

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO & JEUGDHULP 2017 (OVER 2016)

Gemeente Krimpenerwaard



adviestalent

Onderdeel van Twynstra Gudde

(1) Inleiding

Aanleiding

Sinds 2015 zijn gemeenten jaarlijks verplicht de cliëntervaring te onderzoeken van inwoners die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Jeugdwet hulp krijgen. Het accent binnen dit onderzoek ligt hierbij op de cliëntervaring in plaats van cliënttevredenheid, welke in eerdere jaren voor 2015 is onderzocht. Dit is in lijn met de decentralisering in het sociaal domein die erop gericht is de positie van de cliënt te versterken. Doordat het cliëntervaringsonderzoek de ervaring van de cliënt achterhaalt, krijgen gemeenten beter inzicht in de leefwereld van de cliënt. Hiermee ontstaan verbeteringsignalen voor beleid en uitvoering in de komende jaren.



Onderzoek gemeente Krimpenerwaard

De gemeente Krimpenerwaard heeft ervoor gekozen het ervaringsonderzoek integraal uit te voeren. Dat wil zeggen dat de verschillende doelgroepen zo veel mogelijk dezelfde vragen zijn gesteld. Daarbij zijn enkele uitzonderingen gemaakt die zich specifiek op de Jeugdhulp richten en is de formulering aangepast voor drie doelgroepen:

- 1) Jeugdhulp-cliënten
- 2) Ouders/verzorgers van cliënten die Jeugdhulp ontvangen
- 3) Wmo-cliënten

Daarbij is voortgebouwd op de verplichte vragenlijst die is opgesteld door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) voor cliënten die vanuit de Wmo ondersteuning ontvangen. De verplichte vragenlijst is opgebouwd uit drie sets van stellingen en een open vraag. De lijst gaat over:

- De ervaring met de toegang;
- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- Het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Aan de verplichte vragenlijst hebben wij, in samenwerking met gemeente Krimpenwaard, drie sets aanvullende stellingen en vragen toegevoegd. Om de ervaringen uit 2015 (gemeten in 2016) te kunnen vergelijken met de ervaringen uit 2016 (gemeten in 2017) zijn dezelfde vragenlijsten gehanteerd. De sets stellingen en vragen gaan over:

- Het type en duur van de maatwerkvoorziening en de leeftijd cliënten;
- De 'toeleiding' naar de zorg en de beoordeling van de kwaliteit daarvan;
- De waarde die cliënten toekennen aan verschillende aspecten van de ondersteuning. Wat vinden cliënten zelf belangrijk aan de ondersteuning?
- De ervaring die cliënten hebben met de eerdergenoemde aspecten van de geboden ondersteuning. Hoe beoordelen cliënten hun huidige ondersteuning?

Deze vragen stellen de gemeente Krimpenerwaard in staat de ervaringen van cliënten te vergelijken met dat wat cliënten belangrijk vinden. Niet alleen krijgt de gemeente Krimpenerwaard zo inzicht in

welke aspecten van de ondersteuning die cliënten het meest en het minst waarderen, maar ook wordt inzichtelijk hoe cliënten deze aspecten ervaren in de geboden ondersteuning en dienstverlening.

Onderzoeksgroep

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek Krimpenwaard zijn alle inwoners die sinds 2015 in de gemeente Krimpenwaard ondersteuning vanuit de Wmo of Jeugdhulp (hebben) ontvangen. Voor kinderen jonger dan 12 jaar zijn alleen de ouders aangeschreven. Ook ouders/verzorgers van jongeren van 12 t/m 15 jaar zijn aangeschreven. Zij vormen de doelgroep 'ouders'. Voor de doelgroep 'jongeren' zijn jongeren van 12 t/m 15 jaar aangeschreven.¹

De onderzoekspopulatie (2017) bestaat uit:

- Jeugdhulp - jongeren: 289
- Jeugdhulp – ouders: 731
- Wmo-clënten: 1717

De onderzoekspopulatie (2016) bestond uit:

- Jeugdhulp - jongeren: 272
- Jeugdhulp – ouders: 426
- Wmo-clënten: 2591

Er is sprake van een verschil in het aantal Wmo-clënten tussen 2017 (over 2016) en 2016 (over 2015). In 2016 zijn inwoners aangeschreven die een voorziening hadden die al lang geleden was verstrekt door de gemeente. Voorbeelden daarvan zijn cliënten die tien jaar geleden een woningaanpassing hebben ontvangen of niet-actieve pashouders van Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV). Dit heeft geen representatief beeld van de ervaringen van de Wmo-doelgroep gegeven. In dit onderzoek uit 2017 (over de ervaringen van 2016) zijn alle cliënten aangeschreven met een lopende voorziening (zowel Wmo als Jeugdhulp) tussen 1 mei 2016 en 1 mei 2017, ongeacht wanneer die is gestart. Daarnaast zijn vorig jaar de ouders van jongeren van 12 t/m 15 jaar per abuis niet aangeschreven, dat is dit jaar wel gebeurd. Dat verklaart de hogere onderzoekspopulatie 'Jeugdhulp-ouders' van dit jaar.

Onderzoeksmethode

De doelgroep is een papieren vragenlijst toegestuurd, met daarbij een toelichting en de vraag de ingevulde vragenlijst retour te sturen in de bijgevoegde envelop. Daarnaast was er de mogelijkheid om een online vragenlijst in te vullen met behulp van een in de brief vermelde gebruikersnaam en wachtwoord.

Respons en betrouwbaarheid

Aangezien de gemeente Krimpenwaard een relatief kleine groep Wmo- en Jeugdhulp-clënten heeft, is er geen steekproef genomen (= selectie van de gehele groep cliënten) maar zijn alle cliënten benaderd. Gezien de landelijke ervaringen met de relatief lage respons onder Jeugdhulp-clënten en hun ouders/verzorgers verkrijgen we door het aanschrijven van het maximum aantal cliënten een zo

¹ Dit om te voorkomen dat jongeren die op eigen initiatief jeugdzorg ontvangen, zonder medeweten van hun ouders, bij de ouders thuis een brief ontvangen.

hoog mogelijk aantal respondenten. Dat heeft tot de volgende responspercentages geleid. In alle drie de onderzoeken is de respons dit jaar hoger dan vorig jaar.

Respons 2017 (over 2016)

- Jeugdhulp – jongeren: 22,5 %
- Jeugdhulp – ouders: 26,8 %
- Wmo-cliënten: 48,2 %

Respons 2016 (over 2015)

- Jeugdhulp – jongeren: 15,1 %
- Jeugdhulp – ouders: 21,6 %
- Wmo-cliënten: 37,6 %

Deze responspercentages van dit jaar leiden tot onderstaand betrouwbaarheidsinterval:

- Jeugdhulp – jongeren: 89,28 %
- Jeugdhulp – ouders: 94,01 %
- Wmo-cliënten: 97,55 %

De responspercentages in 2016 (over 2015) hebben geleid tot onderstaand betrouwbaarheidsinterval:

- Jeugdhulp – jongeren: 85,9 %
- Jeugdhulp – ouders: 90,9 %
- Wmo-cliënten: 97,5 %

De behaalde respons van dit jaar heeft geleid tot bovenstaande betrouwbaarheidsintervallen. In de statistiek wordt vaak uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau van 100% is onmogelijk, omdat het toeval altijd een bepaalde rol speelt. Het hoge betrouwbaarheidsinterval van 97,55% voor het onderzoek onder Wmo-cliënten betekent dat de resultaten zeer representatief zijn voor de hele doelgroep Wmo-cliënten. Aangezien de totale onderzoekspopulatie binnen de Jeugdhulp relatief laag is, wordt met de behaalde respons (net) niet het gewenste 95%-betrouwbaarheidsinterval gehaald. Dat betekent dat uitspraken over de gehele onderzoekspopulatie op basis van dit onderzoek niet één op één zijn te maken, maar dat de resultaten wel een goede indicatie geven. Deze betrouwbaarheidsintervallen zeggen dat er 89-97,55% kans is dat de resultaten een goed beeld geven van de ervaringen van de cliënten. Om een goed beeld te krijgen, hebben de cliënten dit jaar langer dan de verplichte drie weken, namelijk zeven weken, de tijd gehad om het onderzoek in te vullen, is er aandacht voor geweest in de lokale huis-aan-huisbladen en zijn er halverwege de onderzoeksperiode herinneringsbrieven gestuurd naar iedereen die de vragenlijst nog niet had ingevuld.

Rapportage

Zoals eerder aangegeven, is gekozen voor het stellen van dezelfde vragen, om zo de resultaten en ervaringen uit 2015 en 2016 met elkaar te kunnen vergelijken. Voor een overzichtelijke weergave is gekozen voor twee rapportages, één met de resultaten over 2016 en één waarin de resultaten van de gesloten vragen uit 2015 en 2016 met elkaar vergeleken worden. Deze rapportage gaat alleen in op de resultaten en ervaringen van cliënten in 2016 (gemeten in 2017). Daarin worden ook de antwoorden op de open vragen geanalyseerd en gecategoriseerd.

Vervolg

De gegevens die met dit onderzoek worden opgehaald, worden gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaring', zodat gemeenten deze als 'benchmark' kunnen gebruiken.

(2) Resultaten Jeugd – Jeugd

Toelichting op weergave

De weergave van de respons is onderverdeeld in een vijftal categorieën.

1. Kenmerken

De kolom hiernaast geeft de kenmerken weer van de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld.

2. Ervaring van de toegang

Een belangrijk onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening zit aan het begin van het dienstverleningsproces, waarbij de vraagverheldering plaatsvindt en de toeleiding naar ondersteuning plaatsvindt. Niet alleen de gemeente vervult deze rol, ook huisartsen of een gecertificeerde instelling³ kunnen zorgdragen voor de toeleiding. De antwoorden op de vraag geven een beeld van de vindbaarheid en snelheid van de toegang, de ervaren kwaliteit van het eerste contact en ten slotte de waardering van de gekozen oplossing.

3. Kwaliteit van de ondersteuning

In de eerste grafiek staat een algemene weergave van de ervaren kwaliteit van de ondersteuning. Vervolgens hebben de respondenten de geboden ondersteuning gescoord op een aantal elementen⁴ (deskundigheid, veiligheid, etc). De horizontale balken geven aan hoe zij die vorm van ondersteuning daadwerkelijk hebben ervaren. De percentages in het hokje **achter de grafiek** geven aan hoe belangrijk zij die zaken vinden. Op die manier kan gemeten worden wat cliënten wel/niet belangrijk vinden ten aanzien van hun ondersteuning en hoe zij de voor hen belangrijke zaken ervaren.

29/55%

Dit vak geeft aan dat bijvoorbeeld 29% van de respondenten dit element *zeer* belangrijk vindt en 55% van de respondenten het belangrijk vindt.

	2016
Totaal respondenten	65
Toeleiding naar jeugdhulp	
Huisarts / jeugdarts	50%
Gecertificeerde instelling	17%
De gemeente / Loket samenleving en zorg	19%
Andere medicus	14%
Aantal jaren zorg	
Korter dan 3 maanden	10%
Tussen de 3 en 6 maanden	7%
Tussen de 6 en 12 maanden	24%
Langer dan een jaar	39%
Ik ontvang geen hulp meer	20%
Type Ondersteuning²	
Ambulante jeugdhulp	46%
Pleegzorg	8%
Hulp voor jongeren met een beperking	5%
Jeugd-GGZ	11%
Jeugdzorgplus	2%
Ondertoezichtstelling, voogdij of jeugdreclassering	12%
Verblijf in een jeugdinstituut	11%
Anders	23%
Leeftijd	
12-13 jaar	49%
14-15 jaar	51%

² Cliënten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen, waardoor het totaal optelt tot meer dan 100%.

³ Een gecertificeerde instelling is een instelling die jeugdbescherming en jeugdreclassering uitvoert, zoals JeugdbeschermingWest, Leger des Heils, William Schrikker Groep, Jeugdbescherming Rotterdam-Rijnmond.

⁴ Het betreft antwoorden op afzonderlijk gestelde vragen en zijn daarmee dus geen uitsplitsing van de eerste algemene vraag.

4. *Het effect van de ondersteuning*

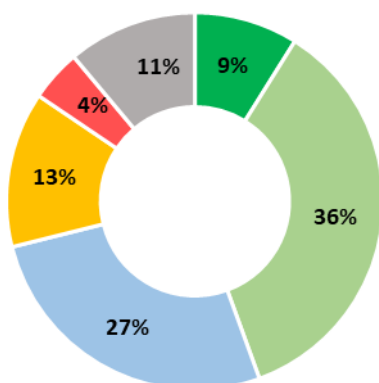
Naast de ervaren kwaliteit is ook gevraagd naar het ervaren effect van de ondersteuning op onder meer de zelfredzaamheid van de cliënt. Daarvoor worden de volgende drie vragen gesteld: *“door de hulp die ik krijg ... kan ik beter de dingen doen die ik wil doen/ ... kan ik mij beter redden/ ... voel ik mij beter.”*

5. *Open vraag*

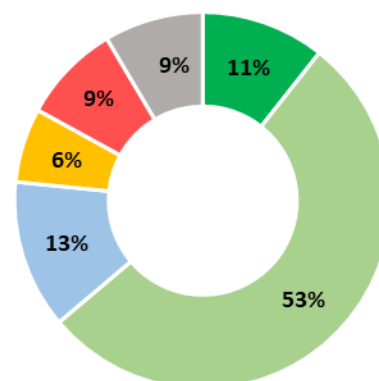
De respondenten hebben middels een open vraag algemeen commentaar gegeven op de ontvangen ondersteuning. Deze kwalitatieve antwoorden zijn in een aantal categorieën onderverdeeld ten behoeve van een overzichtelijke weergave.

Toegang

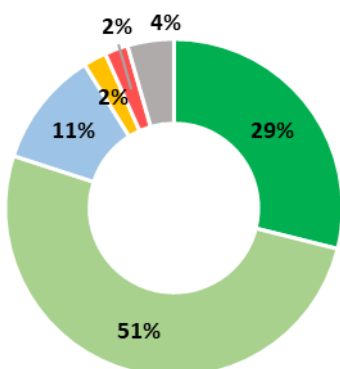
Ik wist waar ik terecht kon om hulp te krijgen.



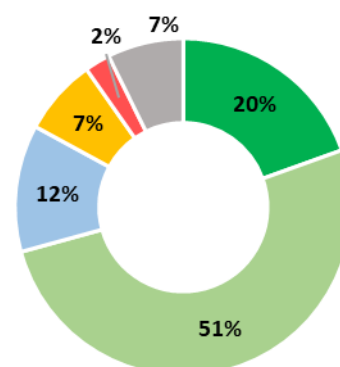
Ik werd snel geholpen.



Ik voelde mij serieus genomen door de medewerker.

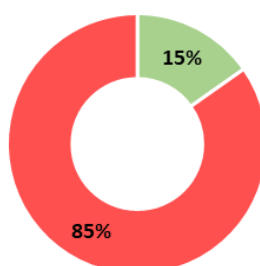


De medewerker heeft samen met mij gekeken welke hulp ik nodig heb.



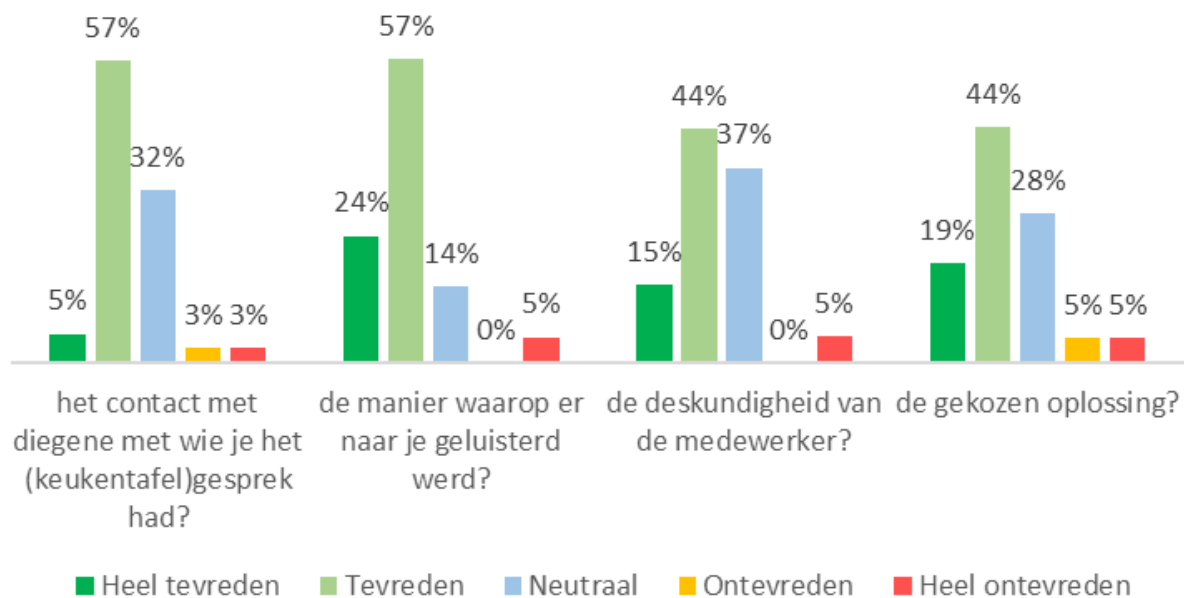
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens ■ Geen mening

Wist je dat je gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



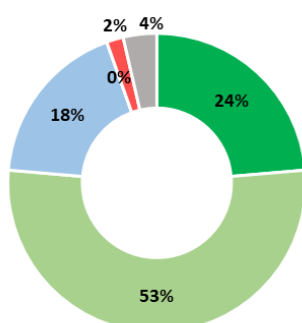
■ Ja ■ Nee

In welke mate ben je tevreden over

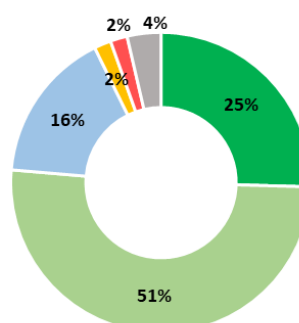


Kwaliteit van de ondersteuning

Ik vind de hulp die ik krijg goed.

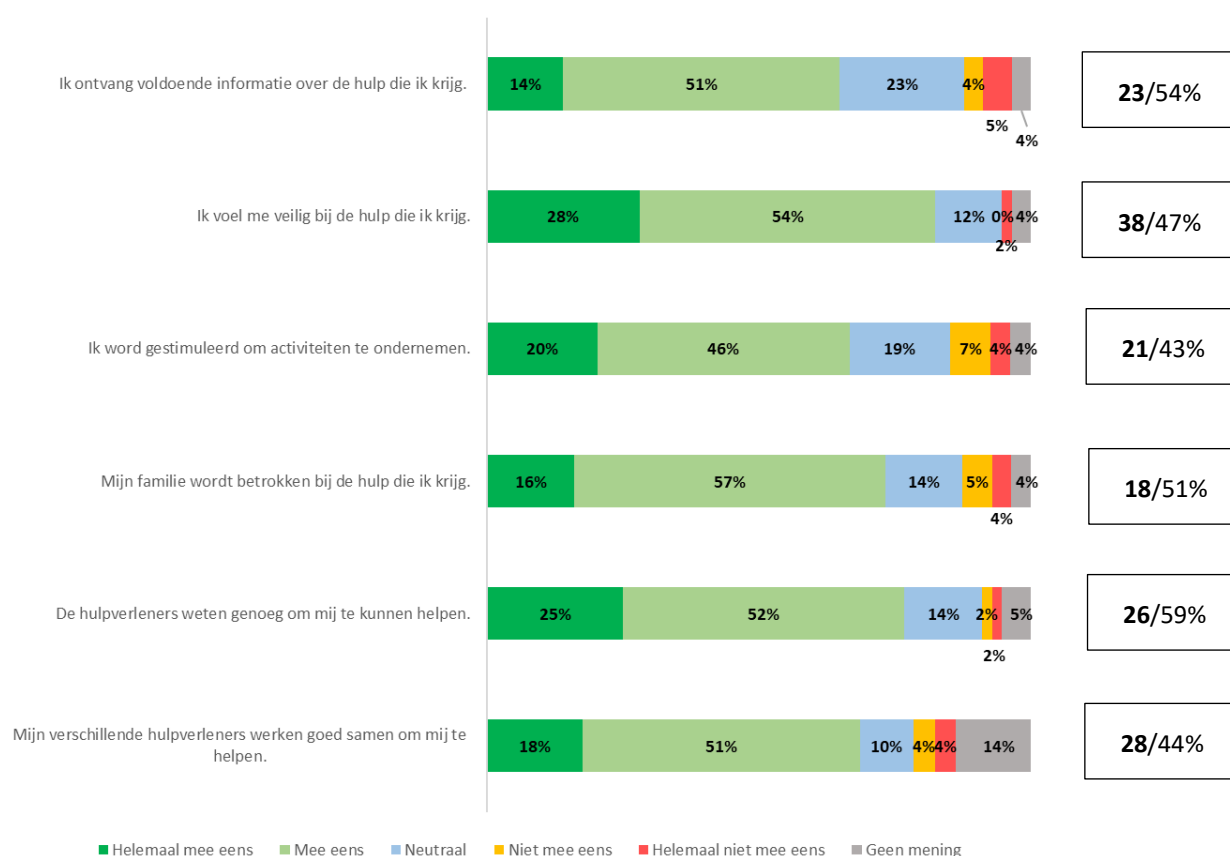


Ik krijg de hulp die ik nodig heb.



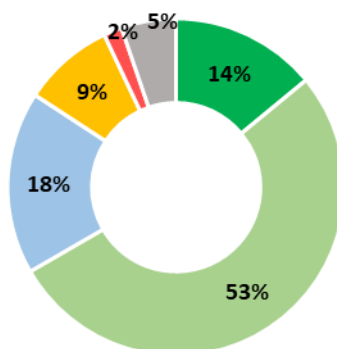
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens ■ Geen mening

De balken geven de ervaren kwaliteit van de onderstaande zaken weer, de percentages in hokjes geven aan hoe belangrijk men deze zaken vindt. Op deze manier is onderzocht hoe de cliënten de voor hen belangrijke zaken ervaren. 23% vindt de stelling zeer belangrijk en 54% vindt het belangrijk.

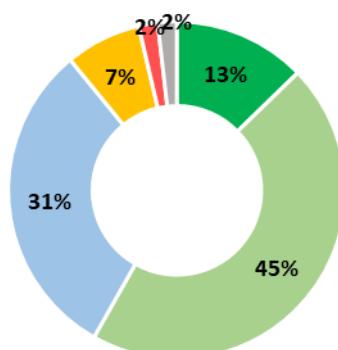


Effect van de ondersteuning

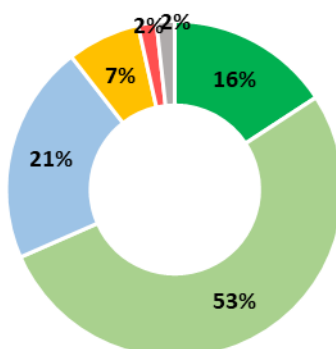
Door de hulp die ik krijg,
kan ik beter de dingen doen, die ik wil doen.



Door de hulp die ik krijg,
kan ik mij beter redden.



Door de hulp die ik krijg,
voel ik mij beter.



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

Opmerkingen over de geboden ondersteuning

De Jeugdhulpcliënten van 12 t/m 15 jaar hebben middels een open vraag commentaar gegeven op de geboden ondersteuning. 14 van de 65 cliënten hebben hier gebruik van gemaakt. In het onderstaande overzicht is dit commentaar gecategoriseerd en samengevat, sommige opmerkingen zijn vanwege hun inhoud ingedeeld in meerdere categorieën.

	Aantal	Steekwoorden	Quote
 Kwaliteit v.d. ondersteuning	2 x	tevreden over hulp, kwaliteit van hulp, goede band met hulpverlener	<i>"Ik vind de hulp van X goed, en kan het goed met haar vinden. Met de voorgoed minder."</i>
	7x	Begeleiding bij X was te druk, lang verblijf in crisisopvang, geen veilig en vertrouwd gevoel in pleeggezin, hulp wilde ons niet helpen, hulp werkt niet, geen goede informatie (4x ambulante jeugdhulp, 1x Jeugd-GGZ, 2x diverse ondersteuning)	<i>"X is op 9-jarige leeftijd uit huis geplaatst. Ze vindt het oneerlijk dat niemand haar van tevoren heeft gezegd dat dat ging gebeuren."</i>
 Wachtijd	3x	lang wachten (ambulante jeugdhulp 1x), aangemeld in nov/dec 2016, nog geen hulp ontvangen (soort ondersteuning onbekend 2x)	<i>"Aangemeld in nov. 2016. Tot nu toe nog geen datum waarop X hulp kan krijgen door enorme wachtlijsten."</i>
 Omvang v.d. ondersteuning	2x	hulp stopt, te lang naar hulp	<i>"De hulp gaat van mijn speeltijd af en ik moet ernaar toe minimaal 1 uur."</i>
 Beloften niet nakomen	1x	Beloften m.b.t. vervanging niet nagekomen	<i>"Begeleider X zou ook voordat hij weg zou gaan kijken voor X of Y om daar verder te gaan met gesprekken daar, maar dat is niet gebeurd."</i>
 Wisselende hulpverleners	1x	Niet tevreden over nieuwe hulpverlener	<i>"Ik heb nu een andere vrouw, omdat X weg ging en dat vind ik zelf niet zo fijn."</i>



1x

Geen gesprek (soort
ondersteuning onbekend)

*“Nog geen keukentafelgesprek gehad,
alleen intake in april.”*

Toegang / (keukentafel)
gesprek



3x

Geen brieven en
vragenlijsten meer
ontvangen, lastige vragen.

*“X zit in het speciaal onderwijs en heeft
hulp gekregen bij het invullen, omdat ze
veel vragen niet begreep.”*

Vragenlijst

(3) Resultaten Jeugd – Ouders

Toelichting op weergave

De weergave van de respons is onderverdeeld in een vijftal categorieën.

1. Kenmerken

De kolom hiernaast geeft de kenmerken weer van de cliënten waarover de ouders/verzorgers de vragenlijst hebben ingevuld.

2. Ervaring van de toegang

Een belangrijk onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening zit aan het begin van het dienstverleningsproces, waarbij de vraagverheldering plaatsvindt en de toeleiding naar ondersteuning plaatsvindt. Niet alleen de gemeente vervult deze rol, ook huisartsen of een gecertificeerde instelling⁶ kunnen zorgdragen voor toeleiding. De antwoorden op de vraag geven een beeld van de vindbaarheid en snelheid van de toegang, de ervaren kwaliteit van het eerste contact en ten slotte de waardering van de gekozen oplossing.

3. Kwaliteit van de ondersteuning

Allereerst wordt een algemene waardering van de zorg weergegeven. De respondenten hebben vervolgens de geboden ondersteuning gescoord op een aantal elementen (deskundigheid, veiligheid, etc.).⁷ De horizontale balken geven aan hoe zij die vorm van ondersteuning daadwerkelijk hebben ervaren. De percentages in het hokje **achter de grafiek** geven aan hoe belangrijk zij die zaken vinden. Op die manier kan gemeten worden wat cliënten wel/niet belangrijk vinden ten aanzien van hun ondersteuning en hoe zij de voor hen belangrijke zaken ervaren.

29/55%

Dit vak geeft aan dat bijvoorbeeld 29% van de respondenten dit element *zeer* belangrijk vindt en 55% van de respondenten belangrijk.

	2016
Totaal respondenten	196
Type Ondersteuning⁵	
Ambulante jeugdhulp	42%
Pleegzorg	8%
Jeugdzorgplus	5%
Verblijf in een jeugdinstelling	3%
Jeugd-GGZ	21%
Hulp voor jongeren met een beperking	5%
Ondertoezichtstelling, voogdij of jeugdreclassering	4%
Anders	35%
Leeftijd kind	
0-3 jaar	3%
4-7 jaar	11%
8-12 jaar	59%
13-15 jaar	27%
Aantal jaren zorg	
Sinds een jaar of korter	42%
1-3 jaar	27%
4-10 jaar	16%
Meer dan 10 jaar	3%
Ik en mijn kind ontvangen geen hulp meer	13%
Toeleiding naar jeugdhulp	
Huisarts / jeugdart	57%
Gecertificeerde instelling	16%
De gemeente / Loket samenleving en zorg	19%
Andere medicus	9%
Vader/moeder/anders	
Vader	8%
Moeder	81%
Anders	11%

⁵ Cliënten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen, waardoor de percentages optellen tot meer dan 100%.

⁶ Een gecertificeerde instelling is een instelling die jeugdbescherming en jeugdreclassering uitvoert, zoals JeugdbeschermingWest, Leger des Heils, William Schrikker Groep, Jeugdbescherming Rotterdam-Rijnmond.

⁷ De elementen zijn geen uitsplitsing van de eerste algemene vraag.

4. *Het effect van de ondersteuning*

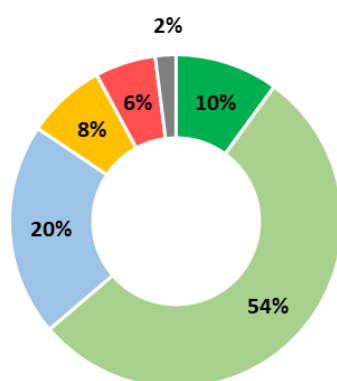
Naast de ervaren kwaliteit is ook gevraagd naar het ervaren effect van de ondersteuning op onder meer de zelfredzaamheid van de cliënt. Daarvoor worden de volgende drie vragen gesteld: *“door de hulp die mijn kind krijgt... kan het beter de dingen doen die hij/zij wil doen/ ... kan hij/zij zich beter redden/ ... heeft hij/zij een betere kwaliteit van leven.”*

5. *Open vraag*

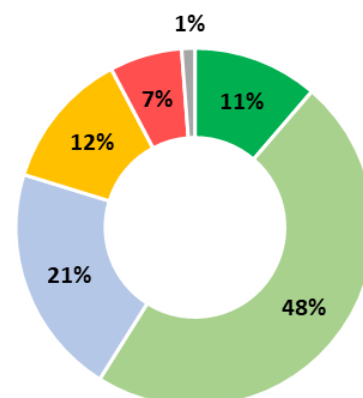
De respondenten hebben middels een open vraag algemeen commentaar gegeven op de ontvangen ondersteuning. Deze kwalitatieve antwoorden zijn in een aantal categorieën onderverdeeld ten behoeve van een overzichtelijke weergave.

Toegang

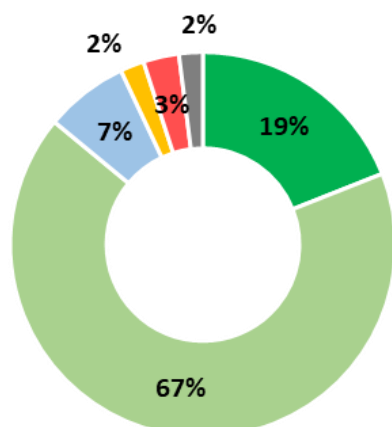
Ik wist waar ik terecht kon met de hulpvraag van mijn kind.



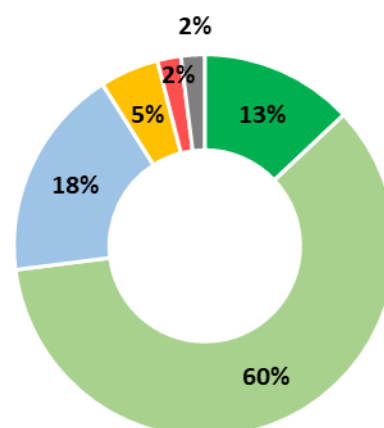
Ik werd snel geholpen.



De medewerker nam mij serieus.

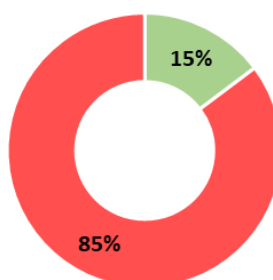


De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.



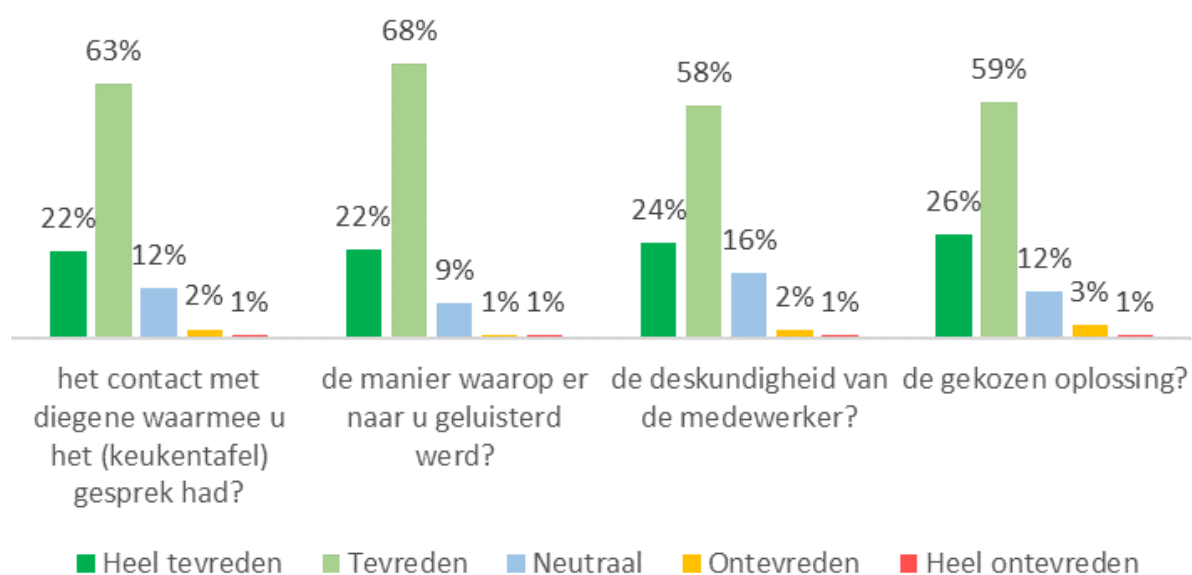
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens ■ Geen mening

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



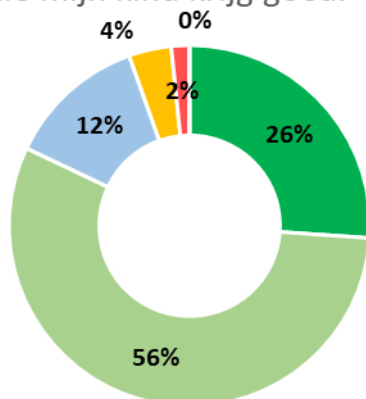
■ Ja ■ Nee

In welke mate bent u tevreden over

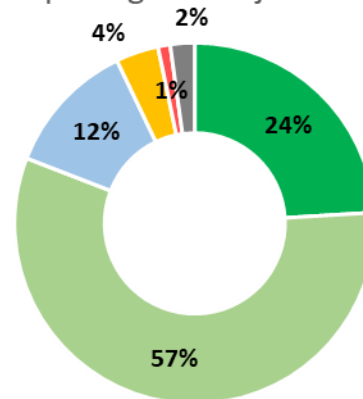


Kwaliteit van de ondersteuning

Ik vind de kwaliteit van de hulp die mijn kind krijg goed.

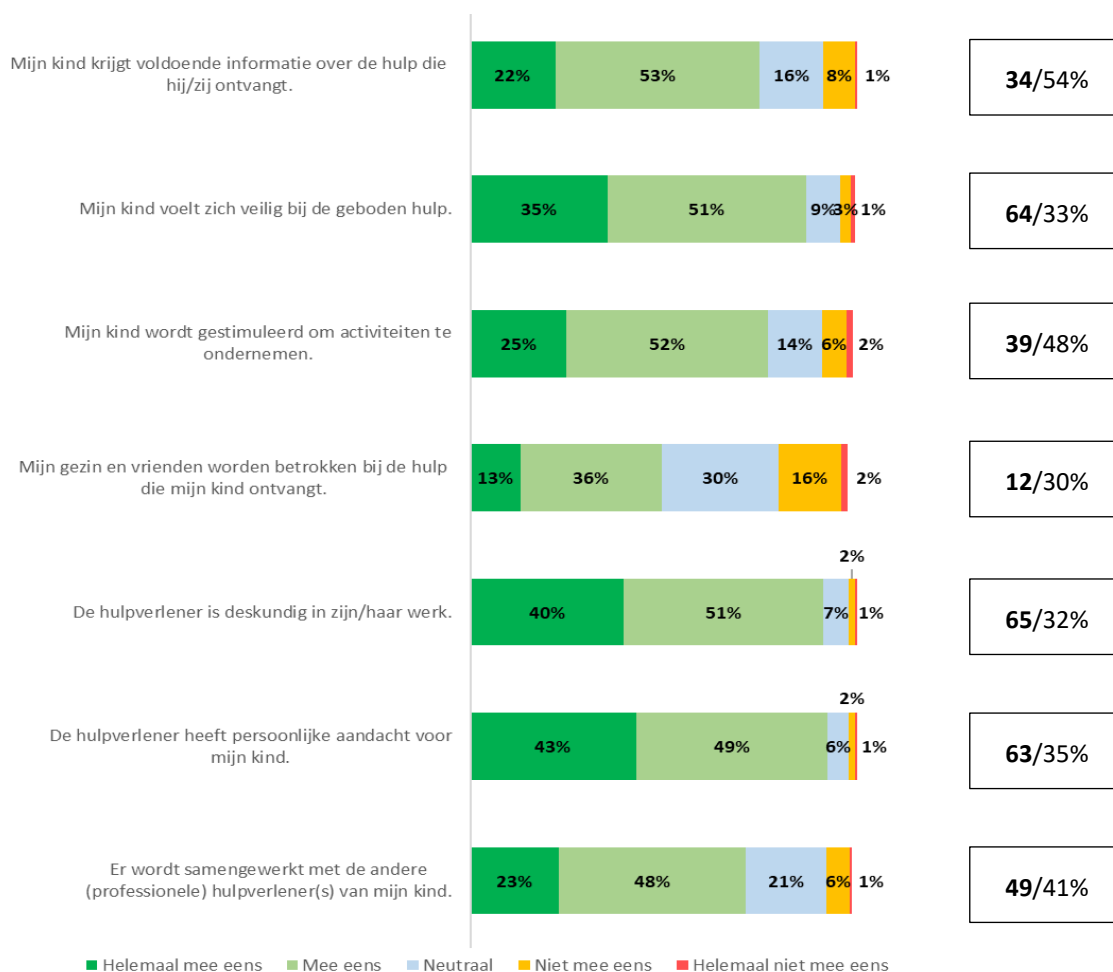


De hulp die mijn kind krijgt past bij de hulpvraag van mijn kind.



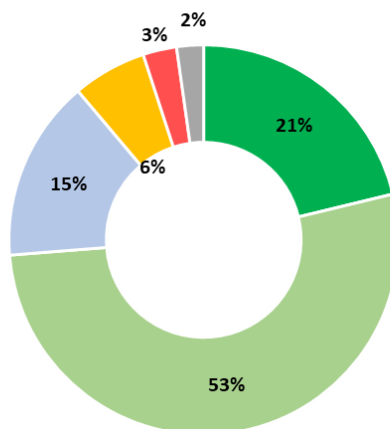
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens ■ Geen mening

De balken geven de ervaren kwaliteit van de onderstaande zaken weer, de percentages in hokjes geven aan hoe belangrijk men deze zaken vindt. Op deze manier is onderzocht hoe de cliënten de voor hen belangrijke zaken ervaren. 34% vindt de stelling zeer belangrijk en 54% vindt het belangrijk.

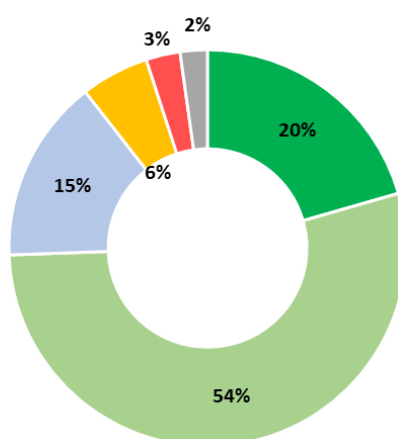


Effect van de ondersteuning

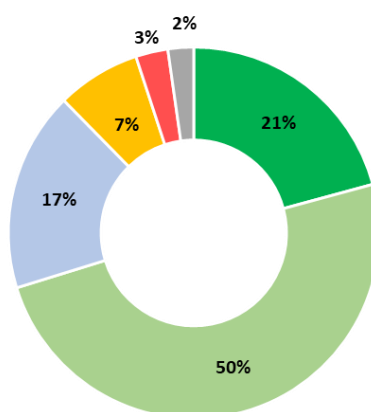
Door de hulp die mijn kind krijgt, kan het beter die dingen doen die hij/zij wil doen.



Door de hulp die mijn kind krijgt, kan hij/zij zich beter redden.



Door de hulp die mijn kind krijgt, heeft hij/zij een betere kwaliteit van leven.



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

Opmerkingen over de geboden ondersteuning

De ouders/verzorgers van Jeugdhulpcliënten t/m 15 jaar hebben middels een open vraag commentaar gegeven op de geboden ondersteuning. 85 van de 196 ouders/verzorgers van Jeugdhulp-cliënten hebben hier gebruik van gemaakt. In het onderstaande overzicht is dit commentaar gecategoriseerd en samengevat, sommige opmerkingen zijn vanwege hun inhoud ingedeeld in meerdere categorieën.

	Aantal	Steekwoorden	Quote
 Kwaliteit v.d. ondersteuning	22x	tevreden, prettige behandeling, goede terugkoppeling, veel verbetering in situatie, toegevoegde waarde, zelf beslissingen maken, complimenten, heel goed geholpen, past bij identiteit, uitstekend, veel complimenten over dyslexiebehandeling, persoonlijk gesprekken huisarts	<i>“De hulp heeft zeker effect gehad. Wij hopen dat het nog gecontinueerd wordt. Wij zijn er blij mee.”</i>
	10x	begeleiding valt vaak uit, graag ook hulp bij huishouden gehad, goede therapeut vinden is lastig, verwijzing arts wordt niet serieus genomen, gaat vooral over geld en contracten, klacht ingediend over bepaalde praktijk, ook goed om andere gezinsleden te betrekken, niet veel info, niet zo’n fijne oplossing	<i>“Tot op heden hebben we alleen gesprekken gehad en gebeurde er vrij weinig.”</i>
 Omvang v.d. ondersteuning	1x	Te weinig hulp (Jeugd-GGZ)	<i>“De duur van de hulp die mijn kind heeft is te kort. Wat mij betreft geen limiet op de duur van de hulp.”</i>
 Wachtijd	14x	Lang op de wachtlijst, lange wachttijd. Wachttijd verschilt van 3 maanden tot 1,5/2 jaar. (4x Jeugd-GGZ, 4x ambulante jeugdhulp, 2x aanbieder X, 1x keer psycholoog, 3x nog geen hulp/soort hulp onbekend)	<i>“De onzekerheid omtrent de beschikking heeft geleid tot grote frustraties bij mijn zoon.”</i>
 Wisselende hulpverleners	7x	Opnieuw beginnen bij nieuwe hulpverlener, opvolging na vertrek hulpverlener slecht op gang, veel pleegzorg, veel wisselingen bij gemeente (1x Jeugdzorgplus, 1x Jeugd-GGZ, 2x gemeente, 1x psycholoog, 1x ambulante jeugdhulp, 1x meerdere vormen van ondersteuning)	<i>“Helaas krijg ik steeds een nieuw gezicht bij de gemeente. Graag zal ik zien als er een medewerker met ontslag is, dat ik een mailtje krijg zodat ik niet zit te wachten op bericht terug.”</i>
 Toegang / (Keukentafel)gesprek	5x	Werd uitgelachen, keukentafelgesprek is nooit voorgesteld, langzame omschakeling van ZIN naar PGB, steeds discussie over waar je hulp haalt, artsen worden niet serieus genomen, minder inhoudelijke discussies voeren, geen hulp verstrekt, duurt lang, te veel naar allerlei instanties gestuurd	<i>“Wel geprobeerd info te krijgen over hulp thuis door bijv. PGB, maar werd uitgelachen en kreeg te horen dat mijn zoon zelf nog dingen kon en dat we het daarmee moesten doen. Keukentafelgesprek is nooit voorgesteld. Wel aantekening in dossier: geen recht op hulp.”</i>

	2x	geen/beperkt resultaat, geen klik met hulpverlener	<i>“Na een traject van 3 jaar is de oplossing waar mijn dochter mee loopt nog steeds niet gevonden.”</i>
Effect			
	5x	vragenlijst niet nodig/passend, omdat dyslexie enige vorm van hulp is/ als je meerdere hulpverleners hebt / omdat er nog geen hulp wordt geboden / geen vragenlijsten meer ontvangen	<i>“Ik vind deze enquête niet echt van toepassing op mijn kind. Via school moesten wij een aanvraag doen bij de gemeente om het dyslexietraject in te gaan. De enquêtevragen zijn niet van toepassing op zijn begeleiding.”</i>
Vragenlijst			
	4x	zelf uitzoeken wanneer het geld op is, financiën werden steeds benoemd, lang wachten op toestemming gemeente als budget op is.	<i>“Bij de hulpvraag van mij aan de gemeente, kwam het financiële aspect continu aan bod (potje geld is op) etc. Dat heb ik als vervelend ervaren.”</i>
Financiën			
	6x	hulp moet nog starten	<i>“De overgang van de “verantwoordelijkheid” voor zorg was verwarrend en even zoeken, verder in het traject geen problemen ondervonden en zijn tevreden. Toch wist ik niet van de cliënt-ondersteuner. Dus een soort routekaart van de zorg zou fijn zijn.”</i>
Proces / toekomst			
	1x	tevreden over speltherapie	<i>“Bij redelijk stabiele kinderen is speltherapie een absolute aanrader.”</i>
Passende ondersteuning			
	5x	hulp niet nodig, nog geen oplossing gevonden, niet op de juiste plek, niemand kan bepaalde soort hulp bieden, wordt van alles geprobeerd, geen vertrouwen in volgend schooljaar, hulp op niets uitgelopen	<i>“Van mij hoeft die hulp niet. Ik ben er altijd voor hem (24 uur per dag), maar moet vanuit aanbieder X.”</i>

(3) Resultaten WMO

Toelichting op weergave

De weergave van de respons is onderverdeeld in een vijftal categorieën.

1. Kenmerken

De kolom hiernaast geeft de kenmerken weer van de cliënten die gereageerd hebben.

2. Ervaring van de toegang

Een belangrijk onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening zit aan het begin van het dienstverleningsproces, waarbij de vraagverheldering plaatsvindt en de toeleiding naar ondersteuning plaatsvindt. Niet alleen de gemeente vervult deze rol, ook huisartsen of cliëntondersteuners kunnen zorgdragen voor de toeleiding. De antwoorden op de vragen geven een beeld van de vindbaarheid en snelheid van de toegang, de ervaren kwaliteit van het eerste contact en ten slotte de waardering van de gekozen oplossing.

3. Kwaliteit van de ondersteuning

In de eerste grafiek staat een algemene weergave van de ervaren kwaliteit van de ondersteuning. De respondenten hebben de geboden ondersteuning gescoord op een aantal elementen⁹ (deskundigheid, veiligheid, etc). De horizontale balken geven aan hoe zij die vorm van ondersteuning daadwerkelijk hebben ervaren. De percentages in het hokje **achter de grafiek** geven aan hoe belangrijk zij die zaken vinden. Op die manier kan gemeten worden wat cliënten wel/niet belangrijk vinden ten aanzien van hun ondersteuning en hoe zij de voor hen belangrijke zaken ervaren.

29/55%

Dit vak geeft aan dat bijvoorbeeld 29% van de respondenten dit element *zeer* belangrijk vindt en 55% van de respondenten belangrijk.

	2016
Totaal respondenten	827
Aantal jaren zorg	
Sinds een jaar of korter	13%
1-3 jaar	21%
4-10 jaar	41%
Meer dan 10 jaar	23%
Ik ontvang geen hulp meer	2%
Type Ondersteuning⁸	
Hulpmiddelen	36%
Woningaanpassing	13%
Vervoer	33%
Hulp bij huishouden	61%
Begeleiding	12%
Gespecialiseerde begeleiding	6%
Dagbesteding	7%
(Beschermd) wonen	2%
Anders	10%
Leeftijd	
0-17 jaar	1%
18-23 jaar	3%
24-67 jaar	24%
68 jaar of ouder	72%

⁸ Cliënten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen, waardoor het totaal optelt tot meer dan 100%.

⁹ Het betreft antwoorden op afzonderlijk gestelde vragen en zijn daarmee dus geen uitsplitsing van de eerste algemene vraag.

4. *Het effect van de ondersteuning*

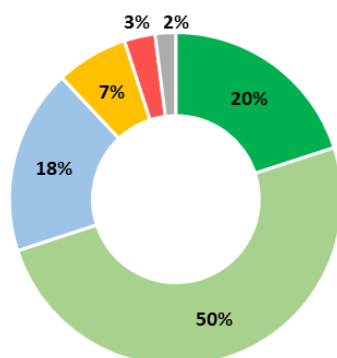
Naast de ervaren kwaliteit is ook gevraagd naar het ervaren effect van de ondersteuning op onder meer de zelfredzaamheid van de cliënt. Daarvoor worden de volgende drie vragen gesteld: *“door de ondersteuning die ik krijg ... kan ik beter de dingen doen die ik wil doen/ ... kan ik mij beter redden/ ... heb ik een betere kwaliteit van leven.”*

5. *Open vraag*

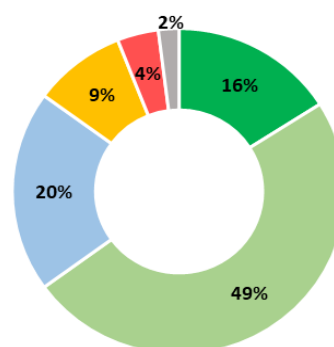
De respondenten hebben middels een open vraag algemeen commentaar gegeven op de ontvangen ondersteuning. Deze kwalitatieve antwoorden zijn in een aantal categorieën onderverdeeld ten behoeve van een overzichtelijke weergave.

Toegang

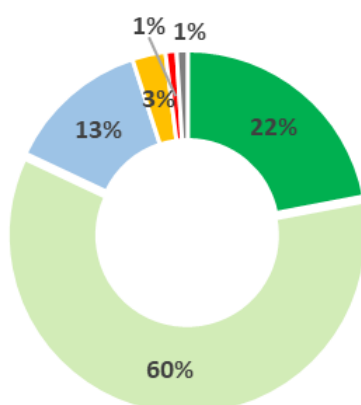
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.



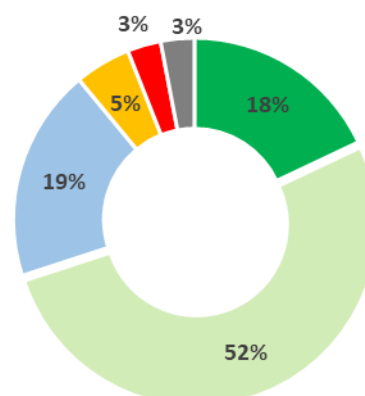
Ik werd snel geholpen.



De medewerker nam mij serieus.

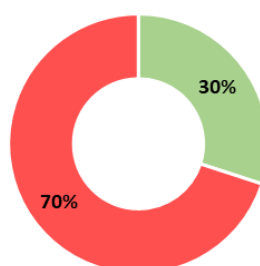


De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.



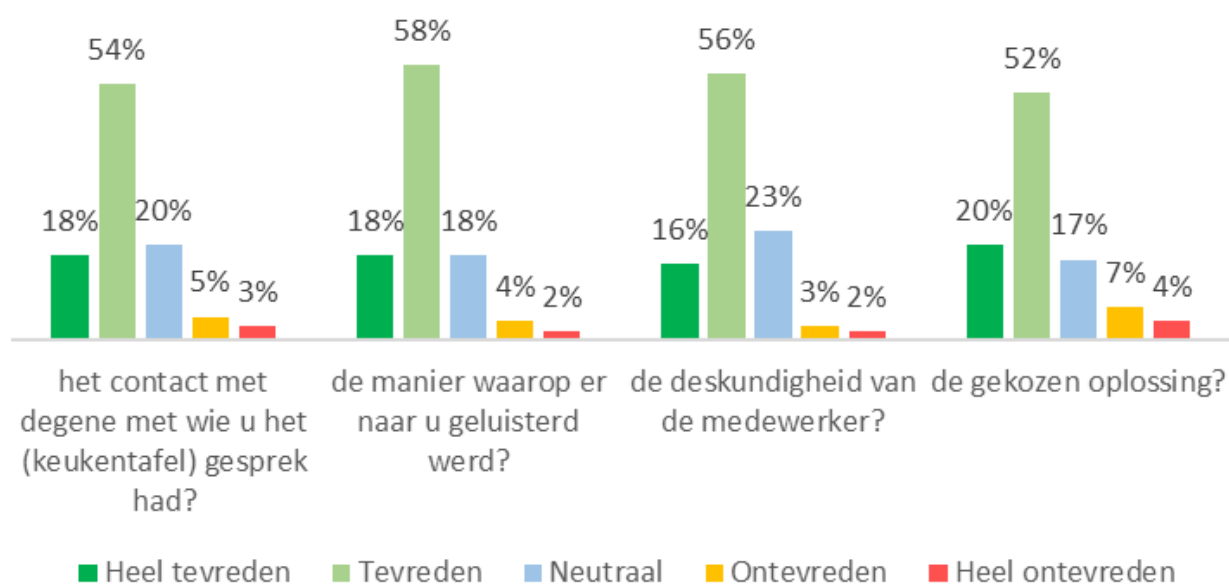
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens ■ Geen mening

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



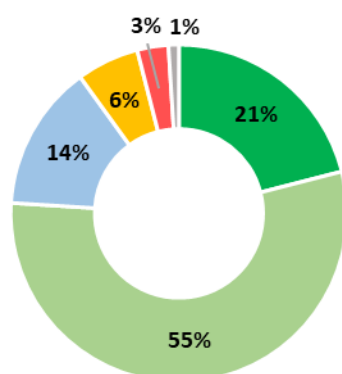
■ Ja ■ Nee

In welke mate bent u tevreden over

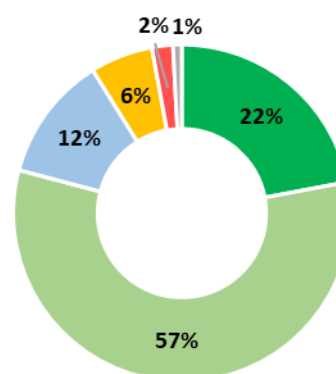


Kwaliteit van de ondersteuning

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.



De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.



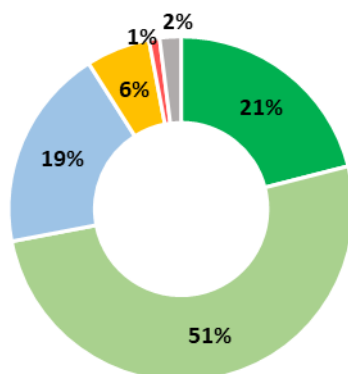
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens ■ Geen mening

De balken geven de ervaren kwaliteit van de onderstaande zaken weer, de percentages in hokjes geven aan hoe belangrijk men deze zaken vindt. Op deze manier is onderzocht hoe de cliënten de voor hen belangrijke zaken ervaren. 28% vindt de stelling zeer belangrijk en 25% vindt het belangrijk.

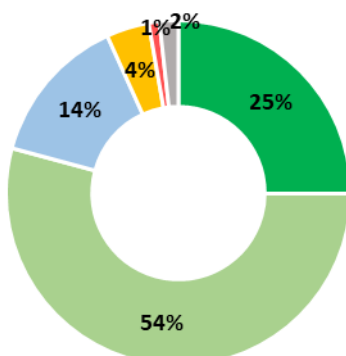


Effect van de ondersteuning

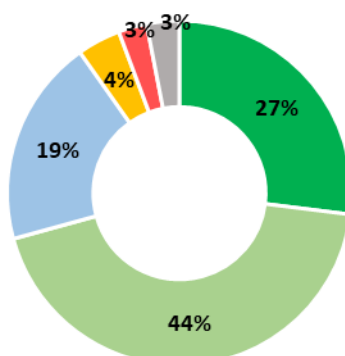
Door de ondersteuning die ik krijg,
kan ik beter de dingen doen die ik wil.



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



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



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

Opmerkingen over de geboden ondersteuning

De Wmo-cliënten hebben middels een open vraag commentaar gegeven op de geboden ondersteuning. 287 van de 827 cliënten hebben hier gebruik van gemaakt. In het onderstaande overzicht is dit commentaar gecategoriseerd en samengevat, sommige opmerkingen zijn vanwege hun inhoud ingedeeld in meerdere categorieën.

	Aantal	Steekwoorden	Quote
 Kwaliteit v.d. ondersteuning	37x	blij, bedankt, doet veel voor ons, hulp is effectief, tevreden met huishoudelijke hulp, sluit aan bij principes, zeer tevreden, alles opgelost, tevreden met Wmo als regeling, goed contact met gemeente (27x hulp bij huishouden, 5x begeleiding, 1x dagbesteding, 1x woningaanpassing, 4x divers/niet herleidbaar)	<i>"Ik ben blij dat er zo goed voor mij gezorgd wordt!"</i>
	19x	hulpverlener moet meer rekening houden met cliënt ipv zijn/haar eigen behoeften, te laat, niemand kwam, men weet niet wat reuma betekent, hulpverlener is te nieuwsgierig, slechte communicatie door hulpverleningsorganisatie. ondersteuning van en contact met fietsleverancier is zeer slecht evenals de fiets, te veel automatisering voor oudere generatie, hulp bij huishouden is niet stipt en onbeschoft en lui, meer activiteiten gewenst, meer persoonlijk contact gewenst, hulpverlener luistert niet. (13x hulp bij huishouden, 2x begeleiding, 4x divers/niet herleidbaar)	<i>"Voor de oudere generatie is de automatisering te ver doorgevoerd en maakt de groep zeer afhankelijk wat niet bevorderlijk is voor het welbevinden. De O van de Wmo staat voor ondersteuning maar wordt ervaren als 'ontreddering.' Svp een mens achter de pc."</i>
 Kwaliteit (taxi-)vervoer	4x	kwaliteit chauffeur, tevreden over Groene Hart Hopper, Valys altijd op tijd	<i>"Groene Hart Hopper (al gebruikt, bevalt prima) en Valys (ga ik ook gauw gebruiken)."</i>
	11x	kwaliteit chauffeur, lange wachttijden (vaak meer dan uur), geen hulp bij uitstappen, geen gebruik meer door nare herinneringen met taxivervoer, vervoerspasje nog niet ontvangen	<i>"X maakt gebruik van de Hopper, dit loopt regelmatig NIET goed, taxi te laat (veel te laat: meer dan een uur), chauffeur maakt stennis op de pont, wil niet betalen."</i>
 Kwaliteit hulpmiddelen	4x	tevreden over scootmobiel, tevreden over rolstoel	<i>"Ik heb jarenlang veel plezier gehad van een scootmobiel, 6 juni wordt hij opgehaald, omdat ik te oud ben om er mee te rijden."</i>
	7x	ontevreden over service Medipoint, graag nieuwe scootmobiel i.v.m. traagheid en gebreken, moeten strijden voor aanpassingen aan rolstoel, type rolstoel past niet bij mij, periodieke controle van hulpmiddelen vindt niet plaats, reparatie hulpmiddelen duurt lang, trapliftoptlossing aangeboden door gemeente was onveilig en onacceptabel	<i>"Het is nogal eens moeilijk om de scootmobiel gemaakt te krijgen. Toen het bij Hartingbank was, was de service veel beter dan nu bij Medipoint Weesp. Lang wachten aan telefoon. Ondeskundige monteur. Hopelijk wordt dat beter."</i>



Wisselende
hulpverleners

19x

vervanging beter regelen, ontevreden over zo veel verschillende hulpverleners m.n. hulp bij huishouden, veel onrust door steeds nieuwe hulp, te jonge huishoudelijke hulpen die niet goed zijn, veel verschillende Wmo-contactpersonen

"In het jaar 2016 10 verschillende huishoudelijke hulpen gehad, dit is niet fijn."



Toegang /
(Keukentafel)gesprek

31x

steeds opnieuw aanvragen, lang niets gehoord na keukentafelgesprek, wordt niet goed geluisterd, nooit iemand langs geweest voor gesprek, geen persoonlijk contact alleen schriftelijk, aanvraag niet gehonoreerd, slechte communicatie tussen Wmo en Zorgverzekeraar en Zorgkantoor, bij verhuizing naar andere gemeente alles opnieuw aanvragen, kastje naar de muur, foutieve informatie ontvangen, situatie verschillend behandeld door twee Wmo-consulenten, zeer ontevreden over bepaalde Wmo-consulent, nog geen reactie op aanvraag

"Cliënten dienen m.i. duidelijk geïnformeerd te worden over de normeringen en richtlijnen die de gemeente hanteert bij de toewijzing van ondersteuning. Dit is zo niet inzichtelijk."



Omvang v.d.
ondersteuning

48x

te weinig uren hulp bij huishouden, hulp bij huishouden sterk verminderd, luisterend oor hulp bij huishouden belangrijk.
(42 x hulp bij huishouden, 4x begeleiding, 2x dagbesteding)

"Er wordt niet goed gekeken naar de hoeveelheid uren voor HHO. Iemand van 91 jaar die tijdens het gesprek al niet helder reageert, afschepen met 1,5 uur per week vind ik (dochter) abnormaal."



Financiën

6x

Zelf aanpassingen in huis betalen, onduidelijkheid over eigen bijdrage, betere aansluiting van ziekenfonds naar Wmo i.v.m. veel eigen kosten voor hulpmiddelen, hoge eigen bijdrage

"Ik ga naar een activiteitencentrum, alleen komt het bij mij een beetje raar over dat je een eigen bijdrage hebt om ergens te mogen 'werken.'"



Vragenlijst

9x

vragenlijst geen nut, vorige week ook al vragenlijst ingevuld, kan sommige dingen niet meer herinneren, ontvang geen hulp wel een vragenlijst, vader/moeder niet meer in staat om vragenlijst in te vullen, onduidelijk over welke hulpverlening het gaat, vragenlijst ging verder niet meer over kwaliteit hulpmiddel

"Ik vind de vragenlijst betuttelend, kan de vraagstelling anders?"



Verkeerde aanhef

9x

Verkeerde aanhef van de begeleidende brief, als vrouw aangesproken met 'meneer'

"Uw brief begint met 'Beste mevrouw', ik ben al 9 jaar weduwnaar."