



## Informatienota raad

### Optimaliseren dienstverlening Sociaal Domein

#### Voor vragen

Telefoonnummer: 14 040  
E-mail: gemeente@veldhoven.nl  
Datum B en W: 12 oktober 2021  
Registratienummer: 21bs00115

#### Kennisnemen van

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd, Participatiewet en Schulddienstverlening over 2020.

#### 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?

Om de tevredenheid van de dienstverlening over het jaar 2020 te meten is een selectie van de gebruikers van de regelingen in het sociaal domein aangeschreven. De respons voor een aantal vragenlijsten laag, met name Schulddienstverlening en Jongeren. Dit maakt deze onderzoeken wat minder representatief. Met de afdeling communicatie zal gekeken worden of er responsverhogende maatregelen genomen kunnen worden. Opgemerkt moet hierbij wel worden dat landelijk een trend te zien is dat de respons op enquêtes afneemt.

#### Kernboodschap

##### *Wmo*

Als gevolg van de coronacrisis (vanaf maart 2020) heeft de overheid diverse coronamaatregelen ingevoerd die van invloed zijn geweest op de Wmo-dienstverlening. Zo konden klantmanagers niet op huisbezoek voor het keukentafelgesprek; deze gesprekken vonden veelal telefonisch of digitaal plaats. Daarnaast kon als gevolg van de coronamaatregelen de dienstverlening door zorgaanbieders of zorgleveranciers tijdelijk niet plaatsvinden of werd de ondersteuning op een andere wijze geboden. Desondanks zijn cliënten doorgaans nog steeds zeer positief over hoe de gemeente met hun hulpvraag omgaat. Ze zijn vooral te spreken



over hoe medewerkers met hen omgaan: cliënten voelen zich serieus genomen (95%), worden snel geholpen (86%) en medewerkers zoeken mee naar oplossingen (86%).

De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 8,0 (in 2019 was dit een 8,3). Dit is een mooi cijfer t.o.v. het gestelde doel van een 7,5. Cliënten geven een 8,0 (in 2019 was dit een 8,1) voor de kwaliteit van de hulpmiddelen en de ondersteuning die ze hebben ontvangen. Vrijwel iedereen heeft aangegeven dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en past bij de hulpvraag (91% resp. 92%). Door de ondersteuning voelen cliënten zich zelfredzamer en zelfstandiger en ervaren ze een betere kwaliteit van leven. De bekendheid van de cliëntondersteuner is met 48% vrijwel gelijk gebleven t.o.v. 2019 (49%).

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 gelijk aan vorig jaar, maar nog steeds fors lager dan de jaren ervoor (48% in 2018 en 66% in 2017). Het aantal mensen dat hulp krijgt van een vrijwilliger (5%) is wel gestegen t.o.v. vorig jaar (4%). In totaal heeft 62% aangegeven dat zij naar de gemeente zijn gegaan omdat hun omgeving hen niet (meer) kan ondersteunen (57% in 2019, 49% in 2018 en 31% in 2017). Dit heeft waarschijnlijk te maken met de ontwikkeling dat meer mensen langer thuis wonen, ook met complexe problematiek.

### *Jeugd*

De coronamaatregelen hebben invloed gehad op de dienstverlening van de gemeente en de jeugdhulpaanbieders, net als bij de Wmo. Desondanks blijven ouderen en jongeren positief over de dienstverlening binnen de jeugdhulp. Het gemiddelde cijfer van ouders voor de dienstverlening van de gemeente is een 7,5 en van de jongeren een 8.

De ouders zijn het meest tevreden over het gevoel dat ze zich serieus genomen voelen (90%). Ook op de onderdelen 'deskundigheid van de medewerkers' en 'het tevreden zijn met de gekozen oplossing' wordt boven de 75% gescoord. Minder ouders geven aan dat ze snel geholpen worden (64%). Dit is een daling van 15% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Jongeren zijn het meest tevreden over het samen zoeken naar een oplossing. Dit wordt door alle jongeren zo gezien (een score van 100%). Daarnaast geeft 90% van de jongeren aan dat ze zich serieus genomen voelen. Ook geven zij aan dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding (81%). Dit is een stijging van 8% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Van de jongeren geeft 76% aan snel te zijn geholpen. Dit is een stijging van 8% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Wat betreft de bekendheid van de cliëntondersteuner geeft van de ouders 26% aan van de cliëntondersteuner te weten (een stijging van 3%). Bij de jongeren is dit 45% (een stijging van 14%).

### *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 het 'serieus genomen' worden (86%). Daarnaast is een meerderheid tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden (80%). Van de respondenten maakt 74% gebruik van minimaregelingen, 7% 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 59% aan de brieven van de gemeente prima te begrijpen. De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 7,6. Hiermee scoren we 0,1 beter dan vorig jaar en behalen we het door ons gestelde doel.

### *Schulddienstverlening*

De respondenten zijn positief over de hulp die zij kregen bij hun financiële zorgen in 2020. Zo voelde 93% zich serieus genomen (stijging van 15% ten opzichte van 2019) en geeft 79% aan gezamenlijk een oplossing te hebben gevonden (gelijk aan vorig jaar). Verder is 70% van de respondenten tevreden met de resultaten die zij tot nu toe hebben bereikt (stijging van 10% ten opzichte van 2019).

Meer respondenten hebben hulp gehad bij het doen van een aanvraag (50% in 2020 en 41% in 2019). 100% van de respondenten begrijpt wat er in de brieven van de gemeente staat, wat een stijging is van 17% ten opzichte van 2019.

Van de respondenten maakt 43% gebruik van een regeling voor mensen met een laag inkomen. Dit is lager dan in 2019 (daling van 3%). Wel stijgt de bekendheid van deze regelingen. In 2020 gaf 7% van de respondenten aan niet bekend te zijn met deze regeling (in 2019 was dat 21%).

De respondenten zijn neutraler over of zij in de toekomst hun geldzorgen weer zelf kunnen regelen. In 2020 gaf 70% aan zeker te zijn dat zij hier capabel toe zijn (daling van 30% ten opzichte van 2019). De overige 30% was neutraal hierover. Ook is het algemene oordeel over de gemeentelijke schulddienstverlening gedaald naar een 7,3. In 2019 was dit een 7,5 en in 2018 een 6,7.

## **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. Op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) worden de gegevens van alle gemeenten gepubliceerd. De resultaten van de gemeente Veldhoven kunnen hier dan 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 lokale mogelijkheden op beleids- en uitvoeringsniveau om dit tij te keren zijn door het abonnementstarief zeer beperkt. 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 toekomst van het abonnementstarief is onderwerp van gesprek bij de formatie van een nieuw kabinet.

Aandachtspunt blijft verder de bekendheid om gebruik te kunnen maken van een cliëntondersteuner (48%). Er zal ingezet blijven worden om meer bekendheid te krijgen onder inwoners.



## *Jeugd*

Ouders geven, meer dan jongeren, aan dat ze minder snel geholpen worden. Dit blijkt ook uit een aantal opmerkingen die zijn gemaakt waarin aangegeven wordt dat er wachttijden zijn. Van een aantal jeugdhulpaanbieders is bekend dat zij in 2020 wachtljsten hebben gehad. Ook bij de klantmanagers en het generalisten- en specialistenteam van de gemeente is er sprake van langere wachttijden. Dit is mede veroorzaakt door de coronamaatregelen, waardoor er een periode minder, dan wel op een andere manier, hulp verleend moest worden. Hierdoor hadden sommige cliënten langer dan vooraf was ingeschat hulp nodig. Ook lijken de hulpvragen complexer te zijn geworden en hebben ouders en jongeren door de coronamaatregelen soms langer gewacht met het aanvragen van hulp waardoor de vraag complexer is geworden. Hierdoor blijven de cliënten langer in hulp en kan er minder snel afgeschaald worden, waardoor het ook langer duurt voordat er een plek vrij komt voor een nieuwe cliënt.

Op de bekendheid van de cliëntondersteuning lijkt er laag gescoord te worden door zowel ouders als jongeren. Echter, wanneer gekeken wordt of er behoefte zou zijn aan een cliëntondersteuner, dan blijkt dit maar bij een klein percentage het geval te zijn (10%). Tijdens het gesprek met de ouders en/of jongere door de klantmanagers wordt besproken of zij mogelijk behoefte hebben aan cliëntondersteuning, bijvoorbeeld wanneer een sociaal netwerk ontbreekt. Als er behoefte is aan cliëntondersteuning worden de ouders en/of jongere hier actief op gewezen.

Om het cliëntervaringsonderzoek op de meest effectieve manier onder de aandacht te brengen bij ouders en jongeren, zal er komend jaar samen met de afdeling Communicatie naar de meest passende manier worden gezocht. Het doel is het vergroten van de respons, met name onder jongeren.

## *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 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. Voor schulddienstverlening specifiek wordt aandacht besteed aan het stress-sensitief maken van de dienstverlening.

## **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 (klantmanagers 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 2021 aangeleverd bij het ministerie van VWS.



## **Bijlagen**

1. Rapportage Cliëntvervalsingsonderzoek Wmo over 20120
2. Factsheet Cliëntvervalsingsonderzoek Wmo over 2020
3. Rapportage Cliëntvervalsingsonderzoek Jeugdhulp over 2020
4. Factsheet Cliëntvervalsingsonderzoek Jeugdhulp over 2020 – Ouders
5. Factsheet Cliëntvervalsingsonderzoek Jeugdhulp over 2020 - Jongeren
6. Rapportage Cliëntvervalsingsonderzoek Participatiewet over 2020
7. Factsheet Cliëntvervalsingsonderzoek Participatiewet over 2020
8. Rapportage Cliëntvervalsingsonderzoek schulddienstverlening over 2020
9. Factsheet Cliëntvervalsingsonderzoek schulddienstverlening over 2020

**RAPPORTAGE**

**Clëntervaringsonderzoek Wmo  
2020**

Gemeente Veldhoven



# Cliëntervaringsonderzoek 2020

## Gemeente Veldhoven - Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. De doelgroep bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-client met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	1.000
Ingevuld	514
Respons	51%

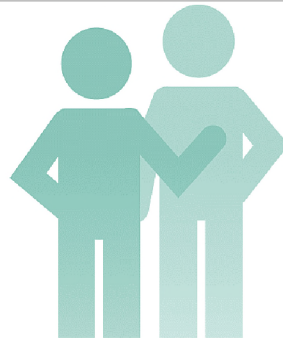
### CONTACT



**82%**<sup>-4%</sup>  
wist waar zij moest zijn



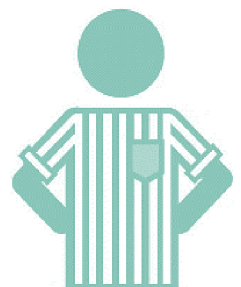
**86%**<sup>-1%</sup>  
werd snel geholpen



**95%**<sup>+0%</sup>  
voelde zich serieus genomen



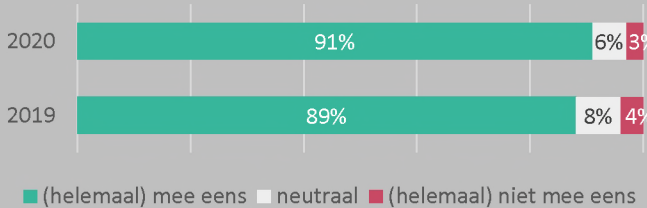
**86%**<sup>-3%</sup>  
zocht samen naar oplossing



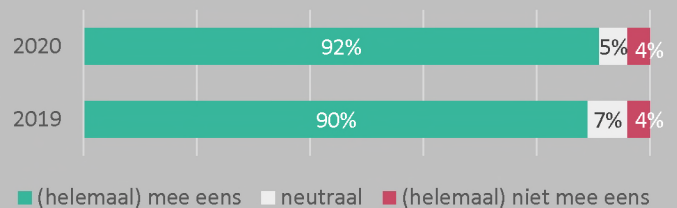
**48%**<sup>-1%</sup>  
wist van cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

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

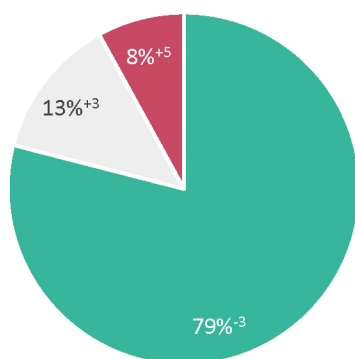


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

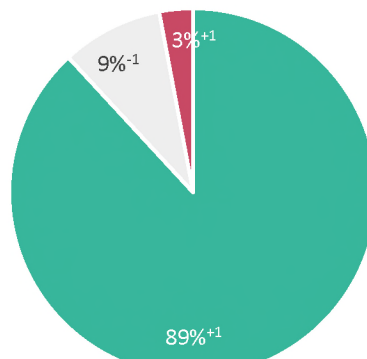


### RESULTAAT

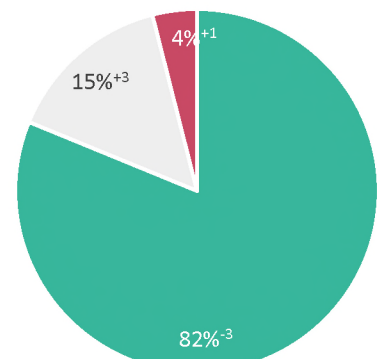
#### Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

## GESPREK



**96%** <sup>+6%</sup>

is blij met de  
gekozen oplossing



**95%** <sup>+0%</sup>

vond de medewerker  
deskundig

## POSITIEVE QUOTES

“De ondersteuning zorgt  
voor rust en structuur  
in mijn leven.”

“Dankzij de ondersteuning  
kan ik zelfstandig  
blijven leven.”

## CLIËNT- ONDERSTEUNER



**9%** <sup>-2%</sup>

had een onafhankelijke  
cliëntondersteuner bij zich  
tijdens het gesprek



**92%** <sup>-2%</sup>

was tevreden over  
de onafhankelijke  
cliëntondersteuner

## VERBETER PUNTEN

“Soms kan er meer buiten de  
kaders gedacht worden. Ik mis  
flexibiliteit.”

“Ik wil graag meer  
uren ondersteuning  
ontvangen.”

## TEVREDENHEID



**8,0** <sup>-0,3</sup>

is het rapportcijfer voor  
de gemeentelijke dienstverlening  
wat betreft de hulpvraag



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

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 Methode	5
1.2.3 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Invloed van de coronacrisis</b>	<b>6</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Toegang tot de ondersteuning (zorg/hulp)</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp)</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Wat levert de ondersteuning (zorg/hulp) mij op</b>	<b>8</b>
<b>2.4 Kwaliteit van de ondersteuningsvormen</b>	<b>9</b>
<b>2.5 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente</b>	<b>12</b>
<b>2.6 Begeleiding</b>	<b>13</b>
<b>2.7 Overige ondersteuning</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage   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 hulp vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze hulp wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Wmo-hulp zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding. De gemeente heeft in samenwerking met Zorgfocus een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de ondersteuning te verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de 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 een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente wil weten hoe de cliënten dit gesprek hebben ervaren.
- 3) De kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp). Na het gesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. Verschillende vormen van ondersteuning (zorg/hulp) bestaan. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning (zorg/hulp) die ze ontvangen.
- 4) Het resultaat van de ondersteuning (zorg/hulp). Het doel van de Wmo is om het leven van cliënten aangenamer te maken. De gemeente is benieuwd naar het effect van de ondersteuning (zorg/hulp) op het leven van de cliënten.
- 5) Begeleiding. Een van de vormen van ondersteuning (zorg/hulp) is begeleiding. Dit kan geleverd worden op individueel niveau maar ook via dagbesteding. De gemeente wil in kaart brengen door welke zorgaanbieder de begeleiding geleverd wordt, en of het aantal uren begeleiding aangepast wordt indien nodig.
- 6) Overige ondersteuning. Naast ondersteuning (zorg/hulp) vanuit de Wmo kunnen cliënten ook andere vormen van ondersteuning krijgen, bijvoorbeeld van hun familie of vanuit algemene voorzieningen. De gemeente wil weten welke overige ondersteuning gebruikt wordt; hoe deze ondersteuning tot stand is gekomen; en of degene die de ondersteuning biedt deze zorgtaak ook aankan.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Veldhoven die in 2020 gebruik gemaakt hebben van een vorm van ondersteuning (zorg/hulp) vanuit de Wmo. Niet alle Wmo-clieënten hebben een uitnodiging ontvangen. Er is een willekeurige steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Dit betekent dat er, rekening houdend met een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een foutmarge van 5% en een verwachte respons van 35% een steekproef van 1.000 cliënten is getrokken.



## 1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Cliënten hebben in april/mei 2021 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na vier weken kregen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De opgestelde vragenlijst is in de bijlage van dit rapport en in het aparte bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp)
- Wat levert de ondersteuning (zorg/hulp) mij op

Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van de gemeente, is zijn overleg met ZorgfocuZ enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Contact gemeente en het keukentafelgesprek
- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente
- Begeleiding
- Overige ondersteuning

## 1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers alsook de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.000
Aantal meegenomen vragenlijsten	514
Netto responspercentage	51,4%
Nauwkeurigheidsmarge	3,0%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-clieënten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle Wmo-clieënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,0% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 67,0% en 73,0% zijn.



Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.<sup>1</sup> De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens. Resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.

## 1.3 Leeswijzer

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

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

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

## 1.4 Invloed van de coronacrisis

Als gevolg van de coronacrisis (vanaf maart 2020) heeft de overheid diverse coronamaatregelen ingevoerd die van invloed zijn geweest op de dienstverlening. Zo konden klantmanagers niet op huisbezoek voor het keukentafelgesprek; deze gesprekken vonden veelal telefonisch of digitaal plaats. Daarnaast kon als gevolg van de coronamaatregelen de dienstverlening door zorgaanbieders of zorgleveranciers tijdelijk niet plaatsvinden of werd de ondersteuning op een andere wijze geboden. Dit heeft naar verwachting effect op de ervaringen van Wmo-cliënten en daarmee op de mate waarin ze tevreden zijn over de dienstverlening. De coronacrisis kan een mogelijke verklaring zijn voor de afwijkingen ten opzichte van voorgaande cliëntervaringsonderzoeken.

---

<sup>1</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

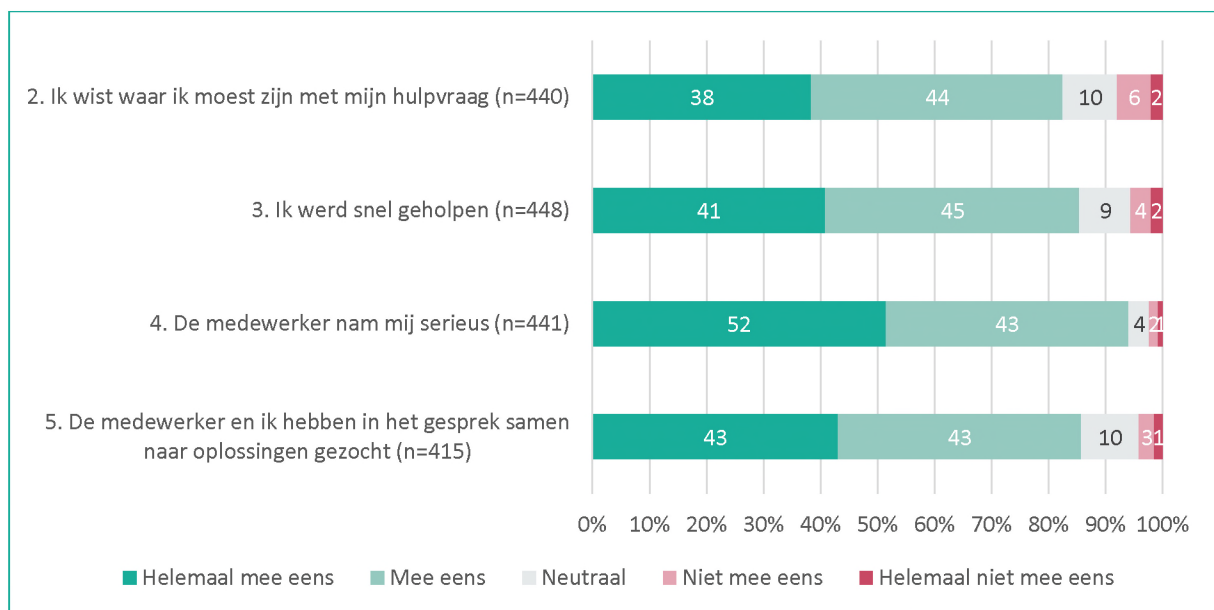


## 2 | Resultaten

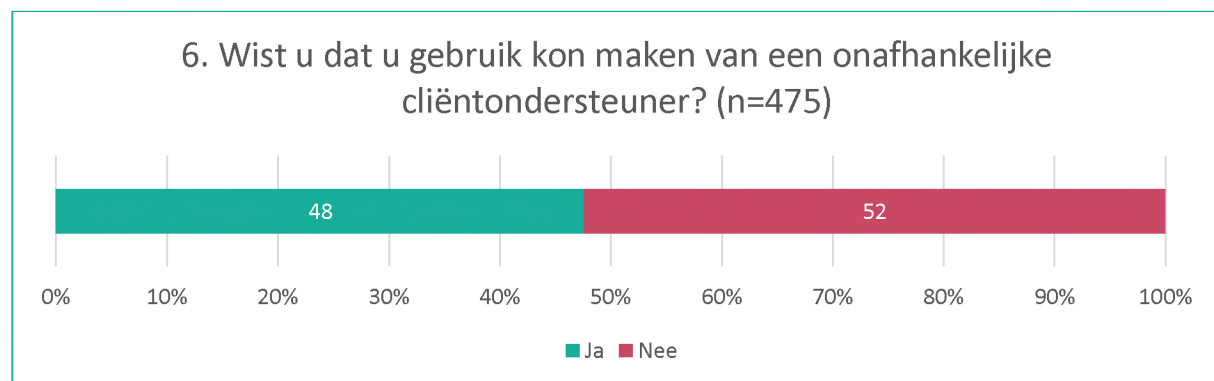
Aan deelnemers werd allereerst gevraagd of ze toestemming wilde geven voor het gebruik van hun antwoorden voor het rapport. Alleen de antwoorden van deelnemers die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse. De eerste vraag in dit hoofdstuk begint zodoende met vraagnummer 2.

### 2.1 Toegang tot de ondersteuning (zorg/hulp)

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente Veldhoven. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat een gesprek ingepland wordt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2020 een gesprek gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente omtrent deze aanvraag hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.



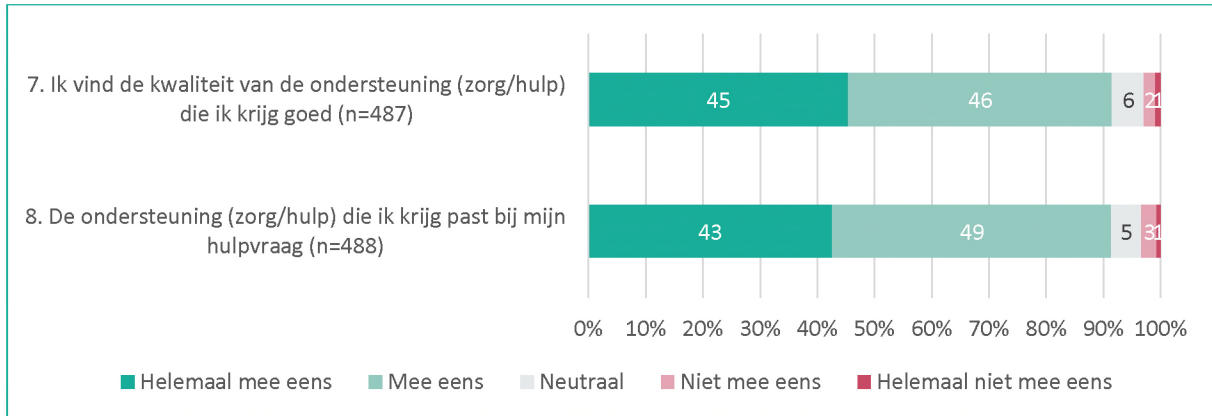
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=53); v2 (n=43); v3 (n=47); v4 (n=72).





## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp)

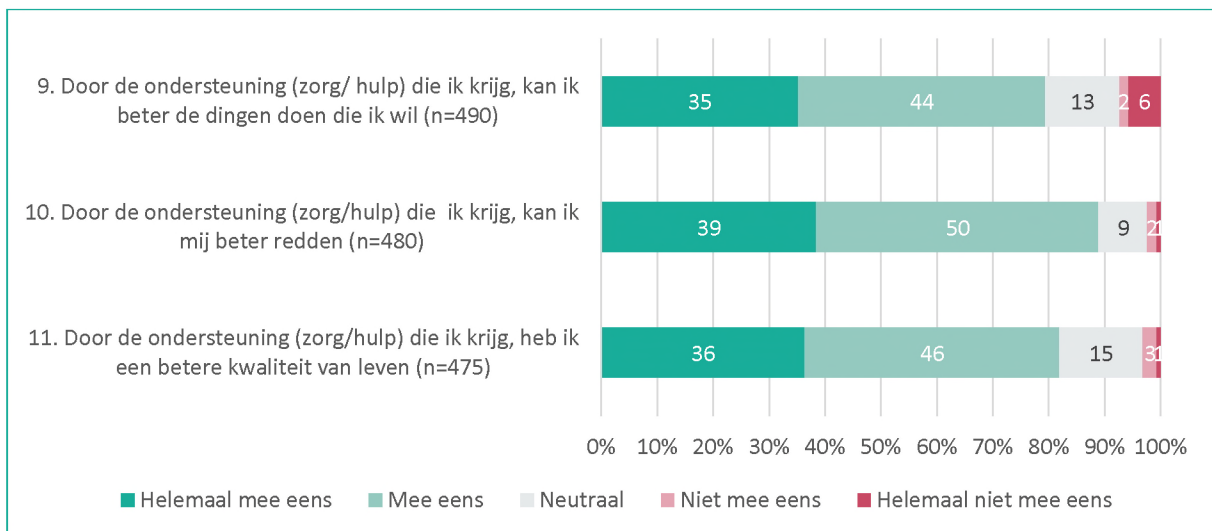
Naar aanleiding van de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbeschikking ontvangen. Middels deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel, zoals een scootmobiel of traplift. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over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



Antwoordoptie 'Geen mening': v7 (n=11); v8 (n=13). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=5); v8 (n=3).

## 2.3 Wat levert de ondersteuning (zorg/hulp) mij op

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



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=3); v10 (n=12); v11 (n=21). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v9 (n=1); v10 (n=11); v11 (n=4).



## Vraag 12

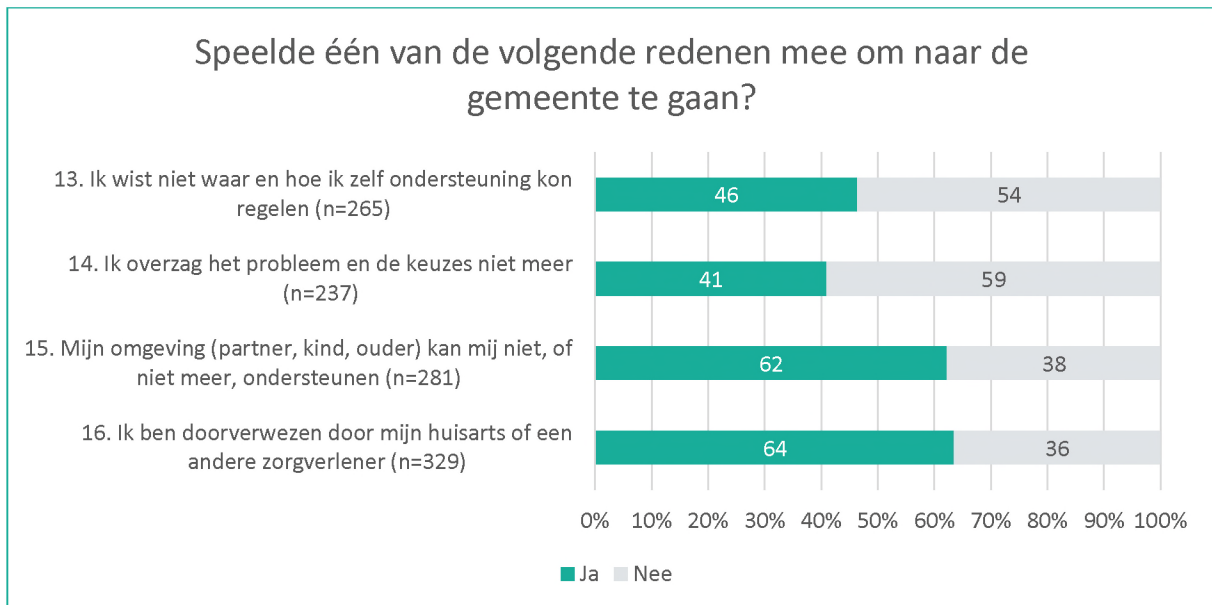
In totaal hebben 119 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 12 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?'.

- De meeste deelnemers geven aan (zeer) tevreden te zijn over de ondersteuning en benoemen dat alles goed geregeld is. Veelal wordt aangegeven dat de ondersteuning zorgt voor rust en structuur en dat de ondersteuning de deelnemers zelfstandig en mobiel houdt. Daarnaast geeft een enkeling aan dat het luisterend oor prettig is.
- Veel deelnemers geven aan graag een uitbreiding van het aantal uren ondersteuning te willen. Dit geldt met name voor de huishoudelijke hulp en de (ambulante) begeleiding. Ook geeft een aantal aan dat de huishoudelijke hulpverlener soms niet komt, zich laat afmelden, of niet meer komt sinds het geven van kritiek. Een vervanger wordt dan niet of te laat geregeld.
- Een aantal deelnemers geeft aan dat de oplossing momenteel (nog) niet past bij de hulpvraag. Zo ging de ondersteuning niet door in verband met de coronacrisis. Daarnaast noemen deelnemers dat meer flexibiliteit fijn zou zijn, waarbij ook buiten de bestaande kaders moet worden gedacht.

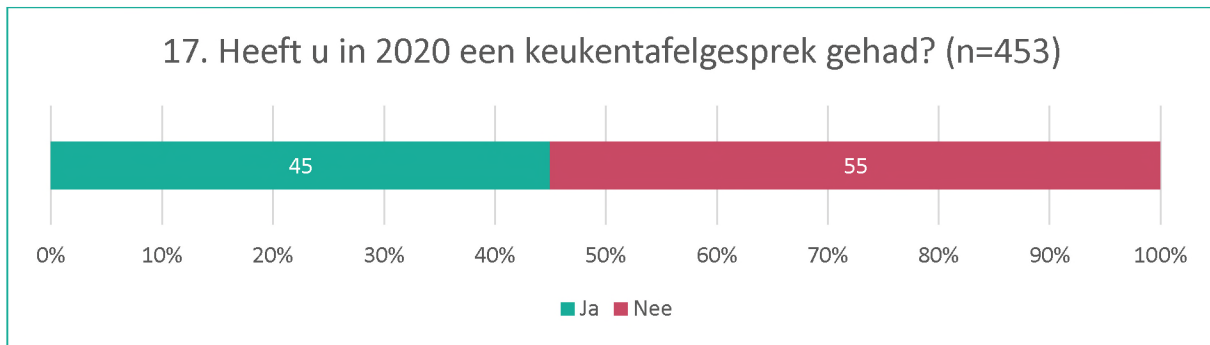
“Dikke pluim voor de gemeente Veldhoven hoe ze omgaan met mijn WMO. Ik word als persoon behandeld en niet als een nummertje of etiket, voel me serieus genomen.”

## 2.4 Kwaliteit van de ondersteuningsvormen

Deze vragen richten zich op de kwaliteit van de dienstverlening vanuit de gemeente Veldhoven. De vragen gaan over de reden van de hulpvraag en over hoe de ondersteuning (zorg/hulp) vervolgens tot stand is gekomen.



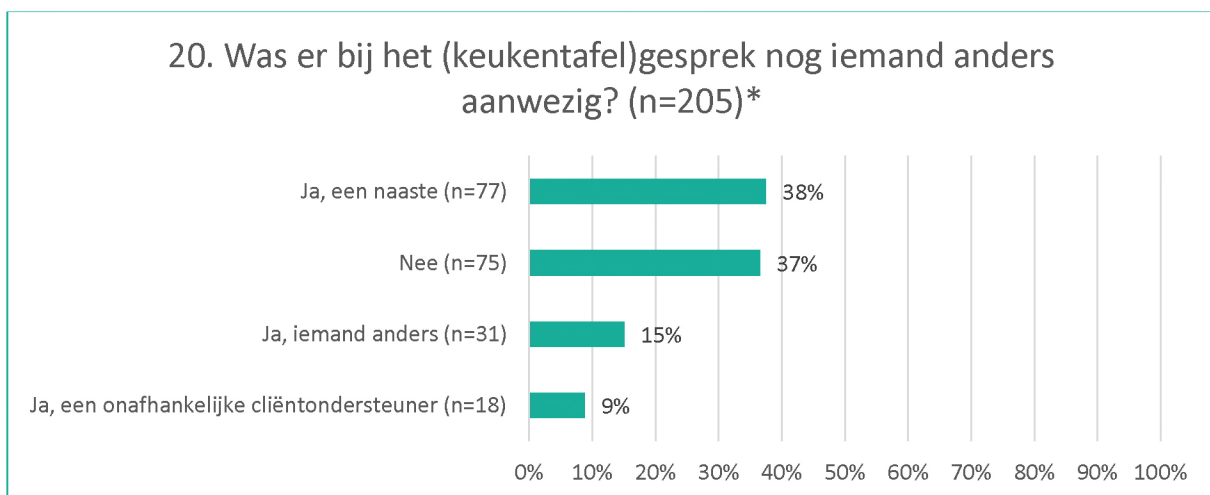
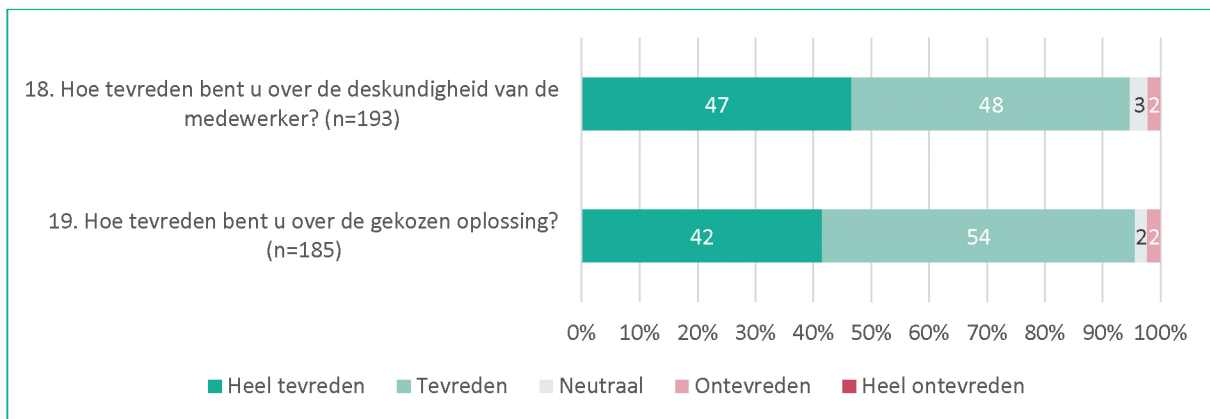
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v13 (n=191); v14 (n=221); v15 (n=182); v16 (n=139).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=31.

Als gevolg van de coronamaatregelen geeft slecht 45% van de deelnemers aan in 2020 een keukentafelgesprek te hebben gehad. In 2019 was dit nog percentage nog 68%.

Vraag 18 tot en met vraag 20 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 17 hebben ingevuld dat ze in 2020 een keukentafelgesprek hebben gehad.



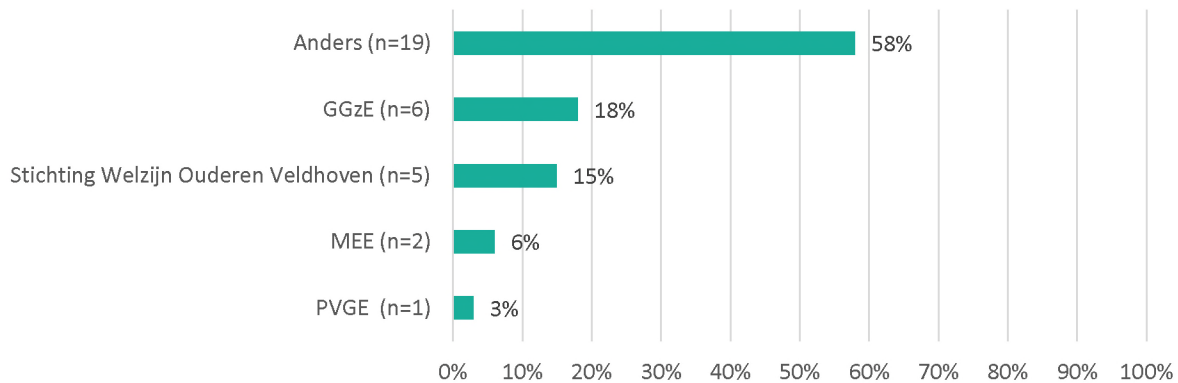
\*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot exact 100%.

Vraag 21 en vraag 22 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 21 hebben ingevuld dat een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig was tijdens het gesprek.



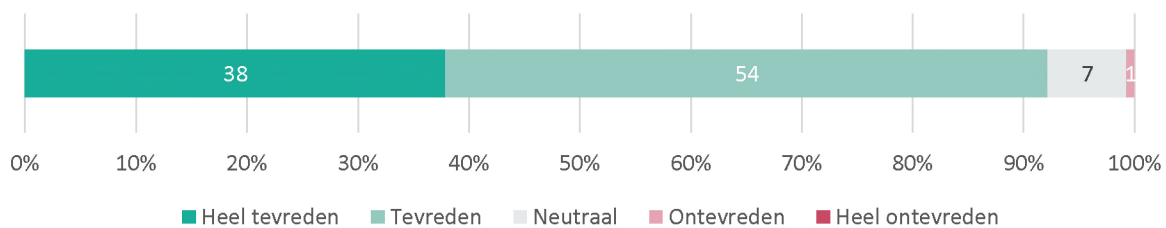


### 21. Van wie heeft u cliëntondersteuning ontvangen? (n=33)



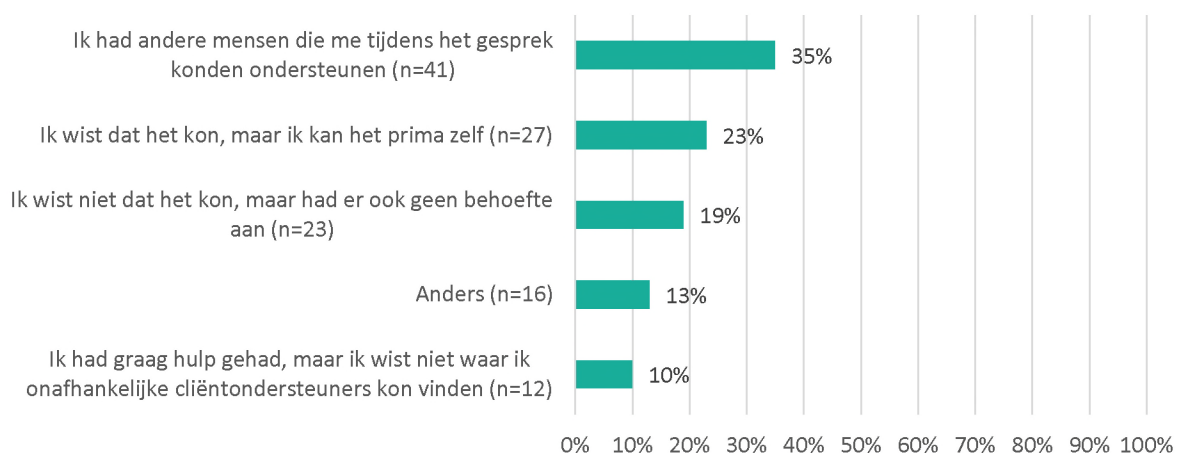
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: actief zorg (1x), ambulant begeleider (1x), autismepunt (3x), Autiview (1x), fysiotherapeut (3x), gemeente (4x), Oktober (2x), RAC (1x), Swove (2x), trajectondersteuner (1x), WIJ Eindhoven (1x), YAK (1x), zelf (2x) Zorg Med (1x).

### 22. Hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuning? (n=140)



Vraag 23 is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 20 'Nee', 'Ja, een naaste' of 'Ja, iemand anders' hebben ingevuld en dus geen gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

### 23. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning? (n=119)



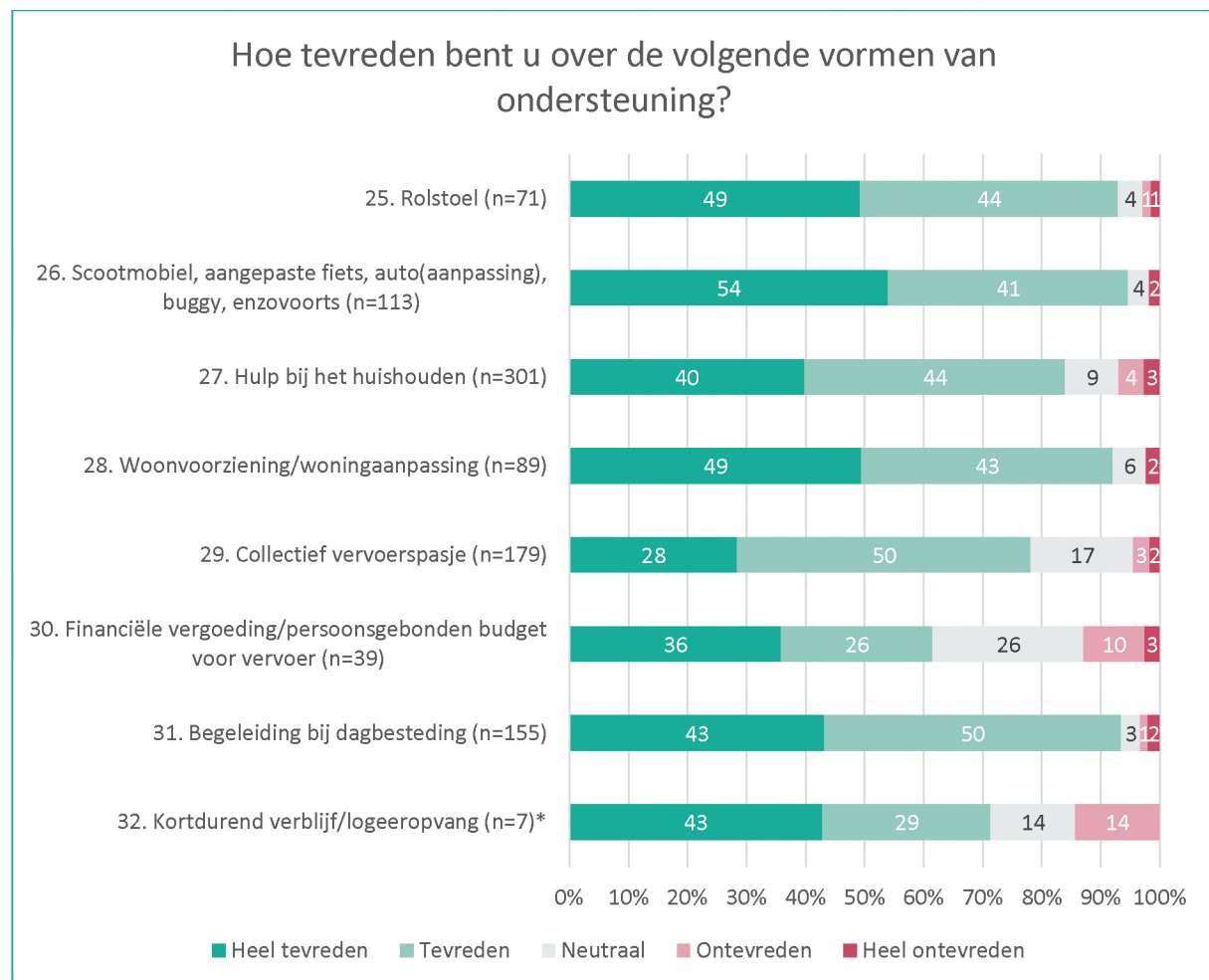
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: hulp niet meer nodig (2x), onbekend mee (2x), vergeten (1x), via Shove (1x).



24. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (n=484) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	14	2,9
2	0	0,0
3	3	0,6
4	4	0,8
5	10	2,1
6	12	2,5
7	74	15,3
8	173	35,7
9	110	22,7
10	84	17,4
Gemiddelde:	8,0	

## 2.5 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

Verschillende vormen van ondersteuning (zorg/hulp) bestaan. Aan deelnemers werd gevraagd hun oordeel te geven over de ondersteuning (zorg/hulp) die ze ontvangen.



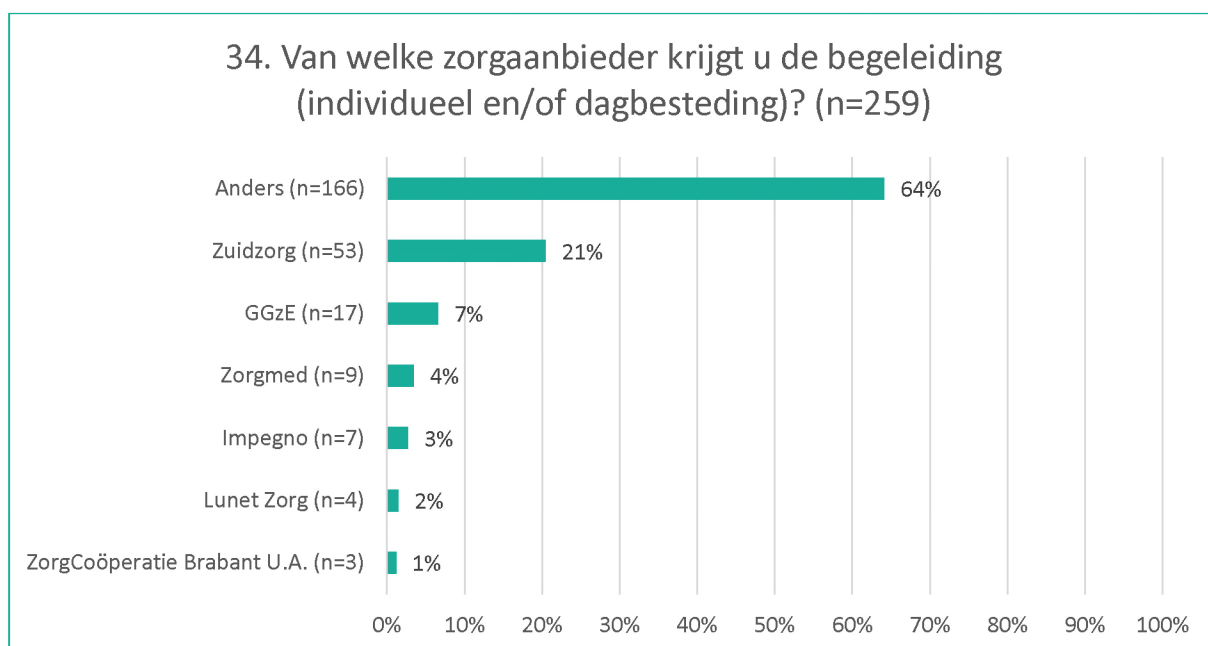
\*Minder dan tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een globaal beeld van de ervaringen. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v25 (n=345); v26 (n=324); v27 (n=172); v28 (n=350); v29 (n=275); v30 (n=401); v31 (n=293); v32 (n=425).



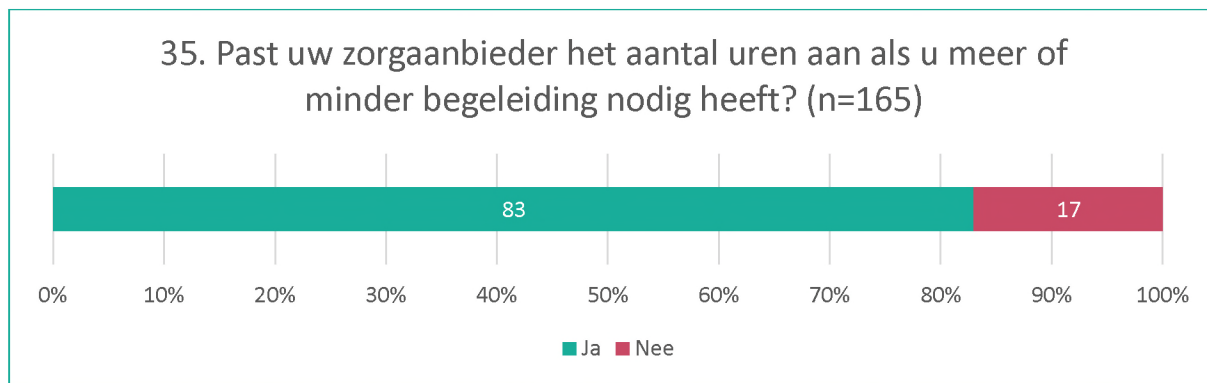
33. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de hulpmiddelen en ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen? (n=447) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	9	2,0
2	3	0,7
3	3	0,7
4	3	0,7
5	8	1,8
6	18	4,0
7	70	15,7
8	153	34,2
9	103	23,0
10	77	17,2
Gemiddelde:	8,0	

## 2.6 Begeleiding

De volgende vragen gaan over begeleiding (individueel en/of dagbesteding). Indien deelnemers geen begeleiding hebben ontvangen, hoefden ze vraag 34 en vraag 35 niet te beantwoorden.



Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: Autismepunt (5x), Autiview (2x), Actiefzorg (10x), Casa Linga (4x), ergotherapeut (3x), koffietijd (2x), Oktober (6x), Severinus (4x), T-Zorg (4x), Tactus (1x), Welzorg (2x), Wmo (4x), ZZP-hulp (2x),



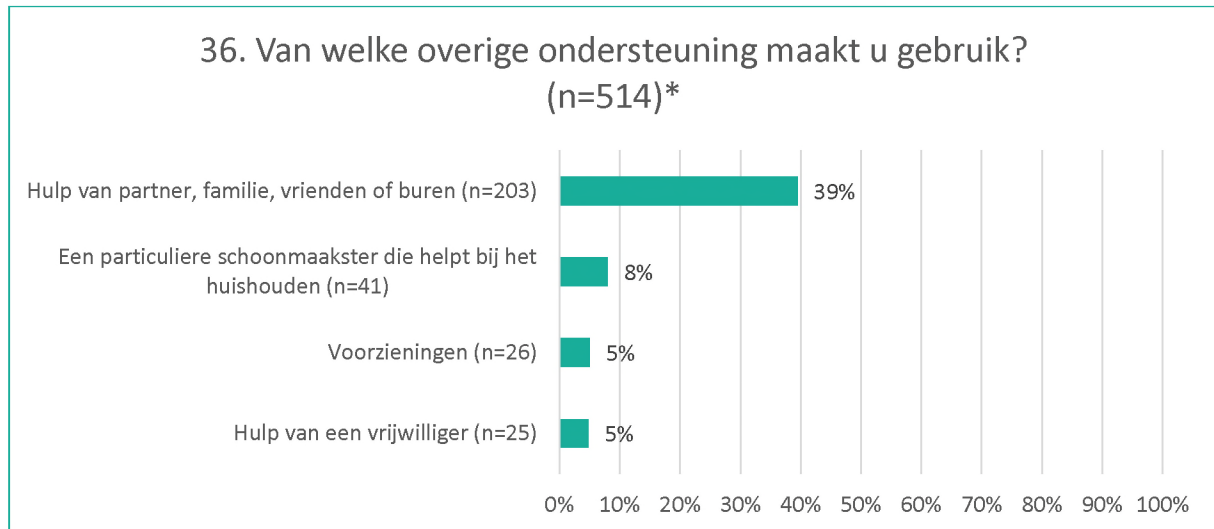
Antwoordoptie 'Hier heb ik nog niet mee te maken gehad': n=152. Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=63.

“Mede dankzij de woningaanpassingen en de thuiszorg, kan ik zelfstandig wonen. Had ik die WMO-hulp niet gehad, dan was ik veel afhankelijker geweest van mijn omgeving, wat niet prettig was geweest.”

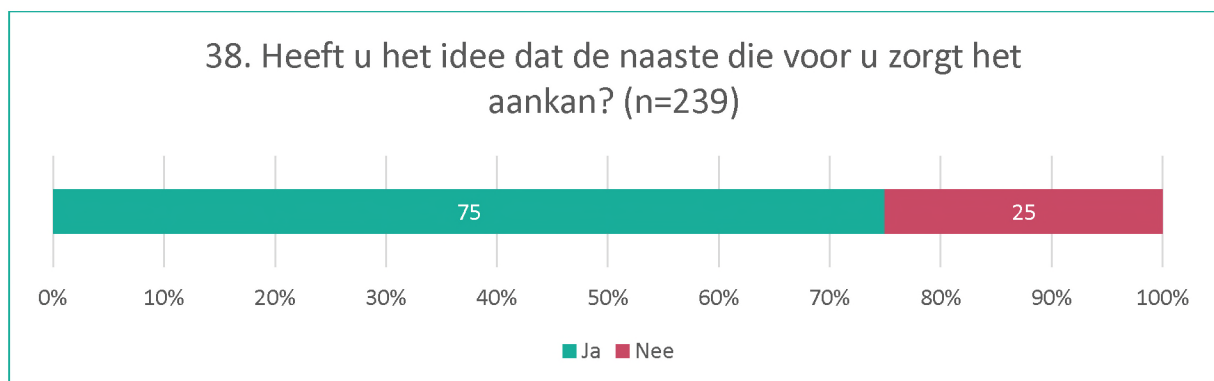
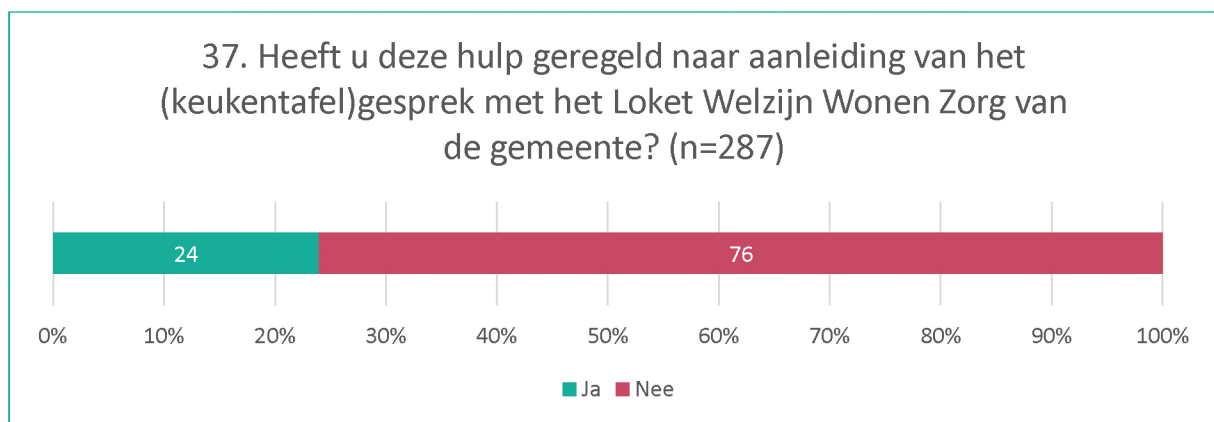


## 2.7 Overige ondersteuning

Naast ondersteuning (zorg/hulp) vanuit de Wmo, kunnen deelnemers ook andere vormen van ondersteuning ontvangen. Zo kunnen ze hulp krijgen van hun familie (mantelzorgers) en vrijwilligers of kunnen ze gebruik maken van algemene voorzieningen die in de gemeente georganiseerd worden. Deze paragraaf toont de resultaten over het gebruik van deze overige ondersteuning.



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



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=154. Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=52.



# Bijlage | Vragenlijst

## VELDHOVEN – UW ERVARING MET DE WMO

- Fijn dat u uw mening wilt geven. De vragen gaan over het aanvragen van en de kwaliteit van de zorg/ondersteuning vanuit de Wmo. Met de resultaten van deze vragenlijst kan de gemeente de Wmo verbeteren. Het invullen is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten.
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Mocht een vraag niet op u van toepassing zijn, dan kunt u dat aankruisen. 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. Vul de vragenlijst zo volledig mogelijk in.
- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Neem dan contact op met de helpdesk: bel/WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: [helpdesk@zorgfocus.nl](mailto:helpdesk@zorgfocus.nl).

## TOESTEMMING

1. Om uw reactie mee te laten tellen, vragen wij u hier uw uitdrukkelijke toestemming voor het anoniem verwerken van uw gegevens:
  - Ik vind het goed dat de gemeente en Zorgfocuz mijn antwoorden anoniem verwerken om de dienstverlening rondom de Wmo in Veldhoven te verbeteren

## TOEGANG TOT ONDERSTEUNING

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 2020 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	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"/>
3. Ik werd snel geholpen	<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"/>
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"/>
6. 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.						
	<input type="checkbox"/> Ja					
	<input type="checkbox"/> Nee					

## KWALITEIT VAN DE ZORG/ONDERSTEUNING

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
7. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning (zorg/hulp) 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 (zorg/hulp) 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 ZORG/ONDERSTEUNING MIJ OP

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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
9. Door de ondersteuning (zorg/ hulp) 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 (zorg/hulp) 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 (zorg/hulp) 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.

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 2020 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"/>

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

- Nee → Ga naar vraag 23
- Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) → Ga naar vraag 23
- Ja, iemand anders → Ga naar vraag 23
- 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) → Ga naar vraag 22



**21. Van wie heeft u cliëntondersteuning ontvangen?**

- GGzE
- MEE
- KBO (Veldhovense afdeling van de Katholieke Bond voor Ouderen)
- PVGE (Veldhovense afdeling van de Philips Vereniging van Gepensioneerden Eindhoven en omgeving)
- Stichting Welzijn Ouderen Veldhoven
- Anders, namelijk:

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"/>

→ Ga naar vraag 25

**23. 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 cliëntondersteuning kon vinden
- Andere reden, namelijk:

**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
<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 DE ONDERSTEUNING VANUIT DE GEMEENTE**

De volgende vragen gaan over uw ervaringen in 2020 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 traplift)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Collectief vervoerspasje (Taxibus)	<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"/>

VELDHOVEN 2020

<TOKEN>

332595





**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"/> |

### 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
- ZorgCoöperatie Brabant U.A.
- Lunet Zorg
- Zuidzorg
- Impegno
- Zorgmed
- 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 géén overige ondersteuning: ga dan naar vraag 39.

**36. Van welke overige ondersteuning maakt u gebruik?**

- 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 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. Onder de deelnemers van dit onderzoek worden cadeaubonnen verloot. Wilt u kans maken op één van de vijf cadeaubonnen ter waarde van 20 euro? De gegevens die u hieronder invult, worden alleen gebruikt voor het eventueel toesturen van de cadeaubon. Uw gegevens worden apart opgeslagen van uw antwoorden. Uw gegevens worden niet langer bewaard dan wij ze nodig hebben**

- Nee
- Ja →

Naam: _____ Telefoonnummer: _____ Mailadres: _____
--

**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)

Jochem Duinhof – [j.duinhof@zorgfocuz.nl](mailto:j.duinhof@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

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



# Cliëntervaringsonderzoek 2020

## Gemeente Veldhoven - Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. De doelgroep bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-client met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

Aantallen	
Uitgenodigd	1.000
Ingevuld	514
Respons	51%

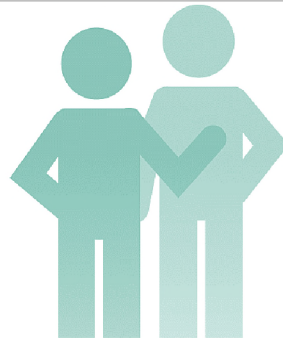
### CONTACT



**82%**<sup>-4%</sup>  
wist waar zij moest zijn



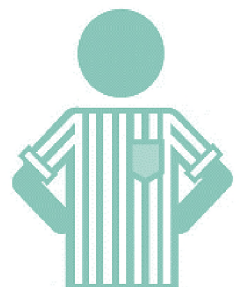
**86%**<sup>-1%</sup>  
werd snel geholpen



**95%**<sup>+0%</sup>  
voelde zich serieus genomen



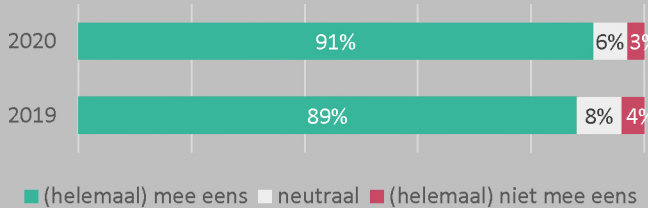
**86%**<sup>-3%</sup>  
zocht samen naar oplossing



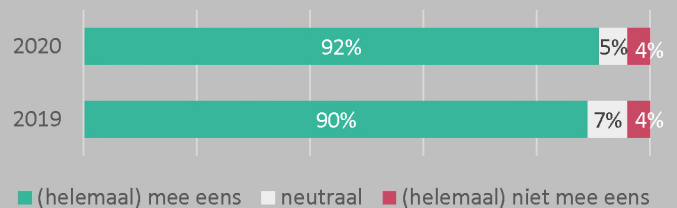
**48%**<sup>-1%</sup>  
wist van cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

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

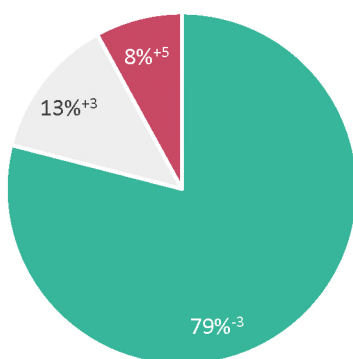


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

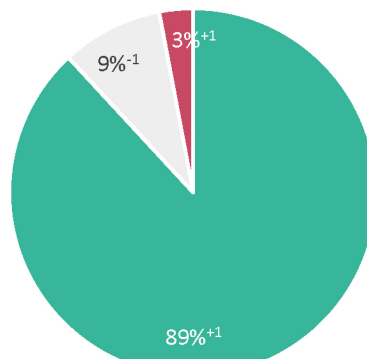


### RESULTAAT

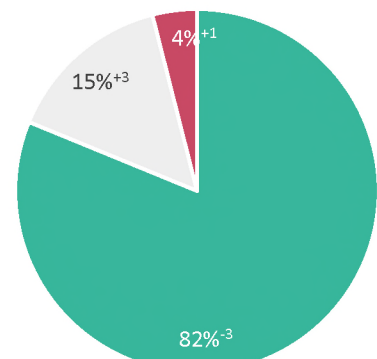
#### Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



## GESPREK



**96%** <sup>+6%</sup>

is blij met de  
gekozen oplossing



**95%** <sup>+0%</sup>

vond de medewerker  
deskundig

## POSITIEVE QUOTES

“De ondersteuning zorgt  
voor rust en structuur  
in mijn leven.”

“Dankzij de ondersteuning  
kan ik zelfstandig  
blijven leven.”

## CLIËNT- ONDERSTEUNER



**9%** <sup>-2%</sup>

had een onafhankelijke  
cliëntondersteuner bij zich  
tijdens het gesprek



**92%** <sup>-2%</sup>

was tevreden over  
de onafhankelijke  
cliëntondersteuner

## VERBETER PUNTEN

“Soms kan er meer buiten de  
kaders gedacht worden. Ik mis  
flexibiliteit.”

“Ik wil graag meer  
uren ondersteuning  
ontvangen.”

## TEVREDENHEID



**8,0** <sup>-0,3</sup>

is het rapportcijfer voor  
de gemeentelijke dienstverlening  
wat betreft de hulpvraag



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

is het rapportcijfer  
voor de kwaliteit van de  
hulpmiddelen en ondersteuning



**RAPPORTAGE**

**Clëntervaringsonderzoek  
Jeugdhulp 2020**

Gemeente Veldhoven



# Cliëntervaringsonderzoek 2020

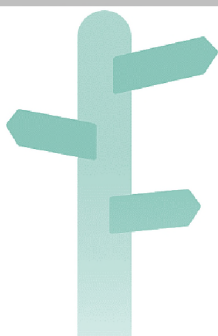
## Gemeente Veldhoven - Jeugdhulp Ouders

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit jongeren en/of hun ouders die gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	848
Ingevuld	233
Respons	27%

### CONTACT



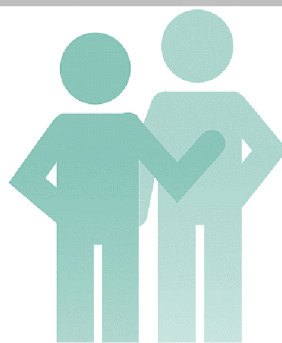
**76%** <sup>-2%</sup>

wist waar zij moest zijn



**64%** <sup>-15%</sup>

werd snel geholpen



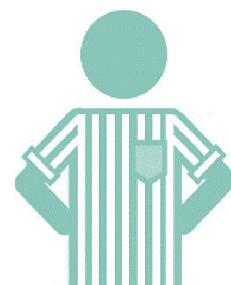
**90%** <sup>+5%</sup>

voelde zich serieus genomen



**73%** <sup>-16%</sup>

zocht samen naar een oplossing

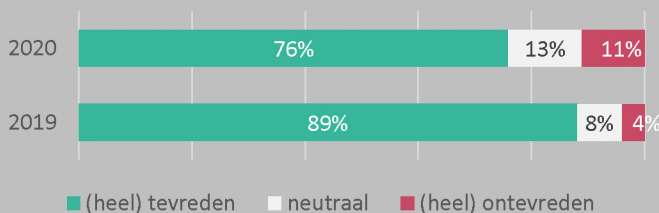


**26%**

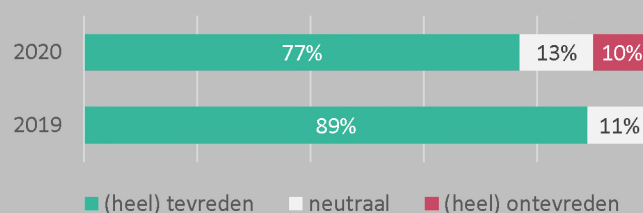
wist van cliëntondersteuner

### KWALITEIT

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

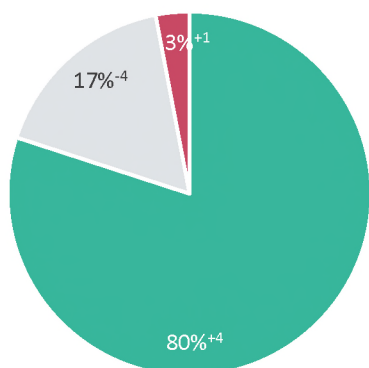


#### Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

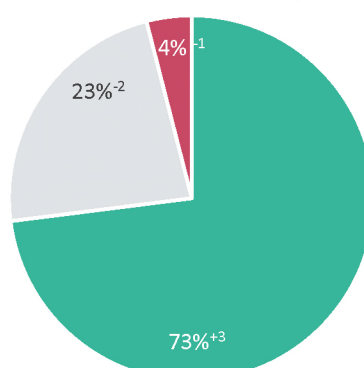


### RESULTAAT

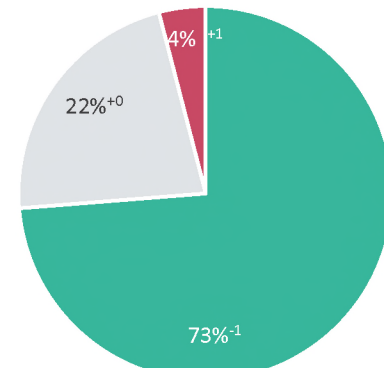
#### Door de hulp:



...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



**26%** <sup>+3%</sup>

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



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

heeft gebruik gemaakt  
van een onafhankelijk  
cliëntondersteuner

## POSITIEVE QUOTES

“Ik ben zeer tevreden  
over de ontvangen  
ondersteuning.”

“De medewerkers zijn  
betrokken en begripvol.  
Ik voel mij serieus genomen.”

## KWALITEIT



**82%** <sup>+2%</sup>

van de ouders voelt  
zich beter door de hulp



**78%** <sup>+2%</sup>

heeft dankzij de hulp meer  
vertrouwen in de toekomst

## VERBETER- PUNTEN

“Wisselingen in personeel  
komen de kwaliteit van  
de ondersteuning niet ten goede.”

“De wachttijden voor  
het ontvangen van de  
ondersteuning zijn te lang.”

## TEVREDENHEID

**7,5** <sup>-0,3</sup>

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

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

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



# Cliëntervaringsonderzoek 2020

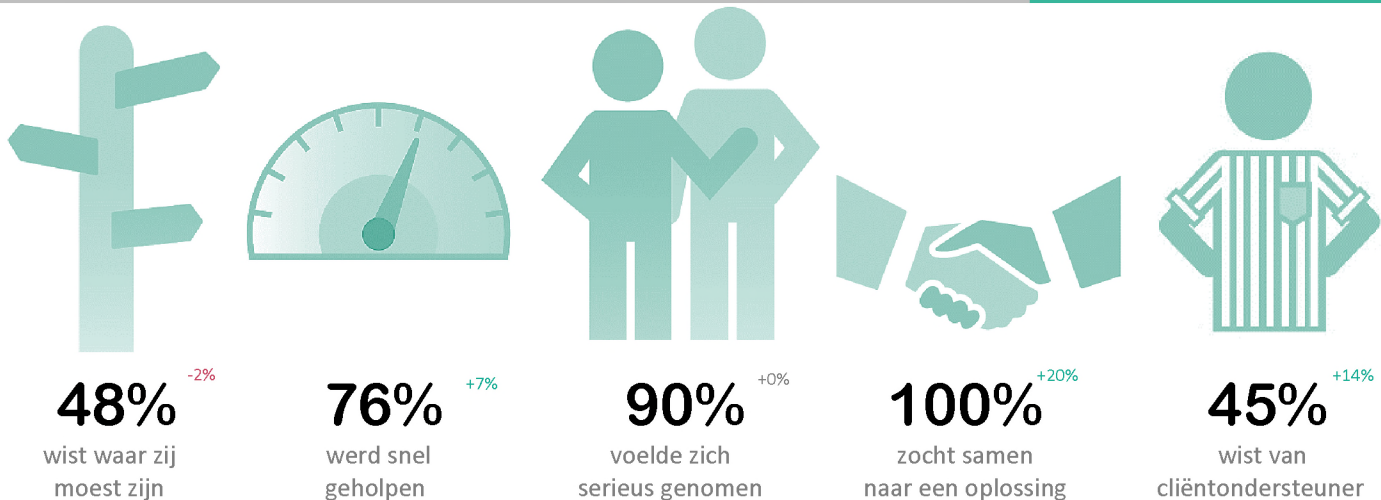
## Gemeente Veldhoven - Jeugdhulp Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit jongeren en/of hun ouders die gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

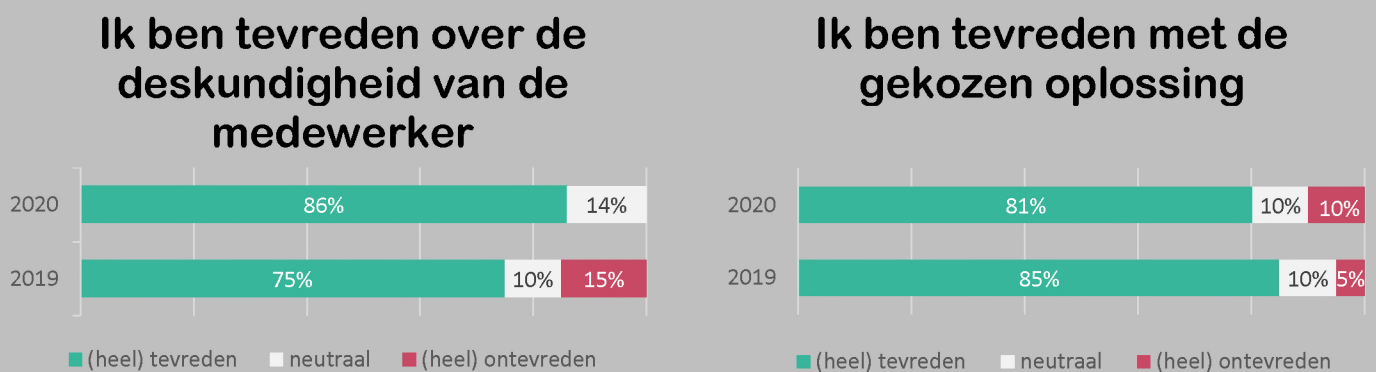
### Aantallen

Uitgenodigd	618
Ingevuld	118
Respons	19%

### CONTACT

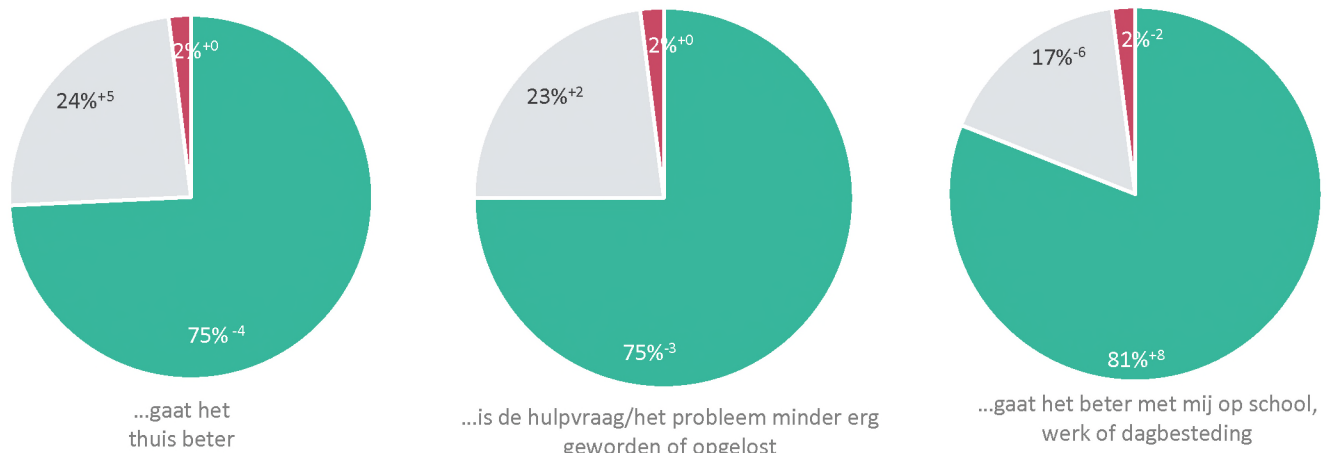


### KWALITEIT



### RESULTAAT

### Door de hulp:





## CLIËNT ONDERSTEUNER



**45%** <sup>+14%</sup>

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



**19%** <sup>+11%</sup>

heeft gebruik gemaakt  
van een onafhankelijk  
cliëntondersteuner

## POSITIEVE QUOTES

“De medewerkers waren  
betrokken en stonden  
voor mij klaar.”

“De activiteiten die  
voor ons worden  
georganiseerd zijn leuk.”

## KWALITEIT



**89%** <sup>+3%</sup>

van de jongeren voelt zich  
beter door de hulp



**66%** <sup>-8%</sup>

heeft dankzij de hulp meer  
vertrouwen in de toekomst

## VERBETER PUNTEN

“Het duurde voor mij  
te lang voordat de  
hulp tot stand kwam.”

“Er zijn in mijn ogen  
te veel wisselingen  
in personeel.”

## TEVREDENHEID

**8,0** <sup>+0,9</sup>

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

**7,9** <sup>+0,1</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 Methode	6
1.2.3 Respons	7
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Invloed van de coronacrisis</b>	<b>8</b>
<b>2   Resultaten Ouders</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Toegang</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Rapportcijfer contact met de gemeente</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij</b>	<b>10</b>
<b>2.4 Kwaliteit van de hulp of ondersteuning</b>	<b>12</b>
<b>2.5 Wat levert de ondersteuning mij als ouder/verzorger op</b>	<b>13</b>
<b>2.6 Wat levert de ondersteuning mijn kind op</b>	<b>14</b>
<b>3   Resultaten Jongeren</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Toegang</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Rapportcijfer contact met de gemeente</b>	<b>18</b>
<b>3.3 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij</b>	<b>18</b>
<b>3.4 Kwaliteit van de hulp of ondersteuning</b>	<b>20</b>
<b>3.5 Wat levert de ondersteuning mij op</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage   Vragenlijsten</b>	<b>23</b>
<b>A) Vragenlijst Ouders</b>	<b>23</b>
<b>B) Vragenlijst Jongeren</b>	<b>27</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veldhoven is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Jeugdhulp ervaren. Deze hulp wordt op basis van de Jeugdwet door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Jeugdhulp zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de hulp te verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente hiermee aan de verplichting om het CEO Jeugdhulp uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van 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 (en hun ouders) aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het leven van cliënten en hun ouders.

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

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren en hun ouders van de gemeente Veldhoven die in 2020 gebruik hebben gemaakt van Jeugdhulp. Specifiek gaat het om de volgende groepen:

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

De resultaten van jongeren en van ouders staan in aparte hoofdstukken gepresenteerd.

### 1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Jongeren en/of hun ouders hebben in april/mei 2021 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Jongeren vanaf 12 jaar zijn zelf uitgenodigd; daarnaast zijn de ouders van kinderen van 0 tot en met 15 jaar aangeschreven. De brieven bedoeld voor kinderen tussen 12 en 15 jaar waren zowel gericht aan de kinderen als aan de ouders. In deze brieven werd opgeroepen waar nodig de hulp van ouders in te schakelen bij het invullen van de vragenlijst. De brieven voor kinderen vanaf 16 jaar waren uitsluitend gericht aan de jongeren zelf. Na vier weken kregen de jongeren en/of hun ouders die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.



Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee op maat gemaakte vragenlijsten, de ene bedoeld voor ouders en de andere voor jongeren. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst is in de bijlage van dit rapport en in het aparte 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 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabellen staan het aantal uitgenodigde deelnemers, alsook de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarges. Hierbij is een uitsplitsing gemaakt naar ouders en jongeren.

Responstabel Ouders	
Aantal verzonden vragenlijsten	848
Aantal meegenomen vragenlijsten	233
Netto responspercentage	27,5%
Nauwkeurigheidsmarge	5,5%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle ouders van Jeugdhulp-clïënten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle ouders van Jeugdhulp-clïënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5,5% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 64,5% en 75,5% zijn.

Responstabel Jongeren	
Aantal verzonden vragenlijsten	618
Aantal meegenomen vragenlijsten	118
Netto responspercentage	19,1%
Nauwkeurigheidsmarge	8,1%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Jeugdhulp-clïënten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. Jeugdhulp-clïënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 8,1% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 61,9% en 78,1% zijn.



Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.<sup>1</sup> De marges voor beide doelgroepen liggen (net) boven deze grens. Resultaten kunnen niet als volledig betrouwbaar worden beschouwd en zijn daarmee mogelijk niet representatief voor de gehele onderzoekspopulaties.

## 1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 presenteert de resultaten van de ervaringen van ouders met de toegang tot de Jeugdhulp, het keukentafelgesprek, de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp op hun als ouder en op hun kind. In hoofdstuk 3 staan de resultaten van de ervaringen van jongeren.

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

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

## 1.4 Invloed van de coronacrisis

Als gevolg van de coronacrisis (vanaf maart 2020) heeft de overheid diverse coronamaatregelen ingevoerd die van invloed zijn geweest op de dienstverlening. Zo konden klantmanagers niet op huisbezoek voor het keukentafelgesprek; deze gesprekken vonden veelal telefonisch of digitaal plaats. Daarnaast kon als gevolg van de coronamaatregelen de dienstverlening door jeugdhulpaanbieders tijdelijk niet plaatsvinden of werd de ondersteuning op een andere wijze geboden. Dit heeft naar verwachting effect op de ervaringen van Jeugdhulpcliënten en hun ouders en daarmee op de mate waarin ze tevreden zijn over de dienstverlening. De coronacrisis kan een mogelijke verklaring zijn voor de afwijkingen ten opzichte van voorgaande cliëntervaringsonderzoeken.

---

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

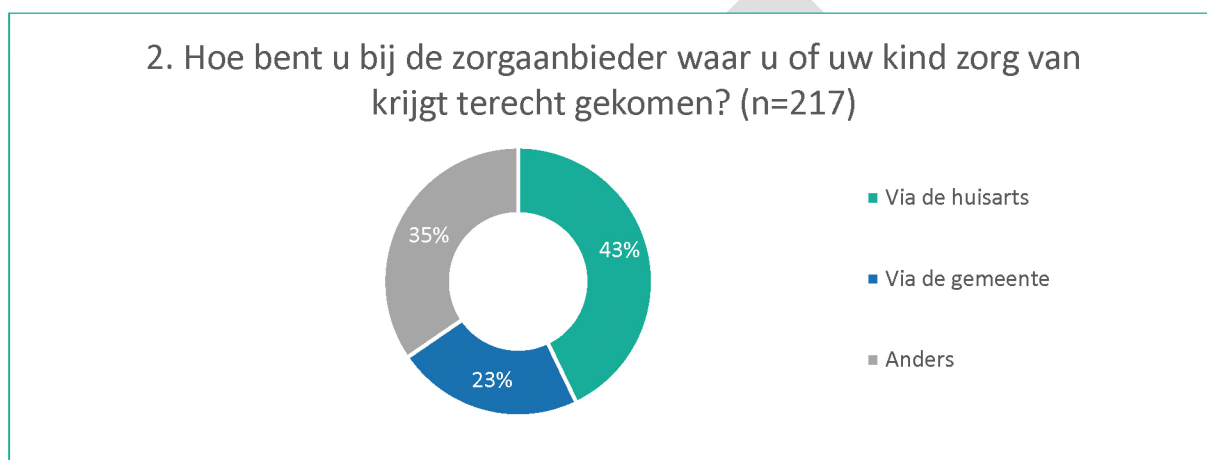


## 2 | Resultaten Ouders

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

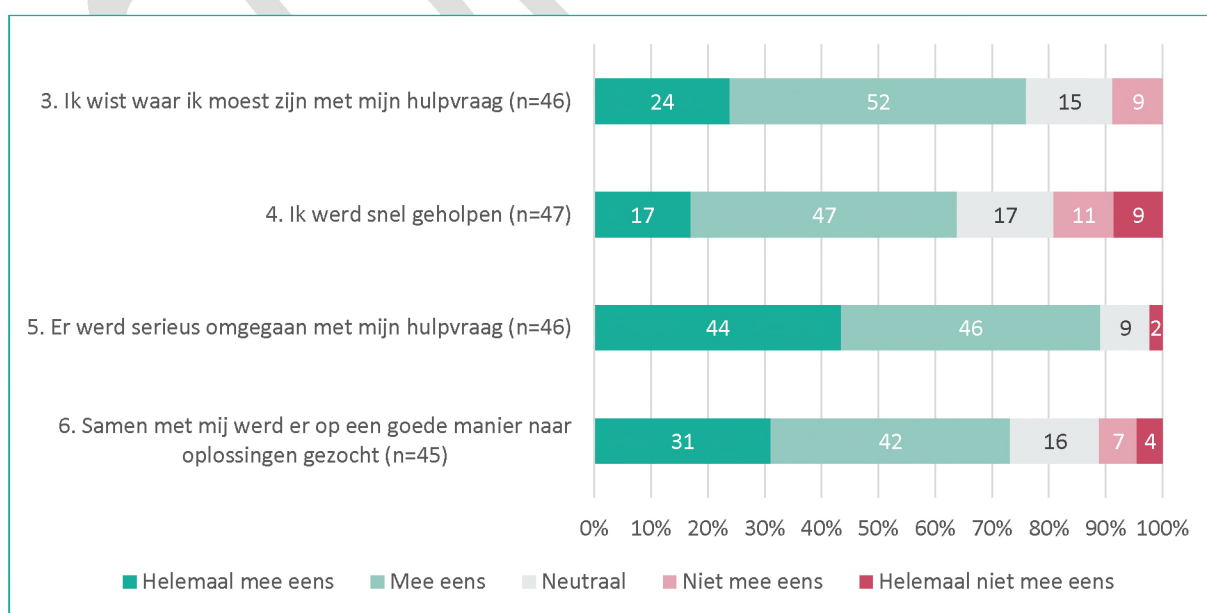
### 2.1 Toegang

Wanneer inwoners een aanvraag voor Jeugdhulp doen komen ze in contact met de gemeente Veldhoven. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat een gesprek ingepland wordt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2020 een gesprek gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.

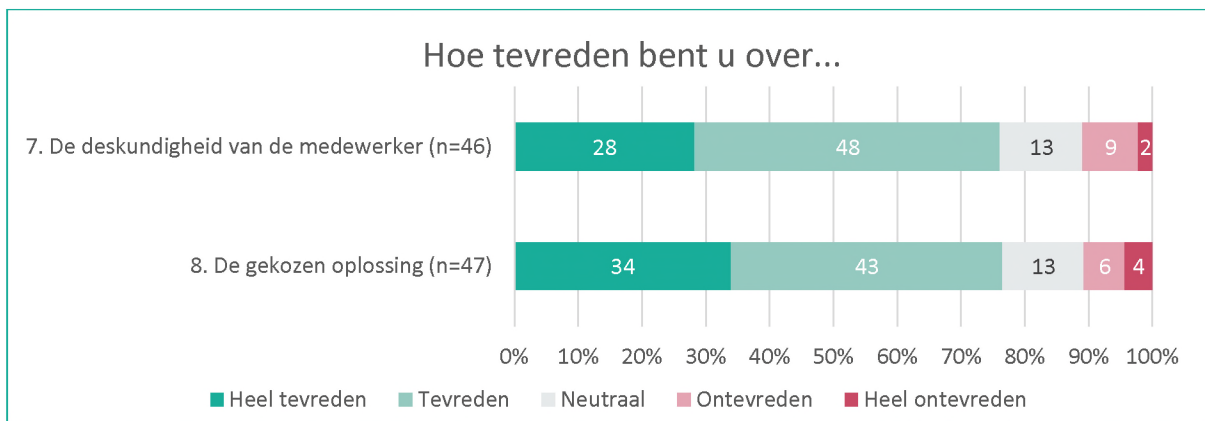


Bij antwoordoptie ‘Anders’ geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: Alpanta (3x), consultatiebureau (2x), familie of vrienden (9x), GGzE (2x), Jeugdzorg (3x), MEE (2x), school (7x), zelf uitgezocht (8x).

Vraag 3 tot en met vraag 8 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 2 ‘Via de gemeente’ hebben ingevuld. Deze deelnemers hebben voor hun aanvraag contact gehad met de gemeente.



Antwoordoptie ‘Geen mening’: v3 (n=0); v4 (n=0); v5 (n=0); v6 (n=0). Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: v3 (n=3); v4 (n=2); v5 (n=2); v6 (n=4).



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

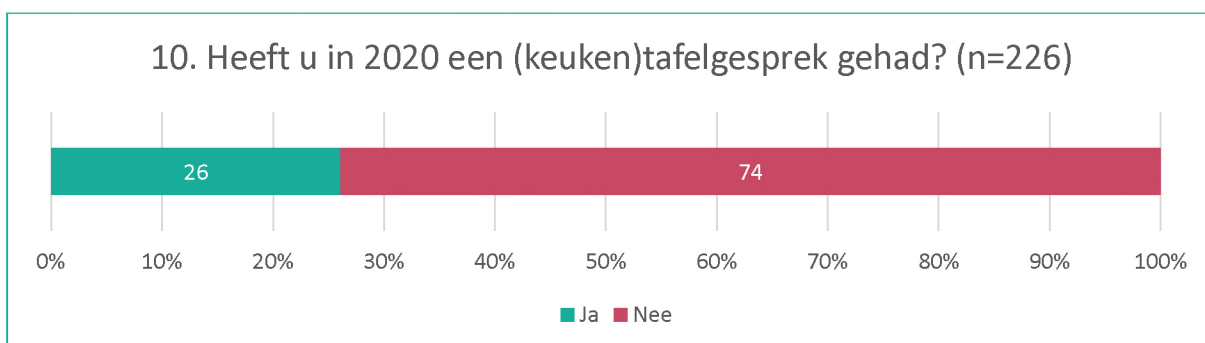
## 2.2 Rapportcijfer contact met de gemeente

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

9. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (n=48) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	1	2,1
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	3	6,3
6	6	12,5
7	11	22,9
8	15	31,3
9	7	14,6
10	5	10,4
Gemiddelde:	7,5	

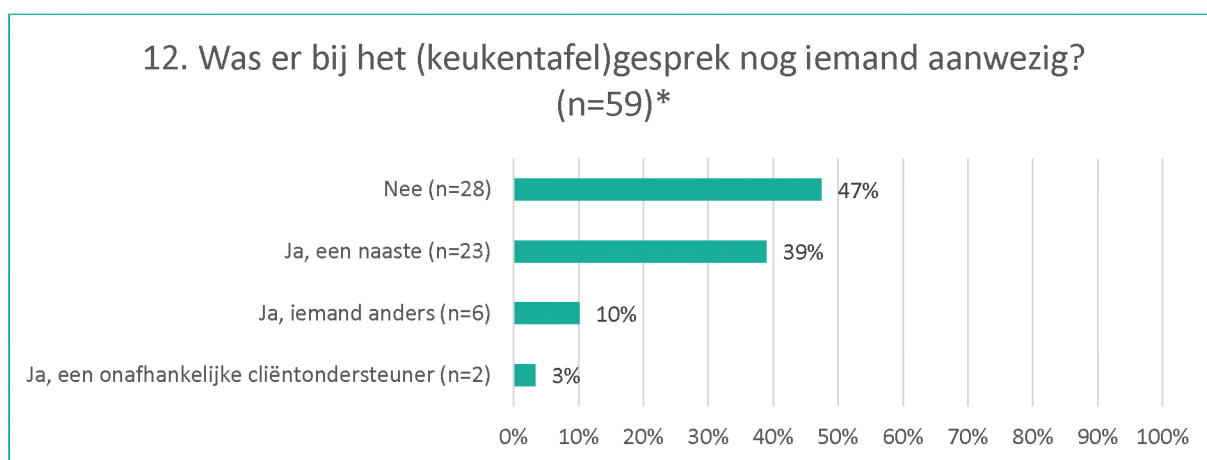
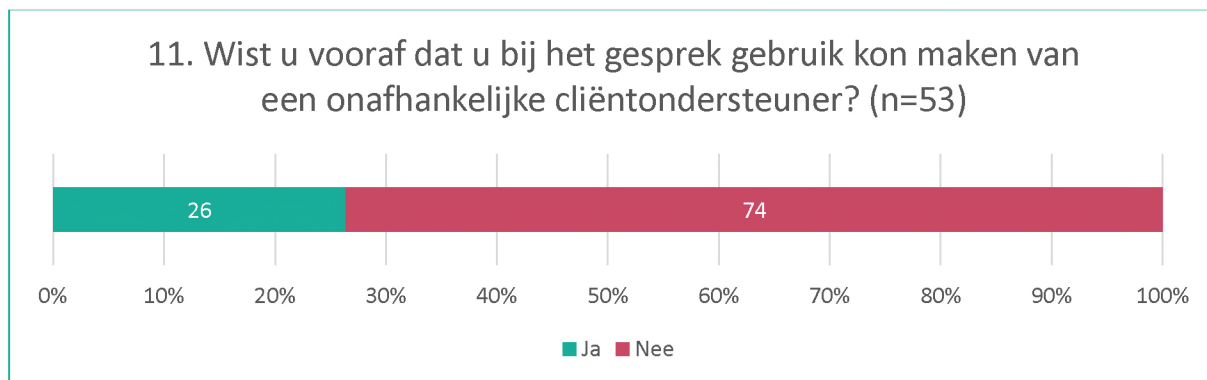
## 2.3 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij

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



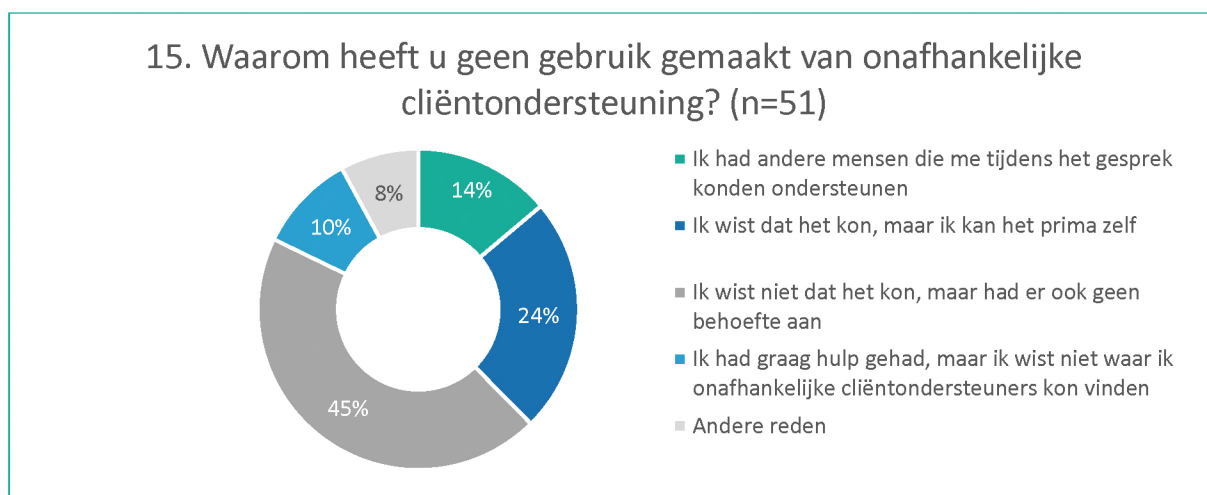


Vraag 11 en vraag 14 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 10 'Ja' hebben ingevuld. Deze deelnemers hebben voor hun aanvraag een keukentafelgesprek gehad met de gemeente.



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

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



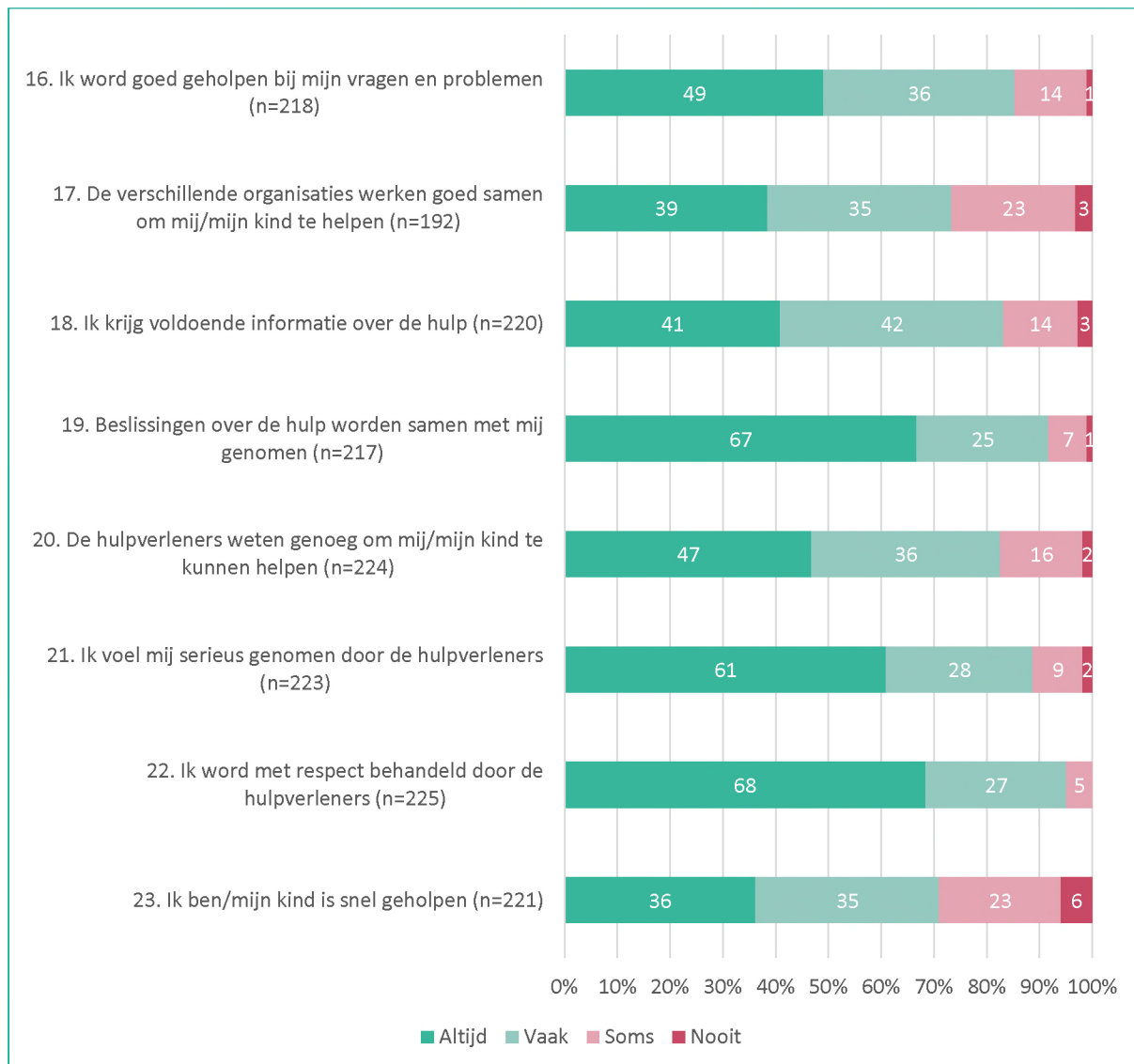
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers de volgende toelichtingen: lange wachttijd (1x), onbekend (2x).





## 2.4 Kwaliteit van de hulp of ondersteuning

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



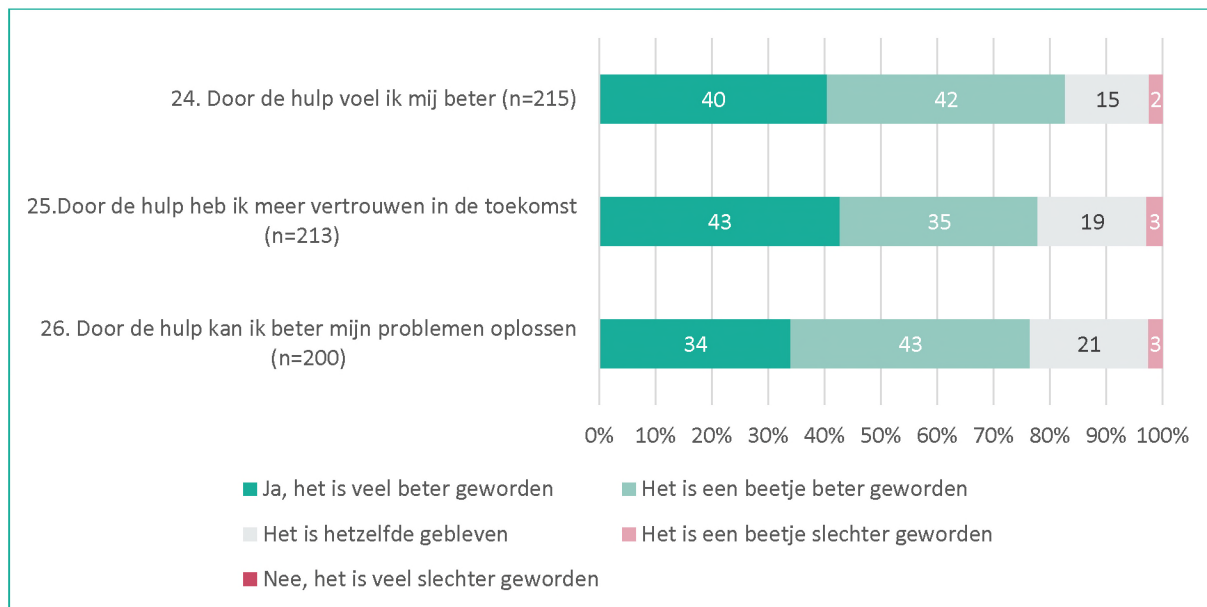
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v16 (n=9); v17 (n=35); v18 (n=7); v19 (n=11); v20 (n=5); v21 (n=6); v22 (n=5); v23 (n=8).

“Goede professionele hulp die mijn kind goed geholpen heeft.”



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

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



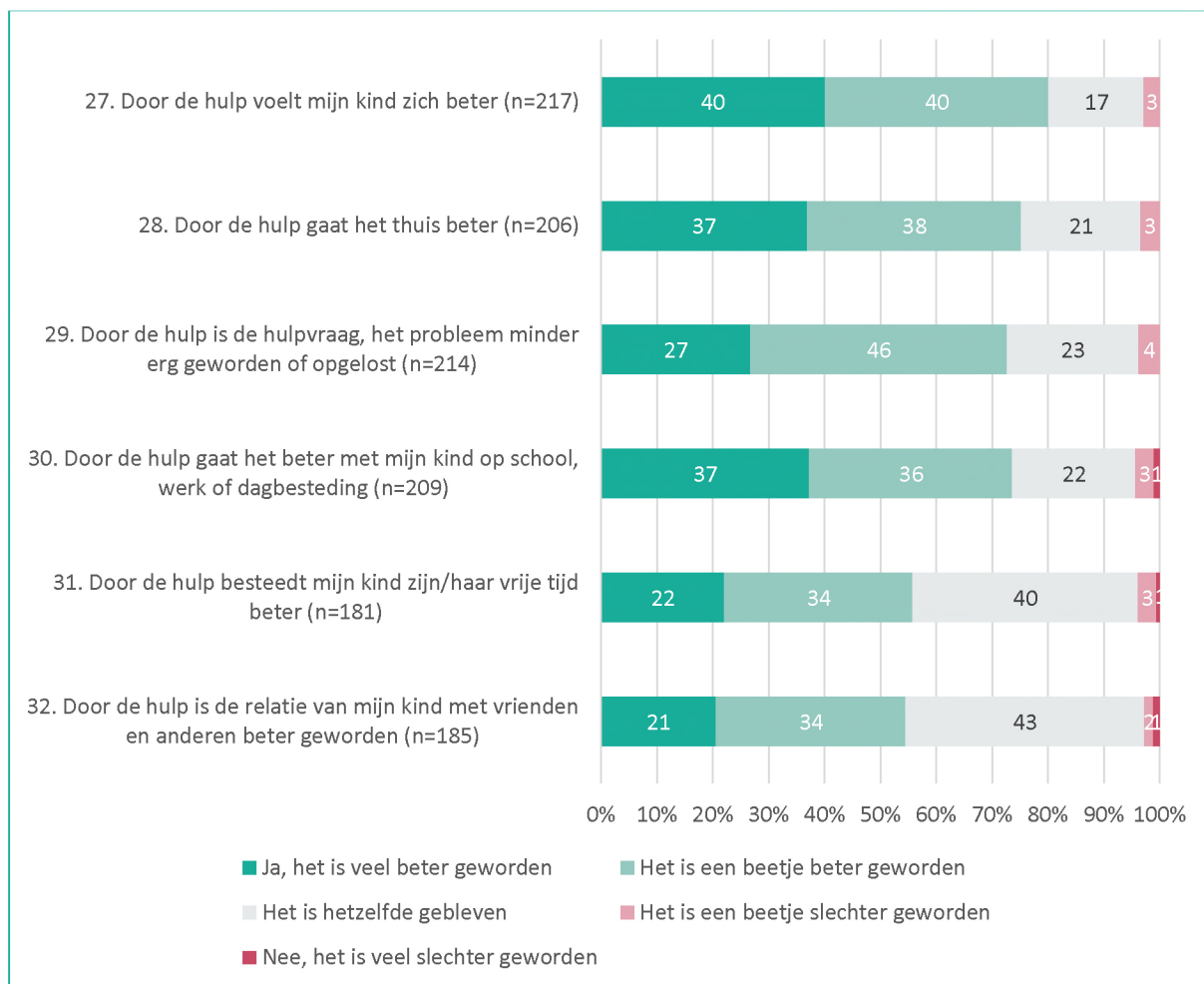
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v24 (n=10); v25 (n=11); v26 (n=24).

“De tijd die het kost om het hele traject te doorlopen. Alle agenda's van betrokkenen op elkaar afstemmen kost helaas soms te veel tijd.”



## 2.6 Wat levert de ondersteuning mijn kind op

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



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v27 (n=11); v28 (n=23); v29 (n=14); v30 (n=16); v31 (n=42); v32 (n=40).

“Ik denk dat het goed is om elke week met de mensen van ondersteuning te praten over de situatie van mijn kinderen en ondersteuning en advies te geven.”



33. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de ondersteuning die u/uw krijgt of hebt gekregen van de zorgaanbieder? (n=222) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	5	2,3
2	2	0,9
3	2	0,9
4	7	3,2
5	10	4,5
6	10	4,5
7	36	16,2
8	76	34,2
9	40	18,0
10	34	15,3
Gemiddelde:	7,7	

### Vraag 34

In totaal hebben 183 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 34 'Wat vindt/vond u goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'.

- De meeste deelnemers geven aan dat zij en hun kind serieus genomen worden. Hulpverleners hebben aandacht voor het kind en luisteren goed.
- Een groot deel geeft aan dat hulpverleners goed meedenken en samen een oplossing zoeken. Ook geven hulpverleners goede adviezen en wijzen ze deelnemers op het hulpaanbod.
- Een aantal deelnemers benoemt dat de hulp past bij de hulpvraag; er wordt goed gekeken naar de persoonlijke situatie en er wordt een oplossing op maat geleverd. Deelnemers merken daarbij op dat de hulp zowel gericht is op het kind als op de ouder en dat er veel met ouders overlegd wordt.
- Deelnemers laten daarnaast weten dat ze snel zijn geholpen, omdat snel gereageerd is op de hulpvraag. Verder worden de duidelijke en heldere aanpak meerdere keren genoemd als een positief punt.
- Hulpverleners worden omschreven als vriendelijk, aardig, zorgzaam, begripvol en betrokken. Een aantal geeft aan dat hulpverleners deskundig zijn.
- Andere positieve punten zijn dat de afstemming met de gemeente goed is; dat organisaties goed samenwerken; en dat de communicatie duidelijk is. Ook is de gemeente goed bereikbaar volgens enkele deelnemers.

### Vraag 35

In totaal hebben 141 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 35 'Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'.

- De meeste deelnemers geven aan dat de wachttijd bij aanvraag en de doorlooptijd te lang is. Een aantal geeft hierbij aan dat er veel onduidelijkheid is over de wachttijden. Een paar merken op vaak zelf contact op te nemen in plaats van dat de gemeente hen belt.
- Veel deelnemers geven aan dat de hulpvraag nog niet of onvoldoende is opgelost. Enkel van hen zijn het niet eens met de gekozen oplossing voor de hulpvraag.
- Sommige deelnemers geven aan dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. Daarnaast gaan doorverwijzingen niet altijd goed volgens een aantal. Deze deelnemers laten weten dat ze daardoor herhaaldelijk hetzelfde verhaal moeten vertellen of dezelfde informatie moeten geven.



- Andere deelnemers geven aan dat de communicatie beter kan. Deelnemers geven aan dat ze onvoldoende terugkoppeling ontvangen; dat eindrapportages missen/onvolledig zijn; en dat de hulpverleners een afstandelijke houding hebben.
- Meermaals wordt aangegeven dat de wisselingen in hulpverleners vervelend zijn. Volgens een aantal hebben niet alle hulpverleners voldoende kennis en zijn ze onvoldoende professioneel.
- Tot slot laten enkele deelnemers weten dat de hulp door de coronasituatie anders was. Zo waren afspraken niet altijd mogelijk en was de inzet beperkt.

### Vraag 36

In totaal hebben 96 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 36 'Heeft u nog opmerkingen?'.

- De meeste deelnemers geven aan (zeer) tevreden te zijn met de geboden hulp. Ook geven ze aan dankbaar te zijn voor de hulp.
- Veel deelnemers benoemen nogmaals dat de wachttijden te lang zijn. Enkelen van hen geven aan dat wanneer de wachtlijsten korter waren, het gemakkelijker zou zijn om terug te komen voor meer hulp of om te wisselen van zorgaanbieder.
- Sommigen geven aan dat de gemeente slecht bereikbaar is en anderen laten weten dat het niet duidelijk is waar de gemeente mee kan helpen. Weer een ander zou graag meer informatie over de mogelijkheden van hulp ontvangen.
- Verder geven deelnemers aan dat er aan te veel eisen moet worden voldaan voordat er hulp wordt geboden. Tot slot worden de wisselingen in medewerkers als negatief ervaren.

“Beleid in overleg, wordt goed geluisterd naar onze ervaringen en vragen. Regelmatig telefonisch contact. Prettige gesprekken waarbij mijn kind serieus genomen wordt in zijn mening.”

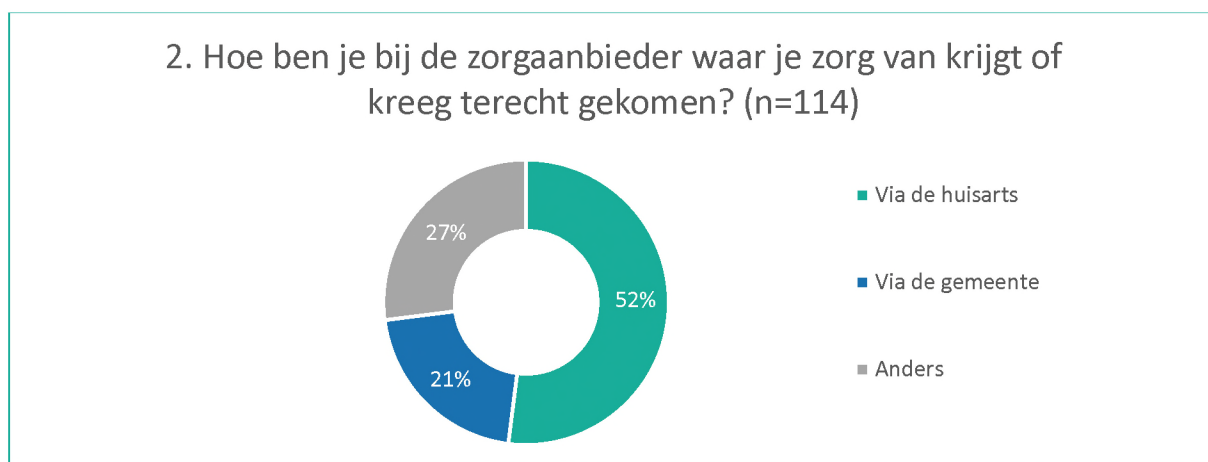


## 3 | Resultaten Jongeren

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

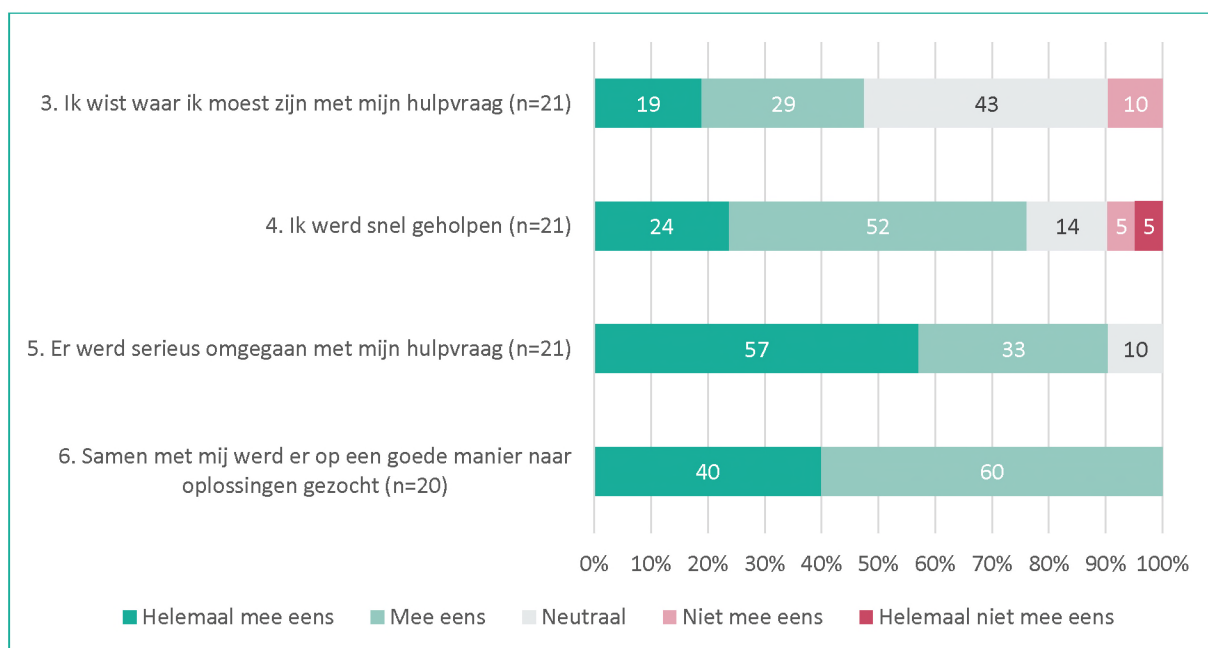
### 3.1 Toegang

Wanneer inwoners een aanvraag voor Jeugdhulp doen komen ze in contact met de gemeente Veldhoven. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat een gesprek ingepland wordt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2020 een gesprek gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.

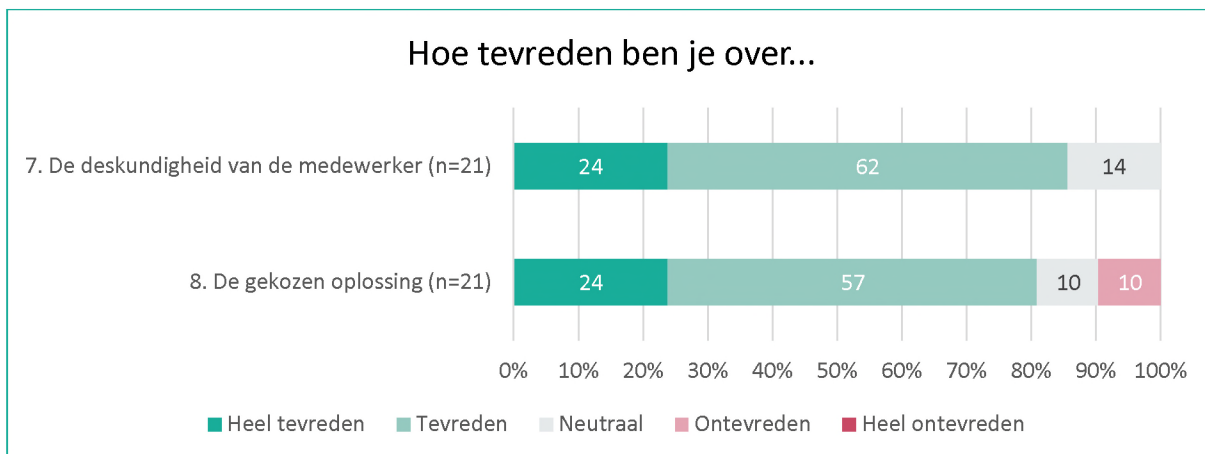


Bij antwoordoptie ‘Anders’ geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: arts (3x), familie, vrienden, kennissen (5x), internet (3x), psycholoog (2x), school (5x), zelf gevonden (1x).

Vraag 3 tot en met vraag 8 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 2 ‘Via de gemeente’ hebben ingevuld. Deze deelnemers hebben voor hun aanvraag contact gehad met de gemeente.



Antwoordoptie ‘Geen mening’: v3 (n=0); v4 (n=0); v5 (n=0); v6 (n=0). Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: v3 (n=3); v4 (n=3); v5 (n=3); v6 (n=4).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=3); v8 (n=3).

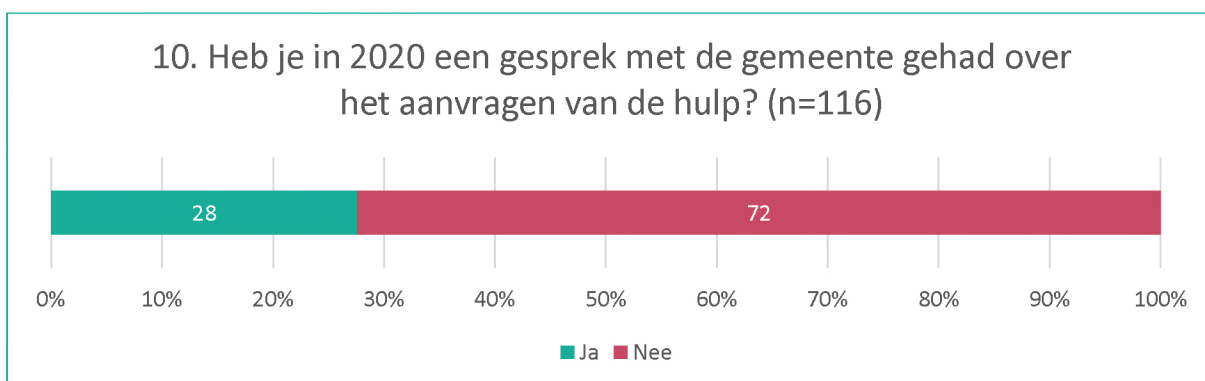
## 3.2 Rapportcijfer contact met de gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten over hoe tevreden deelnemers 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? (n=24) (1=zeer tevreden; 10=zeer ontevreden)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	3	12,5
7	3	12,5
8	12	50,0
9	4	16,7
10	2	8,3
<b>Gemiddelde:</b>	<b>8,0</b>	

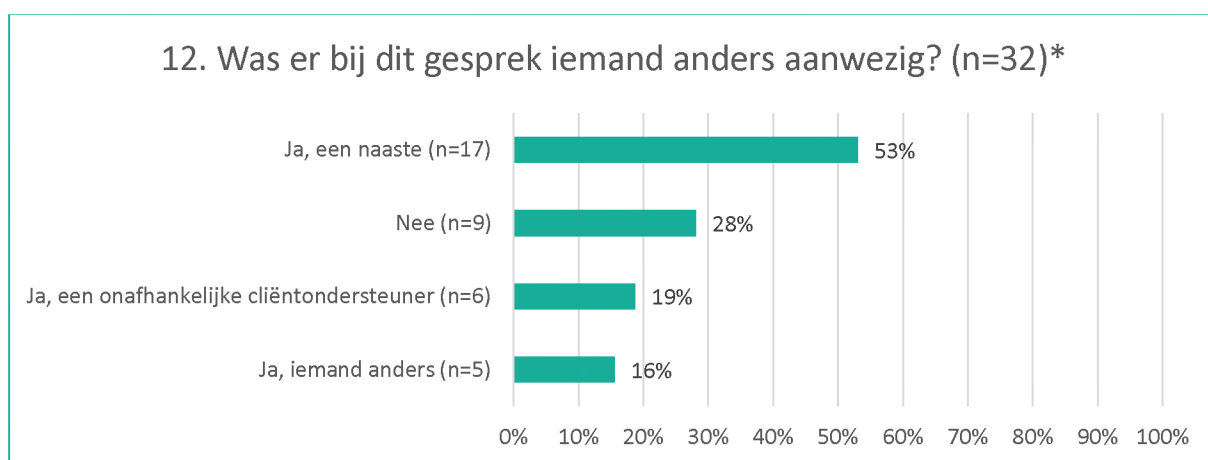
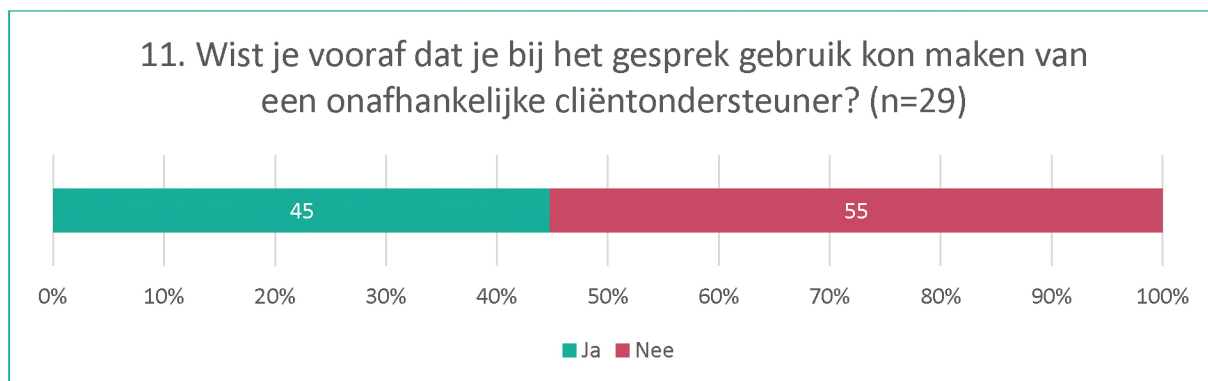
## 3.3 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij

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



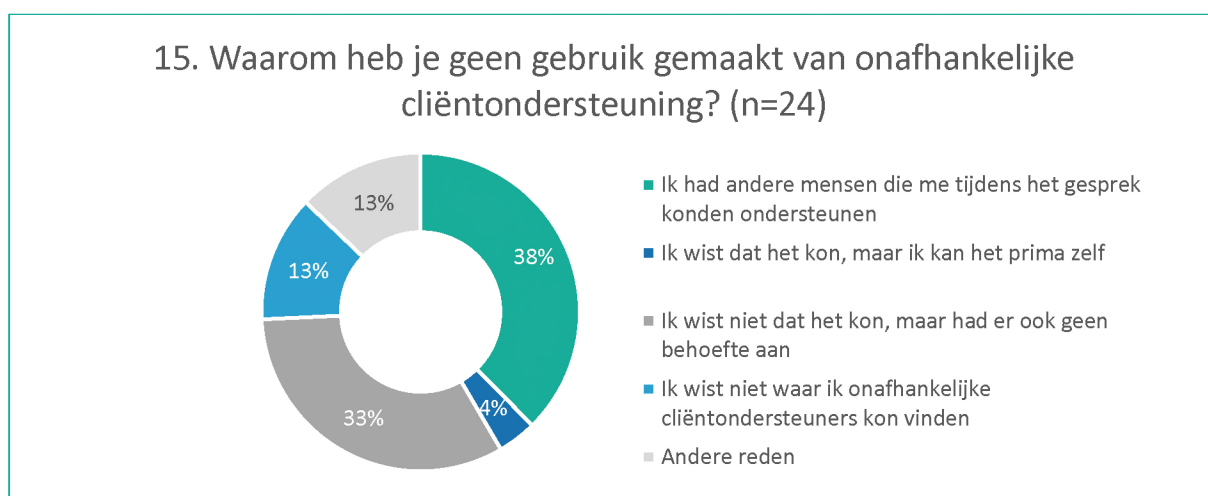


Vraag 11 tot en met vraag 14 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 10 'Ja' hebben ingevuld. Deze deelnemers hebben voor hun aanvraag een keukentafelgesprek gehad met de gemeente.



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

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



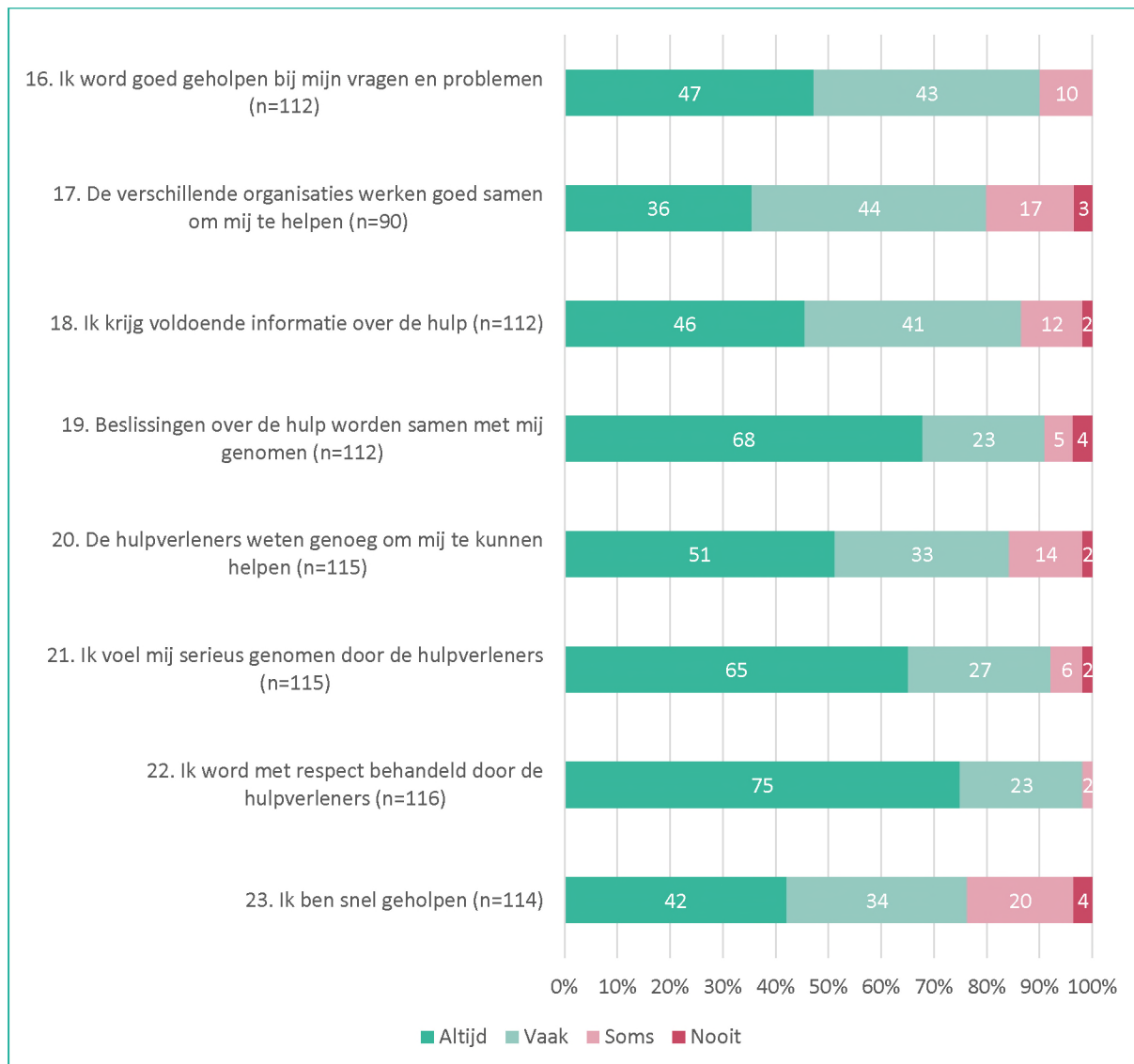
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: begeleider helpt (1x), onbekend (1x).





### 3.4 Kwaliteit van de hulp of ondersteuning

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



Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: v16 (n=3); v17 (n=25); v18 (n=5); v19 (n=4); v20 (n=3); v21 (n=2); v22 (n=2); v23 (n=3).

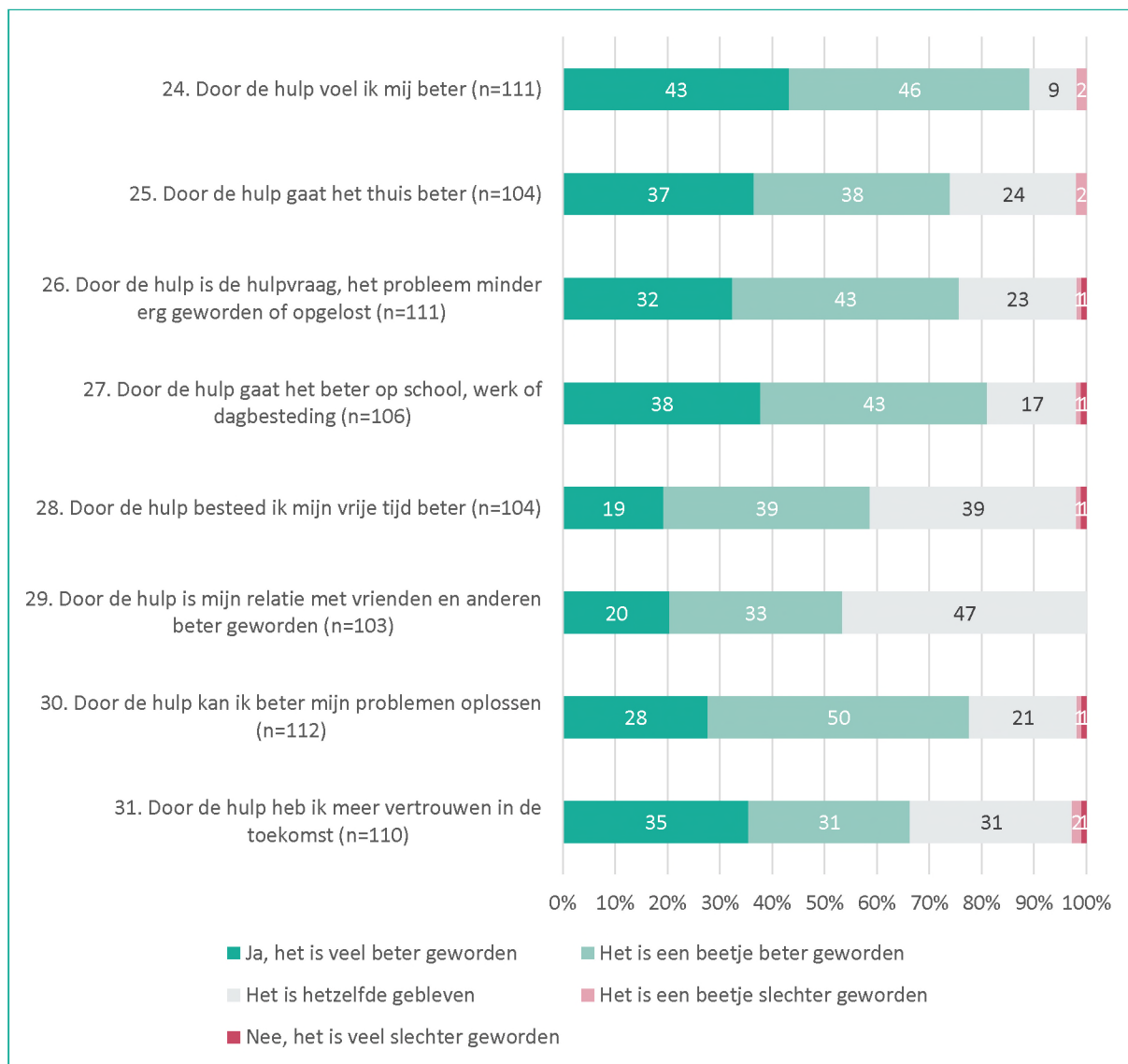
“Ze hebben de tijd voor me genomen; dat ze me serieus nemen met mijn klachten; mijn hulpverlener was erg open en vriendelijk.”



### 3.5 Wat levert de ondersteuning mij op

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

“Het helpt mij mezelf beter te begrijpen en het anderen uit te leggen.”



Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: v24 (n=4); v25 (n=13); v26 (n=6); v27 (n=9); v28 (n=13); v29 (n=15); v30 (n=5); v31 (n=4).

“De doorlooptijd van de definitieve diagnose; ze kunnen mij geen vervolgbehandeling aanbieden naar aanleiding van de diagnose wat ik erg jammer vind, want ik was graag bij hun gebleven.”



32. Hoe tevreden ben jij over de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die jij krijgt of hebt gekregen van de zorgaanbieder? (n=117) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	1	0,9
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	0,9
5	9	7,7
6	4	3,4
7	19	16,2
8	45	38,5
9	20	17,1
10	18	15,4
Gemiddelde:	7,9	

### Vraag 33

In totaal hebben 98 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 33 'Wat vindt/vond je goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'.

- De meeste deelnemers geven aan dat hulpverleners goed naar hun luisteren. Ook kon de hulp snel beginnen en hadden deelnemers het gevoel dat overal goed de tijd voor wordt genomen. Wanneer iets onduidelijk is, wordt het opnieuw en helder uitgelegd en er wordt goed overlegd. Een aantal geeft expliciet aan dat de hulpverleners deskundig zijn.
- Daarnaast zijn hulpverleners volgens deelnemers betrouwbaar, duidelijk en betrokken.
- Ook merken deelnemers op dat activiteiten leuk zijn en dat de dagbesteding goed geregeld is.

### Vraag 34

In totaal hebben tachtig deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 34 'Wat vindt/vond je minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?'.

- De meeste deelnemers dragen communicatie aan als verbeterpunt. Zo worden er geen (goede) terugkoppelingen gegeven; is de rapportage onvoldoende; worden veranderingen niet of te laat doorgegeven; duurt het lang voordat hulpverleners reageren op vragen en komen ze niet met passende oplossingen.
- Veel andere deelnemers geven aan dat de wachttijd te lang is; het duurt lang voordat de hulp is opgestart.
- Sommige deelnemers geven aan dat er te veel wisselingen in hulpverleners zijn. Bovendien zijn de hulpverleners niet altijd aanwezig en/of niet goed bereikbaar. Verder is het volgens enkele deelnemers lastig dat de afspraken onder schooltijd zijn.
- Tot slot laten deelnemers weten dat ze bepaalde dingen moesten doen, waar ze volgens eigen zeggen nog niet klaar voor waren.

### Vraag 35

In totaal hebben 69 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 35 'Heb je nog opmerkingen?'.

- De meeste deelnemers bedanken hulpverleners voor de hulp en geven aan dat zij goede hulp (hebben) ontvangen.
- Meerdere deelnemers geven daarentegen aan dat de hulp hen niet heeft geholpen.
- Tot slot laten deelnemers weten dat de hulp nog niet is opgestart door de lange wachttijden.



# Bijlage | Vragenlijsten

## A) Vragenlijst Ouders

### VELDHOVEN – UW ERVARINGEN MET DE JEUGDWET

- 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 in 2020 heeft gehad en de manier waarop de gemeente-medewerkers u 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.mijn-onderzoek.nl/meedoen](http://www.mijn-onderzoek.nl/meedoen) 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 kun u contact opnemen met de helpdesk: tel/WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: [helpdesk@zorgfocus.nl](mailto:helpdesk@zorgfocus.nl).

### TOESTEMMING

- Om uw reactie mee te laten tellen, vragen wij u hier uw uitdrukkelijke toestemming voor het anoniem verwerken van uw gegevens:

- Ik vind het goed dat de gemeente en Zorgfocus mijn antwoorden anoniem verwerken om de dienstverlening rondom de 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.

- Hoe bent u bij de zorgaanbieder waar u 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 u in 2020 geen contact hebt gehad met de medewerker van de gemeente, vul dan 'niet van toepassing' in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal 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 <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"/>
<i>Hoe tevreden bent u over...</i>		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"/>

VELDHOVEN 2020

**<TOKEN>**

638532



**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
<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"/>

**KEUKENTAFELGESPREK EN ONDERSTEUNING DAARBIJ**

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 2020 een gesprek met de gemeente gehad over het aanvragen van hulp? 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 dit gesprek 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 onafhankelijk cliëntondersteuner → Ga naar vraag 13

13. Van wie heeft u de 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 cliëntondersteuning 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	Niet van toepassing
16. Ik word goed geholpen bij mij 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	Niet van toepassing
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

	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	Niet van toepassing
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"/>



	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	Niet van toepassing
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 hulp of 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"/>

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

- Nee
- Ja → Vul bij vraag 38 uw adres, postcode en woonplaats in

38. Vul hier uw gegevens in, als u bij vraag 37 'ja' heeft geantwoord

De gegevens die u hieronder invult, worden alleen gebruikt voor de doelen zoals genoemd in vraag 37. Uw gegevens worden niet langer bewaard dan wij ze nodig hebben.

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

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



## B) Vragenlijst Jongeren

### VELDHOVEN – JOUW ERVARINGEN MET DE JEUGDWET

- 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 2020 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.mijn-onderzoek.nl/meedoen](http://www.mijn-onderzoek.nl/meedoen) 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

1. Om jouw reactie mee te laten tellen, vragen wij je hier jouw uitdrukkelijke toestemming voor het anoniem verwerken van jouw gegevens:

- Ik vind het goed dat de gemeente en Zorgfocuz mijn antwoorden anoniem verwerken om de dienstverlening rondom de 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.

2. 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 2020 geen contact hebt gehad met de medewerker van de gemeente, vul dan 'niet van toepassing' in.



Helemaal mee eens

Mee eens

Neutraal

Niet mee eens

Helemaal niet mee eens

Geen mening

Niet van toepassing

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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 <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"/>

VELDHOVEN 2020

<TOKEN>

759786







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"/>

**RAPPORTCIJFER CONTACT MET DE GEMEENTE**

9. Hoe tevreden ben je 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 ONDERSTEUNING DAARBIJ**

De volgende vragen gaan over het (keukentafel)gesprek. Dit is het gesprek dat je met de gemeente gehad hebt over het aanvragen van de hulp.

10. Heb je in 2020 een gesprek met de gemeente gehad over het aanvragen van hulp?

- Ja
- Nee → Ga naar vraag 16

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






- Dit is iemand die jou helpt met het vinden van de juiste hulp en informatie en advies geeft. Organisaties die dit in Veldhoven bieden zijn bijvoorbeeld MEE, Zorgbelang en Stichting Ouders en Jeugdzorg.
- Ja
  - Nee

12. Was er bij dit gesprek iemand anders aanwezig? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Nee → Ga naar vraag 15
- Ja, een naaste (zoals een vriend of vriendin) → Ga naar vraag 15
- Ja, iemand anders → Ga naar vraag 15
- Ja, een onafhankelijk cliëntondersteuner → Ga naar vraag 13

13. Van wie heb je de cliëntondersteuning ontvangen?

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

Hoe tevreden ben jij 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 heb je 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 cliëntondersteuning kon vinden
- Andere reden, namelijk:

**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	Niet van toepassing
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	Niet van toepassing
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"/>



	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	Niet van toepassing
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. Onder de deelnemers van dit onderzoek worden cadeaubonnen verloot. Wil jij kans maken op één van de vijf cadeaubonnen ter waarde van 20 euro?

Nee

Ja → Vul bij vraag 37 jouw adres, postcode en woonplaats in

37. Vul hier jouw gegevens in, als je bij vraag 36 'ja' hebt geantwoord. De gegevens die je hieronder invult, worden alleen gebruikt voor de doelen zoals genoemd in vraag 36. Jouw gegevens worden niet langer bewaard dan wij ze nodig hebben.

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Hartelijk bedankt voor je deelname!

Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop.

VELDHOVEN

<TOKEN>

759786

**Uw contactpersonen**

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

Jochem Duinhof – [j.duinhof@zorgfocuz.nl](mailto:j.duinhof@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)

Hoofdkantoor Groningen  
Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht  
Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

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

# Cliëntervaringsonderzoek 2020

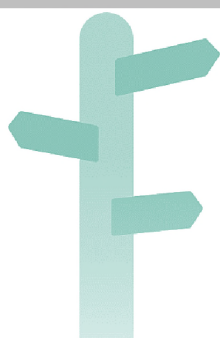
## Gemeente Veldhoven - Jeugdhulp Ouders

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit jongeren en/of hun ouders die gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	848
Ingevuld	233
Respons	27%

### CONTACT



76%

wist waar zij moest zijn

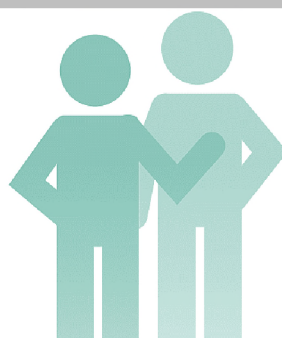
-2%



64%

werd snel geholpen

-15%



90%

voelde zich serieus genomen

+5%



73%

zocht samen naar een oplossing

-16%

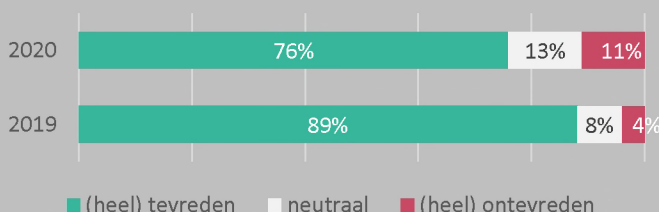


26%

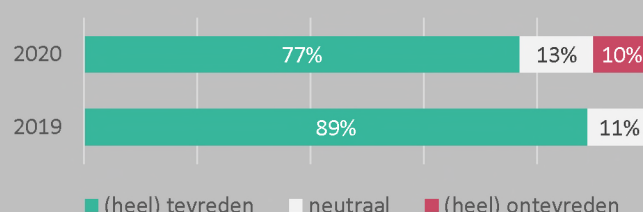
wist van cliëntondersteuner

### KWALITEIT

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

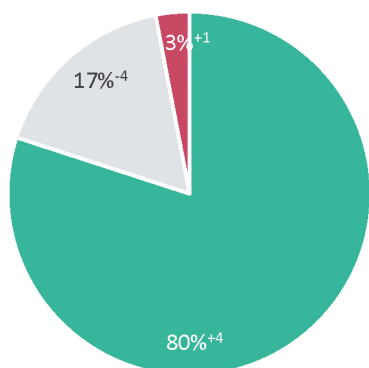


#### Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

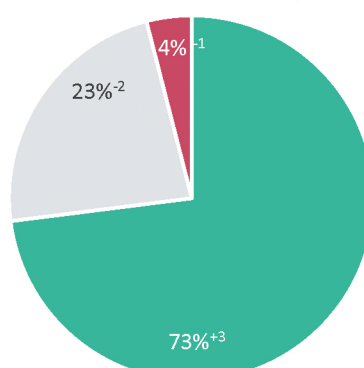


### RESULTAAT

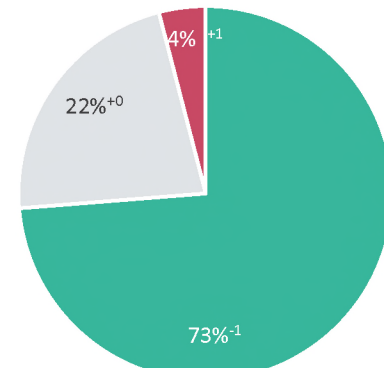
#### Door de hulp:



...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



**26%** <sup>+3%</sup>

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



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

heeft gebruik gemaakt  
van een onafhankelijk  
cliëntondersteuner

## POSITIEVE QUOTES

“Ik ben zeer tevreden  
over de ontvangen  
ondersteuning.”

“De medewerkers zijn  
betrokken en begripvol.  
Ik voel mij serieus genomen.”

## KWALITEIT



**82%** <sup>+2%</sup>

van de ouders voelt  
zich beter door de hulp



**78%** <sup>+2%</sup>

heeft dankzij de hulp meer  
vertrouwen in de toekomst

## VERBETER- PUNTEN

“Wisselingen in personeel  
komen de kwaliteit van  
de ondersteuning niet ten goede.”

“De wachttijden voor  
het ontvangen van de  
ondersteuning zijn te lang.”

## TEVREDENHEID

**7,5** <sup>-0,3</sup>

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

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

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



# Cliëntervaringsonderzoek 2020

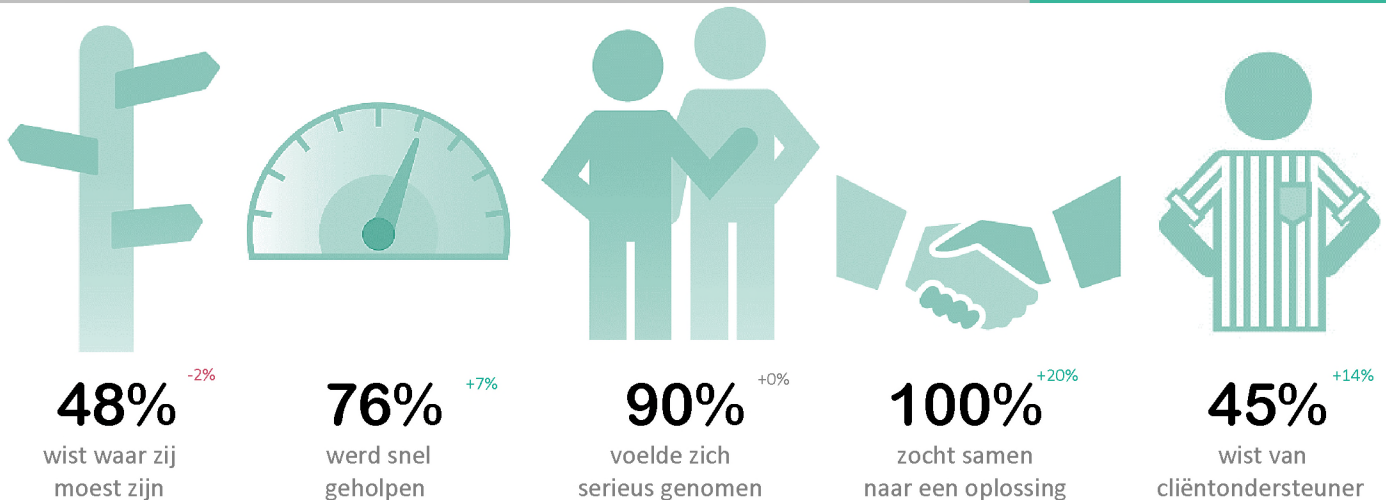
## Gemeente Veldhoven - Jeugdhulp Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit jongeren en/of hun ouders die gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

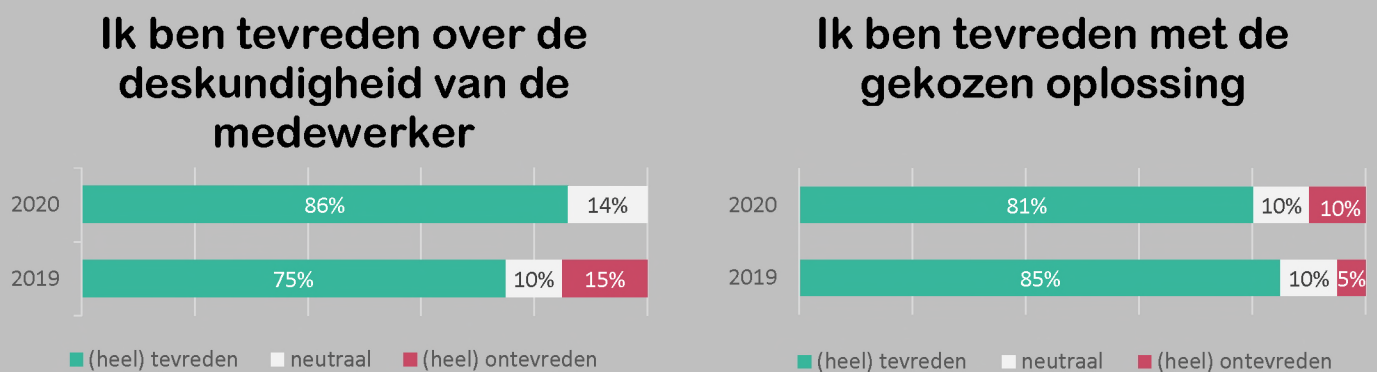
### Aantallen

Uitgenodigd	618
Ingevuld	118
Respons	19%

### CONTACT

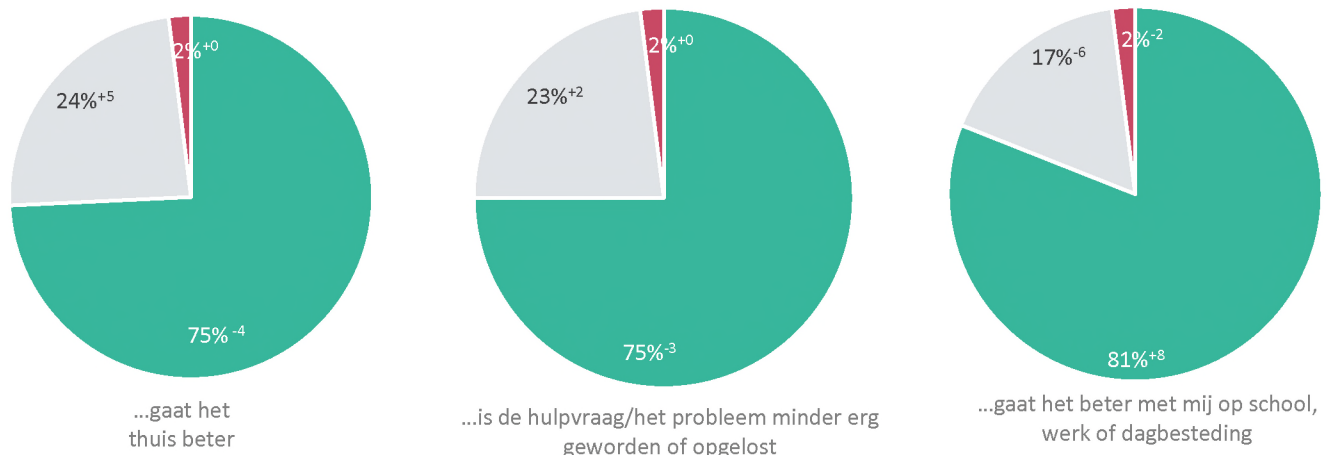


### KWALITEIT



### RESULTAAT

### Door de hulp:



## CLIËNT ONDERSTEUNER



**45%** <sup>+14%</sup>

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



**19%** <sup>+11%</sup>

heeft gebruik gemaakt  
van een onafhankelijk  
cliëntondersteuner

## POSITIEVE QUOTES

“De medewerkers waren  
betrokken en stonden  
voor mij klaar.”

“De activiteiten die  
voor ons worden  
georganiseerd zijn leuk.”

## KWALITEIT



**89%** <sup>+3%</sup>

van de jongeren voelt zich  
beter door de hulp



**66%** <sup>-8%</sup>

heeft dankzij de hulp meer  
vertrouwen in de toekomst

## VERBETER PUNTEN

“Het duurde voor mij  
te lang voordat de  
hulp tot stand kwam.”

“Er zijn in mijn ogen  
te veel wisselingen  
in personeel.”

## TEVREDENHEID

**8,0** <sup>+0,9</sup>

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

**7,9** <sup>+0,1</sup>

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





**RAPPORTAGE**

**Clëntervaringsonderzoek  
Participatiewet 2020**

Gemeente Veldhoven



# Cliëntervaringsonderzoek 2020

## Gemeente Veldhoven - Participatiewet

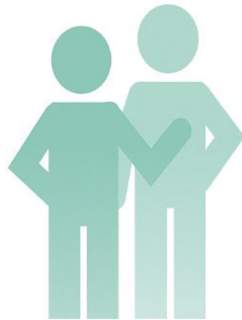
Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2020. De doelgroep bestaat uit inwoners die ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hebben ontvangen. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	536
Ingevuld	127
Responspercentage	24%

### CONTACT



**80%**<sup>-5%</sup>  
werd snel geholpen



**86%**<sup>+4%</sup>  
voelde zich serieus genomen



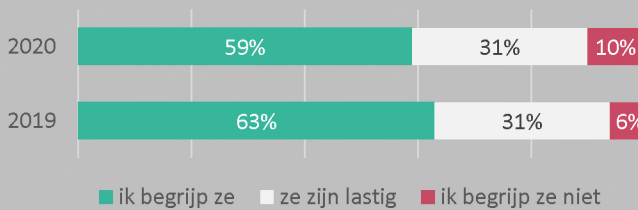
**84%**<sup>+7%</sup>  
zocht samen naar oplossing



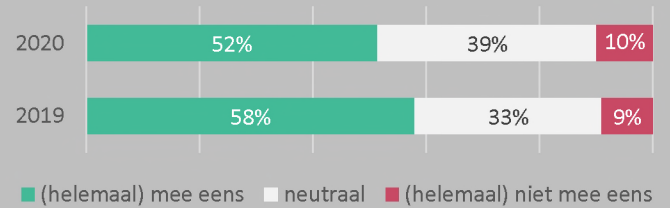
**42%**<sup>+0%</sup>  
kreeg hulp bij de aanvraag

### KWALITEIT

#### Ik begrijp de brieven van de gemeente

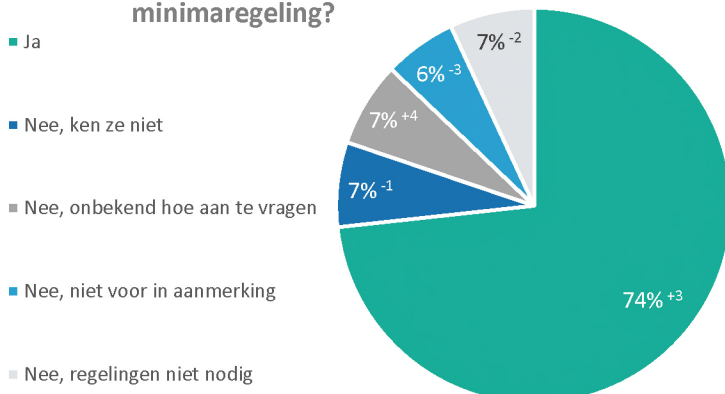


#### Ik ben tevreden met het resultaat

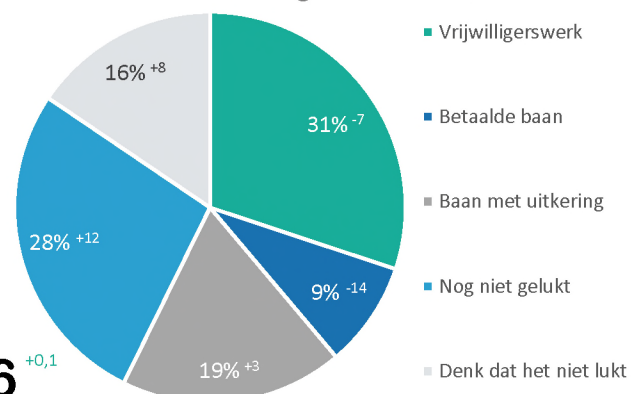


### RESLUTAAT

#### Maakt u gebruik van een minimaregeling?



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



**7,6**<sup>+0,1</sup>

is het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
<b>1.3 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>9</b>
<b>2.3 Ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Regelingen voor mensen met een laag inkomen</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Algemeen oordeel</b>	<b>12</b>
<b>Bijlage   Vragenlijst</b>	<b>14</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veldhoven is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Participatiewet ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: ondersteuning bij het vinden van (vrijwilligers) werk of dagbesteding, of het ontvangen van een uitkering. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de ondersteuning te verbeteren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 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 inwoners een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) Uitkeringen en formulieren. Om in aanmerking te komen voor een uitkering dient een aantal formulieren ingevuld te worden. De gemeente is benieuwd naar 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 deze ondersteuning.
- 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

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Veldhoven die in 2020 ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hebben ontvangen.

### 1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Inwoners hebben in april/mei 2021 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na vier weken kregen de inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.

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 de bijlage van dit rapport en in het aparte 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 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers, alsook de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	536
Aantal meegenomen vragenlijsten	127
Netto responspercentage	23,7%
Nauwkeurigheidsmarge	7,6%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle inwoners deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle inwoners die ondersteuning bij werk en dagbesteding hebben ontvangen). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 7,6% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 62,4% en 77,6% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.<sup>1</sup> De marge voor dit onderzoek ligt boven deze grens. Resultaten kunnen niet als volledig betrouwbaar worden beschouwd en zijn daarmee mogelijk niet representatief voor de gehele onderzoekspopulaties.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de ondersteuning, het invullen van de formulieren, de ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan en bij regelingen voor een laag inkomen.

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

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

<sup>1</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

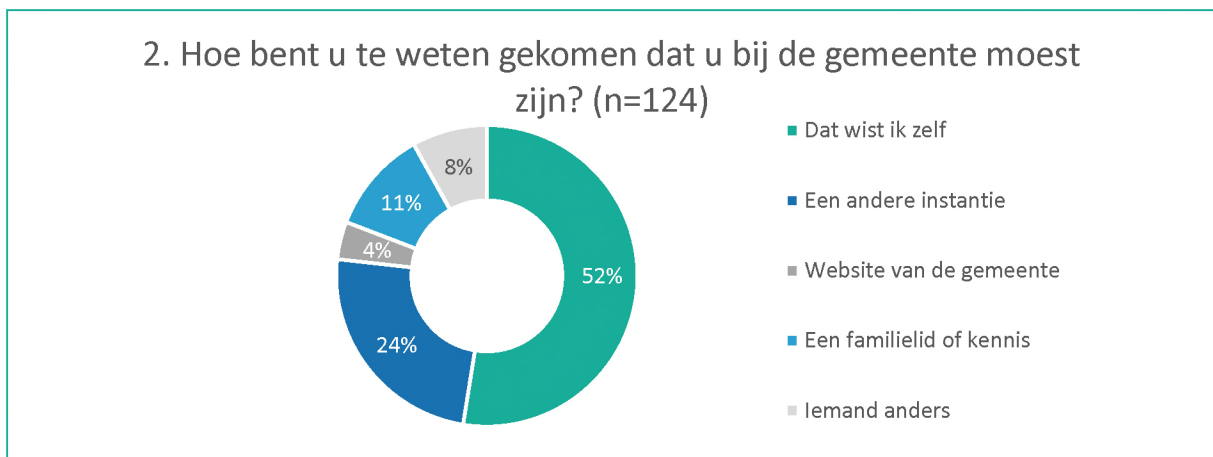


## 2 | Resultaten

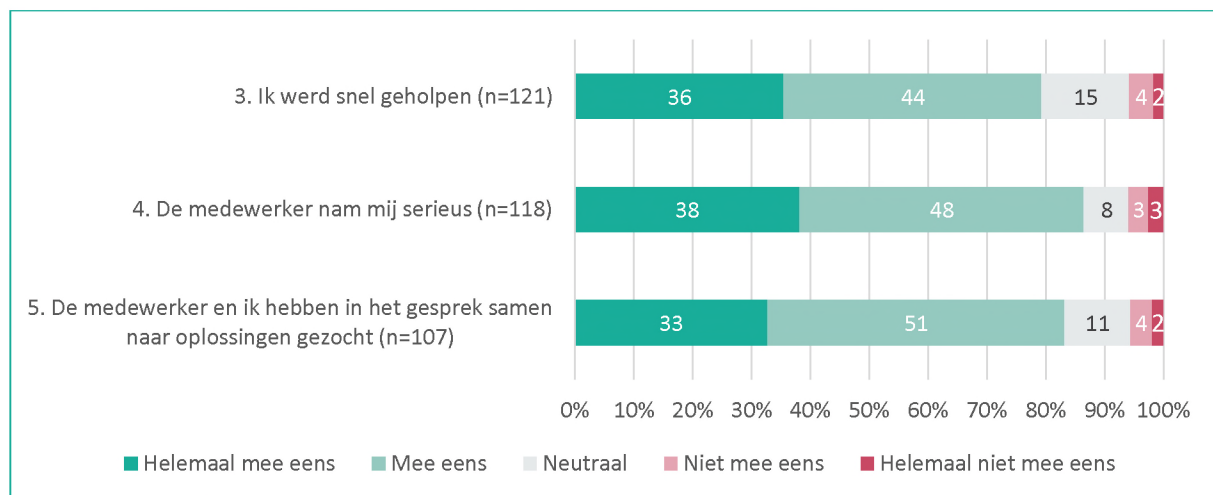
Aan deelnemers werd allereerst gevraagd of ze toestemming wilde geven voor het gebruik van hun antwoorden voor het rapport. Alleen de antwoorden van deelnemers die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse. De eerste vraag in dit hoofdstuk begint zodoende met vraagnummer 2.

### 2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een ondersteuning bij werk en inkomen doen komen ze in contact met de gemeente Veldhoven. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvraag behandeld wordt en dat er een gesprek wordt ingepland. Op basis van de bevindingen kan een ondersteuningsplan worden opgesteld. Deelnemers die in 2020 een gesprek gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente omtrent deze aanvraag hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.



Bij antwoordoptie 'iemand anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: buurvrouw (1x), BSR (2x), GGZE (3x), gemeente (1x), Stichting EVA (1x), vluchtelingenwerk (1x).

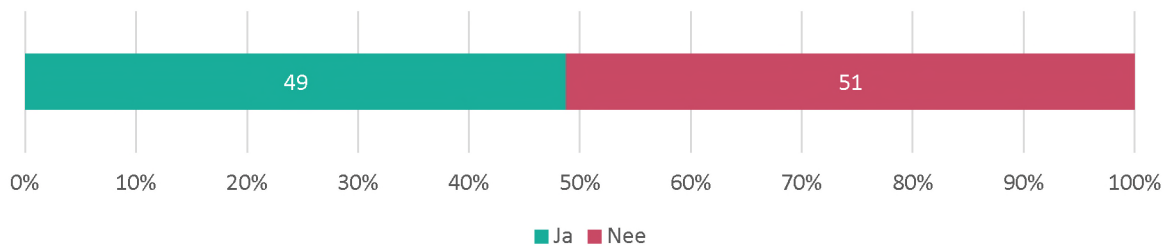


Antwoordoptie 'Geen mening': v3 (n=1); v4 (n=1); v5 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v3 (n=5); v4 (n=6); v5 (n=17).

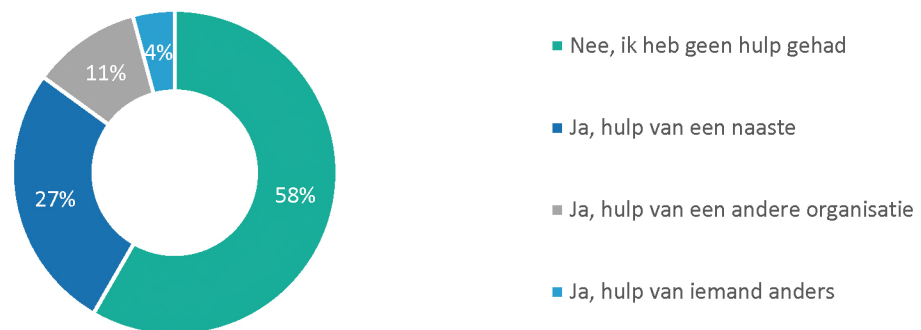
"Als ik mijn twee contactpersonen bel of mail dan krijg ik meteen contact met ze. Geen moeilijk gedoe."



### 6. Heeft u tijdens het gesprek met de gemeente informatie gehad over andere regelingen voor mensen met een laag inkomen? (n=123)

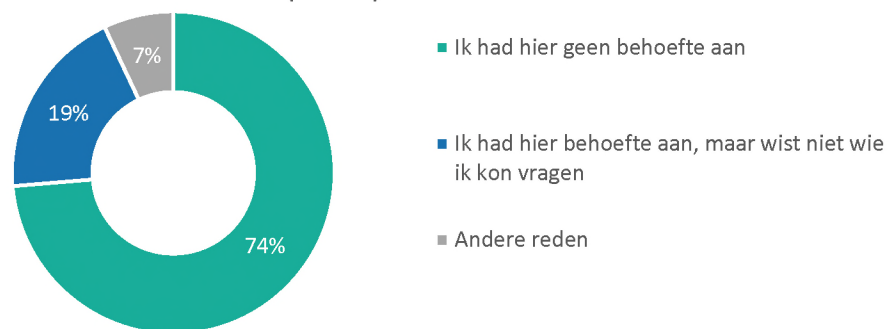


### 7. Heeft u hulp gehad bij uw vraag aan de gemeente? (n=120)



Bij antwoordoptie 'Ja, hulp van iemand anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: KJV (1x), kindbescherming (1x), budgetadvies (1x), maatschappelijk werk (1x), Oktober (1x).

### 8. Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van? (n=57)



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=50. Bij antwoordoptie 'Andere reden' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: geen passende hulp (1x), niet nodig (1x), slechte behandeling vanuit de gemeente (2x), taal onvoldoende (1x).



### 9. Als u wel hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van? (n=38)



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=62. Bij antwoordoptie 'Andere reden' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: barrière Nederlandse taal (3x), gezondheidsproblemen (1x).

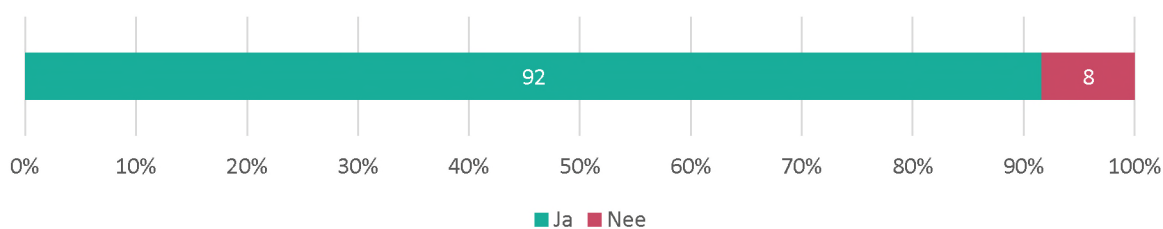
### 10. Begrijpt u wat er in de brieven van de gemeente staat? (n=123)



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v10 (n=2).

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

### 10a. Krijg u hulp bij het lezen van de brieven? (n=12)

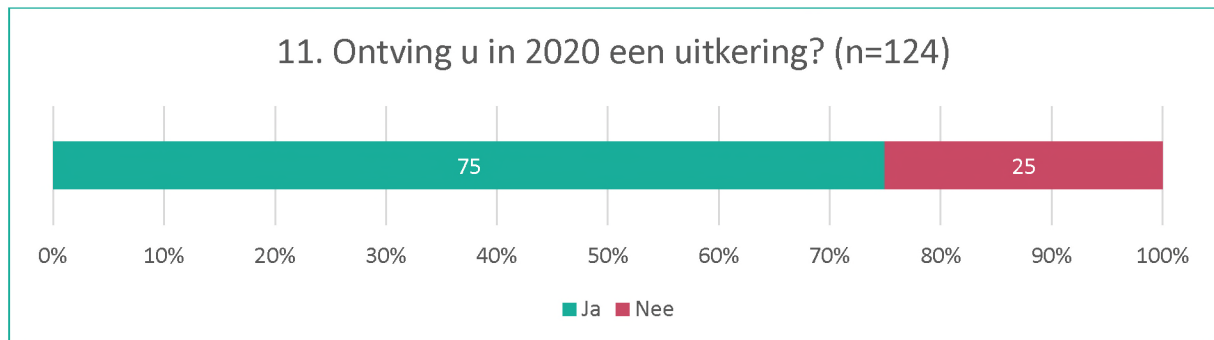




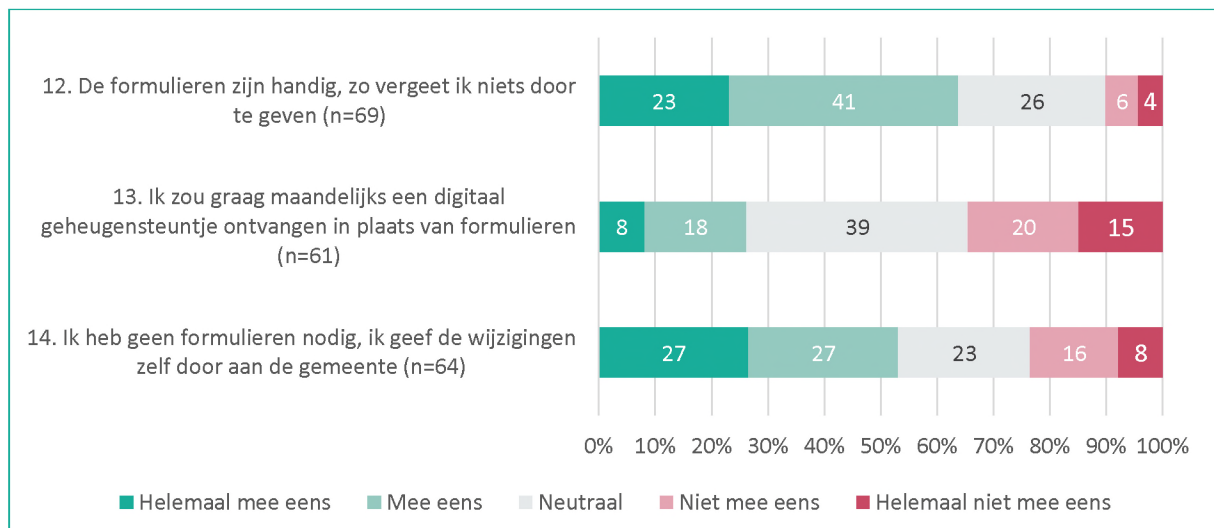


## 2.2 Uitkering en formulieren

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



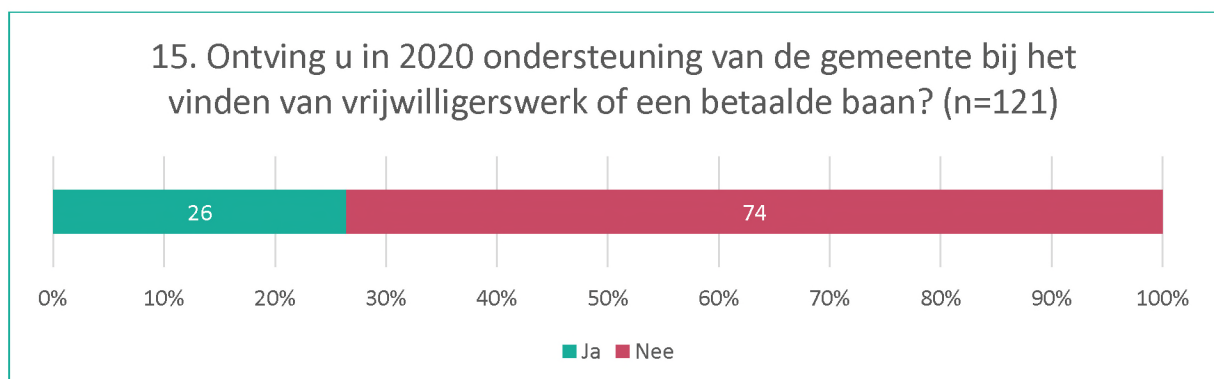
Vraag 12 tot en met vraag 14 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 11 hebben ingevuld in 2020 een uitkering te hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v12 (n=13); v13 (n=17); v14 (n=16).

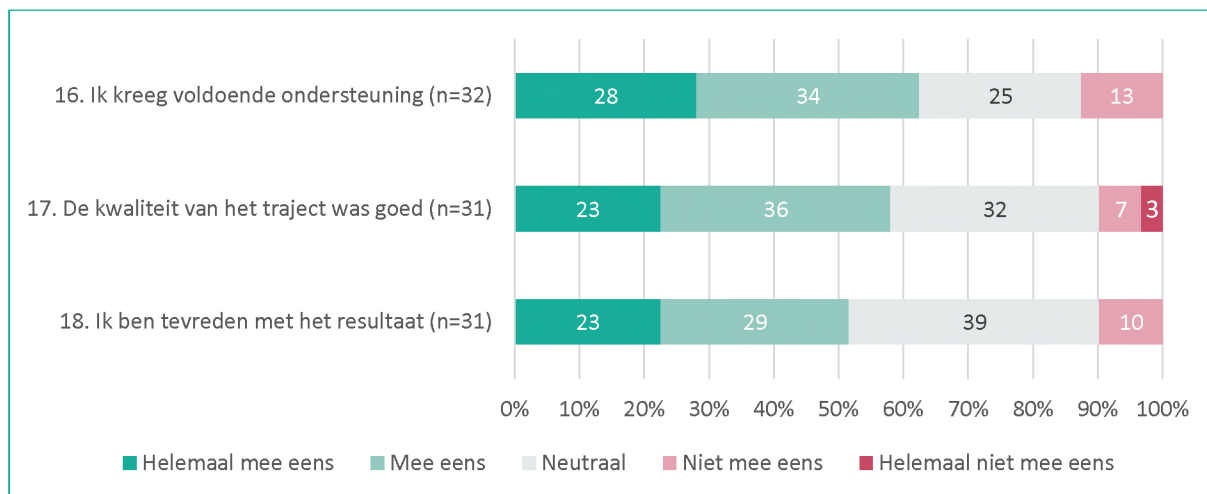
## 2.3 Ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan

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



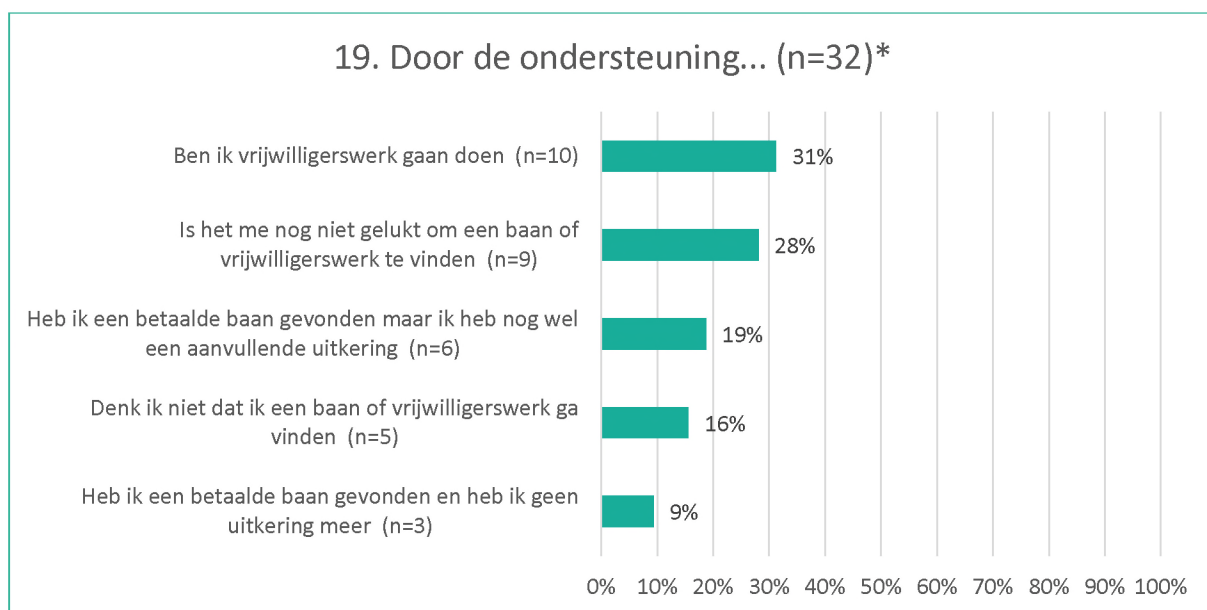


Vraag 16 tot en met vraag 19 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 15 hebben ingevuld in 2020 ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan te hebben ontvangen.



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

“Ze luisteren goed. ook naar je probleem.  
Proberen een oplossing te vinden.”



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



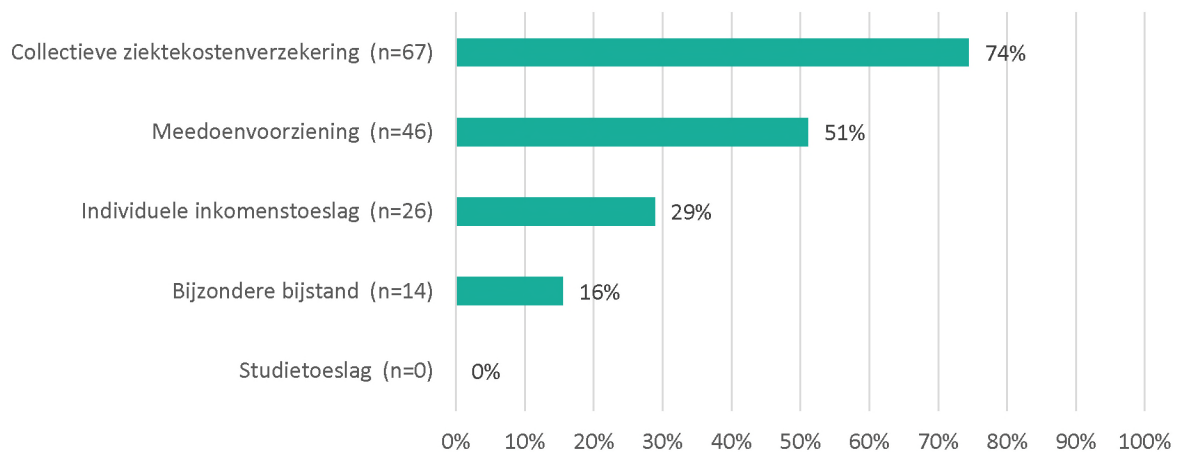
## 2.4 Regelingen voor mensen met een laag inkomen

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

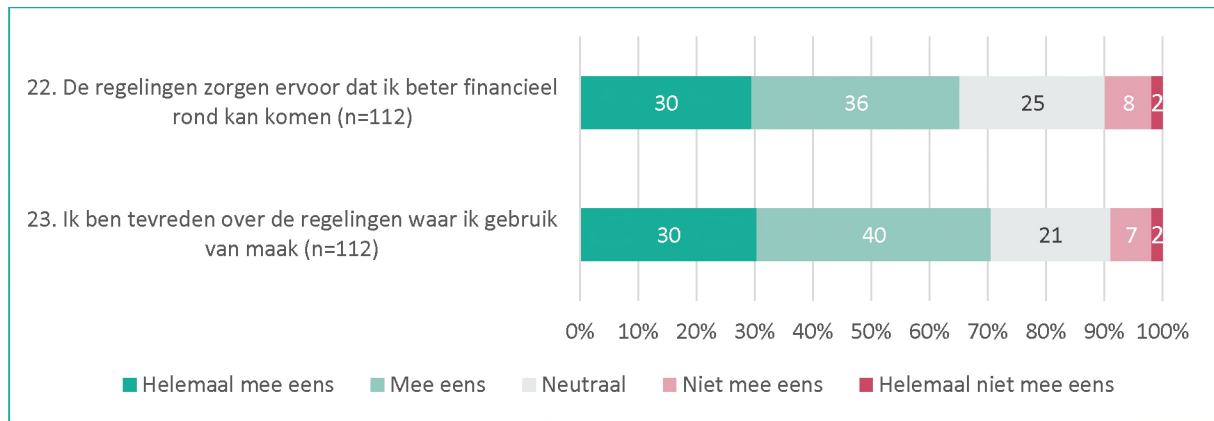
20. Heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een andere regeling voor mensen met een laag inkomen zoals de collectieve ziektekostenverzekering, bijzondere bijstand of meedoenvoorziening? (n=122)



21. Als u gebruik maakt van de regelingen, welke zijn dat dan? (n=90)\*



\*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot exact 100%. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=37.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v22 (n=13); v23 (n=11).

## 2.5 Algemeen oordeel

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

24. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (n=126) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	4	3,2
2	1	0,8
3	1	0,8
4	1	0,8
5	6	4,8
6	10	7,9
7	29	23,0
8	33	26,2
9	19	15,1
10	22	17,5
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,6</b>	

### Vraag 25

In totaal hebben 94 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 25 'Wat vindt u goed aan de dienstverlening?'

- Het grootste deel van de deelnemers geeft aan dat ze goed zijn geholpen. Medewerkers worden veelal als vriendelijk, respectvol en behulpzaam omschreven. Daarnaast geeft een aantal aan dat medewerkers goed meedenken, goed luisteren en de deelnemers serieus nemen.
- Veel deelnemers merken op dat de ondersteuning snel geregeld was en dat er snel gereageerd werd op vragen. Een aantal deelnemers geeft daarbij aan blij te zijn met het persoonlijke contact.
- Tot slot laten deelnemers weten blij te zijn met de financiële ondersteuning die ze ontvangen.



## Vraag 26

In totaal hebben 66 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 26 'Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening?'.

- Veel deelnemers geven aan dat het onduidelijk is op welke ondersteuning ze recht hebben. Zo is het veelal onduidelijk wat de mogelijke voorzieningen en regelingen zijn. Daarnaast benoemt een aantal dat de brieven te moeilijke taal bevatten en dat er te veel bureaucratie is.
- Meerdere deelnemers geven aan dat medewerkers bij de aanvraag wantrouwig waren en weinig empathie toonden. Verder geeft een aantal aan dat de begeleiding onvoldoende op maat is, maar meer gericht is op het gemeentebeleid.
- Een aantal keer wordt aangegeven dat het lang duurt voordat er een reactie van de gemeente komt. Ook geeft een enkeling aan dat ze zelf naar de gemeente moeten bellen om iets geregeld te krijgen. Daarnaast laten enkele deelnemers weten dat regelmatig opnieuw informatie moet worden aangeleverd alvorens de ondersteuning verlengd kan worden.
- Tot slot benoemen sommige deelnemers het gebrek aan privacy binnen de gemeente; dit geldt in de ogen van deze deelnemers met name bij het aanleveren van hun gegevens.

"Ieder jaar opnieuw dezelfde aanvragen moeten doen met een hoop papierwerk als de situatie niet is gewijzigd."



# Bijlage | Vragenlijst

## VELDHOVEN – ERVARINGEN MET DE PARTICIPATIEWET

- De gemeente is benieuwd naar uw ervaringen met de hulp vanuit de participatiewet. 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.mijn-onderzoek.nl/meedoen](http://www.mijn-onderzoek.nl/meedoen) 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 anoniem verwerken van uw gegevens:

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

## CONTACT GEMEENTE

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.

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:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
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 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:

VELDHOVEN 2020

<TOKEN>

248175



8. Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar de reden dan 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 → Ga verder naar vraag 10a
- Ik vind de brieven lastig, maar begrijp wel wat er wordt bedoeld → Ga verder naar vraag 11
- ik begrijp de brieven prima → Ga verder naar vraag 11
- Weet ik niet → Ga verder naar vraag 11

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

- Ja
- Nee

### UITKERING EN FORMULIEREN

11. Ontving u in 2020 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?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
12. De formulieren zijn handig, zo vergeet ik niet door te geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ik zou graag maandelijks een digitaal geheugensteuntje ontvangen in plaats van formulieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Ik heb geen formulieren nodig, ik geef wijzigingen zelf door aan de gemeente	<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 2020 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 heb ik 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 inkomstenstoeslag
- Studietoeslag
- Niet van toepassing

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
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                       |
| <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"/> |





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

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

**TOT SLOT**

27. Onder de deelnemers van 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 28 uw adres, postcode en woonplaats in

28. Vul hier uw gegevens in, als u bij vraag 27 'ja' heeft geantwoord.

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

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

**Hartelijk dank 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)

Jochem Duinhof – [j.duinhof@zorgfocuz.nl](mailto:j.duinhof@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

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



# Cliëntervaringsonderzoek 2020

## Gemeente Veldhoven - Participatiewet

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2020. De doelgroep bestaat uit inwoners die ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hebben ontvangen. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	536
Ingevuld	127
Responspercentage	24%

### CONTACT



**80%**<sup>-5%</sup>  
werd snel geholpen



**86%**<sup>+4%</sup>  
voelde zich serieus genomen



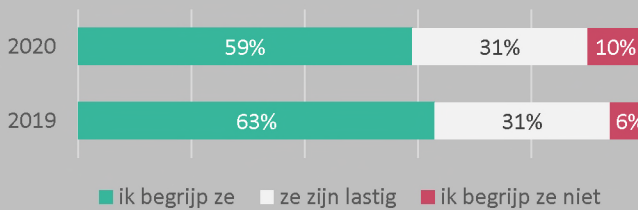
**84%**<sup>+7%</sup>  
zocht samen naar oplossing



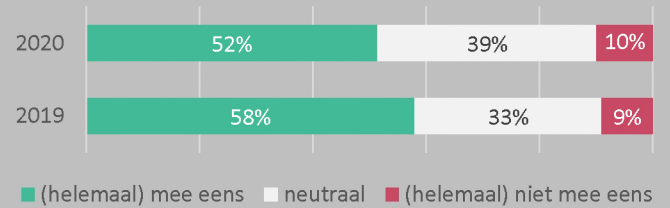
**42%**<sup>+0%</sup>  
kreeg hulp bij de aanvraag

### KWALITEIT

#### Ik begrijp de brieven van de gemeente

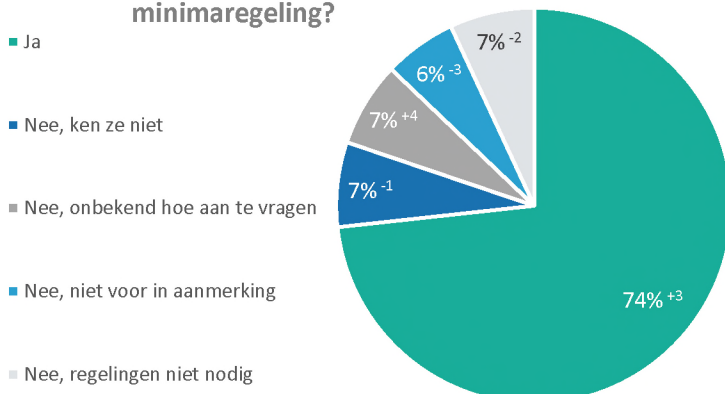


#### Ik ben tevreden met het resultaat

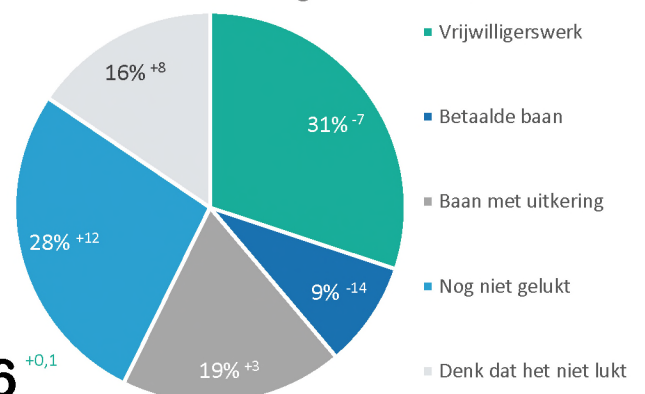


### RESLUTAAT

#### Maakt u gebruik van een minimaregeling?



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



**7,6**<sup>+0,1</sup>

is het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente

**RAPPORTAGE**

# Clëntervaringsonderzoek Schulddienstverlening 2020

Gemeente Veldhoven

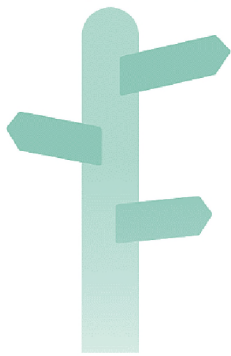


## Gemeente Veldhoven - Schulddienstverlening

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Schulddienstverlening over 2020. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2020 hulp of ondersteuning gehad hebben bij het omgaan met schulden. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

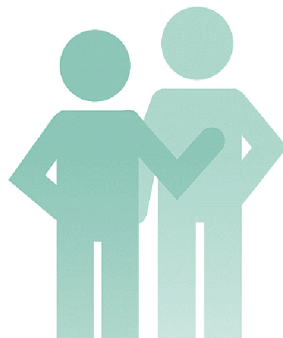
Aantallen	
Uitgenodigd	90
Ingevuld	16
Respons	18%

### CONTACT



**33%** <sup>+0%</sup>

wist dat hij/zij bij de gemeente moest zijn



**93%** <sup>+15%</sup>

voelde zich serieus genomen



**79%** <sup>+0%</sup>

zocht samen naar oplossing

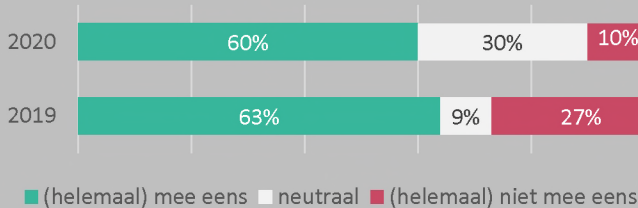


**50%** <sup>-10%</sup>

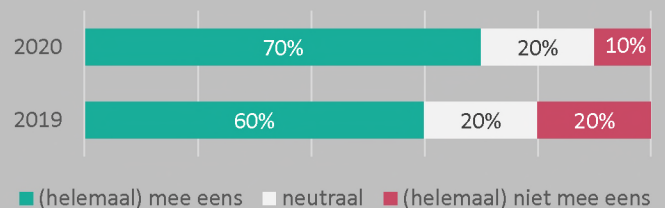
kreeg hulp bij de aanvraag

### KWALITEIT

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

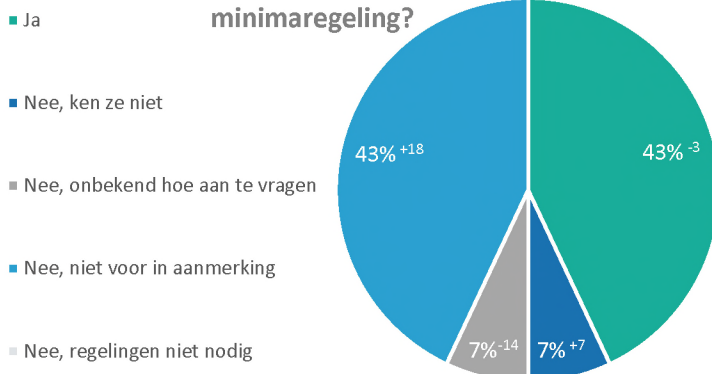


#### Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat

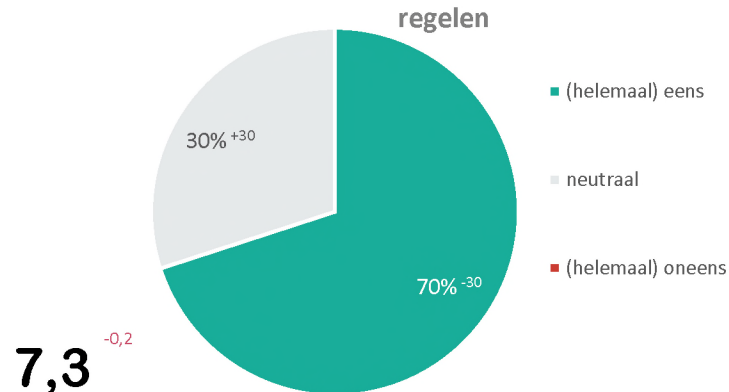


### RESULTAAT

#### Maakt u gebruik van een miniregeling?



#### Geldzaken in de toekomst zelf regelen



**7,3** <sup>-0,2</sup>

is het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente





# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Regelingen voor mensen met een laag inkomen</b>	<b>8</b>
<b>2.4 Schulddienstverlening</b>	<b>9</b>
<b>2.6 Algemeen oordeel</b>	<b>10</b>
<b>Bijlage   Vragenlijst</b>	<b>12</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veldhoven is het belangrijk om te weten hoe inwoners de schulddienstverlening ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de ondersteuning te verbeteren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de schulddienstverlening. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van ondersteuning bij het omgaan met schulden. Wanneer inwoners een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) De regelingen laag inkomen. Voor inwoners met een laag inkomen bestaan verschillende regelingen. 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 ondersteuning krijgen bij het omgaan met schulden. De gemeente is benieuwd hoe inwoners het ondersteuningstraject ervaren.
- 4) Algemeen oordeel. De gemeente wil weten hoe inwoners de schulddienstverlening over het algemeen beoordelen en wat zij denken dat beter kan.

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

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Veldhoven die in 2020 ondersteuning op het gebied van schulden hebben ontvangen.

### 1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Inwoners hebben in april/mei 2021 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordvelop van ZorgfocuZ ontvangen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na vier weken kregen de inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.

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 de bijlage van dit rapport en in het aparte bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

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



### 1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers, alsook de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	90
Aantal meegenomen vragenlijsten	16
Netto responspercentage	17,8%
Nauwkeurigheidsmarge	22,3%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle inwoners deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle cliënten die ondersteuning bij schulden hebben ontvangen). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 22,3% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 47,7% en 92,3% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%. De marge voor dit onderzoek ligt ruim boven deze grens. Dit komt mede doordat een relatief klein aantal inwoners is uitgenodigd en een klein aantal heeft deelgenomen. De resultaten kunnen niet als betrouwbaar worden beschouwd en dienen daarom zeer zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van deelnemers met de toegang tot de ondersteuning, de regelingen bij lage inkomens en de schulddienstverlening.

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

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



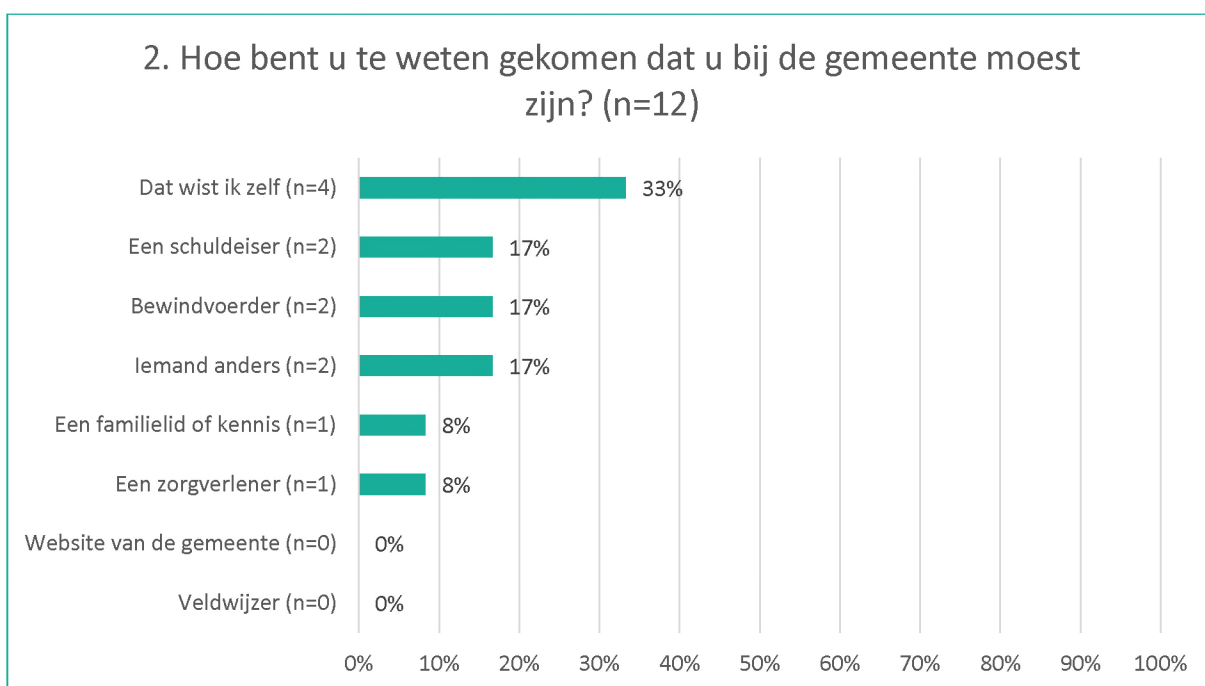


## 2 | Resultaten

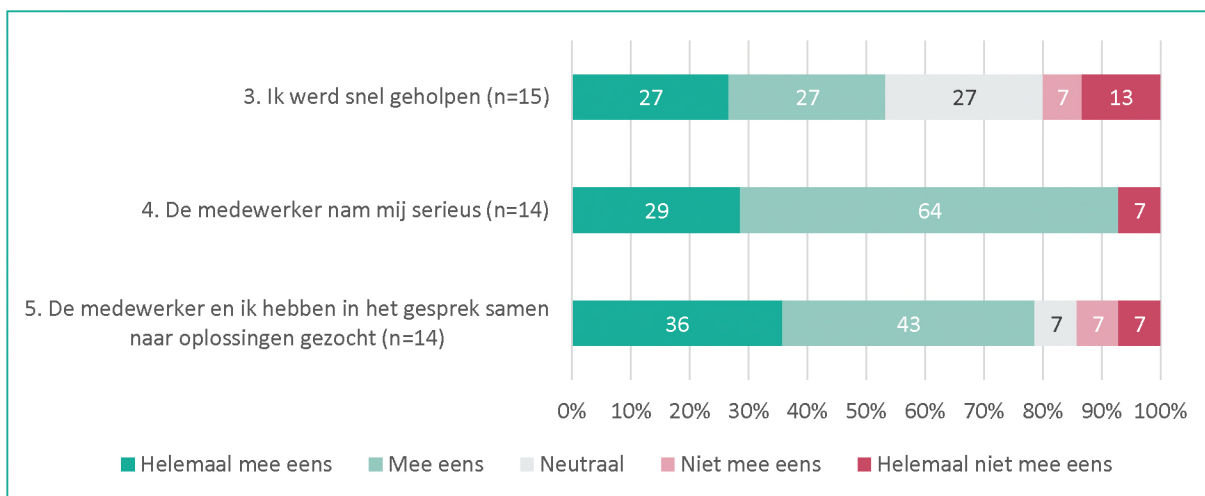
Aan deelnemers werd allereerst gevraagd of ze toestemming wilde geven voor het gebruik van hun antwoorden voor het rapport. Alleen de antwoorden van deelnemers die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse. De eerste vraag in dit hoofdstuk begint zodoende met vraagnummer 2.

### 2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag doen voor ondersteuning bij schulden komen ze in contact met de gemeente Veldhoven. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat een intakegesprek wordt ingepland. Op basis van de bevindingen kan een ondersteuningstraject worden opgesteld. Deelnemers die in 2020 een gesprek gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente omtrent deze aanvraag hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.



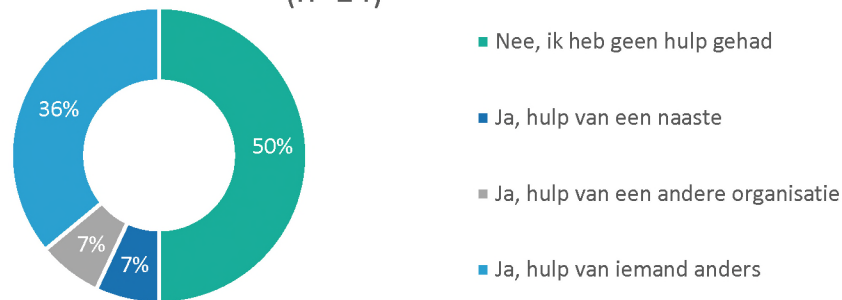
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers de volgende toelichtingen: budgetcoach (1x), Leger des Heils (1x).



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

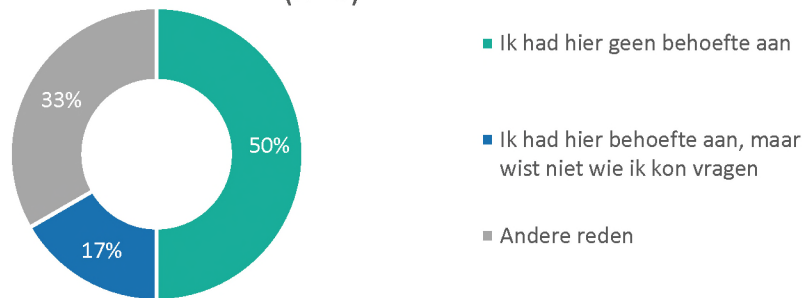


### 6. Heeft u hulp gehad bij uw aanvraag aan de gemeente? (n=14)



Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers de volgende toelichtingen: arbeidsdeskundige (1x), budgetadvies (1x), KJV (1x), Leger des Heils (1x), Tribud Bewind (1x).

### 7. Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van? (n=6)\*

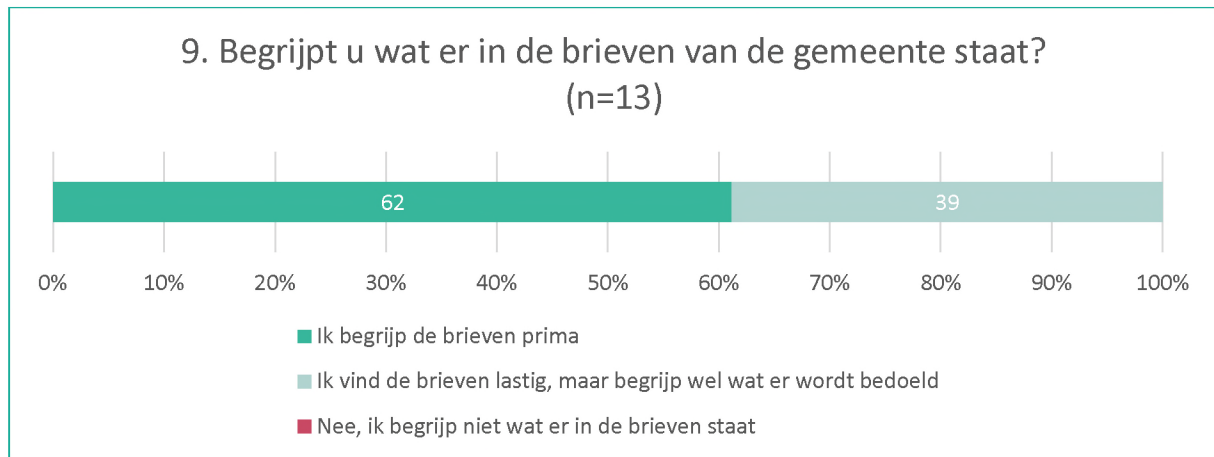


\*Minder dan tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een globaal beeld van de ervaringen. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=4. Bij antwoordoptie 'Andere reden' geven deelnemers de volgende toelichtingen: geen hulp aangeboden (1x), voldoende inkomen (1x).

### 8. Als u wel hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van? (n=6)\*



\*Minder dan tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een globaal beeld van de ervaringen. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=6. Bij antwoordoptie 'Andere reden' geven deelnemers de volgende toelichtingen: hulp van kennis (1x), TOZO (1x).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=0.

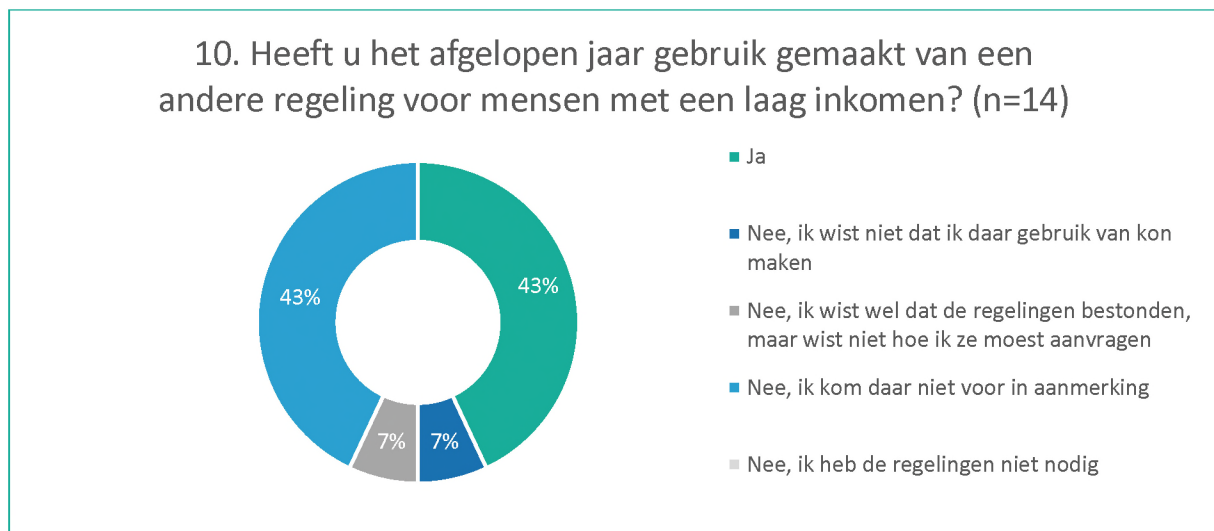
### Vraag 9a

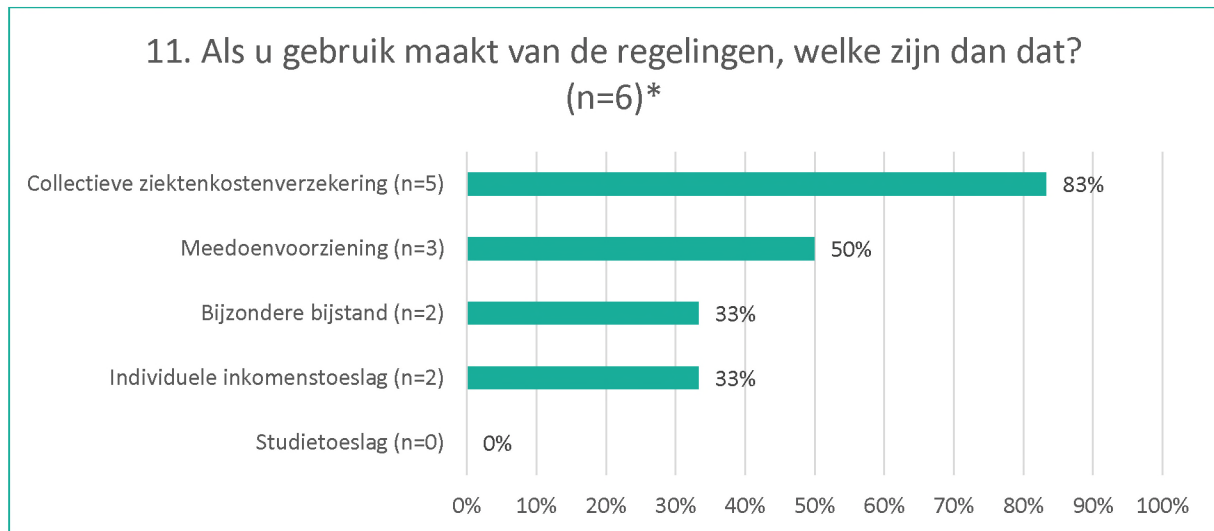
Vraag 9a 'Krijg u hulp bij het lezen van de brieven?' is door geen enkele deelnemer beantwoord. Resultaten van deze vraag zijn dan ook niet gerapporteerd.

"Dat ze snel reageren en ze op me gemak stellen en goed uitleg geven."

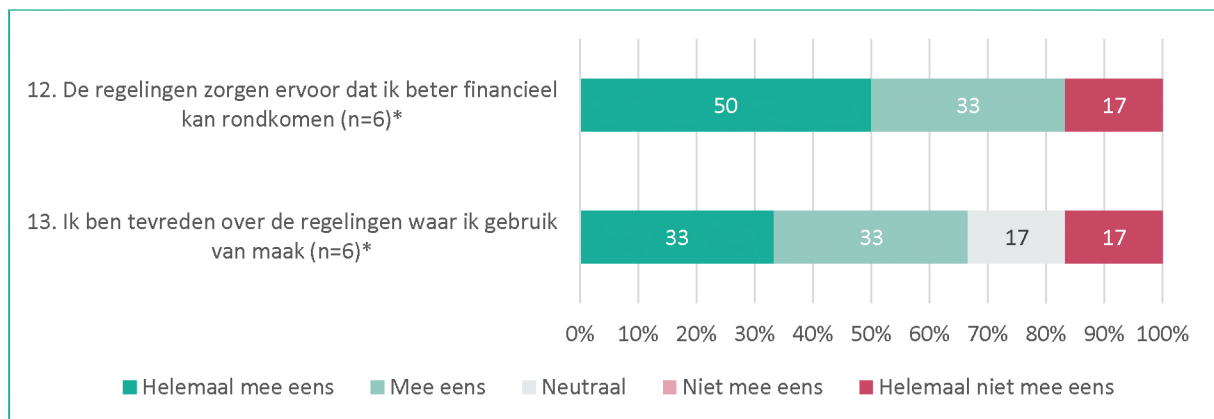
## 2.3 Regelingen voor mensen met een laag inkomen

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de regelingen die bestaan voor inwoners met een laag inkomen.





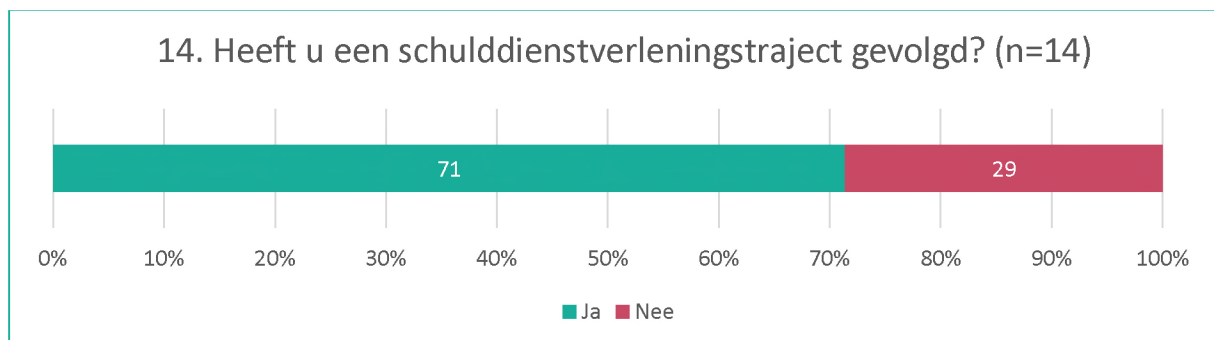
\*Minder dan tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een globaal beeld van de ervaringen. Antwoorδοptie 'Niet van toepassing': n=0.



\*Minder dan tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een globaal beeld van de ervaringen.

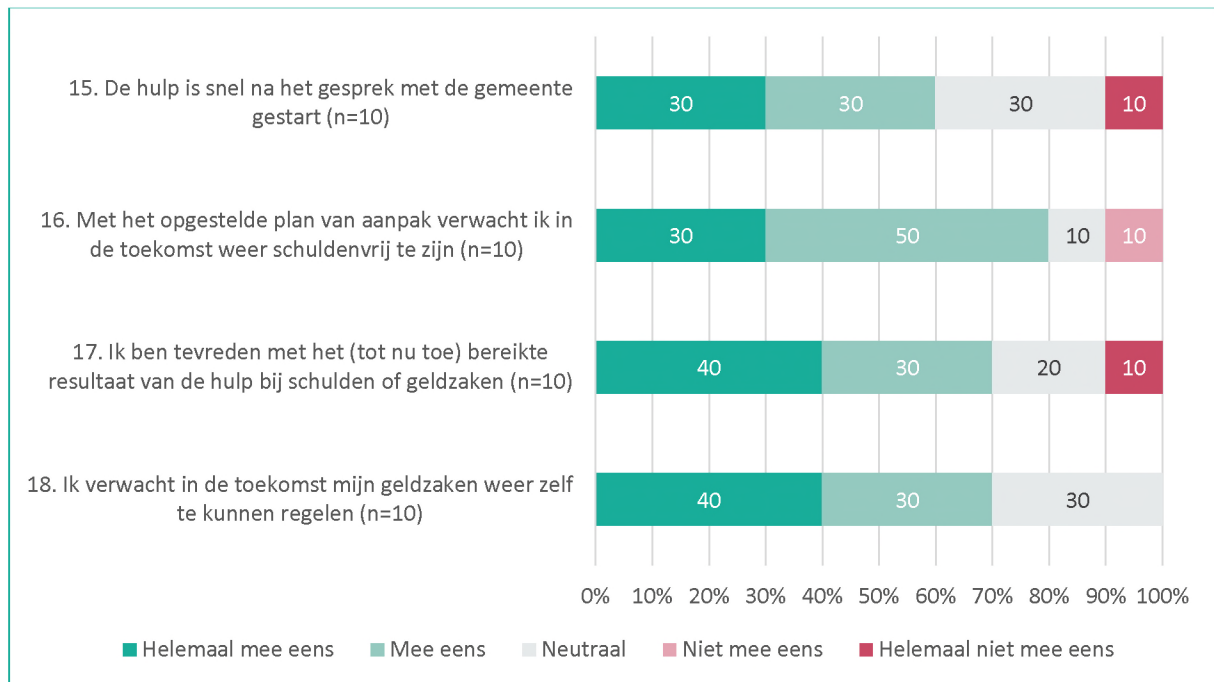
## 2.4 Schulddienstverlening

Het doel van de schulddienstverlening is om inwoners te helpen om schulden af te lossen en te voorkomen om opnieuw schulden op te bouwen. Daarnaast helpt de ondersteuning om inwoners beter deel te laten nemen aan de maatschappij. Hieronder wordt ingegaan op de mate waarin deze doelen worden gehaald.





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



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

## 2.6 Algemeen oordeel

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

19. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (n=15) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	1	6,7
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	6,7
5	2	13,3
6	2	13,3
7	2	13,3
8	0	0,0
9	1	6,7
10	6	40,0
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,3</b>	



### Vraag 20

In totaal hebben dertien deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 20 'Wat vindt u goed aan de dienstverlening van de gemeente?'.

- Deelnemers geven aan dat snel gereageerd wordt op vragen. In hun ogen zijn medewerkers vriendelijk en professioneel en houden ze goed rekening met de wensen van deelnemers.
- Deelnemers merken op dat ze op hun gemak gesteld worden en dat ze een goede uitleg krijgen over de ondersteuning.
- Tot slot tonen medewerkers volgens een aantal deelnemers begrip; bieden ze een luisteren oor; en communiceren ze goed.

### Vraag 21

In totaal hebben vijf deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven bij vraag 21 'Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening van de gemeente?'.

- Deelnemers geven aan dat de bereikbaarheid van medewerkers onvoldoende is en dat ze te weinig kennis hebben over de wet- en regelgeving. Ook geeft een deelnemer aan dat medewerkers niet goed luisteren en een oppervlakkige houding hebben.
- Volgens enkele deelnemers duurt het aanvragen te lang en duurt het ook lang voordat afspraken gewijzigd kunnen worden.

"Dat ze alleen op bepaalde tijden te bereiken zijn. of niet bereikbaar."



# Bijlage | Vragenlijst

## VELDHOVEN – ERVARINGEN MET SCHULDDIENSTVERLENING

- 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.mijn-onderzoek.nl/meedoen](http://www.mijn-onderzoek.nl/meedoen) 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 anoniem verwerken van uw gegevens:

- Ik vind het goed dat de gemeente en Zorgfocuz mijn antwoorden anoniem verwerken om de ondersteuning rondom de schulddienstverlening 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
- Anders, namelijk:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
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"/>

VELDHOVEN 2020

**<TOKEN>**

324268



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

- Nee, ik heb geen hulp gehad
- Ja, hulp van een naaste (zoals een familie lid 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 de reden dan 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 → Ga verder naar vraag 9a
- Ik vind de brieven lastig, maar begrijp wel wat er wordt bedoeld → Ga verder naar vraag 10
- Ik begrijp de brieven prima → Ga verder naar vraag 10
- Weet ik niet → Ga verder naar vraag 10

**9a. Krijg 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 en 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 regeling bestond, 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?**

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





	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
12. De regelingen zorgen ervoor dat ik beter financieel kan rondkomen	<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

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
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 schuldevrij 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

VELDHOVEN 2020

<TOKEN>

324268



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. Onder de deelnemers van 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 23 uw adres, postcode en woonplaats in

23. Vul hier uw gegevens in, als u bij vraag 22 'ja' heeft geantwoord

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

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

**Hartelijk dank 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)

Jochem Duinhof – [j.duinhof@zorgfocuz.nl](mailto:j.duinhof@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

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



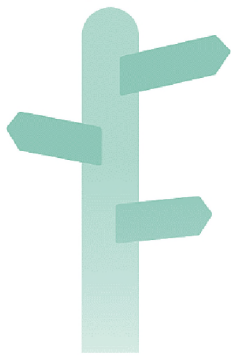
# Cliëntervaringsonderzoek 2020

## Gemeente Veldhoven - Schulddienstverlening

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Schulddienstverlening over 2020. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2020 hulp of ondersteuning gehad hebben bij het omgaan met schulden. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

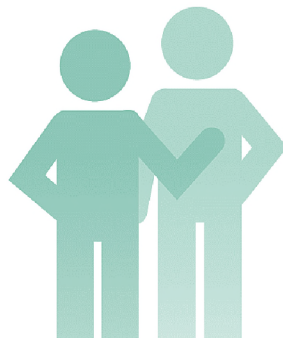
Aantallen	
Uitgenodigd	90
Ingevuld	16
Respons	18%

### CONTACT



**33%** <sup>+0%</sup>

wist dat hij/zij bij de gemeente moest zijn



**93%** <sup>+15%</sup>

voelde zich serieus genomen



**79%** <sup>+0%</sup>

zocht samen naar oplossing

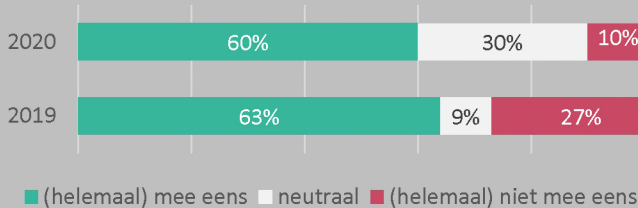


**50%** <sup>-10%</sup>

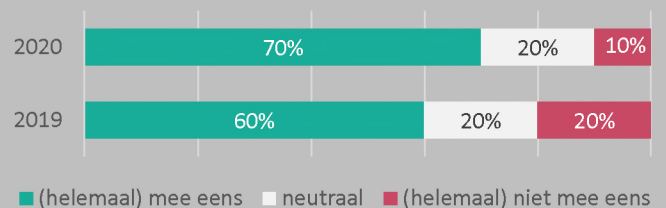
kreeg hulp bij de aanvraag

### KWALITEIT

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

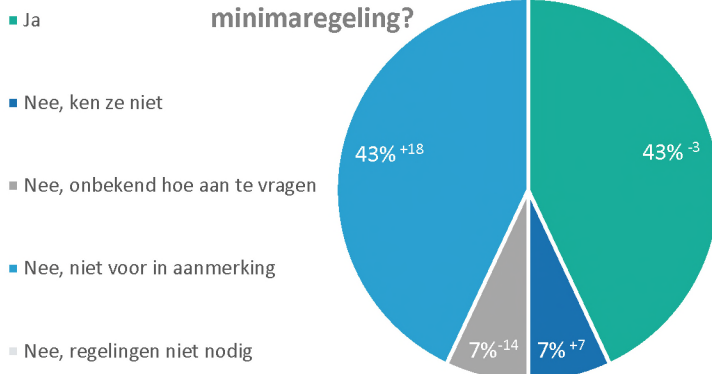


#### Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat

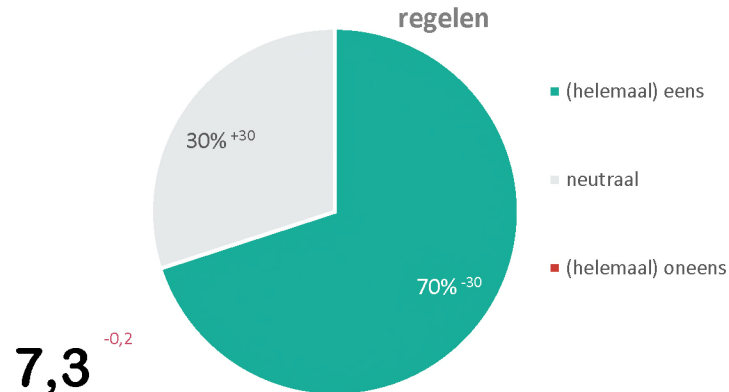


### RESULTAAT

#### Maakt u gebruik van een miniregeling?



#### Geldzaken in de toekomst zelf regelen



**7,3** <sup>-0,2</sup>

is het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente

