

Over dit onderzoek

De gemeente Houten heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Jeugdwet over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 840 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 177 cliënten de vragenlijst in; een respons van 21%. We spreken van verschillen als deze 3% of groter zijn. Deze komen het dichtst in de buurt van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrondkenmerken

Leeftijd

< 4 jaar: 4%
 4 - 12 jaar: 69%
 13-15 jaar: 19%
 16 jaar en ouder: 8%

Invulwijze



Online: 49%

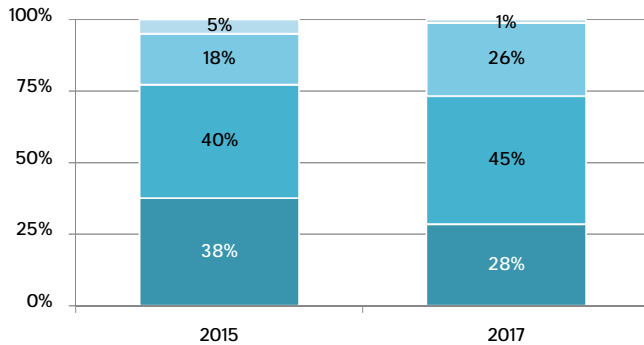


Schriftelijk: 51%

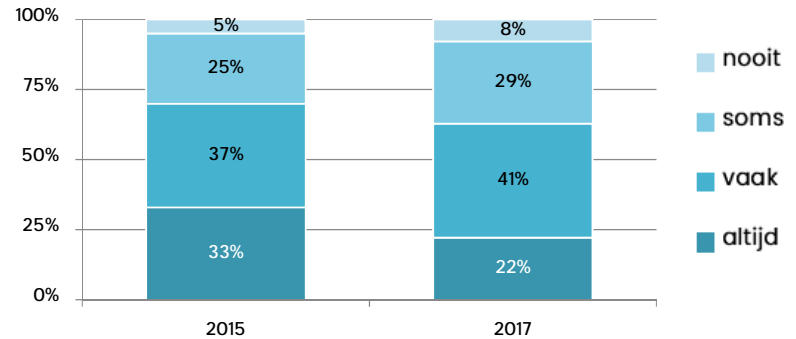
Contact over de hulpvraag



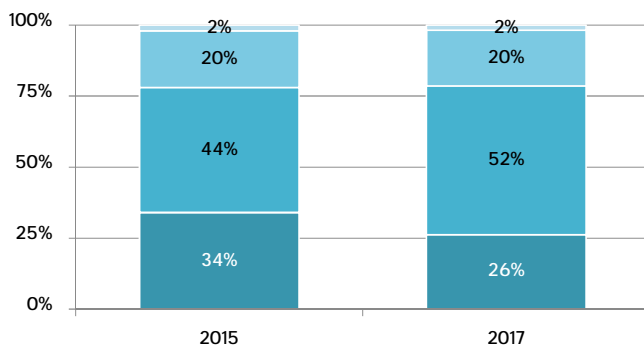
1. Cliënt wist waar hij/zij terecht kan met een hulpvraag



2. Cliënt is snel geholpen



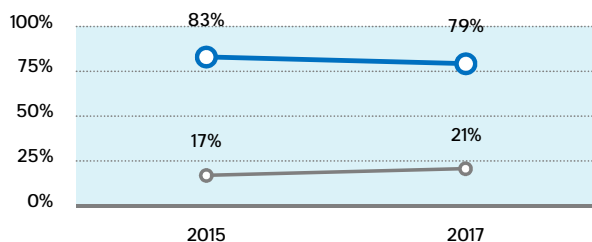
3. Cliënt kan de hulp krijgen die hij/zij nodig heeft



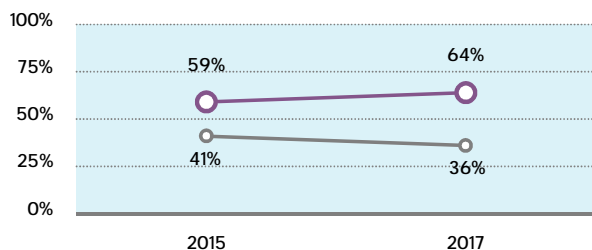


Kwaliteit van de ondersteuning*

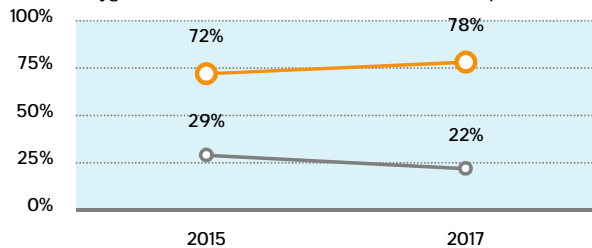
1. Cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen



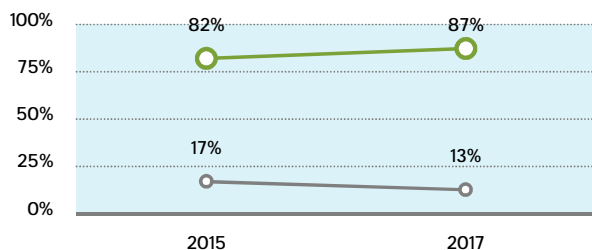
2. De verschillende organisaties werken goed samen



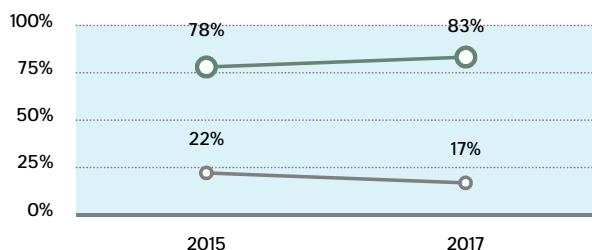
3. Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp



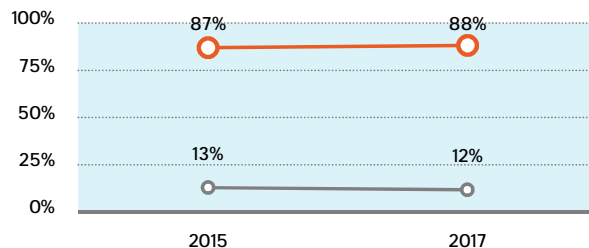
4. Beslissingen over de hulp worden samen genomen



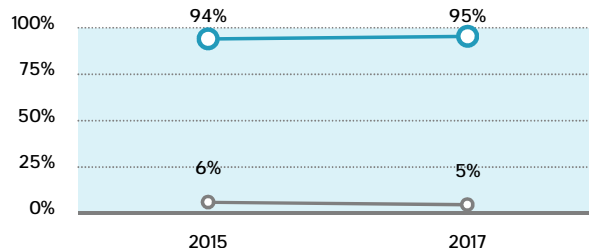
5. De hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen



6. Cliënt voelt zich serieus genomen door hulpverleners



7. Cliënt wordt respectvol behandeld door hulpverleners



Opmerkingen van cliënten



Sterke punten

- Cliënten zijn tevreden over de begripvolle benadering. Zij waarderen het wanneer er naar hen geluisterd wordt.
- Volgens jongeren en ouders is de ontvangen begeleiding goed en heeft de begeleiding effect.

Verbeterpunten

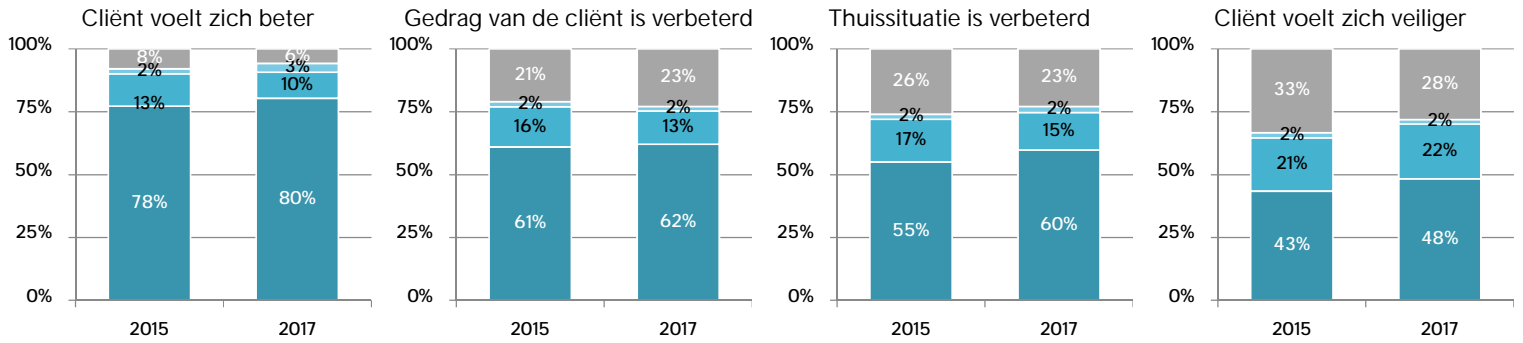


- Cliënten zijn minder tevreden over de lange wachttijden.
- Er was soms sprake van een tekort aan uren en wisseling van hulpverleners.

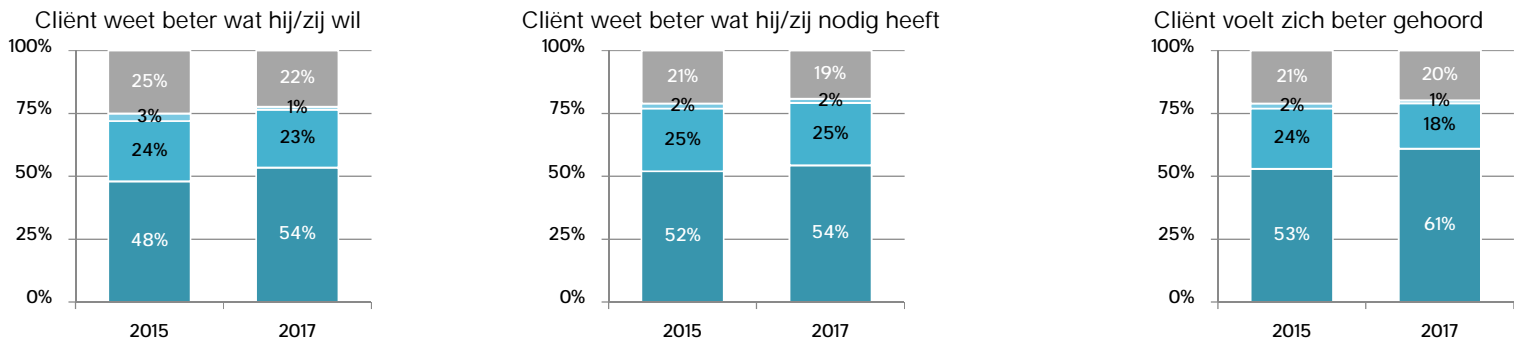
* Figuur 1 - 7: De gekleurde lijn is het percentage 'vaak/altijd'. De grijze lijn heeft betrekking op 'soms/nooit'.



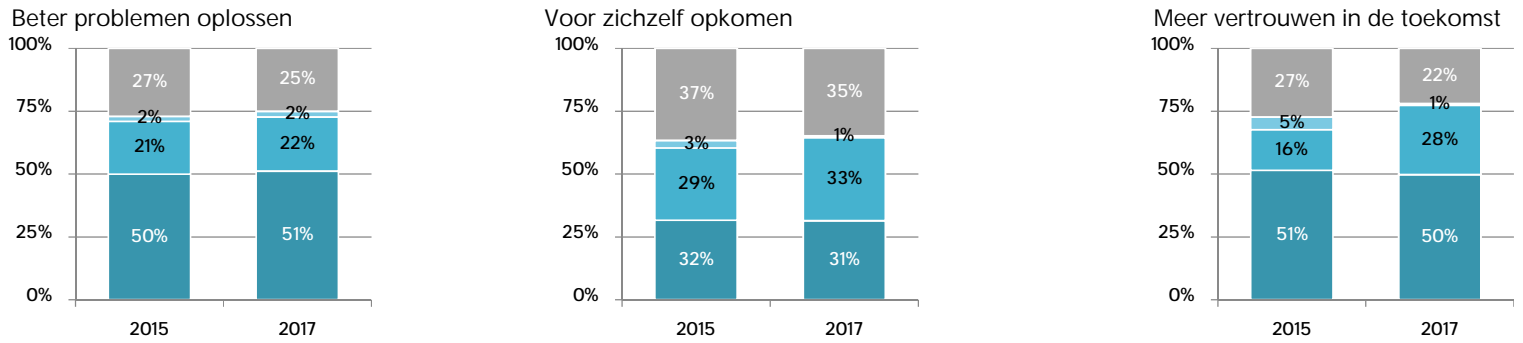
Effect op opgroeien



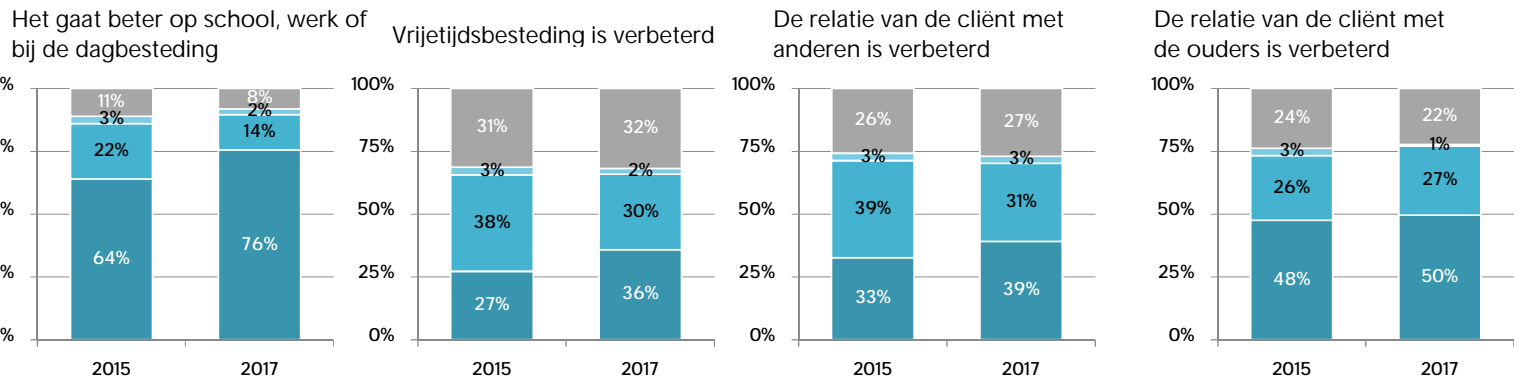
Effect op zelfstandigheid



Effect op zelfredzaamheid



Effect op meedoen



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