ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

mei 2023

BIJLAGENRAPPORT

Cliëntervaringsonderzoeken Wmo & Jeugdwet 2022

Gemeente Nijmegen



Inhoudsopgave

1 | Inleiding 3
1.1 Aanleiding en doel 3
1.2 Leeswijzer 3
2 | Dataverzameling 4
2.1 Vragenlijst Wmo 4
2.2 Vragenlijst Jeugdwet Ouders 9
2.3 Vragenlijst Jeugdwet Jongeren 13

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Nijmegen is het belangrijk om te weten hoe de hulp/ondersteuning op het gebied van de Wmo en Jeugdwet wordt ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente Nijmegen in samenwerking met ZorgfocuZ cliëntervaringsonderzoeken voor de Wmo en Jeugdwet over 2022 uitgevoerd. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van cliënten en kan - waar nodig - de dienstverlening worden geoptimaliseerd.

1.2 Leeswijzer

Dit rapport betreft een bijlagenrapport. Hoofdstuk 2 bevat de vragenlijsten die gebruikt zijn voor de cliëntervaringsonderzoeken voor Wmo en Jeugdwet. Voor Jeugdwet is zowel de vragenlijst voor ouders/verzorgers als die voor jongeren weergegeven.

2 | Dataverzameling

2.1 Vragenlijst Wmo

GEMEENTE NIJMEGEN – UW ERVARING MET DE WMO 2022

- Fijn dat u uw mening wilt geven over uw ervaringen met Wmo. De vragen gaan over de hulp/ondersteuning die u ontvangt of ontvangen heeft. Uw antwoorden verwerken wij anoniem. Niemand kan zien welke antwoorden u geeft. Ook zijn de antwoorden die u geeft niet van invloed op de hulp/ondersteuning die u krijgt.
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan. Geen antwoord is goed of fout. Indien een vraag niet voor u van toepassing is kunt u dit aankruisen.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek?** Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: bel of WhatsApp naar 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.

BLOK 1: HOE IS ER MET DE HULPVRAAG OMGEGAAN?

De volgende vragen gaan over het regelen van hulp/ondersteuning. Als u in 2022 geen contact gehad heeft, kunt u bij vragen 2 tot en met 5 'N.v.t.' aankruisen.

1. **Met wie heeft u contact opgenomen voor het aanvragen van hulp/ondersteuning?** (U kunt meerdere antwoorden aankruisen)
   - ☐ Buurtteams Volwassenen
   - ☐ Wmo-consulent(en)
   - ☐ STIP (plek in uw buurt waar u terecht kunt met allerlei vragen)
   - ☐ De huisarts
   - ☐ Zorgaanbieder (of hulpmiddelenleverancier)
   - ☐ Ziekenhuis
   - ☐ Anders, namelijk: ____

Beantwoord de volgende stellingen	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
2. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Er werd serieus omgegaan met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Samen met mij werd er op een goede manier naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. **Weet u dat u gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?** Een cliëntondersteuner is een onafhankelijk iemand die u helpt uw weg te vinden naar hulp/ondersteuning.
   - ☐ Ja
   - ☐ Nee

BLOK 2: KWALITEIT VAN DE HULP/ONDERSTEUNING

De volgende vragen gaan over wat u van de hulp/ondersteuning vindt.

Beantwoord de volgende stellingen	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
7. Ik vind de kwaliteit van de hulp/ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. De hulp/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

NIJMEGEN 2022 Q4 <TOKEN> 388699

BLOK 3: WAT LEVERT DE HULP/ONDERSTEUNING OP

De volgende vragen gaan over het effect van de hulp/ondersteuning op uw dagelijkse leven.

Beantwoord de volgende stellingen	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
9. Door de hulp/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Door de hulp/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Door de hulp/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK 4: HET (KEUKENTAFEL)GESPREK

De volgende vragen gaan over het (keukentafel)gesprek dat u heeft gehad om de hulp/ondersteuning te regelen.

12. Heeft u een (keukentafel)gesprek gehad over uw hulpvraag? Een gesprek over de hulp die u nodig heeft.

- ☐ Ja
- ☐ Nee, dit gesprek kon telefonisch → U kunt verder met Vraag 15
- ☐ Nee → U kunt verder met Blok 5
- ☐ Weet ik niet → U kunt verder met Blok 5

13. Hoe lang moest u wachten vanaf het eerste contact tot het (keukentafel)gesprek?

- ☐ Ik hoefde niet te wachten
- ☐ Ik moest minder dan 2 weken wachten
- ☐ Ik moest 2 tot 4 weken wachten
- ☐ Ik moest 4 tot 6 weken wachten
- ☐ Ik moest langer dan 6 weken wachten

14. Wat vond u van de wachttijd vanaf het eerste contact tot het (keukentafel)gesprek?

- ☐ Korter dan verwacht
- ☐ Ongeveer zo lang als ik had verwacht
- ☐ Langer dan ik had verwacht
- ☐ Te lang
- ☐ Weet ik niet (meer)

Beantwoord de volgende vraag	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
15. Hoe tevreden bent u over het (keukentafel)gesprek?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. Is er met u gesproken over hoeveel u zelf moet betalen voor de hulp/ondersteuning?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

17. Is met u gesproken over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget (pgb), waarmee u zelf zorg kunt inkopen?

- ☐ Ja, door: _____
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

NIJMEGEN 2022 Q4 <TOKEN> 388699

18. Heeft u gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb) en zo ja, is dit toegekend?

- ☐ Nee, ik heb niet gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb)
- ☐ Ja, ik heb gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb) en heb dit gekregen
- ☐ Ja, ik heb gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb) maar heb dit niet gekregen

19. Heeft u hulp gekregen bij het uitzoeken van uw zorgaanbieder of hulpmiddelenleverancier?

- ☐ Ja, van een naaste
- ☐ Ja, van de huisarts of Buurtteams Volwassenen of Wmo-consulent(en)
- ☐ Ja, van een zorgaanbieder of leverancier
- ☐ Nee, zelf uitgezocht

20. Wie heeft de keuze gemaakt voor uw zorgaanbieder of hulpmiddelenleverancier?

- ☐ Ik heb deze keuze geheel zelf gemaakt
- ☐ Ik heb de keuze grotendeels zelf gemaakt, maar met hulp van anderen
- ☐ Ik heb de keuze gemaakt in samenspraak met anderen
- ☐ Deze keuze is door anderen gemaakt, maar met hulp van mijzelf
- ☐ Deze keuze is door anderen gemaakt
- ☐ Weet ik niet, wil ik niet zeggen

BLOK 5: OORDEEL OVER DE CONTACTEN VOOR HET REGELEN VAN DE HULP/ONDERSTEUNING

De volgende vragen gaan over hoe tevreden u bent over het opstarten van de hulp/ondersteuning en over de verschillende partijen waarmee u in contact bent gekomen voor het regelen van de hulp/ondersteuning. Als met een partij geen contact is geweest, kunt u bij vragen 23 tot en met 27 'Geen contact gehad' aankruisen.

21. Hoe lang moest u wachten vanaf het (keukentafel)-gesprek tot de start van de hulp/ondersteuning?

- ☐ Ik hoefde niet te wachten
- ☐ Ik moest minder dan 2 weken wachten
- ☐ Ik moest 2 tot 4 weken wachten
- ☐ Ik moest 4 tot 6 weken wachten
- ☐ Ik moest langer dan 6 weken wachten

22. Wat vond u van de wachttijd vanaf het (keukentafel)-gesprek tot de start van de hulp/ondersteuning?

- ☐ Korter dan verwacht
- ☐ Ongeveer zo lang als ik had verwacht
- ☐ Langer dan ik had verwacht
- ☐ Te lang
- ☐ Weet ik niet (meer)

Hoe tevreden bent u over het contact met…	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	Geen contact gehad
23. …Buurtteams Volwassenen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. …Wmo-consulent(en)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. …STIP?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. …de huisarts?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. …de zorgaanbieder?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. …het ziekenhuis?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

29. Kunt u uitleggen waarom u (heel) tevreden of ontevreden bent over hoe een medewerker u geholpen heeft?

NIJMEGEN 2022 Q4 <TOKEN> 388699

Hoe tevreden bent u over…	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
30. …uw zorgaanbieder(s) (of hulpmiddelen-leverancier) die u ondersteunen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. …hoe u bij het oplossen van uw hulpvraag bent geïnformeerd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Geef een rapportcijfer (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
32. Wat vindt u van de manier waarop de hulp/ondersteuning geregeld is?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK 6: VERSCHILLENDE VORMEN VAN HULP/ONDERSTEUNING

De volgende vragen gaan over de verschillende vormen van hulp/ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen.

33. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent? (Als u een vorm van hulp/ondersteuning niet krijgt, vul dan 'N.v.t.' in).

Hoe tevreden bent u over…	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
a. Hulp bij huishouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Rolstoel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Scootmobiel of aangepaste fiets	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. Vervoer (vb. gehandicapten-parkeerkaart, onkostenvergoeding, abonnement of taxi)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. Woningaanpassing/Woonvoorziening (vb. een traplift)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. Begeleiding bij het zelfstandig wonen (vb. hulp bij administratie of dagritme)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g. Dagbesteding	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h. Beschermde woonomgeving (GGZ beschermd wonen, 24-uurstoezicht)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i. Hulp die u krijgt via een persoonsgebonden budget (PGB)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j. Anders, namelijk: ……	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Geef een rapportcijfer (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
34. Wat voor cijfer geeft u de hulp die u krijgt of heeft gekregen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

35. Heeft u nog opmerkingen over de hulp/ondersteuning die u krijgt? Bijvoorbeeld wat gaat goed, wat kan beter?

NIJMEGEN 2022 Q4 <TOKEN> 388699

36. Als u hulp krijgt via een persoonsgebonden budget (PGB); kunt u aangeven waarom u hierover (on)tevreden bent?

37. Gemeente Nijmegen onderzoekt de ervaringen van inwoners die hulp/ondersteuning krijgen vanuit een persoonsgebonden budget (PGB). Als u hulp krijgt via een PGB; aan welke onderwerpen vindt u dat de gemeente aandacht moet besteden in dit onderzoek?

TOT SLOT

38. Als u een persoonsgebonden budget (PGB) heeft; zou u uw ervaringen met uw PGB-hulp willen toelichten in een (groeps)gesprek? Gemeente Nijmegen wil daarmee een goed beeld krijgen van de ervaringen van inwoners met hulp/ondersteuning via een PGB.

☐ Ja → Mailadres: _____
Telefoonnummer: _____

☐ Nee

☐ Niet van toepassing; ik heb geen PGB

39. Onder deelnemers van de vragenlijst verloten we enkele VVV-bonnen van €25,-. Wilt u daaraan meedoen? Uw gegevens worden door ZorgfocuZ gescheiden van uw antwoorden. De gemeente weet dus niet welke antwoorden u heeft gegeven.

☐ Nee → U bent klaar met de vragenlijst, hartelijk dank voor het invullen!

☐ Ja → Naam:_____
Mailadres: _____

Bedankt voor het invullen!
U kunt de vragenlijst gratis terugsturen in de antwoordenvelop.

NIJMEGEN 2022 Q4 <TOKEN> 388699

2.2 Vragenlijst Jeugdwet Ouders

GEMEENTE NIJMEGEN – UW ERVARING MET DE JEUGDHULP 2022

- Fijn dat u uw mening wilt geven over uw ervaringen met Jeugdhulp. De vragen gaan over de hulp die uw kind ontvangt of heeft ontvangen. De antwoorden die u geeft zijn niet van invloed op de hulp die uw kind krijgt.
- Uw antwoorden verwerken wij anoniem. Niemand kan zien welke antwoorden u geeft.
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek?** Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: bel/WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.

BLOK 1: DE HULPVRAAG VAN UW KIND

Uw kind krijgt een vorm van hulp vanuit de gemeente of heeft dit gekregen.

1. **Waarom krijgt uw kind deze hulp of heeft uw kind deze hulp gekregen?** U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

☐ Mijn kind heeft dyslexie of andere leerproblemen
☐ Mijn kind heeft een lichamelijke beperking
☐ Mijn kind heeft gedragsproblemen
☐ Mijn kind heeft ADHD/ADD/een vorm van autisme
☐ Mijn kind voelt zich angstig of ongelukkig
☐ Mijn kind heeft problemen met drugs- of alcohol
☐ Mijn kind heeft een ongezonde leefstijl
☐ Mijn kind heeft een te hoog gewicht
☐ Mijn kind heeft moeite met het omgaan met leeftijdsgenoten
☐ Er is een lastige thuissituatie (zoals veel ruzie thuis, problemen met ouders/verzorgers/broers/zussen)
☐ Mijn kind woont in een instelling of pleeggezin
☐ Mijn kind heeft een ander probleem, namelijk: _____

BLOK 2: IS DE HULP VOOR UW KIND GOED GEREGELD?

De volgende vragen gaan over de hulp die uw kind krijgt of heeft gekregen. Het kan zijn dat niet alle vragen bij de situatie van uw kind passen. Als dit zo is, kruis dan 'N.v.t.' (niet van toepassing) aan.

Beantwoord de volgende stellingen	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Geen mening	N.v.t.
2. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb voor mijn kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ik ben snel geholpen bij de hulp van mijn kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen over de hulp aan mijn kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De verschillende organisaties werken goed samen om mijn kind te helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐

NIJMEGEN 2022 Q4 <TOKEN> 634516

Beantwoord de volgende stellingen	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Geen mening	N.v.t.
8. Beslissingen over hulp worden samen met mij genomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ik voel mij als ouder/verzorger serieus genomen door de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK 3: HET (KEUKENTAFEL)GESPREK OM DE HULP TE REGELEN

De volgende vragen gaan over het (keukentafel)gesprek dat u en/of uw kind gehad heeft om de hulp te regelen.

10. Heeft u een (keukentafel)gesprek gehad met Buurtteams Jeugd en Gezin over de hulpvraag van uw kind? Tijdens dit gesprek is besproken welke hulp uw kind nodig heeft.

- ☐ Ja
- ☐ Nee, dit gesprek kon telefonisch → U kunt verder met Vraag 13
- ☐ Nee → U kunt verder met Blok 4
- ☐ Weet ik niet → U kunt verder met Blok 4

11. Hoe lang moest u wachten vanaf het eerste contact tot het (keukentafel)gesprek?

- ☐ Direct
- ☐ Binnen 2 weken
- ☐ Ik moest 2 tot 4 weken wachten
- ☐ Ik moest 4 tot 6 weken wachten
- ☐ Ik moest langer dan 6 weken wachten

12. Wat vond u van de wachttijd vanaf het eerste contact tot het (keukentafel)gesprek?

- ☐ Korter dan verwacht
- ☐ Ongeveer zo lang als ik had verwacht
- ☐ Langer dan ik had verwacht
- ☐ Te lang
- ☐ Weet ik niet (meer)

Beantwoord de volgende vraag	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
13. Hoe tevreden bent u over het (keukentafel)gesprek?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK 4: TEVREDENHEID OVER DE MEDEWERKERS DIE GEHOLPEN HEBBEN

De volgende vragen gaan over hoe tevreden u bent over de medewerkers waarmee u heeft gesproken. Als u geen contact heeft gehad met een medewerker, kunt u bij vraag 14 tot en met 18 'N.v.t.' aankruisen.

Hoe tevreden bent u over het contact met…	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
14. …STIP?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. …Buurtteams Jeugd en Gezin?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. …de (praktijkondersteuner of) huisarts?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. …de school?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. …de jeugdarts/jeugdverpleegkundige van de GGD?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

NIJMEGEN 2022 Q4 <TOKEN> 634516

19. Kunt u uitleggen waarom u (heel) tevreden of ontevreden bent over hoe een medewerker u geholpen heeft?

20. Is met u gesproken over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget (pgb), waarmee u zelf zorg kunt inkopen?

- ☐ Ja, door:
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

21. Heeft u gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb) en zo ja, is dit toegekend?

- ☐ Nee, ik heb niet gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb)
- ☐ Ja, ik heb gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb) en heb dit gekregen
- ☐ Ja, ik heb gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb) maar heb dit niet gekregen

Geef een rapportcijfer (1=heel slecht; 10=heel goed)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Wat vindt u van de manier waarop de hulp voor uw kind geregeld is?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK 5: WAT IS HET RESULTAAT VAN DE HULP?

De volgende vragen gaan over het resultaat van de hulp die uw kind krijgt of heeft gekregen. Het kan zijn dat niet alle vragen bij de situatie van uw kind passen. Als dit zo is, kruis dan 'N.v.t.' (niet van toepassing) aan.

23. Heeft uw kind en/of u de afgesproken hulp ontvangen?

- ☐ Ja, we krijgen de afgesproken hulp
- ☐ Nee, we krijgen minder hulp dan afgesproken omdat minder hulp nodig blijkt
- ☐ Nee, we krijgen minder hulp dan afgesproken
- ☐ Anders, namelijk:

24. Hoe lang moest u wachten vanaf het (keukentafel-) gesprek tot de start van de hulp?

- ☐ Direct
- ☐ Binnen 2 weken
- ☐ Ik moest 2 tot 4 weken wachten
- ☐ Ik moest 4 tot 6 weken wachten
- ☐ Ik moest langer dan 6 weken wachten

25. Wat vond u van de wachttijd vanaf het (keukentafel-) gesprek tot de start van de hulp?

- ☐ Korter dan verwacht
- ☐ Ongeveer zo lang als ik had verwacht
- ☐ Langer dan ik had verwacht
- ☐ Te lang
- ☐ Weet ik niet (meer)

Beantwoord de volgende stellingen	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	Geen mening	N.v.t.
26. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. Door de hulp gaat het thuis beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Beantwoord de volgende stelling	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Geen mening	N.v.t.
29. Ik ben als ouder/verzorger geholpen met de hulp voor mijn kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hoe tevreden bent u over…	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden	Geen mening	N.v.t.
30. …de soort hulp die uw kind krijgt of heeft gekregen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. …de hulp die u krijgt via een persoonsgebonden budget (PGB)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. …de instelling(en) waarvan uw kind hulp krijgt of heeft gekregen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Geef een rapportcijfer (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33. Wat vindt u van de hulp die uw kind krijgt of heeft gekregen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

34. Heeft u nog opmerkingen over de hulp die uw kind krijgt of heeft gekregen? Bijvoorbeeld wat gaat goed, wat kan beter?

35. Als uw kind hulp krijgt via een persoonsgebonden budget (PGB); kunt u aangeven waarom u hierover (on)tevreden bent?

36. Gemeente Nijmegen onderzoekt de ervaringen van inwoners die hulp/ondersteuning krijgen vanuit een persoonsgebonden budget (PGB). Als uw kind hulp krijgt via een PGB; aan welke onderwerpen vindt u dat de gemeente aandacht moet besteden in dit onderzoek?

TOT SLOT: EEN VRAAG OVER DE VRAGENLIJST

37. Als uw kind een persoonsgebonden budget (PGB) heeft; zou u uw ervaringen met uw PGB-hulp willen toelichten in een (groeps)gesprek? Gemeente Nijmegen wil daarmee een goed beeld krijgen van de ervaringen van inwoners met hulp/ondersteuning via een PGB.

☐ Ja → Mailadres: _____

Telefoonnummer: _____

☐ Nee

☐ Niet van toepassing; ik heb geen PGB

38. Onder deelnemers van de vragenlijst verloten we enkele VVV-bonnen van €25,-. Wilt u daaraan meedoen? Uw gegevens worden door ZorgfocuZ gescheiden van uw antwoorden. De gemeente weet dus niet welke antwoorden u heeft gegeven.

☐ Nee → U bent klaar met de vragenlijst, bedankt voor het invullen!

☐ Ja → Woonadres: _____

Mailadres: _____

Bedankt voor het invullen!
U kunt de vragenlijst terugsturen in de antwoordenvelop.

NIJMEGEN 2022 Q4 <TOKEN> 634516

2.3 Vragenlijst Jeugdwet Jongeren

GEMEENTE NIJMEGEN - JOUW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP 2022

- Fijn dat jij je mening wilt geven over jouw ervaringen met jeugdhulp. De vragen gaan over de hulp die jij krijgt of hebt gekregen. De antwoorden die jij geeft zorgen er niet voor dat je hulp die jij krijgt verandert.
- Je kan de vragen beantwoorden door het vakje van jouw keuze aan te kruisen. Heb je per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan. Het kan zijn dat niet alle vragen bij jouw situatie passen. Als dit zo is, kruis dan 'n.v.t.' (niet van toepassing) aan.
- Heb je **vragen over de vragenlijst**? Dan kun je contact opnemen met de helpdesk: telefoon of WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.

BLOK 1: JOUW HULPVRAAG

1. **Waarom krijg je hulp of heb je hulp gekregen?** (Je kan meerdere antwoorden aankruisen).

- ☐ Ik heb dyslexie of andere leerproblemen
- ☐ Ik heb een lichamelijke beperking
- ☐ Ik heb gedragsproblemen
- ☐ Ik heb ADHD/ADD/een vorm van autisme
- ☐ Ik voel me angstig of ongelukkig
- ☐ Ik heb problemen met drugs- of alcohol
- ☐ Ik heb een ongezonde leefstijl
- ☐ Ik heb een te hoog gewicht
- ☐ Ik vind het lastig om vrienden te maken
- ☐ Er zijn thuis problemen (zoals veel ruzie thuis, problemen met ouders/verzorgers/broers/zussen)
- ☐ Ik woon in een instelling of pleeggezin
- ☐ Ik heb een ander probleem, namelijk: _____

BLOK 2: HOE IS JE HULP GEREGELD?

Beantwoord de volgende vragen	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	N.v.t.
2. Ik weet waar ik heen kan als ik hulp nodig heb	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	☐	☐	☐	☐	☐
4. Ik heb het gevoel dat goed naar mij geluisterd wordt	☐	☐	☐	☐	☐

Geef een rapportcijfer (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Ben je tevreden over het gesprek dat je gehad hebt om te kijken welke hulp je nodig had?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Ben je tevreden over hoe jouw hulp geregeld is?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

NIJMEGEN 2022 Q4 <TOKEN> 383255

BLOK 3: HOE GOED VIND JE DE HULP?

Beantwoord de volgende vragen	Nee, het gaat veel slechter	Het gaat een beetje slechter	Het is hetzelfde gebleven	Het gaat een beetje beter	Ja, het gaat veel beter	N.v.t.
7. Door de hulp voel ik mij beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Door de hulp gaat het thuis beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Geef een rapportcijfer (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Welk cijfer geef je de hulpverlener(s) die jou helpen of geholpen hebben?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Welk cijfer geef je de hulp die je krijgt of hebt gekregen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?

TOT SLOT

13. Wie heeft deze vragenlijst ingevuld?

☐ Ikzelf

☐ Ikzelf samen met mijn ouder(s)/verzorger(s)

☐ Iemand anders

14. Onder deelnemers van de vragenlijst verloten we enkele VVV-bonnen van €25,-. Wil je daaraan meedoen? Je gegevens worden los van jouw antwoorden opgeslagen. De gemeente weet dus niet welke antwoorden je hebt gegeven.

☐ Nee → Je bent klaar met de vragenlijst, bedankt voor het invullen!

☐ Ja →

Naam:_____

Mailadres: _____

Bedankt voor het invullen!
Stuur de vragenlijst terug in de antwoordenvelop.

NIJMEGEN 2022 Q4 <TOKEN> 383255

Uw contactpersonen
Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

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