

Raadsbrief ter informatie

Postadres:
Gemeente Almelo
Postbus 5100
7600 GC Almelo

Aan de raad van de gemeente Almelo

Bijlage	Doorkiesnummer	Behandeld door	Datum
		M. Stroeve	23 juli 2024

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo 2023. Op grond van de beide wetten zijn wij verplicht cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren. Het betreft hier doorlopende cliëntervaringsonderzoeken om de ervaringen met onze dienstverlening, de dienstverlening door aanbieders van zorg en ondersteuning en de effecten van zorg en ondersteuning beter te kunnen monitoren.

Algemeen beeld cliëntervaringsonderzoeken 2023

Het algemene beeld uit de cliëntervaringsonderzoeken over 2023 wijkt op enkele onderdelen af van het beeld over 2022. Inwoners blijven onverminderd positief over de bejegening door onze medewerkers in de uitvoering en de aanbieders van zorg en ondersteuning. Cliënten ervaren dat er naar ze geluisterd wordt en voelen zich serieus genomen. Zowel bij de Wmo als bij de Jeugdwet wordt de snelheid van de inzet van de hulp minder positief beoordeeld dan in 2022. Door de lage respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet wordt het onderzoek door het onderzoeksbureau gekwalificeerd als niet representatief.

Reactie op aanbevelingen

Aan de hand van de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo worden door de onderzoekers enkele aanbevelingen gegeven. Uiteraard zullen wij de verbeterpunten uit de beide cliëntervaringsonderzoeken en zeker ook de positieve ervaringen van onze inwoners met onze medewerkers in de uitvoering en de aanbieders van zorg en ondersteuning delen. In het algemeen zijn inwoners namelijk tevreden over het contact en het gesprek met de gemeente, geven ze aan dat er goed is geluisterd en worden ook de hulpverleners (en de kwaliteit en het effect van de hulp) goed beoordeeld. Het gesprek met de wijkcoach wordt gemiddeld met een 7,8 beoordeeld.

De aanbeveling, om na te gaan waar in het proces verbeteringen kunnen worden aangebracht, volgen wij en laten wij deel uit maken van de optimalisatie van het bedrijfsvoeringsproces binnen Eenheid Uitvoering Sociaal.

Over de snelheid van het aanvraagproces wordt opgemerkt dat de meeste inwoners positief zijn en aangeven dat zij snel zijn geholpen. Voor 36% van de inwoners die ondersteuning vragen op grond van de Wmo geldt dat ze niet tevreden zijn over de snelheid waarmee ze zijn geholpen. In 2022 gold dat voor 32% van de inwoners. Ook bij voorzieningen in het kader van de Jeugdwet blijft de tevredenheid over de snelheid waarmee men is geholpen veelal gelijk (in 2022 was 42% tevreden over snelheid waarmee de gemeente een beslissing heeft genomen, in 2023 betreft dat 50%).

Wel worden het beperken van de wachttijden en het verbeteren van de communicatie vanuit de gemeente als verbeterpunten genoemd. Ook deze aanbeveling laten wij deel uitmaken van de optimalisatie van het bedrijfsvoeringsproces binnen Eenheid Uitvoering Sociaal.

Specifieke aanbevelingen Jeugdwet

In de aanbevelingen wordt aandacht gevraagd voor het uitgebreider vastleggen van contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres) zodat inwoners met een voorziening in het kader van de Jeugdwet beter benaderd kunnen worden voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek. Het vastleggen van de contactgegevens en een uitwisseling daarvan tussen de verschillende systemen is een aandachtspunt en vraagt om wijzigingen van bestaande applicaties.

Ruim 68% van de inwoners wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ongeveer een kwart hiervan geeft aan daar wel behoefte aan te hebben gehad. Er wordt aandacht gevraagd voor betere communicatie over de onafhankelijke cliëntondersteuning en onderzoek naar welke kanalen hier het beste voor kunnen worden benut, bijvoorbeeld het uitdelen van een folder bij het eerste gesprek met de inwoner.

Specifieke aanbevelingen Wmo

Naar aanleiding van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt geadviseerd om het aanvragen duidelijker of makkelijker te maken. Hoewel de meeste cliënten positief zijn over het proces, benoemt 18% van de cliënten dat het veel moeite heeft gekost om hulp aan te vragen en geeft 10% aan niet snel geholpen te zijn bij het contact met de gemeente. Bij het opstellen van de Preventieagenda is hiermee rekening gehouden. In het kader van de uitvoering van de Preventieagenda en het aanvalsplan Laaggeletterdheid wordt aandacht besteed aan het vereenvoudigen en het voor inwoners meer inzichtelijk maken van het proces van het toeleiden naar voorzieningen.

Voor 62% van de inwoners geldt dat zij niet wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ongeveer een kwart hiervan geeft aan daar wel behoefte aan te hebben gehad. Er wordt aandacht gevraagd voor betere communicatie over de onafhankelijke cliëntondersteuning en onderzoek naar welke kanalen hier het beste voor kunnen worden benut, bijvoorbeeld het uitdelen van een folder bij het eerste gesprek met de inwoner.

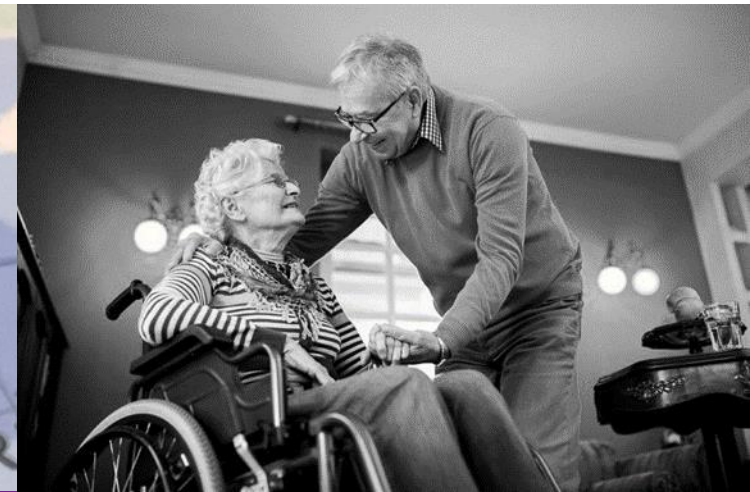
Tien procent van de inwoners geeft aan niet genoeg hulp te krijgen om de hulpvraag op te lossen en behoefte te hebben aan meer of andere hulp. De vraag naar praktische en/of emotionele ondersteuning wordt hierbij het meest aangegeven. Uit het cliëntervaringsonderzoek volgt de aanbeveling om na te gaan welke mogelijkheden er zijn om inwoners aanvullend, eventueel met de inzet van vrijwilligers, te ondersteunen.

Het nagaan van de mogelijkheden om inwoners te ondersteunen, maakt structureel deel uit van onze werkprocessen waarbij periodiek de noodzakelijke voorzieningen ook qua omvang voor inwoners die beperkingen ondervinden, worden herbeoordeeld. De Wmo stuurt aan op zelfredzaamheid en eigen kracht en het verstevigen van deze vaardigheden. Hiermee wordt in de (her)beoordeling van de zorgvraag rekening gehouden. Dat kan betekenen dat er minder of andere hulp wordt ingezet dan de cliënt zelf wenst.

Hoogachtend,
Burgemeester en Wethouders van Almelo,
de secretaris, de burgemeester,

J. Dijkstra

R.T.A. Korteland



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2023

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	8
Resultaten	11
• Contact met de gemeente/het wijkteam	12
• Het gesprek/huisbezoek	17
• Hulp/ondersteuning	24
• Kwaliteit	29
• Effect	31
• Verbeterpunten	33
Bijlagen	34



INLEIDING

A decorative map background at the top of the page, showing various colored regions and lines, possibly representing a geographical area or a network.

INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgenomen onder cliënten die in 2023 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

ONDERZOEKSVANTWOORDING (1/2)

Doelgroep

Cliënten die in 2023 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode

Online

Veldwerkperiode

April 2023 t/m maart 2024

Gedurende het jaar zijn de cliënten een maand na de aanvraag uitgenodigd voor de eerste fase van het onderzoek (de vragenlijst over het contact met de gemeente). Zes maanden na de aanvraag worden cliënten uitgenodigd voor de tweede fase van het onderzoek (de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp). Cliënten uit januari en februari zijn eenmalig per brief benaderd om via een online link de vragenlijst in te vullen. Zij hebben de vragen over het contact met de gemeente en de kwaliteit en het effect van de hulp in één keer beantwoord.

Respons

	Populatie	Benaderd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Fase 1: Contact	3155	1405	199	14,2%	Richtinggevend: 95% / 6,73%
Fase 2: Kwaliteit en effect	3155	1394	228	16,4%	Richtinggevend: 95% / 6,25%

A decorative background image at the top of the page showing a stylized map with various colored regions (blue, green, orange, purple) and lines representing roads or boundaries.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met "niet van toepassing" hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen. Daarnaast kan het zijn dat de percentages in de tekst af lijken te wijken van de bij elkaar opgetelde percentages van 'Helemaal mee eens' en 'Mee eens'. Dit komt door afrondingsverschillen.

Waar mogelijk worden de resultaten van 2023 vergeleken met de resultaten van 2022 en 2021. Bij interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten van 2021 representatief waren, maar de resultaten van 2022 en 2023 richtinggevend. Om deze reden worden er in dit rapport geen tekstuele vergelijkingen gemaakt.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN

BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Bij interpretatie van de bevindingen moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten richtinggevend zijn.

Pluspunten

- Het gesprek met de wijkcoach of intaker krijgt in 2023 gemiddeld een 7,8. 83% van de respondenten zegt dat zij door de wijkcoach of intaker serieus is genomen, vier op de vijf (80%) geeft aan dat de wijkcoach of intaker goed naar haar heeft geluisterd en bij 76% heeft de wijkcoach of intaker duidelijke informatie gegeven.
- De meest genoemde zorgaanbieders Tzorg groep, Thuisgenoten en Zorggroep Manna worden respectievelijk beoordeeld met een 7,7, een 7,4 en 7,0. Bij 81% van de respondenten past de hulp bij haar hulpvraag, 80% krijgt de hulp zoals afgesproken en 77% vindt de kwaliteit van de hulp goed.
- Ook over het effect van de ondersteuning is het merendeel van de respondenten tevreden. Zo kan 75% zich door de ondersteuning beter redden, heeft 74% een betere kwaliteit van leven en kan 70% beter de dingen doen die zij wil.

Aandachtspunten

- Het aanvragen voor de hulp heeft bij 18% van de respondenten veel moeite gekost. Daarnaast zegt 10% van de respondenten dat zij niet snel is geholpen met de aanvraag of niet snel door de wijkcoach is geholpen.
- De meerderheid van de respondenten (62%) wist niet dat zij gebruik kon maken van de onafhankelijke ondersteuning van Almelo Sociaal. Van deze groep had 27% hier wel behoefte aan gehad.
- 10% van de respondenten geeft aan niet genoeg hulp te krijgen om haar hulpvraag op te lossen. Op de vraag of respondenten meer hulp nodig hebben zegt 11% meer hulp nodig te hebben aan praktische ondersteuning of emotionele of geestelijke ondersteuning. Ook respondenten die hier een toelichting geven benoemen dat ze meer behoefte hebben aan begeleiding of meer uren hulp.

A decorative background image of a map with various colored lines and shapes, including a red cross and a yellow circle, overlaid on a light-colored map.

AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven. Een aantal van deze aanbevelingen komt overeen met de aanbevelingen van 2022.

❖ **Maak het aanvraagproces duidelijker en sneller**

Hoewel de meeste respondenten positief zijn over het aanvragen van de hulp, benoemt 18% dat dit wel veel moeite heeft gekost en geeft 10% aan niet snel geholpen te zijn bij het contact met de gemeente of bij het contact met de wijkcoach. Ook in de open vragen wordt meerdere keren benoemd dat de aanvraag of het starten van de hulp lang op zich liet wachten. Ga na waar in het proces er verbeteringen kunnen worden aangebracht en communiceer duidelijk naar cliënten wanneer zij wat kunnen verwachten zodat de juiste verwachting ontstaat. Kijk of er in de vragenlijst het één en ander aangescherpt kan worden om nog meer informatie op te halen waar in het aanvraagproces cliënten langer moeten wachten. Ook het doorlopen van een klantreis kan hierbij helpend zijn.

❖ **Vergroot de bekendheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner van Almelo Sociaal**

Ruim drie vijfde van de respondenten wist niet dat zij gebruik kon maken een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl ongeveer een kwart (27%) hiervan er wel behoefte aan had gehad. Kijk op welke manier het beste over een onafhankelijke cliëntondersteuner gecommuniceerd kan worden. Wellicht dat cliënten een voorkeur hebben voor de manier waarop zij deze informatie krijgen. Dit zou gemeten kunnen worden door bijvoorbeeld een extra vraag in het Cliëntervaringsonderzoek toe te voegen.

❖ **Ga na voor welke cliënten de mogelijkheid bestaat om meer of andere ondersteuning te bieden**

10% van de cliënten is het (helemaal) oneens met de stelling 'Ik krijg genoeg hulp om mijn hulpvraag op te lossen' en ook benoemen respondenten dat zij behoefte hebben aan andere of aan meer hulp, met name aan praktische en/of emotionele ondersteuning. Ga daarom na welke mogelijkheden er zijn om aanvullende ondersteuning te bieden of cliënten door te verwijzen naar de juiste persoon/instantie. Wellicht dat er ook ondersteuning of begeleiding door vrijwilligers geboden kan worden waar cliënten nog geen weet van hebben.



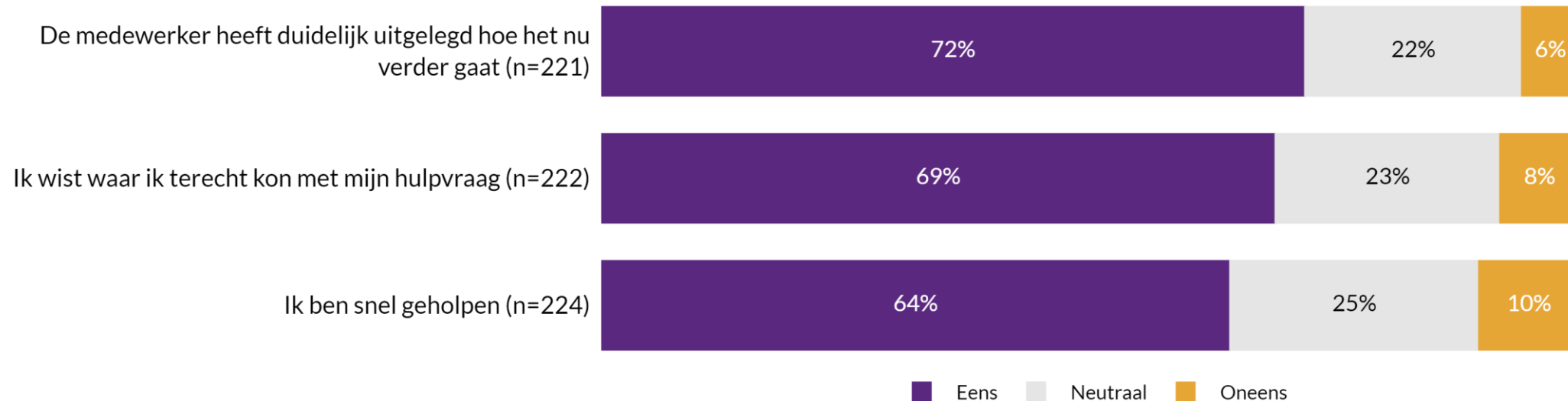
RESULTATEN

RESULTATEN | 72% TEVREDEN OVER UITLEG VAN DE MEDEWERKER OVER HET VERLOOP VAN AANVRAAG

CONTACT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM (1/5)

Het merendeel van de respondenten is tevreden over de stellingen betreft het contact met de gemeente of het wijkteam. Zo vindt 72% van de respondenten dat de medewerker duidelijk heeft uitgelegd hoe het verder gaat, wist 69% waar zij terecht kon met haar hulpvraag en is 64% snel geholpen. Daarentegen zegt 10% van de respondenten dat zij niet snel is geholpen.

In hoeverre bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente of het wijkteam?

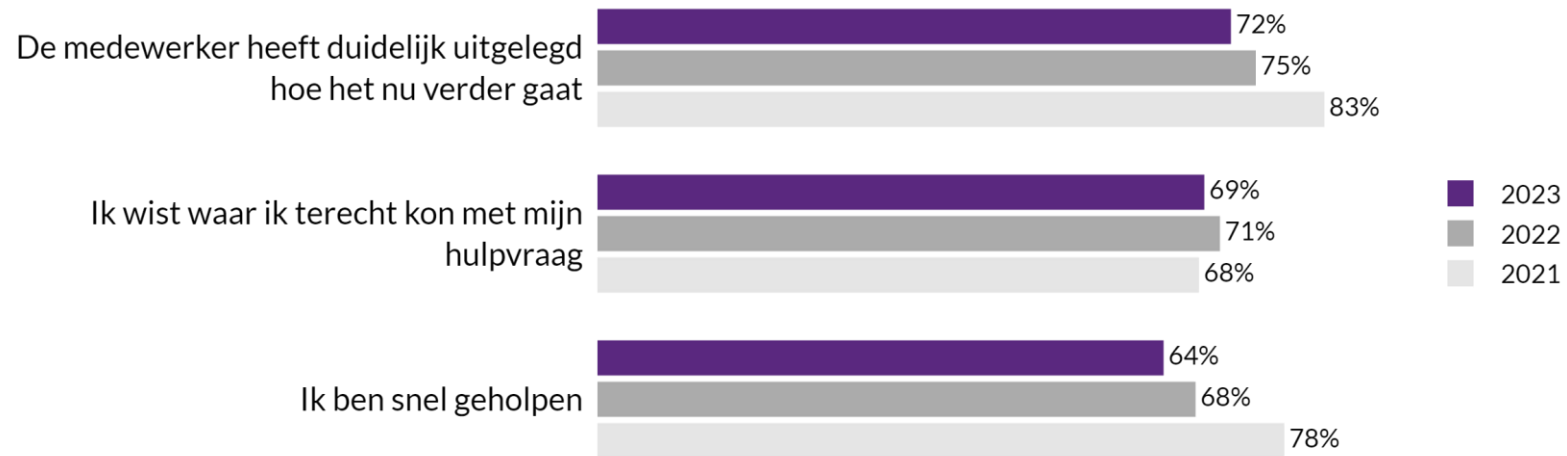


RESULTATEN

CONTACT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM (2/5)

In hoeverre bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente of het wijkteam?

% Eens

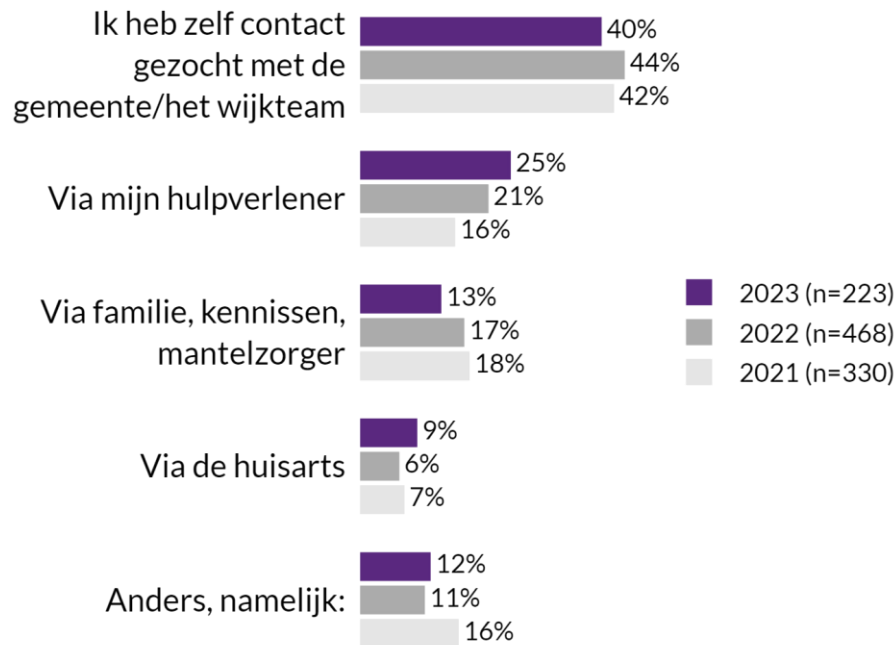


RESULTATEN | TWEE VIJFDE VAN DE RESPONDENTEN HEEFT ZELF CONTACT GEZOCHT MET HET WIJKTEAM

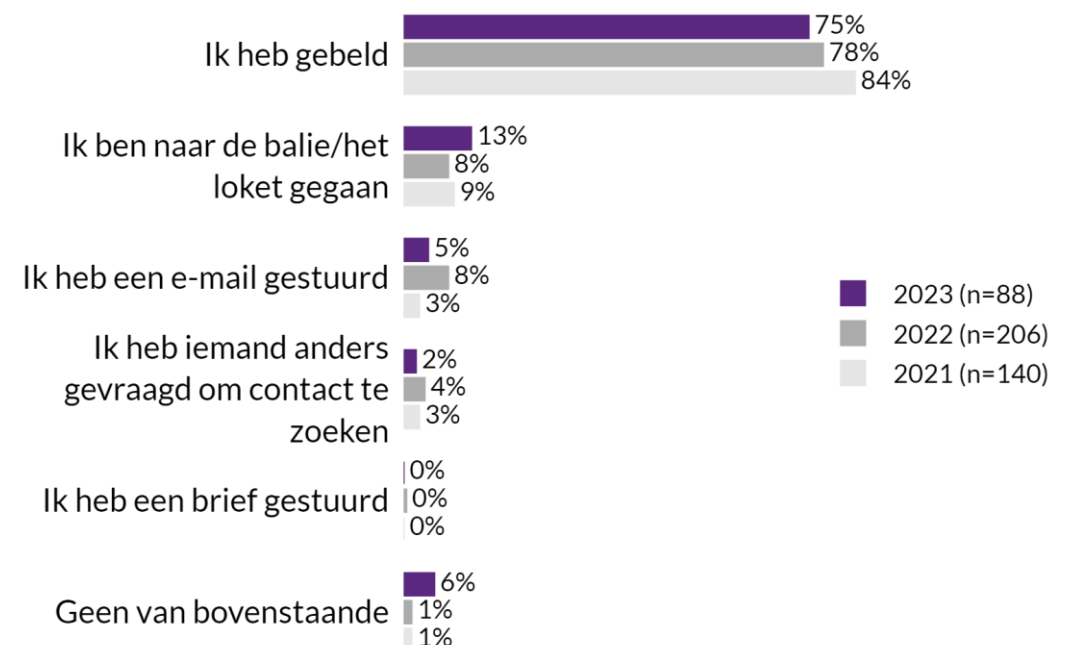
CONTACT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM (3/5)

Twee vijfde van de respondenten heeft zelf contact gezocht met de gemeente of het wijkteam. Zij hebben dit contact voornamelijk telefonisch gelegd (75%) of zijn hiervoor naar de balie of het loket gegaan (13%). Daarnaast heeft een hulpverlener bij een kwart van de respondenten (25%) contact gezocht met de gemeente of het wijkteam of heeft familie, kennissen of een mantelzorger dit gedaan (13%). 12% antwoordt met 'Anders, namelijk:' waarbij met name wordt genoemd dat andere zorginstanties dit contact hebben gelegd.

Hoe bent u bij de gemeente of het wijkteam terecht gekomen?



Op welke manier heeft u contact gezocht met de gemeente?*

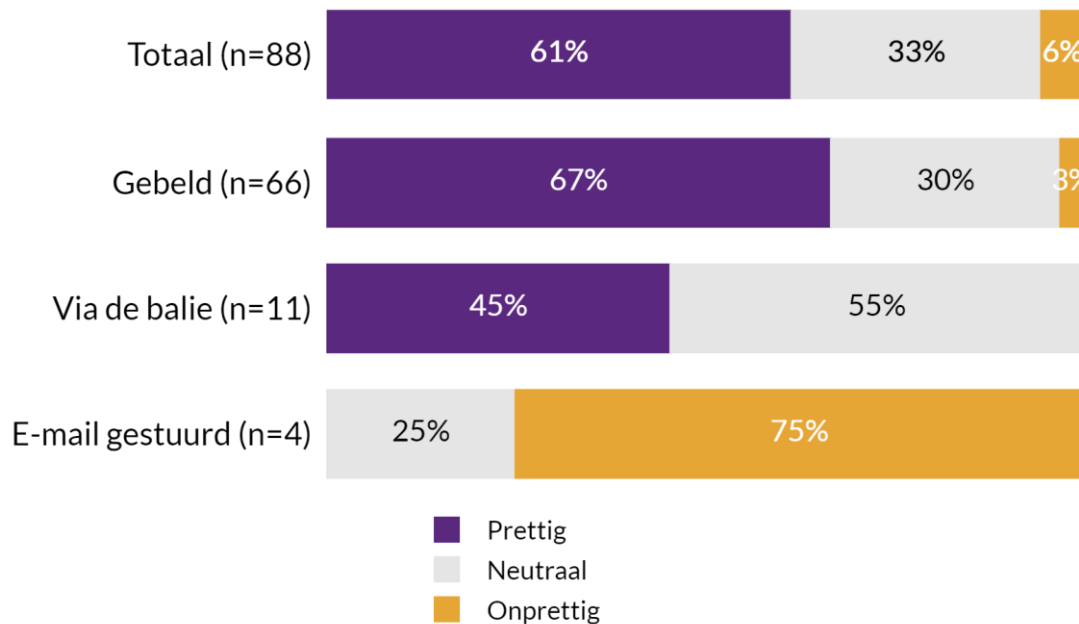


RESULTATEN | BIJ BIJNA EEN VIJFDE HEEFT HET AANVRAGEN VAN DE HULP VEEL MOEITE GEKOST

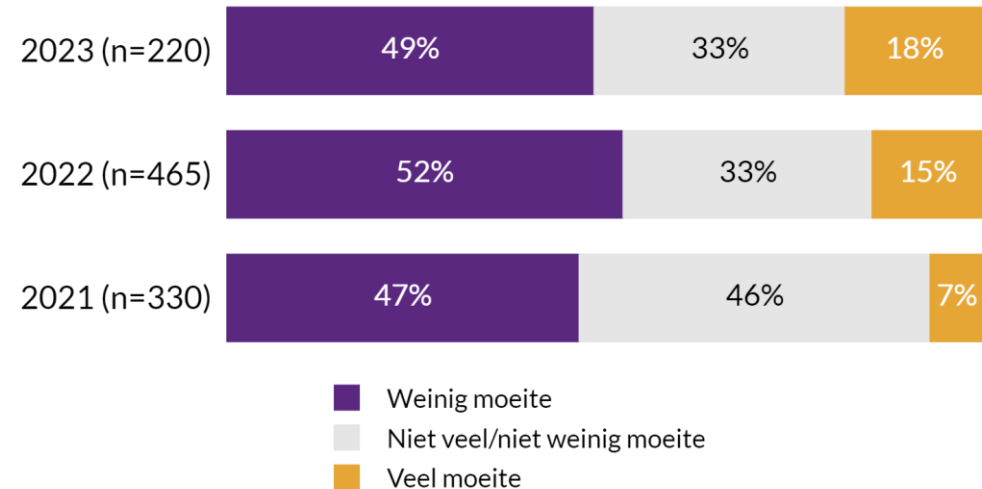
CONTACT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM (4/5)

Respondenten die hebben aangegeven zelf contact te hebben gezocht met de gemeente of het wijkteam is gevraagd hoe zij dit contact hebben ervaren. 60% van de respondenten heeft dit als prettig ervaren, waarbij de grootste groep die telefonisch contact heeft gezocht ook het meest positief is over deze ervaring. Daarnaast heeft het aanvragen van de hulp voor 49% van de respondenten weinig moeite gekost, staat 33% hier neutraal tegenover en bij bijna een vijfde van de respondenten (18%) heeft dit veel moeite gekost.

Hoe heeft u dit contact ervaren?* - 2023



Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen?

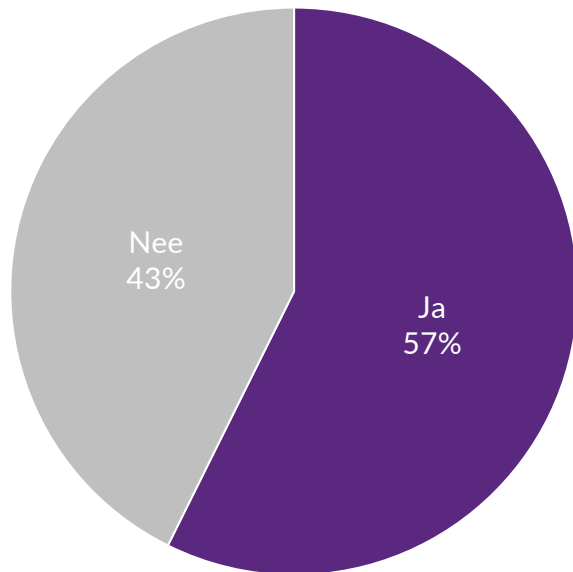


RESULTATEN | 57% VAN DE RESPONDENTEN WIST DAT ZIJ IEMAND ANDERS BIJ HET GESPREK KON VRAGEN

CONTACT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM (5/5)

Aan respondenten is gevraagd in hoeverre zij wisten dat zij iemand, ter ondersteuning, bij het eerste gesprek met de gemeente kon vragen. 57% van de respondenten zegt dat zij dit wel wist, tegenover 43% die dit niet wist (2022: 44%; 2021: 42%).

Wist u dat u iemand, ter ondersteuning, bij het eerste gesprek met de gemeente kon vragen? (n=218)

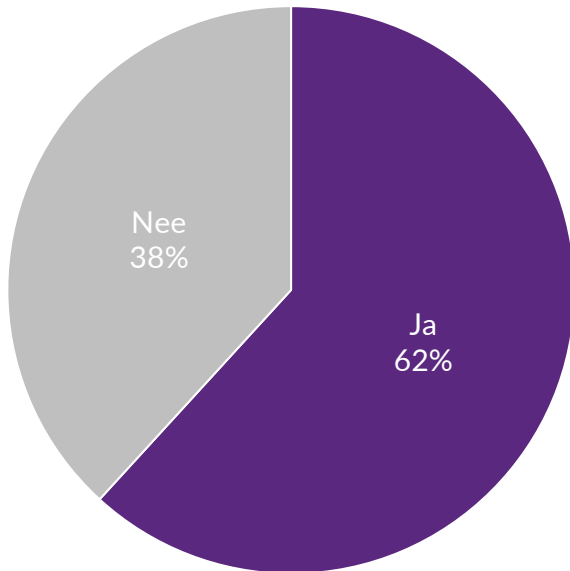


RESULTATEN | HET MERENDEEL WIST NIET DAT ZIJ GEBRUIK KON MAKEN VAN ALMELO SOCIAAL

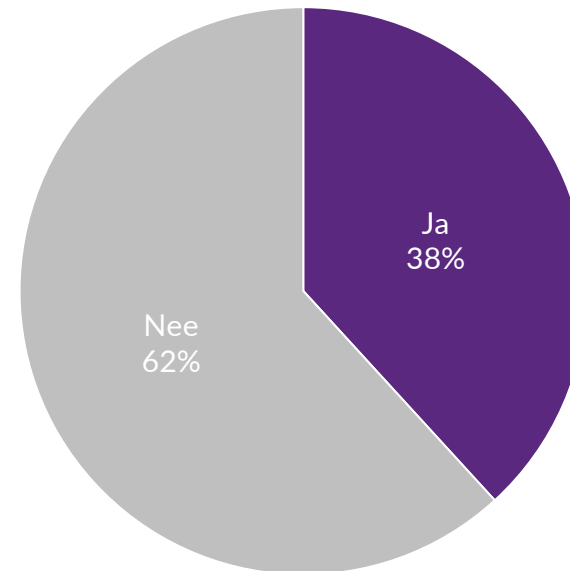
HET GESPREK/HUISBEZOEK (1/7)

62% van de respondenten wist dat zij iemand, ter ondersteuning, bij het gesprek met de wijkcoach of intaker kon vragen (2022: 59%; 2021: 59%). 38% wist dit niet. Daarnaast is gevraagd aan respondenten of zij wisten dat ze gebruik konden maken van Almelo Sociaal. Daarop antwoordt 38% van de respondenten dat zij dit wist, tegenover de meerderheid (62%) die dit niet wist (2022: 61%; 2021:78%).

Wist u dat u iemand, ter ondersteuning, bij het gesprek met de wijkcoach/intaker kon vragen? (n=212)



Wist u dat u gebruik kon maken van Almelo Sociaal, de organisatie die in Almelo de onafhankelijke cliëntondersteuning verzorgt? (n=212)



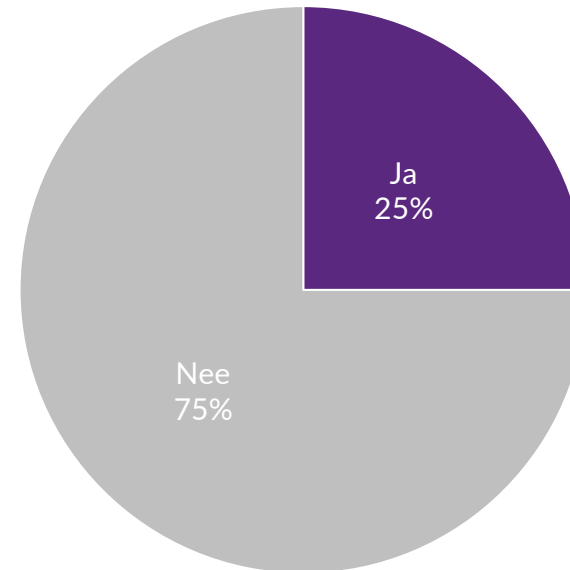
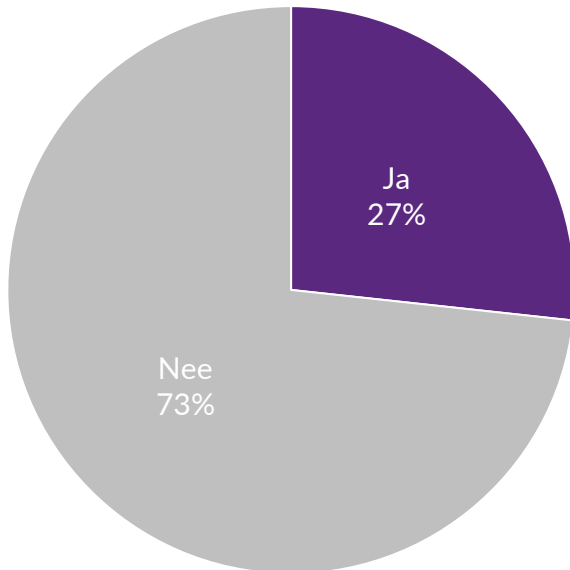
RESULTATEN | ONGEVEER EEN KWART HAD BEHOEFTE GEHAD AAN HULP VAN ALMELO SOCIAAL

HET GESPREK/HUISBEZOEK (2/7)

Respondenten die niet wisten dat zij gebruik kon maken van ondersteuning van Almelo Sociaal is gevraagd of zij hier wel behoefte aan hadden gehad. Iets meer dan een kwart van de respondenten (27%) had hier eigenlijk wel behoefte aan gehad (2022: 22%; 2021: 13%). Van de respondenten die wel wisten van het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft 25% hier ook gebruik van gemaakt (2022: 16%; 2021: 35%).

Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=131)*

*Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?** (n=80)*

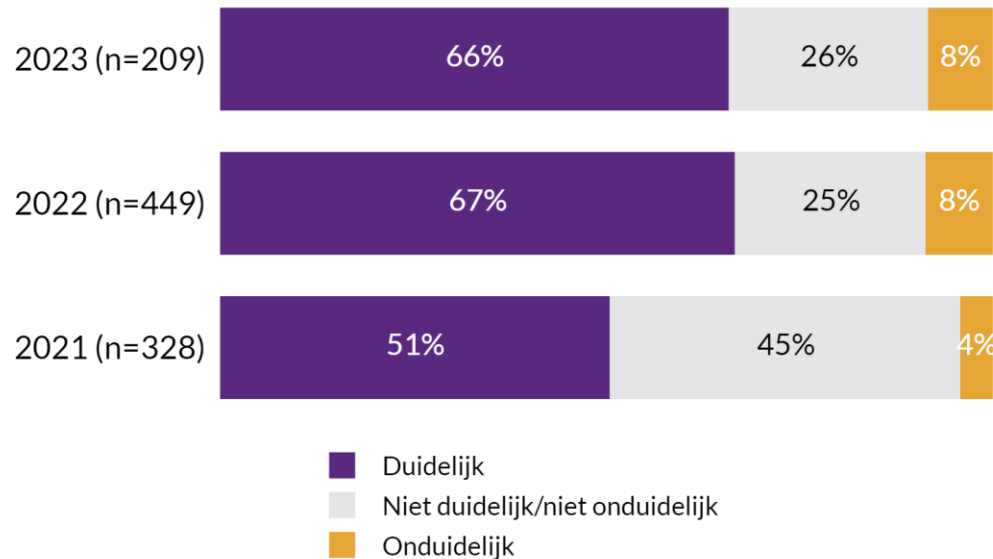


RESULTATEN | TWEE DERDE WIST VOOR HET GESPREK WAT BESPROKEN ZOU WORDEN

HET GESPREK/HUISBEZOEK (3/7)

66% van de respondenten wist voorafgaand aan het gesprek welke onderwerpen besproken zouden worden, tegenover 8% voor wie dit niet duidelijk was. 26% staat hier neutraal tegenover.

Was het voor u duidelijk, voorafgaand aan het gesprek, welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden?

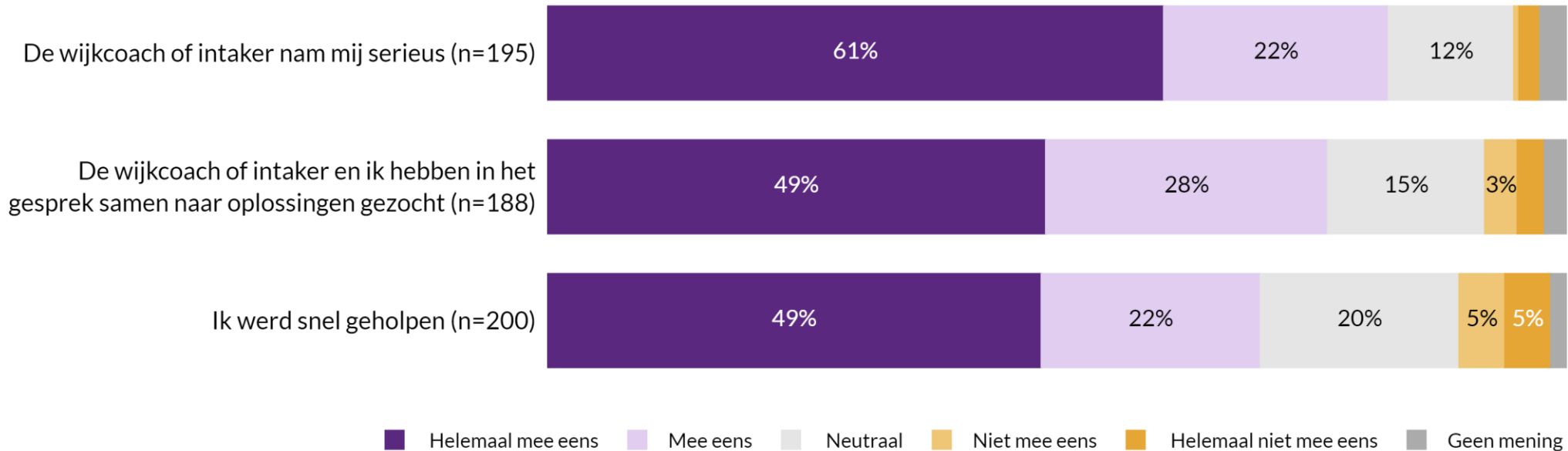


RESULTATEN | 83% VAN DE RESPONDENTEN VOELDE ZICH SERIEUS GENOMEN DOOR DE WIJKCOACH

HET GESPREK/HUISBEZOEK (4/7)

Aan respondenten is gevraagd in hoeverre zij het eens of oneens zijn met de stellingen over de wijkcoach of intaker. 83% van de respondenten zegt dat zij door de wijkcoach of intaker serieus is genomen en ook bij 77% van de respondenten heeft de wijkcoach of intaker met de respondent samen naar oplossingen gezocht. Met de stelling 'Ik werd snel geholpen' is 70% het (helemaal) eens, tegenover 10% die het hier (helemaal) niet mee eens is.

Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?

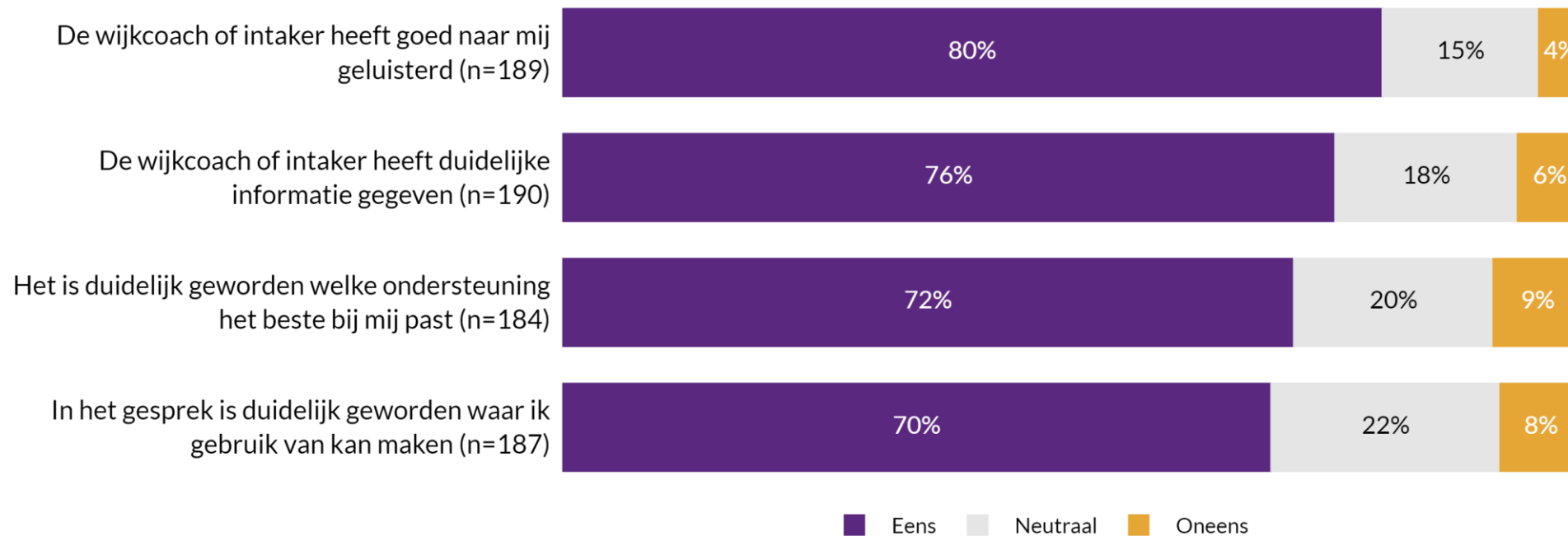


RESULTATEN | MERENDEEL VAN DE RESPONDENTEN TEVREDEN OVER HET GESPREK EN DE WIJKCOACH

HET GESPREK/HUISBEZOEK (5/7)

Vier vijfde van de respondenten (80%) geeft aan dat de wijkcoach of intaker goed naar haar heeft geluisterd en bij 76% heeft de wijkcoach of intaker duidelijke informatie gegeven. Ook zegt het merendeel van de respondenten dat in het gesprek duidelijk is geworden welke ondersteuning het beste bij haar past (72%) en waar zij gebruik van kan maken (70%).

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen over het gesprek?

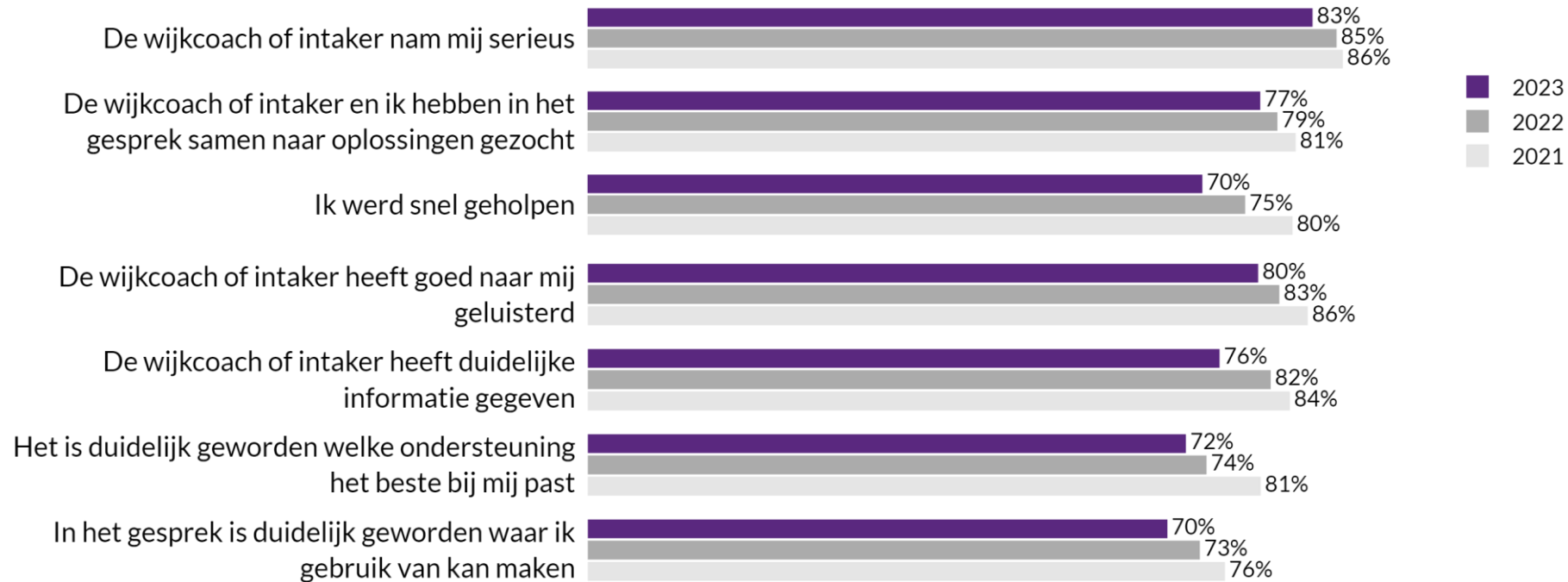


RESULTATEN

HET GESPREK/HUISBEZOEK (6/7)

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen over het gesprek?

% (Helemaal mee) eens

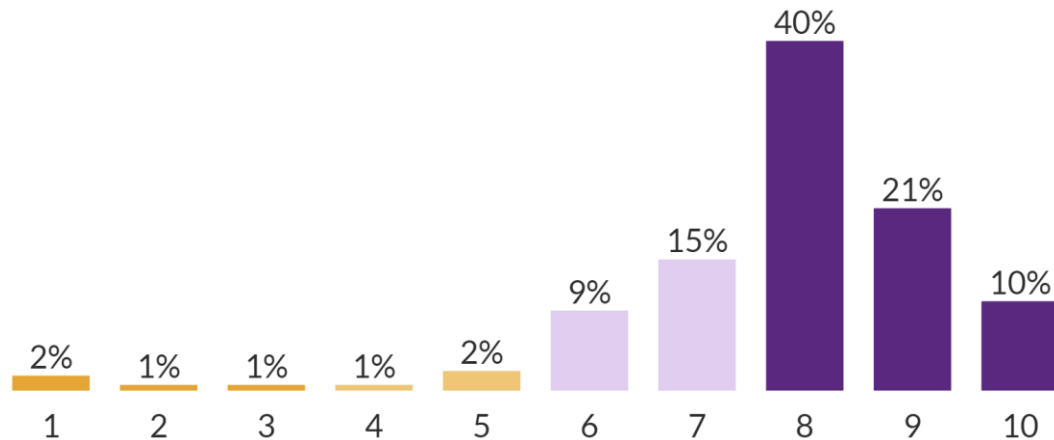
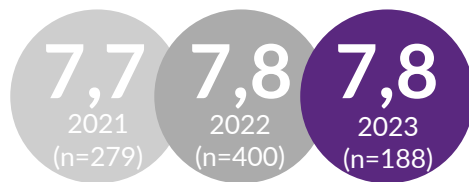


RESULTATEN | RESPONDENTEN BEOORDELEN HET GESPREK MET DE WIJKCOACH GEMIDDELD MET EEN 7,8

HET GESPREK/HUISBEZOEK (7/7)

Respondenten hebben door middel van een cijfer aangegeven wat zij van het gesprek met de wijkcoach of intaker vonden. In 2023 wordt dit gemiddeld beoordeeld met een 7,8. Hierbij is het meest gegeven cijfer een 8 (40%) en 7% geeft een 5 of lager.

Welk cijfer geeft u het gesprek dat u met de wijkcoach of intaker heeft gehad?

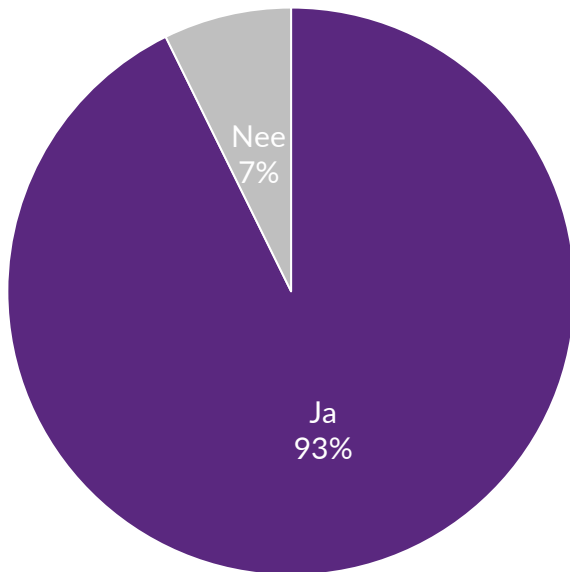


RESULTATEN | 93% VAN DE RESPONDENTEN HEEFT NA HET GESPREK ONDERSTEUNING GEKREGEN

HULP/ONDERSTEUNING (1/5)

93% van de respondenten heeft na het gesprek met de medewerker van de gemeente ondersteuning gekregen, tegenover 7% die dit niet heeft ontvangen.

Heeft u na het gesprek met de medewerker ondersteuning gekregen? (n=247)

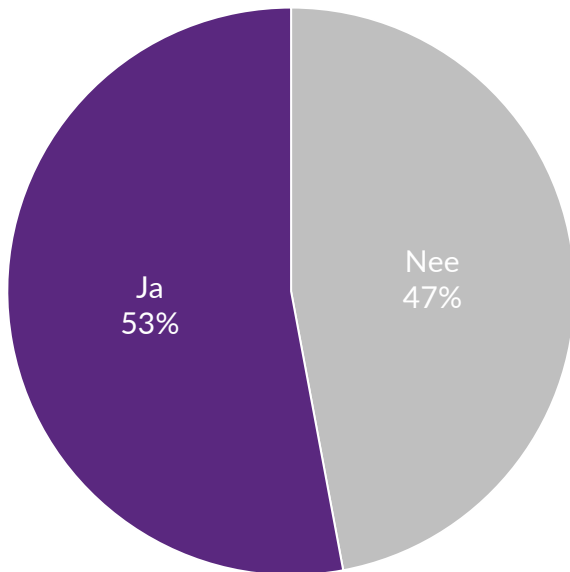


RESULTATEN | HELFT VAN DE RESPONDENTEN HEEFT REDEN GEKREGEN WAAROM ZIJ GEEN HULP KRIJGT

HULP/ONDERSTEUNING (2/5)

Respondenten die (nog) geen hulp ontvangen is gevraagd of zij hier een reden voor hebben gekregen. 53% heeft hiervoor wel een reden ontvangen, tegenover 47% die dit niet heeft gekregen. Bij 19% van deze respondenten helpt de familie meer dan voorheen, maar het merendeel van deze respondenten (63%) zegt dat zij zich niet beter kan redden.

Heeft u een reden gekregen waarom u (nog) geen hulp hebt ontvangen?* (n=17)



Wat heeft u gedaan om u beter te kunnen redden? (n=16)

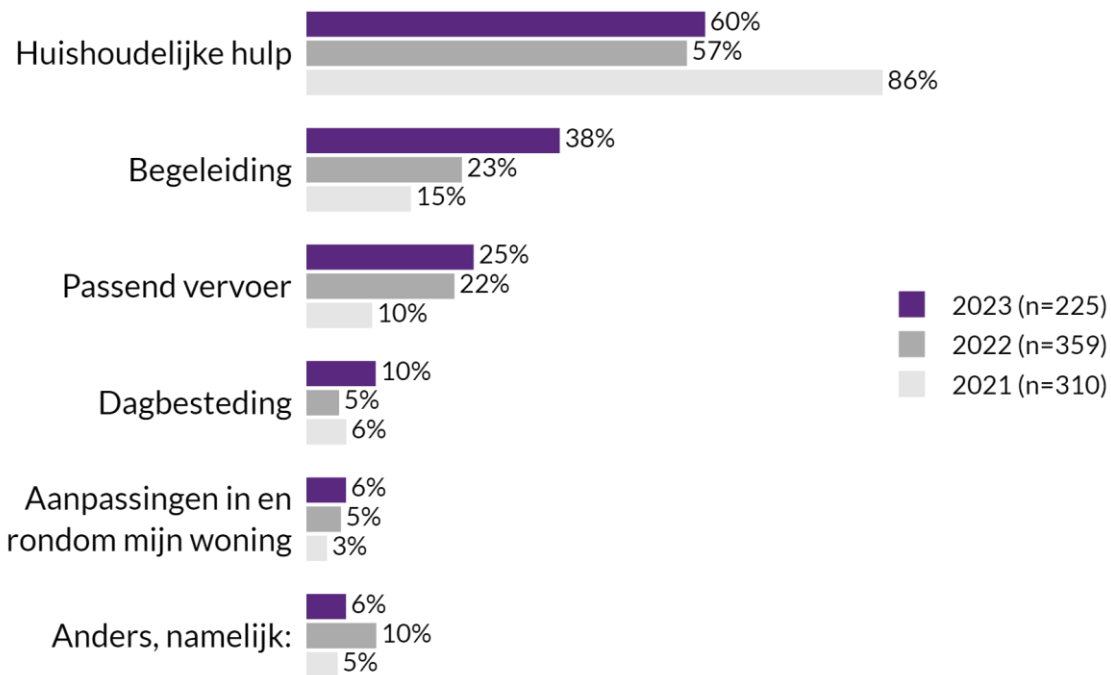


RESULTATEN | DRIE VIJFDE VAN DE RESPONDENTEN ONTVANGT HUISHOUDELIJKE HULP

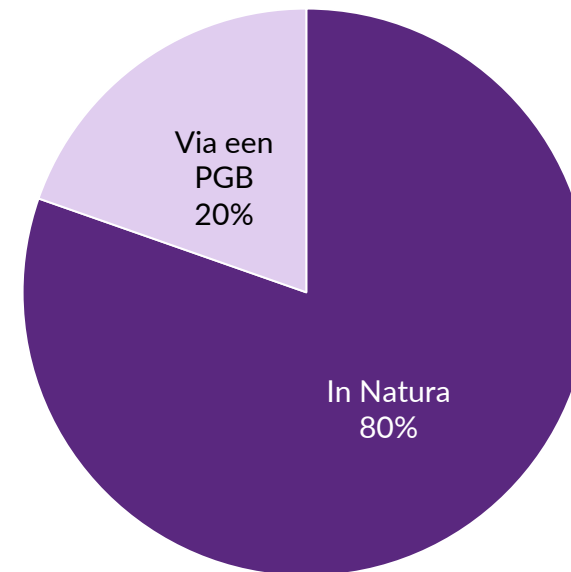
HULP/ONDERSTEUNING (3/5)

De meest genoemde vormen van ondersteuning die respondenten ontvangen is huishoudelijke hulp (60%), begeleiding (38%) en passend vervoer (25%). 80% van de respondenten ontvangt deze ondersteuning door zorg in natura.

Welke ondersteuning krijgt u op dit moment of heeft u gekregen?
Meerdere opties mogelijk



Ontvangt u ondersteuning in Natura of via een PGB (Persoonsgebonden Budget)?
(n=219)

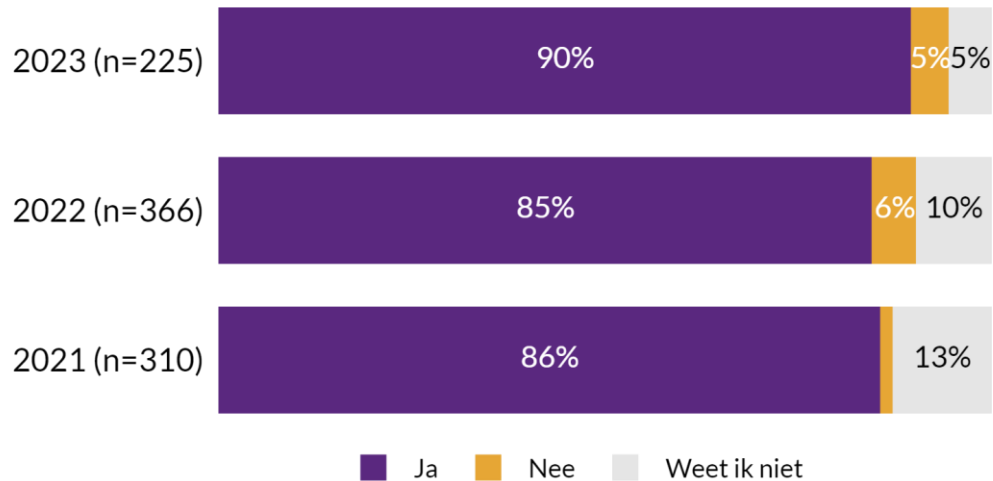


RESULTATEN | NEGEN OP DE TIEN RESPONDENTEN HEEFT EEN DUIDELIJK BESLUIT OVER DE HULP GEKREGEN

HULP/ONDERSTEUNING (4/5)

Aan respondenten is gevraagd of zij een duidelijk besluit hebben ontvangen over welke hulp zij zouden ontvangen en voor hoe lang. 90% van de respondenten zegt dat zij dit hebben ontvangen. 5% heeft geen duidelijk besluit ontvangen en ook 5% heeft 'Weet ik niet' geantwoord.

Heeft u een duidelijk besluit ontvangen over welke hulp u zou gaan ontvangen en voor hoe lang?

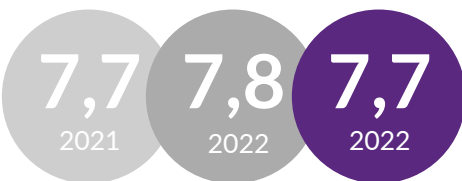


RESULTATEN | MEEST GENOEMDE ZORGAANBIEDER TZORG GROEP KRIJGT GEMIDDELD EEN 7,7

HULP/ONDERSTEUNING (5/5)

De meest genoemde zorgaanbieder Tzorg groep, Thuisgenoten en Zorggroep Manna worden respectievelijk beoordeeld met een 7,7, een 7,4 en een 7,0. 52% zegt dat zij op dit moment geen extra hulp nodig heeft. 11% heeft dit wel nodig in de vorm van praktische ondersteuning of emotionele of geestelijke ondersteuning. Respondenten benoemen bij 'Anders, namelijk' dat zij begeleiding nodig hebben of meer uren hulp.

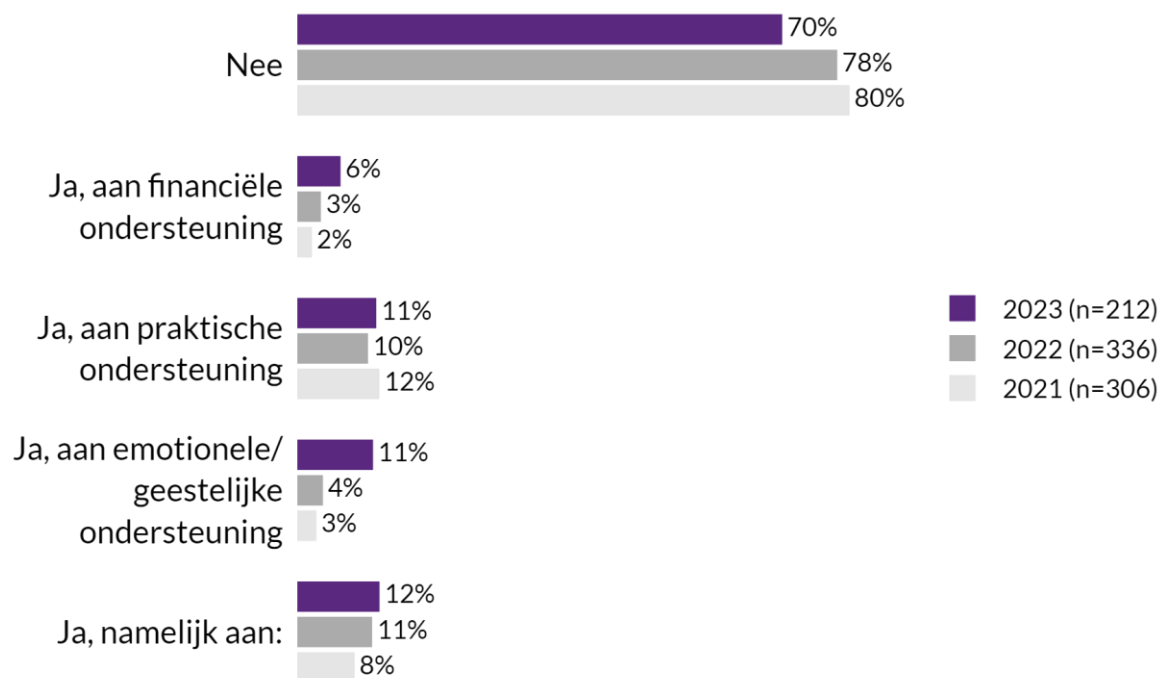
Welk rapportcijfer geeft u uw zorgaanbieder?



	Gemiddeld rapportcijfer 2023	Gemiddeld rapportcijfer 2022	Gemiddeld rapportcijfer 2021
Tzorg Groep (n=36)	7,7	7,5	7,6
Thuisgenoten (n=27)	7,4	7,2	7,4
Zorggroep Manna (n=16)	7,0	7,8	7,6
BTKzorg Huishoudelijke Hulp (n=9)	6,4	6,9	6,9
ARBE Dienstverlening (n=6)	8,0	8,8	-
Interakt Contour Groep (n=6)	8,5	-	-
Aster Zorg (n=5)	7,4	8,3	8,1
Carint Reggeland Groep (n=5)	8,8	-	8,4
ZorgAccent (n=5)	7,8	8,9	8,2

Heeft u nog behoefte aan andere of aan meer hulp?

Meerdere antwoorden mogelijk

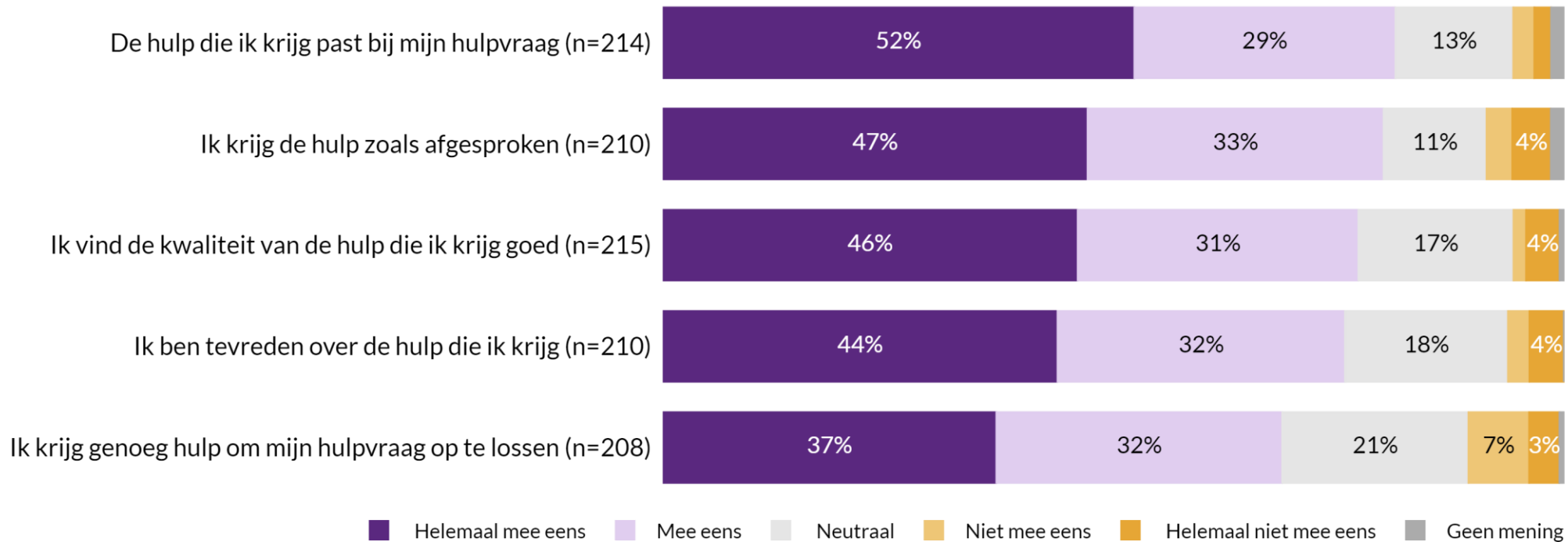


RESULTATEN | 81% VAN DE RESPONDENTEN KRIJGT HULP DIE PAST BIJ HAAR HULPVRAAG

KWALITEIT (1/2)

Het merendeel van de respondenten is het eens met de stellingen over de kwaliteit van de hulp. Zo past bij 81% de hulp bij haar hulpvraag, krijgt 80% de hulp zoals afgesproken en vindt 77% de kwaliteit van de hulp goed. Met de stelling 'Ik krijg genoeg hulp om mijn hulpvraag op te lossen' is 69% het (helemaal) eens, 21% staat hier neutraal tegenover en 10% is het hier (helemaal) niet mee eens.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

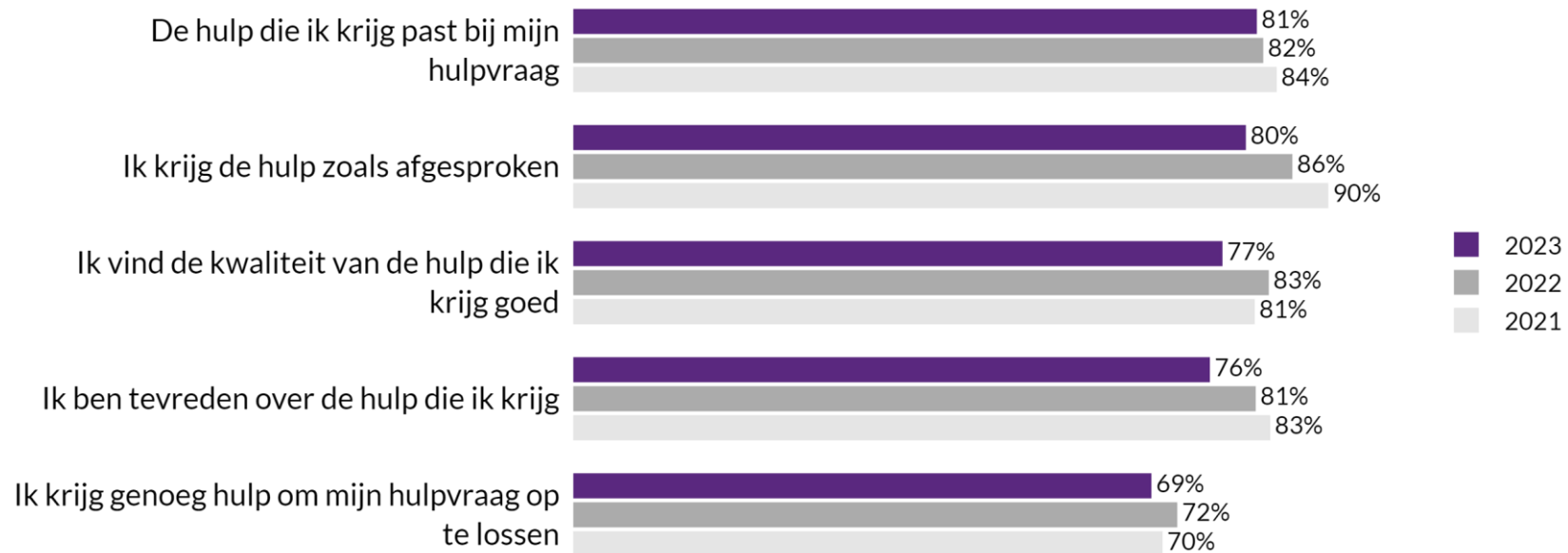


RESULTATEN

KWALITEIT (2/2)

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

% (Helemaal) mee eens



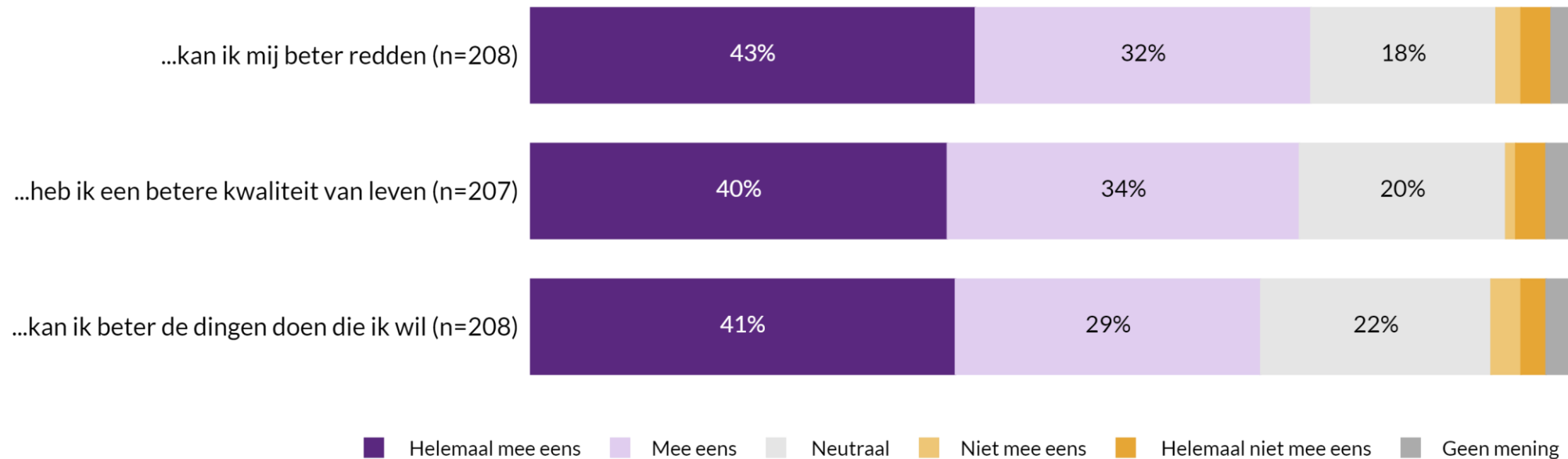
RESULTATEN | DRIE OP DE VIER RESPONDENTEN KAN ZICH DOOR DE HULP BETER REDDEN

EFFECT (1/2)

Ook over het effect van de ondersteuning is het merendeel van de respondenten tevreden. Zo kan 75% zich door de ondersteuning beter redden, heeft 74% een betere kwaliteit van leven en kan 70% beter de dingen doen die zij wil.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

Door de ondersteuning die ik krijg...



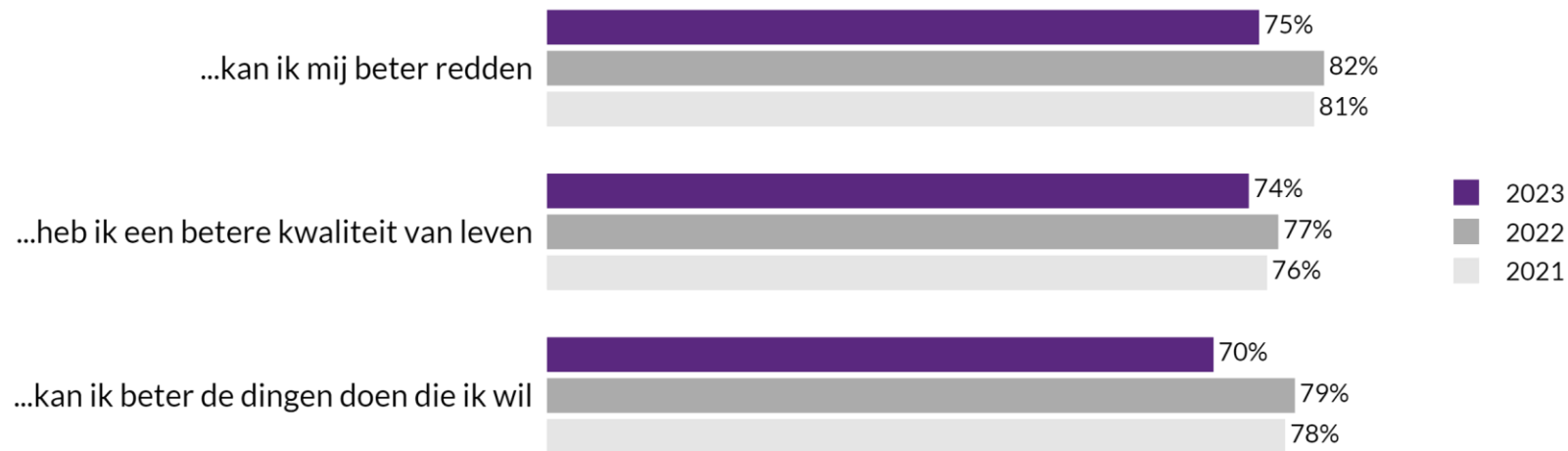
RESULTATEN

EFFECT (2/2)

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

% (Helemaal) mee eens

Door de ondersteuning die ik krijg...



RESULTATEN | ZOWEL VOOR DE GEMEENTE ALS VOOR DE ZORGAANBIEDERS VERBETERPUNTEN

VERBETERPUNTEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben respondenten de mogelijkheid gehad om in twee open vragen aan te geven welke verbeterpunten zij hebben voor de gemeente Almelo en/of de zorgaanbieders. In de onderstaande tekstvakken zijn de meest gegeven antwoorden samengevat.

Heeft u nog verbeterpunten voor de gemeente Almelo?

Verbeterpunten gemeente Almelo

- Ik ben tevreden/ik heb geen verbeterpunten
- Aanvraagtraject voor verlening van de hulp mag duidelijker
- Beter luisteren naar de cliënten (ook naar klachten)
- Communicatie naar cliënten verbeteren
- Meer uren hulp
- Sneller handelen na de aanvraag voor hulp
- Fijn als de gemeente en zorgaanbieders allebei op één lijn zitten
- Wachttijden voor hulp verkorten
- Voor persoonlijke vragen ook persoonlijk contact bieden (keukentafelgesprek)
- Meer informatie over de besluiten

Heeft u nog verbeterpunten voor de zorgaanbieder?

Verbeterpunten zorgaanbieders

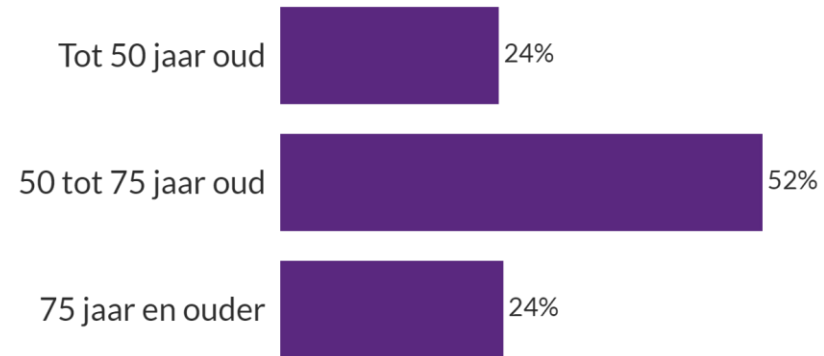
- Ik ben tevreden/ik heb geen verbeterpunten
- Betere communicatie met de cliënt
- Afspraken nakomen
- Betere informatie met betrekking tot de bereikbaarheid
- Het reageren op klachten verbeteren
- Communiceren naar cliënten als de hulp uitvalt
- Vervanging regelen bij afwezigheid van hulp
- Betere planning hanteren
- Personeel beter opleiden
- Luisteren naar de hulpvraag
- Vaste hulp regelen
- Meer uren hulp



BIJLAGEN

BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS - FASE 1 - CONTACT

Wat is uw leeftijd? (n=199)



Hoe woont u? (n=199)



A decorative background image of a map with various colored lines and shapes, including a red cross and a yellow line.

BIJLAGE II | TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Representativiteit

In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de kenmerken van de respondenten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal respondenten nodig, afhankelijk van de populatie. Als deze is behaald kan naderhand verder worden getoetst of de respons op de belangrijke kenmerken representatief is voor de populatie.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid gaat over de herhaalbaarheid van het onderzoek. Doorgaans wordt een betrouwbaarheid van 95% gehanteerd. Dit betekent dat wanneer het onderzoek op hetzelfde moment op dezelfde wijze onder dezelfde omstandigheden opnieuw wordt uitgevoerd de uitkomsten in 95% van de gevallen eenzelfde beeld zouden geven. Bij geringe populaties wordt doorgaans een betrouwbaarheid van tussen de 80% en de 90% gehanteerd.

Foutmarge

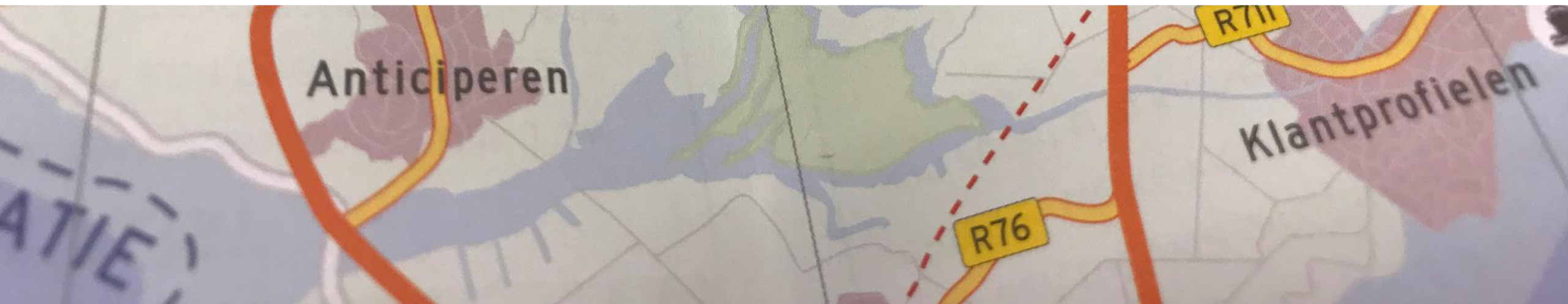
De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt dat de werkelijke waarde in de populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de gevonden waarde. Een voorbeeld: als uit het onderzoek blijkt dat 75% het eens is met een bepaalde stelling, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of onder deze 75% (dus tussen de 70% en de 80%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl





CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2023

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

A decorative map background at the top of the page, showing various colored regions and lines.

INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	8
Resultaten	11
• Contact	12
• Het gesprek	15
• Hulp/ondersteuning	19
• Kwaliteit	21
• Effect	22
• Plus- en kluspunten	24
Bijlage	25



INLEIDING

A decorative header image showing a portion of a map with various colored regions (green, blue, orange, purple) and lines representing roads or boundaries.

INLEIDING

Gemeente Almelo is in het kader van de Jeugdwet verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten met de dienstverlening van de gemeente en van zorg-/ondersteuningsaanbieders in het kader van zelfredzaamheid of opvoed-/opgroeiproblematiek. Het onderzoek heeft via de verkregen antwoorden als doel het verschaffen van gedegen inzicht in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Het Cliëntervaringsonderzoek is afgenomen onder cliënten die in 2023 gebruik hebben gemaakt van zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door het VNG en het ministerie van VWS aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

Doelgroep

Cliënten die in 2023 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdwet. Ouders/verzorgers hebben een vragenlijst ontvangen indien de cliënt 15 jaar of jonger is. Vanaf 16 jaar heeft de cliënt de mogelijkheid gekregen om zelf deel te nemen.

Veldwerkmethode

Online

Veldwerkperiode

Juni 2023 - Januari 2024

Na het opstarten van het onderzoek in juni 2023 zijn cliënten gedurende het jaar een maand na de aanvraag uitgenodigd voor de eerste fase van het onderzoek (de vragenlijst over het contact met de gemeente). Zes maanden na de aanvraag worden cliënten uitgenodigd voor de tweede fase van het onderzoek (de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp). In juni 2023 zijn de cliënten die in januari en februari 2023 een aanvraag hadden gedaan per brief uitgenodigd voor het onderzoek. Zij konden de vragenlijst via een weblink invullen. Omdat er gedurende het jaar nauwelijks contactgegevens van cliënten zijn aangeleverd, is de onderstaande respons vrijwel geheel gebaseerd op de respons die is binnengekomen naar aanleiding van de brief.

Respons

	Populatie	Benaderd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Fase 1: Contact	621	187	18	9,6%	Niet representatief
Fase 2: Kwaliteit en effect	621	186	19	10,2%	Niet representatief



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met "niet van toepassing" hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen.

Vanwege de lage respons worden de resultaten van 2023 niet vergeleken met de resultaten van voorgaande jaren.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Bij de interpretatie van de uitkomsten moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten vanwege de lage respons niet representatief zijn.

Pluspunten

- De meerderheid van de respondenten is het eens met een aantal stellingen over het eerste gesprek met de wijkcoach of intaker. Zo vonden dertien van de zeventien respondenten dat de wijkcoach/intaker goed luisterde en zijn ook dertien respondenten tevreden over het eerste gesprek en over de manier waarop zij/het kind haar mening kon geven.
- Over het algemeen zijn respondenten positief over de hulpverleners. Zo benoemen veertien van de zestien respondenten dat de hulpverleners hen serieus nemen en geven tien van de zestien respondenten aan dat de hulpverleners hun werk goed doen.
- De meeste respondenten zijn positief of neutraal over het effect van de hulp. Zo benoemen negen respondenten dat de communicatie beter is en vijf respondenten staan daar neutraal in. Daarnaast zijn elf respondenten tevreden over wat er met de hulp (tot nu toe) bereikt is en benoemen tien respondenten dat de hulp heeft geholpen

Aandachtspunten

- Zes van de negentien respondenten wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De andere dertien respondenten wisten dit niet.
- Met de stelling 'Ik ben tevreden over de manier waarop er naar de situatie gekeken is' zijn tien van de achttien respondenten het eens en twee respondenten hebben 'neutraal' geantwoord. Zes respondenten zijn het oneens met deze stelling.
- Hoewel zeven respondenten wel wisten dat zij iemand van Almelo Sociaal konden meenemen naar het eerste gesprek, wisten negen respondenten dit niet en staat één respondent hier neutraal tegenover. Ook wisten vijf van de achttien respondenten niet hoelang het zou duren voordat zij hulp zouden krijgen.



AANBEVELINGEN

Op basis van het onderzoek kunnen wij de volgende aanbeveling geven:

❖ **Zorg ervoor dat meer persoonsgegevens beschikbaar zijn om cliënten uit te nodigen voor het onderzoek**

Voor het uitnodigen van de cliënten uit 2023 waren er nagenoeg geen e-mailadressen en telefoonnummers bekend. Alleen voor de eerste twee maanden van 2023 zijn cliënten per brief uitgenodigd voor het onderzoek. De respons op dit onderzoek is vrijwel geheel gebaseerd op de respons die is binnengekomen naar aanleiding van die brief. Ook voor de continumeting voor 2024, waarbij maandelijks cliënten die de maand ervoor een hulpaanvraag hebben gedaan uitgenodigd worden voor het onderzoek, is tot op heden van vrijwel geen enkele cliënt een telefoonnummer en/of e-mailadres aangeleverd bij MAGIS. Zorg ervoor dat deze gegevens voor de rest van het jaar goed worden genoteerd en aangeleverd.



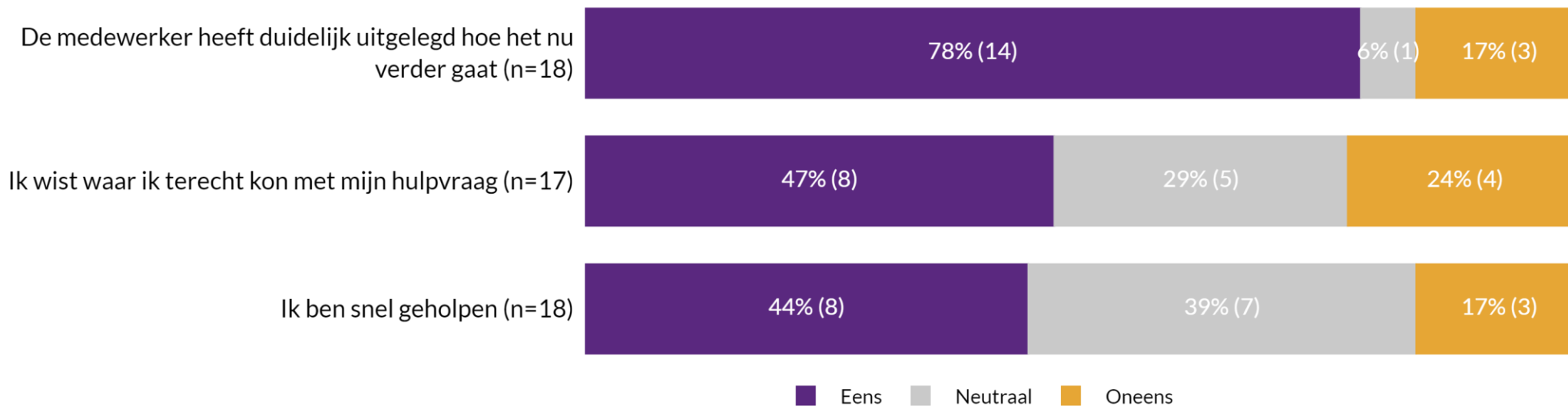
RESULTATEN

RESULTATEN | ONGEVEER DE HELFT WIST WAAR ZIJ TERECHT KON MET HAAR HULPVRAAG

CONTACT (1/3)

Met de stelling 'De medewerker heeft duidelijk uitgelegd hoe het nu verder gaat' zijn veertien van de achttien respondenten het eens. Één respondent heeft hier 'neutraal' geantwoord en drie respondenten zijn het oneens met deze stelling. Daarnaast geeft minder dan de helft van de respondenten aan dat zij wist waar zij terecht kon met haar hulpvraag en is ook minder dan de helft van de respondenten snel geholpen. Vier respondenten zijn het oneens met de stelling 'Ik wist waar ik terecht kon met mijn hulpvraag'.

In hoeverre bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente/het wijkteam?



RESULTATEN | VIJF VAN DE NEGENTIEN RESPONDENTEN HEBBEN ZELF CONTACT GEZOCHT MET GEMEENTE

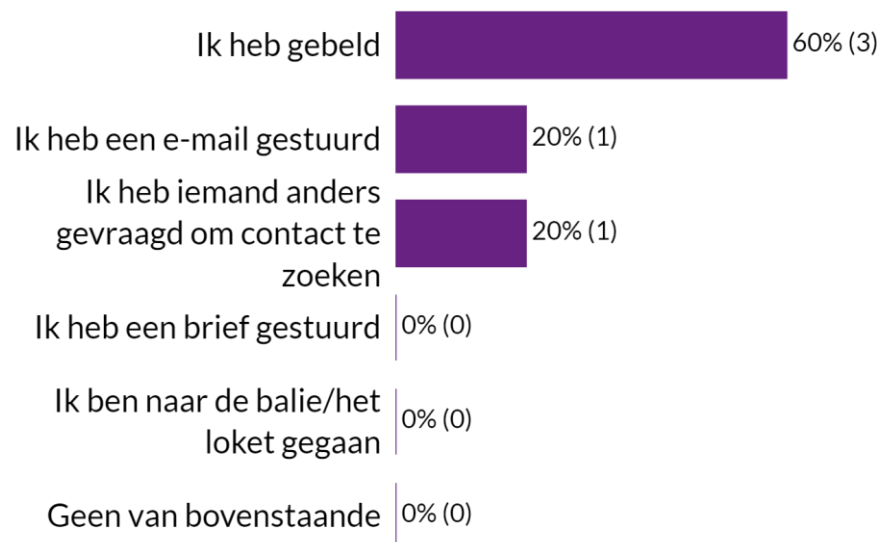
CONTACT (2/3)

Vijf van de negentien respondenten hebben zelf contact gezocht met de gemeente/het wijkteam en vier respondenten zijn bij de gemeente/het wijkteam terecht gekomen via een hulpverlener. Daarnaast hebben vier respondenten 'Anders, namelijk:' geantwoord op de vraag hoe zij terecht zijn gekomen bij de gemeente/het wijkteam. Deze respondenten antwoorden dat zij via koekenbakkers, een jeugdbeschermer, school en Veilig Thuis bij de gemeente terecht zijn gekomen. Drie van de vijf respondenten die zelf contact hebben gezocht met de gemeente hebben gebeld met de gemeente. Eén respondent heeft een e-mail gestuurd en één respondent heeft iemand anders gevraagd contact te zoeken.

Hoe bent u bij de gemeente/het wijkteam terecht gekomen? (n=19)



Op welke manier heeft u contact gezocht met de gemeente? (n=5)*

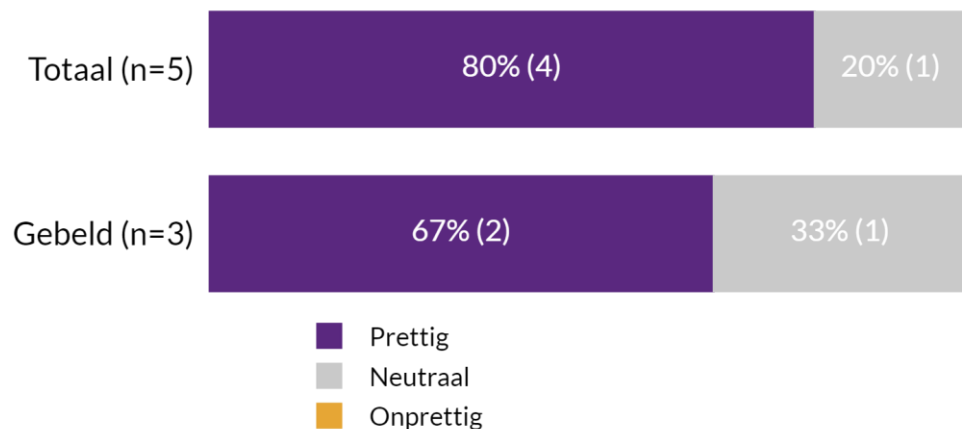


RESULTATEN | HET CONTACT WORDT DOOR VIER VAN DE VIJF RESPONDENTEN ALS PRETTIG ERVAREN

CONTACT (3/3)

Aan respondenten die zelf contact hebben gezocht met de gemeente/het wijkteam is gevraagd hoe zij dit contact hebben ervaren. Vier respondenten hebben dit contact als prettig ervaren en één respondent heeft 'neutraal' geantwoord. Ook is aan de respondenten gevraagd hoeveel moeite het heeft gekost om hulp aan te vragen. Eén respondent geeft aan dat dit weinig moeite heeft gekost, bij één respondent heeft dit niet veel/niet weinig moeite gekost en bij twee respondenten heeft het veel moeite gekost om hulp aan te vragen.

Hoe heeft u dit contact ervaren?*



Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen? (n=4)**

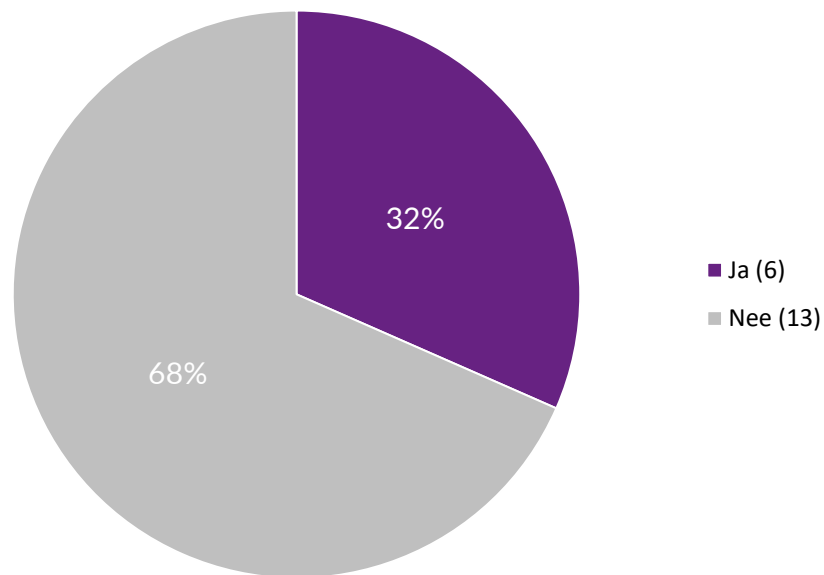


RESULTATEN | EEN DERDE WIST DAT ZIJ GEBRUIK KON MAKEN VAN CLIËNTONDERSTEUNING

HET GESPREK (1/4)

Respondenten hebben aangegeven of zij wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van de negentien respondenten wisten zes respondenten dit wel en dertien respondenten wisten niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=19)

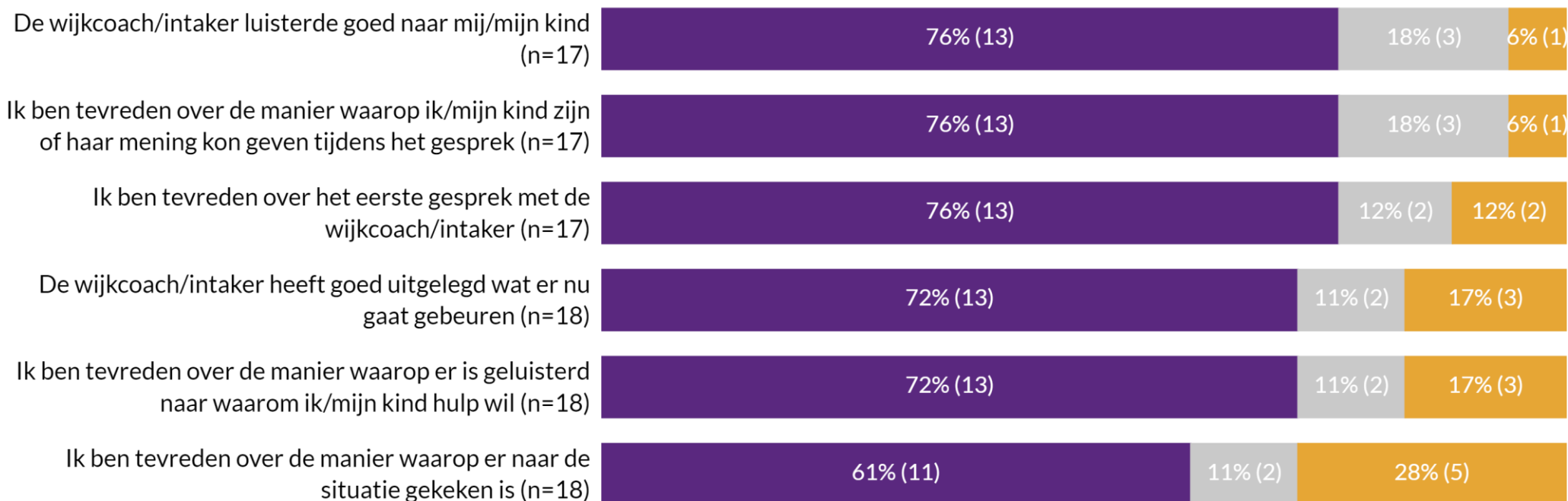


RESULTATEN | DERTIEN VAN DE ZEVENTIEN RESPONDENTEN ZIJN TEVREDEN OVER HET EERSTE GESPREK

HET GESPREK (2/4)

De meerderheid van de respondenten is het eens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek met de wijkcoach of intaker. Zo vonden dertien van de zeventien respondenten dat de wijkcoach/intaker goed luisterde en zijn ook dertien respondenten tevreden over het eerste gesprek en over de manier waarop zij/het kind haar mening kon geven. Vijf van de achttien respondenten is het oneens met de stelling 'Ik ben tevreden over de manier waarop er naar de situatie gekeken is'.

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek met de wijkcoach of intaker?



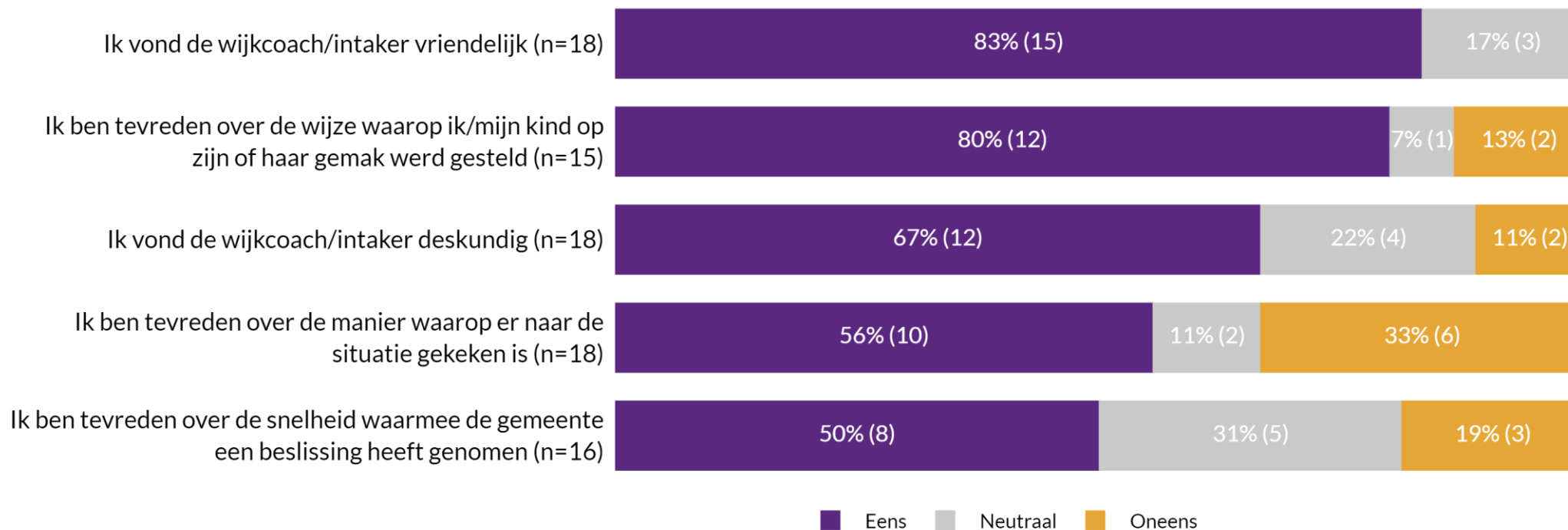
■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens

RESULTATEN | EEN DERDE IS ONTEVREDEN OVER DE MANIER WAAROP ER NAAR DE SITUATIE IS GEKEKEN

HET GESPREK (3/4)

Met de stelling 'Ik vond de wijkcoach/intaker vriendelijk' zijn vijftien van de achttien respondenten het eens en drie respondenten hebben 'neutraal' geantwoord. Over de stelling 'Ik ben tevreden over de manier waarop er naar de situatie gekeken is' zijn de meningen meer verdeeld. Tien respondenten zijn het daarmee eens, twee respondenten hebben 'neutraal' geantwoord en zes respondenten zijn het oneens met deze stelling.

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek met de wijkcoach of intaker?

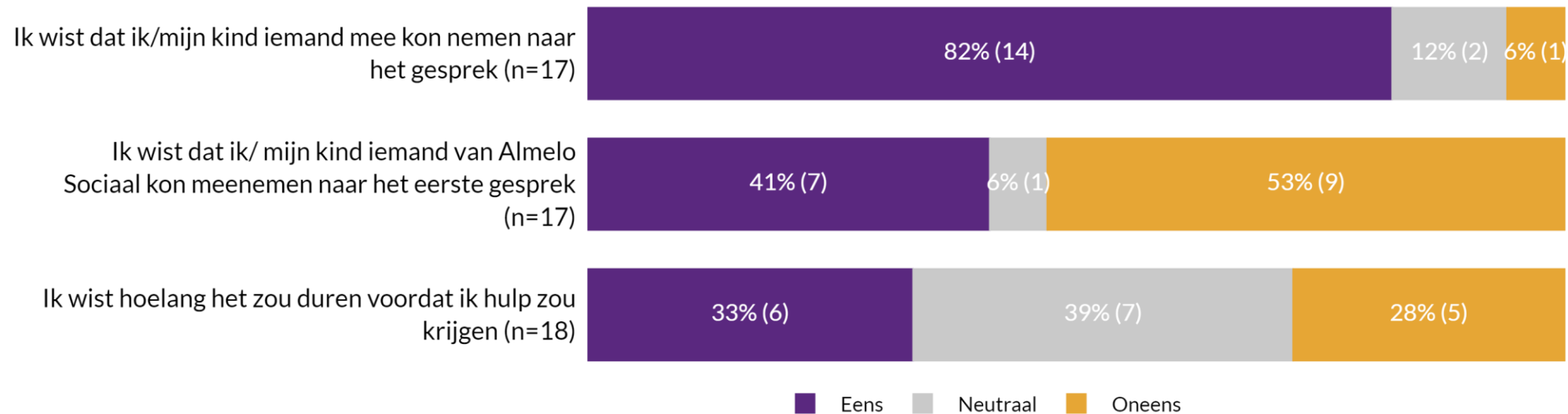


RESULTATEN | DE GROTE MEERDERHEID WIST DAT ZIJ IEMAND MEE KON NEMEN NAAR HET GESPREK

HET GESPREK (4/4)

Veertien van de zeventien respondenten wisten dat zij iemand mee konden nemen naar het gesprek. Zeven respondenten wisten dat zij iemand van Almelo Sociaal konden meenemen naar het eerste gesprek, één respondent staat hier neutraal in en negen respondenten wisten niet dat zij iemand van Almelo Sociaal konden meenemen. Ook wisten vijf van de achttien respondenten niet hoelang het zou duren voordat zij hulp zouden krijgen.

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen?

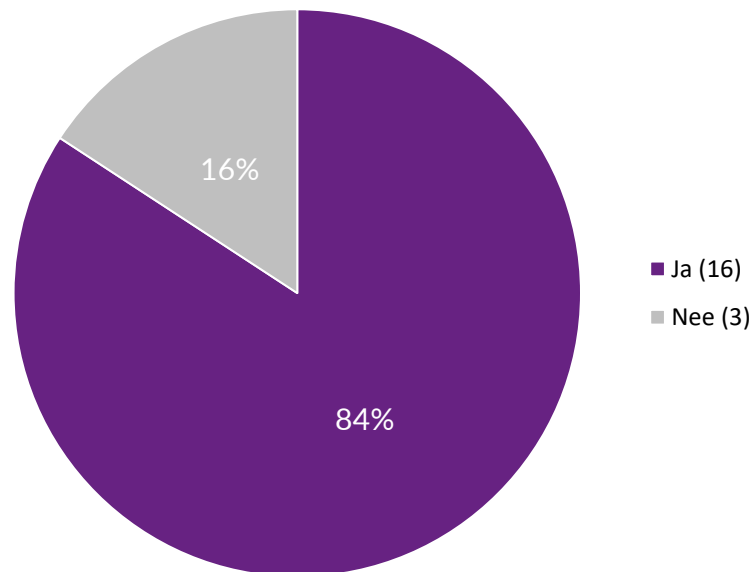


RESULTATEN | ZESTIEN VAN DE NEGENTIEN RESPONDENTEN HEBBEN IN 2023 HULP ONTVANGEN

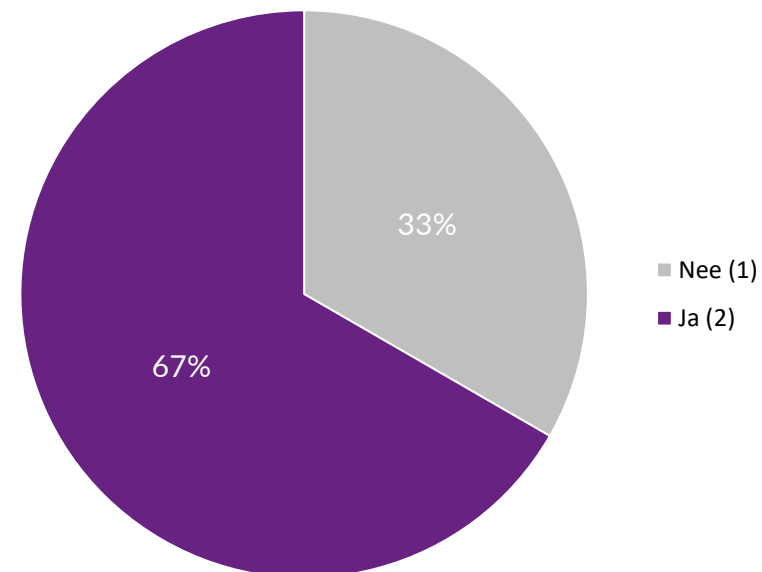
HULP/ONDERSTEUNING (1/2)

Zestien respondenten hebben aangegeven in 2023 hulp/ondersteuning te hebben ontvangen. Drie respondenten hebben in 2023 geen hulp/ondersteuning gekregen. Aan deze drie respondenten is gevraagd of zij een reden hebben gekregen waarom zij (nog) geen hulp/ondersteuning hebben ontvangen. Twee respondenten hebben hiervoor wel een reden ontvangen en één respondent heeft geen reden gekregen.

Heeft u/uw kind in 2023 hulp/ondersteuning gekregen? (n=19)



Heeft u een reden gekregen waarom u/uw kind (nog) geen hulp/ondersteuning heeft ontvangen?* (n=3)

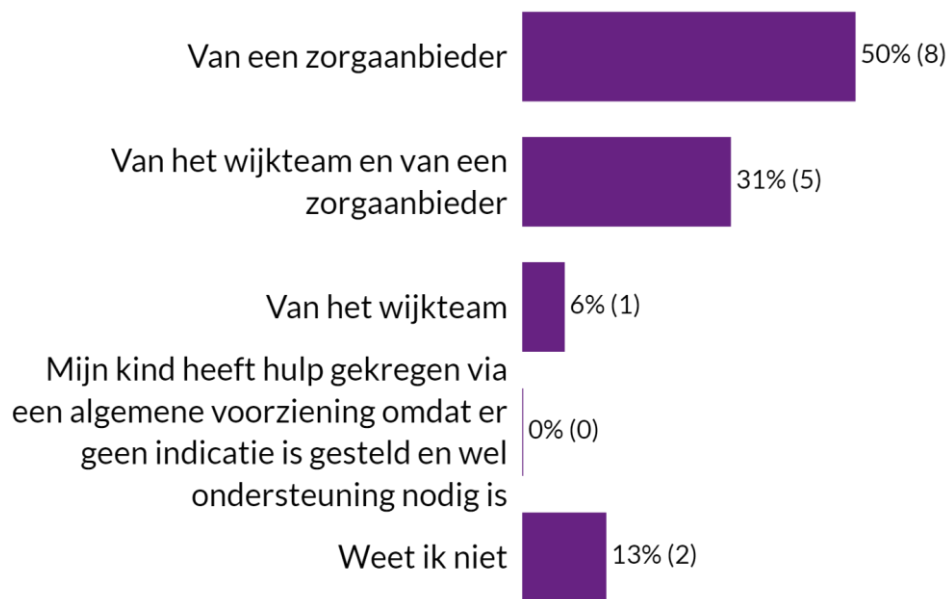


RESULTATEN | DE HELFT VAN DE RESPONDENTEN HEEFT HULP GEKREGEN VAN EEN ZORGAANBIEDER

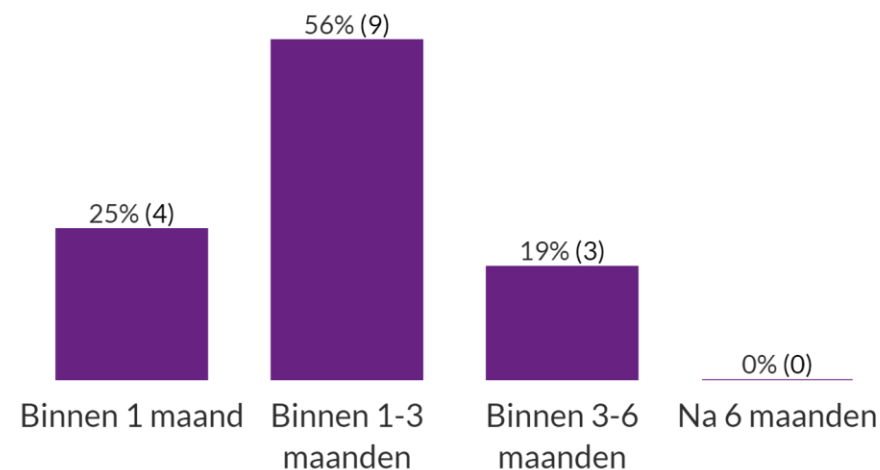
HULP/ONDERSTEUNING (2/2)

De helft van de respondenten (acht in aantal) heeft in 2023 hulp gekregen van een zorgaanbieder. Vijf respondenten hebben hulp gekregen van het wijkteam en van een zorgaanbieder en één respondent kreeg hulp van het wijkteam. Bij vier respondenten is de hulp opgestart binnen 1 maand, bij negen respondenten was dit binnen 1-3 maanden en bij drie respondenten gebeurde dit binnen 3-6 maanden.

Van wie kreeg uw kind in 2023 ondersteuning? (n=16)



Binnen welke termijn is de hulp/ondersteuning gestart? (n=16)

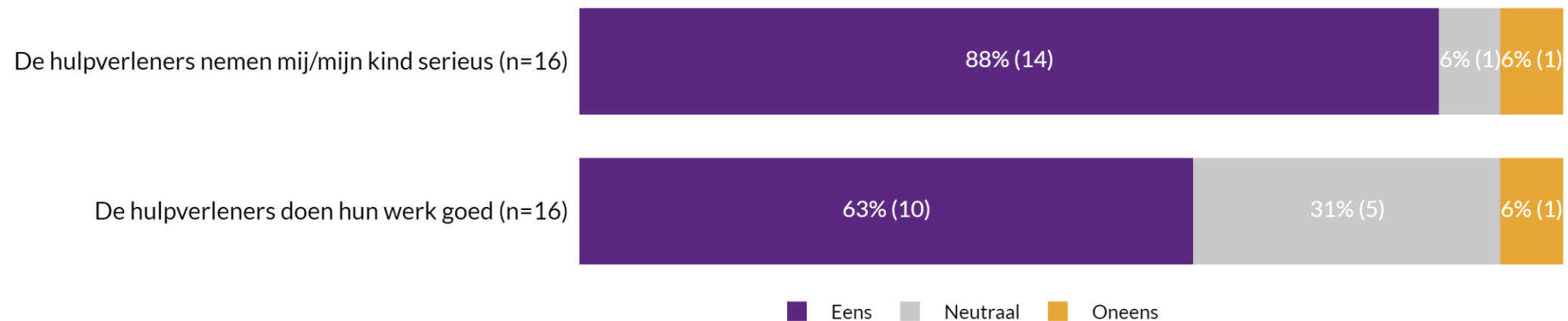


RESULTATEN | OVER HET ALGEMEEN ZIJN RESPONDENTEN POSITIEF OVER DE HULPVERLENERS

KWALITEIT

Over het algemeen zijn respondenten positief over de hulpverleners. Zo benoemen veertien van de zestien respondenten dat de hulpverleners hen/hun kinderen serieus nemen en geven tien van de zestien respondenten aan dat de hulpverleners hun werk goed doen. Eén respondent is het oneens met beide stellingen.

In hoeverre bent u het eens/oneens over onderstaande stellingen over de hulpverleners?

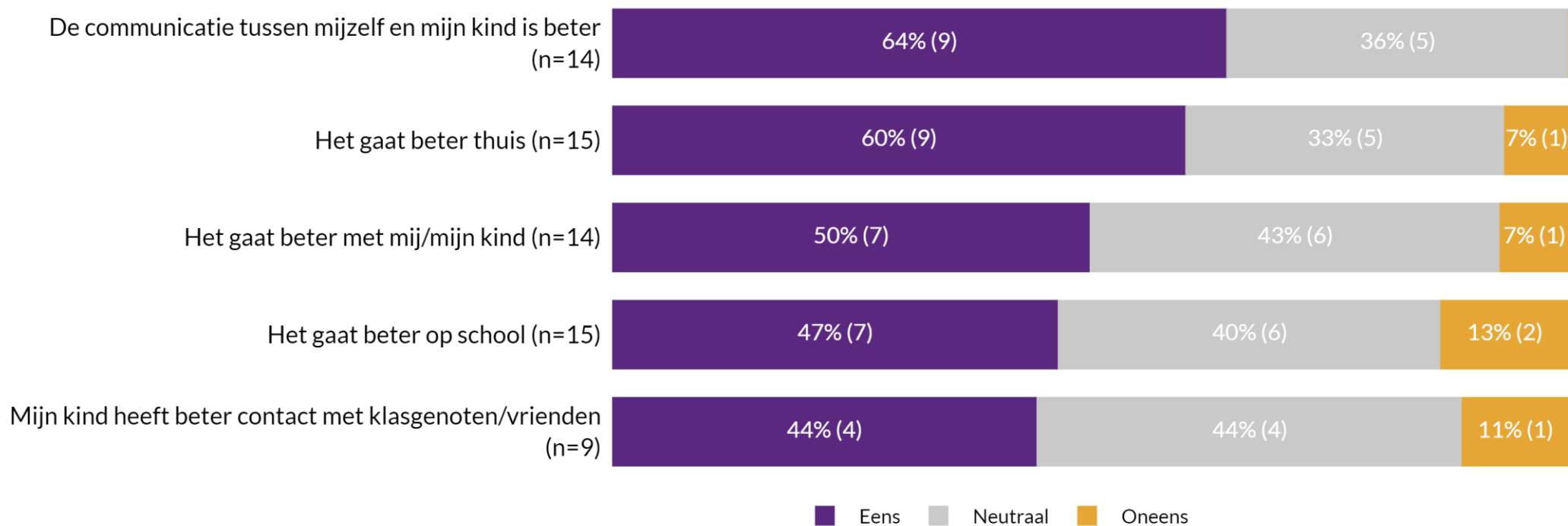


RESULTATEN | MEESTE RESPONDENTEN POSITIEF OF NEUTRAAL OVER EFFECT VAN DE HULP

EFFECT (1/2)

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij het eens/oneens zijn met onderstaande stellingen over het effect van de hulp. De meeste respondenten zijn positief of neutraal over het effect. Zo benoemen negen respondenten dat de communicatie beter is en vijf respondenten staan daar neutraal in. Met de stelling 'Het gaat beter op school' zijn zeven respondenten het eens, zes respondenten hebben 'neutraal' geantwoord en twee respondenten zijn het oneens met deze stelling.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen?

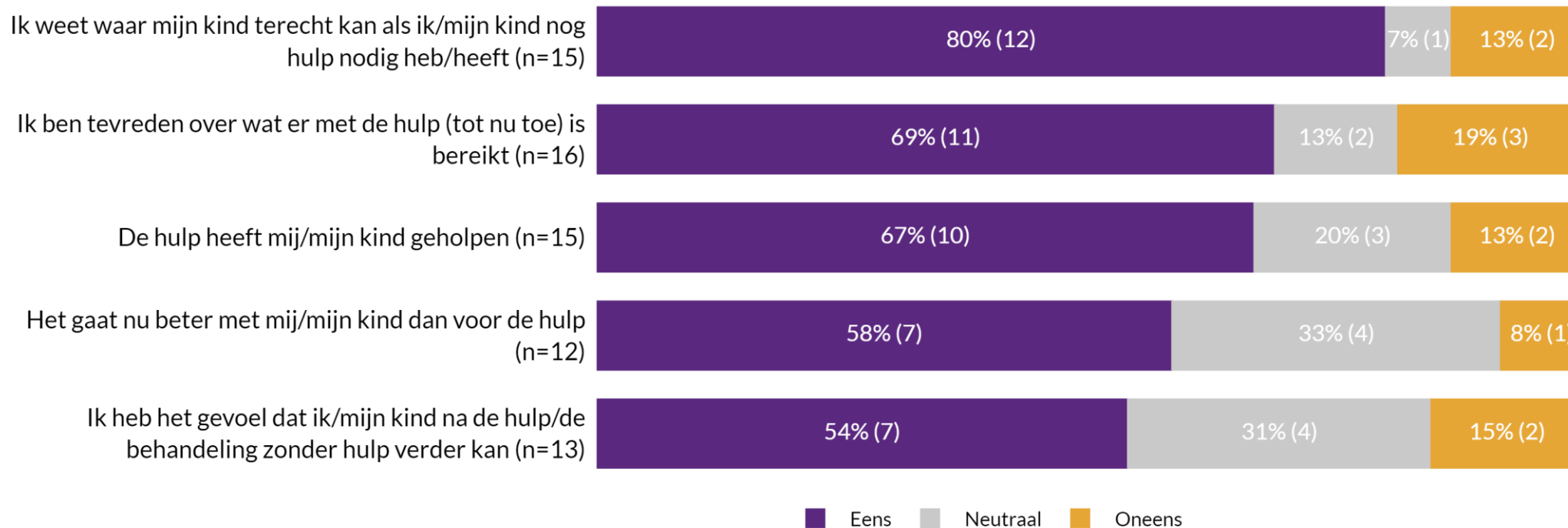


RESULTATEN | ELF RESPONDENTEN ZIJN TEVREDEN OVER WAT ER (TOT NU TOE) MET DE HULP IS BEREIKT

EFFECT (2/2)

Twaalf van de vijftien respondenten weten waar het kind terecht kan als zij/hun kind nog hulp nodig heeft. Daarnaast zijn elf respondenten tevreden over wat er met de hulp (tot nu toe) bereikt is en benoemen tien respondenten dat de hulp heeft geholpen. Drie respondenten zijn niet tevreden over wat er met de hulp (tot nu toe) is bereikt.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen?



RESULTATEN | EEN AANTAL PLUS- EN KLUSPUNTEN OVER DE HULP

PLUS- EN KLUSPUNTEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben respondenten de mogelijkheid gehad om plus- en kluspunten over de hulp te benoemen in twee open vragen. In de onderstaande tekstvakken staan alle gegeven antwoorden.

Wat vindt u goed aan de hulp en waarom?

Pluspunten

- “Dat er geluisterd en meegedacht wordt”
- “Dat ik terecht kon bij de persoon die mij hielp wanneer ik dat wilde”
- “De hulpvraag is behandeld. Voor de hulp staat mijn dochter nog op de wachtlijst, maar is geen spoed bij”
- “Er werd geluisterd naar de juiste hulpvraag en daarop is er gehandeld”
- “Er wordt geluisterd en ik krijg de hulp die nodig is”
- “De hulpverlener was betrouwbaar, liefdevol en luisterde echt. Over een andere hulpverlener ben ik ook tevreden. De hulp in de vorm van Jenny Grooters voor de kinderen was ver onder de maat. Daar zijn we helaas niet positief over.”
- “Prettig in omgang, serieus genomen, maar dit is hulp die ik buiten de gemeente om heb gevonden”
- “Snelle eerste contact”
- “Weinig”

Wat kan beter en waarom?

Kluspunten

- “Alles. Ze luisteren wel maar horen mij niet. Alles moet volgens boekje, maar dat werkt niet”
- “Communicatie vanuit gemeente. Het duurde heel lang voordat ik hulp kon inschakelen en toen hoorde ik na al die weken ook nog dat er geen contract was met die hulpverleners. Moet ik weer opnieuw beginnen”
- “Hulpverlening Jenny Grooters. Ze luisterde niet naar de kinderen en naar mij. Ik, als ouder, werd niet serieus genomen. Ze deed haar eigen ding (oplossingsgericht) en keek niet wat de kinderen nodig hadden. Beide vonden het niet prettig om heen te gaan. Wijkteam: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Dit gebeurde bij de laatste 2 coaches meer”
- “Kortere wachttijden. Bij Ambiq moesten we lang wachten”
- “Meer structuur en betere communicatie richting mij en mijn zoon. Nu was het zwemmen voor mijn gevoel”
- “Totaal niet meegenomen worden in het proces. Slechte communicatie en teveel wisselingen in kort tijdsbestek”
- “De hulp was erg chaotisch. Veel hap snap afspraken met verschillende hulpverleners. Die hadden allemaal een andere visie en die werd niet goed naar mij als ouder geventileerd waardoor ik zelf steeds op zoek moest naar duidelijkheid. Had er meer van verwacht.”



BIJLAGE

A decorative background image of a map with various colored lines and shapes, including a prominent orange line and a blue area.

BIJLAGE I | TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Representativiteit

In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de kenmerken van de respondenten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal respondenten nodig, afhankelijk van de populatie. Als deze is behaald kan naderhand verder worden getoetst of de respons op de belangrijke kenmerken representatief is voor de populatie.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid gaat over de herhaalbaarheid van het onderzoek. Doorgaans wordt een betrouwbaarheid van 95% gehanteerd. Dit betekent dat wanneer het onderzoek op hetzelfde moment op dezelfde wijze onder dezelfde omstandigheden opnieuw wordt uitgevoerd de uitkomsten in 95% van de gevallen eenzelfde beeld zouden geven. Bij geringe populaties wordt doorgaans een betrouwbaarheid van tussen de 80% en de 90% gehanteerd.

Foutmarge

De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt dat de werkelijke waarde in de populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de gevonden waarde. Een voorbeeld: als uit het onderzoek blijkt dat 75% het eens is met een bepaalde stelling, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of onder deze 75% (dus tussen de 70% en de 80%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl

