

# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

## Gemeente Veldhoven - Ouder(s)/Verzorger(s)

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	468
Ingevuld	156
Responspercentage	33%

### CONTACT



**78%** <sup>+20%</sup>

wist waar zij moest zijn



**79%** <sup>-4%</sup>

werd snel geholpen



**85%** <sup>-7%</sup>

voelde zich serieus genomen



**89%** <sup>-6%</sup>

zocht samen naar een oplossing

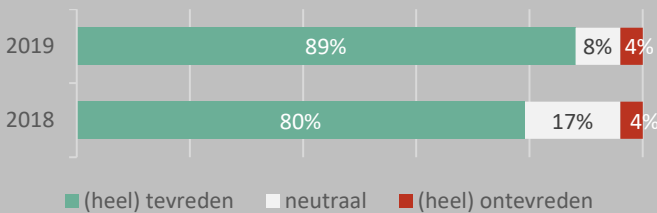


**23%** <sup>-18%</sup>

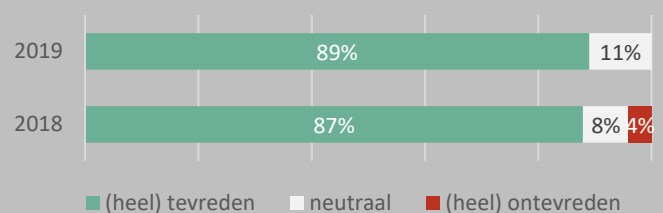
wist van cliëntondersteuner

### KWALITEIT

#### Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker

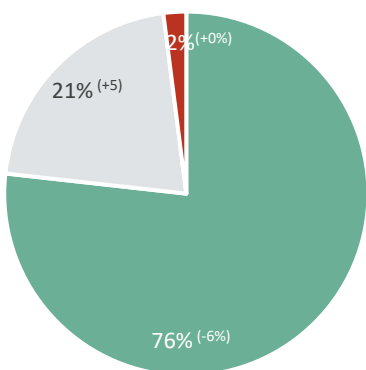


#### Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

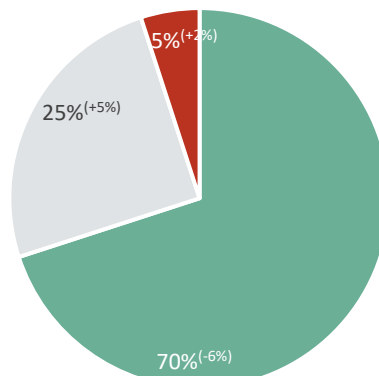


### RESULTAAT

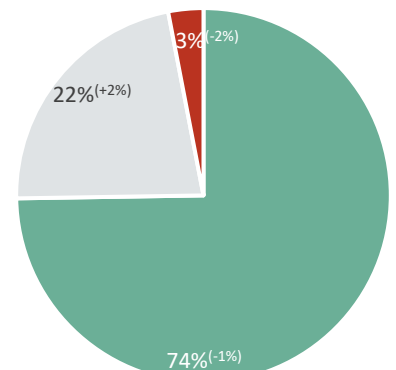
#### Door de hulp:



...voelt mijn kind zich beter



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



...gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding



CLIËNT  
ONDERSTEUNER



**23%** <sup>-18%</sup>

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



**9%** <sup>+4%</sup>

heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner

POSITIEVE  
QUOTES

“De hulp die we hebben gekregen van de huisarts en de gemeente om ons te ondersteunen met de professionals was fantastisch.”

“Persoonlijk, individueel, meedenkend, direct inspelen op dingen die spelen. Actief, betrokken prettig contact, realistisch.”

KWALITEIT



**80%** <sup>-3%</sup>

van de ouder(s)/verzorger(s) voelt zich beter door de hulp



**76%** <sup>-2%</sup>

heeft dankzij de hulp meer vertrouwen in de toekomst

VERBETER  
PUNTEN

“Wisselingen kwamen zeker niet ten goede voor ons probleem door telkens met een andere psycholoog weer aan de gang te moeten.”

“Jammer dat het traject heel lang heeft geduurd. Ons inziens had dit veel korter gekund.”

RAPPORT  
CIJFERS

**7,8** <sup>-0,5</sup>

is het cijfer dat ouder(s)/verzorger(s) geven aan de dienstverlening van de gemeente

**7,7** <sup>-0,1</sup>

is het cijfer dat ouder(s)/verzorger(s) geven aan de kwaliteit van de hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder

