

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2023-079

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 28 november 2023
Zaaknummer Z/23/453348 /ADV/23/1187355
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek
Portefeuillehouder S. Bijl

Contactpersoon Judith Rook
E-mail j.rook@zevenaar.nl
Telefoon 0316-595111

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Het cliëntervaringsonderzoek gaan we vanaf 2024 op een andere manier uitvoeren. Via deze raadsinformatiebrieven informeert het college u daarover.

Kernboodschap

Jaarlijks voert de gemeente Zevenaar een cliëntervaringsonderzoek uit over Wmo en jeugdhulp. Dit is een wettelijke taak. De afgelopen jaren hebben we een schriftelijke vragenlijst uitgestuurd onder alle inwoners die dat jaar hulp van ons hebben ontvangen. Het aantal respondenten op dit onderzoek loopt terug. Het onderzoek wordt daarom vanaf nu uitgevoerd door middel van focusgroepen. Voor zowel voor Wmo als voor jeugdhulp worden er focusgroepen gevormd van 6 tot 12 inwoners waarmee maximaal 2 thema's diepgaand worden besproken. Hierdoor krijgen we achtergrondinformatie over de ervaringen met de onderzoeksthema's.

Context

- ☐ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Collegeprogramma
- ☐ Motie/amendement/toezegging
- ☒ Anders, namelijk informeren.

Inhoudelijke boodschap

Het afgelopen jaar hebben we extra ingezet op het bereiken van voldoende respondenten. Dit hebben we gedaan door:

- de vragenlijst digitaal en op verzoek ook op papier aan te bieden;
- voorafgaande en tijdens de looptijd van de vragenlijst inwoners te attenderen via social media en de huis aan huis bladen;
- onder de deelnemers cadeaubonnen van Zin in Zevenaar te verloten.

Helaas leverde deze inzet niet meer respondenten op. Het cliëntervaringsonderzoek is niet het enige grootschalige onderzoek dat we als gemeente onder inwoners uitzetten. Bij de huidige onderzoeksmethode worden alle inwoners die het afgelopen jaar Wmo- of jeugdhulp van de gemeente hebben gehad bevroegd. Wanneer we met de huidige manier van cliëntervaringsonderzoek doorgaan lopen we de kans om onze inwoners te overvragen. Door te werken met focusgroepen vraag je een betrekkelijk klein aantal inwoners om mee te werken aan een onderzoek.

Een focusgroep bestaat voor het onderzoek uit 6 tot 12 inwoners van dezelfde doelgroep. Voor dit onderzoek komen er focusgroepen voor ouderen, voor ouders en voor jeugd. Bij het samenstellen van een focusgroep kijken we naar voldoende variatie onder de deelnemers om verschillende meningen naar voren te laten komen. Hierdoor krijgen we een zo representatief mogelijk beeld.

Met een focusgroep worden maximaal twee thema's diepgaand besproken. Hierdoor krijgen we achtergrondinformatie over de ervaringen met de onderzoeksthema's. Elke drie jaar worden de resultaten ondersteund door middel van een breed uitgezet kwantitatief onderzoek. Er wordt met ten minste drie groepen inwoners (focusgroepen) gesproken. Aan deze focusgroepen worden telkens dezelfde thema's voorgelegd. Na de derde focusgroep wordt er geëvalueerd. Komt er tijdens de derde bijeenkomst nog veel nieuwe informatie naar boven dan kan nog een vierde groep georganiseerd worden.

Communicatie en vervolgproces

Communicatie naar buiten

Onze afdeling communicatie plaats een nieuwsbericht op onze site over de nieuwe manier van cliëntervaringsonderzoek.

Vervolgproces

Onderzoeksbureau Reiger Research voert het kwalitatief onderzoek over 2023 voor ons uit. Zij hebben positieve ervaringen met het uitvoeren van gesprekken met focusgroepen en willen dat graag het komende jaar ook voor onze gemeente uitvoeren. Na afronding van het onderzoek over 2023 verloopt de opdracht voor Reiger Research. We gebruiken dit moment om te evalueren of deze manier van onderzoek aansluit bij onze gemeente.



Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,

Danielle Jansen
secretaris

Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen

1. 1188349 Rapport wmo-clientervaringsonderzoek over 2022
2. 1188347 Rapport cliëntervaringsonderzoek over jeugdhulp 2022



WMO-CLIËNTERVARINGSONDERZOEK OVER 2022

GEMEENTE ZEVENAAR

Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2022

EEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK NAAR:

- DE TOEGANG TOT MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING
- DE BEKENDHEID EN DE BEHOEFTE AAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER
- DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING
- DE EFFECTIVITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

JUNI 2023

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 024 - 642 45 62

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
SAMENVATTING	4
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET	7
1.1 Aanleiding onderzoek.....	7
1.2 Onderzoeksdoelstelling	7
1.3 Onderzoeksdoelgroep	7
1.4 Onderzoeksvragen.....	7
1.5 Gegevensverzameling	8
1.6 Gegevensverwerking en analyse	8
HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN	9
HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA	10
3.1 Algemene achtergrondgegevens.....	10
3.2 Toegankelijkheid ondersteuning	11
3.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner	12
3.4 Contact met de consultants Wmo	14
3.5 Contact met de gemeente.....	18
3.6 Ervaringen ondersteuning	19
3.6.1 Wachttijden	19
3.6.2 Kwaliteit ondersteuning	20
3.6.3 Effectiviteit ondersteuning.....	22
3.7 Sociaal netwerk	26
3.8 Algemene voorzieningen.....	27
BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN.....	28
BIJLAGE II OPMERKINGEN BIJ OPEN VRAAG OVER VOORZIENINGEN.....	29

SAMENVATTING

Respons

Voor het onderzoek zijn de 462 inwoners benaderd die in 2022 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden. 93 personen hebben de vragenlijst ingevuld. Daarmee komt de respons op 20,1%. Vorig jaar was de totale respons 41,4%. De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin niet voldoende betrouwbaar beeld, maar geven wel een goede indicatie over hoe de doelgroep denkt over de verschillende onderzoeksonderwerpen.

 OCO		ceo over 2022	ceo over 2021
	Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner	☹️ 22%	☹️ 31%
	Behoeftte aan onafhankelijke cliëntondersteuner	18%	27%
<i>De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek gedaald. Vooral de 70-plussers zijn veel minder bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner.</i>			
 Hulp zoeken		ceo over 2022	ceo over 2021
	Weten waar men terecht kan voor hulp	😊 63%	😊 73%
	Hulp durven vragen aan gemeente	😊 43%	😊 48%
<i>Inwoners met een hulpvraag weten in de meerderheid van de gevallen wel waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag, maar toch lijkt een substantieel deel hier wel moeite mee te hebben. Iets meer dan de helft van de Wmo-cliënten vindt het in meer of mindere mate moeilijk om met hun hulpvraag naar de gemeente te stappen. Die groep is duidelijk groter dan bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021.</i>			

 Gesprek		ceo over 2022	ceo over 2021
	Snel geholpen worden	😊 57%	😊 72%
	Snelle reactie op mailtjes en telefoontjes	😊 75%	😊 77%
	Genoeg tijd nemen	😊 92%	😊 94%
	Serius genomen voelen	😊 92%	😊 91%
	Bespreken (moeilijke) onderwerpen	😊 88%	😊 86%
	Goede klik met consulent Wmo	😊 79%	😊 79%
	Kunnen bespreken welke hulp geschikt is	😊 80%	😊 89%
	Tevredenheid gesprekken consulent Wmo	😊 87%	😊 87%
<i>Over het contact en het gesprek met de consulenten Wmo zijn de Wmo-cliënten tevreden. Wel zien we dat de snelheid waarmee inwoners geholpen worden een punt van aandacht is.</i> <i>Drie factoren hebben een significante invloed op de mate van tevredenheid bij de respondenten over het gesprek met de consulenten Wmo:</i> 1. Het samen kunnen bespreken welke ondersteuning het meest geschikt is. 2. Het met de consulent alle onderwerpen kunnen bespreken. 3. Snel geholpen worden.			

 Gemeente		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2021</i>
	Rapportcijfer gemeente Zevenaar	😊 7,3	😊 7,4
Over het contact met de gemeente zijn de Wmo-cliënten tevreden. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,3. Twee factoren spelen hierin een significante rol: 1. De mate waarin cliënten zich serieus genomen voelen. 2. De snelheid waarmee cliënten geholpen worden.			

 Kwaliteit ondersteuning		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2021</i>
	Voldoende informatie over ondersteuning	😊 73%	😊 77%
	De benodigde ondersteuning krijgen	😊 80%	😊 80%
	Kwaliteit ondersteuning	😊 85%	😊 84%
	Geschiktheid ondersteuning	😊 89%	😊 85%
De kwaliteit van de ondersteuning wordt als goed ervaren. Er bestaat een sterke wederzijdse samenhang tussen de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren geschiktheid van de ondersteuning.			

 Resultaten ondersteuning		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2021</i>
	Eigen regie door ondersteuning	😊 82%	😊 80%
	Zelfstandigheid door ondersteuning	😊 87%	😊 81%
	Kwaliteit van leven door ondersteuning	😊 77%	😊 79%
	In de eigen omgeving kunnen blijven wonen	😊 82%	😊 87%
	In een schone woning kunnen wonen	😊 79%	😊 81%
	Kunnen verplaatsen in en om de woning	😊 77%	😊 79%
	Kunnen verplaatsen in de gemeente/regio	😊 72%	😊 72%
	Contacten kunnen onderhouden	😊 81%	😊 69%
	Meedoen aan samenleving	😊 43%	😊 46%
De ondersteuning die cliënten krijgen, heeft een positieve invloed op hun dagelijkse leven en leidt vaak tot een betere kwaliteit van leven. Twee factoren hebben een significante invloed op de vraag of cliënten vinden dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben: 1. Kunnen inwoners beter de dingen doen die zij willen doen? 2. Kunnen inwoners zich door de ondersteuning beter redden?			

 Hulp vragen		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2021</i>
	Hulp durven vragen aan bekenden	😞 25%	😞 30%
	<i>Wmo-cliënten hebben moeite om hulp aan bekenden uit hun sociale netwerk te vragen. Een reden hiervoor is dat mensen zich bezwaard voelen om hulp te vragen, maar soms is het sociale netwerk ook te beperkt.</i>		

 Algemene voorzieningen		<i>ceo over 2022</i>	<i>ceo over 2021</i>
	Bekendheid algemene voorzieningen	😊 61%	😊 57%
	Bekendheid 'Wegwijs in Zevenaar'-app	😞 28%	😞 20%
	Resultaat gebruik algemene voorzieningen	😡 11%	😞 35%
	<i>De algemene voorzieningen in de gemeente Zevenaar zijn redelijk bekend onder de Wmo-cliënten. De bekendheid van de 'Wegwijs in Zevenaar'-app is weliswaar gegroeid ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek, maar is nog steeds laag. De invloed van de algemene voorzieningen op de zelfstandigheid en de maatschappelijke deelname is zeer beperkt.</i>		

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding onderzoek

Elk jaar houdt de gemeente Zevenaar een cliëntervaringsonderzoek onder inwoners die het afgelopen jaar een vorm van ondersteuning hebben ontvangen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Behalve dat het wettelijk is bepaald dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit moeten voeren, vindt de gemeente Zevenaar het vooral belangrijk om te weten hoe haar inwoners denken over de volgende thema's: toegang tot ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning. Met behulp van deze informatie kan de gemeente Zevenaar haar dienstverlening en het ondersteuningsaanbod optimaliseren. De onderzoeksresultaten worden jaarlijks aangeleverd bij het Ministerie van VWS. Deze gegevens worden dan verwerkt en gepubliceerd met de bedoeling om van elkaar te leren.

In dit rapport worden de resultaten van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2022 van de gemeente Zevenaar gepresenteerd.

1.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met:

- De dienstverlening van de gemeente en de Wmo-consulenten.
- De kwaliteit en de effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning.

Zodat de gemeente Zevenaar:

- Kan leren van de cliëntervaringen teneinde het eigen beleid en de uitvoering te verbeteren.
- Ontwikkelingen kan monitoren ten opzichte van voorgaande jaren.
- Verantwoording kan afleggen aan de gemeenteraad.

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek zijn alle inwoners die in 2022 (opnieuw) een (maatwerk)voorziening in het kader van de Wmo toegewezen kregen. Het betreft alleen de inwoners die (opnieuw) gezien zijn door een Wmo-medewerker. (Het gaat dus niet om ambtelijke verlengingen of herindicaties zonder dat de cliënt opnieuw gezien is door een Wmo-medewerker.) Inwoners die uitsluitend een gehandicaptenparkeerkaart hebben ontvangen vallen niet onder de onderzoeksdoelgroep.

1.4 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe wordt de toegang tot maatschappelijke ondersteuning ervaren?
- Hoe bekend is de onafhankelijke cliëntondersteuner?
- Hoe wordt de kwaliteit van de ondersteuning ervaren?
- Wat levert de ondersteuning op?

1.5 Gegevensverzameling

De onderzoeksdoelgroep heeft in februari een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan het Wmo-cliëntervaringsonderzoek. Na twee weken ontving de onderzoeksdoelgroep een herinnering. De respondenten konden de vragenlijst via de website zevenaarverbindt.nl online invullen. Tevens werd de mogelijkheid geboden om de vragenlijst schriftelijk in te vullen.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 29.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2021 en Excel 2021.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de onderzoeksdoelgroep.

Door middel van statistische analyses worden de antwoorden op de gesloten vragen geanalyseerd om te zien of er significante verbanden bestaan tussen bepaalde variabelen of dat er significante verschillen bestaan tussen twee groepen inwoners. Tevens wordt statistisch onderzocht of er significante verschuivingen in de resultaten hebben plaatsgevonden ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 en 2020.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn ook niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de N-waarde).

De in dit rapport gebruikte analyse- en schattingsmethoden worden in Bijlage I uitgelegd.

HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
<i>Cliëntervaringsonderzoek over 2022</i>	462	93 (20,1%)
<i>Cliëntervaringsonderzoek over 2021</i>	693	287 (41,4%)

Tabel 1. Respons onderzoek

Voor het onderzoek zijn alle inwoners benaderd die in 2022 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden. In totaal zijn dat 462 inwoners. 93 personen hebben de vragenlijst ingevuld. Daarmee komt de respons op 20,1%. Vorig jaar was de totale respons 41,4%.

De betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek ligt onder de grens van 95%. De foutmarge bedraagt 9,09%. Dat wil zeggen dat als iedereen had meegedaan aan dit onderzoek, de resultaten van de totale groep met een kans van 71% binnen een marge van 9,09% boven of onder de resultaten uit dit onderzoek kunnen liggen. De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin niet voldoende betrouwbaar beeld, maar geven wel een goede indicatie over hoe de doelgroep denkt over de verschillende onderzoeksonderwerpen.

HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Waar mogelijk en waar relevant worden de gegevens uitgesplitst op basis van verschillende kenmerken van de respondenten en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats. Tevens worden deze resultaten gebruikt om de kwantitatieve uitkomsten te verdiepen.

De resultaten van dit onderzoek worden vergeleken met die van het cliëntervaringsonderzoek over 2020.

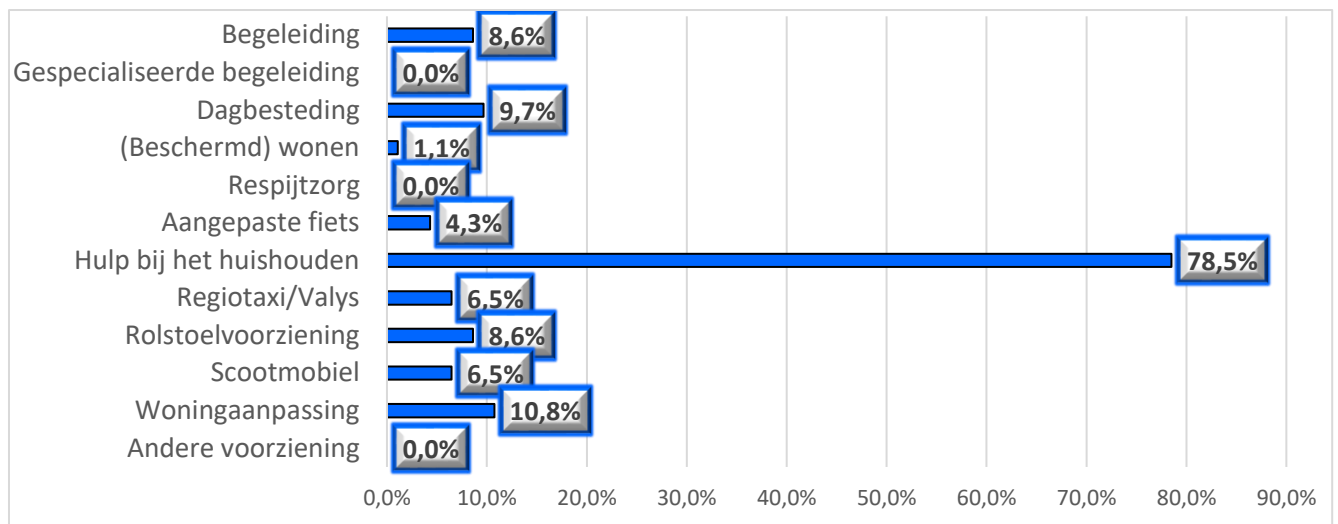
3.1 Algemene achtergrondgegevens

Van de respondenten die aan het cliëntervaringsonderzoek over 2022 hebben meegedaan, is 66% een vrouw (2021: 64%) en 34% (2021: 33%) een man. Net als bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021, zijn de zeventigplussers het meest vertegenwoordigd in het onderzoek. De leeftijdsverdeling staat in de volgende tabel.

	2022		2021	
	<i>Aantal</i>	<i>Als percentage</i>	<i>Aantal</i>	<i>Als percentage</i>
Jonger dan 18 jaar	0	0%	0	0,0%
18 jaar tot en met 23 jaar	0	0%	4	1,4%
24 jaar tot en met 39 jaar	3	3,3%	14	4,9%
40 jaar tot en met 55 jaar	7	7,6%	25	8,7%
56 jaar tot en met 69 jaar	18	19,6%	66	23,0%
70 jaar of ouder	64	69,6%	178	62,0%
Totaal	92	100,0%	287	100,0%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling respondenten.

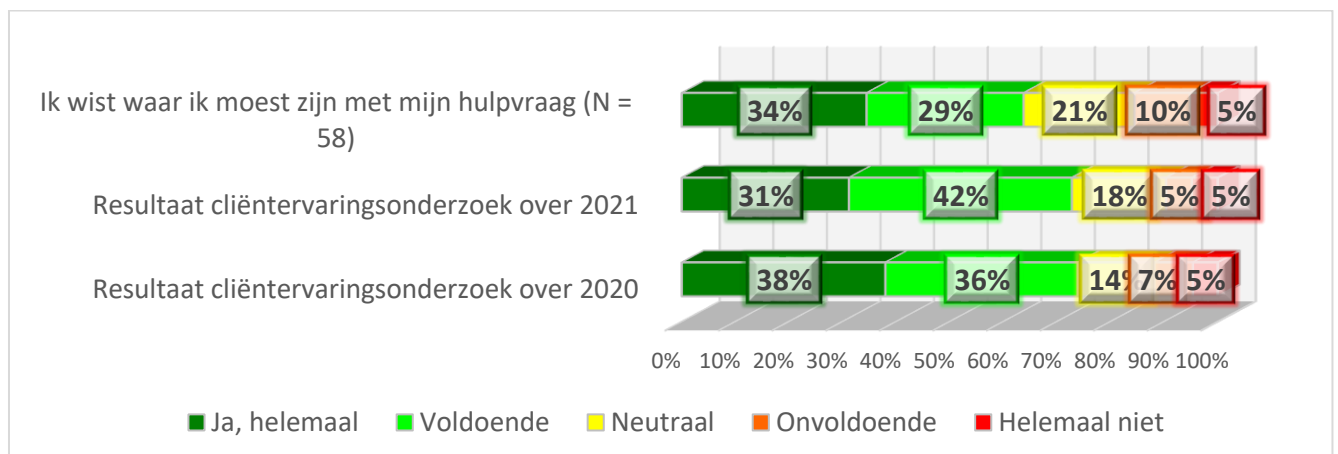
In de onderstaande figuur staat aangegeven wat de verdeling van de ondersteuning is onder de respondenten, waarbij zij aangetekend dat een cliënt meerdere vormen van ondersteuning kan ontvangen. Van de respondenten ontvangt 78,5% (vorig onderzoek: 63%) hulp bij het huishouden. Deze voorziening is dan ook de meest voorkomende voorziening, op afstand gevolgd door woonaanpassingen.



Figuur 1. Verdeling vormen van ondersteuning (N = 93)

3.2 Toegankelijkheid ondersteuning

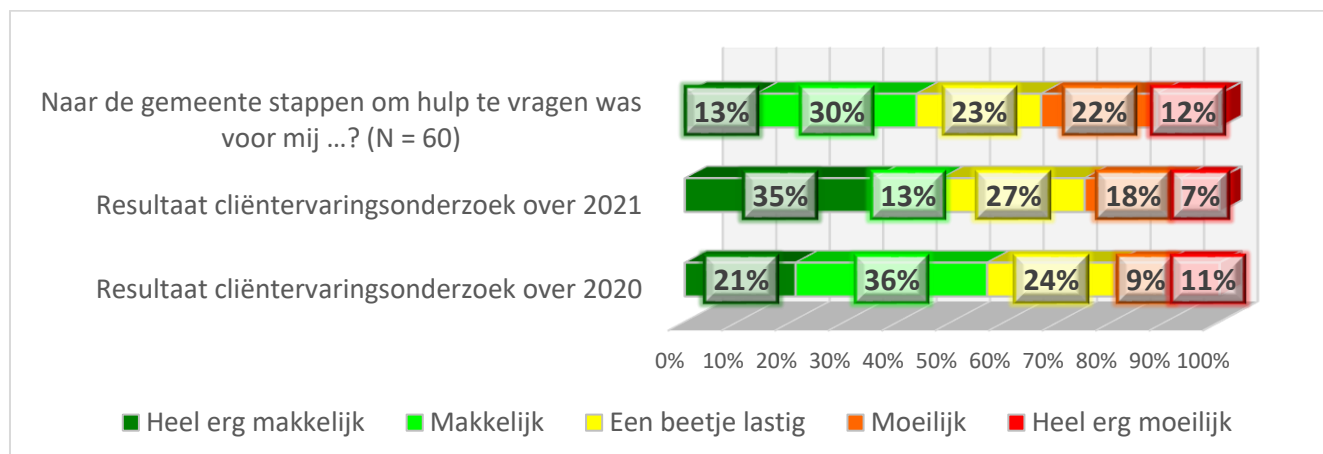
Inwoners die door hun beperkingen moeite hebben om in de eigen omgeving te kunnen blijven of om deel te nemen aan de samenleving, kunnen hierbij ondersteuning nodig hebben. In deze paragraaf gaan we in op de vraag of mensen weten waar ze met hun hulpvraag moeten zijn en of zij het moeilijk vinden om hulp te vragen.



Figuur 2. Bekendheid met waar mensen zich moeten melden met hun hulpvraag

63% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 73%. 15% van de respondenten is het (helemaal) oneens met deze stelling en wist dus niet zo goed

waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Vorig jaar was dat 10%. Het gemiddelde resultaat is niet significant veranderd ten opzichte van het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

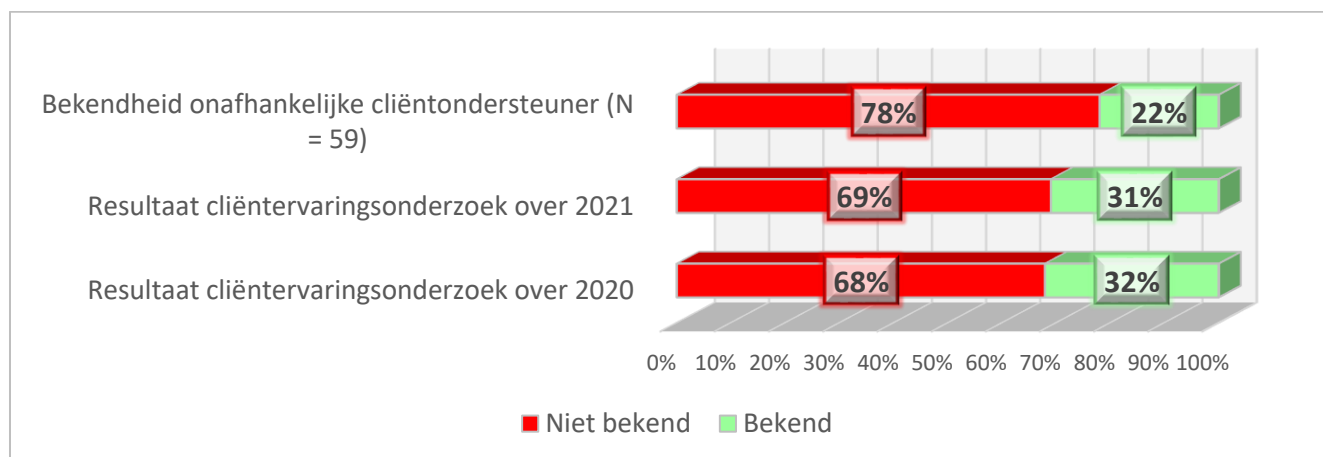


Figuur 3. Hoe cliënten het ervaren om bij de gemeente om hulp te vragen

Van de respondenten zegt 43% weinig tot geen moeite te hebben om naar de gemeente te stappen om hulp te vragen. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 48%. 34% van de respondenten vond het juist wel moeilijk om met hun hulpvraag naar de gemeente te stappen. Dat is meer dan bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021, toen 25% dat aangaf. Het gemiddelde resultaat is significant opgeschoven richting dat respondenten het moeilijker vinden om naar de gemeente te stappen voor hulp.

3.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Sinds de invoering van de Wmo in 2015 kunnen inwoners gratis gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het gaat hierbij om een onafhankelijk persoon die inwoners bijstaat bij het regelen of verkrijgen van passende ondersteuning.



Figuur 4. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

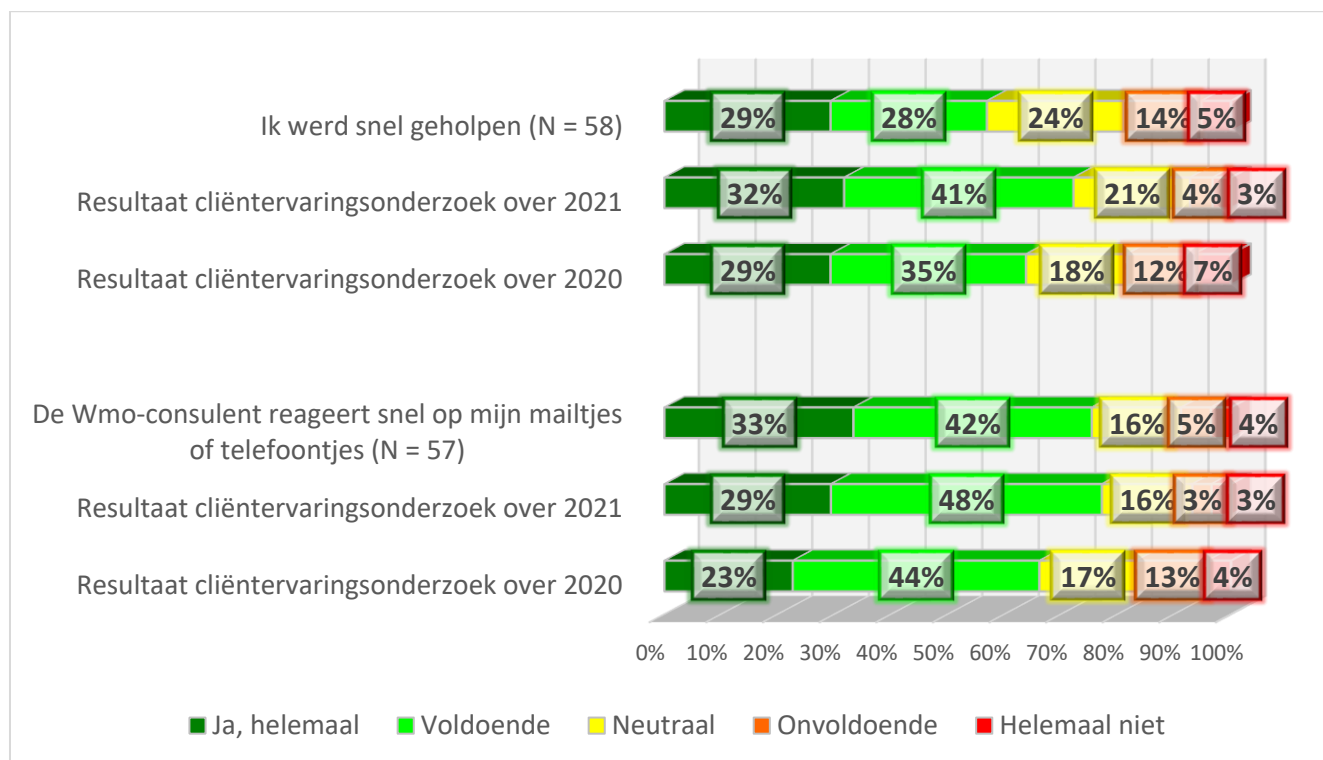
Van de respondenten zegt 22% bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Het resultaat is duidelijk verslechterd ten opzichte van het percentage van het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 31%

aangaf bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. De respondenten jonger dan 70 jaar zijn duidelijk beter op de hoogte van de onafhankelijke cliëntondersteuner (42%) dan de 70-plussers (15%).

Aan de respondenten is de vraag gesteld of zij behoefte hebben aan een onafhankelijke cliëntondersteuning. 27% van de respondenten gaf bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 aan dat zij behoefte hadden aan een onafhankelijke cliëntondersteuner als zij van die mogelijkheid hadden geweten. In dit cliëntervaringsonderzoek is dat 18%. Van de respondenten tot zeventig jaar heeft 28% behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner en van de 70-plussers 14%.

3.4 Contact met de consulenten Wmo

In deze paragraaf wordt ingegaan op het contact tussen cliënten en de consulenten Wmo. Tijdens een huisbezoek wordt de persoonlijke situatie van de cliënt in kaart gebracht. Als duidelijk is wat de ondersteuningsvraag is, zal de medewerker meehelpen met het zoeken naar een geschikte oplossing. Gekeken wordt naar wat iemand zelf kan doen om de vraag op te lossen of wat familieleden of bekenden kunnen doen. Soms blijkt dat een maatwerkoplossing nodig is om het probleem op te lossen. In deze paragraaf zijn alleen de resultaten opgenomen van de respondenten die in 2022 een huisbezoek van een consulent Wmo hebben gehad.



Figuur 5. Contact met de consulenten Wmo: reactiesnelheid

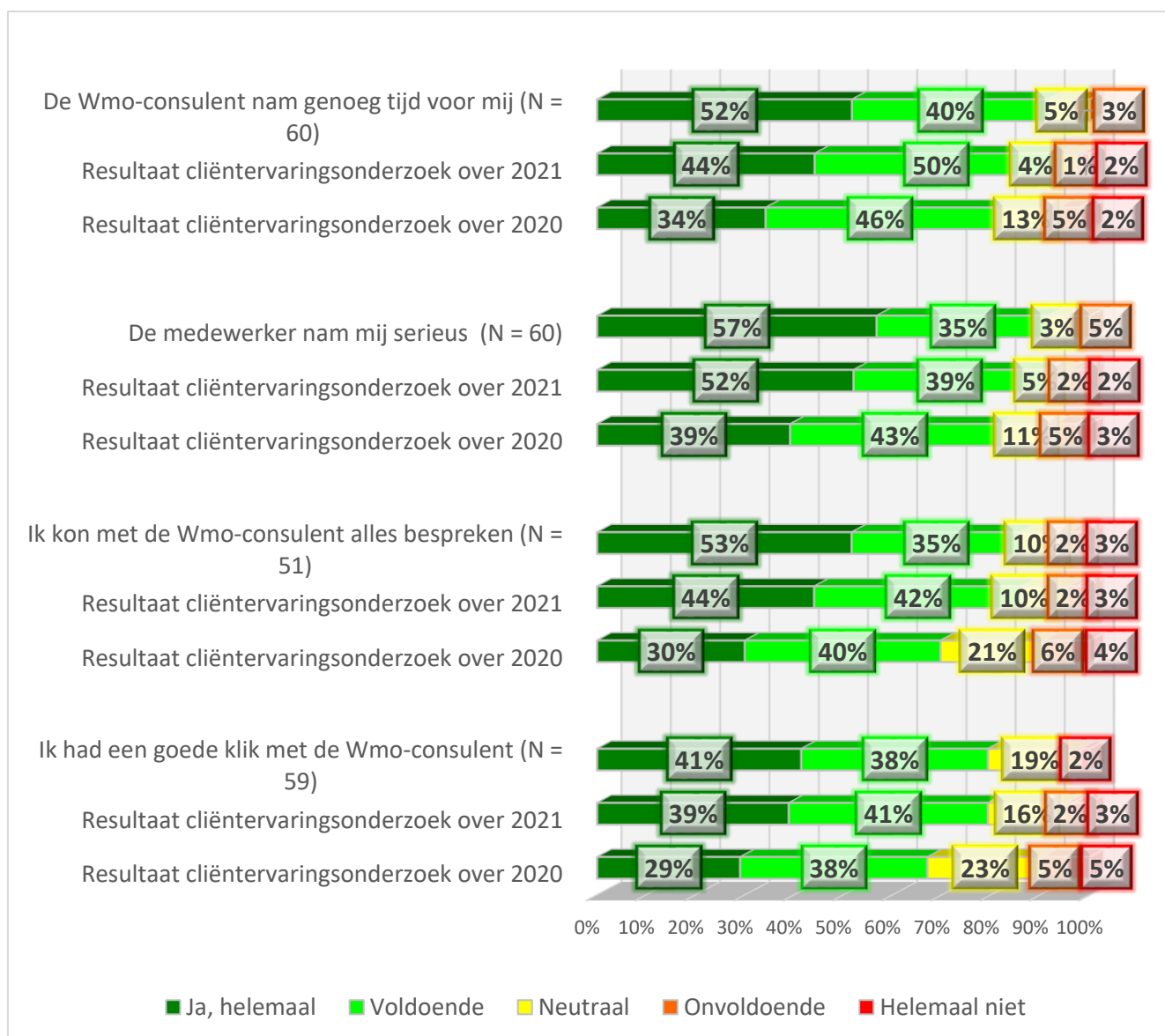
Snel geholpen worden

Van de respondenten zegt 57% dat zij snel werden geholpen. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 73%. 19% van de respondenten is het oneens met deze stelling. Dat is duidelijk meer dan bij het vorige onderzoek (7%). Het gemiddelde resultaat wijkt significant af van het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021; het resultaat van dit cliëntervaringsonderzoek is duidelijk slechter dan van het vorige onderzoek.

Respondenten van zeventig jaar en ouder geven vaker aan dat zij snel werden geholpen (51%) dan de respondenten de jonger zijn dan zeventig jaar (68%).

REAGEREN OP MAILTJES EN TELEFOONTJES

Driekwart van de respondenten zegt dat de consulenten Wmo voldoende snel reageren op hun mailtjes of telefoontjes. Dat resultaat komt vrijwel overeen met het resultaat van het vorige cliëntervaringsonderzoek (77%).



Figuur 6. Contact met de consulenten Wmo: klik met de medewerkers

GENOEG TIJD NEMEN

De consulenten Wmo namen voldoende tijd tijdens gesprekken. 92% is deze mening toegedaan. Het resultaat komt vrijwel overeen met het resultaat van het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 94% dat vond.

SERIEUS GENOMEN VOELEN

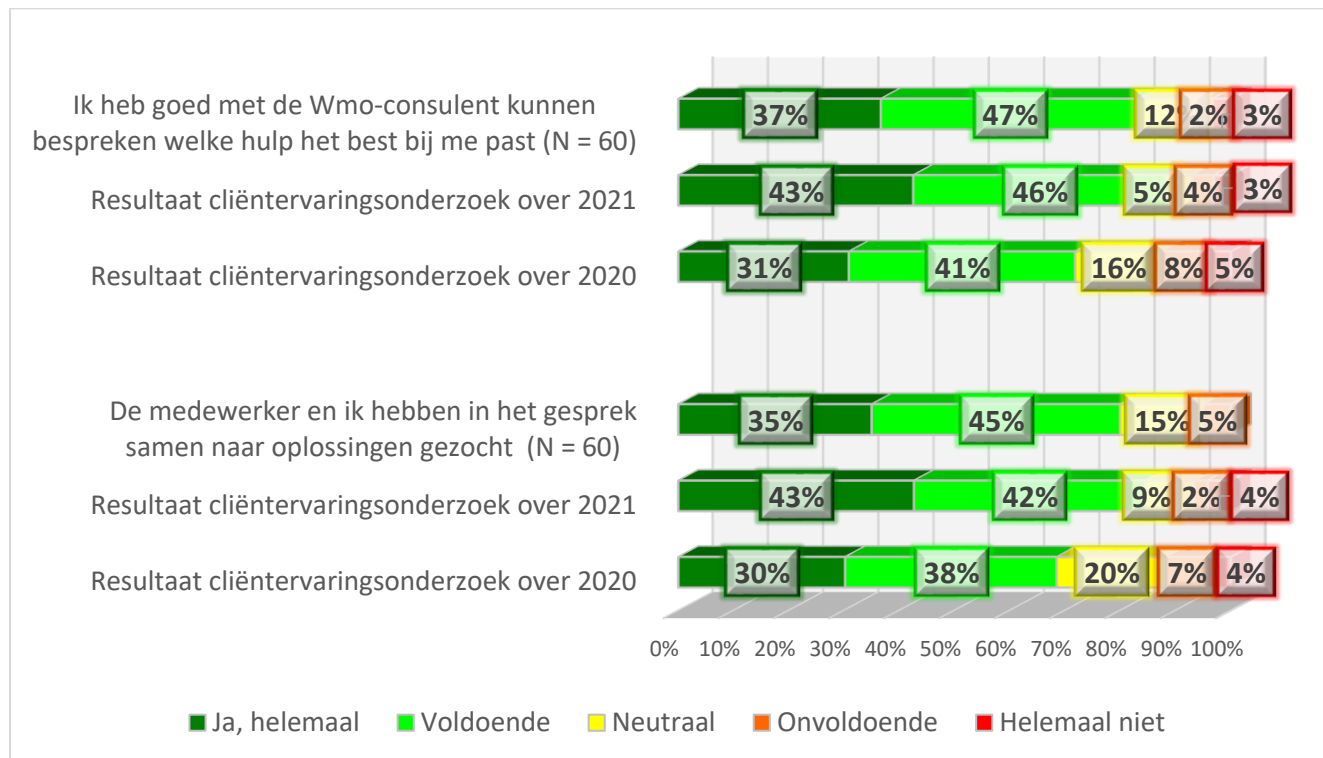
Van de respondenten voelde 92% zich door de consulenten Wmo werden genomen. Bij het vorig onderzoek was dat 91%. Van de respondenten voelde 5% zich blijkbaar niet zo serieus genomen door de Wmo-medewerkers en dat percentage is vergelijkbaar met het vorige cliëntervaringsonderzoek (4%). Het gemiddelde resultaat is niet significant veranderd ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

BESPREKEN MOEILIJKE ONDERWERPEN

88% van de respondenten kon alles met de consulenten Wmo bespreken, ook als het over moeilijke onderwerpen ging. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 86%. Het percentage respondenten dat vindt dat ze niet alles konden bespreken met de consulenten Wmo is met 5% gelijk gebleven. Het resultaat is dus niet significant veranderd.

KLIK

Het aantal respondenten dat een goede klik met de consulent Wmo had, is met 79% gelijk gebleven ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021. De groep respondenten die vindt dat ze geen goede klik met de consulenten Wmo hadden, is van 5% gedaald naar 2%. Bij deze stelling zien we dus geen significant verandering in het resultaat.



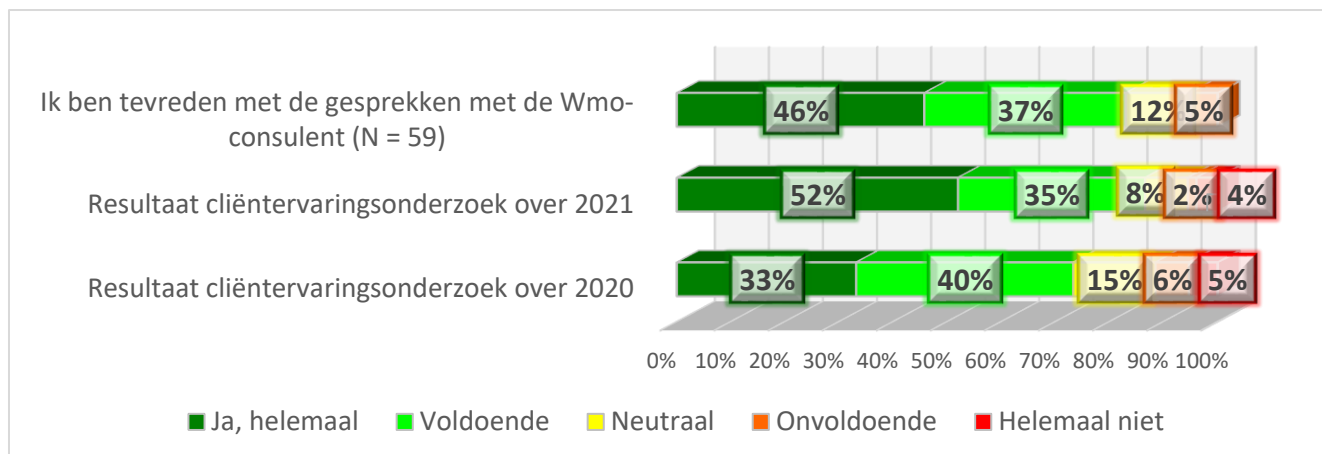
Figuur 7. Contact met de consulenten Wmo: oplossingen

BESPREKEN SOORT ONDERSTEUNING

84% van de respondenten kon goed met de consulent Wmo bespreken welke hulp het meest geschikt was. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 89%. 5% is het oneens met de stelling. Dat was bij het vorige onderzoek 7%. Het gemiddelde resultaat is niet significant veranderd ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek.

SAMEN NAAR OPLOSSINGEN ZOEKEN

Van de respondenten is 80% tevreden over de manier waarop samen met de consulent Wmo naar oplossingen is gezocht. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 85%. 5% van de respondenten is het oneens met deze stelling. Dat resultaat is iets verbeterd in vergelijking met het vorige onderzoek, toen 6% het oneens was met de stelling. Het gemiddelde resultaat is niet significant veranderd ten opzichte van het gemiddelde resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.



Figuur 8. Contact met de consulenten Wmo: tevredenheid over gesprekken

TEVREDENHEID GESPREK CONSULENT

Over de gesprekken met de consulenten Wmo is 83% van de respondenten tevreden. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 87%. Het percentage respondenten dat het oneens is met de stelling (5%), is die ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek (6%) vrijwel gelijk gebleven. Het gemiddelde resultaat met betrekking tot deze stelling is niet significant veranderd in vergelijking met het vorige cliëntervaringsonderzoek.

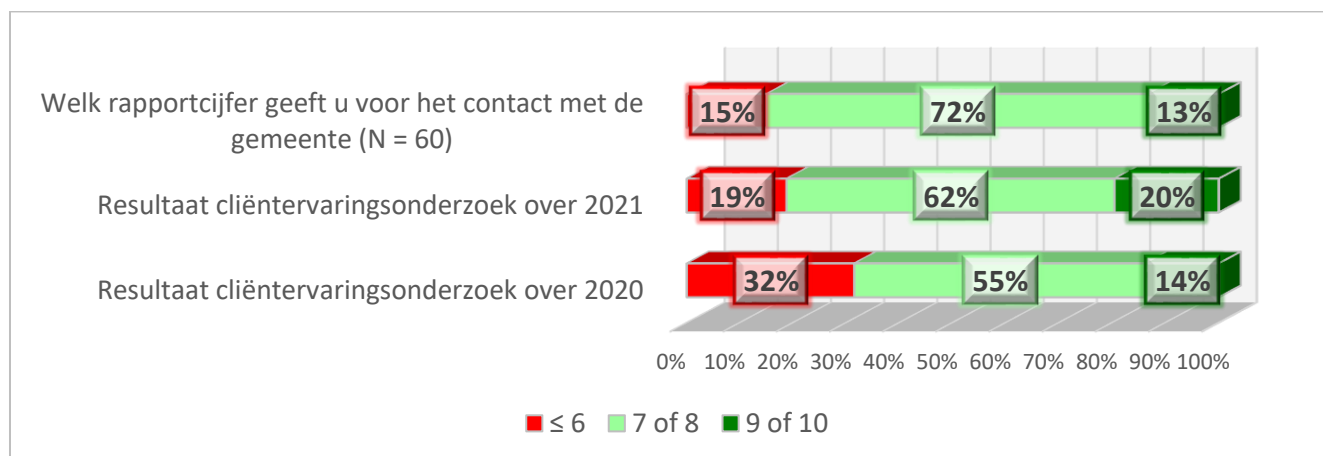
Statistische analyse:

Drie factoren hebben een significante invloed op de mate van tevredenheid bij de respondenten over het gesprek met de consulenten Wmo (in volgorde van belangrijkheid):

1. Het samen kunnen bespreken welke ondersteuning het meest geschikt is.
2. Het met de consulent alle onderwerpen kunnen bespreken.
3. Snel geholpen worden.

3.5 Contact met de gemeente

Aan de respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hun contact met de gemeente. Voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score¹ wordt berekend.



Figuur 9. Rapportcijfer voor het contact met de gemeente

Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven voor hun contact met de gemeente bedraagt een 7,3. Het gemiddelde bij het vorige onderzoek was een 7,4. We zien dat de groep respondenten die een 6 of lager heeft gegeven nog verder is gedaald van 19% naar 15%. De groep respondenten die een 9 of een 10 gaf is eveneens gedaald, namelijk van 20% naar 13%.

Statistische analyse:

Op basis van de gemeten variabelen blijkt dat twee factoren een significante invloed hebben op hoe de respondenten het contact met de gemeente Zevenaar waarderen:

1. De mate waarin cliënten zich serieus genomen voelen.
2. De snelheid waarmee cliënten geholpen worden.

¹ De Net Promoter Score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company.

3.6 Ervaringen ondersteuning

In deze paragraaf wordt ingegaan op hoe de cliënten de ondersteuning ervaren. Eerst wordt besproken hoe lang de respondenten hebben moeten wachten alvorens zij gebruik konden maken van de ondersteuning.

3.6.1 Wachttijden

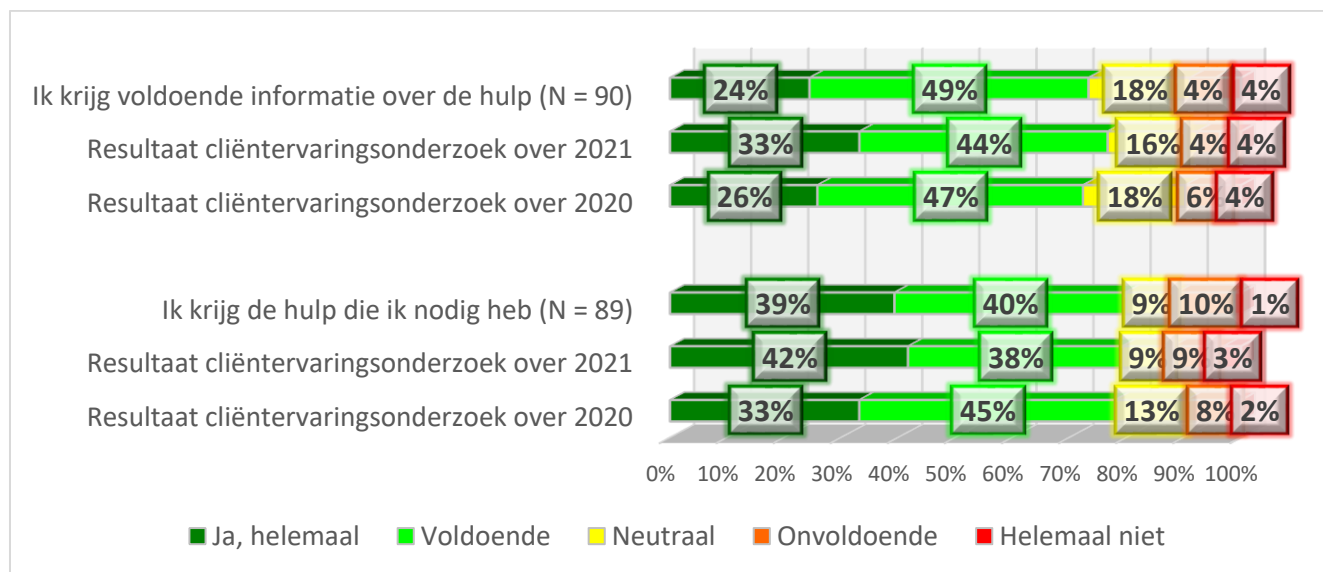
Aan de respondenten is gevraagd hoe snel zij de ondersteuning kregen. 37% heeft binnen vier weken ondersteuning gekregen en 46% binnen één tot drie maanden. We zien een duidelijke negatieve verschuiving van de resultaten ten opzichte van de voorgaande twee jaren. 17% moest langer dan drie maanden wachten en dat is een lichte stijging in vergelijking met het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 14% dat aangaf.

	2022	2021	2020
Binnen twee weken	7,9%	18,9%	23,3%
Binnen twee tot vier weken	29,2%	39,2%	40,3%
Binnen een tot drie maanden	46,1%	28,4%	26,7%
Binnen drie tot zes maanden	13,5%	11,3%	7,4%
Na meer dan zes maanden	3,4%	2,3%	2,3%
Totaal	100%	100%	100%

Tabel 3. Wachttijd op ondersteuning

3.6.2 Kwaliteit ondersteuning

In deze subparagraaf bespreken we hoe de respondenten de ondersteuning ervaren.



Figuur 10. Voldoende ondersteuning

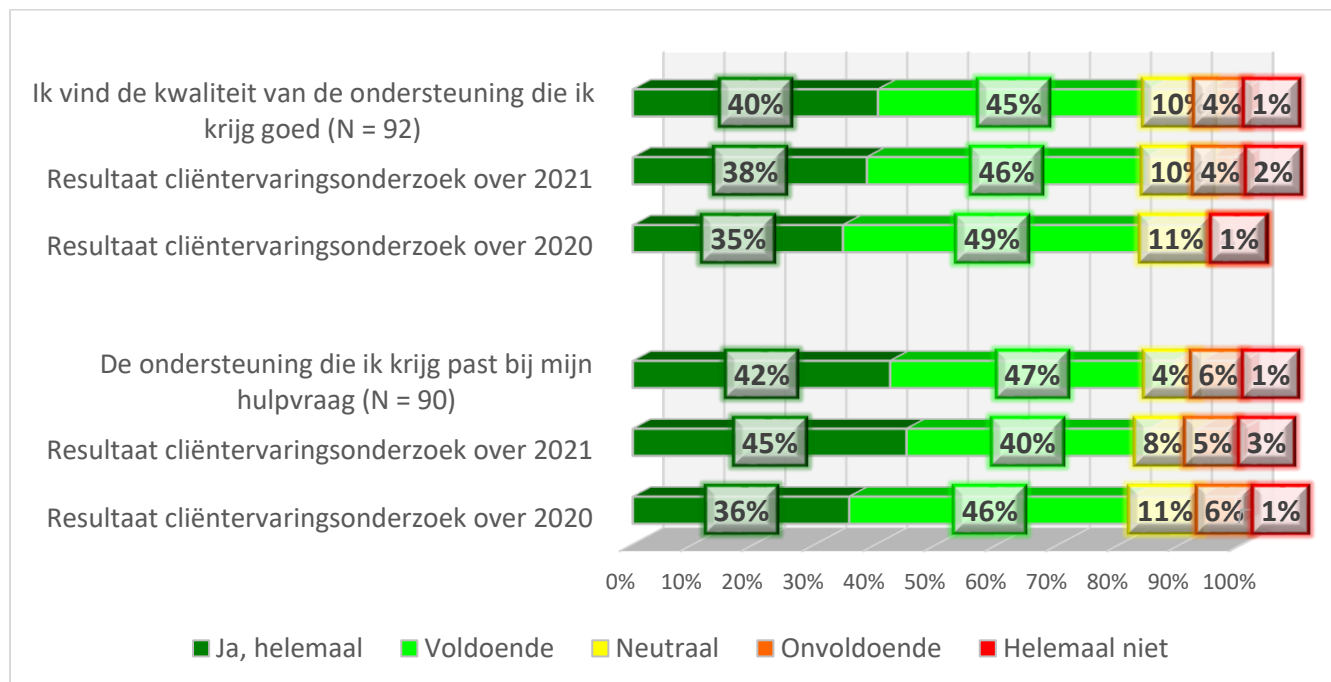
INFORMATIE OVER HULP

73% van de respondenten heeft geantwoord dat zij voldoende informatie over de hulp heeft gekregen. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 77%. Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 heeft 8% van de respondenten hier negatief op gereageerd. Van een significante verschuiving van het resultaat ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 is geen sprake.

BENODIGDE HULP KRIJGEN

Van de respondenten zegt 79% dat zij in voldoende mate de hulp krijgen die zij nodig hebben. Dat resultaat komt vrijwel overeen met het cliëntervaringsonderzoek over 2021. Ook het percentage respondenten dat het oneens is met de stelling, is vrijwel gelijk gebleven.

De volgende twee stellingen hebben betrekking op de vormen van ondersteuning, zoals hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitscentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat de Wmo-cliënten van deze ondersteuning vinden.



Figuur 11. Kwaliteit van de ondersteuning

KWALITEIT ONDERSTEUNING

85% van de respondenten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning voldoende tot goed is. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was dat 84%. Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 is 6% van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning niet zo goed. De resultaten van dit onderzoek verschillen niet significant van het vorige onderzoek.

GESCHIKTHEID ONDERSTEUNING

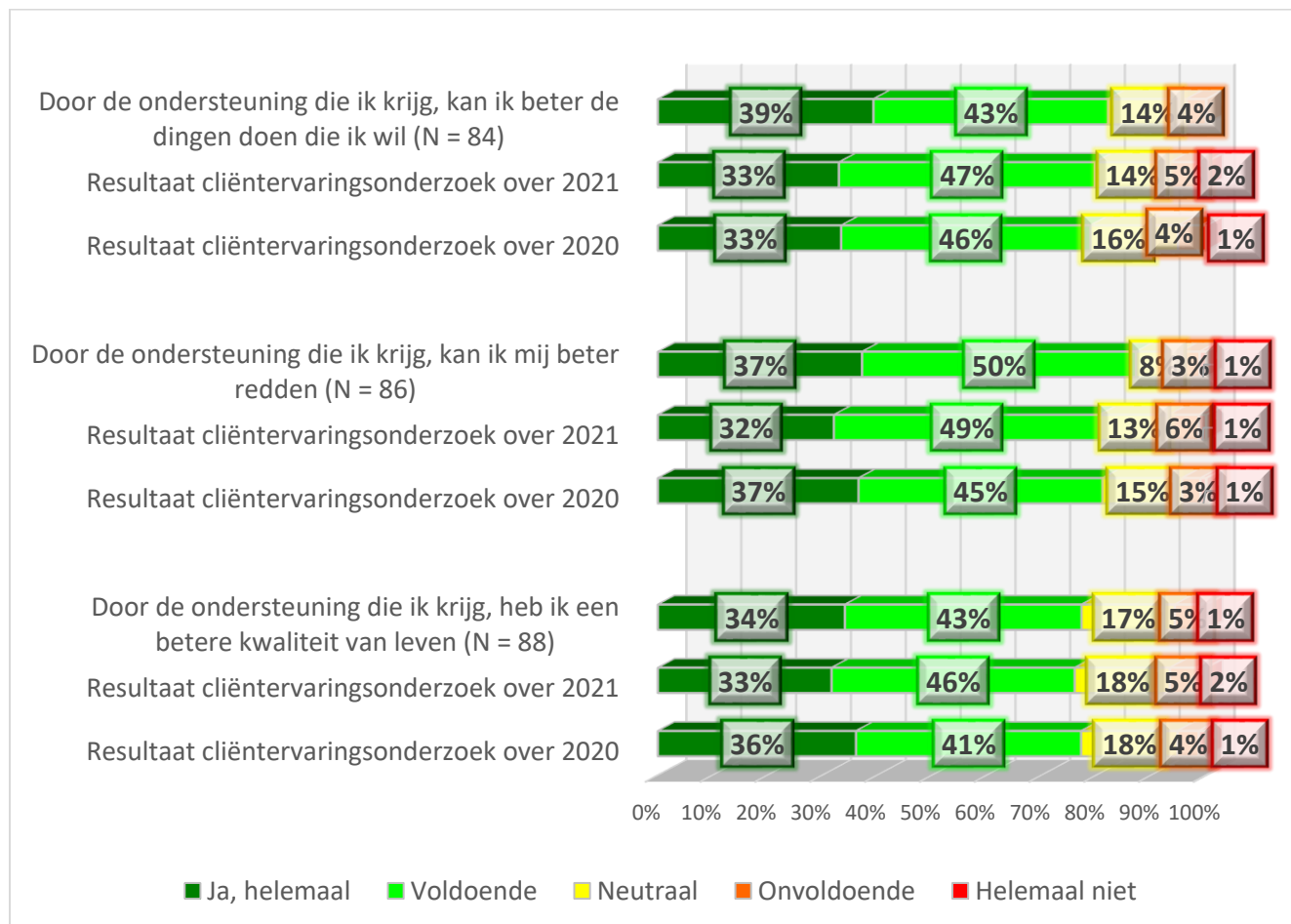
Van de respondenten vindt 89% dat de ondersteuning goed past bij hun hulpvraag. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 85%. 7% vindt dat de ondersteuning niet of onvoldoende past bij de hulpvraag. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 8%. Het gemiddelde resultaat verschilt niet significant van het resultaat van het vorige onderzoek.

Statistische analyse:

Tussen de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren geschiktheid van de ondersteuning bestaat een sterke correlatie. Met andere woorden: er bestaat een sterke wederzijdse samenhang tussen de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren geschiktheid van de ondersteuning.

3.6.3 Effectiviteit ondersteuning

De stellingen in dit blok gaan over het effect van de gekregen ondersteuning op het dagelijkse leven van de Wmo-cliënten.



Figuur 12. Resultaten verplichte vragen over 'effecten van de ondersteuning'

EIGEN REGIE

Door de ondersteuning zegt 82% beter in staat te zijn de dingen te doen die zij willen. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was dat 80%. 4% van de respondenten vindt dat de ondersteuning hen niet beter in staat stelt om dingen te doen die zij willen. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 7%. Het gemiddelde resultaat wijkt niet af van het gemiddelde resultaat van afgelopen jaar.

ZELFSTANDIGHEID

Van de respondenten is 87% van mening dat zij zich door de ondersteuning beter kan redden. Het resultaat is beter dan het resultaat van het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 81% van de respondenten het (helemaal) eens was met de stelling. 4% is het oneens met de stelling. Bij het vorig cliëntervaringsonderzoek was dat 7%. De gemiddelde score verschilt niet significant van de gemiddelde score van het vorige cliëntervaringsonderzoek.

KWALITEIT VAN LEVEN

Van de respondenten heeft 77% geantwoord dat de ondersteuning bijdraagt aan een betere kwaliteit van leven. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 79%. Van de respondenten vindt 6% dat zij door de ondersteuning geen betere kwaliteit van leven kregen. Vorig jaar was dat 7%. Het gemiddelde resultaat wijkt niet significant af van het gemiddelde resultaat van het vorige cliëntervaringsonderzoek.

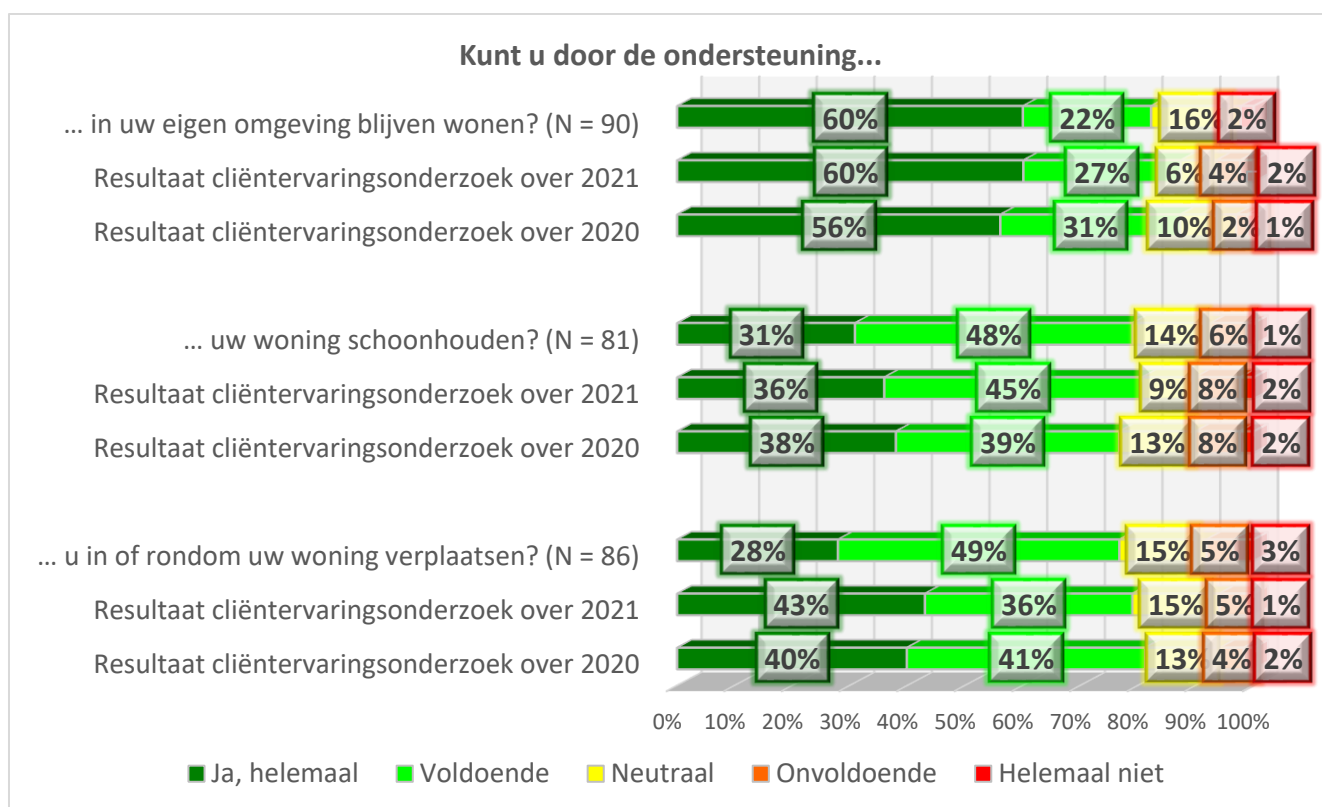
In bijlage II staan de opmerkingen van de respondenten over de ondersteuning die zij krijgen.

Statistische analyse:

Van de gemeten variabelen hebben twee factoren een significante invloed op de vraag of cliënten vinden dat zij een betere kwaliteit van leven hebben:

1. Kunnen inwoners beter de dingen doen die zij willen doen?
2. Kunnen inwoners zich door de ondersteuning beter redden?

Voorts is aan de respondenten gevraagd wat zij in hun dagelijkse leven merken van de ondersteuning die zij krijgen. Hierbij is gekeken naar de meest essentiële onderdelen met betrekking tot zelfstandigheid en maatschappelijke participatie. Niet elk onderwerp was van toepassing op alle respondenten en daarom is aan de respondenten gevraagd alleen een beoordeling te geven als dit onderwerp voor hen relevant was.



Figuur 13. Invloed ondersteuning op het in de eigen omgeving blijven wonen

IN DE EIGEN OMGEVING BLIJVEN WONEN

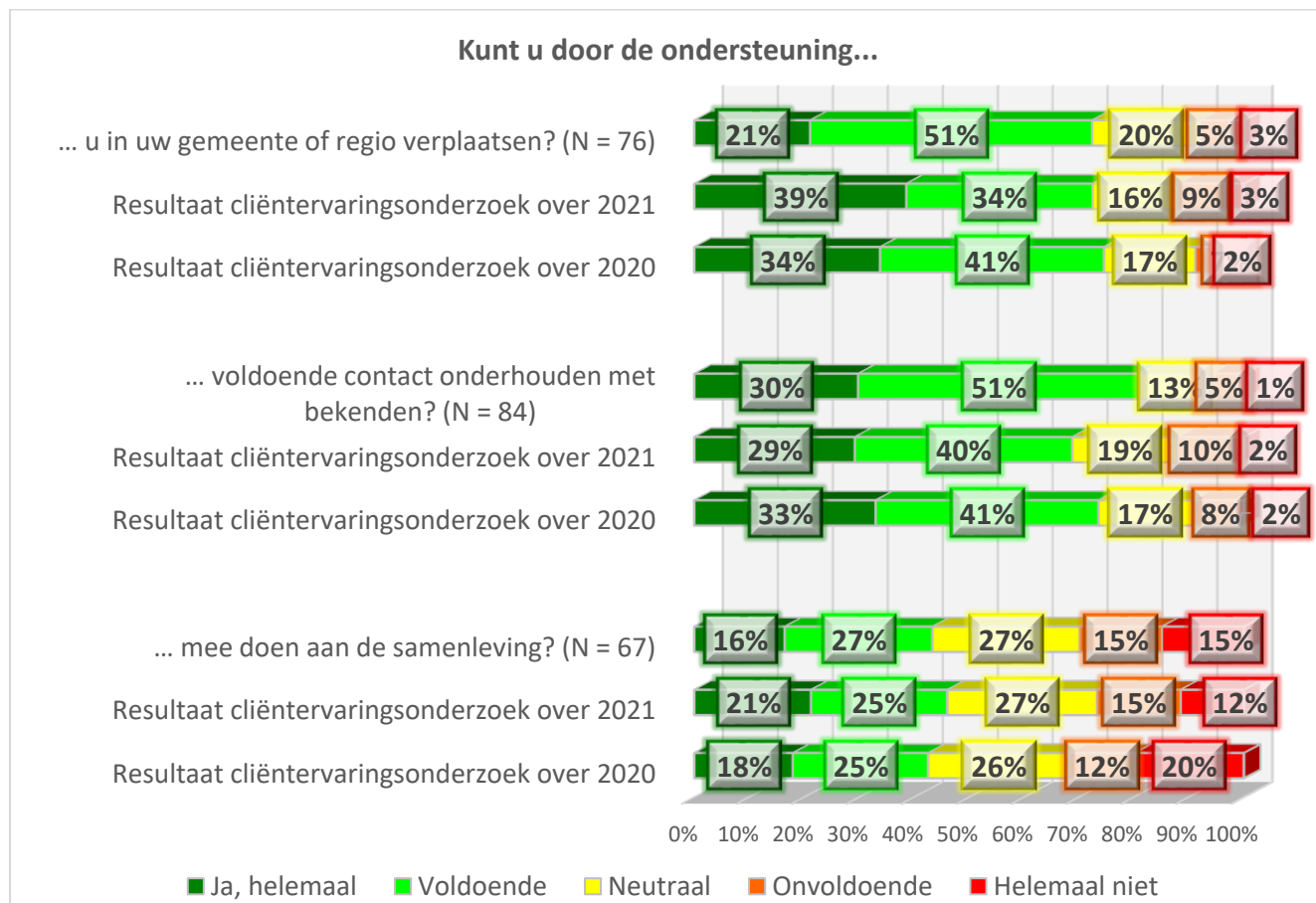
Van de respondenten zegt 82% van de respondenten door de ondersteuning voldoende in staat te zijn om in de eigen omgeving te kunnen blijven wonen. Dat resultaat is iets minder dan het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021, toen 87% dat aangaf. Het resultaat is niet significant veranderd in vergelijking met het vorige cliëntervaringsonderzoek.

IN EEN SCHOON HUIS WONEN

Van de respondenten vindt 79% dat zij door de ondersteuning in een voldoende schoon huis kunnen wonen. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 81%. Van een significante verandering van de resultaten is geen sprake.

VERPLAATSEN IN EN RONDOM DE WONING

Met behulp van de ondersteuning kan 77% van de respondenten zich voldoende in en om de woning verplaatsen. Dat percentage is vergelijkbaar met het cliëntervaringsonderzoek over 2021, toen 79% dat vond. Toch is hier wel sprake van een significante verschuiving. We zien die verschuiving vooral bij de antwoorden 'ja, helemaal' (van 43% naar 28%) en 'voldoende' (van 36% naar 49%).



Figuur 14. Invloed ondersteuning op het mee kunnen doen aan de samenleving

VERPLAATSEN IN DE GEMEENTE OF DE REGIO

Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 zegt 72% van de respondenten dat zij nu voldoende in staat zijn om zich binnen de gemeente of de regio te verplaatsen. 8% geeft aan zich niet beter in de gemeente of de regio te kunnen verplaatsen door de ondersteuning. Bij het vorig cliëntervaringsonderzoek was dat 12%. Van een significante verschuiving van de resultaten is geen sprake.

CONTACT KUNNEN ONDERHOUDEN MET BEKENDEN

81% van de respondenten kan door de ondersteuning voldoende contact onderhouden met bekenden. Dat is duidelijk meer dan bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021, toen 69% het eens was met deze stelling.

MEEDOEN AAN DE SAMENLEVING

Aan de respondenten is gevraagd of en in welke mate zij door de ondersteuning nog kunnen meedoen aan de samenleving. Hieronder werd verstaan: meedoen aan (recreatieve) activiteiten, vrijwilligerswerk doen, betaald werken, studeren enzovoort. Door de ondersteuning geeft 43% (vorig onderzoek: 46%) van de respondenten voldoende mee te kunnen doen aan de samenleving. 30% zegt niet of onvoldoende mee te kunnen doen aan de

samenleving. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 46%. Bij dit resultaat moet rekening worden gehouden met het gegeven dat sommige personen door hun leeftijd, beperkingen en/of behoeften niet meer aan de samenleving mee kunnen of willen doen.

Statistische analyse:

Uit een correlatieanalyse blijkt dat er een sterke samenhang is tussen het in zich in en rondom de woning te verplaatsen en het zich in de gemeente of de regio kunnen verplaatsen.

3.7 Sociaal netwerk

Het sociale netwerk kan ondersteuning bieden bij zaken die cliënten niet of onvoldoende op eigen kracht kunnen doen. Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat het voor een deel van deze groep mensen met een beperking soms lastig is om hulp te vragen aan familie, vrienden, burens of bekenden. Daarom hebben we aan de respondenten gevraagd in welke mate zij het moeilijk vinden om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving.



Figuur 15. Hulp durven vragen aan bekenden

Van de respondenten vindt 34% het moeilijk om hulp te vragen aan mensen uit hun sociale netwerk. 42% vindt dat enigszins lastig en 25% heeft er niet of nauwelijks moeite mee. We zien wel een verschuiving in de resultaten ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021, maar dat verschil is niet significant.

Van de vrouwelijke respondenten vindt 37% (2021: 47%) het moeilijk om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving. Bij de mannelijke respondenten is dat 29% (2021: 33%). Kijken we naar de leeftijd van de respondenten, dan zien we dat de respondenten in de leeftijd tot zeventig jaar iets meer moeite hebben met hulp vragen aan mensen uit het sociale netwerk (41%) dan zeventigplussers (30%),

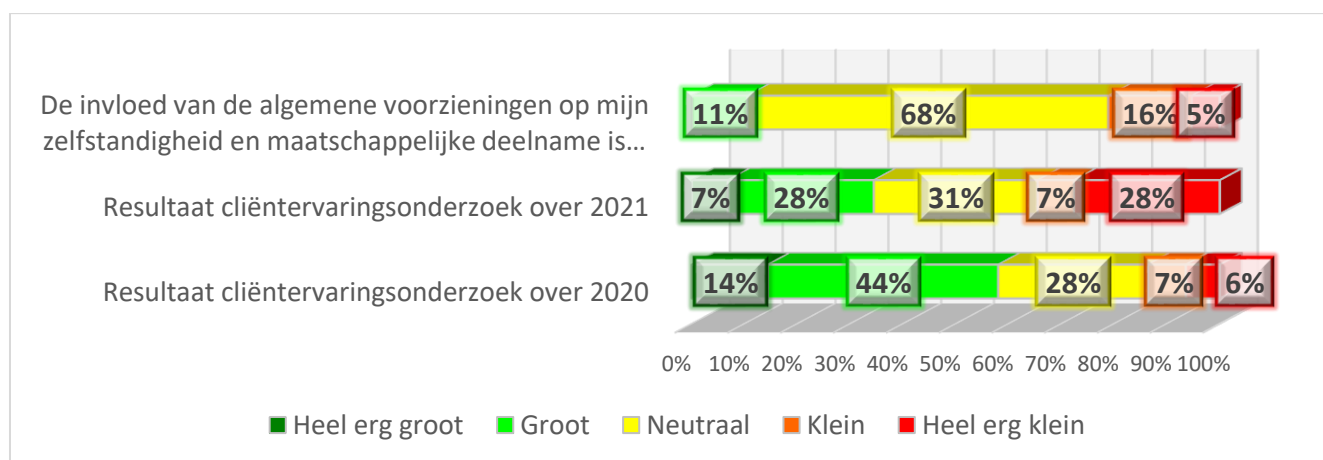
Om inzichtelijk te krijgen waarom mensen het moeilijk vinden om mensen uit hun omgeving om hulp te vragen, ontstaat het volgende beeld:

- Mensen voelen zich bezwaard om hulp te vragen.
- Ze hebben een beperkt sociaal netwerk waar ze een beroep op kunnen doen, omdat degenen die deel uitmaken van dat sociale netwerk zelf al op leeftijd zijn, geen kinderen in de buurt hebben wonen of omdat mensen van buiten Zevenaar komen en daardoor niet of onvoldoende geworteld zijn in de Zevenaarse samenleving.

3.8 Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk. Voorbeelden zijn: openbaar vervoer, wijkcentra, klussendienst, formulierenbrigade, maaltijdservice, ouderenadviseurs etc. Om van een algemene voorziening gebruik te maken, is geen toestemming van de gemeente nodig. Algemene voorzieningen stellen mensen in staat om (ondanks hun beperkingen) zelfredzaam en zelfstandig te zijn en mee te blijven doen aan de samenleving.

Van deze groep respondenten is 61% (vorig jaar: 57%) bekend met algemene voorzieningen. Van de hele groep respondenten maakt(e) 10% (vorig jaar: 12%) weleens gebruik van algemene voorzieningen. Aan cliënten die gebruik maken van de voorzieningen, is gevraagd welke invloed deze hebben op hun zelfstandigheid en hun maatschappelijke deelname.



Figuur 16. Invloed algemene voorzieningen

Van de respondenten die weleens van een algemene voorziening gebruik heeft gemaakt, geeft 11% (2021: 35%) dat het een merkbare invloed heeft gehad op hun zelfstandigheid en maatschappelijke deelname. 68% (2021: 31%) reageert neutraal en voor 21% (2021: 35%) geldt dat de invloed van de algemene voorzieningen op de zelfstandigheid en de maatschappelijke deelname klein is.

Welke algemene voorzieningen er zijn in Zevenaar kunnen inwoners ook vinden in de Wegwijs in Zevenaar-app. 28% (2021: 20%) van de respondenten is bekend met de app, maar slechts 1% van de respondenten maakte ten tijde van het onderzoek ook gebruik van de app. 72% kent de app dus niet.

BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho.

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7.N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De T-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyse is een statistische techniek voor het analyseren van gegevens waarin (mogelijk) sprake is van een specifieke samenhang, aangeduid als regressie.

10. Chi-kwadraattoets

Een chi-kwadraattoets is in de statistiek een toets om na te gaan of twee of meer verdelingen (populaties) van elkaar verschillen. Het kan daarbij gaan om een bekende verdeling en een onbekende waaraan waarnemingen zijn gedaan of om twee onbekende verdelingen waaraan waarnemingen zijn gedaan.

BIJLAGE II OPMERKINGEN BIJ OPEN VRAAG OVER VOORZIENINGEN

- Alleen het feit dat het in de afgelopen periode niet vlekkeloos verliep met de STMG.
- Als de hulp ziek is, wordt gezegd dat er een ander komt. Deze ander zegt dan ook wel eens af en dan komt er niemand, of er wordt een tijdsduur afgesproken die niet klopt (bijvoorbeeld tijdens de middagrust).
- Bij de verlenging begint alles opnieuw terwijl ik een progressieve aandoening heb.
- Dagbesteding zorgt voor prikkels en geeft mijn man (die dit formulier invult) wat speelruimte.
- Dat ik heel blij ben met de hulp die ik krijg
- De aanvraag voor een rolstoel duurt nu al meer dan 6 maanden, en nog geen uitzicht wanneer dit opgelost wordt.
- De ondersteuning die ik krijg is prima, echter is dit niet voldoende
- De ondersteuning is te weinig. Twee uur in de twee weken. Zou elke week nodig zijn. Opnieuw een aanvraag ingediend. Wachten hierop.
- Doe wat aan jullie verwerking tijd!
- Er was meer hulp nodig dan ik van de wmo kon verwachten, uiteindelijk ben ik tevreden met wat ik krijg.
- Even wennen aan de hulp in de huishouding. Was in het begin niet prettig.
- Fijn dat het er is.
- Geen opmerkingen
- Geen.
- gemiddeld genomen tevreden; (noodzakelijke) personele wisselingen soms lastig
- het is minimaal. Maar ik moet het er mee doen
- hopelijk langer zelfstandig te kunnen blijven wonen.
- Huishoudelijke hulp per week zou ik liever hebben. Zie vraag 12b.
- Hulp in Gelderland, is niet altijd even netjes in het informeren van ziekte.
- ik ben blij met de hulp die ik krijg. Ik heb veel kritiek op de gemeente bij mijn aanvraag van deze hulp. Het duurde ruim 3 maanden voordat er contact werd opgenomen na mijn aanvraag. Vele malen heb ik gebeld, maar kreeg nooit iemand van Wmo te spreken. voelde mij onmachtig en niet serieus genomen. in mijn geval ging het om een operatie en het duurde 11 weken voor ik hulp kreeg. Zeker toen was dat erg lastig omdat ook mijn man gezondheidsproblemen heeft. Nogmaals, ik ben nu tevreden over de hulp die ik nu heb.
- Ik ben er super tevreden over.
- ik ben tevreden en zelfs dankbaar
- Ik heb een traplift aangevraagd. Dat duurde veel te lang. Uiteindelijk besloten om zelf een traplift te kopen.
- Er is een rolstoel aangevraagd. Die is er nog steeds niet.
- Meerdere malen gebeld om te vragen naar regiotaxi met verlaagde instap. Zelf erachter gekomen dat gemeente dit nooit heeft doorgegeven aan Avan regiotaxi.
- Ik krijg geen ondersteuning want deze gemeente vindt maar dat man en kinderen moeten helpen in het huishouden, net of die hele dagen tijd hebben
- ik wil graag permanent gebruik maken van een scootmobiel in het voorjaar

- In 110 minuten in een best grote vrijstaande woning de badkamer, toilet en benedenverdieping stofzuigen is best aan de krappe kant maar wij doen het er maar mee alhoewel de situatie nu erg verslechterd is door de ziekte van mijn vrouw en ik reeds meer dan 9 weken geleden meer hulp heb aangevraagd maar nog geen antwoord.
- meer tijd voor mij zelf
- Met [NAAM HUISHOUDELIJKE HULP], van de huishoudelijk help, heb ik van dag 1 een klik gehad. Volkommen vertrouwen in haar. Zij is snel en efficient en behandelt onze woning en de inhoud met dezelfde zorg alsof haar eigen was. Kan niet niet wat mij betreft.
- mijn vrouw doet alles voor mij, 24 uurs mantelzorg
- Nadat mijn man een herseninfarct heeft gehad en zelf met reuma zit en alles op mij neer kwam heb ik huishoudelijk hulp waar mijn leven weer wat aangenamer wordt
- nee
- nee
- nee
- "nee
- Nee.
- neen
- Paar keer geen hulp gehad wegens ziekte
- prima geregeld en tevreden over!
- Toen ik de hulp het meeste nodig had duurde het heel lang voordat ik hulp kreeg
- Vanaf het begin heb ik pech gehad. Door ziekte en vakantie zijn veel verschillende personen gekomen. Vaak onervaren en iedere keer opnieuw inwerken. Vaste hulp had na de eerste keer 3 weken vakantie zonder aankondiging. Zelf informatie gevraagd bij hulp in Gelderland. Soms vaste hulp niet aanwezig en vervanging niet altijd mogelijk. Men doet er wel zijn best voor
- Voor dit moment is de ondersteuning voldoende
- Wij hebben samen WMO mijn partner heeft de huishoudelijke hulp
- Wij zijn er heel blij mee!
- Zeer tevreden
- Zeer zelfstandige huishoudelijke hulp, erg vriendelijk
- Zit nog in het begin, dus het gaat in de toekomst beter worden hoop ik
- zou een grotere accu willen kan ik wat verder weg na fam
- Zou graag meer huishoudelijke hulp willen hebben



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDHULP OVER 2022

GEMEENTE ZEVENAAR

Cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp over 2022

ONDERZOEK NAAR:

- **DE TOEGANG TOT JEUGDHULP**
- **DE KWALITEIT VAN DE HULPVERLENING**
- **DE EFFECTIVITEIT VAN DE JEUGDHULP**

Juni 2023

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

T. Warning, Msc. (Controller)

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 06 29 55 37 22

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Verantwoording	4
SAMENVATTING IN CIJFERS.....	5
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET	7
1.1 Aanleiding onderzoek.....	7
1.2 Onderzoeksdoelstelling	7
1.3 Onderzoeksdoelgroep	7
1.4 Onderzoeksvragen.....	7
1.5 Gegevensverzameling	7
1.6 Gegevensverwerking en analyse	8
HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN	9
HOOFDSTUK 3 DATA-ANALYSE	10
3.1 Algemene achtergrondgegevens.....	10
3.2 Toegang tot hulpverlening	12
3.2.1 Vindbaarheid hulpverlening	12
3.2.2 Vragen om hulp	13
3.2.2 Gesprek met consulent jeugd.....	14
3.2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuner.....	18
3.2.4 Beoordeling contact met gemeente.....	19
3.3 Hulpverlening	20
3.3.1 Route naar jeugdhulpverlening	20
3.3.2 Kwaliteit hulpverleners.....	22
3.3.3 Effectiviteit ondersteuning.....	28
3.3.4 Algemene voorzieningen.....	33
BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN.....	35

Verantwoording

Volgorde vragen

In dit rapport zijn de vragen en onderwerpen uit de vragenlijst die bij elkaar horen geclusterd. De volgorde van de vragen zoals die in het rapport worden geanalyseerd, wijkt dus af van de volgorde van de vragen in de vragenlijst.

Afronding percentages

Bij sommige tabellen of figuren komt het totale percentage niet precies uit op 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen en brengt de betrouwbaarheid van de percentages dus niet in het geding.

Betekenis en verantwoording technieken en symbolen

De gebruikte analyse- en schattingsmethoden in dit rapport worden in Bijlage I uitgelegd.

SAMENVATTING IN CIJFERS

Respons

Voor dit onderzoek zijn 814 ouders van jongeren benaderd die in 2022 jeugdhulp ontvingen en 428 jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 17 jaar zelf. 58 ouders en 18 jongeren hebben de vragenlijst ingevuld. Daarmee komt de respons bij de ouders op 7,1% (vorig jaar: 10,8%) en bij de jongeren op 4,4% (vorig jaar: 16,0%). De resultaten van dit onderzoek geven vanwege de lage respons een in statistische zin onvoldoende betrouwbaar beeld.

		Jongeren	Ouders
	Weten waar men terecht kan voor hulp	😊 85% (94%)	😊 84% (96%)
	Hulp durven vragen aan gemeente	😊 85% (-)	😊 84% (59%)
Hulp zoeken	<i>Jongeren en ouders weten goed de weg te vinden naar hulpverlening. Zij voelen geen mentale drempel om met hun hulpvraag naar de gemeente te stappen.</i>		

		Jongeren	Ouders
	Snel geholpen worden	😊 88% (100%)	😊 73% (100%)
	Snelle reactie op mailtjes en telefoontjes	😊 100% (100%)	😊 83% (84%)
Gesprek	Genoeg tijd nemen	😊 100% (100%)	😊 96% (91%)
	Bespreken (moeilijke) onderwerpen	😊 100% (87%)	😊 90% (92%)
	Goede klik met consulent jeugd	😊 100% (88%)	😊 90% (85%)
	Kunnen bespreken welke hulp geschikt is	😊 100% (93%)	😊 91% (81%)
	Ondersteuning bieden aan andere gezinsleden	😊 100% (-)	😊 79% (82%)
	Tevredenheid gesprekken consulent jeugd	😊 100% (93%)	😊 82% (84%)
	<i>De jongeren en de ouders zijn tevreden tot zeer tevreden over het contact met de consulenten jeugd. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 verschillen niet significant van die van het cliëntervaringsonderzoek over 2020.</i>		

		Jongeren	Ouders
	Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner	😞 13% (10%)	😞 17% (10%)
	Behoeftte onafhankelijke cliëntondersteuner	43%	26%
OCO	<i>De onafhankelijke cliëntondersteuner is nauwelijks bekend onder de jongeren en de ouders. De behoefte aan ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuner is niet zo groot.</i>		

		Jongeren	Ouders
	Tevredenheid gemeente Zevenaar	😊 86% (73%)	😊 74% (80%)
	Gemeente	<i>Het contact met de gemeente wordt door zowel ouders als jongeren als ruim voldoende tot goed beoordeeld. De beoordeling van het contact met de gemeente wordt voor wat betreft deze groep ouders significant bepaald door de snelheid waarmee ouders geholpen worden en de klik met de consulent jeugd.</i>	

		Jongeren	Ouders
	De hulpverlening is snel van start gegaan	😊 70% (93%)	😊 85% (87%)
Kwaliteit hulpverleners	Samenwerking hulpverleners	😊 93% (90%)	😊 84% (88%)
	Voldoende informatie over hulp	😊 88% (100%)	😊 91% (98%)
	Goed geholpen bij vragen en problemen	😊 88% (96%)	😊 87% (95%)
	Samen beslissingen nemen over hulp	😊 100% (96%)	😊 99% (97%)
	Serius genomen voelen	😊 94% (97%)	😊 97% (98%)
	Met respect behandeld worden	😊 100% (100%)	😊 96% (98%)
	Een goede klik met de hulpverleners	😊 100% (97%)	😊 88% (97%)
	De hulp krijgen die nodig is	😊 88% (96%)	😊 72% (93%)
	Ondersteuning bieden aan andere gezinsleden	😊 66% (-)	😊 72% (96%)
	Tevredenheid contact met hulpverlener	😊 82% (81%)	😊 71% (94%)
<i>Het contact met de hulpverleners wordt door de jongeren en ouders als ruim voldoende tot goed ervaren. Voor zowel de ouders als de jongeren geldt dat het hebben van een goede klik met de hulpverlener van doorslaggevend belang is bij de beoordeling van de hulpverlener.</i>			
		Jongeren	Ouders
	Door de hulp voelt de jongere zich beter	😊 76% (78%)	😊 80% (82%)
Resultaten hulpverlening	Door de hulp kan de jongere beter met problemen omgaan	😊 94% (58%)	😊 78% (84%)
	Door de hulp gaat het thuis met de jongere beter	😊 71% (53%)	😊 67% (73%)
	Door de hulp gaat het beter met de jongere op school, werk of dagbesteding	😊 73% (58%)	😊 71% (62%)
	Door de hulp heeft de jongere weer goed contact met andere jongeren/mensen	😊 56% (25%)	😊 56% (38%)
	Door de hulp kunnen ouders/verzorgers beter omgaan met het gedrag van hun kind	😊 60%	😊 67% (86%)
	Algemene tevredenheid hulpverlening	😊 44% (54%)	😊 58% (73%)
	<i>De hulpverlening heeft een overwegend positief effect op de jongeren. Voor de jongeren geldt dat de mate waarin zij beter met hun problemen om kunnen gaan, bepalend is voor hoe zij het resultaat van de hulpverlening waarderen. Op basis van de gemeten variabelen beoordelen de ouders het resultaat van de hulpverlening vooral op de mate waarin het met hun kind beter gaat op school of werk en of zij als ouders beter om kunnen gaan met het gedrag van hun kind.</i>		
		Jongeren	Ouders
	Bekendheid algemene voorzieningen	😊 53% (58%)	😊 72% (72%)
Algemene voorzieningen	Bekendheid 'Wegwijs in Zevenaar'-app	😊 20% (9%)	😊 16% (14%)
	Tevredenheid gebruik algemene voorzieningen	😊 20% (0%)	😊 22% (48%)
<i>De algemene voorzieningen zijn matig bekend onder jongeren en redelijk goed bekend onder ouders. De app 'Wegwijs in Zevenaar' is nauwelijks bekend. De invloed van de algemene voorzieningen is beperkt.</i>			

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding onderzoek

Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdhulp. De gemeente Tiel heeft over 2022 een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd over jeugdhulp. Dit cliëntervaringsonderzoek probeert inzicht te geven in hoe ouders en jongeren de toegang tot jeugdhulp ervaren en hoe zij de kwaliteit van de hulp en ondersteuning door zowel de gemeente als door de (professionele) hulpverleners ervaren.

1.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling van het cliëntervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en ouders met:

- De toegang tot jeugdhulpverlening.
- De dienstverlening van de gemeente en de consulent jeugd.
- De kwaliteit en de effectiviteit van de jeugdhulp.

Zodat de gemeente Zevenaar:

- Kan leren van de cliëntervaringen om het eigen beleid en de uitvoering daarvan te verbeteren.
- Ontwikkelingen kan monitoren ten opzichte van voorgaande jaren.
- Verantwoording kan afleggen aan de gemeenteraad.

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroepen van dit cliëntervaringsonderzoek zijn alle jongeren (12 tot en met 17 jaar) en ouders met kinderen (0 tot en met 15 jaar) die in het kader van de Jeugdwet een vorm van jeugdhulp krijgen of hebben gekregen in het jaar waarover het cliëntervaringsonderzoek gaat. Het kan hierbij gaan, zoals in de Jeugdwet omschreven, om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen, maar ook om onderzoeken naar bijvoorbeeld dyslexie, hoogbegaafdheid of AD(H)D.

De volgende groepen jongeren mochten niet benaderd worden voor het onderzoek:

- Geheime plaatsingen/ jongeren die anoniem in zorg zijn
- Jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht.

1.4 Onderzoeksvragen

Het onderzoek poogt een antwoord te geven op de volgende onderzoeksvragen:

- Wat zijn de ervaringen met de toegankelijkheid tot hulp via de Jeugdwet?
- Hoe bekend is de onafhankelijke cliëntondersteuner?
- Wat zijn de ervaringen met de kwaliteit van de hulpverleners?
- Wat zijn de effecten van de hulpverlening via de Jeugdwet?

1.5 Gegevensverzameling

De doelgroepen hebben in februari 2023 een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan het onderzoek. De respondenten konden de vragenlijst online invullen. Na ongeveer tien dagen ontvingen de doelgroepen een herinnering om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 29.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2021 en Excel 2021.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de onderzoeksdoelgroep.

Door middel van statistische analyses worden de antwoorden op de gesloten vragen geanalyseerd om te zien of er significante verbanden bestaan tussen bepaalde variabelen of dat er significante verschillen bestaan tussen twee groepen inwoners. Tevens wordt statistisch onderzocht of er significante verschuivingen in de resultaten hebben plaatsgevonden ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.

De antwoorden op de open vragen zijn door middel van codering geanalyseerd. Dat wil zeggen dat de antwoorden gesorteerd zijn op basis van thema's. Op deze manier kan er snel inzicht worden verkregen in de thema's die spelen onder de ouders en jongeren. Daar waar relevant is een sentimentsanalyse uitgevoerd. Met behulp van een sentimentsanalyse kan inzicht worden verkregen in het gevoel dat ouders en jongeren hebben bij de thema's: positief, negatief of neutraal. Ten slotte wordt een inhoudelijke analyse uitgevoerd waarbij het gaat over de vraag wat respondenten zeggen over de desbetreffende thema's.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn ook niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de **N-waarde**).

HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
<i>Ouders</i>	814	58 (7,1%)
<i>Jongeren</i>	428	19 (4,4%)

Tabel 1. Respons onderzoek

In totaal zijn voor dit onderzoek 814 ouders van jongeren benaderd die in 2022 ondersteuning ontvingen en 428 jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 17 jaar die in 2022 ondersteuning ontvingen. 58 ouders en 19 jongeren hebben de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons bij de ouders op 7,1% (vorig jaar: 10,8%) en bij de jongeren op 4,4% (vorig jaar: 16,0%). De respons onder zowel de ouders als de jongeren is lager dan bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. De resultaten van dit onderzoek geven vanwege de lage respons een in statistische zin onvoldoende betrouwbaar beeld.

HOOFDSTUK 3 DATA-ANALYSE

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Waar mogelijk en waar relevant worden de gegevens uitgesplitst op basis van verschillende kenmerken en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats. Tevens worden deze resultaten gebruikt om de kwantitatieve uitkomsten te verdiepen.

3.1 Algemene achtergrondgegevens

Leeftijd

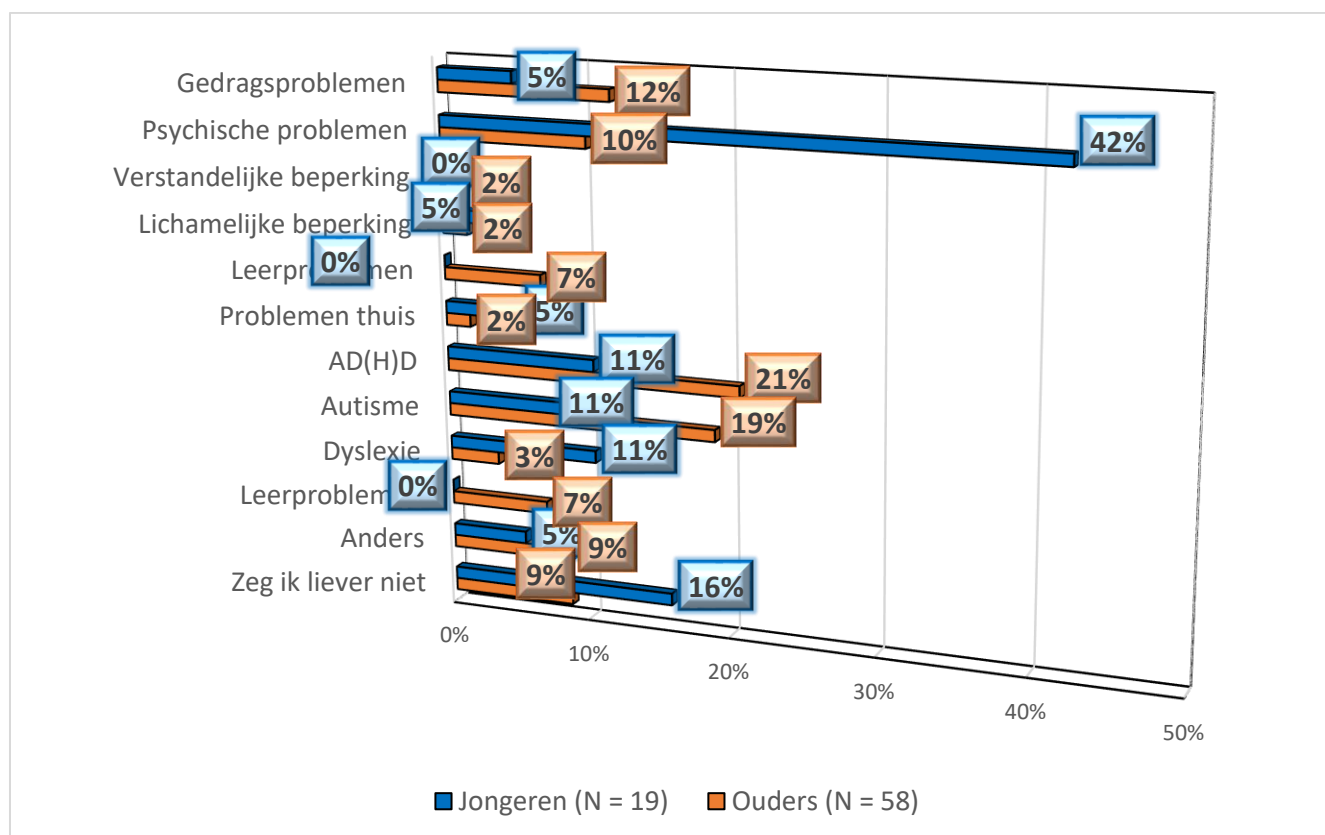
De leeftijdsverdeling is weergegeven in de volgende tabel.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>	<i>Doelgroep Kind van ouders</i>
Jonger dan 12 jaar	4% (2%)	96% (58%)
12-13 jaar	25% (32%)	2% (22%)
14-15 jaar	29% (37%)	2% (18%)
16 jaar of ouder	42% (28%)	0% (2%)
Totaal	100,0%	100,0%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling respondenten.

Achtergrond hulpvraag

Jongeren noemen psychische problemen het meest en de ouders noemen AD(H)D en autisme het meest als achtergronden van de hulpvragen.



Figuur 1. Achtergrond hulpvraag

Hulpverlening

Van de jongeren (N = 19) ontving 53% (vorig jaar: 72%) een vorm van jeugdhulp op het moment dat het onderzoek werd afgenomen. Nog eens 37% ontving in 2022 jeugdhulp. 11% van de jongeren ontving ten tijde van het cliëntervaringsonderzoek nog geen jeugdhulp. Van de ouders (N = 58) die aan het cliëntervaringsonderzoek over 2022 hebben deelgenomen, antwoordde 60% (vorig jaar: 69%) dat hun kind jeugdhulp ontving ten tijde van het onderzoek. 31% ontving ten tijde van het cliëntervaringsonderzoek geen jeugdhulp meer, maar wel in 2022. 9% van de ouders gaf aan dat hun kind(eren) ten tijde van het cliëntervaringsonderzoek (nog) geen jeugdhulp had ontvangen.

Van de jongeren kreeg 20% (vorig jaar: 42%) korter dan zes maanden jeugdhulp. 50% (vorig jaar: 42%) kreeg tussen de zes en twaalf maanden jeugdhulp en 31% (vorig jaar: 17%) langer dan één jaar. Van de ouders zegt 24% (vorig jaar: 32%) dat hun kind korter dan zes maanden hulp kreeg. 33% (vorig jaar: 50%) ontving tussen zes en twaalf maanden jeugdhulp 43% (vorig jaar: 18%) langer dan één jaar.

In de onderstaande tabel is weergegeven hoe lang de jongeren hulp (hebben) ontvangen ten tijde van het onderzoek. Van de jongeren die in 2022 jeugdhulp ontvingen, geeft 71% (vorig jaar: 80%) aan dat de hulp maximaal twaalf maanden heeft geduurd. Van de ouders zegt 72% (vorig jaar: 93%) dit.

	<i>Doelgroep: Jongeren</i>		<i>Doelgroep: kind van Ouders</i>	
	Ontvangt hulp?		Ontvangt hulp?	
<i>Hoe lang?</i>	<i>Ja, op dit moment</i>	<i>Ja, in 2022</i>	<i>Ja, op dit moment</i>	<i>Ja, in 2022</i>
Korter dan 6 maanden	33%	0%	23%	22%
Tussen 6 en 12 maanden	33%	71%	26%	50%
Tussen 1 en 2 jaar	22%	14%	26%	22%
Langer dan 2 jaar	11%	14%	26%	6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

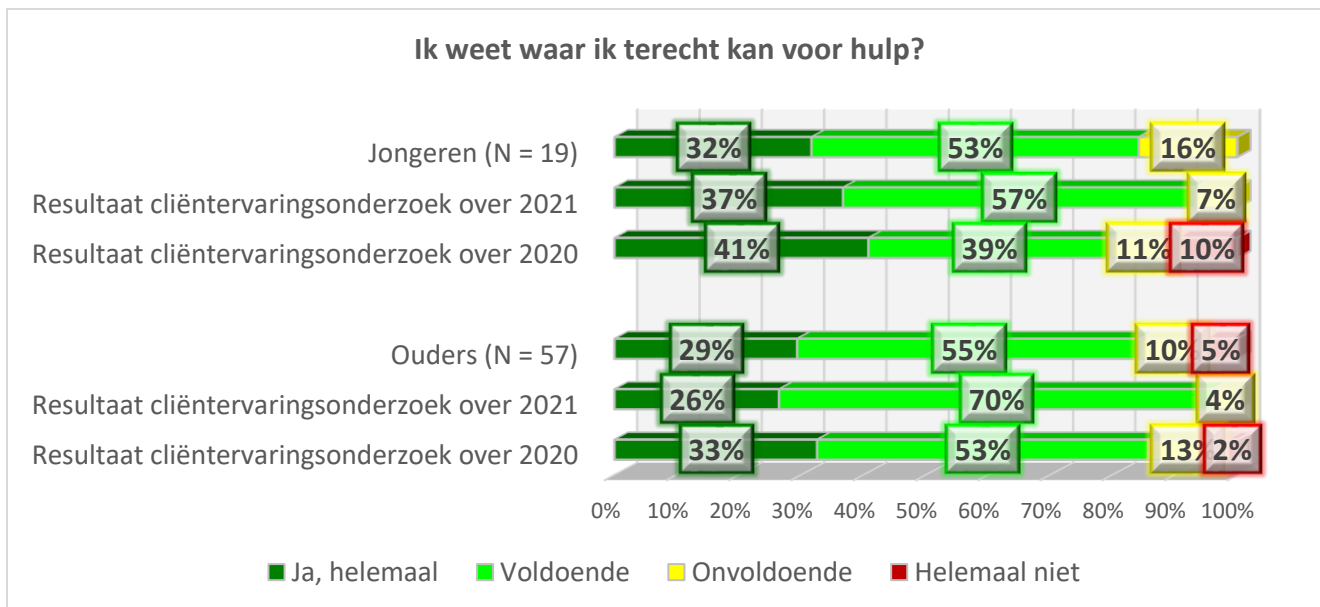
Tabel 3. Duur hulpverlening

3.2 Toegang tot hulpverlening

In deze paragraaf wordt ingegaan op de toegang tot de hulpverlening.

3.2.1 Vindbaarheid hulpverlening

Allereerst wordt ingegaan op de vraag of jongeren en ouders weten waar zij terecht kunnen voor hulp.

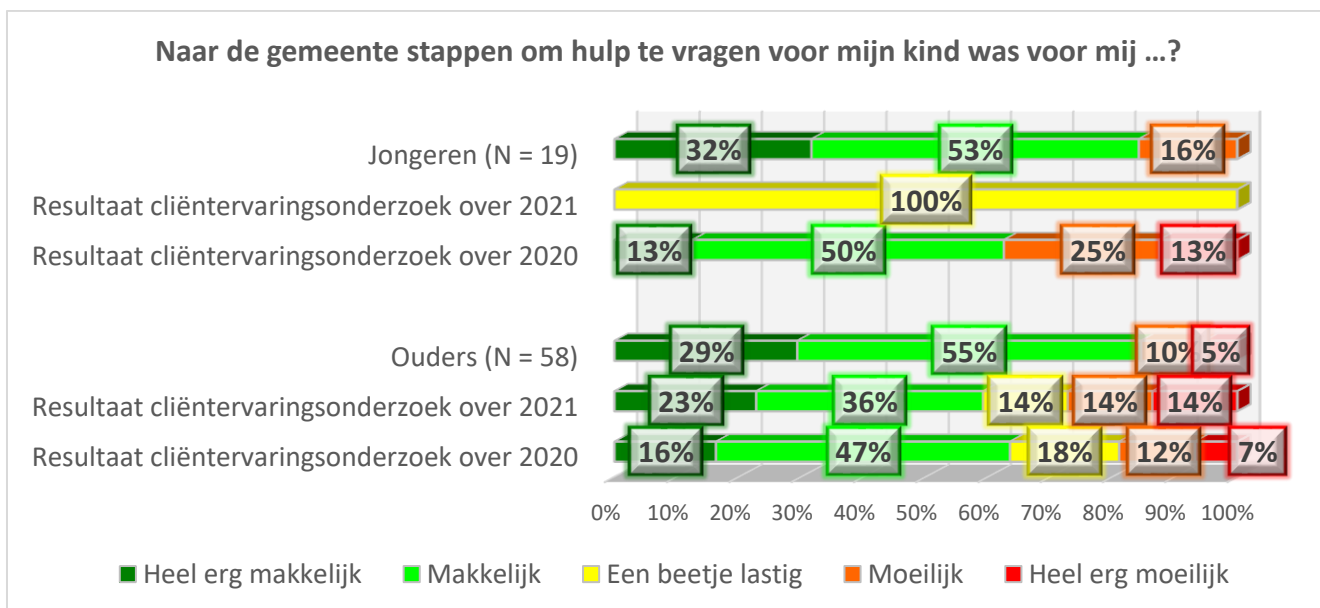


Figuur 2. Bekendheid met hulp

Jongeren en ouders weten meestal wel waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Wel zien we dat in vergelijking met het cliëntervaringsonderzoek over 2021 iets meer jongeren aangeven dat zij niet in voldoende mate weten waar zij terecht kunnen voor hulp. Bij de ouders zien we een vergelijkbare verschuiving van de resultaten; 15% van de ouders weet onvoldoende waar zij naartoe kunnen gaan voor hulp. Vorig jaar was dat 4%.

3.2.2 Vragen om hulp

Om hulp te krijgen moeten jongeren en ouders de stap zetten om hulp te zoeken door bijvoorbeeld naar de gemeente stappen. Aan de jongeren en de ouders is gevraagd hoe zij deze stap hebben ervaren.



Figuur 3. Ervaringen met het vragen om hulp aan de gemeente

Zowel van de jongeren als van de ouders vond ongeveer 85% het makkelijk om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag. 16% van de jongeren en 15% van de ouders vond dat wel moeilijk. De resultaten van dit onderzoek zijn verbeterd in vergelijking met het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

Tekstanalyse:

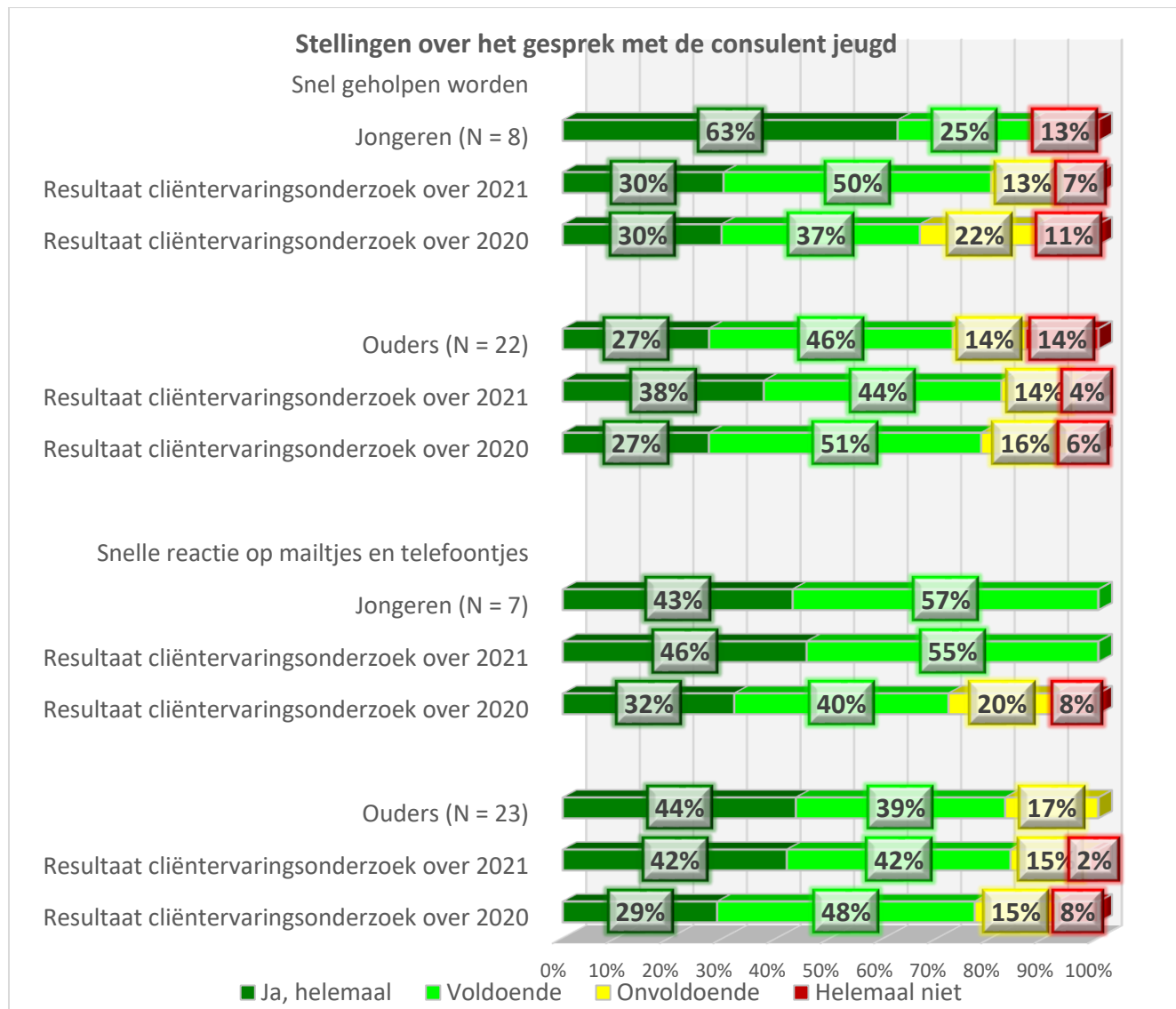
Achttien ouders hebben een toelichting gegeven op hun score:

Uit de opmerkingen komt het beeld naar voren dat de ouders inderdaad niet zoveel moeite hadden om met hun hulpvraag naar de gemeente te stappen. De meeste geven aan dat zij al vaker contact met de gemeente hadden gehad in verband met een hulpvraag. De ervaringen met de consultants zijn over het algemeen positief en dat vertaalt zich mogelijk terug in het niet ervaren van een drempel om voor hulp naar de gemeente te stappen. Wel geven enkele ouders aan dat zij een lange wachttijd hadden.

*Wij zijn erg blij met het meedenken van onze jeugdconsulent
in onze hulpvraag*

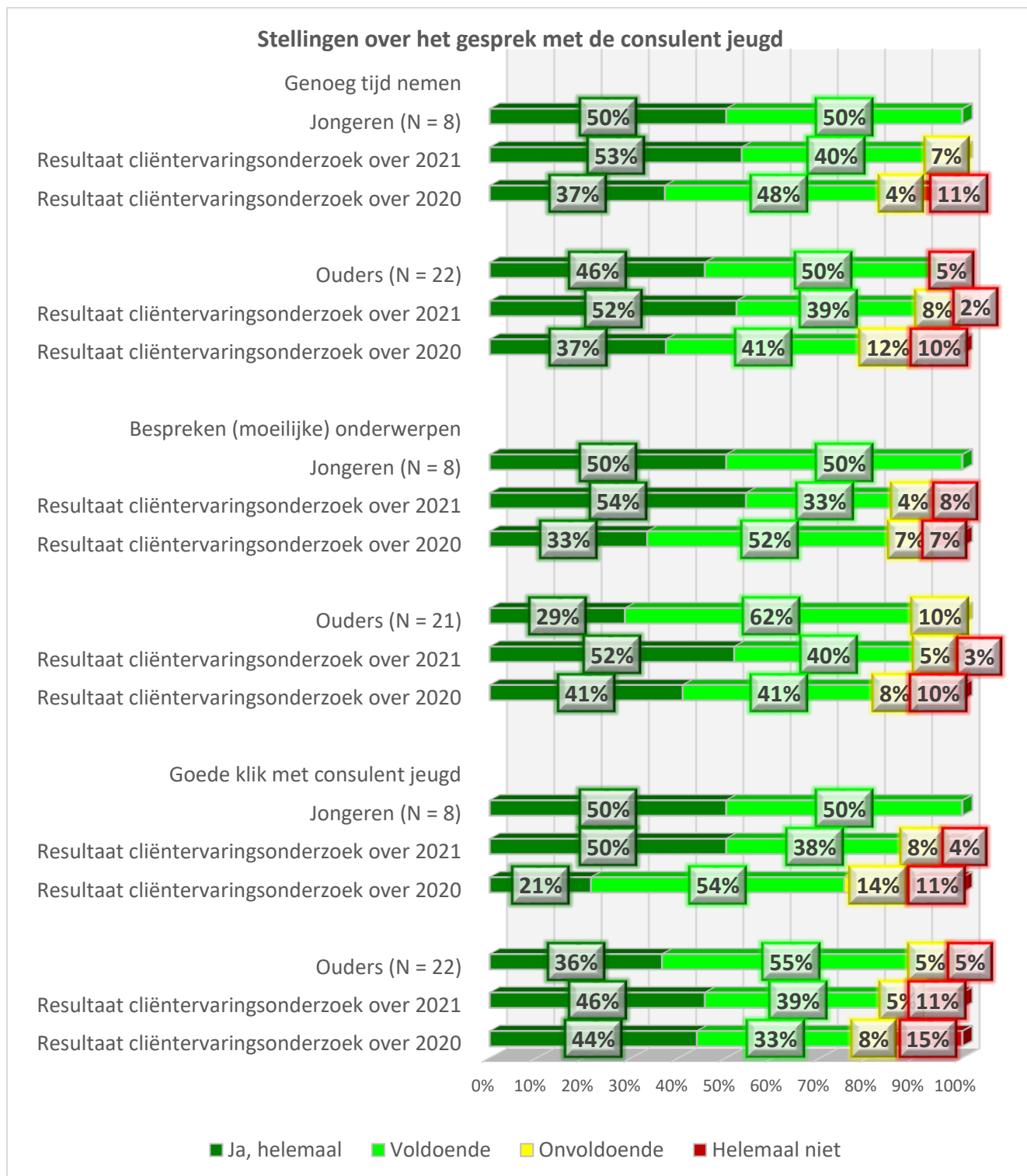
3.2.2 Gesprek met consulent jeugd

In deze subparagraaf bespreken we de ervaringen van de respondenten met de gesprekken met de consulenten jeugd. Het gaat alleen over de jongeren en ouders die contact met een consulent hebben gehad. In totaal hebben 13 van de 31 jongeren (42%) en 22 van de 54 ouders (41%) contact gehad met een consulent.



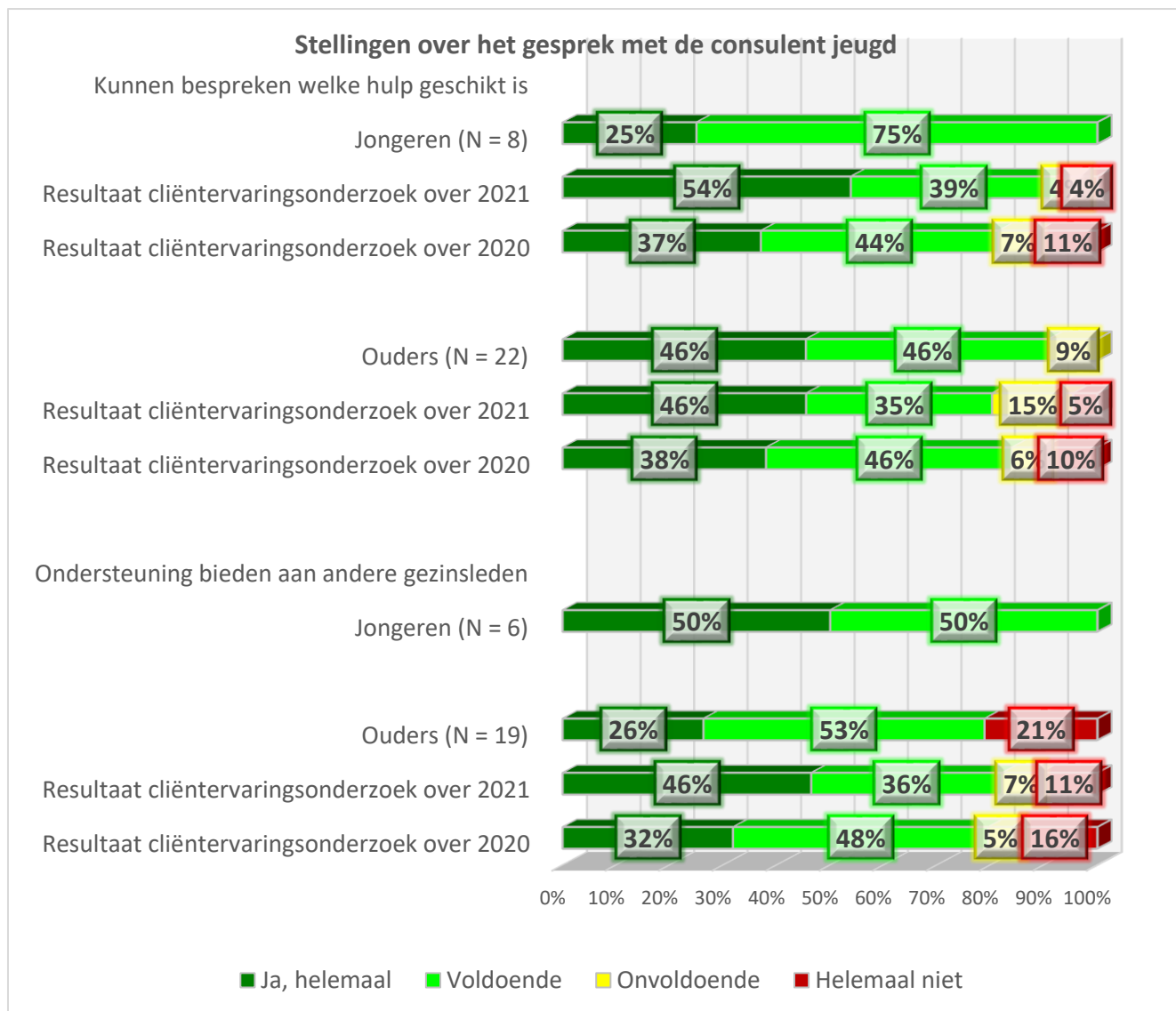
Figuur 4. Contact met consulent: snelheid waarmee gereageerd wordt

88% van de jongeren en 73% van de ouders vinden dat zij snel zijn geholpen door de gemeente Zevenaar. Het resultaat van dit cliëntervaringsonderzoek is iets minder dan dat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021. Volgens zowel de jongeren als de ouders reageren de consulenten jeugd meestal snel op mailtjes en telefoontjes. De resultaten zijn vergelijkbaar met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.



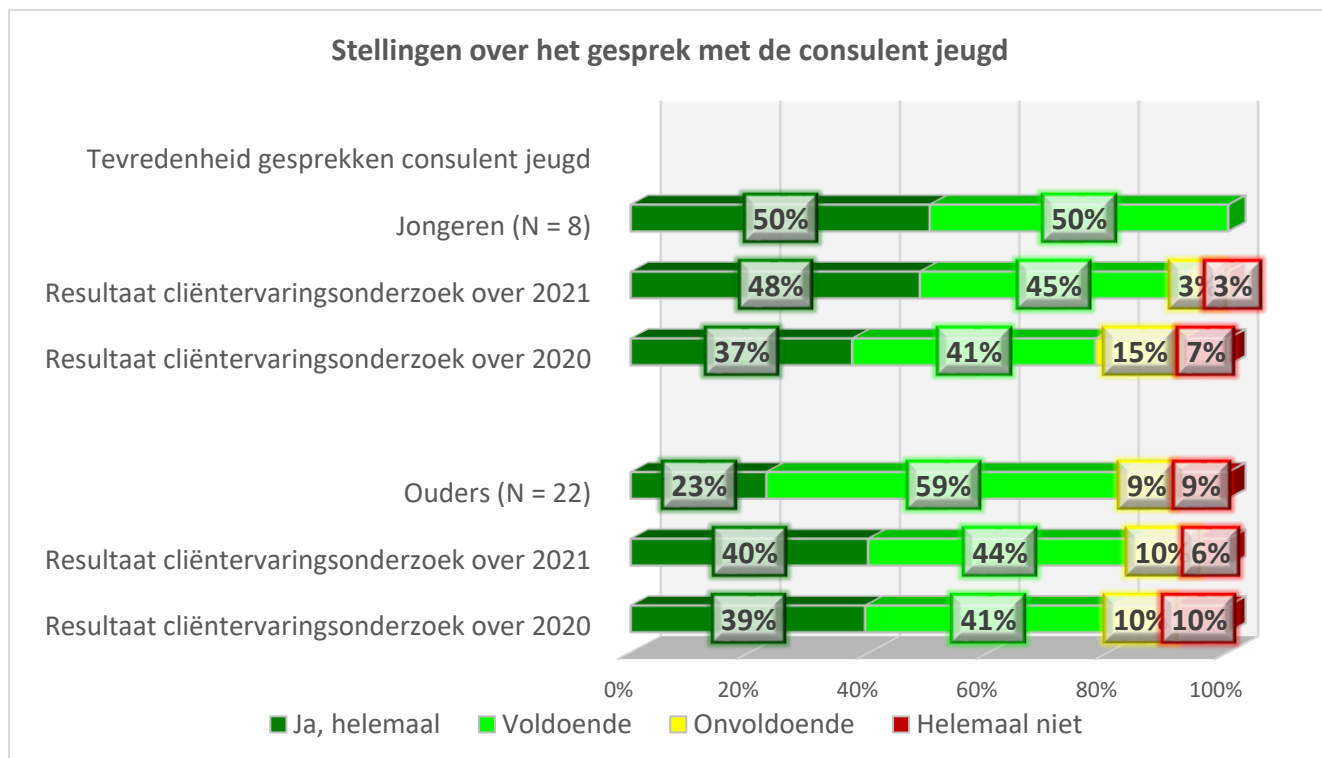
Figuur 5. Contact met consulent: het gesprek

Alle jongeren en vrijwel alle ouders vinden dat de consulenten jeugd tijdens het gesprek genoeg tijd voor hen namen. Tevens geeft een zeer ruime meerderheid van zowel de jongeren als de ouders aan dat zij moeilijke of persoonlijke zaken goed met de consulenten konden bespreken. Alle jongeren en 91% van de ouders vinden dat zij een goede klik hadden met de consulent jeugd. De resultaten liggen in lijn met het vorige cliëntervaringsonderzoek.



Figuur 6. Contact met consulent: ondersteuning

Alle jongeren vinden dat de consulent jeugd tijdens het gesprek samen met hen naar geschikte oplossingen voor hun hulpvraag heeft gezocht. Bij de ouders is dat 92% en dat is een verbetering ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek. Consulenten jeugd kunnen ook ondersteuning bieden aan de ouders en/of de broers of zussen van de hulpvrager. Dit jaar is die vraag voor het eerst ook aan de jongeren voorgelegd en de zes jongeren zijn hier wel tevreden over. Van de ouders voor wie deze vorm van ondersteuning relevant was, bood de consulent jeugd volgens 79% voldoende ondersteuning aan hen als ouders/verzorgers of aan andere gezinsleden. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2022 verschillen niet wezenlijk van die van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.



Figuur 7. Contact met consulent: algemene tevredenheid

De jongeren die aan dit onderzoek hebben meegedaan kijken met een tevreden gevoel terug op hun gesprekken met de consulent jeugd. Van de ouders geeft 82% aan tevreden te zijn over de gesprekken met de consulenten jeugd. Het resultaat van zowel de jongeren als de ouders verschilt niet veel van dat het vorige cliëntervaringsonderzoek.

Tekstanalyse:

Verschillende jongeren en ouders hebben een toelichting gegeven op waarom zij (on)tevreden zijn over hun gesprek met de consulent jeugd.

Jongeren (aantal: 8):

Positieve punten die jongeren noemen zijn:

- Zaken konden goed besproken worden.
- Er werd goed geluisterd.
- Gesprekken waren prima.

Verbeterpunt:

- Door ziekte van de consulent is een dossier blijven liggen en niet meer opgepakt.

Ouders (aantal: 19):

Positieve punten die ouders noemen zijn:

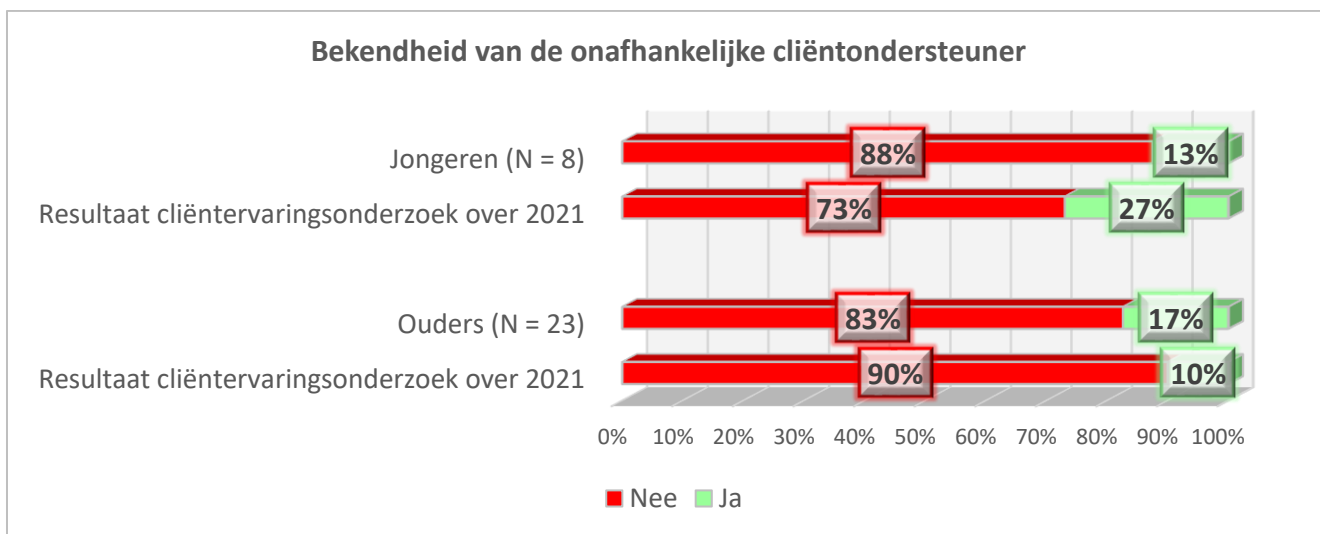
- Consulenten jeugd luisteren goed.
- De gesprekken zijn goed.
- Consulenten leven en denken mee met ouders.
- Prettig in de omgang.

Verbeterpunten:

- Sneller reageren op mails.

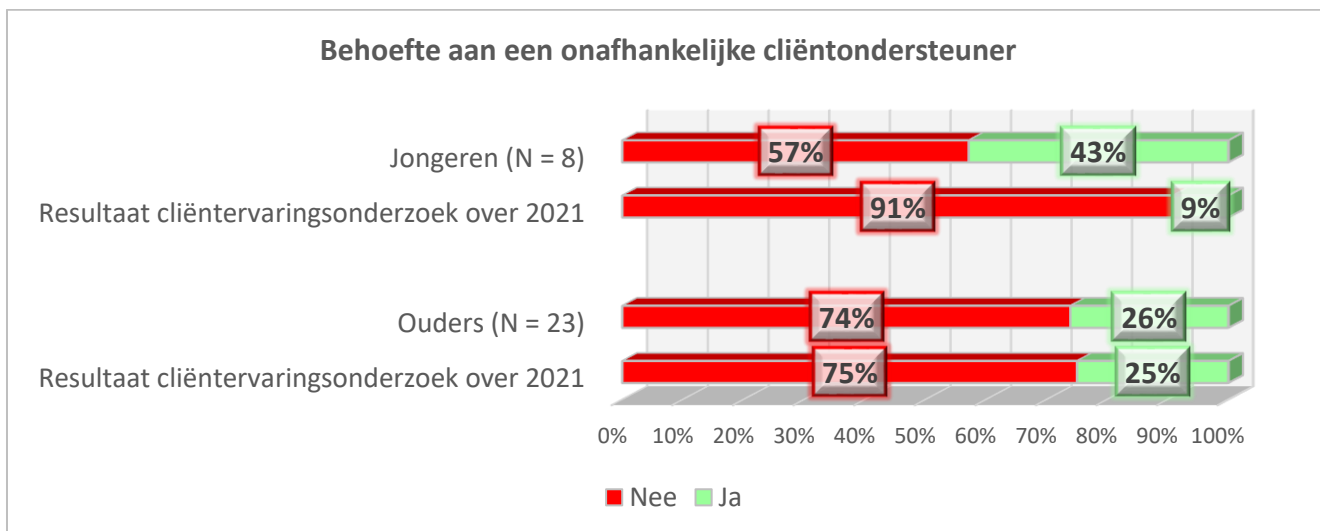
3.2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuner

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is een persoon die niet voor de gemeente werkt en die inwoners kan steunen bij het regelen van hulp. Inwoners van de gemeente Zevenaar kunnen hier gratis gebruik van maken.



Figuur 8. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

De jongeren en de ouders die aan dit onderzoek hebben deelgenomen zijn nauwelijks bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner; ongeveer één op de zes.



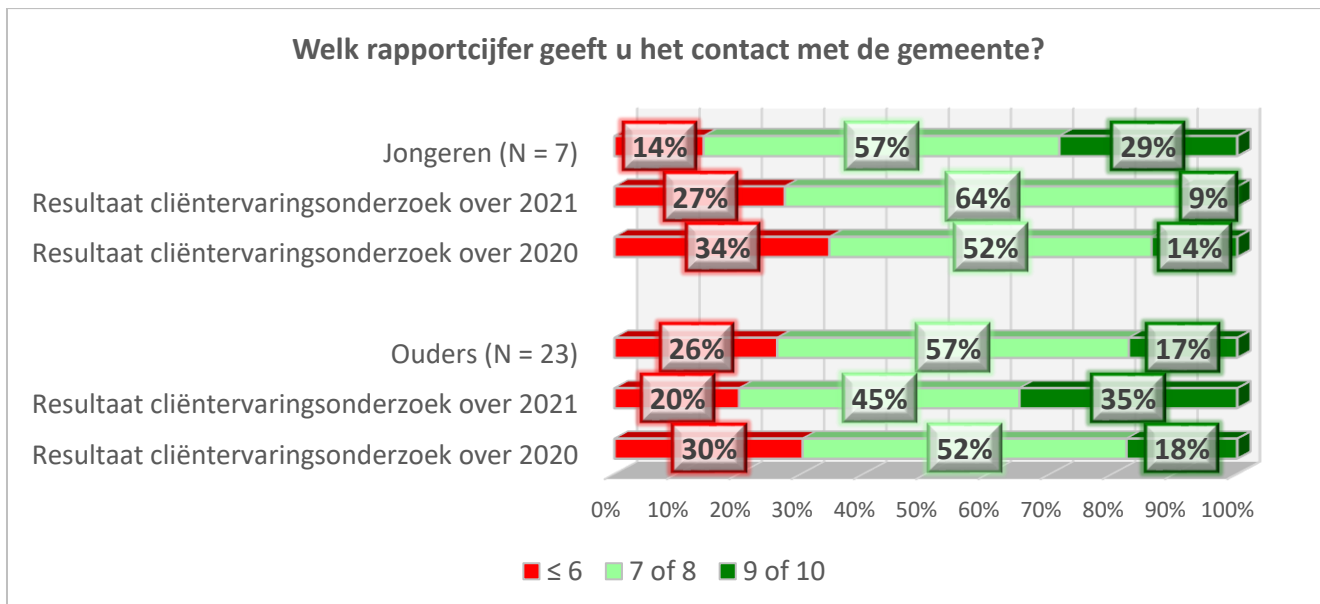
Figuur 9. Behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuner

Een kwart van de ouders en bijna de helft van de jongeren die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben deelgenomen, zouden gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Van de ouders die niet bekend waren met de onafhankelijke cliëntondersteuner, zegt een kwart wel van de onafhankelijke cliëntondersteuner te willen gebruikmaken. Bij de jongeren is dat twee op de zes.

3.2.4 Beoordeling contact met gemeente

Aan de jongeren en de ouders is de vraag gesteld hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. Het betreft hier alleen respondenten die contact met een consulent jeugd hebben gehad. Voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we vrijelijk uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score¹ wordt berekend.



Figuur 10. Rapportcijfer voor contact met gemeente

De jongeren zijn tevreden over hun contact met de gemeente. Zes van de zeven jongeren geven een zeven of hoger als rapportcijfer. De gemiddelde beoordeling van de jongeren bedraagt, net zoals het vorig jaar, een 8,0.

Van de ouders is 17% zeer te spreken over hun contact met de gemeente. Zij geven een 9 of een 10 als rapportcijfer. 57% geeft een zes of een zeven voor het contact met de gemeente en een kwart van de ouders geeft een 6 of lager als rapportcijfer. Vorig jaar was dat 20%. De ouders geven gemiddeld een 7,1 als rapportcijfer voor het contact met de gemeente. Dat gemiddelde rapportcijfer is iets lager dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek (7,6).

Statistische analyse:

De beoordeling van het contact met de gemeente wordt voor wat betreft deze groep ouders significant bepaald door de snelheid waarmee ouders geholpen worden en de klik met de consulent jeugd.

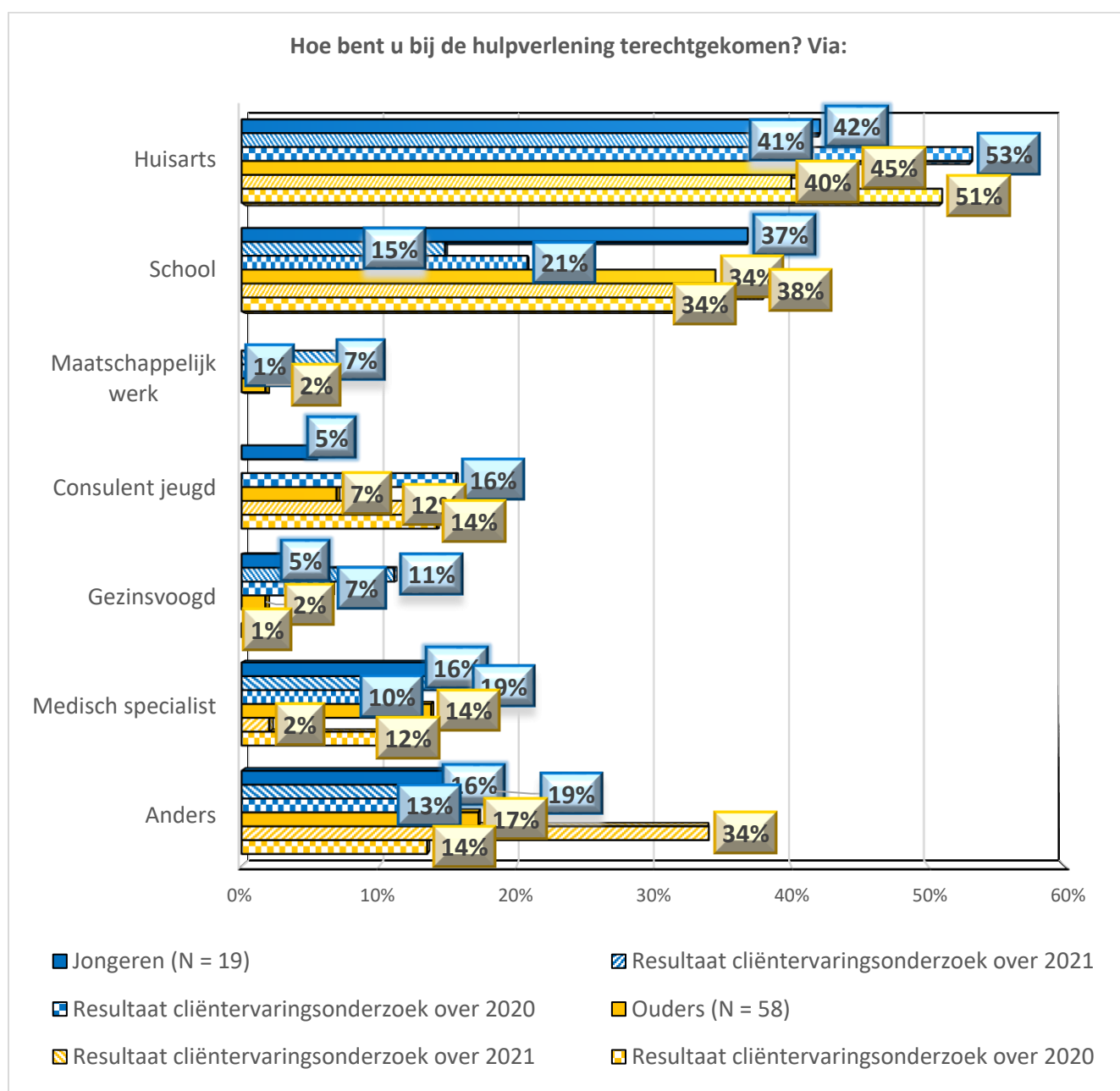
¹ De Net Promoter Score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van een schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De scores worden verdeeld in drie groepen: 1. *Promoters*: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven, 2. *Neutrals*: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven en 3. *Critici*: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company.

3.3 Hulpverlening

In deze paragraaf bespreken we de ervaringen van de jongeren en de ouders met de hulpverlening. Eerst wordt ingegaan op hoe jongeren en ouders bij de hulpverlening terecht zijn gekomen en wie of welke organisatie de hulp verleent. Daarna bespreken we de ervaringen van de jongeren en de ouders met de hulpverleners en wat de hulpverlening (tot nu toe) heeft opgeleverd.

3.3.1 Route naar jeugdhulpverlening

De meeste jongeren en de meeste ouders zijn op advies van de huisarts of school bij de hulpverlening terechtgekomen. Opvallend is dat de consulent jeugd weinig wordt genoemd.



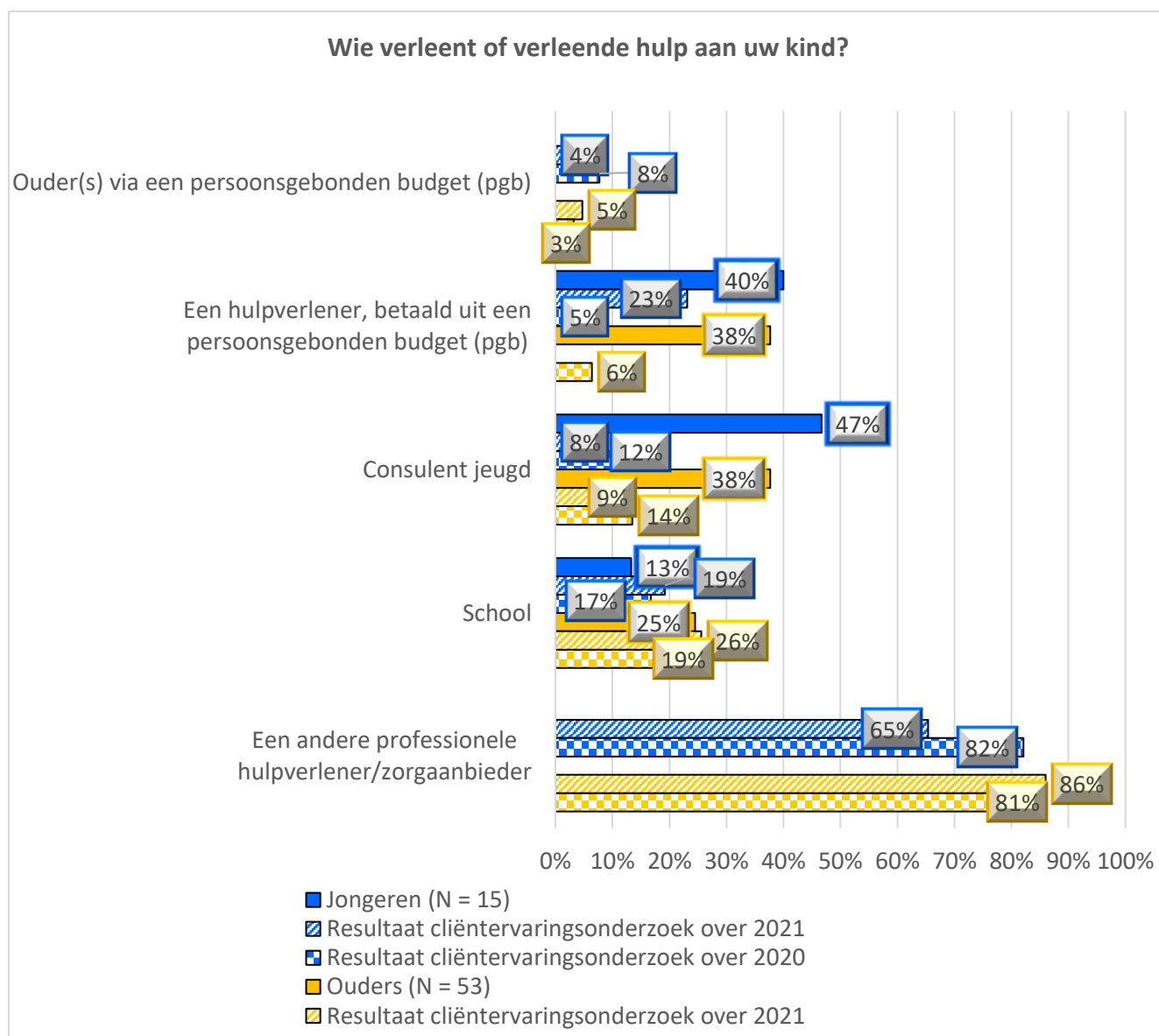
Figuur 11. Toegang tot hulpverlening

Volgens 47% (vorig onderzoek ook 47%) van de jongeren en 30% (vorig onderzoek: 43%) van de ouders werd de hulp binnen vier weken gestart. Splitsen we de resultaten naar de vraag of de jongeren op het moment van het onderzoek hulp ontvingen, dan zien we in de onderstaande tabel een aantal verschillen qua wachttijd.

	<u>Doelgroep Jongeren</u>		<u>Kinderen van doelgroep Ouders</u>	
	Ontvangt hulp?		Ontvangt hulp?	
	Ja, op dit moment	Niet meer	Ja, op dit moment	Niet meer
Binnen twee weken	20% (31%)	29% (0%)	3% (19%)	11% (9%)
Binnen twee tot vier weken	30% (23%)	14% (25%)	26% (36%)	17% (0%)
Binnen een tot drie maanden	40% (46%)	14% (75%)	40% (26%)	22% (82%)
Binnen drie tot zes maanden	0% (0%)	14% (0%)	14% (16%)	28% (9%)
Na meer dan zes maanden	10% (0%)	0% (0%)	6% (3%)	11% (0%)

Tabel 4. Wachttijd tot start hulpverlening (tussen haakjes het resultaat van het vorige onderzoek)

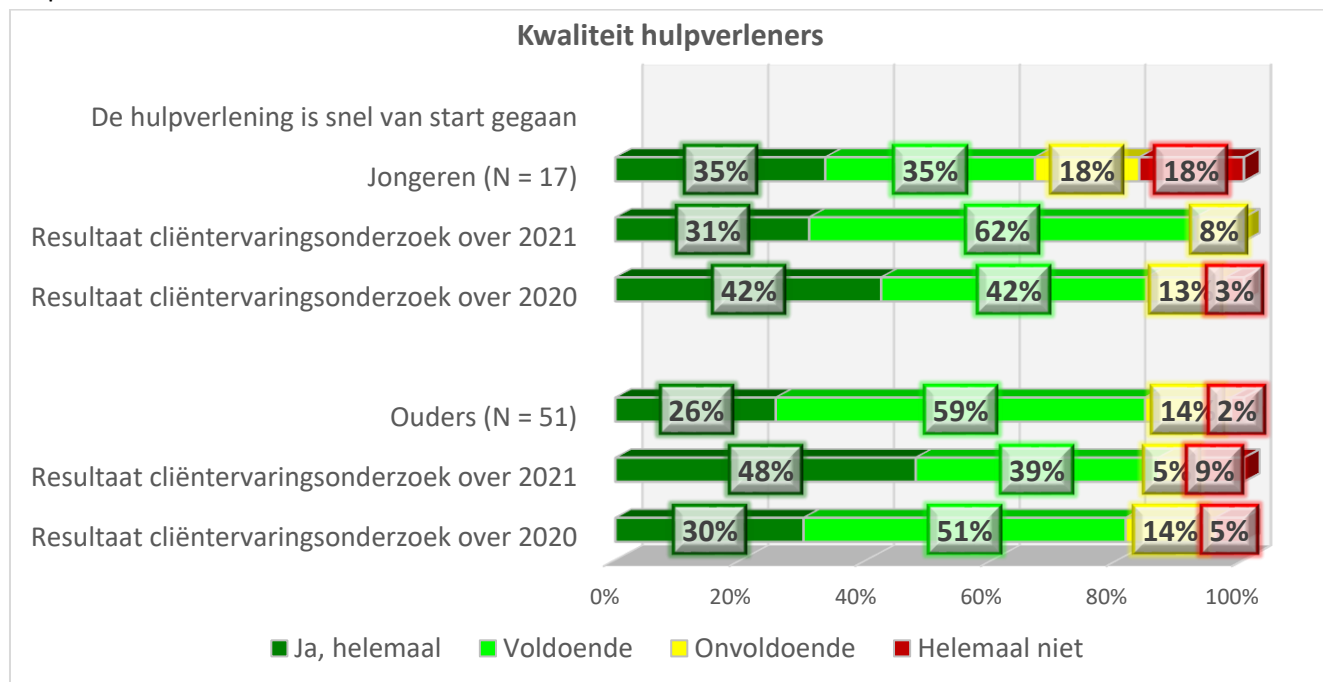
Volgens 65% van de jongeren en 86% van de ouders werd de hulp verleend door een professionele hulpverlener.



Figuur 12. Wie verleent hulp?

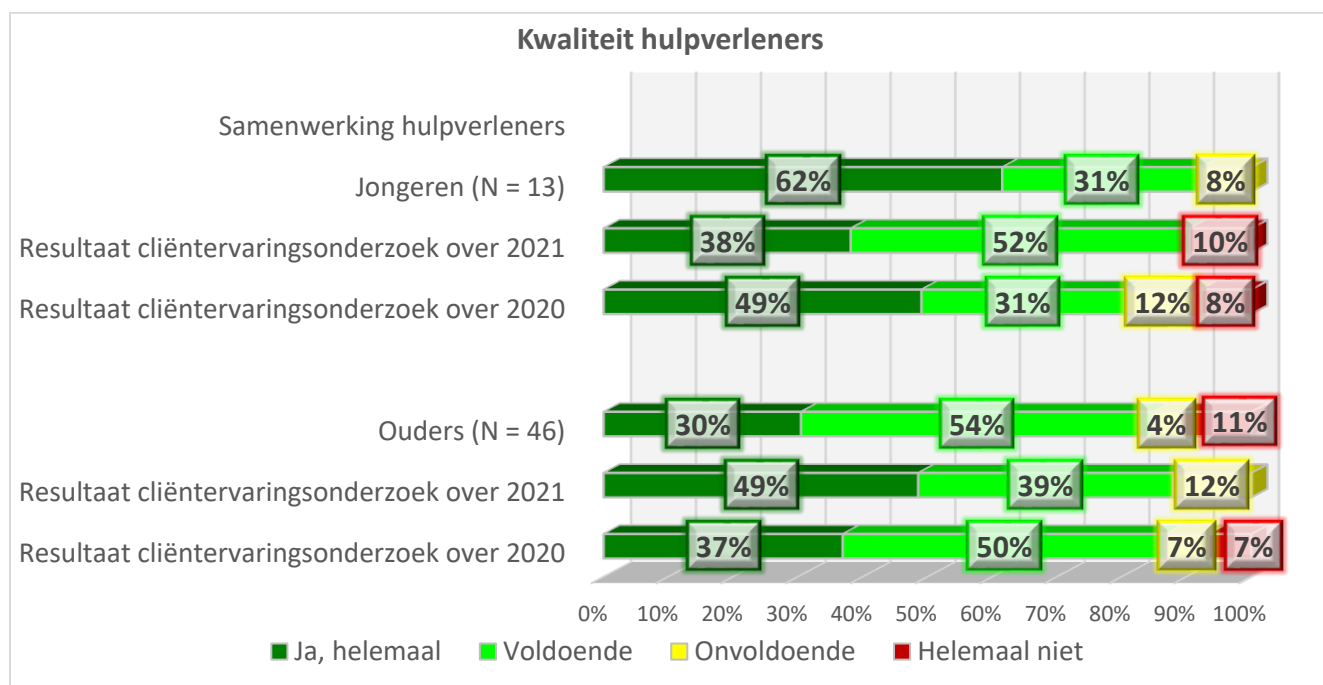
3.3.2 Kwaliteit hulpverleners

In deze subparagraaf wordt ingegaan op de ervaringen van de ouders en de jongeren met de kwaliteit van de hulpverleners.



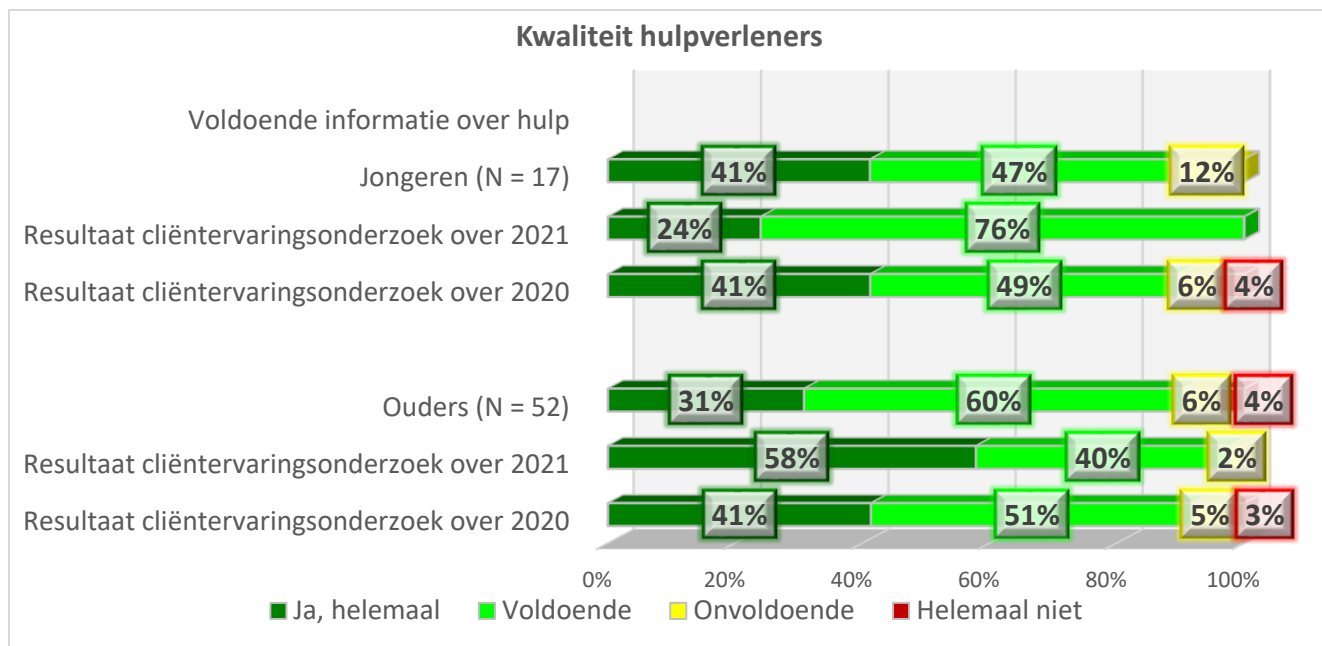
Figuur 13. Ervaringen met hulpverleners: snelheid start hulpverlening

Van de jongeren vindt 70% (vorige onderzoek: 93%) dat de hulpverlening snel van start is gegaan. Bij de ouders is dat 85% (vorige onderzoek: 86%). Die resultaten zijn iets minder goed dan die van vorig jaar.



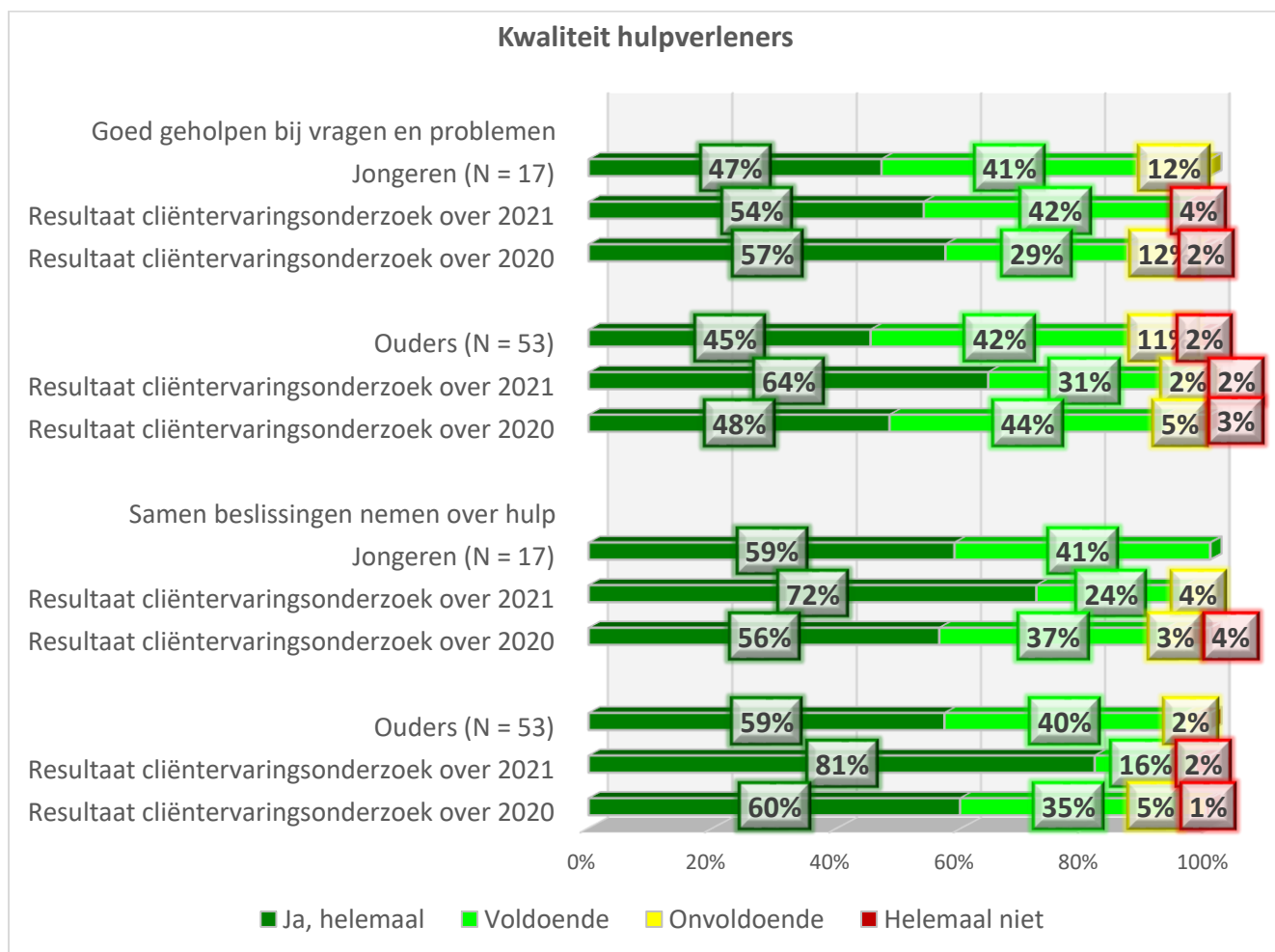
Figuur 14. Ervaringen met hulpverleners: samenwerking tussen hulpverleners

De jongeren en de ouders die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn tevreden over de samenwerking tussen hun hulpverleners. 93% (2021: 90%) van de jongeren en 84% (2021: 88%) van de ouders zijn deze mening toegedaan.



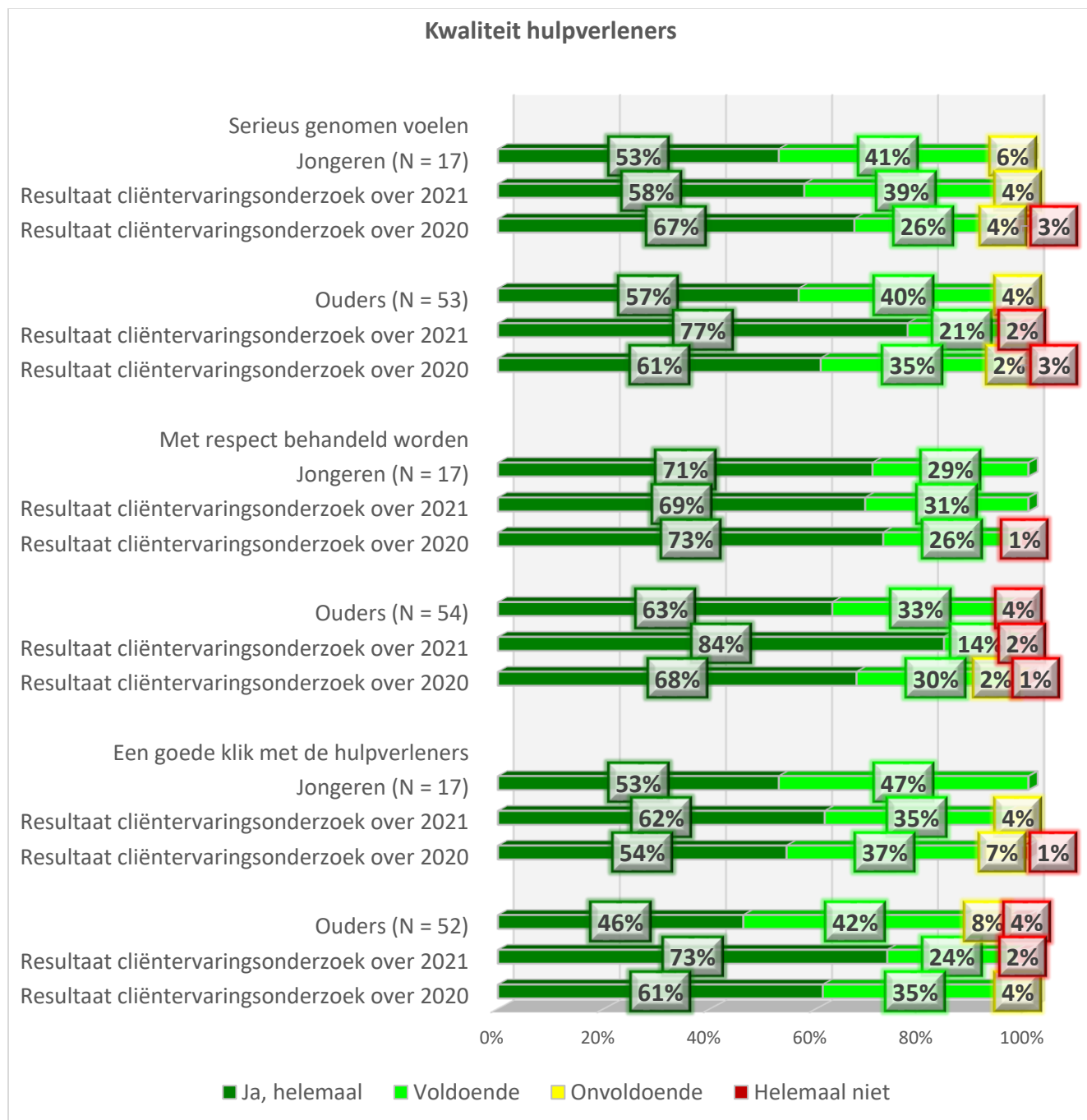
Figuur 15. Ervaringen met hulpverleners: informatievoorziening over hulp

Over de informatie over de hulp bestaat bij zowel de jongeren als de ouders tevredenheid. Van de jongeren is 88% (2021: 100%) tevreden en van de ouders 91% (2021: 98%).



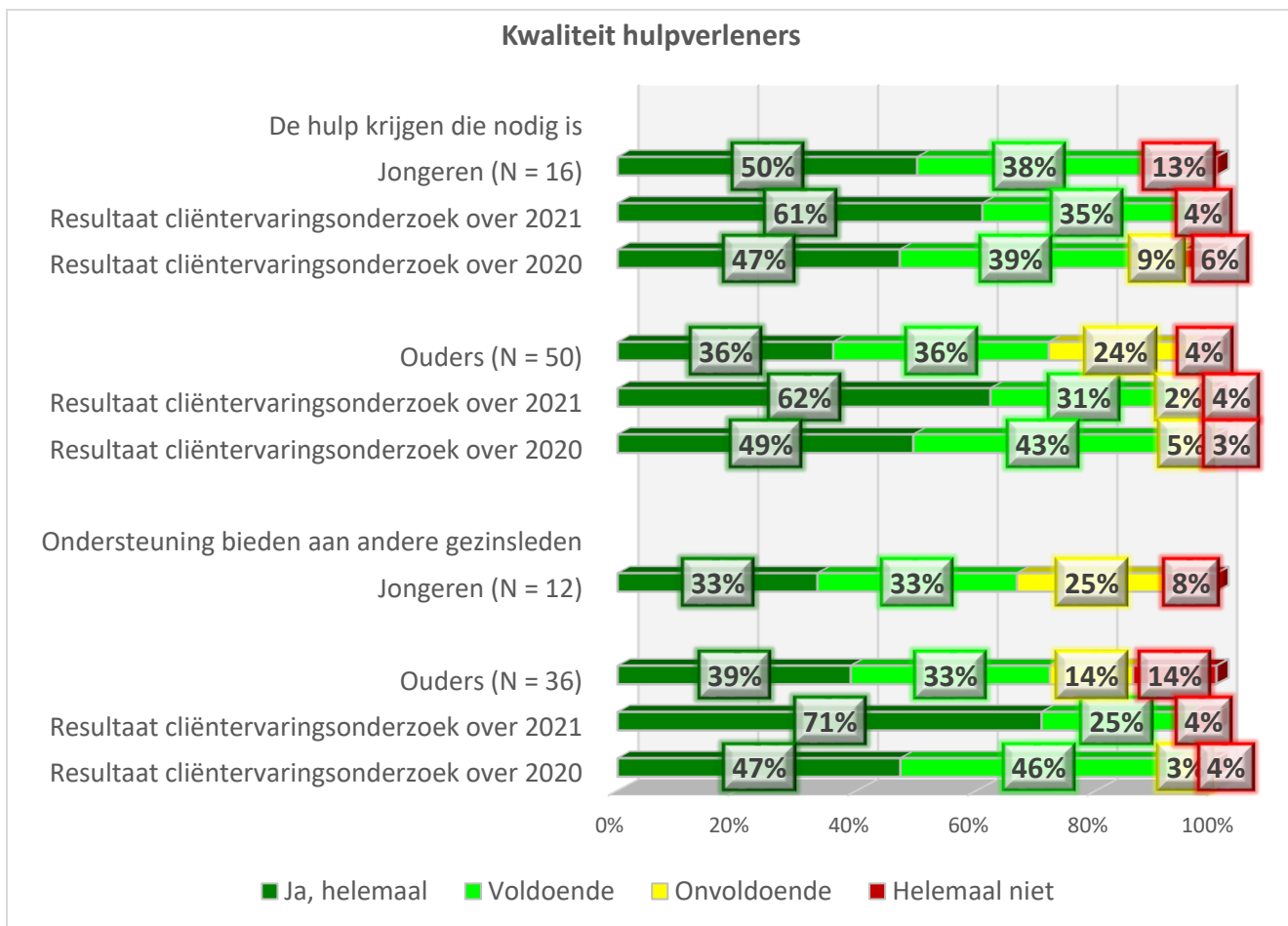
Figuur 16. Ervaringen met hulpverleners: hulpverlening

Jongeren en ouders vinden dat ze goed geholpen zijn bij hun vragen en problemen, namelijk 88% (2021: 96%) en 87% (2021: 95%). Jongeren en ouders vinden dat zij voldoende zijn betrokken bij de beslissingen over de hulp. Van de jongeren vindt 100% (2021: 96%) dit en van de ouders 99% (2021: 97%).



Figuur 17. Ervaringen met hulpverleners: contact met de hulpverleners

Over het contact met de hulpverleners zijn de jongeren en de ouders tevreden. Bijna alle jongeren en ouders voelden zich serieus genomen en met respect behandeld door de hulpverleners. Alle jongeren en 88% van de ouders zijn van mening dat zij een goede klik hadden met de hulpverleners. De resultaten komen overeen met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

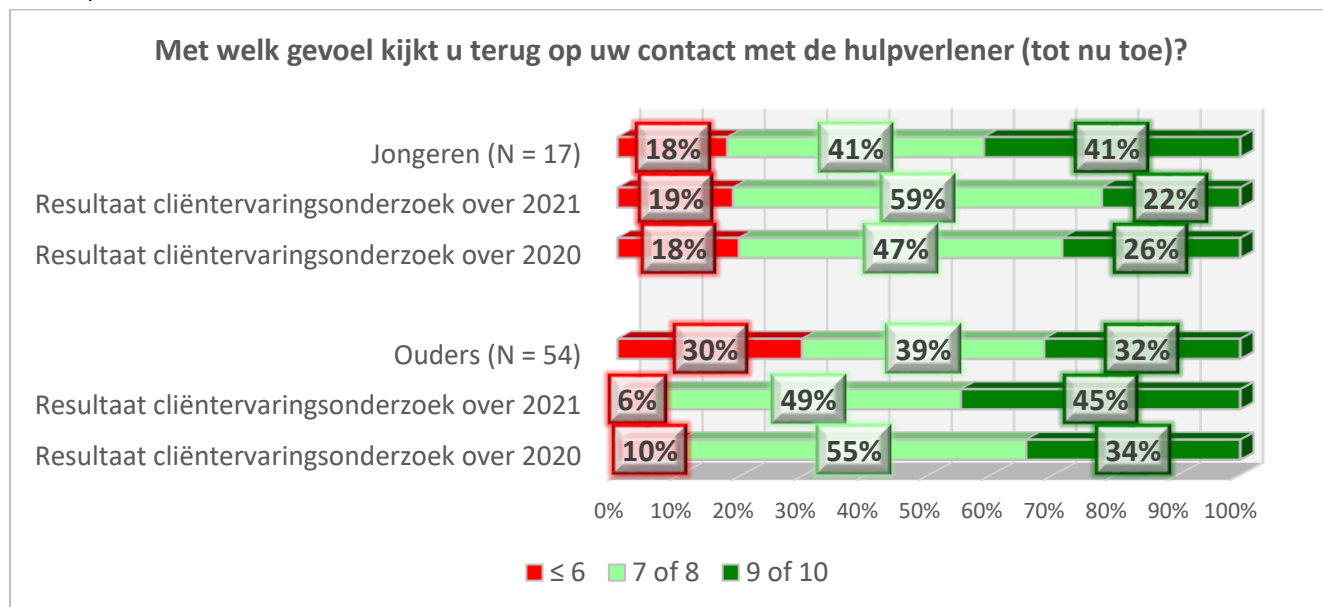


Figuur 18. Ervaringen met hulpverleners: ondersteuning bieden

88% van de jongeren geeft aan dat zij de hulp hebben gekregen die zij nodig hadden. Ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 is het resultaat niet wezenlijk veranderd. Van de ouders geeft 72% aan dat hun kind de hulp heeft gekregen die hij of zij nodig had en dat is wel duidelijk minder dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek.

Tot slot is aan de jongeren en de ouders gevraagd of de hulpverleners ook ondersteuning hebben geboden aan de overige gezinsleden. 66% van de jongeren en 72% van de ouders is tevreden over die ondersteuning. Het resultaat van de ouders is duidelijk minder goed dan het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021; 96%.

Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd hoe zij terugkijken op hun contact met hun hulpverlener (tot nu toe).



Figuur 19. Waardering contact met hulpverleners

De jongeren en ouders beoordelen hun contact met de hulpverlener als ruim voldoende tot goed. 82% van de jongeren en 71% van de ouders kijkt met een positief tot zeer positief gevoel terug op hun contact met de hulpverlener. De jongeren zijn dus positiever over het contact met de hulpverleners dan de ouders.

In de onderstaande tabel zien we het percentage jongeren en ouders dat met een (zeer) positief gevoel terugkijken op het contact met de hulpverleners.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>	<i>Doelgroep Ouders</i>
Een hulpverlener, betaald uit een persoonsgebonden budget (pgb)	67% (N = 6)	75% (N = 20)
Consulent jeugd	100% (N = 7)	65% (N = 20)
School	50% (N = 2)	69% (N = 13)

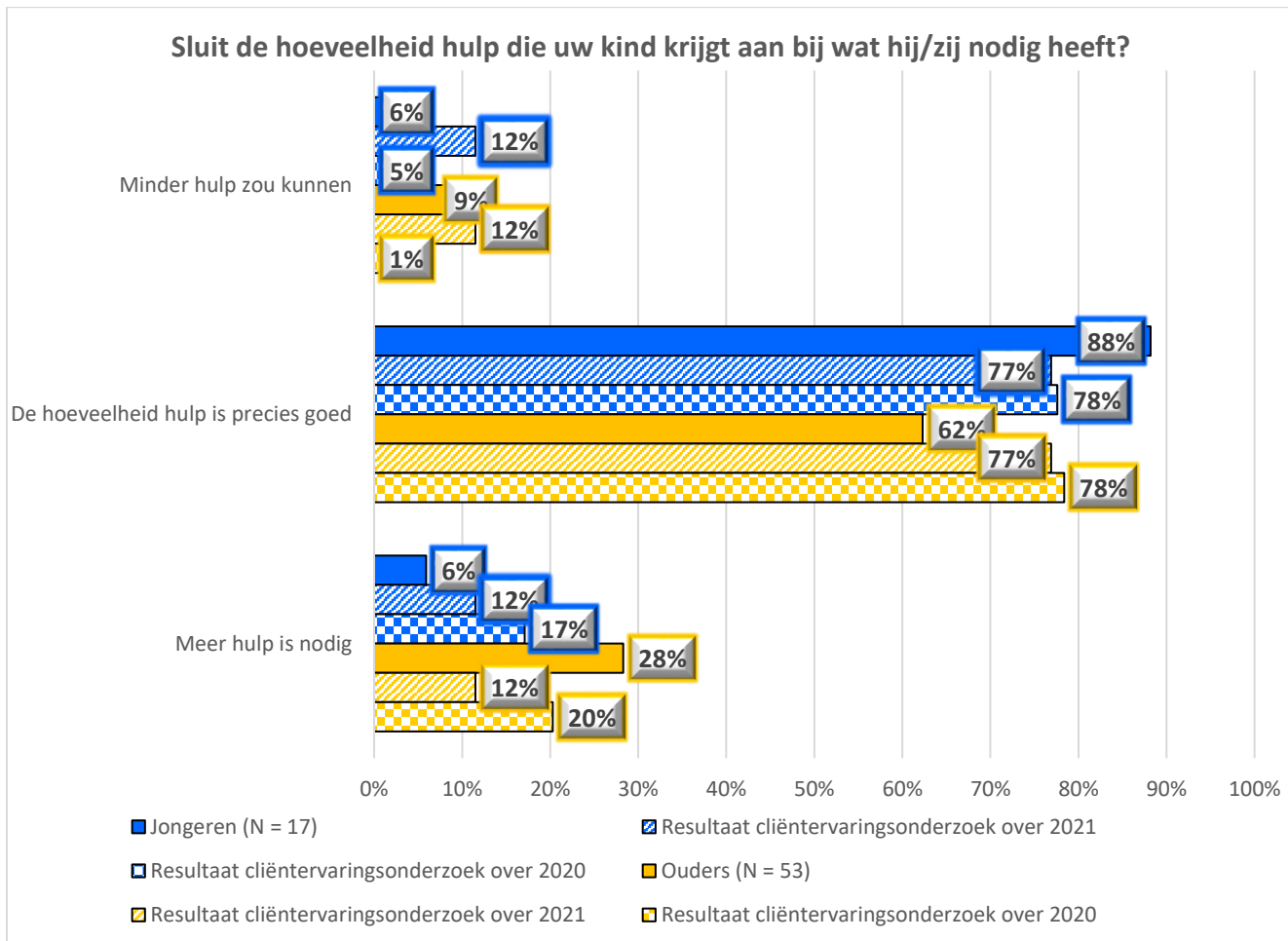
Tabel 5. Waardering hulpverleners uitgesplitst naar soort hulpverleners

Statistische analyse:

Voor zowel de ouders als de jongeren geldt dat het hebben van een goede klik met de hulpverlener van doorslaggevend belang is voor de beoordeling van de hulpverlener.

Hoeveelheid hulp

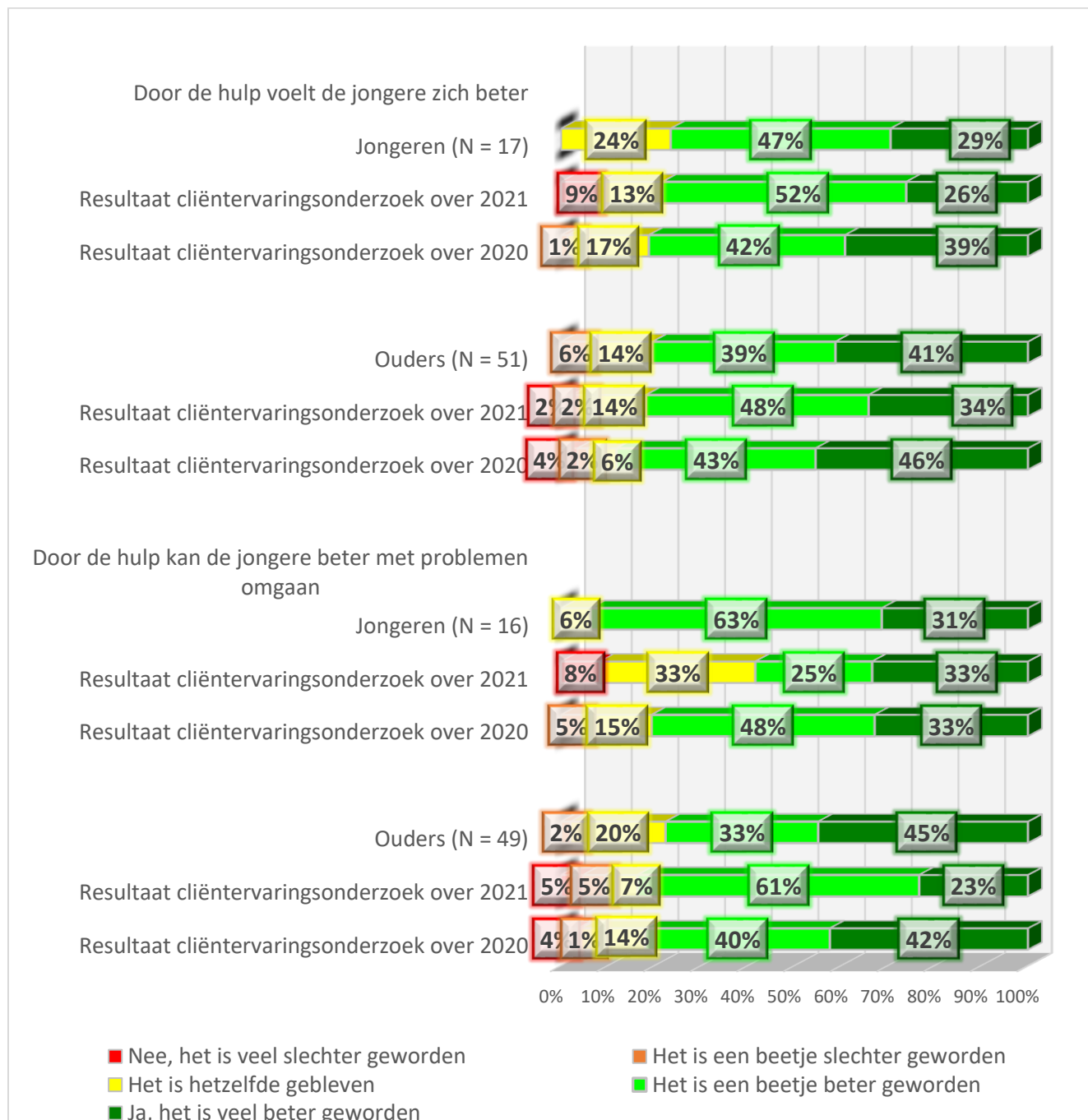
De hoeveelheid hulp die jongeren krijgen, sluit volgens 88% van de jongeren (2021: 77%) en 62% van de ouders (2021: 77%) goed aan op wat de jongeren (tot nu toe) nodig hebben. Het aantal jongeren en het aantal ouders dat zegt dat meer hulp nodig is, is in vergelijking met het cliëntervaringsonderzoek over 2021 wat betreft de jongeren gedaald en bij de ouders gestegen.



Figuur 20. Is de hoeveelheid hulp voldoende?

3.3.3 Effectiviteit ondersteuning

In deze paragraaf wordt besproken wat de hulpverlening oplevert voor de jongeren en deels ook voor de ouders.



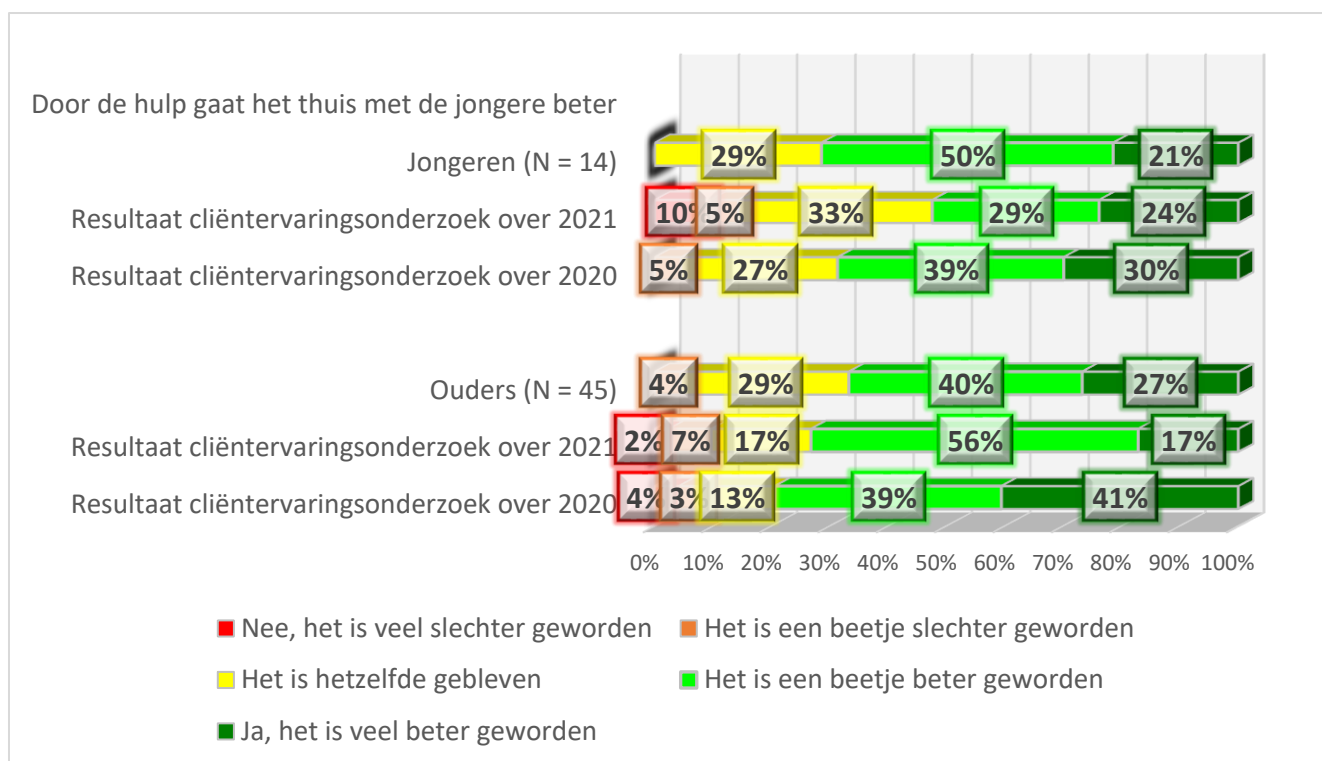
Figuur 21. Effectiviteit ondersteuning: voor de jongere zelf

Door de hulp voelt de jongere zich beter

Jongeren (76%) en ouders (80%) geven beiden aan dat de ondersteuning eraan bijdraagt dat de jongeren zich (een beetje) beter zijn gaan voelen. 29% van de jongeren zegt dat zij zich door de hulp veel beter zijn gaan voelen. Van de ouders zegt 41% dit.

Door de hulp kan de jongere beter met zijn/haar problemen omgaan

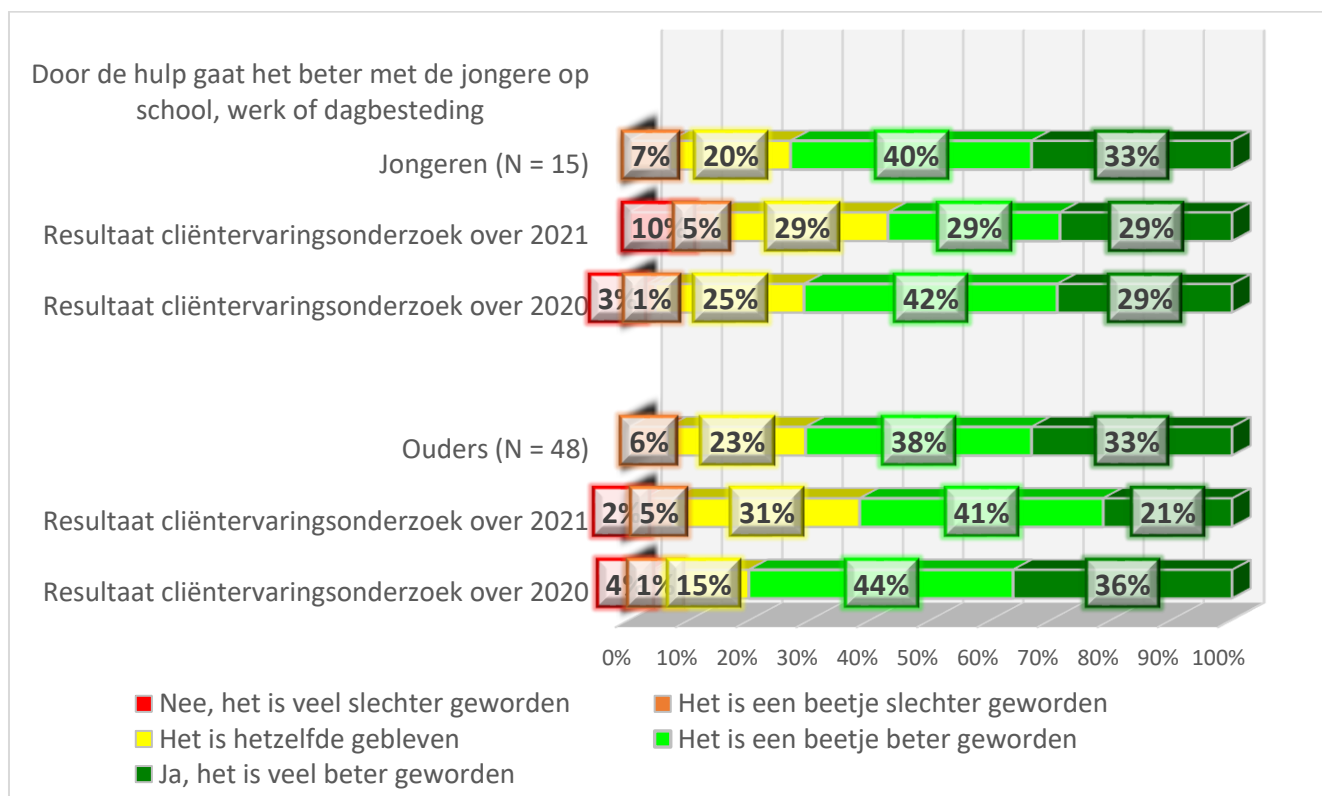
Door de hulp zegt 94% van de jongeren dat zij beter met hun problemen kunnen omgaan. Van de ouders zegt 58% dat hun kinderen beter met hun problemen kunnen omgaan door de hulp die zij krijgen. De resultaten zijn beter dan de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.



Figuur 22. Effectiviteit ondersteuning: situatie thuis

Door de hulp gaat het thuis met de jongere beter

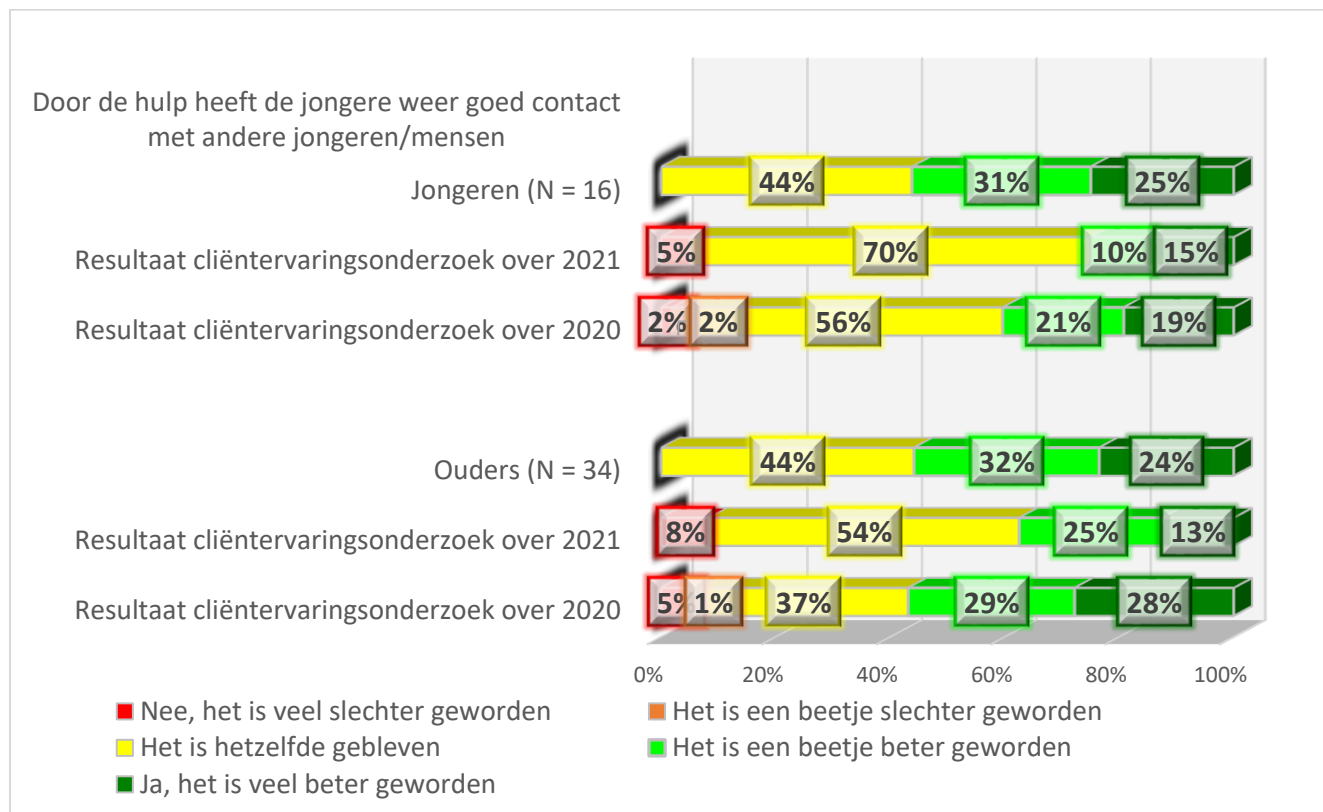
Volgens 71% van de jongeren gaat het door de hulp in de thuissituatie beter met hen. Bij het vorige onderzoek was dat 53%. 67% van de ouders zegt dat het thuis beter gaat met hun kind. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 73%.



Figuur 23. Effectiviteit ondersteuning: situatie op school, werk of dagbesteding

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

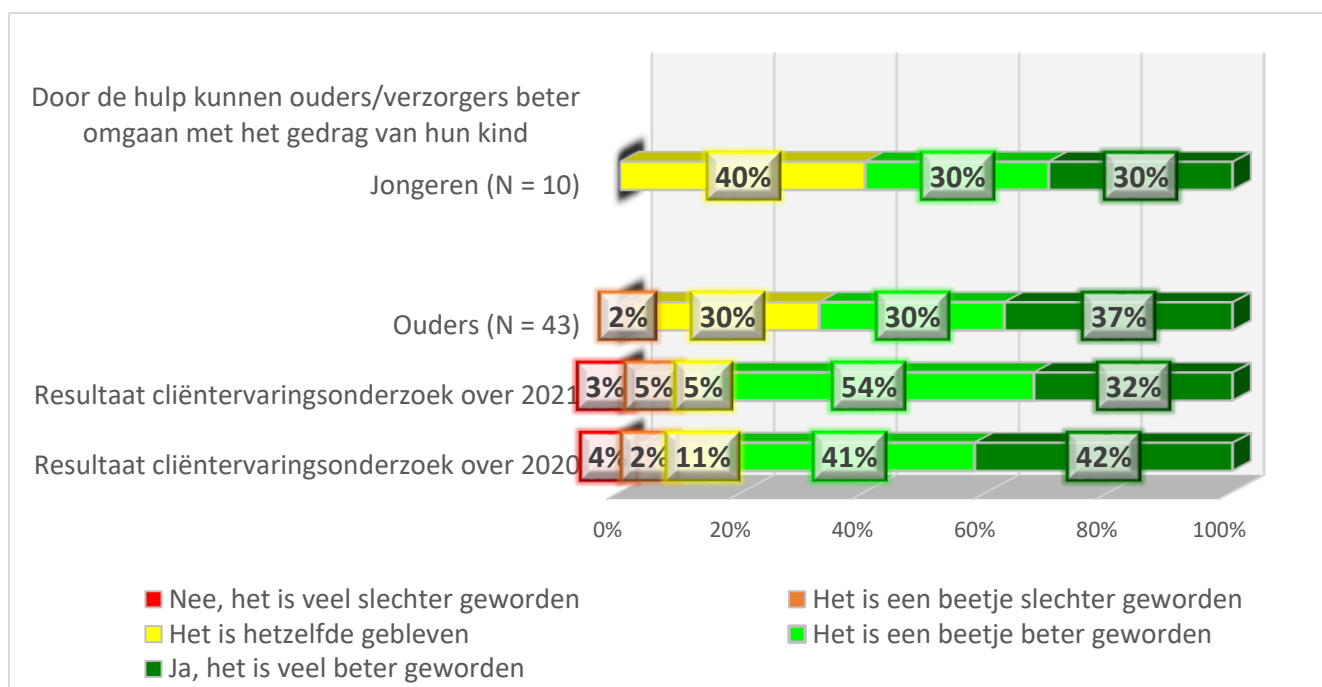
73% van de jongeren en 71% van de ouders vindt dat het door de hulp (een beetje) beter gaat op school, werk of de dagbesteding. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 waren deze resultaten respectievelijk 58% en 62%.



Figuur 24. Effectiviteit ondersteuning: contact met anderen

Door de hulp heeft de jongere weer goed contact met andere jongeren/mensen

56% van zowel de jongeren als de ouders zeggen dat het contact met anderen door de hulp (een beetje) is verbeterd. Deze resultaten zijn verbeterd ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021; 25% respectievelijk 38%.

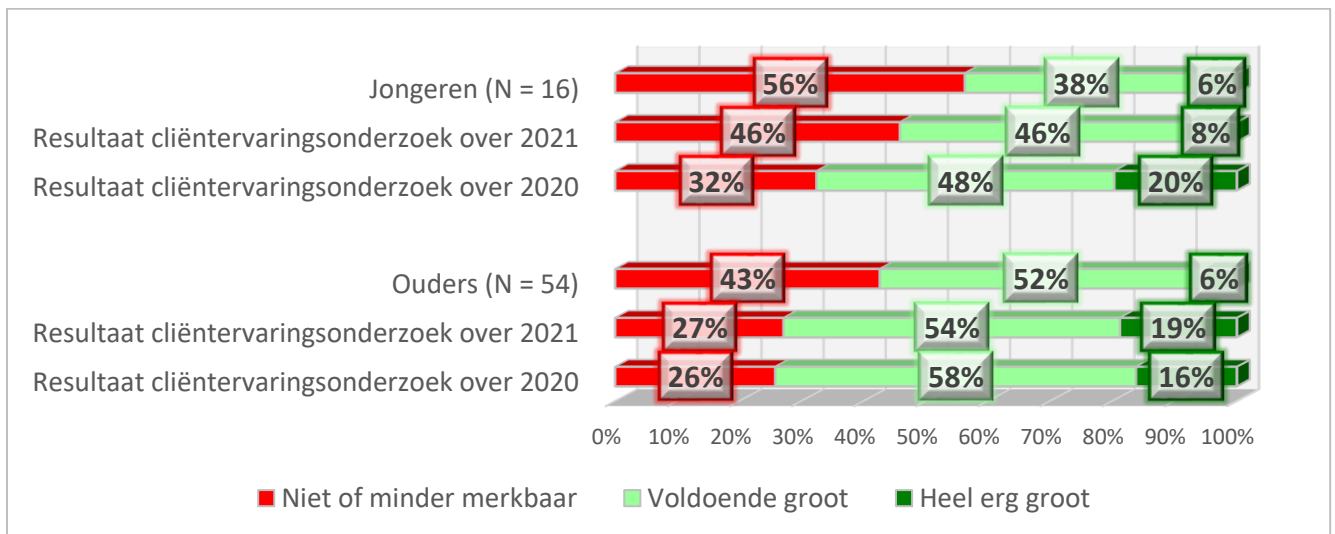


Figuur 25. Effectiviteit ondersteuning: omgaan met gedrag kinderen door ouders/verzorgers

Door de hulp kunnen ouders beter omgaan met het gedrag van hun kind

Van de ouders en verzorgers antwoordt 67% dat zij door de hulpverlening beter om kunnen gaan met het gedrag van hun kind. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek vond 86% dat. Deze vraag is nu ook voor het eerst aan de jongeren gesteld. Zes van de tien jongeren zeggen dat hun ouders nu beter om kunnen gaan met hun gedrag.

Aan de jongeren en de ouders is gevraagd of zij kunnen aangeven in welke mate het resultaat van de hulpverlening (tot nu toe) merkbaar was.



Figuur 26. Resultaat hulpverlening

6% (vorig jaar: 8%) van de jongeren vindt het resultaat van de hulpverlening heel erg groot en nog eens 38% vindt het resultaat voldoende groot. 56% (vorig jaar: 46%) van de jongeren is kritischer over het resultaat en vindt het effect niet of minder merkbaar. Kijken we naar de ouders, dan zien we dat 6% (vorig jaar: 19%) aangeeft dat het resultaat van de hulpverlening heel erg groot is en 52% (vorig jaar: 54%). 43% (vorig jaar: 27%) is kritisch over het resultaat van de hulpverlening. De resultaten zijn zowel bij de jongeren als bij de ouders achteruitgegaan.

Statistische analyse:

Jongeren:

Voor de jongeren geldt dat de mate waarin zij beter met hun problemen om kunnen gaan, significant bepalend is voor hoe zij het resultaat van de hulpverlening waarderen. Dat wil zeggen: op basis van de gemeten variabelen.

Ouders:

Op basis van de gemeten variabelen beoordelen de ouders het resultaat van de hulpverlening vooral op de mate waarin het met hun kind beter gaat op school of werk en of zij als ouders beter om kunnen gaan met het gedrag van hun kind.

Tekstanalyse:

De respondenten hebben toelichtingen gegeven op hun score. Uit deze toelichtingen kan het volgende gedestilleerd worden:

Jongeren (aantal: 11):

- Enkele jongeren geven aan dat hun situatie door de hulpverlening verbeterd is. Zij zeggen bijvoorbeeld dat ze hun boosheid beter kunnen controleren of dat zij meer inzicht hebben gekregen in de zaken waarin ze vastlopen.
- Enkele jongeren zeggen dat ze wel verbetering zien, maar dat zij nog midden in het traject zitten waardoor zij nog geen goed oordeel hebben.
- Sommige jongeren zijn van mening dat hun situatie hetzelfde is gebleven.

Ouders (aantal: 36):

- Meerdere ouders zeggen dat hun kind flinke stappen vooruit heeft gezet, bijvoorbeeld dat ze minder opvliegerig zijn, dat het beter op school gaat of dat hun kind meer inzicht in de eigen situatie heeft. De ouders zeggen dat hun kind beter in hun vel zit en dat dit ook een positieve uitwerking heeft op hun gezinssituatie.
- Ook doordat ouders er zelf achter kwamen wat er bij hun kind speelde, konden zij hier beter op acteren, al dan niet door de handvatten die zij van hulpverlener kregen. Er is ook meer wederzijds begrip binnen het gezin.
- Enkele ouders laten ook weten dat ze niet tevreden waren over de hulpverlener, omdat die zich bijvoorbeeld niet verdiepte in hun kind en diens problematiek.

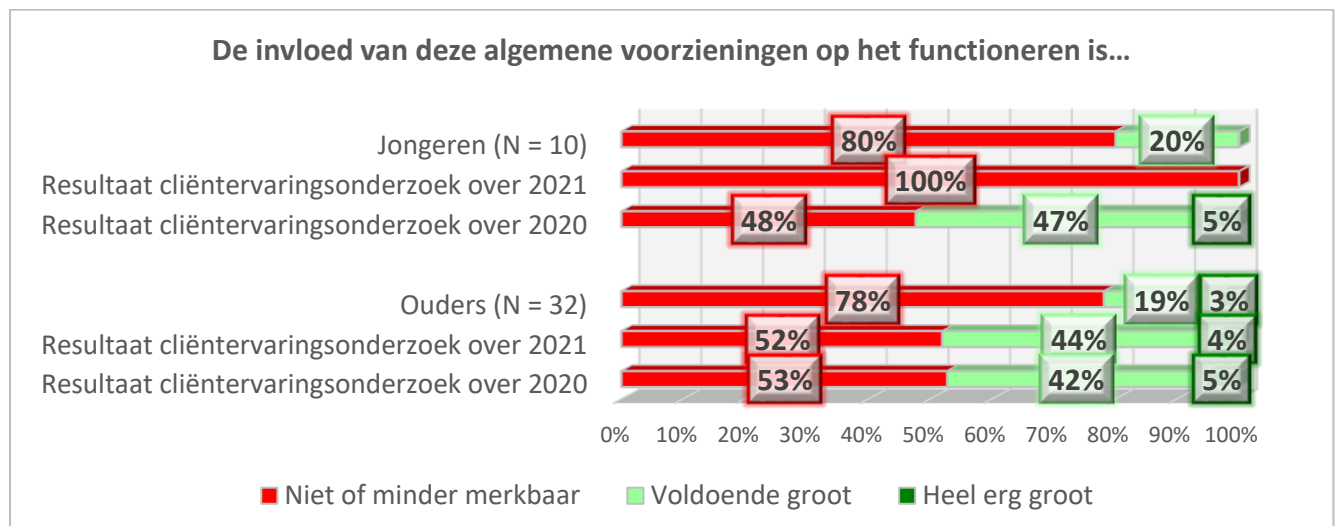
3.3.4 Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk. Voorbeelden zijn: POH-GGZ, jongerenwerk, opvoedondersteuning, schoolmaatschappelijk werk, Jeugdgezondheidszorg (JGZ) etc. Om van een algemene voorziening gebruik te kunnen maken, is geen toestemming van de gemeente nodig.

Van de jongeren die mee hebben gedaan aan dit onderzoek is 53% (vorig cliëntervaringsonderzoek: 58%) bekend met de algemene voorzieningen. Van de negen jongeren die bekend zijn met de algemene voorzieningen, maken twee jongeren er ook gebruik van. 47% kent de algemene voorzieningen niet.

Van de ouders is, net zoals bij het vorige cliëntervaringsonderzoek, 72% bekend met de algemene voorzieningen. Van de ouders die bekend zijn met deze voorzieningen, maakt de helft (vorig jaar: 67%) er ook gebruik van. 28% van de ouders kent de algemene voorzieningen niet.

Aan de jongeren en de ouders die van de algemene voorzieningen gebruikmaken is gevraagd welke invloed deze algemene voorzieningen hebben op het functioneren van de jongere.



Figuur 27. Invloed algemene voorzieningen

Van de jongeren die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, zeggen acht van de tien jongeren dat de algemene voorzieningen niet zoveel invloed hadden op hun functioneren. Van de ouders gaf bij het vorige cliëntervaringsonderzoek 52% aan dat de algemene voorzieningen weinig merkbare invloed hadden op het functioneren van hun kind of henzelf. Nu is dat 78%.

Welke algemene voorzieningen er zijn in Zevenaar kunnen inwoners ook vinden in de Wegwijs in Zevenaar-app. De app is bij de onderzoeksdeelnemers nog tamelijk onbekend. Van de jongeren is 80% niet bekend met de app. Vorig jaar was dat 91%. 13% (vorig jaar: 9%) is wel bekend met de app, maar gebruikt de app niet. Van de ouders is 84% (vorig jaar: 86%) niet bekend met de app. 11% (vorig jaar 12%) kent de app wel, maar maakt er nog geen gebruik van. 7% van de ouders die aan dit onderzoek hebben meegedaan, maken ook gebruik van de app.

De jongeren hebben geen tips voor algemene voorzieningen. Enkele ouders hebben wat tips voor algemene voorzieningen:

- Goede huiswerkondersteuning passend bij het kind.
- Gratis en goede weerbaarheidstraining/ goede samenwerking met onderwijs.
- Inloop voor oudere kinderen met hulpvragen.
- Wij zijn zelf opzoek gegaan [naar hulp] of in overleg met school of ziekenhuis. Nooit geweten dat de gemeente ons ook hierin had kunnen begeleiden. Geen idee bij wie ik hiervoor zou moeten wezen. Misschien moet dit beter gepromoot worden. (...) Veel frustraties wat te doen en wat is de weg.

BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho.

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7.N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De t-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyse is een statistische techniek voor het analyseren van gegevens waarin (mogelijk) sprake is van een specifieke samenhang, aangeduid als regressie.