Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp in 2020

Deze factsheet geeft inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp in uw gemeente.

In 2020 heeft uw gemeente via continu-onderzoek de ervaringen van uw jeugdhulpcliënten gemeten. Dit houdt in dat er elke maand vragenlijsten verzonden zijn naar inwoners die een gesprek hebben gevoerd met een jeugdconsulent. Hiermee heeft de uitvraag kort op het moment van de ervaring plaatsgevonden. Inwoners hebben een brief met een vragenlijst ontvangen of zijn per e-mail benaderd.

In uw gemeente zijn één tot vier weken na de intake door een consulent 1.565 ouders en jongeren aangeschreven met een papieren vragenlijst. 967 ouders en jongeren hebben een e-mail met een link naar de online vragenlijst ontvangen.

De respons op papier was 189. De online respons was 155. Daarmee is het totale responspercentage **14%**. De resultaten uit dit onderzoek zijn hiermee betrouwbaar.

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.

Conclusies

Hulp bij vragen en problemen
78% van de respondenten geeft aan goed geholpen te zijn bij vragen en problemen, maar 9% is heel ontevreden. In vergelijking met vorig jaar is het aandeel tevreden inwoners iets gedaald.

Samenwerking instanties
60% van de respondenten geeft aan dat de organisaties goed samenwerken. Dit aandeel is gedaald ten opzichte van vorig jaar (70%).

Informatie en besluit
72% van de respondenten geeft aan voldoende informatie te ontvangen over de hulp, vorig jaar lag dit percentage op 78%. Met betrekking tot de beslissingen over de hulp geeft 75% van de respondenten aan dat deze samen met hen genomen worden. Vorig jaar lag dit aandeel op 83%.

Kennis hulpverlener
Respondenten zijn tevreden over de kennis van de hulpverleners: 79% geeft aan hier (heel) tevreden over te zijn. 11% is hier (heel) ontevreden over en 10% staat hier neutraal in. Het aandeel tevreden inwoners op dit aspect is iets gedaald ten opzichte van vorig jaar (83%).

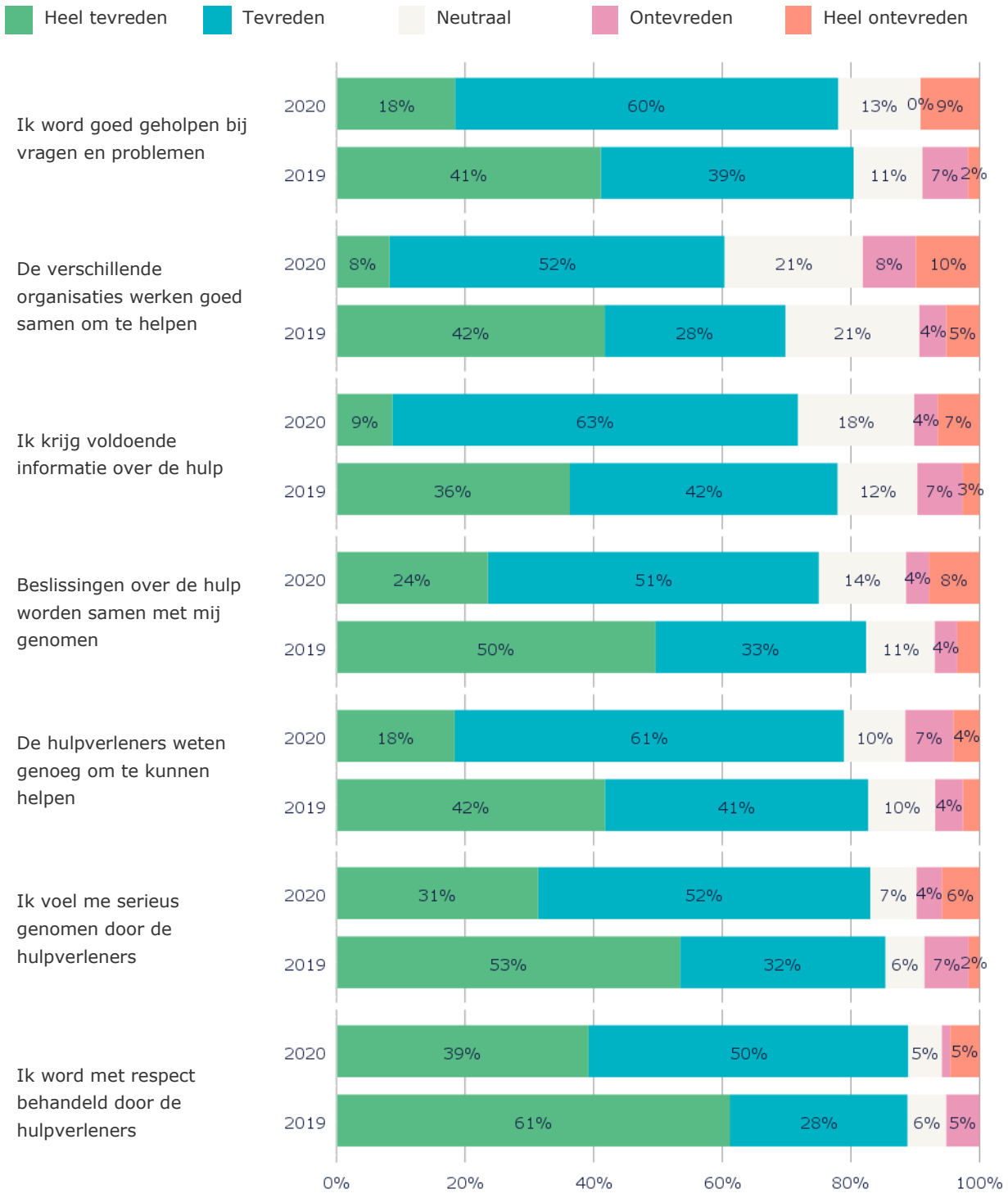
Houding hulpverlener
83% van de respondenten geeft aan dat hulpverleners hen serieus namen. Ook gaven de meeste respondenten (89%) aan dat ze met respect behandeld werden door de hulpverleners. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van vorig jaar (respectievelijk 85% en 89%).

Snelheid hulp
66% van de respondenten is tevreden over de snelheid waarmee de hulp is ingezet. Vorig jaar lag dit aandeel op 64%.

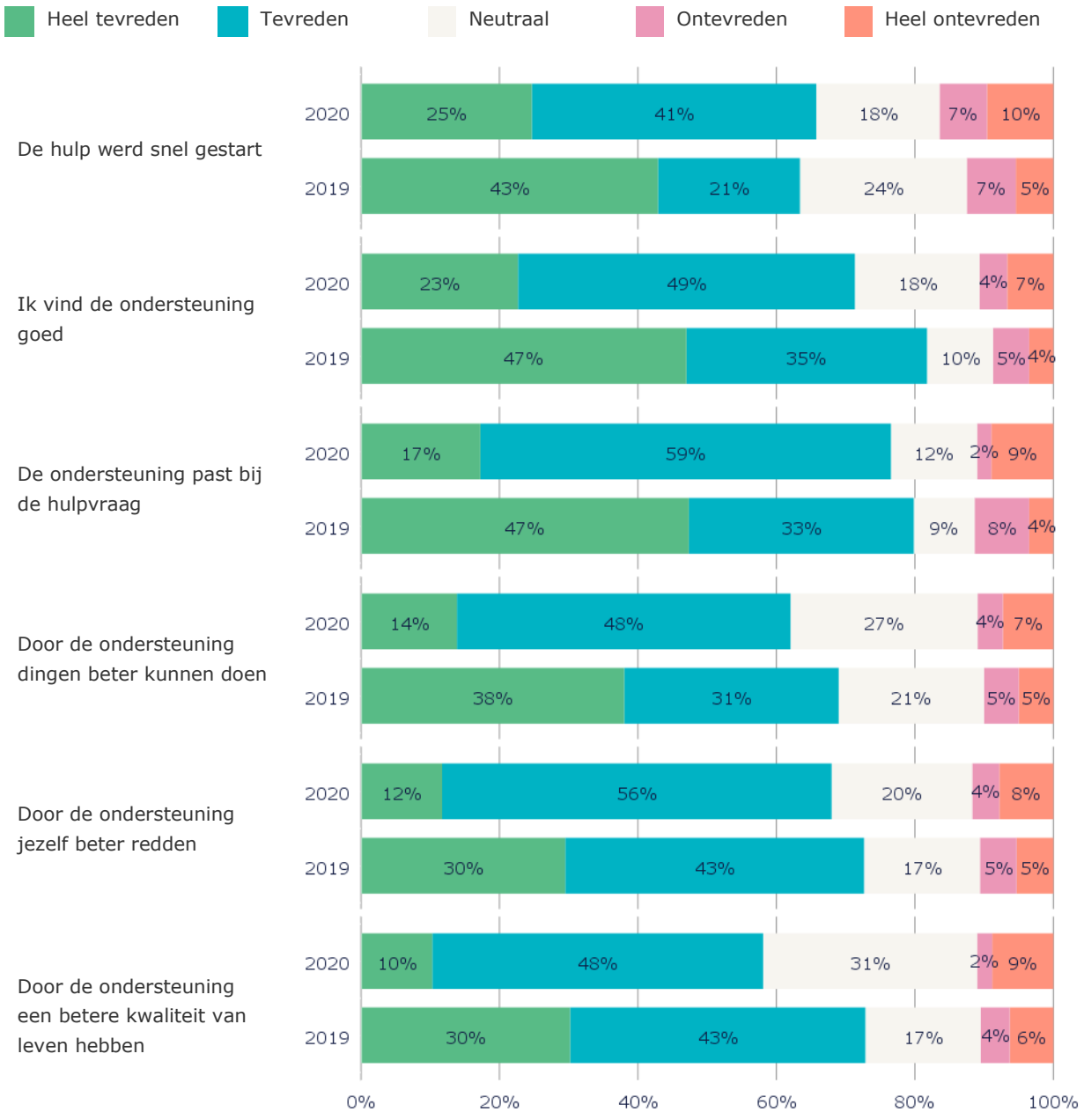
De ondersteuning
72% van de respondenten vindt de ondersteuning goed en volgens 76% past de ondersteuning bij de hulpvraag. 62% geeft aan door de ondersteuning de dingen beter te kunnen doen. 68% redt zichzelf beter en 58% heeft een betere kwaliteit van leven. Op al deze vlakken is de tevredenheid ten opzichte van vorig jaar (iets) teruggelopen.

BMC YACHT GROUP

Tevredenheid over toegang en hulpverleners



Tevredenheid over snelheid en kwaliteit



Colofon
Opdrachtgever: Gemeente Oude IJsselstreek
Opdrachtnemer: BMC
Datum: 29 juni 2021