

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 5 september 2023

Beleid en Uitvoering - Team
Samenleving

13 2023_B&W_00569 Informatienota over cliëntervaringsonderzoek sociaal domein

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester en voorzitter; de heer M. Smit, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer B. Harmsma, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw H. de Jong, Plaatsvervangend gemeentesecretaris; de heer M.W. de Graaf, Gemeentesecretaris; de heer D. Eikenaar, Plaatsvervangend gemeentesecretaris

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. Als gemeente gebruiken de inzichten vanuit het onderzoek om te leren en verbeteren.

In deze informatienota wordt 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 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 cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet voor Steenwijkerland uit en doet 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 2022 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 jongeren).

Respons

Wmo

Alle inwoners die zich bij de toegang hebben gemeld met een hulpvraag passend bij de Wmo, zijn benaderd voor dit onderzoek 1561 inwoners hebben een uitnodiging ontvangen, waarvan 547 de vragenlijst hebben ingevuld. Dit is een responspercentage van 35%.

Jeugd

Jongeren vanaf 12 jaar die in 2021 Jeugdhulp hebben ontvangen zijn benaderd voor dit onderzoek. 188 jongeren hebben een uitnodiging ontvangen, waarvan 20 de vragenlijst hebben ingevuld. Dit is een responspercentage van 10,6%. Dit responspercentage daalt jaarlijks. Ouder(s)/verzorger(s) (van kinderen van 0 tot en met 15 jaar) die in 2021 Jeugdhulp hebben ontvangen zijn benaderd voor dit onderzoek. 330 ouder(s)/verzorger(s) hebben een uitnodiging ontvangen, waarvan 49 de vragenlijst hebben ingevuld. Dit is een responspercentage van 14,9%.

Belangrijke uitkomsten Wmo

	2021	2022
Contact		
1. Werd snel geholpen	73%	83%
2. Gezamenlijk gezocht naar oplossingen	82%	89%
3. Bekend met cliëntondersteuner	23%	24%
4. Respondenten die gebruik hadden willen maken van de cliëntondersteuner	9%	15%
Tevredenheid		
1. Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit	86%	83%
2. De ondersteuning past bij de hulpvraag	86%	86%
Resultaat		
1. Ik kan beter de dingen doen die ik wil door de ondersteuning	81%	82%
2. Ik red mij beter door de ondersteuning	86%	88%
3. Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	79%	86%

Cliëntondersteuning

De gemeente is verplicht om de Wmo uit te voeren. Een wettelijke taak van de Wmo is het aanbieden van onafhankelijke cliëntondersteuning. De cliëntondersteuner is geen hulpverlener, maar helpt de inwoner om zorg of ondersteuning te organiseren.

De bekendheid met de cliëntondersteuner is relatief laag en gemeente Steenwijkerland is hier geen uitzondering in. Uit een landelijke rapportage blijkt dat deze uitkomsten ook als een landelijke trend worden herkend. 68% van de gemeenten geeft aan dat er ruimte voor verbetering is in de bekendheid rondom de cliëntondersteuner (I&O Research, 2022).

In Steenwijkerland is de behoefte aan een cliëntondersteuner relatief laag. Van de respondenten die niet bekend is met de cliëntondersteuner geeft 15% aan dat ze er graag gebruik van hadden willen maken. We vinden het belangrijk dat inwoners op de hoogte zijn van de mogelijkheid om een cliëntondersteuner te gebruiken, indien ze hier behoefte aan hebben.

Belangrijke uitkomst Jeugdhulp jongeren

	2021	2022
Contact		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	89%	66%
2. Ik werd goed geholpen bij vragen en problemen	81%	83%
3. Ik had het gevoel dat er goed geluisterd werd	76%	73%
Tevredenheid		
1. Ik geef dit cijfer voor de wijze waarop de hulp geregeld is	7,8	7,9
Resultaat		
1. Ik vind dat het beter gaat met mij	73%	85%
2. Ik vind dat het thuis beter gaat	71%	83%

Belangrijke uitkomsten Jeugdhulp ouders

	2021	2022
Contact		
1. Ik werd snel geholpen	71%	75%
2. Ik voelde mij serieus genomen	90%	88%
3. We hebben samen naar oplossingen gezocht	81%	86%
Tevredenheid		
1. Ik geef dit cijfer voor de wijze waarop de hulp geregeld is	7,9	7,7
2. Ik geef dit cijfer voor de hulp die verkregen is	7,8	8,2
Resultaat		
1. Mijn kind voelt zich beter door de hulp	75%	82%
2. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	68%	74%

Consequenties voor de gemeente

N.v.t.

Communicatie

Na de vaststelling van het besluit volgt een persbericht over de uitkomsten van het onderzoek.

Vervolg

De uitkomsten van het onderzoek geven geen aanleiding tot grote bijstellingen in de dienstverlening voor de toegang en ondersteuning voor de Wmo en Jeugdhulp. Het doel is om deze positieve cijfers te behouden voor wat betreft de kwaliteit van de ondersteuning en dienstverlening. We gaan meer bekendheid geven aan de cliëntondersteuning. Hier wordt op ingezet door het optimaliseren van de beschikbare informatie op de gemeentelijke website. Daarnaast wordt gekeken naar mogelijkheden om een informatiemap te ontwikkelen die door consulenten wordt aangeboden aan inwoners. Inwoners ontvangen veel informatie tijdens een eerste gesprek. Een 'informatiemap' kan helpen om deze informatie nog eens rustig door te nemen.

Met het onderzoeksbureau ZorgFocuz heeft een gesprek plaats gevonden naar aanleiding van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2022. Het dalende responspercentage bij jongeren is in lijn met landelijke data. Ze zien landelijk dat jeugd een lastig te bereiken doelgroep is. Het onderzoeksbureau ZorgFocuz ziet een aantal mogelijkheden om de respons te kunnen verhogen. Deze worden gedurende het cliëntervaringsonderzoek over 2023 toegepast.

Besluit

1. Kennis te nemen van het cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)/Jeugdwet 2022.
2. In te stemmen met de informatienota over cliëntervaringsonderzoek Wmo/Jeugdwet 2022.

Bijlagen

1. Gemeente Steenwijkerland_Ouders_Definitief Rapport _2022.pdf
2. Gemeente Steenwijkerland_Ouders_Factsheet _2022.pdf
3. Gemeente Steenwijkerland_Wmo_Definitief Rapport_2022.pdf
4. Gemeente Steenwijkerland_Wmo_Factsheet_2022.pdf
5. Steenwijkerland_Jeugdwet_Jongeren_Definitief Rapport_2022.pdf
6. Steenwijkerland_Jeugdwet_Jongeren_Factsheet_2022.pdf

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet (Ouders) 2022

Gemeente Steenwijkerland



Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022

Gemeente Steenwijkerland – Ouders

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2022. 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 waar mogelijk 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	330
Ingevuld	49
Respons	15%

CONTACT



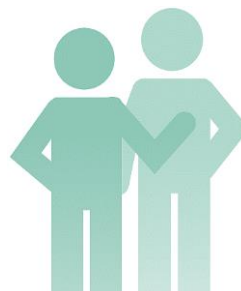
76% ⁻⁸

heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente



75% ⁺⁴

werd snel geholpen



88% ⁻²

voelde zich serieus genomen



86% ⁺⁵

zocht samen naar oplossingen

CONSULENT



98% ⁺¹

weet wie hun jeugdconsulent is



5% ⁻²²

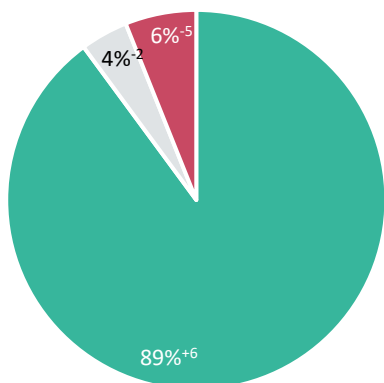
heeft gemiddeld maandelijks contact met de jeugdconsulent



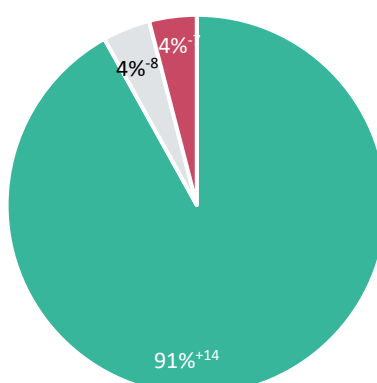
68% ⁻¹¹

vindt het contact met de jeugdconsulent prettig

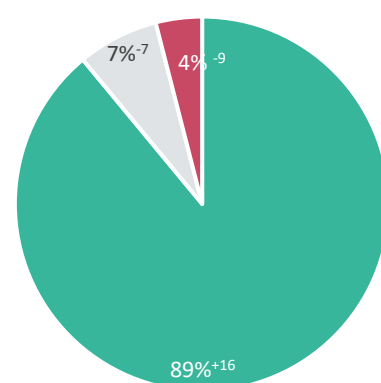
ZORGVERLENERS



Zorgverleners luisteren naar hun verhaal

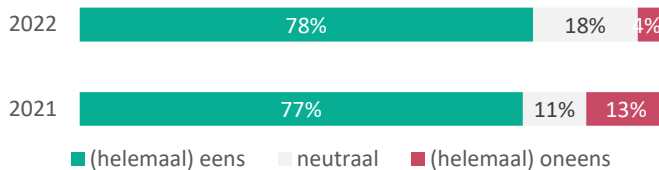


Zorgverleners komen de gemaakte afspraken na

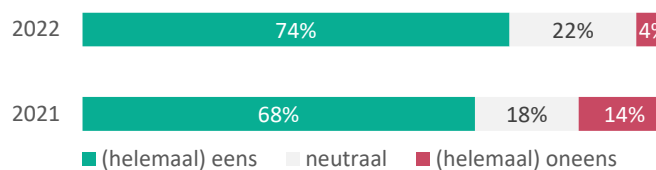


Zorgverleners hebben genoeg kennis

Door de hulp gaat het thuis beter (bv. meer rust binnen ons gezin, betere sfeer)



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



“Er werd goed geluisterd
naar wat er nodig was .”

“Er werd goed meegedacht en
alles werd duidelijk uitgelegd.”



7,7 ^{-0,2}

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

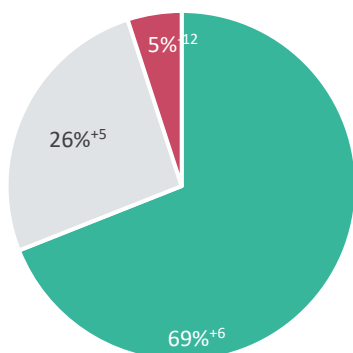


8,2 ^{+0,4}

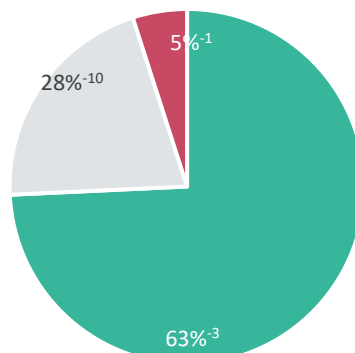
is het cijfer voor de Jeugdhulp
die ouders en hun kinderen ontvangen

“De communicatie en duur
van de verwerking van de
aanvraag kan sneller en beter”

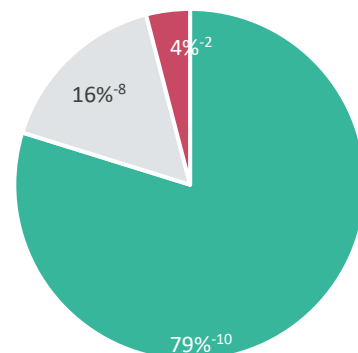
“Telefonische communicatie is matig,
belverzoeken vaak niet behandeld.”



Door de hulp kan mijn kind beter
problemen oplossen
College van burgemeester en wethouders - 5 september 2023 - 2023_B&W_00569



Door de hulp heeft mijn kind meer
vertrouwen in de toekomst



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



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Aanleiding	7
2.2 Contact met de gemeente	9
2.3 Algemene tevredenheid aanvraag	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	13
2.9 Algemene tevredenheid jeugdhulp	14



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 van Jeugdhulp zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de hulp te verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente hiermee aan de verplichting om het CEO Jeugdhulp uit te voeren. 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) Contact met de gemeente. 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) Algemene tevredenheid aanvraag. De gemeente wil inzicht in de tevredenheid van ouder over het aanvragen van Jeugdhulp.
- 4) 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.
- 5) Hulp van de jeugdconsulent na de aanvraag. 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.
- 6) 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.
- 7) 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).
- 8) 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.
- 9) Algemene tevredenheid Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht in de tevredenheid van ouders over de Jeugdhulp die zij/hun kind(eren) ontvangen.



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 2022 gebruik hebben gemaakt van Jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders die in 2022 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

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden jongeren en hun ouders voor het onderzoek uitgenodigd. Het betreft jongeren en hun ouders die het kwartaal ervoor hulp toegekend hadden gekregen middels een beschikking. Doordat jongeren en ouders de vragenlijst snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Jongeren en ouders hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de jongeren en ouders een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp ontvangen. Jongeren en ouders die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Iedereen kon de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting heeft iedereen in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld. De vragen zijn gebaseerd op de modelvragenlijst van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- De aanleiding van de hulpvraag
- Algemene tevredenheid aanvraag
- Ondersteuning voor pleegouders
- Hulp van de jeugdconsulent na de aanvraag
- Hulp van zorgverleners
- Kwaliteit van de Jeugdhulp
- Het effect van de Jeugdhulp
- Algemene tevredenheid Jeugdhulp



1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. 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 deelnemers met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	330
Aantal meegenomen vragenlijsten	49
Responspercentage	14,9%
Nauwkeurigheidsmarge	12,9%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle ouders van Jeugdhulp-cliënten onder de 16 die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle ouders van Jeugdhulp-cliënten onder de 16 die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 12,9% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 12,9% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 37,1% en 62,9% zijn.

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



1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van de **ouders**. Jongeren en hun ouders zijn apart aangeschreven. Resultaten zijn daarom in separate rapporten gepresenteerd.

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. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n).

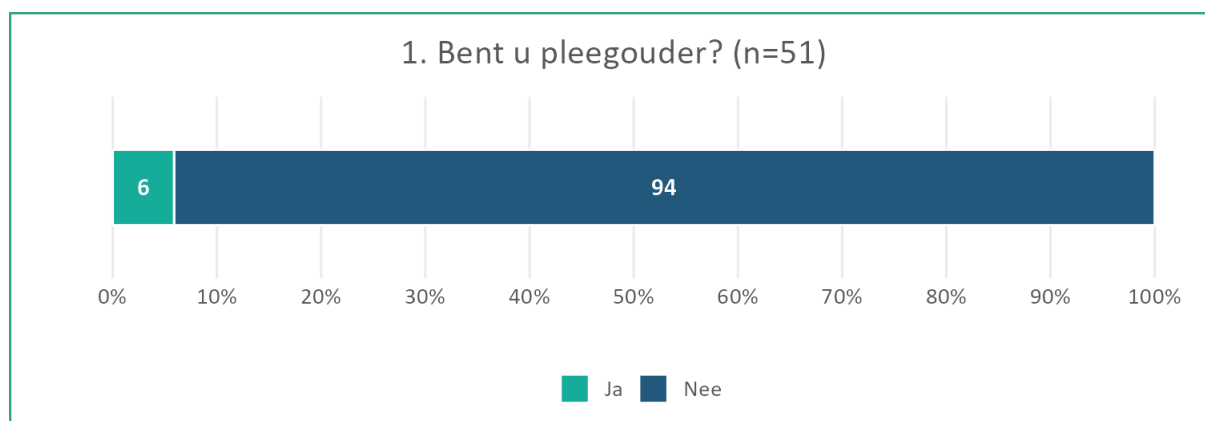
De toelichtingen bij de open vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



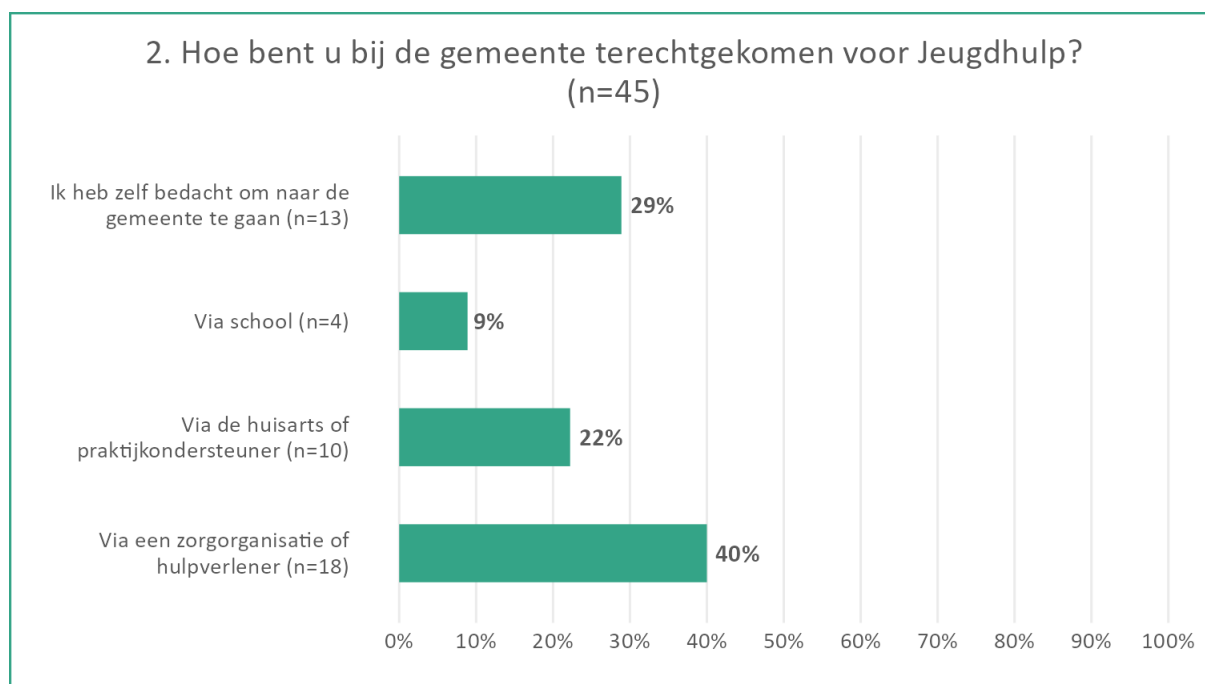
2 | Resultaten

2.1 Aanleiding

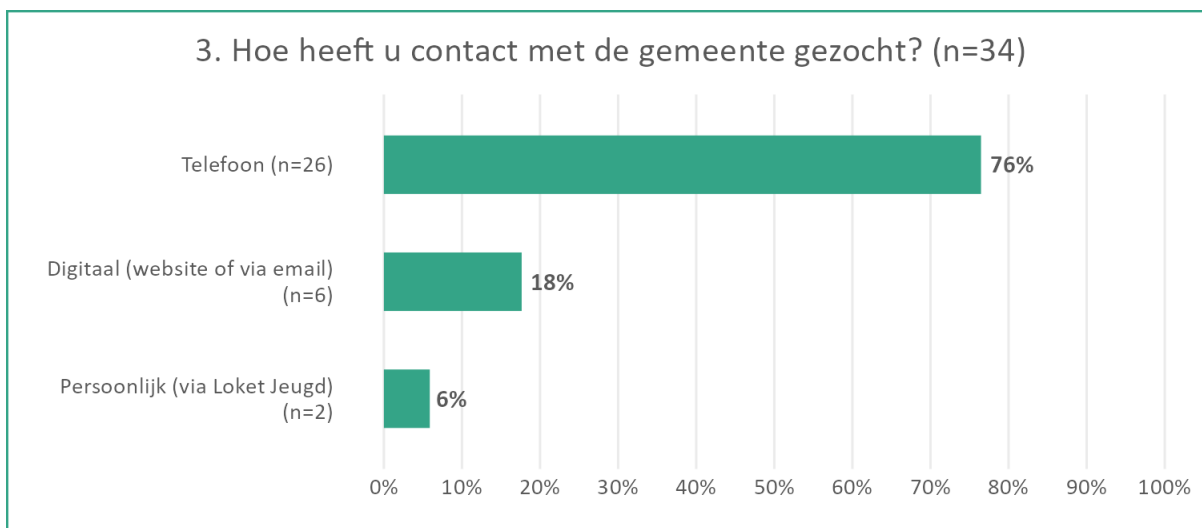
Wanneer jongeren en/of hun ouders via de gemeente een aanvraag voor Jeugdhulp doen komen zij in contact met een jeugdconsulent. Deze paragraaf toont hoe deelnemers bij de gemeente zijn terecht gekomen en hoe het contact is ervaren.



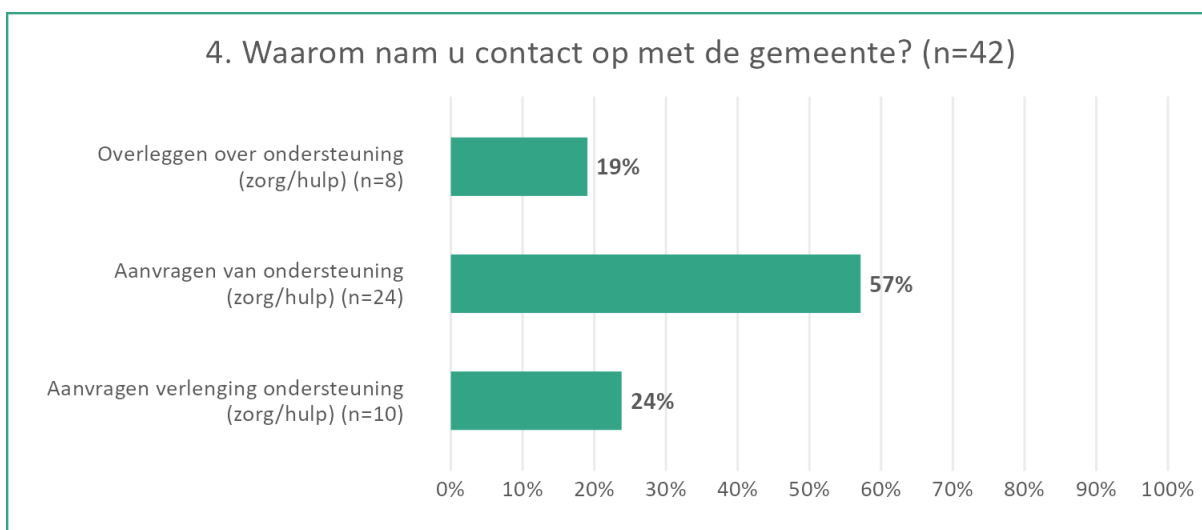
Vragen 2 tot en met 11 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 1 hebben aangegeven geen pleegouder te zijn.



De antwoordopties: Via internet, Via krant/nieuws, Via familie of vrienden, Via een welzijnsorganisatie (vb. Sociaal Werk De Kop) zijn niet gegeven door respondenten.



Antwoordoptie: 'Weet ik niet (meer)' (n=11)

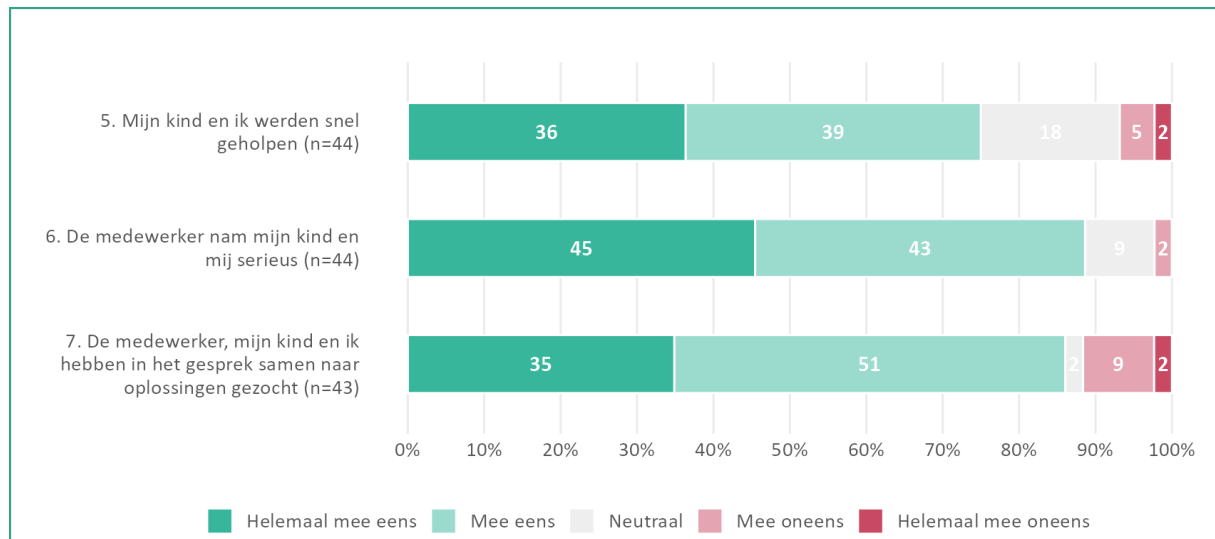


De antwoordopties: Aanvragen uitbreiding ondersteuning (zorg/hulp), Doorgeven wijziging (gezinssamenstelling, verhuizing) zijn niet gegeven door respondenten.



2.2 Contact met de gemeente

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



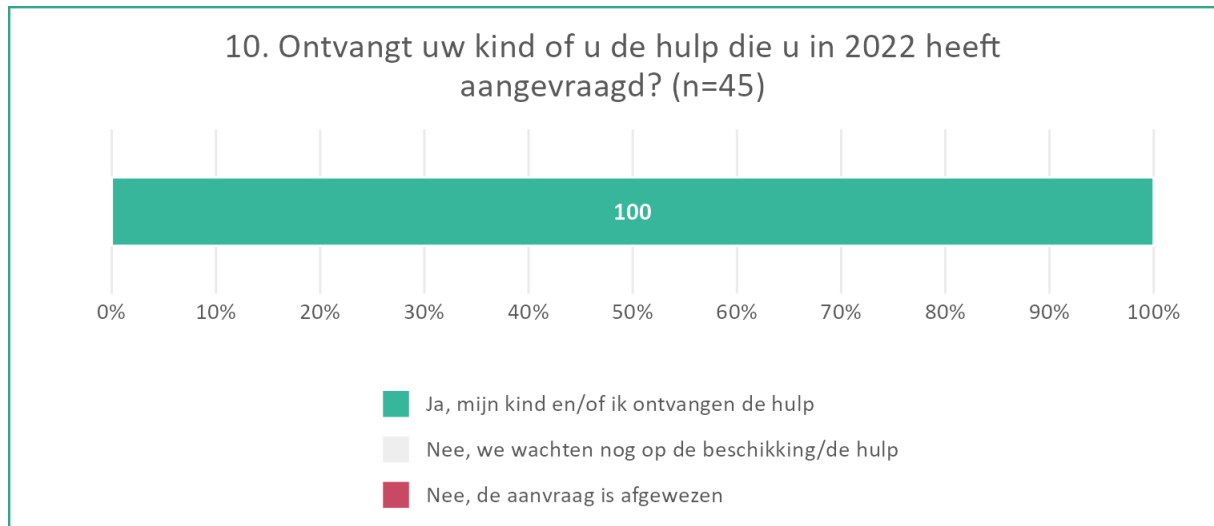
Antwoordoptie: 'Niet van toepassing' v5(n=2); v6(n=2); v7(n=3).

2.3 Algemene tevredenheid aanvraag

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

8. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u met de aanvraag bent geholpen? (n=51) (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)		
	n	%
1	1	2.2%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	2	4.4%
5	1	2.2%
6	3	6.7%
7	7	15.6%
8	17	37.8%
9	9	20%
10	5	11.1%
Gemiddelde:	7,7	

De toelichtingen bij vraag 9 'Wat ging goed en/of kan beter tijdens het aanvragen van Jeugdhulp via de gemeente?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

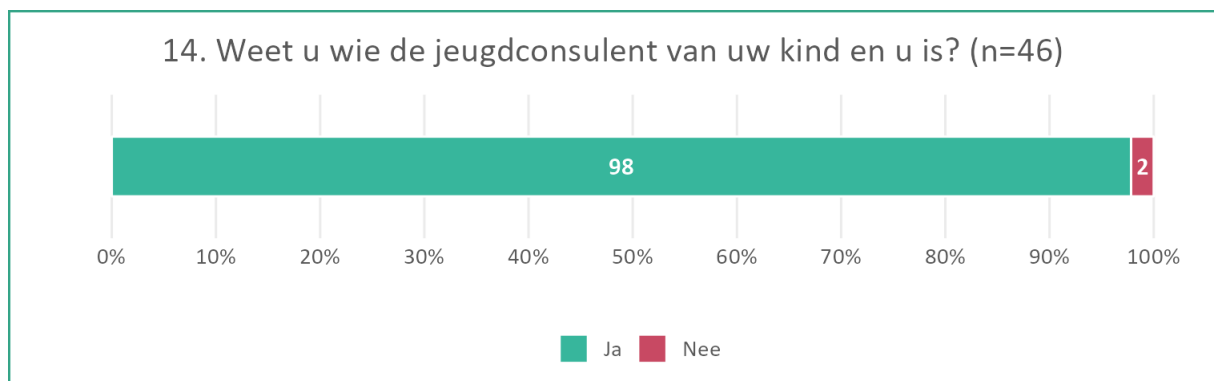


2.4 Ondersteuning voor pleegouders

Voor pleegouders is het mogelijk om ondersteuning te krijgen. Vragen 11 tot en met 13 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

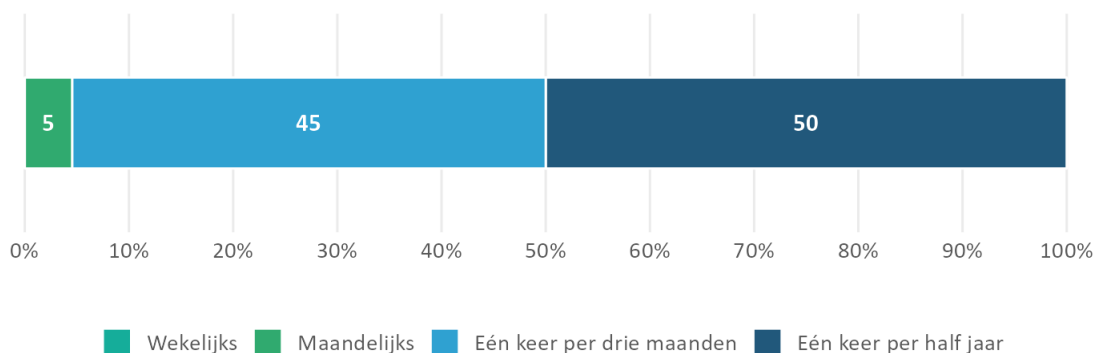
Na de aanvraag komen deelnemers in contact met een jeugdconsulent. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het contact met de jeugdconsulent. De vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 10 hebben aangegeven dat hun kind op het moment van het invullen van de vragenlijst al hulp ontvangt.



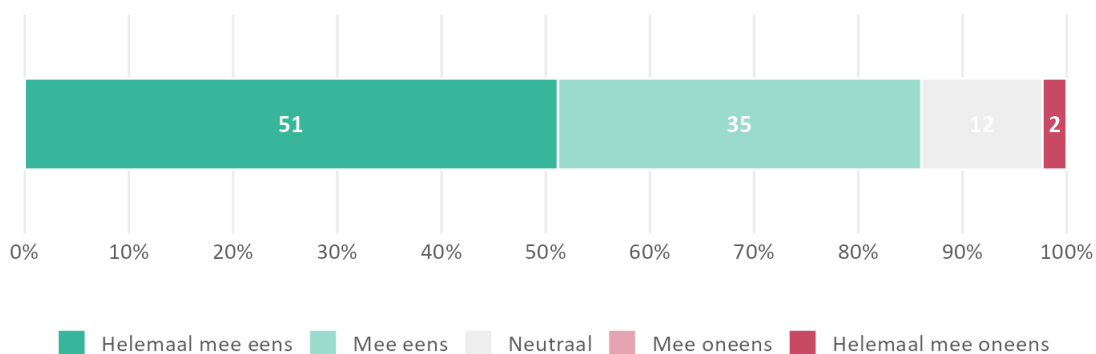
Antwoordoptie: 'Weet ik niet (meer)' (n=1)



15. Hoe vaak heeft u in het jaar 2022 gemiddeld contact (gehad) met de jeugdconsulent van uw kind en u? (n=44)



16. Het contact met de jeugdconsulent is prettig (n=43)

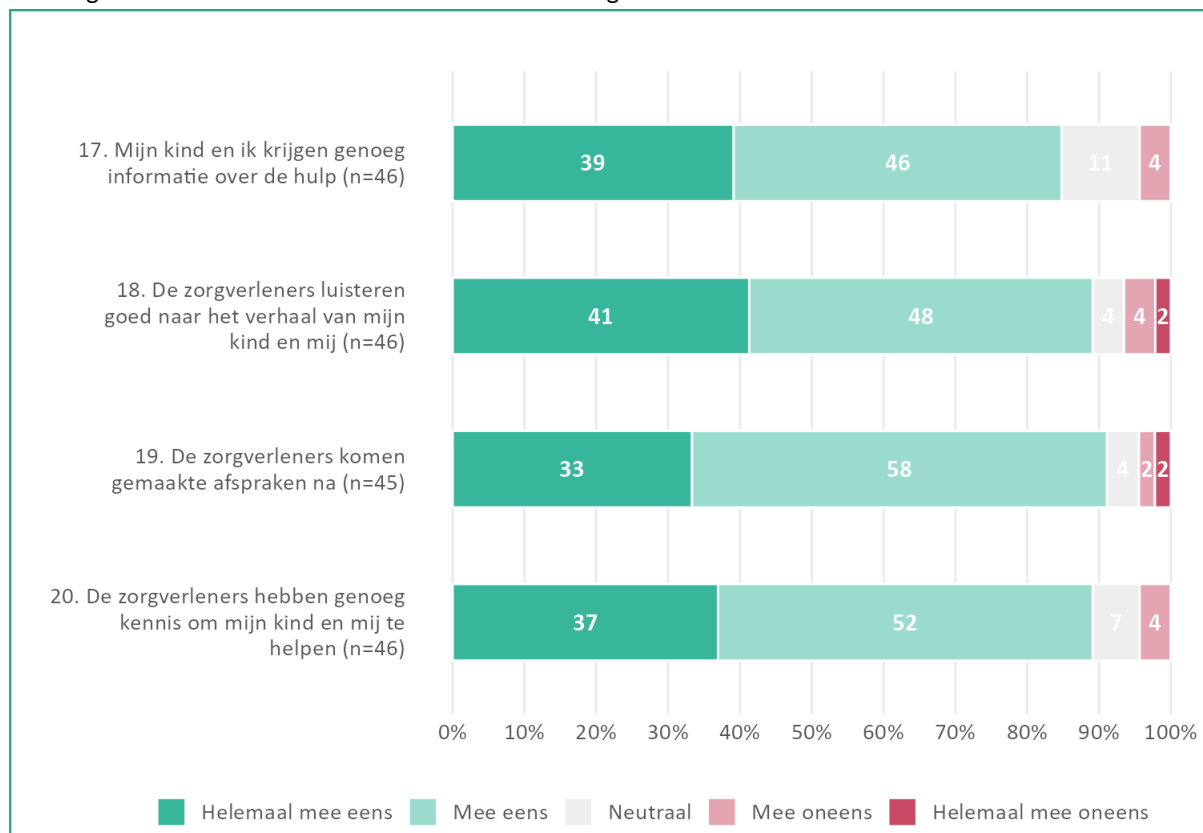


Antwoordoptie: 'Niet van toepassing' (n=0).



2.6 Hulp van de zorgverleners

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



Antwoordoptie: 'Niet van toepassing' v17(n=1); v18(n=1); v19(n=1); v20(n=1).

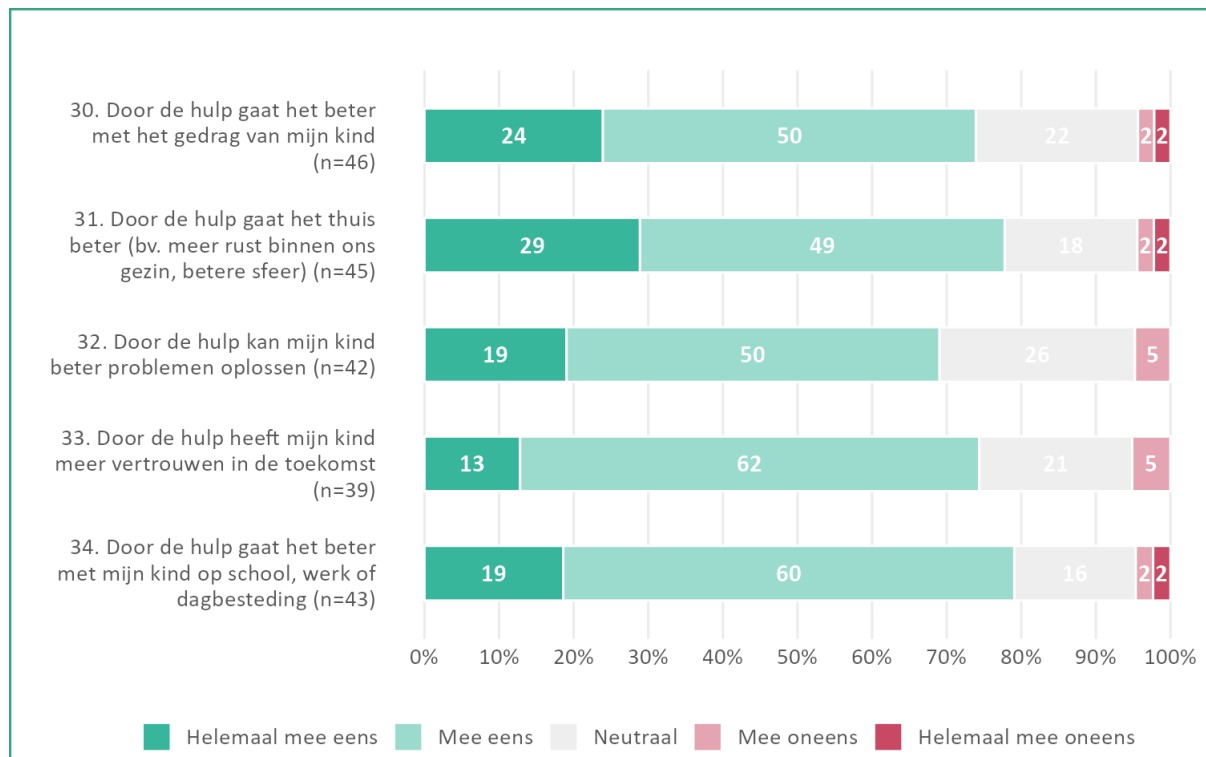


2.7 Kwaliteit van de jeugdhulp

Minder dan tien respondenten hebben deze vragen beantwoord. Om de privacy van de respondenten en de betrouwbaarheid van de resultaten de waarborgen, worden deze resultaten niet getoond.

2.8 Het effect van jeugdhulp op uw kind

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



Antwoordoptie: 'Niet van toepassing' v30(n=1); v31(n=1); v32(n=5); v33(n=8); v34(n=4).



2.9 Algemene tevredenheid jeugdhulp

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

35. 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=47) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	0	0%
2	1	2,1%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	2,1%
6	2	4,3%
7	5	10,6%
8	16	34%
9	16	34%
10	6	12,8%
Gemiddelde:	8,2	





Uw contactpersonen

Nina Vels – n.vels@zorgfocuz.nl

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

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

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



Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022

Gemeente Steenwijkerland – Ouders

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2022. 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 waar mogelijk 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	330
Ingevuld	49
Respons	15%

CONTACT



76% ⁻⁸

heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente



75% ⁺⁴

werd snel geholpen



88% ⁻²

voelde zich serieus genomen



86% ⁺⁵

zocht samen naar oplossingen

CONSULENT



98% ⁺¹

weet wie hun jeugdconsulent is



5% ⁻²²

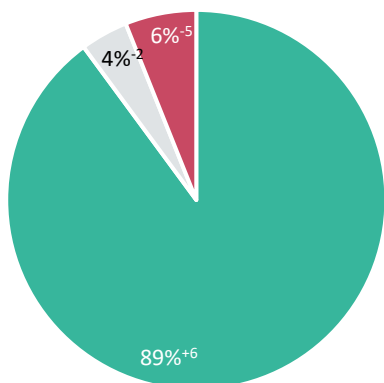
heeft gemiddeld maandelijks contact met de jeugdconsulent



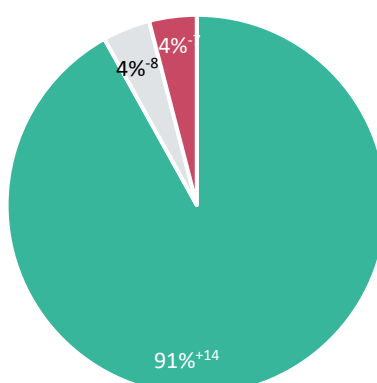
68% ⁻¹¹

vindt het contact met de jeugdconsulent prettig

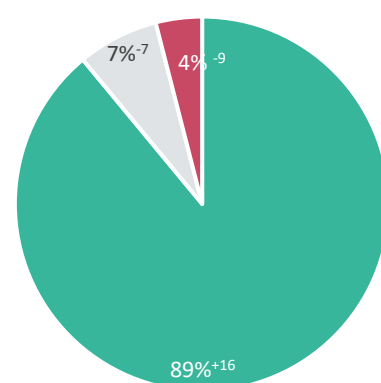
ZORGVERLENERS



Zorgverleners luisteren naar hun verhaal



Zorgverleners komen de gemaakte afspraken na



Zorgverleners hebben genoeg kennis

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Steenwijkerland



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Steenwijkerland

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 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	1.561
Ingevuld	547
Respons	35%

CONTACT



83%

werd snel geholpen

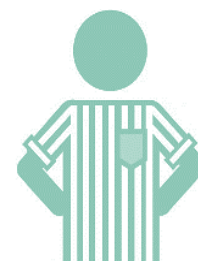
+9



89%

zocht samen naar oplossingen

+13



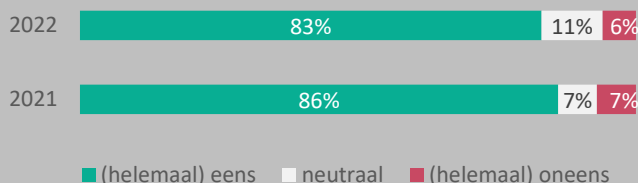
24%

wist van de cliënt-ondersteuner

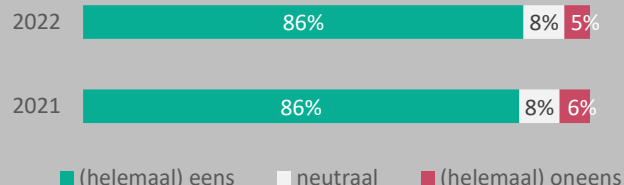
+1

KWALITEIT

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

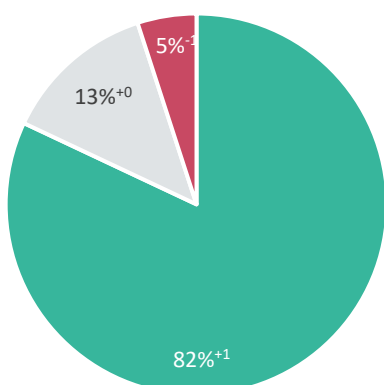


De ondersteuning (zorg/hulp) past bij mijn hulpvraag

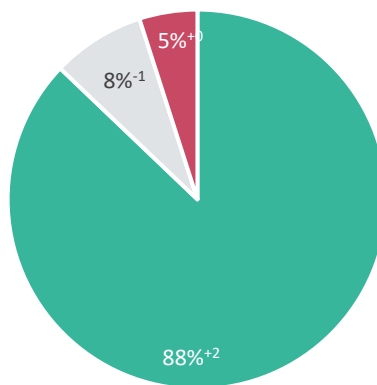


RESULTAAT

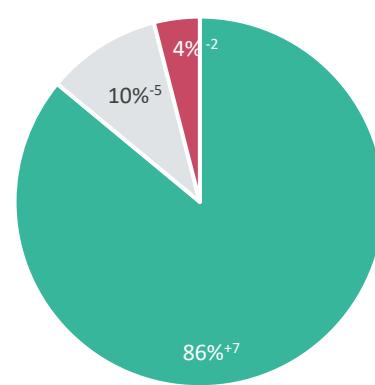
Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven


81%⁻¹

heeft telefonisch contact
gezocht met de
gemeente


75%⁻²

wist wat tijdens het
gesprek besproken zou
worden


50%⁻¹¹

heeft zelf een
zorgaanbieder mogen
kiezen


88%⁶⁴

is tevreden over het
besluit van de
gemeente


85%⁺⁷

begreep het
onderzoeksplan/verslag

“Er wordt goed naar
mij geluisterd.”

“Toen de nood hoog was werd er
snel en efficiënt gehandeld.”


8,1^{+0,2}

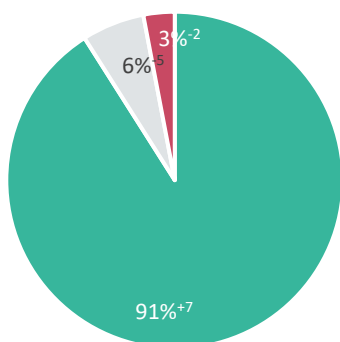
is het gemiddelde cijfer voor de manier waarop
cliënten geholpen zijn met de aanvraag


82%

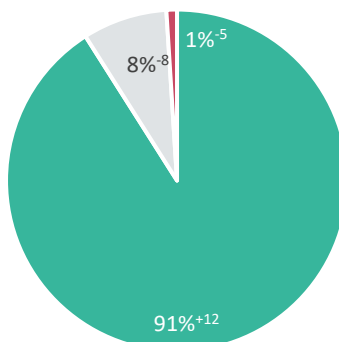
heeft het gesprek als
prettig ervaren

“De hulp is goed, maar afspraken worden niet
nagekomen en er wordt vergeten dit door te
geven..”

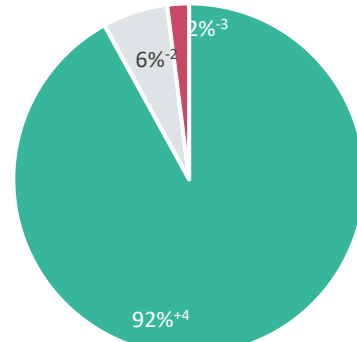
“Geen vervanging hulp als deze vrije
dag/vakantie heeft.”



De medewerker kwam gemaakte
afspraken na



De medewerker had genoeg
kennis en vaardigheden



De medewerker behandelde
de cliënt met respect

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Aanleiding contact gemeente	7
2.2 Contact met de gemeente	9
2.3 Cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek	9
2.4 Onderzoeksplan/-verslag en beschikking	12
2.5 Algemene tevredenheid aanvraag	13
2.6 Contact met de gemeente na aanvraag	14
2.7 Kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp)	14
2.8 Het effect van de ondersteuning (zorg/hulp)	15
2.9 Vormen van ondersteuning (zorg/hulp)	16



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Steenwijkerland is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met Zorgfocuz een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De aanleiding van de hulpvraag. De gemeente wil graag weten hoe inwoners bij de gemeente zijn terechtgekomen en met welke hulpvraag.
- 2) Contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 3) Cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek. Na het contact met de gemeente wordt een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. Daarbij kunnen inwoners gratis gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De gemeente wil weten of cliënten bekend zijn met deze onafhankelijke ondersteuning en hoe ze het gesprek hebben ervaren.
- 4) Onderzoeksplan/verslag en beschikking. Tijdens het gesprek wordt besproken voor welke ondersteuning (zorg/hulp) de cliënt in aanmerking komt. De gemeente is benieuwd of cliënten het onderzoeksplan en de beschikking begrijpen.
- 5) Contact met de gemeente na de aanvraag. De gemeente wil inzicht in hoe het contact met medewerkers ervaren wordt. Het gaat hierbij om het contact nadat de beschikking getekend is.
- 6) De kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp). De gemeente wil graag weten wat de ervaringen zijn met de (verschillende vormen van) ondersteuning (zorg/hulp) die cliënten ontvangen.
- 7) Het resultaat van de ondersteuning (zorg/hulp). Het doel van de ondersteuning (zorg/hulp) is om het leven van de cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil inzicht in het effect van de ondersteuning (zorg/hulp) op het leven van de cliënten.
- 8) Vormen van ondersteuning (zorg/hulp). De gemeente wil inzicht in de tevredenheid van inwoners over de ondersteuningsvorm die zij ontvangen vanuit de Wmo.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Steenwijkerland die in 2022 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Binnen drie tot zes maanden nadat cliënten contact hadden gehad met



de gemeente werden zij uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat cliënten de vragenlijst snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting hebben cliënten in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). In overleg met de gemeente zijn enkele thema's en vragen toegevoegd. De op maat gemaakte vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- De aanleiding van de hulpvraag
- Contact met de gemeente
- Cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek
- Onderzoeksplan/verslag en beschikking
- Contact met de gemeente na de aanvraag
- De kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp)
- Het resultaat van de ondersteuning (zorg/hulp)
- Vormen van ondersteuning (zorg/hulp)

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. 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 deelnemers met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1561
Aantal meegenomen vragenlijsten	547
Responspercentage	35,0%
Nauwkeurigheidsmarge	3,4%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle Wmo-clïënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Wmo-clïënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 3,4% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de



nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,4% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: 50% van de respondenten uit de steekproef is het helemaal eens met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 46,6% en 53,4% zijn.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de aanleiding van de hulpvraag, de ervaring met het contact met de gemeente, de cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek, het onderzoeksplan/-verslag en beschikking, contact met de gemeente na de aanvraag, de kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp), het resultaat van de ondersteuning (zorg/hulp) en de vormen van ondersteuning (zorg/hulp).

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. 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. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd in het bijlagenrapport weergegeven.

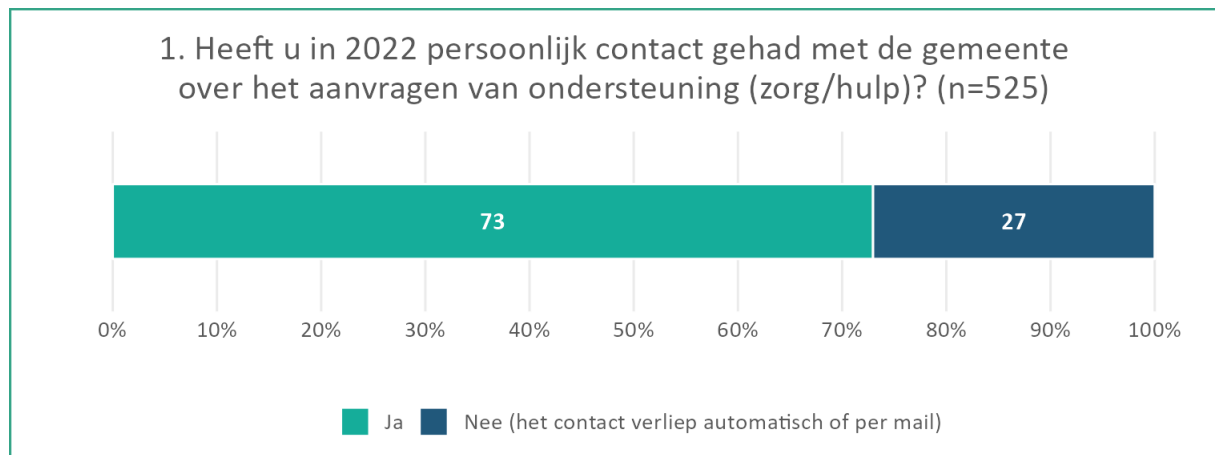
¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



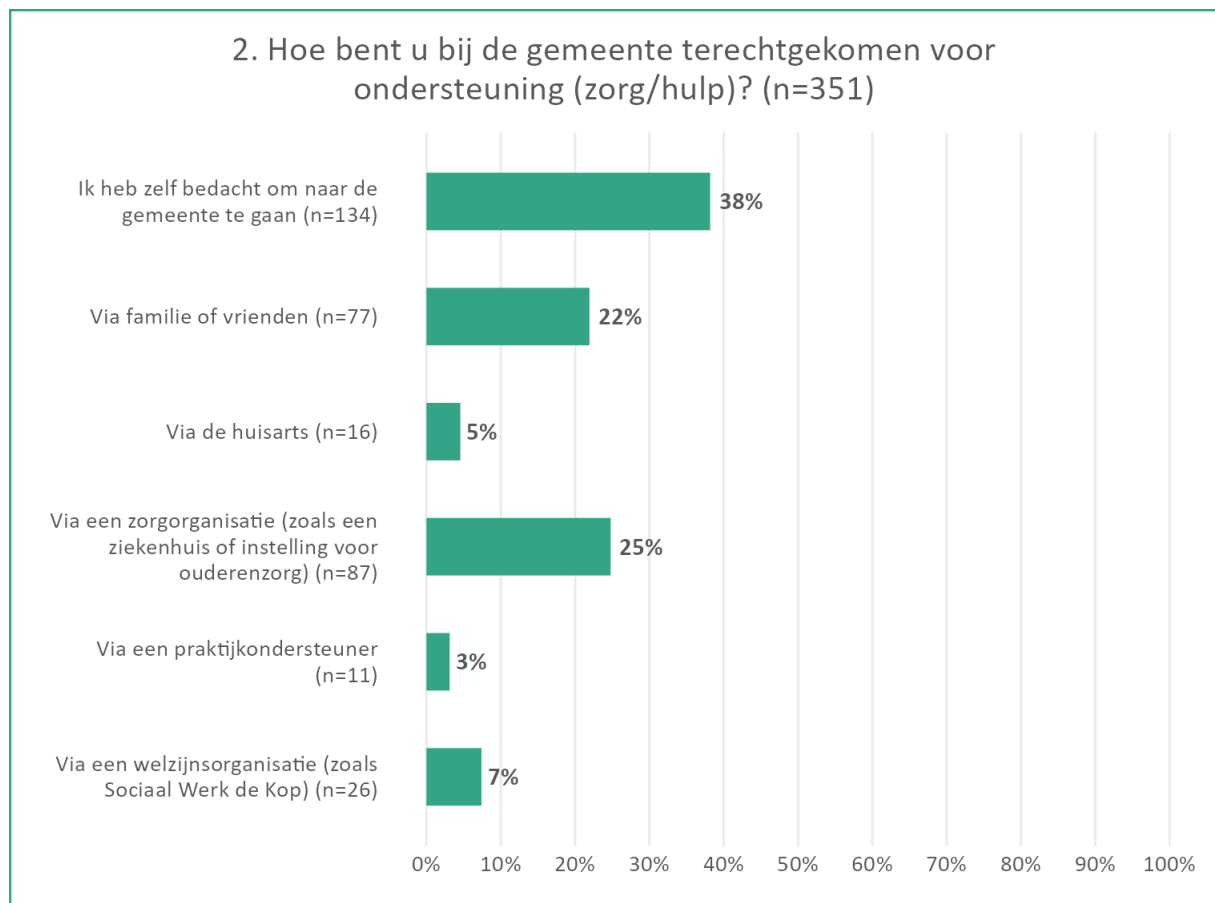
2 | Resultaten

2.1 Aanleiding contact gemeente

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

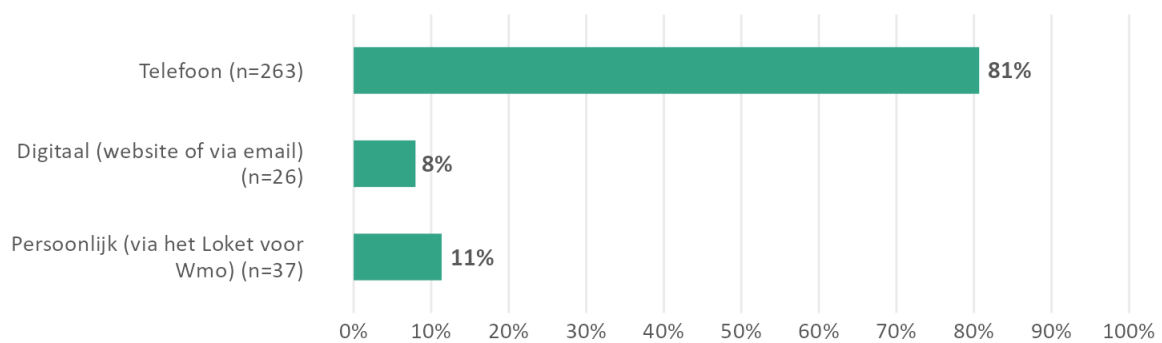


Vraag 2 tot en met 17 zijn alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 1 hebben aangegeven dat zij in 2022 persoonlijk contact hebben gehad met de gemeente over het aanvragen van ondersteuning.



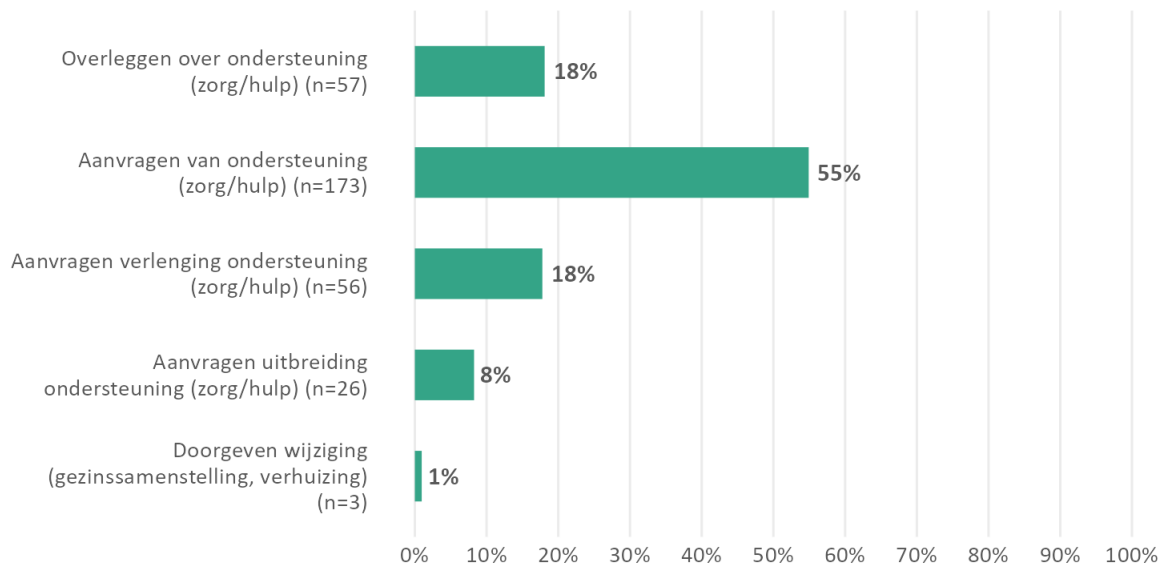


3. Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente? (n=326)



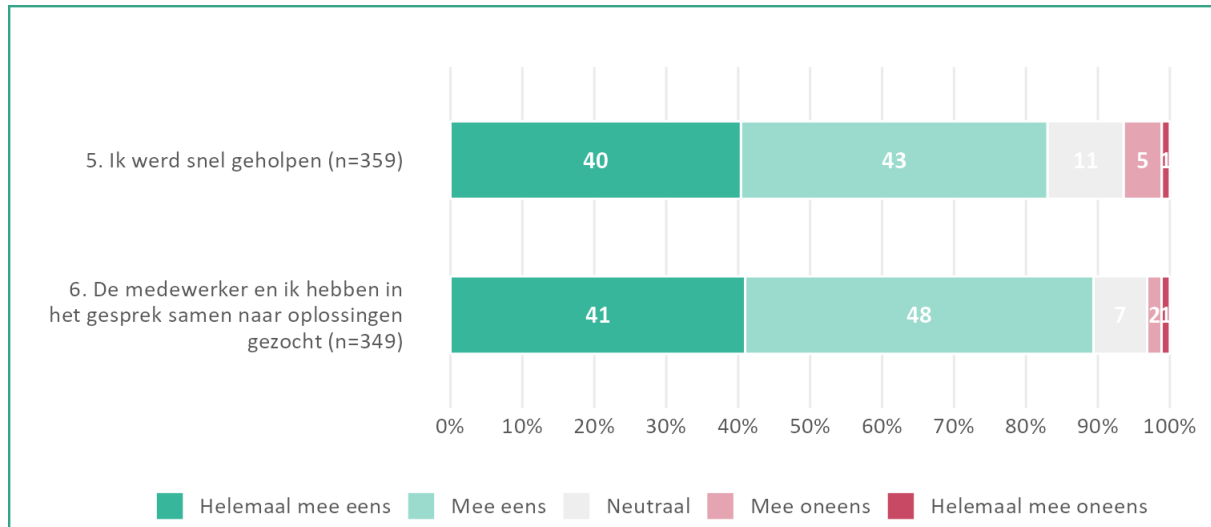
Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': (n=23).

4. Om welke reden nam u contact op met de gemeente? (n=315)



2.2 Contact met de gemeente

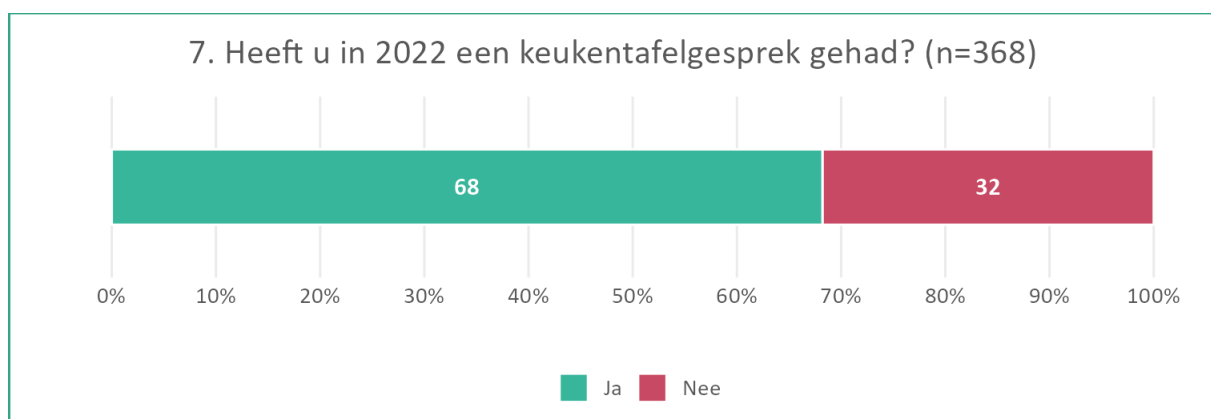
Na de aanvraag bij de gemeente wordt een gesprek ingepland waarin bepaald wordt welke ondersteuning (zorg/hulp) nodig is en welke ondersteuning (zorg/hulp) ingezet kan worden. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het contact met de gemeente.



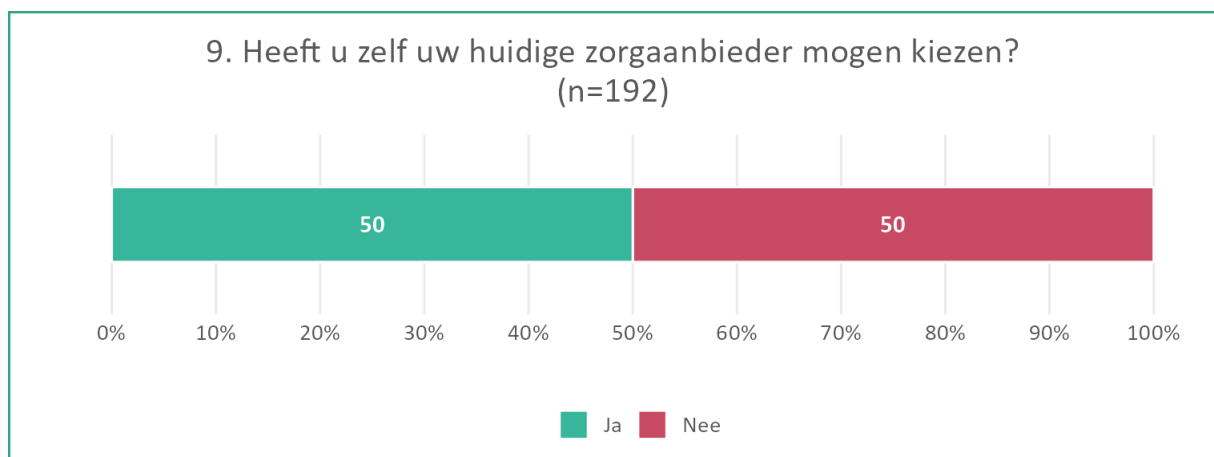
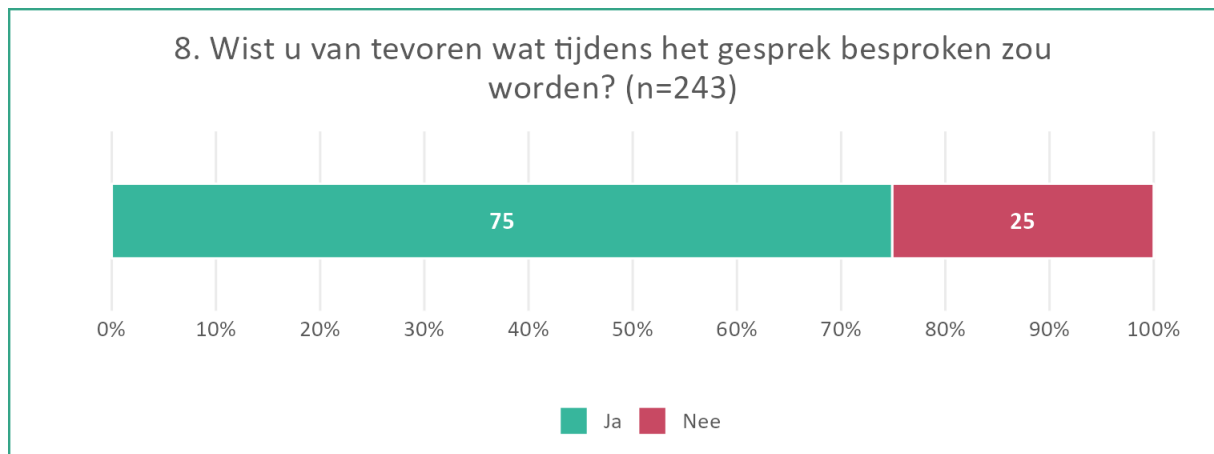
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v5 (n=12); v6 (n=17).

2.3 Clïëntondersteuning en het keukentafelgesprek

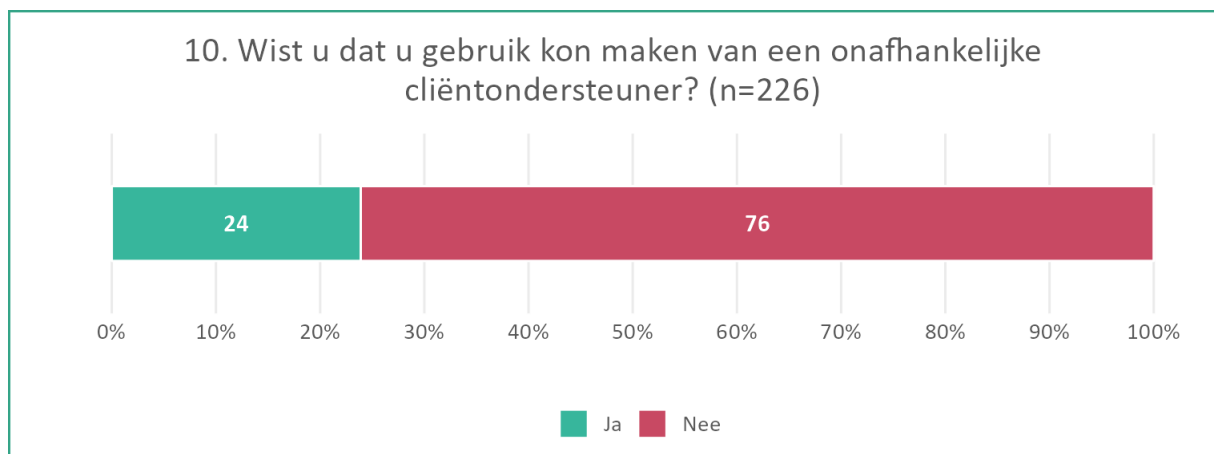
Bij de aanvraag kunnen cliënten gratis gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Zo kan deze persoon bijvoorbeeld meegaan naar het keukentafelgesprek en/of advies geven over welke ondersteuning (zorg/hulp) het beste past. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de onafhankelijke cliëntondersteuner en met het keukentafelgesprek.



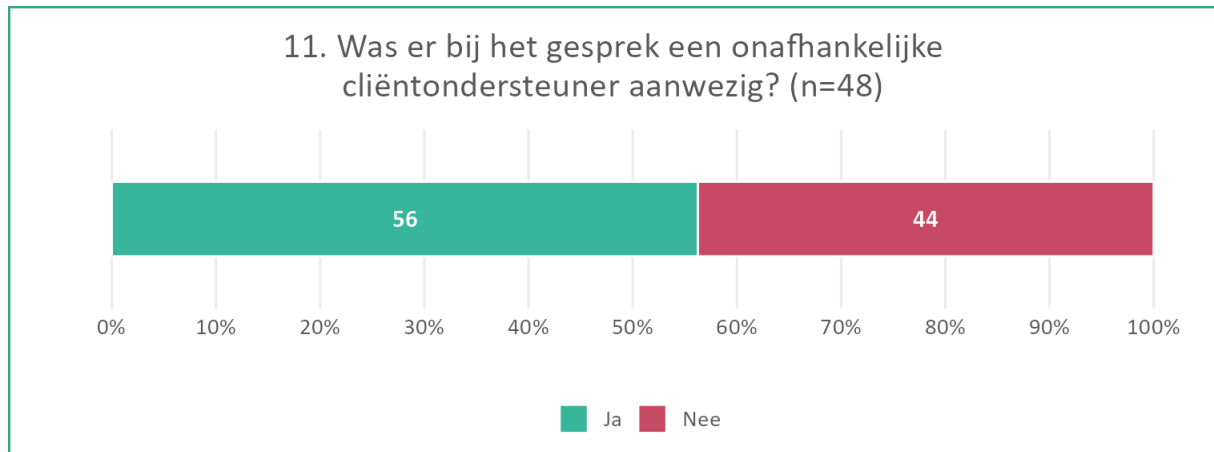
Vraag 8 tot en met vraag 12 zijn alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 7 hebben aangegeven dat in 2022 een keukentafelgesprek heeft plaatsgevonden.



Antwoordoptie 'Weet ik niet/niet van toepassing': (n=53).

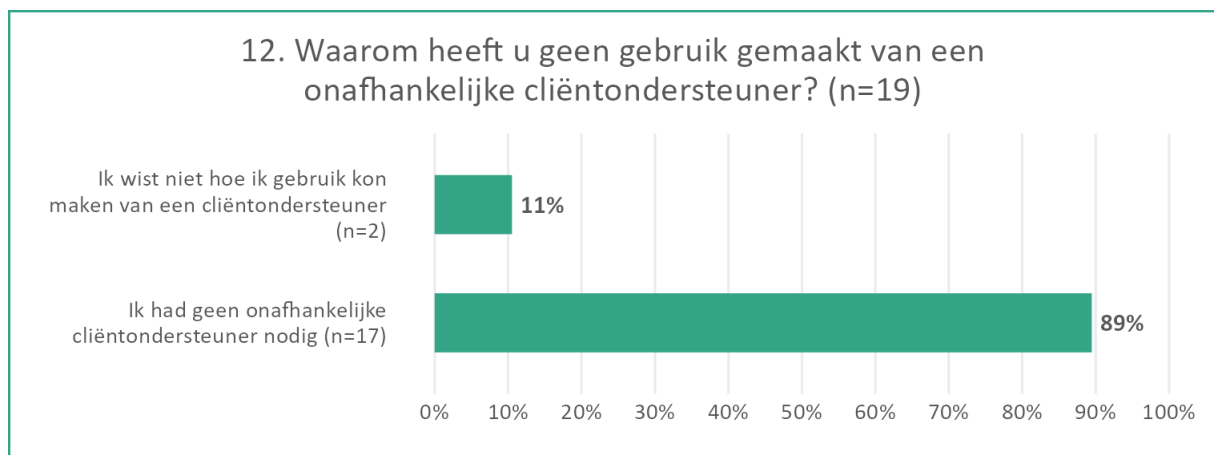


Vraag 11 'Was er bij het gesprek een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig?' is alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 10 hebben aangegeven dat zij af wisten van de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

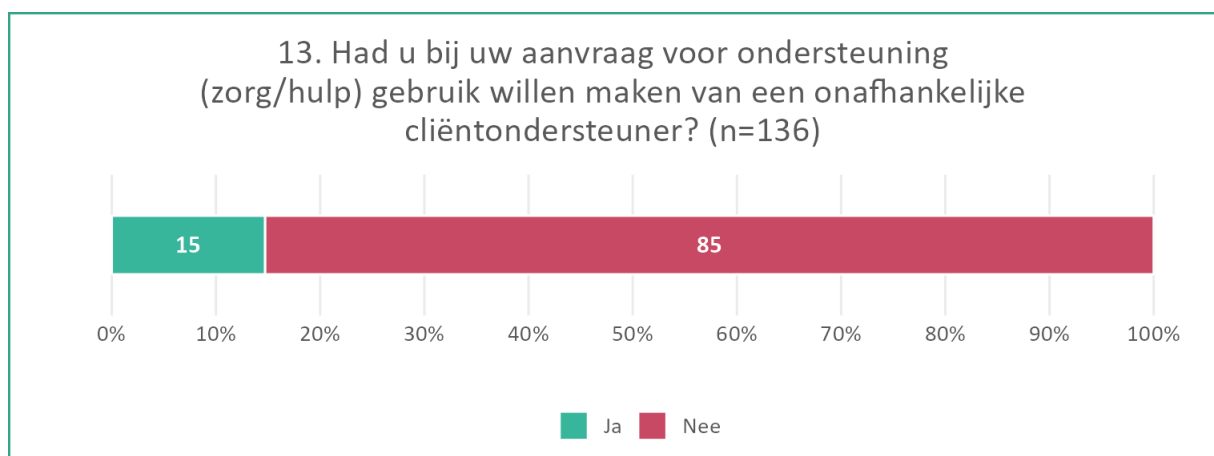


Antwoordoptie 'Weet ik niet/niet van toepassing': (n=5).

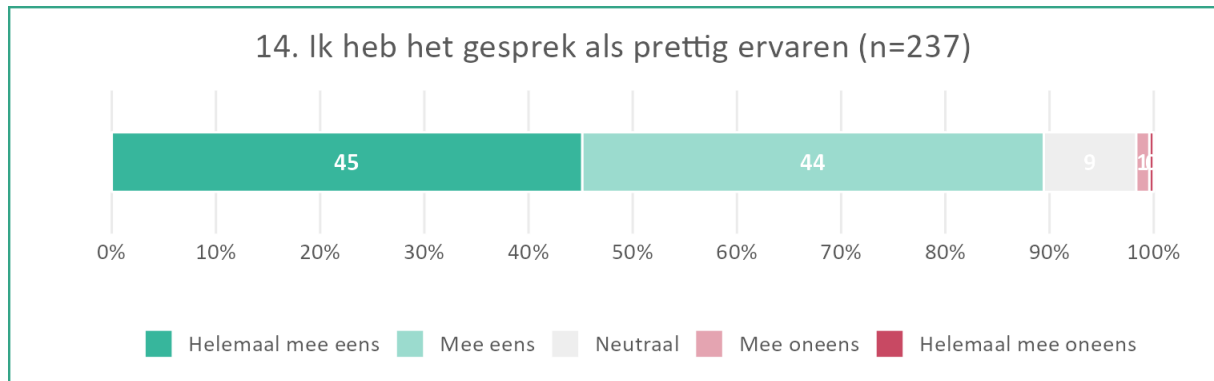
Vraag 12 'Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?' is gesteld aan respondenten die bij vraag 10 hebben aangegeven dat zij niet afwisten van de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning of die bij vraag 11 hebben aangegeven dat er geen onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig was bij het gesprek.



Antwoordoptie 'Weet ik niet/niet van toepassing': (n=4).



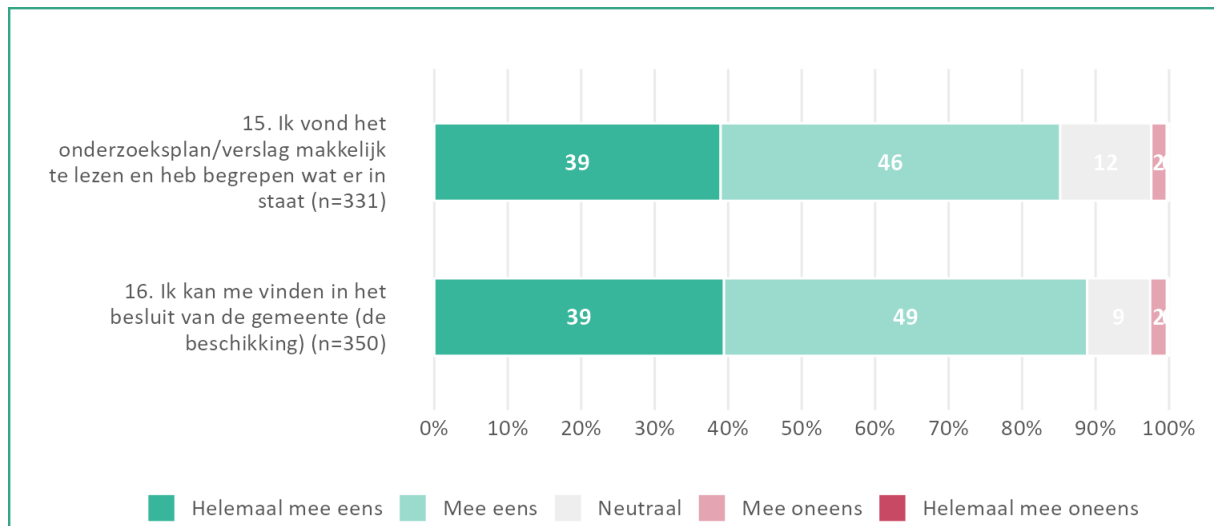
Antwoordoptie 'Weet ik niet/niet van toepassing': (n=72).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=4)

2.4 Onderzoeksplan/-verslag en beschikking

Na het keukentafelgesprek wordt een onderzoeksplan/-verslag gemaakt en wordt de beschikking afgegeven. Deze paragraaf laat zien hoe begrijpelijk de documenten zijn volgens de deelnemers. De vragen zijn aan alle deelnemers gesteld.

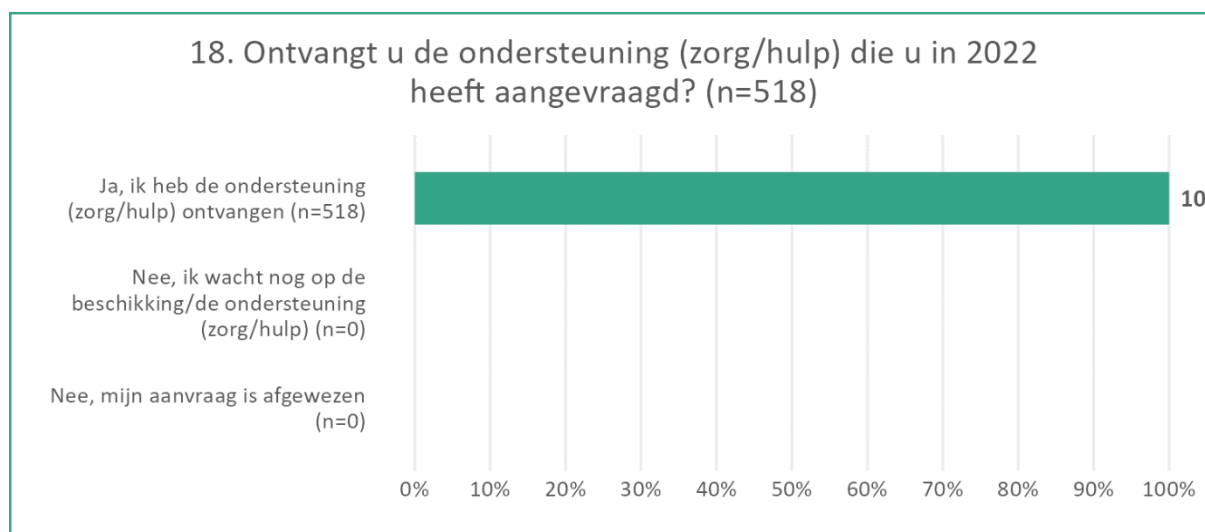


Antwoordoptie 'Weet ik niet/niet van toepassing': v15 (n=34); v16 (n=13).

2.5 Algemene tevredenheid aanvraag

Deze paragraaf toont hoe tevreden deelnemers zijn over de hulp die ze krijgen bij het aanvraagproces en bevat samenvattingen over wat volgens deelnemers goed gaat en wat beter kan tijdens het aanvraagproces.

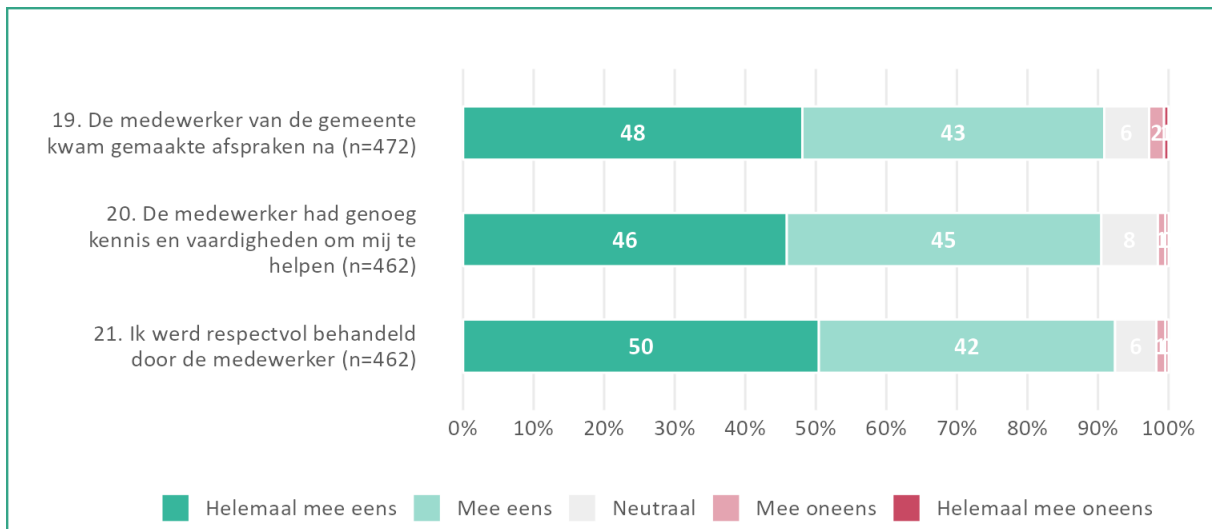
17. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u met uw aanvraag bent geholpen? (n=372) (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)		
	n	%
1	4	1,1
2	4	1,1
3	4	1,1
4	5	1,3
5	14	3,8
6	17	4,6
7	43	11,6
8	122	32,8
9	81	21,8
10	78	21,0
Gemiddelde:	8,1	





2.6 Contact met de gemeente na aanvraag

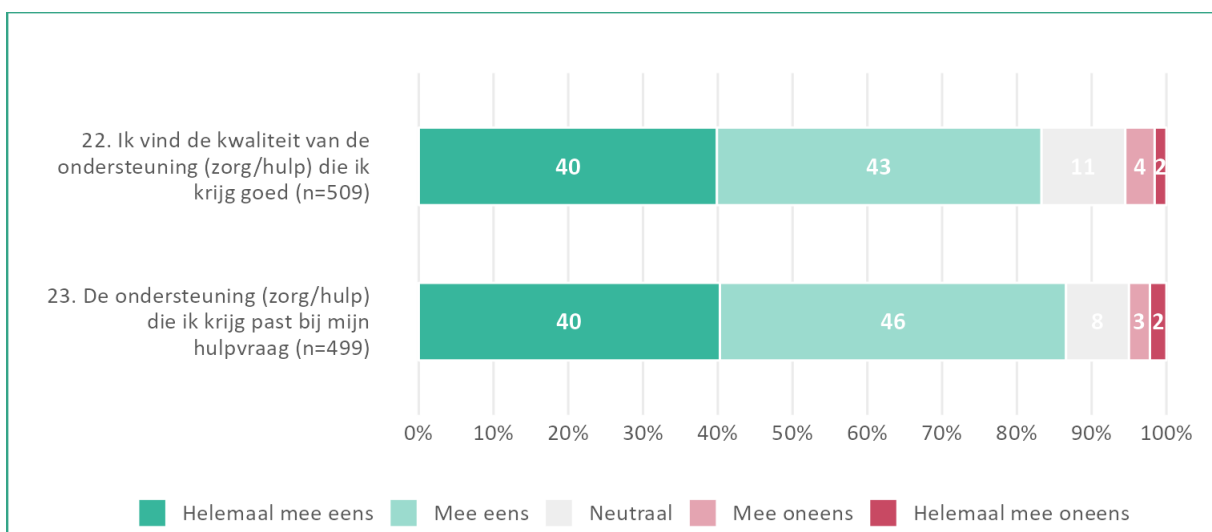
Wanneer inwoners in aanmerking komen voor bepaalde ondersteuning (zorg/hulp) hebben inwoners contact met de gemeente over het opstarten ervan. Deze paragraaf toont ervaringen van deelnemers met het contact na de aanvraag. Deze vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 18 hebben aangegeven ondersteuning (zorg/hulp) te ontvangen op het moment van het invullen van de vragenlijst.



Antwoordoptie: 'Weet ik niet/niet van toepassing' v19 (n=31); v20 (n=30); v21 (n=29).

2.7 Kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp)

Naar aanleiding van de hulpaanvraag hebben deelnemers een Wmo-maatwerkbeschikking gekregen, bijvoorbeeld voor hulp in het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel (zoals een scootmobiel of traplift). Deelnemers is gevraagd wat ze vinden van de kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp). Deze vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 18 hebben aangegeven ondersteuning (zorg/hulp) te ontvangen op het moment van het invullen van de vragenlijst.

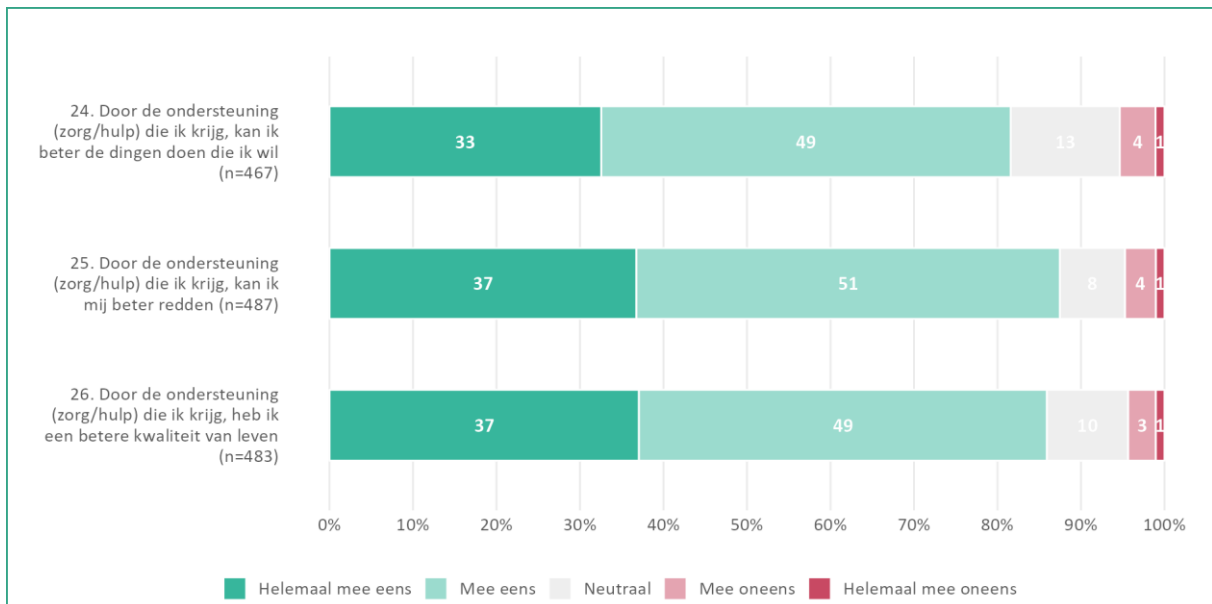


Antwoordoptie: 'Weet ik niet/niet van toepassing' v22 (n=7); v23 (n=5).



2.8 Het effect van de ondersteuning (zorg/hulp)

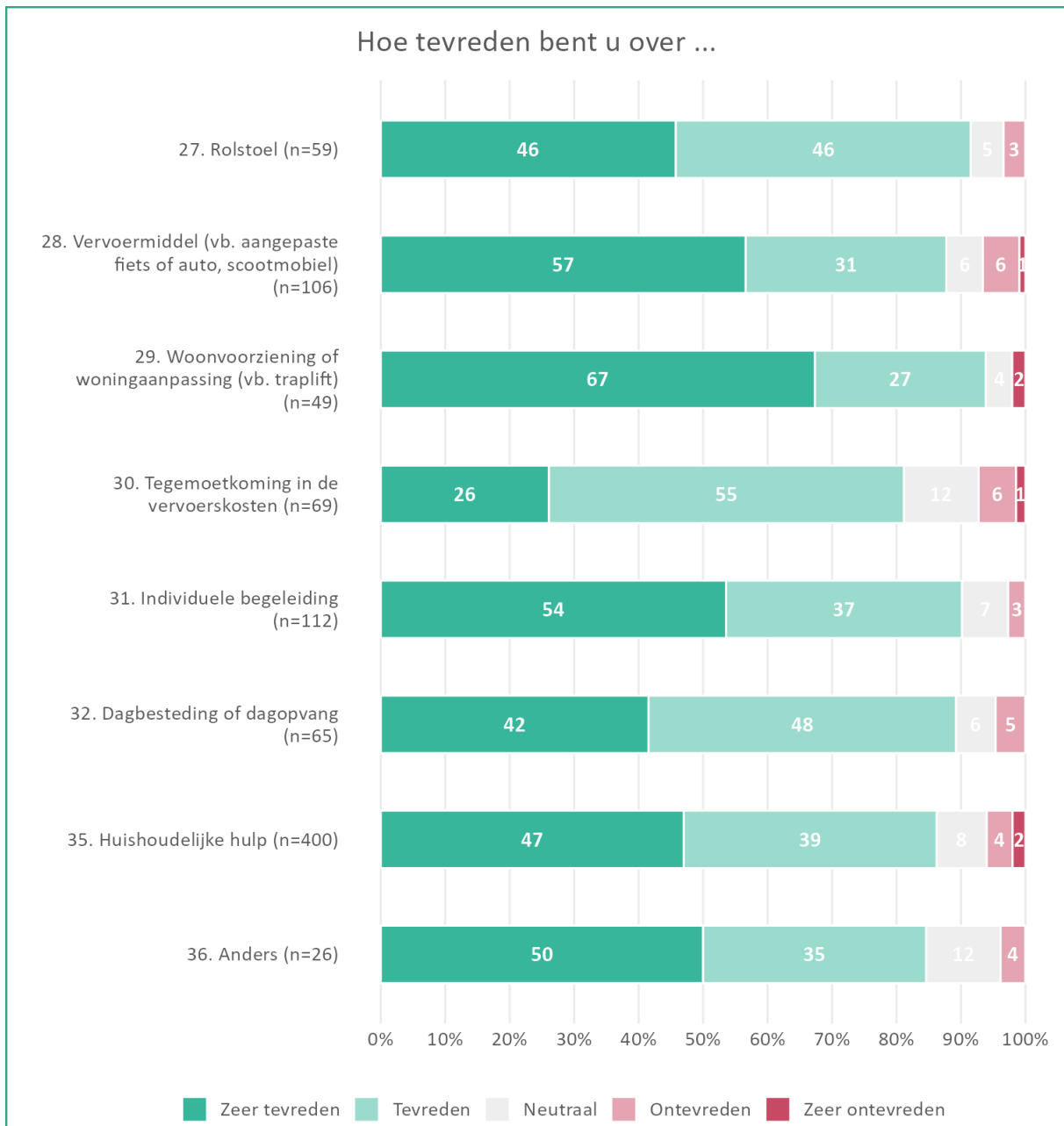
Eén van de doelen van de Wmo is om cliënten te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Deze paragraaf laat zien wat het effect van de ondersteuning (zorg/hulp) op het leven van de deelnemers is.



Antwoordoptie: 'Weet ik niet/niet van toepassing' v24 (n=24); v25 (n=19), v26 (n=21).

2.9 Vormen van ondersteuning (zorg/hulp)

In deze paragraaf wordt ingezoomd op de tevredenheid van de deelnemers met de verschillende vormen van ondersteuning (zorg/hulp). Aan deelnemers is gevraagd om alleen hun beoordeling te geven als ze daadwerkelijk die vorm van ondersteuning (zorg/hulp) ontvangen hebben van de gemeente. Deze vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 18 hebben aangegeven ondersteuning (zorg/hulp) te ontvangen op het moment van het invullen van de vragenlijst.



Antwoordoptie: 'Niet van toepassing' v27 (n=356); v28 (n=326); v29(n=362); v30(n=350); v31 (n=315); v32 (n=360); v35 (n=84); v36 (n=223).

Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichting: zorg (1x), thuisbegeleiding (1x), traplift en aanpassing (1x), hulp bij douchen (1x), tegemoetkoming gemaakte kosten fiets met trapondersteuning(1x) omgaan met financiële dingen (1x), taxi vergoeding(1x).

De antwoordopties: 'Kortdurend verblijf/respijtzorg' en 'Beschermd wonen(vb. psychische problemen' zijn niet opgenomen in de grafiek omdat deze minder dan 10 keer zijn gekozen.



De toelichtingen bij vraag 37 'Kunt u uitleggen waarom u (zeer) tevreden of ontevreden bent over de ontvangen ondersteuning (hulp/zorg)? (Heeft u suggesties of tips voor verbetering?)' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Uw contactpersonen

Nina Vels – n.vels@zorgfocuz.nl

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

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

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

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Steenwijkerland

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 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

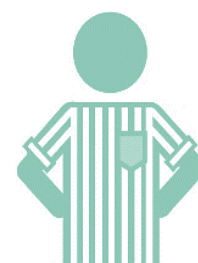
Uitgenodigd	1.561
Ingevuld	547
Respons	35%



83% ⁺⁹
werd snel geholpen



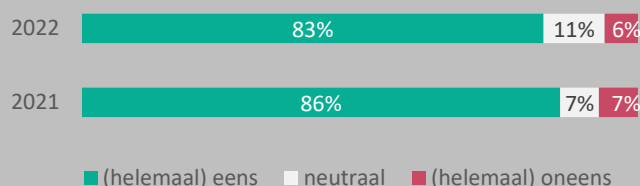
89% ⁺¹³
zocht samen naar oplossingen



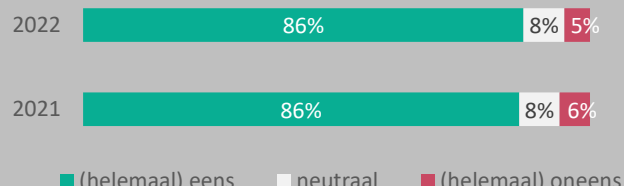
24% ⁺¹
wist van de cliënt-ondersteuner

CONTACT

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

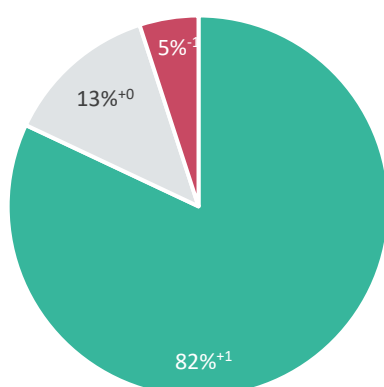


De ondersteuning (zorg/hulp) past bij mijn hulpvraag

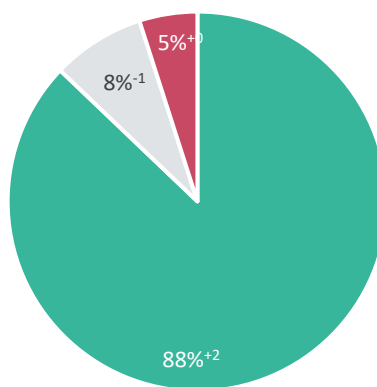


KWALITEIT

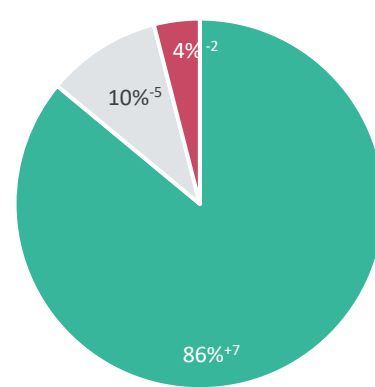
Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

College van burgemeester en wethouders - 5 september 2023

42/54

RESULTAAT


81%⁻¹

heeft telefonisch contact
gezocht met de
gemeente


75%⁻²

wist wat tijdens het
gesprek besproken zou
worden


50%⁻¹¹

heeft zelf een
zorgaanbieder mogen
kiezen


88%⁶⁴

is tevreden over het
besluit van de
gemeente


85%⁺⁷

begreep het
onderzoeksplan/verslag

“Er wordt goed naar
mij geluisterd.”

“Toen de nood hoog was werd er
snel en efficiënt gehandeld.”


8,1^{+0,2}

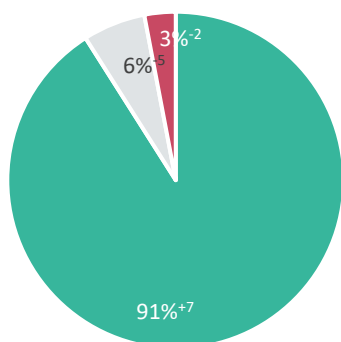
is het gemiddelde cijfer voor de manier waarop
cliënten geholpen zijn met de aanvraag


82%

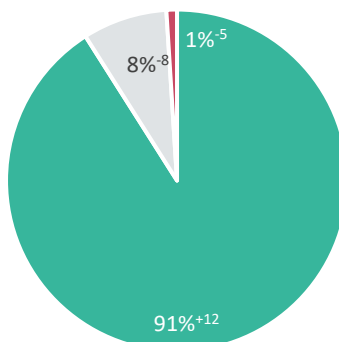
heeft het gesprek als
prettig ervaren

“De hulp is goed, maar afspraken worden niet
nagekomen en er wordt vergeten dit door te
geven..”

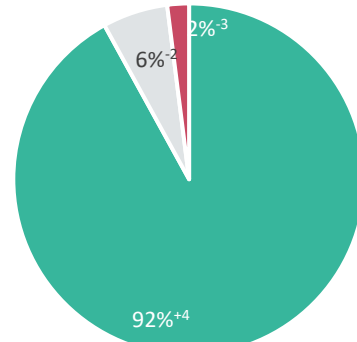
“Geen vervanging hulp als deze vrije
dag/vakantie heeft.”



De medewerker kwam gemaakte
afspraken na



De medewerker had genoeg
kennis en vaardigheden



De medewerker behandelde
de cliënt met respect

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet (Jongeren) 2022

Gemeente Steenwijkerland



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022

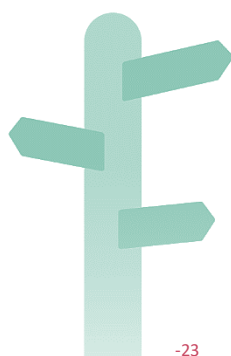
Gemeente Steenwijkerland - Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2022. 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 waar mogelijk 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	188
Ingevuld	20
Respons	11%

CONTACT



66%

wist waar
zij moest zijn

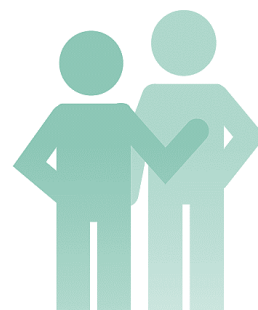
-23



83%

werd goed geholpen bij
vragen en problemen

+2



73%

had het gevoel dat er
goed werd geluisterd

-3

TEVREDENHEID

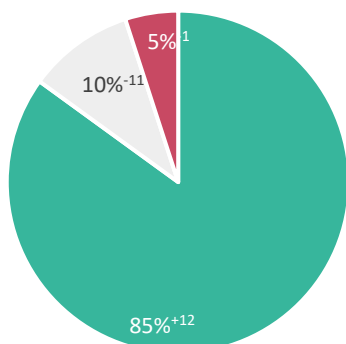
7,9

+0,1

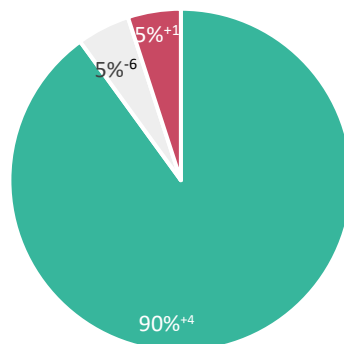
is het gemiddelde cijfer
voor de medewerkers die
de hulp hebben verleend

RESULTAAT

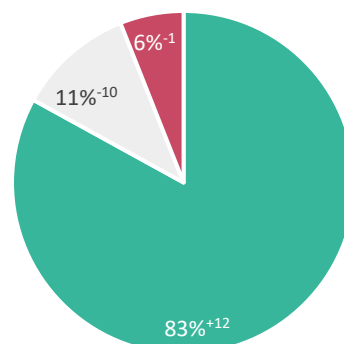
Door de hulp:



...gaat het beter



...gaat het beter met mijn kind



...gaat het thuis
beter



Inhoudsopgave

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

1.2.2 Methode

1.2.3 Respons

1.3 Leeswijzer

2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

2.2 De hulp die je ontvangt

3

3

3

3

3

4

5

6

6

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 van Jeugdhulp zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding.

De gemeente heeft 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 2022 gebruik hebben gemaakt van Jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders die in 2022 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 **jongeren**.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. In dit geval kregen cliënten drie tot zes maanden nadat ze contact hadden gehad met de gemeente de vragenlijst toegestuurd. Het betreft jongeren en hun ouders die het kwartaal ervoor hulp toegekend hadden gekregen middels een beschikking. Doordat jongeren en ouders de vragenlijst snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Jongeren en ouders hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de jongeren en ouders een herinneringsbrief ontvangen. Jongeren en ouders die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Iedereen kon de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting heeft iedereen in totaal 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:

- 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. 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 deelnemers met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	188
Aantal meegenomen vragenlijsten	20
Responspercentage	10,6%
Nauwkeurigheidsmarge	20,8%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (uit alle Jeugdhulp-cliënten). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Jeugdhulp-cliënten). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 20,8% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen². Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 20,8% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 29,2% en 70,8% zijn. De resultaten dienen dus met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

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

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



1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van de **jongeren**. Jongeren en hun ouders zijn apart aangeschreven. Resultaten zijn daarom in separate rapporten gepresenteerd.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'niet van toepassing'. 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. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n).

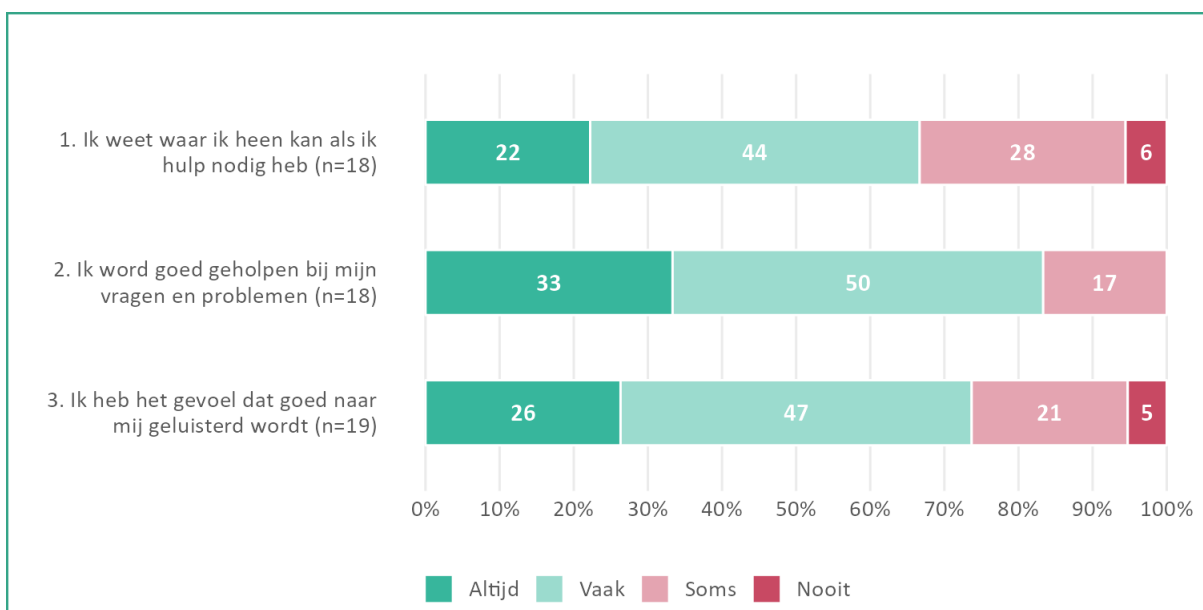
De toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



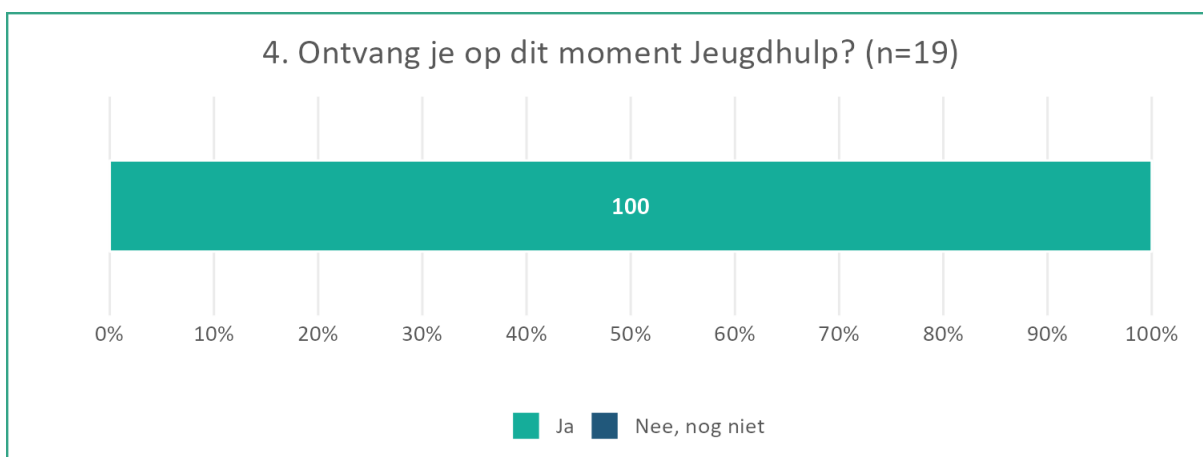
2 | Resultaten

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.



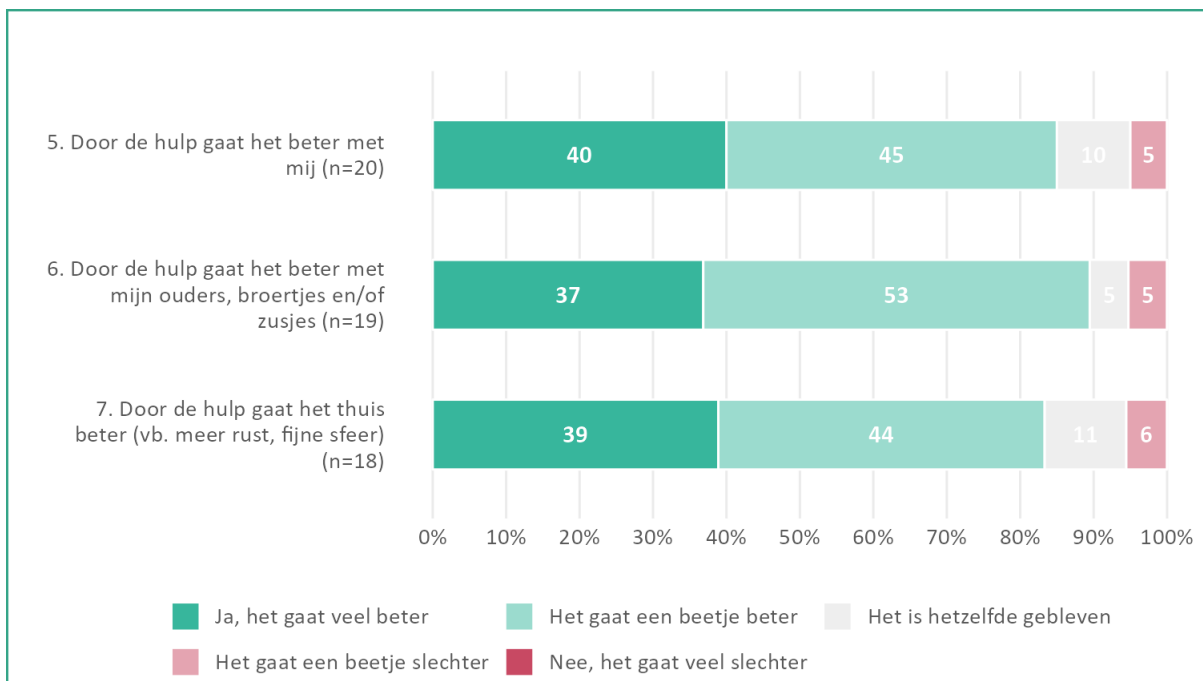
Antwoordoptie: 'Niet van toepassing' v1(n=2); v2(n=2); v3(n=1).





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 4 hebben aangegeven dat ze al wel hulp hebben ontvangen op het moment van het invullen van de vragenlijst.



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

8. Welk rapportcijfer geef je de medewerkers die jou helpen of hebben geholpen? (n=20) (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	11,1
6	1	5,5
7	1	5,5
8	7	38,9
9	7	38,9
10	0	0,0
Gemiddelde:	7,9	

Vraag 9

De toelichtingen bij vraag 9 '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

Nina Vels – n.vels@zorgfocuz.nl

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

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

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

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022

Gemeente Steenwijkerland - Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2022. 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 waar mogelijk 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	188
Ingevuld	20
Respons	11%

CONTACT



66%

wist waar
zij moest zijn

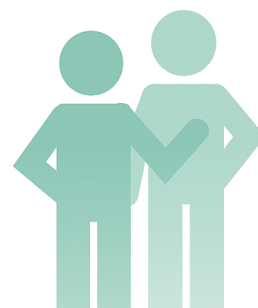
-23



83%

werd goed geholpen bij
vragen en problemen

+2



73%

had het gevoel dat er
goed werd geluisterd

-3

TEVREDENHEID

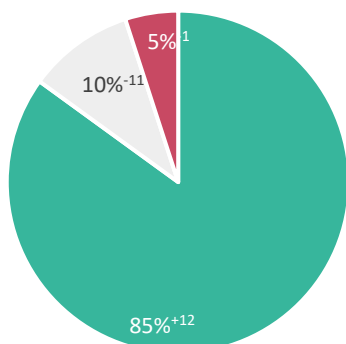
7,9

+0,1

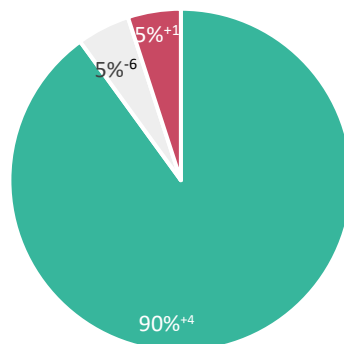
is het gemiddelde cijfer
voor de medewerkers die
de hulp hebben verleend

RESULTAAT

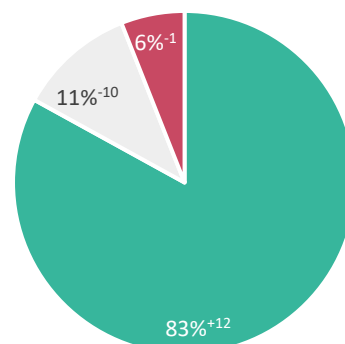
Door de hulp:



...gaat het beter



...gaat het beter met mijn



... gaat het thuis
beter

College van burgemeester en wethouders - 5 september 2023, 18:21 uur

53/54



