

Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp 2019

Deze factsheet geeft inzicht in de cliëntervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp in uw gemeente.

- Hoe tevreden zijn uw cliënten over de toegankelijkheid van voorzieningen?
- Hoe waarderen zij de uitvoering van de zorg?
- En wat is voor hen het effect van de hulp?

In uw gemeente zijn 310 ouders en 201 jongeren aangeschreven. In totaal hebben 59 ouders en 24 jongeren de vragenlijst ingevuld.

Daarmee is de respons **16,2%**.



In de referentiegroep is de gemiddelde respons

17,5%.



De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente. Zoals in de Jeugdwet omschreven kan het hierbij gaan om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. Deze factsheet geeft de resultaten voor jongeren en ouders samen weer. In onderstaande figuren worden de ervaringen van uw jeugdhulpcliënten afgezet tegen het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep.*



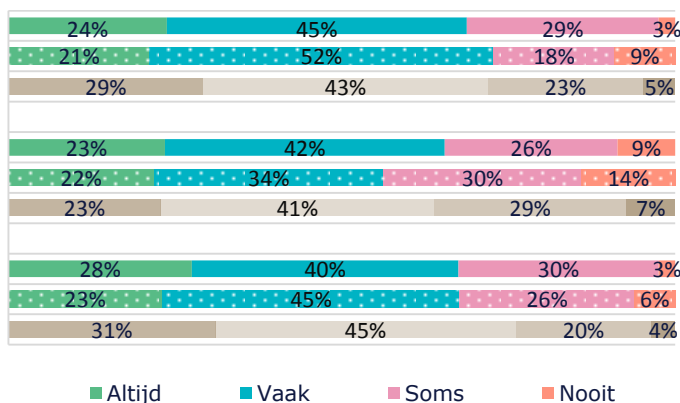
Toegankelijkheid van voorzieningen

Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb

Ik ben snel geholpen

Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft

Gemeente 2018 ■ ■ ■ ■
 Gemeente 2017 ■ ■ ■ ■
 Referentiegroep 2018 ■ ■ ■ ■



De toegang tot zorg is in orde, maar kan beter

Respondenten is gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 69% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 32% niet (altijd) waar ze terecht kunnen voor hulp. 65% van de respondenten is van mening dat zij snel zijn geholpen, dat is een toename van 9% ten opzichte van vorig jaar.

* De gemeenten in de referentiegroep zijn: Aalten, Apeldoorn, Berkelland, Best, Bronckhorst, Doetinchem, Duiven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Lelystad, Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek, Overbetuwe, Rijssen-Holten, Smallingerland, Valkenswaard, Voorst, Waddinxveen, Westervoort, Winterswijk, Zuidplas.

Colofon

Opdrachtgever: Gemeente Heeze-Leende
 Opdrachtnemer: BMC
 Datum: 20 september 2019

Waardering voor de uitvoering (algemeen)

Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen

De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen

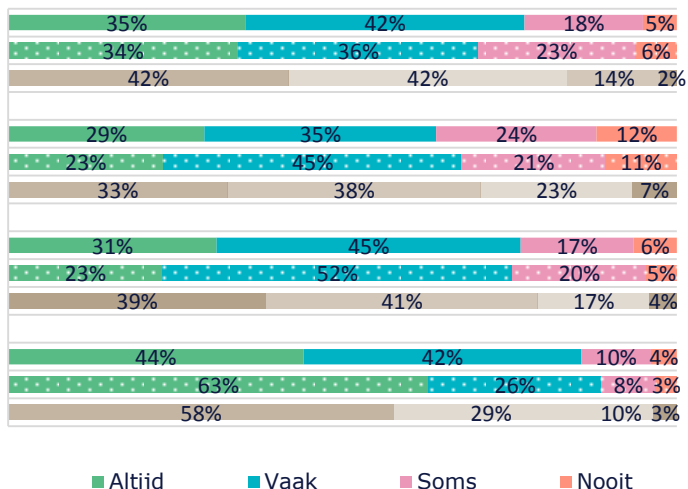
Ik krijg voldoende informatie over de hulp

Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen

Gemeente 2018

Gemeente 2017

Referentiegroep 2018



De waardering voor de uitvoering is goed

Over de gehele lijn genomen is de tevredenheid in 2018 gelijk gebleven ten opzichte van 2017. 77% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen en 86% ervaart dat beslissingen samen worden genomen.

Waardering voor de uitvoering (hulpverleners)

De hulpverleners weten genoeg om mij/en mijn kind te kunnen helpen

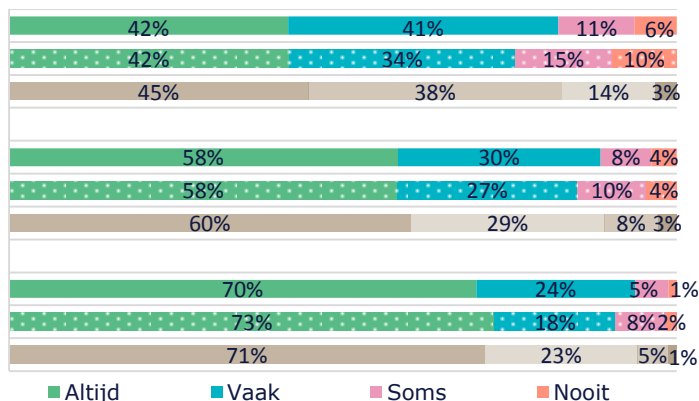
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners

Ik word met respect behandeld door de hulpverleners

Gemeente 2018

Gemeente 2017

Referentiegroep 2018

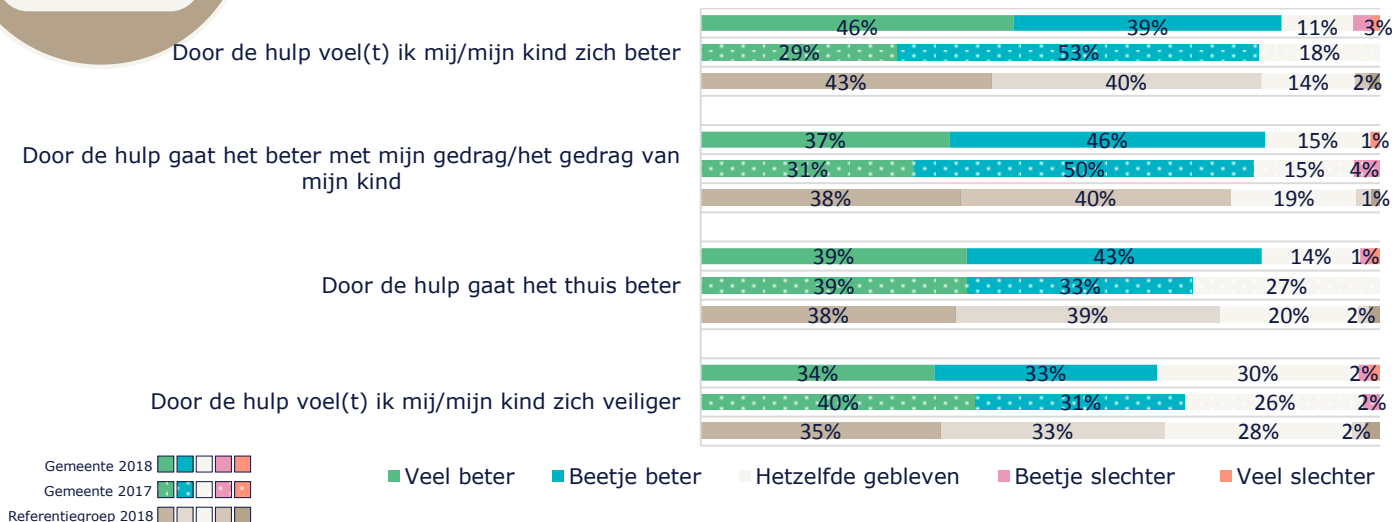


De waardering voor hulpverleners is hoog

83% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen (vorig jaar was dit 76%); in de referentiegroep is dit eveneens 83%. 88% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Ook meent 94% dat ze met respect zijn behandeld door de hulpverleners.



Effect van de hulp op het opgroeien

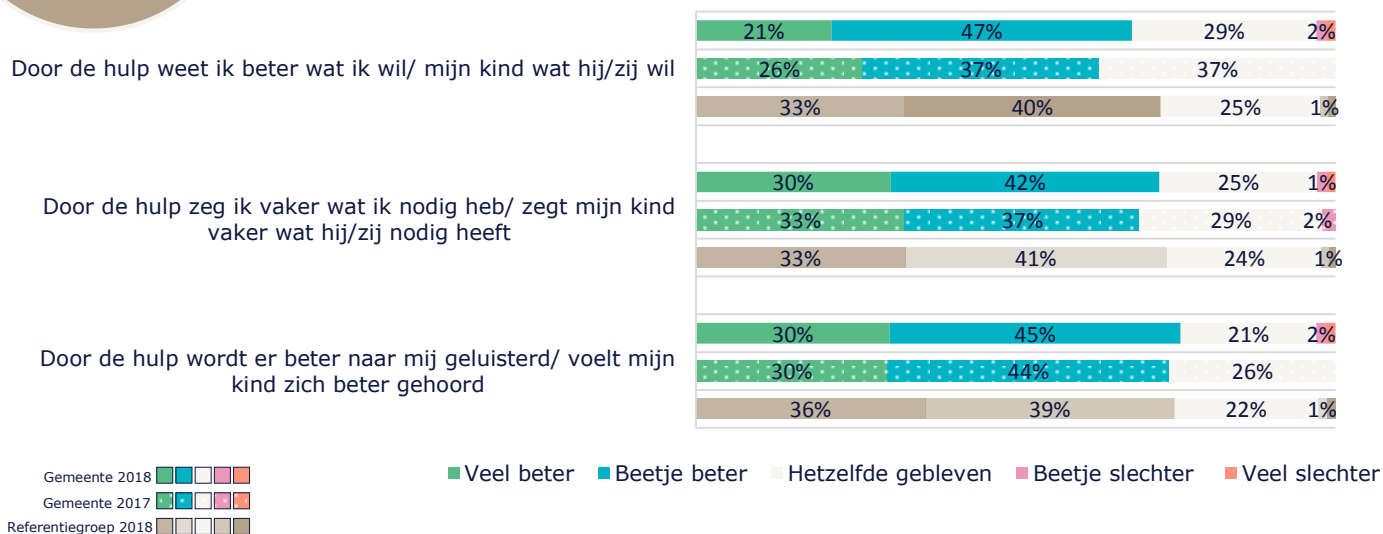


Groot effect bij opgroeien

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op het gebied van opgroeien en zelfredzaamheid. Door de hulp voelt de jongere zich beter (85%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (83%), gaat het thuis beter (82%) en voelt de jongere zich veiliger (67%).



Effect van de hulp op zelfstandigheid



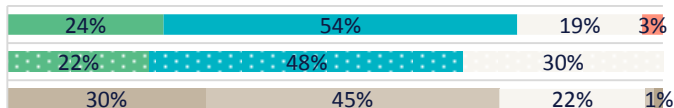
Effect op zelfstandigheid positief

68% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp. Ook zegt 72% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp. 75% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

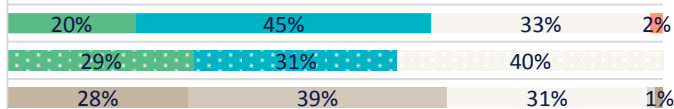


Effect van de hulp op zelfredzaamheid

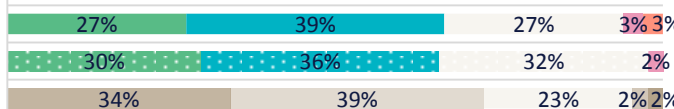
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen



door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen



Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst



Gemeente 2018
Gemeente 2017
Referentiegroep 2018

■ Veel beter ■ Beetje beter ■ Hetzelfde gebleven ■ Beetje slechter ■ Veel slechter

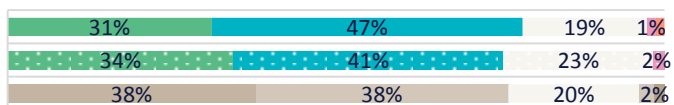
Effect hulp op zelfredzaamheid toegenomen

79% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 65% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 66% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

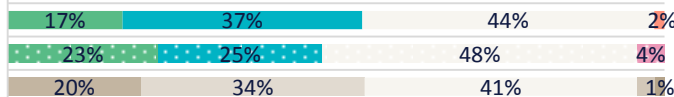


Effect van de hulp op meedoen in omgeving

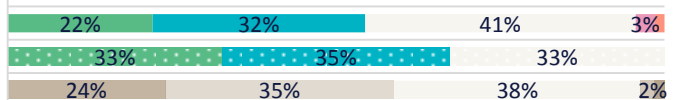
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding



Door de hulp besteed ik mijn/ besteedt mijn kind zijn/haar tijd beter



Door de hulp is mijn relatie/ de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden



Gemeente 2017
Gemeente 2016
Referentiegroep 2017

■ Veel beter ■ Beetje beter ■ Hetzelfde gebleven ■ Beetje slechter ■ Veel slechter

Effect op meedoen in omgeving beperkt, maar wel toegenomen

78% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 55% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 54% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.