



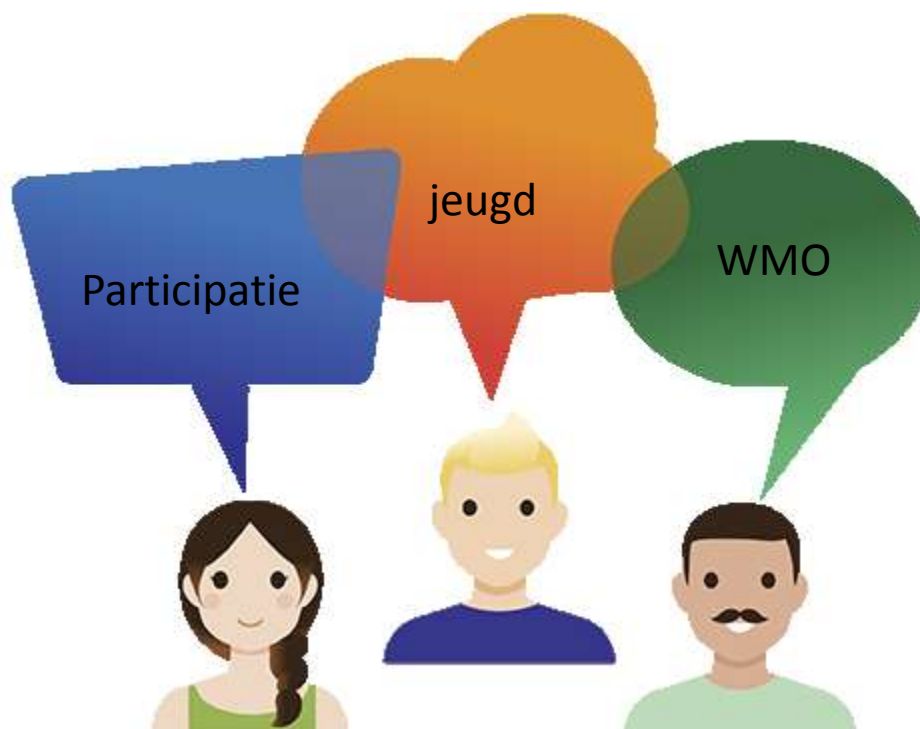
Cliëntervaringsonderzoek 2016

Noord-Limburg / Gennep

Ralf Jansen

Eric de Maeyer

Clïentervaringsonderzoeken





- 6 gemeenten in Noord-Limburg
- I&O research
- Landelijke set jeugd + 3 “lokale vragen”
- Standaard set WMO
- Eigen regio set Participatie
- Ruim 800 ingevulde vragenlijsten jeugd
- Ruim 2000 ingevulde vragenlijsten WMO
- Ruim 1000 ingevulde vragenlijsten Participatie



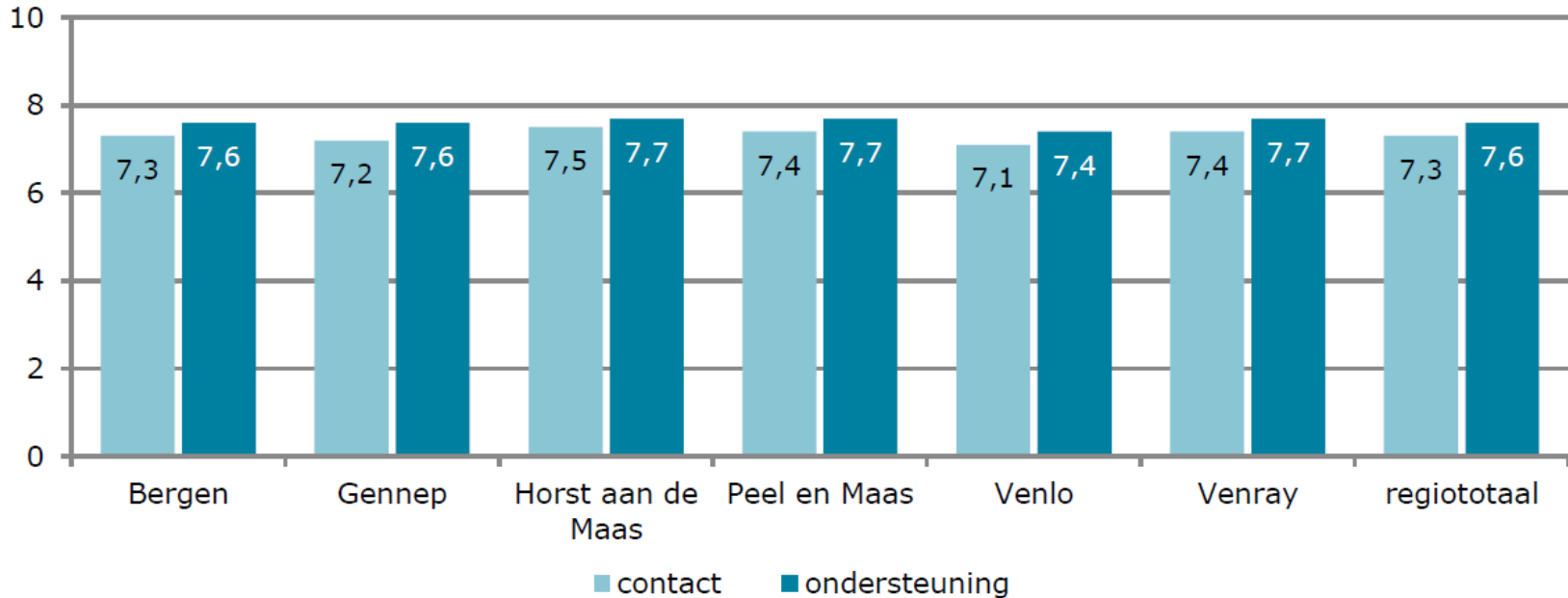
Respons

| 2016 | Verzonden | Ontvangen | Respons |
|--------------|-----------|-----------|---------|
| Jeugd | 184 | 59 | 29% |
| WMO | 825 | 316 | 38% |
| Participatie | 357 | 91 | 25% |
| | | | |
| 2015 | Verzonden | Ontvangen | Respons |
| Jeugd | 160 | 40 | 25% |
| WMO | 838 | 221 | 26% |
| Participatie | 387 | 80 | 21% |



Algehele waardering

Waardering contact en ondersteuning





jeugd

Initiatief tot zoeken van ondersteuning

- 50 % ouders
- 33 % school
- 17 % overig (medisch specialist, consultatiebureau BJZ)

- Cliënt zelf
- Kinderen



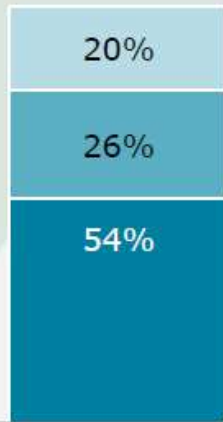
Toegang

jeugd



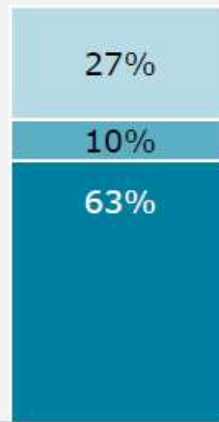
TOEGANKELIJKHEID

De cliënt wist waar hij/zij moest zijn met hulpvraag



2016

De cliënt werd snel geholpen



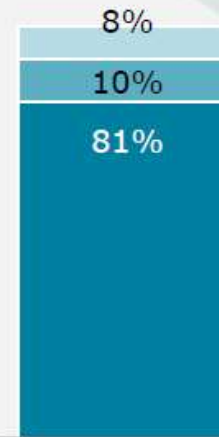
2016

De medewerker nam de cliënt serieus



2016

Er is samen in het gesprek naar oplossingen gezocht



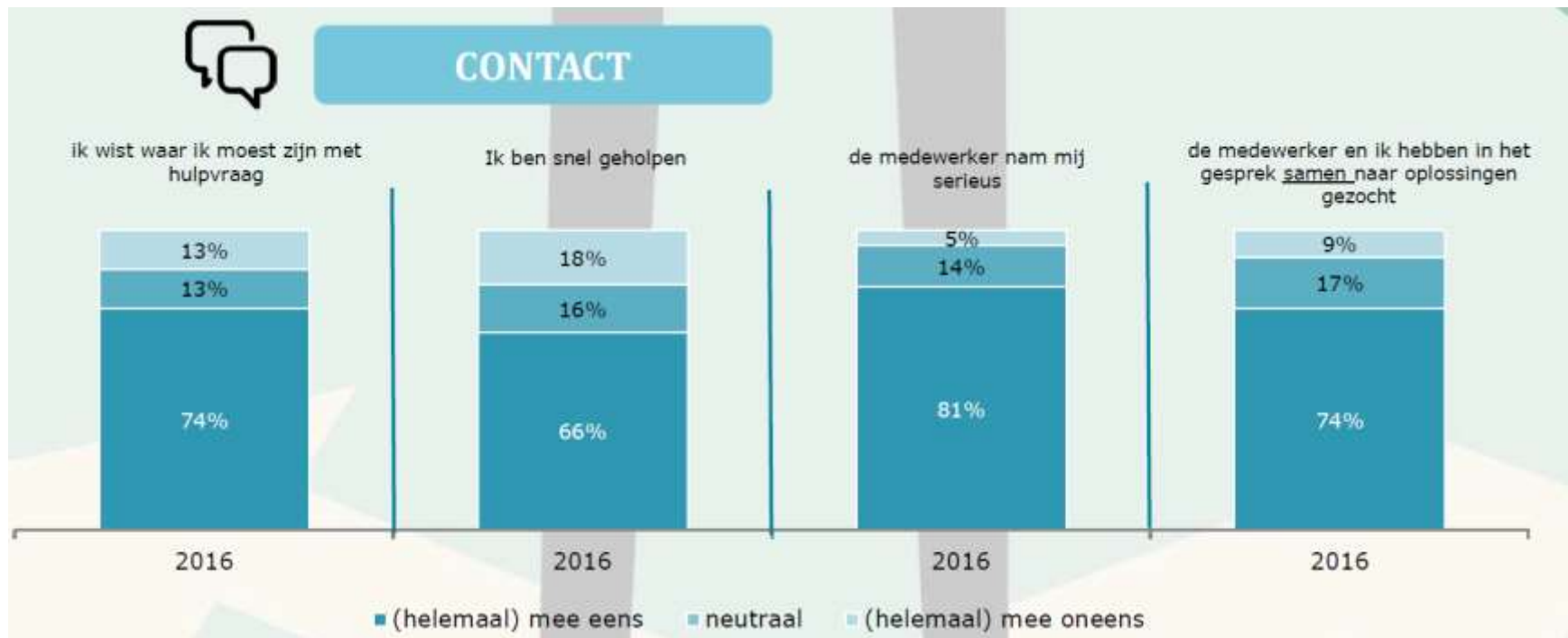
2016

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens



Toegang

WMO





Toegang

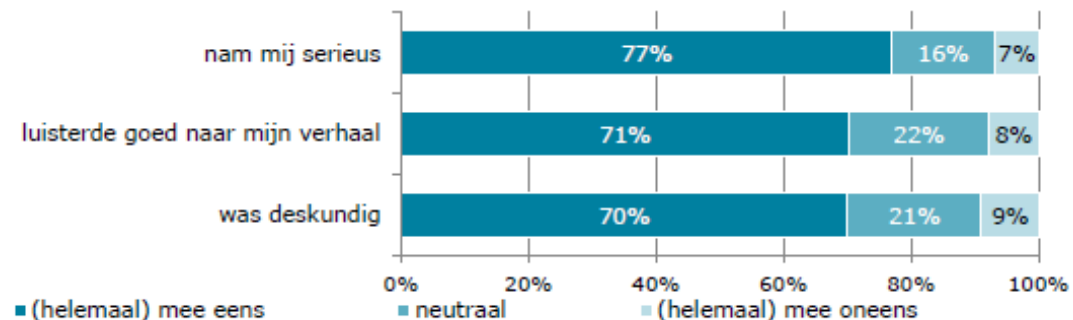


Participatie

Oordeel wachttijd tussen contact en eerste gesprek:

- Veel korter dan verwacht (18%)
- Korter dan verwacht (20%)
- Even lang als verwacht (34%)
- Langer dan verwacht (9%)
- Veel langer dan verwacht (6%)
- Weet niet meer (13%)

De contactpersoon van de gemeente...





gespreksondersteuning



Jeugd



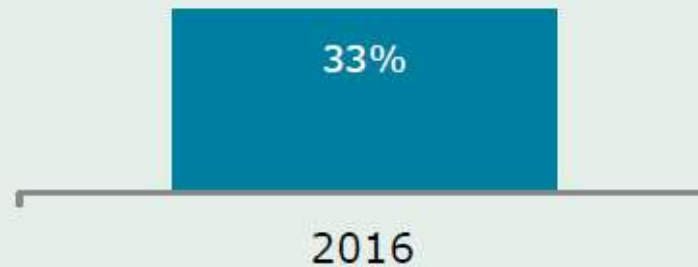


Clïentondersteuning

WMO

CLIËNTONDERSTEUNING

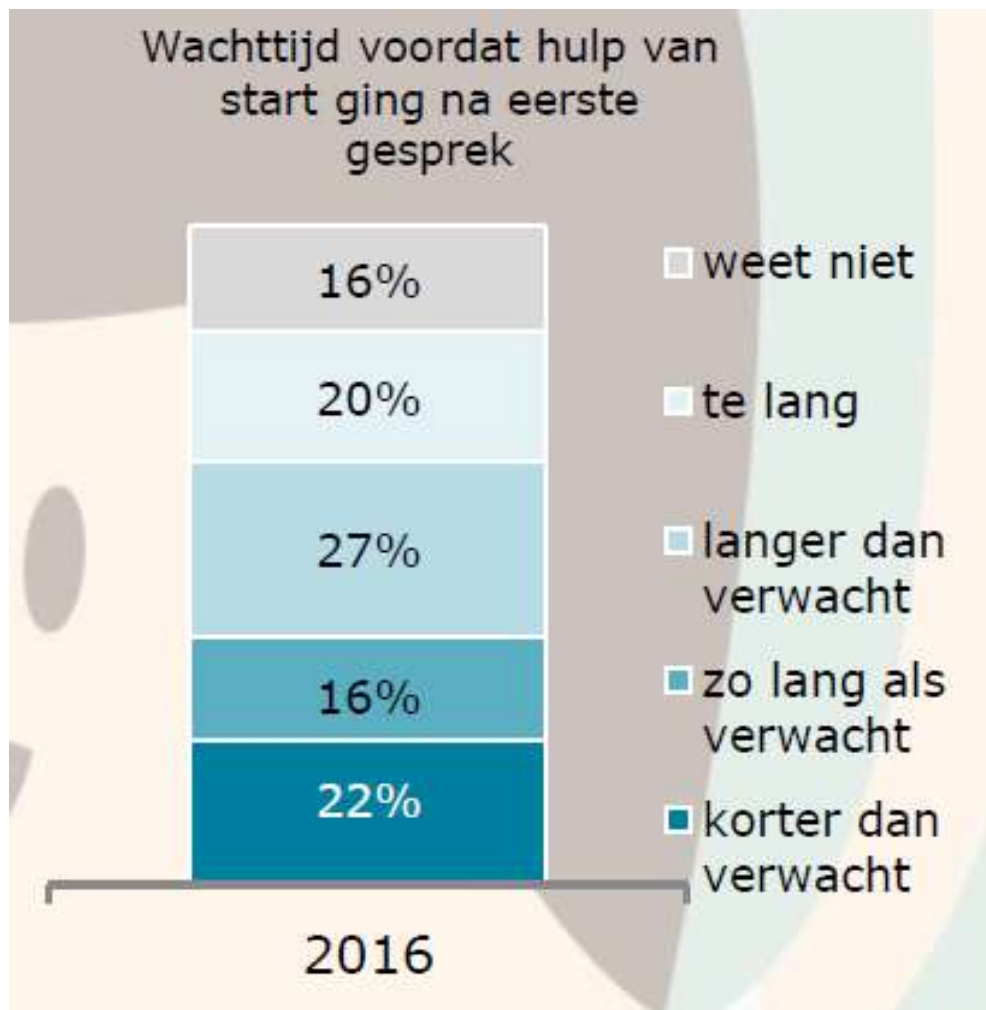
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke
clïentondersteuner? (% ja)





jeugd

Wachttijd





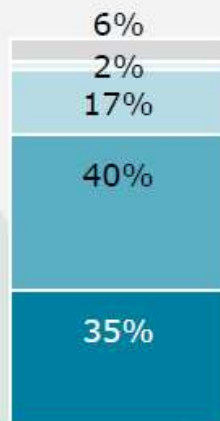
Uitvoering van ondersteuning

jeugd



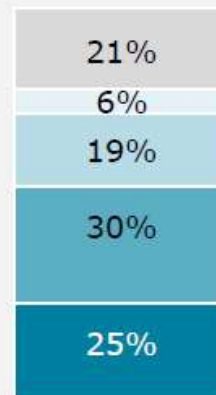
UITVOERING

De cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen



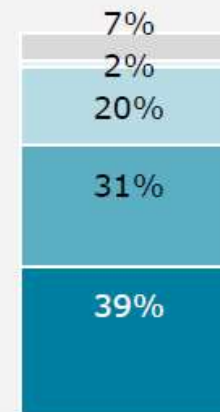
2016

De verschillende organisaties werken goed samen om te helpen



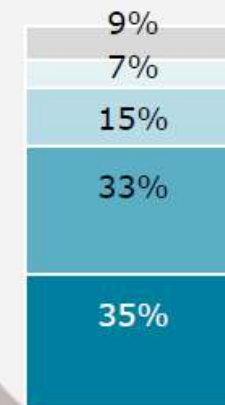
2016

De cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp



2016

Beslissingen over de hulp worden samen genomen

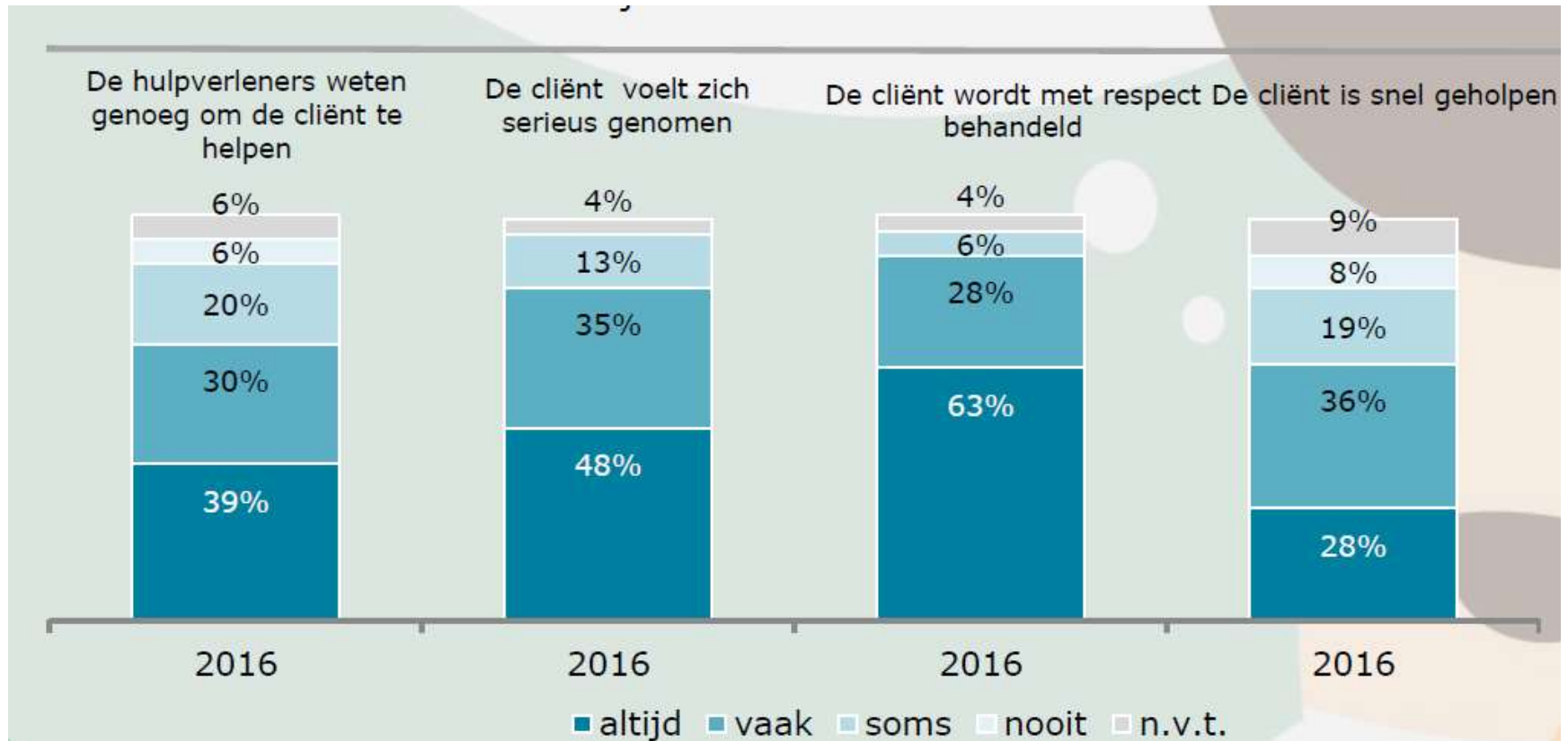


2016

■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ n.v.t.



jeugd





jeugd

De effecten

EFFECTEN

Door de hulp...

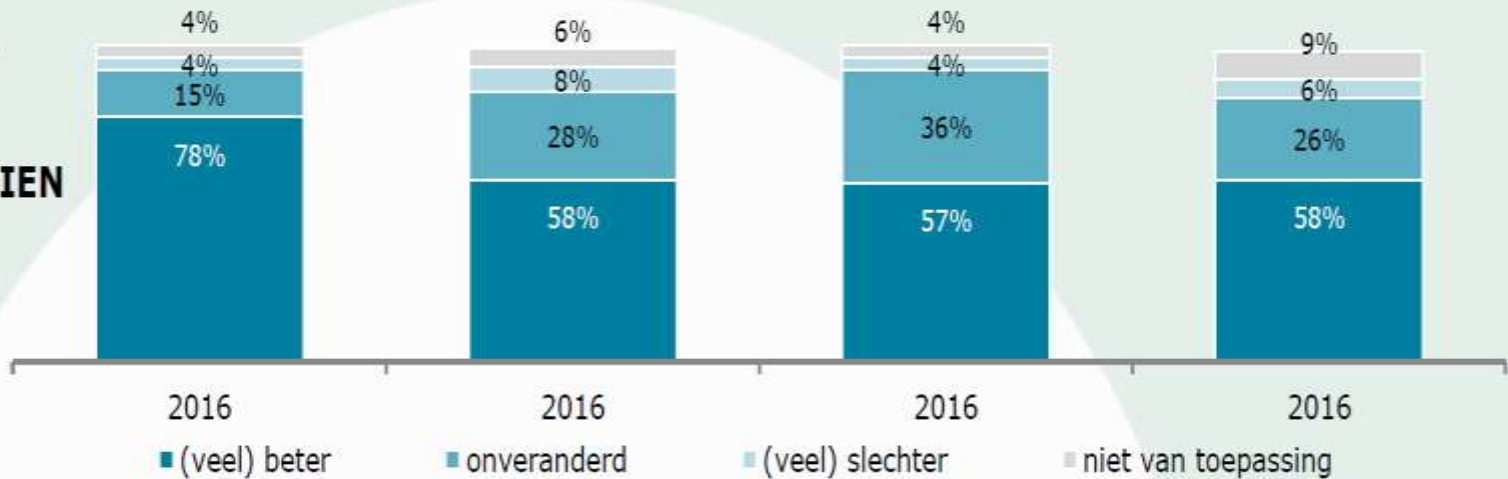


voelt de cliënt zich beter

gaat het beter met het gedrag van de cliënt

gaat het thuis beter

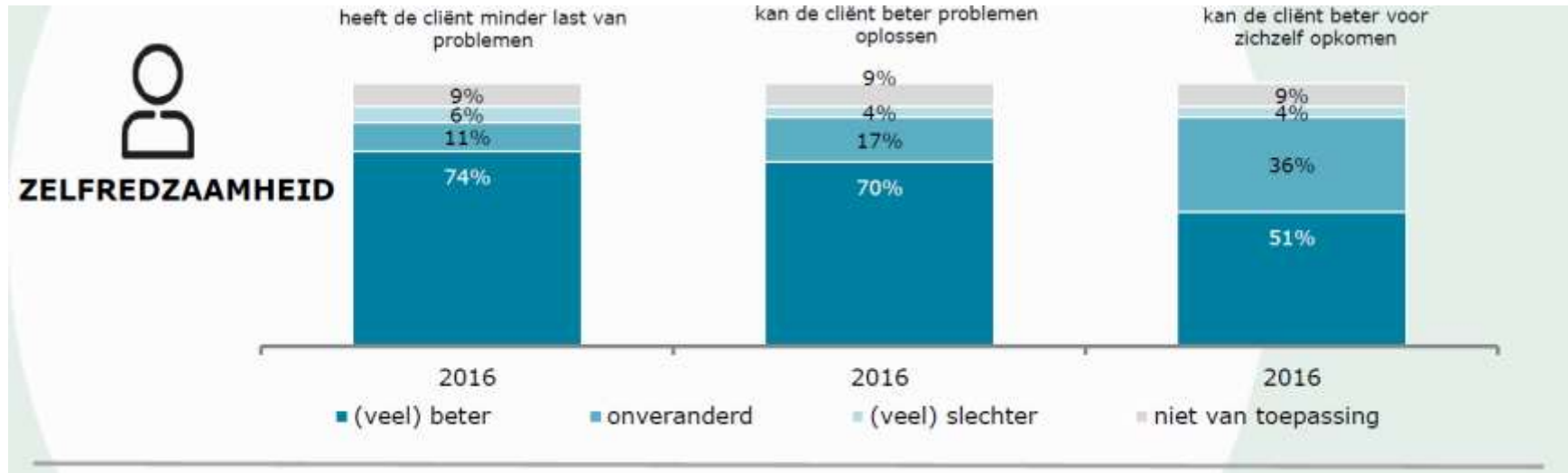
voelt de cliënt zich veiliger





jeugd

De effecten





jeugd

De effecten



MEEDOEN

gaat het beter op school,
werk of dagbesteding

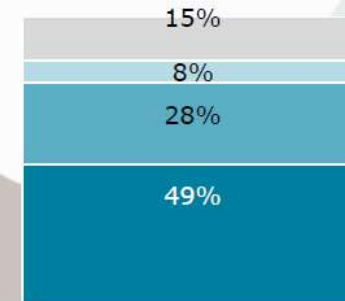


2016

■ (veel) beter

■ onveranderd

besteed de cliënt de vrije tijd
beter



2016

■ (veel) slechter

■ niet van toepassing



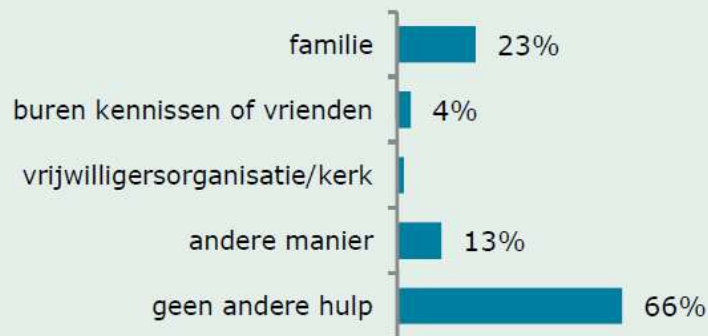
Andere hulp

Jeugd



ANDERE HULP/ONDERSTEUNING

krijgt (ook) hulp van..



7,4

geeft men gemiddeld als rapportcijfer voor de hulp van familie, buren, vrijwilligers etc.



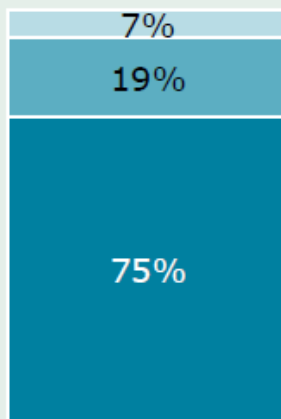
WMO

De effecten



EFFECTEN

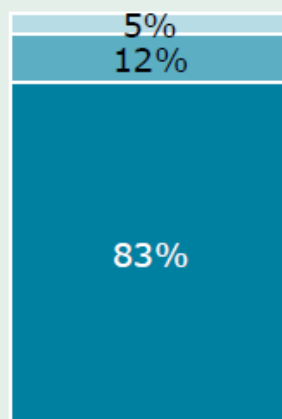
kan ik beter de dingen doen die ik wil



2016

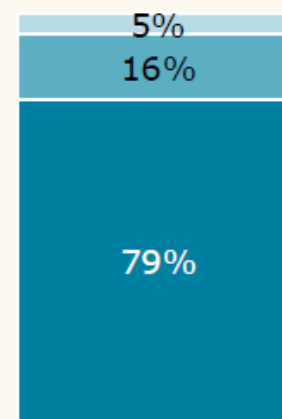
door de hulp

kan ik mij beter redden



2016

heb ik een betere kwaliteit van leven



2016

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens



Kwaliteit

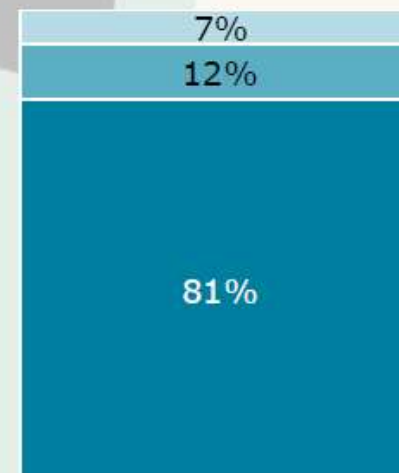
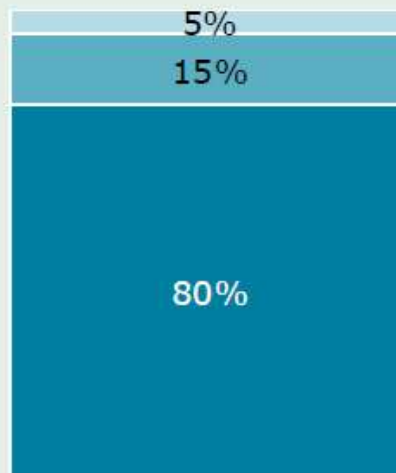
WMO



KWALITEIT

kwaliteit van de ondersteuning is goed

ondersteuning past bij hulpvraag



2016

2016

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens



Kwaliteit

Participatie



68%

zegt dat het besluit in de brief overeenkwam met wat er met de contactpersoon was besproken. Voor 5 procent gold dit niet. De rest weet het niet (meer).



78%

vindt dat het besluit werd uitgevoerd zoals in de brief werd beschreven. Slechts 2 procent vindt dit niet en de rest weet het niet (meer).



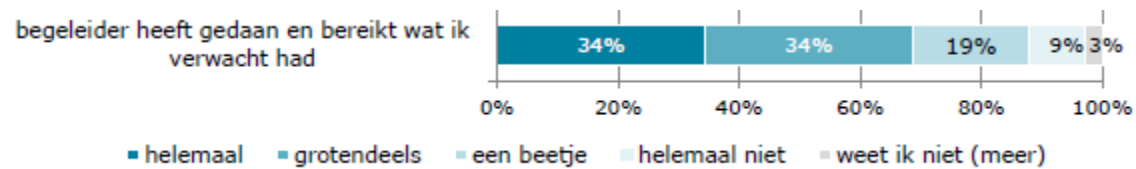
7,5

is het gemiddelde rapportcijfer van cliënten voor de begeleider(s).



De effecten

Participatie





De effecten

Participatie

| DOOR DE HULP/BEGELEIDING... | CIJFER |
|---|--------|
| goed geholpen | 7,6 |
| zelf hulp kunnen zoeken en krijgen | 6,7 |
| In staat nuttige contacten te hebben met mensen | 6,4 |
| beter meedoen en deelnemen in de samenleving | 6,0 |
| beter voor mezelf opkomen | 5,9 |
| meer vertrouwen in de toekomst | 5,8 |
| beter problemen oplossen | 5,8 |
| In staat werk te vinden | 5,6 |
| In staat dingen te doen voor/met mijn kinderen | 5,5 |



Wat we doen



3D breed

- Jeugd: positief beeld, aandacht voor overdracht
- WMO: positief beeld, aandacht voor bekendheid cliëntondersteuning
- Participatie: positief beeld, aandacht voor arbeidsmarkt
- Ambitie volgend jaar weer doen, aandacht voor onderlinge afstemming deelvragenlijsten