

## Informatie voor de raad

<b>Onderwerp</b>	-	Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp over 2019
<b>Portefeuillehouder</b>	-	J.W. Uitslag (wethouder)
<b>Eenheid</b>	-	Maatschappelijke Ondersteuning
<b>Contactpersoon</b>	-	Ilse Veerbeek
<b>Contactgegevens</b>	-	i.veerbeek@dalfsen.nl
<b>Openbaarheid</b>	-	Openbaar

**Behandeld in collegevergadering van**  
**Behandeling in raadsvergadering van**

3 november 2020  
23 november 2020

---

### **Kernboodschap:**

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

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp over 2019.

### **Toelichting:**

In de Wmo en de Jeugdwet is opgenomen dat een gemeente jaarlijks de ervaringen van cliënten dient te onderzoeken. Sinds 2016 is het verplicht om een door de VNG opgestelde vragenlijst te gebruiken voor dergelijke cliëntervaringsonderzoeken (CEO). Op deze manier kunnen resultaten vergeleken worden met andere gemeenten via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

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 algemene beeld uit de rapportages is dat cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en het contact dat zij met gemeente hebben. Opvallend bij de Wmo is dat op alle onderwerpen de tevredenheid is verhoogd t.o.v. een jaar ervoor. Zo is 92% van de respondenten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (t.o.v. 87% in 2018) en voelt 94% van de respondenten zich serieus genomen in het contact met de gemeente (t.o.v. 89% in 2018). Ook bij de jeugdhulp is te zien dat de tevredenheid - m.b.t. de vragen over het contact met de gemeente - is toegenomen. Mogelijk hangt dit samen met de vorming van de multidisciplinaire teams (MDT's) die vanaf 2019 van start zijn gegaan. Een uitspraak van een respondent - "Wat fijn dat er een contactpersoon is die de situatie begrijpt" - past hier ook goed bij. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner zien we ook elk jaar toenemen (45% in 2019; 37% in 2018; 31% in 2017). We hebben de afgelopen jaren acties ondernomen om de bekendheid te vergroten door inwoners meer proactief te wijzen op deze mogelijkheid al direct bij de toegang, maar ook gedurende het proces als we denken dat een inwoner hierbij gebaat is.

### **Communicatie:**

De resultaten worden bekend gemaakt op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

### **Vervolg:**

De cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp zijn jaarlijks terugkerende onderzoeken. Om een betere beleidssturing te kunnen geven aan de resultaten van het onderzoek, zijn we in 2020 gestart met continumeten. Cliënten krijgen uiterlijk vier maanden na het contact met de gemeente een vragenlijst toegestuurd die gaat over de ervaring met de toegang. In deze vragenlijst worden ook de verplichte vragen vanuit het Rijk opgenomen, zodat we voldoen aan onze verplichting. Ongeveer een half jaar nadat een cliënt de vragenlijst over de toegang heeft ontvangen, krijgt de cliënt een vragenlijst over de kwaliteit van de ondersteuning. Hierin komen vragen die zich toespitsen op de soort voorziening, en of deze ook daadwerkelijk een oplossing heeft geboden voor de vraag waarmee de cliënt bij de gemeente kwam. Door deze kwaliteitsvragen denken we meer zicht te kunnen krijgen of afgesproken resultaten behaald worden.

De resultaten van de continumetingen worden – net als de huidige resultaten – 1 x per jaar aangeboden aan uw raad.

**Bijlagen:**

1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019
3. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2019
4. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2019

---

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester  
drs. E. van Lente

de adjunct-gemeentesecretaris  
H.J. van der Woude

**RAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoek Wmo  
2019**

Gemeente Dalfsen



# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2019

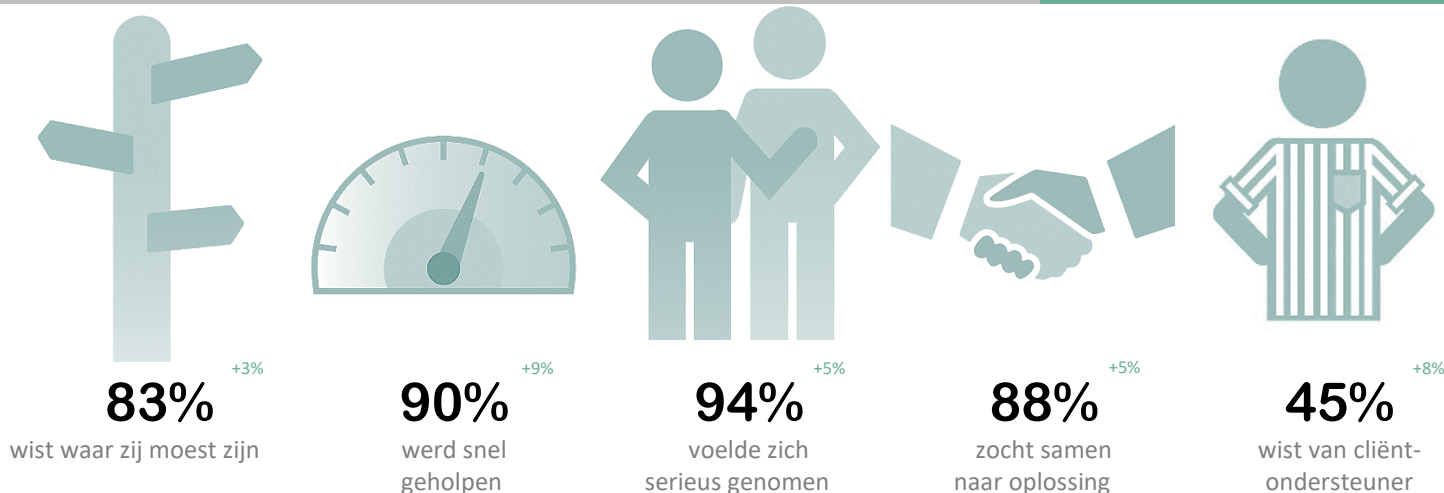
## Gemeente Dalfsen

Deze samenvatting toont de belangrijkste uitkomsten van het clïentervaringsonderzoek Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-clïent met een individuele voorziening. Clïenten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

### Aantallen

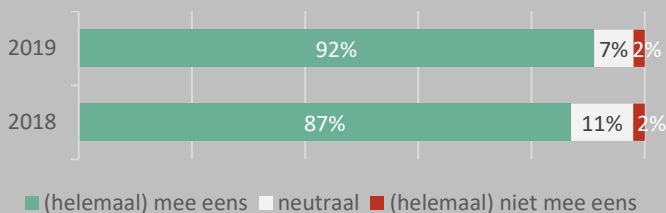
Uitgenodigd	1079
Ingevuld	509
Responspercentage	47%

### CONTACT

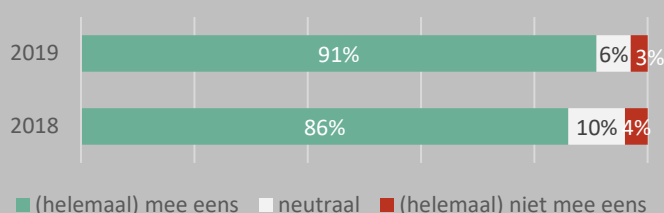


### KWALITEIT

#### Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

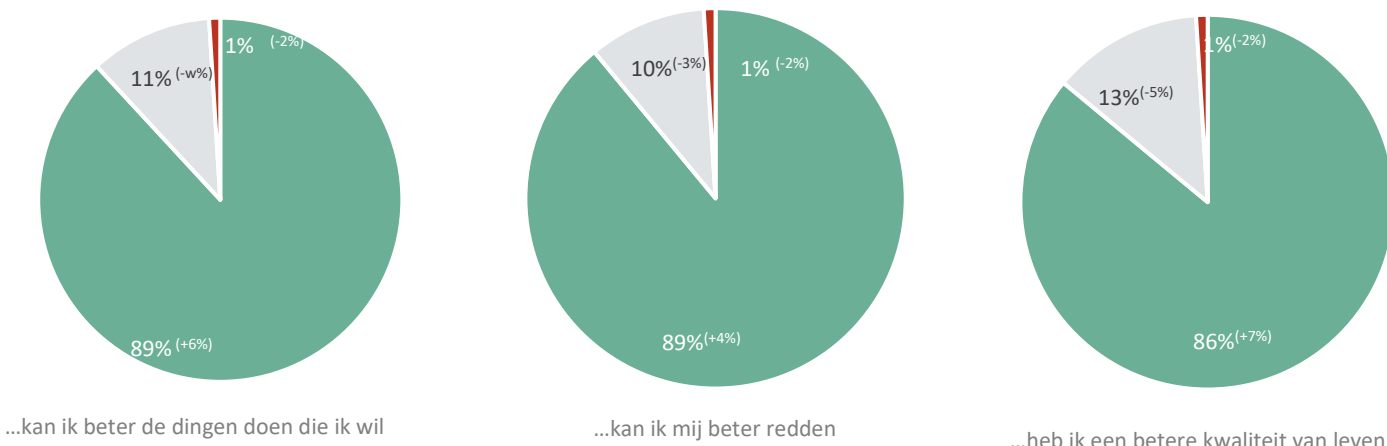


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



### Door de ondersteuning die ik krijg:

### RESULTAAT



HUISHOUDELIJKE  
HULP



**90%**

+25%

is tevreden over het contact met de zorgaanbieder



**92%**

+18%

is tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak



**69%**

+11%

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

POSITIEVE  
QUOTES

“Wat fijn dat er één contactpersoon is die de situatie begrijpt.”

“Zonder de hulp zou ik het niet redden.”

CONTACT  
GEMEENTE



**93%**

+10%

is tevreden over het contact tijdens het (keukentafel)gesprek



**92%**

+12%

is tevreden over de gekozen oplossing

VERBETER  
PUNTEN

“Het contact tussen de hulpvrager en Samen Doen Dalfsen mag rechtstreeks, het duurt nu soms meerdere dagen voor je contact hebt.”

“Het taxivervoer levert niet altijd een betrouwbare verbinding. Je moet lang van tevoren afspreken om zeker te zijn dat je op tijd op de afspraak bent. ”



**52%**

-7%

van de respondenten ontvangt hulp van de partner, familie, vrienden of bureu



**85%**

-7%

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

OVERIGE  
ONDERSTEUNING



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.4 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>6</b>
<b>2.2 De kwaliteit van de hulp</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Het effect van de hulp</b>	<b>7</b>
<b>2.4 Ervaringen met de huishoudelijke hulp</b>	<b>8</b>
<b>2.5 Extra vragen contact met de gemeente</b>	<b>9</b>
<b>3   Vergelijking eerdere metingen</b>	<b>15</b>





# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Dalfsen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Dalfsen die in 2019 hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen.

### 1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op'
- Ervaringen met de huishoudelijke hulp
- Ervaringen met de ondersteuning
- Ervaringen met overige ondersteuning

### 1.2.3 Dataverzamelingmethode

Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere cliënt is één keer aangeschreven. Cliënten die de vragenlijst na twee weken nog niet hadden ingevuld en die zich niet tussentijds hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Deze cliënten zijn dus twee keer aangeschreven. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.





## 1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1079
Aantal reacties (bruto respons)	509 (47,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	503 (46,6%)
Nauwkeurigheidsmarge	3,2%

Uitgaande van 503 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 3,2%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,2% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,8% en 53,2% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van 2019 vergeleken met de resultaten van eerdere metingen.

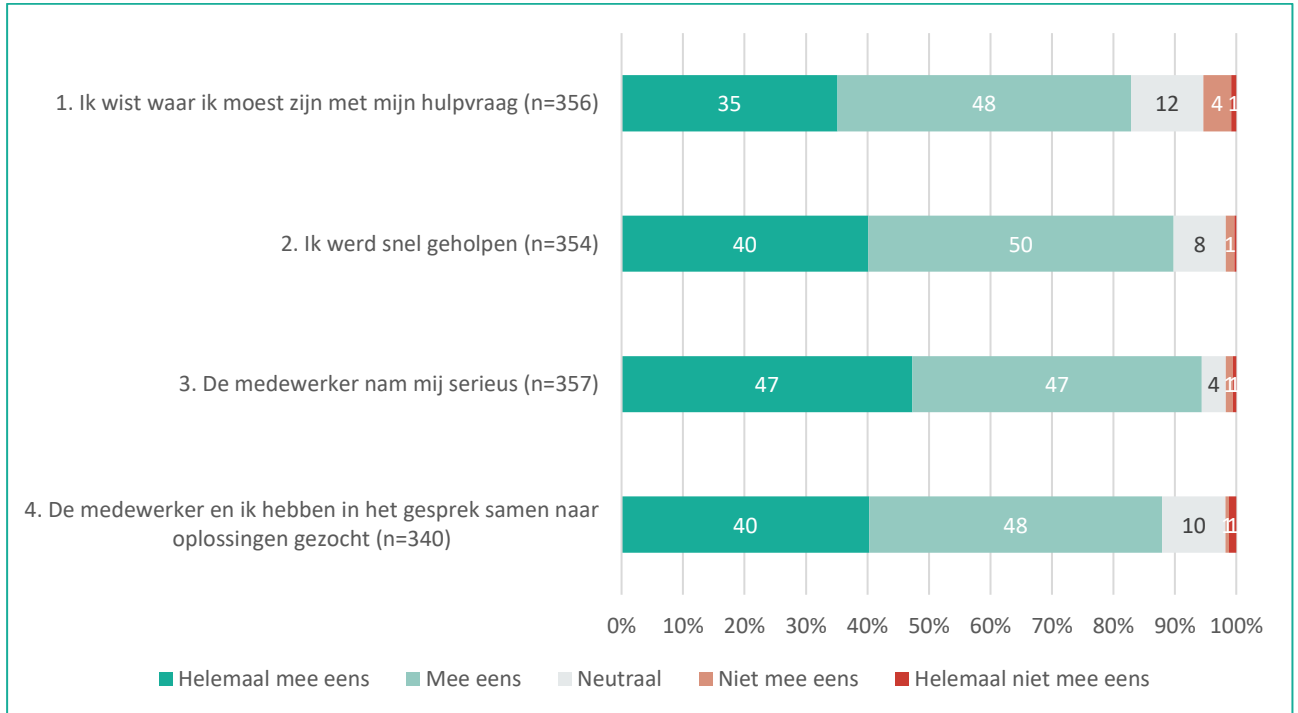
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt tevens het aantal respondenten weergegeven (n) dat de vraag heeft beantwoord.



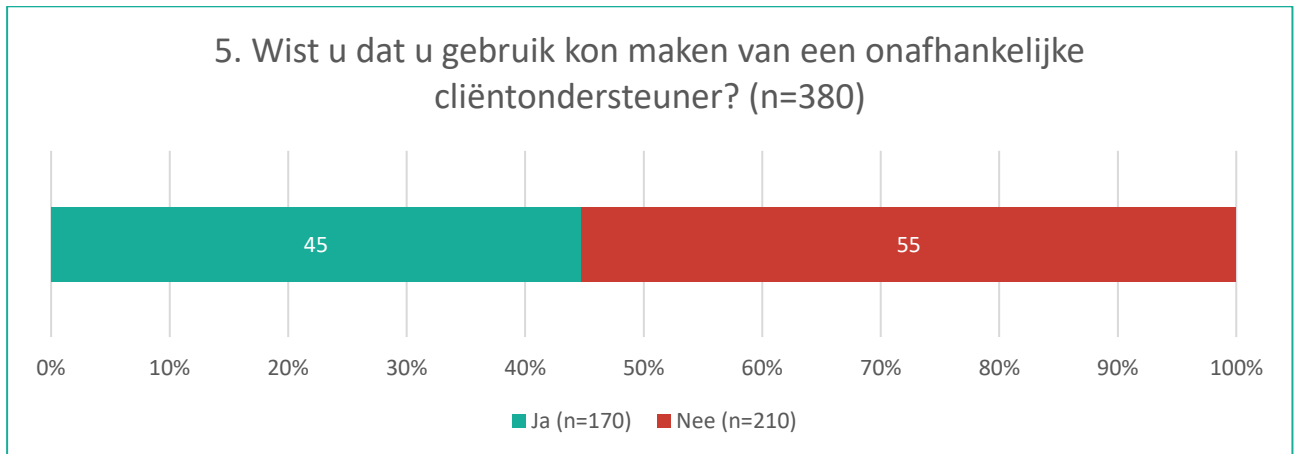


## 2 | Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente

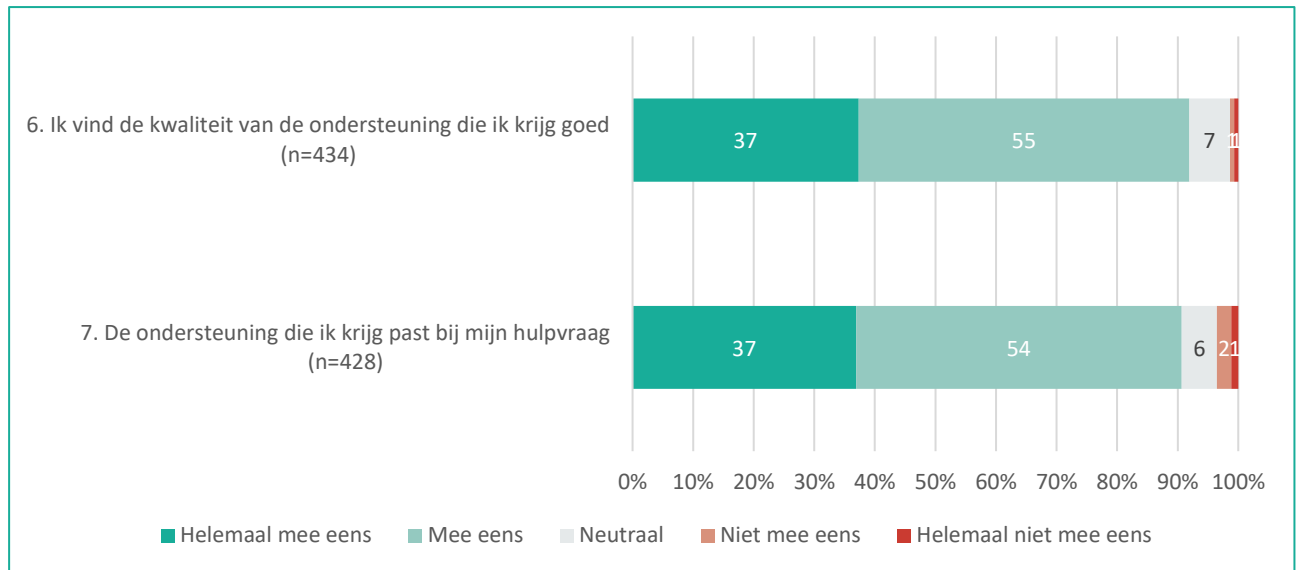


Antwoordoptie 'geen mening': V1 (n=5), V2 (n=8), V3 (n=4), V4 (n=7). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V1 (n=111), V2 (n=107), V3 (n=108), V4 (n=119).



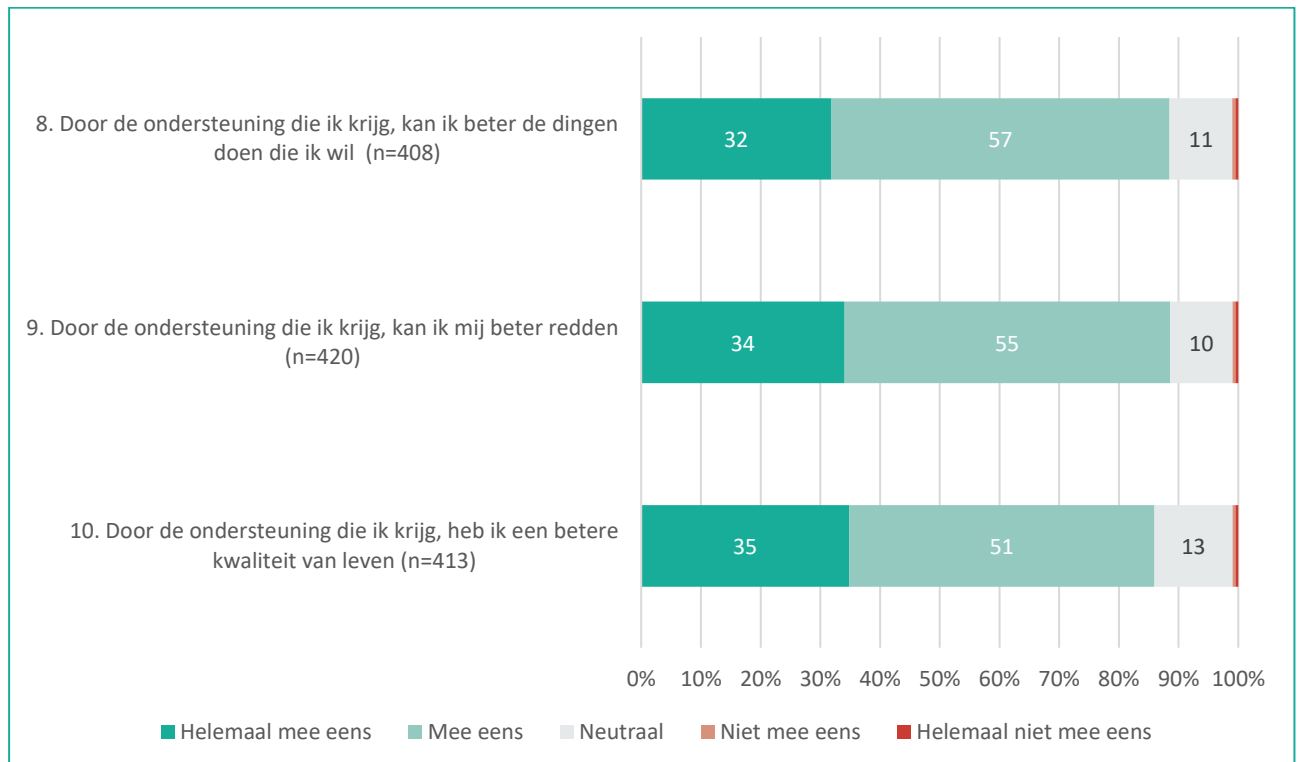


## 2.2 De kwaliteit van de hulp



Antwoordoptie 'geen mening': V6 (n=5), V7 (n=5). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V6 (n=45), V7 (n=44).

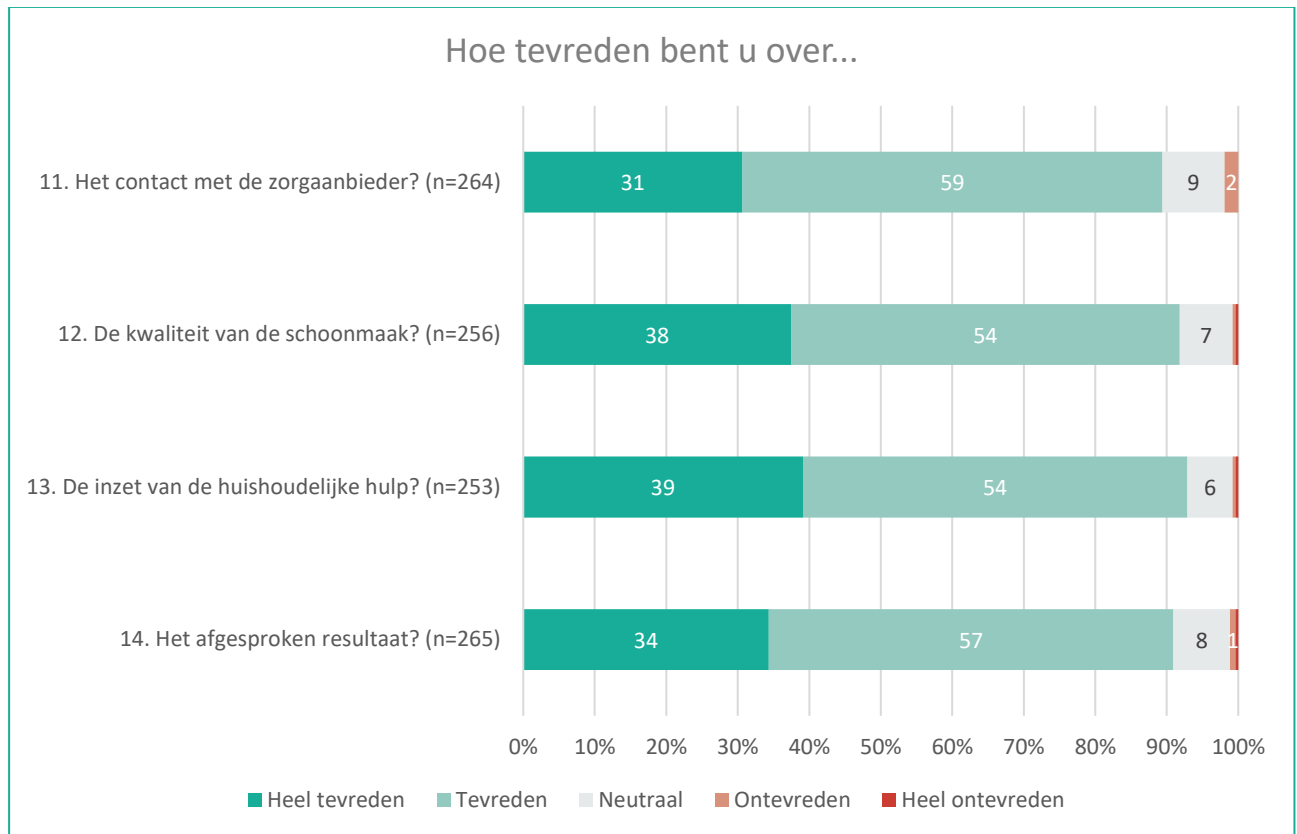
## 2.3 Het effect van de hulp



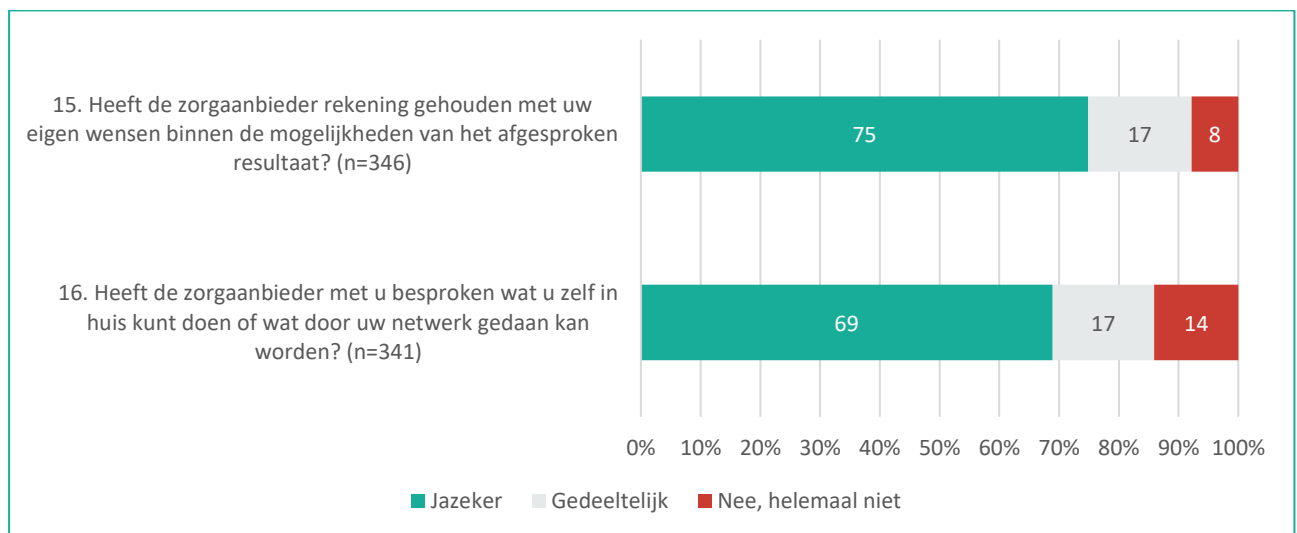
Antwoordoptie V8 (n=10), V9 (n=7), V10 (n=11). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V8 (n=45), V9 (n=48), V10 (n=43).



## 2.4 Ervaringen met de huishoudelijke hulp

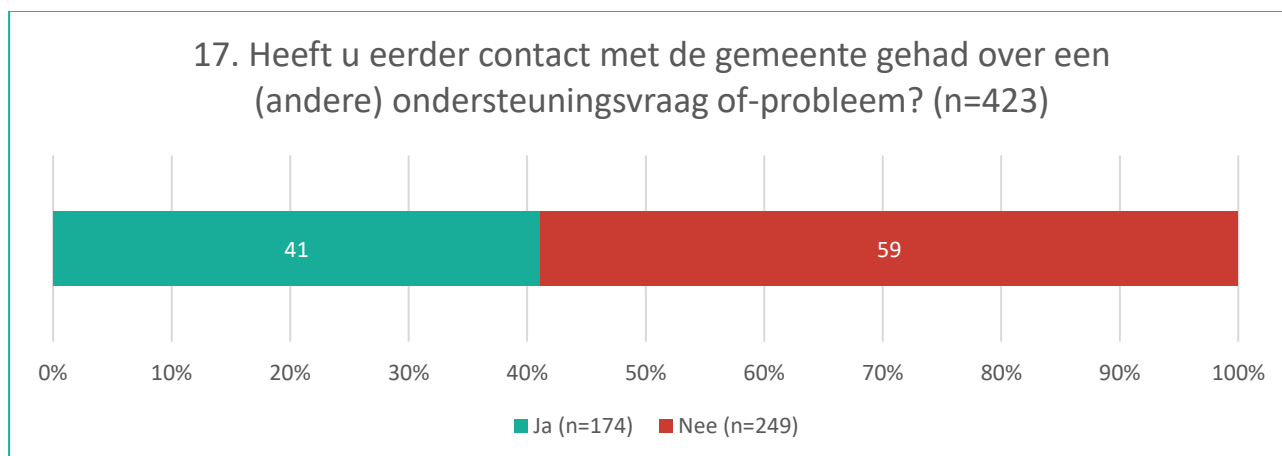


Antwoordoptie 'geen mening': V11 (n=0), V12 (n=0), V13 (n=1), V14 (n=2). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V11 (n=194), V12 (n=199), V13 (n=204), V14 (n=192).

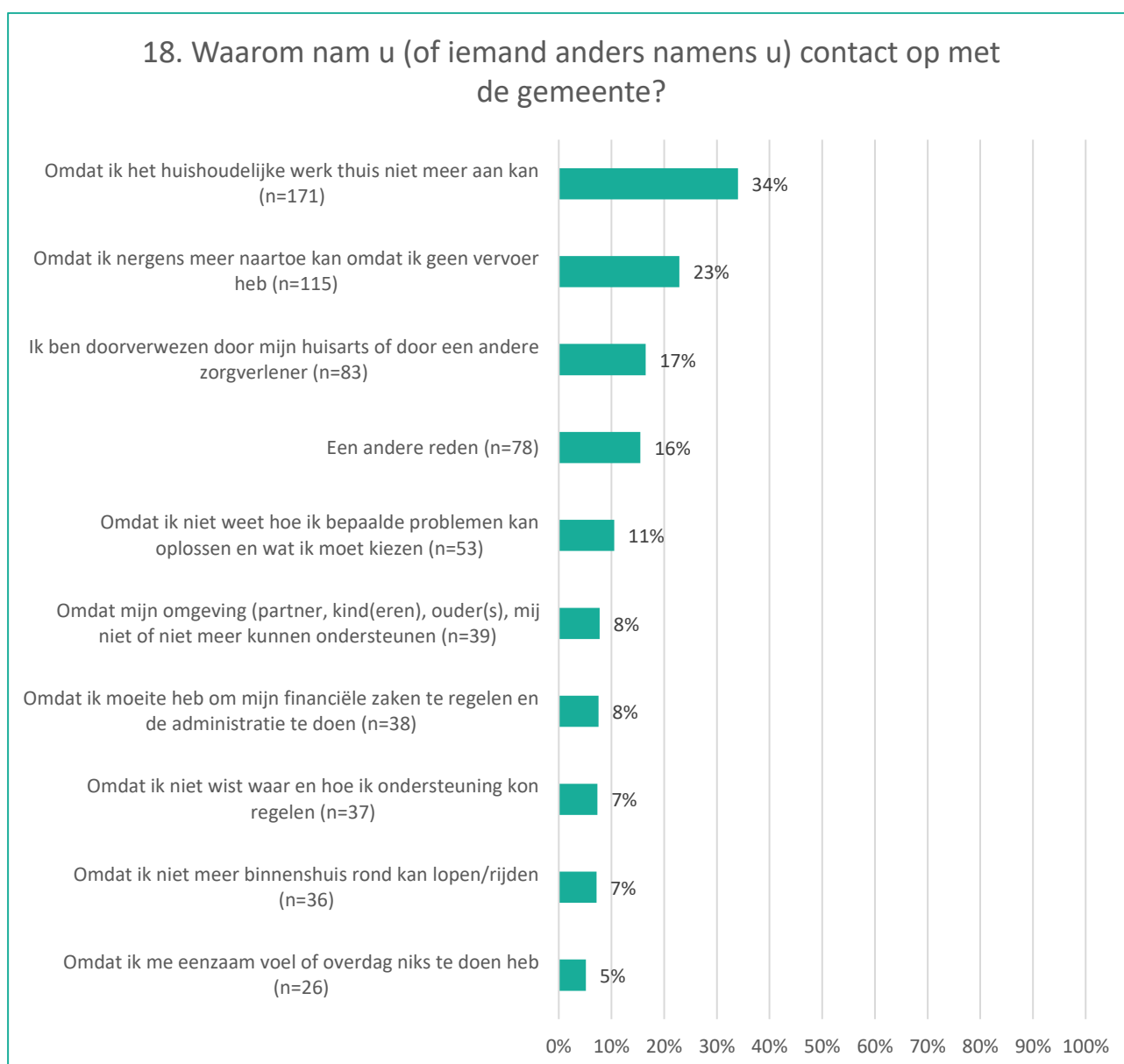




## 2.5 Extra vragen contact met de gemeente



Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=34).

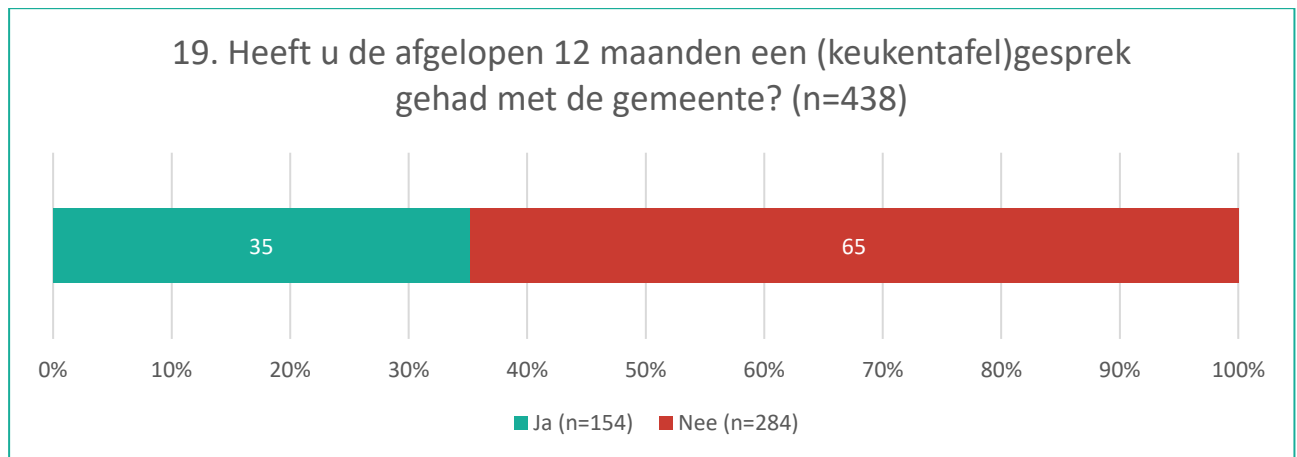


Bij antwoordoptie 'Een andere reden' werden de volgende redenen genoemd door respondenten: aanvraag invalidekaart (3x) , aanvraag hulpmiddel zootje (1x), alcoholmisbruik (1x), CariNova (1x), contact via

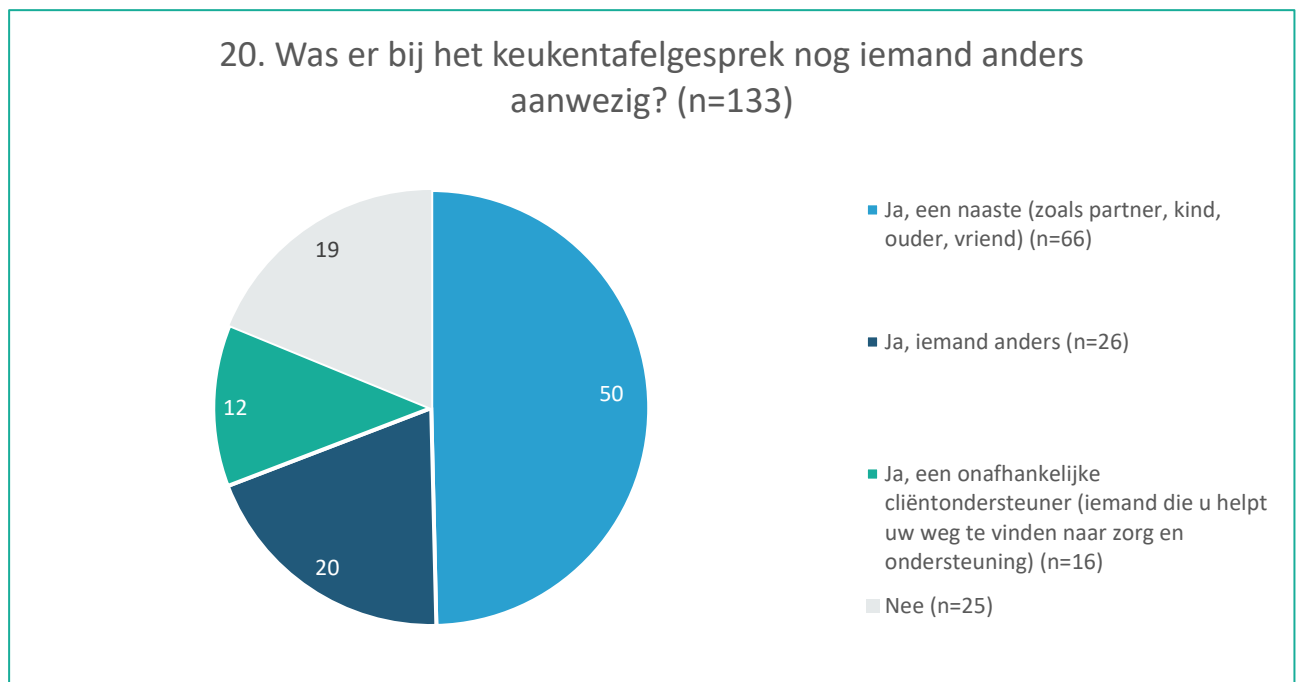


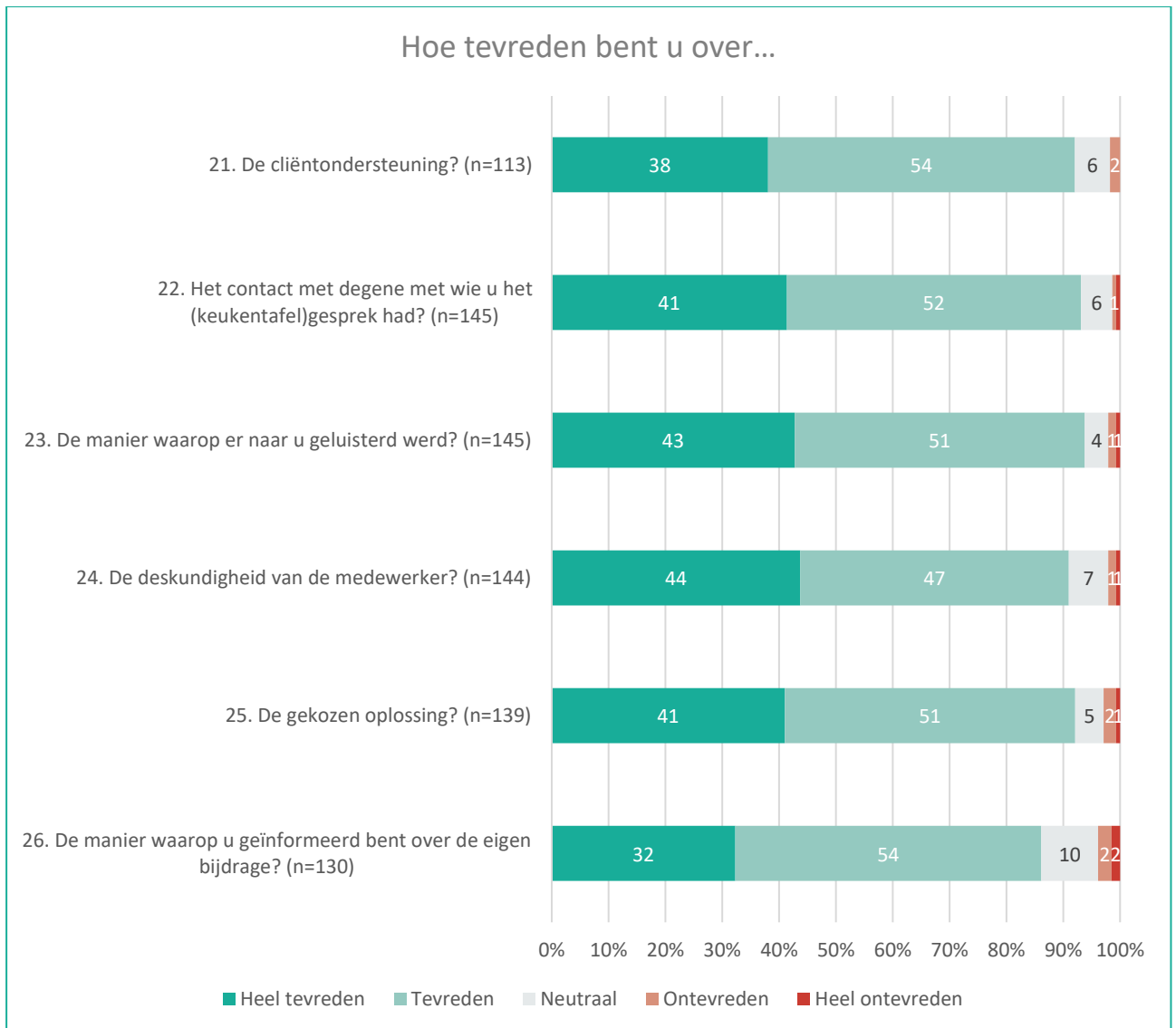


casemanager (1x), huishoudelijke klussen niet meer kunnen doen (1x), via ziekenhuis (1x), via familie (1x), fietsen ging niet meer (2x), geen zwaar werk mogen doen na operatie (1x), handicap NAH (1x), herindicatie (1x), herseninfarct (1x), heup (1x), in verband met verstandelijke beperking (1x), individuele bijstand (1x), invalide na ongeluk (1x), mantelzorgondersteuning (6x), hulp werd aangeboden (1x), vervanging hulpmiddelen (1x), na hartinfarct (1x), i.v.m. ziekte van Parkinson (1x), na aneurysma (1x), i.v.m. ziekte (1x), wijziging behoefte hulpmiddel (1x), partner overleden (1x), respijtzorg (1x), schoolvervoer kind (1x), structuur in het dagelijks leven (1x), taxivervoer (2x), alleenstaand (1x), traplift (3x), chronische vermoeidheidsklachten (1x), zieke partner (2x), zorgboerderij (1x).



Antwoordoptie 'weet ik niet meer': (n=17).

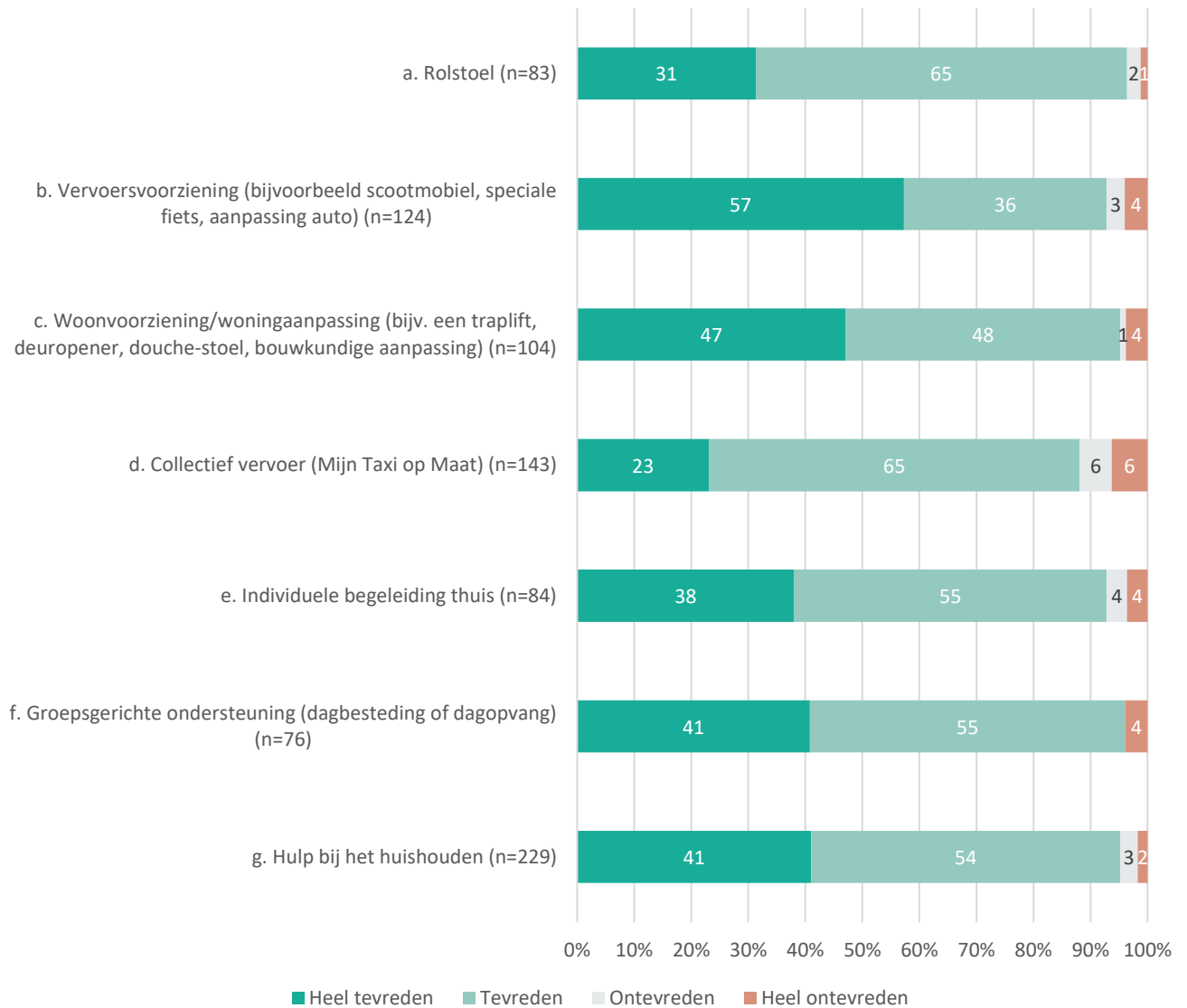




Antwoordoptie 'geen mening': V21 (n=2), V22 (n=0), V23 (n=0), V24 (n=0), V25 (n=0), V26 (n=4). Antwoordoptie 'niet van toepassing': V21 (n=20), V22 (n=0), V23 (n=0), V24 (n=0), V25 (n=3), V26 (n=9).

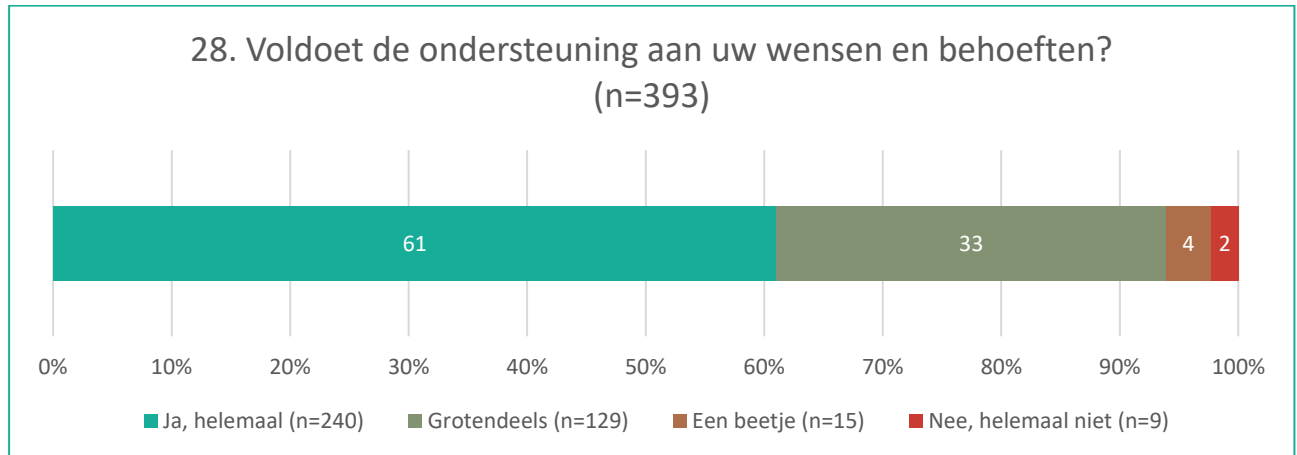


## 27. Kunt u voor de vormen van hulp die u krijgt, aangeven hoe tevreden u daarover bent?

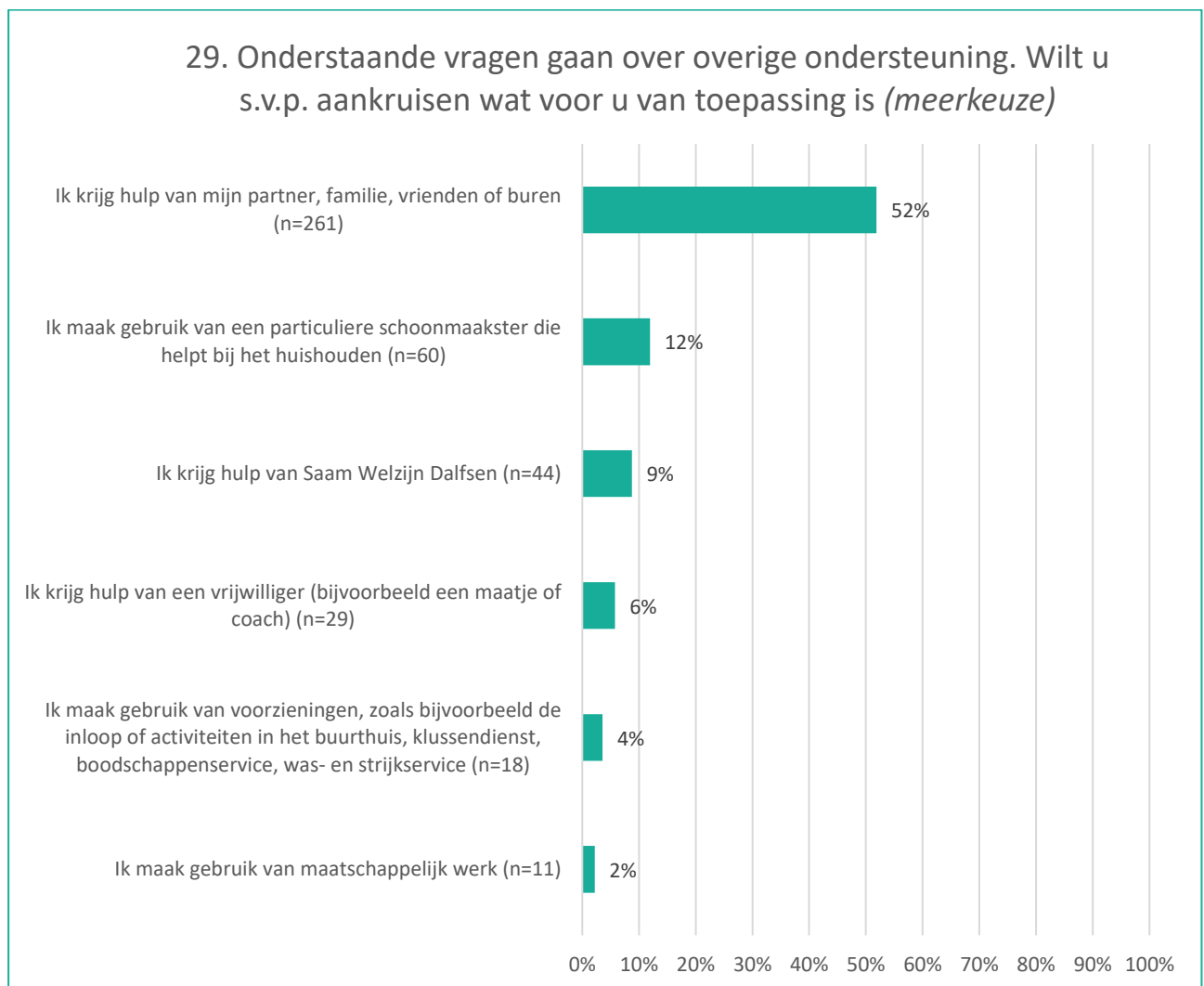


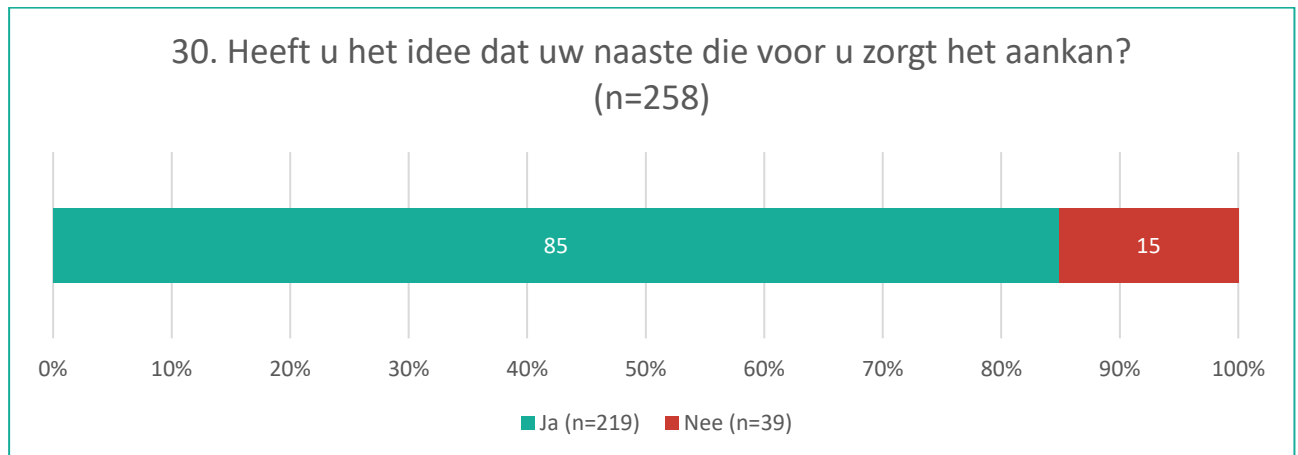
Antwoordoptie 'geen mening/n.v.t.': a. (n=241), b. (n=221), c. (n=228), d. (n=210), e. (n=230), f. (n=243), g. (n=165).





Antwoordoptie 'n.v.t.': (n=36).





Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=125). Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=47).

Tot slot volgt hieronder de samenvatting van de antwoorden op vraag 31 'Zijn er nog voorzieningen die u mist in de gemeente Dalfsen?' en vraag 32 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?'.

Respondenten geven onder andere de volgende suggesties wat betreft voorzieningen in de gemeente Dalfsen:

- Activiteiten voor verschillende doelgroepen (1x), zoals uitjes, of gemeenschappelijke maaltijden met onder andere jongeren (1x);
- Meer bankjes om op uit te rusten tijdens het fietsen of wandelen;
- Een gemeenschappelijke inloop, om bijvoorbeeld koffie te drinken en anderen te ontmoeten (2x);
- Hulp bij de kwijtschelding van de gemeentelijke- en waterschapsbelasting;
- Een (vrijwillige) hondenuitlaatdienst.
- Meer haltes voor de buurtbus in de dorpen zelf;
- Meer mogelijkheden wat betreft op maat gemaakte fietsen;
- Seniorenwoningen (2x);
- Het winkelaanbod (2x);
- Rechte stoepen (2x), in verband met de toegankelijkheid voor rolstoel-/ en scootmobielgebruikers.

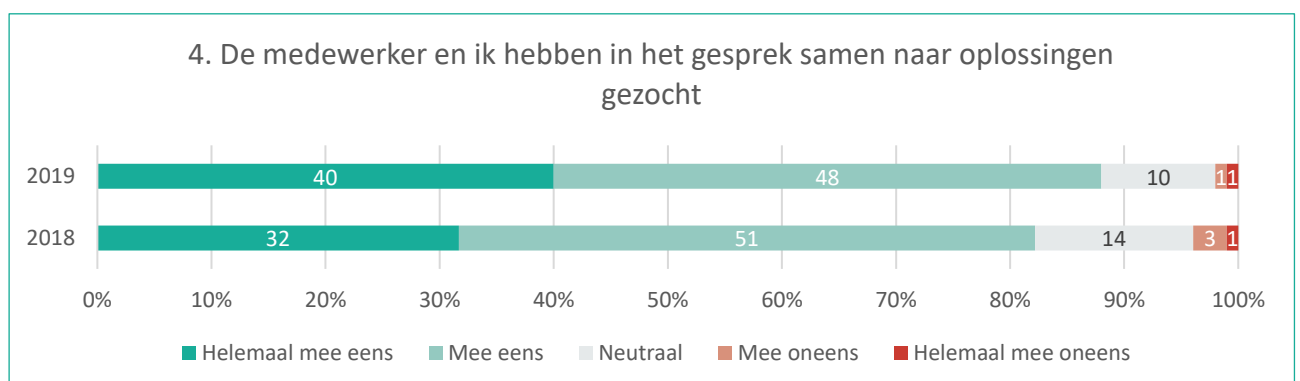
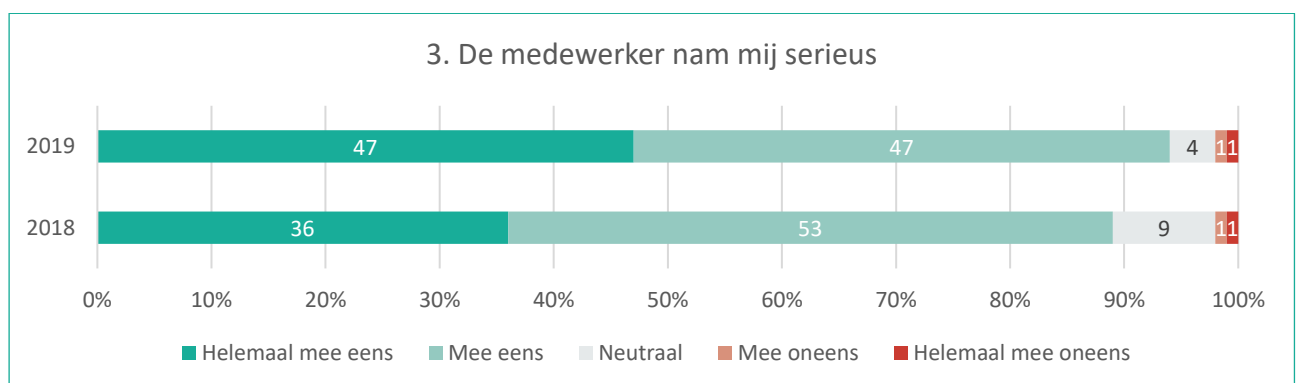
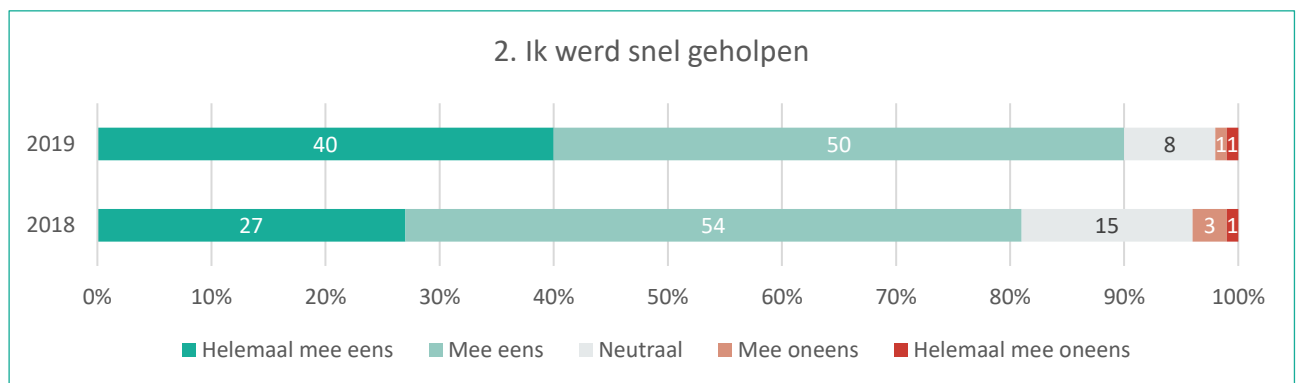
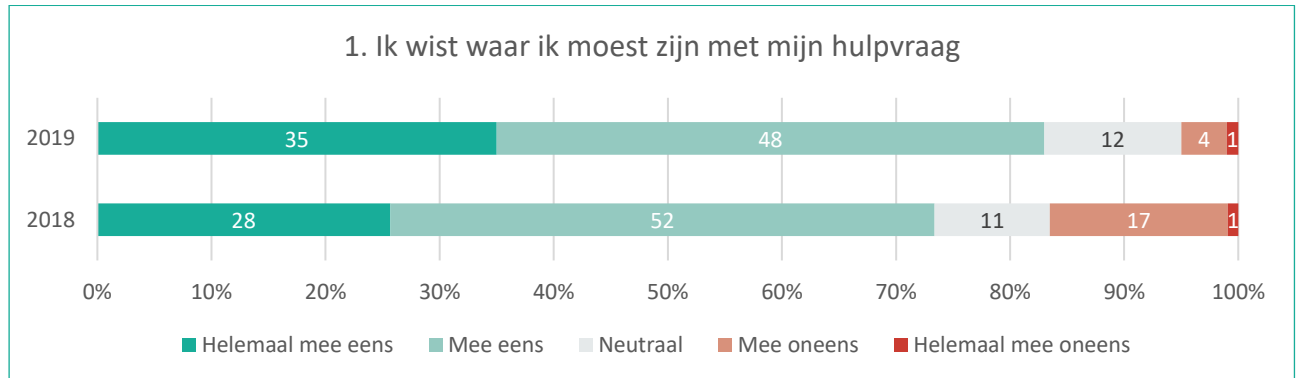
Hieronder volgt een samenvatting van de opmerkingen die respondenten hebben over de ondersteuning:

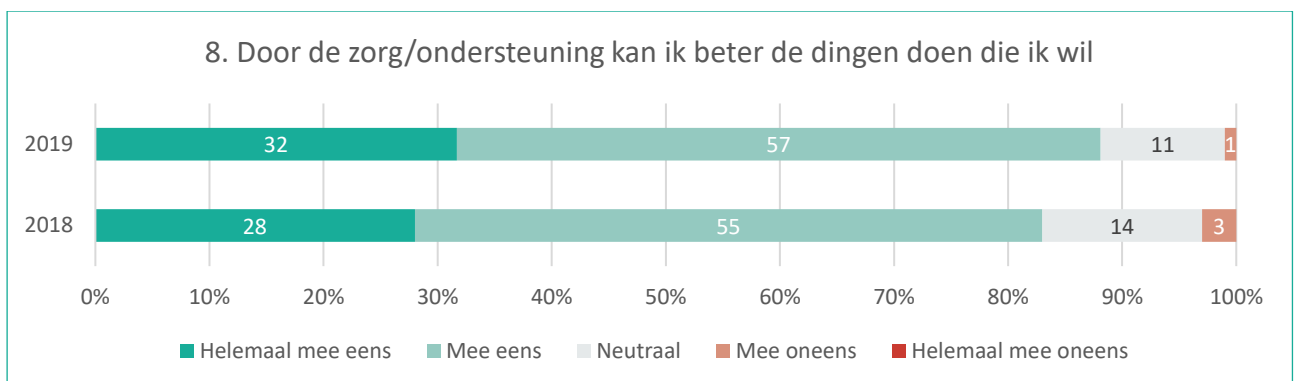
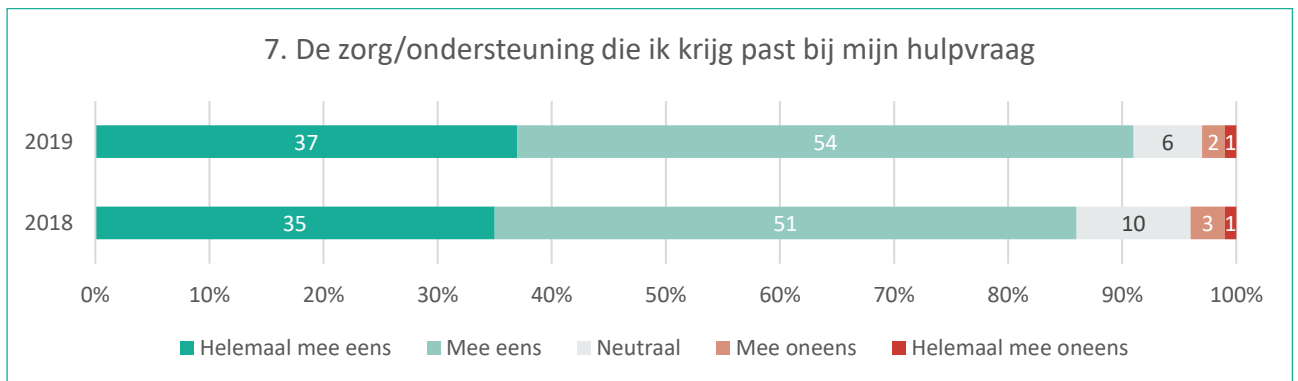
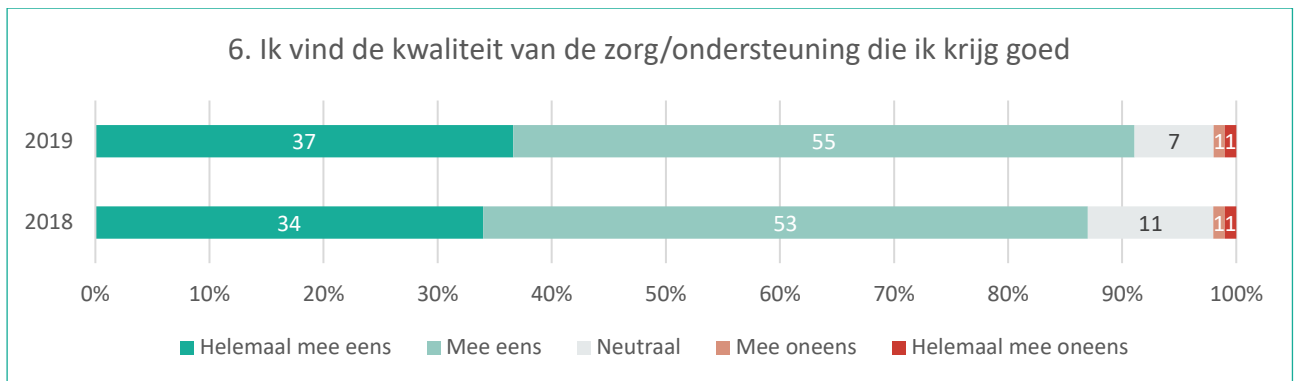
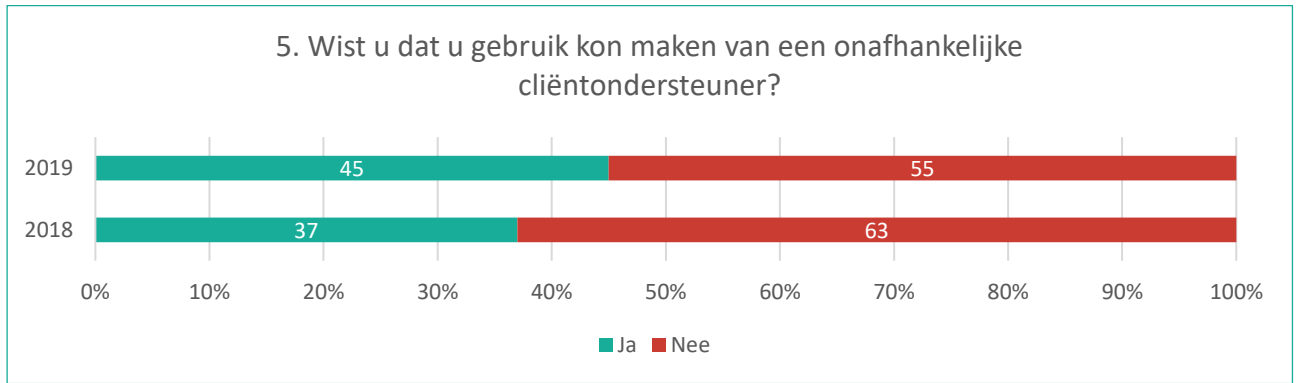
- + Zeventien respondenten zijn tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen. De ondersteuning voldoet aan de wensen en behoeften. Eén respondent benoemt de vriendelijkheid van de medewerkers van de gemeente en hun bereidheid om mee te denken. Een ander zegt erg dankbaar te zijn voor de hulp. Tot slot zegt een respondent dankzij de hulp langer thuis te kunnen wonen.
- Er wordt ook een aantal verbeterpunten genoemd. Zo zeggen drie respondenten dat de bereikbaarheid van de betrokken organisaties beter kan. Eén respondent zou graag rechtstreeks contact met de consulent kunnen opnemen. Eén respondent zegt dat de website van de gemeente duidelijker kan.
- Acht respondenten zouden graag meer uren huishoudelijke ondersteuning krijgen. Daarnaast noemen zes respondenten verbeterpunten voor de regio-taxi. Zij zijn ontevreden over de lange wachttijden voor de taxi, en merken op dat sommige routes erg ver om zijn. Eén respondent merkt op dat hij/zij hierdoor er niet altijd zeker van is op tijd te komen bij afspraken.

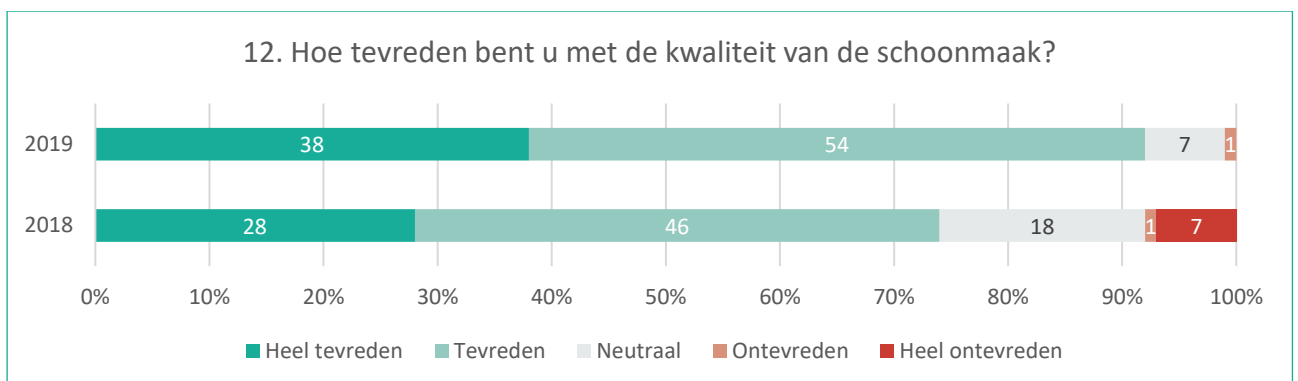
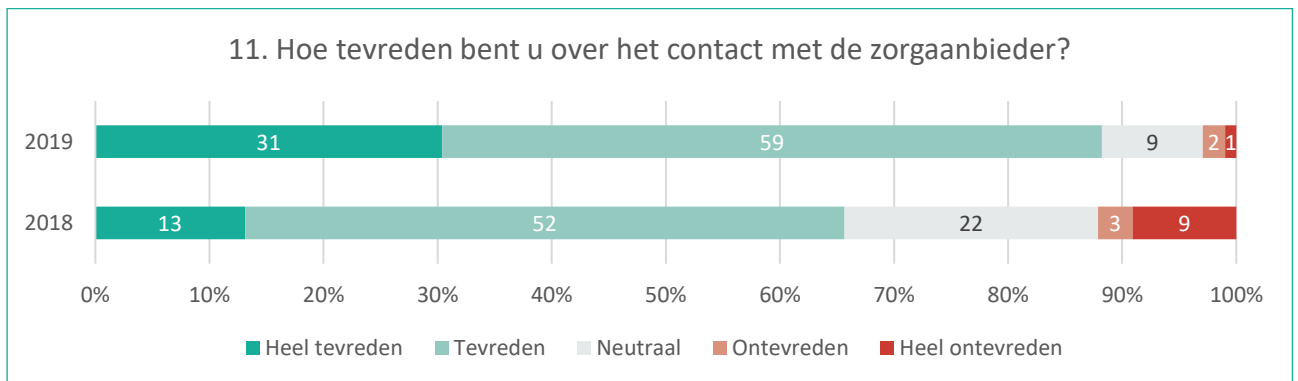
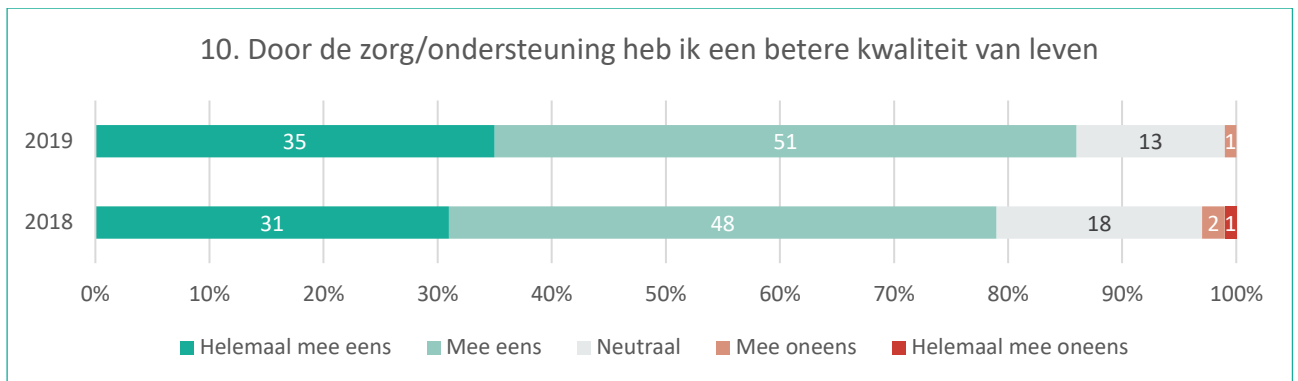
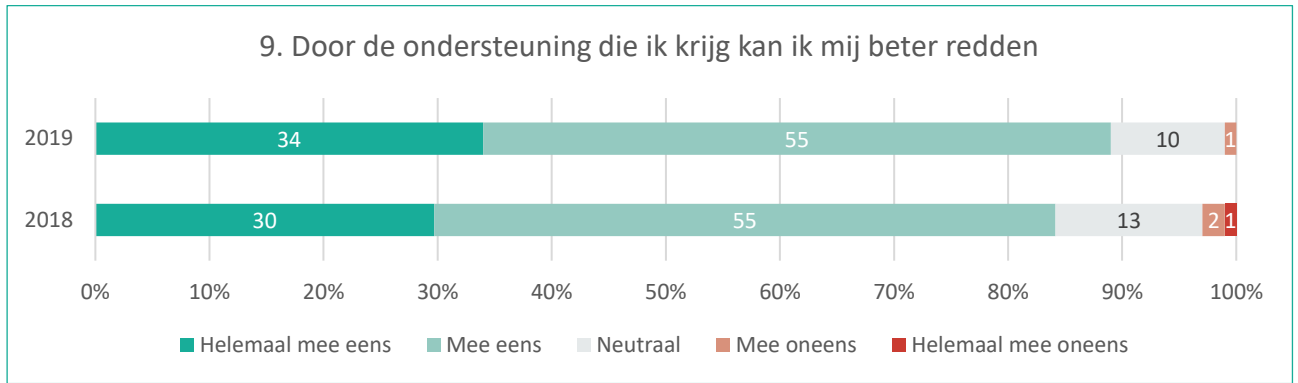


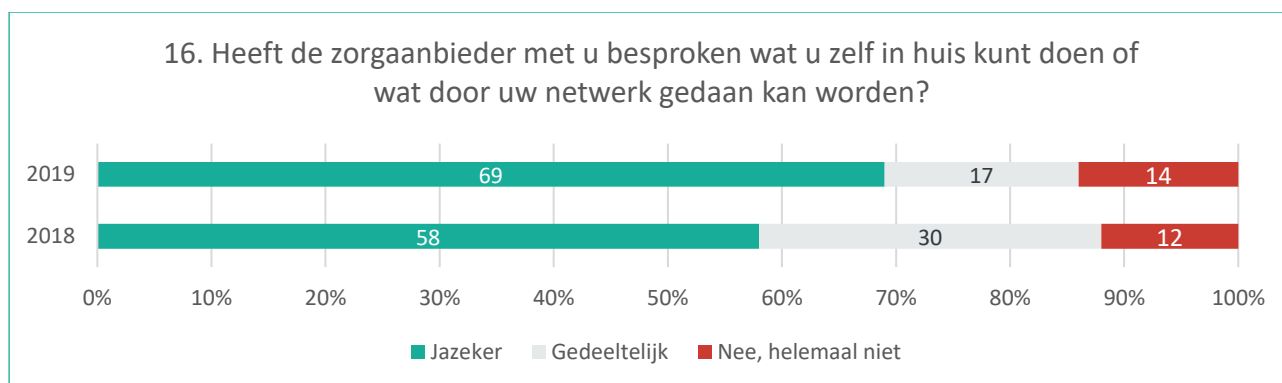
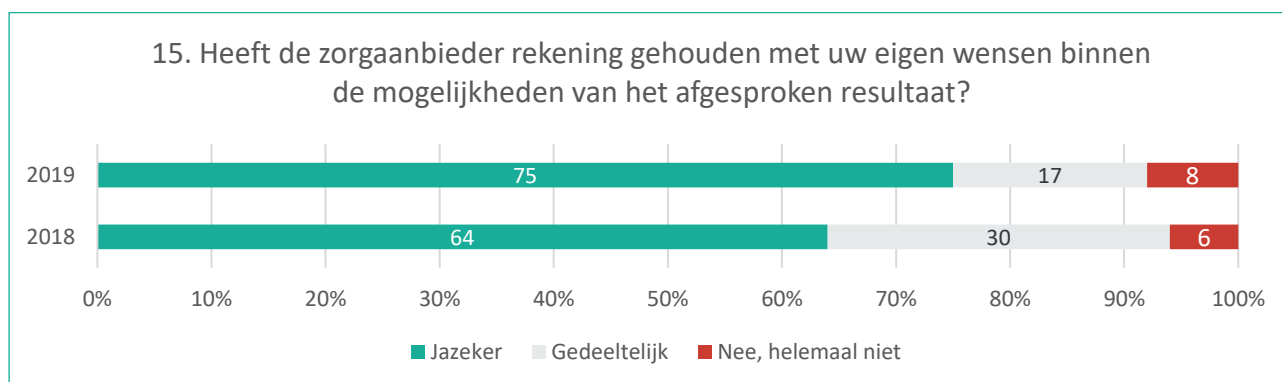
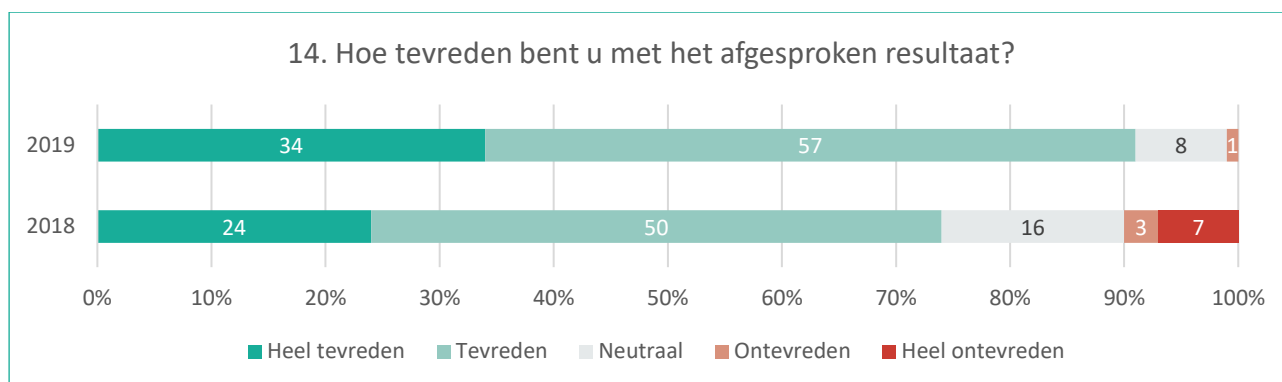
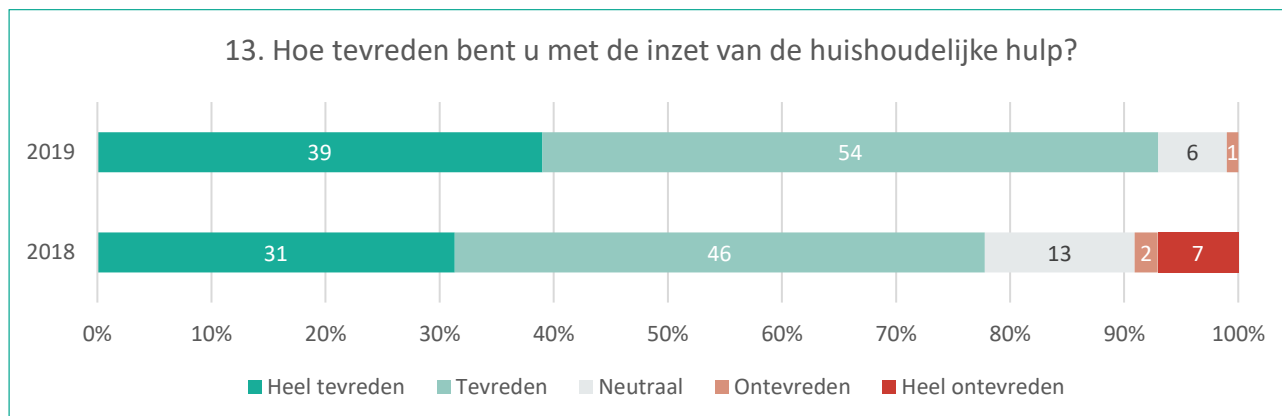
# 3 | Vergelijking eerdere metingen

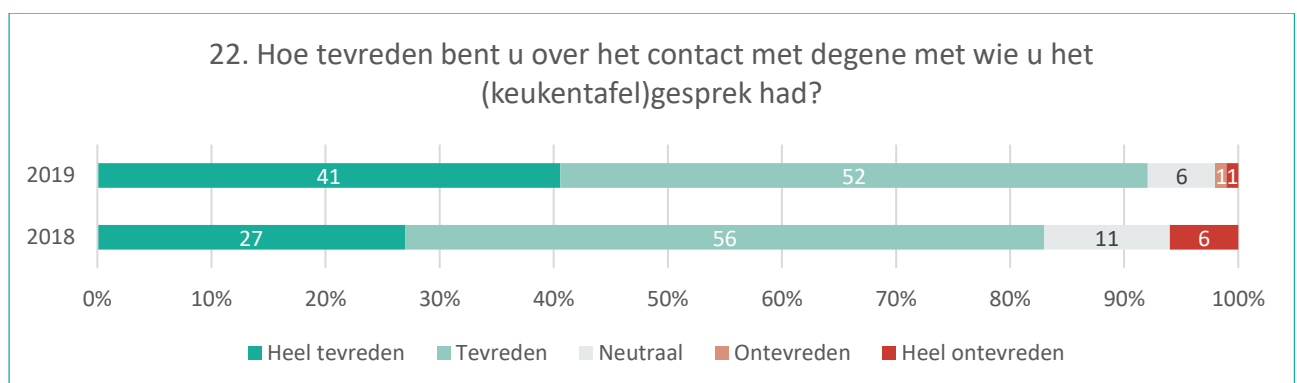
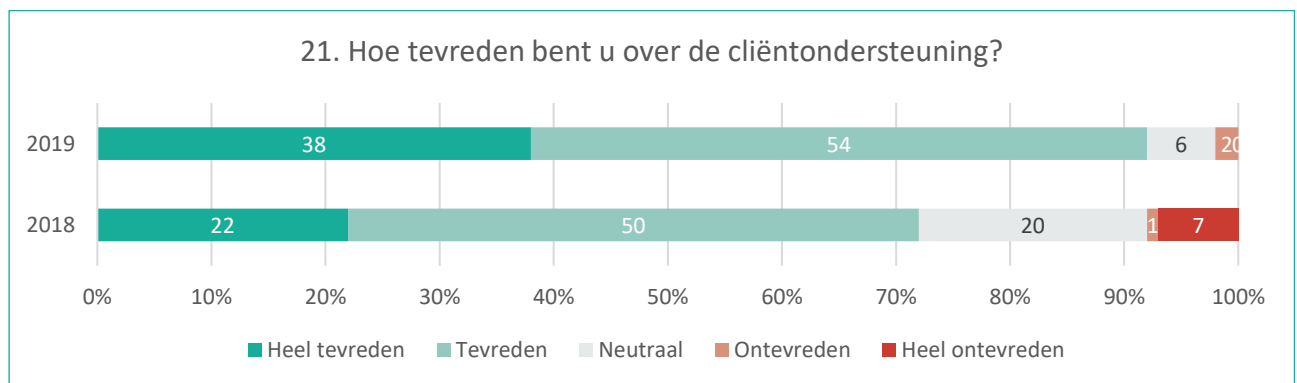
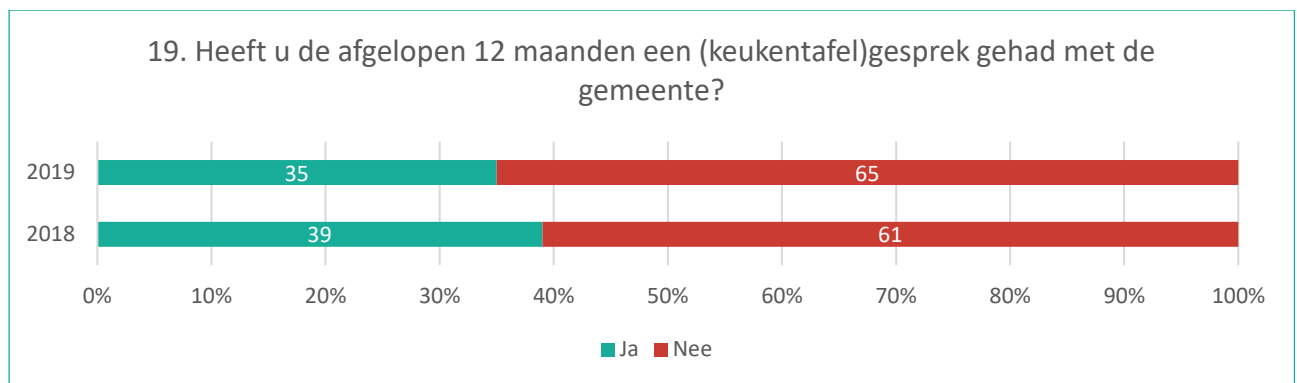
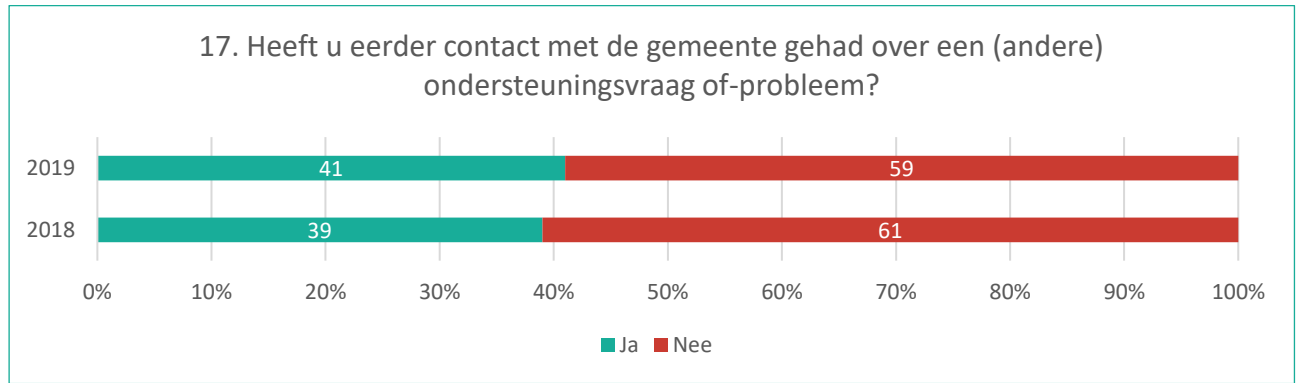
Hieronder worden, waar mogelijk, de resultaten van het onderzoek uit 2019 vergeleken met die van 2018. De vergelijking wordt weergegeven middels grafieken.



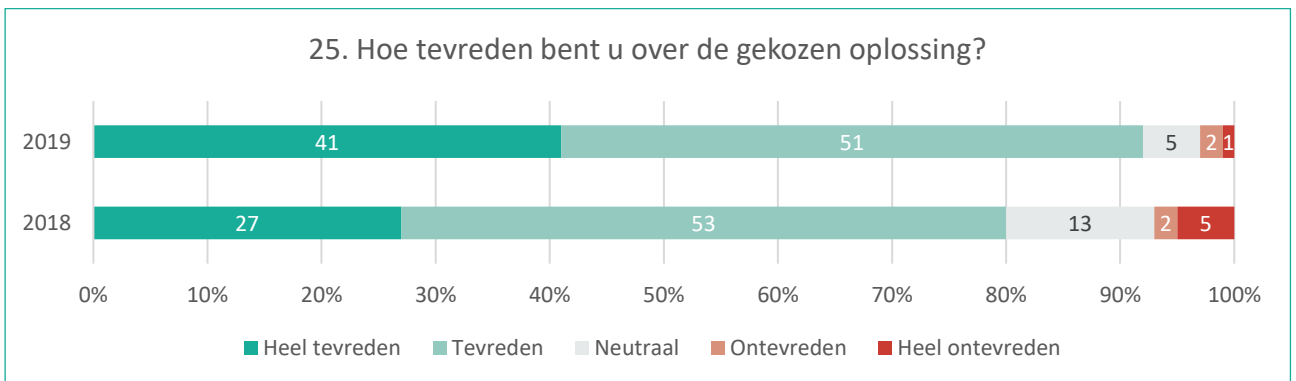
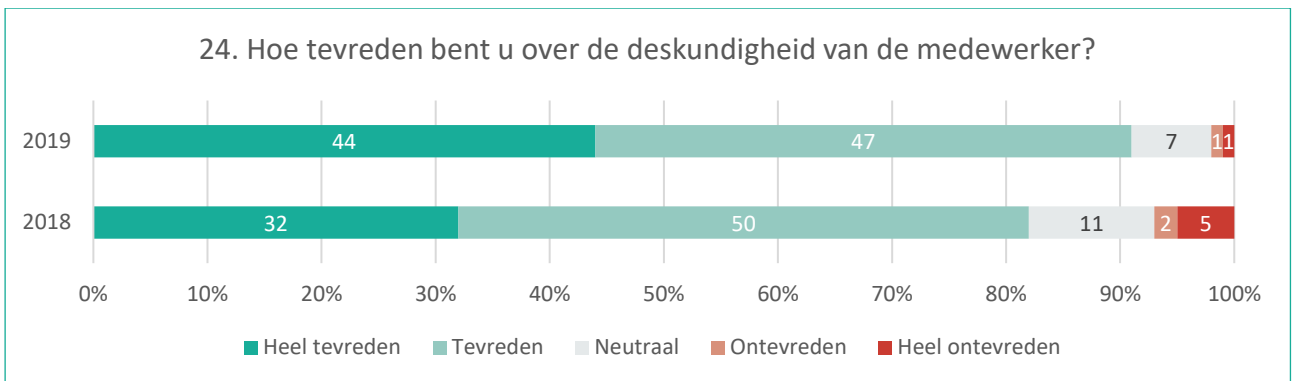
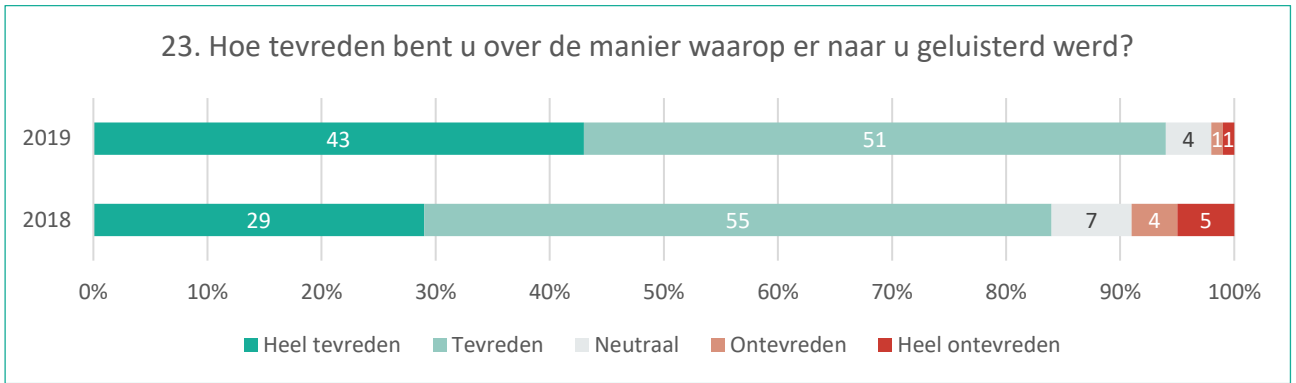












**Uw contactpersonen**

Miriam de Vries – [m.devries@zorgfocuz.nl](mailto:m.devries@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

# Clëntervaringsonderzoek Wmo 2019

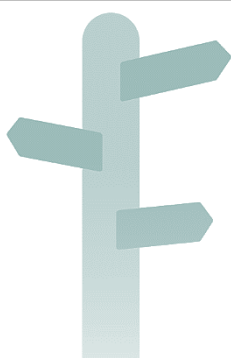
## Gemeente Dalfsen

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het clëntervaringsonderzoek Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-clïent met een individuele voorziening. Clïenten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

### Aantallen

Uitgenodigd	1079
Ingevuld	509
Responspercentage	47%

### CONTACT



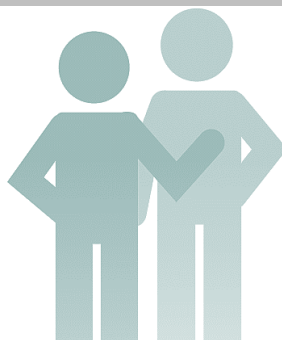
**83%** <sup>+3%</sup>

wist waar zij moest zijn



**90%** <sup>+9%</sup>

werd snel geholpen



**94%** <sup>+5%</sup>

voelde zich serieus genomen



**88%** <sup>+5%</sup>

zocht samen naar oplossing

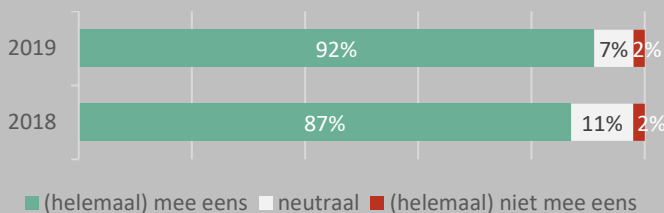


**45%** <sup>+8%</sup>

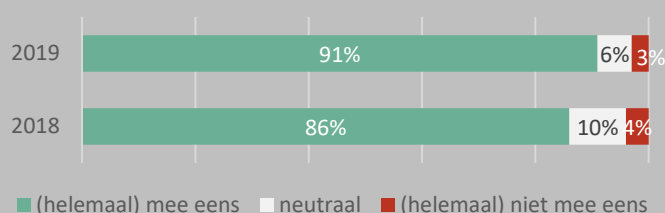
wist van clïent-ondersteuner

### KWALITEIT

#### Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

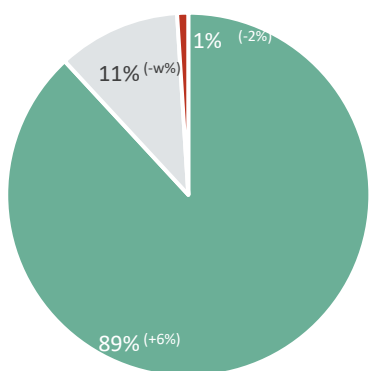


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

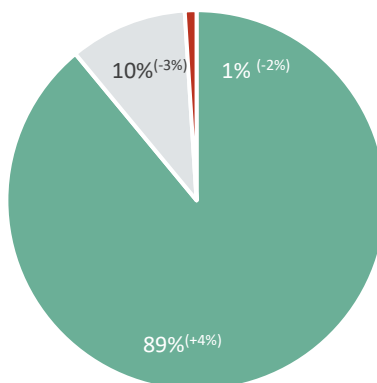


### Door de ondersteuning die ik krijg:

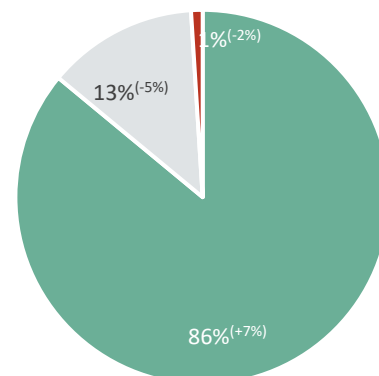
### RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

HUISHOUDELIJKE  
HULP



**90%**

+25%

is tevreden over het contact met de zorgaanbieder



**92%**

+18%

is tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak



**69%**

+11%

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

POSITIEVE  
QUOTES

“Wat fijn dat er één contactpersoon is die de situatie begrijpt.”

“Zonder de hulp zou ik het niet redden.”

CONTACT  
GEMEENTE



**93%**

+10%

is tevreden over het contact tijdens het (keukentafel)gesprek



**92%**

+12%

is tevreden over de gekozen oplossing

VERBETER  
PUNTEN

“Het contact tussen de hulpvrager en Samen Doen Dalfsen mag rechtstreeks, het duurt nu soms meerdere dagen voor je contact hebt.”

“Het taxivervoer levert niet altijd een betrouwbare verbinding. Je moet lang van tevoren afspreken om zeker te zijn dat je op tijd op de afspraak bent. ”



**52%**

-7%

van de respondenten ontvangt hulp van de partner, familie, vrienden of bureu



**85%**

-7%

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

OVERIGE  
ONDERSTEUNING

**RAPPORTAGE**

**Clëntervaringsonderzoek  
Jeugdhulp 2019**

Gemeente Dalfsen



# Clïentervaringsonderzoek

## Jeugdhulp 2019 Gemeente Dalfsen

Deze samenvatting toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders van jongeren die geregistreerd staan als Jeugdhulpcliënt. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Waar mogelijk staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

### Aantallen

Uitgenodigd	148
Ingevuld	47
Responspercentage	32%

### CONTACT



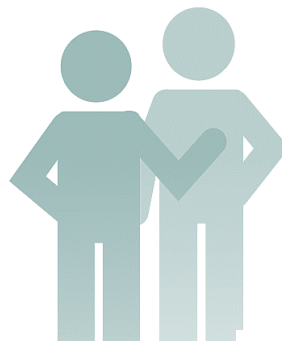
**92%** <sup>+13%</sup>

weet waar zij terecht kunnen voor hulp



**79%** <sup>+3%</sup>

is snel geholpen



**84%** <sup>-8%</sup>

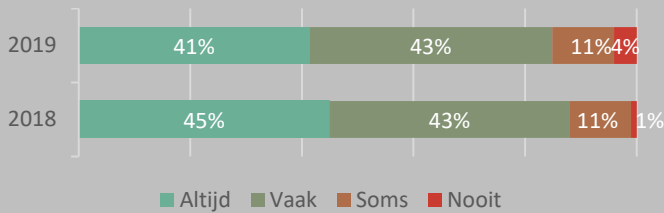
voelde zich serieus genomen



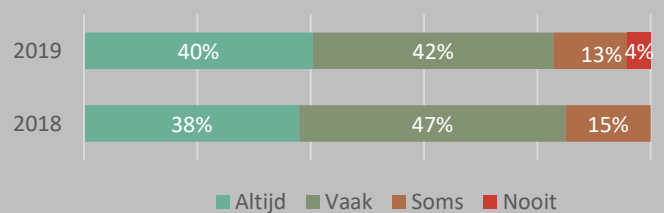
**86%** <sup>-5%</sup>

neemt samen beslissingen over de hulp

### Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen

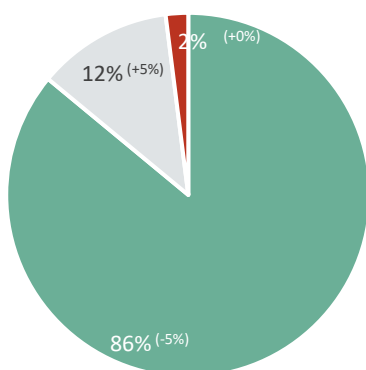


### Ik krijg voldoende informatie over de hulp

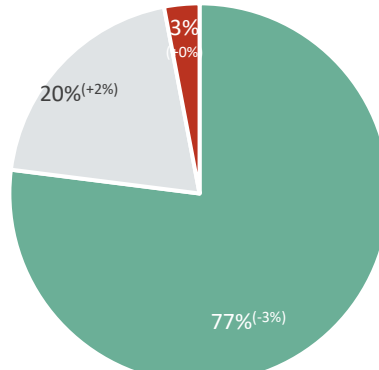


### HULP

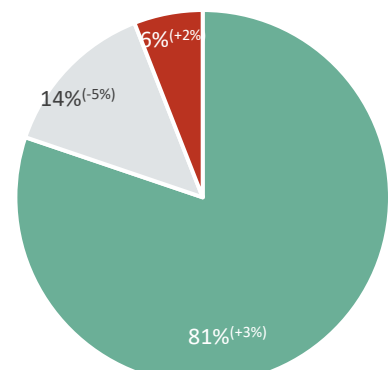
### Dankzij de hulp...



...voelt mijn kind zich beter



...gaat het thuis beter



...voelt mijn kind zich veiliger

### RESULTAAT

## EFFECT



**86%**

+19%

is tevreden over de manier waarop de verschillende organisaties samenwerken



**80%**

-11%

vindt dat de hulpverleners genoeg weten om te helpen



**91%**

-5%

voelt zich respectvol behandeld door de hulpverleners

## POSITIEVE QUOTES

“De hulpverlener begrijpt hoe ze met kinderen moet praten. Erg fijn en vertrouwd.”

“We werden serieus genomen en de hulpverleners hebben hun best gedaan.”

## CONTACT GEMEENTE



**83%**

-4%

vindt dat het beter gaat met het gedrag van het kind



**69%**

-9%

vindt dat het beter gaat op school, werk, of dagbesteding

## VERBETER PUNTEN

“Er werd op dat moment niet naar mij geluisterd en gekeken naar wat het beste was voor het kind.”

“De wachttijden voordat je wordt uitgenodigd en de intake formulieren die ingevuld moesten worden.”

## NETWREK



**69%**

heeft zelf de regie over het hulpverleningstraject



**43%**

heeft een sociaal netwerk dat betrokken is bij de hulp



**54%**

+8%

krijgt ook hulp van vrienden, kennissen of burens





## Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.4 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Toegang</b>	<b>6</b>
<b>2.2 De kwaliteit van de hulp</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit</b>	<b>8</b>
<b>2.4 Het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind</b>	<b>8</b>
<b>2.5 Effect van de hulp op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving</b>	<b>9</b>
<b>2.6 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid van uw kind</b>	<b>9</b>
<b>2.7 Tot slot</b>	<b>11</b>
<b>3   Vergelijking eerdere metingen</b>	<b>13</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Dalfsen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit ouders van jongeren tot 15 jaar die in 2019 gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp.

### 1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Toegang
- Kwaliteit van de hulp
- Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit
- Effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind
- Effect van de hulp op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving
- Effect van de hulp op de zelfredzaamheid van uw kind

### 1.2.3 Dataverzamelmethode

Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere cliënt is één keer aangeschreven. Cliënten die de vragenlijst na twee weken nog niet hadden ingevuld en die zich niet tussentijds hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Deze cliënten zijn dus twee keer aangeschreven. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.





## 1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	148
Aantal reacties (bruto respons)	47 (31,8%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	47 (31,8%)
Nauwkeurigheidsmarge	11,9%

Uitgaande van 47 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 11,9%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 11,9% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 38,1% en 61,9% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

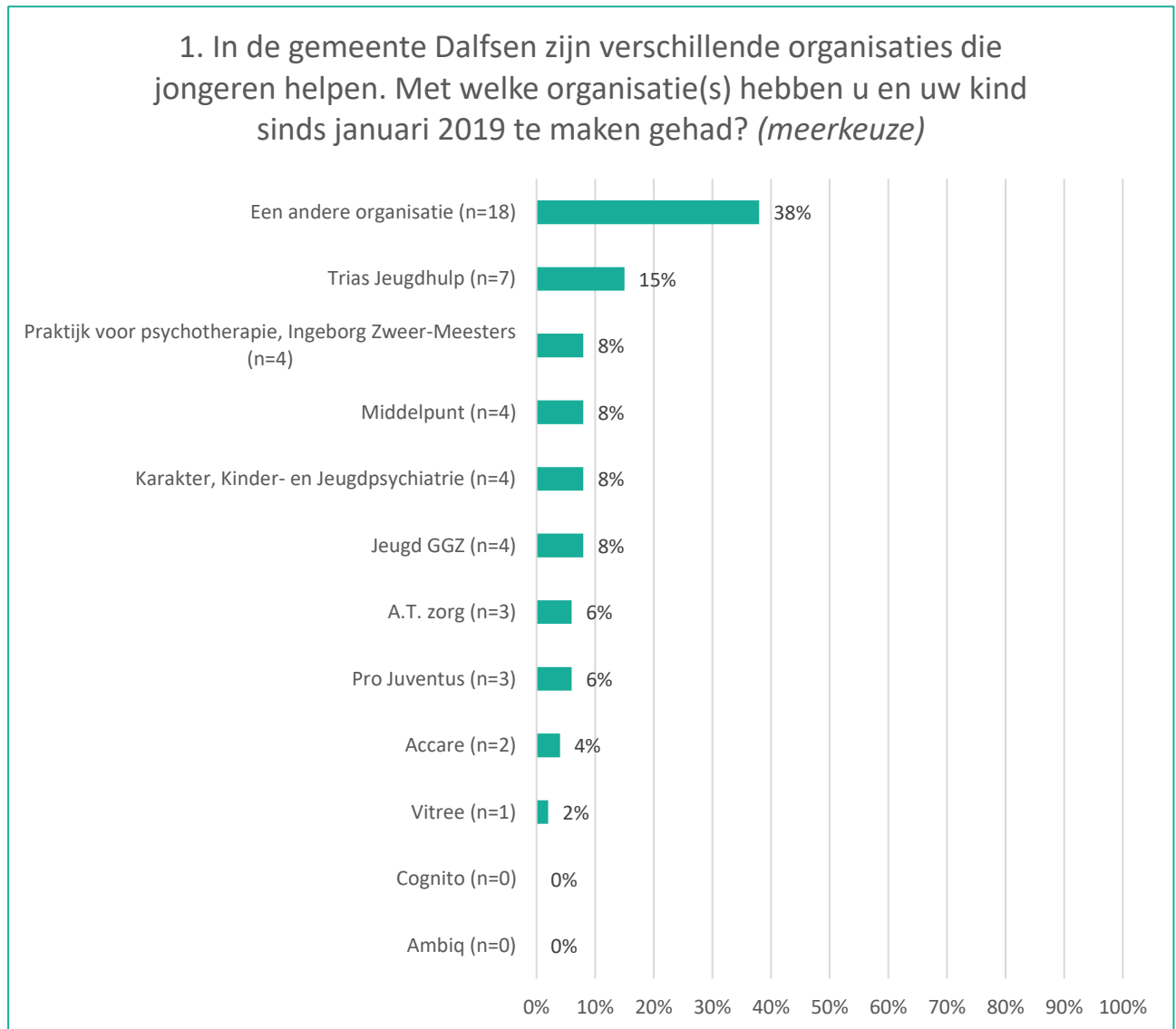
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van 2019 vergeleken met de resultaten van eerdere metingen.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten 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 respondenten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt tevens het aantal respondenten weergegeven (n) dat de vraag heeft beantwoord.

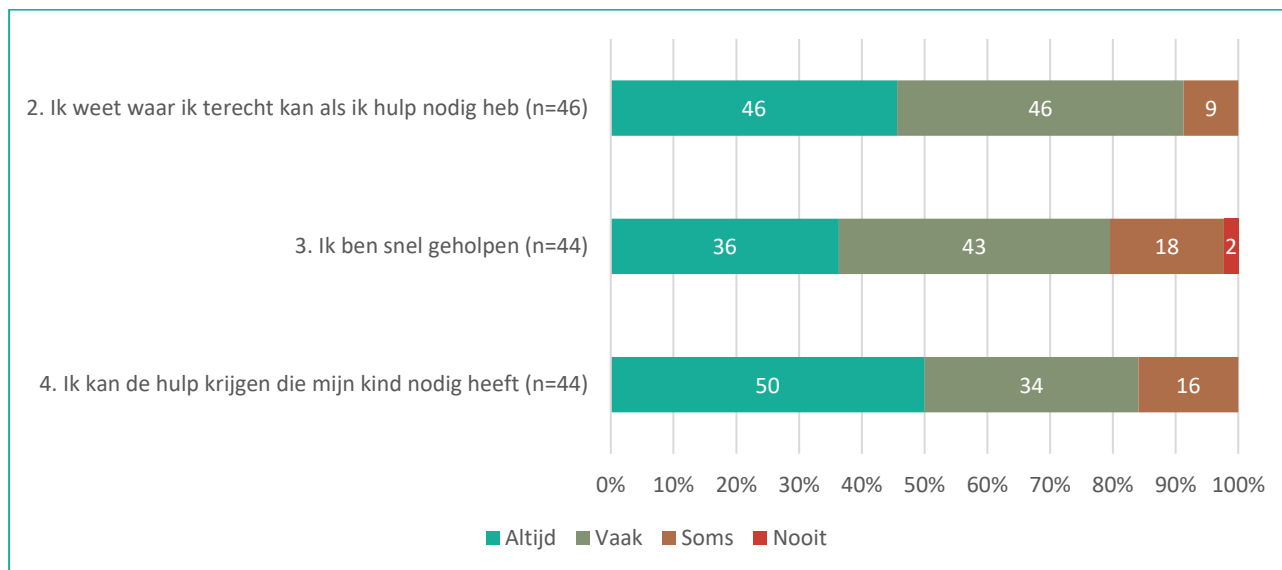


## 2 | Resultaten

### 2.1 Toegang

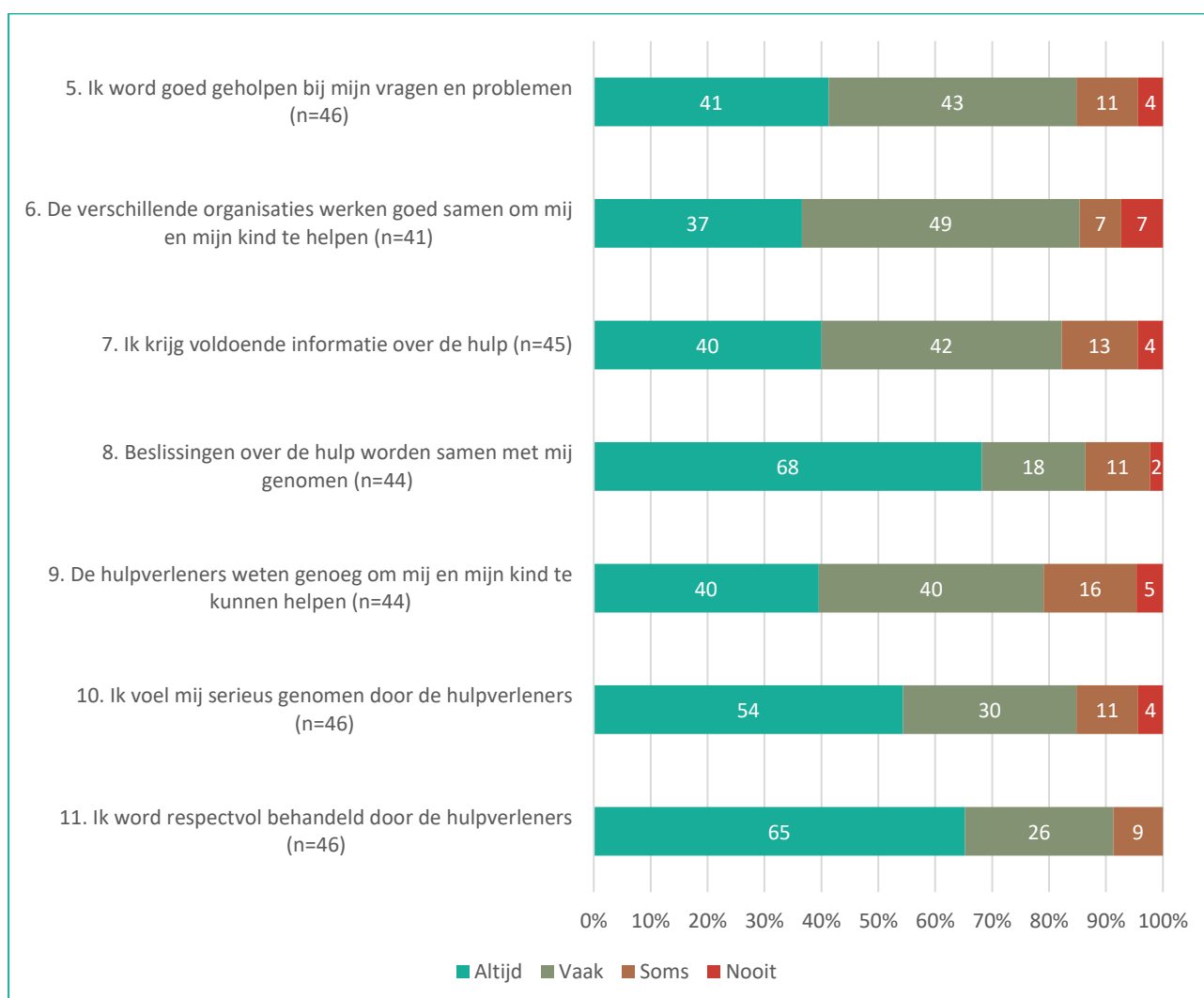


Bij antwoordoptie 'een andere organisatie' worden de volgende zorgaanbieders genoemd: Praktijk voor Kindercoaching & remedial teaching (2x), Braams Dyslexietraining (1x), Centraal Nederland (1x), Dimence (1x), Dokter Bosman Zwolle (1x), dyslexielessen (2x), Kies (1x), Kinderpsychiatrie praktijk Sneijder (1x), Dimence (1x), opvang (1x), Psychiatriepraktijk Vechtdal (2x), Samen Doen (4x), Vogellanden (1x), zorgboerderij (1x).



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V2 (n=1), V3 (n=2), V4 (n=2).

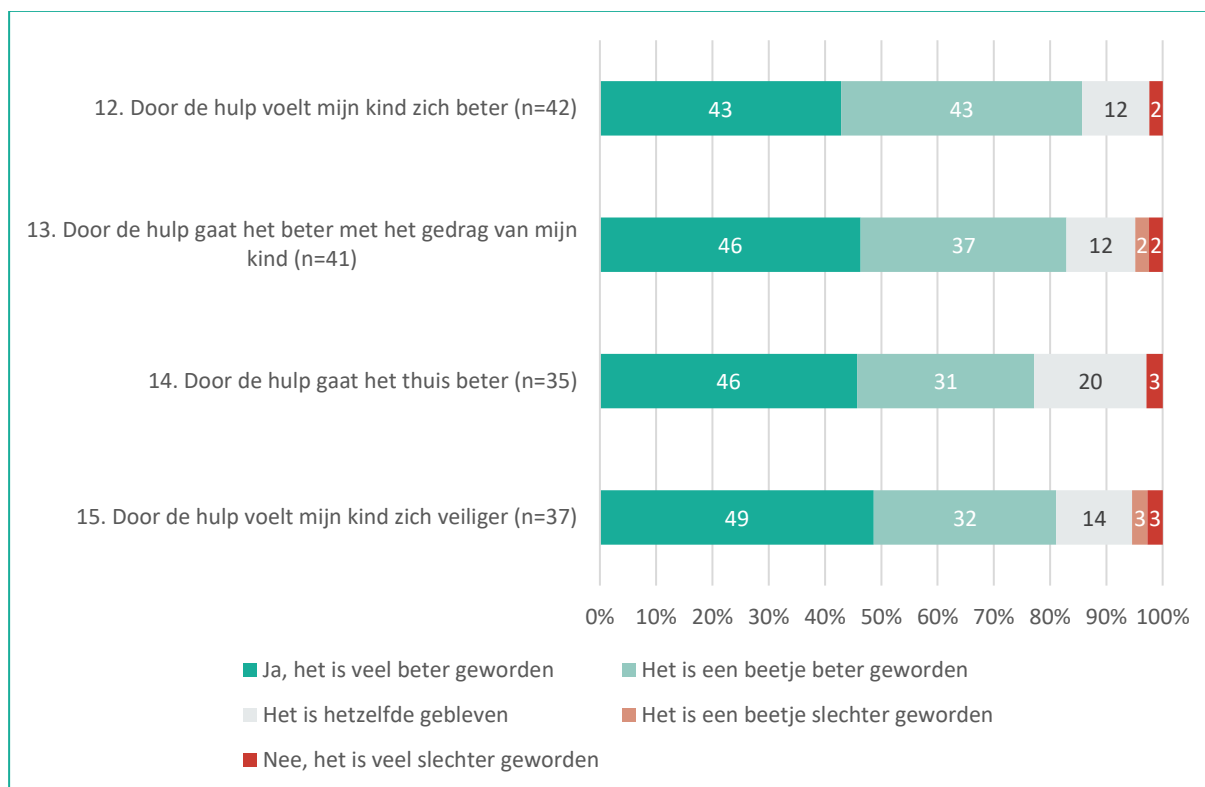
## 2.2 De kwaliteit van de hulp



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V5 (n=1), V6 (n=6), V7 (n=2), V8 (n=1), V9 (n=2), V10 (n=1), V11 (n=1).

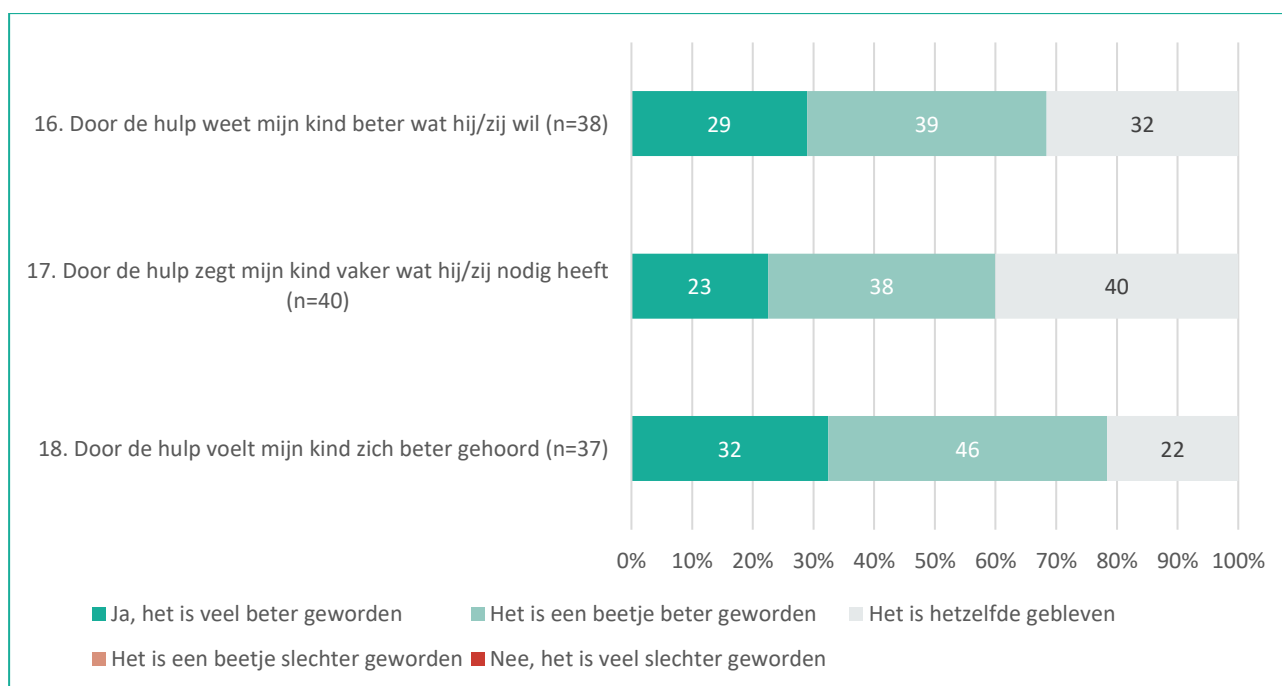


## 2.3 Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V12 (n=2), V13 (n=4), V14 (n=10), V15 (n=7).

## 2.4 Het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind

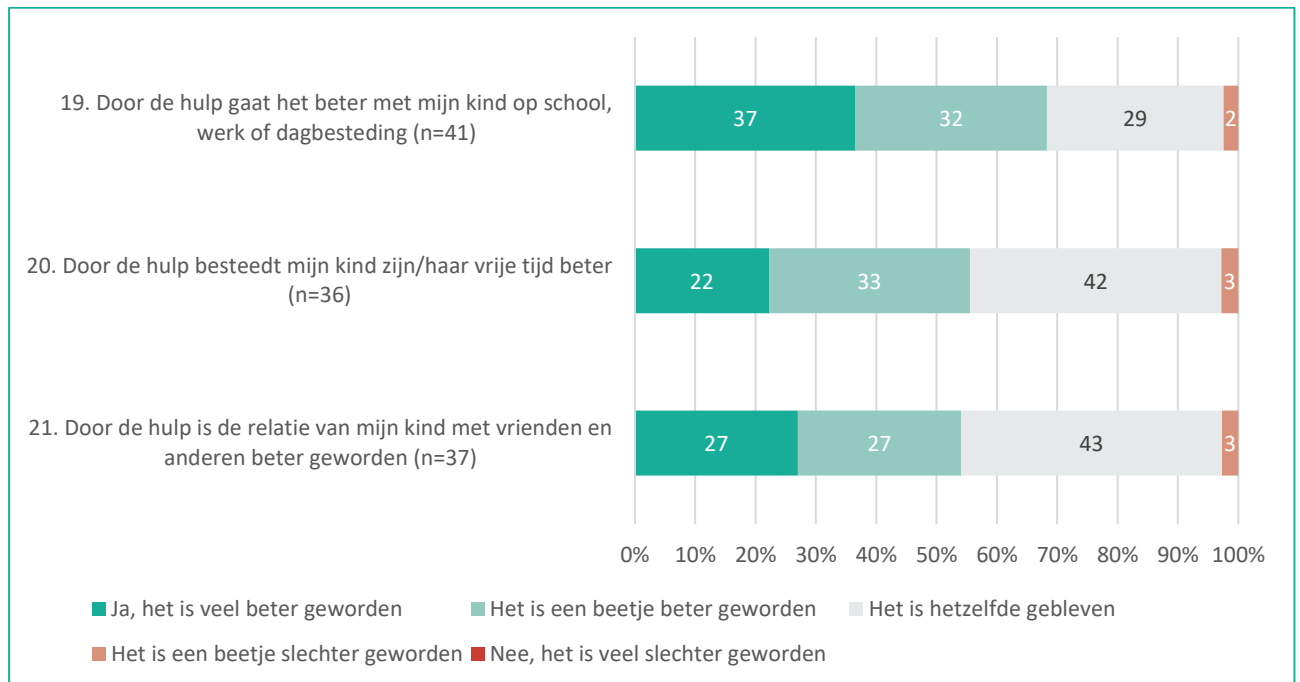


Antwoordoptie 'niet van toepassing': V16 (n=7), V17 (n=6), V18 (n=7).



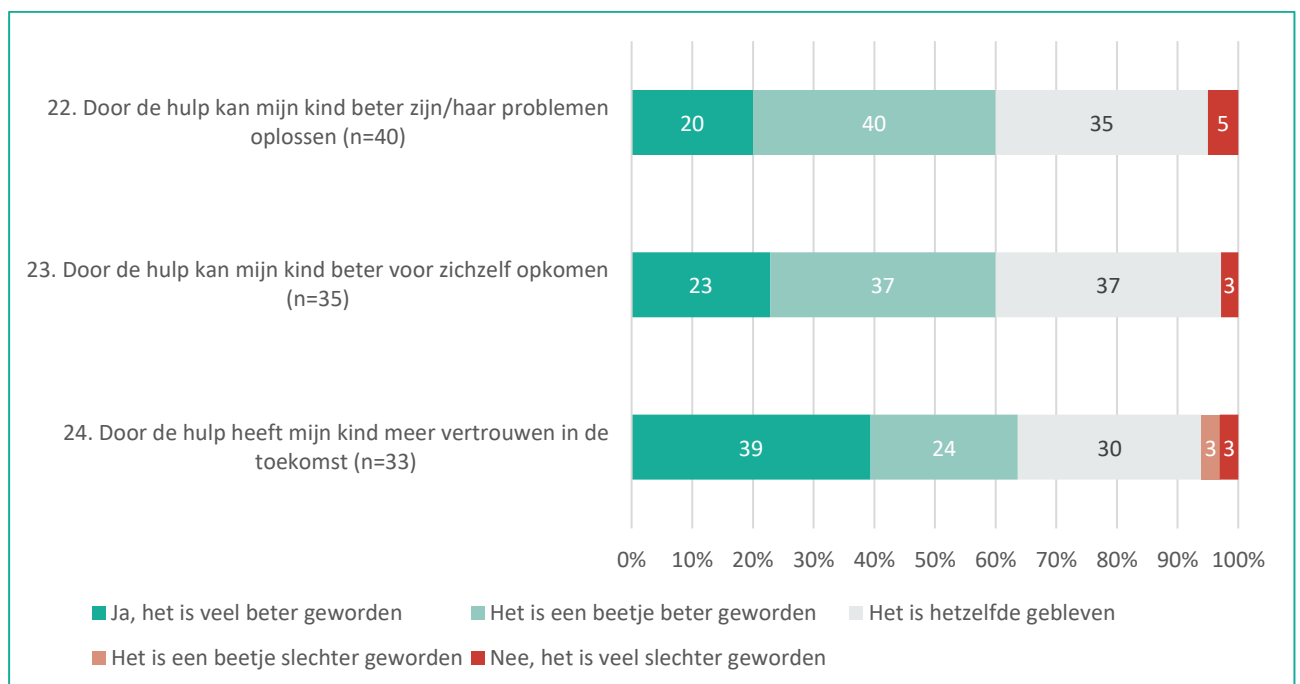


## 2.5 Effect van de hulp op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V19 (n=4), V20 (n=10), V21 (n=9).

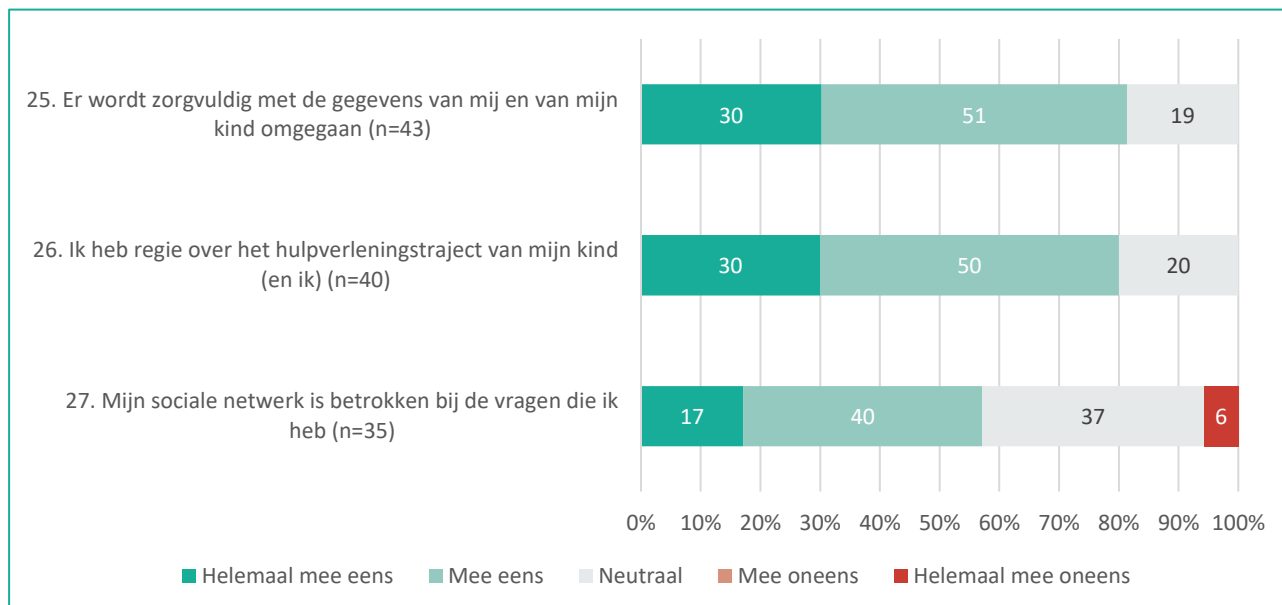
## 2.6 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid van uw kind



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V22 (n=6), V23 (n=11), V24 (n=10).







Antwoordoptie 'niet van toepassing': V25 (n=3), V26 (n=5), V27 (n=9).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vragen 28 **'Wat vindt/vond u goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'** en vraag 29 **'Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'**.

- + 36 respondenten benoemen wat zij goed aan de hulp vinden. Veelgenoemde punten zijn dat de hulp goed is afgestemd op de behoeften van het kind (5x). Ook noemt men dat de hulp snel opgestart kon worden (4x), waardeert men het luisterend oor van de hulpverleners (3x) en de deskundigheid van de zorgverleners (3x).
- + Twee ouders weten dankzij de hulp beter waar hun kind mee geholpen moet worden. Ook worden de open communicatie en de korte lijnen tussen de betrokken partijen benoemd. Ouders krijgen bruikbare tips en handvaten (3x). Tot slot komt naar voren dat de hulpverleners goed met de kinderen kunnen omgaan (2x).
- Zestien respondenten hebben verbeterpunten. Zo benoemen drie respondenten de lange wachttijden voordat er hulp werd geboden. Twee van hen benoemen daarnaast ook de papieren rompslomp die bij de aanvraag kwam kijken. Twee respondenten vinden dat het hulptraject te kort was om volledig effectief te zijn.
- Eén respondent merkt op dat er te veel bezuinigd wordt binnen de jeugdhulp, en dat dit het effect van de hulp nadelig beïnvloedt. Eén respondent vindt de hulpverlener onvoldoende deskundig, een ander vindt dat er slecht geluisterd wordt.
- Tot slot mist één respondent daadkracht bij de betrokken instanties.

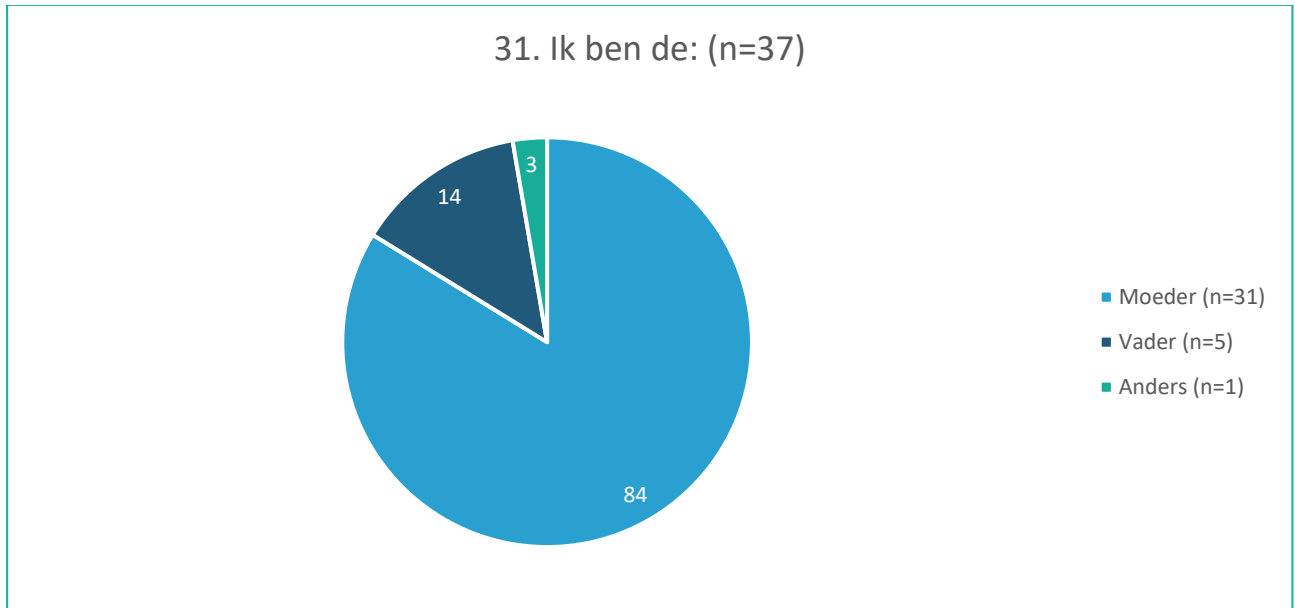
Tot slot volgt hieronder de samenvatting van de antwoorden op vraag 30 **'Heeft u nog opmerkingen?'**.

- Tien respondenten laten opmerkingen achter. Twee respondenten geven hun complimenten voor de wijze waarop de hulp geregeld is. Twee respondenten vertellen dat hun tevredenheid met de hulp erg gestegen is sinds zij van hulpverlener zijn gewisseld.
- Eén respondent vindt het vervelend dat zijn/haar kind pas zo laat gediagnosticeerd is, omdat zijn/haar kind hierdoor niet de hulp gekregen heeft die nodig was.
- Twee respondenten hebben opmerkingen over de wijze waarop de financiering is geregeld. Eén van hen vond het niet passend dat de gemeente tussentijds een handtekening nodig had om de financiering te kunnen regelen. Een ander zegt dat het opnieuw moeten regelen van financiering van vervolgbehandeling het traject niet ten goede kwam.

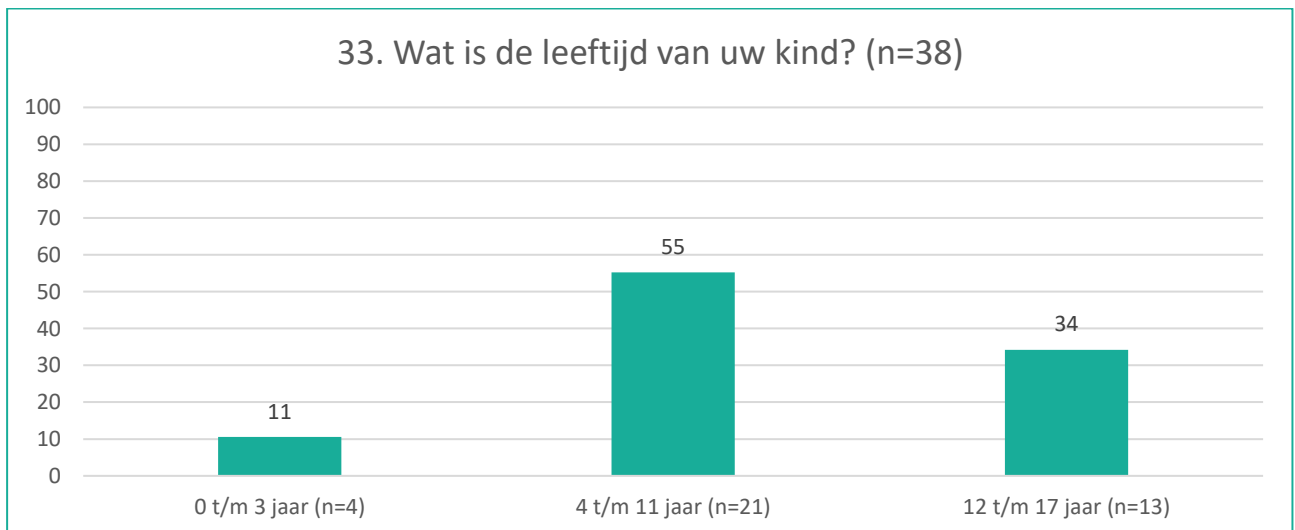
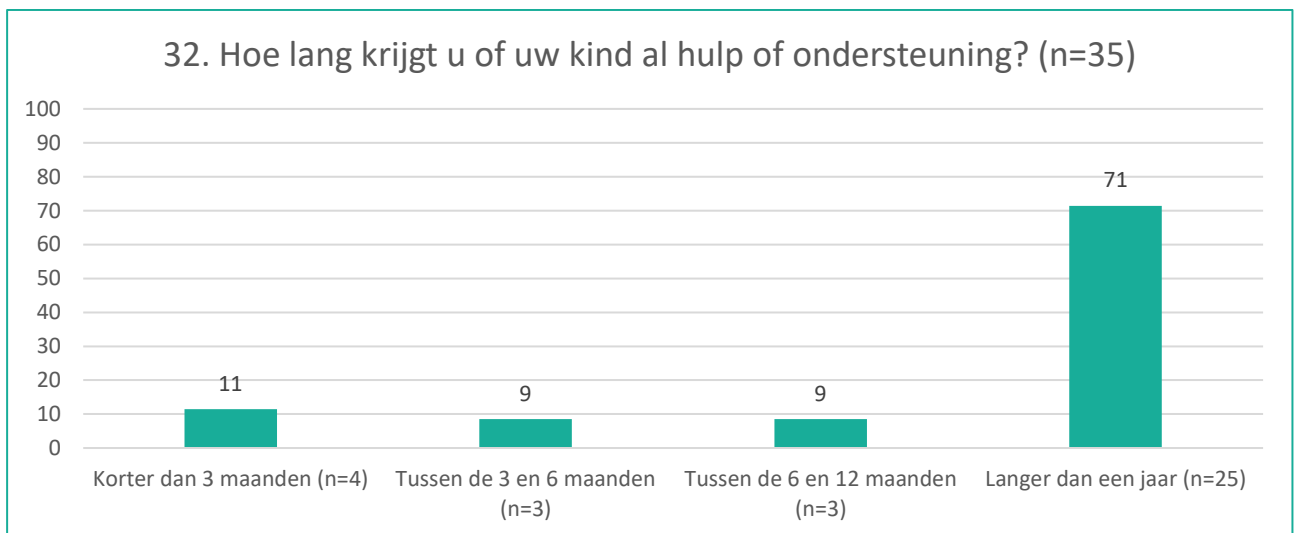


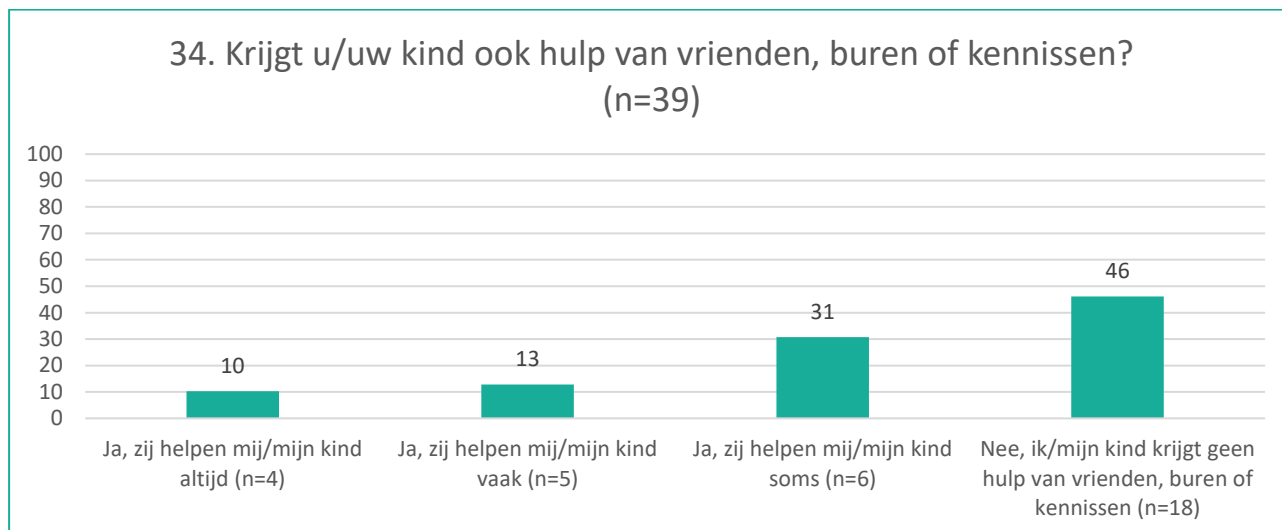


## 2.7 Tot slot



Antwoordoptie 'anders, namelijk': pleegmoeder (1x).

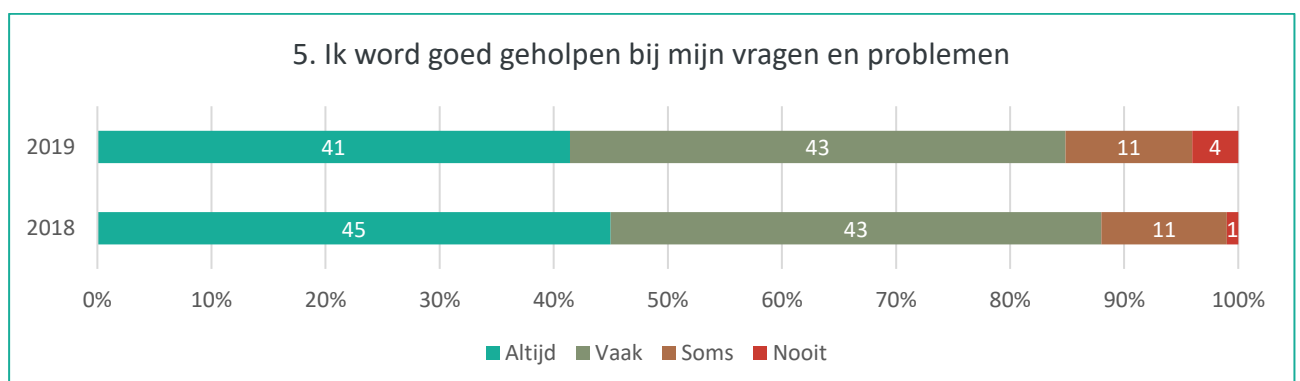
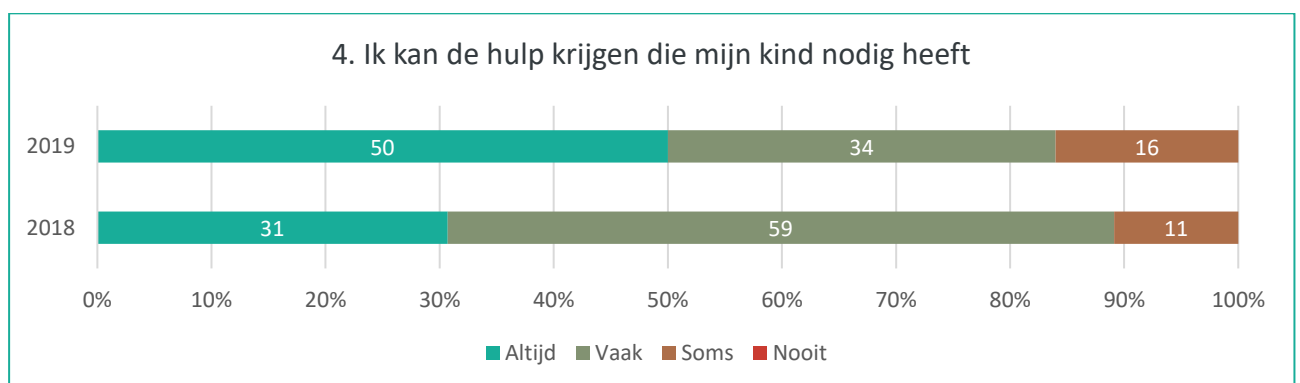
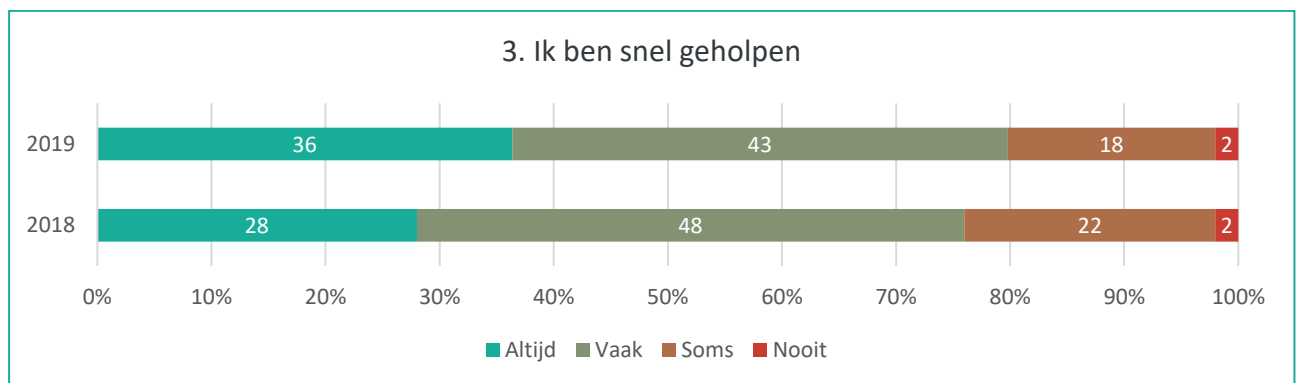
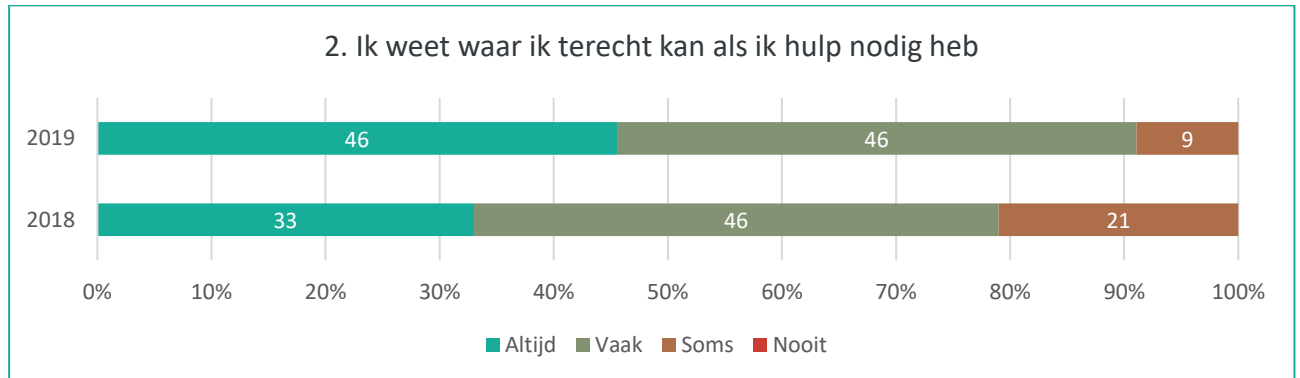


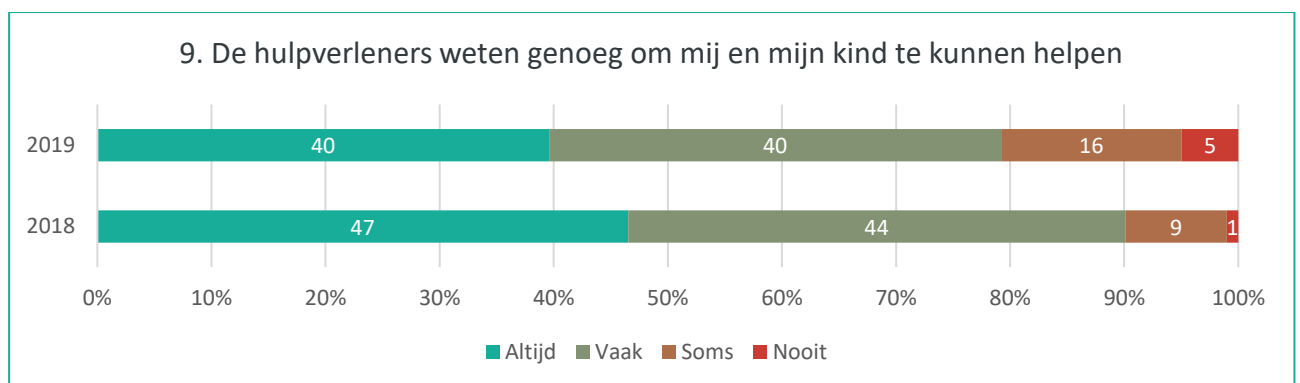
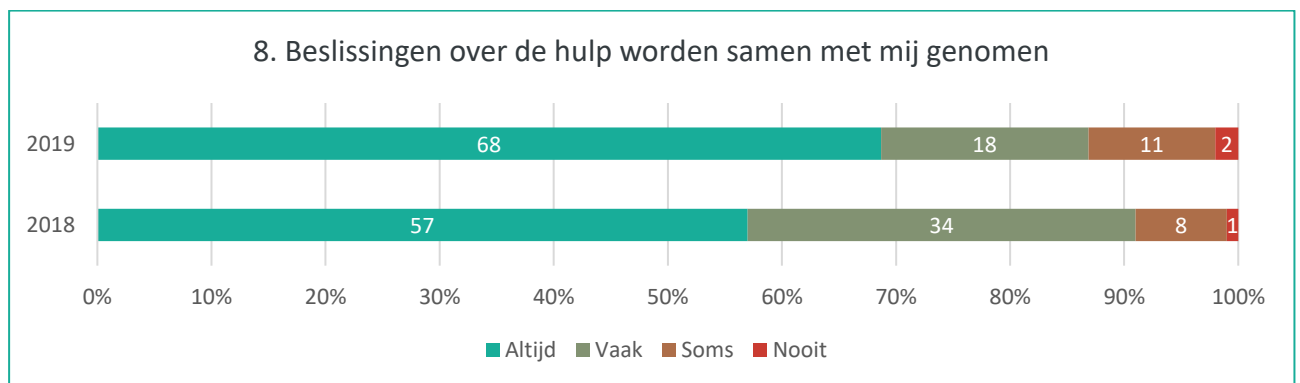
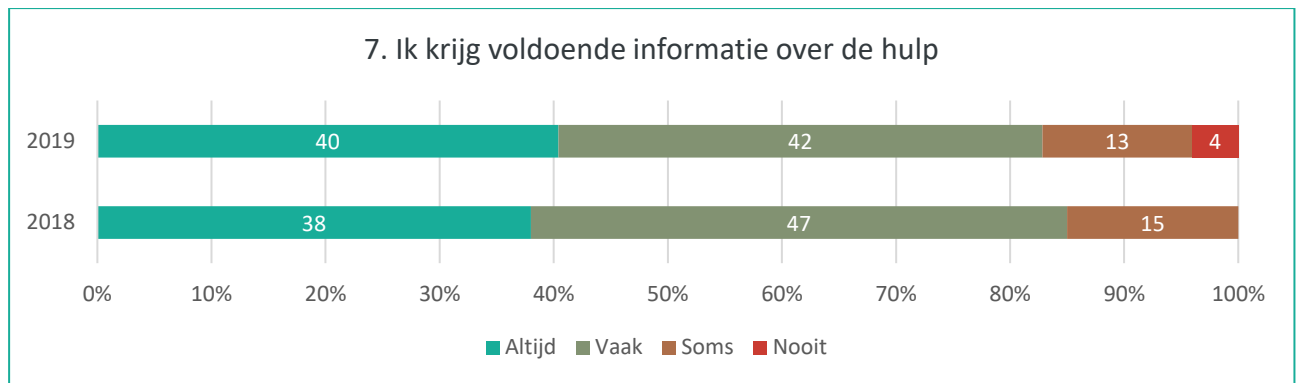
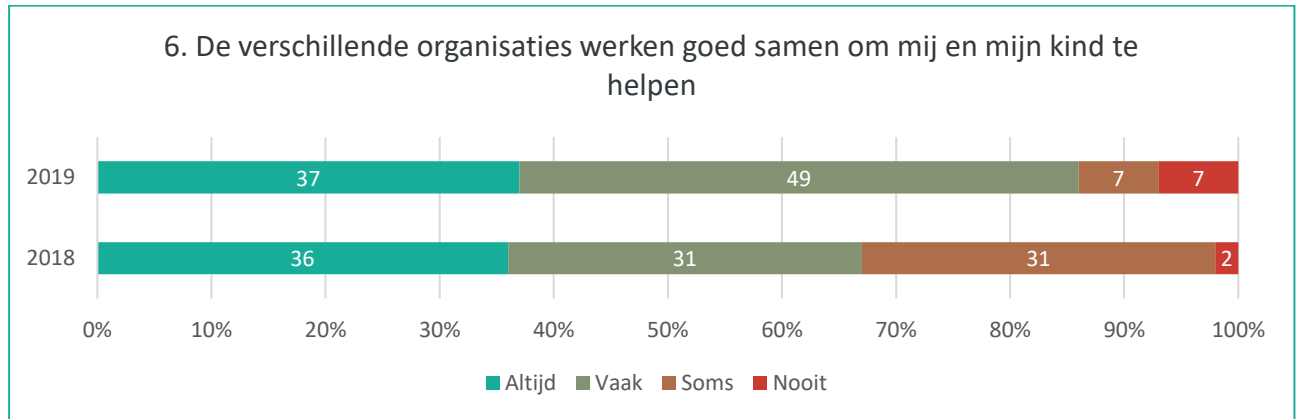


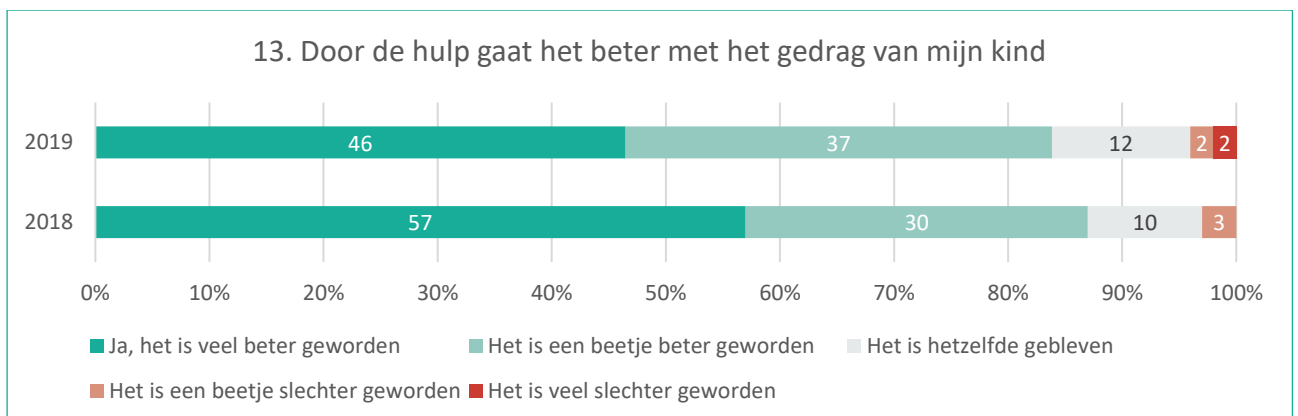
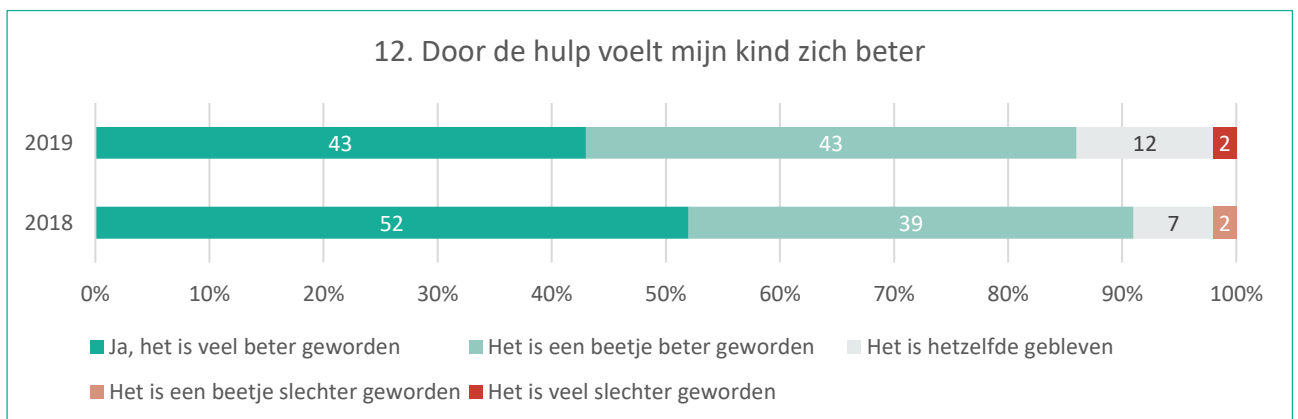
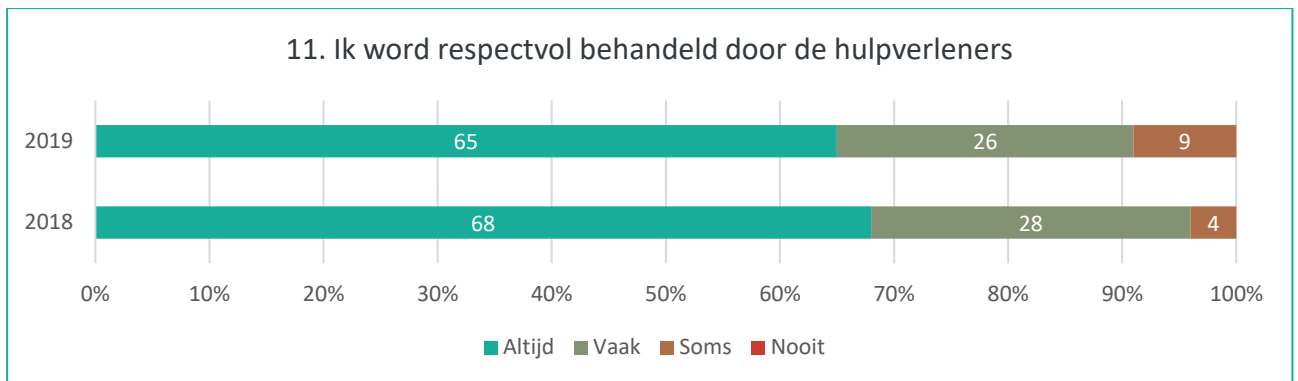
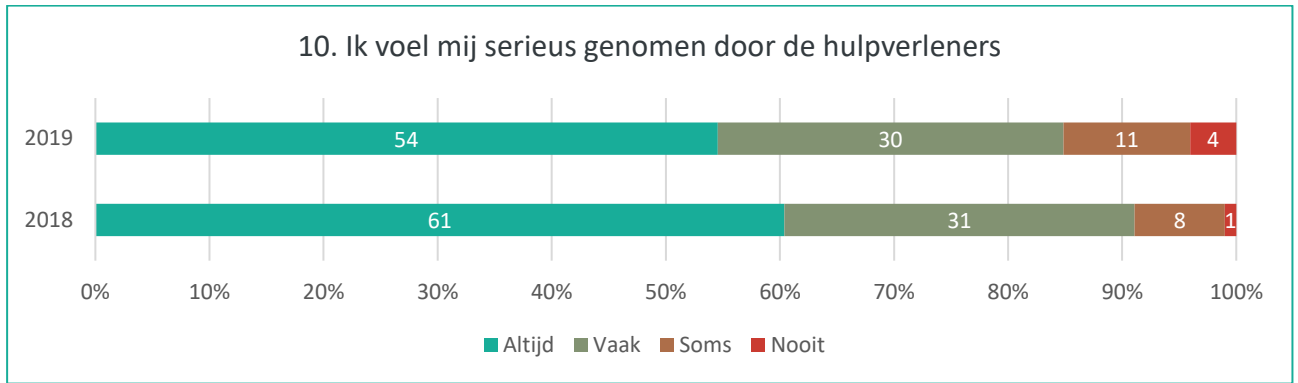


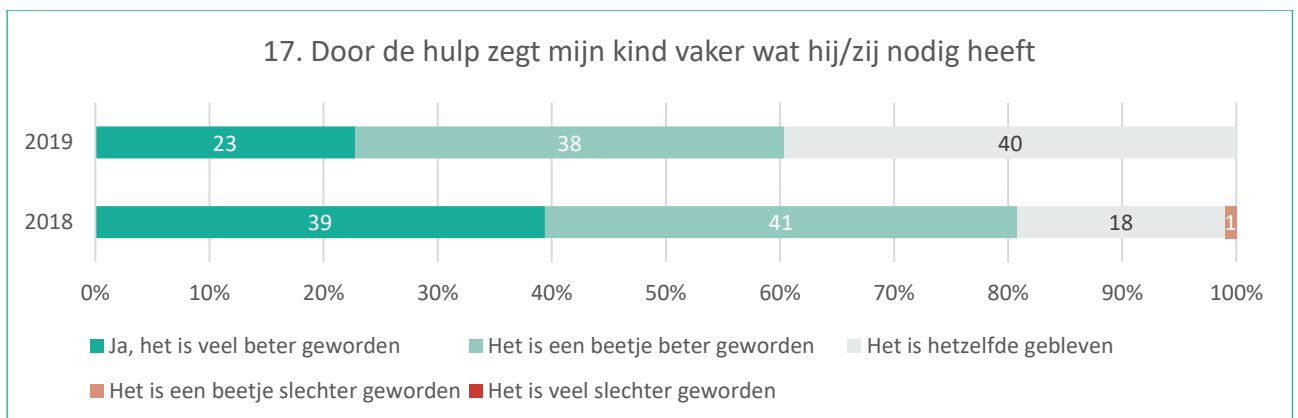
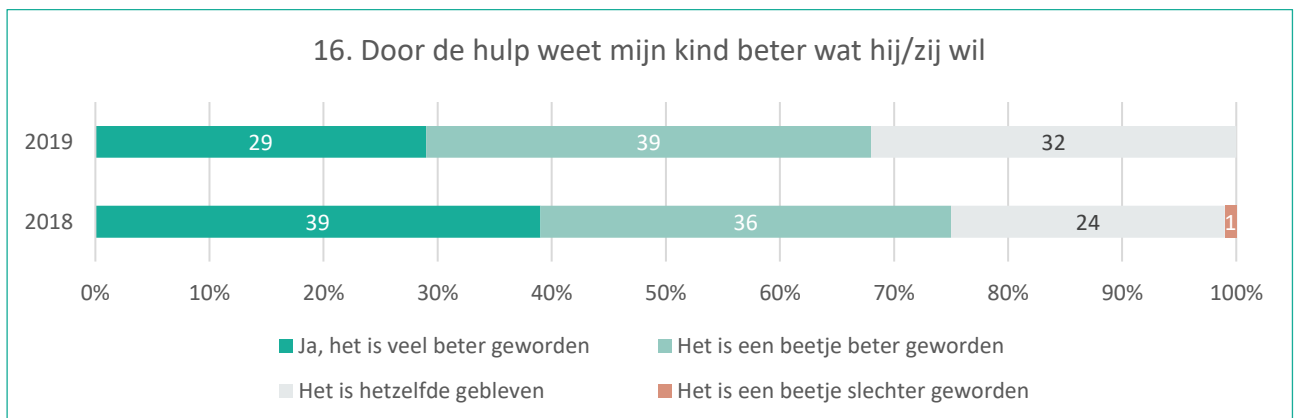
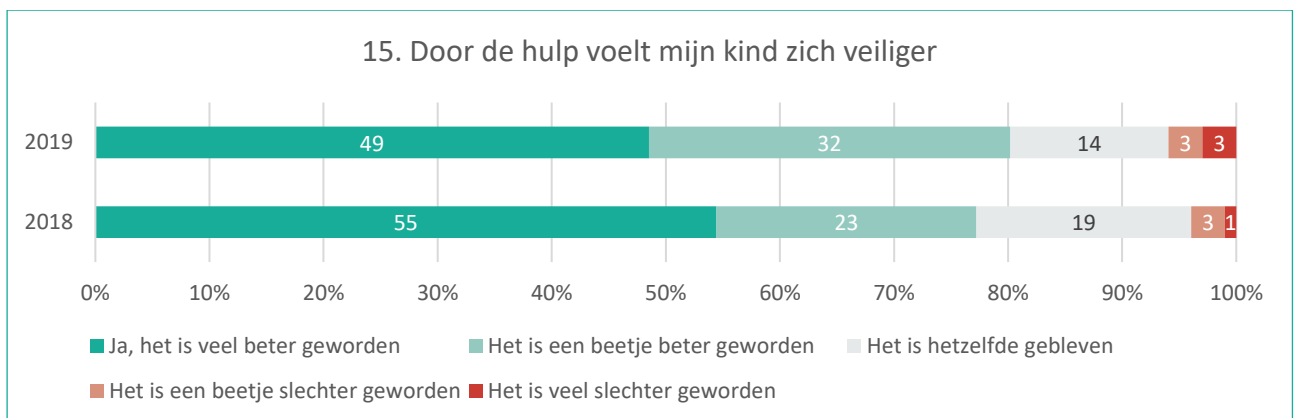
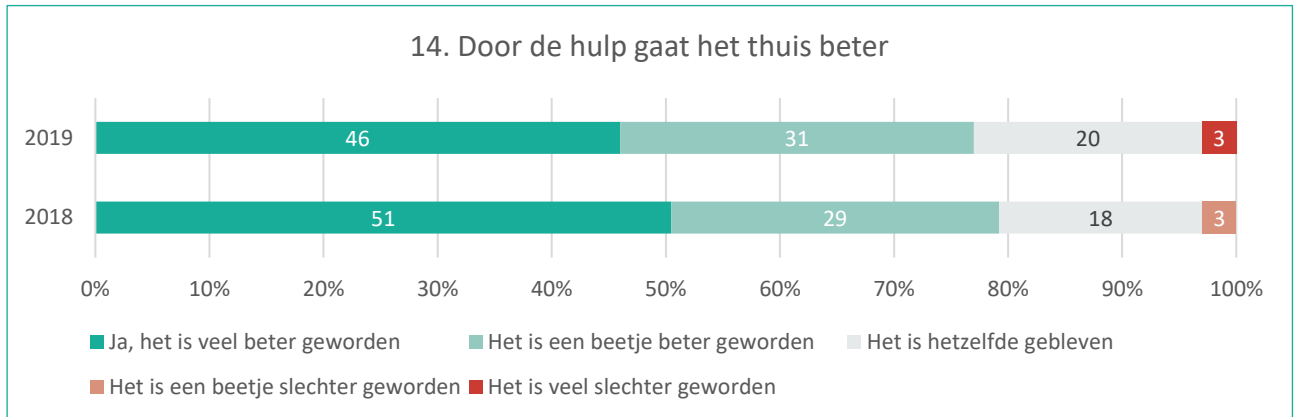
## 3 | Vergelijking eerdere metingen

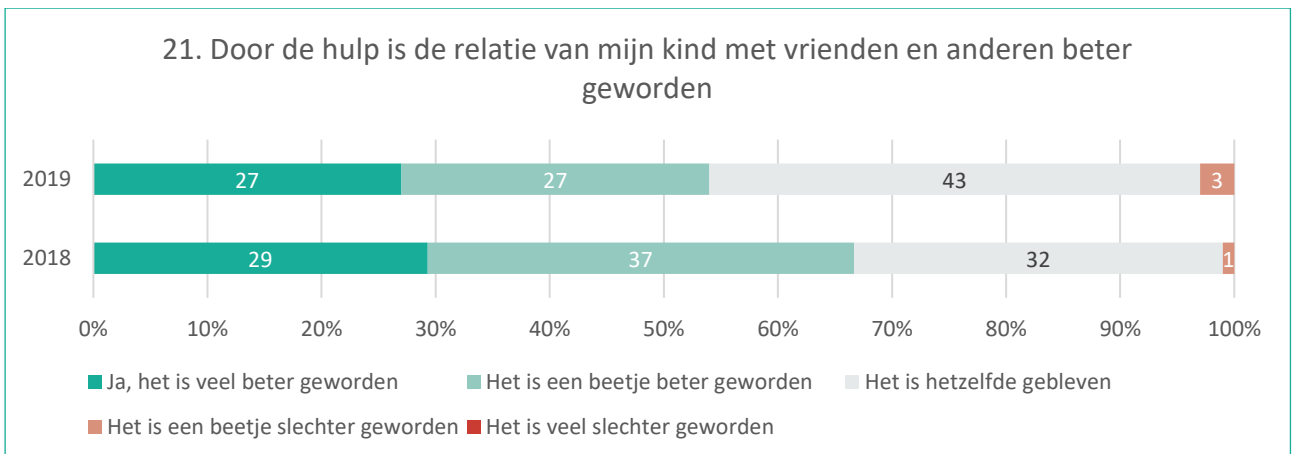
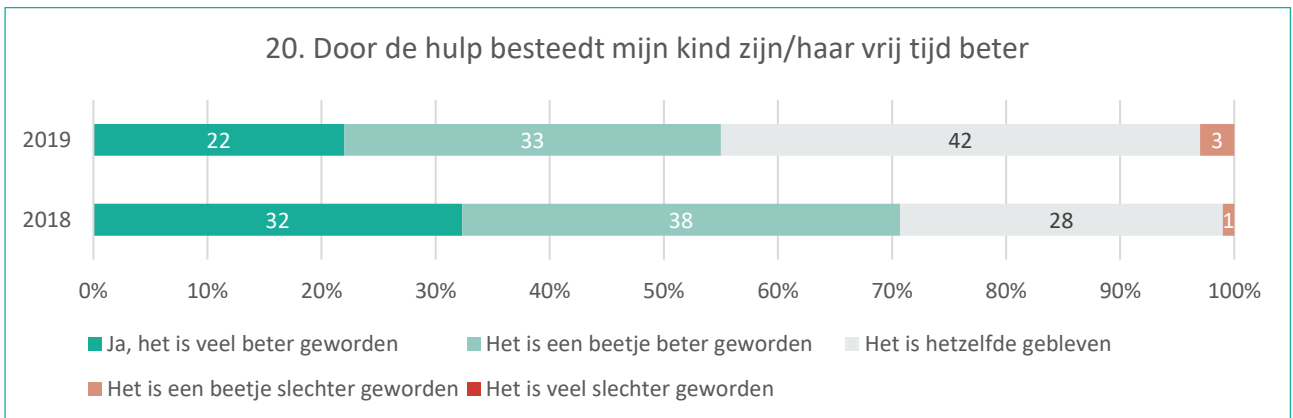
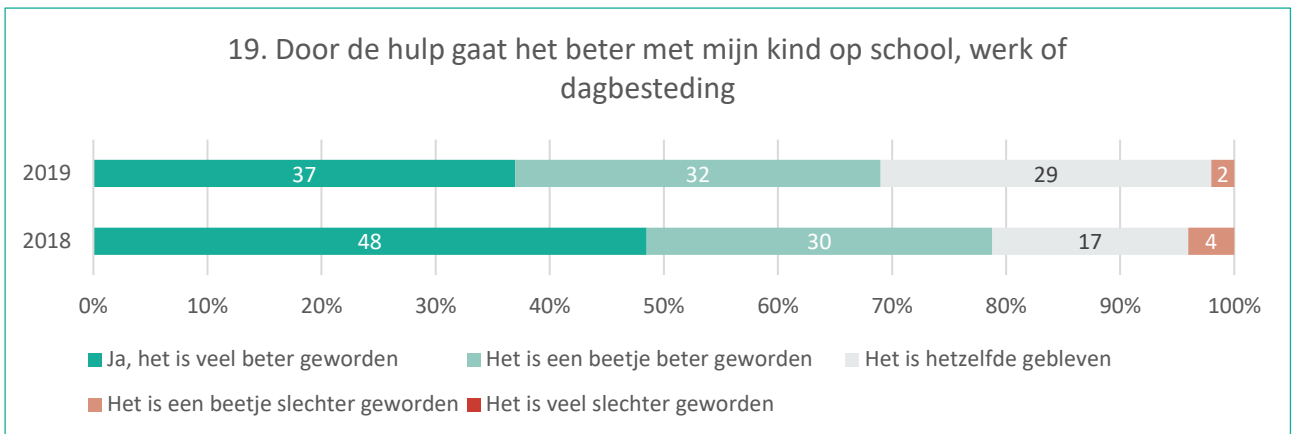
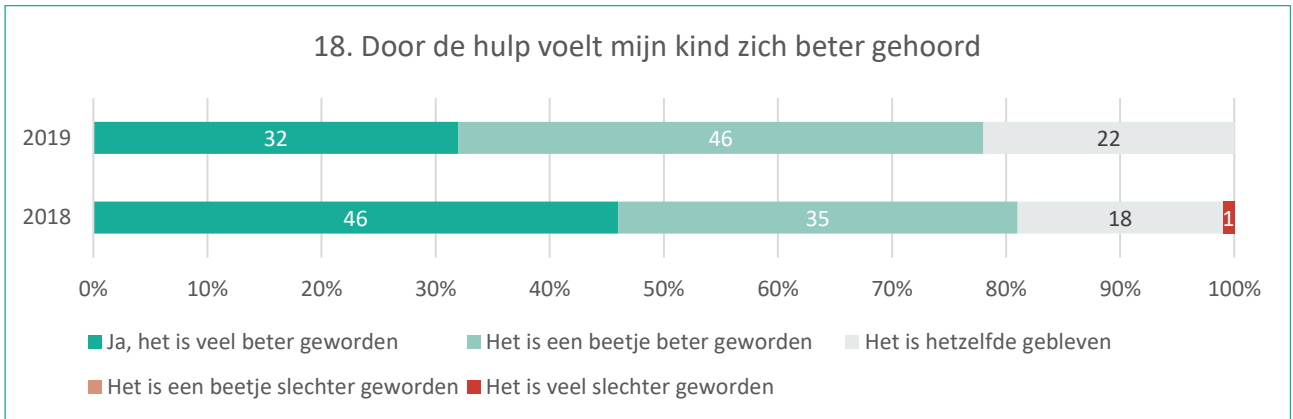
Hieronder worden, waar mogelijk, de resultaten van het onderzoek uit 2019 vergeleken met die van 2018. De vergelijking wordt weergegeven middels grafieken.



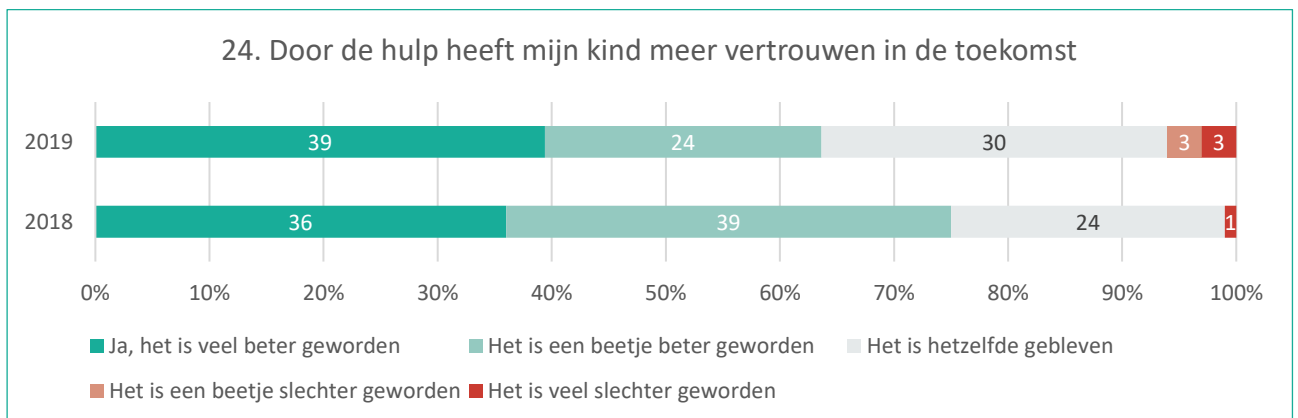
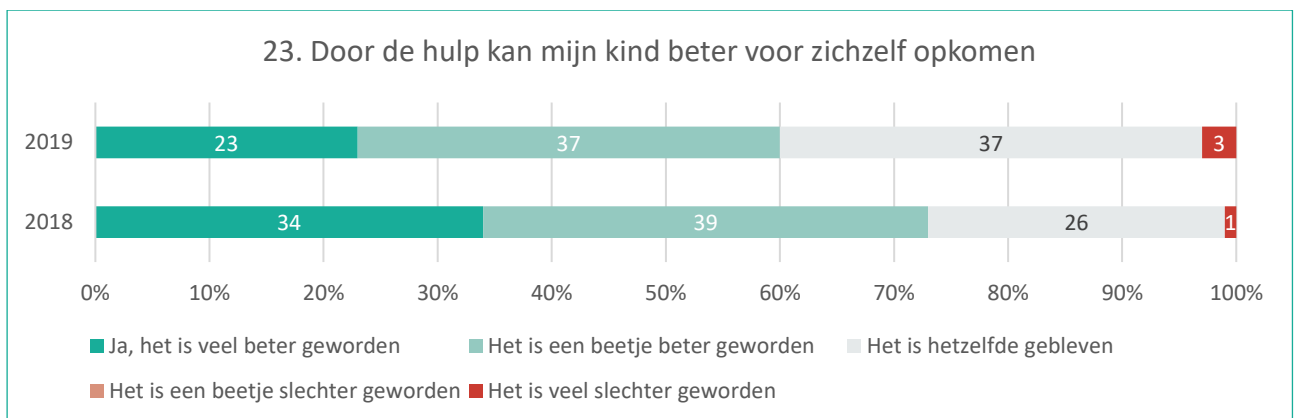
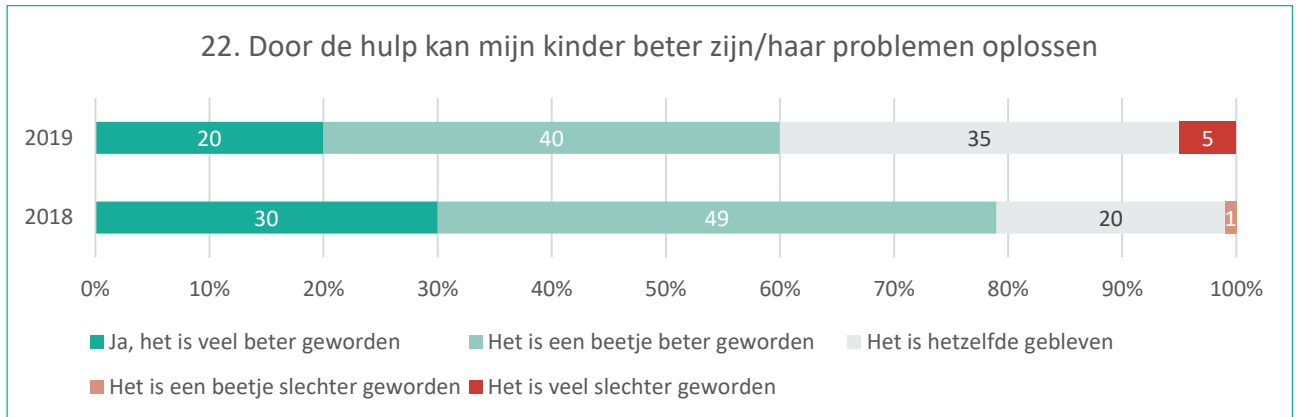












**Uw contactpersonen**

Miriam de Vries – [m.devries@zorgfocuz.nl](mailto:m.devries@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

# Clïentervaringsonderzoek

## Jeugdhulp 2019 Gemeente Dalfsen

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders van jongeren die geregistreerd staan als Jeugdhulpcliënt. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Waar mogelijk staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

### Aantallen

Uitgenodigd	148
Ingevuld	47
Responspercentage	32%

### CONTACT



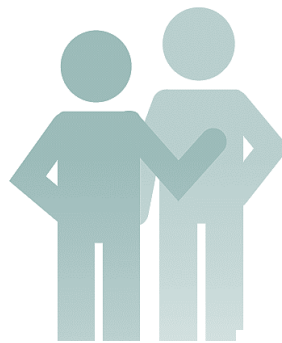
**92%** <sup>+13%</sup>

weet waar zij terecht kunnen voor hulp



**79%** <sup>+3%</sup>

is snel geholpen



**84%** <sup>-8%</sup>

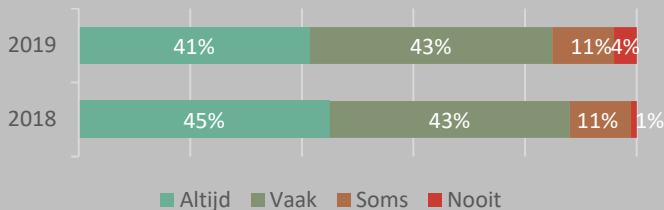
voelde zich serieus genomen



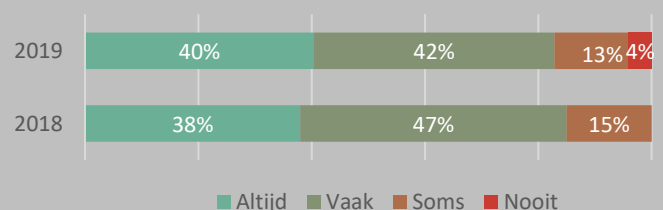
**86%** <sup>-5%</sup>

neemt samen beslissingen over de hulp

### Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen

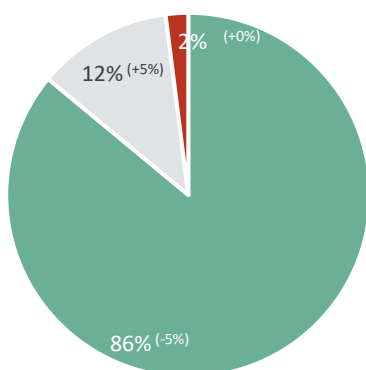


### Ik krijg voldoende informatie over de hulp

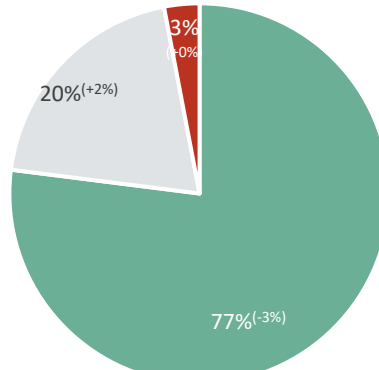


### HULP

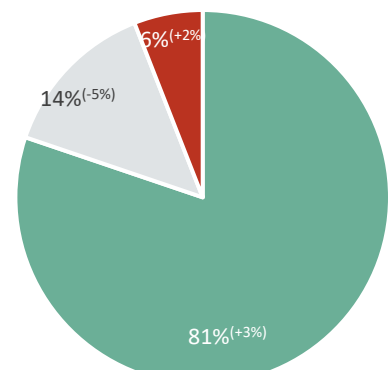
### Dankzij de hulp...



...voelt mijn kind zich beter



...gaat het thuis beter



...voelt mijn kind zich veiliger

### RESULTAAT

## EFFECT



**86%**

+19%

is tevreden over de manier waarop de verschillende organisaties samenwerken



**80%**

-11%

vindt dat de hulpverleners genoeg weten om te helpen



**91%**

-5%

voelt zich respectvol behandeld door de hulpverleners

## POSITIEVE QUOTES

“De hulpverlener begrijpt hoe ze met kinderen moet praten. Erg fijn en vertrouwd.”

“We werden serieus genomen en de hulpverleners hebben hun best gedaan.”

## CONTACT GEMEENTE



**83%**

-4%

vindt dat het beter gaat met het gedrag van het kind



**69%**

-9%

vindt dat het beter gaat op school, werk, of dagbesteding

## VERBETER PUNTEN

“Er werd op dat moment niet naar mij geluisterd en gekeken naar wat het beste was voor het kind.”

“De wachttijden voordat je wordt uitgenodigd en de intake formulieren die ingevuld moesten worden.”

## NETWREK



**69%**

heeft zelf de regie over het hulpverleningstraject



**43%**

heeft een sociaal netwerk dat betrokken is bij de hulp



**54%**

krijgt ook hulp van vrienden, kennissen of burens

+8%