

Welkom in het dashboard pilot continu cliëntervaringsonderzoek van gemeente Overbetuwe!



Introductie

De gemeente Overbetuwe hecht veel waarde aan de beleving en tevredenheid van inwoners die zorg of ondersteuning ontvangen. Daarom voeren wij ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit.

Dit onderzoek leverde tot nu toe vooral een algehele impressie op.

Voor meer actuele en concrete feedback wordt het CEO vanaf heden middels continu-onderzoek uitgevoerd. Hierbij zijn:

1. Ervaringen van inwoners op verschillende momenten gemeten
2. De vragenlijsten afgestemd op het product, de dienst en/of de fase van de dienstverlening
3. Inzichten verworven in zowel ervaringen als concrete verbeter suggesties

De uitkomsten van het onderzoek hebben betrekking op:

- Contact met de gemeente;
- Kwaliteit van de ondersteuning;
- De effecten van de ondersteuning voor cliënten;
- Contact met de wijkteams;
- Tevredenheid over het keukentafelgesprek;
- Mate waarin cliënten gebruik maken van hun sociaal netwerk en voorzieningen.

Adviesbureau Kurtosis heeft de data middels een vragenlijst verzameld en opgenomen in het dashboard.

Vragen?

Neem contact op met Gabriëlla Kuling, g.kuling@kurtosis.nl

Toelichting gebruik dashboard

Bij de verschillende figuren zitten toelichten bij over hoe je het figuur moet lezen. Ook is er een samenvatting te vinden, hier kan je de bevindingen lezen van de vragenlijsten. Daarnaast zijn er filters bij de figuren, hierbij kan je de vragenlijsten kiezen, zoals 2022 Jeugd Half Jaar en 2022 Jeugd Jaar, en deze dan vergelijken in het figuur.

Om dieper in te gaan bij het figuur, kan je op het plusje bij 2022 klikken om het uit te klappen om te zien welke vragenlijst erbij hoort.

Verdere informatie over de vragenlijsten, zoals wat het verschil is tussen de vragenlijsten en ook wat het response percentage is, staat bij Verdere Introductie.

[Bekijk hier de resultaten](#)

[Bekijk hier de methode en het response percentage](#)

Welkom in het dashboard pilot continu cliëntervaringsonderzoek van gemeente Overbetuwe!

Methode CEO

Tijdens de meting zijn er vragenlijsten uitgezet bij jongeren en ouders van jongeren die zich bevonden in verschillende fases binnen het zorgproces. Er zijn vragen die alleen in 2022 zijn gesteld, hierin verschilt het ook per meting (dus 2022.1 en 2022.2) of in 2021. De verschillende fases waarin bevraagd is, zijn:

- **Half jaar zorg:** inwoners met ongeveer een half jaar ondersteuning ontvingen een vragenlijst over de tevredenheid met (de kwaliteit van) het zorgproces
- **Jaar zorg:** inwoners met ongeveer een jaar ondersteuning ontvingen een vragenlijst over de tevredenheid met (de kwaliteit van) het zorgproces

Response percentage

Jaartal	Groep	Aantal aan geschreven inwoners	Aantal respondenten	Response %
2021	2021 Jeugd Start	43	7	16%
	2021 Jeugd Half Jaar	67	10	15%
	2021 Jeugd Jaar	60	8	13%
	2021 Ouders Start	111	29	26%
	2021 Ouders Half Jaar	183	46	25%
	2021 Ouders Jaar	202	44	22%
2022.1	2022 Jeugd Half Jaar	57	8	14%
	2022 Jeugd Jaar	32	3	9%
	2022 Ouders Half Jaar	191	35	18%
	2022 Ouders Jaar	130	21	16%
2022.2	2022 Jeugd Half Jaar	54	4	7%
	2022 Jeugd Jaar	43	2	5%
	2022 Ouders Half Jaar	171	29	17%
	2022 Ouders Jaar	152	22	14%

[Bekijk hier de resultaten](#)



1. Eerste Contact

Legenda

- Helemaal niet mee eens..
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens

Figuur 1.

Likert schalen over de toegankelijkheid



Toelichting figuur

Vragen in figuur 1. zijn gemeten op een zevenpuntsschaal (helemaal niet mee eens, niet mee eens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens, geen mening, niet van toepassing). De categorie n.v.t en geen mening zijn buiten beschouwing gelaten i.v.m. leesbaarheid. De ster geeft het gemiddelde weer.

Door met de muis over de figuren te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals het % per antwoordcategorie.

Samenvatting

Inwoners van de gemeente Overbetuwe nemen voor een hulpvraag contact op met Sociaal Team Overbetuwe.

In 2022.2 wisten 66% van respondenten waar zij terecht konden met hun ondersteuningsvraag. Drie kwart van de respondenten (80%) vindt dat er samen met hen wordt gezocht naar een oplossing en 84% is tevreden over de werkwijze en houding van de professional.



2. (Keukentafel)gesprek

Vraag 5. Heb je een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente?

	2022			
	2022.1		2022.2	
	Aantal respondenten	% van aantal respondenten	Aantal respondenten	% van aantal respondenten
Ja	25	41%	27	51%
Nee	36	59%	24	45%
Weet ik nie..			2	4%

Figuur 2.

(Keukentafel)gesprek

Vragen	Jaar van af..	Vragenlijst periode				
5. Het gesprek vond snel plaats	2022	2022.1	12%	31%	42%	15%
		2022.2	10%	10%	45%	28%
6. Er werd naar mij/ons geluisterd	2022	2022.1		12%	46%	42%
		2022.2			50%	46%
7. De professional uit het sociaal team was deskundig	2022	2022.1		19%	31%	46%
		2022.2			43%	46%

Legenda

- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens

Toelichting figuur

Vragen in figuur 2. zijn gemeten op een zevenpuntsschaal (helemaal niet mee eens, niet mee eens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens, geen mening, niet van toepassing). De categorie n.v.t en geen mening zijn buiten beschouwing gelaten i.v.m. leesbaarheid. De ster geeft het gemiddelde weer.

Door met de muis over de figuren te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals het % per antwoordcategorie.

Samenvatting

Van de respondenten heeft 51% een keukentafelgesprek gehad in 2022.2. 73% van de respondenten vinden dat het gesprek snel plaatsvond. 96% van respondenten vinden dat er naar hen geluisterd werd en 89% van de respondenten vindt dat de professional deskundig is (mee eens of helemaal mee eens).



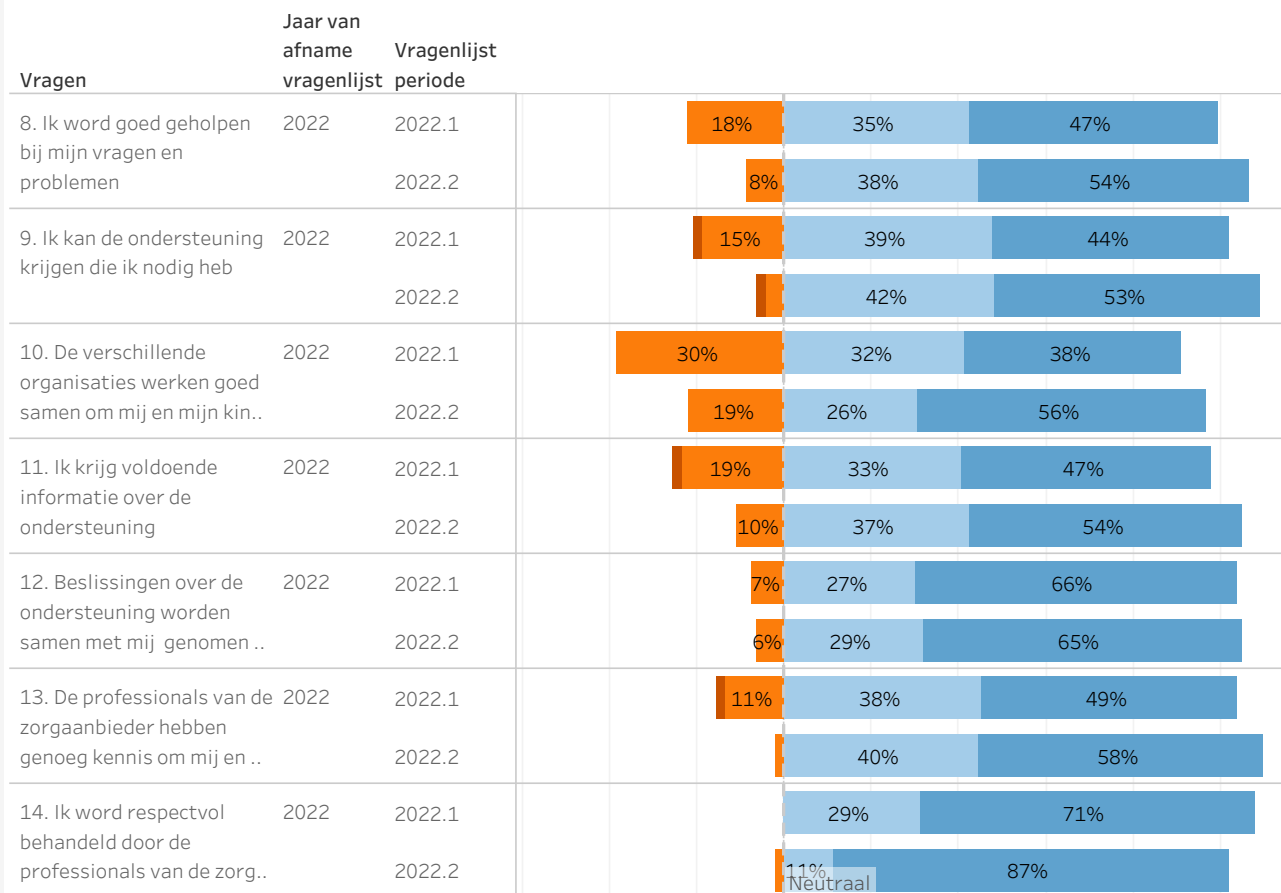
3. Ondersteuning vanuit de Jeugdwet

Jaar van afname vragenlijst
2022

Vragenlijst groep
All

Figuur 3.

Likert schaal over de kwaliteit van de ondersteuning 2022



Legenda

- Nooit
- Soms
- Vaak
- Altijd

Toelichting figuur

Vragen in figuur 3 zijn gemeten op een vierpuntsschaal (nooit - soms - vaak - altijd). De categorie n.v.t is buiten beschouwing gelaten i.v.m. leesbaarheid. De ster geeft het gemiddelde weer. Door met de muis over de figuren te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals het % per antwoordcategorie.

Samenvatting

De meerderheid van de respondenten in 2022.2 geeft aan dat ze goed geholpen worden bij vragen en problemen (92%) en ook dat zij de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben (95%). 82% geeft aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken. Jongeren en hun ouders krijgen in de meeste gevallen voldoende informatie over de hulp (91%). 94% geeft aan dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen worden genomen en dat hulpverleners genoeg weten om te kunnen helpen (98%). 98% van de respondenten vinden dat ze vaak of altijd respectvol behandeld worden door de hulpverlene..



4. Ondersteuning en aanspreekpunt

Jaar van afname vragenlijst
All

15. Krijgt een ander uit jouw gezin ook ondersteuning via het sociaal team Overbetuwe (jeugdhulp of Wmo)?

Antwoorden - tekst	Jaar van afname ..	Vragenlijst periode	Aantal respondenten	% aantal respondenten
Ja	2021	2021	16	17%
	2022	2022.1	17	28%
		2022.2	9	17%
Nee	2021	2021	80	83%
	2022	2022.1	44	72%
		2022.2	39	72%
Niet van toepassing	2022	2022.2	6	11%

16. Als er meerdere gezinsleden ondersteuning ontvangen ontvangen:
Is er één hulpverlener (aanspreekpunt/regisseur) die het gezin begeleidt bij de hulpvragen waar verschillende hulpverleners bij zijn betrokken?

Antwoorden - tekst	Jaar van afname vra..	Vragenlijst periode	Aantal respondenten	% aantal respondenten
Ja	2021	2021	7	58%
	2022	2022.1	11	69%
		2022.2	7	54%
Nee	2021	2021	5	42%
	2022	2022.1	5	31%
		2022.2	6	46%

Toelichting figuur

Vraag 15 geeft aan dat er 17% van de respondenten in 2022.2 meerderen uit het gezin ondersteuning ontvangen. Dat is minder dan bij 2022.1, waarbij dit 28% was, maar is hetzelfde als 2021.

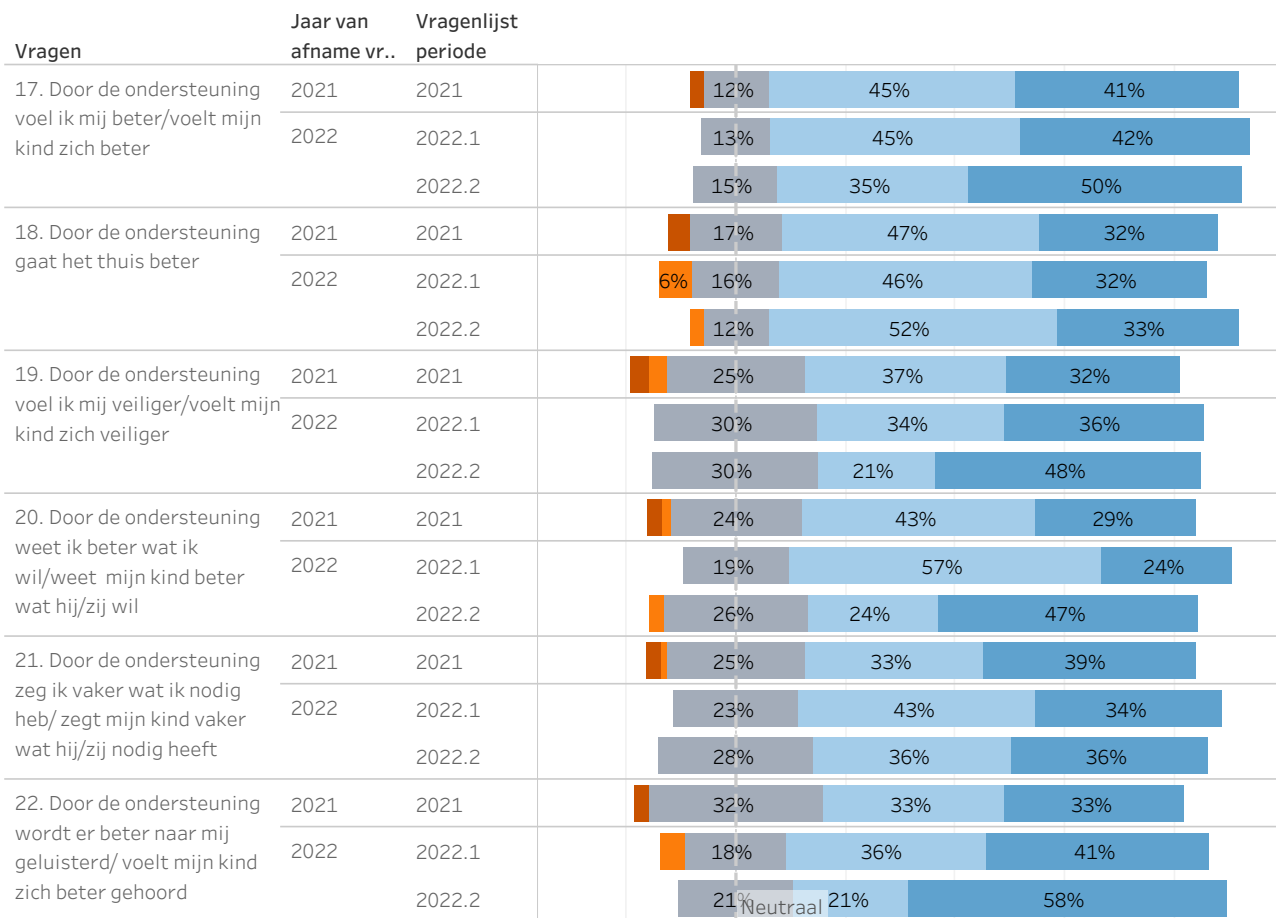
Van de 9 respondenten die Ja hebben aangegeven bij vraag 15 geven 7 respondenten aan dat er één hulpverlener is die het gezin begeleidt.



5.1 Wat is het effect van de ondersteuning?

Jaar van afname vragenlijst
All

Vragenlijst groep
All



Legenda

- Nee, het is veel slecht..
- Het is een beetje slech..
- Het is hetzelfde geble..
- Het is een beetje bete..
- Ja, het is veel beter ge..

Toelichting figuur

Vragen in figuur 5 zijn gemeten op een vijfpuntsschaal (negatief effect - positief effect). De categorie n.v.t is buiten beschouwing gelaten i.v.m. leesbaarheid.

Door met de muis over de figuren te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals het % per antwoordcategorie.

Samenvatting

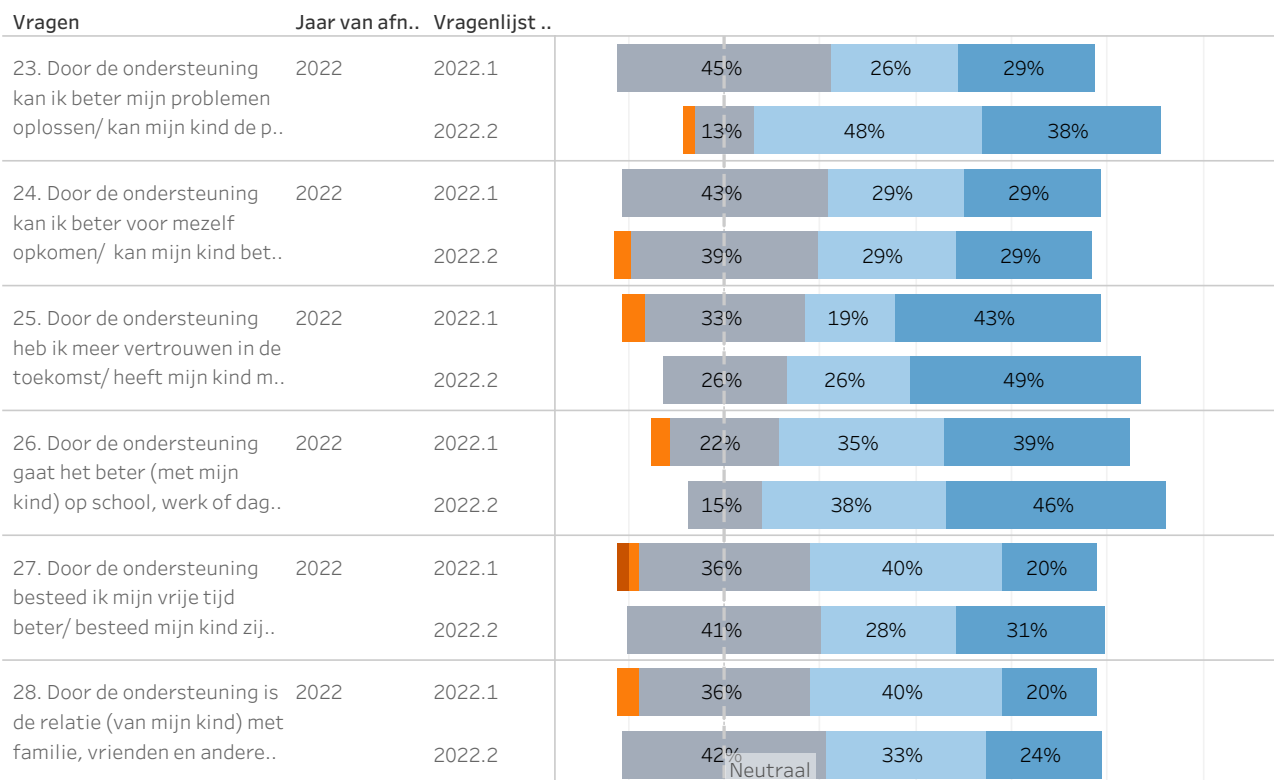
Wanneer er wordt gekeken naar de effect van de ondersteuning in 2022 is meerendeel van de respondenten positief van vraag 17 tot en met 22. Bij deze vragen wordt er minimaal door 80% van de respondenten geantwoord de jongere zich beter voelt, het beter gaat thuis (een beetje beter of veel beter). 69% van de respondenten melden dat de jongeren zich veiliger voelen en bij 71% van de respondenten weet de jongeren beter wat hij/zij wilt. 72% van de respondenten zeggen dat de jongeren vaker zeggen wat hij/zij nodig hebben en 79% vindt dat er ..



5.2 Wat is het effect van de ondersteuning?

Jaar van afname vragenlijst
2022

Vragenlijst groep
All



Antwoorden - tekst

- Nee, het is veel slecht..
- Het is een beetje slech..
- Het is hetzelfde geble..
- Het is een beetje bete..
- Ja, het is veel beter ge..

Toelichting figuur

Vragen in figuur 5 zijn gemeten op een vijfpuntsschaal (negatief effect - positief effect). De categorie n.v.t is buiten beschouwing gelaten i.v.m. leesbaarheid.

Door met de muis over de figuren te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals het % per antwoordcategorie.

Samenvatting

Acht op de tien respondenten geeft aan dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen (86%) en ook dat zij beter voor zichzelf kunnen opkomen (58%). 75% van de respondenten geeft aan dat zij meer vertrouwen hebben in de toekomst, 84% van de respondenten geeft aan dat het beter gaat met de jongeren op school, werk of dagbesteding. Ook geeft meer dan de helft van de respondenten aan dat de vrije tijd van de jongere beter wordt besteed (59%) en ook dat de relatie met vrienden en anderen beter is geworden (57%).

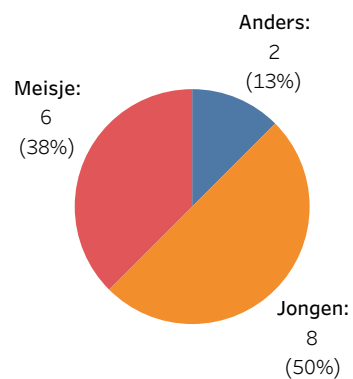


6. Persoonskenmerken Jongeren

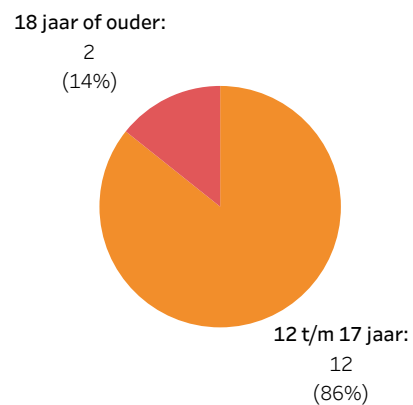
Kies Jaar
2022

Vragenlijst groep
Multiple values

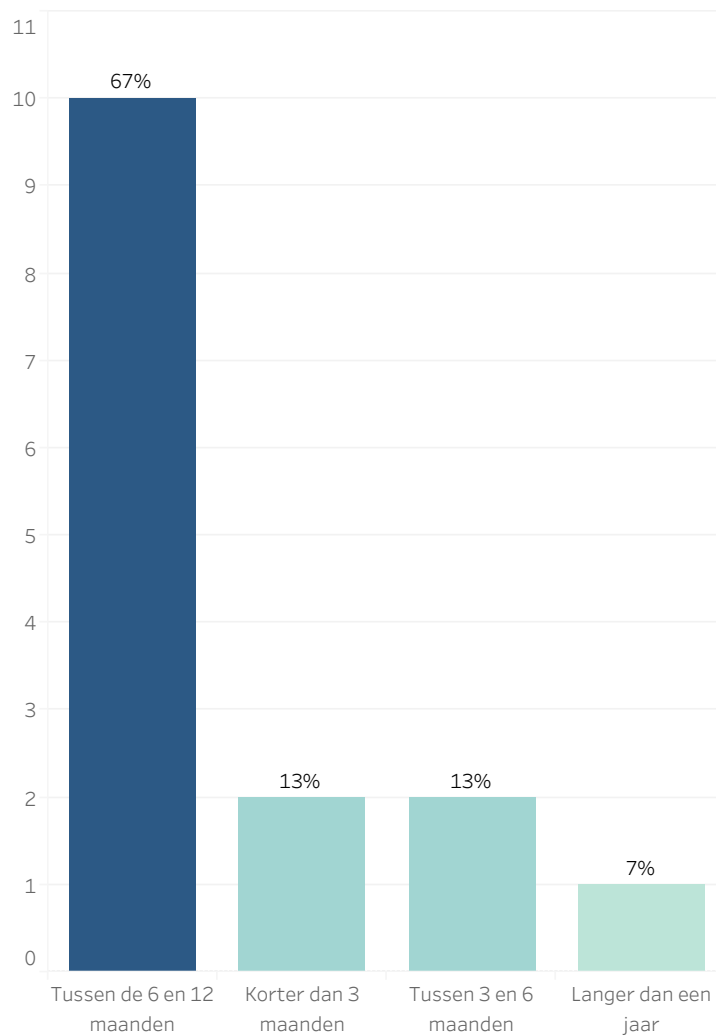
Ik ben een



Wat is je leeftijd?



Hoe lang krijg je al ondersteuning?



Samenvatting

Alle jongeren die de vragenlijst zelf ingevuld hebben in 2021 en 2022, hebben een leeftijd van 12 jaar of ouder. De meeste respondenten zijn tussen de 12 en 17 jaar oud (87%).

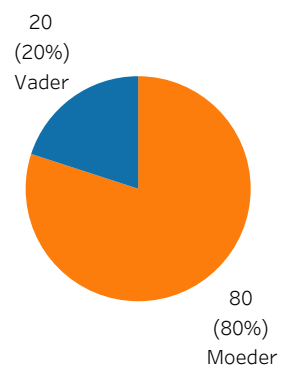


7. Persoonskenmerken Ouders

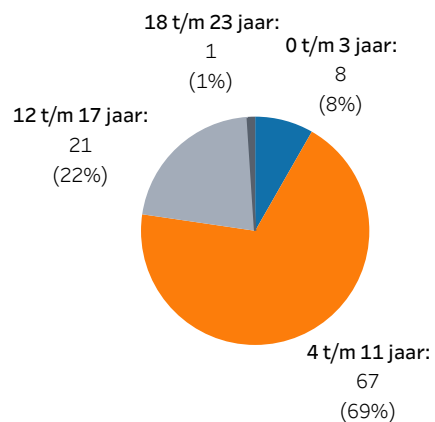
Kies Jaar
2022

Vragenlijst groep
All

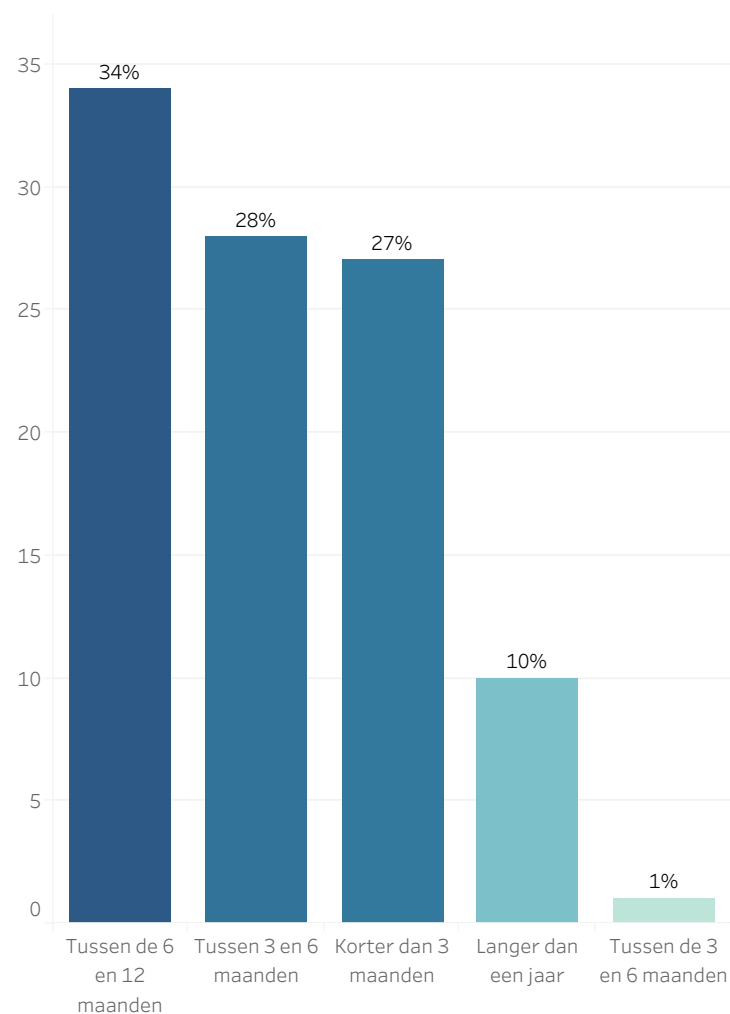
Door welke ouder is de vragenlijst ingevuld?



Wat is de leeftijd van uw kind?



Hoe lang krijgt u/uw kind al ondersteuning?



Samenvatting

Ouders hebben de vragenlijst ingevuld voor kinderen tussen de 0 en 18 jaar die ondersteuning vanuit de gemeente ontvangen in 2021 en 2022. De vragenlijst wordt meestal door de moeder ingevuld (81%) en de meeste kinderen hebben een leeftijd tussen de 4 en 11 jaar (69%).