

Over dit onderzoek

De gemeente Dinkelland heeft een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Jeugdwet over het jaar 2019. Voor dit onderzoek zijn 452 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen de mogelijkheid om de vragenlijst schriftelijk in te vullen of om dit digitaal te doen. In totaal vulden 186 cliënten en/of hun ouders de vragenlijst in; een respons van 41%. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

Geslacht

Jongens:	58%
Meisje:	41%

Duur jeugdhulp

< 3 maanden:	20%	6 - 12 maanden:	25%
3 - 6 maanden:	18%	> 12 maanden:	37%

Invulwijze

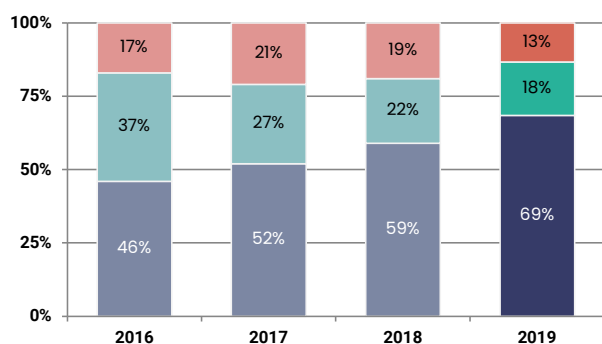
Schriftelijk:	58%
Online:	42%

7,2

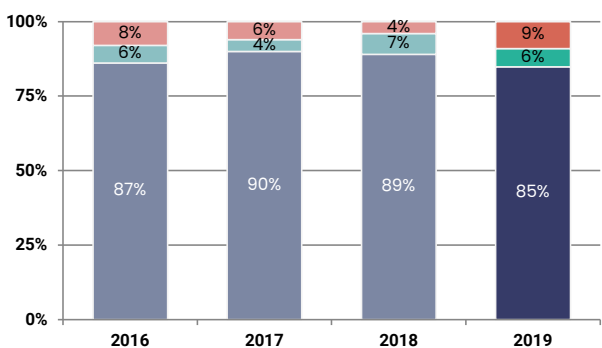
is het cijfer voor de dienstverlening van de gemeente. Dit was in 2018 een 7,7 en in 2017 een 7,8.

Contact over de hulpvraag

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

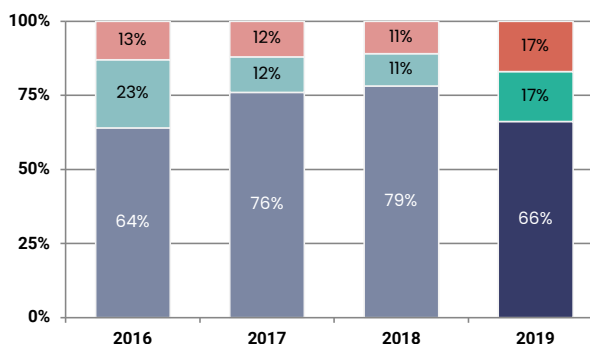


2. De medewerker nam de cliënt serieus

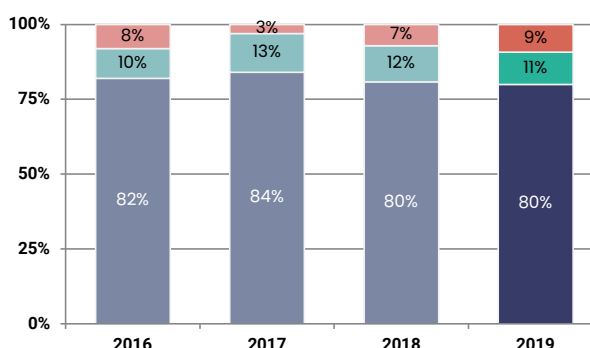


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

3. Cliënt is snel geholpen



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





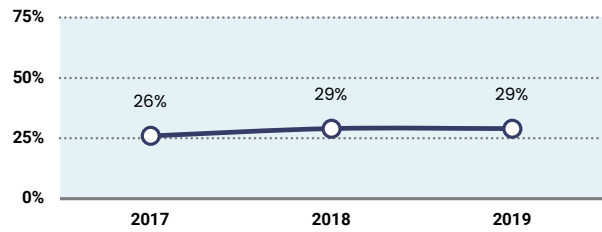
Doorverwijzing naar ondersteuning

28%

van de cliënten is door de gemeente doorverwezen naar hulp en ondersteuning, 26% door de huisarts. De overige cliënten noemen een andere instelling. Vaak gaat het dan om een instelling die hen wees op hulp, zoals de school, een zorgaanbieder of 'eigen initiatief'.

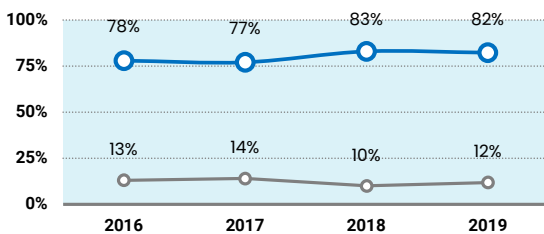
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

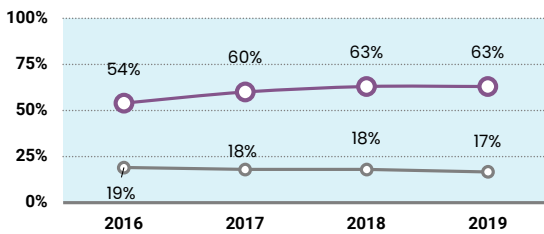


Kwaliteit van de ondersteuning

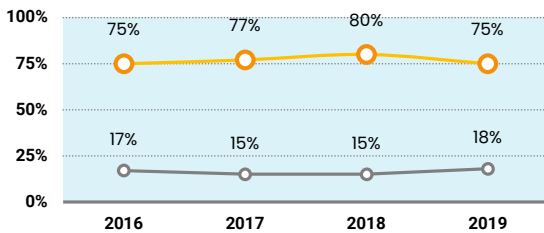
6. Cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen



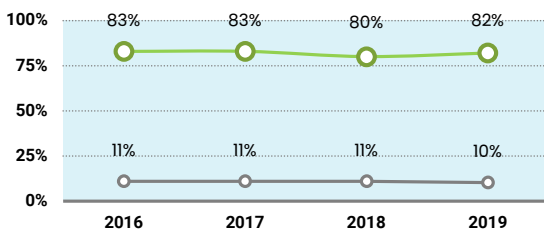
7. De verschillende organisaties werken goed samen



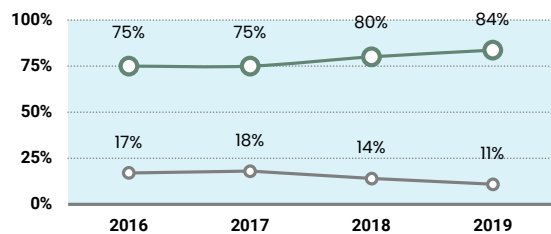
8. Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp



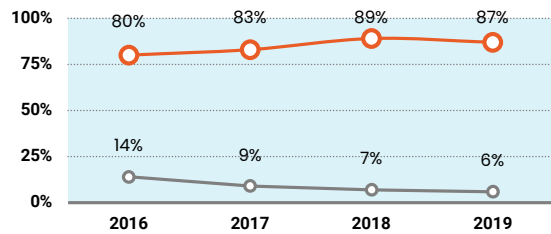
9. Beslissingen over de hulp worden samen genomen



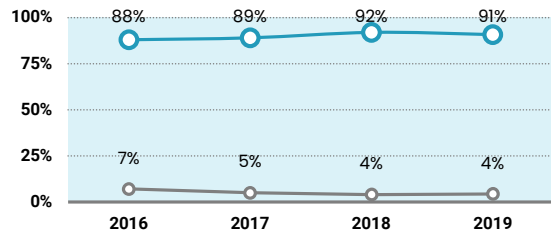
10. De hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen



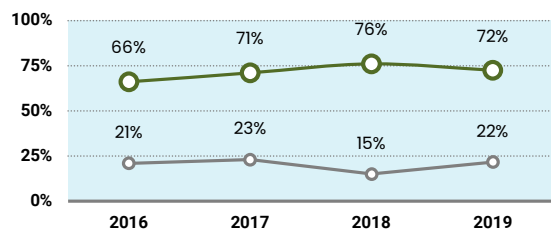
11. Cliënt voelt zich serieus genomen door hulpverleners



13. Cliënt wordt respectvol behandeld door hulpverleners



14. Cliënt is snel geholpen

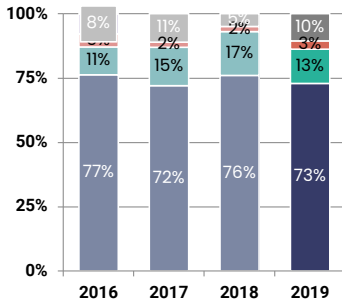


De gekleurde lijn is het percentage 'vaak/altijd'. De grijze lijn heeft betrekking op 'soms/nooit'. Het restant is het aandeel 'niet van toepassing'.

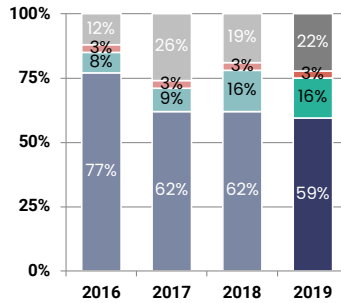


Opgroeien

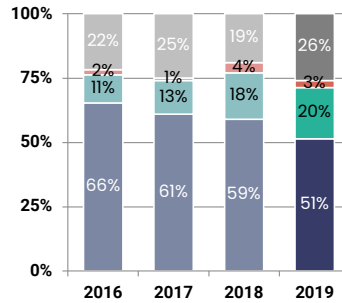
15. Cliënt voelt zich beter



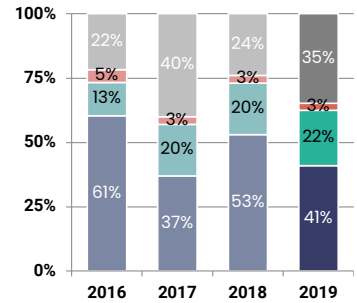
16. Gedrag van de cliënt is verbeterd



17. Thuisituatie is verbeterd

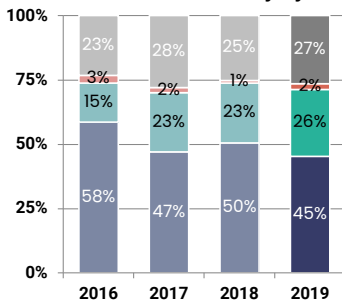


18. Cliënt voelt zich veiliger

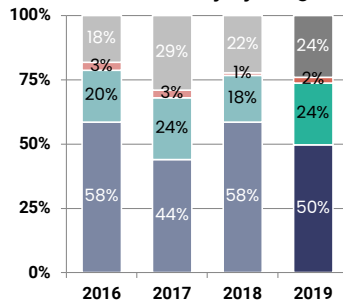


Zelfstandigheid

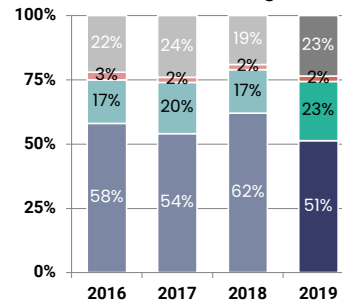
19. Cliënt weet beter wat hij/zij wil



20. Cliënt weet wat hij/zij nodig heeft

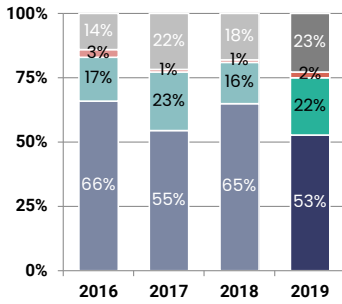


21. Cliënt voelt zich beter gehoord

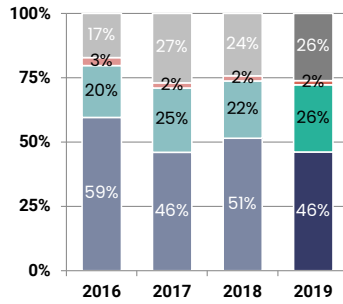


Zelfredzaamheid

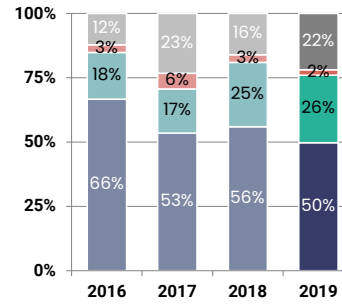
22. Beter problemen oplossen



23. Voor zichzelf opkomen

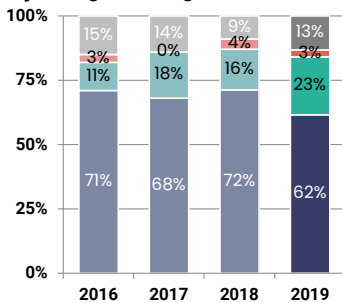


24. Meer vertrouwen in de toekomst

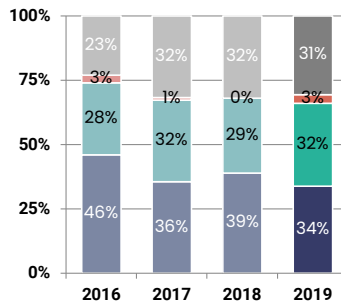


Meedoen

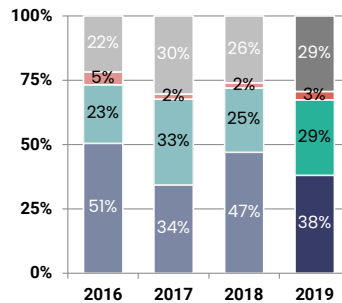
25. Het gaat beter op school, werk of bij de dagbesteding



26. Vrijtijdsbesteding is verbeterd



27. De relatie van de cliënt met anderen is verbeterd



- niet van toepassing
- (helemaal) mee oneens
- neutraal
- (helemaal) mee eens