

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

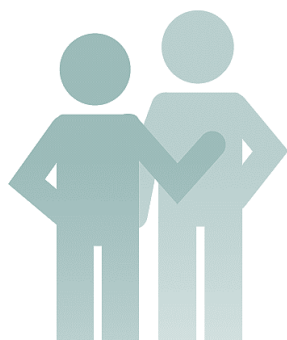
Gemeente Waterland

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 of online een vragenlijst ingevuld. Het betreft de resultaten van jongeren en hun ouder(s)/verzorger(s).^{*} Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	343
Ingevuld	80
Responspercentage	23%

TOEGANG



89%

vond contact prettig



77%

werd snel geholpen

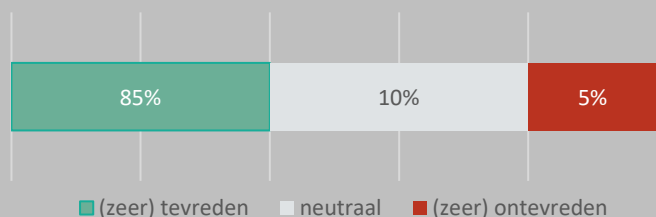


80%

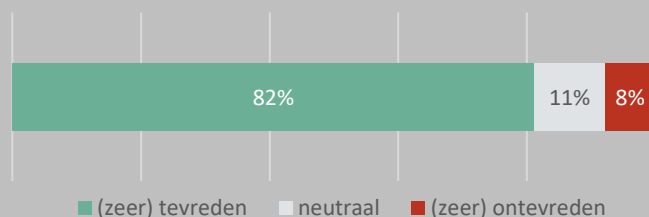
vond samen een goede oplossing

KWALITEIT

Ik ben tevreden over de omgang met de hulpverlener(s)

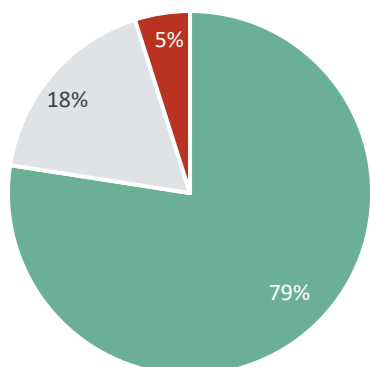


Ik ben tevreden over de mate waarin ikzelf mee kan beslissen

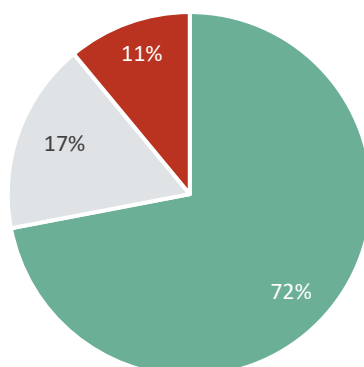


RESULTAAT

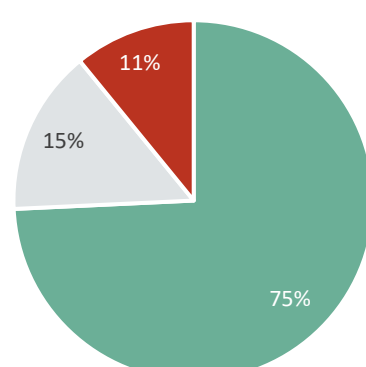
Door de hulp:



...voel ik me beter



...voelt mijn kind zich beter**



...gaat het thuis beter

^{*}Voor het CEO 2018 zijn alleen uitkomsten van ouder(s)/verzorger(s) gepubliceerd; een vergelijking van scores is daarom niet mogelijk.

^{**}Deze vraag is alleen aan de ouder(s)/verzorger(s) gesteld.

AANVRAAG



49%

heeft een huisarts, jeugdarts of praktijkondersteuner gesproken voor het aanvragen van Jeugdhulp



20%

heeft zelf opgezocht waar hij/zij terecht kon met zijn/haar vraag/probleem



18%

moest langer dan 6 weken wachten voordat hij/zij in gesprek kon

COMPLIMENTEN

“De oplossing past precies bij het probleem van ons kind.”

“De aanpak van het team was rustgevend.”

MEDEWERKER



89%

geeft aan dat de medewerker goed luisterde naar zijn/haar verhaal



74%

geeft aan op een goede manier geholpen te zijn met de vragen en problemen

VERBETER PUNTEN

“De gemeente en het Wijkteam zijn veel te afwachtend.”

“De wachttijden zijn echt veel te lang. Ik heb ongeveer een jaar gewacht tot ik terecht kon.”

TEVREDENHEID



40%

vond de wachttijd tot de start van de hulp korter dan verwacht



7,7

is het gemiddelde rapportcijfer dat men geeft voor de hulp die men of het kind ontvangt

