



Informatienota raad

Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2017

Voor vragen

Telefoonnummer: 14 040
E-mail: gemeente@veldhoven.nl
Datum B en W: 26 juni 2018
Registratienummer: 18bs00097

Kennisnemen van

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2017.

Inleiding

In het kader van de Wmo en de Jeugdwet heeft de gemeente Veldhoven de wettelijke verplichting om jaarlijks vóór 1 juli onderzoek te doen naar hoe cliënten de lokale uitvoering van deze wetten ervaren. Wat vinden zij van de toegang (keukentafelgesprek en het verdere toewijzingsproces)? Wat vinden zij van de ondersteuning en de jeugdhulp die zij daadwerkelijk ontvangen (de kwaliteit van de maatwerkvoorzieningen)? Dragen deze voorzieningen bij aan hun zelfredzaamheid, groei naar zelfstandigheid, en hun maatschappelijke participatie (effecten van de voorzieningen)?

Beide cliëntervaringsonderzoeken zijn nu voor de derde keer gehouden.

Kernboodschap

Wmo

Cliënten zijn doorgaans zeer positief over hoe de gemeente met hun hulpvraag omgaat. Zij zijn vooral te spreken over hoe medewerkers met hen omgaan, voelen zich serieus genomen en snel geholpen. Zeventig procent van de cliënten regelt cliëntondersteuning vanuit het eigen netwerk zoals een partner, kind, ouder of vriend.

Over het algemeen zijn Wmo-clieñten positief over de ondersteuning of voorziening die zij ontvangen. Een ruime meerderheid spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning die aansluit op de hulpvraag. Cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning op hun eigen leven in de zin van meer zelfredzaam, zelfstandiger en een betere kwaliteit van leven.

Net als vorig jaar laten Wmo-clieñten zich niet alleen ondersteunen vanuit de gemeente. Twintig procent van de cliënten regelde zelf aanvullende ondersteuning naar aanleiding van het keukentafelgesprek.

Jeugd

Ook de jeugdhulpcliënten zijn in het algemeen tevreden over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Het minst is men te spreken over de snelheid van de hulp en de mate waarin andere organisaties samenwerken om te helpen.



Negen op de tien cliënten ervaren één of meer effecten van de ontvangen jeugdhulp. Net als vorig jaar is het grootste effect dat cliënten zich beter voelen. Ook wordt er beter naar de cliënt geluisterd en kan de cliënt beter zijn of haar problemen oplossen. Bij sommige effecten, zoals de mate waarin het beter gaat met het gedrag of met vrijetijdsbesteding, is in vergelijking met 2016 een kleine afname zichtbaar.

Vervolg

De resultaten van deze ervaringsonderzoeken worden gebruikt om zowel beleid als uitvoering bij te sturen indien de resultaten daartoe aanleiding geven. Zo geven de uitkomsten aanleiding om onder andere te kijken naar de informatievoorziening op het gebied van Wmo en naar de wachttijden bij aanbieders die jeugdigen ondersteunen.

Alle gemeenten zijn wettelijk verplicht om een dergelijk onderzoek te doen en hun gegevens landelijk aan te leveren. In het najaar 2018 worden op de website www.waarstaatjegemeente.nl de resultaten van alle gemeenten gepubliceerd. De resultaten van de gemeente Veldhoven kunnen hier dan dus vergeleken worden met andere gemeenten en zo ontstaat een beeld hoe Veldhoven zich verhoudt ten opzichte van andere gemeenten.

Communicatie en samenspraak

Naast het delen van de resultaten van beide onderzoeken via deze informatienota worden de resultaten gedeeld met cliënten (via het gemeentenuws in het Veldhovens Weekblad), cliëntvertegenwoordigers (Veldhoven aan Tafel), uitvoerders van de toegang tot het sociaal domein (klantmanagers Wmo, netwerkpartners van het Centrum voor Jeugd en Gezin, generalisten en specialisten), beleidsmedewerkers, welzijnsorganisaties en zorgaanbieders.

En vóór 1 juli worden de resultaten aangeleverd bij het ministerie van VWS.

Bijlagen

1. Cliëntervaringen Wmo over 2017 (mei 2018)
2. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo, cijfers over 2017
3. Cliëntervaringen Jeugd over 2017 (mei 2018)
4. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugd, cijfers over 2017

Rapport

CLIËNTERVARINGEN WMO OVER 2017

Gemeente Veldhoven

Mei 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/73

Datum

Mei 2018

Opdrachtgever

Gemeente Veldhoven

Auteur(s)

Leon Heuzels, MSc.
Lieke Folsche, MSc.
Drs. Marion Holzmann

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Belangrijkste resultaten	5
2. Inleiding	7
3. Ervaringen met de ondersteuning.....	10
3.1 De hulpvraag	10
3.2 Omgaan met de hulpvraag	11
3.3 De ontvangen ondersteuning	13
3.4 Effect van de ondersteuning	15
3.5 Overige ondersteuning	16
Bijlage 1 Vragenlijst.....	18



1

HOOFDSTUK

Belangrijkste resultaten



1. Belangrijkste resultaten

De gemeente Veldhoven voerde in maart 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2017 in het kader van de Wmo) van de gemeente een (individuele) voorziening ontvangen. In totaal ontvingen 1.000 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 448 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 45%. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Merendeel weet waar zij terecht kunnen en nog steeds zeer tevreden over hoe gemeente met de hulpvraag omgaat

Een ruime meerderheid was vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Deze bekendheid is gelijk aan een jaar eerder. Men is doorgaans zeer positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Zij zijn vooral te spreken over de bejegening door de medewerker, voelen zich serieus genomen en snel geholpen.

Bekendheid en gebruik cliëntondersteuner stabiel

Ruim een derde van de Wmo-cliënten is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Dertien procent (van de cliënten die een keukentafelgesprek had) maakte hier ook daadwerkelijk gebruik van, vooral van SWOVE. De bekendheid en het gebruik ligt hiermee vrijwel gelijk als in 2016.

Wmo-cliënten zijn positief over de ontvangen ondersteuning

Over het algemeen zijn Wmo-cliënten in Veldhoven positief over de ondersteuning of voorziening die zij ontvangen. Een ruime meerderheid spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning die aansluit op de hulpvraag die men had. Voor wat betreft de maatwerkvoorziening begeleiding, geeft men een 8,2 voor de kwaliteit en een 8,1 voor de hoeveelheid begeleiding.

Positieve effecten door de ontvangen ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning op hun eigen leven. Het gaat dan om verbetering op het gebied van zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden), zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil) en de kwaliteit van leven. In vergelijking met 2016 zien wat minder cliënten een effect op de zelfredzaamheid. Dit kan komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit niet zien als het effect van de ondersteuning. Net als vorig jaar weet iets meer dan de helft niet of de doelen aan het eind van de looptijd van de individuele voorziening behaald gaan worden, drie op de tien verwacht van wel en de rest (15%) niet.

Steeds meer cliënten hebben mantelzorger

Net als een jaar eerder heeft de informele ondersteuning van Wmo-cliënten een belangrijk aandeel naast de ondersteuning vanuit de gemeente. Het percentage cliënten met andere vormen van ondersteuning neemt ook steeds verder toe. Twintig procent van de cliënten regelde dit naar aanleiding van het keukentafelgesprek. Steeds meer cliënten ontvangen hulp van een mantelzorger of maken gebruik van voorliggende voorzieningen.



2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



Gemeente Veldhoven heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen én welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Veldhoven met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in 2017 in het kader van de Wmo van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening krijgen. Voorbeelden hiervan zijn: hulp bij het huishouden, begeleiding, scootmobiel of rolstoel.



In maart 2018 ontvingen 1.000 aselect gekozen Wmo-cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 448 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 45%. Dit was vorig jaar 47%. Dit is vergelijkbaar met de respons in de landelijke referentiegroep (44%)¹. Iets meer dan de helft van deze cliënten heeft de vragenlijst zonder hulp ingevuld, 38% met hulp van een naaste, 9% van een hulp- of zorgverlener of cliëntondersteuner en 2% met iemand anders.

- In totaal vulde 78% de vragenlijst schriftelijk in en 22% online.



Vragenlijst CEO Wmo: naast tien verplichte basisvragen ook voor aanvullende vragen gekozen

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Veldhoven heeft ervoor gekozen om enkele vragen uit de modelvragenlijst toe te voegen over het contact met de gemeente, de ervaringen met een onafhankelijke cliëntondersteuner en de ontvangen ondersteuning. De vragenlijst is opgenomen in de bijlage van dit rapport.

Analyse



De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op één plaats in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015 en 2016.

¹ Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.



We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Veldhoven worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Wmo 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten in 2016 (n=16.984 cliënten) en 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



De resultaten worden door de gemeente Veldhoven aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om (meerjarige) vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de ondersteuning



3. Ervaringen met de ondersteuning

3.1 De hulpvraag

De ondervraagde Wmo-cliënt in Veldhoven. Over wie hebben we het?



- Man: 32%
- Vrouw: 68%



- t/m 34 jaar: 9%
- 35-54 jaar: 12%
- 55-74 jaar: 23%
- 75 jaar en ouder: 55%



- (Zeer) goed rondkomen: 41%
- Redelijk rondkomen: 47%
- Niet of nauwelijks rondkomen: 12%



- Zelfstandig wonend: 74%
- In een instelling: 10%
- Zelfstandig in aangepaste woning: 5%
- Bij kinderen: 2%
- Bij ouders/verzorgers: 2%
- Anders: 6%



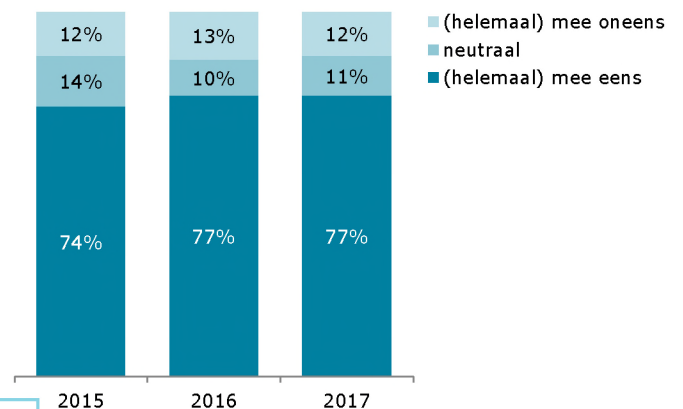
- Basisonderwijs t/m VMBO-t: 66%
- Havo, Vwo, Mbo: 23%
- Hbo/universiteit: 10%

Bekendheid toegang onveranderd

Ruim drie kwart van de cliënten uit Veldhoven wist voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag. Elf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 12% was hier niet mee bekend. De bekendheid van de toegang is vergelijkbaar met 2016 en iets hoger dan in 2015.

Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



In de referentiegroep was in 2016 75% op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (72%).



Redenen om naar de gemeente te gaan:

- 35% wist niet waar/hoe ze zelf ondersteuning konden regelen
- 29% overzag het probleem en de keuzes niet meer
- 31% zegt dat de omgeving niet meer kon ondersteunen
- 46% is doorverwezen door de huisarts of andere zorgverlener

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het keukentafel- of intakegesprek. In Veldhoven is 36% bekend met deze mogelijkheid. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (38%).

Drie op de tien cliënten (31%) in de referentiegroep was in 2016 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2015 (25%).





81%

van de Wmo-cliënten voelt zich snel geholpen. Dit is vergelijkbaar met 2016 (83%). In 2015 was dit nog 74%.

In de referentiegroep geeft driekwart van de Wmo-cliënten (73%) aan snel te zijn geholpen. Dit is toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).



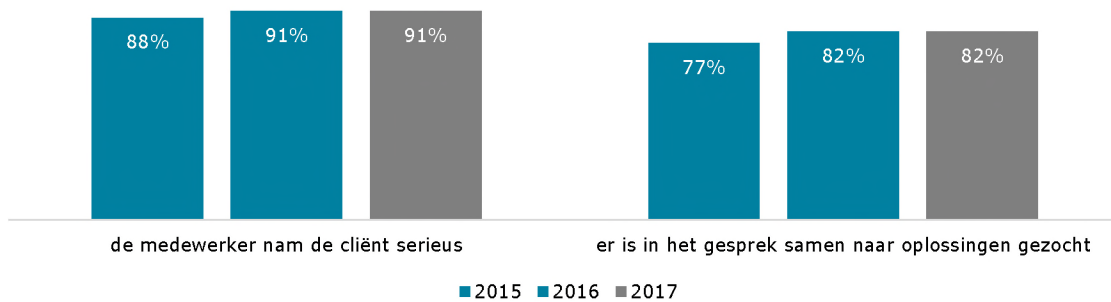
3.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënten zijn positief over het contact in het kader van de hulpvraag

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Met name zijn zij te spreken over de bejegening door de medewerker, deze neemt de cliënt en de situatie serieus. Er zijn nauwelijks verschillen ten opzichte van vorig jaar, wel is de waardering iets hoger dan in 2015.

Figuur 3.2

Contact over de hulpvraag



Cliënten in de referentiegroep geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2016 beter gaat ten opzichte van 2015. Men voelt zich meer serieus genomen, dit was 71% en is gestegen naar 76%. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 81% in 2015 naar 84% in 2016).



26%

heeft van tevoren de eigen bijdrage berekend, 56% heeft dit niet gedaan en voor de rest was het niet van toepassing. Dit is vergelijkbaar met 2016.



61%

is tevreden over de informatie over de eigen bijdrage die men (mogelijk) moest gaan betalen. 14% is hierover niet tevreden en voor de rest was het niet van toepassing. Ook dit is vergelijkbaar met 2016.



Veel cliënten voeren niet alleen het gesprek met gemeente

Van de Wmo-cliënten had 60% in de afgelopen twaalf maanden persoonlijk contact met een medewerker van de gemeente over zorg en ondersteuning, bij hen thuis of op het gemeentehuis. Dit was in 2016 63%.

Aanwezig bij gesprek:
Meerdere antwoorden mogelijk

- Naaste: 54%, 2016: 51%
- Iemand anders (met name begeleider): 15%, 2016: 18%
- Onafhankelijke cliëntondersteuner: 13%, 2016: 12%
- Niemand: 30%, 2016: 25%

Van hen had 70% iemand bij zich en dan vooral een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend en bij 15% was dit iemand anders. Dertien procent maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ten opzichte van 2016 voerde een iets groter deel van de cliënten het gesprek alleen, in 2016 had 25% niemand bij zich.

Van de 38 cliënten die aangeven dat er een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was, zijn er 32 (zeer) tevreden, twee hebben geen uitgesproken mening en vier cliënten zijn (zeer) ontevreden. De cliënten kregen deze ondersteuning van verschillende organisaties, waarvan SWOVE de grootste is (tabel 3.1).

Tabel 3.1

Aanbieder van onafh. cliëntondersteuning

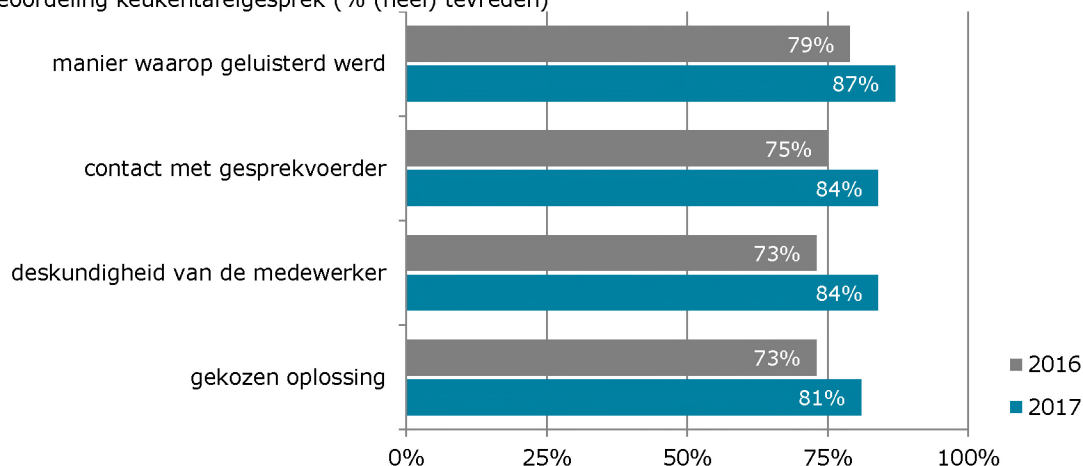
Organisatie	2016		2018	
	Aantal	%	Aantal	%
SWOVE	3	8%	31	41%
GGzE	12	33%	19	25%
MEE	1	3%	4	5%
KBO kring Veldhoven	2	6%	1	1%
Anders	17	47%	24	32%
TOTAAL	38	100%	76	100%

Ruim acht op de tien (heel) tevreden met de gekozen oplossing in het gesprek

Over het gesprek zijn de meeste cliënten positief. Zo zijn bijna negen op de tien tevreden over de manier waarop er geluisterd wordt. Ook over het contact met de medewerker en de ervaren deskundigheid is een groot deel te spreken. Acht op de tien zijn positief over de uiteindelijke oplossing voor de hulpvraag. De waardering is op alle punten toegenomen.

Figuur 3.3

Beoordeling keukentafelgesprek (% (heel) tevreden)











Over alle aspecten van het (keukentafel)gesprek zijn Wmo-cliënten in de referentiegroep in 2016 positiever dan een jaar eerder. De manier waarop er geluisterd wordt door de medewerker krijgt de hoogste waardering (76% tevreden), gevolgd door het contact dat men heeft (72%). Over de gekozen oplossing in het gesprek en de deskundigheid van de medewerker is 71% goed te spreken.



3.3 De ontvangen ondersteuning

Wat ontvangen deze Wmo-cliënten in Veldhoven?

-  Hulp bij het huishouden: 57%
-  Collectief vervoerspasje (Taxibus): 43%
-  Begeleiding (indiv. of dagbesteding): 26%
-  Rolstoel: 19%
-  Scootmobiel: 17%
-  Woonvoorziening: 17%
-  Financiële vergoeding/pgb vervoer: 4%
-  Kortdurend verblijf/logeeropvang: 2%
- Anders: 7%

Aanbieder van begeleiding:

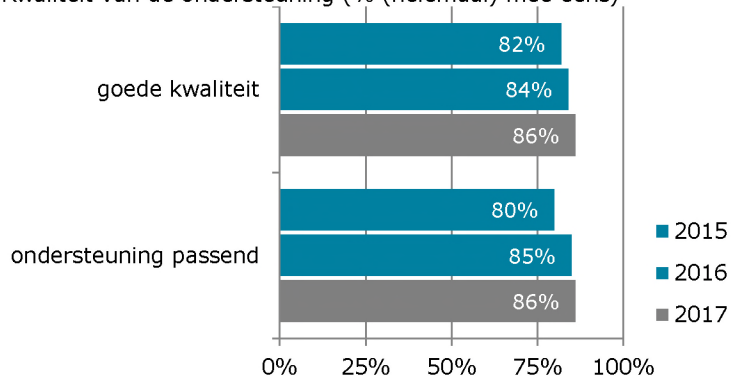
- GGzE: 23%
- RSZK: 18%
- Zuidzorg: 13%
- Dagbesteding De Taag: 7%
- Zorgboerderij Molenvelden: 6%
- Lunet Zorg: 4%
- Anders (oa: Het Venster, De Boei, Regionaal Autisme Centrum, Spectrum): 57%

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning, zoals hulp in het huishouden, begeleiding, dagbesteding, taxivervoer of een scootmobiel. Ruim acht op de tien vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Vier tot zes procent is hier niet over te spreken. Ten opzichte van 2015 is de waardering toegenomen, deze is vergelijkbaar met 2016.

Figuur 3.4

Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



In 2016 spreken acht op de tien cliënten in de referentiegroep van een kwalitatief goede ondersteuning (82%) die past bij de hulpvraag die men heeft (80%). Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van een jaar eerder.



8,2

geven cliënten voor de kwaliteit van de maatwerkvoorziening begeleiding. Dit is vergelijkbaar met 2016 (8,3). Voor de hoeveelheid begeleiding geeft men een 8,1 (een 8,0 in 2016).

Zorgaanbieders passen hoeveelheid uren begeleiding aan

Cliënten geven aan dat de zorgaanbieder flexibel is met de hoeveelheid begeleiding: deze wordt (net als in 2016) in 54% van de gevallen aangepast indien blijkt dat de cliënt meer of minder ondersteuning behoeft. Negen procent geeft aan dat dit niet het geval is en voor de rest is het niet van toepassing of weten zij dit niet.

Verschillende cliënten gaven een toelichting op hun ontvangen ondersteuning. Hierin zijn zij positief of noemen een verbeter- of aandachtspunt. Een aantal reacties:

- *"De ondersteuning van de huishoudelijke hulp is momenteel heel goed en ik wil deze hulp echt houden."*
- *"Bij ziekte of vakantie van de huishoudelijke hulp of als er een feestdag is, krijg ik vaak geen alternatief."*
- *"De huishoudelijke hulpen mogen wel een korte opleiding krijgen en waarom mogen ze niet alles doen?"*
- *"Ik heb vernomen dat per 1 januari gemeentes hebben besloten dat onder andere strijken en ramen wassen uit het Wmo-pakket zijn geschrapt. Hiervan is blijkbaar niemand vooraf in kennis gesteld. Juist deze werkzaamheden zijn belangrijk."*
- *"Het is jammer dat de uren eigenlijk te weinig zijn en dat ik daardoor nog veel zelf moet doen samen met mijn man".*
- *"Wat ik wel heel jammer vindt is dat de personen snel wisselen, heb nog maar een paar maandjes hulp en heb al drie andere hulpen in de huishoudelijke gehad."*
- *"De meest noodzakelijke aanpassingen voor bejaarde mensen aan douche en toilet vallen veelal buiten de Wmo."*
- *"De ondersteuning zou perfect zijn als de scootmobiel die verstrekt is door de gemeente passend zou zijn."*
- *"Ik ben nu heel blij met mijn voorzieningen, maar de weg er naar toe was bijna onmenselijk. Mijn kwaliteit van leven is nu gigantisch gestegen. Ik hoop dat ik verder de Wmo niet nodig heb, omdat ik ervan huiver."*
- *"De ondersteuning is minder dan drie jaar geleden, terwijl mijn algehele gesteldheid achteruit is gegaan."*
- *"De ondersteuning zorgt ervoor dat ik weer in mijn kracht sta en tegenslagen kan verwerken zonder weer in een depressie te komen."*
- *"De tijd die ik voor huishoudelijke hulp krijg, vind ik wel wat krap."*
- *"Er is vanaf vorig jaar juni toen de begeleiding in ging heel veel verandering geweest in begeleiders, dus er is veel verandering en geen continuïteit op hulpvlak geweest zoals ik graag had gewild. Hopelijk gaat dat nu komende tijd wel gebeuren."*
- *"Het duurde helaas wel erg lang voordat we een grote buggy voor onze dochter kregen ter vervanging van de rolstoel die we hadden."*
- *"Het is fijn dat de Wmo goed samen werkt met andere disciplines. Dat geeft wel het gevoel dat je hulpvraag serieus genomen wordt en ze breder kijken om te zorgen dat die vraag goed wordt ingevuld. Minder is dat ze parttime werkt, waardoor ze wat slechter bereikbaar is en vragen langer blijven liggen."*
- *"Ik ben ontzettend dankbaar dat ik gebruik mag en kan maken van de Taxibus. Door deze Taxibus kan ik weer mobiel zijn en voel ik me onafhankelijk. Ik kan bijvoorbeeld zelfstandig naar mijn dochter en dat is heerlijk."*
- *"Ik vind de wachttijden bij de taxibus veel te lang."*
- *"Complimenten gemeente Veldhoven, waar alles prima geregeld is!!"*

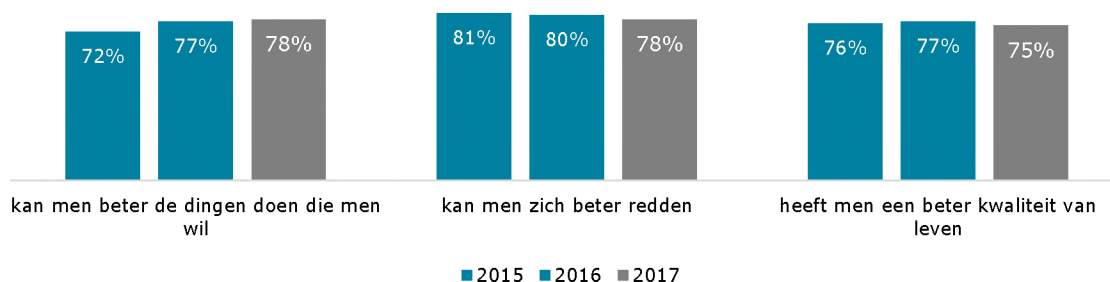
3.4 Effect van de ondersteuning

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. (Ruim) drie kwart geeft aan dat ze zich beter kunnen redden, beter de dingen doen die ze willen en/of een betere kwaliteit van leven hebben.

Figuur 3.5

Stellingen over gemerkte effecten van de ondersteuning (% (zeer) mee eens)

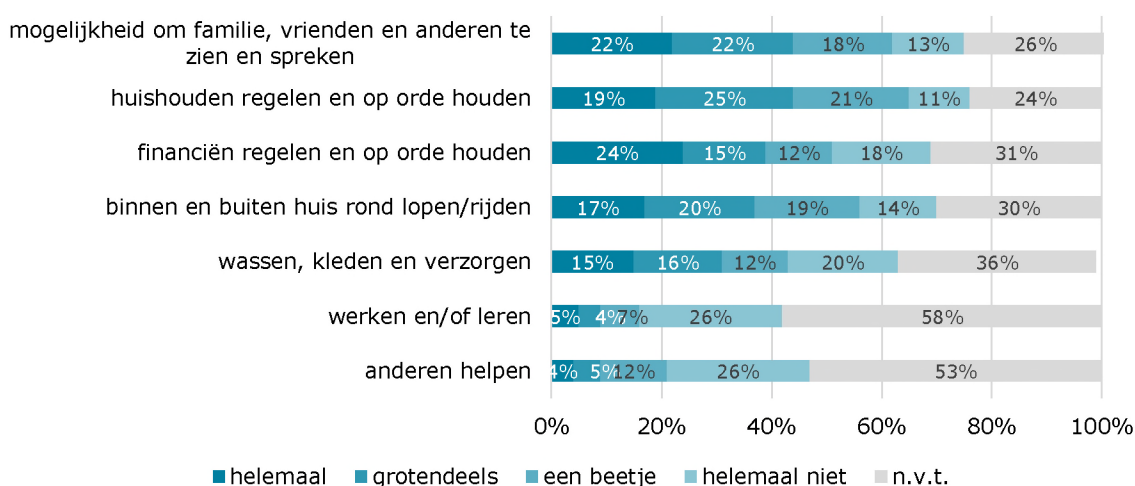


Ondersteuning heeft op veel vlakken effect

De ondersteuning die cliënten in Veldhoven ontvangen heeft effect op veel aspecten. De top-3 gebieden waar de ondersteuning het meeste effect op heeft zijn: het onderhouden van contacten met familie, vrienden en anderen, het huishouden organiseren, en het regelen en op orde houden van de financiën. Kort daarachter volgen mobiliteit binnen- en buitenshuis en persoonlijke verzorging. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit niet zien als het effect van de ondersteuning.

Figuur 3.6

Effect van de ondersteuning op dagelijkse bezigheden





56%

weet niet of de doelen aan het eind van de indicatie behaald gaan worden. Cliënten hebben hier geen zicht op. Verder denkt 29% dat ze wel worden gehaald en 15% van niet.

3.5 Overige ondersteuning

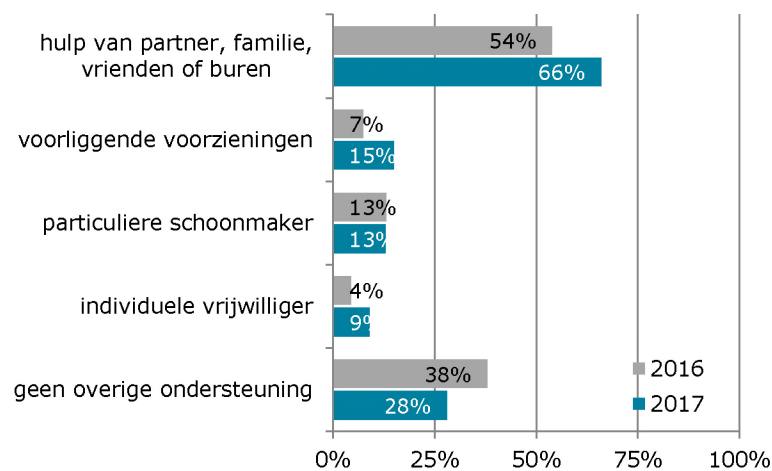
Steeds meer schakelen eigen netwerk in

Zeven op de tien inwoners maken (naast ondersteuning vanuit de gemeente) ook gebruik van andere vormen van ondersteuning. Dit neemt toe. Het gaat dan nog steeds het meest om hulp van naasten. In vergelijking met 2016 is dit zelfs verder gestegen, net als het gebruik van voorliggende voorzieningen.

De helft van de mantelzorgers (53%) kunnen de zorg wel aan, aldus de cliënt. Een kwart heeft er geen zicht op en eveneens een kwart denkt dat de mantelzorgtaken te zwaar zijn.

Figuur 3.7

Gebruik van overige ondersteuning/voorliggende voorzieningen



20%

van de inwoners die andere vormen van ondersteuning hebben geregeld, deden dit naar aanleiding van het (keukentafel)gesprek met het loket Welzijn Wonen Zorg van de gemeente. Dit is vergelijkbaar met 2016.

1

BIJLAGE

Vragenlijst



Vragenlijst over uw ervaringen met Wmo-ondersteuning

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger. De gemeente krijgt uw antwoorden niet te zien en uw antwoorden hebben geen gevolgen voor uw ondersteuning. U helpt ons onze dienstverlening te verbeteren door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een hokje aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Vult u de vragenlijst zo volledig mogelijk in. Mocht een vraag niet op u van toepassing zijn, dan kunt u dat aanvinken.
- Vul de vragenlijst in met blauwe of zwarte pen.
- Heeft u zich vergist? U kunt een antwoord verbeteren door het foute vakje helemaal zwart te maken en vervolgens in het vakje voor het goede antwoord een kruisje zetten. Bijvoorbeeld:

Bent u van plan te verhuizen?



ja goed



nee fout

- Als u nog vragen heeft, kunt u tijdens kantooruren gratis bellen met de helpdesk van I&O Research via 0800-4050602 of e-mailen naar helpdesk@ioresearch.nl.



Contact

U heeft contact opgenomen in verband met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het **contact langer dan een jaar geleden** is vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	n.v.t
1	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?							
	<input type="checkbox"/> ja							
	<input type="checkbox"/> nee							

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u kan helpen bij het gesprek met het loket Welzijn Wonen Zorg (Wmo) van de gemeente en u helpt met informatie en advies. Organisaties die dit in Veldhoven bieden zijn GGzE, MEE, KBO, PVGE, Seniorenraad Veldhoven en SWOVE.



Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, dagbesteding, taxivervoer of een scootmobiel. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	n.v.t
6 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	n.v.t
8 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11 Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?
Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?



Extra vragen contact gemeente

Speelde één van de volgende redenen mee om naar de gemeente te gaan?

	Ja	Nee	n.v.t.
12 Ik wist niet waar en hoe ik <u>zelf</u> ondersteuning kon regelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad?

Ja Nee → *Ga naar vraag 24* Weet niet → *Ga naar vraag 24*

Bent u tevreden over...	Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden	n.v.t.
17 het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 de manier waarop er naar u geluisterd werd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 de deskundigheid van de medewerker?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 de gekozen oplossing?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21 Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?

- Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (*Een cliëntondersteuner is iemand die u kan helpen bij het gesprek met het loket Welzijn Wonen Zorg (Wmo) van de gemeente en u helpt met informatie en advies.*)
- Ja, iemand anders Nee

Als er geen onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was, ga dan naar vraag 24.

22 Van wie heeft u cliëntondersteuning ontvangen?

- GGzE
- MEE
- KBO (een Veldhovense afdeling van de Katholieke Bond van Ouderen)
- PVGE (de Veldhovense afdeling van de Philips Vereniging van Gepensioneerden Eindhoven)
- Seniorenraad Veldhoven
- SWOVE (Stichting Welzijn Ouderen Veldhoven)
- Anders

23 Bent u tevreden over...

	Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden
de cliëntondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Ervaringen met ondersteuning vanuit de gemeente

De volgende vragen gaan over uw ervaringen in de afgelopen 12 maanden met hulpmiddelen en ondersteuning die u mogelijk gebruikt of gebruikt heeft. Het gaat hierbij om ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente, hierover heeft u een brief met een besluit van de gemeente gekregen.

Welke ondersteuning krijgt u of heeft u gekregen van de gemeente? *Wilt u aankruisen wat van toepassing is? (meerdere antwoorden mogelijk)*

- 24 Rolstoel
- 25 Scootmobiel, aangepaste fiets, auto(aanpassing), buggy, enzovoorts
- 26 Hulp bij het huishouden
- 27 Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)
- 28 Collectief vervoerspasje (Taxibus)
- 29 Financiële vergoeding/persoonsgebonden budget voor vervoer
- 30 Begeleiding (individueel of dagbesteding)
- 31 Kortdurend verblijf/logeeropvang
- 32 Anders

33 Heeft u van tevoren de hoogte van uw eigen bijdrage berekend of laten berekenen?

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

34 Bent u tevreden over de informatie over de eigen bijdrage die u (mogelijk) moest gaan betalen?

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

De volgende vragen gaan over begeleiding (individueel en/of dagbesteding).

Heeft u géén begeleiding: ga dan naar vraag 40.

35 Van welke zorgaanbieder krijgt u de begeleiding (individueel en/of dagbesteding)?

- GGzE
- RSZK
- Lunet Zorg
- Zuidzorg
- Zorgboerderij Molenvelden
- Dagbesteding De Taag
- Anders, namelijk:

- 36 **Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de begeleiding die u krijgt of heeft gekregen van de zorgaanbieder?** *Graag een rapportcijfer tussen 1 en 10, waarbij een 1 heel ontevreden is en een 10 heel tevreden.*

- 37 **Hoe tevreden bent u over de hoeveelheid begeleiding die u krijgt of heeft gekregen van uw zorgaanbieder?** *Graag een rapportcijfer tussen 1 en 10, waarbij een 1 heel ontevreden is en een 10 heel tevreden.*

- 38 **Past uw zorgaanbieder het aantal uren aan als u meer of minder begeleiding nodig heeft?**

- Ja
 Nee
 Hier heb ik nog niet mee te maken gehad
 Weet ik niet

- 39 **Denkt u dat u de doelen van de begeleiding aan het einde van uw indicatie hebt gehaald of gaat halen?** *De doelen staan vermeld in de brief/beschikking die u van de gemeente Veldhoven heeft ontvangen.*

- Ja
 Nee
 Weet ik niet
 Niet van toepassing



Overige ondersteuning

De volgende vragen gaan over overige ondersteuning. *Wilt u aankruisen wat voor u van toepassing is?*

	Ja	Nee
40 Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, 'Samen de dag door', de Veldhopper, maaltijden aan huis en/of deelname aan 'eetpunt in de wijk'?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41 Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42 Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43 Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als u bij de vragen 40 t/m 43 overal 'nee' heeft aangekruist, ga dan door naar vraag 46.

- 44 **Heeft u deze overige vormen van hulp geregeld n.a.v. het (keukentafel)gesprek met het loket Welzijn Wonen Zorg van de gemeente?**

- Ja
 Nee
 Niet van toepassing

Als u geen hulp van uw partner, familie, vrienden of burenen ontvangt ga dan naar vraag 46.

45 Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?

Ja

Nee

Weet niet



Effect van de ondersteuning op dagelijkse bezigheden

De vragen hieronder gaan over het effect van alle ondersteuning. Hierbij bedoelen we alle hulp die u op dit moment van anderen krijgt (dus ook van naasten, vrijwilligers, het buurthuis, et cetera).

Dragen ondersteuning en hulpmiddelen bij aan ...	Nee, helemaal niet	Een beetje	Groten-deels	Ja, helemaal	n.v.t.
46 binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47 u wassen, kleden en verzorgen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48 uw huishouden regelen en op orde houden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49 uw financiën regelen en op orde houden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50 de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51 anderen helpen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52 werken en/of leren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Over uzelf

53 Bent u man of vrouw?

Man

Vrouw

54 Wat is uw geboortjaar? (Graag alleen vier cijfers invullen, bijvoorbeeld "1957")

55 Wat is uw woonsituatie?

Ik woon zelfstandig

Ik woon in een tehuis/ instelling

Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning

Ik woon in bij mijn kinderen

Ik woon bij mijn ouders/verzorgers

Anders

56 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

Lagere school/Basisschool

MBO

Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader

HBO/Universiteit

VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO

Anders

HAVO/MMS/HBS/VWO

Weet ik niet

57 In hoeverre kunt u financieel rondkomen?

Zeer goed

Redelijk

Goed

Nauwelijks

Niet



Tot slot

58 Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?

- Nee
- Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)
- Ja, van een hulp- of zorgverlener
- Ja, van iemand anders

59 Onder de deelnemers worden cadeaubonnen verloot. Wilt u kans maken op één van de vijf cadeaubonnen ter waarde van 20 euro?

- Ja → ga naar vraag 60
- Nee

60 Als u kans wilt maken op een cadeaubon, kunt u hieronder uw gegevens invullen.

Wij, I&O Research, delen uw persoonlijke gegevens niet met anderen. Uw persoonlijke gegevens worden niet gekoppeld aan uw antwoorden op de overige vragen. Wij verzorgen de verloting. De ingevulde vragenlijsten worden niet naar de gemeente gestuurd.

Naam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Over dit onderzoek

De gemeente Veldhoven heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 1000 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 448 cliënten de vragenlijst in; een respons van 44,8%. We spreken van verschillen als deze 3% of groter zijn. Deze komen het dichtst in de buurt van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

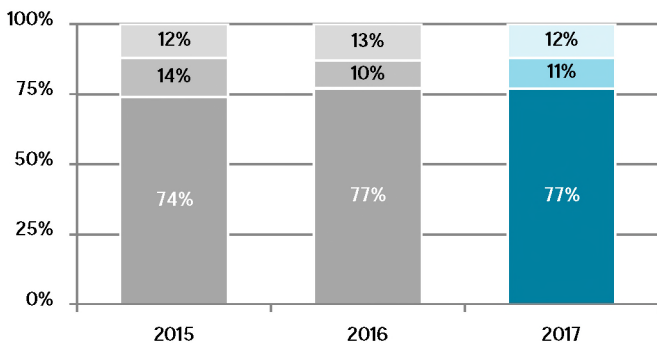
Achtergrondkenmerken

Geslacht	Leeftijd	Invulwijze
 Man: 32%	< 34 jaar: 9%	 Online: 22%
 Vrouw: 68%	35 - 54 jaar: 12%	 Schriftelijk: 78%
	55 - 74 jaar: 23%	
	> 75 jaar: 55%	

Contact over de hulpvraag

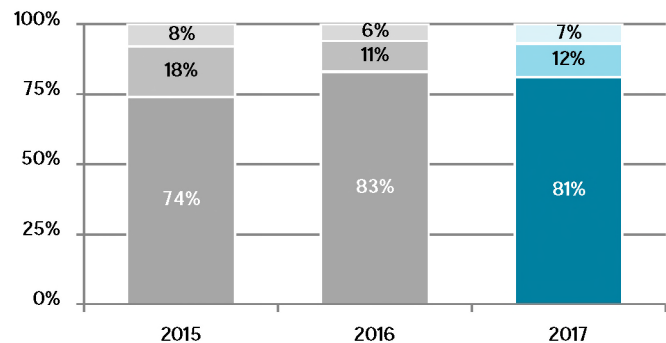


1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag

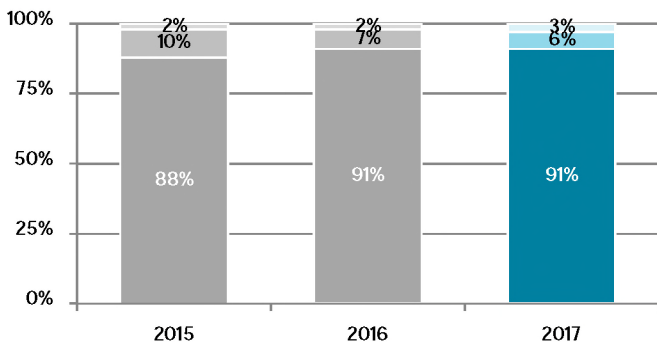


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

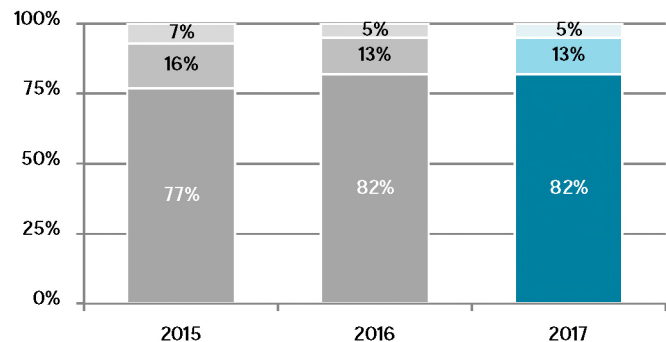
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



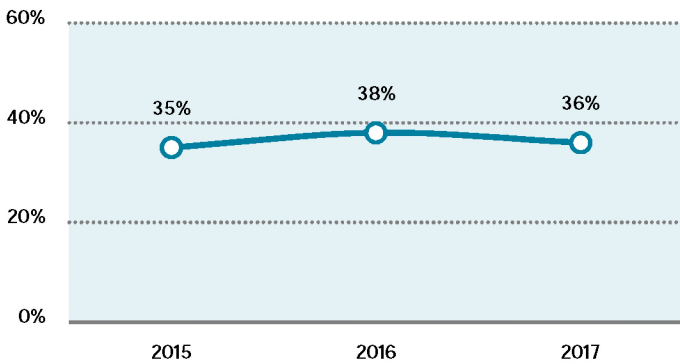
4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht





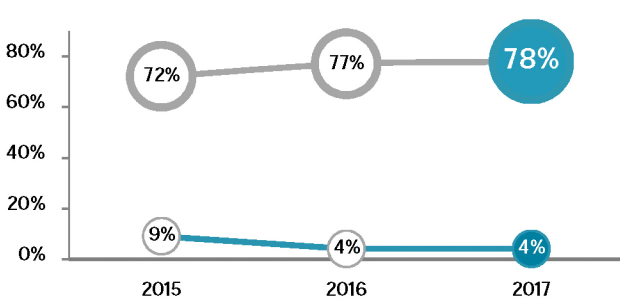
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

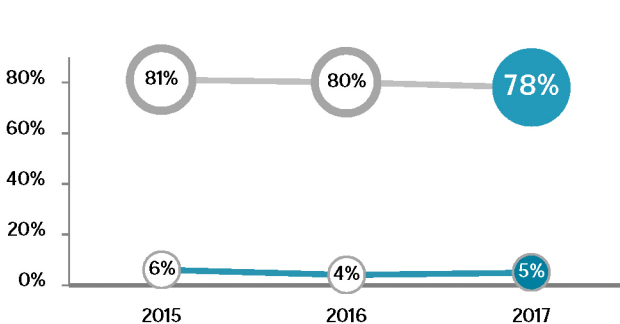


Effecten van de ondersteuning

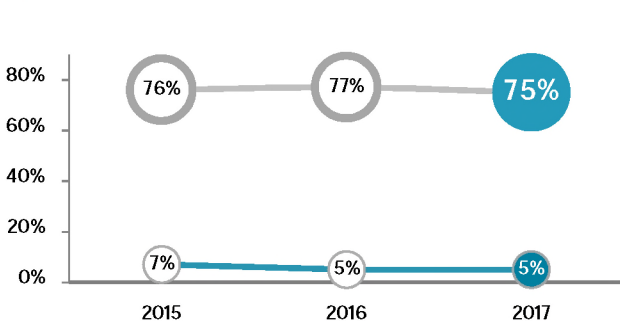
8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil*



9. Cliënt kan zich beter redden*

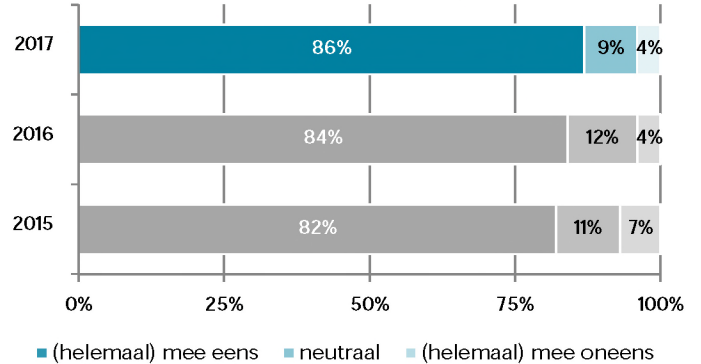


10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven*

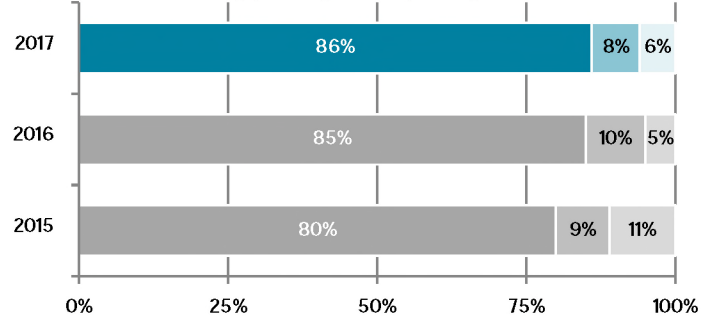


Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



Opmerkingen van cliënten



Sterke punten

- Veel cliënten zijn simpelweg tevreden en zijn van mening dat de Wmo goed geregeld is bij de gemeente Veldhoven.
- Met name de Taxbus en Valys worden positief genoemd in opmerkingen.
- Cliënten waarderen de brede(re) blik van de consulenten en de samenwerking met andere disciplines.



Verbeterpunten

- Een aantal cliënten met huishoudelijke hulp is ontevreden over het aantal uren dat zij toegewezen hebben gekregen.
- Voor een deel van de cliënten mag de voorlichting beter, bijvoorbeeld over langer thuis wonen of de eigen bijdrage. Een cliënt spreekt van verkeerde voorlichting en nu van "een financieel blok aan mijn been".
- Cliënten waarderen het niet als er veel veranderingen van hulpverleners zijn, bijvoorbeeld door ziekte, vakanties of wijzigingen in het personeelsbestand. Zij vinden dat er dan een adequate vervanger geregeld moet worden.

* Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Rapport

CLIËNTERVARINGEN JEUGD OVER 2017

Gemeente Veldhoven

Mei 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/72

Datum

Mei 2018

Opdrachtgever

Gemeente Veldhoven

Auteur(s)

Leon Heuzels, MSc.
Lieke Folsche, MSc.
Drs. Marion Holzmann

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	7
3. Ervaringen met de jeugdhulp.....	10
3.1 Toegang naar jeugdhulp.....	10
3.2 Omgaan met de hulpvraag	11
3.3 De ontvangen hulp	12
3.4 Effect van de hulp	14
Bijlage 1 Vragenlijst.....	16



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

De gemeente Veldhoven voerde in maart 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. In totaal ontvingen 665 jeugdhulp cliënten of hun ouders in Veldhoven een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 170 ouders en jongeren de vragenlijst ingevuld (26%). Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Minder cliënten weten waar zij terecht kunnen

Twee derde van de cliënten was vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. In vergelijking met 2016 is deze bekendheid afgenomen; toen was 78% hier bekend mee. De cliënten zijn over het algemeen tevreden over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Zij zijn met name positief over de bejegening door de medewerker, voelen zich serieus genomen en snel geholpen. Net als vorig jaar zijn twee op de tien cliënten bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning.

Veel waardering voor de bejegening door hulpverleners

Ook gekeken naar de hulpverleners, zijn cliënten vooral positief over de bejegening. Men voelt zich met respect behandeld, wordt serieus genomen en beslissingen worden vaak samen met het kind en de ouders genomen. Het minst is men te spreken over de snelheid van de hulp en de mate waarin organisaties samenwerken om de cliënt te helpen, al is een samenwerking tussen organisaties in één kwart van de gevallen niet aan de orde.

Veel positieve effecten door de ontvangen hulp

Negen op de tien cliënten ervaren één of meer effecten van de ontvangen jeugdhulp. Net als vorig jaar is het grootste effect dat cliënten zich beter voelen. Ook gaat het beter op school, werk en dagbesteding, wordt er beter naar de cliënt geluisterd en kan de cliënt beter zijn of haar problemen oplossen. Bij sommige effecten (zoals de mate waarin het beter gaat met het gedrag van de cliënt) is een afname zichtbaar. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

2


HOOFDSTUK

Inleiding




2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek

 Gemeente Veldhoven heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de cliënten die jeugdhulp ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Veldhoven met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep zijn cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Veldhoven een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.

 In maart 2018 ontvingen 665 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 170 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 26%. Dit was vorig jaar 25%. Dit is iets hoger dan de respons in de landelijke referentiegroep (22%)¹.

- In totaal vulde 55% de vragenlijst schriftelijk in en 45% online.

Vragenlijst CEO Jeugd: gekozen voor modelvragenlijst

De gemeente Veldhoven heeft ervoor gekozen om net als in 2016 de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander² en brengen de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten. De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:


- Toegankelijkheid van de hulp via gemeente of huisarts;
- Uitvoering van de hulp door zorginstellingen;
- Effecten op veilig opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie ('meedoen').

De vragenlijst voor de jongeren is opgenomen in de bijlage van dit rapport.

¹ Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.


² in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht.

Analyse

 De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015 en 2016. We spreken van verschillen worden beschreven als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Veldhoven worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Jeugd 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 35 gemeenten in 2016 (n=3.773 cliënten) en 55 gemeenten (n=9.691 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



De resultaten worden door de gemeente Veldhoven aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de jeugdhulp



3. Ervaringen met de jeugdhulp

3.1 Toegang naar jeugdhulp

De ondervraagde cliënten jeugdhulp in Veldhoven. Over wie hebben we het?

67 jongeren



- Jongen: 39
- Meisje: 28

103 ouders/verzorgers

- Moeder: 89
- Vader: 12
- Beiden: 2



- 0 t/m 3 jaar: 3
- 4 t/m 12 jaar: 96
- 13 t/m 15 jaar: 44
- 16 jaar en ouder: 25
- Onbekend: 2

Nog steeds 16% via gemeente naar zorgaanbieder

In ruim een derde van de gevallen verwees de huisarts de cliënt door naar de zorgaanbieder. Bij 16% deed de gemeente dit. Ongeveer de helft van de cliënten zegt via een andere route dan de huisarts of de gemeente de hulp te hebben geregeld. Uit de toelichtingen blijkt dat het dan met name om een andere hulpverlener gaat of dat ze hiervan hoorden op school.

Verwijzer naar zorgaanbieder:

- Huisarts: 35%, 2016: 33%
- Gemeente: 16%, 2016: 16%
- Anders: 49%, 2016: 51%

Bekendheid toegang

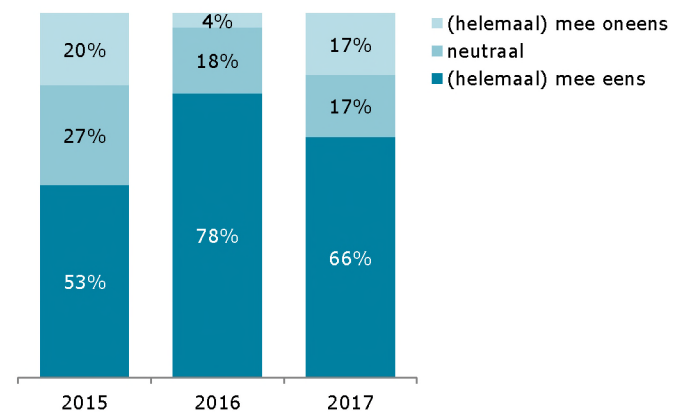
Twee derde van de cliënten jeugdhulp uit Veldhoven wist voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag. Zeventien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en een even groot deel was hier niet mee bekend. In vergelijking lijkt de bekendheid over de toegang met ruim 10 procentpunten gedaald, terwijl het in vergelijking met 2015 juist hoger ligt.

In de referentiegroep was in 2016 63% op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (60%).



Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag




Als cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het intake- of keukentafelgesprek. In Veldhoven is 22% van de jeugdhulpcliënten bekend met deze mogelijkheid. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (ook 22%).



Bij 17% van de cliënten in 2016 in de referentiegroep was bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee op hetzelfde niveau als in 2015 (16%).



 | **78%**

van de cliënten voelt snel geholpen. Dit is vergelijkbaar met 2016 (80%).

In de referentiegroep geeft 70% aan snel te zijn geholpen. Dit is iets toegenomen ten opzichte van 2015 (67%). In 2015 was dit 68%.



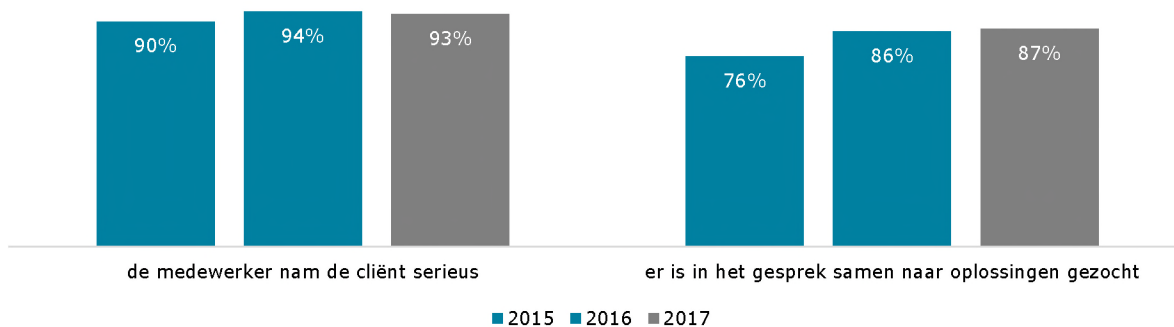
3.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënten zijn positief over het contact in het kader van de hulpvraag

De cliënten die in 2017 contact hadden³ met de gemeente zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag is omgegaan. Ruim negen op de tien zegt serieus te worden genomen en 87% heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht. Er zijn nauwelijks verschillen ten opzichte van vorig jaar. In 2015 gaf nog driekwart van de cliënten aan dat er samen in het gesprek naar oplossingen werd gezocht.

Figuur 3.2

Contact over de hulpvraag (n.v.t. buiten analyse gehouden)



In de referentiegroep is (ruim) acht op de tien cliënten positief over het contact over de hulpvraag in 2016: zij voelen zich serieus genomen (88%) en samen werd er naar oplossingen gezocht (81%). Op beide onderdelen is de tevredenheid hoger dan in 2015 (respectievelijk 83% en 74% was hier over te spreken in dat jaar).



³ Cliënten die in 2017 zijn doorverwezen naar jeugdhulp is gevraagd hoe zij de toegang tot de jeugdhulp hebben ervaren. Indien het contact langer dan een jaar geleden is, werd gevraagd 'niet van toepassing' in te vullen. Dit gold voor 60 cliënten (35%).

3.3 De ontvangen hulp

Bejegening door hulpverleners meest gewaardeerd

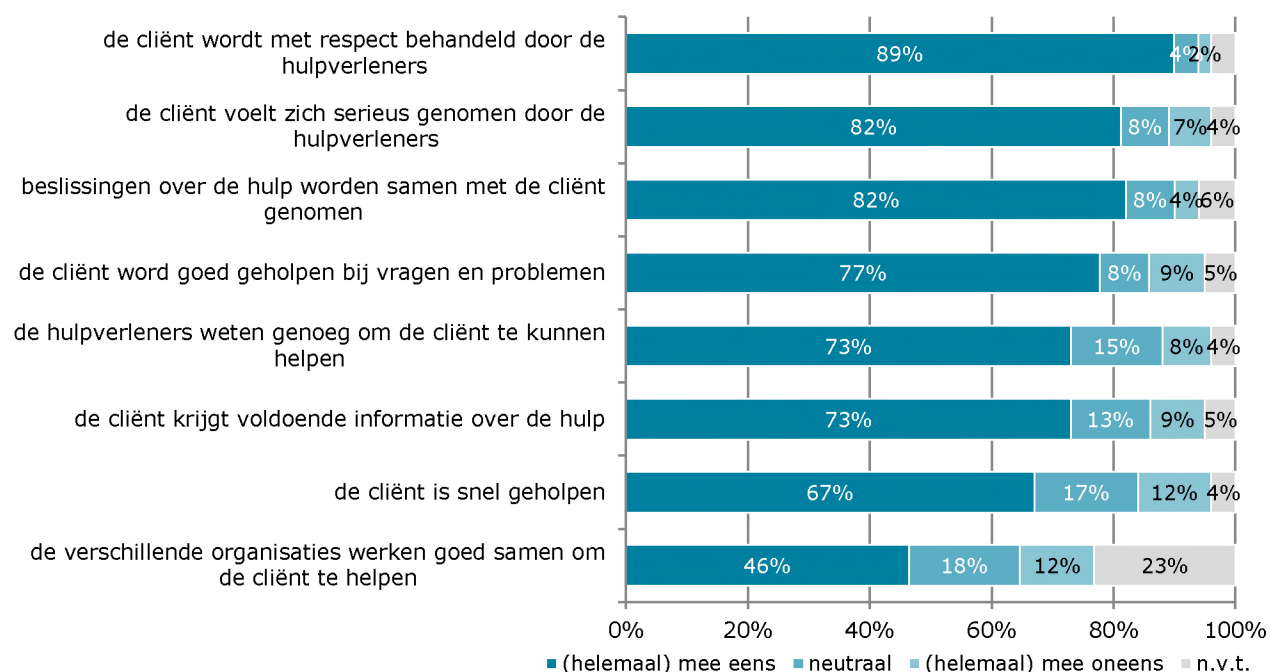
Gekeken naar de uitvoering van de jeugdhulp dan valt op dat cliënten met name positief zijn over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld en serieus genomen⁴. Ook heeft men het gevoel dat beslissingen samen met het kind en de ouders worden genomen. De samenwerking tussen organisaties is voor bijna een kwart niet van toepassing. Twaalf procent van de cliënten waar dit wel van toepassing is, vindt dat de organisaties niet goed samenwerken. Hetzelfde geldt voor de snelheid waarmee de cliënt wordt geholpen in de uitvoering van de jeugdhulp.

Duur van de jeugdhulp:

- Korter dan 3 maanden: 7%
- Tussen 3 en 6 maanden: 17%
- Tussen 6 en 12 maanden: 27%
- Langer dan een jaar: 49%

Figuur 3.3

De kwaliteit van de jeugdhulp



82%

zegt dat de beslissingen in samenspraak worden genomen.

⁴ In vergelijking met 2016 is de vraagstelling veranderd. De uitkomsten kunnen dan ook niet worden vergeleken.

Veel cliënten benoemen positieve punten van de hulp of begeleiding. Enkele reacties:

- *"Alles kan ik bespreekbaar maken, goed op een rij zetten, zodat ik weer verder kan. Ze begeleiden in moeilijke gesprekken."*
- *"Als ouder voelde ik me echt gehoord bij. Ze namen de resultaten, maar ook wat wij als ouders er over zeiden serieus. Ze hebben snel gehandeld, waardoor mijn zoon op tijd kon starten met de behandeling."*
- *"Ze weten goed met onze dochter om te gaan. Ze doen voldoende verschillende activiteiten om het boeiend te houden."*
- *"De persoonlijke aandacht voor het hele gezin. En het samen zoeken naar wat nodig is. De samenwerking met ons als ouders."*
- *Er is een duidelijke lijn (stijgende lijn) hoe de hulp uitgezet is, regelmatig overleg met ouders. Betrokkenheid.*
- *"Luisteren naar het kind, samen met de ouders kijken naar wat nodig is en deze zorg voor hem op maat op het kind afstemmen."*
- *"Ze begrijpen de hulpvraag en zoeken net zo lang, totdat er een oplossing is gevonden."*
- *"Aardig en luisterde goed naar mij."*
- *"Dat er naar me geluisterd wordt en ik serieus word genomen."*
- *"Mijn dochters signalen waren niet voor iedereen zichtbaar. Daarvoor moest verder gekeken worden dan de standaard adviezen. Ze namen hier de tijd voor en zorgden dat er multidisciplinair gekeken werd. Dit heeft ons verder geholpen."*
- *"Ze luisterden naar mij en samen gingen we naar een oplossing zoeken zodat ik me fijner ging voelen."*
- *"Dat ze ook naar mij luisterde en niet alleen naar wat mijn ouders vonden."*

Ook benoemen cliënten (ondanks zij wel of minder tevreden zijn) aandachts- of verbeterpunten:

- *"Vanaf juli 2017 zijn er twee hulpvragen gestart. De tweede hulpvraag is nu pas in behandeling en dat vind ik wel echt erg lang duren want je wil zo graag vooruit. Zeker omdat we als ouders zo (te) lang hebben gewacht."*
- *"Dat elke instantie/zorgverlener wederom de eigen tests af moet nemen (om voor vergoeding in aanmerking te komen) terwijl er al recente testresultaten zijn overlegd van identieke testmethodes die zijn afgenomen door collega professionals."*
- *"Dat oplossingen soms lang op zich lieten wachten."*
- *"De weg er naar toe via de huisarts is begrijpelijk, maar wel wat omslachtig."*
- *"Het contact met de gemeente vind ik waardeloos, traag en het niet actueel op de hoogte door te weinig initiatief voor gesprek."*
- *"Het traject kwam zeer moeizaam op gang, trage communicatie. Pas echt vaart erachter zetten bij het uiten van onze ontevredenheid (toen kon het ineens wel allemaal snel)."*
- *"Je moet zelf de weg ernaartoe vinden. Het was beter geweest als we hier eerder terecht waren gekomen. School en huisarts weten hier te weinig van."*
- *"Ik heb niet echt een tussentijdse rapportage ontvangen. Wel met de behandelaar over gehad. Ze gaf aan dat ze de tijd liever besteedt aan het kind."*

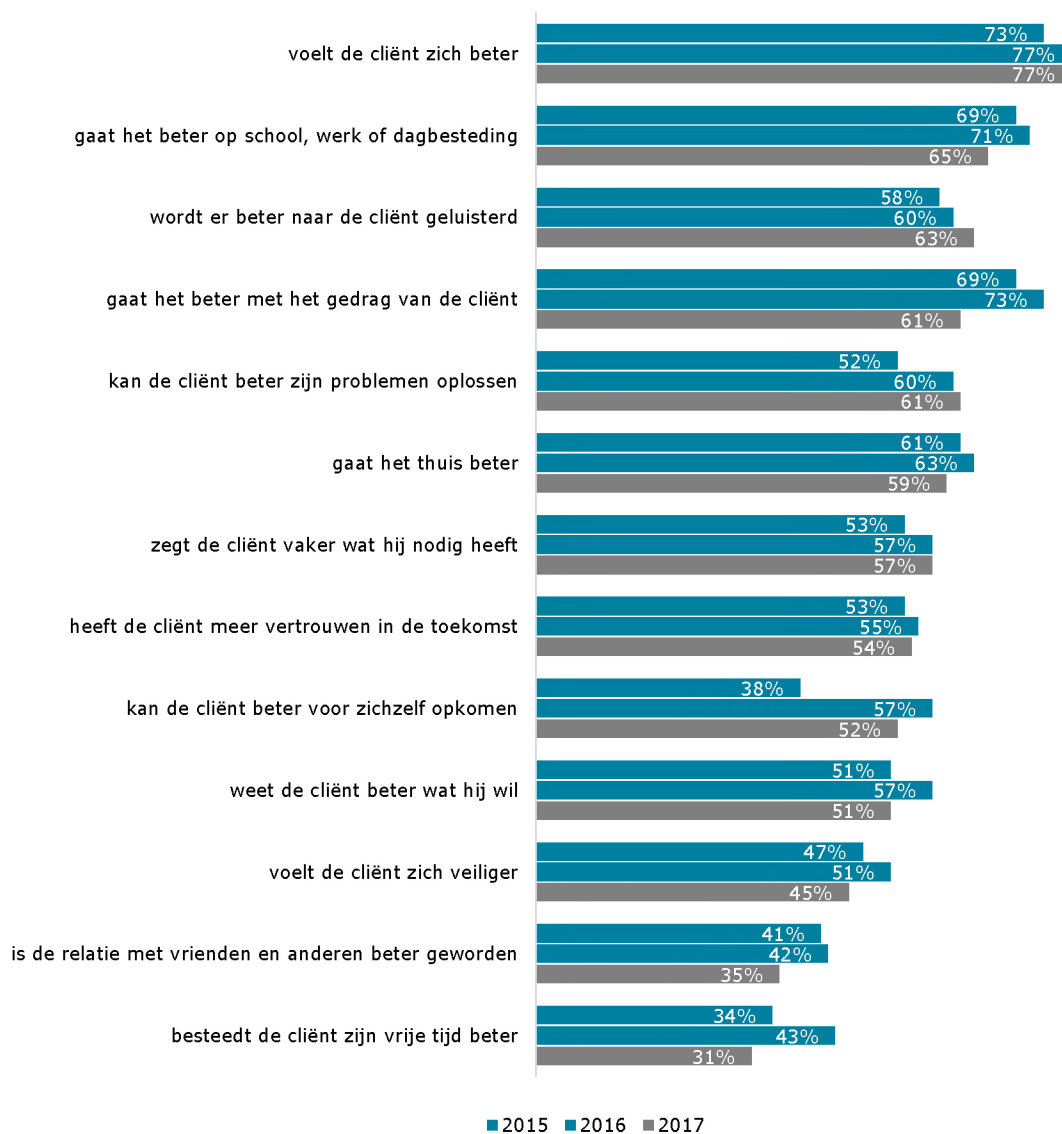
3.4 Effect van de hulp

Door de hulp voelen cliënten zich beter

In totaal 88% van de cliënten ervaart één of meer effecten van de ontvangen jeugdhulp. In 2016 was dit 91%. Niet iedereen slaagde erin om een effect aan te kunnen wijzen: grofweg tussen de 7 en 23% antwoordde 'niet van toepassing'. Net als vorig jaar is het grootste effect dat ze zich beter voelen. Ook gaat het beter op school, werk en dagbesteding, wordt er beter naar de cliënt geluisterd en kan de cliënt beter zijn of haar problemen oplossen. Bij sommige effecten (zoals de mate waarin het beter gaat met het gedrag van de cliënt) is een afname zichtbaar. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.

Figuur 3.4

De effecten van de jeugdhulp. Door de hulp...



In de referentiegroep merkte 85% van de cliënten in 2015 ten minste één effect als gevolg van de hulp en in 2016 was dit 83%.



1

BIJLAGE

Vragenlijst

Hallo!

Fijn dat jij je mening wilt geven over de jeugdhulp in de gemeente Veldhoven. De vragen gaan over de hulp, zorg of begeleiding die jij in 2017 hebt gehad. Met de resultaten van deze enquête kan de gemeente de jeugdhulp verbeteren. Het invullen is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten. Om mee te doen is het belangrijk dat je akkoord gaat met de volgende zin:

- Ik vind het goed dat de gemeente mijn antwoorden gebruikt om de jeugdhulp in Veldhoven te verbeteren.

Lees dit even voordat je begint:

- Geen antwoord is goed of fout, want elk antwoord is jouw mening
- Kies het antwoord dat het beste bij je past
- Mocht een vraag niet op jou van toepassing zijn, dan kun je dat aanvinken.

1.	In de gemeente Veldhoven zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) heb jij het afgelopen jaar het meest te maken gehad?
	<input type="text"/>



Toegang

2.	Hoe ben je bij de zorgaanbieder waar je zorg van krijgt of hebt gekregen terecht gekomen?
	<input type="checkbox"/> Via de huisarts
	<input type="checkbox"/> Via de gemeente
	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
	<input type="text"/>

3. De vragen in dit blok gaan over hoe jij aan de hulp bent gekomen die jij nu krijgt. Dit kan bijvoorbeeld geregeld zijn door de gemeente of de huisarts. Als het contact met de gemeente of de huisarts **langer dan een jaar geleden is** vul dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
a. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Ja	Nee
4. Wist je dat je gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Een cliëntondersteuner is iemand die je helpt met het vinden van de juiste hulp.



Kwaliteit van de ondersteuning

Deze volgende vragen gaan over de uitvoering van de hulp/zorg/ondersteuning die je krijgt.

5. Vind je de uitvoering van de zorg goed?		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	n.v.t
a	ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	de verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	de hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f	ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g	ik word met respect behandeld door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h	ik ben snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Wat levert de ondersteuning mij op

6. Wat is het effect van de hulp op je dagelijkse leven?		nee, het is veel slechter geworden	het is een beetje slechter geworden	het is hetzelfde gebleven	het is een beetje beter geworden	ja, het is veel beter geworden	n.v.t.
a	door de hulp voel ik mij beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	door de hulp gaat het beter met mijn gedrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	door de hulp gaat het thuis beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	door de hulp voel ik me veiliger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Wat is het effect van de hulp op jouw zelfstandigheid?							
		nee, het is veel slechter geworden	het is een beetje slechter geworden	het is hetzelfde gebleven	het is een beetje beter geworden	ja, het is veel beter geworden	n.v.t.
a	door de hulp weet ik beter wat ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wat is het effect op hoe jij mee kan doen in jouw omgeving?							
		nee, het is veel slechter geworden	het is een beetje slechter geworden	het is hetzelfde gebleven	het is een beetje beter geworden	ja, het is veel beter geworden	n.v.t.
a	door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Wat is het effect van de hulp op jouw zelfredzaamheid?							
		nee, het is veel slechter geworden	het is een beetje slechter geworden	het is hetzelfde gebleven	het is een beetje beter geworden	ja, het is veel beter geworden	n.v.t.
a	door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Over de hulp of begeleiding

10.	Wat vind/vond je goed aan de hulp of begeleiding?	
11.	Wat vind/vond je minder goed?	
12.	Heb je nog opmerkingen?	



Over jezelf

13.	Ik ben een	
	<input type="checkbox"/> Jongen	
	<input type="checkbox"/> Meisje	

14.	Wat is je leeftijd?	
-----	---------------------	--

15.	Hoe lang krijg je al hulp?	
	<input type="checkbox"/> Korter dan 3 maanden	
	<input type="checkbox"/> Tussen de 3 en 6 maanden	
	<input type="checkbox"/> Tussen de 6 en 12 maanden	
	<input type="checkbox"/> Langer dan een jaar	

16. Onder de deelnemers verloten wij cadeaubonnen. Wil je kans maken op één van de vijf cadeaubonnen ter waarde van 20 euro?

- Ja → **ga naar vraag 17**
 Nee

17. Als je kans wilt maken op een cadeaubon, kan je hieronder je gegevens invullen.

Wij, I&O Research, delen je persoonlijke gegevens niet met anderen. Je persoonlijke gegevens worden niet gekoppeld aan je antwoorden op de overige vragen. De prijs wordt in de week van 29 mei tot 2 juni verstuurd.

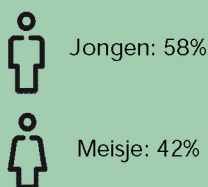
Naam:	
Adres:	
Postcode:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Woonplaats:	

Over dit onderzoek

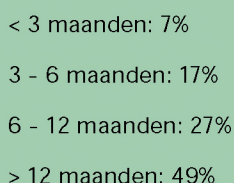
De gemeente Veldhoven heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Jeugdwet over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 665 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 170 cliënten de vragenlijst in; een respons van 26%. We spreken van verschillen als deze 3% of groter zijn. Deze komen het dichtst in de buurt van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrondkenmerken

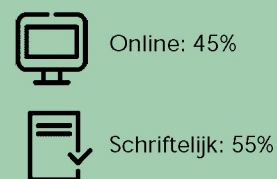
Geslacht



Duur hulp



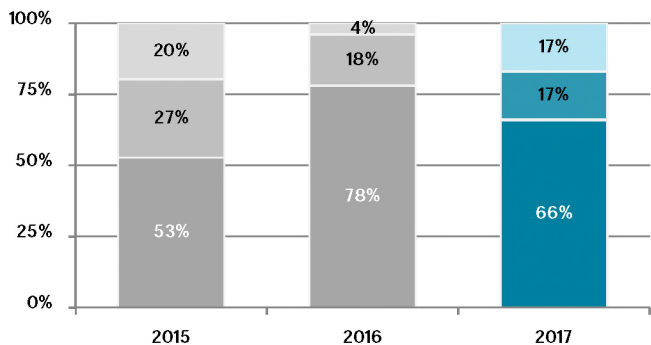
Invulwijze



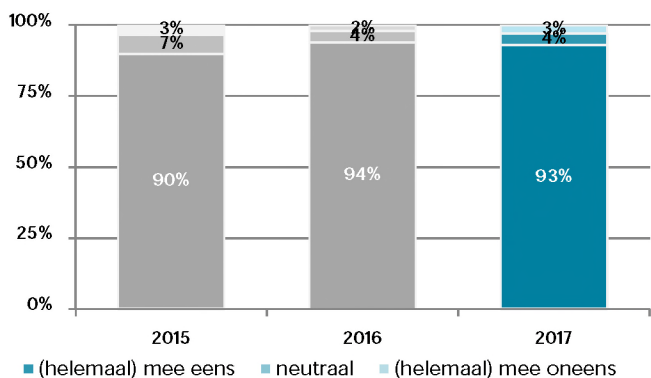
Contact over de hulpvraag



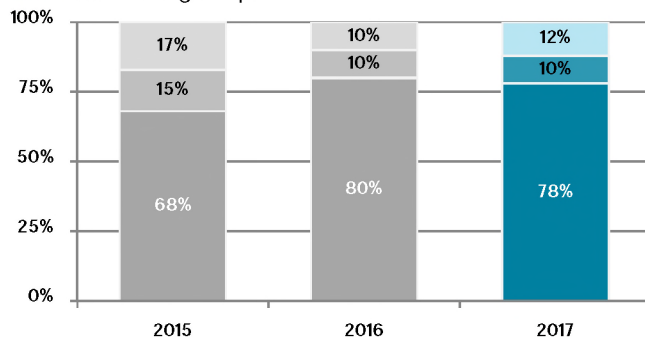
1. Cliënt wist waar hij/zij terecht kan met een hulpvraag



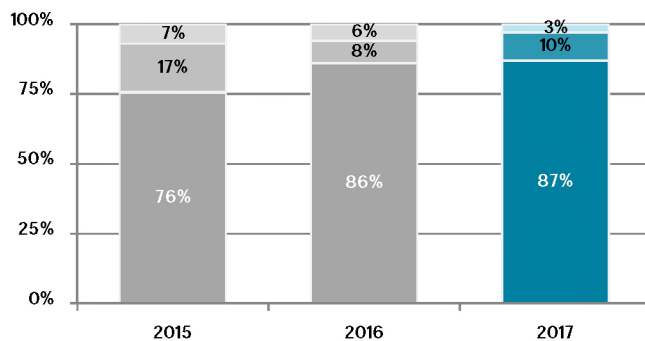
3. De medewerker nam de cliënt serieus



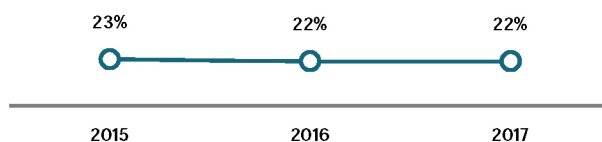
2. Cliënt is snel geholpen



4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht



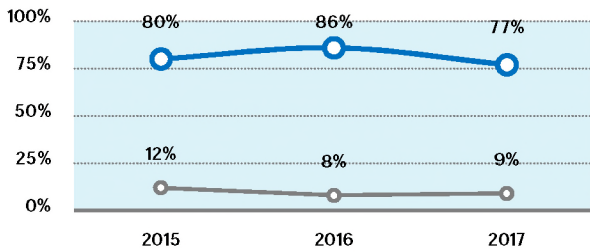
5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



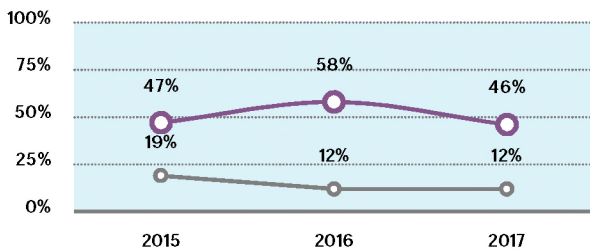


Kwaliteit van de ondersteuning*

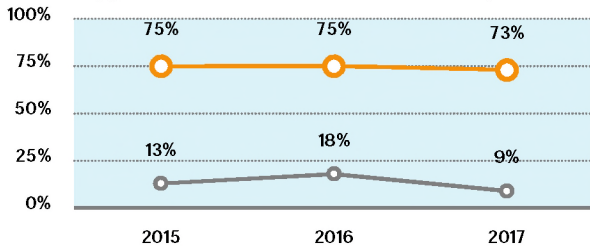
1. Cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen



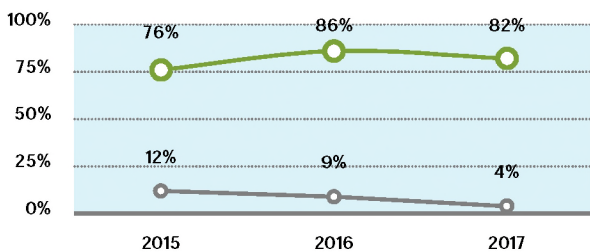
2. De verschillende organisaties werken goed samen



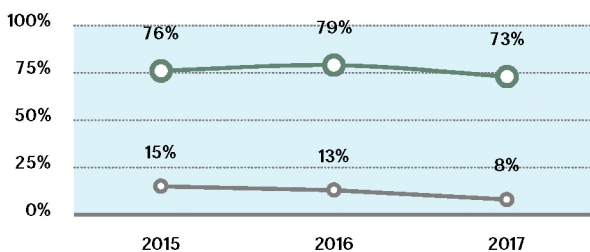
3. Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp



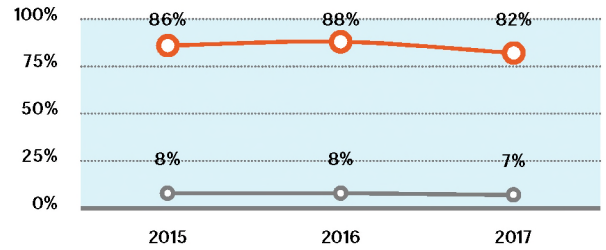
4. Beslissingen over de hulp worden samen genomen



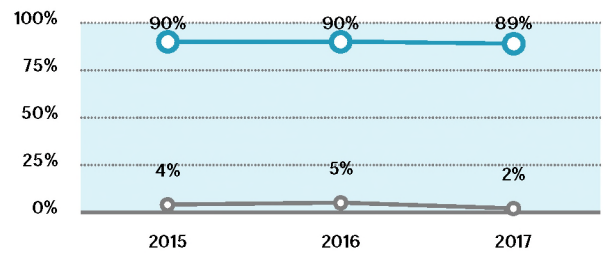
5. De hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen



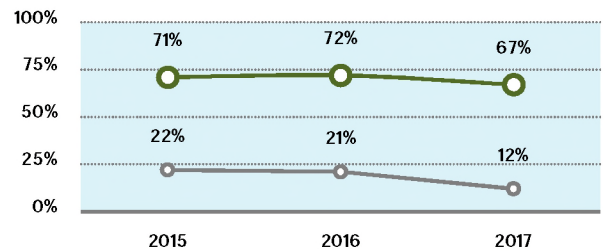
6. Cliënt voelt zich serieus genomen door hulpverleners



7. Cliënt wordt respectvol behandeld door hulpverleners



8. Cliënt is snel geholpen



Opmerkingen van cliënten



Sterke punten

- Cliënten waarderen het wanneer er naar hen geluisterd wordt en velen benadrukken in positieve zin de één-op-één benadering.
- Periodiek contact met de hulpverlener of verwijzer wordt als wens uitgesproken door enkele ouders.
- Een goede samenwerking met de school is belangrijk.



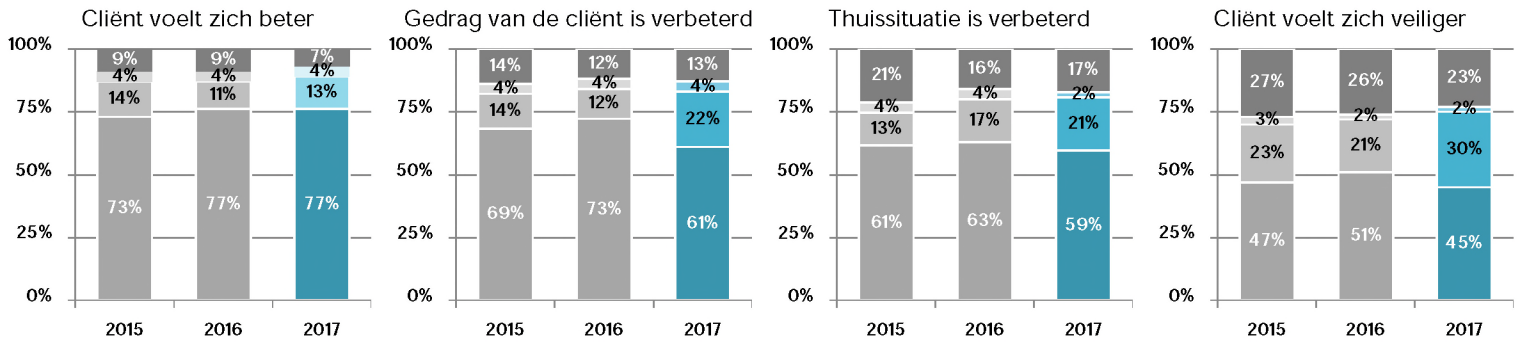
Verbeterpunten

- Veel cliënten noemen lange wachttijden als een punt waar zij ontevreden over zijn.
- Een aantal ouders zouden het prettig vinden als er in het weekend afspraken met een consulent of hulpverlener gemaakt zou kunnen worden.
- Een deel vindt de specialistische kennis bij zowel verwijzende instellingen als bij hulpverleners te laag.

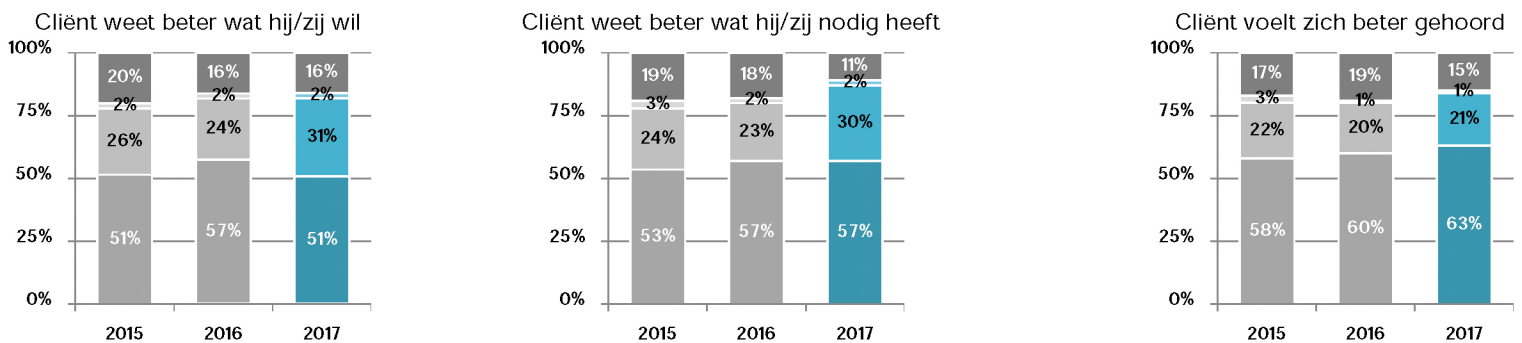
* De antwoordcategorieën over 2017 zijn gewijzigd in: (helemaal) eens tot (helemaal) oneens. Over 2015 en 2016 waren de antwoordcategorieën: altijd tot nooit. De figuren op deze pagina laten de antwoordcategorie (helemaal) eens en (helemaal) oneens over 2017 en over voorgaande jaren altijd-vaak en soms-nooit. Door de gewijzigde antwoordcategorieën moet de trend als indicatief worden beschouwd.



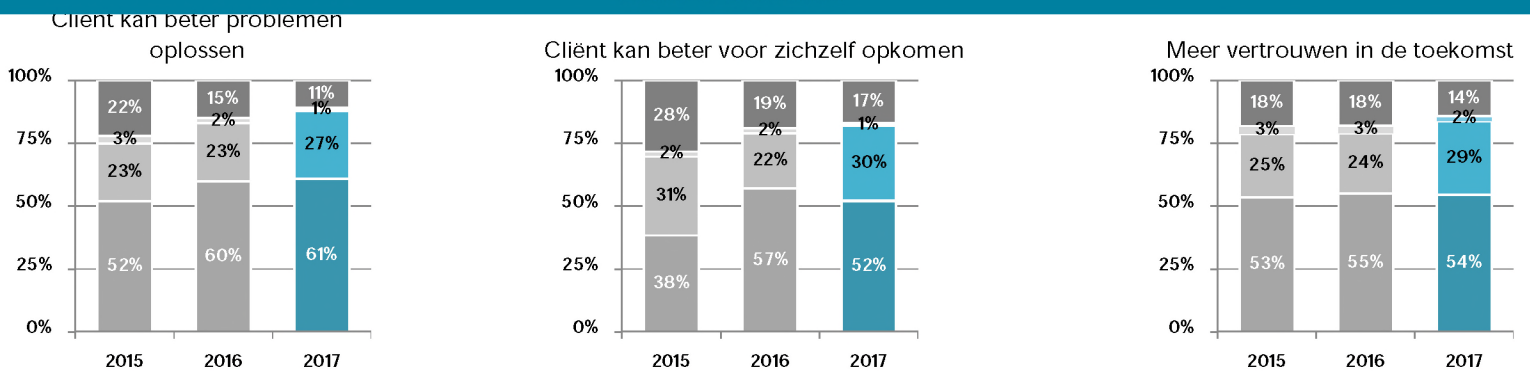
Opgroeien



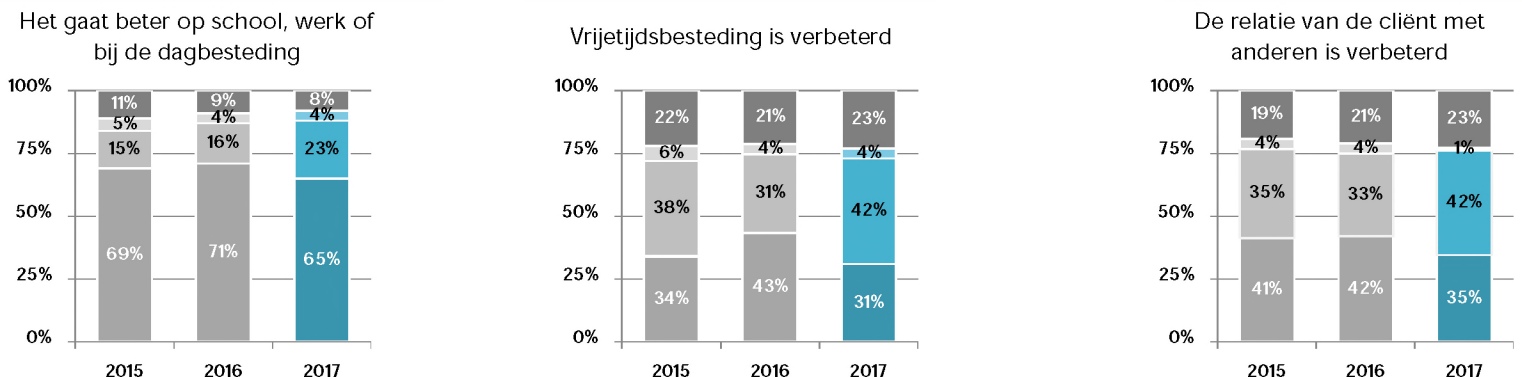
Zelfstandigheid



Zelfredzaamheid



Meedoen



■ (veel) beter geworden ■ hetzelfde gebleven ■ (veel) slechter geworden ■ niet van toepassing