

GEMEENTE KRIMPENERWAARD
WMO & JEUGDHULP 2017

Juni/juli 2018



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Juni/juli 2018
Onderzoek:	CEO WMO en Jeugdhulp 2017
Projectnummer:	20180322.01
Opdrachtgever:	Gemeente Krimpenerwaard

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (EuropeanSociety for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Hoofdstuk 1 Onderzoeksverantwoording

1.1	Inleiding	5
1.2	Onderzoeksdoelgroep	6
1.3	Onderzoeksopzet	6
1.4	Responsoverzicht	7
1.5	Rapportage	8
1.6	Leeswijzer	8

Hoofdstuk 2 Resultaten

2.1	Jeugdhulp – Jongeren	9
2.2	Jeugdhulp – Ouders	20
2.3	Wmo	31

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

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 verbeter signalen voor beleid en uitvoering in de komende jaren.

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 de drie doelgroepen; jeugdhulp-cliënten, ouders/verzorgers van cliënten die Jeugdhulp ontvangen en 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 zijn drie sets aanvullende stellingen en vragen toegevoegd. Om de ervaringen te kunnen vergelijken met eerdere ervaringen. 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 eerder genoemde 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.

1.2 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek Krimpenerwaard zijn alle inwoners die sinds 2017 in de gemeente Krimpenerwaard ondersteuning vanuit de Wmo of Jeugdhulp (hebben) ontvangen. Voor kinderen jonger dan 12 jaar zijn alleen de ouders/verzorgers 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 19 jaar aangeschreven.

1.3 Onderzoeksopzet

Steekproef	Jeugdhulp – Jongeren	Jeugdhulp - Ouders	Wmo-cliënten
Methode	Online / Schriftelijk	Online / Schriftelijk	Online / Schriftelijk
Uitnodiging	Per brief	Per brief	Per brief
Veldwerkperiode	Dinsdag 5 juni – maandag 9 juli	Dinsdag 5 juni – maandag 9 juli	Dinsdag 5 juni – maandag 9 juli
Herinnering	1 keer	1 keer	1 keer

1.4 Responsoverzicht

	Jeugdhulp - Jongeren	Jeugdhulp – Ouders	Wmo-cliënten
Meting 2017			
Bruto steekproef	280	920	1.519
Complete vragenlijsten	31	245	745
Respons (in %)	11%	27%	49%

	Jeugdhulp - Jongeren	Jeugdhulp - Ouders	Wmo-cliënten
Meting 2016			
Bruto steekproef	289	731	1.717
Complete vragenlijsten	65	196	827
Respons (in %)	22%	27%	48%

	Jeugdhulp - Jongeren	Jeugdhulp - Ouders	Wmo-cliënten
Meting 2015			
Bruto steekproef	272	426	2.591
Complete vragenlijsten	41	92	973
Respons (in %)	15%	22%	38%

1.5 Rapportage

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-en te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'niet van toepassing'. De genoemde N-en betreffen de aantallen over de meting in 2018 (over 2017).

1.6 Leeswijzer

De resultaten in deze rapportage zijn weergegeven in drie hoofdstukken:

- Jeugdhulp – Jongeren
- Jeugdhulp – Ouders
- Wmo

Aan het begin van elk hoofdstuk worden eerst de resultaten van de meting in 2018 (over 2017) samengevat en de vervolgens worden de resultaten van 2018 grafisch vergeleken met de metingen die hebben plaatsgevonden in 2017 en 2016.

Kwaliteit van de dienstverlening Wmo

De respondenten hebben de geboden ondersteuning gescoord op een aantal elementen (deskundigheid, veiligheid etc.). Daarnaast is cliënten gevraagd hoe belangrijk zij deze elementen vinden.

30/42%

→ Dit vak geeft aan dat 30% van de respondenten dit element zeer belangrijk vindt en 42% belangrijk.

HOOFDSTUK 2.1

RESULTATEN

JEUGDHULP - JONGEREN



2.1 Jeugdhulp – Jongeren

Samenvatting

Omdat de gemeente Krimpenerwaard een kleine populatie jeugdhulpcliënten heeft, is er geen steekproef gedaan, maar is de gehele onderzoeksgroep benaderd. Dat heeft in 2018 tot een respons van 11% (31 respondenten) geleid.

De respons is in vergelijking tot de respons van vorig jaar verslechterd: toen was de respons van jongeren 22%. Het merendeel (74%) van de respons van jongeren is via de schriftelijke vragenlijst binnengekomen.

Bijna twee derde van de respondenten weet waar ze terecht kunnen voor hulp en zijn snel geholpen. Verder geeft **bijna negen op de tien** aan dat ze zich serieus genomen voelde door de medewerker en dat de medewerker samen met de respondent gekeken heeft welke hulp nodig is. Het merendeel van de respondenten wist *niet* dat er gebruik gemaakt kon worden van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner.

Ruim acht op de tien geeft aan zich veilig te voelen bij de ontvangen hulp en vindt dat de hulpverleners genoeg weten om te kunnen helpen. **Acht op de tien** respondenten vindt dat ze voldoende informatie ontvangt over de ontvangen hulp en **ruim drie kwart** is van mening dat de familie wordt betrokken bij de ontvangen hulp. **Drie kwart** vindt dat de verschillende hulpverleners goed samenwerken en **ruim de helft** geeft aan gestimuleerd te worden om activiteiten te ondernemen.

Zeven op de tien vindt de ontvangen hulp goed en vindt dat de hulp past bij de hulpvraag. **Bijna acht op de tien** kan door de hulp beter de dingen doen die men wil doen en **drie kwart** voelt zich beter door de ontvangen hulp. **Bijna zeven op de tien** kan zich door de hulp beter redden.

Het overgrote deel is (zeer) tevreden over de manier waarop er werd geluisterd en de deskundigheid van de medewerker. **Bijna acht op de tien** is ook (zeer) tevreden over degene met wie het (keukentafel)gesprek werd gevoerd en de gekozen oplossing.

2.1 Jeugdhulp – Jongeren

Vragen over jou

Van welke vormen van hulp maak je gebruik?			
	2017	2016	2015
N	31	65	41
Ambulante jeugdhulp	43%	46%	37%
Pleegzorg	3%	8%	0%
Jeugdzorgplus	0%	2%	2%
Verblijf in een jeugdinstelling	3%	11%	2%
Jeugd-GGZ	27%	11%	29%
Hulp voor jongeren met een beperking	0%	5%	12%
Ondertoezichtstelling, voogdij of jeugdreclassering	0%	12%	12%
Anders	30%	23%	49%

Hoe lang ontvang je al hulp?			
	2017	2016	2015
N	30	65	41
Korter dan 3 maanden	-	10%	5%
Tussen de 3 en 6 maanden	10%	7%	15%
Tussen de 6 en 12 maanden	13%	24%	18%
Langer dan een jaar	40%	39%	38%
Ik ontvang geen hulp meer	37%	20%	24%

2.1 Jeugdhulp – Jongeren

Vragen over jou

Hoe oud ben je?			
	2017	2016	2015
N	29	65	41
Jonger dan 12 jaar	-	-	5%
12-13 jaar	-	49%	49%
14-15 jaar	45%	51%	46%
16-17 jaar	34%	-	-
18-19 jaar	21%	-	-

Wie heeft je toegeleid (doorverwezen) naar de jeugdhulp?			
	2017	2016	2015
N	29	65	41
De gemeente / Loket samenleving en zorg	17%	14%	18%
Huisarts / jeugdarts	69%	-	-
Andere medicus	7%	16%	34%
Gecertificeerde instelling	7%	6%	13%

2.1 Jeugdhulp – Jongeren

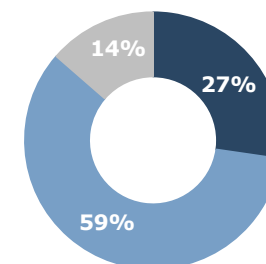
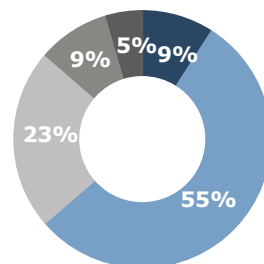
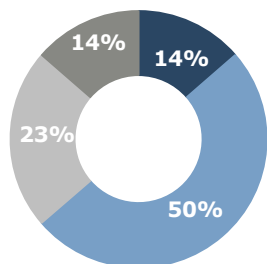
Contact - In welke mate ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Ik wist waar ik terecht kon om hulp te krijgen (N=22*)

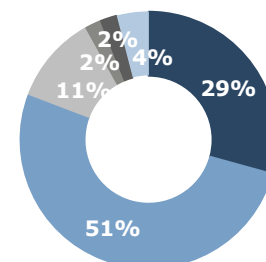
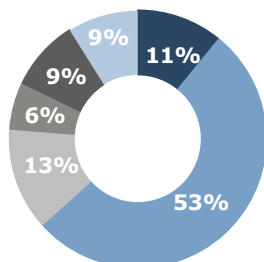
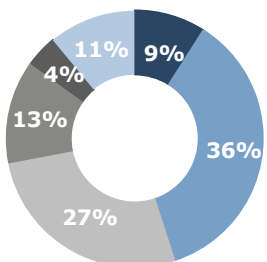
Ik werd snel geholpen (N=22*)

Ik voelde mij serieus genomen door de medewerker (N=22*)

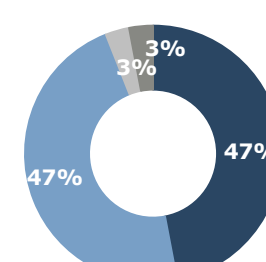
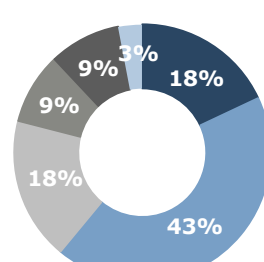
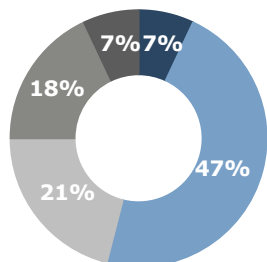
2017



2016



2015



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

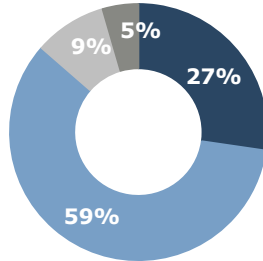
* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.1 Jeugdhulp – Jongeren

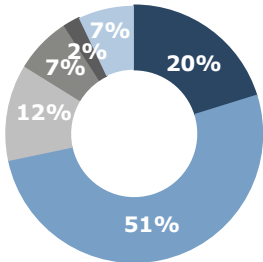
Contact - In welke mate ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

De medewerker heeft samen met mij
gekeken welke hulp ik nodig heb (N=22*)

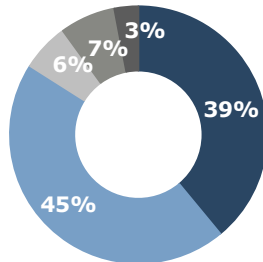
2017



2016

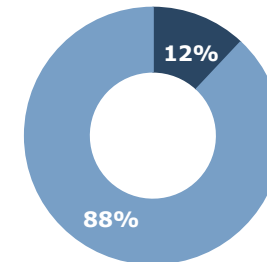
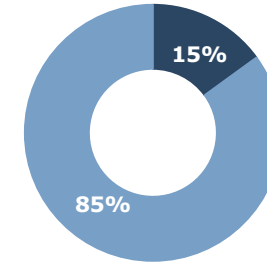
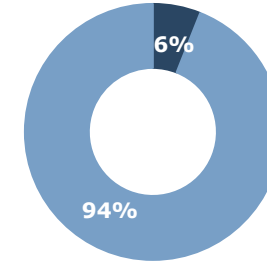


2015



■ 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? (N=31)

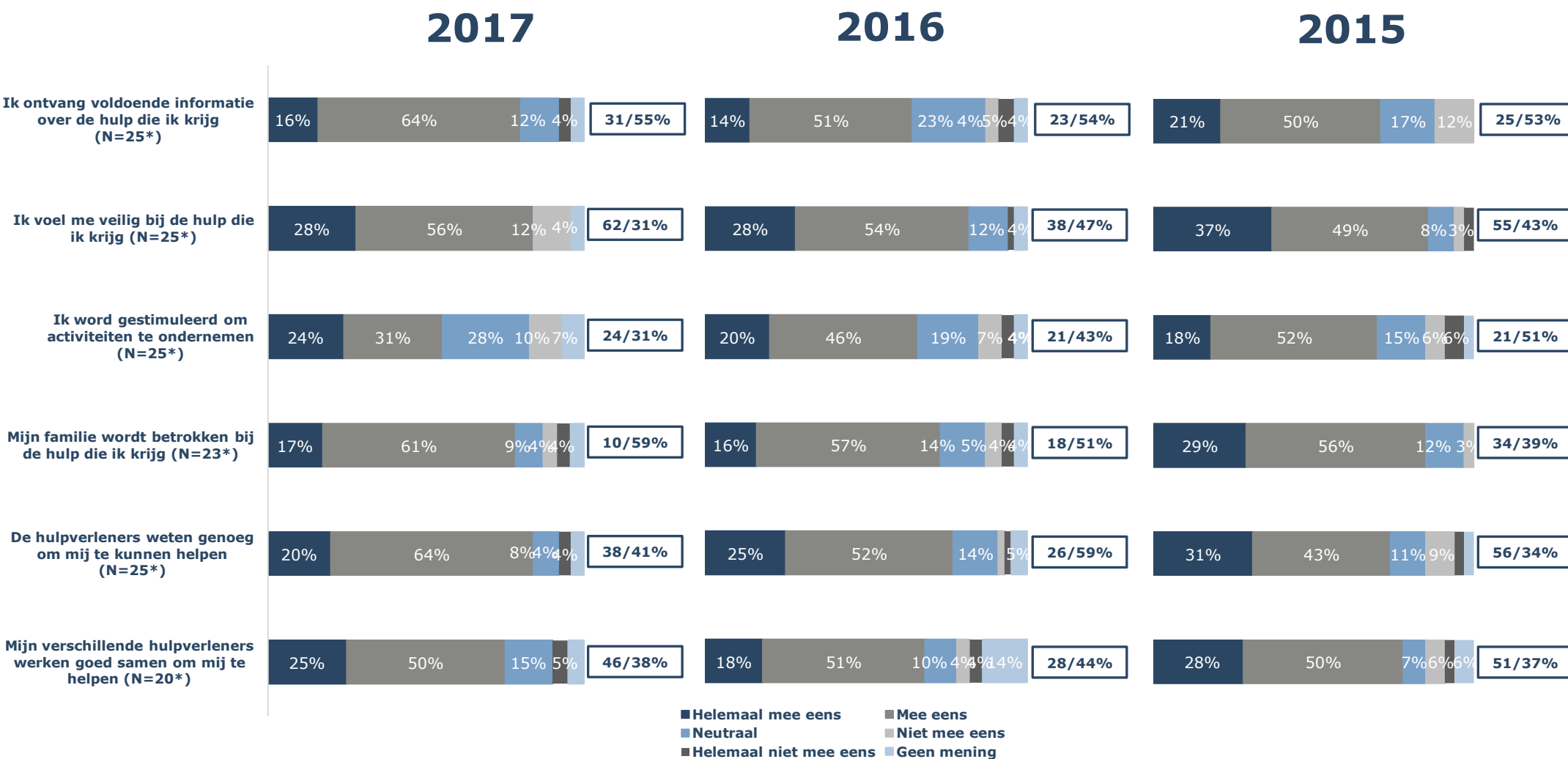


■ Ja ■ Nee

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.1 Jeugdhulp – Jongeren

Jouw ervaring - In welke mate ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



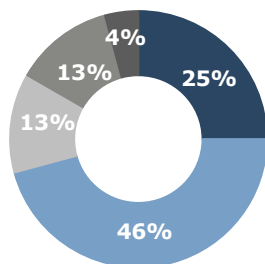
* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.1 Jeugdhulp – Jongeren

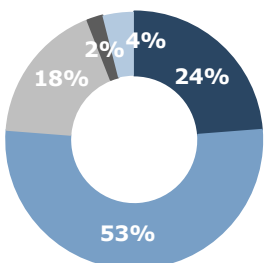
Kwaliteit van de hulp - In welke mate ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Ik vind de hulp die ik krijg goed (N=24*)

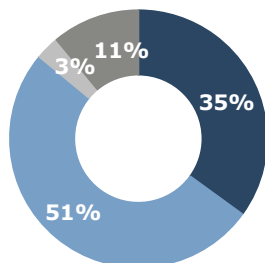
2017



2016

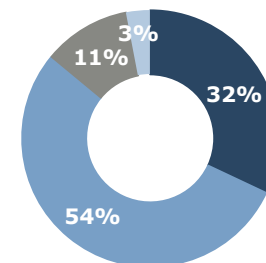
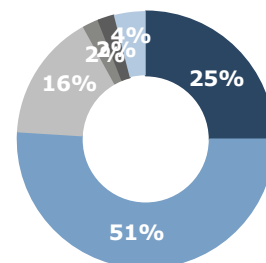
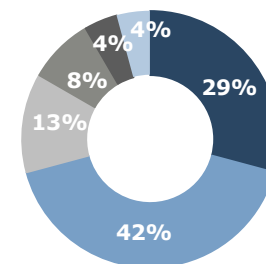


2015



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

Ik krijg de hulp die ik nodig hebt (N=24*)



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

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.1 Jeugdhulp – Jongeren

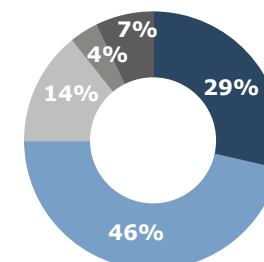
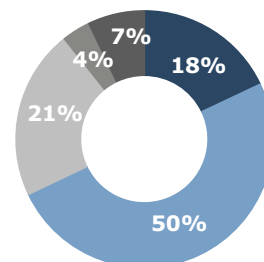
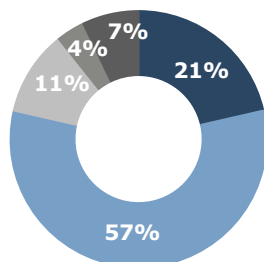
Wat levert de hulp je op - In welke mate ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Door de hulp die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil doen (N=28*)

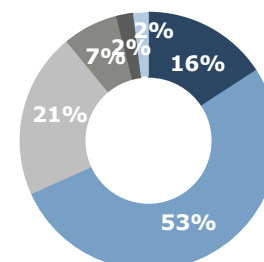
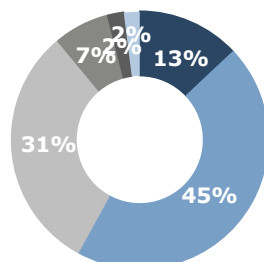
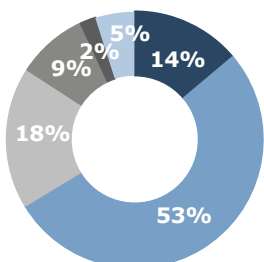
Door de hulp die ik krijg, kan ik mij beter redden (N=28*)

Door de hulp die ik krijg, voel ik mij beter (N=28*)

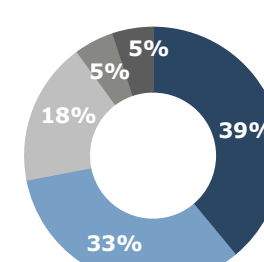
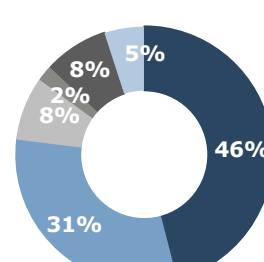
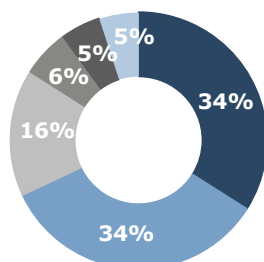
2017



2016



2015



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

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.1 Jeugdhulp – Jongeren

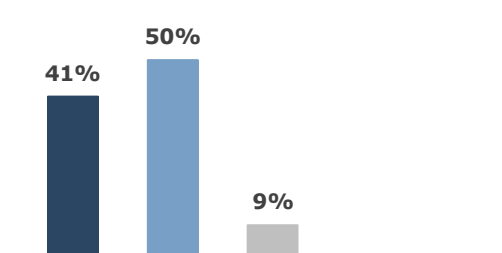
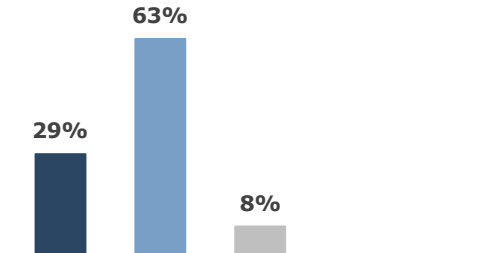
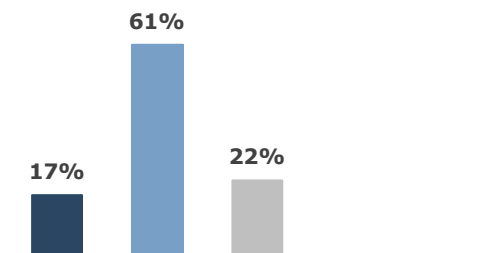
De toeleiding – In welke mate ben je tevreden of ontevreden over de volgende aspecten?

Het contact met degene met wie je het (keukentafel)gesprek had (N=23*)

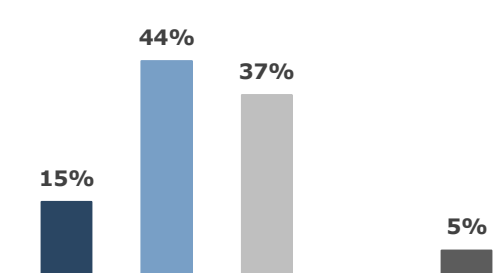
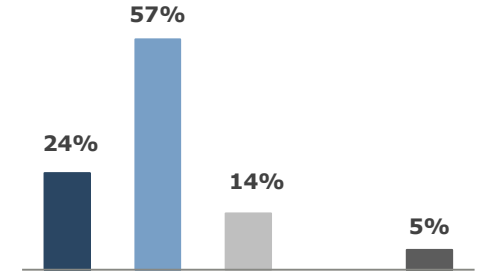
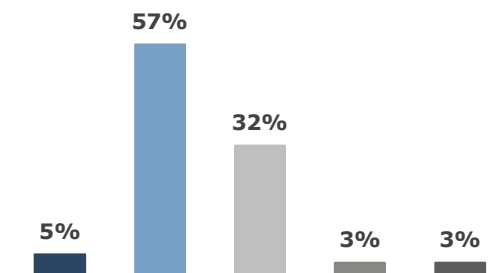
De manier waarop er naar je geluisterd werd (N=24*)

De deskundigheid van de medewerker (N=22*)

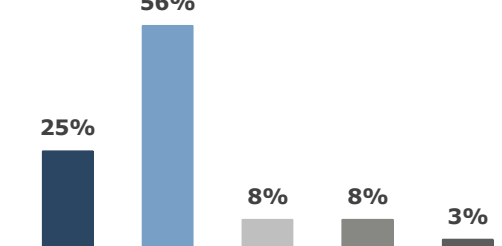
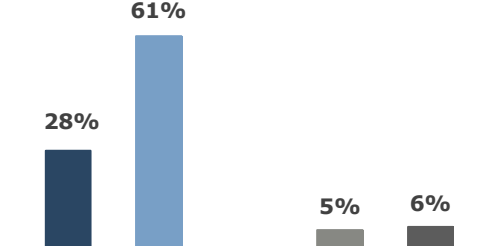
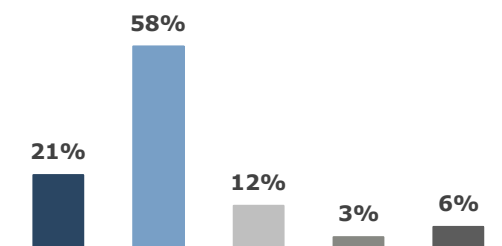
2017



2016



2015



■ Heel tevreden

■ Tevreden

■ Neutraal

■ Ontevreden

■ Heel ontevreden

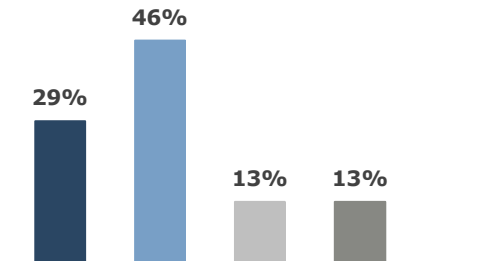
* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.1 Jeugdhulp – Jongeren

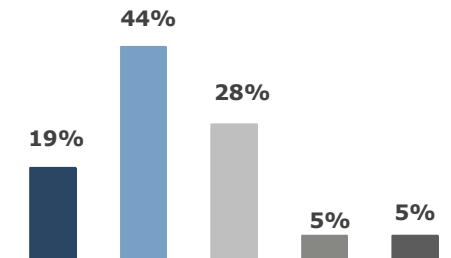
De toeleiding – In welke mate ben je (on)tevreden over de volgende aspecten?

De gekozen oplossing (N=24*)

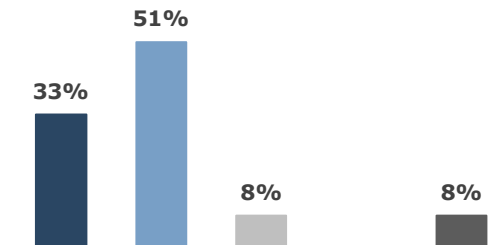
2017



2016



2015



- Heel tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Heel ontevreden

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

HOOFDSTUK 2.2

RESULTATEN

JEUGDHULP - OUDERS



Samenvatting

Omdat de gemeente Krimpenerwaard een kleine populatie jeugdhulpcliënten heeft, is er geen steekproef gedaan, maar is de gehele onderzoeksgroep benaderd. Dat heeft in 2018 tot een respons van 27% (245 respondenten) geleid.

De respons is in vergelijking tot de respons van vorig jaar verslechterd: toen was de respons van ouders/verzorgers 27%. Het merendeel (81%) van de respons van ouders/verzorgers is via de schriftelijke vragenlijst binnengekomen.

Twee derde wist waar hij/zij terecht kon voor de hulpvraag van hun kind en werd snel geholpen. Verder geeft **ruim acht op de tien** aan dat ze zich serieus genomen voelde door de medewerker en **ruim drie kwart** geeft aan dat de medewerker samen met de respondent naar oplossingen heeft gezocht. **Het merendeel** van de respondenten wist niet dat er gebruik gemaakt kon worden van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner.

Ruim negen op de tien vindt dat de hulpverlener deskundig is in zijn/haar werk. **Bijna negen op de tien** respondenten vindt dat het kind voldoende informatie ontvangt over de geboden hulp, zich veilig voelt bij de geboden hulp en dat de hulpverlener persoonlijke aandacht heeft voor het kind. **Bijna drie kwart** vindt dat er wordt samengewerkt met andere (professionele) hulpverleners en **zeven op de tien** geeft aan dat het kind gestimuleerd worden om activiteiten te ondernemen. **Bijna de helft** geeft aan dat familie en vrienden worden betrokken bij de hulp die het kind ontvangt.

Bijna negen op de tien vindt de kwaliteit van de ontvangen hulp goed en **acht op de tien** vindt dat de hulp past bij de hulpvraag. **Zeven op de tien** vindt dat het kind door de hulp beter de dingen doet die hij/zij wil doen en dat hij/zij zich beter kan redden. **Ruim zes op de tien** geeft aan dat het kind door de geboden hulp een betere kwaliteit van leven heeft.

Het overgrote deel is (zeer) tevreden over de manier waarop er werd geluisterd, de deskundigheid van de medewerker, het contact met degene met wie het (keukentafel)gesprek werd gevoerd en de gekozen oplossing.

2.2 Jeugdhulp – Ouders

Vragen over u

Ik ben de...			
	2017	2016	2015
N	241	196	92
Moeder	80%	81%	79%
Vader	9%	8%	3%
Anders	11%	11%	18%

Welke leeftijd heeft uw kind?			
	2017	2016	2015
N	235	196	92
0-3 jaar	2%	3%	2%
4-7 jaar	14%	11%	30%
8-12 jaar	53%	59%	68%
13-15 jaar	32%	27%	-

Hoe lang ontvangt uw kind al hulp?			
	2017	2016	2015
N	238	196	92
Sinds een jaar of korter	35%	42%	48%
1 t/m 3 jaar	26%	27%	26%
4 t/m 10 jaar	12%	16%	12%
Meer dan 10 jaar	2%	3%	0%
Ik en mijn kind ontvangen geen hulp meer	25%	13%	14%

2.2 Jeugdhulp – Ouders

Vragen over u

Van welke vormen van hulp maakt uw kind gebruik?			
	2017	2016	2015
N	245	196	92
Ambulante jeugdhulp	42%	42%	23%
Pleegzorg	7%	8%	3%
Jeugdzorgplus	2%	5%	0%
Verblijf in een jeugdinstelling	1%	3%	0%
Jeugd-GGZ	17%	21%	23%
Hulp voor jongeren met een beperking	4%	5%	5%
Ondertoezichtstelling, voogdij of jeugdreclassering	6%	4%	4%
Anders	41%	35%	41%

Wie heeft u of uw kind toegeleid (doorverwezen) naar de jeugdhulp?			
	2017	2016	2015
N	218	196	92
De gemeente / Loket samenleving en zorg	17%	19%	19%
Huisarts / jeugdarts	60%	57%	53%
Andere medicus	11%	9%	6%
Gecertificeerde instelling	12%	16%	22%

2.2 Jeugdhulp – Ouders

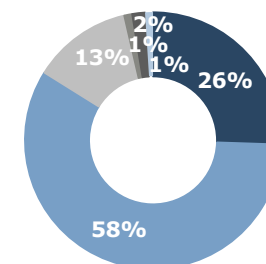
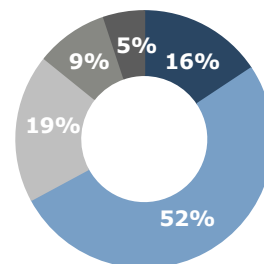
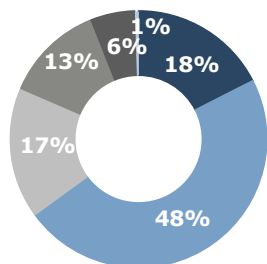
Contact - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Ik wist waar ik terecht kon met de hulpvraag van mijn kind (N=200*)

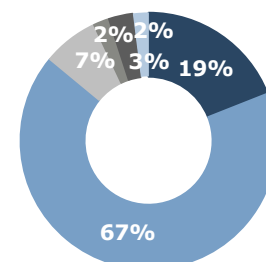
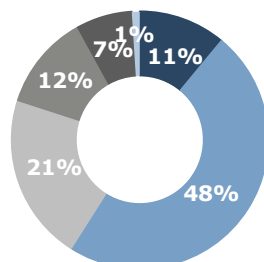
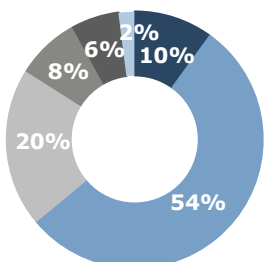
Ik werd snel geholpen (N=198*)

De medewerker nam mij serieus (N=192*)

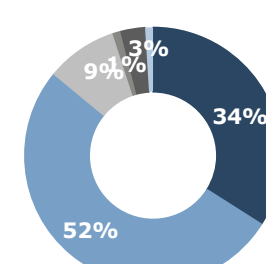
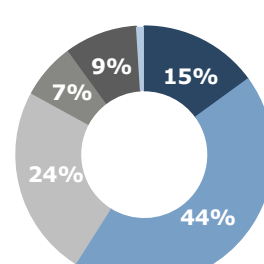
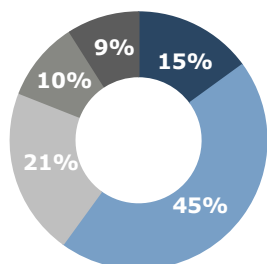
2017



2016



2015



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

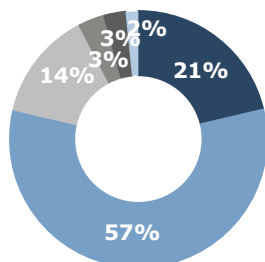
* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.2 Jeugdhulp – Ouders

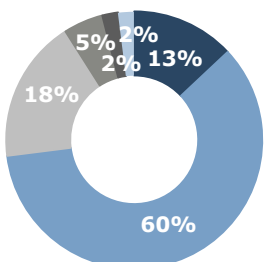
Contact - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (N=183*)

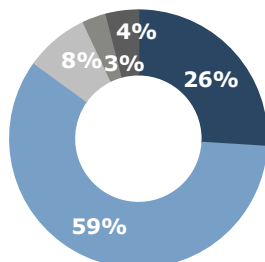
2017



2016

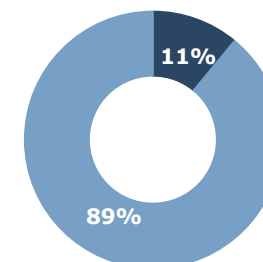
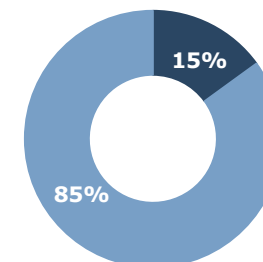
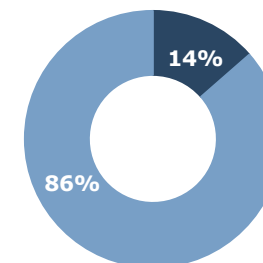


2015



■ 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? (N=235)

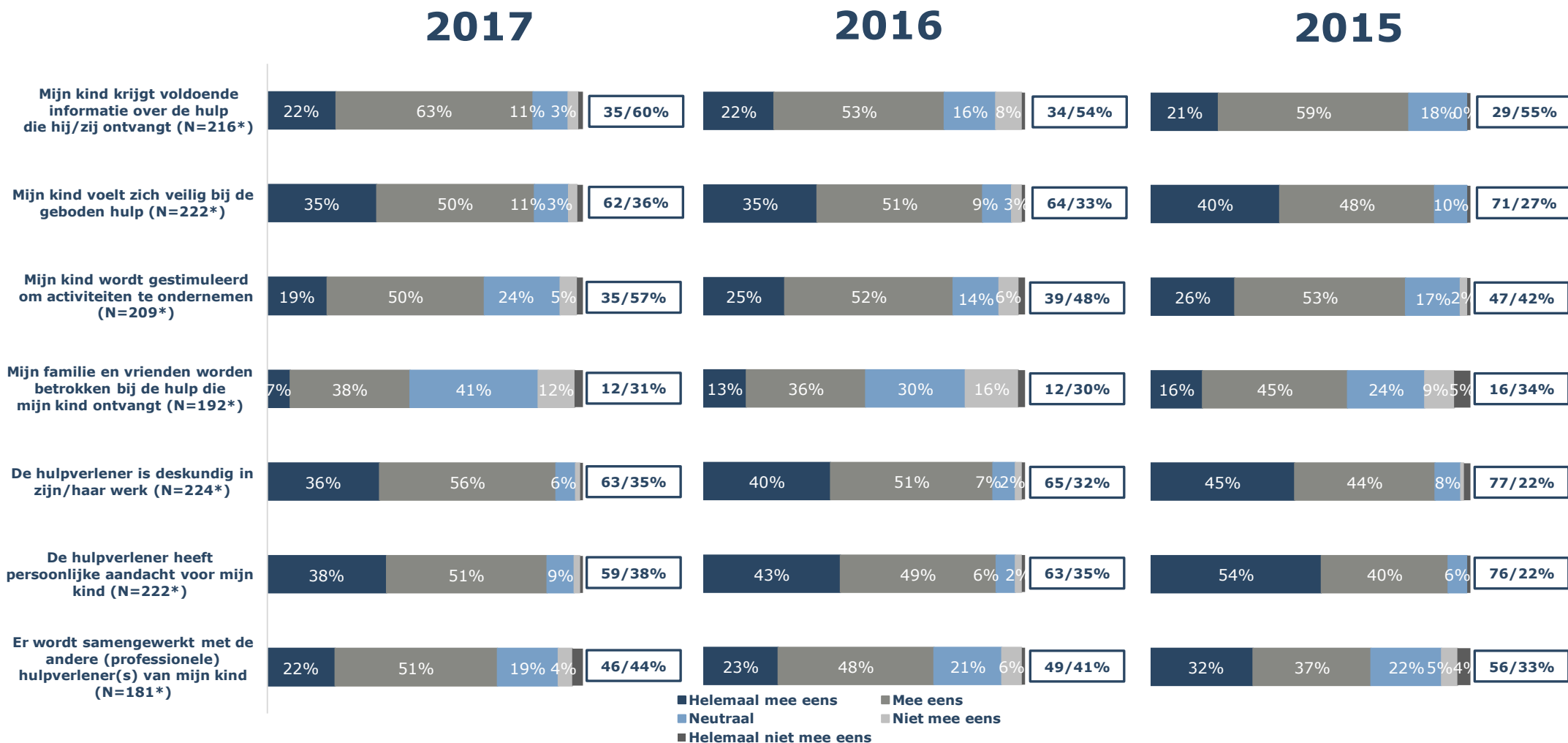


■ Ja ■ Nee

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.2 Jeugdhulp – Ouders

Jouw ervaring - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



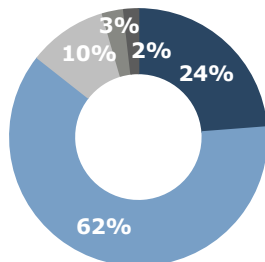
* Let op: het percentage geen mening en niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.2 Jeugdhulp – Ouders

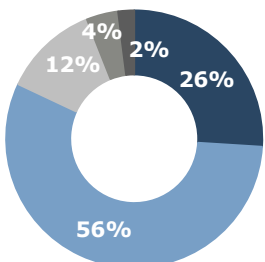
Kwaliteit van de hulp - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Ik vind de kwaliteit van de hulp die mijn kind krijgt goed (N=223*)

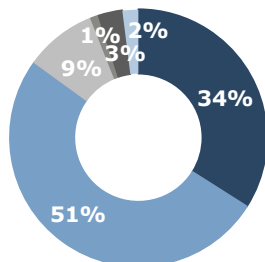
2017



2016

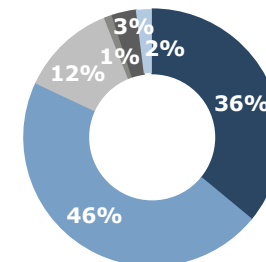
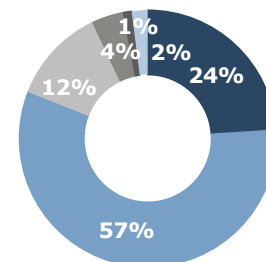
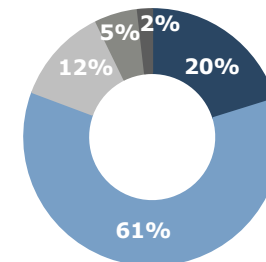


2015



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

De hulp die mijn kind krijgt past bij de hulpvraag van mijn kind (N=223)



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

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.2 Jeugdhulp – Ouders

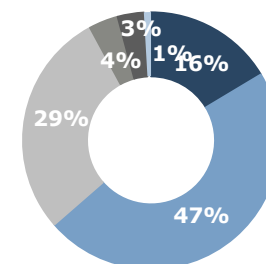
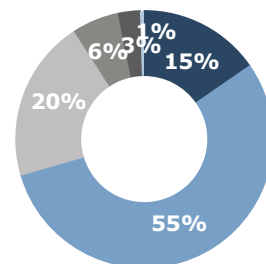
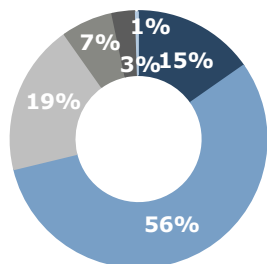
Wat levert de hulp op - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Door de hulp die mijn kind krijgt, kan het beter die dingen doen die hij/zij wil doen (N=216*)

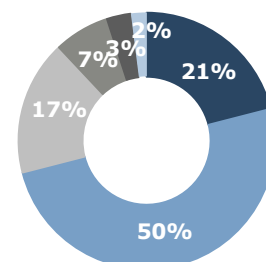
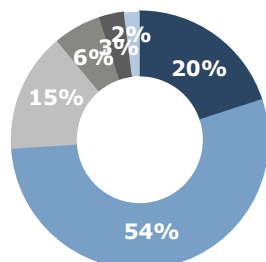
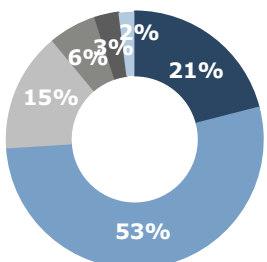
Door de hulp die mijn kind krijgt, kan hij/zij zich beter redden (N=460*)

Door de hulp die mijn kind krijgt, heeft hij/zij een betere kwaliteit van leven (N=445*)

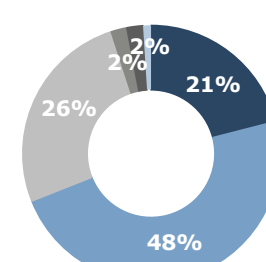
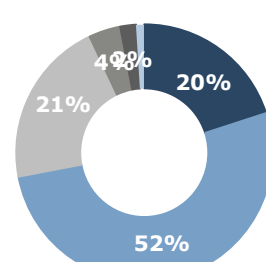
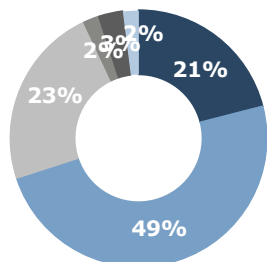
2017



2016



2015



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

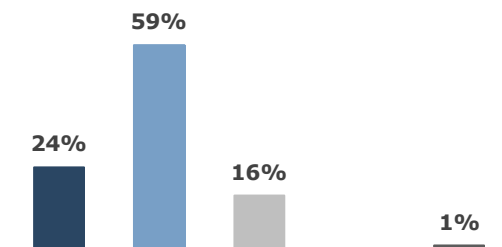
* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.2 Jeugdhulp – Ouders

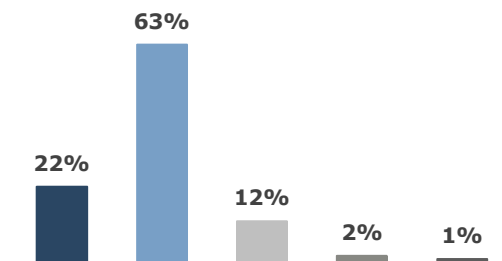
De toeleiding – In welke mate bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten?

Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (N=181*)

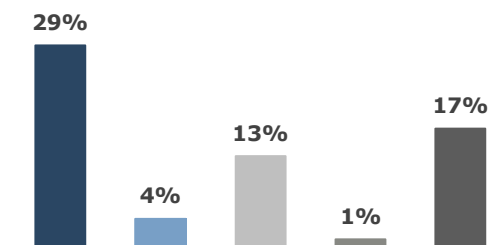
2017



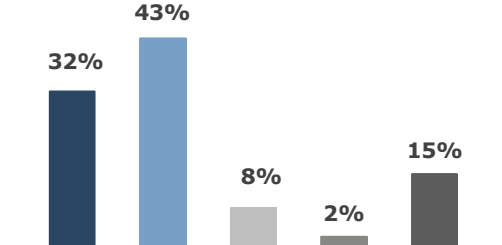
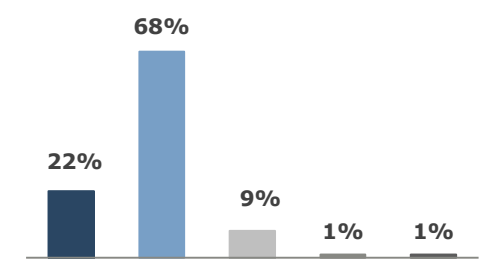
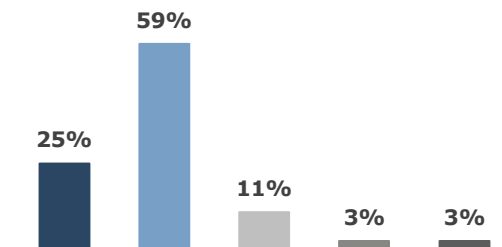
2016



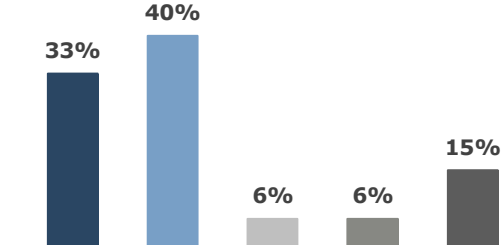
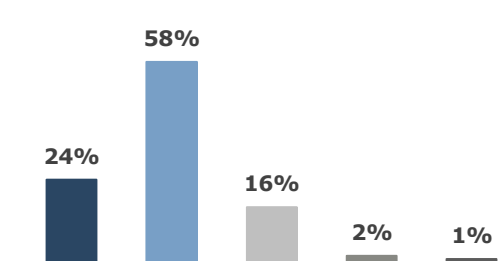
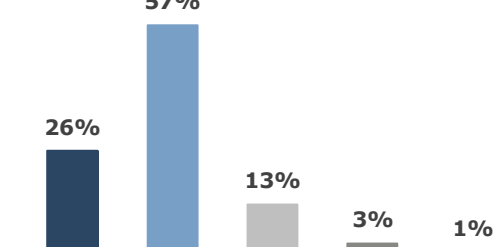
2015



De manier waarop er naar u geluisterd werd (N=197*)



De deskundigheid van de medewerker (N=196*)



■ Heel tevreden

■ Tevreden

■ Neutraal

■ Ontevreden

■ Heel ontevreden

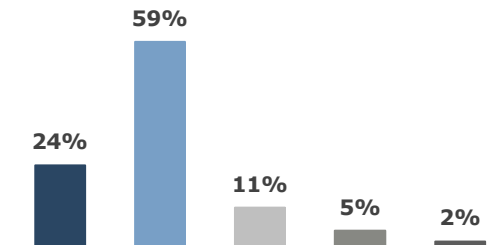
* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.2 Jeugdhulp – Ouders

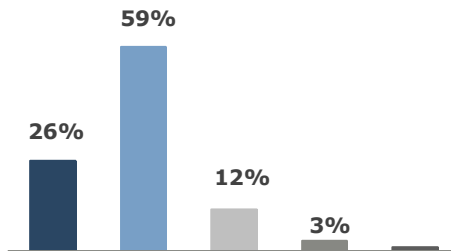
De toeleiding – In welke mate bent u (on)tevreden over de volgende aspecten?

De gekozen oplossing (N=196*)

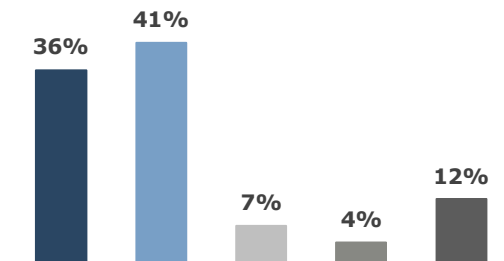
2017



2016



2015



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

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

HOOFDSTUK 2.3

RESULTATEN

WMO



Samenvatting

Omdat de gemeente Krimpenerwaard een kleine populatie Wmo-cliënten heeft, is er geen steekproef gedaan, maar is de gehele onderzoeksgroep benaderd. Dat heeft in 2018 tot een respons van 49% (745 respondenten) geleid.

De respons is in vergelijking tot de respons van vorig jaar iets verbeterd: toen was de respons 48%. Het merendeel (92%) van de respons is via de schriftelijke vragenlijst binnengekomen.

Drie kwart wist waar hij/zij terecht kon met de hulpvraag en **twee derde** werd snel geholpen. Verder geeft **ruim acht op de tien** aan dat ze zich serieus genomen voelde door de medewerker en **ruim zeven op tien** vindt dat de medewerker samen met de respondent naar oplossingen heeft gezocht. **Eén derde** van de respondenten wist dat er gebruik gemaakt kon worden van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner.

Bijna acht op de tien geeft aan zich veilig te voelen bij de geboden hulp, vindt dat de hulpverlener persoonlijke aandacht voor hen heeft en vindt de hulpverlener deskundig is in zijn/haar werk. **Ruim zes op de tien** respondenten vindt dat hij/zij voldoende informatie ontvangt over de geboden ondersteuning. **Bijna de helft** wordt gestimuleerd om activiteiten te ondernemen, geeft aan dat familie, vrienden en kennissen worden betrokken bij de ontvangen hulp en dat er wordt samengewerkt met andere (professionele) hulpverleners.

Acht op de tien vindt de kwaliteit van de ontvangen hulp goed en vindt dat de hulp past bij de hulpvraag. **(Bijna) drie kwart** geeft aan dat door de ondersteuning men beter de dingen kan doen die hij/zij wil doen en dat men door de geboden hulp een betere kwaliteit van leven heeft. **Ruim acht op de tien** zegt dat hij/zij zich beter kan redden door de ontvangen ondersteuning.

(Ruim) drie kwart is (zeer) tevreden over de manier waarop er werd geluisterd, de deskundigheid van de medewerker, het contact met degene met wie het (keukentafel)gesprek werd gevoerd en de gekozen oplossing.

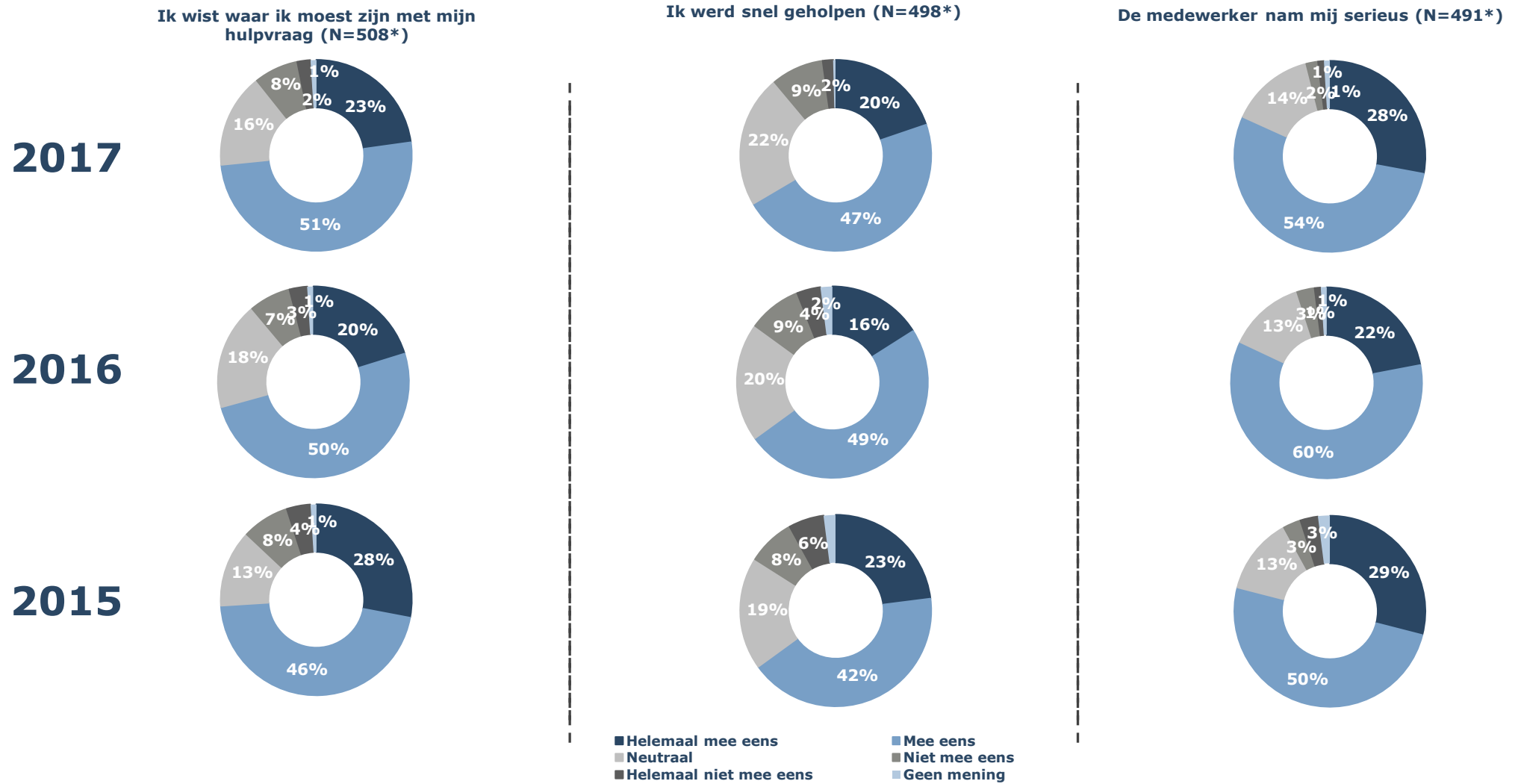
Vragen over u

Hoe lang ontvangt u al ondersteuning?			
	2017	2016	2015
N	712	827	973
Sinds een jaar of korter	10%	13%	9%
1 t/m 3 jaar	21%	21%	21%
4 t/m 10 jaar	42%	41%	40%
Meer dan 10 jaar	25%	23%	21%
Ik ontvang geen ondersteuning meer	2%	2%	9%

Welke leeftijd heeft u?			
	2017	2016	2015
N	713	827	973
0-17 jaar	1%	1%	
18-23 jaar	3%	3%	2%
24-67 jaar	24%	24%	18%
68 jaar of ouder	72%	72%	80%

Van welke vormen van ondersteuning maakt u gebruik?			
	2017	2016	2015
N	745	827	973
Hulpmiddelen (rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets, etc)	39%	36%	33%
Woningaanpassing	15%	13%	20%
Vervoer	28%	33%	46%
Hulp bij huishouden	64%	61%	58%
Begeleiding	11%	12%	12%
Gespecialiseerde begeleiding	6%	6%	9%
Dagbesteding	7%	7%	5%
(Beschermd) wonen	2%	2%	5%
Anders	10%	10%	7%

Contact - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

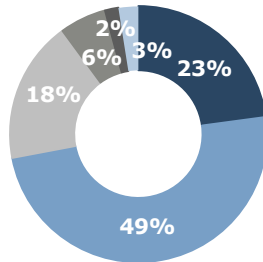


* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

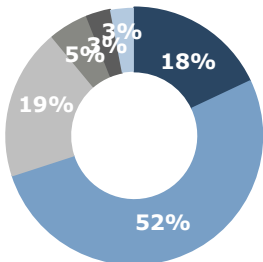
Contact - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (N=476*)

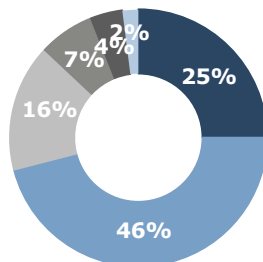
2017



2016

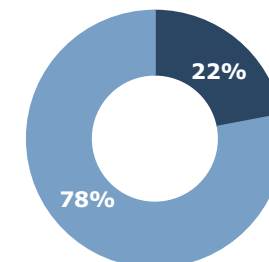
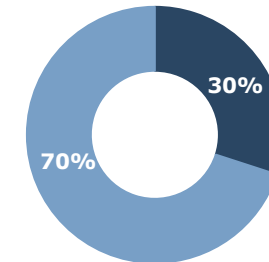
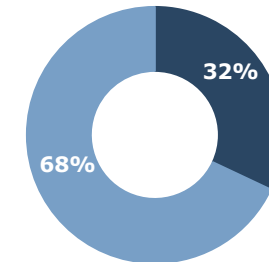


2015



■ 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? (N=702)

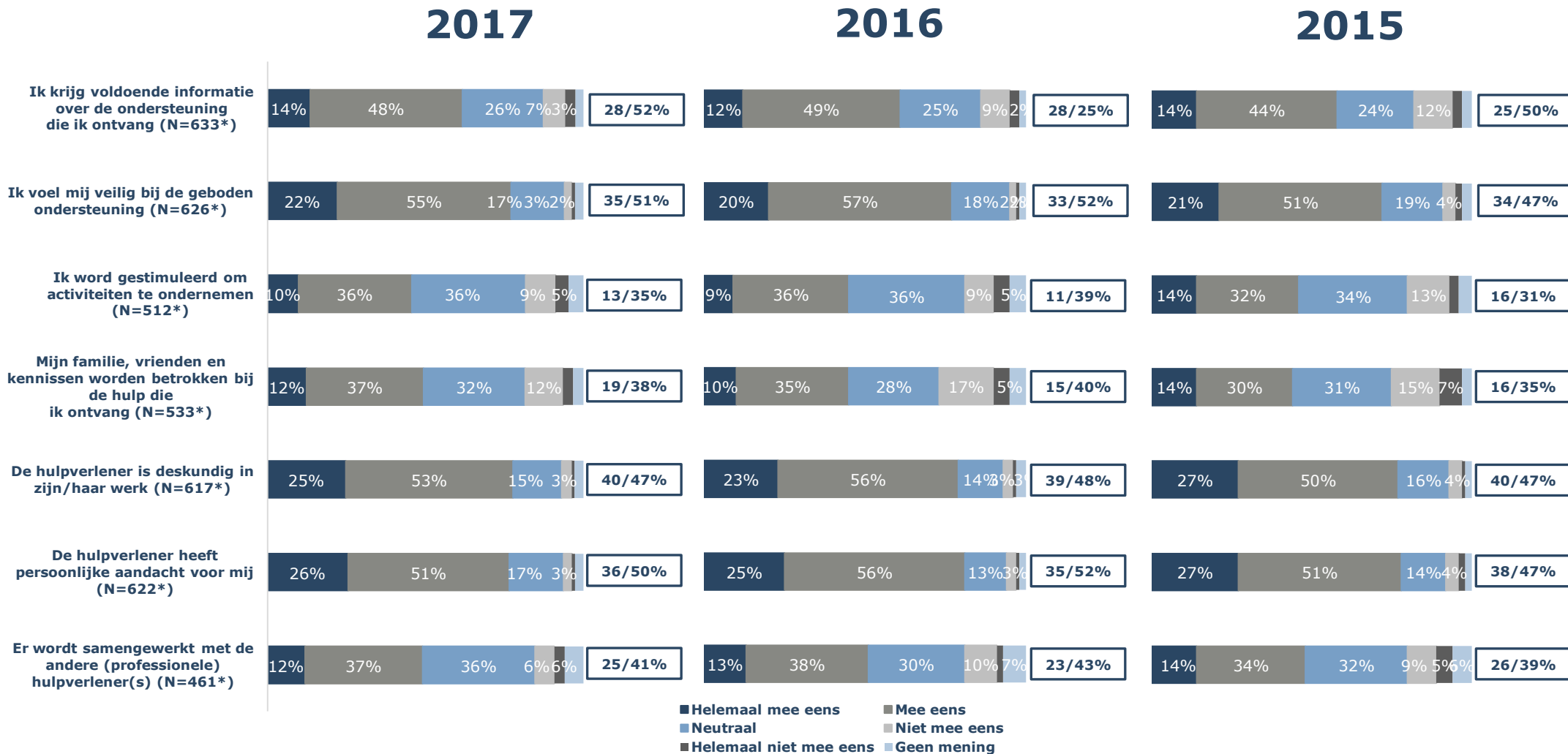


■ Ja ■ Nee

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.3 Wmo

Jouw ervaring - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



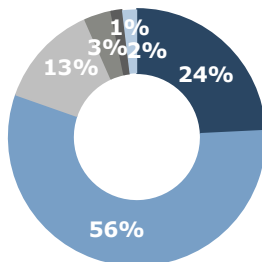
* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.3 Wmo

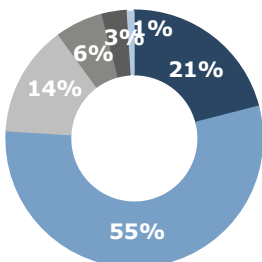
Kwaliteit van de ondersteuning - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (N=669*)

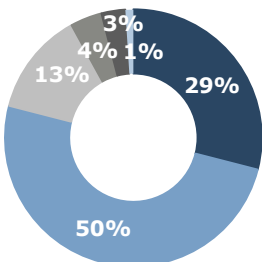
2017



2016

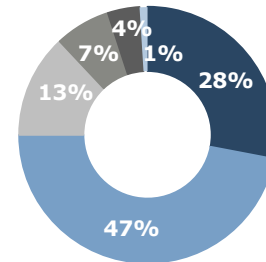
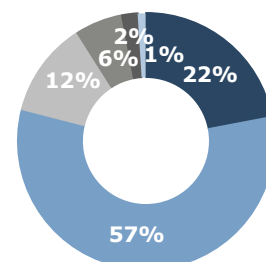
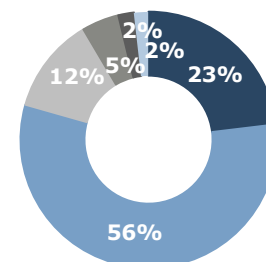


2015



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

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (N=655*)



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

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.3 Wmo

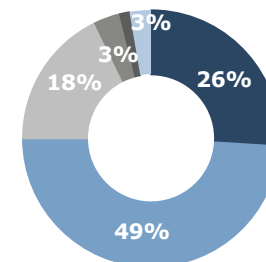
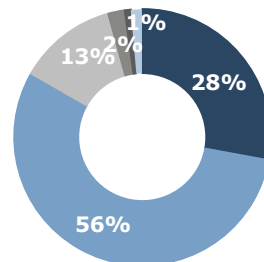
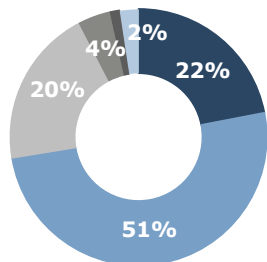
Wat levert de ondersteuning mij op - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (N=636*)

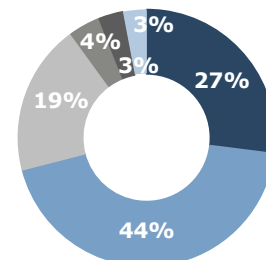
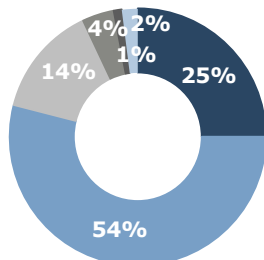
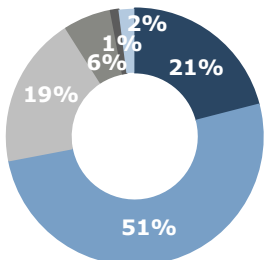
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (N=658*)

Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven (N=658*)

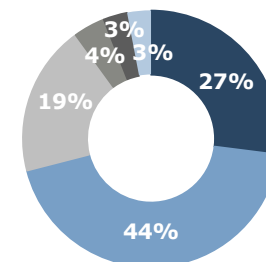
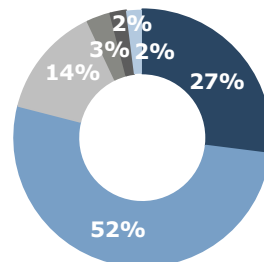
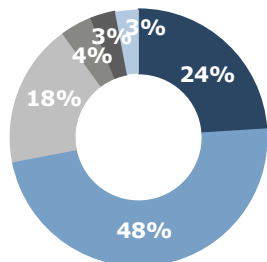
2017



2016



2015



■ Helemaal mee eens
■ Neutraal
■ Helemaal niet mee eens

■ Mee eens
■ Niet mee eens
■ Geen mening

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

2.3 Wmo

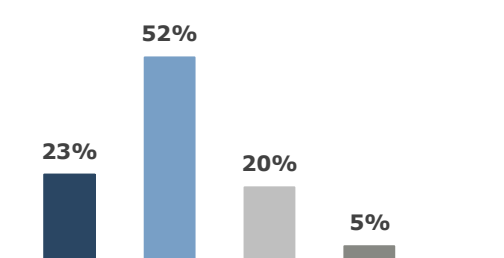
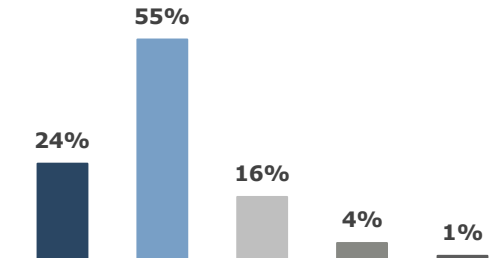
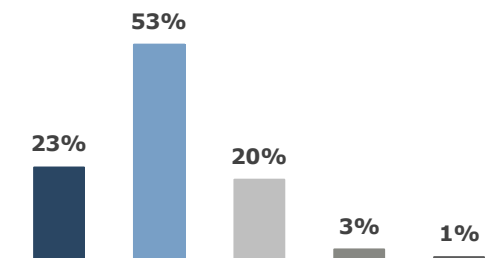
De toeleiding – In welke mate bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten?

Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (N=476*)

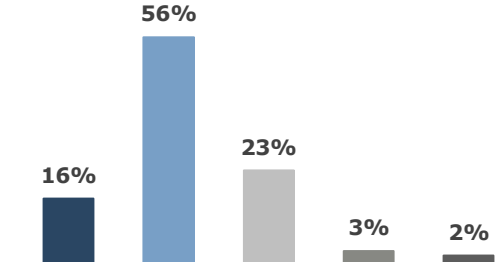
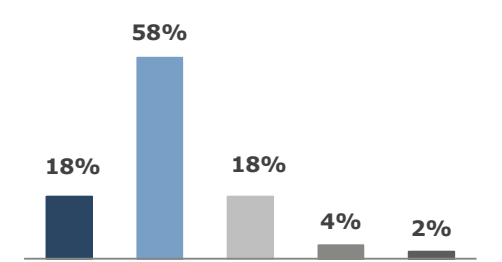
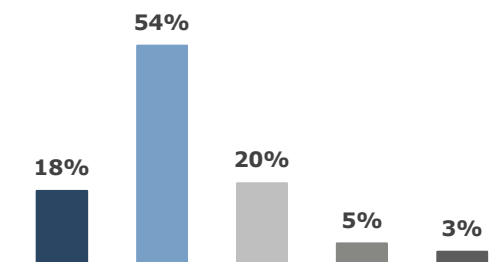
De manier waarop er naar u geluisterd werd (N=486*)

De deskundigheid van de medewerker (N=478*)

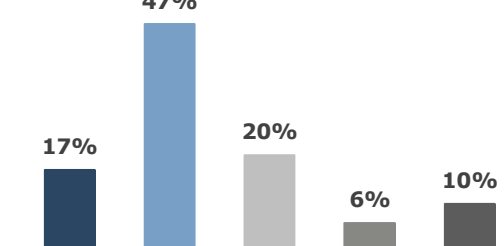
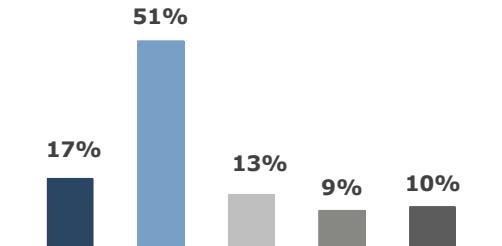
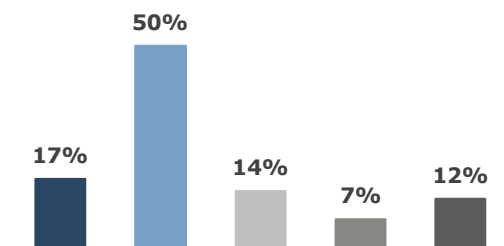
2017



2016



2015



■ Heel tevreden

■ Tevreden

■ Neutraal

■ Ontevreden

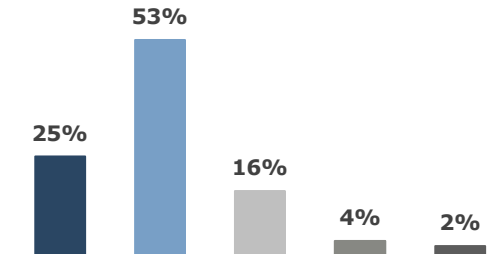
■ Heel ontevreden

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

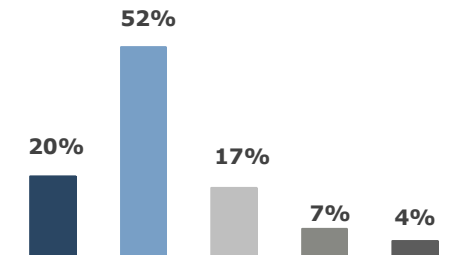
De toeleiding – In welke mate bent u (on)tevreden over de volgende aspecten?

De gekozen oplossing (N=481*)

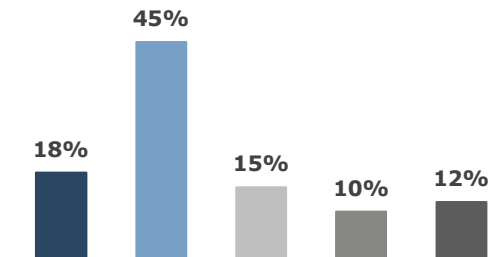
2017



2016



2015



- Heel tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Heel ontevreden

* Let op: het percentage niet van toepassing is niet opgenomen in deze grafiek

postadres

Postbus 918

1200 AX Hilversum

bezoekadres

Tesselschadelaan 15A

1217 LG Hilversum

telefoon

035 623 27 89

e-mail

info@research2evolve.nl

website

www.research2evolve.nl

