

Cliëntervaringsonderzoek 2021

Kempengemeenten – Jeugdwet

Bergeijk – Bladel – Eersel – Reusel-De Mierden

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd 2021. Voor dit onderzoek is het continuumeten toegepast. Ervaringen worden het hele jaar door opgehaald in plaats van in één keer na afloop van een kalenderjaar. De doelgroep bestaat uit jongeren (12-18 jaar) en ouders (0-15 jaar) die in 2021 een aanvraag voor Jeugdhulp hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een vorm van hulp hebben ontvangen. Na afloop van ieder kwartaal kregen de jongeren en ouders die in dat kwartaal een aanvraag hadden gedaan én een positieve beschikking hadden ontvangen, per post een brief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ. Jongeren en ouders konden de vragenlijst schriftelijk invullen en gratis terugsturen naar ZorgfocuZ. Ook konden ze ervoor kiezen om de vragenlijst online in te vullen (via de website of de QR-code). Wanneer jongeren of ouders in 2021 meerdere Jeugdhulp-aanvragen hebben gedaan, zijn ze alleen voor de eerste aanvraag uitgenodigd. Ouders die in 2021 ook een aanvraag hebben gedaan voor bijvoorbeeld Wmo of Bijzondere Bijstand, kregen voor die onderzoeken een aparte uitnodiging. Bij elke score staat – waar mogelijk – het verschil ten opzichte van het vorige onderzoek (meetjaar 2019).* Het kan zijn dat verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). De totale resultaten van dit onderzoek zijn beschikbaar in een online rapportagetool waar de gemeente toegang toe heeft. Het kan zijn dat resultaten niet exact overeenkomen als gevolg van afrondingsverschillen. Het onderzoek is uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ in samenwerking met CJG+ De Kempen en Maatschappelijke Dienstverlening (MD) van de Kempengemeenten.

Deelnemers	
Uitgenodigd	216
Ouders	133
Jongeren	83
Ingevuld	42
Ouders	31
Jongeren	11
Respons	19%

HET ONDERZOEK

CJG+ DE KEMPEN



81% -11%

weet waar hij/zij terecht kan voor de hulp



6,7 n.v.t.

is het gemiddelde cijfer voor de hulp bij aanvraag



83% -12%

voelt zich serieus genomen door de jeugd- en gezinswerker



31% n.v.t.

is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner



82% -10%

ervaart dat beslissingen samen worden genomen



83% -11%

ervaart dat de samenwerking tussen hulpverleners goed is

CITATEN

“Ik ben heel erg dankbaar voor de hulp die ik heb gehad: ik heb er erg veel aan gehad en heb altijd over alles kunnen praten waar ik op dat moment mee zat.”

“Duidelijker aanbod van mogelijke hulp.”

“Voor mijn gevoel heeft het echt veel te lang geduurd voordat we de juiste hulp kregen. Heb hier ruim een jaar voor moeten praten.”

RESULTAAT**



81% +15%

merkt dat het kind zich beter voelt



89% +34%

zegt dat het kind beter weet wat hij/zij wil



83% +42%

ervaart dat het kind beter problemen op kan lossen



6,9 -1,1

is het gemiddelde cijfer voor de hulp van CJG+ de Kempen



57% -1%

geeft aan dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding



62% +41%

zegt dat het kind zijn/haar vrije tijd beter besteed

*In 2021 enkele vraagformuleringen gewijzigd en zijn extra vragen toegevoegd aan de vragenlijst.

**De schaal is aangepast van 'altijd-vaak-soms-nooit' naar 'helemaal eens-eens-opeens-helemaal oneens', de vergelijking is daarmee niet zuiver.