

## Over dit onderzoek

De gemeente Enschede heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Jeugdwet over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 1441 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 208 cliënten de vragenlijst in; een respons van 14%. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek, waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met de resultaten van de pilot-ceo over het jaar 2015. Deze resultaten zijn aangeleverd door de gemeente Enschede.

## Achtergrondkenmerken

### Jongeren



Jongen: 56%



Meisje: 44%

### Ouder/verzorger



Vader: 13%



Moeder: 74%



Anders: 13%

### Invulwijze



Online: 47%

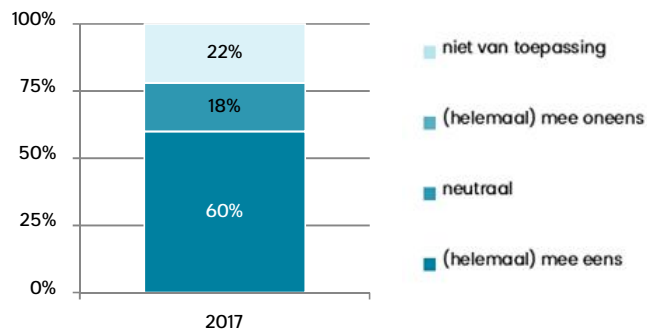


Schriftelijk: 53%

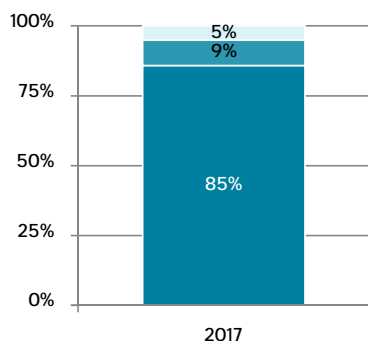
## Contact over de hulpvraag



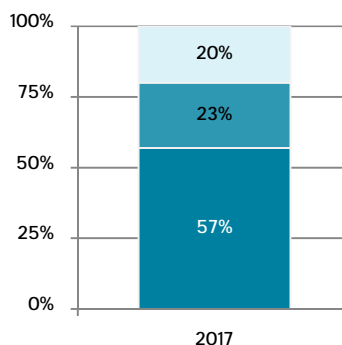
### 1. Cliënt wist waar hij/zij terecht kan met een hulpvraag



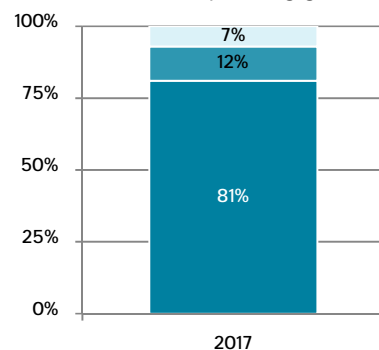
### 2. Medewerker nam cliënt serieus



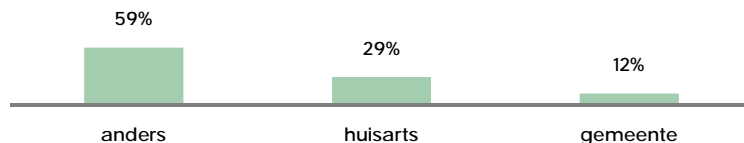
### 3. Cliënt is snel geholpen



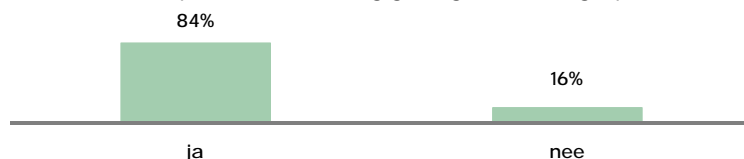
### 4. Medewerker en cliënt hebben samen naar een oplossing gezocht



### 5. Cliënt is doorverwezen door



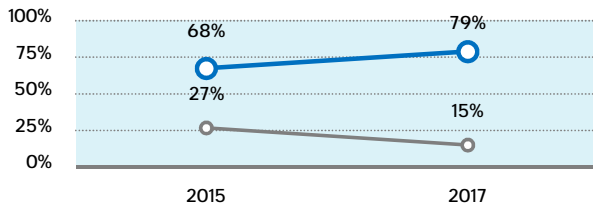
### 6. Cliënt heeft hulp of ondersteuning gekregen zoals afgesproken



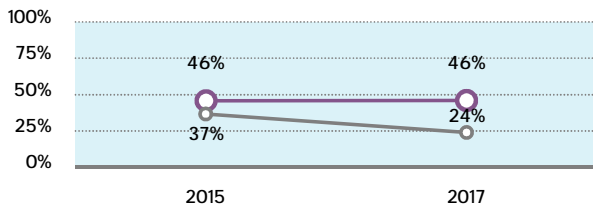


## Kwaliteit van de ondersteuning

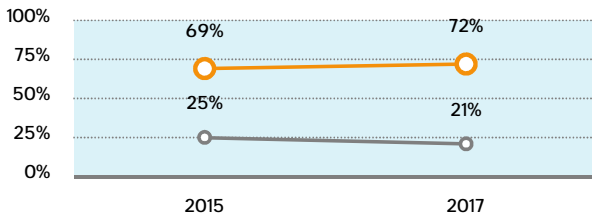
1. Cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen



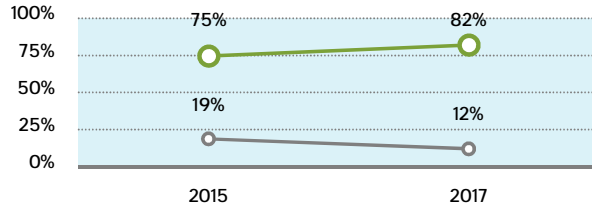
2. De verschillende organisaties werken goed samen\*



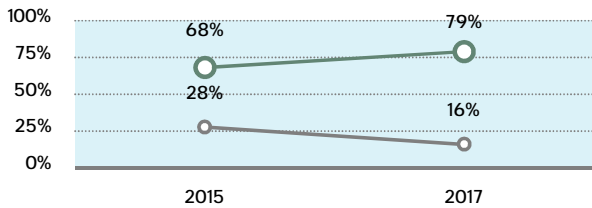
3. Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp



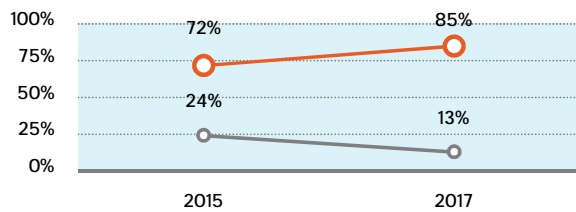
4. Beslissingen over de hulp worden samen genomen



5. De hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen

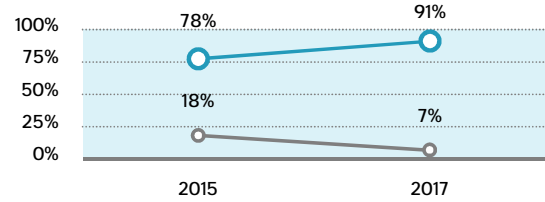


6. Cliënt voelt zich serieus genomen door hulpverleners

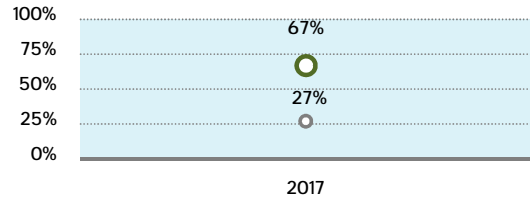


Figuur 1 t/m 8: de gekleurde lijn geeft het % altijd/vaak weer, de onderste lijn laat het % soms/nooit zien. Figuur 8 is in 2015 niet uitgevraagd.

7. Cliënt wordt respectvol behandeld door hulpverleners

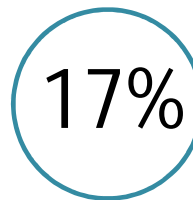


8. Cliënt is snel geholpen bij uitvoering van ondersteuning



\* de antwoordcategorie 'niet van toepassing' is 29% bij figuur 2. Hierdoor vallen de overige percentages lager uit.

## Cliëntondersteuning



17% van de cliënten weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

## Opmerkingen van cliënten



### Sterke punten

- Cliënten waarderen de betrokkenheid van de hulpverlener. Zij worden serieus genomen en er wordt naar hen geluisterd.



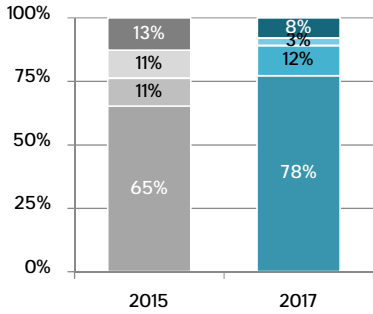
### Verbeterpunten

- Cliënten hebben het gevoel dat de communicatie tussen organisaties niet altijd soepel verloopt. Ook de wachttijden zijn in hun beleving lang.

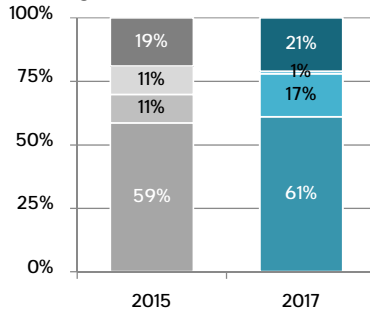


### Effect op opgroeien

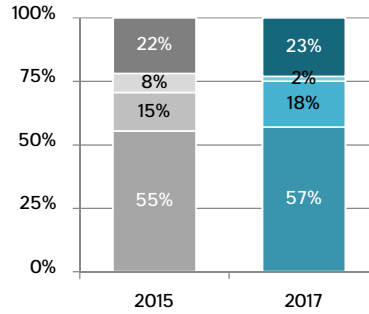
Clïent voelt zich beter



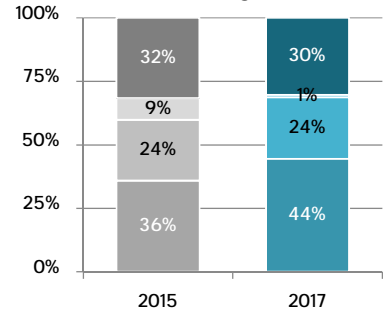
Gedrag van de clïent is verbeterd



Thuisituatie is verbeterd

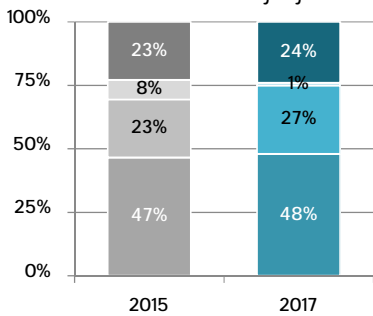


Clïent voelt zich veiliger

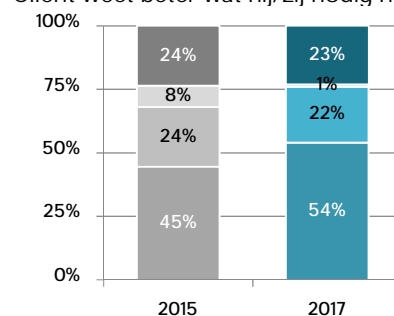


### Effect op zelfstandigheid

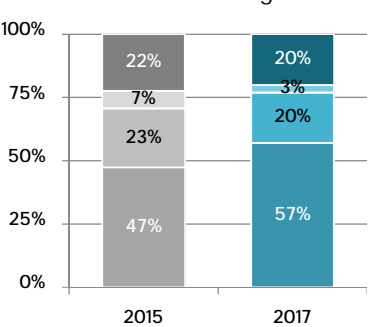
Clïent weet beter wat hij/zij wil



Clïent weet beter wat hij/zij nodig heeft

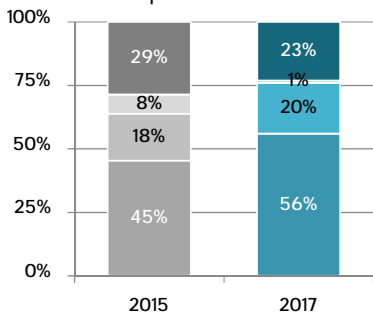


Clïent voelt zich beter gehoord

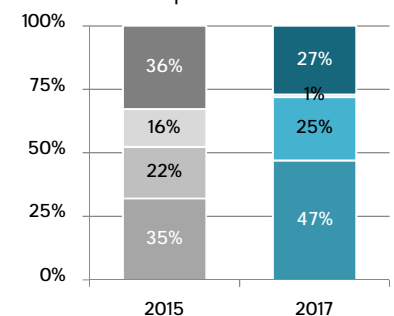


### Effect op zelfredzaamheid

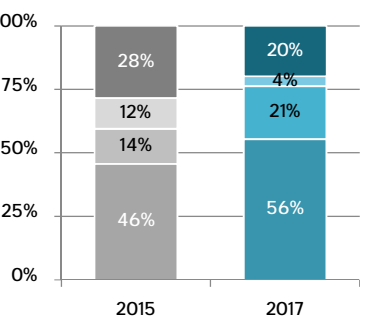
Problemen oplossen



Voor zichzelf opkomen

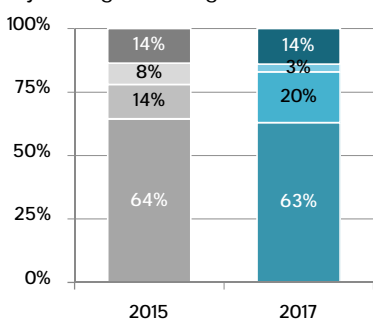


Vertrouwen in toekomst

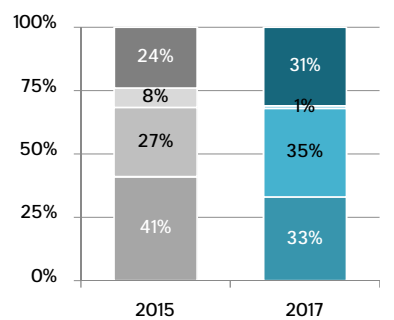


### Effect op meedoen

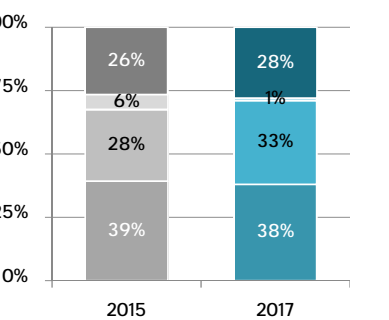
Het gaat beter op school, werk of bij de dagbesteding



Vrijtijdsbesteding is verbeterd



Relatie met anderen



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