

Informatie voor de raad

| | | |
|---------------------------|---|---|
| Onderwerp | - | Resultaten CEO Wmo en Jeugdhulp over 2022 |
| Portefeuillehouder | - | J.W. Uitslag (wethouder) |
| Eenheid | - | Maatschappelijke Ondersteuning |
| Contactpersoon | - | L.X. Broeks-Meulhof |
| Contactgegevens | - | l.broeks@dalfsen.nl |
| Openbaarheid | - | Openbaar |

Behandeld in collegevergadering van
Behandeling in raadsvergadering van

11 juli 2023
25 september 2023

Kernboodschap:

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van:

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp over 2022

Toelichting:

In de Wmo en de Jeugdwet is opgenomen dat een gemeente jaarlijks de ervaringen van cliënten dient te onderzoeken en daarover verslag uit te brengen.

De gemeente Dalfsen maakt voor het uitvoeren van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp gebruik van de methode continu meten, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de hulp worden bevraagd. Elke vier maanden werd een mailing verzonden naar inwoners die in de periode daarvoor hulp hebben aangevraagd. Enkele maanden later ontvingen deze inwoners nogmaals een vragenlijst, ditmaal over ervaringen met de kwaliteit en het effect van de hulp.

De resultaten zijn inmiddels bekend en geven net als voorgaande jaren weer een positief beeld over hoe inwoners de ondersteuning en het contact met de gemeente ervaren.

Wmo – toegang tot de ondersteuning

Cliënten met een Wmo-voorziening zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 80% van de deelnemers aan het onderzoek geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 67% geeft aan snel te zijn geholpen. Ten opzichte van de jaren er voor (2021, 71 %, 2020, 82%) daalt dit wel. Reden hiervoor is dat het aantal Wmo-meldingen (en de complexiteit van de meldingen) toe neemt. Dit zorgt ervoor dat inwoners soms langer moeten wachten voordat ze worden geholpen. Aandacht voor de termijnen en processen van de Wmo blijven continu onder de aandacht en worden meegenomen als verbeterpunten. Daarnaast komen inwoners soms na het afgeven van een beschikking op een wachtlijst bij de aanbieder. In sommige zorgdomeinen hebben we de te maken met ernstige personeelstekorten waar dit het gevolg van is.

De deelnemers hebben over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (77%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (2021, 79 %).

Tot slot wist 38% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een daling van 1% ten opzichte van het vorige onderzoek. De bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner blijft daarom zeker een aandachtspunt. Samen met MEE kijken we elk jaar hoe we de bekendheid kunnen vergroten.

Wmo – kwaliteit van de ondersteuning

Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. Voor 83% van de Wmo-deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Over de kwaliteit van de hulp is 85% tevreden.

Opvallend uit het onderzoek is de daling in de ervaring met de vervoersvoorzieningen (scootmobiel, driewiel fiets etc.). Contact met de leverancier van het hulpmiddel is gedaald van 85% in 2021 naar 67% in 2022. De tevredenheid over de kwaliteit van het hulpmiddel is gedaald van 93% in 2021 naar 81% in 2022. Daarnaast is in 2022, 68% tevreden over de onderhoudswerkzaamheden die leverancier uitvoert aan het vervoersmiddel. In 2021 was dit nog 84%. Deze dalingen zijn ook zichtbaar bij de rolstoelvoorzieningen. De verklaring hiervoor ligt in problemen bij de leverancier, welke o.a. te

maken had met een schaarste van grondstoffen en onderdelen op de markt en daarnaast met de inrichting van processen bij de leverancier. De wethouders van Dalfsen en Zwartewaterland hebben hier namens vier gemeenten gesprekken over gevoerd met de leverancier wat reeds heeft geleid tot een verbetering van de dienstverlening en communicatie vanuit de leverancier. Nauwlettend wordt de voortgang gevolgd.

Jeugd – toegang tot de ondersteuning

De respons op de vragenlijsten over zowel de toegang als kwaliteit bij de jeugdwet is met 5 % gedaald en daardoor onder de 20% gekomen. Deze daling is van invloed op de cijfers waardoor bij bepaalde onderwerpen het percentage is gestegen, dan wel gedaald.

Ouders van kinderen die in 2022 Jeugdhulp ontvingen, zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. Het aantal ouders dat wist waar men terecht kon voor hulp is gestegen van 73% in 2021 naar 83%.

76 % geeft aan snel te zijn geholpen. Dit was in 2021, 82%. Dit komt mogelijk doordat er meer meldingen en evaluaties zijn gedaan waardoor de werkvoorraad van de consulenten is gestegen, terwijl tegelijkertijd de capaciteit bij de jeugdconsulenten is afgenomen.

Deelnemers voelen zich doorgaans serieus genomen door de medewerker van de gemeente (90%). 82% van de deelnemers is tevreden over het contact. In 2021 was dit 89%.

Een groot aantal deelnemers ervaart dat zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan (78%).

Jeugd – kwaliteit van de ondersteuning

90% van de ouders van cliënten die jeugdhulp ontvingen in 2022 stelt dat zij goed worden geholpen bij vragen en problemen. Ook de samenwerking tussen de verschillende organisaties verloopt goed (80%). Vergeleken met 2021 is dit wel een daling van 8%. Dit komt mogelijk door de langere wachlijsten bij jeugdhulpaanbieders. Beslissingen over de hulp worden in 94% van de gevallen samen met de deelnemer genomen. Daarnaast voelt 91% zich serieus genomen door de hulpverleners. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Naast de onderzoeksrapportages zijn er van de resultaten ook factsheets gemaakt. Zo wordt in een oogopslag duidelijk wat de belangrijkste uitkomsten zijn. Zowel de rapportages als de factsheets Wmo en Jeugdhulp over 2022 zijn toegevoegd aan deze memo.

Financiën:

n.v.t.

Communicatie:

1. De resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022 zijn aangeleverd op www.aanleveringwmo.nl
2. ZorgfocuZ levert de resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022 aan bij het ministerie van VWS.
3. De rapportages worden geplaatst op het RIS.

Vervolg:

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022 moeten aangeleverd worden door de gemeente via aanleveringwmo.nl. De resultaten dienen voor 1 juli a.s. aangeleverd te worden om meegenomen te worden in een landelijke analyse. Dit is inmiddels gebeurd.

ZorgfocuZ levert de resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2021 aan bij het ministerie van VWS. De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo worden intern besproken tussen beleidsmedewerkers Jeugd en Wmo en de teamleider om te kijken of er verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd worden met de participatieraad gedeeld door middel van de raadsmemo en bijbehorende rapportages.

Na een aantal jaren te hebben gewerkt met de methode 'continu meten' is besloten om vanaf 2023 weer één jaarlijkse meting toe te passen. De reden hiervoor is dat inwoners feedback gaven dat zij te vaak vragenlijsten moesten invullen. Daarnaast zien we geen significante verschillen in de onderzoeksresultaten ten opzichte van eerdere jaren en levert het continu meten ook veel extra werk op voor de interne organisatie.

Bijlagen:

1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022
3. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet over 2022
4. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet over 2022

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester
drs. E. van Lente

de gemeentesecretaris/algemeen directeur
H.J. van der Woude

RAPPORTAGE

**Clëntervaringsonderzoek Wmo
2022**

Gemeente Dalfsen





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Dalfsen heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2022 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de hulp worden bevestigd. Elke vier maanden werd een mailing verzonden naar inwoners die in de periode daarvoor hulp hebben aangevraagd. Enkele maanden later ontvingen deze inwoners nogmaals een vragenlijst, ditmaal over ervaringen met de kwaliteit en het effect van de hulp. Zowel de vragenlijst over de toegang als de kwaliteit van de hulp is door 41% van de inwoners ingevuld.

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Wmo?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 80% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 67% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (77%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 38% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Hoe ervaren deelnemers (de kwaliteit) van de ondersteuning die ze ontvangen?

Voor 83% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter zegt 4% dat de hulp niet goed aansluit. Over de kwaliteit van de hulp is 85% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. 88% van de deelnemers te spreken over de hulp bij het huishouden en 69% over het collectief vervoer.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

78% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 83% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Tevens geeft 80% aan een betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning die ze ontvangen.



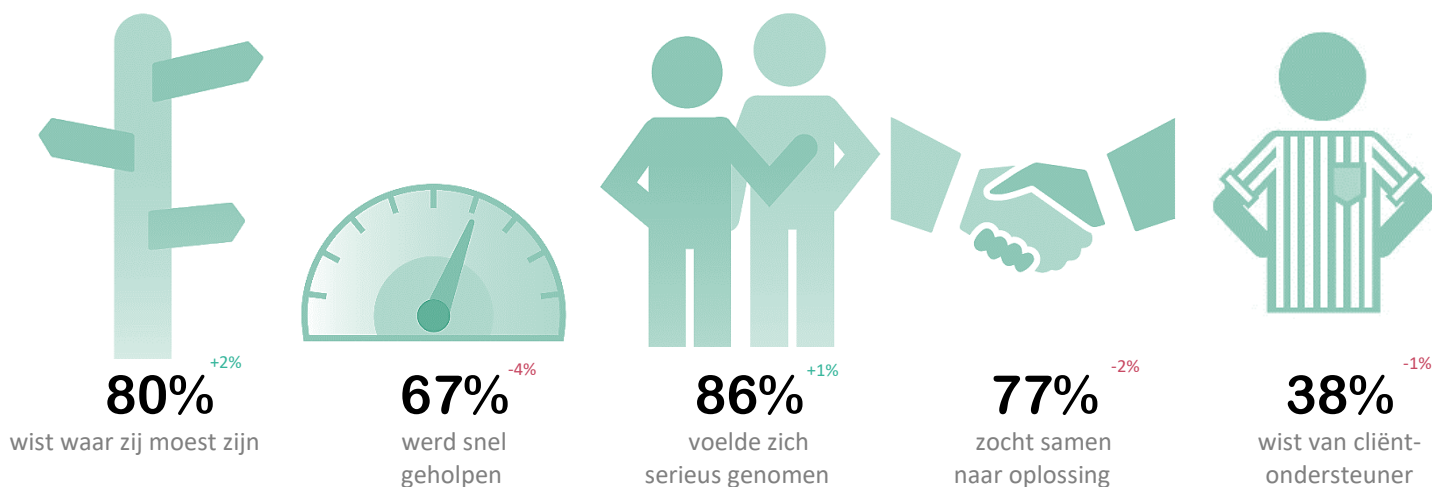
Clïentervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Dalfsen

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Naast de score is de afwijking ten opzichte van vorig jaar weergegeven. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

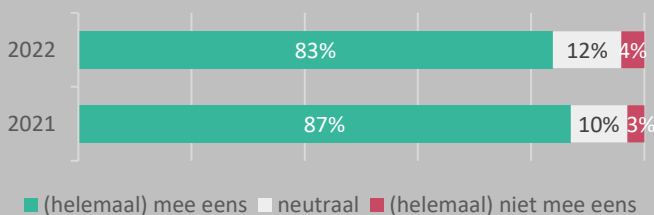
| | Toegang | Kwaliteit |
|-------------|---------|-----------|
| Uitgenodigd | 729 | 957 |
| Ingevuld | 301 | 394 |
| Respons | 41% | 41% |

CONTACT

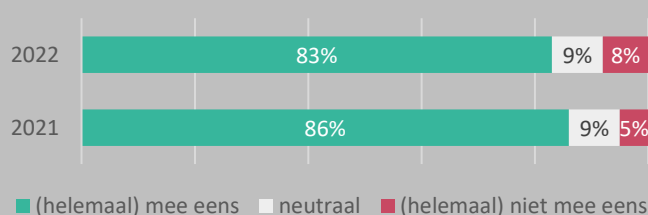


KWALITEIT

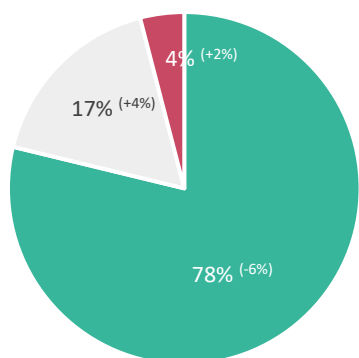
Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit



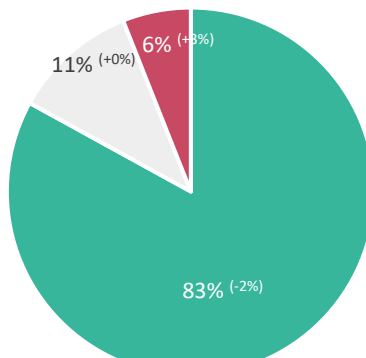
De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



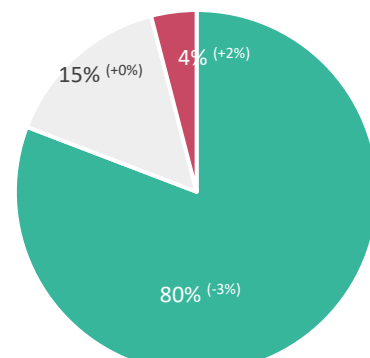
Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

RESULTAAT

HUISHOUDELIJK
EHULP



81%^{-4%}

is tevreden over het contact met de zorgaanbieder



87%^{-1%}

is tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak



71%^{-3%}

heeft met de zorgaanbieder besproken wat hij/zij zelf kan doen

COMPLIMENTEN

"[...]Vanaf dat moment werd alles fantastisch geregeld door zeer betrokken ambtenaar [...]. Deze wijze van aanpak door de gemeente heeft ons zeer goed gedaan. Je staat dus niet alleen.

"Heel tevreden. Zeer correct en heel vriendelijk.."

CONTACT
GEMEENTE



89%^{+6%}

is tevreden over het contact tijdens het (keukentafel)gesprek



80%^{-1%}

is tevreden over de gekozen oplossing

VERBETER-
PUNTEN

"Huishoudelijke ondersteuning is weinig, en te onregelmatig."

"Er moet beter gekeken en geluisterd worden naar de behoeftes van de persoon. Elke situatie is anders."

OVERIGE
ONDERSTEUNING



43%^{-1%}

ontvangt hulp van partner, familie, vrienden of buren



71%^{-9%}

heeft het idee dat de naaste die voor hen zorgt het aankan



Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Samenvatting | 1 |
| Achtergrond | 1 |
| Uitvoering onderzoek | 1 |
| Beantwoording centrale vraagstelling | 1 |
| 1 Inleiding | 4 |
| 1.1 Aanleiding en doel | 4 |
| 1.2 Aanpak onderzoek | 4 |
| 1.2.1 Doelgroep en steekproef | 4 |
| 1.2.2 Methode | 4 |
| 1.2.3 Respons | 5 |
| 1.3 Leeswijzer | 6 |
| 2 Resultaten Toegang | 7 |
| 2.1 Toegang tot de ondersteuning | 7 |
| 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning | 8 |
| 2.3 Effect van de ondersteuning | 9 |
| 2.4 Extra vragen contact met de gemeente | 9 |
| 3 Resultaten Kwaliteit en Effect | 15 |
| 3.1 Ervaringen met de ondersteuning | 15 |
| 3.2 Ervaringen met de huishoudelijke hulp | 16 |
| 3.3 Ervaringen met de vervoersvoorziening | 18 |
| 3.4 Ervaringen met de woonvoorziening/ woningaanpassing | 19 |
| 3.5 Ervaringen met het collectieve vervoer/Mijn Taxi op Maat | 20 |
| 3.6 Ervaringen met de rolstoel | 21 |
| 3.7 Ervaringen met de dagbesteding | 21 |
| 3.8 Ervaringen met de individuele begeleiding | 22 |
| 3.9 Overige ondersteuning | 23 |
| 4 Vergelijking met voorgaande metingen | 24 |
| 4.1 Contact met de gemeente | 24 |
| 4.2 Kwaliteit van de ondersteuning | 26 |
| 4.3 Wat levert de ondersteuning mij op | 27 |
| 4.4 Extra vragen contact met de gemeente | 28 |
| 4.5 Ervaringen met de ondersteuning | 32 |
| 4.6 Ervaringen met de huishoudelijke hulp | 34 |
| 4.7 Ervaringen met de vervoersvoorziening | 36 |
| 4.8 Ervaringen met de woonvoorziening/ woningaanpassing | 38 |
| 4.9 Ervaringen met het collectieve vervoer/ mijn taxi op maat | 39 |
| 4.10 Ervaringen met de rolstoel | 40 |
| 4.11 Ervaringen met de dagbesteding | 41 |
| 4.12 Individuele begeleiding | 42 |
| 4.13 Overige ondersteuning | 43 |



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Dalfsen 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 toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer deelnemers een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Dalfsen 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 deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Elke vier maanden ontvingen inwoners die in de afgelopen periode een maatwerkvoorziening hebben ontvangen een vragenlijst over de toegang tot de hulp. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder. Een viertal maanden later ontving deze groep nogmaals een vragenlijst, ditmaal over de kwaliteit en het effect van de hulp.



Deelnemers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na drie weken hebben de deelnemers een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Deelnemers konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief invullen. Deelnemers hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijsten

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Omdat voor dit onderzoek met twee aparte vragenlijsten is gewerkt, werden de standaardvragen verdeeld over beide vragenlijsten. Om aan te sluiten bij de informatie behoefte van de gemeente zijn enkele vragen toegevoegd.

De toegangsvragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de ondersteuning
- 3) Wat levert de ondersteuning op

De vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp gaat in op de volgende thema's:

- 1) Ervaringen met de ondersteuning
- 2) Ervaringen met de huishoudelijke hulp
- 3) Ervaringen met de vervoersvoorziening
- 4) Ervaringen met de woonvoorziening/woningaanpassing
- 5) Ervaringen met het collectieve vervoer/Mijn Taxi op Maat
- 6) Ervaringen met de rolstoel
- 7) Ervaringen met de dagbesteding
- 8) Ervaringen met de individuele begeleiding
- 9) Overige ondersteuning

De gebruikte vragenlijsten zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

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 alsook de bijbehorende respons.

| Responstabel | Toegang | Kwaliteit en effect |
|---|---------|---------------------|
| Aantal verzonden vragenlijsten | 729 | 957 |
| Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons) | 301 | 394 |
| Netto responspercentage | 41,3% | 41,2% |
| Nauwkeurigheidsmarge | 4,3% | 3,8% |

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. 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-cliënten 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-cliënten die in 2022



ondersteuning hebben aangevraagd). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekpopulatie.

Voor dit onderzoek is voor Toegang de nauwkeurigheidsmarge 4,3% en Kwaliteit en effect 3,8%. Het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4,3% voor Toegang en 3,8% voor Kwaliteit en effect 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 van Toegang, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 45,7% en 54,3% zijn. De nauwkeurigheidsmarges liggen bij beide vragenlijsten binnen deze grens. De resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op het leven van de respondent. Tot slot worden de resultaten van dit jaar in hoofdstuk 4 vergeleken met de resultaten uit eerdere metingen.

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'. 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). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen. De reacties op de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.

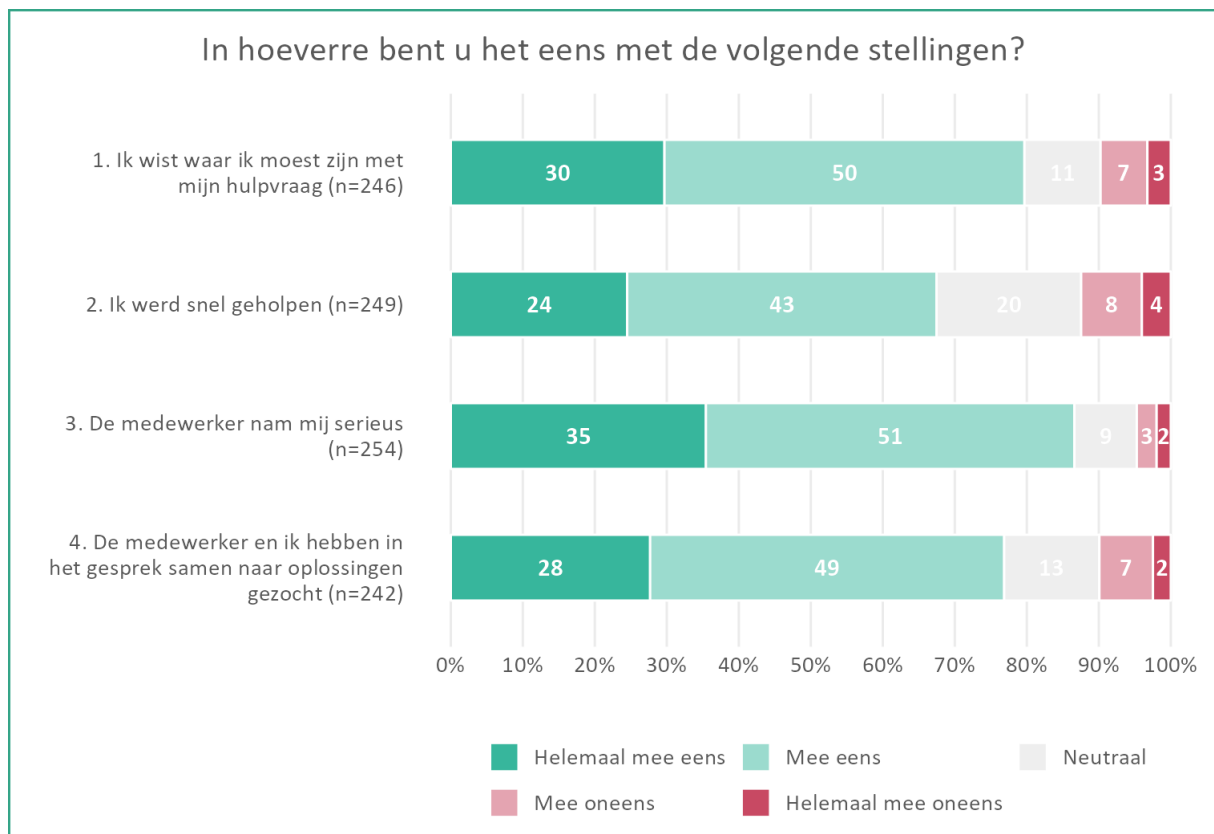




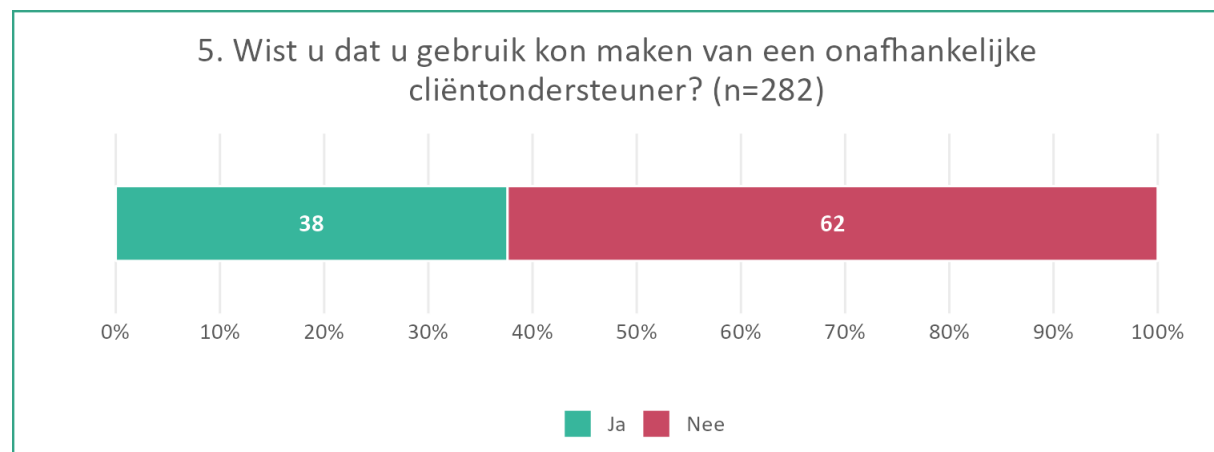
2 | Resultaten Toegang

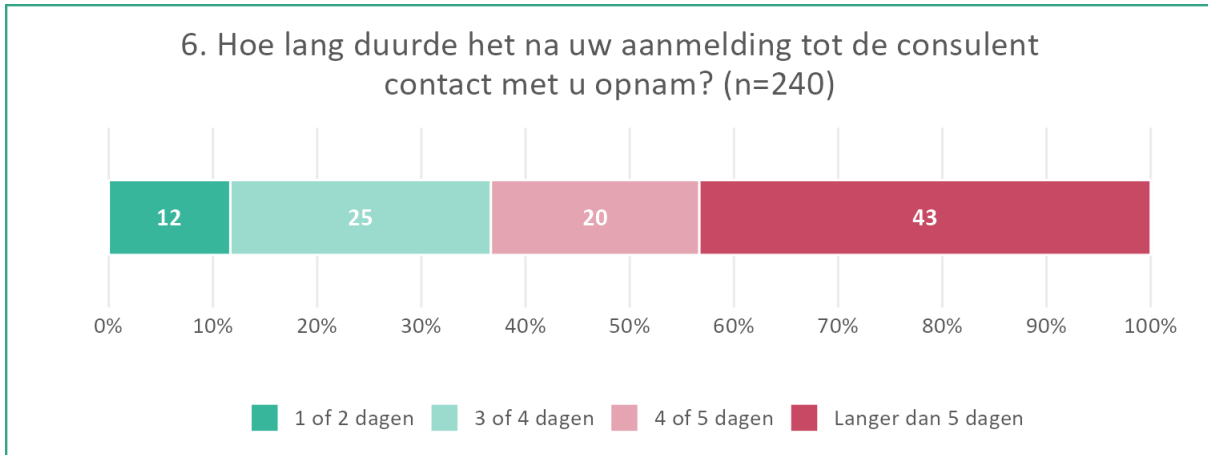
2.1 Toegang tot de ondersteuning

Wanneer inwoners een melding doen voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de meldingen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2022 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



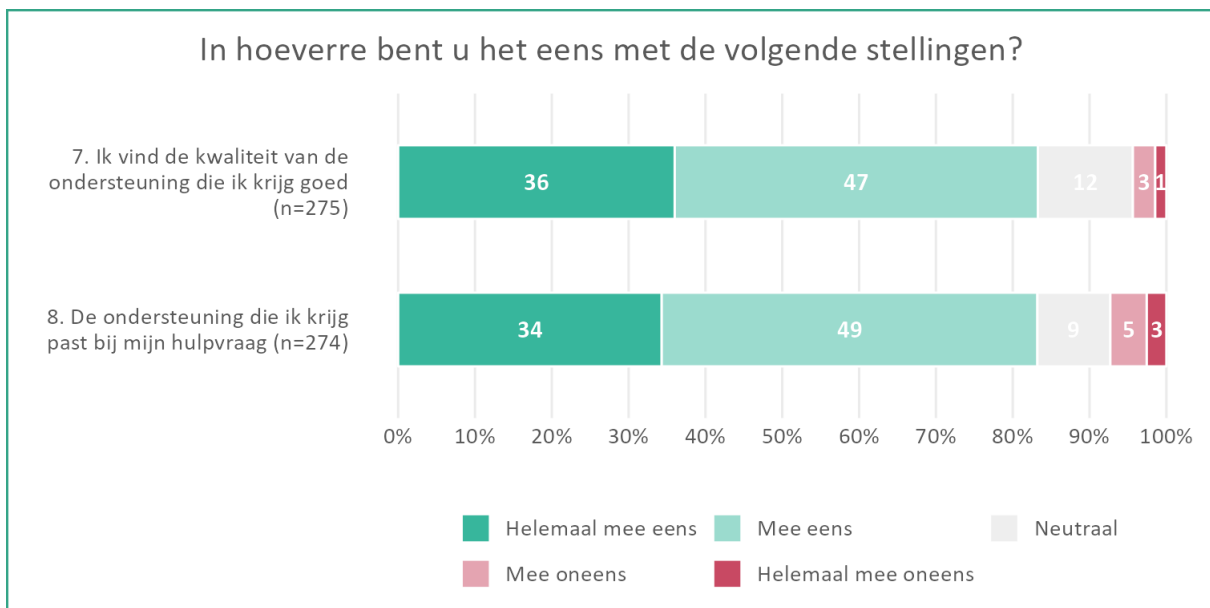
Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=2); v2 (n=3); v3 (n=3), v4 (n=5). Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=38), v2 (n=32), v3 (n=30), v4 (n=39).





2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbeschikking ontvangen. Middels deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit van deze ondersteuning.

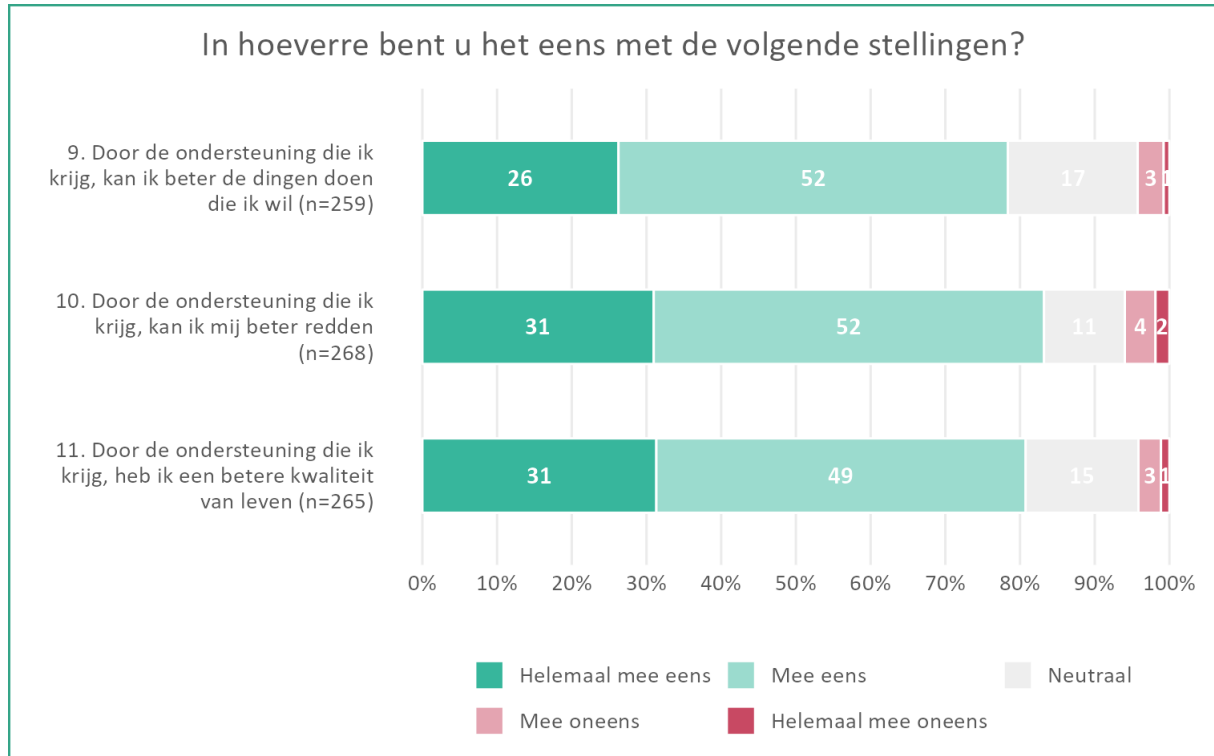


Antwoordoptie 'geen mening': v7 (n=0); v8 (n=0). Antwoordoptie 'N.v.t.': v7 (n=7); v8 (n=5).



2.3 Effect van de ondersteuning

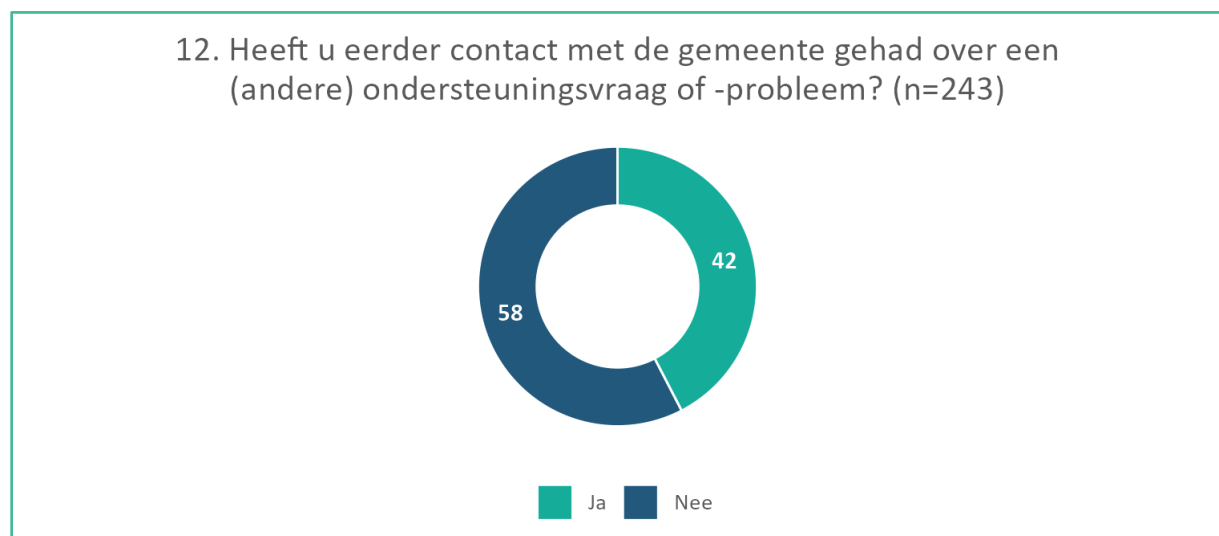
Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



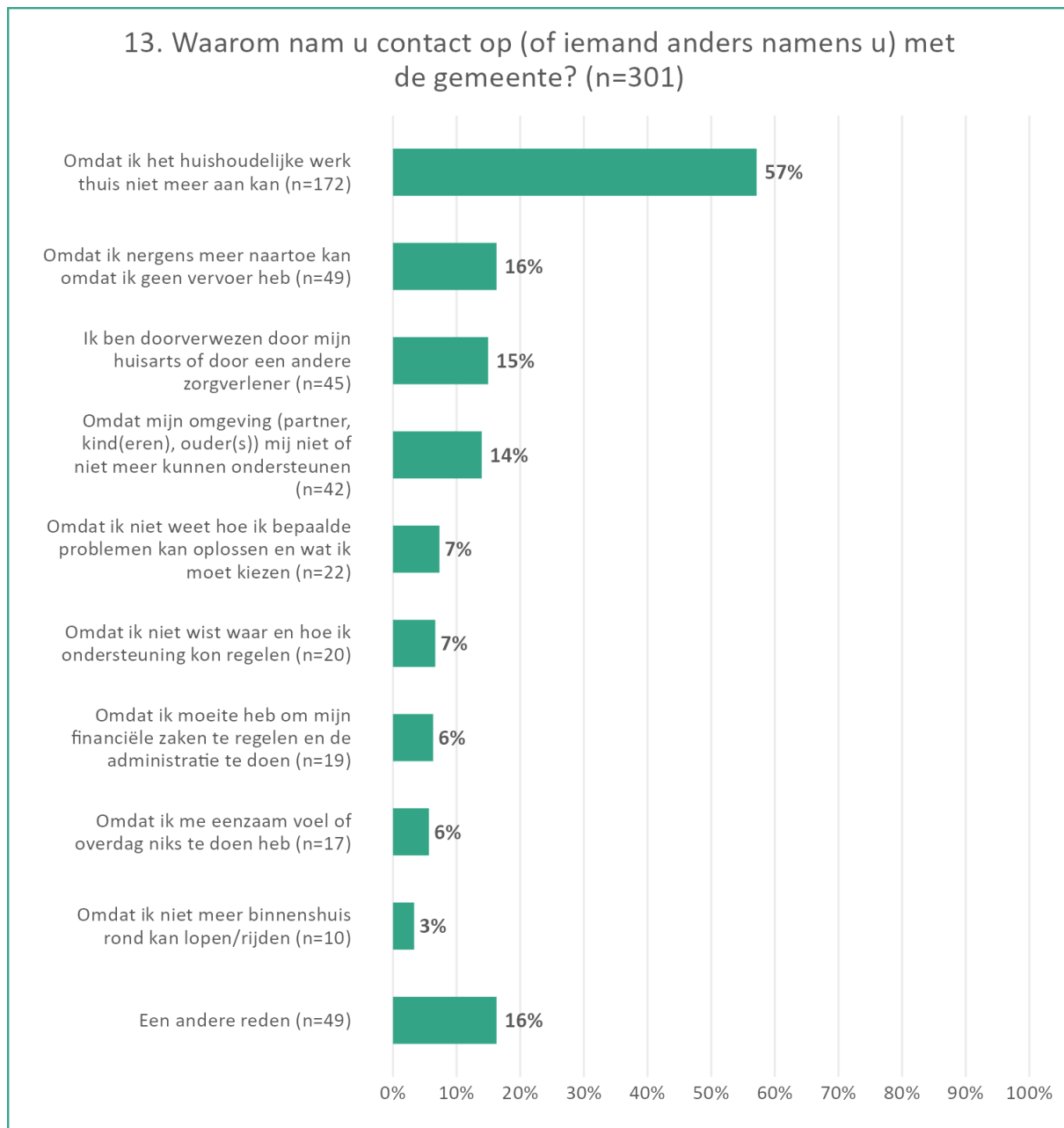
Antwoordoptie 'geen mening': v9 (n=3; v10 (n=1), v11 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v9 (n=10), v10 (n=6), v11 (n=7).

2.4 Extra vragen contact met de gemeente

Tot slot toont deze paragraaf de resultaten op vragen met betrekking op de tevredenheid over het contact met de gemeente.



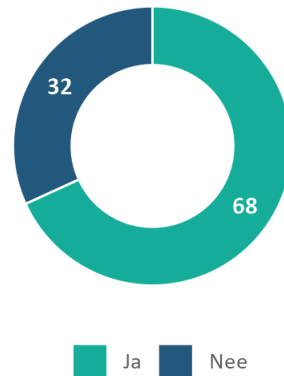
Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': (n=38).



Bij antwoordoptie 'een andere reden, namelijk' geven de deelnemers onder andere de volgende redenen: Gezondheidsredenen (8x), voorzieningen (9x), woonaanpassing (4x), op aanraden van iemand (2x), evaluatie/verlenging indicatie (4x), mantelzorg ondersteuning (2x), informatie opvragen (2x), verwezen door andere gemeente (2x).



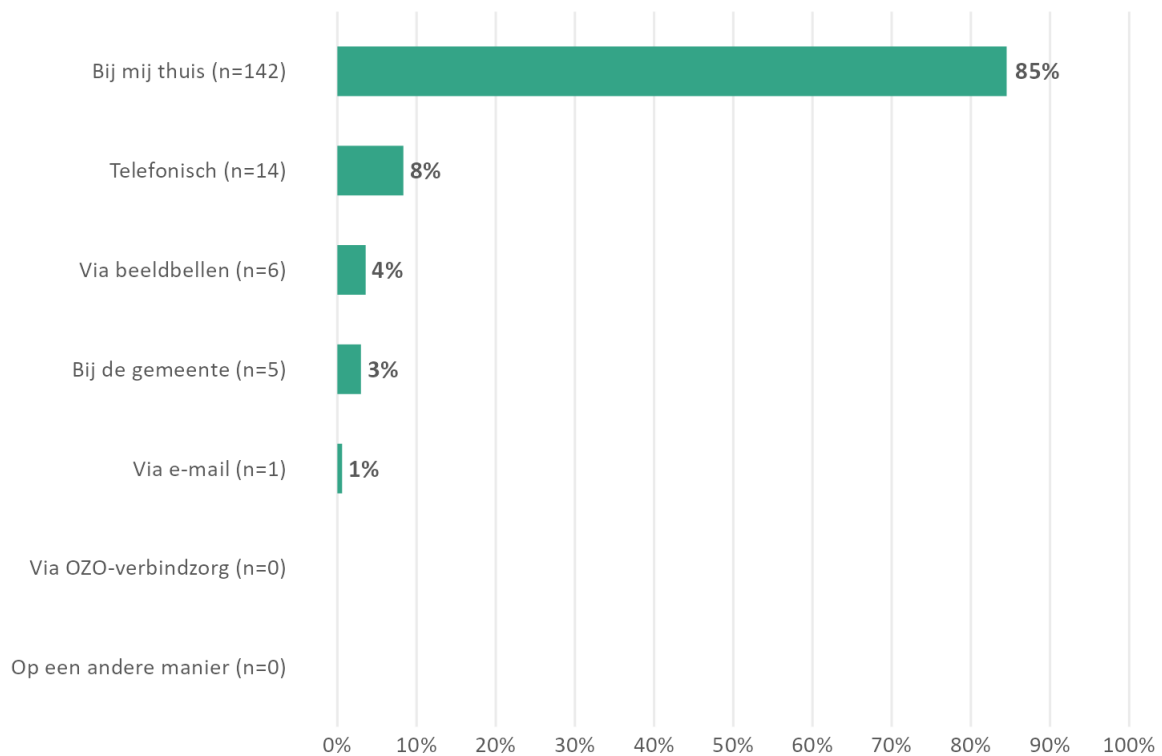
14. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente? (n=264)

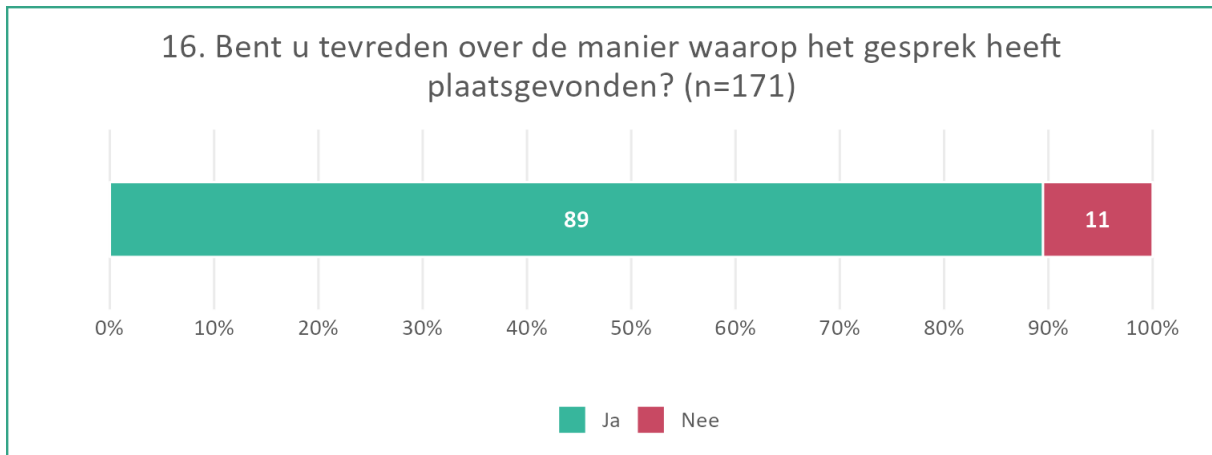


Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': (n=18).

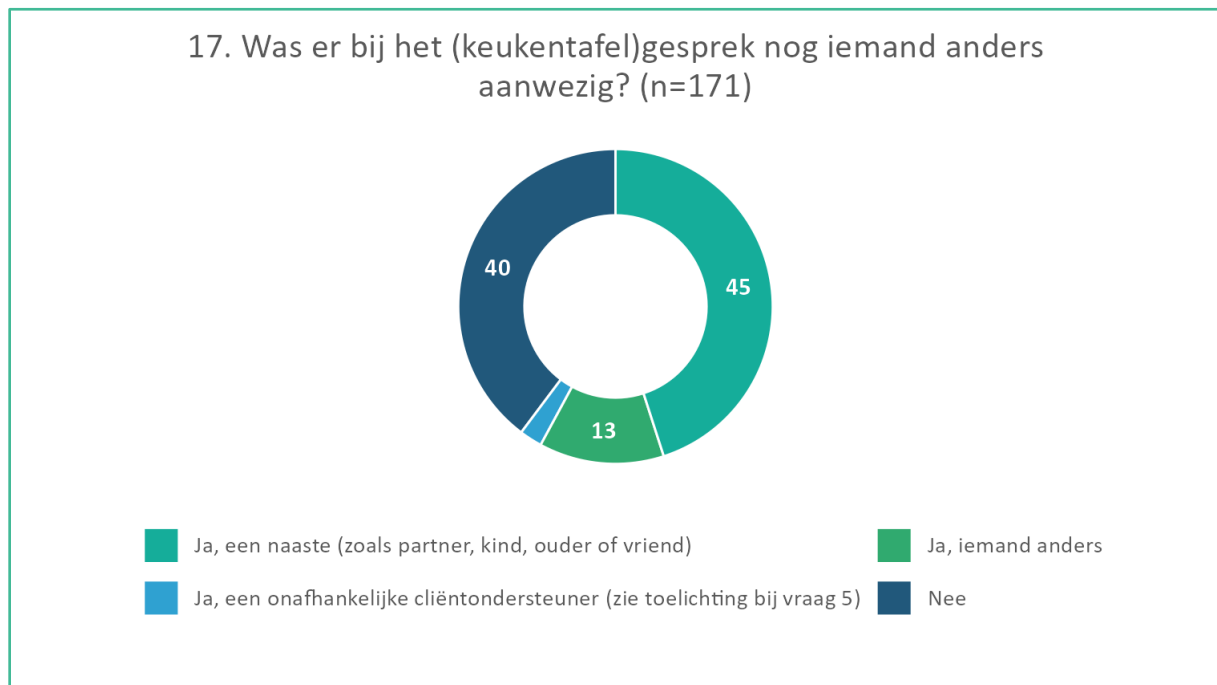
De volgende vragen in dit thema zijn alleen voorgelegd aan deelnemers die aangaven dat zij in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek hebben gehad met de gemeente.

15. Waar/op welke manier heeft het gesprek plaatsgevonden? (n=168)



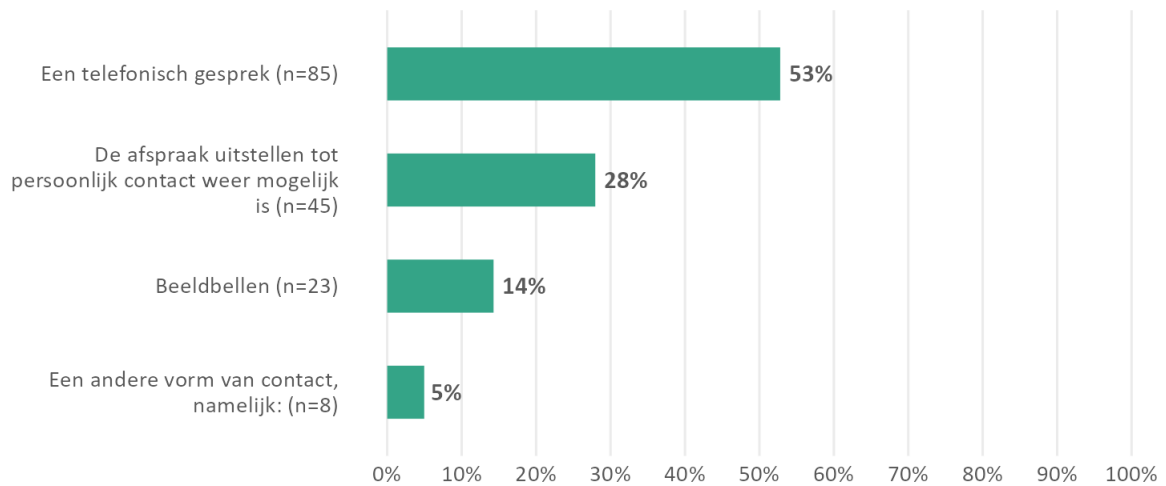


Antwoordoptie 'geen mening/weet ik niet meer': n=3. Bij antwoordoptie 'nee, want' geven de deelnemers de volgende toelichtingen: minder hulp (5x), mijn hulpvraag is niet beantwoord (2x), meer hulp gewenst (1x), agressieve benadering (1x), geen concrete acties (1x), er is niet geluisterd (1x), lang geen reactie ontvangen (1x), afstandelijk en niet invoelend (1x), rapportage was niet helemaal juist (1x), uitleg was niet goed te begrijpen (1x), thuisbezoek of videogesprek verwacht (1x).



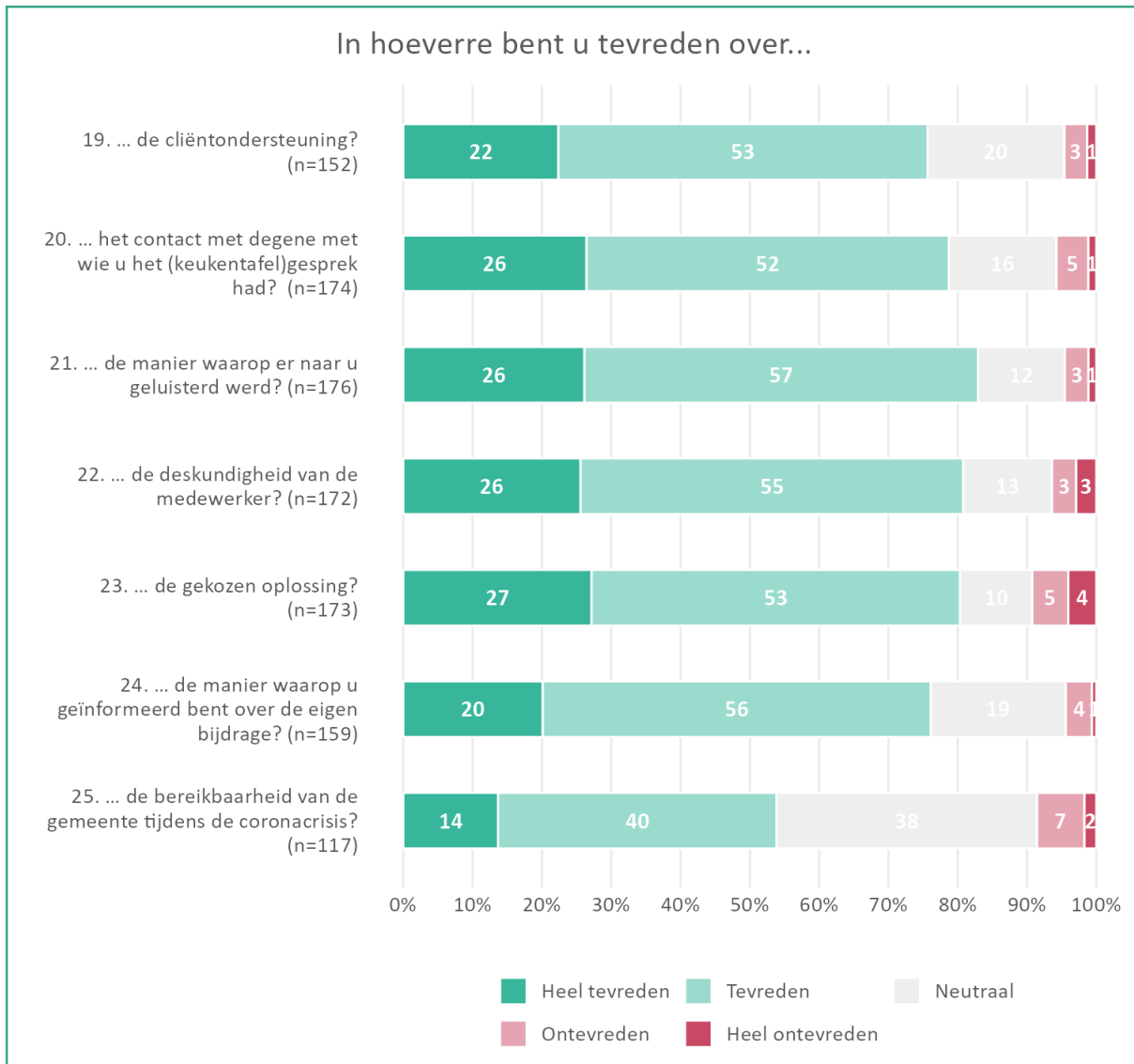


18. Door de coronacrisis en de landelijke maatregelen is het niet altijd mogelijk om het gesprek thuis of op het gemeentehuis te laten plaatsvinden. Als een normaal (keukentafel)gesprek niet mogelijk is, welke manier van contact heeft dan uw voorkeur? (n=161)



Bij antwoordoptie 'een andere vorm van contact, namelijk' geven de deelnemers de volgende toelichtingen: Met mondkapje 1,5 afstand (1x), e-mail (1x), op gemeentehuis (1x), op kantoor (1x),





Antwoordoptie 'Geen mening': v19 (n=5), v20 (n=1), v21 (n=2), v22 (n=3), v23 (n=2), v24 (n=6), v25 (n=12). Antwoordoptie 'N.v.t.': v19 (n=15), v20 (n=1), v21 (n=0), v22 (n=0), v23 (n=2), v24 (n=10), v25 (n=43).

Vraag 26

De antwoorden op vraag 26 "Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?" zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

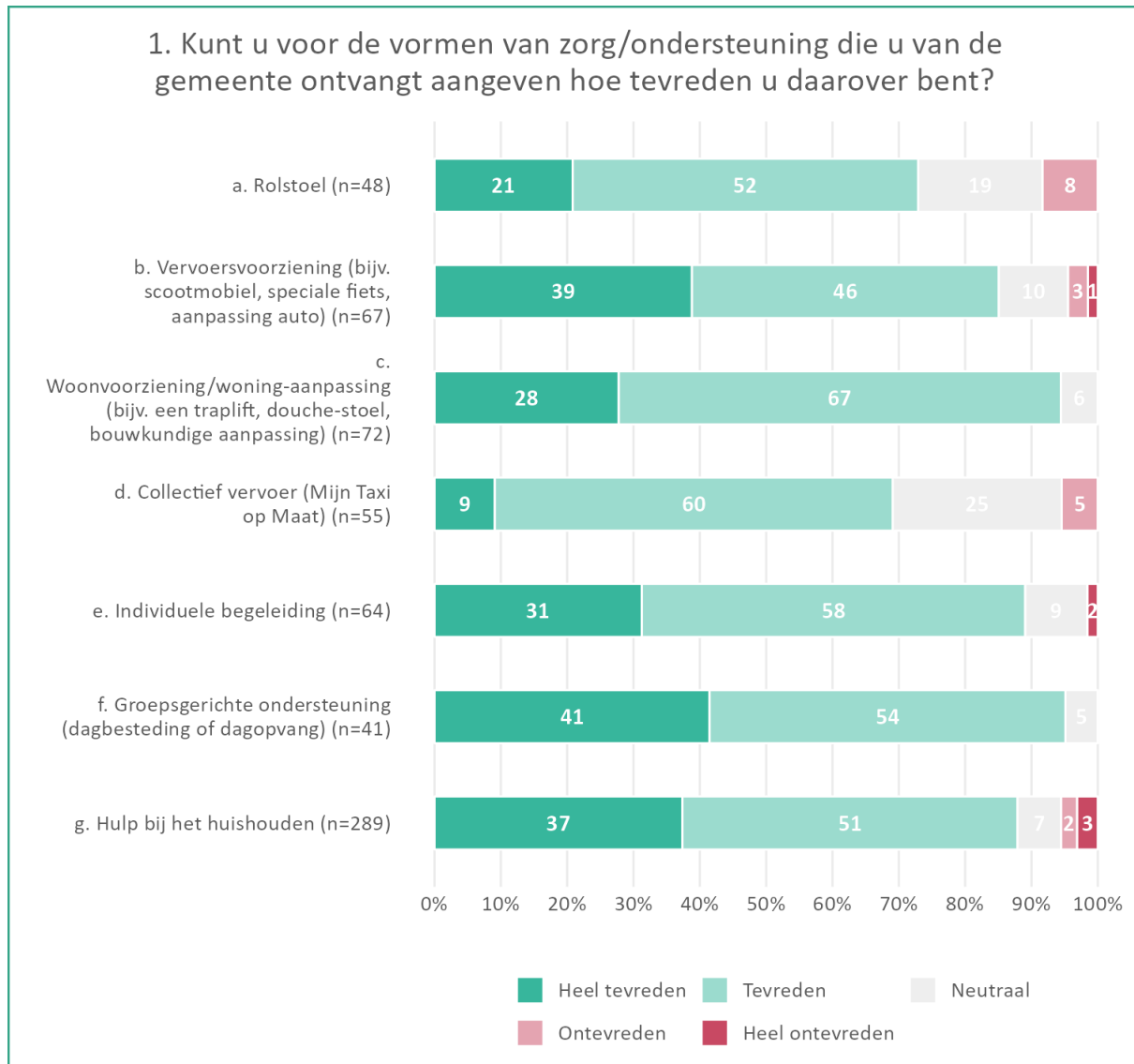


3 | Resultaten Kwaliteit en Effect

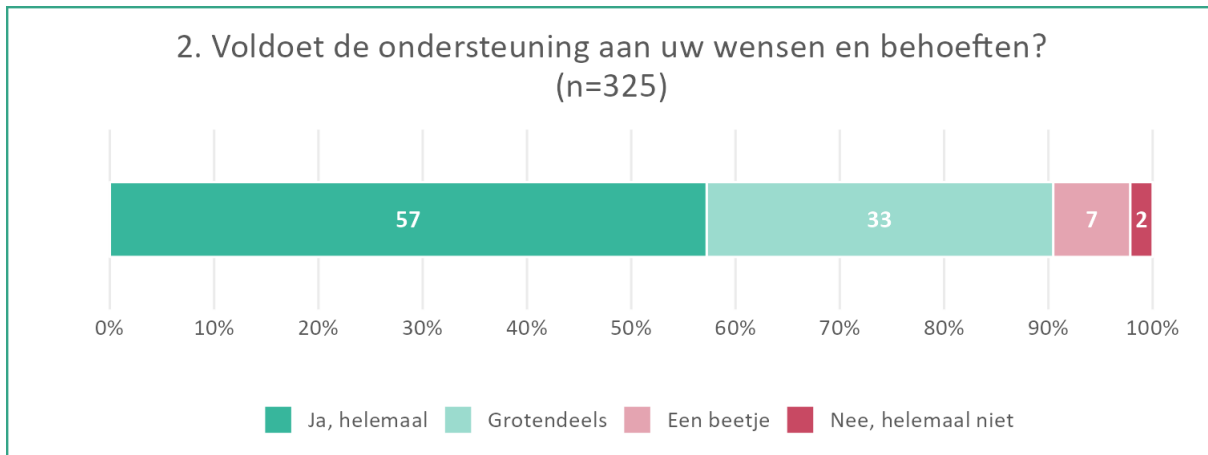
Hieronder volgen de resultaten van de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de geboden hulp.

3.1 Ervaringen met de ondersteuning

Onderstaande vragen gaan over ervaringen met verschillende vormen van zorg/ondersteuning. De vragen in dit thema zijn alleen beantwoord door mensen die gebruik hebben gemaakt deze vorm(en) van zorg/ondersteuning.

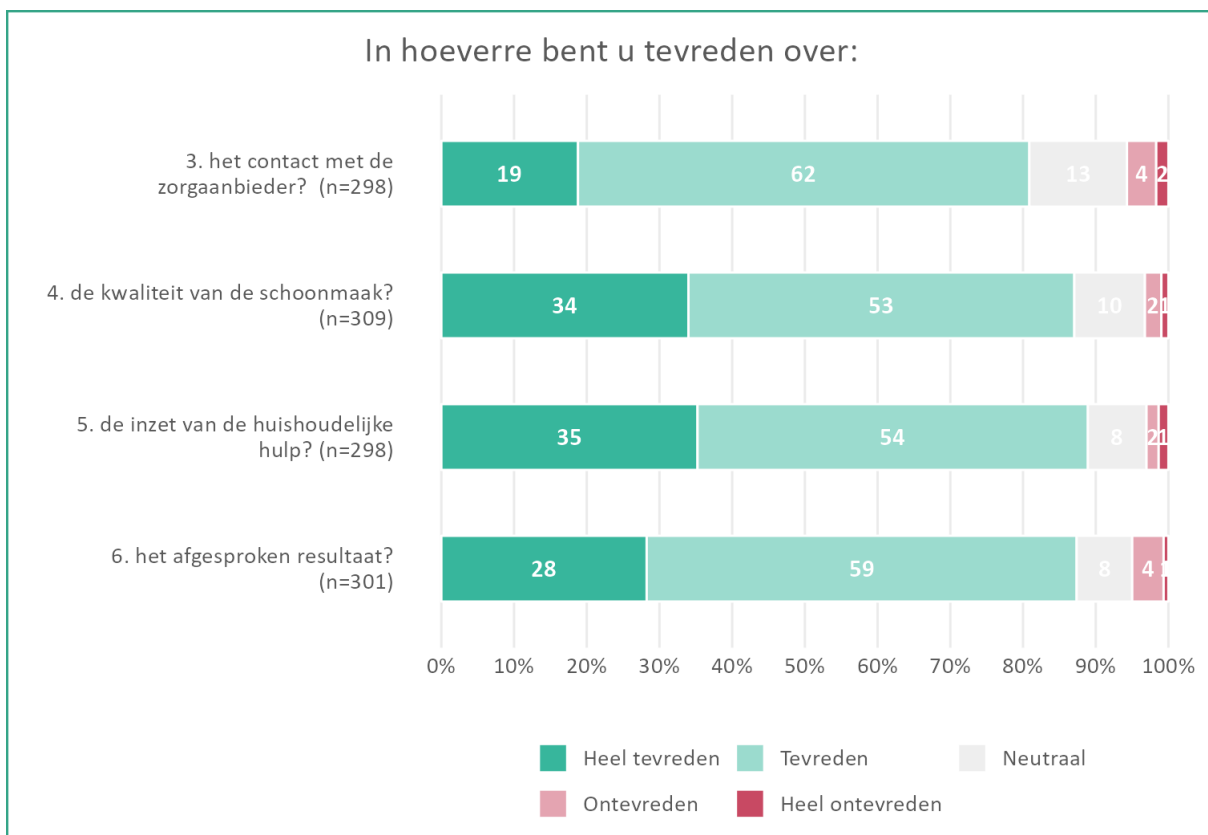


Antwoordoptie 'Geen mening': v1a (n=0), v1b (n=1), v1c (n=1), v1d (n=8), v1e (n=6), v1f (n=2), v1g (n=0). Antwoordoptie 'N.v.t.': v1a (n=249), v1b (n=234), v1c (n=236), v1d (n=235), v1e (n=219), v1f (n=246), v1g (n=56)



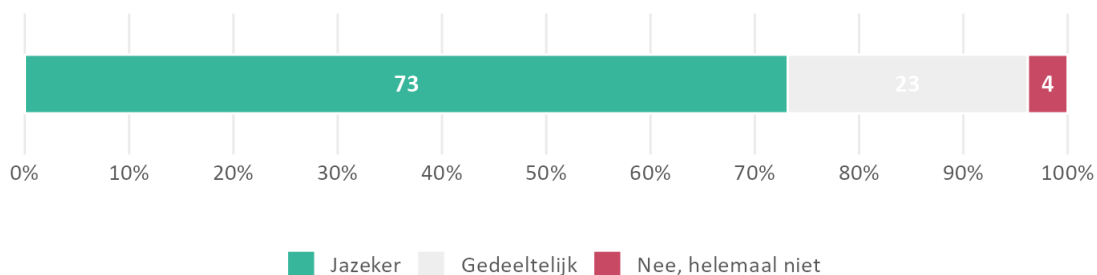
3.2 Ervaringen met de huishoudelijke hulp

De vragen in dit thema zijn alleen beantwoord door mensen die huishoudelijke hulp hebben ontvangen.

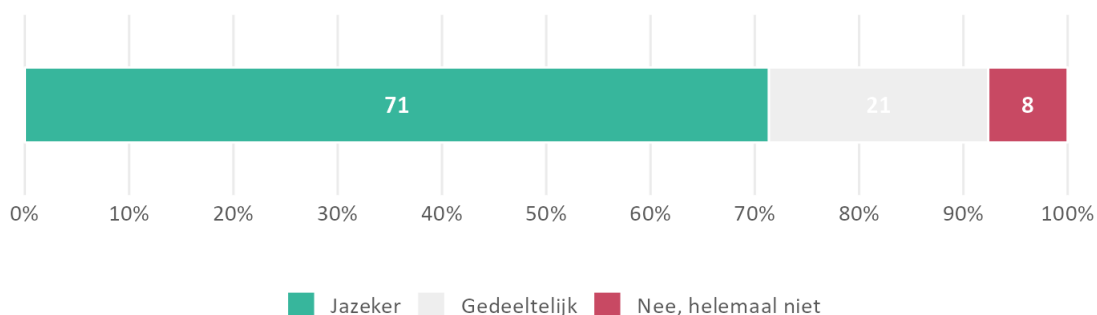




7. Heeft de zorgaanbieder rekening gehouden met uw eigen wensen binnen de mogelijkheden van het afgesproken resultaat? (n=339)



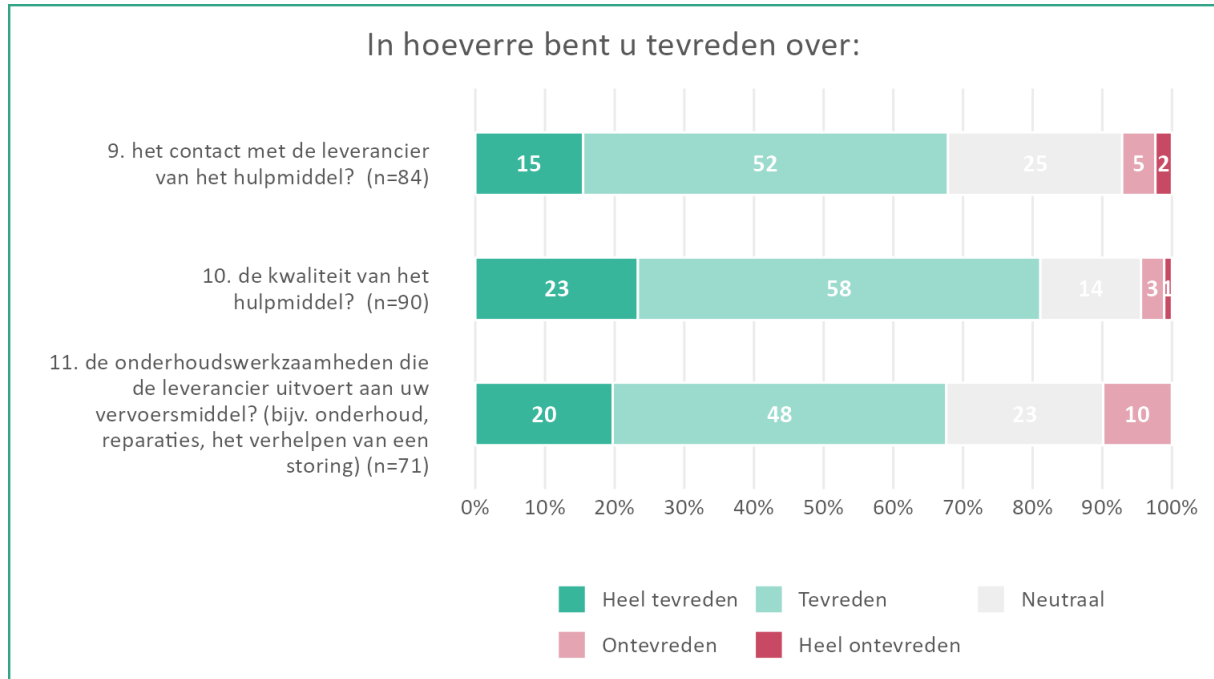
8. Heeft de zorgaanbieder met u besproken wat u zelf in huis kunt doen of wat door uw netwerk gedaan kan worden? (n=328)



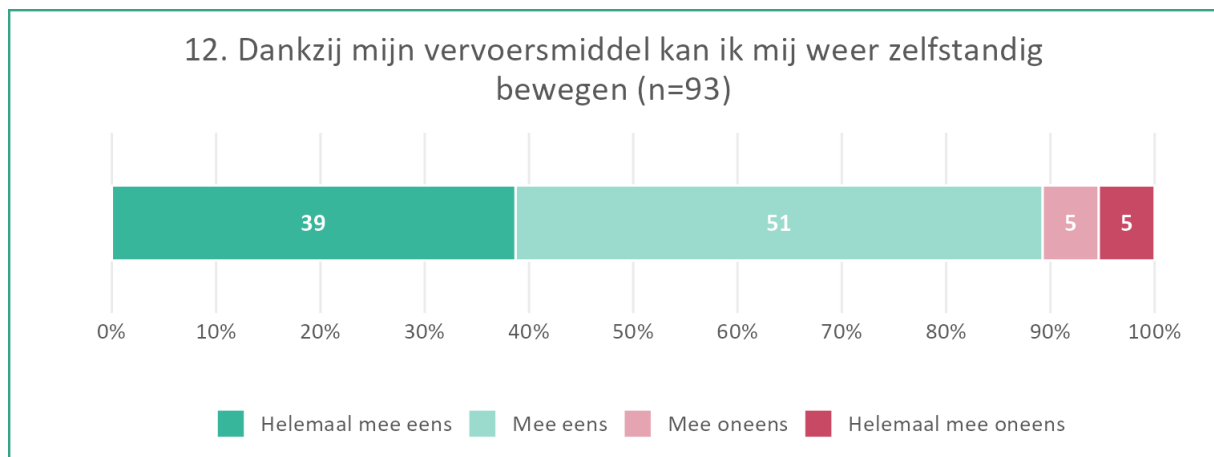


3.3 Ervaringen met de vervoersvoorziening

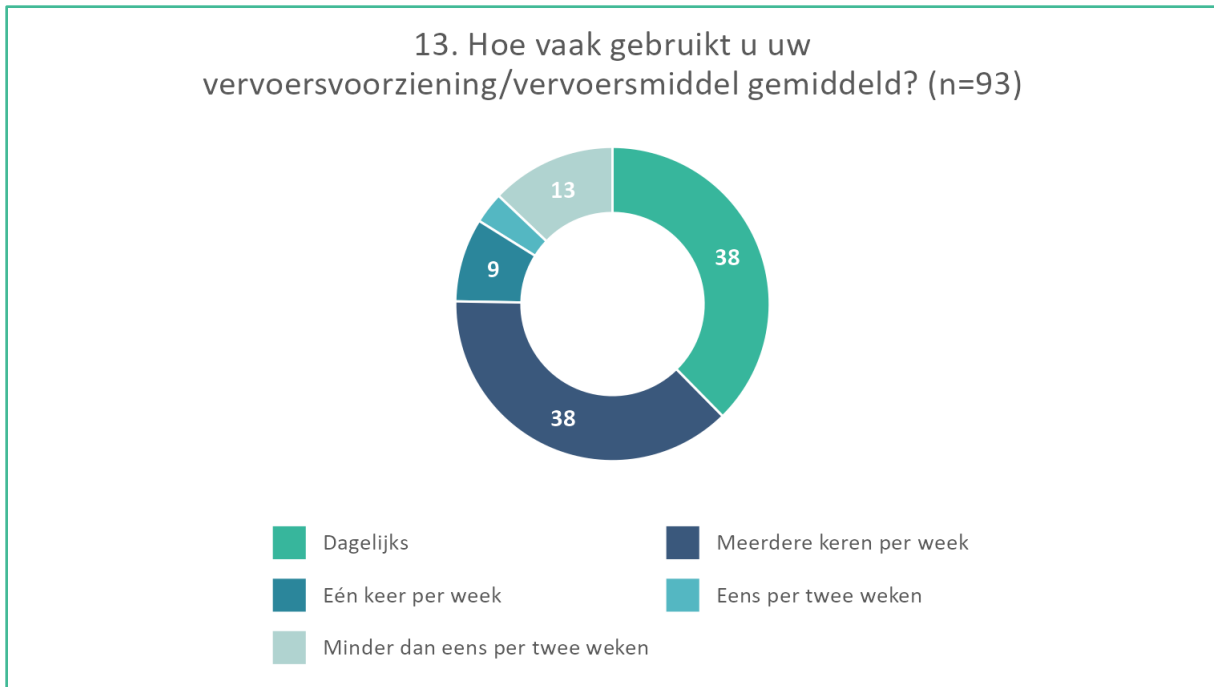
De vragen in dit thema zijn alleen beantwoord door mensen die gebruik hebben gemaakt van de vervoersvoorziening.



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=2), v10 (n=1), v11 (n=8). Antwoordoptie 'N.v.t.': v9 (n=252), v10 (n=241), v11 (n=253).



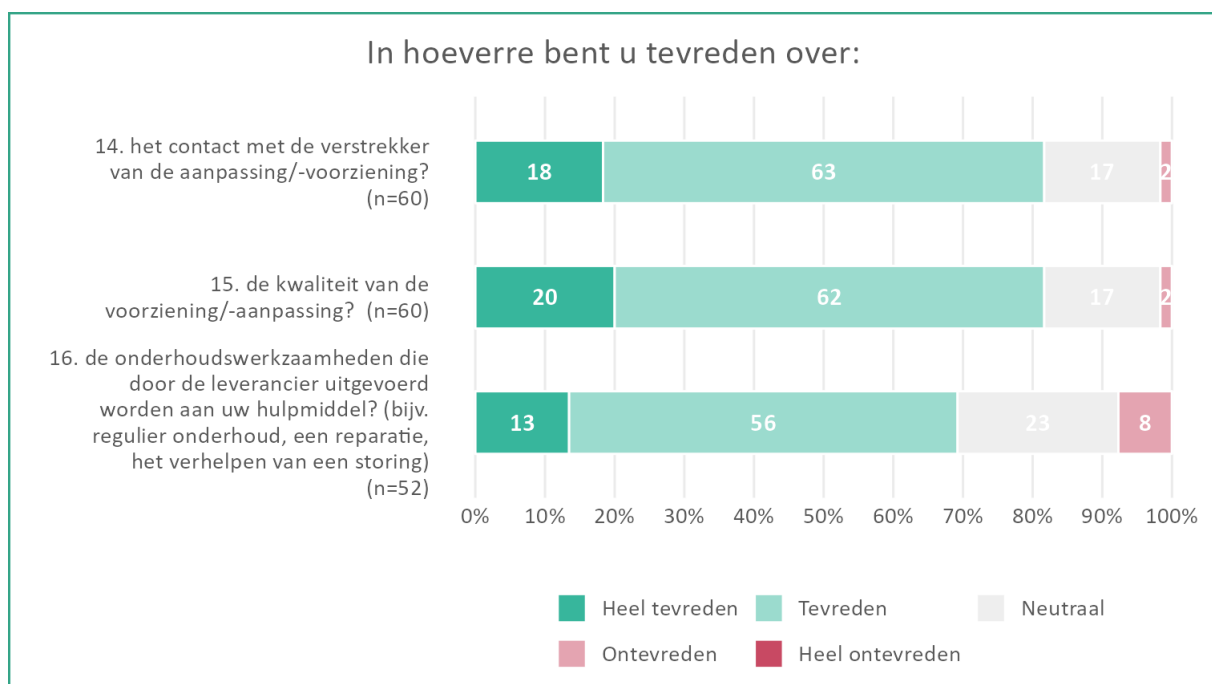
Antwoordoptie 'N.v.t./geen mening': (n=208).



Antwoordoptie 'N.v.t./geen mening': (n=212).

3.4 Ervaringen met de woonvoorziening/ woningaanpassing

De vragen in dit thema zijn alleen beantwoord door mensen die gebruik hebben gemaakt van een woonvoorziening / woningaanpassing.



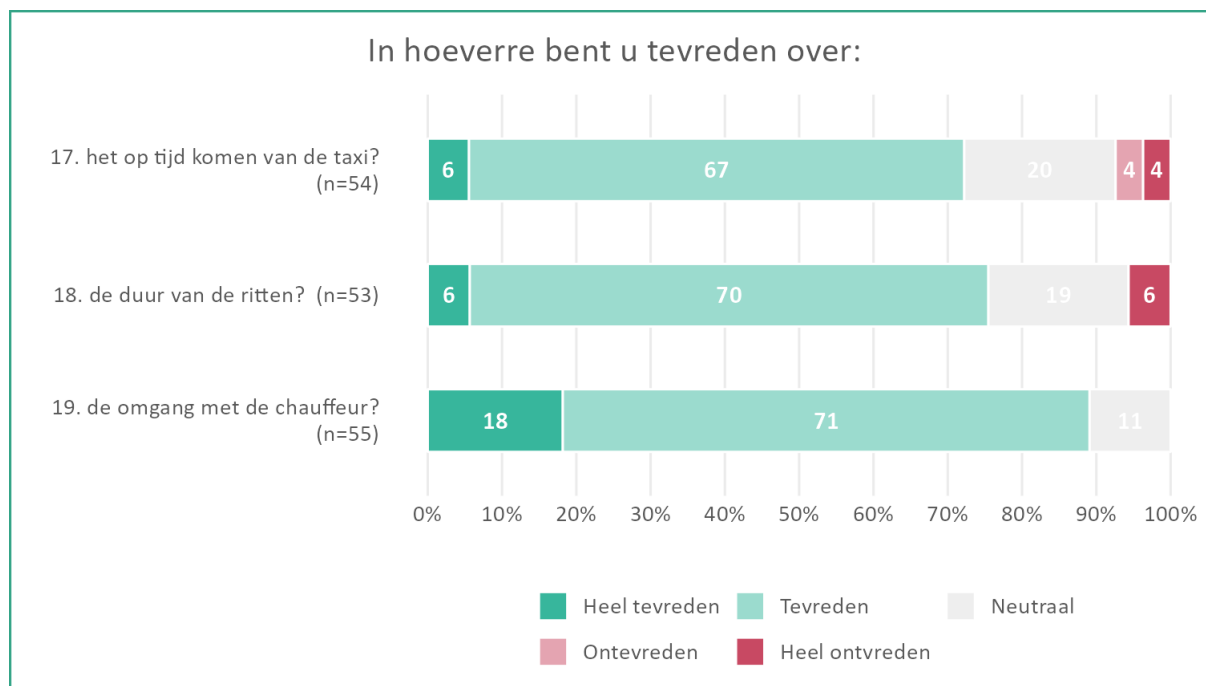
Antwoordoptie 'Geen mening': v14 (n=1), v15 (n=1), v16 (n=3). Antwoordoptie 'N.v.t.': v14 (n=274), v15 (n=267), v16 (n=276).





3.5 Ervaringen met het collectieve vervoer/Mijn Taxi op Maat

De vragen in dit thema zijn alleen beantwoord door mensen die gebruik hebben gemaakt van het collectieve vervoer/Mijn Taxi op Maat.

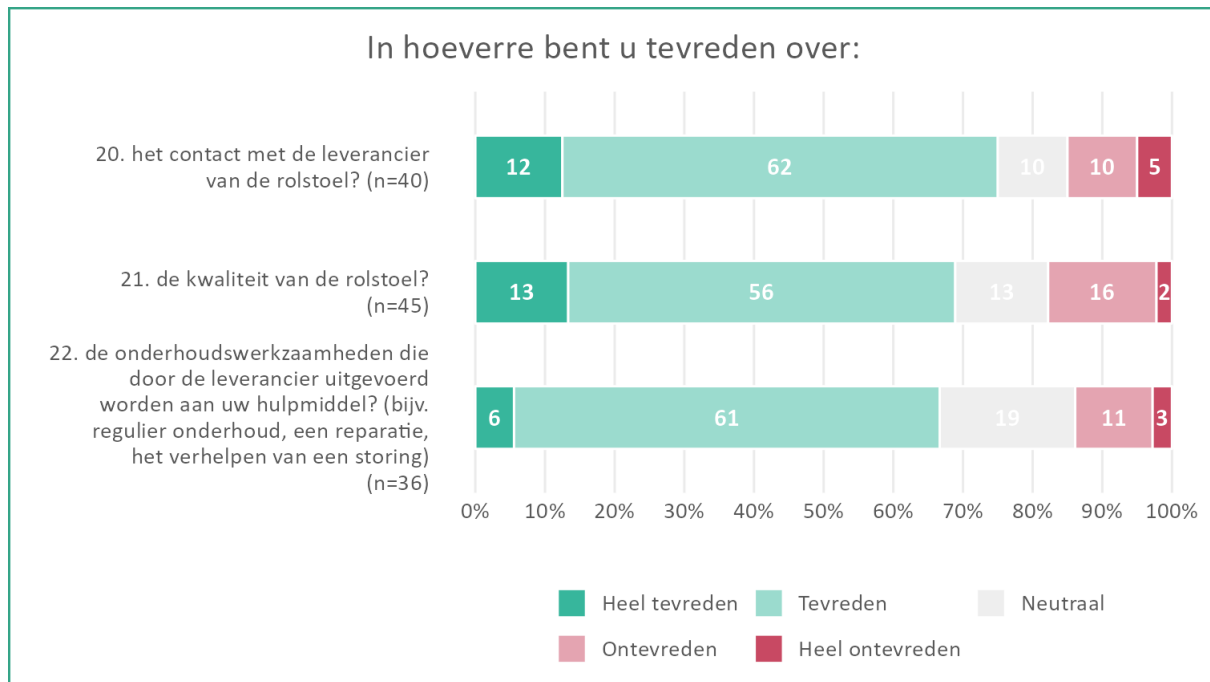


Antwoordoptie 'Geen mening': v17 (n=2), v18 (n=3), v19 (n=2). Antwoordoptie 'N.v.t.': v17 (n=285), v18 (n=275), v19 (n=276).



3.6 Ervaringen met de rolstoel

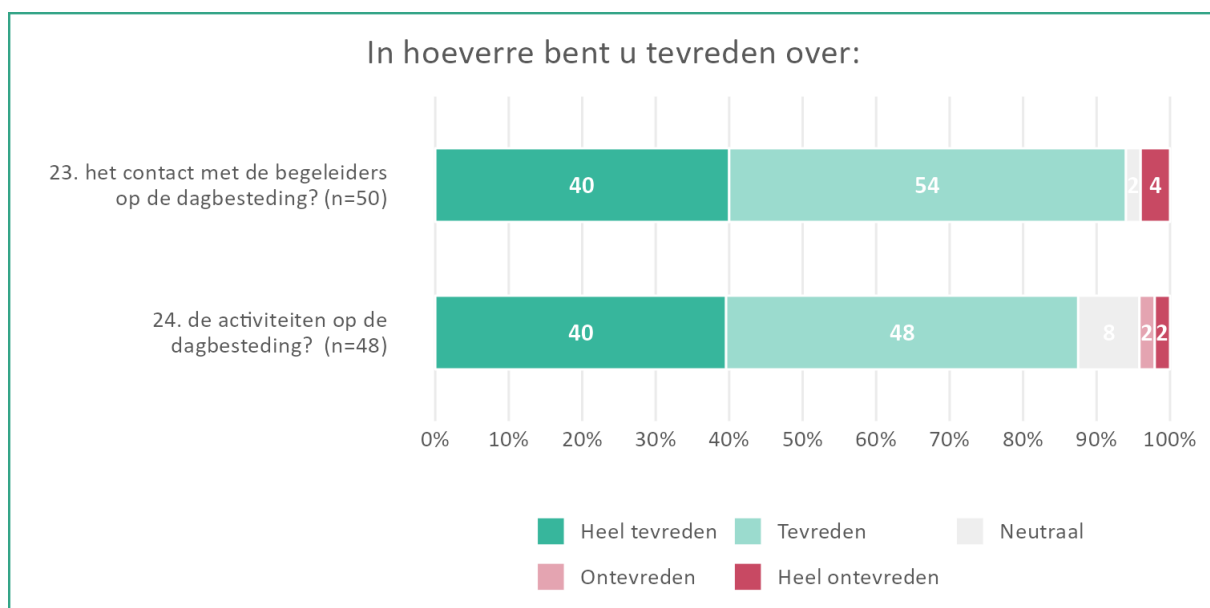
De vragen in dit thema zijn alleen beantwoord door mensen die gebruik hebben gemaakt van een rolstoel.



Antwoordoptie 'Geen mening': v20 (n=4), v21 (n=0), v22 (n=3). Antwoordoptie 'N.v.t.': v20 (n=287), v21 (n=276), v22 (n=281).

3.7 Ervaringen met de dagbesteding

De vragen in dit thema zijn alleen beantwoord door mensen die gebruik hebben gemaakt van de dagbesteding.

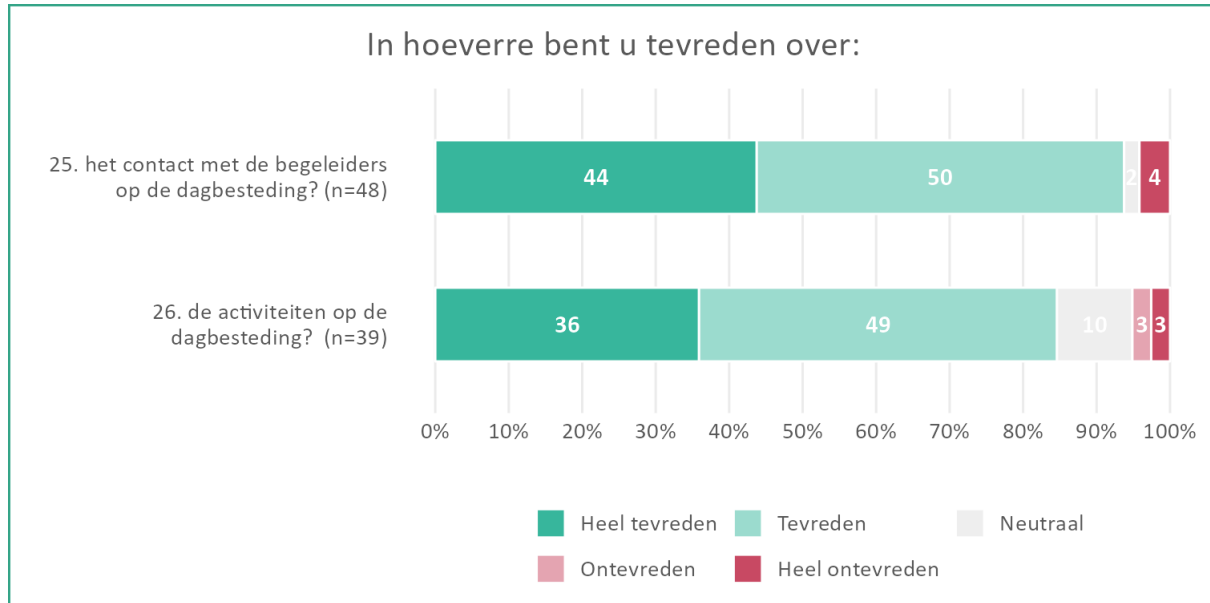


Antwoordoptie 'Geen mening': v23 (n=1), v24 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t.': v23 (n=284), v24 (n=279).



3.8 Ervaringen met de individuele begeleiding

De vragen in dit thema zijn alleen beantwoord door mensen die gebruik hebben gemaakt van individuele begeleiding.

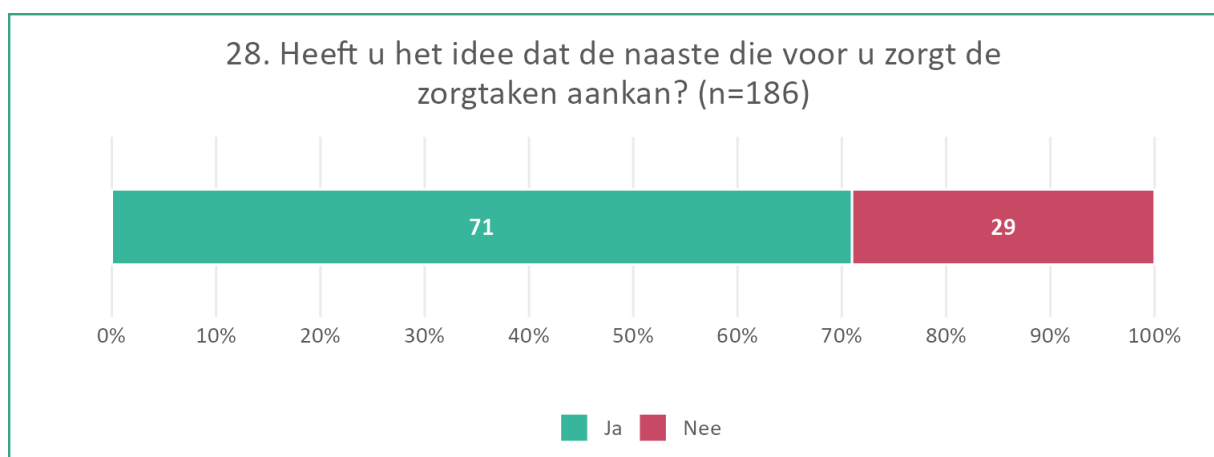
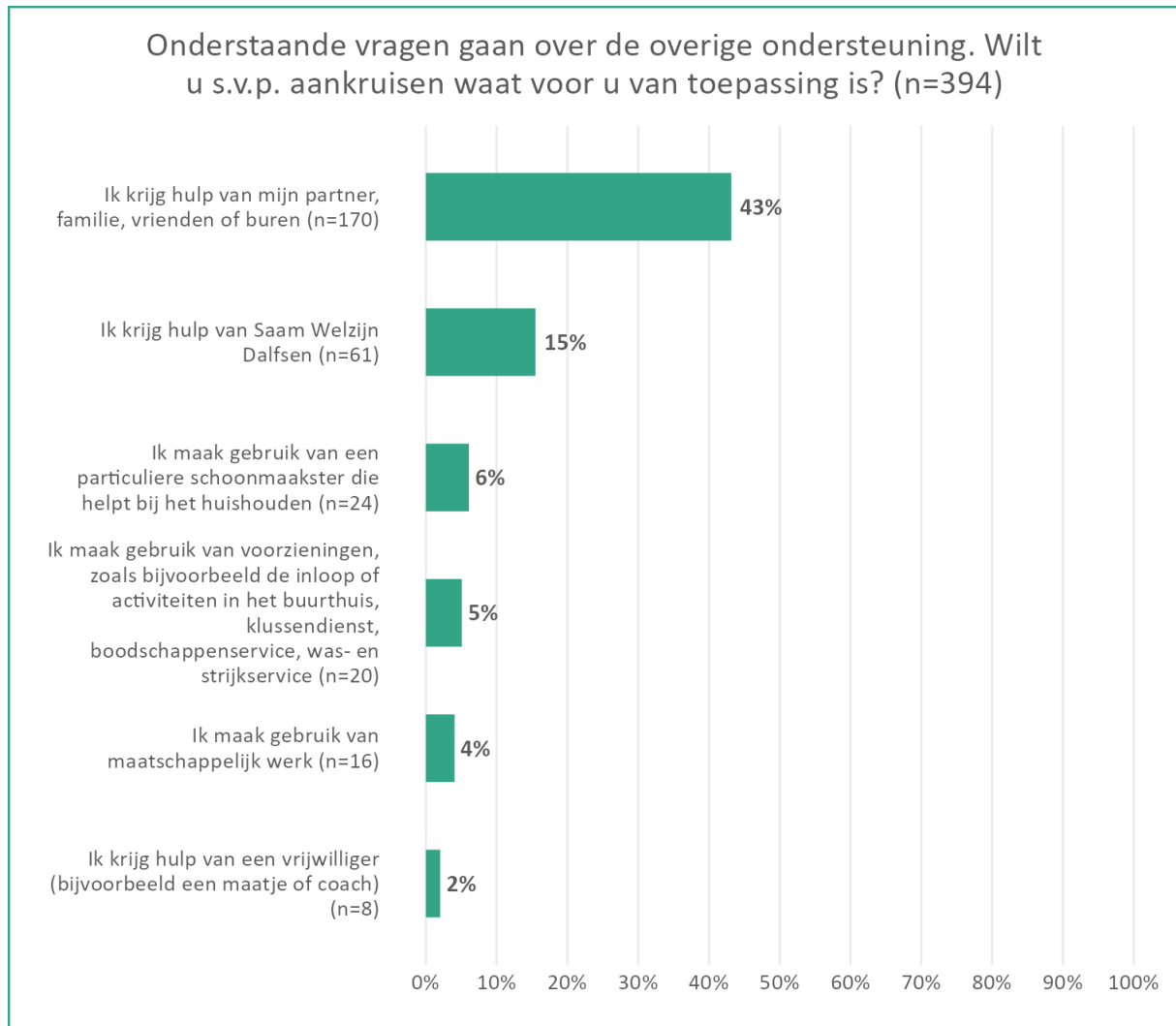


Antwoordoptie ‘Geen mening’: v25 (n=1), v26 (n=2). Antwoordoptie ‘N.v.t.’: v25 (n=281), v26 (n=285).

* In vraag 25 en 26 wordt de term ‘dagbesteding’ gebruikt (gelijk aan vraag 23 en 24), terwijl deze vragen in de vragenlijst binnen het thema “Ervaringen met de individuele begeleiding” worden gesteld. Ondanks de introductietekst over de individuele begeleiding in de vragenlijst is het mogelijk dat deelnemers deze vraag alsnog over dagbesteding (het voorgaande thema) hebben beantwoord. De resultaten geven mogelijk geen antwoord op het thema “Ervaringen met de individuele begeleiding” en dienen met grote zorgvuldigheid geïnterpreteerd te worden.



3.9 Overige ondersteuning



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=146).

Vraag 29 en 30

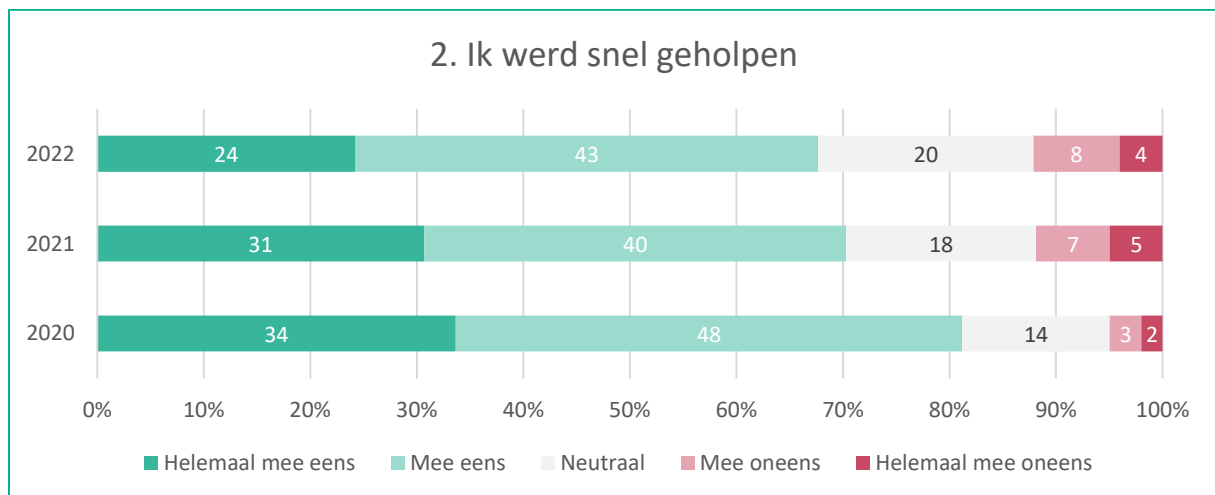
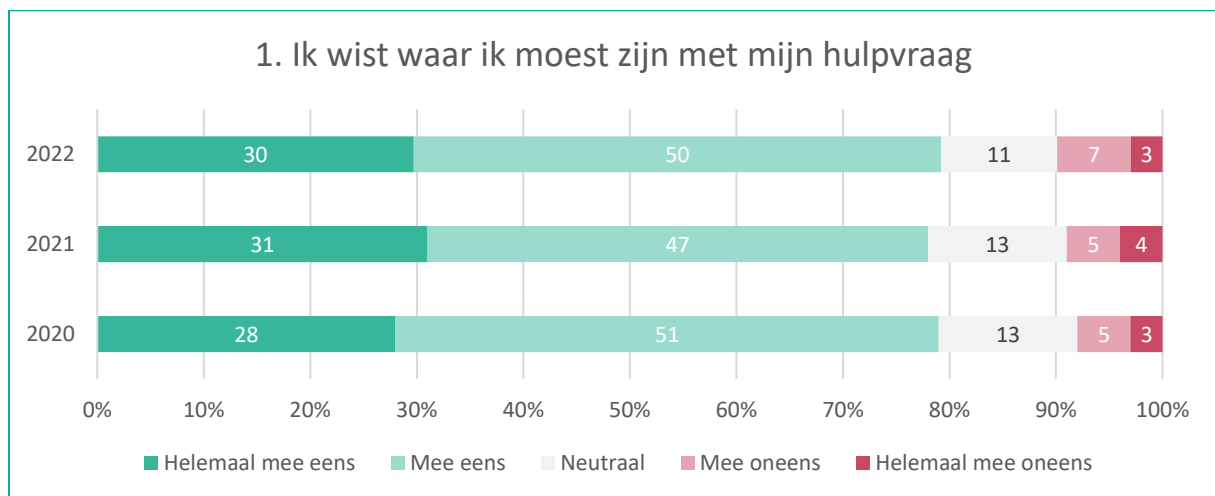
De toelichtingen bij vraag 29 "Zijn er nog voorzieningen ... gemeente Dalfsen?" en vraag 30 "Heeft u nog opmerkingen..." zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

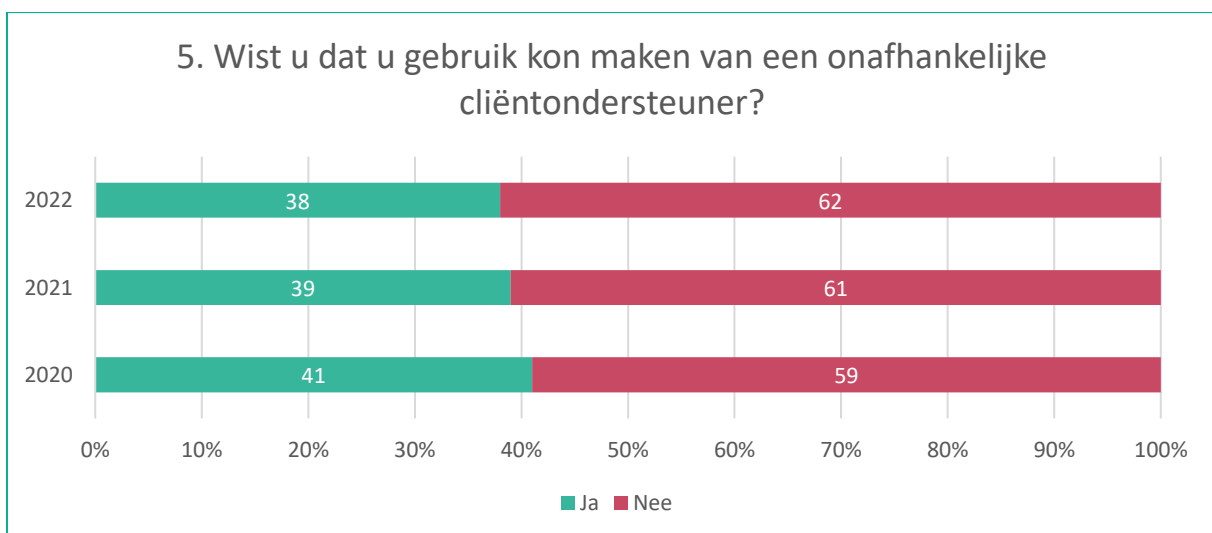
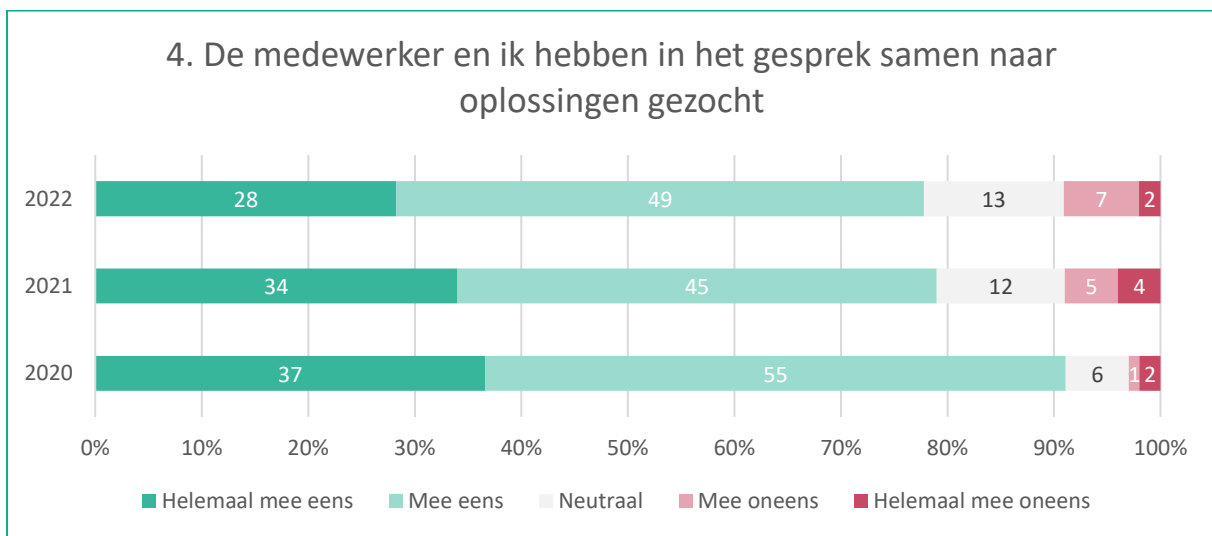
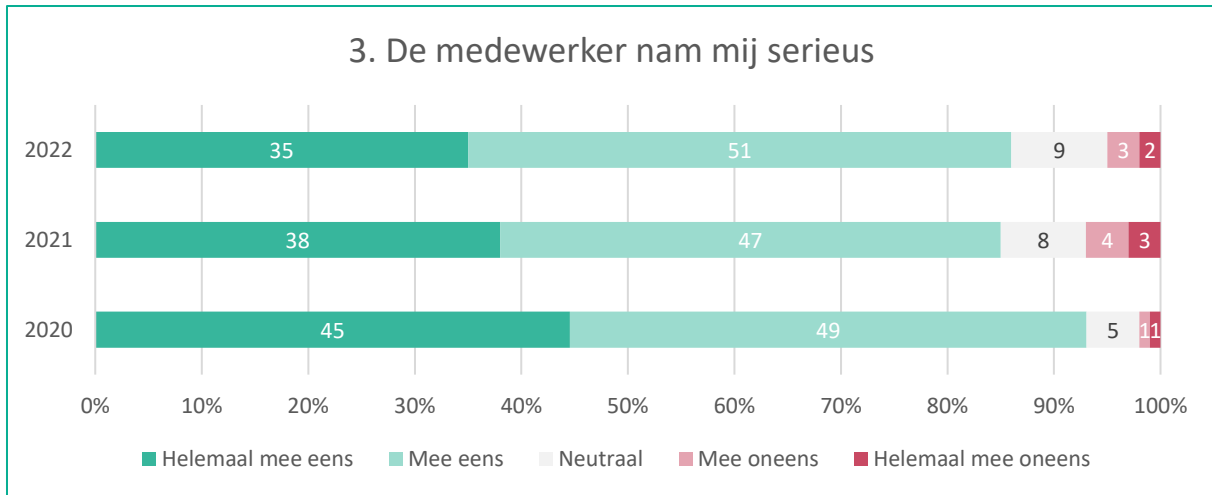


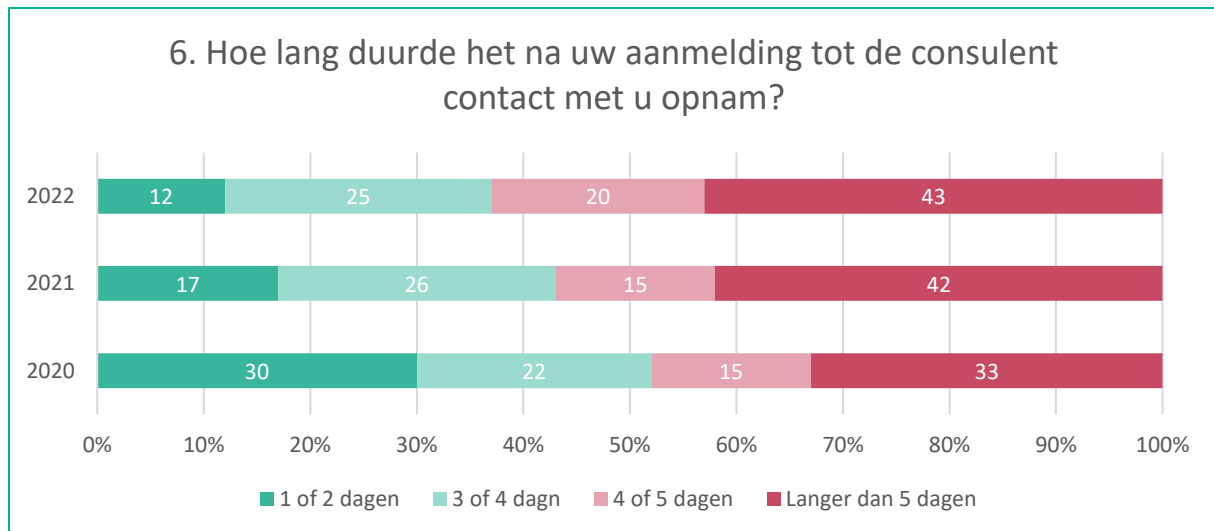
4 | Vergelijking met voorgaande metingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2022, waar mogelijk, vergeleken met die van 2020 en 2019. De vergelijkingen worden grafiek weergegeven. Paragraaf 4.1 tot en met 4.4 bevat de grafieken met resultaten over de toegang tot de Wmo en paragraaf 4.5 tot en met 4.13 over de ervaring met de Wmo

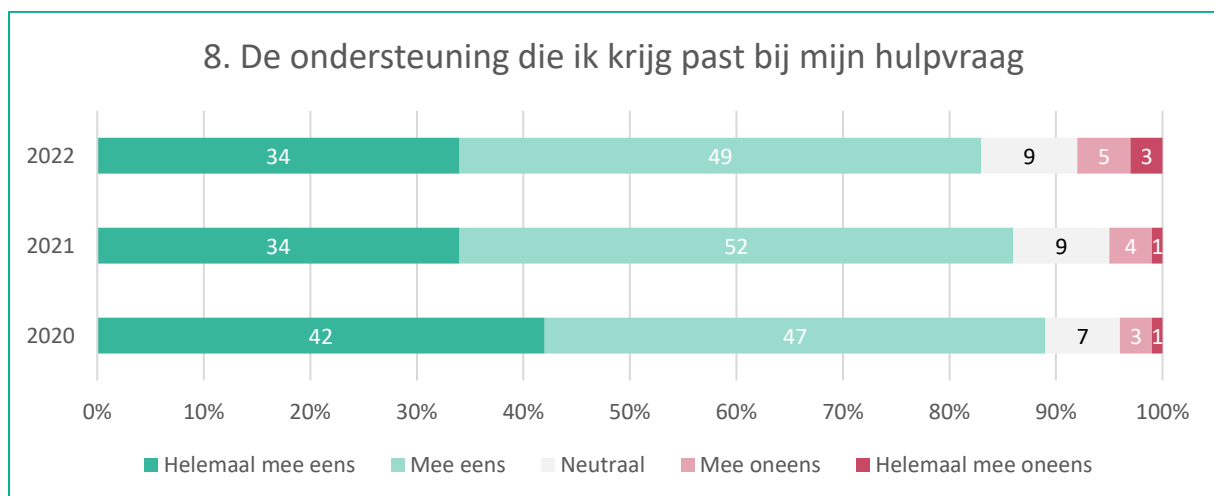
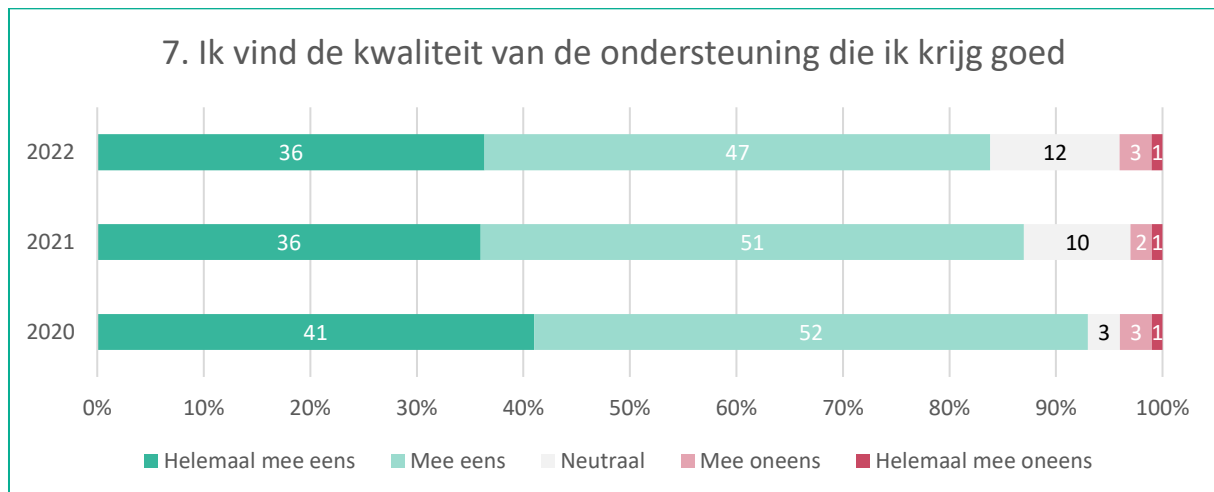
4.1 Contact met de gemeente





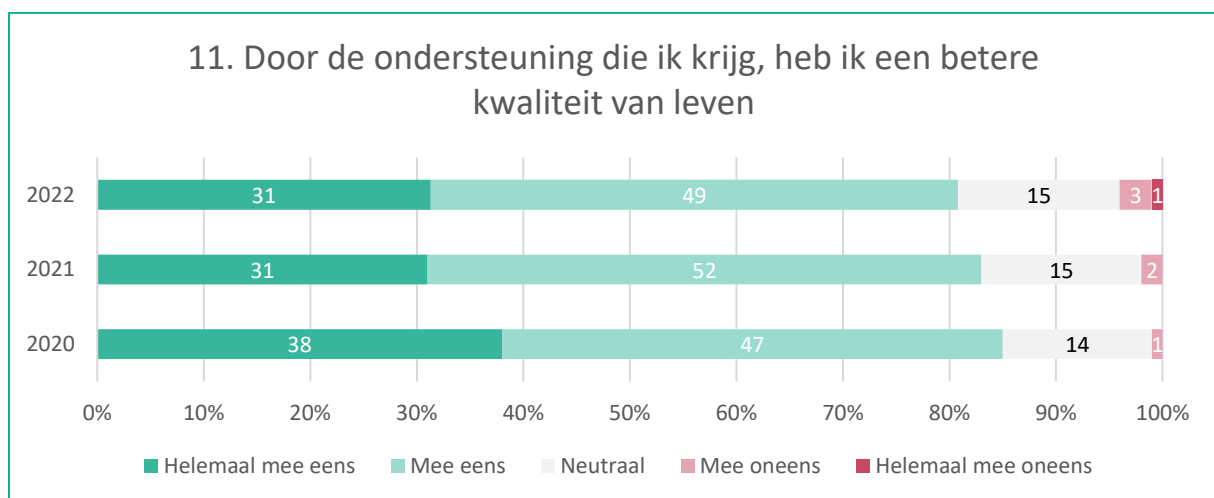
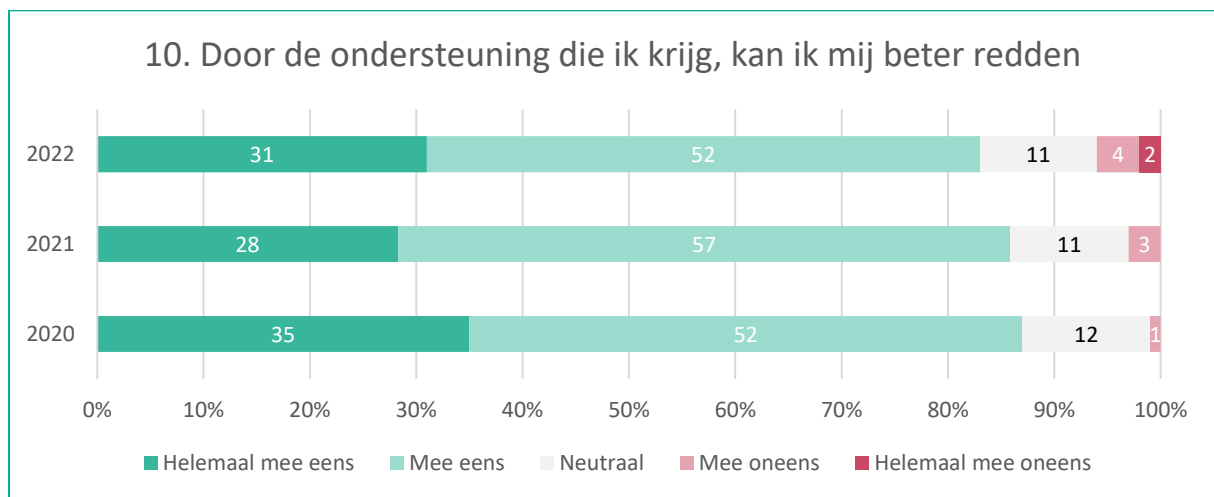
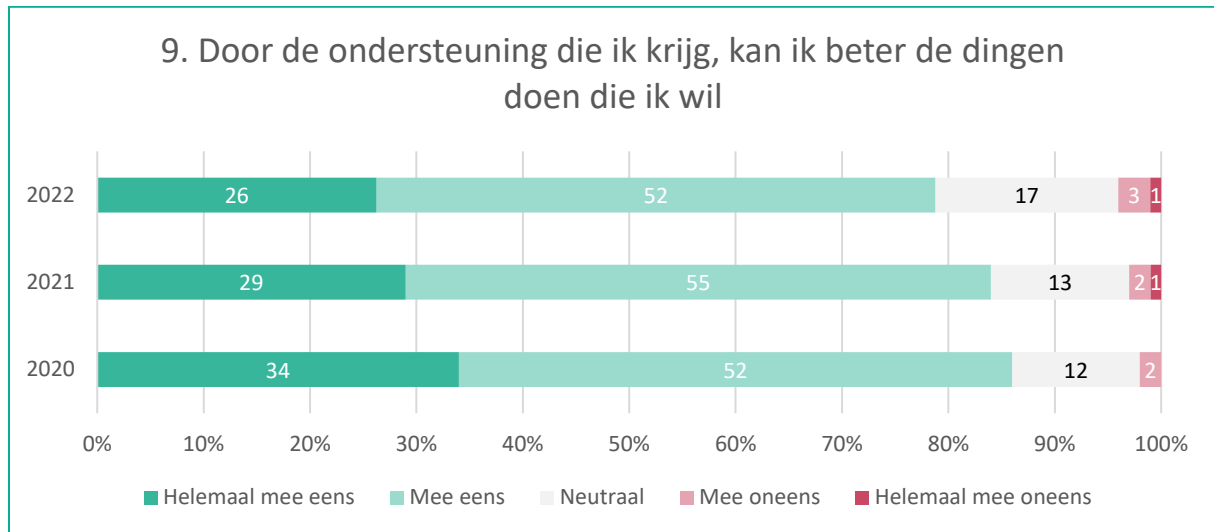


4.2 Kwaliteit van de ondersteuning



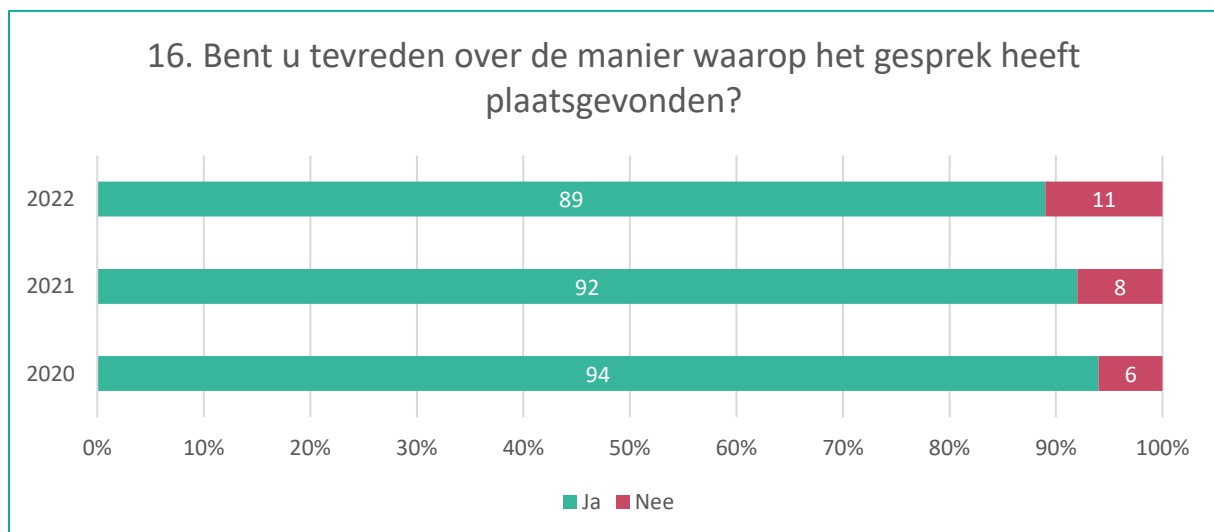
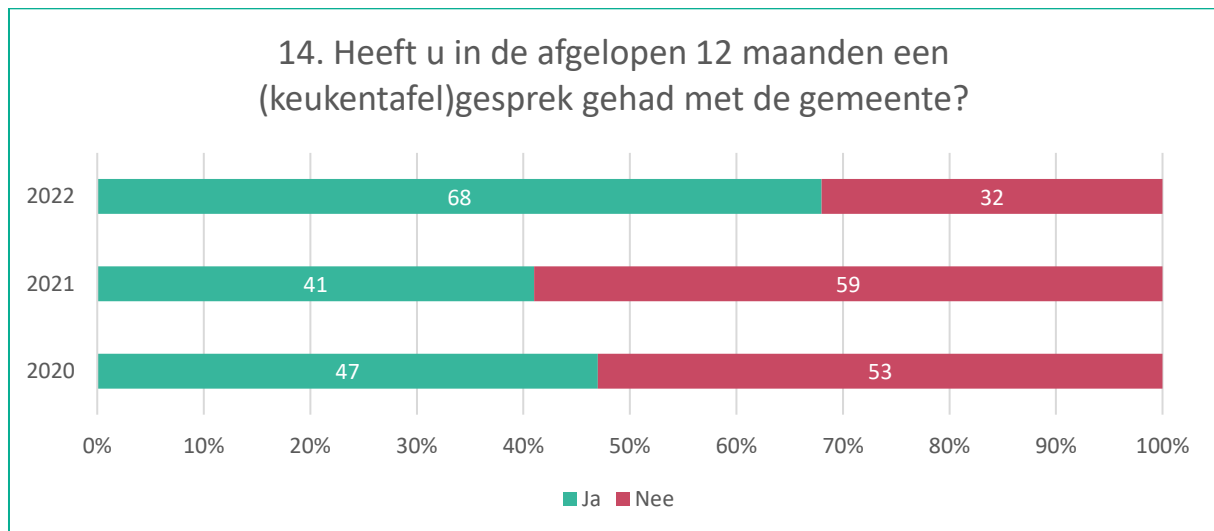
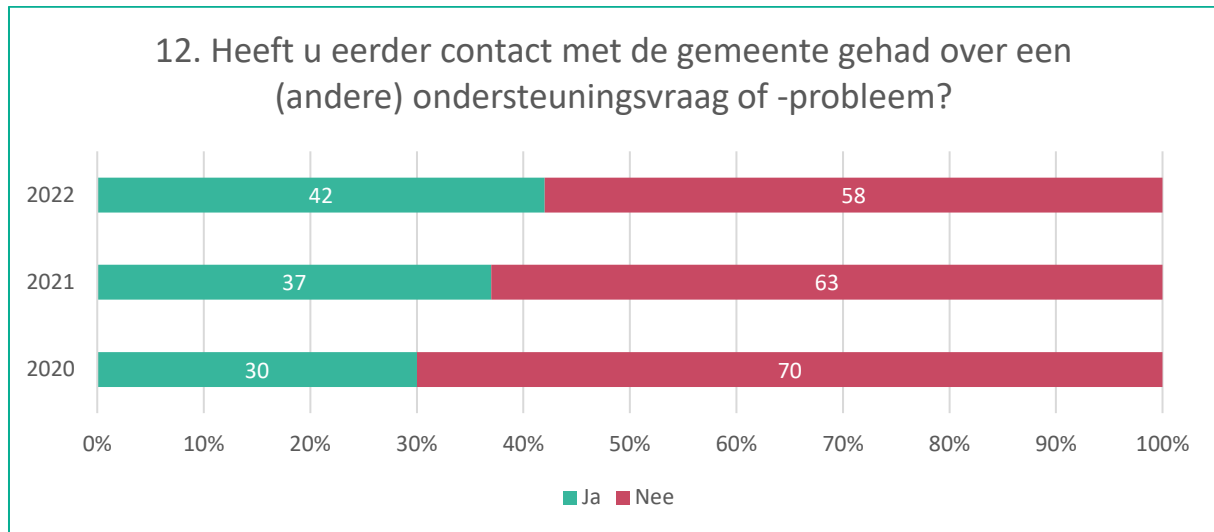


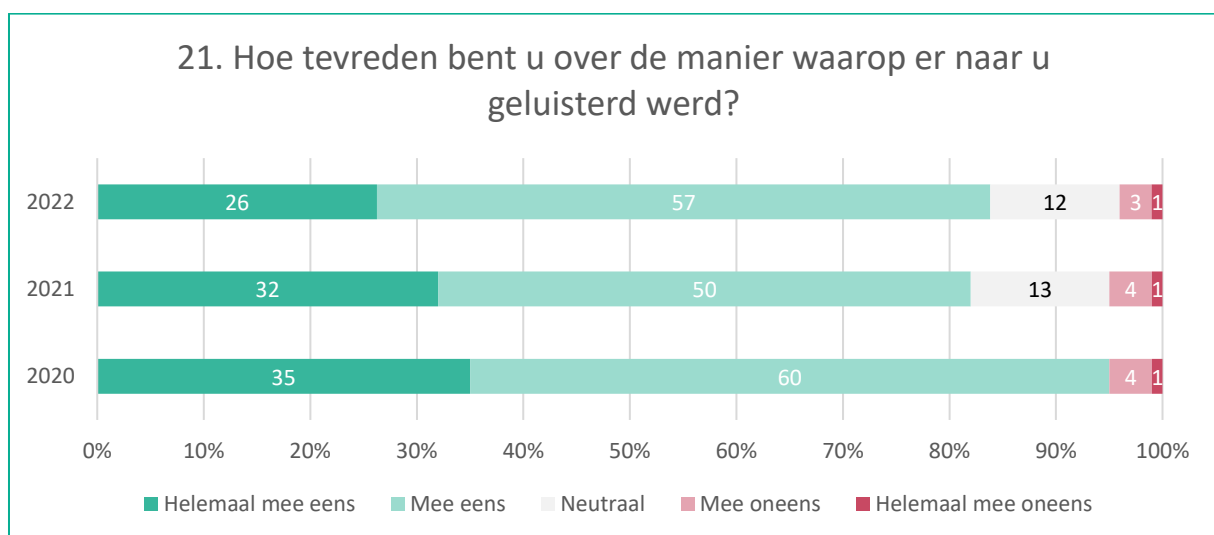
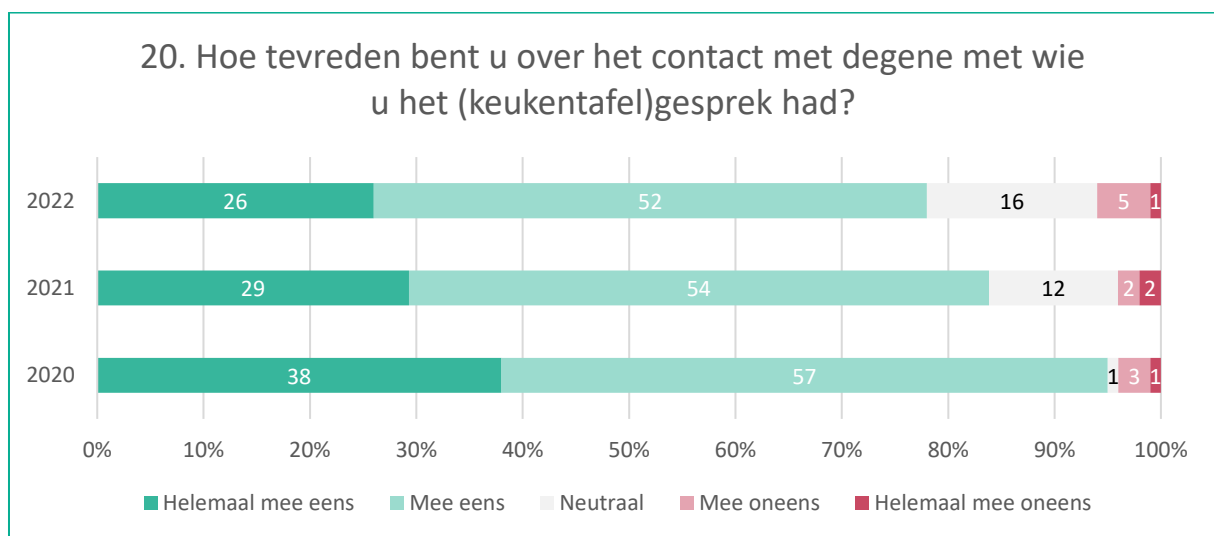
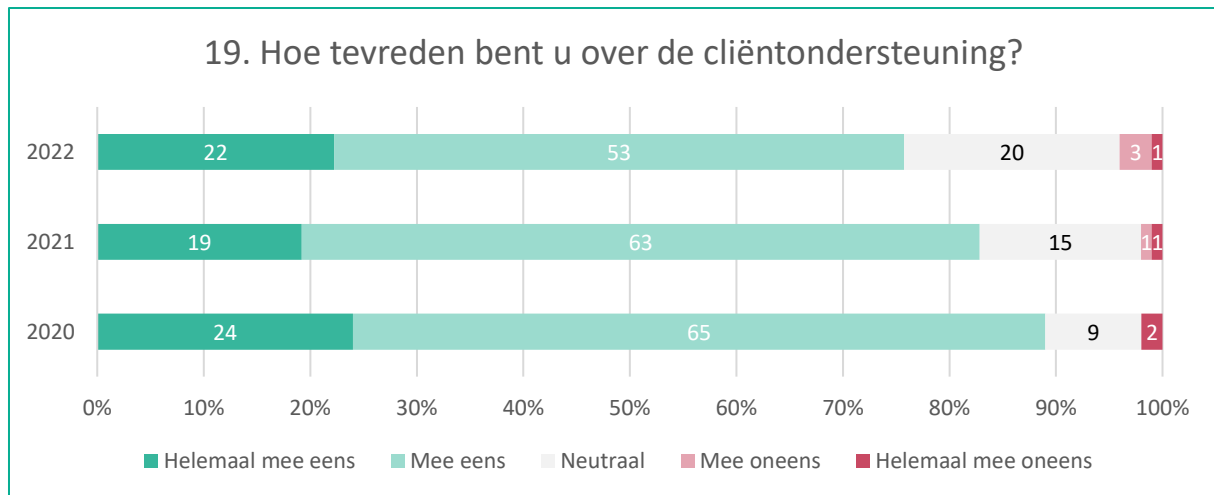
4.3 Wat levert de ondersteuning mij op

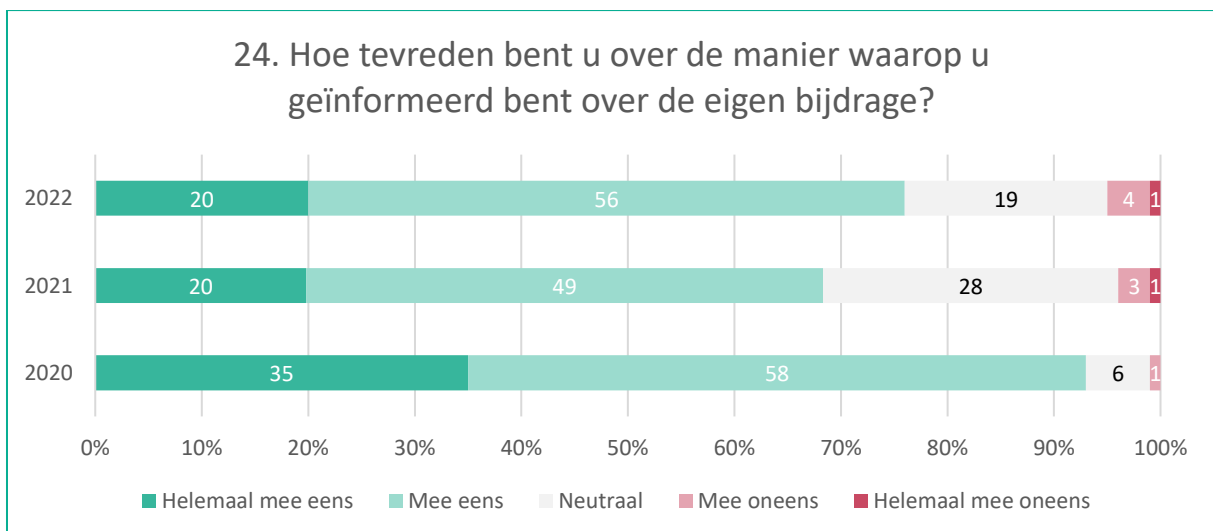
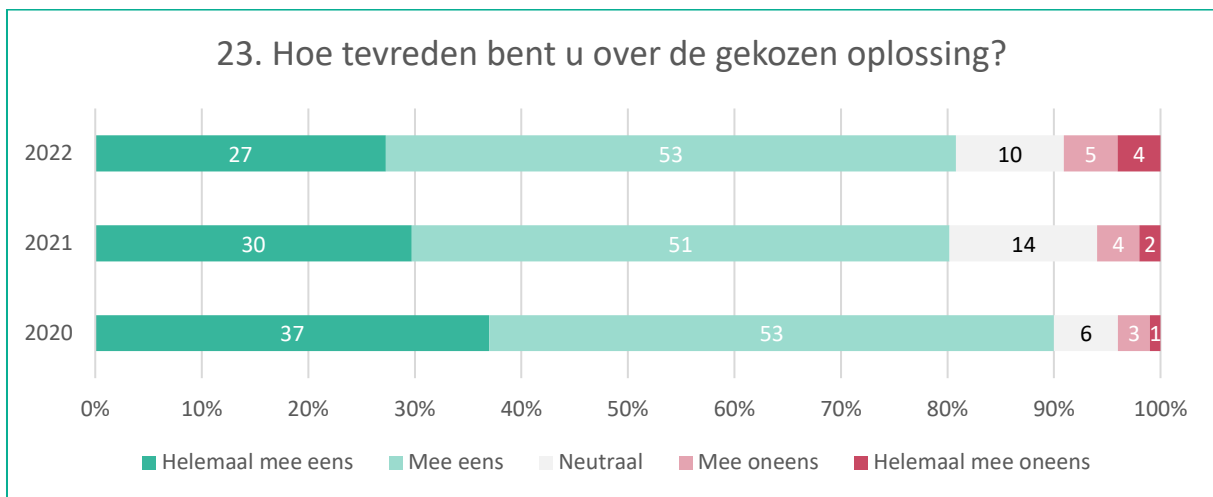
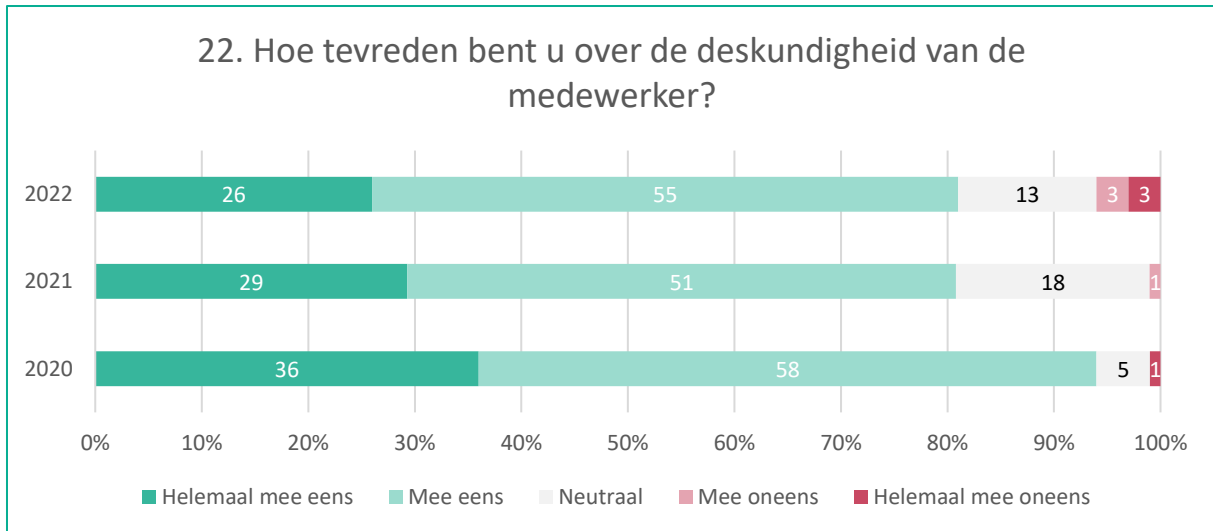


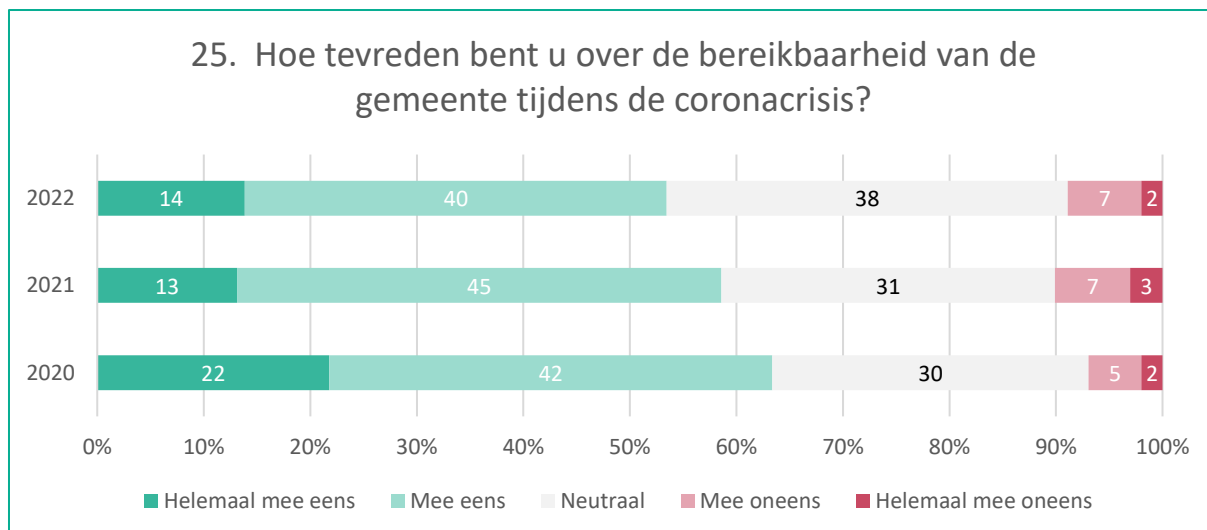


4.4 Extra vragen contact met de gemeente



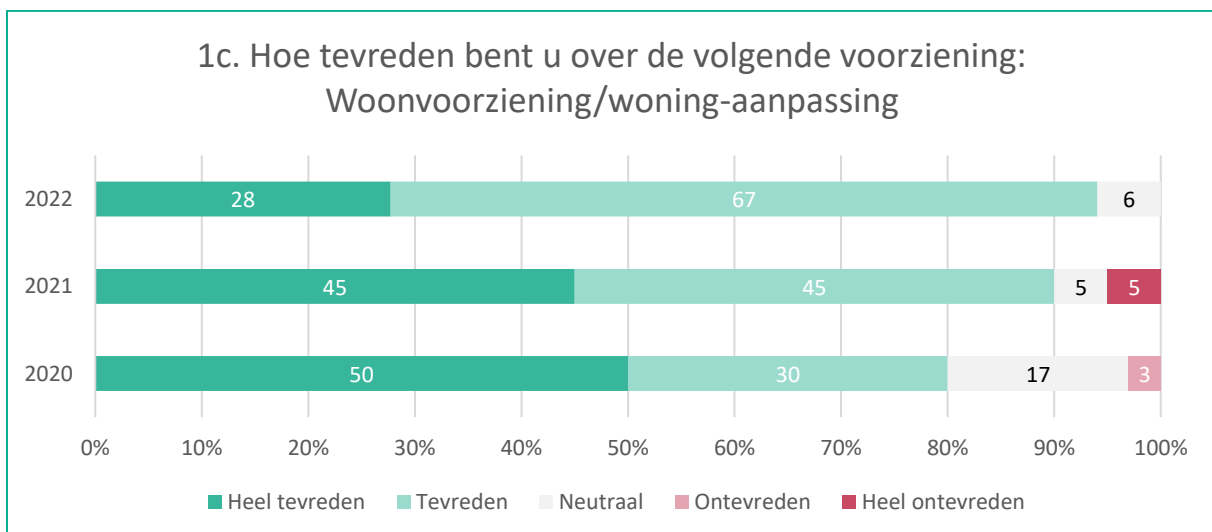
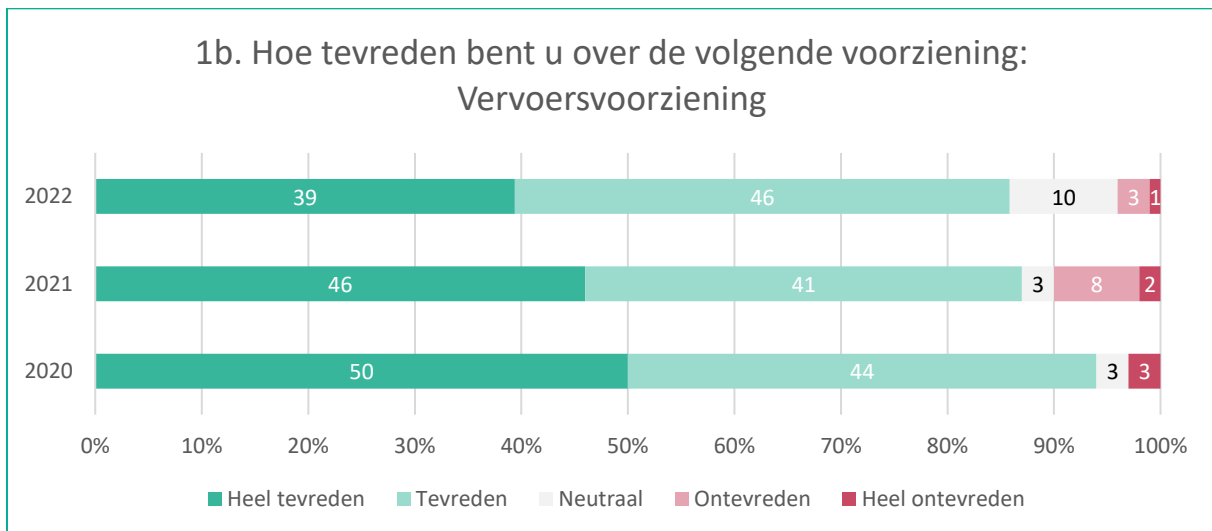
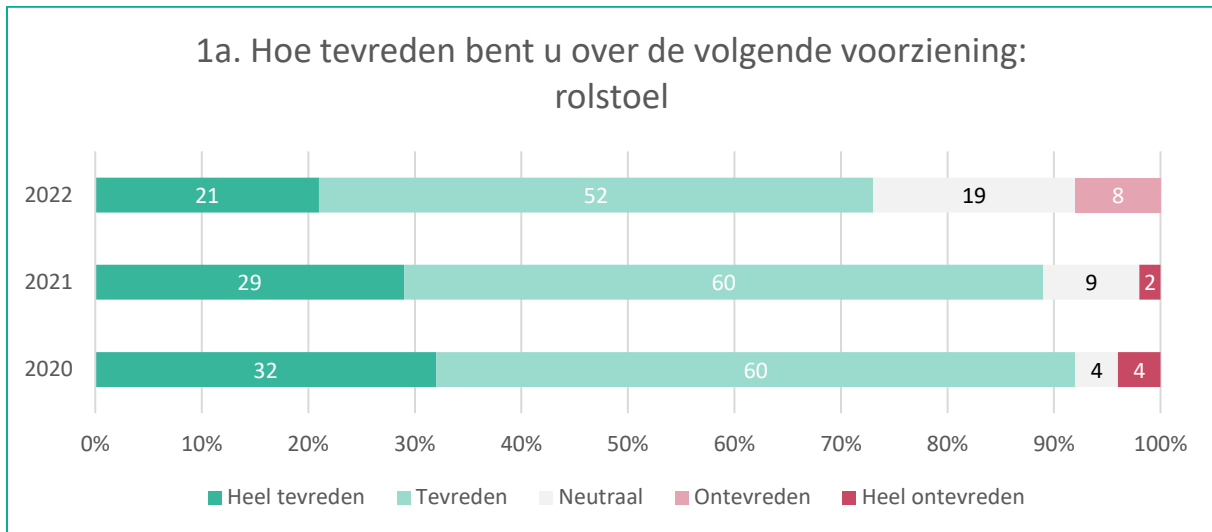


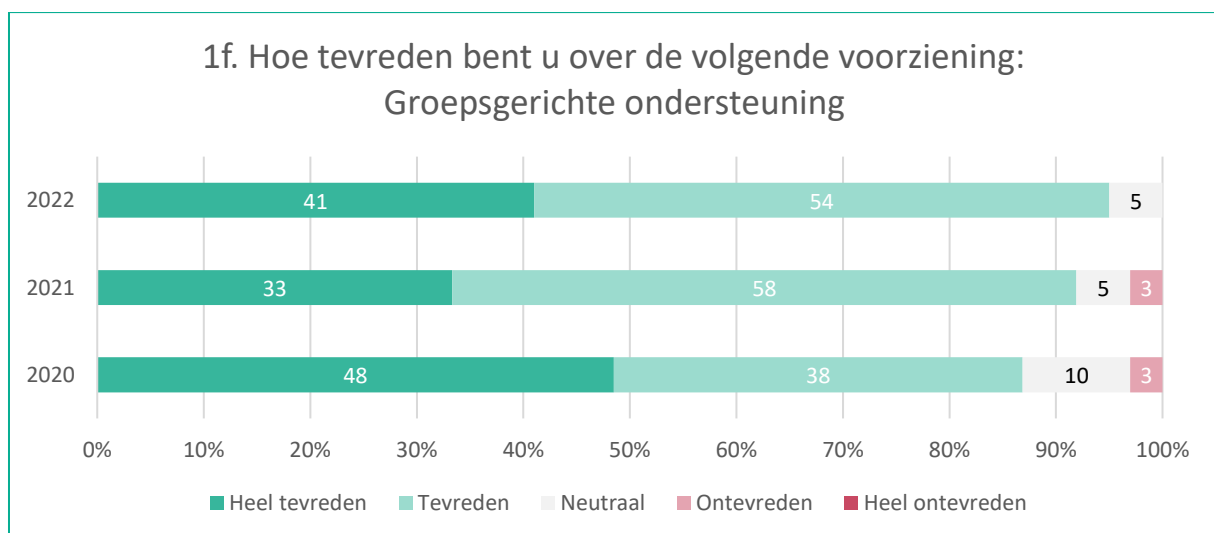
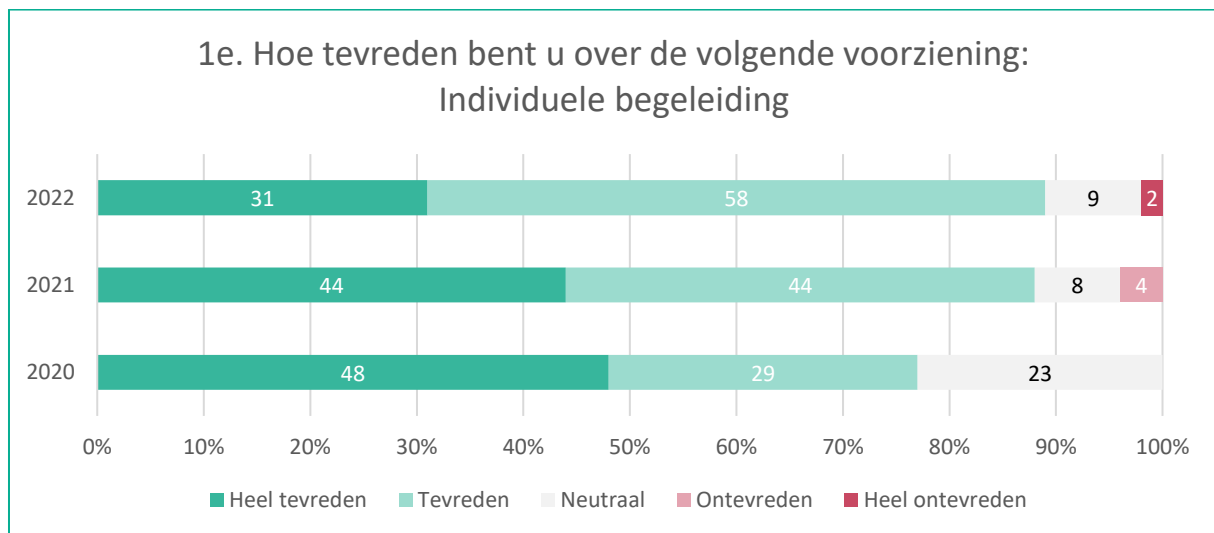
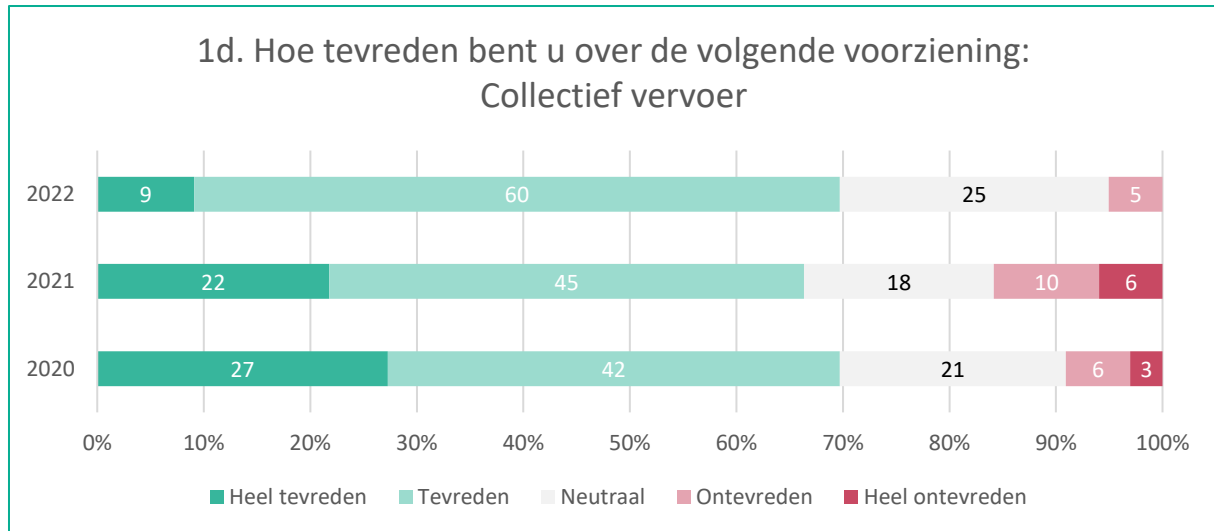


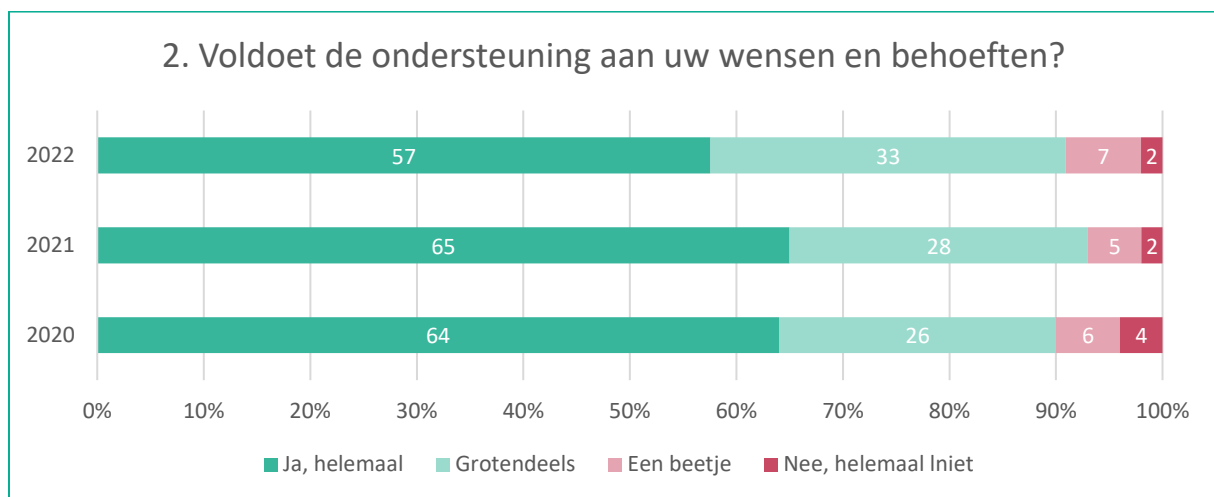
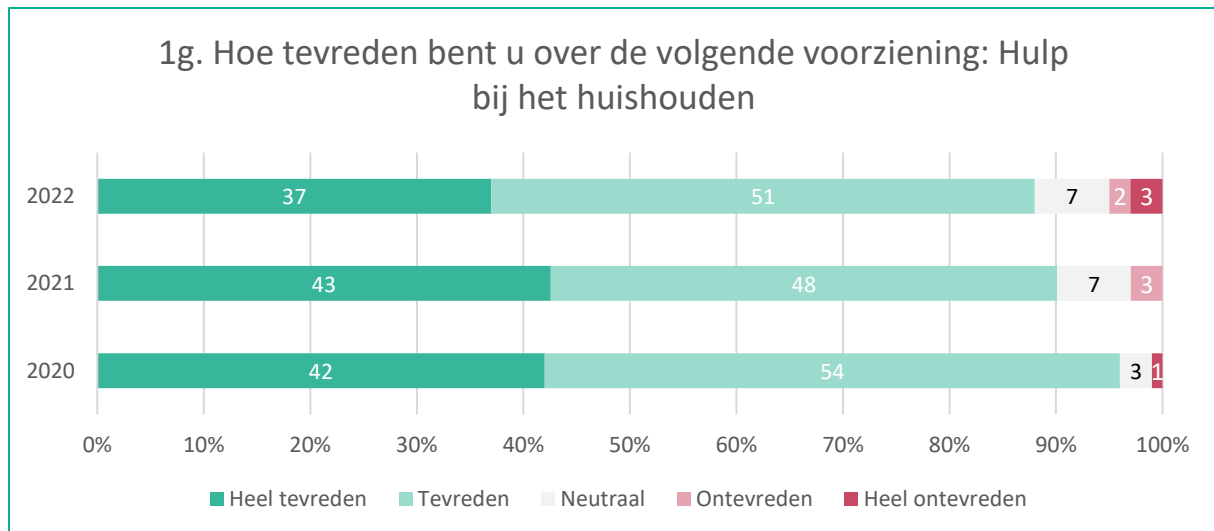




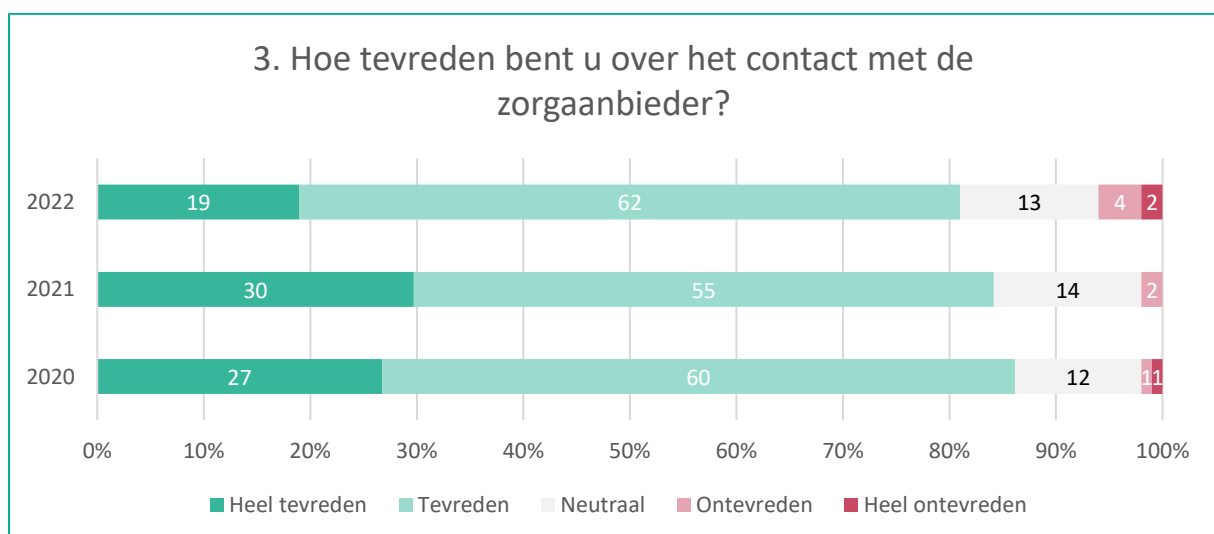
4.5 Ervaringen met de ondersteuning

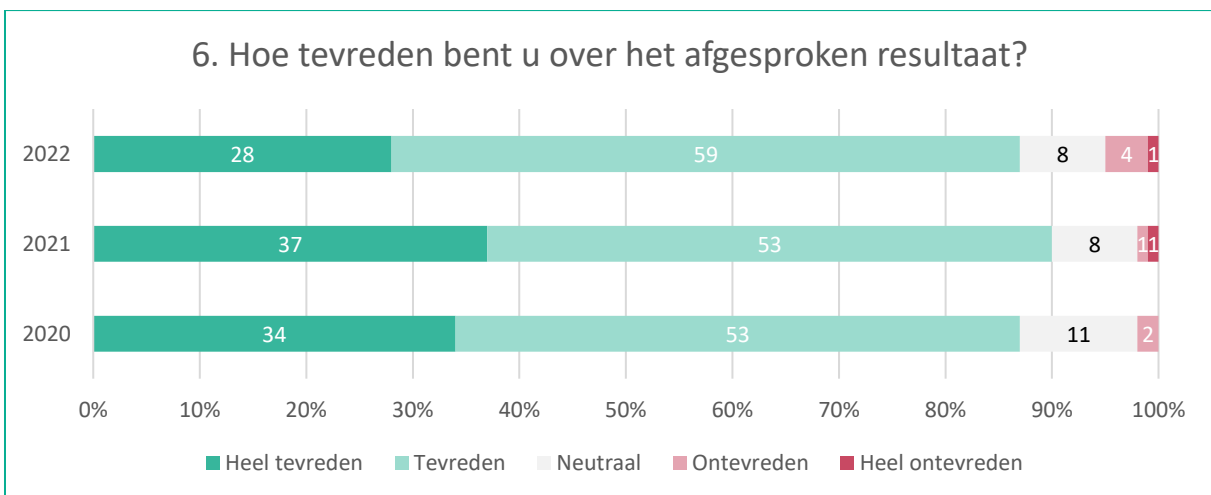
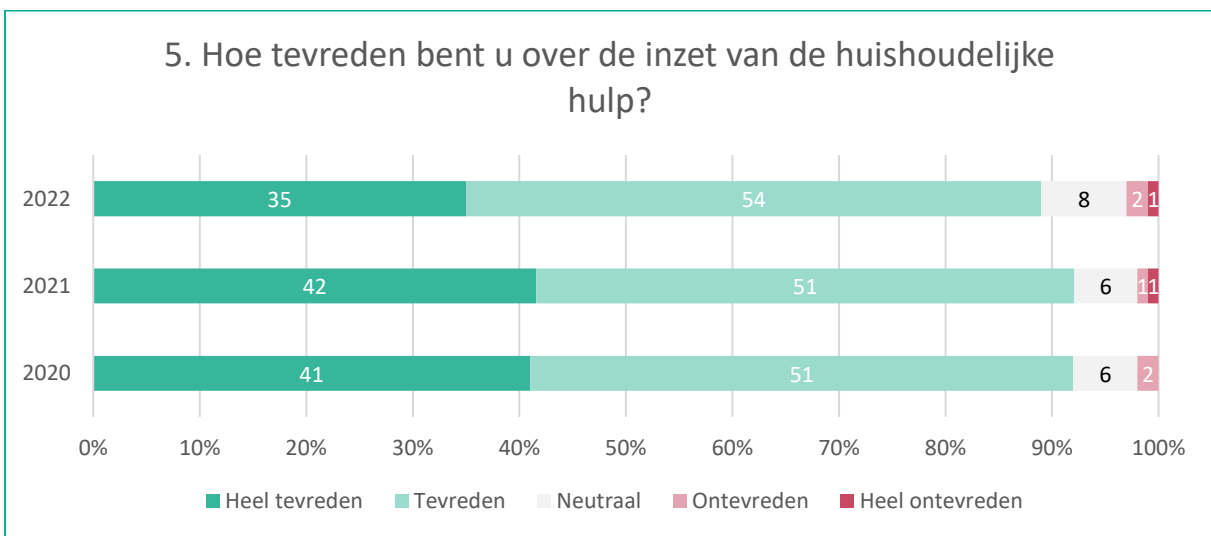
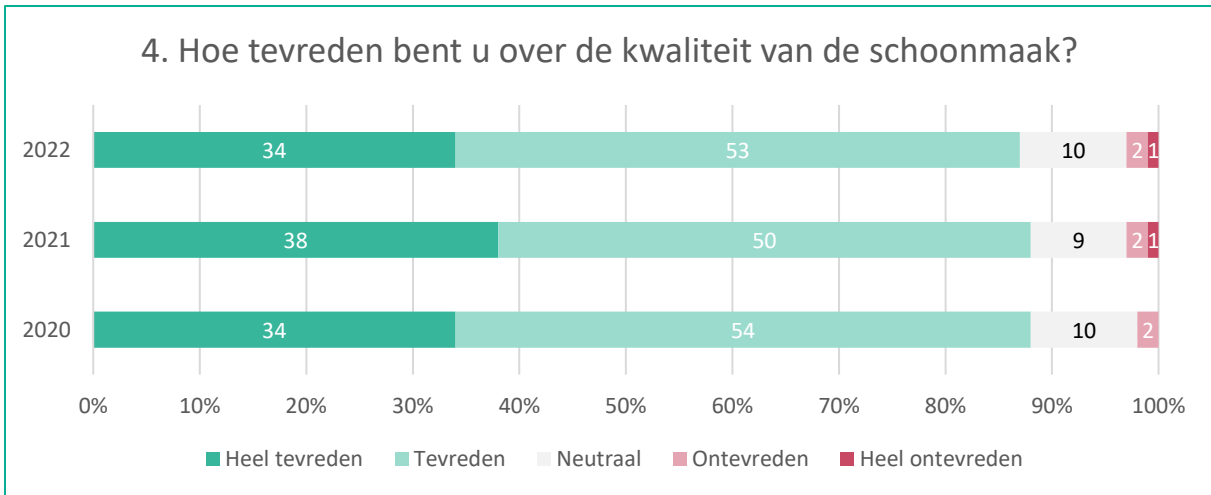


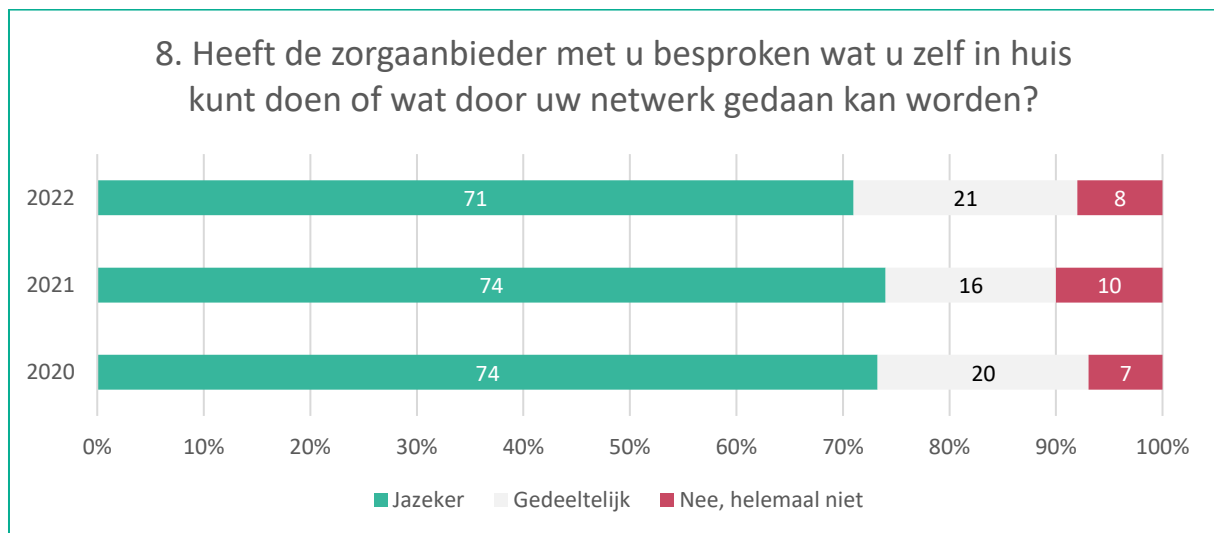
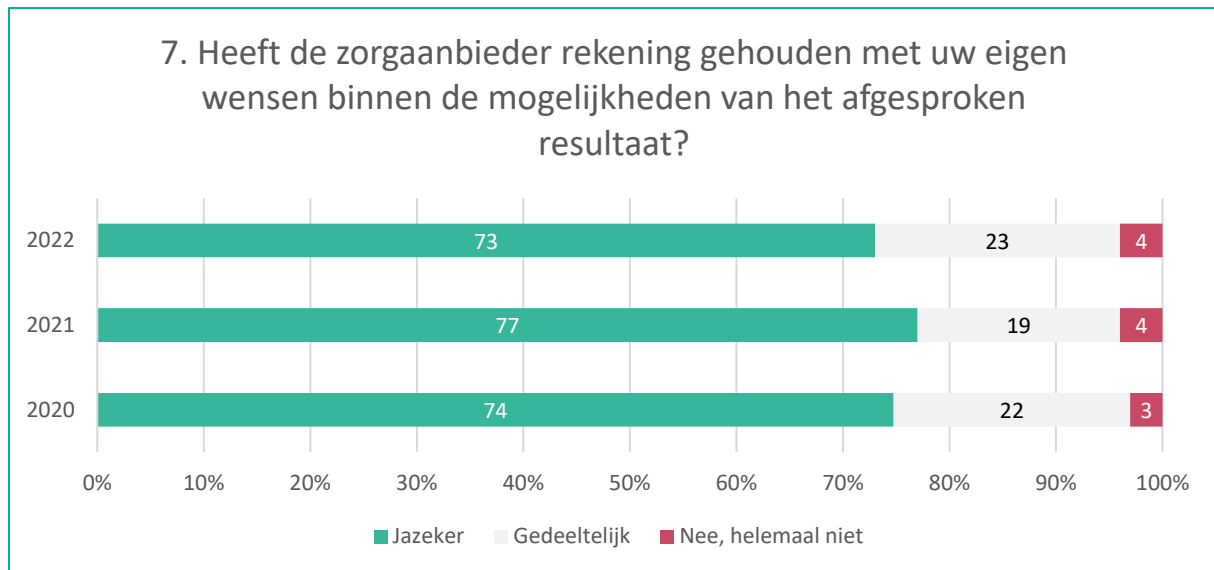




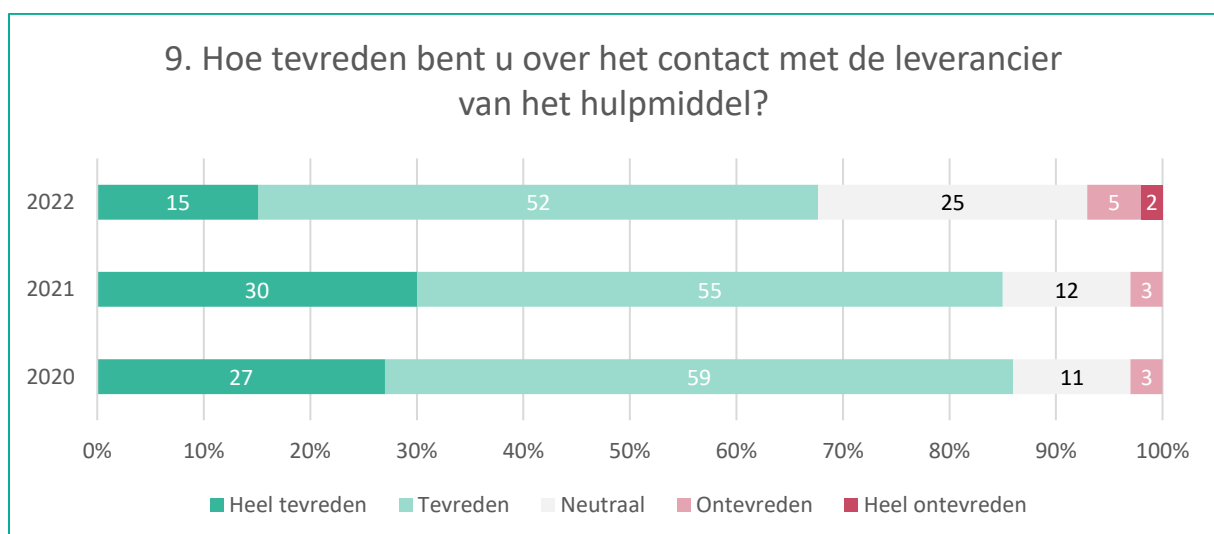
4.6 Ervaringen met de huishoudelijke hulp

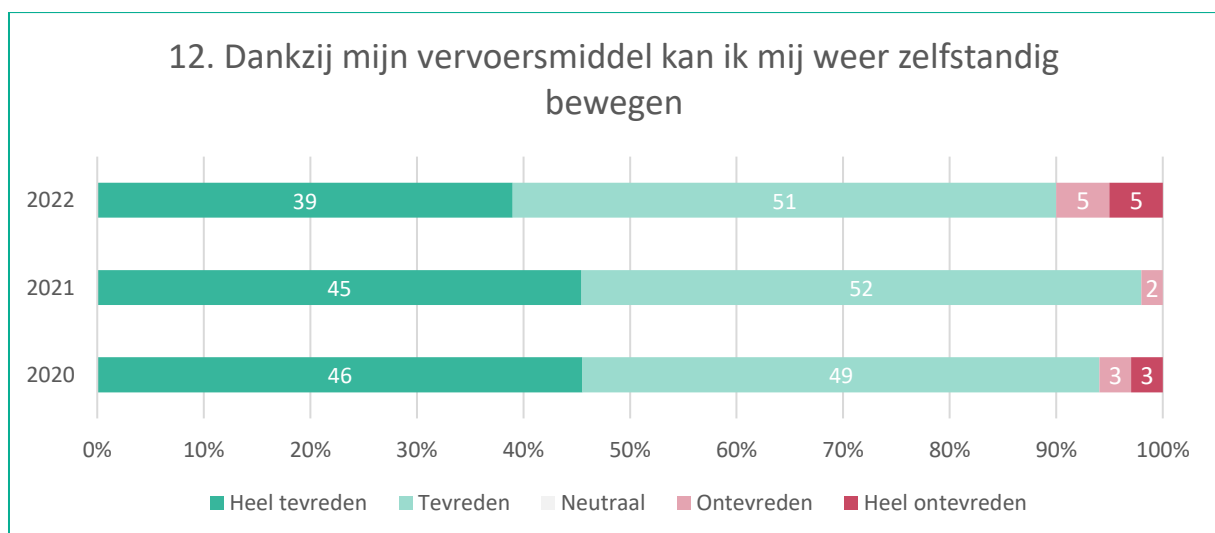
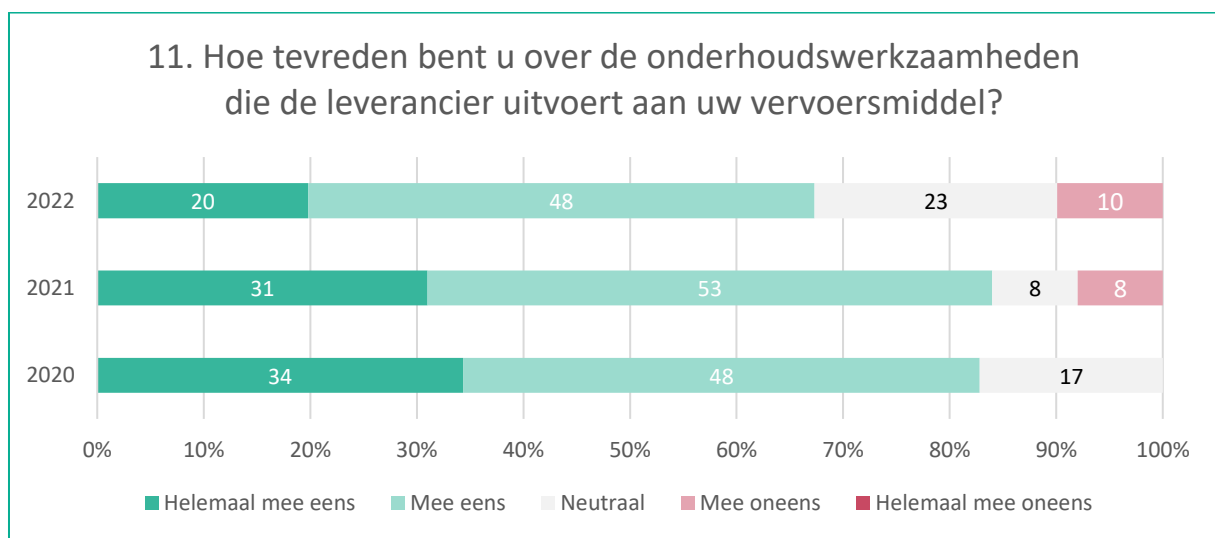
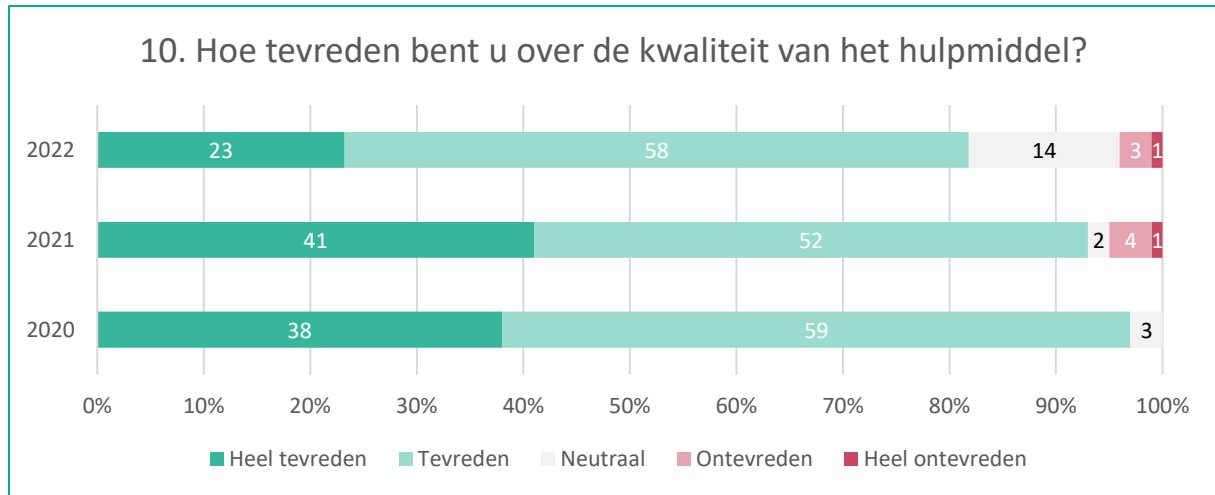






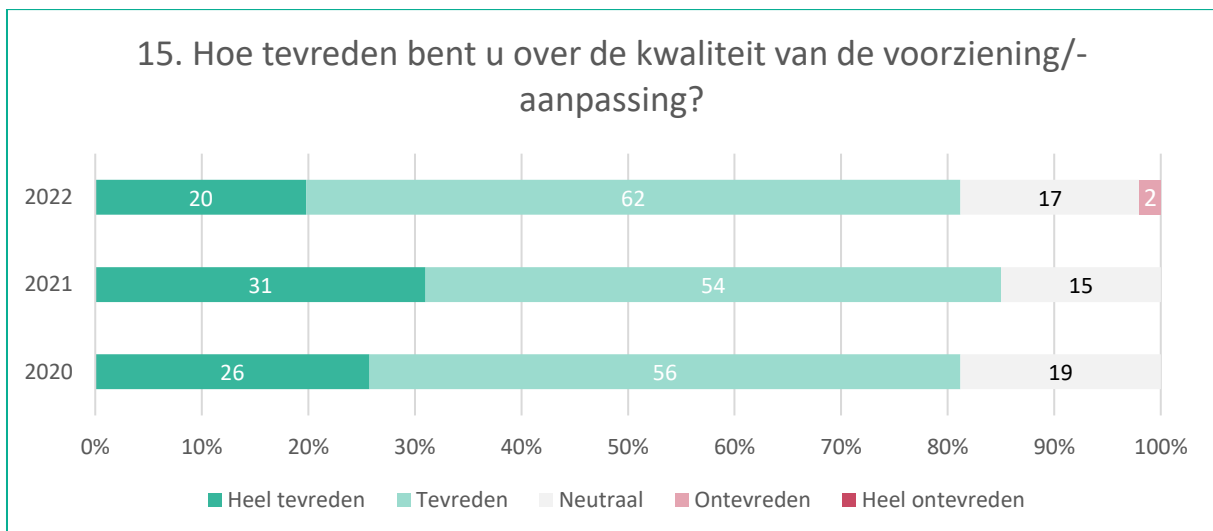
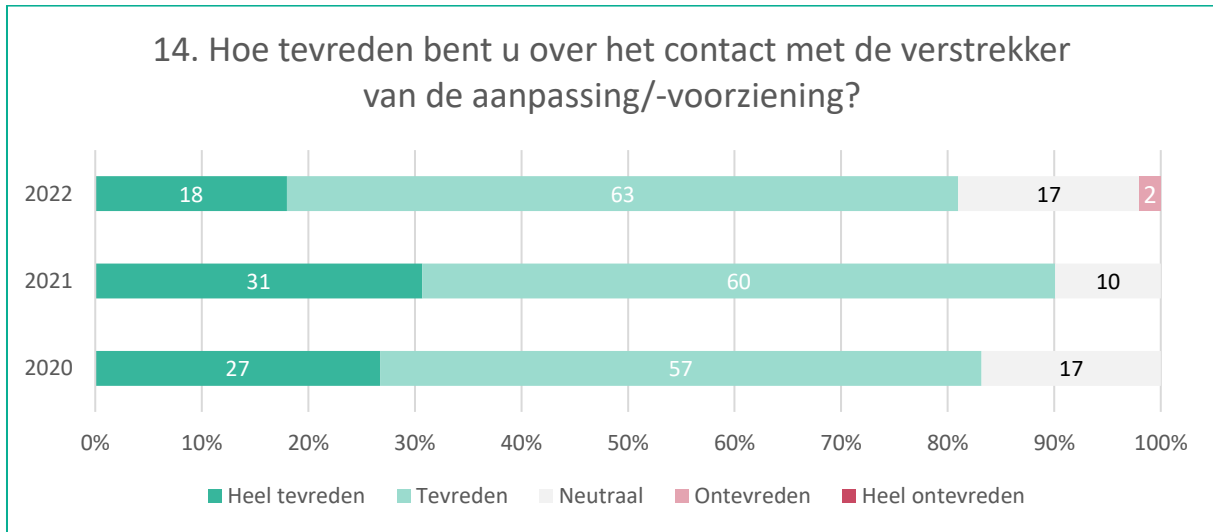
4.7 Ervaringen met de vervoersvoorziening

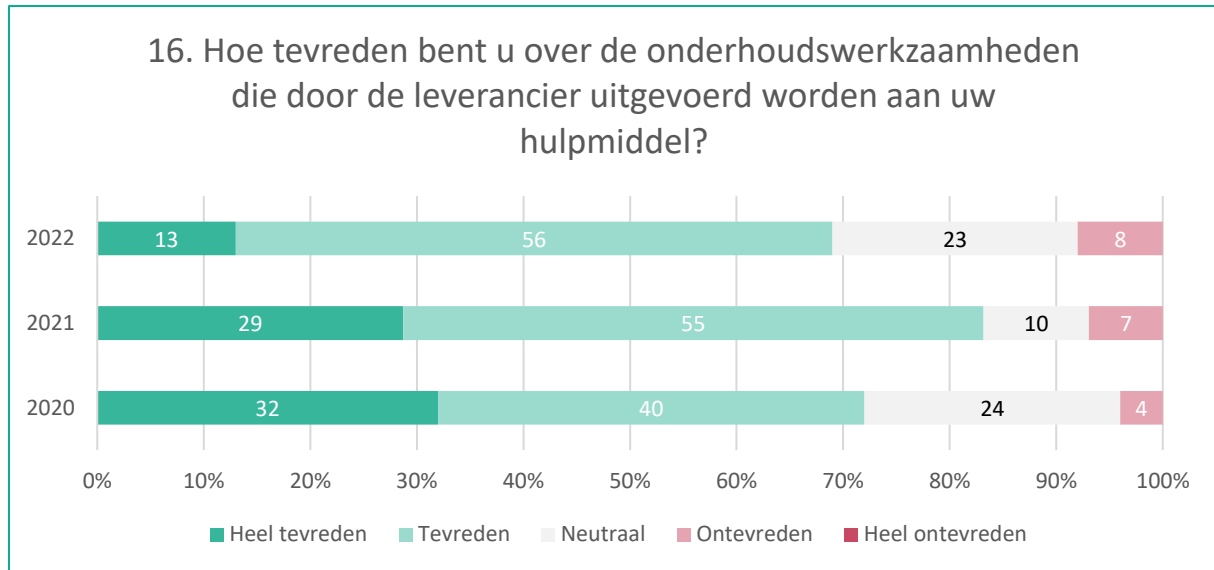




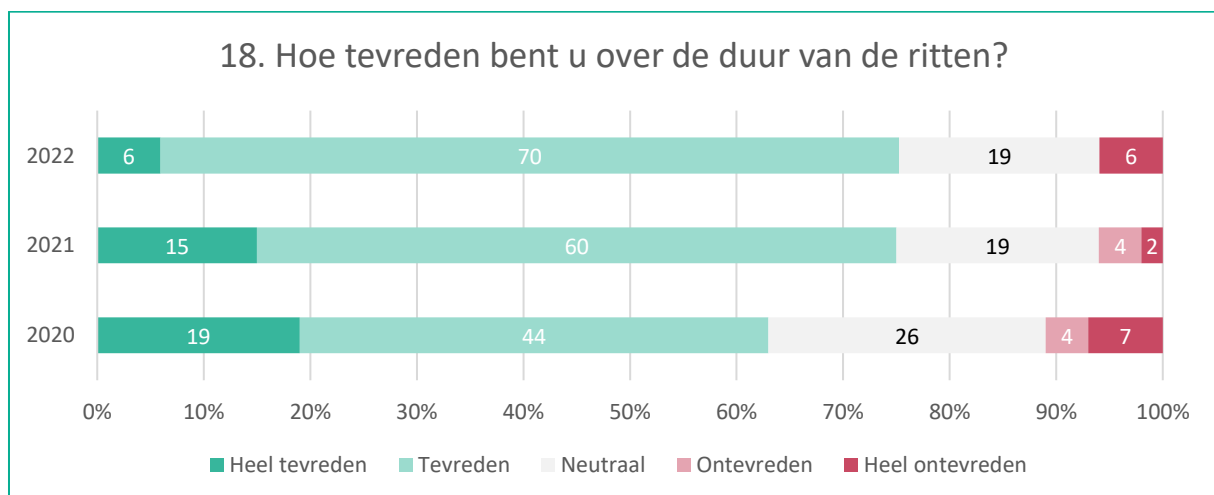
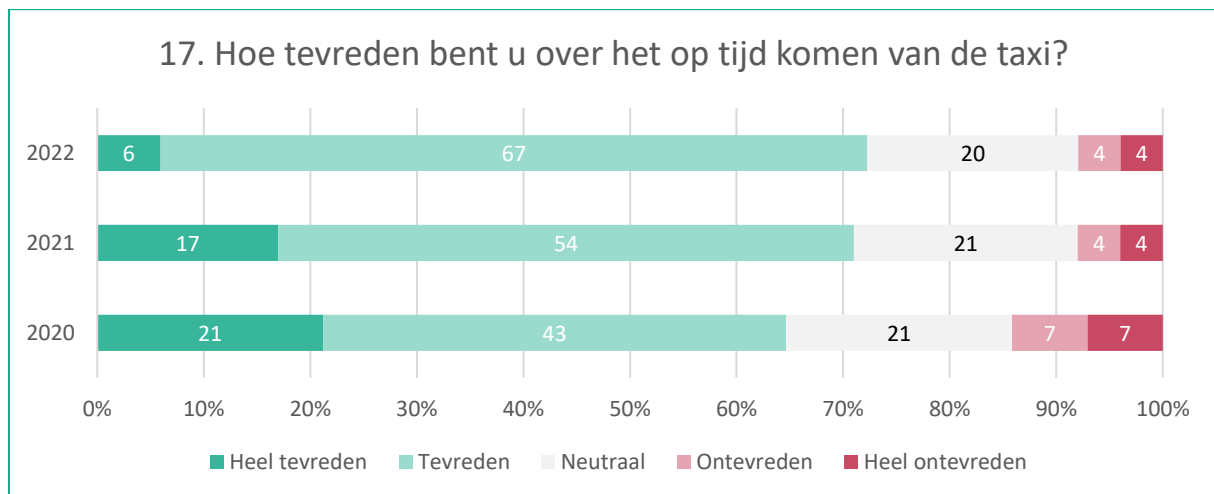


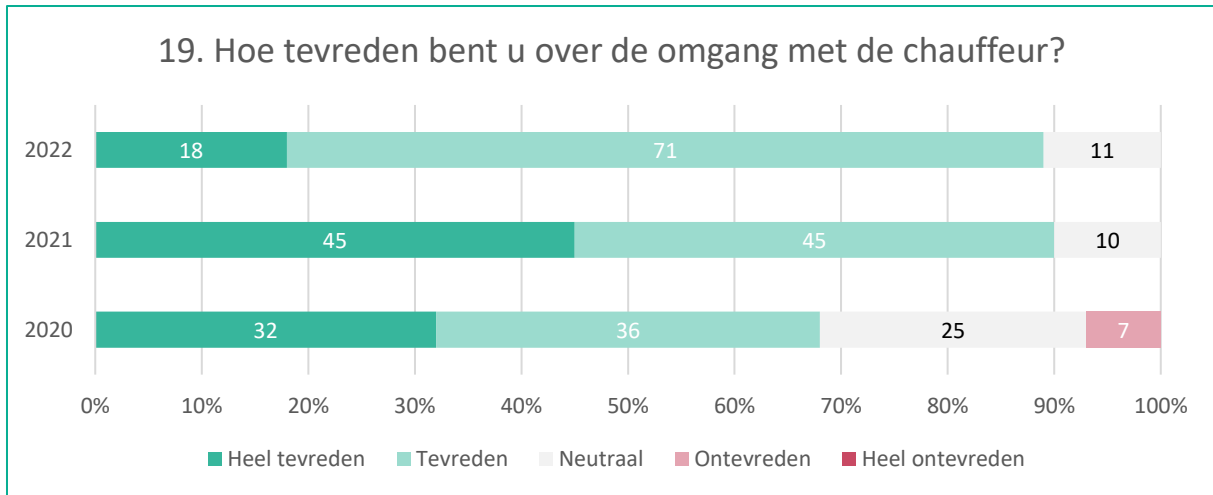
4.8 Ervaringen met de woonvoorziening/ woningaanpassing



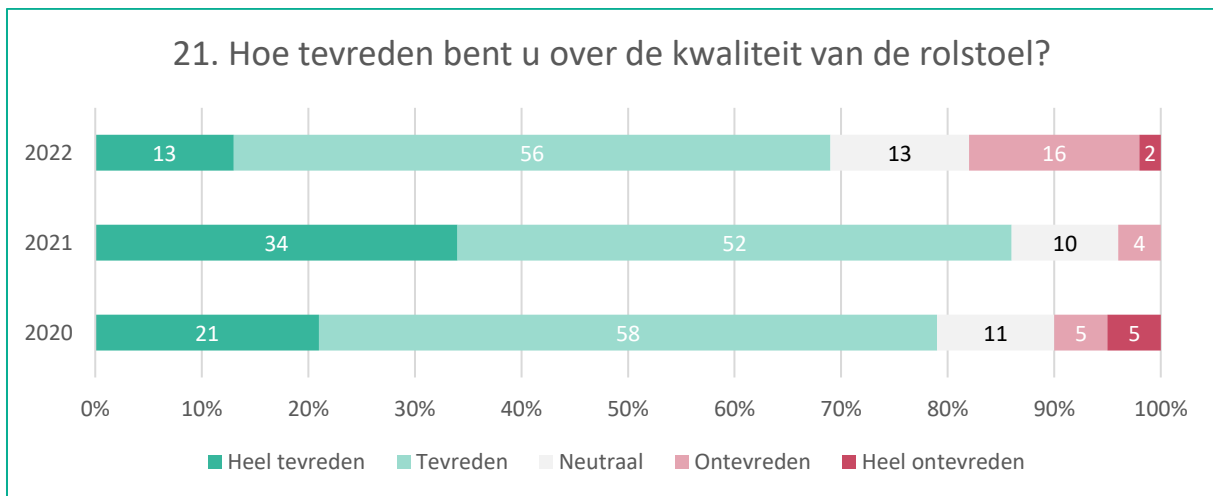
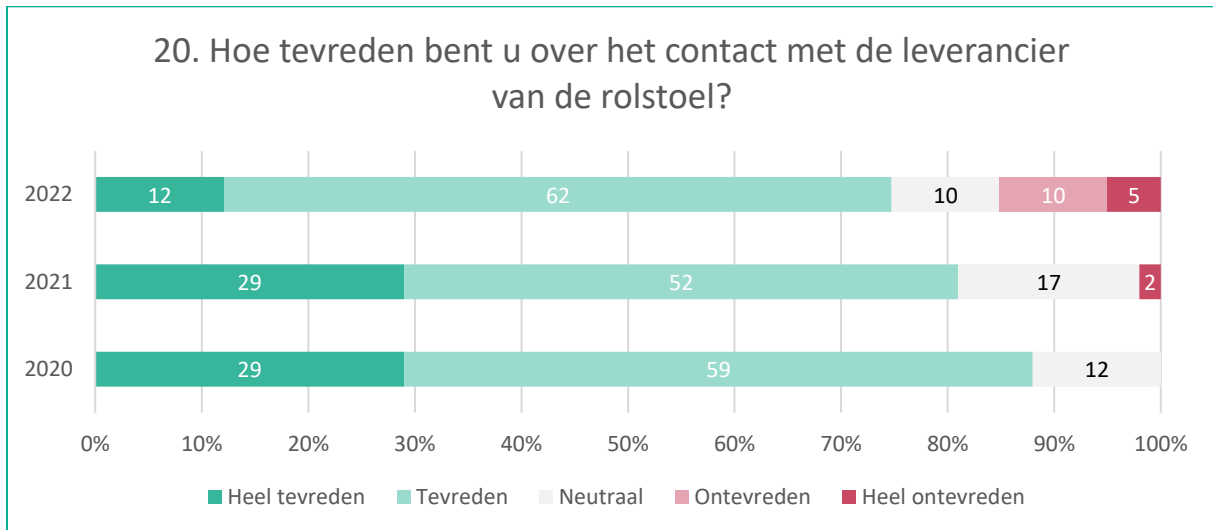


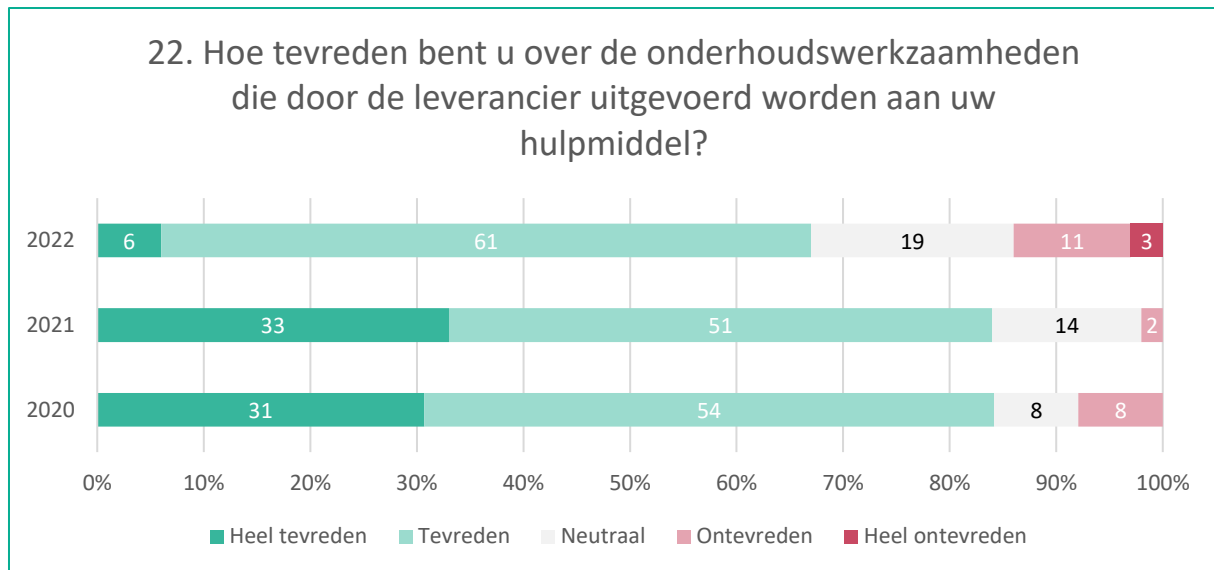
4.9 Ervaringen met het collectieve vervoer/ mijn taxi op maat



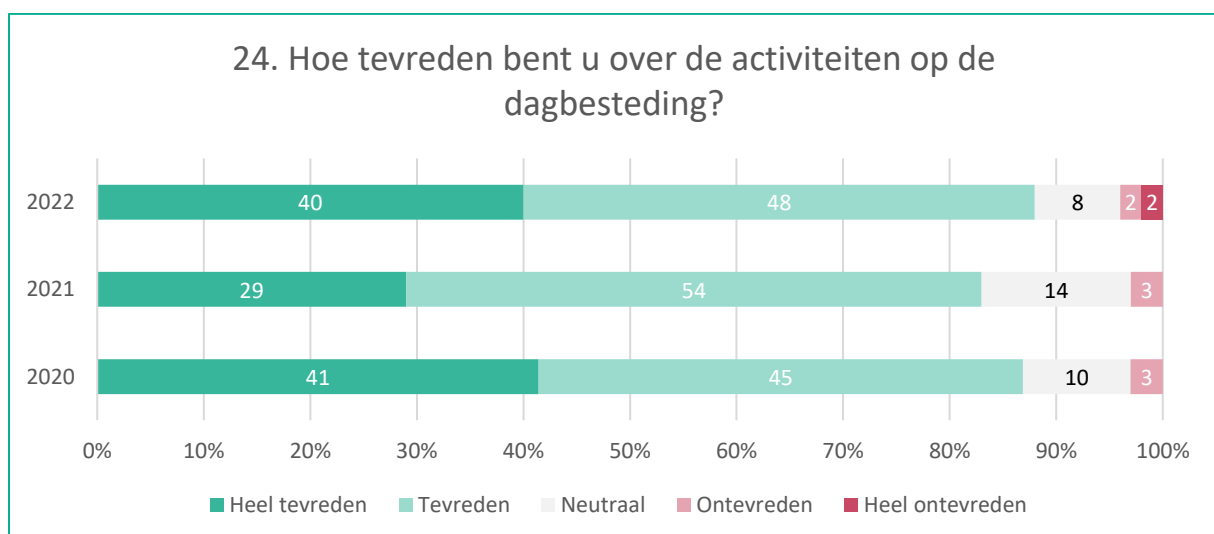
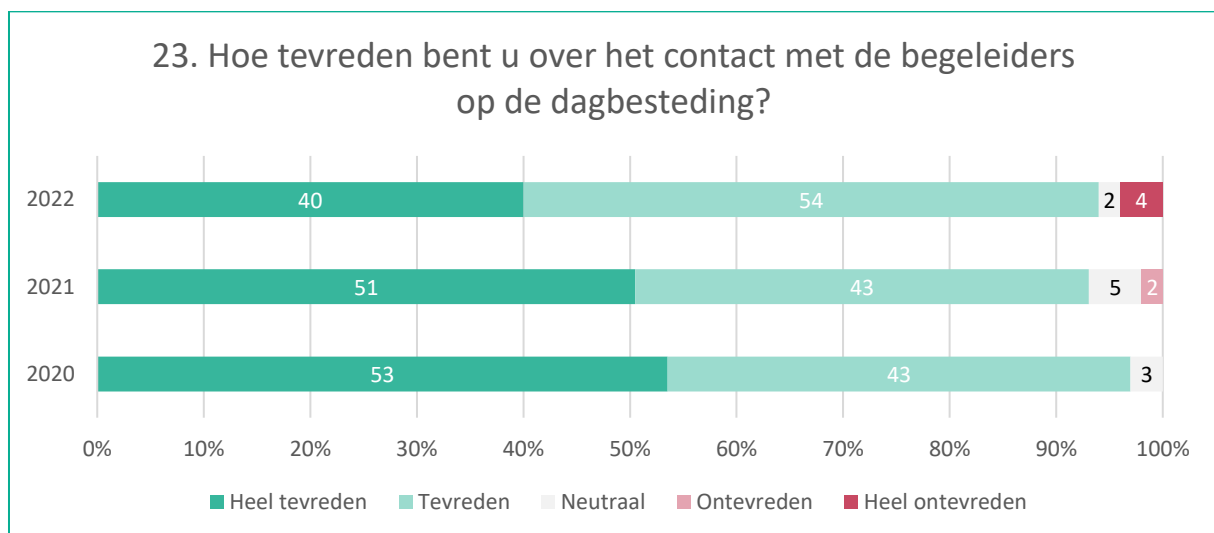


4.10 Ervaringen met de rolstoel



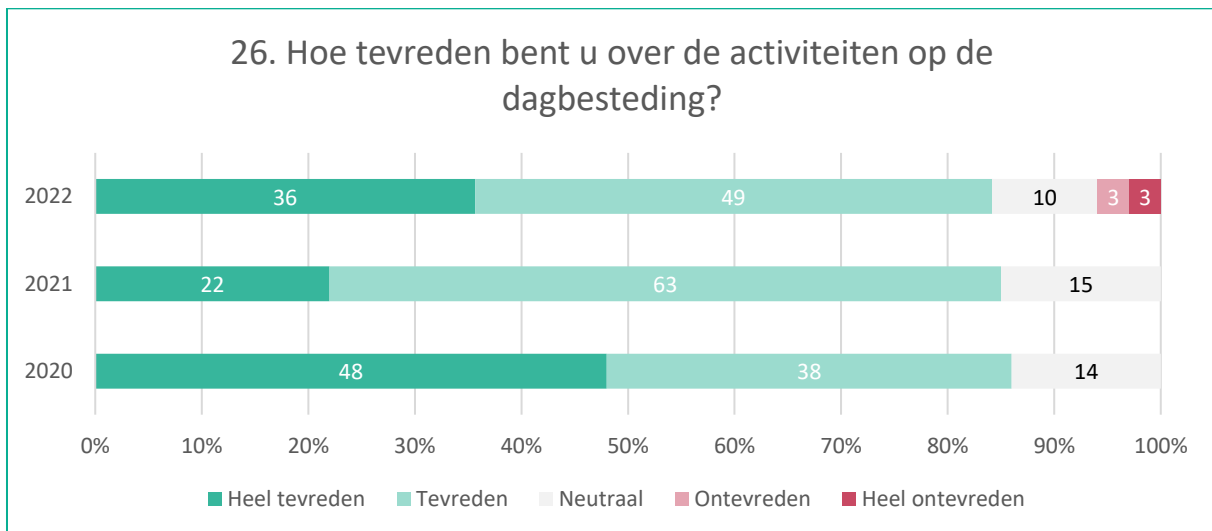
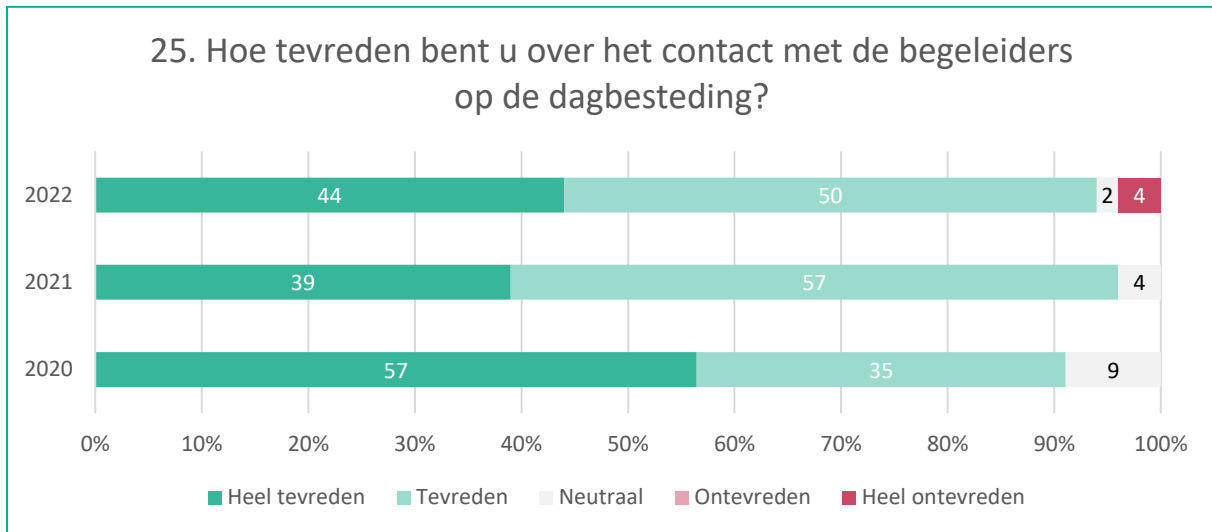


4.11 Ervaringen met de dagbesteding





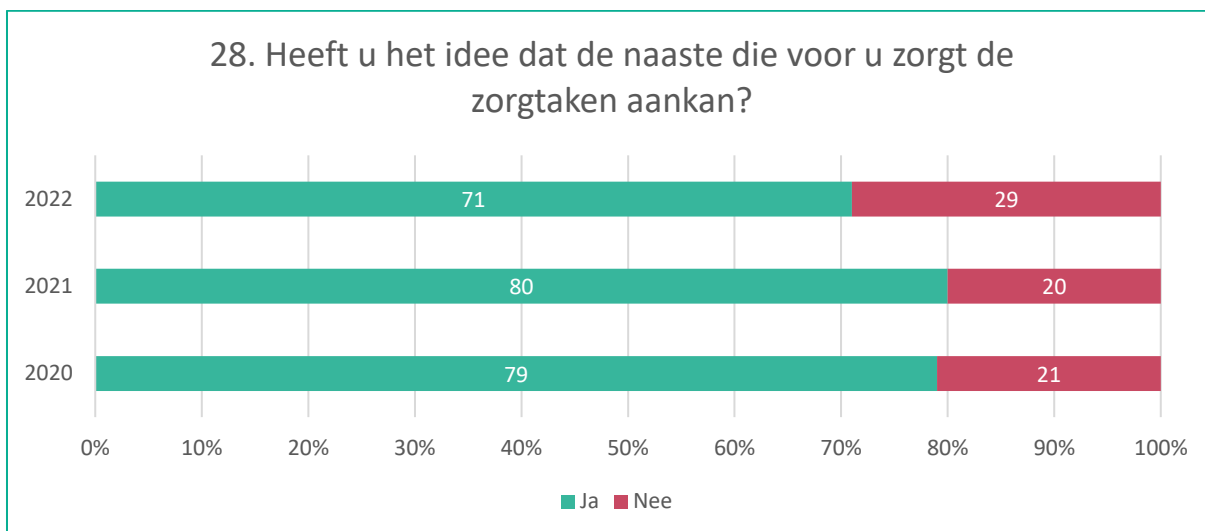
4.12 Individuele begeleiding



* In vraag 25 en 26 wordt de term ‘dagbesteding’ gebruikt (gelijk aan vraag 23 en 24), terwijl deze vragen in de vragenlijst binnen het thema “Ervaringen met de individuele begeleiding” worden gesteld. Ondanks de introductietekst over de individuele begeleiding in de vragenlijst is het mogelijk dat deelnemers deze vraag alsnog over dagbesteding (het voorgaande thema) hebben beantwoord. De resultaten geven mogelijk geen antwoord op het thema “Ervaringen met de individuele begeleiding” en dienen met grote zorgvuldigheid geïnterpreteerd te worden.



4.13 Overige ondersteuning





Uw contactpersonen

Savanne Grotenhuis – s.grotenhuis@zorgfocuz.nl

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

Martin Bloem - m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

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





Clïentervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Dalfsen

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Naast de score is de afwijking ten opzichte van vorig jaar weergegeven. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

| | Toegang | Kwaliteit |
|-------------|---------|-----------|
| Uitgenodigd | 729 | 957 |
| Ingevuld | 301 | 394 |
| Respons | 41% | 41% |

CONTACT



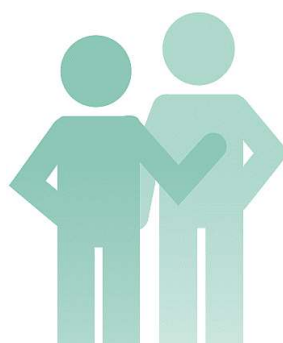
80% ^{+2%}

wist waar zij moest zijn



67% ^{-4%}

werd snel geholpen



86% ^{+1%}

voelde zich serieus genomen



77% ^{-2%}

zocht samen naar oplossing

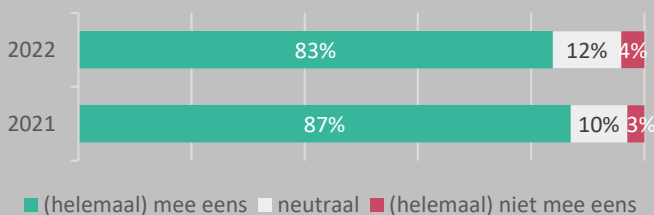


38% ^{-1%}

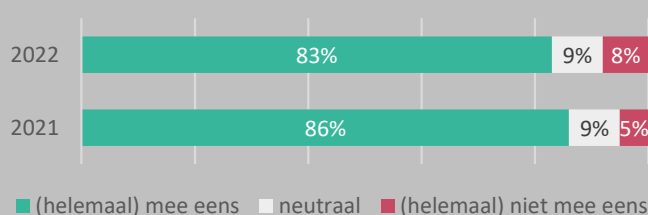
wist van cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

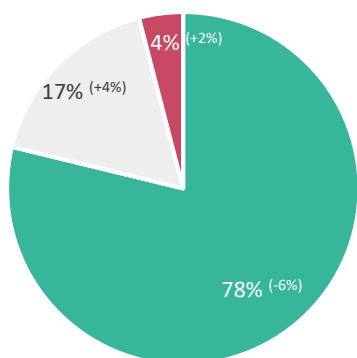
Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit



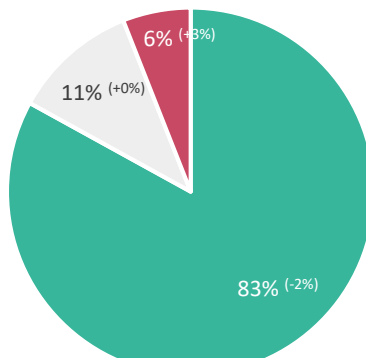
De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



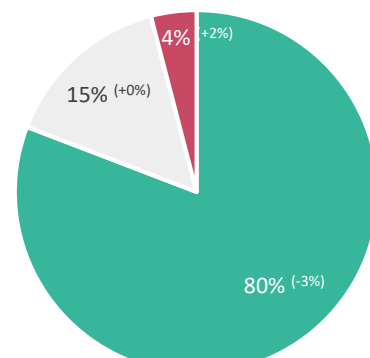
Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

RESULTAAT

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

Huishoudelijk Ehulp



81%

-4%

is tevreden over het contact met de zorgaanbieder



87%

-1%

is tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak



71%

-3%

heeft met de zorgaanbieder besproken wat hij/zij zelf kan doen

Complimenten

"[...]Vanaf dat moment werd alles fantastisch geregeld door zeer betrokken ambtenaar [...]. Deze wijze van aanpak door de gemeente heeft ons zeer goed gedaan. Je staat dus niet alleen.

"Heel tevreden. Zeer correct en heel vriendelijk.."

Contact Gemeente



89%

+6%

is tevreden over het contact tijdens het (keukentafel)gesprek



80%

-1%

is tevreden over de gekozen oplossing

Verbeterpunten

"Huishoudelijke ondersteuning is weinig, en te onregelmatig."

"Er moet beter gekeken en geluisterd worden naar de behoeftes van de persoon. Elke situatie is anders."

Overige Ondersteuning



43%

-1%

ontvangt hulp van partner, familie, vrienden of buren



71%

-9%

heeft het idee dat de naaste die voor hen zorgt het aankan

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek Jeugdwet
(ouders/verzorgers) 2022**

Gemeente Dalfsen



Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Dalfsen heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2022 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Dalfsen cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Jeugdhulp uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit:

- Ouders/verzorgers van kinderen van 0 tot 17 jaar

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Gedurende het meetjaar hebben meerdere meetmomenten plaatsgevonden. Na afloop van elk kwartaal werd een uitnodiging verzonden naar ouders/verzorgers van Jeugdhulp-cliënten die in het kwartaal ervoor Jeugdhulp toegekend hadden gekregen. Na drie weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 353 ouders/verzorgers de uitnodiging voor de vragenlijst over toegang tot de ondersteuning ontvangen; 66 ouders/verzorgers hebben de vragenlijst ingevuld (19%). 541 ouders/verzorgers hebben de vragenlijst over de kwaliteit van de ondersteuning ontvangen; 98 ouders/verzorgers hebben de vragenlijst ingevuld (18%).

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Jeugdhulp?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 83% van de deelnemers geeft aan dat zij wisten waar ze de hulp konden aanvragen. 76% geeft aan snel te zijn geholpen. Daarnaast zegt 89% dat zij de hulp konden krijgen die het kind nodig had. Van de deelnemers is 92% tevreden over de manier waarop het gesprek heeft plaatsgevonden.

Hoe ervaren deelnemers het contact met de medewerkers?

Deelnemers voelen zich doorgaans serieus genomen door de medewerker van de gemeente (90%). 82% is dan ook tevreden over het contact. Een meerderheid van de deelnemers ervaart dat er zorgvuldig met persoonlijke gegevens wordt omgegaan (78%).

Hoe ervaren deelnemers (de kwaliteit) van de ondersteuning die ze ontvangen?

90% stelt dat zij vaak of altijd goed geholpen worden bij vragen en problemen. 80% van de deelnemers vindt dat de samenwerking tussen de verschillende organisaties vaak of altijd goed verloopt. 94% geeft aan dat beslissingen vaak of altijd samen met hen worden genomen. Daarnaast voelt 91% zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

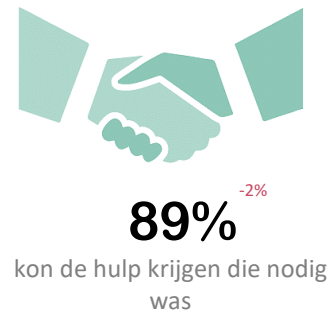
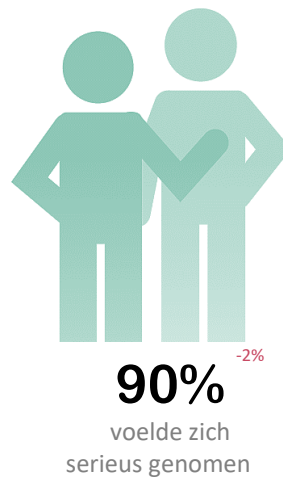
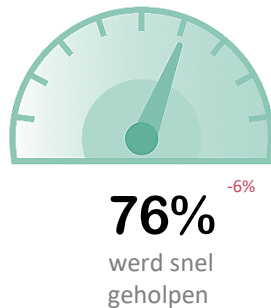
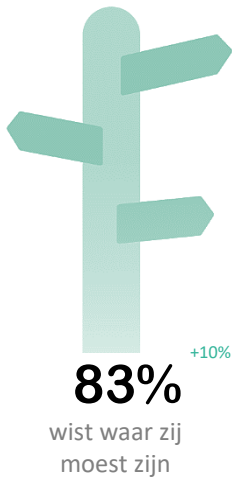
Ruim de helft van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning. Zo gaat het beter met het kind op school, werk of dagbesteding (75%) en is de relatie met vrienden en anderen verbeterd (58%). Daarnaast geeft 71% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren doordat het kind beter weet wat hij/zij wil.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders/verzorgers) 2022 Gemeente Dalfsen

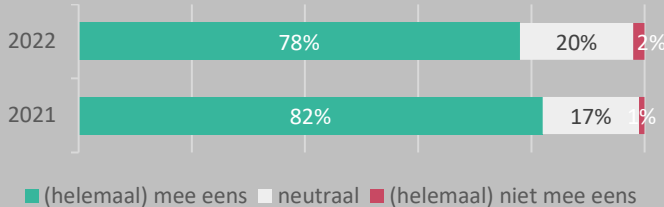
Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2022. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders/verzorgers van jongeren die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. De ouders/verzorgers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Naast elke score staat de afwijking ten opzichte van vorig jaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

| | Toegang | Kwaliteit |
|-------------|---------|-----------|
| Uitgenodigd | 353 | 541 |
| Ingevuld | 66 | 98 |
| Respons | 19% | 18% |

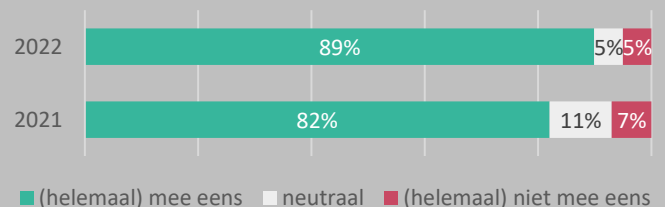
CONTACT



Er werd zorgvuldig met gegevens van mij en mijn kind omgegaan

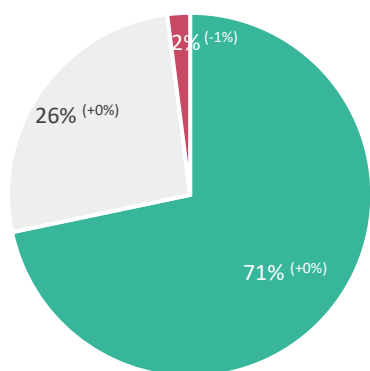


Ik heb regie over het hulpverleningstraject

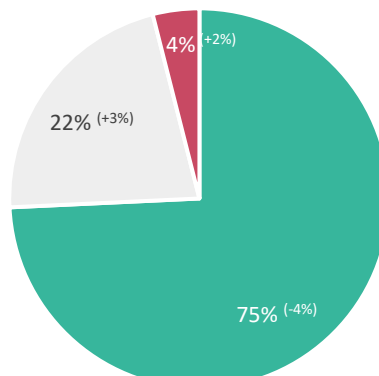


HULP

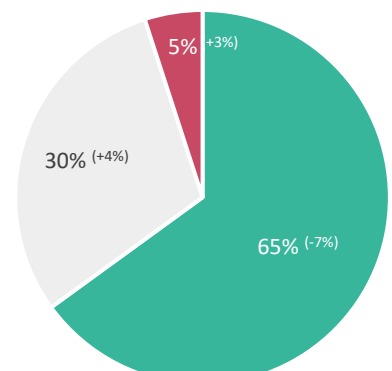
Door de ondersteuning die ik krijg:



...weet mijn kind beter wat hij/zij wil



...gaat het beter op school, werk of dagbesteding



...heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst

■ het is (veel) beter geworden
 ■ het is hetzelfde gebleven
 ■ het is (veel) slechter geworden

RESULTAAT

JEUGDHULP AANBIEDER



90%

-3%

wordt goed geholpen bij vragen en problemen



87%

+2%

krijgt voldoende informatie over de hulp



95%

-1%

wordt respectvol behandeld door de hulpverleners

COMPLIMENTEN

“De medewerkster was direct goed bereikbaar en ik werd snel geholpen. Ik voelde me gehoord en begrepen, er werd goed meegedacht en een oplossing gezocht.

“Mensen hebben veel expertise. Communicatie en bereikbaarheid is goed. Eindelijk mensen die begrepen wat er aan de hand was”.

EFFECT



84%

+4%

zegt dat het kind zich dankzij de hulp beter voelt



80%

-6%

zegt dat het beter gaat met het gedrag van het kind

VERBETER PUNTEN

“Soms lang wachten, en mondeling toezegging maar duurt lang voor de schriftelijke bevestiging er is.

“Dat er soms veel afspraken zijn. Het zou fijner zijn om afspraken te combineren. De last is wel heel groot zo”.

SOCIAAL NETWORK



69%

+5%

zegt dat het sociale netwerk door de jeugdconsulent wordt betrokken bij de hulpvraag



45%

+0%

ontvangt hulp van vrienden, burens of kennissen



Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Samenvatting | 1 |
| Achtergrond | 1 |
| Uitvoering onderzoek | 1 |
| Beantwoording centrale vraagstelling | 1 |
| 1 Inleiding | 4 |
| 1.1 Aanleiding en doel | 4 |
| 1.2 Aanpak onderzoek | 4 |
| 1.2.1 Doelgroep en steekproef | 4 |
| 1.2.2 Methode | 4 |
| 1.2.3. Respons | 5 |
| 1.3 Leeswijzer | 6 |
| 2 Resultaten Toegang | 7 |
| 2.1 Contact met de gemeente | 7 |
| 2.2 Het contact met de medewerker | 10 |
| 3 Resultaten Kwaliteit en Effect | 12 |
| 3.1 Kwaliteit van de hulp | 12 |
| 3.2 Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit | 13 |
| 3.3 Effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind | 13 |
| 3.4 Tot slot | 14 |
| 4 Vergelijking met voorgaande metingen | 16 |



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Dalfsen 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 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 toegang tot de Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de ouders/verzorgers met het aanvragen van Jeugdhulp. Wanneer cliënten een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. Op basis daarvan bekijkt de gemeente welke hulp ingezet kan worden.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de jeugdhulp is om cliënten (en hun ouders/verzorgers) te ondersteunen bij de ontwikkeling van het kind en bij het gezond opgroeien. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het zo optimaal functioneren van cliënten (en hun ouders/verzorgers).

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit ouders/verzorgers van Jeugdhulp cliënten uit de gemeente Dalfsen die in 2022 gebruik hebben gemaakt van Jeugdhulp. Het gaat hierbij om ouders/verzorgers die in 2022 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan Jeugdhulp hebben ontvangen. Specifiek gaat het om de volgende groep:

- Ouders/verzorgers van jongeren van 0 tot 17 jaar oud.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Elke vier maanden ontvingen inwoners die in de afgelopen periode Jeugdhulp hebben ontvangen een vragenlijst over de toegang tot de hulp. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder. Een viertal maanden later ontving deze groep nogmaals een vragenlijst, ditmaal over de kwaliteit en het effect van de hulp. Doordat de vragenlijst over kwaliteit en effect van de hulp later is verzonden ontvangen de deelnemers inmiddels hulp waardoor het onderwerp voor deelnemers actueel is en zijn de ervaringen betrouwbaarder.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief invullen. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld in overleg met de gemeente Dalfsen. 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 vragenlijst over de toegang tot de hulp gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Contact met de medewerker van de gemeente

De kwaliteitsvragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Kwaliteit van de hulp
- Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit
- Effect op de zelfstandigheid van uw kind

De gebruikte vragenlijsten zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

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 | Toegang | Kwaliteit |
|---------------------------------|---------|-----------|
| Aantal verzonden vragenlijsten | 353 | 541 |
| Aantal meegenomen vragenlijsten | 66 | 98 |
| Respons | 18,7% | 18,1% |
| Nauwkeurigheidsmarge | 10,9% | 9,0% |

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/verzorgers van Jeugdhulpcliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en ontvangen). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking is de 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/verzorgers van Jeugdhulpcliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en gekregen). 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 bij de Toegang 10,9% en Kwaliteit 9,0% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 10,9% en 9,0% 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 bij Toegang, met 95% zekerheid, tussen de 39,1% en 60,9% zijn. Bij Kwaliteit zal dit tussen de 41,0% en 59,0% zijn.



1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd van de ouders/verzorgers. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Jeugdhulp. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp op de ontwikkeling van de respondent. Tot slot worden de resultaten van dit jaar in hoofdstuk 4 vergeleken met de resultaten uit eerdere metingen.

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).

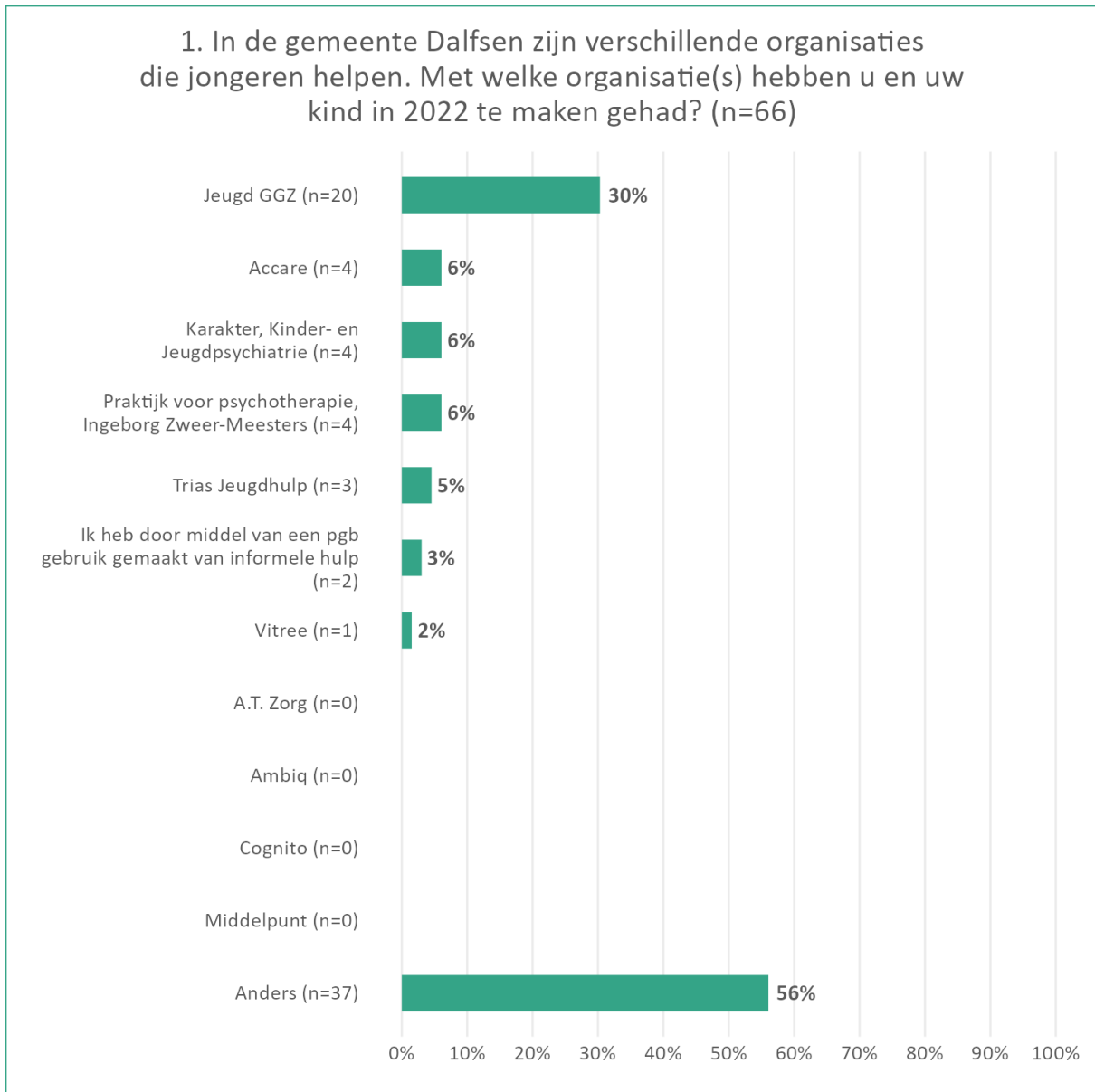
De toelichtingen bij de open vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen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



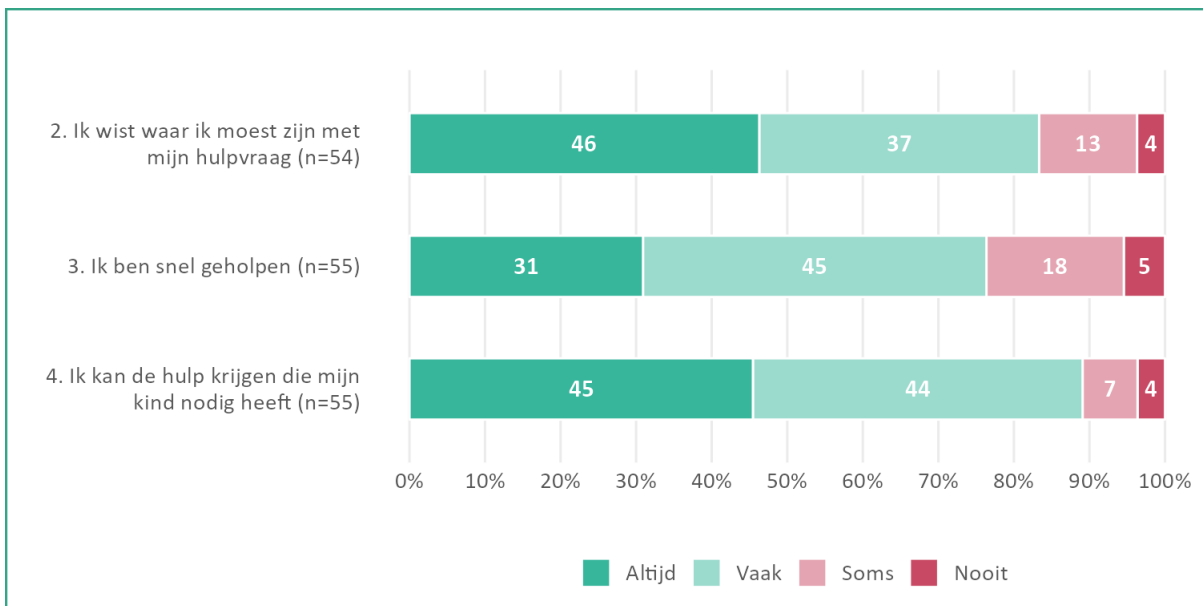
2 | Resultaten Toegang

2.1 Contact met de gemeente

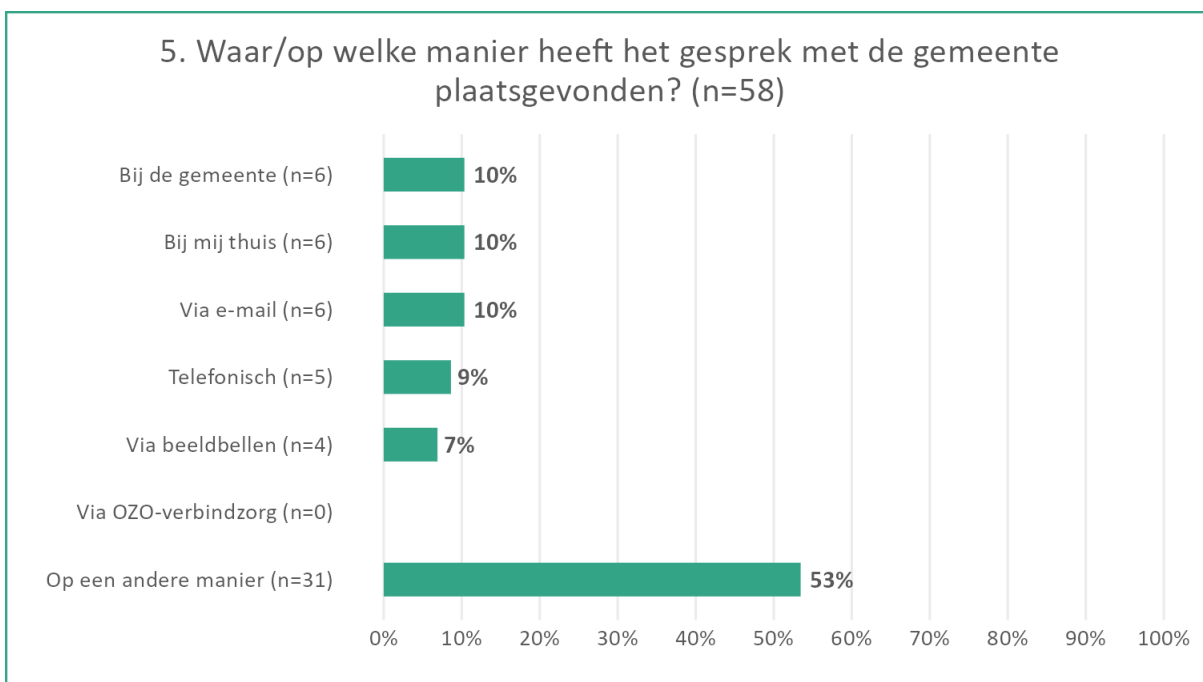
Wanneer inwoners via de gemeente een aanvraag voor Jeugdhulp doen komen zij in contact met een jeugdconsulent. De consulent zorgt ervoor dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner(s). Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld.



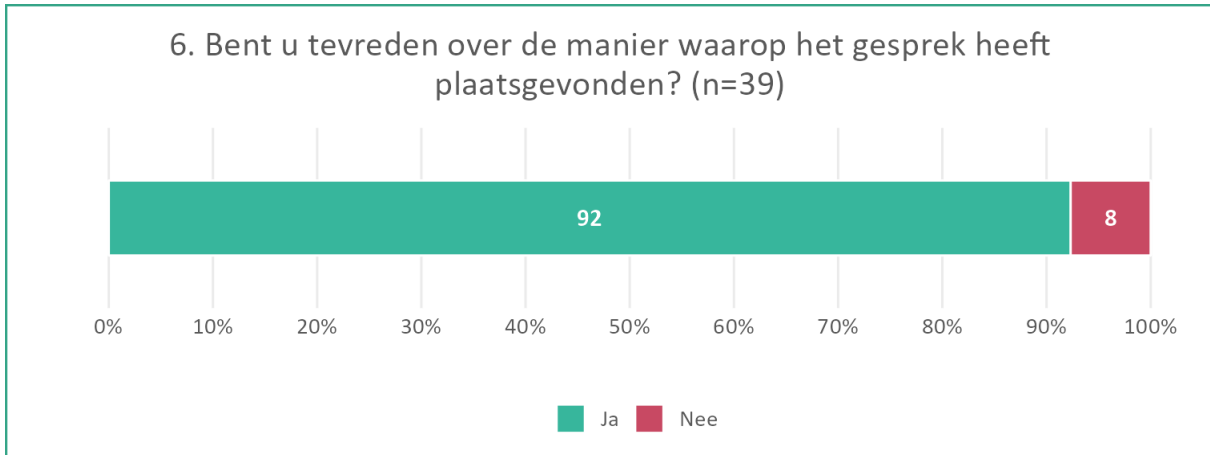
Deze vraag is een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: Breintje Beer (1x), By5 (1x), Centraal Beheer Nederland (3x), Cuidate (1x), Dimence (1x), Gurtsk voor PMT (1x), HK Zorg Ommen (1x), Huisarts (2x), INTER SPY (2x), Jeugd leerlingenvervoer (1x), Jeugdzorg (1x), Kindercoach (1x), Logeerhuis (1x), Omega (2x), Praktijk (3x), Psychiater (9x), Samen doen (2x), Zorgboerderij (1x).



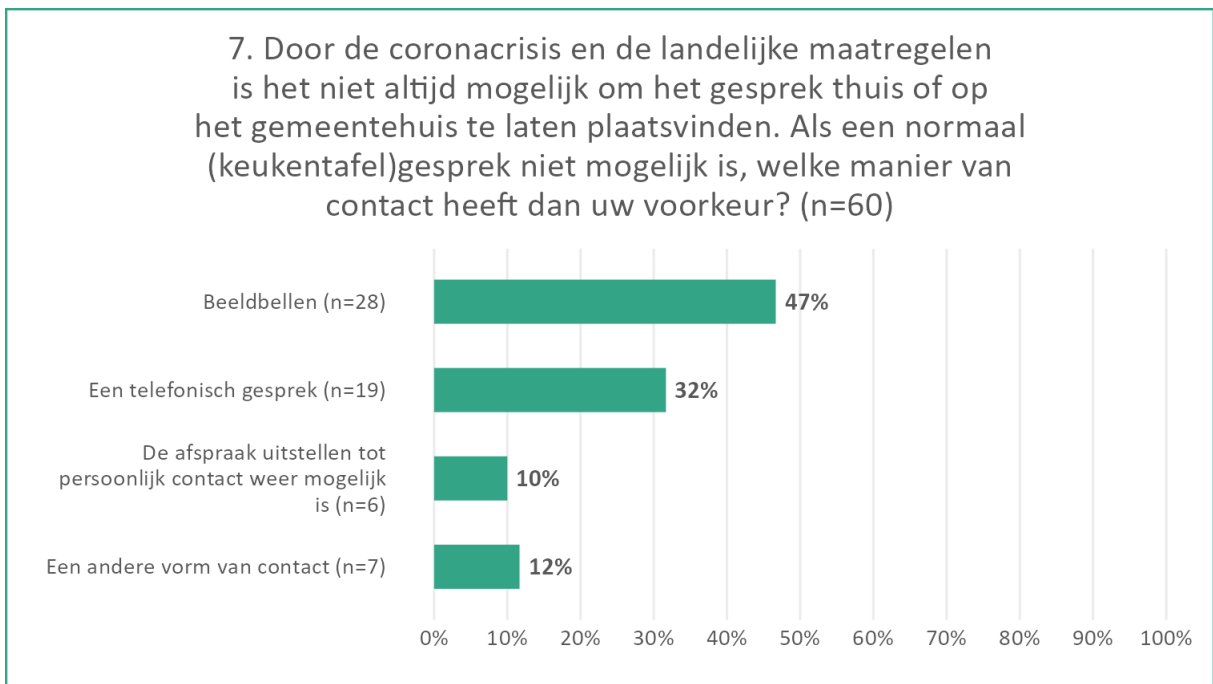
Antwoordoptie 'N.v.t.': v2 (n=6); v3 (n=7), v4 (n=5).



Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: Centraal Nederland (1x), Ciudadate (1x), geen contact met gemeente (9x), GGD (3x), GGZ (1x), huisarts (8x), Interpsy (1x), maatschappelijk werk (1x), praktijk (1x), school (1x), Trias (2x), voogd (2x), zorgboerderij (1x), vragenlijst (1x).



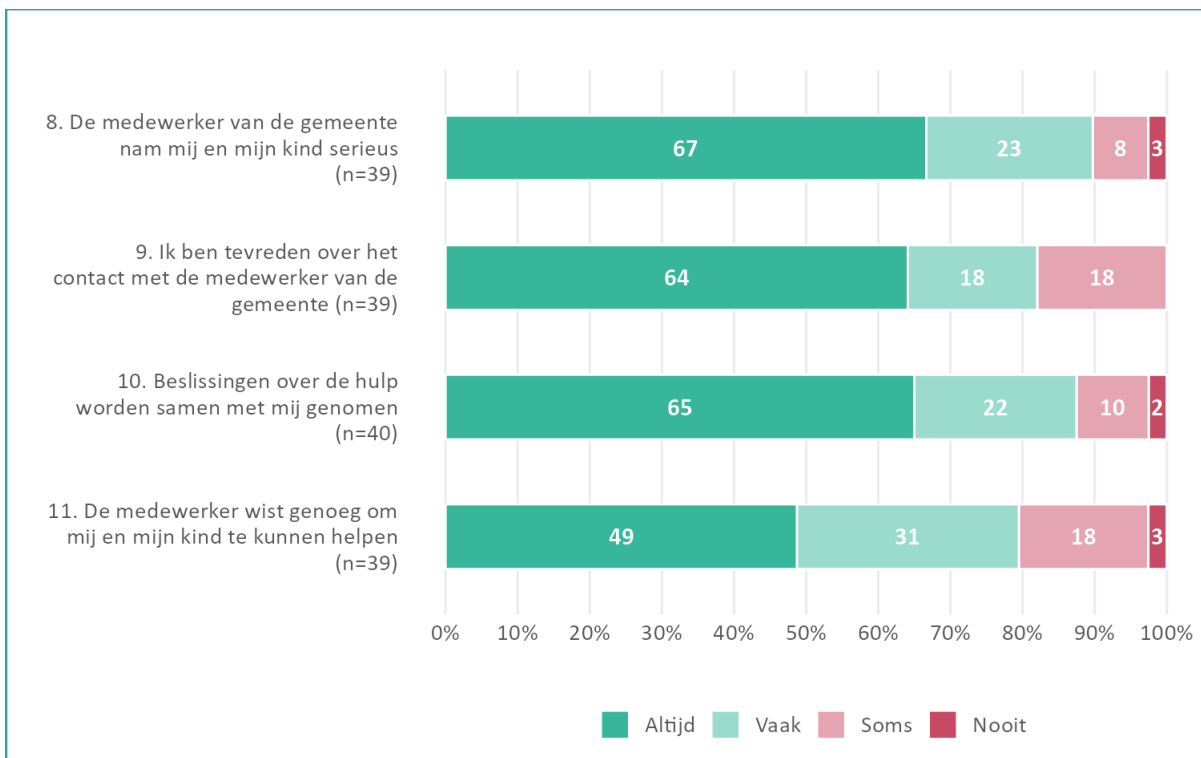
Antwoordoptie 'geen mening/weet ik niet meer': n=23. Bij antwoordoptie 'nee, want' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: gemeente is hier niet betrokken bij geweest (1x), het mag persoonlijker (1x).



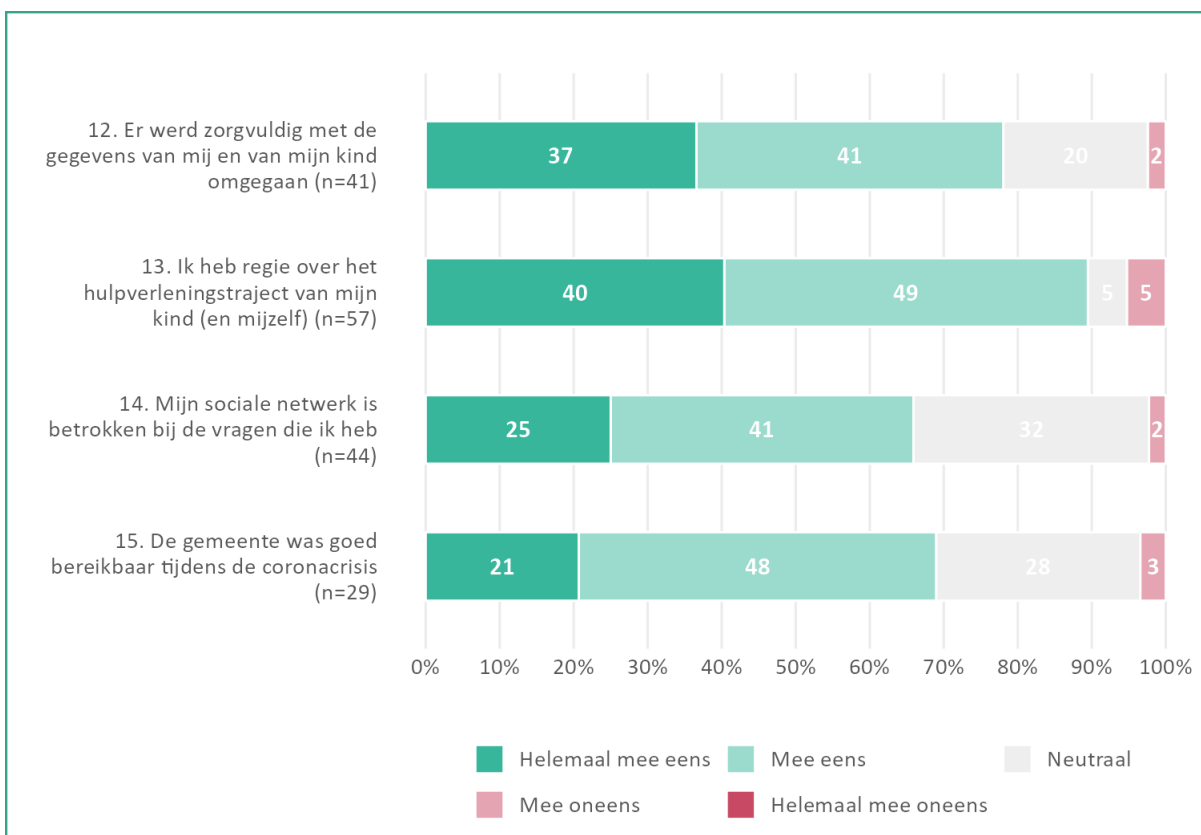
Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: school (1x), zoom (1x).



2.2 Het contact met de medewerker



Antwoordoptie 'N.v.t.': v8 (n=23), v9 (n=24), v10 (n=23), v11 (n=24).



Antwoordoptie 'N.v.t./geen mening': v12 (n=23), v13 (n=7), v14 (n=20), v15 (n=33).



Vraag 16, 17 en 18

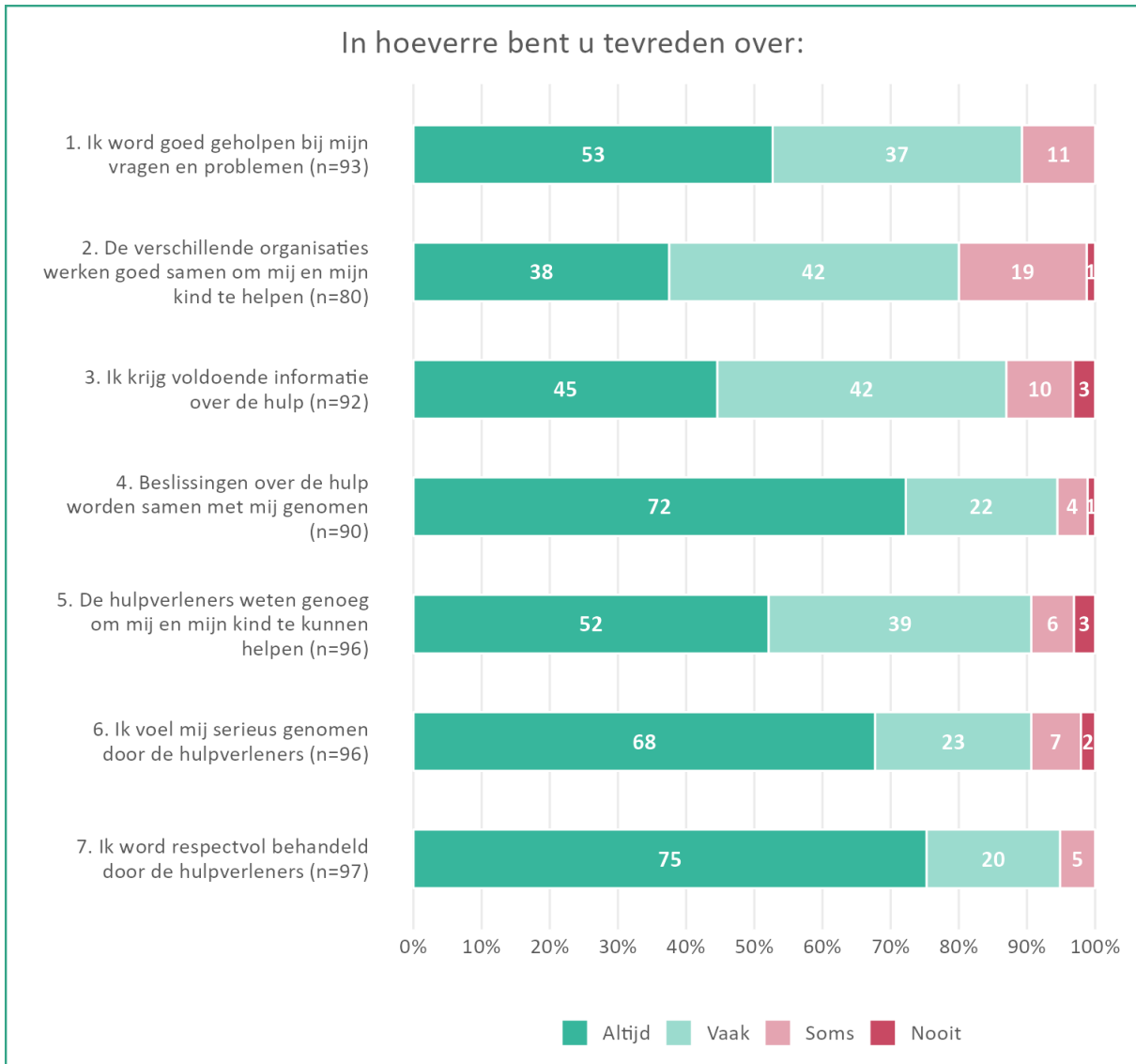
Vraag 16 'Wat vindt/vond u goed aan het contact met de gemeente?', vraag 17 'Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met de gemeente?' en vraag 18 'Heeft u nog opmerkingen?' zijn geanonimiseerd en integraal opgenomen in het bijlagenrapport.



3 | Resultaten Kwaliteit en Effect

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners Jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten met betrekking op de kwaliteit en het effect van de hulp.

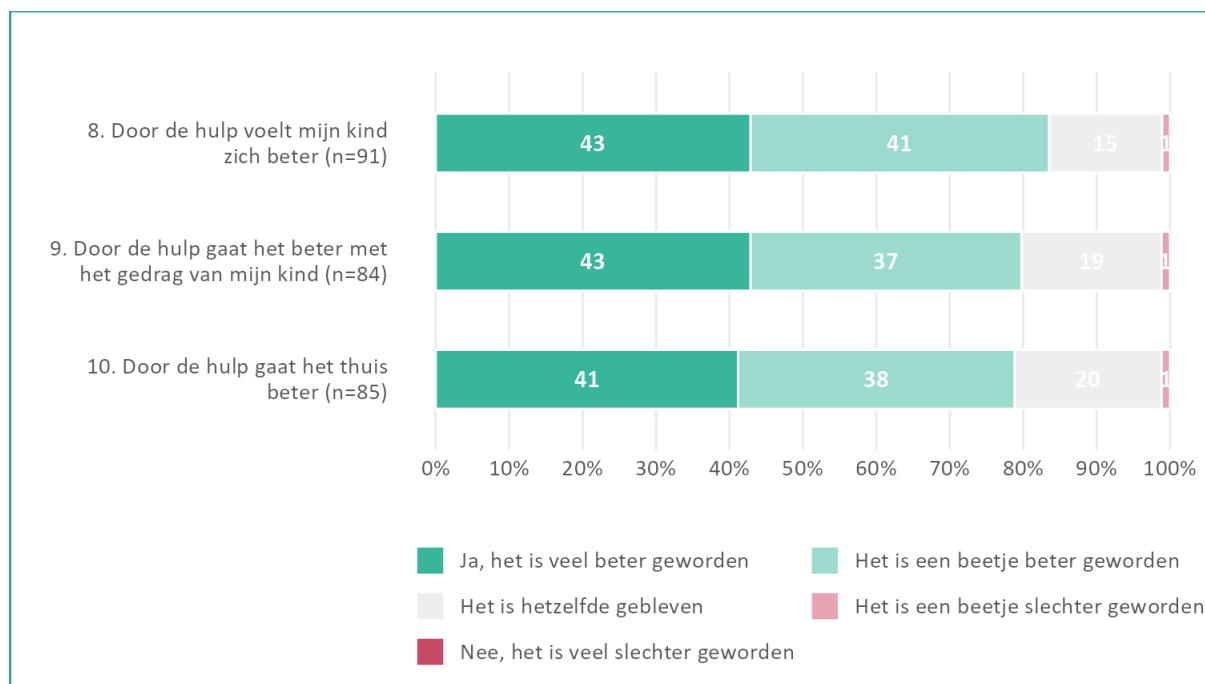
3.1 Kwaliteit van de hulp



Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=4), v2 (n=17), v3 (n=6), v4 (n=6), v5 (n=2), v6 (n=1), v7 (n=1).

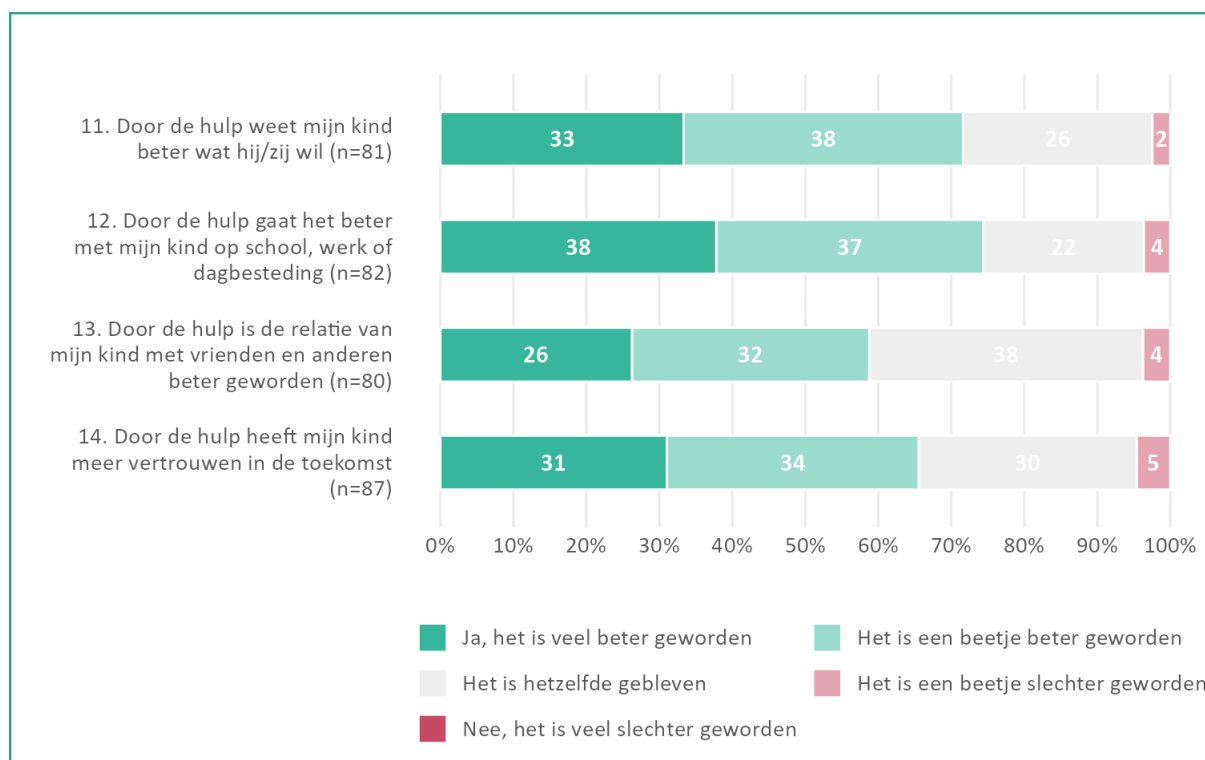


3.2 Effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit

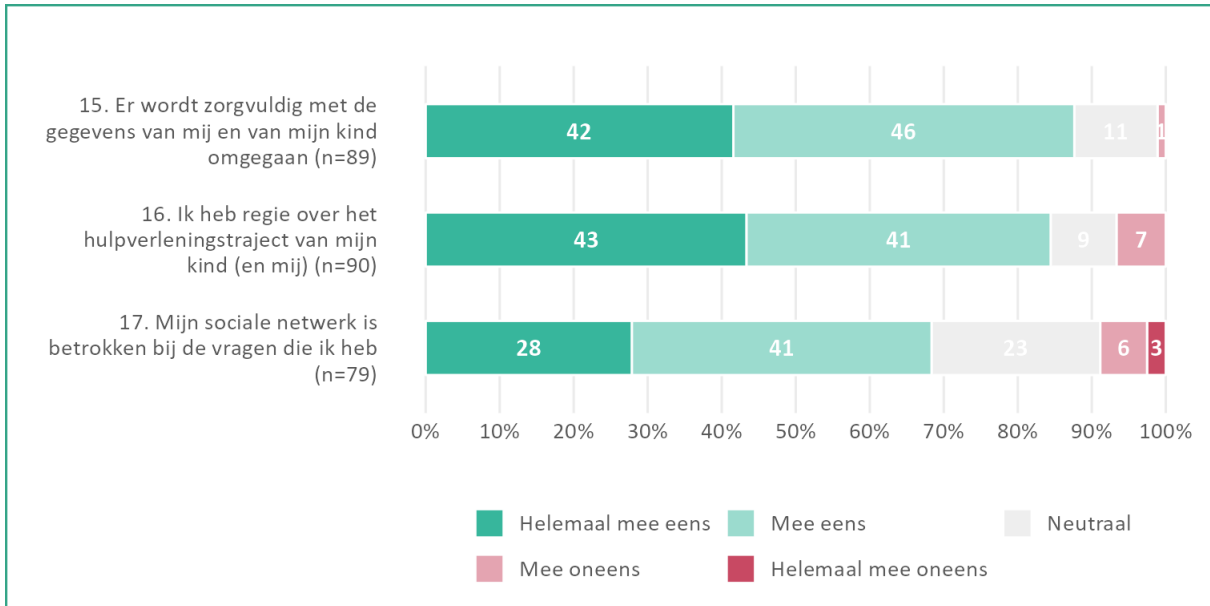


Antwoordoptie 'N.v.t.': v8 (n=6), v9 (n=12), v10 (n=13).

3.3 Effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind



Antwoordoptie 'N.v.t.': v11 (n=16), v12 (n=14), v13 (n=17), v14 (n=10).

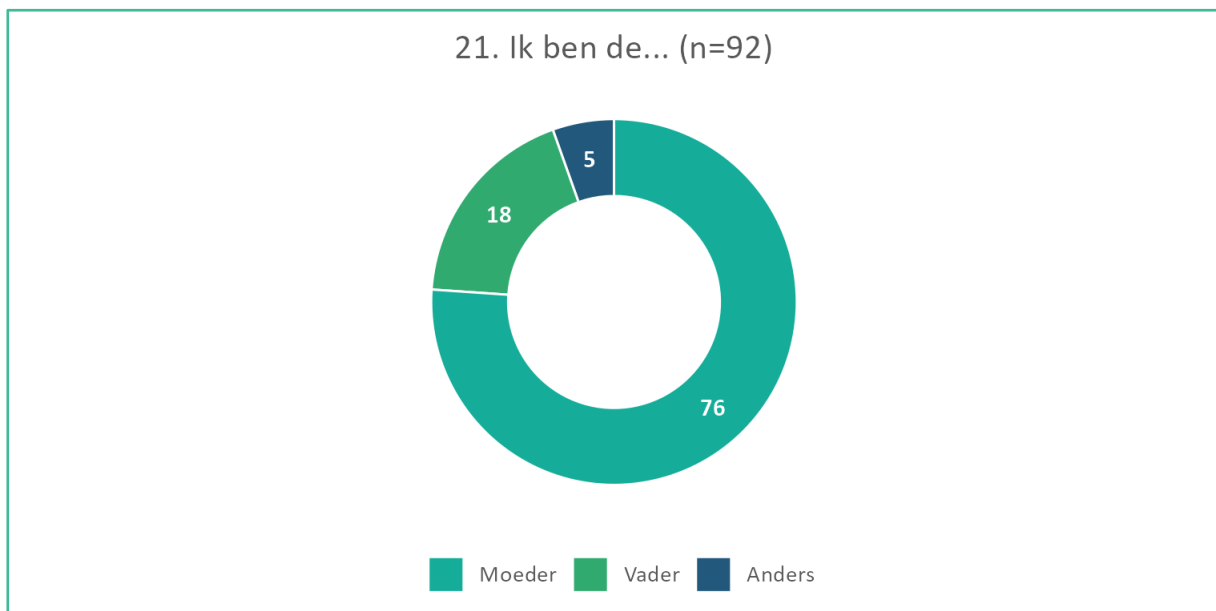


Antwoordoptie 'N.v.t.': v15 (n=5), v16 (n=5), v17 (n=15).

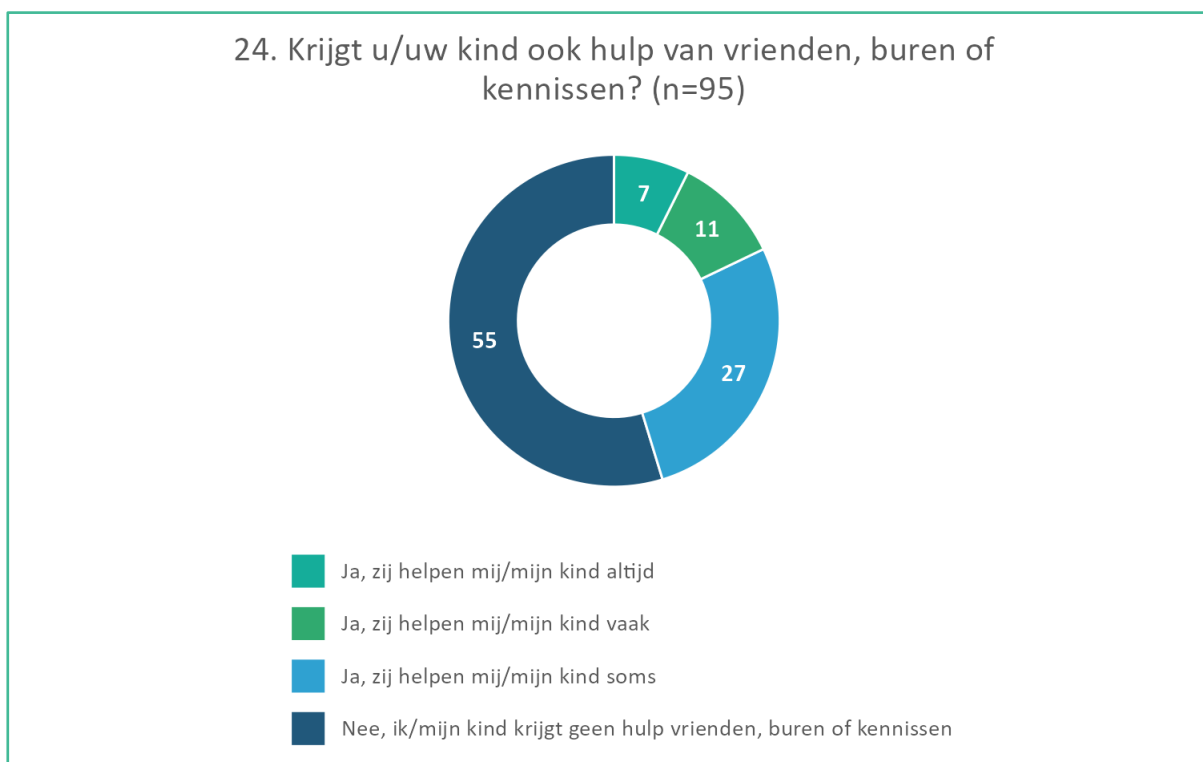
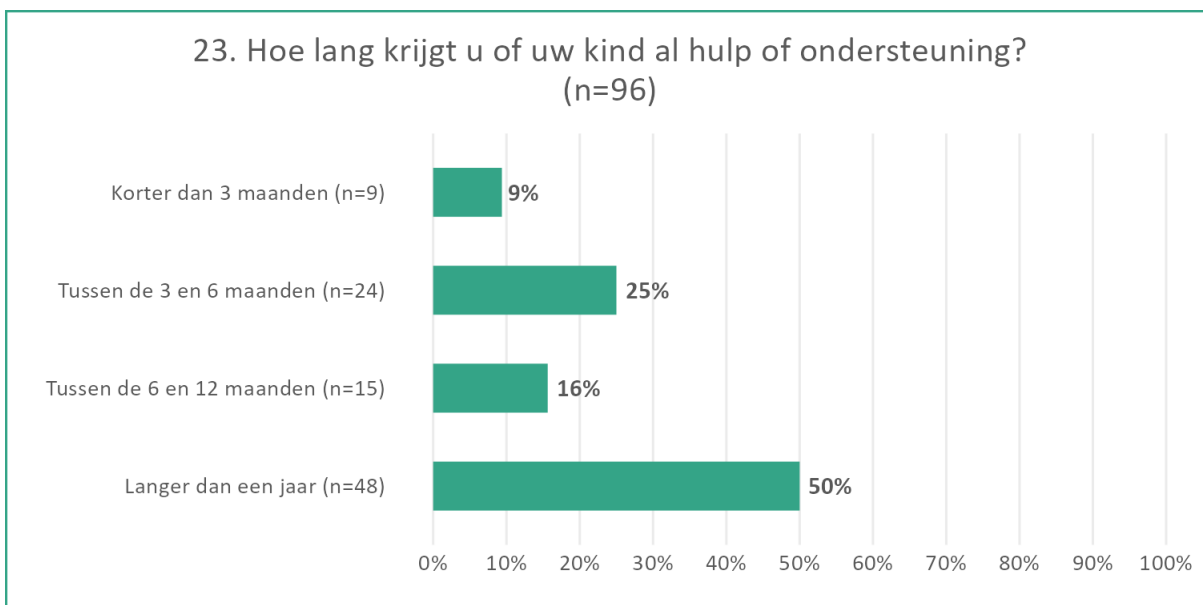
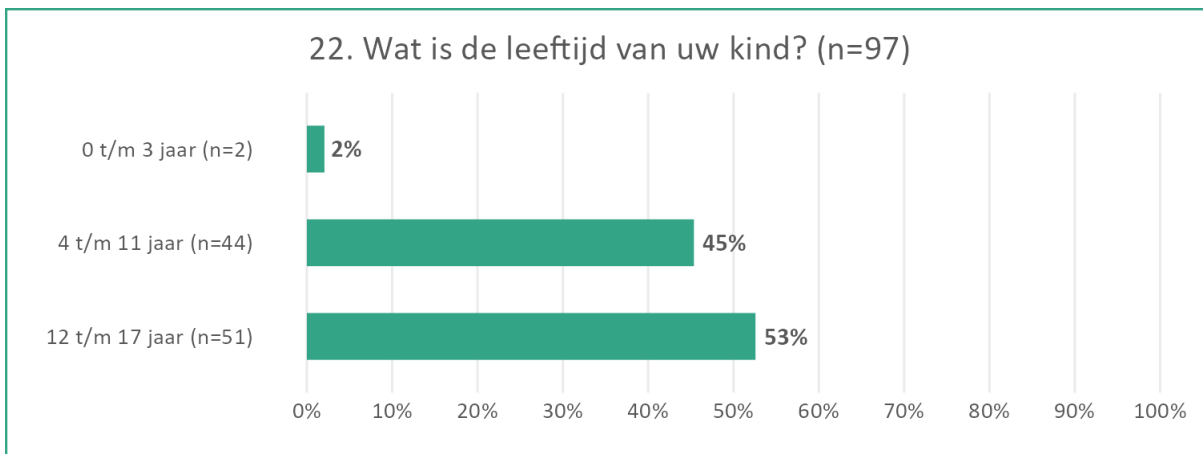
Vraag 18, 19 en 20

Vraag 18 'Wat vindt/vond u goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?', vraag 19 'Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?' en vraag 20 'heeft u nog opmerkingen?' zijn geanonimiseerd en integraal opgenomen in het bijlage rapport.

3.4 Tot slot



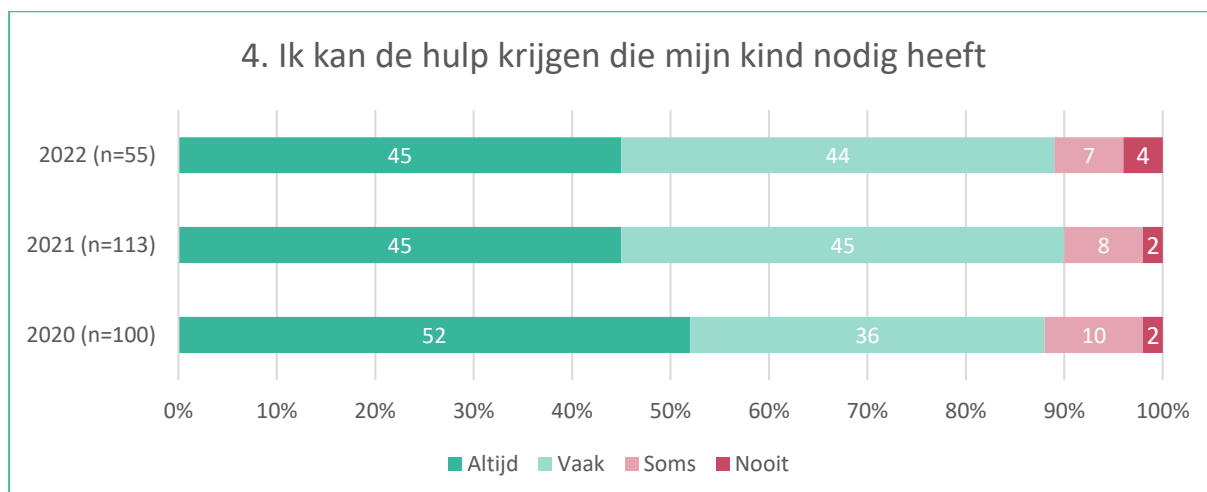
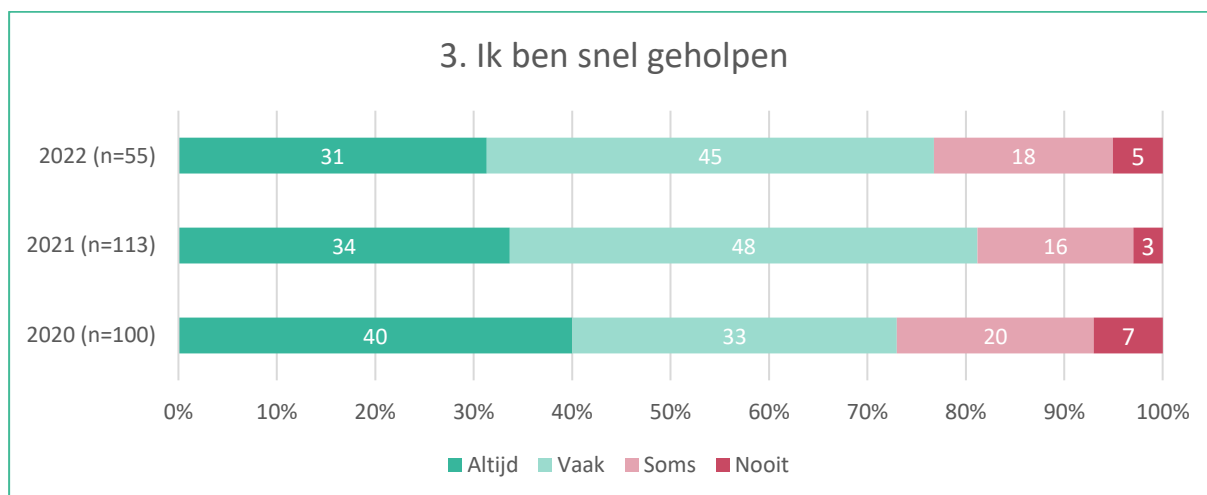
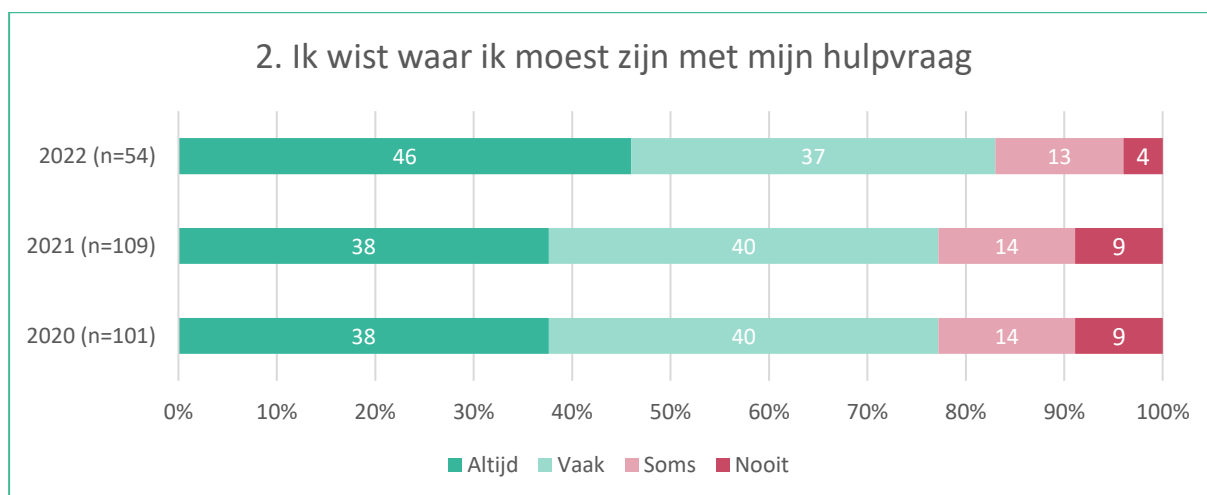
Antwoordoptie 'anders, namelijk': gezinshuisouder (2x), pleegvader (1x), stiefvader (1x), verzorger (1x).

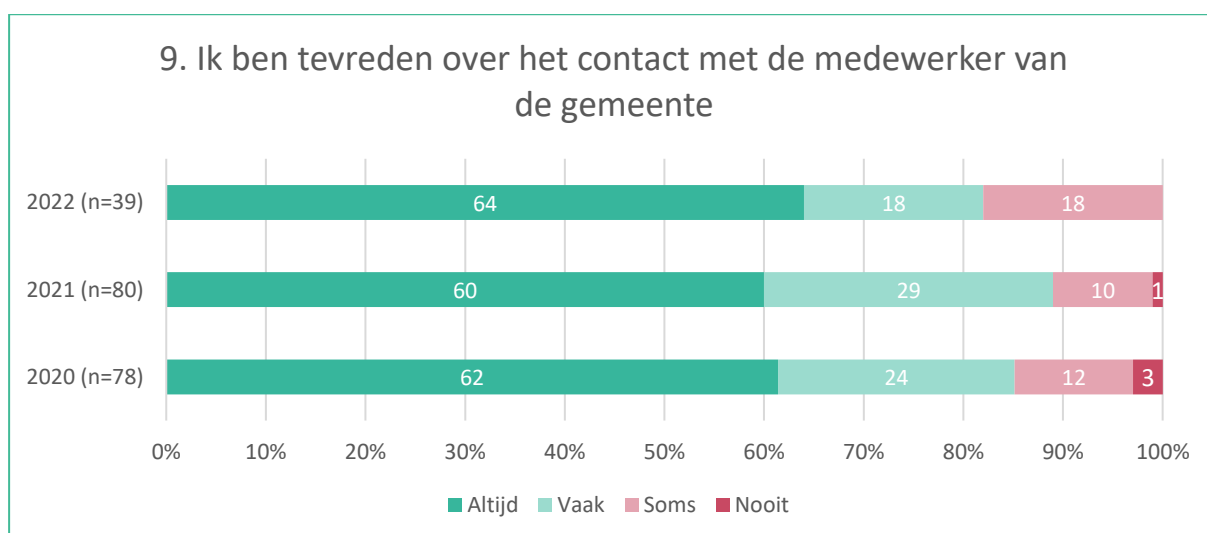
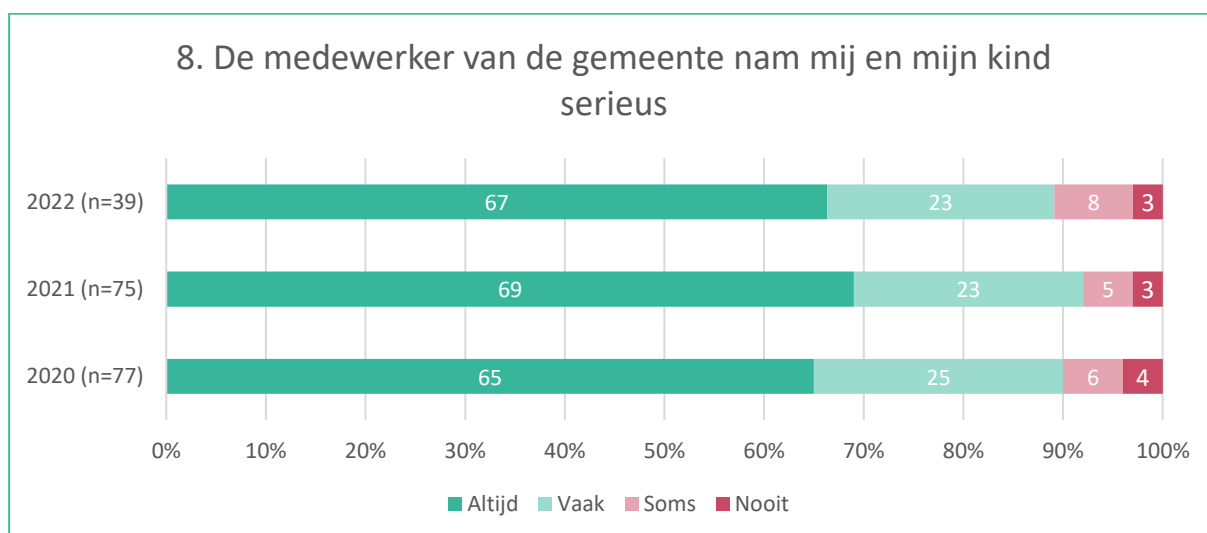
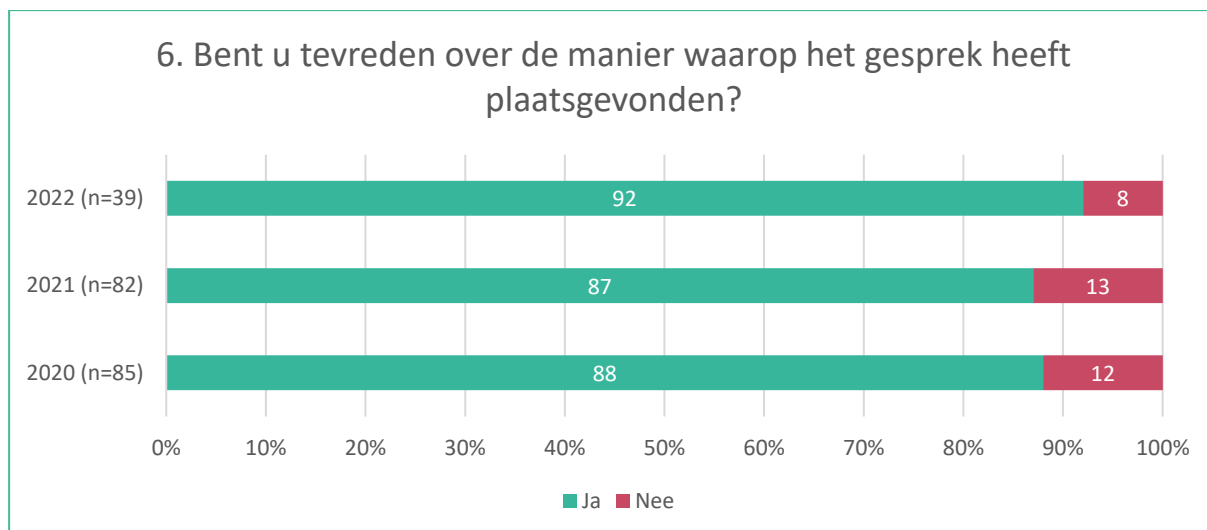


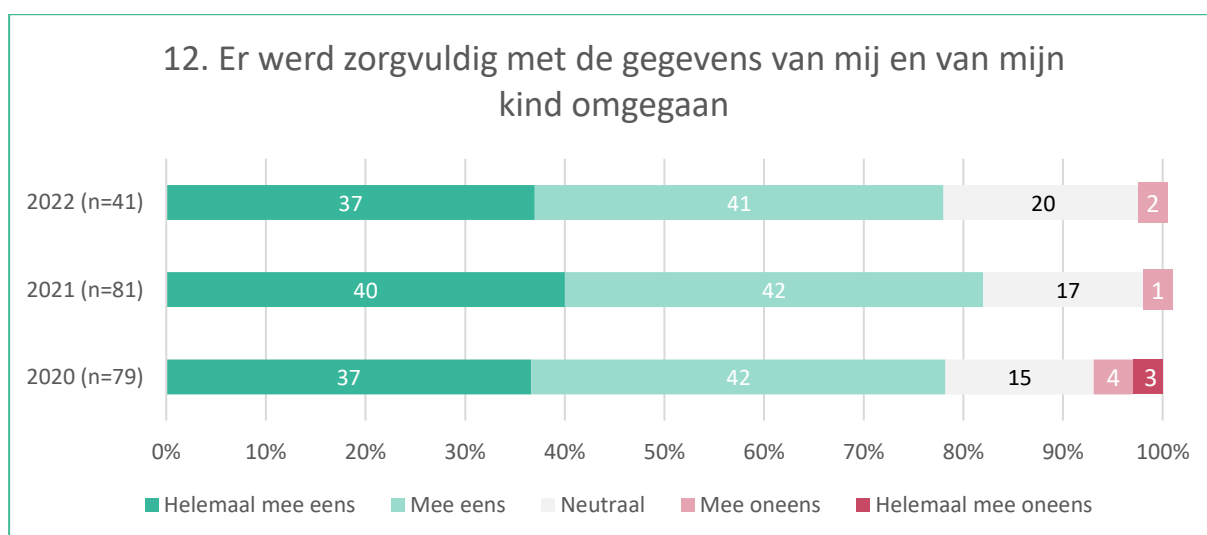
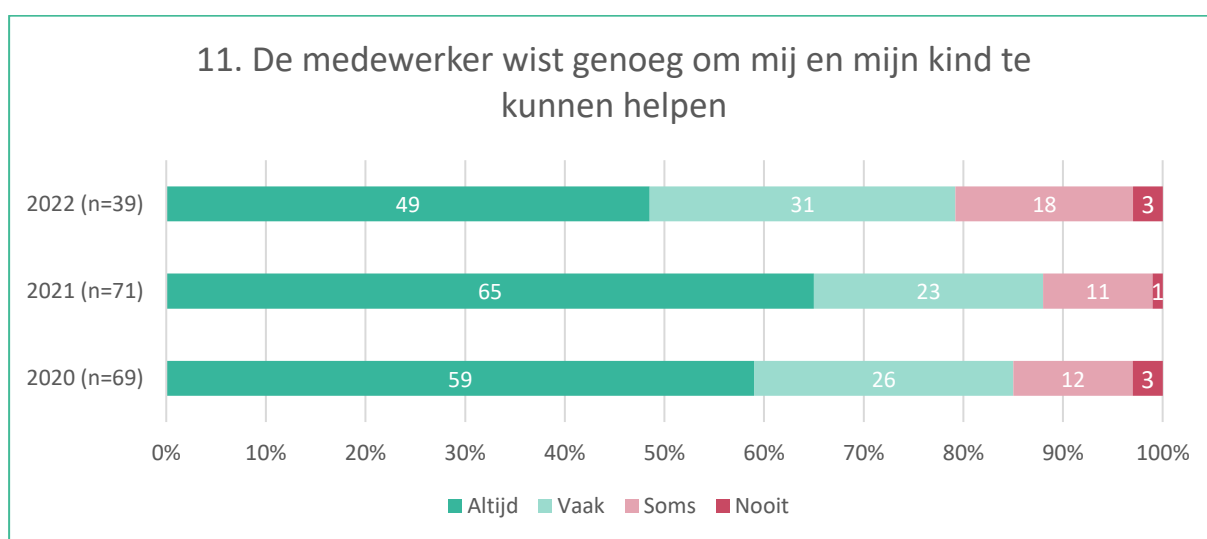
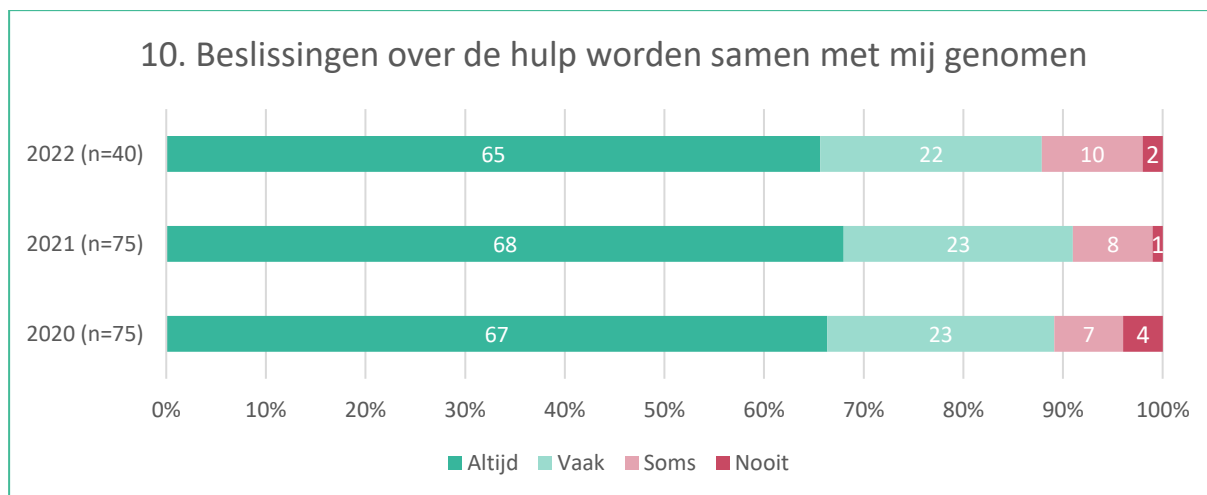


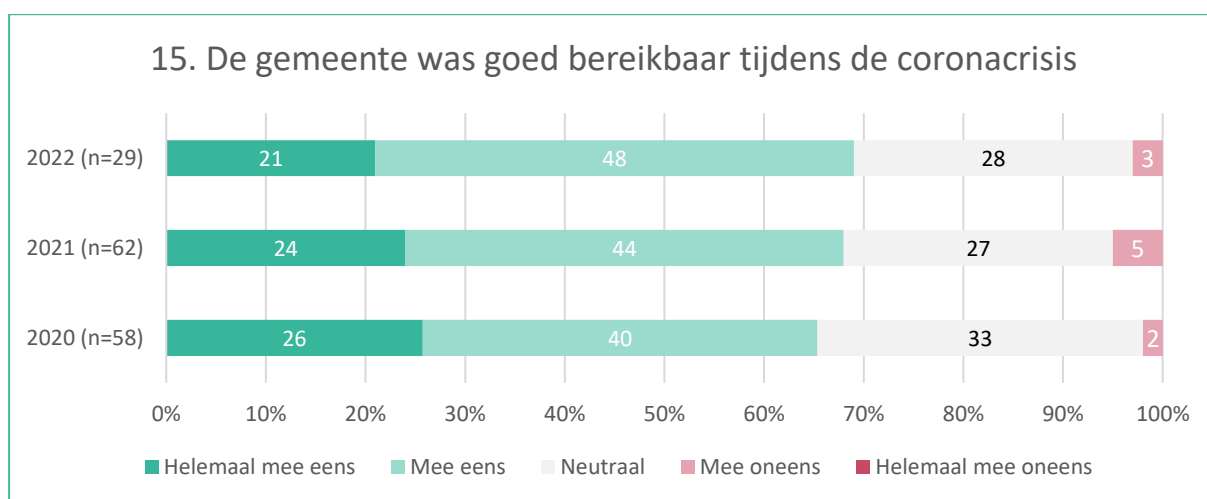
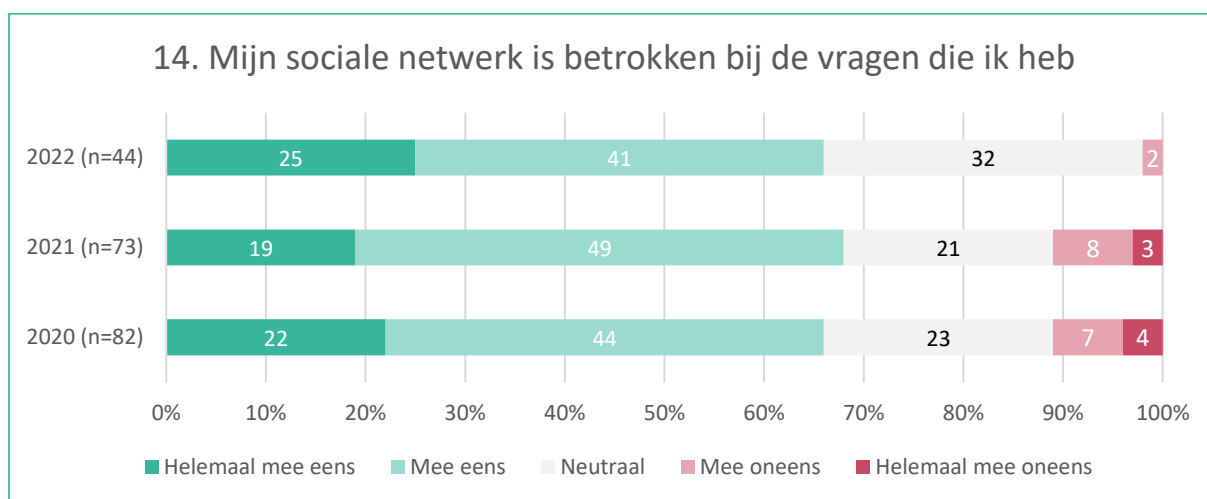
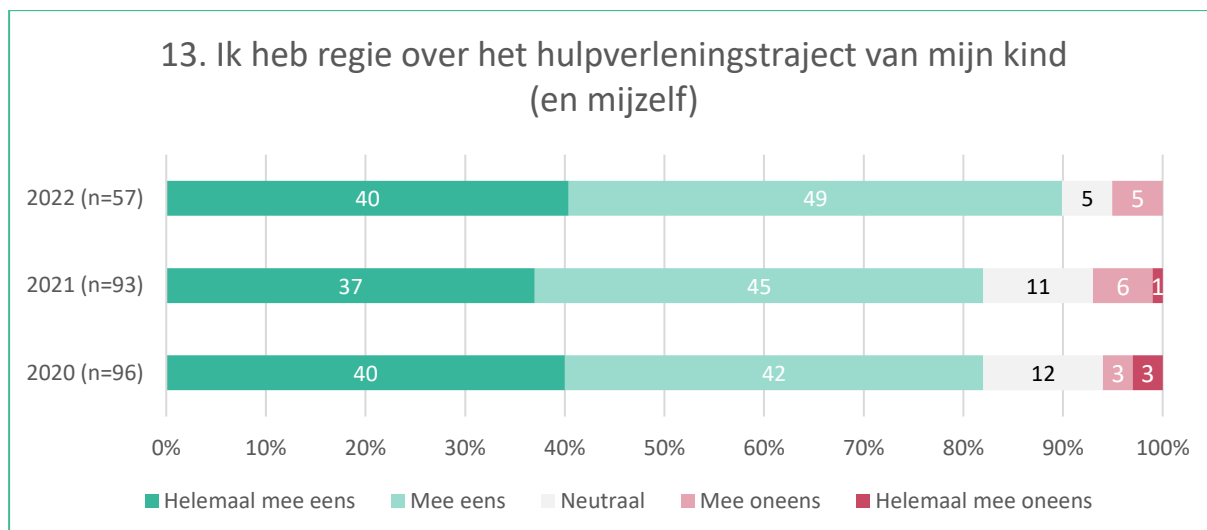
4 | Vergelijking met voorgaande metingen

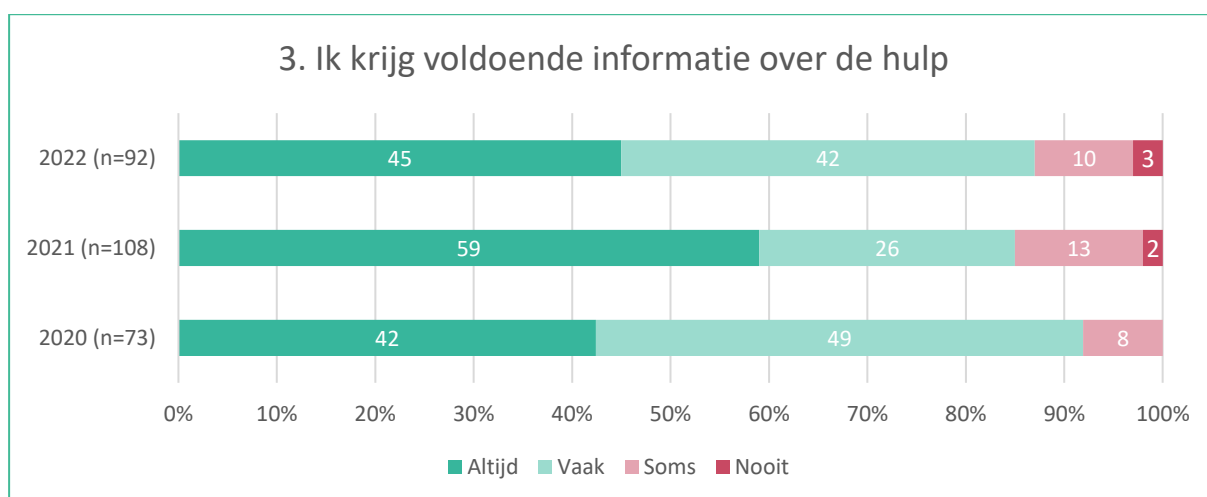
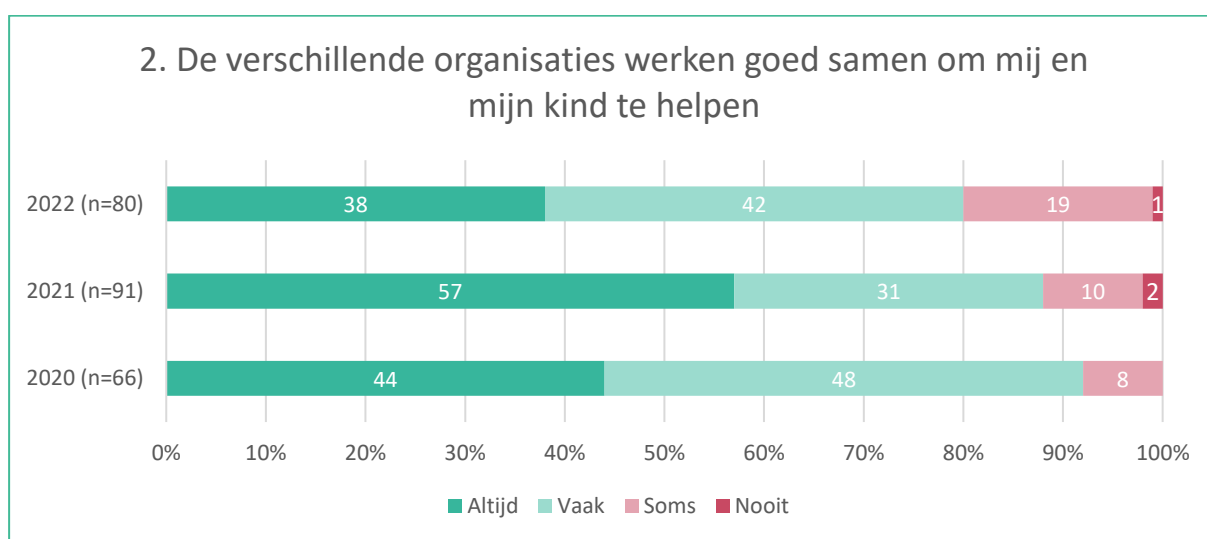
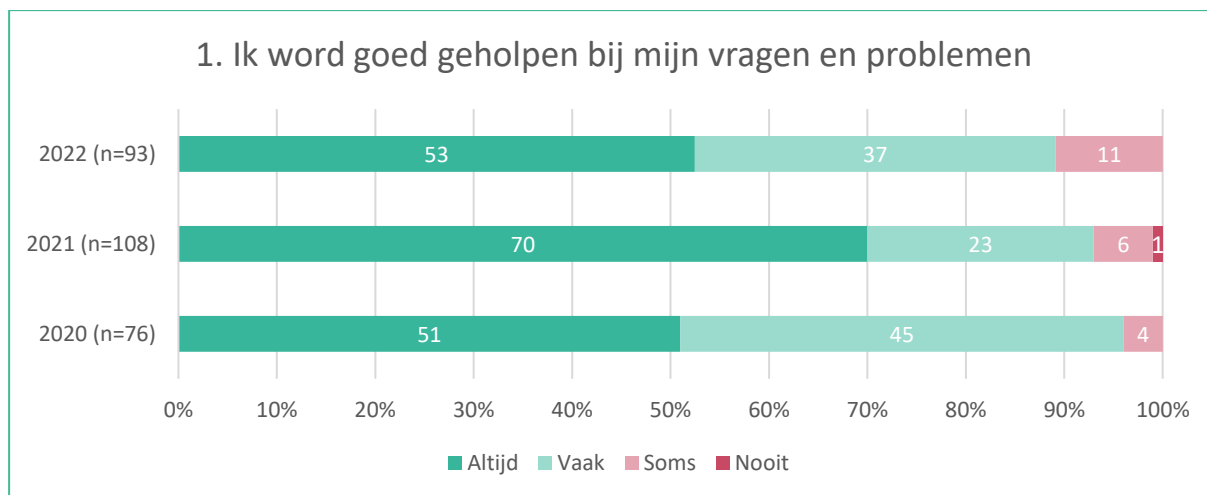
In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2022, waar mogelijk, vergeleken met die van 2021 en 2020. De vergelijkingen worden grafieken weergegeven.

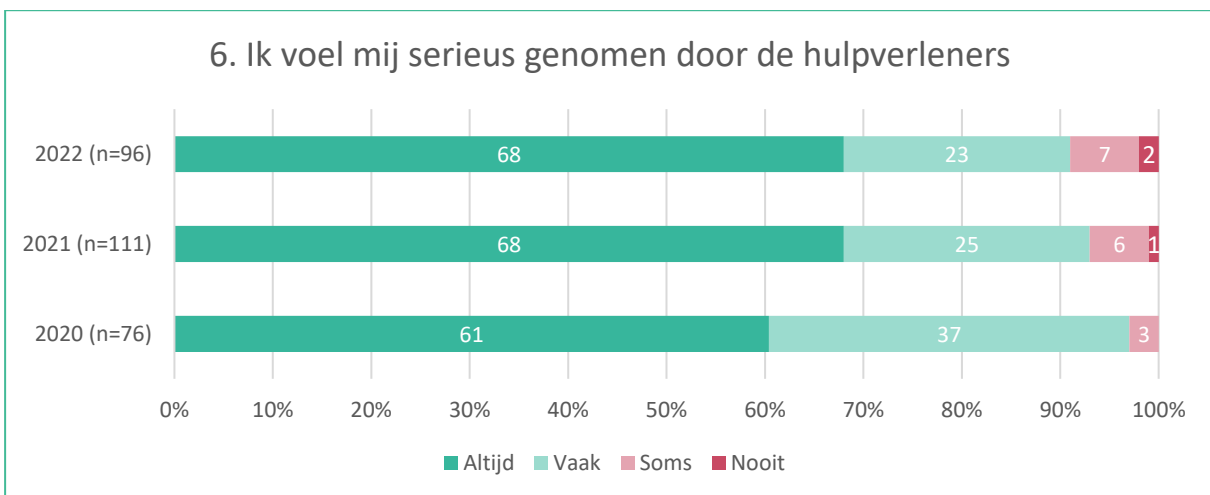
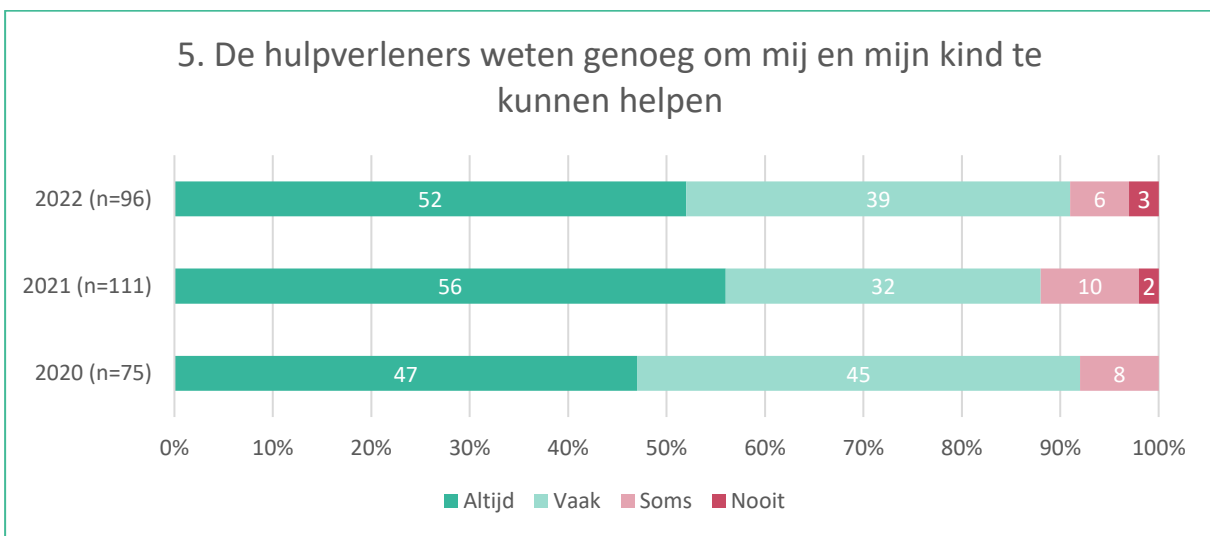
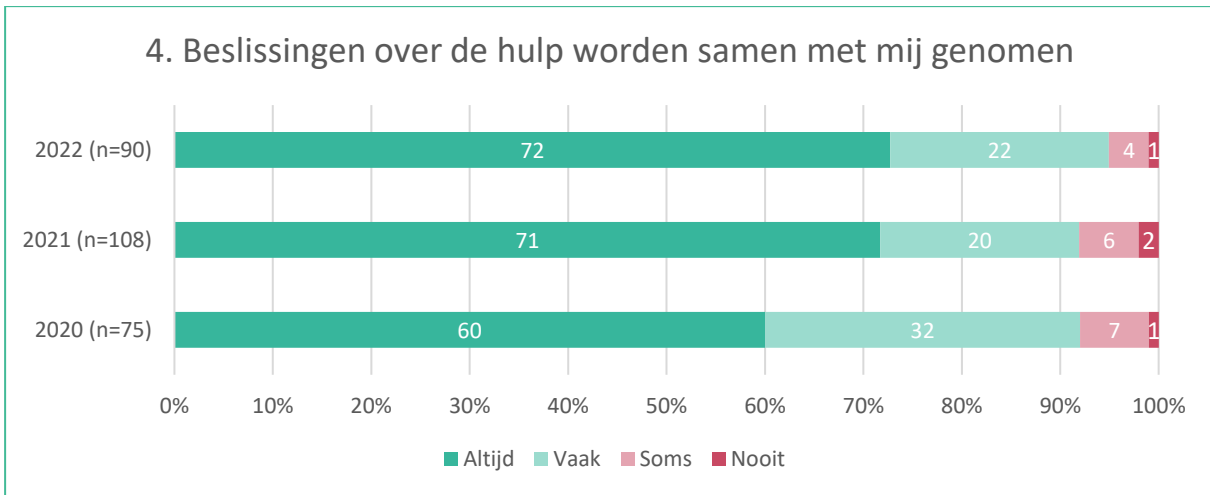


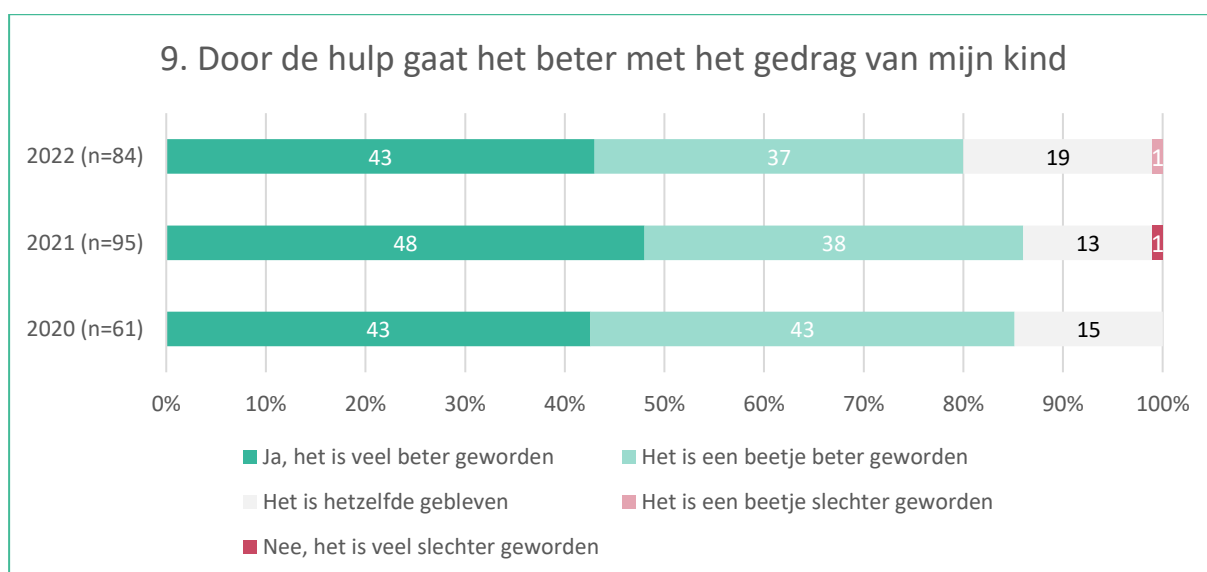
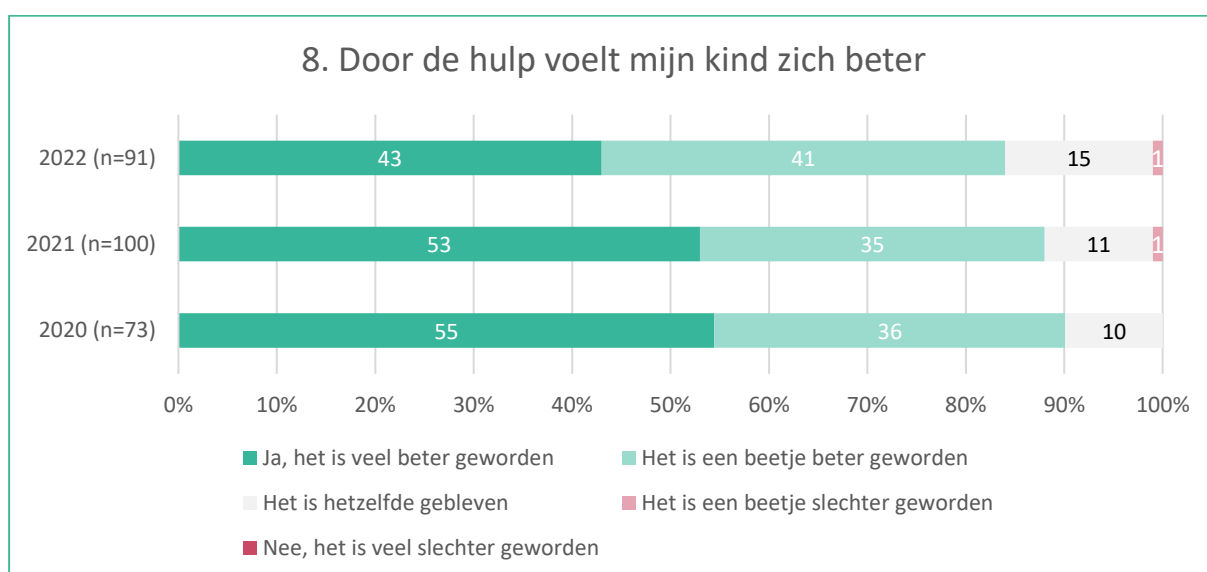
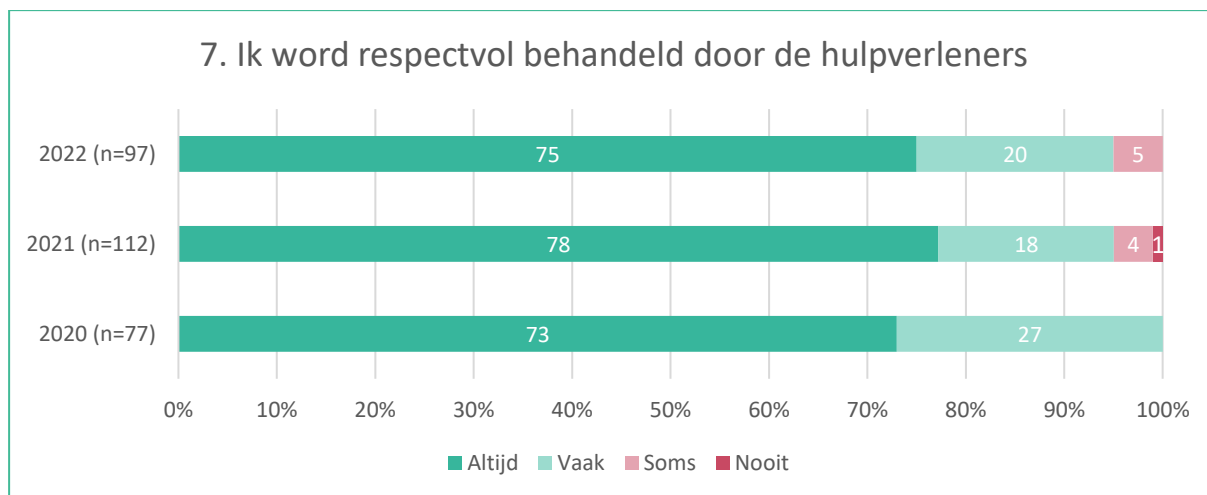


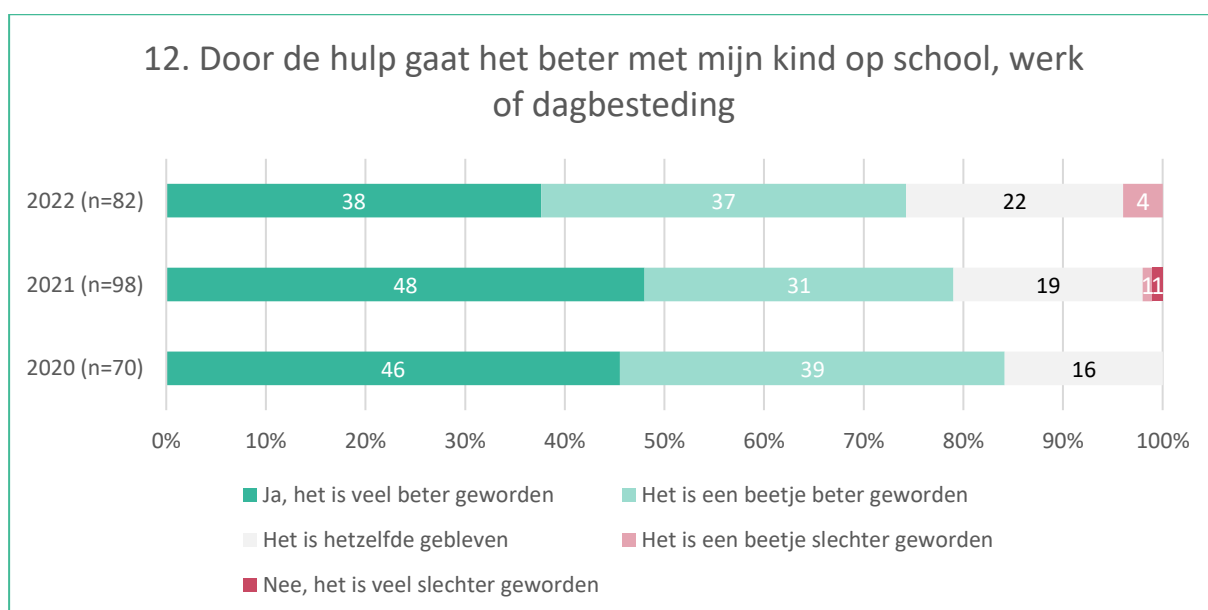
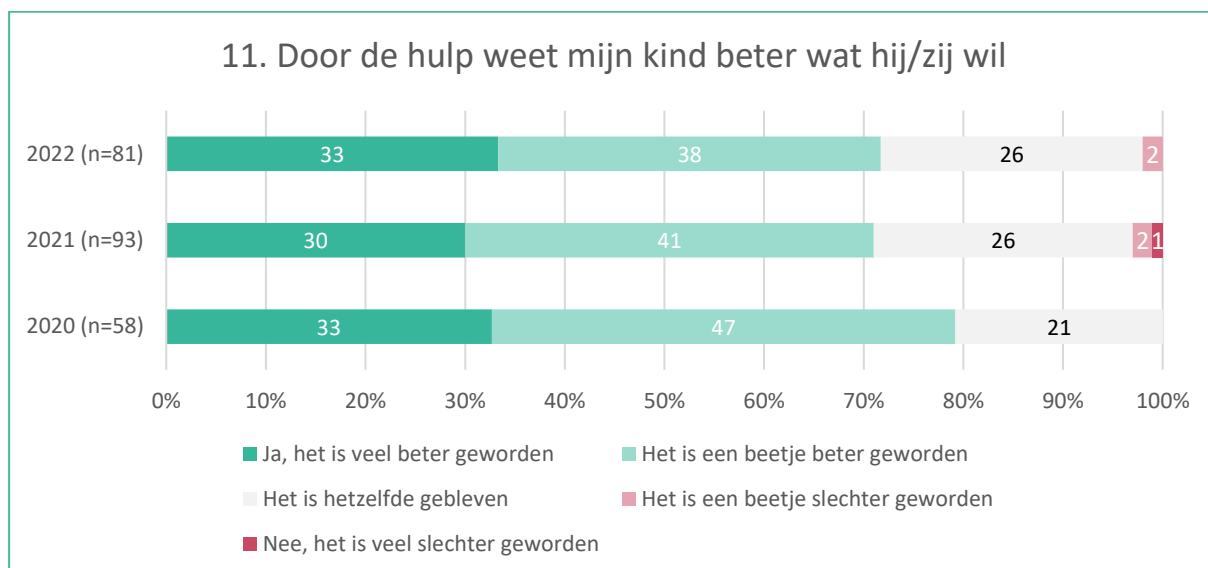
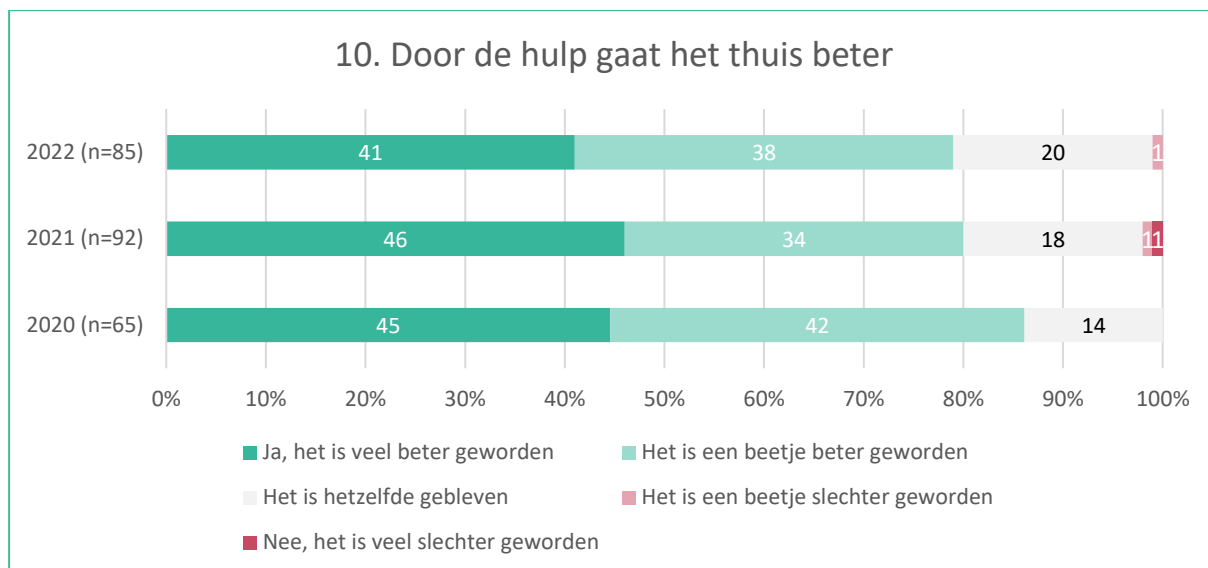






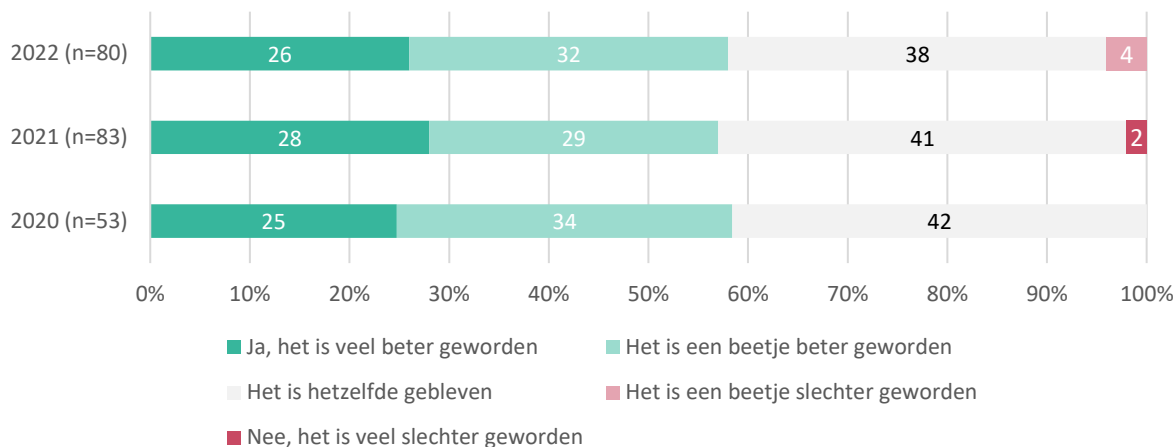




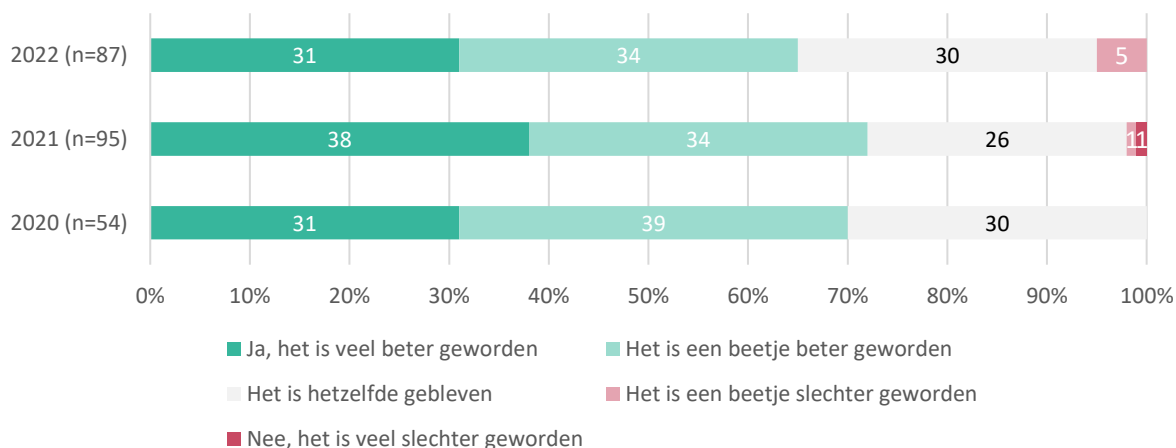




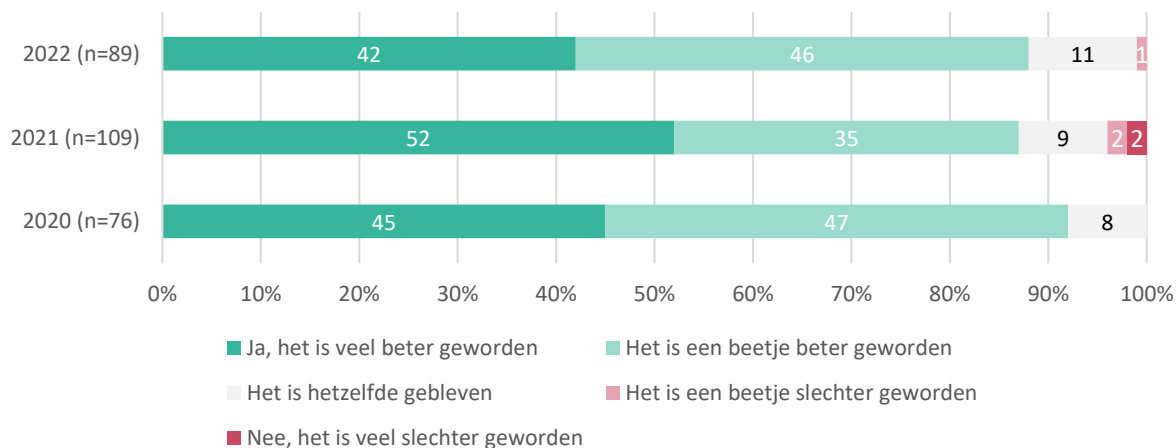
13. Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden



14. Door de hulp heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst

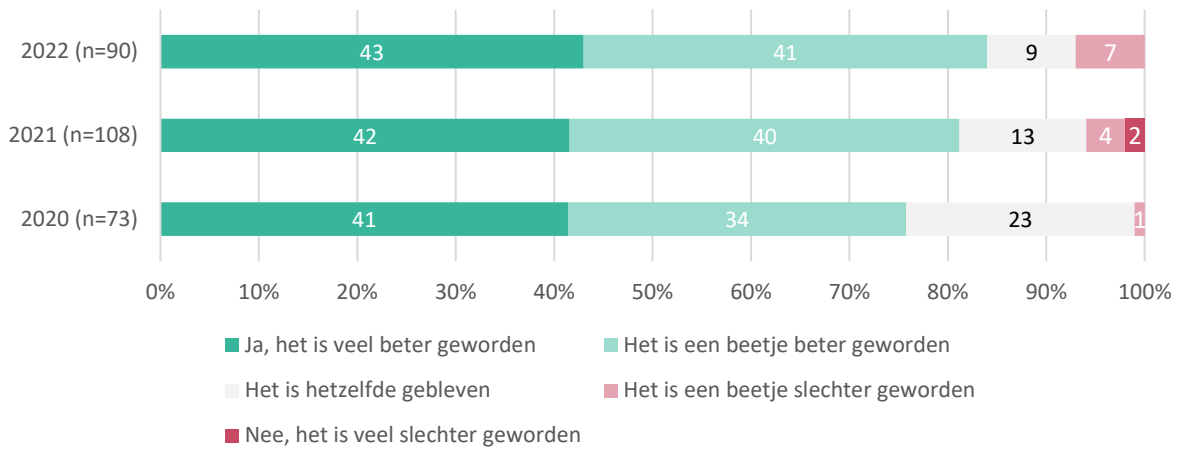


15. Er wordt zorgvuldig met de gegevens van mij en van mijn kind omgegaan

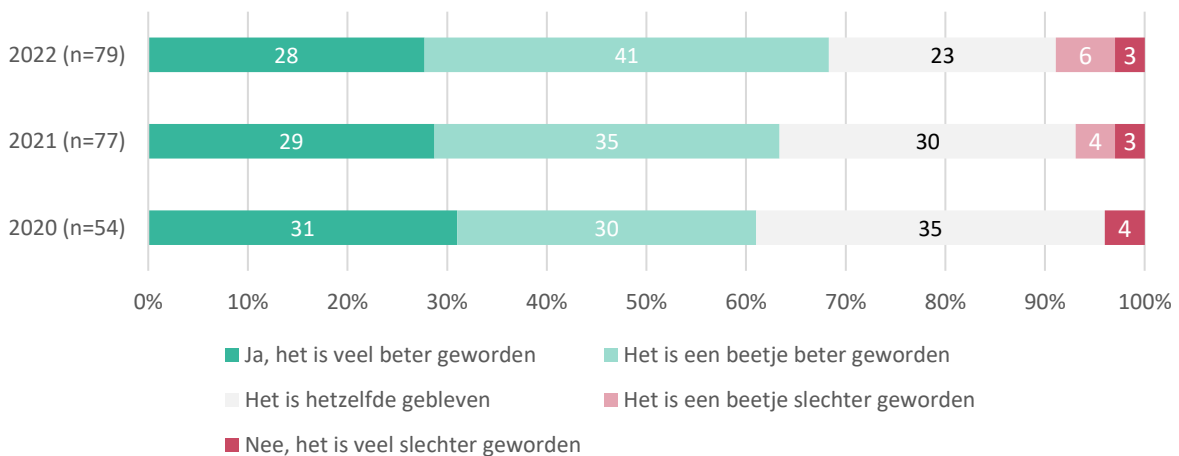




16. Ik heb regie over het hulpverleningstraject van mijn kind (en mij)



17. Mijn sociale netwerk is betrokken bij de vragen die ik heb



Uw contactpersonen

Savanne Grotenhuis – s.grotenhuis@zorgfocuz.nl

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

Martin Bloem - m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

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



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders/verzorgers) 2022 Gemeente Dalfsen

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2022. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders/verzorgers van jongeren die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. De ouders/verzorgers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Naast elke score staat de afwijking ten opzichte van vorig jaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

| | Toegang | Kwaliteit |
|-------------|---------|-----------|
| Uitgenodigd | 353 | 541 |
| Ingevuld | 66 | 98 |
| Respons | 19% | 18% |

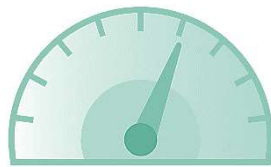
CONTACT



83%

wist waar zij moest zijn

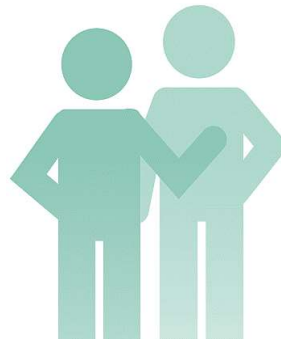
+10%



76%

werd snel geholpen

-6%



90%

voelde zich serieus genomen

-2%

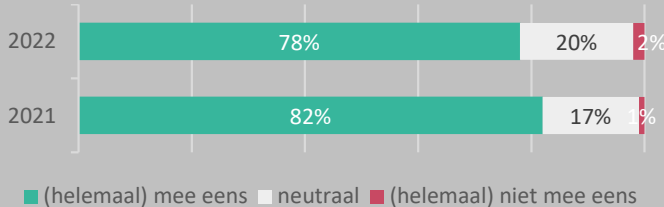


89%

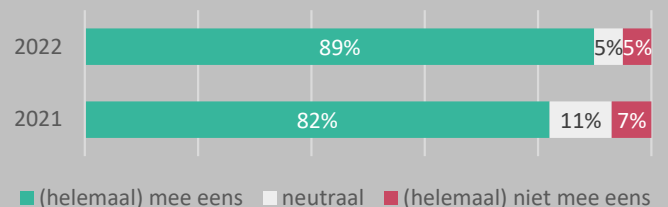
kon de hulp krijgen die nodig was

-2%

Er werd zorgvuldig met gegevens van mij en mijn kind omgegaan

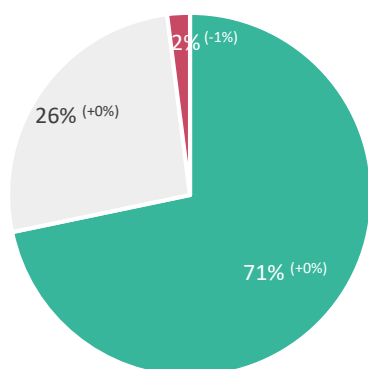


Ik heb regie over het hulpverleningstraject

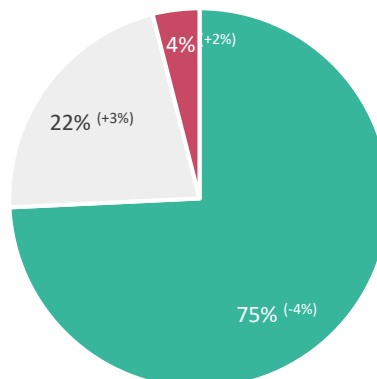


HULP

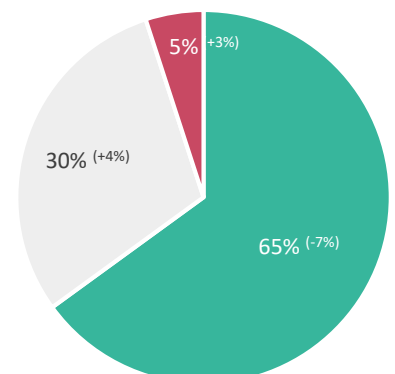
Door de ondersteuning die ik krijg:



...weet mijn kind beter wat hij/zij wil



...gaat het beter op school, werk of dagbesteding



...heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst

RESULTAAT

■ het is (veel) beter geworden
 ■ het is hetzelfde gebleven
 ■ het is (veel) slechter geworden

JEUGDHULP AANBIEDER



90%

-3%

wordt goed geholpen bij vragen en problemen



87%

+2%

krijgt voldoende informatie over de hulp



95%

-1%

wordt respectvol behandeld door de hulpverleners

COMPLIMENTEN

“De medewerkster was direct goed bereikbaar en ik werd snel geholpen. Ik voelde me gehoord en begrepen, er werd goed meegedacht en een oplossing gezocht.

“Mensen hebben veel expertise. Communicatie en bereikbaarheid is goed. Eindelijk mensen die begrepen wat er aan de hand was”.

EFFECT



84%

+4%

zegt dat het kind zich dankzij de hulp beter voelt



80%

-6%

zegt dat het beter gaat met het gedrag van het kind

VERBETER PUNTEN

“Soms lang wachten, en mondeling toezegging maar duurt lang voor de schriftelijke bevestiging er is.

“Dat er soms veel afspraken zijn. Het zou fijner zijn om afspraken te combineren. De last is wel heel groot zo”.

SOCIAAL NETWORK



69%

+5%

zegt dat het sociale netwerk door de jeugdconsulent wordt betrokken bij de hulpvraag



45%

+0%

ontvangt hulp van vrienden, burens of kennissen