

Raadsmededeling openbaar

Nummer : 15-2025
Datum : 11 februari 2025
B&W datum : 4 februari 2025
Beh. Ambtenaar : Willemijn van den Boom
Portefeuillehouder : A.J. te Lindert en J. Wikkerink
Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoeken WMO en Jeugd

Aanleiding:

Gemeenten zijn bij wet verplicht jaarlijks het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp en Wmo uit te voeren. Evenals voorgaande jaren heeft de gemeente Aalten bureau BMC opdracht gegeven het cliëntervaringsonderzoek voor de jeugdhulp en Wmo over 2023 uit te voeren.

Inhoud mededeling:

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken zijn verwerkt in de rapporten jeugdhulp en Wmo die als bijlagen zijn toegevoegd.

De tien standaardvragen zijn aangevuld met eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de weg naar hulp en/of ondersteuning, kwaliteit van de voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid.

Het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een zorgaanbieder heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is van belang voor het beleid, de doorontwikkeling van het beleid en de uitvoering van het beleid.

De resultaten van het onderzoek worden vergeleken met de uitkomsten van vorig jaar en referentiegroep. De referentiegroep zijn de gemeenten die hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC. Dit is voor de WMO het gemiddelde van 34 gemeenten en voor jeugd het gemiddelde van 6 gemeenten.

Het college wil de gemeenteraad graag informeren over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek.

Samenvatting uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd bij Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2023. Er zijn in totaal 894 vragenlijsten verzonden en er zijn 407 geretourneerd. Dit betekent een respons van 45.5%. Vorig jaar was het responspercentage 46%.

Contact met de gemeente

Inwoners van de gemeente Aalten met een ondersteuningsvraag of probleem nemen contact op met iemand van de WMO van de gemeente Aalten.

Van de respondenten geeft 84% (2022: 85%) aan dat zij weten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag.

Daarnaast geeft 76% aan dat zij het (helemaal) eens is met de stelling dat zij snel werden geholpen. 89% voelt zich serieus genomen door de medewerker en 85% vindt dat er in het gesprek met de medewerker samen naar een oplossing is gezocht.

Behalve de stelling of respondentent wisten waar ze moesten zijn, scoort de gemeente Aalten op al deze stellingen hoger dan vorig jaar. Ook scoort de gemeente Aalten op alle stellingen hoger dan de referentiegroep.

Het percentage van de respondenten dat contact had met de gemeente over een ondersteuningsvraag is 63%. Het aantal respondenten dat aangeeft geen contact te hebben gehad met de gemeente is gedaald (25%).

51% wist dat ze bij de gemeente terecht konden voor hun hulpvraag. 24% is doorverwezen door een hulpverlener.

Het gesprek en het ondersteuningsplan

Door middel van een (keukentafel) gesprek wordt onderzocht wat er aan de hand is. 85% van de respondenten is (heel) tevreden over het contact met degene met wie het (keukentafel)gesprek is geweest. Dit percentage is hoger dan de jaren ervoor, toen was het 82% en daarvoor 75%. Ook de manier waarop er naar de inwoner geluisterd werd is hoger dan het jaar ervoor. Van de respondenten is 87% (heel) tevreden. In 2022 lag dit percentage op 83% en in 2021 op 79%.

84% is tevreden over de deskundigheid van de medewerker en 85% tevreden over de gekozen oplossing. Deze percentages zijn hoger dan de jaren ervoor.

64% van de respondenten geeft aan dat zij na afloop van het gesprek een gespreksverslag hebben ontvangen. Hiervan geeft 91% aan dat het verslag een juiste weergave was van het gesprek. Daarnaast geeft 82% aan een beschikking te hebben ontvangen en deze was voor 87% van de respondenten (heel) duidelijk.

Clientondersteuning

Vergeleken met de jaren ervoor is de bekendheid met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner ongeveer gelijk gebleven(30% in 2023, 29% in 2022, 30% in 2021)

Er is in februari 2024 een lokaal project gestart met een projectleider van MEE. Dit project 'Versterken lokale cliëntondersteuning', betreft ook partners uit de sociale basis. Het heeft als doel de bekendheid van cliëntondersteuning te vergroten en de formele en informele clientondersteuning te versterken. Dit project wordt afgerond in 2025.

De ondersteuning

Gemiddeld zijn respondenten tevreden over de kwaliteit van ondersteuning. 82% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed. 8% vindt dat de ondersteuning ook passend is. Deze percentages liggen heel iets lager dan het jaar ervoor. 70% van de respondenten geeft aan dat personen uit hun omgeving helemaal of een beetje betrokken zijn bij de hulp. Dit is gelijk aan het jaar ervoor.

83% van de respondenten kan door de formele en informele ondersteuning beter de dingen doen die zij willen.

89% kan zich door de ondersteuning beter redden en 80% heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. De percentages in de referentiegroep zijn minder positief dan in de gemeente Aalten.

Servicedienst hulpmiddelen

We hebben voor de derde keer in de vragenlijst 3 vragen opgenomen over de servicedienst hulpmiddelen.

81% is (heel)tevreden over de deskundigheid van de servicedienstmedewerker, vorig jaar was dit 75% . 72% is (heel) tevreden over de snelheid van de servicedienst, vorig jaar lag dit percentage lager namelijk op 70%. En voor wat betreft de tevredenheid over de servicedienst in het algemeen is 76% (heel) tevreden, dit is gelijk aan het jaar ervoor.

Samenvatting uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2023

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is uitgevoerd onder ouders van kinderen (tot 18 jaar) en jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen. In totaal zijn er 686 inwoners aangeschreven. Er hebben 97 ouders en jongeren een vragenlijst ingevuld. De respons bedraagt hiermee 14,1%. Vorig jaar was het responspercentage 11,8% en het jaar ervoor 13,7%. Vanwege het beperkt aantal respondenten hebben resultaten van dit onderzoek een indicatief karakter.

Toegang

Van de respondenten geeft 70% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Dit is fors hoger dan het jaar ervoor, toen was het 57%. Er is verschil tussen ouders en jongeren die weten waar ze terecht kunnen voor hulp (72% van de ouders, tegenover 64% van de jongeren).

Manier waarop hulp gezocht en geregeld is

46% heeft zelf hulp gezocht. Het jaar ervoor was dit percentage 56%. Hulp gezocht via iemand anders heeft 56%. Meestal via het ondersteuningsteam of een jeugdconsulent (60%, ten opzichte van 41% het jaar ervoor)

Het percentage dat is doorverwezen door de huisarts is bij dit onderzoek 40%.

Het gesprek

De respondenten hebben de vraag beantwoord of ze het afgelopen jaar een (keukentafel)gesprek hebben gehad met het ondersteuningsteam of een jeugdconsulent. Het percentage dat deze vraag met 'ja' heeft beantwoord, is 55%.

42% van de respondenten geeft aan dat het kind, geheel of gedeeltelijk, aanwezig is geweest bij het gesprek.

Over het algemeen zijn respondenten (heel) tevreden over het (keukentafel)gesprek. Het meest tevreden zijn ze over de vriendelijkheid van de medewerker (100%) en de deskundigheid van de medewerker (92%)

Van de respondenten wist 18% dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is hoger dan het jaar ervoor (11% in 2021).

Uitvoering van de zorg

Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Zo geeft 84% aan dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen. 82% geeft aan dat zij voldoende informatie over de hulp krijgen.

Respondenten zijn over het algemeen op alle gemeten aspecten iets minder tevreden over de kwaliteit dan het jaar ervoor, maar de percentages scoren op alle aspecten wel hoger dan de referentiegroep.

De meerderheid van de respondenten is positief over de hulpverleners. Respondenten vinden dat hulpverleners genoeg kennis hebben om te kunnen helpen (86%), ze voelen zich serieus genomen door de hulpverleners (92%) en worden met respect behandeld (98%).

Ten opzichte van het jaar ervoor zijn deze percentages iets lager. In vergelijking met de referentiegroep daarentegen scoort de gemeente Aalten op alle aspecten hoger.

Effect van de jeugdhulp

De meeste respondenten ervaren effecten van de ondersteuning op het opgroeien. Door de hulp voelt het kind zich beter (88%), is het gedrag verbeterd (75%) en gaat het thuis beter (76%). Ten opzichte van het jaar ervoor zien we dat de effecten in toenemende mate worden ervaren. De gemeente Aalten scoort ten opzichte van de referentiegroep vergelijkbaar op deze aspecten.

Op het gebied van zelfstandigheid en zelfredzaamheid geeft 79% aan beter te weten wat zij willen dankzij de hulp. 77% zegt vaker te zeggen wat zij nodig hebben. En 87% ervaart dat er (veel) beter naar hun geluisterd wordt door de hulp.

Vergeleken met de referentiegroep worden de effecten van de ondersteuning op de zelfstandigheid in de gemeente Aalten op alle gemeten aspecten in hogere mate ervaren.

Beide rapporten worden intern gedeeld en besproken. Aandachtpunten worden verder onderzocht en opgenomen in het kwaliteitsplan.

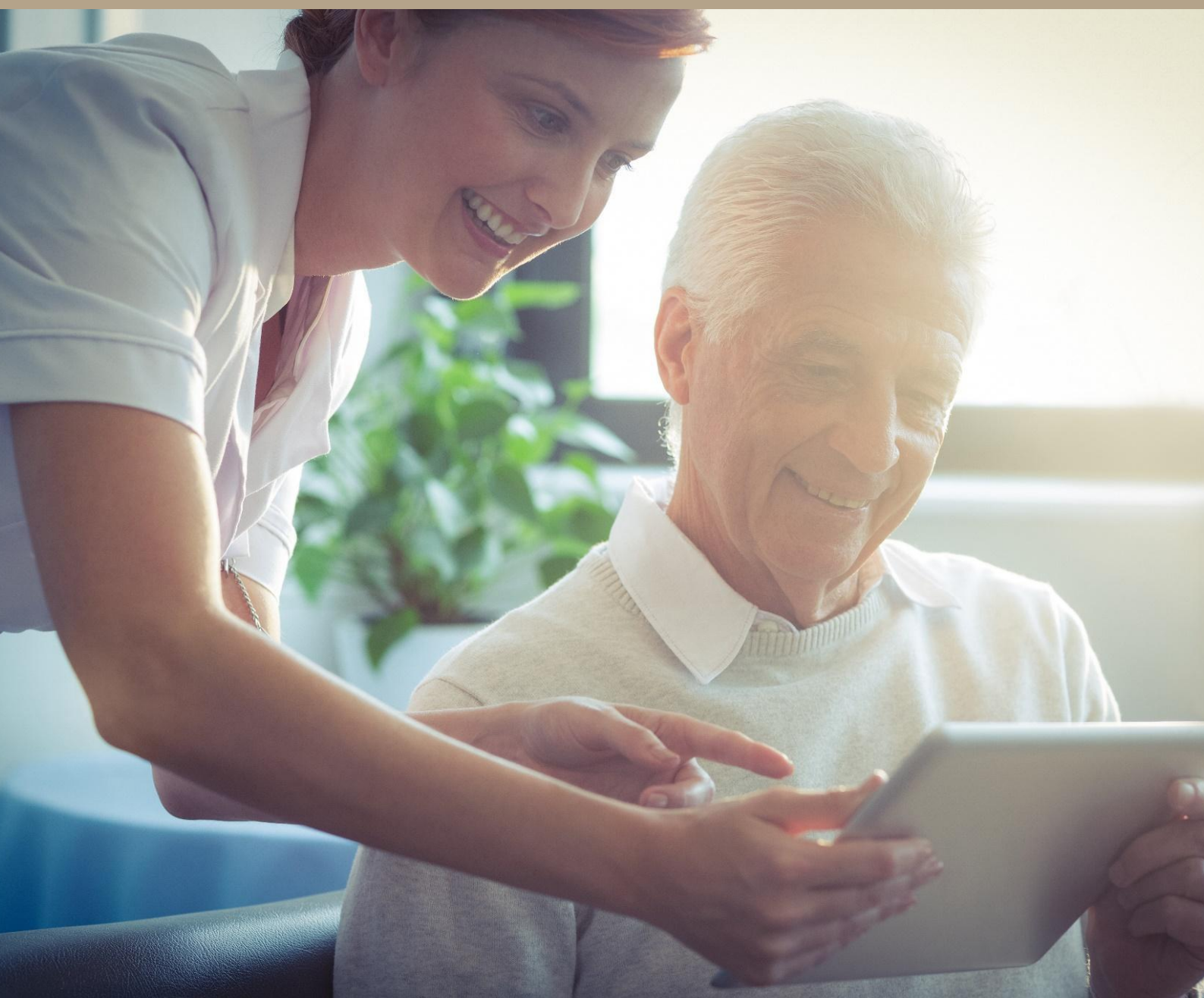
De volgende stukken zijn voor u bijgevoegd:

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2023

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd over het jaar 2023

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Aalten



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Aalten

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek.....	3
1.2 Doelgroep	3
1.3 Onderzoeksmethode	3
1.4 Steekproef en respons	3
1.5 Vergelijkingen.....	4
1.6 Leeswijzer	4
H2 Het contact	5
2.1 Het contact.....	5
2.2 De hulpvraag	6
2.3 Het gesprek.....	7
2.4 Cliëntondersteuning.....	10
H3 De ondersteuning	11
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	11
3.2 Betrokkenheid sociaal netwerk.....	12
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten.....	13
3.4 Opmerkingen over ondersteuning	14
3.5 Wat vindt men goed aan de ondersteuning?	15
3.6 Wat vindt men minder goed aan de ondersteuning?.....	16
H4 Servicedienst Hulpmiddelen	17
Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten	19
Bijlage 2 Tabellenbijlage	20
Colofon	26

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.

Samenvatting

De gemeente Aalten heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Sinds 2016 is dit onderzoek verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten kunnen leiden tot een signaal waardoor mogelijk verder (verdiepend) onderzoek nodig of gewenst is.

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen in 2023. Uw gemeente heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de toegang tot hulp en/of ondersteuning, de kwaliteit van de voorzieningen en de effecten van de ondersteuning op de zelfredzaamheid van cliënten.

De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld. Deze gemeenten hebben allen deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek bij BMC. Uw gemeente heeft het Wmo-onderzoek vorig jaar eveneens door BMC laten uitvoeren. Derhalve kunnen de resultaten worden vergeleken met die van vorig jaar.

De gemeente heeft 894 vragenlijsten verzonden en er zijn 407 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 45,5%. Vorig jaar was het responspercentage 46%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%. Dit betekent dat als dit onderzoek 100 keer uitgevoerd wordt, de resultaten 99 keer minder dan 5% van deze resultaten verschillen.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met iemand van de Wmo van de gemeente. Van de respondenten geeft 84% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 76% geeft aan snel te zijn geholpen. Daarnaast voelt 89% zich serieus genomen door de medewerker en 85% vindt dat er in het gesprek met de medewerker samen naar een oplossing is gezocht. De gemeente Aalten scoort op alle stellingen over het contact met de gemeente, behalve de stelling of respondenten wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, hoger dan vorig jaar. De gemeente scoort wel op alle stellingen over het contact met de gemeente hoger dan de referentiegroep.

De hulpvraag

De meerderheid van de respondenten had in 2023 contact met de gemeente over een ondersteuningsvraag of -probleem (63%). Dit percentage is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Het aandeel respondenten dat aangeeft geen contact te hebben gehad met de gemeente is gedaald (25%). Iets meer dan de helft van de respondenten wist dat zij bij de gemeente terechtkonden met hun hulpvraag (51%). 24% van de respondenten is doorverwezen en 13% heeft zelf uitgezocht waar ze terechtkonden. Bij 28% is de hulp door iemand anders geregeld.

Het gesprek en het ondersteuningsplan

De meerderheid van de respondenten is tevreden over het (keukentafel)gesprek. Zo is 85% tevreden over het contact met degene met wie zij het gesprek hadden, 87% over de manier waarop er naar hen geluisterd werd en 84% over de deskundigheid van de medewerker. Daarnaast geeft 85% aan tevreden te zijn over de gekozen oplossing. Alle aspecten worden in vergelijking met vorig jaar hoger beoordeeld. De gemeente Aalten scoort vrijwel gelijk aan de referentiegroep.

64% van de respondenten heeft na afloop van het gesprek een ondersteuningsplan (gespreksverslag) ontvangen. De meeste respondenten (91%) zijn van mening dat dit een juiste weergave van het gesprek is. Daarnaast geeft 82% aan een brief met het besluit van de gemeente (beschikking) te hebben ontvangen. Voor 87% was deze beschikking (heel) duidelijk. In vergelijking met vorig jaar zijn deze percentages iets lager of iets hoger.

Cliëntondersteuning

Het aandeel respondenten dat bekend is met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner is vrijwel gelijk gebleven. Dit jaar is 30% hiermee bekend, vorig jaar was dit bij 29% het geval. In de referentiegroep is een hoger percentage bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning (35%).

De ondersteuning

De respondenten zijn over het algemeen positief over de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen. 82% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en 83% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Uw gemeente scoort vrijwel gelijk aan vorig jaar en de referentiegroep. De meerderheid van de respondenten ervaart dat hun omgeving betrokken is bij de hulp die zij krijgen. 45% ervaart dat dit helemaal het geval is en 25% een beetje. Bij 8% is de omgeving nauwelijks betrokken en bij 22% helemaal niet. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Het effect van de ondersteuning

De meeste respondenten ervaren één of meerdere effecten van de hulp op hun leven. Een ruime meerderheid geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (83%) en dat zij zich beter kunnen redden (89%). 80% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. De eerste en tweede stelling worden positiever beoordeeld dan vorig jaar, de laatste stelling iets minder positief. De percentages in de referentiegroep zijn minder positief dan in de gemeente Aalten.

Servicedienst Hulpmiddelen

Inwoners die één of meerdere hulpmiddelen in bruikleen hebben, hebben te maken met de Servicedienst Hulpmiddelen van de gemeente. De respondenten zijn over het algemeen (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker van de Servicedienst (81%) en de snelheid van de Servicedienst (72%). Daarnaast is 76% tevreden over de Servicedienst in het algemeen. De verschillende stellingen worden allen hoger beoordeeld dan vorig jaar.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2023.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in 2024 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	894
Respons papieren vragenlijsten	318
Respons online vragenlijsten	89
Totale respons	407
Responspercentage	45,5%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99% en 5%

Er zijn 894 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 318 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 89 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 45,5%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar. Vorig jaar was de respons 46%.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen.

Een betrouwbaarheidsniveau van 99% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheidsmarge.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit 34 gemeenten¹ voor de tien standaardvragen (onderzoeksjaren 2023 en 2024).

1.6 Leeswijzer

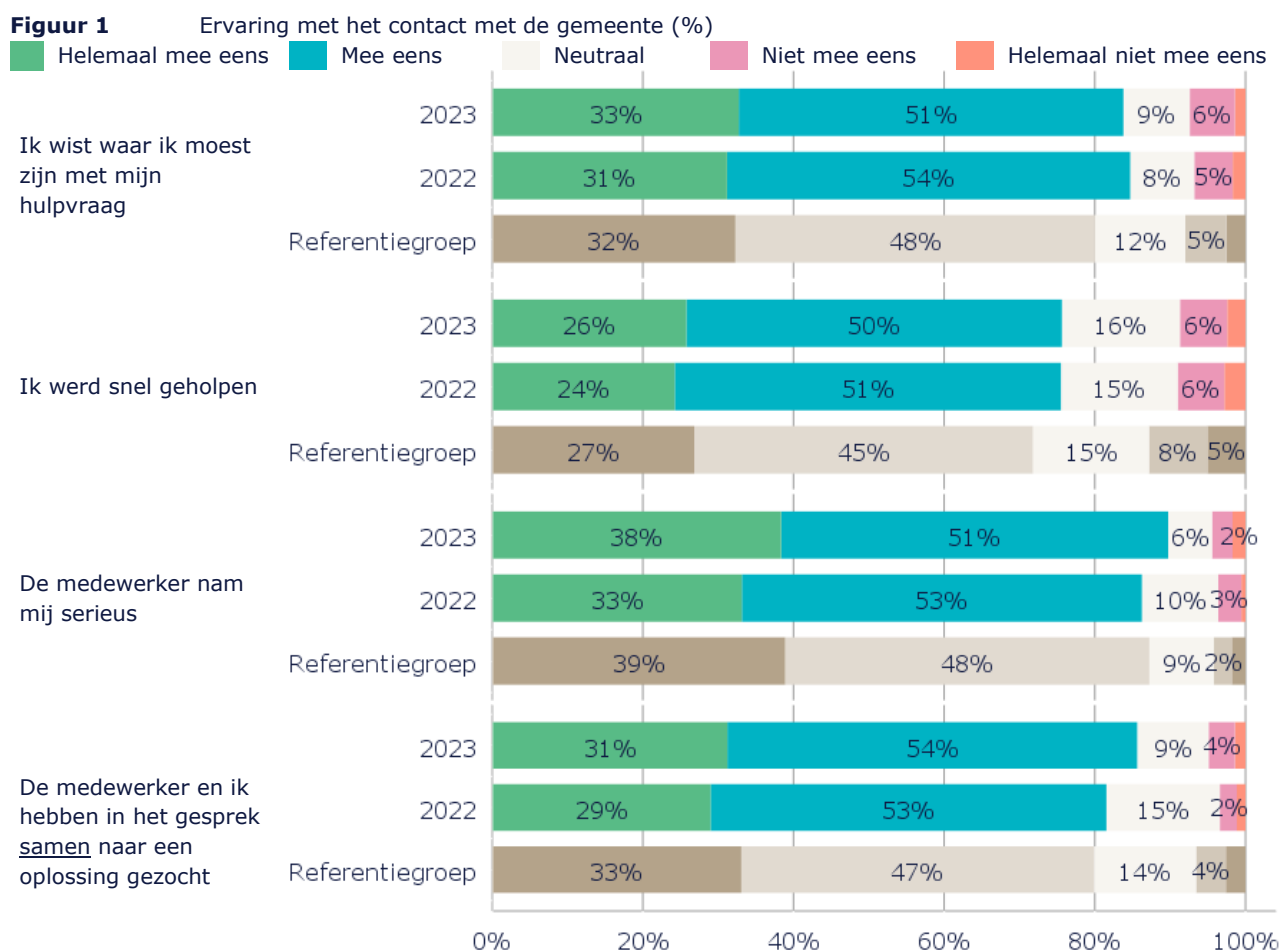
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, waarin ook aandacht wordt besteed aan het gespreksverslag, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de ervaringen met de Servicedienst Hulpmiddelen van de gemeente Aalten. In bijlage 1 ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, indien mogelijk afgezet tegen de referentiegroep.

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Pijnacker-Nootdorp, Barneveld, Apeldoorn, Doetinchem, Edam-Volendam, West Maas en Waal, Waalwijk, Lelystad, Montferland, Molenlanden, Voorst, Katwijk, Bronckhorst, Duiven, Westervoort, Berkelland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Oostzaan, Wormerland, Rijssen-Holten, Zoetermeer, Aalten, Brummen, Vlissingen, Maasdriel, Best, Sittard-Geleen, Gorinchem, Vijfheerenlanden, Heerenveen, Rijswijk, Kaag en Braassem.

H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Aalten nemen inwoners met een hulpvraag contact op met iemand van de Wmo van de gemeente. Aan de cliënten zijn hierover een aantal stellingen voorgelegd. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen. De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.



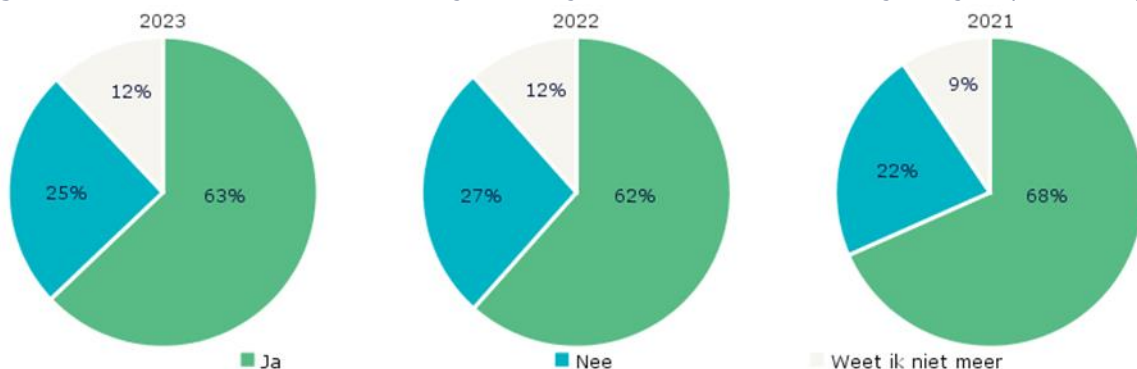
Het merendeel van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag (84%). Vorig jaar was dit percentage vergelijkbaar (85%). Het percentage is hoger dan de referentiegroep (80%). Daarnaast vindt 76% dat zij snel geholpen zijn (vorig jaar 75% en in de referentiegroep 72%).

89% van de respondenten voelt zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente. Vorig jaar was dit percentage iets kleiner (86%). In de referentiegroep is dit percentage 87%. Daarnaast is 85% van mening dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht. Vorig jaar vond 82% dat dit het geval was en in de referentiegroep is dit 80%.

2.2 De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten, sociale contacten onderhouden, (begeleiding bij) hulp in het huishouden en begeleiding/dagbesteding. De volgende figuur geeft weer of respondenten in 2023 contact hebben gehad met de gemeente over een ondersteuningsvraag of -probleem.

Figuur 2 Heeft u in 2023 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem? (%)



In bovenstaande figuur ziet u dat 63% van de respondenten in 2023 contact heeft gehad met de gemeente over een ondersteuningsvraag of -probleem. Dit percentage is vergelijkbaar met vorig jaar (62%), maar ligt lager dan het jaar ervoor (68%). Het aandeel dat geen contact heeft gehad met de gemeente is gedaald ten opzichte van vorig jaar. In 2022 gaf 27% aan geen contact te hebben gehad en dit jaar 25%.

Tabel 1 Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen met uw hulpvraag? (%)

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021
Ik wist dat ik bij de gemeente terechtkon	51%	49%	45%
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	24%	25%	28%
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terechtkon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	13%	11%	10%
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	28%	27%	31%
Weet niet	3%	4%	3%

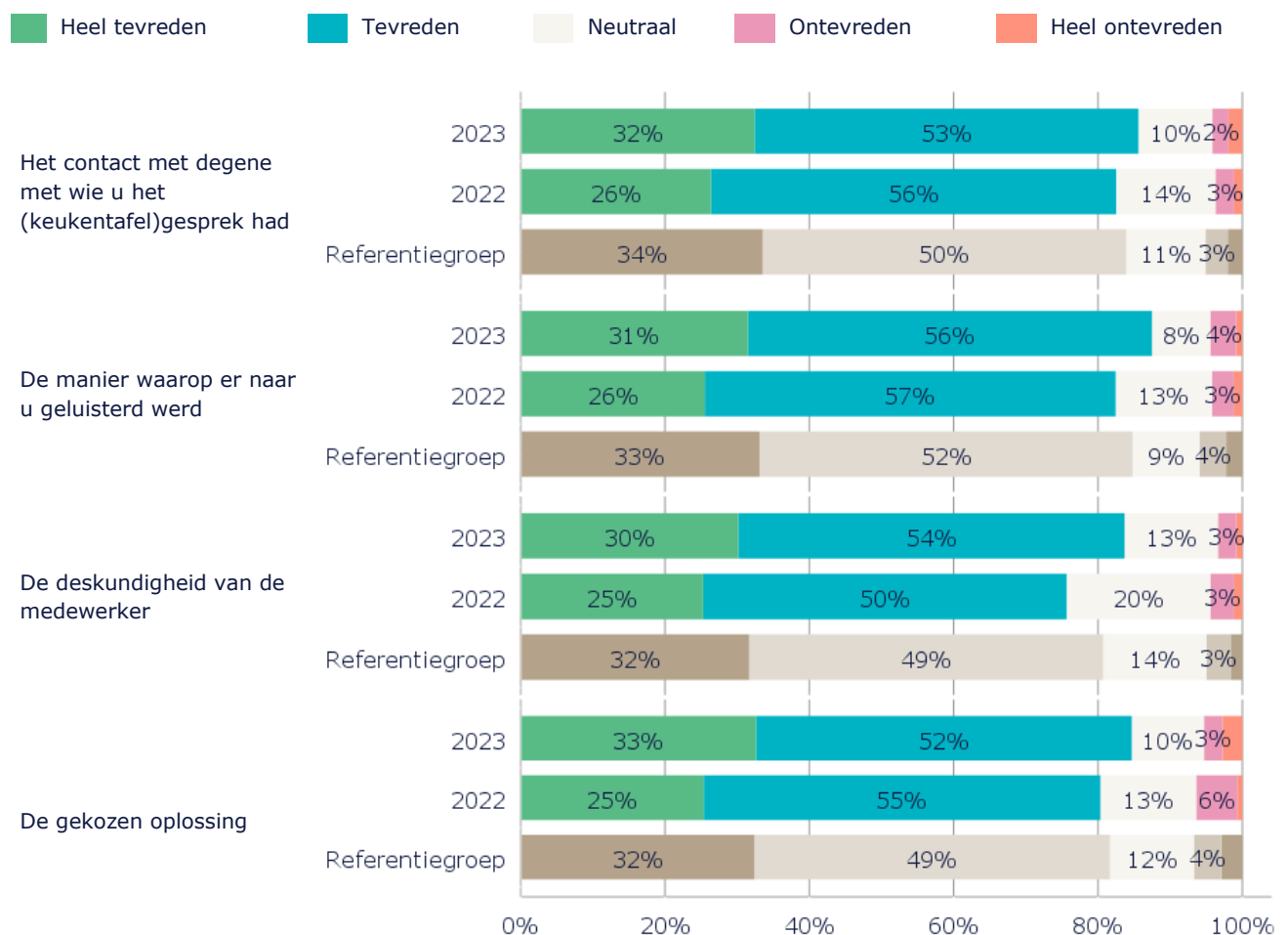
In de tabel is te zien dat ongeveer de helft van de respondenten wist dat zij bij de gemeente terechtkonden met hun hulpvraag (51%). Vorig jaar lag dit percentage iets lager (49%). 24% van de respondenten geeft aan te zijn doorverwezen door bijvoorbeeld de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener. Dit percentage is iets gedaald ten opzichte van vorig jaar (25%). Van de respondenten heeft 13% zelf uitgezocht waar zij terechtkonden, bijvoorbeeld via internet of door het aan iemand te vragen. Dit is iets gestegen ten opzichte van de vorige meting (11%). 28% geeft aan dat iemand anders het voor hen heeft geregeld. Dit aandeel is groter dan vorig jaar, toen dit bij 27% het geval was. 3% weet het niet.

2.3 Het gesprek

Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een 'resultaatverplichting': het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden.

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervaren.

Figuur 3 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)

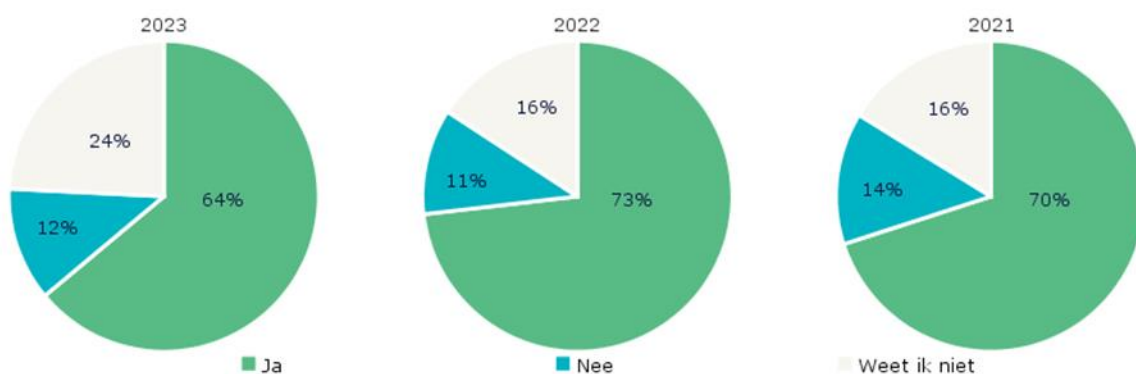


De meerderheid van de respondenten is tevreden over het (keukentafel)gesprek. Zo is 85% van de respondenten tevreden over het contact met degene met wie zij het (keukentafel)gesprek hadden en 87% over de manier waarop er naar hen geluisterd werd. Daarnaast is 84% tevreden over de deskundigheid van de medewerker en 85% over de gekozen oplossing.

Bij alle stellingen is een hogere tevredenheid te zien dan vorig jaar. In de voorgaande meting was respectievelijk 82%, 83%, 75% en 80% tevreden over de verschillende aspecten van het (keukentafel)gesprek. In de referentiegroep worden de aspecten vergelijkbaar of iets lager beoordeeld.

Aan de cliënten is gevraagd of zij na afloop van het gesprek een ondersteuningsplan (gespreksverslag) hebben ontvangen. De resultaten staan weergegeven in onderstaande figuur.

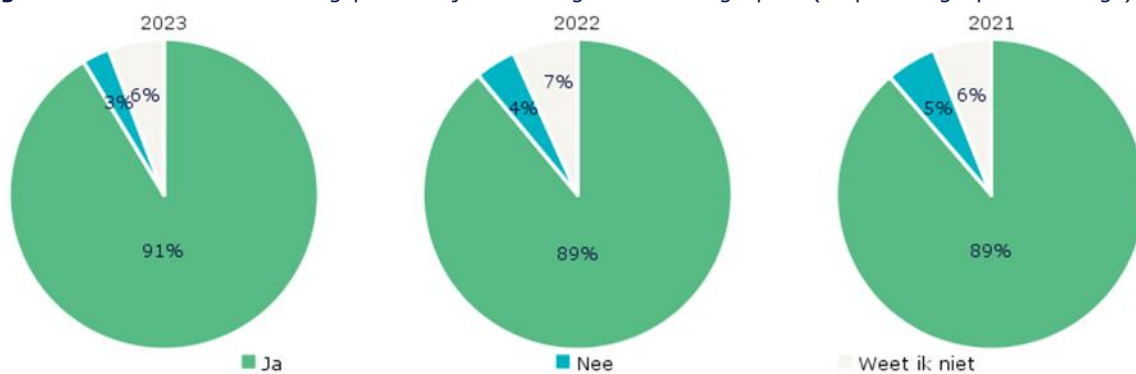
Figuur 4 Heeft u na afloop van het gesprek een ondersteuningsplan (gespreksverslag) ontvangen? (%)



De meerderheid van de respondenten heeft een ondersteuningsplan ontvangen (64%). Dit percentage is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. In 2022 gaf 73% van de respondenten aan een ondersteuningsplan te hebben ontvangen en in 2021 was dit 70%.

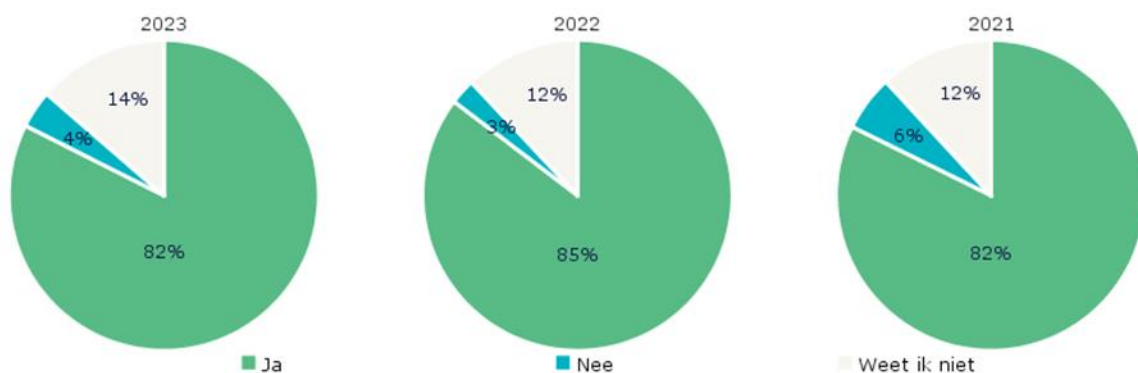
Vervolgens is aan de cliënten gevraagd of dit verslag een juiste weergave was van het gesprek. De volgende figuur toont de resultaten.

Figuur 5 Was dit ondersteuningsplan een juiste weergave van het gesprek (Klopte het gespreksverslag?) (%)



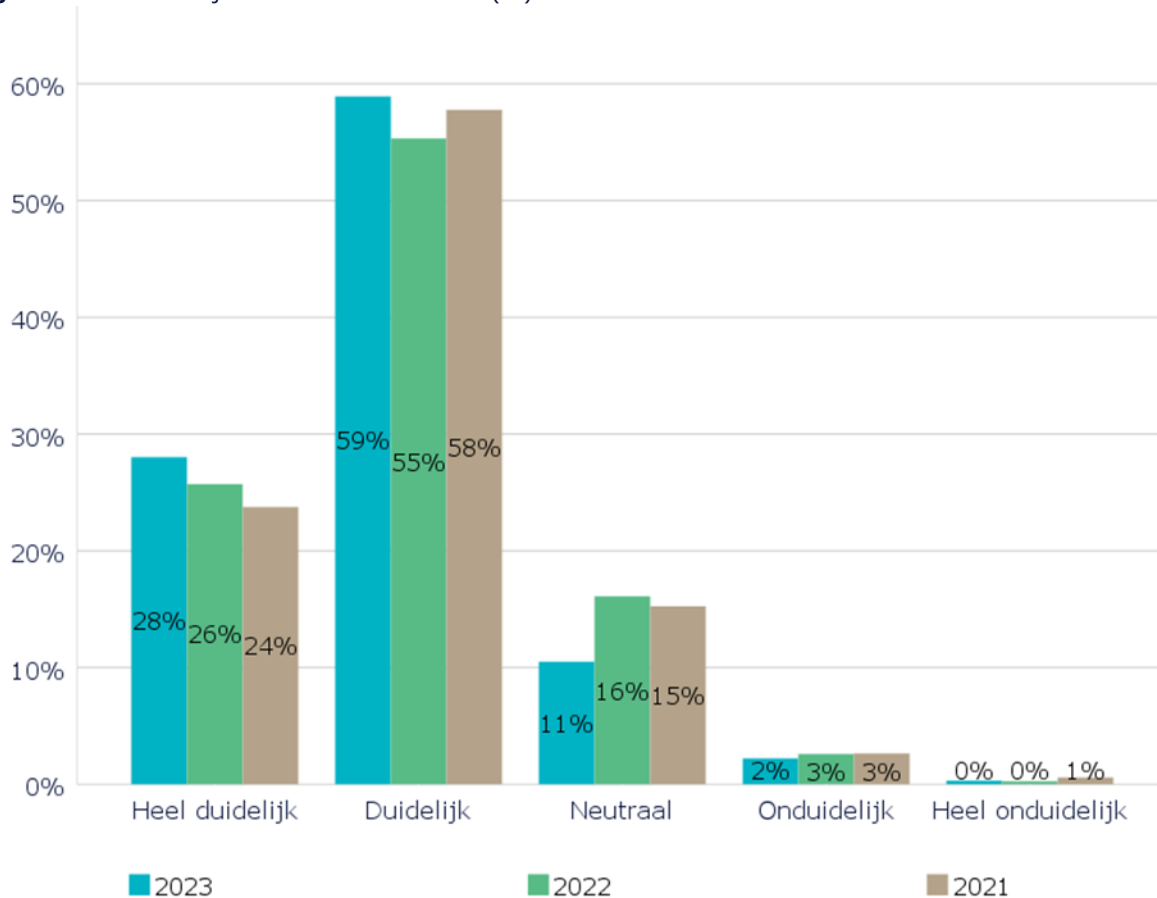
Het overgrote deel van de respondenten is van mening dat het ondersteuningsplan een juiste weergave is van het gesprek (91%). Dit aandeel is groter dan vorig jaar en dan in 2021 (89%).

Figuur 6 Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen? Dit wordt ook wel een beschikking genoemd. (%)



Ook is gevraagd of men een brief met het besluit van de gemeente heeft ontvangen (de beschikking). In bovenstaande figuur is te zien dat de meeste respondenten dit hebben ontvangen (82%). 4% zegt dit niet te hebben ontvangen en 14% weet dit niet. Het aandeel dat aangeeft een brief te hebben ontvangen is iets kleiner dan vorig jaar (85%) en hetzelfde als het jaar daarvoor (82%).

Figuur 7 Hoe duidelijk was deze brief voor u? (%)

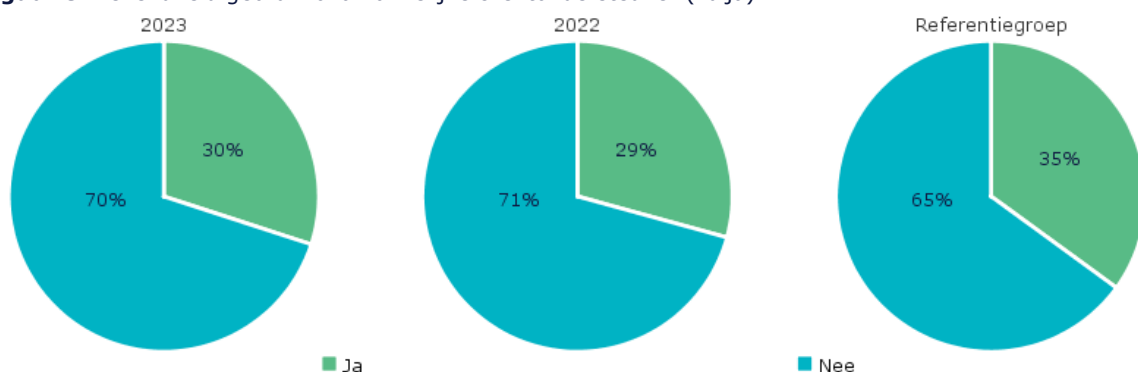


Cliënten konden vervolgens aangeven hoe duidelijk deze brief (de beschikking) voor hen was. Voor de meeste respondenten was de brief (heel) duidelijk (in totaal 87%). Dit is hoger dan vorig jaar (in totaal 81%). 11% is neutraal over de duidelijkheid van de brief. Dit percentage is lager dan vorig jaar (16%). Slechts 2% vond de brief onduidelijk, dit is vergelijkbaar met vorig jaar (3%).

2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. Een cliëntondersteuner is iemand die kan helpen bij de contacten met de gemeente. Hij of zij kan helpen bij het maken van keuzes of het formuleren van vragen. Als de cliënt wil, kan de cliëntondersteuner ook aanwezig zijn bij het (keukentafel)gesprek met de gemeente.

Figuur 8 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



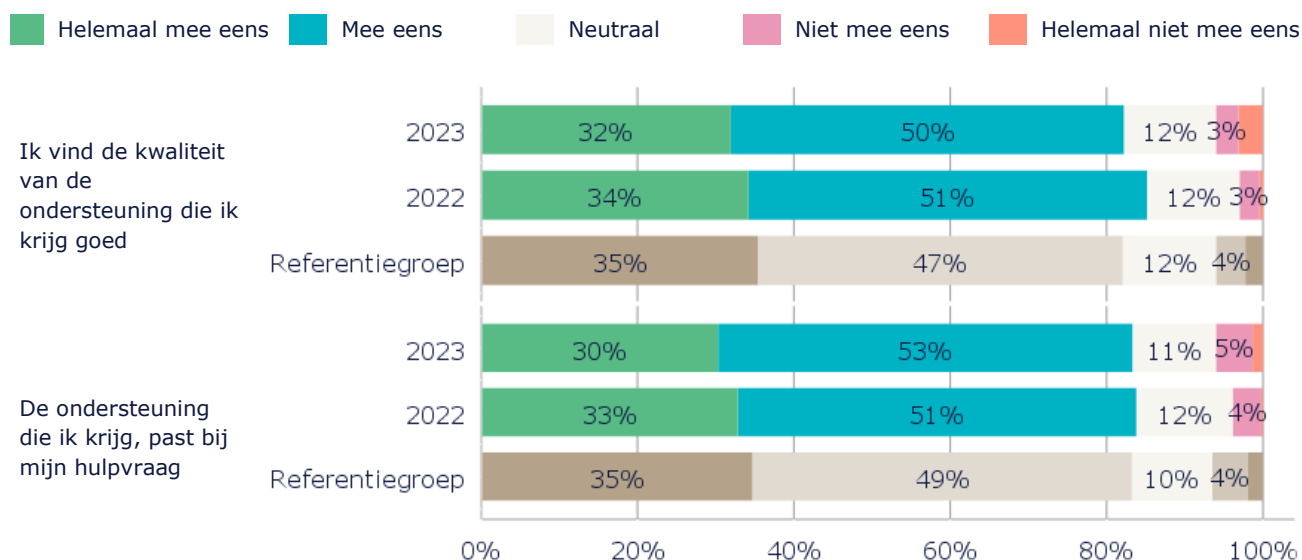
In de gemeente Aalten geeft 30% aan bekend te zijn met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is vrijwel gelijk aan vorig jaar (29%). In de referentiegroep is een iets groter aandeel hiermee bekend (35%).

H3 | De ondersteuning

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Cliënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 9 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

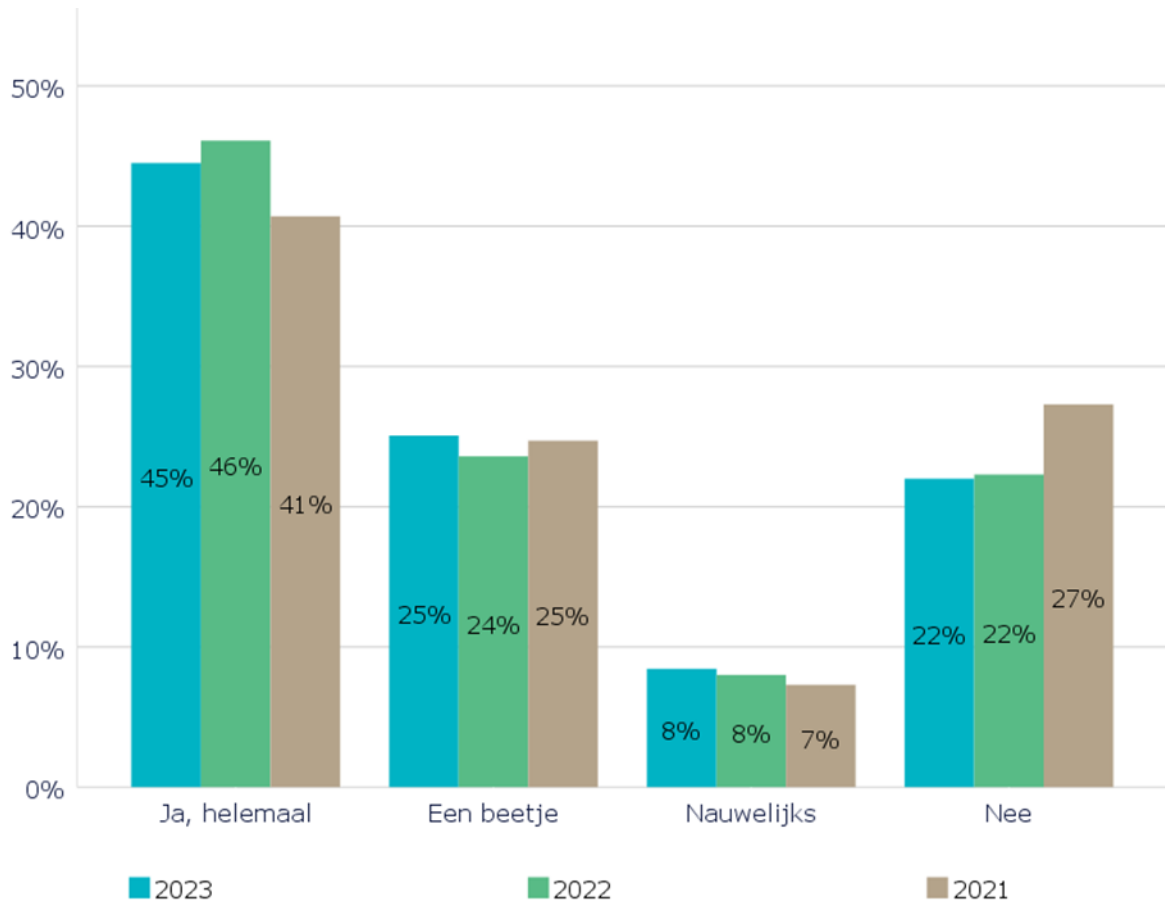


Respondenten in uw gemeente zijn over het algemeen positief over de kwaliteit van de ondersteuning. 82% is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en 83% vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Beide stellingen zijn vergelijkbaar beoordeeld met vorig jaar (respectievelijk 85% en 84%). Tevens scoort de gemeente Aalten vrijwel gelijk aan de referentiegroep.

3.2 Betrokkenheid sociaal netwerk

Veel Wmo-cliënten ontvangen hulp vanuit hun sociale netwerk. Het is daarom belangrijk dat in het gesprek en het besluit van de gemeente aandacht wordt besteed aan het betrekken van de omgeving bij de hulp of ondersteuning van de cliënt.

Figuur 10 Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt? (%)

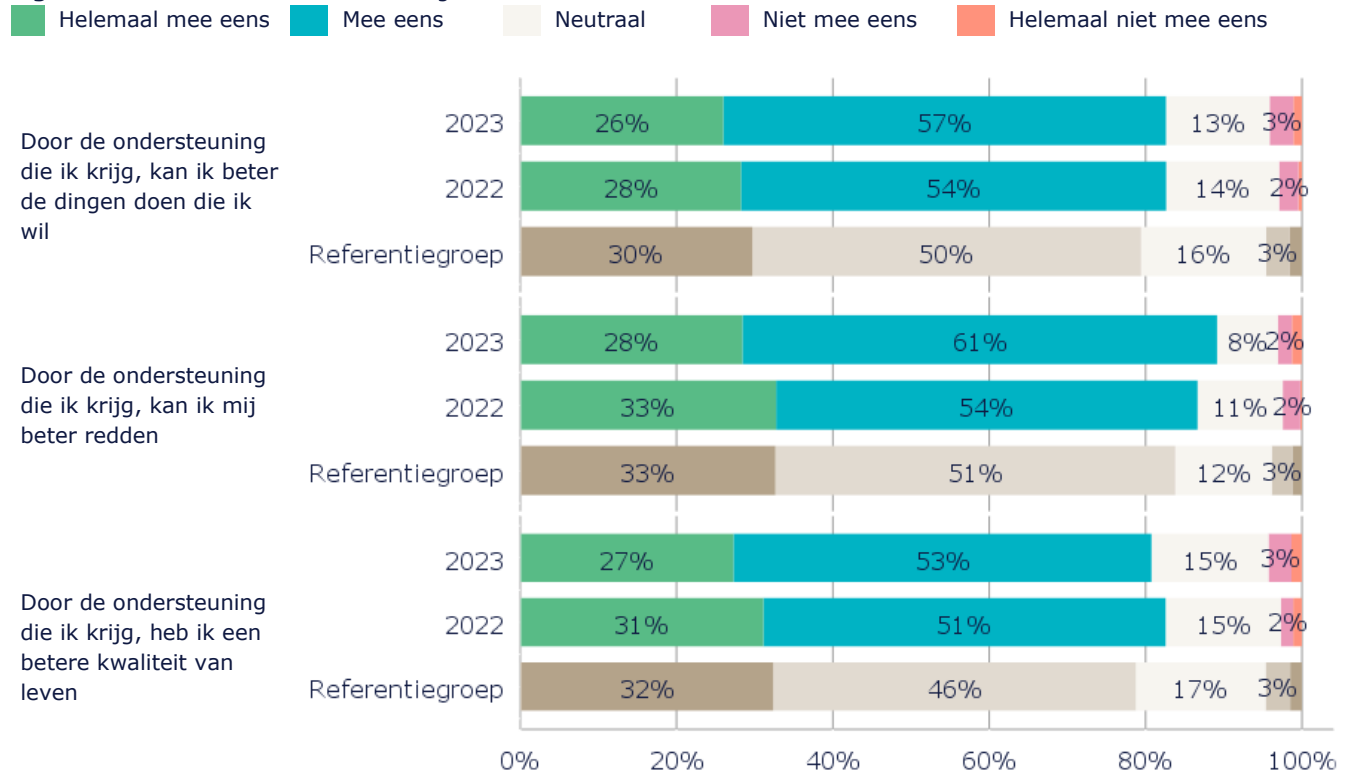


De meerderheid van de respondenten ervaart betrokkenheid van hun omgeving bij de hulp die zij krijgen. Zo geeft 45% aan dat dit helemaal het geval is. Dit aandeel is met 1 procentpunt gedaald ten opzichte van vorig jaar (46%). 25% ervaart een beetje betrokkenheid van de omgeving en 8% ervaart nauwelijks betrokkenheid van de omgeving. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (8%). 22% geeft aan dat de omgeving niet betrokken is bij de hulp. Dit percentage is hetzelfde als vorig jaar (22%).

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij. Aan de cliënten zijn een aantal stellingen voorgelegd die samen het effect van de ondersteuning meten.

Figuur 11 Effect van de ondersteuning



Bovenstaande figuur laat zien dat de meeste respondenten één of meerdere effecten ervaren van de ondersteuning op hun leven. 83% is van mening dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. Vorig jaar ervaarde 82% dit effect. Daarnaast is 89% van de respondenten het eens met de stelling dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (87%). 80% ervaart dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (78%). Uw gemeente scoort vergelijkbaar met de referentiegroep.

3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 3 van de meest genoemde opmerkingen weer. Een aantal van deze opmerkingen komt bij latere open vragen ook nog terug.

Tabel 2 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Tevredenheid over (effect van) ontvangen ondersteuning
2	Ontevreden over hoeveelheid ontvangen hulp (voornamelijk te weinig uren huishoudelijke hulp)
3	Algemene tevredenheid

Het grootste aantal opmerkingen heeft betrekking op tevredenheid over de ondersteuning en de ervaren effecten daarvan. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Ik ben met de huishoudelijke hulp erg tevreden.'*

'De ondersteuning heeft mij geholpen weer grip te krijgen op zaken. Ik weet nu hoe ik dit zelf kan doen.'

'Ik ben heel blij met mijn ondersteuning en de hulpverleners.'
- 'Ik krijg huishulp (schoonmaak), maar de gemeente heeft al een aantal keer de hoeveelheid tijd naar beneden aangepast voor hetzelfde werk, en inmiddels lukt het de hulp niet meer om al het werk af te krijgen in de tijd.'*

'De ondersteuning werd minder terwijl het met mij slechter ging.'

'De ondersteuning is aan de weinige kant. Dat komt omdat mensen ouder worden, dus de ondersteuning moet aangepast worden.'
- 'Ik ben tevreden.'*

'Het is helemaal prima!'

'Ik ben zeer tevreden, kan niks anders zeggen.'

3.5 Wat vindt men goed aan de ondersteuning?

Clënten konden in een open tekstvlak aangeven wat zij goed vinden aan de ondersteuning. Onderstaande tabel toont een top 5 van de meest genoemde opmerkingen.

Tabel 3 Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?

	Opmerking
1	Tevreden over hulpverlener
2	De hulp is passend/flexibel/op maat/past bij mijn vraag
3	Ik word gehoord/voel me begrepen
4	Tevreden/blij met (effect van) de ontvangen ondersteuning
5	Algemene tevredenheid/blij met alles

Het grootste deel van de opmerkingen gaat over de tevredenheid over de hulpverlener. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Ik heb een geweldige hulp!'*

'De begeleiding neemt de tijd voor mij om goede gesprekken te voeren en dit bezorgt mij heel veel rust.'

'Ik word heel goed geholpen door mijn begeleiders, daar ben ik heel tevreden over.'
- 'De begeleiding past zich aan aan wat ik nodig heb, ze stellen goede vragen en denken mee.'*

'Ze denken goed mee in mogelijkheden, ze denken niet in hokjes maar kijken naar wat nodig is.'

'De hulp past zich aan aan mijn omstandigheden.'
- 'Wij werden gehoord, onze hulpvraag werd serieus genomen.'*

'De Wmo-consulent nam me echt serieus.'

'Ik voelde me begrepen na het telefonische contact na mijn zware operatie.'
- 'Eigenlijk is het allemaal goed, geen problemen. De huishoudelijke hulp en mobiele ondersteuning zijn beide prima.'*

'Ik krijg de hulp die ik nodig heb om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven.'

'Ik kan mijn zorgen en psychische klachten bespreken met iemand buiten mijn gezin. Dat geeft mij en mijn kind ruimte en ik voel me altijd beter na een gesprek.'
- 'Ik ben heel erg tevreden.'*

'Er is niets op aan te merken!'

'Ik ben tevreden over alles.'

3.6 Wat vindt men minder goed aan de ondersteuning?

Tot slot konden cliënten in een open tekstvlak aangeven wat zij minder goed vinden aan de ondersteuning. De volgende tabel laat een top 5 van de meest genoemde opmerkingen zien.

Tabel 4 Wat vindt/vond u minder goed?

	Opmerking
1	Niet tevreden over hulpverlener (vooral huishoudelijke hulp)
2	Te lange wachttijd voor het ontvangen van hulp
3	Ontevreden over vervanging/flexibiliteit hulp
4	Ontevreden over hoeveelheid hulp (vooral aantal uren huishoudelijke hulp)
5	Ontevreden over heraanvragen van hulp

Het grootste aantal opmerkingen heeft betrekking op de hulpverlener. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Personeel is te wisselend. Niet kundig. Slecht of ze hebben geen planning. De zorgverlener is moeilijk te spreken.'*

'De hulp kan soms heel erg slordig werken.'

'De hulp kan helemaal niet goed schoonmaken.'
- 'Het hele traject voordat ik de pas kreeg, heeft heel erg lang geduurd.'*

'De tijd tussen de afgegeven beschikking en het leveren van de rolstoel was lang. Er moest meerdere keren gebeld worden voordat actie werd ondernomen.'

'De traagheid voordat er concreet hulp in huis is. Eerst de gemeentelijke procedure. Daarna het wachten totdat er iemand beschikbaar is (door personeelstekort) Laatste keer aanvraag in juli en hulp in oktober.'
- 'Er is geen hulp bij afwezigheid, bijvoorbeeld met vakanties.'*

'Het afgelopen half jaar was er te vaak afwezigheid van de hulp, soms zonder vervanging of bericht.'

'Er waren altijd problemen om een vervanger te krijgen als mijn hulp vakantie had.'
- 'Twee uur hulp is te weinig.'*

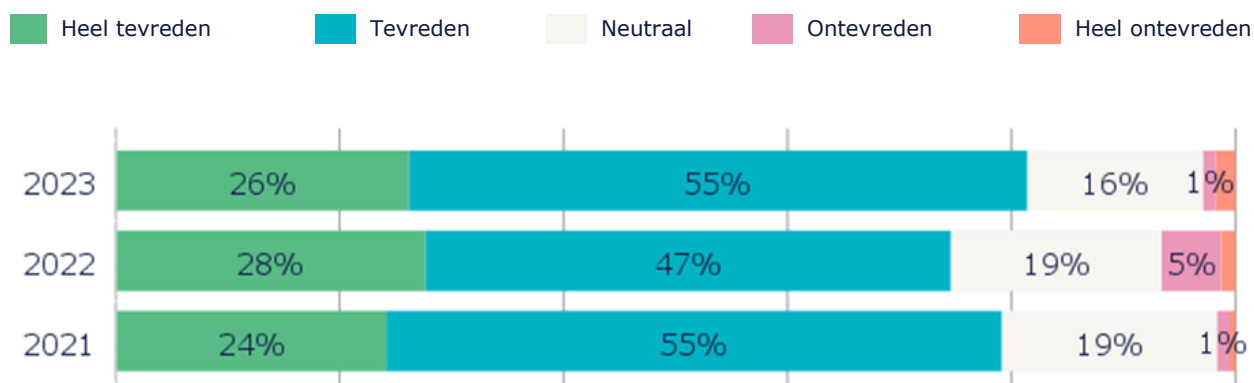
'Dat de gemeente steeds verder bezuinigt op de tijd die voor thuishulp beschikbaar is. De thuishulporganisatie gaat met zowel cliënten als medewerkers om of het nummers zijn, heel weinig invoeling en er wordt niet meegedacht.'
- 'Ik moet ieder jaar de hulp opnieuw aanvragen. We worden steeds ouders, dus de hulp die we ontvangen wordt steeds meer.'*

'In de beschikking is geen einddatum genoemd. Over de beëindiging van de beschikking werd niet gecommuniceerd.'

H4 | Servicedienst Hulpmiddelen

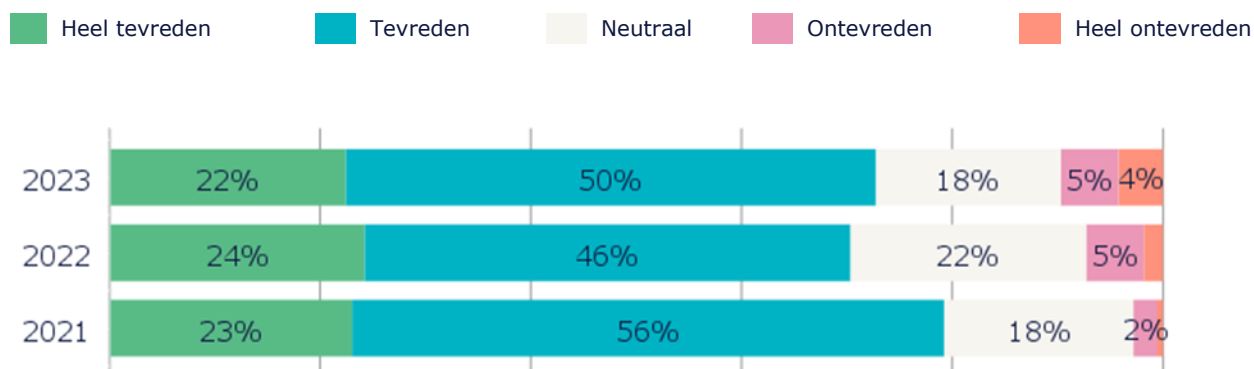
De gemeente Aalten heeft drie vragen aan de vragenlijst toegevoegd met betrekking tot de Servicedienst Hulpmiddelen van de gemeente. Indien cliënten een hulpmiddel in bruikleen hebben, konden zij in de vragenlijst aangeven in hoeverre zij tevreden zijn over een aantal aspecten van de Servicedienst: de deskundigheid van de medewerker van de Servicedienst, de snelheid van de Servicedienst en de Servicedienst in het algemeen.

Figuur 12 Bent u tevreden over de deskundigheid van de Servicedienst medewerker? (%)



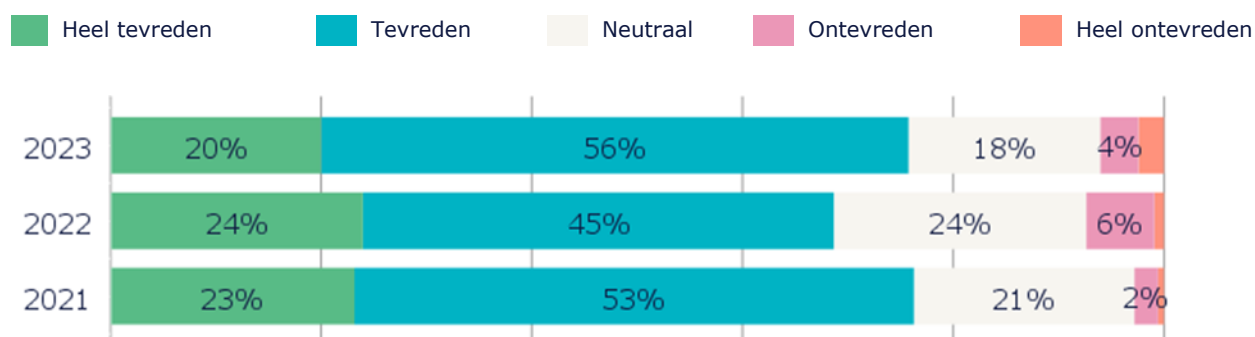
Van de respondenten is in totaal 81% (heel) tevreden over de deskundigheid van de Servicedienst medewerker. 16% is neutraal en 1% ontevreden. Vorig jaar was in totaal 75% (heel) tevreden.

Figuur 13 Bent u tevreden over de snelheid van de Servicedienst? (%)



De meerderheid van de respondenten is ook (heel) tevreden over de snelheid van de Servicedienst (72%). Ook hier ligt de tevredenheid hoger dan vorig jaar (70%). 18% van de respondenten is neutraal en 9% is (heel) ontevreden.

Figuur 14 Bent u tevreden over de Servicedienst in het algemeen? (%)



Tot slot is gevraagd naar de tevredenheid over de Servicedienst in het algemeen. Ook hier zijn de respondenten (heel) tevreden over (76%). 18% van de respondenten is neutraal en 4% is ontevreden. Het aandeel respondenten dat (heel) ontevreden is, is gedaald ten opzichte van vorig jaar (6%). Vorig jaar was de tevredenheid lager (69%). Wat opvalt, is dat voor alle stellingen geldt dat met name het percentage dat de antwoordoptie 'tevreden' heeft aangekruist is gestegen en het percentage dat 'heel tevreden' heeft aangekruist is gedaald. Het aandeel respondenten dat 'neutraal' heeft gekozen is vergelijkbaar met vorig jaar.

Bijlage 1 | Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten. Allereerst is gevraagd naar de leeftijd van de respondenten.

Tabel 5 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentiegroep 2023
0 t/m 17	1%	0%	1%
18 t/m 25	2%	1%	2%
26 t/m 35	3%	3%	3%
36 t/m 45	4%	3%	3%
46 t/m 55	6%	5%	6%
56 t/m 65	16%	15%	11%
66 t/m 74	17%	20%	20%
75+	52%	53%	55%

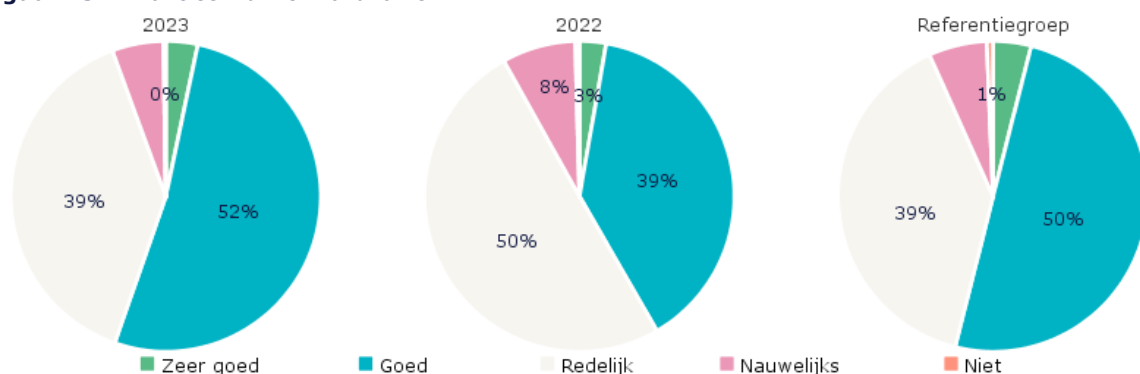
Ook is gevraagd naar het opleidingsniveau. De uitkomst op die vraag geeft het onderstaande beeld.

Tabel 6 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentiegroep 2023
Lagere school/basisschool	11%	18%	20%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	26%	29%	25%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	19%	15%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	4%	5%	7%
MBO	17%	16%	14%
HBO/Universiteit	12%	10%	10%
Anders	10%	7%	7%

Er wordt steeds vaker van inwoners verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die inwoners zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de inwoner financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u hieronder.

Figuur 15 Financieel kunnen rondkomen?



Van de respondenten in uw gemeente kan 55% (zeer) goed rondkomen. Dit is een hoger percentage dan vorig jaar (42%) en dan in de referentiegroep (54%). 39% kan redelijk goed rondkomen en 5% nauwelijks.

Bijlage 2 | Tabellenbijlage

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie-groep 2023
Contact								
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	84%	85%	77%	82%	81%	86%	83%	80%
(N)	284	353	324	291	373	231	278	6.769
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	76%	75%	69%	76%	84%	83%	82%	72%
(N)	287	355	337	295	378	235	283	6.775
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	90%	86%	84%	91%	93%	91%	90%	87%
(N)	292	356	336	290	376	234	284	7.354
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	86% (a)	82%	76%	82%	85%	88%	83%	80%
(N)	285	352	319	277	356	222	262	7.045
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner								
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	30%	29%	30%	28%	34%	33%	28%	35%
(N)	340	417	379	357	407	256	337	5.874

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
Kwaliteit van de ondersteuning								
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	82%	85%	83%	88%	91%	95%	90%	82%
(N)	382	465	432	381	452	294	379	8.716
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	83%	84%	83%	89%	90%	94%	88%	83%
(N)	383	463	429	378	455	289	376	8.674

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
Wat levert de ondersteuning mij op?								
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	83%	83%	78%	84%	85%	89%	80%	79%
(N)	362	443	411	361	444	279	353	8.308
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	89% (a)	87%	86%	88%	89%	93%	87%	84%
(N)	387	449	429	378	446	285	369	8.568
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	81%	83%	77%	84%	87%	89%	81%	79%
(N)	374	447	422	369	444	281	358	8.083

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Heeft u in 2023 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem?					
Ja	63%	62%	68%	51%	71%
Nee	25%	27%	22%	33%	22%
Weet ik niet meer	12%	12%	9%	16%	8%
N	391	458	411	378	457

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag?					
Ik wist dat ik bij de gemeente terecht kon	51%	49%	45%	49%	52%
N	388	456	413	370	458
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	24%	25%	28%	26%	23%
N	388	456	413	370	458
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terecht kon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	13%	11%	10%	10%	10%
N	388	456	413	370	458
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	28%	27%	31%	30%	27%
N	388	456	413	370	458
Weet niet	3%	4%	3%	3%	3%
N	388	456	413	370	458

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen?					
Ja	64%	73%	70%	52%	35%
Nee	12%	11%	14%	26%	34%
Weet ik niet	24%	16%	16%	23%	31%
N	380	436	407	355	441

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?					
Ja	91%	89%	89%	94%	94%
Nee	3%	4%	5%	3%	1%
Weet ik niet	6%	7%	6%	3%	5%
N	242	325	282	183	151

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen?					
Ja	82%	85%	82%	80%	81%
Nee	4%	3%	6%	7%	4%
Weet ik niet	14%	12%	12%	12%	16%
N	381	450	412	362	448

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Hoe duidelijk was deze brief voor u?					
Heel duidelijk	28%	26%	24%	31%	38%
Duidelijk	59%	55%	58%	55%	51%
Neutraal	11%	16%	15%	11%	11%
Onduidelijk	2%	3%	3%	2%	0%
Heel onduidelijk	0%	0%	1%	0%	0%
N	314	385	341	286	358

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt?					
Ja, helemaal	45%	46%	41%	45%	49%
Een beetje	25%	24%	25%	26%	21%
Nauwelijks	8%	8%	7%	6%	8%
Nee	22%	22%	27%	23%	23%
N	391	462	425	383	446

BLOK 5: Over uzelf

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
Wat is uw leeftijd?								
0 t/m 17	1% (b)	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
18 t/m 25	2%	1%	3%	4%	2%	2%	2%	2%
26 t/m 35	3%	3%	3%	2%	2%	3%	1%	3%
36 t/m 45	4%	3%	4%	5%	3%	3%	3%	3%
46 t/m 55	6%	5%	7%	5%	6%	6%	4%	6%
56 t/m 65	16% (a)	15%	14%	16%	16%	12%	10%	11%
66 t/m 74	17%	20%	16%	16%	19%	16%	18%	20%
75+	52%	53%	52%	51%	50%	57%	61%	55%
(N)	400	474	437	393	463	298	399	2.715

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?								
Lagere school/ Basisschool	11% (a,b)	18%	21%	20%	24%	26%	29%	20%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	26%	29%	27%	25%	24%	30%	27%	25%
VMBO theoretisch/ MAVO/(M)ULO	19%	15%	17%	16%	15%	15%	16%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	4% (a)	5%	4%	6%	3%	4%	3%	7%
MBO	17%	16%	15%	13%	18%	12%	11%	14%
HBO/Universiteit	12%	10%	8%	8%	8%	6%	5%	10%
Anders	10%	7%	9%	10%	8%	7%	8%	7%
(N)	366	420	400	365	431	267	376	1.601

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	55% (b)	42%	39%	52%	45%	38%	35%	54%
(N)	392	468	429	386	456	294	385	1.845

BLOK 6: Extra vragen

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021
<i>Bent u tevreden over de deskundigheid van de Servicedienst medewerker?</i>			
Heel tevreden	26%	28%	24%
Tevreden	55%	47%	55%
Neutraal	16%	19%	19%
Ontevreden	1%	5%	1%
Heel ontevreden	2%	1%	1%
N	172	228	182

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021
<i>Bent u tevreden over de snelheid van de Servicedienst medewerker?</i>			
Heel tevreden	22%	24%	23%
Tevreden	50%	46%	56%
Neutraal	18%	22%	18%
Ontevreden	5%	5%	2%
Heel ontevreden	4%	2%	1%
N	165	219	178

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021
<i>Bent u tevreden over de Servicedienst in het algemeen?</i>			
Heel tevreden	20%	24%	23%
Tevreden	56%	45%	53%
Neutraal	18%	24%	21%
Ontevreden	4%	6%	2%
Heel ontevreden	2%	1%	1%
N	165	217	177

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

Colofon

December 2024

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseur	:	Lonneke van Riele
Kenmerknummer	:	PO040704-2542

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)

Clïëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Aalten



Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Rapport
Gemeente Aalten

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding onderzoek	4
1.2 Doelgroep	4
1.3 Privacy	5
1.4 Steekproef en respons	5
1.5 Referentiegroep	5
1.6 Leeswijzer	5
H2 Toegankelijkheid van voorzieningen	6
2.1 Bekendheid met toegang	6
2.2 Manier waarop hulp is gezocht en geregeld	6
2.3 Mening over het (keukentafel)gesprek	8
H3 Uitvoering van de hulp	12
3.1 De kwaliteit van de zorg	12
3.2 De kwaliteit van de hulpverleners	14
H4 Effect van de hulp	16
4.1 Opgroeien	16
4.2 Zelfstandigheid	17
4.3 Zelfredzaamheid	18
4.4 Meedoen in de eigen omgeving	19
H5 Wat gaat goed en wat kan beter?	20
5.1 Wat gaat goed?	20
5.2 Wat kan beter?	21
Bijlage 1 Tabellen met onderzoeksresultaten	22
Colofon	28

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.

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Een onderzoek naar de ervaringen van jeugdhulpcliënten is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De gemeente Aalten heeft daarbij gekozen voor de modelvragenlijst (MCJO), aangevuld met eigen vragen.

Deze vragenlijst gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving. De aanvullende vragen gaan dieper in op de ervaringen met de toegang en het (keukentafel)gesprek.

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld. Aangezien uw gemeente vorig jaar ook het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft laten uitvoeren, kunnen de resultaten met die van vorig jaar vergeleken worden. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen.

De gemeente heeft alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven (686). In uw gemeente hebben in totaal 97 ouders en jongeren deelgenomen aan het onderzoek. Dat is een responspercentage van 14,1%. Vorig jaar was het responspercentage 11,8% en het jaar daarvoor 13,7%. Vanwege het beperkte aantal respondenten hebben de resultaten van dit onderzoek een indicatief karakter.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders zijn gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 70% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Ten opzichte van vorig jaar (57%) is er een stijging zichtbaar. Ouders (72%) weten beter waar ze terecht kunnen voor hulp of ondersteuning dan jongeren (64%).

Van de respondenten heeft 46% zelf hulp gezocht en 56% heeft dat door iemand anders laten doen of met iemand anders gedaan. De hulp is het vaakst geregeld via het ondersteuningsteam/een jeugdconsulent van de gemeente (60%) of via de huisarts (40%). Hier is een verandering zichtbaar ten opzichte van vorig jaar, toen respondenten vaker hulp regelden via de school dan via de huisarts.

Het (keukentafel)gesprek

Meer dan de helft van de respondenten (55%) heeft het afgelopen jaar een (keukentafel)gesprek gehad met het ondersteuningsteam/een jeugdconsulent van de gemeente. 39% van de respondenten heeft dit jaar geen gesprek gehad. Verder geeft 42% van de respondenten aan dat het kind bij een deel van of het hele gesprek aanwezig was.

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over het (keukentafel)gesprek. Het meest tevreden is men over de vriendelijkheid van de medewerker (100%) en de deskundigheid van de medewerker (92%).

Van de respondenten is 18% ervan op de hoogte dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar, toen 11% dit wist.

Daarnaast kon men aangeven wie er naast de ouders nog meer betrokken is bij de hulpverlening. Bij 60% van de respondenten zijn er geen andere personen betrokken bij de hulp. Vorig jaar was dit aandeel kleiner, namelijk 46%.

Uitvoering van de hulp

Cliënten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Zo is 84% van de respondenten van mening dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen. Verder geeft 82% van de respondenten aan dat zij voldoende informatie over de hulp krijgen. 91% ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen genomen worden. 81% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaren dat deze organisaties goed samenwerken om hen te helpen. Respondenten zijn over het algemeen op alle gemeten aspecten iets minder tevreden over de kwaliteit van de uitvoering van de zorg dan de vorige meting. Daarentegen scoort de gemeente Aalten op alle gemeten aspecten iets hoger in tevredenheid dan de referentiegroep.

Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich positief uit over de hulpverleners. Het gaat hierbij om zeer veel verschillende soorten hulpverlening. De kennis van medewerkers is goed (86% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (92%) en de behandeling is volgens bijna alle respondenten respectvol (98%). De gemeente Aalten scoort op alle aspecten lager in vergelijking met vorig jaar en op alle aspecten hoger in vergelijking met de referentiegroep.

Effect van de hulp

De meeste respondenten ervaren effecten van de hulp op het opgroeien. 88% van de respondenten geeft aan dat de jongere zich beter voelt door de hulp, 75% vindt dat het beter gaat met het gedrag en 76% is van mening dat het thuis beter gaat. Ten opzichte van vorig jaar is bij alle aspecten een toename van de ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien te zien. De gemeente Aalten scoort ten opzichte van de referentiegroep vergelijkbaar op deze drie aspecten.

Op het gebied van zelfstandigheid weet 79% van de respondenten een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Ook geeft 77% aan vaker te zeggen wat zij nodig hebben. 87% ervaart dat er een beetje of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Opvallend is dat, ten opzichte van de vorige meting, een flink groter deel van de respondenten aangeeft effecten van de hulp op dit aspect ervaren te hebben (67%). Vergeleken met de referentiegroep worden de effecten van de ondersteuning op de zelfstandigheid in de gemeente Aalten op alle gemeten aspecten in hogere mate ervaren.

83% van de respondenten vindt dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen en 76% kan beter voor zichzelf opkomen. Verder heeft 75% van de respondenten door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Ten opzichte van voorgaande meting scoort de gemeente Aalten vergelijkbaar positief. In vergelijking met de referentiegroep worden alle effecten met betrekking tot de zelfredzaamheid in sterkere mate ervaren.

79% van de respondenten vindt dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat (met het kind) op school, werk of dagbesteding. Volgens 62% besteedt het kind de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Verder geeft 67% van de respondenten aan dat de relatie van het kind met vrienden en anderen een beetje of veel beter is geworden door de hulp. Ten opzichte van de vorige meting worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in sterkere mate ervaren. Dit geldt met name voor het positieve effect van de hulp op de relatie van het kind met vrienden en anderen. In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten ook in sterkere mate ervaren.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek te (laten) uitvoeren onder jeugdhulpcliënten. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Er is gekoerst op een beperkt aantal vragen, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, verschillende hulpvormen en de wettelijke eisen, die vastliggen in paragraaf 3 van de Regeling Jeugdwet. Met de uitvoering van dit onderzoek, gebruikmakend van de *Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders* (MCJO), voldoet u aan deze verplichting.¹

Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de jeugdhulp behaald worden in de ogen van de cliënt (jongere of ouder/verzorger). Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

1.2 Doelgroep

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. Zoals in de Jeugdwet omschreven kan het hierbij gaan om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. Dit rapport geeft de resultaten voor jongeren en ouders samen weer. De tabellenbijlage toont de resultaten voor jongeren en ouders apart.

Voor de leeftijdscategorie 12-18 jaar zijn zowel jongeren als ouders aangeschreven. Dat betekent niet dat de jongere en ouder uit hetzelfde huishouden altijd beide hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De cliëntervaring van ouders en jongeren kan dan ook niet één-op-één vergeleken worden.

¹ De Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) is op verzoek van de VNG ontwikkeld door Stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam, met medewerking van de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's-Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht, de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht'.

1.3 Privacy

De privacy van jeugdhulpcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen en te voldoen aan de eisen van de AVG. In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek anoniem is, dat de resultaten niet herleid worden naar individuele personen en dat de gegeven antwoorden geen consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt. Voor de uitvoering van het onderzoek heeft de gemeente Aalten met BMC een verwerkersovereenkomst afgesloten.

1.4 Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 686 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar en jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 97 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 14,1%.

De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief met een betrouwbaarheidsniveau van 71% en een foutmarge van 5%. Een betrouwbaarheidsniveau van 71% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 71 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. We spreken van betrouwbare resultaten bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

1.5 Referentiegroep

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en de uitkomsten van de referentiegroep. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC.

De referentiegroep bestaat uit zes gemeenten. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over de uitvoering van de hulp. Hoofdstuk 4 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 5 staat beschreven wat goed gaat en wat beter kan. In bijlage 1 staan de tabellen met de onderzoeksresultaten uitgesplitst naar jongeren en ouders.

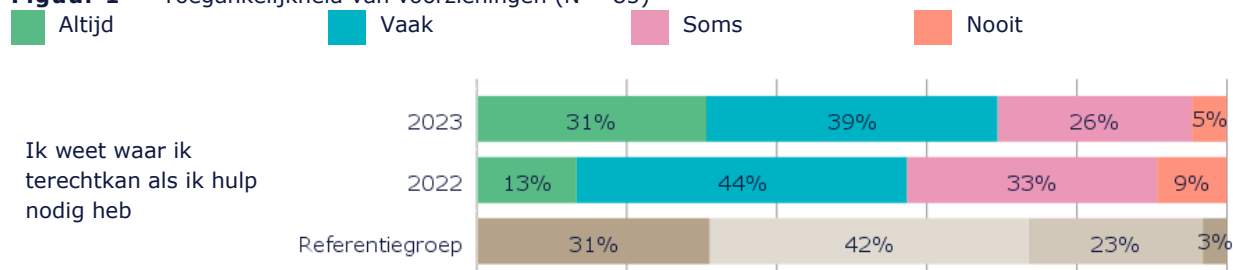
H2 | Toegankelijkheid van voorzieningen

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe de respondenten de toegang tot de jeugdhulpvoorzieningen hebben ervaren. Weten ze waar zij terechtkunnen, zijn ze snel geholpen en is passende hulp beschikbaar?

2.1 Bekendheid met toegang

Er zijn verschillende verwijzers die kinderen toegang kunnen bieden tot jeugdhulp. Dit zijn huisartsen, jeugdartsen, gespecialiseerde artsen, Gecertificeerde Instellingen en gemeenten, bijvoorbeeld via een Centrum voor Jeugd en Gezin of een sociaal (wijk)team. Ook hebben maatschappelijke organisaties die ouders en kinderen kunnen verwijzen naar het juiste kanaal hier een belangrijke rol. Denk aan scholen, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties en andere zorgprofessionals of aanbieders. Aan de cliënten is gevraagd of ze weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben.

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 85)



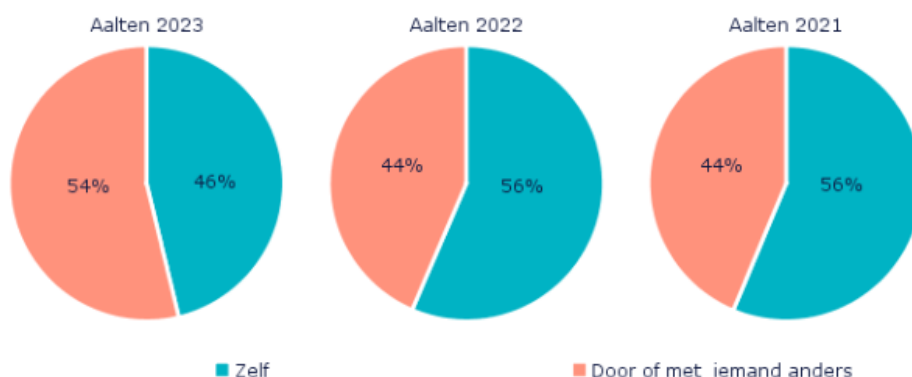
70% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terechtkunnen als er hulp nodig is. Dit is een flinke toename ten opzichte van de vorige meting, toen 57% van de respondenten aangaf te weten waar zij terechtkunnen. In de referentiegroep weet 73% van de respondenten waar zij terechtkunnen.

Ouders weten doorgaans beter waar zij terechtkunnen voor hulp dan jongeren. In de gemeente Aalten is dit verschil, evenals vorig jaar, ook te zien: 72% van de ouders weet waar ze terechtkunnen, tegenover 64% van de jongeren.

2.2 Manier waarop hulp is gezocht en geregeld

De gemeente Aalten heeft ervoor gekozen om extra vragen toe te voegen aan de modelvragenlijst. De eerste extra vraag was of de cliënten zelf hulp hadden gezocht of dat iemand anders dit voor of met hen had gedaan. Figuur 2 toont de resultaten.

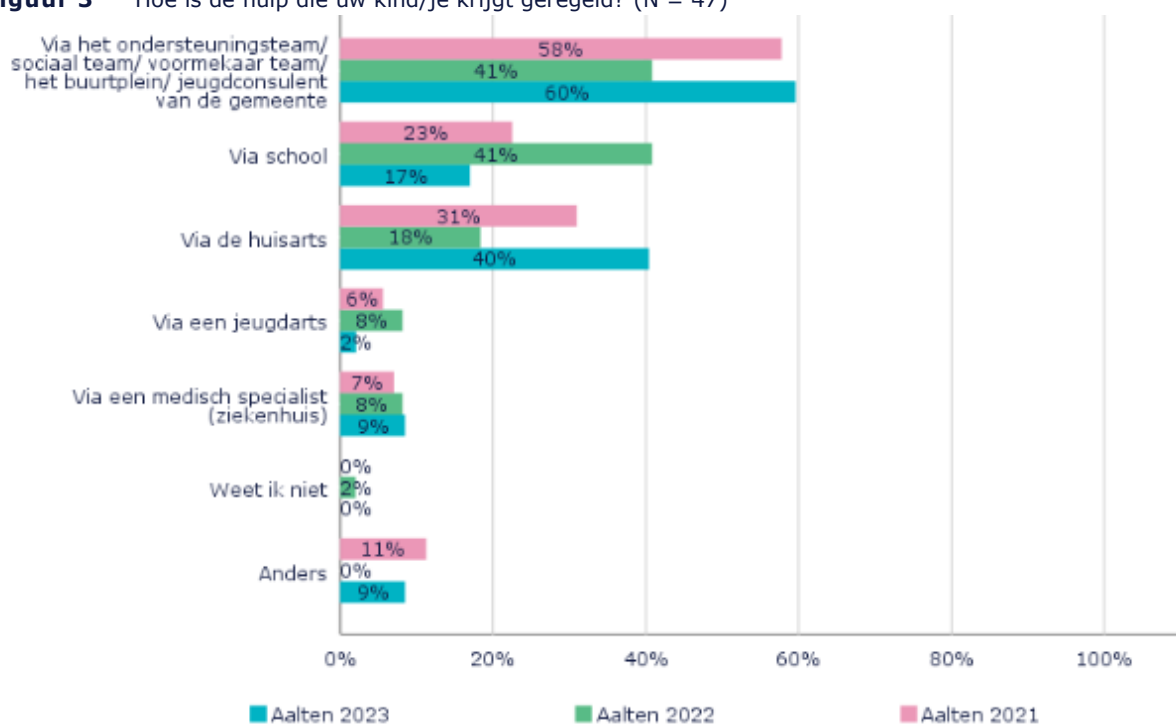
Figuur 2 Heeft u/heb jij zelf hulp gezocht? Of heeft iemand anders dit voor u gedaan/hulp voor jou gezocht of met jou gezocht? (N = 93)



Bij 54% van de respondenten is door of met iemand anders hulp gezocht. Dit is een toename ten opzichte van de onderzoeken uit 2022 en 2021, toen 44% van de respondenten aangaf dat dit het geval was. De overige 46% heeft de hulp zelf gezocht.

Vervolgens is aan de cliënten gevraagd hoe de hulp die zij/hun kinderen ontvangen geregeld is. De verdeling van de antwoorden is weergegeven in onderstaande figuur.

Figuur 3 Hoe is de hulp die uw kind/je krijgt geregeld? (N = 47)

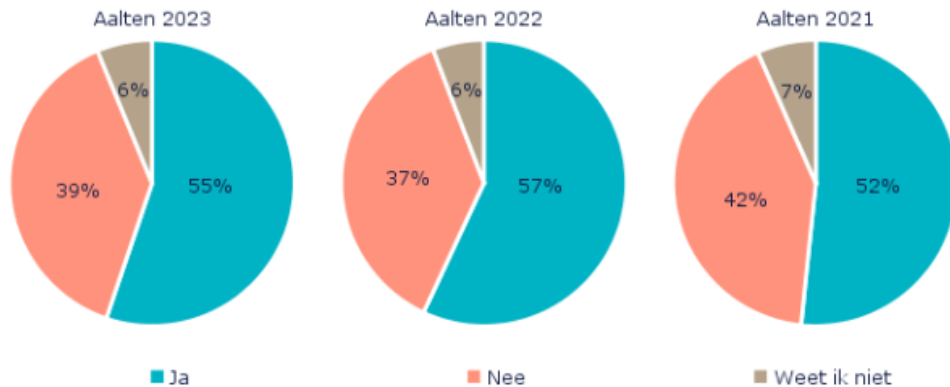


Bij het merendeel van de respondenten (60%) is de hulp geregeld via het ondersteuningsteam/een jeugdconsulent van de gemeente. Dit is een flinke toename ten opzichte van de vorige meting (41%). Verder geeft 40% van de respondenten aan dat de hulp via de huisarts geregeld is. Dit is een grote stijging ten opzichte van 2022 (18%) en 2021 (31%). Bij 17% van de respondenten is de ondersteuning via school geregeld. Bij de vorige meting was dit 41%.

2.3 Mening over het (keukentafel)gesprek

Aan de cliënten is ook gevraagd of ze een gesprek hebben gehad met iemand van het ondersteuningsteam/een jeugdconsulent van de gemeente.

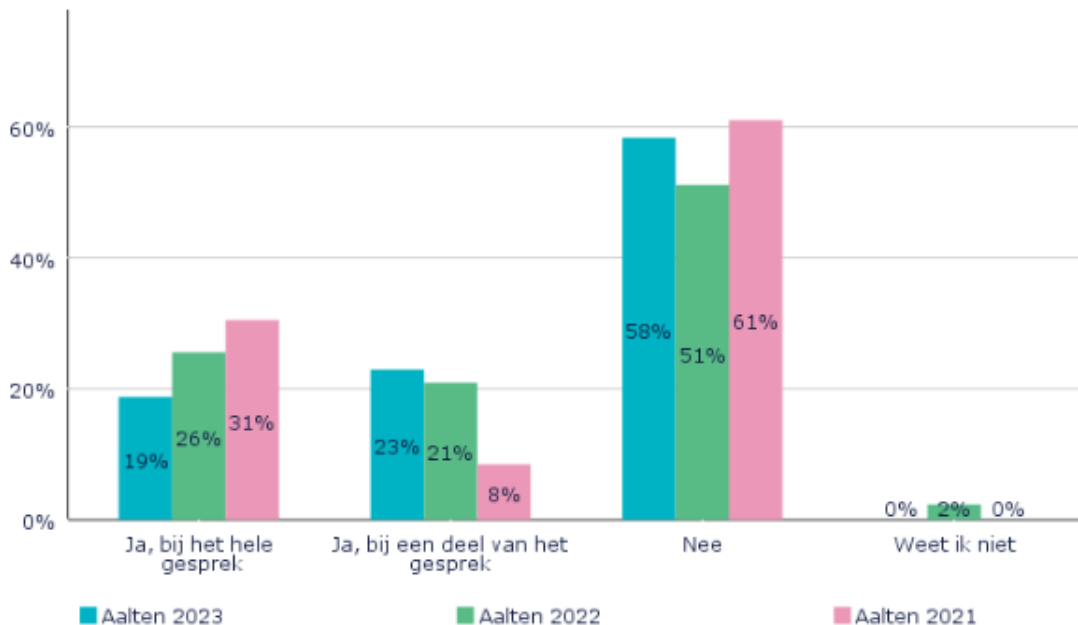
Figuur 4 Is er een gesprek geweest met iemand van het ondersteuningsteam/een jeugdconsulent over welke hulp er nodig is geweest/je nodig hebt? (N = 96)



55% van de respondenten heeft een dergelijk gesprek gehad. 39% geeft aan dat ze geen gesprek hebben gehad en 6% weet dit niet. Dit beeld komt overeen met het beeld uit 2022.

Vervolgens is er aan de cliënten gevraagd of het kind bij het gesprek aanwezig was.

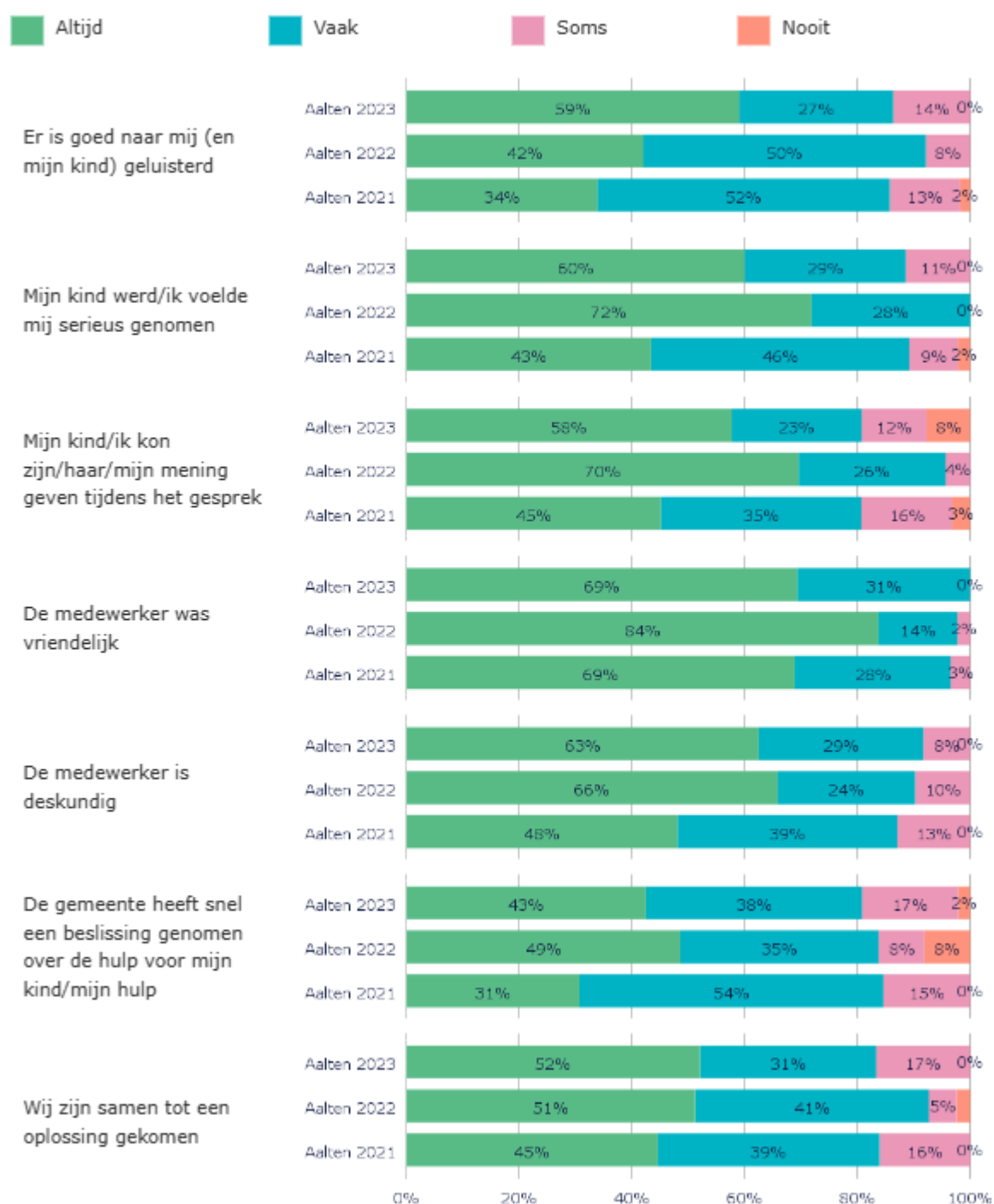
Figuur 5 Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig? (N = 48)



Bij 42% van de respondenten was het kind bij (een deel van) het gesprek aanwezig. 58% geeft aan dat het kind niet aanwezig was bij het gesprek. Bij de vorige meting was dit 51%.

Daarnaast is aan de cliënten gevraagd hoe tevreden zij zijn over bepaalde aspecten van het (keukentafel)gesprek.

Figuur 6 Hoe tevreden ben je over... (N = 44, 35, 26, 49, 48, 47, 48)



Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de verschillende aspecten van het (keukentafel)gesprek. Het meest tevreden zijn de respondenten over de vriendelijkheid van de medewerker (100% vaak of altijd tevreden) en de deskundigheid van de medewerker (92% vaak of altijd tevreden). Het minst vaak is men tevreden over de mate waarin het kind zijn/haar mening kon geven tijdens het gesprek (81% vaak of altijd tevreden) en in hoeverre de gemeente snel een beslissing nam over de hulp (81% vaak of altijd tevreden), hoewel ook over deze aspecten het overgrote merendeel van de respondenten tevreden is.

In vergelijking met de vorige meting zijn respondenten over het algemeen iets minder tevreden over de verschillende uitgevraagde aspecten. Alleen over de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerker is de tevredenheid iets gestegen.

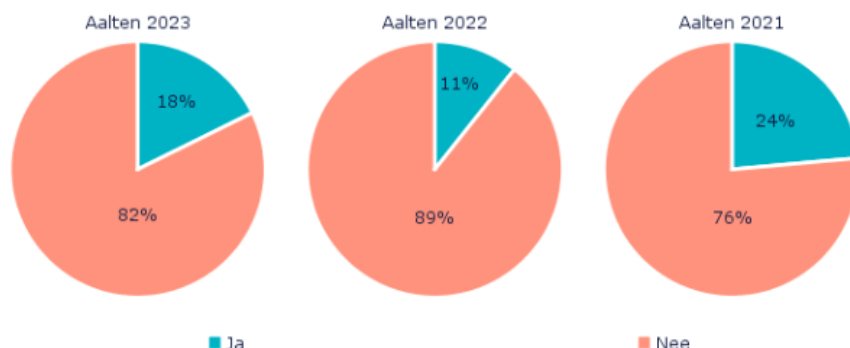
Clënten konden ook een korte opmerking plaatsen over het (keukentafel)gesprek. Slechts een klein deel van de respondenten heeft dit gedaan. Deze opmerkingen zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 1 Opmerkingen over het (keukentafel)gesprek

Wilt u nog iets toevoegen over het gesprek?
Ik werd doorverwezen naar doodlopende kanalen.
Prettig gesprek, voelden serieus genomen.
Het is fijn om korte lijntjes te hebben met de gemeente, waardoor er snel geschakeld kan worden.
Meerdere gesprekken gehad, gevoel dat het "moeizamer" gaat tegenwoordig dan vroeger.
Uiteindelijk heeft het te lang geduurd voordat de hulp tot stand kwam die ik zelf had aangevraagd. Ik denk dat een consulent echt moet luisteren naar het moedergevoel, dat is echt vaak bindend. Nu is er 1,5 jaar gewacht op het traject dat hij nu volgt. Terwijl dat 1,5 jaar geleden al was aangevraagd. Erg jammer voor het welzijn van het kind. Door te luisteren, kunnen er sneller stappen worden ondernomen en kunnen kinderen sneller geholpen worden in mijn optiek. Althans er is veel misgegaan in de juiste zorg rondom mijn kind.

Daarnaast is er gevraagd of jeugdhulpcliënten wisten dat ze tijdens het gesprek gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

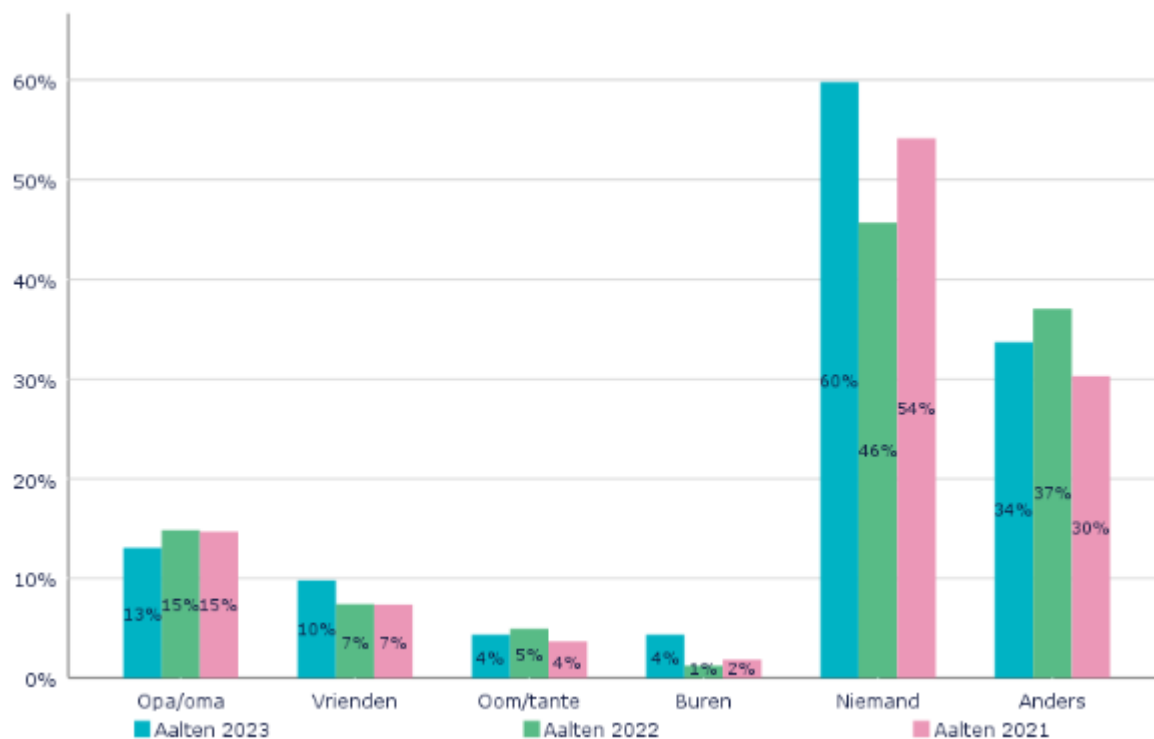
Figuur 7 Wist u/je dat u/je gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (N = 96)



Figuur 7 laat zien dat 18% van de respondenten hiervan op de hoogte was. Dat is een stijging ten opzichte van 2022, toen 11% van de respondenten hiermee bekend was. Ten opzichte van 2021 wordt er iets lager gescoord (24%).

Er is ook aan de cliënten gevraagd wie er naast de ouders nog meer betrokken zijn bij de hulp die het kind ontvangt.

Figuur 8 Wie zijn er naast de/je ouders nog meer betrokken bij de hulp die uw kind/je krijgt? (N = 92)



60% van de respondenten geeft aan dat er niemand anders betrokken is bij de hulp die het kind krijgt. Dit is een stijging ten opzichte van 2022 (46%) en 2021 (54%). In vergelijking met vorig jaar is het percentage respondenten dat aangeeft dat opa/oma betrokken is bij de hulp iets gedaald van 15% naar 13%. Het aandeel respondenten waarbij vrienden (10%) en buren (4%) betrokken zijn, is iets gestegen ten opzichte van de vorige metingen. Een vrij groot deel van de respondenten, namelijk 34%, heeft 'anders' aangekruist. Uit de toelichting die respondenten hierbij konden geven, blijkt dat voornamelijk school, GGnet of verschillende professionals betrokken waren bij de ontvangen ondersteuning.

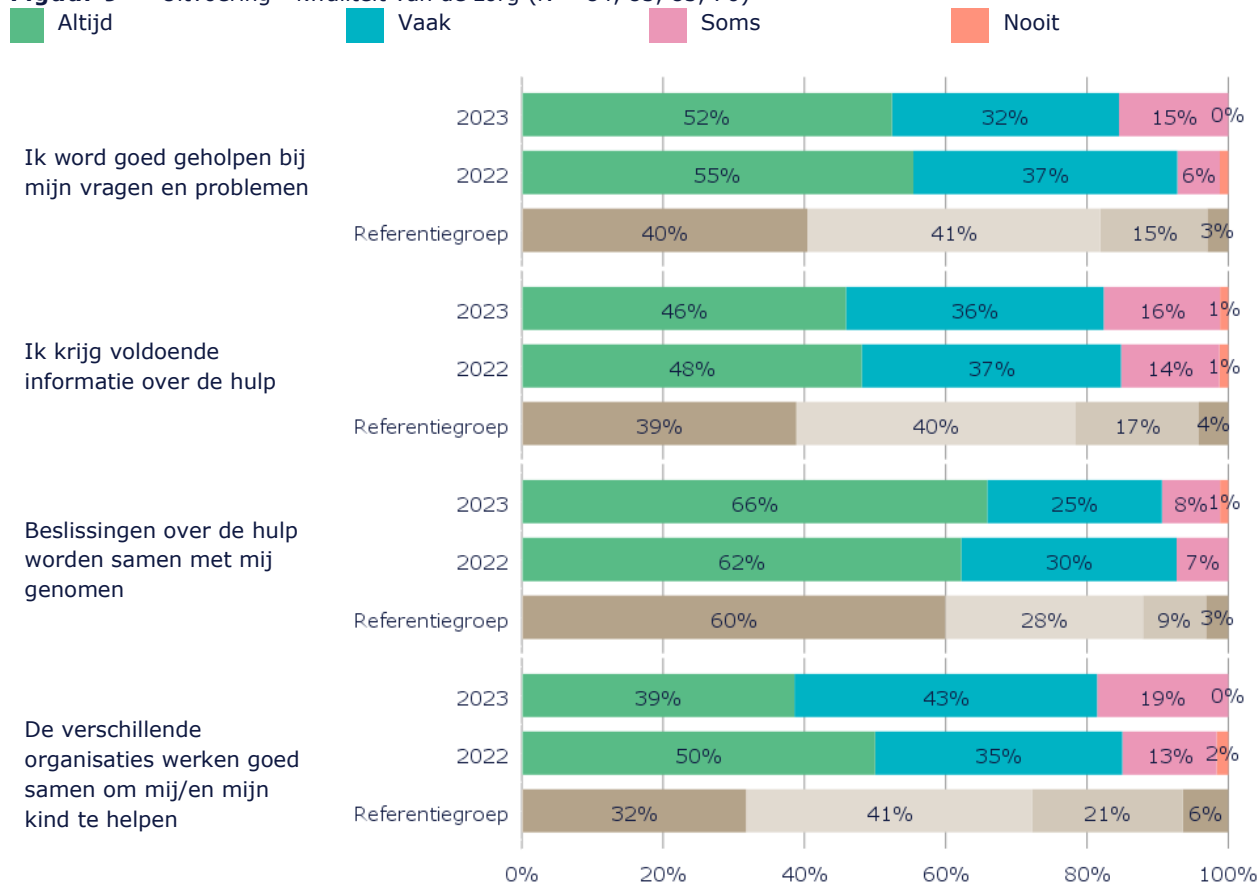
H3 | Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp aan bod. Worden jeugdhulpcliënten goed geholpen, krijgen ze voldoende informatie over de hulp, worden beslissingen over de hulp in gezamenlijkheid genomen, werken de verschillende organisaties goed samen en wat vinden respondenten van de kwaliteit van de hulpverleners?

3.1 De kwaliteit van de zorg

Gemeenten hebben met de gecontracteerde aanbieders afspraken gemaakt over een goede kwaliteit van zorg. Aanbieders moeten voldoen aan minimale standaarden om de gestelde doelen, zoals vastgelegd in de Jeugdwet, te kunnen behalen en ervoor te zorgen dat de hulp het afgesproken beoogde effect oplevert voor kinderen en ouders. Hieronder volgen de uitkomsten van enkele vragen die over de kwaliteit van zorg gaan.

Figuur 9 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 84, 85, 85, 70)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 84% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. 15% vindt dit niet altijd.

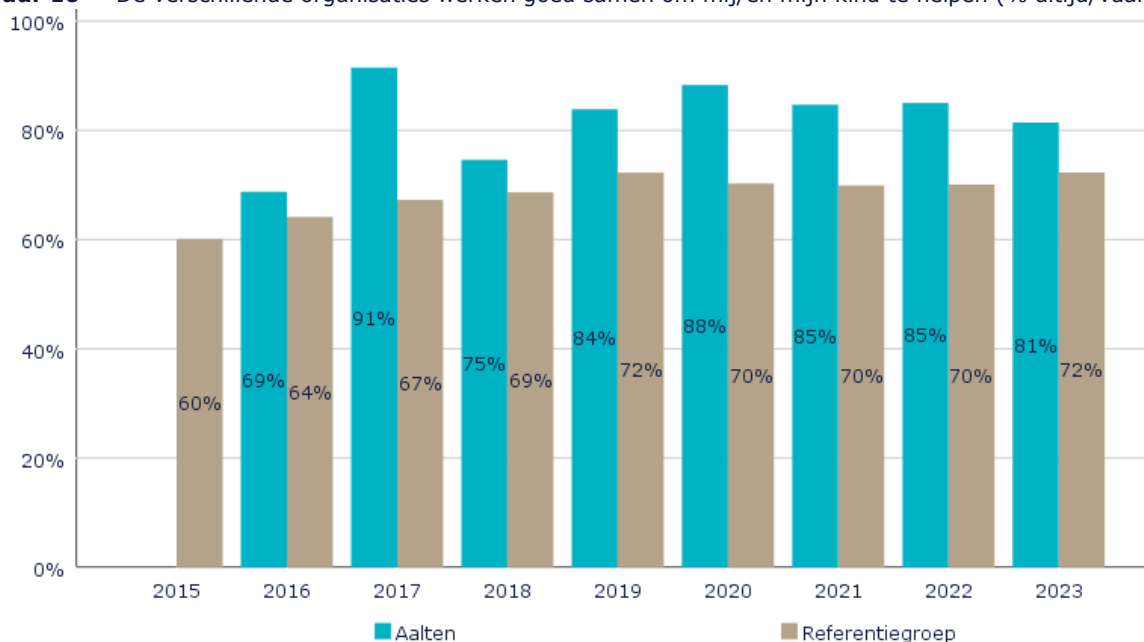
Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 82% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. 17% krijgt dat soms of niet.

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 91% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. Jongeren willen graag dat de hulpverlener één-op-één met hen in gesprek gaat over hun voorkeuren en keuzen.² Toch ervaren zij minder vaak dat beslissingen over de hulp samen met hen genomen zijn (80%) dan ouders (95%).

Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een kind is het van belang dat zij samenwerken om de jongere of het kind goed te kunnen helpen. In het verleden kwam het voor dat verschillende professionals bij een kind of gezin betrokken waren, zonder dat zij daar van elkaar van op de hoogte waren. Dat heeft geleid tot onwenselijke situaties waarin niemand de regie had over de situatie. Hulpvragen werden daardoor niet integraal opgepakt, waardoor de effectiviteit soms te wensen overliet. Het doel is nu om te werken volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur.

81% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hen te helpen. 19% ervaart dit soms. Figuur 10 toont de tevredenheid over in hoeverre verschillende organisaties samenwerken door de jaren heen. Er is een dalende trend in tevredenheid zichtbaar sinds 2020. Echter, ten opzichte van de referentiegroep zijn respondenten tevredener over het samenwerken van verschillende organisaties (73%).

Figuur 10 De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen (% altijd/vaak)



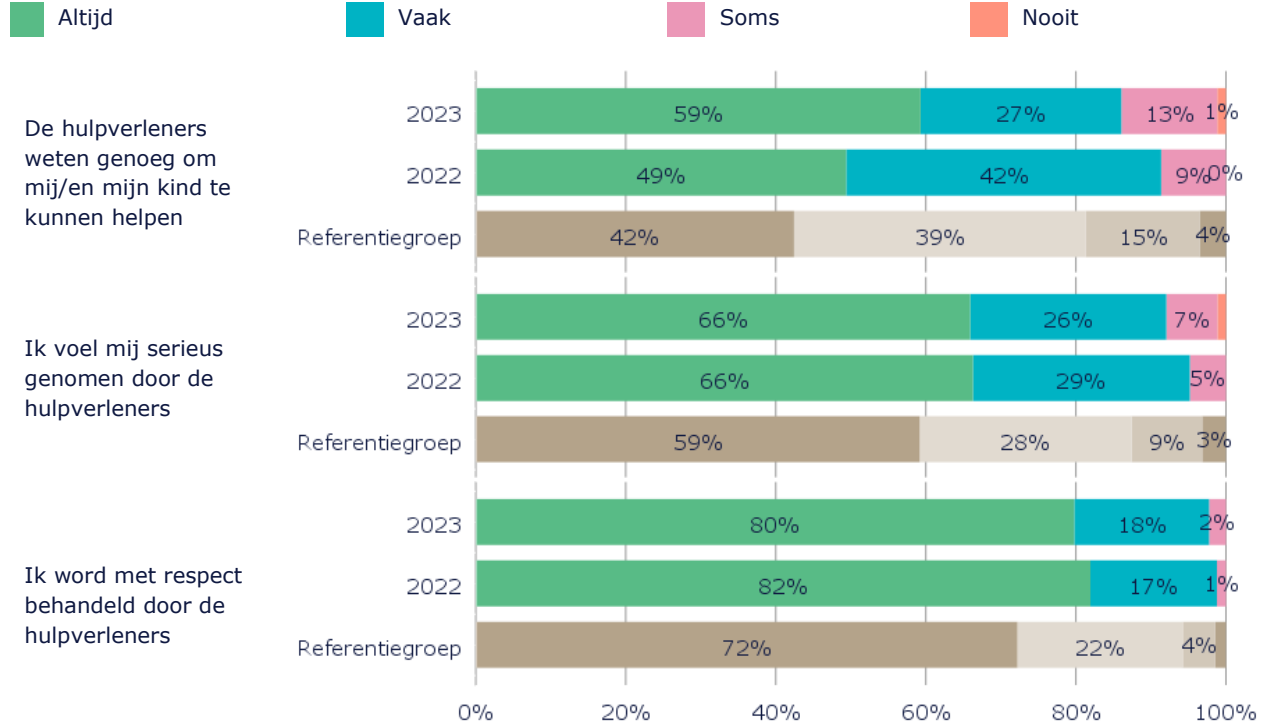
Respondenten zijn over het algemeen op alle gemeten aspecten iets minder tevreden over de kwaliteit van de uitvoering van de zorg dan bij de vorige meting. Daarentegen scoort de gemeente Aalten op alle gemeten aspecten iets hoger in tevredenheid dan de referentiegroep.

² Bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018

3.2 De kwaliteit van de hulpverleners

De kwaliteit van en de klik met de hulpverlener bepaalt in hoge mate het effect van de hulp. Wat vinden de jongeren en ouders van de hulpverleners die hen ondersteunen?

Figuur 11 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 86, 88, 89)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. Bovenstaand figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 86% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 14% vindt dat niet of soms. Opvallend is dat jongeren minder vaak aangeven dat hulpverleners voldoende kennis hebben (76%) dan hun ouders (86%).

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 92% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Van de respondenten voelt 8% zich soms of nooit serieus genomen.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 98% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. 2% van de respondenten voelt zich soms respectvol behandeld door de hulpverleners.

Ten opzichte van de vorige meting is het aandeel respondenten dat vaak of altijd als antwoord geeft iets lager. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente daarentegen op alle aspecten hoger. Aan de cliënten is ook gevraagd of zij nog iets toe te voegen hebben over de hulp van de zorgaanbieder.

Onderstaande tabel geeft een kleine opsomming weer van opmerkingen die de tevredenheid illustreren.

Tabel 2 Opmerkingen over zorgaanbieder

Wilt u nog iets toevoegen over de hulp van de zorgaanbieder?
We zijn goed geholpen. Voor verdere onderzoeken moesten we helaas naar Doetinchem. In het verleden kon dit wel bij onze zorgverlener in Aalten, maar helaas kon dit niet meer.
Deze antwoorden gingen over de dyslexie bijles die onze dochter ontvangt. We ontvangen verder geen hulp.
Dik tevreden.
Ons kind staat 2 keer per jaar onder behandeling van een kinderarts. Verdere hulp is niet aanwezig of nodig.
We hebben 1 instantie waarbij helaas heel veel mis gaat.
Mijn kind heeft de omgang zelf met de hulpverlener als zeer prettig ervaren. Hij voelde zich gehoord en gesterkt in zijn verhaal.
Aanvraag gedaan vanuit school voor dyslexie.
Deze hulp is ons opgelegd door Veilig Thuis, wij hebben deze hulp niet zelf ingeschakeld en wilden deze hulp ook niet. Echter heeft de zorgaanbieder het wel voor ons opgenomen en voelden wij ons serieus genomen.
Deze is net gestart, dus er is nog niet zo heel veel over te zeggen.
We zijn heel tevreden over de hulp, de hulpverlener helpt ons kind erg goed, de communicatie verloopt erg goed en het contact met school en coach binnen school verloopt erg goed.
Erg blij met de zorg.

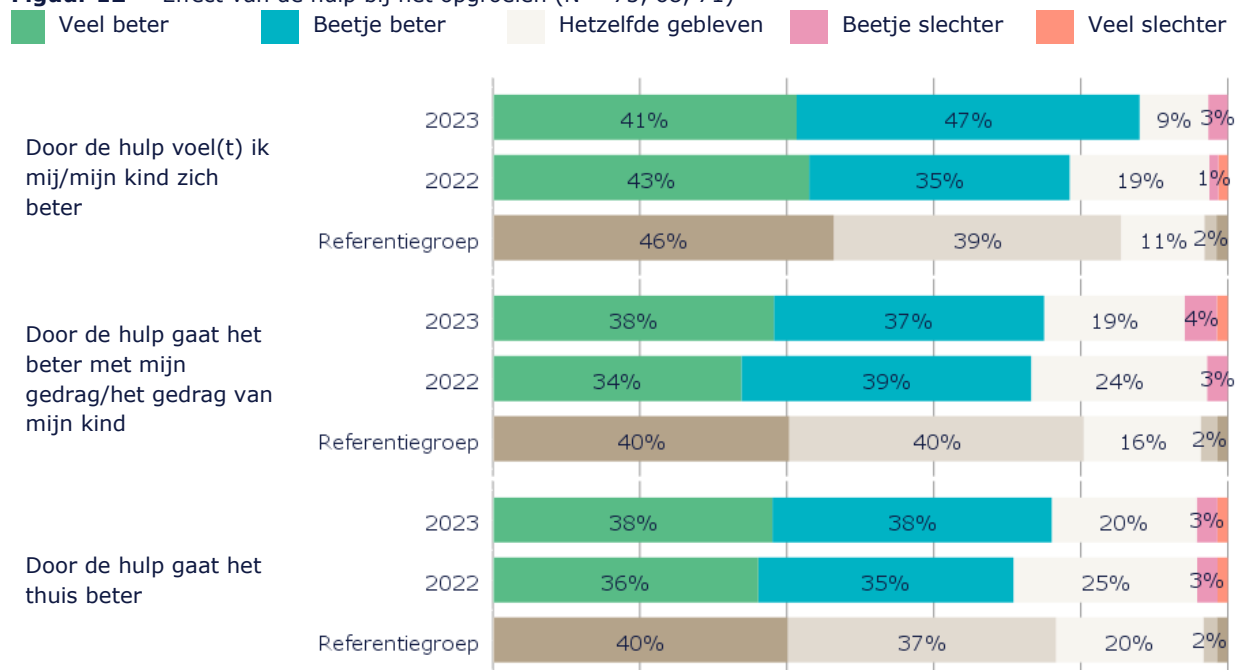
H4 | Effect van de hulp

In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen aan de eigen omgeving aan bod. Worden met de doelen van de Jeugdwet, zoals naar vermogen mee kunnen doen, één gezin, één plan, één regisseur en hulp op maat, de gewenste effecten bij de kinderen en jongeren bereikt?

4.1 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is op het opgroeien. In de modelvragenlijst zijn deze effecten opgesplitst in diverse enquêtevragen.

Figuur 12 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 75, 68, 71)



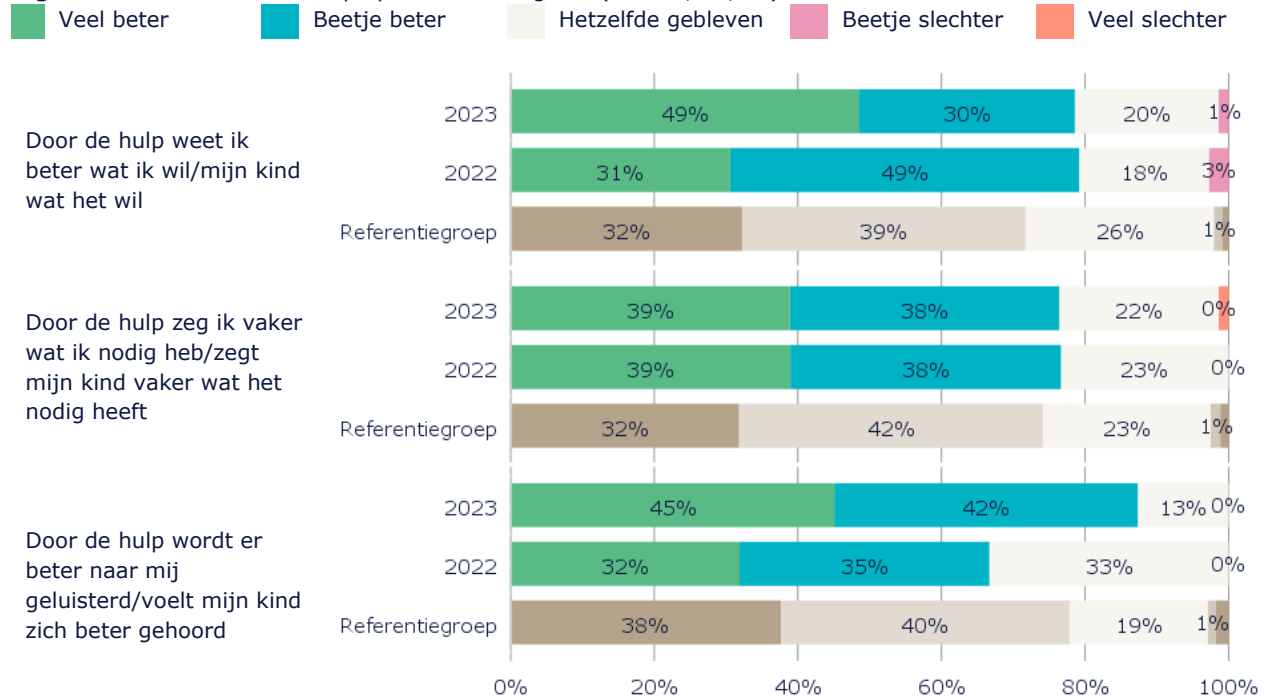
Het door respondenten meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is dat het kind zich door de hulp beter voelt: 88% ervaart dit effect. Ook het effect van de ontvangen hulp op het gedrag van het kind (75%) en hoe het thuis gaat (76%) wordt door een meerderheid van de respondenten ervaren.

Ten opzichte van voorgaande meting zien we dat de effecten van de ondersteuning op de het opgroeien op alle gemeten aspecten in hogere mate wordt ervaren. In vergelijking met de referentiegroep worden de effecten in vergelijkbare mate ervaren.

4.2 Zelfstandigheid

De volgende figuur toont in welke mate respondenten ervaren dat de hulp effect heeft op hun zelfstandigheid/de zelfstandigheid van hun kind.

Figuur 13 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 70, 72, 71)



79% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Ook zegt 77% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. Ten opzichte van de vorige meting worden de ervaren effecten van de hulp op de zelfstandigheid vergelijkbaar positief ingeschat.

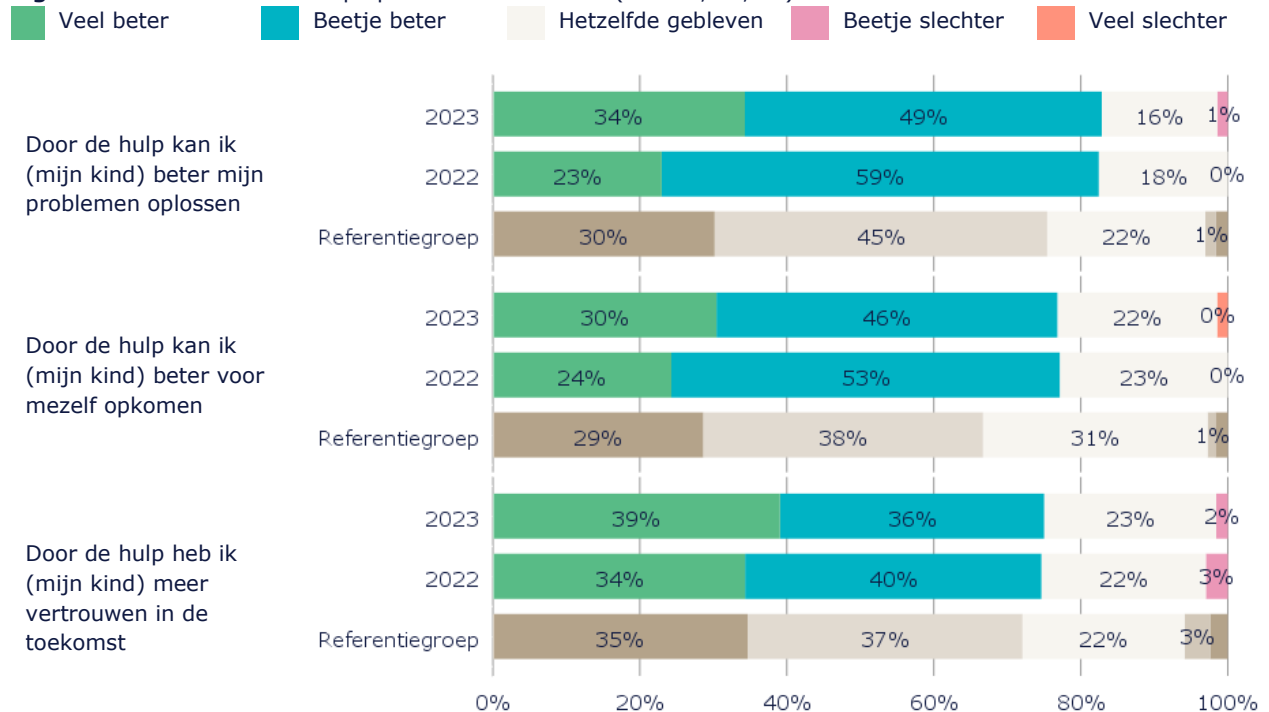
87% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Opvallend is dat, ten opzichte van de vorige meting, een flink groter deel van de respondenten aangeeft effecten van de hulp op dit aspect ervaren te hebben (67%).

Vergeleken met de referentiegroep worden de effecten van de ondersteuning op de zelfstandigheid in de gemeente Aalten op alle gemeten aspecten in hogere mate ervaren.

4.3 Zelfredzaamheid

Jongeren en ouders is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid. De volgende figuur toont de ervaringen van respondenten op de diverse enquêtevragen die samen zelfredzaamheid meten.

Figuur 14 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 70, 69, 64)



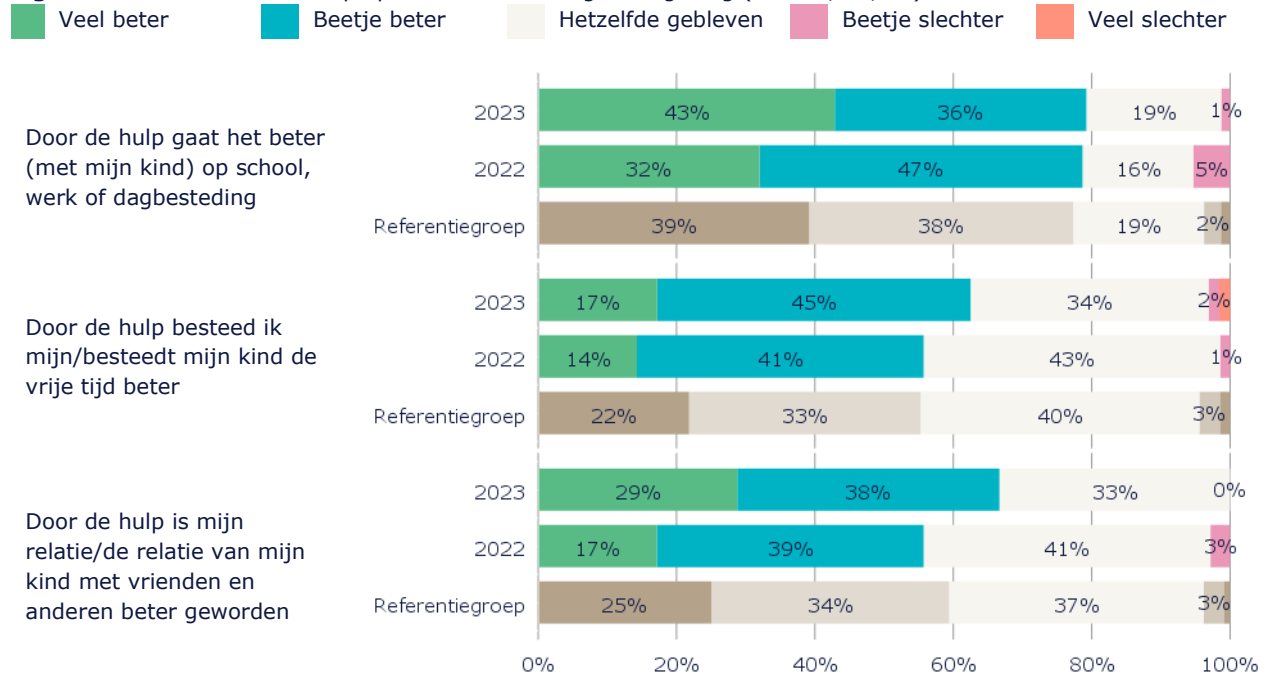
83% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 76% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 75% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

Ten opzichte van voorgaande meting scoort de gemeente Aalten vergelijkbaar positief. In vergelijking met de referentiegroep worden alle effecten met betrekking tot de zelfredzaamheid in sterkere mate ervaren.

4.4 Meedoen in de eigen omgeving

Hulp kan er ook aan bijdragen dat kinderen beter kunnen meedoen in de eigen omgeving. In dit onderzoek is ook naar de effecten van de hulp hierop gevraagd.

Figuur 15 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 77, 64, 66)



79% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 62% besteedt de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 67% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Ten opzichte van de vorige meting worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in sterkere mate ervaren. Dit geldt met name voor het positieve effect van de hulp op de relatie van het kind met vrienden en anderen. In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten ook in sterkere mate ervaren.

H5 | Wat gaat goed en wat kan beter?

5.1 Wat gaat goed?

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen. We hebben deze opmerkingen in een top 5 gezet.

Tabel 3 Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Gehoord worden/er wordt naar ons geluisterd
2	Tevreden over (effect) ondersteuning
3	Tevreden over hulpverlener (vriendelijk, deskundig, et cetera)
4	Goede communicatie
5	De hulpverlening is passend/sluit aan bij onze behoeften

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat er goed gaat.

- 'Ze lusiteren goed naar ons en nemen echt de tijd om het verhaal aan te horen.'*

'We voelden ons serieus genomen door de hulp en ze hebben er alles aan gedaan om ons te helpen.'

'Het was fijn dat ik serieus genomen werd.'
- 'Ik vond het fijn om duidelijkheid te krijgen, te weten wat ik kan doen en wat buiten mijn macht ligt.'*

'We hebben zeer goede ervaringen met de hulporganisatie. Dankzij de ondersteuning vanuit hun organisatie hebben we een mooie groei weten te realiseren in de taalontwikkeling bij ons kind.'

'De thuisbegeleiding gaat super goed en geeft ons veel handvaten.'
- 'Professionele medewerkers bij de hulporganisatie, zij weten precies wat er speelt.'*

'De hulp van de hulpverlener was goed. Ze zag wat mijn kind nodig had.'
- 'We hebben fijn contact met de hulporganisatie.'*

'Er zijn erg korte lijntjes, we worden serieus genomen en er zijn gerichte oplossingen.'
- 'De coaching was goed afgestemd op de wensen en behoeften van onze dochter, ze had een fijne klik met de coach. We werden als gezin betrokken.'*

5.2 Wat kan beter?

Cliënten is ook gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment beter kan aan de hulp en begeleiding die ze ontvangen. We hebben deze opmerkingen in een top 4 gezet.

Tabel 4 Wat kan beter?

	Opmerking
1	Snelheid/duur aanvraag/wachttijden
2	Problemen met communicatie
3	Geen continuïteit in medewerkers (wisselingen in medewerkers/te veel medewerkers)
4	Geen vervolg/nazorg

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat beter zou kunnen.

- 'Lange wachttijden voor een eerste afspraak.'*

'De aanvraag voor meer/langere hulp was traag en duurde te lang.'
- 'Het contact met gemeente, ouders en coachbedrijf liep soms een beetje langs elkaar heen.'*

'Luister eens een keer beter.'

'Het contact met de gemeente had wel beter gekund.'
- 'Wisselende medewerkers meerdere keren en daar dan geen bericht van krijgen. Dan weet ik dus niet bij wie ik terecht kan. Ook wordt mijn casus dan overgedragen zonder dat ik daar weet van heb.'*

'Er zijn veel partijen vanuit de gemeente betrokken bij onze thuissituatie, daardoor weten we soms niet bij wie we moeten zijn voor een bepaalde hulpvraag.'

'Er worden contracten met hulpverleners beëindigd, zoiets is desastreus voor begeleiding en voortgang.'
- 'De hulpverlening is al weer even geleden, maar sindsdien niks meer van de jeugdconsulent gehoord en geen terugkoppelingen gehad.'*

'Er is geen gericht gevolg.'

Bijlage 1 | Tabellen met onderzoeksresultaten

In de zesde kolom staan de totalen van de uitkomsten van jongeren en ouders gezamenlijk. In de tweede kolom staan de uitkomsten van jongeren apart, gevolgd door de uitkomsten van ouders in de vierde kolom. In de een na laatste kolom is het gemiddelde over alle gemeenten die het onderzoek door BMC hebben laten uitvoeren, weergegeven. In de tabellen zijn de stellingen zoals geformuleerd in de vragenlijst voor jongeren opgenomen. Voor ouders gaan deze stellingen over hun kind.

Tabel 5 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	64%	25	72%	60	69%	85		65%	64%	72%	75%	181

Tabel 6 Heeft u/heb jij zelf hulp gezocht? Of heeft iemand anders dit voor u gedaan/hulp voor jou gezocht of met jou gezocht? (% vaak/altijd)

	%	N
Zelf	46%	43
Door of met iemand anders	54%	50
Totaal	100%	93

Tabel 7 Hoe is de hulp die uw kind/je krijgt geregeld? (% vaak/altijd)

	%	N
Via het ondersteuningsteam/sociaal team/Voormekaar team/het buurtplein/jeugdconsulent van de gemeente	60%	28
Via school	17%	8
Via de huisarts	40%	19
Via een jeugdarts	2%	1
Via een medisch specialist (ziekenhuis)	9%	4
Weet ik niet	0%	0
Anders	9%	4
Totaal	100%	47

Tabel 8 Is er een gesprek geweest met iemand van het ondersteuningsteam/sociaal team/Voormekaar team/het buurtplein/jeugdconsulent over welke hulp er nodig is geweest/je nodig hebt? (% vaak/altijd)

	%	N
Ja	55%	53
Nee	39%	37
Weet ik niet	6%	6
Totaal	100%	96

Tabel 9 Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig? (% vaak/altijd)

	%	N
Ja, bij het hele gesprek	19%	9
Ja, bij een deel van het gesprek	23%	11
Nee	58%	28
Weet ik niet	0%	0
Totaal	100%	48

Tabel 10 Hoe tevreden ben(t) u/je over... (% vaak/altijd)

	Nooit		Soms		Vaak		Altijd		Totaal	
Er is goed naar mij (en mijn kind) geluisterd	0%	0	14%	6	27%	12	59%	26	100%	44
Mijn kind werd/ik voelde mij serieus genomen	0%	0	11%	4	29%	10	60%	21	100%	35
Mijn kind/ik kon zijn/haar/mijn mening geven tijdens het gesprek	8%	2	12%	3	23%	6	58%	15	100%	26
De medewerker was vriendelijk	0%	0	0%	0	31%	15	69%	34	100%	49
De medewerker is deskundig	0%	0	8%	4	29%	14	63%	30	100%	48
De gemeente heeft snel een beslissing genomen over de hulp voor mijn kind/mijn hulp	2%	1	17%	8	38%	18	43%	20	100%	47
Wij zijn samen tot een oplossing gekomen	0%	0	17%	8	31%	15	52%	25	100%	48

Tabel 11 Wist u/je dat u/je gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (% vaak/altijd)

	%	N
Ja	18%	17
Nee	82%	79
Totaal	100%	96

Tabel 12 Wie zijn er naast de/je ouders nog meer betrokken bij de hulp die uw kind/je krijgt? (% vaak/altijd)

	%	N
Opa/oma	13%	12
Vrienden	10%	9
Oom/tante	4%	4
Buren	4%	4
Niemand	60%	55
Anders	34%	31
Totaal	100%	92

Tabel 13 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	79%	24	87%	60	85%	84		88%	79%	87%	84%	177
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	74%	19	84%	51	81%	70		85%	74%	84%	79%	160
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	84%	25	82%	60	82%	85		79%	84%	82%	84%	180
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	80%	25	95%	60	91%	85		91%	80%	95%	91%	180

Tabel 14 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	76%	25	90%	61	86%	86		88%	76%	90%	85%	180
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	89%	27	93%	61	92%	88		91%	89%	93%	91%	182
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	96%	27	98%	62	98%	89		98%	96%	98%	96%	184

Tabel 15 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	87%	23	88%	52				83%	87%	88%	86%	166
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	82%	22	72%	46				76%	82%	72%	79%	154
Door de hulp gaat het thuis beter	81%	21	74%	50				75%	81%	74%	76%	153
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger		0		0							66%	76

Tabel 16 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	82%	22	77%	48	79%	70		85%	82%	77%	71%	153
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	78%	23	76%	49	76%	72		79%	78%	76%	74%	159
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	86%	21	88%	50	87%	71		80%	86%	88%	80%	154

Tabel 17 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	87%	23	81%	47	83%	70		87%	87%	81%	73%	149
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	73%	22	79%	47	77%	69		75%	73%	79%	71%	145
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	82%	22	71%	42	75%	64		78%	82%	71%	70%	152

Tabel 18 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	92%	24	74%	53	79%	77		84%	92%	74%	75%	166
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	70%	20	59%	44	62%	64		59%	70%	59%	59%	145
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	77%	22	61%	44	67%	66		55%	77%	61%	62%	144

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

Colofon

December 2024

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseur	:	Lonneke van Riele
Kenmerknummer	:	PO040704-2502

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)

Voorstel college van B&W gemeente Aalten

Onderwerp	Clïëntervaringsonderzoek WMO en Jeugd 2023
Verantwoordelijk team	A5 Team Mens en Samenleving
Opsteller	Willemijn van den Boom
Portefeuillehouder	A.J. te Lindert en J.C. Wikkerink
Kenmerk	Z/24/154467/D-555979
Datum voorstel	16 januari 2025
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Gewenste datum Raad	
Voorstel/mededeling Raad	Mededeling
Uitvoeringsprog. Raad	

Toelichting voorstel

Samenvatting	Portefeuillehouder A.J. te Lindert en J.C. Wikkerink Gemeenten zijn bij wet verplicht jaarlijks het cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo uit te voeren. De gemeente Aalten heeft bureau BMC opdracht gegeven het cliëntervaringsonderzoek voor Jeugd en Wmo 2023 uit te voeren. De resultaten in onze gemeente zijn op veel punten goed. Ze zijn verwerkt in de bijgevoegde rapporten Jeugd en Wmo en samengevat in dit collegevoorstel. Wij adviseren u de resultaten vast te stellen, de gemeenteraad en de Sociale Raad te informeren en de uitkomsten te plaatsen op de website www.waarstaatjegemeente.nl
Voorgestelde beslispunten	De beslispunten zijn: 1. De resultaten van de cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo vast te stellen en vrij te geven voor aanlevering bij www.waarstaatjegemeente.nl 2. De resultaten ter informatie aan te bieden aan de gemeenteraad en de Sociale Raad
Besluit	Akkoord.
Inleiding	Gemeenten zijn bij wet verplicht jaarlijks het cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo uit te voeren. De gemeente Aalten heeft, evenals voorgaande jaren, bureau BMC opdracht gegeven het cliëntervaringsonderzoek voor Jeugd en Wmo 2023 uit te voeren. Inwoners die in 2023 een vorm van ondersteuning hebben ontvangen zijn benaderd. De resultaten zijn verwerkt in de rapporten Jeugd en Wmo, die bijgevoegd zijn in de bijlage. De gegevens moeten op de website www.waarstaatjegemeente.nl geplaatst worden. Hierdoor kunnen gemeenten onderling vergeleken worden. Naast de door het rijk aangegeven verplichte vragen zijn er ook aanvullende vragen opgenomen in het onderzoek. Onder andere vragen over kwaliteit van de voorzieningen, de wijze van aanvragen, de deskundigheid van de consulent, de beschikking, de afspraken met de zorgaanbieder, of het netwerk van de cliënt betrokken is bij de hulpverlening en vragen over de

	servicedienst hulpmiddelen. Het gaat om de ervaringen van de cliënt. Deze kunnen afwijken van het beeld dat de ondersteuner heeft of wat in de ondersteuningsplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt is van belang voor het beleid en de doorontwikkeling van dat beleid.
Argumenten	1.1 publiceren is een verplichting. Het delen van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoek op www.waarstaatjegemeente.nl is verplicht, voor beide wetten. 2.1 de resultaten delen en inzicht geven in de resultaten. Het college wil de gemeenteraad informeren over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek. Hierdoor krijgt de gemeenteraad inzicht in de ervaringen van de cliënten met het zorgaanbod en waar nog verder beleid op ontwikkeld moet worden.
Kanttelingen	n.v.t.
Wat zijn de financiële consequenties van dit besluit?	n.v.t.
Met wie is waarover afgestemd?	Team Mens en Samenleving: Sjouke van Aken, Danielle Wensink, Annemieke Tiemessen en Raimond Letteboer.
Participatie en draagvlak	n.v.t.
Vervolgstappen en planning	De uitkomsten van de onderzoeken worden intern gedeeld en verbeterpunten zullen worden opgenomen in het kwaliteitsplan. Ten aanzien van verbetering van de toegang is een project gestart.
Communicatie	Na uw besluit wordt bijgevoegde raadsmedeling naar de raad verzonden, wordt de sociale raad geïnformeerd en worden de resultaten gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl .