



## Raadsinformatiebrief

### Optimaliseren dienstverlening sociaal domein op basis van cliëntervaringsonderzoeken 2022

#### Voor vragen

Telefoonnummer: 14 040  
E-mail: gemeente@veldhoven.nl  
Datum B en W: 10 augustus 2023  
Registratienummer: 23bs00131

#### Kennisnemen van

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2022.

#### Inleiding

In het kader van de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente Veldhoven verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten onze uitvoering van deze wetten ervaren. Hoe ervaren zij de toegang (keukentafelgesprek en het verdere proces)? Wat is de ervaring van de ondersteuning die zij ontvangen (de kwaliteit van de maatwerkvoorzieningen)? Dragen deze (maatwerk)voorzieningen bij aan hun zelfredzaamheid, groei naar zelfstandigheid en maatschappelijke participatie (effecten van de voorzieningen)?

Door deze onderzoeken weten we hoe de dienstverlening en de ondersteuning in 2022 is ervaren door onze inwoners. Met als doel om onze dienstverlening en ondersteuning te kunnen verbeteren.

Deze onderzoeken hebben wij in het voorjaar van 2023 gedaan door de inwoners die gebruik hebben gemaakt van Wmo en Jeugdwet een vragenlijst toe te sturen. De respons op de vragenlijst Wmo was voldoende om te kunnen spreken van een representatieve uitkomst. De respons op de vragenlijsten voor Jeugd daarentegen (zowel de ouders als de jongeren) was laag. Er zijn 513 ouders uitgenodigd en 116 ouders hebben de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 23%. Dit geeft geen representatief beeld. Er zijn ook 668 jongeren uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen, dat is door 107 jongeren gedaan. Dat is een respons van 16%. Dit maakt dat deze onderzoeken niet representatief zijn. Om een representatief onderzoek te hebben dient er een respons te zijn van minimaal 35% tot 40%.

Mede door deze ervaring gaan we vanaf september 2023 starten met een nieuwe manier van meten, het continue meten. De werkwijze is dat iedere inwoner die een beschikking vanuit de Wmo of Jeugdwet ontvangt, een vragenlijst ontvangt over hoe de dienstverlening ervaren is vanuit de gemeente (de toegang). Daarnaast sturen wij één keer per jaar alle cliënten die eerder een beschikking hebben ontvangen, een vragenlijst met vragen over de ervaring met betrekking tot ondersteuning (Wmo/Jeugd). Deze resultaten worden één keer per jaar met de raad gedeeld.

Samen met het cluster Communicatie wordt onderzocht of we voor de komende jaren respons verhogende activiteiten kunnen ondernemen voor het onderdeel Jeugdwet.



Hierbij moet wel worden opgemerkt dat er landelijk een trend te zien is dat de respons op dit soort enquêtes afneemt.<sup>1</sup>

## **Kernboodschap**

### **Wmo**

Tot april 2022 waren er vanuit de landelijke overheid nog Coronamaatregelen van kracht welke van invloed waren op de Wmo-dienstverlening en ondersteuning door aanbieders. Keukentafelgesprekken en dienstverlening bij cliënten thuis was hierdoor slechts beperkt mogelijk. Per april 2022 vindt de dienstverlening weer plaats in de gebruikelijke vorm.

De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 7,8 (in 2021 was dit een 7,9). Dit is een mooi cijfer t.o.v. het gestelde doel van een 7,5.

Cliënten geven ook een 7,8 (in 2021 was dit een 7,9) voor de kwaliteit van de hulpmiddelen en de ondersteuning die ze hebben ontvangen.

De vragen of de ondersteuning van goede kwaliteit is en of de ondersteuning past bij de hulpvraag, worden door 80% respectievelijk 81% van de cliënten positief beantwoord. Door de ondersteuning voelen cliënten zich zelfredzamer en zelfstandiger en ervaren ze een betere kwaliteit van leven.

De Wmo-clieënten zijn doorgaans nog steeds zeer positief over hoe de gemeente met hun hulpvraag omgaat. Ze zijn vooral te spreken over hoe medewerkers met hen omgaan: cliënten voelen zich serieus genomen (91%), worden snel geholpen (79%) en medewerkers zoeken mee naar oplossingen (83%).

Dat 79% van de cliënten in het onderzoek heeft aangegeven dat zij snel geholpen worden, komt ons inziens niet helemaal overeen met de feedback die onze medewerkers in de dagelijkse praktijk ontvangen. Cliënten moesten in 2022 namelijk langer wachten op een keukentafelgesprek met de gemeente en gaven regelmatig aan dat de doorlooptijd van Wmo-aanvragen te lang is. Ook de continuïteit van dienstverlening door Wmo-aanbieders staat onder druk door wachtlijsten en dat niet altijd (tijdig) de ondersteuning geleverd kan worden. Dit heeft te maken met personeelstekorten en een hoger ziekteverzuim bij Wmo-dienstverleners en een toename van het aantal cliënten door vergrijzing en een aanzuigende werking door het abonnemstarief Wmo.

Wmo-clieënten laten zich niet alleen ondersteunen vanuit de gemeente. Van de cliënten geeft 79% aan hulp van de partner, familie, vrienden of burens te ontvangen. Dat is een forse stijging t.o.v. eerdere jaren (38% in 2021 en 39% in 2020). Er is de laatste jaren ingezet op wijkgericht werken en het benutten van de eigen kracht, maar deze forse stijging is groot en kunnen we daar niet geheel aan toeschrijven. Waarschijnlijk is dit verschil t.o.v. 2021 te verklaren door een wijziging in de vraagstelling in het onderzoek van 2022.

Het aantal mensen dat hulp krijgt van een vrijwilliger (5%) is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar (4%). In totaal heeft 43% aangegeven dat zij naar de gemeente zijn gegaan omdat hun omgeving hen niet (meer) kan ondersteunen (60% in 2021).

Verder is het positief dat de bekendheid van de cliëntondersteuner ten opzichte van 2021 met 4% is gestegen naar 49%.

### **Jeugd**

De coronamaatregelen zijn ook van invloed geweest op de Jeugd-dienstverlening, voor zowel de toegang als de aanbieders van Jeugd. Dit heeft zich geuit in langere

---

<sup>1</sup> Landelijk varieert dit tussen de 10 en 15 procent (Zorgfocuz, 2021) & <https://vng.nl/artikelen/clientervaringsonderzoek-wmojeugd-2020>



wachttijden, minder bezoeken en zwaardere problematiek. Na april 2022 is er inzet gedaan om gebruikelijke ondersteuning te laten plaatsvinden.

Het aantal inwoners dat gereageerd heeft op de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd is dusdanig laag dat er geen algemene conclusies uitgetrokken kunnen worden. Wij gaan aan de slag met de opmerkingen die de inwoners gemaakt hebben. Hiermee hopen wij onze dienstverlening en ondersteuning te kunnen verbeteren. Hieronder staat beschreven welke reacties wij ontvangen hebben.

De ouders van de jeugdigen geven aan tevreden te zijn met de dienstverlening. Het gemiddelde cijfer van ouders voor de dienstverlening van de gemeente is gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar op een 8,6. Ook geven de ouders aan dat ze zich serieus genomen voelen (93%) en tevreden zijn met de gekozen oplossing (93%). Op de onderdelen 'deskundigheid van de medewerkers' en 'zocht samen naar een oplossing' wordt 87% gescoord. Echter is bij het cliëntervaringsonderzoek van de ouders een daling van 9% te zien bij het onderdeel 'werd snel geholpen' (72%). Een van de redenen dat ouders lager scoren kan het gevolg zijn van wachtlijsten. Bij zowel de gemeentelijke toegang als ook bij de jeugdhulpaanbieders is er sprake van een wachtlijst. Dit kwam met name door toename voor het aantal verzoeken tot ondersteuning, het gebrek aan personeel en het hogere ziekteverzuim. Ouders en jongeren geven aan dat het door de ondersteuning die ze ontvangen thuis beter gaat, het probleem minder erg is geworden of opgelost is en dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding.

De jongeren beoordelen de dienstverlening met een 8,1 (2021 was dit een 6,6). Waar de jongeren het meest tevreden over zijn, is dat zij zich serieus genomen voelen (90%). Ten opzichte van vorig jaar is dit een stijging van 13%. Tevens vond de jeugd dat er meer samen werd gezocht naar een oplossing in vergelijking met het jaar daarvoor. De score viel dit jaar op 75% (een stijging van 5%).

De vraag is waarom de tevredenheid onder jongeren aanzienlijk gestegen is in 2022 ten opzichte van 2021? In de dienstverlening hebben we geen fundamentele wijzigingen aangebracht die dit verschil kunnen verklaren. Ook is de vraagstelling in het onderzoek van 2021 en 2022 exact hetzelfde. Dus ook dat kan niet de reden zijn dat de cijfers zoveel verbeterd zijn. Wel zou dit het gevolg kunnen zijn van de afbouw van de Coronamaatregelen.

Bij het onderdeel 'wist vooraf dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner' (22%) is er een daling van 18% te zien. Deze afname in cijfers is niet verklaarbaar. In de praktijk zie je wel dat het over het algemeen ouders zijn die een cliëntondersteuner inschakelen. Het blijft een aandachtspunt om cliëntondersteuning bij een grotere doelgroep onder de aandacht te brengen en te houden.

Wat betreft de kwaliteit, geven de jongeren aan dat zij dankzij de hulp meer vertrouwen hebben in de toekomst. 71% van de jongeren geeft dit aan (een stijging van 5%.) Bij de ouders is dit 79% (een stijging van 8%).

## **Vervolg**

Alle gemeenten zijn wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo- en Jeugdhulpcliënten uit te voeren. En de onderzoeksgegevens aan te leveren, aan het ministerie. Op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) worden de gegevens van alle gemeenten gepubliceerd. De resultaten van de gemeente Veldhoven kunnen hier dan vergeleken worden met andere gemeenten. Zo ontstaat een beeld hoe Veldhoven zich verhoudt ten opzichte van andere gemeenten.



De resultaten van deze ervaringsonderzoeken worden gebruikt om zowel beleid als uitvoering bij te sturen, indien de resultaten daartoe aanleiding geven. Per onderzoek wordt hieronder aangegeven waar we in de komende tijd mee aan de slag gaan.

### **Wmo**

De uitkomsten van het CEO 2022 geven voor de Wmo geen aanleiding om nieuwe specifieke acties in gang te zetten. Wel zullen we inzetten op het efficiënter inrichten van de aanvraagprocedure om de wachttijden te verkorten. Daarnaast werken we samen met de aanbieders aan maatregelen om wachtlijsten te verkorten/voorkomen. Hierbij merken we wel op dat het voorkomen van wachtlijsten en volledige continuïteit van dienstverlening bieden op de korte termijn niet altijd haalbaar is, gezien de krapte op de arbeidsmarkt.

De verwachting is dat per 2026 het abonnementstarief wordt vervangen door een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. We gaan er vanuit dat deze financiële prikkel eraan bij zal dragen dat inwoners sneller een eigen oplossing zoeken, bijvoorbeeld gebruik maken van voorliggende voorzieningen of inzet van het eigen sociale netwerk. Dit zal de druk op de Wmo uiteindelijk verminderen.

### **Jeugd**

De uitkomsten van het CEO 2022 voor de Jeugd geven geen aanleiding om nieuwe specifieke acties in gang te zetten. Uiteraard blijven we inzetten op zaken als bijvoorbeeld een goede dienstverlening en bekendheid van het gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Wel zal er ingezet worden op het verhogen van de respons. Dit zal worden gedaan middels het continu meten. Er zal gemonitord worden of deze manier van meten de responsiviteit verhoogt.

### **Communicatie en samenspraak**

Naast het delen van de resultaten van de onderzoeken via deze informatienota worden de resultaten gedeeld met:

- cliëntvertegenwoordigers (Veldhoven aan Tafel)
- uitvoerders van de toegang tot het sociaal domein (klantmanagers Wmo, netwerkpartners van het Centrum Jeugd en Gezin, generalisten en specialisten);
- beleidsmedewerkers;
- cliënten/inwoners van Veldhoven

Om te voldoen aan onze wettelijke verplichting, zijn de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd eind juni 2023 aangeleverd bij het ministerie van VWS.

### **Bijlagen**

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022
2. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2022

## CONCEPTRAPPORTAGE

# Clëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022

Gemeente Veldhoven



# Cliëntervaringsonderzoek 2022

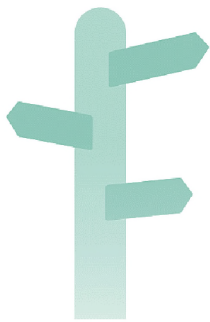
## Gemeente Veldhoven - Jeugdwet Ouders

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet over 2022. De doelgroep bestaat uit jongeren en/of hun ouders die in 2022 een aanvraag hebben gedaan voor Jeugdhulp en/of een vorm van Jeugdhulp hebben ontvangen. Ouders konden een vragenlijst schriftelijk dan wel digitaal invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	513
Ingevuld	116
Respons	23%

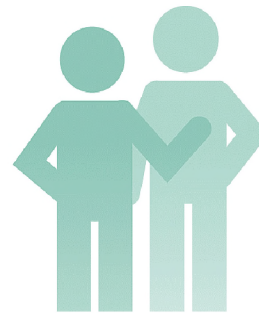
### CONTACT



**87%**<sup>+14</sup>  
wist waar zij moest zijn



**72%**<sup>-9</sup>  
werd snel geholpen



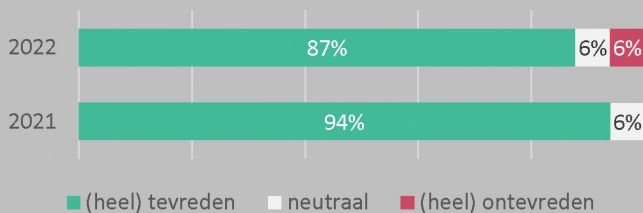
**93%**<sup>-7</sup>  
voelde zich serieus genomen



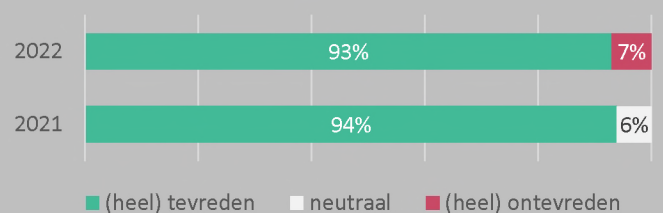
**87%**<sup>-13</sup>  
zocht samen naar een oplossing

### KWALITEIT

#### Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker

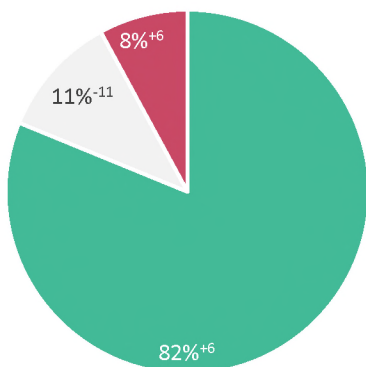


#### Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

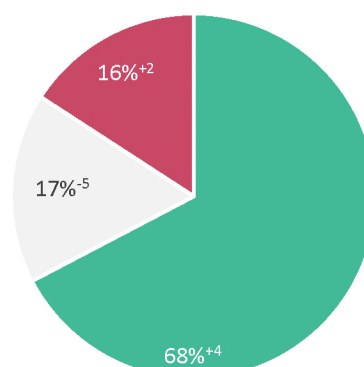


### RESULTAAT

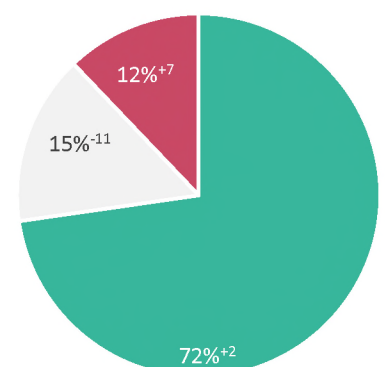
#### Door de hulp:



...voelt mijn kind zich beter



...is de hulpvraag/het probleem minder erg geworden of opgelost



...gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding

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

CLIËNT  
ONDERSTEUNER



**36%**<sup>+12</sup>

wist vooraf dat hij/zij  
gebruik kon maken van een  
onafhankelijk cliëntondersteuner



**6%**<sup>-3</sup>

heeft gebruik gemaakt  
van een onafhankelijk  
cliëntondersteuner

POSITIEVE  
QUOTES

“Adequate hulpverlening, goed en snel  
geïnitieerd door de gemeente, die erg  
geholpen heeft bij (\*\*\*) waardoor hij nu  
zeer goed in zijn vel zit.”

“Blij en dankbaar voor de hulp die we  
hebben en nog steeds krijgen. Hierdoor  
functioneren we allemaal beter in het  
gezin!”

KWALITEIT



**81%**<sup>-2</sup>

van de ouders voelt  
zich beter door de hulp



**79%**<sup>+8</sup>

heeft dankzij de hulp meer  
vertrouwen in de toekomst

VERBETER-  
PUNTEN

“Verwijzing beetje van  
kastje naar muur tussen  
gemeente en huisarts.”

“Wij hebben de zevende voogd in drie  
jaar, niet echt helpend, waardoor er nog  
steeds geen definitieve plaatsing is. Brengt  
te veel onrust.”

TEVREDENHEID

**8,6**<sup>+0</sup>

is het cijfer dat ouders geven  
voor de dienstverlening  
van de gemeente

**8,2**<sup>-0,1</sup>

is het cijfer dat ouders geven voor de  
kwaliteit van de hulp/ondersteuning  
van de zorgaanbieder



# Cliëntervaringsonderzoek 2022

## Gemeente Veldhoven - Jeugdwet Jongeren

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet over 2022. De doelgroep bestaat uit jongeren en/of hun ouders die in 2021 een aanvraag hebben gedaan voor Jeugdhulp en/of een vorm van Jeugdhulp hebben ontvangen. Jongeren konden een vragenlijst schriftelijk dan wel digitaal invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	668
Ingevuld	107
Respons	16%

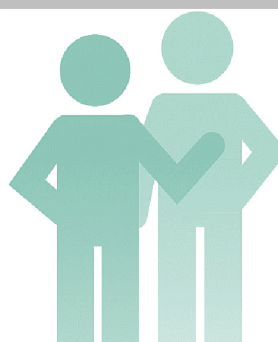
### CONTACT



**84%**<sup>+40</sup>  
wist waar zij moest zijn



**65%**<sup>+15</sup>  
werd snel geholpen



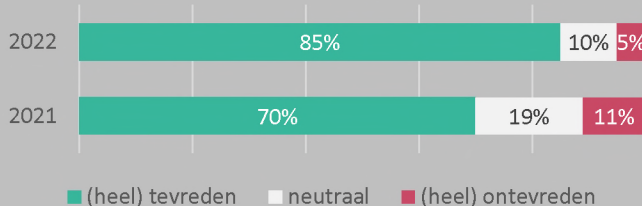
**90%**<sup>+13</sup>  
voelde zich serieus genomen



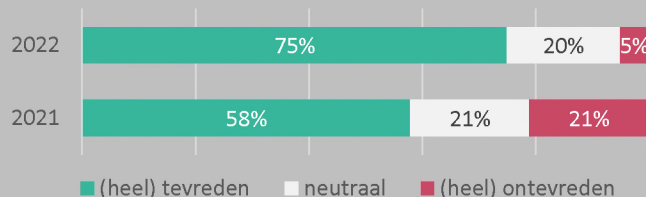
**75%**<sup>+5</sup>  
zocht samen naar een oplossing

### KWALITEIT

#### Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker

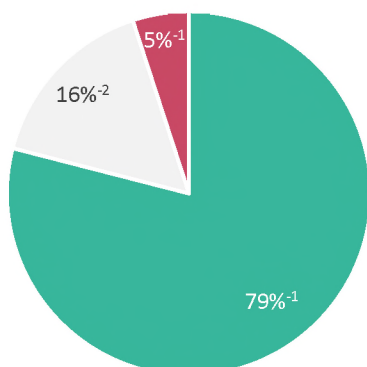


#### Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

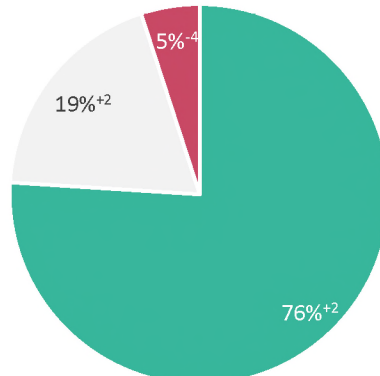


### RESULTAAT

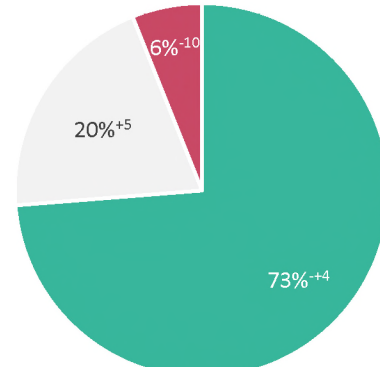
#### Door de hulp:



...gaat het thuis beter



...is de hulpvraag/het probleem minder erg geworden of opgelost



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





CLIËNT  
ONDERSTEUNER



**22%**<sup>-18</sup>

wist vooraf dat hij/zij  
gebruik kon maken van een  
onafhankelijk cliëntondersteuner



**2%**<sup>-11</sup>

heeft gebruik gemaakt  
van een onafhankelijk  
cliëntondersteuner

POSITIEVE  
QUOTES

“Ik ben erg blij met jullie hulp. Zowel vanuit de gemeente als vanuit de zorgverleners. Dankbaar dat jullie het wat dragelijker voor ons maken, ons serieus nemen en klaarstaan.”

“Het verliep goed. Er werd naar mij geluisterd en kon daardoor alles zeggen.”

KWALITEIT



**87%**<sup>+8</sup>

van de jongeren voelt zich  
beter door de hulp



**71%**<sup>+5</sup>

heeft dankzij de hulp meer  
vertrouwen in de toekomst

VERBETER  
PUNTEN

“Hulp was goed maar duurde te lang tot ze wisten hoe ze me konden helpen.”

“Wachttijden zijn erg lang voor hulp. Ik heb het idee van kastje naar de muur gestuurd te worden. Als ik bel met crisis moet ik lang wachten tot voor tegenreactie.”

TEVREDENHEID

**8,1**<sup>+1,5</sup>

is het cijfer dat jongeren geven  
voor de dienstverlening  
van de gemeente

**8,1**<sup>+0,7</sup>

is het cijfer dat jongeren geven voor  
de kwaliteit van de hulp/ondersteuning  
van de zorgaanbieder





# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
<b>1.3 Status van dit rapport en leeswijzer</b>	<b>6</b>
<b>2   Resultaten Ouders</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Toegang</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Kwaliteit van de hulp</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Wat levert de ondersteuning mij als ouder/verzorger op</b>	<b>14</b>
<b>2.5 Wat levert de ondersteuning mijn kind op</b>	<b>15</b>
<b>3   Resultaten Jongeren</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Toegang</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij</b>	<b>19</b>
<b>3.3 Kwaliteit van de hulp</b>	<b>22</b>
<b>3.4 Effect van de ondersteuning</b>	<b>24</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

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

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de hulp te verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente hiermee aan de verplichting om het CEO Jeugdhulp uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en hun ouders met het aanvragen van Jeugdhulp. Wanneer ze een aanvraag doen, komen ze in principe in contact met de gemeente.
- 2) Het keukentafelgesprek. Na het contact met de gemeente wordt doorgaans een gesprek ingepland om de precieze hulpvraag te bepalen. De gemeente wil graag weten hoe jongeren en hun ouders dit gesprek hebben ervaren.
- 3) De kwaliteit van Jeugdhulp. Na een gesprek wordt bepaald welke hulp precies nodig is en wordt deze hulp geregeld. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en hun ouders met de (kwaliteit van de) Jeugdhulp.
- 4) Het resultaat van de Jeugdhulp. Het doel van de hulp is om het leven van jongeren (en hun ouders) aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het leven van jongeren en hun ouders.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren en hun ouders van de gemeente Veldhoven die in 2022 gebruik hebben gemaakt van Jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders die in 2022 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan Jeugdhulp hebben ontvangen. Specifiek gaat het om de volgende groepen:

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

### 1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Jongeren en/of hun ouders hebben in april 2023 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvelop van ZorgfocuZ ontvangen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Jongeren vanaf 12 jaar zijn zelf uitgenodigd; daarnaast zijn de ouders van kinderen van 0 tot en met 15 jaar aangeschreven. De brieven bedoeld voor kinderen tussen 12 en 15 jaar waren zowel gericht aan de kinderen als aan de ouders. In deze brieven werd opgeroepen waar nodig de hulp van ouders in te schakelen bij het invullen van de vragenlijst. De brieven voor kinderen vanaf 16 jaar waren uitsluitend gericht aan de jongeren zelf. Na vier weken kregen de jongeren en/of hun ouders die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.



## Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee op maat gemaakte vragenlijsten, de ene bedoeld voor ouders en de andere voor jongeren. Zorgfocuz heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijsten zijn in het aparte bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Toegang
- Keukentafel gesprek en ondersteuning daarbij
- Kwaliteit van de hulp
- Wat levert de ondersteuning mij (en mijn kind) op

### 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 per doelgroep het aantal uitgenodigde deelnemers met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarges.

Responstabel	Ouders	Jongeren
Aantal verzonden vragenlijsten	513	668
Aantal meegenomen vragenlijsten	116	107
Responspercentage	22,6%	16,0%
Nauwkeurigheidsmarge	8,0%	8,7%

Doordat niet alle jongeren en ouders van Jeugdhulp-cliënten deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle jongeren en hun ouders die in 2022 ondersteuning vanuit de Jeugdhulp 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 jongeren en hun ouders die in 2022 ondersteuning vanuit de Jeugdhulp hebben aangevraagd). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor het onderzoek over de doelgroep ouders is de nauwkeurigheidsmarge 8,0% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen<sup>1</sup>. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 8,0% 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, met 95% zekerheid, tussen de 42% en 58% zijn. In het onderzoek over de doelgroep jongeren is de nauwkeurigheidsmarge 8,7% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Hier geldt dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 8,7% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Met andere woorden, als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 41,3% en 58,7% zijn.

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



## 1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van de groepen ouders en jongeren. Jongeren en hun ouders zijn apart aangeschreven. De resultaten zijn daarom in separate hoofdstukken gepresenteerd.

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

De toelichtingen 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.

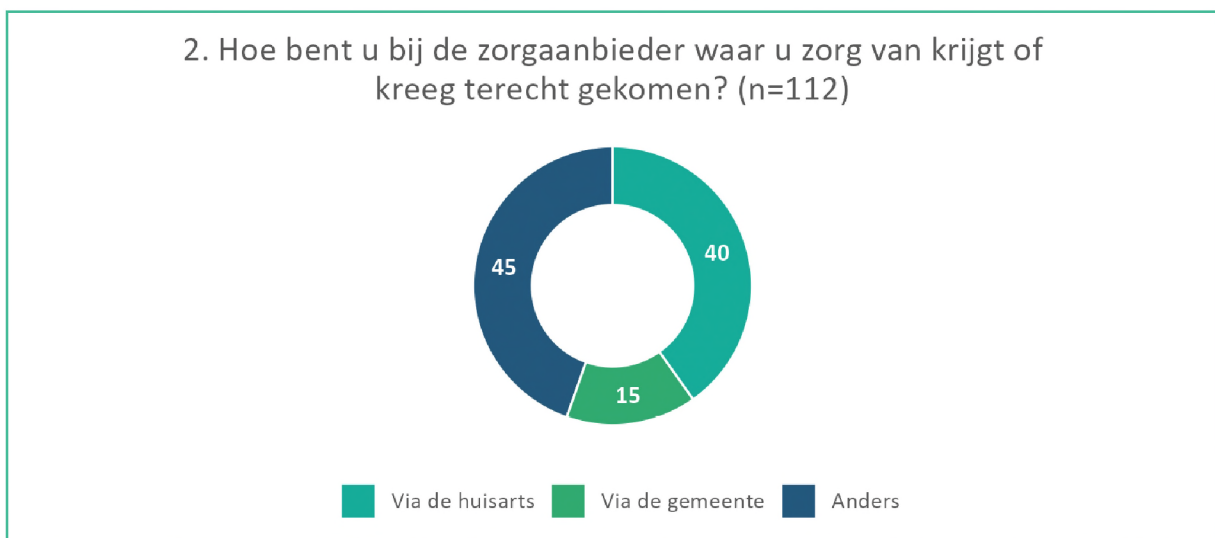


## 2 | Resultaten Ouders

Aan deelnemers werd allereerst gevraagd of ze toestemming wilde geven voor het gebruik van hun antwoorden voor het rapport. Alleen de antwoorden van deelnemers die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse. De eerste vraag in dit hoofdstuk begint zodoende met vraagnummer 2.

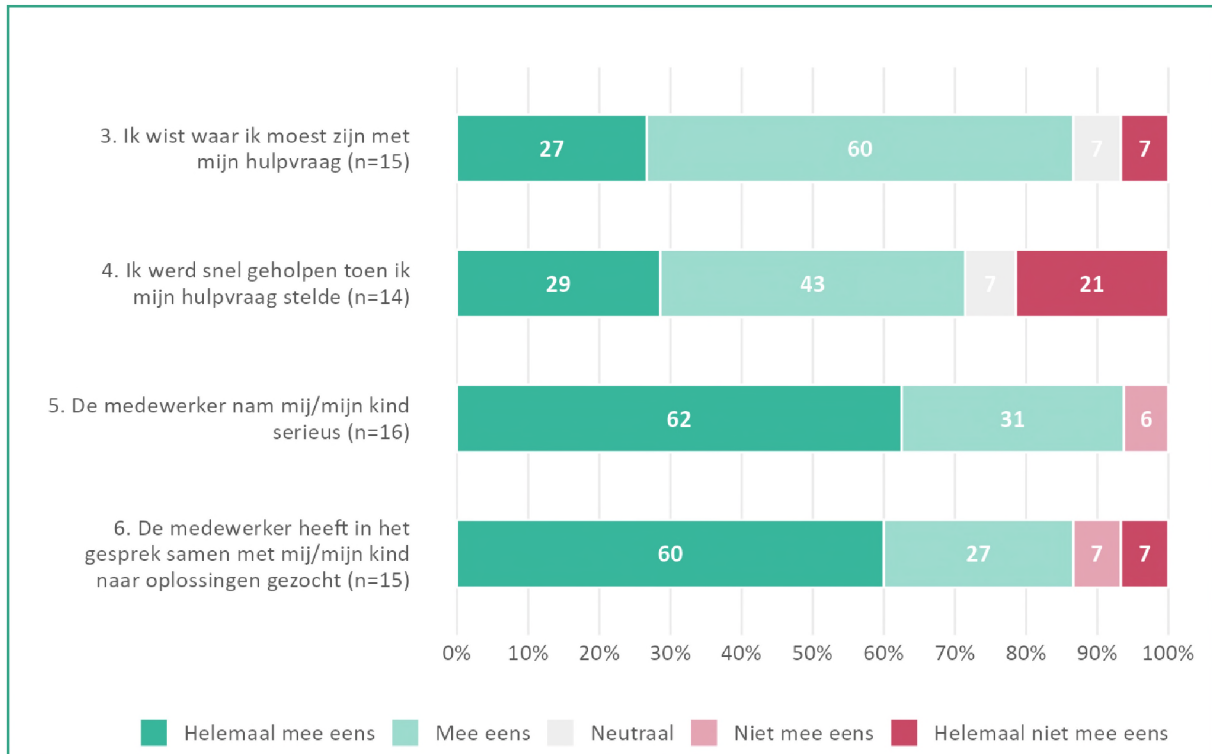
### 2.1 Toegang

Wanneer inwoners een melding doen voor Jeugdhulp komen ze doorgaans in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat een gesprek ingepland wordt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2022 een gesprek gehad hebben, is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.

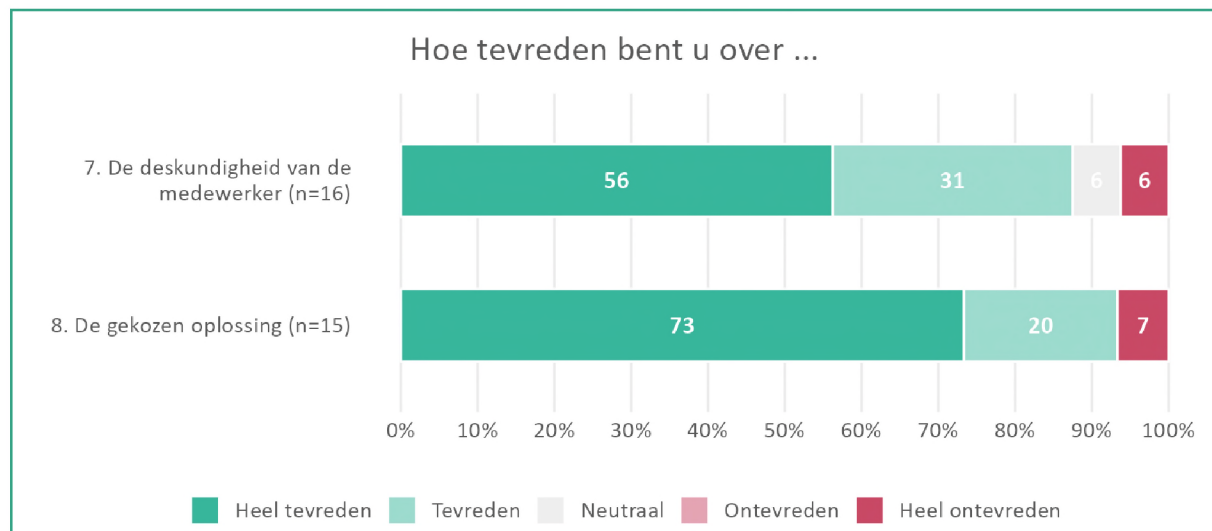


Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: school (14x); consultatiebureau (7x); zelf uitgezocht/via internet (6x); eigen netwerk (2x); jeugdarts (2x).

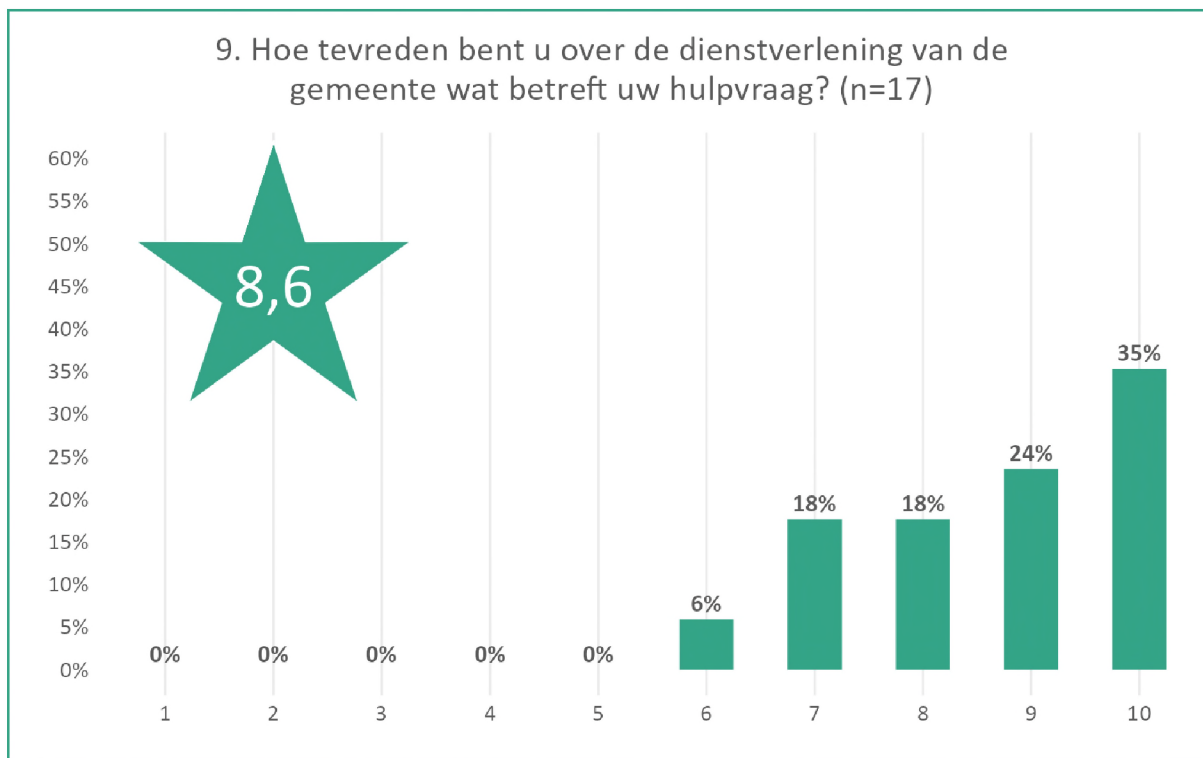
Vragen 3 tot en met 9 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 2 'Via de gemeente' hebben ingevuld. Deze deelnemers hebben voor hun aanvraag contact gehad met de gemeente.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V3 (n=2); V4 (n=2); V5 (n=1); V6 (n=2).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V7 (n=1); V8 (n=2).



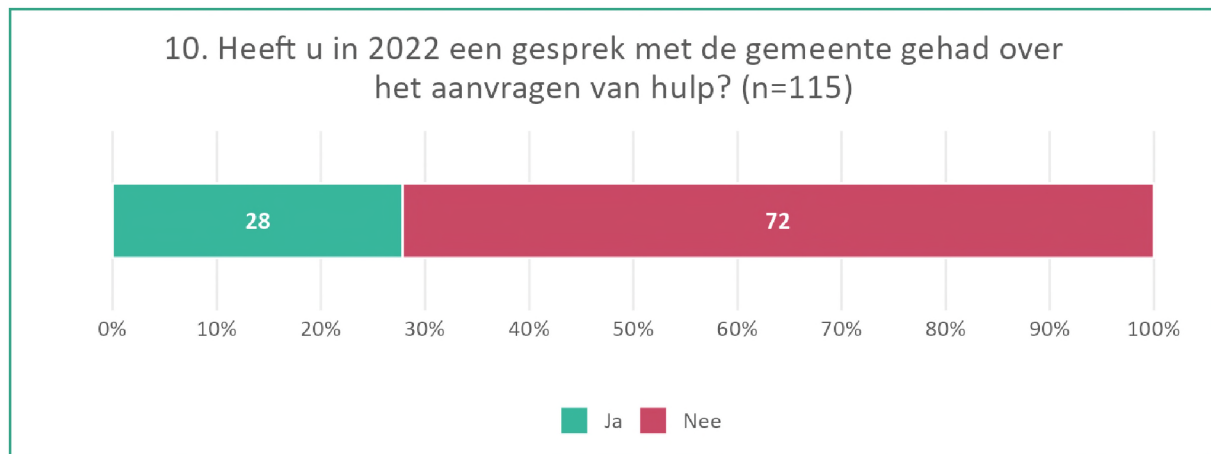
Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.



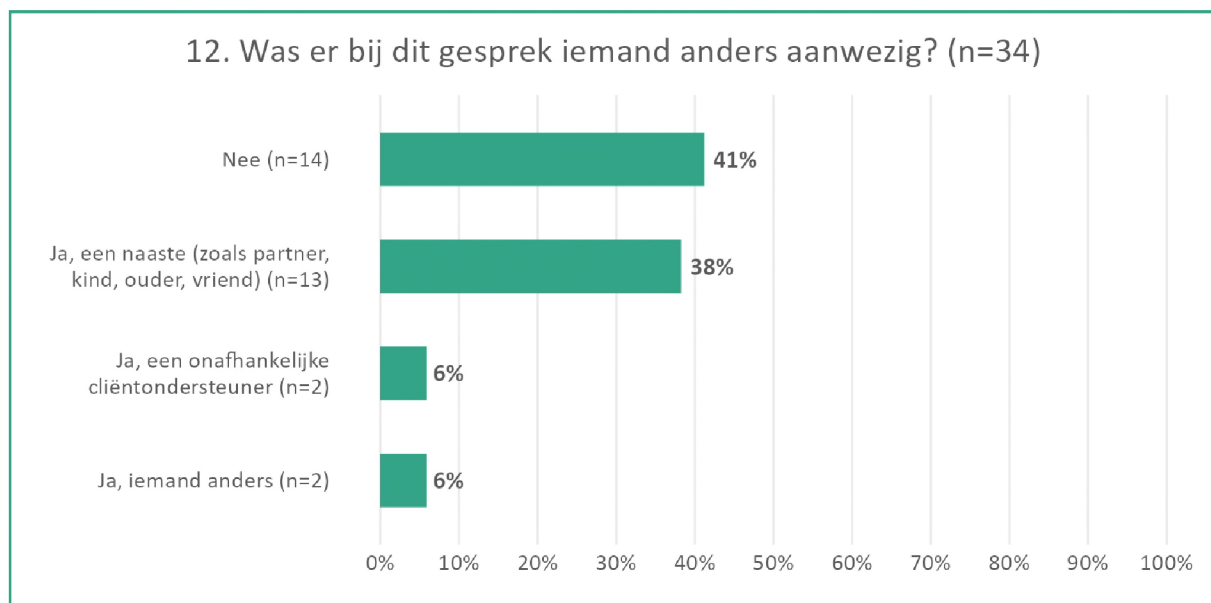
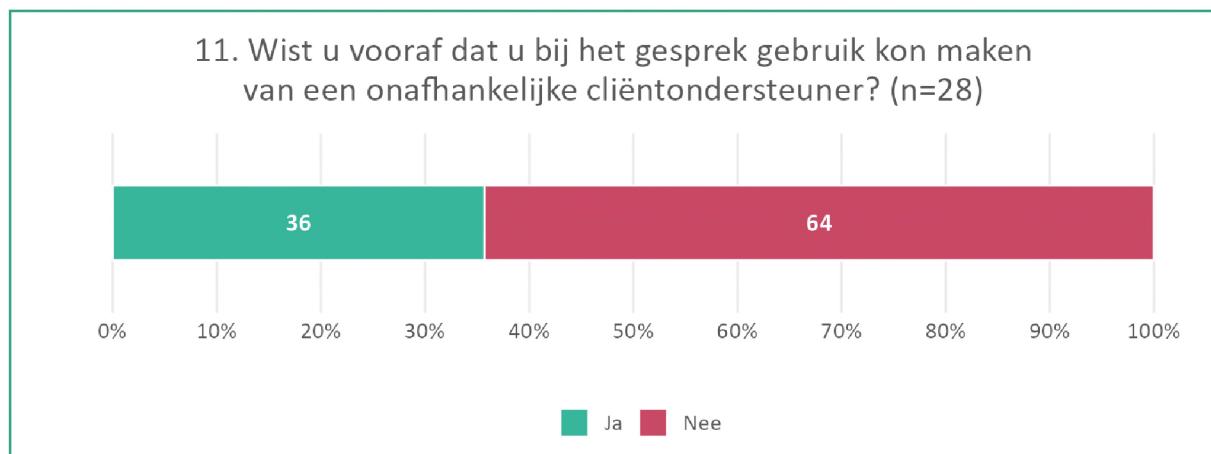


## 2.2 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het keukentafelgesprek dat ze gehad hebben om te bekijken wat de precieze hulpvraag is.



Vragen 11 en 12 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 10 'Ja' hebben ingevuld. Deze deelnemers hebben voor hun aanvraag een keukentafelgesprek gehad met de gemeente.

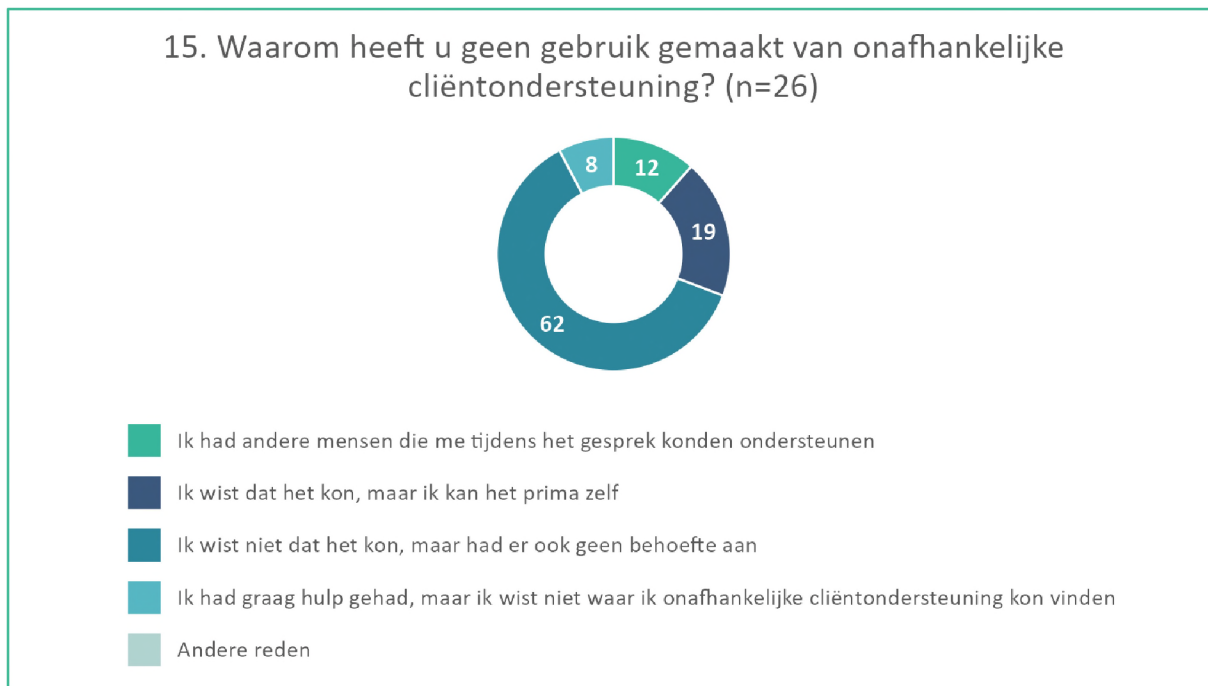


Vraag 12 is een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot exact 100%.



### Vraag 13 en 14

Vragen 13 en 14 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 12 hebben aangegeven dat ze gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Beide vragen 'Van wie heeft u cliëntondersteuning ontvangen?' en 'Hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuning?' zijn door minder dan vijf deelnemers ingevuld. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van deelnemers te waarborgen zijn deze resultaten niet gerapporteerd. Vraag 15 is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 12 hebben aangegeven dat ze geen gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

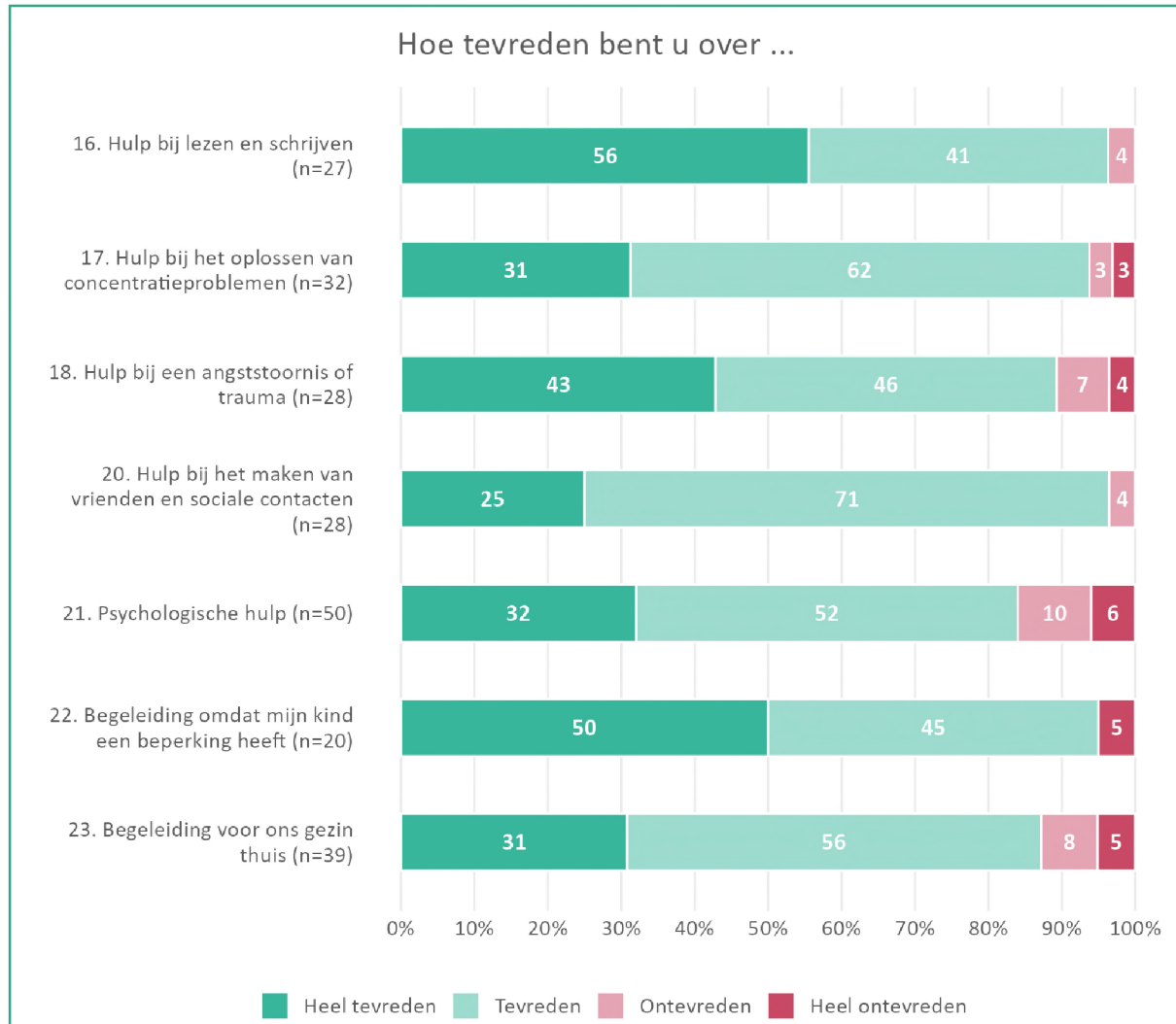


De antwoordoptie 'Andere reden' is niet geselecteerd door respondenten, hiervoor zijn dus geen toelichtingen gegeven.



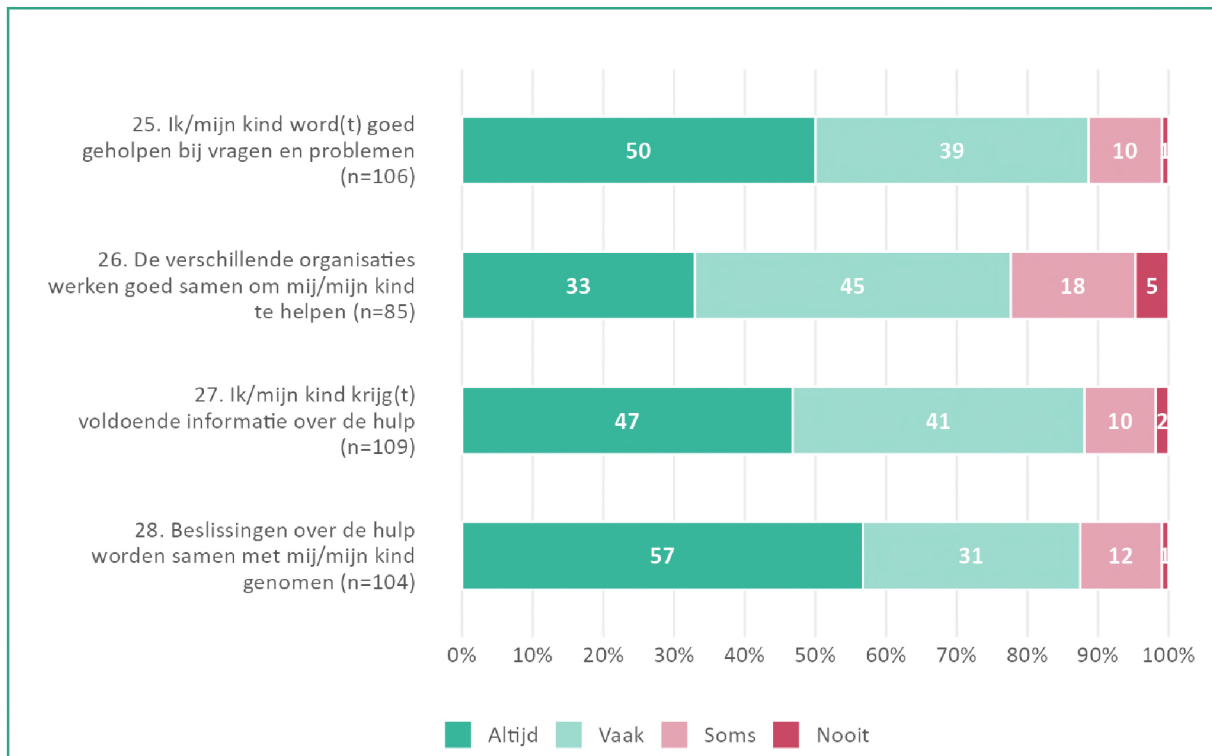
## 2.3 Kwaliteit van de hulp

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben jongeren en/of hun ouders Jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Hieronder wordt weergegeven hoe deelnemers de hulp beoordelen.

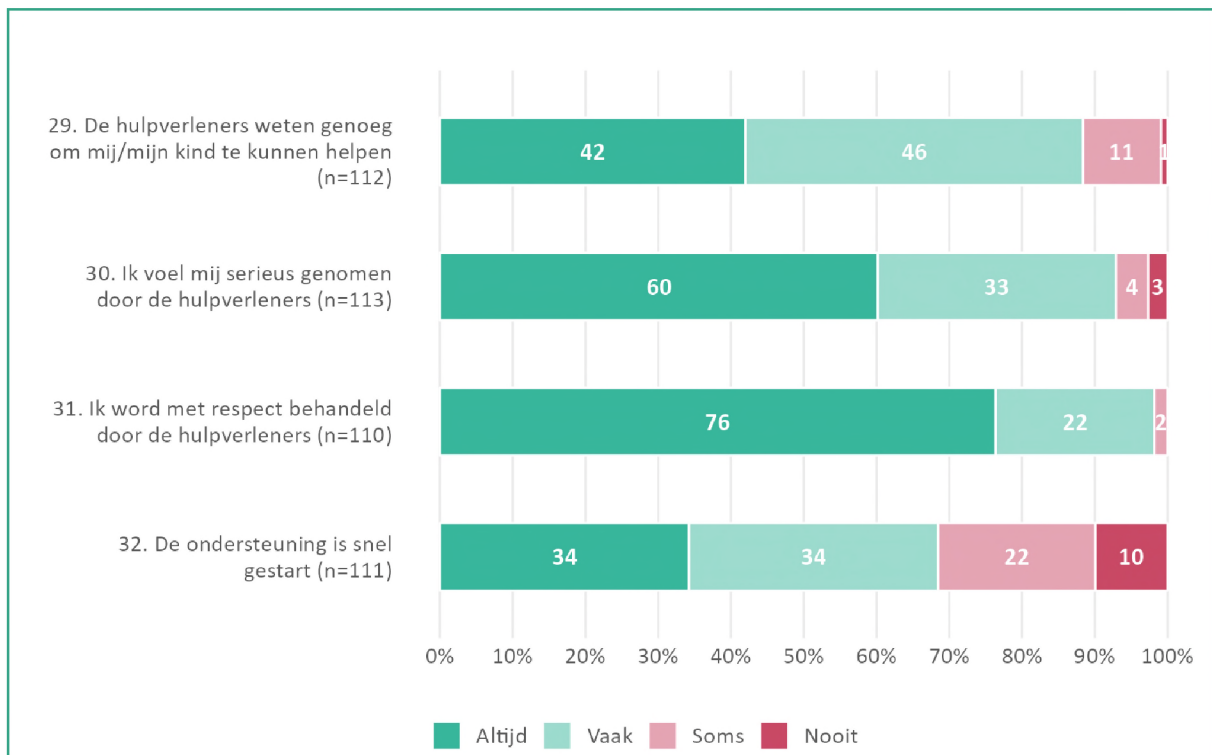


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V16 (n=83); V17 (n=79); V18 (n=84); V20 (n=84); V21 (n=61); V22 (n=92); V23 (n=72).

\* Vraag 19 "Hulp bij een eetstoornis of om gezond te eten en meer te bewegen" en vraag 24 "Begeleiding in het pleeggezin waarin mijn kind woont" zijn door minder dan vijf deelnemers ingevuld. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van deelnemers te waarborgen zijn deze resultaten niet gerapporteerd.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V25 (n=9); V26 (n=30); V27 (n=6); V28 (n=11).

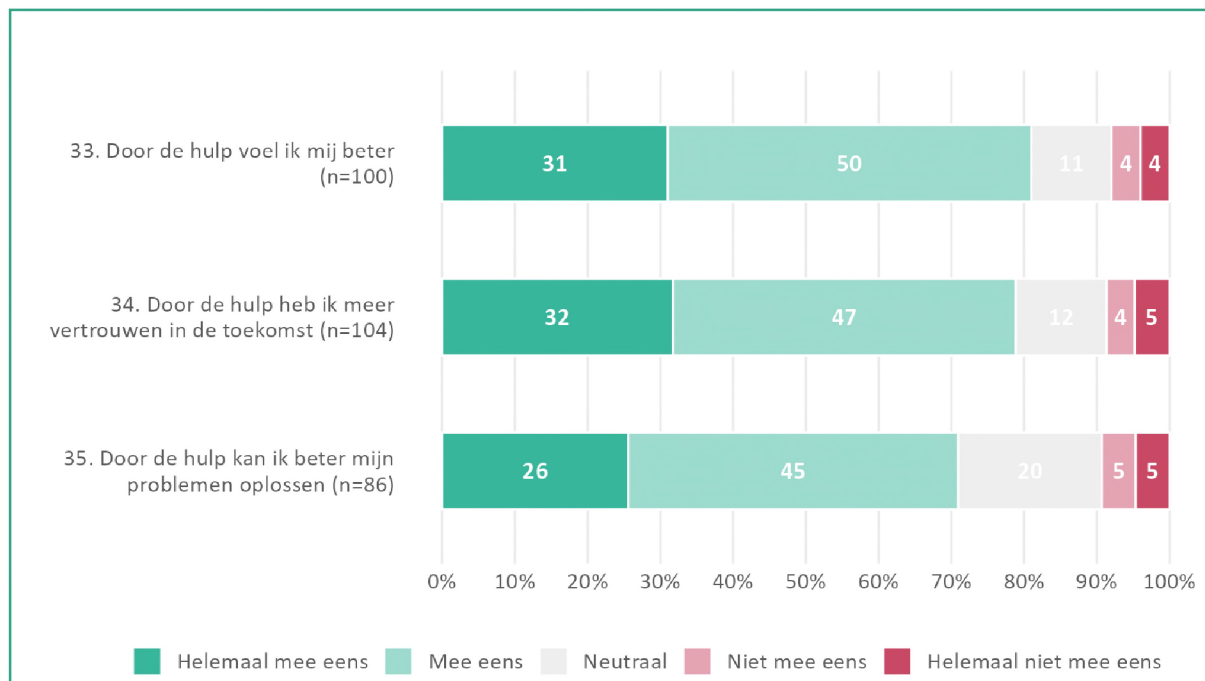


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V29 (n=3); V30 (n=2); V31 (n=5); V32 (n=4).



## 2.4 Wat levert de ondersteuning mij als ouder/verzorger op

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het effect van de ondersteuning op hun eigen leven.

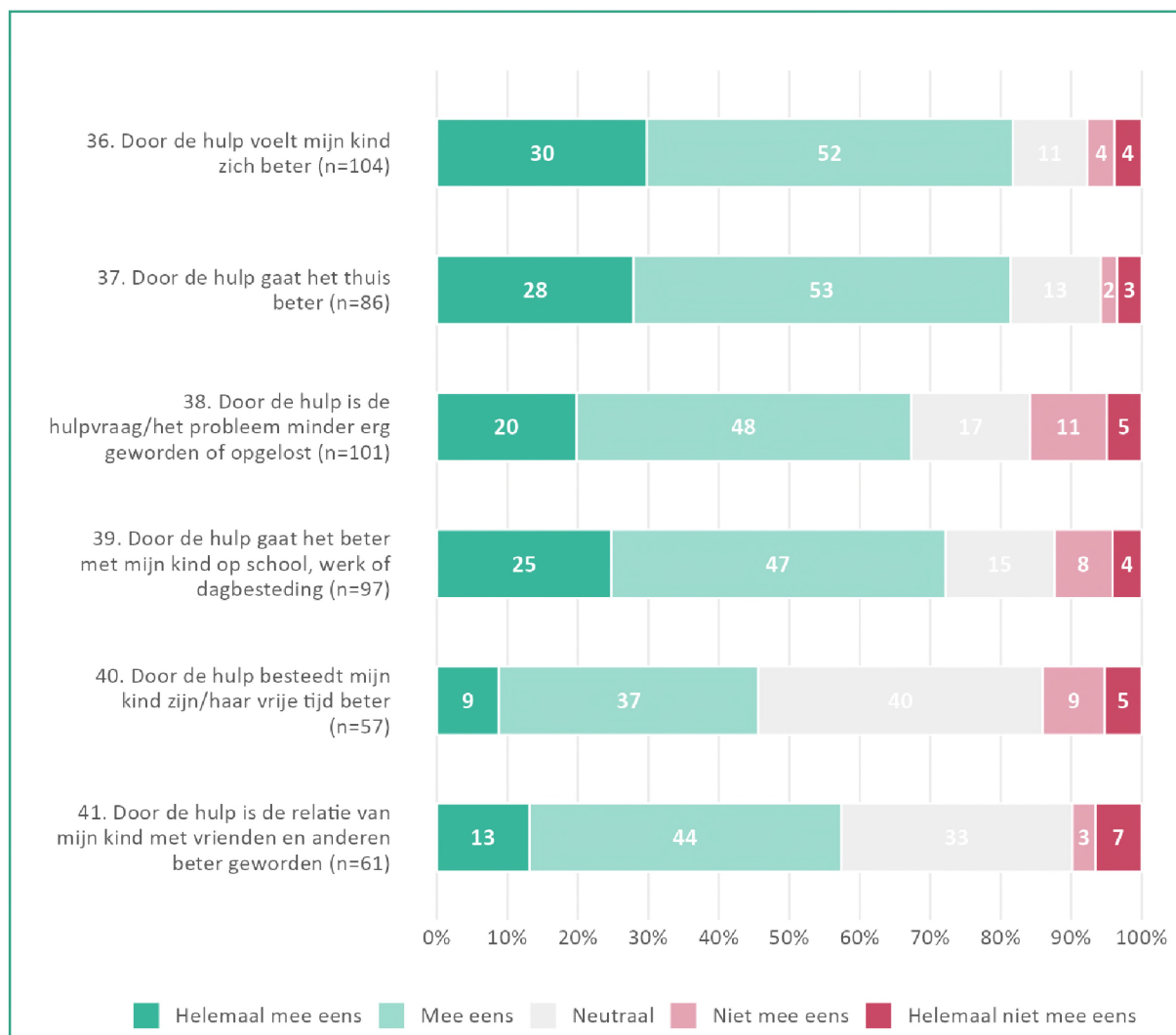


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V33 (n=15); V34 (n=10); V35 (n=28).

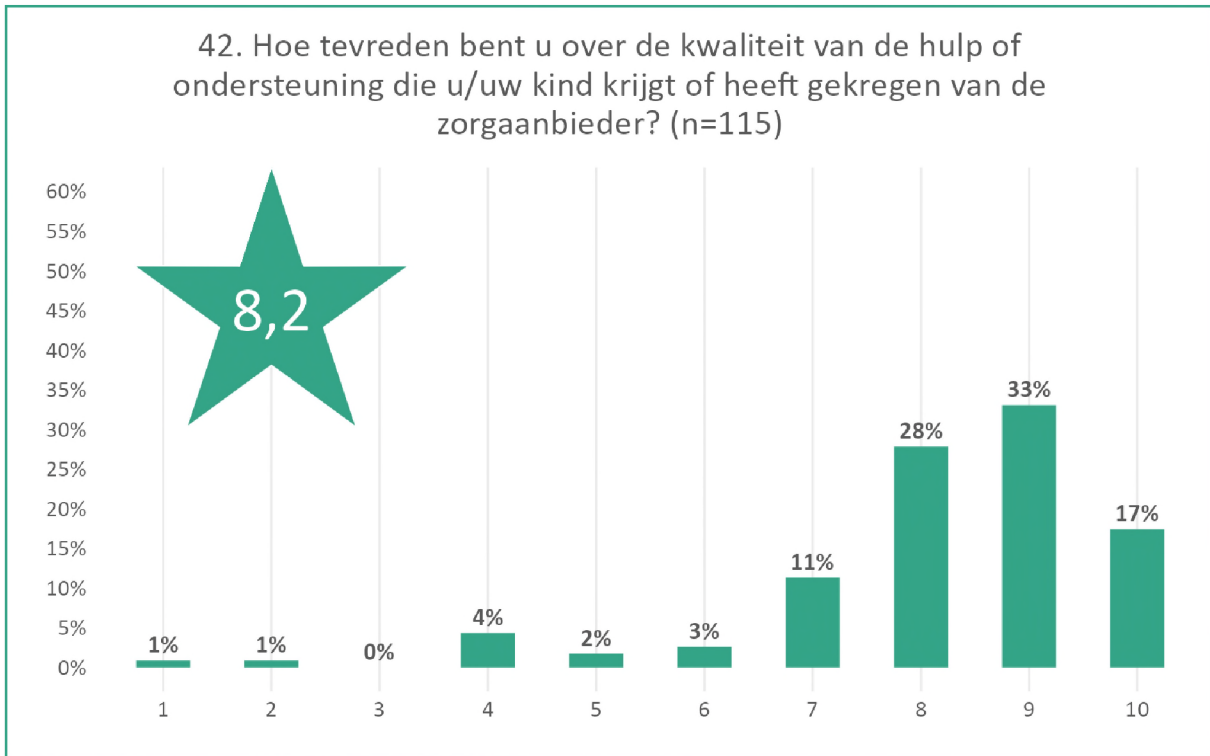


## 2.5 Wat levert de ondersteuning mijn kind op

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het effect van de hulp. Effecten kunnen zijn een verbetering in het gedrag van het kind of een verbetering in de prestaties op school, werk of dagbesteding.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V36 (n=8); V37 (n=28); V38 (n=13); V39 (n=16); V40 (n=57); V41 (n=52).



Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

### Vraag 43

De toelichtingen bij vraag 43 'Wat vindt/vond u goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

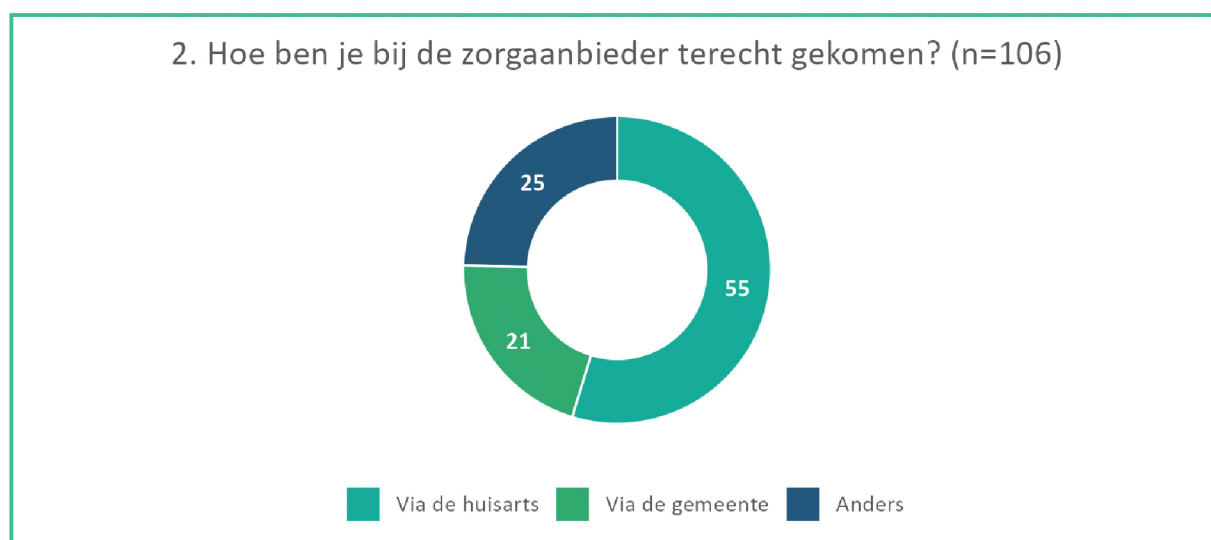


## 3 | Resultaten Jongeren

Aan deelnemers werd allereerst gevraagd of ze toestemming wilde geven voor het gebruik van hun antwoorden voor het rapport. Alleen de antwoorden van deelnemers die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse. De eerste vraag in dit hoofdstuk begint zodoende met vraagnummer 2.

### 3.1 Toegang

Wanneer jongeren een aanvraag voor Jeugdhulp doen komen ze doorgaans in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat een gesprek ingepland wordt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2022 een gesprek gehad hebben, is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.

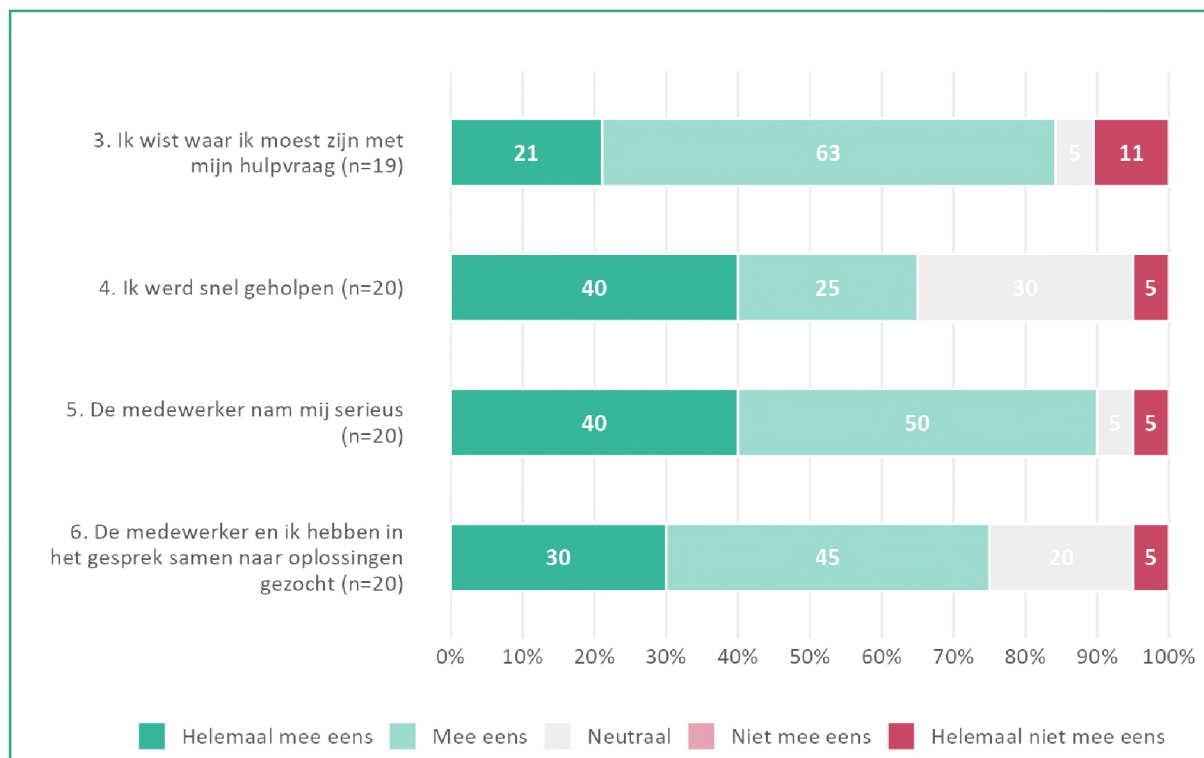


Bij de antwoordoptie ‘Anders’ geven deelnemers onder andere de volgende toelichting: Apanta (3x); jeugdzorg (3x); kennissen (2x); school (5x); via het ziekenhuis/specialist (3x); zelf uitgezocht (2x).

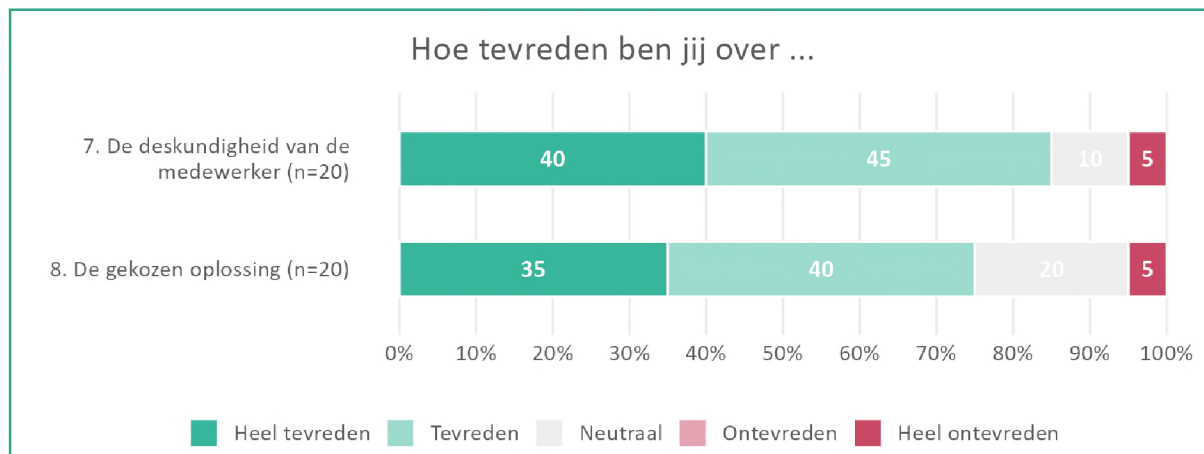




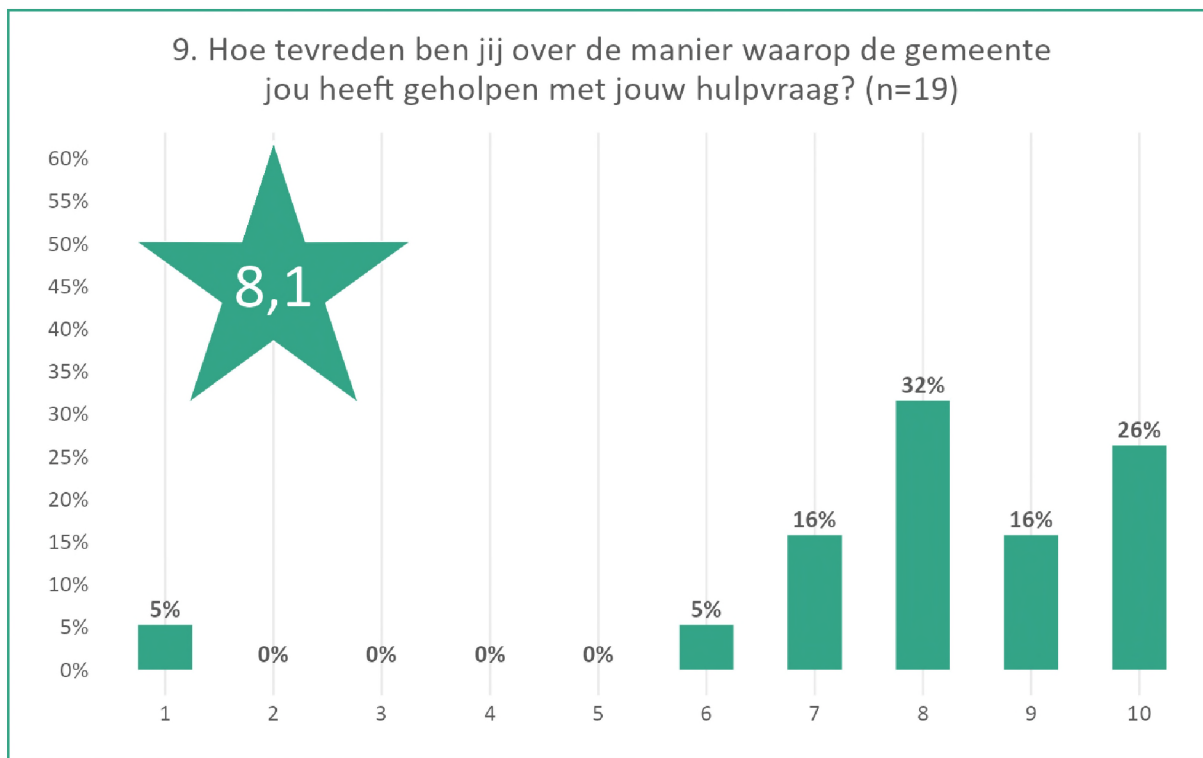
Vragen 3 tot en met 9 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 2 'Via de gemeente' hebben ingevuld. Deze respondenten hebben voor hun aanvraag contact gehad met de gemeente.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v3 (n=3); v4 (n=2); v5 (n=2); v6 (n=2).



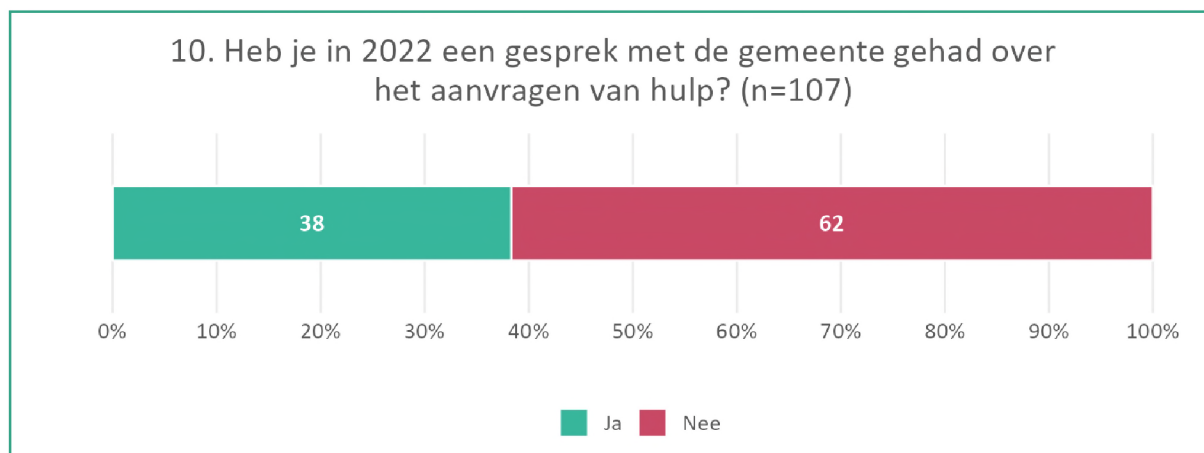
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=2); v8 (n=2).

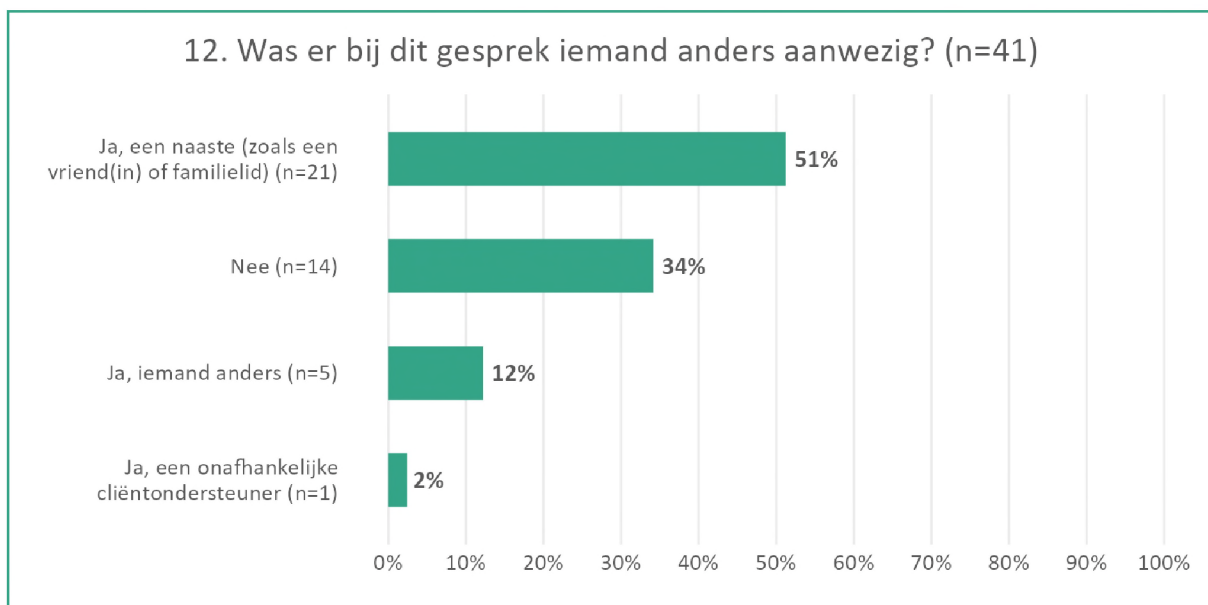
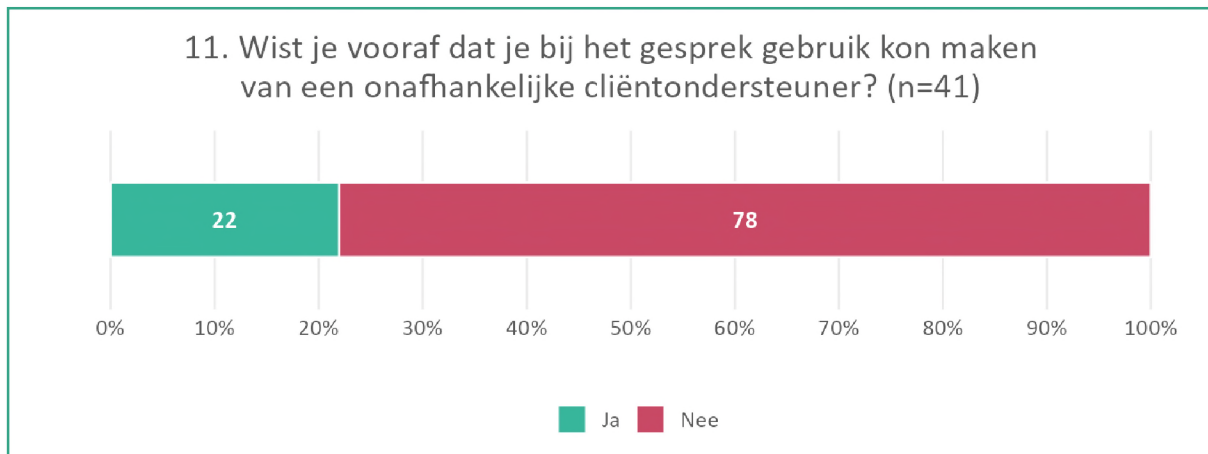


Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

### 3.2 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het keukentafelgesprek dat ze gehad hebben om te bekijken wat de precieze hulpvraag is.





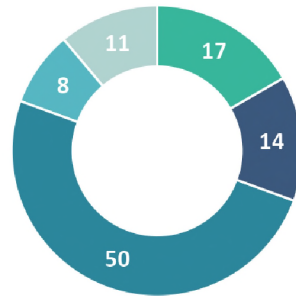
Vraag 12 is een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot exact 100%.

### Vraag 13 en 14

Vraag 13 en 14 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 12 hebben ingevuld dat een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig was tijdens het gesprek. Beide vragen zijn door minder dan tien deelnemers beantwoord. In verband met de privacy van de deelnemers en de betrouwbaarheid van de resultaten worden de resultaten van deze vragen niet weergegeven. Vraag 15 is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 12 'Nee', 'Ja, een naaste' of 'Ja, iemand anders' hebben ingevuld en dus geen gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



### 15. Waarom heb je geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning? (n=36)



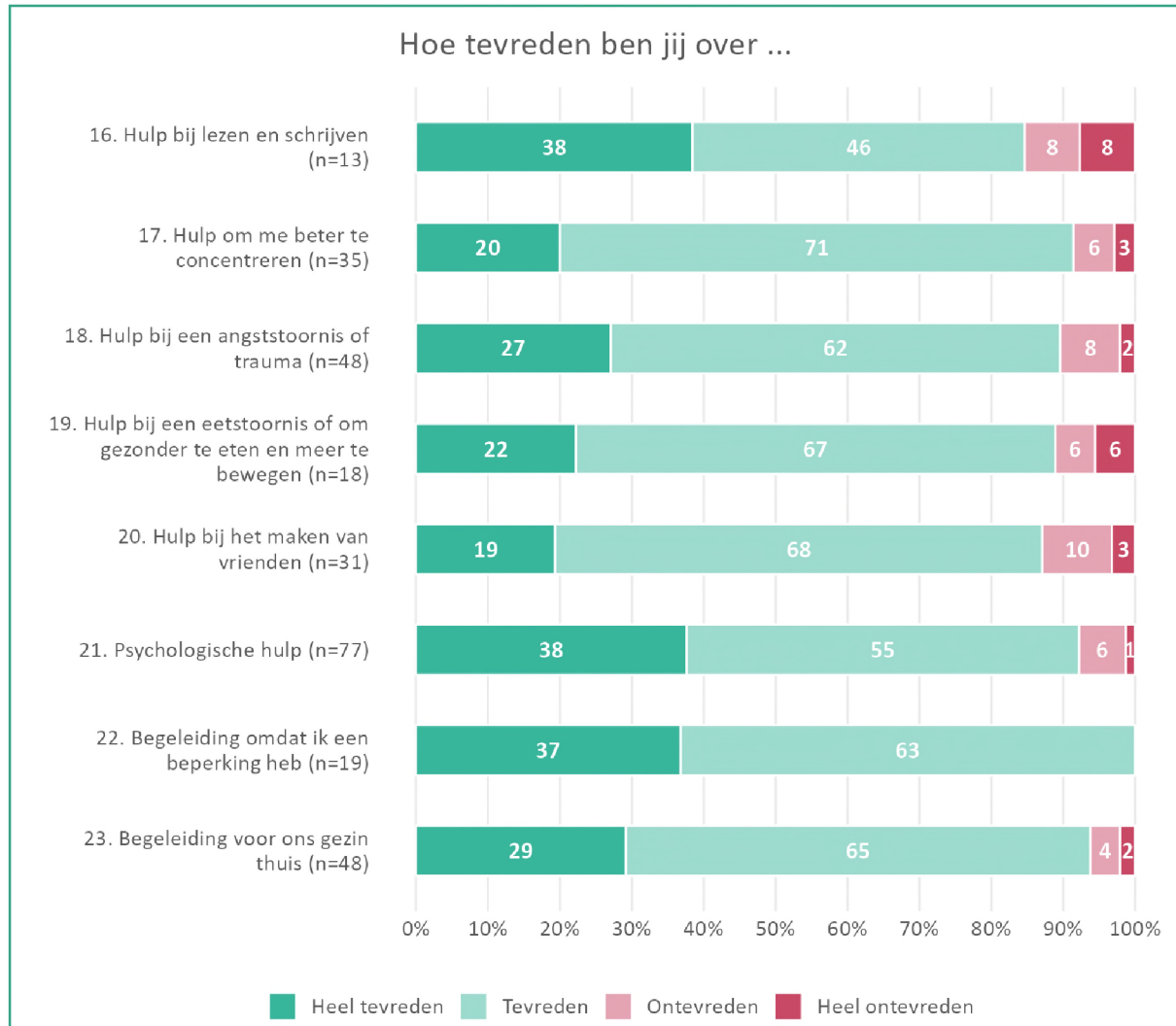
- Ik had andere mensen die me tijdens het gesprek konden helpen
- Ik wist dat het kon, maar ik kan het prima zelf
- Ik wist niet dat het kon, maar had er ook geen behoefte aan
- Ik had graag hulp gehad, maar ik wist niet waar ik onafhankelijke cliëntondersteuning kon vinden
- Andere reden

Bij antwoordoptie 'Anders' werden de volgende toelichtingen gegeven: Ik wist niet dat het kon (3x), Al een ondersteuner toegewezen gekregen (1x).

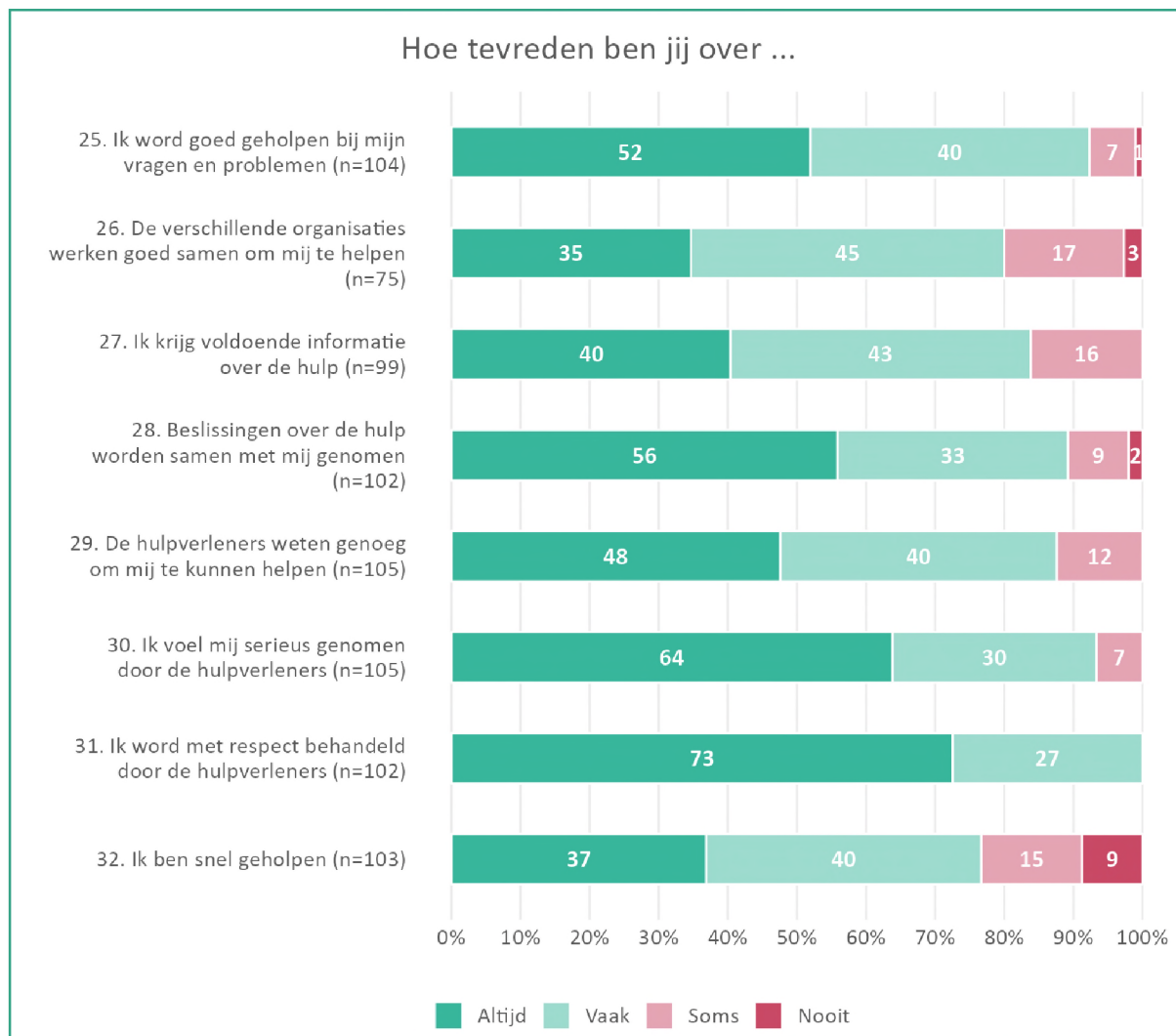


### 3.3 Kwaliteit van de hulp

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben jongeren en/of hun ouders Jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Hieronder wordt weergegeven hoe deelnemers de hulp beoordelen.



Vraag 24: Begeleiding in het pleeggezin waarin ik woon is door minder dan tien deelnemers beantwoord. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v16 (n=92); v17 (n=68); v18 (n=56); v19 (n=88); v20 (n=75); v21 (n=27); v22 (n=85); v23 (n=58).

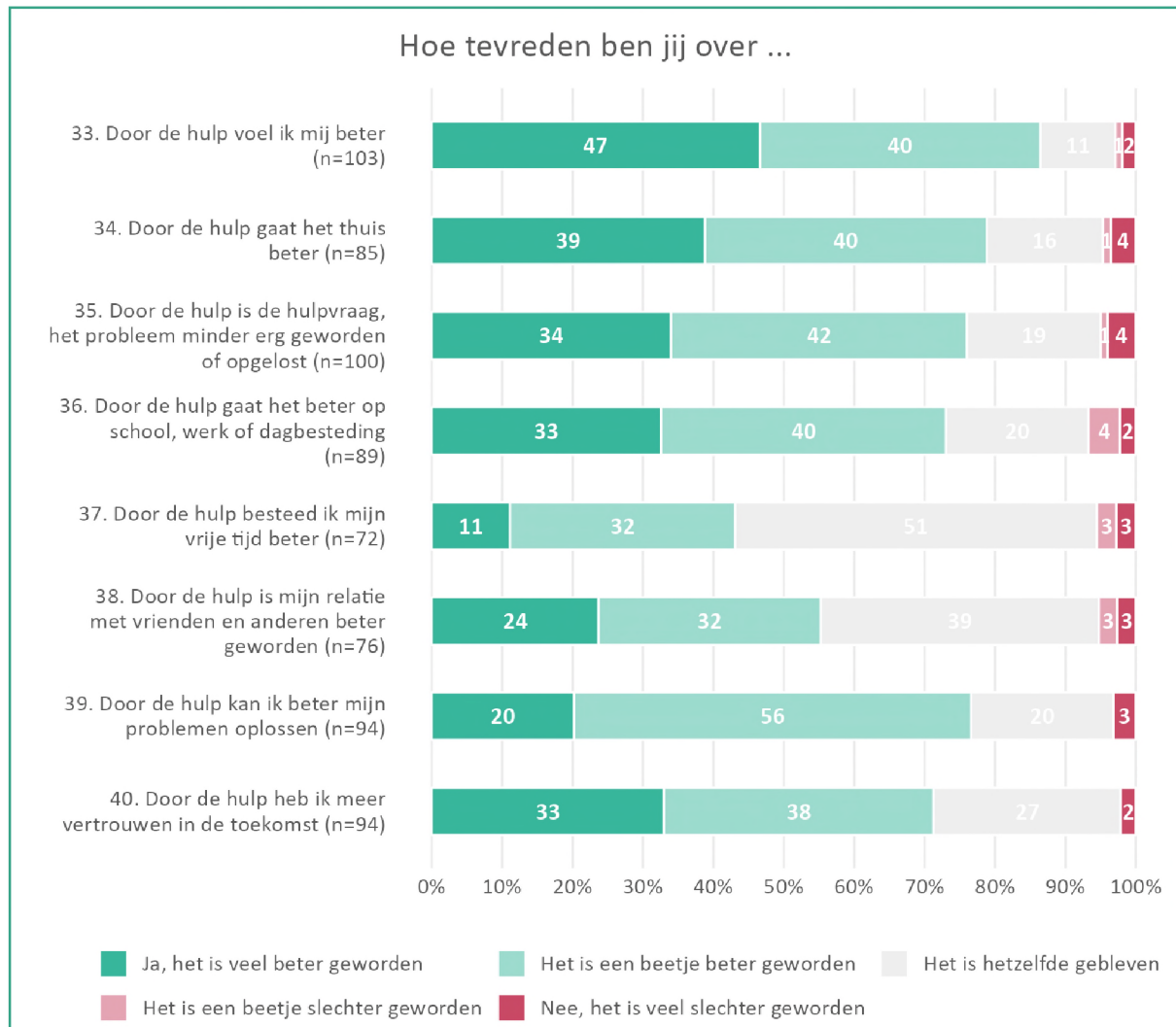


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v25 (n=2); v26 (n=31); v27 (n=6); v28 (n=3); v29 (n=2); v30 (n=1); v31 (n=1); v32 (n=2).

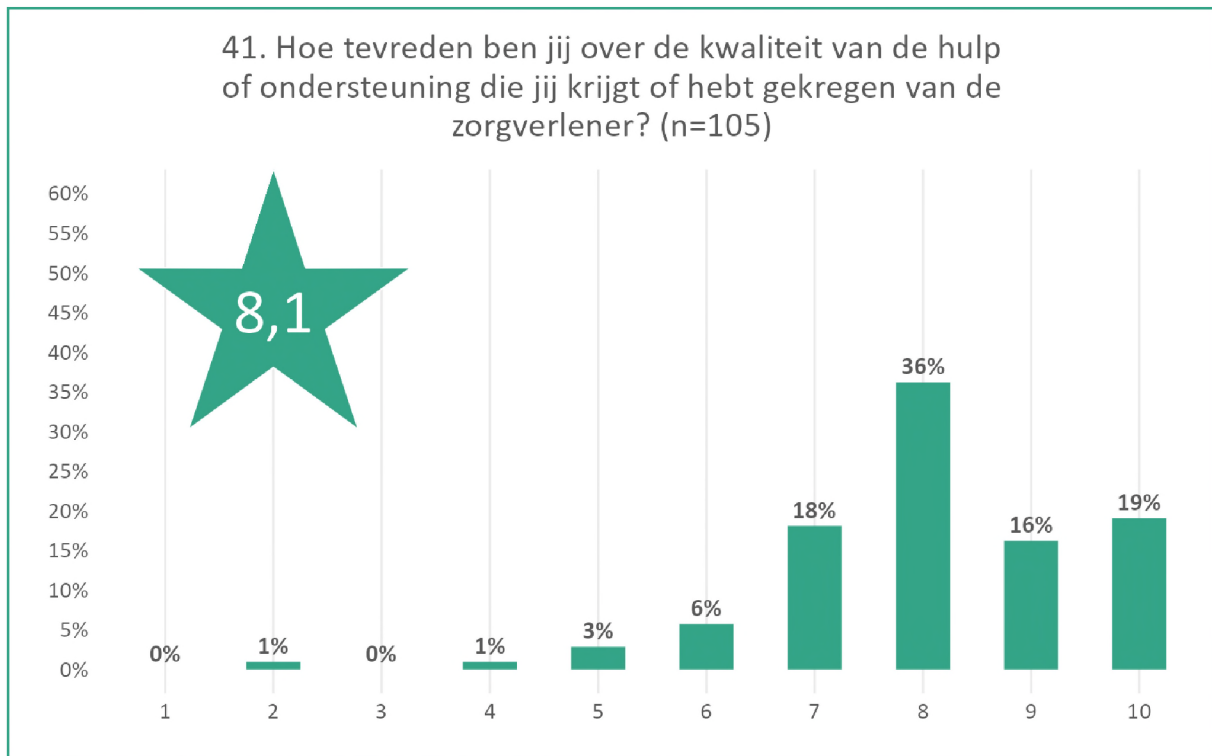


### 3.4 Effect van de ondersteuning

Hieronder wordt weergegeven in welke mate de geboden hulp het gewenste effect heeft. Hierbij valt te denken aan verbetering in het gedrag of een verbetering in de prestaties op school, werk of dagbesteding.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v33 (n=3); v34 (n=21); v35 (n=5); v36 (n=16); v37 (n=34); v38 (n=28); v39 (n=12); v40 (n=12).



Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

### Vraag 42

De toelichtingen bij vraag 42 'Heb je nog opmerkingen over de hulp, begeleiding of ondersteuning?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



**Uw contactpersonen**

Elif Bouwman-Cankor – [e.bouwman@zorgfocuz.nl](mailto:e.bouwman@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto: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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)



## CONCEPTRAPPORTAGE

# Clïentervaringsonderzoek

## Wmo 2022

Gemeente Veldhoven



# Cliëntervaringsonderzoek 2022

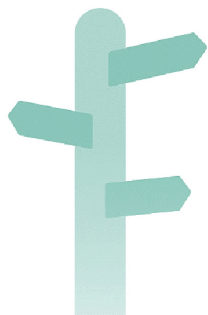
## Gemeente Veldhoven - Wmo

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en/of gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening. Cliënten konden schriftelijk of digitaal een vragenlijst invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	1.000
Ingevuld	409
Respons	41%

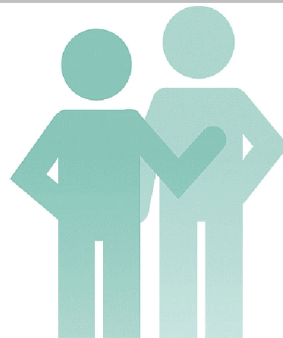
### CONTACT



**81%**<sup>-7%</sup>  
wist waar zij moest zijn



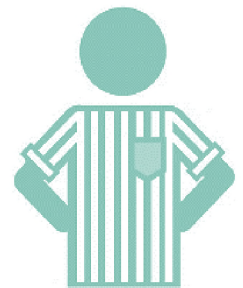
**79%**<sup>-4%</sup>  
werd snel geholpen



**91%**<sup>-3%</sup>  
voelde zich serieus genomen



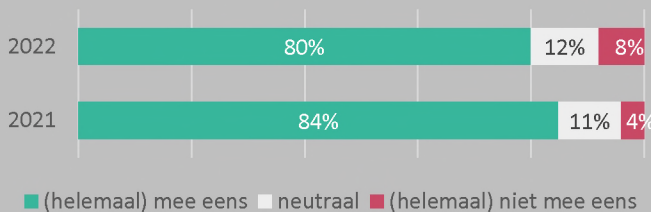
**83%**<sup>-1%</sup>  
zocht samen naar oplossingen



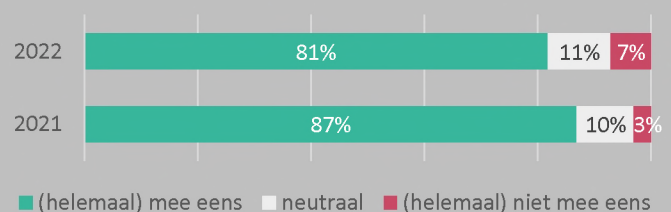
**49%**<sup>+4%</sup>  
wist van de cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

#### De ondersteuning is van goede kwaliteit

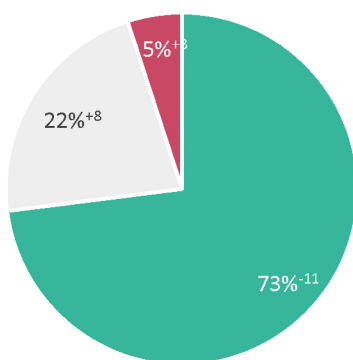


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

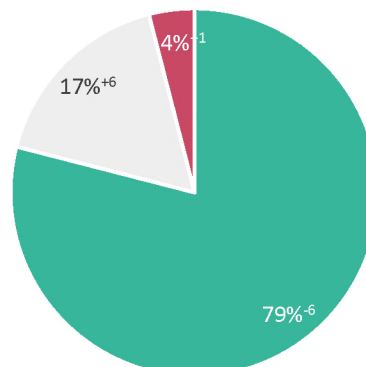


### RESULTAAT

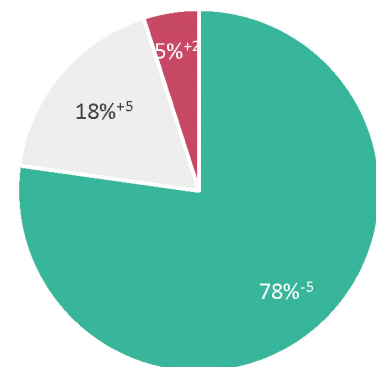
#### Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

## GESPREK



**86%**<sup>-6%</sup>

is (heel) tevreden over de gekozen oplossing



**88%**<sup>-8%</sup>

Is (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker

## POSITIEVE QUOTES

“De chauffeurs zijn allemaal zeer vriendelijk! Ook de medewerkers Wmo Veldhoven zijn uiterst behulpzaam!”

“De huishoudelijke hulp is goed. Ook de communicatie via telefoon of brief is goed. Weet altijd wie ik krijg bij ziekte van vaste hulp. Dikke duim omhoog.”

## CLIËNT-ONDERSTEUNER



**5%**<sup>+1%</sup>

had een onafhankelijke cliëntondersteuner bij zich tijdens het gesprek



**46%**<sup>-6%</sup>

had een naaste of iemand anders bij zich bij het gesprek

## VERBETER PUNTEN

“Geen goede huishoudelijke hulp. Steeds scholieren en steeds een ander. Geen vaste hulp regelmatig. Hierdoor voel ik me niet goed geholpen.”

“Jammer dat de Wmo slecht te bereiken is! Ik krijg geen antwoord op mailtjes (3 keer gemaïld, geen enkele reactie).”

## TEVREDENHEID



**7,8**<sup>-0,1</sup>

is het rapportcijfer voor de gemeentelijke dienstverlening wat betreft de hulpvraag



**7,7**<sup>-0,2</sup>

is het rapportcijfer voor de kwaliteit van de hulpmiddelen en ondersteuning





# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>3</b>
1.2.1 Doelgroep en steekproef	3
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	4
<b>1.3 Status van dit rapport en leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Toegang tot de ondersteuning</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Het keukentafelgesprek</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Kwaliteit van de ondersteuning</b>	<b>10</b>
<b>2.4 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Begeleiding</b>	<b>12</b>
<b>2.6 Overige ondersteuning</b>	<b>13</b>
<b>2.7 Wat levert de ondersteuning mij op</b>	<b>15</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veldhoven is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Dit wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulp bij huishouden, hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi) 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 jaarlijks 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 inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) Het keukentafelgesprek. Na het contact met de gemeente wordt een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente wil weten hoe inwoners dit gesprek hebben ervaren.
- 3) De kwaliteit van de ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald of de inwoner in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. Verschillende ondersteuningsvormen bestaan. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
- 4) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de Wmo is om het leven van inwoners aangenamer te maken. De gemeente is benieuwd naar het effect van de ondersteuning.
- 5) Begeleiding. Een van de vormen van ondersteuning is begeleiding. Dit kan geleverd worden op individueel niveau, maar ook via dagbesteding. De gemeente wil in kaart brengen door welke zorgaanbieder de begeleiding geleverd wordt, en of het aantal uren begeleiding aangepast wordt indien nodig.
- 6) Overige ondersteuning. Naast ondersteuning vanuit de Wmo kunnen inwoners ook andere vormen van ondersteuning krijgen, bijvoorbeeld van familie of vanuit algemene voorzieningen. De gemeente wil weten welke overige ondersteuning gebruikt wordt; hoe deze ondersteuning tot stand is gekomen; en of degene die de ondersteuning biedt deze zorgtaak ook aankan.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Veldhoven die in 2022 gebruik gemaakt hebben van een vorm van ondersteuning vanuit de Wmo. Niet alle Wmo-cliënten hebben een uitnodiging ontvangen. Er is een willekeurige steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Dit betekent dat er, rekening houdend met een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een foutmarge van 5% en een verwachte respons van 35% een steekproef van 1.000 cliënten is getrokken.



## 1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Cliënten hebben in april 2023 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van Zorgfocuz ontvangen. Aan cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na vier weken kregen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.

### Vragenlijst

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

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op
- Contact gemeente en het keukentafelgesprek
- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente
- Begeleiding
- Overige ondersteuning

## 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 en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.000
Aantal meegenomen vragenlijsten	409
Respons	40,9%
Nauwkeurigheidsmarge	3,7%

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 is de onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten te 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 onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 3,7% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen<sup>1</sup>. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,7% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 46,3% en 53,7% zijn.



## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo, het keukentafelgesprek, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect ervan op het leven van de deelnemers, en het gebruik van andere vormen van ondersteuning.

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

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



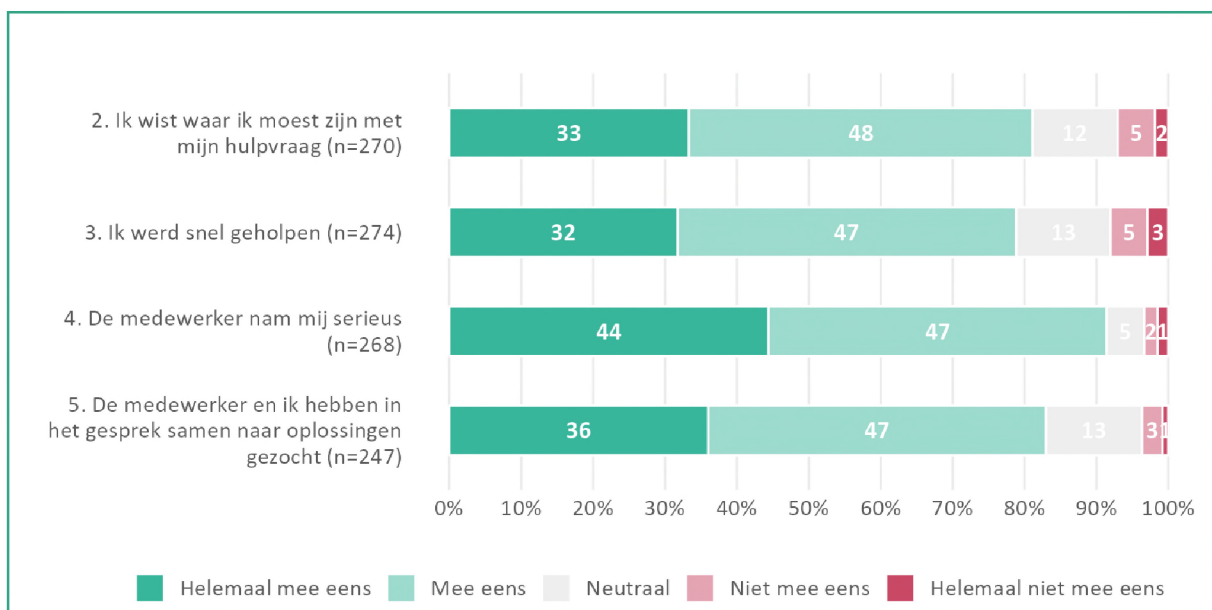


## 2 | Resultaten

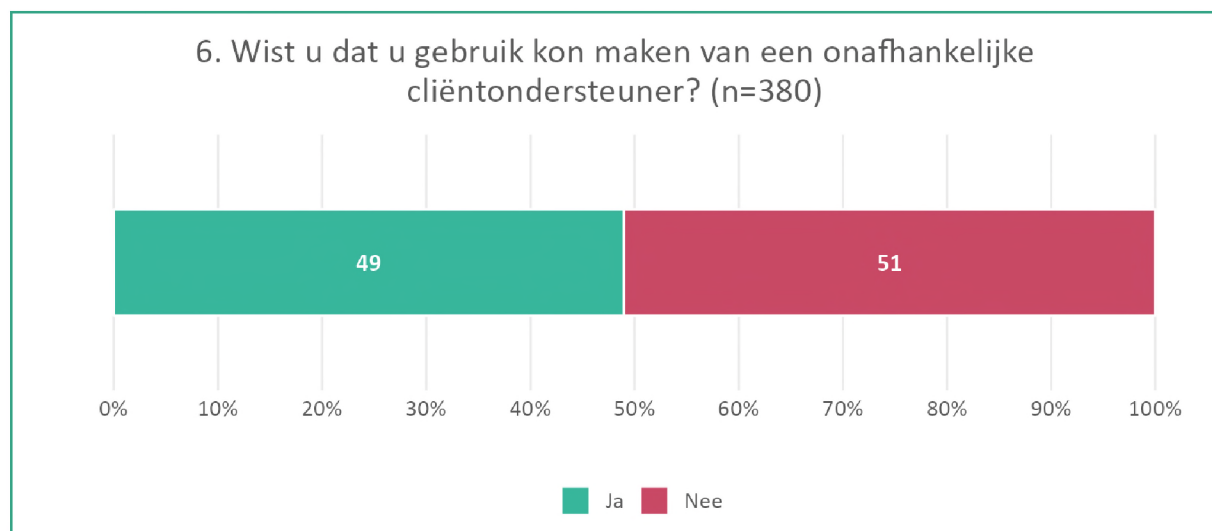
Aan deelnemers werd allereerst gevraagd of ze toestemming wilden geven voor het gebruik van hun antwoorden voor het rapport. Alleen de antwoorden van deelnemers die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse. De eerste vraag in dit hoofdstuk begint zodoende met vraagnummer 2.

### 2.1 Toegang tot de ondersteuning

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente Veldhoven. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat een gesprek ingepland wordt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2022 een gesprek gehad hebben, is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente over deze aanvraag hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.



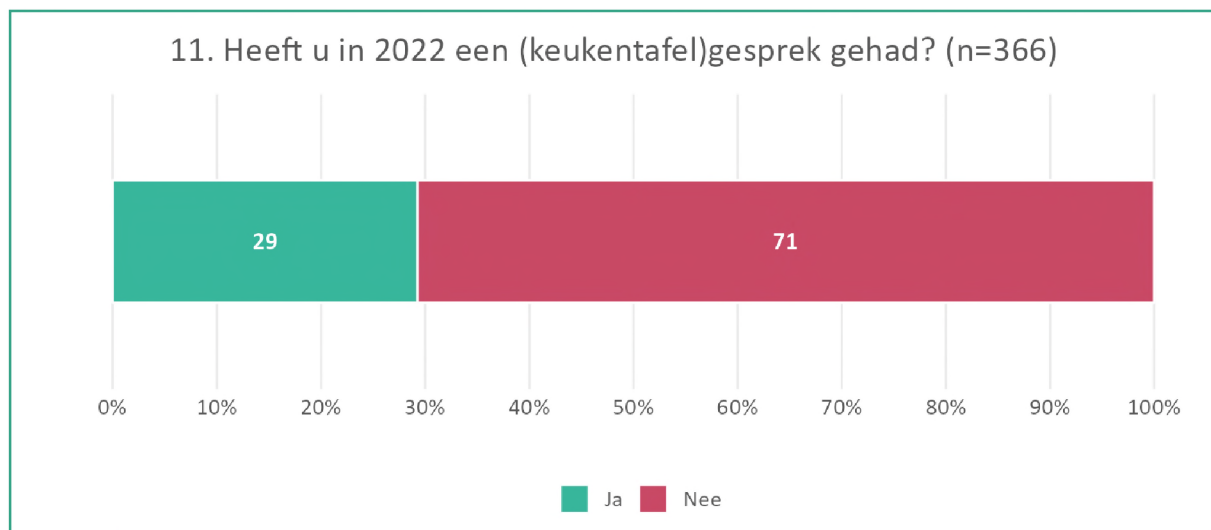
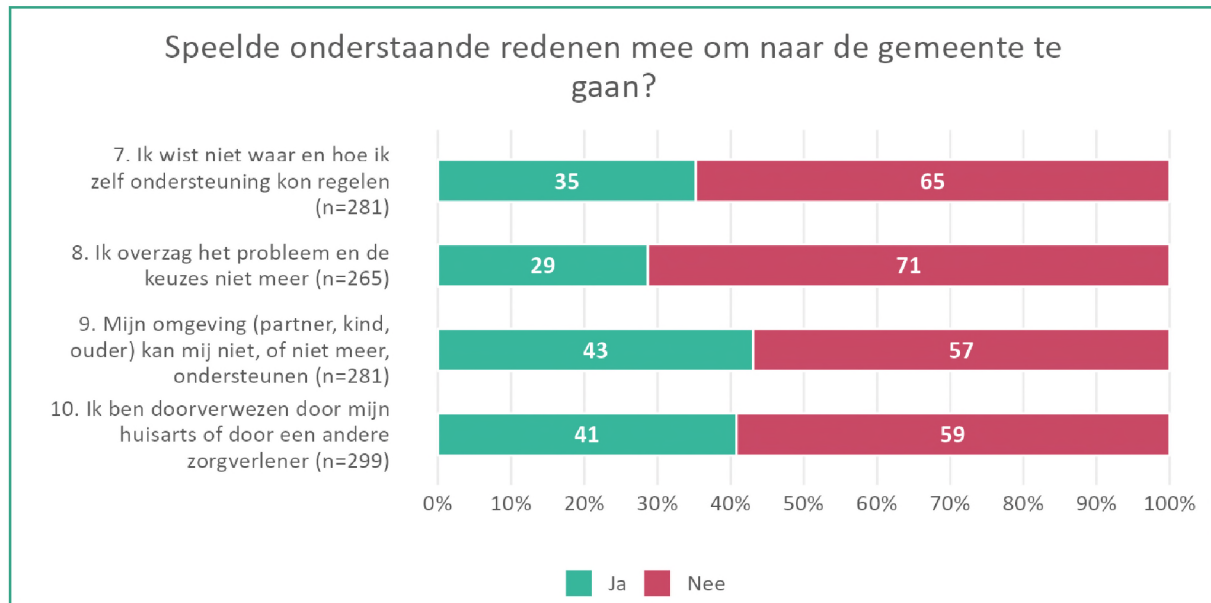
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v2 (n=121); v3 (n=106); v4 (n=109); v5 (n=130).





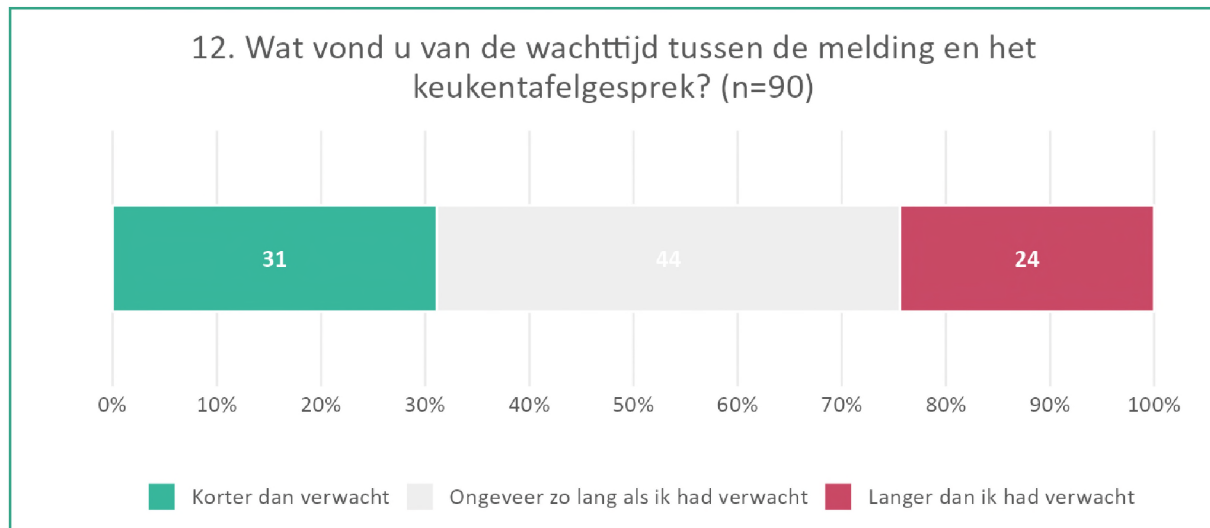
## 2.2 Het keukentafelgesprek

Voorafgaand aan de ondersteuning vindt er een (keukentafel)gesprek plaats tussen de aanvrager en een medewerker van de gemeente Veldhoven. De onderstaande vragen gaan over dit gesprek. Vragen 7 tot en met 10 gaan over de redenen die meespeelde voor de aanvragers om naar de gemeente te gaan.

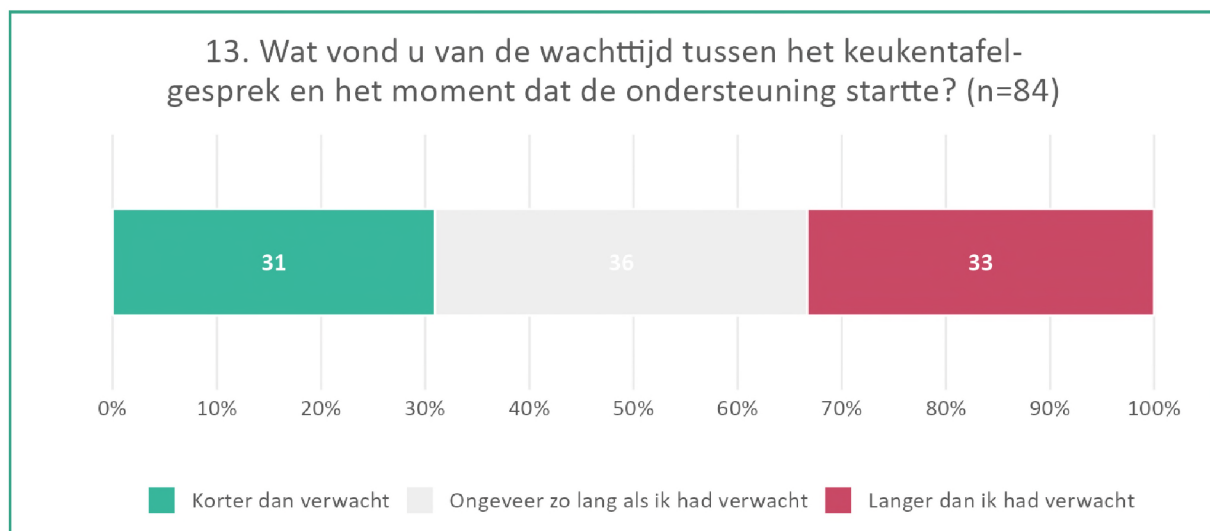


Antwoordoptie 'Weet ik niet': v11 (n=20).

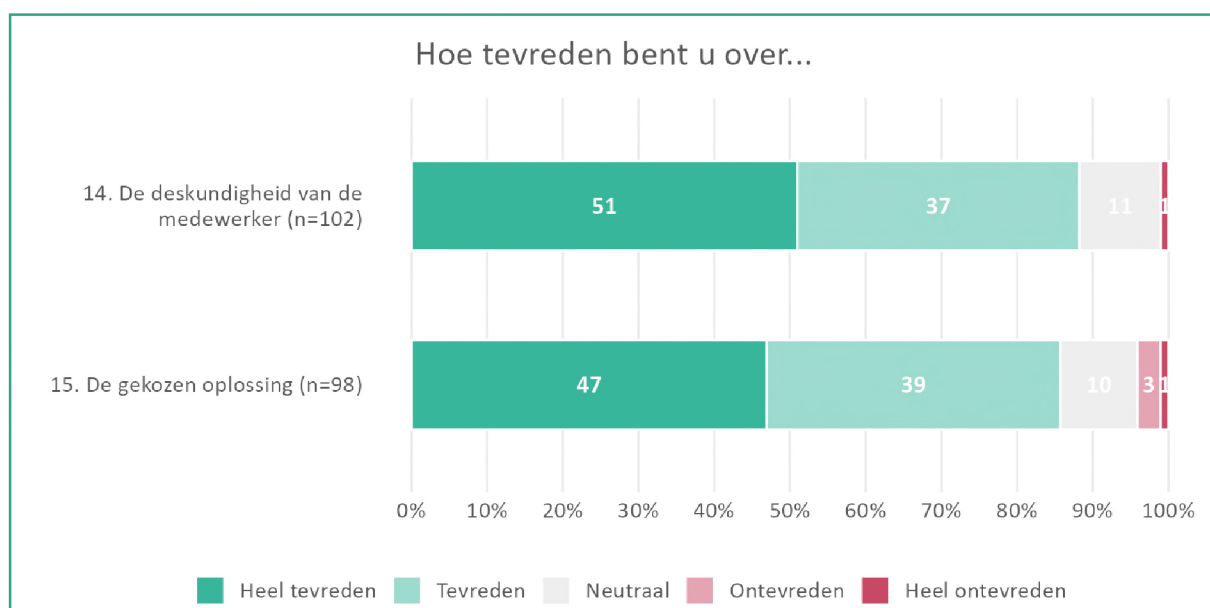
Vraag 12 tot en met 19 zijn alleen ingevuld door deelnemers die in 2022 een (keukentafel)gesprek hebben gehad.



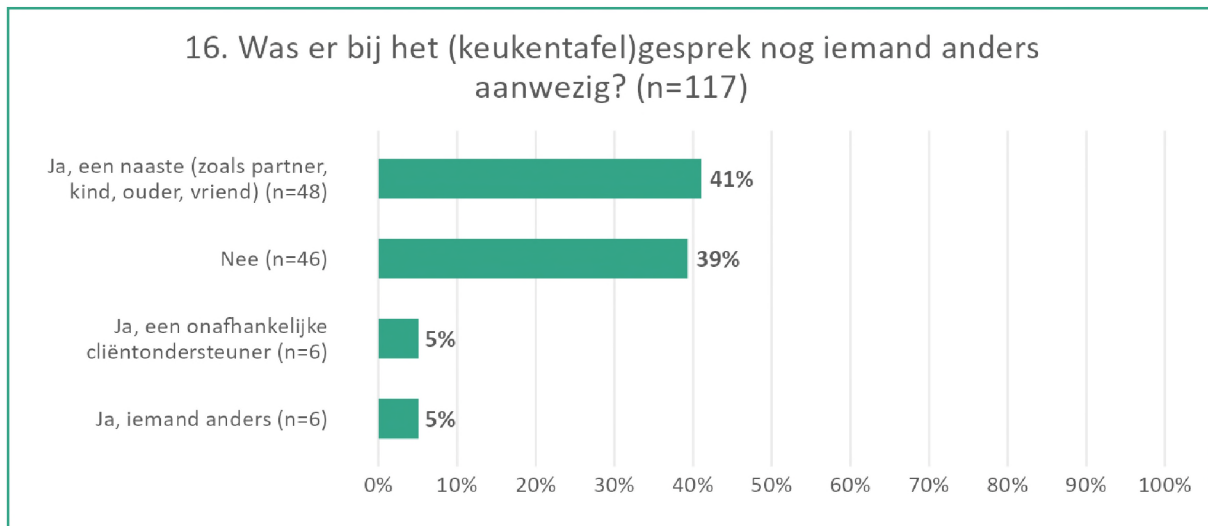
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v12 (n=10)



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v13 (n=10)



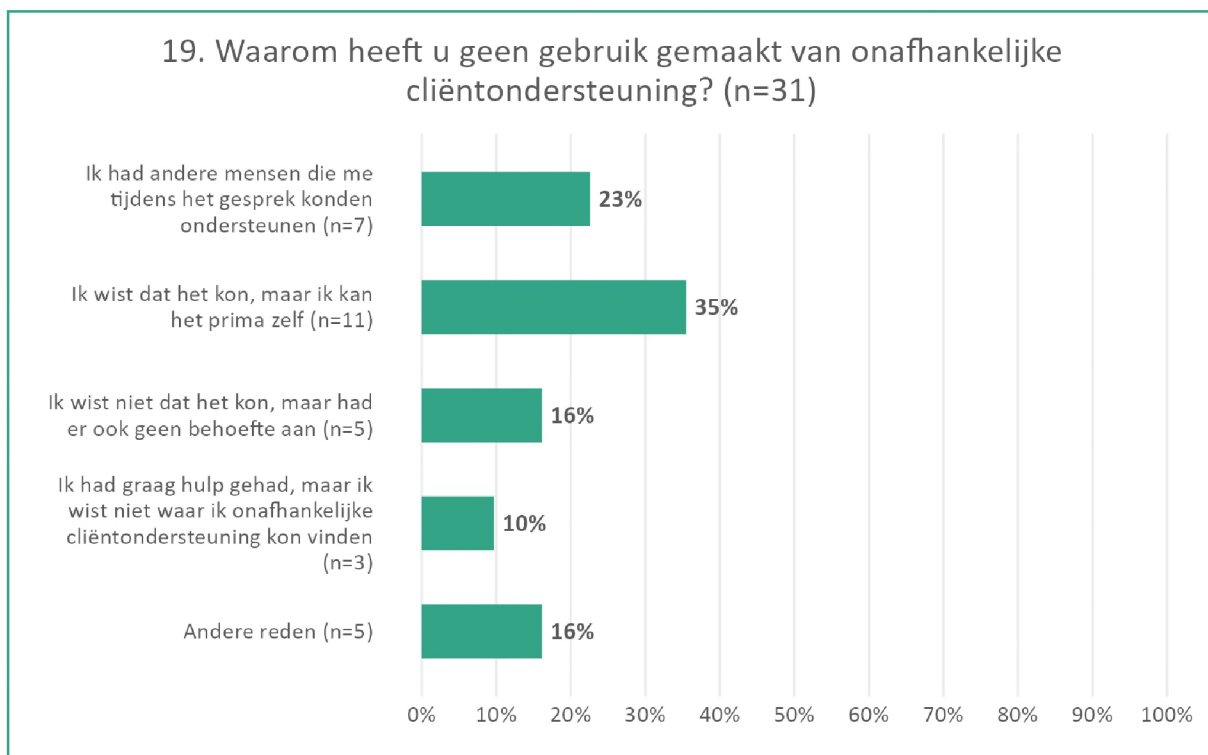
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v14 (n=1); v15 (n=1).



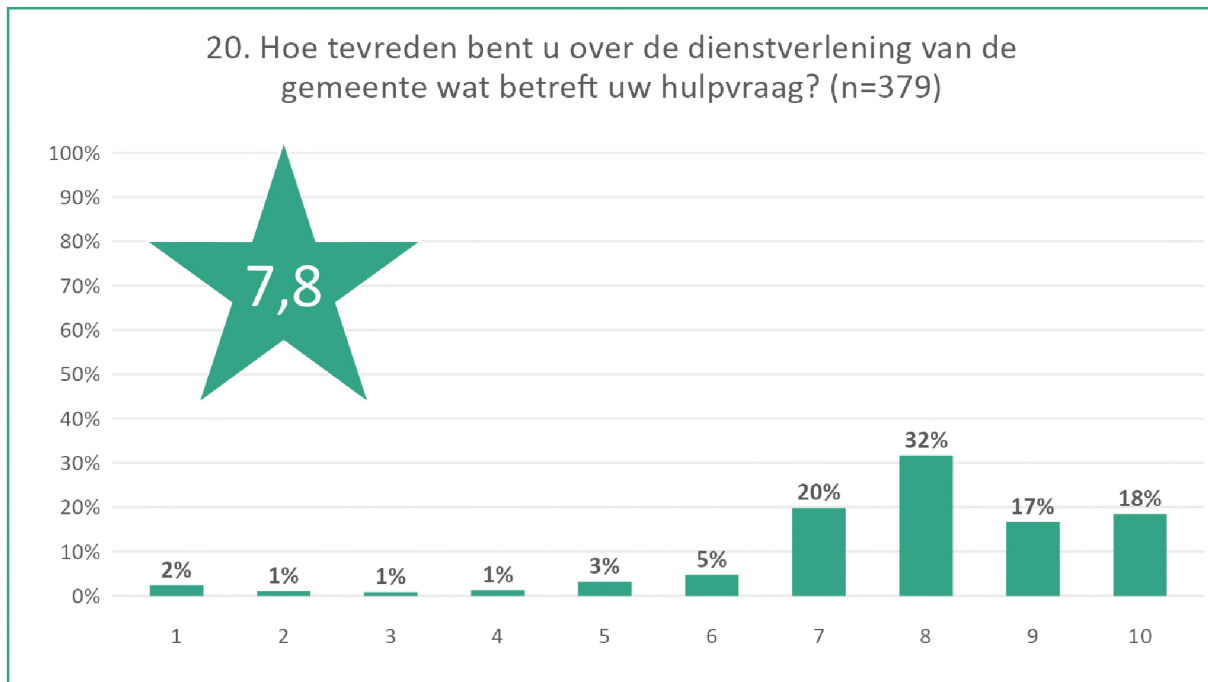
*\*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot exact 100%.*

Vragen 17 en 18 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 16 hebben ingevuld dat een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig was tijdens het gesprek. Beide vragen zijn door minder dan tien deelnemers beantwoord. In verband met de privacy van de deelnemers en de betrouwbaarheid van de resultaten worden de resultaten van deze vragen niet weergegeven.

Vraag 19 is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 16 'Nee', 'Ja, een naaste' of 'Ja, iemand anders' hebben ingevuld en dus geen gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



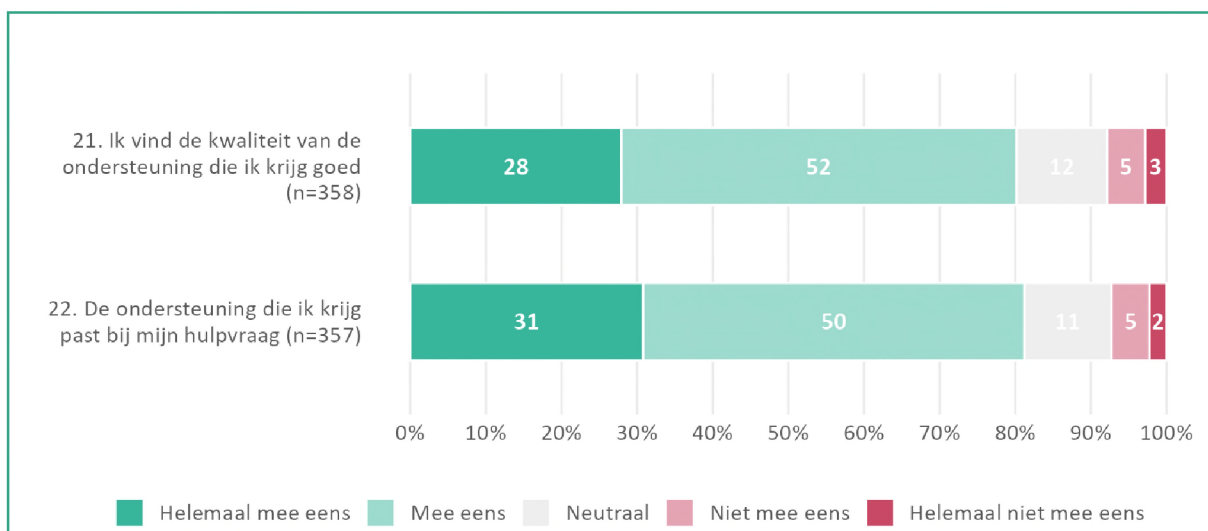
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: niet op de hoogte van wat mogelijk is (1x), op advies van de POH (1x), Wmo (1x), Zuidzorg (1x).



Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden.

## 2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de hulpaanvraag hebben deelnemers een positieve Wmo-maatwerkbeslissing ontvangen. Met deze beslissing kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel, zoals een scootmobiel of traplift. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit van deze ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v21 (n=2); v22 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v21 (n=32); v22 (n=32).

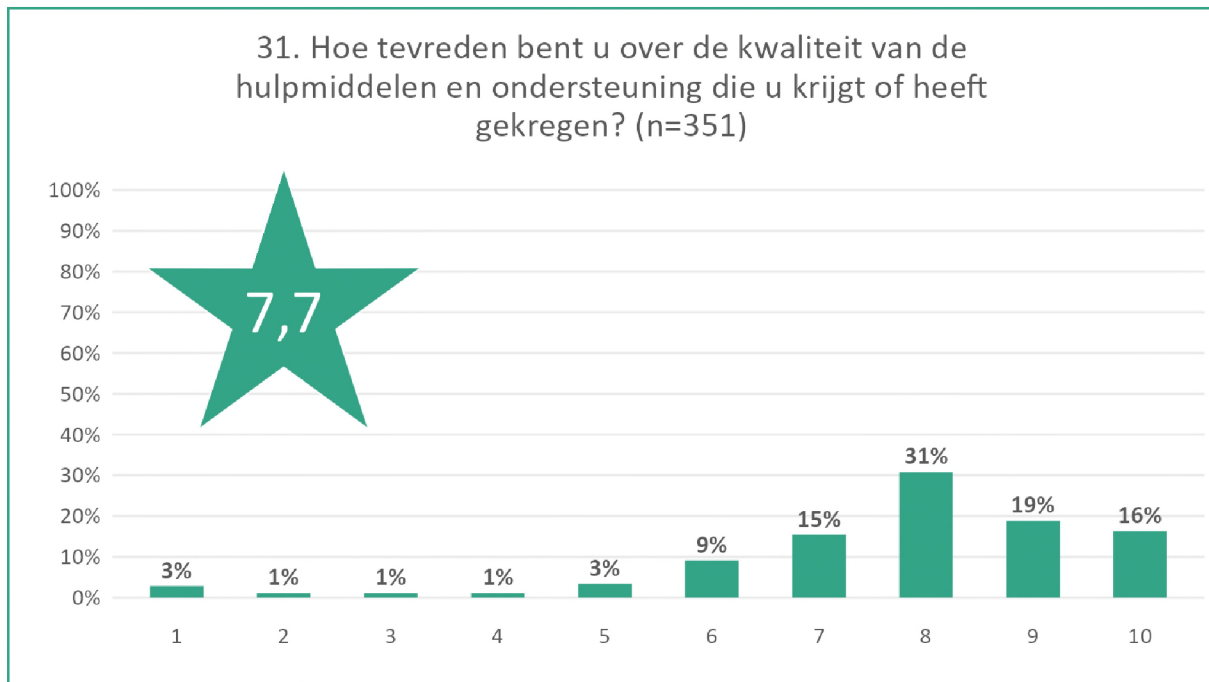


## 2.4 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

Er bestaan allerlei verschillende vormen van ondersteuning. Aan deelnemers werd gevraagd hun oordeel te geven over de ondersteuning die zij ontvangen.



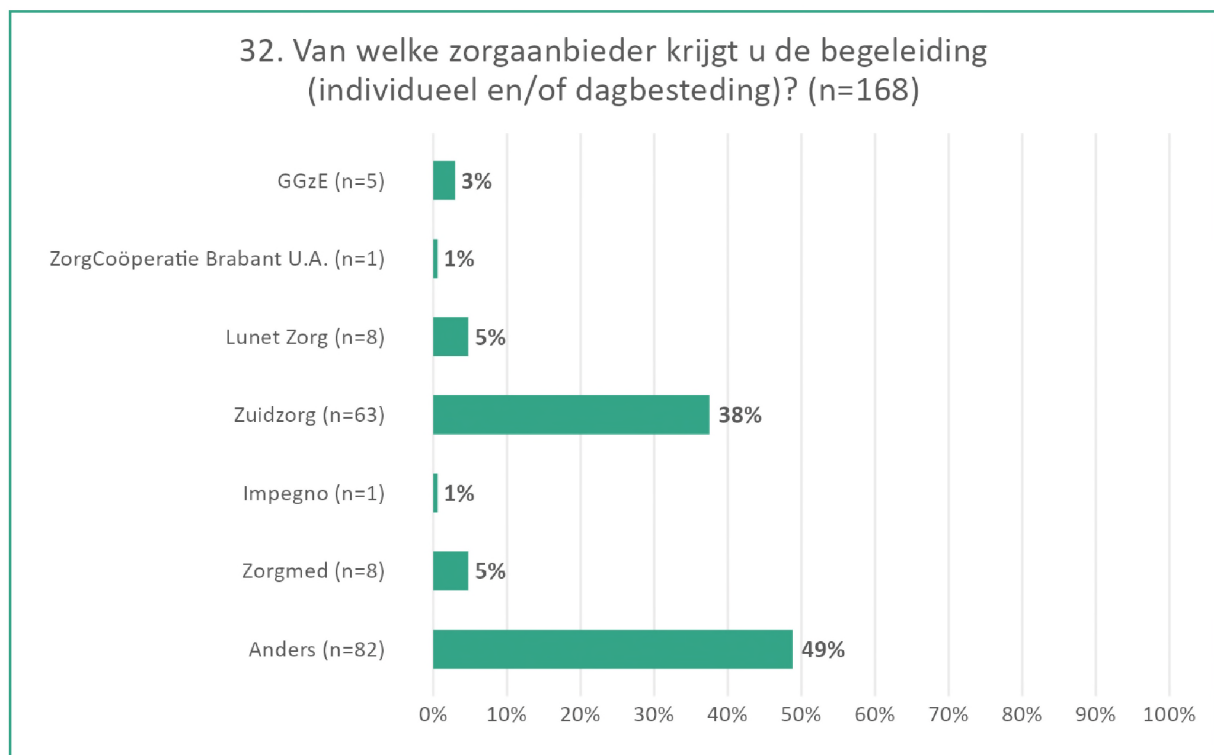
*Kortdurend verblijf/logeeropvang (v23h): minder dan tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v23a (n=237); v23b (n=217); v23c (n=89); v23d (n=241); v23e (n=153); v23f (n=279); v23g (n=276); v23h (n=309).*



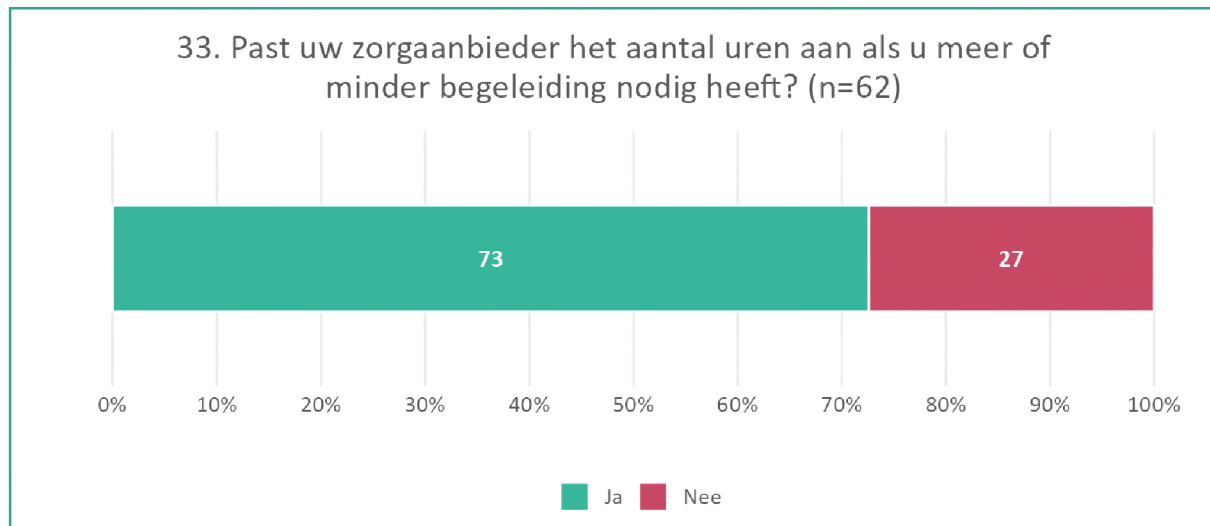
Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden.

## 2.5 Begeleiding

De volgende vragen gaan over begeleiding (individueel en/of dagbesteding). Wanneer deelnemers geen begeleiding hebben ontvangen, hoefden ze vragen 32 en 33 niet te beantwoorden.



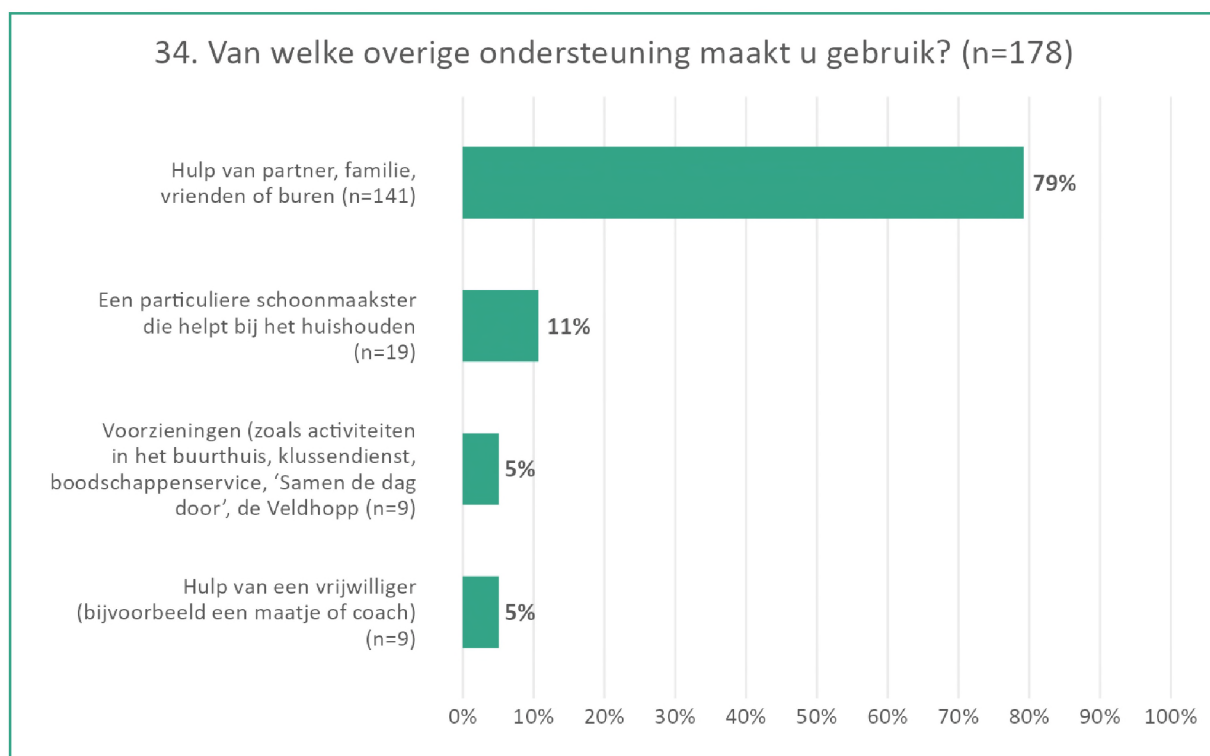
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: A-zorg (4x), Actiefzorg (12x), Autismepunt (1x), CAK (1x), CasaLinga (1x), Oktober (6x), Poetsen met een Praatje (2x), Pluryn (1x), Poetszorg (2x), Severinus (1x), Tzorg (3x), Zuster Thuis (1x).



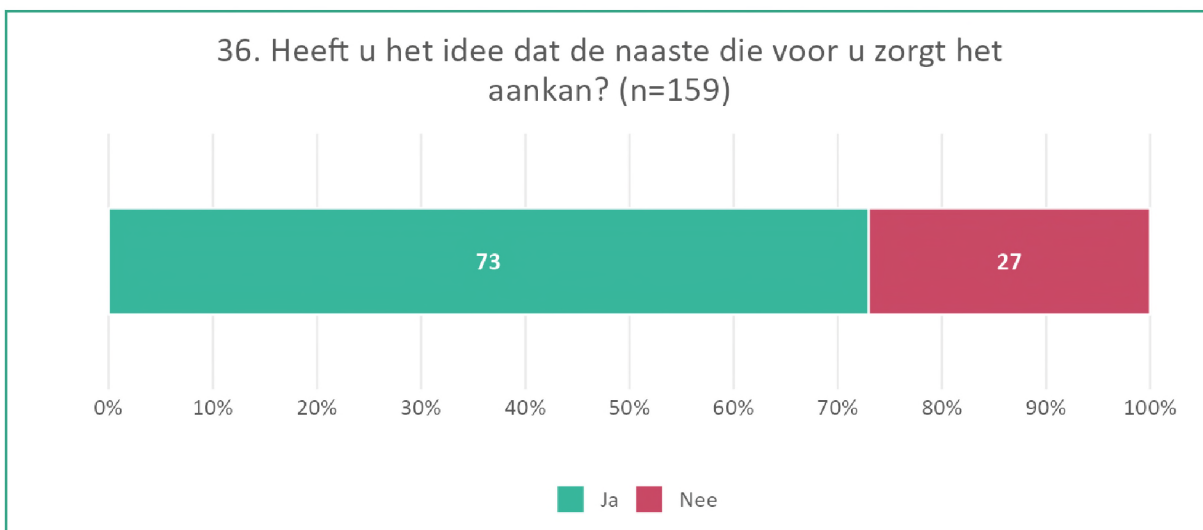
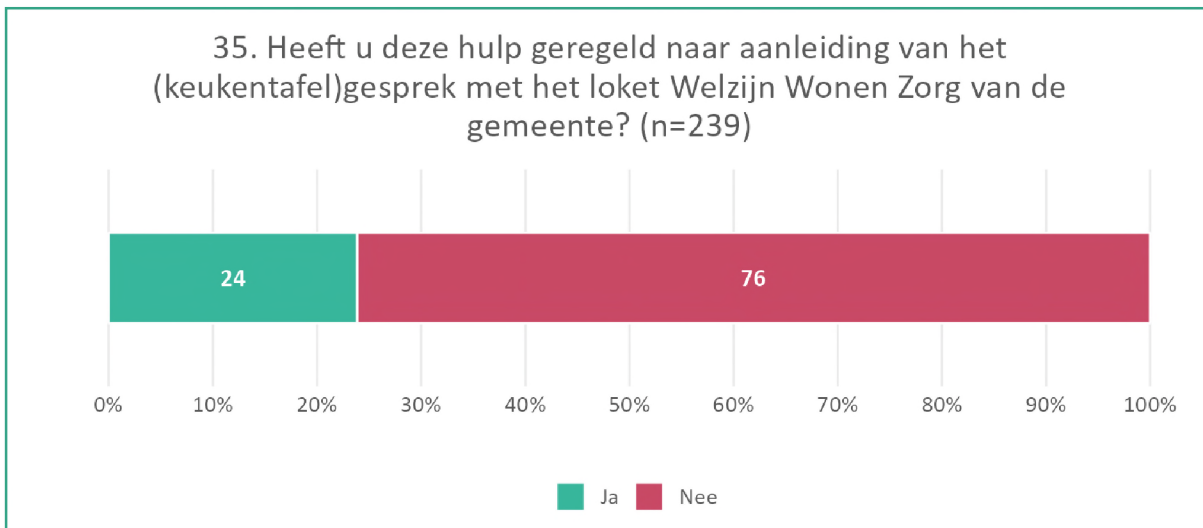
Antwoordoptie 'Hier heb ik nog niet mee te maken gehad': n=76. Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=39).

## 2.6 Overige ondersteuning

Naast ondersteuning vanuit de Wmo, kunnen deelnemers ook andere vormen van ondersteuning ontvangen. Zo kunnen ze hulp krijgen van hun familie (mantelzorgers) en vrijwilligers of kunnen ze gebruik maken van algemene voorzieningen die in de gemeente georganiseerd worden. Deze paragraaf toont de resultaten over het gebruik van deze overige ondersteuning. Wanneer deelnemers geen overige ondersteuning hebben ontvangen, hoefden ze vragen 34, 35 en 36 niet te beantwoorden.





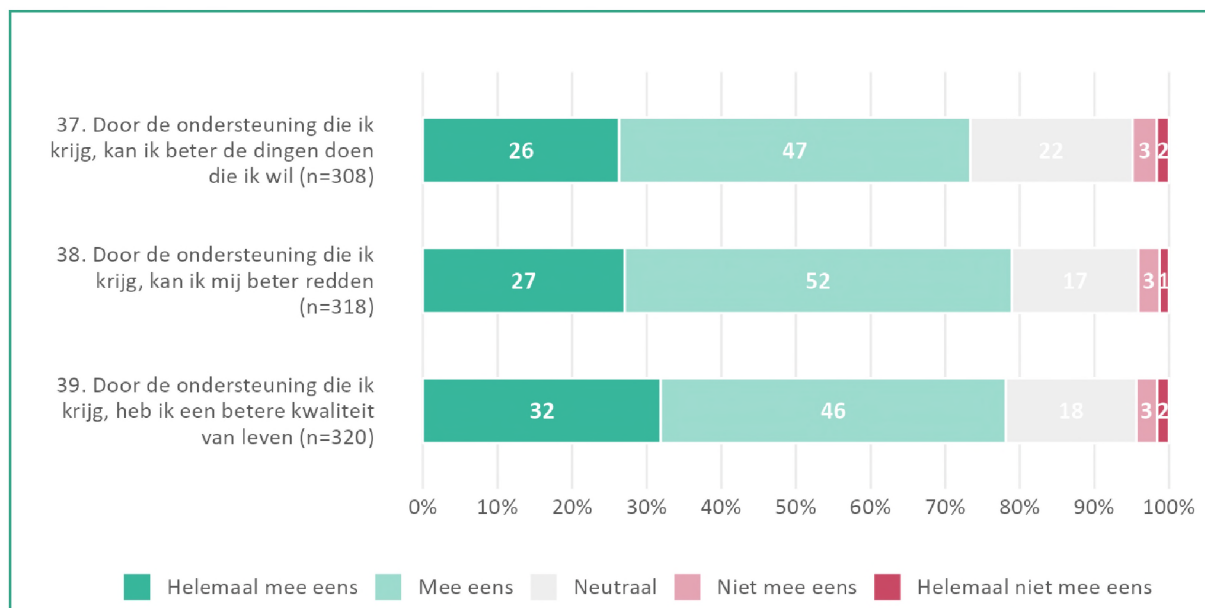


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v36 (n=66). Antwoordoptie 'Weet ik niet': v36 (n=31).



## 2.7 Wat levert de ondersteuning mij op

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 'Niet van toepassing': v37 (n=48); v38 (n=47); v39 (n=45).

### Vraag 40

De toelichtingen bij vraag 40 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

**Uw contactpersonen**

Elif Bouwman-Cankor – [e.bouwman@zorgfocuz.nl](mailto:e.bouwman@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto: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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)

