

Informatie voor de raad

Onderwerp	-	Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp over 2021
Portefeuillehouder	-	J.W. Uitslag (wethouder)
Eenheid	-	Maatschappelijke Ondersteuning
Contactpersoon	-	Amanda van der Kamp en Margien Zwaveling
Contactgegevens	-	a.vanderkamp@dalfsen.nl en m.zwaveling@dalfsen.nl
Openbaarheid	-	Openbaar

Behandeld in collegevergadering van
Behandeling in raadsvergadering van

21 juni 2022
26 september 2022

Kernboodschap:

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van:

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp over 2021

Toelichting:

In de Wmo en de Jeugdwet is opgenomen dat een gemeente jaarlijks de ervaringen van cliënten dient te onderzoeken en daarover verslag uit te brengen.

De gemeente Dalfsen maakt voor het uitvoeren van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp gebruik van de methode continu meten. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de hulp worden bevraagd. Elke vier maanden werd een mailing verzonden naar inwoners die in de periode daarvoor hulp hebben aangevraagd. Enkele maanden later ontvingen deze inwoners nogmaals een vragenlijst, ditmaal over ervaringen met de kwaliteit en het effect van de hulp.

De resultaten zijn inmiddels bekend en geven net als voorgaande jaren weer een positief beeld over hoe inwoners de ondersteuning en het contact met de gemeente ervaren. Het werken in coronatijd, met thuiswerken als norm, gaf beperkingen in het uitvoeren van het werk. Zo was er minder face-to-face contact met de inwoners in de eigen leefomgeving en was het vaak lastiger een analyse van de situatie te maken, omdat het contact voornamelijk via beeldbellen/telefonisch verliep.

Het algemene beeld uit de rapportages is dat cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en het contact dat zij met de gemeente hebben. 78% van de respondenten geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 71% geeft aan snel te zijn geholpen. Ten opzichte van het vorige onderzoek (2020, 82%) is dit een daling van 11%. Dit heeft mogelijk te maken met de invoering van het toetsen van het onderzoek van een consultant en doordat (integrale) afstemming in corona-tijd, met name door het thuiswerken, langer duurde. Hierdoor kan het zijn dat een inwoner het afgelopen jaar in sommige gevallen wat langer heeft moeten wachten op een indicatie. Aandacht voor processen van Wmo, en termijnen waarin een melding moet worden opgepakt en behandeld, blijven continu onder de aandacht, en wordt meegenomen als verbeterpunt.

Respondenten hebben over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (79%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Echter is dit een daling ten opzichte van het vorige onderzoek, toen gaf 92% aan dat er samen met de medewerker naar oplossingen gezocht is. Een verklaring voor deze daling is mogelijk het strakker indiceren, waarbij er meer gekeken is naar mogelijkheden bij o.a. voorliggende voorzieningen. En er is minder vaak face-to-face contact geweest met de inwoners. Respondenten kunnen dit ervaren hebben als dat er niet gezamenlijk naar een oplossing gezocht is.

Tot slot wist 39% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een daling van 2% ten opzichte van het vorige onderzoek (2020, 41%). De bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner blijft daarom zeker een aandachtspunt. Samen met MEE kijken we elk jaar hoe we de bekendheid kunnen vergroten.

Ouders van kinderen die in 2021 Jeugdhulp ontvingen, voelen zich zeer serieus genomen door de medewerker van de gemeente (92%). De medewerker wist genoeg (88%) om ouders en kind te kunnen helpen. Een groot aantal deelnemers ervaart dat zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan (82%).

Het aantal ouders dat wist waar men terecht kon voor hulp is gedaald van 79% in 2020 naar 73%. Deze dalende lijn is vanaf 2020 zichtbaar. Wellicht hebben de beperkende maatregelen vanwege corona hier invloed op gehad. Aandachtspunt blijft hoe we er voor kunnen zorgen dat ouders weten waar ze terecht kunnen.

Met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning vindt 86% van de Wmo-respondenten de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Over de kwaliteit van de hulp is 87% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen.

93% van de ouders van cliënten die jeugdhulp ontvingen in 2021 stelt dat zij goed worden geholpen bij vragen en problemen. Ook de samenwerking tussen de verschillende organisaties verloopt goed (88%). Beslissingen over de hulp worden in 91% van de gevallen samen met de deelnemer genomen. Daarnaast voelt 93% zich serieus genomen door de hulpverleners.

Naast de onderzoeksrapportages zijn er van de resultaten van het CEO Wmo en CEO Jeugdhulp ook factsheets gemaakt. Zo wordt in een oogopslag duidelijk wat de belangrijkste uitkomsten zijn. Zowel de rapportages als de factsheets Wmo en Jeugdhulp over 2021 zijn toegevoegd aan deze memo.

Financiën:

n.v.t.

Communicatie:

1. De resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021 worden aangeleverd op www.aanleveringwmo.nl
2. ZorgfocuZ levert de resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2021 aan bij het ministerie van VWS.
3. De rapportages worden geplaatst op het RIS.

Vervolg:

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021 moeten aangeleverd worden door de gemeente via aanleveringwmo.nl. De resultaten dienen voor 1 juli a.s. aangeleverd te worden om meegenomen te worden in een landelijke analyse.

ZorgfocuZ levert de resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2021 aan bij het ministerie van VWS. De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo worden intern besproken tussen beleidsmedewerkers jeugd en Wmo en de teamleider uitvoering om te kijken of er verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd worden met de participatieraad gedeeld door middel van de raadsmemo en bijbehorende rapportages.

Bijlagen:

1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021
3. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2021
4. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2021

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester
drs. E. van Lente

de gemeentesecretaris/algemeen directeur
H.J. van der Woude

CONCEPTRAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek Wmo
2021**

Gemeente Dalfsen





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Dalfsen heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2021 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de hulp worden bevestigd. Elke vier maanden werd een mailing verzonden naar inwoners die in de periode daarvoor hulp hebben aangevraagd. Enkele maanden later ontvingen deze inwoners nogmaals een vragenlijst, ditmaal over ervaringen met de kwaliteit en het effect van de hulp. De vragenlijst over de toegang is door 41% van de inwoners ingevuld, de vragenlijst over de kwaliteit van de hulp door 50%.

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Wmo?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 78% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 71% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (79%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 39% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

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

Voor 86% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter zegt 5% dat de hulp niet goed aansluit. Over de kwaliteit van de hulp is 87% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. 91% van de deelnemers te spreken over de hulp bij het huishouden en 67% over het collectief vervoer.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

84% 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 85% 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.

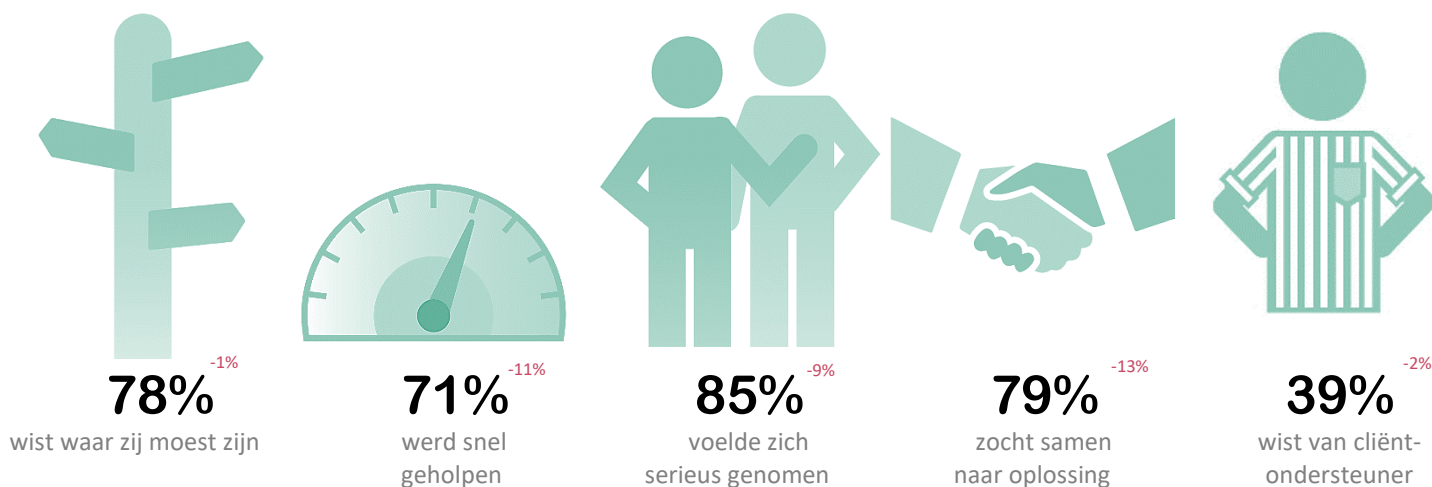
Clïentervaringsonderzoek Wmo 2021

Gemeente Dalfsen

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Naast de score is de afwijking ten opzichte van vorig jaar weergegeven. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

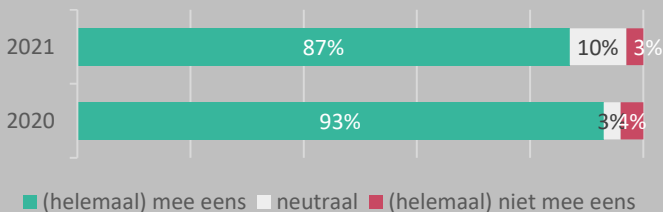
	Toegang	Kwaliteit
Uitgenodigd	580	562
Ingevuld	238	282
Respons	41%	50%

CONTACT

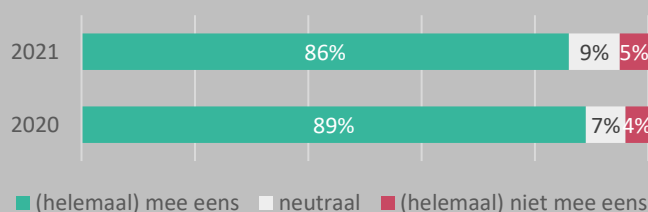


KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

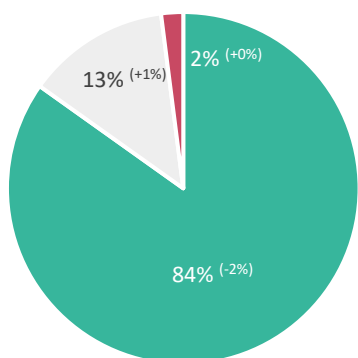


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

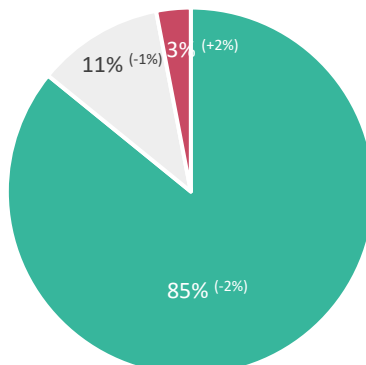


Door de ondersteuning die ik krijg:

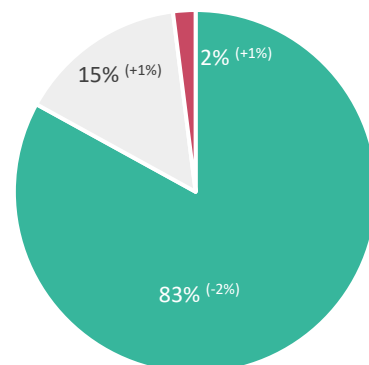
RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

HUISHOUDELIJK EHULP



85%^{-2%}

is tevreden over het contact met de zorgaanbieder



88%^{+0%}

is tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak



74%^{+0%}

heeft met de zorgaanbieder besproken wat hij/zij zelf kan doen

COMPLIMENTEN

“De persoonlijke aandacht die ze geven is prettig. Luisterend oor en meedenken. Ze blijven vriendelijk.”

“Zeer tevreden over de huishoudelijke hulp die ik krijg.”

CONTACT GEMEENTE



83%^{-12%}

is tevreden over het contact tijdens het (keukentafel)gesprek



81%^{-9%}

is tevreden over de gekozen oplossing

VERBETER- PUNTEN

“Over het geheel is de presentie vaak niet duidelijk, rommelige administratie, afgesproken dingen ze zich later totaal niet kunnen herinneren.”

“Goed luisteren naar wat de cliënt nodig heeft en niet altijd alleen maar naar geld kijken.”

OVERIGE ONDERSTEUNING



44%^{-2%}

ontvangt hulp van partner, familie, vrienden of buren



80%^{+1%}

heeft het idee dat de naaste die voor hen zorgt het aankan



Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep en steekproef	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Status rapportage en leeswijzer	6
2 Resultaten Toegang	7
2.1 Toegang tot de ondersteuning	7
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	8
2.3 Effect van de ondersteuning	9
2.4 Extra vragen contact met de gemeente	9
3 Resultaten Kwaliteit en Effect	14
3.1 Ervaringen met de ondersteuning	14
3.2 Ervaringen met de huishoudelijke hulp	15
3.3 Ervaringen met de vervoersvoorziening	16
3.4 Ervaringen met de woonvoorziening/woningaanpassing	18
3.5 Ervaringen met het collectieve vervoer/Mijn Taxi op Maat	18
3.6 Ervaringen met de rolstoel	19
3.7 Ervaringen met de dagbesteding	19
3.8 Ervaringen met de individuele begeleiding	20
3.9 Overige ondersteuning	20
4 Vergelijking met voorgaande metingen	22



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Dalfsen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de hulp vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze hulp wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Wmo-hulp zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de zorg/ondersteuning te verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer deelnemers een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Dalfsen die in 2021 gebruik gemaakt hebben van Wmo-hulp. Alle inwoners van de gemeente Dalfsen die in 2021 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan (deelnemers) zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Elke vier maanden ontvangen inwoners die in de afgelopen periode een maatwerkvoorziening hebben ontvangen een vragenlijst over de toegang tot de hulp. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder. Een viertal maanden later ontving deze groep nogmaals een vragenlijst, ditmaal over de kwaliteit en het effect van de hulp.

Deelnemers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na drie weken hebben de deelnemers een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Deelnemers konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief invullen. Deelnemers hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Deze is in overleg met de gemeente Dalfsen aangevuld met extra vragen. De toegangsvragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de ondersteuning
- 3) Wat levert de ondersteuning op

De vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp gaat in op de volgende thema's:

- 1) Ervaringen met de ondersteuning
- 2) Ervaringen met de huishoudelijke hulp
- 3) Ervaringen met de vervoersvoorziening
- 4) Ervaringen met de woonvoorziening/woningaanpassing
- 5) Ervaringen met het collectieve vervoer/Mijn Taxi op Maat
- 6) Ervaringen met de rolstoel
- 7) Ervaringen met de dagbesteding
- 8) Ervaringen met de individuele begeleiding
- 9) Overige ondersteuning

De gebruikte vragenlijsten zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers alsook de bijbehorende respons.

Responstabel	Toegang	Kwaliteit en effect
Aantal verzonden vragenlijsten	580	562
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	238	282
Netto responspercentage	41,0%	50,2%
Nauwkeurigheidsmarge	4,9%	4,1%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-cliënten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle Wmo-deelnemers). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4,9 onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen voor toegang. Met andere woorden, als 50% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 45,1% en 54,9% zijn. Voor kwaliteit geldt een nauwkeurigheidsmarge van 4,1%, dat wil zeggen: als 50% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 45,9% en 54,1% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als hetzelfde onderzoek 100 keer uitgevoerd wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges van de steekproef liggen. De Vereniging van Nederlandse



Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De nauwkeurigheidsmarges liggen binnen deze grens. Resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.

1.3 Status rapportage en leeswijzer

Dit rapport betreft een conceptrapportage van de resultaten. Deze rapportage wordt besproken met de gemeente. Vervolgens wordt de definitieve rapportage opgeleverd.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op het leven van de respondent. Tot slot worden de resultaten van dit jaar in hoofdstuk 4 vergeleken met de resultaten uit eerdere metingen.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen. De reacties op de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.

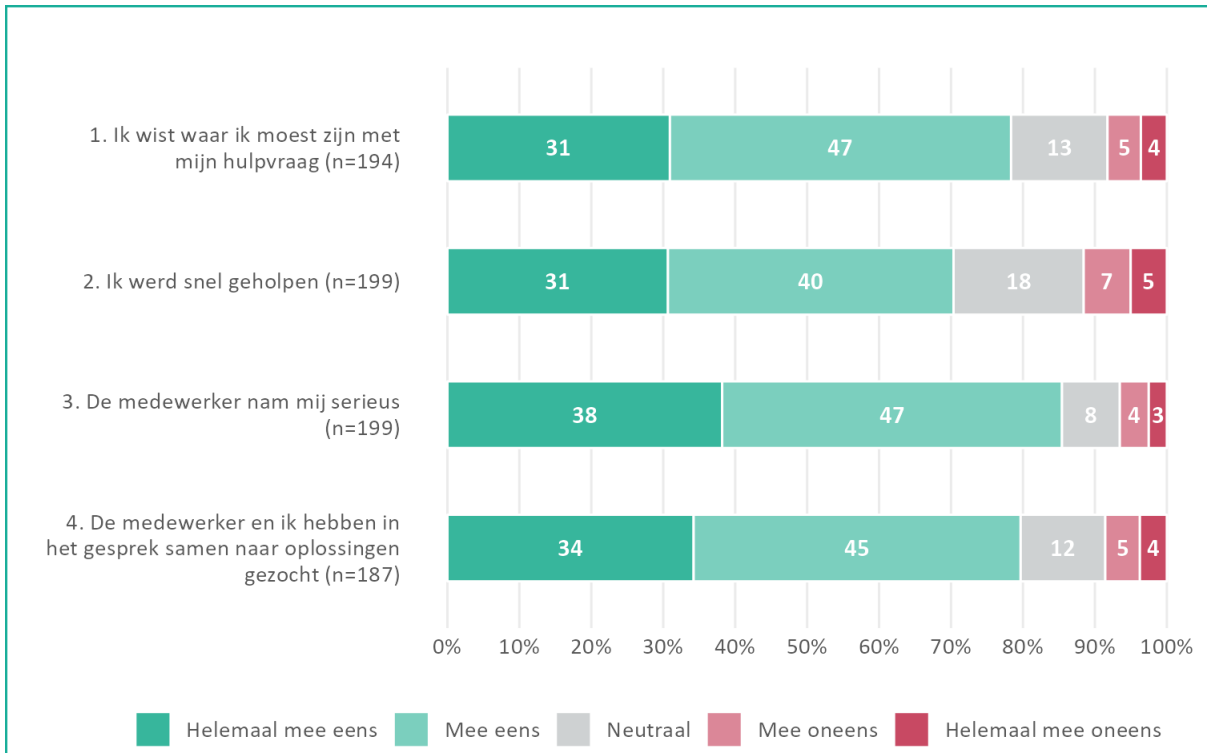
¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



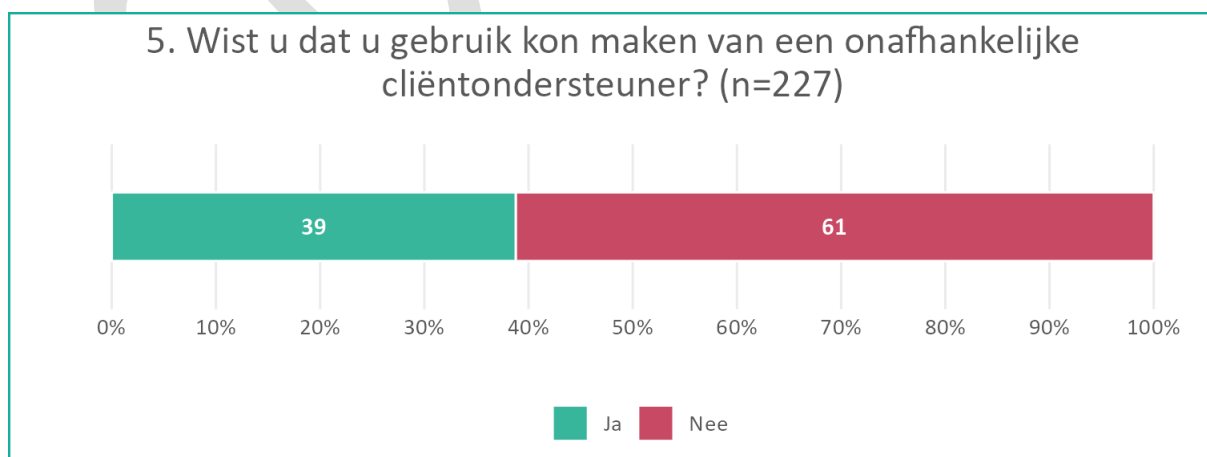
2 | Resultaten Toegang

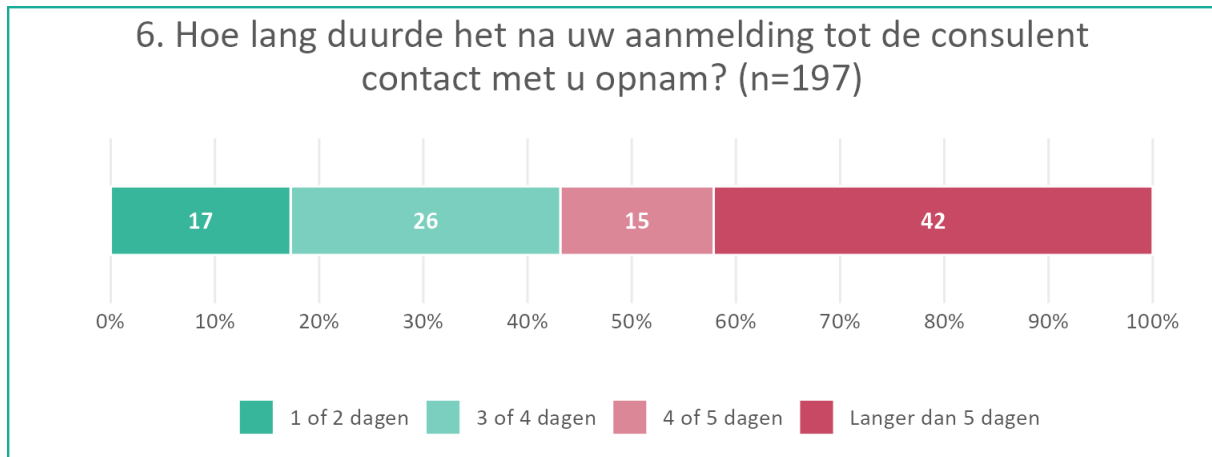
2.1 Toegang tot de ondersteuning

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2021 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



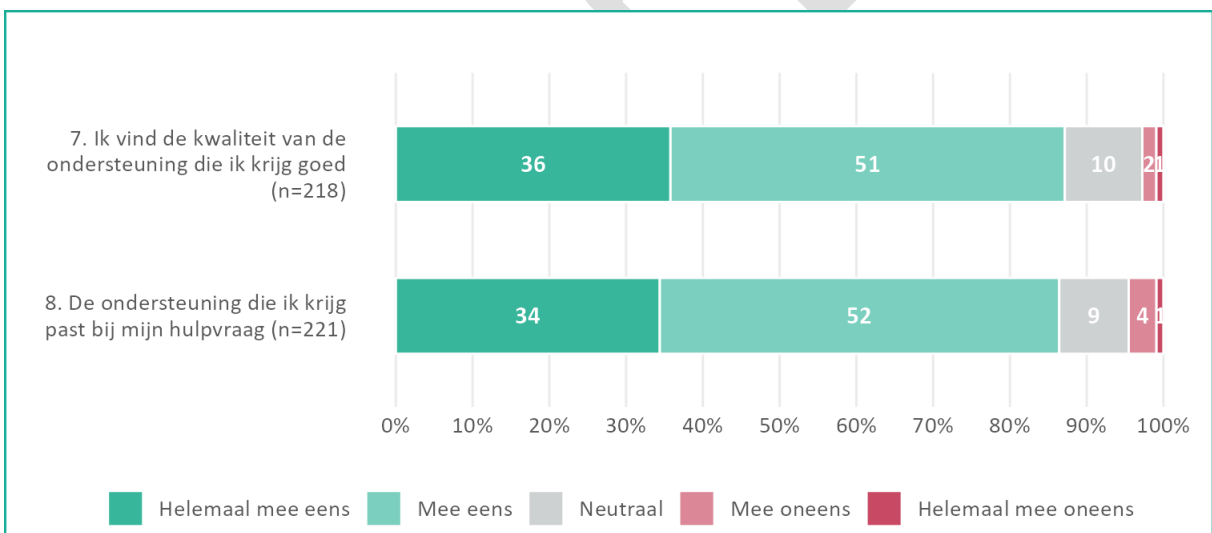
Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=3); v2 (n=2); v3 (n=0), v4 (n=0). Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=26), v2 (n=23), v3 (n=26), v4 (n=37).





2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbesikking ontvangen. Middels deze besikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit van deze ondersteuning.

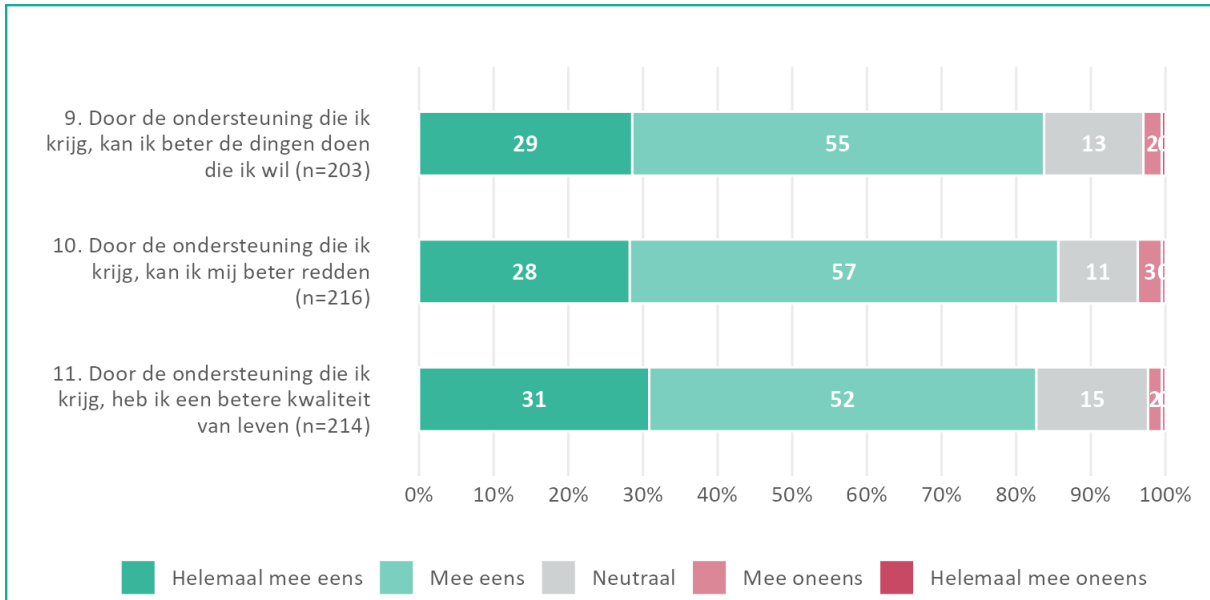


Antwoordoptie 'geen mening': v7 (n=2); v8 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v7 (n=4); v8 (n=5).



2.3 Effect van de ondersteuning

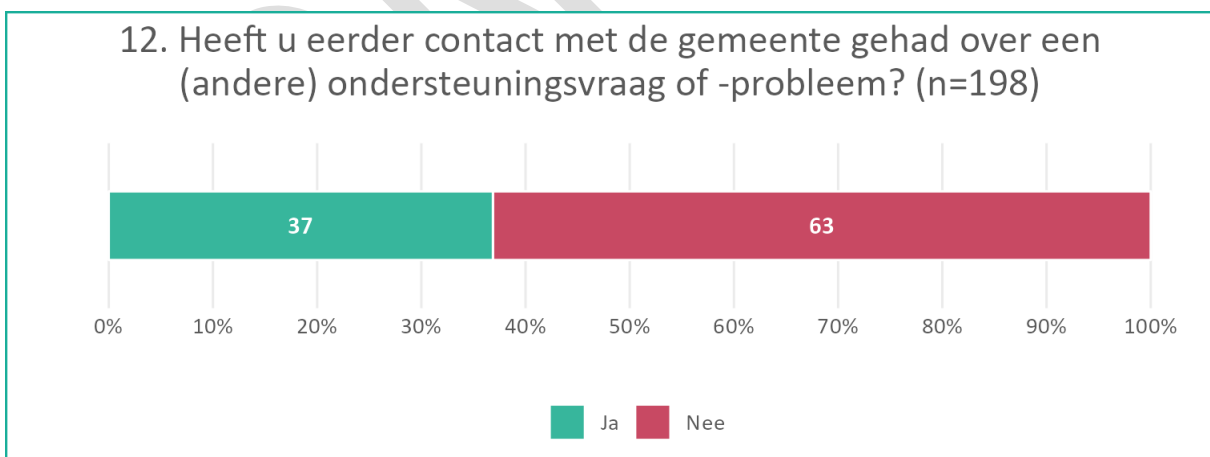
Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Antwoordoptie 'geen mening': v9 (n=4); v10 (n=1), v11 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v9 (n=16), v10 (n=11), v11 (n=10).

2.4 Extra vragen contact met de gemeente

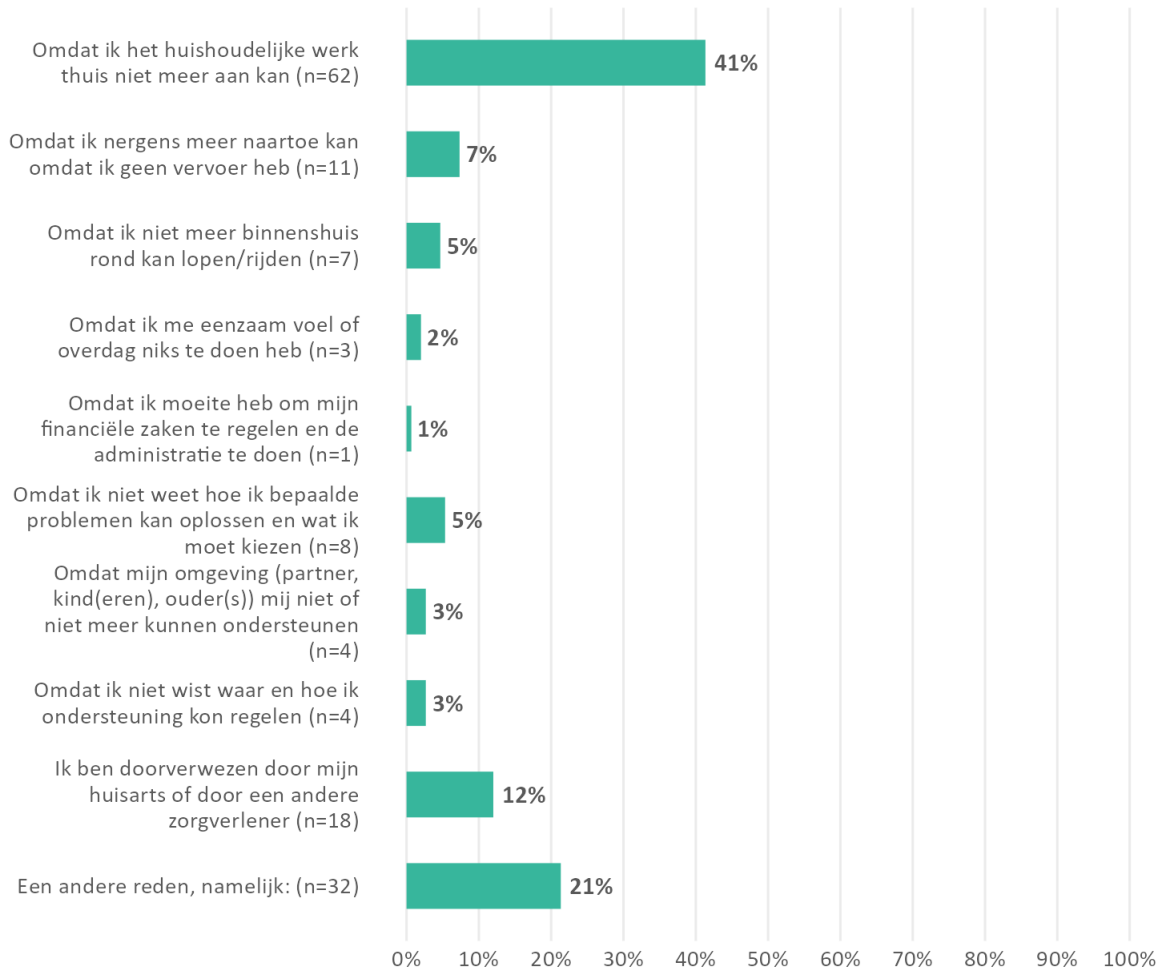
Tot slot toont deze paragraaf de resultaten op vragen met betrekking op de tevredenheid over het contact met de gemeente.



Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': (n=28).

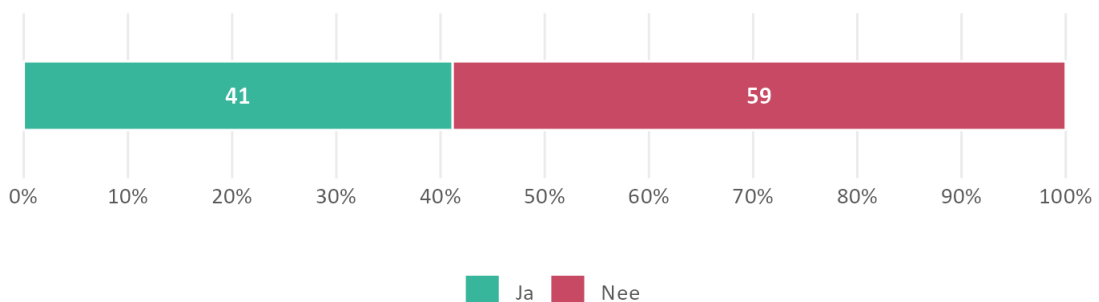


13. Waarom nam u contact op (of iemand anders namens u) met de gemeente? (n=150)

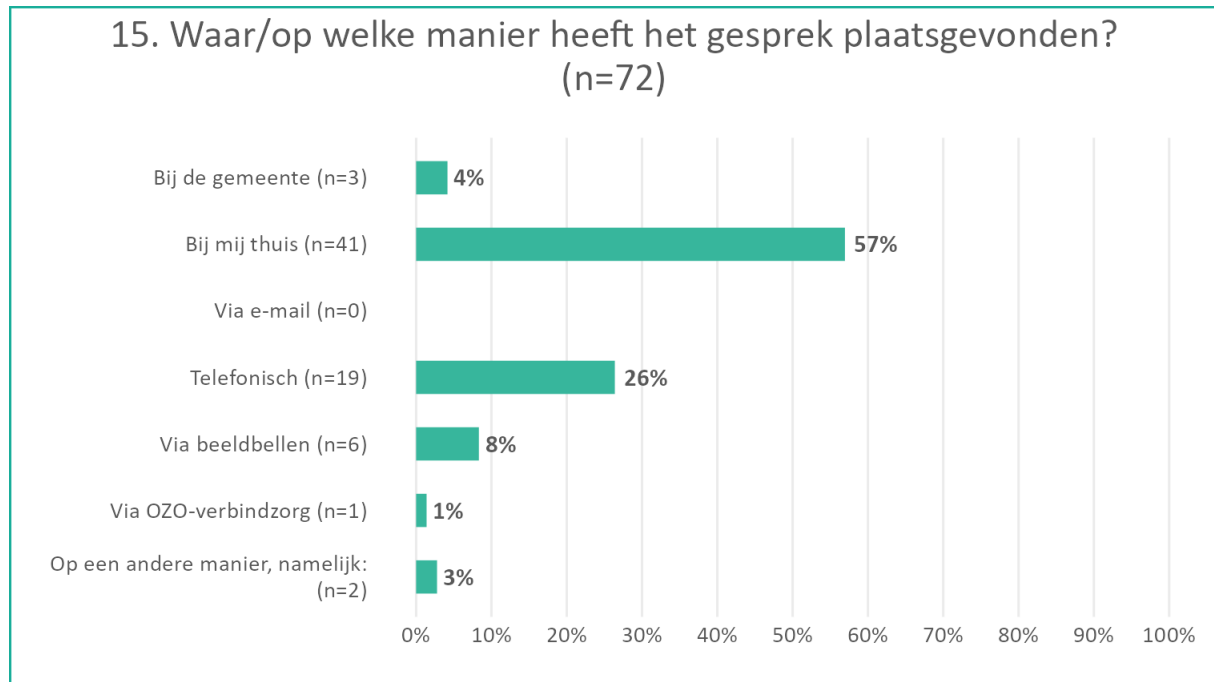


Bij antwoordoptie 'een andere reden, namelijk' geven de deelnemers onder andere de volgende redenen: begeleiding/hulp (3x), beweging/actief blijven (4x), doorverwezen (1x), door ziekte (1x), eigen bijdrage (1x), hulp voor kind (1x), indicatie was gewijzigd (2x), jeugdhulp (2x), operatie (2x), ordening- en gedragsregulatieproblemen (1x), PSP (1x), tijdelijke hulpvraag i.v.m. ziekte (1x), voor een luisterend oor (1x), Wmo aanvraag / herindicatie (10x).

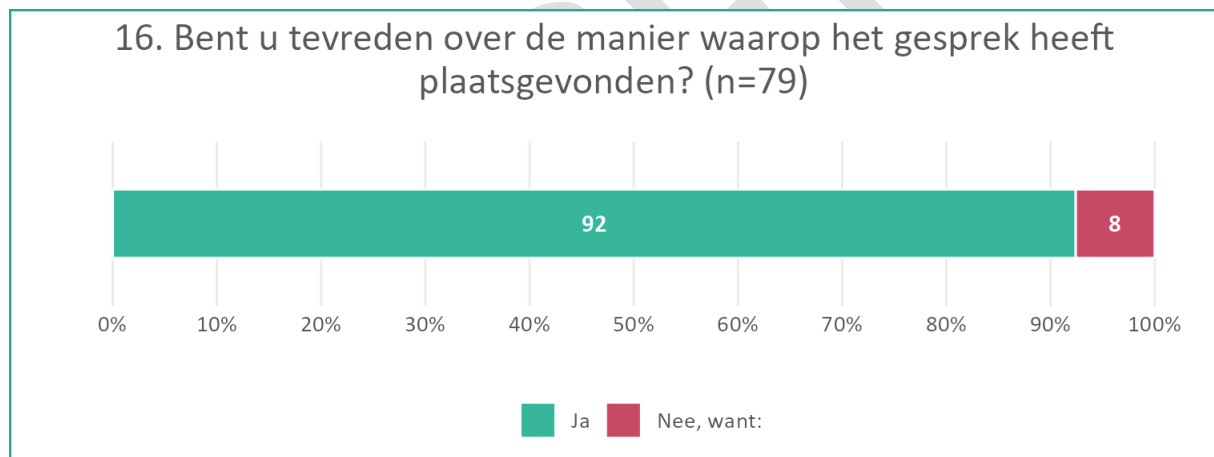
14. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente? (n=209)



Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': (n=8).



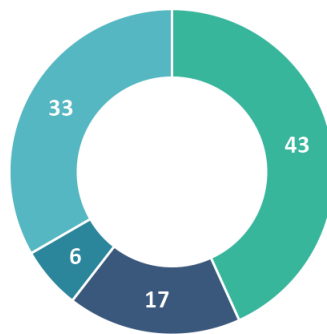
Bij antwoordoptie 'op een andere manier, namelijk' geven de deelnemers de volgende toelichtingen: dagbesteding (1x), op de zorgboerderij (1x).



Antwoordoptie 'geen mening/weet ik niet meer': n=5. Bij antwoordoptie 'nee, want' geven de deelnemers de volgende toelichtingen: aantal uren en zorgzwaarte (1x), er werd niet geluisterd (1x), ik heb nog niets gehoord (1x), ingang duurde te lang (1x), teveel vragen (1x).

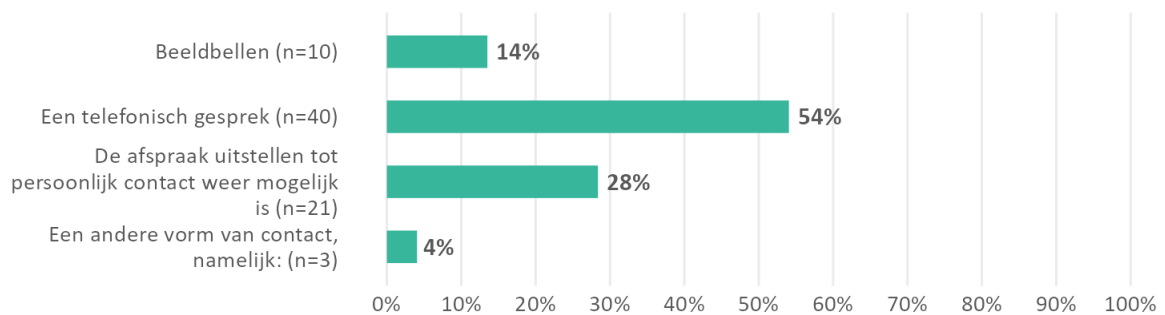


17. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (n=81)

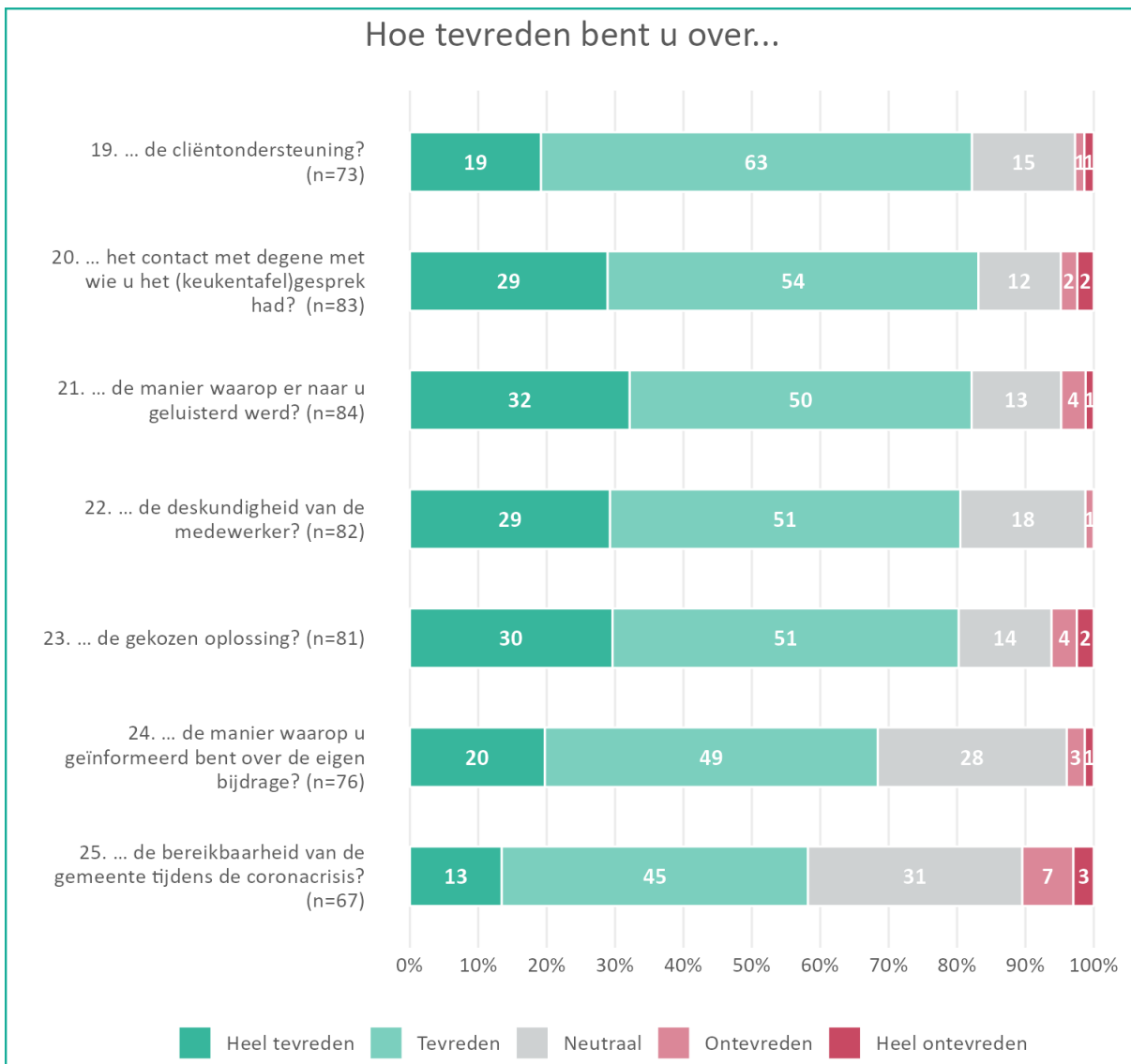


- Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder of vriend)
- Ja, iemand anders
- Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (zie toelichting bij vraag 5)
- Nee

18. Door de coronacrisis en de landelijke maatregelen is het niet altijd mogelijk om het gesprek thuis of op het gemeentehuis te laten plaatsvinden. Als een normaal (keukentafel)gesprek niet mogelijk is, welke manier van contact heeft dan uw voorkeur? (n=74)



Bij antwoordoptie 'een andere vorm van contact, namelijk' geven de deelnemers de volgende toelichtingen: dagbesteding (1x), dit is niet meer van toepassing (1x), telefonisch gesprek met mantelzorg (1x).



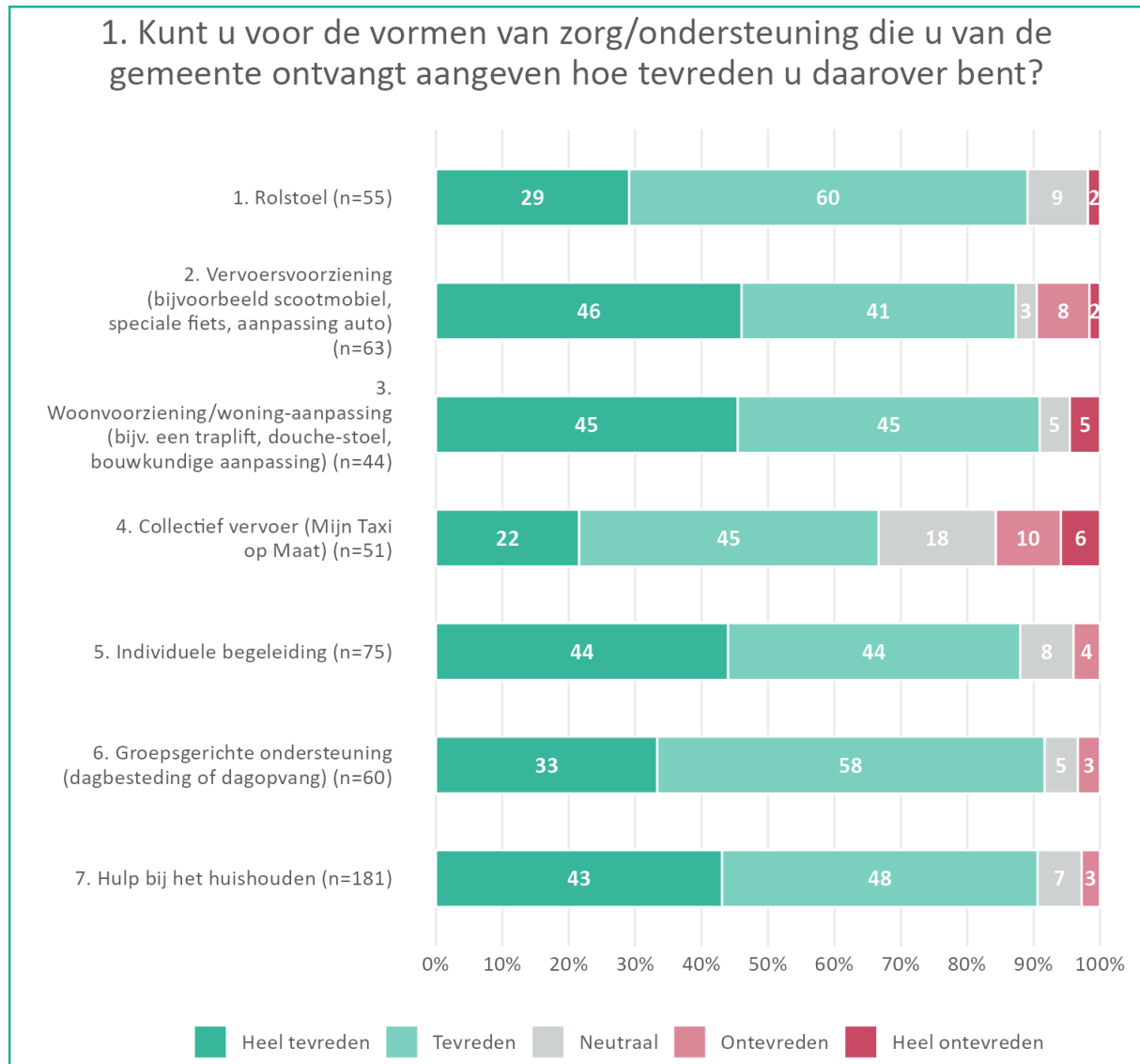
Antwoordoptie 'Geen mening': v19 (n=3), v20 (n=0), v21 (n=0), v22 (n=2), v23 (n=0), v24 (n=2), v25 (n=5). Antwoordoptie 'N.v.t.': v19 (n=7), v20 (n=3), v21 (n=1), v22 (n=1), v23 (n=3), v24 (n=6), v25 (n=13).



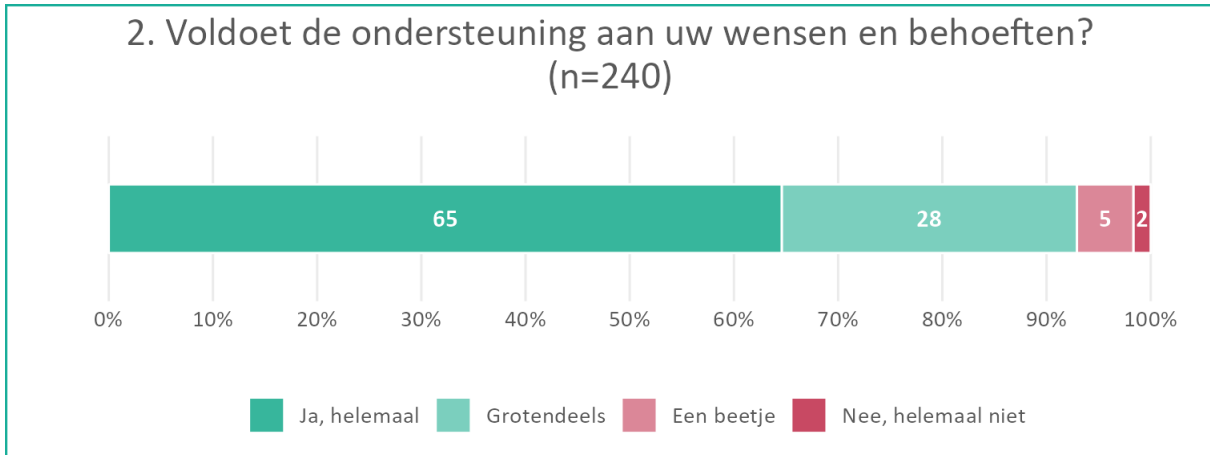
3 | Resultaten Kwaliteit en Effect

Hieronder volgen de resultaten van de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de geboden hulp.

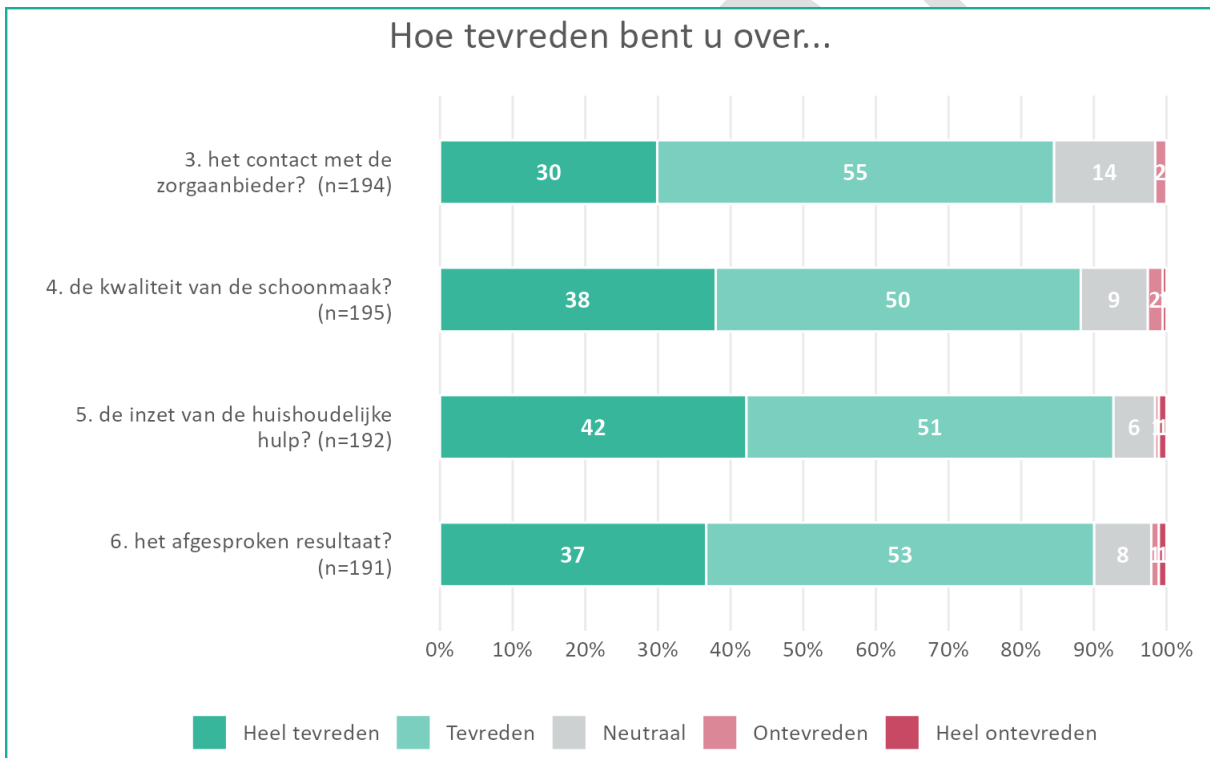
3.1 Ervaringen met de ondersteuning



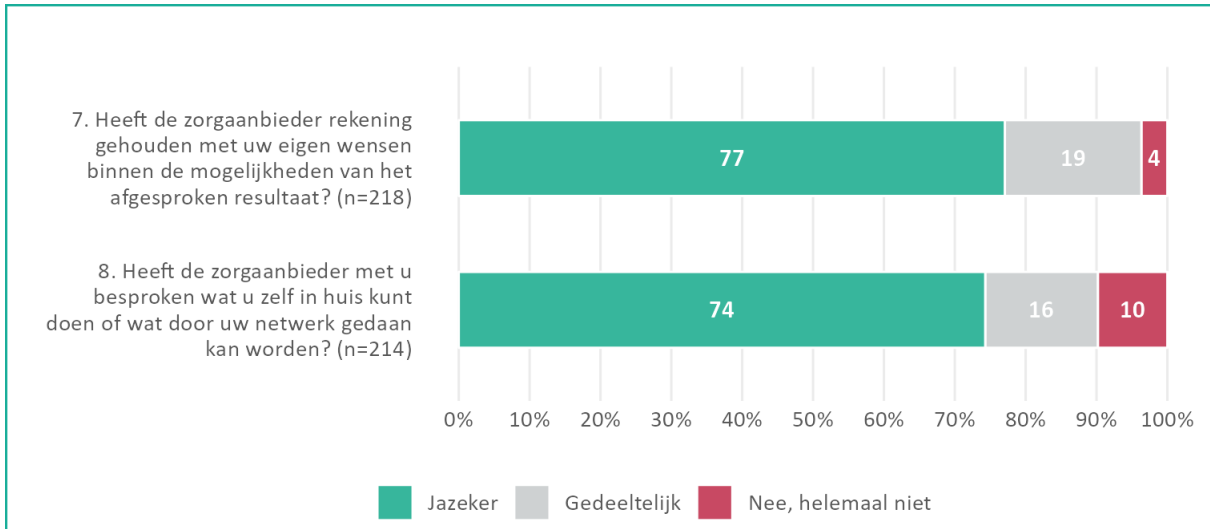
Antwoorδοptie 'Geen mening': 1.1 (n=1), 1.2 (n=1), 1.3 (n=1), 1.4 (n=5), 1.5 (n=3), 1.6 (n=2), 1.7 (n=2). Antwoorδοptie 'N.v.t.': 1.1 (n=153), 1.2 (n=150), 1.3 (n=162), 1.4 (n=151), 1.5 (n=131), 1.6 (n=144), 1.7 (n=64).



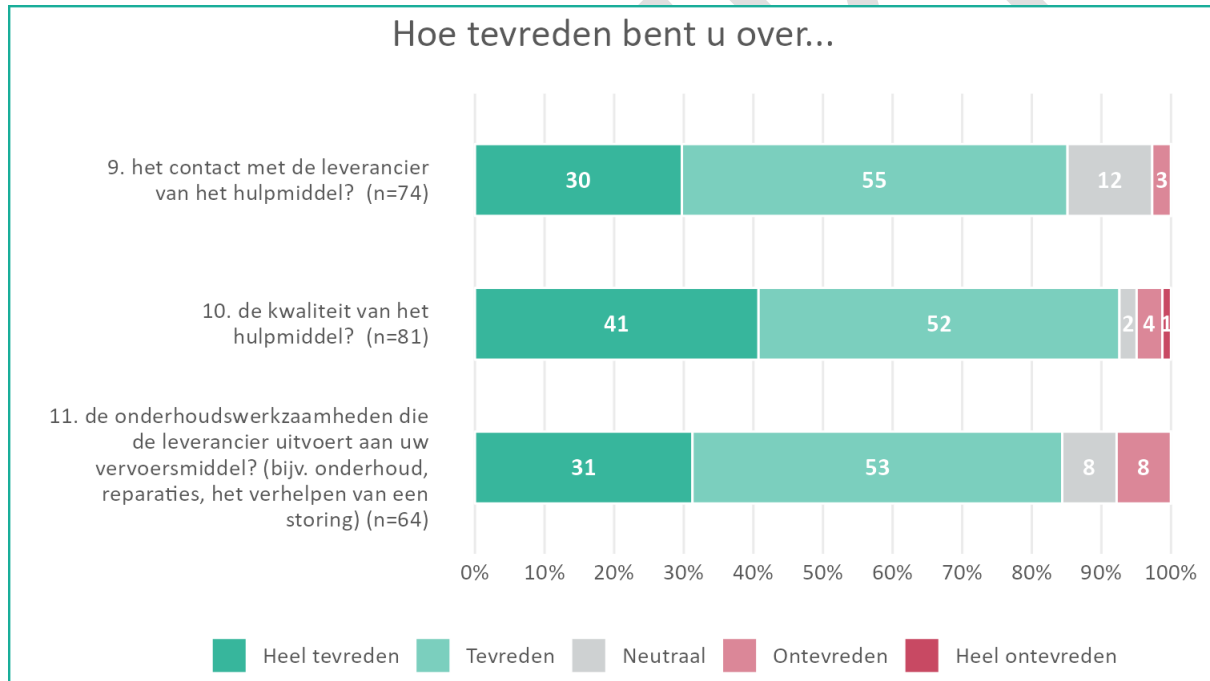
3.2 Ervaringen met de huishoudelijke hulp



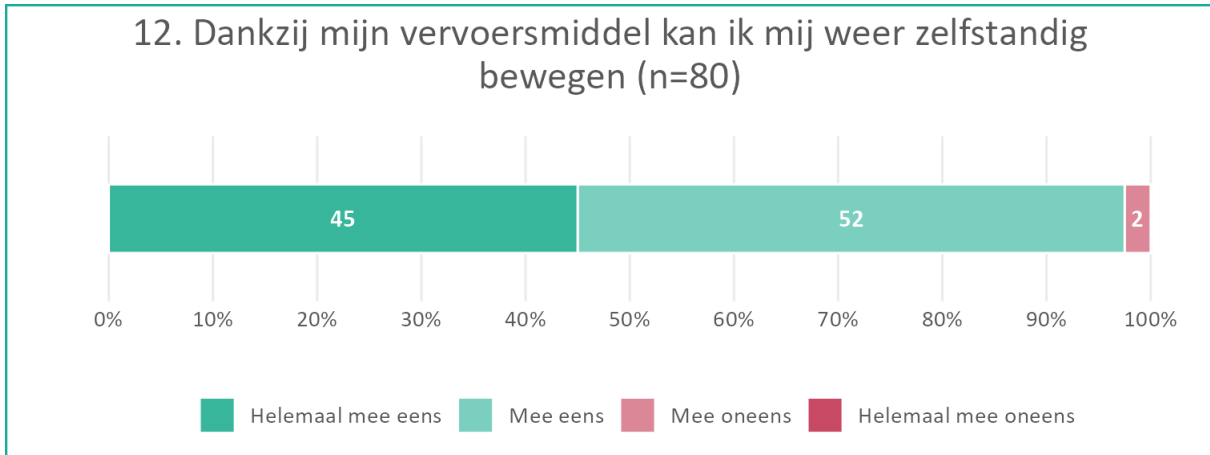
Antwoordoptie 'Geen mening': v3 (n=4), v4 (n=2), v5 (n=2), v6 (n=3). Antwoordoptie 'N.v.t.': v3 (n=64), v4 (n=65), v5 (n=68), v6 (n=64).



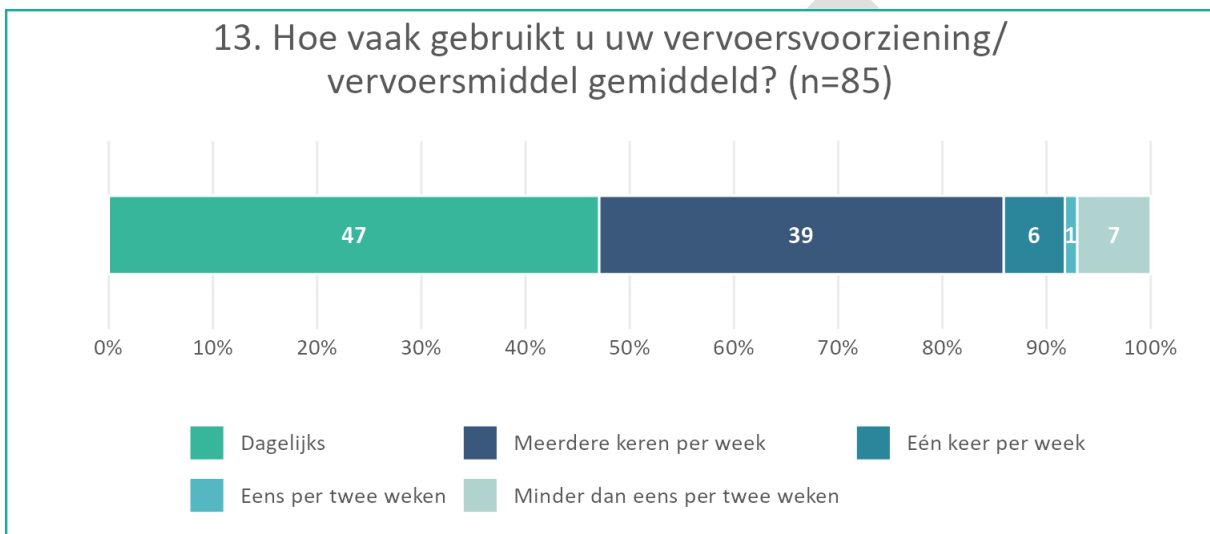
3.3 Ervaringen met de vervoersvoorziening



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=3), v10 (n=2), v11 (n=7). Antwoordoptie 'N.v.t.': v9 (n=165), v10 (n=153), v11 (n=167).



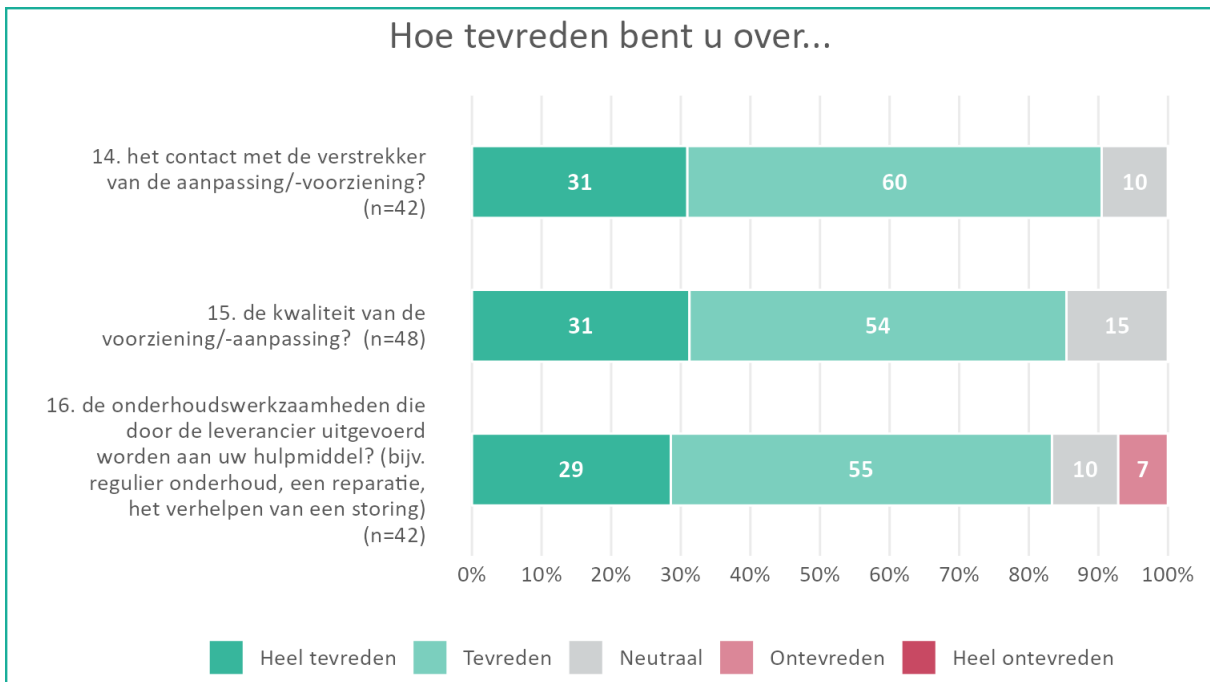
Antwoordoptie 'N.v.t./geen mening': (n=138).



Antwoordoptie 'N.v.t./geen mening': (n=133).

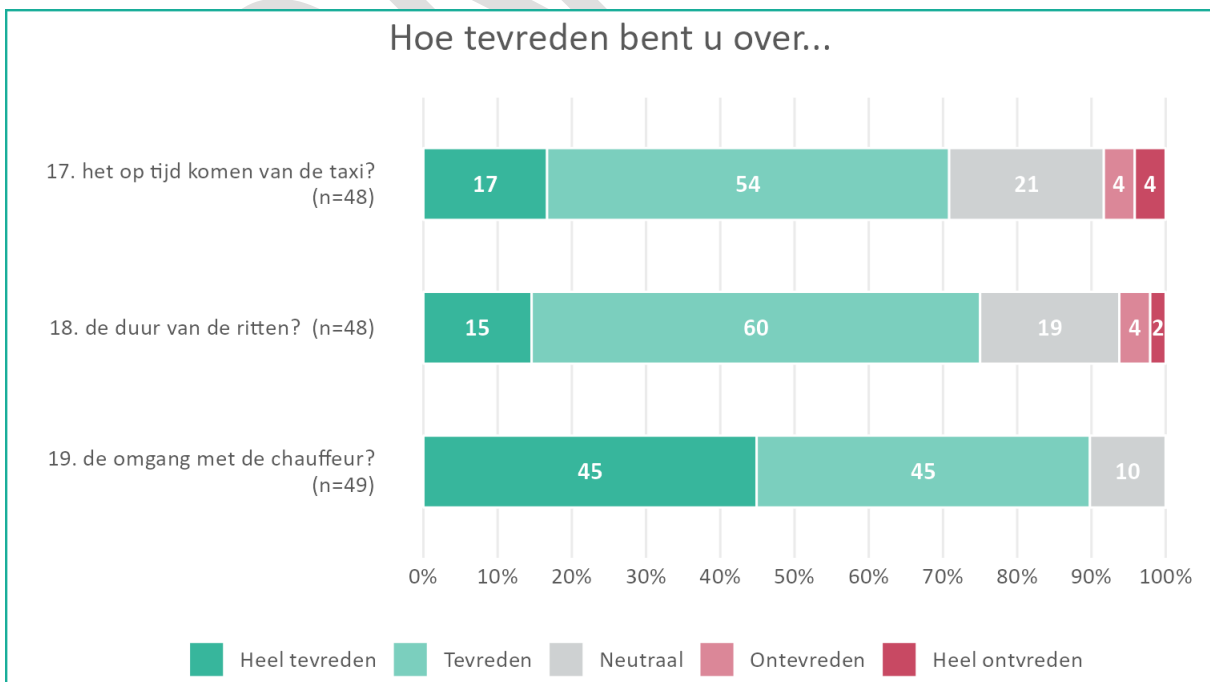


3.4 Ervaringen met de woonvoorziening/woningaanpassing



Antwoordoptie 'Geen mening': v14 (n=4), v15 (n=3), v16 (n=6). Antwoordoptie 'N.v.t.': v14 (n=197), v15 (n=185), v16 (n=187).

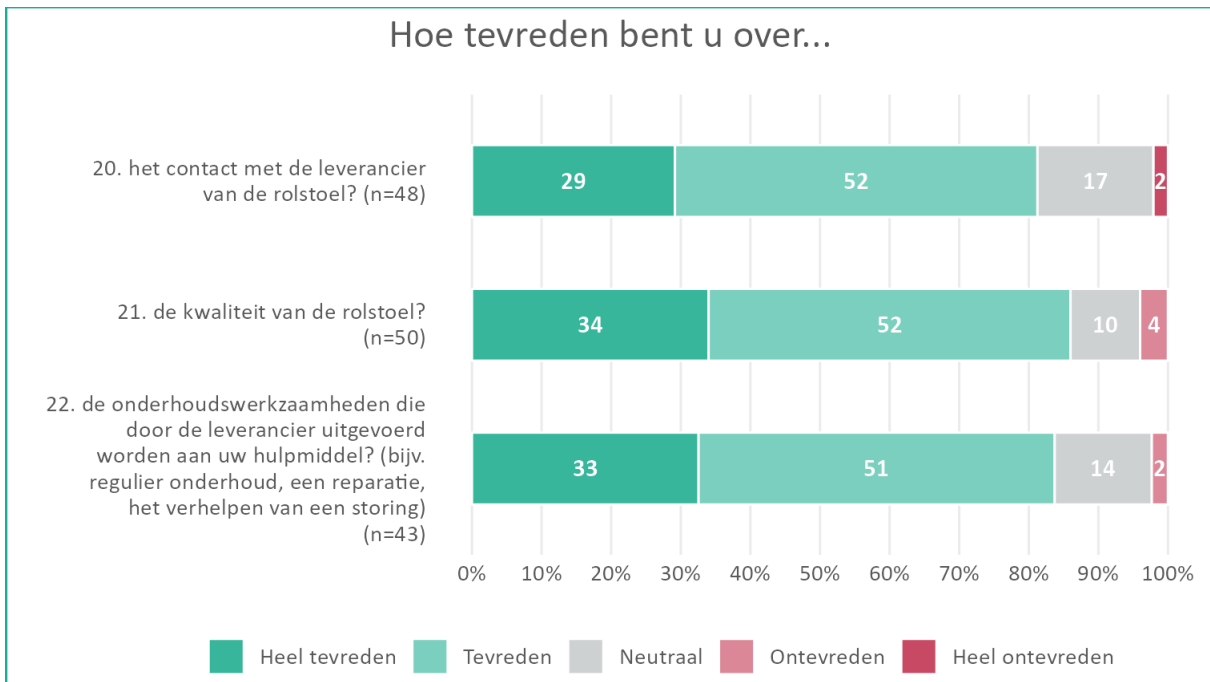
3.5 Ervaringen met het collectieve vervoer/Mijn Taxi op Maat



Antwoordoptie 'Geen mening': v17 (n=3), v18 (n=4), v19 (n=3). Antwoordoptie 'N.v.t.': v17 (n=191), v18 (n=184), v19 (n=183).

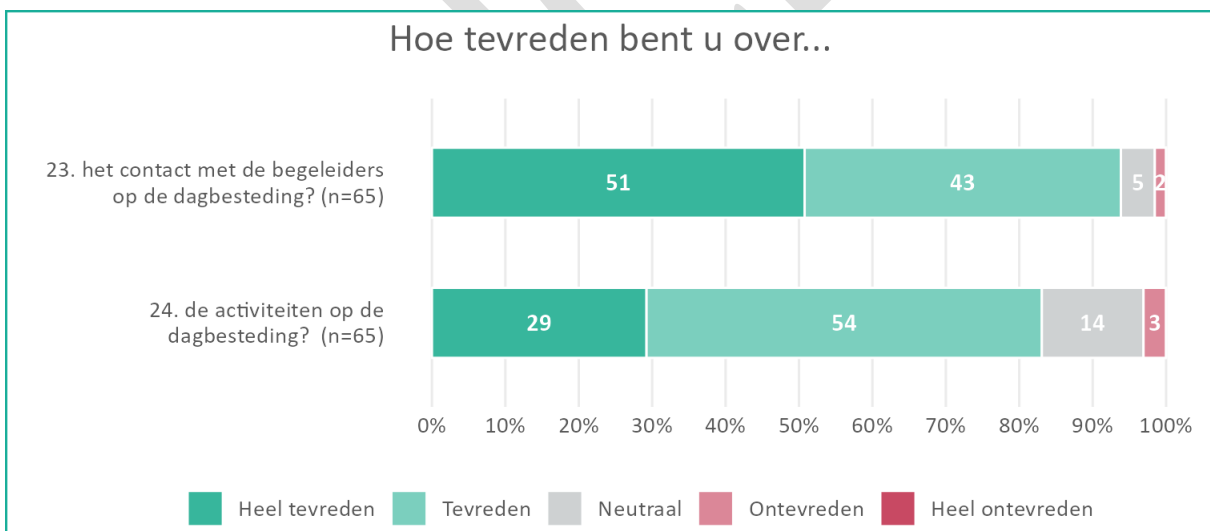


3.6 Ervaringen met de rolstoel



Antwoordoptie 'Geen mening': v20 (n=3), v21 (n=2), v22 (n=6). Antwoordoptie 'N.v.t.': v20 (n=188), v21 (n=178), v22 (n=182).

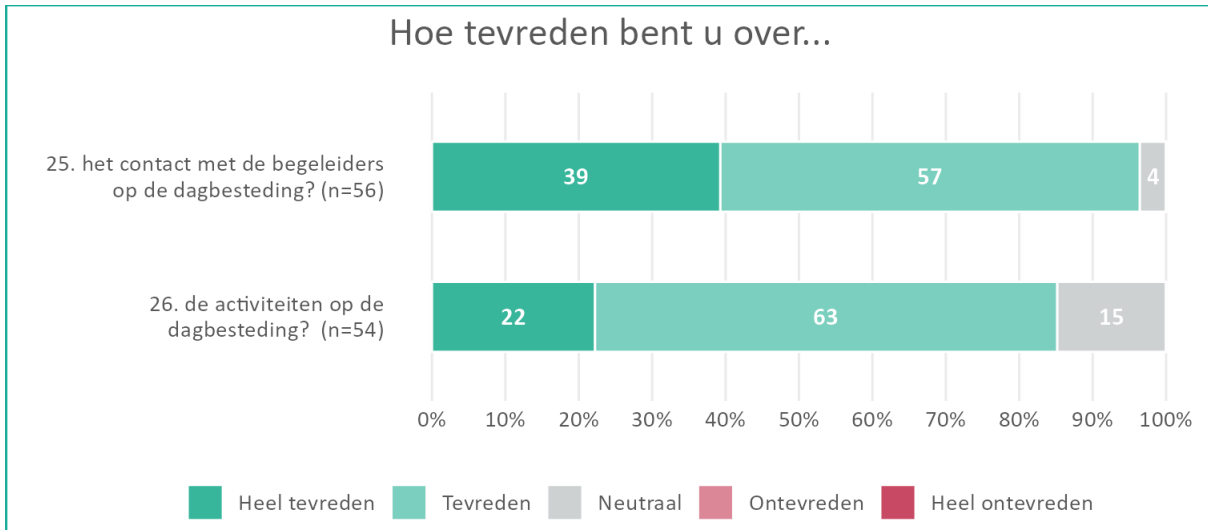
3.7 Ervaringen met de dagbesteding



Antwoordoptie 'Geen mening': v23 (n=1), v24 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v23 (n=172), v24 (n=164).

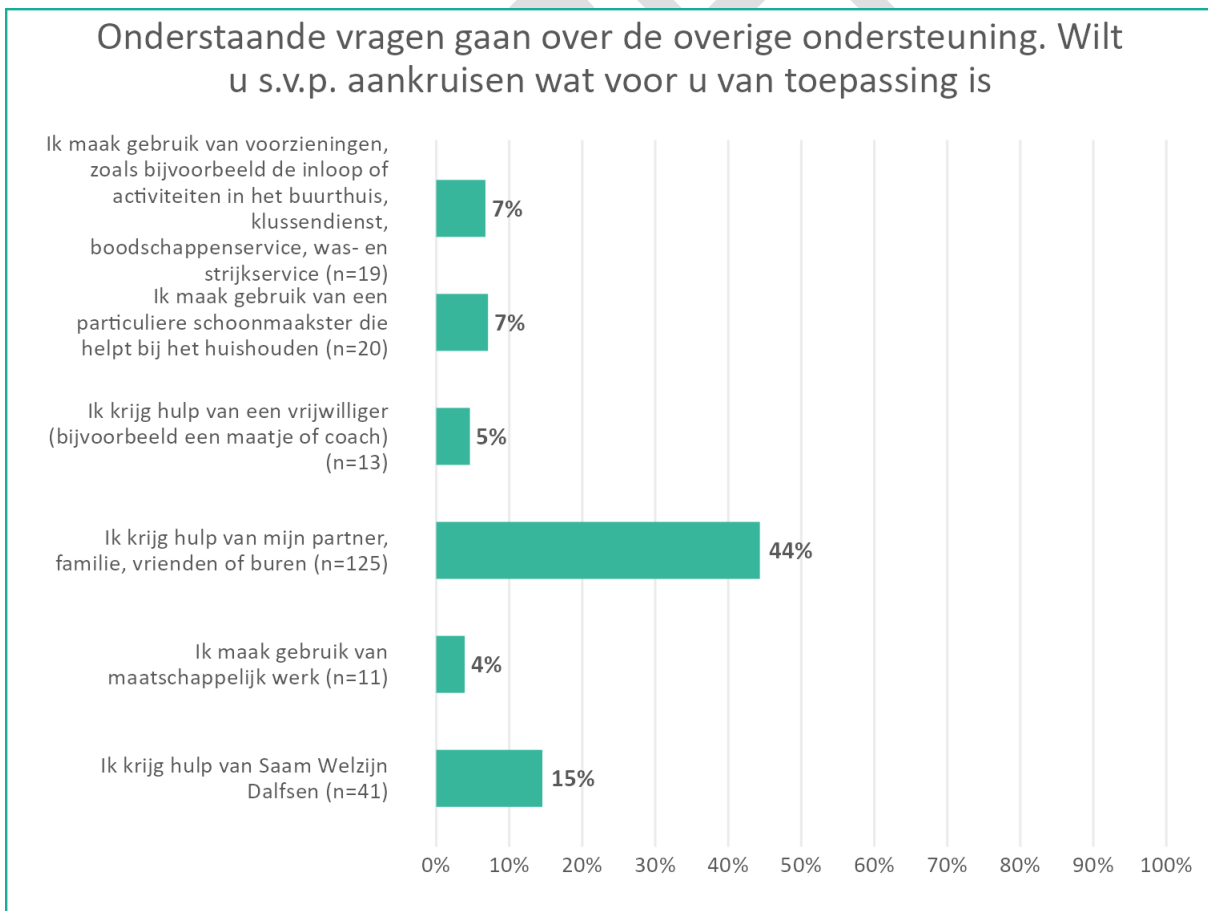


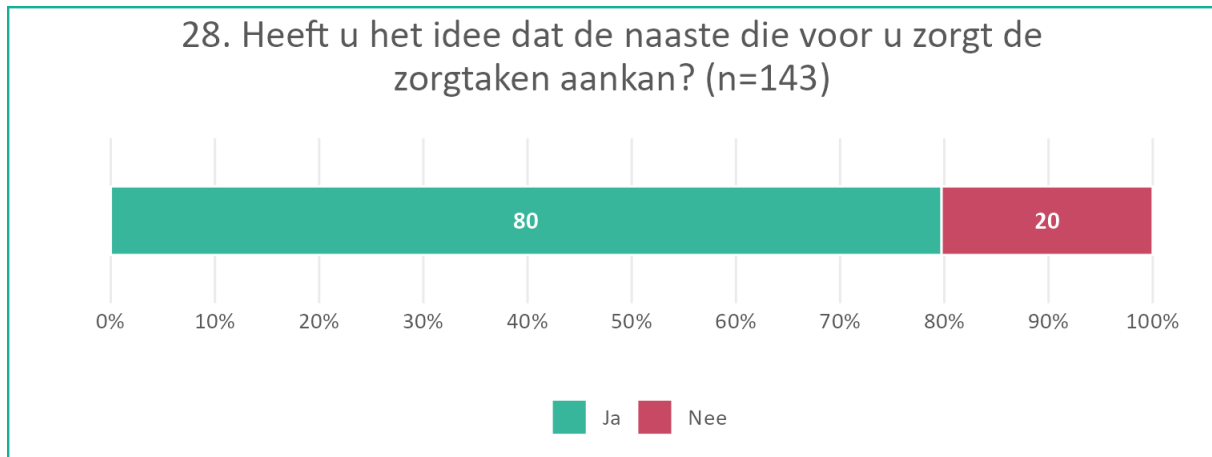
3.8 Ervaringen met de individuele begeleiding



Antwoordoptie 'Geen mening': v25 (n=1), v26 (n=2). Antwoordoptie 'N.v.t.': v25 (n=182), v26 (n=178).

3.9 Overige ondersteuning





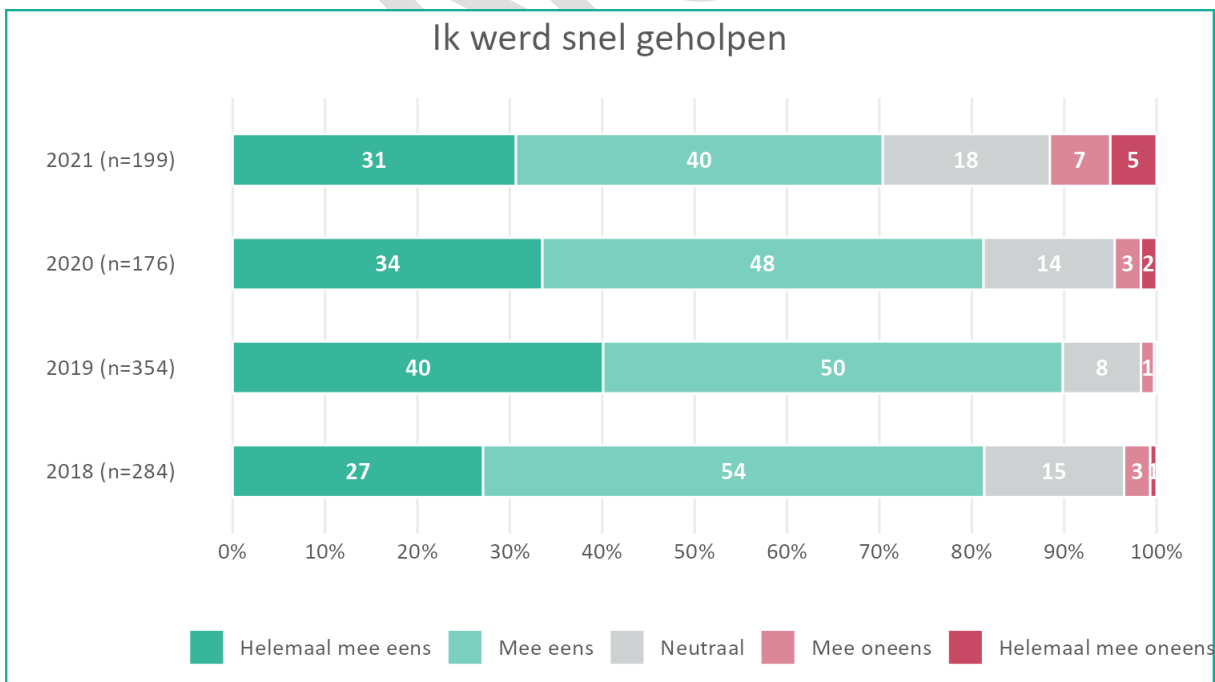
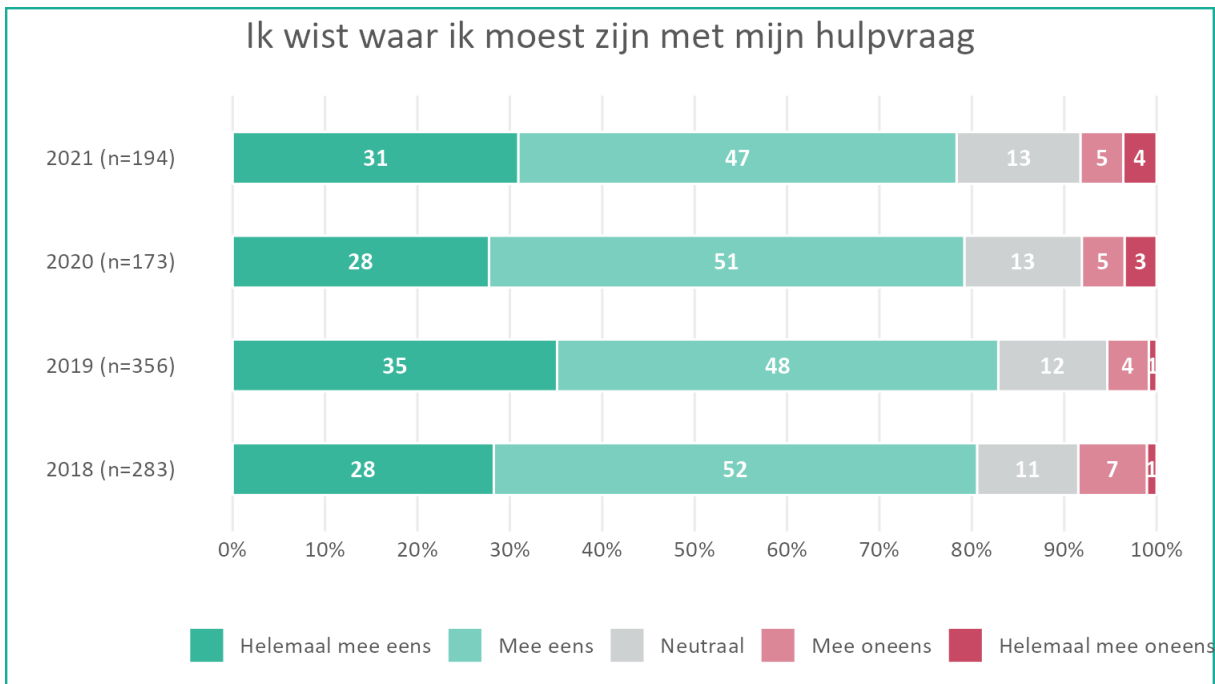
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=100).

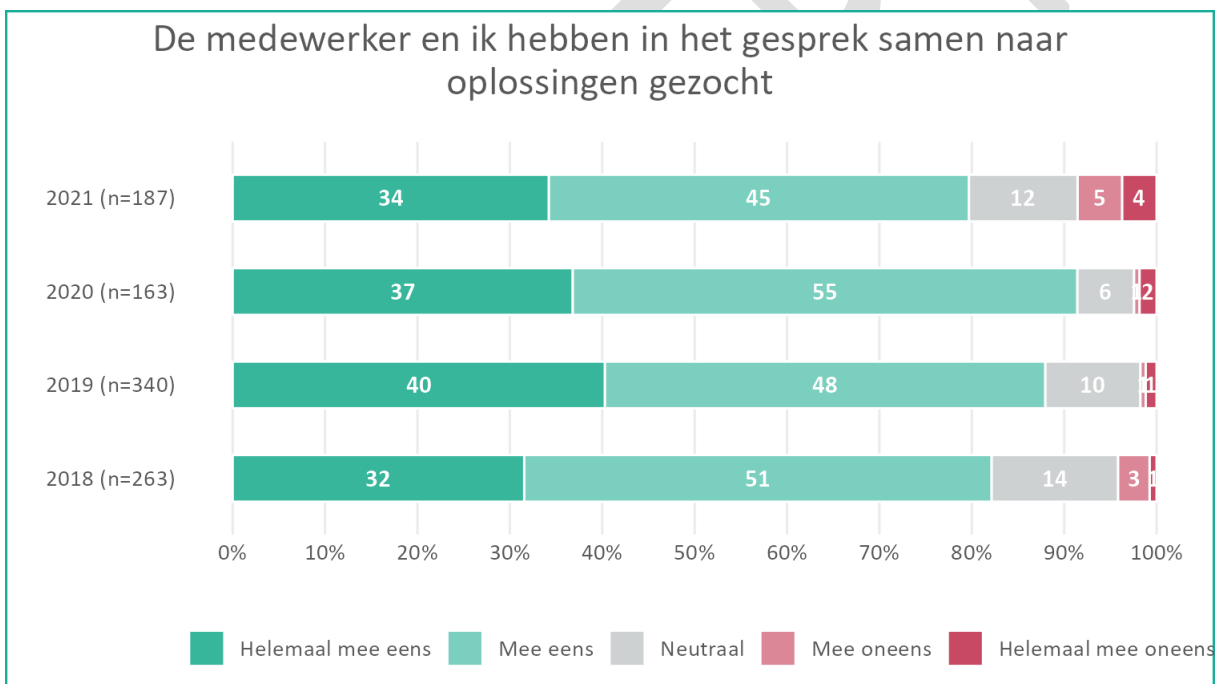
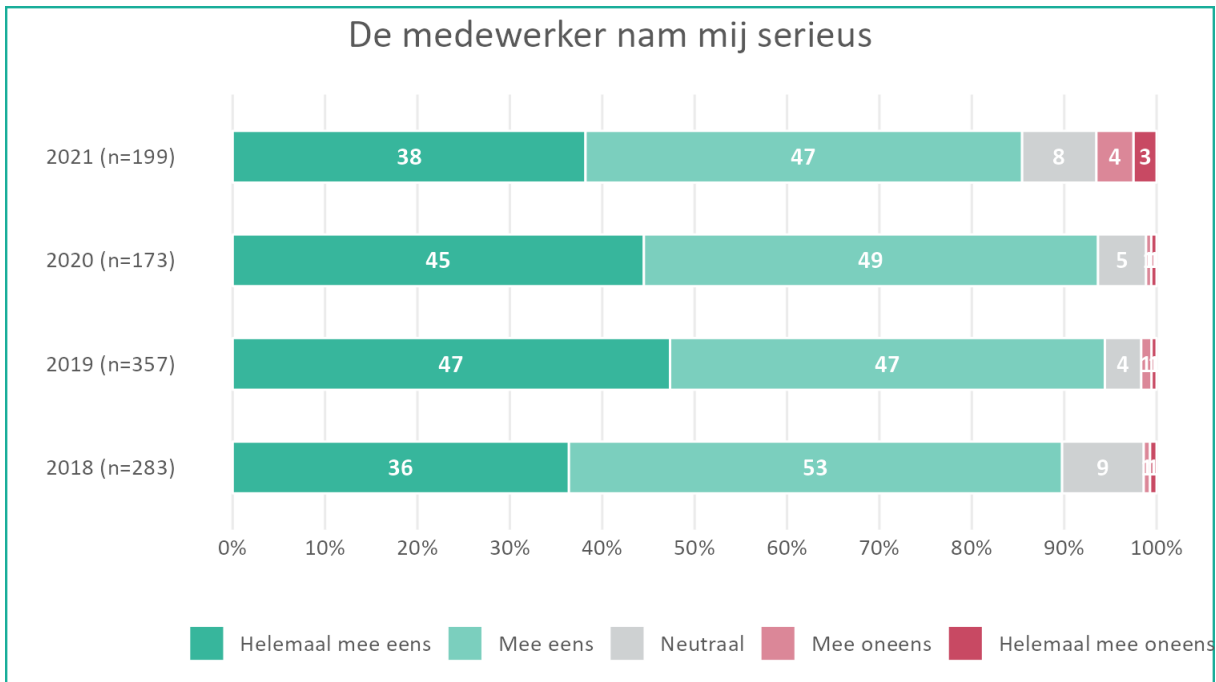
CONCEPT

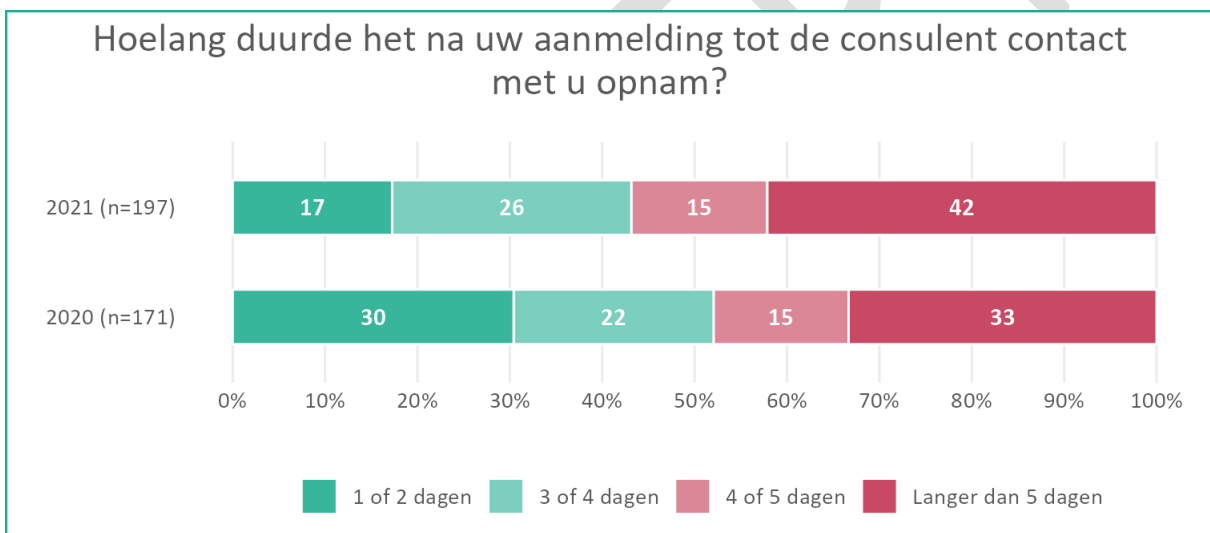
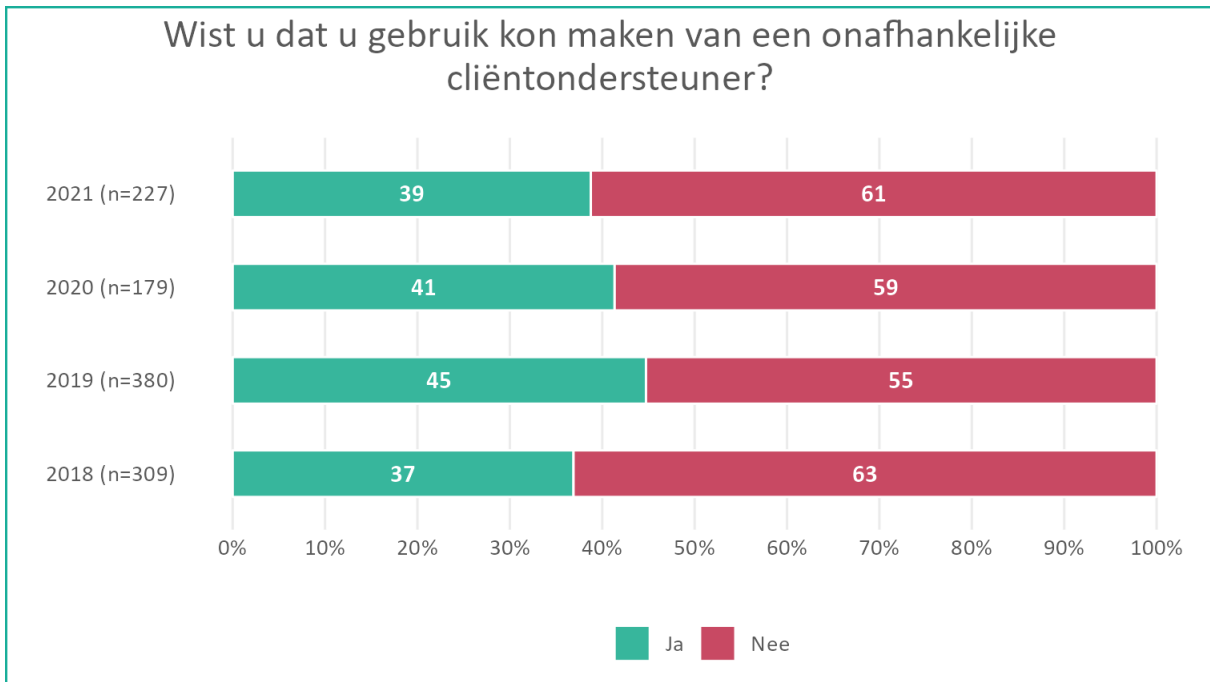


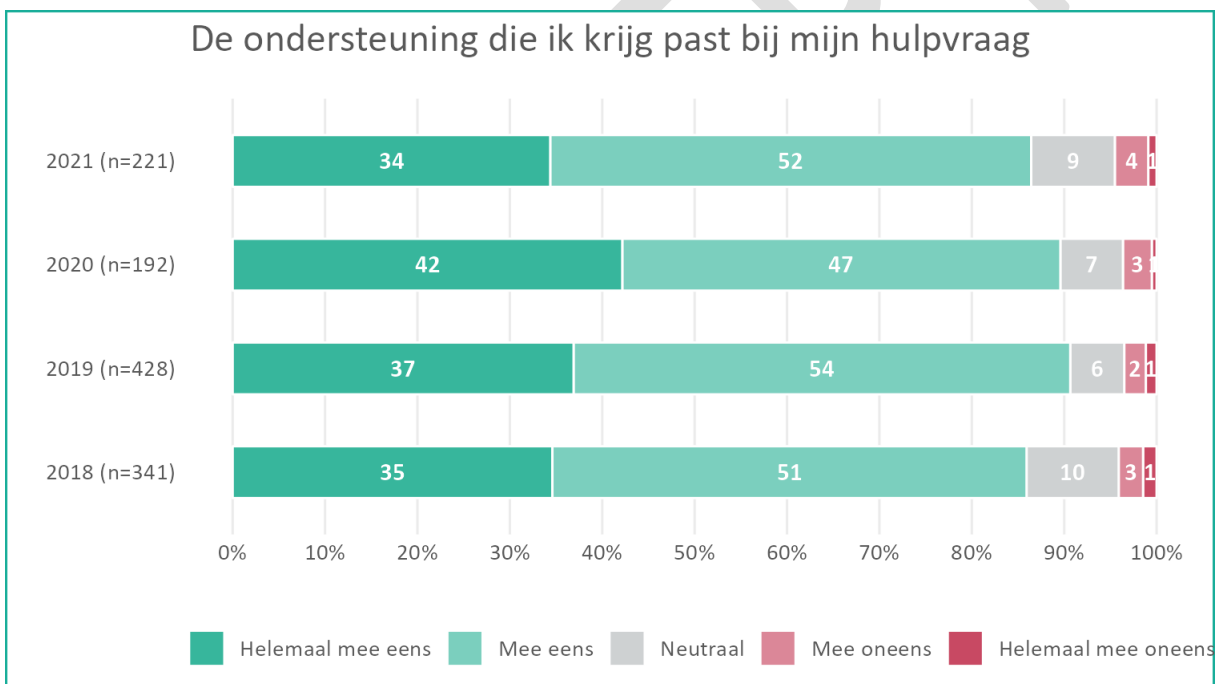
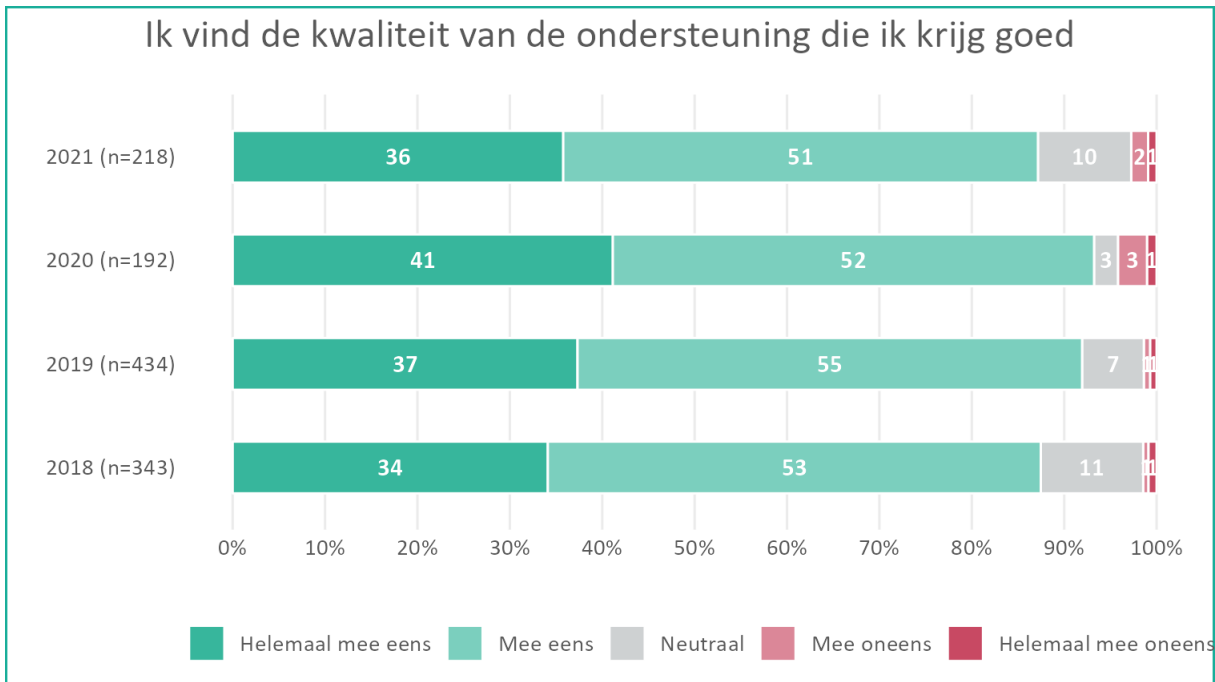
4 | Vergelijking met voorgaande metingen

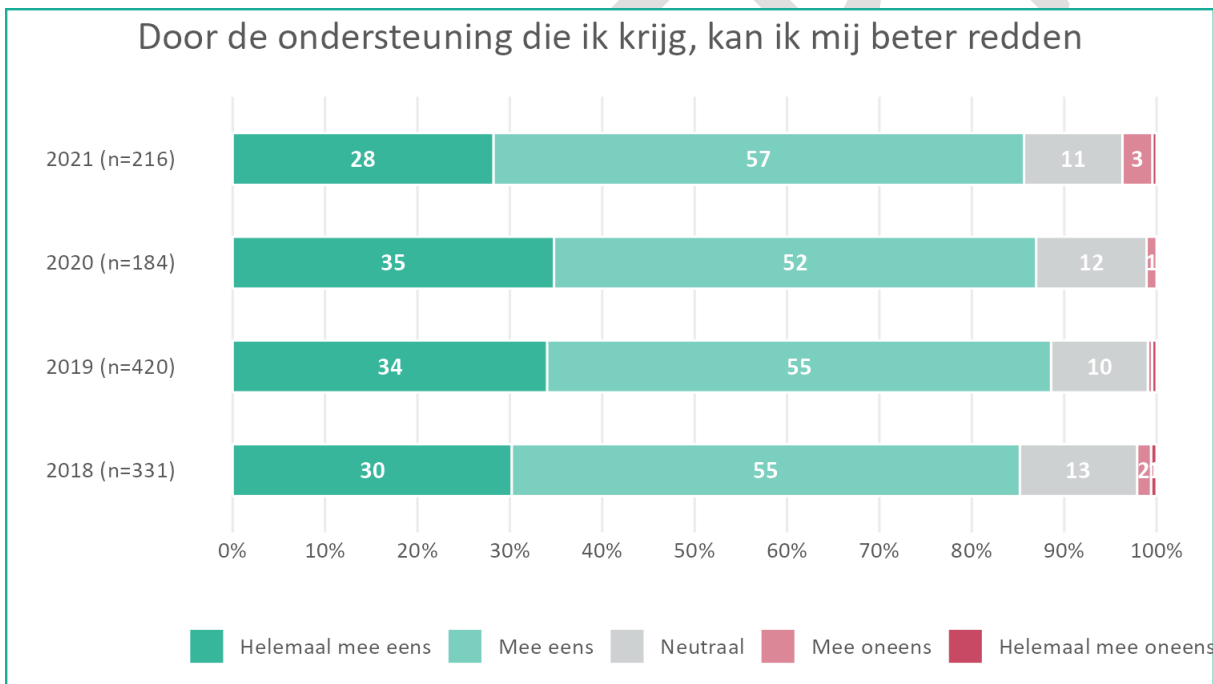
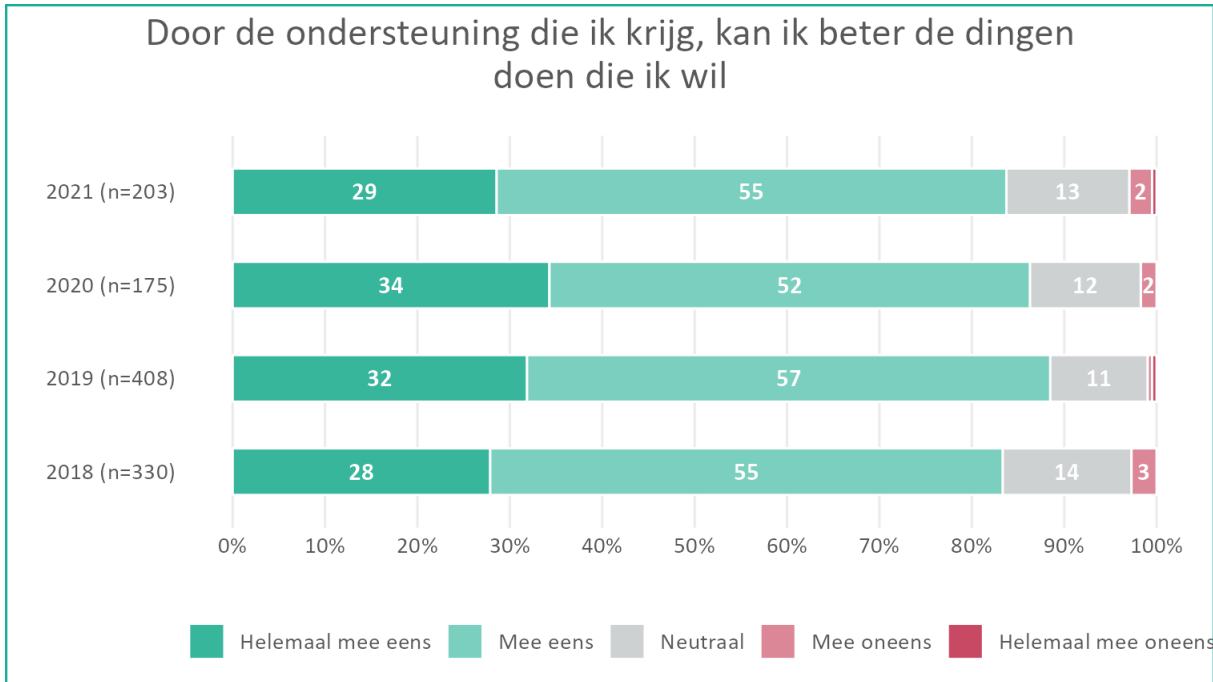
In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2021, waar mogelijk, vergeleken met die van 2020, 2019 en 2018. De vergelijkingen worden grafieken weergegeven.

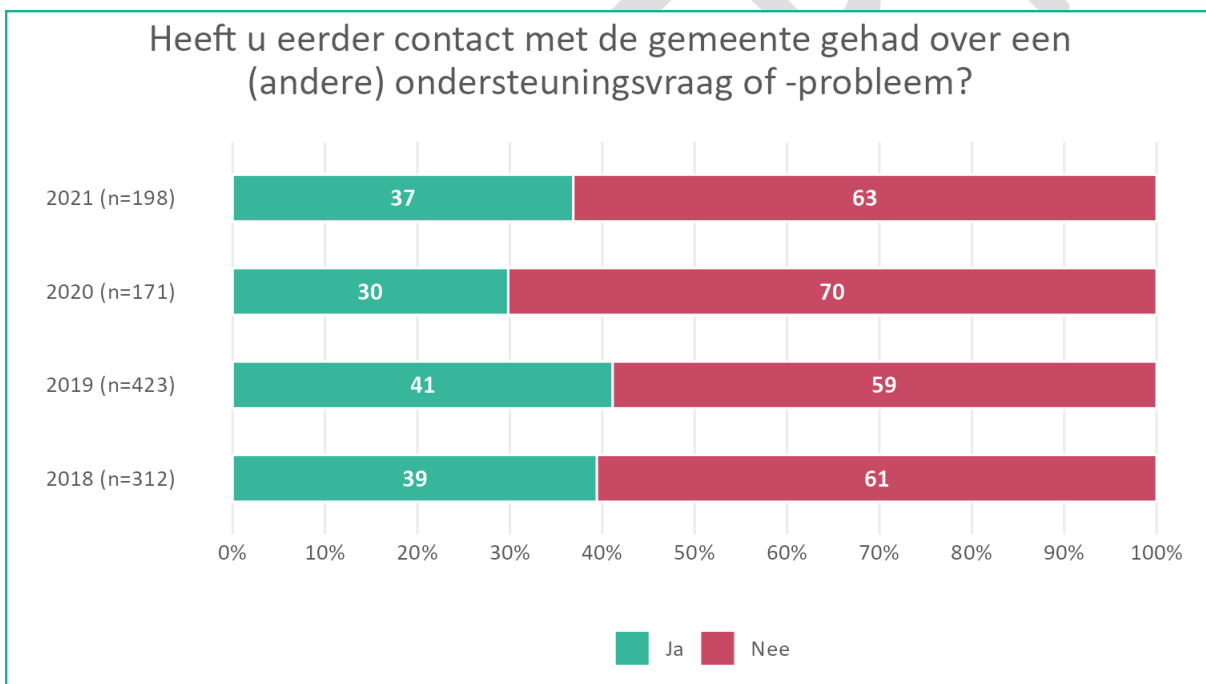
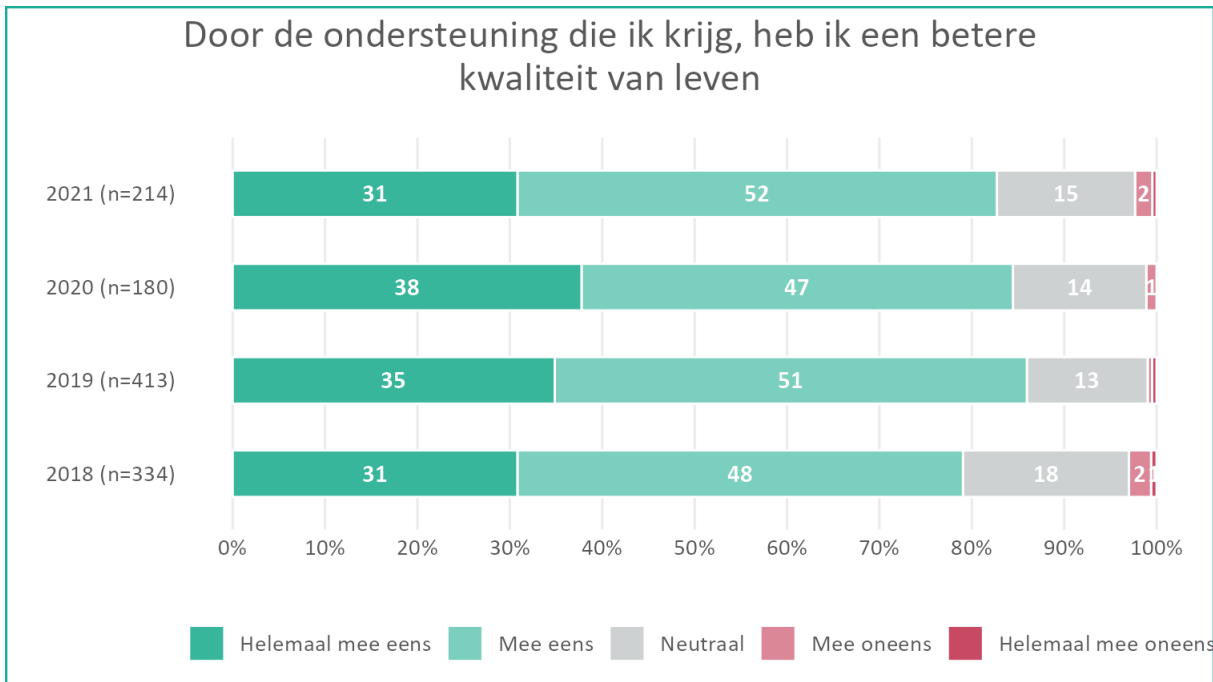


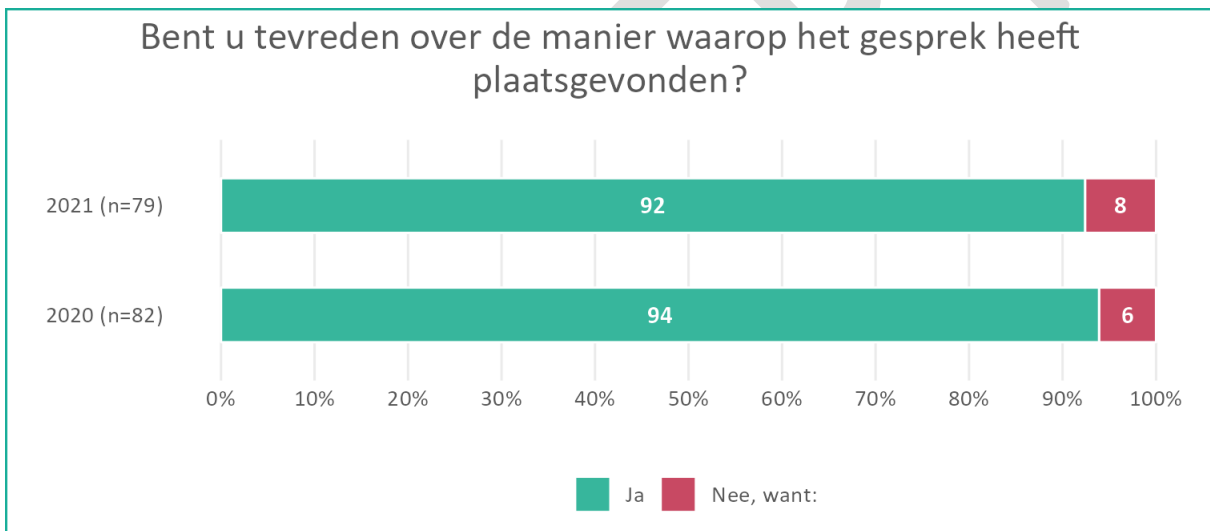
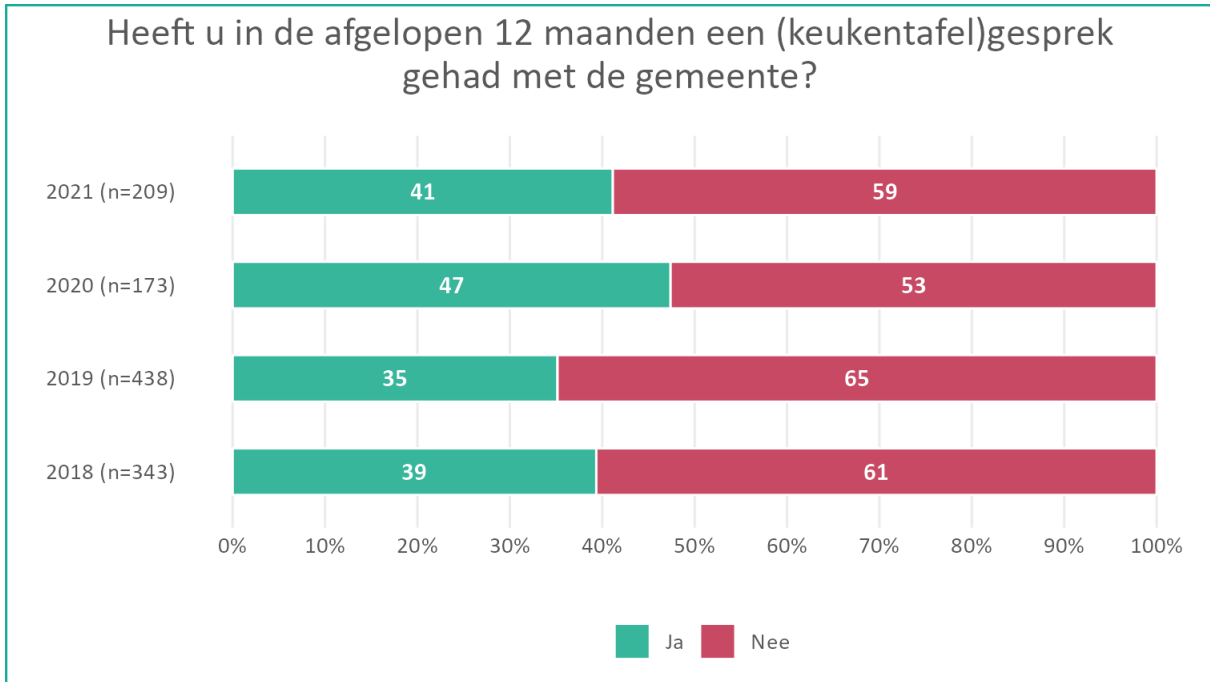






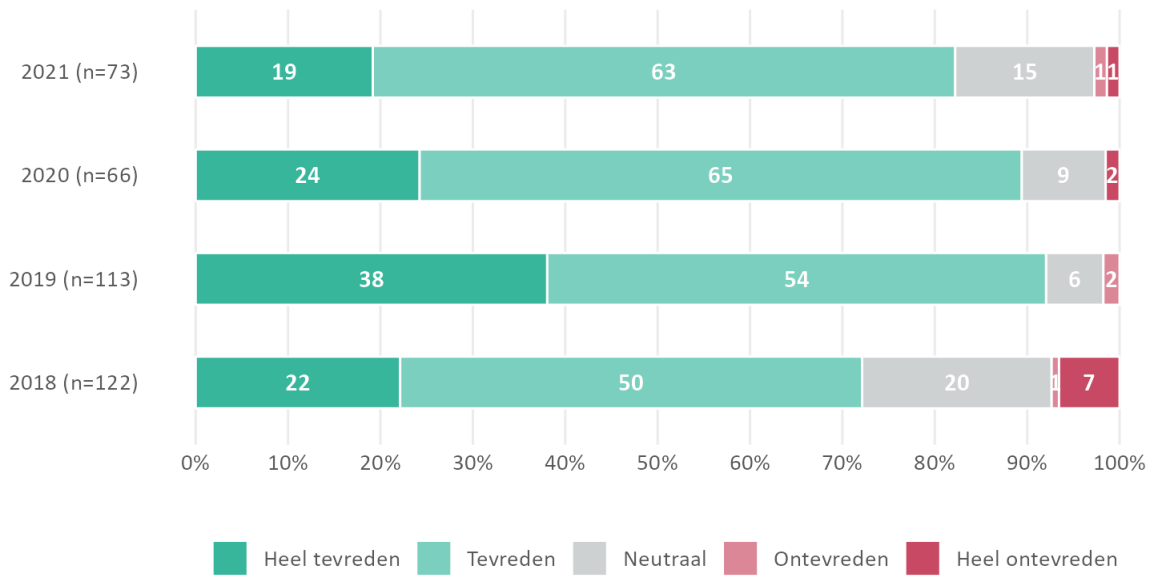




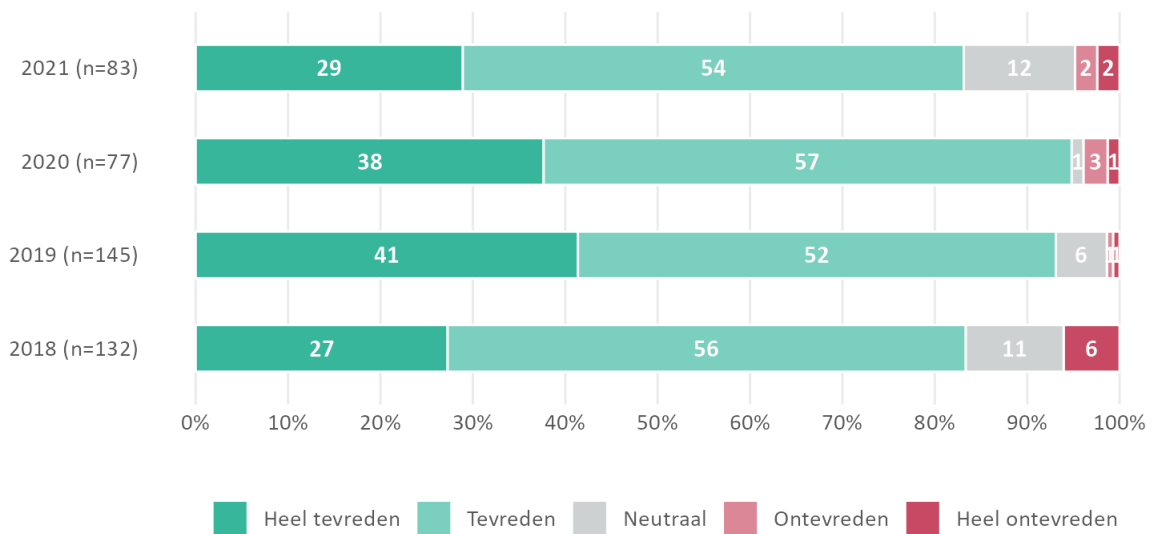


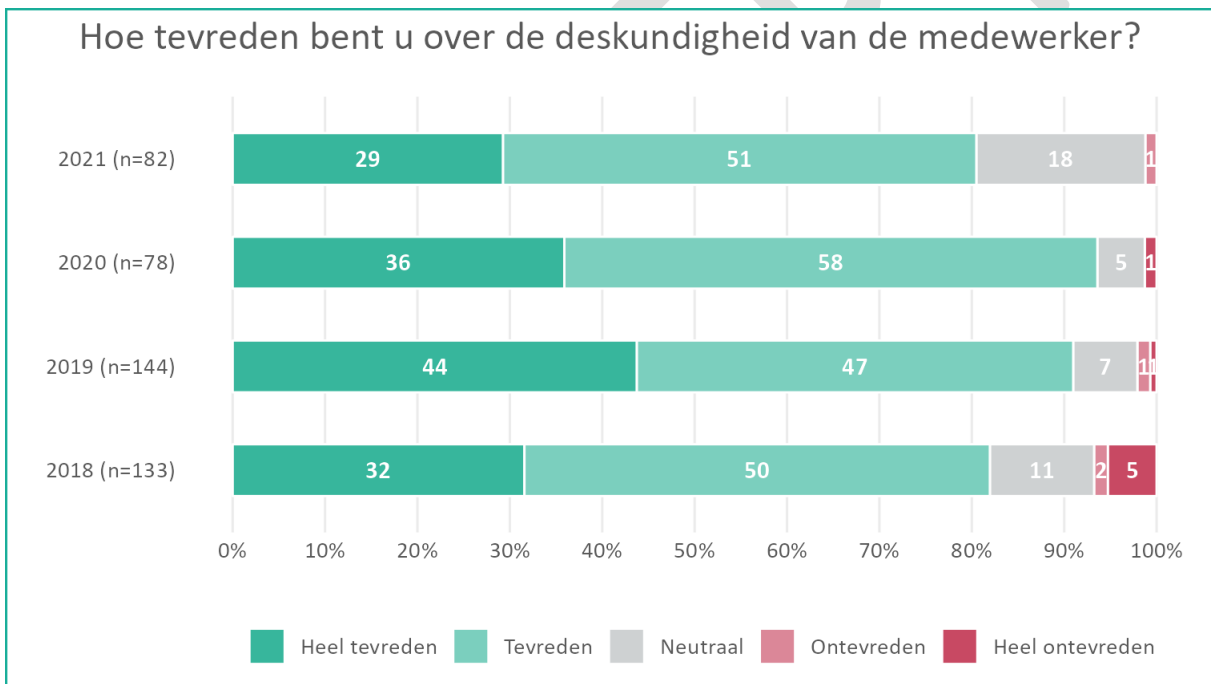
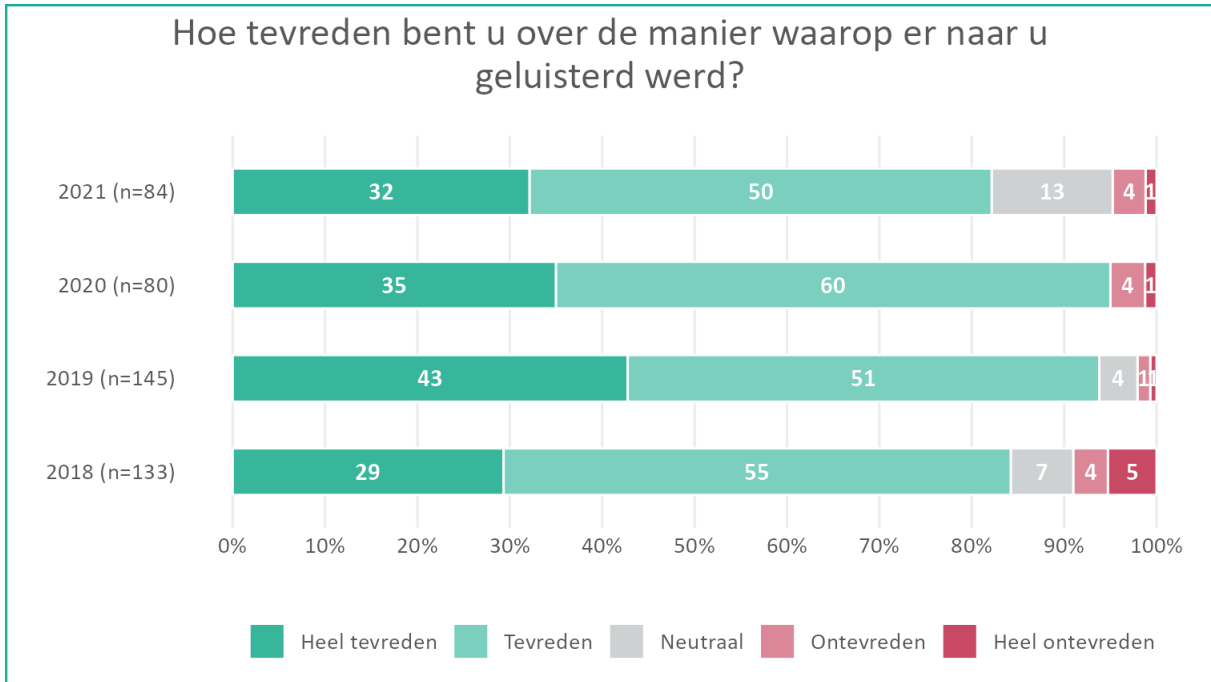


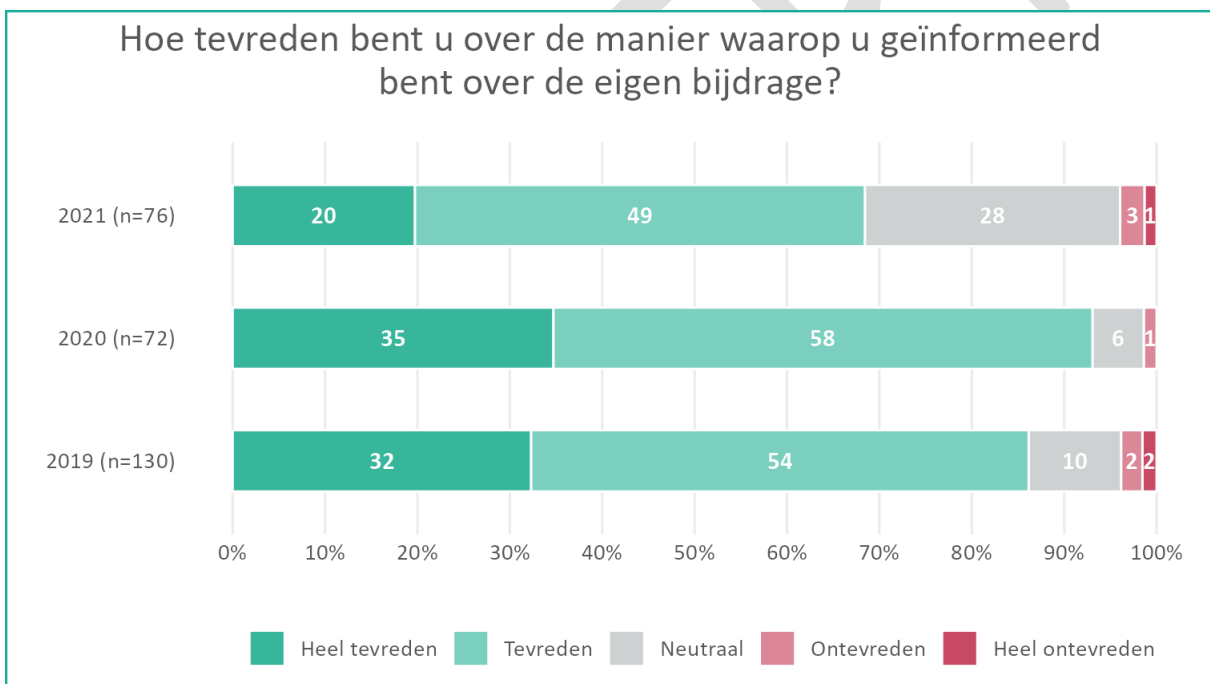
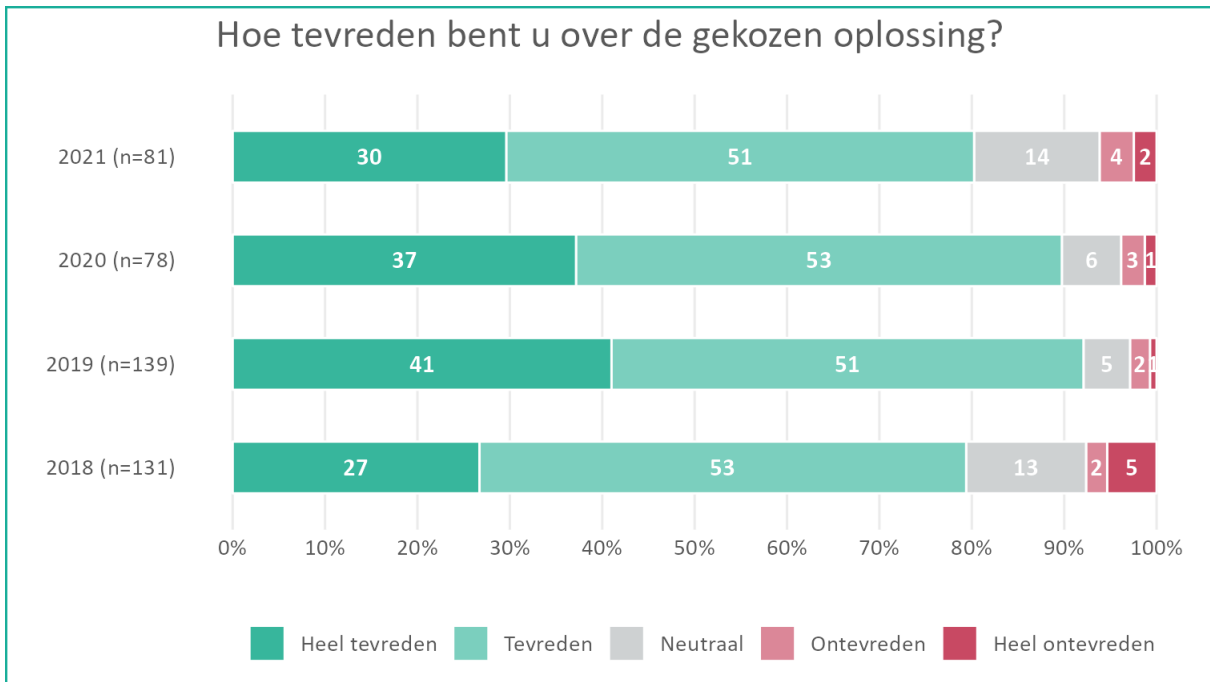
Hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuning?

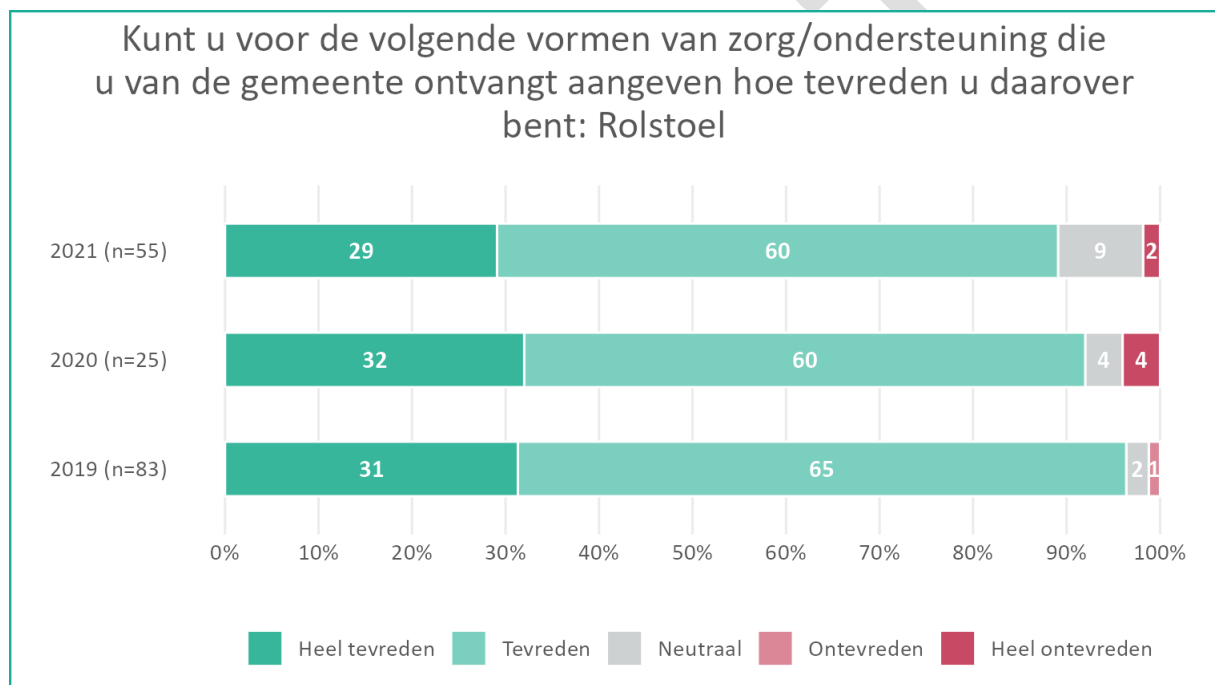
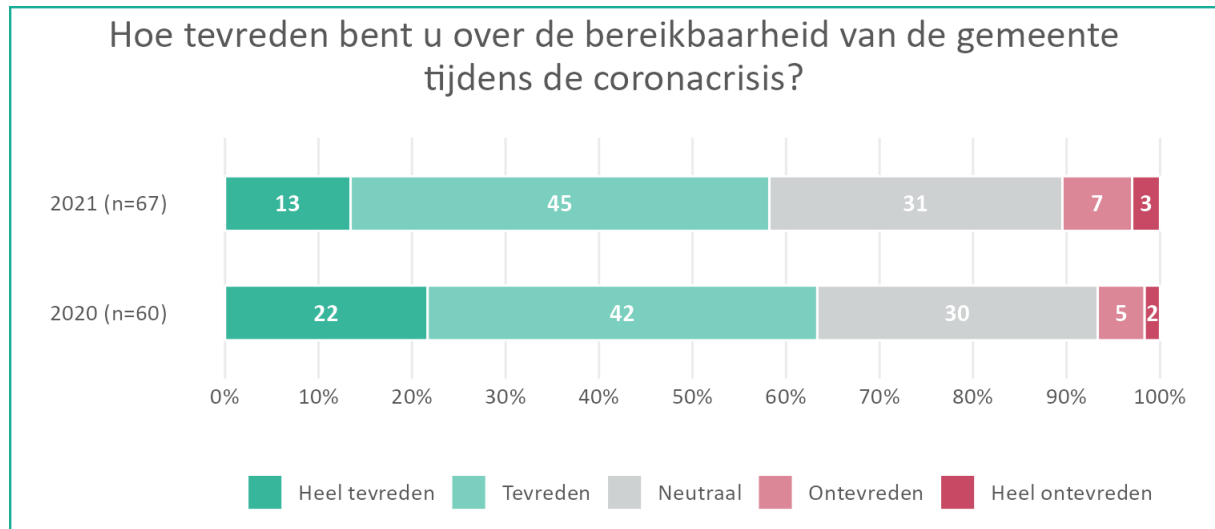


Hoe tevreden bent u over het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had?



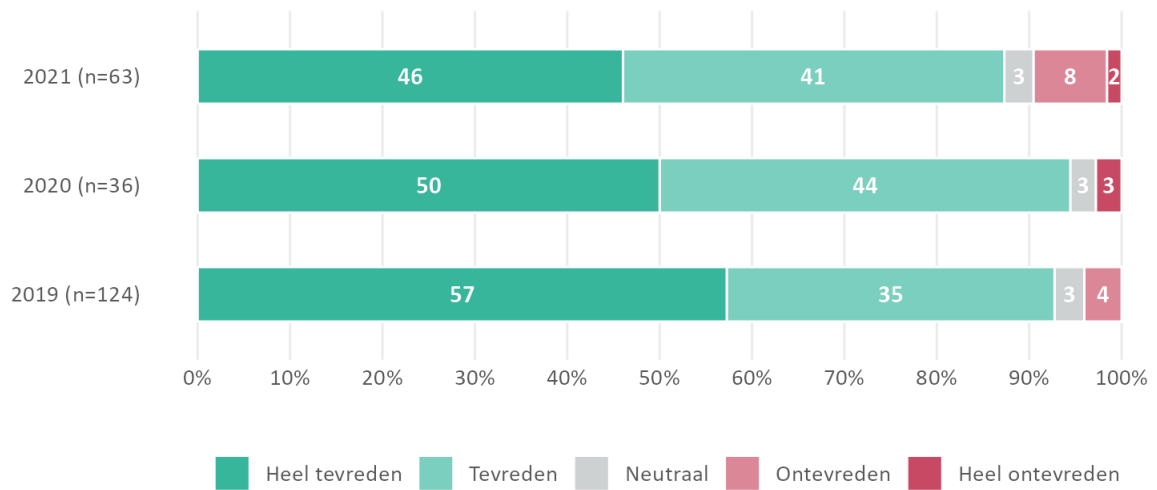




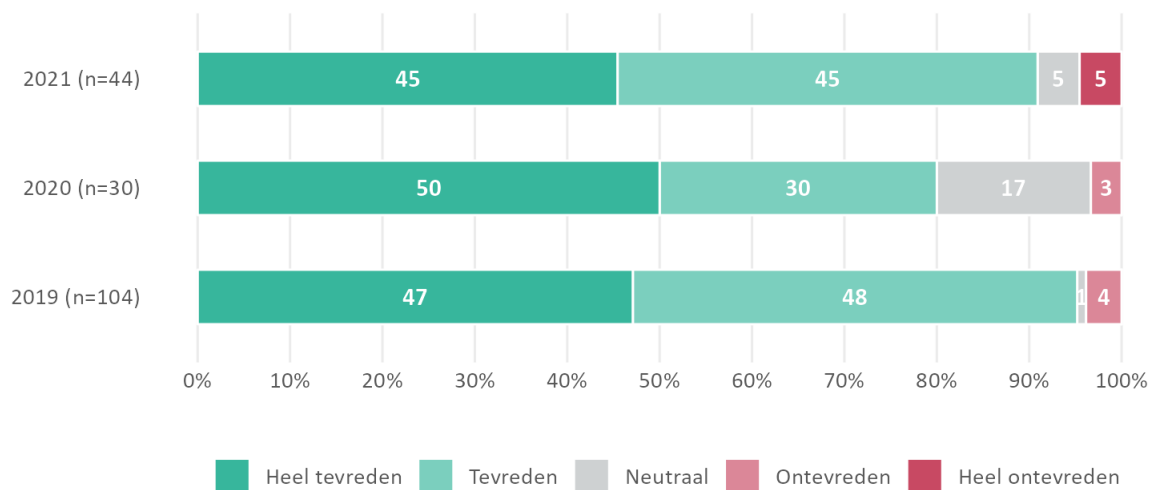




Kunt u voor de volgende vormen van zorg/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent: **Vervoersvoorziening**

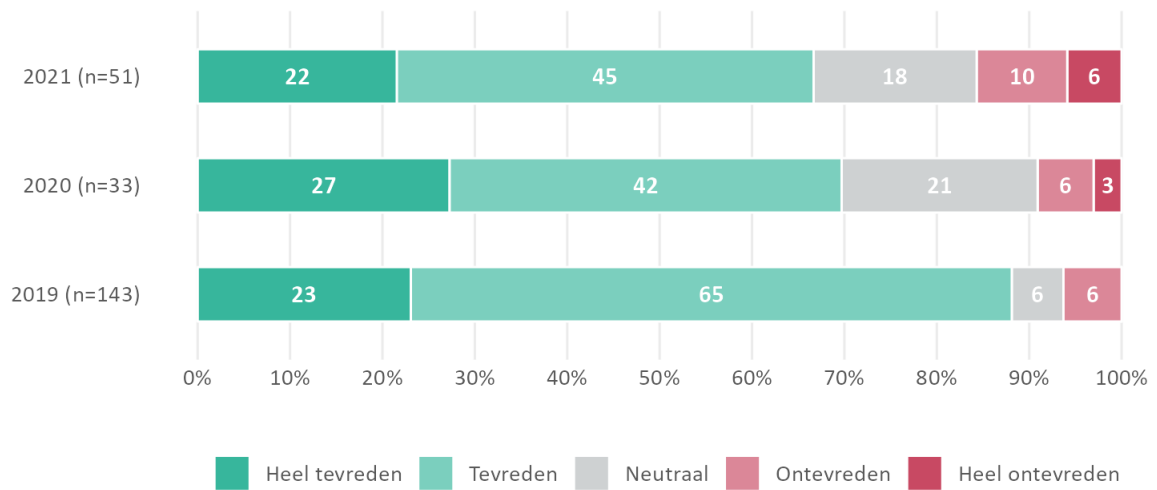


Kunt u voor de volgende vormen van zorg/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent: **Woonvoorziening/woning-aanpassing**

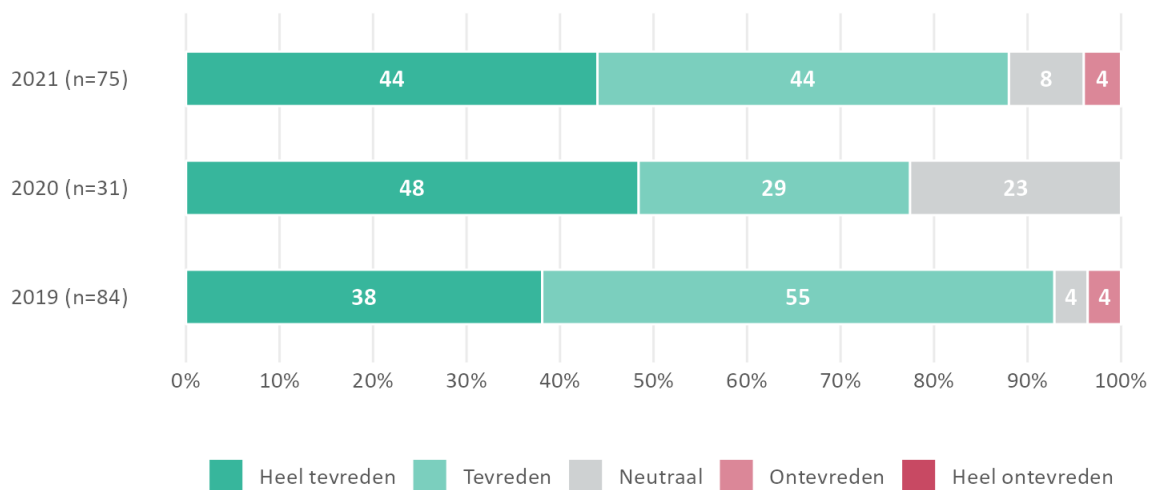




Kunt u voor de volgende vormen van zorg/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent: Collectief vervoer

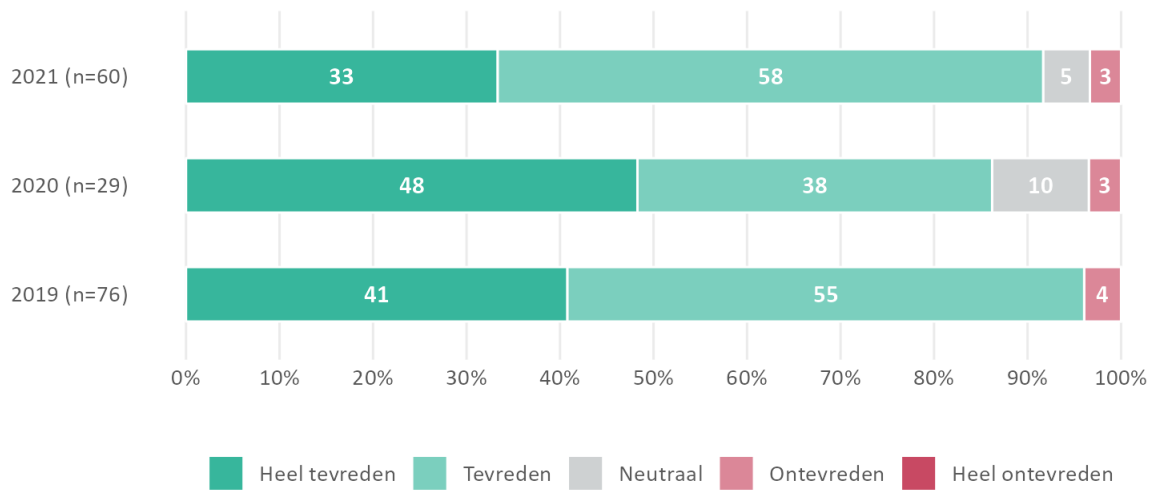


Kunt u voor de volgende vormen van zorg/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent: Individuele begeleiding

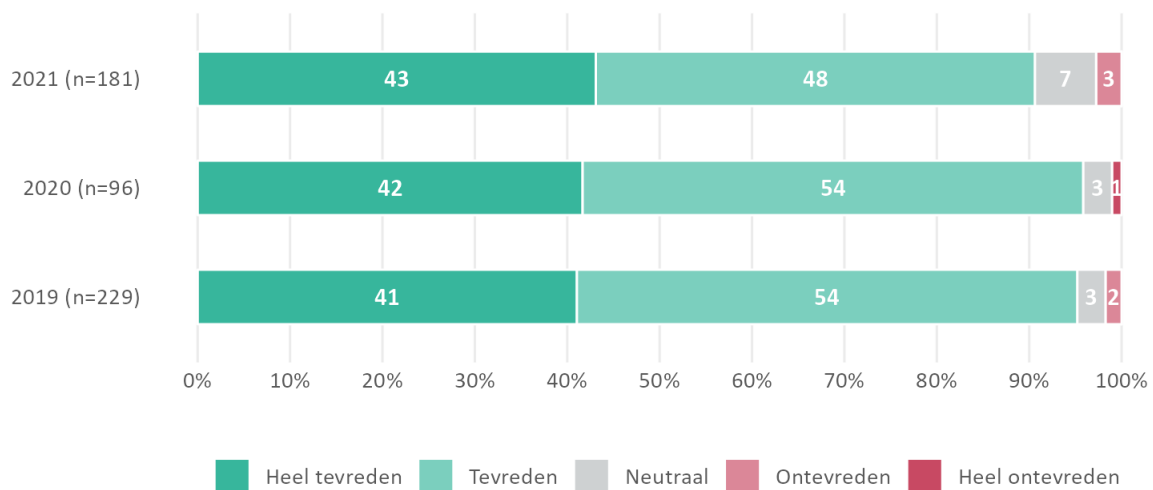


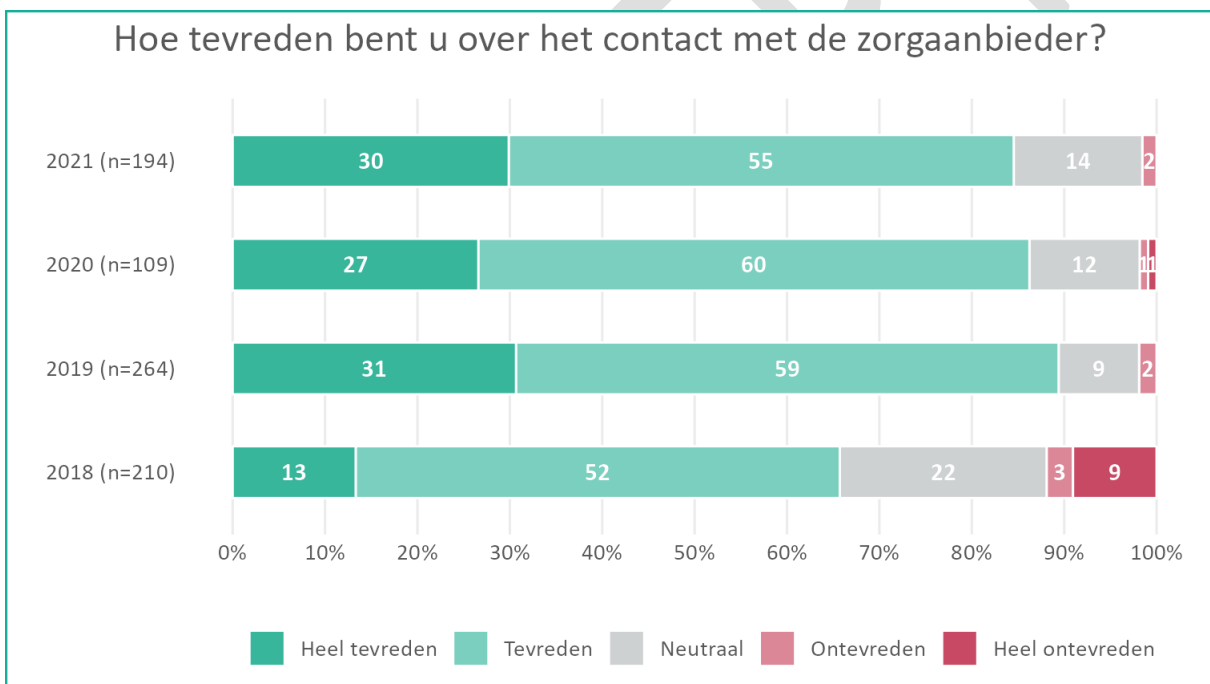
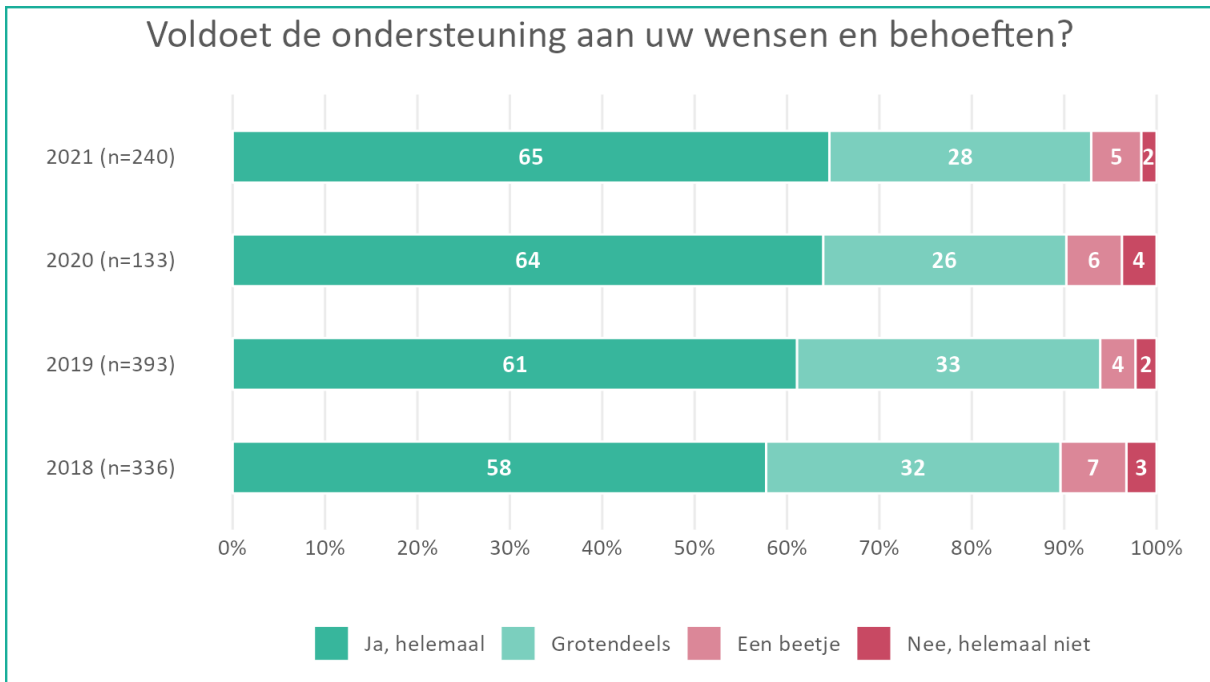


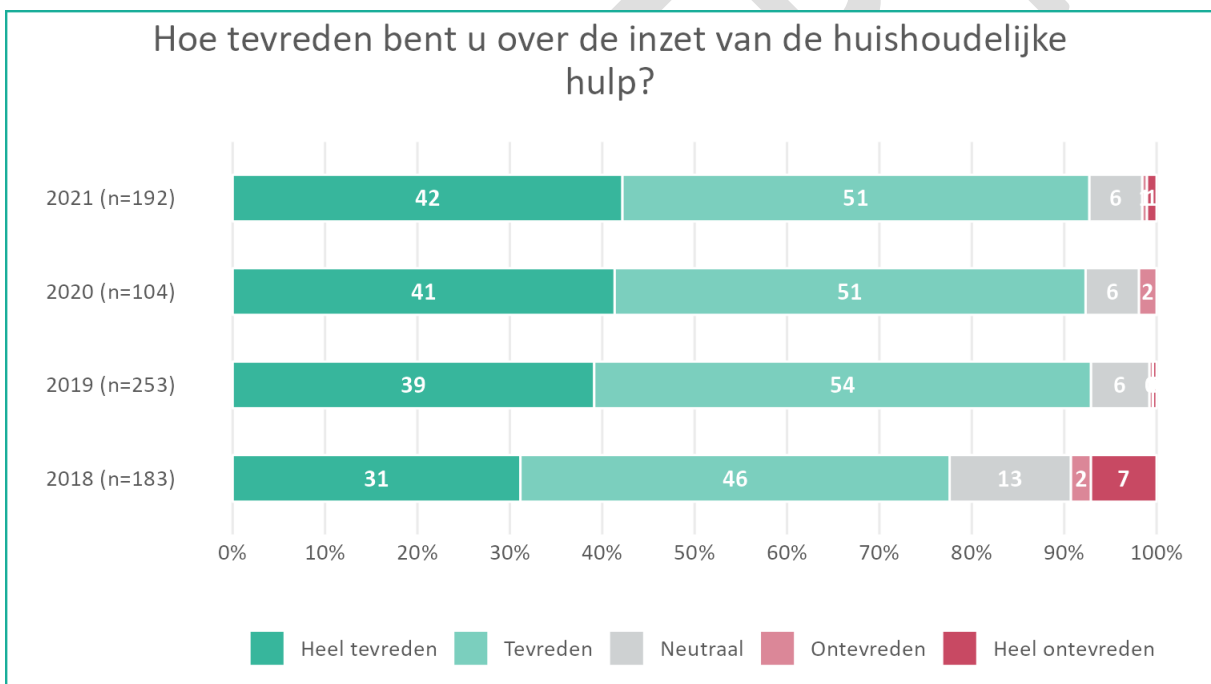
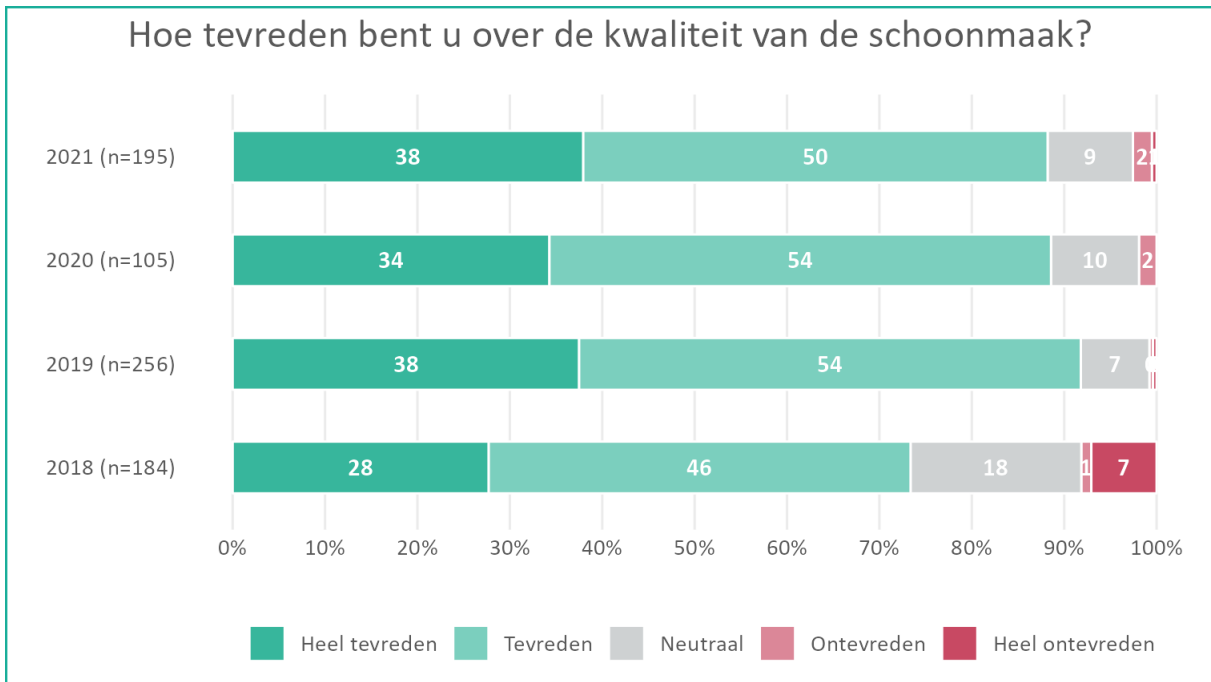
Kunt u voor de volgende vormen van zorg/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent: Groepsgerichte ondersteuning



Kunt u voor de volgende vormen van zorg/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent: Hulp bij het huishouden

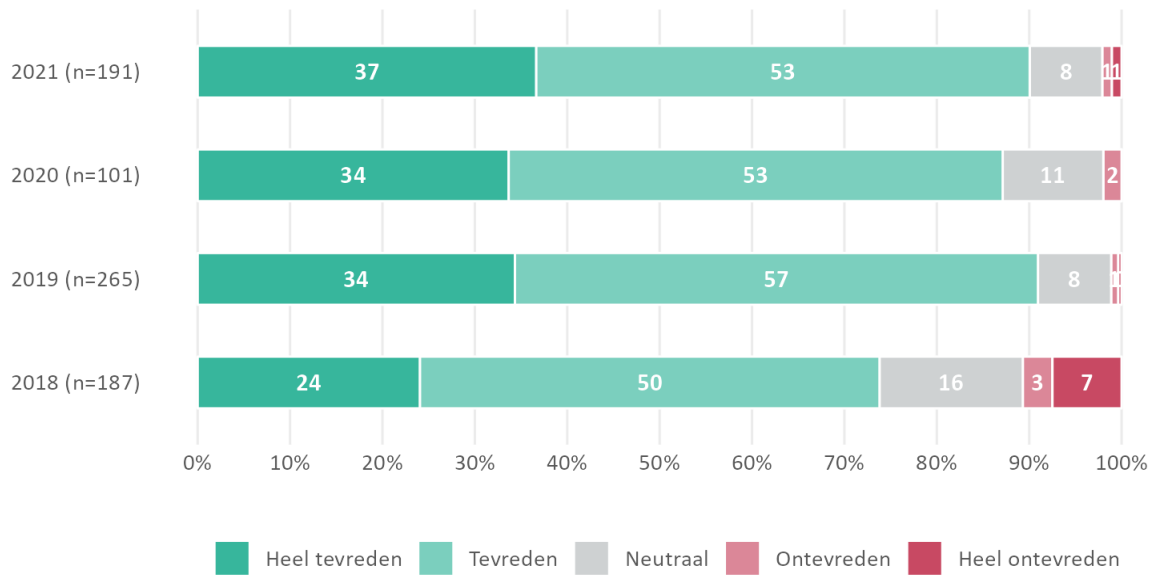




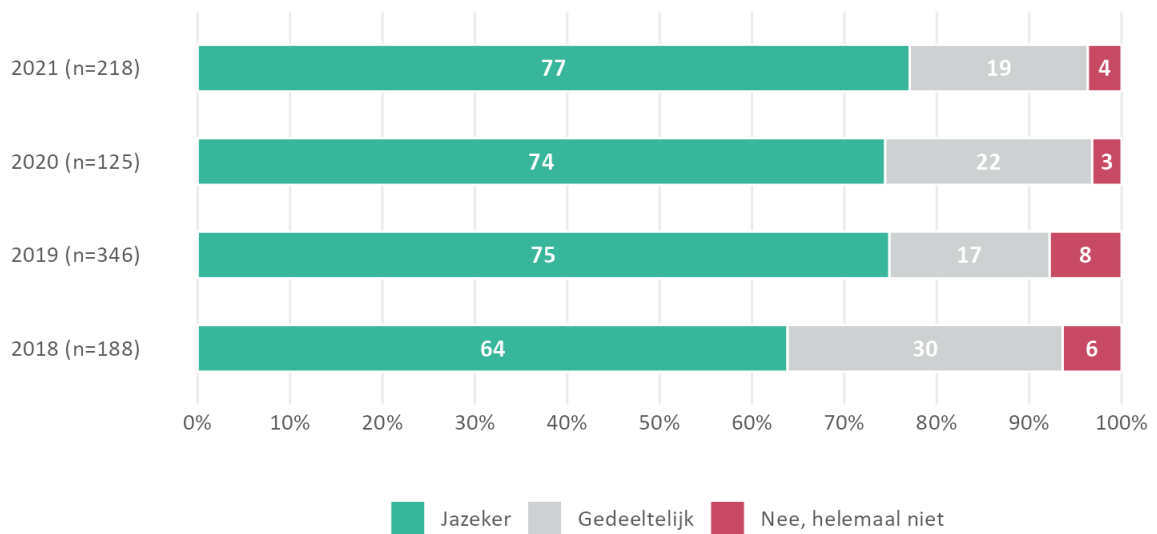


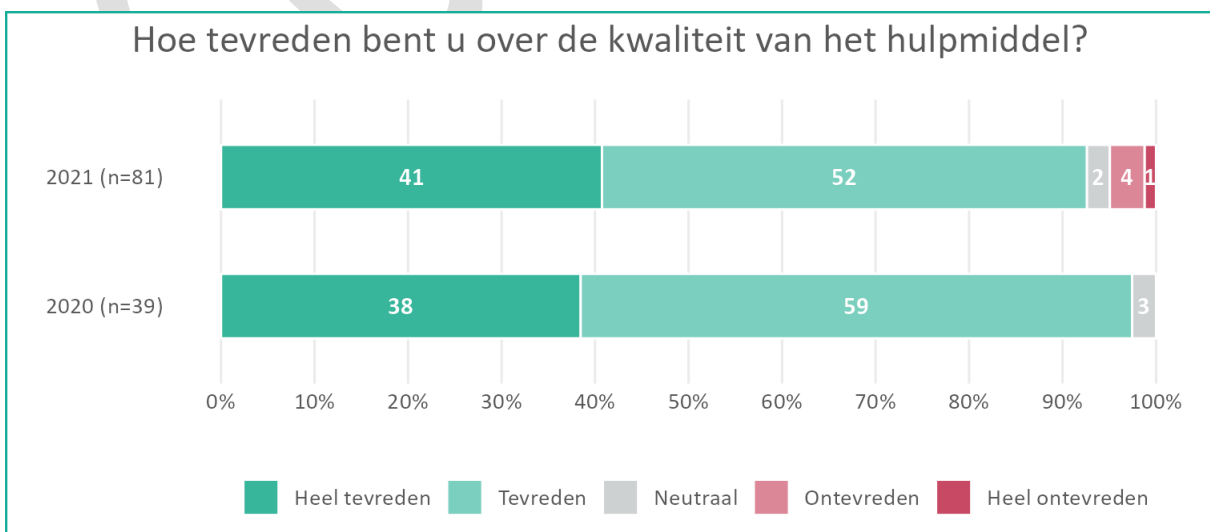
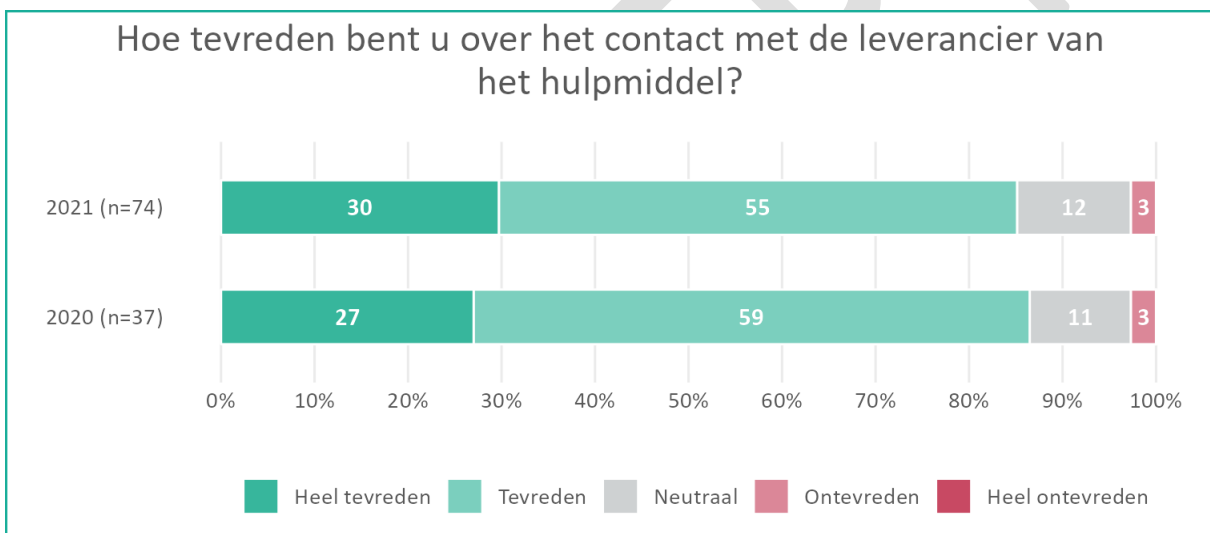
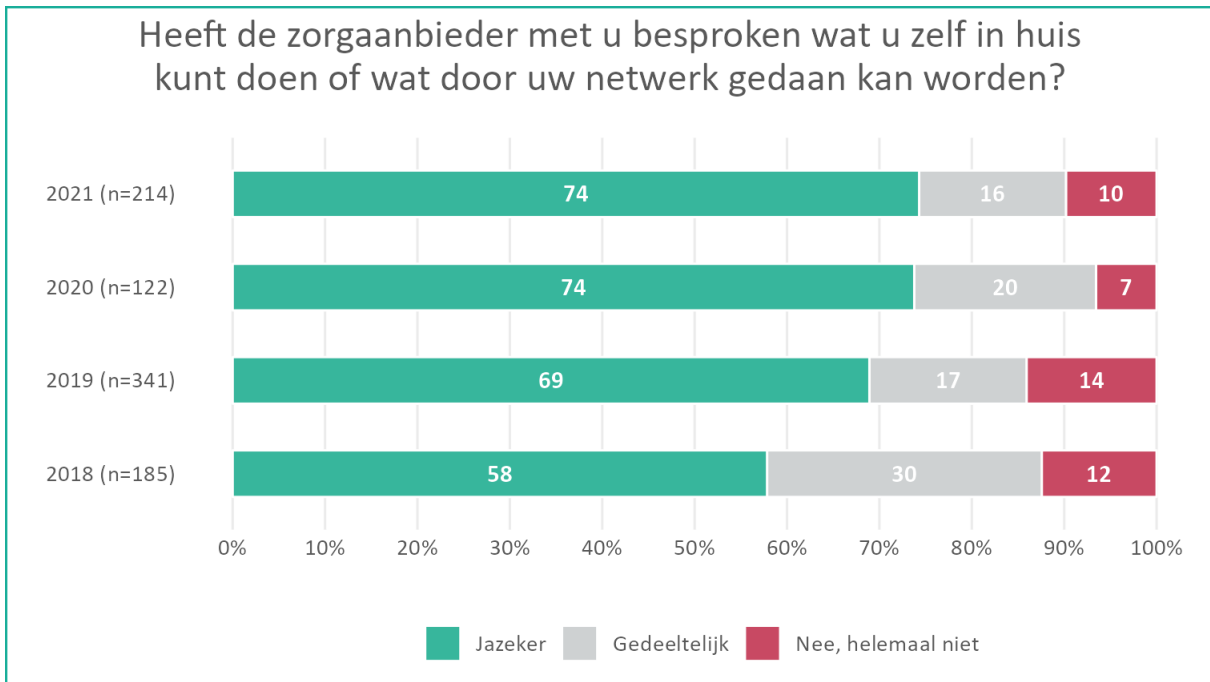


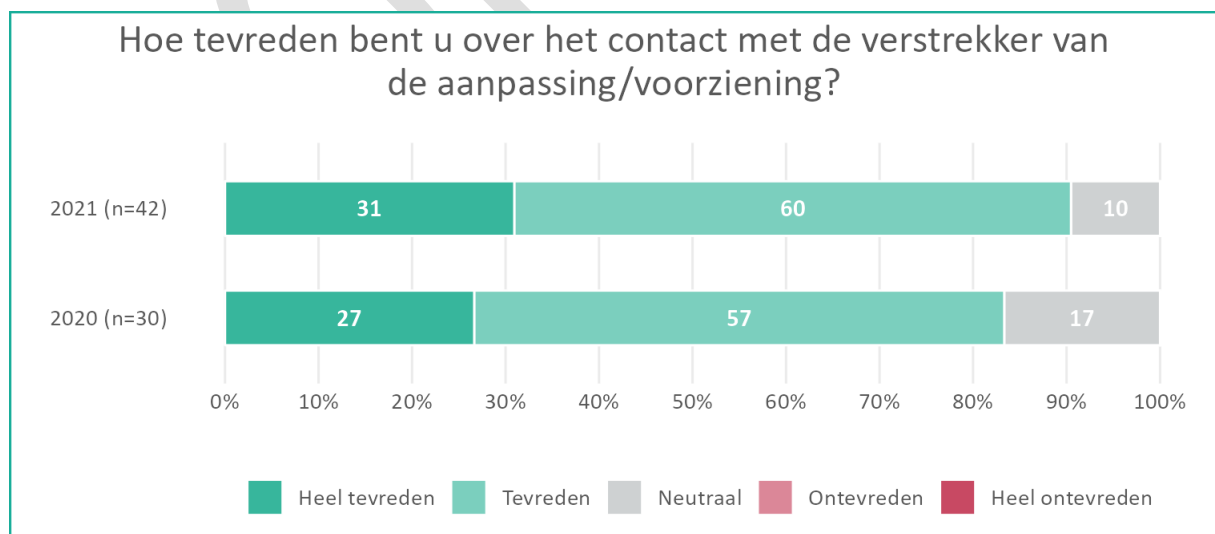
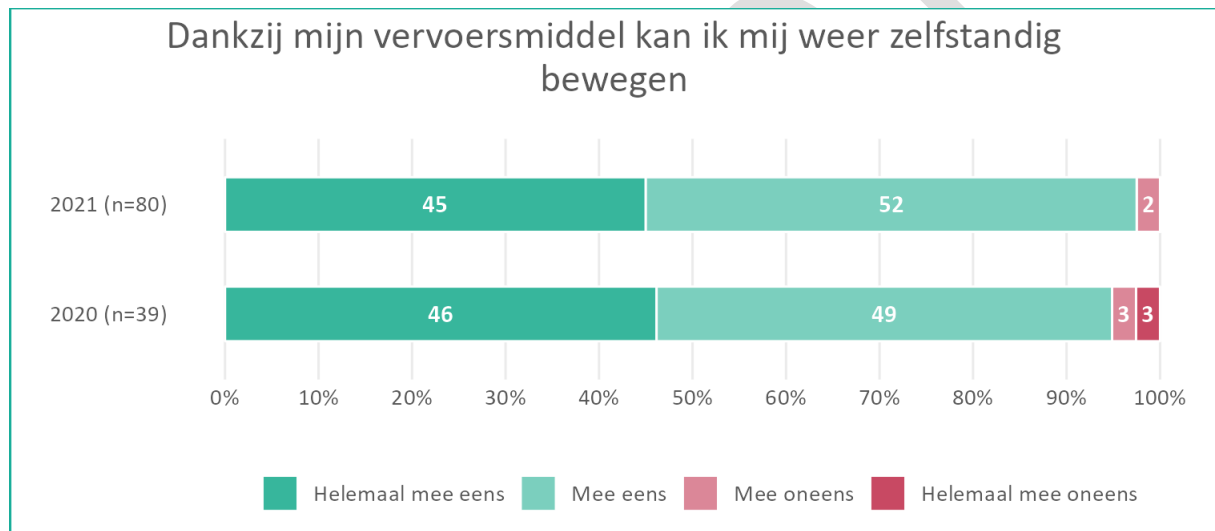
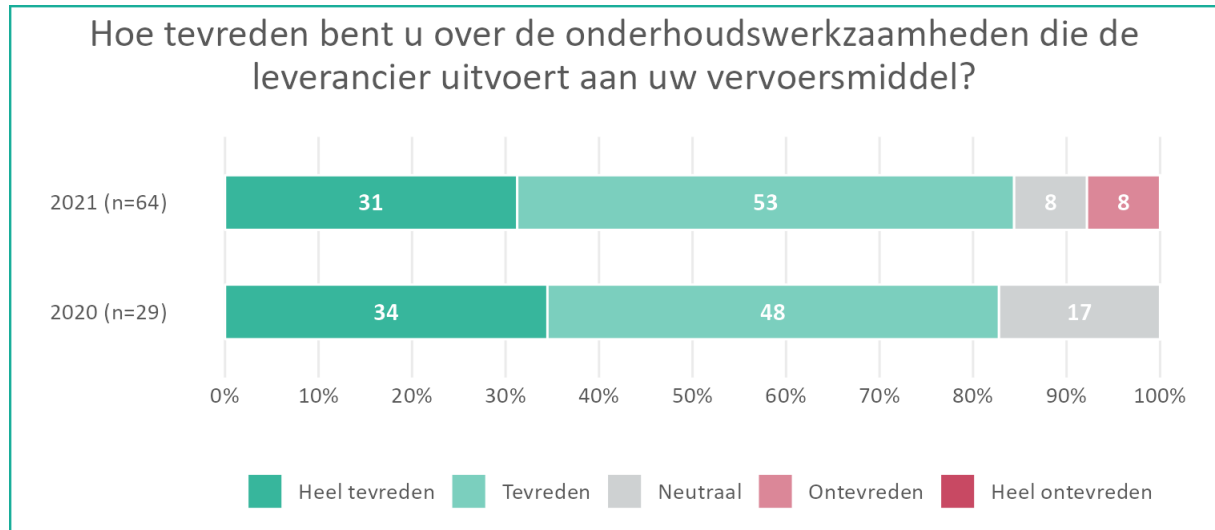
Hoe tevreden bent u over het afgesproken resultaat?

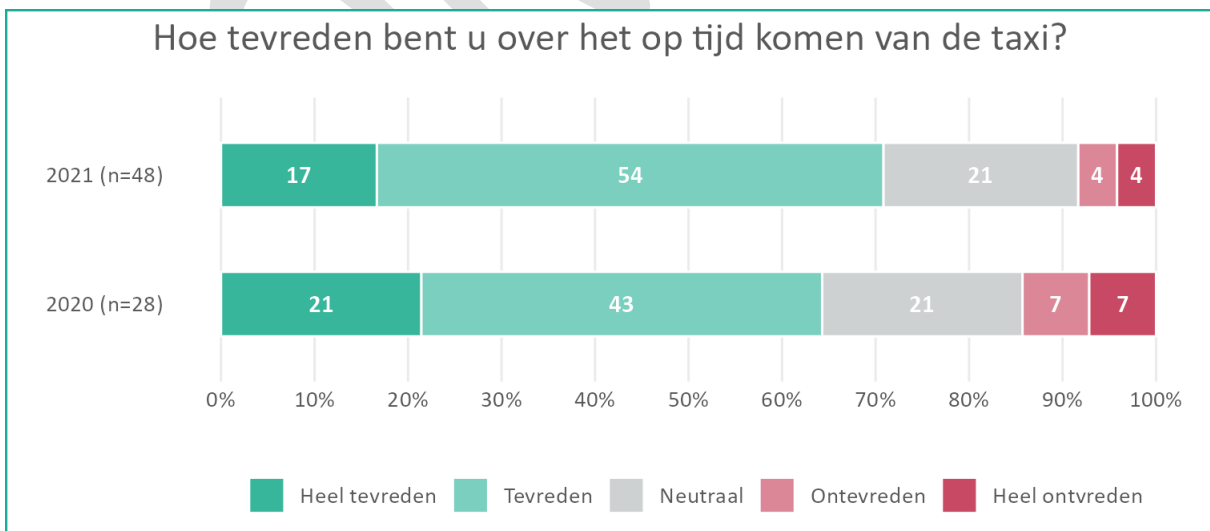
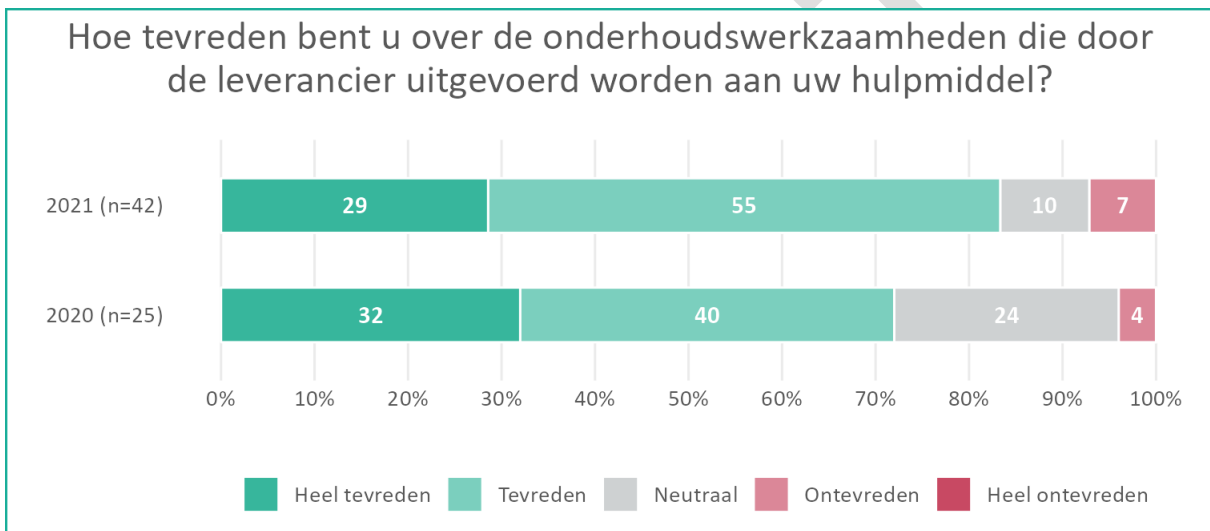
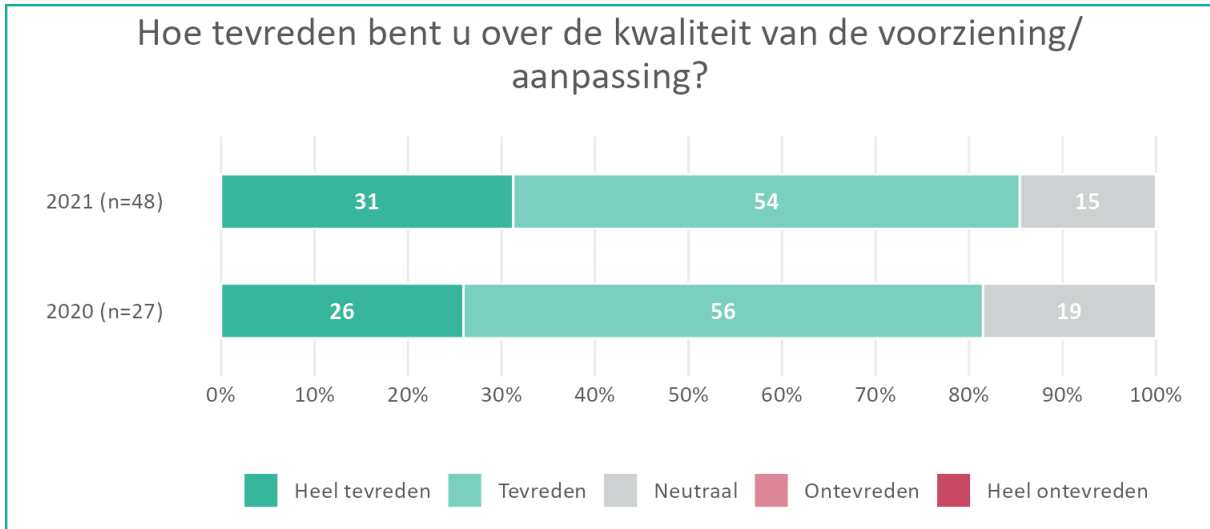


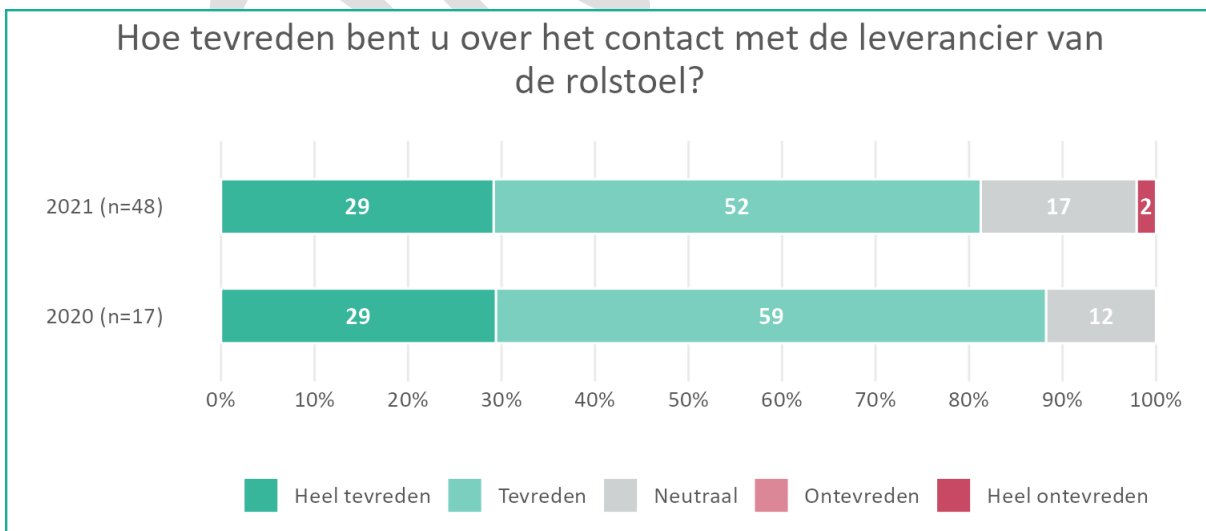
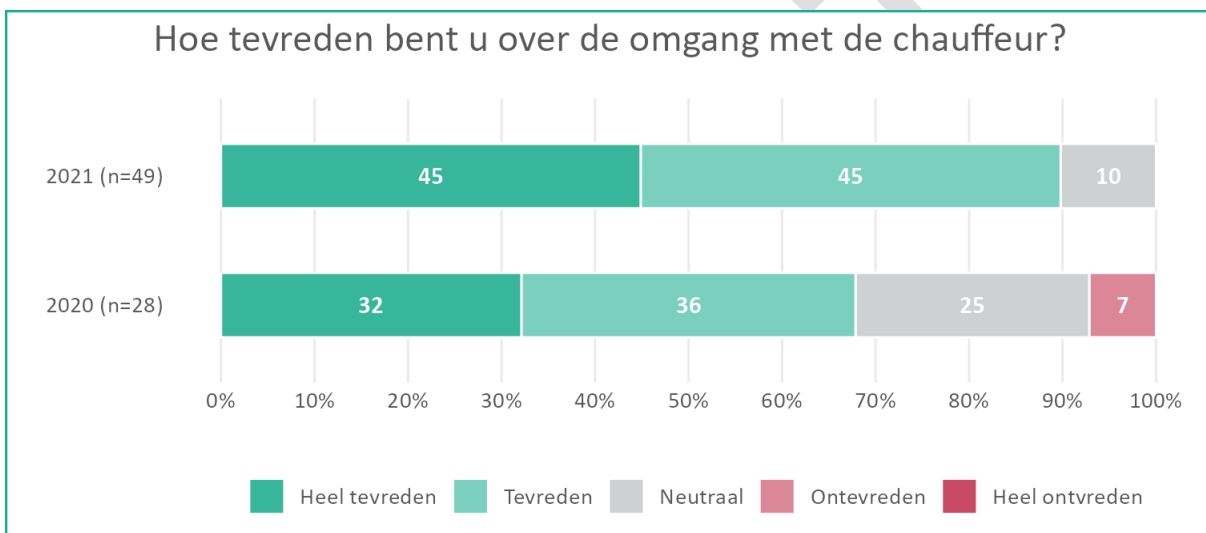
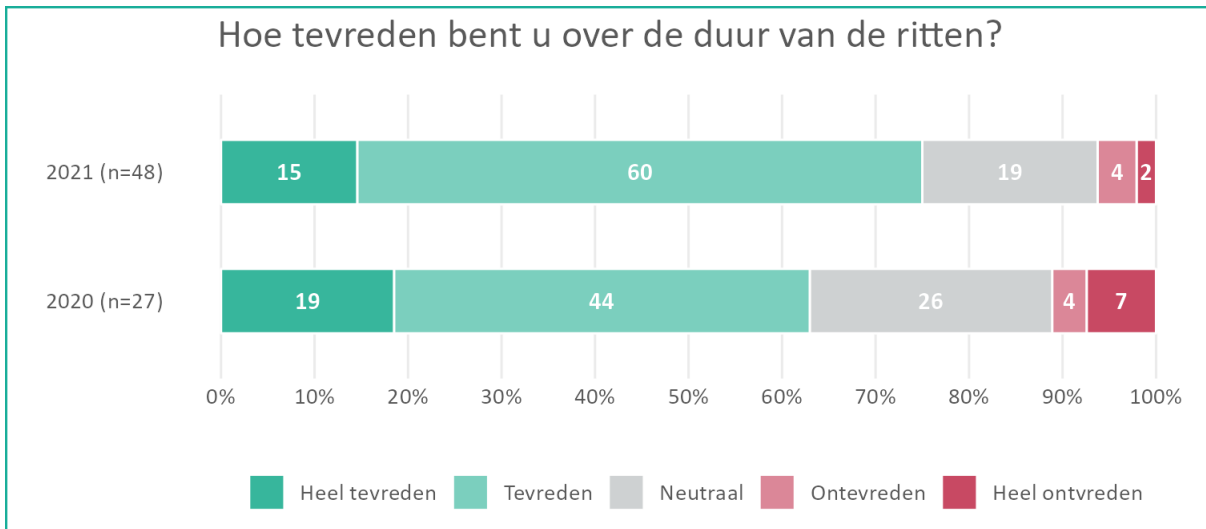
Heeft de zorgaanbieder rekening gehouden met uw eigen wensen binnen de mogelijkheden van het afgesproken resultaat?

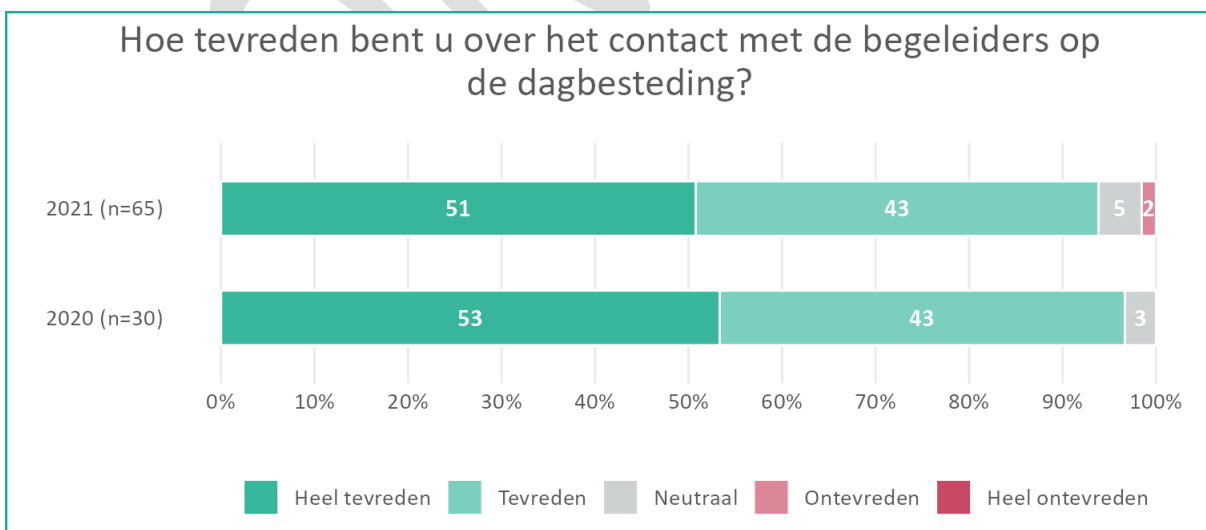
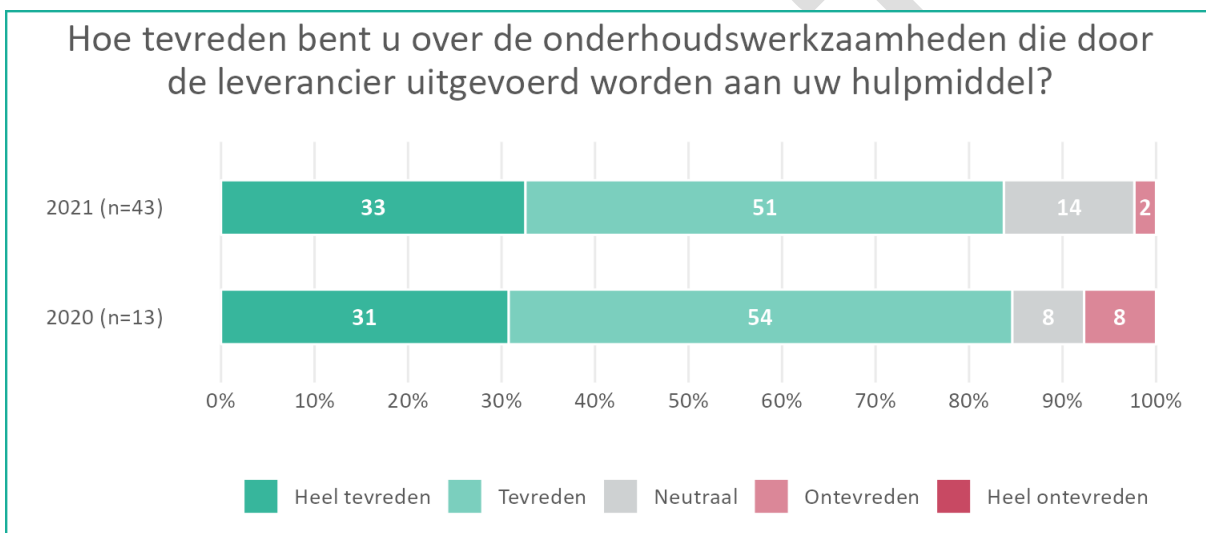
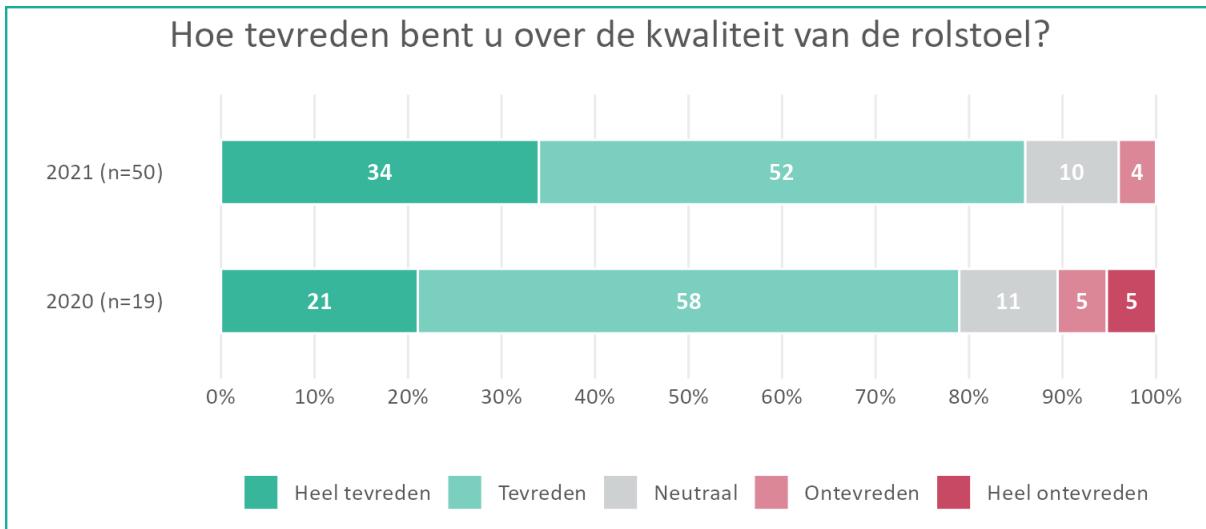


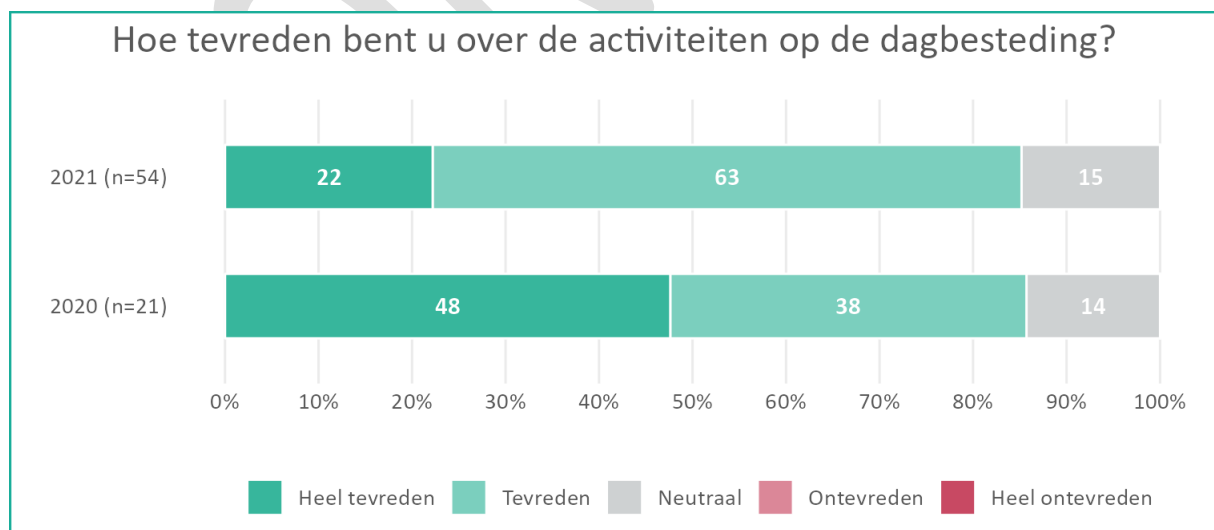
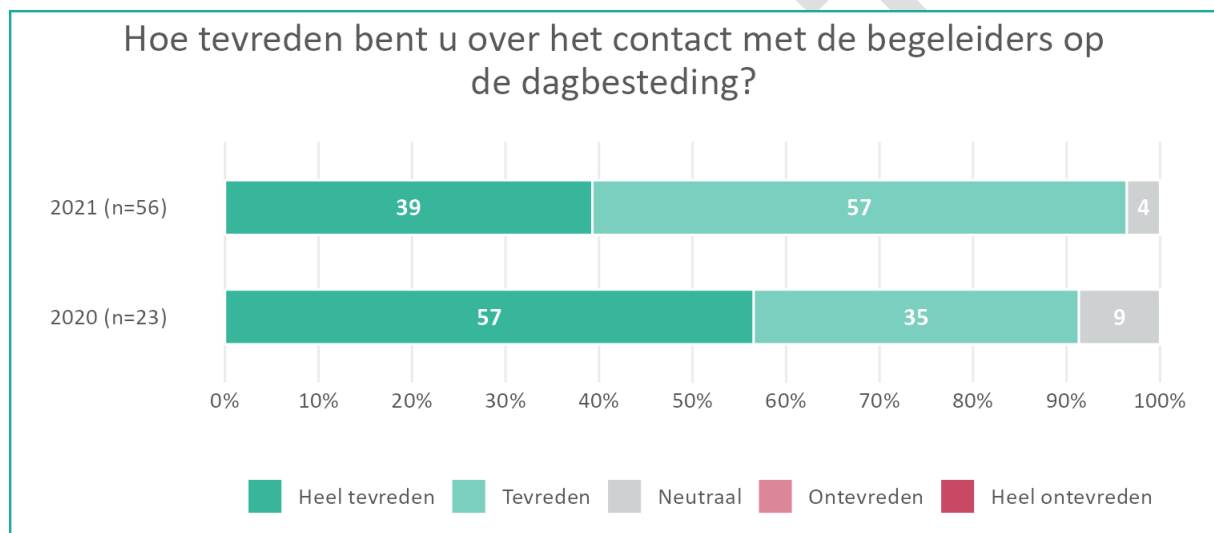
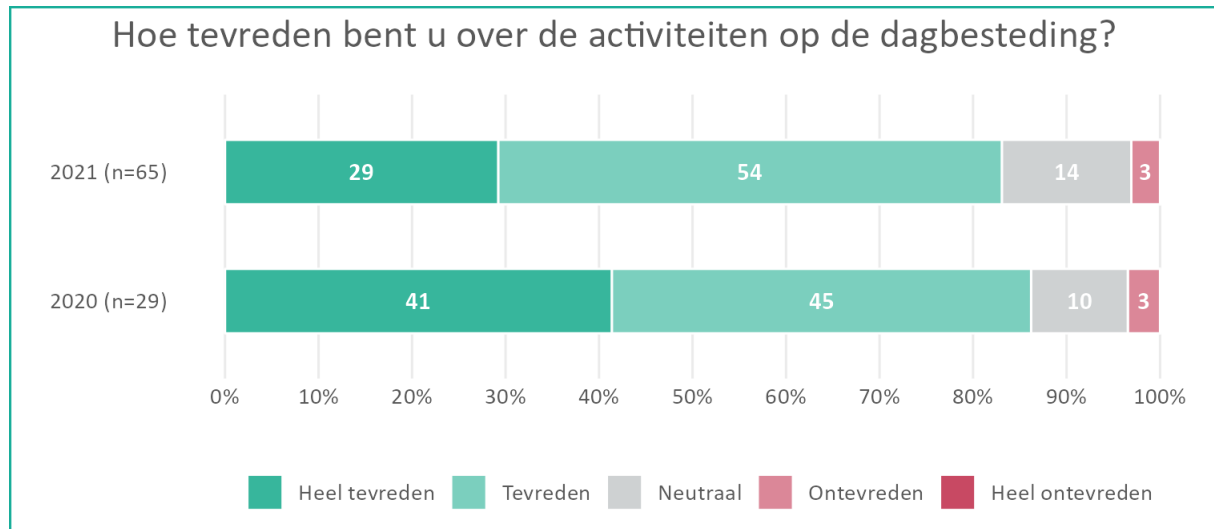


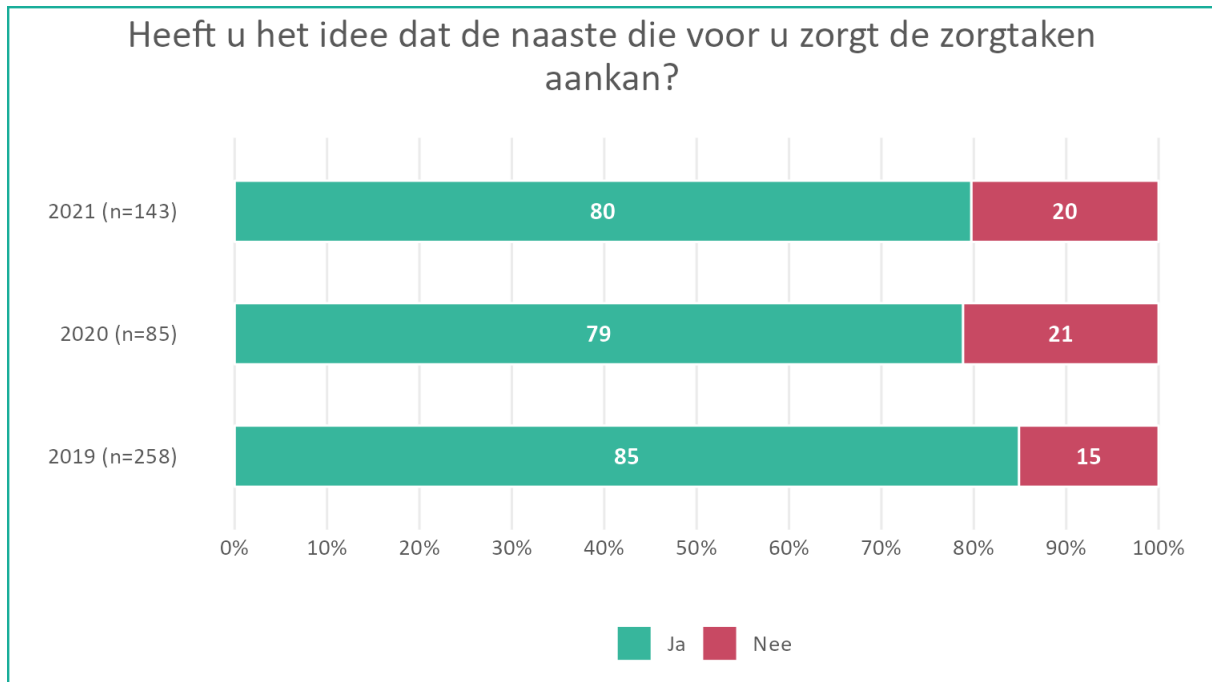












CONCEPT

CONCEPT

Uw contactpersonen

Miriam de Vries – m.devries@zorgfocuz.nl

Alinde Vloo – a.vloo@zorgfocuz.nl

Martin Bloem - m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl



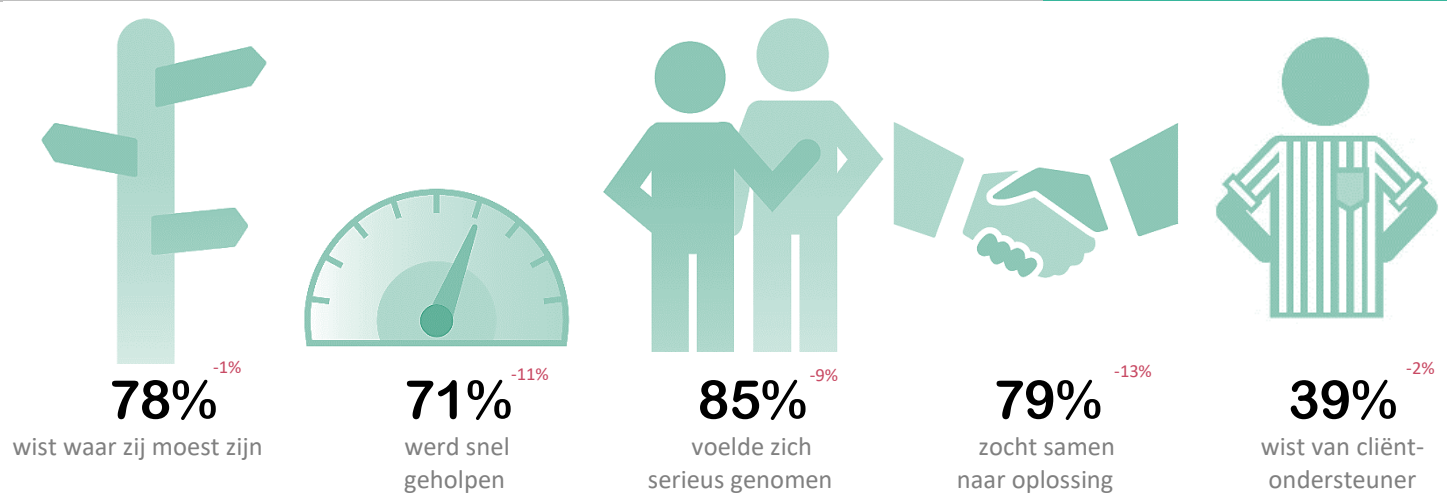
Clïentervaringsonderzoek Wmo 2021

Gemeente Dalfsen

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Naast de score is de afwijking ten opzichte van vorig jaar weergegeven. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

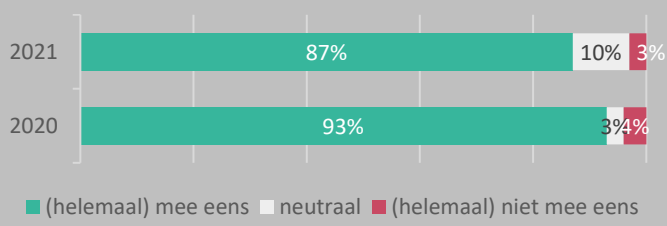
	Toegang	Kwaliteit
Uitgenodigd	580	562
Ingevuld	238	282
Respons	41%	50%

CONTACT

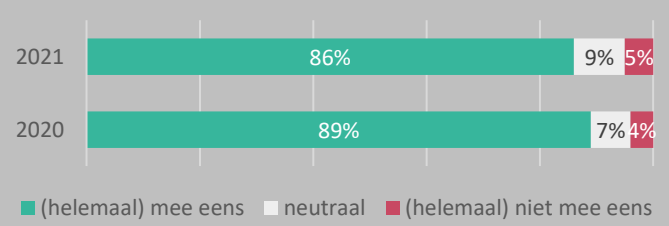


KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

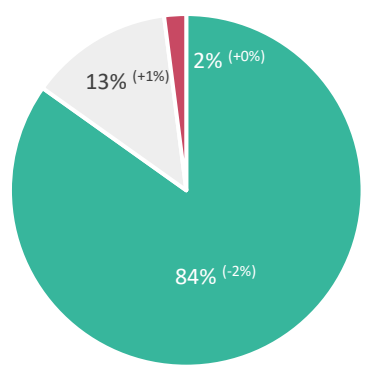


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

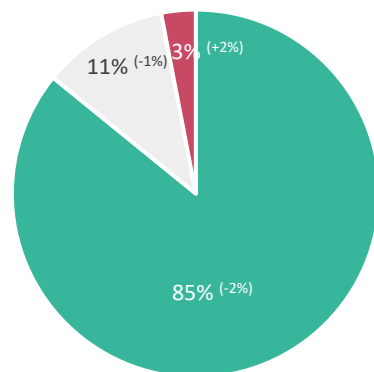


Door de ondersteuning die ik krijg:

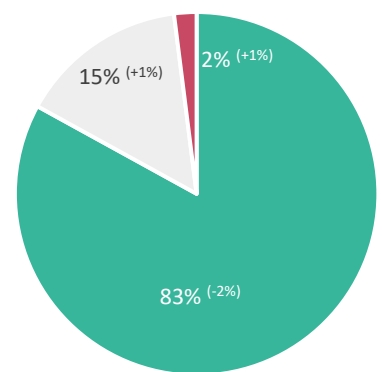
RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

HUISHOUDELIJK EHULP



85%^{-2%}

is tevreden over het contact met de zorgaanbieder



88%^{+0%}

is tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak



74%^{+0%}

heeft met de zorgaanbieder besproken wat hij/zij zelf kan doen

COMPLIMENTEN

"De persoonlijke aandacht die ze geven is prettig. Luisterend oor en meedenken. Ze blijven vriendelijk."

"Zeer tevreden over de huishoudelijke hulp die ik krijg."

CONTACT GEMEENTE



83%^{-12%}

is tevreden over het contact tijdens het (keukentafel)gesprek



81%^{-9%}

is tevreden over de gekozen oplossing

VERBETER- PUNTEN

"Over het geheel is de presentie vaak niet duidelijk, rommelige administratie, afgesproken dingen ze zich later totaal niet kunnen herinneren."

"Goed luisteren naar wat de cliënt nodig heeft en niet altijd alleen maar naar geld kijken."

OVERIGE ONDERSTEUNING



44%^{-2%}

ontvangt hulp van partner, familie, vrienden of buren



80%^{+1%}

heeft het idee dat de naaste die voor hen zorgt het aankan

CONCEPTRAPPORTAGE

Clïentervaringsonderzoek Jeugdwet (ouders) 2021

Gemeente Dalfsen





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Dalfsen heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2021 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Dalfsen cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Jeugdhulp uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit ouders van kinderen van 0 tot 17 jaar die gebruik gemaakt hebben van de Jeugdhulp. Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de hulp worden bevestigd. Elke vier maanden werd een mailing verzonden naar inwoners die in de periode daarvoor hulp hebben aangevraagd. Enkele maanden later ontvingen deze inwoners nogmaals een vragenlijst, ditmaal over ervaringen met de kwaliteit en het effect van de hulp. De vragenlijst over de toegang is door 24% van de inwoners ingevuld, de vragenlijst over de kwaliteit van de hulp door 23% vragenlijst ingevuld.

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Jeugdhulp?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 73% van de deelnemers geeft aan dat zij wisten waar ze de hulp konden aanvragen. 82% geeft aan snel te zijn geholpen. Daarnaast zegt 90% dat zij de hulp konden krijgen die het kind nodig had. Van de deelnemers is 87% tevreden over de manier waarop het gesprek heeft plaatsgevonden.

Hoe ervaren deelnemers het contact met de medewerkers?

Deelnemers voelen zich doorgaans serieus genomen door de medewerker van de gemeente (92%). 89% is dan ook tevreden over het contact. Een meerderheid van de deelnemers ervaart dat er zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan (82%).

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

93% stelt dat zij goed worden geholpen bij vragen en problemen. Ook de samenwerking tussen de verschillende organisaties verloopt goed. Beslissingen over de hulp worden in 91% van de gevallen samen met de deelnemer genomen. Daarnaast voelt 93% zich serieus genomen door de hulpverleners.

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 ondersteuning. Zo gaat het beter met het kind op school, werk of dagbesteding (79%) en is de relatie met vrienden en anderen verbeterd (57%). Daarnaast geeft 71% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren doordat het kind beter weet wat hij/zij wil.

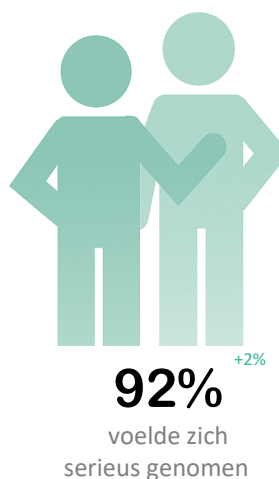
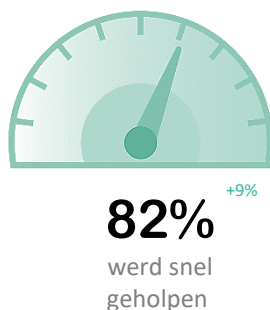
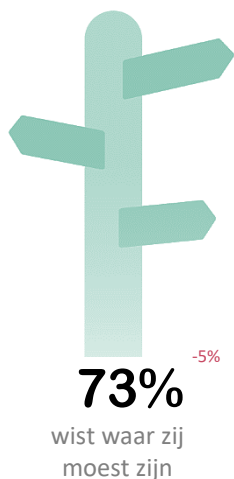
Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders)

2021 Gemeente Dalfsen

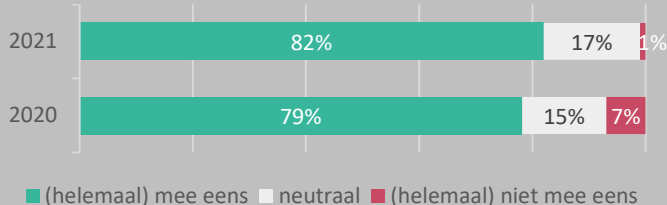
Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2021. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders van jongeren die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Naast elke score staat de afwijking ten opzichte van vorig jaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

	Toegang	Kwaliteit
Uitgenodigd	518	510
Ingevuld	124	116
Respons	24%	23%

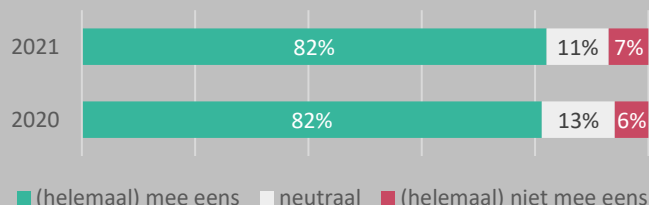
CONTACT



Er werd zorgvuldig met gegevens van mij en mijn kind omgegaan



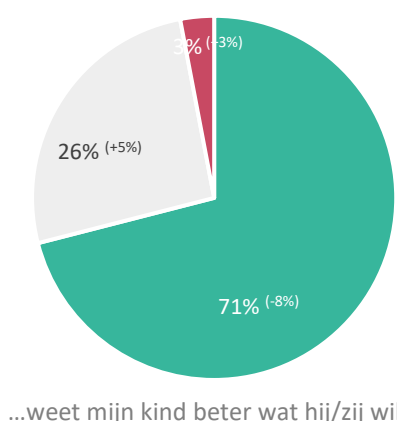
Ik heb regie over het hulpverleningstraject



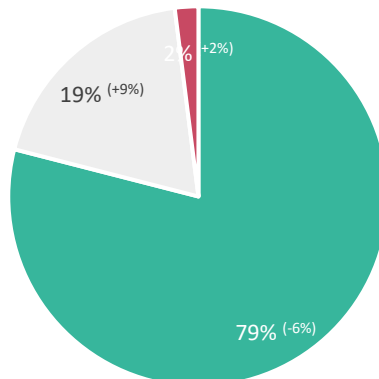
HULP

Door de ondersteuning die ik krijg:

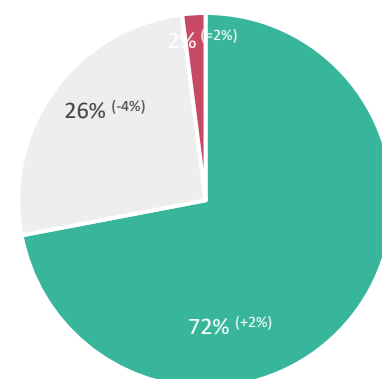
RESULTAAT



...weet mijn kind beter wat hij/zij wil



...gaat het beter op school, werk of dagbesteding



...heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst

■ het is (veel) beter geworden
 ■ het is hetzelfde gebleven
 ■ het is (veel) slechter geworden

JEUGDHULP
AANBIEDER



93%

-3%

wordt goed geholpen bij vragen en problemen



85%

-7%

krijgt voldoende informatie over de hulp



96%

-4%

wordt respectvol behandeld door de hulpverleners

POSITIEVE
CITATEN

“Vlotte terugkoppelingen over bijvoorbeeld actiepunten of afspraken. Snel antwoord en actie.”

“Ze proberen je te begrijpen en denken met je mee. Er wordt vertrouwen in jezelf gegeven.”

EFFECT



88%

-2%

zegt dat het kind zich dankzij de hulp beter voelt



86%

+0%

zegt dat het beter gaat met het gedrag van het kind

VERBETER
PUNTEN

“Het gemeentehuis is slecht bereikbaar. Dat betekent dat er vaak langs elkaar heen is gewerkt wat tijdverlies (en kosten) met zich meebrengt.”

“Verschillende afspraken niet goed doorgegeven waardoor afspraken gemist en het allemaal langer duurde.”

SOCIAAL
NETWORK



64%

-2%

zegt dat het sociale netwerk door de jeugdconsulent wordt betrokken bij de hulpvraag



45%

+3%

ontvangt hulp van vrienden, burens of kennissen



Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep en steekproef	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten Toegang	7
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Het contact met de medewerker	10
3 Resultaten Kwaliteit en Effect	11
3.1 Kwaliteit van de hulp	11
3.2 Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit	12
3.3 Effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind	12
3.4 Tot slot	13
4 Vergelijking met voorgaande metingen	15



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Dalfsen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Jeugdhulp ervaren. Deze hulp wordt op basis van de Jeugdwet door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Jeugdhulp zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de hulp te verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente hiermee aan de verplichting om het CEO Jeugdhulp uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van Jeugdhulp. Wanneer cliënten een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. Op basis daarvan bekijkt de gemeente welke hulp ingezet kan worden.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de jeugdhulp is om cliënten (en hun ouders) te ondersteunen bij de ontwikkeling van het kind en bij het gezond opgroeien. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het zo optimaal functioneren van cliënten (en hun ouders).

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Dalfsen die in 2021 gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp. De doelgroep bestaat uit ouders van jongeren van 0 tot 17 jaar oud.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Elke vier maanden ontvangen inwoners die in de afgelopen periode Jeugdhulp hebben ontvangen een vragenlijst over de toegang tot de hulp. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder. Een viertal maanden later ontving deze groep nogmaals een vragenlijst, ditmaal over de kwaliteit en het effect van de hulp.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief invullen. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee op maat gemaakte vragenlijsten die zijn opgesteld in samenwerking tussen gemeente Dalfsen en Zorgfocuz. De toegangsvragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Contact met de medewerker van de gemeente

De kwaliteitsvragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Kwaliteit van de hulp
- 2) Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit
- 3) Effect op de zelfstandigheid van uw kind

De gebruikte vragenlijsten zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers alsook de bijbehorende respons.

Responstabel	Toegang	Kwaliteit
Aantal verzonden vragenlijsten	518	510
Aantal meegenomen vragenlijsten	124	116
Respons	23,9%	22,7%
Nauwkeurigheidsmarge	7,7%	8,0%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Jeugdhulp-clïënten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle ouder(s) van Jeugdhulp-clïënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoek-populatie maximaal 7,7% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen voor toegang. Met andere woorden, als 50% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 42,3% en 57,7% zijn. Voor kwaliteit geldt een nauwkeurigheidsmarge van 8,0%, dat wil zeggen: als 50% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 42,0% en 58,0% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als hetzelfde onderzoek 100 keer uitgevoerd wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges van de steekproef liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marges voor dit onderzoek liggen buiten deze grens. Resultaten zijn in beperkte mate betrouwbaar voor de gehele populatie.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Clïëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



1.3 Status rapportage en leeswijzer

Dit rapport betreft een conceptrapportage van de resultaten. Deze rapportage wordt besproken met de gemeente. Vervolgens wordt de definitieve rapportage opgeleverd.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Jeugdhulp. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp op de ontwikkeling van de respondent. Tot slot worden de resultaten van dit jaar in hoofdstuk 4 vergeleken met de resultaten uit eerdere metingen.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen. De reacties op de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.

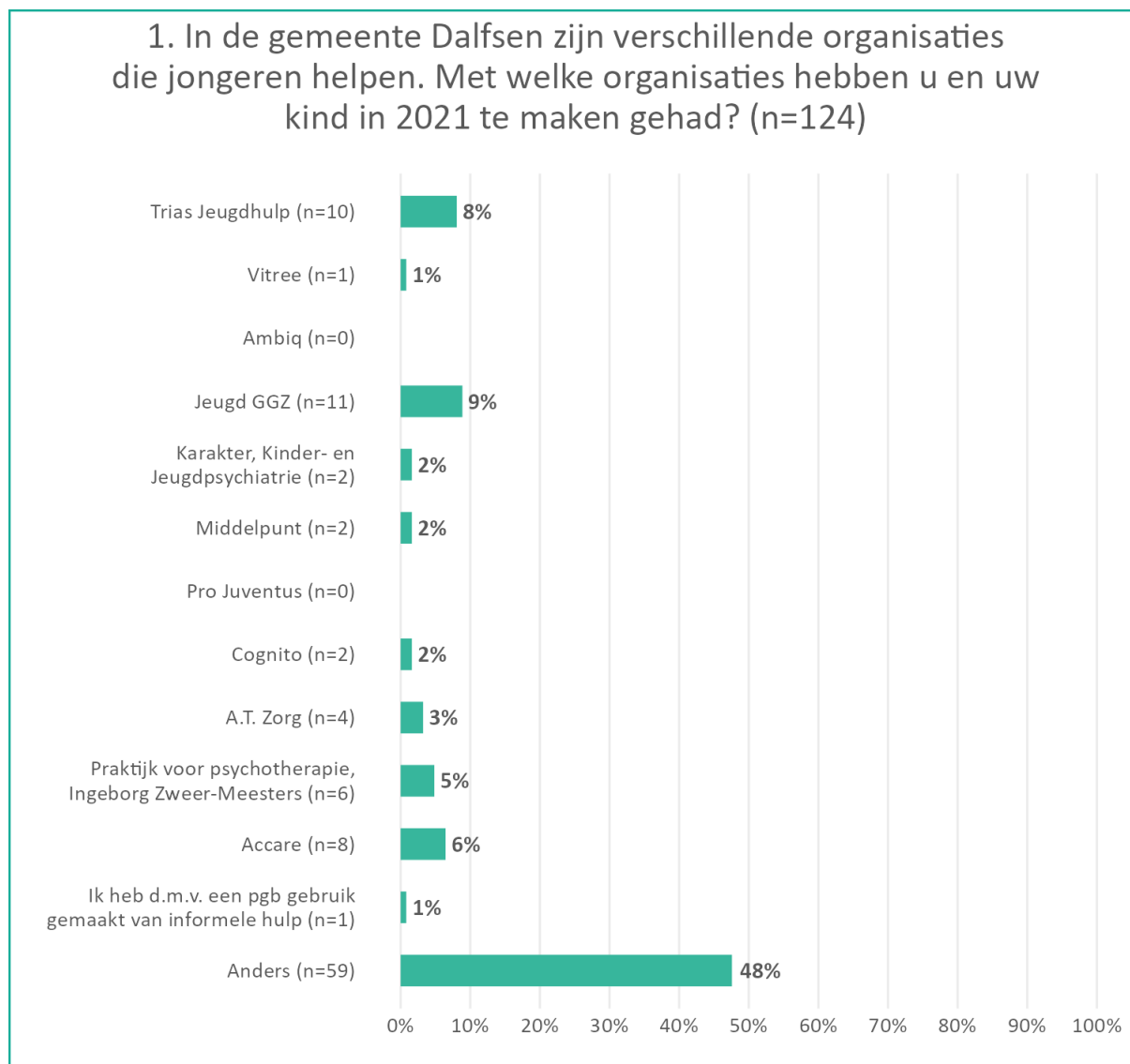
CONCEPT



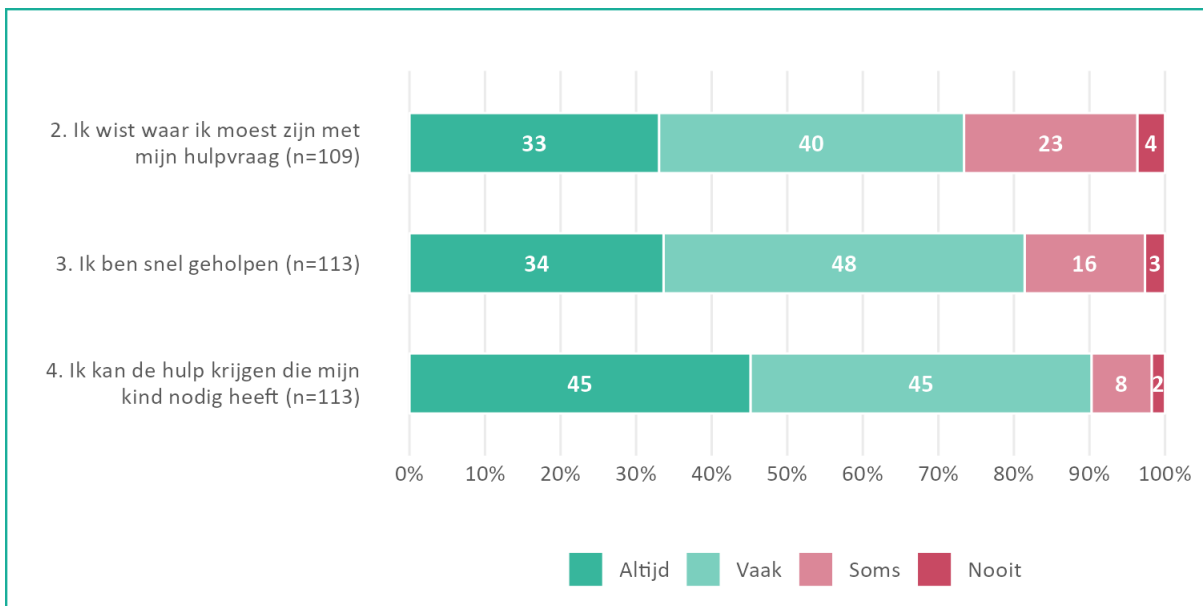
2 | Resultaten Toegang

2.1 Contact met de gemeente

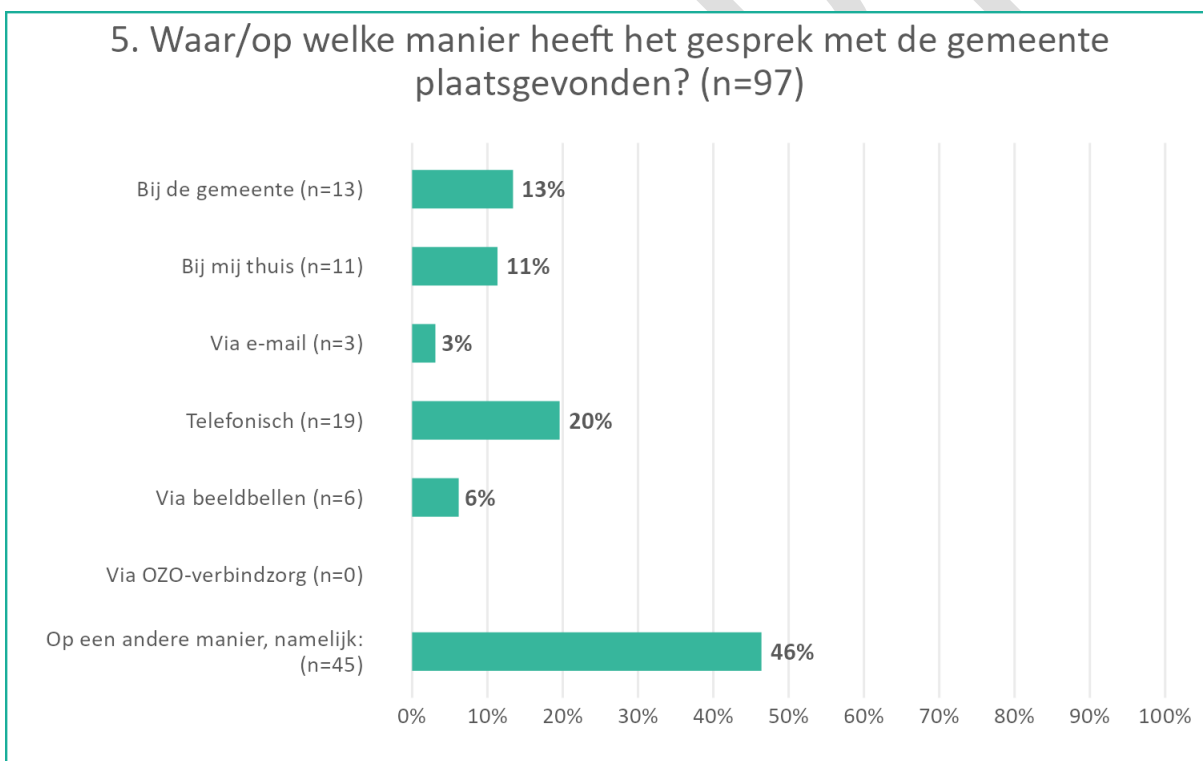
Wanneer inwoners via de gemeente een aanvraag voor Jeugdhulp doen komen zij in contact met een jeugdconsulent. De consulent zorgt ervoor dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner(s). Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: autismehuis Zwolle (1x), Baalderborg groep (1x), Bijzonder Nunspeet (1x), Centraal Nederland (2x), consultatiebureau (1x), de Ruijtershoeve (1x), Dimence (2x), Eleos (1x), IJsselgroep (1x), Interpsy (4x), intraverte (1x), jeugdarts (1x), jeugdtherapie (2x), kindercoach (1x), kleine kornuiten (1x), L2L mensenwerk (1x), move mental (1x), Oddc kameel Zwolle (1x), Omega (2x), Passie voor Jeugd en Gezin (1x), PDIJ (1x), praktijk Alett (1x), praktijk Asgard (1x), praktijk Snijder (1x), psychiater praktijk Vechtdal (14x), Quidat (1x), Saam jeugdhulp (2x), Samen Doen (1x), Stichting Empower (1x), remedial teaching (1x), therapeut (1x), zorgboerderij (2x), zorgopvang (1x).



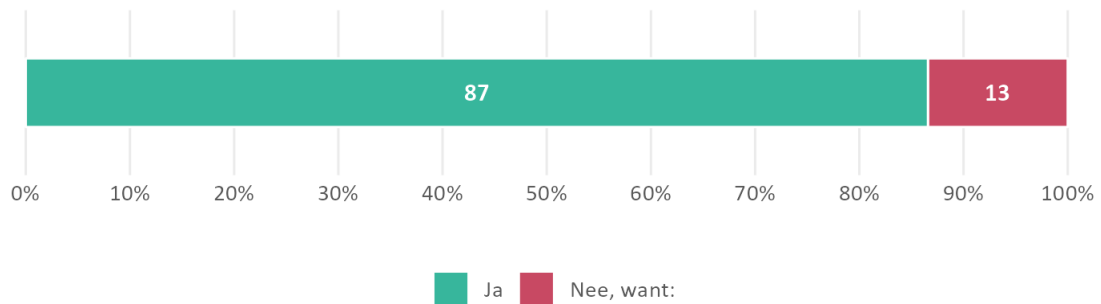
Antwoordoptie 'N.v.t.': v2 (n=7); v3 (n=3), v4 (n=2).



Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: bij Accare (1x), bij autismehuis (1x), bij praktijkondersteuner (1x), geen contact met gemeente (24x), mail (1x), op school (4x), via huisarts (6x), via Quidat (1x), via zorgverlener (1x), WhatsApp (1x) zowel bij gemeente als via beeldbellen en telefonisch (1x).

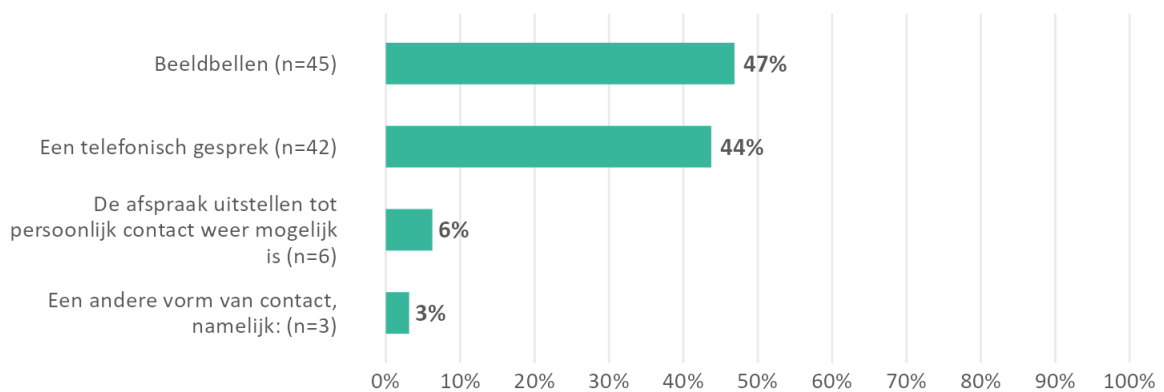


6. Bent u tevreden over de manier waarop het gesprek heeft plaatsgevonden? (n=82)



Antwoordoptie 'geen mening/weet ik niet meer': n=27. Bij antwoordoptie 'nee, want' laat men de volgende reacties achter: er heeft geen gesprek met de gemeente plaatsgevonden (4x), het gesprek was erg bureaucratisch (1x), ik wist niet wanneer ik gebeld zou worden en wat de bedoeling van het gesprek was (1x), ze geloofde mij niet (1x), ze hebben niet gedaan (1x).

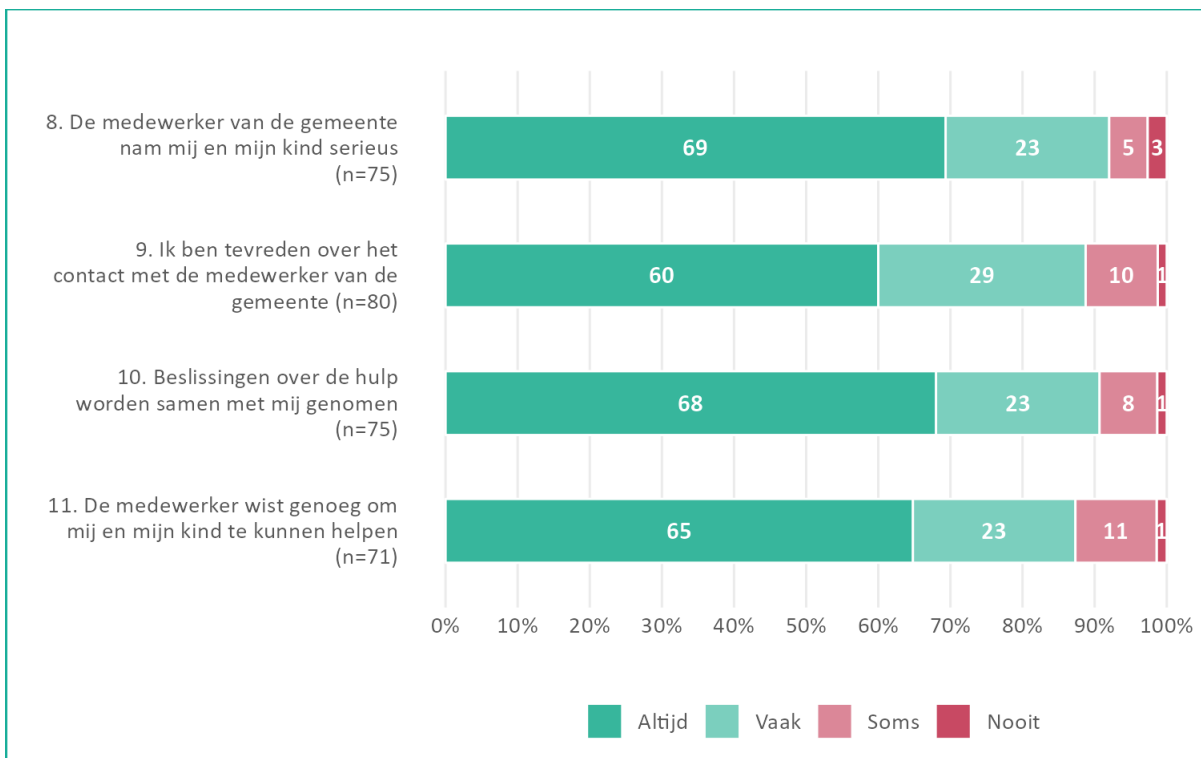
7. Door de coronacrisis en de landelijke maatregelen is het niet altijd mogelijk om het gesprek thuis of op het gemeentehuis te laten plaatsvinden. Als een normaal (keukentafel)gesprek niet mogelijk is, welke manier van contact heeft dan uw voorkeur? (n=96)



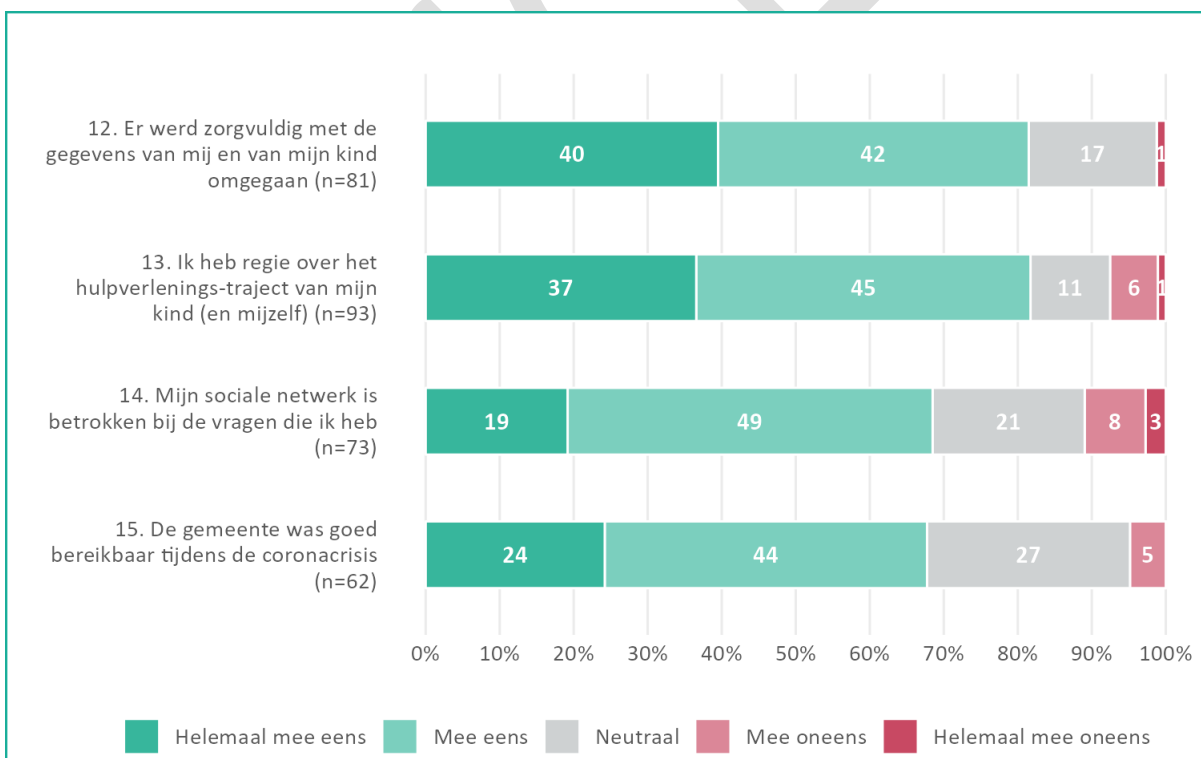
Bij antwoordoptie 'een andere vorm van contact, namelijk' geeft men de volgende antwoorden: is niet meer van toepassing (3x).



2.2 Het contact met de medewerker



Antwoordoptie 'N.v.t.': v8 (n=40), v9 (n=35), v10 (n=41), v11 (n=43).



Antwoordoptie 'N.v.t./geen mening': v12 (n=32), v13 (n=23), v14 (n=43), v15 (n=55).



3 | Resultaten Kwaliteit en Effect

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners Jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten met betrekking op de kwaliteit en het effect van de hulp.

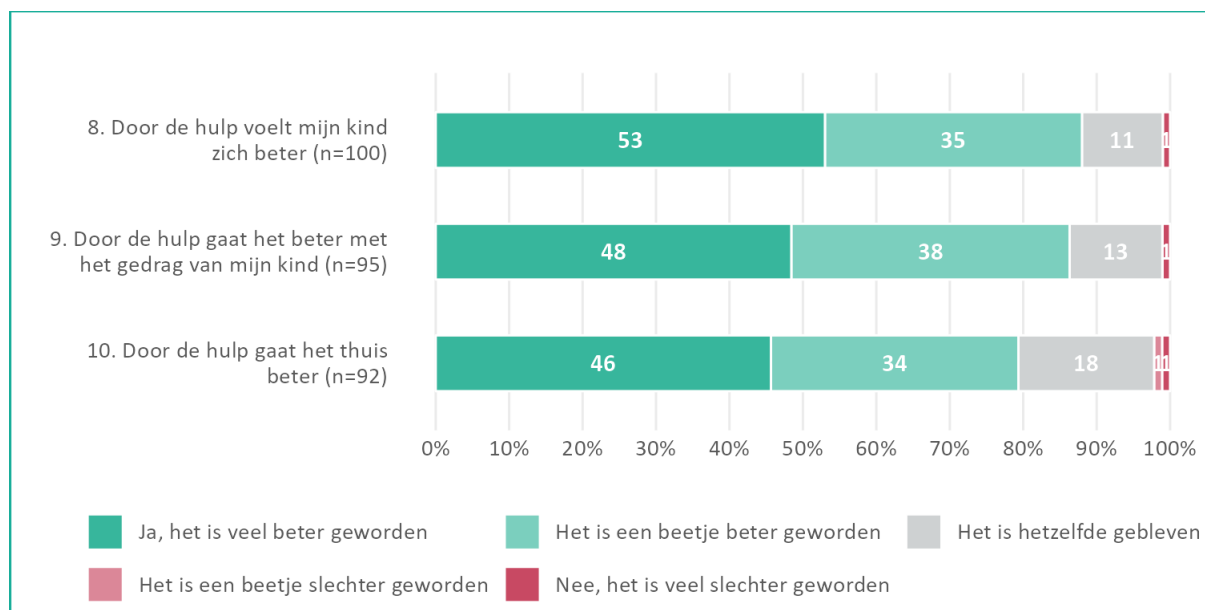
3.1 Kwaliteit van de hulp



Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=3), v2 (n=22), v3 (n=4), v4 (n=4), v5 (n=2), v6 (n=2), v7 (n=1).

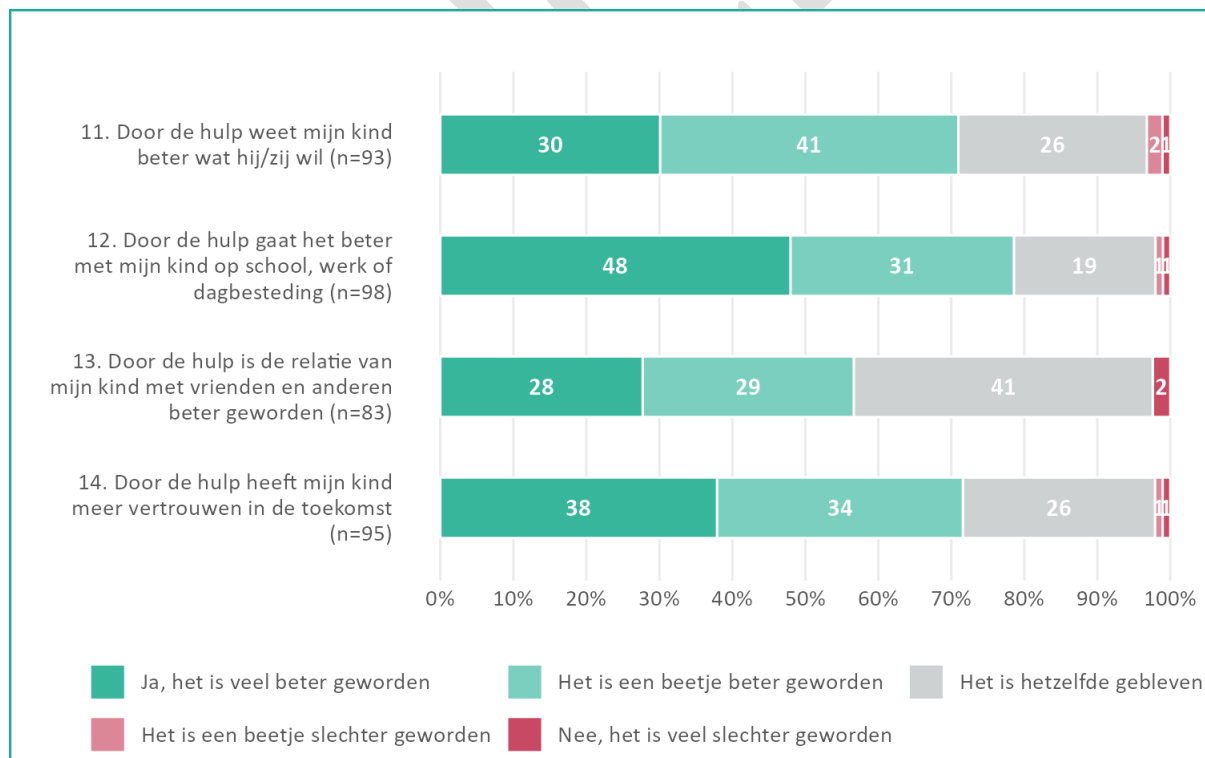


3.2 Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit

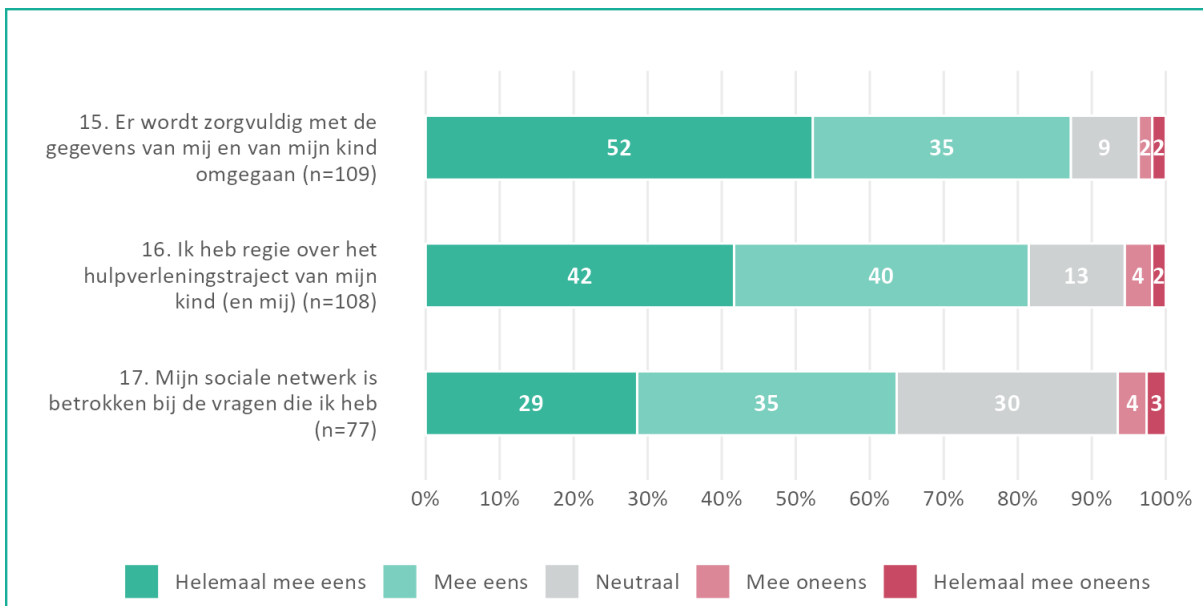


Antwoordoptie 'N.v.t.': v8 (n=10), v9 (n=15), v10 (n=17).

3.3 Effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind

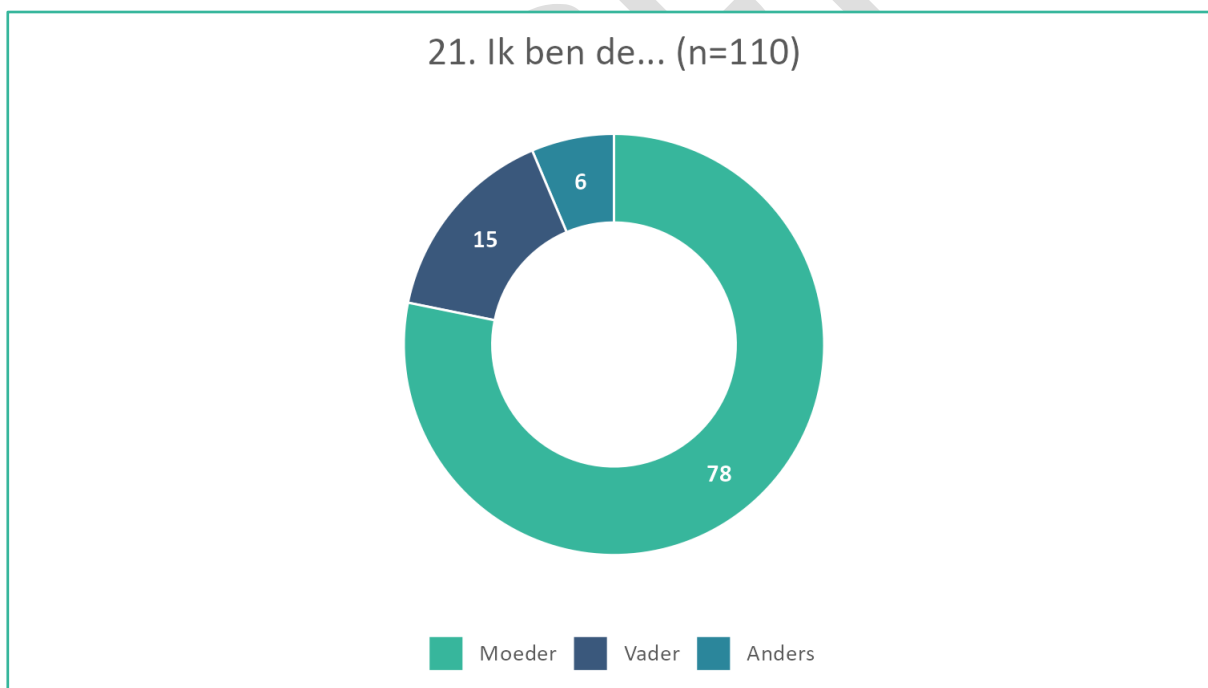


Antwoordoptie 'N.v.t.': v11 (n=18), v12 (n=13), v13 (n=26), v14 (n=15).



Antwoordoptie 'N.v.t.': v15 (n=2), v16 (n=3), v17 (n=33).

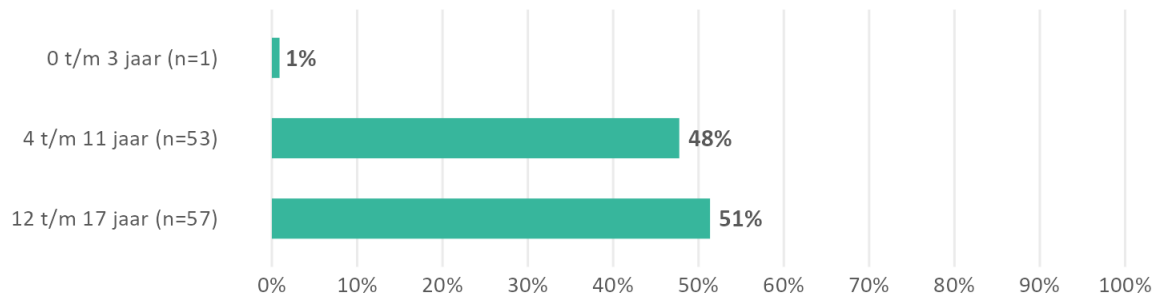
3.4 Tot slot



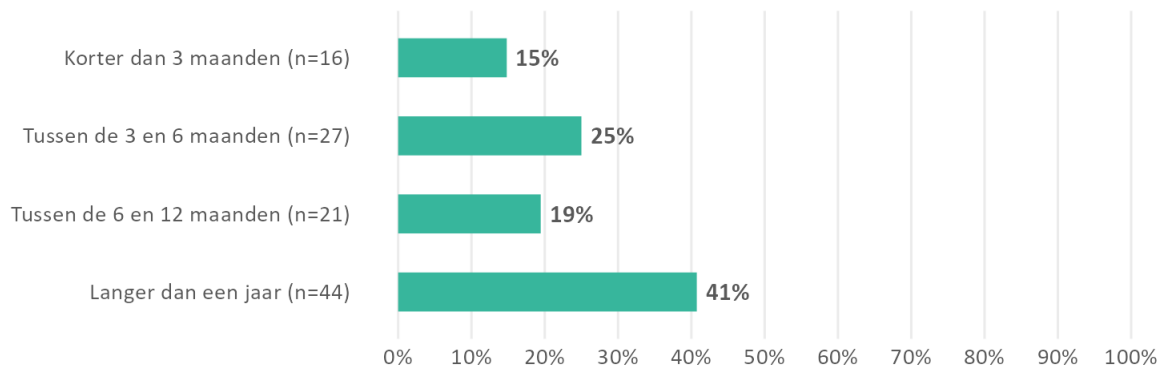
Antwoordoptie 'anders, namelijk': gezinshouder (1x), grootouders (1x), pleeg grootouders (2x), pleegouder (2x).



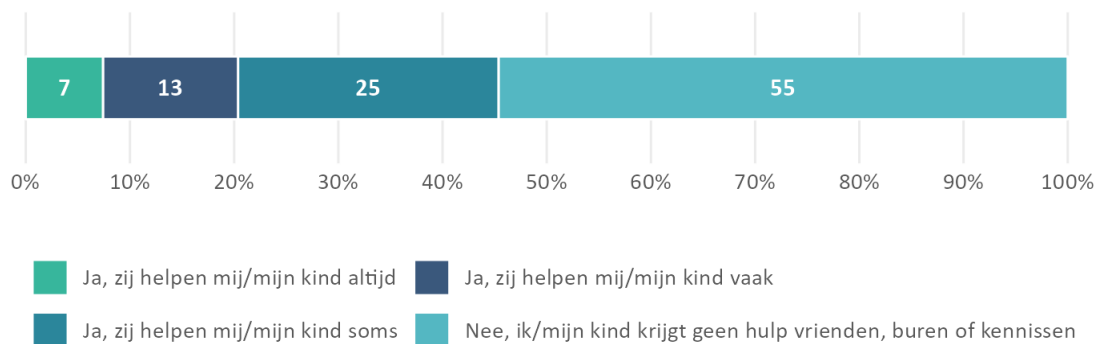
22. Wat is de leeftijd van uw kind? (n=111)



23. Hoe lang krijgt u of uw kind al hulp of ondersteuning? (n=108)



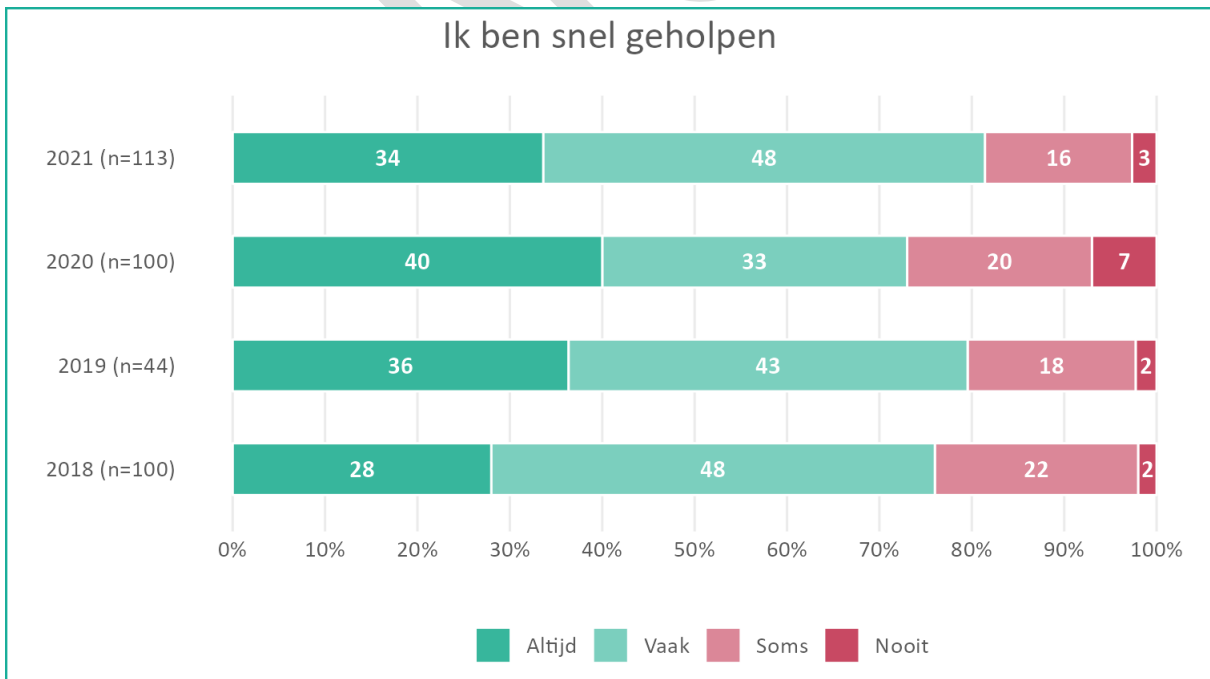
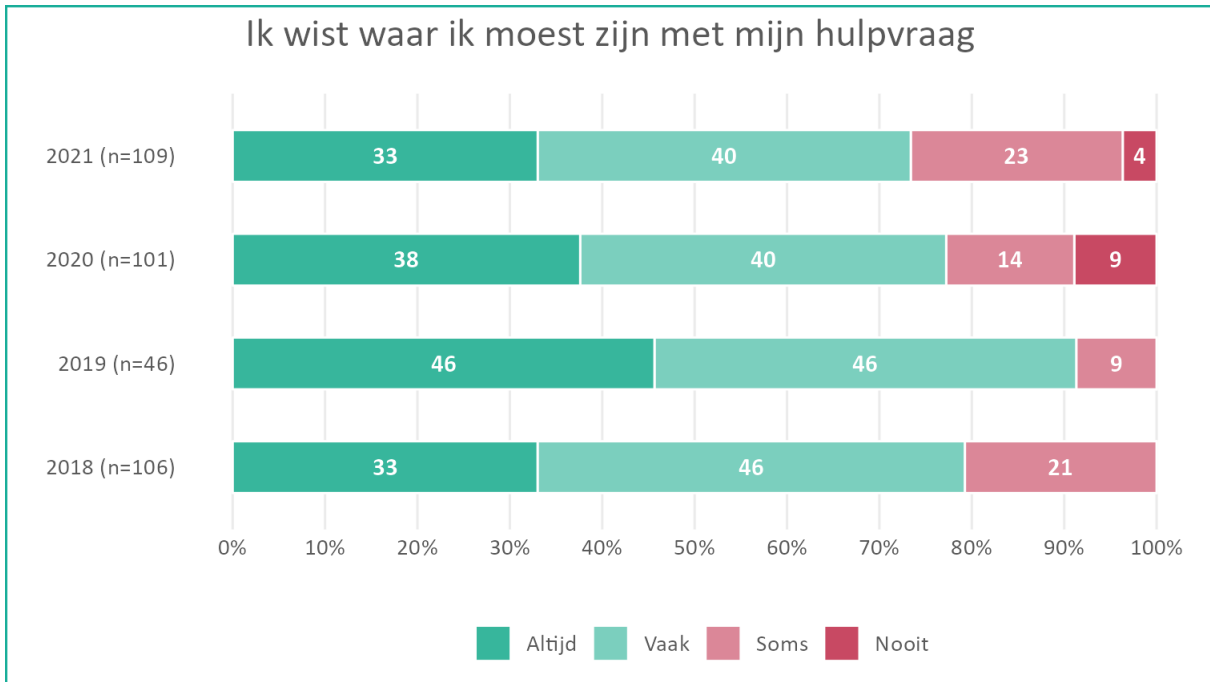
24. Krijgt u/uw kind ook hulp van vrienden, buren of kennissen? (n=108)

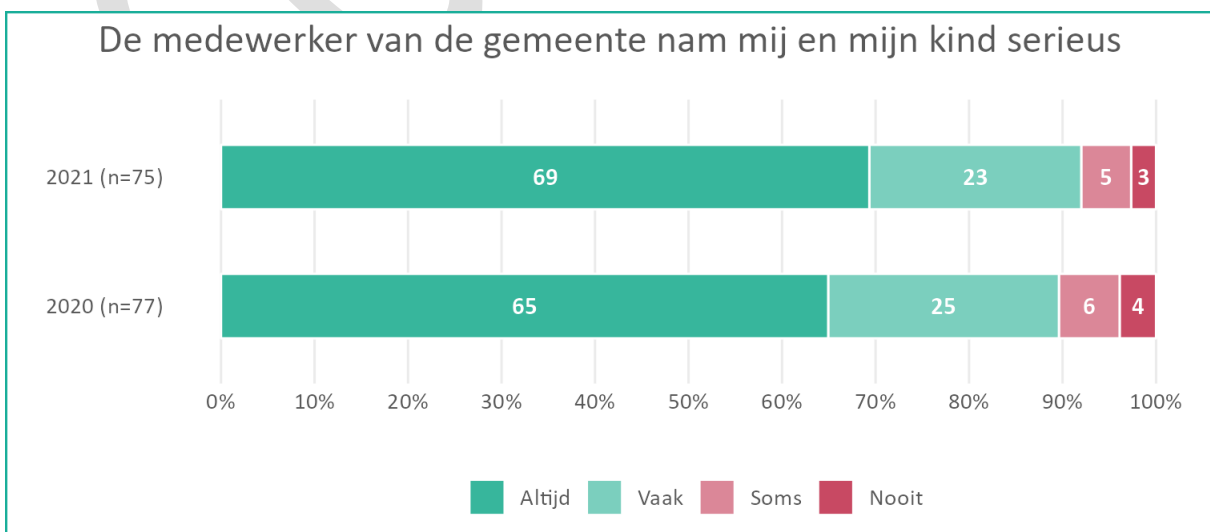
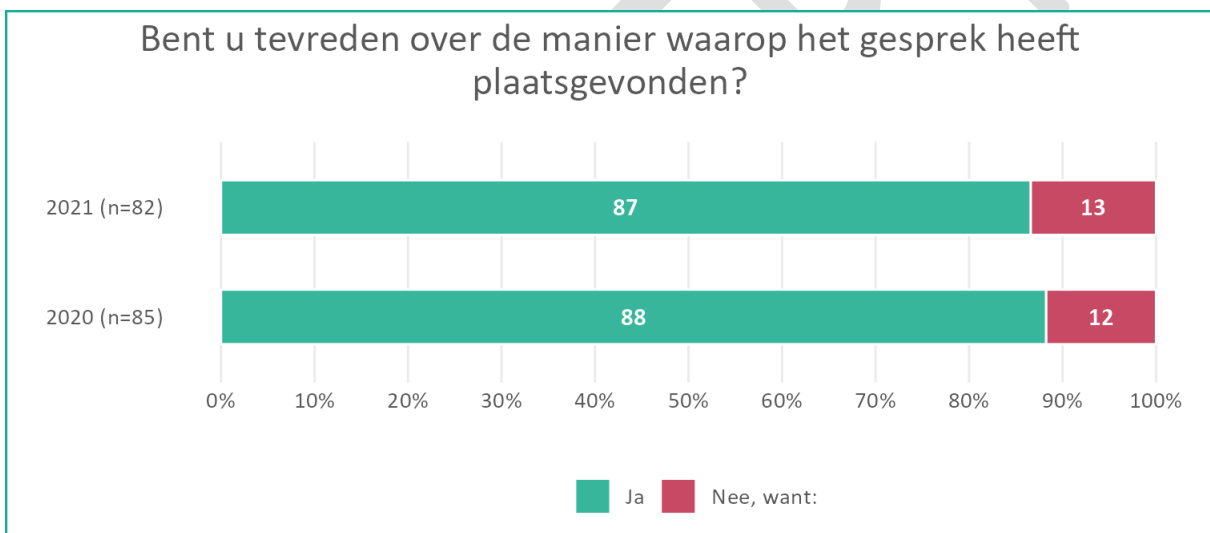
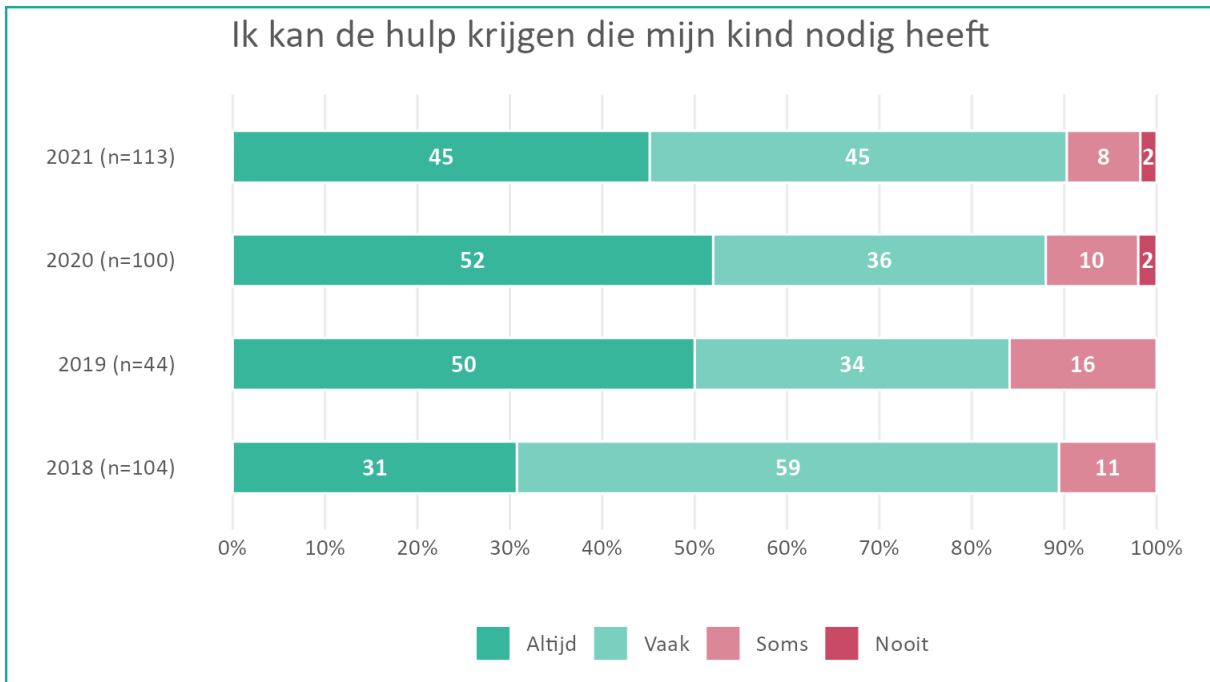


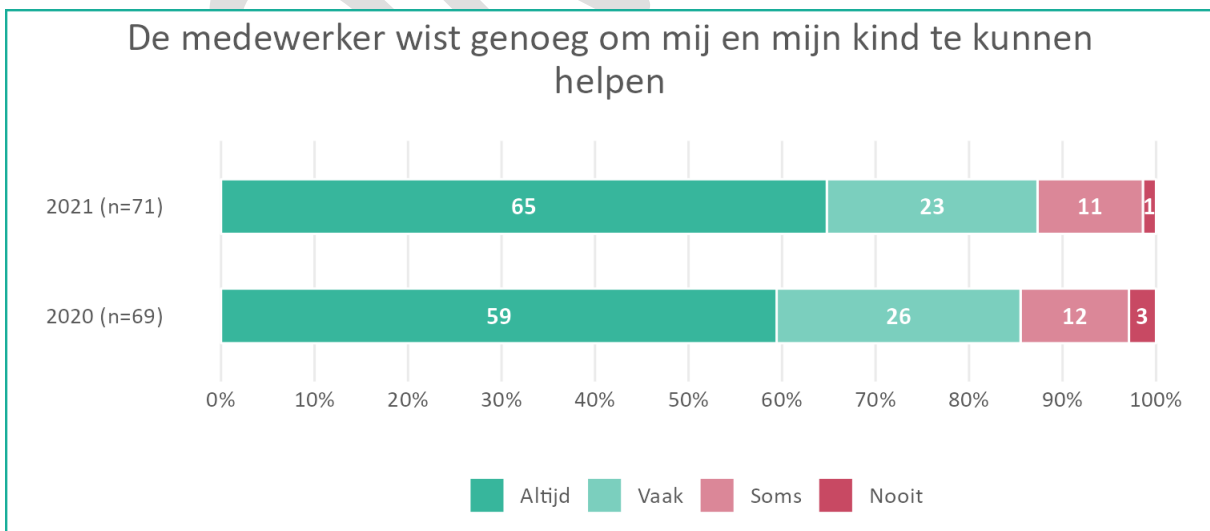
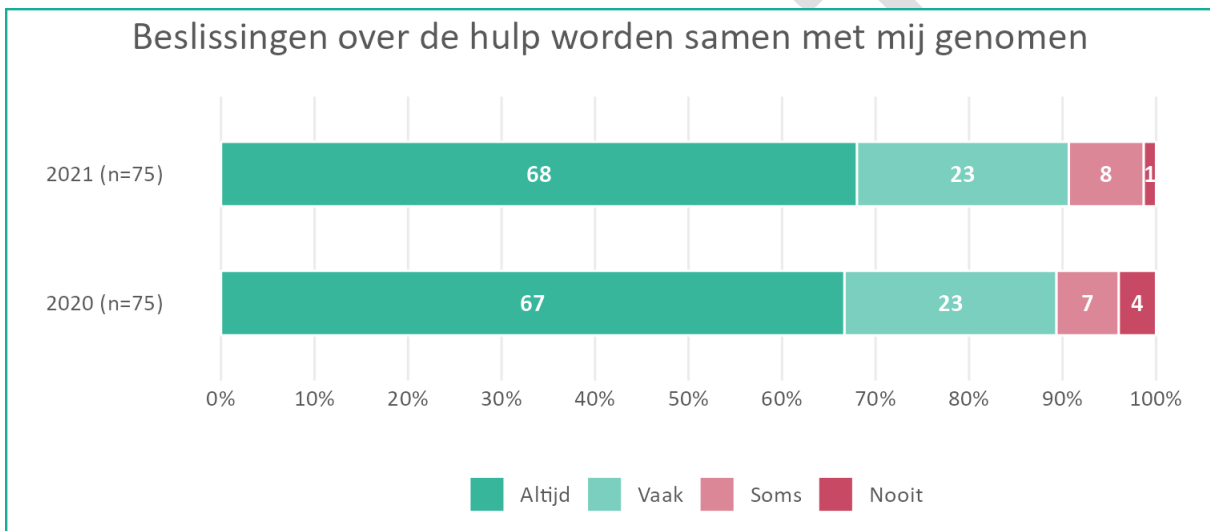
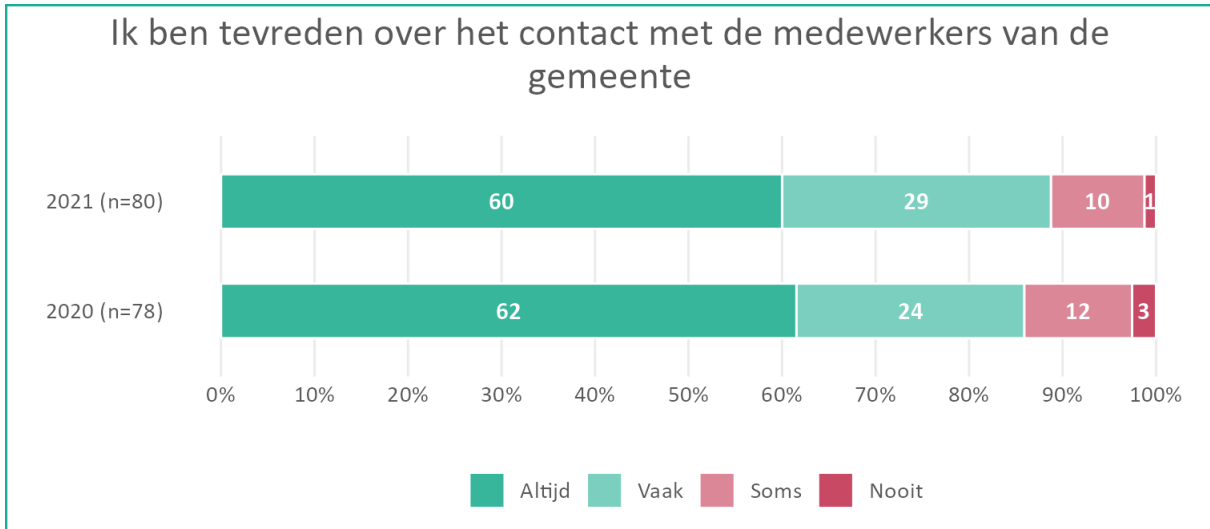


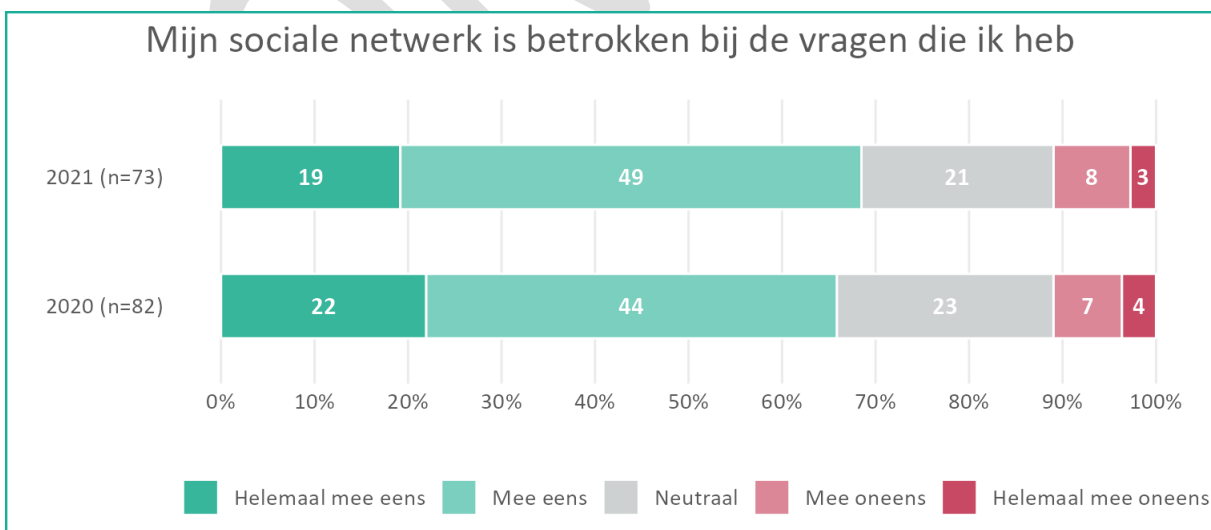
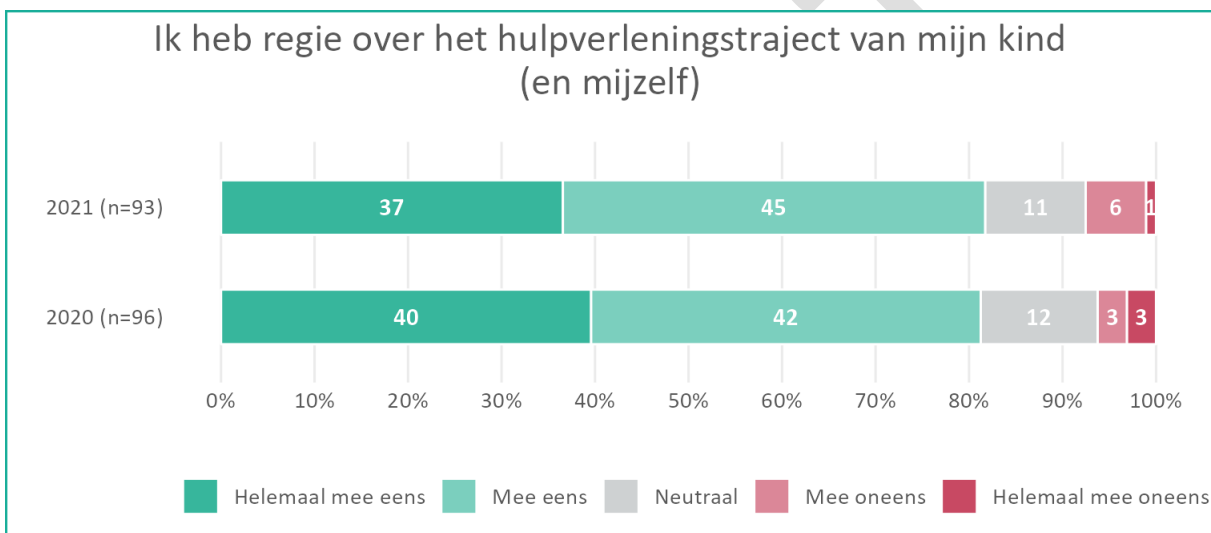
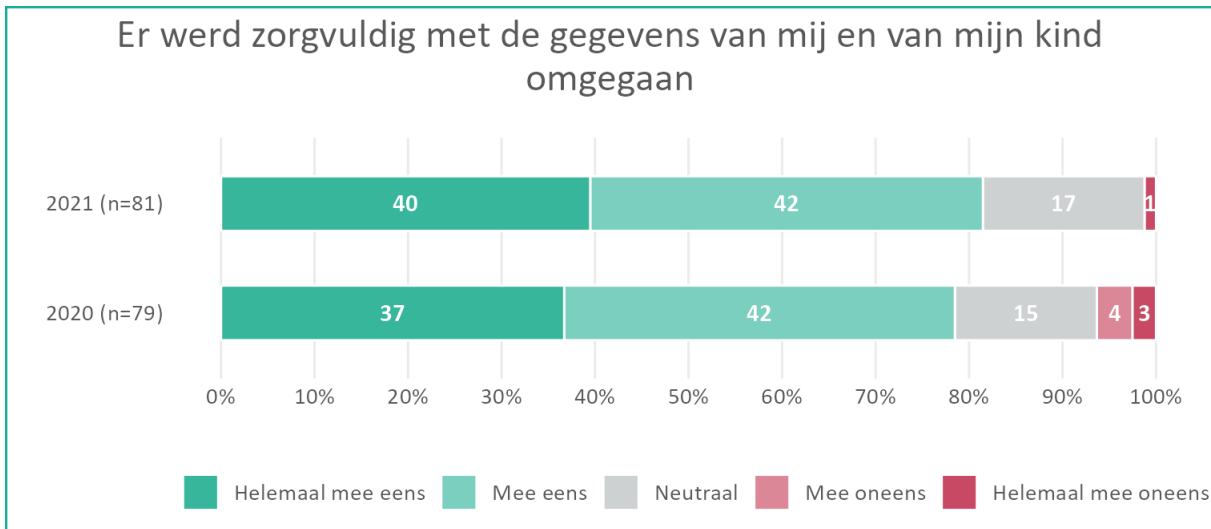
4 | Vergelijking met voorgaande metingen

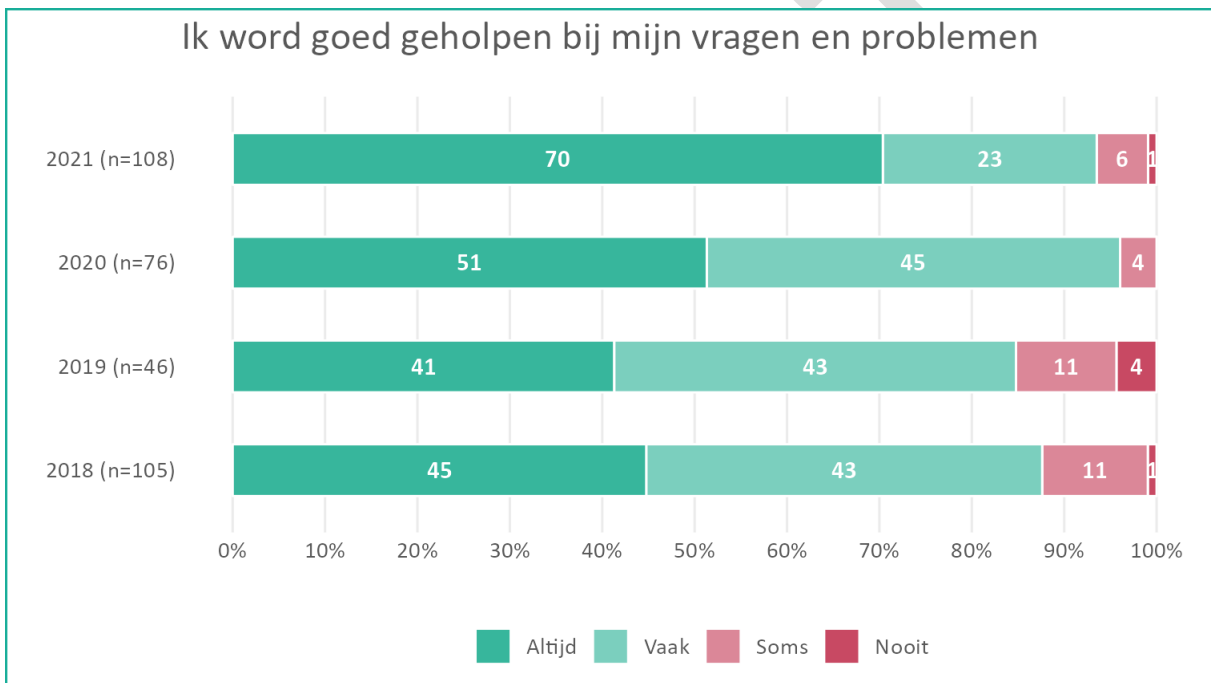
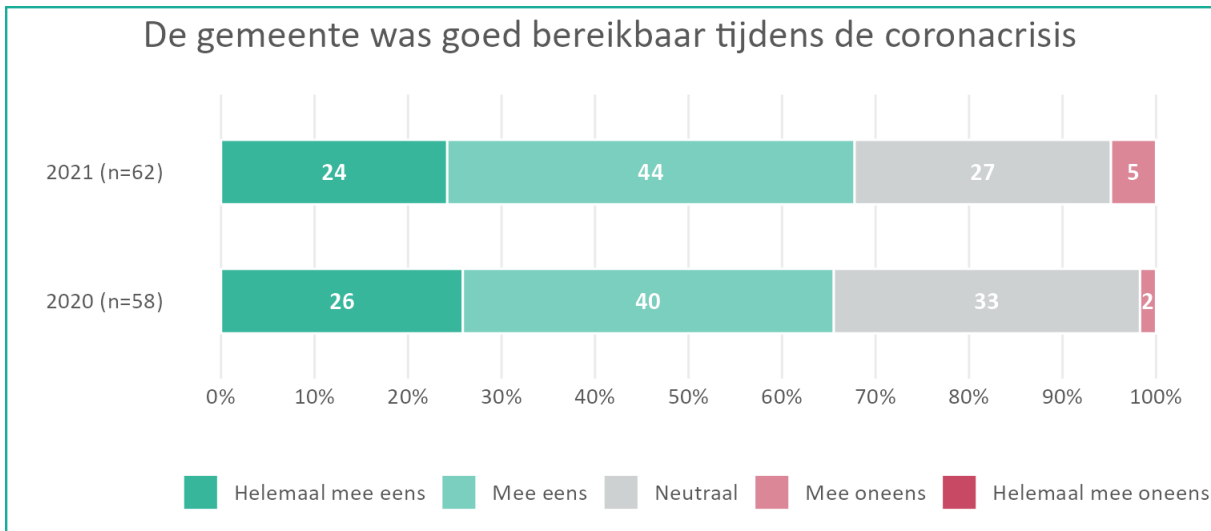
In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2021, waar mogelijk, vergeleken met die van 2020, 2019 en 2018. De vergelijkingen worden grafieken weergegeven.





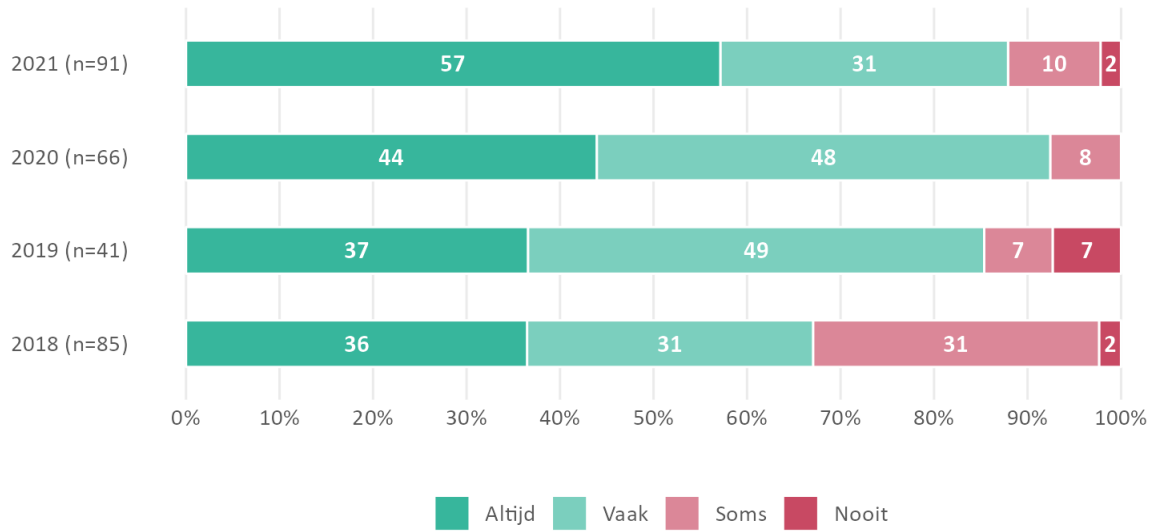




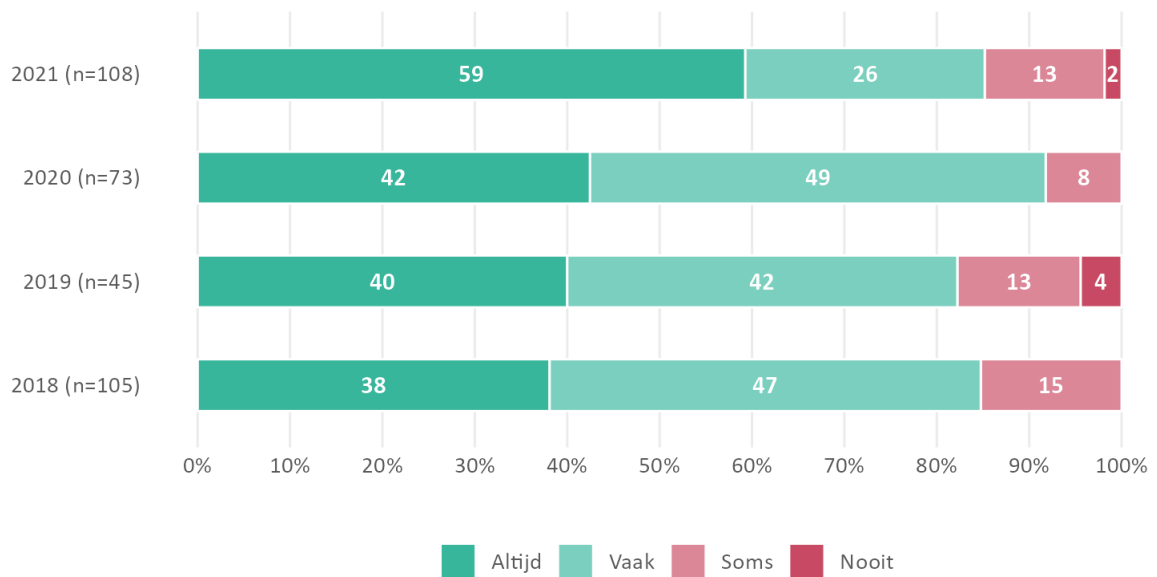


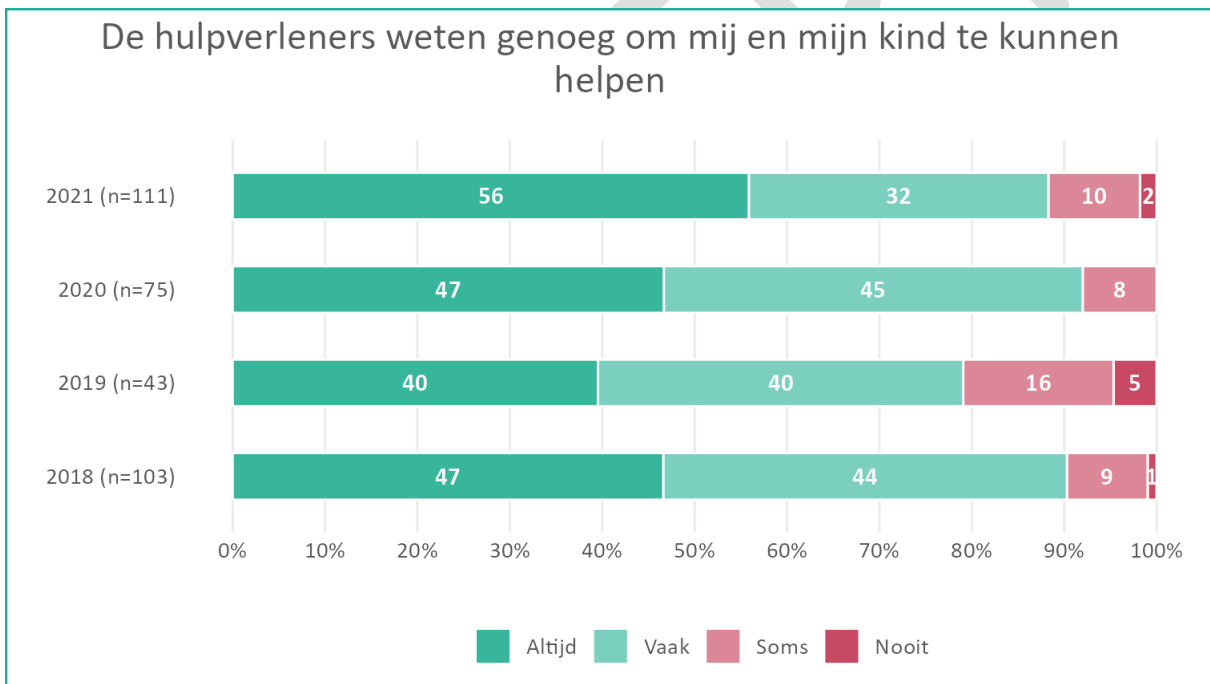
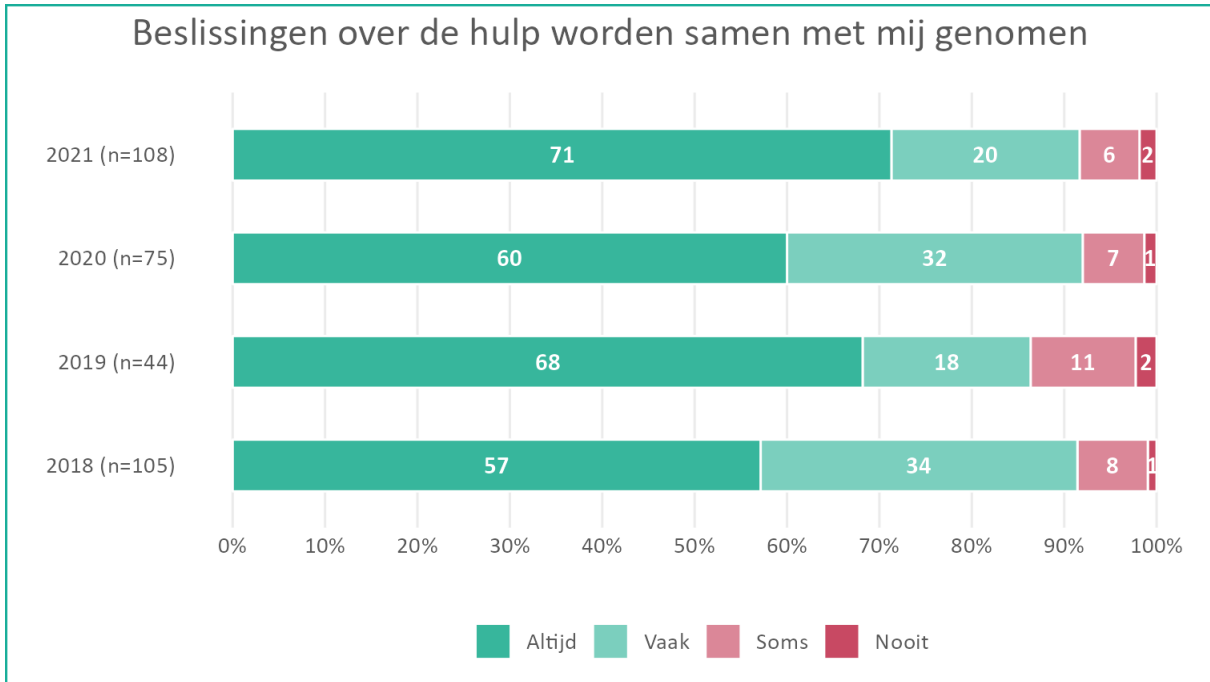


De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen



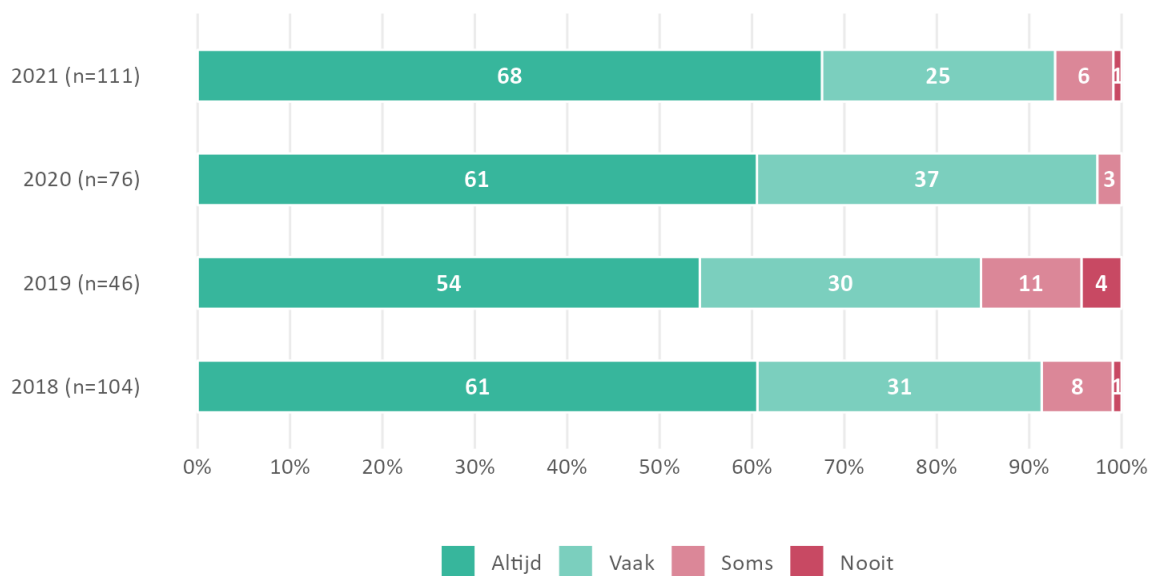
Ik krijg voldoende informatie over de hulp



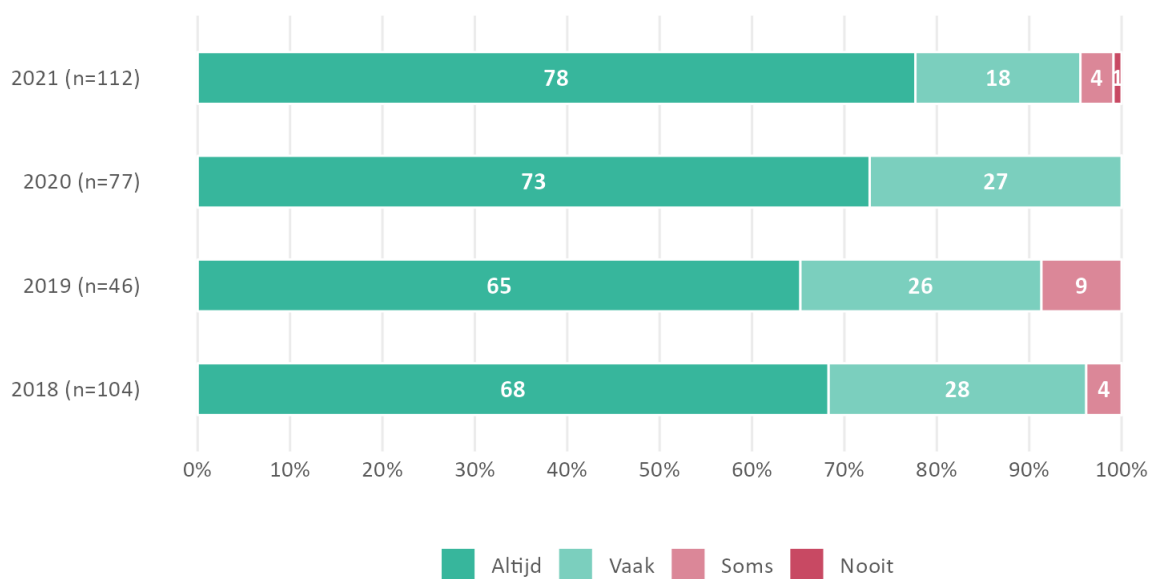


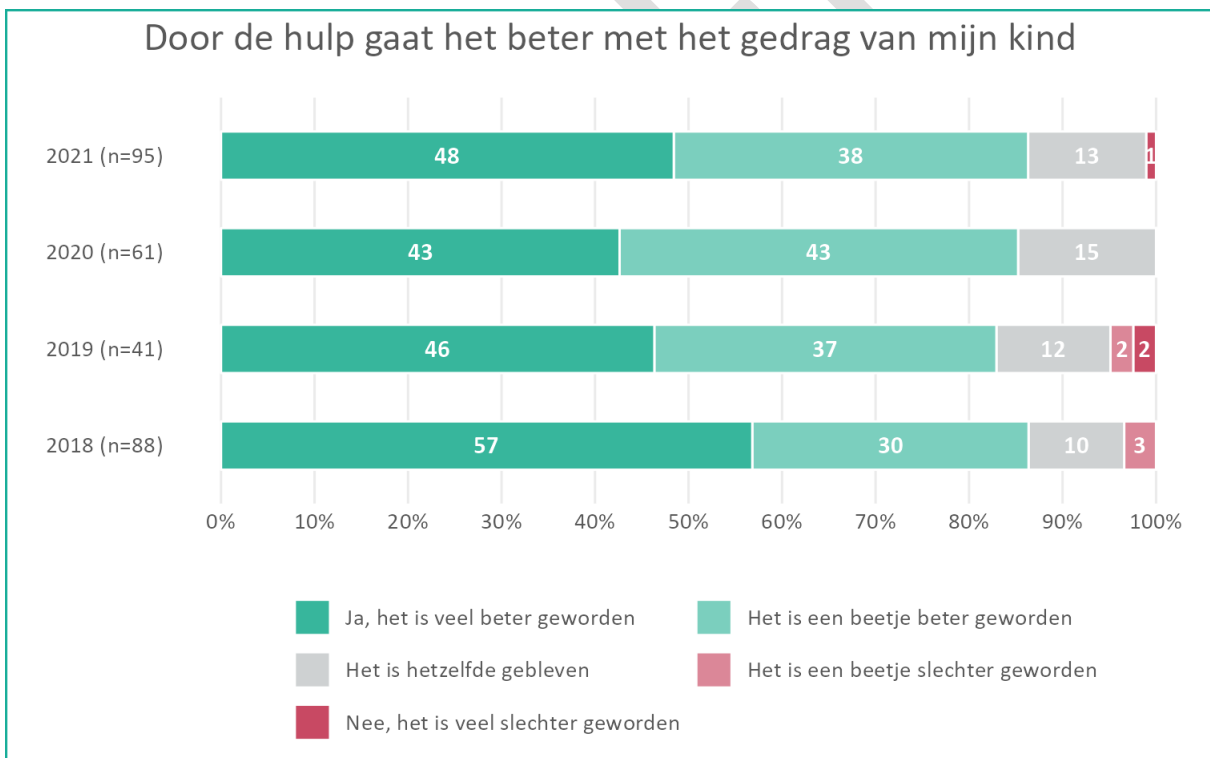
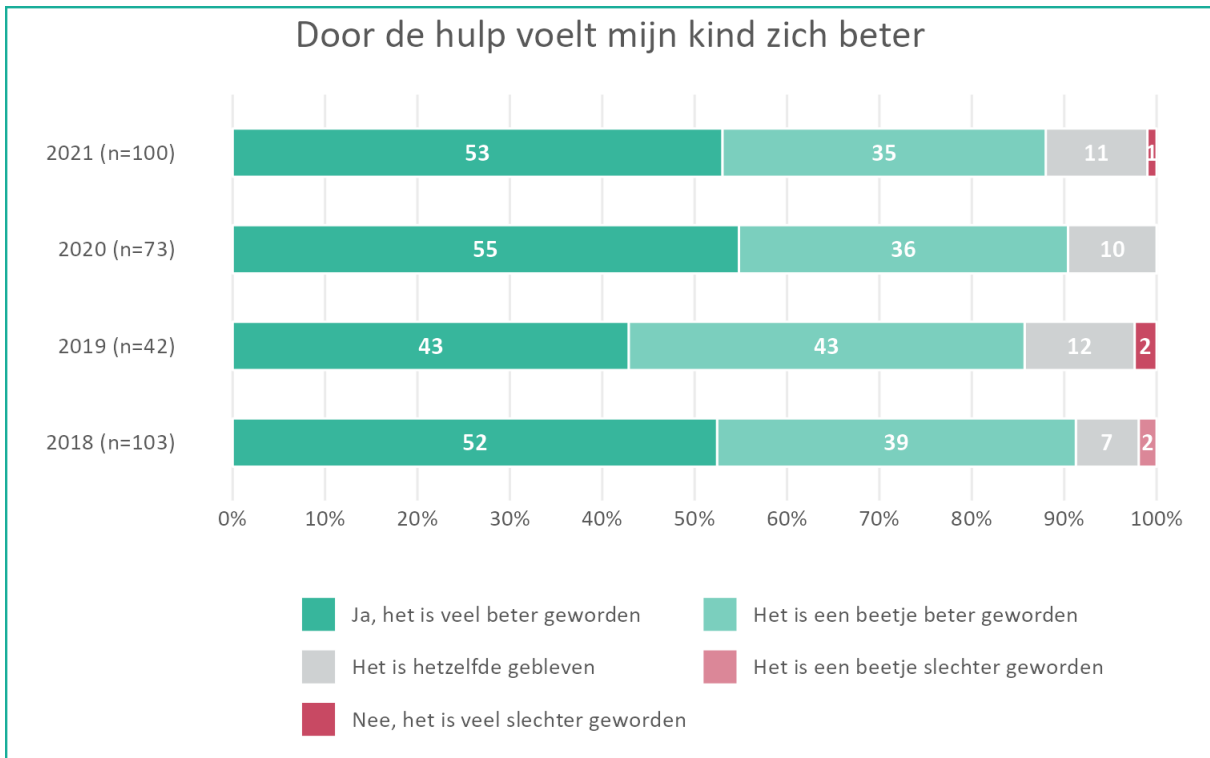


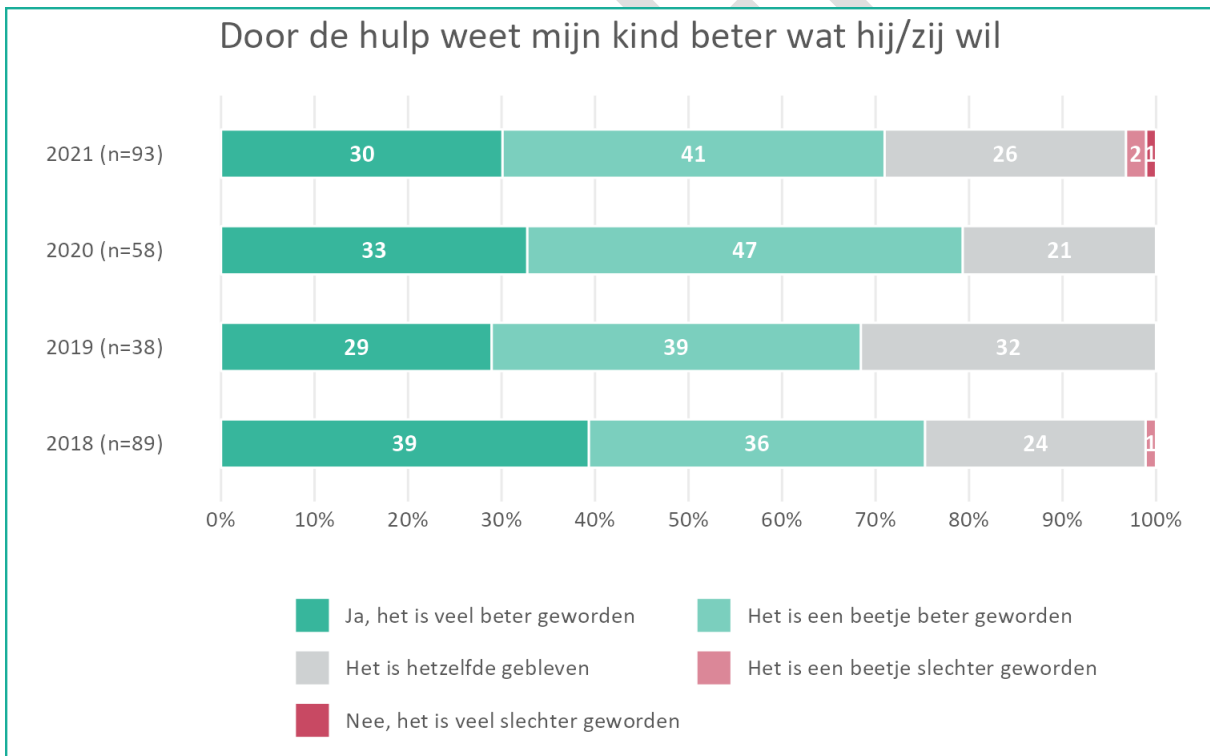
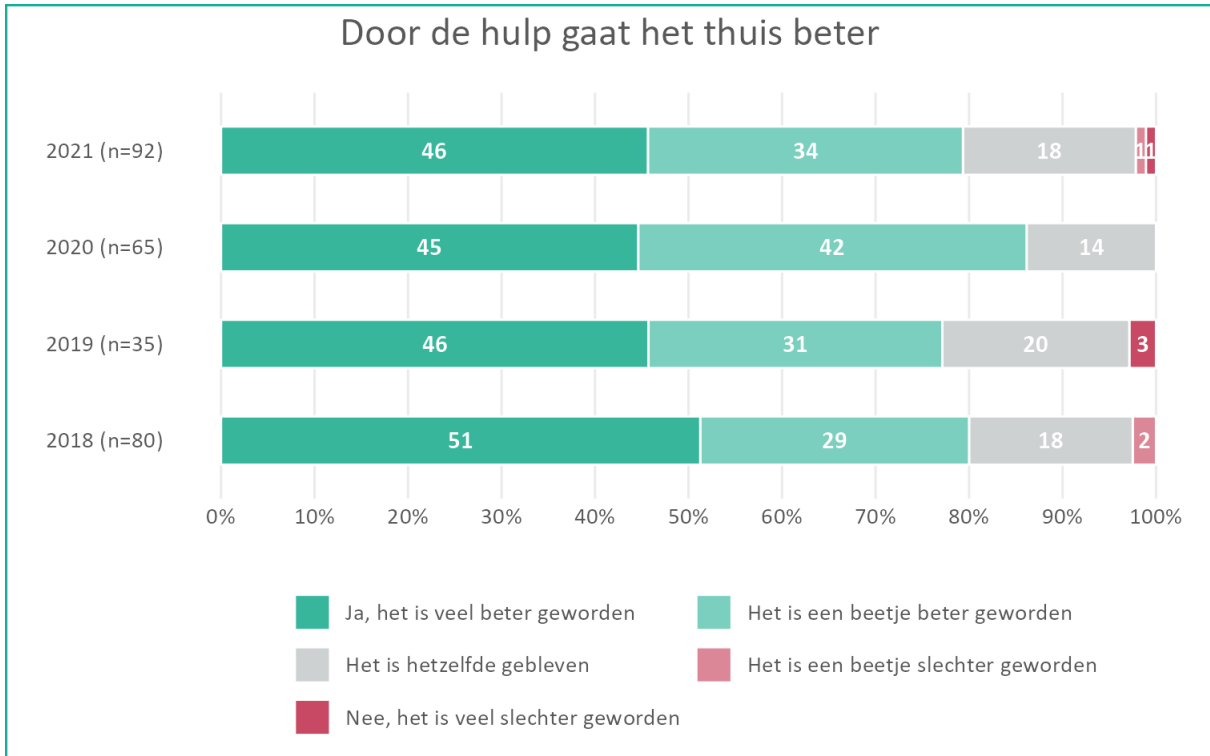
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners



Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners

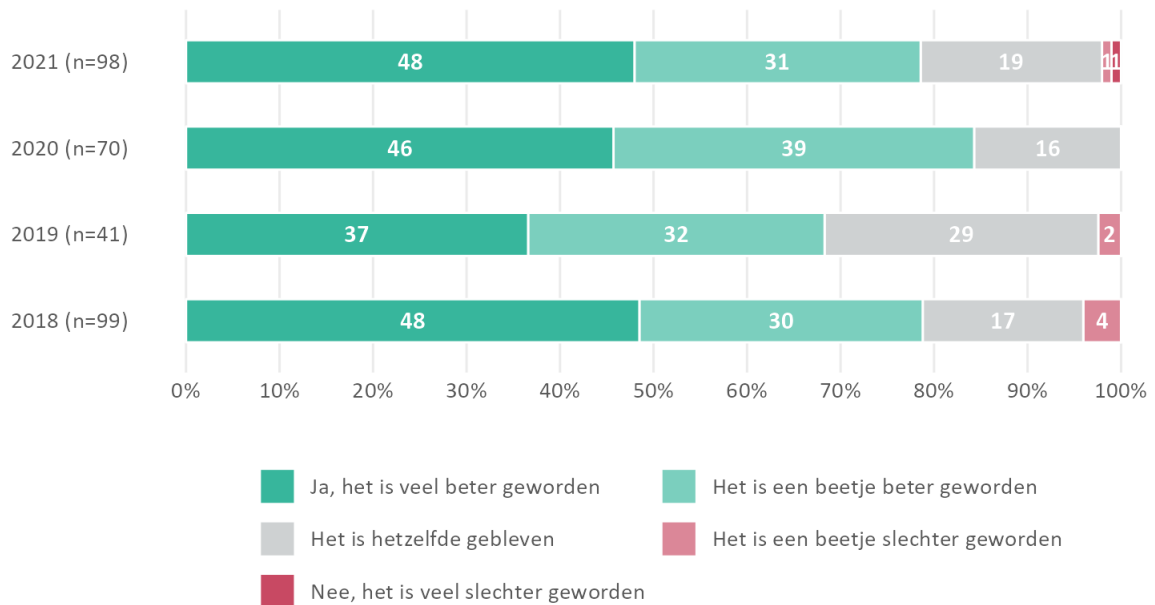




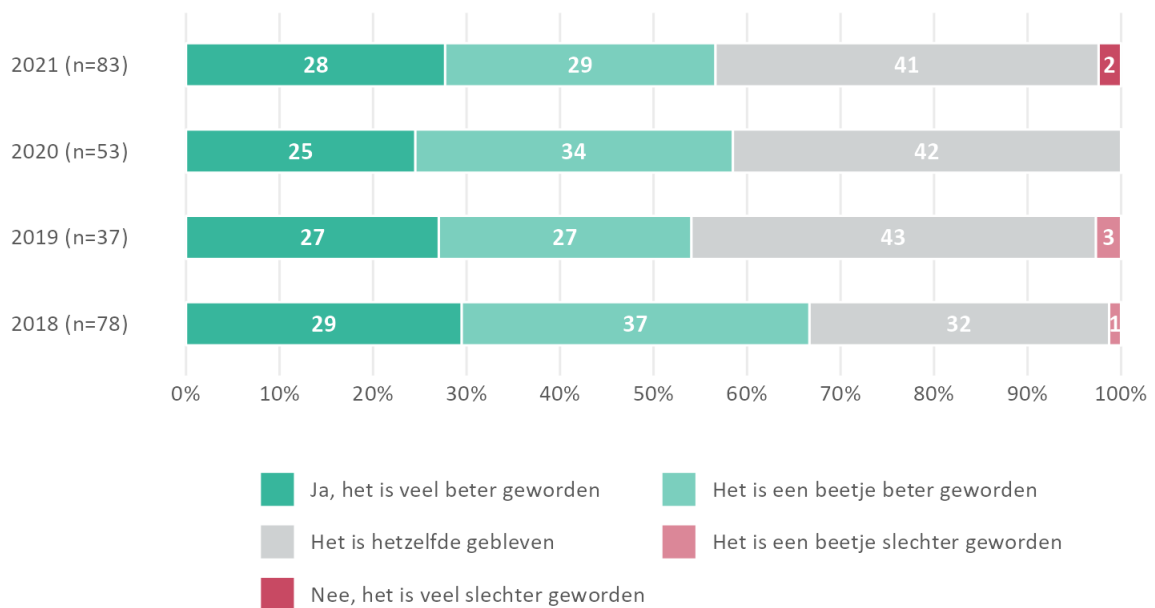


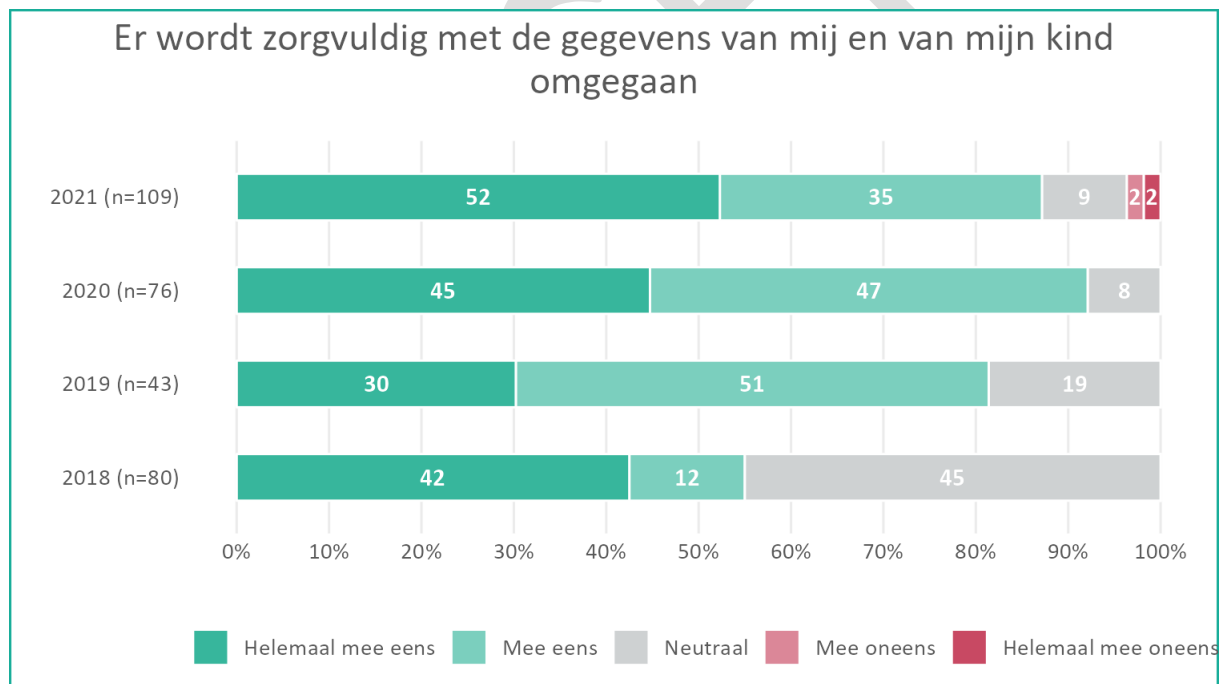
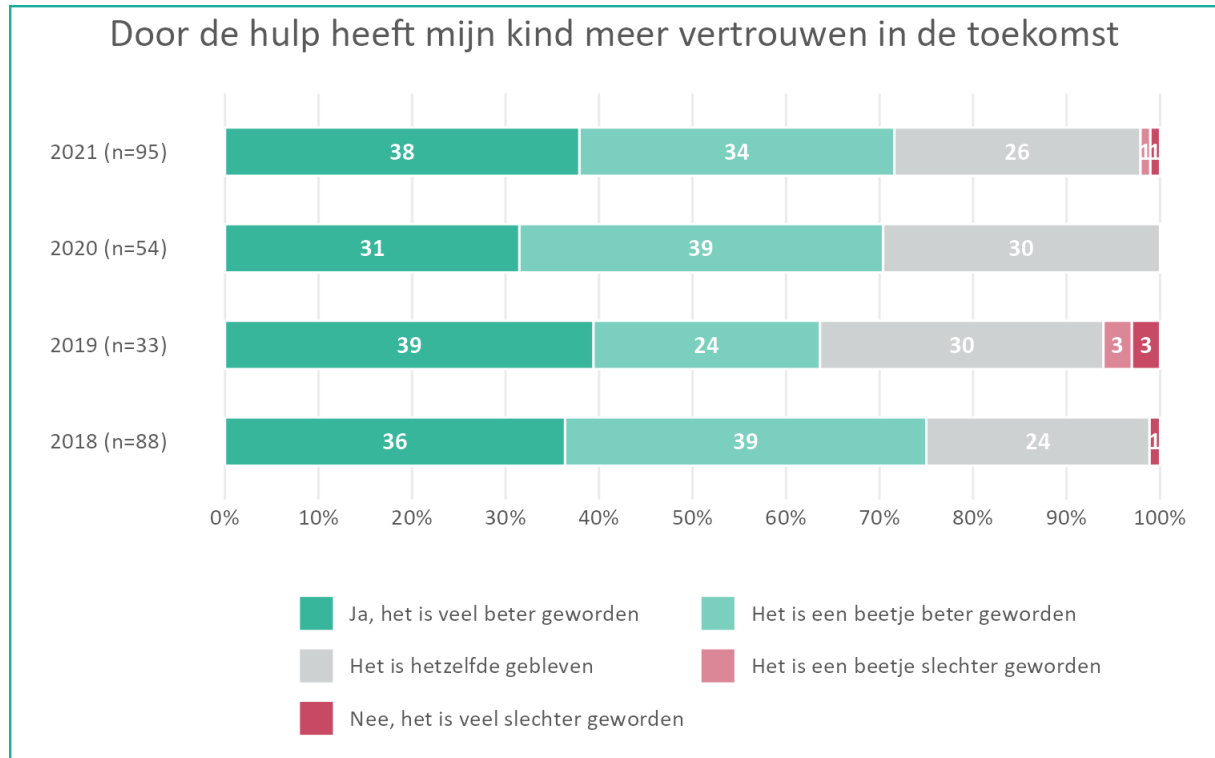


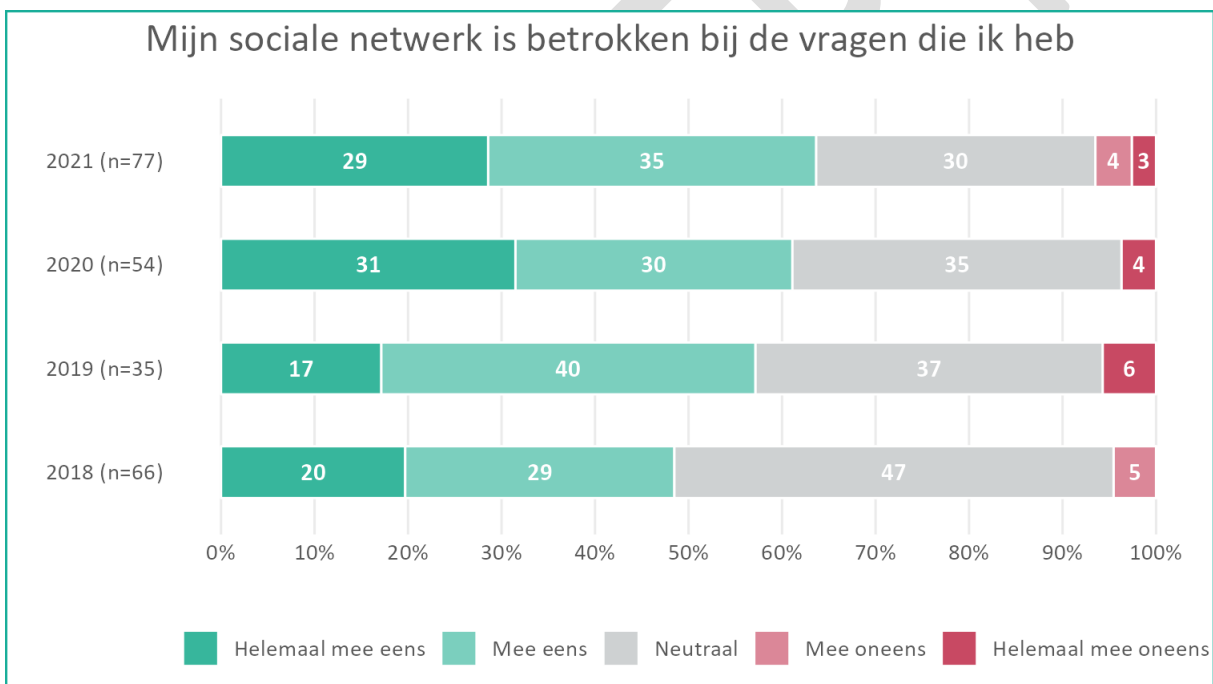
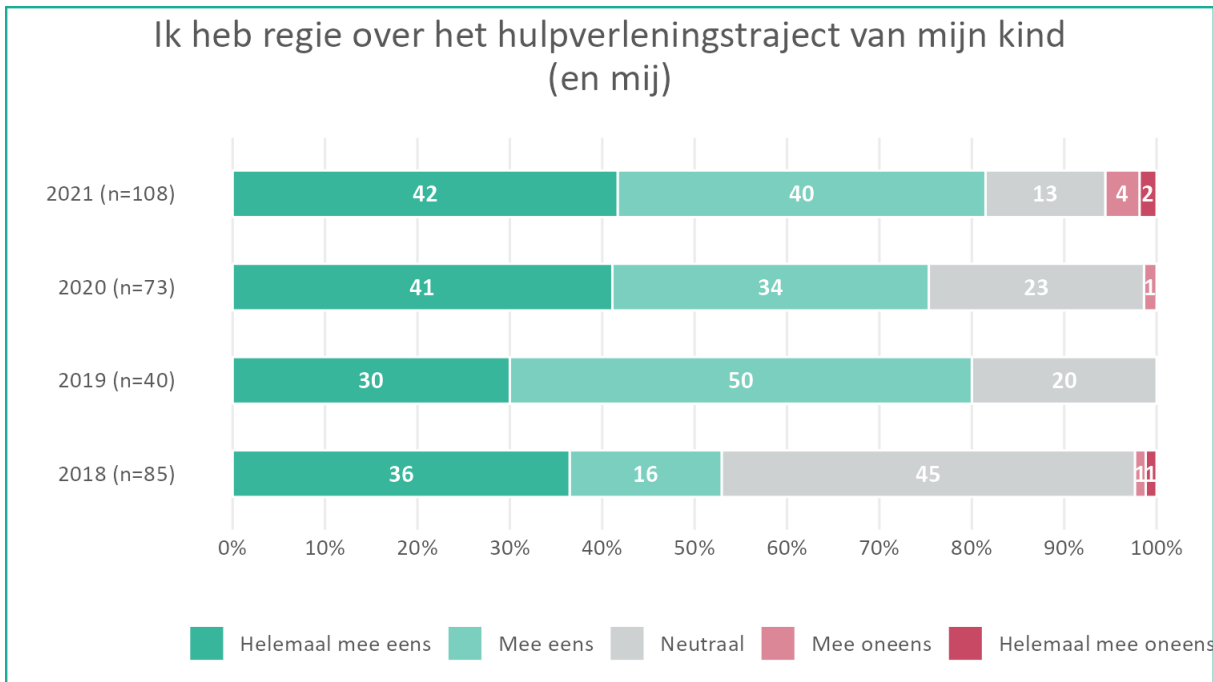
Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding



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







CONCEPT

Uw contactpersonen

Miriam de Vries – m.devries@zorgfocuz.nl

Alinde Vloo – a.vloo@zorgfocuz.nl

Martin Bloem - m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl



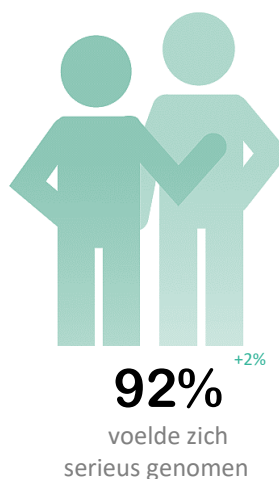
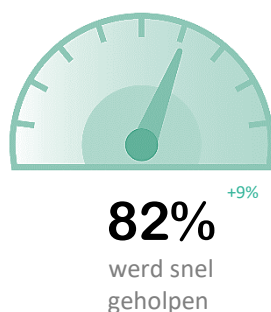
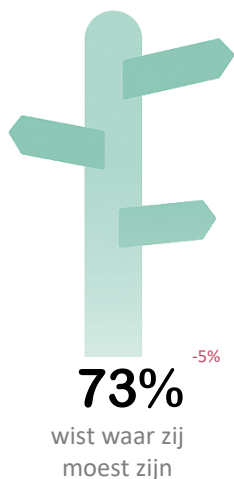
Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders)

2021 Gemeente Dalfsen

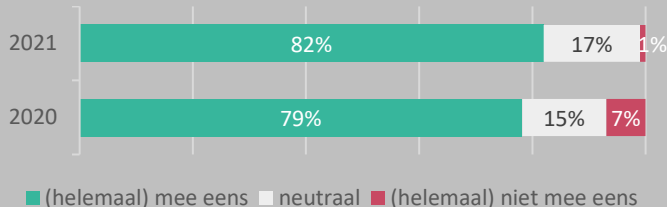
Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2021. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders van jongeren die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Naast elke score staat de afwijking ten opzichte van vorig jaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

	Toegang	Kwaliteit
Uitgenodigd	518	510
Ingevuld	124	116
Respons	24%	23%

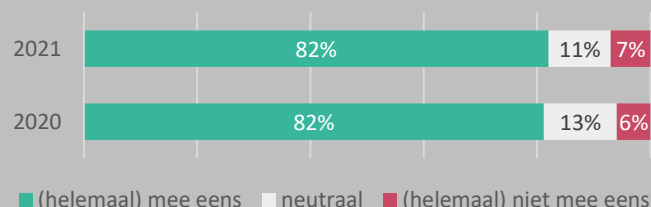
CONTACT



Er werd zorgvuldig met gegevens van mij en mijn kind omgegaan



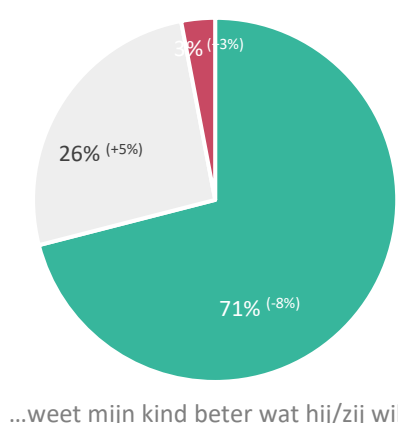
Ik heb regie over het hulpverleningstraject



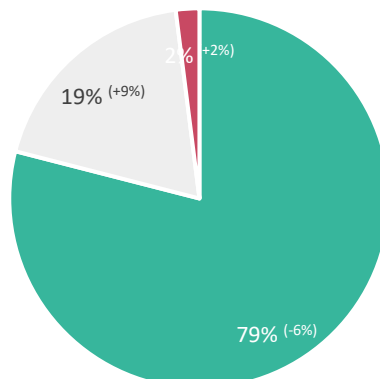
HULP

Door de ondersteuning die ik krijg:

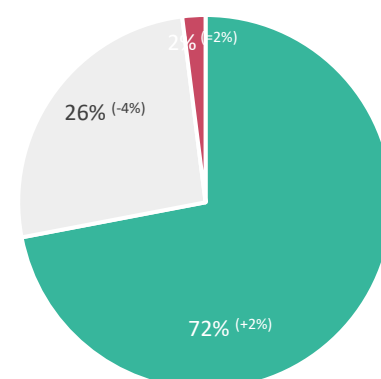
RESULTAAT



...weet mijn kind beter wat hij/zij wil



...gaat het beter op school, werk of dagbesteding



...heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst

■ het is (veel) beter geworden
 ■ het is hetzelfde gebleven
 ■ het is (veel) slechter geworden

JEUGDHULP
AANBIEDER



93%

-3%

wordt goed geholpen bij vragen en problemen



85%

-7%

krijgt voldoende informatie over de hulp



96%

-4%

wordt respectvol behandeld door de hulpverleners

POSITIEVE
CITATEN

“Vlotte terugkoppelingen over bijvoorbeeld actiepunten of afspraken. Snel antwoord en actie.”

“Ze proberen je te begrijpen en denken met je mee. Er wordt vertrouwen in jezelf gegeven.”

EFFECT



88%

-2%

zegt dat het kind zich dankzij de hulp beter voelt



86%

+0%

zegt dat het beter gaat met het gedrag van het kind

VERBETER
PUNTEN

“Het gemeentehuis is slecht bereikbaar. Dat betekent dat er vaak langs elkaar heen is gewerkt wat tijdverlies (en kosten) met zich meebrengt.”

“Verschillende afspraken niet goed doorgegeven waardoor afspraken gemist en het allemaal langer duurde.”

SOCIAAL
NETWORK



64%

-2%

zegt dat het sociale netwerk door de jeugdconsulent wordt betrokken bij de hulpvraag



45%

+3%

ontvangt hulp van vrienden, burens of kennissen