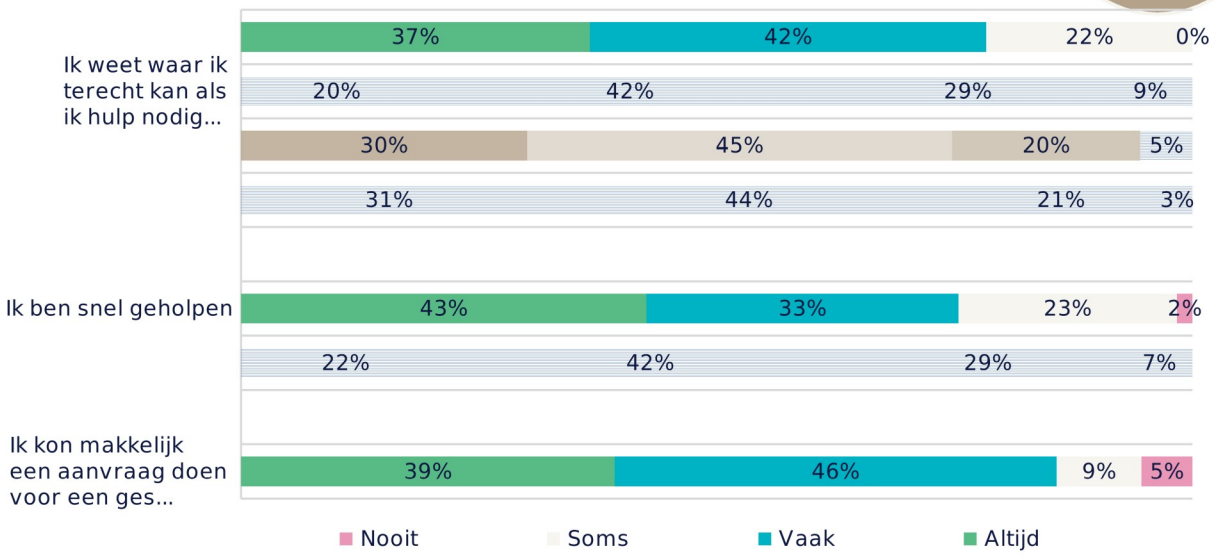
Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp

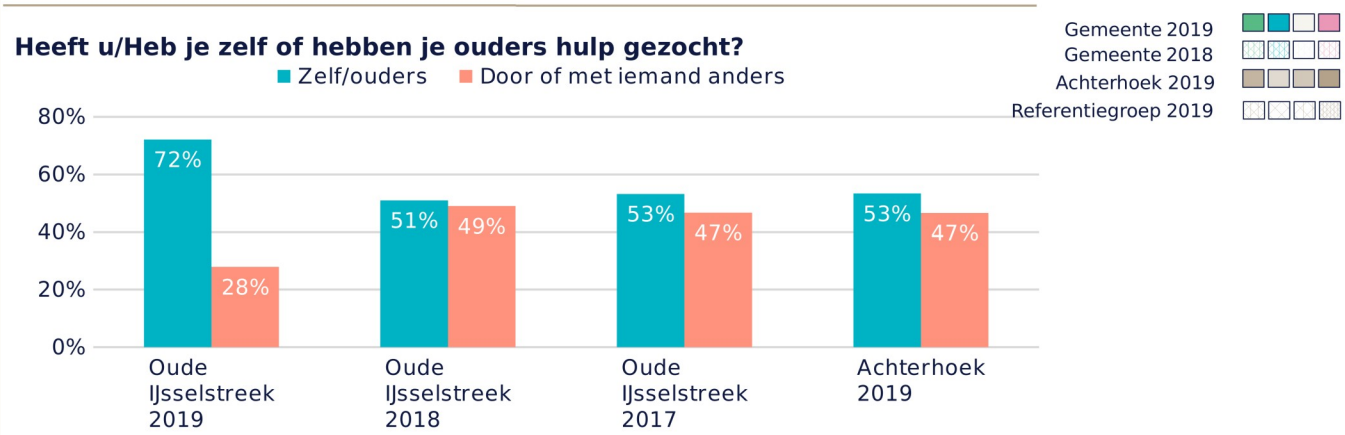
De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente. Zoals in de Jeugdwet omschreven kan het hierbij gaan om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

In Oude IJsselstreek zijn één tot vier weken na de intake 485 ouders en 112 jongeren aangeschreven en hebben 51 ouders en 13 jongeren de vragenlijst ingevuld. Daarmee is het responspercentage **10,7%**.

Vervolgens is een tweede vragenlijst verstuurd drie maanden na de start van jeugdhulp. Voor deze vragenlijst zijn 625 ouders en 219 jongeren aangeschreven en hebben 105 ouders en 20 jongeren de vragenlijst ingevuld. Daarmee is het responspercentage **14,8%**.

Toegang tot jeugdhulp

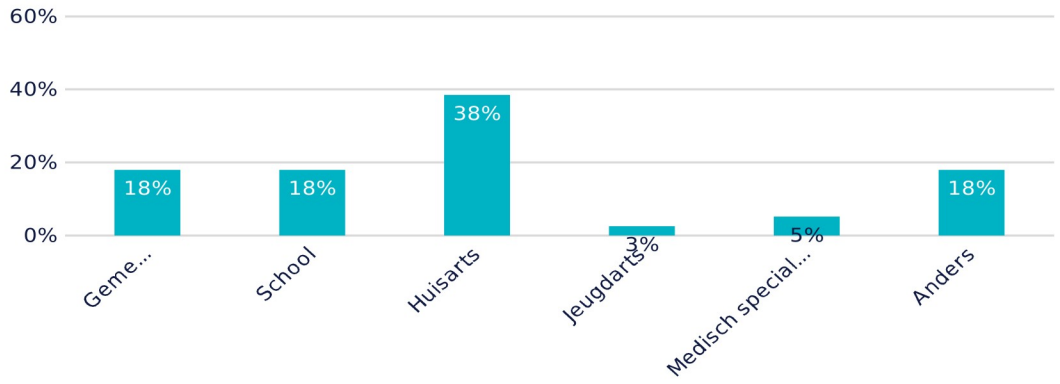




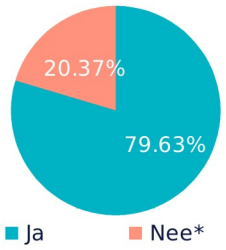
De toegang tot zorg is duidelijk en eenvoudig
In Oude IJsselstreek weet 79% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is flink gestegen ten opzichte van de vorige meting, toen 62% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is hoog: 76% van de respondenten is hierover (zeer) tevreden. Ook konden de meeste respondenten makkelijk een aanvraag doen voor een gesprek. 72% van de respondenten heeft zelf hulp gezocht. Dat is meer dan voorgaande jaren (51% in 2018, 53% in 2017).

Toegang tot jeugdhulp

Waar eerst gemeld/naar toe gegaan bij zoeken jeugdhulp?

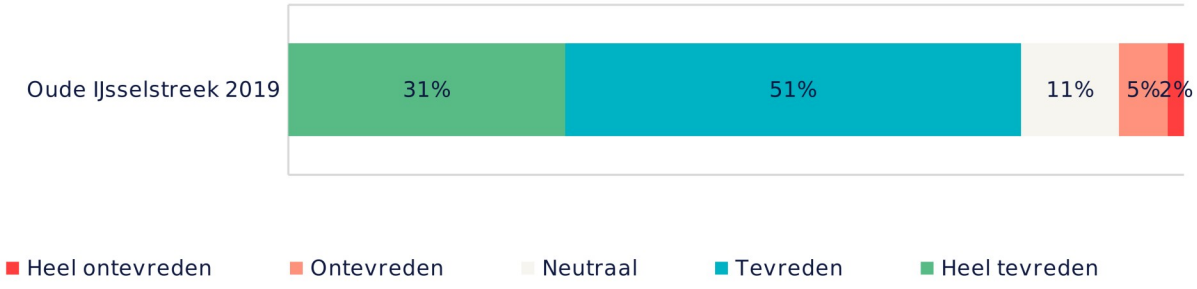


Heeft u een gesprek gehad met een consulent van de gemeente?



** Ik ben (direct) doorverwezen door de huisarts of medisch specialist naar een zorgaanbieder*

Hoe tevreden bent u over het gesprek?



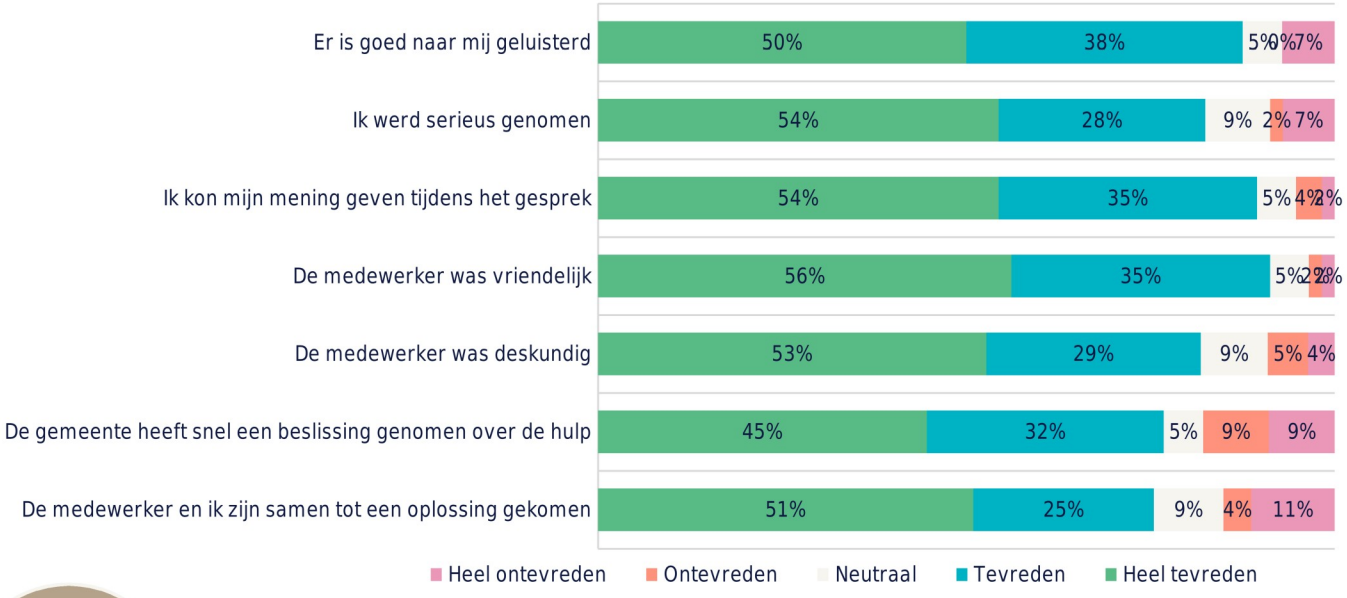
Cliënten zijn erg tevreden over het keukentafelgesprek
Verreweg de meeste respondenten (80%) hebben een gesprek gehad met een consulent van de gemeente. 20% is (direct) doorverwezen door de huisarts of medisch specialist.

82% van de respondenten is (heel) tevreden over het gesprek.

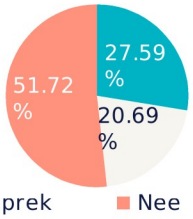
BMC YACHT GROUP

Kwaliteit van het gesprek

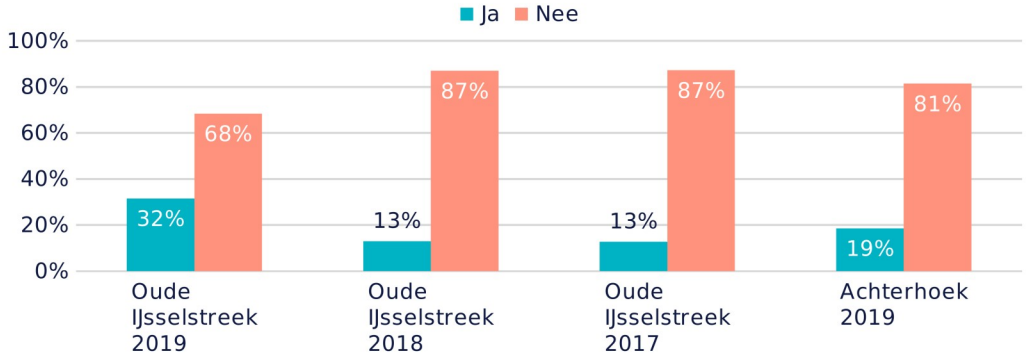
Hoe tevreden bent u/ben je over de volgende punten?



Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig?



Bent u/Ben je bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner?

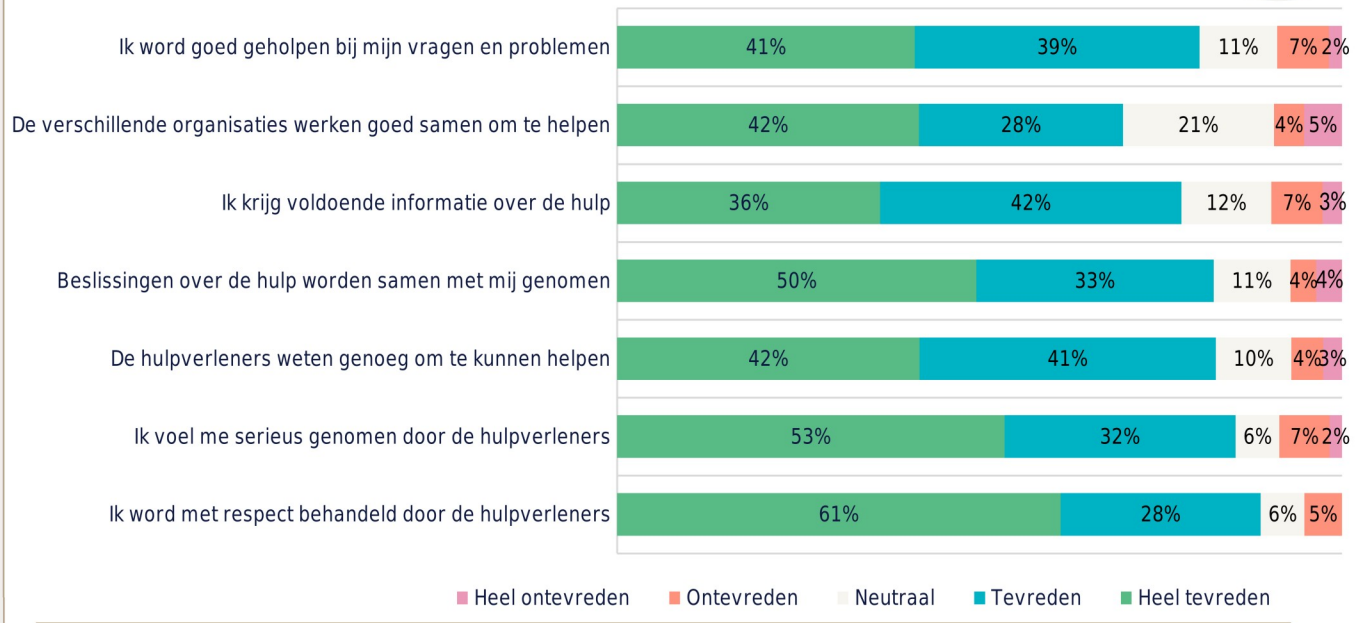


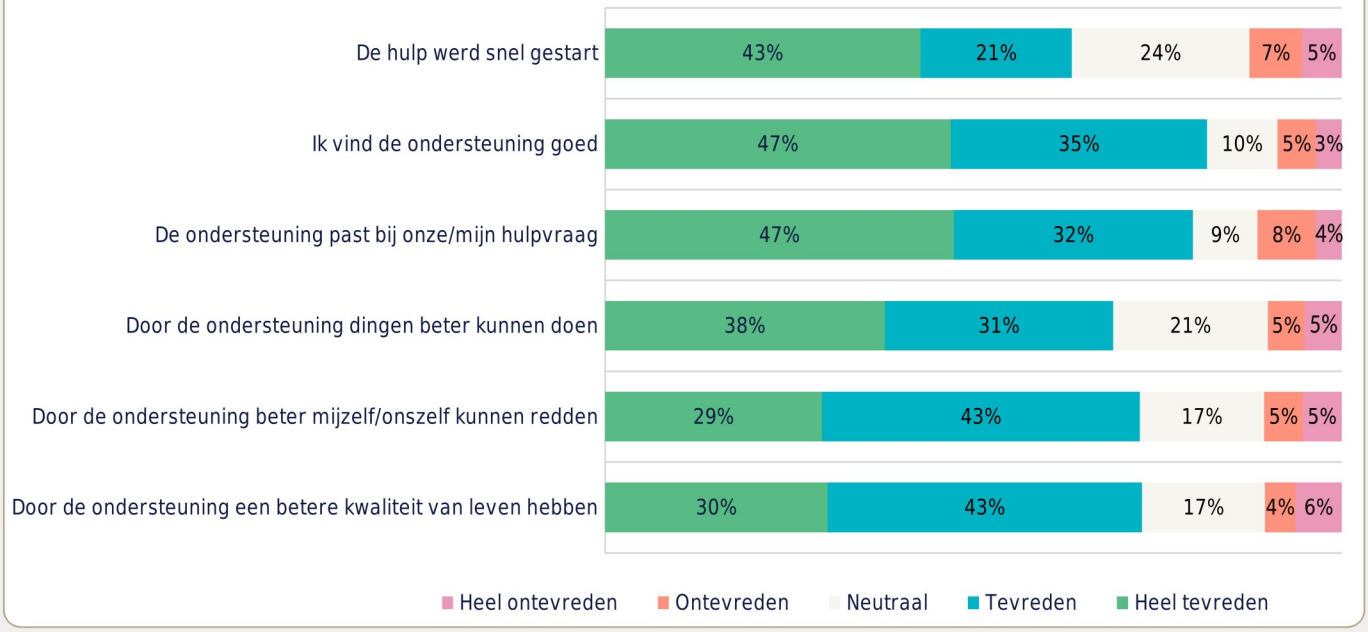
Cliënten zijn erg tevreden over de medewerkers van het Voormekaar Team
Op de aspecten die gaan over het gesprek met de medewerker van het Voormekaar Team geeft meer dan driekwart aan (heel) tevreden te zijn. Vooral de vriendelijkheid (91%) en het luisteren (88%) scoren daarbij erg hoog.

52% van de respondenten geeft aan dat het kind *niet* bij het gesprek aanwezig was.
De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning is in 2019 flink gestegen naar 32%.

Kwaliteit van de ondersteuning

Hoe tevreden bent u/ben je over de volgende punten?





De toegang tot zorg is helder
Respondenten zijn erg tevreden over de informatievoorziening en de kennis van de hulpverleners. Als het gaat om de snelheid van het starten van de hulp, is er ruimte voor verbetering, aangezien 64% daar op dit moment tevreden over is.

Door de ondersteuning kan 69% van de respondenten beter de dingen doen die ze willen en 73% ervaart een betere kwaliteit van leven als gevolg van de hulp.

Colofon
Opdrachtgever: Gemeente Oude IJsselstreek
Opdrachtnemer: BMC
Datum: 17 juni 2020