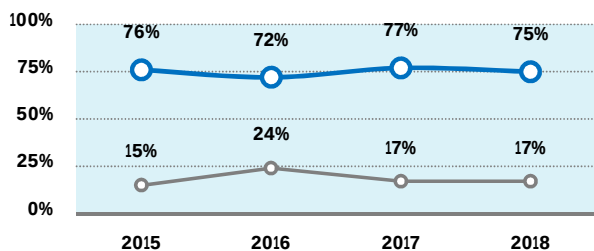
Doorverwijzing naar ondersteuning

35%

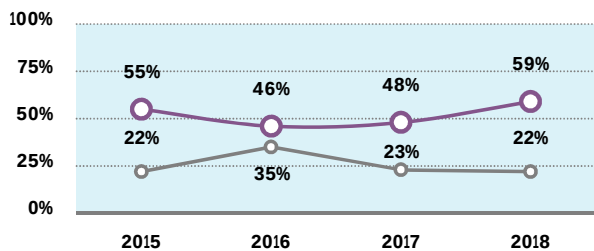
van de cliënten is door de huisarts doorverwezen naar de hulp en ondersteuning, elf procent door de gemeente. De rest noemt een andere instelling. Vaak gaat het dan om een instelling die hen wees op hulp, zoals de school, het consultatiebureau een kinderarts of 'eigen initiatief'.

Kwaliteit van de ondersteuning

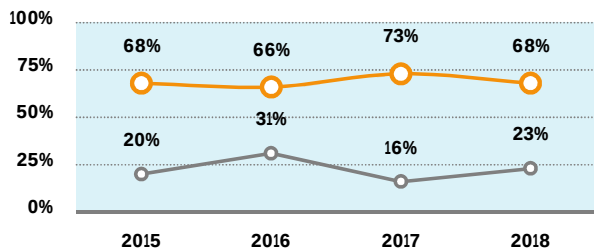
6. Cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen



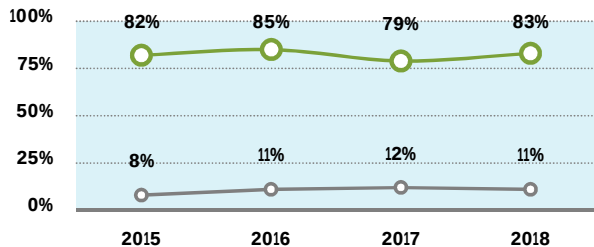
7. De verschillende organisaties werken goed samen



8. Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp

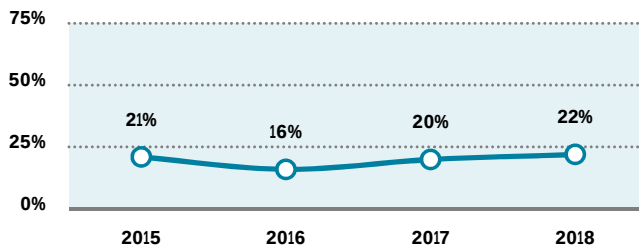


9. Beslissingen over de hulp worden samen genomen

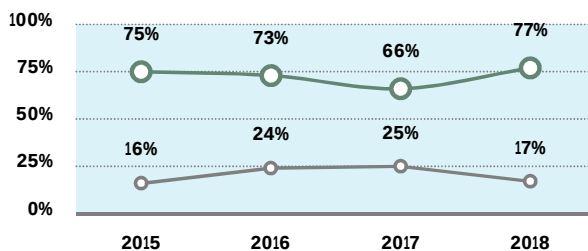


Onafhankelijke cliëntondersteuning

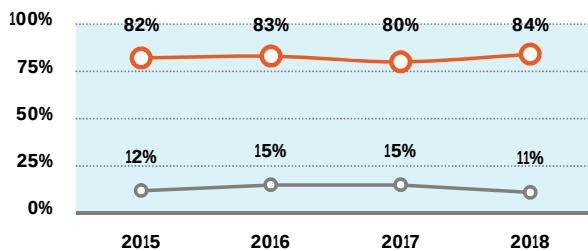
5. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



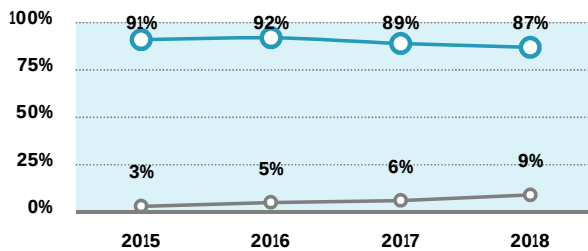
10. De hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen



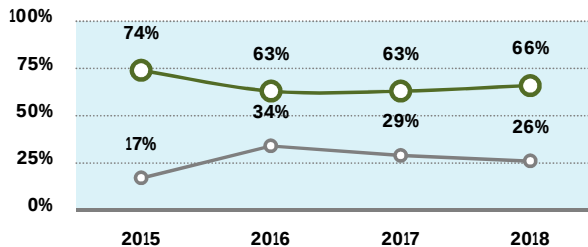
11. Cliënt voelt zich serieus genomen door hulpverleners



13. Cliënt wordt respectvol behandeld door hulpverleners



14. Cliënt is snel geholpen

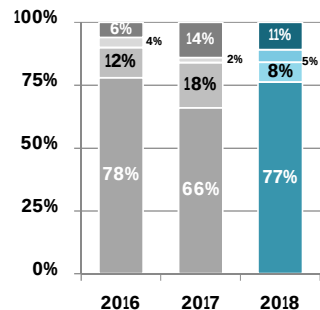


De gekleurde lijn is het percentage 'vaak/altijd'. De grijze lijn heeft betrekking op 'soms/nooit'. Het restant is het aandeel 'niet van toepassing'.

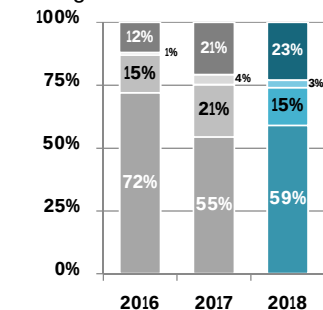


Opgroeien

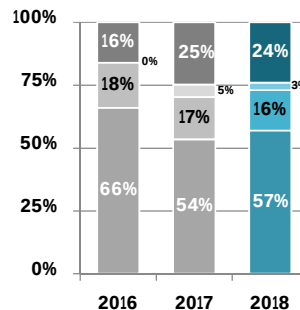
Clënt voelt zich beter



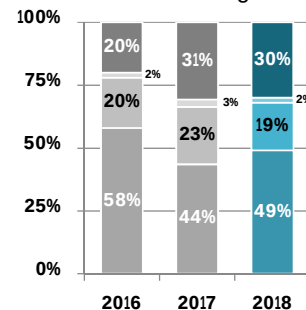
Gedrag van de cliënt is verbeterd



Thuisituatie is verbeterd

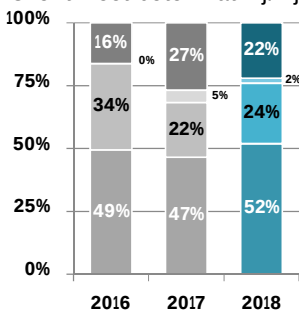


Clënt voelt zich veiliger

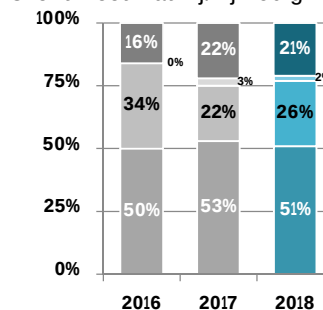


Zelfstandigheid

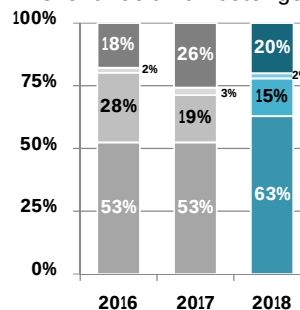
Clënt weet beter wat hij/zij wil



Clënt weet wat hij/zij nodig heeft



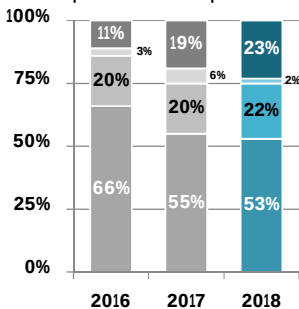
Clënt voelt zich beter gehoord



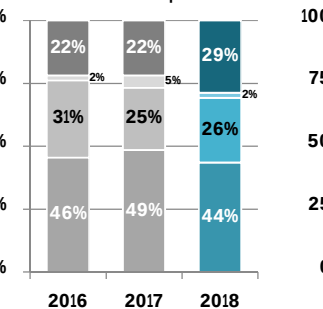
- niet van toepassing
- (veel) slechter geworden
- hetzelfde gebleven
- (veel) beter geworden

Zelfredzaamheid

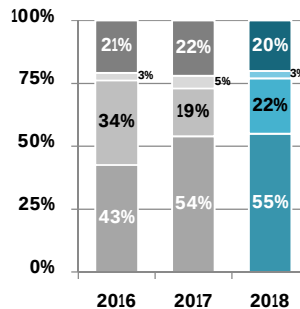
Beter problemen oplossen



Voor zichzelf opkomen



Meer vertrouwen in de toekomst



Beoordeling zorg en afhandeling klachten

7,3

Clënten beoordelen de uitvoering van de ondersteuning die zij hebben ontvangen gemiddeld met een 7,3

7,1

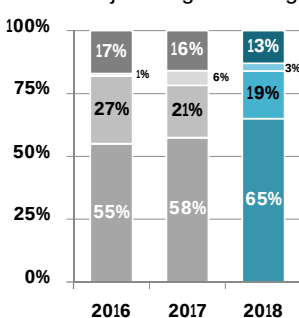
Clënten beoordelen het resultaat van de ondersteuning die zij hebben ontvangen gemiddeld met een 7,1

57

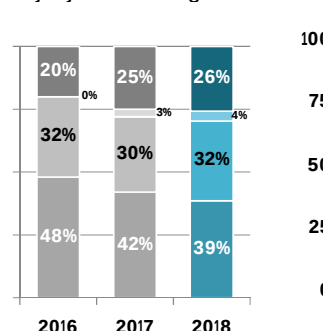
57% van de cliënten wist waar hij of zij eventuele klachten of ontevredenheid over de ondersteuning door kon geven.

Meedoen

Het gaat beter op school, werk of bij de dagbesteding



Vrijtijdsbesteding is verbeterd



De relatie van de cliënt met anderen is verbeterd

