

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**

Vergadering van 21 juni 2022
Beleid en Uitvoering - Samenleving en
Ontwikkeling

**9 2022_B&W_00487 Informatienota over cliënt ervaringsonderzoek Wet
maatschappelijke ondersteuning (Wmo)/Jeugdwet
2021**

Samenstelling:**Aanwezig:**

de heer M. Smit, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer B. Harmsma, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw H. de Jong, Waarnemend gemeentesecretaris

Afwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester en voorzitter; de heer M. de Graaf, plaatsvervangend secretaris

Samenvatting

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te laten uitvoeren. De uitkomsten geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo en de Jeugdwet.

Inwoners die hulp en ondersteuning hebben ontvangen zijn uitgenodigd voor het onderzoek. De inwoners die het onderzoek hebben ingevuld zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning én over de dienstverlening vanuit de gemeente. Gemeente Steenwijkerland gebruikt de inzichten vanuit het onderzoek om te leren en verbeteren.

In deze informatienota worden een aantal uitkomsten belicht. De rapportages zijn als bijlage toegevoegd. Het onderzoek laat positieve cijfers zien. Doelstelling is om deze positieve cijfers te behouden voor wat betreft de kwaliteit van de ondersteuning en dienstverlening. Aan cliëntondersteuning kan nog meer kenbaarheid gegeven worden. Hier wordt op ingezet door een informatiemap te ontwikkelen die wordt aangeboden aan inwoners.

Informatienota**Inleiding**

Onderzoeksbureau ZorgFocuz voert sinds 2020 het CEO Wmo en Jeugdwet voor Steenwijkerland uit en doen dit met een continumeting, meerdere keren per jaar. Het onderzoek wordt door middel van een vragenlijst uitgevoerd en kan zowel schriftelijk als online worden ingevuld door de inwoner. In de monitor sociaal domein staan iedere maand de laatste tevredenheidscijfers over de ondersteuning binnen de Wmo en Jeugdwet. In deze jaarlijkse rapportage staan uitgebreide en gedetailleerde onderzoeksresultaten en geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo en de Jeugdwet.

Het cliëntervaringsonderzoek bestaat uit verplichte vragen voor de Wmo, welke zijn opgesteld door het Rijk. In het onderzoek van 2021 heeft Steenwijkerland een aantal onderzoeksvragen toegevoegd over de tevredenheid, eigen inbreng, bereikbaarheid en PGB. Inwoners hebben een vragenlijst schriftelijk dan wel online ingevuld.

Er zijn drie soorten CEO uitgevoerd: Wmo, jeugdhulp ouders (vragen gesteld aan de ouder(s)) en jeugdhulp jongeren (vragen gesteld aan de jongere).

Respons

Alle inwoners die zich hebben gemeld met een hulpvraag voor de Wmo bij de toegang zijn benaderd voor dit onderzoek.

1566 inwoners hebben een uitnodiging ontvangen, waarvan 559 de vragenlijst hebben ingevuld. Dit is een responspercentage van 36%. Jongeren vanaf 12 jaar die in 2021 Jeugdhulp hebben ontvangen zijn benaderd voor dit onderzoek. 209 jongeren hebben een uitnodiging ontvangen, waarvan 41 de vragenlijst hebben ingevuld. Dit is een responspercentage van 20%. Ouder(s)/verzorger(s) (van kinderen van 0 tot en met 15 jaar) die in 2021 Jeugdhulp hebben ontvangen zijn benaderd voor dit onderzoek. 355 ouder(s)/verzorger(s) hebben een uitnodiging ontvangen, waarvan 69 de vragenlijst hebben ingevuld. Dit is een responspercentage van 19%.

Belangrijke uitkomsten Wmo;

1. Contact: Het contact met de gemeente wordt positief ervaren. 74% wist waar ze moeten zijn met hun hulpvraag en 73% gaf aan snel te zijn geholpen. 82% van de respondenten benoemt dat ze zich serieus genomen voelt en dat de gemeente samen met de inwoner naar een oplossing zoekt. De onafhankelijke cliëntondersteuning scoort relatief laag op bekendheid (23%), dat betekent dat we blijven werken aan verdere bekendheid van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning.
2. Kwaliteit: De kwaliteit van de ondersteuning scoort hoog. 86% geeft aan dat ze de ondersteuning van goede kwaliteit vinden. Daarnaast zegt 86% dat de ondersteuning passend is bij de hulpvraag.
3. Resultaat: Steenwijkerland scoort hoog als het gaat om de resultaten die worden behaald met ondersteuning vanuit de Wmo. 81% geeft aan dat door de ondersteuning hij/zij beter de dingen kan doen die hij/zij wil. 86% kan zich beter redden door de ondersteuning en 79% geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben.

Belangrijke uitkomsten Jeugdhulp jongeren;

1. Contact: 89% van de jongeren wist waar ze moeten zijn met hun hulpvraag en 81% gaf aan dat ze goed zijn geholpen. 76% gaf aan dat er goed naar hen werd geluisterd.
2. Tevredenheid: Jongeren geven een 7,8 voor de wijze waarop de hulp is geregeld en een 7,5 voor de hulp die is verkregen.
3. Resultaat: 73% geeft aan dat het beter gaat door de hulp die ze ontvangen en bij 71 % gaat het thuis beter.

Belangrijke uitkomsten Jeugdhulp ouders;

1. Contact: 84% van de ouders heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente en 59% wist waar ze moest zijn. 90% voelde zich serieus genomen.
2. Tevredenheid: ouders geven een 7,9 voor de wijze waarop de hulp is geregeld en een 7,8 voor de hulp die is verkregen.
3. Resultaat: 75% van de ouders geeft aan dat hun kind zich beter voelt door de hulp. 68% van de ouders geeft aan dat het door de hulp beter gaat met het gedrag van hun kind.

Kernboodschap

N.v.t.

Consequenties voor de gemeente

N.v.t.

Communicatie

Nadat het college het besluit vaststelt, wordt door middel van een persbericht bekendheid gegeven aan de uitkomsten van het CEO.

Vervolg

De uitkomsten van het onderzoek geeft geen aanleiding tot grote bijstellingen in de dienstverlening voor de toegang en ondersteuning voor de Wmo en Jeugdhulp.

De onafhankelijke cliëntondersteuning scoort laag op bekendheid. Inwoners worden na contact met de gemeente over de Wmo in de bevestigingsbrief en tijdens het keukentafelgesprek hierover geïnformeerd, ook staat onafhankelijke cliëntondersteuning vermeld op de gemeentelijke website. Sinds 2018 voert Sociaal werk De Kop de cliëntondersteuning uit. Kanttekening is dat inwoners die hiervan gebruik maken, zich soms niet bewust zijn van het begrip cliëntondersteuning. Wij blijven werken aan verdere bekendheid van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning, onder meer door het optimaliseren van de beschikbare (toegankelijke) informatie op de gemeentelijke website, extra onder de aandacht te brengen bij de consulenten zodat zij inwoners actief (blijven) informeren over deze mogelijkheid.

Corona

N.v.t.

Besluit

1. Kennis te nemen van het cliëntervaringsonderzoek Wmo/Jeugdwet 2021;
2. in te stemmen met de informatienota over cliëntervaringsonderzoek Wmo/Jeugdwet 2021.

Bijlagen

1. Steenwijkerland_Bijlagenrapportage_Wmo&Jeugdwet_2021.pdf
2. Steenwijkerland_Factsheet_Jeugdwet_Jongeren_2021.pdf
3. Steenwijkerland_Factsheet_Jeugdwet_Ouders_2021.pdf
4. Steenwijkerland_Factsheet_Wmo_2021.pdf
5. Steenwijkerland_Rapportage_Jeugdwet_Jongeren_2021.pdf
6. Steenwijkerland_Rapportage_Jeugdwet_Ouders_2021.pdf

BIJLAGENRAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoeken Wmo & Jeugdwet 2021

Gemeente Steenwijkerland





Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Leeswijzer	2
2 Vragenlijsten	3
2.1 Vragenlijst Wmo	3
2.2 Vragenlijst Jeugdwet Ouders	8
2.3 Vragenlijst Jeugdwet Jongeren	13
3 Toelichtingen Open vragen	14
3.1 Toelichtingen Wmo	14
3.2 Toelichtingen Jeugdwet Ouders	31
3.3 Toelichtingen Jeugdwet Jongeren	34



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Steenwijkerland is het belangrijk om te weten hoe de ondersteuning (zorg/hulp) op het gebied van de Wmo en Jeugdwet wordt ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente Steenwijkerland in samenwerking met ZorgfocuZ cliëntervaringsonderzoeken voor de Wmo en Jeugdwet uitgevoerd in meetjaar 2021. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van cliënten en kan de dienstverlening worden geoptimaliseerd.

1.2 Leeswijzer

Deze rapportage betreft een bijlagenrapport. Hoofdstuk 2 bevat de vragenlijsten die gebruikt zijn voor de cliëntervaringsonderzoeken voor Wmo en Jeugdwet. Voor Jeugdwet is zowel de vragenlijst bedoeld voor ouders als die voor jongeren weergegeven. Hoofdstuk 3 bevat een integrale (geanonimiseerde) weergave van de toelichtingen bij de open vragen. Wanneer delen van een toelichting (mogelijk) herleidbaar waren naar individuen zijn deze vervangen door (**).





2 | Vragenlijsten

2.1 Vragenlijst Wmo

GEMEENTE STEENWIJKERLAND - UW ERVARING MET ONDERSTEUNING (ZORG/HULP)

- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: telefoon of WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl. Vermeld hierbij de volgende code: **<TOKEN>**.
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

AANLEIDING

De volgende vragen gaan over het eerste contact dat u met de gemeente gehad heeft bij het aanvragen van ondersteuning (zorg/hulp). Indien u een herindicatie heeft gehad kan het zijn dat u niet persoonlijk in contact bent geweest met de gemeente.

- Heeft u in 2021 persoonlijk contact gehad met de gemeente over het aanvragen van ondersteuning (zorg/hulp)?**
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee (het contact verliep automatisch of per mail) → *Ga verder met vraag 24.*
- Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen voor ondersteuning (zorg/hulp)?**
 - ☐ Ik heb zelf bedacht om naar de gemeente te gaan
 - ☐ Via familie of vrienden
 - ☐ Via de huisarts
 - ☐ Via een zorgorganisatie (zoals een ziekenhuis of instelling voor ouderenzorg)
 - ☐ Via een praktijkondersteuner
 - ☐ Via een welzijnsorganisatie (zoals Sociaal Werk de Kop)
- Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente?**
 - ☐ Telefoon
 - ☐ Digitaal (website of via email)
 - ☐ Persoonlijk (via het Loket voor Wmo)
 - ☐ Weet ik niet (meer)
- Om welke reden nam u contact op met de gemeente?**
 - ☐ Overleggen over ondersteuning (zorg/hulp)
 - ☐ Aanvragen van de ondersteuning (zorg/hulp)
 - ☐ Aanvragen verlenging ondersteuning (zorg/hulp)
 - ☐ Aanvragen uitbreiding ondersteuning (zorg/hulp)
 - ☐ Doorgeven wijziging (gezinssamenstelling, verhuizing)

CONTACT MET DE GEMEENTE

De volgende vragen gaan over het contact dat u met de gemeente gehad heeft bij het aanvragen van ondersteuning (zorg/hulp). Als u in 2021 geen contact gehad heeft met de gemeente, vult u dan voor de vragen 5 t/m 8 'niet van toepassing' (n.v.t.) in.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
5. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐

STEENWIJKERLAND 2021

<TOKEN>

2 4 2 5 4 7





CLÏËNTONDERSTEUNING EN HET KEUKENTAFELGESPREK

De volgende vragen gaan het keukentafelgesprek en de cliëntondersteuner waar u mogelijk gebruik van heeft gemaakt.

9. Heeft u in 2021 een keukentafelgesprek gehad?

- ☐ Ja
☐ Nee → Ga verder met vraag 18

10. Wist u van tevoren wat tijdens het gesprek besproken zou worden?

- ☐ Ja
☐ Nee

11. Heeft u zelf uw huidige zorgaanbieder mogen kiezen?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Weet ik niet/niet van toepassing

12. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? Een cliëntondersteuner is iemand die u gratis ondersteuning biedt bij bijvoorbeeld het gesprek met de gemeente.

- ☐ Ja
☐ Nee → Ga verder met vraag 15

13. Was er bij het gesprek een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig?

- ☐ Ja → Ga verder met vraag 16
☐ Nee
☐ Weet ik niet/niet van toepassing

14. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- ☐ Ik wist niet dat ik gebruik kon maken van een cliëntondersteuner
☐ Ik had geen onafhankelijke cliëntondersteuner nodig
☐ Weet ik niet/niet van toepassing

15. Had u bij uw aanvraag voor ondersteuning (zorg/hulp) gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Weet ik niet/niet van toepassing

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
16. Ik heb het gesprek als prettig ervaren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Ik ben tevreden over de uitkomst van het gesprek	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ONDERZOEKSPLAN/VERSLAG EN BESCHIKKING

De volgende vragen gaan over het onderzoeksplan/verslag en de beschikking. Dit is het besluit van de gemeente over uw ondersteuning (zorg/hulp).

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
18. Ik vond het onderzoeksplan/verslag makkelijk te lezen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Ik heb begrepen wat er in het onderzoeksplan/verslag staat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Ik kan me vinden in het besluit van de gemeente (de beschikking)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

STEENWIJKERLAND 2021

<TOKEN>

2 4 2 5 4 7



ALGEMENE TEVREDENHEID AANVRAAG

De volgende vragen gaan over de tevredenheid over de manier waarop de gemeente uw aanvraag heeft behandeld.

21. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u met uw aanvraag bent geholpen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22. Wat ging goed en/of wat kan beter tijdens het aanvragen van ondersteuning (zorg/hulp) via de gemeente?

23. Ontvangt u de ondersteuning (zorg/hulp) die u in 2021 heeft aangevraagd?

- ☐ Ja, ik heb de ondersteuning (zorg/hulp) ontvangen
- ☐ Nee, ik wacht nog op de beschikking/de ondersteuning (zorg/hulp) → U bent klaar! U kunt de vragenlijst terugsturen.
- ☐ Nee, mijn aanvraag is afgewezen → U bent klaar! U kunt de vragenlijst terugsturen.

CONTACT MET DE GEMEENTE NA AANVRAAG

De volgende vragen gaan over het contact met de gemeente nadat u uw ondersteuning (zorg/hulp) gestart is.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
24. De medewerker van de gemeente kwam gemaakte afspraken na	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. De medewerker werkte goed samen met andere instanties (zoals ziekenhuis, ergotherapeut, huisarts) als dit nodig was om mij te helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. De medewerker had genoeg kennis en vaardigheden om mij te helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. Ik werd respectvol behandeld door de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING (ZORG/HULP)

U ontvangt één of meerdere vormen van ondersteuning (zorg/hulp). Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, dagbesteding, taxivervoer of een scootmobiel. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning (zorg/hulp) vindt.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
28. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. De ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐

STEENWIJKERLAND 2021

<TOKEN>

2 4 2 5 4 7





HET EFFECT VAN DE ONDERSTEUNING (ZORG/HULP)

De volgende vragen gaan over het effect van de ondersteuning (zorg/hulp) op uw leven.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
30. Door de ondersteuning (zorg/ hulp) die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg, kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
33. Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg, besteed ik mijn vrije tijd beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐

VORMEN VAN ONDERSTEUNING (ZORG/HULP)

Kunt u voor de vormen van ondersteuning (zorg/hulp) die u van de gemeente ontvangt of heeft ontvangen aangeven hoe tevreden u bent? Als u een vorm van ondersteuning (zorg/hulp) niet ontvangt, kunt u 'n.v.t.' aankruisen.

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	N.v.t.
34. Rolstoel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. Vervoermiddel (vb. aangepaste fiets of auto, scootmobiel)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
36. Woonvoorziening of woningaanpassing (vb. traplift)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37. Tegemoetkoming in de vervoerskosten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
38. Individuele begeleiding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39. Dagbesteding of dagopvang	☐	☐	☐	☐	☐	☐
40. Kortdurend verblijf/respijtzorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
41. Beschermd wonen (vb. psychische problemen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
42. Huishoudelijke hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐
43. Anders, namelijk:.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

44. Kunt u uitleggen waarom u (zeer) tevreden of ontevreden bent over de ontvangen ondersteuning (hulp/zorg)?

STEENWIJKERLAND 2021

<TOKEN>

242547





ALGEMENE TEVREDENHEID ONDERSTEUNING (ZORG/HULP)

De volgende vragen gaan over de tevredenheid van de ondersteuning (zorg/hulp) die u ontvangt of heeft ontvangen.

45. Hoe tevreden bent u over ondersteuning (zorg/hulp) die u ontvangt of heeft ontvangen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

46. Wat gaat goed en/of wat kan beter bij ondersteuning (zorg/hulp) die u ontvangt of heeft ontvangen?

TOT SLOT

47. De gemeente wil later misschien verder in gesprek met inwoners over hun ervaringen met de ondersteuning (zorg/hulp) vanuit de Wmo. Bijvoorbeeld in een telefonisch interview. Wilt u daar aan meedoen?

- ☐ Nee —> Hartelijk dank voor uw deelname! U kunt de vragenlijst terugsturen in de antwoordenvelop.
- ☐ Ja —> U kunt hieronder uw gegevens invullen.

48. Vul hier uw gegevens in, als u bij de vorige vraag 'ja' heeft geantwoord. Deze gegevens worden door ZorgfocuZ gescheiden van uw antwoorden. De gemeente weet niet welke antwoorden u geeft gegeven.

- ☐ Naam:
- ☐ Telefoonnummer:
- ☐ E-mailadres:

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst!
U kunt de vragenlijst gratis terugsturen in de antwoordenvelop.





2.2 Vragenlijst Jeugdwet Ouders

GEMEENTE STEENWIJKERLAND - UW ERVARING MET DE JEUGDHULP 2021

- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: telefoon of WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl. Vermeld hierbij de volgende code: **<TOKEN>**
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

AANLEIDING

De volgende vragen gaan over het contact dat u of uw kind met de gemeente gehad heeft bij het aanvragen van Jeugdhulp.

- Bent u pleegouder?**
 - ☐ Ja → Ga verder met vraag 12
 - ☐ Nee
- Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen voor Jeugdhulp?**
 - ☐ Ik heb zelf bedacht om naar de gemeente te gaan
 - ☐ Via internet
 - ☐ Via krant/nieuws
 - ☐ Via familie of vrienden
 - ☐ Via school
 - ☐ Via de huisarts of praktijkondersteuner
 - ☐ Via een zorgorganisatie of hulpverlener
 - ☐ Via een welzijnsorganisatie (vb. Sociaal Werk De Kop)
- Hoe heeft u contact met de gemeente gezocht?**
 - ☐ Telefoon
 - ☐ Digitaal (website of via email)
 - ☐ Persoonlijk (via Loket Jeugd)
 - ☐ Weet ik niet (meer)
- Waarom nam u contact op met de gemeente?**
 - ☐ Overleggen over ondersteuning (zorg/hulp)
 - ☐ Aanvragen van de ondersteuning (zorg/hulp)
 - ☐ Aanvragen verlenging ondersteuning (zorg/hulp)
 - ☐ Aanvragen uitbreiding ondersteuning (zorg/hulp)
 - ☐ Doorgeven wijziging (gezinssamenstelling, verhuizing)

CONTACT MET DE GEMEENTE

De volgende vragen gaan over het contact dat u met de gemeente gehad heeft bij het aanvragen van Jeugdhulp.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
5. Ik wist waar ik moest zijn toen mijn kind en ik hulp nodig hadden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Mijn kind en ik werden snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De medewerker nam mijn kind en mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. De medewerker, mijn kind en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐

STEENWIJKERLAND 2021

<TOKEN>

946313



ALGEMENE TEVREDENHEID AANVRAAG

De volgende vragen gaan over de tevredenheid over de manier waarop de gemeente uw aanvraag heeft behandeld.

9. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u met de aanvraag bent geholpen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Wat ging goed en/of kan beter tijdens het aanvragen van Jeugdhulp via de gemeente?

11. Ontvangt uw kind of u de hulp die u in 2021 heeft aangevraagd?

- ☐ Ja, mijn kind of ik ontvangen de hulp → Ga verder met vraag 16
- ☐ Nee, we wachten nog op de beschikking/de hulp → U bent klaar! U kunt de vragenlijst terugsturen.
- ☐ Nee, de aanvraag is afgewezen → U bent klaar! U kunt de vragenlijst terugsturen.

ONDERSTEUNING VOOR PLEEGOUDERS

U heeft aangegeven pleegouder te zijn, de volgende vragen gaan over de ondersteuning voor het pleegouderschap.

12. Krijgt u ondersteuning voor het pleegouderschap?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → Ga verder met vraag 16

13. Van welke organisatie krijgt u ondersteuning?

14. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u van deze organisatie ontvangt? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. Ontvangt uw pleegkind extra zorg en/of begeleiding?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → U bent klaar met de vragenlijst, hartelijk dank voor uw deelname!

HULP VAN DE JEUGDCONSULENT NA DE AANVRAAG

De volgende vragen gaan over het contact met de jeugdconsulent na de aanvraag.

16. Hoeveel verschillende personen bij de gemeente heeft u gesproken voordat uw kind of u de juiste hulp ontvangen heeft?

- ☐ Ik heb 1 medewerker/zorgverlener gesproken
- ☐ Ik heb 2-3 medewerkers/zorgverleners gesproken
- ☐ Ik heb 4-5 medewerkers/zorgverleners gesproken
- ☐ Ik heb 6 of meer medewerkers/zorgverleners gesproken

17. Weet u wie de jeugdconsulent van uw kind en u is?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → Ga verder met vraag 20
- ☐ Weet ik niet → Ga verder met vraag 20

STEENWIJKERLAND 2021

<TOKEN>

946313



18. Hoe vaak heeft u in het jaar 2021 gemiddeld contact (gehad) met de jeugdconsulent van uw kind en u?

- ☐ Wekelijks
☐ Maandelijks
☐ Eén keer per drie maanden
☐ Eén keer per half jaar

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
19. Het contact met de jeugdconsulent is prettig	☐	☐	☐	☐	☐	☐

HULP VAN DE ZORGVERLENERS

De volgende vragen gaan over het contact met zorgverleners tijdens het ontvangen van de hulp.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
20. Mijn kind en ik krijgen genoeg informatie over de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. De zorgverleners luisteren goed naar het verhaal van mijn kind en mij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. De zorgverleners komen gemaakte afspraken na	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. De zorgverleners werken goed samen met anderen (zoals school, huisarts)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. De zorgverleners hebben genoeg kennis om mijn kind en mij te helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. De zorgverleners hebben ook aandacht voor andere leden binnen het gezin	☐	☐	☐	☐	☐	☐

KWALITEIT VAN DE JEUGDHULP

De volgende vragen gaan over de hulp die u of uw kind ontvangt of heeft ontvangen.

26. Van welke zorgaanbieder ontvangt uw kind of u hulp?

- | | |
|---|--|
| ☐ Accare | ☐ Oosteinde Kinderen en Jeugd |
| ☐ AndersOm Thuisbegeleiding BV | ☐ Stichting Dimence |
| ☐ Auti-Start BV | ☐ Stichting Triade-Vitree |
| ☐ Centraal Nederland Stichting LPC-SBD | ☐ Stichting TRIAS Jeugdhulp |
| ☐ De Maargies Hoeve | ☐ Zorgcorporatie Klaver4You |
| ☐ Educare Kind en Jeugd BV | ☐ Anders, namelijk: |
| ☐ NL-PSY | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 280px;"></div> |

STEENWIJKERLAND 2021

<TOKEN>

946313



27. Welke hulp ontvangt uw kind of u en hoe tevreden bent u daarover? Als uw kind of u een vorm van hulp niet ontvangt, dan kunt u het vakje 'n.v.t.' (niet van toepassing) aankruisen.

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	N.v.t.
a) Individuele begeleiding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Groepsbegeleiding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Pleegzorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Langdurig verblijf	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) Opname	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f) Psychologische hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g) Begeleiding voor jongeren met een beperking	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h) Hulp bij dyslexie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i) Kortdurend verblijf/ respijtzorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j) Anders, namelijk.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

HET EFFECT VAN JEUGDHULP OP UW KIND

De volgende vragen gaan over het effect van de hulp op het leven van uw kind en uw gezin.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
28. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van andere leden binnen ons gezin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. Door de hulp gaat het thuis beter (bv. meer rust binnen ons gezin, betere sfeer)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. Door de hulp kan mijn kind beter problemen oplossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
33. Door de hulp kunnen wij als gezin beter problemen oplossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
34. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. Door de hulp kan mijn kind voor zichzelf opkomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

STEENWIJKERLAND 2021

<TOKEN>

946313



	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
36. Door de hulp heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
38. Door de hulp besteed mijn kind de vrije tijd beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39. Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ALGEMENE TEVREDENHEID JEUGDHULP

De volgende vragen gaan over de tevredenheid over de hulp die uw kind of u ontvangt.

40. Hoe tevreden bent u over het algemeen met de Jeugdhulp die uw kind of u ontvangt van de gemeente, de jeugdconsulent en/of uw zorgverlener? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

41. Wat vindt/vond u goed en/of kan beter aan de Jeugdhulp?

TOT SLOT

42. De gemeente wil later misschien verder in gesprek met inwoners over hun ervaringen met de Jeugdhulp. Bijvoorbeeld in een telefonisch interview. Wilt u daar aan meedoen?

- ☐ Nee —> Hartelijk dank voor uw deelname! U kunt de vragenlijst terugsturen in de antwoordenvelop.
☐ Ja —> U kunt hieronder uw gegevens invullen.

43. Vul hier uw gegevens in, als u bij de vorige vraag 'ja' heeft geantwoord. Deze gegevens worden door ZorgfocuZ gescheiden van uw antwoorden. De gemeente weet niet welke antwoorden u heeft gegeven.

- ☐ Naam:
☐ Telefoonnummer:
☐ E-mailadres:

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst!
U kunt de vragenlijst gratis terugsturen in de antwoordenvelop.

STEENWIJKERLAND 2021

<TOKEN>

946313



2.3 Vragenlijst Jeugdwet Jongeren

GEMEENTE STEENWIJKERLAND - JOUW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP

- Je kan de vragen beantwoorden door het vakje van jouw keuze aan te kruisen. Heb je per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (X) en kruis het juiste hokje aan.
- Heb je **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kun je contact opnemen met de helpdesk: telefoon of WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl. Vermeld hierbij je inlogcode: **<TOKEN>**

CONTACT MET DE GEMEENTE

Beantwoord de volgende vragen	 Nooit	 Soms	 Vaak	 Altijd	N.v.t.
1. Ik weet waar ik heen kan als ik hulp nodig heb	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ik heb het gevoel dat goed naar mij geluisterd wordt	☐	☐	☐	☐	☐
4. Heb je nog tips of opmerkingen over het aanvragen van Jeugdhulp?					
5. Ontvang je op dit moment Jeugdhulp?					
☐ Ja					
☐ Nee, nog niet	→ Je bent klaar met deze vragenlijst, je mag de vragenlijst terugsturen.				

DE HULP DIE JE ONTVANGT

Beantwoord de volgende vragen	 Nee, het gaat veel slechter	 Het gaat een beetje slechter	 Het is hetzelfde gebleven	 Het gaat een beetje beter	 Ja, het gaat veel beter	N.v.t.				
6. Door de hulp gaat het beter met mij	☐	☐	☐	☐	☐	☐				
7. Door de hulp gaat het beter met mijn ouders, broertjes en/of zusjes	☐	☐	☐	☐	☐	☐				
8. Door de hulp gaat het thuis beter (vb. meer rust, fijne sfeer)	☐	☐	☐	☐	☐	☐				
Geef een rapportcijfer (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)	 1	2	 3	4	 5	6	 7	8	 9	 10
9. Welk rapportcijfer geef je de medewerkers die jouw helpen of hebben geholpen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Welk rapportcijfer geef je de hulp die je krijgt of hebt gekregen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?										

Bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst terug in de antwoordenvolp.

STEENWIJKERLAND 2021

<TOKEN>

754755



3 | Toelichtingen Open vragen

3.1 Toelichtingen Wmo

22. Wat ging goed en/of wat kan beter tijdens het aanvragen van ondersteuning (zorg/hulp) via de gemeente?
1. We zijn vlot geholpen
2. We hadden maar keuze wil één leverancier
3. Traplift moest aan brede kant trap (vonden we minder)
Alles ging goed en wij zijn best tevreden.
Alles ging goed snel en zeer vlot.
Alles ging goed. Hiervoor dank.
Alles is via de casemanager WMO gelopen. Uitstekende vakmensen. Bij de aanvraag was WMO cq WLZ onduidelijk. Nogal van belang vanwege te verschil in eigen bijdrage.
Alles was best snel geregeld.
Alles. De ambtenares was prima.
Als je een verlenging aanvraagt moet je zelf de einddatum in de gaten houden. Een mailtje of een brief naar de client sturen, zodat hij/zijn weet dat ze moeten verlengen zo makkelijk zijn.
Begrip van de situatie (goed).
Betrokken medewerker.
Bij de aanvraag ging het oa over schuur ivm rolstoel 1 elec. fiets. Helaas is de schuur van hout. Dit heb ik destijds in 2020 aangegeven dat ik twijfelde over de staat/houdbaarheid v/d materialen. Ik heb helaas gelijk gekregen. De schuur vertoonde al snel enkele mankementen.
Bij urgente aanvragen mag keukentafelgesprek sneller ingepland worden. Gesprek thuis was zeer positief, werd vriendelijk benaderd, tevens snel een beschikking geregeld, top
Communicatie duurde erg lang, er werd vooral in problemen gedacht in 't begin. Hadden al jaren hulp en ondersteuning, maar zo overnemen ho maar. Uiteindelijk kwam er actie. Toen woonden we er inmiddels al. We kunnen nu (jan) pas uitbetalen over okt t/m dec. Dat was in NOP echt veel beter geregeld.
Communicatie met (***) was niet fijn.
Communicatie met schoonmaakbedrijf liep niet goed gemeente medewerkers gaf het niet door
Contact met WMO consulent verliep goed en fijn lijntjes deze keer waren zeer kort en snel.
Corona tijd (anders), maar goed.
Dat het meer op mij gericht is.
De aanvraag ging goed.
De aanvraag via mail en later telefonisch contact verliep zeer goed. Hulp via PGVZ werd snel geregeld.
De gesprekken waren goed en op tijd, anders wel uitleg. Maar niet iedereen begrijpt iets in 1 x of onthoud het goed op een rij. Vragen stellen is altijd beter.
De gesprekken gingen goed en duidelijk.
De hele gang van zaken was snel, adequaat en duidelijk.
De hulp had eerder kunnen beginnen, direct na ontslag uit ziekenhuis. Was nu pas bijna twee weken later.
De intake dame was weinig empathisch en vond een periode van afgebakende hulp voldoende. Ik vond dit teleurstellend en erg moeilijk om mezelf te verdedigen.
De korte wachtperiode voordat gesprek plaats vond.
De laatste aanvraag verlenging ging moeizaam.
De medewerkster leek niet echt van plan mijn aanvraag voor huish. hulp te gaan honoreren. Of m'n bureau 't huis niet konden schoonmaken. Niet dus, want die zijn allemaal dik in de 70 en 80 jaar. Mijn familie dan? Die wonen in Den Haag, Utrecht en Brabant.
De medewerkster van de gemeente zag de ernst van de situatie in en heeft samen met de persoonlijke begeleiding de juiste invulling gegeven.
De overgang van gemeente naar zorg loop niet altijd soepel. Zorg krijg vaak beschikking te laat.



De verwerking van mijn inschrijving in de gemeente Steenwijkerland duurde lang waardoor mijn indicatie ongeveer een maand later werd afgegeven.
De wachttijd tot de intake was ruim 6 weken. ik kon dat oplossen maar voor anderen is dat lastig.
Door corona telefonisch.
Door de telefoon werd aangegeven dat de kans klein zou zijn dat ik hulp zou krijgen en dat mijn familie dit maar moest door. De tijd die mij nog test (en dat is niet lang meer) wil ik graag op een leuke manier met mijn naasten beleven.
Doordat lopen niet meer ging. Duurde het erg lang voor het krijgen van een scootmobiel (longverpleegkundige heeft het versneld).
Duidelijk, helder, vriendelijk, accuraat.
Duidelijke aanwijzingen bij invullen aanvraag.
Duidelijkheid. er niet omheen draaien het is druk vanwege corona en vakantietijd.
Duurde lang voordat er iemand kwam, maar dat kan allerlei oorzaken hebben.
Duurde wat te lang voor ik hulp kreeg.
Duurt erg lang, na inschakelen juridische hulp werden we meteen teruggebeld door gemeente. Door de medewerker gemeente niet echt serieus genomen, gesprek geen toegevoegde waarde.
Eerder contact.
Eerst geen ondersteuning. Moest zelf naar zoeken. Toen mijn man een (...) operatie kreeg vlak voor mijn operatie kreeg ik steun.
Eerst via de mail aangevraagd, geen reactie, na een telefonisch contact, kreeg je, het kan lang duren om een afspraak te maken.
Eerst was het gesprek erg prettig. Toen ik teruggebeld werd was de toon het tegenovergestelde. De gemeente had contact gehad met een medewerkster van PVGZ (waar ik de huishoudelijke hulp van heb). Ik zou niet hebben aangegeven dat ik (...) had. De gemeente was hier wel degelijk van op de hoogte. Ze zijn vaker bij mij thuis geweest. Ook miste ik in het verslag bij de medische zaken mijn (...). Dit is iets wat mij zeer beperkt. Mijn andere klachten zijn (...). Ik heb er wel iets meer tijd bijgekregen voor de boodschappen. Maar als mijn hulp de boodschappen gaat doen ben je niet met een half uur klaar. Dat ben je alleen al kwijt met op en neer rijden.
Eerste gesprek was erg formeel. Er werd direct aangegeven dat er weinig financiële ruimte was.
Er was begrip.
Er werd goed geluisterd en goed bekeken wat nodig was.
Er werd naar mij geluisterd en aan mijn verwachtingen voldaan.
Extra gesprek op gemeentehuis was prettig. Consulente had weinig inlevingsvermogen / onvoldoende kennis over autisme.
Gedetailleerder en meer diepgang in de persoonlijke situatie.
Geen eeuwen laten wachten op terugkoppeling en of besluit.
Geen problemen gehad.
Gelijk contact, direct een conclusie.
Gemeente heeft goed haar best gedaan. PGVZ wist dat ik een verlenging ging krijgen, zaten te wachten op formulier daardoor moest ik veel met de gemeente bellen. Dat had anders gekund.
Gesprek gehad op locatie heel leuk praten ervaren.
Gesprek ging heel prettig, ik heb mijn verhaal kunnen doen. De aanvraag ging via sociaal werk de Kop dit was prettig deze hebben mij hierin ondersteund.
Gewoon goed.
Ging automatisch is 4 jaar verlengd 2026 over brief ontvangen.
Ging eigenlijk allemaal goed.
Ging perfect (2x)
Ging prima.
Goed gesprek (2x).
Goed gesprek gehad.
Goed gesprek, goede uitleg, snel gehandeld.
Goed: snelle actie, open staan voor inbreng ouders.



Beter: kennisgeving mogelijkheid cliëntondersteuner.
Goed-binnen 6 weken de hulp geregeld.
Goede communicatie.
Goede info en voorlichting. Verder geen op- en aanmerkingen.
Goede open/heldere communicatie. Snelle reactie + start. - Misschien tijdens aanvraag traject (wmo intern) iets vaker een statusupdate.
Goede uitleg.
Had 6 weken voordat wij rolstoel nodig hadden telefonisch gevraagd. Tel. wo + adres gegeven. Niks meer gehoord!! Toen gebeld. Antwoord onze administratie was niet op orde alsnog het excuses gekregen!!
Heb al jaren goede ondersteuning van de gemeente in mijn geval aangepaste fiets en een clean douche wc. oorzaak uitval en evenwicht niet meer stabiel door (...) 3x daar aan geholpen
Heel behulpzaam.
Heel positief.
Het aanvragen ging erg goed dankzij de ondersteuning van de gemeente alleen duurde het aardig lang voordat de aanvraag doorgevoerd werd.
Het duurde even voordat we de juiste persoon te pakken hadden. Daarna ging het snel.
Het duurde lang voor het rond was.
Het duurde lang voor ik bij de juiste persoon terecht kwam.
Het duurde lang voordat ik een gesprek kon krijgen bij de gemeente, maar toen dat eindelijk gebeurd was, ging het wel snel.
Het duurde lang.
Het duurde wat lang. misschien door vakantie of corona.
Het gesprek en de hulp is boven verwachting gegaan.
Het gesprek was duidelijk.
Het ging goed.
Het viel mij zwaar te bewijzen wat ik niet meer kan, ik bewijs liever wat ik nog wel kan!
Het was allemaal goed.
Het was een goed gesprek.
Het was een open, eerlijk en bevredigend gesprek.
Het was een prettig gesprek. Ik kon me vinden in haar voorstel.
Het was makkelijk om contact te maken.
Het was prima, kan niet beter.
Hulp was snel geregeld.
Ik ben alleenstaand en kon niets; was maand afhankelijk van burens en een kennis die zelf ook druk waren - had graag wat eerder gesprek - ondersteuning gehad.
Ik ben goed geholpen.
Ik had de 1e 2 maanden, 3 verschillende H.H. hulpen.
Ik had vorig jaar al hulp maar moest dat om financiële redenen stopzetten. Dit jaar is het weer opgestart en zijn we gewoon verder gegaan waar we waren gebleven.
Ik had zorg, mijn man kreeg zorg --> alle zorg op naam man. Man overlijdt --> alle zorg stopt, ik moet nieuwe aanvraag doen!! belachelijk.
Ik heb me enorm zorgen gemaakt over het gesprek. Ik moet dan in gesprek met een onbekend persoon. Ik ben dan bang dat ik de zorg verlies.
Ik krijg nu de zorg die ik nodig heb.
Ik ondervond heel veel begrip.
Ik vond dat het gesprek te lang duurde. Daar werd ik erg onrustig van.
Ik vond het prima.
Ik was tijdelijk blind - was alleen en heb toch tijdje moeten wachten op huis. H-hulp - klein netwerk - overbelast
Ik weet nog niet helemaal wat nu de bedoeling is.



Ik werd met een dag gebeld en het gesprek vond de volgende dag plaats en was gewend dat er ondersteuning bij aanwezig is en dat was niet noodzakelijk volgens de medewerker van de WMO.
Ik wil graag iemand help mee.
In 1e iemand zonder greep op de zaal. In 2e iemand die van alles vindt.
Is wel goed verlopen.
Jaren geleden ben ik door mijn arts gewezen op de mogelijkheid gezien mijn ziekte. Nu ik de moed had verzameld om deze aan te vragen werd ik totaal niet serieus genomen. Helaas ken ik niemand die dezelfde ervaring heeft.
Je wordt altijd vriendelijk te woord gestaan en goed geholpen!
Kan niet beter. Via de gemeente werden direct ondersteuning ingeschakeld. Uiteindelijk blijft, na de eerste gesprekken, mevrouw (***) en een mevrouw die inname van medicijnen verzorgd, over. Mijn moeder (99) jaar is erg blij met deze hulp en de regelmatige gesprekken ervaart ze als heel plezierig. Resumerend: een dikke 10.
Laat ze eens langskomen.
Lange wachttijd.
Lange wachttijd tussen telefonische aanvraag en keukentafelgesprek. (Begrijpelijk wegens personeelsschaarste)
Langere termijn hulp, niet constant jezelf moeten verdedigen en herhalen.
Met de gemeente ging goed. Maar het bedrijf gaat het altijd niet naar wens.
Met de mensen die wij contact mee hadden gingen ineens een andere baan doen of stopten ermee waardoor het verhaal weer moest verteld worden En nu mijn moeder in een andere gemeente zit hoor je niets meer.
Mevr. (***) neemt mij serieus.
Mevr. (***) heeft het wat mij betreft uitstekend gedaan. Geen zaken die anders of beter kunnen.
Mijn dochter deed er zo tussendoor huishoudelijke handelingen. Helaas ging dat niet meer. Ze heeft gebeld en toen kreeg ik hulp!
Mijn moeder is overleden en daarom wilde ik de zorg overzetten op naam van mijn vader. Hij is (***) en door een auto-ongeluk in het verleden fysiek beperkt. Hij heeft net een nieuwe knie en in afwachting voor een operatie van een nieuwe heup. Hij is daarnaast ook nog hartpatiënt. het huis is er niet kleiner op geworden en toch zijn er uren afgehaald. Daar kan ik mij niet in vinden. De huishoudelijke hulp die via de wmo bij hem komt is een topper hoor zij kan er niets aandoen. Ze heeft nu een week vakantie maar er komt geen vervanger. En toch moet ik doorbetalen. Heel raar.
Mijn wensen waren vervuld
Na 1e 3 maanden, alleen telefonisch contact geweest over verlenging, daarna wachten.
Na ziekenhuisopname gebeld met WMO voor meer uren ondersteuning helaas pas na maanden een reactie en een moeizaam gesprek gehad.
Om goed te luisteren naar de mens.
Open gesprek bij het beoordelen van onze situatie.
Prima geholpen
Receptie gemeente had problemen met het doorverbinden naar WMO-medewerker (niet aanwezig) + zijn in later stadium teruggebeld!
Te korte periode tussen aanvraag en verlengen. De onzekerheid geeft onrust.
Te snel gezegd dat 1 1/2 uur genoeg moest zijn!
Telefonisch diverse keren contact gezocht (8x) 8x afgewezen. Toen hulp verkregen van stichting Relita in contact gekomen met de gemeente . Toen kon het wel.
Tevreden.
Uitleggen wat er tijdens het keukentafel gesprek besproken wordt, voorafgaande aan het gesprek. En alvast de vragen overleggen zodat je je goed kunt voorbereiden. En de e-mail die je krijgt aanpassen. Daarin stond dat ik alle relevante papieren moest klaarleggen voor het gesprek. Maar ik wist niet welke papieren ze bedoelden. En tijdens het gesprek is daar niet naar gevraagd.
Vanwege verhuizing naar Steenwijk, was er gelijk een scootmobiel beschikbaar.
Veel te langzaam met de aanbidding/van scootmobiel. Hele traject heeft ruim 1/2 jaar geduurd regeling inkomen huishoudelijk hulp ging wel goed.
Veel verschillende mensen. Denken in hokjes. Regelen wat zonder overleg en met aannames die niet kloppen.



Ver van te voren aanvragen. Heeft de huishoudelijke hulp gedaan.
Vlotte afhandeling van de zorgvraag. Kan niet beter.
Vooraf duidelijk dat er opdracht is tot indicatie vermindering.
Wachten op uitkomst duurde erg lang.
Was goed.
We hebben ons gehoord gevoeld door (***) Ze heeft het proces gevolgd tot het einde! Nogmaals enorm veel dank.
We zijn zeer tevreden. Op een vriendelijke en nette manier geholpen.
Werd serieus genomen en gekeken naar oplossingen. Snelle vervolgacties en een zeer persoonlijk contact wat ik erg op prijs stel!
Wij hebben haar gevraagd mijn dochter te mailen wat niet is gebeurd. Zelfs de Boekhouden heeft nooit wat gehoord.
Wij vonden het goed dat er iemand persoonlijk telefonisch contact met ons opnam en alle medewerking gaf!
Wij zijn zeer tevreden.
Word fijn geholpen.
Ze begreep me goed.
Ze luisterde goed. Maar er is geen oplossing gekomen omdat er meerdere hulpverleners komen dat kan ik niet aan.
Zeer tevreden, omdat mijn vraag (en) werden gerealiseerd.
Zeer toegankelijk en professioneel.
Zij was vriendelijk dacht mee.
Zou het niet weten.

44. Kunt u uitleggen waarom u (zeer) tevreden of ontevreden bent over de ontvangen ondersteuning (hulp/zorg)?

(***) helpt mij ontzettend goed met dingen aanvragen of uitzoeken in mijn administratie en wijst mij af en toe ook op dingen die nodig zijn en ik niet van het bestaan af wist. Ook helpt ze mij mentaal. Ze is een luisterend oor en is meedenkend.
2.15h hulp is weinig, maar "men" vindt dit helaas voldoende. Een half uur meer, zou boor ons huishouden m.i. veel beter zijn.
3 verschillende hulpen in 3 maanden beloftes werden niet nagekomen telefonisch niet bereikbaar. Zijn 4 keer niet op komen dagen.
34, 35: Het geeft ons de mogelijkheid om naar buiten te gaan. 42: We hebben het goed getroffen met de hulp. Ze maakt goed schoon, maar denkt ook mee en vindt creatieve oplossingen voor probleempjes.
35 Traagheid (6 mnd voor hij er was) en nog steeds niet compleet operationeel (begin januari).
-39. Goede begeleiding.
-42. Netjes werken.
A. Mijn huis blijft bewoonbaar.
B. Ik kan mijn sociale contacten beter onderhouden.
Alle gekregen hulp is in mijn geval welkom!
Alles gaat goed.
Alles gaat in goed overleg.
Alles gaat naar wens en in goed overleg.
Alles is goed geregeld.
Alles verliep prima.
Alles werd heel goed geregeld.
Als ik bel voor iets krijg je gelijk hulp in alles.
Als jezelf niet meer kunt is het fijn dat je je niet meer druk hoeft te maken over je huishouden.
Als mantelzorger gaat het met de ondersteuning. Ik kan dit nu aan. Mijn man kan bijna niet meer lopen 86 jaar. Een beroep op de familie i.v.m. respijtzorg in de toekomst is onmogelijk. Ik zal dan bellen met de (***) verwijslijn. Geen paar dagen "vrij", valt me zwaar.
Ambtelijke molen draaide vlot! Dat ben je als burger niet gewend.



Aardig persoon doet goed haar werk en heeft een luisterend oor.
Begripvol/contactueel.
Ben erg tevreden met de ondersteuning van de casemanager en ook met de dagopvang die zij geregeld heeft.
Ben op de hoogte van personeelstekorten. Maar heb al 2 hulpen gehad die niet van hun werken houden en/of nagenoeg geen inzicht hebben m.b.t. schoonmaak en hygiëne.
Ben tevreden met mijn hulp al vanaf 2002.
Ben zeer te spreken over de hulp.
Ben zeer tevreden voor de aanpassingen die ik via de wmo van de gemeente heb gekregen. Gelukkig heb ik nog een vrouw die mij ter zijde staat, zonder die hulp had ik meer zorg/hulp nodig gehad.
Bieden goede kwaliteit en luisteren naar mijn wensen.
Daardoor heb ik meer energie over om de huishoudelijke taken te doen of juist even energie om aan mijn gezin te besteden. Vooruitgang van kwaliteit van leven.
Dagbesteding is prettig huishoudelijke hulp vriendelijk en goede hulp.
Dagbesteding moet nog gaan gebeuren Huish hulp is goed doet wat ze moet/mag doen.
Dagbesteding voldoet aan de wensen.
Dat ik niet meer zo eenzaam ben. Gevoel dat ik nog wat kan doen. Contact met andere mensen. (veel begrip en steun krijg).
Dat wij hier nog kunnen wonen en een hele zorg minder hebben. De boel blijft tenminste schoon.
De ambulante zorg die ik heb, ondersteunt mij met mijn administratie, omdat ik daar veel moeite mee heb.
De dame die bij mij komt ken heel goed werken is plezier en goed gemutst. De organisatie van Dokterszorg op zich is ronduit slecht.
De driewieler bevalt prima zodat ik overal naar toe kan gaan. Die vrijheid ervaar ik als heel erg fijn. De huishoudelijke hulp is ook fijn.
De E-moverolstoel heeft de meerwaarde (zelfstandigheid) die verwacht werd.
De ene huishoudelijke hulp is de andere niet.
De gesprekken die ik kan voeren hebben een goed effect op mijzelf. Het helpt opvangen wat ik kwijt ben geraakt.
De huishoudelijke hulp bevalt prima. Is vriendelijk en doet het werk tot volle tevreden. We zijn een erg tevreden over.
De huishoudelijke hulp is goed. Maar de organisatie kan beter.
De huishoudelijke hulp mag minder dan eerst.
De huishoudelijke hulp, ben ik zeer tevreden over.
De huishoudelijke ondersteuning helpt ons om het schoon en netjes bij te houden. Dat geeft rust.
De huishoudelijke ondersteuning is prima!
De hulp deed wat ik vroeg maar niet meer! Om 11.45 klaar! Ging dan zitten!!
De hulp die ik en mijn partner krijg, kunnen we langer op onszelf blijven wonen. En genieten van de kleine dingen.
De hulp die ik krijg past bij mijn hulpvraag en stimuleert mij daarbij.
De hulp die ik ontvang past goed bij mijn beperkingen.
De hulp doet goed haar werk en is belangstellend.
De hulp is vriendelijk, werkt zelfstandig en doet haar werk goed.
De hulp is zeer vriendelijk en geeft prima gevoel. Ze werkt geweldig!
De hulp van de gemeente en afspraken liepen goed. De uitvoering en contact met uitvoerder rsr vond ik wel iets anders, b.v. niet komen opdagen met een service beurt terwijl wij expres eerder thuisgekomen waren. De rolstoel afleveren met geen kantel rollen.
De medewerker was niet erg hygiënisch onderlegd. Alles afnemen/"schoon" maken met 1 doekje en hetzelfde sopje.
De medewerkers luisteren en leven zich goed in in de situatie en denken goed mee!
De medewerkers zijn allemaal even vriendelijk en doen er alles aan om het voor mij, op mijn leeftijd, zo makkelijk en comfortabel mogelijk te maken. Dus alle lof voor de zorgmedewerkers.
De medewerkster van (***) is al 7 jaar bij mij en over haar ben ik zeer tevreden. Alleen over de planner bij (***) ben ik niet tevreden. Dat ligt in het verleden, ze moest een keer van haar leidinggevende excuses aan



mij aanbieden en dat heeft ze me nooit vergeven. Dus als ze me ergens mee dwars kan zitten zal ze het niet nalaten. Dat gaat over vervanging ed. en roddelen over mij als mensen voor het eerst bij mij komen.
De mensen zijn aardig voor mij en de hulp die ik krijg helpt mij.
De mevr. die bij mij komt het HH te doen, is vriendelijk , sociaal en doet alles wat ze moet, of wat ik wil, wat ze moet doen.
De mevrouw die mij helpt werkt vlot en goed en ik kan goed met haar overleggen.
De ondersteuning die ik ontvang is nog niet zo lang.
De ontvangen huishoudelijke hulp voorziet echt in een noodzakelijke behoefte
De persoon die de hulp levert is geweldig, Tzorg legt wel veel beperkingen op en 2 1/2 uur is weinig.
De rolstoel die ik heb is gewoon een onding.
De rolstoel die ik ontvangen heb helpt mee om in beweging te blijven. Ik volg een hersteltraject van een medische procedure. Een gebruikelijke methode is om een rolstoel, die vele voordelen biedt gebruiken. Daarom ben ik er zeer tevreden.
De scootmobiel is een uitkomst hierdoor kan mijn vader zijn sociale leven weer oppakken. Anders zou hij aan huis gebonden zijn. Hij gebruikt het meerdere keren per dag. De huishoudelijke hulp is een topper.
De unit naast ons huis zorgt ervoor dat ons pleegkind nu zich zelfstandig kan redden!
De zorg (huishoudelijke) die ik ontvang is veel te kort! (1,5 uur en op een onmogelijk tijdstip (tussen de middag) (veel te kort)!
De zorg is goed.
De zorg is passend voor mij en voel mij veilig. Helpt mij stabiel blijven.
Deze mevrouw doet haar werk in overleg heel goed.
Deze neemt het zwaardere werk uit handen.
Dit betreft de elektrische rolstoel waardoor mensen met mij kunnen wandelen. (Anders te zwaar).
Door (***) zorg na operatie en chemo kon ik thuis opknappen en door h.h. hulp kan ik me redden.
Door de begeleiding ben ik beter in staat dingen te ordenen en overzicht te houden. Hierdoor kan ik werken en weer een opleiding volgen.
Door de ondersteuning van RIBW voel ik mij veilig en tevreden.
Door een ondersteuning in de huishouding geeft mij een goed gevoel. Tevens de geboden hulp bij douchen en aankleden.
Door het contact en afwerking.
Door het intrekken van het rijbewijs, is de scootmobiel dé oplossing voor de mobiliteit.
Door mijn gezondheid.
Door ondersteuning meer sociale contacten.
Doordat ik h.hulp krijg kan ik zelf bp klusjes in huis en tuin doen. Ik heb zeer weinig energie en ben erg vermoeid, daardoor kan ik weinig. Ook de van scootmobiel heb ik heel veel plezier. Doordat ik een gehandicapten parkeerplaats kreeg kan ik heerlijk voor m'n deur parkeren.
Een nog een jong meisje moet nog veel lezen. maar ze probeert het wel.
Eerst zorg van (***) ouderenzorg, welke ook als positief is ervaren. Warme overdracht aan (***) en ook de begeleiding is hier prima/klinkt gevoel dat je serieus wordt genomen.
Er is een goede klik tussen de huishoudelijke hulp en mij NE mijn huis blijft goed op orde.
Er wordt zorg verleend die ik nodig heb. Zorg is flexibel in te zetten.
Fijn dat de dingen worden schoongemaakt die ander blijven liggen.
Fijne hulp die mij goed ondersteund.
Fijne hulp gekregen!
Fijne medewerkster die zowel praktisch als mentaal goede ondersteuning biedt.
Gaat met plezier naar de dagbesteding. Halen en brengen is goed geregeld. Personeel erg aardig.
Geeft mij het duwtje in de goede richting. Zonder hun red ik het niet.
Gezien mijn fysieke problematiek is de huishoudelijke ondersteuning zeer belangrijk.
Goed persoon, serieuze hulp, zelfstandig en meedenkend. Fijn om zo iemand te mogen hebben als hulp.
Goede coach.
Goede communicatie over hulp.



Goede hulp en fijne zorg hulp.
Goede hulp in de huishouding.
Goede hulp met respect.
Goede hulp werkt samen in goed overleg met me.
Goede hulp ziet alles.
Goede hulp, meestal dezelfde hulp.
Goede hulp.
Goede match, fijne gesprekken.
Goede opvang.
Goede werknemers, doen het werk goed.
Had vaste hulp gevraagd maar elke keer een ander en ook niet op de afgesproken tijd. Zeer vervelend.
Heb een schat van een hulp die me helpt waar ze kan.
Heb hele fijne hulp.
Heb meer vrijheid.
Heb na korte wissel nu een prettige hulp die past bij mijn manier v. leven.
Heb snel en goede hulp ontvangen.
Helpt overal mee wat ik zelf niet meer kan.
Het feit dat ik/wij in een huis wonen waar het qua schoonmaak bij blijft!
Het gaat al jaren zo.
Het gaat allemaal redelijk goed.
Het geeft rust.
Het inlevingsgevoel van de contactpersoon.
Het is een prettig persoon en ze weet van aanpakken.
Het is een zeer vriendelijk en vertrouwt persoon die mij helpt in de huishouding na mijn hartoperatie, zodat ik de energie die ik nog heb kan inzetten voor mijn zorgvragende echtgenoot.
Het is gewoon goed.
Het is ongelooflijk fijn dat je hier gebruik van kunt maken, alleen zie ik voorzieningen hierboven staan waar ik niet vanaf weet. Zou fijn zijn als dit meer bekend zou worden.
Het is prima geregeld dit alles. Ik heb dit ingevuld samen met mijn man. Wij hebben beide hulp.
Het klikte, een lieve vrouw met begrip voor de situatie. Mijn man is net overleden. Daar had ze begrip voor, fijn. Ik heb nu een nieuwe, dus ik moet zien hoe dat gaat. Maar dat komt vast goed.
Het past bij wat dochter nodig heeft.
Het past precies.
Het werk dat ik verricht was zwaar en kon het allemaal niet aan ze helpt mij goed en daardoor voel ik mij ook goed ook als zo komt omdat ik alleen ben.
Hij krijgt door de ondersteuning weer positiviteit van het leven.
Huishoudelijk hulp doet haar werk uitstekend.
Huishoudelijk werk, waar ik moeite mee kreeg, o.a. stofzuigen, ramen lappen, dweilen etc. wordt nu voor me gedaan en dat geeft en maakt dat ik me rustiger en prettiger voel.
Huishoudelijk zorg is de communicatie niet altijd optimaal.
Huishoudelijke hulp is goed geregeld.
Huishoudelijke hulp is prima maar bij ziekte of afwezigheid van haar, is het moeilijk vervangen te krijgen.
Huishoudelijke hulp was een beetje met de Franse slag.
Huishoudelijke hulp werkt netjes, is vriendelijk flexibel, betrouwbaar en zeer harde werker.
Huishoudelijke hulp wisselt veel te veel! Veel tijdelijke hulpjes!
Huishoudelijke hulp worden in het diepe gegooid. Zonder dat ze weten wat ze wel of niet mogen doen. Niet goed opgeleid.
Huiswerk heb ik nooit gedaan daar komt weinig van terecht.
Hulp is goed héél blij mee!



Hulp (HH) werkt prima.
Hulp helpt bij de 'zware' schoonmaak.
Hulp in huishouden, die mij zelf zwaar valt, is heel positief.
Hulp is onmisbaar in het huishouden en lichamelijke ondersteuning.
Hulp ontvangen via PGVZ en zeer tevreden. Goede hulp en communicatie.
Hulp van de PGVZ.
Hulp via PGVZ is goed!
Hulp werd snel geregeld en goed uitgevoerd.
Hulp wordt verleend op maat, en aangepast indien nodig.
Hulpvaardig en vriendelijk.
Ik ben nog maar net gestart met ambulante begeleiding en het werkt nu nog niet. Het is nu nog vooral kennismaken.
Ik ben onafhankelijker geworden.
Ik ben opgelucht dat ik de hulp krijg. Het geeft me meer ondersteuning voor m'n leven.
Ik ben tevreden.
Ik ben tevreden omdat de dame die mij helpt heel aardig is, goed werkt en ook heel begripvol.
Ik ben tevreden omdat er naar me geluisterd wordt. De H.H. hulp doet haar werk goed.
Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg; al is (was) het wel wennen, omdat ik dingen uit handen moet geven, en accepteren dat een en ander anders gedaan wordt.
Ik ben tevreden over de hulp/ zorg die ik krijg, alles wat ik vraag wordt goed behandeld.
Ik ben tevreden want hoe nu niet meer zelf het huishoudelijke werk te doen want dat is te belastend voor mij.
Ik ben zeer tevreden dat ik weer mobiel ben dat ik zelf weer de boodschappen kan doen en dat ik weer naar buiten kan dankjewel.
Ik ben zeer tevreden met de uitstekende zorg kan niet beter.
Ik ben zeer tevreden omdat ik al 12 jaar dezelfde goede hulp mag ontvangen.
Ik ben zeer tevreden over de persoon die mij als h.h. hulp is toegewezen.
Ik ben zeer tevreden over mijn hulp. Dit was voor mij de eerste keer alles moest eerst wennen, had eerder nog nooit hulp gehad. Houwen zo?
Ik ben zeer tevreden van de hulp van mijn scootmobiel die ik van de gemeente heb ontvangen.
Ik heb alleen a.o.w. dus dit past mij wel. Ik ben 85 jaar.
Ik heb allen hulp in de huishouding daar ben ik zeer tevreden over.
Ik heb geen klachten over individuele begeleiding. Huishoudelijke hulp kan ik niet herinneren.
Ik heb mijn heup gebroken, en ik mocht gebruik maken van mijn traplift.
Ik heb nu meer tijd voor mijzelf en minder pijn.
Ik kan altijd terecht met vragen waar ik zelf niet uit kan komen, dit geeft meer rust. Wanneer ik ergens mee zit kan ik het kwijt anders ga ik mij druk maken. Ik word altijd geholpen met post. Ik ben in het gehele algemene dingen heel tevreden.
Ik kan mij nu goed redden.
Ik kijk altijd uit naar de komst van de begeleiders en dat ik naar dagbesteding kan.
Ik kreeg snel wतिक aanvraagd had. (easy rider van (***)) en ben daar heel tevreden mee. begripvol, vanuit gemeente, als plezierig ervaren.
Ik krijg 1 keer per week hulp in de huishouding, en daar ben ik tevreden mee.
Ik krijg 2 uur per weke huishoudelijke hulp. Dit is tot nu toe voldoende.
Ik krijg iedere week 1x pw H.H.Z. maar de laatste tijd word ik geregeld afgebeeld.
Ik merk veel verbeteringen sinds dat ik de begeleiding krijg. Alleen sta ik al heel lang op de wachtlijst van beschermd wonen (1 Jaar) zelfs met urgentie achter de aanvraag.
Ik moest alles wat ik aanvraag zelf betalen en laten aanleggen: scootmobiel, rollator, grijpsteunen bij de deuren, douchestoel, papegaai boven bed.
Ik voel me een beetje zekerder, doordat ze met mij meedenken. En dat ik mijn verhaal kwijt kan, vind ik erg fijn. Ze helpen mij daar waar ik hulp bij nodig ben. Heel fijn.



Ik voel me prettig, omdat ik sommige H.H. zaken me te zwaar voor me worden.
Ik vond de benadering in deze zeer professioneel. Ook werd het gesprek ontvangend gevoerd. Ben erg tevreden over de gewone manier van overslag. Mijn dank hiervoor.
Ik zwem onder begeleiding van medewerkers dagbesteding!
In overleg wordt er gewerkt.
Individuele begeleiding zorgt voor stabiliteit. Dagbesteding zorgt voor een zinvolle daginvulling.
Is prima verzorgd.
Ja zij doet goed.
Juist het geleverde maatwerk zorgt bij mij voor tevredenheid.
Juiste hulp bij burn out.
Kan blijven wonen in mij huis.
Kan goed overleggen met de hulp en de zorg.
Kan langer op me zelf blijven wonen.
Kan mij zelf verplaatsen wil wel meer overleg.
Kreeg geregeld helemaal geen hulp omdat er heel vaak geen personeel/hulp beschikbaar was.
Krijg 1x per 2 weken gesprek per triade.
Krijg niks, geld dan he.
Kwalitatief goede producten welke mij in mijn dagelijks functioneren goed ondersteunen.
Kwaliteit en waar het middel voor bedoeld is, elektrische ondersteuning rolstoel lost mijn mobiliteitsprobleem helemaal op.
Loop goed, zonder problemen.
Maakt het leven gemakkelijker.
Medewerker begrijpt mijn probleem. We hebben een goede band samen.
Meer rust, meer structuur, meer overzicht. Ik kon met al mijn vragen terecht bij mijn begeleider een kreeg overal antwoord op.
Meest al het zware werk.
Meestal tevreden, tot nu toe goed geholpen. Door mijn R.A. en longprobleem, steeds meer hulp en aanpassing nodig.
Met de hulpverlener eerst een kort gesprekje. Daarna weet ze precies wat ze moet doen, dat laat ik aan haar over. De woning ziet er dan weer spik en span uit.
Met het PGB koop ik zelf mijn begeleiding in. Met de dagbesteding van de variant ben ik erg blij.
Met regelmaat andere hulp, half uur van tevoren afmelden, verkeerde planning, met zeer veel moeite hulp mogelijk op tijdstippen welke ik aanwezig ben (ziekenhuis afspraken).
Met scootmobiel heb ik toch weer een beetje Vrijheid.
Mijn hulp werkt goed en zelfstandig en we gaan op een prettige manier met elkaar om. Super!
Mijn hulp kan heel zelfstandig weken, en niet gelijk as mij iets niet lukt.
Mijn man heeft een scootmobiel ter beschikking= loopt niet voortdurend te kniezen.
Mijn man was ernstig ziek. Hij is inmiddels overleden. Ik kreeg een nieuwe hulp. Huishoudelijke ondersteuning gaf veel verlichting. 3 uur p/wk. 2,5-3 mnd.
Mijn vrouw kan niets meer in het huishouden en kan nauwelijks lopen ze heeft nog maar 1 nier en daarvan 3% werking dus zit aan de territoriale dialyse dat houdt in dat zij `s nachts aal de machine ligt 8 uren lang met een buikspoeling en is niet meer in staat iets te doen in het huishouden. Langere tijd heb ik dat gedaan maar ik ben zelf ook behoeftig ik ben chronisch rug patiënt en heb twee geblesseerde schouders ik kan bij tijd en wijle niet uit de voeten door dat mijn benen het soms laten afweten en dankzij de huishoudelijke hulp kunnen wij weer verder.
Na een jaar begeleiding gehad waar ik niks aan had, heb ik nu goede begeleiding van een andere zorgaanbieder. Dat is geregeld door de WMO.
De thuiszorg en de dagopvang voor mijn partner geven mij als mantelzorger voldoende ruimte mijn leven in te richten zoals ik graag wil in combinatie met voldoende aandacht voor mij partner.
Nee huishoudelijke hulp is goed.
Nee ik kan er nog weinig over zeggen het nog maar net bezig.



Nee kan niet uitleggen.
Nee, ik ben er voldoende mee geholpen.
Niets voor mij geregeld geen aangepaste fiets of scootmobiel van de gemeente. Ik ben hartpatient hartfunctie van 25 procent.
Omdat de kwaliteit van mijn leven daardoor sterk verbeterd.
Omdat diegene die 1 keer in de week komt zeer goed is in haar werk dat ze doet.
Omdat e.e.a. volledig voldoet aan mijn zorgvraag.
Omdat het goed is.
Omdat het mij geholpen heeft voor herstel.
Omdat het zware werk zoals stofzuigen, ramen lappen niet meer gaat.
Omdat ik bepaalde dingen niet kan doen hartpatiënt.
Omdat ik goed geholpen word.
Omdat ik het nodig heb.
Omdat ik het zelf niet kan.
Omdat ik meer energie over hou voor mijn dagelijkse leven.
Omdat mevr. (***) v/d gemeente, zich goed kon inleven in mijn situatie, heel geduldig was en meedacht
Omdat mijn dochter en zoon met veel plezier naar school toe kunnen! Alles goed geregeld.
Omdat zij op een respectvolle manier mij helpen waar het nodig is.
Ondersteuning is prima, erg blij mee, gemeente-beambte is teleurstellend.
Ondersteuning met vervoer b.v. scootermobiel.
Onze hulp is er echt voor ons om te ondersteunen.
Onze hulp past goed in onze denkwijze wat het werk betreft.
Onze hulpvraag is positief beoordeeld . Daar zijn wij heel tevreden over.
Op dit moment ben ik onder behandeling. ISACA Zwolle Onderzoeken; gaande, hart en bloedvaten: Bijpass?
Op het ogenblik voldoende.
Over de hulp dik tevreden, ik hoop de uren te mogen houden zoals het nu is. De hulp tijd is verhoogd na operatie. Graag zo houden.
Past bij de huidige situatie.
Persoonsvriendelijke hulp voor het huishouden. Beleefd en respectvol.
PGWZ zorgt voor goed huishoudelijke hulp. Bij vakantie of ziekte altijd vervanging.
Praktische hulp voor de beperkingen met mijn autisme.
Prettig persoon. Doet haar werk goed.
Prima contact met hulpverleenster. Respect en begripvol.
Prima hulp.
Prima hulp en heel prettig contact.
Prima hulp, weet wat schoonmaken is.
Prima hulp. Ontzorgen van mantelzorgers.
Rolstoel: doordat ik lichamelijk achteruitga, kan ik niet meer alleen de rolstoel demonteren in auto zetten. Hiervoor ben ik afhankelijk van anderen (lees: mijn kinderen). Toch is het een fijne rolstoel, wanneer men mij helpen kan. Maar solo is geen optie meer.
Samen een click, voor mij zeer belangrijk.
Scootmobiel, banden lek (gerep). vering niet zo stabiel (gerep).
Scootmobiel: Meneer ervaart nu veel meer rust en is er hartstikke blij mee. Hij kan nu veel meer zijn dingen doen.
Individuele begeleiding: (***) is heel tevreden over de begeleiding. Hij vindt het zo fijn alles kan worden besproken en dingen kunnen worden geregeld.
Huishoudelijke hulp: Over de huishoudelijke hulp ben ik niet zo tevreden. Ze doet niet alle dingetjes, zoals bijvoorbeeld een kastje afstoffen. In de kamer wel, maar niet in elke ruimte.
Snel geholpen.





Snelheid waarmee scootmobiel werd verstrekt. Ambtenaar had beloofd er vaart achter te zetten en dat heeft ze gedaan.
Soms is ze te snel klaar waardoor soms niet goed schoon gemaakt is.
Tevreden omdat ik mij nu zelfstandig verder red.
Tevreden, omdat voldoende uren zijn toegekend.
Toen ik hulp aanvraag (ik ben 84 jaar, veel ziek geweest ivm kamptijd in v/m Ned. Indie. Ik werd 8x afgewezen toen (***) ingeschakeld. Gelukkig had dit goed resultaat.
Het op initiatief van mevrouw (***) inschakelen van hulp bij het innemen van medicijnen heeft uitstekend uitgepakt. Mijn moeder is daar enorm van opgeknapt. Daarnaast heeft ze ook aandacht voor mij nadat ik aangaf dat het wel een hele kluit was om mijn moeder te verzorgen. Behalve het administratieve deel neem ik haar regelmatig mee om haar blikveld niet te nauw te laten worden. Boodschappen doet ze niet meer, die houd ik bij. Bij elk aangesneden onderwerp heeft ze wel een oplossing. Voorlopig maken mijn moeder en ik daar geen gebruik van. Zolang het gaat zo het nu gaat is het prima. We hebben uitgebreid uitleg gehad over dagopvang in Nijenstede en eventuele extra hulp als ik een paar weken wegga maar dat is op korte termijn niet aan de orde. Mijn moeder wil niet naar een "bejaardentehuis" zo zij dat noemt. En door de manier waarop de zorg in onze gemeente werkt is dat moment nog niet aangebroken. Hulde.
Vanwege mijn kokervisie ben ik erg blij met mijn H.hulp en traplift i.v.b. met neuropathie. En met de tandem, zodat ik er met mijn man opuit kan.
Vaste begeleider en begeleiding iemand met kennis van zaken.
Vaste hulp zeer menselijk en ben zeer tevreden. Bij ziekte vakantie van vaste hulp laat de vervangende hulp nogal eens de wensen over.
Vaste hulpverleenster. Bij problemen altijd zoeken naar goede oplossing.
Voor de zorgvragen een redelijke oplossing, maar door de beperking in trap ruimte spanning om welzijn partner (wil nog geen gebruik maken vd traplift).
Vriendelijk behulpzaam. Zijn de 2 mensen die ik nu heb. Heb ook ... goede mening. Tip: (***)
Vriendelijke, professioneel en bekwaam.
Vrij vlot van benodigde voorziening gebruik kunnen maken.
Wanneer ik geen ondersteuning zou krijgen kon ik niet meer thuis blijven wonen.
Wat ik krijg voldoet volledig aan de wensen dus wat moet je meer?
We kunnen alles in overleg doen.
We zijn heel tevreden over de huish. hulp tijd is wel krap. (3 uur zou beter zijn maar schoonvader komt hiervoor niet in aanmerking).
We zijn zeer tevreden ze goed haar werk goed.
Wekelijks wordt mijn appartement schoon gemaakt, dat zou ik zelf niet meer kunnen.
Wel tevreden, kleine bijdrage.
Werkzaamheden worden goed uitgevoerd.
Wij hebben een huis gekregen met een traplift. Echter de traplift is uit 2001 en heeft geen onderhoudscontract (meer). De traplift werkt niet altijd goed en daardoor moet mijn man soms op de bank slapen. Mijn contactpersoon (***) heeft zich zeer goed voor ons ingezet maar wat betreft de traplift krijgt zij geen directe toestemming voor reparatie.
Wij zijn mensen van (***) en (***) jaar. Zijn zeer tevreden met de hulp van W.M.O.
Wij zijn niet gehoord. Maar toch de traplift ontvangen.
Wij zijn tevreden omdat wij nog met z'n tweeën zijn. mijn man 89 jaar (..) kan niks beginnen in de huishouding
Wij zijn zo blij met de huishoudelijke hulp als ondersteuning het geeft ons zoveel rust en regelmaat. Het beïnvloed ook onze relatie positief.
Wist niet dat ik b.v. een tegemoetkoming voor mijn zéér hóge taxikosten kon krijgen... Ik ga (***) nog een keer terugbellen, heb vorige week een ongeluk met de fiets gehad, voet gebroken! Mag niet hopen voor 'n weer, dan 4 weken later hoop ik gips eraf.
Ze doen goed hun werk schoonmaken + individuele begeleiding.
Ze doen hun werk goed; ze luisteren en handelen als dit nodig mocht zijn. Ze houden mij zelfstandig en zorgen dat ik niet vereenzaam.
Ze doet het huishoudelijk werk waar ik moeite mee heb.
Ze helpen me daar waar nodig is.



Ze helpt mij goed. Weet wat er moet gebeuren en we hebben goed contact.
Ze kan goed luisteren.
Ze namen de tijd om mijn verhaal te horen.
Ze weet hoe ze de hulp moet toepassen.
Ze werkt goed en is vriendelijk.
Ze werkt netjes en vakkundig.
Ze zijn netjes, beleefd en zorgvuldig.
Zeer adequate hulpverlening! Begrip en hulp!
Zeer pretige gesprekken oogje in het zeil.
Zeer professionele hulp!
Zeer Tevreden.
Zeer tevreden en blij met de huishoudelijk hulp die ze krijgen.
Zeer tevreden met de hulp in de huishouding deze doet de dingen die wij zelf niet meer kunnen.
Zeer tevreden over (***) (de hulp)
Zeer vriendelijke vrouw die ik heb we kunnen samen overleggen wat ik graag schoon wil hebben. Zeer blij mee.
Zie vorige pagina. H.H. hulp was te jong en kreeg geen opleiding. Ze zag het werk niet.
Zonder enig overleg mijn begeleiding, die ik zo hard nodig ben, gestopt! Maar ze had dat ondertussen wel al besproken en afgesproken met die vrouw van de wmo. Met andere woorden; ik wist nergens van! Mijn vertrouwen is hiermee zo vreselijk geschaad... Vorig jaar nog allerlei onzinverhalen samen verzinnen om die van de wmo duidelijk te maken dat ik verlenging nodig was. En nu samen tegen mij alleen. Heb het gesprek voor een nieuwe beschikking, wat dus niet doorgaat, als zeer onprettig ervaren en ben er nog steeds kapot van.
Zonder hulp zouden wij gescheiden moeten wonen/dus zeer tevreden.
Zonder traplift kan ik niet naar de bovenverdieping/ slaapkamer. Huishoudelijke hulp houdt mijn huis schoon.
Zou graag informatie krijgen over tegemoetkoming in de vervoerskosten. Heb ik nu niet, zou ik wel willen. Huishoudelijke hulp bevalt prima, goed samenwerking.
Zou ik het zelf moeten betalen, dan noem ik de mij toegewezen hulp niet.





46. Wat gaat goed en/of wat kan beter bij ondersteuning (zorg/hulp) die u ontvangt of heeft ontvangen?
(**) Kwam eerst 2x per week, nu maar 1x. Ik mis die 2e keer voor de extra hulp (kastjes schoonmaken en zo).
1e hulp: kon eigenlijk niet werken ivm fysieke problemen 2e hulp: uitstekend plezier in werk.
Alles gaat in overleg. Resultaat goed verzorgt.
Alles gaat prima.
Alles is helemaal in orde.
Alles verloopt prima.
Begeleiding dagopvang zou beter kunnen.
Ben tevreden.
Betere voorlichting en uitleg omtrent WMO vs. WLZ.
Betrouwbaar en er is altijd een oplossing voor de hulpvragen die ik stel.
Contact met de ambtenaren zou iets vlotter kunnen. Verder zijn we tevreden en blij met de ondersteuning.
Contact met de gemeente Steenwijkerland is heel goed.
Controle en evaluaties van uit de PGVZ. Deze zijn er niet.
Controle op thuishulp.
Dat er genoeg mensen beschikbaar moeten zijn, zodat ook de hulp kan krijgen die je nodig hebt.
De basis is op orde. Verschil qua persoon die komt ondersteunen in gedane taken.
De begeleiding luistert erg goed naar wat er aan de hand is en waar we in kunnen verbeteren.
De gemeente zelf scoort goed, de uitvoerder matig.
De huishoudelijke hulp doet haar werk naar tevredenheid!
De leverancier van het hulpmiddel, heeft steekjes laten vallen, doordat ze een verkeerde opmeting hebben gedaan en is de geplande datum, om het hulpmiddel te plaatsen, met ruim 4 weken opgeschoven. Aangezien de elektrische ondersteuning van de rolstoelwielen op maat zijn gemaakt, moet alles weer opnieuw. De hierdoor ontstane vertraging kan wel op lopen naar 6-8 weken!!! De Gemeente Steenwijkerland, afd. WMO alle lof, ook voor RSR als uitvoerder ook prima, alleen hun onderaannemer(Mobility Products) is jammer genoeg fout ingegaan. Maar hebben uitdrukkelijk beloofd er alles aan te doen, om de aanpassing zo snel mogelijk te realiseren. Daar vertrouw ik dan maar op.
De ondersteuning die ik extra kreeg 1 1/2 uur is toch een beetje krap. Die tijd is zo voorbij.
De tijd is wat kort. Een keer in de 14 dagen is wat kort.
De traplift is een uitkomst.
De verwachting van het "schoonmaken" moet nog afgesteld worden op elkaar.
De zorg is super mijn hulp dan de vast staat eronder.
Deze hulp poetst niet zoals ik wil, stofzuigt niet goed, net als dweilen! Raffelt de boel te snel af, ik zou liever een échte poetster willen, niet dat ik zelf, ook nog alles over moet doen!
Dit is de eerste keer dat ik op deze manier hulp ontvang, dus geen ervaring.
Door de corona liep de leiding v. De organisatie achter met de administratie --> moet nog zorg-map ontvangen --> de nieuwe leiding zal dit afmaken.
Door tijdgebrek, kan niet alle werkzaamheden intensief worden gedaan.
Een intakegesprek van het bedrijf zelf had ik wel prettig gevonden nu gaat het via de hulp.
Een weerwoord bieden om mezelf te beschermen dat mag blijkbaar niet. Meerdere keren dat ik erg overstuur en in paniek was na een gesprek met mijn hulpverlener. Nu eindelijk durven aan te geven. En het lijkt alsof ze daar zo van op de tenen was getrapt dat ze ondertussen met de wmo heeft overlegd dat ik 'niet te behandelen' ben. Dat neem ik ze zeer kwalijk, daar ben ik kapot van en kan ik niet verkroppen. Deze hulp was alles waar ik om gevraagd heb. Heb er zolang voor moet vechten deze hulp te krijgen. En nu stopt het plots. Ik heb alleen mijn grenzen aangegeven omdat ik voelde dat ik juist verder wegzakte in emoties en spanningen en om mijzelf te beschermen voor meer ellende heb ik dat aangegeven. Blijkbaar was mevrouw daar niet van gediend. En ik zit er nu mee, dat ik geen hulp meer heb die ik juist zo hard nodig ben.
Gaat alles goed.
Gaat prima.
Gaat tot nu toe allemaal goed.
Geen aan- en opmerking. Zijn zeer tevreden.



Geen aanmerkingen. Ben tevreden.
Geen idee het is wel goed.
Geen idee wat beter zou kunnen.
Geen klachten.
Geen klagen.
Geen verbeteringen te bedenken op dit moment.
Goede haalbare doelen/ goede verslaglegging/ kijken naar mogelijkheden.
Goede samenwerking. Bevalt goed.
Graag 30 minuten per week meer hulp. En graag hulp voor onbepaalde tijd en niet afgebakend.
Helaas gaat mijn hulp stoppen in oktober.
Helaas hebben wij de traplift zelf moeten bekostigen!
Helemaal tevreden.
Het gaat allemaal goed.
Het gaat goed zoals het nu gaat.
Het gaat goed.
Het gaat prima zo alleen de gemeente geeft mij aan dat ik nu 2uur hulp krijg en de zorgaanbieder krijgt een bedrag waarvoor ze minder tijd dan 2 uur hebben.
Het gaat prima. Compliment.
Het is goed.
Het is niet fijn als de reden voor aanvraag inclusief medische achtergrond nógmaals per reguliere post verzonden wordt. Mijn brief = dus elders terecht gekomen!
Het klikt tussen ons.
Het meeste gaat goed. De dagbesteding kan misschien beter, bijvoorbeeld door meer activiteiten aan te bieden.
Het werk wordt uitstekend gedaan.
Huidig hulp i d huishouding werkt hard, en goed. Is een prettige dame.
Huishoudelijke hulp door COPD kan ik nee beter houden.
Huishoudelijke hulp gaat goed.
Hulp bij ziekte of vakantie vaak geen hulp.
Hulp is prima, erg tevreden, beambte is zeer teleurstellend, slecht contact mee, en kiest partij.
Hulpvraag wordt serieus behandeld vraag naar hulpsoort wordt beantwoord.
Ik ben erg blij en tevreden met mijn zorg/hulp.
Ik ben erg tevreden, Zou niet weten, wat te veranderen.
Ik ben gewoon tevreden.
Ik ben heel blij dat ik met behulp van mijn huish. Hulp.
Ik ben tevreden zoals het nu gaat.
Ik ben tevreden!!!
Ik moet heel vaak zeggen. Maakt dit even schoon of neem de lamp. Plint of kastje aan de binnenkant.
Ik vind alles goed gaan.
Ik vind dat ik te weinig tijd heb in indicatie. Nu gaat het minder goed en heb ik meer tijd nodig.
Ik vind het heel fijn dat de hulp flexibel is en te allen tijde aangepast kan worden, afhankelijk van positieve of negatieve ontwikkelingen.
Ik weet niet beter dan dit.
Ik word geholpen met het zware huishoudelijke werk waar ik zelf mede door chemotherapie niet meer toe in staat ben.
Ik word geweldig geholpen. Huishoudelijke hulp.
Ik zou het niet weten. Ik kan alles bespreken en vragen.
In vakanties (zomer en kerstvakantie) is 't vervelend als ik geen inval krijg doordat ze geen mensen hebben. Afgelopen kerstvakantie ging dit voor 't eerst prima. Invalster gehad: top!



Indien mogelijk iets meer tijd voor de huishoudelijke hulp i.v.m. Afmetingen & vorm van de woning.
Is goed zo.
Is helemaal goed zo.
Je wordt goed geholpen. Alles word op tijd geregeld!
Kan misschien altijd met Ik vind het prima.
Keurige, nette hulp en heeft oog voor wat er nodig is.
Kwaliteit.
Kwaliteit van de huishoudelijke hulp kan beter.
Lange wacht tijden.
Mag mijn eigen gang gaan, begrijpen de situatie.
Meer doelgerichte hulp en meer afstemming op mijn hulpvragen die ik geformuleerd had tijdens de intake van de organisatie.
Meer structuur in zorg -> iedere week.
Meer tijd besteden aan schoon maken.
Mijn hulp doet alles wat ze moet doen, maar is wel wat slordig in wat ze doet.
Mijn hulp is een toppertje.
Mijn man heeft zijn zelfvertrouwen hervonden met behulp van de therapeute door ondersteuning 3x op de scooter in het verkeer! Na een ongeluk niet meer durven. Uitstekend. Mijn man kan niet meer schrijven.
Minder Om alles zelf te moeten doen, wat nog niet gaat.
Na een invalbeurt que schoonmaak had ik ineens iemand waarbij het ECHT schoon werd, is nu de vaste hulp.
Niks alles gaat goed.
Niks te klagen.
Nog een beetje wennen.
NVT zeer tevreden.
Onderhoud scooter laat te wensen over.
Ondersteuners, hulp, een cursus schoonmaak/hygiene aanbieden en ze daarna een beter salaris bieden dan momenteel.
Ondersteuning is goed verzorgd.
Ondersteuning is top.
Op dit moment gaat alles naar wens.
Over de zorg meer hulp voor aanvragen van scooter. Graag thuis bespreken en ev kleine klusjes thuis.
Overleg met ouders/begeleiders. Ik krijg vragen die ik niet altijd snap en dan gaan er dingen fout.
Patiëntgericht en professionele medewerkers!
Planning kan beter, rekening houdend met de cliënt.
Prima.
Prima begeleiding.
Prima zo.
Prima, tevreden.
'T is goed zo.
Te weinig tijd voor de huishoudelijke hulp kan niet doen wat ze doen moet! De hulp is goed! Werkt hard.
Tevreden.
Tevreden!
Tijdig vervanging regelen.
Traagheid rond scooter. Huishoudelijk hulp dikke 10. Was voor ons goed te lezen maar niet voor mensen met minder leeservaring. In de kop van het verslag stond de aanvraag van 4.5 uur/week hulp. In de rest van het verslag 3.5 uur/week. Dat is later op ons aangegeven gecorrigeerd naar 4.5 uur. Scooter nog niet 100%. Afspraken werden nagekomen maar medewerkster zat niet echt bovenop. Het ging af en toe traag en we moesten weer achter aan bellen
Uitstekend hulp indien nodig.



Vaste hulp. Vaste tijden.
Vlotte hulpverlening.
Vraagstelling en behandeling vlot en goed dus zoals het hoort.
Wat mij betreft gaat het goed heb geen klachten.
Wat ze moet doen doet ze goed.
We kijken altijd of we balans kunnen vinden en dat we niet overprikkeld raken En dit gaat nu goed.
We volgen elkaar goed aan.
We zijn er zeer tevreden mee. We wisten niet dat het mogelijk was, anders was de hulpvraag eerder gesteld!
Wij hebben eerst iemand gekregen die niet dezelfde defenitie van schoonmaken had. Toen hebben ze bij PGVZ gekeken wie wel past en deze huishoudelijke hulp helpt ons geweldig!
Wij krijgen 90 minuten hulp per week. Het eten laten wij komen 5 dagen in de week.
Wil graag een vaste hulp, het wisselt te vaak van loket waarbij ik vaak buiten de Boot val omdat ik in (***) woon.
Ze doen goed hun werk.
Zeer goed.
Zeer goede hulp.
Zeer tevreden.
Zij voelt het goed aan wat wij graag willen.
Zoals het nu gaat, gaat het goed.





3.2 Toelichtingen Jeugdwet Ouders

10. Wat ging goed en/of kan beter tijdens het aanvragen van Jeugdhulp via de gemeente?
Alles was supersnel geregeld.
Communicatie perfect, korte lijntjes.
Contact is precies goed. niet te veel, niet te weinig.
Contact was soms lastig te leggen. Niet altijd goed bereikbaar.
Dat er beter onderscheid moet zijn/worden uitgelegd tussen (***) en de gemeente. Veel verwarring erdoor.
De jeugdconsulent dacht heel goed mee met wat wij nodig hadden met onze hulpvraag. Als ouder is dat lastig om om te zetten in uren ect.
Duurt lang voordat er goedkeuring is en heel jammer dat je niet je eigen zorgverlener kan kiezen waar je hulp van zou willen krijgen.
Fijn persoonlijk contact. Wat iets beter zou kunnen is het contact van de verlening. Dit hebben wij geïnitieerd maar lijkt me dat gemeente evaluatie hoort te regelen.
Gaat goed communicatie met korte lijnen.
In 2019 is er een situatie waarin ik aangeef dringend hulp nodig te hebben voor de begeleiding met en voor mijn kind. Sociaal Werk de Kop is twee keer thuis geweest, het zou enkel de pubertijd zijn. Verder gemodderd tot zomer 2021. Weer situaties, aangegeven dat ik er bijna in verzuip. Komt erg moeizaam op gang. Loopt nu maar vraag en aanbod sluiten nog niet goed op elkaar aan, dit vergt veel en onnodig energie; naast werk, drie kinderen, mantelzorg, schoolzaken etc. Spoedhulp ging vlot, maar de zaken die uitgezet zijn waarbij de hulpvraag is uitgezet moet ik blijven uitleggen met m'n tong op de schoenen. Teleurgesteld.
Geen idee, goeie ervaring gehad!
Goede hulp + info, minder snelheid v, reactie + hulp.
Het duurt erg lang voordat er reactie komt en consulenten zijn niet altijd even goed te bereiken.
Het was niet geheel duidelijk wie wat moest doen wie ons kon helpen = meer ik weet het niet ga daar maar heen.
Het zou na de zomervakantie opgestart worden, maar dit is doordat het bij diverse personen is blijven hangen pas november geworden dat het serieus werd opgestart.
I was a little confused at first what was being offered. However, after some conversations, we got there in the end.
Ik verwacht dat de meeste mensen om hulp vragen op het moment dat ze er zelf echt niet meer uitkomen of als er een dringende hulpvraag is. Een eerste contactmoment is dan heel belangrijk... en daar zou geen wachttijd voor mogen zijn.
Ik wil zo snel mogelijk helpen.
In begin meerdere telefoontjes gepleegd en meerdere mensen ad telefoon gehad voordat we iemand toegewezen kregen. Toen we 'vast' iemand hadden toegewezen gekregen ging communicatie goed.
Korte lijnen met de jeugdconsulent, makkelijk bereikbaar voor vragen en overleg.
Lang wachten op verwerking aanvraag.
Mijn aanvragen worden snel behandeld door de jeugdhulp van de gemeente.
Niet de gemeente maar [***] van jeugdzorg heeft de aanvraag behandeld.
Niets, houden zo.
Ondertussen ontvangen we hulp in een pril begin met gesprekken bij Accare. Praktische hulp voor de kinderen is er nog steeds niet!!!! Dit na meer dan drie jaar omdat vader de boot kan afhouden en niet meewerkt. Dan zegt jeugdhulp helaas we hebben wel vader erbij nodig. Ik ben voor de kinderen diep teleurgesteld. Hun jeugd wordt onnodig belast met heel veel negativiteit.
Snel contact en handelen, goed meegedacht en daar waar een te lange wachttijd was een alternatief gezocht.
Snelle reactie, fijn hulpverlener.
Sneller reageren op hulpvraag ipv dat het maanden duurt. Terugkoppeling geven. Belóften nakomen.
Toen we de hulp eenmaal hadden ging het prima; de uitdaging was meer om het op te starten.
We werden snel geholpen en we werden serieus genomen.
We zijn heel goed geholpen. De jeugdconsulent denkt goed mee en is heel bereidwillig.



Wij hebben 4-6 maanden moeten wachten op hulp, dat vonden wij lang wachten, nu moet je nog langer wachten voor hulp. hopelijk kan dit in de toekomst sneller.
Wij zijn heel netjes en deskundig door (***) geholpen.
Wij zijn supersnel geholpen omdat onze dochter nog geen 1 was dus moesten met spoed tussendoor.
Ze denken en kijken goed naar de persoonlijke situatie wat nodig is.

41. Wat vindt/vond u goed aan de Jeugdhulp? (Wat gaat goed, wat kan beter?)
Afspraken nakomen. Sneller actie.
Alles was heel snel geregeld. Praktijk heeft alles in werking gesteld bij de gemeente en (***) heeft alles heel goed overgenomen. Deze samenwerking en met de gemeente is heel goed verlopen waardoor wij als ouders ontzorgd werden. En dat heb je in zo'n verandering heel erg nodig.
Altijd vriendelijk. Je wordt serieus genomen. We komen tot nu toe altijd met een oplossing. En de hulp die kinderen nodig zijn. Puntje is dat we een paar tussen personen kregen voordat we de juiste kregen.
Ben tevreden geen op- of aanmerkingen.
Betrokken.
Eerst goed contact tussen jongere en AB'er, helaas ging ze weg en werd jongere al snel 18 en moest 't stoppen. Bij (***) werd wel snel medicatie als behandeling gegeven, op begeleiding werd weinig ingezet.
Bij (***) wordt iedereen betrokken en naar het geheel gekeken. Bij Sociaal werk de kop in ons geval niet daadkrachtig genoeg.
Contact kan beter en vaker. Tekort aan psychiaters is een probleem.
De aandacht voor het kind en de korte lijnen als er iets niet goed gaat, alle partijen betrokken bij de jeugdhulp springen daar snel op in, zodat het net opgebouwde niet meteen weer afbrokkelt als het even niet gaat
De hulp die ik van de zorgverlener is heel goed, goed ook de hulp vanuit de peuterspeelzaal. - logopedie is minder goed. i.v.m. de hulp die ze aanbiedt. Tijd is te kort en ze praat niet veel met het kind.
De persoonlijke aandacht vond ik fijn en dat er aan ons als gezin gedacht werd.
De samenwerking, ouders, gemeente, school is goed. Dat heeft een positief effect.
Er is ruimte voor hulp en er wordt gekeken of deze adequaat is. Echter wordt er veel druk gelegd op het verminderen en snijden in de hulp. Het is jammer dat daarin erg gekeken wordt wat er minder kan. Het gaat om een blijvende beperking, dan kan je niet blijven verminderen in de hulp. Ook is het onduidelijk, wat er gebeurt met de vergoeding die de Gemeente ontvangt, als de hulp niet meer afgenomen gaat worden, omdat men beslist dat daar nu geen noodzaak zal liggen, zoals er in de hulp onlangs al is gesneden. Blijft het dan toegankelijk voor andere hulp die wij kiezen om in te zetten voor onze zoon of hangt alles af van de beslissing van de Gemeente? Ik vind dat de ouders/verzorgers het laatste woord moeten hebben op welke hulp er geregeld wordt en hoe deze zal worden besteed. Nu heb ik het gevoel dat de Gemeente het laatste woord voert.
Gesprekken en oefeningen die gedaan werden.
Goede vriendelijke personen, nemen ons serieus.
Het is goed, houden zo.
Ik ga ervan uit dat het gaat helpen.
Jeugdconsulent doet het prima. Zorgverlener biedt niet alles wat we willen dus doen we eraan andere behandelingen. Kind zit wel op zijn plek bij huidige zorgverlener dus is voor nu prima.
Kennis en expertise.
Kijken naar het verhaal van het kind en dan niet één gesprek daarin laat een kind toch niet het achterste van hun tong zien. Ik ben diep teleurgesteld.
Loopt goed, geen op- of aanmerkingen.
Nix. They were/are wonderful.
Toelichting door problematiek van het onderwijs is het voor de kinderen moeizaam om de juiste stappen te zetten.
Onderling overleg gaat goed.
Onze jeugdconsulent mvr (***) is gewoon een toppersoon, met veel aandacht voor zijn werk en we bedanken. Haar voor al de werk wat ze doe voor onze zoon.
Plan opzetten (spoedhulp) ok, vervolgtraject traag en onduidelijk waardoor spanning weer wordt aangewakkerd.



Sneller actie zou fijn zijn! Mis digitaal steunpunt v. hulpvragen.
Soms moeilijk te bereiken, gaat steeds veel tijd overheen.
Tevreden over (**), jeugdconsulent nog niet gesproken.
Trajecten duurt te lang, te weinig duidelijkheid. Het over het tempo die vader aangeeft niet wat de kinderen aangeven. Psycholoog kinderen is wel goed en bekwaam.
Vriendelijke medewerkers. Bereid om mee te denken. (**) reageert vaak snel, fijn! Sterke focus op ASS... veel ervaring op dat gebied. In complexe situatie blijf ik het gevoel houden dat je als ouders aan de bel moet blijven trekken en de diverse partijen op de hoogte moet brengen.
We vinden alles goed!
We zijn heel tevreden, ook bij een verandering van de hulpvraag werd goed meegedacht. De jeugdconsulent heeft geholpen om de juiste hulpverlener te vinden.
Wij zijn super geholpen, serieus genomen en hebben niets aan te merken.
Wij zijn zeer tevreden , maar vinden het als ouder wel moeilijk om de kindergedachten van onze kinderen te filteren, wij moeten mogelijk nu zelf meer aan onze gewoonte werken dan onze kinderen.
Ze denken goed mee, geven tips om dingen anders te benaderen.
Ze nam me serieus en handelde snel. We kregen snel hulp.
Zeer goede en vakkundige begeleiding, neemt er veel tijd voor en stemt zeer goed af. Dyslexie zorg zijn we niet blij mee. Gaat via (**), maar heeft geen effect. Onprofessioneel gerommel.
Zeer tevreden!
Zo snel helpen.



3.3 Toelichtingen Jeugdwet Jongeren

4. Heb je nog tips of opmerkingen over het aanvragen van Jeugdhulp?
Duurt lang voordat het goed gekeurd wordt en jammer dat je niet naar zorgverlener van eigen keus kan gaan.
Eerlijk zijn - verantwoordingen voor hun acties en daden. Jeugdzorg gemeente Steenwijk is corrupt.
Ik vind dat mijn jeugdconsulent (***) altijd goed naar mij luistert.
Lastige tijden.
Meer luisteren naar wat kinderen willen!
Misschien meer doen activiteiten.

11. Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?
De psycholoog doet haar best om mij te helpen.
Ja, soms zegt de jeugdhulp anders tegen de kinderen (voor mijn gevoel) dan er gaat gebeuren of soms komt er opeens een hele grote verandering.
Jeugdzorg gemeente Steenwijk is corrupt gemaakt door (***) en (***)
Kan beter!
Nee, goed voorbeeld zoals bij ons (***) gaat.
Nee het ging prima.

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl



Cliëntervaringsonderzoek 2021

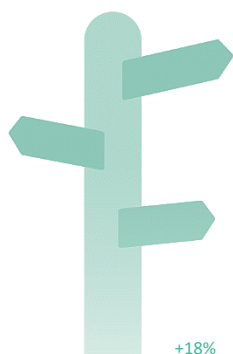
Gemeente Steenwijkerland – Jeugdwet Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2021. De doelgroep bestaat uit ouders en jongeren (0 tot en met 18 jaar) die hulp vanuit de Jeugdwet hebben aangevraagd. Naar aanleiding van de aanvraag hebben ze hulp ontvangen. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk of online invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	209
Ingevuld	41
Respons	20%

CONTACT



89%

wist waar
zij moest zijn

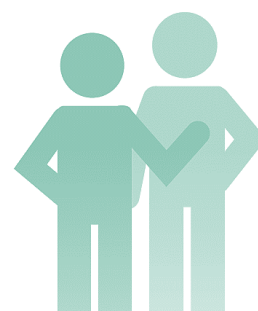
+18%



81%

werd goed geholpen bij
vragen en problemen

+3%



76%

had het gevoel dat er
goed werd geluisterd

-5%

TEVREDENHEID

7,8

-0,2

is het gemiddelde cijfer
voor de medewerkers die
de hulp hebben verleend

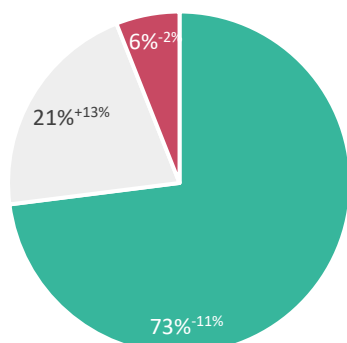
7,5

-0,4

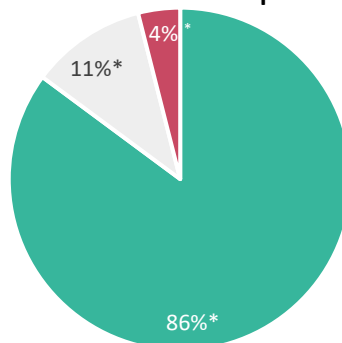
is het gemiddelde cijfer
voor de hulp die
is gekregen

RESULTAAT

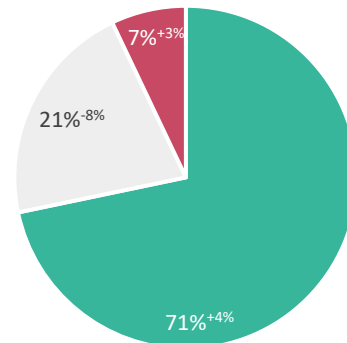
Door de hulp:



...gaat het beter
met mij



...gaat het beter met mijn
ouders, broertjes en/of zusjes



... gaat het thuis
beter

College van burgemeester en wethouders - 21 juni 2022 - 2022_B&W_00487

■ het gaat (veel) beter ■ het is hetzelfde ■ het gaat (veel) slechter

*Deze vraag is sinds 2021 opgenomen in de vragenlijst; een vergelijking met vorig meetjaar is daarom niet mogelijk.

Clïëntervaringsonderzoek 2021

Gemeente Steenwijkerland – Jeugdwet Ouders

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2021. De doelgroep bestaat uit ouders en jongeren (0 tot en met 18 jaar) die hulp vanuit de Jeugdwet hebben aangevraagd. Naar aanleiding van de aanvraag hebben ze hulp ontvangen. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk of online invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	355
Ingevuld	69
Respons	19%

CONTACT



84% ^{+11%}

heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente



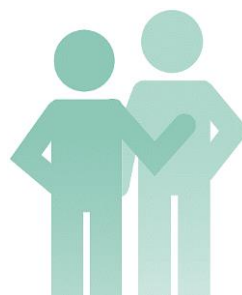
59% ^{+5%}

wist waar zij moest zijn



71% ^{-10%}

werd snel geholpen



90% ^{+1%}

voelde zich serieus genomen



81% ^{+4%}

zocht samen naar oplossingen

CONSULENT



97% ^{+3%}

weet wie hun jeugdconsulent is



27% ^{-3%}

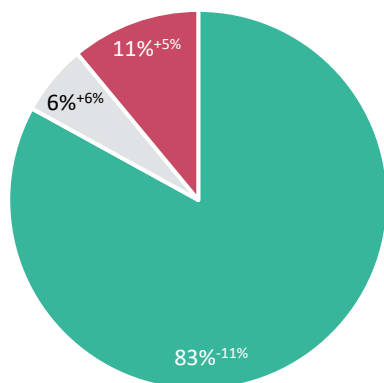
heeft gemiddeld maandelijks contact met de jeugdconsulent



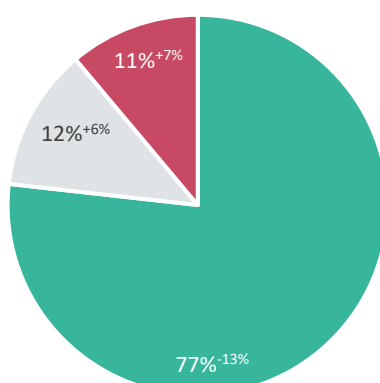
79% ^{-10%}

vindt het contact met de jeugdconsulent prettig

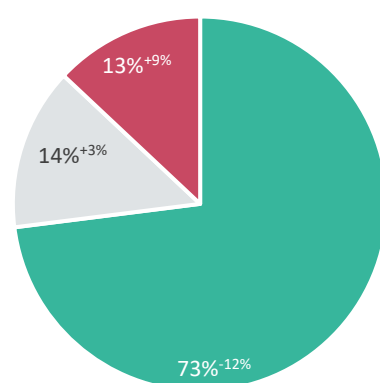
ZORGVERLENERS



Zorgverleners luisteren naar hun verhaal



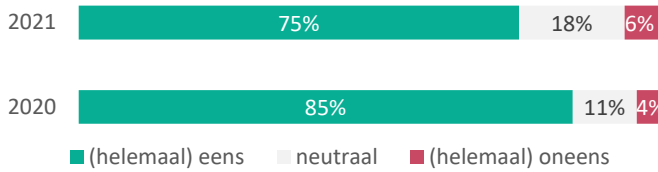
Zorgverleners komen de gemaakte afspraken na



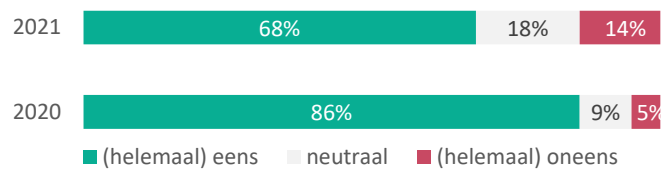
Zorgverleners hebben genoeg kennis

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

Door de hulp voelt mijn kind zich beter



Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind



“We zijn heel goed geholpen. De jeugdconsulent denkt goed mee en is zeer bereidwillig.”

“Er werd goed meegedacht. De jeugdconsulent heeft geholpen de juiste hulpverlener te vinden.”



7,9 ^{+0,4}

is het gemiddelde cijfer voor de manier waarop ouders geholpen zijn met de aanvraag

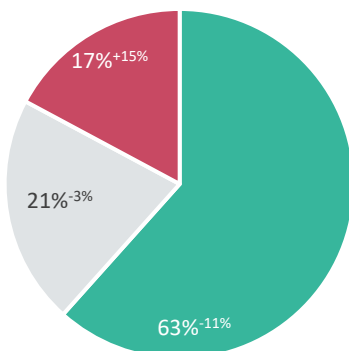


7,8 ^{+0,1}

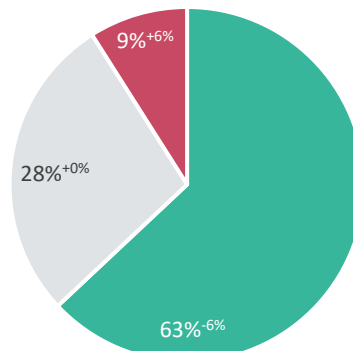
is het cijfer voor de Jeugdhulp die ouders en hun kinderen ontvangen

“Contact was soms lastig te leggen. Niet altijd goed bereikbaar.”

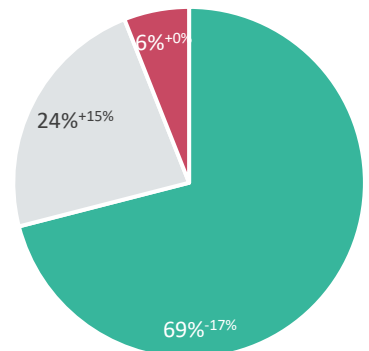
“Voordat je bij de juiste persoon bent op de juiste plek is het een lange weg.”



Door de hulp kan mijn kind beter problemen oplossen



Door de hulp kan mijn kind voor zichzelf opkomen



Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding

Cliëntervaringsonderzoek 2021

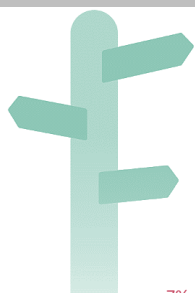
Gemeente Steenwijkerland – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 een aanvraag hebben gedaan voor ondersteuning (zorg/hulp) vanuit de Wmo. Naar aanleiding van de aanvraag hebben ze Wmo-ondersteuning ontvangen. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk of online invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1.566
Ingevuld	559
Respons	36%

CONTACT



74%

wist waar zij moest zijn

-7%



73%

werd snel geholpen

-1%



82%

voelde zich serieus genomen

-2%



76%

zocht samen naar oplossingen

-6%



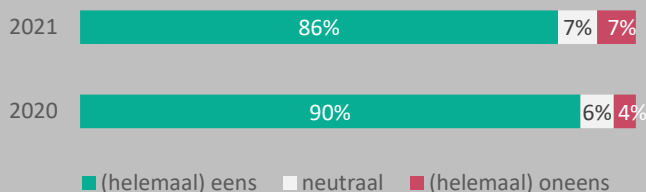
23%

wist van de cliënt-ondersteuner

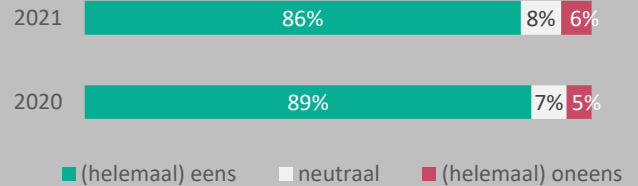
+0%

KWALITEIT

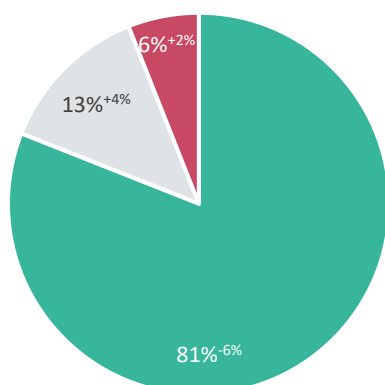
Ik vind de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg van goede kwaliteit



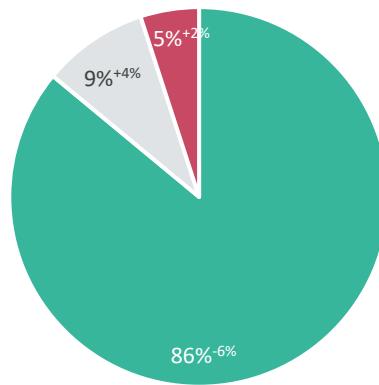
De ondersteuning (zorg/hulp) past bij mijn hulpvraag



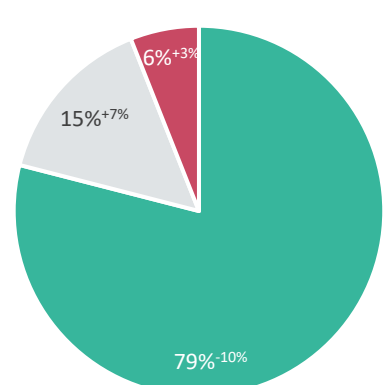
Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg:



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



82% ^{-8%}

heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente



77% ^{+4%}

wist wat tijdens het gesprek besproken zou worden



61% ^{-10%}

heeft zelf een zorgaanbieder mogen kiezen



82% ^{-2%}

is tevreden over de uitkomst van het gesprek



78% ^{+5%}

begreep het onderzoeksplan/verslag

“Ze zijn netjes, beleefd en zorgvuldig.”

“Hulp werd snel geregeld en goed uitgevoerd.”



7,9 ^{+0,0}

is het gemiddelde cijfer voor de manier waarop cliënten geholpen zijn met de aanvraag

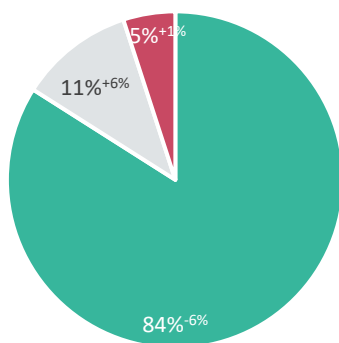


8,2 ^{+0,2}

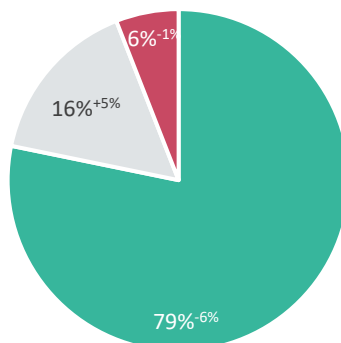
is het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning (zorg/hulp) die cliënten ontvangen

“Door tijdsgebrek kunnen niet alle werkzaamheden intensief worden gedaan.”

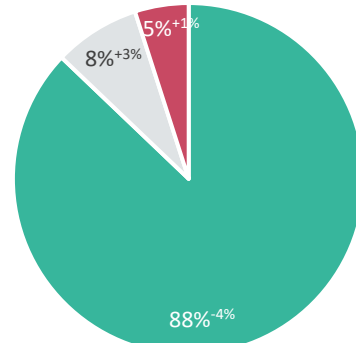
“De dagbesteding kan misschien beter, bijvoorbeeld door meer activiteiten aan te bieden.”



De medewerker kwam gemaakte afspraken na



De medewerker had genoeg kennis en vaardigheden



De medewerker behandelde de cliënt met respect

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

CONCEPTRAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet (Jongeren) 2021

Gemeente Steenwijkerland



Cliëntervaringsonderzoek 2021

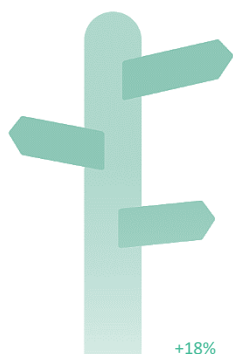
Gemeente Steenwijkerland – Jeugdwet Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2021. De doelgroep bestaat uit ouders en jongeren (0 tot en met 18 jaar) die hulp vanuit de Jeugdwet hebben aangevraagd. Naar aanleiding van de aanvraag hebben ze hulp ontvangen. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk of online invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	209
Ingevuld	41
Respons	20%

CONTACT



89%

wist waar
zij moest zijn

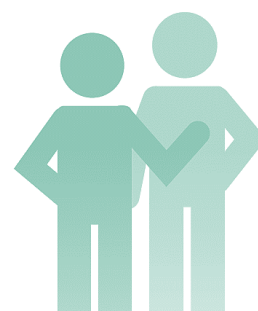
+18%



81%

werd goed geholpen bij
vragen en problemen

+3%



76%

had het gevoel dat er
goed werd geluisterd

-5%

TEVREDENHEID

7,8

-0,2

is het gemiddelde cijfer
voor de medewerkers die
de hulp hebben verleend

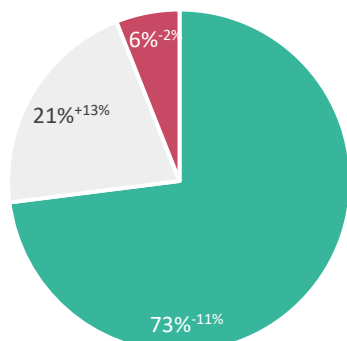
7,5

-0,4

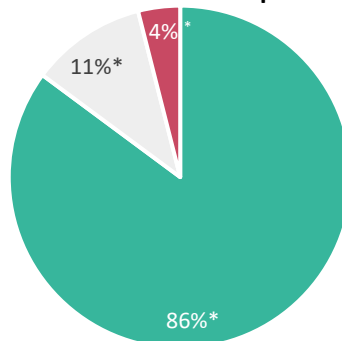
is het gemiddelde cijfer
voor de hulp die
is gekregen

RESULTAAT

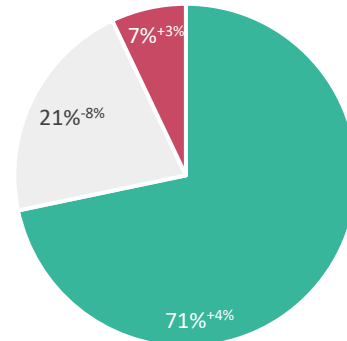
Door de hulp:



...gaat het beter
met mij



...gaat het beter met mijn
ouders, broertjes en/of zusjes



... gaat het thuis
beter

College van burgemeester en wethouders - 21 juni 2022 - 2022_B&W_00487

■ het gaat (veel) beter ■ het is hetzelfde ■ het gaat (veel) slechter

*Deze vraag is sinds 2021 opgenomen in de vragenlijst; een vergelijking met vorig meetjaar is daarom niet mogelijk.



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	3
1.2.3 Respons	4
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 De hulp die je ontvangt	7



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Steenwijkerland is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Jeugdhulp ervaren. Deze hulp wordt op basis van de Jeugdwet door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding.

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet 2015 artikel 2.10 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. De gemeente heeft daarom in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de Jeugdhulp ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren met het aanvragen van Jeugdhulp. Wanneer jongeren een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente en gaan ze een gesprek over de hulpvraag.
- 2) Het effect van de Jeugdhulp. Na een gesprek kan hulp worden aangeboden. Graag wil de gemeente inzicht in de ervaringen van jongeren met de hulp en het effect ervan op hun leven.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren en hun ouders van de gemeente Steenwijkerland die in 2021 een aanvraag hebben gedaan voor Jeugdhulp. Het betreft hier jongeren en ouders die in 2021 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan Jeugdhulp hebben ontvangen. Specifiek gaat het om de volgende groepen:

- Jongeren vanaf 12 jaar.
- Ouders van kinderen van 0 tot en met 15 jaar.

Dit rapport bevat de resultaten van **jongeren**.

1.2.2 Methode

De dataverzamelmethode bestaat uit continu meten. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. In plaats van eenmalig alle cliënten na afloop van een kalenderjaar te bevragen, krijgen cliënten eerder de vragenlijst toegestuurd. In dit geval kregen cliënten drie tot zes maanden nadat ze contact hadden gehad met de gemeente de vragenlijst. Op die manier sluit de vragenlijst beter aan bij de klantreis. Deze methode zorgt er bovendien voor dat resultaten betrouwbaarder zijn en dat cliënten beter feedback kunnen geven.

Jongeren en hun ouders hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. In de brief werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na drie weken is een herinneringsbrief gestuurd naar jongeren en ouders die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich ook niet hadden afgemeld. Alle genodigden hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Vragenlijst

Het clïëntervaringsonderzoek over de Jeugdwet is vormvrij; gemeenten mogen zelf bepalen hoe ze de tevredenheid van jongeren en ouders evalueren en welke thema's ze uit willen uitvragen. Doorgaans wordt een vragenlijst uitgezet. Voor de Jeugdwet is een modelvragenlijst ontwikkeld, maar het gebruik ervan is niet verplicht.¹

Zorgfocuz heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. Vervolgens zijn de relevante vragen van de modelvragenlijst uitgekozen. Daarnaast zijn enkele vragen toegevoegd om in de informatiebehoefte van de gemeente te voorzien. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en bevat de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- De hulp die je ontvangt

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld en teruggestuurd. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde cliënten, de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	209
Aantal meegenomen vragenlijsten	41
Responspercentage	19,6%
Nauwkeurigheidsmarge	13,8%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Jeugdhulp-clïënten deelnemen aan het onderzoek, wijken de resultaten van het onderzoek af van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (alle Jeugdhulp-clïënten).

In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 13,8% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 50% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele populatie tussen de 36,2% en 63,8% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de hele onderzoekspopulatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt aan verschillende ouder(s)/verzorger(s) van cliënten uit de Jeugdhulp-populatie, dan zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%². De nauwkeurigheidsmarge voor dit onderzoek ligt ruim boven deze grens. Resultaten dienen daarom zorgvuldig geïnterpreteerd te worden; resultaten geven een indicatief beeld van de werkelijkheid.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Clïëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.

² Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Clïëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een conceptrapportage met de resultaten van jongeren. Het conceptrapport wordt besproken binnen de gemeente. Vervolgens wordt de definitieve rapportage opgeleverd.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van deelnemers met de toegang tot de Jeugdhulp en met de kwaliteit en het effect van de hulp.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'niet van toepassing'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze optie gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n).

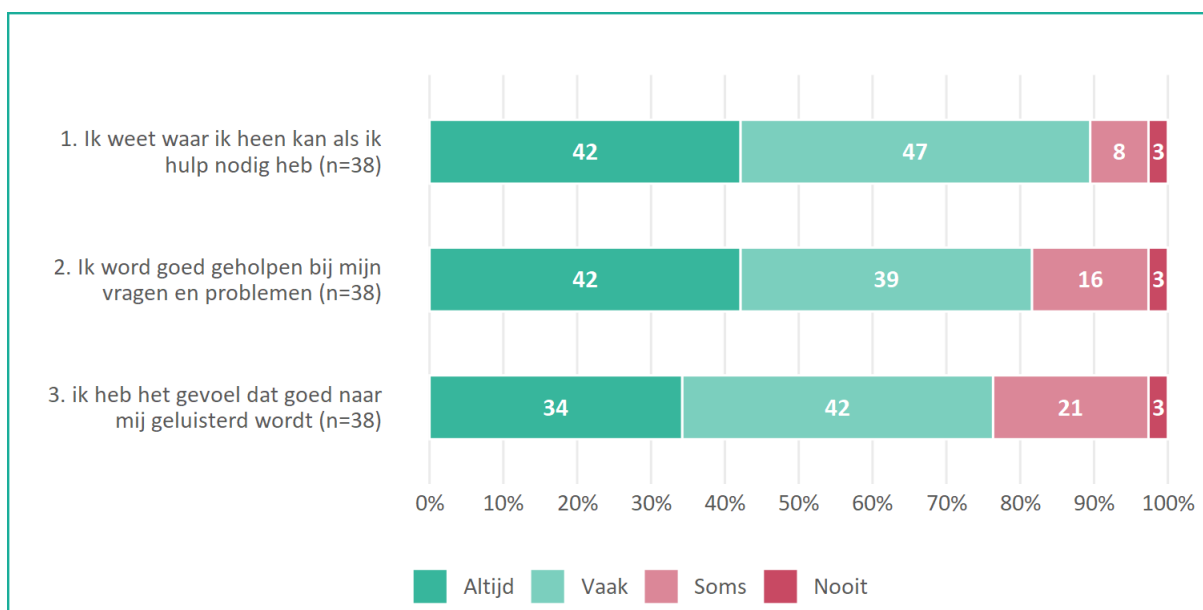
De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd in het bijlagenrapport weergegeven.



2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

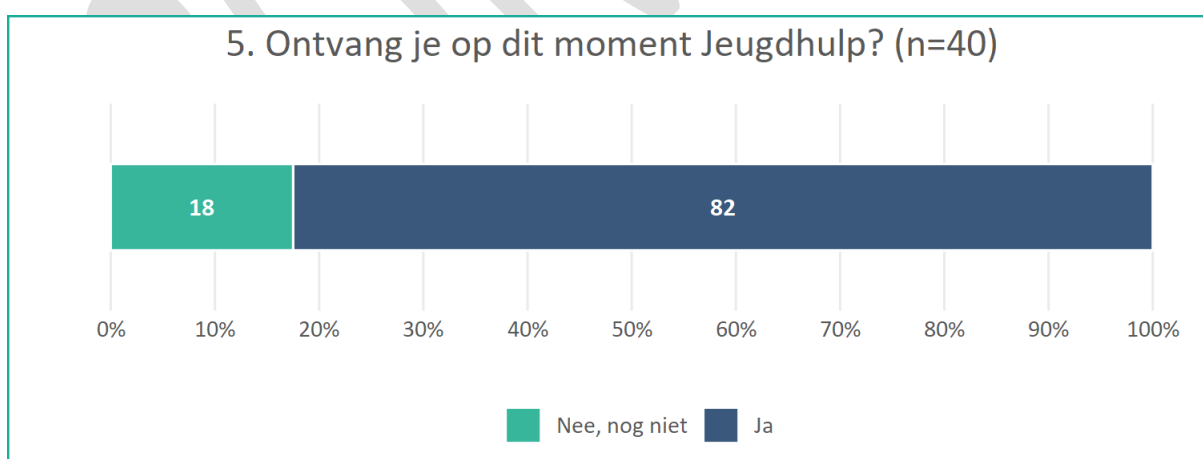
Jongeren kunnen zelf een aanvraag voor hulp doen bij de gemeente. Naar aanleiding van de aanvraag wordt een gesprek ingepland. In dit gesprek wordt bepaald welke hulp nodig is en welke hulp ingezet kan worden. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het contact met de gemeente.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=2); v2 (n=2); v3 (n=2).

Vraag 4

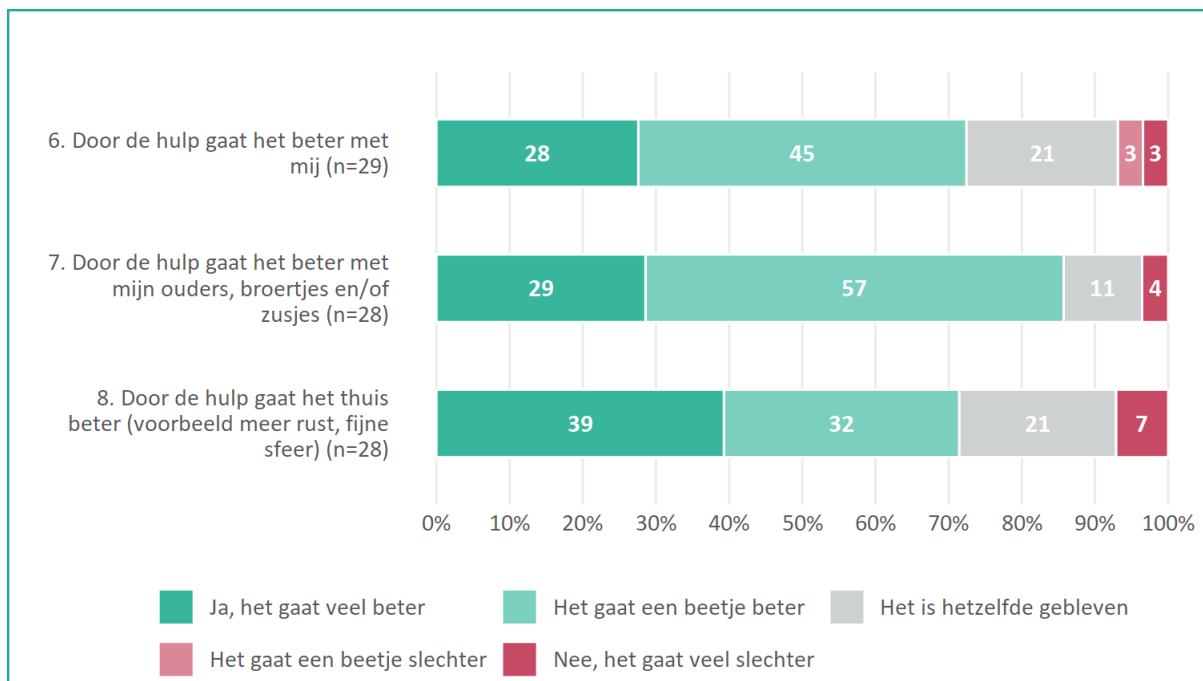
De toelichtingen bij vraag 4 'Heb je nog tips of opmerkingen over het aanvragen van Jeugdhulp?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.





2.2 De hulp die je ontvangt

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de hulp die ze ontvangen en met het effect van de hulp op het leven van de deelnemers. De volgende vragen zijn allen beantwoord door deelnemers die bij vraag 5 hebben aangegeven dat ze al wel hulp hebben ontvangen op het moment van het invullen van de vragenlijst.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v6 (n=3); v7 (n=4); v8 (n=5).

9. Welk rapportcijfer geef je de medewerkers die jou helpen of hebben geholpen? (n=32) (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)		
	n	%
1	1	2,4
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	4	12,5
7	5	15,6
8	12	37,5
9	7	21,9
10	3	9,3
Gemiddelde:	7,8	



10. Welk rapportcijfer geef je de hulp die je krijgt of hebt gekregen? (n=38) (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	1	2,6
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	5,3
5	2	5,3
6	2	5,3
7	9	23,7
8	14	36,8
9	3	7,9
10	5	13,2
Gemiddelde:	7,5	

Vraag 11

De toelichtingen bij vraag 11 'Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl



CONCEPTRAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet (Ouders) 2021

Gemeente Steenwijkerland



Clïëntervaringsonderzoek 2021

Gemeente Steenwijkerland – Jeugdwet Ouders

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2021. De doelgroep bestaat uit ouders en jongeren (0 tot en met 18 jaar) die hulp vanuit de Jeugdwet hebben aangevraagd. Naar aanleiding van de aanvraag hebben ze hulp ontvangen. Clïënten konden een vragenlijst schriftelijk of online invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	355
Ingevuld	69
Respons	19%

CONTACT



84% ^{+11%}

heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente



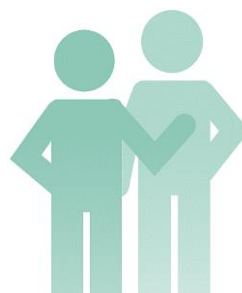
59% ^{+5%}

wist waar zij moest zijn



71% ^{-10%}

werd snel geholpen



90% ^{+1%}

voelde zich serieus genomen



81% ^{+4%}

zocht samen naar oplossingen

CONSULENT



97% ^{+3%}

weet wie hun jeugdconsulent is



27% ^{-3%}

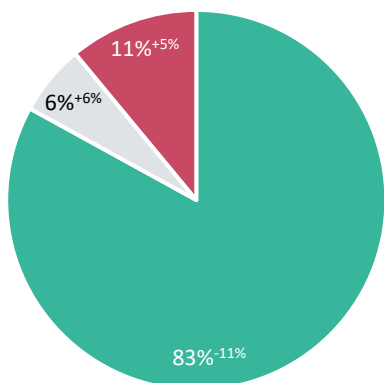
heeft gemiddeld maandelijks contact met de jeugdconsulent



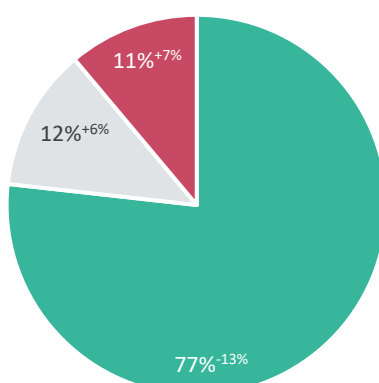
79% ^{-10%}

vindt het contact met de jeugdconsulent prettig

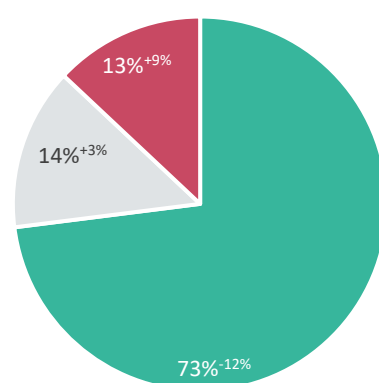
ZORGVERLENERS



Zorgverleners luisteren naar hun verhaal



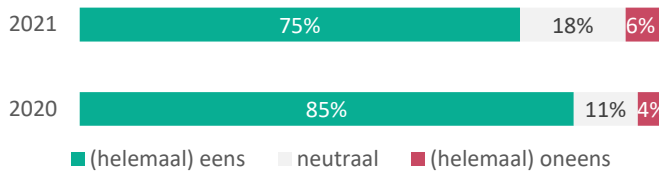
Zorgverleners komen de gemaakte afspraken na



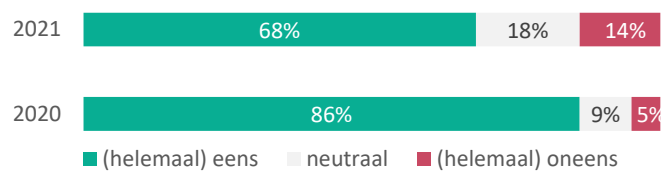
Zorgverleners hebben genoeg kennis

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

Door de hulp voelt mijn kind zich beter



Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind



“We zijn heel goed geholpen. De jeugdconsulent denkt goed mee en is zeer bereidwillig.”

“Er werd goed meegedacht. De jeugdconsulent heeft geholpen de juiste hulpverlener te vinden.”



7,9 ^{+0,4}

is het gemiddelde cijfer voor de manier waarop ouders geholpen zijn met de aanvraag

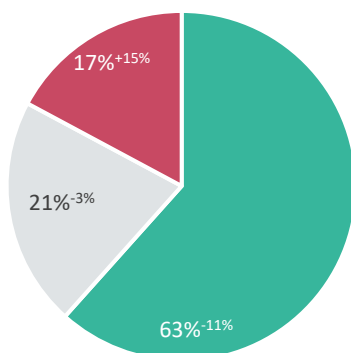


7,8 ^{+0,1}

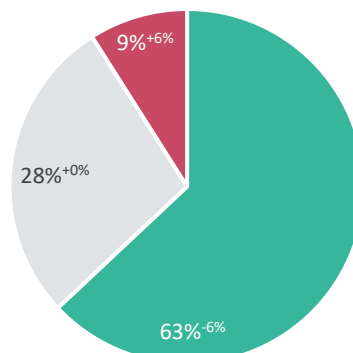
is het cijfer voor de Jeugdhulp die ouders en hun kinderen ontvangen

“Contact was soms lastig te leggen. Niet altijd goed bereikbaar.”

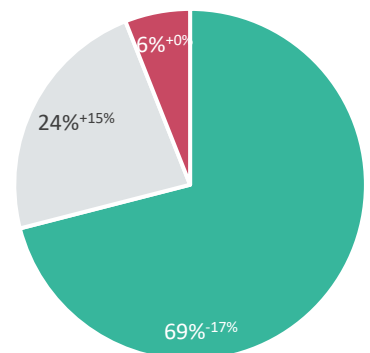
“Voordat je bij de juiste persoon bent op de juiste plek is het een lange weg.”



Door de hulp kan mijn kind beter problemen oplossen



Door de hulp kan mijn kind voor zichzelf opkomen



Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	5
1.2.3 Respons	5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Aanleiding	7
2.2 Contact met de gemeente	9
2.3 Tevredenheid aanvraagproces	9
2.4 Ondersteuning voor pleegouders	10
2.5 Hulp van de jeugdconsulent na de aanvraag	10
2.6 Hulp van de zorgverleners	12
2.7 Kwaliteit van de jeugdhulp	13
2.8 Het effect van jeugdhulp op uw kind	14
2.9 Algemene tevredenheid Jeugdhulp	15



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Steenwijkerland is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Jeugdhulp ervaren. Deze hulp wordt op basis van de Jeugdwet door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding.

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet 2015 artikel 2.10 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. De gemeente heeft daarom in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de Jeugdhulp ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De aanleiding van de hulpvraag. De gemeente wil graag weten hoe ouders en hun kinderen bij de gemeente zijn terechtgekomen en met welke hulpvraag.
- 2) De toegang tot Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht in de ervaringen van ouders met het aanvragen van Jeugdhulp. Wanneer ouders een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 3) Ondersteuning voor pleegouders. Voor pleegouders is het mogelijk om ondersteuning te krijgen. De gemeente is benieuwd of pleegouders daar gebruik van maken en hoe tevreden ze daarover zijn.
- 4) Hulp van de jeugdconsulent. Na de aanvraag gaan ouders en hun kinderen doorgaans in gesprek met de jeugdconsulent om te bepalen welke hulp nodig is en hoe de hulp ingezet kan worden. De gemeente wil weten hoe het contact met de jeugdconsulent ervaren wordt.
- 5) Hulp van zorgverleners. Bij het opstarten van hulp komen ouders en hun kinderen met zorgverleners in contact. De gemeente is benieuwd hoe tevreden ouders over hun zorgverleners zijn.
- 6) Kwaliteit van de Jeugdhulp. Diverse vormen van Jeugdhulp bestaan en deze hulp wordt door verschillende zorgaanbieders verleend. De gemeente wil weten hoe tevreden ouders zijn over hun zorgaanbieder(s).
- 7) Het effect van de Jeugdhulp. Het doel van de hulp is om de ontwikkeling en groei van kinderen te stimuleren. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de hulp op het leven van de kinderen volgens de ouders.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren en hun ouders van de gemeente Steenwijkerland die in 2021 een aanvraag hebben gedaan voor Jeugdhulp. Het betreft hier jongeren en ouders die in 2021 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan Jeugdhulp hebben ontvangen. Specifiek gaat het om de volgende groepen:

- Jongeren vanaf 12 jaar tot en met 18 jaar.
- Ouders van kinderen van 0 tot en met 15 jaar.

Dit rapport bevat de resultaten van **ouders**.



1.2.2 Methode

De dataverzamelmethode bestaat uit continu meten. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. In plaats van eenmalig alle cliënten na afloop van een kalenderjaar te bevragen, krijgen cliënten eerder de vragenlijst toegestuurd. In dit geval kregen cliënten drie tot zes maanden nadat ze contact hadden gehad met de gemeente de vragenlijst. Op die manier sluit de vragenlijst beter aan bij de klantreis. Deze methode zorgt er bovendien voor dat resultaten betrouwbaarder zijn en dat cliënten beter feedback kunnen geven.

Jongeren en hun ouders hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. In de brief werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na drie weken is een herinneringsbrief gestuurd naar jongeren en ouders die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich ook niet hadden afgemeld. Alle genodigden hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

Het cliëntervaringsonderzoek over de Jeugdwet is vormvrij; gemeenten mogen zelf bepalen hoe ze de tevredenheid van jongeren en ouders evalueren en welke thema's ze uit willen uitvragen. Doorgaans wordt een vragenlijst uitgezet. Voor de Jeugdwet is een modelvragenlijst ontwikkeld, maar het gebruik ervan is niet verplicht.¹

ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. Vervolgens zijn de relevante vragen van de modelvragenlijst uitgekozen. Daarnaast zijn enkele vragen toegevoegd om in de informatiebehoefte van de gemeente te voorzien. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en bevat de volgende thema's:

- Aanleiding aanvraag
- Contact met de gemeente
- Algemene tevredenheid aanvraag
- Ondersteuning voor pleegouders
- Hulp van de jeugdconsulent na de aanvraag
- Hulp van de zorgverleners
- Kwaliteit van de Jeugdhulp
- Het effect van Jeugdhulp op uw kind
- Algemene tevredenheid Jeugdhulp

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld en teruggestuurd. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde cliënten, de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Clïëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	355
Aantal meegenomen vragenlijsten	69
Responspercentage	19,4%
Nauwkeurigheidsmarge	10,6%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle ouder(s)/verzorger(s) van Jeugdhulp-cliënten deelnemen aan het onderzoek, wijken de resultaten van het onderzoek af van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (alle ouders van Jeugdhulp-cliënten).

In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 10,6% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 50% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele populatie tussen de 39,4% en 60,6% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de hele onderzoekspopulatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt aan verschillende ouders van cliënten uit de Jeugdhulp-populatie, dan zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%². De nauwkeurigheidsmarge voor dit onderzoek ligt ruim boven deze grens. Resultaten dienen daarom zorgvuldig geïnterpreteerd te worden; resultaten geven een indicatief beeld van de werkelijkheid.

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een conceptrapportage met de resultaten van ouders. Het conceptrapport wordt besproken binnen de gemeente. Vervolgens wordt de definitieve rapportage opgeleverd.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de aanleiding van de hulpvraag, de ervaringen van deelnemers met de toegang tot de Jeugdhulp, de ondersteuning voor pleegouders, de hulp van de jeugdconsulent, de hulp van de hulpverleners, de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n).

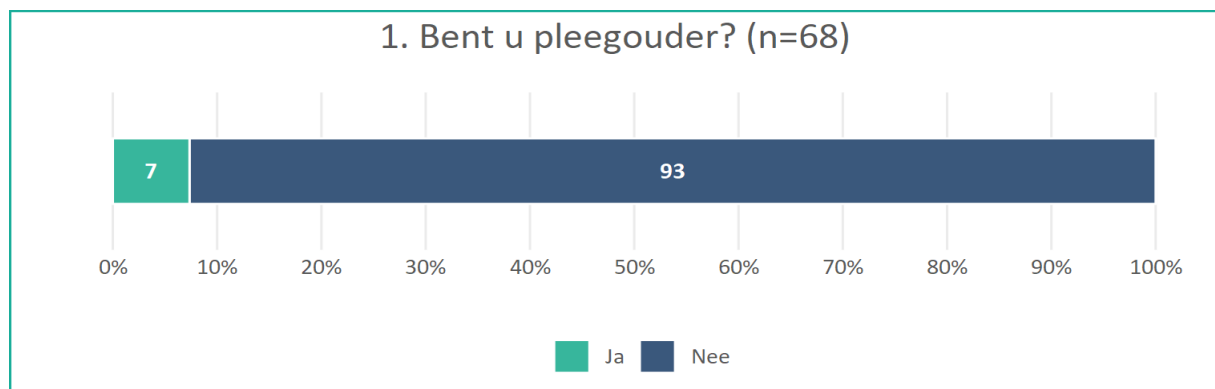
De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd in het bijlagenrapport weergegeven.

² Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Clïëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.

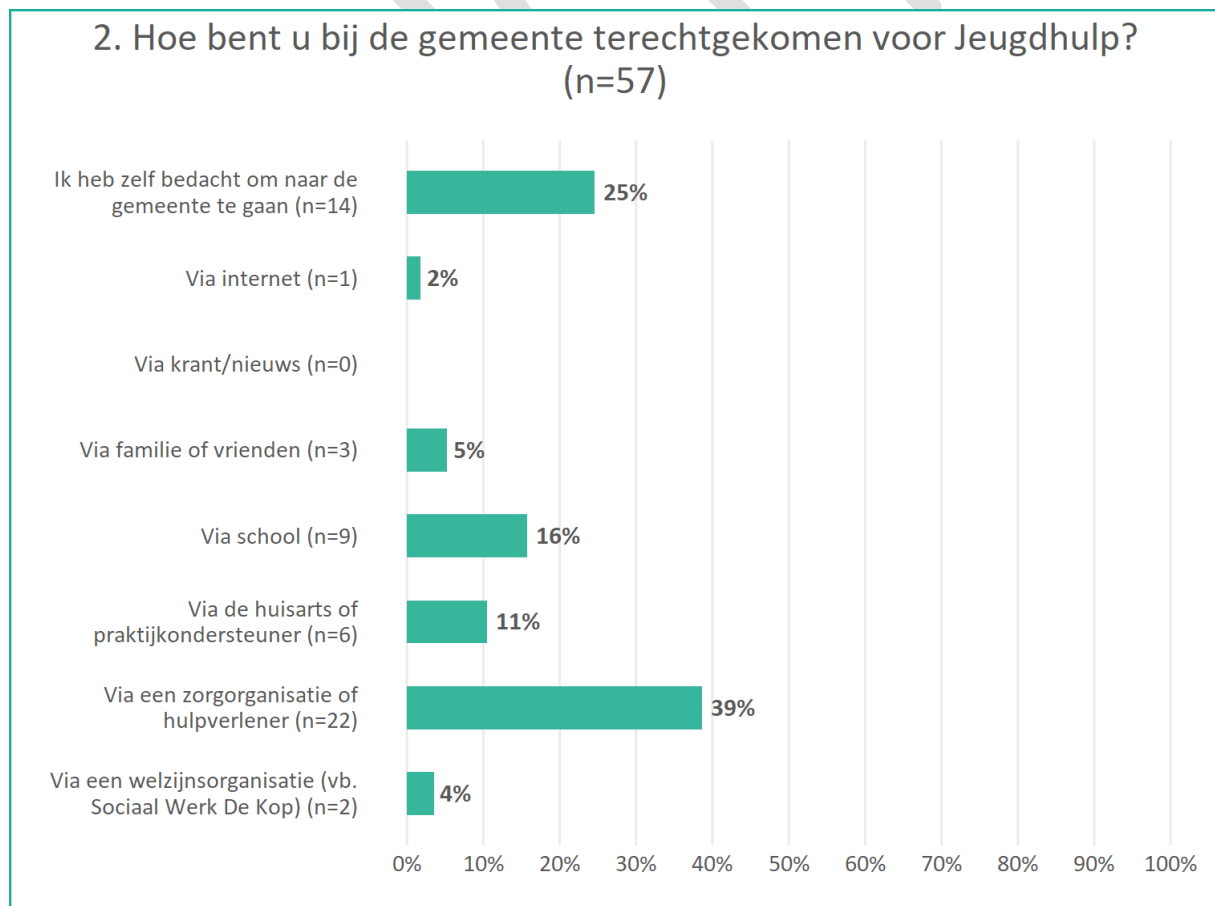
2 | Resultaten

2.1 Aanleiding

Ouders kunnen verschillende redenen hebben om een aanvraag te doen voor Jeugdhulp. Bij het aanvragen komen ouders in contact met de gemeente. Deze paragraaf toont waarom en hoe deelnemers een aanvraag hebben gedaan.

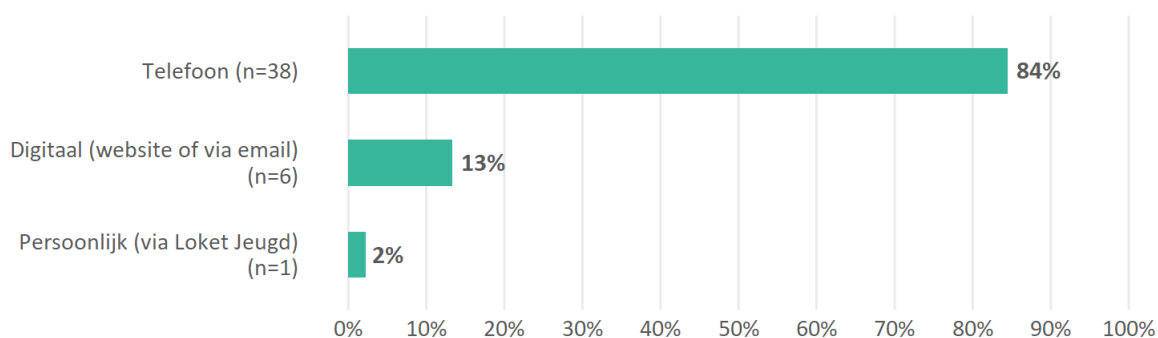


Vragen 2 tot en met 11 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 1 hebben aangegeven geen pleegouder te zijn.



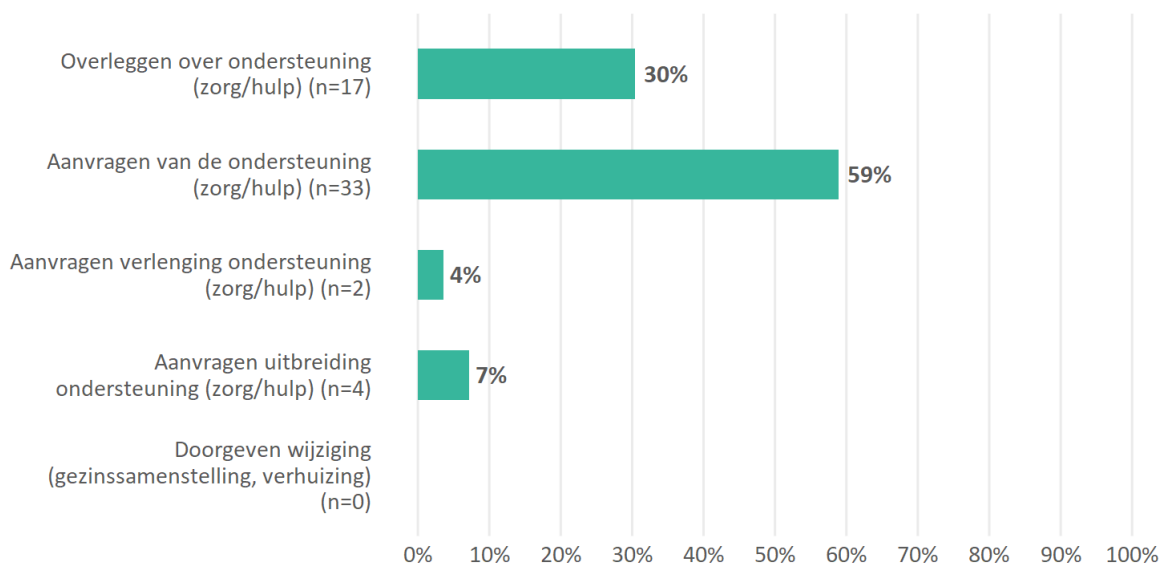


3. Hoe heeft u contact met de gemeente gezocht? (n=45)



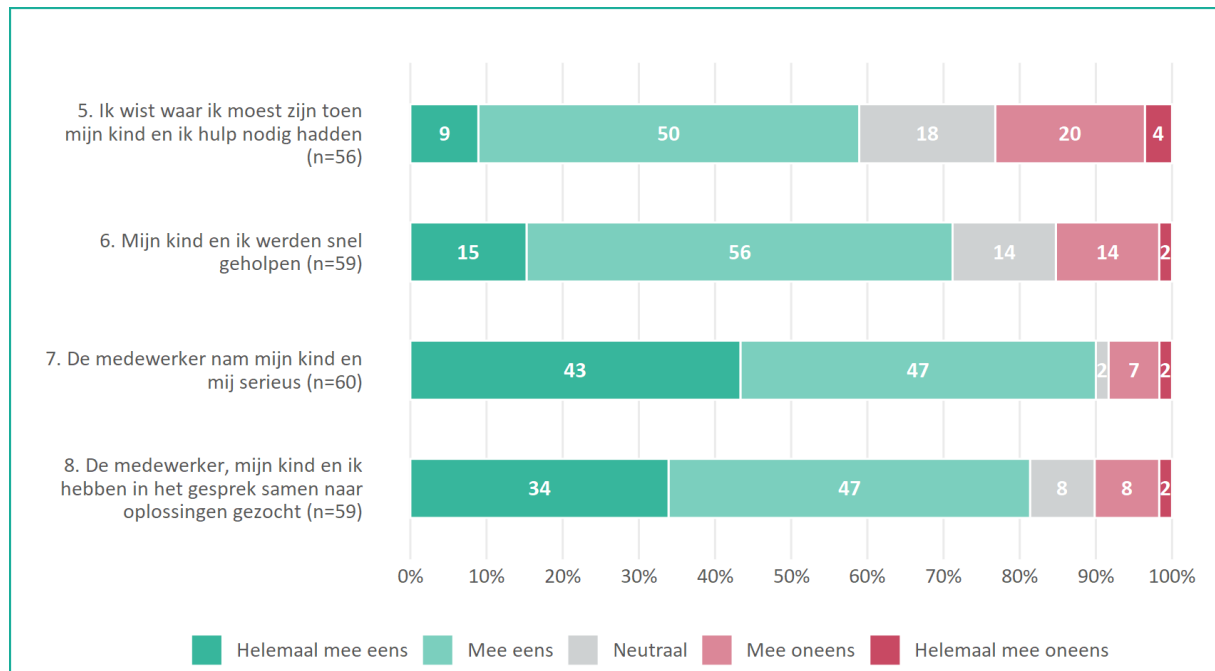
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v3 (n=13).

4. Waarom nam u contact op met de gemeente? (n=56)



2.2 Contact met de gemeente

Na de aanvraag bij de gemeente wordt een gesprek ingepland waarin bepaald wordt welke hulp nodig is en welke hulp ingezet kan worden. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het contact met de gemeente.



Antwoordoptie 'Geen mening': v5 (n=0); v6 (n=0); v7 (n=0); v8 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v5 (n=3); v6 (n=1); v7 (n=1); v8 (n=2).

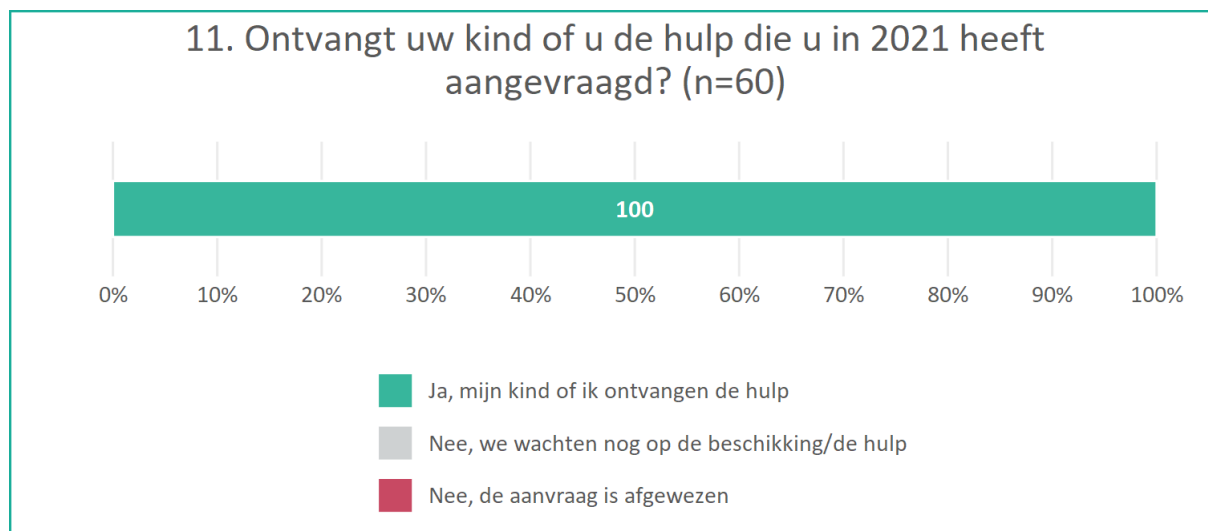
2.3 Tevredenheid aanvraagproces

Deze paragraaf toont hoe tevreden deelnemers zijn over de hulp die ze krijgen bij het aanvraagproces.

9. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u met de aanvraag bent geholpen? (n=61) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	0	0,0
2	1	1,6
3	0	0,0
4	3	4,9
5	1	1,6
6	3	4,9
7	9	14,8
8	23	37,7
9	13	21,3
10	8	13,1
Gemiddelde:	7,9	

Vraag 10

De toelichtingen bij vraag 10 'Wat ging goed en/of kan beter tijdens het aanvragen van Jeugdhulp via de gemeente?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

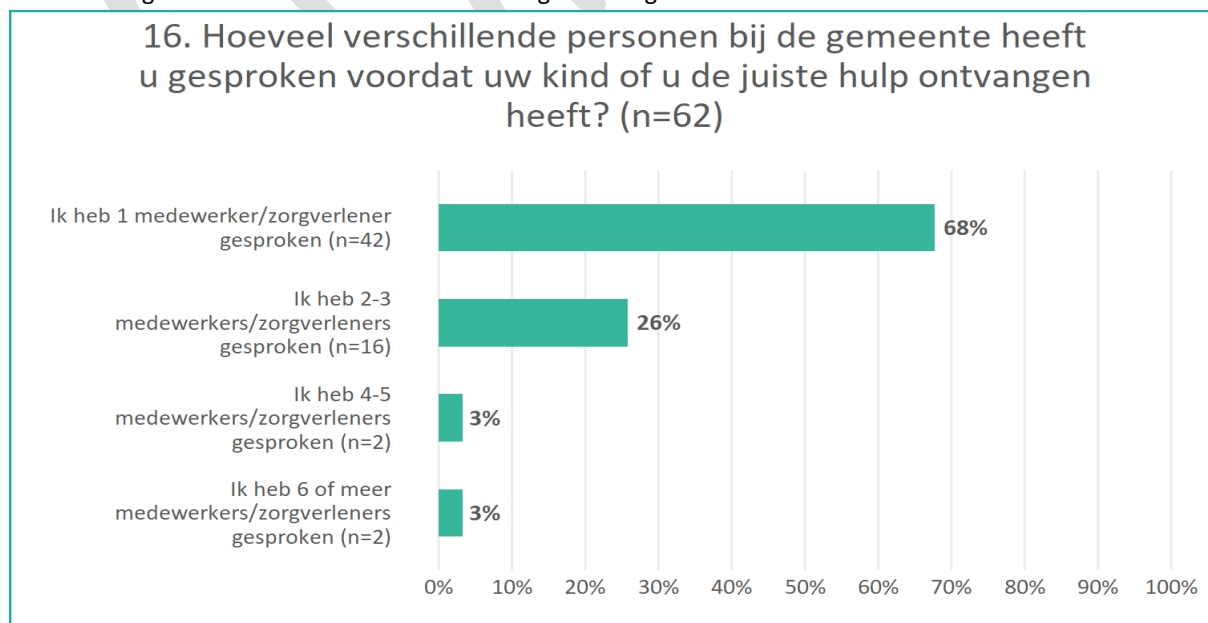


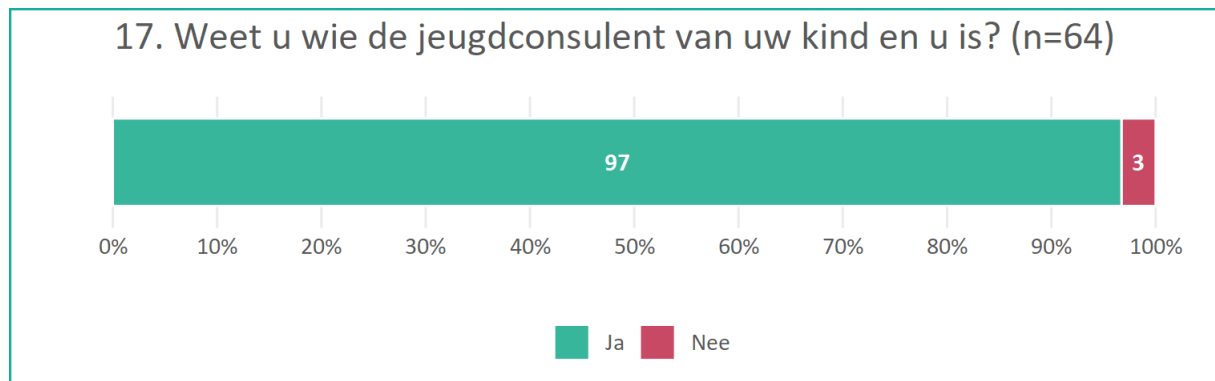
2.4 Ondersteuning voor pleegouders

Voor pleegouders is het mogelijk om ondersteuning te krijgen. Vragen 12 tot en met 15 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 1 hebben aangegeven pleegouder te zijn. Minder dan tien deelnemers zijn pleegouder. Om de privacy van de deelnemers alsook de betrouwbaarheid van de resultaten te waarborgen zijn de resultaten niet gerapporteerd.

2.5 Hulp van de jeugdconsulent na de aanvraag

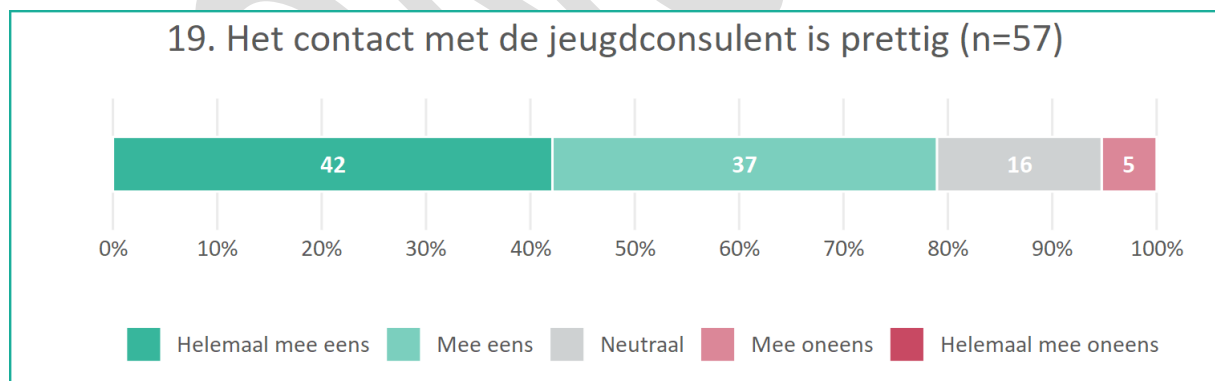
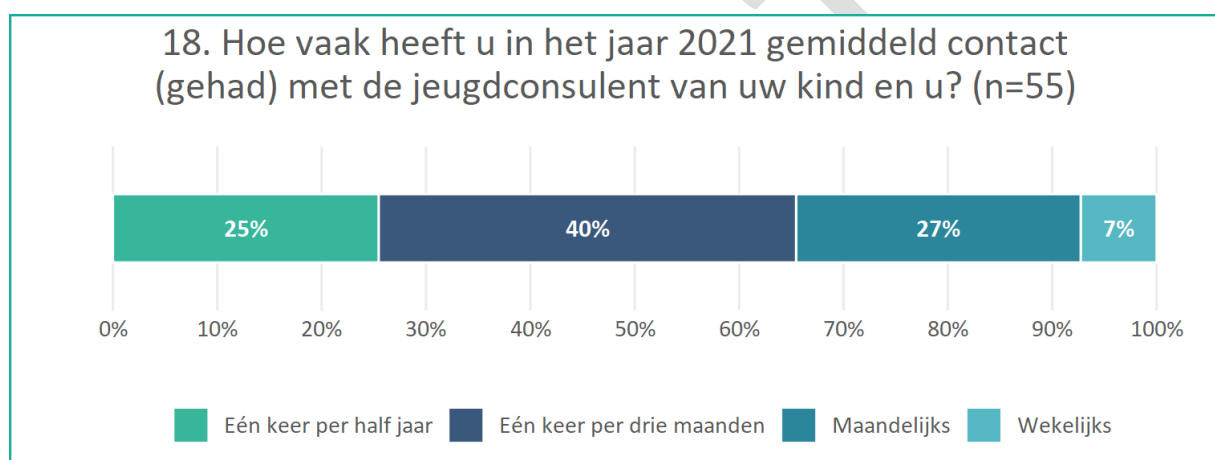
Na de aanvraag komen deelnemers in contact met de jeugdconsulent. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het contact met de jeugdconsulent. De vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 11 hebben aangegeven dat hun kind op het moment van het invullen van de vragenlijst al hulp ontvangen heeft. In dit geval hebben alle deelnemers de volgende vragen kunnen invullen.





Antwoordoptie 'Weet ik niet': v17 (n=3).

Vragen 18 en 19 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 17 hebben aangegeven dat ze weten wie hun jeugdconsulent is.



Antwoordoptie 'Geen mening': v19 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v19 (n=0).

2.6 Hulp van de zorgverleners

Na het contact met de jeugdconsulent krijgen deelnemers hulp van de zorgverleners. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het contact met de zorgverleners.



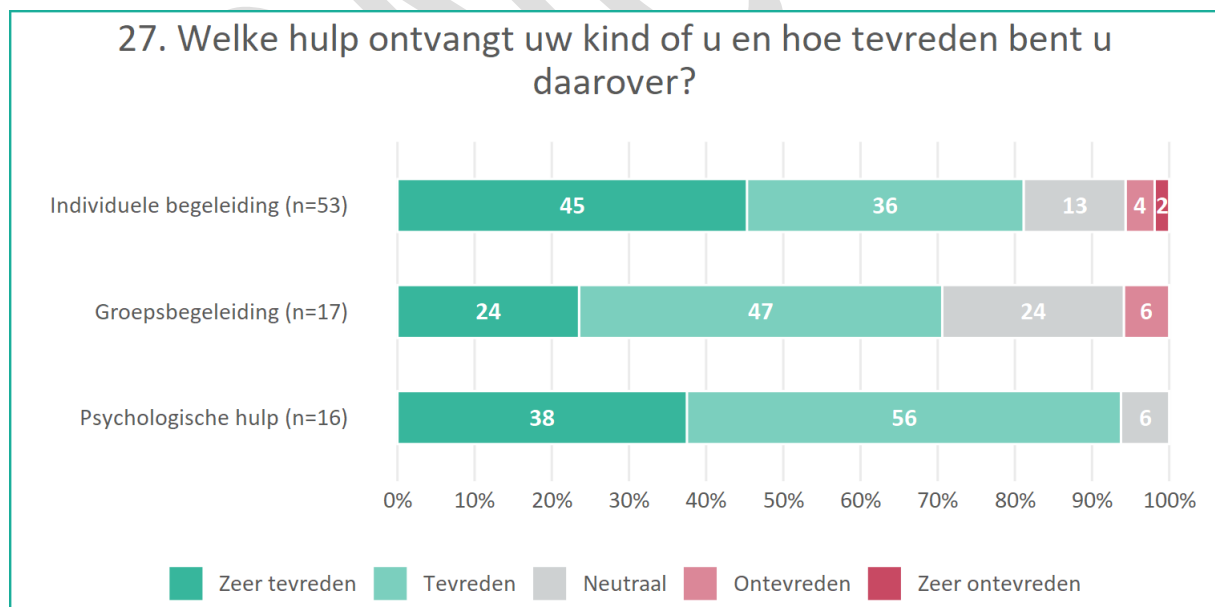
Antwoordoptie 'Geen mening': v20 (n=0); v21 (n=0); v22 (n=0); v23 (n=0); v24 (n=0); v25 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v20 (n=1); v21 (n=0); v22 (n=0); v23 (n=4); v24 (n=0); v25 (n=5).

2.7 Kwaliteit van de jeugdhulp

Diverse vormen van Jeugdhulp bestaan en deze hulp wordt door verschillende zorgaanbieders verleend. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de hulp die ze van hun zorgaanbieder(s) hebben ontvangen.

26. Van welke zorgaanbieder ontvangt uw kind of u hulp? (n=56)		
	n	%
Accare	5	8,9
AndersOm Thuisbegeleiding BV	3	5,4
Auti-Start BV	2	3,6
Centraal Nederland Stichting LPC-SBD	0	0,0
De Maargies Hoeve	2	3,6
Educare Kind en Jeugd BV	2	3,6
NL-PSY	0	0,0
Oosteinde Kinderen en Jeugd	0	0,0
Stichting Dimence	3	5,4
Stichting Triade-Vitree	4	7,1
Stichting TRIAS Jeugdhulp	4	7,1
Zorgcorporatie Klaver4You	0	0,0
Andere zorgaanbieder	31	55,4

Bij antwoordoptie 'Een andere zorgaanbieder' noemen deelnemers onder andere de volgende zorgaanbieders: Ambiq (1x); Cosis (3x); De Koffer van KAAT (1x); De Zorgzaak (2x); Dream Cloud (3x); Empower (1x); Hoeve Beukers (1x); IJsselgroep (1x); IQBegrijp (1x); Kids Future (1x); Leger des Heils (1x); Mackayschool (1x); Meer dan IQ (1); PJG (2x); PMT Steenwijkerland (2x); Wadrust (1x); ZeS op maat (1x); ZoZorgoplossing (1x); zorgboerderij (3x).

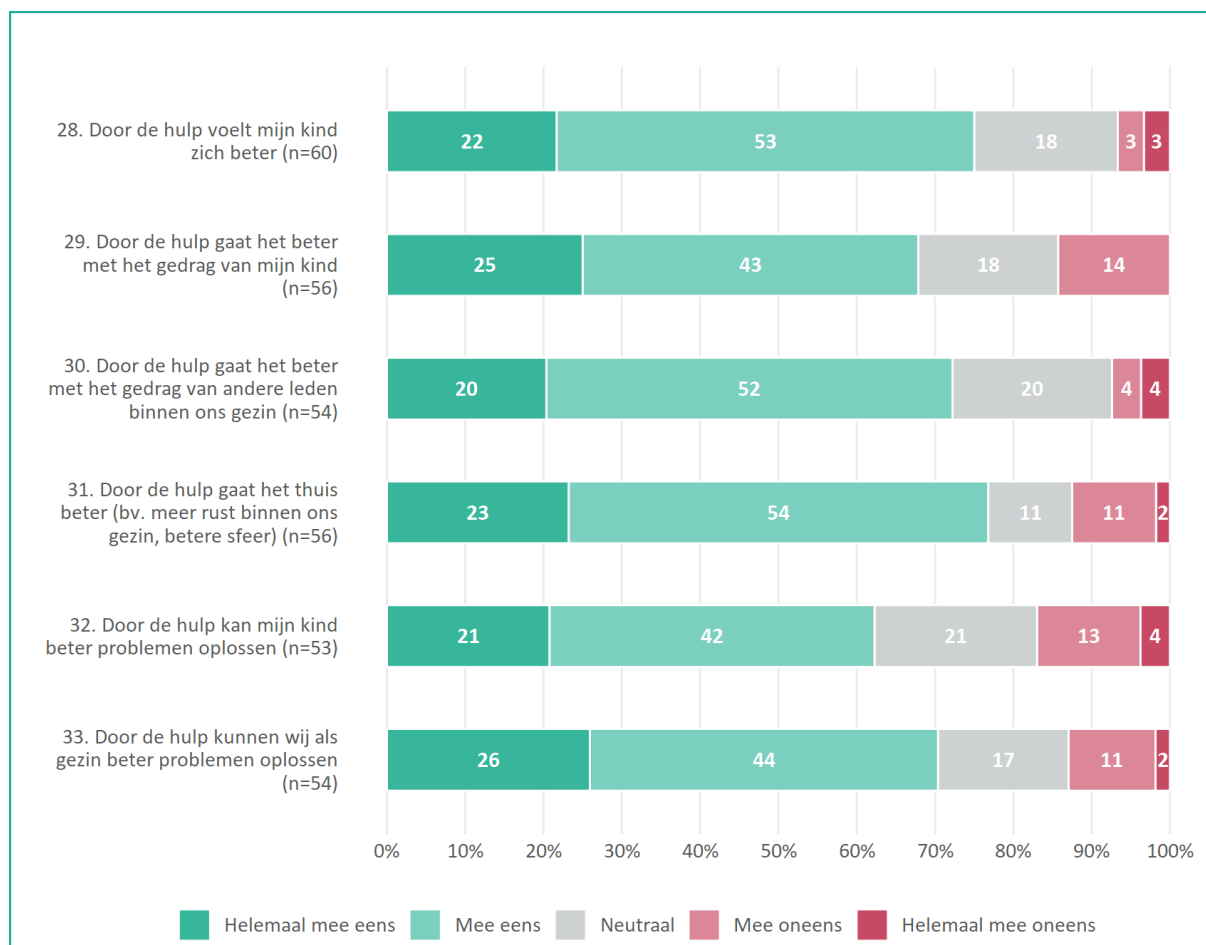


Antwoordopties 'Pleegzorg', 'Langdurig verblijf', 'Opname', 'Begeleiding voor jongeren met een beperking', 'Hulp bij dyslexie', 'Kortdurend verblijf/respijtzorg' en 'Anders' zijn door minder dan tien deelnemers beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van deelnemers te waarborgen zijn de resultaten niet gerapporteerd. Antwoordoptie 'Geen mening': 'Individuele begeleiding (n=0); 'Groepsbegeleiding (n=0); 'Psychologische hulp' (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 'Individuele begeleiding (n=5); 'Groepsbegeleiding (n=34); 'Psychologische hulp' (n=37).

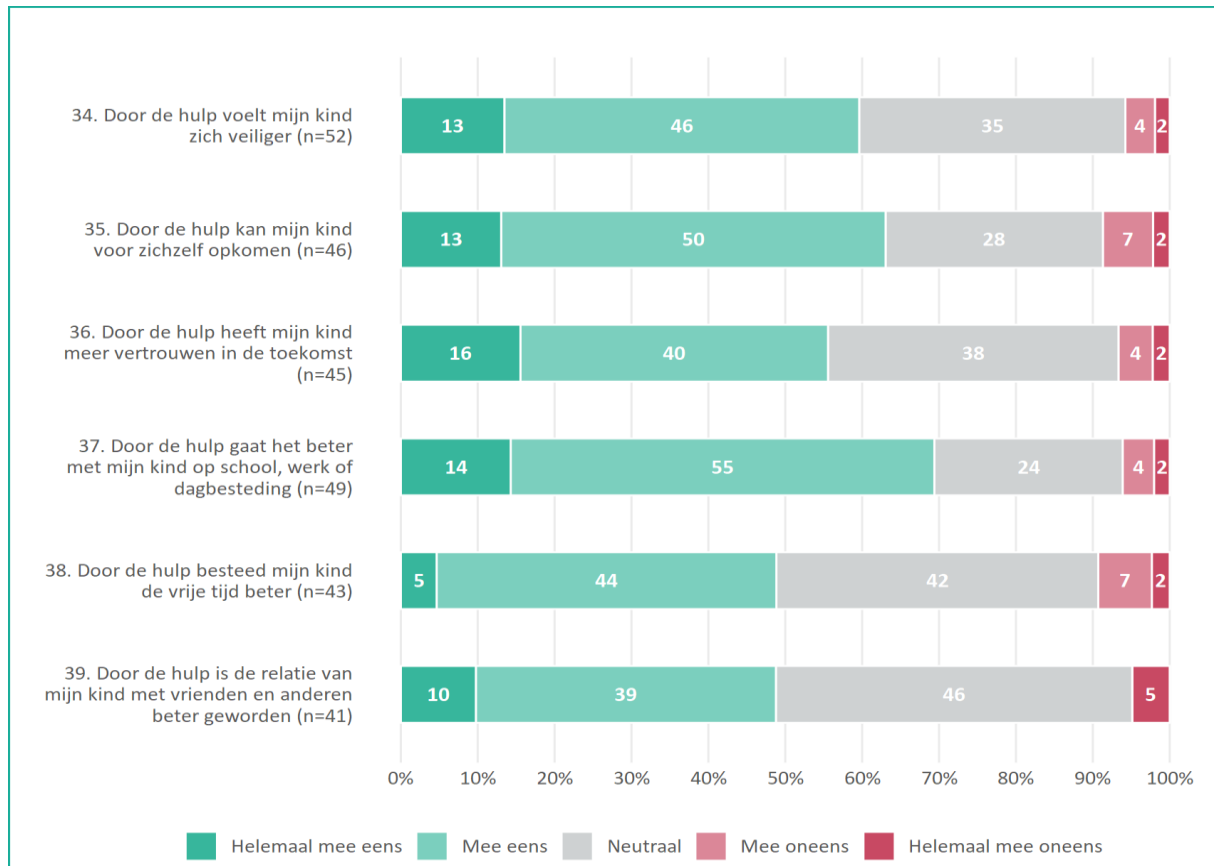


2.8 Het effect van jeugdhulp op uw kind

Het doel van de hulp is met name om cliënten verder te helpen in hun ontwikkeling en bij het opgroeien. Deze paragraaf toont hoe tevreden deelnemers zijn over het effect van de hulp op het kind.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v28 (n=1); v29 (n=4); v30 (n=7); v31 (n=4); v32 (n=9); v33 (n=6).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v34 (n=9); v35 (n=15); v36 (n=16); v37 (n=10); v38 (n=17); v39 (n=17).

2.9 Algemene tevredenheid Jeugdhulp

Deze paragraaf laat tot slot zien hoe tevreden deelnemers zijn met de Jeugdhulp.

40. Hoe tevreden bent u over het algemeen met de Jeugdhulp die uw kind of u ontvangt van de gemeente, de jeugdconsulent en/of uw zorgverlener? (n=62) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	2	3,2
2	1	1,6
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	1,6
6	3	4,8
7	13	21,0
8	17	27,4
9	19	30,7
10	6	9,7
Gemiddelde:	7,8	

Vraag 41

De toelichtingen bij vraag 41 'Wat vindt/vond u goed en/of kan beter aan de Jeugdhulp?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl



