

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018

Gemeente Veldhoven – Jongeren & Ouders

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2018. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit ouders en jongeren die van de jeugdhulp gebruik gemaakt hebben. Cliënten hebben een schriftelijke of online vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Waar mogelijk is het verschil ten opzichte van vorig jaar weergegeven.

Aantallen

Uitgenodigd	998
Ingevuld	250
Responspercentage	25%

CONTACT



63%

wist waar zij moest zijn

-3%



81%

werd snel geholpen

+3%



89%

voelde zich serieus genomen

-4%



84%

zocht samen naar oplossing

-3%

KWALITEIT

Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker



■ (heel) tevreden ■ neutraal ■ (heel) ontevreden

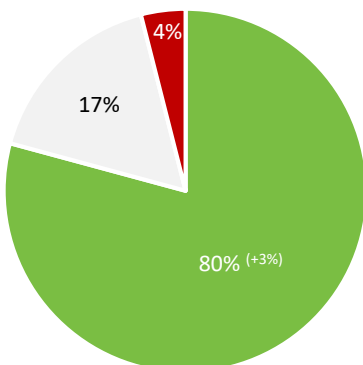
Ik ben tevreden met de gekozen oplossing



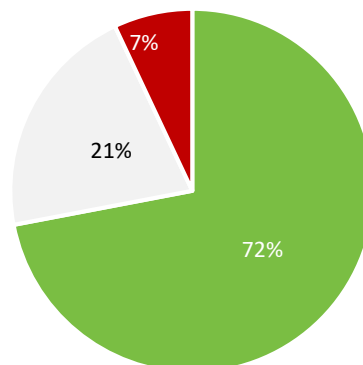
■ (heel) tevreden ■ neutraal ■ (heel) ontevreden

RESULTAAT

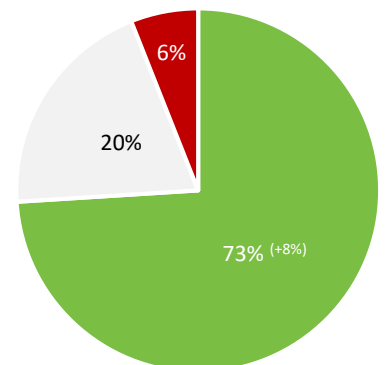
Door de hulp:



...voel ik mij beter



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



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

CLIENT
ONDERSTEUNER



43% ^{+21%}

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



13%

heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner

POSITIEVE
QUOTES

“Er wordt echt geluisterd. Er wordt gezocht naar mogelijke oplossingen die bij het gezin passen.”

“Ik heb een goede klik met mijn begeleiding. Dit werkt vertrouwend.”

KWALITEIT



80% ^{+3%}

voelt zich beter door de hulp



73% ^{+19%}

heeft dankzij de hulp meer vertrouwen in de toekomst

VERBETER
PUNTEN

“De communicatie was niet altijd even duidelijk naar mij toe en ook niet bij de hulpverleners onderling.”

“Lange tijd tussen afspraken, en geen zorgaanbod voor kleuters. Dus na de diagnose moesten we opzoek naar een andere zorgaanbieder.”

RAPPORT
CIJFERS

7,9

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

7,6

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