

## Over dit onderzoek

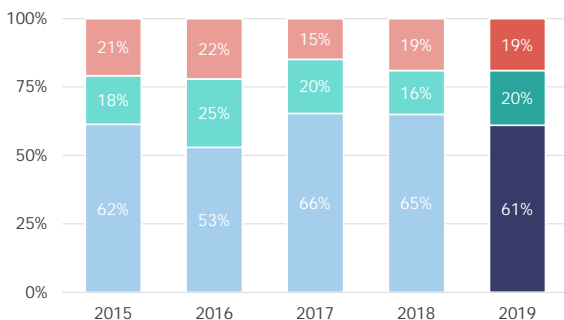
De gemeente Twenterand heeft een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Jeugdwet over het jaar 2019. Voor dit onderzoek zijn 572 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 129 cliënten de vragenlijst in; een respons van 23%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

## Achtergrond

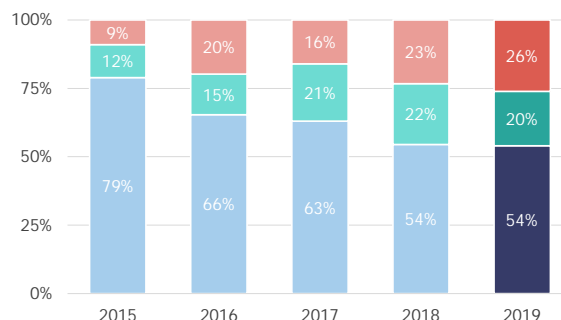
Geslacht	Duur jeugdhulp	Involmethode
Jongen: 62%	< 3 mnd: 10%	Schriftelijk: 51%
Meisje: 38%	3 - 6 mnd: 12%	Online: 49%
	6 - 12 mnd: 19%	
	> 12 mnd: 59%	

## Contact over de hulpvraag

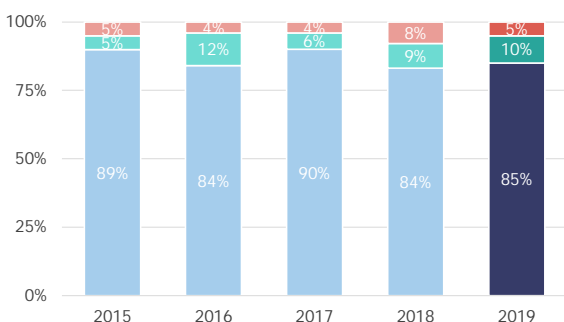
### 1. Cliënt wist waar hij/zij terecht kan met een hulpvraag



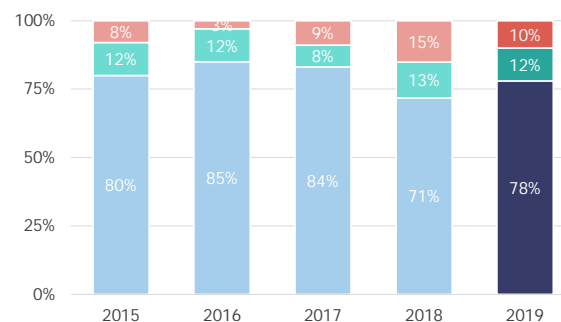
### 2. Cliënt is snel geholpen



### 3. De medewerker nam de cliënt serieus



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





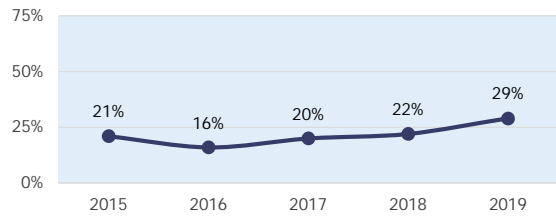
Doorverwijzing naar ondersteuning

27%

van de cliënten is door de gemeente doorverwezen naar de hulp en ondersteuning, 34% 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'.

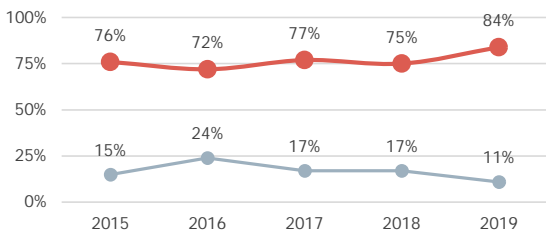
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

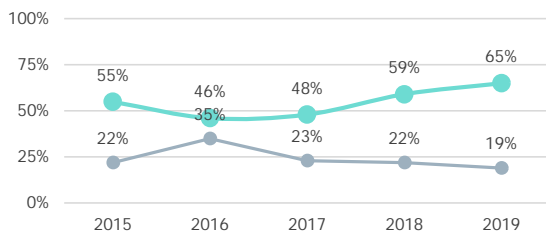


Kwaliteit van de ondersteuning

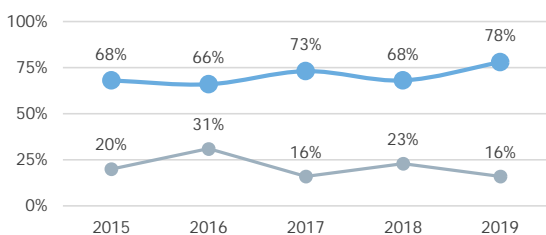
6. Cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen



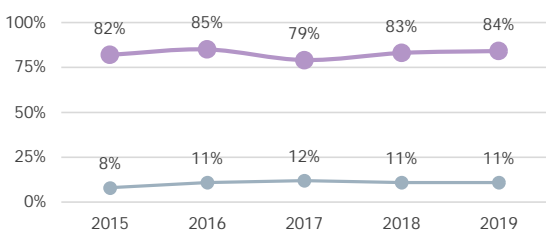
7. De verschillende organisaties werken goed samen



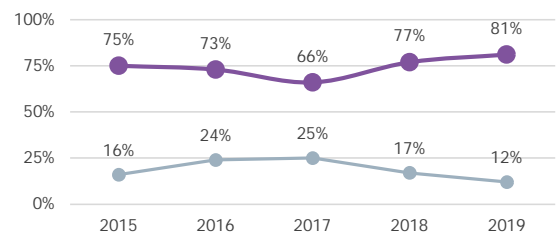
8. Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp



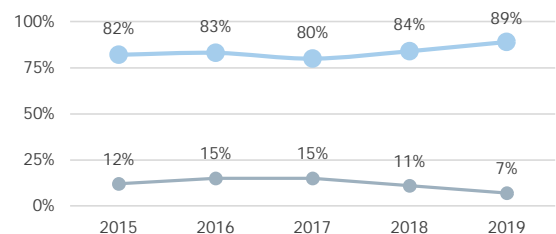
9. Beslissingen over de hulp worden samen genomen



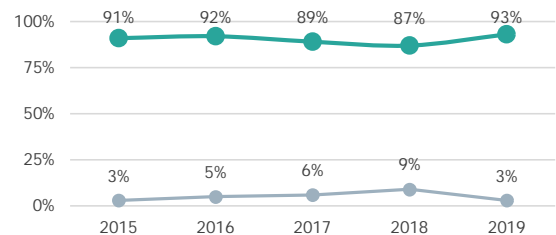
10. De hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen



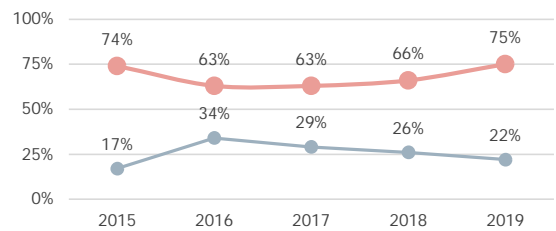
11. Cliënt voelt zich serieus genomen door hulpverleners



13. Cliënt wordt respectvol behandeld door hulpverleners



14. Cliënt is snel geholpen

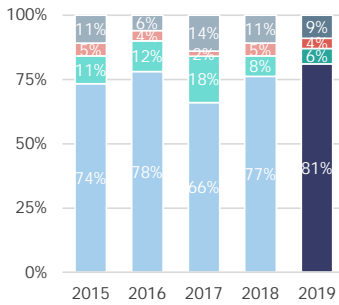


De gekleurde lijn is het percentage 'vaak/altijd'. De grijze lijn heeft betrekking op 'soms/nooit'. Het restant is het aandeel 'niet van toepassing'.

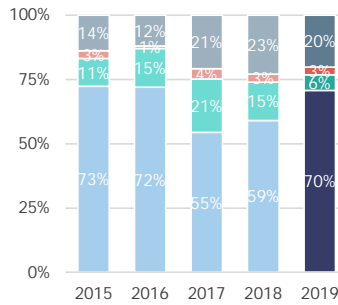


Opgroeien

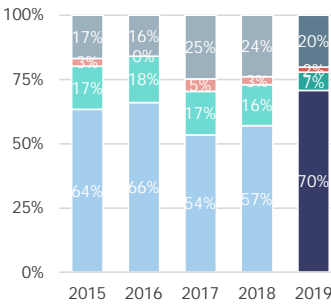
15. Cliënt voelt zich beter



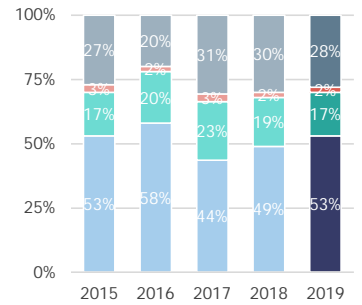
16. Gedrag van de cliënt is verbeterd



17. Thuisituatie is verbeterd

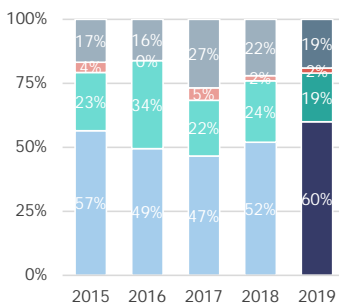


18. Cliënt voelt zich veiliger

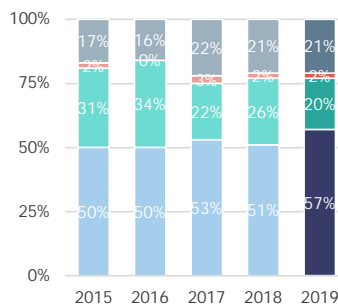


Zelfstandigheid

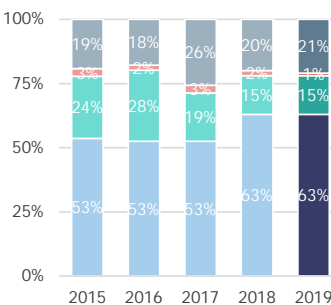
19. Cliënt weet beter wat hij/zij wil



20. Cliënt weet wat hij/zij nodig heeft



21. Cliënt voelt zich beter gehoord

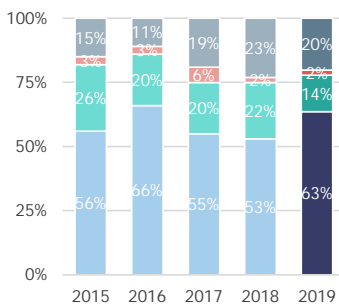


7,8

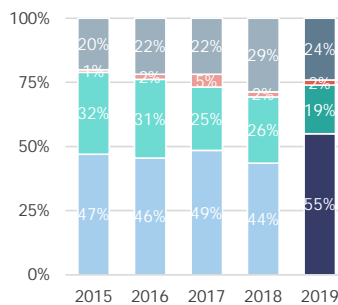
is het gemiddelde rapportcijfer van de ondervraagde cliënten voor de ontvangen ondersteuning. Vorig jaar was het gemiddelde een 7,3.

Zelfredzaamheid

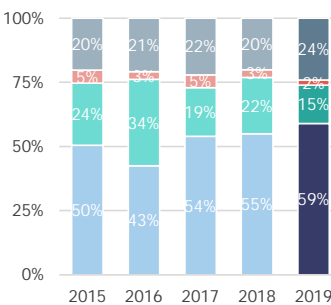
22. Beter problemen oplossen



23. Voor zichzelf opkomen



24. Meer vertrouwen in de toekomst

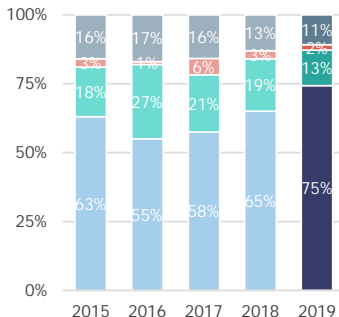


7,7

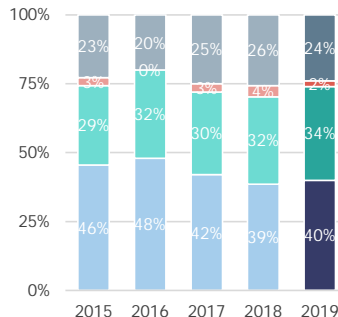
geven cliënten voor het resultaat van de ondersteuning. Dit was vorig jaar een 7,1. Op zowel uitvoering als resultaat is dus een grote verbetering te zien.

Meedoen

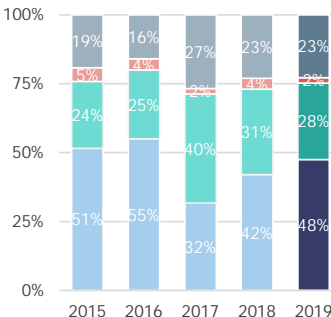
25. Het gaat beter op school, werk of bij de dagbesteding



26. Vrijtijdsbesteding is verbeterd



27. De relatie van de cliënt met anderen is verbeterd



70%

van de cliënten weet waar zij klachten of ontevredenheid met betrekking tot de ontvangen ondersteuning kunnen melden. Dit is hoger dan vorig jaar (57%).

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