

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. De vragen 1-9 zijn alleen in 2022 gesteld, de vragen erna zijn ook in 2021 gesteld. 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

Groep	Aantal aangeschreven inwoners	Aantal respondenten	Response %
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 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%

[Bekijk hier de resultaten](#)



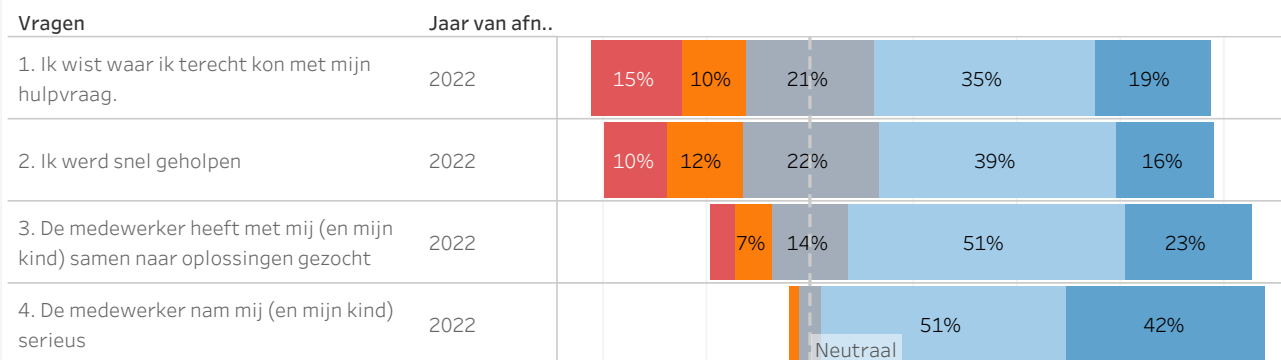
1. Toegankelijkheid

Legenda

- Helemaal niet mee ee..
- 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 wisten 54% van respondenten waar zij terecht konden met hun hulpvraag en ook de helft van de respondenten (55%) vinden dat zij snel werden geholpen. Drie kwart van de respondenten (74%) vindt dat er samen met hen wordt gezocht naar een oplossing en 93% van de respondenten vindt dat de medewerker he..



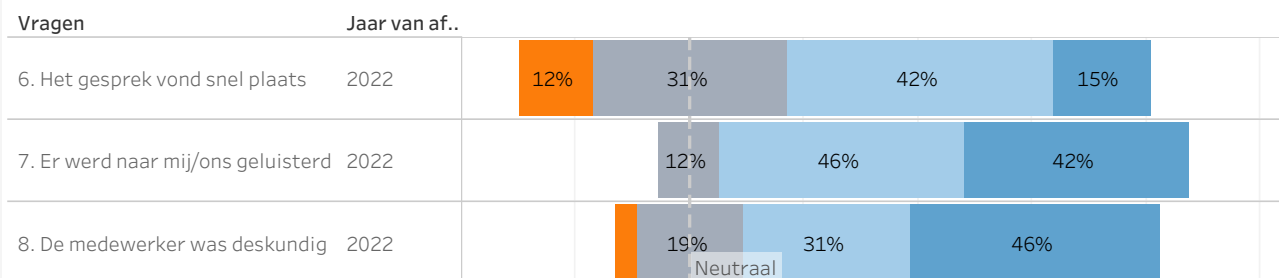
2. (Keukentafel)gesprek

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

	2022 Half Jaar		2022 Jaar	
	Aantal respondenten	% van aantal respondenten	Aantal respondenten	% van aantal respondenten
Ja	23	58%	2	10%
Nee	17	43%	19	90%

Figuur 2.

(Keukentafel)gesprek



Legenda

- 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 41% een keukentafelgesprek gehad in 2022. 57% van de respondenten vinden dat het gesprek snel plaatsvond. 88% van respondenten vinden dat er naar hen geluisterd werd en 77% van de respondenten vindt dat de medewerker deskundig is (mee eens of helemaal mee eens).



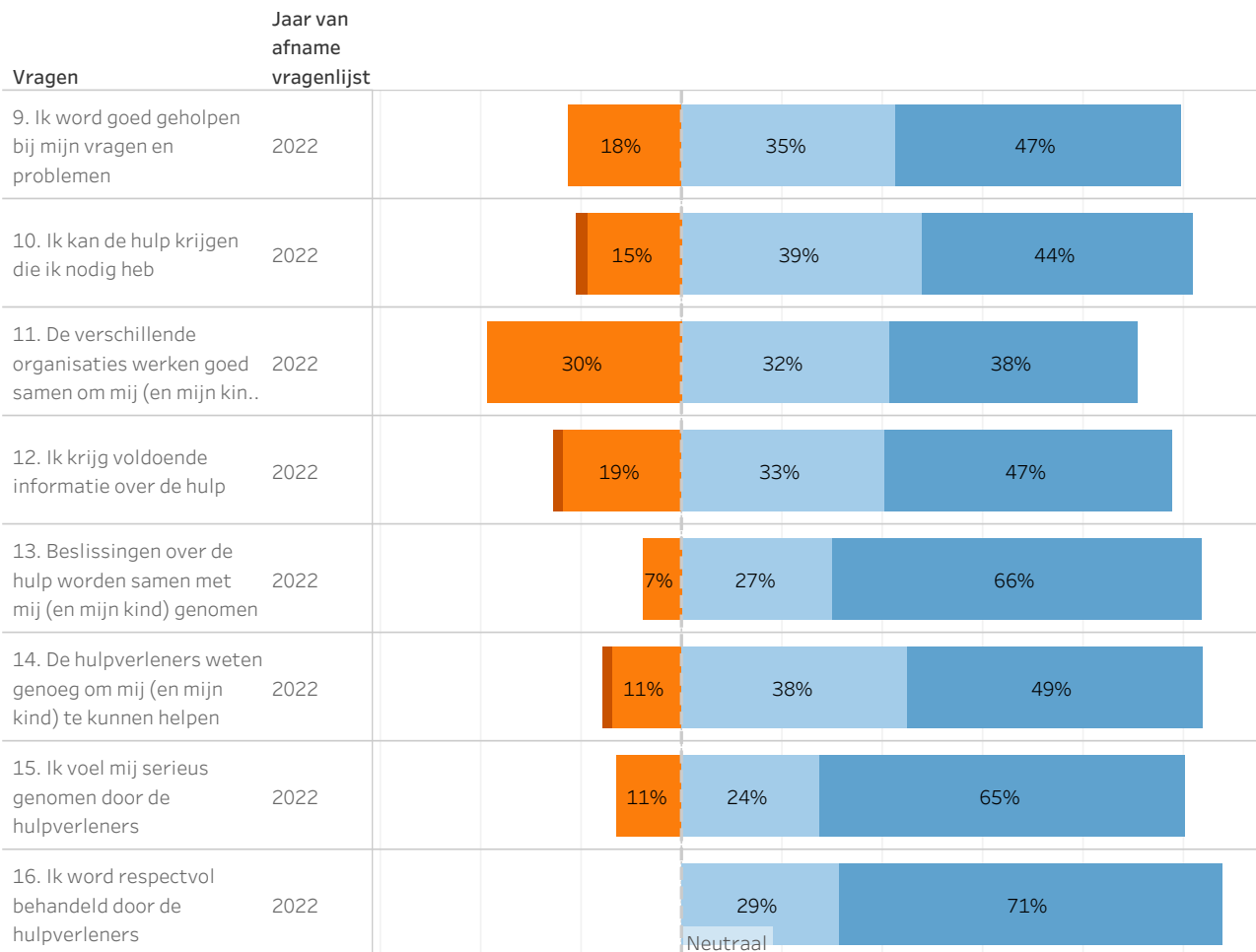
3. Kwaliteit van de ondersteuning

Jaar van afname vragenlijst
2022

Vragenlijst groep
All

Figuur 3.

Likert schaal over de kwaliteit van de ondersteuning 2022



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

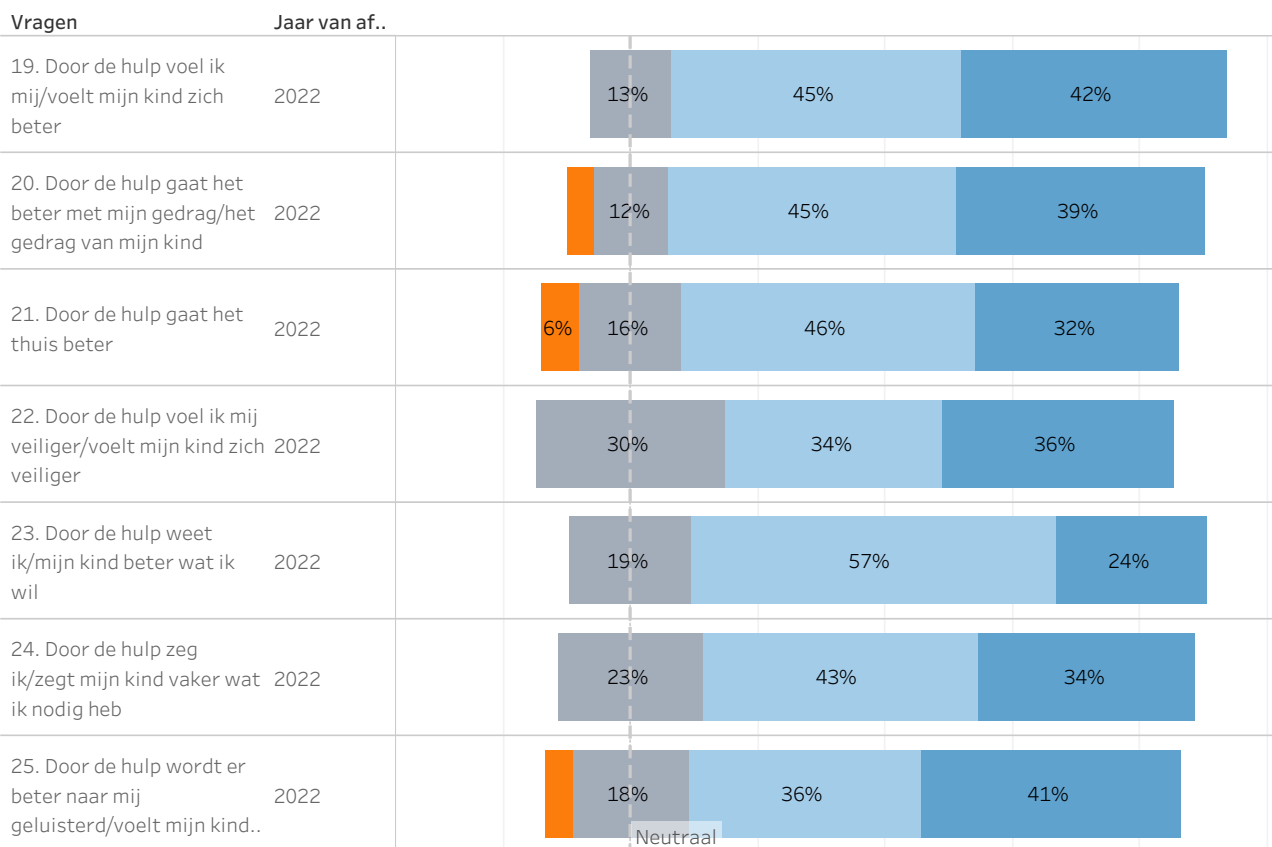
De meerderheid van de respondenten in 2022 geeft aan dat ze goed geholpen worden bij vragen en problemen (82%) en ook dat zij de hulp krijgen die zij nodig hebben (83%). 70% geeft aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken. Jongeren en hun ouders krijgen in de meeste gevallen voldoende informatie over de hulp (80%). 93% geeft aan dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen worden genomen en dat hulpverleners genoeg weten om te kunnen helpen (87%). 89% geeft aan dat zij zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. Alle respondenten vinden dat ze ..



4.1 Effect van de ondersteuning

Jaar van afname vragenlijst
2022

Vragenlijst groep
All



Legenda

-  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

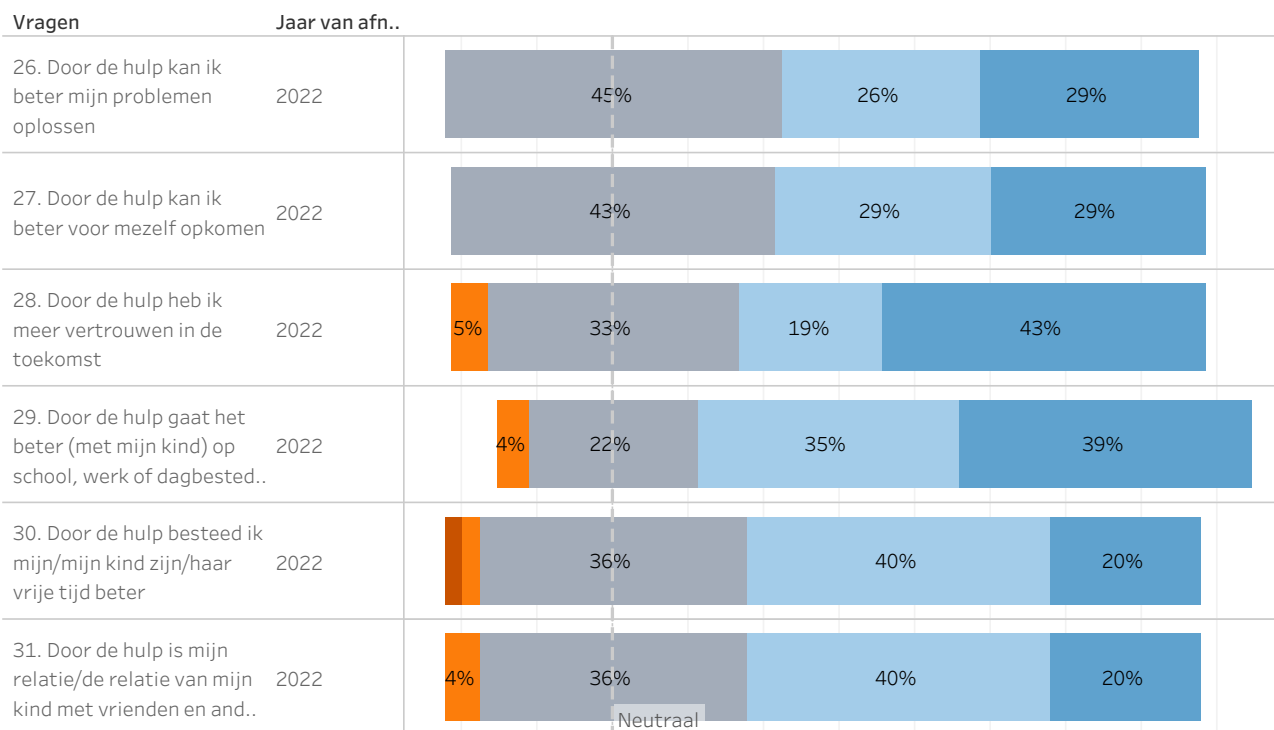
Wanneer er wordt gekeken naar de effect van de ondersteuning in 2022 is meerendeel van de respondenten positief van vraag 19 tot en met 25. Bij deze vragen wordt er minimaal door 70% van de respondenten geantwoord dat het beter gaat (een beetje beter of veel beter). Bij de vraag over of het gedrag van de jongere beter gaat wordt wel aangegeven door 4% van de respondenten dat het een beetje slechter gaat, dit geldt ook bij dat het thuis niet beter gaat (6%) en ook dat het slechter gaat met dat er naar hen geluisterd wordt (5%).



4.2 Effect van de ondersteuning

Jaar van afname vragenlijst
2022

Vragenlijst groep
All



Neutraal

Antwoorden - tekst

- Nee, het is veel slecht..
- Het is een beetje slecht..
- 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

Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen (55%) en ook dat zij beter voor zichzelf kunnen opkomen (58%). 62% van de respondenten geeft aan dat zij meer vertrouwen hebben in de toekomst, 74% 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 (60%) en ook dat de relatie met vrienden en anderen beter is geworden (60%).



5. Ondersteuning en aanspreekpunt

Jaar van afname vragenlijst
Multiple values

17. Krijgt een ander uit jouw gezin ook ondersteuning via de gemeente (jeugdhulp of Wmo)?

		Aantal respondenten	% aantal respondenten
Ja	2021	16	17%
	2022	17	28%
Nee	2021	80	83%
	2022	44	72%

18. 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?

		Aantal respondenten	% aantal respondenten
Ja	2021	7	58%
	2022	11	69%
Nee	2021	5	42%
	2022	5	31%

Toelichting figuur

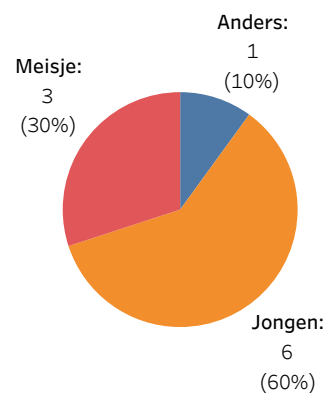
Vraag 17 geeft aan dat er 28% van de respondenten in 2022 meerderen uit het gezin ondersteuning ontvangen. Dat is 11% meer dan in 2021. Van de 33 respondenten die Ja hebben aangegeven bij vraag 17 geven 18 respondenten aan dat er één hulpverlener is die het gezin begeleidt. 10 ervan geven aan dat dit niet het geval is, van 5 respondenten is het nog onbekend.



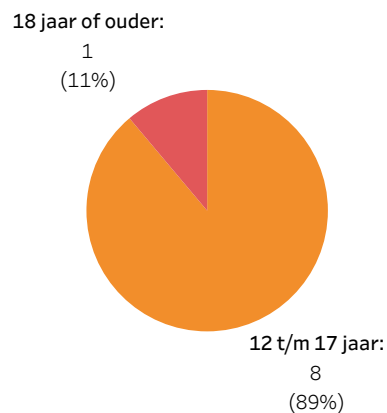
6. Persoonskenmerken Jongeren

Kies Jaar
2022

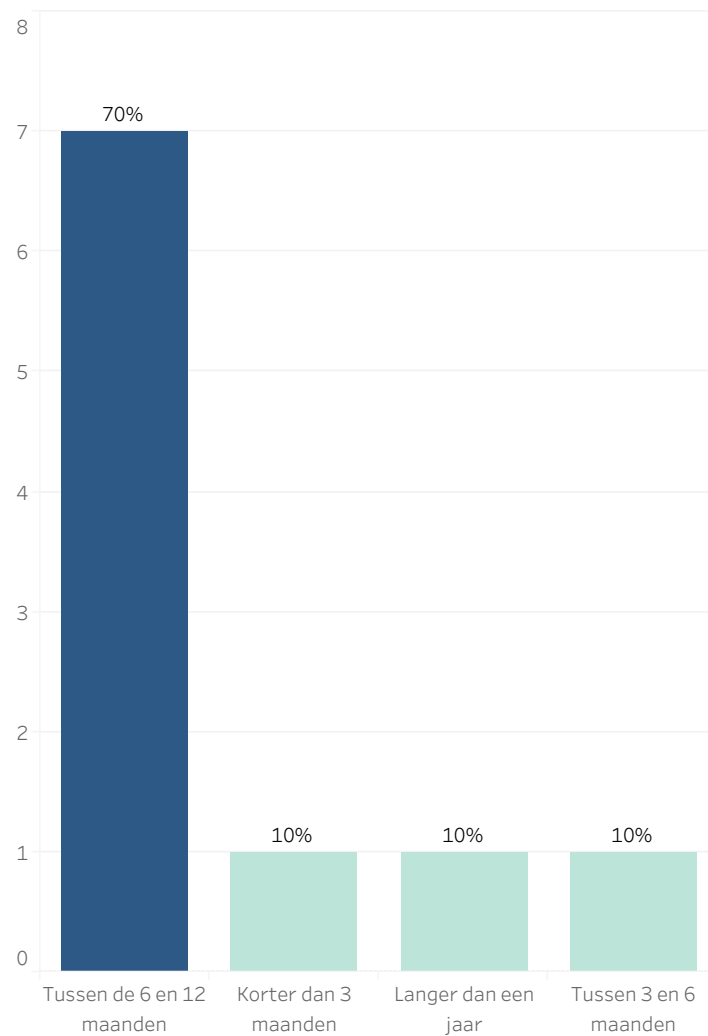
Ik ben een



Wat is je leeftijd?



Hoe lang krijg je al ondersteuning?



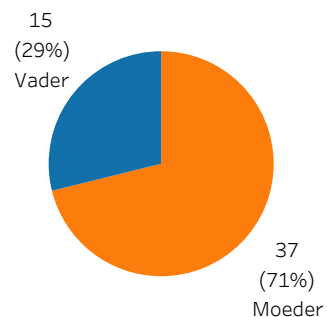
Samenvatting

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 (89%).

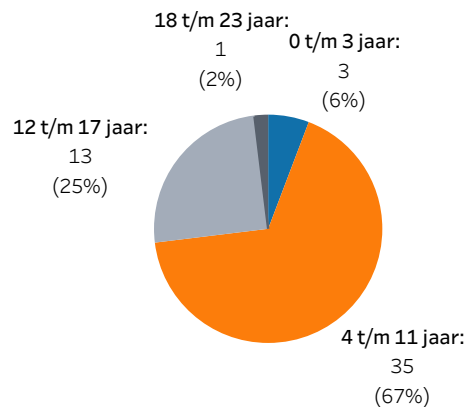
7. Persoonskenmerken Ouders

Kies Jaar
2022

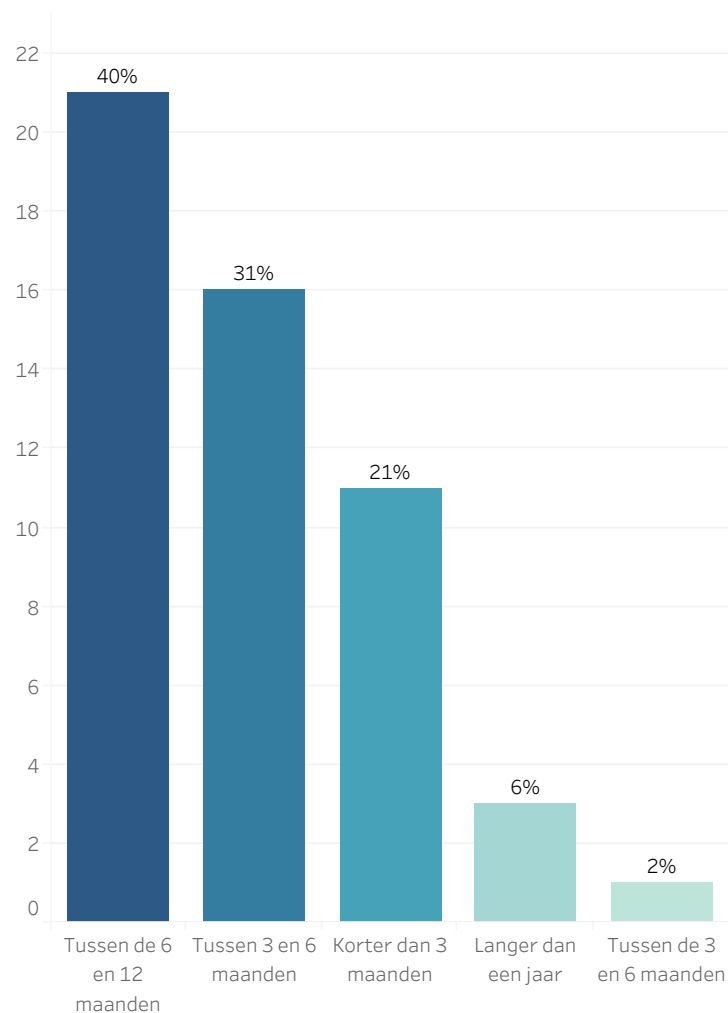
Door welke ouder is de vragenlijst ingevuld?



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 (71%) en de meeste kinderen hebben een leeftijd tussen de 4 en 11 jaar (67%).