



## Informatienota raad

### Cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd, Participatiewet en Schulddienstverlening 2019

#### Voor vragen

Telefoonnummer: 14 040  
E-mail: gemeente@veldhoven.nl  
Datum B en W: 13 oktober 2020  
Registratienummer: 20bs00093

#### Kennisnemen van

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd, Participatiewet en Schulddienstverlening over 2019.

#### Inleiding

In het kader van de Wmo en de Jeugdwet heeft de Gemeente Veldhoven de verplichting om jaarlijks te onderzoeken 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 maatschappelijke participatie (effecten van de voorzieningen)? Daarnaast doen we deze onderzoeken om onze ondersteuning te kunnen verbeteren. Beide cliëntervaringsonderzoeken zijn nu voor de vijfde keer gehouden.

De Participatiewet en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kennen geen verplichting tot het houden van cliëntervaringsonderzoek. In 2018 besloot de Gemeente Veldhoven om ook de ervaringen te meten van cliënten die van deze wetten gebruikmaken. Wat vinden zij van het contact met de gemeente en de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen?

#### Kernboodschap

##### *Wmo*

Cliënten zijn doorgaans 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 (95%), worden snel geholpen (87%) en medewerkers zoeken mee naar oplossingen (89%).

Over het algemeen zijn Wmo-clieënten positief over de ontvangen ondersteuning of voorziening. Een ruime meerderheid spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning die aansluit op de hulpvraag (89% resp. 90%). Door de ondersteuning voelen cliënten zich zelfredzamer en zelfstandiger en ervaren ze een betere kwaliteit van leven. De bekendheid van de cliëntondersteuner is met 49% vrijwel gelijk gebleven t.o.v. 2018 (50%).

Wmo-clieënten laten zich niet alleen ondersteunen vanuit de gemeente. 39% procent van de cliënten ontvangt hulp van de partner, familie, vrienden of burens. Dit is echter wederom gedaald t.o.v. voorgaande jaren (48% in 2018 en 66% in 2017). Het aantal



mensen dat hulp krijgt van een vrijwilliger is gelijk gebleken t.o.v. vorig jaar (4%). In totaal heeft 57% aangegeven dat zij naar de gemeente zijn gegaan omdat hun omgeving hen niet (meer) kan ondersteunen (49% in 2018 en 31% in 2017).

Deze trend is waarschijnlijk een van de gevolgen van de invoering van het abonnementstarief in de Wmo. Hierdoor ervaren inwoners geen (financiële) prikkel meer om te kijken of zij de hulpvraag op kunnen lossen binnen het eigen netwerk. Daarnaast speelt de ontwikkeling mee dat meer mensen langer thuis wonen, ook met complexe problematiek. De complexiteit zorgt ervoor dat mantelzorgers nog zwaarder belast worden en de ondersteuning niet altijd meer binnen het netwerk geleverd kan worden. Als er dan een indicatie is voor een opname in een Wlz-instelling dan is er meestal nog een wachtlijst. De wachtlijsten zijn er ook voor veel GGZ-behandelingen. Ook dit zorgt voor extra druk op de mantelzorgers. Daarnaast kan een oorzaak zijn dat in 2019 er sprake was van lage werkloosheid en dus meer mensen aan het werk zijn, waardoor mensen minder tijd hebben om mantelzorg te verlenen. De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 8,3 (in 2018 was dit een 8,0). Dit is mooi cijfer t.o.v. het gestelde doel van een 7,5. Cliënten geven een 8,1 voor de kwaliteit van de hulpmiddelen en de ondersteuning die ze hebben ontvangen.

### *Jeugd*

Het gemiddelde cijfer van ouders en jeugdigen voor de dienstverlening van de gemeente is een 7,5.

De ouders zijn het meest tevreden over de deskundigheid van de medewerkers, de geboden hulp en dat er samen gezocht wordt naar een oplossing (bij alle drie een percentage van 89%).

In vergelijking met 2018 is er een stijging van 20% te zien van het aantal personen die weten waar ze moeten zijn (in 2019 een percentage van 78%).

Jeugdigen zijn het meest tevreden over dat ze zich serieus genomen voelen (90%). Ook voelen zij zich beter door de geboden hulp (86%) en hebben ze het gevoel dat er samen gezocht wordt naar een oplossing (80%).

### *Participatiewet*

Op alle onderdelen van de vragenlijst worden betere resultaten behaald ten opzichte van vorig jaar. De uitgezette acties om de clienttevredenheid te verbeteren hebben een positief effect.

Het meest positief zijn cliënten over de snelheid waarmee ze geholpen werden (85%). Daarnaast is een meerderheid tevreden over het 'serieus genomen' worden (81%). Van de respondenten maakt 71% gebruik van minimaregelingen, 8% was niet op de hoogte van het bestaan hiervan.

Bij de aanvraagprocedure heeft 42% hulp gehad. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat ze de formulieren ingewikkeld en/of de gesprekken lastig vinden. Toch geeft 63% aan de brieven van de gemeente prima te begrijpen.

De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 7,5. Hiermee behalen we exact het door ons gestelde doel.

### *Schulddienstverlening*

De respondenten zijn zeer positief over hun financiële toekomst. Zo verwacht 90% met het opgestelde plan van aanpak in de toekomst weer schuldenvrij te zijn en 100% verwacht in de toekomst zelf weer te geldzaken te kunnen regelen. Ook voelde 78% van de respondenten zich serieus genomen en geeft 79% aan gezamenlijk een oplossing te hebben gevonden. Verder heeft 59% hulp gehad bij de aanvraag, waarvan 36% deze hulp inzette omdat de formulieren ingewikkeld waren. Wel begrijpt 83% van de respondenten wat er in de brieven van de gemeente staat. Van de



respondenten maakt 46% gebruik van een regeling voor mensen met een laag inkomen. 25% was niet op de hoogte van deze regeling. De cliënten waarderen de gemeentelijke schulddienstverlening met een 7,5 (6,7 in 2018). Hiermee is het gestelde doel behaald.

## **Vervolg**

Alle gemeenten zijn wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo- en Jeugdhulpcliënten uit te voeren. En hun gegevens aan te leveren, aan het ministerie. Vanaf 1 juli jl. worden de op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) de gegevens van alle gemeenten gepubliceerd. De resultaten van de gemeente Veldhoven kunnen hier dan dus 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*

Steeds minder mensen ontvangen hulp van de partner, familie, vrienden, burens of vrijwilligers. De sturingsmogelijkheden waren al beperkt, maar door de invoering van het abonnementstarief is de prikkel voor mensen om zelf een oplossing te zoeken (eventueel met behulp van hun netwerk) vrijwel helemaal verdwenen. Financieel kan het hierdoor voor mensen namelijk zelfs goedkoper zijn om gebruik te maken van de Wmo dan om de ondersteuning zelf of met het netwerk te regelen. De mogelijkheden op beleids- en uitvoeringsniveau om dit tijt te keren zijn door het abonnementstarief dus zeer beperkt.

### *Jeugd*

Aandachtspunt in het algemeen is de bekendheid gebruik te mogen maken van een cliëntondersteuner (23% bij ouders, 31% bij jeugdigen). En daarnaast het lage percentage van ouders en jeugdigen die gebruikt hebben gemaakt van een cliëntondersteuner (9% bij ouders en 8% bij jeugdigen). Middels het Koplopertraject cliëntondersteuning wordt campagne gevoerd meer bekendheid te krijgen onder inwoners.

Ook zal voor komend jaar samen met communicatie gekeken worden naar de vraagstelling in de vragenlijst van het cliëntervaringsonderzoek. Om ze, met name voor jeugdigen, meer uitnodigend te maken.

### *Participatiewet en Schulddienstverlening*

De vragen en de resultaten van de onderzoeken Participatiewet en Schulddienstverlening zijn vergelijkbaar en daarom pakken we deze grotendeels samen op. Uit beide onderzoeken komt naar voren dat het goed zou zijn om de brieven, formulieren en aanvraagprocedures te vereenvoudigen en waar mogelijk te digitaliseren.

Ook is de privacy bij baliegesprekken een aandachtspunt. Onderzocht zal worden of deze nog beter gewaarborgd kan worden, zonder de uitgangspunten van het ontwerp en gebruik van het gemeentehuis uit het oog te verliezen.

## **Communicatie en samenspraak**

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

- cliënten (via het Veldhovens Weekblad);



- cliëntvertegenwoordigers (Veldhoven aan Tafel) ;
- uitvoerders van de toegang tot het sociaal domein (klantmangers WMO, netwerkpartners van het Centrum Jeugd en Gezin, generalisten en specialisten);
- beleidsmedewerkers;
- welzijnsorganisaties en zorgaanbieders via Veldhoven Vernieuwend Vitaal.

Om te voldoen aan onze wettelijke verplichting, zijn de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet eind juni 2020 aangeleverd bij het ministerie van VWS.

### **Bijlagen**

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019
2. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019
3. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2019
4. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2019 – Ouders
5. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2019 - Jongeren
6. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet over 2019
7. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet over 2019
8. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek schulddienstverlening over 2019
9. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek schulddienstverlening over 2019

**RAPPORTAGE**

**Clëntervaringsonderzoek Wmo  
2019**

Gemeente Veldhoven



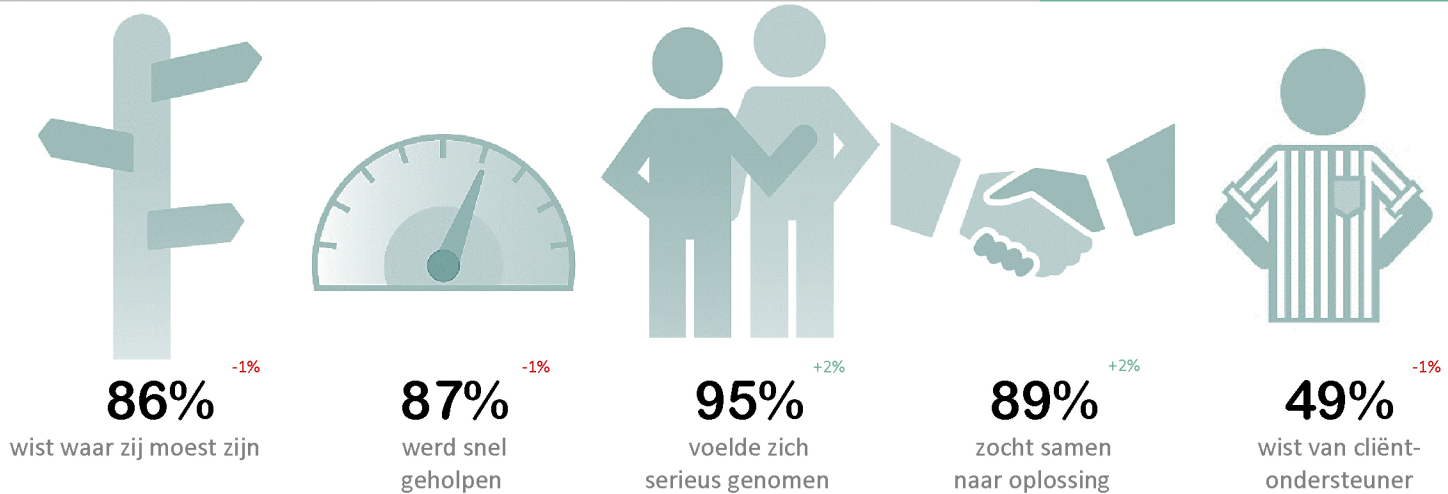
# Clëntervervingsonderzoek Wmo 2019

## Gemeente Veldhoven

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het clëntervervingsonderzoek CEO Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-client met een individuele voorziening. Clënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

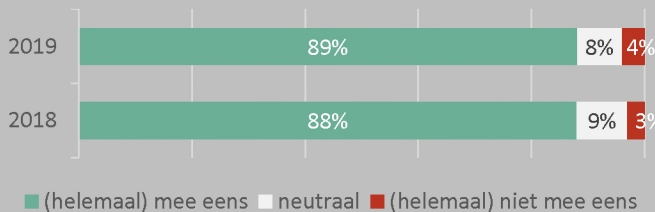
Aantallen	
Uitgenodigd	1.000
Ingevuld	492
Responspercentage	49%

### CONTACT

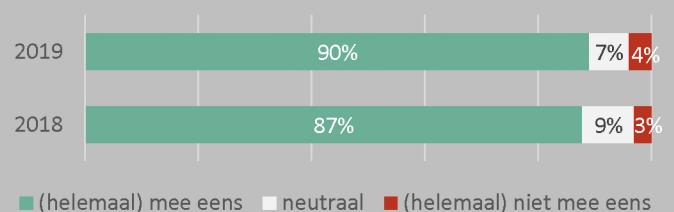


### KWALITEIT

#### Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

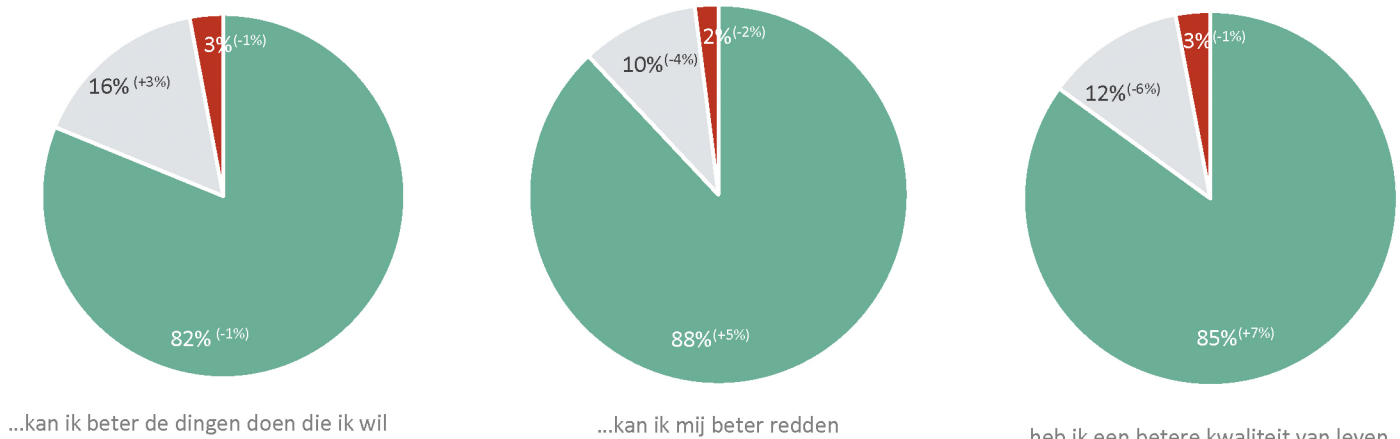


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



### RESULTAAT

#### Door de ondersteuning die ik krijg:



## GESPREK



**90%**

+1%

is blij met de gekozen oplossing



**95%**

+4%

vond de medewerker deskundig

## POSITIEVE QUOTES

“Doordat de hulpverlener mij serieus nam, had ik vertrouwen in de aanpak.”

“Door de steun van de zorgbegeleider kan ik de week weer aan.”

## CLIËNTONDERSTEUNER



**34%**

+26%

had een onafhankelijke cliëntondersteuner bij zich tijdens het gesprek



**94%**

+22%

was tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner

## VERBETER PUNTEN

“Ik heb meer hulp nodig omdat de situatie ondertussen is verslechterd.”

“De huishoudelijke hulp kwam regelmatig niet, of vertrok te vroeg.”

## KWALITEIT



**8,3**

+0,3%

is het rapportcijfer voor de gemeentelijke dienstverlening wat betreft de hulpvraag



**8,1**

+0,0

is het rapportcijfer voor de kwaliteit van de hulpmiddelen en ondersteuning



# 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 en steekproef	4
1.2.2 Vragenlijst	5
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	5
1.2.4 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>6</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Kwaliteit van de hulp of ondersteuning</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Wat levert de ondersteuning mij op</b>	<b>8</b>
<b>2.4 Extra vragen contact met de gemeente</b>	<b>10</b>
<b>2.5 Ervaringen met ondersteuning vanuit de gemeente</b>	<b>15</b>
<b>2.6 Begeleiding</b>	<b>16</b>
<b>2.7 Overige ondersteuning</b>	<b>17</b>
<b>3   Bijlagen</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Vragenlijst</b>	<b>19</b>





# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veldhoven is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo hulp hebben ervaren. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met Zorgfocuz een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Met het cliëntervaringsonderzoek wil de gemeente de volgende vier thema's evalueren:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) Het keukentafelgesprek. Na het contact met de gemeente wordt vervolgens een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente wil graag weten hoe de cliënten dit gesprek hebben ervaren.
- 3) De kwaliteit van de ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning of begeleiding die ze ontvangen.
- 4) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning of begeleiding is om het leven van cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten.

Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-clieñten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Veldhoven die in 2019 een Wmo-voorziening ontvangen.

### 1.2.1 Doelgroep en steekproef

In maart/april 2020 is eenmalig een onderzoek over 2019 uitgevoerd. Onder inwoners die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-clieñt is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een 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 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Extra vragen contact gemeente
- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente
- Begeleiding
- Overige ondersteuning

De vragenlijst die voor dit onderzoek gebruikt is, is opgenomen in de bijlage.

## 1.2.3 Dataverzamelmethode

Cliënten hebben in maart 2020 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere cliënt is één keer aangeschreven. Echter, cliënten die na twee weken de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich in de tussentijd ook niet hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Deze cliënten zijn dus twee keer aangeschreven. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

## 1.2.4 Respons

Aan elke cliënt (die uitgenodigd werd) was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen. Vragenlijsten waarvan minder dan vier vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgefallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.000
Totaal aantal reacties (bruto respons)	531 (53,1%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	492 (49,2%)
Nauwkeurigheidsmarge	3,2%

Uitgaande van 492 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,2%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,2% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,8% en 53,2% ligt.



## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met de toegang tot de Wmo, het contact met de gemeente, het keukentafelgesprek, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning en het ontvangen van begeleiding of overige ondersteuning.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten 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 respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Indien minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. De resultaten worden dan niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de respondenten te waarborgen.

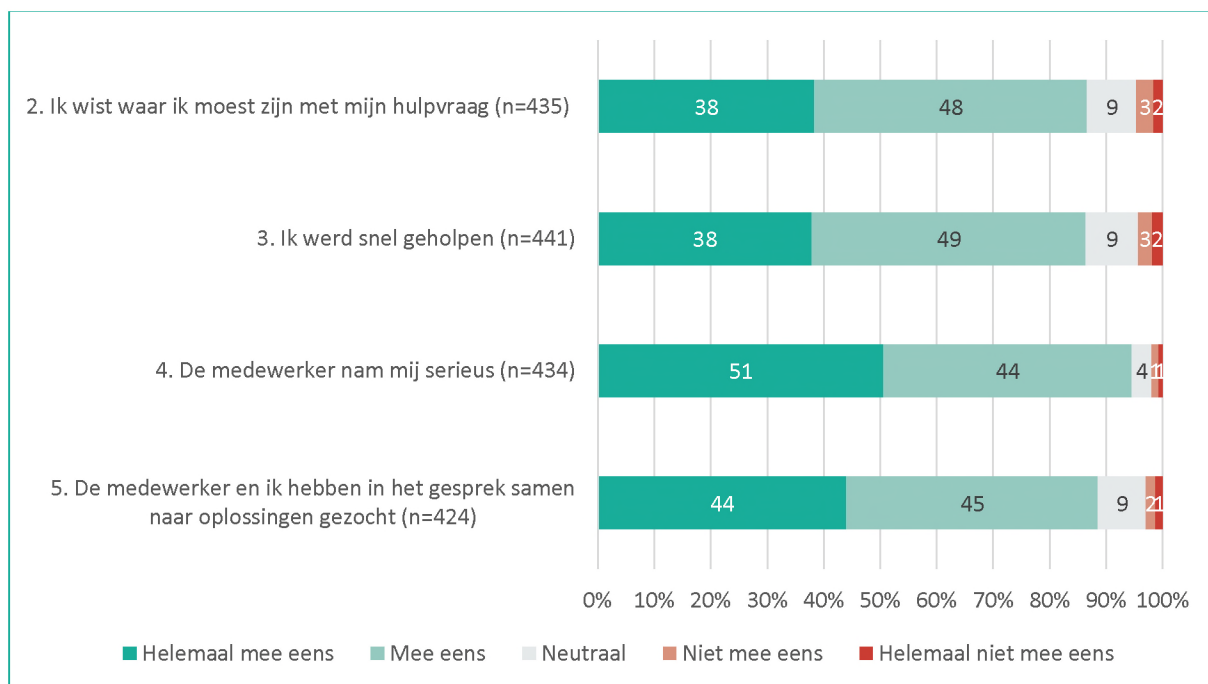


## 2 | Resultaten

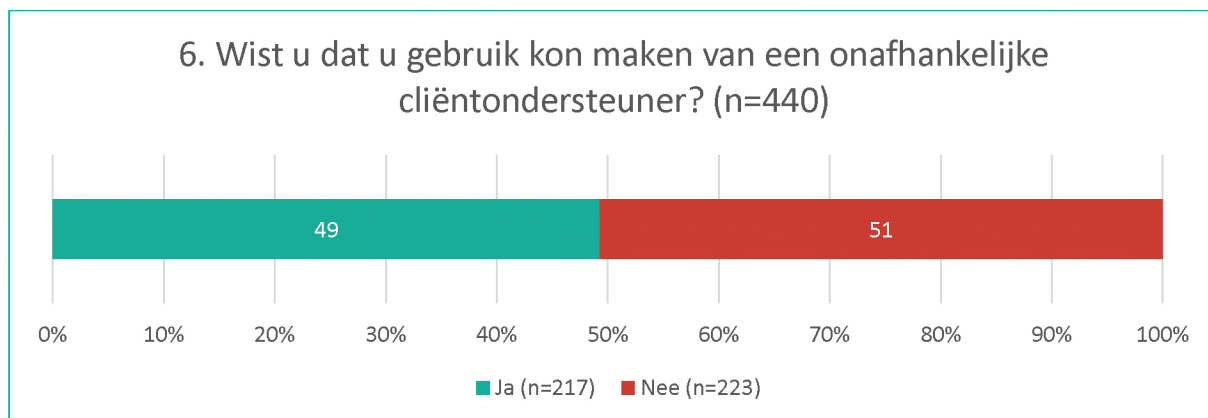
Aan respondenten werd allereerst om toestemming voor het gebruik van hun gegevens gevraagd. Alleen de gegevens van respondenten die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse.

### 2.1 Contact met de gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten over hoe respondenten het eerste contact met de gemeente voor het aanvragen van een Wmo-voorziening hebben ervaren.



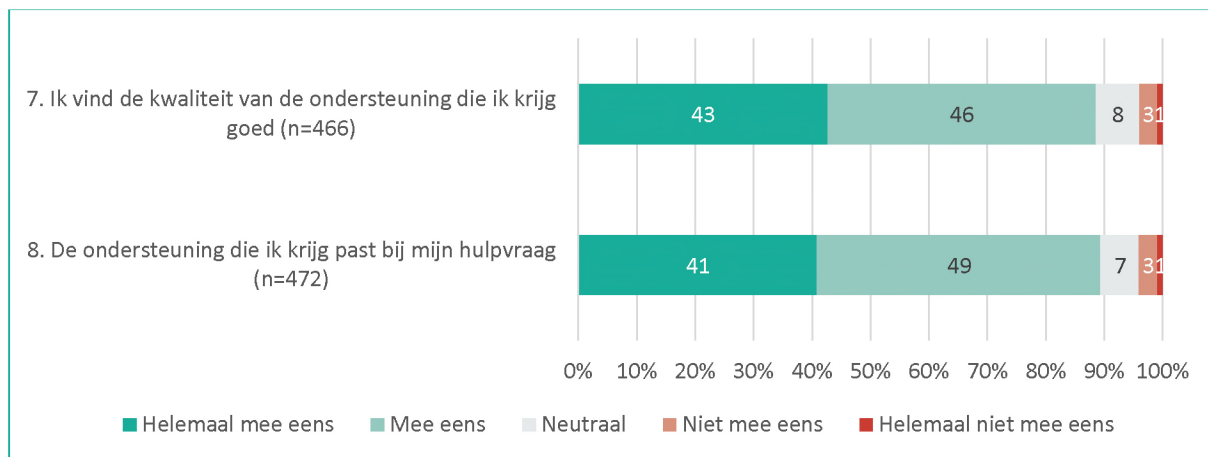
Antwoordoptie 'Geen mening': v2 (n=3); v3 (n=2); v4 (n=2); v5 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v2 (n=47); v3 (n=45); v4 (n=44); v5 (n=55).





## 2.2 Kwaliteit van de hulp of ondersteuning

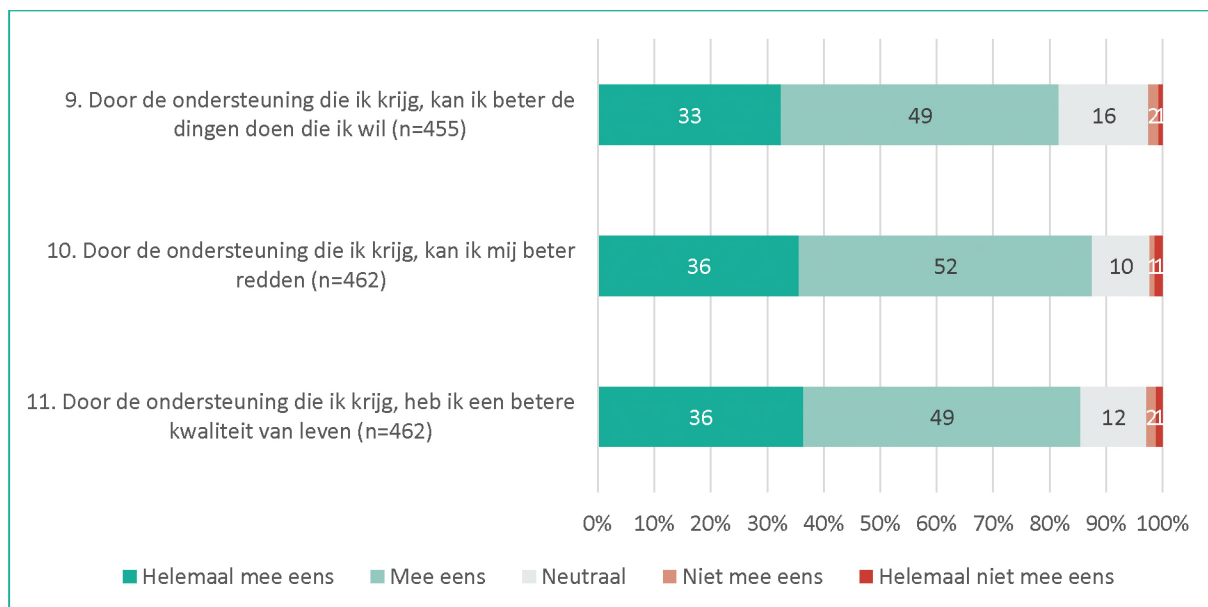
Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de ondersteuning die ze ontvangen of hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v7 (n=2); v8 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=13); v8 (n=14).

## 2.3 Wat levert de ondersteuning mij op

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het effect van de ondersteuning op hun leven.



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=2); v10 (n=2), v11 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v9 (n=21); v10 (n=19); v11 (n=16).



### Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 12 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? (Heeft u bij vraag 7, 8, 9, 10 of 11 'niet mee eens' of 'helemaal niet mee eens' ingevuld, dan lezen wij graag de reden)'. In totaal hebben 201 respondenten gereageerd, 190 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

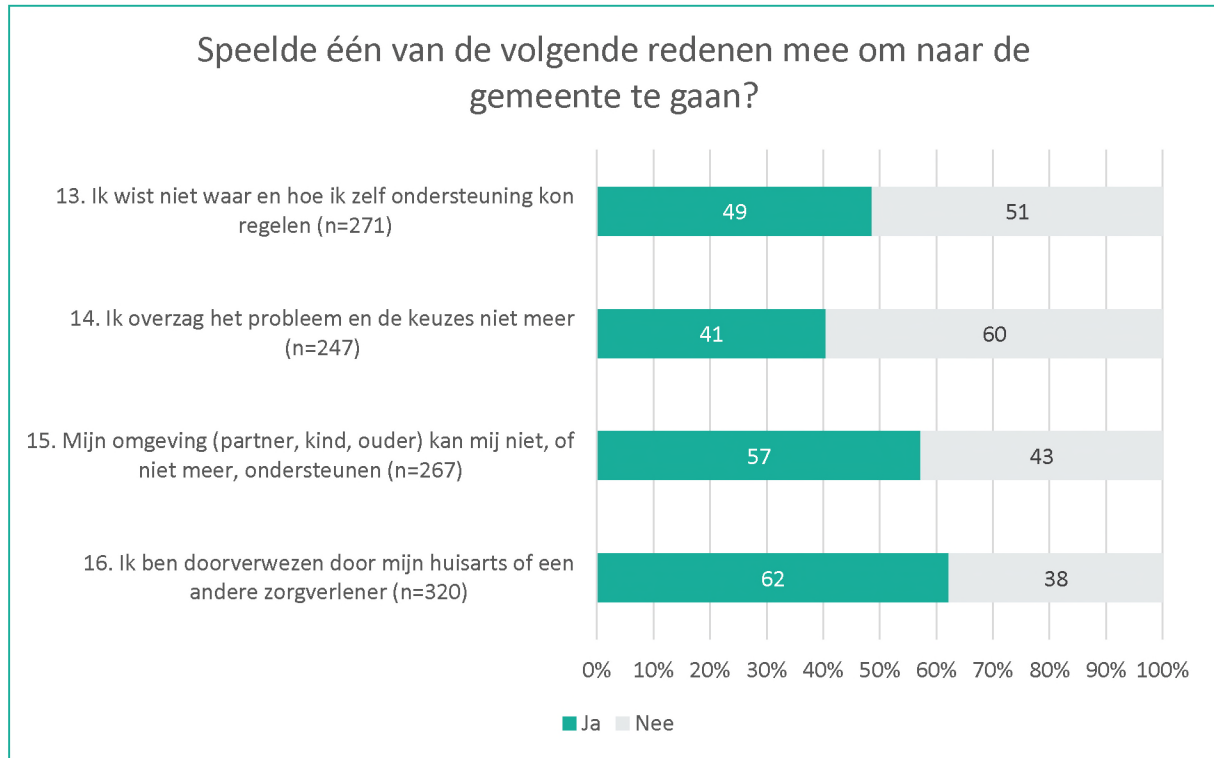
- Een groot deel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de ontvangen ondersteuning. Redenen die genoemd worden zijn onder andere dat medewerkers goed luisteren en dat ze goed meedenken over oplossingen.
- Vijf respondenten geven expliciet aan tevreden te zijn met de huishoudelijke hulp die ze ontvangen; en drie anderen zijn dankbaar voor het taxivervoer.
- Een aantal respondenten geeft aan ontevreden te zijn over de huishoudelijke hulp. Volgens hen is de kwaliteit van de huishoudelijke hulp ondermaats. Daarnaast geven respondenten aan regelmatig geen hulp te ontvangen wegens ziekte.
- Andere respondenten geven daarnaast aan dat ze te weinig ondersteuning ontvangen. Zij zouden graag meer huishoudelijke hulp willen ontvangen.
- Tot slot merken enkele respondenten op problemen te hebben met hun rolstoel en scootmobiel.

"Ik ben erg bij met het kundige personeel bij de WMO Veldhoven zodat mijn hulpvraag is beloofd en ik wat meer kwaliteit van leven terug heb gekregen."

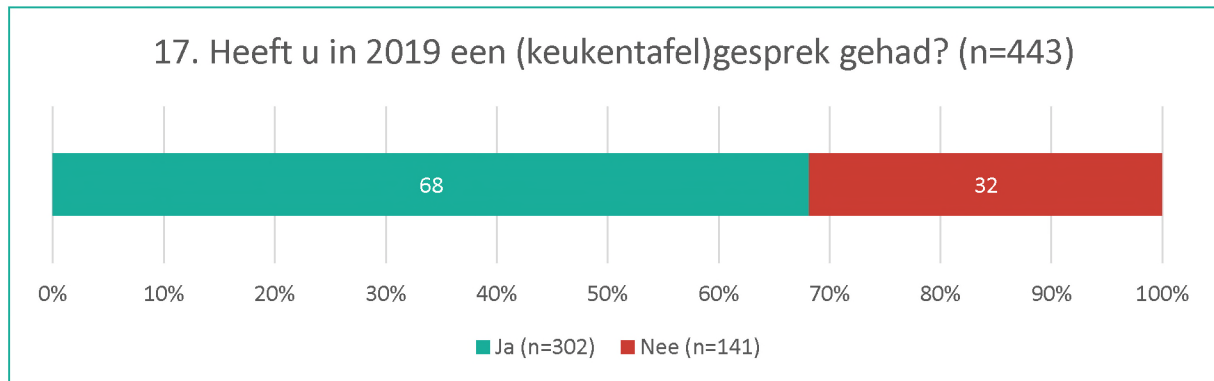


## 2.4 Extra vragen contact met de gemeente

Deze paragraaf toont de aanvullende resultaten over de ervaringen van respondenten met het eerste contact met de gemeente voor het aanvragen van een Wmo-voorziening.



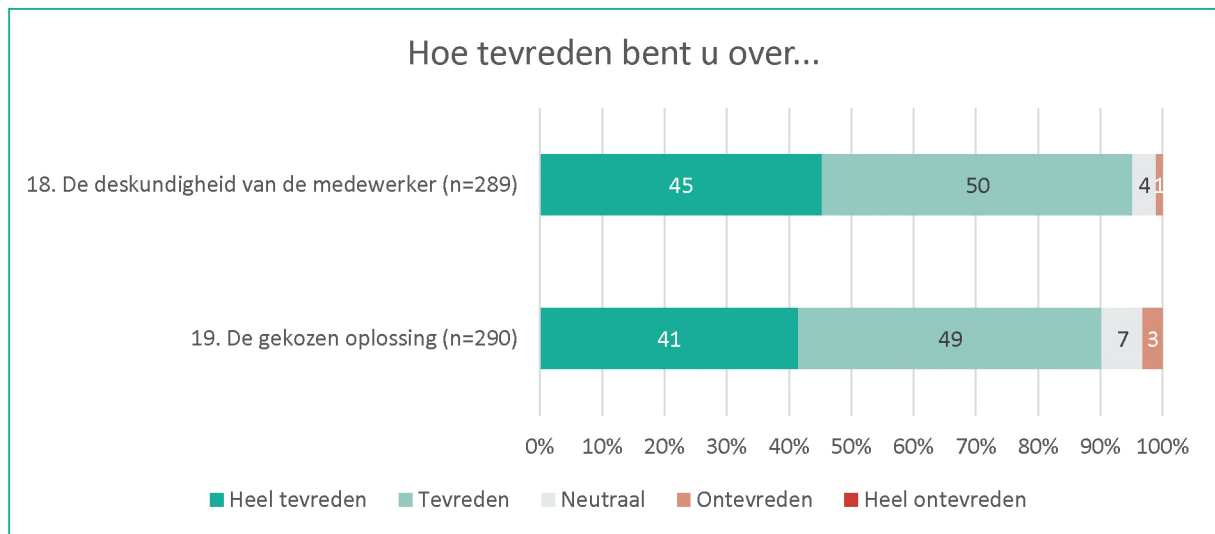
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v13 (n=169); v14 (n=185); v15 (n=167); v16 (n=135).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v17 (n=15).

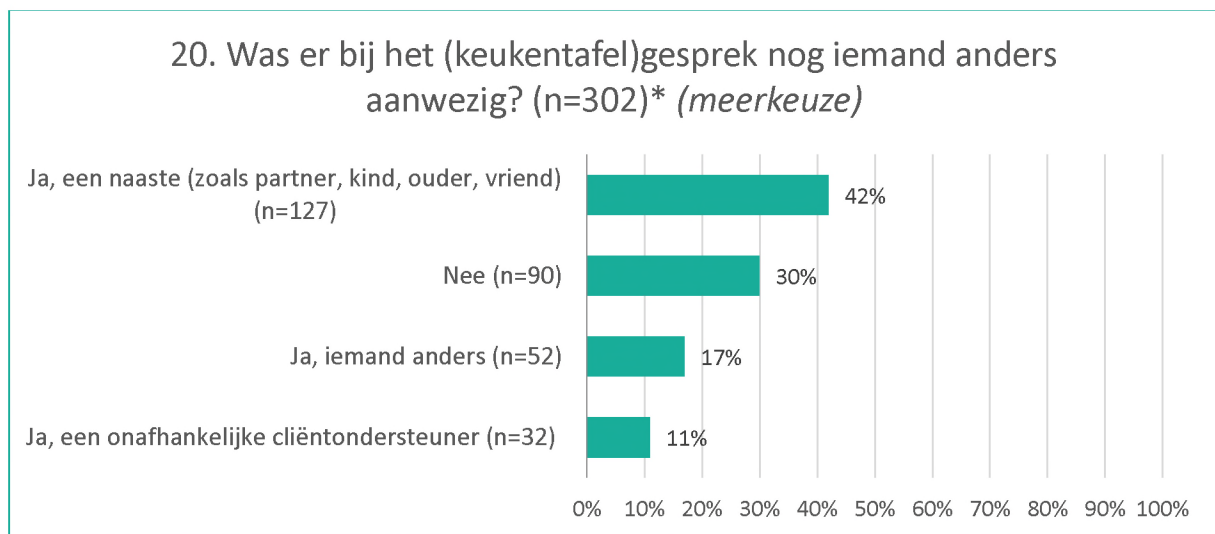


De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 17 'Ja' hebben ingevuld. Deze respondenten hebben voor hun aanvraag een keukentafelgesprek gehad met de gemeente.



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

"Er is goed meegedacht aan een oplossing."

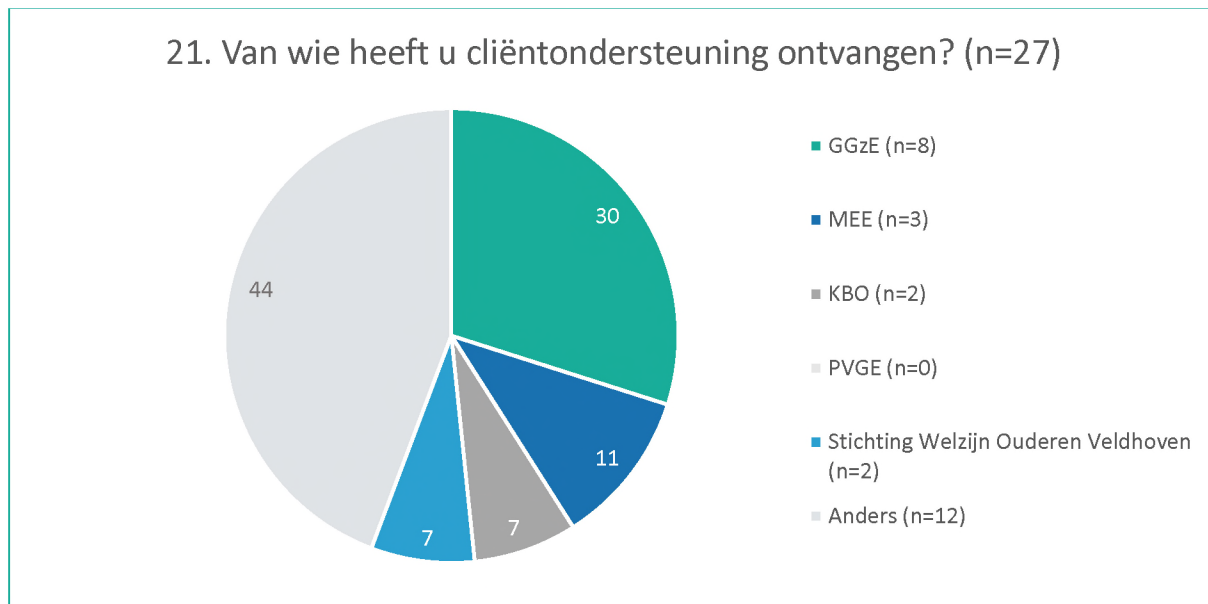


\*Percentages van respondenten die bij vraag 17 hebben aangegeven dat ze in 2019 een keukentafelgesprek hebben gehad.

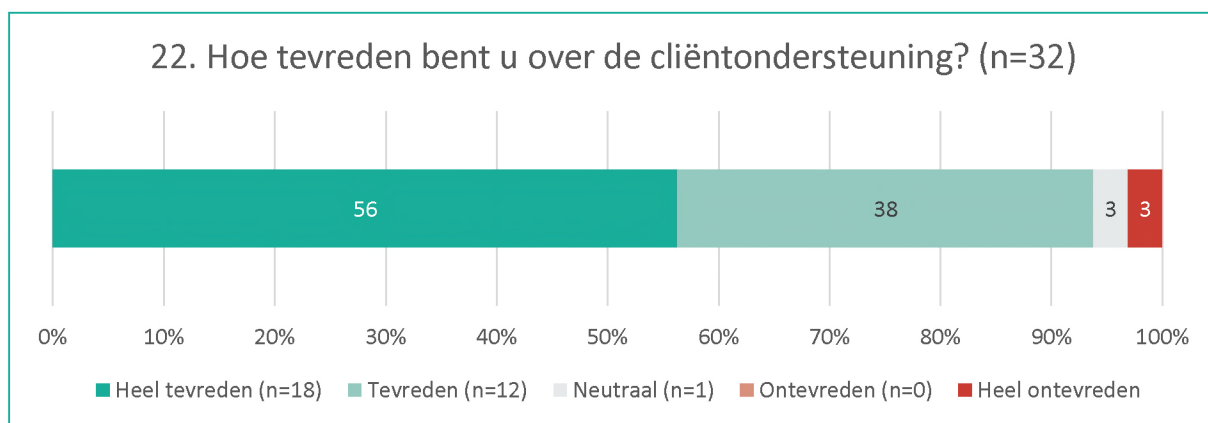




De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 20 'Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner' hebben ingevuld. Deze respondenten hebben voor het keukentafelgesprek dus professionele ondersteuning gekregen.



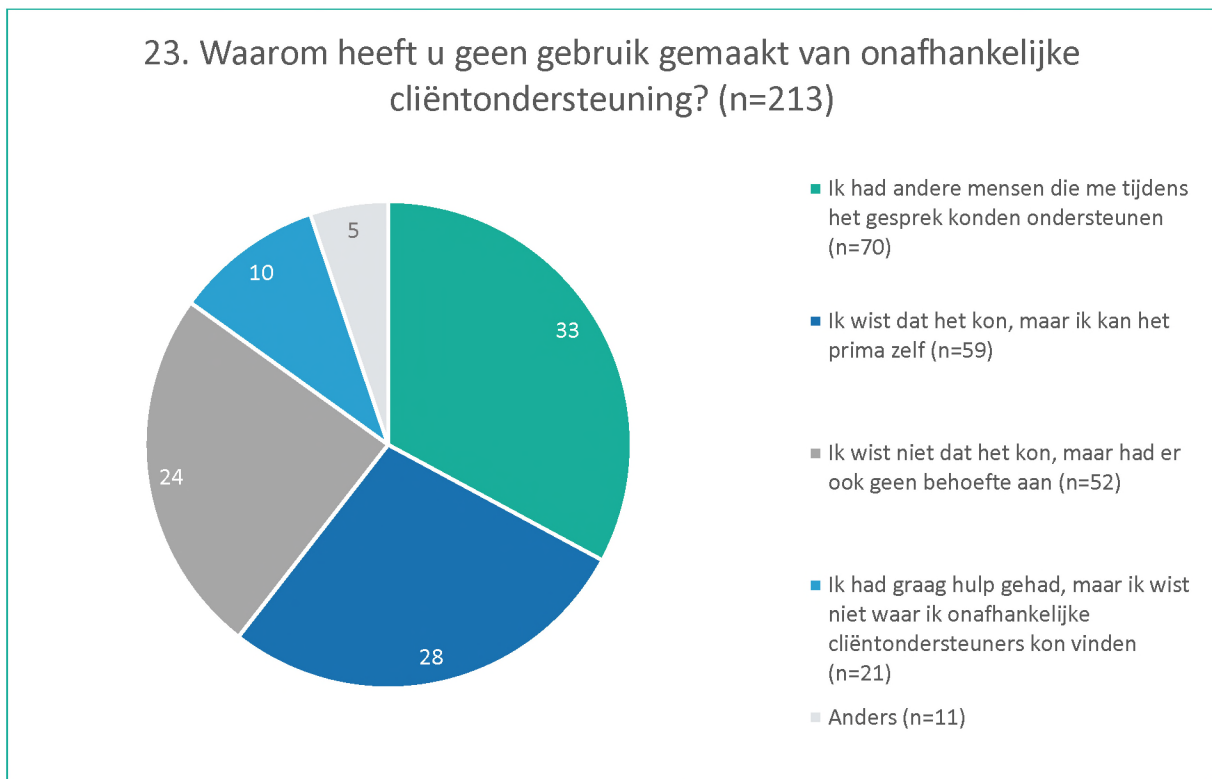
Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: Amarant (1x), Anti-View (2x), B-Fysics (1x), Boxfun (1x), Impegno (1x), MEE (1x), Serverinus (1x), thuisbegeleiding (4x), Smove (2x), Zuidzorg (2x).



“Ik vind het heel fijn dat wij al een aantal jaren dezelfde hulpverlener hebben, want telkens met andere mensen praten vind ik moeilijk.”



De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 20 hebben aangegeven dat ze geen gebruik gemaakt hebben van onafhankelijke cliëntondersteuning.



Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: wist niet dat het bestond (2x), term onbekend (3x), kan het zelf/niet nodig (3x), familie/mantelzorger was aanwezig (3x).



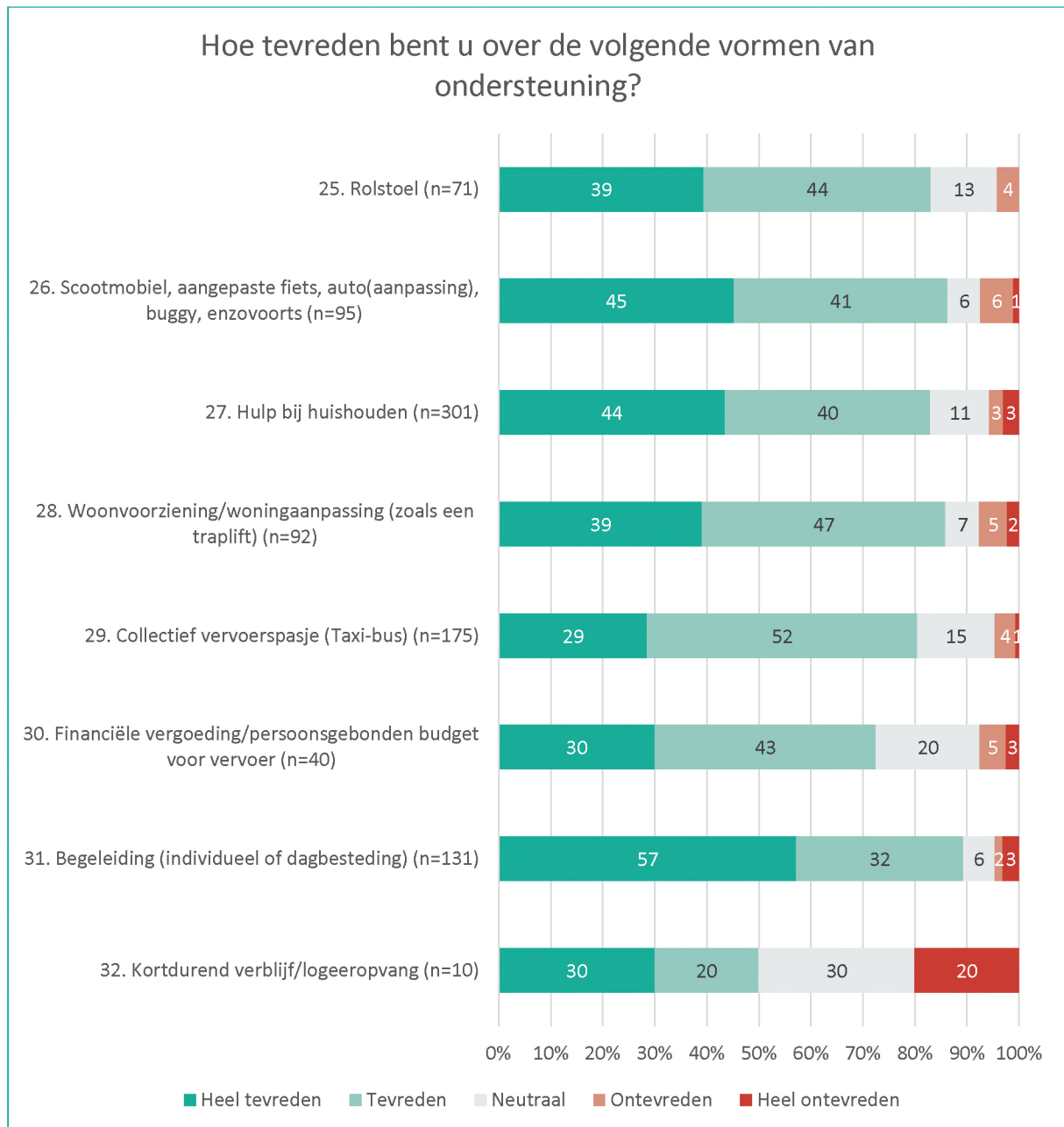
24. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de wat betreft uw hulpvraag? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=476)		
	<i>n</i>	%
1	4	1,0
2	4	1,0
3	3	1,0
4	8	1,7
5	23	4,8
6	62	13,0
7	158	33,2
8	115	24,2
9	99	20,8
10	4	1,0
<b>Gemiddelde:</b>	<b>8,3</b>	





## 2.5 Ervaringen met ondersteuning vanuit de gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten over de tevredenheid met de vormen van ondersteuning die cliënten van de gemeente ontvangen. Aan respondenten werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven indien ze daadwerkelijk die vorm van ondersteuning ontvangen of hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v25 (n=91); v26 (n=313); v27 (n=156); v28 (n=319); v29 (n=260); v30 (n=364); v31 (n=278); v32 (n=387).

“Regelmatig geen hulp in verband met ziekte of iets anders.”

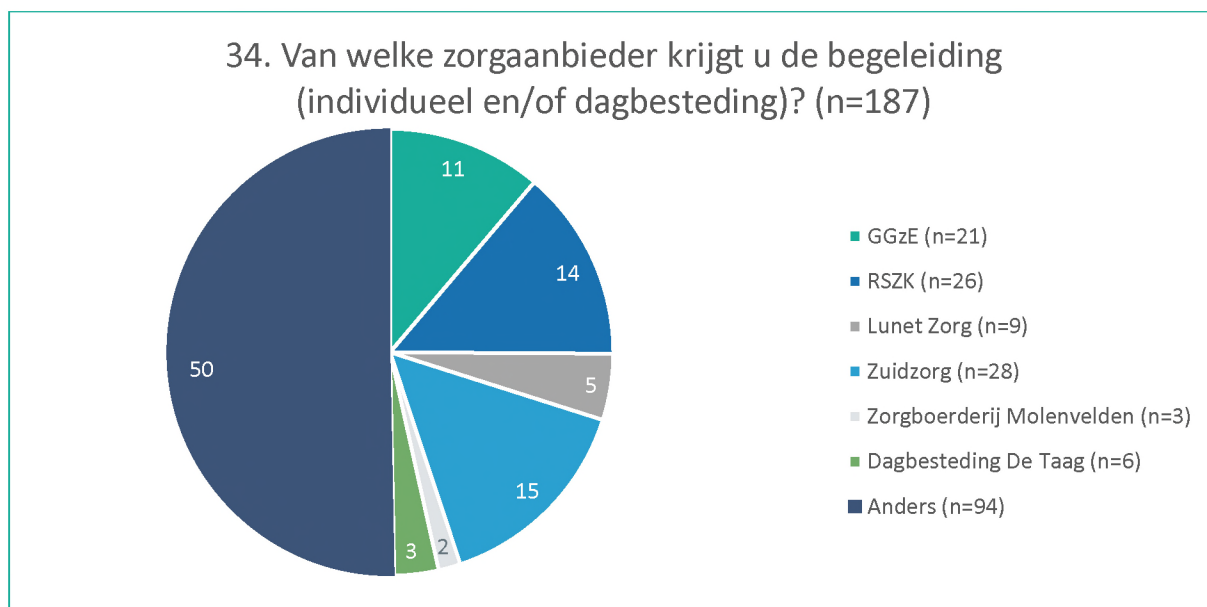


33. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de hulpmiddelen en ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=426)		
	n	%
1	3	1,0
2	1	0,0
3	8	2,0
4	3	1,0
5	7	2,0
6	25	5,9
7	62	14,6
8	130	30,5
9	105	24,6
10	82	19,2
<b>Gemiddelde:</b>	<b>8,1</b>	

## 2.6 Begeleiding

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten die begeleiding (individueel of dagbesteding) ontvangen.

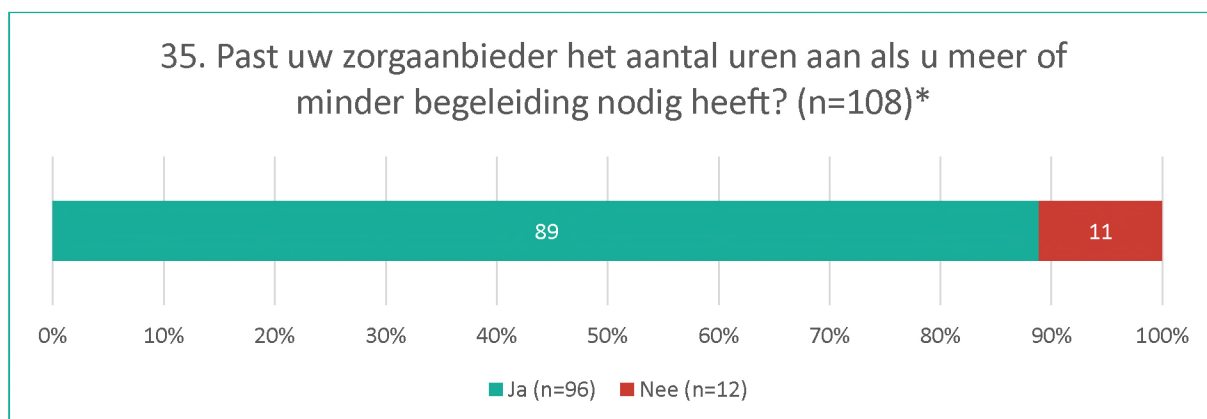
De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die begeleiding (individueel of dagbesteding) ontvangen.



Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: Actiefzorg (7x), Apanta (2x) Auti-View (5x), Autismepunt (6x), Brederzorg (1x), Bureau KJV (1x), Buro Maks (1x), Bystercare (1x), Case Linga (1x), Dagbesteding Koffietijd (8x), Dagopvang Koemeer (5x), De Boei (1x), fysiotherapeut (1x), GGzE (1x), Home Instead (1x), HSPO (1x), Impegno (4x), Mark Jager



Coaching (3x), MJG (1x), Professionals in NAH (3x), PGB (3x), Pas op de Plaats (1x), Praktijk voor Psychosociale hulpverlening (1x), Regionaal Autisme Centrum (5x); Severinus (2x), Stap Verder (1x), Sterker Werkt (2x), Stichting OOK (1x), Swove (1x), SWZ (5x); T-zorg (4x), Van Mens tot Mens (1x), Welzorg (1x), wooninitiatief (1x), Zorgatelier Eindhoven (2x); Zorgboerderij de Bladel Hooiberg (1x), Zorgboerderij De Peelven (1x), Zorgboerderij De Hagelaar (1x), Zorgboerderij De Kuijkhoeve (1x), Zorgboerderij De Oerse Have (1x), Zorgbureau Autisme (1x), Zorgcoöperatie Brabant Het Venster (1x), Zorgmed (5x), Zorg Okee (1x).

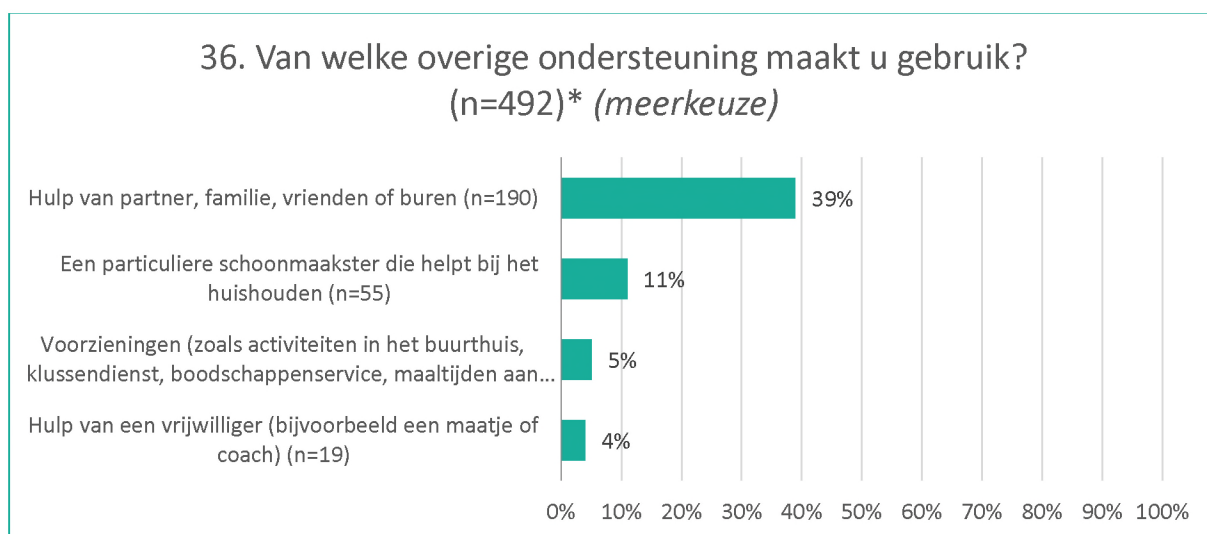


Antwoordoptie 'Hier heb ik nog niet mee te maken gehad': (n=92). Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=38). *Twaalf respondenten geven aan dat de begeleiding niet aangepast wordt als meer of minder uren nodig zijn. Het gaat hierbij om: Anders (4x), Onbekend (2x), RSZK (3x), Zuidzorg (3x).*

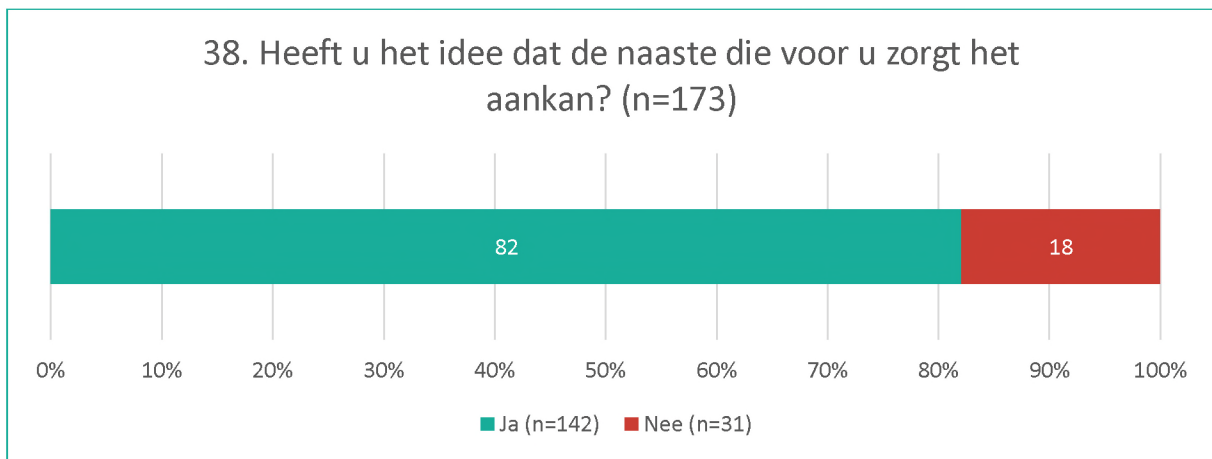
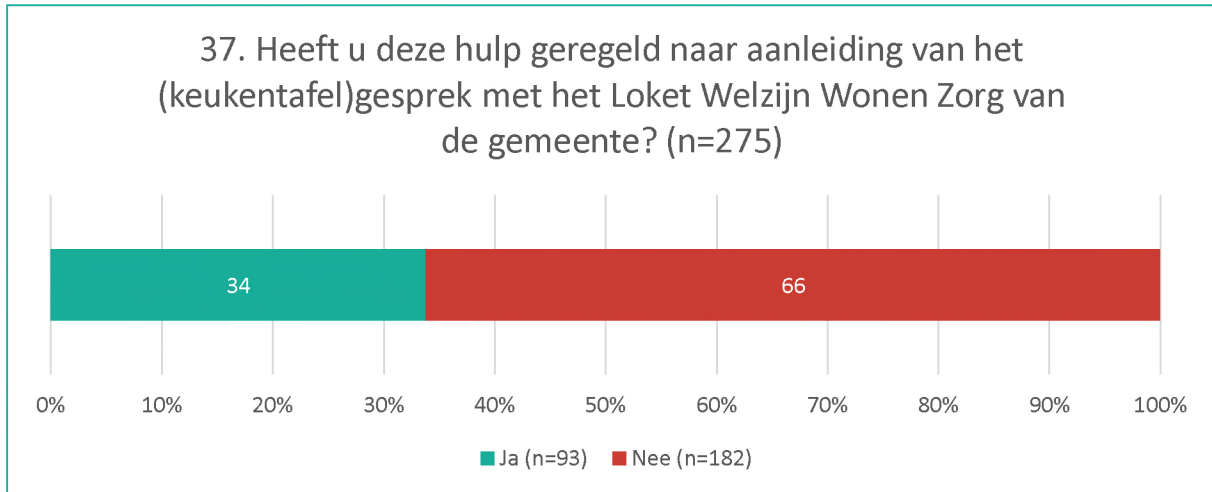
## 2.7 Overige ondersteuning

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten die niet-professionele ('overige') ondersteuning ontvangen.

De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die een vorm van niet-professionele ondersteuning ontvangen.



\*Percentages zijn gebaseerd op het totaal aantal respondenten.



Antwoordoptie 'Weet niet': (n=55). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=63).



# 3 | Bijlagen

## 3.1 Vragenlijst

### GEMEENTE VELDHOVEN – UW ERVARINGEN MET DE WMO

<TOKEN>

De gemeente is benieuwd naar uw ervaringen met de Wmo in 2019. Zou u zo vriendelijk willen zijn om enkele vragen te beantwoorden? Met deze informatie kan de gemeente, waar nodig, haar werkwijze verbeteren.



U kunt deze papieren vragenlijst invullen, maar u kunt ook meedoen door de vragenlijst online in te vullen. Ga naar [www.zorgfocuz.nl/veldhovenwmo2019](http://www.zorgfocuz.nl/veldhovenwmo2019) en log in met de code: <TOKEN>.



U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Geen antwoord is goed of fout. Kies het antwoord dat het beste bij u past. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.



Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel/WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl).

### TOESTEMMING

- Om uw reactie mee te laten tellen, vragen wij u hier uw uitdrukkelijke toestemming voor het gebruik van uw gegevens te geven:
  - Ik vind het goed dat de gemeente en Zorgfocuz mijn antwoorden verwerken om de dienstverlening en de uitvoering van het Wmo-beleid te verbeteren

### CONTACT

Om de ondersteuning aan te vragen heeft u contact gehad met de gemeente Veldhoven. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als u in 2019 geen contact gehad heeft met de gemeente 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	Niet van toepassing
2. 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"/>
3. 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"/>
4. 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"/>
5. 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"/>






- Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (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 bieden zijn GGzE, MEE, KBO, PVGE en SWOVE.)
  - Ja
  - Nee










### KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, dagbesteding, taxivervoer of een scooterrijbewijs. 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	Niet van toepassing
7. 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"/>
8. 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	Niet van toepassing
9. 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"/>
10. 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"/>
11. 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"/>

12. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? (Heeft u bij vraag 7, 8, 9, 10 of 11 'niet mee eens' of 'helemaal niet mee eens' ingevuld, dan lezen wij graag de reden)

### EXTRA VRAGEN CONTACT GEMEENTE

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

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

17. Heeft u in 2019 een (keukentafel)gesprek gehad?

- Ja
- Nee → Ga naar vraag 24
- Weet ik niet → Ga naar vraag 24








Hoe tevreden bent u over...						-			
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Niet van toepassing			
18. De deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
19. De gekozen oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p>20. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Nee → <a href="#">Ga naar vraag 23</a></li> <li><input type="checkbox"/> Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) → <a href="#">Ga naar vraag 23</a></li> <li><input type="checkbox"/> Ja, iemand anders → <a href="#">Ga naar vraag 23</a></li> <li><input type="checkbox"/> Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (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) → <a href="#">Ga naar vraag 21</a></li> </ul>									
<p>21. Van wie heeft u cliëntondersteuning ontvangen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> GGzE</li> <li><input type="checkbox"/> MEE</li> <li><input type="checkbox"/> KBO (Veldhovense afdeling van de Katholieke Bond van Ouderen)</li> <li><input type="checkbox"/> PVGE (Veldhovense afdeling van de Philips Vereniging van Gepensioneerden Eindhoven en omgeving)</li> <li><input type="checkbox"/> Stichting Welzijn Ouderen Veldhoven</li> <li><input type="checkbox"/> Anders, namelijk: <span style="border: 1px dashed black; display: inline-block; width: 150px; height: 20px; vertical-align: middle;"></span></li> </ul>									
Hoe tevreden bent u over...									
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden				
22. De cliëntondersteuning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
→ <a href="#">Ga naar vraag 24</a>									
<p>23. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ik had andere mensen die me tijdens het gesprek konden ondersteunen</li> <li><input type="checkbox"/> Ik wist dat het kon, maar ik kan het prima zelf</li> <li><input type="checkbox"/> Ik wist niet dat het kon, maar had er ook geen behoefte aan</li> <li><input type="checkbox"/> Ik had graag hulp gehad, maar ik wist niet waar ik onafhankelijke cliëntondersteuners kon vinden</li> <li><input type="checkbox"/> Andere reden, namelijk: <span style="border: 1px dashed black; display: inline-block; width: 150px; height: 40px; vertical-align: middle;"></span></li> </ul>									
<p>24. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)</p>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 2019 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. Indien u niet gebruik maakt van de ondersteuning, vul dan 'n.v.t.' in.

Hoe tevreden bent u over...						
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	N.v.t.
25. Rolstoel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Scootmobiel, aangepaste fiets, auto(aanpassing), buggy, enzovoorts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hulp bij het huishouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals een traplift)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Collectief vervoerspasje (Taxi-bus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Financiële vergoeding/persoonsgebonden budget voor vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Begeleiding (individueel of dagbesteding)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Kortdurend verblijf/logeeropvang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de hulpmiddelen en ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### BEGELEIDING

De volgende vragen gaan over begeleiding (individueel en/of dagbesteding). Heeft u géén begeleiding: ga dan naar vraag 36.

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

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

35. 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



## OVERIGE ONDERSTEUNING

De volgende vragen gaan over overige ondersteuning. Krijgt u geen overige ondersteuning: ga dan naar vraag 39.

36. Van welke overige ondersteuning maakt u gebruik? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Voorzieningen (zoals activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, 'Samen de dag door', de Veldhopper, maaltijden aan huis en/of deelname aan 'eetpunt in de wijk')
  - Een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden
  - Hulp van een vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje of een coach)
  - Hulp van partner, familie, vrienden of bureu
37. Heeft u deze hulp geregeld naar aanleiding van het (keukentafel)gesprek met het loket Welzijn Wonen Zorg van de gemeente?
- Ja
  - Nee
38. Heeft u het idee dat de naaste die voor u zorgt het aankan?
- Ja
  - Nee
  - Weet niet
  - Niet van toepassing

## TOT SLOT

39. De gemeente wil later dit jaar mogelijk verder in gesprek met inwoners over hun ervaringen met de ondersteuning, bijvoorbeeld in een groepsgesprek. Bent u bereid om daaraan deel te nemen?
- Nee
  - Ja → Vul bij vraag 42 uw naam en e-mailadres of telefoonnummer in
40. Onder de deelnemers aan dit onderzoek worden cadeaubonnen verloot. Wilt u kans maken op één van de vijf cadeaubonnen ter waarde van 20 euro?
- Nee
  - Ja → Vul bij vraag 42 uw naam en uw adres, postcode en woonplaats in
41. Vindt u het goed dat de gemeente eventueel naar aanleiding van uw antwoorden contact met u opneemt? Let op: dit betekent dat uw naam en uw antwoorden gekoppeld blijven en met de gemeente worden gedeeld. Uw deelname is dus niet meer anoniem!
- Nee
  - Ja → Vul bij vraag 42 uw naam en e-mailadres of telefoonnummer in.
42. Vul hier uw gegevens in, als u bij vraag 39, 40 en/of 41 'ja' heeft geantwoord.  
De gegevens die u hieronder invult, worden alleen gebruikt voor de doelen zoals genoemd in vraag 39 t/m 41. Uw gegevens worden niet langer bewaard dan wij ze nodig hebben.

Naam:  
Telefoonnummer:  
E-mailadres:  
Adres:  
Postcode:  
Woonplaats:

Hartelijk bedankt voor uw deelname! Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop.



**Uw contactpersonen**

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

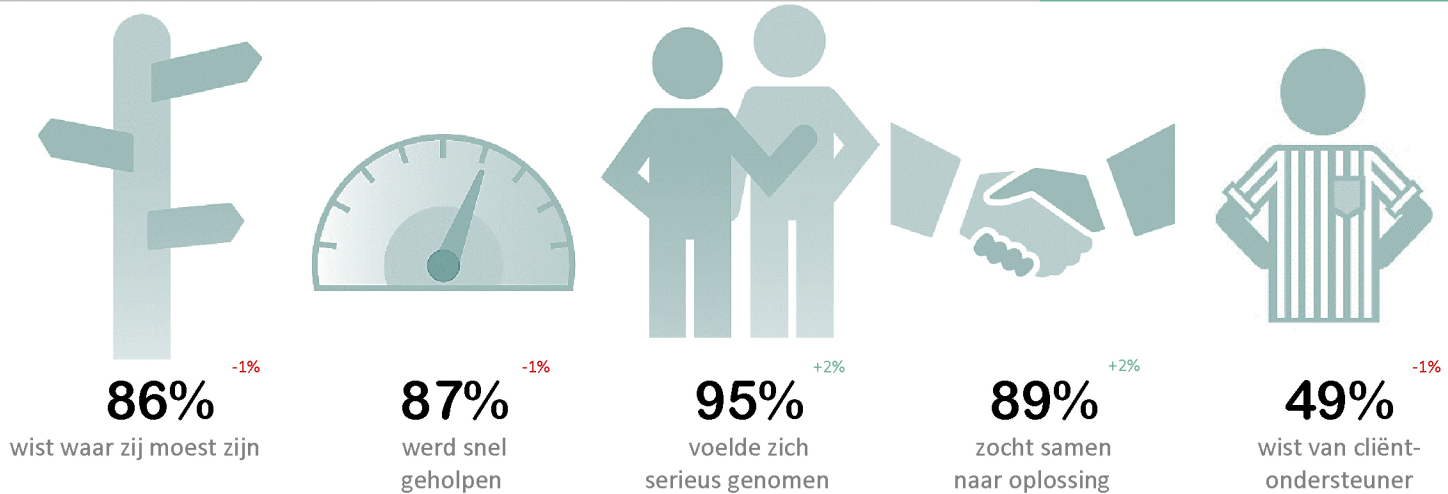
# Clëntervervingsonderzoek Wmo 2019

## Gemeente Veldhoven

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het clëntervervingsonderzoek CEO Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-clïent met een individuele voorziening. Clïenten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau Zorgfocuz. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

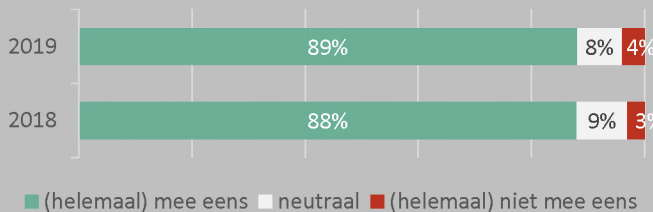
Aantallen	
Uitgenodigd	1.000
Ingevuld	492
Responspercentage	49%

### CONTACT

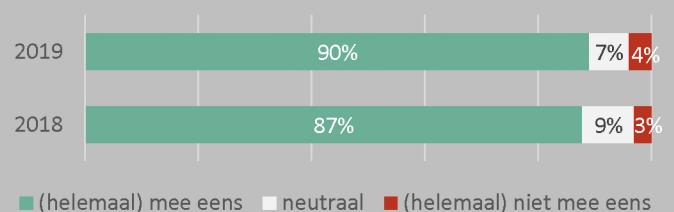


### KWALITEIT

#### Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

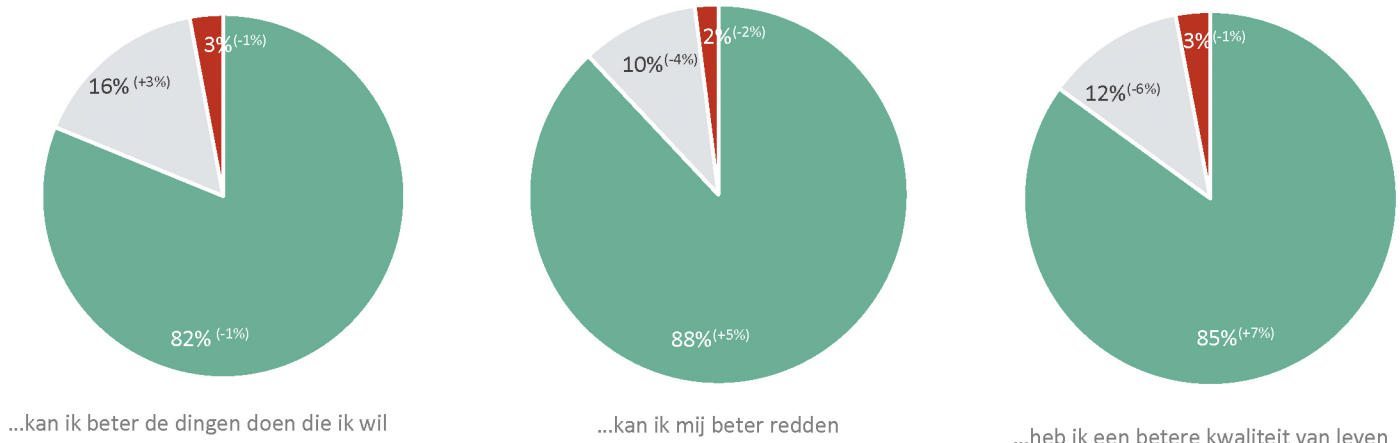


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



### Door de ondersteuning die ik krijg:

### RESULTAAT



## GESPREK



**90%**

+1%

is blij met de gekozen oplossing



**95%**

+4%

vond de medewerker deskundig

## POSITIEVE QUOTES

“Doordat de hulpverlener mij serieus nam, had ik vertrouwen in de aanpak.”

“Door de steun van de zorgbegeleider kan ik de week weer aan.”

## CLIËNTONDERSTEUNER



**34%**

+26%

had een onafhankelijke cliëntondersteuner bij zich tijdens het gesprek



**94%**

+22%

was tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner

## VERBETER PUNTEN

“Ik heb meer hulp nodig omdat de situatie ondertussen is verslechterd.”

“De huishoudelijke hulp kwam regelmatig niet, of vertrok te vroeg.”

## KWALITEIT



**8,3**

+0,3%

is het rapportcijfer voor de gemeentelijke dienstverlening wat betreft de hulpvraag



**8,1**

+0,0

is het rapportcijfer voor de kwaliteit van de hulpmiddelen en ondersteuning

**RAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoek  
Jeugdhulp 2019**

Gemeente Veldhoven





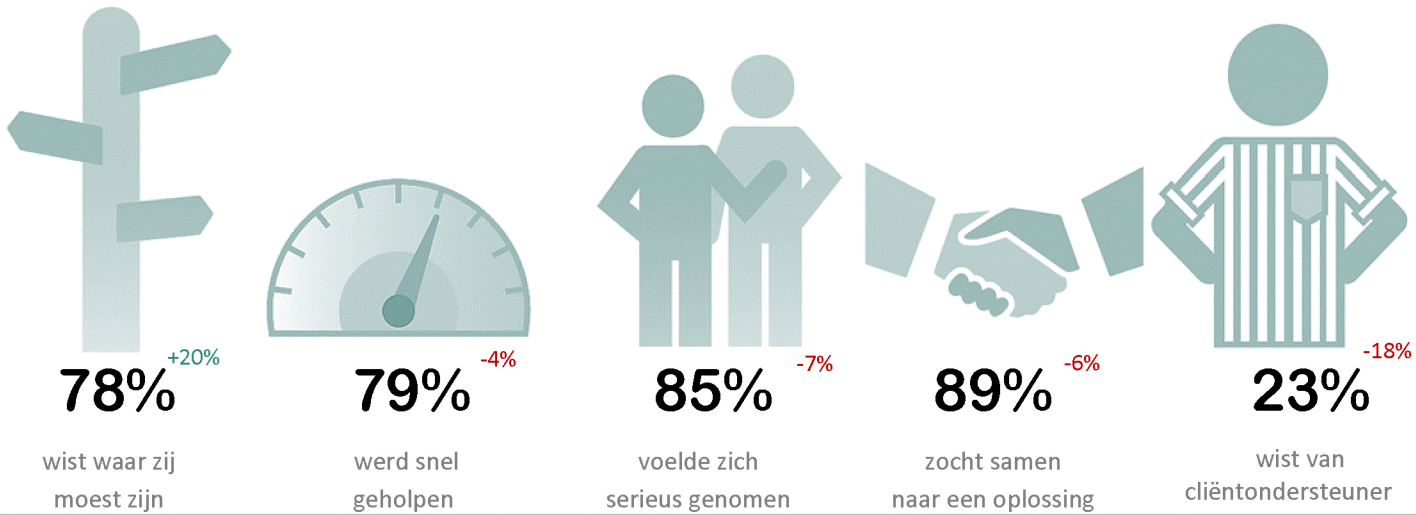
# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

## Gemeente Veldhoven - Ouder(s)/Verzorger(s)

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2019. De doelgroep van het CEO bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

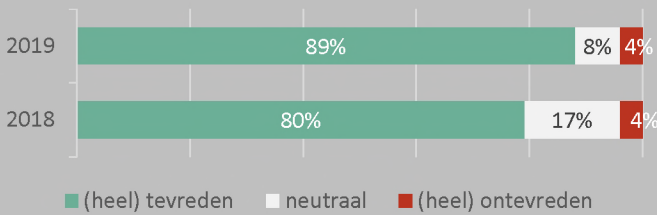
Aantallen	
Uitgenodigd	468
Ingevuld	156
Responspercentage	33%

### CONTACT

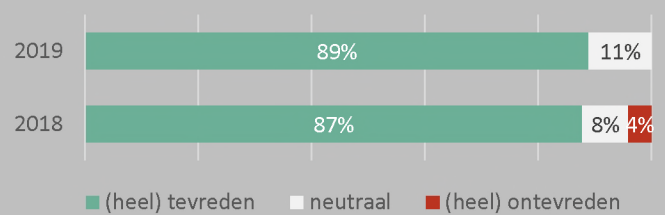


### KWALITEIT

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

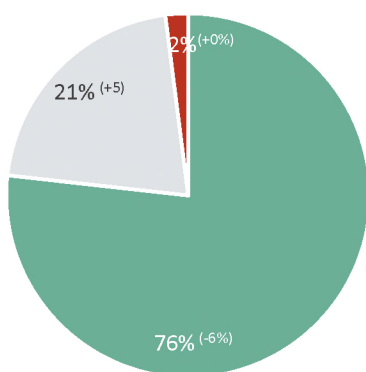


#### Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

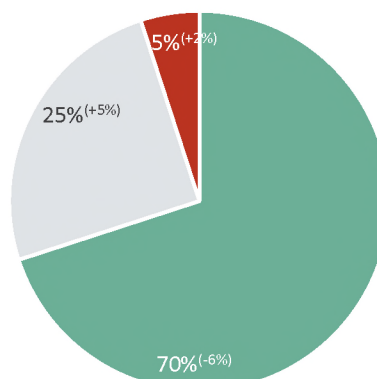


### RESULTAAT

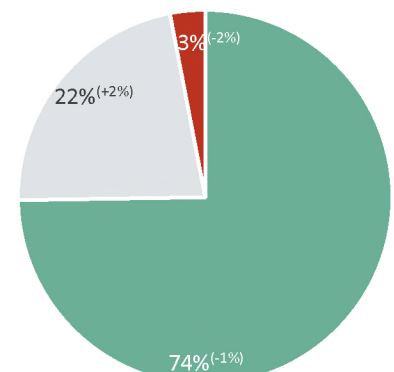
#### Door de hulp:



...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



CLIËNT  
ONDERSTEUNER



**23%** <sup>-18%</sup>

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



**9%** <sup>+4%</sup>

heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner

POSITIEVE  
QUOTES

“De hulp die we hebben gekregen van de huisarts en de gemeente om ons te ondersteunen met de professionals was fantastisch.”

“Persoonlijk, individueel, meedenkend, direct inspelen op dingen die spelen. Actief, betrokken prettig contact, realistisch.”

KWALITEIT



**80%** <sup>-3%</sup>

van de ouder(s)/verzorger(s) voelt zich beter door de hulp



**76%** <sup>-2%</sup>

heeft dankzij de hulp meer vertrouwen in de toekomst

VERBETER  
PUNTEN

“Wisselingen kwamen zeker niet ten goede voor ons probleem door telkens met een andere psycholoog weer aan de gang te moeten.”

“Jammer dat het traject heel lang heeft geduurd. Ons inziens had dit veel korter gekund.”

RAPPORT  
CIJFERS

**7,8** <sup>-0,5</sup>

is het cijfer dat ouder(s)/verzorger(s) geven aan de dienstverlening van de gemeente

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

is het cijfer dat ouder(s)/verzorger(s) geven aan de kwaliteit van de hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder



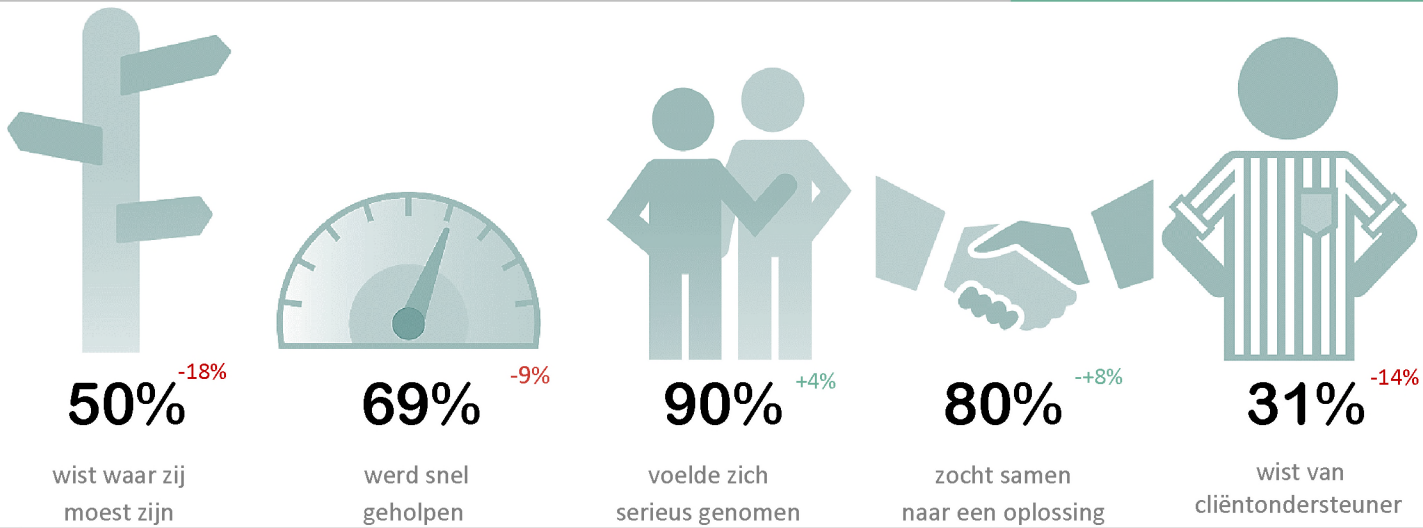
# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

## Gemeente Veldhoven - Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2019. De doelgroep van het CEO bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorg(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

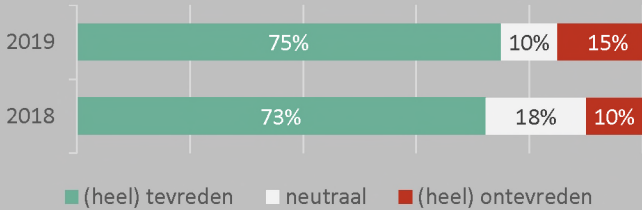
Aantallen	
Uitgenodigd	520
Ingevuld	120
Responspercentage	23%

### CONTACT

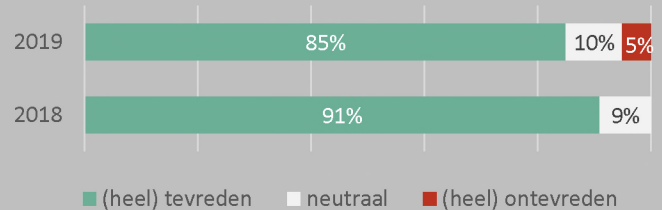


### KWALITEIT

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

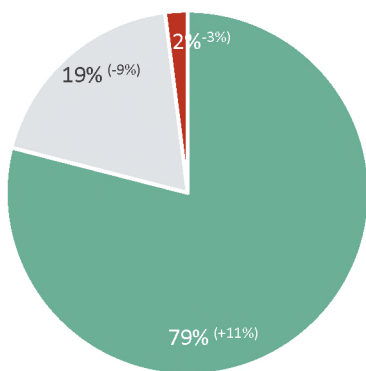


#### Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

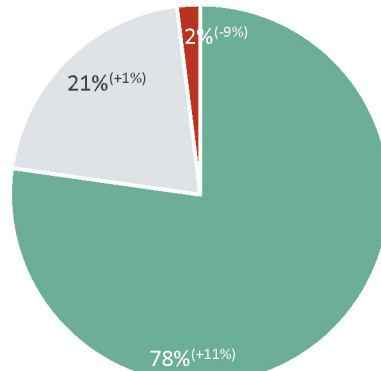


### RESULTAAT

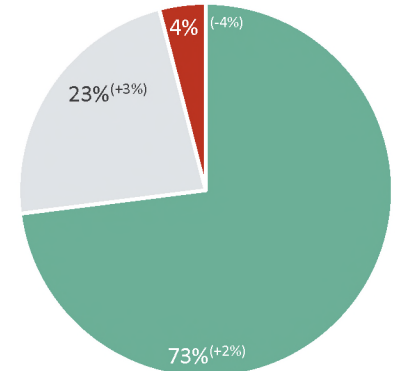
#### Door de hulp:



...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



**31%** <sup>-14%</sup>

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



**8%** <sup>-2%</sup>

heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner

POSITIEVE  
QUOTES

“De zorgverleners bieden veel mogelijkheden qua behandelingen, ze leggen alles uit en doen niks zonder toestemming van de patiënten.”

“Er wordt goed geluisterd, de hulpverlener weet de juiste vragen te stellen om verder te komen.”

KWALITEIT



**86%** <sup>+10%</sup>

van de jongeren voelt zich beter door de hulp



**74%** <sup>+8%</sup>

heeft dankzij de hulp meer vertrouwen in de toekomst

VERBETER  
PUNTEN

“Communicatie gaat af en toe moeizaam, vooral bij het plannen van afspraken.”

“Door omstandigheden wisselingen in hulpverlener. Dat kost tijd om weer dezelfde vertrouwensband te krijgen.”

RAPPORT  
CIJFERS

**7,1** <sup>-0,4</sup>

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

**7,8** <sup>+0,5</sup>

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



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>6</b>
1.2.1 Doelgroep	6
1.2.2 Vragenlijst	7
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	7
1.2.4 Respons	7
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>8</b>
<b>2   Resultaten Ouder(s)/Verzorger(s)</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Toegang</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Rapportcijfer contact met de gemeente</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Kwaliteit van de hulp of ondersteuning</b>	<b>14</b>
<b>2.5 Wat levert de ondersteuning mij als ouder/verzorger op</b>	<b>15</b>
<b>2.6 Wat levert de ondersteuning mijn kind op</b>	<b>16</b>
<b>3   Resultaten Jongeren</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Toegang</b>	<b>19</b>
<b>3.2 Rapportcijfer contact met de gemeente</b>	<b>21</b>
<b>3.3 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij</b>	<b>21</b>
<b>3.4 Kwaliteit van de hulp of ondersteuning</b>	<b>24</b>
<b>3.5 Wat levert de ondersteuning mij op</b>	<b>25</b>
<b>4   Bijlagen</b>	<b>28</b>
<b>4.1 Vragenlijst Ouder(s)/Verzorger(s)</b>	<b>28</b>
<b>4.2 Vragenlijst Jongeren</b>	<b>33</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veldhoven is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp hebben ervaren. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet 2015 artikel 2.10 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met Zorgfocuz een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Met het cliëntervaringsonderzoek wil de gemeente de volgende vier thema's evalueren:

- 1) De toegang tot de Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met het aanvragen van Jeugdhulp. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) Het keukentafelgesprek. Na het contact met de gemeente wordt vervolgens een gesprek ingepland. De gemeente wil graag weten hoe de cliënten dit gesprek hebben ervaren.
- 3) De kwaliteit van Jeugdhulp. Na een gesprek met de cliënt wordt bepaald welke hulp precies nodig is. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met de kwaliteit van de Jeugdhulp.
- 4) Het resultaat van de Jeugdhulp. Het doel van de hulp is om het leven van cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het leven van cliënten.

Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Jeugdhulp-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren en ouder(s)/verzorger(s) van de gemeente Veldhoven die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen.

### 1.2.1 Doelgroep

In maart/april 2020 is eenmalig een onderzoek over 2019 uitgevoerd. Onder inwoners die bij de gemeente geregistreerd staan als Jeugdhulp-cliënt is een vragenlijst uitgezet. Jongeren vanaf 12 jaar zijn zelf uitgenodigd; daarnaast zijn de ouder(s)/verzorger(s) 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 ouder(s)/verzorger(s). In deze brieven werd opgeroepen waar nodig hulp van de ouder(s)/verzorger(s) in te schakelen bij het invullen van de vragenlijst. De brieven voor kinderen vanaf 16 jaar waren uitsluitend gericht aan de jongeren zelf.



## 1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Toegang
- Rapportcijfer contact met de gemeente
- Keukentafel gesprek en ondersteuning daarbij
- Kwaliteit van de hulp of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij (en mijn kind) op

## 1.2.3 Dataverzamelmethode

Clïënten hebben in maart 2020 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Aan clïënten en ouder(s)/verzorger(s) werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere clïënt of ouder/verzorger is één keer aangeschreven. Echter, clïënten die na twee weken de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich in de tussentijd ook niet hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Deze clïënten zijn dus twee keer aangeschreven. Clïënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

## 1.2.4 Respons

Aan elke clïënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; clïënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel Ouder(s)/Verzorger(s)	
Aantal verzonden vragenlijsten	468
Totaal aantal reacties (bruto respons)	156 (33%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	156 (33%)
Nauwkeurigheidsmarge	6,4%

Uitgaande van 156 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 6,4%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 6,4% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 43,6% en 56,4% ligt.



Responstabel Jongeren	
Aantal verzonden vragenlijsten	520
Totaal aantal reacties (bruto respons)	120 (23%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	120 (23%)
Nauwkeurigheidsmarge	7,9%

Uitgaande van 120 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 7,9%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 7,9% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 42,1% en 57,9% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van ouder(s)/verzorger(s) met de toegang tot de Jeugdhulp, het keukentafelgesprek, de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp. In hoofdstuk 3 zijn ervaringen van jongeren getoond.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten 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 respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Indien minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. De resultaten worden dan niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de respondenten te waarborgen.



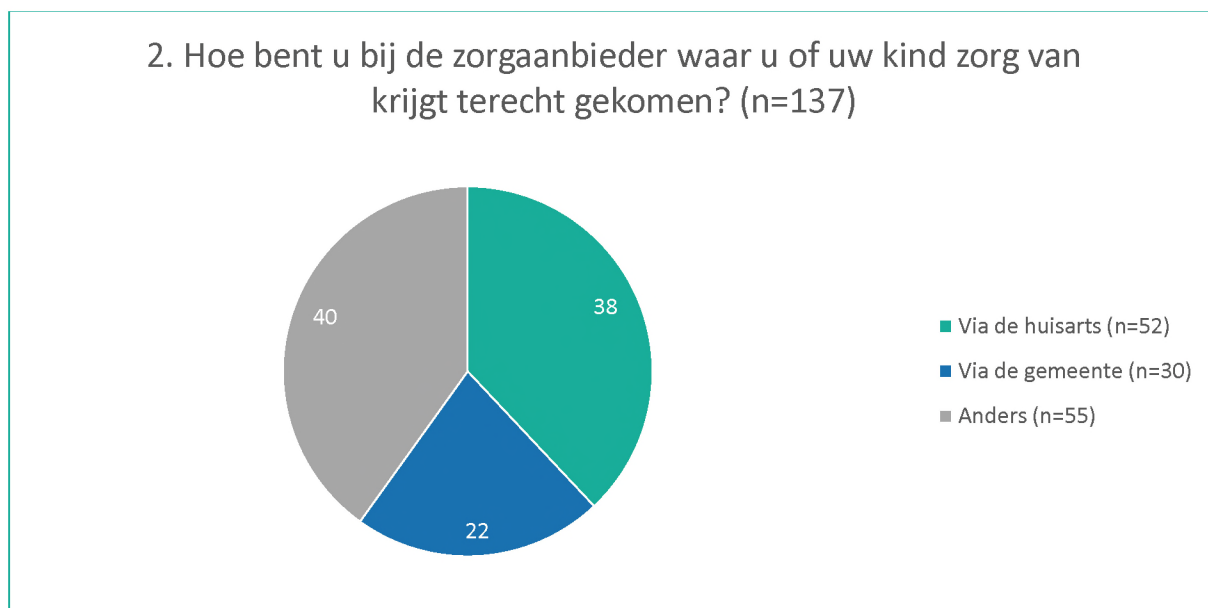


## 2 | Resultaten Ouder(s)/Verzorger(s)

Aan respondenten werd allereerst om toestemming voor het gebruik van hun gegevens gevraagd. Alleen de gegevens van respondenten die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse.

### 2.1 Toegang

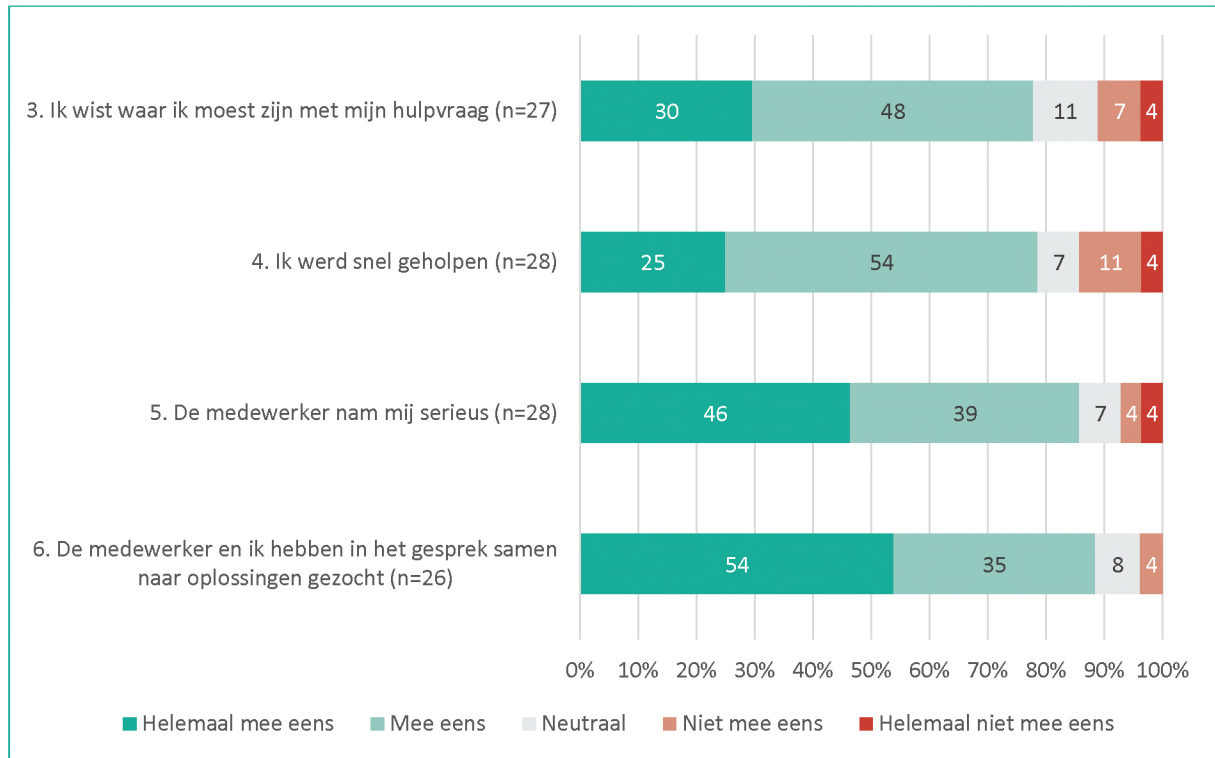
Deze paragraaf toont de resultaten over hoe respondenten het eerste contact met de gemeente voor het aanvragen van Jeugdhulp hebben ervaren.



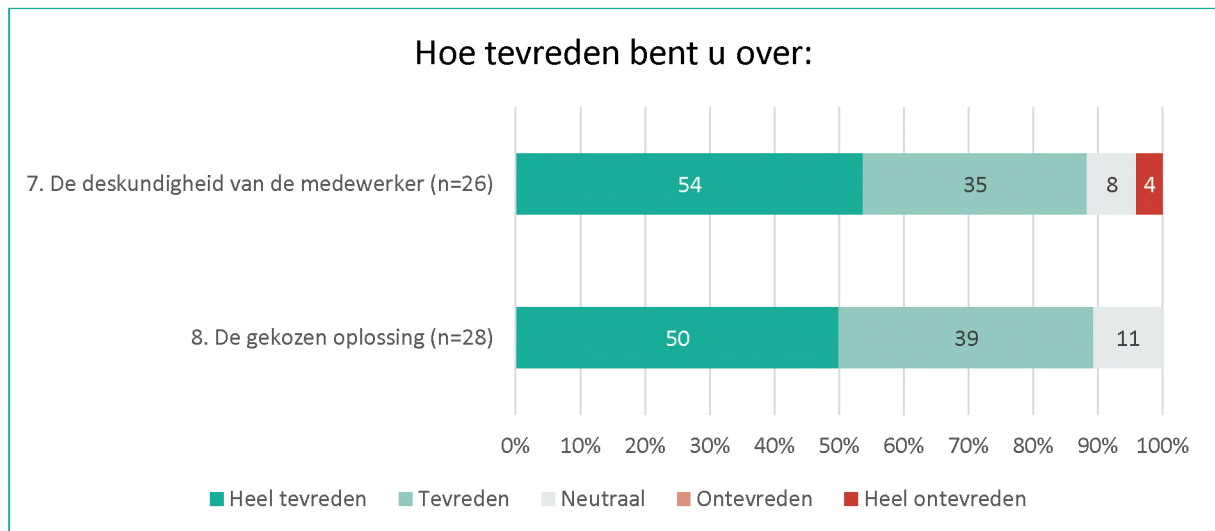
Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: Boddaert (1x), Brabant Jeugd Brabant (1x), consultatiebureau (5x), diëtiste (1x), familie/vrienden (1x), gemeente (2x), gezinsvoogd (1x), GGzE (2x), Jeugdbescherming Brabant (1x), kinderarts (6x), kinderopvang (1x), Korein (1x), logopedie (1x), Lumens (1x), MKO Veldhoven (1x), Opdidakt (1x), politie (1x), praktijkondersteuner (2x), school (13x), Stichting MEE (1x), Veilig Thuis (1x), Veldvest (1x), ziekenhuis (5x), zelf opgezocht (4x).



De volgende vragen 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 'Geen mening': v3 (n=0); v4 (n=0); v5 (n=0); v6 (n=1).  
 Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v3 (n=2); v4 (n=1); v5 (n=1); v6 (n=2).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=0); v8 (n=0).



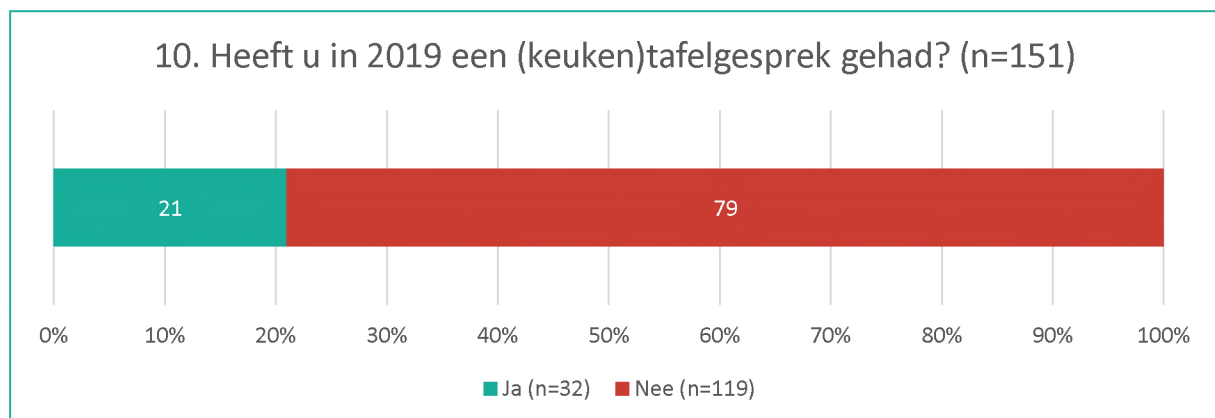
## 2.2 Rapportcijfer contact met de gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten over hoe tevreden respondenten zijn over het eerste contact met de gemeente.

9. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=28)		
	n	%
1	2	7,1
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	2	7,1
7	7	25,0
8	5	17,9
9	6	21,4
10	6	21,4
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,8</b>	

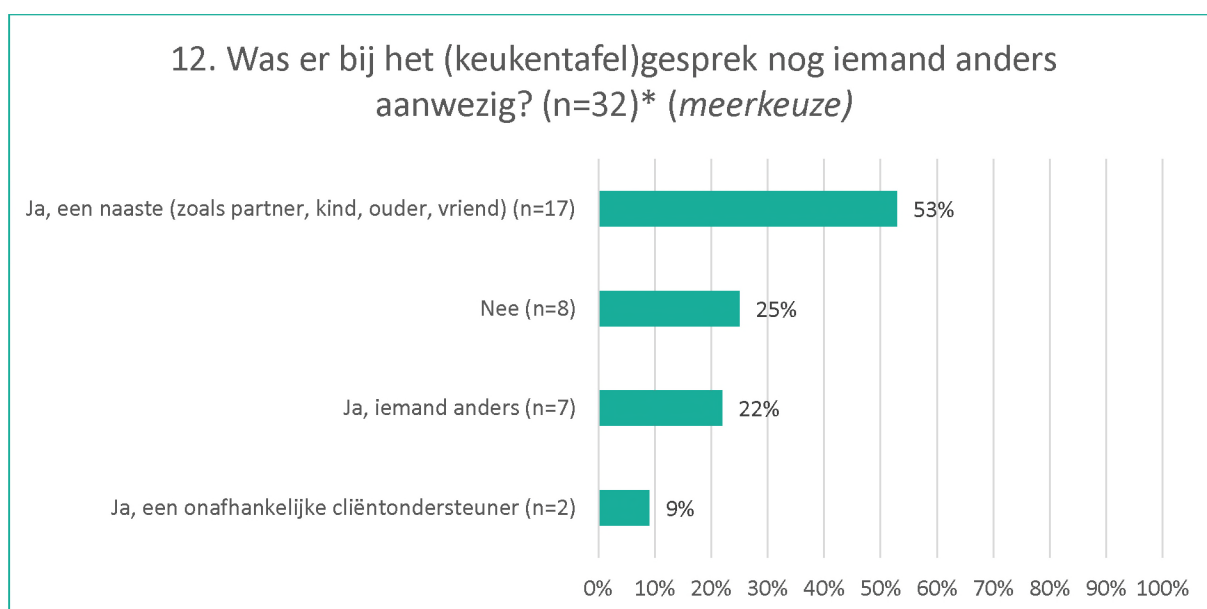
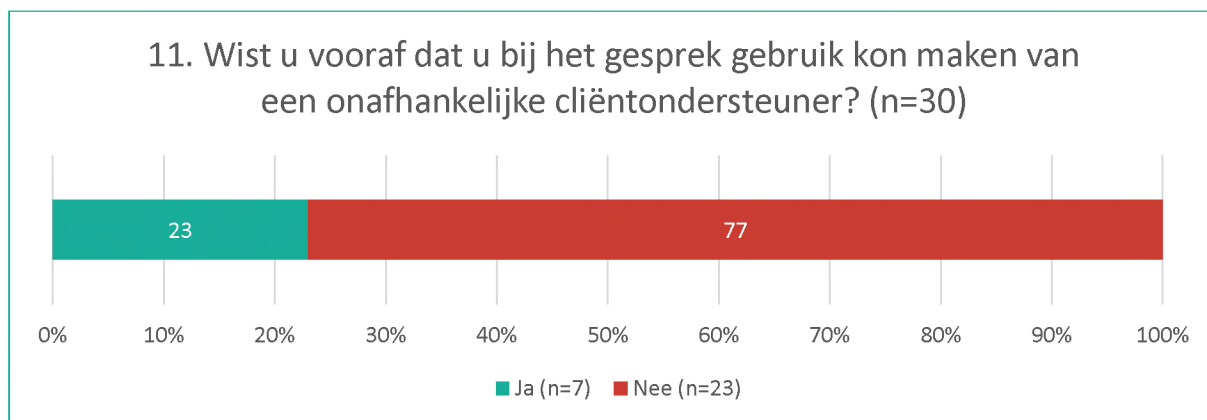
## 2.3 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij

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





De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 10 'Ja' hebben ingevuld. Deze respondenten hebben voor hun aanvraag een keukentafelgesprek gehad met de gemeente.



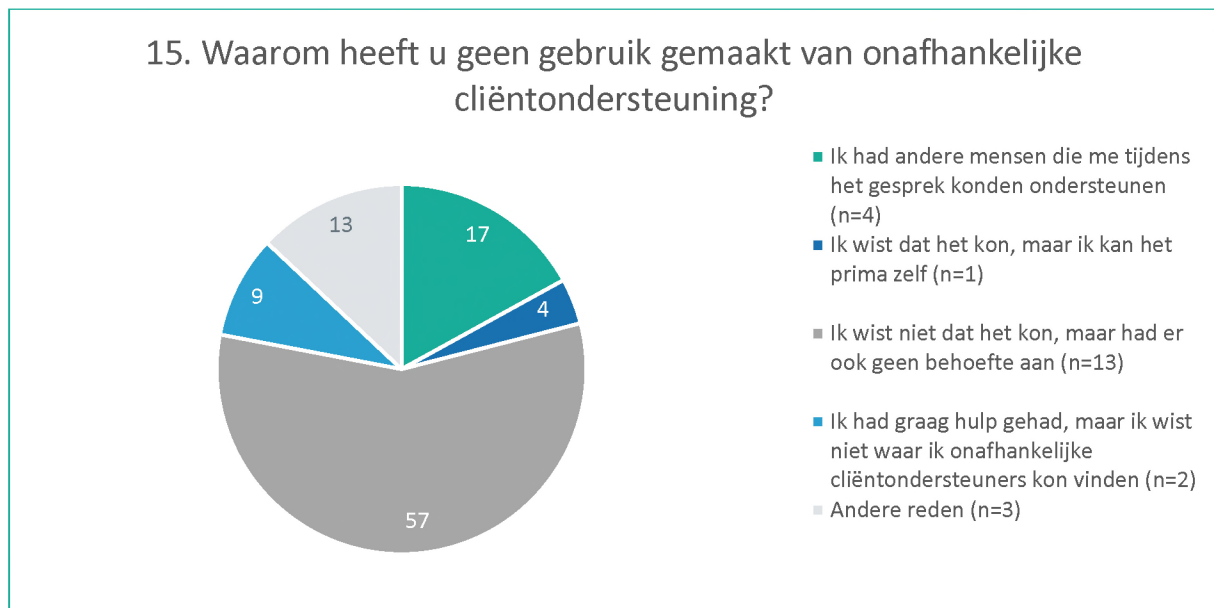
\*Percentages zijn gebaseerd op het aantal respondenten dat bij vraag 10 heeft aangegeven dat ze in 2019 een keukentafelgesprek hebben gehad. Bij antwoordoptie 'Ja, iemand anders' geven respondenten de volgende antwoorden: autisme begeleider (1x), Omnia (1x).

De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 12 'Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner' hebben ingevuld. Deze respondenten hebben bij het keukentafelgesprek dus professionele ondersteuning gekregen.

Vraag 13 'Van wie heeft u cliëntondersteuning ontvangen?' en vraag 14 'Hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuning?' zijn door minder dan tien respondenten ingevuld. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van respondenten te waarborgen zijn deze resultaten niet gerapporteerd.



De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 12 hebben aangegeven dat ze geen gebruik gemaakt hebben van onafhankelijke cliëntondersteuning.



Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: wist niet dat dit kon (2x), Stichting MEE hielp (1x).

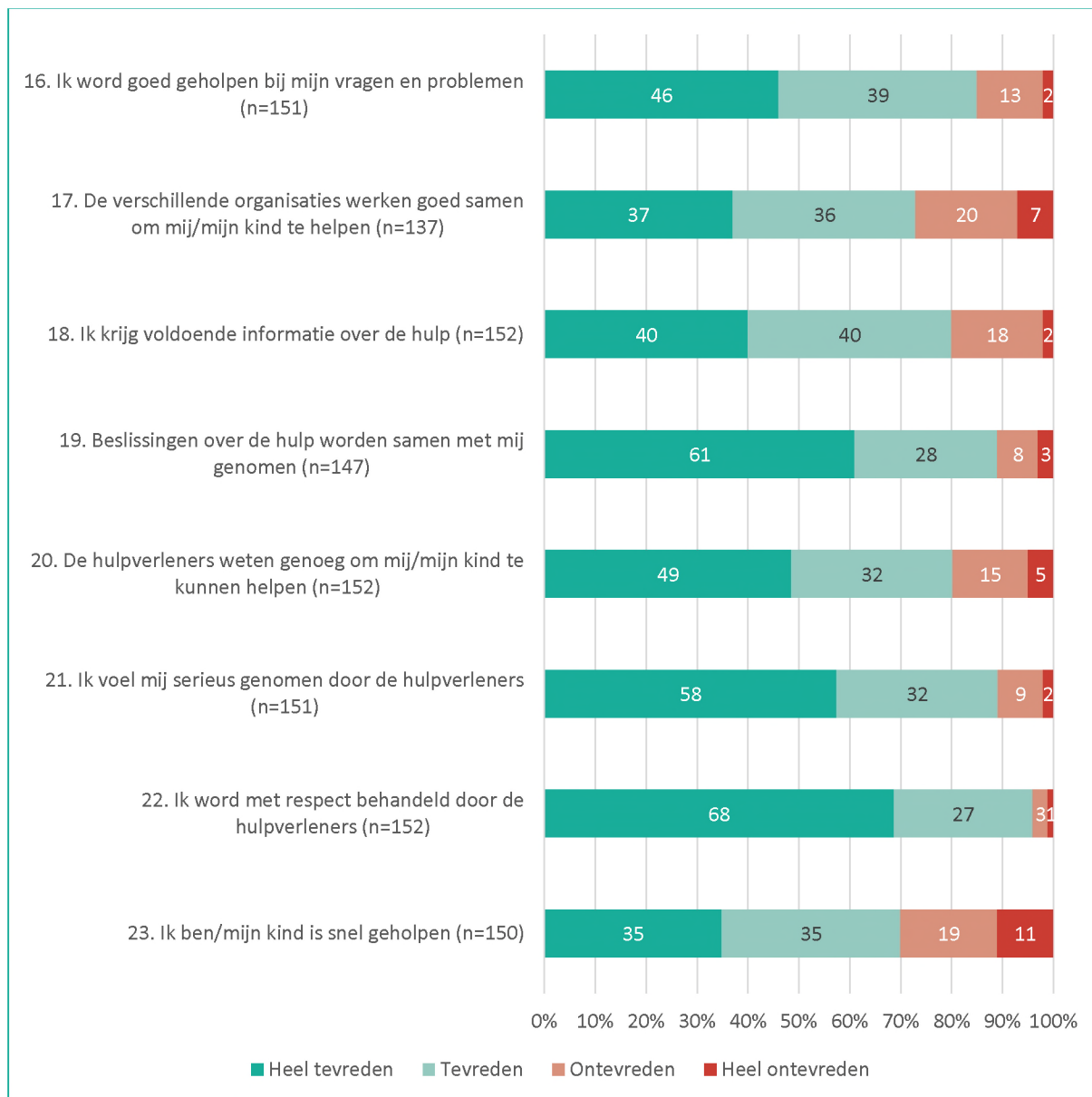
“Ons kind voelt zich fijn bij de zorgverlener, ze ervaart dat ze alles tegen hem/haar mag zeggen en kan delen!”



## 2.4 Kwaliteit van de hulp of ondersteuning

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de hulp of ondersteuning die ze ontvangen of hebben ontvangen.

De volgende vragen zijn door alle respondenten beantwoord.

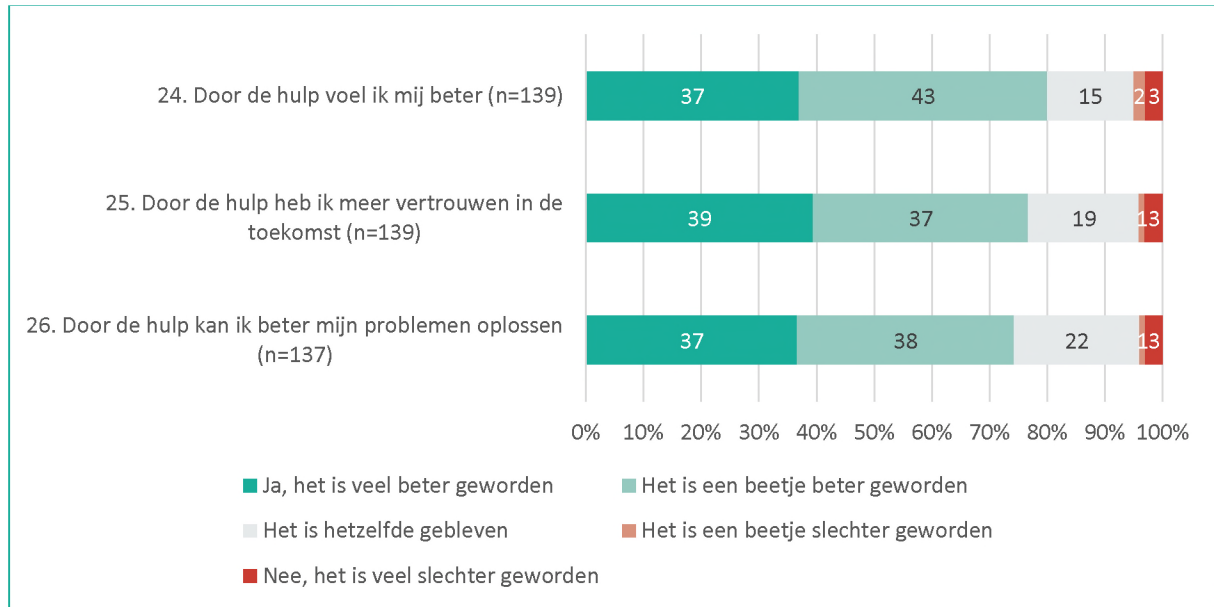


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v16 (n=1); v17 (n=16); v18 (n=2); v19 (n=4); v20 (n=2); v21 (n=1); v22 (n=1); v23 (n=3).



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

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het effect van de ondersteuning op hun eigen leven.



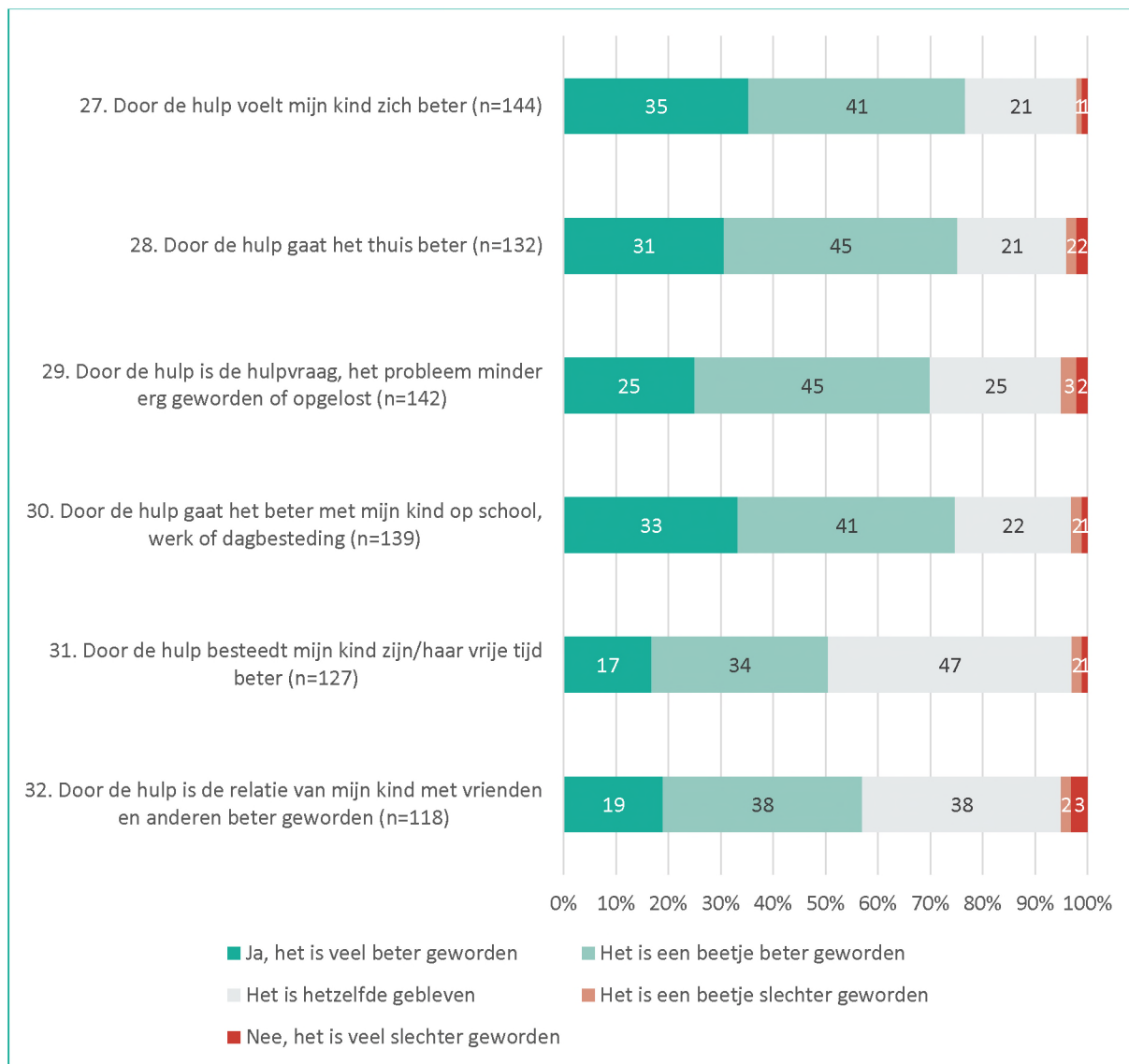
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v24 (n=11); v25 (n=12); v26 (n=15).

“Heel erg betrokken ondersteuner, heel geduldig, geeft goede adviezen en communiceert duidelijk.”



## 2.6 Wat levert de ondersteuning mijn kind op

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het effect van de ondersteuning op het leven van hun kind.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v27 (n=6); v28 (n=15); v29 (n=8); v30 (n=13); v31 (n=24); v32 (n=34).

“De communicatie en samenwerking met de ouders gaat niet altijd makkelijk. Het is lastig omdat ik als ouder het gevoel heb weer eerst te moeten bewijzen wat de problemen zijn.”





33. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de ondersteuning die u/uw krijgt of hebt gekregen van de zorgaanbieder? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=148)		
	<i>n</i>	%
1	3	2,0
2	1	0,7
3	2	1,4
4	1	0,7
5	6	4,1
6	17	11,5
7	26	17,6
8	40	27,0
9	31	20,9
10	21	14,2
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,7</b>	

### Samenvatting open vragen

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 34 'Wat vindt/vond u goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'. In totaal hebben 132 respondenten gereageerd, 129 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Het merendeel van de respondenten is tevreden met de duidelijkheid die de hulpverleners bieden. Respondenten geven aan goed te weten waar zij aan toe zijn.
- Verder benoemen respondenten dat ze zich gehoord voelen. Volgens hen luisteren hulpverleners goed, tonen ze interesse en nemen ze de input van de respondenten serieus. Daarbij hebben de hulpverleners een open houding, zijn ze betrokken en denken ze mee aan oplossingen.
- Een aantal respondenten benoemt dat de ondersteuning erg persoonlijk is; zij zijn hier tevreden over.
- Tot slot laten enkele respondenten weten dat de afstemming met verschillende instanties goed gaat en dat de dyslexiebegeleiding prettig is.

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 35 'Wat vind/vond je minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'. In totaal hebben 108 respondenten gereageerd, 82 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Veel respondenten geven aan dat de wachttijd tussen de aanvraag en de start van de hulp lang is.
- Verder merken respondenten op dat het zoeken naar een passende behandeling niet altijd goed verliep. Redenen hiervoor zijn volgens respondenten: moeizame communicatie tussen instanties, wisselingen van hulpverleners en lange wachttijden.
- Ook communicatie is een punt dat door een aantal respondenten als minder goed wordt ervaren. Volgens respondenten geven hulpverleners weinig informatie en is de communicatie onduidelijk. Ook geven respondenten aan dat ze terugkoppelingen na het gesprek of contactmoment missen en dat diagnoses te snel gesteld worden.



Hieronder volgt een samenvatting op vraag 36 'Heeft u nog opmerkingen'. In totaal hebben 55 respondenten gereageerd, 33 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Enkele respondenten geven nogmaals aan dat de wachttijd erg lang is.
- Tevens geven respondenten aan dat het contact tussen de zorgverleners en de gemeente stroef verloopt. Ook de samenwerking met school verloopt moeizaam.

"Er zou meer controle moeten zijn vanuit de gemeente op de zorg/behandeling en de voortgang daarvan."

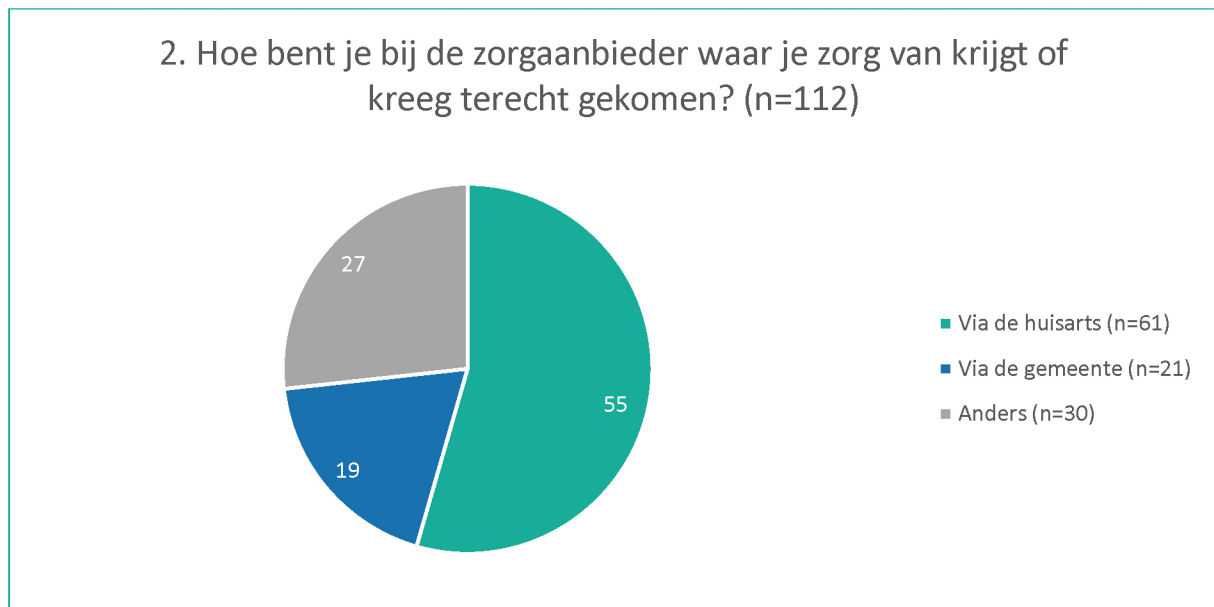


## 3 | Resultaten Jongeren

### 3.1 Toegang

Deze paragraaf toont de resultaten over hoe respondenten het eerste contact met de gemeente voor het aanvragen van Jeugdhulp ervaren.

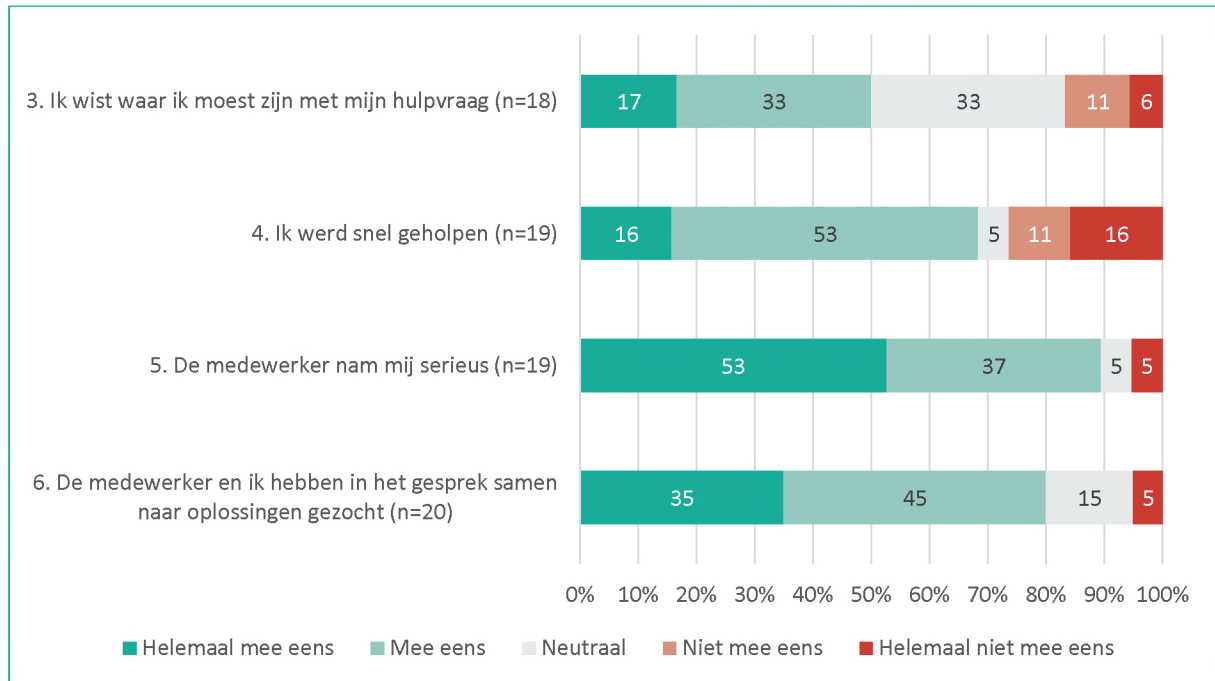
Respondenten werden allereerst gevraagd om toestemming voor het gebruik van de gegevens. Alleen de gegevens van respondenten die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse.



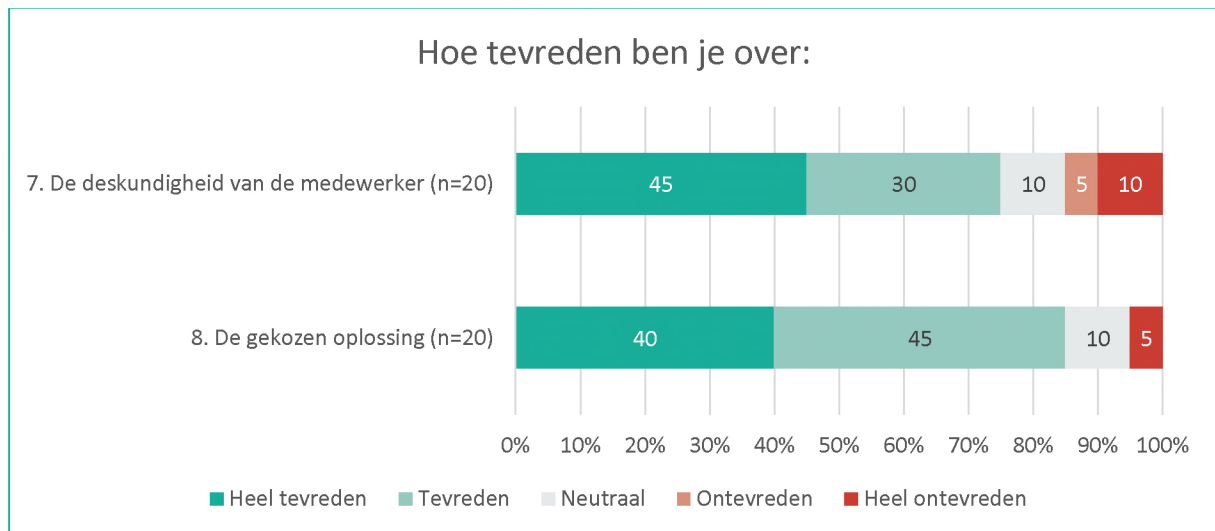
Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: Amarant (1x), Apantha (6x), familie (7x), GGZ (1x), Jeugdzorg (1x), schoolarts (2x), Stichting Aumnia (1x), Stichting MEE (2x), TBA (1x), zelf opgezocht (7x), zorginstelling (9x), ziekenhuis (1x),



De volgende vragen 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 'Geen mening': v3 (n=0); v4 (n=0); v5 (n=0); v6 (n=0).  
 Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v3 (n=2); v4 (n=2); v5 (n=3); v6 (n=2).



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



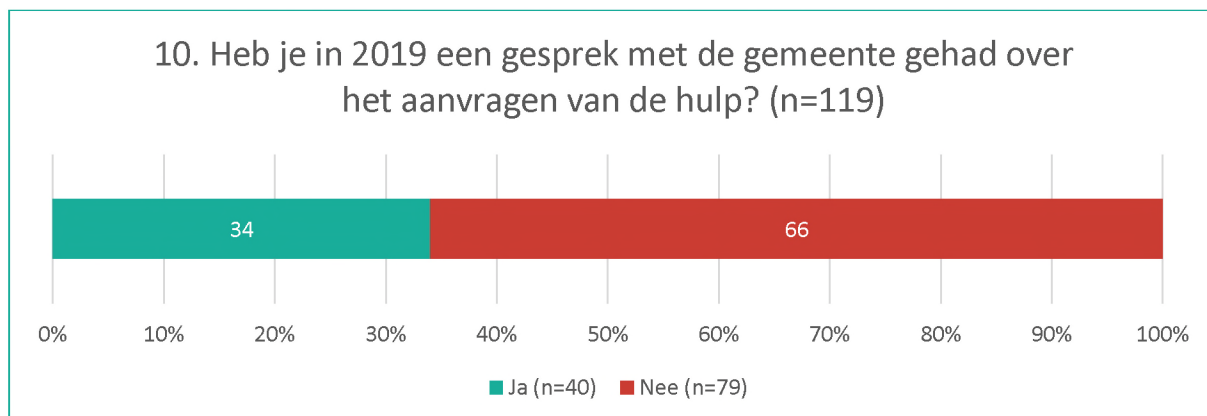
## 3.2 Rapportcijfer contact met de gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten over hoe tevreden respondenten zijn over het eerste contact met de gemeente.

9. Hoe tevreden ben je over de manier waarop de gemeente jou geholpen heeft met je vraag of probleem? (1=zeer tevreden; 10=zeer ontevreden) (n=23)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	8,7
5	1	4,3
6	5	21,7
7	4	17,4
8	8	34,8
9	1	4,3
10	2	8,7
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,1</b>	

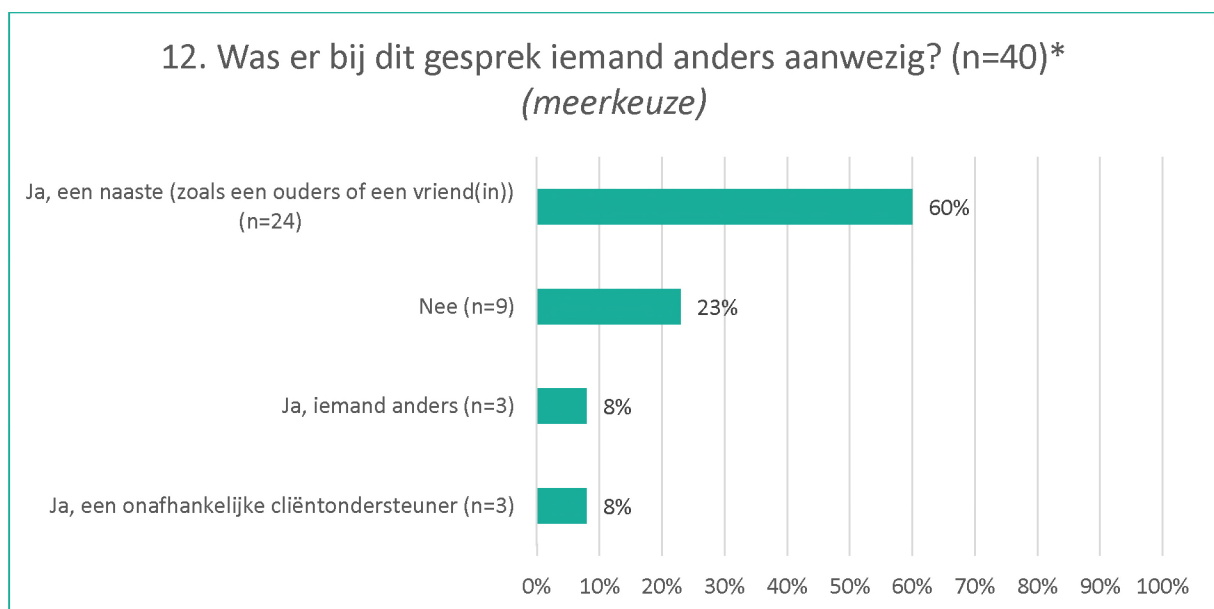
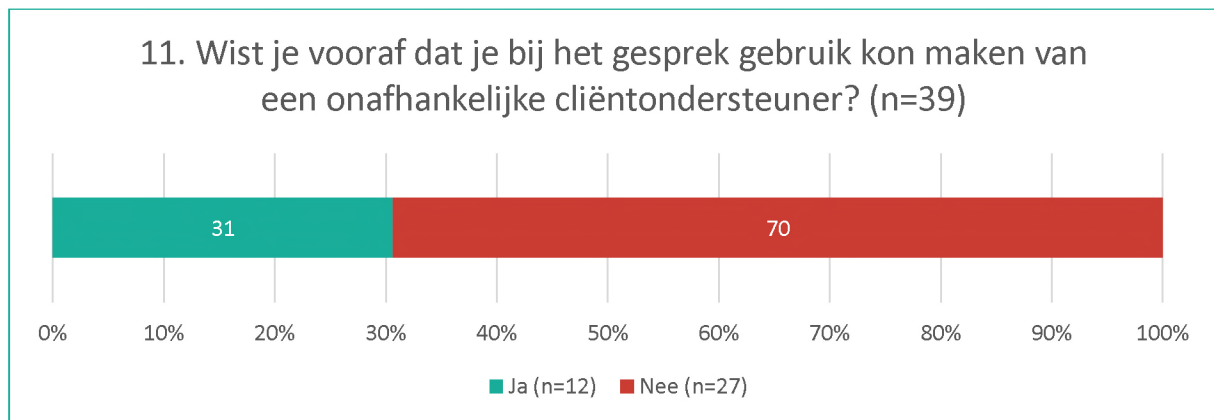
## 3.3 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij

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





De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 10 'Ja' hebben ingevuld. Deze respondenten hebben voor hun aanvraag een keukentafelgesprek gehad met de gemeente.



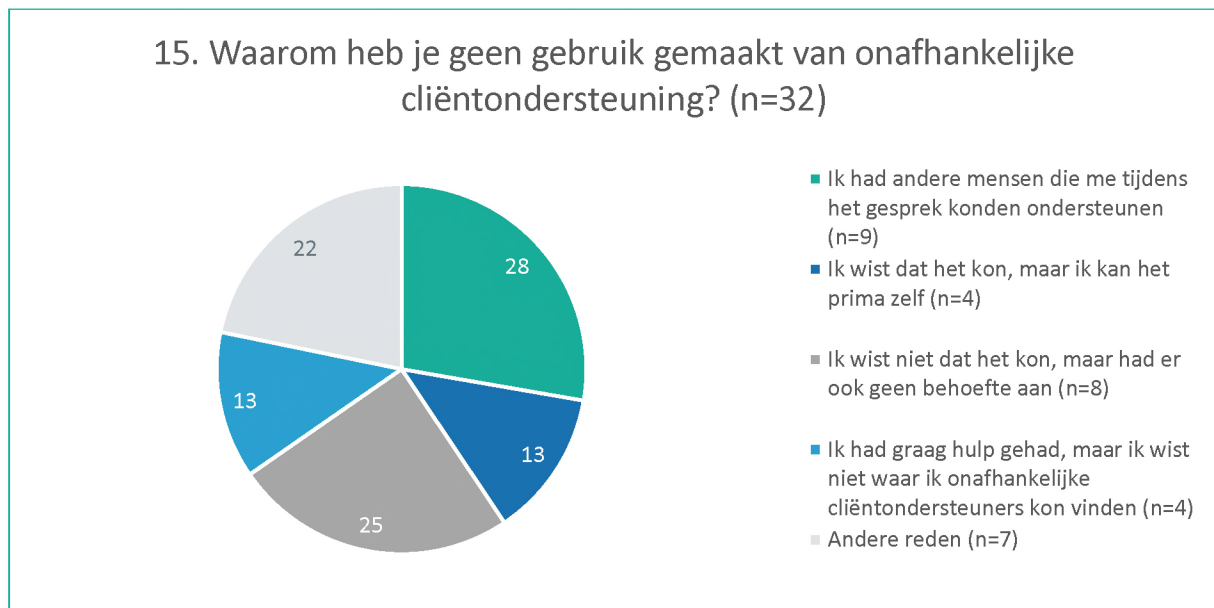
\*Percentages zijn gebaseerd op het aantal respondenten dat bij vraag 10 heeft aangegeven dat ze in 2019 een keukentafelgesprek hebben gehad. Bij optie 'Ja, iemand anders' geven respondenten het volgende antwoord: Stichting MEE (2x).

De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 12 'Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner' hebben ingevuld. Deze respondenten hebben bij het keukentafelgesprek dus professionele ondersteuning gekregen.

Vraag 13 'Van wie heb je cliëntondersteuning ontvangen?' en 14 'Hoe tevreden ben je over de cliëntondersteuning?' zijn door minder dan tien respondenten ingevuld. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van respondenten te waarborgen zijn deze resultaten niet gerapporteerd.



De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 12 hebben aangegeven dat ze geen gebruik gemaakt hebben van onafhankelijke cliëntondersteuning.



Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: andere begeleiding (1x), vervolgspraak verlening hulp (1x), wist niet dat het kon (4x).

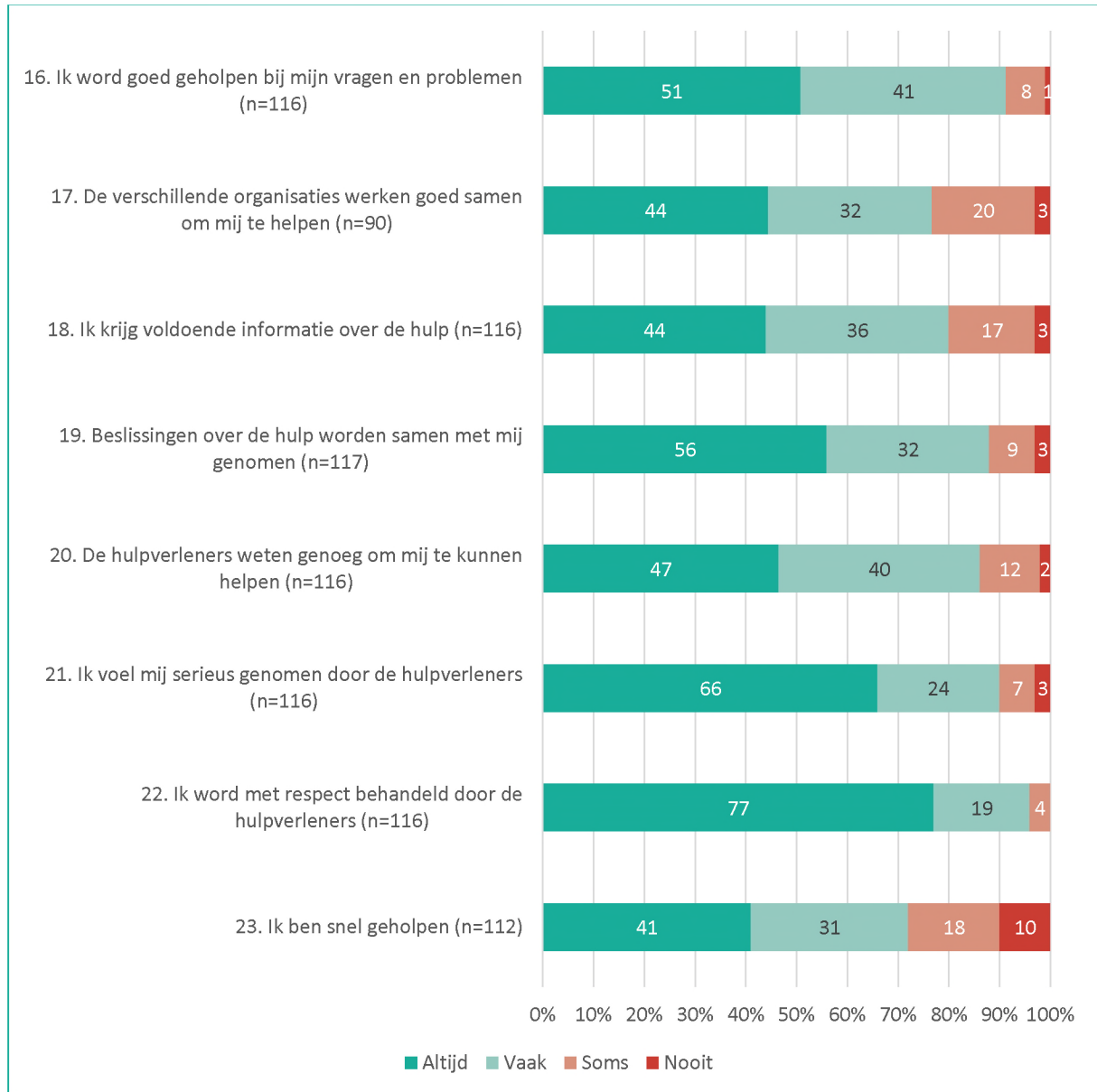
“Het is zorg op maat, ik voel me serieus genomen en op mijn gemak.”



### 3.4 Kwaliteit van de hulp of ondersteuning

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de ondersteuning die ze ontvangen of hebben ontvangen.

De volgende vragen zijn door alle respondenten beantwoord.



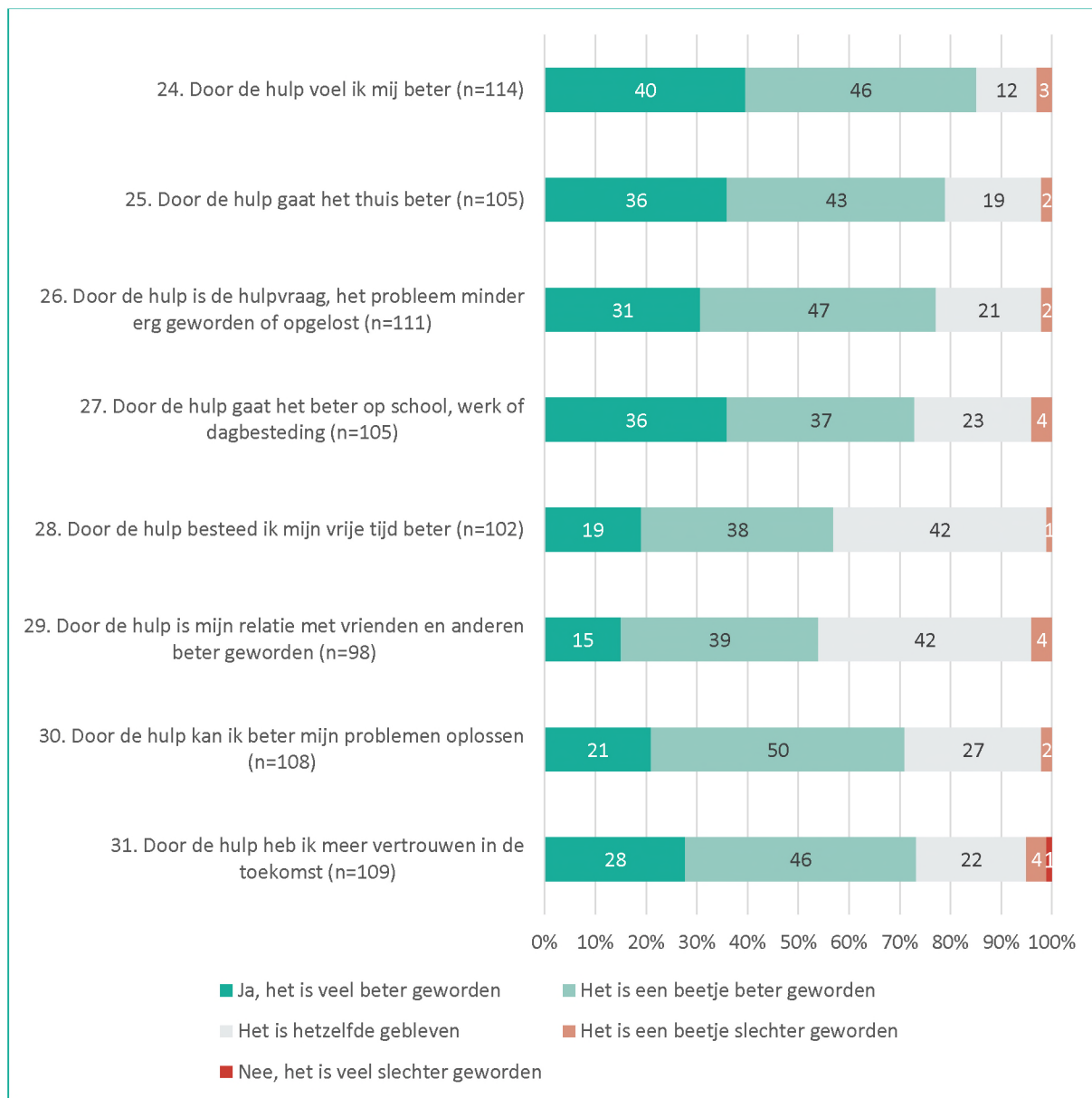
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v16 (n=3); v17 (n=28); v18 (n=4); v19 (n=2); v20 (n=3); v21 (n=3); v22 (n=3); v23 (n=6).





### 3.5 Wat levert de ondersteuning mij op

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het effect van de ondersteuning op hun leven.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v24 (n=4); v25 (n=15); v26 (n=6); v27 (n=12); v28 (n=18); v29 (n=20); v30 (n=11); v31 (n=9).

“Ze veroordelen me niet. Ik heb het gevoel dat ze me echt willen helpen. Ze luisteren goed en begrijpen bijna altijd wat ik vertel.”



32. Hoe tevreden ben jij over de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die jij krijgt of hebt gekregen van de zorgaanbieder? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=116)		
	<i>n</i>	%
1	2	1,7
2	0	0,0
3	0	0,0
4	3	2,6
5	5	4,3
6	10	8,6
7	17	14,7
8	41	35,3
9	23	19,8
10	15	12,9
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,8</b>	

### Samenvatting open vragen

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 33 'Wat vind/vond je goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'. In totaal hebben 112 respondenten gereageerd, 111 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Het merendeel van de respondenten geeft aan het prettig te vinden dat ze serieus genomen worden; dat naar hen geluisterd wordt; en dat interesse wordt getoond. Volgens respondenten zijn hulpverleners respectvol.
- Ook merken respondenten op de duidelijkheid fijn te vinden: hulpverleners communiceren goed en vertellen stap voor stap wat ze gaan doen. Ze houden daarnaast ook rekening met de vraag van de cliënt.
- Tot slot geven veel respondenten aan dat goed naar oplossingen werd gezocht wanneer het even wat minder ging met de respondenten.

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 34 'Wat vind/vond je minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'. In totaal hebben 87 respondenten gereageerd, 73 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Respondenten geven aan dat de wachttijd tussen de aanvraag en de start van de hulp lang is.
- Verder geven respondenten aan dat de wisseling in hulpverleners niet prettig is. Zo zien zij steeds een ander gezicht waardoor ze opnieuw hun verhaal moeten vertellen.
- Tot slot geven enkele respondenten aan dat zij te weinig hebben geleerd van de begeleiding of ondersteuning.



Hieronder volgt een samenvatting op vraag 35 'Heb je nog opmerkingen'. In totaal hebben 61 respondenten gereageerd, 28 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- De meerderheid van de respondenten bedankt de hulp nogmaals voor de fijne ondersteuning.
- Daarnaast geven respondenten aan dat het effect van de hulp niet alleen gemerkt wordt door de respondenten zelf, maar dat het ook beter gaat binnen het gezin.
- Enkele respondenten benadrukken dat de communicatie verbeterd kan worden.

"Het is jammer dat je op een wachtlijst komt waardoor je lang moet wachten."




# 4 | Bijlagen


## 4.1 Vragenlijst Ouder(s)/Verzorger(s)

GEMEENTE VELDHOVEN – UW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP
<TOKEN>


Fijn dat u uw mening wilt geven over de jeugdhulp in de gemeente Veldhoven. De vragen gaan over de hulp, zorg of begeleiding die u of uw kind in 2019 heeft gehad en de manier waarop de gemeente-medewerkers u en uw kind hebben geholpen om de goede hulp te krijgen.



U kunt deze papieren vragenlijst invullen, maar u kunt ook meedoen door de vragenlijst online in te vullen. Ga naar [www.zorgfocuz.nl/veldhovenouders2019](http://www.zorgfocuz.nl/veldhovenouders2019) en log in met de code: <TOKEN>.



U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Geen antwoord is goed of fout. Kies het antwoord dat het beste bij u past. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.



Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel/WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl).

### TOESTEMMING

1. Om uw reactie mee te laten tellen, vragen wij u hier uw uitdrukkelijke toestemming voor het gebruik van uw gegevens te geven:

- Ik vind het goed dat de gemeente en ZorgfocuZ mijn antwoorden verwerken om de dienstverlening en jeugdhulp in Veldhoven te verbeteren






### TOEGANG

*De volgende vragen gaan over de toegang tot jeugdhulp en de rol van de gemeente hierbij. Dat wil zeggen: de manier waarop iemand van de gemeente (samen met u) heeft gekeken naar wat uw vraag of probleem precies is, wat er mogelijk is om dat op te lossen en hoe en wie die hulp gaat bieden.*






2. Hoe bent u bij de zorgaanbieder waar u of uw kind zorg van krijgt terecht gekomen?

- Via de huisarts → [Ga naar vraag 10](#)
- Via de gemeente
- Anders, namelijk:  → [Ga naar vraag 10](#)

*De volgende vragen gaan over hoe het contact met de gemeentelijke medewerker is geweest. Als u in 2019 geen contact hebt gehad met de medewerker van de gemeente, vul dan 'niet van toepassing' in.*



						-	-
	<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Niet mee eens</i>	<i>Helemaal niet mee eens</i>	<i>Geen mening</i>	<i>Niet van toepassing</i>
3. 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"/>
4. 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"/>
5. 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"/>
6. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Hoe tevreden bent u over...						-
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Niet van toepassing
7. De deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De gekozen oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### RAPPORTCIJFER CONTACT MET DE GEMEENTE

9. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

### KEUKENTAFELGESPREK EN CLIENTONDERSTEUNING

De volgende vragen gaan over het keukentafelgesprek en onafhankelijke cliëntondersteuning. Een cliëntondersteuner is iemand die je helpt met het vinden van de juiste hulp en die helpt met informatie en advies. Organisaties die dit in Veldhoven bieden zijn bijvoorbeeld MEE, Zorgbelang en Stichting Ouders en Jeugdzorg. De gemeente zorgt er voor dat iedereen die dat wil zonder kosten gebruik kan maken van cliëntondersteuners.

10. Heeft u in 2019 een (keukentafel)gesprek gehad? (in dit gesprek bekijkt u met de gemeente welke zorg of ondersteuning er nodig is)

- Ja
- Nee → [Ga naar vraag 16](#)

11. Wist u vooraf dat u bij het gesprek gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



- Ja
- Nee

12. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Nee → [Ga naar vraag 15](#)
- Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) → [Ga naar vraag 15](#)
- Ja, iemand anders → [Ga naar vraag 15](#)
- Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner → [Ga naar vraag 13](#)

13. Van wie heeft u cliëntondersteuning ontvangen?

- Zorgbelang
- MEE
- Stichting Ouders en Jeugdzorg
- Anders, namelijk:

Hoe tevreden bent u over...					
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden
14. De cliëntondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>







→ [Ga naar vraag 16](#)

15. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning?

- Ik had andere mensen die me tijdens het gesprek konden ondersteunen
- 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 cliëntondersteuners kon vinden
- Andere reden, namelijk:






**KWALITEIT VAN DE HULP OF ONDERSTEUNING**

Deze volgende vragen gaan over de kwaliteit van de hulp/zorg/ondersteuning die u of uw kind van de zorgverlener krijgt.

					
	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	N.v.t.
16. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn kind te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. De hulpverleners weten genoeg om mij/mijn kind te kunnen helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Ik ben/ mijn kind is snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>






**WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ ALS OUDER/VERZORGER OP**

De volgende vragen gaan over het effect van de hulp; helpt het bij het oplossen van of omgaan met de hulpvraag of het probleem van u of uw kind?



						
	Ja, het is veel beter geworden	Het is een beetje beter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje slechter geworden	Nee, het is veel slechter geworden	N.v.t.
24. 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"/>
25. 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"/>
26. 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"/>



**WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJN KIND OP**

						
	<i>Ja, het is veel beter geworden</i>	<i>Het is een beetje beter geworden</i>	<i>Het is hetzelfde gebleven</i>	<i>Het is een beetje slechter geworden</i>	<i>Nee, het is veel slechter geworden</i>	<i>N.v.t</i>
27. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 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"/>
29. Door de hulp is de hulpvraag, het probleem minder erg geworden of opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de ondersteuning die u/uw kind krijgt of heeft gekregen van de zorgaanbieder? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Wat vindt/vond u goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?

35. Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?



36. Heeft u nog opmerkingen?

**TOT SLOT**

37. De gemeente wil later dit jaar mogelijk verder in gesprek met inwoners over hun ervaringen met de ondersteuning, bijvoorbeeld in een groeps gesprek. Bent u bereid om daaraan deel te nemen?
- Nee  
 Ja → Vul bij vraag 40 uw naam en e-mailadres of telefoonnummer in
38. Onder de deelnemers aan dit onderzoek worden cadeaubonnen verloot. Wilt u kans maken op één van de vijf bol.com cadeaubonnen ter waarde van 20 euro?
- Nee  
 Ja → Vul bij vraag 40 uw naam en uw adres, postcode en woonplaats in
39. Vindt u het goed dat de gemeente eventueel naar aanleiding van uw antwoorden contact met u opneemt? Let op: dit betekent dat uw naam en uw antwoorden gekoppeld blijven en met de gemeente worden gedeeld. Uw deelname is dus niet meer anoniem!
- Nee  
 Ja → Vul bij vraag 40 uw naam en e-mailadres of telefoonnummer in.
40. Vul hier uw gegevens in, als u bij vraag 37, 38 en/of 39 'ja' heeft geantwoord. De gegevens die u hieronder invult, worden alleen gebruikt voor de doelen zoals genoemd in vraag 37 t/m 39. Uw gegevens worden niet langer bewaard dan wij ze nodig hebben.

Naam:  
 Telefoonnummer:  
 E-mailadres:  
 Adres:  
 Postcode:  
 Woonplaats:

Hartelijk bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop.







## 4.2 Vragenlijst Jongeren

### GEMEENTE VELDHOVEN – JOUW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP

<TOKEN>

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 2019 hebt gehad en de manier waarop de gemeente-medewerkers jou hebben geholpen om de goede hulp te krijgen.



Je kunt deze papieren vragenlijst invullen, maar je kunt ook meedoen door de vragenlijst online in te vullen. Ga naar [www.zorgfocuz.nl/veldhovenjongeren2019](http://www.zorgfocuz.nl/veldhovenjongeren2019) en log in met de code: <TOKEN>.



Je kunt de vragen beantwoorden door het vakje van jouw keuze aan te kruisen. Geen antwoord is goed of fout. Kies het antwoord dat het beste bij jou past. Heb je per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.



Heb je vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kun je contact opnemen met de helpdesk: tel/WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl).

### TOESTEMMING






- Om jouw reactie mee te laten tellen, vragen wij je hier jouw toestemming voor het gebruik van je gegevens te geven:
  - Ik vind het goed dat de gemeente en ZorgfocuZ mijn antwoorden verwerken om de dienstverlening en jeugdhulp in Veldhoven te verbeteren






### TOEGANG

De volgende vragen gaan over de toegang tot jeugdhulp en de rol van de gemeente hierbij. Dat wil zeggen: de manier waarop iemand van de gemeente (samen met jou) heeft gekeken naar wat jouw vraag of probleem precies is, wat er mogelijk is om dat op te lossen en hoe en wie die hulp gaat bieden.

- Hoe ben je bij de zorgaanbieder waar je zorg van krijgt of kreeg terecht gekomen?
  - Via de huisarts → Ga naar vraag 10
  - Via de gemeente
  - Anders, namelijk:  → Ga naar vraag 10

De volgende vragen gaan over hoe het contact met de gemeentelijke medewerker is geweest. Als je in 2019 geen contact hebt gehad met de medewerker van de gemeente, vul dan 'niet van toepassing' in.

						-	-
	Heel mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Heel niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
3. 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"/>
4. 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"/>
5. 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"/>
6. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Hoe tevreden ben jij over...						-
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Niet van toepassing
7. De deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De gekozen oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>










### KWALITEIT VAN DE HULP OF ONDERSTEUNING

Deze volgende vragen gaan over de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die jij van de zorgverlener krijgt.



					
	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	N.v.t.
16. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 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"/>
18. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Ik ben snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

De volgende vragen gaan over het effect van de hulp; helpt het bij het oplossen van of omgaan met jouw hulpvraag of probleem?

						
	Ja, het is veel beter geworden	Het is een beetje beter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje slechter geworden	Nee, het is veel slechter geworden	N.v.t.
24. 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"/>
25. 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"/>
26. Door de hulp is de hulpvraag, het probleem minder erg geworden of opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 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"/>
28. 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"/>
29. 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"/>
30. 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"/>
31. 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"/>

32. Hoe tevreden ben jij over de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die jij krijgt of hebt gekregen van de zorgaanbieder? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)


 1
  2
  3
  4
  5
  6
  7
  8
  9
  10
 



33. Wat vind/vond je goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?

34. Wat vind/vond je minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?

35. Heb je nog opmerkingen?

### TOT SLOT

36. De gemeente wil later dit jaar mogelijk verder in gesprek met jongeren over hun ervaringen met de jeugdhulp. Bijvoorbeeld in een telefonisch interview of een groepsgesprek. Ben je bereid om daaraan deel te nemen?

Nee

Ja → Vul bij vraag 39 jouw naam en e-mailadres of telefoonnummer in

37. Onder de deelnemers aan dit onderzoek worden cadeaubonnen verloot. Wil jij kans maken op één van de vijf bol.com cadeaubonnen ter waarde van 20 euro?

Nee

Ja → Vul bij vraag 39 jouw naam en uw adres, postcode en woonplaats in

38. Vind je het goed als de gemeente eventueel naar aanleiding van jouw antwoorden contact met je opneemt? Let op: dit betekent dat jouw naam en antwoorden gekoppeld blijven en met de gemeente worden gedeeld. Je deelname is dus niet meer anoniem!

Nee

Ja → Vul bij vraag 39 jouw naam en e-mailadres of telefoonnummer in.

39. Vul hier jouw gegevens in, als je bij vraag 36, 37 en/ of 38 'ja' hebt geantwoord.

De gegevens die je hieronder invult, worden alleen gebruikt voor de doelen zoals genoemd in vraag 36 t/m 38. Je gegevens worden niet langer bewaard dan wij ze nodig hebben.

Naam:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Hartelijk bedankt voor je deelname! Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop.



**Uw contactpersonen**

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)



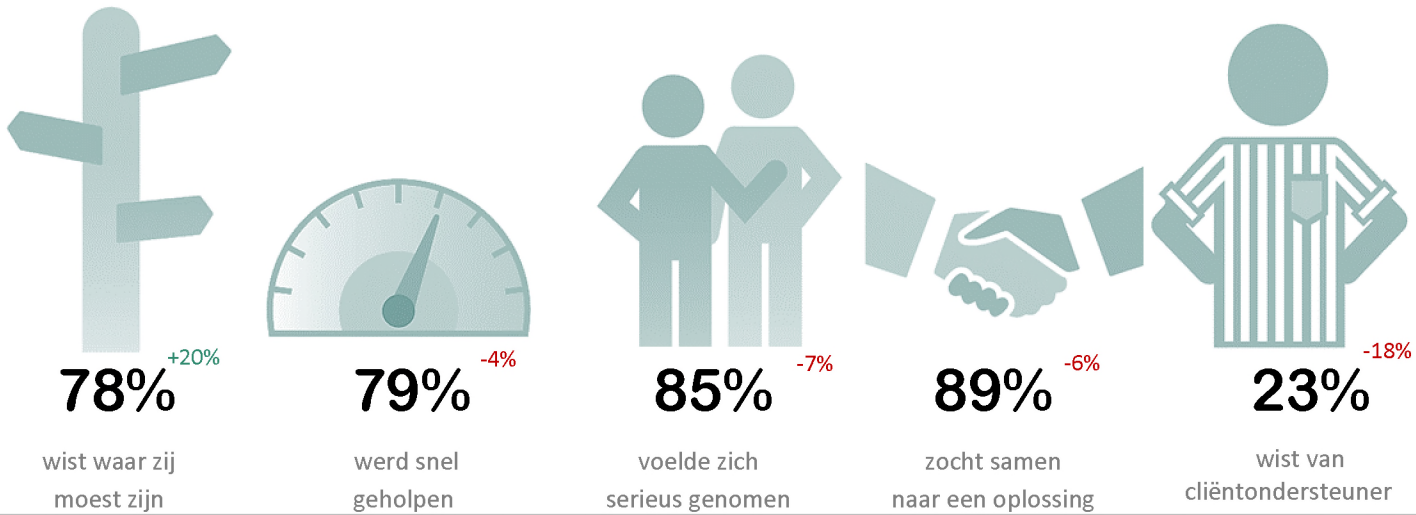
# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

## Gemeente Veldhoven - Ouder(s)/Verzorger(s)

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2019. De doelgroep van het CEO bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

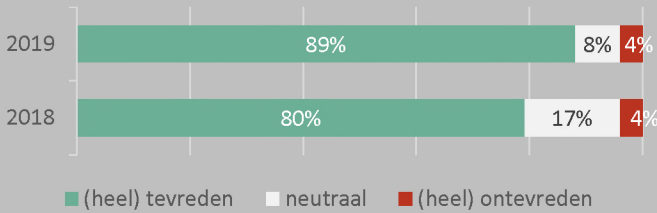
Aantallen	
Uitgenodigd	468
Ingevuld	156
Responspercentage	33%

### CONTACT

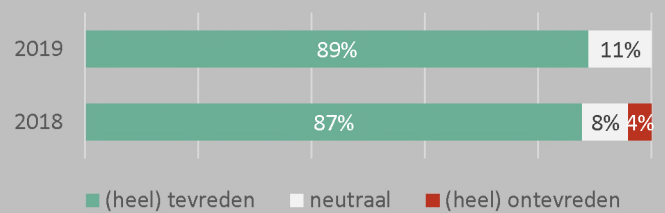


### KWALITEIT

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

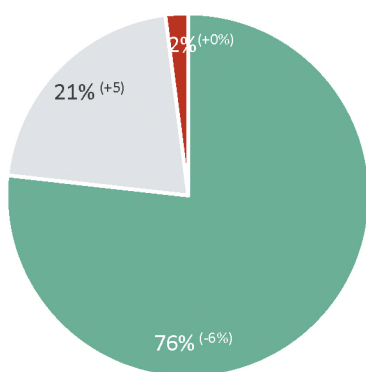


#### Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

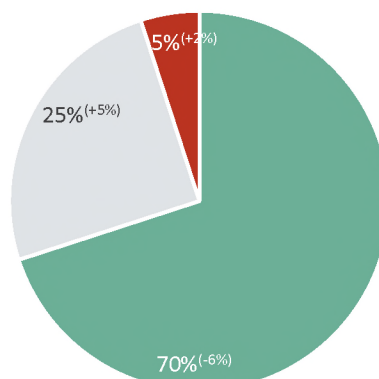


### RESULTAAT

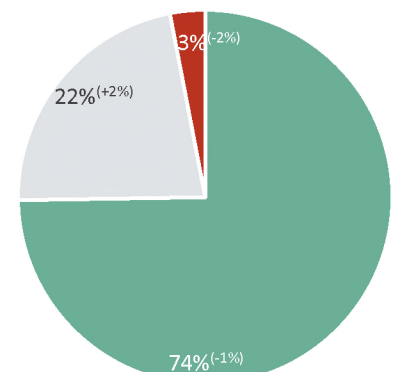
#### Door de hulp:



...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

CLIËNT  
ONDERSTEUNER



**23%** <sup>-18%</sup>

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



**9%** <sup>+4%</sup>

heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner

POSITIEVE  
QUOTES

“De hulp die we hebben gekregen van de huisarts en de gemeente om ons te ondersteunen met de professionals was fantastisch.”

“Persoonlijk, individueel, meedenkend, direct inspelen op dingen die spelen. Actief, betrokken prettig contact, realistisch.”

KWALITEIT



**80%** <sup>-3%</sup>

van de ouder(s)/verzorger(s) voelt zich beter door de hulp



**76%** <sup>-2%</sup>

heeft dankzij de hulp meer vertrouwen in de toekomst

VERBETER  
PUNTEN

“Wisselingen kwamen zeker niet ten goede voor ons probleem door telkens met een andere psycholoog weer aan de gang te moeten.”

“Jammer dat het traject heel lang heeft geduurd. Ons inziens had dit veel korter gekund.”

RAPPORT  
CIJFERS

**7,8** <sup>-0,5</sup>

is het cijfer dat ouder(s)/verzorger(s) geven aan de dienstverlening van de gemeente

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

is het cijfer dat ouder(s)/verzorger(s) geven aan de kwaliteit van de hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder



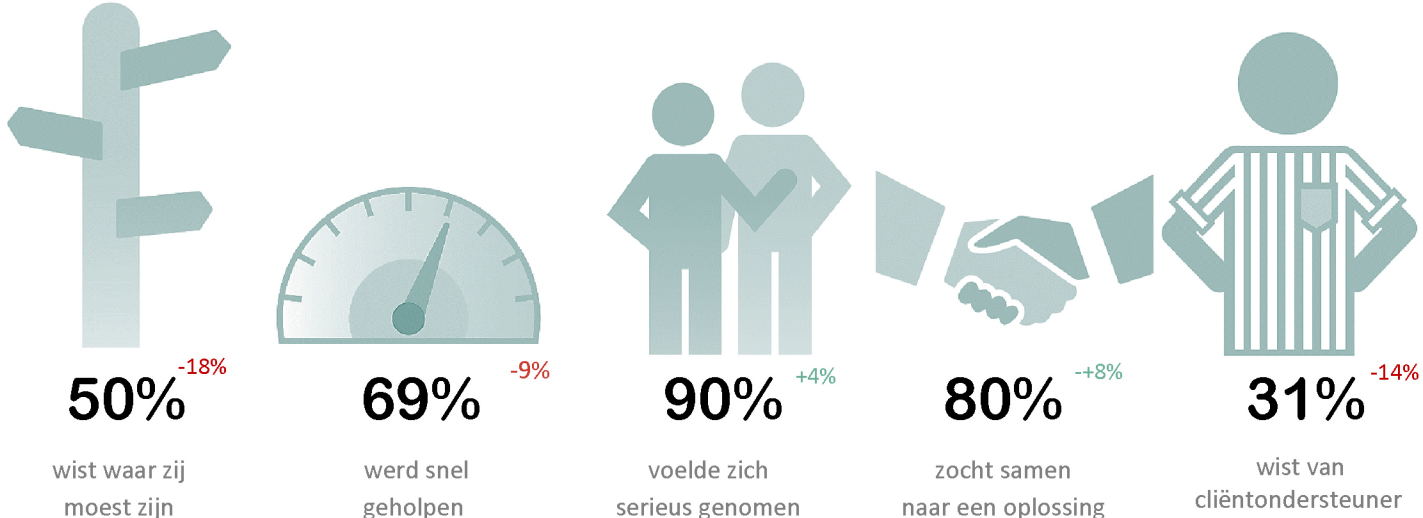
# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

## Gemeente Veldhoven - Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2019. De doelgroep van het CEO bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorg(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

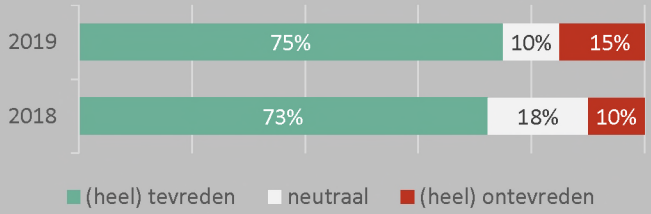
Aantallen	
Uitgenodigd	520
Ingevuld	120
Responspercentage	23%

### CONTACT

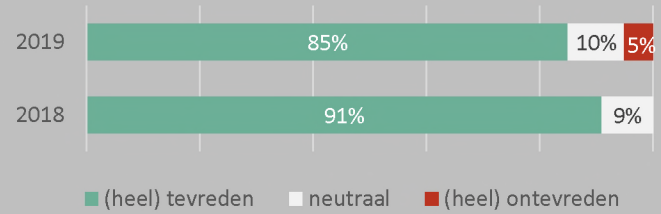


### KWALITEIT

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

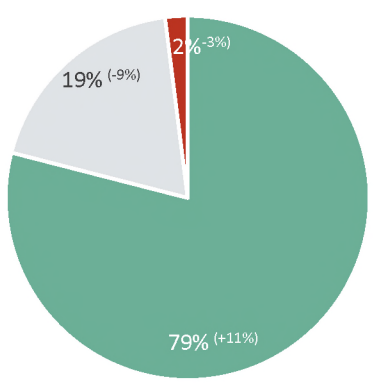


#### Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

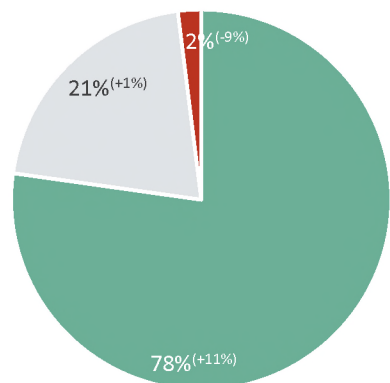


### RESULTAAT

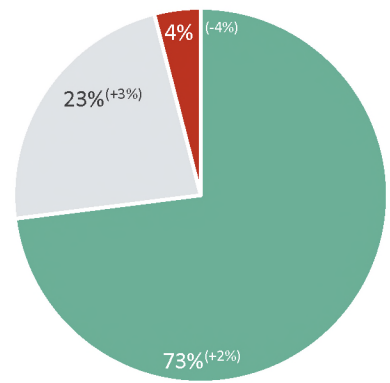
#### Door de hulp:



...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



**31%** <sup>-14%</sup>

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



**8%** <sup>-2%</sup>

heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner

POSITIEVE  
QUOTES

“De zorgverleners bieden veel mogelijkheden qua behandelingen, ze leggen alles uit en doen niks zonder toestemming van de patiënten.”

“Er wordt goed geluisterd, de hulpverlener weet de juiste vragen te stellen om verder te komen.”

KWALITEIT



**86%** <sup>+10%</sup>

van de jongeren voelt zich beter door de hulp



**74%** <sup>+8%</sup>

heeft dankzij de hulp meer vertrouwen in de toekomst

VERBETER  
PUNTEN

“Communicatie gaat af en toe moeizaam, vooral bij het plannen van afspraken.”

“Door omstandigheden wisselingen in hulpverlener. Dat kost tijd om weer dezelfde vertrouwensband te krijgen.”

RAPPORT  
CIJFERS

**7,1** <sup>-0,4</sup>

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

**7,8** <sup>+0,5</sup>

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



**RAPPORTAGE**

**Clëntervaringsonderzoek  
Participatiewet 2019**

Gemeente Veldhoven



# Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2019

## Gemeente Veldhoven

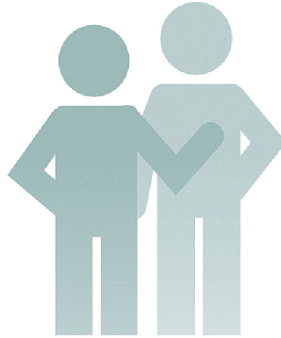
De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Participatiewet over 2019. De doelgroep van het CEO Participatiewet bestaat uit inwoners die in 2019 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning op het gebied van werk en inkomen. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

Aantallen	
Uitgenodigd	647
Ingevuld	170
Responspercentage	26%

### CONTACT



**85%** <sup>+9%</sup>  
werd snel geholpen



**82%** <sup>+1%</sup>  
voelde zich serieus genomen



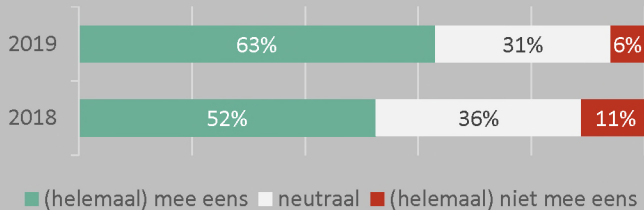
**77%** <sup>+8%</sup>  
zocht samen naar oplossing



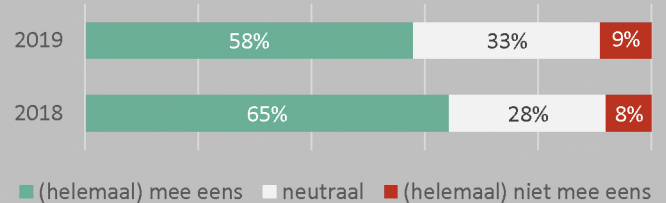
**42%** <sup>-11%</sup>  
kreeg hulp bij de aanvraag

### KWALITEIT

#### Ik begrijp de brieven van de gemeente

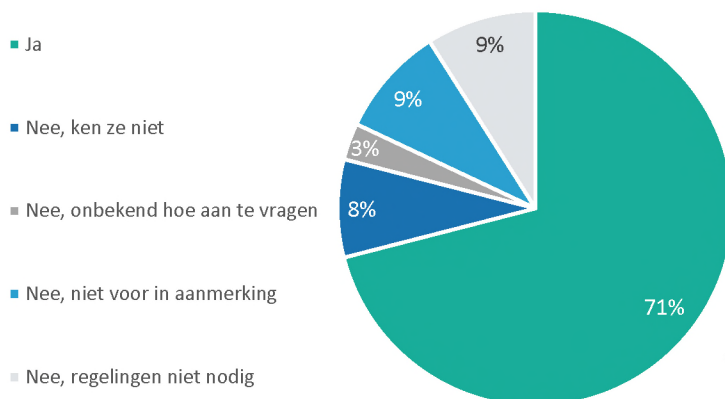


#### Ik ben tevreden met het resultaat

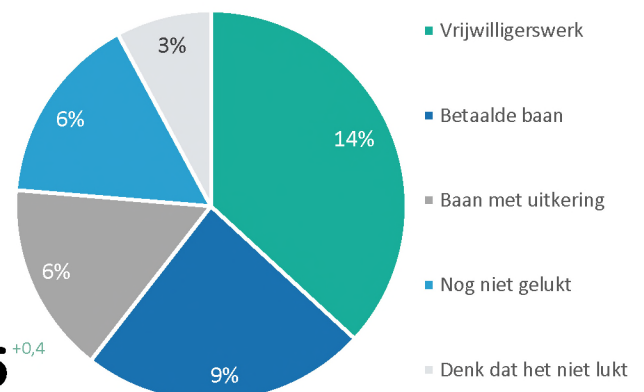


### RESLUTAAT

#### Maakt u gebruik van een minimaregeling?



#### Door de ondersteuning heb ik het volgende bereikt:



**7,5** <sup>+0,4</sup>

is het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente



# Inhoudsopgave

## Samenvatting

<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 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	5
1.2.4 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Uitkering en formulieren</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Regelingen voor mensen met een laag inkomen</b>	<b>13</b>
<b>2.5 Algemeen oordeel</b>	<b>14</b>
<b>3   Bijlagen</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Vragenlijst</b>	<b>16</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veldhoven is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde ondersteuning vanuit de participatiewet hebben ervaren. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Met het cliëntervaringsonderzoek wil de gemeente de volgende vier thema's evalueren:

- 1) De toegang tot de ondersteuning bij werk en inkomen. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de inwoners met het aanvragen van ondersteuning bij werk en inkomen. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) Uitkeringen en formulieren. Om in aanmerking te komen voor een uitkering dienen een aantal formulieren ingevuld te worden. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen met het invullen van deze formulieren.
- 3) Ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan. Verschillende ondersteuningsmanieren zijn er om inwoners te helpen aan een (betaalde) baan. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen met de ondersteuning die inwoners krijgen voor het vinden van een (betaalde) baan.
- 4) De regelingen laag inkomen. Verschillende regelingen bestaan voor inwoners met een laag inkomen. De gemeente wil inzicht krijgen in de regelingen waar inwoners gebruik van maken en in hun ervaringen daarmee.

Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van inwoners met de ondersteuning op het gebied van werk en inkomen en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Veldhoven die in 2019 ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hebben ontvangen.

### 1.2.1 Doelgroep

In maart/april 2020 is eenmalig een onderzoek over 2019 uitgevoerd. Onder alle inwoners die ondersteuning hebben ontvangen op het gebied werk en inkomen is een vragenlijst uitgezet.

### 1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Uitkering en formulieren
- Ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan
- Regelingen voor mensen met een laag inkomen
- Algemeen oordeel





### 1.2.3 Dataverzamelingmethode

Cliënten hebben in maart 2020 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere cliënt is één keer aangeschreven. Echter, cliënten die na twee weken de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich in de tussentijd ook niet hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Deze cliënten zijn dus twee keer aangeschreven. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

### 1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	647
Totaal aantal reacties (bruto respons)	170 (26,3%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	170 (26,3%)
Nauwkeurigheidsmarge	6,5%

Uitgaande van 170 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 6,5%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 6,5% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 43,5% en 56,3% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van inwoners met de toegang tot de ondersteuning, de uitkering en formulieren, ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan, en regelingen bij lage inkomens. Tot slot konden inwoners een algemeen oordeel geven.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten 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 respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Indien minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. De resultaten worden dan niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de respondenten te waarborgen.

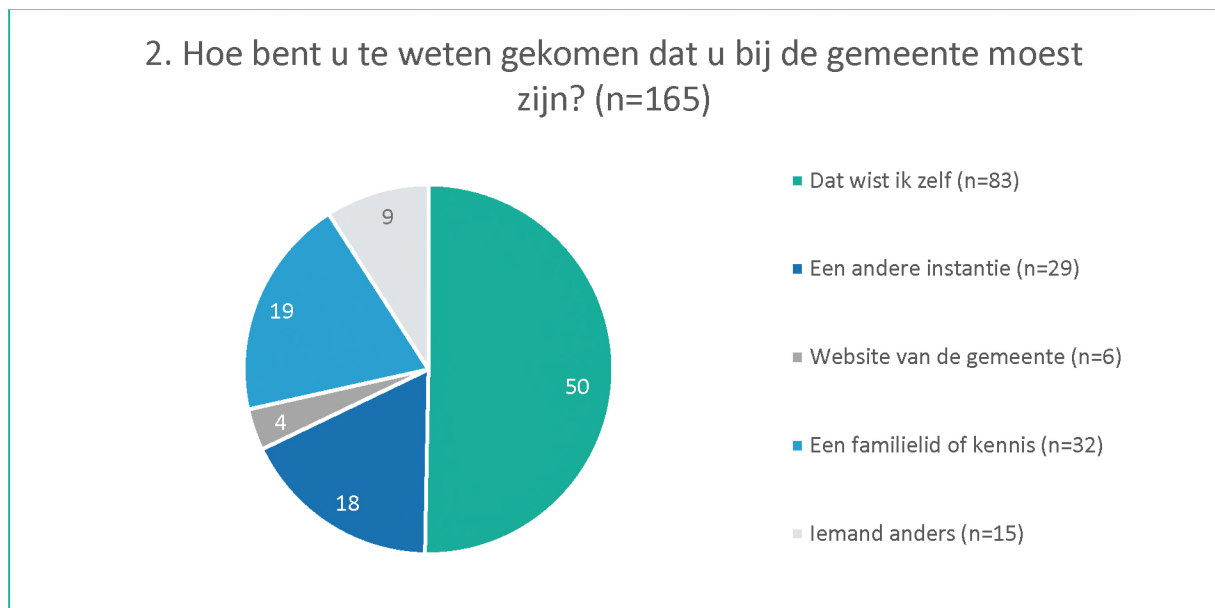


## 2 | Resultaten

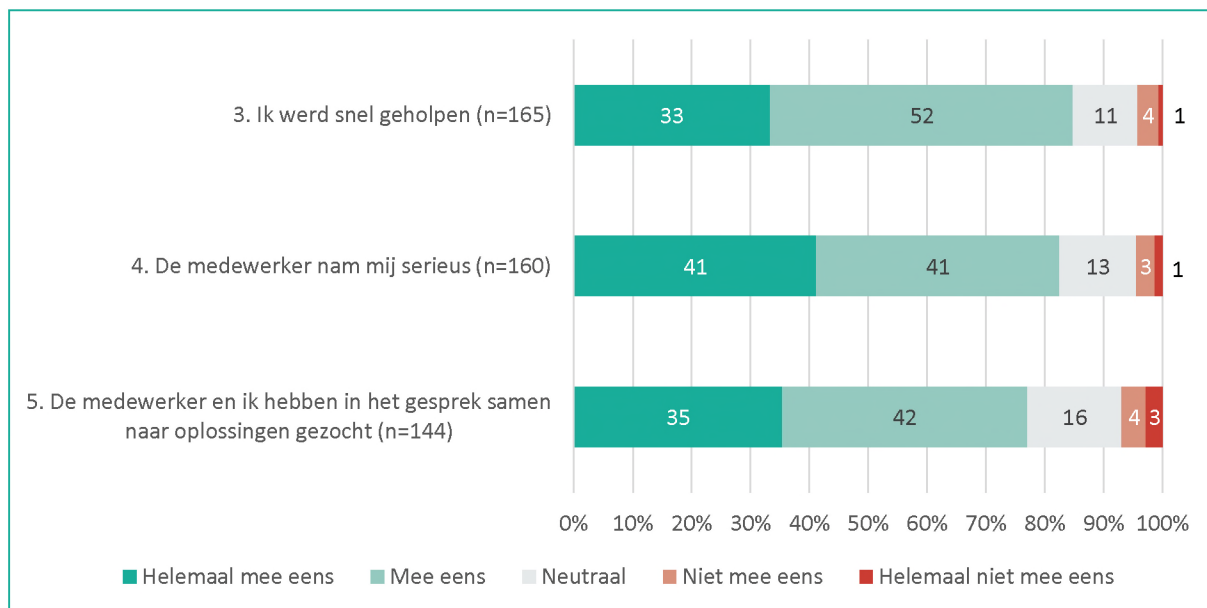
Aan respondenten werd allereerst om toestemming voor het gebruik van de gegevens gevraagd. Alleen de gegevens van respondenten die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse.

### 2.1 Contact met de gemeente

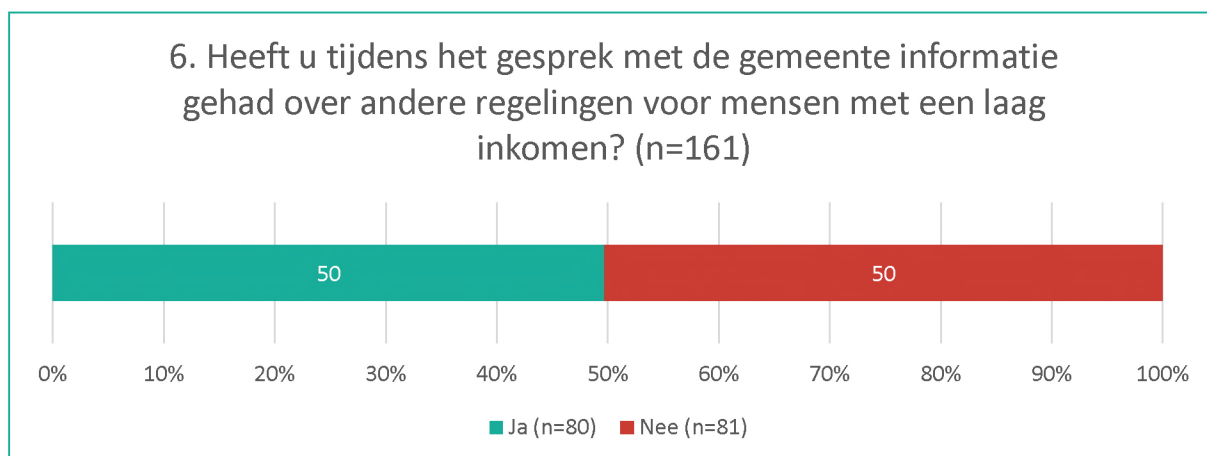
Deze paragraaf toont de resultaten over hoe respondenten het eerste contact met de gemeente voor het aanvragen van ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hebben ervaren.



Bij antwoordoptie 'iemand anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: BSR (2x), Bureau sociaal Raadsliden (1x), De Boei (1x), Gemeente (3x), omdat ik mantelzorger ben (1x), ziekenhuis (1x) Woonzorg groep (1x), via-via (1x), weet ik niet (1x).



Antwoordoptie ‘Geen mening’: v3 (n=2); v4 (n=3); v5 (n=3). Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: v3 (n=2); v4 (n=2); v5 (n=14).

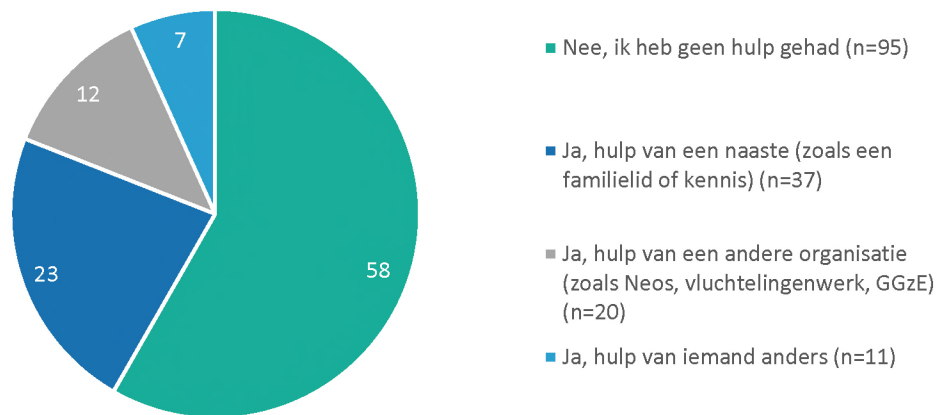


“Je wordt bij vragen snel te woord gestaan of teruggebeld.”





### 7. Heeft u hulp gehad bij uw vraag aan de gemeente? (n=163)



Bij antwoordoptie 'Ja, hulp van iemand anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: anti-wereld (1x), budgetcoach (1x), Bureau Sociale Raadsliden (1x), buurvrouw (1x), ik had geen vragen (1x), gemeente (1x), maatschappelijk werk (1x), Stichting Okee (1x), Swove (1x), UWV (1x).

De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 7 hebben ingevuld geen hulp te hebben gehad van de gemeente.

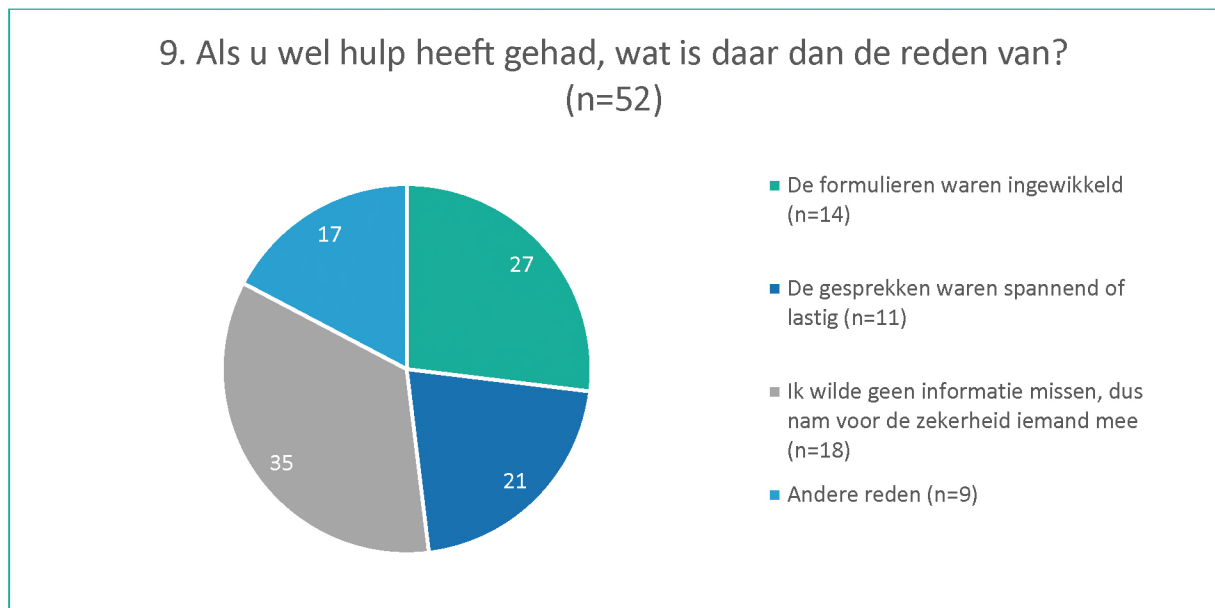
### 8. Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van? (n=82)



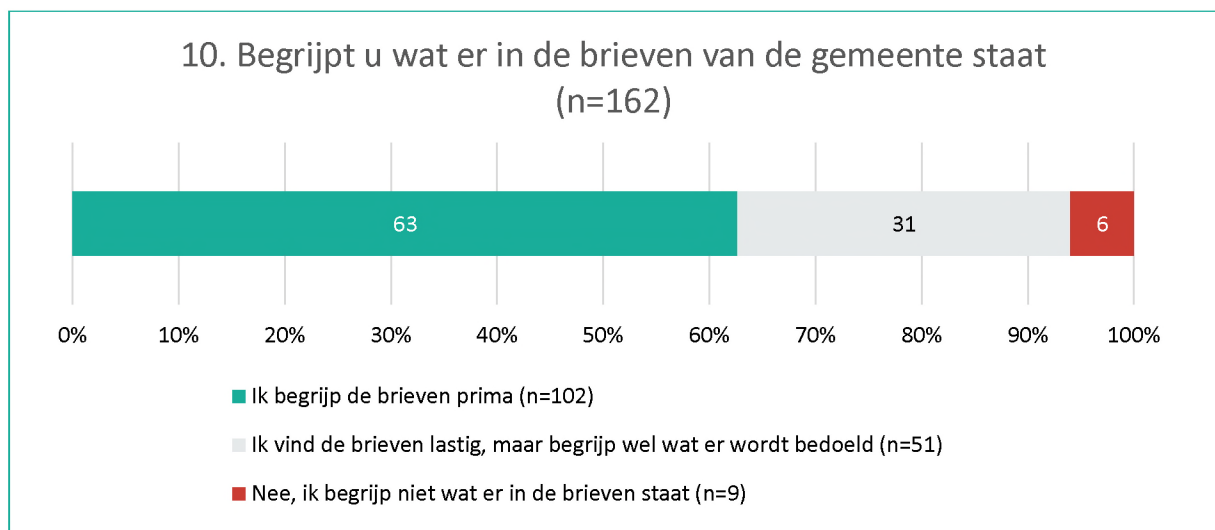
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=43. Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: via Bureau Sociale Raadsliden (1x), kreeg onvoldoende en foute informatie (2x), nergens recht op (1x), weet niet (1x), wist niet dat dat mocht (1x).



De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 7 hebben ingevuld wel hulp te hebben gehad van de gemeente.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=66. Bij antwoordoptie 'Andere reden, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: nodig (1x), schulden (1x), ik zie te weinig (1x), indicatie GGZE (1x), dochter regelt alles (1x), mijn zoon vergeet alles (1x), iemand mee als getuige (1x), problemen met de Nederlandse taal (2x), regelmatig hulp nodig (1x), sta onder begeleiding (1x), medische reden (1x).

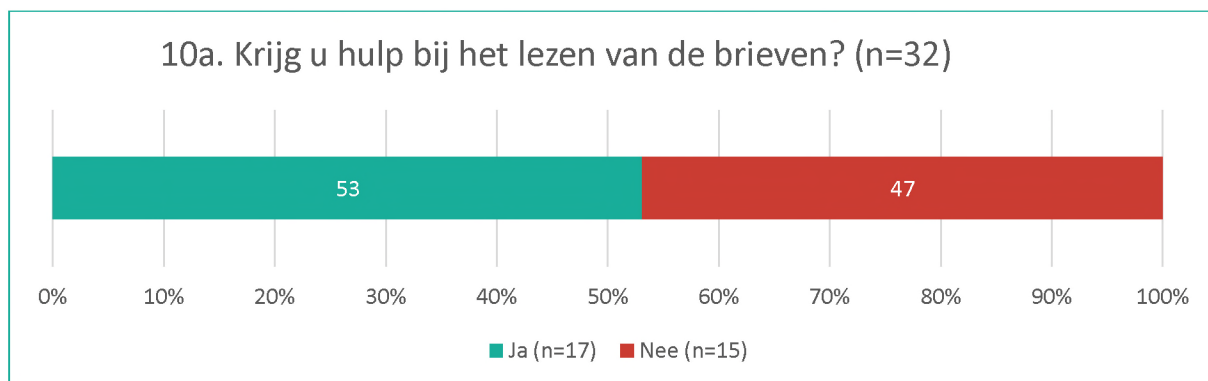


Antwoordoptie 'Weet ik niet': v10 (n=1).

"Bij elk formulier moet je hetzelfde invullen; de meeste gegeven zijn al bekend of zouden dat moeten zijn."

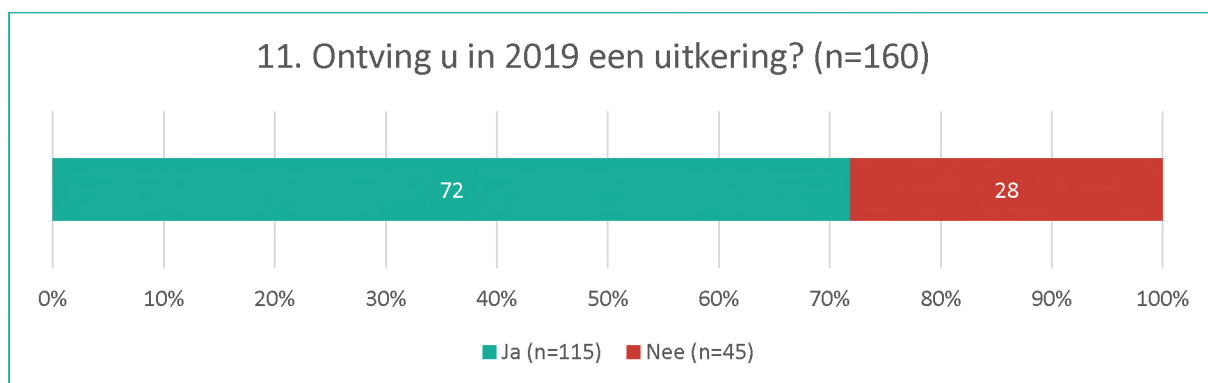


De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 10 hebben ingevuld niet te hebben begrepen wat er in de brieven staat.



## 2.2 Uitkering en formulieren

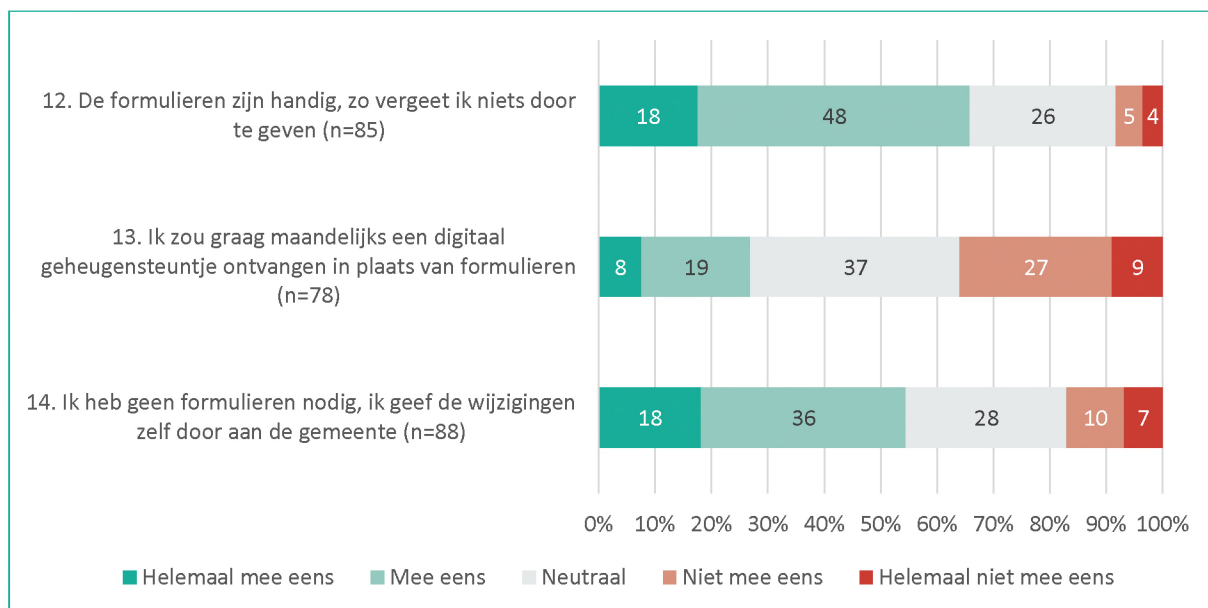
Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het ontvangen van een uitkering en met de formulieren voor een uitkering.



“De gemeente heeft zich verbeterd ten opzichte van jaren terug; persoonlijker en duidelijk nu.”



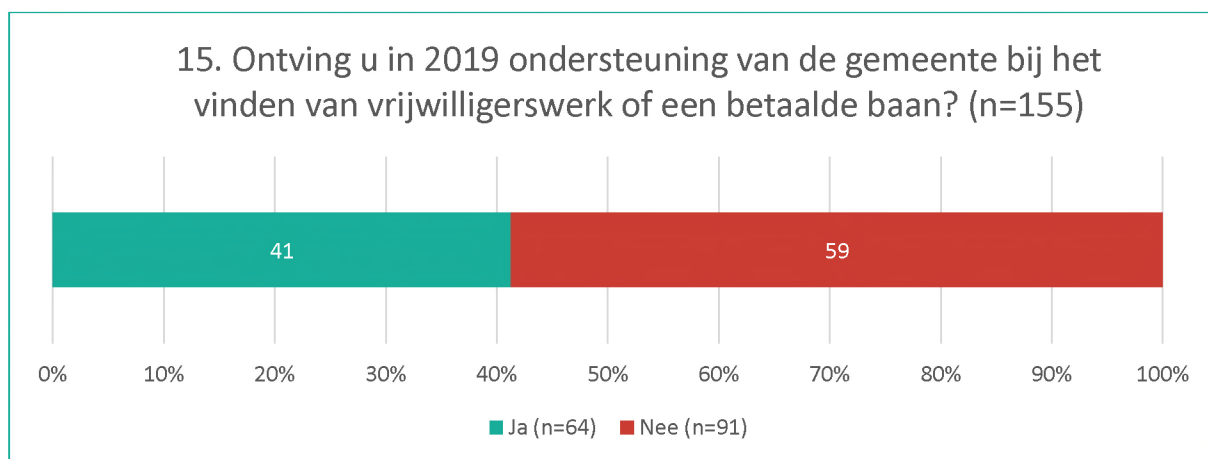
De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 11 'Ja' hebben ingevuld en dus een uitkering ontvangen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v12 (n=13); v13 (n=15); v14 (n=8).

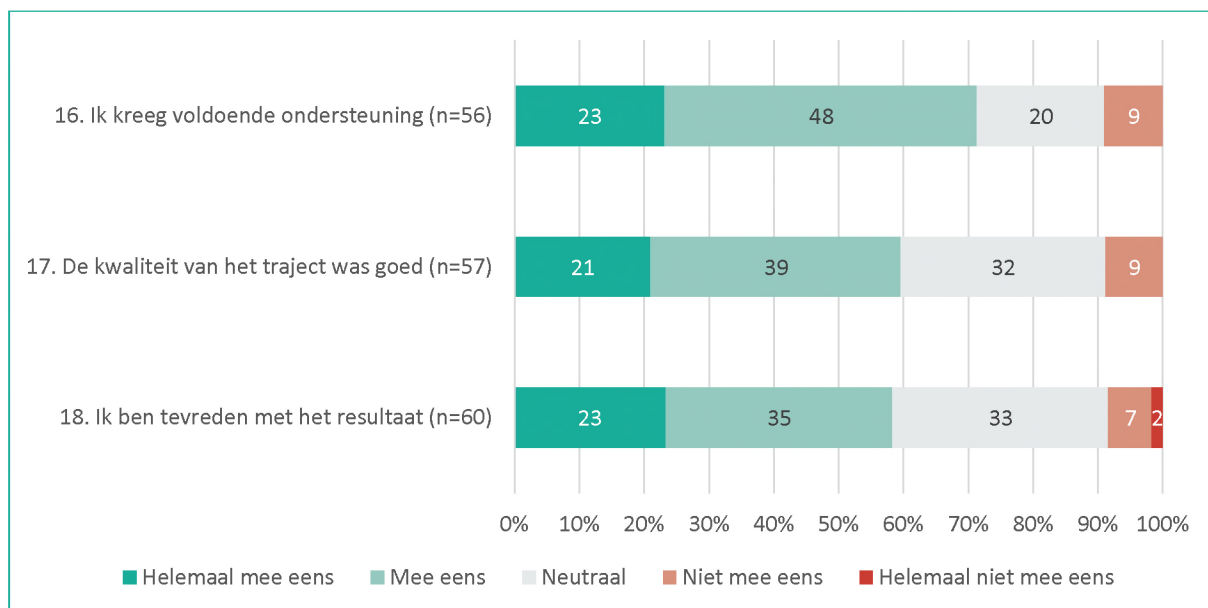
## 2.3 Ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het vinden van een (betaalde) baan.

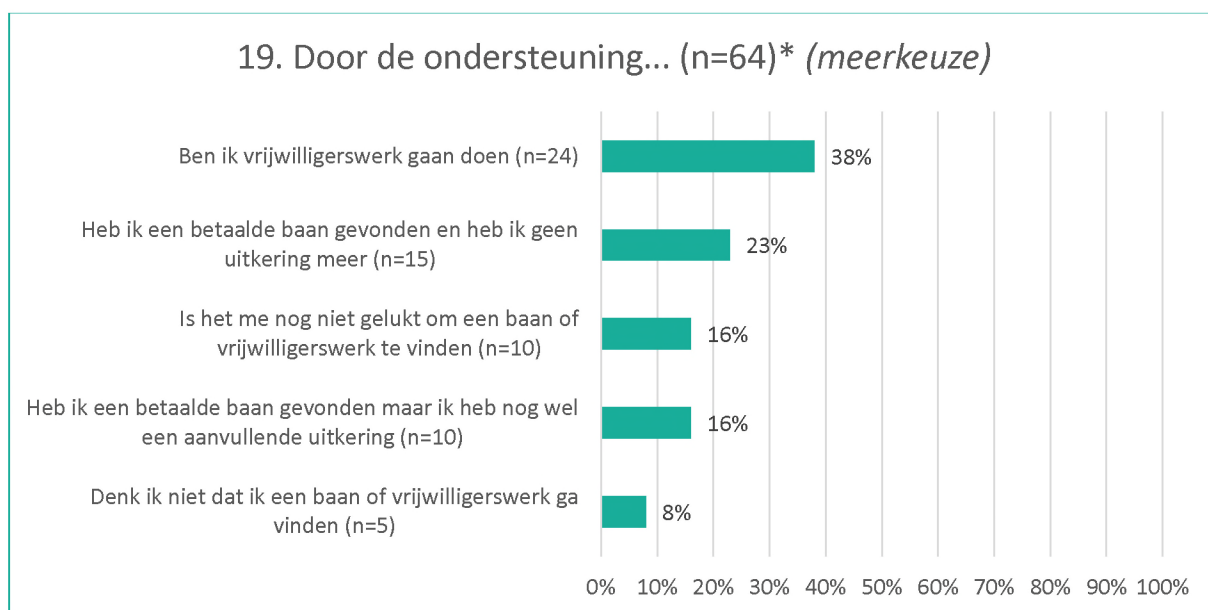




De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 15 'Ja' hebben ingevuld en dus ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan ontvangen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v16 (n=0); v17 (n=0); v18 (n=1).



\*Percentages zijn gebaseerd op het aantal respondenten dat bij vraag 15 heeft aangegeven dat ze in 2019 ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan hebben ontvangen.

"Ik vind het goed om banen aan te bieden aan mensen die geen werk kunnen vinden."



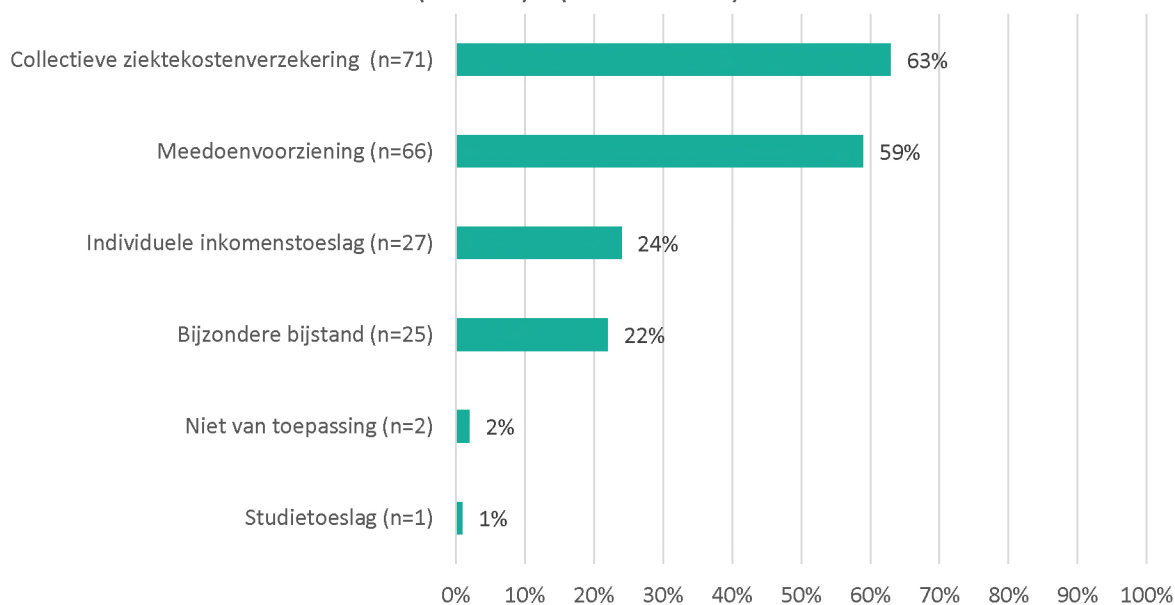
## 2.4 Regelingen voor mensen met een laag inkomen

Deze paragraaf toont resultaten over de ervaringen van respondenten met de regelingen die bestaan voor mensen met een laag inkomen.

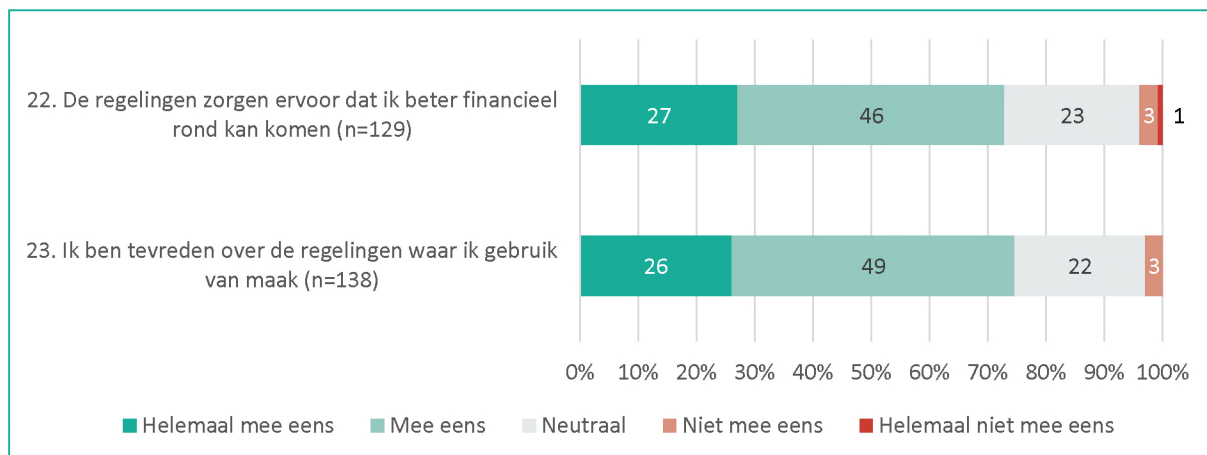
20. Heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een andere regeling voor mensen met een laag inkomen zoals de collectieve ziektekostenverzekering, bijzondere bijstand of meedoenvoorziening? (n=158)



21. Als u gebruik maakt van de regelingen, welke zijn dat dan? (n=112)\* (meerkeuze)



\*Percentages zijn gebaseerd op het aantal respondenten dat bij vraag 20 heeft aangegeven dat ze in 2019 gebruik hebben gemaakt van een regeling voor mensen met een laag inkomen.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v22 (n=25); v23 (n=21).

## 2.5 Algemeen oordeel

Tot slot bevat deze paragraaf resultaten over het algemene oordeel van respondenten over de ondersteuning op het gebied van werk en inkomen.

24. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de wat betreft uw hulpvraag? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=164)		
	n	%
1	3	1,8
2	1	0,6
3	3	1,8
4	4	2,4
5	9	5,5
6	14	8,5
7	35	21,3
8	50	30,5
9	19	11,6
10	26	15,9
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,5</b>	

### Samenvatting open vragen

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 25 'Wat vindt u goed aan de dienstverlening?'. In totaal hebben 124 respondenten gereageerd, 107 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- De meeste respondenten merken op dat aanvragen snel af worden gehandeld en dat vanuit de gemeente snel wordt gereageerd, dit wordt erg op prijs gesteld.
- De medewerkers worden door respondenten gewaardeerd. Medewerkers worden omschreven als behulpzaam en vriendelijk, daarnaast vinden velen het fijn dat goed naar hen wordt geluisterd en



dat de medewerkers met de respondenten meedenken. Een enkeling stelt ook de manier van contact erg op prijs. Daarnaast worden afspraken nagekomen en is de bereikbaarheid goed.

- Een aantal respondenten geven aan de duidelijkheid van medewerkers op prijs te stellen. Alles wordt goed uitgelegd en er is veel begrip voor persoonlijke situaties.
- Enkele respondenten zijn tevreden met de vele mogelijkheden om hulp te krijgen; sommigen geven dan ook aan tevreden te zijn met het resultaat.
- Tot slot laat een enkeling weten tevreden te zijn met de aanvraagprocedure, deze wordt als gemakkelijk omschreven.

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 26 'Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening?'. In totaal hebben 97 respondenten gereageerd, 58 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Een aantal respondenten vindt dat het soms erg lang duurt voor er een reactie komt of een afspraak wordt gemaakt. Een respondent geeft daarbij specifiek aan dat het ontvangen van vakantiegeld erg lang duurt.
- Enkele respondenten geven aan niet tevreden te zijn met de hoeveelheid ondersteuning die zij ontvangen, ze zouden graag meer ondersteuning willen. Een respondent stelt daarbij dat het niet duidelijk is welke ondersteuningsmogelijkheden er allemaal zijn en waar hij/zij recht op heeft.
- De hoeveelheid aan administratie wordt door een aantal respondenten als negatief ervaren; formulieren moeten vaak meerdere keren in worden gevuld.
- Sommigen respondenten missen empathie bij de medewerkers. Een aantal geeft aan onvriendelijk te worden behandeld. Deze respondenten hebben niet het idee dat naar hen geluisterd wordt. Ook wordt niet altijd teruggebeld als dit wel is beloofd. Een respondent heeft het gevoel als 'nummer' te worden behandeld, hij/zij ziet graag dat de benadering persoonlijker wordt. Een andere respondent merkt op dat er in de standaardbrieven een onnodig dwingende toon wordt gebruikt.
- Tot slot vindt een respondent dat er een gebrek aan privacy is tijdens de telefoongesprekken.

"De gemeente is servicegericht, de papieren komen snel en de uitslagen ook."







# 3 | Bijlagen


## 3.1 Vragenlijst

**GEMEENTE VELDHOVEN – ERVARINGEN MET DE PARTICIPATIEWET**
**<TOKEN>**

De gemeente is benieuwd naar uw ervaringen met de Participatiewet in 2019. Zou u zo vriendelijk willen zijn om enkele vragen te beantwoorden? Met deze informatie kunnen we, waar nodig, onze werkwijze verbeteren.

 U kunt deze papieren vragenlijst invullen, maar u kunt ook meedoen door de vragenlijst online in te vullen. Ga naar [www.zorgfocuz.nl/veldhovenparticipatie2019](http://www.zorgfocuz.nl/veldhovenparticipatie2019) en log in met de code: **<TOKEN>**.

 U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Geen antwoord is goed of fout. Kies het antwoord dat het beste bij u past. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

 Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel/WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl).

**TOESTEMMING**

1. Om uw reactie mee te laten tellen, vragen wij u hier uw uitdrukkelijke toestemming voor het gebruik van uw gegevens te geven:

Ik vind het goed dat de gemeente en Zorgfocuz mijn antwoorden verwerken om de dienstverlening bij werk en inkomen in Veldhoven te verbeteren

**CONTACT GEMEENTE**

Om de ondersteuning aan te te vragen heeft u contact gehad met de gemeente Veldhoven. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

2. Hoe bent u te weten gekomen dat u bij de gemeente moest zijn?






Dat wist ik zelf

Een andere instantie (bijvoorbeeld het UWV, andere gemeente, maatschappelijk werk of vluchtelingenwerk)

Website van de gemeente

Een familielid of kennis

Iemand anders, namelijk:

						-	-
	<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Niet mee eens</i>	<i>Helemaal niet mee eens</i>	<i>Geen mening</i>	<i>Niet van toepassing</i>
3. 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"/>
4. 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"/>
5. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Heeft u tijdens een gesprek met de gemeente informatie gehad over andere regelingen voor mensen met een laag inkomen?

Ja

Nee



**7. Heeft u hulp gehad bij uw vraag aan de gemeente?**

- Nee, ik heb geen hulp gehad
- Ja, hulp van een naaste (zoals een familielid of kennis)
- Ja, hulp van een andere organisatie (zoals Neos, vluchtelingenwerk, GGzE)
- Ja, hulp van iemand anders:

**8. Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van?**

- Ik had hier geen behoefte aan
- Ik had hier behoefte aan, maar wist niet wie ik kon vragen
- Andere reden, namelijk:
- Niet van toepassing

**9. Als u wel hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van?**

- De formulieren waren ingewikkeld
- De gesprekken waren lastig of spannend
- Ik wilde geen informatie missen, dus nam voor de zekerheid iemand mee
- Andere reden, namelijk:
- Niet van toepassing

**10. Begrijpt u wat er in de brieven van de gemeente staat?**

- Nee, ik begrijp niet wat er in de brieven staat
- Ik vind de brieven lastig, maar begrijp wel wat er wordt bedoeld
- Ik begrijp de brieven prima
- Weet ik niet

**10a. Krijgt u hulp bij het lezen van de brieven?**

- Ja
- Nee

**UITKERING EN FORMULIEREN**

**11. Ontving u in 2019 een uitkering?**

- Ja
- Nee → [Ga naar vraag 15](#)

*Wat vindt u van de formulieren die u moet invullen als er iets in uw situatie wijzigt of als u inkomsten heeft?*






	<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Niet mee eens</i>	<i>Helemaal niet mee eens</i>	<i>Geen mening</i>
<b>12. De formulieren zijn handig, zo vergeet ik niets door te geven</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>13. Ik zou graag maandelijks een digitaal geheugensteuntje ontvangen in plaats van formulieren</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>14. Ik heb geen formulieren nodig, ik geef wijzigingen zelf door aan de gemeente</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### ONDERSTEUNING BIJ HET VINDEN VAN EEN (BETAALDE) BAAN

15. Ontving u in 2019 ondersteuning van de gemeente bij het vinden van vrijwilligerswerk of een betaalde baan?

- Ja
- Nee → [Ga naar vraag 20](#)

						-
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
16. Ik kreeg voldoende ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. De kwaliteit van het traject was goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Ik ben tevreden met het resultaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Door de ondersteuning (meerdere antwoorden mogelijk)

- Heb ik een betaalde baan gevonden en heb ik geen uitkering meer
- Heb ik een betaalde baan gevonden maar ik heb nog wel een aanvullende uitkering
- Ben ik vrijwilligerswerk gaan doen
- Is het me nog niet gelukt om een baan of vrijwilligerswerk te vinden
- Denk ik niet dat ik een baan of vrijwilligerswerk ga vinden






### REGELINGEN VOOR MENSEN MET EEN LAAG INKOMEN

20. Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een andere regeling voor mensen met een laag inkomen zoals de collectieve ziektekostenverzekering, bijzondere bijstand of meedoenvoorziening?

- Ja
- Nee, ik wist niet dat ik daar gebruik van kon maken
- Nee, ik wist wel dat de regelingen bestonden, maar wist niet hoe ik ze moest aanvragen
- Nee, ik kom daar niet voor in aanmerking
- Nee, ik heb de regelingen niet nodig

21. Als u gebruik maakt van de regelingen, welke zijn dat dan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Collectieve ziektekostenverzekering
- Bijzondere bijstand
- Meedoenvoorziening
- Individuele inkomenstoeslag
- Studietoeslag
- Niet van toepassing

						-
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	N.v.t.
22. De regelingen zorgen ervoor dat ik beter financieel rond kan komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Ik ben tevreden over de regelingen waar ik gebruik van maak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### ALGEMEEN OORDEEL

24. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (1=zeer ontevreden, 10= zeer tevreden)



1

2

3

4

5

6

7

8

9



10

25. Wat vindt u goed aan de dienstverlening?

26. Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening?

### TOT SLOT

27. De gemeente wil later dit jaar mogelijk verder in gesprek met inwoners over hun ervaringen met de dienstverlening, bijvoorbeeld in een groepsgesprek. Bent u bereid om daaraan deel te nemen?

Nee

Ja → Vul bij vraag 30 uw naam en e-mailadres of telefoonnummer in

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

Nee

Ja → Vul bij vraag 30 uw naam en uw adres, postcode en woonplaats in

29. Vindt u het goed dat de gemeente eventueel naar aanleiding van uw antwoorden contact met u opneemt? Let op: dit betekent dat uw naam en uw antwoorden gekoppeld blijven en met de gemeente worden gedeeld. Uw deelname is dus niet meer anoniem!

Nee

Ja → Vul bij vraag 30 uw naam en e-mailadres of telefoonnummer in.

30. Vul hier uw gegevens in, als u bij vraag 27, 28 en/of 29 'ja' heeft geantwoord.

De gegevens die u hieronder invult, worden alleen gebruikt voor de doelen zoals genoemd in vraag 27 t/m 29. Uw gegevens worden niet langer bewaard dan wij ze nodig hebben.

Naam:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Hartelijk bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop.



**Uw contactpersonen**

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@zorgfocuz.nl)

Hoofdkantoor Groningen  
Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht  
Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

# Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2019

## Gemeente Veldhoven

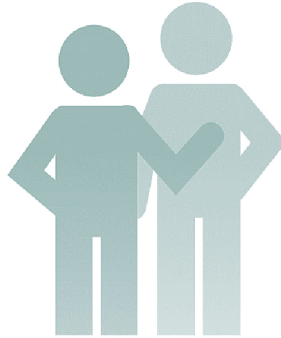
De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Participatiewet over 2019. De doelgroep van het CEO Participatiewet bestaat uit inwoners die in 2019 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning op het gebied van werk en inkomen. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

Aantallen	
Uitgenodigd	647
Ingevuld	170
Responspercentage	26%

### CONTACT



**85%** <sup>+9%</sup>  
werd snel geholpen



**82%** <sup>+1%</sup>  
voelde zich serieus genomen



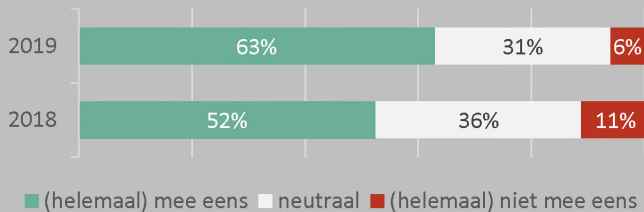
**77%** <sup>+8%</sup>  
zocht samen naar oplossing



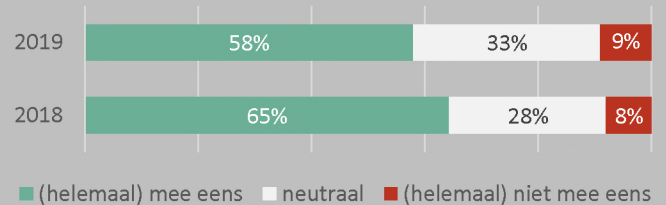
**42%** <sup>-11%</sup>  
kreeg hulp bij de aanvraag

### KWALITEIT

#### Ik begrijp de brieven van de gemeente

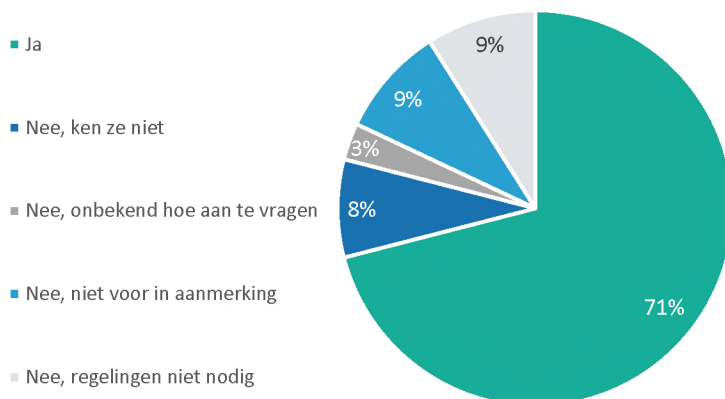


#### Ik ben tevreden met het resultaat

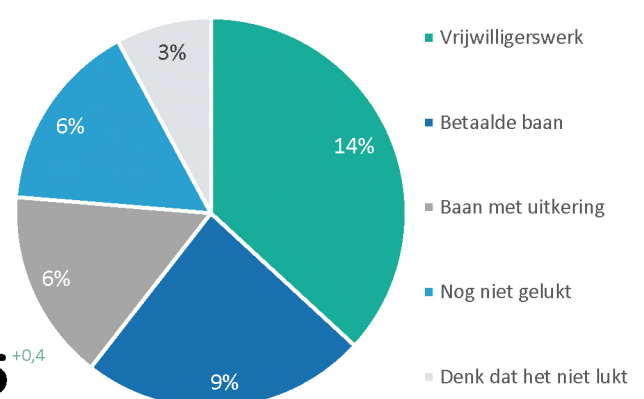


### RESLUTAAT

#### Maakt u gebruik van een minimaregeling?



#### Door de ondersteuning heb ik het volgende bereikt:



**7,5** <sup>+0,4</sup>

is het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente

**RAPPORTAGE**

# Clïentervaringsonderzoek Schulddienstverlening 2019

Gemeente Veldhoven



# Cliëntervaringsonderzoek Schulddienstverlening 2019

## Gemeente Veldhoven

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Schulddienstverlening over 2019. De doelgroep van het CEO Schulddienstverlening bestaat uit inwoners die in 2019 hulp of ondersteuning gehad hebben bij het omgaan met schulden. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

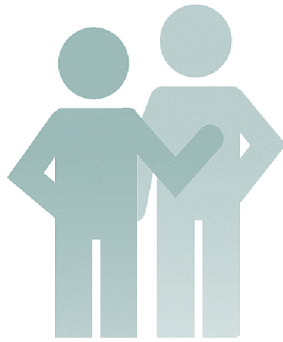
Aantallen	
Uitgenodigd	237
Ingevuld	25
Responspercentage	11%

### CONTACT



**33%** <sup>-5%</sup>

wist dat hij/zij bij de gemeente moest zijn



**78%** <sup>+7%</sup>

voelde zich serieus genomen



**79%** <sup>+7%</sup>

zocht samen naar oplossing

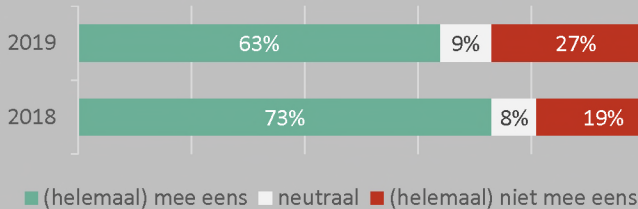


**60%** <sup>+2%</sup>

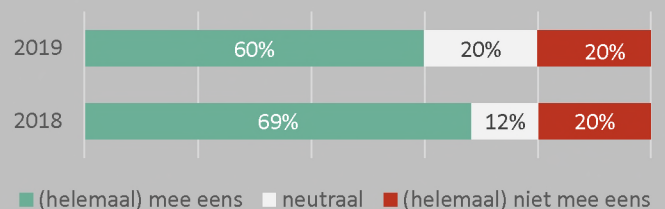
kreeg hulp bij de aanvraag

### KWALITEIT

#### De hulp is snel gestart na het gesprek met de gemeente

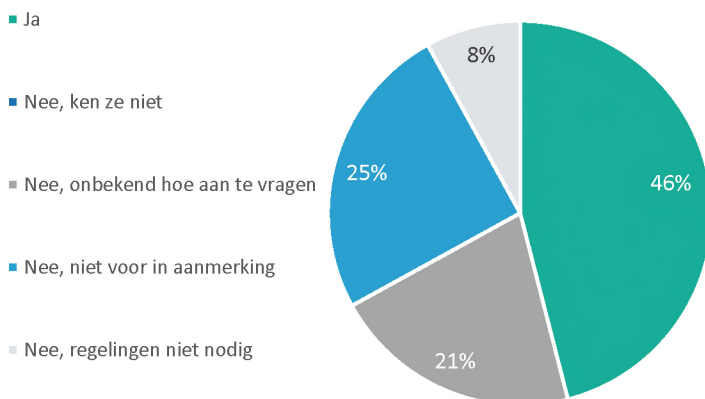


#### Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat

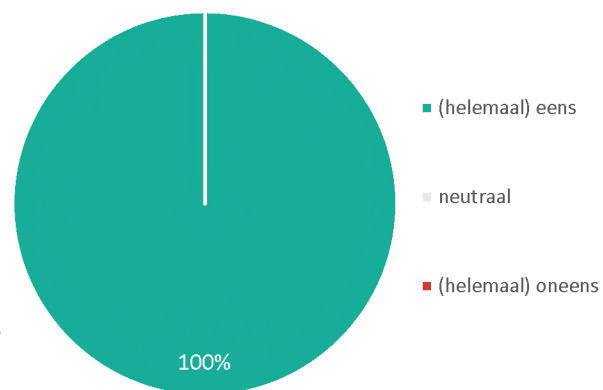


### RESULTAAT

#### Maakt u gebruik van een miniregeling?



#### Geldzaken in de toekomst zelf regelen



**7,5** <sup>+7%</sup>

is het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente







# Inhoudsopgave

## Samenvatting

<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 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	5
1.2.4 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Regelingen voor mensen met een laag inkomen</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Schulddienstverlening</b>	<b>10</b>
<b>2.4 Algemeen oordeel</b>	<b>11</b>
<b>3   Bijlagen</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Vragenlijst</b>	<b>13</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veldhoven is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde schulddienstverlening hebben ervaren. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Met het cliëntervaringsonderzoek wil de gemeente de volgende drie thema's evalueren:

- 1) De toegang tot de Schulddienstverlening. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van hulp en ondersteuning bij het omgaan met schulden. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) De regelingen laag inkomen. Verschillende regelingen bestaan voor de inwoners met een laag inkomen. De gemeente wil inzicht krijgen in de regelingen waar inwoners gebruik van maken en in hun ervaringen daarmee.
- 3) De schulddienstverlening. Inwoners met schulden kunnen hulp en ondersteuning krijgen bij het omgaan met schulden. De gemeente wil graag inzicht in hoe inwoners het schulddienstverleningstraject hebben ervaren.

Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van inwoners met de ondersteuning op het gebied van de schulddienstverlening en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Veldhoven die in 2019 ondersteuning op het gebied van schulddienstverlening hebben ontvangen.

### 1.2.1 Doelgroep

In maart/april 2020 is eenmalig een onderzoek over 2019 uitgevoerd. Onder alle inwoners die ondersteuning hebben ontvangen op het gebied van schulddienstverlening is een vragenlijst uitgezet.

### 1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Regelingen voor mensen met een laag inkomen
- Schulddienstverlening
- Algemeen oordeel





### 1.2.3 Dataverzamelingmethode

Cliënten hebben in maart 2020 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere cliënt is één keer aangeschreven. Echter, cliënten die na twee weken de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich in de tussentijd ook niet hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Deze cliënten zijn dus twee keer aangeschreven. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

### 1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	237
Totaal aantal reacties (bruto respons)	25 (10,5%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	25 (10,5%)
Nauwkeurigheidsmarge	18,6%

Uitgaande van 25 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 18,6%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 18,6% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 31,4% en 68,6% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met de toegang tot de ondersteuning, de regelingen bij lage inkomens en de schulddienstverlening. Tot slot konden cliënten een algemeen oordeel geven.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten 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 respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Indien minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. De resultaten worden dan niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de respondenten te waarborgen.

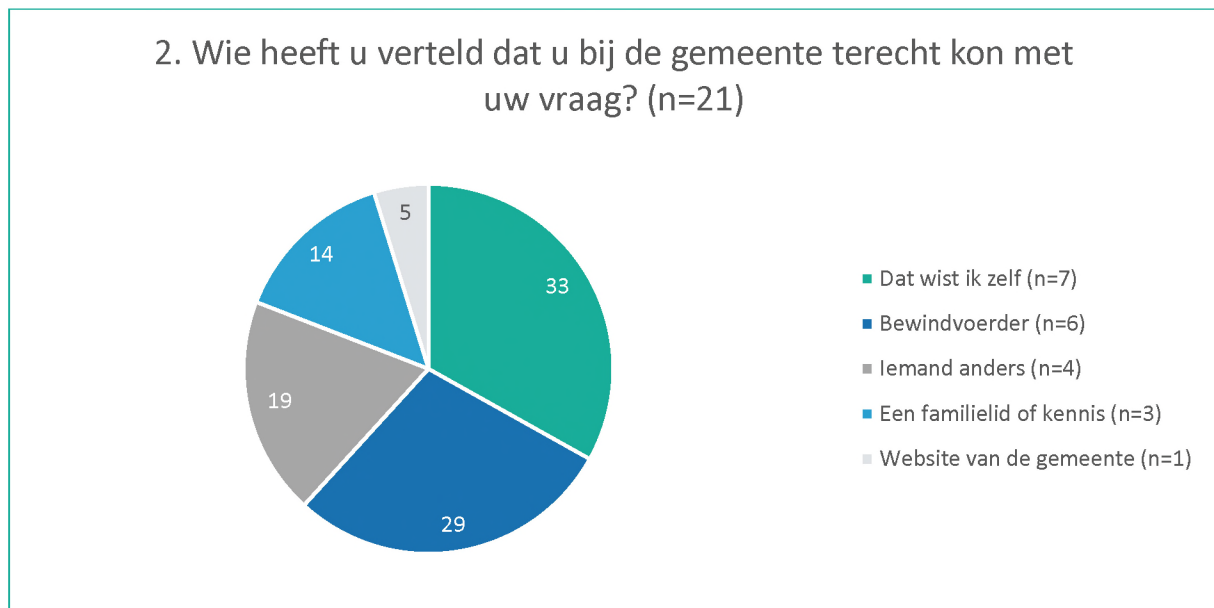


## 2 | Resultaten

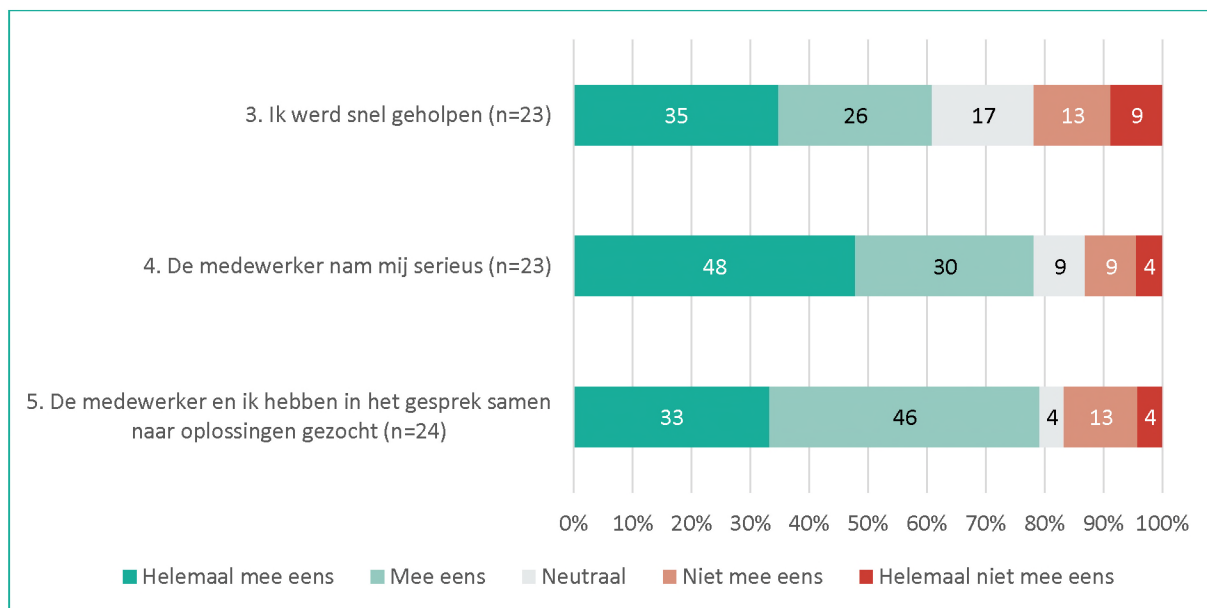
Aan respondenten werd allereerst om toestemming voor het gebruik van hun gegevens gevraagd. Alleen de gegevens van respondenten die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse.

### 2.1 Contact met de gemeente

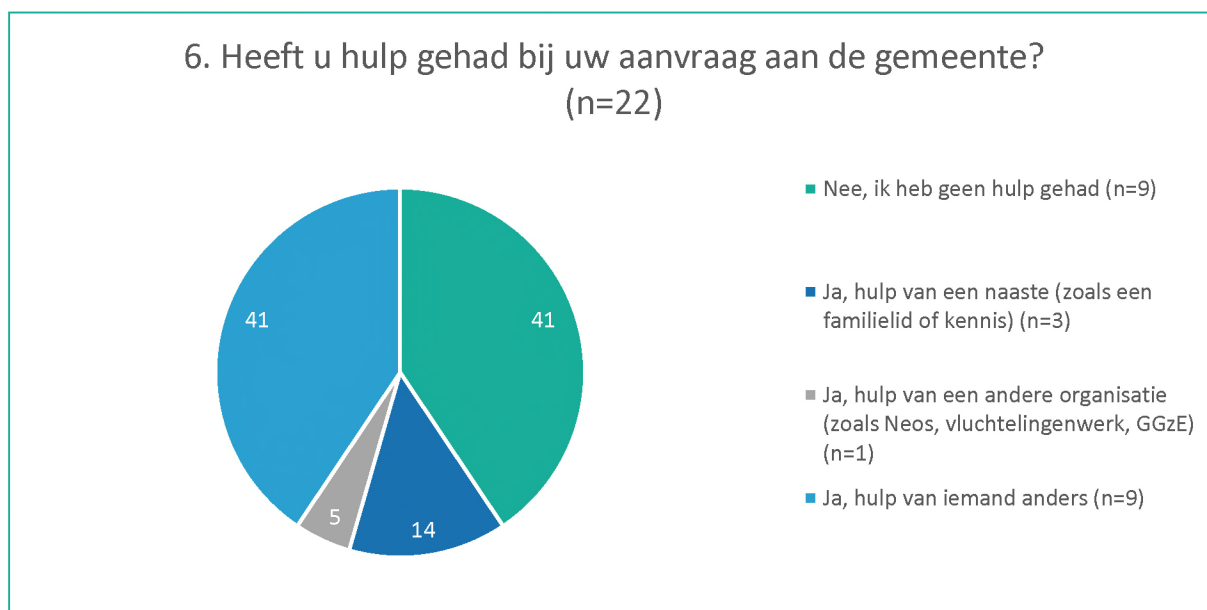
Deze paragraaf toont de resultaten over hoe respondenten het eerste contact met de gemeente voor het aanvragen van ondersteuning op het gebied van schulddienstverlening hebben ervaren.



Bij antwoordoptie 'iemand anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: na afkeuring doorverwezen, Novafam Grip.



Antwoordoptie ‘Geen mening’: v3 (n=0), v4 (n=0), v5 (n=0). Antwoordoptie ‘Niet van toepassing: v3 (n=1); v4 (n=1); v5 (n=1).



Bij antwoordoptie ‘Ja, hulp van iemand anders’ geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: bewindvoering (6x), gemeente (2x), Stichting Ook (1x), Woon Inc Veldhoven (1x).

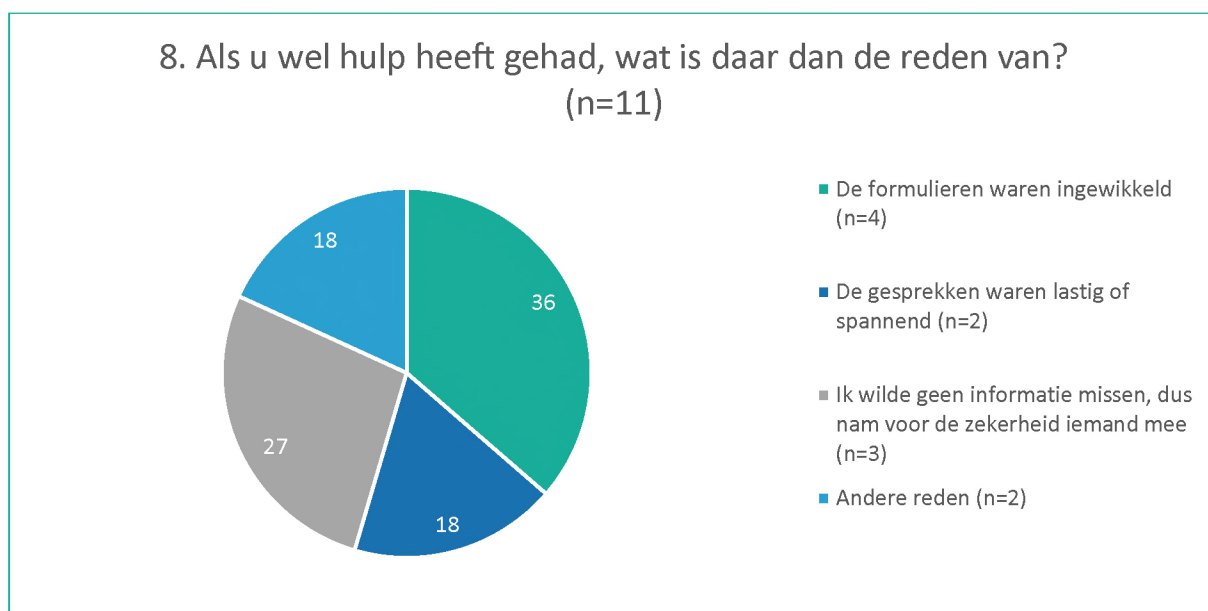
“Er wordt gekeken naar wat een persoon nodig heeft.”



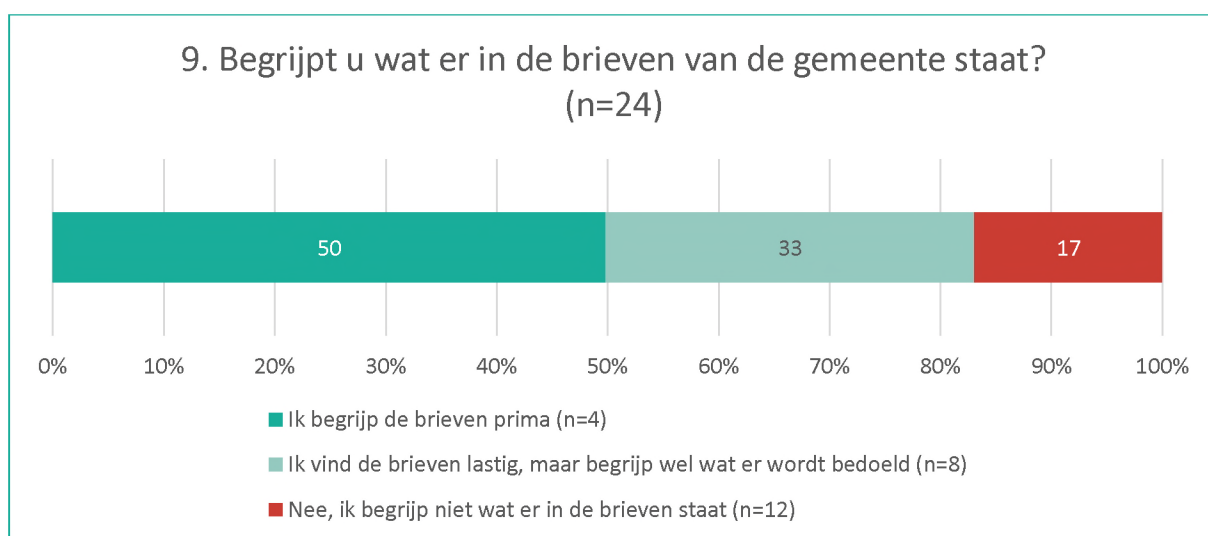
De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 6 hebben ingevuld geen hulp te hebben gehad van de gemeente.

Vraag 7 'Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van?' is door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van respondenten te waarborgen zijn de resultaten niet gerapporteerd.

De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 6 hebben ingevuld wel hulp te hebben gehad van de gemeente.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=7). Bij antwoordoptie 'Andere reden, namelijk' wordt het volgende antwoord gegeven: bewindvoering (2x).



Antwoordoptie 'Weet niet': (n=0).

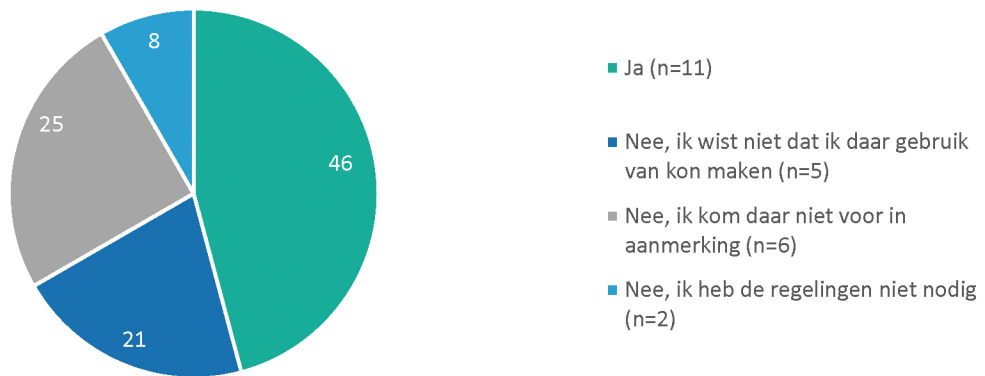


Vraag 9a 'Krijgt u hulp bij het lezen van de brieven' is door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van respondenten te waarborgen zijn de resultaten niet gerapporteerd.

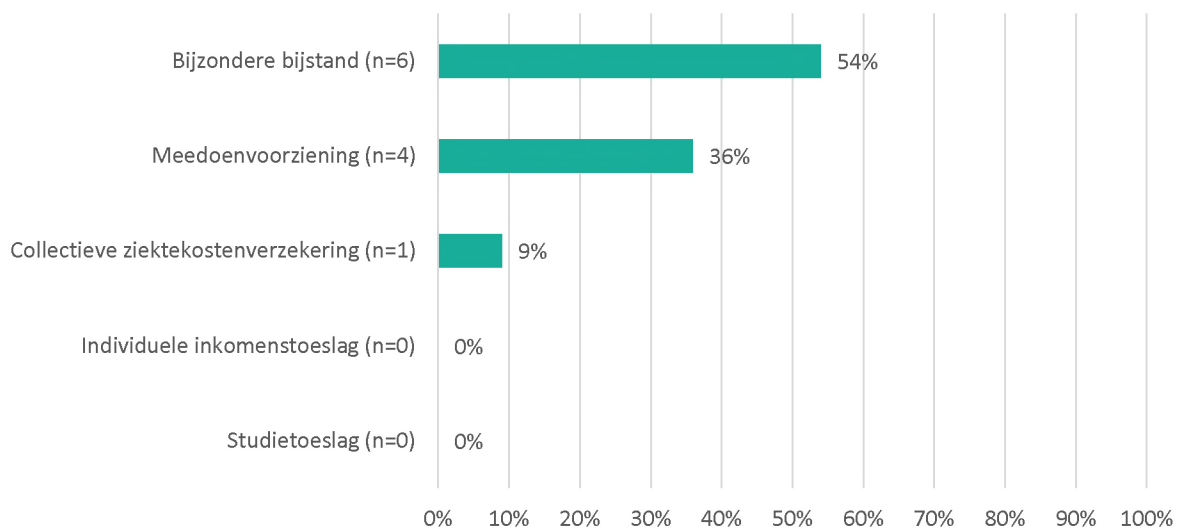
## 2.2 Regelingen voor mensen met een laag inkomen

Deze paragraaf toont resultaten over de ervaringen van respondenten met de regelingen die bestaan voor mensen met een laag inkomen.

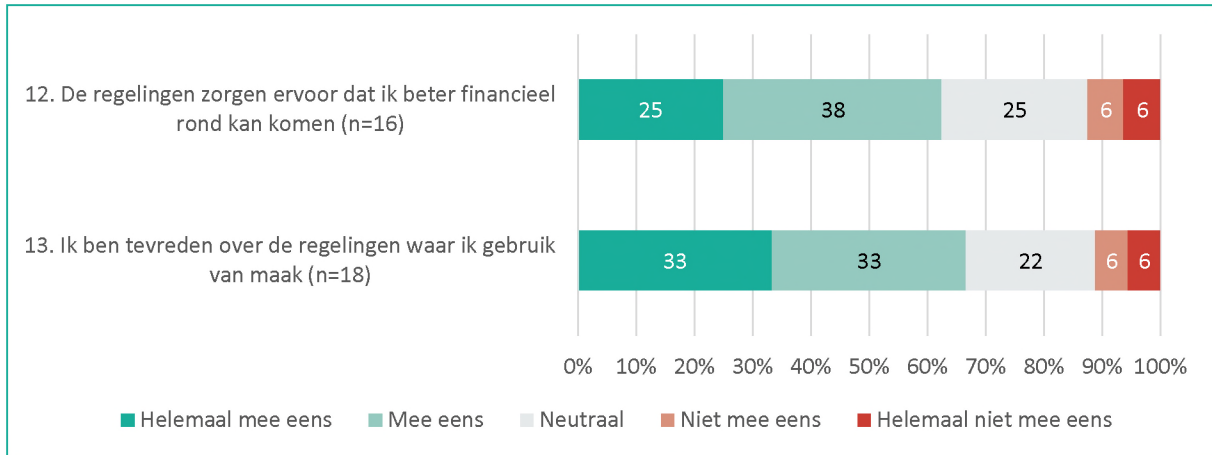
10. Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een andere regeling voor mensen met een laag inkomen? (n=24)



11. Als u gebruik maakt van de regelingen, welke zijn dan dat? (n=11)\* (meerkeuze)



\*Percentages zijn gebaseerd op het aantal respondenten dat bij vraag 10 heeft aangegeven gebruik te maken van een regeling (n=11). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v11 (n=1).

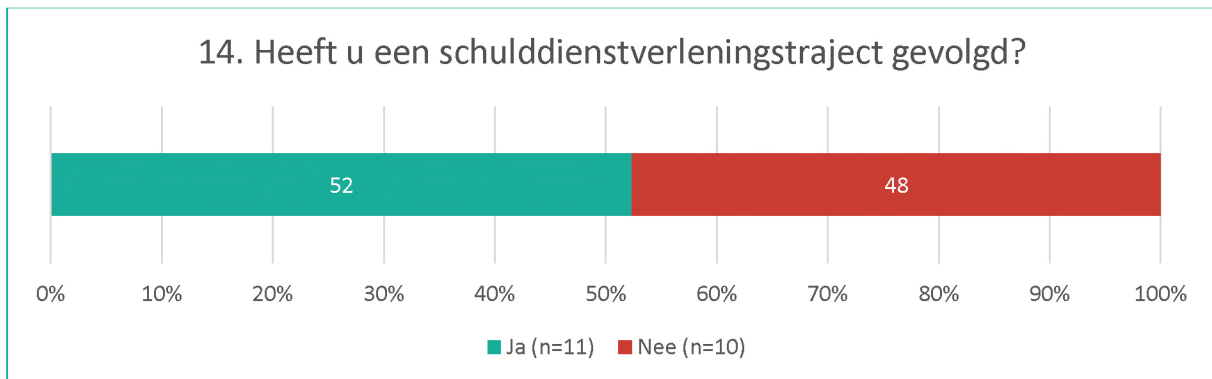


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v12 (n=5); v13 (n=5).

“De gemeente doet haar best binnen de kaders die er gegeven zijn.”

## 2.3 Schulddienstverlening

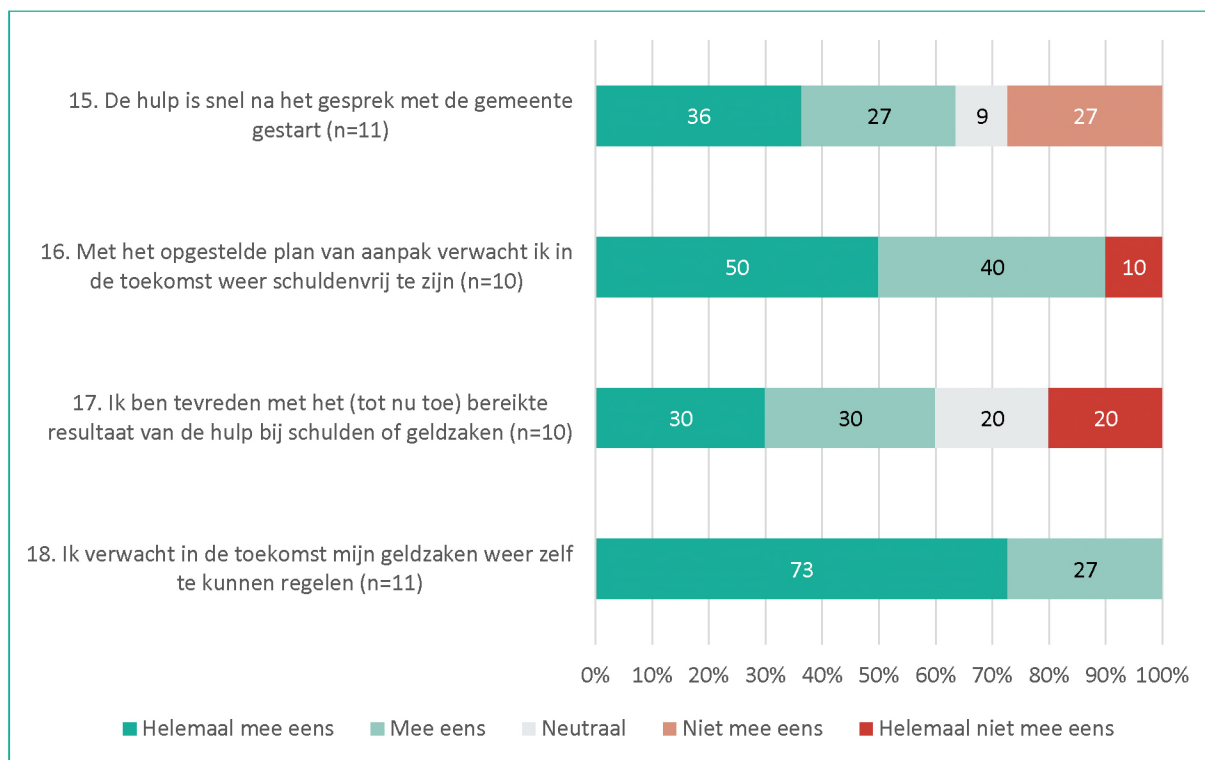
Deze paragraaf toont resultaten over de ervaringen van respondenten met de schulddienstverlening.







De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 14 'Ja' hebben ingevuld en dus een schulddienstverleningstraject hebben gevolgd.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v15 (n=0); v16 (n=1); v17 (n=1); v18 (n=0).

## 2.4 Algemeen oordeel

Tot slot bevat deze paragraaf resultaten over het algemene oordeel van respondenten over de ondersteuning op het gebied van schulddienstverlening.

19. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de wat betreft uw hulpvraag? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=22)		
	n	%
1	2	9,1
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	9,1
6	3	13,6
7	2	9,1
8	2	9,1
9	5	22,7
10	6	27,3
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,5</b>	



### Samenvatting open vragen

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 20 'Wat vindt u goed aan de dienstverlening van de gemeente?'. In totaal hebben 16 respondenten gereageerd, 15 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- De ondersteuning van de gemeente wordt door respondenten zeer op prijs gesteld. Volgens hen helpt de gemeente zoeken naar een oplossing en wordt gekeken naar wat een cliënt nodig heeft. Daarnaast is de communicatie duidelijk en hebben medewerkers de juiste kennis.
- Een enkeling is minder tevreden; zij geven aan juist meer schuld te hebben opgebouwd ondanks de ondersteuning.

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 21 'Wat vindt u minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'. In totaal hebben 10 respondenten gereageerd, 5 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Respondenten stellen dat de afhandelingsnelheid te laag is. Daarnaast geven respondenten aan dat soms te veel 'in hokjes' wordt gedacht en dat de gemeente moeilijk bereikbaar is.

"De gemeente is moeilijk bereikbaar en je hebt te maken met meerdere contactpersonen."






# 3 | Bijlagen


## 3.1 Vragenlijst

GEMEENTE VELDHOVEN – ERVARINGEN MET SCHULDDIENSTVERLENING
<TOKEN>


De gemeente is benieuwd naar uw ervaringen met de hulp bij schulden of geldzaken. Zou u zo vriendelijk willen zijn om enkele vragen te beantwoorden? Met deze informatie kan de gemeente, waar nodig, haar werkwijze verbeteren en inwoners beter helpen.



U kunt deze papieren vragenlijst invullen, maar u kunt ook meedoen door de vragenlijst online in te vullen. Ga naar [www.zorgfocuz.nl/veldhovengeldzaken2019](http://www.zorgfocuz.nl/veldhovengeldzaken2019) en log in met de code: <TOKEN>.



U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Geen antwoord is goed of fout. Kies het antwoord dat het beste bij u past. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.



Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel/WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl).

### TOESTEMMING

1. Om uw reactie mee te laten tellen, vragen wij u hier uw uitdrukkelijke toestemming voor het gebruik van uw gegevens te geven:






Ik vind het goed dat de gemeente en Zorgfocuz mijn antwoorden verwerken om de hulp bij schulden of geldzaken in Veldhoven te verbeteren

### CONTACT GEMEENTE

*U heeft contact opgenomen in verband met een vraag over schulden of geldzaken. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw vraag is omgegaan.*

2. Hoe bent u te weten gekomen dat u bij de gemeente moest zijn?

- Dat wist ik zelf
- Website van de gemeente
- Een familielid of kennis
- Een schuldeiser
- Bewindvoerder
- Veldwijzer
- Een zorgverlener
- Iemand anders, namelijk:

						-	-
	<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Niet mee eens</i>	<i>Helemaal niet mee eens</i>	<i>Geen mening</i>	<i>Niet van toepassing</i>
3. 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"/>
4. 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"/>
5. 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"/>



6. Heeft u hulp gehad bij uw vraag aan de gemeente?
- Nee, ik heb geen hulp gehad
  - Ja, hulp van een naaste (zoals een familielid of kennis)
  - Ja, hulp van een andere organisatie (zoals Neos, vluchtelingenwerk, GGzE)
  - Ja, hulp van iemand anders:
7. Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van?
- Ik had hier geen behoefte aan
  - Ik had hier behoefte aan, maar wist niet wie ik kon vragen
  - Andere reden, namelijk:
  - Niet van toepassing
8. Als u wel hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van?
- De formulieren waren ingewikkeld
  - De gesprekken waren lastig of spannend
  - Ik wilde geen informatie missen, dus nam voor de zekerheid iemand mee
  - Andere reden, namelijk:
  - Niet van toepassing
9. Begrijpt u wat er in de brieven van de gemeente staat?
- Nee, ik begrijp niet wat er in de brieven staat
  - Ik vind de brieven lastig, maar begrijp wel wat er wordt bedoeld
  - Ik begrijp de brieven prima
  - Weet ik niet
- 9a. Krijgt u hulp bij het lezen van de brieven?

  - Ja
  - Nee

**REGELINGEN VOOR MENSEN MET EEN LAAG INKOMEN**

10. Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een andere regeling voor mensen met een laag inkomen zoals de collectieve ziektekostenverzekering, bijzondere bijstand of meedoenvoorziening?
- Ja
  - Nee, ik wist niet dat ik daar gebruik van kon maken
  - Nee, ik wist wel dat de regelingen bestonden, maar wist niet hoe ik ze moest aanvragen
  - Nee, ik kom daar niet voor in aanmerking
  - Nee, ik heb de regelingen niet nodig
11. Als u gebruik maakt van de regelingen, welke zijn dat dan? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Collectieve ziektekostenverzekering
  - Bijzondere bijstand
  - Meedoenvoorziening
  - Individuele inkomens toeslag
  - Studietoeslag
  - Niet van toepassing

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	N.v.t.
12. De regelingen zorgen ervoor dat ik beter financieel rond kan komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ik ben tevreden over de regelingen waar ik gebruik van maak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>










### SCHULDDIENSTVERLENING



14. Heeft u een schulddienstverleningstraject gevolgd?

- Ja  
 Nee → [Ga naar vraag 19](#)

						-
	<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Niet mee eens</i>	<i>Helemaal niet mee eens</i>	<i>N.v.t.</i>
15. De hulp is snel na het gesprek met de gemeente gestart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Met het opgestelde plan van aanpak verwacht ik in de toekomst weer schuldenvrij te zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp bij schulden of geldzaken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Ik verwacht in de toekomst mijn geldzaken weer zelf te kunnen regelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### ALGEMEEN OORDEEL

19. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (1=zeer ontevreden, 10= zeer tevreden)


 1
  2
  3
  4
  5
  6
  7
  8
  9
  10
 

20. Wat vindt u goed aan de dienstverlening van de gemeente?

21. Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening van de gemeente?



## TOT SLOT

22. De gemeente wil later dit jaar mogelijk verder in gesprek met inwoners over hun ervaringen met de dienstverlening, bijvoorbeeld in een groepsgesprek. Bent u bereid om daaraan deel te nemen?

Nee

Ja → Vul bij vraag 25 uw naam en e-mailadres of telefoonnummer in

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

Nee

Ja → Vul bij vraag 25 uw naam en uw adres, postcode en woonplaats in

24. Vindt u het goed dat de gemeente eventueel naar aanleiding van uw antwoorden contact met u opneemt? Let op: dit betekent dat uw naam en uw antwoorden gekoppeld blijven en met de gemeente worden gedeeld. Uw deelname is dus niet meer anoniem!

Nee

Ja → Vul bij vraag 25 uw naam en e-mailadres of telefoonnummer in

25. Vul hier uw gegevens in, als u bij vraag 22, 23, en/of 24 'ja' heeft geantwoord.

De gegevens die u hieronder invult, worden alleen gebruikt voor de doelen zoals genoemd in vraag 22 t/m 24. Uw gegevens worden niet langer bewaard dan wij ze nodig hebben.

Naam:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Hartelijk bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop.



**Uw contactpersonen**

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

# Cliëntervaringsonderzoek Schulddienstverlening 2019

## Gemeente Veldhoven

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Schulddienstverlening over 2019. De doelgroep van het CEO Schulddienstverlening bestaat uit inwoners die in 2019 hulp of ondersteuning gehad hebben bij het omgaan met schulden. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

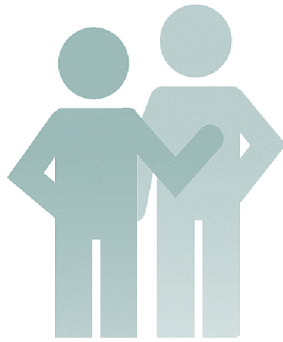
Aantallen	
Uitgenodigd	237
Ingevuld	25
Responspercentage	11%

### CONTACT



**33%** <sup>-5%</sup>

wist dat hij/zij bij de gemeente moest zijn



**78%** <sup>+7%</sup>

voelde zich serieus genomen



**79%** <sup>+7%</sup>

zocht samen naar oplossing

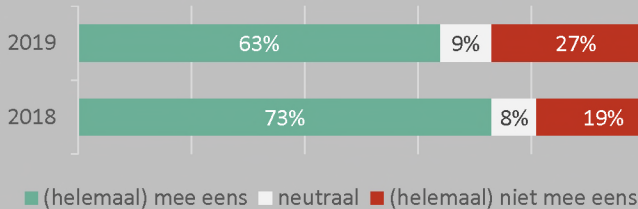


**60%** <sup>+2%</sup>

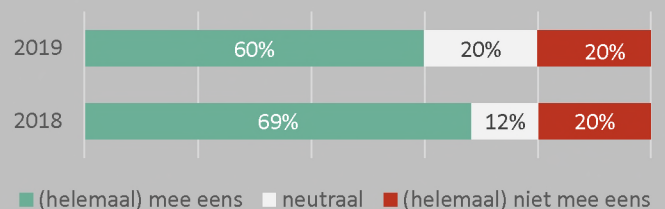
kreeg hulp bij de aanvraag

### KWALITEIT

#### De hulp is snel gestart na het gesprek met de gemeente

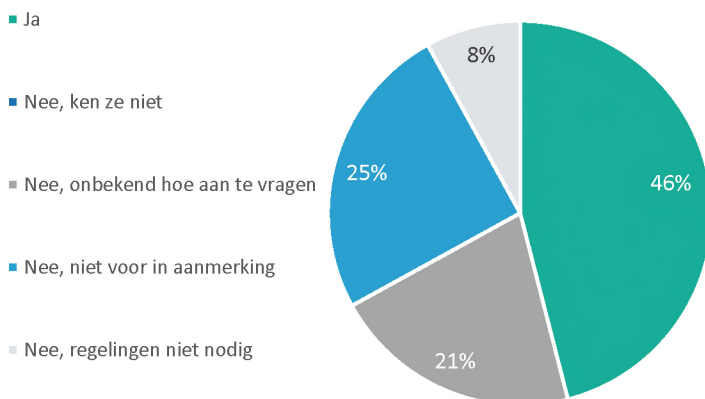


#### Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat

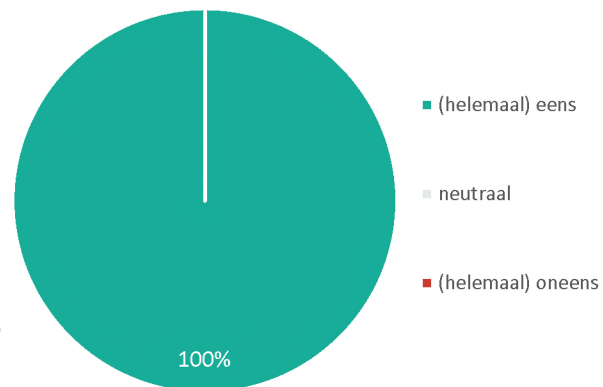


### RESLUTAAT

#### Maakt u gebruik van een miniregeling?



#### Geldzaken in de toekomst zelf regelen



**7,5** <sup>+7%</sup>

is het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente

