

Over dit onderzoek

De gemeente Arnhem heeft een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Jeugdwet over het jaar 2018. Voor dit onderzoek zijn 1514 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 198 cliënten de vragenlijst in; een respons van 13%. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrondkenmerken

Geslacht

Jongens: 46%
 Meisje: 52%
 Anders: 2%

Duur van de hulp

< 3 maanden: 16%
 3-6 maanden: 22%
 6-12 maanden: 32%
 >12 maanden: 31%

Invulwijze



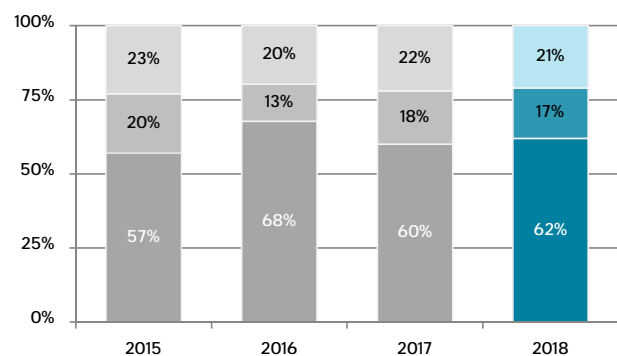
Online: 48%



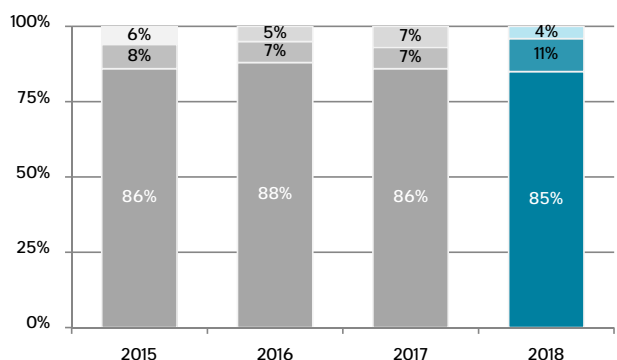
Schriftelijk: 52%

Contact over de hulpvraag

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

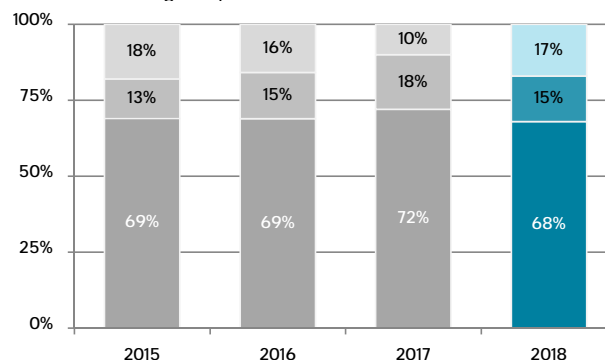


2. De medewerker nam de cliënt serieus

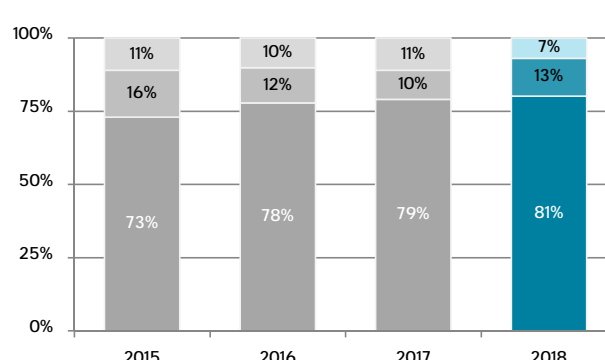


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

3. Cliënt is snel geholpen



4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht





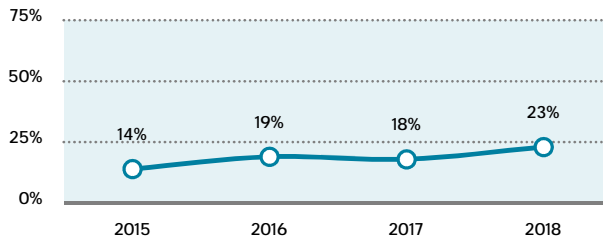
Doorverwijzing naar ondersteuning

31%

van de cliënten is door Stichting Sociale Wijkteams doorverwezen naar de hulp en ondersteuning, 14% door de huisarts. De rest (55%) noemt een andere instelling. Vaak gaat het dan om een instelling die hen wees op hulp, zoals de school, een zorgaanbieder of 'eigen initiatief'.

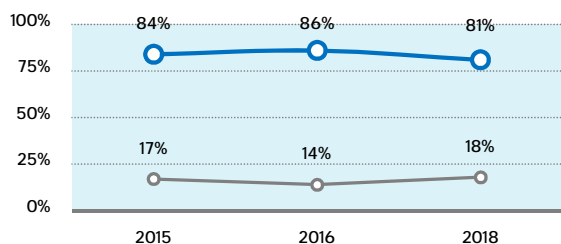
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

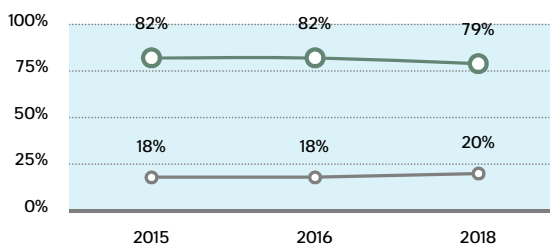


Kwaliteit van de ondersteuning

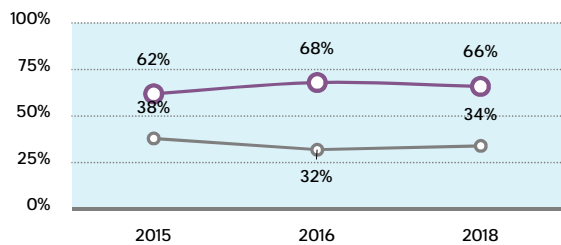
6. Cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen



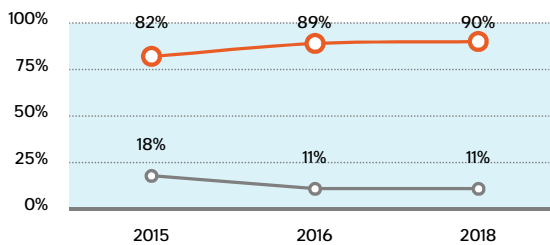
10. De hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen



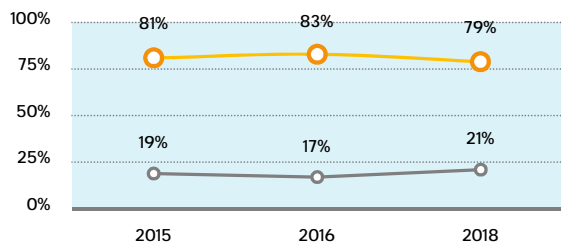
7. De verschillende organisaties werken goed samen



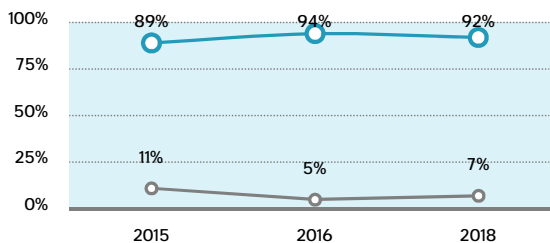
11. Cliënt voelt zich serieus genomen door hulpverleners



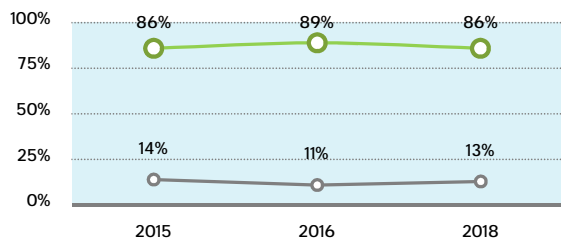
8. Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp



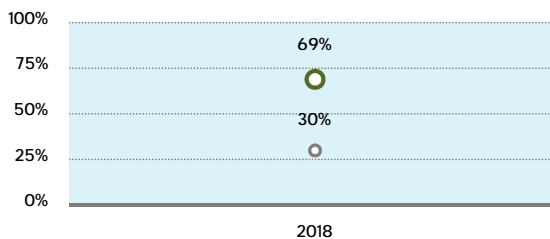
13. Cliënt wordt respectvol behandeld door hulpverleners



9. Beslissingen over de hulp worden samen genomen



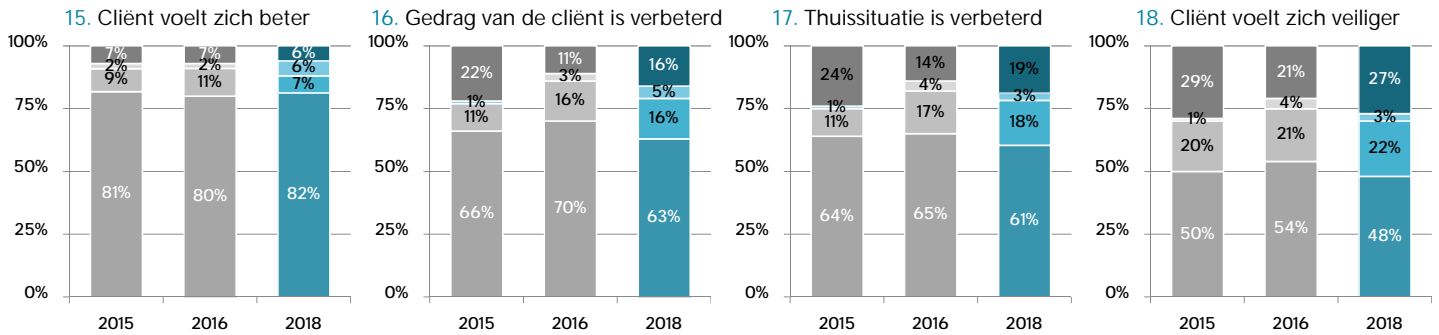
14. Cliënt is snel geholpen



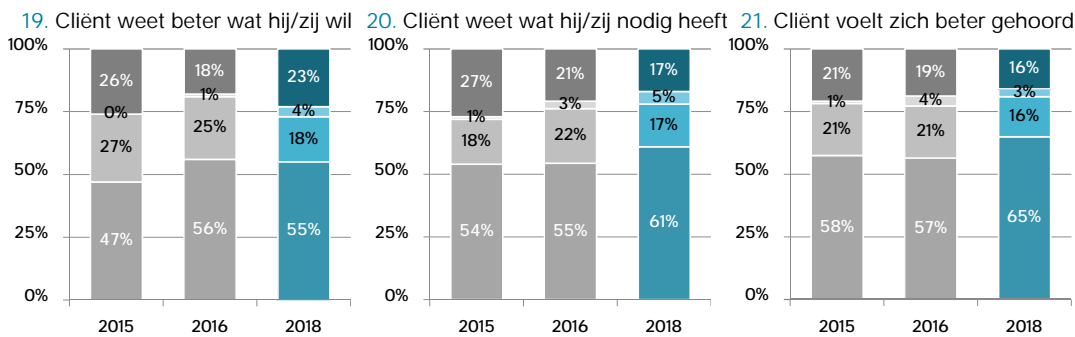
De gekleurde lijn is het percentage 'vaak/altijd'. De grijze lijn heeft betrekking op 'soms/nooit'. Cijfers over 2017 ontbreken omdat in dat jaar niet deze vragenlijst is gebruikt.



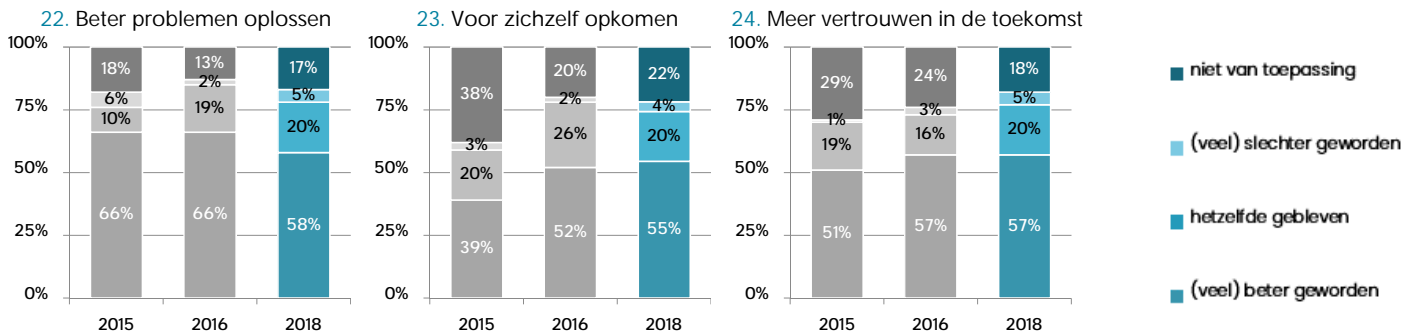
Opgroeien



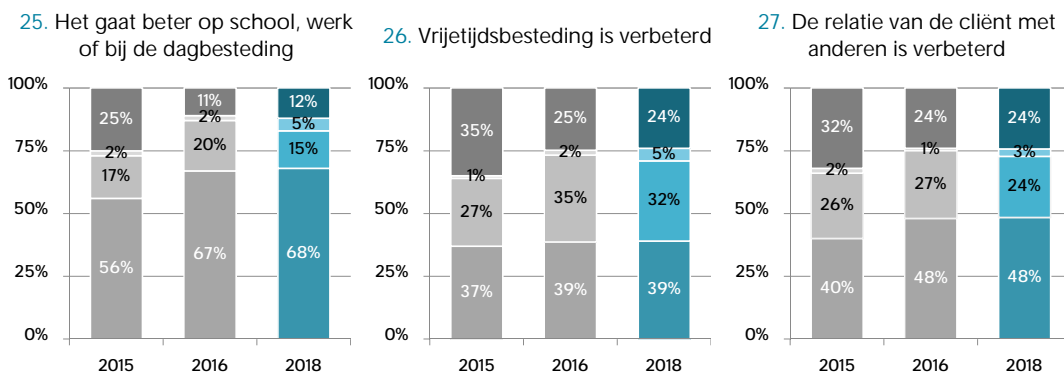
Zelfstandigheid



Zelfredzaamheid



Meedoen



* Cijfers over 2017 ontbreken omdat in dat jaar een andere vragenlijst is gebruikt.