

Informatie voor de raad

Onderwerp	-	Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo over 2023
Portefeuillehouder	-	J.W. Uitslag (wethouder)
Domein	-	Samenleving
Contactpersoon	-	Monique van den Berg
Contactgegevens	-	mo.vandenberg@dalfsen.nl
Openbaarheid	-	Openbaar

Behandeld in collegevergadering van
Behandeling in raadsvergadering van

2 juli 2024
23 september 2024

Kernboodschap:

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van:
De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo over 2023.

Toelichting:

In de Wmo en de Jeugdwet is opgenomen dat een gemeente jaarlijks de ervaringen van cliënten dient te onderzoeken en daarover verslag dient uit te brengen. De resultaten zijn inmiddels bekend en geven over het algemeen evenals voorgaande jaren een positief beeld over hoe inwoners de ondersteuning en het contact met de gemeente ervaren.

Wmo – toegang tot de ondersteuning

Cliënten met een Wmo-voorziening zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 82% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. Deelnemers hebben over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen (81%). Een meerderheid (77%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht en dat er aandacht was voor zijn/haar privacy (79%). 65% geeft aan snel te zijn geholpen.

In de meetjarenvergelijking is evenals in voorgaande jaren een daling te zien op de vraag 'ik werd snel geholpen' (2020 82%, 2021 71%, 2022 67%). Ten opzichte van het jaar 2022 gaat het in 2023 om een daling van -0,3 op een rapport cijfer van 6,1 (2022 6,4).

Een reden hiervoor kan zijn dat het aantal Wmo-meldingen (en de complexiteit van de meldingen) significant is toegenomen en inwoners ook bij zorgaanbieders soms met een wachtlijst te maken krijgen. Er zijn verbetermaatregelen getroffen zoals de werving van nieuwe Wmo consulenten en is er ingezet op efficiëntere werkprocessen. Het terugdringen van de (lange) wachttijden blijft punt van aandacht en wordt meenomen als verbeterpunt.

Een tweede aandachtspunt is het breder uitvragen door de medewerker. Op de vraag of de medewerker ook gevraagd heeft hoe het met de cliënt gaat op andere gebieden, zoals financiën, huisvesting en zingeving antwoordt 50% dat de medewerker niet alleen de hulpvraag heeft besproken, maar ook geïnformeerd heeft hoe het verder met de cliënt gaat. 20% geeft echter aan dat alleen de hulpvraag is besproken en dat er niet gevraagd is hoe het met hem of haar ging op andere gebieden. De verwachting is dat op dit punt - mede in het kader van positieve gezondheid - nog winst te behalen is en zal daarom meegenomen worden als verbeterpunt.

Met betrekking tot de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner geeft 50% aan hiermee niet bekend te zijn. Samen met MEE kijken we elk jaar hoe we de bekendheid kunnen vergroten. Uit cijfers van de inzet van MEE blijkt ook juist dat er meer gebruik gemaakt wordt van de onafhankelijk cliëntondersteuner. Bekeken zal worden of de vraagstelling duidelijk genoeg is en de vragenlijst verduidelijking behoeft.

Wmo – kwaliteit en effect van de ondersteuning

Voor 90% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag, 2,4% zegt dat de hulp niet goed aansluit. Over de kwaliteit van de hulp is 84% tevreden en 82,5% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen.

Jeugd – toegang tot de ondersteuning

Ouders van kinderen die in 2023 Jeugdhulp ontvingen, zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 81% zegt dat zij de hulp konden krijgen die het kind nodig had. 80% is tevreden met het contact met de medewerker van de gemeente.

De meetjarenvergelijking laat bij de meeste antwoorden op vragen over contact met de gemeente een daling zien (rapportcijfers 2023 6,6 – 7,9). Op de vraag 'er werd zorgvuldig met de gegevens van mij en van mijn kind omgegaan' is een stijging te zien. Deze vraag scoort relatief hoog 8,7 (2022 7,4).

De daling komt mogelijk door personeelwisselingen en doordat er gewerkt wordt met wachtlijsten. Daarbij zijn bij de jeugdzorgaanbieders vaak (lange) wachttijden.

Binnen de regio IJsselland wordt gekeken of en hoe de wachttijden bij de jeugdzorgaanbieders verminderd kunnen worden. Binnen de gemeente blijven het proces van Jeugdhulp en de termijnen, waarin een melding moet worden opgepakt continu onder de aandacht. Dit wordt meegenomen als verbeterpunt.

Uit de meetresultaten blijkt ook, dat niet alle ouders weten waar ze terecht kunnen met vragen.

Daarom wordt bekeken hoe bijvoorbeeld de Infopunten meer bekendheid kunnen krijgen bij inwoners.

Jeugd – kwaliteit en effect van de ondersteuning

93% stelt dat zij vaak of altijd goed geholpen worden bij vragen en problemen. 93% geeft aan voldoende informatie te krijgen over de hulp. 77% van de deelnemers vindt dat de samenwerking tussen de verschillende organisaties vaak of altijd goed verloopt, maar ook 23% geeft aan dat dit soms het geval is.

Ruim de helft van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de hulp. Zo voelt het kind zich beter (94%), gaat het beter met het gedrag van het kind (85%) en gaat het beter thuis (78%). Daarnaast geeft 80% van de deelnemers aan dat zijn/haar kind zich veiliger voelt.

Ten opzichte van 2022 laat de meetjarenvergelijking bij de meeste vragen over kwaliteit en effect van de ondersteuning een stijging zien.

Financiën:

n.v.t.

Communicatie:

1. De resultaten cliëntervaringsonderzoek WMO over 2023 zijn voor 1 juli aangeleverd en worden meegenomen in de landelijke analyse.
2. De rapportages en factsheets worden geplaatst op het RIS Dalfsen.

Vervolg:

1. De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo worden intern besproken met beleidsadviseurs en teamleider Jeugd en Wmo om te kijken of er verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.
2. De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo worden met de participatieraad gedeeld door middel van deze raadsmemo en bijbehorende rapportages en factsheets.

Bijlagen:

1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2023
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2023
3. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet over 2023
4. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet over 2023

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de locoburgemeester
A. Schuurman

de gemeentesecretaris
H.J. van der Woude



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO

Gemeente Dalfsen

Versie 4.0.0
mei 2024

www.Triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek WMO. Deze rapportage bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek op basis van de standaardvragenlijst voor cliënten WMO. Het uitvoeren van dit onderzoek is voor gemeenten verplicht en is nodig voor het invullen van de Monitor Sociaal Domein.

De uitkomsten van deze meting geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning.

Onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van Gemeente Dalfsen. De succesvolle uitvoering van dit cliënttevredenheidsonderzoek is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Gemeente Dalfsen. Op deze plaats bedankt Triqs de gemeente Dalfsen voor de plezierige samenwerking gedurende de meting.

Zwolle, mei 2024

Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
01 Methode.....	5
02 Responsanalyse.....	7
03 Uitkomsten meting.....	8
04 Samenvatting.....	16
Bijlage 1 -Vragenlijst.....	17
Bijlage 2 -Vergelijkingstabel meerjaren WMO.....	21
Bijlage 3 -Open opmerkingen.....	25



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Met de komst van de WMO 2015 (Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015) zijn meer zorgtaken dan voorheen neergelegd bij de gemeenten en zijn gemeenten verantwoordelijk voor het verlenen van maatschappelijke ondersteuning aan haar inwoners. De WMO 2015 verplicht gemeenten om jaarlijks te meten wat de ervaringen zijn van cliënten met deze maatschappelijke ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek dienen vervolgens toegevoegd te worden aan de monitor Sociaal Domein.

Doel

Het doel van het ervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning. Deze informatie kan richting geven aan verdiepend onderzoek en het opstellen van verbeterplannen waarmee de zorg- en dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

Beschrijving onderzoek

Het CEO WMO (cliëntervaringsonderzoek WMO) bestaat uit 3 thema's: contact, kwaliteit, en effect van de ondersteuning. Deze 3 thema's dienen door gemeenten in ieder geval verplicht afgenomen te worden, binnen deze thema's kunnen zij de vraagstellingen zelf bepalen. Daarnaast kunnen gemeenten naar wens het onderzoek uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de verplichte thema's of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten op de vragenlijst. In het volgende hoofdstuk staat omschreven hoe de meting is uitgevoerd. Bij de vorige meting is dit op een andere manier gebeurd, namelijk via een continue meting. Hier was een ander onderzoeksbureau de uitvoerder.

Opbouw rapportage

Deze rapportage bevat een weergave van de ervaringen van inwoners met de maatschappelijke ondersteuning die zij via de gemeente ontvangen. Achtereenvolgens vindt u in deze rapportage een beschrijving van de methode van onderzoek, een analyse van de respons, een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek en een samenvatting.



01 | Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst WMO voor gemeenten, met een aantal aanpassingen. Deze aanpassingen zijn in overleg met de gemeente Dalfsen bepaald. De vragenlijst bestaat uit 20 gesloten vragen en 2 open vragen verspreid over vier thema's, namelijk:

1. Contact
2. Kwaliteit van de ondersteuning
3. Wat levert de ondersteuning mij op
4. Module 1: Resultaat

In bijlage 1 vindt u een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst.

Bepalen onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

De doelgroep van het CEO is alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de WMO 2015. Het betreft voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten geldt dat dit inclusief de cliënten beschermd wonen is.

Afhankelijk van het aantal cliënten WMO dat een gemeente heeft wordt bepaald hoe groot de steekproef moet zijn (het aantal aan te schrijven cliënten) om tot een representatieve dataset te komen. De steekproefgrootte is bepaald aan de hand van de verwachte respons (35%), een betrouwbaarheidsinterval van 95% en een foutenmarge van 5%. Verder is er rekening mee gehouden dat de steekproef representatief is ten opzichte van de totale populatie op de variabelen leeftijd en geslacht. De reden hiervoor is dat een representatieve steekproef de kans vergroot dat de uiteindelijke respons een representatieve afspiegeling is van de totale populatie cliënten WMO.

Dataverzameling

De door de steekproef geselecteerde cliënten ontvingen per post een uitnodigingsbrief en papieren versie van de vragenlijst. Tevens werd een antwoordenvolp meegezonden waarmee de ingevulde vragenlijst kosteloos geretourneerd kon worden naar Triqs. Cliënten konden er ook voor kiezen om online een vragenlijst in te vullen. In de uitnodigingsbrief werden een website en persoonlijke inlogcode genoemd waarmee men toegang kreeg tot een online vragenlijst.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de vragenlijsten. Bij het invoeren is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

Online ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database terecht. Ook voor deze vragenlijsten geldt dat antwoorden niet gekoppeld zijn aan de naam van een respondent zodat de anonimiteit van respondenten gewaarborgd kan worden.

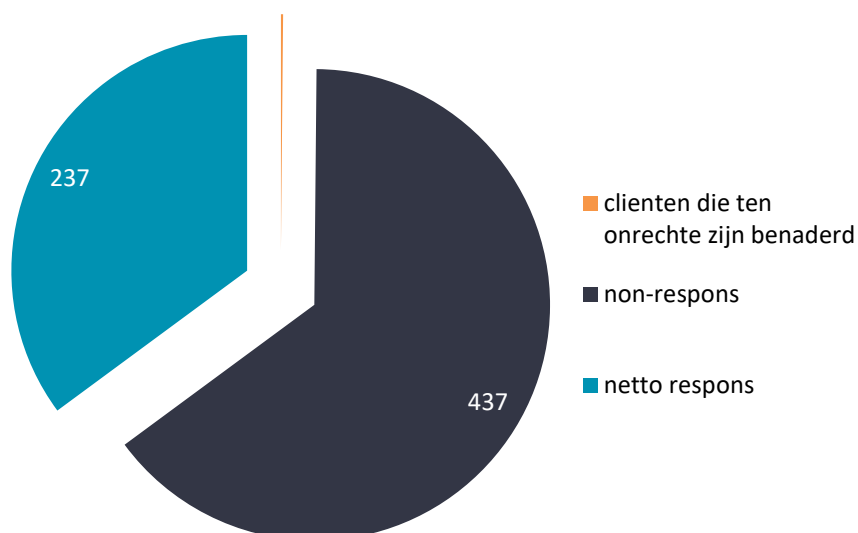
Data-analyse

De verzamelde data is met behulp van SPSS bewerkt en geanalyseerd alvorens deze in de rapportage te tonen.



02 | Responsanalyse

Alvorens het aantal aangeschreven cliënten en de netto respons te kunnen berekenen is de database opgeschoond. Onderstaand taartdiagram toont de verschillende opschoningsstappen met bijbehorende aantallen. Tevens is in het diagram de netto respons opgenomen. De taartpunten bij elkaar opgeteld vormen het totaal aantal aangeschreven cliënten.



	Totaal aantal cliënten benaderd	675
1.	ten onrechte aangeschreven cliënten	1
2.	non-respons	437
3.	netto-respons	237
4.	responspercentage	35,16%

1 Cliënten die ten onrechte zijn aangeschreven kunnen zijn cliënten die overleden zijn, van wie de vragenlijst onbestelbaar retour kwam of omdat de cliënt niet tot de doelgroep behoorde. 2 Onder non-respons wordt verstaan: cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niet gereageerd hebben op het verzoek een vragenlijst in te vullen. 3 De respons bestaat uit het totaal aantal geldige vragenlijsten in de database. 4 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het aantal aangeschreven inwoners min het aantal inwoners dat ten onrechte is aangeschreven.

03 | Uitkomsten meting

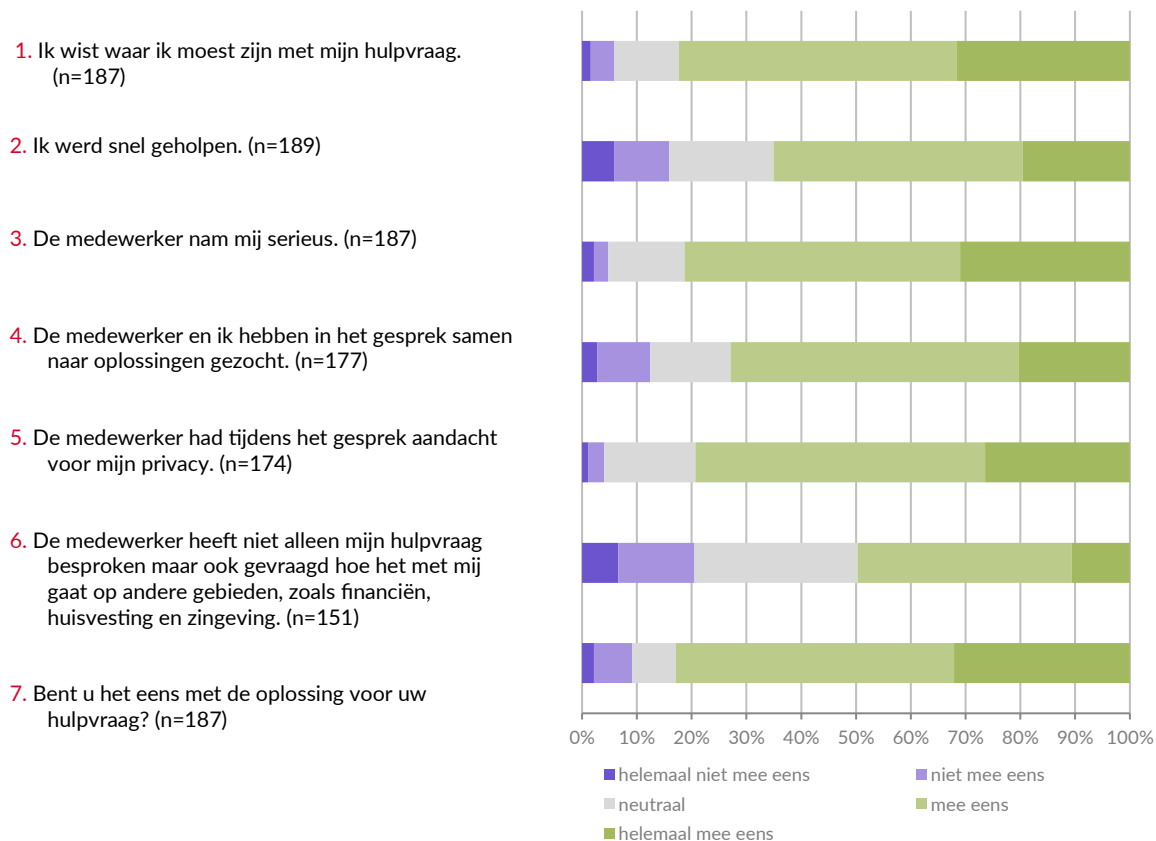
In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van de meting gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Contact (vraag 1 t/m 9).
- Kwaliteit van de ondersteuning (vraag 10 en 11).
- Wat levert de ondersteuning mij op (vraag 12 t/m 15).
- Module 1: Resultaat (vraag 16 t/m 22)

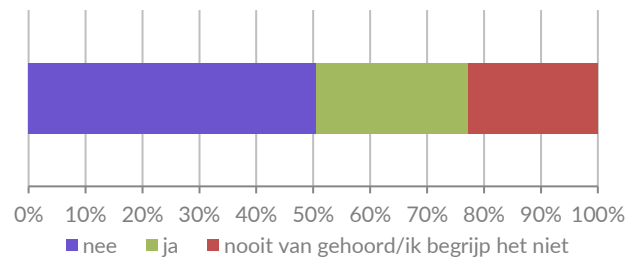


1 Contact



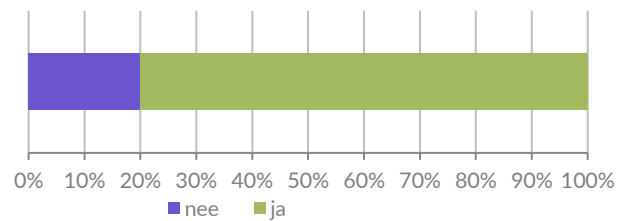
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
1	3	1,60%	8	4,3%	22	11,8%	95	50,8%	59	31,6%	2	41
2	11	5,82%	19	10,1%	36	19,0%	86	45,5%	37	19,6%	3	37
3	4	2,14%	5	2,7%	26	13,9%	94	50,3%	58	31,0%	3	39
4	5	2,82%	17	9,6%	26	14,7%	93	52,5%	36	20,3%	7	46
5	2	1,15%	5	2,9%	29	16,7%	92	52,9%	46	26,4%	7	47
6	10	6,62%	21	13,9%	45	29,8%	59	39,1%	16	10,6%	5	68
7	4	2,14%	13	7,0%	15	8,0%	95	50,8%	60	32,1%	5	38

8. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=224)



	8	%
nee	113	50,4%
ja	60	26,8%
nooit van gehoord/ik begrijp het niet	51	22,8%

9. Heeft u naar aanleiding van uw hulpvraag hulp of ondersteuning ontvangen via de gemeente Dalfsen? (n=196)

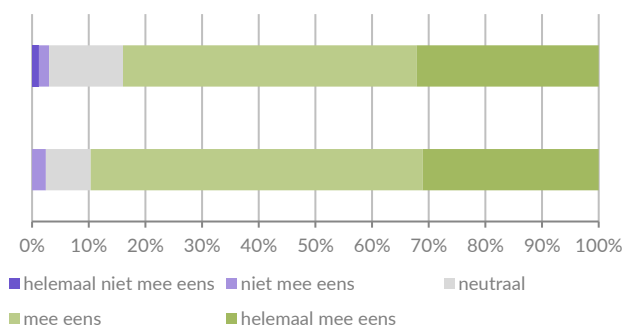


	9	%
nee > u hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen	39	19,9%
ja	157	80,1%

2 Kwaliteit van de ondersteuning

10. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=168)

11. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=164)



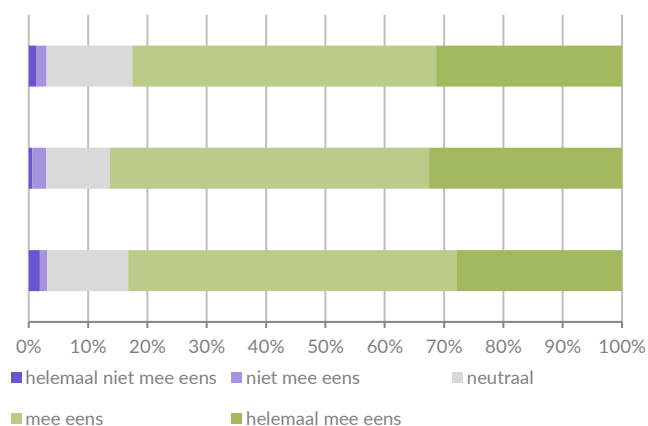
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening
10	2	1,2%	3	1,8%	22	13,1%	87	51,8%	54	32,1%	5
11	0	0,0%	4	2,4%	13	7,9%	96	58,5%	51	31,1%	6

3 Wat levert de ondersteuning mij op

12. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=166)

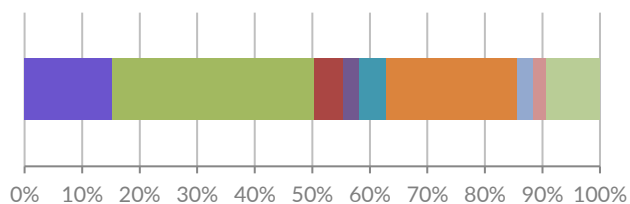
13. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=169)

14. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=161)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening
12	2	1,2%	3	1,8%	24	14,5%	85	51,2%	52	31,3%	6
13	1	0,6%	4	2,4%	18	10,7%	91	53,8%	55	32,5%	6
14	3	1,9%	2	1,2%	22	13,7%	89	55,3%	45	28,0%	9

16. Waarom heeft u hulp gezocht bij de gemeente Dalfsen? Meerdere antwoorden mogelijk (n=258)



- Omdat ik moeite had om voor mijzelf te zorgen, bijvoorbeeld door (tijdelijke) lichamelijke of psychische problemen
- Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aankon, bijvoorbeeld door (tijdelijke) lichamelijke of psychische problemen
- Omdat ik niet meer binnenshuis rond kon lopen/rijden en graag woningaanpassingen wilde of een andere woning
- Omdat ik moeite had om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen
- Omdat ik als mantelzorger overbelast dreigde te raken
- Omdat ik nergens meer naar toe kon omdat ik geen geschikt vervoer had
- Omdat ik overdag niets te doen had
- Omdat ik me eenzaam voelde en meer contact wilde met andere mensen
- Om een andere reden

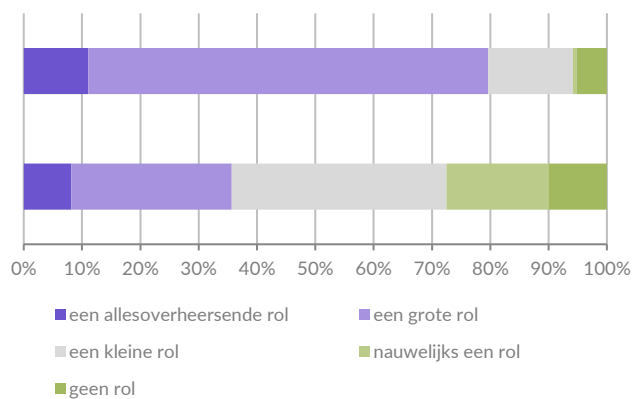
	16	%
moeite voor mijzelf te zorgen	39	15,1%
huishoudelijk werk thuis niet meer aankon	91	35,3%
woningaanpassingen	13	5,0%
moeite met financiële zaken en administratie	7	2,7%
als mantelzorger overbelast dreigde te raken	12	4,7%
geen geschikt vervoer	59	22,9%
overdag niks te doen	7	2,7%
eenzaamheid en meer contact	6	2,3%
om een andere reden	24	9,3%

Aantal unieke respondenten: 169



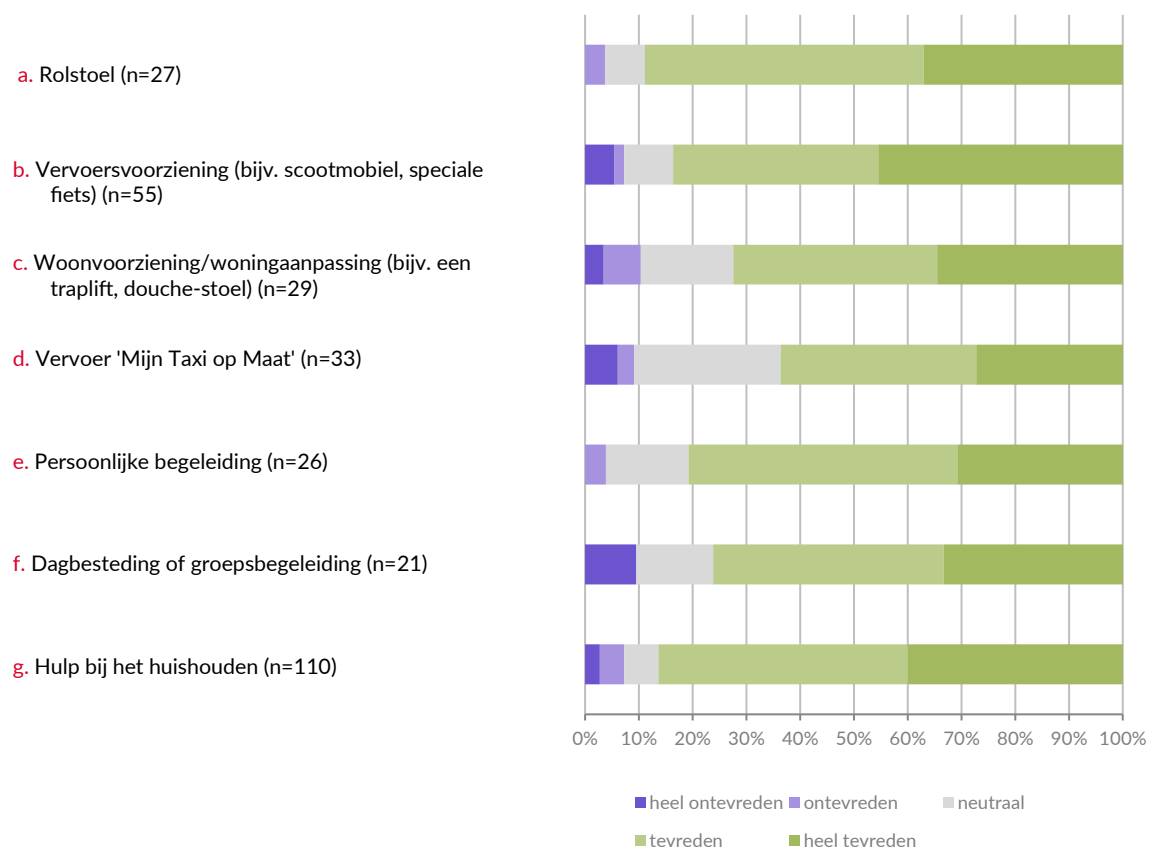
17. Welke rol speelde het probleem in uw dagelijks leven vóórdát u contact opnam met de gemeente? (n=172)

18. Welke rol speelt het probleem nu in uw dagelijks leven? (n=171)



	17	%	18	%
een allesoverheersende rol	19	11%	14	8,2%
een grote rol	118	68,6%	47	27,5%
een kleine rol	25	14,5%	63	36,8%
nauwelijks een rol	1	0,6%	30	17,5%
geen rol	9	5,2%	17	9,9%

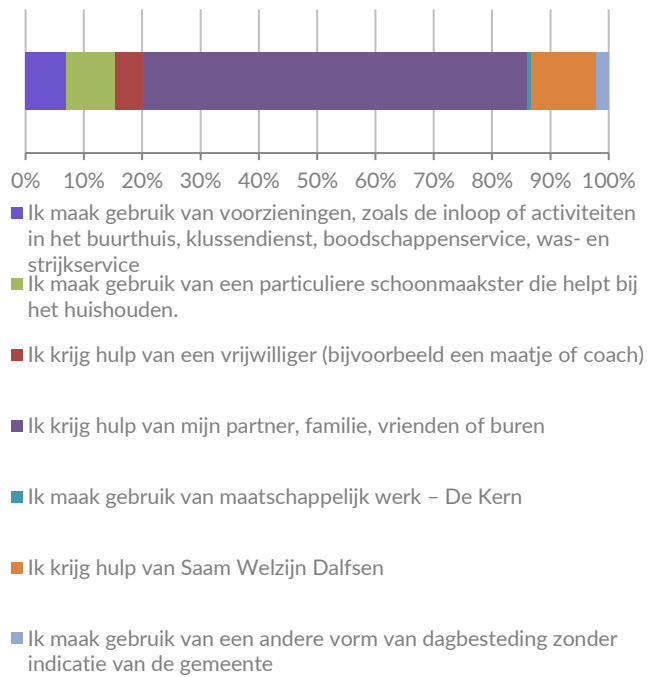
19. Kunt u voor de vormen van zorg/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent? (Als u een vorm van ondersteuning niet ontvangt dan hoeft u daar ook geen beoordeling over te geven.)



	heel ontevreden	%	ontevreden	%	neutraal	%	tevreden	%	heel tevreden	%	geen mening	n.v.t.
19a	0	0,0%	1	3,7%	2	7,4%	14	51,9%	10	37,0%	2	74
19b	3	5,5%	1	1,8%	5	9,1%	21	38,2%	25	45,5%	0	68
19c	1	3,4%	2	6,9%	5	17,2%	11	37,9%	10	34,5%	2	76
19d	2	6,1%	1	3,0%	9	27,3%	12	36,4%	9	27,3%	2	78
19e	0	0,0%	1	3,8%	4	15,4%	13	50%	8	30,8%	2	77
19f	2	9,5%	0	0,0%	3	14,3%	9	42,9%	7	33,3%	2	79
19g	3	2,7%	5	4,5%	7	6,4%	51	46,4%	44	40%	1	36



22. Onderstaande vragen gaan over overige ondersteuning. Wilt u s.v.p. aankruisen wat voor u van toepassing is? Meerdere antwoorden mogelijk (n=143)



	22	%
Ik maak gebruik van voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	10	7,0%
Ik maak gebruik van een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden.	12	8,4%
Ik krijg hulp van een vrijwilliger	7	4,9%
Ik krijg hulp van mijn partner, familie, vrienden of buren	94	65,7%
Ik maak gebruik van maatschappelijk werk - De Kern	1	0,7%
Ik krijg hulp van Saam Welzijn Dalfsen	16	11,2%
Ik maak gebruik van een andere vorm van dagbesteding zonder indicatie van de gemeente	3	2,1%

Aantal unieke respondenten: 114

04 | Samenvatting

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Wmo?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 82% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 65% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen (81%). Een meerderheid (77%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht en dat er aandacht was voor zijn/haar privacy (79%). Verder heeft bij 50% van de deelnemers de medewerker niet alleen naar de hulpvraag gevraagd, maar ook naar hoe het de deelnemers gaat op andere gebieden. 83% van de deelnemers is het eens met de oplossing voor de hulpvraag.

Hoe ervaren deelnemers (de kwaliteit) van de ondersteuning die zij ontvangen?

Voor 90% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter zegt 2,4% dat de hulp niet goed aansluit. Over de kwaliteit van de hulp is 84% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. 86% van de deelnemers te spreken over de hulp bij het huishouden en 64% over het collectief vervoer.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

82,5% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 86% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Tevens geeft 83% aan een betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning die ze ontvangen.



Bijlage 1 – Vragenlijst

Deze vragenlijst gaat over u.

U kunt de vragenlijst alleen invullen of samen met iemand (bijvoorbeeld met uw partner of mantelzorger).

Uw antwoorden zijn anoniem. Uw antwoorden hebben geen gevolgen voor de hulp die u krijgt.

U helpt ons door in te vullen wat u van de hulp vindt.

Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met een medewerker van Samen Doen in Dalfsen (voorheen het Wmo-loket) met een hulpvraag. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van deze module "niet van toepassing" in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De medewerker had tijdens het gesprek aandacht voor mijn privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De medewerker heeft niet alleen mijn hulpvraag besproken maar ook gevraagd hoe het met mij gaat op andere gebieden, zoals financiën, huisvesting en zingeving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Bent u het eens met de oplossing voor uw hulpvraag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Ja	Nee	Nooit van gehoord/ ik begrijp het niet
8. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt met uw vraag en/of u de weg wijst naar de juiste organisatie/persoon. Dat kan zowel een professional zijn van bijvoorbeeld MEE als een vrijwilliger zoals een ouderadviseur.

«LOCATIE»-«CODE»



9. Heeft u naar aanleiding van uw hulpvraag hulp of ondersteuning ontvangen via de gemeente Dalfsen?

Ja

Nee > U hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen.

Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, dagbesteding, taxivervoer of een scootmobiel. De vragen hierna gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
10. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in deze module gaan over het effect op uw leven van de hulp/ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
12. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? *Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?*

«LOCATIE»-«CODE»



MODULE 1: RESULTAAT

We willen graag weten of de ontvangen hulp (de ontvangen ondersteuning) ervoor heeft gezorgd dat u zich beter zelf kunt redden en/of dat u goed mee kan doen in de samenleving bijvoorbeeld doordat u weer aan het werk kan.

16. Waarom heeft u hulp gezocht bij de gemeente Dalfsen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Omdat ik moeite had om voor mijzelf te zorgen, bijvoorbeeld door (tijdelijke) lichamelijke of psychische problemen
- Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aankon, bijvoorbeeld door (tijdelijke) lichamelijke of psychische problemen
- Omdat ik niet meer binnenshuis rond kon lopen/rijden en graag woningaanpassingen wilde of een andere woning
- Omdat ik moeite had om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen
- Omdat ik als mantelzorger overbelast dreigde te raken
- Omdat ik nergens meer naar toe kon omdat ik geen geschikt vervoer had; u deed bijvoorbeeld een aanvraag voor een (invalide) parkeervergunning, een rolstoel, een scootmobiel, of taxivervoer
- Omdat ik overdag niets te doen had
- Omdat ik me eenzaam voelde en meer contact wilde met andere mensen, bijvoorbeeld omdat familie/vrienden ver weg wonen of er geen contact is met familie/vrienden
- Om een andere reden

We vragen u nu hoeveel invloed het probleem heeft op uw dagelijks leven. Met 'het probleem' bedoelen we uw antwoord bij vraag 16. Dat kan 1 probleem zijn, maar het kan ook zijn dat u meerdere problemen heeft aangevinkt. We bedoelen dan al deze problemen samen.

	Geen rol	Nauwelijks een rol	Een kleine rol	Een grote rol	Een allesoverheersende rol
17. Welke rol speelde het probleem in uw dagelijks leven <u>vóórdat</u> u contact opnam met de gemeente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Welke rol speelt het probleem <u>nu</u> in uw dagelijks leven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

«LOCATIE»-«CODE»



19. Kunt u voor de vormen van zorg/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent? (Als u een vorm van ondersteuning niet ontvangt dan hoeft u daar ook geen beoordeling over te geven.)

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
a. Rolstoel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Vervoersvoorziening (bijv. scootmobiel, speciale fiets)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Woonvoorziening/woningaanpassing (bijv. een traplift, douche-stoel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Vervoer 'Mijn Taxi op Maat'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Persoonlijke begeleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Dagbesteding of groepsbegeleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Hulp bij het huishouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Wat vindt/vond u goed aan de hierboven aangevinkte zorg/ondersteuning?

21. Wat vindt/vond u minder goed aan de hierboven aangevinkte zorg/ondersteuning?

22. Onderstaande vragen gaan over overige ondersteuning. Wilt u s.v.p. aankruisen wat voor u van toepassing is? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik maak gebruik van voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice
- Ik maak gebruik van een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden.
- Ik krijg hulp van een vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje of coach)
- Ik krijg hulp van mijn partner, familie, vrienden of bureu
- Ik maak gebruik van maatschappelijk werk – De Kern
- Ik krijg hulp van Saam Welzijn Dalfsen
- Ik maak gebruik van een andere vorm van dagbesteding zonder indicatie van de gemeente (zoals bijvoorbeeld dagbesteding voor mensen met Parkinson of beginnende dementie)

Hartelijk dank voor het geven van uw mening!

«LOCATIE»-«CODE»



Bijlage 2 –Vergelijkingstabel meerjaren WMO

Deze bijlage toont de uitkomsten van het clienttevredenheidsonderzoek in het jaar 2023 (over 2022) en het jaar 2024 (over 2023). Per vraag is een gemiddelde score berekend door aan elke antwoordoptie punten toe te kennen. Het meest negatieve antwoord ('helemaal niet mee eens') krijgt 1 punt en het meest positieve antwoord ('helemaal mee eens') krijgt 4 punten (op een 4-puntsschaal). De score die hieruit komt is, ten behoeve van de mogelijkheid tot vergelijken, omgerekend naar een rapportcijfer (schaal 1 t/m 10). Bijvoorbeeld: een score van 3,50 op een 4-puntsschaal kan als volgt worden omgerekend naar een rapportcijfer: $\frac{((3,50-1):3) \times 9}{1} + 1 = 8,5$.

De scores zijn per thema in een tabel gezet. De eerste kolom van de tabel toont de scores van de gemeente Dalfsen in 2023 (over 2022) en de tweede kolom toont de scores van de gemeente Dalfsen in 2024 (over 2023). Omdat de meting in 2023 door een ander onderzoeksbureau is uitgevoerd is het niet mogelijk om voor elke vraag in de huidige vragenlijst een vergelijking te maken. Dit is alleen mogelijk voor de vragen die zowel bij de vorige meting als bij de huidige meting in 2024 (over 2023) zijn uitgevraagd.

In de laatste kolom staat het verschil. Indien het verschil negatief is wordt er een - voor het getal gezet.



1. Contact met de gemeente

De volgende stellingen/vragen behoren tot dit thema en zijn in beide vragenlijsten uitgevraagd:

Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

Ik werd snel geholpen

De medewerker nam mij serieus

De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

	2023 (over 2022)		2024 (over 2023)		verschil
	n	score	n	score	
v01/v01	246	7,0	187	7,2	0,2
v02/v02	249	6,4	189	6,1	-0,3
v03/v03	254	7,5	187	7,2	-0,3
v04/v04	242	6,9	177	6,4	-0,5



2. Kwaliteit van de ondersteuning

De volgende stellingen/vragen behoren tot dit thema en zijn in beide vragenlijsten uitgevraagd:

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.

Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.

Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden.

Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.

	2023 (over 2022)		2024 (over 2023)		verschil
v07/v10	275	7,5	168	7,4	-0,1
v08/v11	274	7,3	164	7,5	0,2
v09/v12	259	7	166	7,3	0,3
v10/v13	268	7,2	169	7,5	0,3
v11/v14	265	7,2	161	7,2	0



3. Kwaliteit van de hulp

De volgende stellingen/vragen behoren tot dit thema en zijn in beide vragenlijsten uitgevraagd:

Kunt u voor de vormen van zorg/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent?

- a. Rolstoel
- b. Vervoersvoorziening
- c. Woonvoorziening/woning-aanpassing
- d. collectief vervoer
- e. Individuele/persoonlijke begeleiding
- f. Dagbesteding of groepsbegeleiding
- g. Hulp bij het huishouden

	2023 (over 2022)		2024 (over 2023)		verschil
	n	score	n	score	
v01a/v19a	48	6,6	27	7,7	1,1
v01b/v19b	67	7,6	55	7,7	0,1
v01c/v19c	72	7,7	29	6,9	-0,8
v01d/v19d	55	6,2	33	6,5	0,3
v01e/v19e	64	7,6	26	7,2	-0,4
v01f/v19f	41	8,1	21	7,0	-1,1
v01g/19g	289	7,6	110	7,6	0



Bijlage 3 – Open opmerkingen

Vraag 15. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

- Al die onderzoeken kosten handen vol geld, en levert niet of moet voor jullie een persoonlijk gesprek met een bekende Dalfsernaar, kost minder en werkt beter.
- Als ik in aanmerking zou komen voor een scootmobiel, kan ik nog meer dingen doen die ik zou willen.
- Ambtenaar is correct.
- Antwoord bij 13 zo gekozen, omdat het om een rolstoel gaat, daardoor kan ik mij niet perse beter redden en ben afhankelijk van iemand die de stoel kan/wil duwen. Ben er wel heel blij mee, mijn actieradius is duidelijk vergroot en ik kom weer meer onder de mensen dan daarvoor.
- Ben blij met de ondersteuning.
- Ben heel tevreden met mijn hulp, zij doet dingen die ik zelf niet meer kan.
- Beter thuis wonen levert niet altijd hulp, vanwege personele problemen.
- Betreft een driewieler met ondersteuning. Perfecte kwaliteit.
- Complimenten aan zorgteam Dalfsen, we wonen net in (naam plaats) (vanuit naam plaats), maar zijn zeer tevreden hoe zaken persoonlijk, snel en goed zijn geregeld/ overgenomen vanuit Zwolle.
- Dat er voor het Taxi vervoer het aantal te gebruiken kilometers word verhoogd.
- De ondersteuning die ik krijg is prima, alleen als er wat mee is duurt het veel te lang voordat er iets gerepareerd wordt.
- De ondersteuning is aanwezig, meer ondersteuning zou nog fijner zijn.
- Dit betreffende de antwoorden op de 1e medewerker die wij hebben gehad. Daarna is er een 2e medewerker geweest (vanwege afwijzing en vertrek), en die nam de hulpvraag wel serieus.
- Dit is allemaal door mijn dochter aangevraagd.
- Een aangepaste auto. Dat is voor mij heel veel, ja alles waard. Zonder auto kom ik nergens.
- Er is geen vervanging als ze ziek of vakantie heeft. Ik kan niet een week zonder hulp.
- Er is ineens besloten om een kwartier ondersteuning minder te geven.
- Er was geen personeel genoeg, en corona tijd.
- Er werd niets gevraagd, de mevrouw van de gemeente beslist hoeveel hulp je krijgt, en hoelang. Er zat driekwart jaar tussen de aanvraag en hulp, dat is veel te lang.



- Fijn dagbestedingsplek waar ruimte is voor overleg, en waar er naar ieder persoon individueel gekeken wordt.
- Geen opmerkingen.
- Geen.
- Geen.
- Goed geregeld.
- .
- Helaas kan ik hiermee geen vrienden of familie bezoeken, die ver buiten de regio wonen.
- Het duurde erg lang voordat er een goede ondersteuner was. De eerste ging naar een andere baan, de tweede bleef zomaar weg, de derde is heel goed en wil blijven.
- Het is een driewiel fiets.
- Het plan is goed, maar de ondersteuning is er nog niet.
- Het zou fijn zijn als er 2 keer i.p.v. 1 keer per week de douche/ wc, stofzuigen en te dweilen.
- Huishoudelijke hulp prima. Carinova de persoonlijke verzorging 3 keer per week.
- Huishoudelijke ondersteuning. Eindelijk weer iemand voor vast.
- Ik ben tevreden en heel blij met de ondersteuning in de vorm van een driewiel fiets. Ook met de snelheid van afhandeling van mijn aanvraag..
- Ik ben zeer tevreden over de hulp.
- Ik gebruik een lage opstap fiets, een aanvraag voor huishoudelijke hulp is in behandeling.
- Ik had veel baat bij het advies van een ergo therapeute.
- Ik heb elke dinsdag 2 uur hulp(geweldig).
- Ik heb heup gebroken, plus dat ik nog weer geopereerd moet worden (prostaat), en nog onderzoeken krijg, omdat mijn HB veel te laag is. Daarom wil ik wat graag meer huishoudelijke hulp.
- Ik krijg hulp van (naam persoon), en ben daar niet over te spreken. Niet over de persoon die schoon komt maken, en niet over de organisatie.
- Ik moet wel erg achter alles aanbellen om dingen opgelost te krijgen. Krijg ook niet de volledige uren hulp die in de indicatie staan!
- Ik weet nog niet of de hulp die ik krijg goed is, want ze is nog maar 1 keer geweest.
- Ik woon ondertussen in een verpleeghuis.
- Je bij een blijvende/bekende handicap toch steeds weer opnieuw moet leuren/zeuren om je recht te krijgen. Er zijn slechtere gemeenten maar het blijft zeuren en leuren voor je gevoel.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Nee, de huishoudelijke ondersteuning was zeer goed.
- Nee.

- Nee.
- Nee.
- Ondersteuning is niet meer nodig, want ik woon inmiddels in een verzorgingshuis.
- Prima.
- Rolstoel van de Hulstkampen, daar woon ik ook. Kan niet meer lopen.
- Sinds een half jaar woon ik in een verpleeghuis en maak geen aanspraak op de WMO.
- Soms duurt heel lang tot de medewerker langs komt, het kan sneller.
- Taxi op maat. Driewiel fiets.
- Vanwege een bedrijfsongeval met blijvend letsel, moet ik veel moeite doen, om te krijgen waar ik recht op heb.
- Vraag 6: Medewerker vroeg naar zaken die niet van toepassing zijn voor mijn aanvraag sportvoorziening. Ik heb het gevoel mijn hele doopceel te moeten lichten. Dit schaadt mijn privacy. De mogelijkheid van client ondersteuning is niet genoemd. Ik ben hier via andere wegen van op de hoogte.
- Wij werden niet serieus genomen m.b.t. klachten (schoon)ma. Zelfs de ergotherapeut kreeg geen voet aan wal. Wij hebben zelf bij RSR een (tijdelijke) elektrische rolstoel moeten regelen.
- Zeer teleurstellend!
- Zeer tevreden met (naam persoon) Huishoudelijke hulp.
- Zie vorige pagina.

Vraag 20. Wat vindt/vond u goed aan de hierboven aangevinkte zorg/ondersteuning?

- 2 Halve dagen naar de Spil.
- A is passend B (handbike) manuele aankoppeling is soms lastig. D pasje is ingenomen wegens te weinig gebruik. Had deze voor noodgevallen, heb nu niets om op te vallen, bij mantelzorger. Wel goed dat mogelijkheid er is.
- Alles.
- Alles.
- Als er problemen zijn met de scootmobiel, worden die snel opgelost
- Begeleiding luistert naar mij, ik voel mij gehoord.
- Ben blij met de hulp voor in de huishouding. Via de Rozengaerde.
- Bijzonder plezierige medewerkster helpt mij bij het huishouden op een grondige/goede schoonmaakmanier.
- Blij dat ik geholpen wordt.
- Carinova leeft echt mee
- Dagbesteding Damhoeve, goed. Hulp huishouden goed.
- Dat als ik ergens tegen aan loop, dit bespreken kan, en samen naar een oplossing of aanwijzing er zelf mee kan gaan oefenen.

- Dat de zorgverleenster steevast komt en het werk goed doet.
- Dat er dingen gebeuren, waar ik zelf moeite mee heb.
- Dat er mensen langskwamen. Het sporten.
- Dat het huishoudelijk werk nu wekelijks gebeurt.
- Dat het in huis netjes blijft. Ik heb 2 keer een tia gehad, en daardoor geen kracht in mijn handen en ben slecht ter been. En zit nu al ruim 7 weken met gordelroos. Ben weduwe zonder kinderen.
- Dat het werk gedaan wordt, wat voor mijzelf te zwaar is.
- Dat ik een taxi pas heb is makkelijk voor me.
- Dat ik weer mobiel ben.
- Dat ik zelf kon kiezen waar mijn voorkeur naar uitging.
- Dat ik zelfstandig weg kan.
- Dat ze bij mij thuis komen.
- Dat ze uiteindelijk wel toegekend zijn en mij het leven zo een heel stuk makkelijker maken/verlichten.
- De dagbesteding is passend.
- De huishoudelijke hulp gaf mij de tijd te herstellen na mijn bevalling.
- De hulp die mij wordt aangeboden.
- De hulp is goed ingeschat. Dat is terug te zien in het aantal uren dat ik krijg.
- De leeftijd speelt ons parten 85 en 89 jaar
- De mogelijkheid.
- De persoon die het werk doet! Met de organisatie niet/ nauwelijks contact.
- De traplift geeft mij veel ondersteuning, aangezien ik geen trap kan lopen, en de douche boven is.
- Door de fiets kan ik weer mijn eigen gang gaan.
- Door deze zorg is mijn kwaliteit van leven veel beter geworden, en zit ik minder in een sociaal isolement.
- Door hulp in de huishouding, heb ik minder pijn en vermoeidheid.
- Door mijn traplift kan ik naar de bovenverdieping. Wat mij anders niet meer lukte. En doordat ik huishoudelijke hulp krijg, kan ik mij weer redden.
- Door operatie voet in 2021, van Carinova hulp (huishoudelijk) gekregen, door botontkalking rug, is deze hulp nog steeds noodzakelijk.
- Duurt veel te lang voor het er is. Maar als het er is, is het prima.
- Een uitkomst.
- Erg tevreden over de hulp, maar voor mij is anderhalf uur een beetje te weinig.
- Fiets.
- Fijne 3 wiel fiets. Goede huishoudelijke hulp.
- Goed geregeld. Is flexibel.



- Goede hulp.
- Goede hulp/zorg.
- Goede ondersteuning in de huishouding.
- Het helpt mij dat ik niet meer hoef te stofzuigen en de toiletten en douche schoongehouden worden.
- Het helpt mij om zelfstandig te kunnen leven.
- Het is fijn dat iemand komt, ook het contact is prima. Dat is al mooi. bv: Een gesprek, ja ik ben heel tevreden over mijn hulp die ik heb.
- Het is nog tekort om een beoordeling te geven.
- Het is prettig om hulp bij deze dingen te hebben.
- Het leven heeft weer zin, en het werk dat ik mag doen past goed bij mij.
- Het voelt aan als extra hulp en aandacht.
- Hierdoor is alles ietsjes makkelijker.
- Hulp bij het huishouden.
- Hulp bij zware week.
- Hulp in het huishouden, kan alles niet meer doen.
- Hulphuishouding, scootmobiel.
- IK ben dankbaar dat de WMO er is.
- Ik ben heel blij met de fiets en zo ergens naartoe kan zonder afhankelijk te zijn van anderen.
- Ik heb geen aanvullingen. Ik ben tevreden en blij met de ondersteuning.
- Ik krijg erg fijne begeleiding. Door haar onderneem ik weer dingen buitenshuis.
- Ik vind het heel goed dat ik huishoudelijke hulp kon krijgen.
- In onderling overleg tot de beste oplossing (hulpvraag) gekomen. Prima.
- Kan weer zelfstandig fietsen.
- Komt elke week weer terug.
- Lichamelijk minder uitgeput.
- Maakt mij weer een beetje mobiel.
- Met deze hulp(middelen) kan ik nog meedoen.
- Mijn wereld is weer groter geworden en dat vind ik heel belangrijk.
- Mijn zelfstandigheid is hierdoor groter geworden.
- Minder zorgen, tijd om wat dingen op te pakken.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Naar tevredenheid schoonmaken.
- Nog geen ervaring, komt helaas nog.
- Nu weer prima.



- Ondersteuning was vlot geregeld, er werd goed geluisterd naar de hulpvraag, hulp bevalt goed
- Op tijd, fijne mensen, schone auto.
- Overzichtelijk goede sfeer, mooie activiteiten, landelijke omgeving.
- Persoon die het uitvoert is betrokken en doet haar werk grondig.
- Persoonlijke en vriendelijke benadering.
- Prettige hulp in de huishouding.
- Regelmatig huishoudelijke hulp.
- Samen met de gemeente en RSR hebben we de beste oplossing gezocht en gevonden.
- Sluit aan op wens
- Snelle afhandeling.
- Speciale fiets maakt dat ik weer zelfstandig weg kan, dit geldt ook voor de huishoudelijke hulp.
- Speciale fiets.
- Speciale verlichting in kamer, en keuken voor aandoening: Macula degeneratie.
- Taxivervoer, anders kom ik niet op mijn werk.
- Vanwege huishoudelijke hulp was ik in staat een betere mantelzorger te zijn.
- Vaste huishoudelijke hulp, Carinova.
- Voor mij niet van toepassing.
- Voorzieningen die aanwezig zijn functioneren prima.
- Werkt zelfstandig, is prettig gezelschap.
- Werkt zelfstandig.
- Zeer bereidwillig en snel opgelost.
- zie boven

Vraag 21. Wat vindt/vond u minder goed aan de hierboven aangevinkte zorg/ondersteuning?

- Als persoon vrij is/ of ziek wordt er geen vervanging geboden/ ook niet gevraagd?
- Bij langdurige ziekte, en vrije dagen, steeds wisselende hulpen.



- Bijvoorbeeld: Het zijn vaak jonge meisjes, die niet weten wat een huishouden inhoud. Hoe en waarmee maak ik de badkamer en toilet schoon, en wat is het beste voor het dweilen van de vloer. Is een korte cursus voor hen een optie?
- Dat het meer dan een jaar duurde, voordat de huishoudelijke hulp die was toegekend daadwerkelijk kon komen (door de lange wachtlijst).
- Dat het zolang duurde voordat er een goede zorgverleenster was.
- Dat ze niet in de vakanties komt.
- Dat ze wel een beetje de baas spelen.
- De hulp komt op dinsdag. Zie punt 15, en dan voor het weekend anderhalf uur, bv: vrijdagmiddag.
- De uitvoering. Heel lang moeten wachten, en geen geduld bij de terugreis.
- De vele wisselende personen die huishoudelijke hulp boden.
- De wisseling van mensen.
- Duurde lang voor het gerealiseerd was.
- Een jaar met telkens een ander.
- Geen douche boven. En douche stoel zelf gekocht.
- Geen enkele klacht.
- Geen idee
- Geen mening.
- Geen vervanging als ze niet kan.
- Geen.
- Gevraagd om hulp huishouding, niet gekregen. Enkel ander hulp.
- Heb ik nog geen gebruik van gemaakt.
- Het bedrijf (naam) bevalt mij niet.
- Het duurde erg lang voordat ik de rolstoel kreeg, het duurde sowieso 3 maanden voordat de aanvraag in behandeling kon worden genomen. Heb gezegd dat 3 maanden heel lang duurt als je 93 bent, dan wil je graag de korte tijd die je misschien nog te leven hebt ten volle kunnen meemaken en niet thuiszitten omdat je slecht ter been bent. Daarna duurde het ook nog een aantal maanden voordat de rolstoel werd geleverd.
- Het is zo goed.
- Huishoudelijke hulp aangevraagd, maar wordt niet geleverd. (via Rozengaerde, zoals voorheen) i.v.m. te weinig personeel.
- Ik heb geen les gehad met mijn 3 wiel fiets.
- Ik kan niet iets bedenken.
- Ik kan niets noemen.
- Ik krijg minder uren dan volgens indicatie is toegezegd.
- Ik vind/ vond niets minder goed.



- Ik zou graag zien dat er meer kilometers gebruikt konden worden bij het Taxi vervoer, B.V bij de Valys Taxi ben je vrij snel door je kilometers heen als je een paar ritten op verre afstand maakt.
- Ik zou zelf voor huishoudelijke hulp zorgen, dat is tot op heden niet (goed) gelukt.
- Is soms wel druk op de dagbesteding, veel prikkels, kan het daarom niet altijd volhouden tot het eind van de dag.
- Je bij een blijvende/bekende handicap toch steeds weer opnieuw moet leuren/zeuren om je recht te krijgen. Er zijn slechtere gemeenten maar het blijft zeuren en leuren voor je gevoel.
- Lange wachttijd.
- Moeilijk om binnen de tijd alles te doen.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Niet op tijd doorgeven van de gemeente naar de WMO.
- Niets.
- Niets.
- Omdat de ondersteuning er nog niet is.
- onze aanvraag kwam met spoed dus ging het daar ietsje chaotisch maar dat neem ik niemand kwalijk
- Slecht contact met de WMO consulent. Nog steeds geen huishoudelijke hulp.
- Taxi kan beter.
- Taxi op maat komt vaak op een andere tijd dan aangevraagd.
- Vind de hulp van 2 uur per week best weinig.
- Vrij korte tijd voor het werk wat gedaan moet worden.
- Wij nemen een kopje koffie dat vind ook belangrijk.

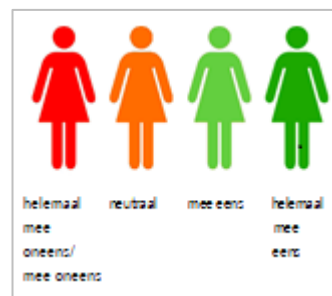


- Woonvoorziening. Het past allemaal net wel en net niet. Aanpassing toilet beneden zou fijn zijn omdat er meermaals een ongelukje heeft plaatsgevonden, doordat ik eerst met de traplift naar boven moet, en vervolgens met de douche/ po stoel de badkamer in.



Inleiding

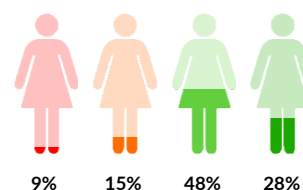
De factsheet is een verkort overzicht van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek. In de factsheet worden de vragen uit de standaardvragenlijst WMO weergegeven. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 1 zeer slecht is en een 10 uitmuntend. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt. Hiervoor wordt het volgende figuur gebruikt:



De antwoordopties 'helemaal niet mee eens' en 'niet mee eens' zijn samengenomen omdat deze antwoordopties relatief weinig voorkomen. Deze antwoordcategorieën vormen het rode poppetje.

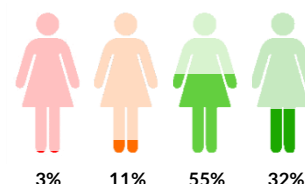
01 | Contact

vraag	berekend rapportcijfer
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=187)	7,2
2. Ik werd snel geholpen. (n=189)	6,1
3. De medewerker nam mij serieus. (n=187)	7,2
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=177)	6,4
5. De medewerker had tijdens het gesprek aandacht voor mijn privacy (n=174)	7,7
6. De medewerker heeft niet alleen mijn hulpvraag besproken maar ook gevraagd hoe het met mij gaat op andere gebieden, zoals financiën, huisvesting en zingeving.(n=151)	5,2
7. Bent u het eens met de oplossing voor uw hulpvraag? (n=187)	7,2



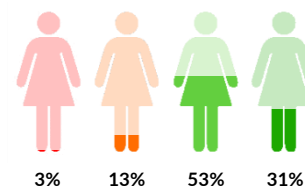
02 | Kwaliteit van de ondersteuning

vraag	berekend rapportcijfer
10. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=168)	7,4
11. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=164)	7,5



03 | Wat levert de ondersteuning mij op?

vraag	berekend rapportcijfer
12. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=166)	7,3
13. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=169)	7,5
14. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.(n=161)	7,2





038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

**Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugd
(MCJO vragenlijst versie ouders en verzorgers)**

Gemeente Dalfsen

Versie 3.0.0

mei 2024

www.Triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Deze rapportage bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek op basis van de Modelvragenlijst cliëntervaring jongeren en ouders (versie voor ouders en verzorgers met kinderen van ongeboren tot achttien jaar). Het uitvoeren van dit onderzoek is voor gemeenten vanaf 2016 verplicht .

De uitkomsten van deze meting geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning.

Onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van Gemeente Dalfsen. De succesvolle uitvoering van dit cliënttevredenheidsonderzoek is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Gemeente Dalfsen. Op deze plaats bedankt Triqs de gemeente Dalfsen voor de plezierige samenwerking gedurende de meting.

Zwolle, mei 2024

Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
01 Methode.....	5
02 Responsanalyse.....	7
03 Uitkomsten meting.....	8
04 Samenvatting.....	18
Bijlage 1 -Vragenlijst.....	19
Bijlage 2 -Vergelijking meerjaren Jeugd.....	23
Bijlage 3 -Open opmerkingen.....	28



Inleiding

Aanleiding en doel van de meting

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. In overeenstemming met het WMO-artikel 2.5.1 en artikel 2.10 van de Jeugdwet is de modelvragenlijst cliëntervaring Jeugd en hun ouders (MCJO) opgesteld. Met deze vragenlijst wordt onderzocht hoe de jongeren en ouders de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren, welk effect ze ervan hebben ondervonden wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. De MCJO is niet primair bedoeld om inzicht te krijgen in het functioneren van afzonderlijke instellingen, of om te differentiëren naar doelgroepen (zoals GGZ).

Beschrijving onderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd bestaat ten minste uit een standaardvragenlijst van 6 vragen (opgedeeld in subcategorieën). Deze set van 6 vragen dient door gemeenten verplicht afgenomen te worden. Daarnaast kunnen gemeenten naar wens het onderzoek uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de standaardvragenlijst of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten op de standaardvragenlijst. In het volgende hoofdstuk staat omschreven hoe de meting is uitgevoerd. Bij de vorige meting is dit op een andere manier gebeurd, namelijk via een continue meting. Hier was een ander onderzoeksbureau de uitvoerder.

Opbouw rapportage

Deze rapportage bevat een weergave van de ervaringen van ouders en verzorgers met de verschillende voorzieningen die hun kinderen via de gemeente ontvangen. Achtereenvolgens vindt u in deze rapportage een beschrijving van de methode van onderzoek, een analyse van de respons, een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek en een samenvatting.

01 | Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst CEO MCJO voor gemeenten, met een aantal aanpassingen. Deze aanpassingen zijn in overleg met de gemeente Dalfsen bepaald. De vragenlijst bestaat uit 34 gesloten vragen en 4 open vragen, verspreid over de volgende zes thema's/vragen:

1. Contact met de gemeente Dalfsen.
2. Contact met de medewerker van de gemeente Dalfsen.
3. Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?
4. Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?
5. Wat is het effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving?
6. Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?

Bij de eerste 18 vragen hebben de stellingen als antwoordoptie 'nooit', 'soms', 'vaak' of 'altijd'. Bij de stellingen van vraag 4 t/m 7 zijn de antwoordopties 'nee, het is veel slechter geworden', 'het is een beetje slechter geworden', 'het is hetzelfde gebleven', 'het is een beetje beter geworden' of 'ja, het is veel beter geworden'. Cliënten hebben de mogelijkheid 'niet van toepassing' aan te vinken als ze het antwoord op een vraag niet weten. De antwoordoptie 'niet van toepassing' is niet meegenomen in de analyses en wordt niet weergegeven in het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord. In bijlage 1 vindt u een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst.

Bepalen onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

De doelgroep van de MCJO zijn alle jongeren (twaalf-drieëntwintig jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot achttien jaar) die in het kader van de Jeugdwet zorg gebruiken in een gemeente. Het kan hierbij gaan, zoals in de Jeugdwet omschreven, om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

Afhankelijk van het aantal cliënten MCJO dat een gemeente heeft wordt bepaald hoe groot de steekproef moet zijn (het aantal aan te schrijven cliënten) om tot een representatieve dataset te komen. Op basis van de opgegeven aantallen is besloten 422 ouders/verzorgers aan te schrijven voor deelname aan de meting.



Dataverzameling

De door de steekproef geselecteerde ouders/verzorgers van cliënten ontvingen per post een uitnodigingsbrief en papieren versie van de vragenlijst. Tevens werd een antwoordenvolp meegestuurd waarmee de ingevulde vragenlijsten kosteloos geretourneerd kon worden naar Triqs. Ouders/verzorgers van cliënten konden er ook voor kiezen om online een vragenlijst in te vullen. In de uitnodigingsbrief werden een website en persoonlijke inlogcode genoemd waarmee men toegang kreeg tot een online vragenlijst.

De eerste uitnodiging is verstuurd op woensdag 27 maart. Na vier weken werd aan non-respondenten een herinneringsbrief en vragenlijst verstuurd.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

Online ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database terecht. Ook voor deze vragenlijsten geldt dat antwoorden niet gekoppeld zijn aan de naam van een respondent zodat de anonimiteit van respondenten gewaarborgd kan worden.

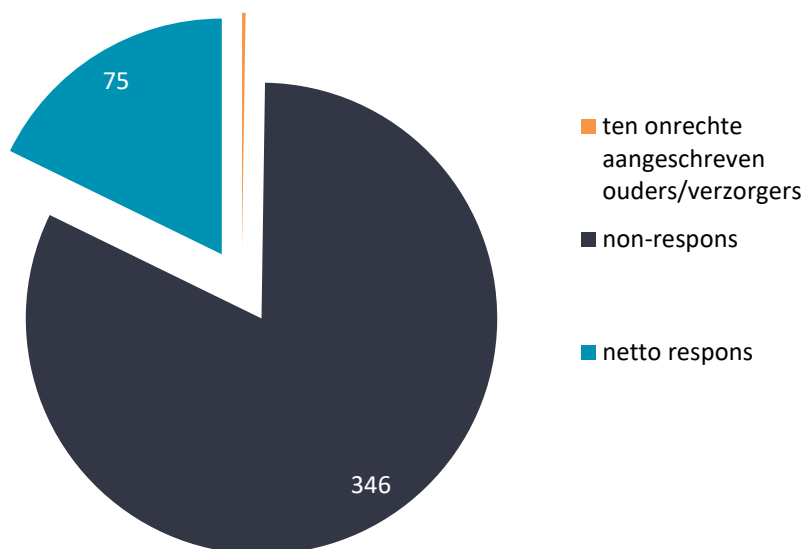
Data-analyse

De verzamelde data is met behulp van SPSS bewerkt en geanalyseerd alvorens deze in de rapportage te tonen.

02 | Responsanalyse

Opschonen database

Alvorens het aantal aangeschreven ouders/verzorgers en de netto respons te kunnen berekenen is de database opgeschoond. Onderstaand taartdiagram toont de verschillende opschoningsstappen met bijbehorende aantallen. Tevens is in het diagram de netto respons opgenomen. De taartpunten bij elkaar opgeteld vormen het totaal aantal aangeschreven cliënten.



	Totaal aantal ouders/verzorgers benaderd	422
1.	ten onrechte aangeschreven ouders/verzorgers	1
2.	non-respons	346
3.	netto-respons	75
4.	responspercentage	17,86%

1 Ouders/verzorgers die ten onrechte zijn aangeschreven kunnen personen zijn die zijn overleden, van wie de vragenlijst onbestelbaar retour kwam of omdat zij niet tot de doelgroep behoorden. 2 Onder non-respons wordt verstaan: ouders/verzorgers die niet mee wilden doen en ouders/verzorgers die niet gereageerd hebben op het verzoek een vragenlijst in te vullen. 3 De respons bestaat uit het totaal aantal geldige vragenlijsten in de database. 4 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het aantal aangeschreven ouders/verzorgers min het aantal ouders/verzorgers dat ten onrechte is aangeschreven.

03 | Uitkomsten meting

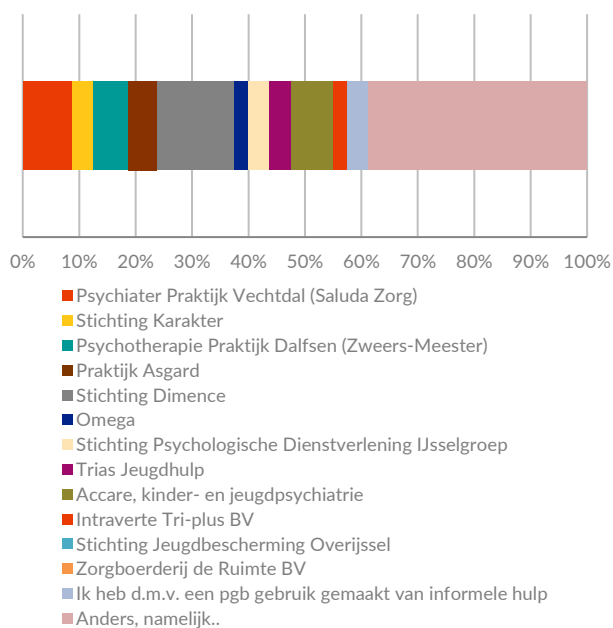
In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van de meting gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Contact met de gemeente Dalfsen.
- Contact met de medewerker van de gemeente Dalfsen.
- Kwaliteit van de hulp.
- Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?
- Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?
- Wat is het effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving?
- Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?
- Algemene vragen

Contact

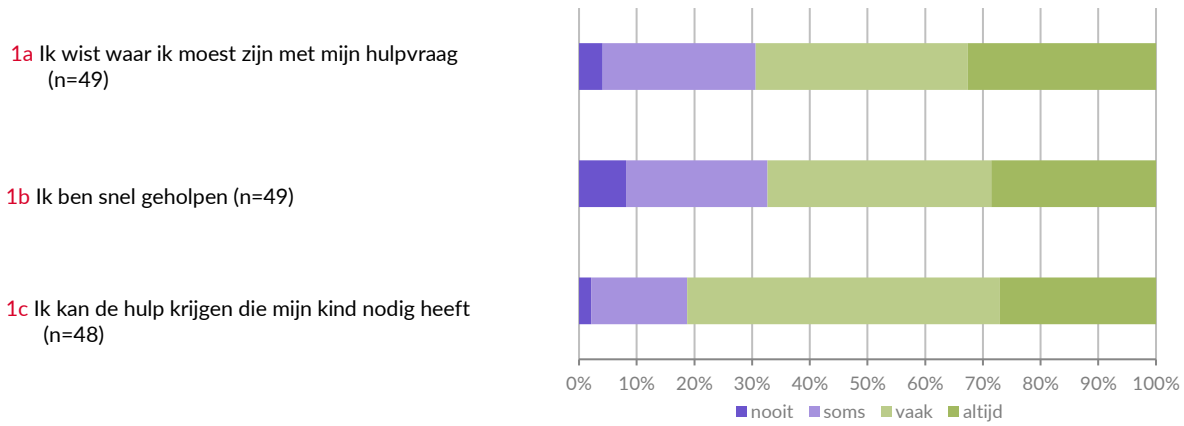
In de gemeente Dalfsen zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) hebben u en uw kind in 2023 te maken gehad? Meerdere antwoorden mogelijk (n=80)



	n	%
Psychiater Praktijk Vechtdal (Saluda Zorg)	7	8,75%
Stichting Karakter	3	3,75%
Psychotherapie Praktijk Dalfsen (Zweers-Meester)	5	6,25%
Praktijk Asgard	4	5,00%
Stichting Dimence	11	13,75%
Omega	2	2,50%
Stichting Psychologische Dienstverlening IJsselgroep	3	3,75%
Trias Jeugdhulp	3	3,75%
Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie	6	7,50%
Intraverte Tri-plus BV	2	2,50%
Stichting Jeugdbescherming Overijssel	0	0,00%
Zorgboerderij de Ruimte BV	0	0,00%
Ik heb d.m.v. een pgb gebruik gemaakt van informele hulp	3	3,75%
Anders, namelijk..	31	38,75%

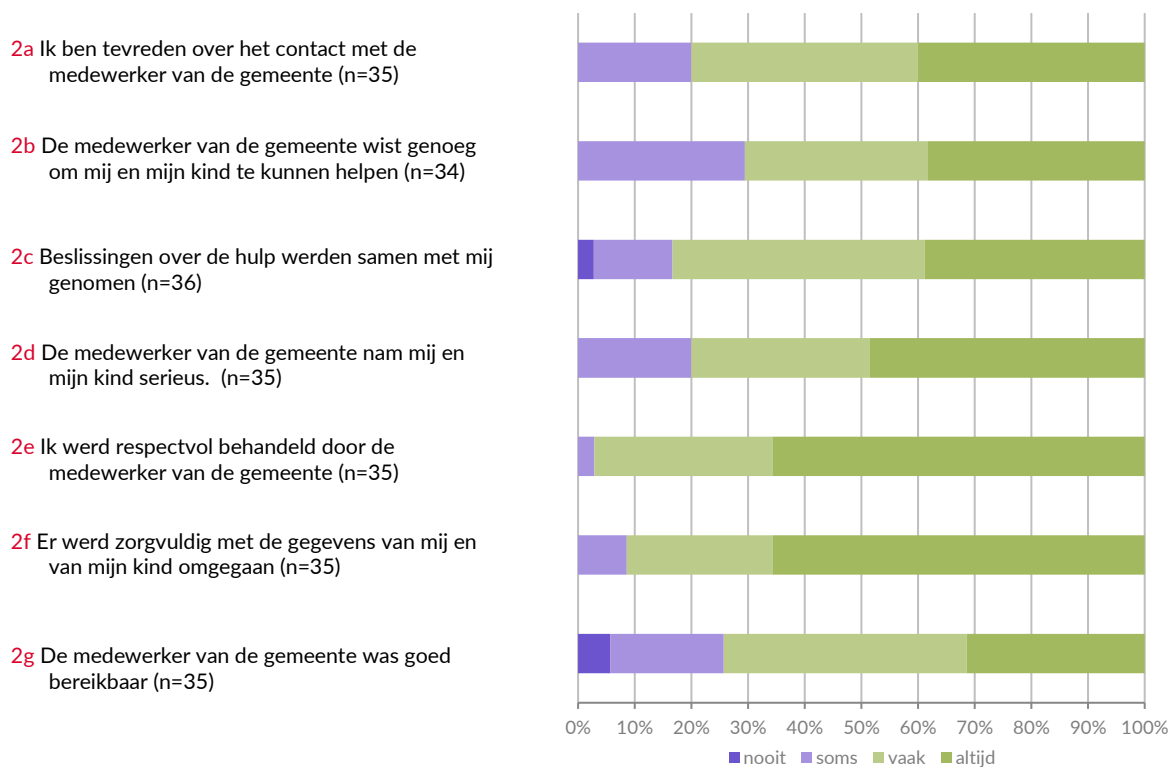
Aantal unieke respondenten: 70

1 Contact met de gemeente Dalfsen



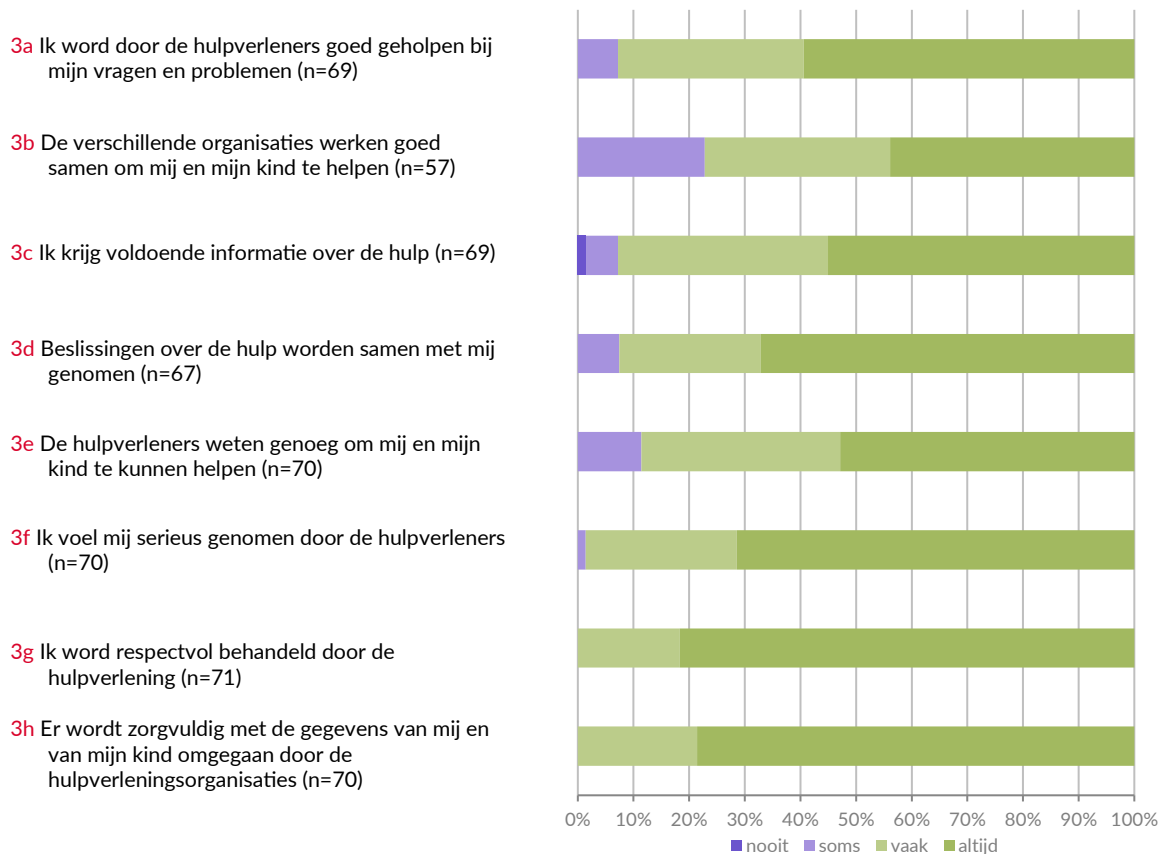
	nooit	%	soms	%	vaak	%	altijd	%	niet van toepassing
1a	2	4,08%	13	26,53%	18	36,73%	16	32,65%	13
1b	4	8,16%	12	24,49%	19	38,78%	14	28,57%	11
1c	1	2,08%	8	16,67%	26	54,17%	13	27,08%	12

2 Contact met de medewerker van de gemeente Dalfsen



	nooit	%	soms	%	vaak	%	altijd	%	niet van toepassing
2a	0	0,00%	7	20,00%	14	40,00%	14	40,00%	27
2b	0	0,00%	10	29,41%	11	32,35%	13	38,24%	27
2c	1	2,78%	5	13,89%	16	44,44%	14	38,89%	26
2d	0	0,00%	7	20,00%	11	31,43%	17	48,57%	27
2e	0	0,00%	1	2,86%	11	31,43%	23	65,71%	27
2f	0	0,00%	3	8,57%	9	25,71%	23	65,71%	27
2g	2	5,71%	7	20,00%	15	42,86%	11	31,43%	26

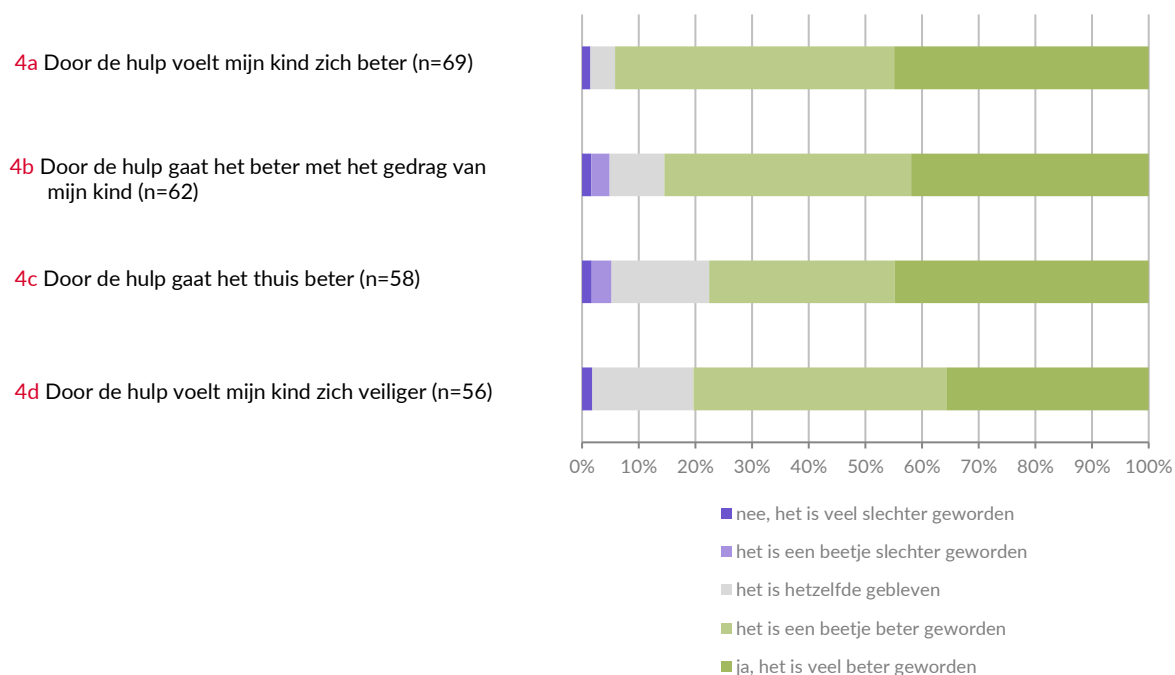
3 Kwaliteit van de hulp



	nooit	%	soms	%	vaak	%	altijd	%	niet van toepassing
3a	0	0,00%	5	7,25%	23	33,33%	41	59,42%	3
3b	0	0,00%	13	22,81%	19	33,33%	25	43,86%	16
3c	1	1,45%	4	5,80%	26	37,68%	38	55,07%	3
3d	0	0,00%	5	7,46%	17	25,37%	45	67,16%	5
3e	0	0,00%	8	11,43%	25	35,71%	37	52,86%	3
3f	0	0,00%	1	1,43%	19	27,14%	50	71,43%	3
3g	0	0,00%	0	0,00%	13	18,31%	58	81,69%	2
3h	0	0,00%	0	0,00%	15	21,43%	55	78,57%	2



4 Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?



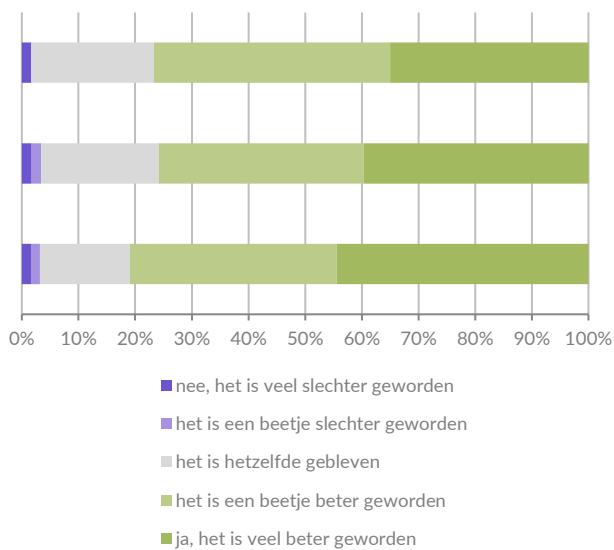
	nee, het is veel slechter geworden	%	het is een beetje slechter geworden	%	het is hetzelfde gebleven	%	het is een beetje beter geworden	%	ja, het is veel beter geworden	%	niet van toepassing
4a	1	1,45%	0	0,00%	3	4,35%	34	49,28%	31	44,93%	3
4b	1	1,61%	2	3,23%	6	9,68%	27	43,55%	26	41,94%	10
4c	1	1,72%	2	3,45%	10	17,24%	19	32,76%	26	44,83%	13
4d	1	1,79%	0	0,00%	10	17,86%	25	44,64%	20	35,71%	16

5 Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?

5a Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil (n=60)

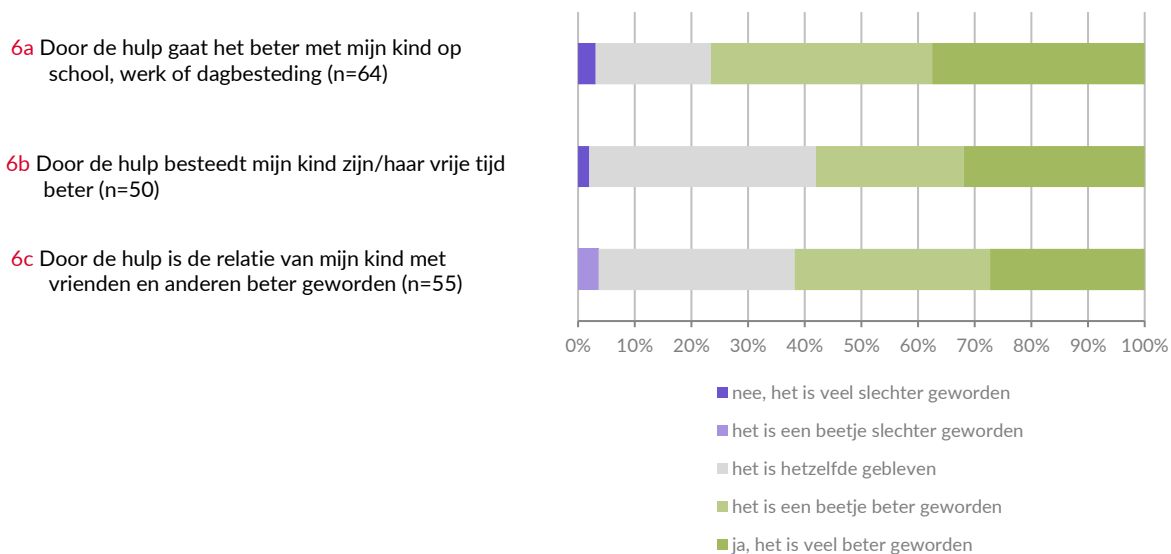
5b Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft (n=58)

5c Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord (n=63)



	nee, het is veel slechter geworden	%	het is een beetje slechter geworden	%	het is hetzelfde gebleven	%	het is een beetje beter geworden	%	ja, het is veel beter geworden	%	niet van toepassing
5a	1	1,67%	0	0,00%	13	21,67%	25	41,67%	21	35,00%	12
5b	1	1,72%	1	1,72%	12	20,69%	21	36,21%	23	39,66%	14
5c	1	1,59%	1	1,59%	10	15,87%	23	36,51%	28	44,44%	9

6 Wat is het effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving?



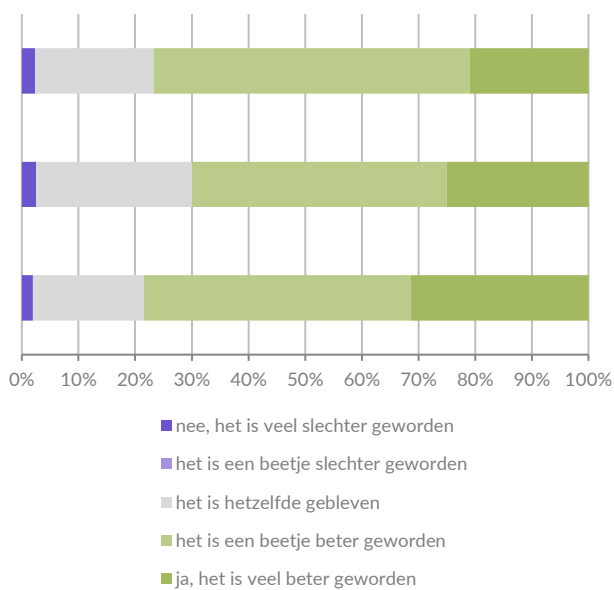
	nee, het is veel slechter geworden	%	het is een beetje slechter geworden	%	het is hetzelfde gebleven	%	het is een beetje beter geworden	%	ja, het is veel beter geworden	%	niet van toepassing
6a	2	3,13%	0	0,00%	13	20,31%	25	39,06%	24	37,50%	7
6b	1	2,00%	0	0,00%	20	40,00%	13	26,00%	16	32,00%	21
6c	0	0,00%	2	3,64%	19	34,55%	19	34,55%	15	27,27%	17

7 Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?

7a Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen (n=43)

7b Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen (n=40)

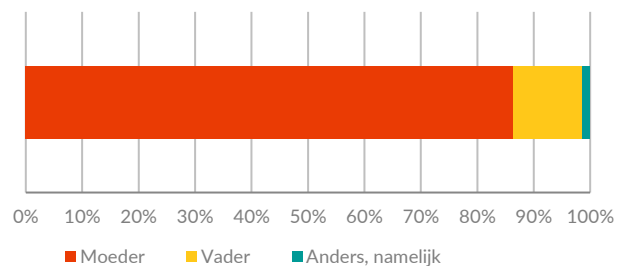
7c Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst (n=51)



	nee, het is veel slechter geworden	%	het is een beetje slechter geworden	%	het is hetzelfde gebleven	%	het is een beetje beter geworden	%	ja, het is veel beter geworden	%	niet van toepassing
7a	1	2,33%	0	0,00%	9	20,93%	24	55,81%	9	20,93%	29
7b	1	2,50%	0	0,00%	11	27,50%	18	45,00%	10	25,00%	32
7c	1	1,96%	0	0,00%	10	19,61%	24	47,06%	16	31,37%	21

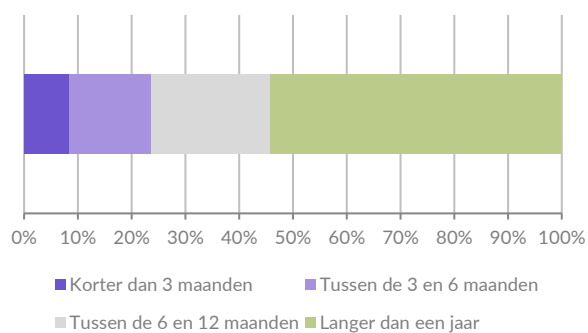
8 Eigen stellingen

12. Ik ben de... (n=73)



	n	%
Moeder	63	86,30%
Vader	9	12,33%
Anders, namelijk	1	1,37%

13. Hoe lang krijgt u kind al ondersteuning? (n=72)



	n	%
Kortere dan 3 maanden	6	8,33%
Tussen de 3 en 6 maanden	11	15,28%
Tussen de 6 en 12 maanden	16	22,22%
Langer dan een jaar	39	54,17%

04 | Samenvatting

Hoe ervaren deelnemers het contact met de gemeente Dalfsen?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 69% van de deelnemers geeft aan dat zij wisten waar ze de hulp konden aanvragen. 67% geeft aan snel te zijn geholpen. Daarnaast zegt 81% dat zij de hulp konden krijgen die het kind nodig had.

Hoe ervaren deelnemers het contact met de medewerker van de gemeente Dalfsen?

80% is tevreden met het contact met de medewerker van de gemeente. 71% geeft aan dat de medewerker genoeg wist om hen te helpen. Deelnemers voelen zich doorgaans serieus genomen door de medewerker van de gemeente (80%). 82% geeft aan respectvol te worden behandeld en de medewerker was goed bereikbaar (74%). Een meerderheid van de deelnemers ervaart dat er zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan (91%).

Hoe ervaren deelnemers (de kwaliteit) van de ondersteuning die ze ontvangen?

93% stelt dat zij vaak of altijd goed geholpen worden bij vragen en problemen. 77% van de deelnemers vindt dat de samenwerking tussen de verschillende organisaties vaak of altijd goed verloopt. 93% geeft aan voldoende informatie te krijgen over de hulp. 92% geeft aan dat beslissingen vaak of altijd samen met hen worden genomen. Daarnaast voelt 89% dat hulpverleners genoeg weten om hen te helpen en 99% voelen zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Alle deelnemers ervaren dat ze door de hulpverleners respectvol worden behandeld (100%) en dat er zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan (100%).

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

Ruim de helft van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de hulp. Zo voelt het kind zich beter (94%), gaat het beter met het gedrag van het kind (85%) en gaat het beter thuis (78%). Daarnaast geeft 80% van de deelnemers aan dat zijn/haar kind zich veiliger voelt.

77% geeft aan dat het kind beter weet wat hij/zij wil en vaker zegt wat hij/zij nodig heeft (76%) Ook voelt het kind zich beter gehoord (81%).

Ook geeft 77% van de deelnemers aan dat het beter gaat met het kind op school, werk of dagbesteding. Bij 58% besteedt het kind zijn/haar vrije tijd beter en bij 62% is de relatie van het kind met vrienden en anderen beter geworden.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun zelfredzaamheid?

Ook bij deze vraag geeft ruim de helft van de deelnemers aan een positief effect te ervaren van de hulp. 77% geeft aan dat men door de hulp de problemen beter kan oplossen. 70% kan door de hulp beter voor zichzelf opkomen en 78% heeft meer vertrouwen in de toekomst

Bijlage 1 – Vragenlijst

Vragenlijst Jeugdwet Ouders Kwaliteit Gemeente Dalfsen

Beste ouder(s)/verzorger(s),

Fijn dat u uw mening wilt geven over de jeugdhulp in de gemeente Dalfsen. De vragen gaan over de toegang en dienstverlening van de gemeente Dalfsen en de hulp, zorg of begeleiding, die u en/of uw kind het afgelopen jaar hebben ontvangen. De gemeente Dalfsen gebruikt de uitkomsten voor het verbeteren van de jeugdhulp. Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten. Om mee te doen is het belangrijk dat u akkoord gaat met de volgende zin:

- Ik vind het goed dat de gemeente mijn antwoorden gebruikt voor dit onderzoek om de toegang tot de jeugdhulp en kwaliteit van de ingezette zorg in Dalfsen te verbeteren

Vult u de vragenlijst zo volledig mogelijk in. Mocht een vraag niet op u van toepassing zijn, dan kunt u dat aanvinken. Indien u geen contact met de gemeente heeft gehad, omdat u door een andere verwijzer (bijv. de huisarts) hulp heeft gekregen, kunt u vraag 1 en 2 overslaan.

Contact

In de gemeente Dalfsen zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) hebben u en uw kind in 2023 te maken gehad? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Psychiater Praktijk Vechtdal (Saluda Zorg) | <input type="checkbox"/> Stichting Dimence | <input type="checkbox"/> Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie |
| <input type="checkbox"/> Stichting Karakter | <input type="checkbox"/> Omega | <input type="checkbox"/> Intraverte Tri-plus BV |
| <input type="checkbox"/> Psychotherapie Praktijk Dalfsen (Zweers-Meester) | <input type="checkbox"/> Stichting Psychologische Dienstverlening IJsselgroep | <input type="checkbox"/> Stichting Jeugdbescherming Overijssel |
| <input type="checkbox"/> Praktijk Asgard | <input type="checkbox"/> Trias Jeugdhulp | <input type="checkbox"/> Zorgboerderij de Ruimte BV |
| <input type="checkbox"/> Anders, namelijk..... | <input type="checkbox"/> Ik heb d.m.v. een pgb gebruik gemaakt van informele hulp | |

1. Contact met de gemeente Dalfsen

Onderstaande vragen gaan over de toegang tot jeugdhulp via de gemeente. Dat wil zeggen: de manier waarop iemand (samen met u) heeft gekeken naar wat uw vraag of probleem precies is en wat er mogelijk is om dat op te lossen en wie die hulp gaat bieden.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
a. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik ben snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

•••

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»



Vragenlijst Jeugdwet Ouders Kwaliteit Gemeente Dalfsen

2. Contact met de medewerker van de gemeente Dalfsen

Onderstaande vragen gaan over het contact dat u gehad heeft met de medewerker van SamenDoen in Dalfsen over de hulpvraag van u/uw kind.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	N.v.t.
a. Ik ben tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De medewerker van de gemeente wist genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Beslissingen over de hulp werden samen met mij genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De medewerker van de gemeente nam mij en mijn kind serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Ik werd respectvol behandeld door de medewerker van de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Er werd zorgvuldig met de gegevens van mij en van mijn kind omgegaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De medewerker van de gemeente was goed bereikbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Kwaliteit van de hulp

U en uw kind ontvangen een of meer vormen van hulp/ondersteuning. Onderstaande vragen gaan over wat u van deze hulp en de hulpverleners vindt.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	N.v.t.
a. Ik word door de hulpverleners goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Er wordt zorgvuldig met de gegevens van mij en van mijn kind omgegaan door de hulpverleningsorganisaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

...

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

Vragenlijst Jeugdwet Ouders Kwaliteit Gemeente Dalfsen

Wat levert de hulp op?

Onderstaande vragen gaan over het effect van de hulp op u, uw kind, de thuissituatie, zelfstandigheid, de omgeving en uw zelfredzaamheid.

4. Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Door de hulp gaat het thuis beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Wat is het effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26.

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-«CB»CB»



Vragenlijst Jeugdwet Ouders Kwaliteit Gemeente Dalfsen

8. Wat vindt/vond u goed aan het contact met (de medewerker van) de gemeente Dalfsen?

9. Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met (de medewerker van) de gemeente Dalfsen?

10. Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?

11. Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp of begeleiding?

Tot slot nog een paar algemene vragen.

12. Ik ben de....

Moeder

Vader

Anders, namelijk:

13. Hoe lang krijgt uw kind al ondersteuning?

Korter dan 3 maanden

Tussen de 3 en 6 maanden

Tussen de 6 en 12 maanden

Langer dan een jaar

Hartelijk dank voor het geven van uw mening!

•••

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

Bijlage 2 –Vergelijking meerjaren Jeugd

Dit hoofdstuk toont de uitkomsten van het clienttevredenheidsonderzoek in het jaar 2023 (over 2022) en het jaar 2024 (over 2023). Per vraag is een gemiddelde score berekend door aan elke antwoordoptie punten toe te kennen. Het meest negatieve antwoord ('nooit') krijgt 1 punt en het meest positieve antwoord ('altijd') krijgt 4 punten (op een 4-puntsschaal).

De score die hieruit komt is, ten behoeve van de mogelijkheid tot vergelijken, omgerekend naar een rapportcijfer (schaal 1 t/m 10). Bijvoorbeeld: een score van 3,50 op een 4-puntsschaal kan als volgt worden omgerekend naar een rapportcijfer: $((3,50-1):3) \times 9 + 1 = 8,5$.

De scores zijn per thema in een tabel gezet. De eerste kolom van de tabel toont de scores van de gemeente Dalfsen in 2023 (over 2022) en de tweede kolom toont de scores van de gemeente Dalfsen in 2024 (over 2023). Omdat de meting in 2023 door een ander onderzoeksbureau is uitgevoerd is het niet mogelijk om voor elke vraag in de huidige vragenlijst een vergelijking te maken. Dit is alleen mogelijk voor de vragen die zowel bij de vorige meting als bij de huidige meting in 2024 (over 2023) zijn uitgevraagd.

In de laatste kolom staat het verschil. Indien het verschil negatief is wordt er een - voor het getal gezet.



1. Contact met de gemeente

De volgende stellingen/vragen behoren tot dit thema en zijn in beide vragenlijsten uitgevraagd:

Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

Ik ben snel geholpen

Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft

	2023 (over 2022)		2024 (over 2023)		verschil
	n	score	n	score	
v02/v1a	54	7,8	49	6,9	-0,9
v03/v1b	55	7,1	49	6,6	-0,5
v04/v1c	55	7,9	48	7,2	-0,7



2. Contact met de medewerker

De volgende stellingen/vragen behoren tot dit thema en zijn in beide vragenlijsten uitgevraagd:

De medewerker van de gemeente nam mij en mijn kind serieus.

Ik ben tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente

Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen

De medewerker van de gemeente wist genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen

Er werd zorgvuldig met de gegevens van mij en van mijn kind omgegaan

	2023 (over 2022)		2024 (over 2023)		
v08/v2d	39	8,6	35	7,9	-0,7
v09/v2a	39	8,4	35	7,6	-0,8
v10/v2c	40	8,5	36	7,6	-0,9
v11/v2b	39	7,8	34	7,3	-0,5
v12/v2f	41	7,4	35	8,7	1,3



3. Kwaliteit van de hulp

De volgende stellingen/vragen behoren tot dit thema en zijn in beide vragenlijsten uitgevraagd:

Ik word (door de hulpverleners) goed geholpen bij mijn vragen en problemen

De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen

Ik krijg voldoende informatie over de hulp

Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen

De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen

Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners

Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners

	2023 (over 2022)		2024 (over 2023)		
	n	score	n	score	
v01/v3a	93	8,3	69	8,6	0,3
v02/v3b	80	7,5	57	7,6	0,1
v03/v3c	92	7,8	69	8,4	0,6
v04/v3d	90	9,0	67	8,8	-0,2
v05/v3e	96	8,2	70	8,2	0
v06/v3f	96	8,7	70	9,1	0,4
v07/v3g	97	9,1	71	9,5	0,4



4. Effect van de hulp

De volgende stellingen/vragen behoren tot dit thema en zijn in beide vragenlijsten uitgevraagd:

Door de hulp voelt mijn kind zich beter

Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind

Door de hulp gaat het thuis beter

Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil

Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding

Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden

	2023 (over 2022)		2024 (over 2023)		
v08/v4a	91	7,8	69	8,1	0,3
v09/v4b	84	7,6	62	7,7	0,1
v10/v4c	85	7,6	58	7,5	-0,1
v11/v5a	81	7,1	60	7,3	0,2
v12/v6a	82	7,3	64	7,3	0
v13/v6c	80	6,4	55	6,6	0,2



Bijlage 3 –Open opmerkingen

Vraag 2. In de gemeente Dalfsen zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) hebben u en uw kind in 2023 te maken gehad? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- A.T. Zorg.
- Ambiq.
- Beter thuis wonen.
- Centraal Nederland.
- Centraal Nederland (op aangeven van de Intern Begeleider van de Basisschool).
- Consulent samen doen -> sterk voor Ouder en kind (Zwolle).
- De Marshoeve.
- Dokter Bosman Kliniek.
- Dyslexie.
- Dyslexie training.
- Eleos, via huisarts.
- Eleos.
- Geen idee. Was via school voor dyslexie.
- HK-zorg Ommen.
- Hulp voor dyslexie.
- IJsselgroep dyslexie.
- Jeugdconsulent, samendoen.
- Jeugdpraktijk IJsselgroep.
- Jongeren werkers Jeugdsoos Trefkoele.
- Lokaal 13.
- Molemann Zwolle.
- Praktijk De Wijk Kind en Jeugd.
- Praktijk Eya.
- Saluda Raalte.
- Saluda zorg Raalte.
- Samen Doen Dalfsen.
- Sterk Voor Ouder & Kind.
- Timon.
- Yarin.
- Yarin in Zwolle.
- Zorgboerderij The Ranch.
- Zorgboerderij The Ranch, Lemelerveld.



Vraag 10. Wat vindt/vond u goed aan het contact met (de medewerker van) de gemeente Dalfsen?

- Als er wat was, kon je altijd bij haar terecht.
- Begrip en er wordt ruim de tijd genomen.
- Behulpzaam, luisteren goed en dragen oplossingen aan.
- Ben goed geholpen.
- Contact verliep goed.
- Dat deed interakt.
- De aanvraag is gedaan door IJsselgroep, het besluit volgde snel wat erg fijn was. Mijn dochter kon redelijk vlot starten met het dyslexie traject.
- De eerste twee jaar was veel onduidelijk en duurde de hulp heel lang, sinds een paar maanden hebben wij zeer goede, snelle en directe hulp.
- Denkt goed mee, en is eerlijk in wat wel of niet kan.
- Doorverwijzing via huisarts.
- Er was tijd om te praten.
- Er werd goed met ons meegedacht.
- Er werd meegedacht wat handig was.
- Er werd soepel overgegaan naar een andere medewerker toen het vertrouwen in medewerker 1 was opgezegd.
- Geen contact gehad.
- Geen contact gehad.
- Goed bereikbaar.
- Goed.
- Heb geen contact gehad met de gemeente maar met de directe instantie waar de dyslexie behandeling onder valt.
- Heb geen hulp via de gemeente.
- Het eerste contact was fijn.
- Ik heb 1 keer per jaar contact met iemand over het leerlingen vervoer. Dit is altijd een prettig gesprek en kan mijn zorgen hierover kwijt en voel mij dan gehoord.
- Ik heb de wijkverpleegkundige van de gemeente gesproken voor een doorverwijzing. Geen medewerker van de gemeente verder. Wijkverpleegkundige was zeer vriendelijk en mee denkend.
- Ik heb geen contact met een medewerker van de gemeente Dalfsen gehad. De hulpvraag en doorverwijzing is via de huisarts gegaan na advies van de leerlingbegeleider/sociaal wijkteam medewerker van de school/gemeente Zwolle van onze dochter.
- Ik heb het idee dat dit formulier niet helemaal van toepassing is op het dyslexie gebeuren.



- Ik heb zelf geen contact gehad met de Gemeente, dat ging van Accare uit. Maar ik kan wel aangeven dat er nooit problemen zijn geweest en dat er voldoende budget was, wat op dat moment heel belangrijk was voor het herstel van mijn kind.
- Ik kan ze vaak bereiken.
- Ik vond het erg prettig dat er iemand langs kwam of alles te bespreken aan het begin van het traject.
- Luisteren aandachtig zijn geïnteresseerd.
- Meedenken in oplossingen.
- Meedenkend, word serieus naar je geluisterd, afspraken worden nagekomen.
- Met de gemeente zelf hebben we eigenlijk geen contact en of gehad ons contact ging via school en de dyslexie ondersteuning.
- Met mij altijd contact blijven houden.
- N.v.t. (9 keer)
- n.v.t. door de Intern Begeleider van de basisschool zijn we verwezen naar Centraal Nederland en de huisarts heeft toen op ons verzoek ene verwijzing afgegeven dus er is geen contact geweest met de Gemeente. Daarom alle vragen over de Gemeente met "n.v.t" beantwoord.
- Niet gehad.
- N.v.t.
- Onze casus wordt serieus genomen en het inzicht vanuit de medewerker dat de hulpvraag niet 1, 2, 3 opgelost/ over is. Er is ruimte voor een jarenlang traject.
- Prima te woord gestaan.
- Serieus genomen met de vragen die wij hadden.
- Toegankelijk en professioneel.
- Toen we eenmaal de juiste persoon hadden bereikt, luisterden ze naar ons.
- Vaste medewerker, die weet waar het om gaat.
- Veel persoonlijk contact, of via mail, korte lijntjes dat vond ik persoonlijk heel fijn.
- Via school geregeld, zie pag. 1. Dus geen contact met gemeente gehad.
- Vriendelijk en meelevend.
- We hadden alleen contact met de dyslexie juffrouw. Is dat een medewerker van de gemeente?
- We hebben geen contact gehad. We hebben dit zelf via de huisarts geregeld.
- We hebben Saluda zorg/ praktijk Vechtdal via verwijzing huisarts. We hebben geen contact gehad met de gemeente.
- Wij hebben geen contact gehad met de gemeente. De verwijzing is via de huisarts gekomen.
- Wij hebben geen contact gehad met een medewerker van de gemeente. Alles is via de GGD gelopen.
- Wij vinden dat het goed is.

- Wij zijn via school en huisarts bij de praktijk gekomen, dus wij hebben zelf geen contact gehad met de gemeente.
- Ze hebben mij doorverwezen, een lijst gestuurd voor de huisarts om te beslissen.
- Ze is heel duidelijk, zet goed door.

Vraag 11. Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met (de medewerker van) de gemeente Dalfsen?

- Alles ging goed, alleen de opstart vanuit de gemeente is iets moeizaam, met onze vraag werden wij terug verwezen naar huisarts. Huisarts heeft contact gelegd met gemeente. Toen kon het wel.
- De hoeveelheid aan gespleten zorg, waarbij elk kind en situatie als nieuw ding wordt gezien. Gefragmenteerde werkwijze van Dalfsen, kost heel veel energie, en kennis die ik niet heb van werkwijzen en loketjes. Geen ontzorging.
- De lijst was erg groot, huisarts uit andere gemeente gehad, veel tijd nodig om uit te zoeken waar mijn kind naar toe te sturen.
- Duurde wel lang voordat alles rond was.
- Er was veel wisseling van personeel bij de gemeente, waardoor deze casus vaak overhandigd werd en de voortgang van de hulp stil kwam te liggen. Soms werd deze casus na de overhandiging naar een nieuwe collega gewoon vergeten, waardoor Intraverte of ik zelf eerst weer contact op moest nemen met de gemeente met hoe nu verder. Hierdoor heeft ze langer bij Intraverte gelopen dan nodig was. Door de wisselingen wist ik ook niet altijd goed wie ik moest hebben, want dit werd niet goed gecommuniceerd.
- Geen.
- Geen bijzonderheden.
- Geen contact gehad.
- Geen idee.
- Geen mening, ging allemaal.
- Geen opmerkingen.
- Het is erg moeilijk om de relevante persoon te bereiken, medewerkers die beweerden ons te helpen stuurden ons meestal door naar andere partijen en we hebben 2,5 jaar verspild met proberen de juiste persoon te bereiken.
- Ik heb nooit contact gehad met iemand van de gemeente.
- Ik vond het vervelend dat de orthopedagoog eerst 3x lang kwam observeren. Ze was 2x geweest en zou hierna de uitslag bespreken. Dit kon telefonisch. Maar uiteindelijk bleek dit onaangekondigd een 3e observatie. Ik vond dit erg vervelend dat dit niet verteld werd. Je moet zo opletten wat je zegt en welke stap je zet. Alles wordt opgeschreven en beoordeeld. De uitslag had telefonisch gegeven kunnen worden. Dit scheelt wachttijd voor ons. Want een fysieke afspraak duurde vele weken voor die kon plaatsvinden. Maar een telefonische afspraak zou ongetwijfeld eerder kunnen plaatsvinden. En koste dan ook minder tijd.

- Lastig contact te krijgen, telefonisch vaak niet aanwezig, per email duurt het lang voordat je reactie krijgt.
- N.v.t. (16 keer)
- N.v.t. door de Intern Begeleider van de basisschool zijn we verwezen naar Centraal Nederland en de huisarts heeft toen op ons verzoek ene verwijzing afgegeven dus er is geen contact geweest met de Gemeente. Daarom alle vragen over de Gemeente met "n.v.t" beantwoord.
- Nu is er nooit meer contact.
- N.v.t. (4 keer)
- Soms erge lange wachttijd tot eerste gesprek.
- Soms wordt er gezegd je te willen helpen, maar er volgt uiteindelijk niets.
- Van achter het bureau kun je geen beslissingen nemen als je niet het betreffende kind/ gezin hebt gezien. Er is geen hulp gegeven die nodig was, pas bijna een jaar later. Traag. Uitstellen, uitstellen, uitstellen.
- Weet niet waar je antwoorden kunt vinden, en waar je contact meer moet zoeken. Werden van kastje naar de muur gestuurd.
- Zie antwoord 10.
- Zie hierboven.
- Zie hiervoor.

Vraag 12. Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?

- Aantal zaken zijn gerealiseerd.
- Aardig, behulpzaam.
- Aardig, duidelijk.
- Accare, heeft zo'n grote invloed gehad op het herstel van mijn kind en van ons als gezin. Niet alleen het kind werd behandeld, maar ook het complete gezin, wat af en toe ook echt nodig was. Je had het gevoel dat je er niet alleen voor stond. Het was intensief en een lang traject, maar het is het waard geweest. Mijn dochter is compleet hersteld !! Alle dank aan Accare (naam persoon).
- Alle laatste meerkeuze vragen kan ik niet antwoorden. We zijn intussen een jaar verder. En we weten nog niks. Eerst moest een orthopedagoog 3x observeren en door vakanties en ziekte van de orthopedagoog duurde het een paar maanden voor we de uitslag kregen en de doorverwijzing kwam. Vervolgens start Dimence opnieuw onderzoek, nadat we op de wachtlijst stonden. En nu een jaar verder worden precies dezelfde vragen opnieuw gesteld. De 3x orthopedagoog hadden wel overgeslagen kunnen worden. Of er had contact tussen haar en Dimence kunnen zijn. Ik dacht dat ze contact had gehad. Maar bij aanmelding bleek dat ze niet wisten waarom onze zoon kwam.
- Altijd helpen zij ons en zij beantwoorden op onze vragen.

- Begrip en duidelijkheid.
- Biedt diverse mogelijkheden om zo goed mogelijk te helpen.
- Communicatie en hulp met (onleesbaar).
- Dat de hulpverlener veel kennis had, deskundig was, to the point. En dat de geboden hulp praktisch was.
- Dat je serieus genomen wordt.
- Dat moet nog starten, maar wat eraan vooraf ging goed.
- De hulp is veelal gebaseerd op algemene opvang. De echte hulpvraag is veel complexer, daar mag meer aandacht voor zijn. Daar waar het langer duurt, lijkt gemeente er geen zicht op te hebben. Het is overgedragen aan de hulpverlener, wat natuurlijk goed is. Wij hebben geen zicht op eventuele overdracht van hulpverlener naar gemeente.
- De hulpverlener was toegankelijk, ze heeft ons als ouders goed begeleid. Wij zijn nu beter in staat om onze zoon te begeleiden.
- Eerlijk, oprecht nemen de kinderen serieus en goeie begeleiding. Zo leren ze de foefjes beter te onthouden. Ook snel contact met ons als ouders door middel van filmpjes en berichtjes.
- Er is goed onderzoek gedaan om te kijken wat het daadwerkelijke probleem is, en hoe we dit aan kunnen pakken. Er wordt goed naar ons kind geluisterd en wij als ouders worden goed op de hoogte gehouden van het proces.
- Er was wekelijks contact tussen ons en de medewerker van Centraal Nederland. Doordat er meerdere afdelingen bij ons betrokken waren, hielden ze onderling ook contact om ons kind niet te overdragen.
- Er werd goed geluisterd We kregen meteen het gevoel dat we niet de enige waren (met wat we op school en bij andere instanties hoorden). We kregen effectieve hulp.
- Er wordt naar ons kind gekeken en naar haar behoefte. Ze wordt echt gezien.
- Fijn gesprek.
- Fijn luisterend oor. Juiste diagnose gesteld voor ons kind. Waar nu een behandeling op volgt, die goed bij haar past.
- Geen.
- Gehoord worden, de tijd nemen voor je verhaal.
- Gewoon goed.
- Goed overleg en serieus worden genomen.
- Goed.
- Heel fijn. Werd goed gekeken naar ons kind, oorzaak en karakter werd eerlijk gesproken. Fijne kinderlijke manier begeleiding toegepast.
- Het KBC helpt haar professioneel. Maar dit is niet vanuit de gemeente.
- Idealiter had ze de begeleiding eerder gehad, dan groep 6. Het is goed voor zelfvertrouwen, acceptatie, en in het werk op school.



- Intraverte heeft ons altijd goed geholpen. Als we niet meer wisten waar we heen moesten stonden zij altijd klaar. Ze zijn goed bereikbaar en ook het overleg was top.
- Je word gehoord, oorzaak word geprobeerd te vinden.
- Korte lijnen, wat niet goed liep, werd verholpen door inzet ander persoon.
- Korte lijntjes, gehoord voelen, en goed/fijn meedenken.
- Met name Accare is heel waardevol geweest. Zij hebben goed ingespeeld op de situatie. Veel kennis en kunde.
- Mijn zoon voelt zich veilig en er is altijd iemand in de buurt om hem te helpen.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Nog niet afgesloten.
- N.v.t.
- Onze dochter werd goed geholpen bij haar dyslexie. Zeer veel rekening gehouden met haar interesses en welzijn.
- Onze dochter wordt goed geholpen in de zoektocht naar waar de prikkels die zij ervaart vandaag komen, ondertussen is er ook een diagnose gesteld. Verbetering komt hopelijk door de begeleiding/hulpverlening die nog gaat volgen. Daarnaast is onze dochter ook gewoon tiener met de tienerproblemen die daarbij horen, vandaar niet een hele grote verbetering op dit moment op voorgaande vragen.
- Onze zoon weet waarom het op school niet lukt. Dit geeft rust. Ook maakt hij gebruik van de aangeleerde strategieën.
- Persoonlijke en regelmatige afstemming per app, telefoon of fysieke afspraak met psycholoog om de voortgang te bespreken.
- Prettig contact met de begeleiding.
- Prettig persoon.
- Rake vragen, goed voor bewustwording.
- Saluda zorg, prima zorg, ondersteuning waar nodig en nog steeds elk half jaar medicatie controle. Zorgboerderij the Ranch, zeer te spreken! Alleen maar positieve tijd! Korte lijntjes, altijd goed contact, alleen maar lof!
- Sluiten goed aan op de hulpvraag, en kunnen goed (...) m.b.t. PDD NOS problematiek.
- Snel, en adequaat gehandeld vanuit school. Top ondersteuning.
- Stabiliteit.
- Veel handvatten gekregen, en hulp bij het verkrijgen van medicatie. Ook goed oog voor zusje. Het hele gezin wordt meegenomen in de hulp.
- Wij kregen nu eindelijk de juiste begeleiding.
- Wij worden gehoord en krijgen hulp op maat.
- Wordt goed naar ons geluisterd.

- Ze bleven en blijven naast ons staan, en zijn aanspreekbaar.
- Ze is eerlijk over wat hun expertise is.
- Ze namen het altijd serieus, er werd niet met de pet naar gegooid.
- Ze proberen zo goed mogelijk mijn dochter te helpen/ begeleiden.
- Ze zijn nog aan het uitzoeken hoe ze het beste kunnen helpen. Ze nemen hem serieus wat al wat rust geeft.
- Zelfvertrouwen, de manier waarop ze geholpen is, is super.

Vraag 13. Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp of begeleiding?

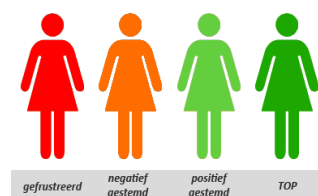
- Het duurde lang voor het begon, de wachttijd.
- Alleen bereikbaar per mail.
- Alles verliep fijn.
- Alles verliep goed.
- Benaderde onze dochter vaak wat te kinderlijk wat bij haar voor irritatie zorgde.
- Bijvoorbeeld: de meeste van de hulpen of de informatie van de gemeente weten wij het van de andere mensen niet direct van de gemeente.
- Contact met school (ligt ook voor een groot deel aan school).
- Dat er geen diagnoses worden gedeeld. Ook niet met school, maar ook niet aan de ouders. Wanneer er een stempel op zou komen, is het fijner en makkelijker naar uitleg van de buitenwereld toe. Dit creëert meer begrip.
- Dat wij zelf het initiatief moeten nemen voor een controle afspraak (i.v.m. gebruik medicatie) Ik vind dat deze verantwoordelijkheid bij de hulpverlener ligt.
- De lange wachtlijst.
- De orthopedagoog vertelde dat ze bij een volgend bezoek tips en tricks zou aangeven. Maar het enige wat er gebeurd was, was observatie. We zochten handvaten. Maar helaas geen handvaten ontvangen. En nu zijn we een jaar verder en zijn we eigenlijk nog niks verder. Donderdag moeten we aan Dimence weer vertellen wat we vorig jaar ook tegen haar vertelde. Ze was echt wel aardig. En van Dimence kunnen ze er ook vast niks aan doen. Maar er is niet eens wat ingewikkeld aan de hand. Maar ik verbaas mij erover dat dit gewoon echt een jaar lang moet duren. Hoe moet dit zijn als er echt psychische problematiek is en je een kind snel wil helpen.
- De wachtlijst is lang.
- Dochter vindt de mindfulness oefeningen te zweverig, kan ze niks mee.
- Duurde een jaar voordat diagnostiek en juiste personen betrokken zijn. Te lang. Was een zwaar jaar. Nu eindelijk werkt team samen als 1 plan.
- Eigenlijk heb ik geen klachten over Intraverte.
- Er kan niet overal mee geholpen worden.
- Geen.



- Geen opmerkingen.
- Geen.
- Het thuis oefenen was best veel en pittig.
- Ik had graag gezien dat er een jaar lang ondersteuning gegeven was. En dat dit niet onderbroken wordt door de zomervakantie.
- Ik kan niks bedenken.
- Ik weet nu niet waar we dan naartoe kunnen (hoe dit vanuit de gemeente geregeld is).
- In eerste instantie niet de juiste hulp/instantie toegewezen. Moesten we zelf om vragen.
- Lange wachtlijst.
- Mijn zoontje en ik zijn nog volop bezig voor mijn zoontje Trias. Samen doen Dalfsen leerlingen ambtenaar, school, DSK, orthopedagoog.
- n.v.t (9 keer).
- Niets.
- Niks.
- Nog niet van toepassing.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Onrustige periode gehad door faillissement van vriendelijk en overname door B.T.W.
- Onvoldoende doortastend en onvoldoende inzicht.
- Te lang wachten op hulp. Communiceren met school (communicatie met school).
- Terugkoppeling (snelheid).
- Wij zijn zeer tevreden.

Inleiding

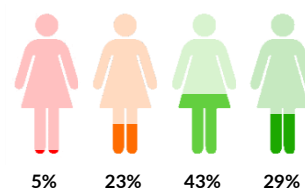
De factsheet is een verkort overzicht van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek. In de factsheet worden de vragen uit de vragenlijst MCJO weergegeven. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 1 zeer slecht is en een 10 uitmuntend. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt. Hiervoor wordt het volgende figuur gebruikt:



In de paragrafen 4,5,6 en 7 zijn de antwoordopties 'nee, het is veel slechter geworden' en 'het is een beetje slechter geworden' samengenomen omdat deze antwoordopties relatief weinig voorkomen. Deze antwoordcategorieën vormen het rode poppetje.

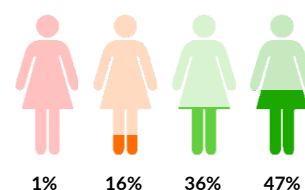
01 | Contact met de gemeente Dalfsen

vraag	berekend rapportcijfer
1a Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=49)	6,9
1b Ik ben snel geholpen (n=49)	6,6
1c Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft (n=48)	7,2



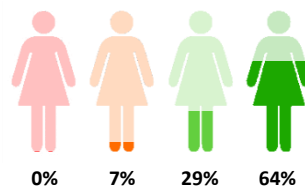
02 | Contact met de medewerker van de gemeente Dalfsen

vraag	berekend rapportcijfer
2a Ik ben tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente (n=35)	7,6
2b De medewerker van de gemeente wist genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen (n=34)	7,3
2c Beslissingen over de hulp werden samen met mij genomen (n=36)	7,6
2d De medewerker van de gemeente nam mij en mijn kind serieus. (n=35)	7,9
2e Ik werd respectvol behandeld door de medewerker van de gemeente (n=35)	8,9
2f Er werd zorgvuldig met de gegevens van mij en van mijn kind omgegaan (n=35)	8,7
2g De medewerker van de gemeente was goed bereikbaar (n=35)	7,0



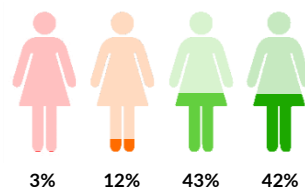
03 | Kwaliteit van de hulp

vraag	berekend rapportcijfer
3a Ik word door de hulpverleners goed geholpen bij mijn vragen en problemen (n=69)	8,6
3b De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen (n=57)	7,6
3c Ik krijg voldoende informatie over de hulp (n=69)	8,4
3d Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen (n=67)	8,8
3e De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen (n=70)	8,2
3f Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners (n=70)	9,1
3g Ik word respectvol behandeld door de hulpverlening (n=71)	9,5
3h Er wordt zorgvuldig met de gegevens van mij en van mijn kind omgegaan door de hulpverleningsorganisaties (n=70)	9,4



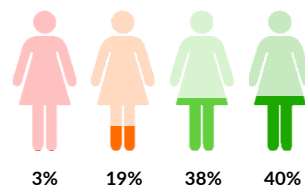
04 | Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?

vraag	berekend rapportcijfer
4a Door de hulp voelt mijn kind zich beter (n=69)	8,1
4b Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind (n=62)	7,7
4c Door de hulp gaat het thuis beter (n=58)	7,5
4d Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger (n=56)	7,4



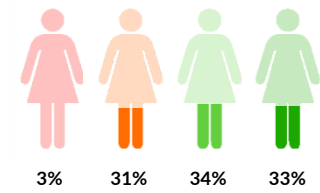
05 | Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?

vraag	berekend rapportcijfer
5a Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil (n=60)	7,3
5b Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft (n=58)	7,4
5c Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord (n=63)	7,7



06 | Wat is het effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving?

vraag	berekend rapportcijfer
6a Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding (n=64)	7,3
6b Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter (n=50)	6,6
6c Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden (n=55)	6,6



07 | Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?

vraag	berekend rapportcijfer
7a Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen (n=43)	6,9
7b Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen (n=40)	6,8
7c Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst (n=51)	7,2

