



Actieve informatievoorziening

Aan : de gemeenteraad
Kopie aan :
Portefeuillehouder : E.W. Blaauw
Datum vergadering BenW : 18 februari 2025
Kenmerk : Z134995/INT25-60986
Onderwerp : Actieve informatievoorziening rapporten
cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2023

De gemeente moet elk jaar een cliëntervaringsonderzoek doen naar de uitvoering van de Wmo 2015 (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015) en de Jw (Jeugdwet) en de dienstverlening bij de verstrekking van de ondersteuning en de voorzieningen. Samen met 5 Achterhoekse gemeenten heeft Bronckhorst BMC opdracht verleend de onderzoeken te doen. De onderzoeksrapporten en de presentatie hiervan zijn bij dit voorstel gevoegd. Uit beide onderzoeken blijkt dat de inwoners tevreden zijn over de uitvoering van de wetten en de dienstverlening. In vergelijking met de referentiegemeenten en de Achterhoekse gemeenten scoort Bronckhorst goed.

Maandag 6 januari 2025 heeft BMC een presentatie gegeven aan de Participatieraad en de gemeenteraad over de uitkomsten van deze onderzoeken.

Respons jeugd:

Onderzoeks-moment	Aangeschreven ouders	Aangeschreven jongeren	Reactie ouders	Reactie jongeren	Totaal respons
1 tot 4 weken na intake	240	169	56	17	17,8%

Onderzoeks-moment	Aangeschreven Ouders	Aangeschreven jongeren	Reactie ouders	Reactie jongeren	Totaal respons
3 tot 6 maanden na start	245	159	54	23	19,1%

Respons Wmo:

Onderzoeks-moment	Aangeschreven cliënten	Reactie cliënten	Totaal respons
1 tot 4 weken na intake	997	583	58,5%

Onderzoeks-moment	Aangeschreven cliënten	Reactie cliënten	Totaal respons
3 tot 6 maanden na start	926	481	51,9%

De conclusies voor beide onderzoeken zijn als volgt samen te vatten:

- Cliënten zijn (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd tijdens het keukentafelgesprek (97%)
- Cliënten zijn erg tevreden over het contact met de consulent waarmee zij het keukentafelgesprek hebben gehad (90%)
- Het vaakst wordt door de cliënten zelf met het sociaal team contact opgenomen. Voor de Wmo is dat 52% en voor de jeugd 77%. Andere manieren van contact opnemen is naasten, de zorgaanbieder of de huisarts
- De meerderheid van cliënten geeft aan altijd of vaak te weten waar ze terecht kunnen voor hulp (79%).
- Cliënten werden altijd of vaak snel geholpen (84%)
- Ouders en jongeren voelen zich serieus genomen (97%) en met respect behandeld (95%)
- Cliënten ervaren dat zij samen tot een oplossing zijn gekomen (89%)
- Over de vriendelijkheid van de medewerker zijn de cliënten positief; 100% is hierover (heel) tevreden.
- De jongeren zijn heel tevreden over dat ze door de ondersteuning beter dingen kunnen doen (80%), dat ze door de ondersteuning zich beter kunnen redden (81%) en dat ze een betere kwaliteit van leven hebben (78%)
- De meerderheid van de jeugdhulp cliënten of hun ouders hebben zelf hulp gezocht (71%).
- Bij de jeugd wordt door 7% gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Voor de Wmo wordt door 22% gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De Participatieraad heeft in haar brief van 9 januari 2025 haar complimenten gegeven over de inzet en de deskundigheid van de sociaal consulenten en de overige betrokken medewerkers. Daarnaast heeft zij een aantal aandachtspunten benoemd die wij ter harte nemen.

Bijlagen

1. Bronckhorst - Factsheet Continu-onderzoek Wmo juli 2023.
2. Bronckhorst - Factsheet Continu-onderzoek Jeugd juli 2023
3. Tabellenbijlage Achterhoek gemeenten 2023 Bronckhorst.



Inleiding

Kwaliteit ondersteuning
Effecten ondersteuning
Effecten ondersteuning

Ik vind de ondersteuning die ik krijg goed

		Ik vind de ondersteuning die ik krijg goed				
		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Rolstoel	Ja	26%	52%	13%	6%	3%
Scootmobiel	Ja	30%	57%	9%	4%	0%
Hulp bij het huishouden	Ja	32%	56%	10%	2%	1%
Woonvoorziening/woningaanpassing	Ja	39%	57%	4%	0%	0%
Collectief vervoerspasje (ZOOV)	Ja	31%	53%	9%	4%	3%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen	Ja	50%	46%	4%	0%	0%
Begeleiding bij structuur aanbrengen	Ja	58%	33%	8%	3%	0%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	Ja	29%	59%	7%	3%	2%
Logeervoorziening/logeerhuis	Ja	0%	0%	0%	0%	0%
Anders	Ja	32%	46%	7%	14%	0%

De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag

		De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag				
		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Rolstoel	Ja	25%	57%	14%	0%	4%
Scootmobiel	Ja	32%	57%	9%	2%	0%
Hulp bij het huishouden	Ja	30%	60%	7%	3%	0%
Woonvoorziening/woningaanpassing	Ja	32%	61%	7%	0%	0%
Collectief vervoerspasje (ZOOV)	Ja	35%	51%	8%	5%	2%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen	Ja	48%	48%	4%	0%	0%
Begeleiding bij structuur aanbrengen	Ja	61%	32%	8%	0%	0%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	Ja	33%	56%	7%	4%	0%
Logeervoorziening/logeerhuis	Ja	0%	0%	0%	0%	0%
Anders	Ja	32%	57%	11%	0%	0%

Uitsplitsing naar voorziening: kwaliteit van de ondersteuning

De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is uitgesplitst naar type ondersteuning. De grootste tevredenheid is zichtbaar voor begeleiding bij zelfstandig wonen en een woonvoorziening/woningaanpassing. 96% stelt voor deze typen voorzieningen dat de ondersteuning die ze krijgen goed is. Het percentage (helemaal) mee eens is het laagst voor een rolstoel en de categorie ‘anders’ (beiden 78%). Voor deze categorieën ligt de ontevredenheid ook het hoogst, respectievelijk 9% en 14%.

De tevredenheid over de aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag is ook het grootste voor begeleiding bij zelfstandig wonen (96%) en een woonvoorziening/woningaanpassing (93%). Het laagste percentage (helemaal) mee eens is zichtbaar voor een rolstoel (82%). Het meest ontevreden zijn de respondenten over het collectief vervoersasje (8%).





Inleiding

Kwaliteit ondersteuning
Effecten ondersteuning
Effecten ondersteuning

Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil

		Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil				
		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Rolstoel	Ja	33%	48%	11%	4%	4%
Scootmobiel	Ja	32%	57%	8%	2%	2%
Hulp bij het huishouden	Ja	27%	52%	17%	2%	2%
Woonvoorziening/woningaanpassing	Ja	41%	44%	15%	0%	0%
Collectief vervoerspasje (ZOOV)	Ja	28%	50%	20%	0%	2%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen	Ja	42%	50%	8%	0%	0%
Begeleiding bij structuur aanbrengen	Ja	41%	43%	16%	0%	0%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	Ja	21%	54%	20%	4%	2%
Logeervoorziening/logeerhuis	Ja	0%	0%	0%	0%	0%
Anders	Ja	23%	46%	27%	4%	0%

Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden

		Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden				
		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Rolstoel	Ja	34%	48%	14%	0%	3%
Scootmobiel	Ja	29%	58%	11%	0%	2%
Hulp bij het huishouden	Ja	30%	54%	14%	1%	1%
Woonvoorziening/woningaanpassing	Ja	43%	54%	4%	0%	0%
Collectief vervoerspasje (ZOOV)	Ja	34%	46%	17%	2%	2%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen	Ja	42%	42%	13%	4%	0%
Begeleiding bij structuur aanbrengen	Ja	44%	38%	15%	3%	0%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	Ja	23%	46%	26%	4%	2%
Logeervoorziening/logeerhuis	Ja	0%	0%	0%	0%	0%
Anders	Ja	22%	52%	26%	0%	0%

Ondersteuning naar voorziening: effecten van de ondersteuning

De effecten van de ondersteuning zijn ook uitgesplitst naar de verschillende ondersteuningsvormen. Het effect op ‘beter de dingen kunnen doen die ik wil’ is het sterkst voor begeleiding bij zelfstandig wonen (92%) en een scootmobiel (89%). Het effect is het kleinst voor begeleiding bij dagbesteding/regie (75%) en de categorie ‘anders’ (69%). Het aandeel (helemaal) niet meer eens is het grootst voor een rolstoel (8%).

Het effect op het beter kunnen redden van de respondenten, is het grootste voor een woonvoorziening/aanpassing (97%) en een scootmobiel (87%). Het effect wordt het minst ervaren door de respondenten met begeleiding bij dagbesteding/regie (69%). Het percentage (helemaal) niet mee eens is voor deze vorm van ondersteuning ook het grootst (6%).





Inleiding

Kwaliteit ondersteuning
Effecten ondersteuning
Effecten ondersteuning

Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven

		Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven				
		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Rolstoel	Ja	37%	37%	17%	7%	3%
Scootmobiel	Ja	33%	48%	15%	2%	2%
Hulp bij het huishouden	Ja	26%	50%	20%	3%	2%
Woonvoorziening/woningaanpassing	Ja	37%	56%	4%	4%	0%
Collectief vervoerspasje (ZOOV)	Ja	29%	43%	24%	3%	2%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen	Ja	45%	36%	18%	0%	0%
Begeleiding bij structuur aanbrengen	Ja	43%	46%	8%	3%	0%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	Ja	23%	50%	25%	2%	0%
Logeervoorziening/logeerhuis	Ja	0%	0%	0%	0%	0%
Anders	Ja	32%	43%	21%	4%	0%

Uitsplitsing naar voorziening: effecten van de ondersteuning

Het effect op een betere kwaliteit van leven wordt het sterkst ervaren onder respondenten met een woonvoorziening/woonaanpassing (93%) en begeleiding bij structuur aanbrengen (89%). Het kleinste aandeel (helemaal) mee eens is zichtbaar voor het collectief vervoerspasje (72%). Voor een rolstoel ligt het aandeel (helemaal) niet mee eens het hoogst (10%).



Clïëntervaringsonderzoek (continu) Wmo & Jeugd | 2023



gemeente Bronckhorst

**Lonneke van Riele
Abel Bakema
06/01/2025**

Agenda

Continu-onderzoek

Wmo

- Wettelijke context onderzoek
- Onderzoeksopzet
- Resultaten
- Conclusie

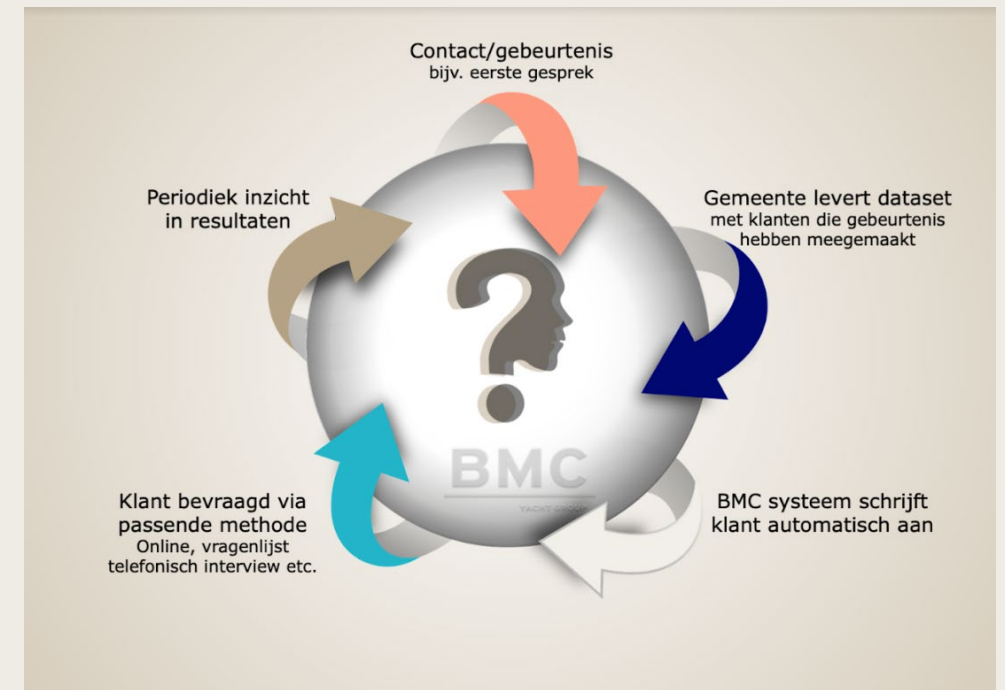
Jeugd

- Wettelijke context onderzoek
- Onderzoeksopzet
- Resultaten
- Conclusie

Ruimte voor vragen

Continu-onderzoek

- Bronckhorst neemt sinds 2021 continu-onderzoek af bij BMC
- Onderzoek ingezet op basis van gebeurtenissen ("event-triggered" onderzoek)
- Continu worden er cliënten bevraagd over hun ervaringen met gebeurtenissen
- Respons bouwt langzaam op
- Twee meetmomenten:
 1. Ervaring met de **toegangsfase**
 2. Ervaring met de **ondersteuningsfase** en het **effect van de ondersteuning**
- Voordelen:
 - Bevraging kort op de gebeurtenis
 - Uitvraag per keer is kort



Wmo

Wettelijke kaders

- Cliëntervaringsonderzoek sinds 2016 verplicht
- Sinds 2021 verplichte vragen losgelaten
- Vormvrij, wel drie thema's: toegang, kwaliteit en effect
- Inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met contact met gemeente en de ontvangen ondersteuning
- Jaarlijkse verantwoording (voor 1 juli)

Onderzoeksopzet

- Wmo-cliënten met maatwerkvoorziening (ontvangen in 2023)
- Steekproef getrokken
- Maandelijkse verzending, doelgroepen 'keukentafelgesprek' en '6 maanden in voorziening'
- Online en schriftelijke vragenlijst
- Resultaten waar mogelijk vergeleken met voorgaande meting en referentiegroep

Respons

- Meetmoment 1:
 - 997 cliënten aangeschreven
 - 583 vragenlijsten ingevuld
 - Responspercentage: 58,5%
- Meetmoment 2:
 - 926 cliënten aangeschreven
 - 481 vragenlijsten ingevuld
 - Responspercentage: 51,9%

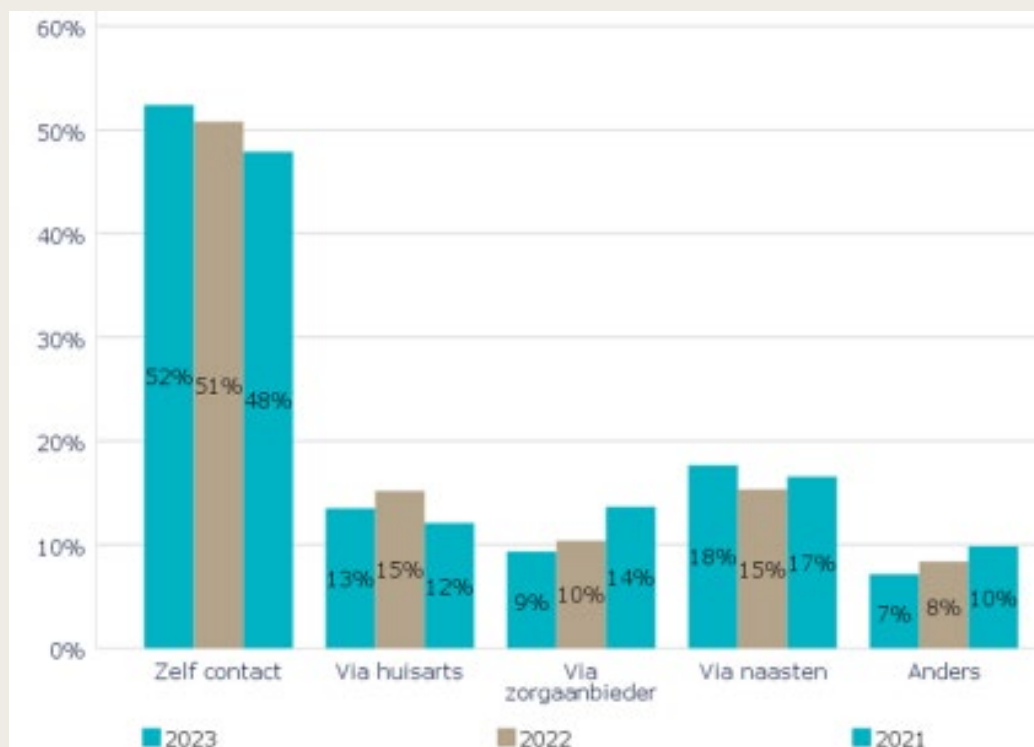
□ *Resultaten zijn betrouwbaar (>99% betrouwbaarheid, 5% foutmarge)*

- Responspercentage Meetmoment 1 (56,4%) en Meetmoment 2 gestegen (44,8%). 39% is gangbaar.

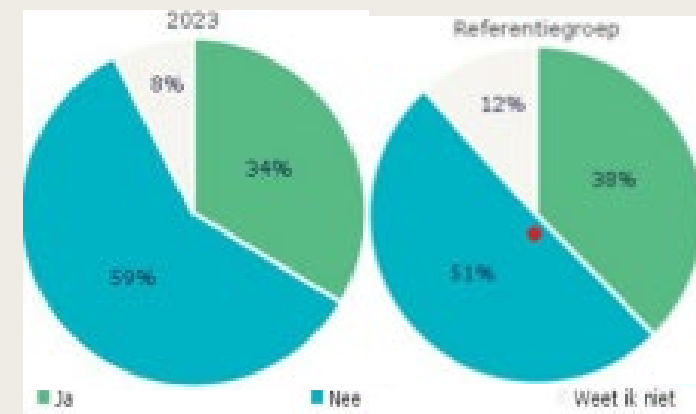
Toegang Sociaal Team en eerder contact met gemeente

Meer dan de helft heeft niet eerder contact gehad over een andere ondersteuningsvraag of -probleem.

Hoe bent u bij het Sociaal Team terechtgekomen?



Heeft u eerder contact met het Sociaal Team gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?



Veruit de meeste respondenten hebben zelf contact opgenomen.

Hierna met name via naasten, de huisarts of de zorgaanbieder

Reden dat cliënt contact opnam

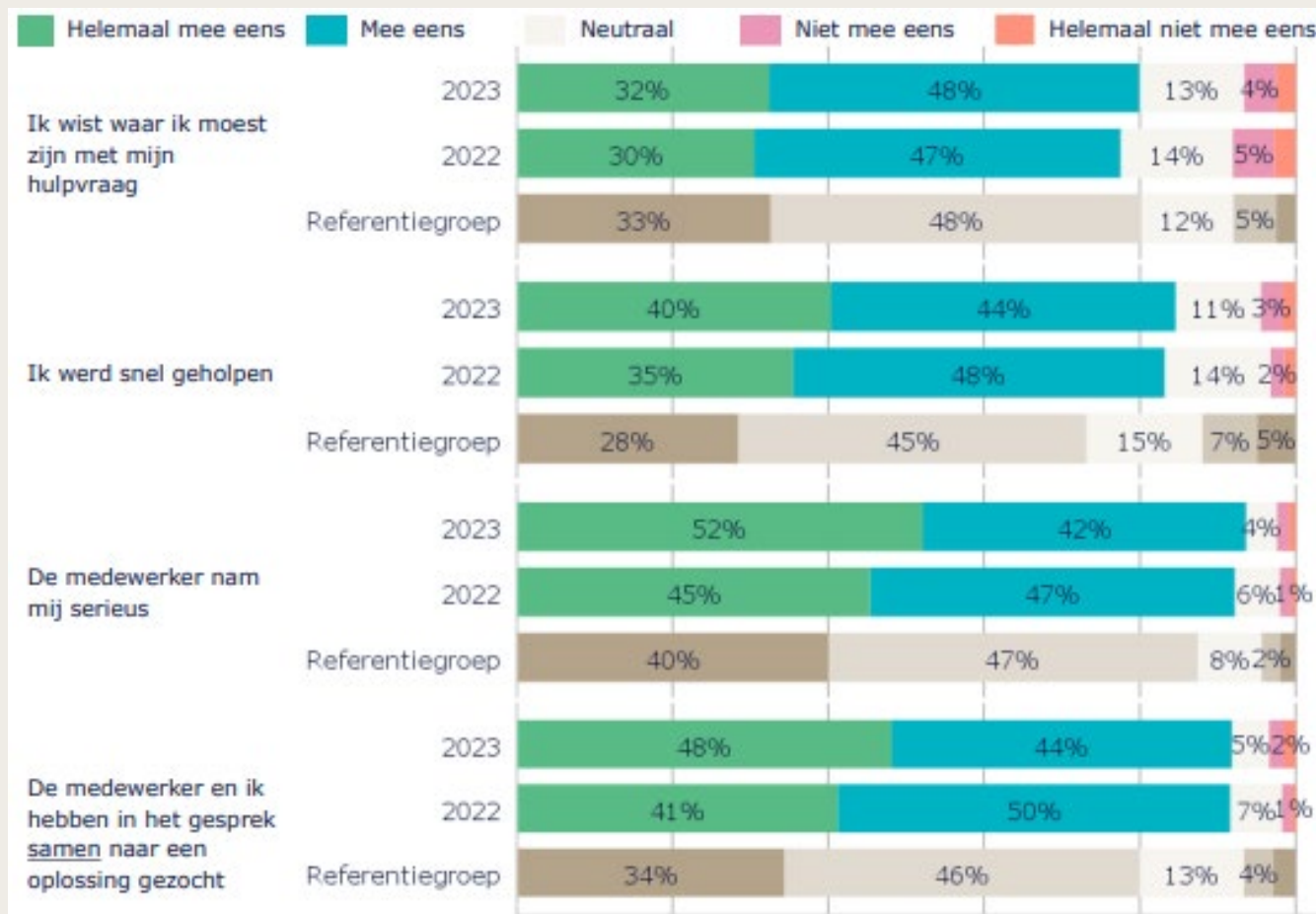
	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie groep 2023
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?			
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	65% (a)	70%	70%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	21% (a)	23%	33%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	11%	9%	10%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	11%	13%	11%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	6%	6%	5%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	7%	9%	9%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	12%	12%	13%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	13% (a)	14%	9%
Anders (%ja)	17%	14%	16%
(N)	512	640	1.370

Reden dat cliënt contact opnam met de gemeente is **verspreid**. 'Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan' is de **voornaamste reden**.

Vergeleken met de referentiegroep relatief weinig problemen met huishoudelijke hulp en vervoersproblematiek en relatief veel overbelasting mantelzorgers

Ervaring met het contact met de gemeente

Contact ☐ Sociaal Team



Meerderheid in Bronckhorst is tevreden over het contact met het Sociaal Team.

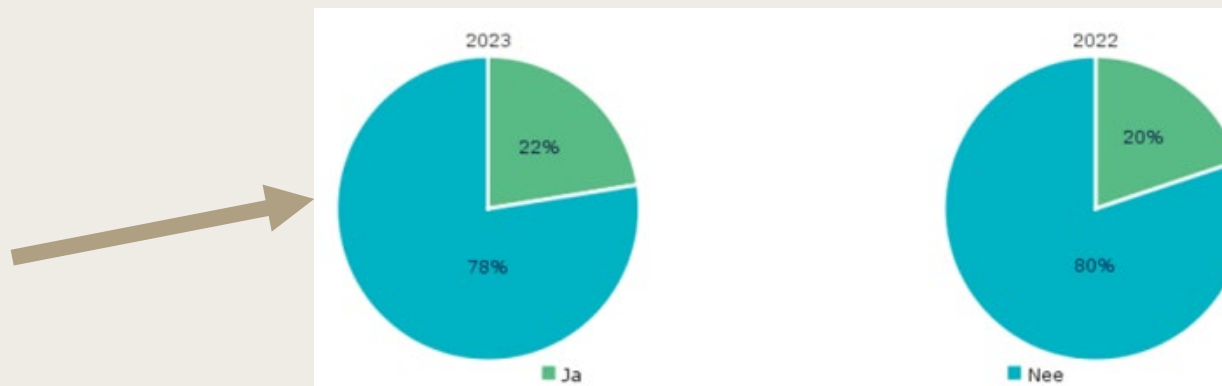
Tevredenheid **hoger** dan gemiddelde referentiegroep.

Iets meer mensen wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag (+3%), werden snel geholpen (+1%) en werden serieus genomen door de medewerker (+1%).

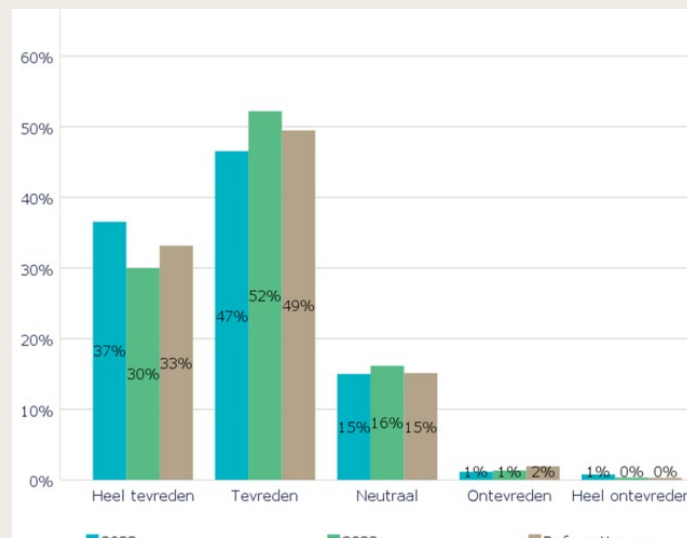
De onafhankelijke cliëntondersteuner

Heeft u gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

22% van de respondenten heeft gebruikgemaakt hiervan



Hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuning?



Meningen over cliëntondersteuning zijn **positief**, **slechts 2%** is ontevreden over de cliëntondersteuning. Percentage 'heel tevreden' toegenomen.

Aanwezigheid anderen en tevredenheid

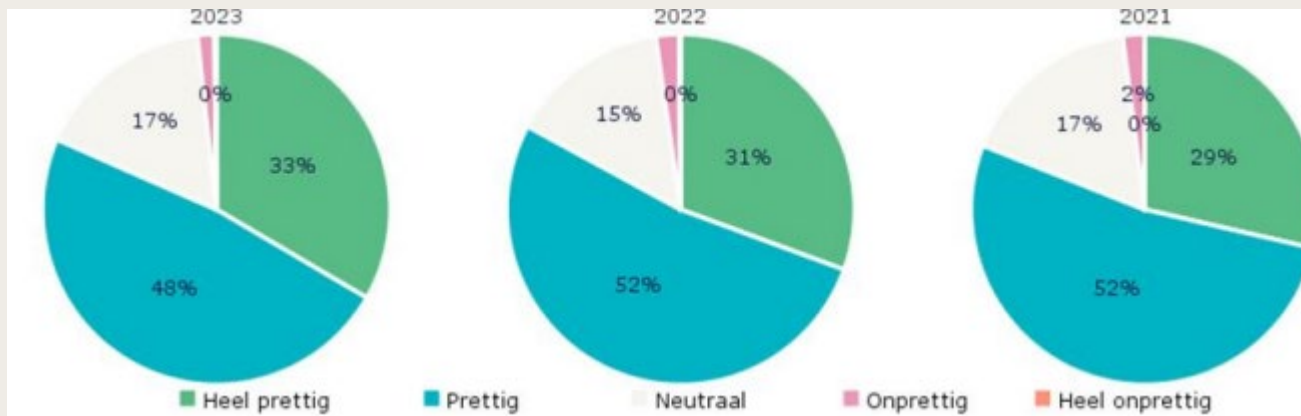
(keukentafel)gesprek

De **meeste** gesprekken zijn niet alleen gevoerd. Aantal mensen dat gesprek alleen gevoerd heeft is **afgenomen**.

Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?



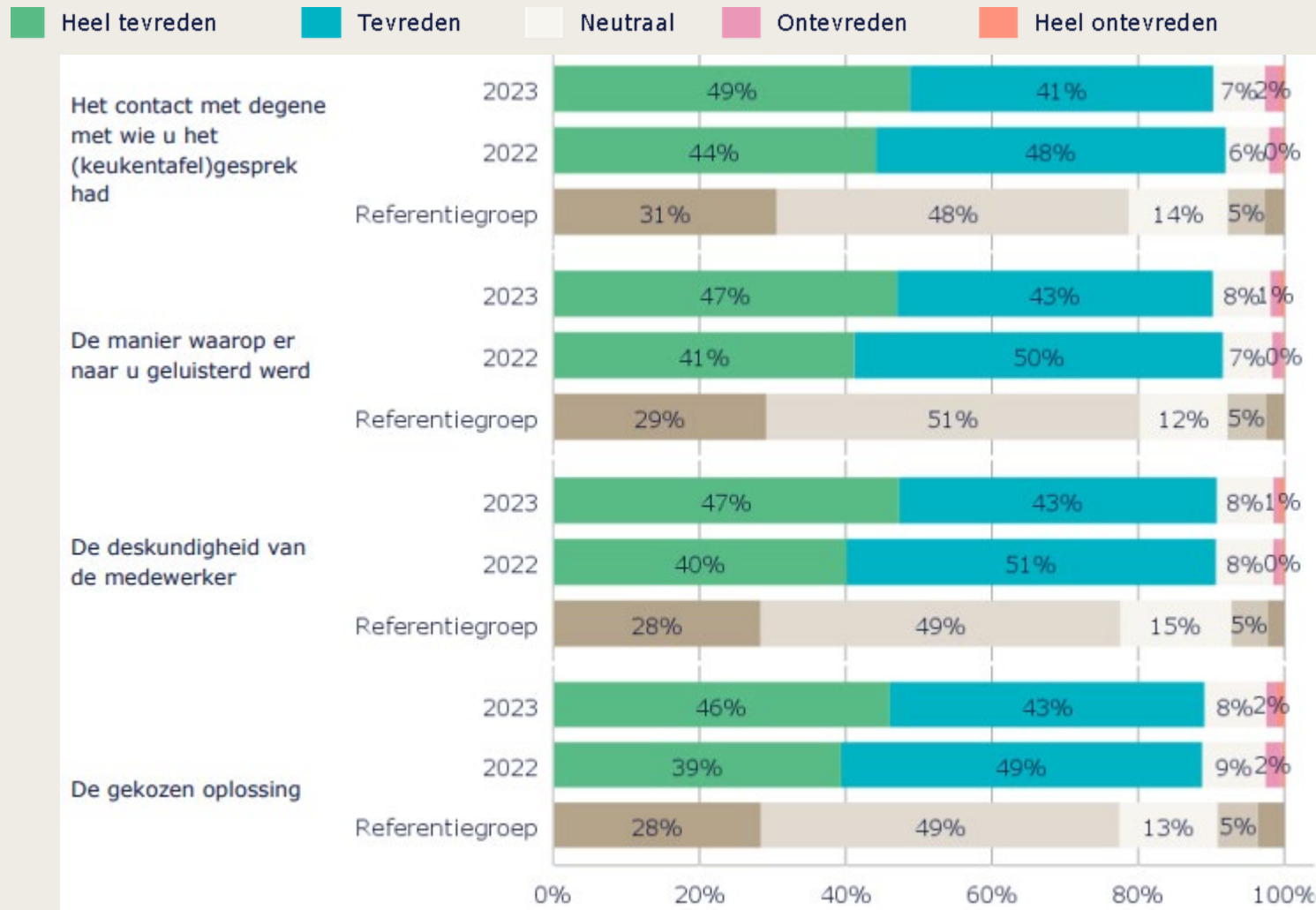
Hoe prettig vond u het (keukentafel)gesprek?



Meerderheid in Bronckhorst ervaart gesprek als prettig. **Slechts** 2% ervaart het gesprek als onprettig.

Ervaring met het (keukentafel)gesprek

Hoe tevreden bent u over ...



Meerderheid in Bronckhorst is tevreden over het gesprek en de consulent.

Respondenten gemiddeld **vergelijkbaar tevreden** t.o.v. vorig jaar.

Tevredenheid **hoger** dan gemiddelde referentiegroep.

Tevredenheid (keukentafel)gesprek (open vraag)

	Top 3
1	Tevreden over dat er wordt geluisterd/dat ze bij iemand terechtkunnen/tonen van begrip
2	Tevreden over meedenken/samen zoeken naar oplossing
3	Tevreden in het algemeen over het gesprek

Voorbeelden van opmerkingen (quotes):

1. *'Het gevoel dat mijn probleem serieus genomen werd.'*

'Het was een heel prettig persoon die goed kan luisteren, niet oordeelde en oprecht belangstelling had.'

'Ik werd serieus genomen in mijn verhaal, er was begrip voor mijn hulpvraag.'

'Omdat ze goed luisterde en wel zag dat ik hulp hard nodig heb.'

2. *'Duidelijkheid en oplossingsgericht bezig zijn.'*

'Goed meegedacht en samen oplossing gezocht.'

'Omdat we samen naar een oplossing konden zoeken.'

3. *'Prettig in eigen omgeving, een gezellig gesprek.'*

'Een fijn open gesprek.'

'Het was een fijn en gemakkelijk gesprek, heel informeel.'

Ontevredenheid (keuken)tafelgesprek (open vraag)

'De hulp die ik volgens de specialist nodig had, wilden zij moeilijk geven.'

'Omdat er weinig interesse werd getoond.'

'De vorige gesprekken waren onprettig. Alles werd mij opgelegd, er werd niet naar mij geluisterd.'

'Het moeten aangeven van de beperkingen, elke twee jaar weer benoemen.'

'Niet deskundig genoeg.' 'Geen ontvangstbevestiging ontvangen, geen brief en niks meer vernomen, helaas 4 à 5 weken geleden nu.'

'Zeer lange wachttijden na mailcontact of telefoongesprek.'

'Er werd niet geluisterd, deze medewerker is niet capabel om dit te doen.'

'Het is toch weer iemand aan wie je weer je hele verhaal en psychische problematiek aan toevertrouwd, ik vind dit nooit een prettig onderwerp.'

'Het was een aardig gesprek, maar zonder gewenst resultaat!'

'Alle papieren invullen is zonde van de tijd, erg onduidelijk allemaal.'

'Soms wist ik het antwoord niet op de vragen.'

'De gemeente luistert niet naar mijn wensen en houdt zich vast aan hun eigen plan.'

'Minder prettig omdat ik één uur minder hulp kreeg.'

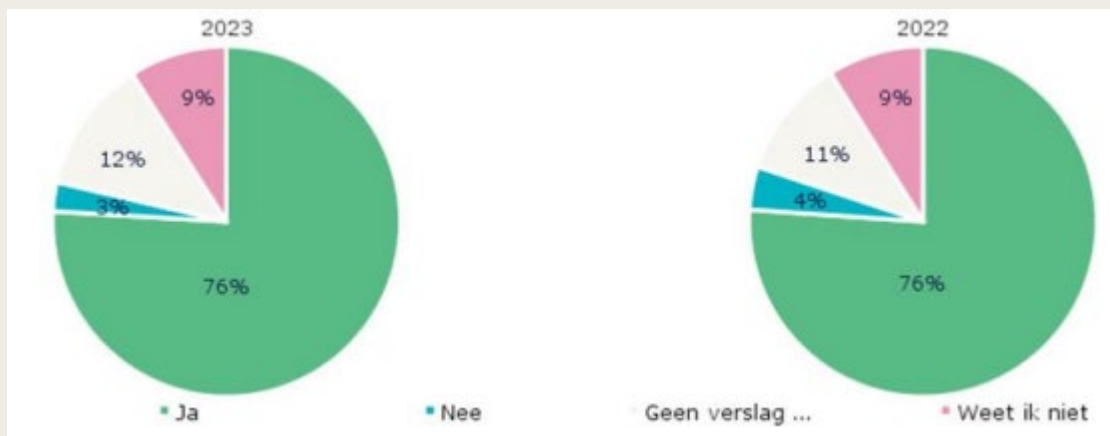
'In de eerste gesprekken werd er aangegeven dat we grotendeels zelf maar met de kinderen een oplossing moesten zoeken.'

'Alles waar ik om vroeg, werd afgeslagen.'

'Het keukentafelgesprek zelf was alles behalve prettig, we zijn ruim een uur aan het praten geweest en ik had niet het gevoel dat er serieus naar mijn antwoorden geluisterd werd. Ik ben een week van slag geweest, omdat ik het gevoel had dat ik niet mijn best deed en dat het allemaal niet goed genoeg was. Dat kan nooit de bedoeling zijn geweest.'

Gespreksverslag (keuken)tafelgesprek

U heeft na afloop van het contact met het Sociaal Team een verslag ontvangen. Was dit een juiste weergave van het gesprek dat u heeft gehad?



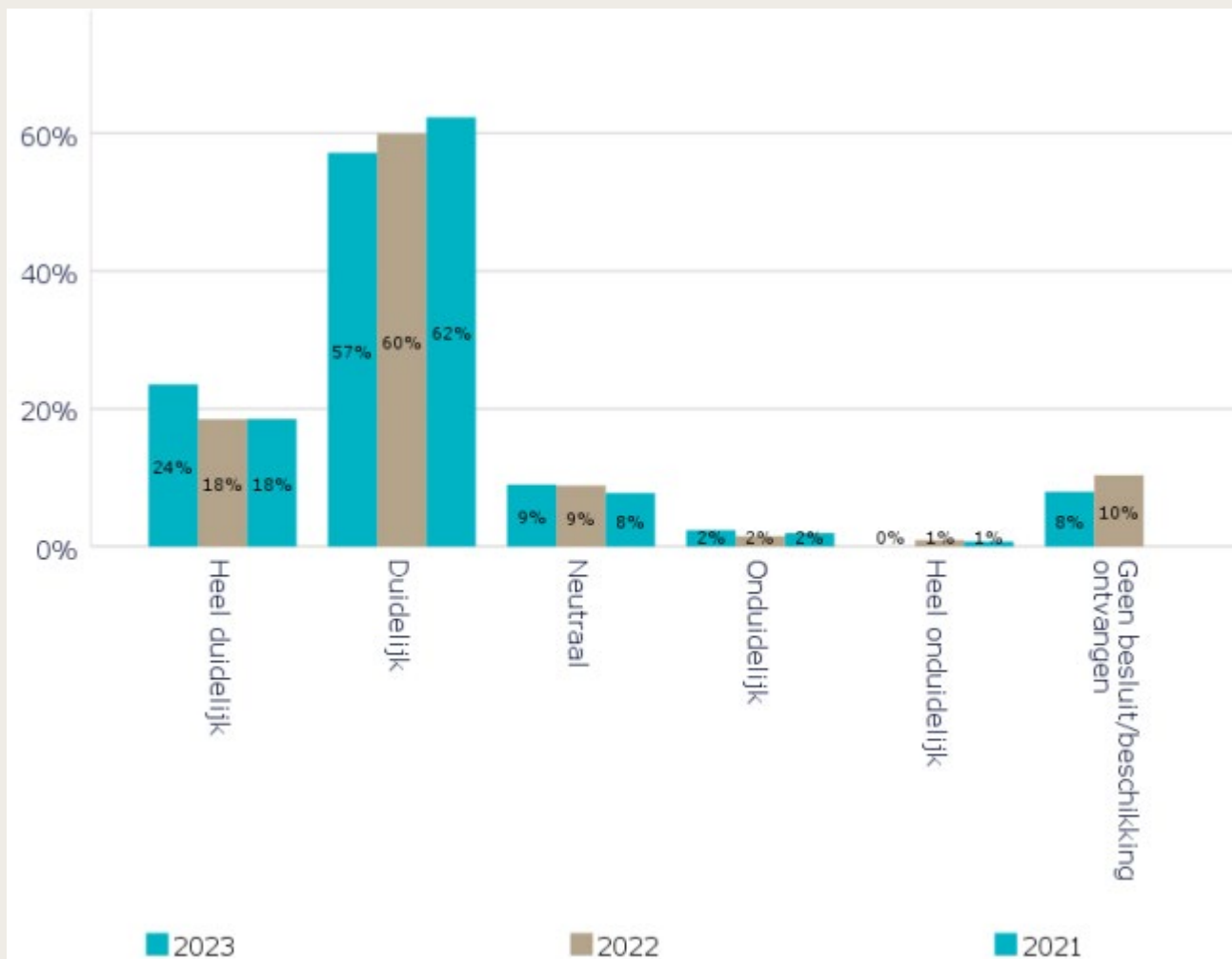
Gespreksverslag komt bij **meerderheid** overeen met het gesprek.

Bij 3% **geen juiste weergave**.

12% heeft **geen gespreksverslag** ontvangen.

Brief met besluit gemeente

U heeft een brief met het besluit voor een maatwerkvoorziening van de gemeente ontvangen (dit heet ook wel de beschikking). Was deze brief duidelijk voor u?



Meerderheid vond beschikking duidelijk, toename t.o.v. vorige meting.

2% vond beschikking **onduidelijk** en 8% heeft **geen brief** met besluit ontvangen.

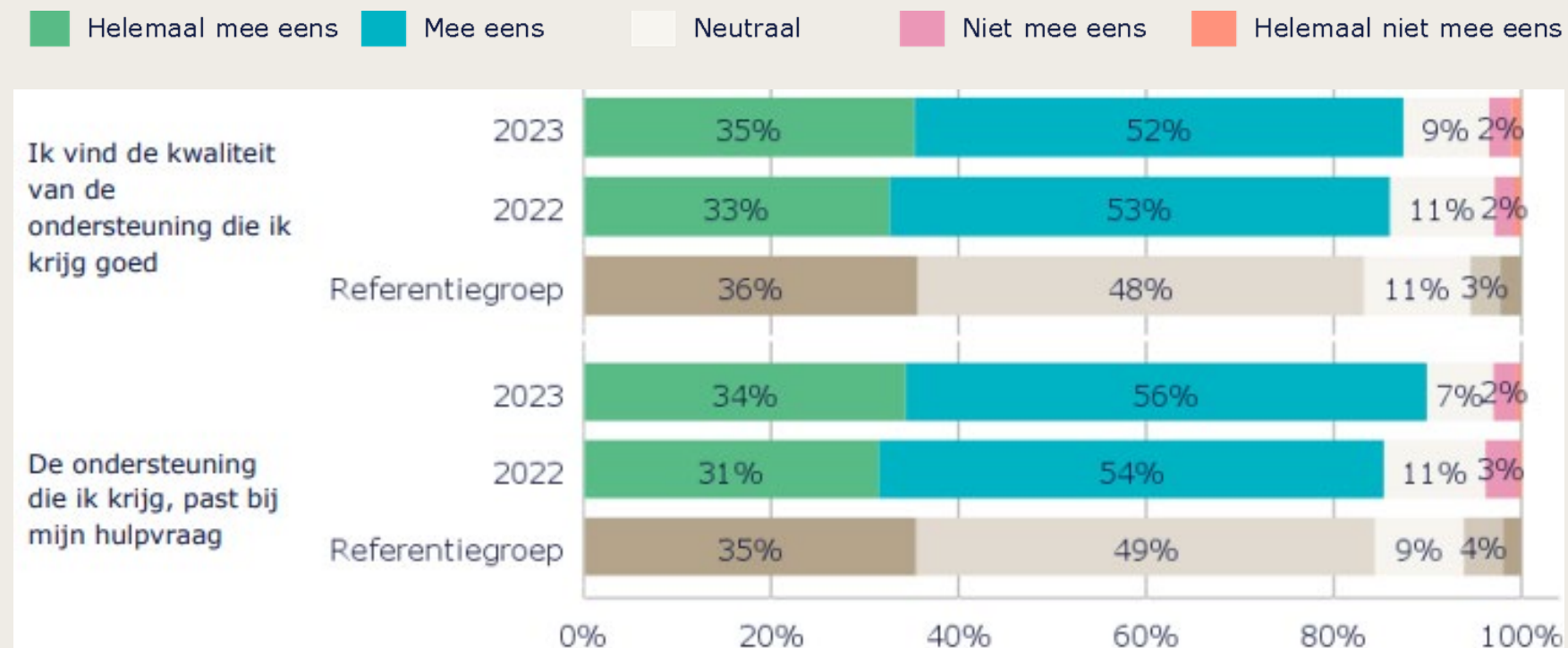
Soort ondersteuning

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie groep 2023
Rolstoel	9%	10%	16%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)	16%	14%	21%
Hulp bij het huishouden	75%	80%	63%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	9%	8%	14%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	19%	20%	37%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	7%	8%	9%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	11%	8%	9%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	17%	15%	8%
Logeervoorziening/logeerhuis	0%	0%	1%
Anders	8%	6%	10%



Hulp bij het huishouden is veruit de **meest ontvangen ondersteuning** in Bronckhorst.

Kwaliteit van de ondersteuning

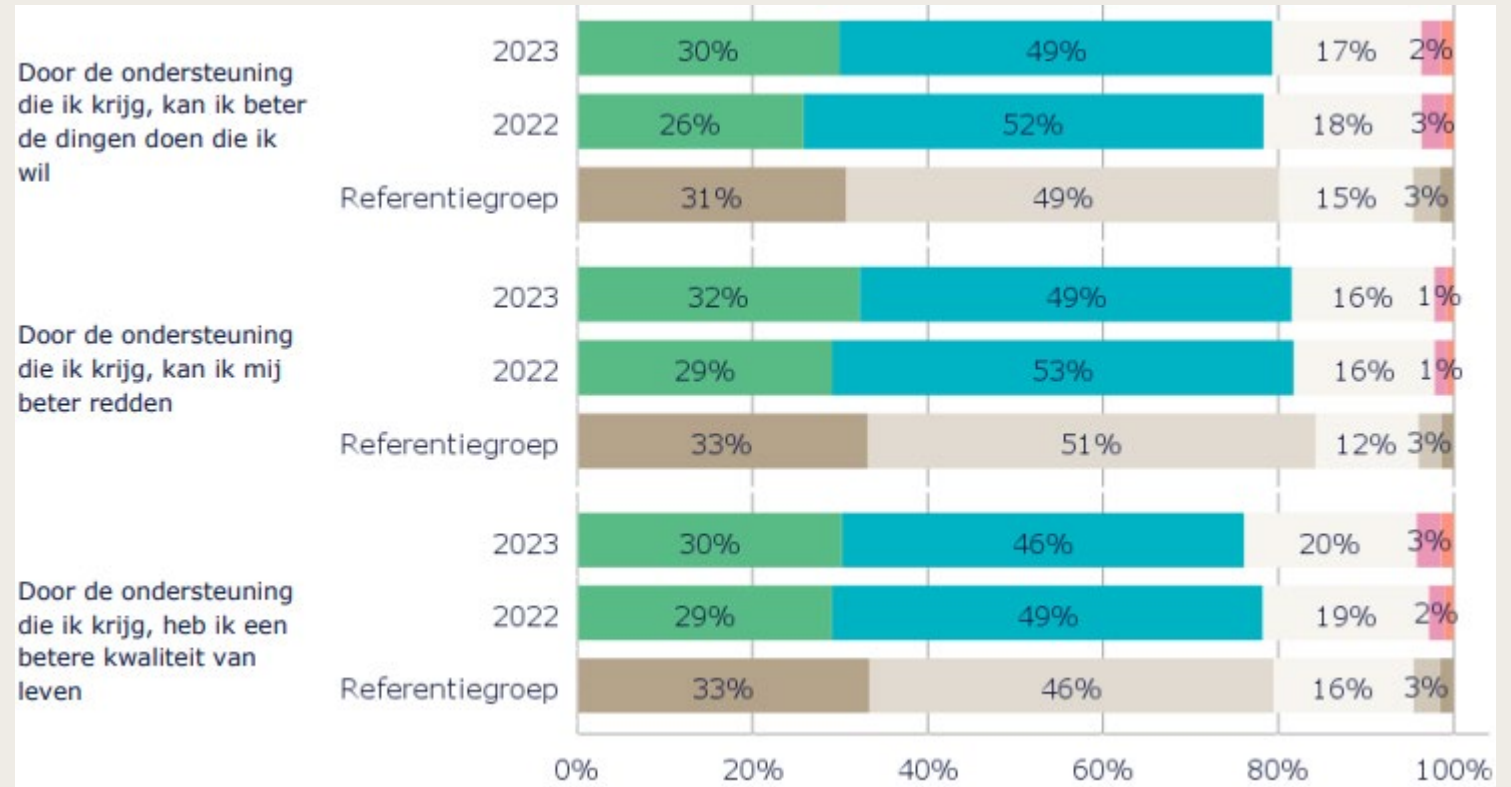


Tevredenheid over kwaliteit en passendheid ondersteuning is **toegenomen** ten opzichte van 2022.

De kwaliteit wordt **beter** beoordeeld dan in de referentiegroep.

Effect van de ondersteuning

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

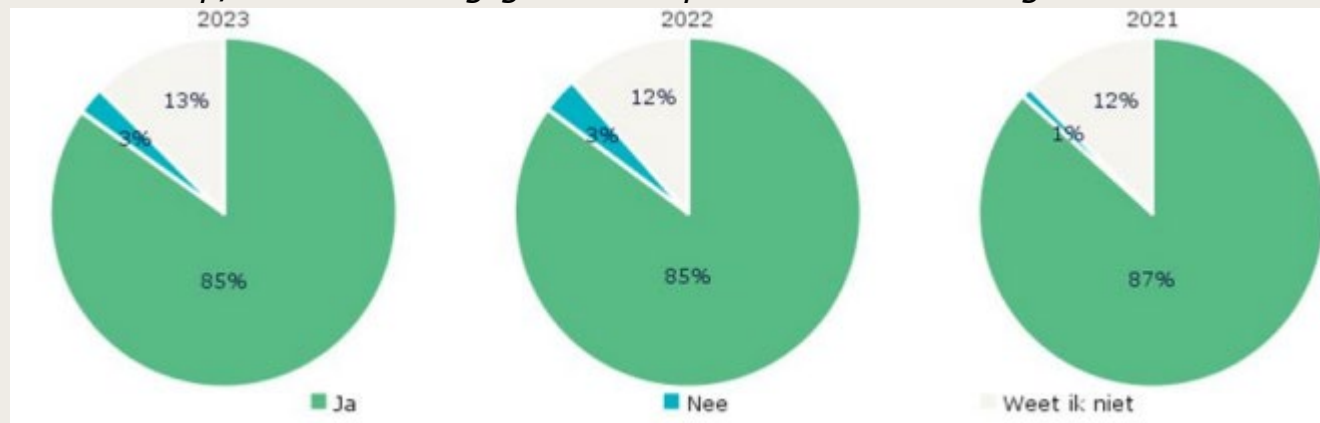


Ervaren effecten van de ondersteuning **vergelijkbaar** met vorig jaar.

Iets lager dan bij referentiegroep.

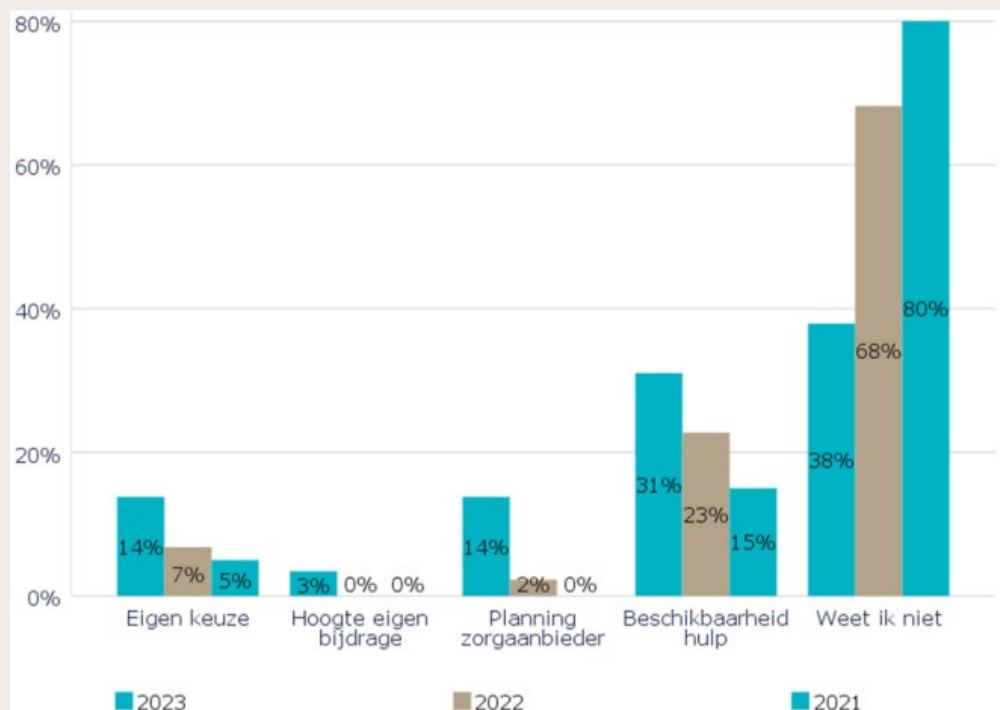
Rechtmatigheid zorg

Is de hulp/ondersteuning geleverd op basis van de vastgestelde indicatie?



Bij **veruit de meeste** respondenten wordt de hulp/ondersteuning geleverd op basis van vastgestelde indicatie.

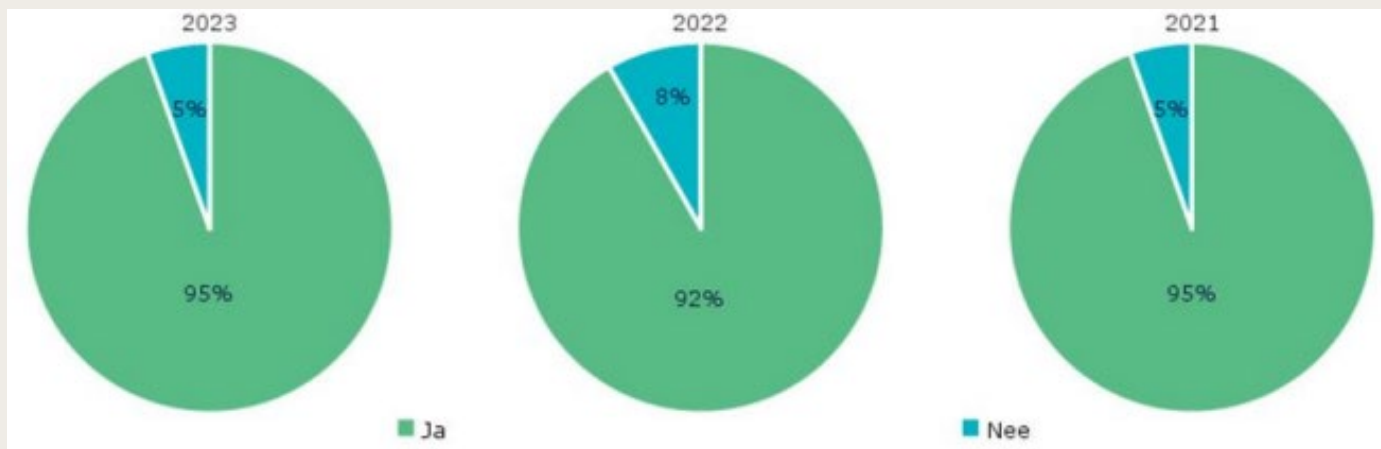
Indien nee, wat was daarvan de reden?



De meeste respondenten weten niet wat hiervoor de reden was. Bij 31% komt dit door de beschikbaarheid van hulp, bij 14% door de eigen keuze, bij 14% door de planning van de zorgaanbieder en bij 3% door hoogte eigen bijdrage.

Tevredenheid over de ondersteuning

Bent u tevreden met de ondersteuning die u op dit moment ontvangt?



Overgrote meerderheid in Bronckhorst is tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. **Slechts** 5% is dat niet.

Redenen voor tevredenheid (open vraag)

	Opmerking
1	Tevreden in het algemeen over de hulp/sluit goed aan en is passend
2	Tevreden over het effect van de hulp/helpt met taken die ze zelf niet meer kunnen
3	Tevreden over de kwaliteit van de hulp(verlener)/een goede relatie met de hulpverlener

Voorbeelden van opmerkingen (quotes):

1. *'Krijg de ondersteuning die ik nodig heb.'*

'Goede voldoende zorg, krijg voldoende hulp.'

'Goed afgestemd op de hulpvraag.'

'Ik ben een tevreden mens en dankbaar voor de hulp.'

2. *'Grote zelfredzaamheid, vrijheid, onafhankelijkheid, kwaliteit van leven en sociale contacten.'*

'Omdat we zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven wonen.'

'Nu ik een traplift heb, kan ik goed boven komen, wat hiervoor niet lukte.'

'De dingen die ik zelf niet meer kan, worden gedaan. De rest doe ik zelf.'

'Ik ben heel blij dat ik zo meer mogelijkheden heb om contact te maken.'

3. *'Ze zijn allemaal heel duidelijk en komen afspraken na.'*

'Ze doet haar best en doet het werk goed.'

'Ze was een fijne zorgzame lieve vrouw, ze wist goed van aanpakken.'

'Komen altijd, ze werkt goed maar is ook belangstellend. Heeft vaak goede ideeën voor mij, is heel gezellig en vrolijk.'

	Opmerking
1	Onvoldoende ondersteuning/aantal uren hulp
2	Kwaliteit en aansluiting van de hulp(verlener)
3	Problemen met vervanging van de hulp

Voorbeelden van opmerkingen (quotes):

1. *'De hulp die ik krijg, ben ik dankbaar voor. Desalniettemin is deze hulp niet toereikend. De hulp komt tijd tekort en er moeten keuzes gemaakt worden.'*

'Had graag meer uur meer hulp gekregen.'

'De tijd dat ze er zijn, is wel erg kort.'

2. *'Geen klik met huidige begeleiding.'*

'Ze maakt de drie uur niet vol en stopt te vroeg, ze vraagt niet of ze nog iets kan doen als ze eerder stopt.'

'De huishoudelijke hulp heeft geen eigen inbreng en praat veel te zacht, half werk!'

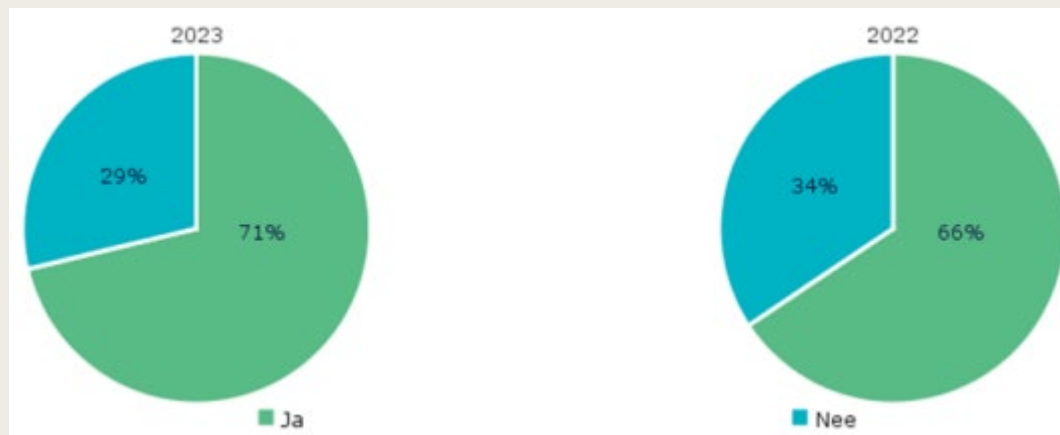
3. *'De hulp met de huishouding was laatste tijd wat rommelig in verband met ziekte/personeel.'*

'De huishoudelijke hulp belt regelmatig af, wordt geen vervanging geregeld.'

'De vakantie hulpen werken niet zelfstandig, het zijn in mijn ogen hulpjes.'

Hulp van partner, familie, vrienden of buren

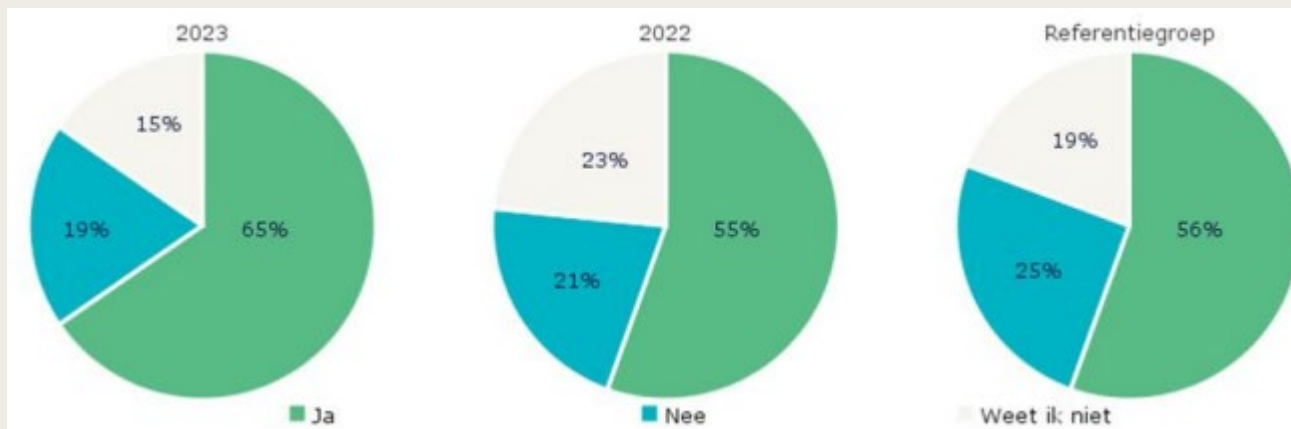
Ontvangt u hulp van uw partner, familie, vrienden of buren?



Ruim twee derde ontvangt hulp van de partner, familie, vrienden of buren.

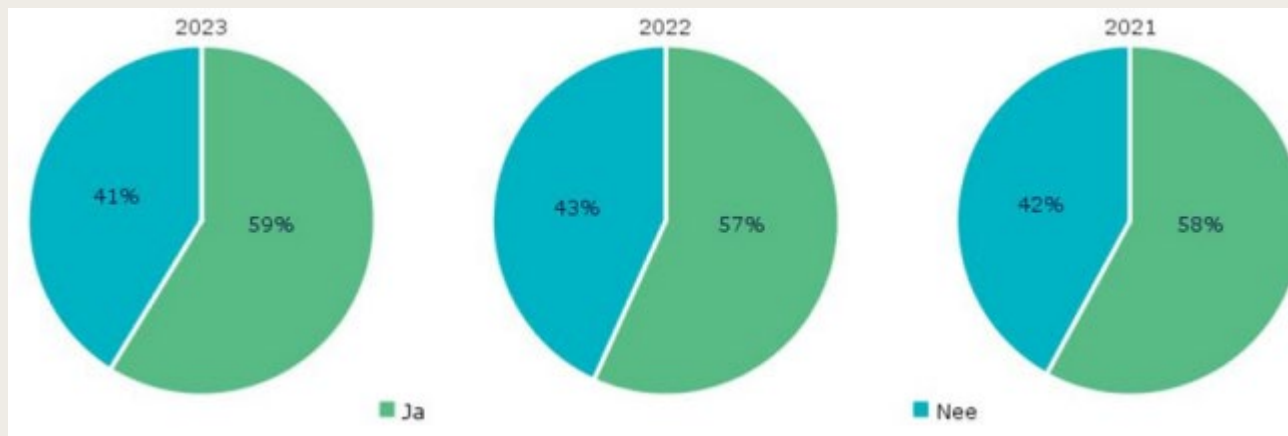
65% denkt dat naaste zorg aankan. 19% niet. Vergeleken met vorig jaar en de referentiegroep minder mensen die denken dat naaste zorg niet aankan.

Heeft u het idee dat de naaste die voor u zorgt de zorg aankan?



Hulp van partner, familie, vrienden of buren

Heeft de invoering van de maximale eigen bijdrage van € 19,00 bijgedragen aan uw aanvraag?



Invoering maximale eigen bijdrage heeft voor meer dan de helft bijgedragen aan hun aanvraag.

Conclusies

1. De respons in uw gemeente is heel hoog, hoger dan gemiddeld.
2. Ten opzichte van vorige jaren vinden respondenten de brieven dit jaar duidelijker dan voorgaande jaren.
3. Net als in voorgaande jaren benaderen de meeste cliënten de gemeente vanwege problemen met het huishouden die zij niet meer zelfstandig aankunnen. In vergelijking met de referentiegroep zoeken relatief weinig mensen hulp voor vervoer of mantelzorgondersteuning.
4. Net als voorgaande jaren wordt de zorg in de meeste gevallen geleverd volgens de indicatie. Toch geven steeds meer respondenten aan dat, wanneer dit niet gebeurt, dit te wijten is aan problemen met de planning van de zorgaanbieder of aan een gebrek aan beschikbare hulp.
5. In uw gemeente zijn cliënten ten opzichte van de referentiegroep bovengemiddeld tevreden over het (Keukentafel)gesprek, net zoals vorig jaar.
6. De tevredenheid over de kwaliteit en de passendheid van de ondersteuning is toegenomen ten opzichte van 2022 en hoger dan de referentiegroep.
7. De ervaren positieve effecten van de ondersteuning zijn vergelijkbaar met vorig jaar.

Jeugd

Wettelijke kaders

- Jeugd onderzoek verplicht en vormvrij
- Doelgroep jongeren (12-23 jaar) en ouders
- Privacy borgen

Onderzoeksopzet

- Jeugd-cliënten met maatwerkvoorziening (ontvangen in 2023)
- Alle cliënten aangeschreven, gesplitst naar groepen 'keukentafelgesprek gehad' en '6 maanden in voorziening'
- Online en schriftelijke vragenlijst
- Vragen voor jongeren en ouders zijn hetzelfde, enkel ander taalgebruik
- Resultaten vergeleken met referentiegroep

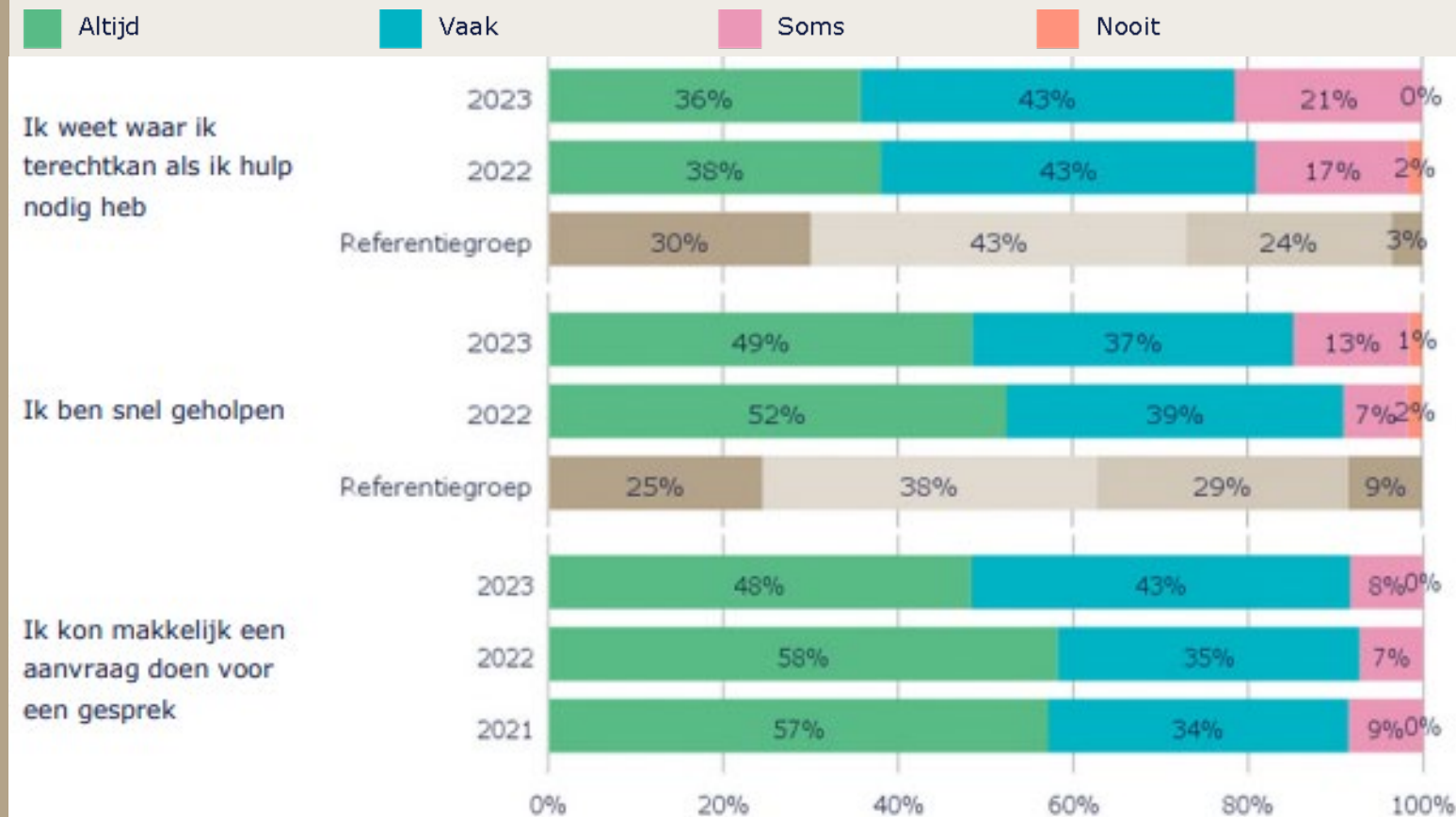
Respons

- Meetmoment 1:
 - 240 ouders en 169 jongeren aangeschreven
 - Ingevuld door 56 ouders en 17 jongeren
 - Responspercentage: 17,8%
- Meetmoment 2:
 - 245 ouders en 159 jongeren aangeschreven
 - Ingevuld door 54 ouders en 23 jongeren
 - Responspercentage: 19,1%

□ *Resultaten zijn indicatief (betrouwbaarheid is afhankelijk van absolute aantallen, kleine populatie)*

- Respons meetmoment 1 (19,2%) gedaald en meetmoment 2 (14,1%) flink gestegen.

Toegankelijkheid voorzieningen



Iets minder mensen weten waar ze terechtkunnen voor hulp en **minder** mensen zijn snel geholpen.

Bronckhorst scoort op beide stellingen (veel) hoger dan de referentiegroep.

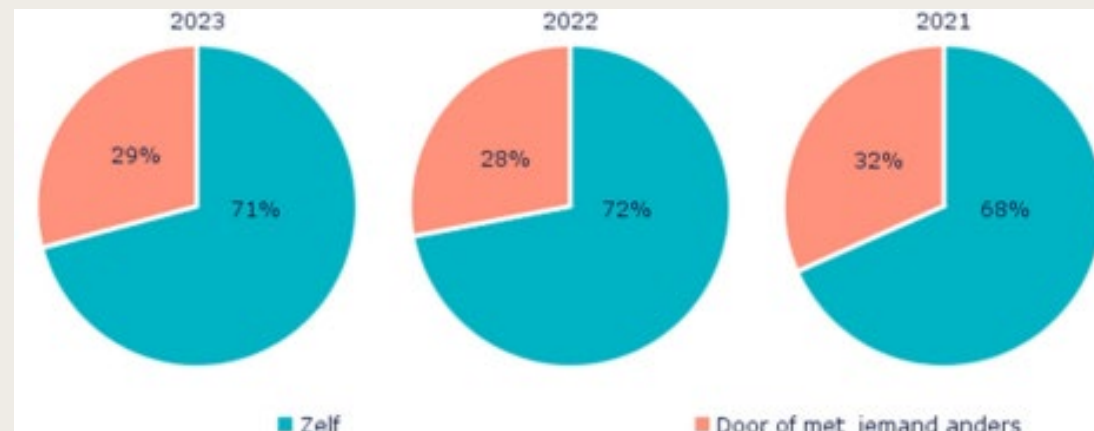
Door wie en waar is hulp gezocht?

Bijna driekwart heeft zelf hulp gezocht.

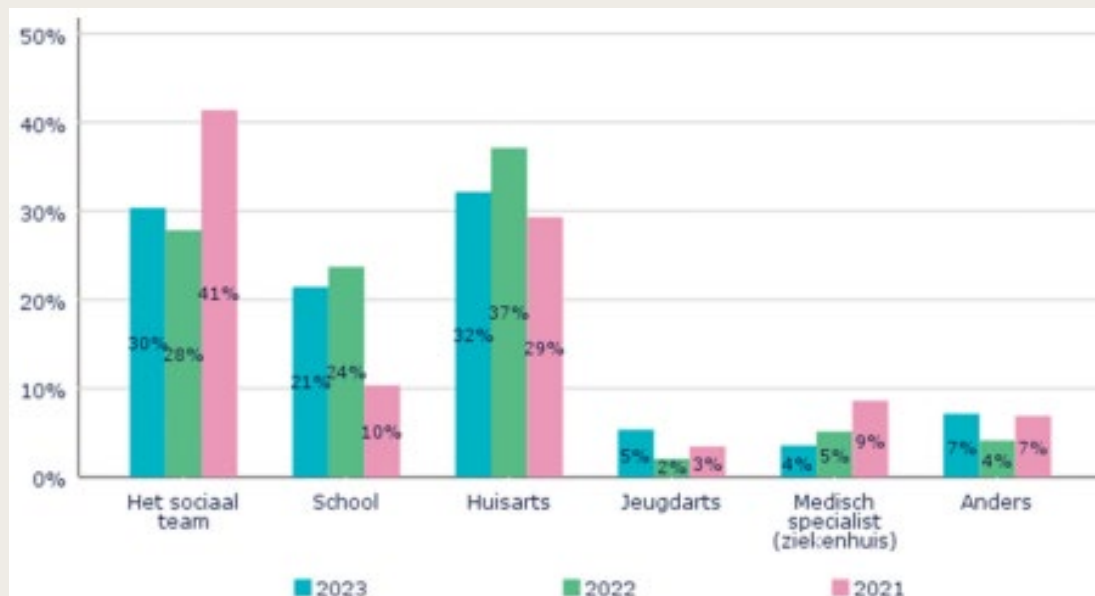
Aandeel is **vergelijkbaar** ten opzichte van vorig jaar.



Heb je zelf of hebben je ouders hulp gezocht? Of heeft iemand anders dit voor jullie gedaan?



Waar ben je eerst naartoe gegaan toen je jeugdhulp zocht?

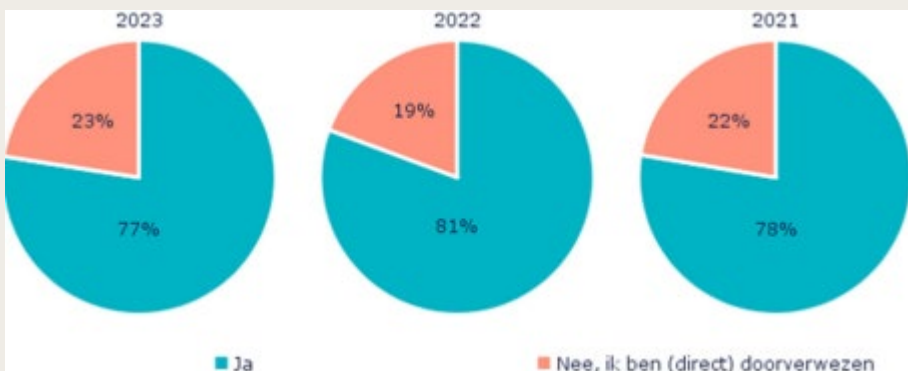


Meerderheid heeft voor het eerst hulp gezocht bij de huisarts, sociaal team en school.

Aantal mensen dat direct bij sociaal team terecht is gekomen is iets gestegen.

Gesprek met sociaal consulent

Heb je een gesprek gehad met een consulent van het sociaal team?

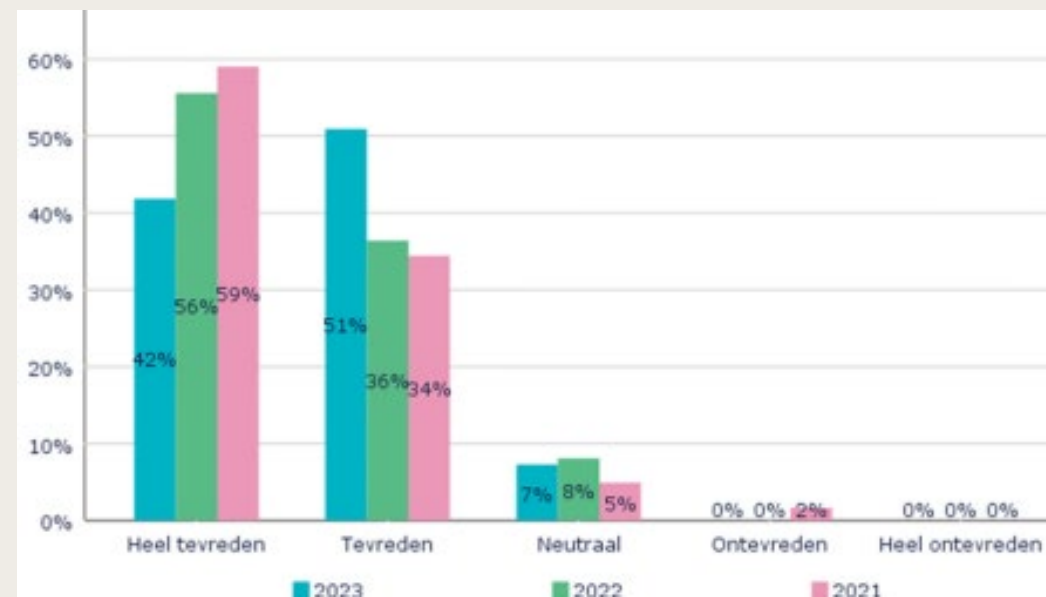


De meeste respondenten hebben een gesprek gehad met een sociaal consulent.

23% is direct doorverwezen. Dit is een lichte stijging.

Niemand is ontevreden over dit gesprek (tweede jaar op rij)!

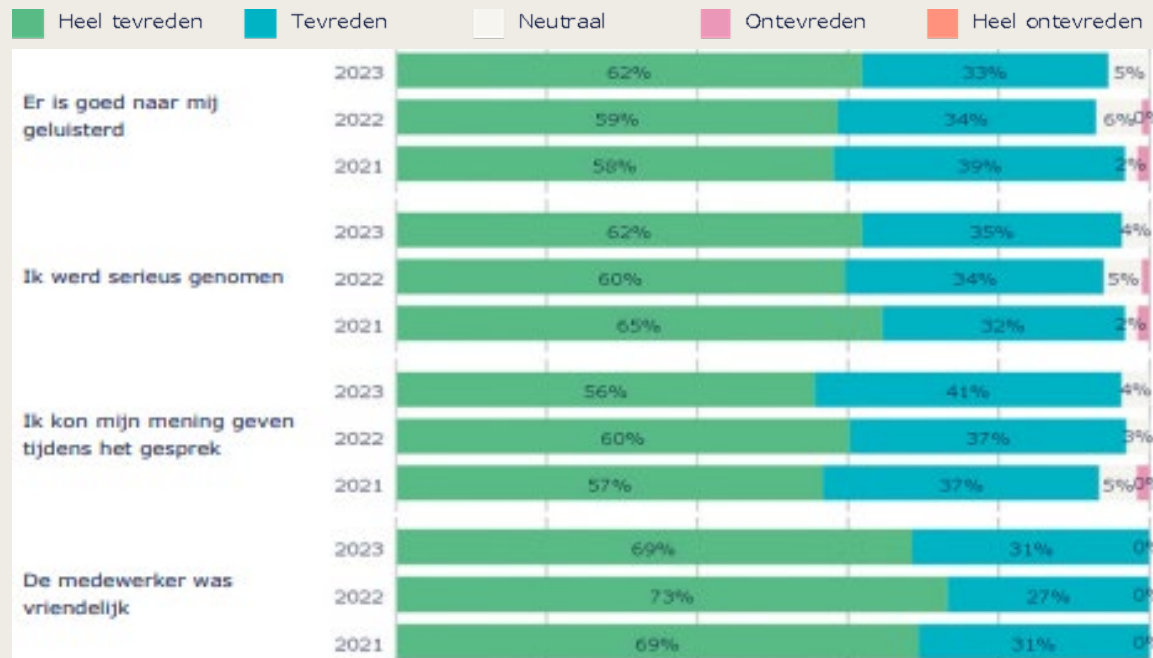
Hoe tevreden ben je over het gesprek?



Tevredenheid over het (keukentafel)gesprek

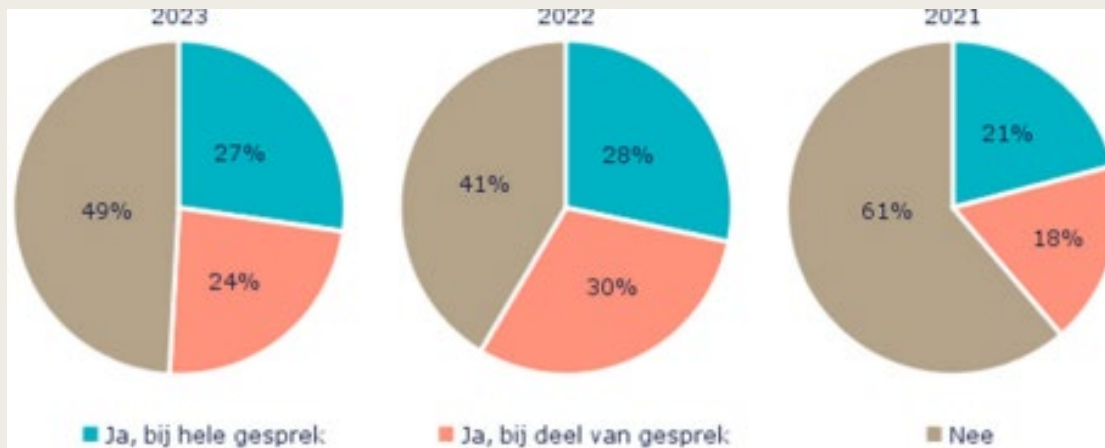
Vrijwel alle respondenten zijn positief over het (keukentafel)gesprek. Tevredenheid gemiddeld iets lager dan in 2021.

Iedereen (heel) tevreden over vriendelijkheid medewerker.



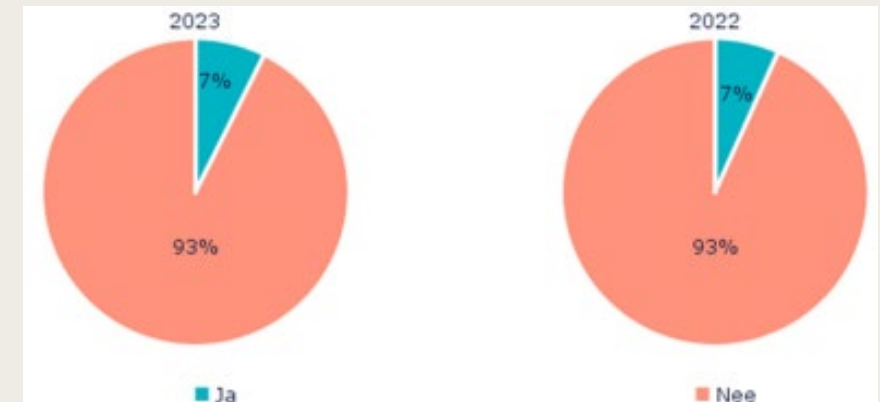
Aanwezigheid kind en bekendheid onafhankelijk cliëntondersteuner

Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig?



Gebruik onafhankelijk cliëntondersteuner **vergelijkbaar, 7%** heeft er gebruik van gemaakt.

Heeft u/heb je gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Kind was bij **51%** van de gesprekken aanwezig. Afname ten opzichte van 2021.

Tevredenheid over jeugdhulp

Heel tevreden Tevreden Neutraal Ontevreden Heel ontevreden

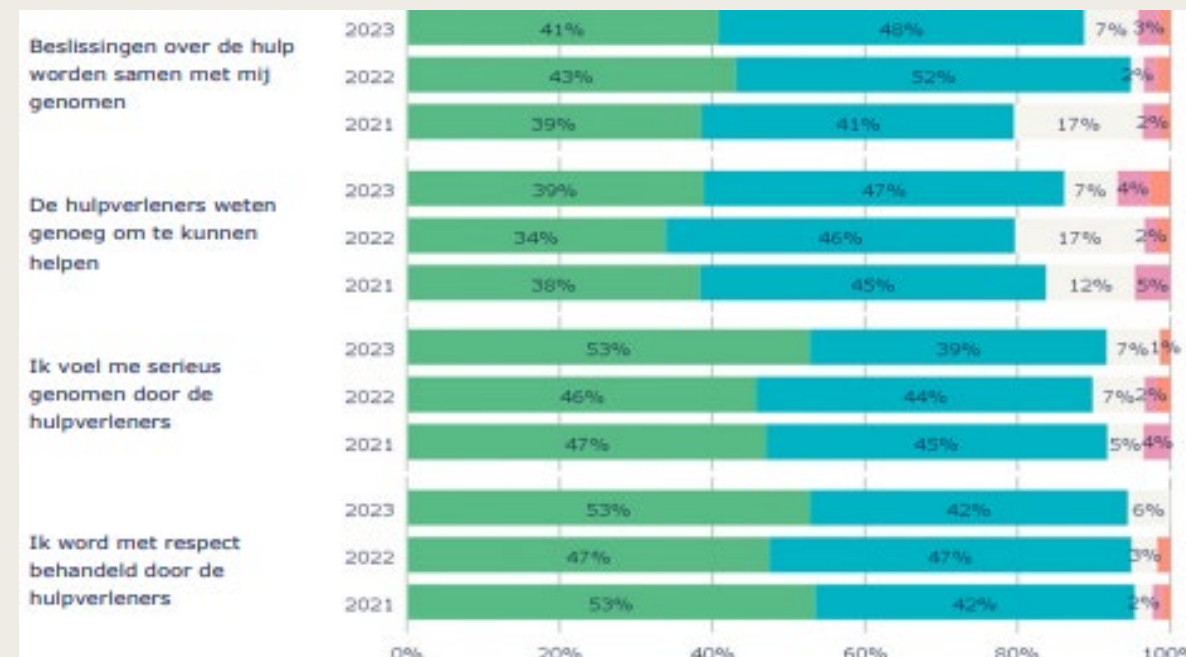


Bij afname tevredenheid is dit vaak te wijten aan **toename aandeel neutrale respondenten**.

Bijna alle respondenten zijn positief.

Met name **tevreden** over de mate waarin zij met respect worden behandeld door de hulpverleners en in hoeverre zij serieus genomen worden door de hulpverleners.

Minst vaak tevreden (vaker **neutraal**) over samenwerking tussen organisaties.



Tevredenheid over jeugdhulp

■ Heel tevreden
 ■ Tevreden
 ■ Neutraal
 ■ Ontevreden
 ■ Heel ontevreden



Tevredenheid met snelheid waarmee hulp werd gestart afgenomen.

Respondenten zijn **positief** over meerdere aspecten van de jeugdhulp. Tevredenheid op een aantal aspecten toegenomen en op aantal aspecten afgenomen.

Prettig aan gesprek (open vraag)

	Opmerking
1	Serius genomen/goed geluisterd/begripvol
2	Gezamenlijk een passende oplossing gevonden
3	Vriendelijke en deskundige medewerker

Voorbeelden van opmerkingen (quotes):

1. *'Luistert goed, fijn dat het thuis kon.'*

'Er werd goed naar mij geluisterd en ik werd serieus genomen.'

'Alles is bespreekbaar. Veel begrip en luisterend oor.'

2. *'Ze kwam met opties, voelde aan waar de behoefte lag en pakte door.'*

'Dat er uiteindelijk een uitkomst is gekomen waardoor onze dochter geholpen wordt.'

'Er wordt samen gekeken wat nodig is.'

'Goed advies en voorstellen gedaan.'

3. *'Vriendelijk, nieuwsgierig.'*

'Heel aardig begripvol persoon.'

Deskundig.'

'Het was een goed gesprek, ze nam alles serieus en ze was aardig.'

Minder prettig aan gesprek (open vraag)

‘De mening van een team specialisten binnen de gemeente waar de sociale medewerkster mee overlegd had over onze situatie, telde zwaarder mee dan onze eigen thuissituatie.’

‘Veel papierwerk heen en weer en wachttijd.’

‘De standaardvragenlijst draagt niet bij aan een gedegen probleemanalyse. De uitvraag die gedaan is volgt een protocol dat niet leidt tot een compleet beeld hoe zeer de professional ook zijn best doet. Er is geen ruimte om mee te denken en het allerbelangrijkste: onze zoon was thuis en rekende er ook op dat er met hem gesproken werd. Dat was niet nodig. Helaas is er dus geen input van hem meegenomen terwijl een jongen van 8 prima vanuit zijn perspectief wat kan meegeven. Op basis van deze vragenlijst/dit protocol is het niet te beoordelen welke zorg gepast zou zijn en het lijkt me al helemaal niet dat hieruit zorg geïndiceerd kan worden.’

‘Het voorafgaande traject, waarbij onze casus voor ons gevoel niet serieus werd genomen en wij ons niet gehoord voelden. Toen er meerdere professionals buiten school aangaven dat er daadwerkelijk een oorzaak was voor het taalprobleem werden we uiteindelijk geholpen. Dit heeft helaas vijf jaar geduurd, er is een lange adem nodig.’

‘Er werd niet begrepen waarom ik de aanvraag deed en werd gelijk afgekeurd. Zeer onbegrijpelijk met een kind met autisme.’

‘Op korte termijn een gesprek plannen is niet mogelijk.’

Wat gaat goed bij hulp? (open vraag)

	Opmerking
1	Gehoord voelen/tonen van begrip/serieus genomen worden
2	Passende hulp die bijdraagt aan het oplossen van de hulpvraag
3	Fijn contact en overleg met de hulpverlener of gemeente

Voorbeelden van opmerkingen (quotes):

1. *'Mij gehoord voelen, goede tips, mij helpen als ik vast liep.'*

'Fijn contact, ik voelde mij serieus genomen en begrepen.'

'Ze zien mijn zoon, ze snappen hem.'

'We voelen ons gehoord en ze tonen begrip, we hebben meer inzicht hoe te handelen bij situaties.'

'Dat er in alle opzichten gekeken wordt om het voor mijn dochter beter te maken'.'

2. *'Hij is goed onderzocht en hierdoor heeft hij het naar zijn zin op school.'*

'Ze komt beter voor zichzelf op.'

'Er wordt passende hulp geboden.'

'Sloot goed aan bij de hulpvraag op een laagdrempelige manier. Traject is inmiddels succesvol afgerond.'

'Hij zit goed op zijn plek en groeit. Heeft nu de goede begeleiding.'

3. *'De hulpverlening is transparant, duidelijk en eerlijk. Er is altijd ruimte en tijd voor een gesprek. Thuis op het gemeentehuis of online. Als ouders worden wij duidelijk en correct op de hoogte gesteld en weten wij wat ervan ons verwacht wordt en wat we kunnen verwachten.'*

'Tevreden met de vlotte inzet en communicatie richting ouder en kind.'

'Een fijne hulp, is goed bereikbaar en denkt goed mee.'

'Goede terugkoppeling naar ouder en vaste planning was ook erg fijn.'

'Snel en goede gesprekken.'

Wat vindt u minder goed aan begeleiding? (open vraag)

	Opmerking
1	De lange wachttijden
2	Aansluiting op en oplossen van de hulpvraag
3	Communicatie naar het kind en ouders

Voorbeelden van opmerkingen (quotes):

1. *‘Dat we lang moeten wachten op een goedkeuring van een extra schikking/dagbesteding voor onze zoon, terwijl het voor hem aantoonbaar beter is. Kinderen zijn de toekomst toch?!’*

‘Het is jammer dat we bijna negen maanden bezig zijn geweest met het vinden van een oplossing voor het onderwijs van het kind.’

‘Dat het allemaal zo lang duurt voor er weer een volgende stap genomen kan worden.’

‘Dat het altijd heel lang duurt voordat dingen rond zijn. Soms wel drie maanden. En dan kun je echt in tijdnood inkomen. O.a. pgb’s die aflopen.’

2. *‘De hulp kwam maar één keer in de zoveel weken en was soms binnen een half uur weer weg. De hulp heeft uiteindelijk niet geholpen.’*

‘Ik wil graag sneller meer begrijpen.’ ‘Dat ze niet echt naar me luisterde wat ik wilde, ze nam veel te lang de tijd terwijl ik zeg aangaf het snel te willen, ze zag het probleem niet.’

‘Ik vind wel dat er snel naar PMT gegrepen wordt. Niet overal de oplossing voor.’

‘Omdat de gemeente Bronckhorst groot is, zijn sommige plekken waar hulp geboden kan worden ver weg. Als het dan om hulp gaat waar onze zoon wekelijks naartoe moet, dan kan dat lastig zijn om voor hem er te komen als wij werken. Om die reden past het dan soms niet terwijl de instantie heel goed lijkt.’

3. *‘Dat mijn indicatie was afgelopen en niemand mij daarover informeerde.’*

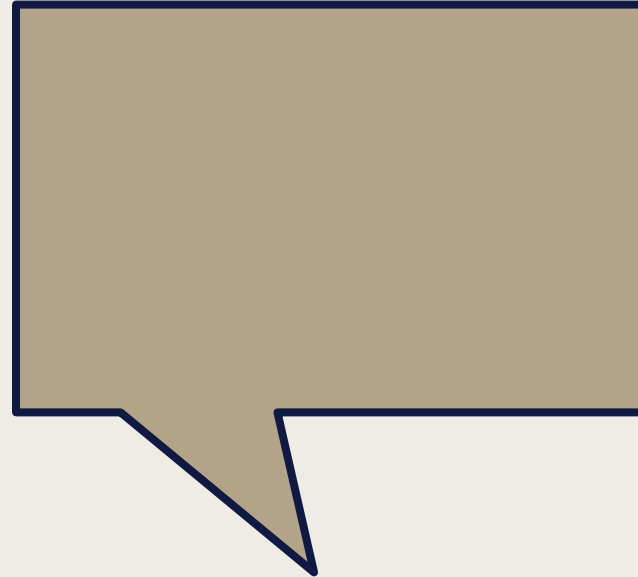
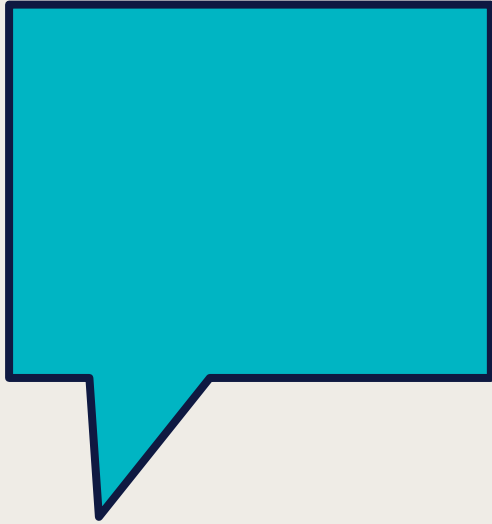
‘Slechte communicatie/niet op de hoogte worden gebracht/als je sociaal team wil bereiken zijn ze negen van de tien keer niet te bereiken.’

‘Communicatie tussen wat geleerd moet worden en welk huiswerk hij meekrijgt gaat nog wel eens fout.’

Conclusies

1. In vergelijking met de referentiegroep waren respondenten in uw gemeente (veel) beter op de hoogte van waar zij terecht konden. Daarnaast werden zij (veel) vaker sneller geholpen. De snelheid is echter wel afgenomen ten opzichte van vorig jaar.
2. Net zoals vorig jaar is zijn respondenten uitermate tevreden over alle aspecten van het keukentafelgesprek met sociaal consulent.
3. Weinig respondenten maken gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner, vergelijkbaar met vorig jaar.
4. Net zoals voorgaande jaren zijn cliënten (erg) tevreden over vrijwel alle aspecten van de jeugdhulp. Alleen de snelheid waarmee de hulp werd gestart werd minder goed beoordeelt.
5. Daarentegen gaven meer respondenten aan een betere kwaliteit van leven te hebben door de jeugdhulp dan vorig jaar.

Tot slot – vragen of opmerkingen?



BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Kijk voor meer info op onze website: bmc.nl

Continu-cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 - Gemeente Bronckhorst

i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Aanleiding

Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder inwoners die gebruikmaken van een Wmo-voorziening. Het staat gemeenten vrij hieraan een eigen invulling te geven. De gemeente Bronckhorst heeft gekozen voor een kwantitatief continu-onderzoek. Dit houdt in dat cliënten doorlopend worden bevraagd over hun ervaringen. Met dit onderzoek voldoet uw gemeente aan haar wettelijke verplichting.



Onderzoeksmethode

Het onderzoek bestaat uit twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst gaat over de ondersteuningsvraag, het (keukentafel)gesprek en de cliëntondersteuning. Cliënten ontvangen deze vragenlijst één tot vier weken na hun intake met een sociaal consulent. De tweede vragenlijst gaat over het gespreksverslag, de beschikking, de ondersteuningsvorm en de kwaliteit en effecten van de ondersteuning. Deze ontvangen cliënten drie tot zes maanden na de start van de hulp. Wmo-cliënten hebben een brief met een vragenlijst ontvangen. De resultaten worden (indien mogelijk) vergeleken met vorig jaar en een referentiegroep* van gemeenten die dezelfde vraag hebben gesteld.



Verzending en respons

In uw gemeente zijn er vanaf mei 2023 t/m mei 2024 vragenlijsten verstuurd in het kader van het continu-onderzoek. In deze factsheet zijn de resultaten van mei 2023 t/m februari 2024 (vragenlijst 1) en van augustus 2023 t/m mei 2024 (vragenlijst 2) gepresenteerd.

Bij het eerste meetmoment zijn in totaal 997 cliënten aangeschreven. Van de verzonden vragenlijsten zijn er 583 ingevuld geretourneerd, waarmee een responspercentage is bereikt van 58,5%. De resultaten zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheidspercentage van 100% en een foutmarge van 5%.

Voor het tweede meetmoment zijn er 926 cliënten aangeschreven. In totaal hebben 481 cliënten de vragenlijst ingevuld geretourneerd. Hiermee is een responspercentage bereikt van 51,9%. De resultaten zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheidspercentage van 99,8% en een foutmarge van 5%.



*De referentiegroep bestaat uit de volgende gemeenten: Duiven, Westervoort, Zoetermeer, Best, Maasdriel, Diemen, Oostzaan, Ouder-Amstel, Uithoorn, Wormerland, Montferland, Aalten, Waalwijk, Rijssen-Holten, Doetinchem, Gorinchem, Rijswijk, West Maas en Waal, Vijfheerenlanden, Hoeksche Waard, Molenlanden, Apeldoorn, Voorst, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Lelystad, Berkelland, Edam-Volendam, Smallerland, Alkmaar, Brummen, Katwijk, Kaag en Braassem, Montferland en Barneveld.

i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1

Leeftijd & opleiding 2

Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team

Eerder contact

Reden contact

Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner

Tevredenheid ondersteuner

Keukentafelgesprek

Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag

Beschikking

Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning

Ervaring ondersteuning

Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage

Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig

Gesprek - onprettig

Ondersteuning - tevreden

Ondersteuning - ontevreden

Leeftijd

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie groep 2023
0 t/m 17	0%	0%	0%
18 t/m 25	3%	2%	2%
26 t/m 35	2%	2%	2%
36 t/m 45	2%	2%	3%
46 t/m 55	7%	6%	6%
56 t/m 65	10%	12%	13%
66 t/m 74	17%	20%	21%
75+	59%	55%	53%

Opleidingsniveau

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie groep 2023
Lagere school/ Basisschool	13%	13%	20%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	24%	27%	23%
VMBO theoretisch/ MAVO/ (M)ULO	10%	12%	16%
HAVO, MMS, HBS, VWO	8%	7%	7%
MBO	22%	17%	15%
HBO/Universiteit	13%	17%	11%
Anders	8%	17%	6%

Achtergrondkenmerken: leeftijd en opleidingsniveau (vragenlijst 1)

Om de samenstelling van de respondenten in kaart te brengen is er naar een aantal achtergrondkenmerken gevraagd. Er zijn bijvoorbeeld vragen gesteld over de leeftijd en het opleidingsniveau van de respondenten. In de tabellen hiernaast staan de resultaten van de eerste vragenlijst (meetmoment 1) weergegeven.

Net als vorig jaar is het grootste deel van de respondenten 75 jaar of ouder (59%). Het aandeel van deze groep is zelfs iets toegenomen in vergelijking met vorig jaar (55%). Een groot deel van de respondenten is verder tussen de 66 en 74 jaar oud (17%), of tussen de 56 en 65 jaar (10%). De leeftijdsverdeling is vergelijkbaar met vorig jaar en met de referentiegroep.

De laatst afgeronde opleiding is voor de meeste respondenten het lager of voorbereidend beroepsonderwijs/vmbo basis kader (24%). Daarnaast wordt het mbo (22%) in toenemende mate door de respondenten benoemd (vorig jaar 17%). De overige opleidingen zijn redelijk gelijkmatig onder de respondenten verdeeld.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1

Leeftijd & opleiding 2

Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team

Eerder contact

Reden contact

Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner

Tevredenheid ondersteuner

Keukentafelgesprek

Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag

Beschikking

Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning

Ervaring ondersteuning

Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage

Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig

Gesprek - onprettig

Ondersteuning - tevreden

Ondersteuning - ontevreden

Leeftijd

	Gemeente 2023	Gemeente 2022
0 t/m 17	0%	0%
18 t/m 25	4%	2%
26 t/m 35	2%	2%
36 t/m 45	2%	1%
46 t/m 55	7%	3%
56 t/m 65	8%	13%
66 t/m 74	18%	20%
75+	60%	58%

Opleidingsniveau

	Gemeente 2023	Gemeente 2022
Lagere school/ Basisschool	12%	16%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	25%	27%
VMBO theoretisch/ MAVO/ (M)ULO	12%	13%
HAVO, MMS, HBS, VWO	7%	6%
MBO	22%	16%
HBO/Universiteit	12%	10%
Anders	7%	10%

Achtergrondkenmerken: leeftijd en opleidingsniveau (vragenlijst 2)

Ook is aan de cliënten die de tweede vragenlijst hebben ontvangen (meetmoment 2) een aantal vragen gesteld om een duidelijk beeld van de samenstelling van deze groep te kunnen schetsen.

Ook in deze groep is een meerderheid van de respondenten 75 jaar of ouder (60%). De tweede groep wordt gevormd door de respondenten met een leeftijd tussen de 66 en 74 jaar oud (18%). Het aandeel respondenten tussen de 56 en 65 jaar is iets in aandeel afgenomen (8%, vorig jaar 13%). De leeftijdsverdeling komt verder redelijk overeen met vorig jaar.

Voor deze tweede groep geldt ook dat de meeste respondenten lager of voorbereidend beroepsonderwijs/vmbo basis kader hebben afgerond. Voor een kwart van de respondenten is dit het geval. Daarnaast is het mbo voor een groot aandeel respondenten de hoogst afgeronde opleiding (22%). Dit aandeel is iets gegroeid in vergelijking met vorig jaar (16%).



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1

Leeftijd & opleiding 2

Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team

Eerder contact

Reden contact

Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner

Tevredenheid ondersteuner

Keukentafelgesprek

Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag

Beschikking

Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning

Ervaring ondersteuning

Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage

Indicatie

6

Open vragen

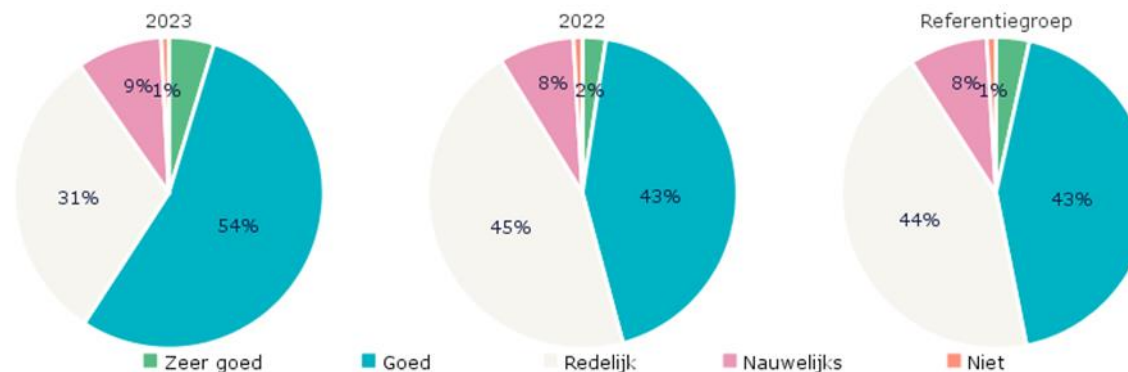
Gesprek - prettig

Gesprek - onprettig

Ondersteuning - tevreden

Ondersteuning - ontevreden

In welke mate kunt u financieel rondkomen?



Achtergrondkenmerken: financiële gegevens

Ook is naar de financiële status van de cliënten gevraagd. Een meerderheid geeft dit jaar aan (zeer) goed te kunnen rondkomen (59%), dit is een toename in vergelijking met 2022 (45%). In de referentiegroep ligt dit percentage ook lager (47%). Als gevolg van deze stijging is het aandeel respondenten dat redelijk kan rondkomen gedaald naar 31% (vorig jaar 45%). 10% kan niet of nauwelijks rondkomen, vergelijkbaar met vorig jaar.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1**Toeleiding sociaal team**

Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

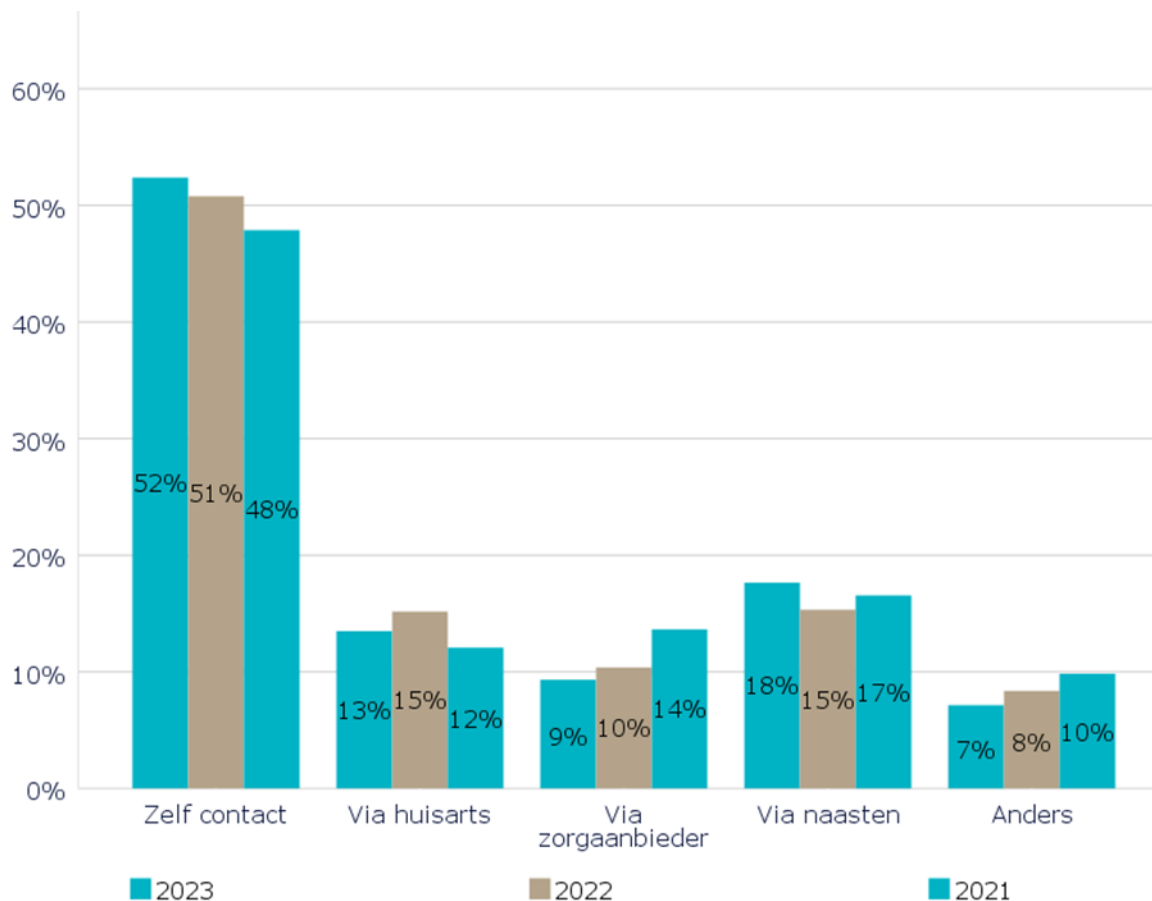
Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Hoe bent u bij het sociaal team terechtgekomen?**Meeste respondenten hebben zelfstandig contact opgenomen**

Aan de cliënten die de eerste vragenlijst hebben ontvangen (meetmoment 1) is gevraagd hoe zij bij het sociaal team van de gemeente terecht zijn gekomen. Een vergelijking met de referentiegroep is voor deze vraag niet mogelijk.

Net als vorig jaar hebben de meeste respondenten zelfstandig contact opgenomen (52%). Verder komen de respondenten vaak via naasten terecht bij het sociaal team (18%) of via een doorverwijzing van de huisarts (13%). 9% is via de zorgaanbieder bij het sociaal team terechtgekomen. De overige 7% heeft het antwoord 'anders' ingevuld. In een open tekstvlak konden de cliënten de verschillende wegen naar het sociaal team opschrijven. Antwoorden die naar voren kwamen zijn bijvoorbeeld het ziekenhuis, GGNet, buurtzorg, een specifieke hulpverlener of een mantelzorger.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team

Eerder contact

Reden contact

Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner

Tevredenheid ondersteuner

Keukentafelgesprek

Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag

Beschikking

Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning

Ervaring ondersteuning

Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage

Indicatie

6

Open vragen

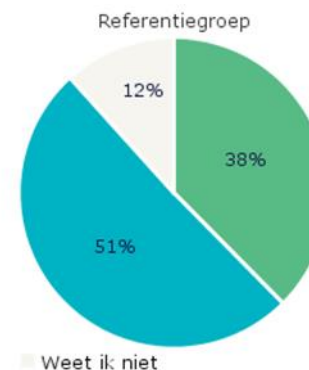
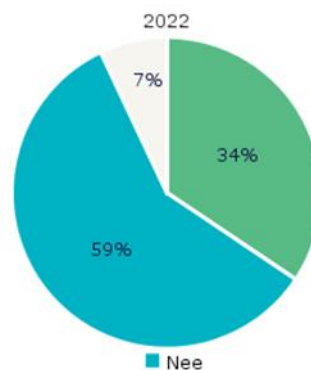
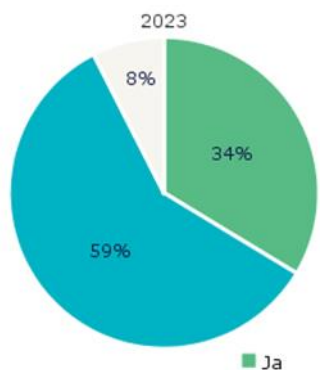
Gesprek - prettig

Gesprek - onprettig

Ondersteuning - tevreden

Ondersteuning - ontevreden

Eerder contact opgenomen over (andere) ondersteuningsvraag (%)



Eerder contact met de gemeente

De meeste respondenten hebben nog niet eerder contact gehad met de gemeente over een (andere) ondersteuningsvraag. 59% geeft aan dat dit het geval is. 34% heeft al wel eerder contact met de gemeente opgenomen. In de referentiegroep ligt dit percentage wat hoger, hier geeft 38% aan al eerder contact te hebben gehad. 8% weet niet of ze al eerder contact hebben opgenomen.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Waarom nam u contact op met de gemeente?

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie groep 2023
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?			
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	65% (a)	70%	70%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	21% (a)	23%	33%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	11%	9%	10%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	11%	13%	11%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	6%	6%	5%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	7%	9%	9%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	12%	12%	13%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	13% (a)	14%	9%
Anders (%ja)	17%	14%	16%
(N)	512	640	1.370

Redenen waarom er contact werd opgenomen

Aan de respondenten die contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd waarom zij dit precies deden. De respondenten konden meerdere antwoorden aangeven, waardoor het totaal van de percentages groter dan 100% is.

Een ruime meerderheid van de respondenten nam contact op omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aankonden (65%). Dit aandeel is iets lager dan vorig jaar (70%) en daardoor ook een kleiner aandeel dan de referentiegroep (70%). Een andere veelgenoemde reden is het nergens meer naartoe kunnen vanwege het ontbreken van zelfstandig vervoer (21%). In de referentiegroep geeft een groter aandeel aan dat deze reden heeft meegespeeld (33%). Een andere reden die relatief vaak wordt genoemd is dat de respondenten overbelast zijn of dreigen te raken als mantelzorger. 13% geeft aan dat dit het geval is. Deze reden wordt in uw gemeente relatief vaker genoemd dan in de referentiegroep (9%).

De overige resultaten zijn vergelijkbaar met vorig jaar en met de referentiegroep.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

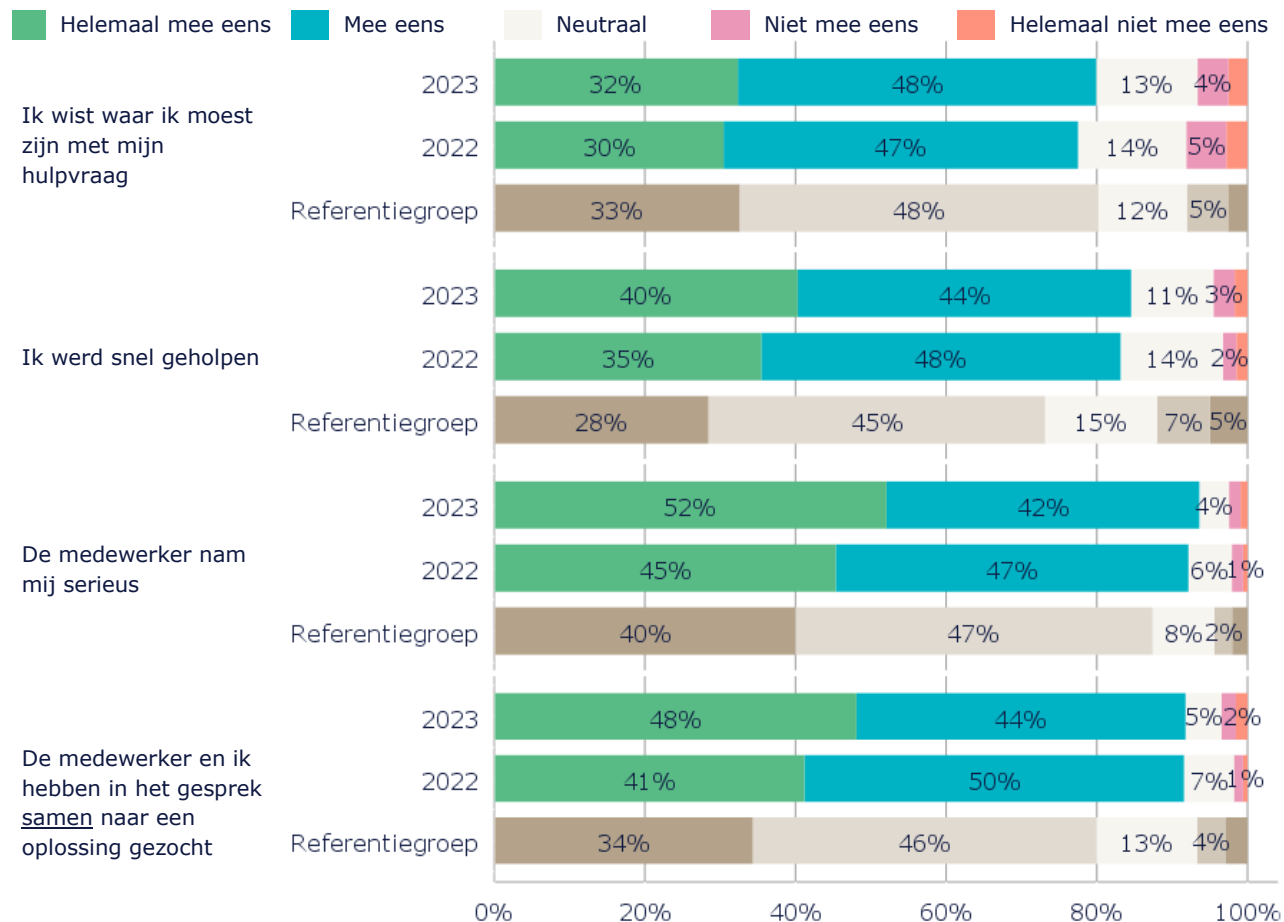
Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Ervaring met het contact met de gemeente



Contact met de gemeente

Er zijn een aantal stellingen aan de cliënten voorgelegd over de toegang tot de hulp en het contact met de gemeente. Op elke stelling is de tevredenheid toegenomen. De scores in uw gemeente zijn gemiddeld hoger dan de scores in de referentiegroep, met verschillen van meer dan 10%punt in positief opzicht op twee stellingen.

80% van de respondenten weet waar zij moesten zijn met hun hulpvraag (vorig jaar 77%). Verder stelt 84% van de respondenten dat zij snel zijn geholpen (vorig jaar 83%) en 94% dat zij serieus werden genomen door de medewerker van de gemeente (vorig jaar 92%). Daarnaast geeft 92% aan dat de medewerker samen met hen in het gesprek naar een oplossing heeft gezocht (vorig jaar 91%).



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner

Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

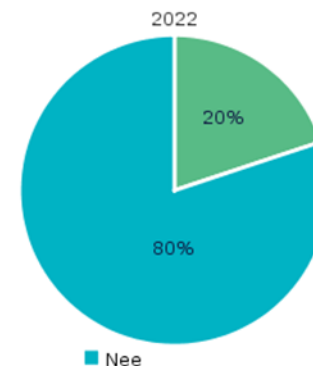
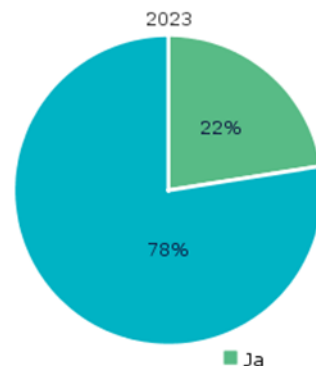
Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Heeft u gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



De onafhankelijke cliëntondersteuner

Aan de cliënten is gevraagd of zij gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner kan als extra luisterend oor begrijpen wat er wordt afgesproken en meedenken met de cliënt. 22% geeft dit jaar aan van deze ondersteuner gebruik te hebben gemaakt. Dit is een iets groter aandeel dan vorig jaar (20%). Desondanks maakt een ruime meerderheid van 78% nog geen gebruik van deze vorm van ondersteuning.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

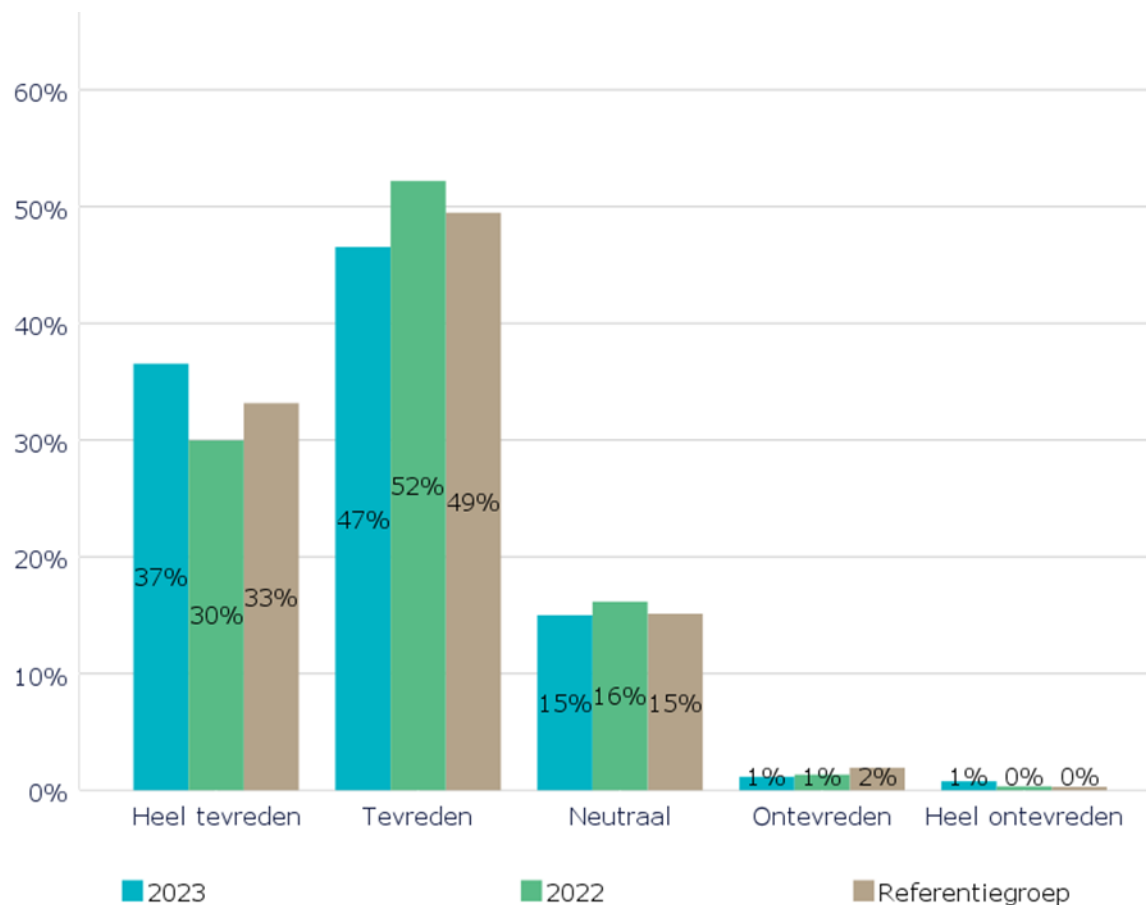
Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Tevredenheid cliëntondersteuning**Tevredenheid over cliëntondersteuning**

De tevredenheid over de cliëntondersteuning is iets toegenomen in vergelijking met vorig jaar. 84% van de respondenten is (heel) tevreden, terwijl vorig jaar 82% (heel) tevreden was. Vooral het aandeel heel tevreden respondenten is toegenomen (37%, vorig jaar 30%). 2% van de respondenten is expliciet (heel) ontevreden. De overig 15% is neutraal in hun beoordeling.

De scores van de referentiegroep zijn vergelijkbaar. Het aandeel (heel) tevreden respondenten is in deze groep wat lager (82%).



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Clïëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

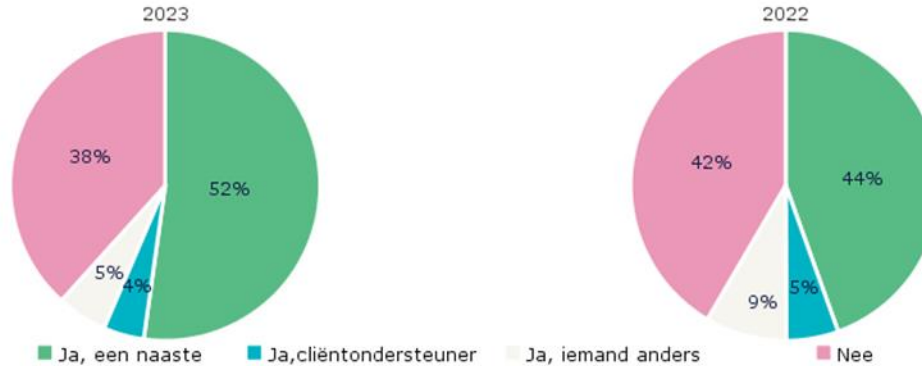
Eigen bijdrage
Indicatie

6

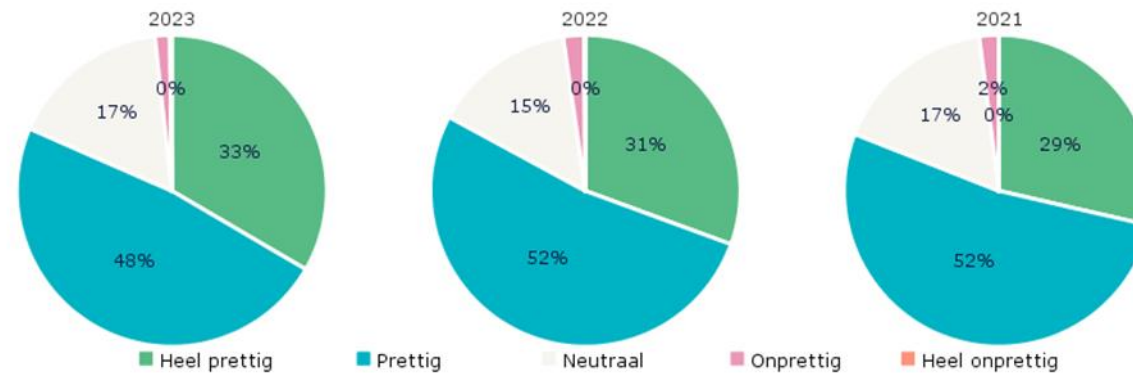
Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek?



Hoe prettig vond u het (keukentafel)gesprek?



Aanwezigen bij (keukentafel)gesprek en mening over gesprek

Er is aan de cliënten gevraagd of er nog anderen aanwezig waren bij het (keukentafel)gesprek, of dat zij alleen het gesprek hebben gevoerd. In de meeste gevallen was er een naaste bij het gesprek aanwezig (52%). De naaste was het afgelopen jaar vaker aanwezig dan in 2022 (44%). Daarnaast voert 38% van de respondenten het gesprek vaak alleen, dit aandeel is juist iets lager dan vorig jaar (42%). In de overige gevallen is de onafhankelijke cliëntondersteuner (4%) of iemand anders (5%) bij het gesprek aanwezig.

De meeste respondenten hebben het (keukentafel)gesprek als (heel) prettig ervaren (81%). Dit aandeel is iets lager dan vorig jaar (83%). 17% is neutraal over het gesprek. Het percentage respondenten dat het gesprek (heel) onprettig vond, is beperkt tot een minimum.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

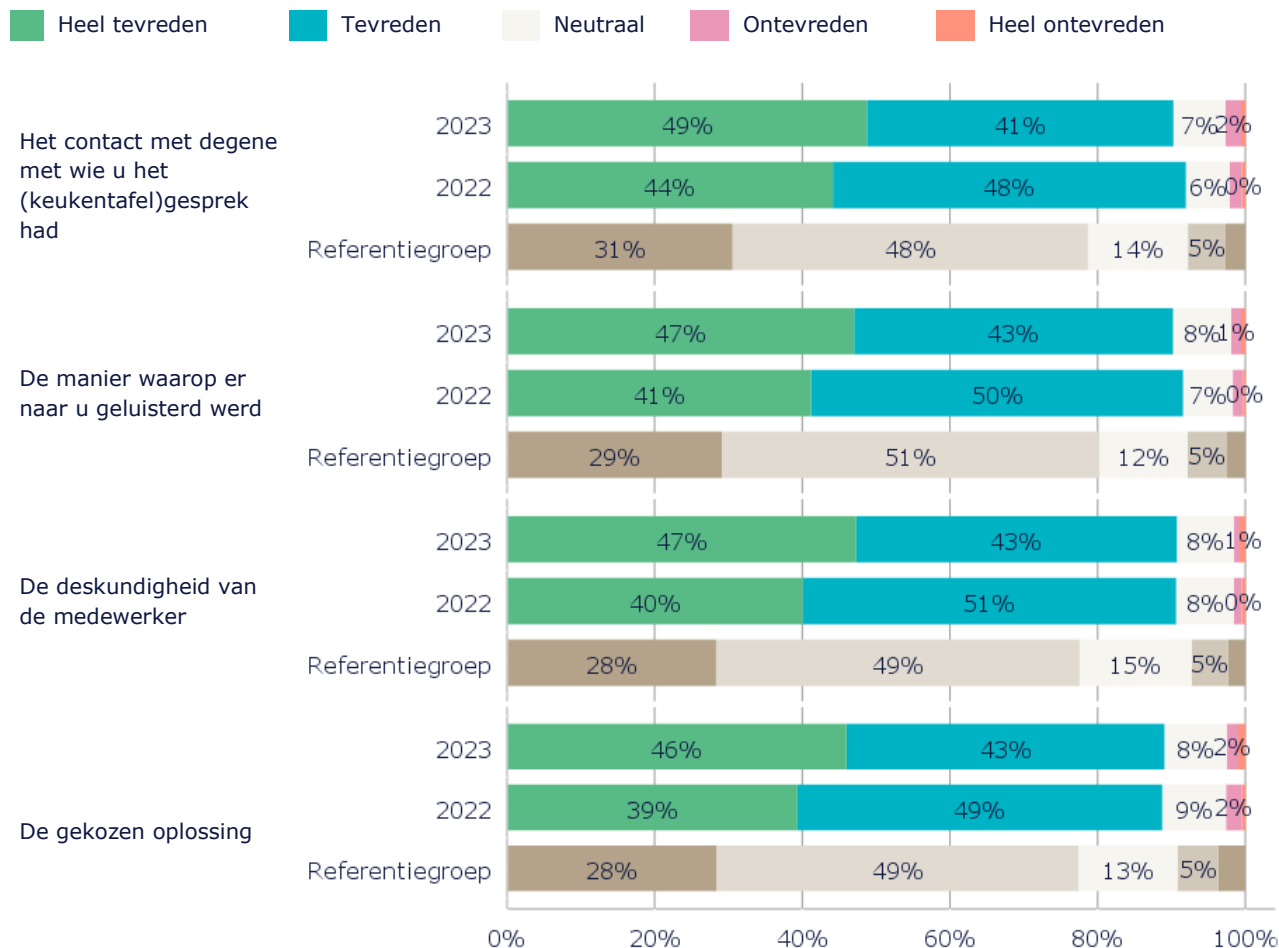
Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Mening over het (keukentafel)gesprek



Mening over het (keukentafel)gesprek

De ervaringen van de respondenten met het (keukentafel)gesprek zijn in kaart gebracht door op een aantal aspecten naar de tevredenheid over dit gesprek te vragen. De resultaten zijn in lijn met vorig jaar, met maximale verschuivingen van 2%punt. De tevredenheid ligt in uw gemeente voor elke stelling hoger dan in de referentiegroep.

Voor elke stelling is een grote meerderheid tevreden. 90% is (heel) tevreden over het contact met degene met wie zij het gesprek hebben gevoerd, de manier waarop er geluisterd werd tijdens dit gesprek en de deskundigheid van de medewerker. 89% is (heel) tevreden over de gekozen oplossing die volgde naar aanleiding van het gesprek.

De ontevredenheid is voor elke stelling beperkt, met een maximum van 3%. De ontevredenheid is in de referentiegroep een stuk hoger.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag

Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

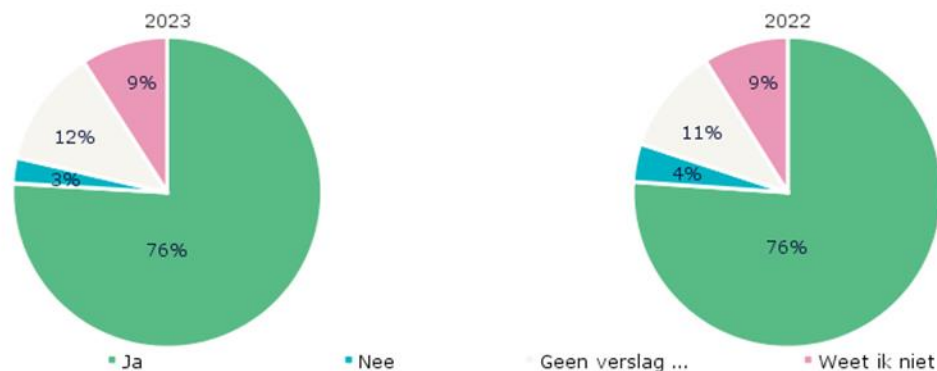
Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

**U heeft na afloop van het contact met het sociaal team een verslag ontvangen.
Was dit een juiste weergave van het gesprek dat u heeft gehad?**



Het gespreksverslag

Na afloop van het gesprek met het sociaal team van de gemeente hebben de cliënten een verslag ontvangen. Er is gevraagd of de cliënten vinden dat dit verslag een juiste weergave van het gesprek was.

De resultaten zijn heel sterk vergelijkbaar met vorig jaar. Net als vorig jaar vindt namelijk 76% dat het verslag een juiste weergave vormde van het gesprek. Slechts 3% stelt expliciet dat het verslag geen juiste weergave van het gesprek was. De overige respondenten stellen het niet te weten of geen verslag te hebben ontvangen.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

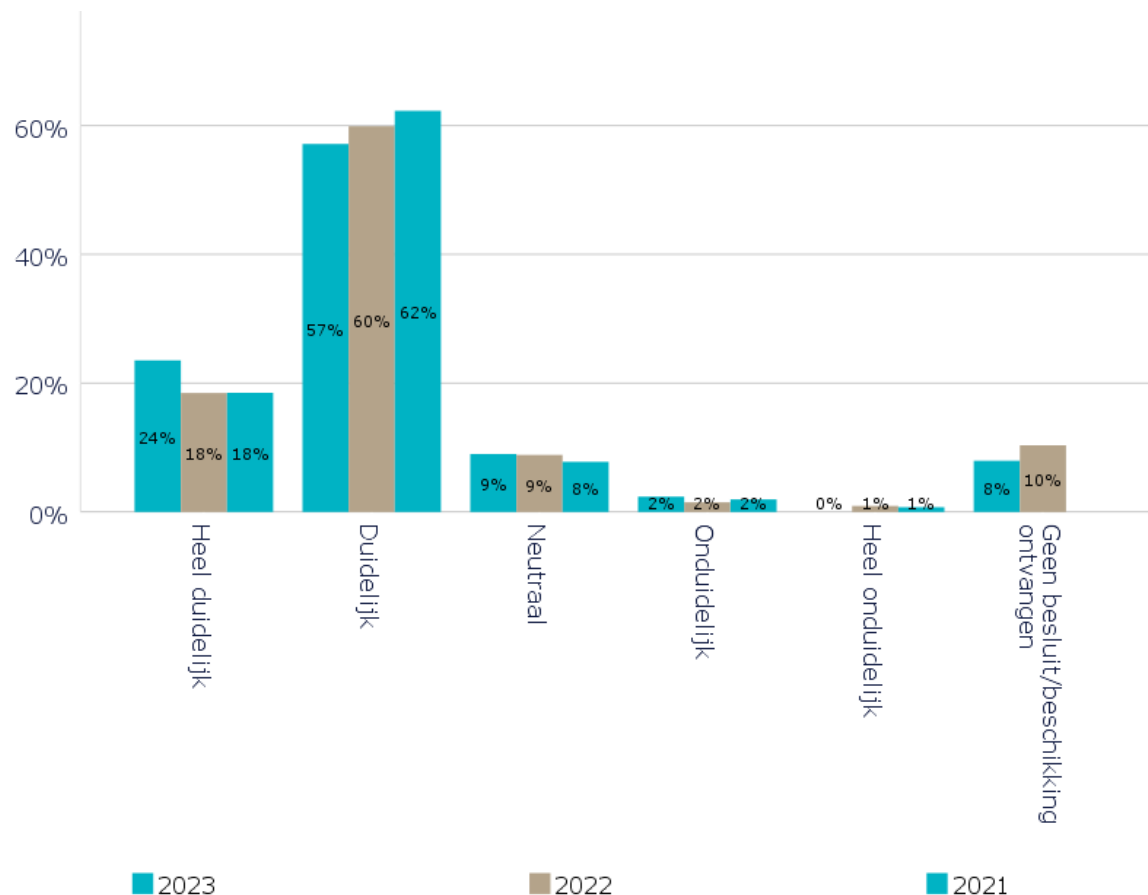
Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

U heeft een brief met het besluit voor een maatwerkvoorziening van de gemeente ontvangen (dit heet ook wel de beschikking). Was deze brief duidelijk voor u?



De duidelijkheid van de beschikking

De cliënten hebben een beschikking ontvangen met daarin het besluit voor een maatwerkvoorziening. In toenemende mate vinden de respondenten deze beschikking (heel) duidelijk. 81% geeft dit jaar aan de beschikking te begrijpen, tegenover 78% vorig jaar. Dit komt door een toename van het aandeel respondenten dat de beschikking heel duidelijk vindt (24%, vorig jaar 18%). 2% vond de beschikking onduidelijk en niemand vond de beschikking dit jaar heel onduidelijk. 8% stelt geen beschikking te hebben ontvangen (vorig jaar 10%).



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Ondersteuningsvormen (%)

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie groep 2023
Rolstoel	9%	10%	16%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)	16%	14%	21%
Hulp bij het huishouden	75%	80%	63%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	9%	8%	14%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	19%	20%	37%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	7%	8%	9%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	11%	8%	9%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	17%	15%	8%
Logeervoorziening/logeerhuis	0%	0%	1%
Anders	8%	6%	10%

Verschiedende vormen van ondersteuning

De cliënten konden aangeven welk vormen van ondersteuning zij ontvangen vanuit de Wmo. Het totaal van de percentages ligt hoger dan 100%, omdat sommige respondenten meerdere soorten ondersteuning ontvangen.

Vergelijkbaar met eerdere jaren ontvangen de meeste respondenten huishoudelijke hulp (75%). Dit aandeel is iets gedaald vergeleken met 2022 (80%), maar desondanks is het percentage een stuk hoger dan in de referentiegroep (63%). Het collectief vervoerspasje wordt ook vaak afgegeven (19%), in de referentiegroep wordt het vervoerspasje echter vaker ontvangen (37%). Begeleiding bij dagbesteding/regie (17%) en een scootmobiel (16%) worden in toenemende mate door de respondenten in uw gemeente genoemd. De verdeling van de overige ondersteuningsvormen komt redelijk overeen met vorig jaar.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

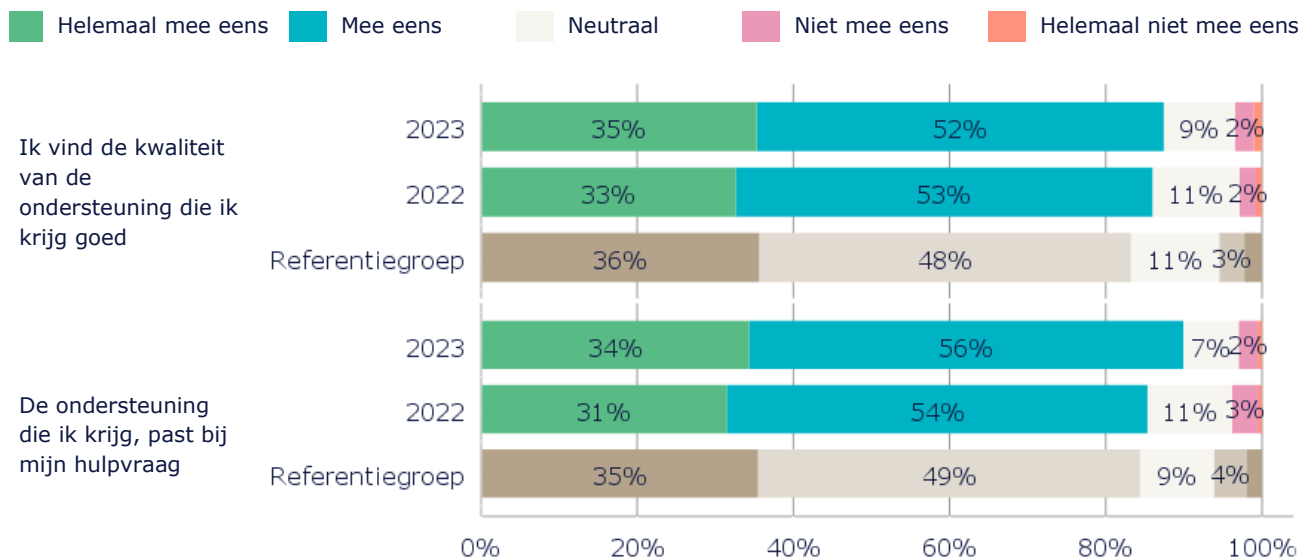
Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Mening over de kwaliteit van de ondersteuning



De kwaliteit van de ondersteuning

De cliënten is gevraagd een beoordeling te geven voor de kwaliteit en passende aansluiting van de ondersteuning. De resultaten zijn beter dan vorig jaar. Hierdoor zijn de scores beter dan de referentiegroep.

87% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. In 2022 was 86% het (helemaal) met de stelling eens. 90% stelt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Vorig jaar vond 85% dat dit het geval was. De ontevredenheid is stabiel en ligt op maximaal 4%.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

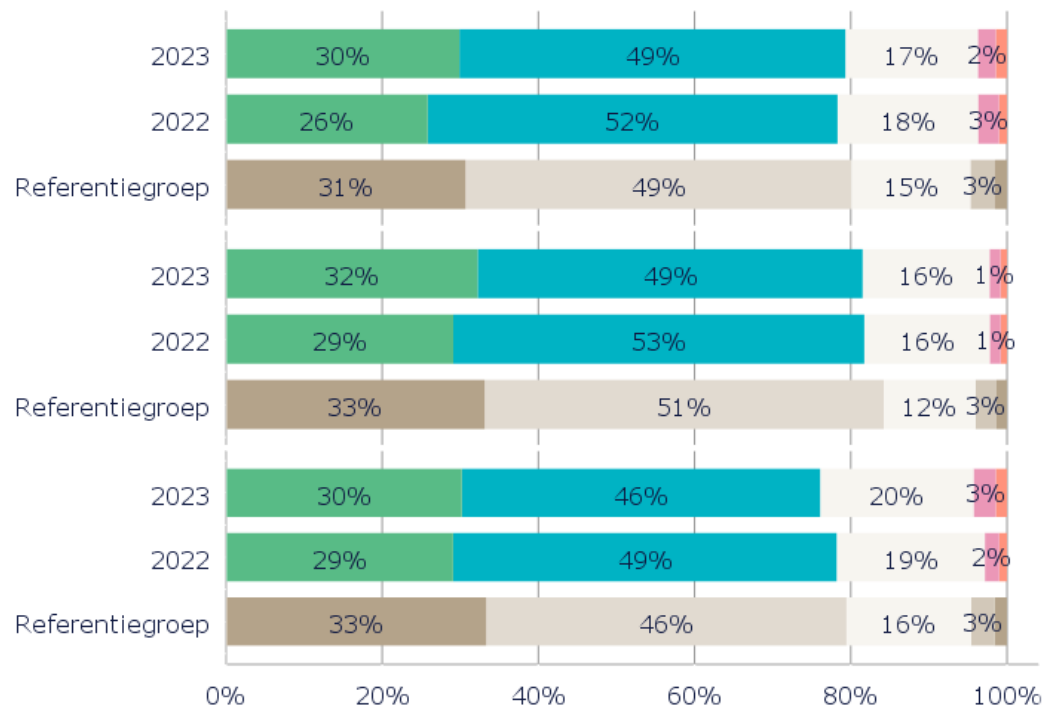
Effect van de ondersteuning

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Door de ondersteuning
die ik krijg, kan ik beter
de dingen doen die ik
wil

Door de ondersteuning
die ik krijg, kan ik mij
beter redden

Door de ondersteuning
die ik krijg, heb ik een
betere kwaliteit van
leven

**Effecten van de ondersteuning**

Aan de cliënten die een voorziening toegekend hebben gekregen is gevraagd wat voor effecten zij als gevolg van de ondersteuning hebben ervaren. De ondersteuning heeft mogelijk een effect op de zelfredzaamheid, de zelfstandigheid of op de kwaliteit van leven. De beschreven effecten worden dit jaar vergelijkbaar ervaren ten opzichte van 2022. De effecten worden in uw gemeente gemiddeld wat minder sterk ervaren dan in de referentiegroep.

De meeste respondenten (81%) stellen dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Het effect op beter de dingen kunnen doen die men wil, is ook groot, 79% stelt dat dit effect heeft opgetreden. Ten slotte stelt 76% dat zij een betere kwaliteit van leven hebben door de hulp. Dit aandeel is iets gedaald, vorig jaar stelde 78% dat zij een beter kwaliteit van leven hadden door de ondersteuning.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

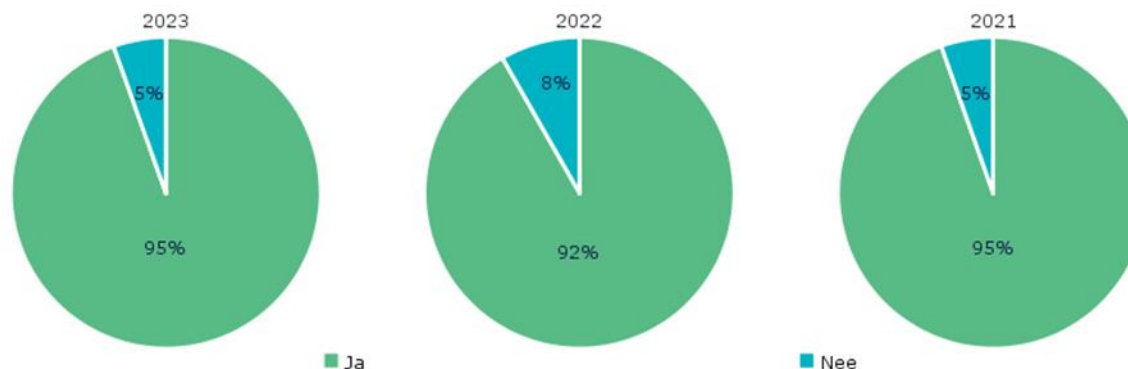
Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Bent u tevreden over de ondersteuning die u op dit moment ontvangt?



Tevredenheid over ondersteuning

De cliënten is gevraagd of zij in het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning die zij op het moment van vragen ontvangen. 95% is tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. De tevredenheid is iets gestegen in vergelijking met 2022 (92%) en ligt weer op hetzelfde niveau als 2021. De overige 5% is niet tevreden over de ondersteuning die ze op het moment van het invullen van de vragenlijst krijgen.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

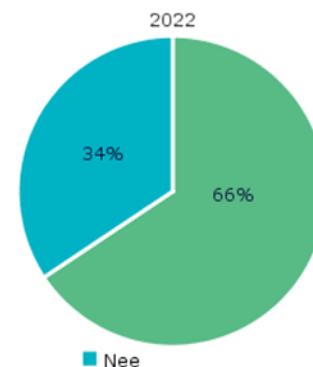
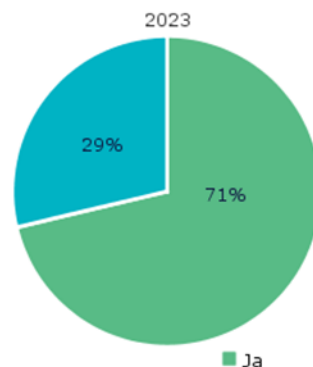
Eigen bijdrage
Indicatie

6

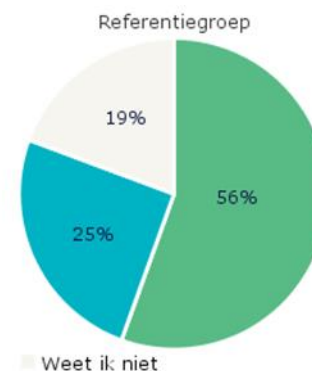
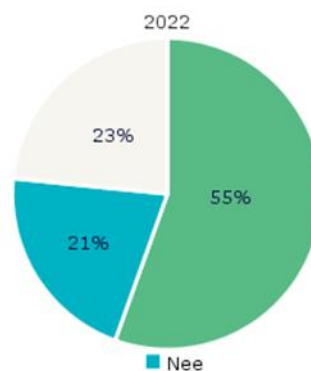
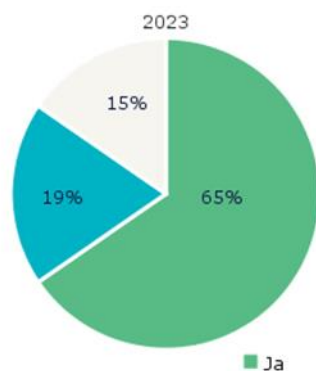
Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Ontvangt u hulp van uw partner, familie, vrienden of bureu?



Heeft u het idee dat de naaste die voor u zorgt de zorg aankan?



Hulp van naasten

Een groeiende meerderheid geeft aan mantelzorg van een partner, familie, vriend of buur te ontvangen (71%). Dit is een groter percentage dan vorig jaar, toen gaf twee derde aan mantelzorg te ontvangen (66%).

Het is interessant om in kaart te brengen in hoeverre deze mantelzorgers de toenemende zorg aankunnen. Dit is een inschatting van de respondent, niet van de mantelzorger. 65% van de respondenten heeft het idee dat de naaste de zorg voor hen aankan. Dit is een stijging in vergelijking met vorig jaar, toen gaf 55% dit aan. Dit komt voornamelijk door een afname van het aantal antwoorden 'weet ik niet'. 19% van de respondenten geeft namelijk expliciet aan dat de naaste de zorg niet aankan, vergelijkbaar met vorig jaar (21%). In de referentiegroep heeft een kleiner aandeel respondenten het idee dat de naaste de zorg aankan (56%).



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

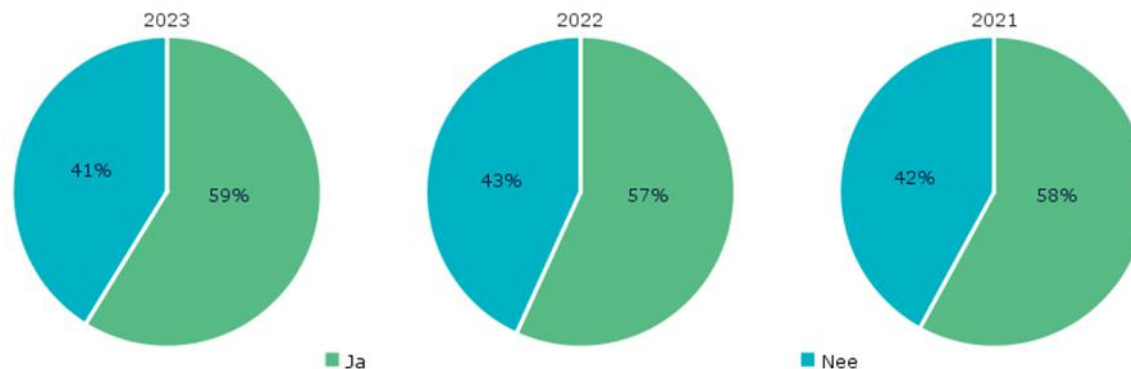
Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Heeft de invoering van de maximale eigen bijdrage van € 19,00 bijgedragen aan uw aanvraag?



Invloed van eigen bijdrage

Voor de meerderheid van de respondenten heeft de invoering van de maximale eigen bijdrage invloed gehad op de aanvraag (59%). Dit is een iets groter aandeel dan vorig jaar (57%). 41% stelt dat de maximale eigen bijdrage geen effect op de aanvraag heeft gehad.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

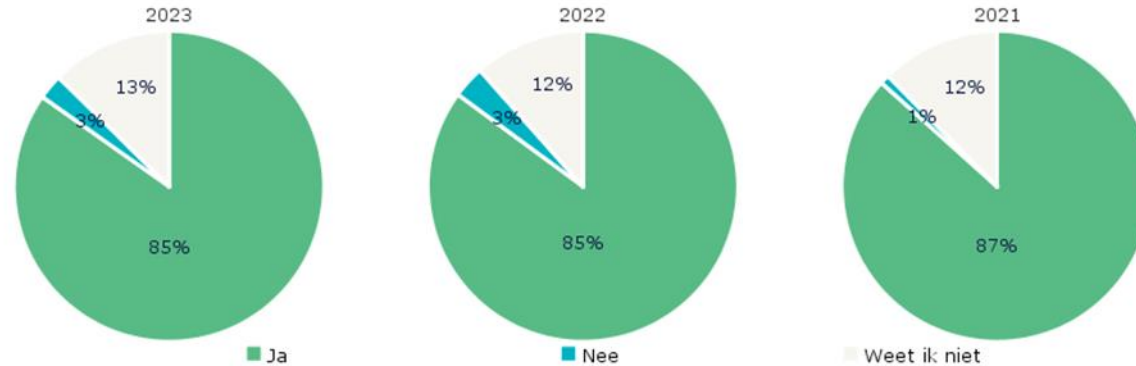
Eigen bijdrage
Indicatie

6

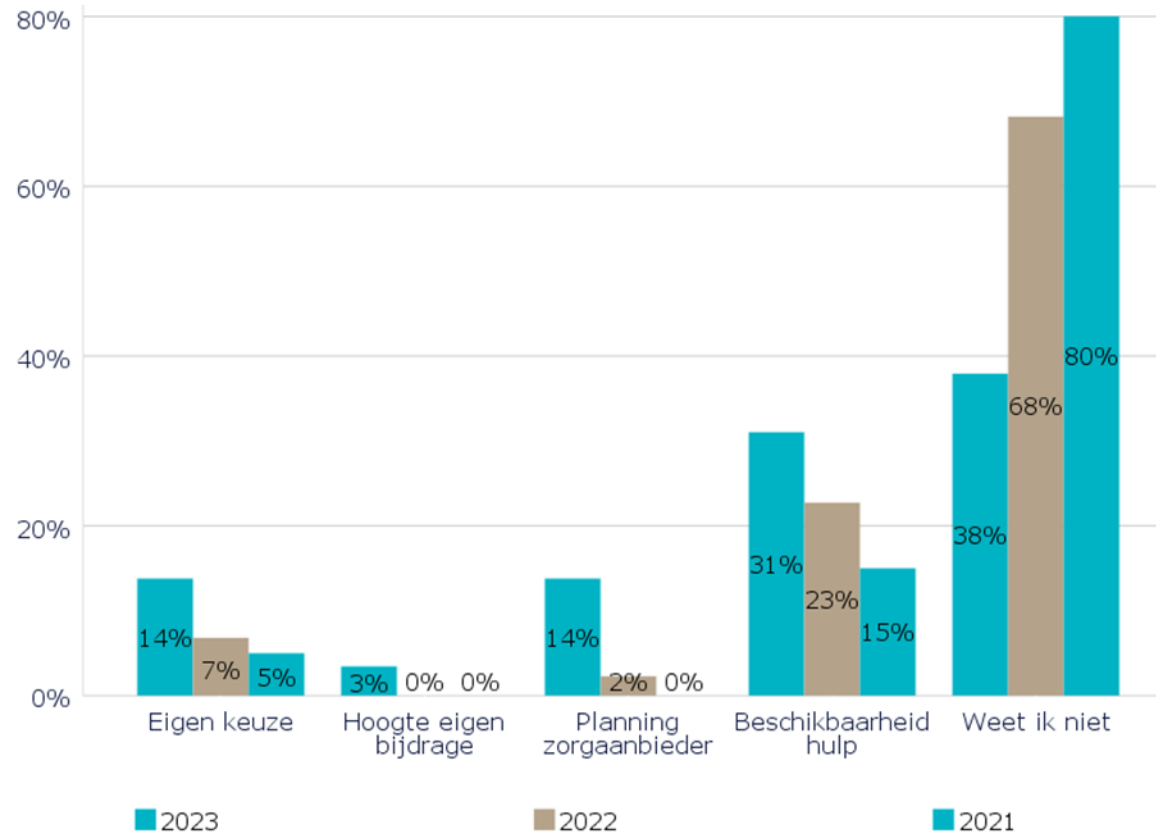
Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Is de hulp/ondersteuning geleverd op basis van de vastgestelde indicatie?



Indien nee, wat is daarvan de reden?



Rechtmatigheid van de zorg

Voor de meeste respondenten geldt dat de hulp is geleverd volgens de vastgestelde indicatie (85%). Een aandeel van 13% weet niet in hoeverre de geleverde zorg met de indicatie overeenkomt. Verder geeft 3% aan dat de ondersteuning niet is geleverd zoals afgesproken. Aan deze respondenten is gevraagd wat de reden hiervoor is. Van deze groep stelt het grootste deel de reden niet te weten (38%), vorig jaar wist een groter aandeel de reden niet (68%). In toenemende mate lag het echter aan de beschikbaarheid van de hulp (31%). Dit is een flinke stijging in vergelijking met vorig jaar (toen 23%). Ook wordt de planning van de zorgaanbieder dit jaar vaker als oorzaak aangegeven. 14% stelt dat dit de reden was, vorig jaar gaf slechts 2% dit aan. In sommige gevallen was het de eigen keuze van de respondent die ervoor zorgde dat de zorg van de indicatie afwijkt (14%, vorig jaar 7%). De hoogte van de eigen bijdrage wordt ook nog door 3% als oorzaak benoemd.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Kunt u aangeven waarom u het (keukentafel)gesprek prettig vond?

	Top 3
1	Tevreden over dat er wordt geluisterd/dat ze bij iemand terecht kunnen/tonen van begrip
2	Tevreden over meedenken/samen zoeken naar oplossing
3	Tevreden in het algemeen over het gesprek

1. 'Het gevoel dat mijn probleem serieus genomen werd.'

'Het was een heel prettig persoon die goed kan luisteren, niet oordeelde en oprecht belangstelling had.'

'Ik werd serieus genomen in mijn verhaal, er was begrip voor mijn hulpvraag.'

'Omdat ze goed luisterde en wel zag dat ik hulp hard nodig heb.'

2. 'Duidelijkheid en oplossingsgericht bezig zijn.'

'Goed meegedacht en samen oplossing gezocht.'

'Omdat we samen naar een oplossing konden zoeken.'

3. 'Prettig in eigen omgeving, een gezellig gesprek.'

'Een fijn open gesprek.'

'Het was een fijn en gemakkelijk gesprek, heel informeel.'

Open antwoorden op de vraag: Wat vond u prettig aan het gesprek?

In de eerste vragenlijst (die gericht is op ervaringen met het toegangsproces) konden de cliënten in een open tekstvlak opmerkingen opschrijven over wat zij vonden van het (keukentafel)gesprek. Hiernaast staat een top 3 met de meest voorkomende positieve ervaringen weergegeven. Onder de tabel zijn enkele positief geformuleerde citaten van de respondenten weergegeven, deze zijn kenmerkend voor het totaal aan opmerkingen. Dit is een selectie van de opmerkingen op de vraag: Kunt u aangeven waarom u het (keukentafel)gesprek prettig vond?



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Clïëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Kunt u aangeven waarom u het (keukentafel)gesprek onprettig vond?

'De hulp die ik volgens de specialist nodig had, wilden zij moeilijk geven.'

'Omdat er weinig interesse werd getoond.'

'De vorige gesprekken waren onprettig. Alles werd mij opgelegd, er werd niet naar mij geluisterd.'

'Het moeten aangeven van de beperkingen, elke twee jaar weer benoemen.'

'Niet deskundig genoeg.'

'Geen ontvangstbevestiging ontvangen, geen brief en niks meer vernomen, helaas 4 à 5 weken geleden nu.'

'Zeer lange wachttijden na mailcontact of telefoongesprek.'

'Er werd niet geluisterd, deze medewerker is niet capabel om dit te doen.'

'Het is toch weer iemand aan wie je weer je hele verhaal en psychische problematiek aan toevertrouwd, ik vind dit nooit een prettig onderwerp.'

'Het was een aardig gesprek, maar zonder gewenst resultaat!'

'Alle papieren invullen is zonde van de tijd, erg onduidelijk allemaal.'

'Soms wist ik het antwoord niet op de vragen.'

'De gemeente luistert niet naar mijn wensen en houdt zich vast aan hun eigen plan.'

'Minder prettig omdat ik één uur minder hulp kreeg.'

'In de eerste gesprekken werd er aangegeven dat we grotendeels zelf maar met de kinderen een oplossing moesten zoeken.'

'Alles waar ik om vroeg, werd afgeslagen.'

'Het keukentafelgesprek zelf was alles behalve prettig, we zijn ruim een uur aan het praten geweest en ik had niet het gevoel dat er serieus naar mijn antwoorden geluisterd werd. Ik ben een week van slag geweest, omdat ik het gevoel had dat ik niet mijn best deed en dat het allemaal niet goed genoeg was. Dat kan nooit de bedoeling zijn geweest.'

Open antwoorden op de vraag: Wat vond u minder prettig aan het gesprek?

In de eerste vragenlijst (die gericht is op ervaringen met het toegangsproces) konden de cliënten in een open tekstvlak opmerkingen opschrijven over wat zij minder prettig vonden aan het (keukentafel)gesprek. Links staan een aantal negatief geformuleerde opmerkingen van de respondenten weergegeven. Dit is een selectie van het totaal aantal opmerkingen op de vraag: *Kunt u aangeven waarom u het (keukentafel)gesprek onprettig vond?*

Het was niet mogelijk om voor deze vraag een top te maken vanwege het beperkte aantal opmerkingen.



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Clïëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Kunt u aangeven waarom u tevreden bent over de ondersteuning?

	Top 3
1	Tevreden in het algemeen over de hulp/sluit goed aan en is passend
2	Tevreden over het effect van de hulp/helpt met taken die ze zelf niet meer kunnen
3	Tevreden over de kwaliteit van de hulp(verlener)/een goede relatie met de hulpverlener

1. 'Krijg de ondersteuning die ik nodig heb.'*'Goede voldoende zorg, krijg voldoende hulp.'**'Goed afgestemd op de hulpvraag.'**'Ik ben een tevreden mens en dankbaar voor de hulp.'***2. 'Grote zelfredzaamheid, vrijheid, onafhankelijkheid, kwaliteit van leven en sociale contacten.'***'Omdat we zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven wonen.'**'Nu ik een traplift heb, kan ik goed boven komen, wat hiervoor niet lukte.'**'De dingen die ik zelf niet meer kan, worden gedaan. De rest doe ik zelf.'**'Ik ben heel blij dat ik zo meer mogelijkheden heb om contact te maken.'***3. 'Ze zijn allemaal heel duidelijk en komen afspraken na.'***'Ze doet haar best en doet het werk goed.'**'Ze was een fijne zorgzame lieve vrouw, ze wist goed van aanpakken.'**'Komen altijd, ze werkt goed maar is ook belangstellend. Heeft vaak goede ideeën voor mij, is heel gezellig en vrolijk.'***Open antwoorden op de vraag: Wat vindt u goed aan de hulp?**

In de tweede vragenlijst (die gericht is op de ervaringen met de ondersteuning) konden de cliënten in een open tekstvlak toelichten wat zij goed vinden aan de hulp en ondersteuning. Een top 3 van de meest voorkomende antwoorden staat hiernaast weergegeven. Enkele positieve opmerkingen van de respondenten staan onder de tabel, deze zijn kenmerkend voor het totaal aan opmerkingen. Dit is een selectie van de opmerkingen op de vraag: *Kunt u aangeven waarom u tevreden bent over de ondersteuning?*



i

Inleiding

Leeftijd & opleiding 1
Leeftijd & opleiding 2
Financiële situatie

1

Hoofdstuk 1

Toeleiding sociaal team
Eerder contact
Reden contact
Ervaring contact

2

Hoofdstuk 2

Cliëntondersteuner
Tevredenheid ondersteuner
Keukentafelgesprek
Ervaring gesprek

3

Hoofdstuk 3

Gespreksverslag
Beschikking
Ondersteuningsvormen

4

Hoofdstuk 4

Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Ervaring ondersteuning
Hulp van naasten

5

Hoofdstuk 5

Eigen bijdrage
Indicatie

6

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Ondersteuning - tevreden
Ondersteuning - ontevreden

Kunt u aangeven waarom u niet tevreden bent?

	Top 3
1	Onvoldoende ondersteuning/aantal uren hulp
2	Kwaliteit en aansluiting van de hulp(verlener)
3	Problemen met vervanging van de hulp

1. *'De hulp die ik krijg, ben ik dankbaar voor. Desalniettemin is deze hulp niet toereikend. De hulp komt tijd tekort en er moeten keuzes gemaakt worden.'*

'Had graag meer uur meer hulp gekregen.'

'De tijd dat ze er zijn, is wel erg kort.'

2. *'Geen klik met huidige begeleiding.'*

'Ze maakt de drie uur niet vol en stopt te vroeg, ze vraagt niet of ze nog iets kan doen als ze eerder stopt.'

'De huishoudelijke hulp heeft geen eigen inbreng en praat veel te zacht, half werk!'

3. *'De hulp met de huishouding was laatste tijd wat rommelig in verband met ziekte/personeel.'*

'De huishoudelijke hulp belt regelmatig af, wordt geen vervanging geregeld.'

'De vakantiehulp werken niet zelfstandig, het zijn in mijn ogen hulpjes.'

Open antwoorden op de vraag: Wat vindt u minder goed aan de hulp?

In de tweede vragenlijst (die gericht is op de ervaringen met de ondersteuning) konden de cliënten in een open tekstvlak toelichten wat zij minder goed vinden aan de hulp en ondersteuning. Een top 3 van de meeste voorkomende antwoorden staat hiernaast weergegeven. Enkele negatief geformuleerde opmerkingen van de respondenten staan onder de tabel. Deze selectie is kenmerkend voor het totaal van de opmerkingen op de vraag: *Kunt u aangeven waarom u niet tevreden bent?*



Continu-onderzoek Jeugd 2024 - gemeente Bronckhorst

i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Aanleiding

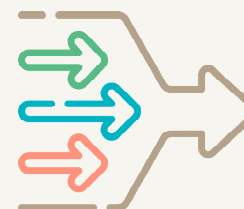
Gemeenten in Nederland zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder inwoners die gebruikmaken van jeugdhulp. Het staat gemeenten vrij hier een eigen invulling aan te geven. De gemeente Bronckhorst heeft gekozen voor een kwantitatief continu-onderzoek. Dit houdt in dat cliënten doorlopend worden bevraagd over hun ervaringen. Met dit onderzoek voldoet uw gemeente aan haar wettelijke verplichting.

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van geboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente.



Onderzoeksmethode

Het onderzoek bestaat uit twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst meet de ervaringen van cliënten met de toegangsfase. Cliënten ontvangen deze vragenlijst één tot vier weken na hun intake met de sociaal consulent. De tweede vragenlijst meet de ervaringen met de kwaliteit en effecten van de voorziening. Deze ontvangen cliënten drie tot zes maanden na de start van de jeugdhulp. Jeugdhulpcliënten ontvangen een brief met een vragenlijst of worden per e-mail benaderd. De resultaten worden (indien mogelijk) vergeleken met vorig jaar en een referentiegroep* van gemeenten die dezelfde vraag hebben gesteld.



Verzending en respons

In uw gemeente zijn er vanaf mei 2023 t/m mei 2024 vragenlijsten verstuurd in het kader van het continu-onderzoek. In deze factsheet zijn de resultaten van mei 2023 t/m februari 2024 (vragenlijst 1) en van augustus 2023 t/m mei 2024 (vragenlijst 2) gepresenteerd.

Bij het eerste meetmoment zijn er 240 ouders en 169 jongeren aangeschreven en hebben 56 ouders en 17 jongeren de vragenlijst ingevuld. Hiermee is een responspercentage bereikt van 17,8%.

Voor het tweede meetmoment zijn er 245 ouders en 159 jongeren aangeschreven en hebben 54 ouders en 23 jongeren de vragenlijst ingevuld. Hiermee is een responspercentage bereikt van 19,1%.

Betrouwbaarheid is afhankelijk van absolute aantallen. Door de kleine populatie zijn de resultaten van dit onderzoek indicatief. Landelijk is dit bijna in alle gemeenten het geval, aangezien de responspercentages onder de doelgroep vaak laag zijn.



*De referentiegroep bestaat uit de volgende gemeenten: Duiven, Voorst, Westervoort, Aalten, Apeldoorn, Duiven, Westervoort, Edam-Volendam, Best, Lelystad, Montferland, Best, Berkelland, Sittard-Geleen, Rijssen-Holten, Uithoorn, Ouder-Amstel, Diemen, Doetinchem, Maasdriel.

i

Inleiding

Toegang jeugdhulp

Route tot jeugdhulp

Gesprek consulent

Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner

Tevredenheid - 1

Tevredenheid - 2

Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien

Effect - zelfstandigheid

Effect - zelfredzaamheid

Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door ouders/verzorgers

4

Open vragen

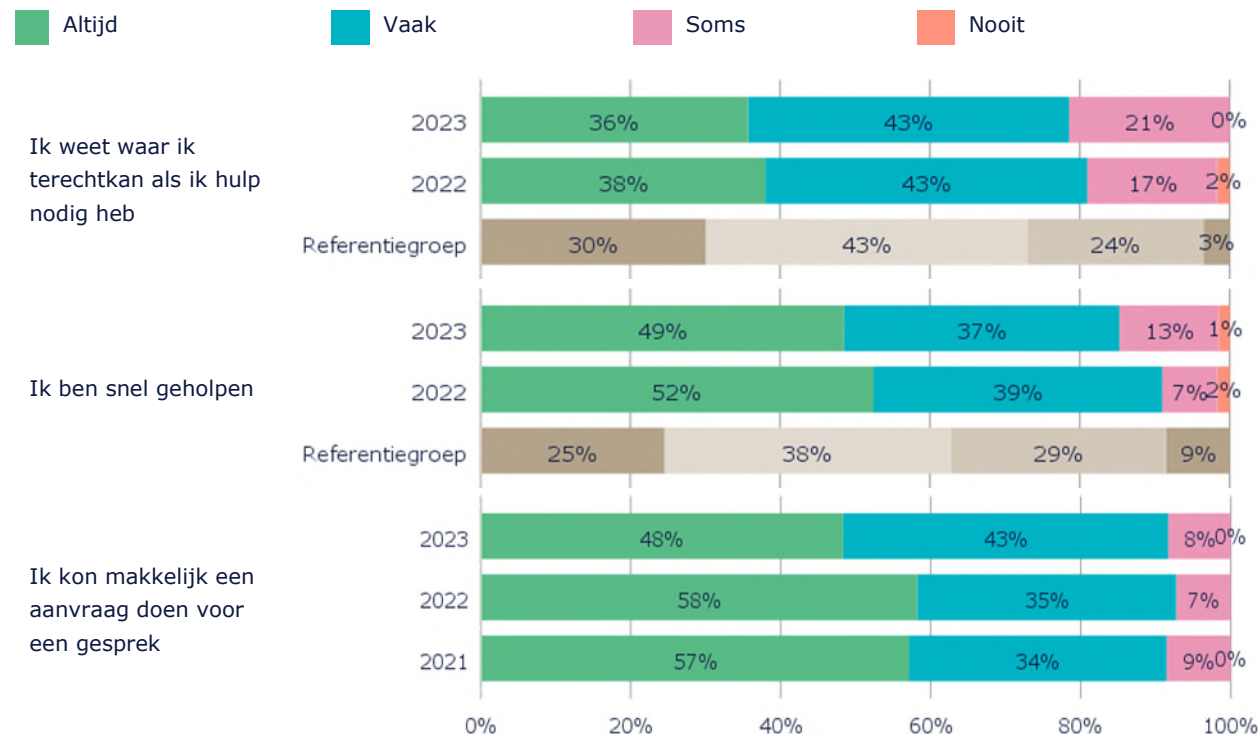
Gesprek - prettig

Gesprek - onprettig

Begeleiding - positief

Begeleiding - negatief

Toegang tot jeugdhulp



Toegankelijkheid van voorzieningen

Aan de cliënten zijn een aantal stellingen voorgelegd over de toegang tot jeugdhulp. De scores zijn dit jaar wat minder goed dan vorig jaar. Desondanks stelt meer dan driekwart van de respondenten op elke stelling dat die altijd of vaak van toepassing is.

79% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. Dit is een iets kleiner aandeel dan vorig jaar (81%). Toch is de score is wel hoger dan de uitkomst van de referentiegroep (73%).

Een ruime meerderheid van 86% stelt snel geholpen te zijn. Ook deze score was vorig jaar wat beter (91%), maar de score blijft een stuk hoger dan het percentage van de referentiegroep (63%).

Het beste resultaat is zichtbaar voor de laatste stelling. 91% van de respondenten stelt dat zij makkelijk een aanvraag voor een gesprek konden doen; een iets lagere score dan vorig jaar (93%). Het aandeel respondenten dat stelt dat de stelling nooit van toepassing is, is voor elke stelling zeer beperkt (max 1%).



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

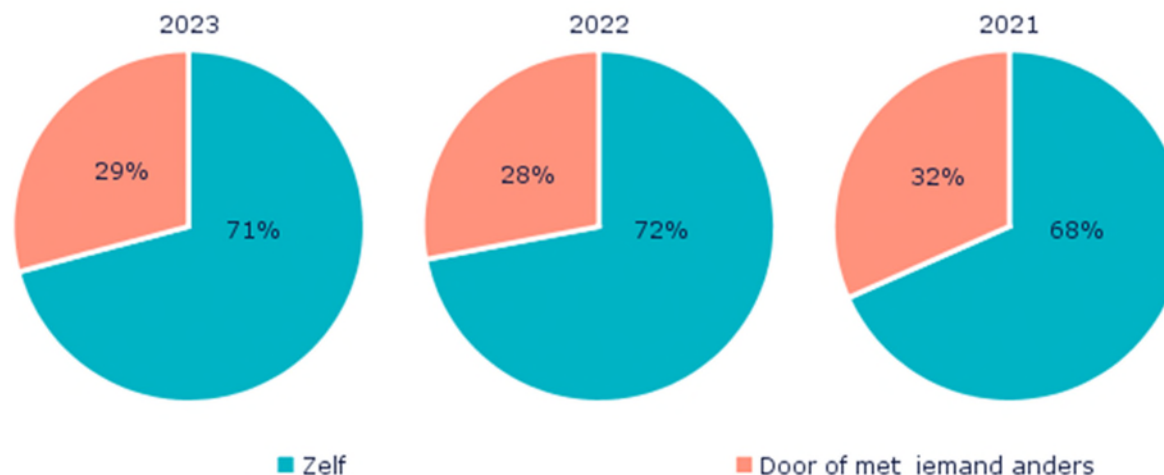
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

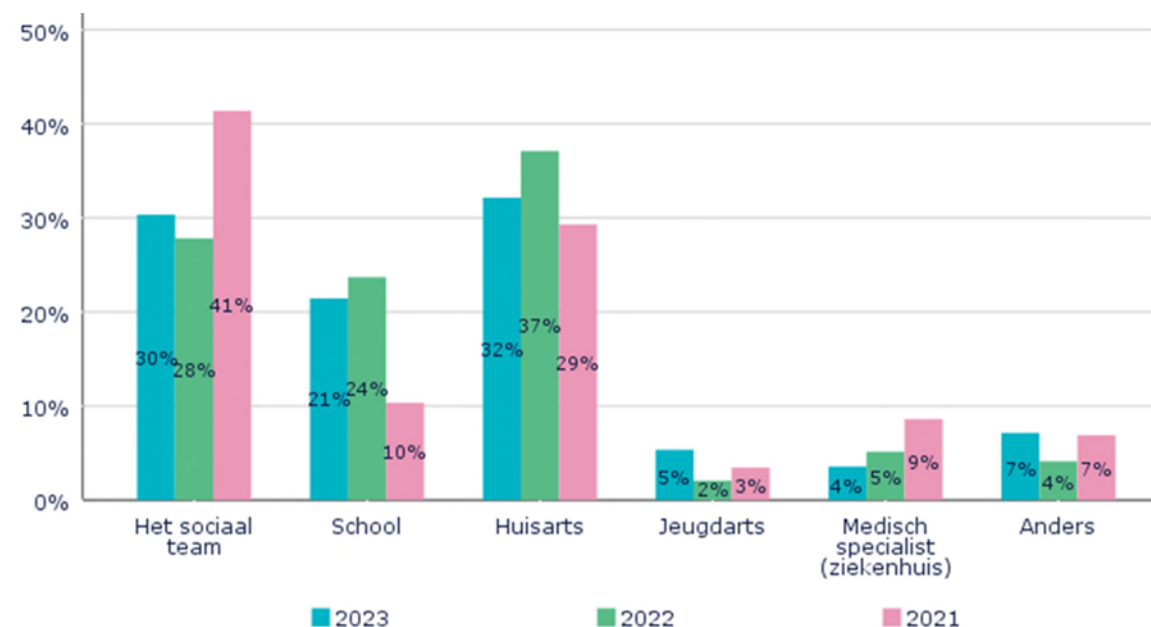
Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Heeft u zelf/heb je zelf of hebben je ouders hulp gezocht? Of heeft iemand anders dit voor u/jullie gedaan?



Waar heeft u zich het eerst gemeld/ben je eerst naar toe gegaan toen u/je jeugdhulp zocht?



Route tot jeugdhulp

Aan de cliënten is gevraagd of zij zelf hulp hebben gezocht, of dat dit samen met of door iemand anders is gedaan. Het grootste deel van de respondenten heeft zelfstandig hulp gezocht (71%). De overige 29% stelt dat iemand anders dit voor hen heeft gedaan, of dat dit in samenwerking is gebeurd. Deze uitkomst is vergelijkbaar met 2022.

Aan de respondenten die zelfstandig hulp hebben gezocht, is gevraagd waar ze zich als eerst gemeld hebben. De meeste respondenten zijn als eerst naar de huisarts gegaan (32%), hoewel vorig jaar dit aandeel wat hoger lag (37%). Het Sociaal Team van de gemeente (30%) en school (21%) zijn ook organisaties waar de respondenten relatief vaak naartoe gingen toen zij hulp zochten. In toenemende mate wordt de jeugdarts benaderd (5%), in sommige gevallen melden de respondenten zich bij de medisch specialist (4%). 7% vult de antwoordoptie 'anders' in.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

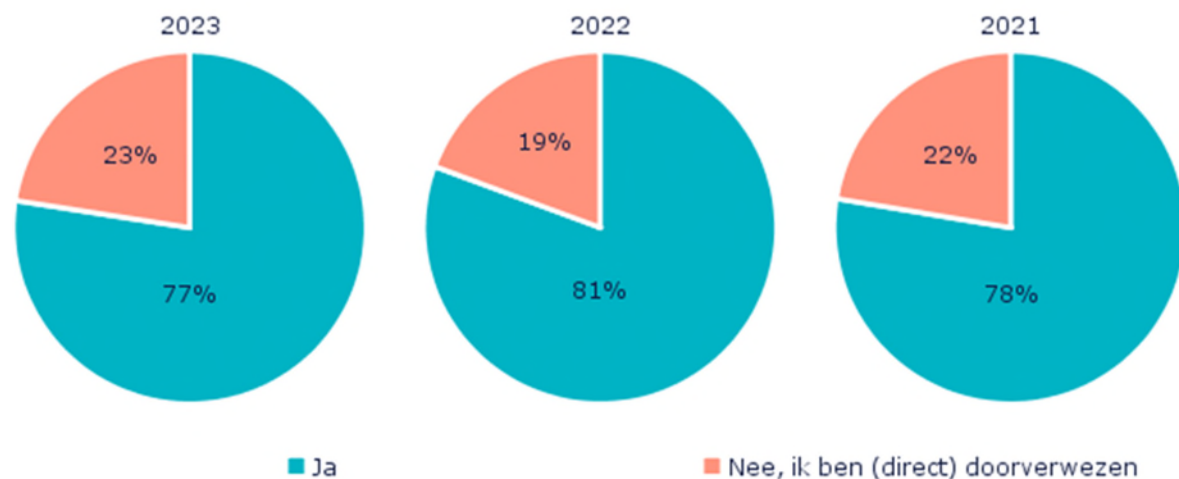
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

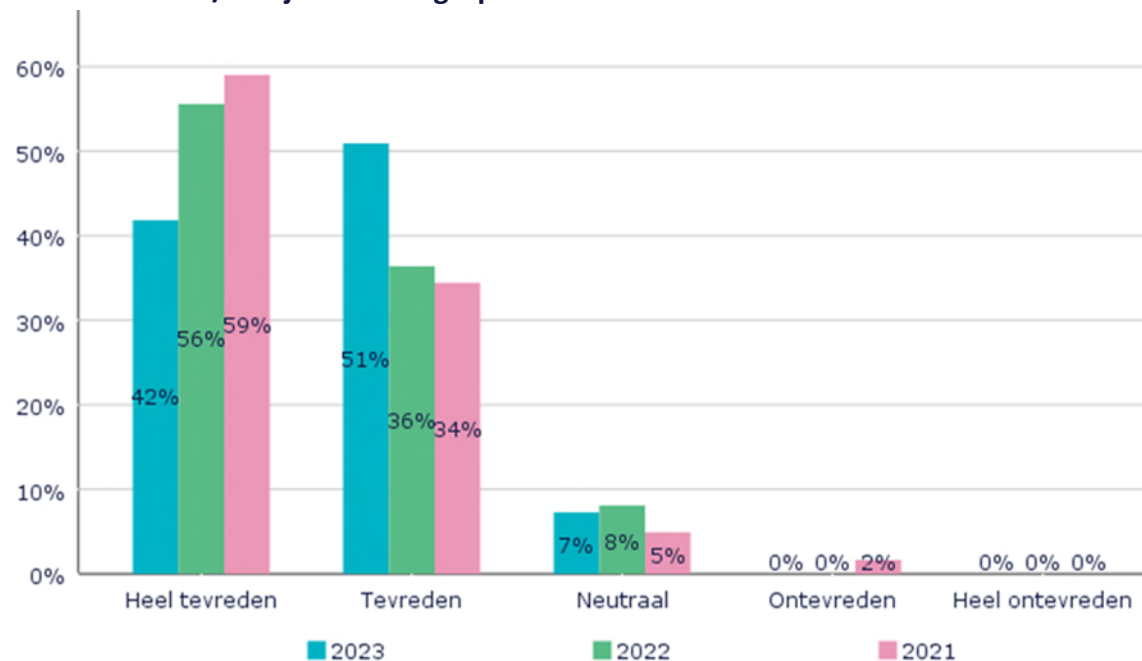
Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Heeft u/heb je een gesprek gehad met een consulent van het Sociaal Team?



Hoe tevreden bent u/ben je over het gesprek?



(Keukentafel)gesprek

Aan de cliënten is gevraagd of zij een (keukentafel)gesprek hebben gehad met een consulent van het Sociaal Team van de gemeente. 23% van de cliënten is direct doorverwezen naar een zorgaanbieder, bijvoorbeeld door de huisarts of medisch specialist. Een meerderheid van 77% heeft wél een gesprek met het Sociaal Team gevoerd. Aan hen zijn vervolgvragen over het verloop van dit gesprek gesteld.

Zo is bijvoorbeeld gevraagd hoe tevreden zij zijn over het gesprek. Net als vorig jaar is de tevredenheid hoog (93%) en niemand is (heel) ontevreden (0%). Het aandeel 'heel tevreden' respondenten is gedaald (van 56% naar 42%), terwijl het aandeel 'tevreden' respondenten is gestegen (van 36% naar 51%).



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

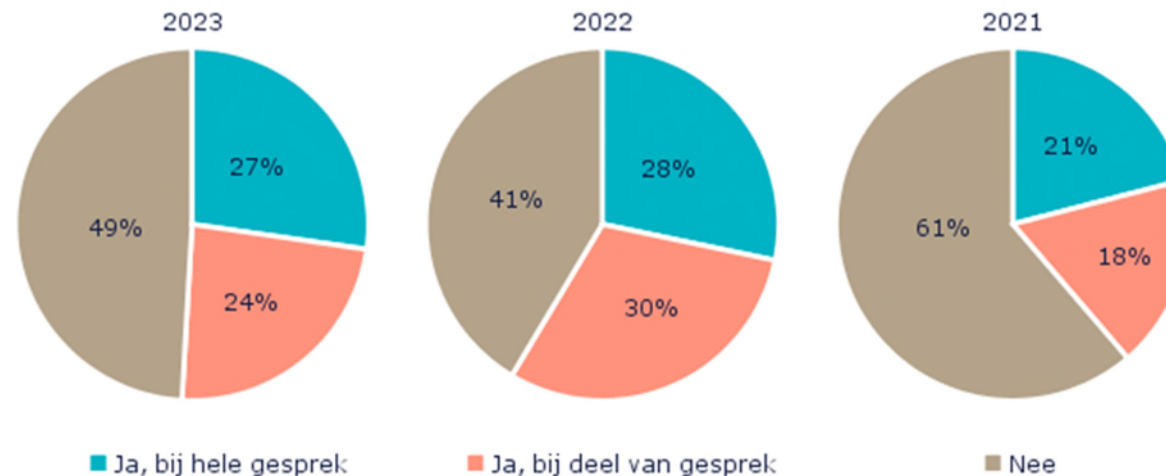
Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig?

	Ouders		Jongeren		Totaal	
	%	N	%	N	%	N
Ja, bij het hele gesprek	14%	6	82%	9	27%	15
Ja, bij een deel van het gesprek	25%	11	18%	2	24%	13
Nee	61%	27	0%	0	49%	27
Totaal	100%	44	100%	11	100%	55

Aanwezigheid kind

Aan de jongeren en ouders is gevraagd of zij/het kind bij het (keukentafel)gesprek aanwezig waren/was. In bijna de helft van de gevallen was het kind niet aanwezig (49%). Dit is een toename in vergelijking met vorig jaar (41%). Als het kind wel aanwezig was, was dit soms tijdens het hele gesprek (27%). Vaak was dit echter slechts een gedeelte van het gesprek (24%). Vorig jaar gaf 30% nog aan dat het kind een gedeelte van het gesprek aanwezig was.





Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind



Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner

Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3



Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving



Hoofdstuk 3

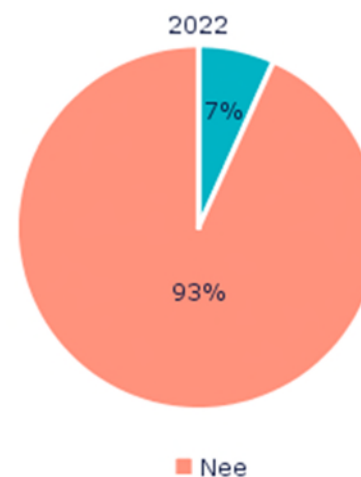
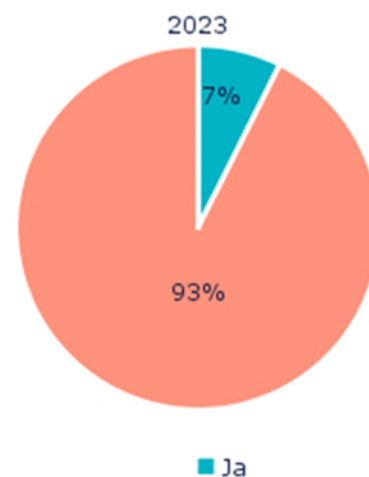
Waardering hulp door
ouders/verzorgers



Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



De onafhankelijke cliëntondersteuner

Wanneer een inwoner contact opneemt met de gemeente, is het soms fijn als een onafhankelijke cliëntondersteuner de cliënt bijstaat. Deze cliëntondersteuner kan als extra luisterend oor begrijpen wat er wordt afgesproken en meedenken met de cliënt. Aan de respondenten is gevraagd of zij gebruik hebben gemaakt van deze vorm van ondersteuning. Net als vorig jaar heeft 7% gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Een ruime meerderheid van de respondenten maakt nog geen gebruik van deze cliëntondersteuner (93%).





Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind



Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner

Tevredenheid - 1

Tevredenheid - 2

Tevredenheid - 3



Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien

Effect - zelfstandigheid

Effect - zelfredzaamheid

Effect - omgeving



Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers



Open vragen

Gesprek - prettig

Gesprek - onprettig

Begeleiding - positief

Begeleiding - negatief

Hoe tevreden bent u/ben jij over de volgende punten?

Heel tevreden Tevreden Neutraal Ontevreden Heel ontevreden



Tevredenheid over (keukentafel)gesprek

De ervaringen van de respondenten met het (keukentafel)gesprek zijn in kaart gebracht door op een aantal aspecten naar de tevredenheid over dit gesprek te vragen. De tevredenheid is gemiddeld genomen stabiel ten opzichte van vorig jaar.

Tijdens het gesprek werd er volgens de respondenten goed naar hen geluisterd (95%) en werden zij serieus genomen (97%). De respondenten konden in de meeste gevallen hun mening geven in het gesprek (97%). Daarnaast is de tevredenheid over de medewerkers van de gemeente groot. Iedereen vond dat de medewerker vriendelijk was (100%) en 89% is (heel) tevreden over de deskundigheid van deze medewerker. Een meerderheid van 87% is tevreden over de snelheid waarmee een beslissing is genomen. Ten slotte is er in 89% van de gevallen samen met de medewerker een oplossing gevonden.

De ontevredenheid over het gesprek is zeer beperkt. Alleen voor de laatste twee stellingen komen de antwoorden 'ontevreden' en 'heel ontevreden' voor. 5% is (heel) ontevreden over de snelheid waarmee een beslissing is genomen. 2% is ontevreden over het samen tot een oplossing komen tijdens het gesprek.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

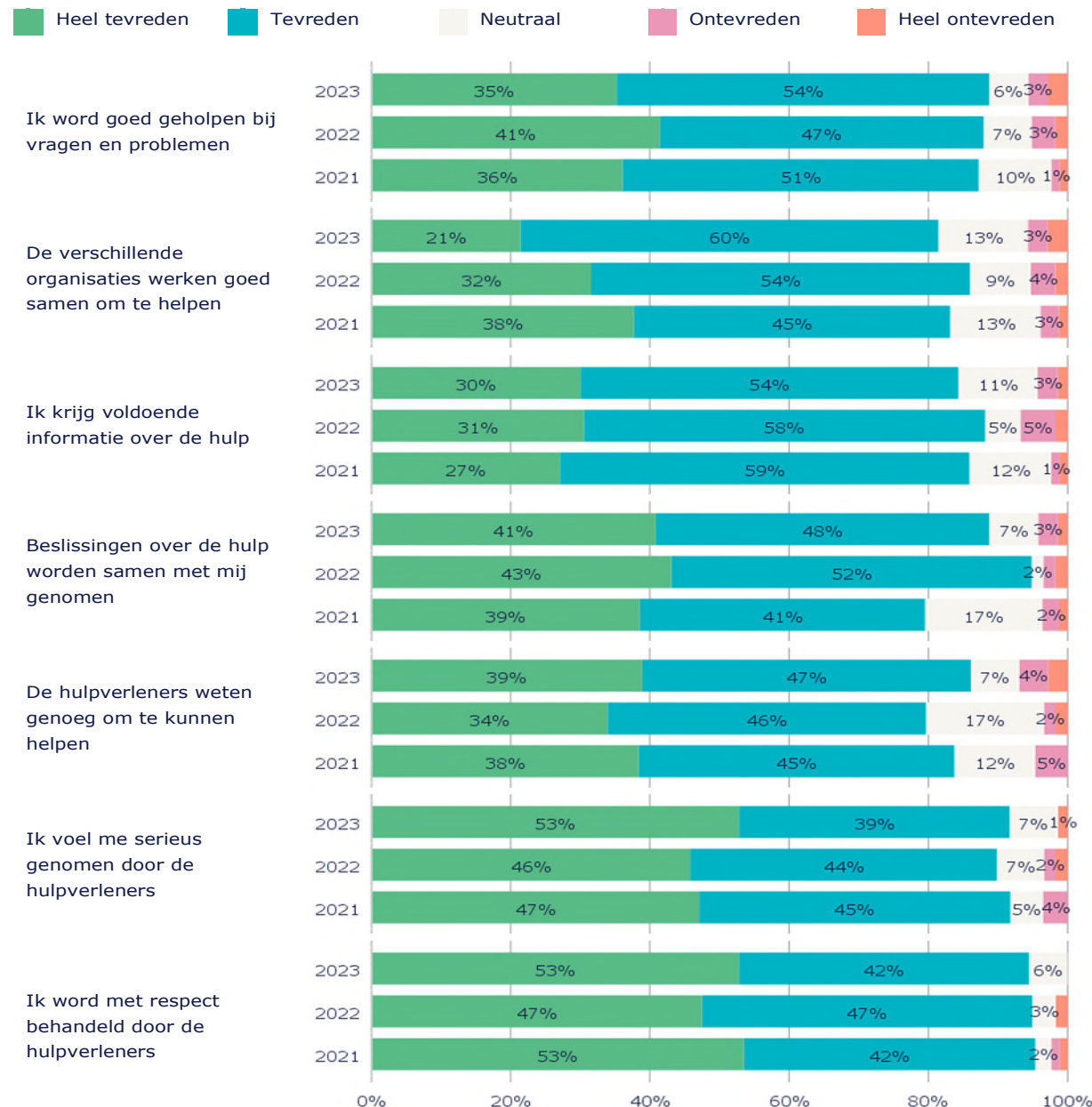
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Hoe tevreden bent u/ben jij over de volgende punten?



Tevredenheid over gesprek

Cliënten is gevraagd hoe zij de uitvoering van zorg of hulp ervaren, door te vragen naar de kwaliteit van de zorg en naar de kwaliteit van de hulpverleners.

De tevredenheid over zorg is gemiddeld genomen iets afgenomen. 89% van de respondenten geeft aan dat ze goed worden geholpen met de vragen en problemen (vorig jaar 88%). In afnemende mate stellen de respondenten echter dat de organisaties goed samenwerken om te helpen (81%, vorig jaar 86%), dat ze voldoende informatie krijgen over de hulp (84%, vorig jaar 89%) en dat de beslissingen samen met hen worden genomen (89%, vorig jaar 95%).

De tevredenheid over de hulpverleners is juist toegenomen. In toenemende mate zijn de respondenten tevreden over het kennisniveau van de hulpverleners. Een meerderheid van 86% stelt dat de hulpverleners genoeg weten om te kunnen helpen (vorig jaar 80%). De ontevredenheid is voor deze stelling wel relatief hoog (7%). 92% voelt zich serieus genomen door de hulpverleners (vorig jaar 90%). 95% stelt dat ze met respect worden behandeld door de hulpverleners (vorig jaar 94%).





Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind



Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3



Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving



Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

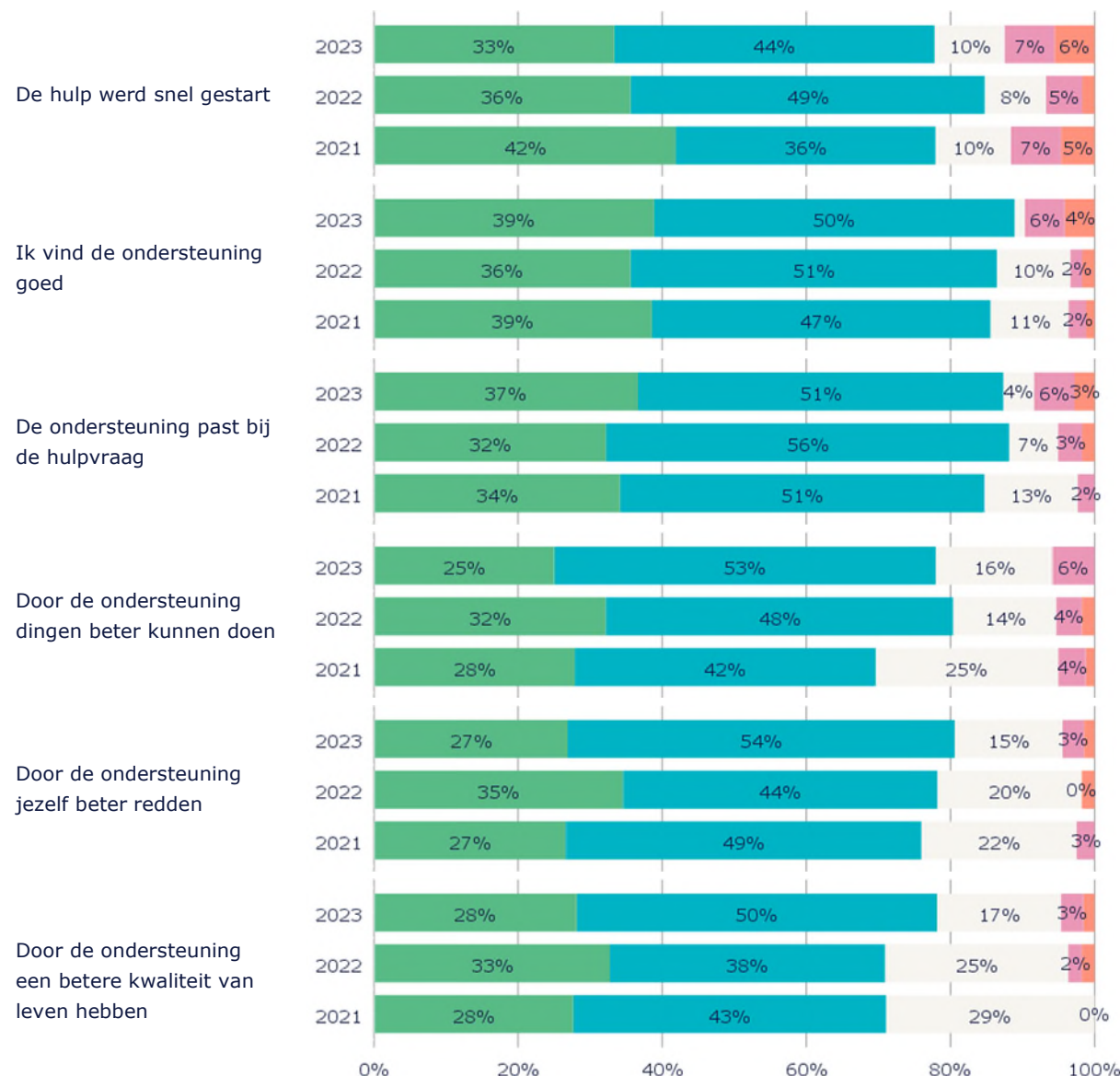


Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Hoe tevreden bent u/ben jij over de volgende punten?

Heel tevreden Tevreden Neutraal Ontevreden Heel ontevreden



Tevredenheid snelheid, aansluiting en effect hulp

De tevredenheid over de snelheid waarmee de hulp is gestart is afgenomen. Meer dan driekwart (77%) blijft tevreden over de snelheid, maar vorig jaar was 85% nog tevreden. Door deze afname is de ontevredenheid toegenomen naar 13% (vorig jaar 7%). 89% is over het algemeen (heel) tevreden over de ondersteuning en stelt de ondersteuning goed te vinden (vorig jaar 87%). Het aandeel (heel) ontevreden is voor deze stelling echter ook fors toegenomen. 10% is (heel) ontevreden, terwijl vorig jaar maar 3% (heel) ontevreden was. Vergelijkbaar met vorig jaar is 88% (heel) tevreden over de aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag. Ook voor deze stelling is een groter aandeel ontevreden (9%, vorig jaar 5%).

Bovendien is er naar de tevredenheid over het optreden van drie effecten gevraagd. Dit jaar zijn de respondenten meer tevreden over het effect van de hulp op 'jezelf kunnen redden' (81%, vorig jaar 79%) en het effect een betere kwaliteit van leven (78%, vorig jaar 71%). 78% kan door de ondersteuning beter de dingen doen die men wil, een iets lager aandeel dan vorig jaar (80%)



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien

Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

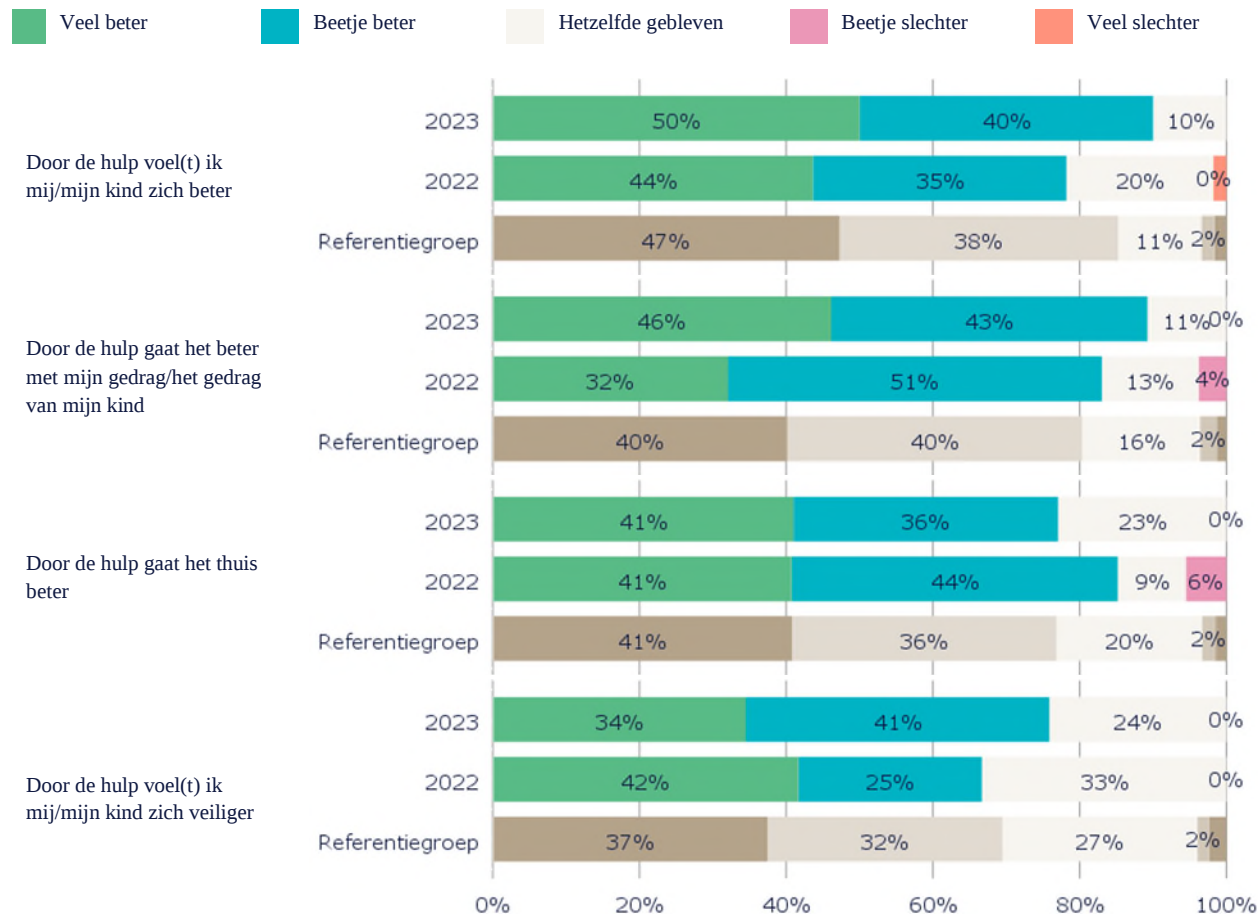
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Effect van de hulp bij het opgroeien



Effect bij het opgroeien

Er zijn verschillende vragen gesteld over de effecten van de hulp. Ten eerste zijn er een aantal stellingen over het effect bij het opgroeien voorgelegd. Op drie van de vier stellingen zijn positieve ontwikkelingen zichtbaar, voor één stelling is het effect juist wat in sterkte afgenomen.

De respondenten stellen in toenemende mate dat het kind zich beter voelt door de hulp (90%, vorig jaar 79%), dat het beter gaat met het gedrag van het kind (89%, vorig jaar 83%) en dat het kind zich veilig voelt door de hulp (75%, vorig jaar 67%). Het aandeel respondenten dat positieve effecten ondervindt op de beschreven aspecten is flink gestegen, hierdoor scoort uw gemeente beter dan de referentiegroep voor deze effecten.

In afnemende mate gaat het door de hulp thuis beter. 77% van de respondenten stelt dat het beter gaat thuis, vorig jaar lag dit percentage op 85%. Ondanks de daling is niemand dit jaar ontevreden over dit effect, terwijl vorig jaar 6% ontevreden was. Het effect op het veilig voelen wordt in de referentiegroep vergelijkbaar ervaren (77%).



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

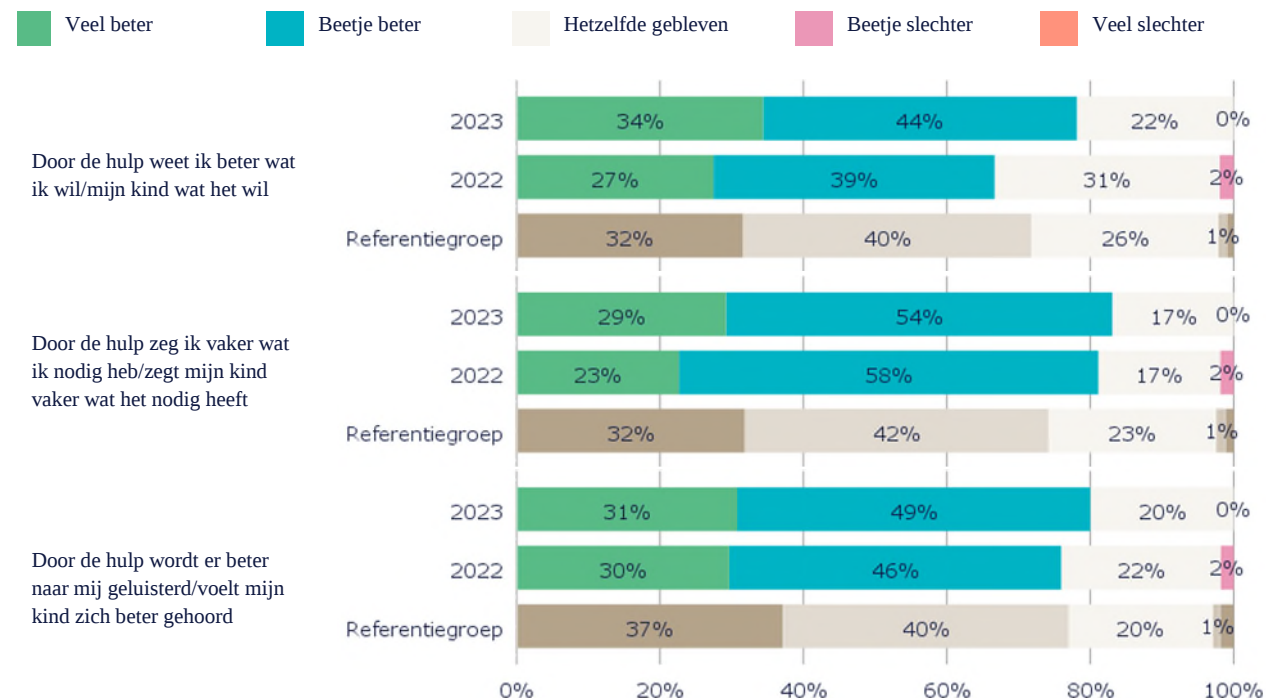
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Effect van de hulp op de zelfstandigheid



Effect op zelfstandigheid

Ook zijn er vragen gesteld over het effect op de zelfstandigheid van het kind. Elke effect wordt dit jaar sterker ervaren, hierdoor scoort uw gemeente beter op de stellingen dan de referentiegroep.

Het effect op het vaker zeggen wat ze/het kind nodig hebben/heeft is het grootst. 83% zegt dat het (veel) beter gaat op dit aspect. Een lichte toename in vergelijking met 2022 (81%). 80% stelt dat door de hulp beter naar hen/het kind geluisterd wordt. Dit is ook een toename ten opzichte van vorig jaar, toen stelde 76% namelijk dat dit effect heeft opgetreden. Daarnaast bevestigt 78% het effect op het beter weten wat ze/het kind willen/wil. De effect is het meest toegenomen in vergelijking met 2022, toen ervaarde namelijk slechts 66% dit effect.

Dit jaar geeft niemand voor deze effecten aan dat het slechter gaat door de hulp.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

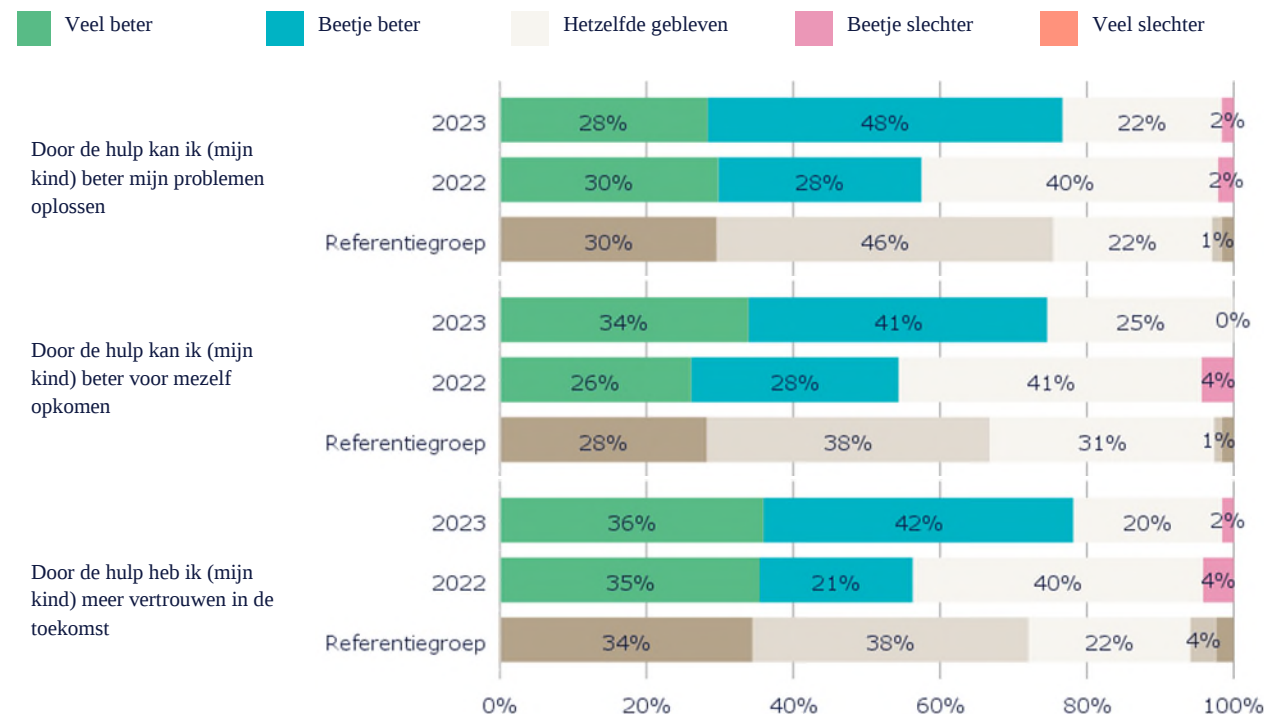
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Effect van de hulp op de zelfredzaamheid



Effect op de zelfredzaamheid

Jongeren en ouders is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid/de zelfredzaamheid van het kind. Elke stelling wordt dit jaar door een groter aandeel respondenten ervaren. Hierdoor scoort uw gemeente gemiddeld beter dan de referentiegroep, waar vorig jaar de scores nog een stuk slechter waren dan deze groep.

Het sterkste effect is het effect op het probleemoplossend vermogen van het kind. 76% van de respondenten stelt dat zij beter hun problemen kunnen oplossen door de hulp. Vorig jaar gaf een kleine meerderheid van 58% aan dat het beter ging op dit aspect. In driekwart van de veel gevallen kan het kind beter voor zichzelf opkomen door de hulp, vorig jaar gaf 56% dit aan.

Een groeiende meerderheid heeft daarnaast meer vertrouwen in de toekomst door de hulp (78%). Ook dit is een forse stijging in vergelijking met vorig jaar (56%). De ontevredenheid is voor twee van de drie stellingen gedaald en ligt op maximaal 2%.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

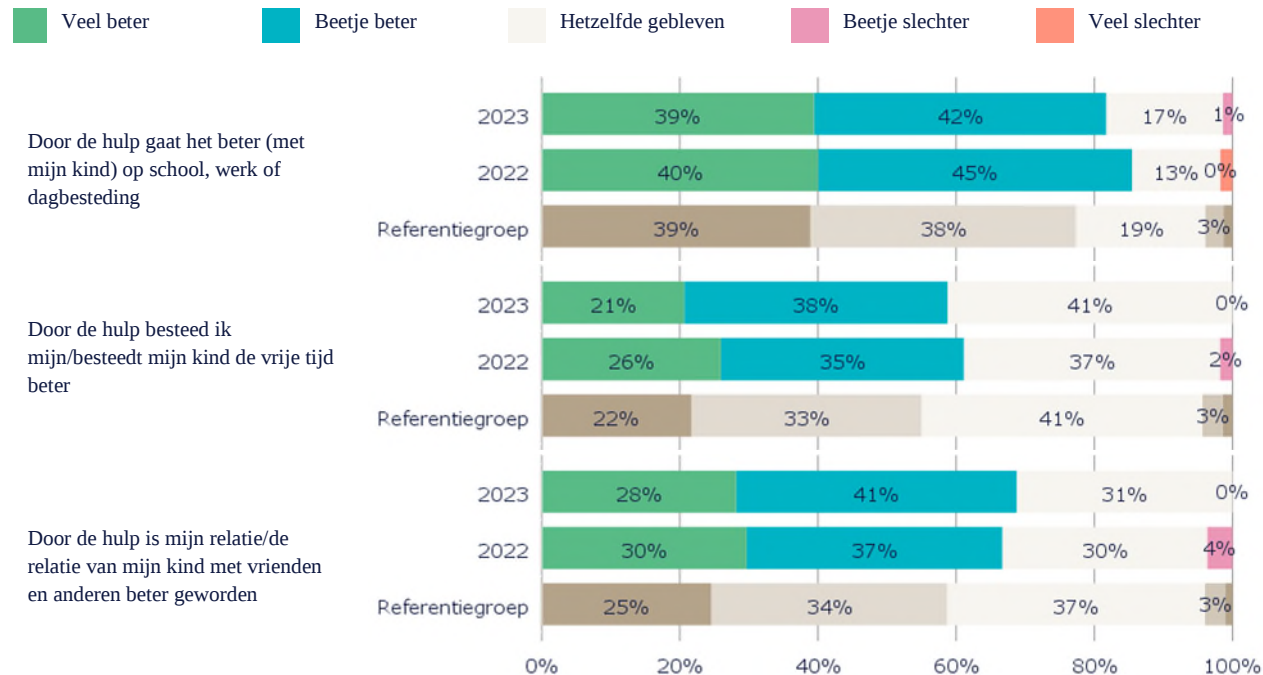
Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving**Effect op meedoen in de eigen omgeving**

Ten slotte is naar het effect op het meedoen in de eigen omgeving gevraagd. De effecten worden wisselend ervaren.

Het sterkste effect is het effect op 'het beter gaan op school, werk of dagbesteding'. 81% stelt dat het beter gaat in deze situaties, vorig jaar gaf 85% dit nog aan. Ondanks de afname is de score beter dan de referentiegroep (77%).

De overige twee effecten hebben minder sterk opgetreden. Desondanks zijn de scores beter dan de referentiegroep. In toenemende mate gaat het beter met de relatie van het kind met vrienden en anderen (69%, vorig jaar 67%). Meer dan de helft van de respondenten (59%) geeft dit jaar aan dat het door de hulp beter gaat met de vrijetijdsbesteding van het kind, vorig jaar gaf 61% dit aan. Voor deze twee stellingen geeft dit jaar niemand aan dat het slechter gaat door de hulp.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

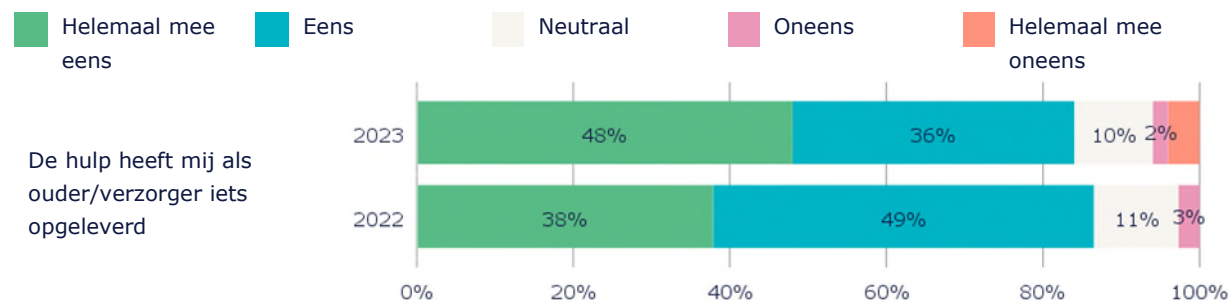
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Waardering van de hulp door ouders/verzorgers



Waardering hulp door ouders en verzorgers

Aan de ouders en verzorgers van de kinderen is gevraagd in hoeverre de hulp ook iets voor hen heeft opgeleverd. 84% van de ouders/verzorgers is het (helemaal) met de stelling eens en vindt dan ook dat de hulp hen heeft geholpen. Dit is een iets lager percentage dan vorig jaar (87%), hoewel het aandeel helemaal mee eens wel gegroeid is (van 38% naar 48%). Het aandeel (helemaal) mee oneens is iets gestegen naar 6% (vorig jaar 3%).



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Kun je/kunt u aangeven wat je/u prettig vond aan het gesprek?

	Top 3
1	Serius genomen/goed geluisterd/begripvol.
2	Gezamenlijk een passende oplossing gevonden.
3	Vriendelijke en deskundige medewerker.

- 'Luistert goed, fijn dat het thuis kon.'*

'Er werd goed naar mij geluisterd en ik werd serieus genomen.'

'Alles is bespreekbaar. Veel begrip en luisterend oor.'

'Ik voel mij gezien en gehoord.'
- 'Ze kwam met opties, voelde aan waar de behoefte lag en pakte door.'*

'Dat er uiteindelijk een uitkomst is gekomen waardoor onze dochter geholpen wordt.'

'Er wordt samen gekeken wat nodig is.'

'Goed advies en voorstellen gedaan.'
- 'Vriendelijk, nieuwsgierig.'*

'Heel aardig begripvol persoon.'

'Deskundig.'

'Het was een goed gesprek, ze nam alles serieus en ze was aardig.'

Open antwoorden op de vraag: Kunt u aangeven wat u prettig vond aan het gesprek?

In de eerste vragenlijst (die gericht is op ervaringen met het toegangsproces) konden de cliënten in een open tekstvak opmerkingen opschrijven over wat zij vonden van het (keukentafel)gesprek. Een top 3 van de meest gegeven positieve antwoorden staat in de figuur weergegeven. Onder de figuur staat een selectie van opmerkingen die kenmerkend zijn voor het totaal aan antwoorden.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Kun je/kunt u aangeven wat je/u minder prettig vond aan het gesprek?

'De mening van een team specialisten binnen de gemeente waar de sociale medewerkster mee overlegd had over onze situatie, telde zwaarder mee dan onze eigen thuissituatie.'

'Veel papierwerk heen en weer en wachttijd.'

'De standaardvragenlijst draagt niet bij aan een gedegen probleemanalyse. De uitvraag die gedaan is volgt een protocol dat niet leidt tot een compleet beeld hoe zeer de professional ook zijn best doet. Er is geen ruimte om mee te denken en het allerbelangrijkste: onze zoon was thuis en rekende er ook op dat er met hem gesproken werd. Dat was niet nodig. Helaas is er dus geen input van hem meegenomen terwijl een jongen van 8 prima vanuit zijn perspectief wat kan meegeven. Op basis van deze vragenlijst/dit protocol is het niet te beoordelen welke zorg gepast zou zijn en het lijkt me al helemaal niet dat hieruit zorg geïndiceerd kan worden.'

'Het voorafgaande traject, waarbij onze casus voor ons gevoel niet serieus werd genomen en wij ons niet gehoord voelden. Toen er meerdere professionals buiten school aangaven dat er daadwerkelijk een oorzaak was voor het taalprobleem werden we uiteindelijk geholpen. Dit heeft helaas vijf jaar geduurd, er is een lange adem nodig.'

'Er werd niet begrepen waarom ik de aanvraag deed en werd gelijk afgekeurd. Zeer onbegrijpelijk met een kind met autisme.'

'Op korte termijn een gesprek plannen is niet mogelijk.'

Open antwoorden op de vraag: Kunt u aangeven wat u minder prettig vond aan het gesprek?

In de eerste vragenlijst (die gericht is op ervaringen met het toegangsproces) konden de cliënten in een open tekstvak opmerkingen opschrijven over wat zij vonden van het (keukentafel)gesprek. Naast de positieve ervaringen, konden de respondenten ook hun negatieve ervaringen delen. Het aantal opmerkingen op deze vraag was zeer beperkt, hierdoor was het niet mogelijk een top 3 te maken. Illustratieve quotes staan links weergegeven.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Wat vind(t) u/je goed aan de hulp of begeleiding?

	Top 3
1	Gehoord voelen/tonen van begrip/serieus genomen
2	Passende hulp die bijdraagt aan het oplossen van de hulpvraag
3	Fijn contact en overleg met de hulpverlener of gemeente

1. 'Mij gehoord voelen, goede tips, mij helpen als ik vast liep.'

'Fijn contact, ik voelde mij serieus genomen en begrepen.'

'Ze zien mijn zoon, ze snappen hem.'

'We voelen ons gehoord en ze tonen begrip, we hebben meer inzicht hoe te handelen bij situaties.'

'Dat er in alle opzichten gekeken wordt om het voor mijn dochter beter te maken.'

2. 'Hij is goed onderzocht en hierdoor heeft hij het naar zijn zin op school.'

'Ze komt beter voor zichzelf op.'

'Er wordt passende hulp geboden.'

'Sloot goed aan bij de hulpvraag op een laagdrempelige manier. Traject is inmiddels succesvol afgerond.'

'Hij zit goed op zijn plek en groeit. Heeft nu de goede begeleiding.'

3. 'De hulpverlening is transparant, duidelijk en eerlijk. Er is altijd ruimte en tijd voor een gesprek. Thuis op het gemeentehuis of online. Als ouders worden wij duidelijk en correct op de hoogte gesteld en weten wij wat ervan ons verwacht wordt en wat we kunnen verwachten.'

'Tevreden met de vlotte inzet en communicatie richting ouder en kind.'

'Een fijne hulp, is goed bereikbaar en denkt goed mee.'

'Goede terugkoppeling naar ouder en vaste planning was ook erg fijn.'

'Snel en goede gesprekken.'

Open antwoorden op de vraag: Wat vindt u goed aan de hulp of begeleiding?

In de tweede vragenlijst (die gericht is op de ervaringen met de ondersteuning) konden de cliënten in een open tekstvak toelichten wat zij goed vinden aan de hulp en begeleiding. Een top 3 van de meest voorkomende antwoorden staat in de figuur weergegeven. Enkele positieve opmerkingen van de respondenten staan onder de figuur, deze zijn kenmerkend voor het totaal aan opmerkingen.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Wat vindt u minder goed aan de hulp of begeleiding?

	Top 3
1	De lange wachttijden.
2	Aansluiting op en oplossen van de hulpvraag.
3	Communicatie naar het kind en ouders.

1. *'Dat we lang moeten wachten op een goedkeuring van een extra schikking/dagbesteding voor onze zoon, terwijl het voor hem aantoonbaar beter is. Kinderen zijn de toekomst toch?!'*

'Het is jammer dat we bijna negen maanden bezig zijn geweest met het vinden van een oplossing voor het onderwijs van het kind.'

'Dat het allemaal zo lang duurt voor er weer een volgende stap genomen kan worden.'

'Dat het altijd heel lang duurt voordat dingen rond zijn. Soms wel drie maanden. En dan kun je echt in tijdnood komen. O.a. pgb's die aflopen.'

2. *'De hulp kwam maar één keer in de zoveel weken en was soms binnen een half uur weer weg. De hulp heeft uiteindelijk niet geholpen.'*

'Ik wil graag sneller meer begrijpen.'

'Dat ze niet echt naar me luisterde wat ik wilde, ze nam veel te lang de tijd terwijl ik zeg aangaf het snel te willen, ze zag het probleem niet.'

'Ik vind wel dat er snel naar PMT gegrepen wordt. Niet overal de oplossing voor.'

'Omdat de gemeente Bronckhorst groot is, zijn sommige plekken waar hulp geboden kan worden ver weg. Als het dan om hulp gaat waar onze zoon wekelijks naartoe moet, dan kan dat lastig zijn om voor hem er te komen als wij werken. Om die reden past het dan soms niet terwijl de instantie heel goed lijkt.'

3. *'Dat mijn indicatie was afgelopen en niemand mij daarover informeerde.'*

'Slechte communicatie/niet op de hoogte worden gebracht/als je sociaal team wil bereiken zijn ze negen van de tien keer niet te bereiken.'

'Communicatie tussen wat geleerd moet worden en welk huiswerk hij mee krijgt gaat nog wel eens fout.'

Open antwoorden op de vraag: Wat vindt u minder goed aan de hulp of begeleiding?

In de tweede vragenlijst (die gericht is op de ervaringen met de ondersteuning) konden de cliënten in een open tekstvak toelichten wat zij minder goed vinden aan de hulp en begeleiding. Een top 3 van de meest voorkomende antwoorden staat in de figuur weergegeven. Enkele positieve opmerkingen van de respondenten staan onder de figuur, deze zijn kenmerkend voor het totaal aan opmerkingen.

