

Informatie voor de raad

Onderwerp	-	Uitkomst cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2024
Portefeuillehouder	-	J.W. Uitslag (wethouder)
Domein	-	Samenleving
Contactpersoon	-	Monique van den Berg
Contactgegevens	-	mo.vandenberg@dalfsen.nl
Openbaarheid	-	Openbaar

Behandeld in collegevergadering van
Behandeling in raadsvergadering van

24 juni 2025
15 september 2025

Kernboodschap:

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

De uitkomst van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2024.

Toelichting:

In de Wmo 2015 en de Jeugdwet is opgenomen dat een gemeente jaarlijks de ervaringen van cliënten dient te onderzoeken en daarover verslag uit te brengen. De resultaten zijn inmiddels bekend en geven over het algemeen evenals voorgaande jaren een positief beeld over hoe inwoners de ondersteuning en het contact met de gemeente ervaren. De respons ten opzichte van 2023 is voor de cliëntervaringsonderzoeken over 2024 voor:

- Jeugd iets gestegen, 20% (vorig jaar 18%);
- Wmo iets gedaald, 31% (vorig jaar 35%).

Wmo – toegang tot de ondersteuning

Cliënten met een Wmo-voorziening zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 82% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 70% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen (88%). Een meerderheid (79%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht en dat er aandacht was voor zijn/haar privacy (81%). 84% is het eens met de oplossing voor de hulpvraag.

In de vergelijking met 2023 is – daar waar in voorgaande jaren nog een daling te zien was – op de vraag ‘ik werd snel geholpen’ weer een stijging te zien +0,4 (6,1 -> 6,5). Dit kan een effect zijn van de verbetermaatregelen het afgelopen jaar (zoals werving van nieuwe Wmo consultants) en de inzet op efficiëntere werkprocessen. Het proces en het terugdringen van de (lange) wachttijden blijft punt van aandacht. Ook het aandacht hebben voor doorvragen hoe het met de cliënt op andere gebieden gaat, zal nadrukkelijk aandacht krijgen. Op deze vraag heeft 51% aangegeven dat hier naar gevraagd is. Op de vraag of cliënten bekend zijn met een onafhankelijk cliëntondersteuner antwoordt slechts de helft dat dit het geval is. Daarentegen laten de cijfers van MEE zien dat er vaak gebruik gemaakt wordt van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De indruk bestaat dat de vraag niet altijd goed begrepen wordt en dat men niet weet dat de gemeente deze ondersteuning financiert. Deze vraag zal in de vragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek 2025 verduidelijkt worden.

Wmo – kwaliteit en effect van de ondersteuning

Voor 92% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag, maar zegt 3,7% dat deze niet goed aansluit. Over hulp bij huishouden is 91% tevreden en 80% is te spreken over collectief vervoer.

83% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. 87% kan zich beter redden en 85% ervaart betere kwaliteit van leven.

Jeugd – toegang tot de ondersteuning

Ouders van kinderen die in 2024 Jeugdhulp ontvingen, zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 78% zegt dat zij de hulp konden krijgen die het kind nodig had. 76% was snel geholpen en 89% is tevreden met het contact met de medewerker van de gemeente.

De vergelijking met 2023 laat op de meeste vragen een stijging te zien. Over het algemeen een positief resultaat. De verbetering ten opzichte van 2023 was het grootst bij de vragen:

'Ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag' (6,9 -> 7,7)

'ik ben snel geholpen' (6,6 -> 7,3)

'de medewerker van de gemeente nam mij en mijn kind serieus' (7,9 -> 8,7)

'de medewerker van de gemeente was goed bereikbaar'. (7,0 -> 7,7)

'door de hulp gaat het thuis beter (7,5 -> 8,2)

De meeste cliënten zijn tevreden over het contact met de gemeente. Het rapportcijfer is met +0,6 gestegen ten opzichte van 2023 (7,6 -> 8,2). Deze positieve ontwikkeling willen we graag voortzetten. Het proces en de termijnen blijven continu punt van aandacht.

Jeugd – kwaliteit en effect van de ondersteuning

90% geeft aan voldoende informatie te krijgen over de hulp. 90% van de deelnemers vindt dat de samenwerking tussen de verschillende organisaties goed verloopt.

Gemiddeld geeft 95% aan dat ze goed geholpen, zijn, beslissingen samen met hen genomen zij en, men zich serieus genomen en respectvol behandeld voelt. 96% ervaart dat er zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan

Veel deelnemers geven aan een positief effect te ervaren van de hulp. De rapporten tonen mooie uitkomsten.

Zo voelt het kind zich beter (91%), gaat het beter met het gedrag van het kind (85%) en gaat het beter thuis (87%). Daarnaast geeft 82% van de deelnemers aan dat zijn/haar kind zich veiliger voelt. 79% zegt dat het kind beter weet wat hij/zij wil en vaker zegt wat hij/zij nodig heeft (86%). Bij 89% voelt het kind zich beter gehoord en 80% zegt dat het beter gaat met het kind op school, werk of dagbesteding.

In 68% van de gevallen besteedt het kind zijn/haar vrije tijd beter en bij 70% is de relatie van het kind met vrienden en anderen beter geworden.

77% zegt door de hulp problemen beter te kunnen oplossen en 63% kan door de hulp beter voor zichzelf opkomen. 83% zegt meer vertrouwen in de toekomst te hebben.

Geconcludeerd kan worden dat de meeste deelnemers tevreden zijn over het contact met de gemeente. Het proces blijft continu punt van aandacht. Concrete actiepunten:

- blijven inzetten op efficiency van werkprocessen en terugdringen van wachttijden;
- nog meer aandacht voor doorvragen naar 'hoe het met de cliënt gaat op andere gebieden';
- vraagstelling over 'onafhankelijk cliëntondersteuner' verduidelijken.

Actuele ontwikkeling (o.a. gericht op verbeterde toegang tot zorg en ondersteuning):

Gemeente Dalfsen wil haar inwoners zo goed mogelijk informeren en bedienen. Eind derde kwartaal 2025 wordt een nieuwe website opgeleverd. Dit gebeurt samen met de maatschappelijk partners in het voorveld. Het doel is om inwoners eenduidig van informatie te voorzien en te helpen met hun vraag.

Financiën:

n.v.t.

Communicatie:

1. De uitkomst van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2024 is voor 1 juli aangeleverd en wordt meegenomen in de landelijke analyse.
2. De rapportages en factsheets worden geplaatst op het RIS Dalfsen.

Vervolg:

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

Bijlagen:

1. Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2024
 2. Rapportage antwoorden op open vragen cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2024
 3. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2024
 4. Rapport cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2024
 5. Rapportage antwoorden op open vragen cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2024
 6. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2024
-

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester
Michael Sijbom

de gemeentesecretaris
Henry van der Woude



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

Rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO

Gemeente Dalfsen

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

mei 2025

www.Triqs.nl



Voorwoord

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

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

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

Zwolle, mei 2025

Drs. J.J. Laninga

Triqs

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	4
01 Methode.....	5
02 Responsanalyse	7
03 Uitkomsten meting	8
04 Samenvatting	16
Bijlage 1 -Vragenlijst	17
Bijlage 2 -Score vergelijk.....	22



Inleiding

Aanleiding voor de meting

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

Doel

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

Beschrijving onderzoek

Het CEO WMO (cliëntervaringsonderzoek WMO) bestaat uit 3 thema's: contact, kwaliteit, en effect van de ondersteuning. Deze 3 thema's dienen door gemeenten in ieder geval verplicht afgenomen te worden, binnen deze thema's kunnen zij de vraagstellingen zelf bepalen. Daarnaast kunnen gemeenten naar wens het onderzoek uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de verplichte thema's of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten op de vragenlijst.

Opbouw rapportage

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

01 | Methode

Vragenlijst

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

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

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

Bepalen onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

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

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

Dataverzameling

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

Dataverwerking

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

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

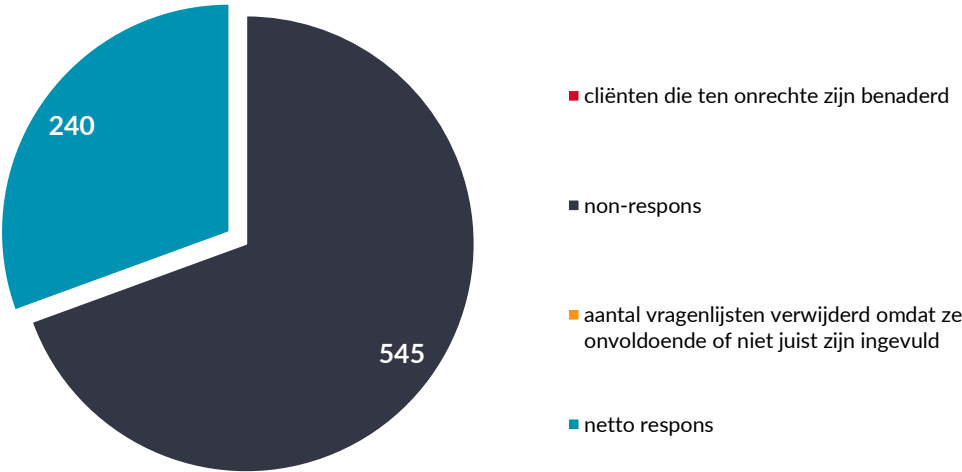
Data-analyse

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



02 | Responsanalyse

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



	Totaal aantal cliënten benaderd	785
1.	ten onrechte aangeschreven cliënten	0
2.	non-respons	545
3.	vragenlijsten die onvoldoende zijn ingevuld	0
4.	netto-respons	240
5.	responspercentage	30,57%

1 Cliënten die ten onrechte zijn aangeschreven kunnen zijn cliënten die overleden zijn, van wie de vragenlijst onbestelbaar retour kwam of omdat de cliënt niet tot de doelgroep behoorde. 2 Onder non-respons wordt verstaan: cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niet gereageerd hebben op het verzoek een vragenlijst in te vullen. 3 Als vier of meer vragen niet zijn ingevuld, wordt de vragenlijst buiten de analyses gelaten. 4 De respons bestaat uit het totaal aantal geldige vragenlijsten in de database. 5 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het aantal aangeschreven inwoners min het aantal inwoners dat ten onrechte is aangeschreven.



03 | Uitkomsten meting

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

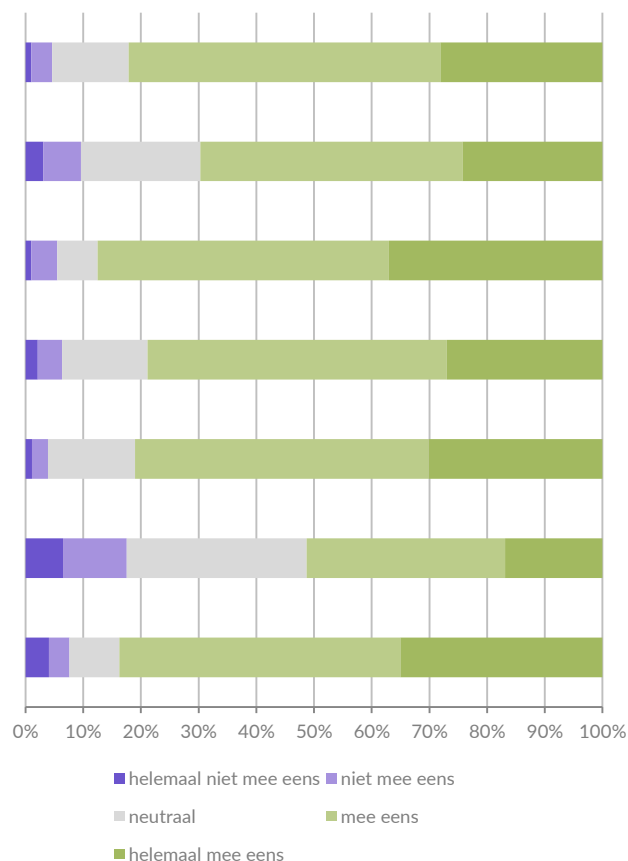
In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Contact (vraag 1 t/m 9).
- Kwaliteit van de ondersteuning (vraag 10 en 11).
- Wat levert de ondersteuning mij op (vraag 12 t/m 15).
- Module 1: Resultaat (vraag 16 t/m 20)



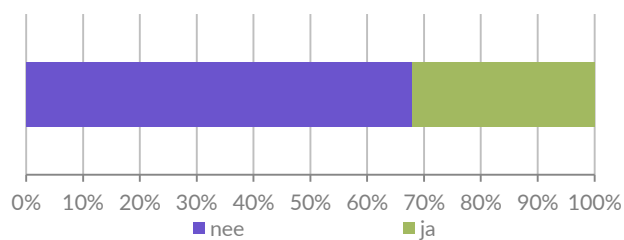
1 Contact

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=196)
2. Ik werd snel geholpen. (n=198)
3. De medewerker nam mij serieus. (n=200)
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=189)
5. De medewerker had tijdens het gesprek aandacht voor mijn privacy. (n=179)
6. De medewerker heeft niet alleen mijn hulpvraag besproken maar ook gevraagd hoe het met mij gaat op andere gebieden, zoals financiën, huisvesting en zingeving. (n=154)
7. Bent u het eens met de oplossing voor uw hulpvraag? (n=197)



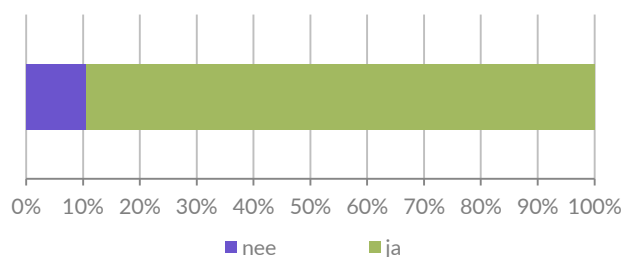
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
1	2	1,02%	7	3,6%	26	13,3%	106	54,1%	55	28,1%	2	34
2	6	3,03%	13	6,6%	41	20,7%	90	45,5%	48	24,2%	1	32
3	2	1,00%	9	4,5%	14	7,0%	101	50,5%	74	37,0%	0	32
4	4	2,12%	8	4,2%	28	14,8%	98	51,9%	51	27,0%	2	38
5	2	1,12%	5	2,8%	27	15,1%	91	50,8%	54	30,2%	12	40
6	10	6,49%	17	11,0%	48	31,2%	53	34,4%	26	16,9%	9	62
7	8	4,06%	7	3,6%	17	8,6%	96	48,7%	69	35,0%	2	32

8. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=227)



	8	%
nee	154	67,8%
ja	73	32,2%

9. Heeft u naar aanleiding van uw hulpvraag hulp of ondersteuning ontvangen via de gemeente Dalfsen? (n=217)

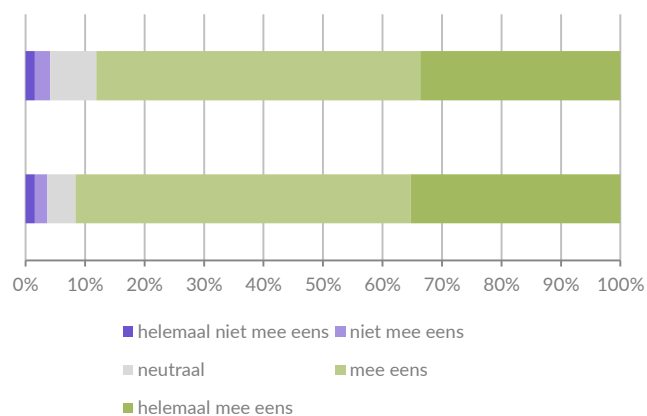


	9	%
nee - > u hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen	23	10,6%
ja	194	89,4%

2 Kwaliteit van de ondersteuning

10. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=193)

11. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=190)



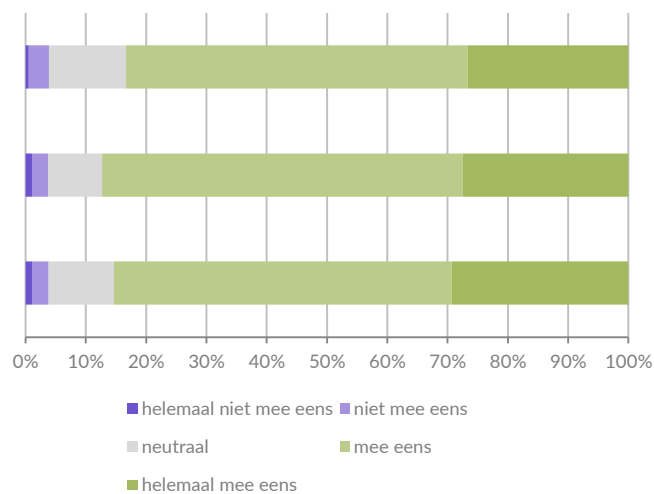
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening
10	3	1,6%	5	2,6%	15	7,8%	105	54,4%	65	33,7%	7
11	3	1,6%	4	2,1%	9	4,7%	107	56,3%	67	35,3%	8

3 Wat levert de ondersteuning mij op

12. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=180)

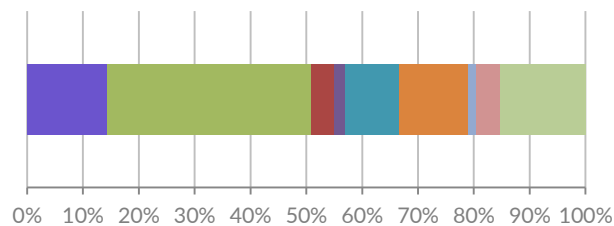
13. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=189)

14. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=184)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening
12	1	0,6%	6	3,3%	23	12,8%	102	56,7%	48	26,7%	13
13	2	1,1%	5	2,6%	17	9,0%	113	59,8%	52	27,5%	10
14	2	1,1%	5	2,7%	20	10,9%	103	56,0%	54	29,3%	12

16. Waarom heeft u hulp gezocht bij de gemeente Dalfsen? (n=306*)



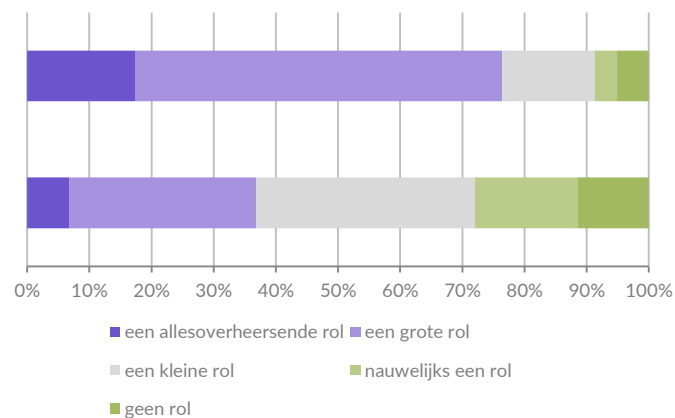
- Omdat ik moeite had om voor mijzelf te zorgen, bijvoorbeeld door (tijdelijke) lichamelijke of psychische problemen
- Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aankon, bijvoorbeeld door (tijdelijke) lichamelijke of psychische problemen
- Omdat ik niet meer binnenshuis rond kon lopen/rijden en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

	16	%
moeite voor mijzelf te zorgen	44	14,4%
huishoudelijk werk thuis niet meer aankon	112	36,6%
woningaanpassingen	12	3,9%
moeite met financiële zaken en administratie	6	2,0%
als mantelzorger overbelast dreigen te raken	30	9,8%
geen geschikt vervoer	38	12,4%
overdag niks te doen	4	1,3%
eenzaamheid en meer contact	13	4,2%
om een andere reden	47	15,4%

* Aantal unieke respondenten: 198

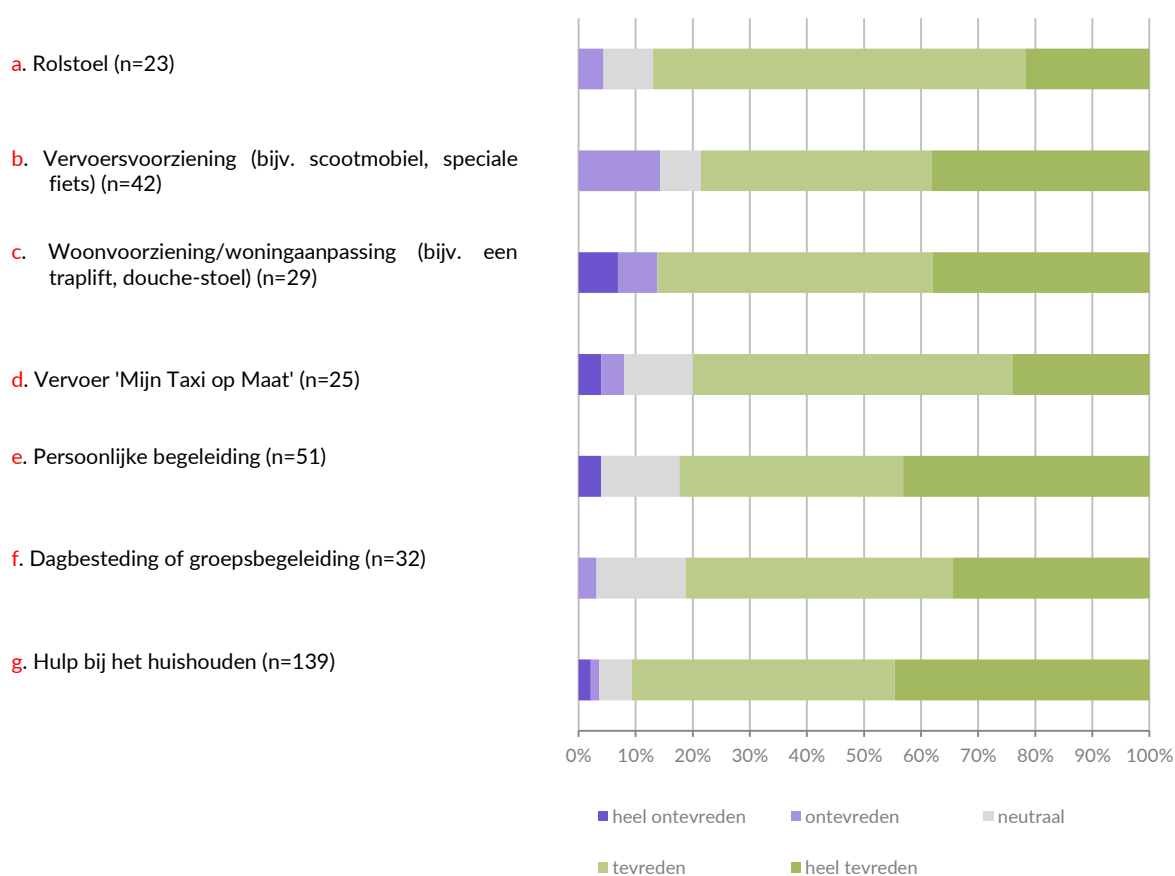
17. Welke rol speelde het probleem in uw dagelijks leven vóórdat u contact opnam met de gemeente? (n=195)

18. Welke rol speelt het probleem nu in uw dagelijks leven? (n=193)



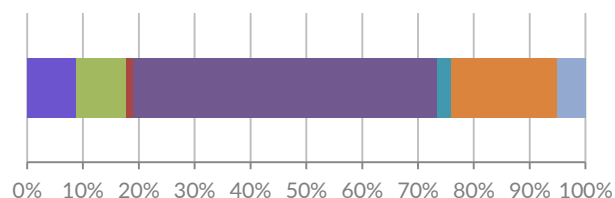
	17	%	18	%
een allesoverheersende rol	34	17,4%	13	6,7%
een grote rol	115	59,0%	58	30,1%
een kleine rol	29	14,9%	68	35,2%
nauwelijks een rol	7	3,6%	32	16,6%
geen rol	10	5,1%	22	11,4%

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



	heel ontevreden	%	ontevreden	%	neutraal	%	tevreden	%	heel tevreden	%	geen mening	nvt
a	0	0,0%	1	4,3%	2	8,7%	15	65,2%	5	21,7%	2	104
b	0	0,0%	6	14,3%	3	7,1%	17	40,5%	16	38,1%	2	104
c	2	6,9%	2	6,9%	0	0,0%	14	48,3%	11	37,9%	2	108
d	1	4,0%	1	4,0%	3	12,0%	14	56,0%	6	24,0%	1	114
e	2	3,9%	0	0,0%	7	13,7%	20	39,2%	22	43,1%	2	98
f	0	0,0%	1	3,1%	5	15,6%	15	46,9%	11	34,4%	1	111
g	3	2,2%	2	1,4%	8	5,8%	64	46,0%	62	44,6%	2	40

20. Onderstaande vragen gaan over overige ondersteuning. Wilt u s.v.p. aankruisen wat voor u van toepassing is? (n=158*)



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

	20	%
Ik maak gebruik van voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	14	8,9%
Ik maak gebruik van een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden.	14	8,9%
Ik krijg hulp van een vrijwilliger	2	1,3%
Ik krijg hulp van mijn partner, familie, vrienden of bureu	86	54,4%
Ik maak gebruik van maatschappelijk werk – De Kern	4	2,5%
Ik krijg hulp van Saam Welzijn Dalfsen	30	19,0%
Ik maak gebruik van een andere vorm van dagbesteding zonder indicatie van de gemeente	8	5,1%

* Aantal unieke respondenten: 120



04 | Samenvatting

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Wmo?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 82% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 70% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen (88%). Een meerderheid (79%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht en dat er aandacht was voor zijn/haar privacy (81%). Verder heeft bij 51% van de deelnemers de medewerker niet alleen naar de hulpvraag gevraagd, maar ook naar hoe het de deelnemers gaat op andere gebieden. 84% van de deelnemers is het eens met de oplossing voor de hulpvraag.

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

Voor 92% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter zegt 3,7% dat de hulp niet goed aansluit. Over de kwaliteit van de hulp is 88% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. 91% van de deelnemers is te spreken over de hulp bij het huishouden en 80% over het collectief vervoer.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

83% 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. Tevens geeft 85% aan een betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning die ze ontvangen.

Deze vragenlijst gaat over u.
U kunt de vragenlijst alleen invullen of samen met iemand (bijvoorbeeld met uw partner of mantelzorger).
Uw antwoorden zijn anoniem. Uw antwoorden hebben geen gevolgen voor de hulp die u krijgt.
U helpt ons door in te vullen wat u van de hulp vindt.

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

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

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

«LOCATIE»-«CODE»

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

☐ Ja

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

Kwaliteit van de ondersteuning

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
10. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wat levert de ondersteuning mij op

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
12. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

«LOCATIE»-«CODE»



MODULE 1: RESULTAAT

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

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

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

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

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

«LOCATIE»-«CODE»

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

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
a. Rolstoel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wat vindt/vond u goed aan de rolstoel?							
Wat vindt/vond u minder goed aan de rolstoel?							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
b. Vervoersvoorziening (bijv. scootmobiel, speciale fiets)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wat vindt/vond u goed aan de vervoersvoorziening?							
Wat vindt/vond u minder goed aan de vervoersvoorziening?							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
c. Woonvoorziening/woningaanpassing (bijv. een traplift, douche-stoel)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wat vindt/vond u goed aan de woonvoorziening/woningaanpassing (bijv. een traplift, douche-stoel)?							
Wat vindt/vond u minder goed aan de woonvoorziening/woningaanpassing (bijv. een traplift, douche-stoel)?							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
d. Vervoer 'Mijn Taxi op Maat'	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wat vindt/vond u goed aan het vervoer 'Mijn Taxi op Maat'?							
Wat vindt/vond u minder goed aan het vervoer 'Mijn Taxi op Maat'?							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
e. Persoonlijke begeleiding	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wat vindt/vond u goed aan de persoonlijke begeleiding?							
Wat vindt/vond u minder goed aan de persoonlijke begeleiding?							



«LOCATIE»-«CODE»



	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
f. Dagbesteding of groepsbegeleiding	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wat vindt/vond u goed aan de dagbesteding of groepsbegeleiding?							
Wat vindt/vond u minder goed aan de dagbesteding of groepsbegeleiding?							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
g. Hulp bij het huishouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wat vindt/vond u goed aan de hulp bij het huishouden?							
Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp bij het huishouden?							

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

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

Hartelijk dank voor het geven van uw mening!

«LOCATIE»-«CODE»



Bijlage 2 –Score vergelijk

Deze bijlage toont de uitkomsten van het clienttevredenheidsonderzoek in het jaar 2024 (over 2023) en het jaar 2025 (over 2024). Per vraag is een gemiddelde score berekend door aan elke antwoordoptie punten toe te kennen. Het meest negatieve antwoord krijgt 1 punt en het meest positieve antwoord krijgt 4 punten (op een 4puntschaal).

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

		2024 (over 2023)		2025 (over 2024)		verschil
Contact met de gemeente		n	score	n	score	
1.	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	187	7,2	196	7,2	-
2.	Ik werd snel geholpen	189	6,1	198	6,5	+ 0,4
3.	De medewerker nam mij serieus	187	7,2	200	7,6	+ 0,4
4.	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	177	6,4	189	7,0	+ 0,6
5.	De medewerker had tijdens het gesprek aandacht voor mijn privacy	174	7,1	179	7,2	+ 0,1
6.	De medewerker heeft niet alleen mijn hulpvraag besproken maar ook gevraagd hoe het met mij gaat op andere gebieden, zoals financiën, huisvesting en zingeving	151	5,2	154	5,5	+ 0,3
7.	Bent u het eens met de oplossing voor uw hulpvraag?	187	7,2	197	7,3	+ 0,1

	2024		2025		verschil
	(over 2023)		(over 2024)		
Kwaliteit van de ondersteuning	n	score	n	score	
10. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	168	7,4	193	7,5	+ 0,1
11. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	164	7,5	190	7,7	+ 0,2

	2024		2025		verschil
	(over 2023)		(over 2024)		
Wat levert de ondersteuning mij op	n	score	n	score	
12. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	166	7,3	180	7,2	- 0,1
13. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	169	7,5	189	7,3	- 0,2
14. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	161	7,2	184	7,3	+ 0,1



Vraag 19	2024		2025		verschil
	(over 2023)		(over 2024)		
Kwaliteit van de hulp	n	score	n	score	
A. Rolstoel	27	7,7	23	7,1	- 0,6
B. Vervoersvoorziening	55	7,7	42	7,1	- 0,6
C. Woonvoorziening / woning-aanpassing	29	6,9	29	7,3	+ 0,4
D. Collectief vervoer	33	6,5	25	6,9	+ 0,4
E. Individuele / persoonlijke begeleiding	26	7,2	51	7,6	+ 0,4
F. Dagbesteding of groepsbegeleiding	21	7,0	32	7,4	+ 0,4
G. Hulp bij het huishouden	110	7,6	139	7,9	+ 0,3



Triqs. Verbinden en ontwikkelen.



Bezoekadres
Eiffelstraat 66-70
8013 RT Zwolle

Postadres
Postbus 30172
8003 CD Zwolle

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



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

Open opmerkingen behorend bij CEO WMO

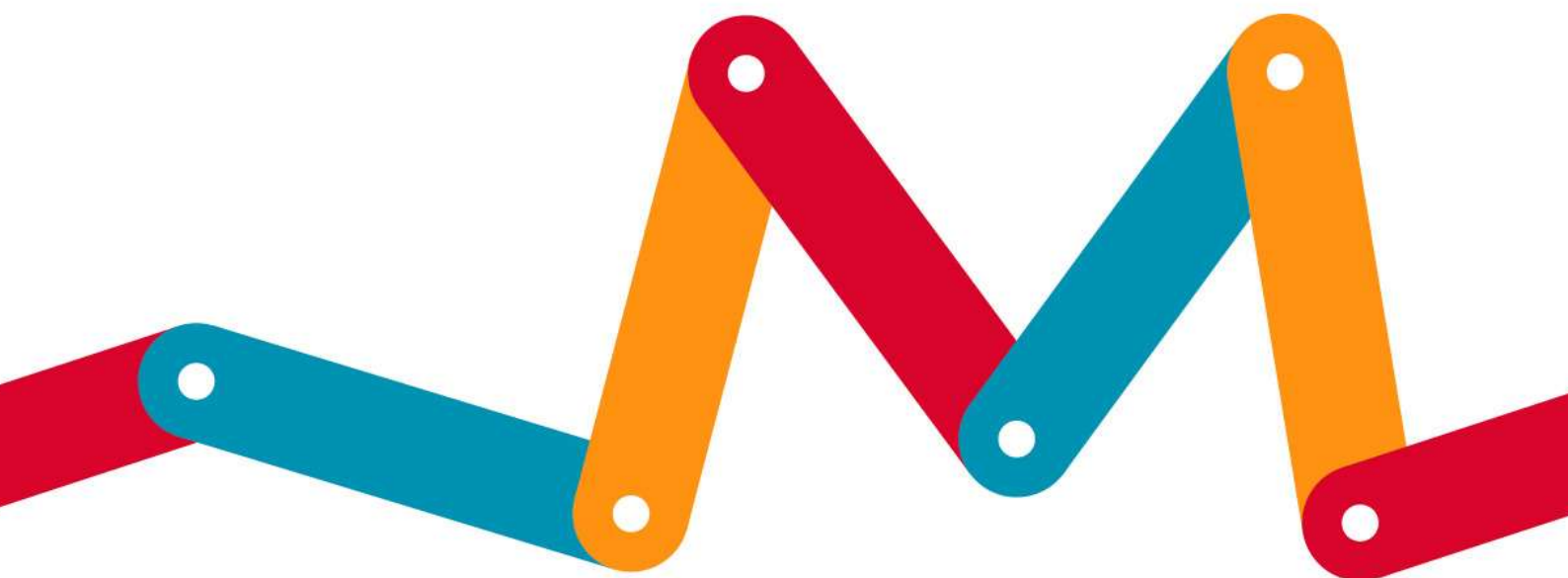
Gemeente Dalfsen

Versie 1.0.0

Drs. J. Laninga

Mei 2025

www.Triqs.nl



Inleiding

In dit document worden de antwoorden gepresenteerd op de open vragen die behoren tot de uitgevoerde meting. Het biedt de organisatie aanvullende informatie op de kwantitatieve resultaten uit het rapport.

Het is van belang om dit document *niet* breed te verspreiden binnen de organisatie, omdat het mogelijk specifieke en gevoelige informatie bevat die de respondent in vertrouwen en anoniem heeft gegeven met het oog op kwaliteitsverbetering binnen de organisatie. Niet om door een breed publiek te worden gelezen.

Methode

Databewerking en data-analyse

De door Triqs ontvangen online ingevulde opmerkingen zijn rechtstreeks in de database terecht gekomen. De schriftelijke ingevulde opmerkingen zijn ingevoerd in deze database.

Op de data uit deze database zijn geen statistische bewerkingen uitgevoerd.

Wel is er controle uitgevoerd op de herleidbaarheid naar de respondent. Dit houdt in dat gegevens zoals namen, adressen, woonplaats, telefoonnummers, en mailadressen welke herleidbaar kunnen zijn naar een specifieke respondent zijn verwijderd. Dit wordt dan vervangen door bijvoorbeeld <naam persoon>.



Uitkomsten

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

- 2 1/2 Uur maar, werkelijk 2 uur. Van 2.00-4.30 betekend: Aankomen 2.10 uur, werk is altijd klaar om 4.30 uur. Niet zoals het moet, maar diverse plaatsen maar zo zo. De jaren dat dit al zo is, accepteer ik maar, want anders zou ik niets hebben. De dames zijn best aardig, maar ik heb een groot huis, en moet nog wel nadoen. Kamers goed stoffen, is altijd het laatste en vlug vlug. ongeveer 15 min. koffie.
- Alles. ok.
- Als ik mijn vaste hulp ontvang, gaat alles heel goed. Als ik een vreemde hulp krijg, moet ik ze wat meer op weg helpen. (jong meisje).
- Begeleiding hulp huishouding.
- Ben blij met wekelijkse huishoudelijke hulp zoals afgesproken.
- Ben heel blij en tevreden met de ondersteuning die ik nu krijg.
- Dank voor de fijne ondersteuning.
- De casemanager heeft voor ons de gemeente benaderd. Voor dagopvang van mijn man. Wij hebben verder geen persoonlijk contact gehad met de gemeente.
- de dagbesteding is een veilige, fijne plek om zinvol bezig te zijn.
- De hulp vanuit Carinova vind ik heel prettig. Door Carinova krijg ik hulp bij aanvraag en kwaliteit om zelfstandig te blijven wonen.
- De mevrouw die komt schoonmaken is net 18 jaar. Ze heeft geen idee hoe ze de boel schoon moet maken.
- De ondersteuning die ik kreeg, was erg competent en empatisch. En begreep mij, en bovendien was het ook nog een broeder in het geloof en gebed. Dat was een enorme pre. Wij begonnen en eindigden met gebed. Alle eer aan de Heer. Erg tevreden over begeleider en rol gemeente.
- De ondersteuning die ik nu krijg is zoals afgesproken en nog voor langere tijd
- De ondersteuning door de huishoudelijke hulp was heel goed, de organisatie T. zorg was in het contact heel slecht en onvriendelijk. Nu net over kunnen stappen naar Rosengaerde.
- De partijen waar de gemeente mee samen werkt hebben onvoldoende menskracht in de gemeente en kantoren ver uit de buurt. Ik vind dit raar, waarom geen partijen uit de buurt? De anderen doen het alleen om geld en kennen hier niets.
- De tijden van het wachten voordat de taxi komt en de afhaaltijden duren soms lang of ze zijn veel eerder bij het ophalen, dat vind ik erg lastig
- Door de parkeerkaart kan ik met behulp van rollator enkele winkels even bezoeken, en ziekenhuis.
- Geen



- Geen huishoudelijke hulp.
- Geen opmerking.
- Geen opmerking.
- Geen opmerkingen.
- Geen.
- Geen.
- Goede begeleiding van instantie.
- Goede opvang.
- Graag een herbeoordeling voor traplift en huishoudelijke hulp. Er is ook een WMO aanvraag gedaan voor een scooter.
- <naam persoon> IS EEN GEWELDIGE HUISHOUDELIJKE HULP
- Had eerst 3 uur, na overlijden echtgenote, nog 2 uur.
- Helemaal perfect.
- Huishoudelijke hulp is nog niet gestart.
- Huishoudelijke pakt uit eigen initiatief geen taken op, die op de lijst staan. Op het moment dat zij extra tijd over heeft.
- Ik beweeg meer en beter. Wordt meer geactiveerd. Meer gesprek thuis. Mijn man heeft tijd voor zichzelf.
- Ik heb al wel 25 jaar h.h., eerst vanwege behandeling tegen Non Hodgkin uitmondend in zijn stamceltraject. Alle hulp werd geregeld en nu de laatste jaren nog steeds hulp, omdat mijn man ernstig ziek werd (ALS), met nog steeds ondersteuning gezien mijn leeftijd, zal er steeds h.h. blijven.
- Ik heb gelukkig twee uur in de week hulp.
- Ik kom niet zoveel meer. Slecht evenwicht.
- Ik krijg huishoudelijke hulp, waar ik érg blij mee ben. En de gemeente Dalfsen is altijd bereidwillig om met mij mee te denken, echt top! Maar mijn kwaliteit van leven gaat alleen maar achteruit. En dat heeft niets te maken met de ondersteuning die ik krijg vanuit 'Samen Doen,' omdat deze gewoon goed is. Maar het heeft te maken met dat ik een progressieve chronische ziekte heb, waarbij ik achteruitgang ervaar.
- Ik krijg nu dezelfde persoon dat gaat beter.
- Ik krijg te weinig ondersteuning.
- Ik moet zelf nog vrij veel huishoudelijke werk verrichten, zoals ramen lappen, en dus op een trap staan. Ik ben bijna 84, mijn man is 90 jaar.
- Ik snap de antwoorden t.o.v. vragen niet goed. Ja of nee is makkelijker.
- In 2014 voor het eerst gevraagd om een taxivervoer en die duurde erg lang en was moeilijk. In 2023 voor een driewielers elektrisch, en dat ging erg fijn. Daar waren wij tevreden over. Ik weet dus niet goed of ik de eerste (2014) of de tweede (2023) moest invullen.



- Komen te laat, gaan te vroeg weg. Kunnen niks anders dan op de telefoon. Schoonmaken is een drama, en nemen het niet serieus. Zeer slecht, heb het idee dat ze worden aangenomen voor de centen.
- Krijg voldoende ondersteuning. Ben er blij mee dank.
- Longcovid is een rotziekte die je sloopst. Hulp buiten gezinsleden is essentieel.
- met huishoudelijke hulp hopen we nu eindelijk een vaste te krijgen. In maart aangevraagd in sept. 1ste hulp 3 keer geweest daarna volgende hulp 2 x en hoop dat we nu eindelijk een vaste hulp hebben. Wij weten dat er een chronisch te kort is aan huishoudelijke hulp
- Mijn aanvragen zijn al in 2004, en rond 2017 de laatste, een aangepaste fiets. Ik had ondersteuning van de ergo therapeute van het revalidatiecentrum.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Nee
- Nee
- Nee.
- Nee.
- Niet de hulpverlener de schuld geven, maar de aanvragen en papieren winkel, duurt veel te lang.
- Nu goede hulp, 2 uur per week. Zou meer mogen zijn.
- Ondersteuning, betreft huishoudelijke hulp 2 uur per week.
- Op de vragen 12 tm 14 heb ik 'geen mening' ingevuld omdat u geen fouten hebt gemaakt maar dat niet kon weten. Mijn gebrek is zoals Bppd wat iedereen ervaart als hij in een open vlakte naar overvliegende wolken recht boven hem kijkt. Hij valt meestal om. Ik heb Bppn waarin de n zoals in de wiskunde voor oneindig staat. Gaat nooit meer over.,Ik vrees dat ook 4-wielers, al dan niet gemotoriseerd mijn probleem niet gaan oplossen. Ik moet daarover nog bezinnen.
- Over de vakantiehulpen ben ik minder tevreden. Mijn vaste hulp is heel goed.
- Prima, adequate huishoudelijke hulp via thuiszorg MIEP (<plaatsnaam>)
- scootmobiel bevalt goed en zeker met mooi weer.
- Tevens helpend/ondersteunend voor mijn ouders.
- Tijd is tekort, en de hulp krijgt niet eens de tijd om koffie te drinken. Geen wonder dat er personeel tekort is.
- Tijdstip is niet fijn. (12.00 - 14.00 uur).
- Tot nu toe ondersteuning van <naam persoon>, zijn meer niet dan wel geweest!. Vanaf 7 april verder met huishoudelijke hulp Rozengarde.
- Van uit de Gemeente is dit super netjes geregeld hier niks op aan te merken. He-las de instanties zelf waar je dan terecht komt is veel onrust en onduidelijkheid.



- Vind het zicht in de spiegel onvoldoende in het verkeer.
- Waar richt deze ondersteuning zich op? Op alle vlakken of op de onlangs gestelde hulpvraag?
- WMO medewerker is moeilijk te bereiken. Mail contact of gebruik maken van OZO zou fijn zijn.
- Ze moeten de thuissituatie beter bekijken. En niet een indicatie per telefoon vaststellen, en controleren is de hulp nog nodig? Situaties veranderen.
- Zie antwoord bij module1, resultaat kwaliteit huishoudelijke hulp, is erg onder maat.



Vraag 16. Waarom heeft u hulp gezocht bij de gemeente Dalfsen? Om een andere reden:

- Aanvankelijk vanwege Non Hodgkin accu gauw leeg, later als mantelzorger voor mijn man met ALS, nu vanwege mijn leeftijd.
- Bij inspanning (tillen, huishoudelijk werk) rugpijn, zodat ik moet gaan liggen na tia. Geen energie meer, ingezakte ruggenwervel.
- dagbesteding
- Dagbesteding.
- De zware dingen niet meer kon doen.
- Deze vragen zijn voor ons niet van toepassing.
- Diepe depressiviteit.
- Door de ziekte van Alzheimer betaald werk onmogelijk werd, en de dagbesteding positief is.
- Door het ontbreken van een goede buggy en autostoel werd het steeds lastiger om <naam persoon> mee te nemen.
- Door hoge leeftijd niet meer in staat de woning goed te onderhouden.
- Door mijn visuele beperking kan ik nog weinig zelfstandig.
- Door psychische problemen, en voor mijn vrouw, die mantelzorger is.
- Door ziekte MS, en allergische astma, bepaalde dingen steeds slechter zelf kan.
- Doordat ik heel ernstige osteoporose heb en veel breuken kreeg, waaronder mijn rug en bovenbeen kan ik bepaalde dingen niet meer. Daarom ben ik heel blij met de ondersteuning die ik hiervoor krijg
- Er was heel veel verdriet in ons gezin.
- Goede dagstructuur, meer sociale contacten.
- Heb scootmobiel en taxivervoer.
- Huishoudelijke hulp.
- Hulp bij stofzuigen o.a. van de trap en dingen doen waar ik niet meer bij kan. Ik ben nogal klein.
- Ik heb autisme en ben dyslectisch in combinatie met dyscalculie .
- Ik heb een driewieler fiets, zodat ik mobieler ben. Minder afhankelijk.
- Ik heb eens in de 14 dagen particuliere hulp. Ik kwam niet in aanmerking voor huishoudelijke hulp in de andere week.
- Ik mij in huis met veel dingen niet kan redden. En ik niet meer op een gewone fiets kan, en niet meer mocht auto rijden.
- Ik moest revalideren en kon de hulp goed gebruiken.
- Invalide parkeerkaart voor onze rolstoelauto.
- Kan moeilijk lopen
- Lichamelijke klachten.
- Meer vrijheid om zelf op pad te gaan, en niet afhankelijk bij mooi weer van anderen.

- Mijn echtgenote overleed in 2023. Zij had hulp op haar naam. Ik heb een spierziekte en daarom hulp gevraagd op mijn naam.
- Mijn leeftijd.
- Mijn mantelzorger dreigde overbelast te raken. Mijn mantelzorger is mijn man.
- Mijn vrouw heeft dementie, en is opgenomen.
- Na hr is niet overbelast, maar dit moet voorkomen worden.
- Na operatie heeft familie ver weg alles in gang gezet. Ben blij met de hulp, maar moet te veel nog doen. Ben tevens mantelzorger voor slecht horende echtgenoot. Moeilijkheden niet alleen huishoudelijk. Voel mij geestelijk achteruit gaan.
- Naast hulp in huis ook scootmobiel gevraagd omdat ik bijna niet meer kan lopen en niet meer durf te fietsen
- Niet zelf steunkousen aan kan krijgen.
- Omdat het huishouden alleen een beetje teveel werd.
- omdat ik door een lichamelijke beperking niet volledig zelfredzaam was en met het hulpmiddel wel
- Omdat ik meer beweging nodig had.
- Omdat ik ongeneselijk ziek ben en hulp nodig heb bij het huishouden
- Ontmoeten, activeren, lotgenoten.
- Overlijden van mijn vrouw.
- Plotseling overlijden echtgenoot, die het meeste in huis deed. Ben hartpatiënt.
- Rolstoel werd te klein, en was een grotere nodig. Na de waspakket van eisen verandert.
- Rugproblemen, stenose en facet artrose in wervelkanaal.
- Taxi nodig om in rolstoel vergadering en evenementen bij te kunnen wonen
- Verstandelijk beperkt.
- verzoek in aanmerking komen van een driewielers
- Voor het maken van (niet leesbaar) naar ben en wc, had ik een elektrische rolstoel nodig.



Vraag 19a. Wat vindt/vond u goed aan de rolstoel?

- Eenvoudige prima oplossing.
- Ergotherapeut en ROAM hebben de stoel goed aangemeten. Incl. aangepaste zitkussen.
- Hierdoor kunnen ze mij goed verplaatsen door hulp van begeleider.
- Ik kan mij gemakkelijk in huis verplaatsen, en het is belangrijk voor de transfers van wc of scootmobiel naar de rolstoel, en vice versa.
- Ik kan mijzelf (actief) voortbewegen.
- N.V.T.
- Na heel veel tijd en aanpassing was de rolstoel volgens pakker van eisen afgeleverd.
- Nadat de aanvankelijk geleverde rolstoel niet geheel volgens het programma van eisen van de ergotherapeut was geleverd is deze door de leverancier daar op aangepast en nu volledig naar wens
- prima oplossing om de korte afstanden te overbruggen

Vraag 19a. Wat vindt/vond u minder goed aan de rolstoel?

- 2021 Beensteunen aangevraagd, nooit gekregen.
- Een linker armleuning die steeds verder afzakt.
- gedoe om in auto te doen
- geen opm
- Het kost veel energie.
- In het begin was de rolstoel niet goed gemonteerd, afgeleverd heel gammel.
- Mijn nieuwe scootmobiel is te slap, en nu rugpijn.
- nvt
- Tot nu toe goed.
- Was in eerste instantie na zeer lang wachten 6 maanden niet volgens pakket van eisen geleverd.
- Zitting.



Vraag 19b. Wat vindt/vond u goed aan de vervoersvoorziening?

- Bij storing snel hulp. En verder dat ik er elke dag gebruik van kan maken.
- De oplossing dat ik een fiets kreeg, is erg fijn.
- De speciale (elektrische loopfiets) heb ik destijds zelf gekocht, omdat ik dan in de buurt beter kan verplaatsen.
- Door deze vervoersvoorziening kan ik weer zelf naar de winkel en familie en vrienden bezoeken. Dat is heel fijn.
- Fantastisch.
- Heel blij met een driewiel ligfiets, heeft mij mobieler gemaakt.
- Het eerst uitproberen van de fiets met de ergotherapeut. Het onderhoud en de nodige hulpmiddelen. De aangepaste trapper en de stokhouder.
- Het is een fantastische tandem, waar ze heel veel plezier aan beleefd.
- Ideaal voor mij.
- Ik ben weer mobiel.
- Ik kan makkelijker van huis, en ben minder afhankelijk van mijn begeleiders.
- Ik kan sociaal naar buiten met de handbike.
- In aanvang voortgezet onderwijs, later op de fiets.
- Is nog steeds niet geregeld
- kan hierdoor deelnemen aan maatschappelijk verkeer
- kan ik goed alleen mee op pad
- Kan zelf weer op pad.
- Mobiel kunnen blijven.
- Nu kan ik weer alleen naar vrienden en naar winkels.
- Perfect om mijn hobby uit te voeren.
- Scootmobiel geeft problemen.
- Transport/vervoer mogelijk.
- Veel mobieler geworden. Niet meer helemaal afhankelijk van anderen. Op visite kunnen en een boodschap in de buurt kunnen doen. Mensen ontmoeten.

Vraag 19b. Wat vindt/vond u minder goed aan de vervoersvoorziening?

- Afstand beperkt.
- Dat de accu snel leeg is.
- Dat de scootmobiel een drie wieler is.
- Dat ik als kind in de groei 6 jaar met deze voorziening moet kunnen doen. Is dit reeel?
- Dat ik zelf initiatief moet tonen om te fietsen.
- De scootmobiel is te slap.
- De service van RSR vind ik waardeloos
- De taxi, vooral 's avonds, niet deskundige chauffeur.



- de wielen van de fiets (driewieler) zijn kleiner en daardoor is de trapfrequentie groter, waardoor ik sneller moe word.
- Geen medewerking verlaging van gemeentelijke stoep
- Geen.
- Gevraagd driewieler.
- Ik kan niet zo afstappen, moet altijd eerst loskoppelen van de fiets. Om buiten te stallen, niet veilig.
- Kan zelf geen auto rijden, maar geen recht om gebruik te maken met reizenpas.
- Lomp om in de auto te doen.
- Moet beter aangepast worden aan de persoon.
- N.V.T
- N.v.t.
- N.V.T.
- Onderhoud vertraagd door achterstand bij RSR.
- Onderhoud.
- Onderhoud.
- Ontwerp kwaliteit van de fiets kan beter.



Vraag 19c. Wat vindt/vond u goed aan de woningvoorziening/woningaanpassing (bijv. een traplift, douche-stoel)?

- Dat ik veel makkelijker naar boven kan zonder helemaal op te zijn.
- De traplift ben ik heel blij mee omdat ik anders de trap niet meer op kom.
- De traplift betekend dat ik in mijn woning kan blijven wonen.
- De zorg kan mij zo minder belastend douchen.
- Douche stoel.
- Gelijkvloers.
- Goed voor mijn echtgenoot, kon hij nog zelfstandig de trap.
- Het is fijn dat er wielen onder zitten voor de hulpverleners. (douche stoel).
- Ik heb een douche/toilet daardoor minder lichamelijke klachten.
- Kan nu veiliger zelf douchen.
- N.V.T
- N.V.T.
- Steunen.
- traplift wel al aangevraagd maar de persoon in kwestie wil zo lang mogelijk trap blijven lopen onder begeleiding
- Traplift.
- Traplift.
- Trippelstoel is fijn voor beweging in huis. Aangepaste zitgedeelte.

Vraag 19c. Wat vindt/vond u minder goed aan de woningvoorziening/woningaanpassing (bijv. een traplift, douche-stoel)?

- Douchestoel is aan vervanging toe.
- Douchestoel te hoog. Traplift.
- Geen.
- Heb ik niet.
- Hij is moeilijk verrijdbaar.
- Hij is nogal lomp groot.
- Kom er niet voor in aanmerking, alles in huis zelf betaald.
- N.v.t.
- N.V.T.
- Negatief. Aanvraag is afgewezen, omdat meneer nog te goed ter been zou zijn. Maar hij had net pijnstillers gehad, omdat Carinova kwam. Niets aangevraagd.
- Traplift is aan de verkeerde kant geplaatst. Je kunt alleen maar lopen op het smalle stuk van de trap, erg gevaarlijk.
- Voor mijzelf was de traplift lastig, krap/smaller.

- Wij hadden een traplift aangevraagd, maar door de WMO adviseerde ons om te verhuizen, naar een gelijkvloerse woning. Daar zijn we nog niet zo snel aan de beurt, maar lichamelijk gaan wij wel steeds meer achteruit.
- Zijn nog bezig met oplossen.
- Zitgedeelte is wat hard aan billen.



Vraag 19d. Wat vindt/vond u goed aan het vervoer 'Mijn Taxi op Maat'?

- 's Morgens gaat het prima .
- Bedoelt u automaatje?
- Dat ik weg kan met scootmobiel.
- Dat je ergens heen kunt.
- Dat je ergens naartoe kan.
- Fijn dat ik alleen eens weg kan.
- Hele hulpvaardige chauffeurs.
- het klinkt heel mooi, "Mijn taxi op maat", een afspraak is goed te plannen
- Ik ben en blijf onafhankelijker van anderen.
- Ik kan nu weer naar fam. bezoeken, kinderen, kleinkinderen.
- Ik wil graag gebruik van maken, omdat zelf geen auto rij, en slecht ter been, maar geldt niet voor mij.
- Je kunt er op rekenen dat ze komen.
- Lange wachttijden.
- N.V.T
- N.V.T.
- Op tijd.
- Zelfstandigheid.

Vraag 19d. Wat vindt/vond u minder goed aan het vervoer 'Mijn Taxi op Maat'?

- Dat de tijden 15 voor en na niet nageleefd worden.
- Dat het er niet is als het nodig is, zodat de arts zelf bezig is geweest om naar ziekenhuis te kunnen, i.v.m. val.
- De planning klopt niet altijd. (Valys).
- de praktijk om op het gewenste tijdstip opgehaald te worden is erg weerbarstig (later dan aanvraag, terwijl je al 20 min vooraf klaar zit met de jas aan) ; dit geldt dan andersom voor het ophalen van een adres, nu al 3 x "te vroeg" en dan moet ik haastig instappen, ik voel me dan opgejaagd, heel vervelend
- De prijs.
- De terugweg zijn er vaak verschillende chauffeurs en niet altijd op tijd. Dat is lastig voor mensen met NAH.
- Ik wacht geregeld wat lang in de hal.
- Lastig om een tijd af te spreken. Je moet het goed van te voren bedenken.
- N.V.T.



Vraag 19e. Wat vindt/vond u goed aan de persoonlijke begeleiding?

- 4 uur in de week op initiatief van de gemeente door de Omega Groep, geeft mij inzicht hoe het in mijn hoofd werkt .
- Aandacht, meedenken.
- Begrip, steun etc.
- Check 1 keer per jaar.
- Dat ik zoveel mogelijk dezelfde begeleider heb, dan kan ik beter praten.
- de chauffeur is vriendelijk, soms wat narrig als het niet opschiet
- De huidige begeleider helpt mij goed.
- De medewerkster van de WMO was laagdrempelig te benaderen. Vlotte communicatie.
- Door te praten met een neutrale persoon (niet zijnde partner of vriendin oid) kom je zelf tot een oplossing en je hebt een stok achter de deur.
- Een 1 op 1 gesprek. Helpen met administratieve/ technische vragen.
- gesprek
- Goed advies gehad.
- Heb een grote scootmobiel, en traplift toegewezen.
- Heb ik niet.
- Ik ben zeer tevreden over de begeleiding van de Damhoeve, en casemanager <naam persoon>. En mijn man is zo lief en zorgzaam.
- Ik vind het fijn om bezig te zijn.
- Interesse. Diep door dachtzaamheid.
- Kundig en aardig
- neutraal
- Nu door de gesprekken, meer overzicht, structuur in dag leven. Meer contact met echtgenoot over allerlei zaken, meer praktische ondersteuning, betere balans, en daginvulling.
- Toegankelijk, en goed nadenken.
- Verhaal kwijt kunnen. Advies krijgen. Steun krijgen. Overleggen met iemand. Regelzaken oppakken. Leren grenzen aangeven.
- Vriendelijk.
- Ze is op tijd, ze helpt goed bij de contacten met bewindvoerder en andere instanties.
- Ze mij ertoe aanzetten dingen te ondernemen.
- Zeer competent, invoelbaar, reikte goede adviezen aan. Een erg plezierig en liefdevol persoon. Kortom, erg tevreden.
- Zeer goed op de hoogte. Heel sociaal.
- Zij denkt mee met onze problemen.



Vraag 19e. Wat vindt/vond u minder goed aan de persoonlijke begeleiding?

- begrip / inlevingsvermogen is minder goed
- Dat weet ik niet.
- De tijd.
- Helpt niet om onder de mensen te komen.
- Hiervoor had ik 2 andere begeleidende instanties. Deze hielpen mij niet. Hierover was ik erg ontevreden. Mijn klachten namen alleen maar toe.
- Hoe kun je nu op afstand hulp aanbieden? Zoals de gemeente doet. Mijn linkerarm met prothese is doof en pijnlijk, kan bellen wat ik wil krijg geen uurtje meer hulp erbij. Maakt mij verdrietig er is geen begrip.
- Ik zou een persoonlijke begeleider krijgen, maar daar heb ik al 2 jaar niets van gehoord.
- n.v.t
- N.v.t.
- N.V.T.
- N.v.t.
- neutraal
- Te vaak.
- Weet ik niet.
- weet ik zo niet



Vraag 19f. Wat vindt/vond u goed aan de dagbesteding of groepsbegeleiding?

- Alles.
- Dagbesteding veel voor oudere mensen.
- De dagbesteding geeft mij het gevoel dat ik er toe doe, en zij halen en brengen mij van en naar huis.
- Er is aandacht voor klanten.
- Er is veel keuze.
- Fijne mensen om je heen, luisterend oor, leuke activiteiten, goede dagstructuur, behoudt mijn vaardigheden.
- Gezellige familie achtige sfeer. Veel verschillende activiteiten ook tijd voor rust.
- Goede sfeer, prettige contacten.
- Goede zorg, aardig personeel, gezellig en hulpvaardig.
- Haalt mij uit mijn eigen besloten wereldje helpt mij over drempels.
- het sociale aspect en de beweging
- Matig.
- N.v.t.
- N.V.T.
- Pas net aan dagbesteding begonnen. Nog geen oordeel.
- Persoonlijke aandacht.
- Prettige mensen.
- Prima, maar dit is indicatieloze dagbesteding.
- Samen koffie drinken. Samen bezig zijn.
- Vrijheid, gezelligheid, zelf keuze maken, goede zorg, ondernemen activiteiten zoals samen naar de markt, Lemelerberg, wandelen.

Vraag 19f. Wat vindt/vond u minder goed aan de dagbesteding of groepsbegeleiding?

- Groepsbegeleiding echt niet.
- Heb ik niet.
- Ik woon zelfstandig.
- Ik zou nog wel meer aandacht willen van de begeleiding.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.V.T.
- Niets.
- Te passief.
- Te ver weg. Te veel mensen.
- Te weinig activiteiten toegespitst op individuele cursussen.



Vraag 19g. Wat vindt/vond u goed aan de hulp bij het huishouden?

- Alle zware taken neemt ze over, dat geeft weer kwaliteit van leven.
- Alles word netjes schoon gemaakt.
- Alles.
- Alles.
- Als ik een vaste hulp heb.
- Altijd dezelfde persoon.
- Dat de dingen gedaan worden die mij niet meer lukken, o.a. stofzuigen en dweilen enz.
- Dat de hulp zichzelf kan redden.
- Dat het er is.
- Dat het natte werk word gedaan i.v.m. extreem eczeem, en doordat ik COPD heb.
- Dat ik het zware werk niet meer alleen hoeft te doen, en in geval van, niet goed voelen, het werk wel gedaan wordt.
- Dat mijn huis schoon blijft.
- Dat ze de druk van de zware werkzaamheden in de huishouding van me overneemt.
- De hulp doet werkzaamheden die ik zelf niet meer kan doen.
- De hulp wekelijks is fijn.
- De hulp ziet wat er moet gebeuren.
- De hulp zorgt er voor dat ik niet ondersneeuw
- DE LAST VAN HET ONDERHOUD IN HET HUIS IS GROTENDEELS WEGGEVALLEN.
- De zorg van Carinova, huishoudelijke hulp is heel goed.
- Doet de dingen die ik zelf niet meer kan.
- Elke week zware huishoudelijke taken worden overgenomen.
- Er is controle over alles.
- Fijn dat ik hulp krijg bij het schoonmaken van mijn huis.
- Fijne ondersteuning in de huishouding en de gesprekken.
- Fijne personen. Werken goed en zijn gezellig.
- Gezellig.
- goed geregeld.
- Goede afstemming.
- Goede samenwerking en overleg, zorgzaam en sociaal.
- <naam persoon> IS EEN GEWELDIGE GOEDE HULP
- H.H. Heel prettig en goed. Ook de nieuwe van Rosengaerde (2 x geweest) komt vast goed.
- Heb ik niet.
- Heb reeds ruim 17 jaar dezelfde vaste hulp.



- Heel goed.
- Hele fijne medewerker.
- Het is fijn dat er op regelmatige basis mensen helpen met het schoonmaken en -houden van mijn huis.
- Het meedenken bij eventuele problemen.
- Het ontlast mij en het contact dat ik belangrijk vind.
- Het schoonmaken.
- Het was een drama!
- Huidige hulp is goed. Snapt wat er gedaan moet worden en hoe het gedaan moet worden.
- huis blijft op orde
- Ik ben bijna 90, en ondanks corona 2 keer longontsteking, oedeem, en 1 week spoedeisende hulp in het ziekenhuis, en nu gordelroos, bleef het huis toch netjes.
- Ik ben een tevreden mens. het is prima zo.
- Ik heb een hele goede hulp die alle problemen ziet, en ook de was doet etc.
- Ik heb nu zo'n prettige vaste hulp. Zij neemt de zware taken op zich, en ik kan nog kleine werkjes uitvoeren.
- Ik heb ooit wel ondersteuning gehad, van iemand die wel alles van het lijstje deed.
- in eerste instantie oke maar doordat er met 2 hulpen waren die zich ziek hadden gemeld en niet meer terug kwamen lang zonder hulp gezeten. Hopen dat we nu eindelijk een vaste hulp hebben
- Is nog niet gestart.
- Is toegezegd, maar niet gekregen.
- Keurig en nette mevrouw.
- Keuze PGB.
- Kundig en aardig
- Lief en welwillend.
- Lief, attent en zorgvuldig
- Met de nieuwe hulp gaat het goed. Daarvoor heel slecht. Kwam niet, geen vervanging etc. etc.
- N.V.T
- N.V.T.
- N.v.t.
- Na 8 maanden eindelijk een goede hulp.
- Na voorgaande hulp, nu hulp die prima bevalt. Dat was voorheen anders, kan nu alles bepraten.
- Neemt het nodige werk mij uit handen.
- Nu meedenkend, neemt initiatief. Eerste vorig jaar, uitmuntend, kon ook wel begrijpen dat zij verder wilde leren, de zorg (ouderen).



- Omdat dit wekelijks gebeurt blijf je bij met het schoonmaken dit lukte mij zelf niet.
- Ondanks dat ik ouder word, kan ik door de hulp huishouding, thuis blijven wonen, en behoud ik overzicht over de huishouding. En alles blijft netjes.
- Ondersteunt mij waar nodig.
- Opgeruimd, beleefd, prettig in de omgang.
- Precies datgene gebeurt dat nodig is. Ik doe veel nog zelf zolang het gaat.
- Prettig dat wekelijks het huishouden bijgehouden wordt.
- Prima hulp.
- Steeds een ander. Sommigen zonder ervaring.
- Vaste hulp heel prettig.
- vorm / inhoud / frequentie: past volledig bij mijn behoeften
- Wekelijkse aanpak.
- Werkt netjes, vriendelijk.
- Werkzaamheden prima.
- Wij deden het samen en dat vond ik heel plezierig.
- Wij zijn niet gewend om zo te werken.
- Wij zijn zeer tevreden, ook sociaal.
- Wil alles wel doen.
- Ze doet haar werk wel goed
- Ze maakt dingen schoon die ik niet meer kan, en geen energie voor heb.
- ze weet precies wat ze moet doen en is vertrouwd
- Ze werkt zelfstandig. Ze is erg vriendelijk en aardig. Wij kunnen het goed met elkaar vinden.
- Zeer zelfstandig.
- Zelfstandig.
- Zij doet de dingen, die ik niet meer kan, met veel precisie, en is altijd fijn gezelschap.
- Zij helpt om mijn huis schoon te maken en te houden. Zij helpt mij om huishoudelijke dingen te doen, die ik absoluut niet zelf (meer) kan doen.
- Zij ondersteunt mij goed.
- Zoals ik reeds verteld heb, krijg ik van u geen hulp. Mijn hulp kan niet extra komen. Tot nu toe redden wij het. Misschien in de nabije toekomst huishoudelijke hulp.



Vraag 19g. Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp bij het huishouden?

- Aantal uur is te weinig.
- Als de hulp niet kan komen, er geen vervanger is.
- Als de vaste medewerker vrij is, er soms geen vervanger is.
- Bij de T zorg slechte communicatie en onvriendelijk aan de telefoon.
- Communicatie is wat minder.
- Dat de diversiteit van de werkzaamheden steeds verder ingeperkt worden. Geen buiten ramen wassen, geen straatje vegen.
- Dat de hulp niet alle voorkomende werkzaamheden mag uitvoeren, maar zelf nog bepaalde zaken moet uitvoeren.
- Dat de ramen buiten niet gezeemd mogen worden. Ook niet als hier heel makkelijk bij te komen is.
- Dat er heel vaak geen vervanging is. Met ziekte/ vakantie van de hulp.
- dat er slecht vervanging is bij ziekte.
- Dat er veel niet mag.
- De eerste 8 maanden was het aanmodderen. De hulpen hadden geen kaas gegeten van schoonmaken. Kwamen vaak niet of moesten eerder weg. Nadeel dat schoonmaakbedrijf zo ver weg zit.
- De hulp via Rosengaerde voldoet zeer goed.
- De instanties zelf is meer onrust en communicatie is soms wel een probleem. Als je een vaste schoonmaaker/ster hebt is dit overigens stuk minder dan heb je het alleen met desbetreffende persoon te doen.
- De tijd is tekort.
- Door ziekte en andere omstandigheden is er vaak een wisseling in personeel, terwijl het fijner zou zijn als dit meestal door dezelfde medewerker gedaan wordt. Die hoeft dan niet telkens opnieuw uitleg te krijgen over waar de spullen staan en wat er moet gebeuren.
- Door ziekte heb ik lange tijd geen hulp gehad, er was geen vervanging.
- Eerste kwam niet opdagen. Veel ziek etc. Kwam niet fris over. Rook vies. Slechte ervaringen met <naam persoon>.
- geen
- Geen ,alles is prima, de beste hulp die ik mij wensen kan.
- Geen klachten.
- Geen klachten.
- Geen mening.
- Geen opmerking.
- Geen opmerkingen
- Geen opmerkingen
- Geen opmerkingen.



- Iedere keer een ander.
- Ik ben momenteel heel tevreden.
- ik ben tevreden zoals het nu gaat
- Ik heb liever een oudere hulp en ze heeft niet altijd veel inzicht in wat er moet gebeuren. Ook is er geen vervanging bij ziekte, vakantie etc.
- In het begin steeds wisselende personen die kwamen.
- Je levert (wat) eigenwaarde en privacy in.
- Moet je thuis zijn.
- Moet wennen aan wisseling in hulp. Is voor mij soms moeilijk, maar snap wel dat bij ziekte en vakantie het niet anders kan.
- Momenteel vanwege ziekte, hulp al maanden. Nu prima hulp.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.V.T.
- Niet van toepassing. Wij zijn zeer tevreden met onze huishoudelijke hulp.
- NIETS
- niets
- Niets.
- Niets.
- Onzekerheid of huidige hulp langer blijft. In vorige woonplaats regelmatig andere persoon.
- Oppervlakkige aanpak.
- Pakt niet uit eigen initiatief iets op. Lijstje met taken wordt niet afgewerkt.
- Slordig.
- Soms met een Franse slag.
- Soms veel wisseling in het personeel. Verder geen minpunten.
- Te vaak afzeggen door de hulp.
- Te weinig en weinig kwaliteit.
- Te weinig tijd, 1 uur en 45 minuten.
- Tot nu toe heb ik vrienden gehad die mij hielpen, dat loopt nu terug. Ik twijfel steeds of ik hulp van de gemeente ga inschakelen.
- Vaak een andere.
- Veel te snel klaar. Ik heb recht op 2 uur, maar binnen het uur is de hulp klaar.
- Waar ik nog altijd moeite mee heb, is dat het allemaal rap-rap gaat. Ik ben zelf van nature pietje precies en dat is vaak moeilijk om los te laten.



- Waardeloos. Ze doen wat ze zelf willen, en kunnen nog geen doek vasthouden. Komen altijd te laat, en te vroeg weg. Zeer brutale lui, en geen inzicht. Heb in anderhalf jaar tijd, al meer dan 10 gehad, hoop nu eindelijk een fijne hulp te hebben.
- Wij hebben vier weken lang geen huishoudelijke hulp gehad, omdat de hulp ziek was, en er geen vervanger was.



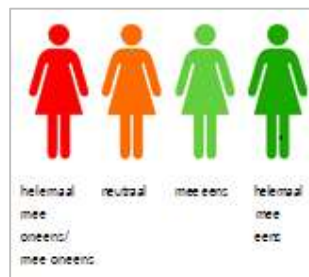
Open opmerkingen



Inleiding

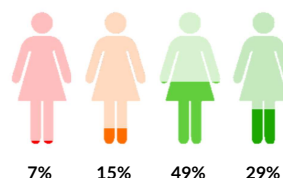
De factsheet is een verkort overzicht van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek. In de factsheet worden de vragen uit de standaardvragenlijst WMO weergegeven. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 1 zeer slecht is en een 10 uitmuntend.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

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



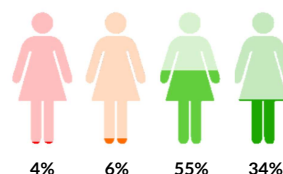
01 | Contact

vraag	berekend rapportcijfer
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=196)	7,2
2. Ik werd snel geholpen. (n=198)	6,5
3. De medewerker nam mij serieus. (n=200)	7,6
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=189)	7,0
5. De medewerker had tijdens het gesprek aandacht voor mijn privacy (n=179)	7,2
6. De medewerker heeft niet alleen mijn hulpvraag besproken maar ook gevraagd hoe het met mij gaat op andere gebieden, zoals financiën, huisvesting en zingeving. (n=154)	5,5
7. Bent u het eens met de oplossing voor uw hulpvraag? (n=197)	7,3



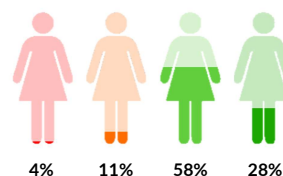
02 | Kwaliteit van de ondersteuning

vraag	berekend rapportcijfer
10. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=193)	7,5
11. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=190)	7,7



03 | Wat levert de ondersteuning mij op?

vraag	berekend rapportcijfer
12. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=180)	7,2
13. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=189)	7,3
14. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=184)	7,3





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

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

Gemeente Dalfsen

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

mei 2025

www.Triqs.nl



Voorwoord

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

De uitkomsten van deze meting geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning. Op basis van deze uitkomsten kan richting gegeven worden aan verdiepend onderzoek en kunnen verbeterplannen opgesteld worden.

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

Zwolle, mei 2025

Drs. J.J. Laninga

Triqs

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	4
01 Methode.....	5
02 Responsanalyse	7
03 Uitkomsten meting	8
04 Samenvatting	20
Bijlage 1 -Vragenlijst	21
Bijlage 2 -Score vergelijk.....	25



Inleiding

Aanleiding en doel van de meting

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

Beschrijving onderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd bestaat ten minste uit een standaardvragenlijst van 6 vragen (opgedeeld in subcategorieën). Deze set van 6 vragen dient door gemeenten verplicht afgenomen te worden. Daarnaast kunnen gemeenten naar wens het onderzoek uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de standaardvragenlijst of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten op de standaardvragenlijst.

Opbouw rapportage

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

01 | Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst CEO MCJO voor gemeenten, met een aantal aanpassingen. Deze aanpassingen zijn in overleg met de gemeente Dalfsen bepaald. De vragenlijst bestaat uit 36 gesloten vragen en 5 open vragen.

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

Bepalen onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

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

Afhankelijk van het aantal cliënten MCJO dat een gemeente heeft wordt bepaald hoe groot de steekproef moet zijn (het aantal aan te schrijven cliënten) om tot een representatieve dataset te komen. Op basis van de opgegeven aantallen is besloten 500 ouders/verzorgers aan te schrijven voor deelname aan de meting.



Dataverzameling

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

De eerste uitnodiging is verstuurd op woensdag 27 februari. Medio april is er voor de meting een herinnering gestuurd aan de non-respondenten.

Dataverwerking

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

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

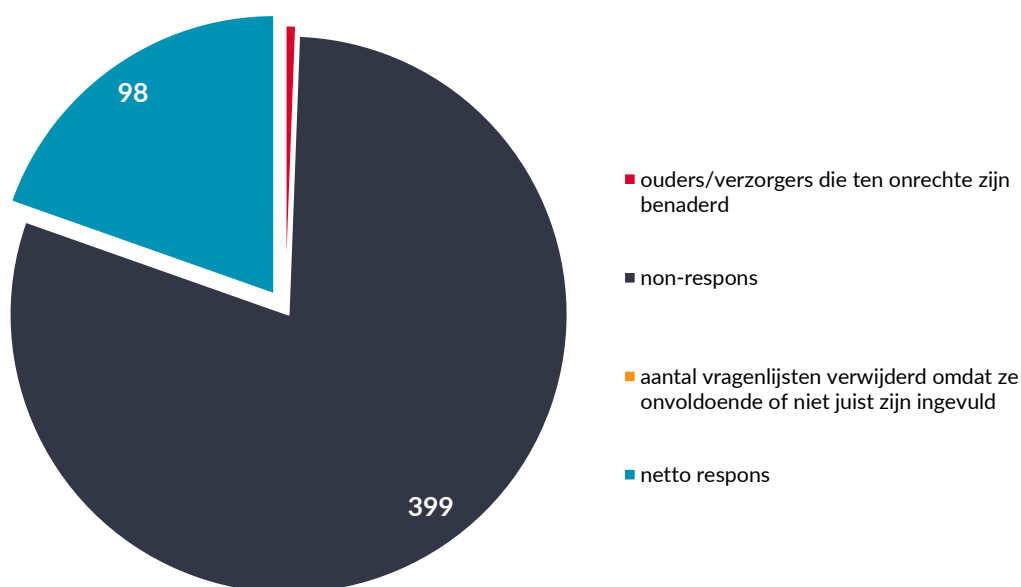
Data-analyse

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

02 | Responsanalyse

Opschonen database

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



	Totaal aantal ouders/verzorgers benaderd	500
1.	ten onrechte aangeschreven ouders/verzorgers	3
2.	non-respons	399
3.	netto-respons	98
4.	responspercentage	19,72%

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

03 | Uitkomsten meting

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

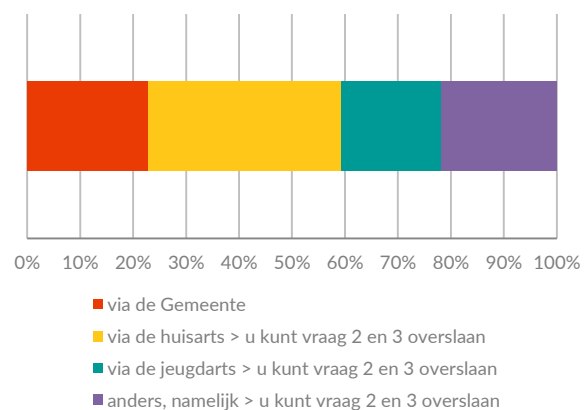
De gegeven antwoorden op de open vragen worden weergegeven in een apart document.

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

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

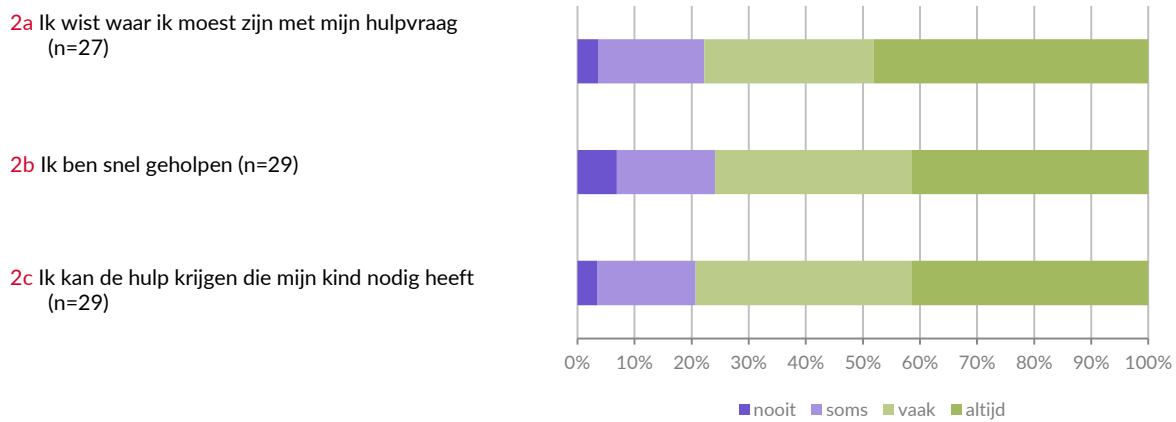
1 Op welke manier doorverwezen

1. Op welke manier bent u doorverwezen naar de specialistische jeugdzorg/zorgaanbieder? (n=96)



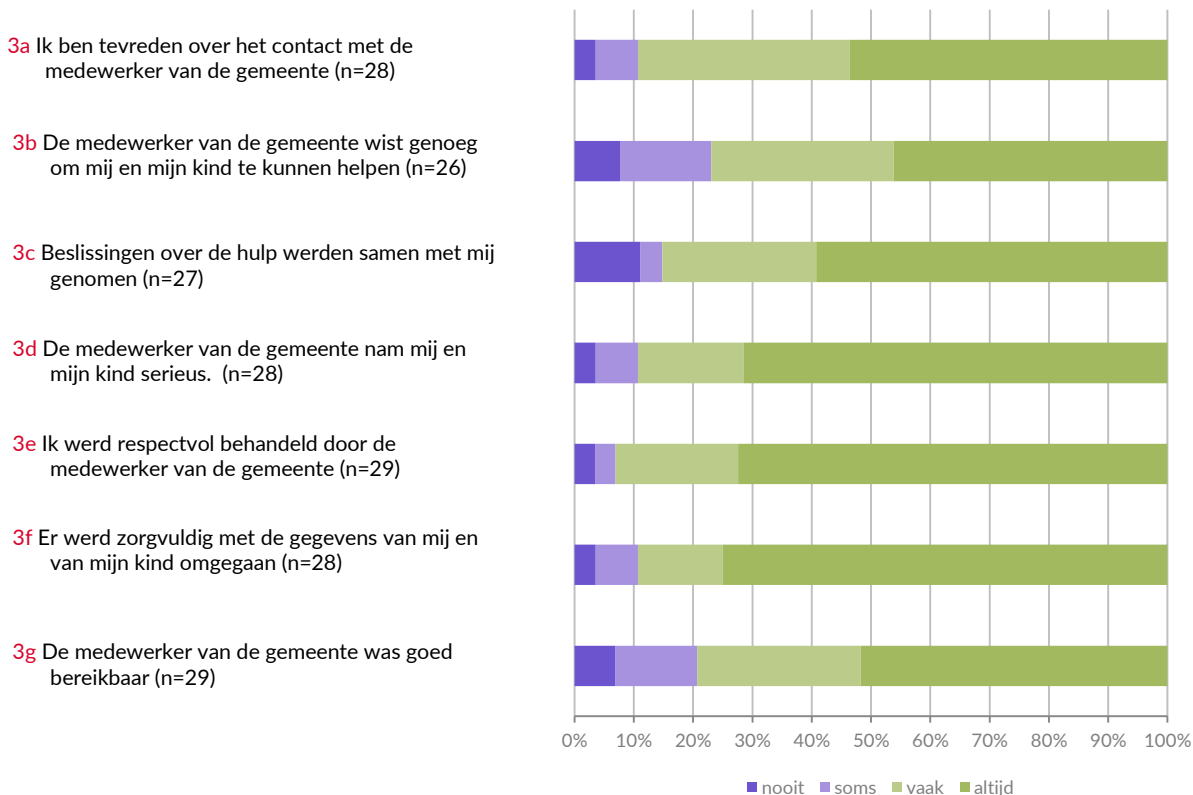
	V1	%
Via de Gemeente	22	22,92%
Via de huisarts -> U kunt vraag 2 en 3 overslaan	35	36,46%
Via de jeugdarts -> U kunt vraag 2 en 3 overslaan	18	18,75%
Anders, namelijk -> U kunt vraag 2 en 3 overslaan	21	21,88%

2 Contact met de gemeente Dalfsen



	nooit	%	soms	%	vaak	%	altijd	%	niet van toepassing
2a	1	3,70%	5	18,52%	8	29,63%	13	48,15%	2
2b	2	6,90%	5	17,24%	10	34,48%	12	41,38%	1
2c	1	3,45%	5	17,24%	11	37,93%	12	41,38%	1

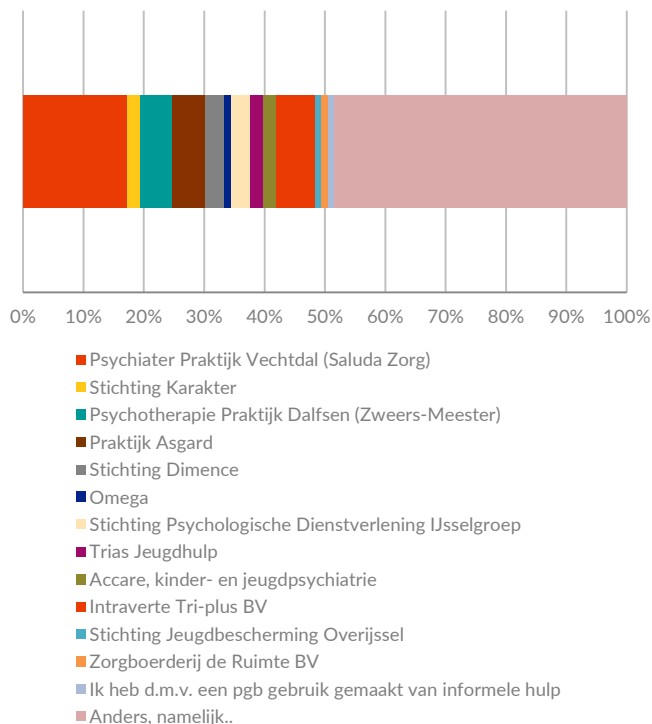
3 Contact met de medewerker van de gemeente Dalfsen



	nooit	%	soms	%	vaak	%	altijd	%	niet van toepassing
3a	1	3,57%	2	7,14%	10	35,71%	15	53,57%	2
3b	2	7,69%	4	15,38%	8	30,77%	12	46,15%	4
3c	3	11,11%	1	3,70%	7	25,93%	16	59,26%	3
3d	1	3,57%	2	7,14%	5	17,86%	20	71,43%	2
3e	1	3,45%	1	3,45%	6	20,69%	21	72,41%	1
3f	1	3,57%	2	7,14%	4	14,29%	21	75,00%	2
3g	2	6,90%	4	13,79%	8	27,59%	15	51,72%	1

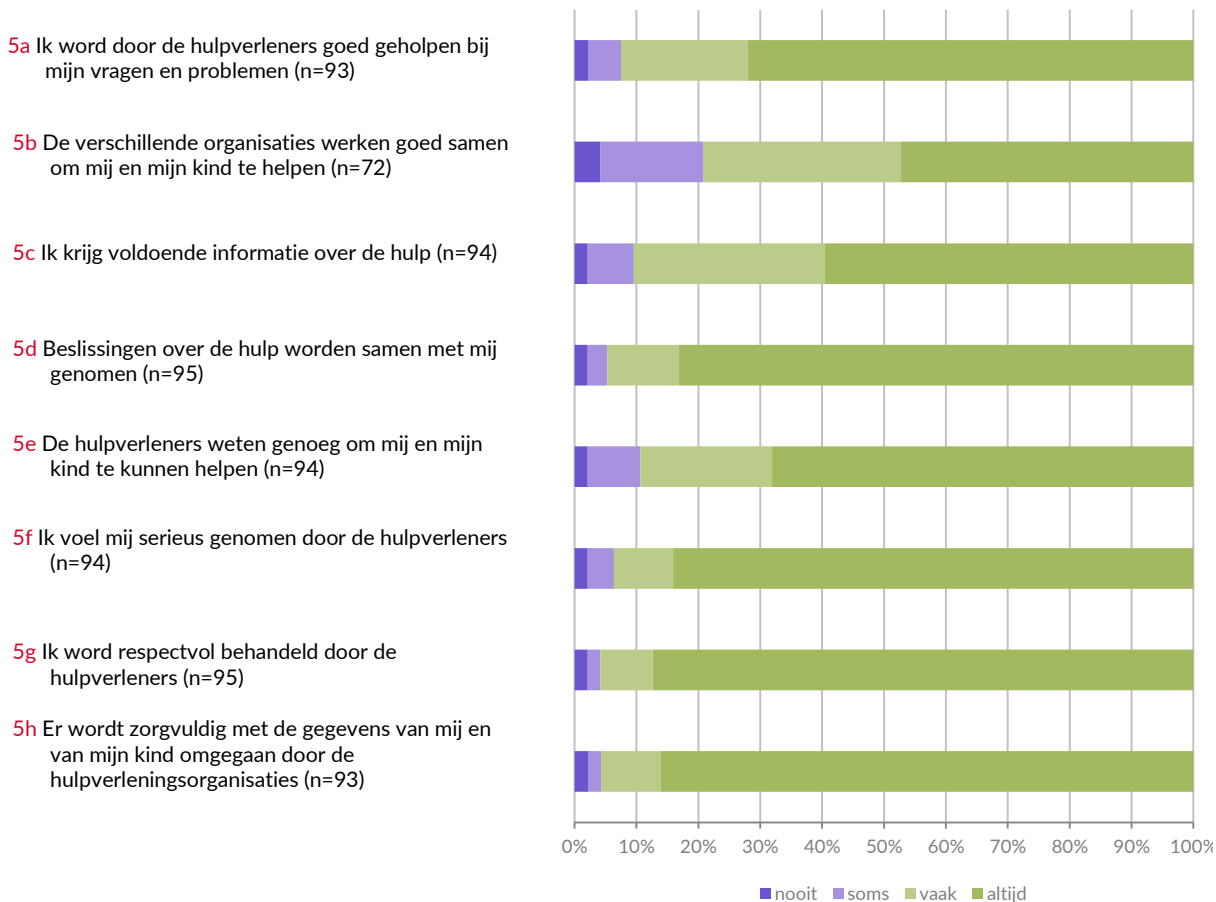
4 Contact met organisatie voor hulp/ondersteuning

4. In de gemeente Dalfsen zijn verschillende organisatie die jongeren helpen. Zou u hieronder willen aanvinken van welke organisatie u en uw kind in 2024 hulp hebben ontvangen? Indien u en uw kind hulp ontvangen van meerdere zorgaanbieders, kiest u dan de zorgaanbieder waar u het meeste contact mee hebt gehad het afgelopen jaar. (n=93)



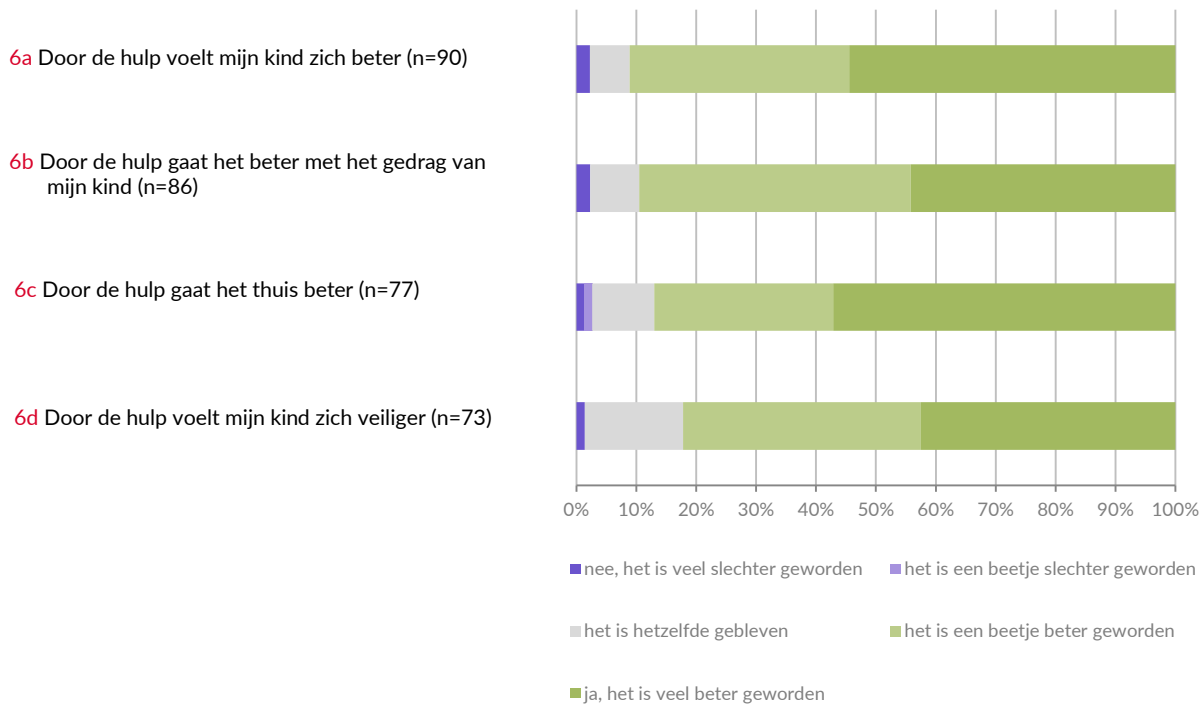
	v4	%
Psychiater Praktijk Vechtdal (Saluda Zorg)	16	17,20%
Stichting Karakter	2	2,15%
Psychotherapie Praktijk Dalfsen (Zweers-Meester)	5	5,38%
Praktijk Asgard	5	5,38%
Stichting Dimence	3	3,23%
Omega	1	1,08%
Stichting Psychologische Dienstverlening IJsselgroep	3	3,23%
Trias Jeugdhulp	2	2,15%
Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie	2	2,15%
Intraverte Tri-plus BV	6	6,45%
Stichting Jeugdbescherming Overijssel	1	1,08%
Zorgboerderij de Ruimte BV	1	1,08%
Ik heb d.m.v. een pgb gebruik gemaakt van informele hulp	1	1,08%
Anders, namelijk..	45	48,39%

5 Kwaliteit van de hulp



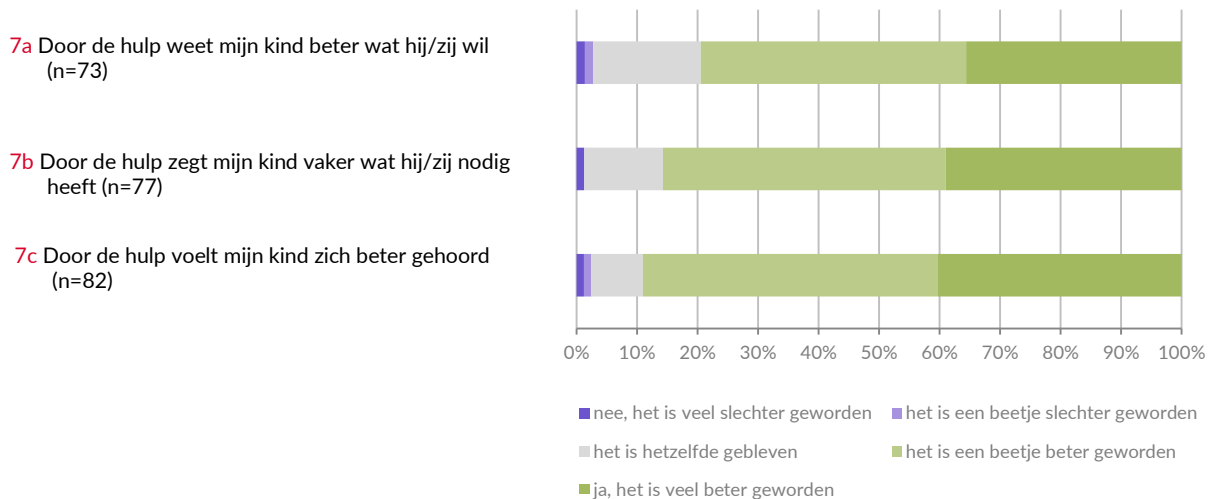
	nooit	%	soms	%	vaak	%	altijd	%	niet van toepassing
5a	2	2,15%	5	5,38%	19	20,43%	67	72,04%	3
5b	3	4,17%	12	16,67%	23	31,94%	34	47,22%	25
5c	2	2,13%	7	7,45%	29	30,85%	56	59,57%	3
5d	2	2,11%	3	3,16%	11	11,58%	79	83,16%	2
5e	2	2,13%	8	8,51%	20	21,28%	64	68,09%	2
5f	2	2,13%	4	4,26%	9	9,57%	79	84,04%	2
5g	2	2,11%	2	2,11%	8	8,42%	83	87,37%	2
5h	2	2,15%	2	2,15%	9	9,68%	80	86,02%	3

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



	nee, het is veel slechter geworden	%	het is een beetje slechter geworden	%	het is hetzelfde gebleven	%	het is een beetje beter geworden	%	ja, het is veel beter geworden	%	niet van toepassing
6a	2	2,22%	0	0,00%	6	6,67%	33	36,67%	49	54,44%	7
6b	2	2,33%	0	0,00%	7	8,14%	39	45,35%	38	44,19%	11
6c	1	1,30%	1	1,30%	8	10,39%	23	29,87%	44	57,14%	16
6d	1	1,37%	0	0,00%	12	16,44%	29	39,73%	31	42,47%	23

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



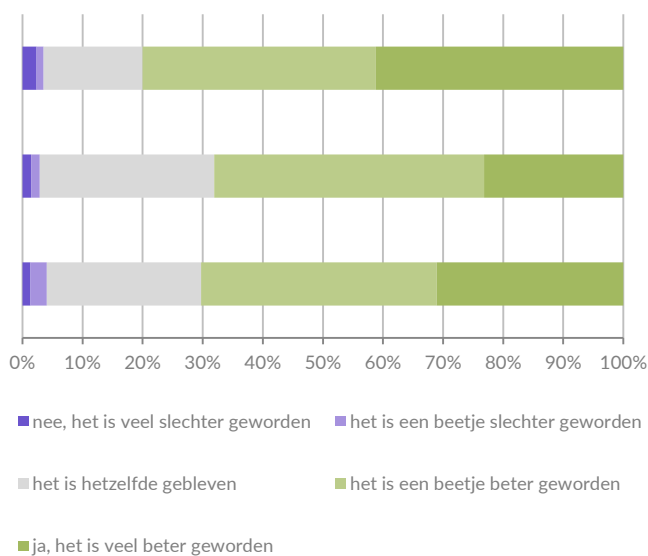
	nee, het is veel slechter geworden	%	het is een beetje slechter geworden	%	het is hetzelfde gebleven	%	het is een beetje beter geworden	%	ja, het is veel beter geworden	%	niet van toepassing
7a	1	1,37%	1	1,37%	13	17,81%	32	43,84%	26	35,62%	22
7b	1	1,30%	0	0,00%	10	12,99%	36	46,75%	30	38,96%	17
7c	1	1,22%	1	1,22%	7	8,54%	40	48,78%	33	40,24%	13

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

8a Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding (n=85)

8b Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter (n=69)

8c Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden (n=74)



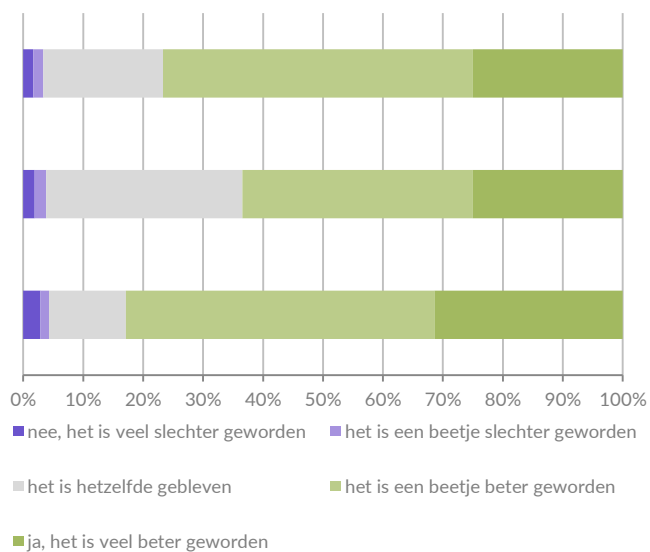
	nee, het is veel slechter geworden	%	het is een beetje slechter geworden	%	het is hetzelfde gebleven	%	het is een beetje beter geworden	%	ja, het is veel beter geworden	%	niet van toepassing
8a	2	2,35%	1	1,18%	14	16,47%	33	38,82%	35	41,18%	11
8b	1	1,45%	1	1,45%	20	28,99%	31	44,93%	16	23,19%	27
8c	1	1,35%	2	2,70%	19	25,68%	29	39,19%	23	31,08%	21

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

9a Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen (n=60)

9b Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen (n=52)

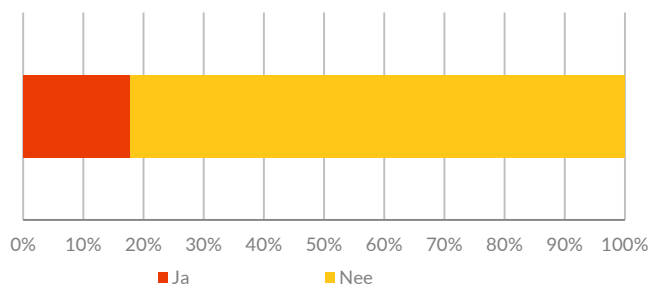
9c Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst (n=70)



	nee, het is veel slechter geworden	%	het is een beetje slechter geworden	%	het is hetzelfde gebleven	%	het is een beetje beter geworden	%	ja, het is veel beter geworden	%	niet van toepassing
9a	1	1,67%	1	1,67%	12	20,00%	31	51,67%	15	25,00%	36
9b	1	1,92%	1	1,92%	17	32,69%	20	38,46%	13	25,00%	45
9c	2	2,86%	1	1,43%	9	12,86%	36	51,43%	22	31,43%	27

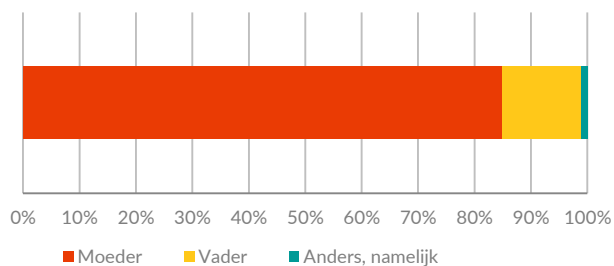
10 Eigen stellingen

14. Ontvangen u en uw kind van meerdere organisaties hulp en/of ondersteuning? (n=90)



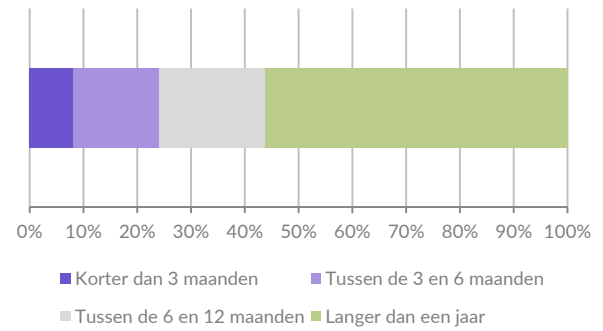
	v14	%
Ja, van:	17	17,78%
Nee, u kunt vraag 15 overslaan	74	82,22%

16. Ik ben de... (n=93)



	v16	%
Moeder	79	84,95%
Vader	13	13,98%
Anders, namelijk	1	1,08%

17. Hoe lang krijgt uw kind al ondersteuning? (n=87)



	v17	%
Korter dan 3 maanden	7	8,05%
Tussen de 3 en 6 maanden	14	16,09%
Tussen de 6 en 12 maanden	17	19,54%
Langer dan een jaar	49	56,32%

Hoe ervaren deelnemers het contact met de gemeente Dalfsen?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 78% van de deelnemers geeft aan dat zij wisten waar ze de hulp konden aanvragen. 76% geeft aan snel te zijn geholpen. Daarnaast zegt 79% dat zij de hulp konden krijgen die het kind nodig had.

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

89% is tevreden met het contact met de medewerker van de gemeente. 77% geeft aan dat de medewerker genoeg wist om hen te helpen. Deelnemers voelen zich doorgaans serieus genomen door de medewerker van de gemeente (89%). 93% geeft aan respectvol te worden behandeld en de medewerker was goed bereikbaar (79%). Een meerderheid van de deelnemers ervaart dat er zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan (89 %).

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

93% stelt dat zij vaak of altijd goed geholpen worden bij vragen en problemen. 90% van de deelnemers vindt dat de samenwerking tussen de verschillende organisaties vaak of altijd goed verloopt. 90% geeft aan voldoende informatie te krijgen over de hulp. 95% geeft aan dat beslissingen vaak of altijd samen met hen worden genomen. Daarnaast voelt 89% dat hulpverleners genoeg weten om hen te helpen en 94% voelen zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Alle deelnemers ervaren dat ze door de hulpverleners respectvol worden behandeld (96%) en dat er zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan (96%).

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

Ruim de helft van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de hulp. Zo voelt het kind zich beter (91%), gaat het beter met het gedrag van het kind (85%) en gaat het beter thuis (87%). Daarnaast geeft 82% van de deelnemers aan dat zijn/haar kind zich veiliger voelt.

79% geeft aan dat het kind beter weet wat hij/zij wil en vaker zegt wat hij/zij nodig heeft (86%). Ook voelt het kind zich beter gehoord (89%).

Ook geeft 80% van de deelnemers aan dat het beter gaat met het kind op school, werk of dagbesteding. Bij 68% besteedt het kind zijn/haar vrije tijd beter en bij 70% is de relatie van het kind met vrienden en anderen beter geworden.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun zelfredzaamheid?

Ook bij deze vraag geeft ruim de helft van de deelnemers aan een positief effect te ervaren van de hulp. 77% geeft aan dat men door de hulp de problemen beter kan oplossen. 63% kan door de hulp beter voor zichzelf opkomen en 83% heeft meer vertrouwen in de toekomst.

Bijlage 1 – Vragenlijst

Vragenlijst Jeugdwet Ouders Kwaliteit Gemeente Dalfsen

Beste ouder(s)/verzorger(s),

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

Om mee te doen is het belangrijk dat u akkoord gaat met de volgende zin:

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

Vult u de vragenlijst zo volledig mogelijk in. Mocht een vraag niet op u van toepassing zijn, dan kunt u dat aanvinken.

1. Op welke manier bent u doorverwezen naar de specialistische jeugdzorg/zorgaanbieder?

- ☐ via de Gemeente
☐ via de huisarts > u kunt vraag 2 en 3 overslaan
☐ via de jeugdarts > u kunt vraag 2 en 3 overslaan
☐ anders, namelijk: > u kunt vraag 2 en 3 overslaan

2. Contact met de gemeente Dalfsen

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

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	N.v.t.
a. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐
b. Ik ben snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐
c. Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	☐	☐	☐	☐	☐

3. Contact met de medewerker van de gemeente Dalfsen

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

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

--323129440001LMZU-CB



Vragenlijst Jeugdwet Ouders Kwaliteit Gemeente Dalfsen

4. Contact met organisatie voor hulp/ondersteuning

In de gemeente Dalfsen zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Zou u hieronder willen aanvinken van welke organisatie u en uw kind in 2024 hulp hebben ontvangen? Indien u en uw kind hulp ontvangen van meerdere zorgaanbieders, kiest u dan de zorgaanbieder waar u het meeste contact mee hebt gehad het afgelopen jaar.

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

5. Kwaliteit van de hulp

U en uw kind ontvangen hulp en/of ondersteuning. Onderstaande vragen gaan over wat u van deze hulp en de hulpverleners vindt. Wilt u onderstaande vragen invullen voor de organisatie die u hierboven heeft aangevinkt?

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

Wat levert de hulp op?

Onderstaande vragen gaan over het effect van de hulp op u, uw kind, de thuissituatie, zelfstandigheid, de omgeving en uw zelfredzaamheid. Wilt u onderstaande vragen invullen voor de organisatie die u bij vraag 4 heeft aangevinkt?

6. Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Door de hulp gaat het thuis beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	☐	☐	☐	☐	☐	☐

--323129440001LMZU-C8

Vragenlijst Jeugdwet Ouders Kwaliteit Gemeente Dalfsen

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

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

9. Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
a. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Wat vindt/vond u goed aan het contact met (de medewerker van) de gemeente Dalfsen?	
11. Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met (de medewerker van) de gemeente Dalfsen?	
12. Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding? <i>Wilt u deze vraag beantwoorden voor de organisatie die u bij vraag 4 heeft aangevinkt?</i>	
13. Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp of begeleiding? <i>Wilt u deze vraag beantwoorden voor de organisatie die u bij vraag 4 heeft aangevinkt?</i>	

--323129440001LMZU-CB



Vragenlijst Jeugdwet Ouders Kwaliteit Gemeente Dalfsen

14. Ontvangen u en uw kind van meerdere organisaties hulp en/of ondersteuning?

☐ Ja, van:

☐ Nee. U kunt vraag 15 overslaan.

15. Wat vindt/vond u goed of juist minder goed aan de hulp of begeleiding die jullie hebben ontvangen van bovenstaande organisatie?

Tot slot nog een paar algemene vragen.

16. Ik ben de....

☐ Moeder

☐ Vader

☐ Anders, namelijk:

17. Hoe lang krijgt uw kind al ondersteuning?

☐ Korter dan 3 maanden

☐ Tussen de 3 en 6 maanden

☐ Tussen de 6 en 12 maanden

☐ Langer dan een jaar

18. Wilt u meedoen aan een verloting van een VVV-bon van 25 euro?

☐ Nee

☐ Ja > laat dan hier uw e-mailadres* achter:

**uw e-mailadres zal alleen gebruikt worden voor het digitaal toesturen van de VVV-bon.*

Hartelijk dank voor het geven van uw mening!

--323129440001LMZU-CB

Bijlage 2 –Score vergelijk

Deze bijlage toont de uitkomsten van het clienttevredenheidsonderzoek in het jaar 2024 (over 2023) en het jaar 2025 (over 2024). Per vraag is een gemiddelde score berekend door aan elke antwoordoptie punten toe te kennen. Het meest negatieve antwoord krijgt 1 punt en het meest positieve antwoord krijgt 4 punten (op een 4-puntschaal).

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

	2024 (over 2023)		2025 (over 2024)		verschil
Contact met de gemeente	n	score	n	score	
2A Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	49	6,9	27	7,7	+ 0,8
2B Ik ben snel geholpen	49	6,6	29	7,3	+ 0,7
2C Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	48	7,2	29	7,5	+ 0,3

	2024 (over 2023)		2025 (over 2024)		verschil
Contact met de medewerker van de gemeente	N	score	n	score	
3A Ik ben tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente	35	7,6	28	8,2	+ 0,6
3B De medewerker van de gemeente wist genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	34	7,3	26	7,5	+ 0,2
3C Beslissingen over de hulp werden samen met mij genomen	36	7,6	27	8,0	+ 0,4
3D De medewerker van de gemeente nam mij en mijn kind serieus	35	7,9	28	8,7	+ 0,8
3E Ik werd respectvol behandeld door de medewerker van de gemeente	35	8,9	29	8,9	-
3F Er werd zorgvuldig met de gegevens van mij en mijn kind omgegaan	35	8,7	28	8,8	+ 0,1
3G De medewerker van de gemeente was goed bereikbaar	35	7,0	29	7,7	+ 0,7

	2024 (over 2023)		2025 (over 2024)		verschil
Kwaliteit van de hulp	n	score	n	score	
5A Ik word door de hulpverleners goed geholpen bij mijn vragen en problemen	69	8,6	93	8,9	+ 0,3
5B De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	57	7,6	72	7,7	+ 0,1
5C Ik krijg voldoende informatie over de hulp	69	8,4	94	8,4	-
5D Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	67	8,8	95	9,3	+ 0,5
5E De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	70	8,2	94	8,7	+ 0,5
5F Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	70	9,1	94	9,3	+ 0,2
5G Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	71	9,5	95	9,4	- 0,1
5H Er wordt zorgvuldig met de gegevens van mij en mijn kind omgegaan door de hulpverleningsorganisaties	70	9,4	93	9,4	-

	2024 (over 2023)		2025 (over 2024)		verschil
Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit	n	score	n	score	
6A Door de hulp voelt mijn kind zich beter	69	8,1	90	8,3	+ 0,2
6B Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	62	7,7	86	7,9	+ 0,2
6C Door de hulp gaat het thuis beter	58	7,5	77	8,2	+ 0,7
6D Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	56	7,4	73	7,7	+ 0,3

	2024 (over 2023)		2025 (over 2024)		verschil
	n	score	n	score	
Effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind					
7A Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil	60	7,3	73	7,4	+ 0,1
7B Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	58	7,4	77	7,7	+ 0,3
7C Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	63	7,7	82	7,8	+ 0,1

	2024 (over 2023)		2025 (over 2024)		verschil
	n	score	n	score	
Effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving					
8A Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	64	7,3	85	7,5	+ 0,2
8B Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	50	6,6	69	6,7	+ 0,1
8C Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	55	6,6	74	6,9	+ 0,3

	2024 (over 2023)		2025 (over 2024)		verschil
	n	score	n	score	
Effect van de hulp op uw zelfredzaamheid					
9A Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	43	6,9	60	7,0	+ 0,1
9B Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	40	6,8	52	6,5	- 0,3
9C Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	51	7,2	70	7,3	+ 0,1



Triqs. Verbinden en ontwikkelen.



Bezoekadres
Eiffelstraat 66-70
8013 RT Zwolle

Postadres
Postbus 30172
8003 CD Zwolle

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



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

Open opmerkingen behorend bij CEO Jeugd

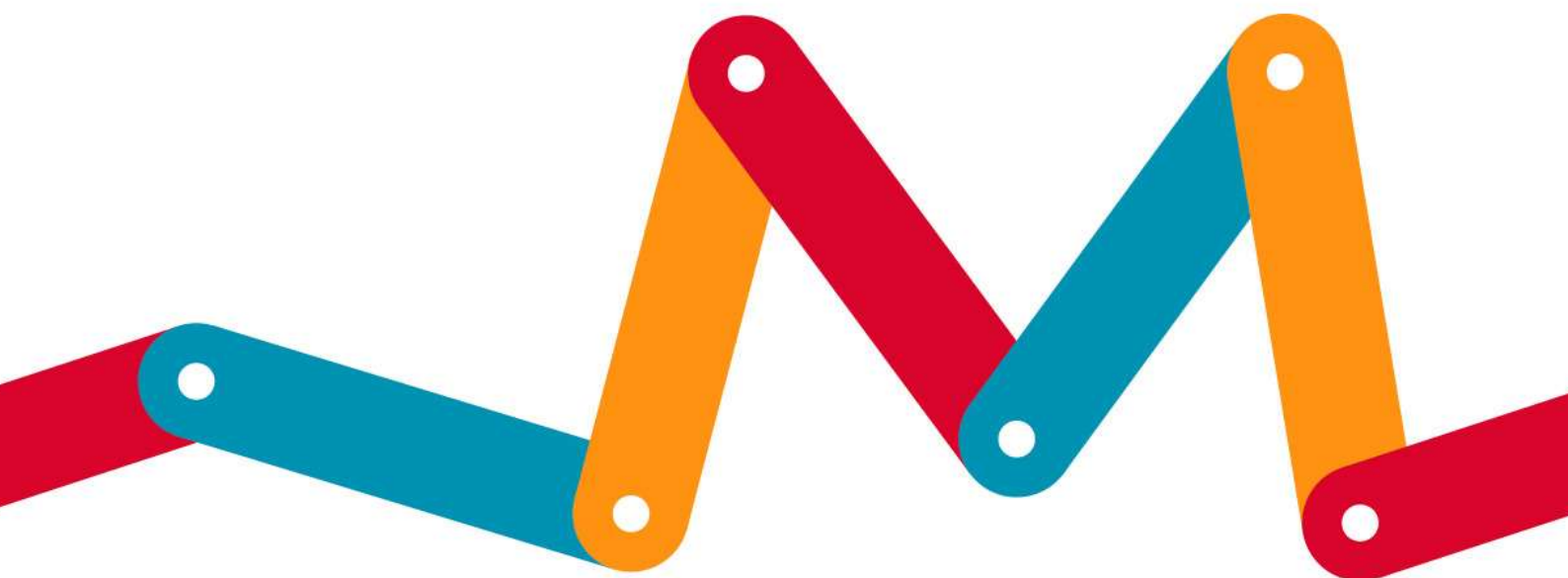
Gemeente Dalfsen

Versie 1.0.0

Drs. J. Laninga

mei 2025

www.Triqs.nl



Inleiding

In dit document worden de antwoorden gepresenteerd op de open vragen die behoren tot de uitgevoerde meting. Het biedt de organisatie aanvullende informatie op de kwantitatieve resultaten uit het rapport.

Het is van belang om dit document *niet* breed te verspreiden binnen de organisatie, omdat het mogelijk specifieke en gevoelige informatie bevat die de respondent in vertrouwen en anoniem heeft gegeven met het oog op kwaliteitsverbetering binnen de organisatie. Niet om door een breed publiek te worden gelezen.

Methode

Databewerking en data-analyse

De door Triqs ontvangen online ingevulde opmerkingen zijn rechtstreeks in de database terecht gekomen. De schriftelijke ingevulde opmerkingen zijn ingevoerd in deze database.

Op de data uit deze database zijn geen statistische bewerkingen uitgevoerd.

Wel is er controle uitgevoerd op de herleidbaarheid naar de respondent. Dit houdt in dat gegevens zoals namen, adressen, woonplaats, telefoonnummers, en mailadressen welke herleidbaar kunnen zijn naar een specifieke respondent zijn verwijderd. Dit wordt dan vervangen door bijvoorbeeld (naam).



Uitkomsten

Vraag 1. Op welke manier bent u doorverwezen naar de specialistische jeugdzorg/zorgaanbieder? Anders, namelijk:

- Basisschool
- Dat is al jaren geleden , weet niet precies.
- Geen idee want ik krijg via een brief te horen dat mijn dochter blijkbaar hulp heeft gehad. Super fijn dat je als vader zijne op deze manier op de hoogte word gebracht
- GGD/Accare
- Langere tijd onder controle bij psychiater.
- RT docent en school.
- School
- school
- School
- School
- School
- School
- School, Pento
- School.
- Uitvaartverzorging Nieuwleusen B.V.
- Via de Kern
- via school
- Via school.
- Weet ik niet meer.
- Zelf initiatief getoont en actie ondernomen.



Vraag 4. Van welke organisatie hebben u en uw kind in 2024 hulp ontvangen? Anders, namelijk:

- Ambiq
- Ambiq/ Philadelphia
- Ambiq/ Philadelphia
- Ambiq/ Philadelphia
- AT groep
- AT zorg Zwolle
- Bovenstaande n.v.t.
- Braams, specialist en leren en gedrag
- By5
- Care Consultancy
- Centraal Nederland
- Cognito
- Cuidate
- De Kern
- de Kern, maatschappelijke dienstverlening
- De Marshoeve in Dalmsholte
- Dietiste, consultatiebureau
- Dokter Bosman
- Dokter Bosman Zwolle
- Dr. Bosman Zwolle
- Dyslexie
- Dyslexie
- Eleos
- Gelukkig Hoogbegaafd
- GGD
- HK zorg.
- IJsselgroep
- IJsselgroep
- Jeugdhulp
- KBC
- KBC Dyslexie
- KBC Dyslexie
- Opvang/KDV
- Orthopedagoog Miranda Breukelaar GGD IJsselland
- Passie voor Jeugd en Gezin
- Pento/ Comed
- PJG



- Praktijk De Wijk
- Sterk voor Ouder & Kind Zwolle
- Timon
- Uitvaartverzorging Nieuwleusen B.V. en Rouwcoach
- Villa Kakelbont
- Yarin Jeugdhulp Zwolle
- Zorgboerderij de Buren van de boer
- Zorgboerderij the Ranch Lemelerveld



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

- Betrokken deskundig.
- Daar hebben wij persoonlijk geen contact mee gehad, is voor ons geregeld.
- Dat ze mijn zorg serieus nam en vervolgens niet vasthield aan standaard procedures maar ons in het belang van onze dochter rechtstreeks contact liet opnemen met Yarin (i.p.v. via de tussenstap met de jeugdconsulent) waardoor de behandeling van mijn dochter 3 maanden eerder kon starten.
- Dat ze serieus met de hulpvraag aan de slag gingen.
- De communicatie en het overleg samen.
- De Gemeente Dalfsen moet ik een groot compliment geven als het gaat over hoe ze ons bijgestaan hebben voor ons kind.
- De jeugdarts en wijkverpleegkundige luisteren goed. Kijken naar wat mijn kind nodig heeft en overleggen goed.
- de medewerker praat en luistert naar ons kind op een manier die bij ons kind past
- Directe lijnen, iemand die ons snapt.
- Directe lijnen, iemand die ons snapt.
- Directe lijnen, iemand die ons snapt.
- Duidelijk, direct.
- Duidelijk.
- Duidelijke en snelle afhandeling.
- Er werd goed naar ons geluisterd en er werd actie ondernomen.
- Geen contact gehad met de gemeente Dalfsen
- Geen contact gehad.
- Geen contact gehad.
- Geen contact gehad.
- Geen contact geweest met gemeente Dalfsen
- Geen contact mee gehad.
- Geen contact met de gemeente gehad.
- Geen persoonlijk contact gehad met gemeente. Traject via huisarts opgestart.
- Gesprekken zijn prima.
- Goed bereikbaar, goed mee gedacht
- Goed, prettig.
- Goede communicatie/ terugkoppeling.
- heb weinig contact gehad met de gemeente.
- Hebben zelf geen contact gehad. Geen via GGD.
- Het contact was altijd prima, en oplossingsgericht.
- Ik heb daar geen contact mee gehad.
- Ik heb een rechtstreeks contact gehad met de gemeente.



- Ik heb geen direct contact met de gemeente gehad. Dit verloopt allemaal via de PDIJ.
- Ik heb nooit iemand gesproken van gemeente Dalfsen. Niets goeds aan dus.
- Ik heb voor het leerlingen vervoer contact gehad met een medewerker. Dit was een fijn gesprek we hebben samen een oplossing gezocht voor het probleem.
- Ik kan me niet goed herinneren dat er rechtstreeks contact is geweest met iemand van de gemeente Dalfsen.
- Ik weet dat ze altijd beschikbaar is voor vragen, en altijd bereid is mee te denken.
- Knap waardeloos dat een vader via een brief moet horen dat zijn kind hulp heeft gehad
- Korte lijnen, goede gesprekken.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- n.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Neemt advies en vragen van hulpverleners ter harte en daarmee ons dus serieus
- Netjes, vriendelijk en goed luisteren.
- Niet gehad.
- NVT
- Nvt
- Nvt
- Nvt
- Nvt er was alleen contact met de praktijk waar ze behandeld wordt
- Prima contact.
- Prima contact.
- Reageert snel op hulpvraag.
- Reageert snel op hulpvraag.
- Reageert snel op mail en hulpvraag.
- Slecht en niet gehoord.



- Snel geholpen, actie ondernomen.
- Toegewijd, kennis over welke hulp beschikbaar is, fijne communicatie.
- Toen er eenmaal contact was, ging de verwijzing snel.
- Traject werd snel opgepakt. (dyslexie).
- Verder geen contact gehad met de gemeente.
- Vlotte afhandeling aanvraag en mail.
- we hebben geen contact gehad met de gemeente
- Wij hebben bijna geen contact met de medewerker.
- Wij hebben een verwijzing van de huisarts gekregen voor hulp van onze zoon. Ik heb geen contact gehad met de gemeente.
- Wij hebben geen contact gehad met de gemeente Dalfsen.
- Wij hebben geen contact met de gemeente (gehad) over de hulp voor ons kind.
- Wij hebben nagenoeg geen contact gehad met de gemeente Dalfsen.
- Ze komen altijd te hulp, reageren op tijd, je voelt de hulp bij elk probleem, groot begrip en zorg
- Ze luisterde goed naar wat er speelde en nodig was, kwam waar nodig voor ons op, kon goed in contact komen/blijven met onze dochter, wat heel knap was gezien de omstandigheden! Heeft ons goed geholpen bij de overgang naar WMO.



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

- -
- Als je nog nooit contact hebt gehad met hulpverlening of begeleiding, is niet altijd duidelijk bij wie je waarvoor terecht kan en wie wat doet of wat er mogelijk is en hoe je je hulpvraag het beste kan formuleren.
- Bereikbaarheid, keuze voor organisatie werd nul gegeven.
- Bereikbaarheid, nakomen van afspraken. Zonder onderbouwing zomaar PGB korten.
- Dat het langdurig was vooraleer een plan van aanpak opgezet kon worden. Moeilijkheden in de juiste verwijs- paden.
- De grootste ergenis is dat het hele proces erg lang geduurd heeft. We waren 9 maanden verder vanaf het moment dat mijn dochter niet meer naar school ging tot het moment dat zij begeleiding kreeg. Dat zou fijn zijn als dat veel sneller zou kunnen.
- geen commentaar
- Geen commentaar.
- Geen contact gehad met de gemeente Dalfsen
- Geen contact gehad.
- Geen contact gehad.
- geen idee
- Gemeente kijkt vooral algemeen. Niet naar de klacht. SMI is aangevraagd voor een ouder/vader. Dus geen begeleiding voor het kind nodig.
- Het enige wat ik te horen kreeg is of de gemeente nog wat kon doen voor mij. Toen ik vroeg wat ze te bieden hadden, zeiden ze niets konden bieden. Later vanuit de hulpverlening tip gekregen om extra hulp te krijgen. Bij de gemeente kreeg ik geen gehoor dat ik meer moest doorzetten, want de gemeentes zijn stug. En zo werden wij van het kastje naar de muur gestuurd zonder resultaat. Wat zou het fijn zijn als er 1 persoon zou zijn die alles overziet, en waar je met je vragen terecht kunt. En die dan ook alles regelt, want echt wat heb ik veel moeite gedaan zonder resultaat. Dit alles gaat over de gemeente. Begeleiding vanuit school en bij Eleos zijn wij tevreden over.
- Ik weet niet of dit antwoord op deze vraag past. Maar we hebben vooral het gevoel gehad net gehoord te worden door de huisarts. Dit heeft de start van de hulp erg vertraagd.
- Jammer dat ze geen verlenging gaven toen onze zoon 18 werd waardoor hij noodgedwongen weer naar huis moest.
- Kan ik niet benoemen.
- Lastig contact te krijgen, vaak laat reactie via mail of terugbelverzoek.

- meer kennis over de wet passend onderwijs en de wet op jeugd zorg. er zijn raakvlakken maar zeker ook verschillen
- n.v.t
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Net zie boven
- Niet gehad.
- Niet productief, niet reageren, afspraken niet nakomen.
- niet van toepassing
- Niets
- NVT
- nvt
- nvt
- Nvt
- Nvt
- Nvt



- Vooroordelen over de ouders. Van achterceen bureau dingen beslissen over een kind zonder het kind gezien te hebben. Zonder een diagnose hulp erbij halen wat dus niet de juiste hulp was voor het kind
- we hebben geen contact gehad met de gemeente
- Wij hebben haar maar 1 keer gezien dit jaar.
- Ze denkt mee, en snapt mij goed. Soms zou ik wel iets meer uitleg willen, wat ik bij sommige situaties het beste kan doen
- Zeer zeer slecht
- Zie 10.
- Zie boven.
- Zie hierboven.
- Zie hierboven.
- Zie vraag 10.



Vraag 12. Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding? Wilt u deze vraag beantwoorden voor de organisatie die u bij vraag 4 heeft aangevinkt?

- <naam persoon> Heeft veel geleerd bij zorgboerderij de Ruimte. Contact met Karakter verloopt zeer prettig.
- Aandacht voor mijn dochter. Mijn dochter had goede gesprekken met de hulpverlener.
- Aangezien meerdere kinderen hulp vragend zijn, houden ze het overzicht.
- Aangezien meerdere kinderen hulpvragend zijn, houden ze het overzicht.
- Aangezien meerdere kinderen hulpvragend zijn, houden ze het overzicht.
- Alleen intake gehad bij AT zorg. Hier werden we zeer serieus genomen. De behandeling moet nog starten
- Als ouder wordt je up to date gehouden, d.m.v. appjes mailtjes tussen de evaluatie momenten in. Wij zijn zeer tevreden.
- Bedoelt het goed, respectvol, begripvol.
- Daadkracht, eerlijkheid, steun aan ouders, uitleg/verklaring, hulp bij eeuwig gevecht met school.
- De digitale omgeving is goed op orde.
- De persoonlijke aandacht en afstemming op wat onze dochter op dat moment nodig heeft
- De persoonlijke aandacht richting ouders en kind. Er werd goed naar de specifieke casus gekeken.
- De samenwerking tussen Karakter en AT-groep was zeer zorgvuldig. Verliep vlot en transparant. Er was regelmatig overleg met elkaar en met ons. Op deze manier ontstond er geen 'gat' of wachttijd voor de geboden hulp. Fantastisch!
- Deskundig.
- Doordat deze hulp kon worden ingezet was het mogelijk dat onze dochter eerder thuis kon komen, wat voor haar herstel beter was. Er werd goed meegedacht over wat nodig was en een goede overdracht.
- Er waren korte lijnen, er werd goed meegedacht. Wij voelden ons gezien en gehoord.
- Er wordt erg goed met ons meegedacht en naar ons geluisterd. Het is een zeer professionele hulp, waar ons kind erg veel baat bij heeft. Dit gun ik alle kinderen met dyslexie! Goed en snel contact, zeer vriendelijke medewerkers.
- Er wordt geluisterd en samen gezocht naar een oplossing
- Erg gericht op mijn kind en daarnaast het systeem erom heen. (wij als gezin, school).
- Fijn contact met Karakter, ik voel mij als een ouder goed geholpen.
- Fijn en goed contact met Karakter.
- Fijne begeleiding.
- Fijne begeleiding.
- Fijne vertrouwensband, positief ingesteld.
- Gehoord voelen en een passende oplossing geboden inclusief regelmatige controle van de situatie/oplossing
- Goed, denken fijn mee, en bieden mogelijkheden aan. Zijn niet overdreven in zorg.



- Goed.
- Goede afstemming gevonden qua medicatie.
- Goede hulp bij het probleem.
- Grote aandacht, bereikbaarheid, positieve en praktische input, empathie.
- Het heeft mijn kind geholpen, ik zie de groei in het leerproces verbeteren, te zien aan de resultaten. Mijn kind gaat bijna altijd met plezier heen, soms geen zin maar dat is als normaal. Afspraken worden nagekomen, ook richting het kind. Dat schept vertrouwen.
- Het is alweer zolang geleden.
- Het is een ontlasting voor de thuissituatie.
- Het is goed afgestemd op de behoeften van <naam persoon>.
- Het tempo waar alles geregeld werd.
- Het vertrouwen winnen van het kind, waardoor het steeds meer zich zelf laat zien.
- Je wordt gehoord en er wordt samen een plan gemaakt, en die wordt regelmatig geëvalueerd, en zo nodig aangepast.
- Kennis, duidelijk, praktisch, goed, prettig.
- kind gericht, specialisten, ze begeleiden ook de school
- korte lijntjes en goede hulp als je ergens tegen aan loopt
- Kundig en correct.
- Luisteren goed. Overleggen goed.
- Makkelijk, snel bereikbaar.
- Mijn dochter had veel problemen met spelling en door het traject is dit verbeterd, en vooral positieve invloed op haar zelfvertrouwen.
- Mijn dochter voelt zich daar erg goed op haar gemak. Ze werken daar met paarden en dat spreekt haar erg aan.
- Mijn kind heeft een luisterend oor buiten het gezin om.
- Mijn kind heeft veel aan de begeleiding gehad. Ze was behulpzaam, medelevend en duidelijk voor mijn kind.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Nvt
- Nvt
- Ons kind wordt serieus genomen, begrepen en geholpen bij het omgaan met de problemen die het ervaart. Omdat het traject nog gaande is heb ik aangegeven dat het een beetje beter is (in plaats van dat het veel beter gaat).
- Onze dochter had een goede match met de begeleidster, en heeft daardoor stappen gezet.
- Onze dochter heeft veel hulp aan de zorgboerderij, ze voelt zich daar vertrouwd. Contact is altijd goed, korte lijntjes. Bij Saluda heeft onze dochter medicatiecontrole 2x per jaar, ook altijd goede begeleiding.



- Onze dochter werd serieus genomen en er werd gezocht naar een manier van hulp die bij haar past. Zelfs toen ze vond dat ze geen hulp nodig had!!!
- Onze dochter wordt gezien en gaat in kleine stapjes vooruit.
- Onze zoon heeft EMDR gehad. En dit is zeer succesvol uitgevoerd. Het trauma wat hij had meegemaakt is deels verwerkt.
- Ook vanuit Omega hebben wij het getroffen, en kwam de juiste hulpverlener op ons pad. Systeemgericht, prettig in contact.
- Passende steun en hulp geboden in onze situatie.
- Persoonlijk, gaf ons hulp die wij nodig hadden.
- Persoonlijk.
- Prettige, professionele hulp.
- Professionele benadering, kijken goed naar het kind. Bouwen vertrouwensband goed op.
- Saluda: Passende hulp voor ons, maar ook voor onze kinderen. Dietiste: Duidelijkheid geven aan onze dochter.
- Sluit aan op hulpvraag.
- Soms voelt dat ik gehoord wordt, soms niet.
- Super, heel betrokken, begripvol en geduld.
- Super, ze hebben erg goed geholpen. Vertrouwen gegeven, erg betrokken.
- Voor Trias waar mijn zoon verbleef heb ik geen goed woord over. We zijn als ouders te-leurgesteld in de organisatie en de hulp erom heen. Ze zijn meer met randzaken bezig dan de zorg om onze zoon. En als ze een eind evaluatie schrijven verdraaien ze de boel ook naar de gemeente Dalfsen toe.
- vooral reactievermogen en tijdige assistentie
- Voortgang.
- Was altijd goed contact via gesprek of app of mail.
- We werden snel geholpen, dus weinig wachttijd. Onderzoeken zijn goed opgepakt. Diagnose goed onderbouwd.
- We zijn nu op de goede weg (na anderhalf jaar verkeerde focus).
- Wij begrijpen onze zoon beter.
- Wij zien dat <naam persoon> met stapjes vooruitgaat en zich fijner gaat voelen. Ook op school gaat het een stuk beter en dat zien we ook terug in zijn cijfers. Intraverte helpt op niveau en op speelse wijze. <naam persoon> gaat met plezier heen en komt altijd vrolijk terug.
- Ze kijken wat mijn kind nodig heeft.
- Ze luisteren goed. Bieden hulp op maat. We kunnen terug komen wanneer de problemen opnieuw ontstaan en worden ook dan goed geholpen
- Ze nemen de tijd. Willen ook graag overleggen met andere partijen, zoals school en BSO.
- Ze nemen mijn kind serieus, bij problemen snel fysieke afspraak.



- Ze nemen ook de ouders mee in het traject. Wij hebben om de paar maanden een evaluatie met ouders. Ze willen ook je school er in meenemen.
- Ze waren er in alle tijden voor <naam persoon>.
- Zeer betrokken en respectvol en geduldig met ons kind en zorgvuldig naar ons als ouders.
- Zoon en wij hebben het vertrouwen in de hulp. Er is een veilige sfeer, een goede verstandhouding. Hij krijgt goede tips en handvatten.



Vraag 13. Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp of begeleiding? Wilt u deze vraag beantwoorden voor de organisatie die u bij vraag 4 heeft aangevinkt?

- -
- 6x hetzelfde moeten uitleggen over een situatie
- Af en toe het gevoel dat je steeds dezelfde dingen moet invullen.
- Alles zeer slecht
- Als het goed gaat, sluiten wij de therapie af, maar daarna gaat het weer fout, en duurt het lang voordat ik weer een afspraak heb.
- Als ouders en organisatie, (PJG), zaten wij niet altijd op 1 lijn, of begrepen wij elkaar niet.
- Dat het na 1 jaar ophoudt. Ook al is er duidelijke progressie bij onze dochter, maar is ze er nog niet.
- de ouderbegeleiding was matig. Was niet nodig geweest, maar wel verplicht.
- De wachttijd van 3 maand, voor de eerste echte afspraak van onze zoon, werd meegerekend in het jaar waar wij akkoord voor hadden gekregen.
- Doordat het heel lang duurde voordat ze er daadwerkelijk terecht kon, en de hulp dus maar 3 maanden geduurd heeft. Dat vinden wij jammer, maar dit lag meer aan de gemeente dan aan de organisatie.
- Duurde lang voordat een dyslexie onderzoek aangevraagd mocht worden.
- Een te idealistisch beeld wat niet altijd overeenkomt met de realiteit van de dag. Hierdoor krijgt m.i. het kind niet snel dat wat nodig zou zijn, in de omgeving waarin het verkeert.
- Er is weinig veranderd aan het gedrag van mijn kind
- geen commentaar
- Geen minpunten.
- Geen opmerkingen, behalve onterecht gekort worden op de uren.
- Geen.
- Helaas werd de hulp door de overgang naar WMO ivm bereiken 18 jarige leeftijd ineens fors minder. Dat is heel jammer en heeft tot bijna 2 maanden vertraging in herstel geleid, omdat vanuit WMO veel minder hulp mogelijk was. Mondeling werd nog een minimum aan begeleiding afgesproken ter overbrugging, maar dat was onvoldoende voor het stadium van herstel waarin onze dochter zich bevond. Leeftijd was hierbij leidend en niet ontwikkeling/herstel. Uiteraard is dit binnen de huidige kaders niet veel anders te regelen, maar de overgang van Jeugdwet naar WMO is heel groot! De jeugdconsulent heeft binnen de mogelijkheden alles er aan gedaan het voor ons zo soepel mogelijk te laten verlopen.
- Het eerste jaar lag de nadruk op de "afwijking" van het kind. Mi in ieder geval een verloren 3/4 jaar met als verkeerde basis voor waar we nu mee bezig zijn. Nu ligt (gelukkig) meer de nadruk op zijn houding en gedrag binnen en buiten het gezin.



Dat gaat moeizaam omdat het 1e jaar de basis is gelegd (wat mi maar minimaal invloed heeft) waar we nu nog steeds tegenaan lopen

- Het is jammer dat er een 6 maanden wachtlijst was. Maar de hulp zelf was perfect.
- Het vervolg ontbreekt.
- Het vervolgtraject leek duidelijk door uitleg. In de praktijk was dit traject niet duidelijk en heeft het ons niet geholpen.
- Ik ben er niet van overtuigd dat mijn kind het maximale uit de begeleiding heeft gehaald. Dit kan natuurlijk ook goed komen omdat hij jong is en zelf minder goed woorden kan geven aan / doorheeft waar hij hulp bij kan gebruiken. Soms denk ik wel eens dat het effect groter was geweest als er op voorhand meer tijd besteed was aan het aan hem duidelijk maken waar hij precies hulp bij krijgt. Het is voor zo'n jonge jongen denk ik moeilijk om nu al zulke inzichten te hebben. En wellicht is dit tijdens de sessies wel aan bod gekomen hoor, daar waren wij als ouders natuurlijk niet bij.
- Ik moet als ouder zelf alles initiëren, en in de gaten houden.
- Kan ik niet benoemen.
- Krijg er niet echt veel van mij, verloopt allemaal via mijn kind. Wel staan ze open voor contact, dus daar ligt het niet aan. Krijg over het algemeen weinig van de behandeling mee (geen updates meer, begin wel via het andere programma waar mee gewerkt werd).
- Lange wachtlijst, maar daar kunnen zij niks aan doen.
- Mail contact gaat via de administratie dat is qua privacy niet altijd prettig.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- n.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- nadeel de afstand en wachttijd voor je aan de beurt was.
- Niet, wij zijn erg tevreden.
- Niets
- niets
- niets.



- Nvt
- Nvt
- nvt
- nvt
- Ouders willen graag inhoudelijk meer weten over inhoud therapie. I.v.m. vertrouwen wordt dit niet gedeeld.
- Soms in terugkoppeling heel uitgebreid, soms lang radio stilte.
- veel gesprekken op lastige tijden
- Veelvuldig dezelfde persoon, hierdoor ontbrak het aan kritische reflectie waardoor het een langdurig proces is Geworden.
- Weinig aandacht voor schoolprestaties.
- Wij hebben maar 2 keer per jaar contact. Dat is helemaal prima.
- Wij vonden/vinden dit goed.
- Wij zouden een mannelijke begeleider krijgen, en specifieke kennis ervaring. H.B. misten wij. Opvolging van huiswerk kind.
- x
- Ze vielen wat vaak in herhaling met de gesprekken. En de afstand ernaar toe is niet echt dichtbij.
- Zie hierboven.
- Zie vraag 12.
- Zouden soms wel wat meer info willen, maar i.v.m. privacy gaat dit niet.



Vraag 14. Ontvangen u en uw kind van meerdere organisaties hulp en/of ondersteuning?

Ja, van:

- Asgard
- Cnopius OOO
- Dr. Bosman en Karakter
- Eleos, Saamwelzijn, Vechtdalcollege.
- Fikara Bewindvoering en cliënt ondersteuner.
- Karakter tot april 2025 daarna Dimence, Care Consultancy (tot januari 2025) daarna Budle Zorgt, gemeente
- Maatschappelijke ondersteuning De Kern, Rouwcoach, uitvaartbegeleiding Nieuwleusen B.V.
- Omega, Dimence.
- Saluda
- Saluda zorg Raalte.
- Saluda/ Philadelphia
- School
- Trias en <naam persoon>
- Viedrus.



Vraag 15. Wat vindt/vond u goed of juist minder goed aan de hulp of begeleiding die jullie hebben ontvangen van bovenstaande organisatie?

- De 'knip' in hulpverlening/begeleiding rond 18e verjaardag heeft een grote impact en levert een te grote impact op het herstel. Dat wat in de maanden ervoor is opgebouwd, kan niet soepel doorgang vinden. Waar het bij Jeugd goed is geregeld en gekeken wordt naar wat nodig is, verandert dat te ingrijpend op de 18e verjaardag, ondanks dat betrokken instanties/hulpverleners/begeleiders hier nog zo soepel mogelijk mee om gingen en de impact voor onze dochter en ons ook goed begrepen, kon niet voorkomen worden dat het als een hele zakelijke 'knip' gebaseerd op leeftijd ipv situatie werd ervaren.
- Deskundigheid was erg goed. Er werd goed aangesloten bij het probleem van het kind. Waardoor zij zelf ook inzicht kreeg in haar problematiek
- Goed.
- Ik vind alles leuk
- Is ook heel goed en makkelijk te bereiken.
- Mijn kind voelde zich vertrouwd bij de begeleiding. Afspraken die met het kind gemaakt worden, worden nagestreefd. Dat maakt dat het kind zich ook op het gemak heeft gevoeld.
- Nvt
- Onze dochter wordt door beide organisaties gezien. Denken mee en helpen ons.
- Saluda zorg zet alles in wat nodig is. Zeer tevreden.
- School pakt het onderkend aan en tijdens gesprekken zijn (meerdere) deskundigen aanwezig.
- Slecht
- Trias: die man was goed, respectvol. Nadeel: bij spoedhulp is het dan wel jammer dat een rapport vervolgens een maand op zich laat wachten.
- Vanuit school is de organisatie top. 1 Persoon regelt alles, denkt mee, stuurt verslagen en heeft overzicht. Zo zou het overal moeten zijn.
- Ze helpen onze zoon met zijn financiële situatie en helpen zoeken naar een woonplek.
- zeer goed en betrokken
- Zie 12.
- Zie antw. 12/13.
- Zie antwoord bij 12



Vraag 16. Ik ben de.... Anders, namelijk:

- Voogd.

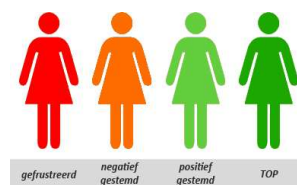


Open opmerkingen



Inleiding

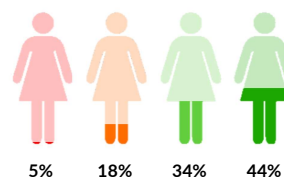
De factsheet is een verkort overzicht van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek. In de factsheet worden de vragen uit de vragenlijst MCJO weergegeven. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 1 zeer slecht is en een 10 uitmuntend.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



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

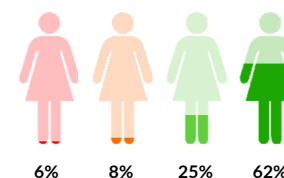
01 | Contact met de gemeente Dalfsen

vraag	berekend rapportcijfer
2a Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=27)	7,7
2b Ik ben snel geholpen (n=29)	7,3
2c Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft (n=29)	7,5



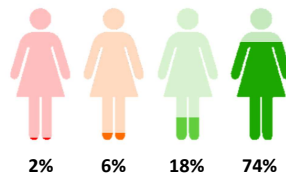
02 | Contact met de medewerker van de gemeente Dalfsen

vraag	berekend rapportcijfer
3a Ik ben tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente (n=28)	8,2
3b De medewerker van de gemeente wist genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen (n=26)	7,5
3c Beslissingen over de hulp werden samen met mij genomen (n=27)	8,0
3d De medewerker van de gemeente nam mij en mijn kind serieus. (n=28)	8,7
3e Ik werd respectvol behandeld door de medewerker van de gemeente (n=29)	8,9
3f Er werd zorgvuldig met de gegevens van mij en van mijn kind omgegaan (n=28)	8,8
3g De medewerker van de gemeente was goed bereikbaar (n=29)	7,7



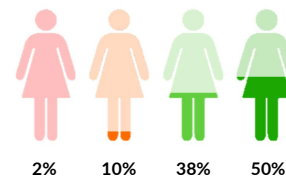
03 | Kwaliteit van de hulp

vraag	berekend rapportcijfer
5a Ik word door de hulpverleners goed geholpen bij mijn vragen en problemen (n=93)	8,9
5b De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen (n=72)	7,7
5c Ik krijg voldoende informatie over de hulp (n=94)	8,4
5d Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen (n=95)	9,3
5e De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen (n=94)	8,7
5f Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners (n=94)	9,3
5g Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners (n=95)	9,4
5h Er wordt zorgvuldig met de gegevens van mij en mijn kind omgegaan door de hulpverleningsorganisaties (n=93)	9,4



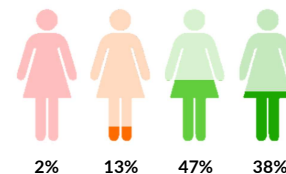
04 | Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?

vraag	berekend rapportcijfer
6a Door de hulp voelt mijn kind zich beter (n=90)	8,3
6b Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind (n=86)	7,9
6c Door de hulp gaat het thuis beter (n=77)	8,2
6d Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger (n=73)	7,7



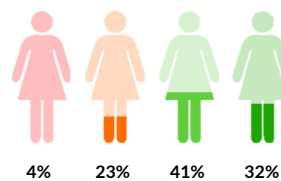
05 | Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?

vraag	berekend rapportcijfer
7a Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil (n=73)	7,4
7b Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft (n=77)	7,7
7c Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord (n=82)	7,8



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

vraag	berekend rapportcijfer
8a Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding (n=85)	7,5
8b Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter (n=69)	6,7
8c Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden (n=74)	6,9



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

vraag	berekend rapportcijfer
9a Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen (n=60)	7,0
9b Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen (n=52)	6,5
9c Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst (n=70)	7,3

