

Over dit onderzoek

De gemeente Twenterand heeft een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Jeugdwet over het jaar 2020. Voor dit onderzoek zijn 638 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 110 cliënten de vragenlijst in; een respons van 17%.

Achtergrond

Ouder/verzorger

Moeder: 85% Anders: 3%
Vader: 13%

Duur jeugdhulp

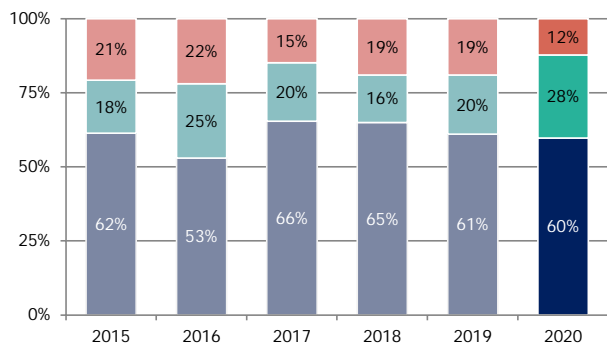
< 3 maanden: 12% 6 - 12 maanden: 24%
3 - 6 maanden: 19% > 12 maanden: 44%

Invulwijze

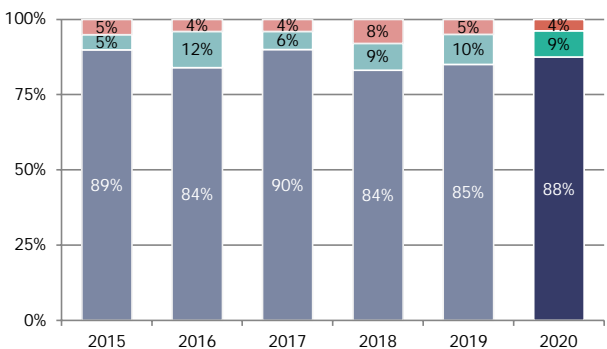
Schriftelijk: 50%
Online: 50%

Contact over de hulpvraag

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

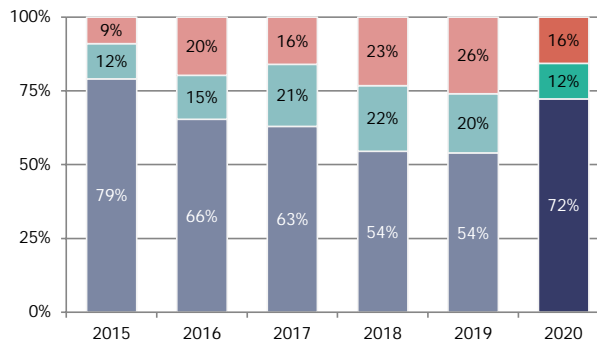


2. De medewerker nam de cliënt serieus

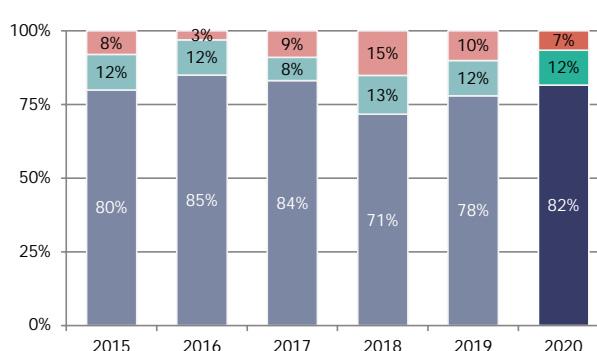


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

3. Cliënt is snel geholpen



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





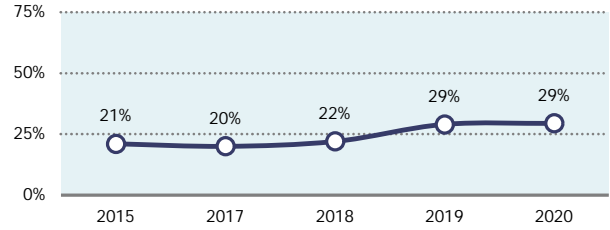
Doorverwijzing naar ondersteuning

26%

van de cliënten is door de gemeente doorverwezen naar de hulp en ondersteuning, 33% door de huisarts. De rest noemt een andere instelling. Vaak gaat het dan om een instelling die hen wees op hulp, zoals de school, een zorgaanbieder of 'eigen initiatief'.

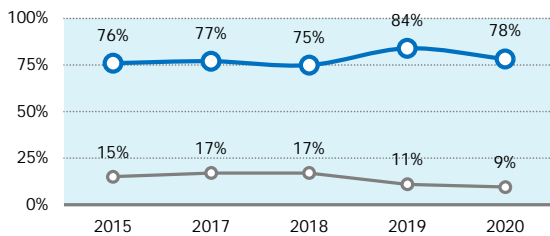
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

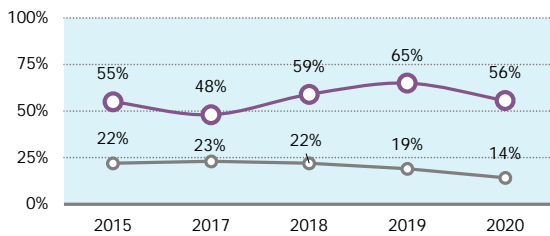


Kwaliteit van de ondersteuning

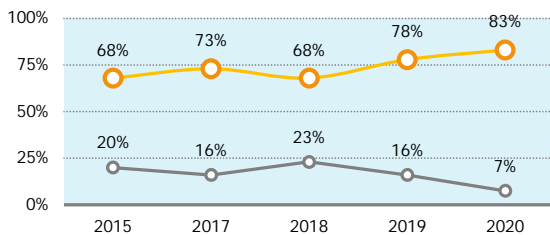
6. Cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen



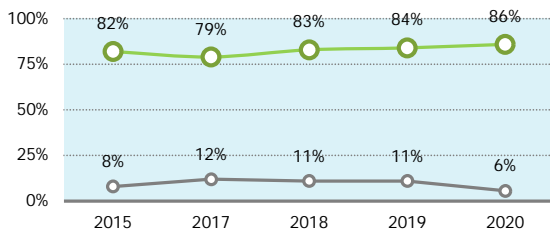
7. De verschillende organisaties werken goed samen



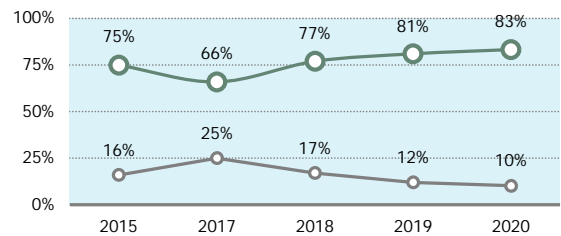
8. Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp



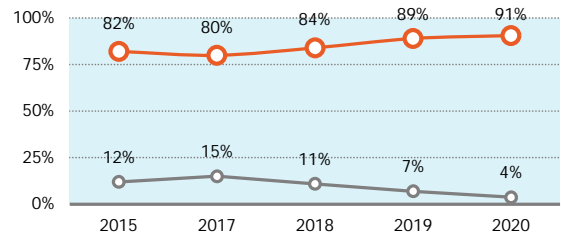
9. Beslissingen over de hulp worden samen genomen



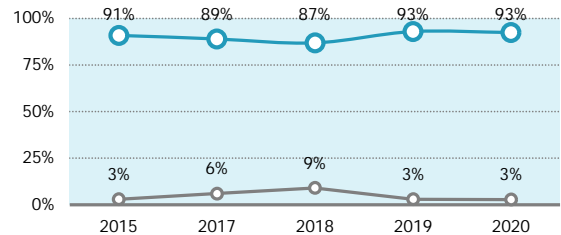
10. De hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen



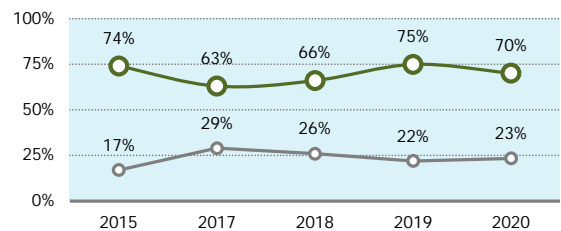
11. Cliënt voelt zich serieus genomen door hulpverleners



12. Cliënt wordt respectvol behandeld door hulpverleners



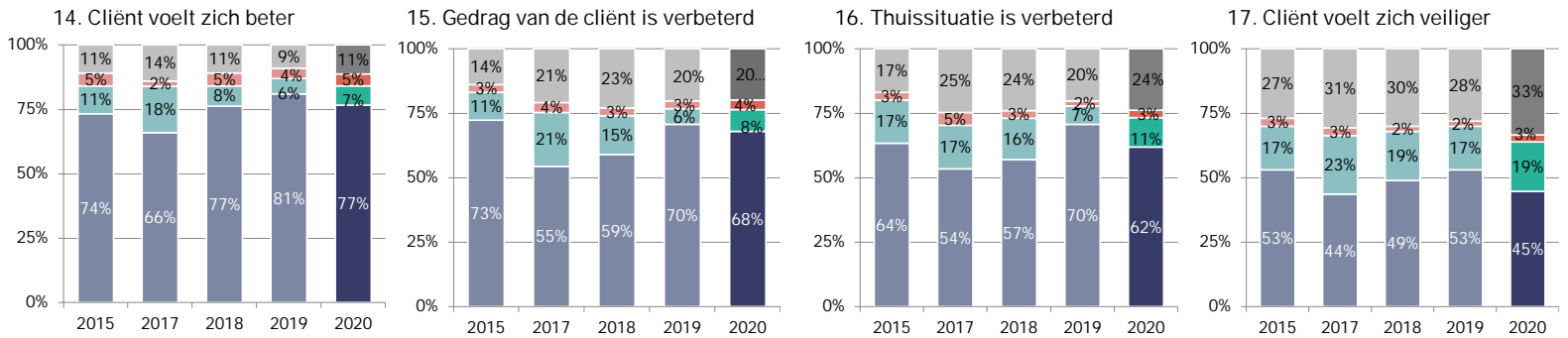
13. Cliënt is snel geholpen



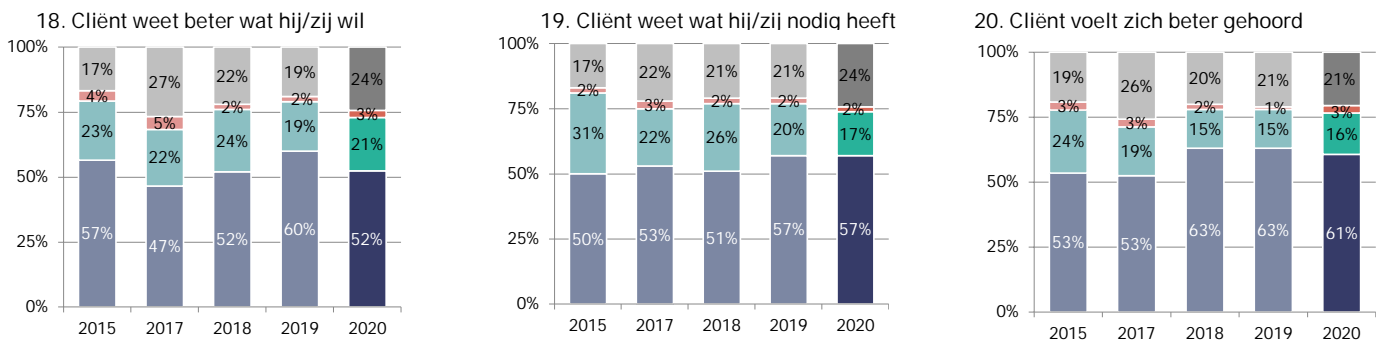
De gekleurde lijn is het percentage 'vaak/altijd'. De grijze lijn heeft betrekking op 'soms/nooit'. Het restant is het aandeel 'niet van toepassing'.



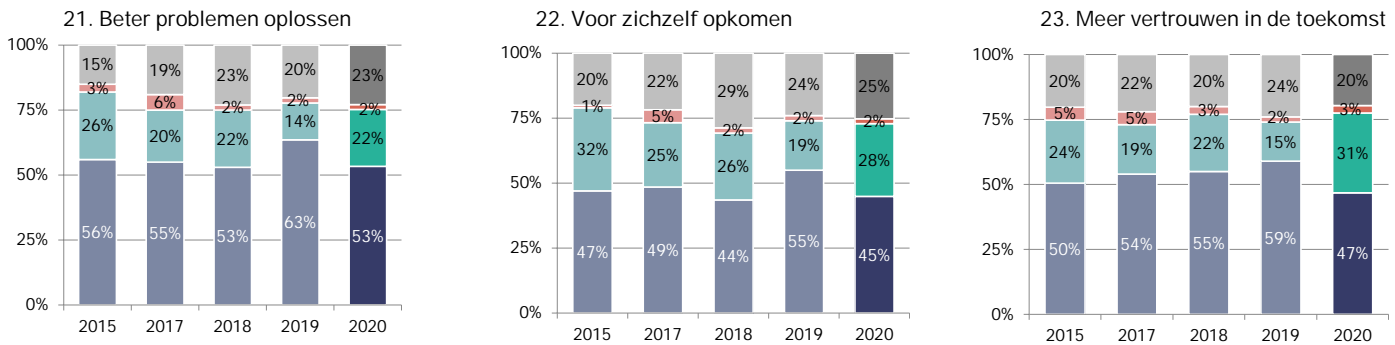
Opgroeien



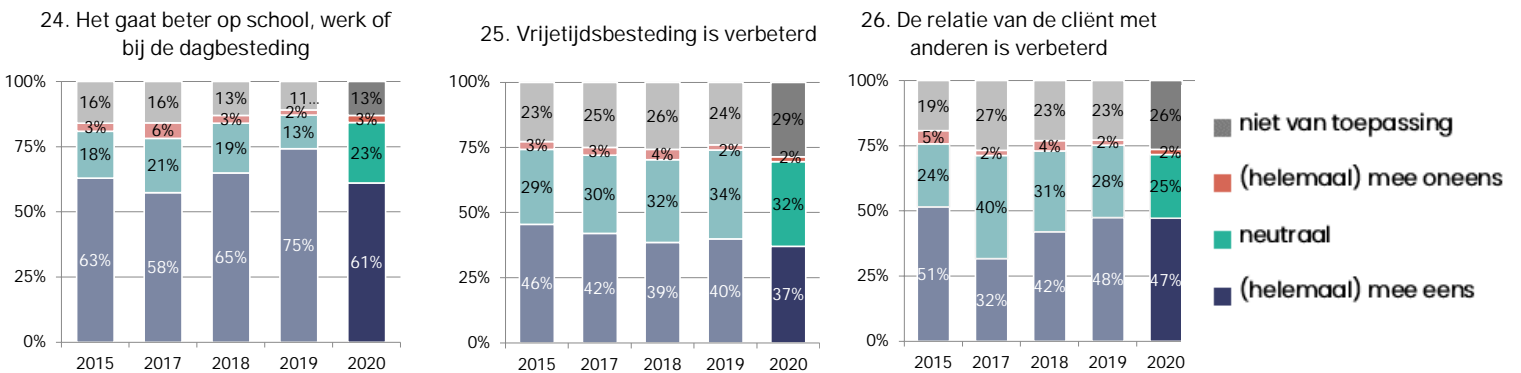
Zelfstandigheid



Zelfredzaamheid



Meedoen



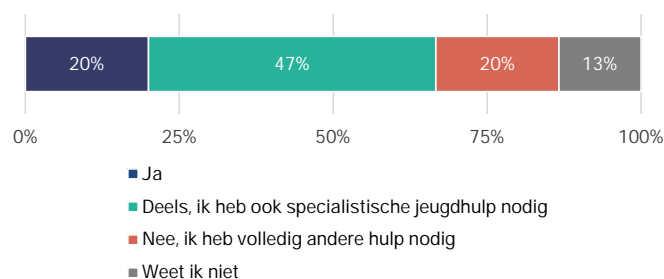


Ondersteuning in het voorveld

28. Tevredenheid met ondersteuning in het voorveld



29. Hulp was een oplossing voor het probleem dat men had



Let op: de vragen in figuur 28 en 29 zijn door respectievelijk n=18 en n=15 respondenten beantwoord. De resultaten zijn daarom indicatief.

Type ondersteuning (voorveld)

Een POH-jeugd	17%
Een Zorginformatiepunt	1%
Evenmens	4%
Humanitas	1%
ZorgSaam	0%
Flame	1%
Reflection	1%
Incluzio	3%
Met een andere organisatie	15%
Geen hulp van deze organisaties	84%

7,1

is het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven voor de hulp die zij kregen van de organisatie in het voorveld.

Waardering gemeente

7,2

is het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven aan de gemeente Twenterand voor het vinden van de juiste jeugdhulp.

59%

van de cliënten weet waar zij klachten of ontevredenheid met betrekking tot de ontvangen ondersteuning kunnen melden. Dit is lager dan vorig jaar (70%).