

## Informatie voor de raad

<b>Onderwerp</b>	-	resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp over 2020
<b>Portefeuillehouder</b>	-	J.W. Uitslag (wethouder)
<b>Eenheid</b>	-	Maatschappelijke Ondersteuning
<b>Contactpersoon</b>	-	Ilse Veerbeek
<b>Contactgegevens</b>	-	<a href="mailto:i.veerbeek@dalfsen.nl">i.veerbeek@dalfsen.nl</a>
<b>Openbaarheid</b>	-	Openbaar

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

29 juni 2021  
27 september 2021

---

### **Kernboodschap:**

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

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp over 2020

### **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).

Dit jaar is voor het eerst gebruik gemaakt 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 bevestigd. Elke vier maanden werd een mailing verzonden naar inwoners die in de periode daarvoor hulp hebben aangevraagd. Ongeveer een half jaar 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 algemene beeld uit de rapportages is dat cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en het contact dat zij met de gemeente hebben. 79% van de Wmo-respondenten geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 82% geeft aan snel te zijn geholpen. Ten opzichte van het vorige onderzoek (2019, 90%) is dit een daling van 8%. Dit heeft mogelijk te maken met de invoering van het toetsen van het onderzoek van de consultant, waardoor 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 mee genomen als verbeterpunt.

Respondenten hebben over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (92%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 41% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een daling van 4% ten opzichte van vorig jaar (2019, 45%). De bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner blijft daarom zeker ook een aandachtspunt. Samen met MEE kijken we elk jaar hoe we de bekendheid kunnen vergroten.

Ouders van kinderen die in 2020 Jeugdhulp ontvingen, voelen zich doorgaans serieus genomen door de medewerker van de gemeente (85%). 86% is dan ook tevreden over het contact. Een meerderheid van de deelnemers ervaart dat er zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan (79%). Het aantal ouders dat wist waar men terecht kon voor hulp is nog steeds 79%, maar ten opzichte van de vorige keer (2019, 92%) is dit een daling van 14%. Ook hier gaan we bekijken hoe we er nog beter voor kunnen zorgen dat ouders weten waar ze terecht kunnen.

Met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning vindt 89% van de Wmo-respondenten de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Over de kwaliteit van de hulp is 93% tevreden.

Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. 96% van de deelnemers te spreken over de hulp bij het huishouden en 86% over begeleiding bij dagbesteding.

96% van de ouders van cliënten die jeugdhulp ontvingen in 2020 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 92% van de gevallen samen met de deelnemer genomen. Daarnaast voelt 97% 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 2020 zijn toegevoegd aan deze memo.

**Communicatie:**

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

**Vervolg:**

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo, en de nieuwe methode van continumeting, worden intern besproken tussen beleidsmedewerkers jeugd en Wmo en de teamleider uitvoering om te kijken of er verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.

**Bijlagen:**

1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020
3. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2020
4. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2020

---

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester  
drs. E. van Lente

de gemeentesecretaris  
ing. S.A.D.C. van Geffen

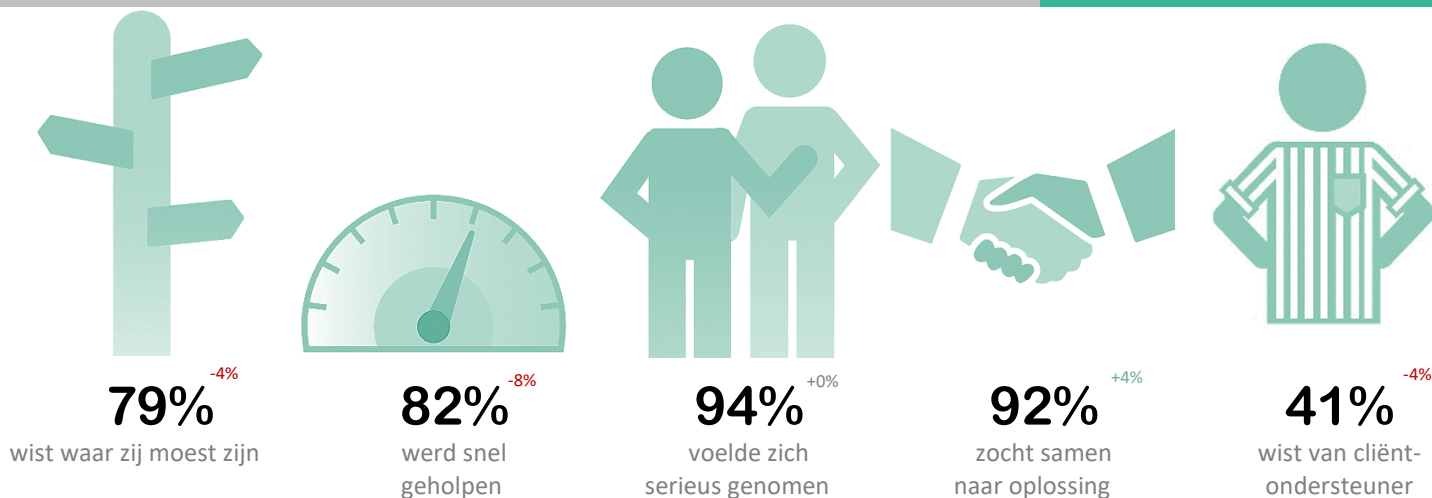
# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2020

## Gemeente Dalfsen

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. 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.

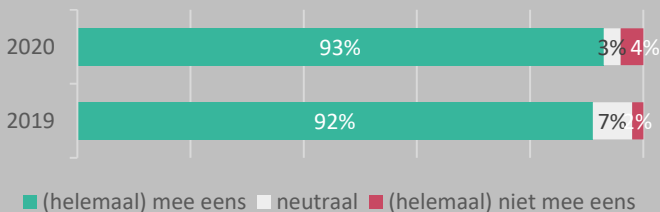
	Toegang	Kwaliteit
Uitgenodigd	346	295
Ingevuld	204	162
Respons	59%	55%

### CONTACT

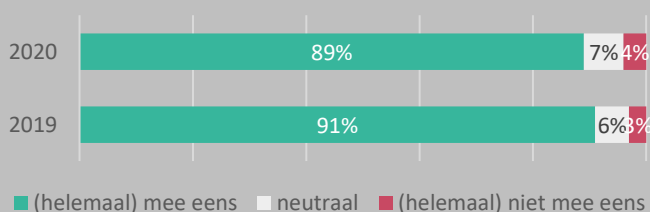


### KWALITEIT

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

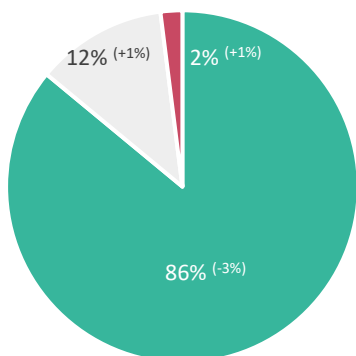


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

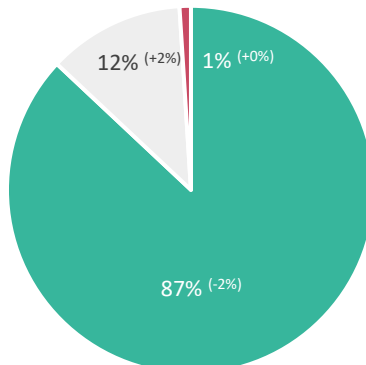


### Door de ondersteuning die ik krijg:

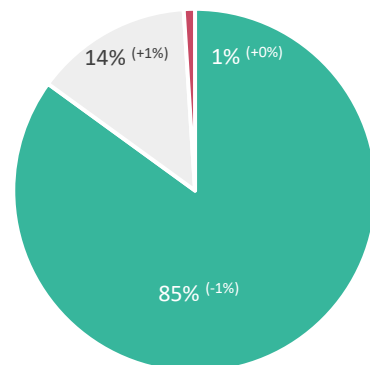
### RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

## HUISHOUDELIJK EHULP



87%<sup>-3%</sup>

is tevreden over het contact met de zorgaanbieder



88%<sup>-4%</sup>

is tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak



74%<sup>+5%</sup>

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

## COMPLIMENTEN

“Ben zeer tevreden over de huishoudelijke hulp. Hierdoor kan ik zelfstandig blijven wonen.”

“De hulp is een stabiele factor in een lastige situatie.”

## CONTACT GEMEENTE



95%<sup>+2%</sup>

is tevreden over het contact tijdens het (keukentafel)gesprek



90%<sup>-2%</sup>

is tevreden over de gekozen oplossing

## VERBETER- PUNTEN

“Het aanvragen van nieuwe hulpmiddelen duurt nu erg lang, in hoofdzaak de levering.”

“De gemeente zou meer in oplossingen kunnen denken.”

## OVERIGE ONDERSTEUNING



46%<sup>-6%</sup>

ontvangt hulp van partner, familie, vrienden of buren



79%<sup>-6%</sup>

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

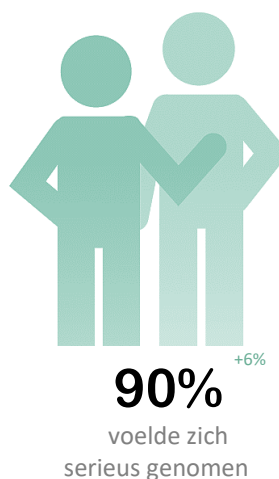
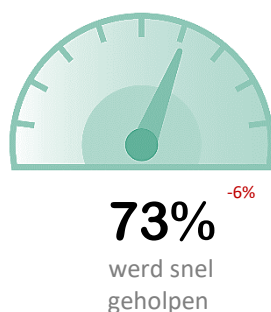
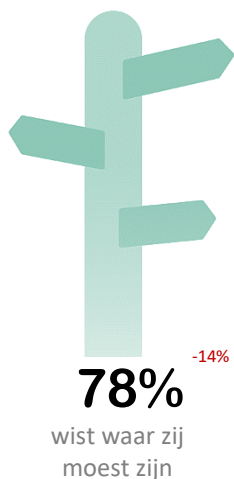
# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders)

## 2020 Gemeente Dalfsen

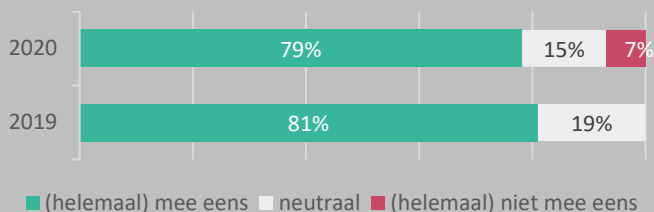
Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders van jongeren die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Naast elke score staat de afwijking ten opzichte van vorig jaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

	Toegang	Kwaliteit
Uitgenodigd	295	295
Ingevuld	118	78
Respons	40%	27%

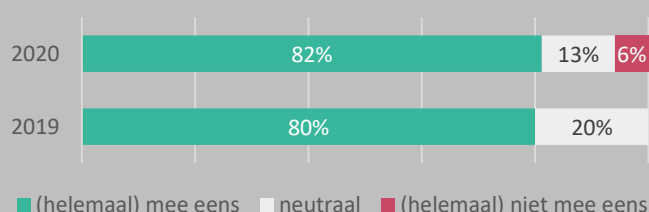
### CONTACT



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

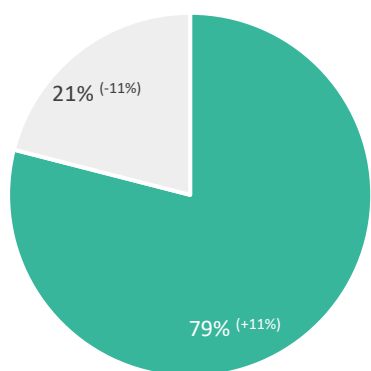


### Ik heb regie over het hulpverleningstraject

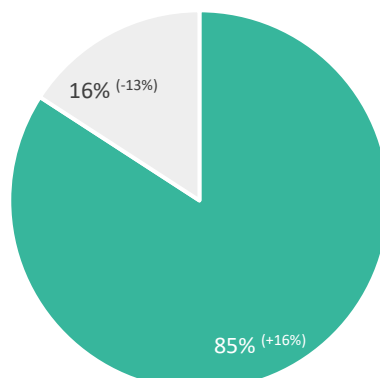


### HULP

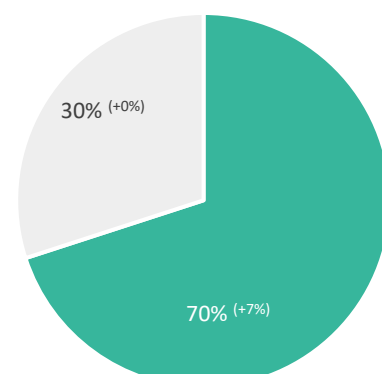
### Door de ondersteuning die ik krijg:



...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

### RESULTAAT

JEUGDHULP  
AANBIEDER



**96%**

+12%

wordt goed geholpen bij vragen en problemen



**92%**

+10%

krijgt voldoende informatie over de hulp



**100%**

+9%

wordt respectvol behandeld door de hulpverleners

POSITIEVE  
CITATEN

“Professioneel, kennis van zaken en betrekken het kind erbij. Goede nazorg.”

“Het was fijn dat onze voorkeurshulp kon worden ingezet op basis van onze argumenten.”

EFFECT



**90%**

+4%

zegt dat het kind zich dankzij de hulp beter voelt



**86%**

+3%

zegt dat het beter gaat met het gedrag van het kind

VERBETER  
PUNTEN

“Het traject wordt sneller afgerond omdat de vergoeding van de gemeente afloopt. Dit voelt niet fijn en zijn wij het niet mee eens.”

“De gezinsbegeleider zou iets beter kunnen doorpakken.”

SOCIAAL  
NETWORK



**66%**

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



**42%**

-12%

ontvangt hulp van vrienden, burens of kennissen



**RAPPORTAGE**

**Clëntervaringsonderzoek Wmo  
2020**

Gemeente Dalfsen





# Samenvatting

## Achtergrond

De gemeente Dalfsen heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2020 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 59% van de inwoners ingevuld, de vragenlijst over de kwaliteit van de hulp door 55%.

## Beantwoording centrale vraagstelling

### *Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Wmo?*

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 79% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 82% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (92%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 41% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

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

Voor 89% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter zegt 4% dat de hulp niet goed aansluit. Over de kwaliteit van de hulp is 93% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. 96% van de deelnemers te spreken over de hulp bij het huishouden en 86% over begeleiding bij dagbesteding.

### *Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?*

86% 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 87% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. 46% van de deelnemers ontvangt ook mantelzorg. 12% ontvangt hulp van Saam Welzijn Dalfsen



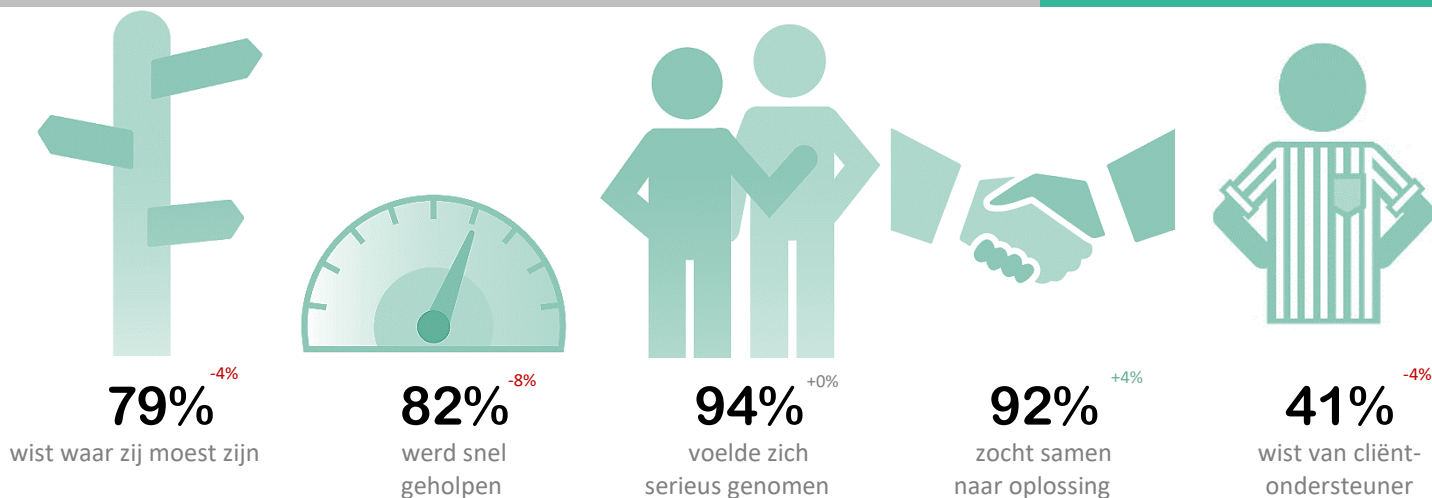
# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2020

## Gemeente Dalfsen

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. 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.

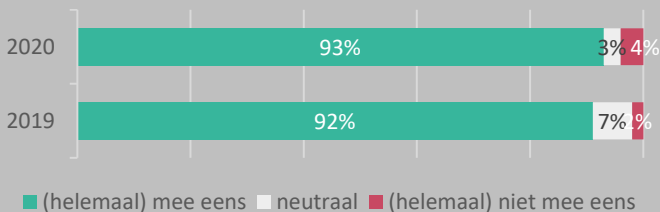
	Toegang	Kwaliteit
Uitgenodigd	346	295
Ingevuld	204	162
Respons	59%	55%

### CONTACT

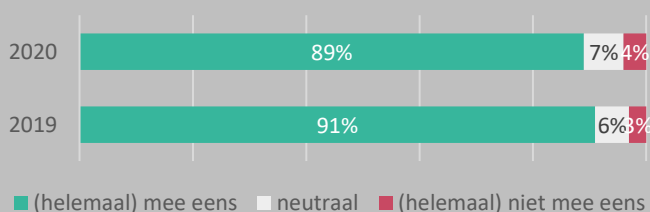


### KWALITEIT

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

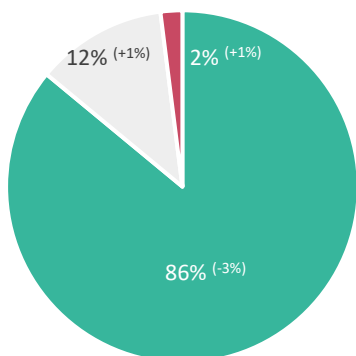


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

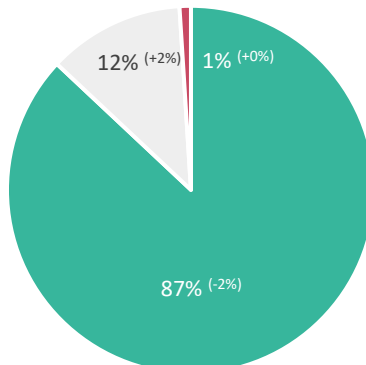


### Door de ondersteuning die ik krijg:

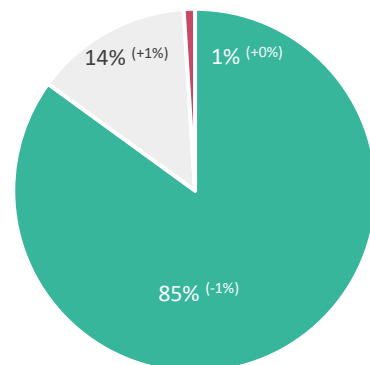
### RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

HUISHOUDELIJK  
EHULP



87%<sup>-3%</sup>

is tevreden over het contact met de zorgaanbieder



88%<sup>-4%</sup>

is tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak



74%<sup>+5%</sup>

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

COMPLIMENTEN

“Ben zeer tevreden over de huishoudelijke hulp. Hierdoor kan ik zelfstandig blijven wonen.”

“De hulp is een stabiele factor in een lastige situatie.”

CONTACT  
GEMEENTE



95%<sup>+2%</sup>

is tevreden over het contact tijdens het (keukentafel)gesprek



90%<sup>-2%</sup>

is tevreden over de gekozen oplossing

VERBETER-  
PUNTEN

“Het aanvragen van nieuwe hulpmiddelen duurt nu erg lang, in hoofdzaak de levering.”

“De gemeente zou meer in oplossingen kunnen denken.”

OVERIGE  
ONDERSTEUNING



46%<sup>-6%</sup>

ontvangt hulp van partner, familie, vrienden of bureu



79%<sup>-6%</sup>

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



## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
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
<b>2   Resultaten Toegang</b>	<b>7</b>
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
<b>3   Resultaten Kwaliteit en Effect</b>	<b>15</b>
3.1 Ervaringen met de ondersteuning	15
3.2 Ervaringen met de huishoudelijke hulp	16
3.3 Ervaringen met de vervoersvoorziening	17
3.4 Ervaringen met de woonvoorziening/woningaanpassing	19
3.5 Ervaringen met het collectieve vervoer/Mijn Taxi op Maat	19
3.6 Ervaringen met de rolstoel	20
3.7 Ervaringen met de dagbesteding	20
3.8 Ervaringen met de individuele begeleiding	21
3.9 Overige ondersteuning	21
<b>4   Vergelijking met voorgaande metingen</b>	<b>23</b>



# 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 2020 gebruik gemaakt hebben van Wmo-hulp. Alle inwoners van de gemeente Dalfsen die in 2020 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 ontvingen 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 twee 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) Huishoudelijke hulp
- 3) Vervoersvoorziening
- 4) Woonvoorziening/woningaanpassing
- 5) Collectieve vervoer/Mijn Taxi op Maat
- 6) Rolstoel
- 7) Dagbesteding
- 8) 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	346	295
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	204	162
Netto responspercentage	58,9%	54,9%
Nauwkeurigheidsmarge	4,4%	5,2%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-clënten 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 (m.b.t. de toegang) maximaal 4,4% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 75,6% en 84,4% 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 dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.<sup>1</sup> De marge voor de doelgroep Toegang ligt binnen deze grens. Resultaten

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



kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd. De resultaten voor kwaliteit liggen net buiten deze grens, maar zijn desondanks nog steeds representatief.

## 1.3 Leeswijzer

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 samengevat weergegeven. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.

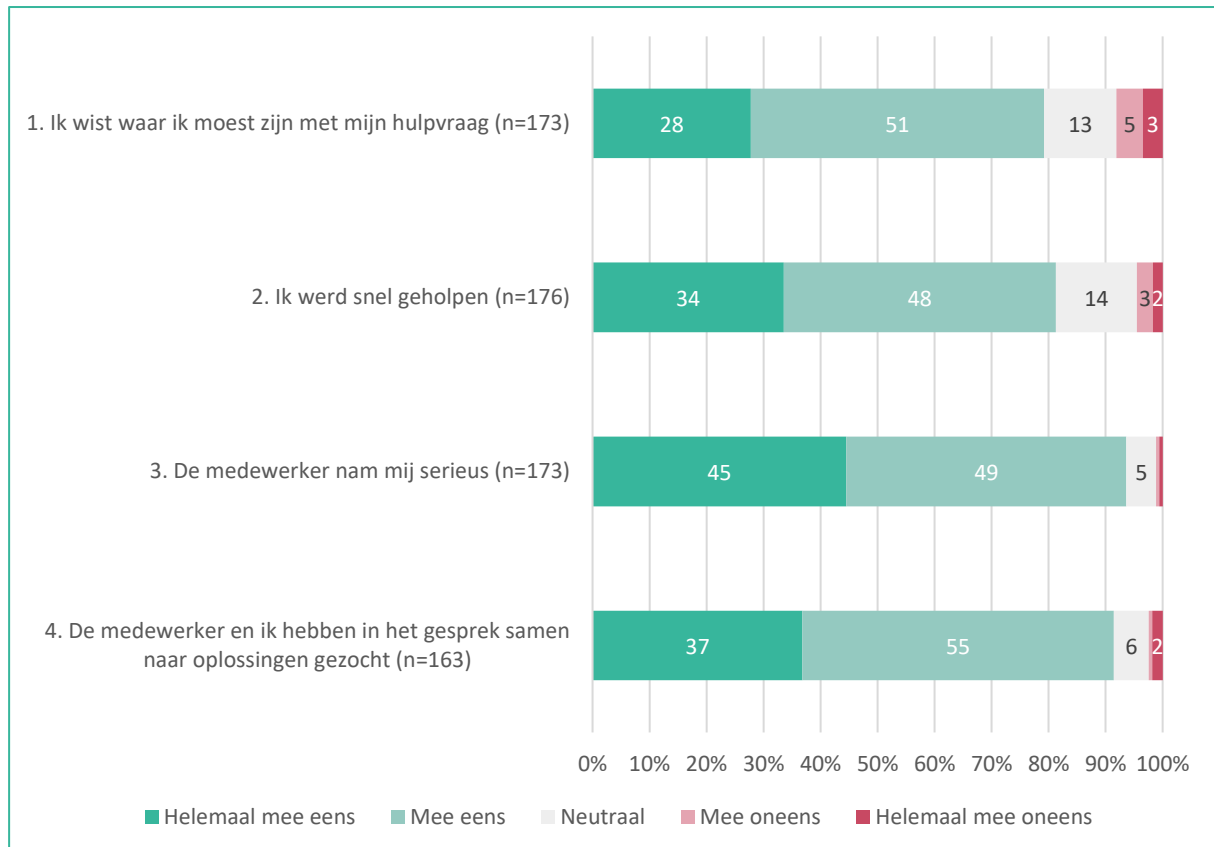




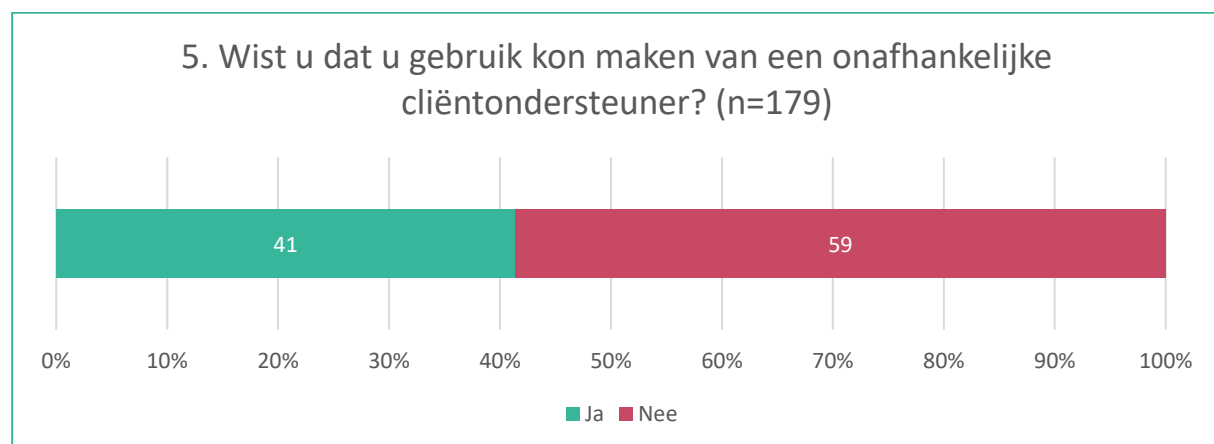
## 2 | Resultaten Toegang

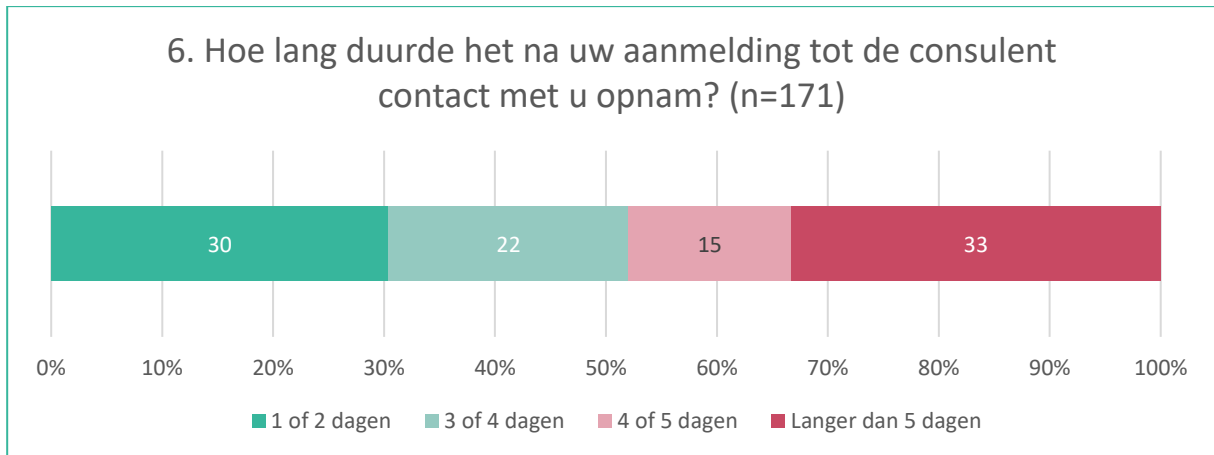
### 2.1 Toegang tot de ondersteuning

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 2020 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



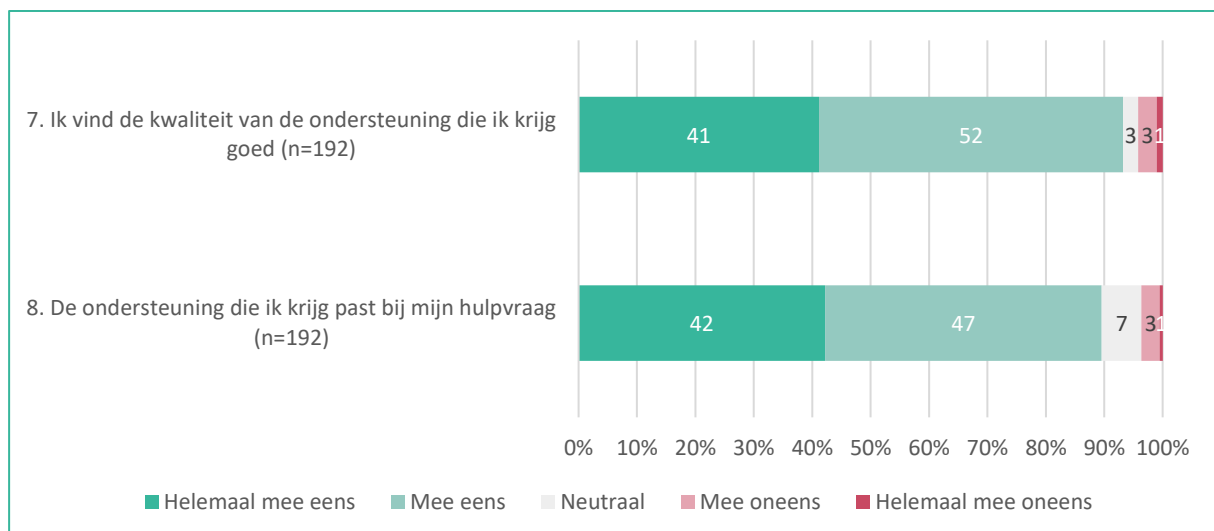
Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=0); v2 (n=1); v3 (n=1), v4 (n=2). Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=18), v2 (n=14), v3 (n=15), v4 (n=20).





## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbeschikking ontvangen. Middels deze beschikking 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.

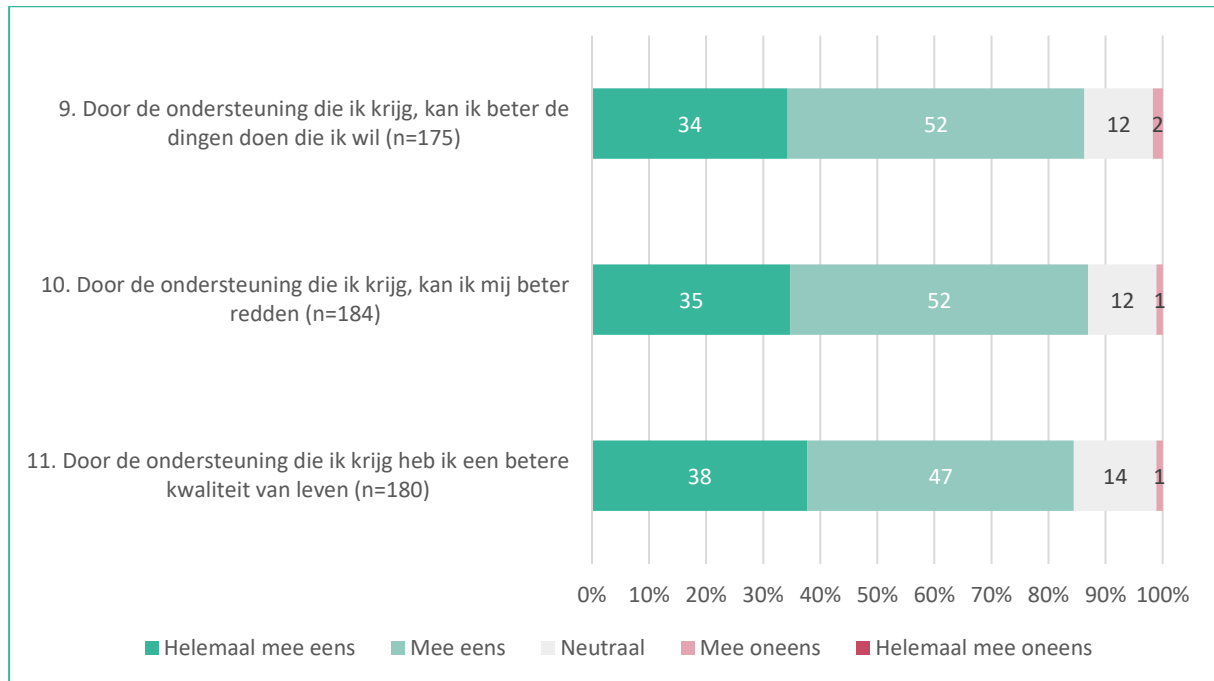


Antwoordoptie 'geen mening': v7 (n=0); v8 (n=3). Antwoordoptie 'N.v.t.': v7 (n=4); v8 (n=3).



## 2.3 Effect van de ondersteuning

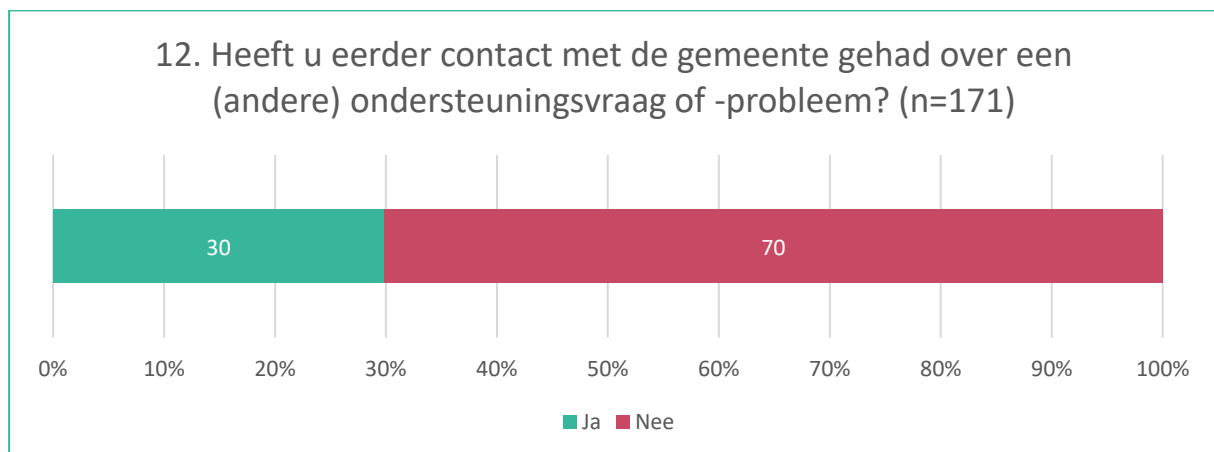
Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Antwoordoptie 'geen mening': v9 (n=4); v10 (n=1), v11 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v9 (n=12), v10 (n=9), v11 (n=10).

## 2.4 Extra vragen contact met de gemeente

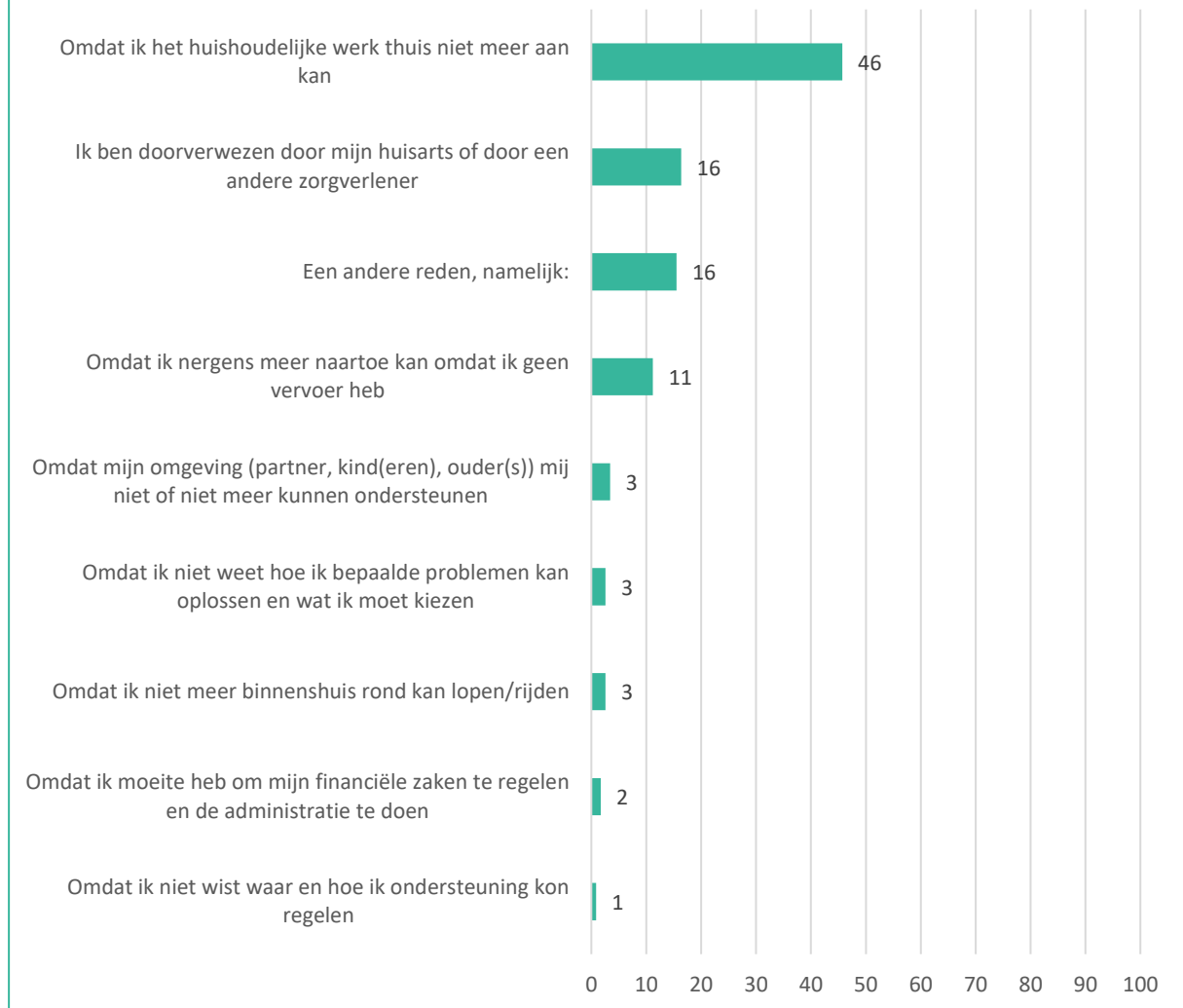
Tot slot toont deze paragraaf de resultaten op vragen met betrekking op de tevredenheid over het contact met de gemeente.



Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': (n=18).

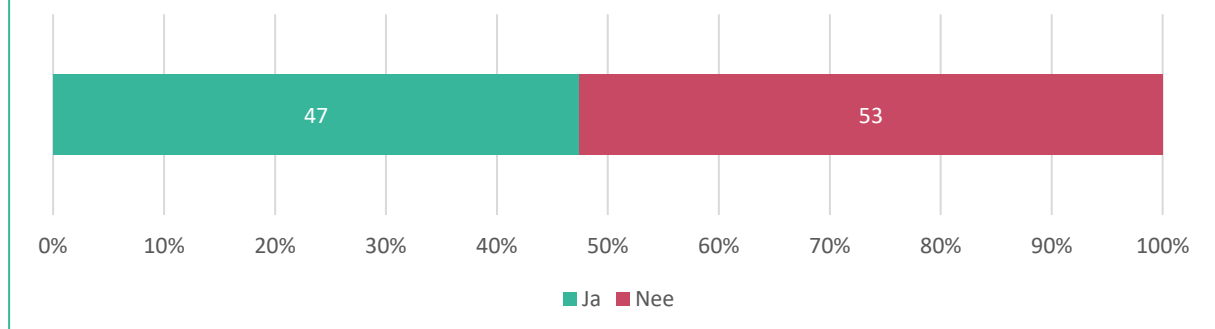


### 13. Waarom nam u contact op (of iemand anders namens u) met de gemeente? (n=116)

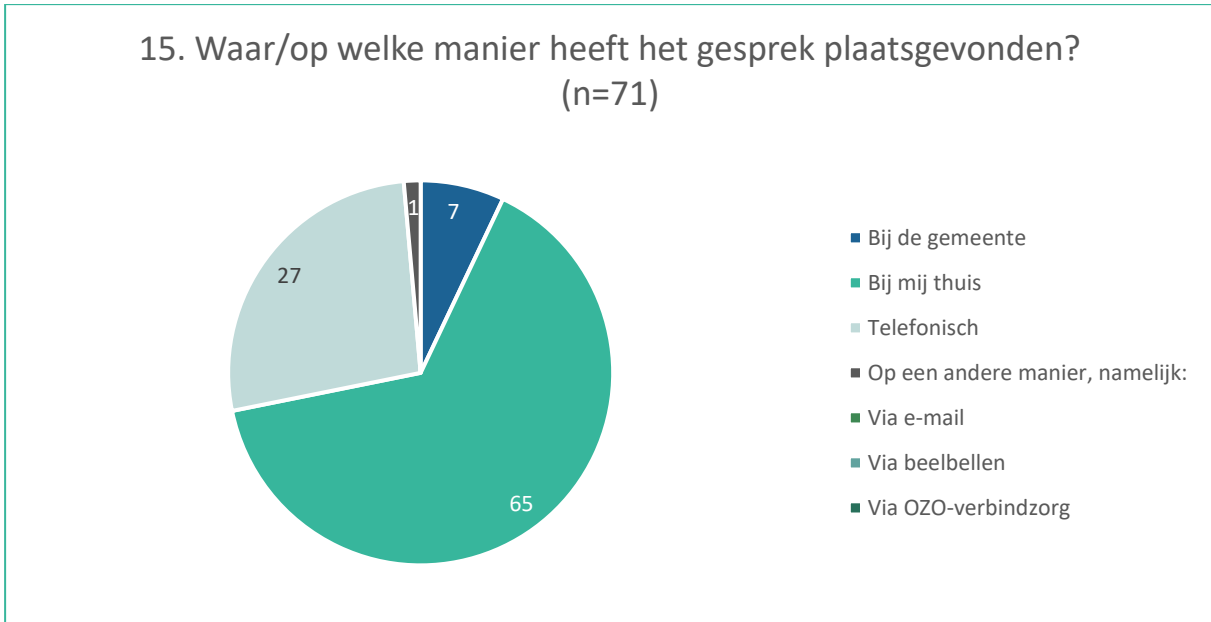


Bij antwoordoptie 'een andere reden, namelijk' worden o.a. de volgende redenen gegeven: aanvraag driewieler (1x), aanvraag deur (1x), aanvraag traplift (1x), hartinfarct gehad (1x), beperkte mobiliteit (3x), parkeervergunning (1x), familielid (1x), herstel operatie (1x), nieuwbouwwoning (1x), op advies van begeleider (1x), informatie (1x), opnieuw aanvragen na overlijden partner (1x), hulpmiddel nodig (3x).

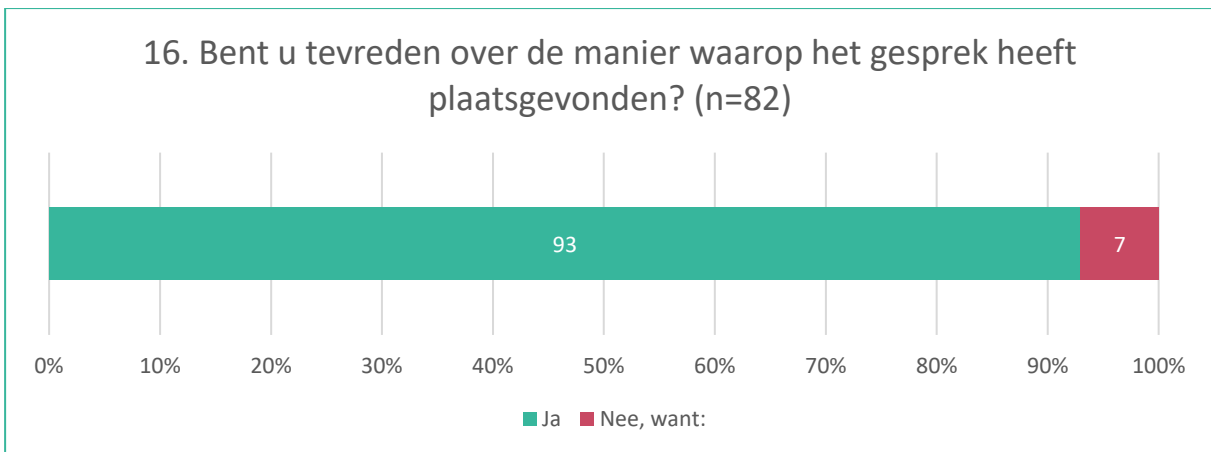
### 14. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente? (n=173)



Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': (n=11).



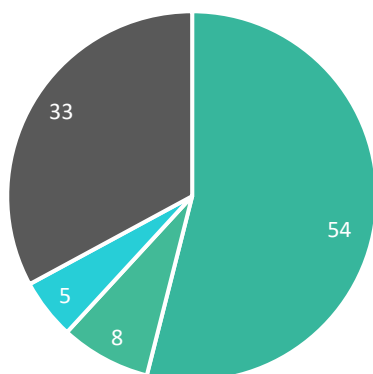
Bij antwoordoptie 'op een andere manier, namelijk' wordt het volgende antwoord gegeven: op locatie dagbesteding.



Bij antwoordoptie 'nee, want' worden de volgende antwoorden gegeven: geen oplossing (1x), ik had graag meer hulp gewild (1x), komen afspraken niet na (1x), uitkomst teleurstellend (1x), wel over het gesprek, niet over het vervolg (1x).

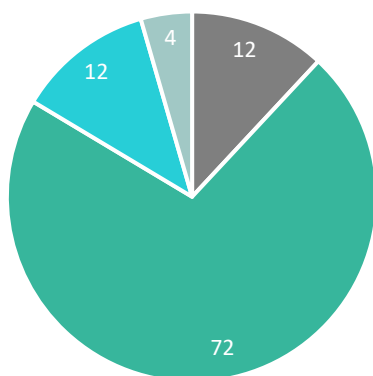


17. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (n=76)



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

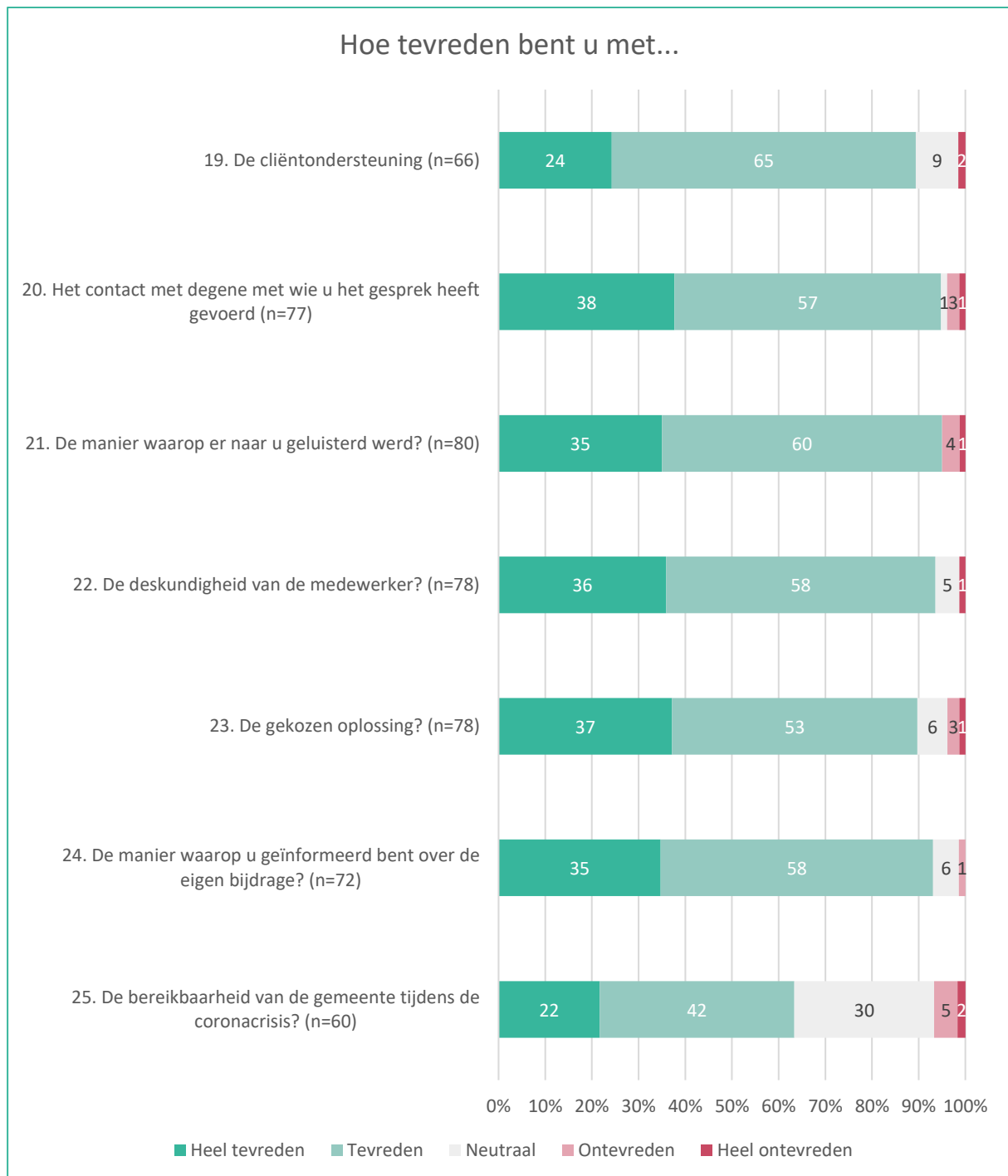
18. Als een normaal (keukentafel)gesprek niet mogelijk is, welke manier van contact heeft dan uw voorkeur? (n=67)



- Beeldbellen
- Een telefonisch gesprek
- De afspraak uitstellen tot persoonlijk contact weer mogelijk is
- Een andere vorm van contact, namelijk:

Bij antwoordoptie 'een andere vorm van contact, namelijk' noemt men de volgende antwoorden: thuis (1x), weet niet (1x).





Antwoordoptie 'Geen mening': v19 (n=0), v20 (n=0), v21 (n=0), v22 (n=1), v23 (n=0), v24 (n=0), v25 (n=7). Antwoordoptie 'N.v.t.': v19 (n=8), v20 (n=1), v21 (n=1), v22 (n=1), v23 (n=1), v24 (n=7), v25 (n=11).



### Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 26 '**Heet u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?**'. 34 deelnemers geven inhoudelijk antwoord op deze vraag.

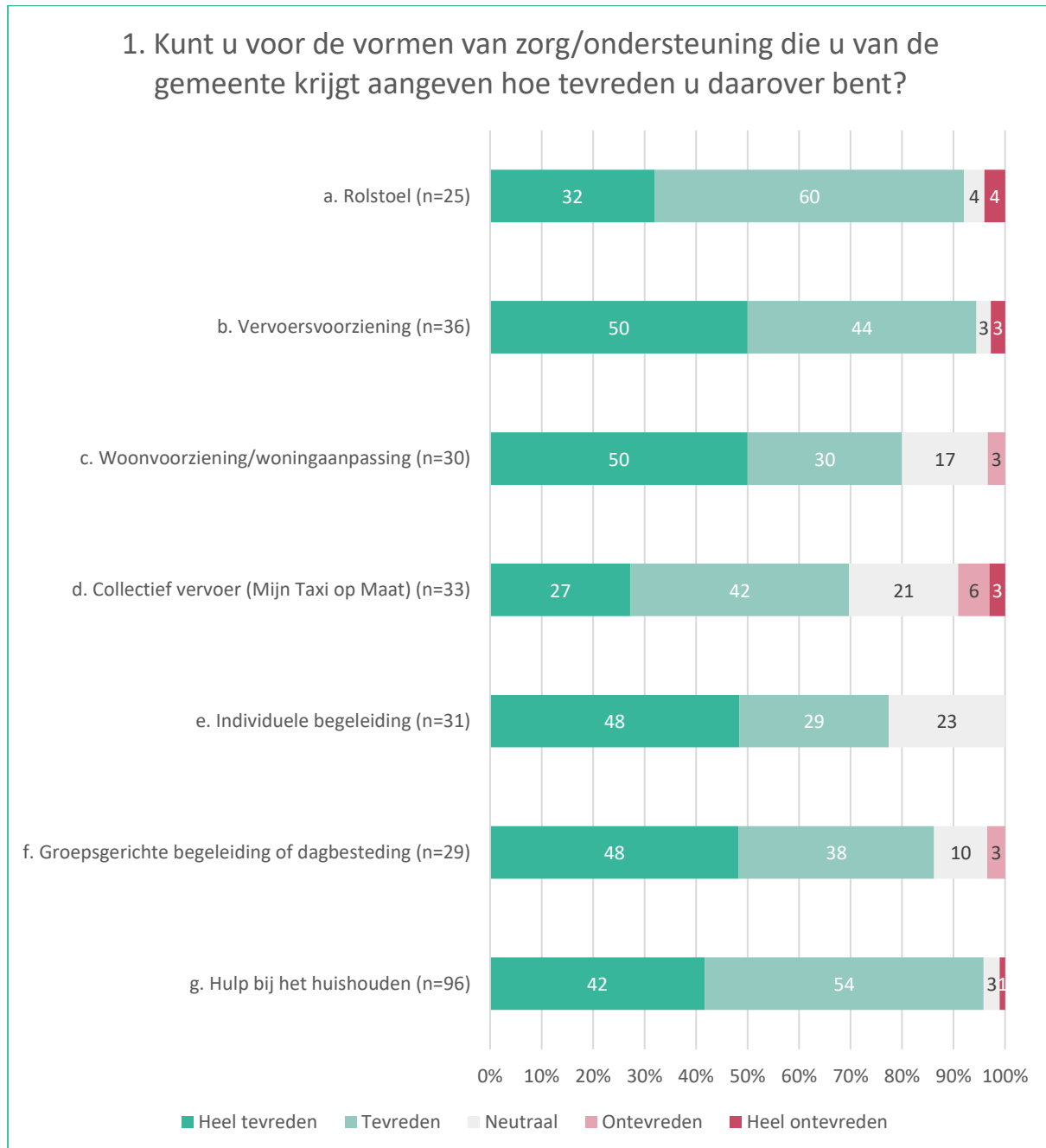
- Een aantal deelnemers geeft aan dat zij door anderen (hulpverlener/begeleider/familie) zijn geholpen met de aanvraag en het contact met de Wmo (6x).
- Tevens zijn er een paar deelnemers die hun tevredenheid uiten over de ondersteuning die zij ontvangen (5x). Eén deelnemer benoemt dat er wel veel wisselingen zijn tussen de huishoudelijke hulpen en dat deze veel begeleiding en uitleg nodig hebben.
- Eén deelnemer geeft aan dat er te vaak wisselingen in de consultants zijn en zou graag een vast contactpersoon willen hebben.
- Over de aanvraag van de hulpmiddelen zijn twee deelnemers ontevreden. Het duurt te lang voor de aanvraag wordt behandeld en één deelnemers is erg ontevreden dat de aanvraag werd afgewezen.
- Tot slot benoemen twee deelnemers het niet prettig te vinden dat de eigen bijdrage pas erg laat wordt afgeschreven.



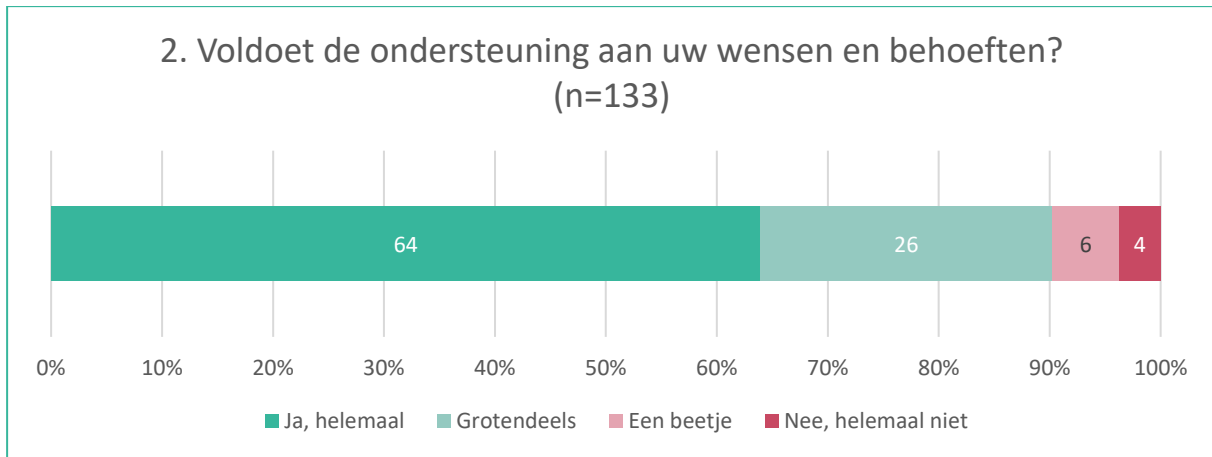
# 3 | Resultaten Kwaliteit en Effect

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

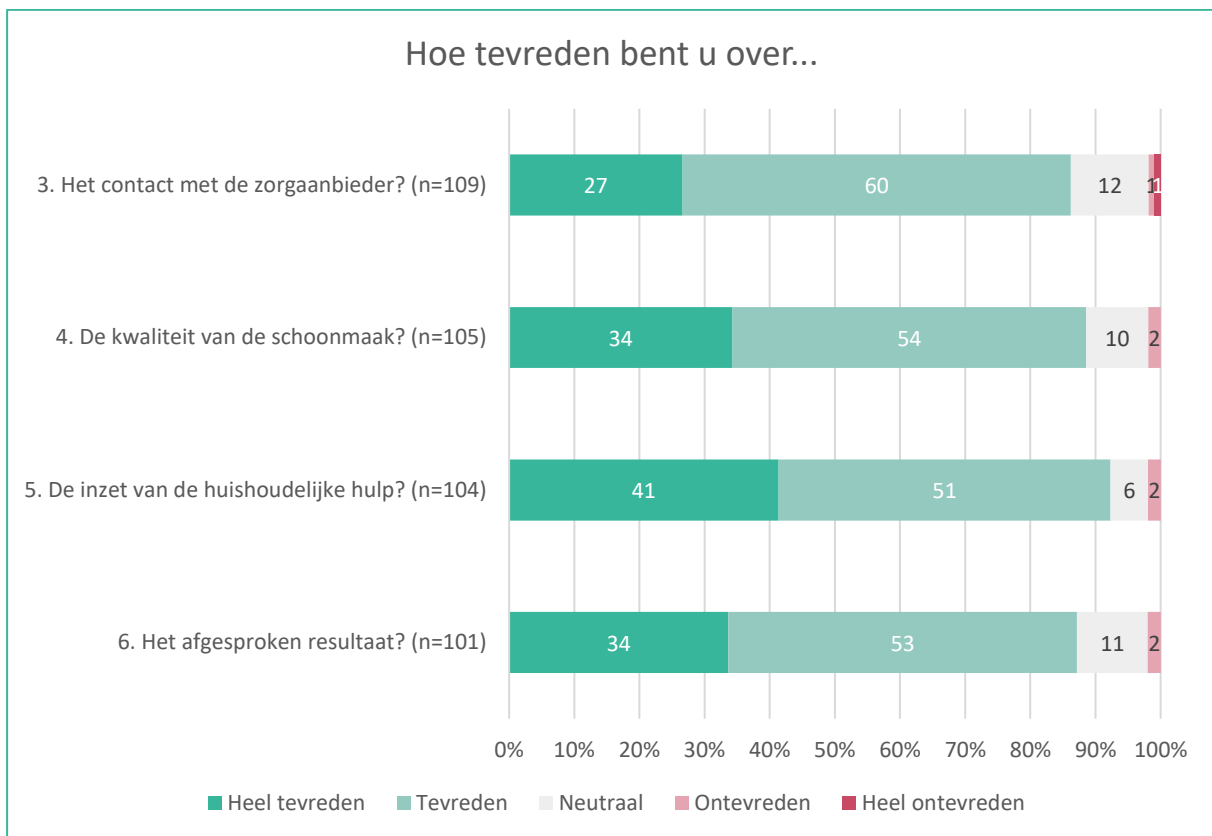
## 3.1 Ervaringen met de ondersteuning



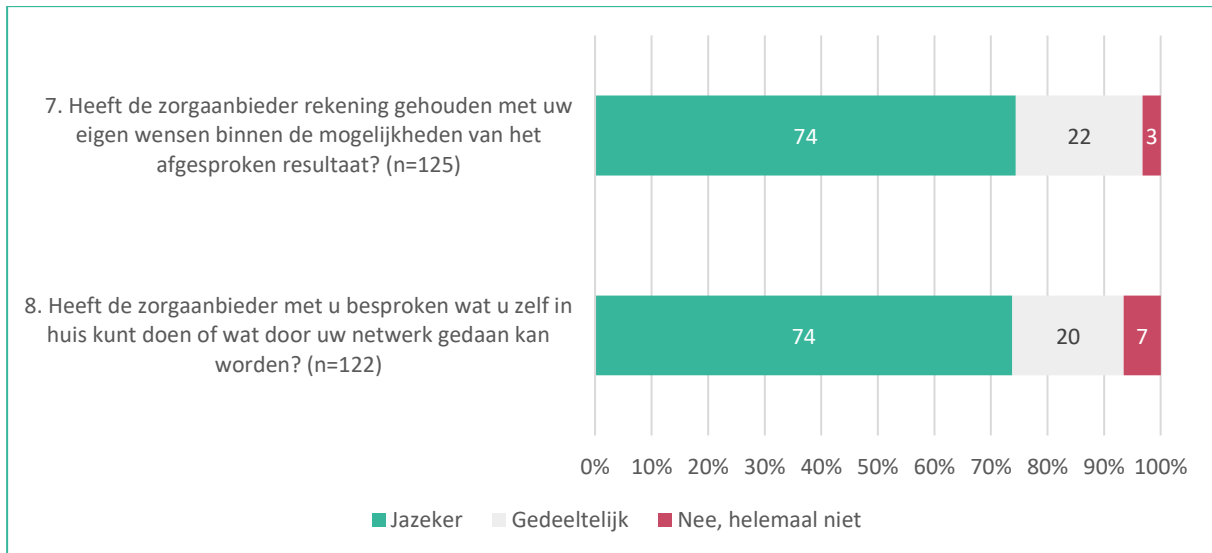
Antwoordoptie 'Geen mening': a. (n=2), b. (n=2), c. (n=1), d. (n=3), e. (n=2), f. (n=2), g. (n=3). Antwoordoptie 'N.v.t.': a. (n=98), b. (n=88), c. (n=97), d. (n=89), e. (n=87), f. (n=90), g. (n=36).



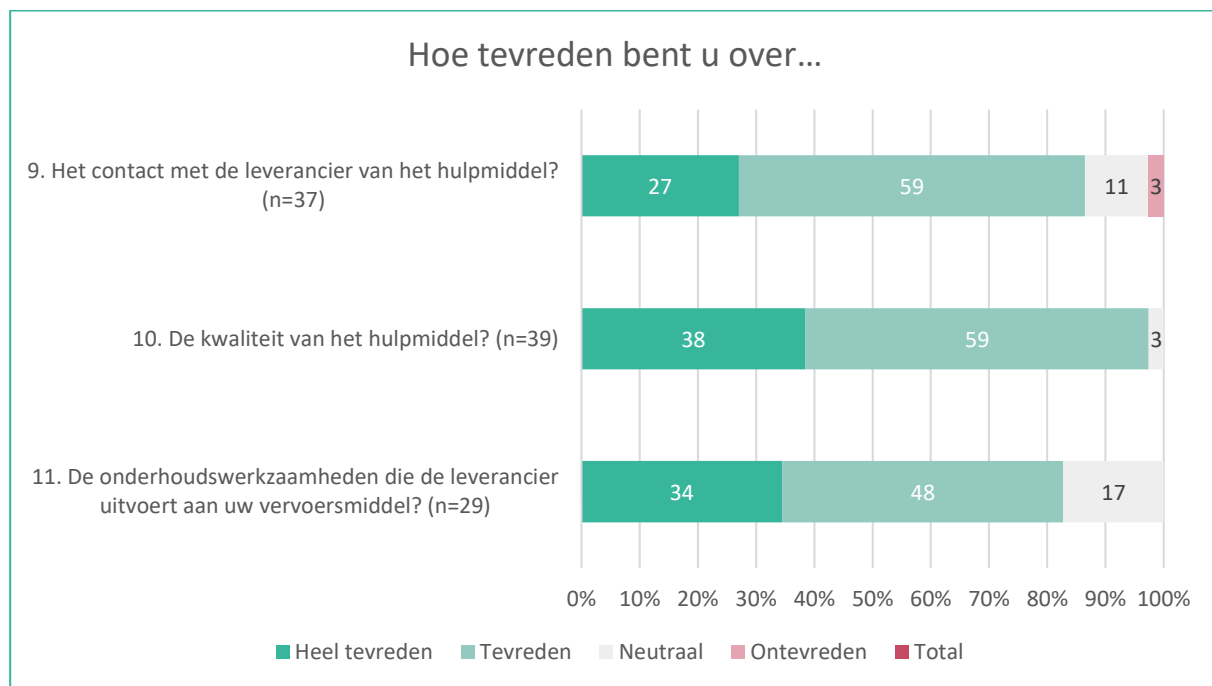
## 3.2 Ervaringen met de huishoudelijke hulp



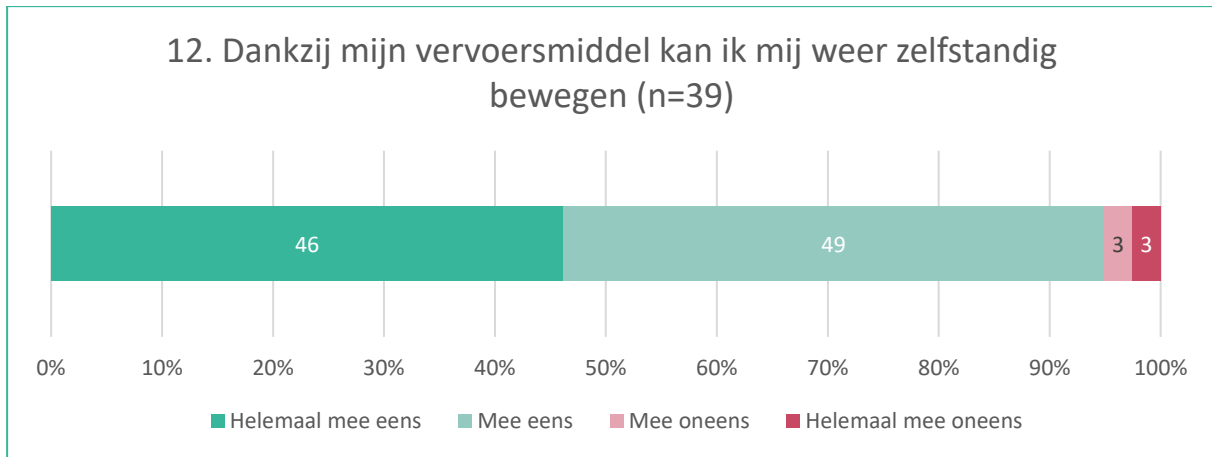
Antwoordoptie 'Geen mening': v3 (n=0), v4 (n=0), v5 (n=0), v6 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v3 (n=29), v4 (n=37), v5 (n=37), v6 (n=35).



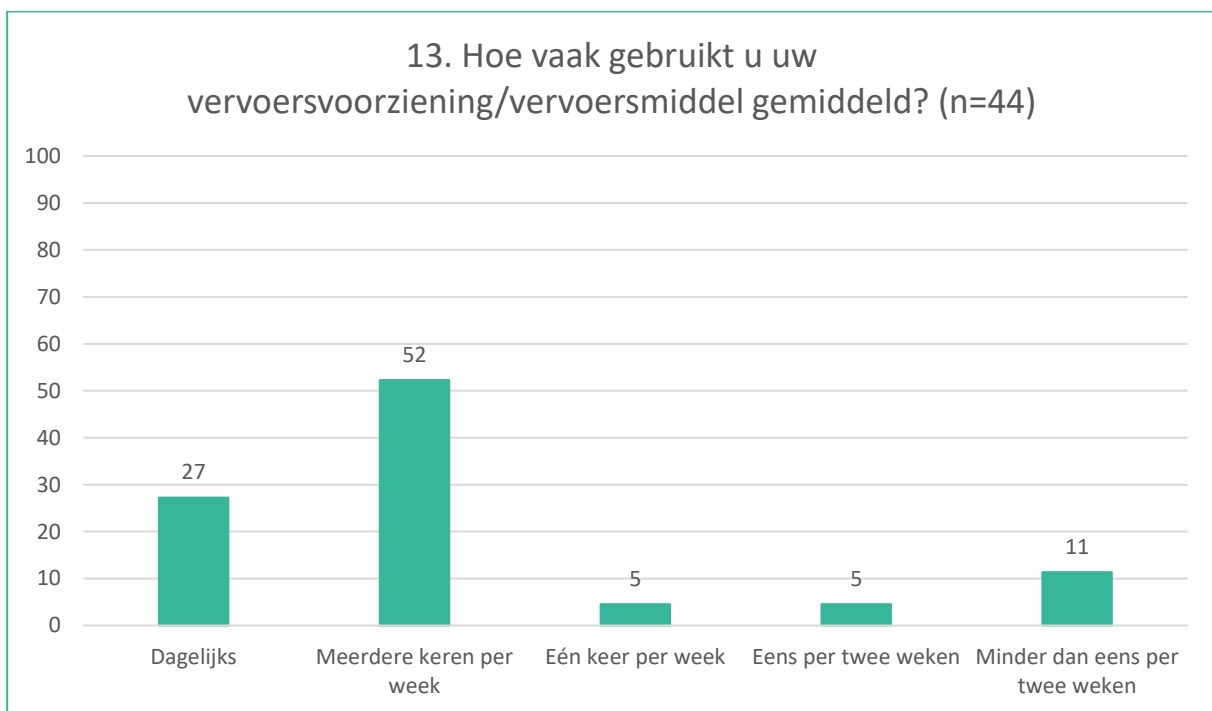
### 3.3 Ervaringen met de vervoersvoorziening



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=2), v10 (n=0), v11 (n=3). Antwoordoptie 'N.v.t.': v9 (n=95), v10 (n=0), v11 (n=97).



Antwoordoptie 'N.v.t./geen mening': (n=72).

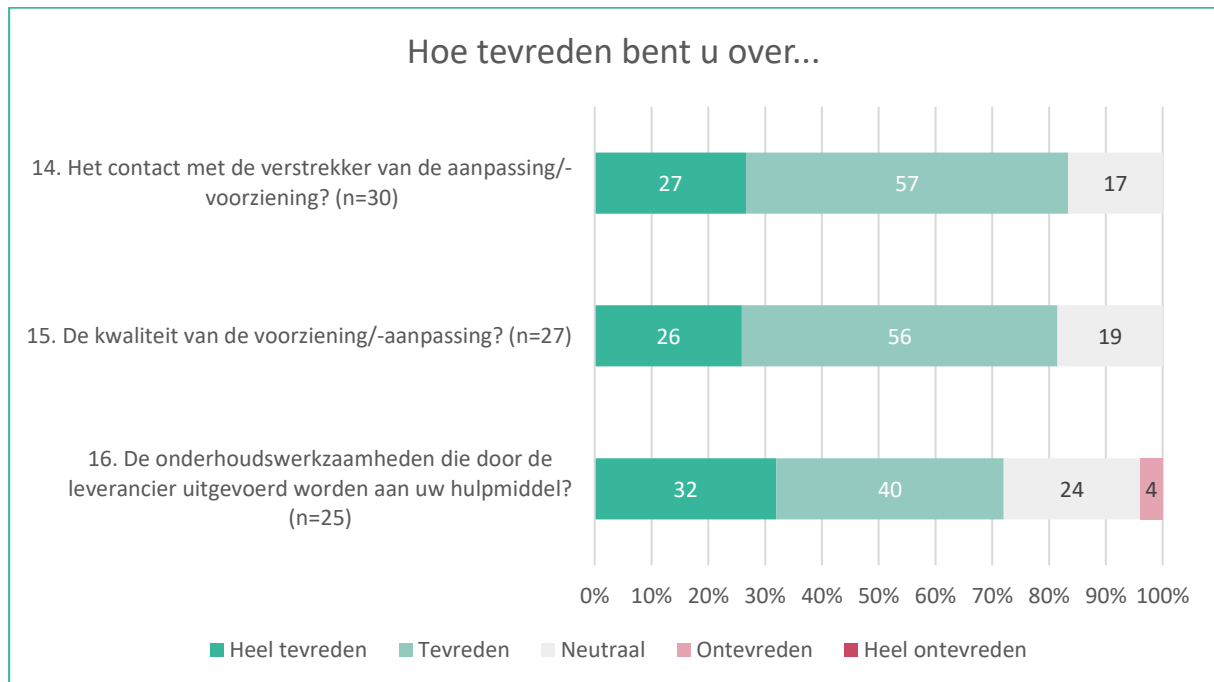


Antwoordoptie 'N.v.t./geen mening': (n=75).



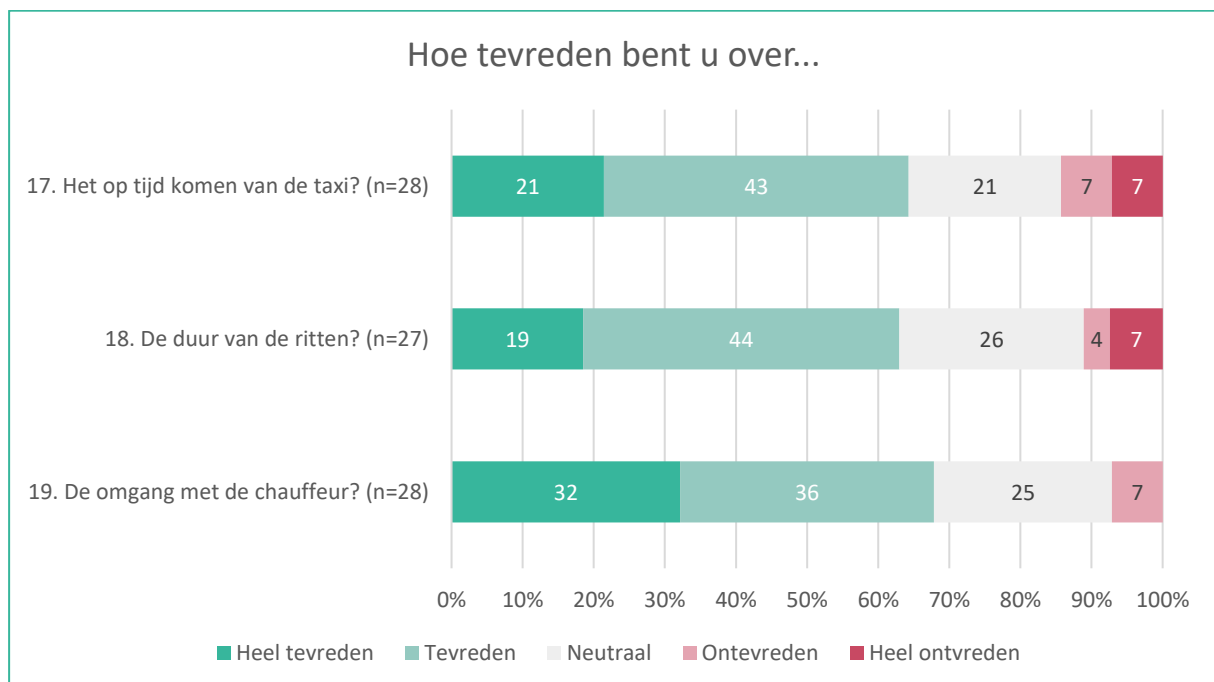


### 3.4 Ervaringen met de woonvoorziening/woningaanpassing



Antwoordoptie 'Geen mening': v14 (n=0), v15 (n=0), v16 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v14 (n=109), v15 (n=107), v16 (n=109).

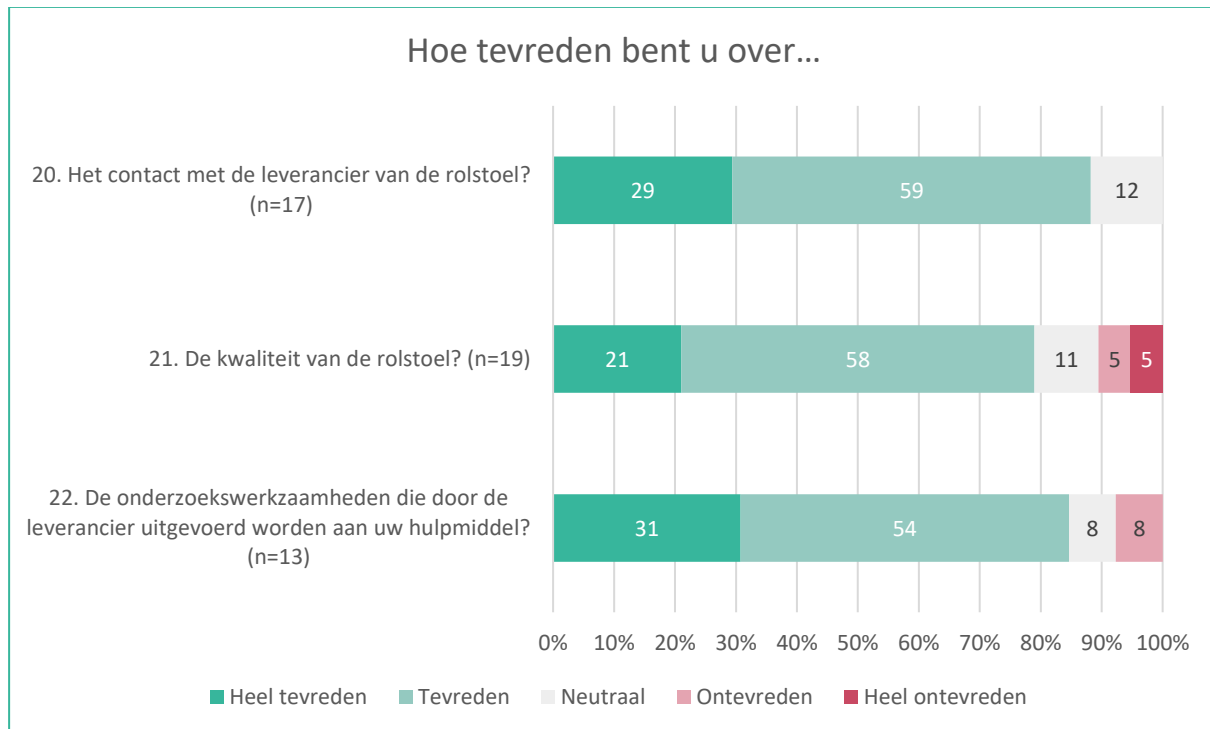
### 3.5 Ervaringen met het collectieve vervoer/Mijn Taxi op Maat



Antwoordoptie 'Geen mening': v17 (n=1), v18 (n=1), v19 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v17 (n=107), v18 (n=103), v19 (n=101).

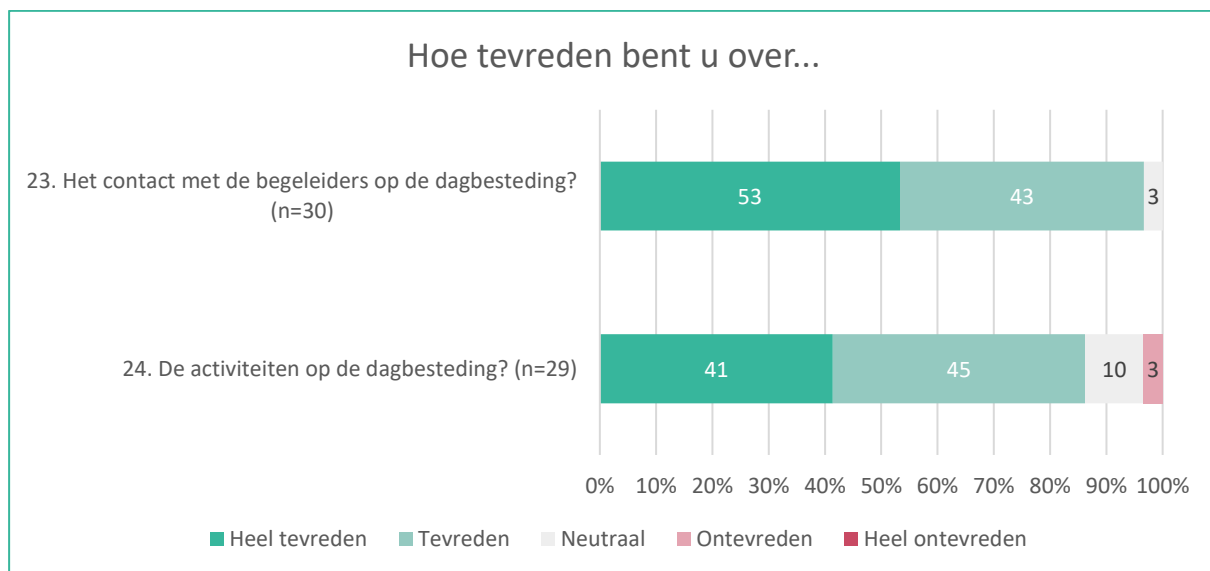


### 3.6 Ervaringen met de rolstoel



Antwoordoptie 'Geen mening': v20 (n=0), v21 (n=0), v22 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v20 (n=113), v21 (n=107), v22 (n=112).

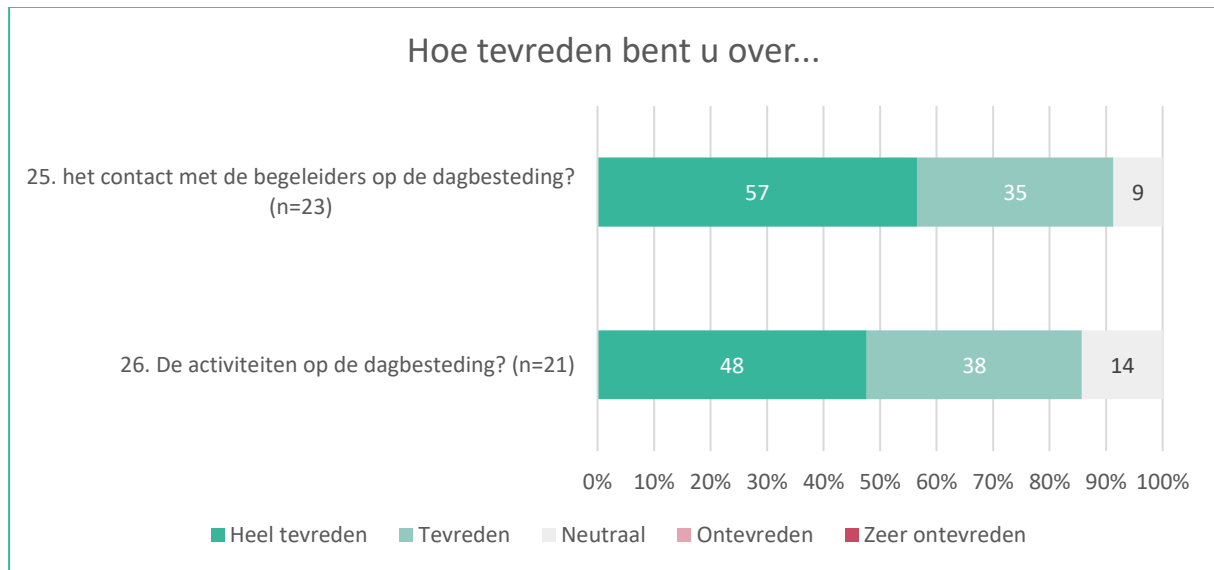
### 3.7 Ervaringen met de dagbesteding



Antwoordoptie 'Geen mening': v23 (n=1), v24 (n=0). Antwoordoptie 'N.v.t.': v23 (n=100), v24 (n=96).



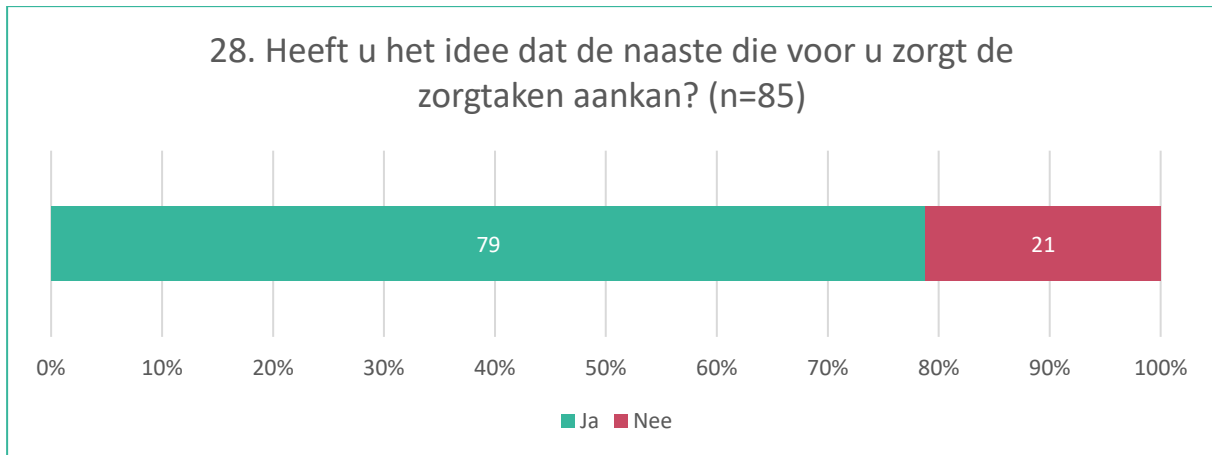
### 3.8 Ervaringen met de individuele begeleiding



Antwoordoptie 'Geen mening': v25 (n=0), v26 (n=0). Antwoordoptie 'N.v.t.': v25 (n=106), v26 (n=105).

### 3.9 Overige ondersteuning





Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=43).

### Antwoorden open vragen

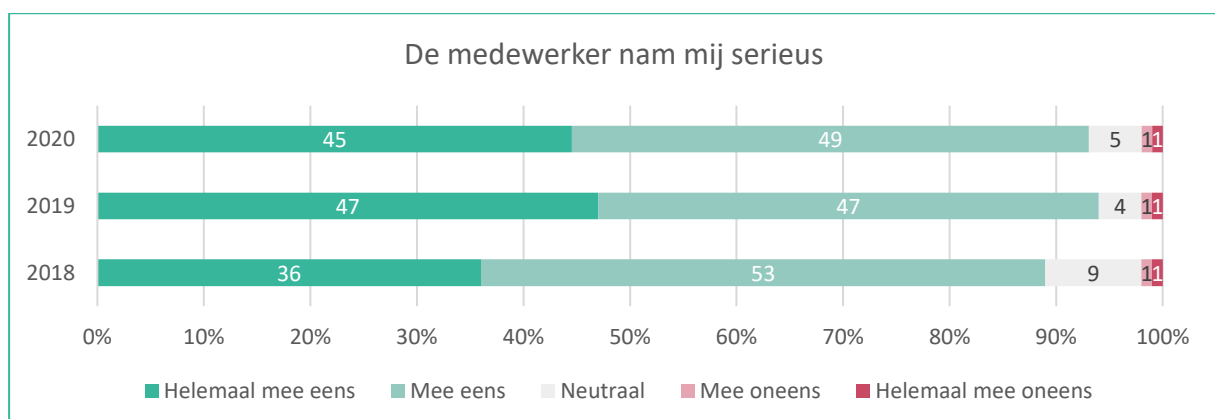
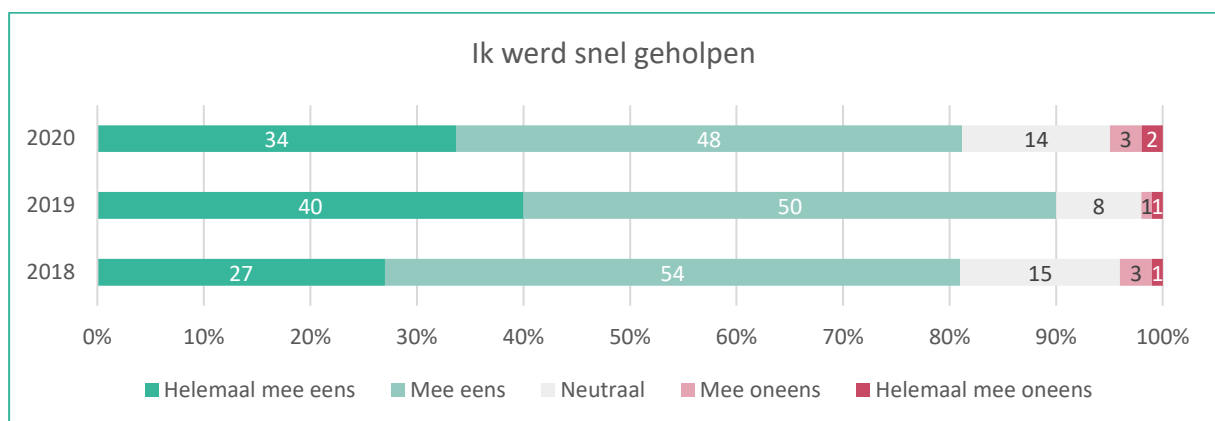
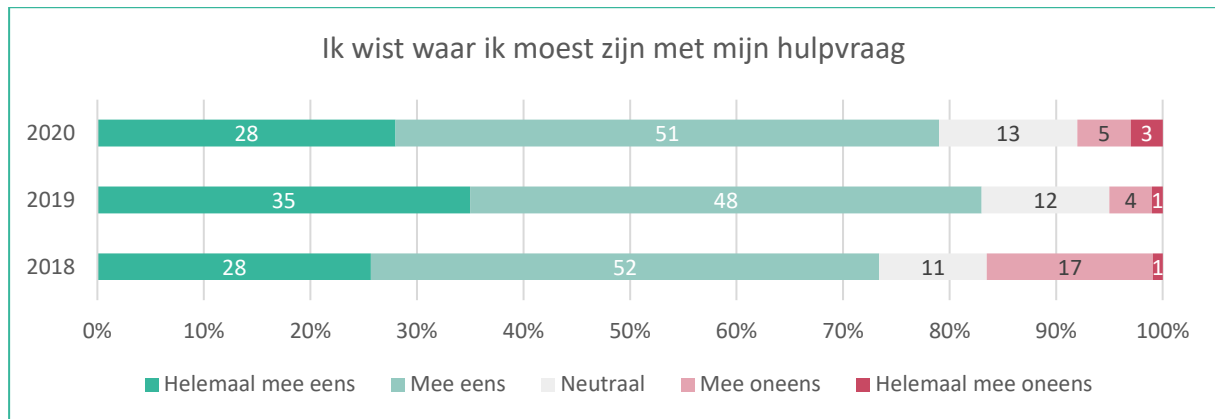
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 29 'Zijn er nog voorzieningen die u mist in de gemeente Dalfsen?' en vraag 30 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?'.

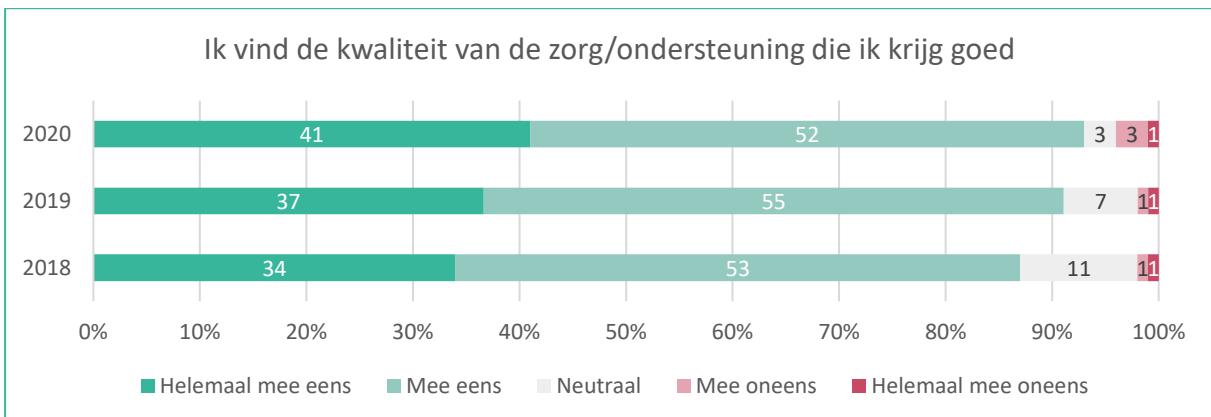
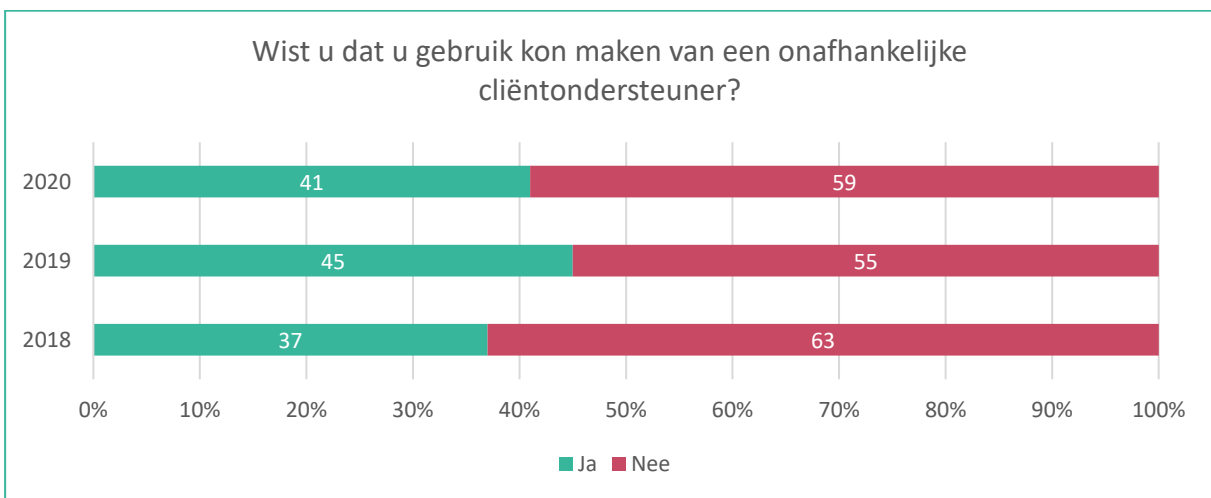
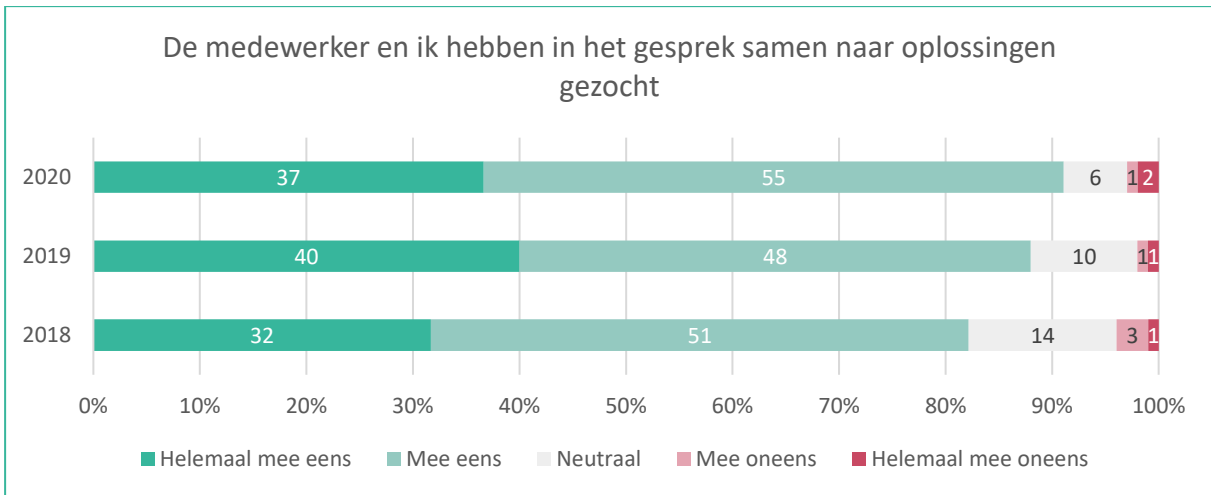
- Een paar deelnemers geven aan voorzieningen te missen op het gebied van sociale activiteiten. Zo zou één deelnemer een praat of hobbygroepje willen. Daarnaast noemt één deelnemer dat de coronacrisis bestaande activiteiten heeft stilgelegd waardoor er weinig sociaal contact is.
- Eén deelnemer mist sportvoorzieningen voor kinderen met een beperking.
- Tot slot geeft één deelnemer aan een Rabobank te missen in Dalfsen.
- Meerdere deelnemers benoemen erg tevreden te zijn met de hulp die zij ontvangen (7x). Een enkele deelnemer geeft lof aan de huishoudelijke hulp (2x) en tot slot zegt één deelnemer tevreden te zijn over de samenwerking tussen de gemeente en thuiszorg.
- Daarnaast wordt door een aantal deelnemers aangekaart dat het aantal uren hulp dat zij ontvangen onvoldoende is en dat zij dit graag zouden willen uitbreiden (6x).
- Een paar deelnemers vindt dat de aanvraag voor ondersteuning of een hulpmiddel te lang duurt (3x).
- Twee deelnemers zijn ontevreden over de communicatie en gang van zaken vanuit de Wmo.
- Tot slot benoemt één deelnemer dat er veel activiteiten door de corona maatregelen stil zijn komen te liggen en dat er niet duidelijk wordt gecommuniceerd wat er wel en niet mogelijk is.

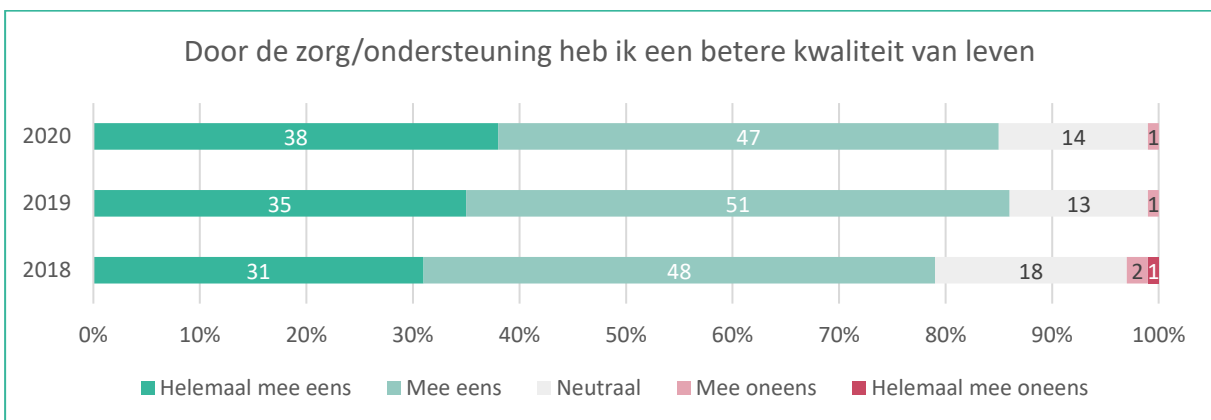
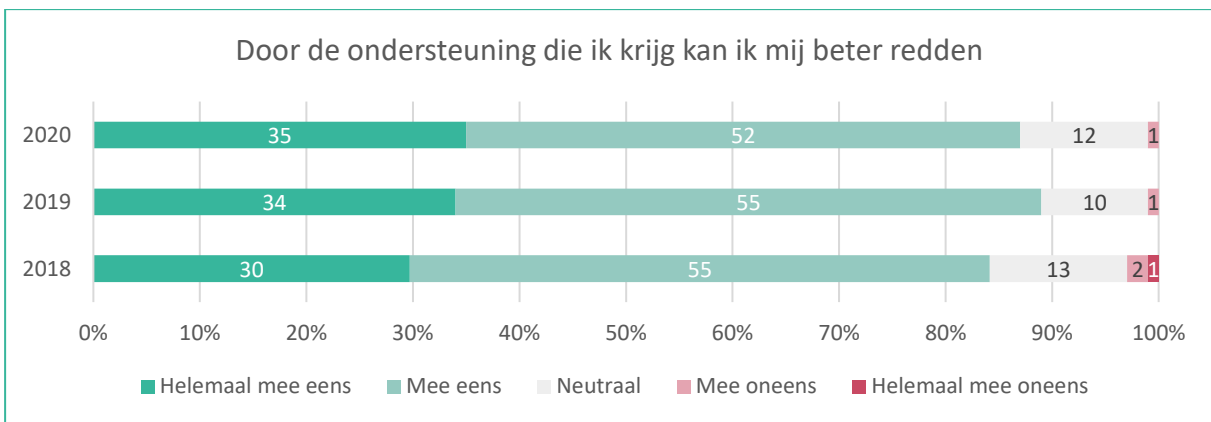
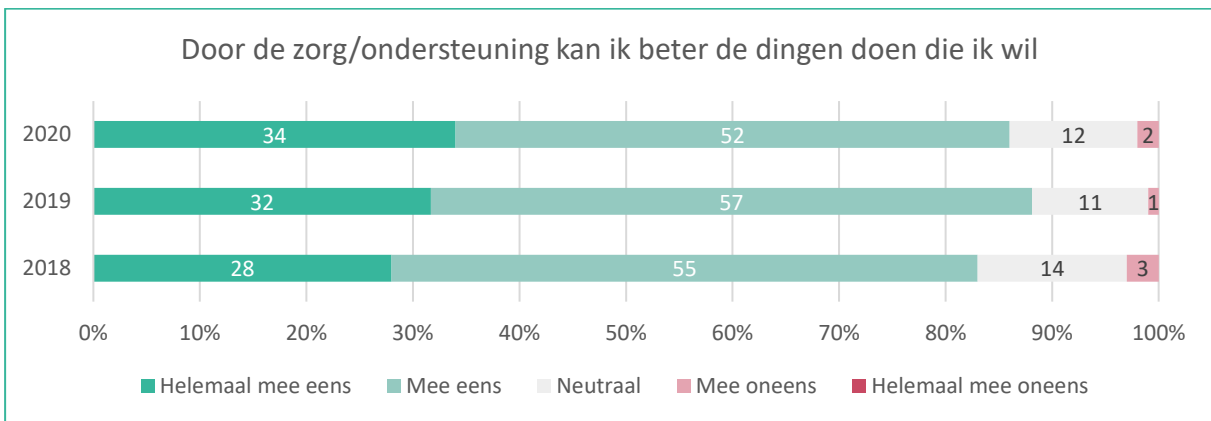
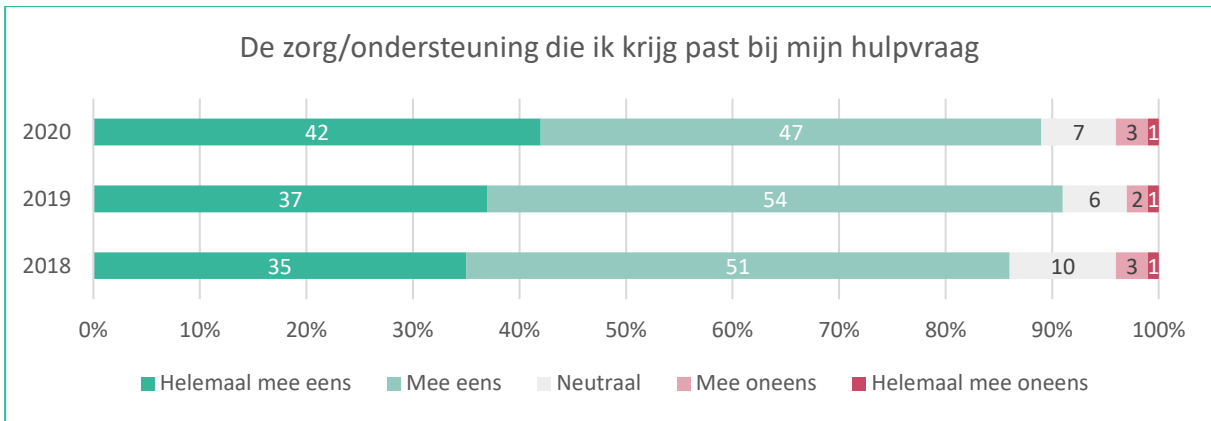


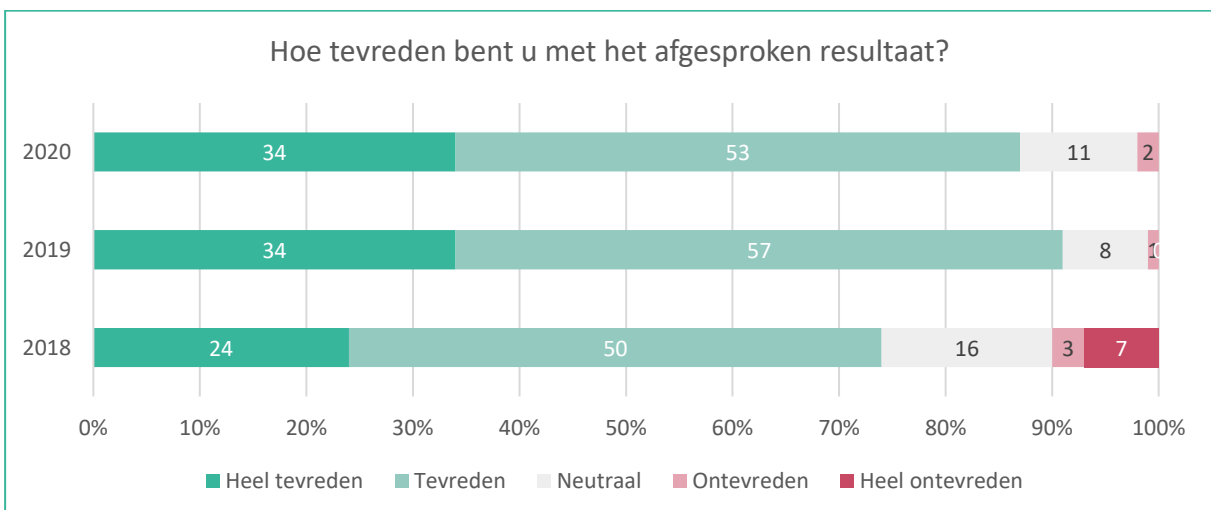
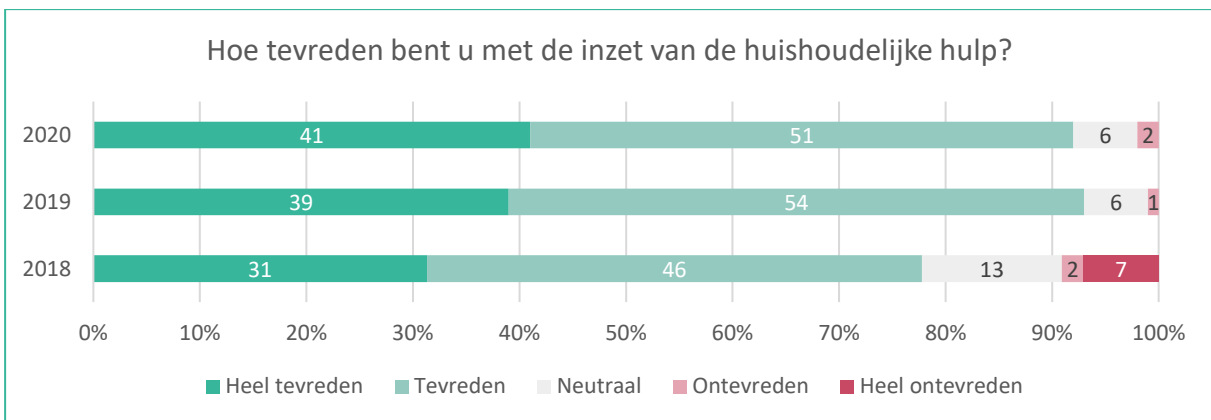
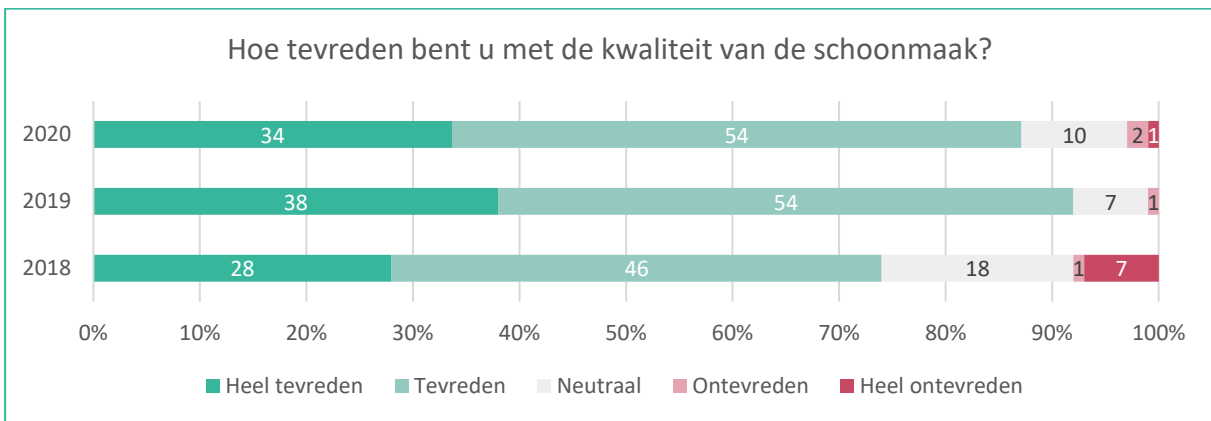
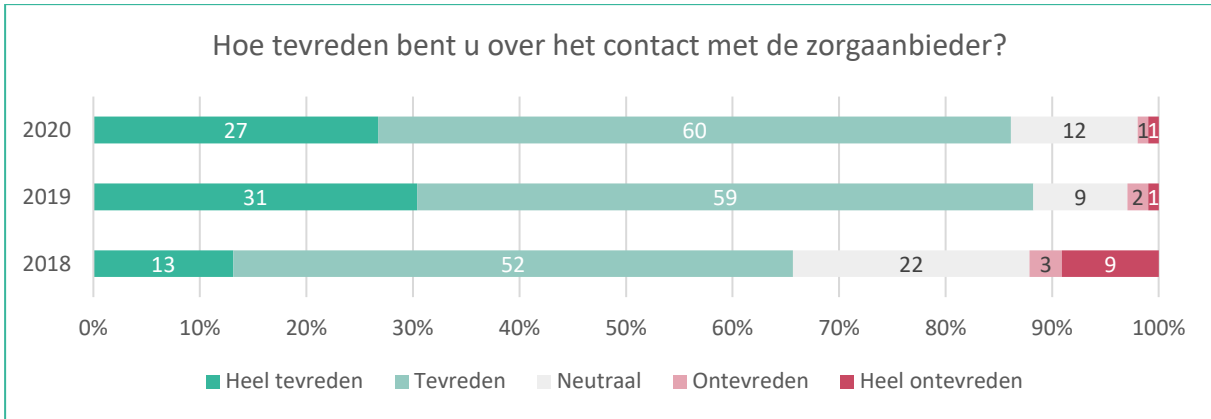
## 4 | Vergelijking met voorgaande metingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2020, waar mogelijk, vergeleken met die van 2019 en 2018. De vergelijkingen worden grafieken weergegeven. Indien een vraag bij een eerdere meting anders werd geformuleerd wordt dit onder de grafiek vermeld.

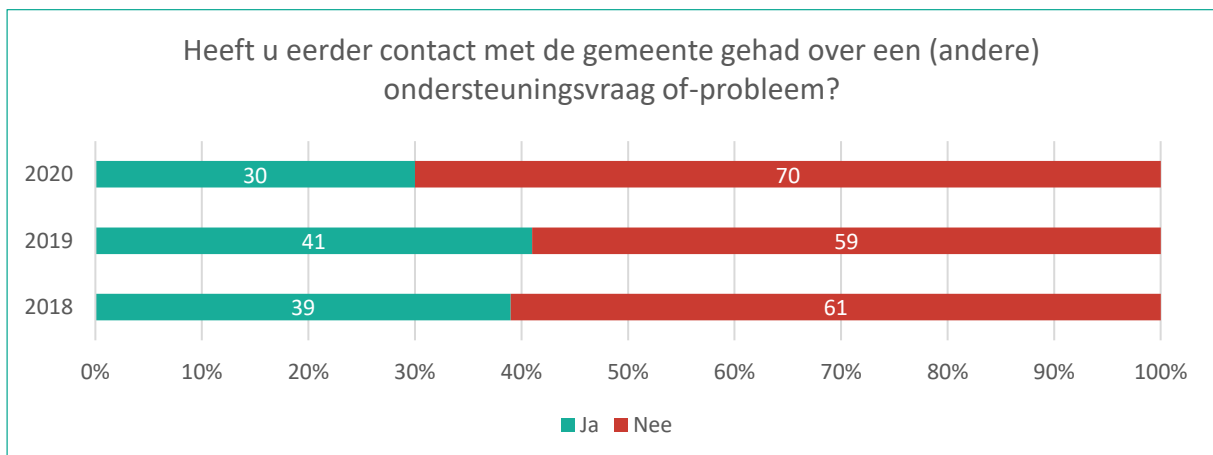
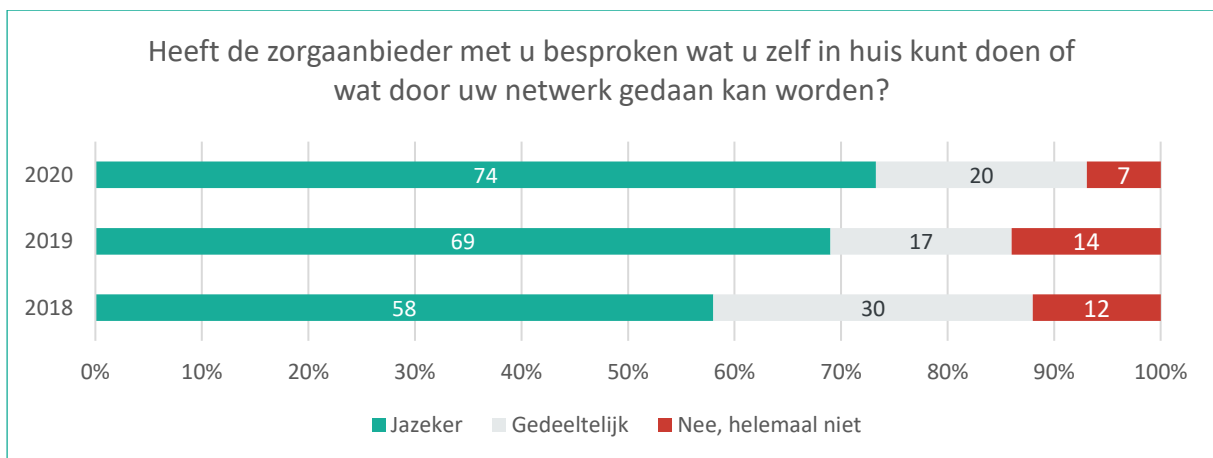
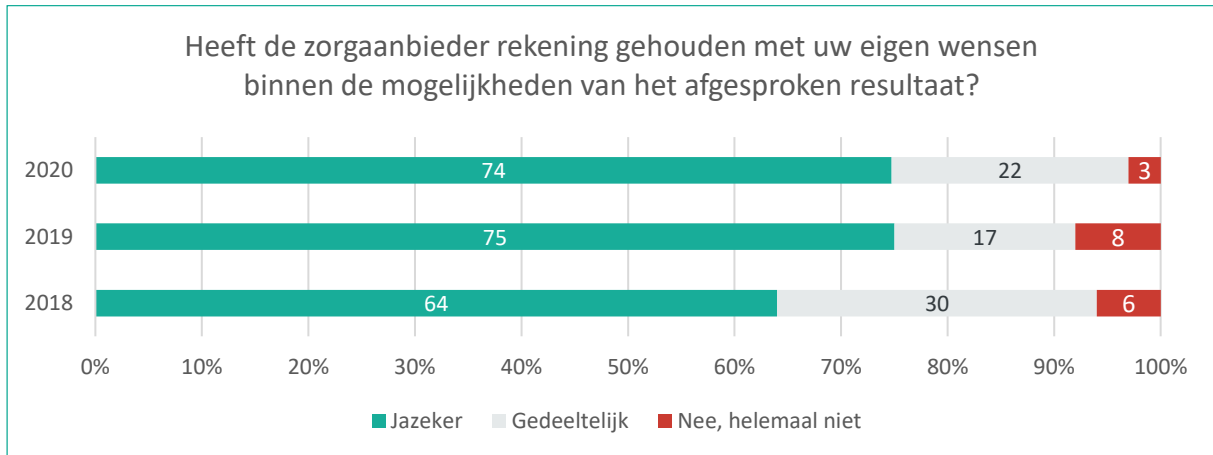


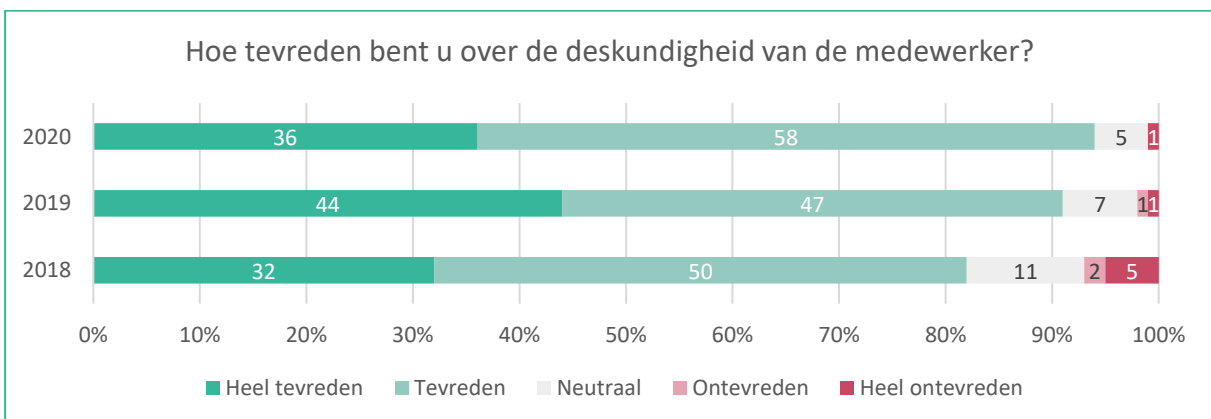
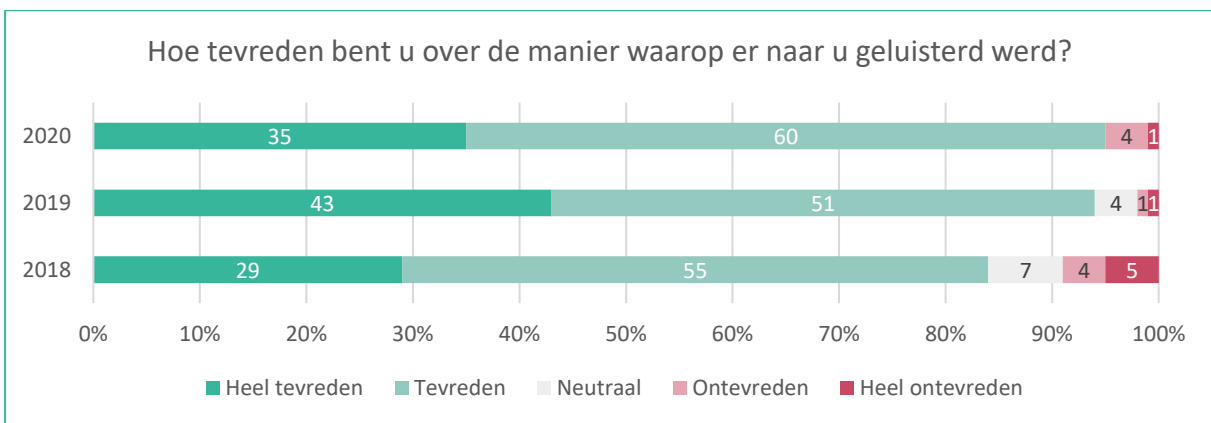
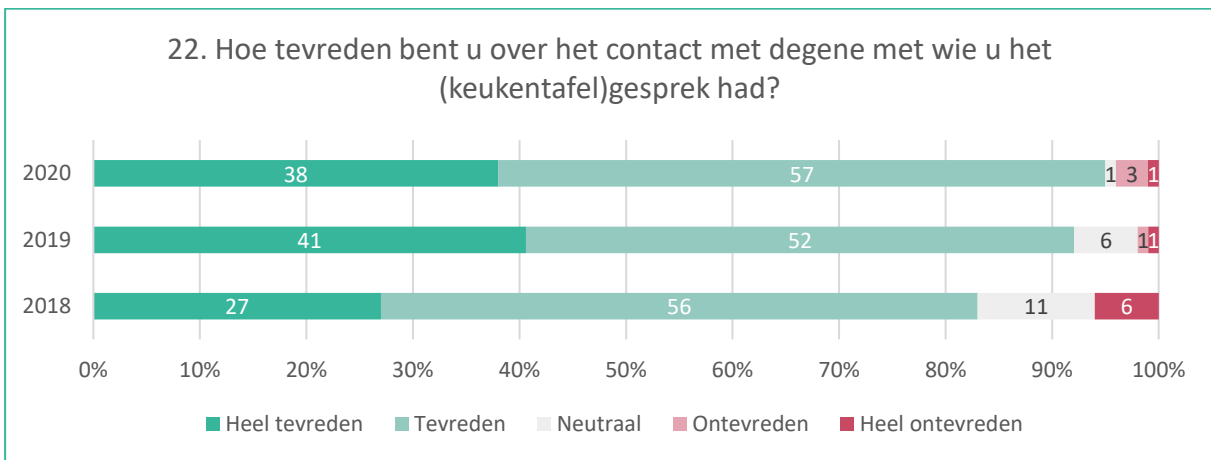
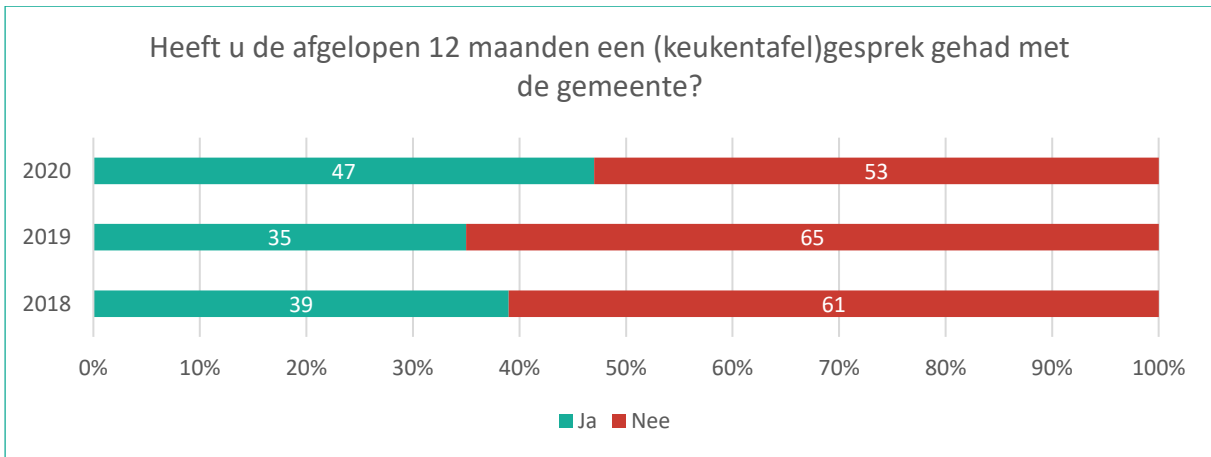


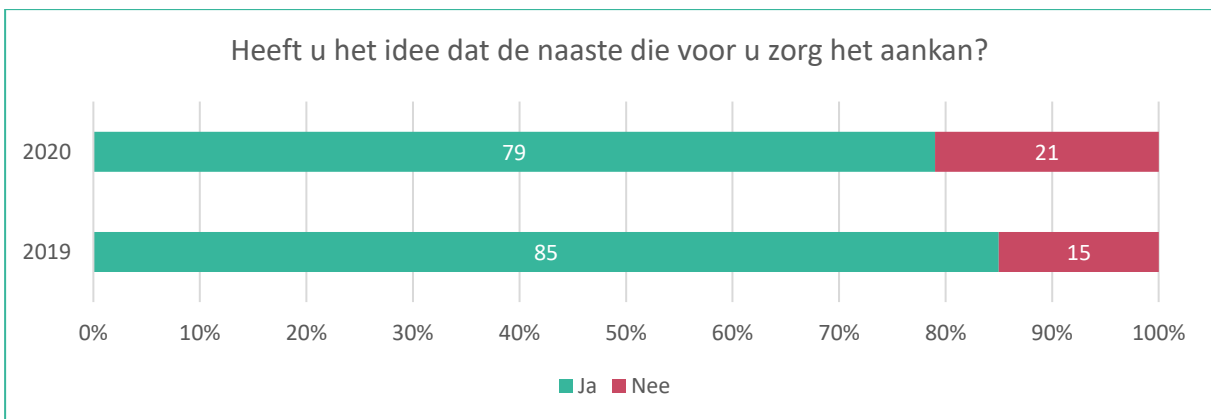
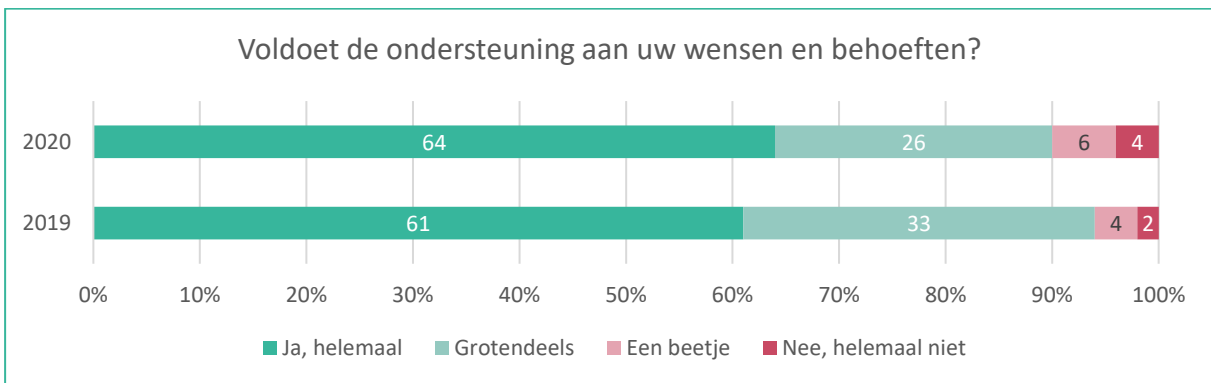
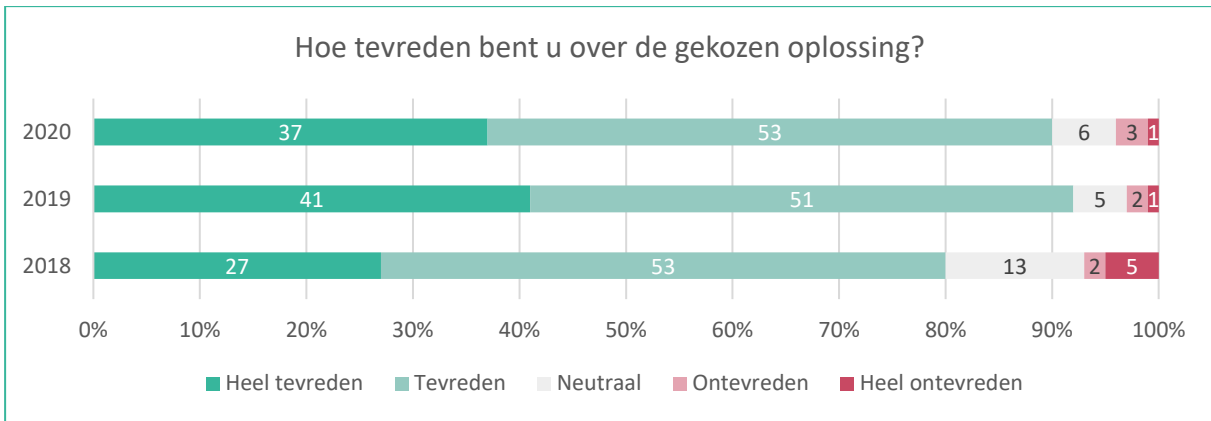












**Uw contactpersonen**

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

Martin Bloem - [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto: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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)



**RAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoek  
Jeugdwet (ouders) 2020**

Gemeente Dalfsen





# Samenvatting

## Achtergrond

De gemeente Dalfsen heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2020 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 40% van de inwoners ingevuld, de vragenlijst over de kwaliteit van de hulp door 27%. Vragenlijst ingevuld.

## Beantwoording centrale vraagstelling

### *Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Jeugdhulp?*

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 78% van de deelnemers geeft aan dat zij wisten waar ze de hulp konden aanvragen. 73% geeft aan snel te zijn geholpen. Daarnaast zegt 88% dat zij de hulp konden krijgen die het kind nodig had. Van de deelnemers is 88% 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 (85%). 86% is dan ook tevreden over het contact. Een meerderheid van de deelnemers ervaart dat er zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan (79%).

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

96% 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 92% van de gevallen samen met de deelnemer genomen. Daarnaast voelt 97% 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 (85%) en is de relatie met vrienden en anderen verbeterd (59%). Daarnaast geeft 80% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren doordat het kind beter weet wat hij/zij wil.

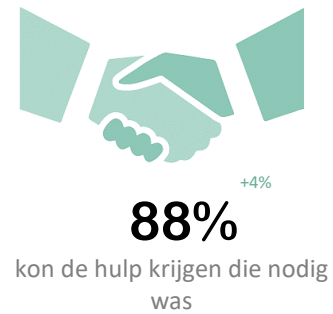
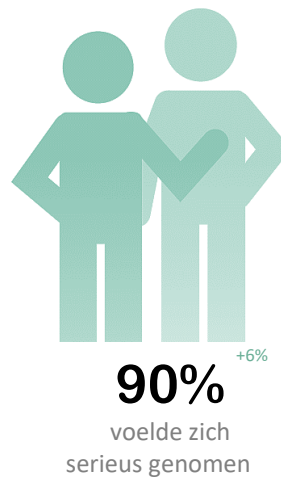
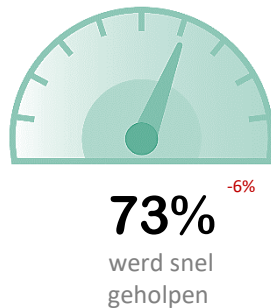
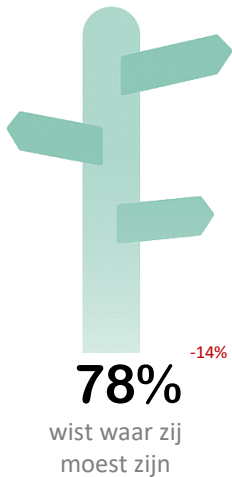
# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders)

## 2020 Gemeente Dalfsen

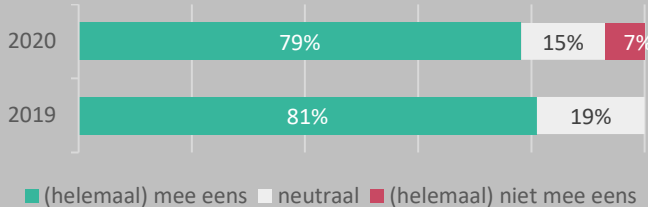
Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders van jongeren die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Naast elke score staat de afwijking ten opzichte van vorig jaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

	Toegang	Kwaliteit
Uitgenodigd	295	295
Ingevuld	118	78
Respons	40%	27%

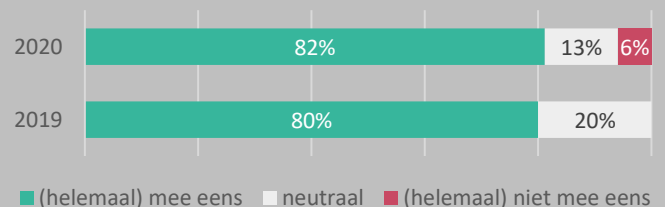
### CONTACT



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

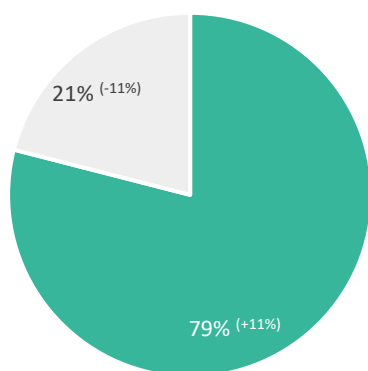


### Ik heb regie over het hulpverleningstraject

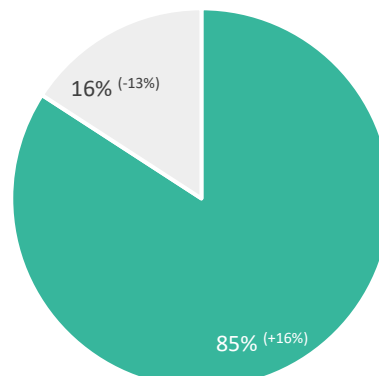


### HULP

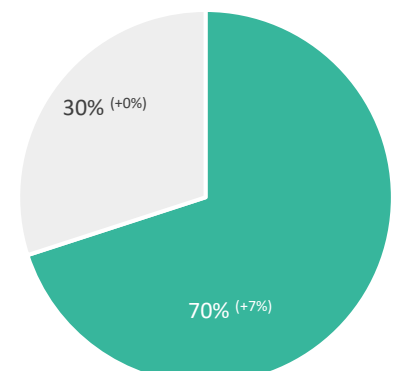
### Door de ondersteuning die ik krijg:



...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

### RESULTAAT

JEUGDHULP  
AANBIEDER



**96%**

+12%

wordt goed geholpen bij vragen en problemen



**92%**

+10%

krijgt voldoende informatie over de hulp



**100%**

+9%

wordt respectvol behandeld door de hulpverleners

POSITIEVE  
CITATEN

“Professioneel, kennis van zaken en betrekken het kind erbij. Goede nazorg.”

“Het was fijn dat onze voorkeurshulp kon worden ingezet op basis van onze argumenten.”

EFFECT



**90%**

+4%

zegt dat het kind zich dankzij de hulp beter voelt



**86%**

+3%

zegt dat het beter gaat met het gedrag van het kind

VERBETER  
PUNTEN

“Het traject wordt sneller afgerond omdat de vergoeding van de gemeente afloopt. Dit voelt niet fijn en zijn wij het niet mee eens.”

“De gezinsbegeleider zou iets beter kunnen doorpakken.”



**66%**

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



**42%**

-12%

ontvangt hulp van vrienden, burens of kennissen

SOCIAAL  
NETWORK





# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
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	5
<b>2   Resultaten Toegang</b>	<b>7</b>
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Het contact met de medewerker	10
<b>3   Resultaten Kwaliteit en Effect</b>	<b>12</b>
3.1 Kwaliteit van de hulp	12
3.2 Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit	13
3.3 Effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind	13
3.4 Tot slot	15
<b>4   Vergelijking met voorgaande metingen</b>	<b>17</b>



# 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 2020 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 ontvingen 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 twee 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	295	295
Aantal meegenomen vragenlijsten	118	78
Respons	40,0%	26,4%
Nauwkeurigheidsmarge	7,0%	9,5%

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 7,0% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 73,0% en 87,0% 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 dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.<sup>1</sup> De marge voor dit onderzoek ligt buiten deze grens. Resultaten zijn in beperkte mate representatief voor de gehele populatie.

## 1.3 Leeswijzer

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

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



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 samengevat weergegeven. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.

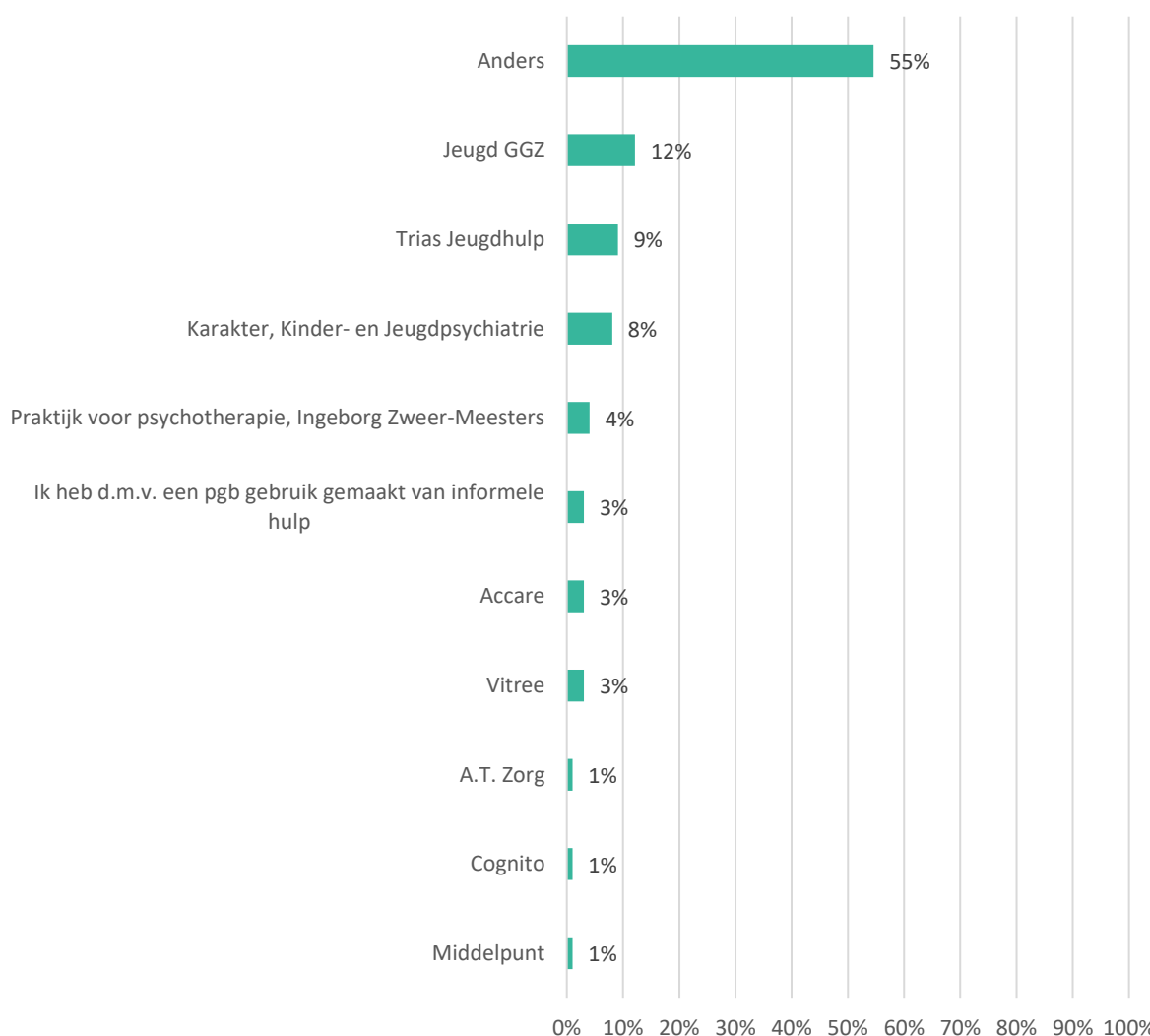


## 2 | Resultaten Toegang

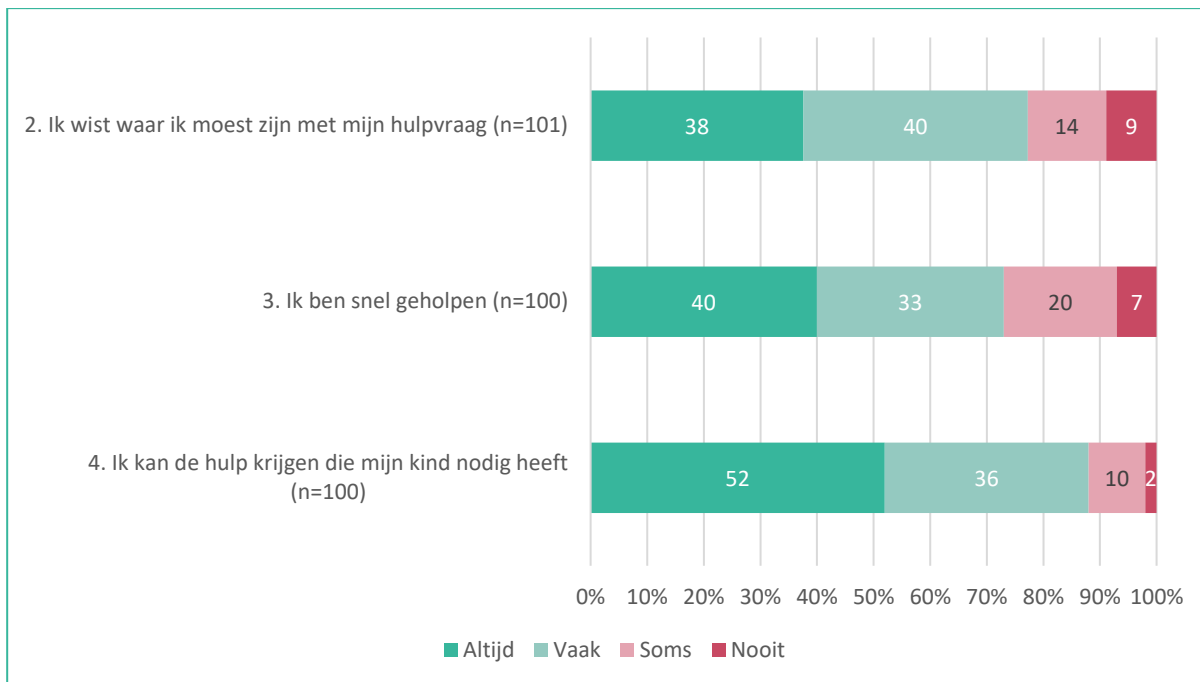
### 2.1 Contact met de gemeente

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.

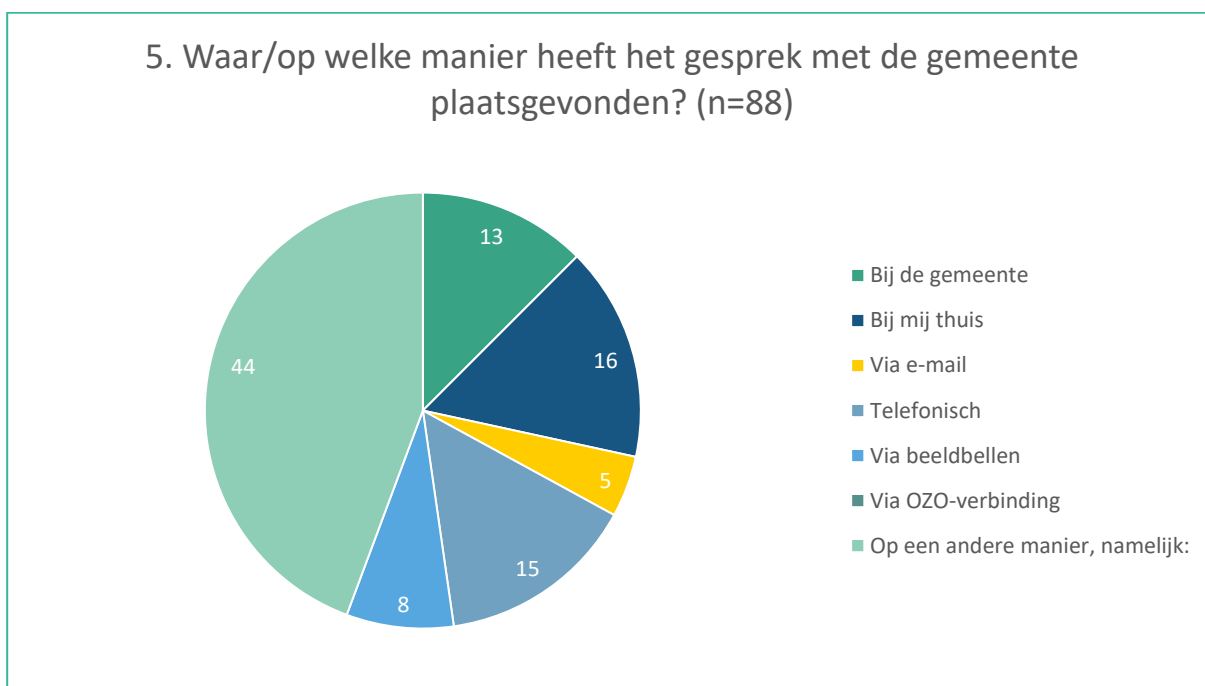
1. In de gemeente Dalfsen zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) hebben u en uw kind in 2020 te maken gehad? *(meerkeuze)*



Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: Allerzorg (1x) Boer en Zorg (1x), Braams (1x), dyslexiehulp (7x), De Kleine Kornuiten (2x), Fysio Dalfsen (2x), consultatiebureau (1x), InterPsy (1x), Intraverte (1x), Samen Doen in Dalfsen (2x), JBOV (1x), K Vriendelijk (1x), Movemental (1x), Nabij (2x), NL-Psy (1x), ODC De Kameel (1x), Omegagroep (1x), ONL (1x), Villa Kakelbont (2x), Kindercoach (1x), Praktijk Asgard (2x), Praktijk Snijder (1x), Pro Juventus (7x), Psychiater Praktijk Vechtdal (9x), RID (1x), 's Heeren Loo (2x), Timon (1x).



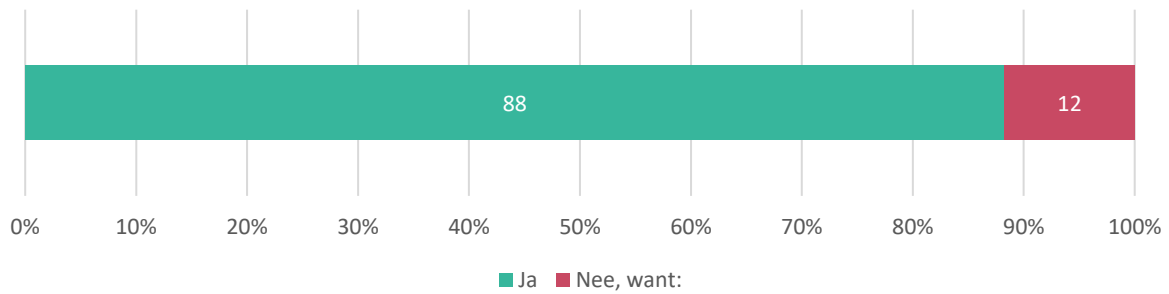
Antwoordoptie 'N.v.t.': v2 (n=13); v3 (n=14), v4 (n=11).



Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: Via GGD (1x), enkel voor beschikking (1x), via huisarts (4x), via zorgaanbieder (3x), geen gesprek geweest (13x), ter plekke (1x), gezondheidscentrum (1x), op school (2x), via school (6x), Trefkoele (1x), via CJG (1x), via wijkverpleegkundige (1x).

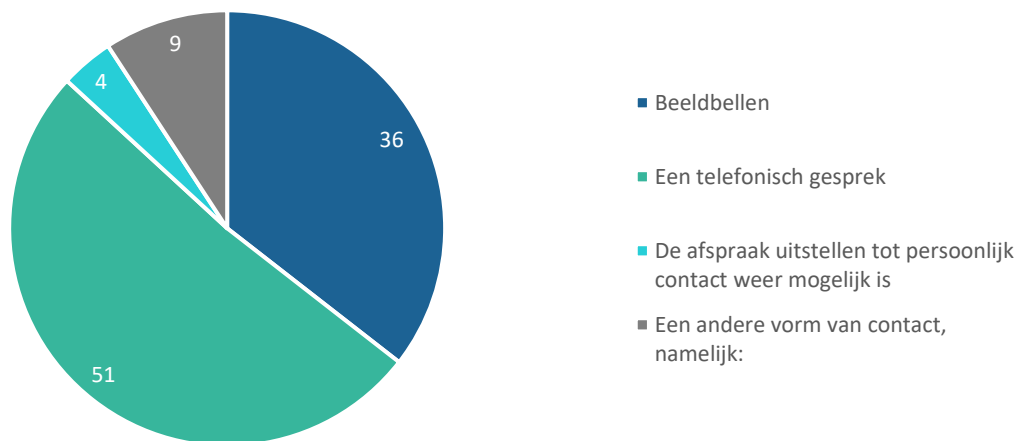


### 6. Bent u tevreden over de manier waarop het gesprek heeft plaatsgevonden? (n=85)



Bij antwoordoptie 'nee, want' laat men de volgende reacties achter: ben als ouder niet betrokken geweest (1x), er is nooit contact geweest (2x), er wordt niet naar mij geluisterd (1x), hulp werd gelijk afgewezen (1x), beslissing voor het gesprek aan al gemaakt (1x).

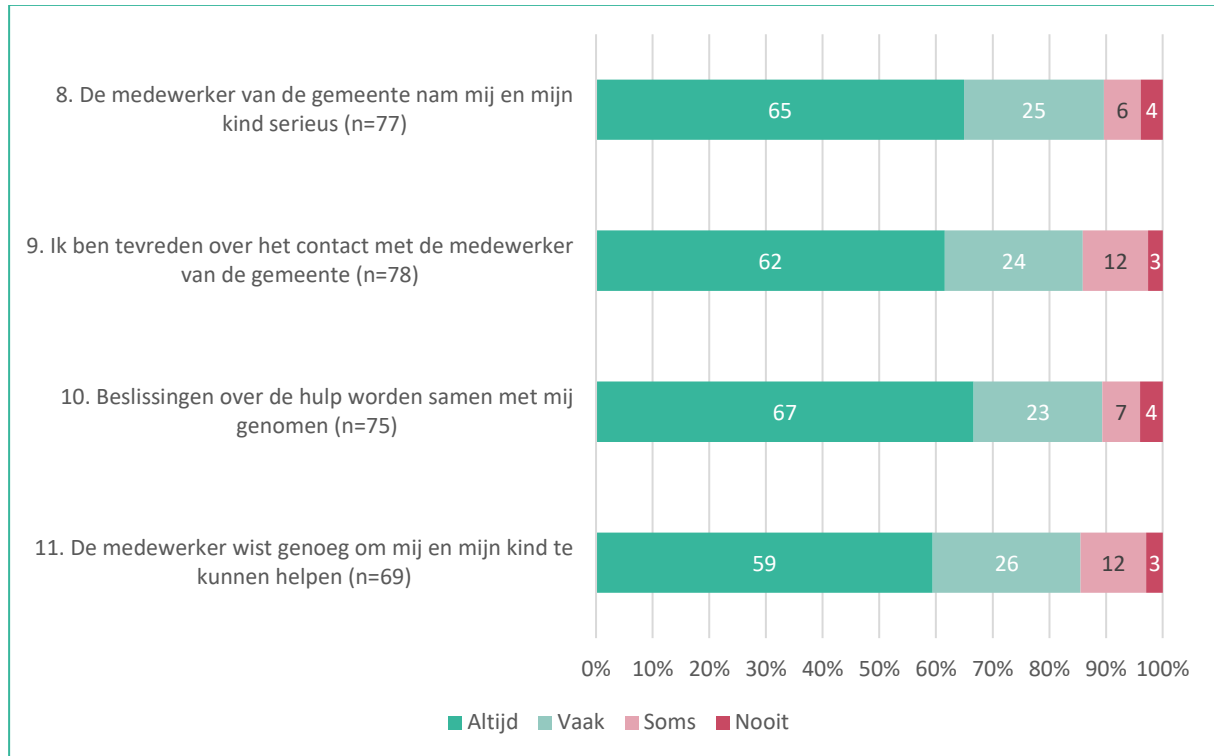
### 7. Als een normaal (keukentafel)gesprek niet mogelijk is, welke manier van contact heeft dan uw voorkeur? (n=76)



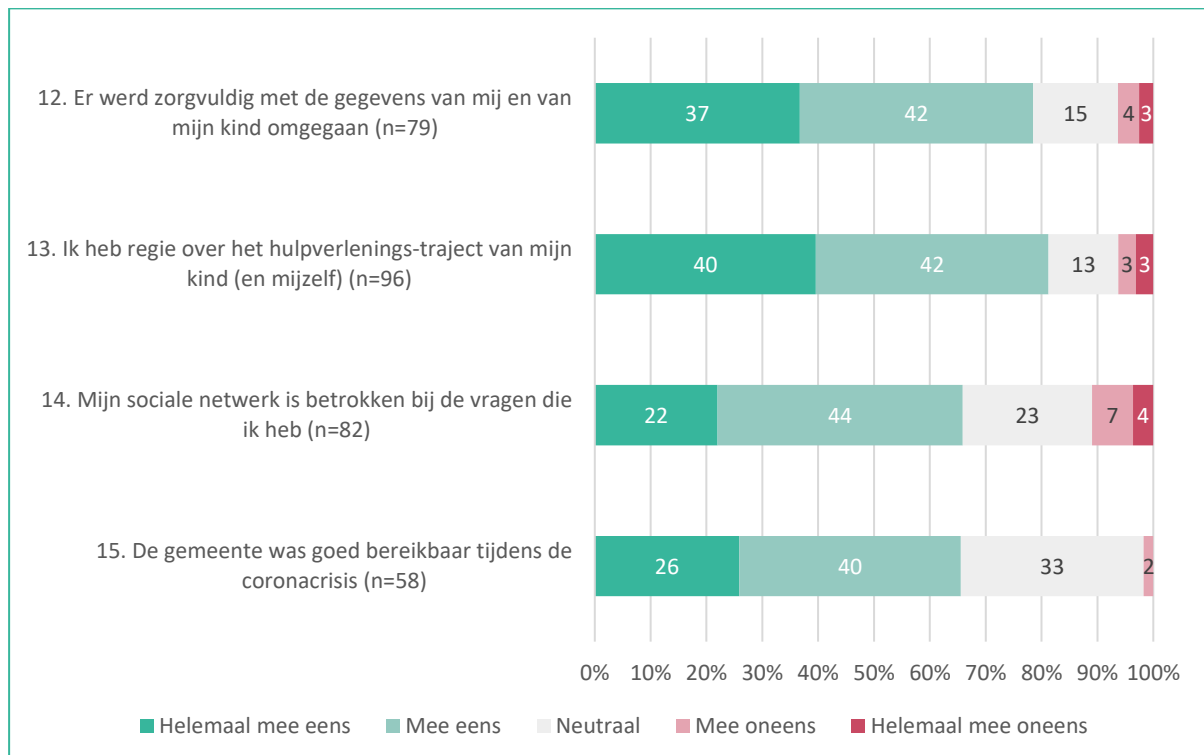
Bij antwoordoptie 'een andere vorm van contact, namelijk' geeft men de volgende antwoorden: geen (1x), geen contact gehad (3x), telefonisch contact (1x), mail (1x), anderhalve meter afstand houden (1x).



## 2.2 Het contact met de medewerker



Antwoordoptie 'N.v.t.': v8 (n=35), v9 (n=36), v10 (n=38), v11 (n=44).



Antwoordoptie 'N.v.t./geen mening': v12 (n=35), v13 (n=18), v14 (n=32), v15 (n=53).





## Samenvatting open vragen

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 16 **'Wat vindt/vond u goed aan het contact met de gemeente?'** en vraag 17 **'Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met de gemeente?'**. Deze vragen zijn door respectievelijk 76 en 26 deelnemers beantwoord.

- Twaalf deelnemers benoemen dat zij geen contact hebben gehad met de gemeente.
- Het contact met de gemeente wordt door de deelnemers o.a. omschreven als 'prima', 'duidelijk' en 'prettig' (12x). Verder benoemen deelnemers dat medewerkers goed mee zoeken naar oplossingen (6x). Deelnemers voelen zich gehoord en serieus genomen (5x).
- Een aantal deelnemers benoemt tevreden te zijn over de bereikbaarheid van de gemeente. Er wordt vlot gereageerd en actie ondernomen (4x).
- Tot slot geven een paar deelnemers aan blij te zijn dat de ondersteuning mogelijk gemaakt is (4x).
- Als kritiekpunt wordt door een aantal deelnemers aangekaart dat contact met de gemeente beperkt is en het soms lang duurt voordat je in contact komt met de juiste persoon of antwoord krijgt op een mail (5x). Een aantal deelnemers benoemt helemaal geen contact met de gemeente te hebben gehad (3x).
- Daarnaast geeft een enkele deelnemer aan geen terugkoppeling te hebben ontvangen van het uiteindelijk besluit.
- Tot slot benoemen twee deelnemers dat er oude of onjuiste gegevens werden gebruikt.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 18 **'Heeft u nog opmerkingen?'**. In totaal hebben 29 deelnemers deze vraag beantwoord.

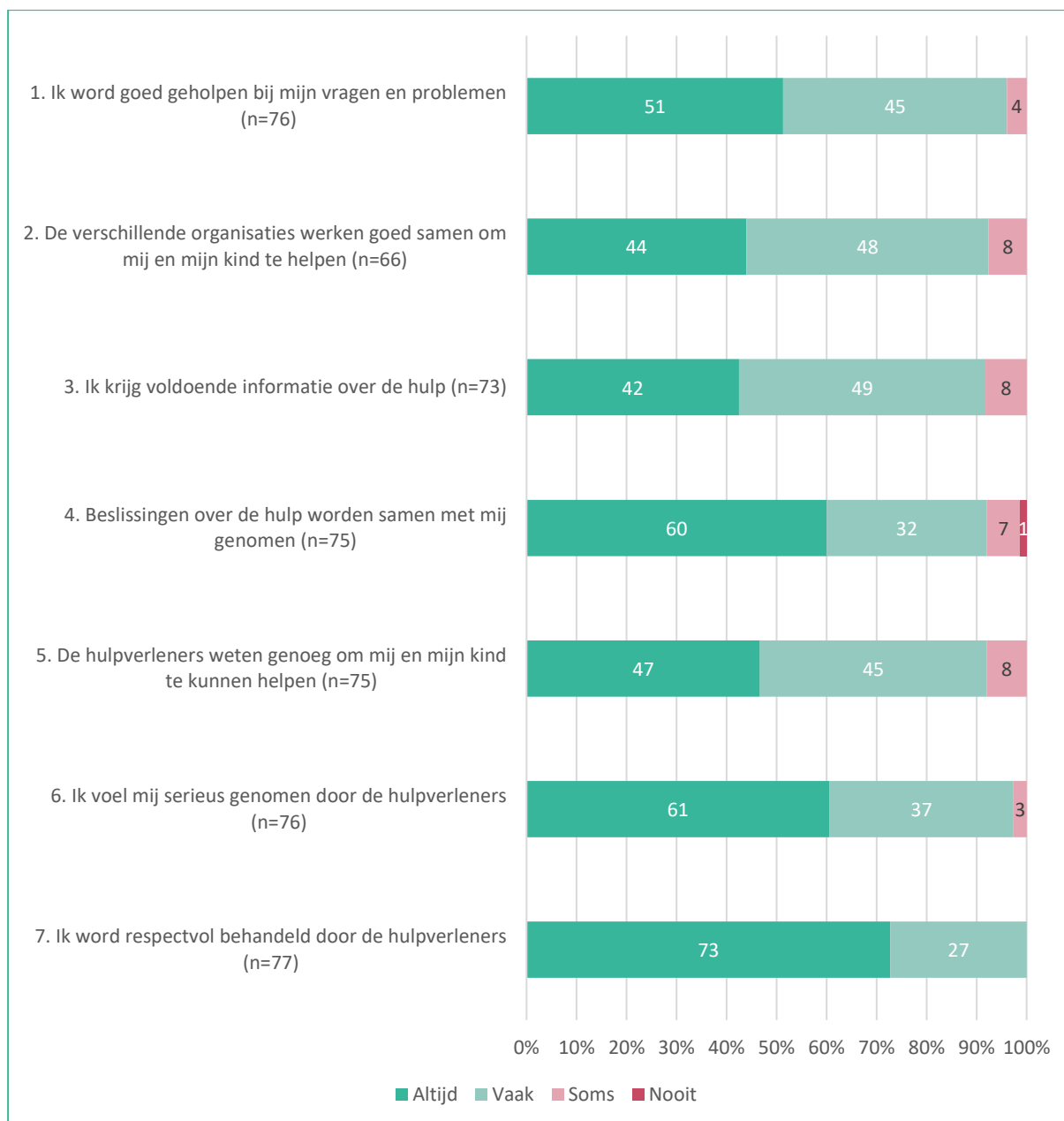
- Wederom geven meerdere deelnemers aan geen tot weinig contact te hebben gehad met de gemeente en daar dus weinig over te kunnen vermelden (6x).
- Een aantal deelnemers geven aan blij te zijn met de ondersteuning die door de gemeente mogelijk wordt gemaakt (4x).
- Verder spreekt één deelnemer ontevredenheid uit over de het langdurige proces om een vervolgtraject op te starten en benoemt één deelnemer dat er meer bekendheid moet komen over de instanties waar je naartoe doorverwezen kan worden.
- Tot slot geeft één deelnemer aan het fijn te vinden om een eindgesprek te hebben met de gemeente waarin wordt besproken of de doelstelling is bereikt.



## 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.

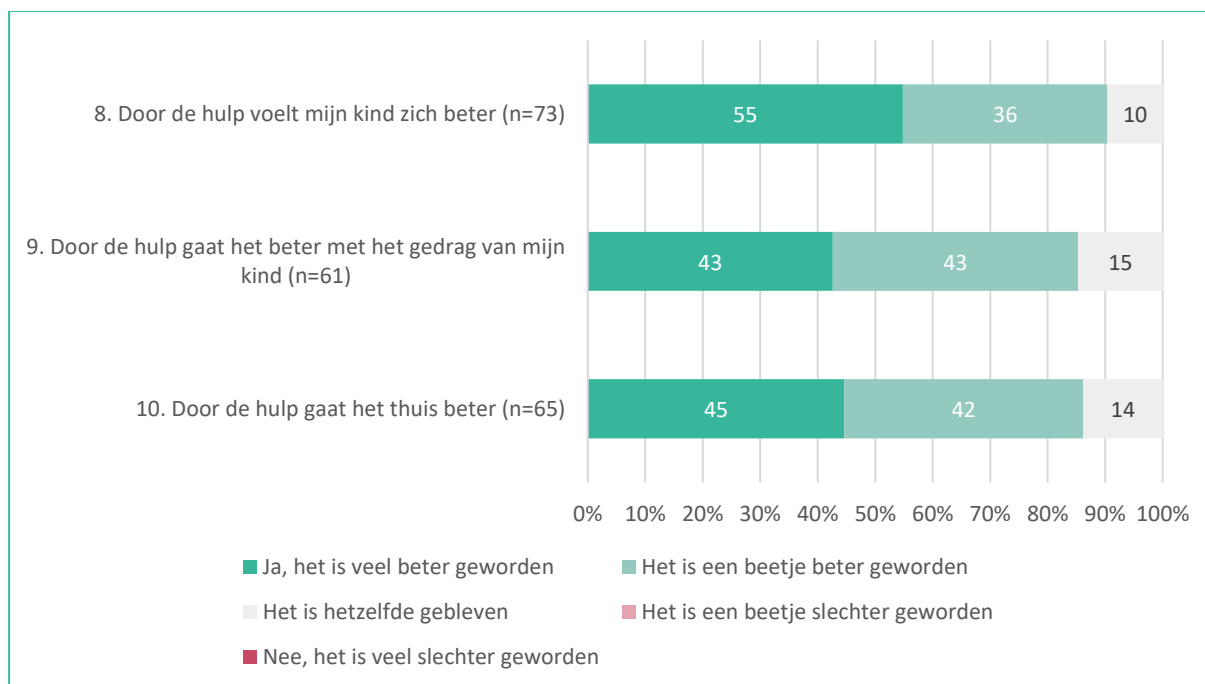
### 3.1 Kwaliteit van de hulp



Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=2), v2 (n=11), v3 (n=3), v4 (n=3), v5 (n=2), v6 (n=2), v7 (n=1).

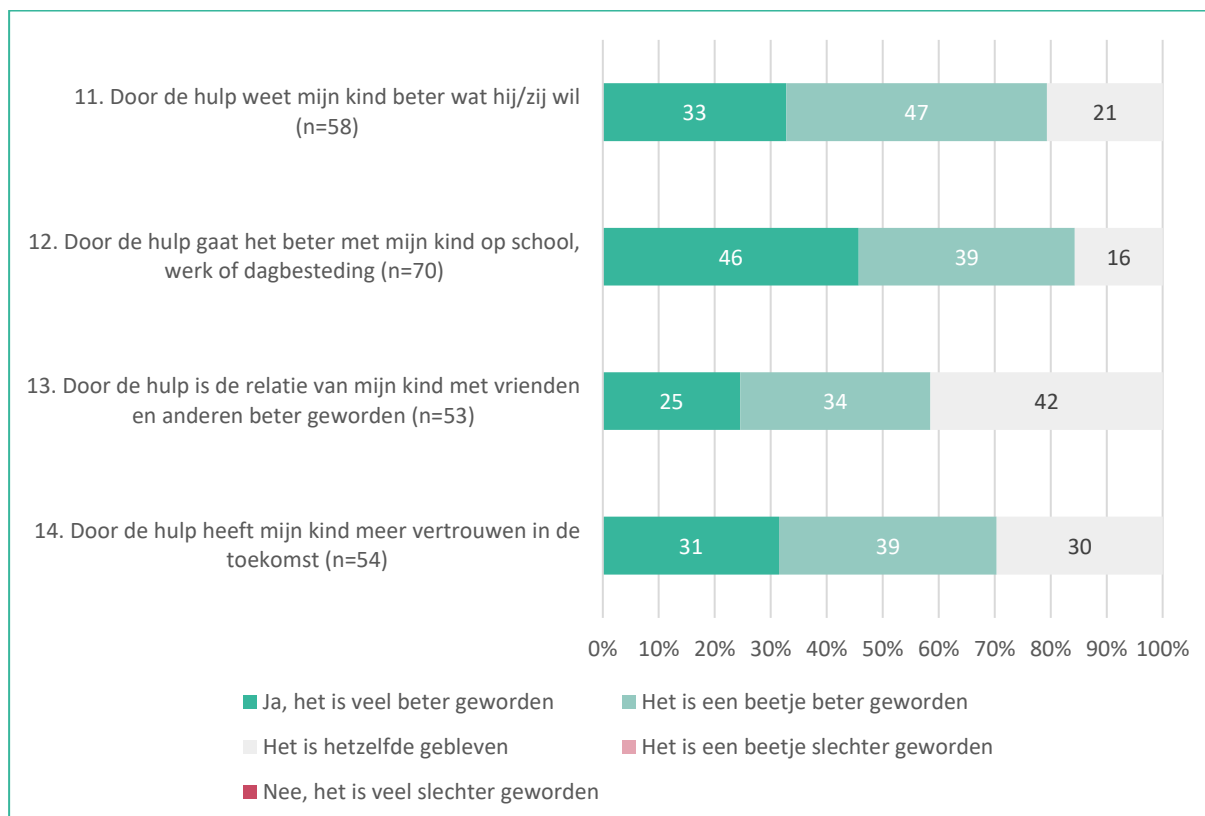


## 3.2 Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit

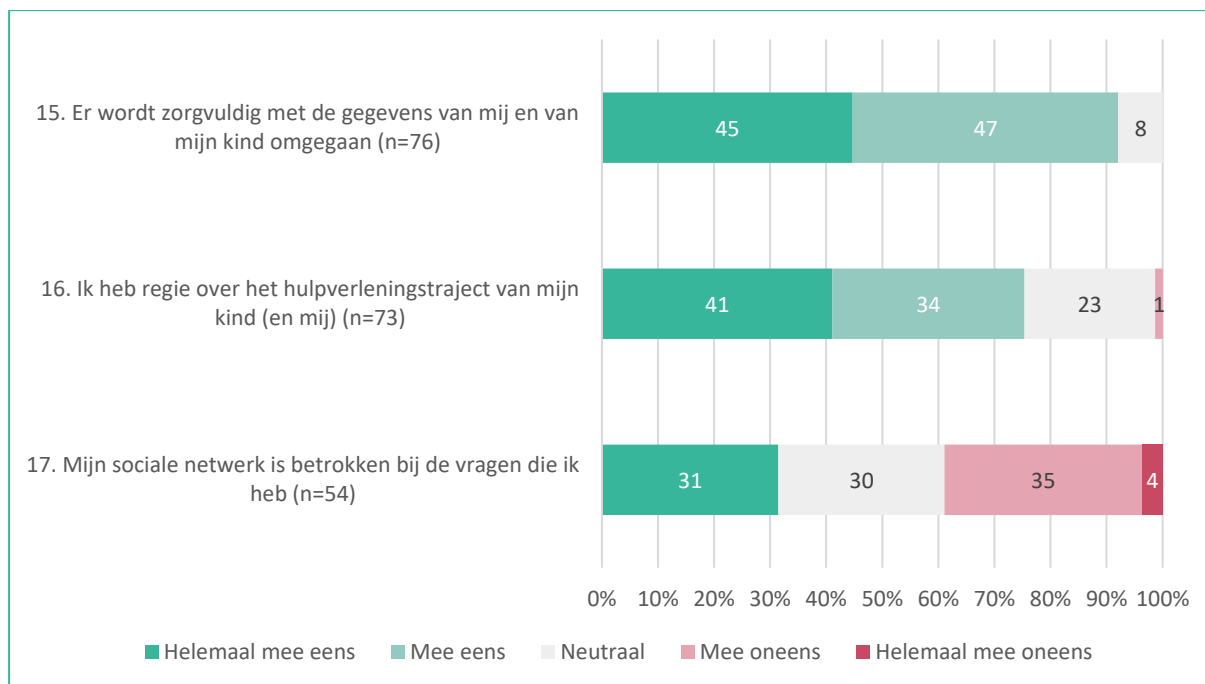


Antwoordoptie 'N.v.t.': v8 (n=3), v9 (n=16), v10 (n=12).

## 3.3 Effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind



Antwoordoptie 'N.v.t.': v11 (n=19), v12 (n=6), v13 (n=23), v14 (n=20).



Antwoordoptie 'N.v.t.': v15 (n=1), v16 (n=4), v17 (n=22).

### Samenvatting open vragen

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 18 'Wat vindt/vond u goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?' en 'Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'. Deze vragen zijn door respectievelijk 52 en 24 deelnemers beantwoord.

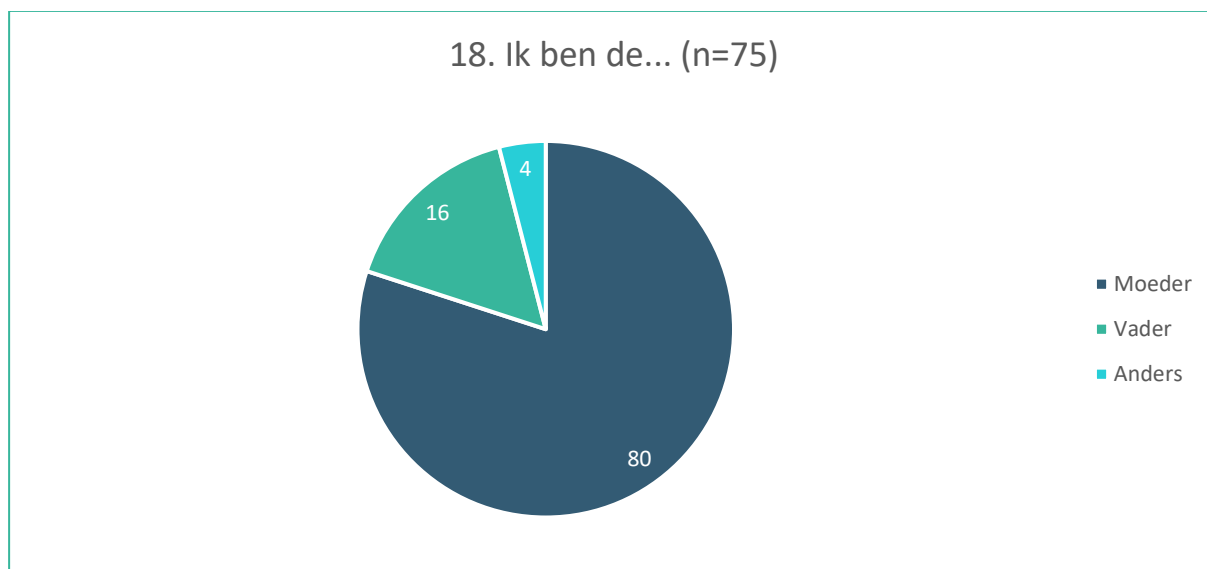
- Deelnemers geven veelal aan tevreden te zijn over hoe alles loopt. De hulpverlening wordt onder andere omschrijven als 'goed' (3x) 'duidelijk' (3x) en 'professioneel' (2x).
- Tevens benoemen deelnemers het contact als erg prettig te ervaren. Deelnemers voelen zich gehoord en serieus genomen, benoemen dat er goed wordt meedacht en dat zij altijd geholpen worden met vragen (14x).
- Een paar deelnemers is tevreden dat de hulp er is wanneer deze nodig is (3x).
- Een deelnemer benoemt dat de zorgaanbieder een fijne plek voor de kinderen biedt. Zo zien deelnemers dat hun kinderen vooruitgaan door de geboden hulp en onder andere meer zelfvertrouwen hebben gekregen (4x).
- Een aantal deelnemers benoemt als kritiekpunt de lange wachttijden tot de start van de hulp (3x). Hierbij geeft een enkele deelnemer aan dat er veel tijd gaat zitten in de doelen en het zorgplan (2x)
- Eén deelnemer vindt het niet prettig dat het traject versneld wordt afgerond omdat de vergoeding vanuit de gemeente afloopt.
- Tot slot geeft één deelnemer aan dat er meer ondersteuning voor het kind zelf zou mogen zijn.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 20 'Heeft u nog opmerkingen?'. Tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord.

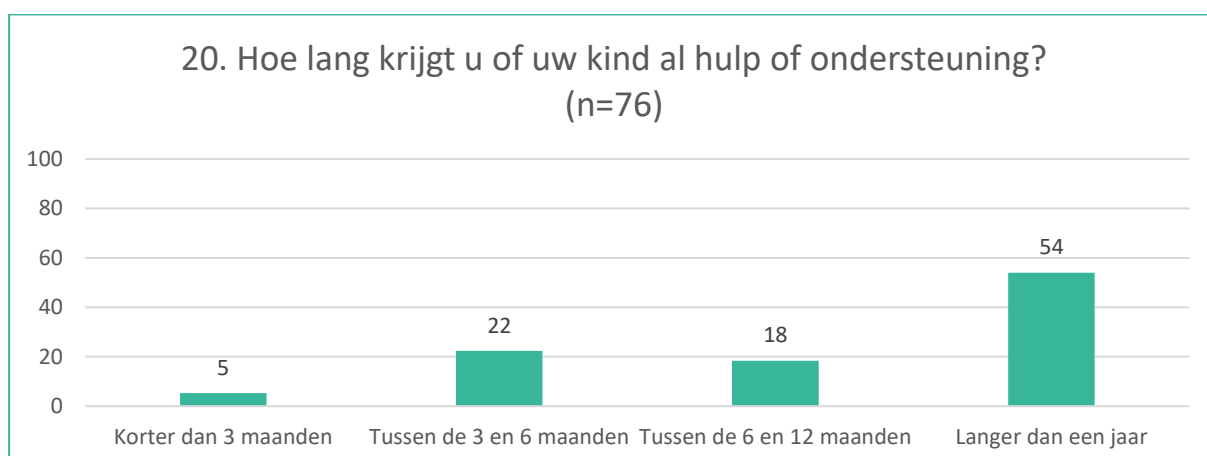
- Een aantal van de deelnemers benoemt nogmaals tevreden te zijn met de ondersteuning die zij ontvangen.
- Daarnaast geven een paar deelnemers aan, los van het eerste gesprek, niet veel contact te hebben gehad met de gemeente.



### 3.4 Tot slot

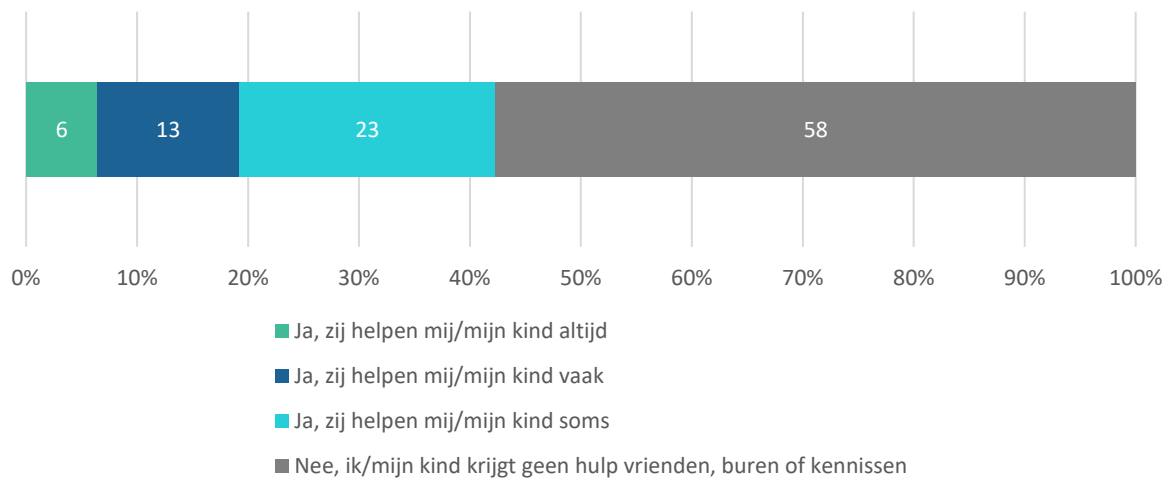


Antwoordoptie 'anders, namelijk': pleegouder (3x).





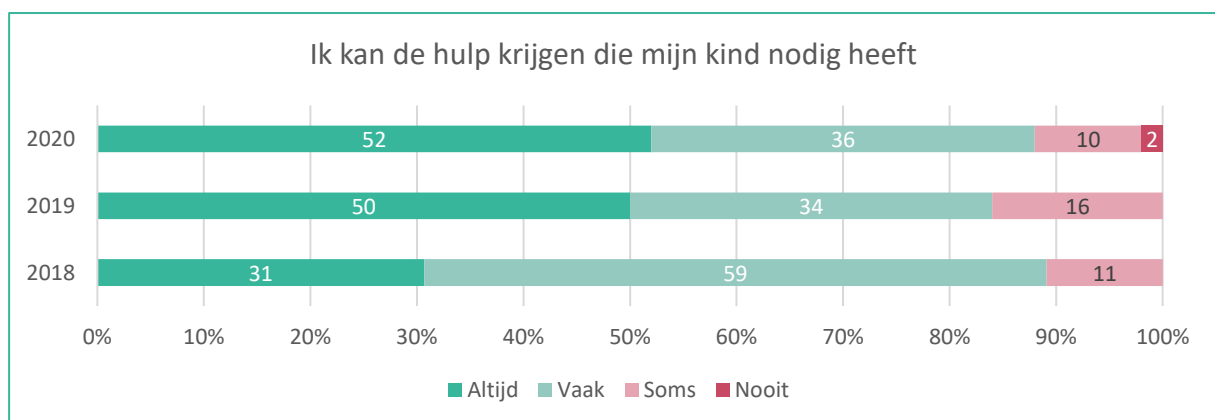
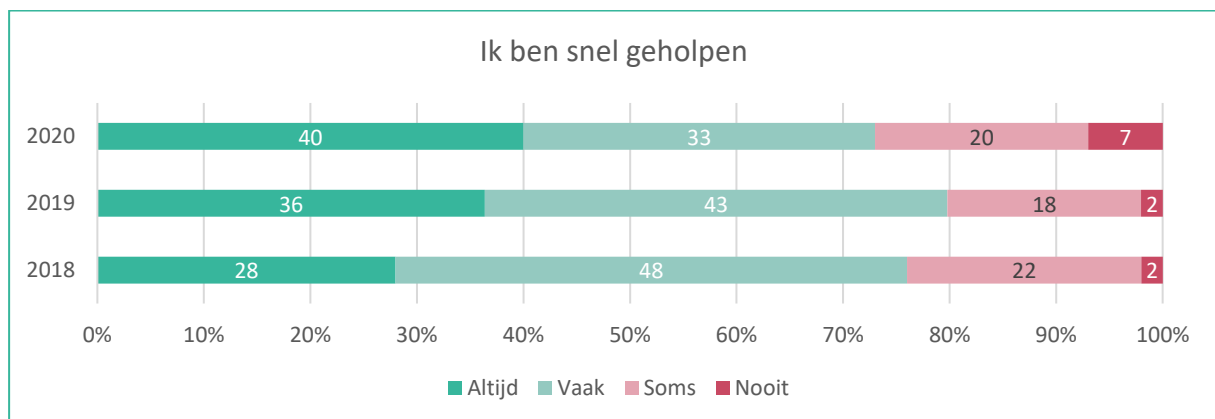
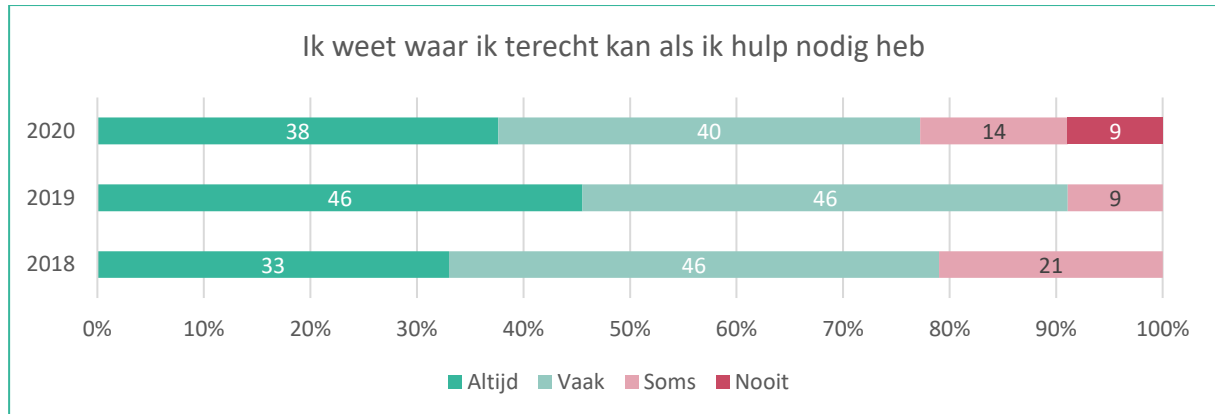
## 20. Krijgt u/uw kind ook hulp van vrienden, buren of kennissen? (n=78)

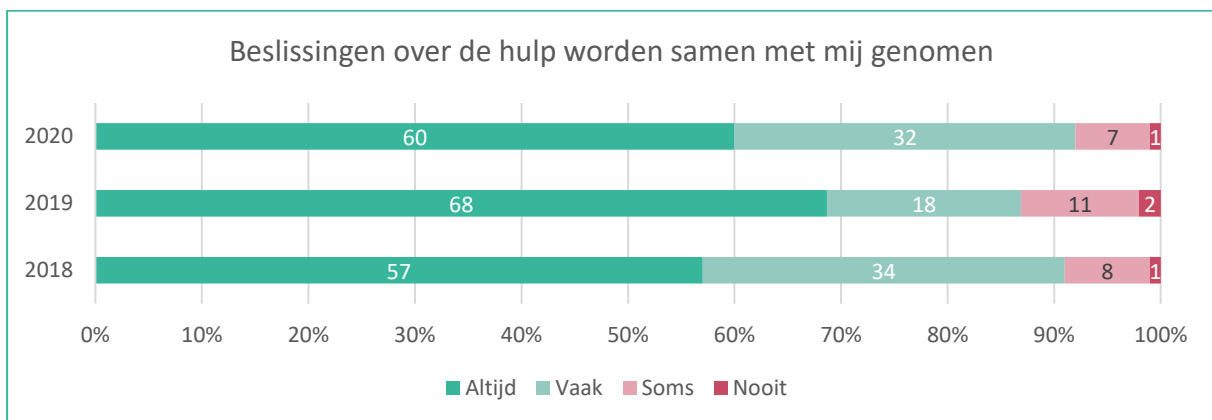
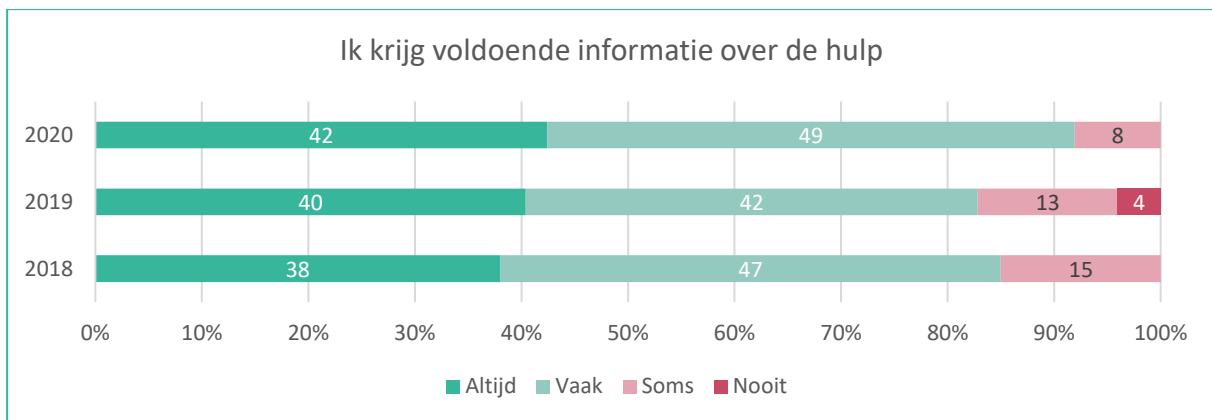
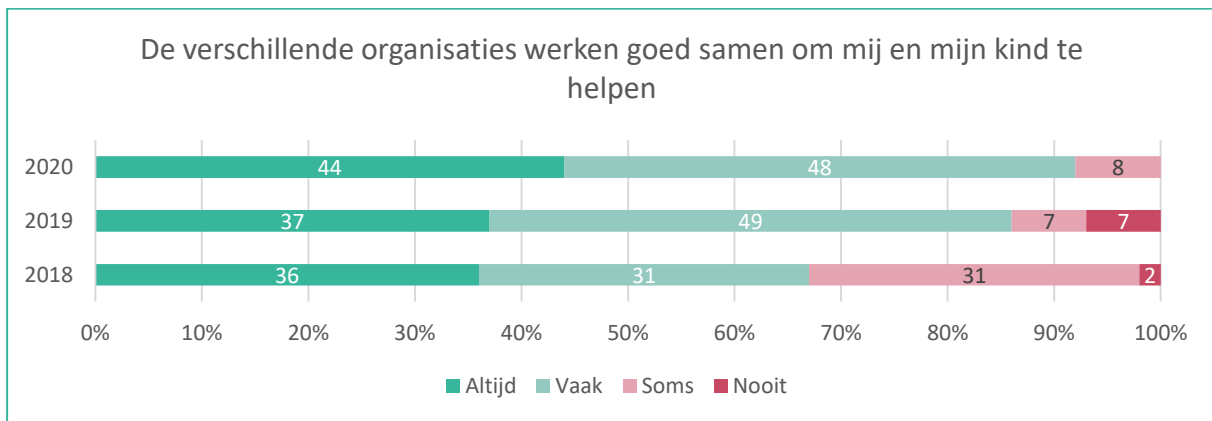
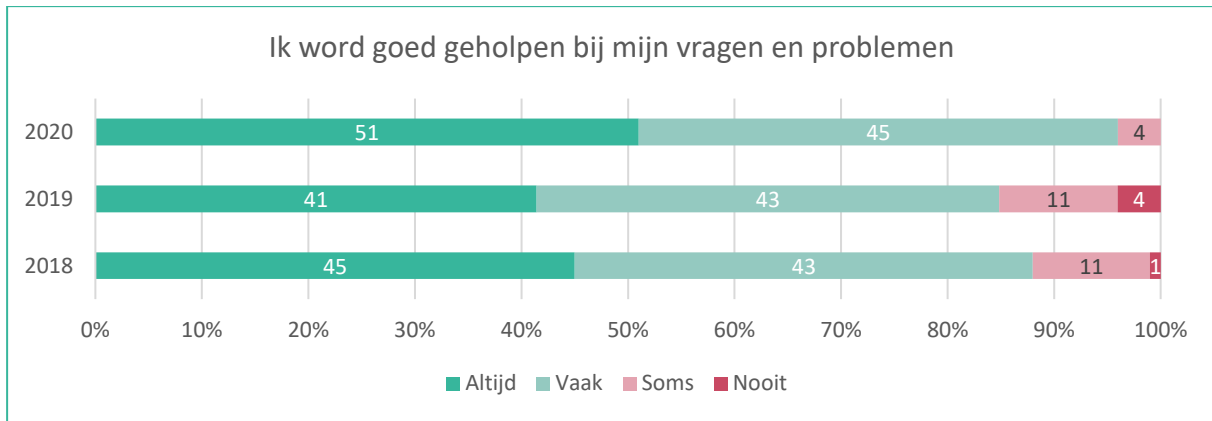




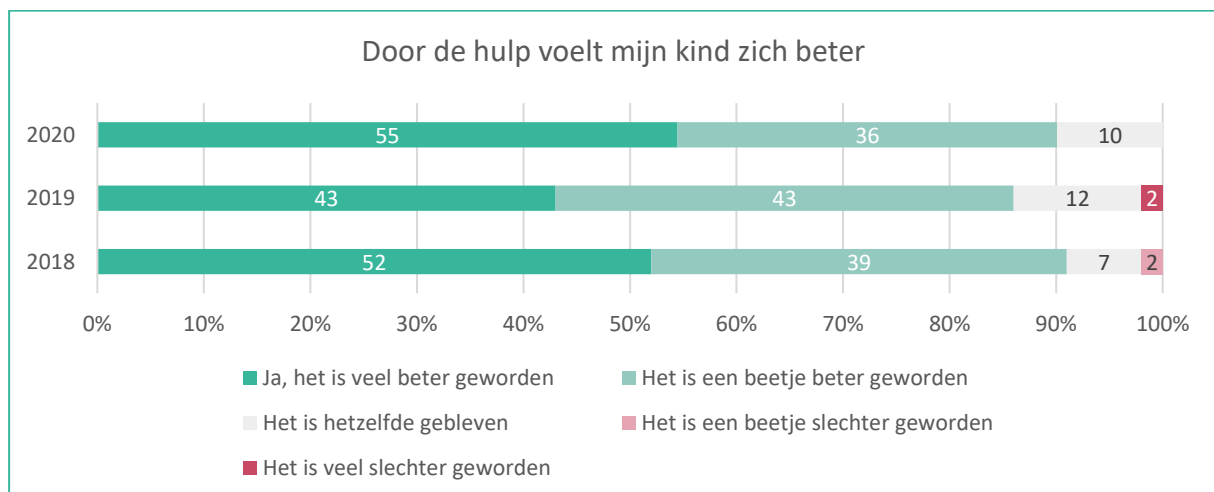
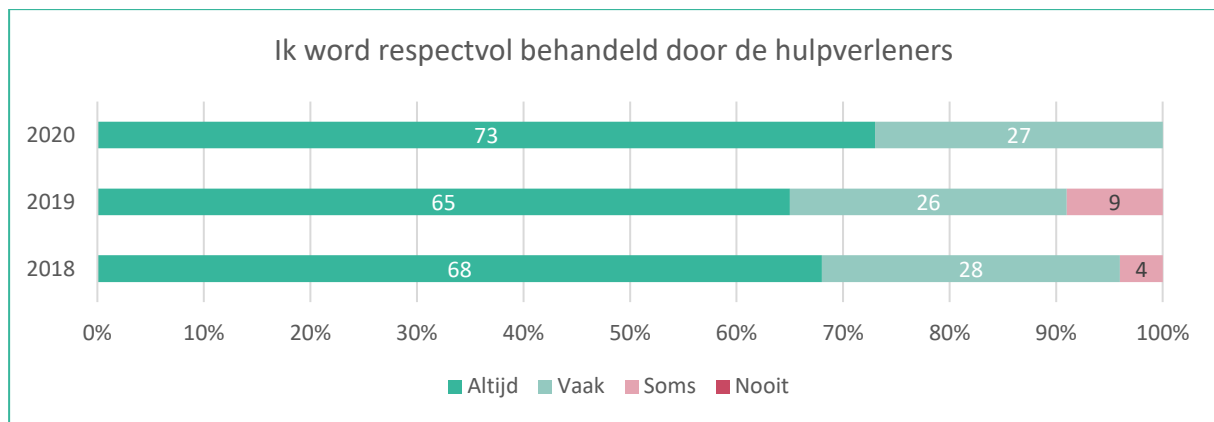
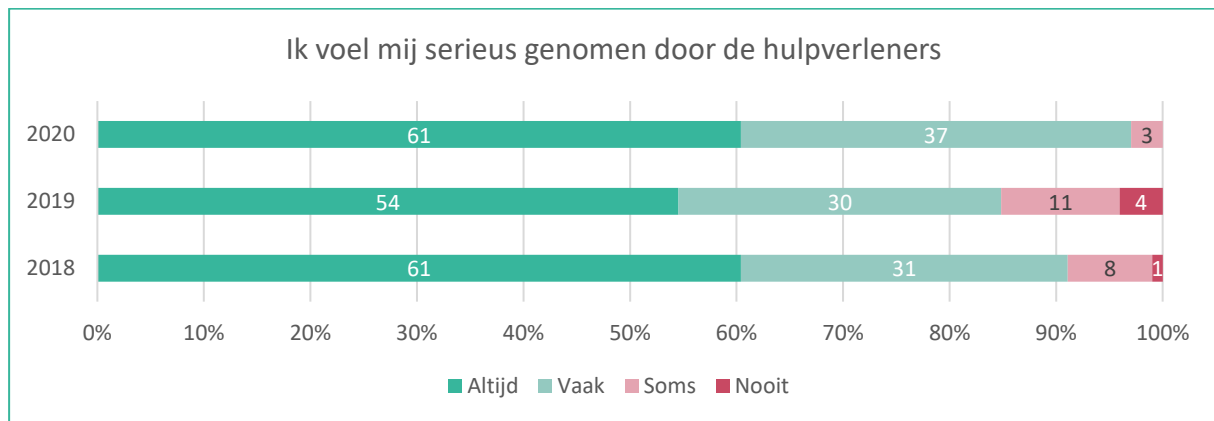
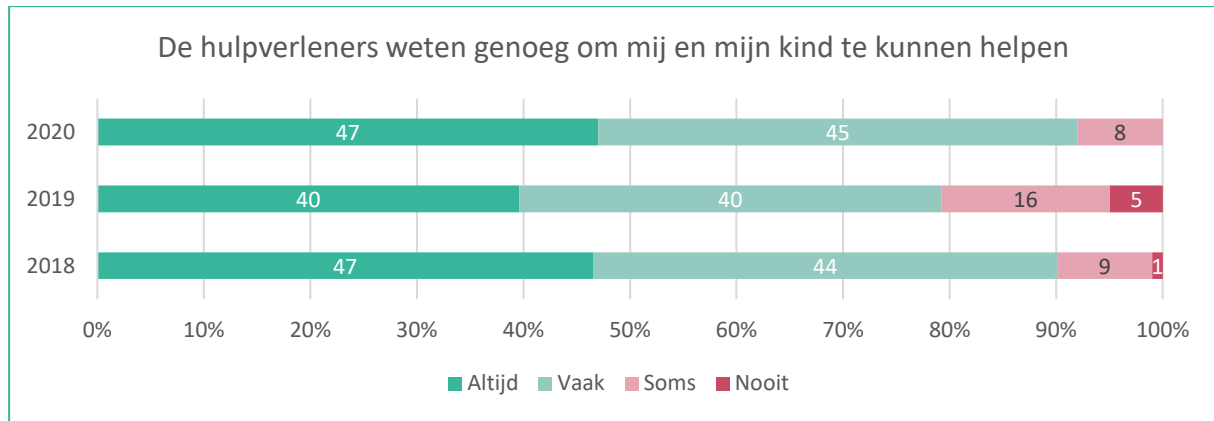
## 4 | Vergelijking met voorgaande metingen

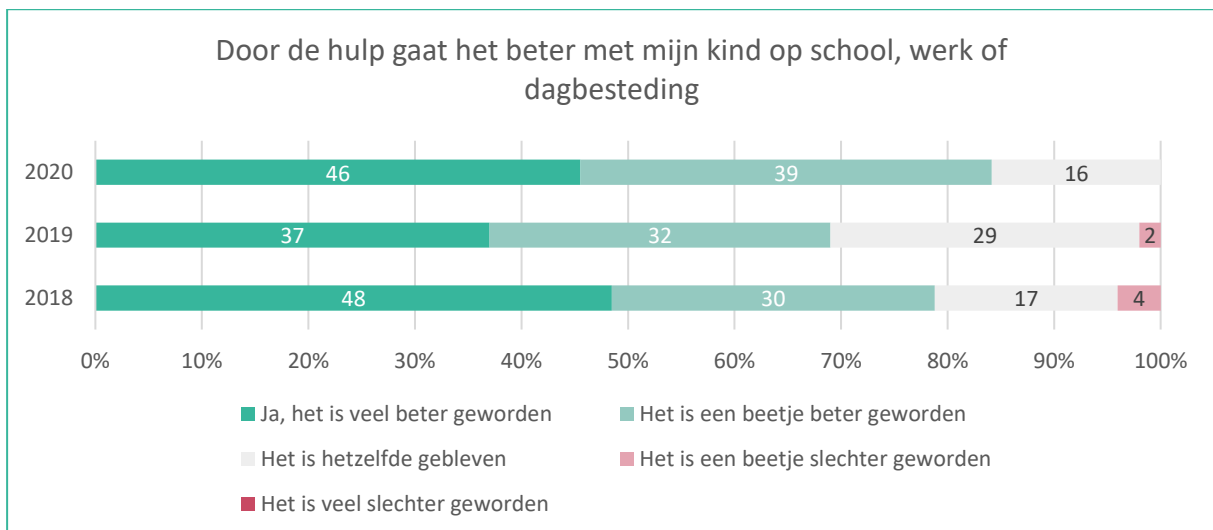
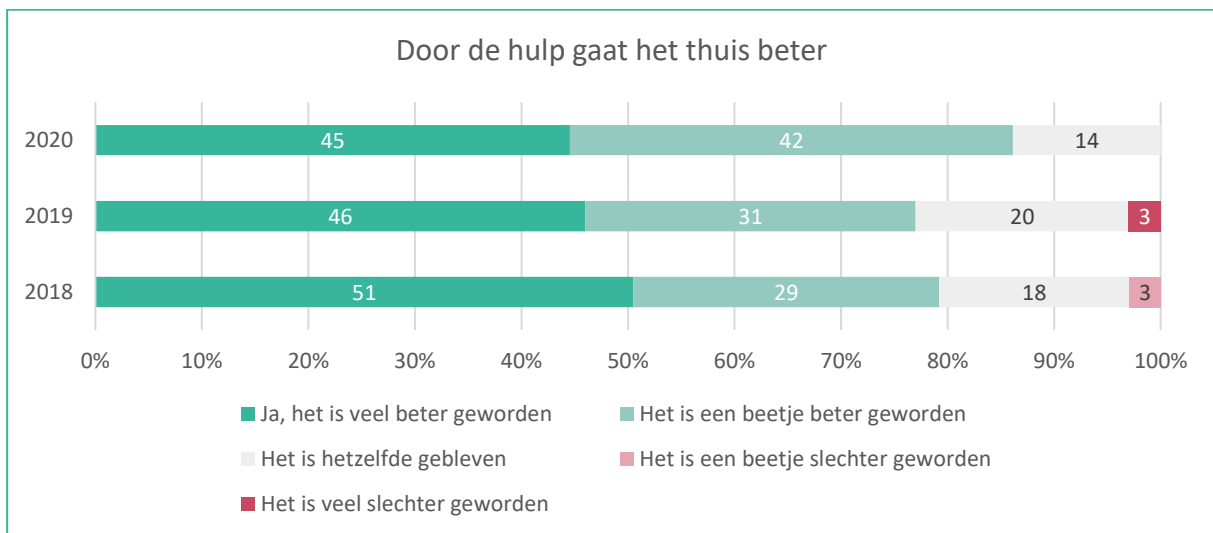
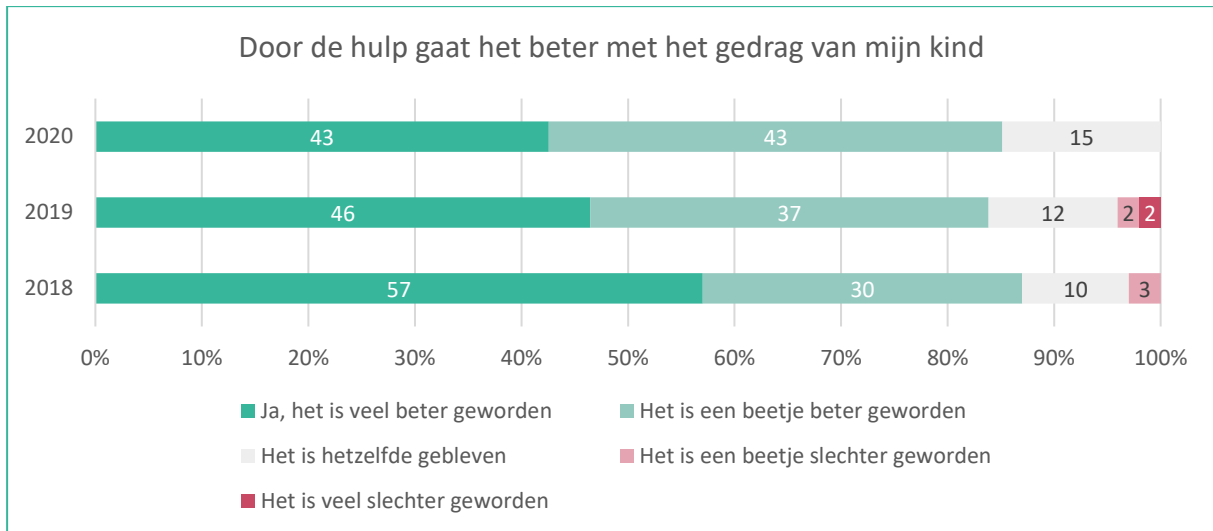
In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2020, waar mogelijk, vergeleken met die van 2019 en 2018. De vergelijkingen worden grafieken weergegeven. Indien een vraag bij een eerdere meting anders werd geformuleerd wordt dit onder de grafiek vermeld.

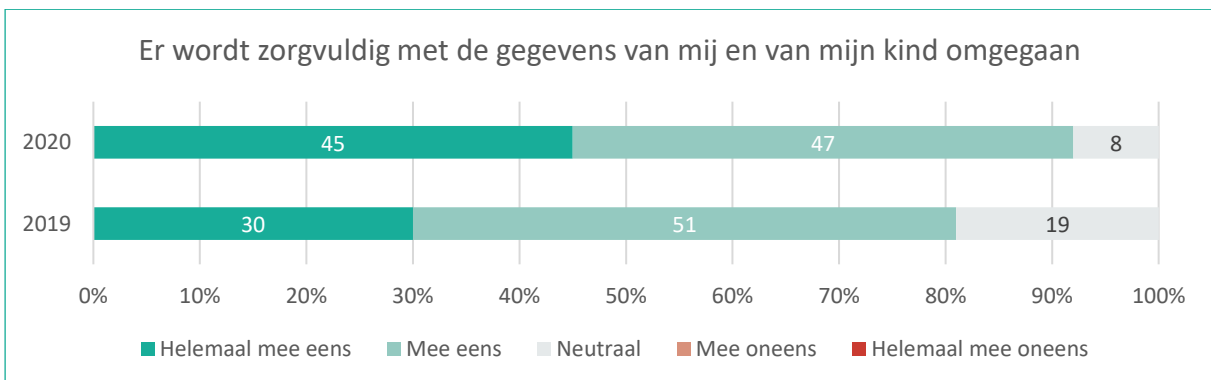
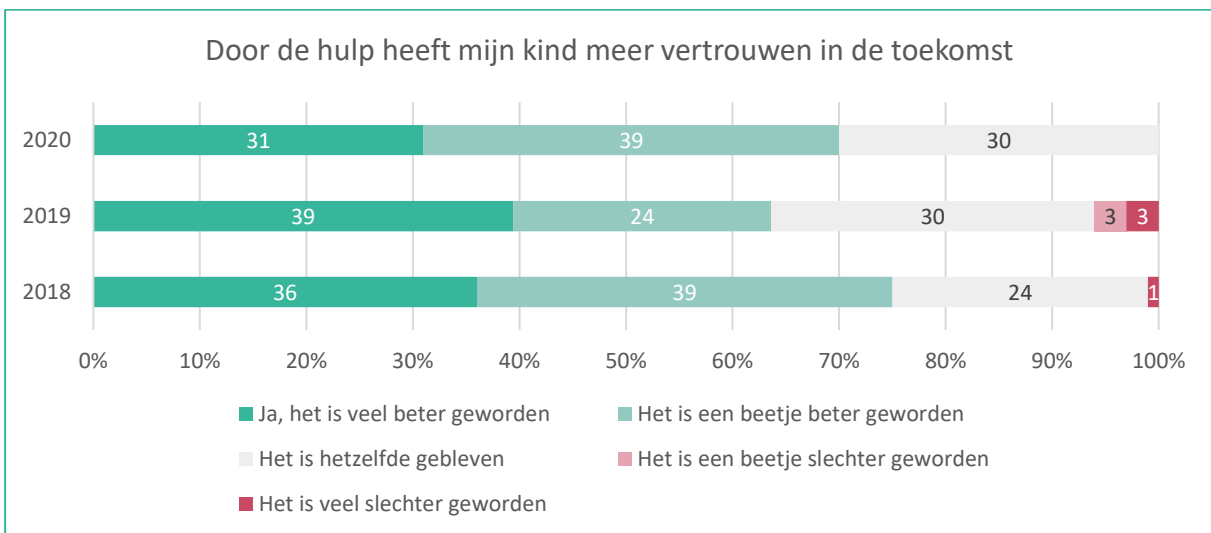
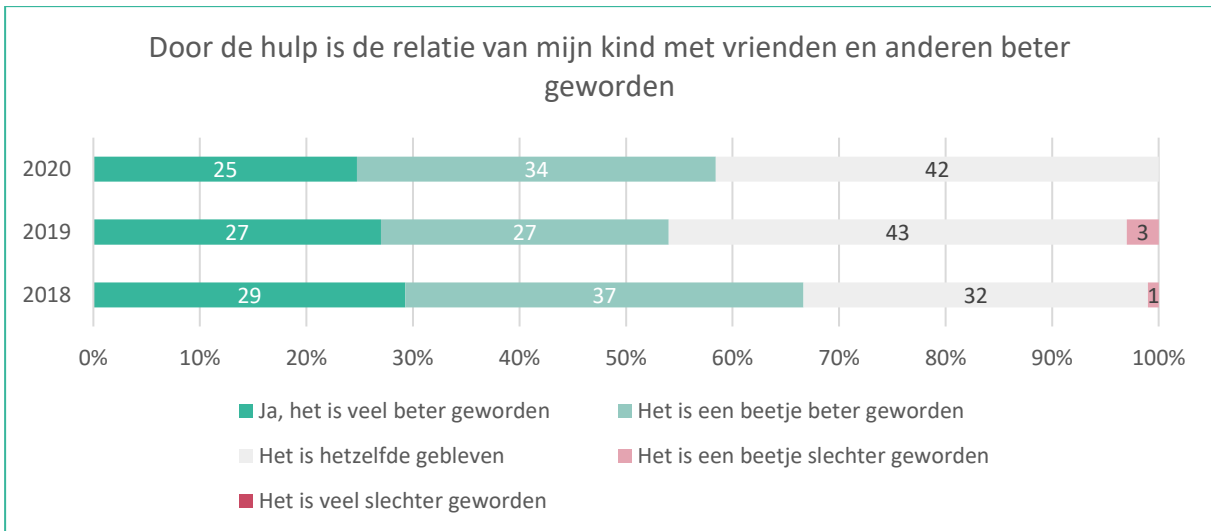


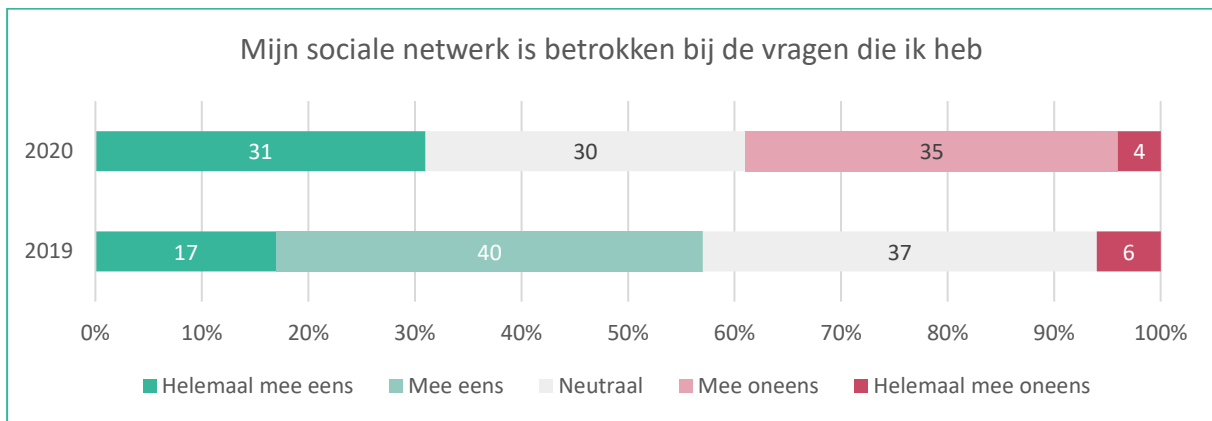
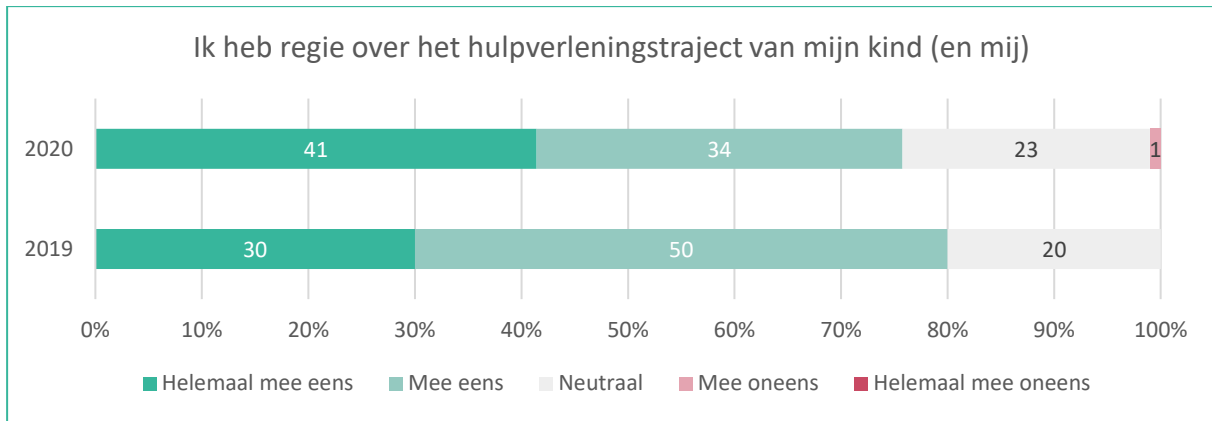












**Uw contactpersonen**

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

Martin Bloem - [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto: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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

