

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

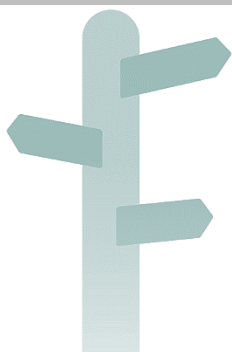
Gemeente Veldhoven - Jongeren

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)/verzorg(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

Aantallen

Uitgenodigd	520
Ingevuld	120
Responspercentage	23%

CONTACT



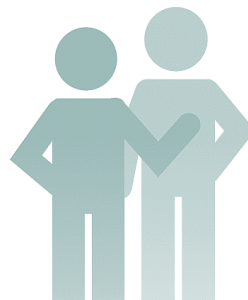
50% ^{-18%}

wist waar zij moest zijn



69% ^{-9%}

werd snel geholpen



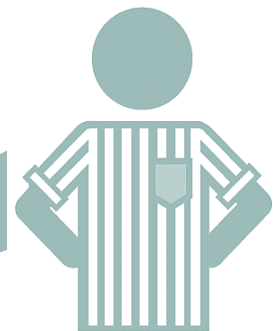
90% ^{+4%}

voelde zich serieus genomen



80% ^{+8%}

zocht samen naar een oplossing

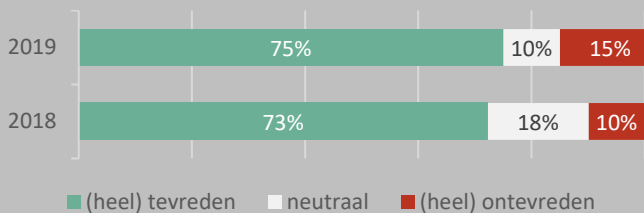


31% ^{-14%}

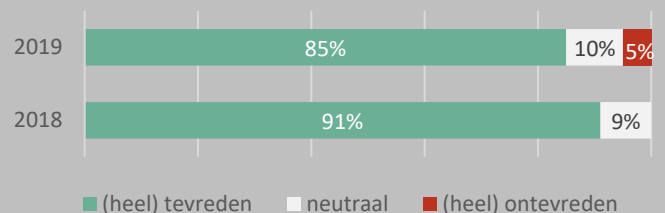
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker

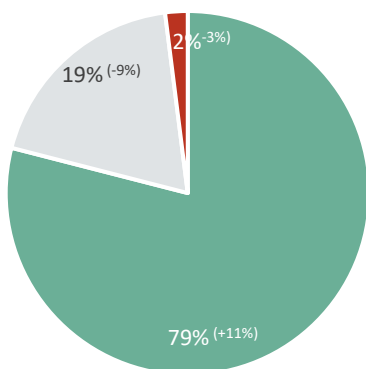


Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

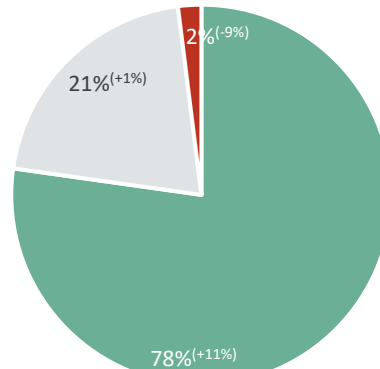


RESULTAAT

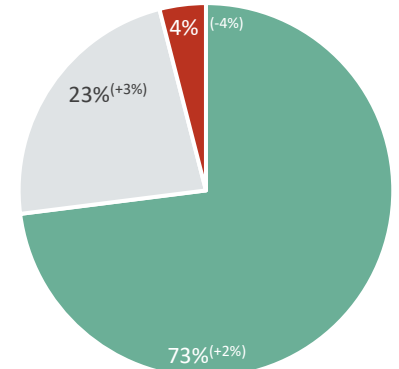
Door de hulp:



...gaat het thuis beter



...is de hulpvraag/het probleem minder erg geworden of opgelost



...gaat het beter met mij op school, werk of dagbesteding



CLIËNT
ONDERSTEUNER



31% ^{-14%}

wist vooraf dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner



8% ^{-2%}

heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner

POSITIEVE
QUOTES

“De zorgverleners bieden veel mogelijkheden qua behandelingen, ze leggen alles uit en doen niks zonder toestemming van de patiënten.”

“Er wordt goed geluisterd, de hulpverlener weet de juiste vragen te stellen om verder te komen.”

KWALITEIT



86% ^{+10%}

van de jongeren voelt zich beter door de hulp



74% ^{+8%}

heeft dankzij de hulp meer vertrouwen in de toekomst

VERBETER
PUNTEN

“Communicatie gaat af en toe moeizaam, vooral bij het plannen van afspraken.”

“Door omstandigheden wisselingen in hulpverlener. Dat kost tijd om weer dezelfde vertrouwensband te krijgen.”

RAPPORT
CIJFERS

7,1 ^{-0,4}

is het cijfer dat jongeren geven aan de dienstverlening van de gemeente

7,8 ^{+0,5}

is het cijfer dat jongeren geven aan de kwaliteit van de hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder

