



Informatienota raad

Optimaliseren dienstverlening sociaal domein

Voor vragen

Telefoonnummer: 14 040
E-mail: gemeente@veldhoven.nl
Datum B en W: 11 oktober 2022
Registratienummer: 22bs00082

Kennisnemen van

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd, Participatiewet en Schulddienstverlening over 2021.

Inleiding

In het kader van de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente Veldhoven verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten onze uitvoering van deze wetten ervaren. 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.

De Participatiewet en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kennen geen verplichting tot het houden van cliëntervaringsonderzoeken. In 2018 hebben we besloten 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 2021 te meten, is een selectie van de gebruikers van deze regelingen aangeschreven. De respons op een aantal vragenlijsten was laag. Dat geldt met name voor Schulddienstverlening, Participatiewet en Jeugd. Dit maakt deze onderzoeken niet representatief. We gaan kijken, bijvoorbeeld met het cluster Communicatie, of we voor de komende jaren responsverhogende activiteiten kunnen ondernemen voor het onderdeel Jeugd. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat landelijk een trend te zien is dat de respons op dit soort enquêtes afneemt. Voor de onderdelen Participatiewet en Schuldhulpverlening zullen voorlopig geen enquêtes meer worden uitgezet. De doelgroep voor deze 2 onderdelen is zo klein dat er geen steekproef genomen kan worden. Elk jaar ontvangen dezelfde groep inwoners eenzelfde vragenlijst. Dit wordt als te belastend ervaren en levert ons geen nieuwe inzichten op. We zoeken naar een alternatief om onze dienstverlening op peil te houden.

Kernboodschap

Wmo

Ook in 2021 zijn de diverse coronamaatregelen van de landelijke overheid van invloed geweest op de Wmo-dienstverlening. Zo konden de klantmanagers niet in alle



gewenste gevallen een huisbezoek doen voor een gesprek, waardoor het contact veelal telefonisch of digitaal moest plaatsvinden. Ook voor de aanbieders van Wmo-ondersteuning was het niet altijd mogelijk om de ondersteuning tijdig en/of in de gebruikelijke vorm te laten plaatsvinden.

Ondanks dat zijn Wmo-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 (94%), worden snel geholpen (83%) en medewerkers zoeken mee naar oplossingen (84%).

De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 7,9 (in 2020 was dit een 8,0). Dit is nog steeds een mooi cijfer t.o.v. het gestelde doel van een 7,5.

Cliënten geven ook een 7,9 (in 2020 was dit een 8,0) voor de kwaliteit van de hulpmiddelen en de ondersteuning die ze hebben ontvangen. De vragen of de ondersteuning van goede kwaliteit is en of de ondersteuning past bij de hulpvraag, worden door 84% respectievelijk 87% van de cliënten positief beantwoord.

Door de ondersteuning voelen cliënten zich zelfredzamer en zelfstandiger en ervaren ze een betere kwaliteit van leven. De bekendheid van de cliëntondersteuner is met 45% iets gedaald ten opzichte van 2020 (48%).

Wmo-cliënten laten zich niet alleen ondersteunen vanuit de gemeente. Van de cliënten ontvangt 38% procent hulp van de partner, familie, vrienden of burens. Dat is lager dan eerdere jaren (39% in 2020). Het aantal mensen dat hulp krijgt van een vrijwilliger (4%) is licht gedaald ten opzichte van vorig jaar (5%). In totaal heeft 60% aangegeven dat zij naar de gemeente zijn gegaan omdat hun omgeving hen niet (meer) kan ondersteunen (60% in 2020). 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. Desondanks zijn de ouders een stuk positiever over de dienstverlening binnen de jeugdhulp. Het gemiddelde cijfer van ouders voor de dienstverlening van de gemeente is gestegen met 1,1 punt naar een 8,6.

De ouders geven aan dat ze zich serieus genomen voelen en dat er gezocht wordt naar een oplossing (100%). Hier zijn ze het meest tevreden over. Ook op de onderdelen 'deskundigheid van de medewerkers' en 'het tevreden zijn met de gekozen oplossing' wordt 94% gescoord. Bovendien geven meer ouders aan dat ze snel werden geholpen (81%). Dit is een stijging van 17% ten opzichte van het voorgaande jaar.

De jongeren beoordelende dienstverlening met een 6,6. Dat is een daling van 1,4 punt. Daar waar de ouders aangeven tevredener te zijn dan vorig jaar, geven de jongeren aan juist minder tevreden te zijn. Er is bij de jongeren een daling te zien bij bijna alle scores. Er is meer neutraal gescoord dan tevreden of ontevreden. Als je de scores tevreden en neutraal vergelijkt met vorig jaar, laat dit hetzelfde resultaat zien. Waar de jongeren het meest tevreden over zijn, is hoe ze zich voelen door de gekregen hulp (79%). Dit wordt het hoogst beoordeeld. Er is ook een daling van 26% te zien bij de snelheid waarmee de jongeren geholpen worden (50%). Tevens vond de jeugd dat er minder samen werd gezocht naar een oplossing in vergelijking met het jaar daarvoor. De score viel dit jaar op 70%, maar is toch 30% gedaald ten opzichte van vorig jaar.

Wat betreft de bekendheid van de cliëntondersteuner geeft 24% van de ouders aan cliëntondersteuning te kennen (een daling van 2%). Bij de jongeren is dit 40% (een daling van 5%).



Participatiewet

Dit jaar is de respons op de cliëntervaringsonderzoeken voor de Participatiewet opvallend laag. Dit kan verklaard worden door het feit dat de doelgroep niet zo groot is. Jaarlijks wordt het gehele bestand aangeschreven. Vanwege het lage aantal cliënten, kan er geen steekproef genomen worden. Ieder jaar krijgen dezelfde mensen dezelfde vragenlijst. Hierdoor neemt de bereidheid om mee te doen af.

Op de meeste onderdelen van de vragenlijst worden betere resultaten behaald dan vorig jaar. De uitgezette acties om de clienttevredenheid te verbeteren hebben een positief effect. Met name de leesbaarheid van de brieven en het resultaat van de ondersteuning is enorm toegenomen.

Het meest positief zijn cliënten over het 'serieus genomen' worden (87%). Daarnaast is een meerderheid tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden (82%). Van de respondenten maakt 72% gebruik van minimaregelingen, 9% was niet op de hoogte van het bestaan hiervan.

Bij de aanvraagprocedure heeft 40% hulp gehad, omdat ze geen informatie willen missen. Toch geeft 73% aan de brieven van de gemeente prima te begrijpen. De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 7,6. Hiermee scoren we hetzelfde cijfers als vorig jaar en behalen we het door ons gestelde doel.

Schulddienstverlening

De respondenten zijn positief over de toegang tot schulddienstverlening. Meer mensen kennen de weg naar schulddienstverlening: 50% van de respondenten geeft aan te weten dat ze daarvoor bij de gemeente moeten zijn (stijging van 17% ten opzichte van 2020 en 2019). Verder geeft 63% van de mensen aan dat de hulp snel start na een eerste gesprek (stijging van 3% ten opzichte van vorig jaar).

Van de respondenten geeft 70% aan zich serieus genomen te voelen (daling van 23% ten opzichte van 2020). En 66% geeft aan samen met de betrokken medewerker naar oplossingen te hebben gezocht (daling van 13%). Verder is 50% tevreden met het tot nu toe bereikte resultaat, dat is beduidend minder dan de 70% in 2019.

De respondenten zijn positief gestemd over het zelf regelen van hun geldzaken in de toekomst. In 2021 gaf 84% aan zeker te zijn dat zij hier capabel voor zijn (stijging van 14% ten opzichte van 2020).

Het algemene oordeel over de gemeentelijke schulddienstverlening is gedaald naar een 6,3. In 2020 was dit een 7,3.

Een belangrijke kanttekening die gemaakt wordt door het onderzoeksbureau bij het cliëntervaringsonderzoek Schulddienstverlening, is dat door kleine aantal respondenten de resultaten niet volledig betrouwbaar zijn. De resultaten geven slechts een zeer globaal beeld, want enkele vragen zijn door minder dan 10 deelnemers beantwoord.

Vervolg

Alle gemeenten zijn wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo- en Jeugdhulpcliënten uit te voeren. En de onderzoeksgegevens aan te leveren, aan het ministerie. Op de website www.waarstaatjegemeente.nl 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. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat er uiteraard sprake moet zijn van een beperking wat betreft het zelfstandig kunnen functioneren. De verwachting is dat in ieder geval niet eerder dan 2025-2026 het abonnementstarief wordt vervangen door een inkomensafhankelijke eigen bijdrage.

De uitkomsten van het CEO 201 voor de Wmo geven geen aanleiding om nieuwe specifieke acties in gang te zetten. Uiteraard blijven we inzetten op zaken als een goede dienstverlening en bekendheid van het gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Jeugd

De uitkomsten van het CEO 2021 voor de Jeugd geven geen aanleiding om nieuwe specifieke acties in gang te zetten. Uiteraard blijven we inzetten op zaken als bijvoorbeeld een goede dienstverlening en bekendheid van het gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Om het cliëntervaringsonderzoek op de meest effectieve manier onder de aandacht te brengen bij ouders en jongeren, zal er in de meting van aankomend jaar naar de meest passende manier worden gezocht. Het doel is het vergroten van de respons.

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 het beter informeren over bestaande regelingen voor minima een aandachtspunt. We gaan hier aandacht aan geven binnen de uitvoerende teams. Daarnaast zal nog vaker gebruik gemaakt worden van de verschillende communicatiekanalen voor het informeren over regelingen.

Communicatie en samenspraak

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

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

Om te voldoen aan onze wettelijke verplichting, zijn de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo eind juni 2022 aangeleverd bij het ministerie van VWS.



Bijlagen

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021
2. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021
3. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2021
4. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2021 – Ouders
5. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2021 - Jongeren
6. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet over 2021
7. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet over 2021
8. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek schulddienstverlening over 2021
9. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek schulddienstverlening over 2021

RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Jeugdwet 2021

Gemeente Veldhoven



Clïentervaringsonderzoek 2021

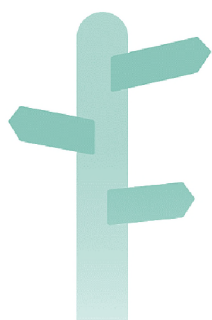
Gemeente Veldhoven - Jeugdwet Ouders

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

Aantallen

Uitgenodigd	550
Ingevuld	98
Respons	18%

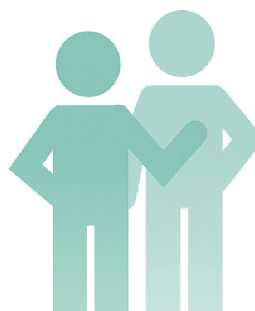
CONTACT



73%^{-3%}
wist waar zij moest zijn



81%^{+17%}
werd snel geholpen



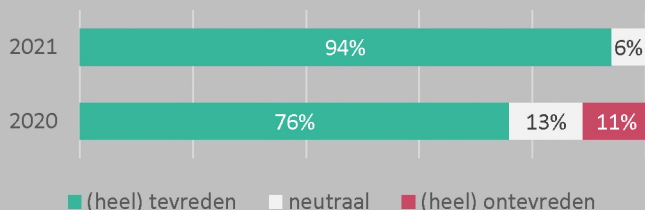
100%^{+10%}
voelde zich serieus genomen



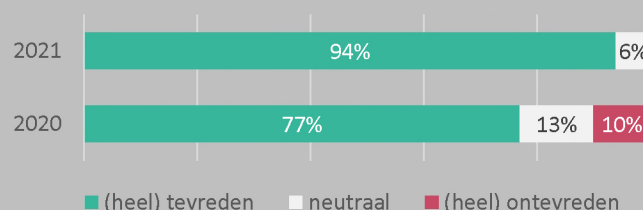
100%^{+27%}
zocht samen naar een oplossing

KWALITEIT

Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker

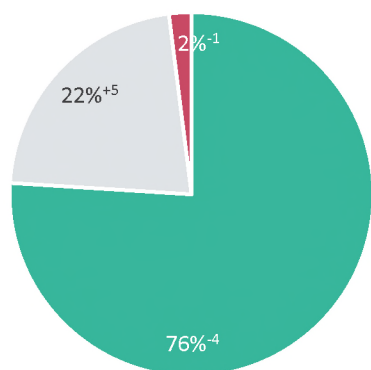


Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

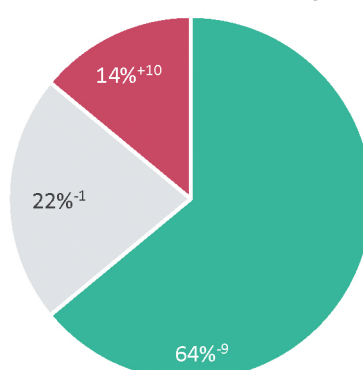


RESULTAAT

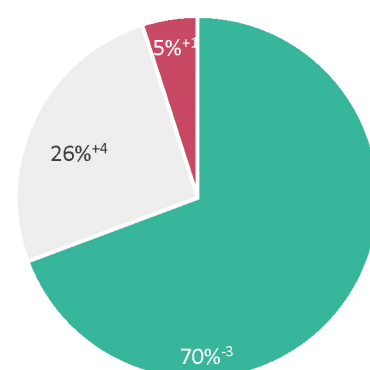
Door de hulp:



...voelt mijn kind zich beter



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



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



CLIËNT
ONDERSTEUNER



24%

-2%

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



9%

+6%

heeft gebruik gemaakt
van een onafhankelijk
cliëntondersteuner

POSITIEVE
QUOTES

“Ze kijken goed naar wat het kind
nodig heeft en passen daar
het programma op aan.”

“Helder en duidelijk voor kind en
ouder, zeer bekwame mensen
en het resultaat is voor
iedereen erg fijn.”

KWALITEIT



83%

+1%

van de ouders voelt
zich beter door de hulp



71%

-7%

heeft dankzij de hulp meer
vertrouwen in de toekomst

VERBETER-
PUNTEN

“Soms zat er lange tijd tussen
afspraken, wat niet bevorderlijk
was voor de ontwikkeling.”

“Belafspraken zijn met zulke
persoonlijke dingen niet
altijd even fijn.”

TEVREDENHEID

8,6

+1,1

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

8,3

+0,6

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



Cliëntervaringsonderzoek 2021

Gemeente Veldhoven - Jeugdwet Jongeren

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

Aantallen

Uitgenodigd	650
Ingevuld	104
Respons	16%

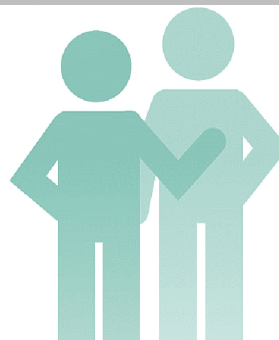
CONTACT



44%^{-4%}
wist waar zij moest zijn



50%^{-26%}
werd snel geholpen



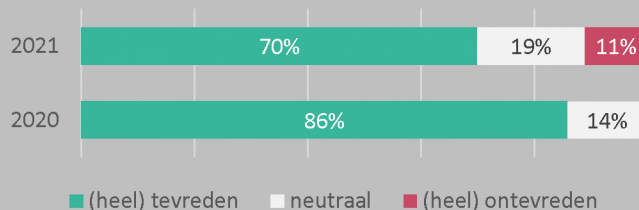
77%^{-13%}
voelde zich serieus genomen



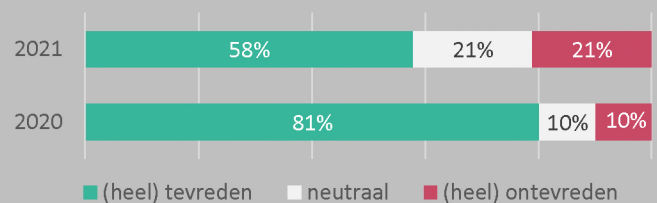
70%^{-30%}
zocht samen naar een oplossing

KWALITEIT

Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker

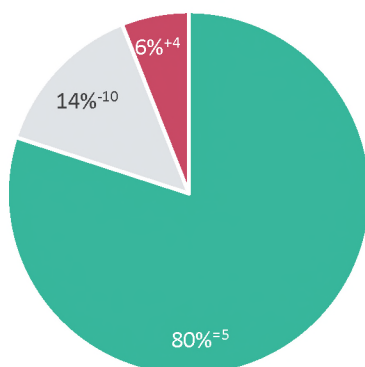


Ik ben tevreden met de gekozen oplossing

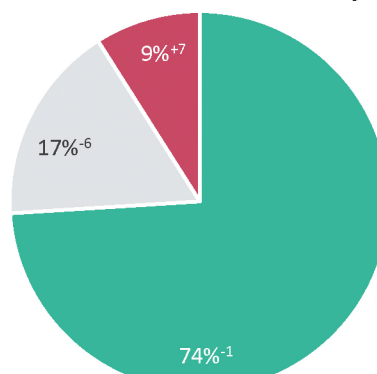


RESULTAAT

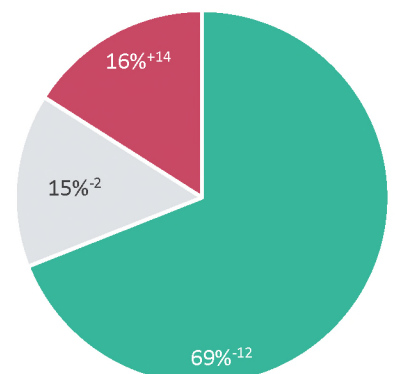
Door de hulp:



...gaat het thuis beter



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



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



CLIËNT
ONDERSTEUNER



40%

-5%

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



13%

-6%

heeft gebruik gemaakt
van een onafhankelijk
cliëntondersteuner

POSITIEVE
QUOTES

“Het traject werd snel opgestart, was
duidelijk en leverde me een aantal
bruikbare handvatten op.”

“Het voelde alsof er naar
je geluisterd werd en
dat is fijn.”

KWALITEIT



79%

-10%

van de jongeren voelt zich
beter door de hulp



66%

+0%

heeft dankzij de hulp meer
vertrouwen in de toekomst

VERBETER
PUNTEN

“Het duurde heel lang voordat
er iets in gang werd gezet.”

“Vaak een wissel in behandelaars
wat veel onrust oplevert.”

TEVREDENHEID

6,6

-1,4

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

7,4

-0,5

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





Inhoudsopgave

1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding en doel	6
1.2 Aanpak onderzoek	6
1.2.1 Doelgroep	6
1.2.2 Methode	6
1.2.3 Respons	7
1.3 Leeswijzer	8
2 Resultaten Ouders	9
2.1 Toegang	9
2.2 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij	11
2.3 Kwaliteit van de hulp	14
2.4 Wat levert de ondersteuning mij als ouder/verzorger op	15
2.5 Wat levert de ondersteuning mijn kind op	16
3 Resultaten Jongeren	18
3.1 Toegang	18
3.2 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij	20
3.3 Kwaliteit van de hulp	23
3.4 Wat levert de ondersteuning mij op	24
Bijlage Vragenlijsten	26
A) Vragenlijst Ouders	26
B) Vragenlijst Jongeren	30



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 Jeugdwet jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

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

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren en hun ouders van de gemeente Veldhoven die in 2021 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.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Jongeren en/of hun ouders hebben in april 2022 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.



Vragenlijst

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

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

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande 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	550
Aantal meegenomen vragenlijsten	98
Respons	17,8%
Nauwkeurigheidsmarge	9,0%

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 (namelijk alle ouders van Jeugdhulp-clïënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 9,1% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70,0% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 61,0% en 79,0% zijn.

Responstabel Jongeren	
Aantal verzonden vragenlijsten	650
Aantal meegenomen vragenlijsten	104
Respons	16,0%
Nauwkeurigheidsmarge	8,8%

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 (namelijk alle Jeugdhulp-clïënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 8,8% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70,0% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 61,2% en 78,8% 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%.¹ De marges voor beide doelgroepen liggen boven deze grens. Resultaten kunnen niet als volledig betrouwbaar worden beschouwd en zijn daarmee mogelijk niet representatief voor de gehele onderzoekspopulaties.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten over de Jeugdwet. Jongeren en hun ouders zijn apart aangeschreven. Resultaten zijn daarom in separate hoofdstukken gepresenteerd.

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

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

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

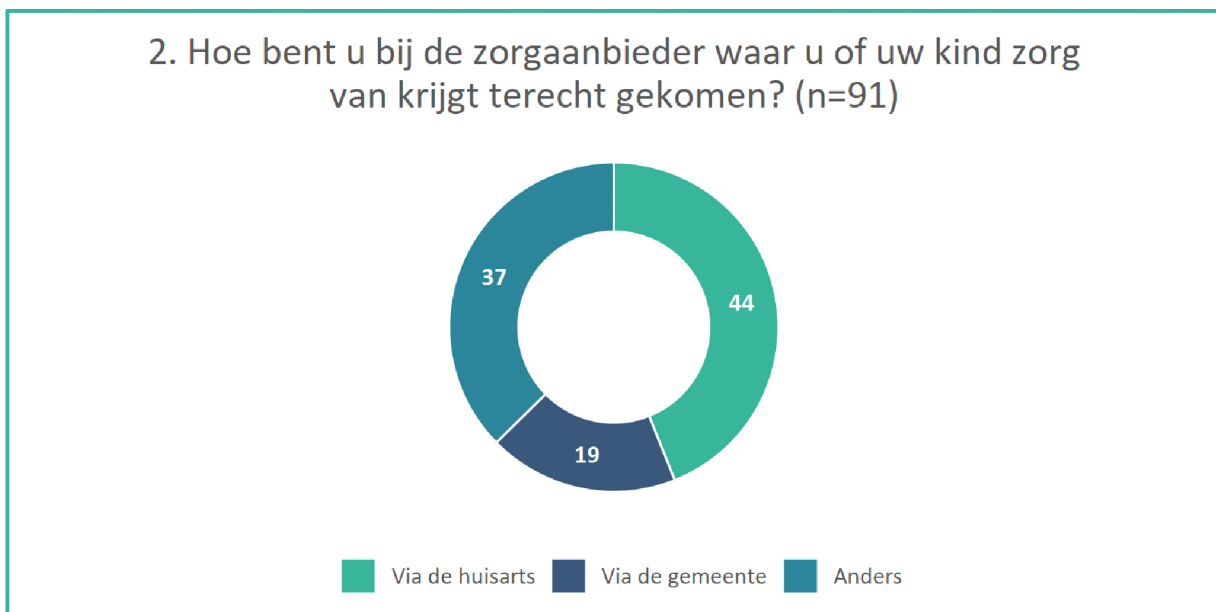


2 | Resultaten Ouders

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

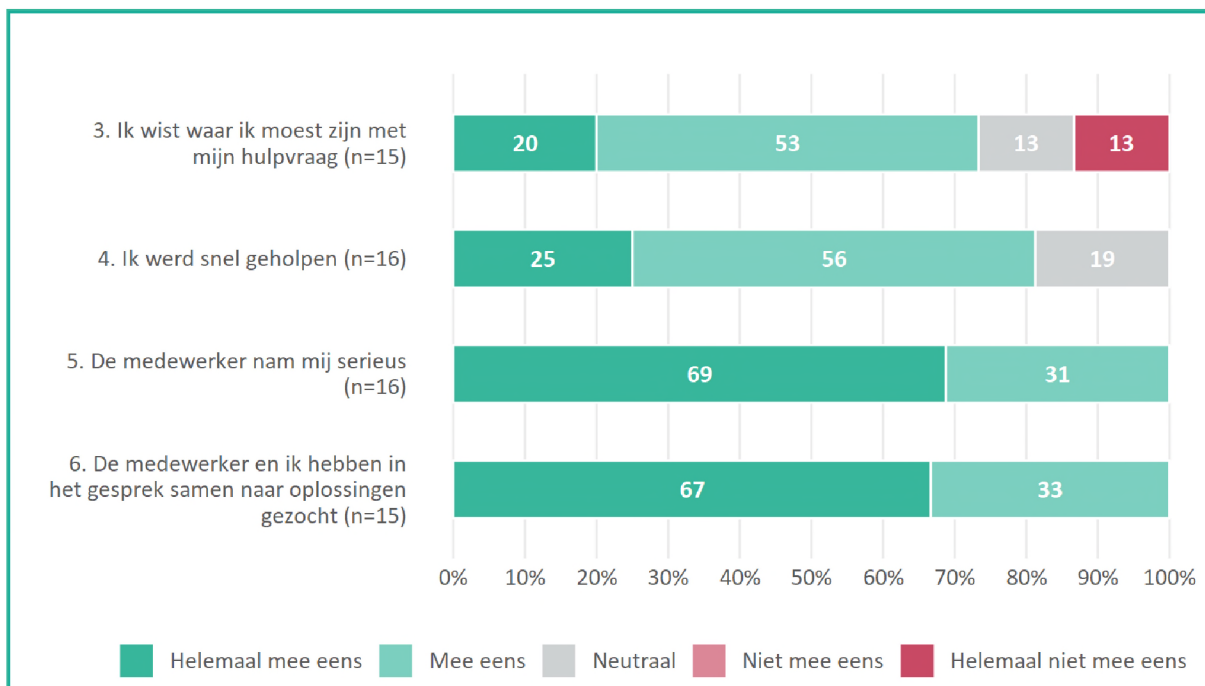
Wanneer inwoners een aanvraag voor Jeugdhulp doen komen ze doorgaans in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat een gesprek ingepland wordt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2021 een gesprek gehad hebben, is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.



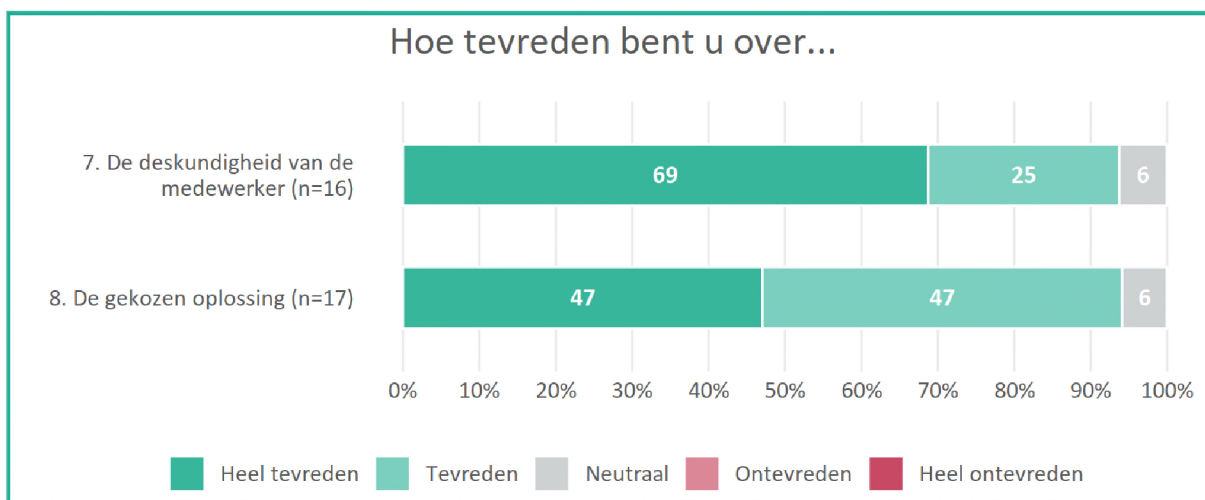
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: andere ouder (1x), arts (6x), (basis)school (9x), CJG (1x), Combinatie Jeugdzorg (1x), consultatiebureau (3x), dyslexiebegeleider (1x), gezinshuis (1x), GGD (1x), Jeugd Veilig Verder (1x), Jeugdbescherming (1x), Korein (1x), navraag specialisatie (1x), praktijkondersteuner (1x), Stichting Mee (1x), vroeghulp (1x), zelf (3x), ziekenhuis (2x).



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



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



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

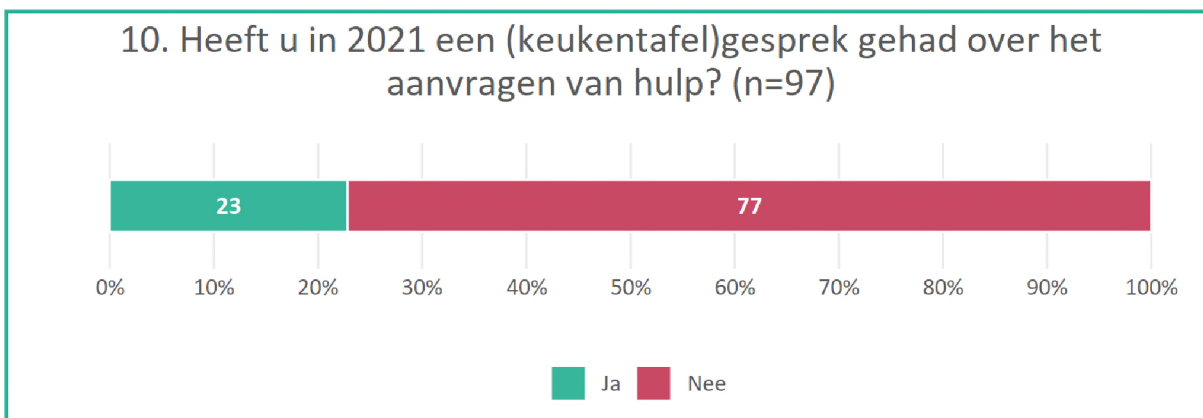
“We worden serieus genomen. Ons verzoek om ondersteuning werd ondersteund. Het hele proces is zeer professioneel en goed geleid.”



9. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (n=18) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	3	16,7
8	6	33,3
9	4	22,2
10	5	27,8
Gemiddelde:	8,6	

2.2 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij

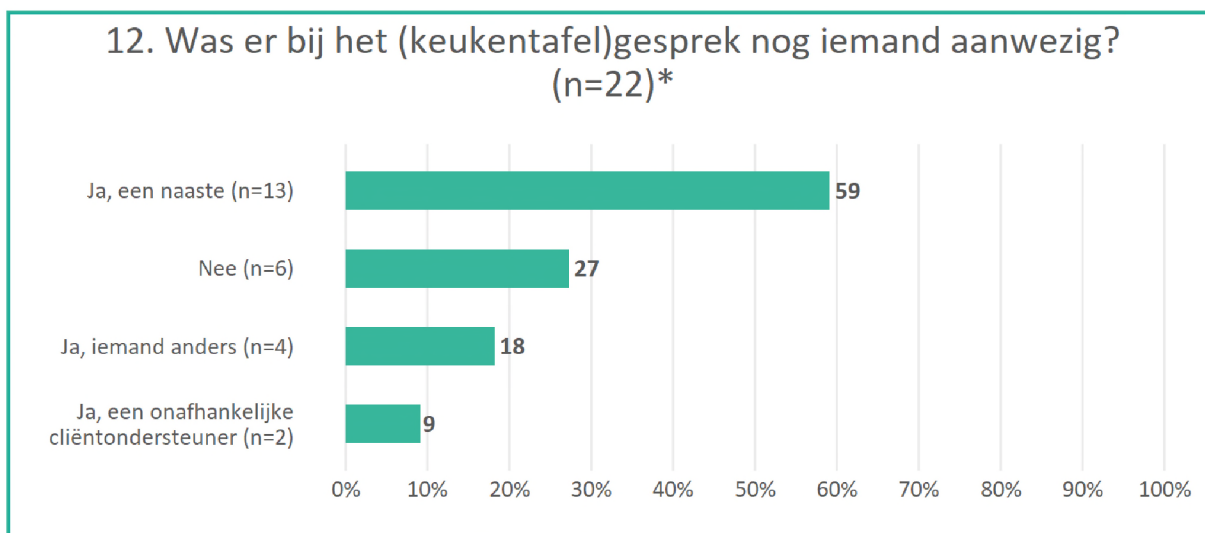
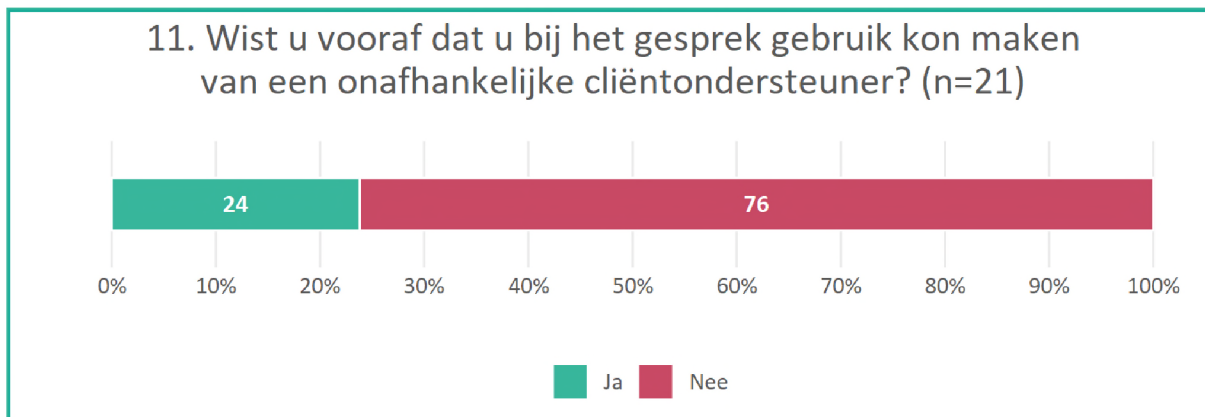
Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het keukentafelgesprek dat ze gehad hebben om te bekijken wat de precieze hulpvraag is.



“Het is goed dat er bij de hulp van onze dochter ook gekeken is naar het aandeel van ons als ouders. Door onze problemen aan te pakken ging het met onze dochter ook beter.”



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



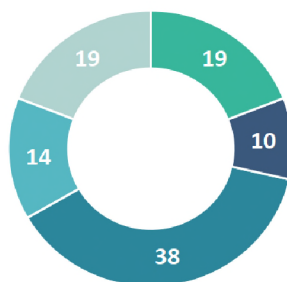
*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot exact 100%.

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

Vraag 15 is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 12 hebben aangegeven dat ze geen gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



15. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning? (n=21)



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

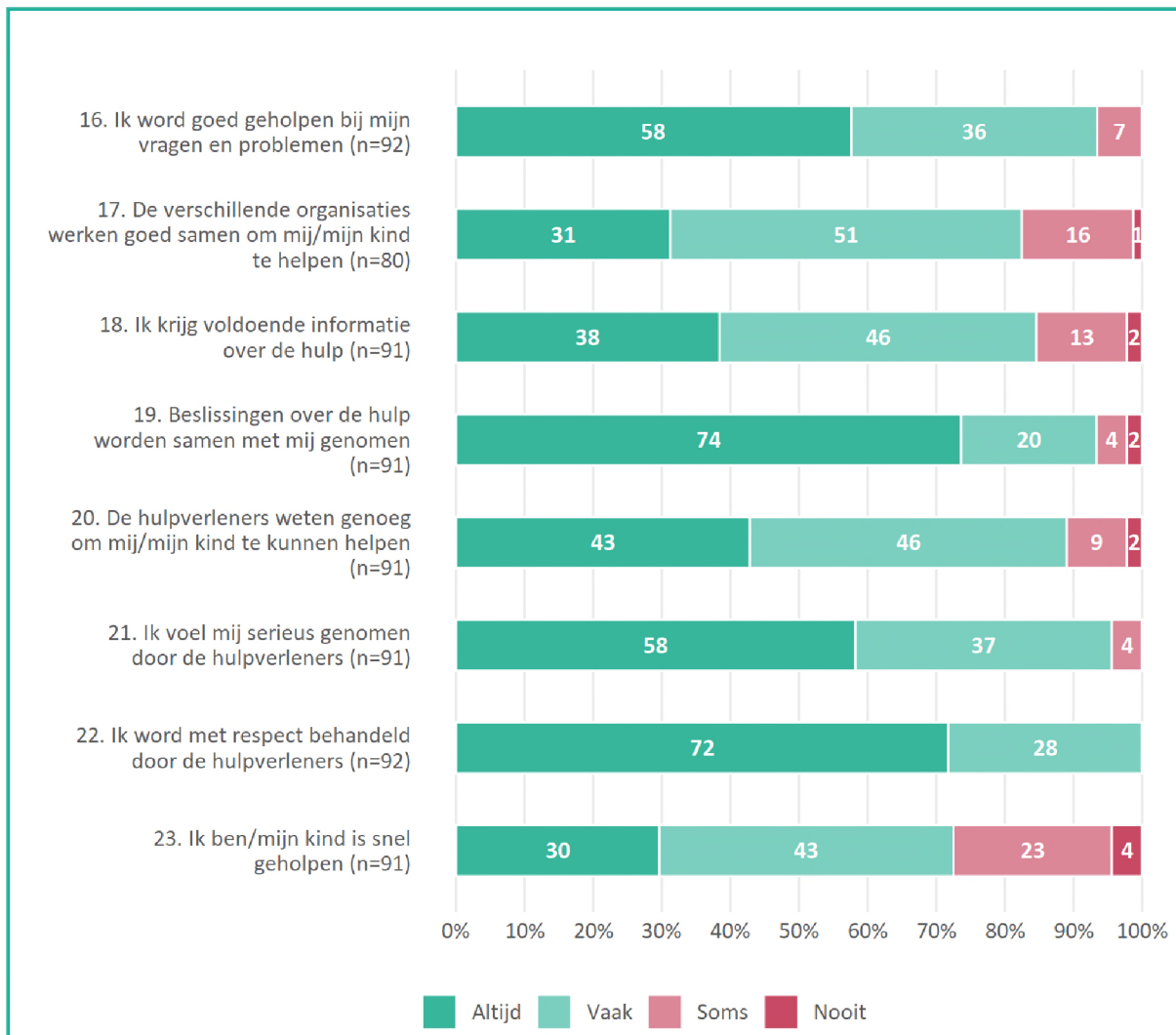
Bij antwoordoptie 'Andere reden' werden de volgende toelichtingen gegeven: wist het niet (3x).

“Goede gesprekspartner, er wordt geluisterd naar zowel ons als ons kind, sparren over mogelijke oplossing.”



2.3 Kwaliteit van de hulp

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



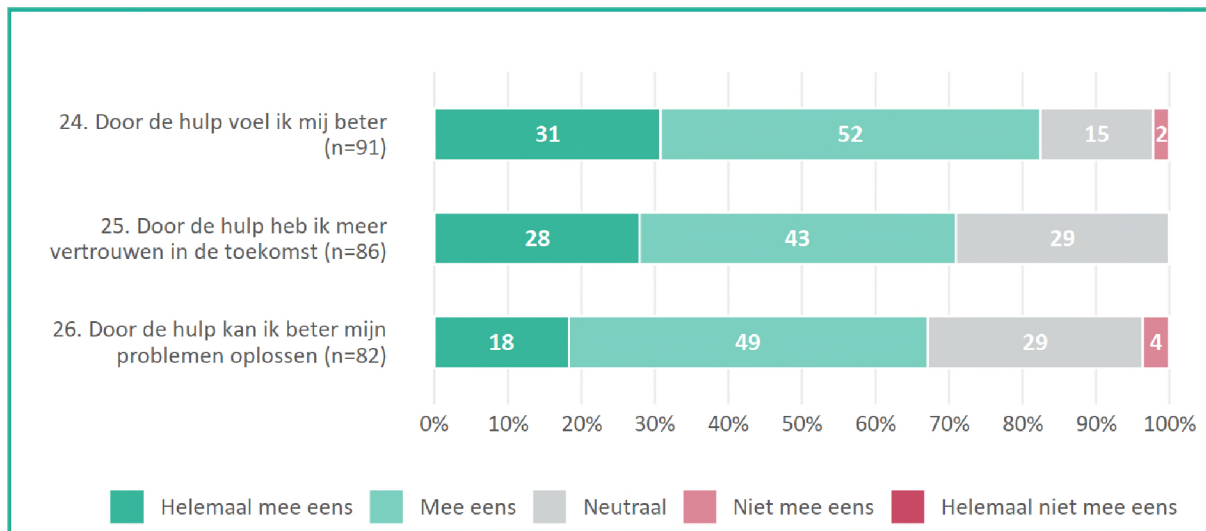
Antwoordoptie 'N.v.t.': v16 (n=1); v17 (n=12); v18 (n=2); v19 (n=1); v20 (n=2); v21 (n=1); v22 (n=1); v23 (n=2).

“Soms zat er lange tijd tussen afspraken, wat niet bevorderlijk was voor de ontwikkeling.”



2.4 Wat levert de ondersteuning mij als ouder/verzorger op

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



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v24 (n=2); v25 (n=6); v26 (n=11).

“De hulpverlening krijgt veel te weinig tijd om de kinderen goed te kunnen begeleiden, heeft alleen maar met geld te maken en er wordt niet gekeken naar de stappen die een kind maakt.”



2.5 Wat levert de ondersteuning mijn kind op

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



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v27 (n=3); v28 (n=13); v29 (n=6); v30 (n=7); v31 (n=27); v32 (n=24).

33. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de ondersteuning die u/uw krijgt of hebt gekregen van de zorgaanbieder? (n=92) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	1	1,1
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	1,1
6	5	5,4
7	12	13,0
8	28	30,4
9	27	29,3
10	18	19,6
Gemiddelde:	8,3	



Vraag 34

De toelichtingen bij vraag 34 'Wat vindt/vond u goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Vraag 35

De toelichtingen bij vraag 35 'Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

"De ondersteuning is ontzettend goed! Goede tips en oplossingen voor het hele gezin."

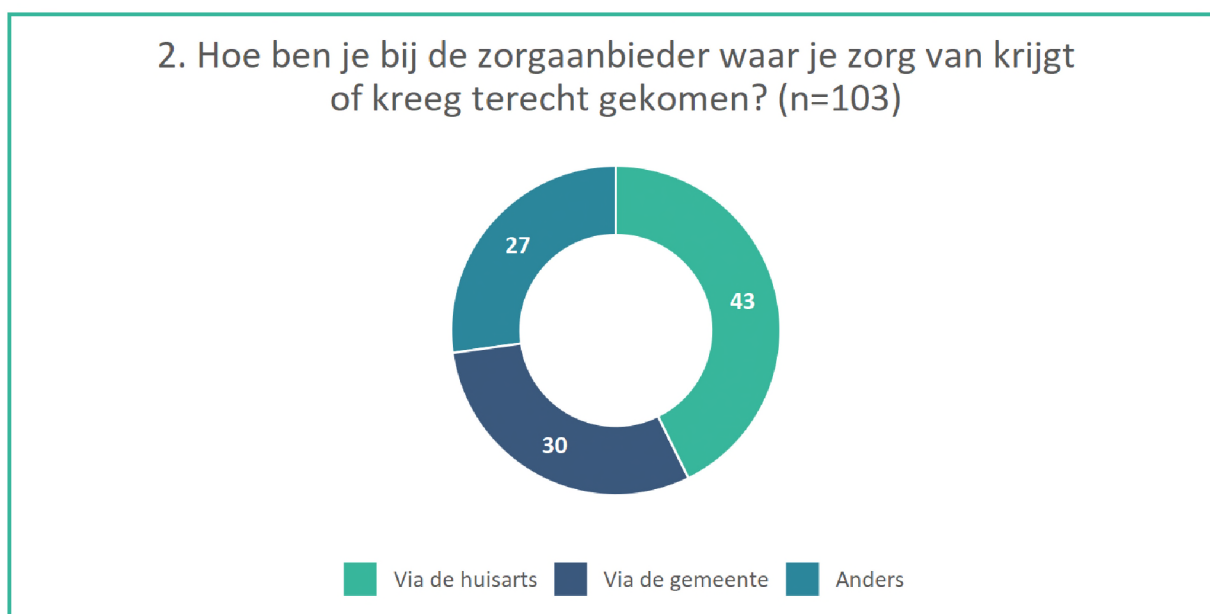


3 | Resultaten Jongeren

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

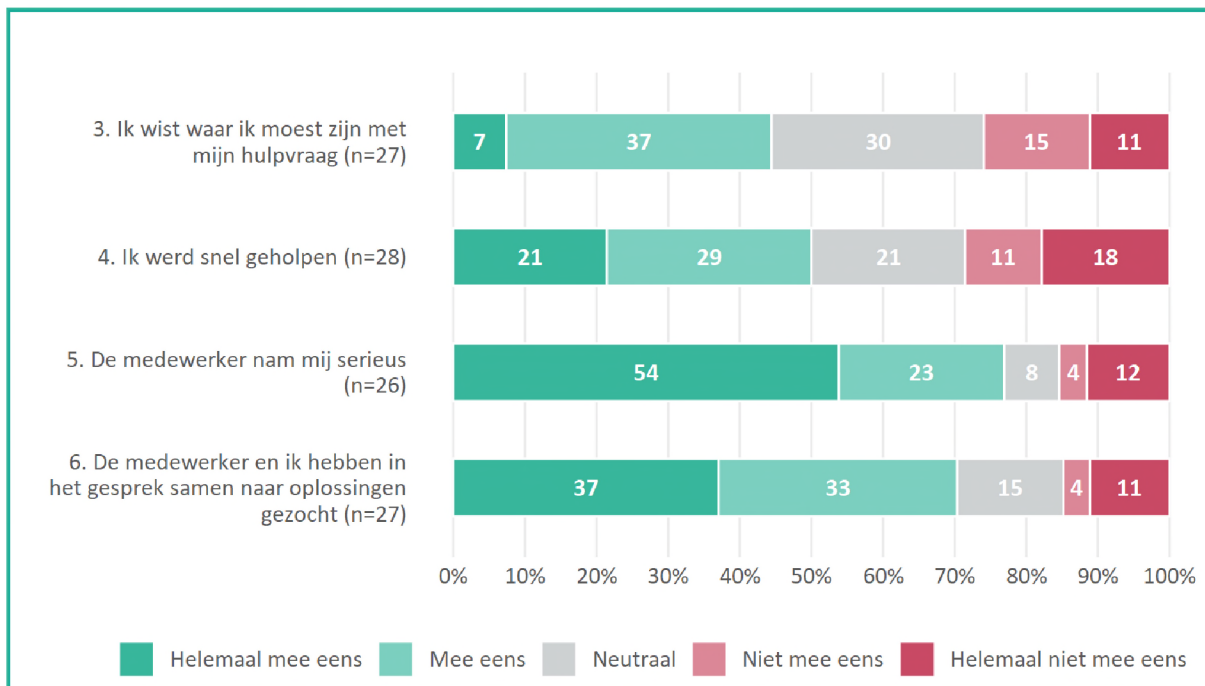
Wanneer inwoners een aanvraag voor Jeugdhulp doen komen ze doorgaans in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat een gesprek ingepland wordt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2021 een gesprek gehad hebben, is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.



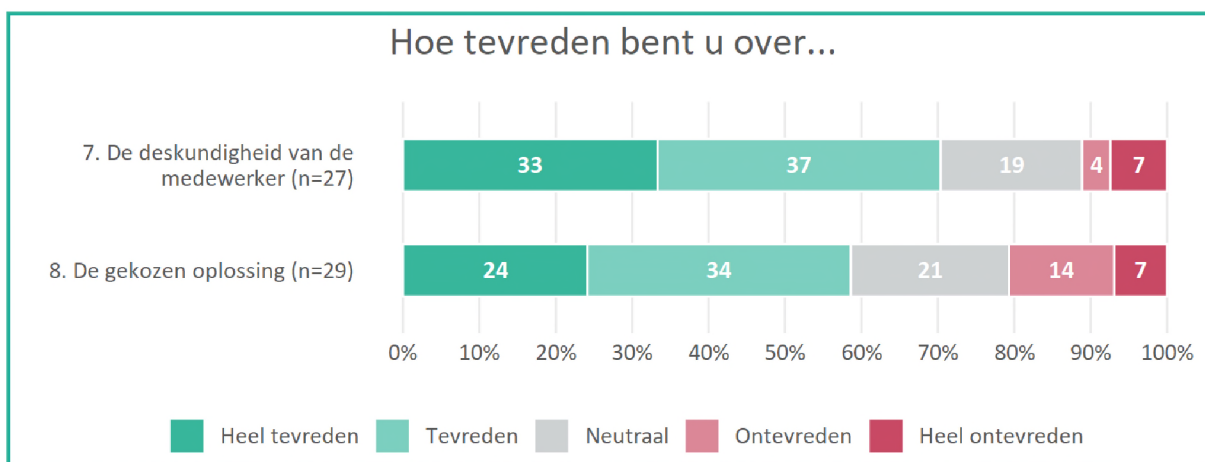
Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: al eerder gehad (1x), arts (1x), crisisopvang (1x), geen verdere actie ondernomen (1x), gemeentelijke zorgaanbieder (1x), Jeugd Veilig Verder (1x), Jeugdzorg (1x), Lumen (1x), school (3x), Stichting MEE (2x), thuis (1x), uit huis plaatsing (2x), zelf (3x), Zorgmed (1x).



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



Antwoordoptie '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=4); v6 (n=4).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=4); v8 (n=2).

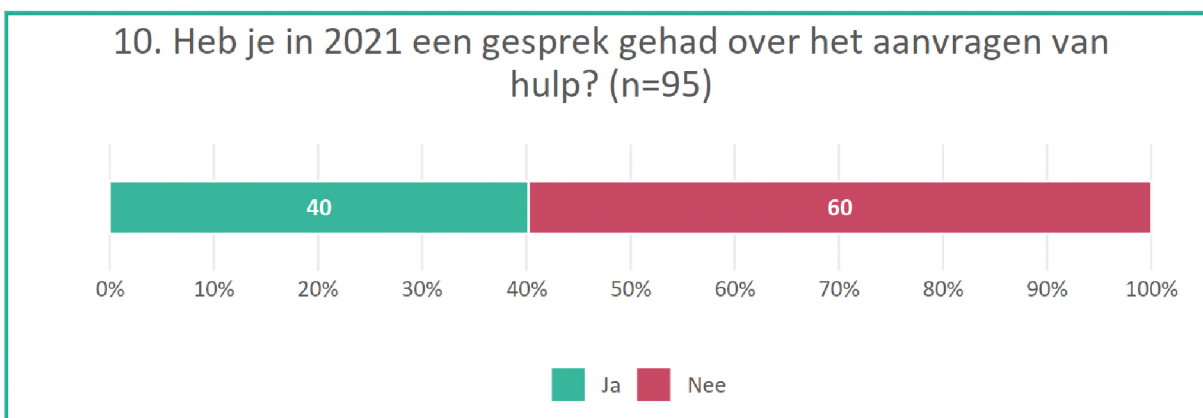
"Hoe ze me begrijpen, helpen en info geven en het komt van een persoon die niet dicht bij mij staat dus is fijn."



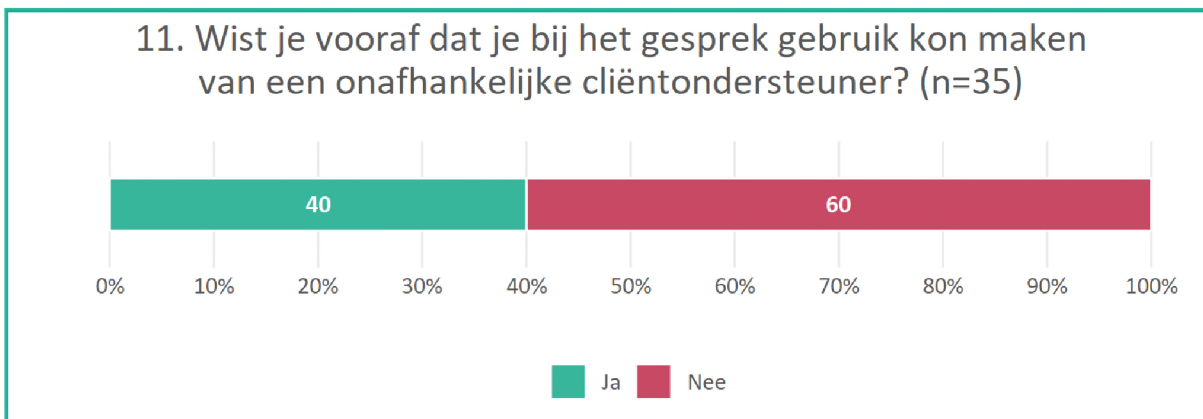
9. Hoe tevreden ben je over de manier waarop de gemeente jou geholpen heeft met je vraag of probleem? (n=29) (1=zeer tevreden; 10=zeer ontevreden)		
	n	%
1	1	3,4
2	1	3,4
3	1	3,4
4	2	6,9
5	3	10,3
6	5	17,2
7	4	13,8
8	5	17,2
9	5	17,2
10	2	6,9
Gemiddelde:	6,6	

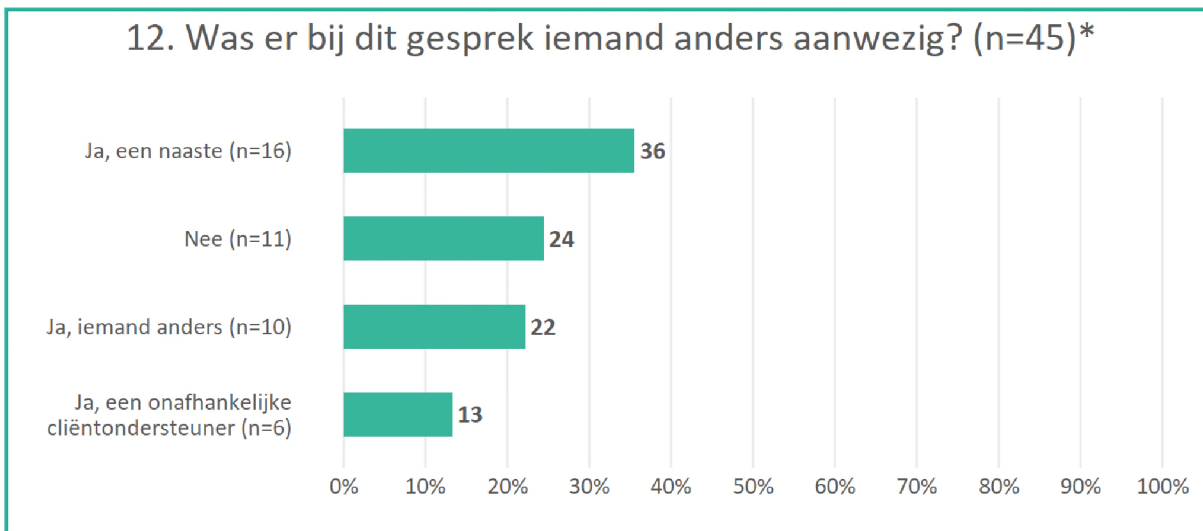
3.2 Keukentafelgesprek en ondersteuning daarbij

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



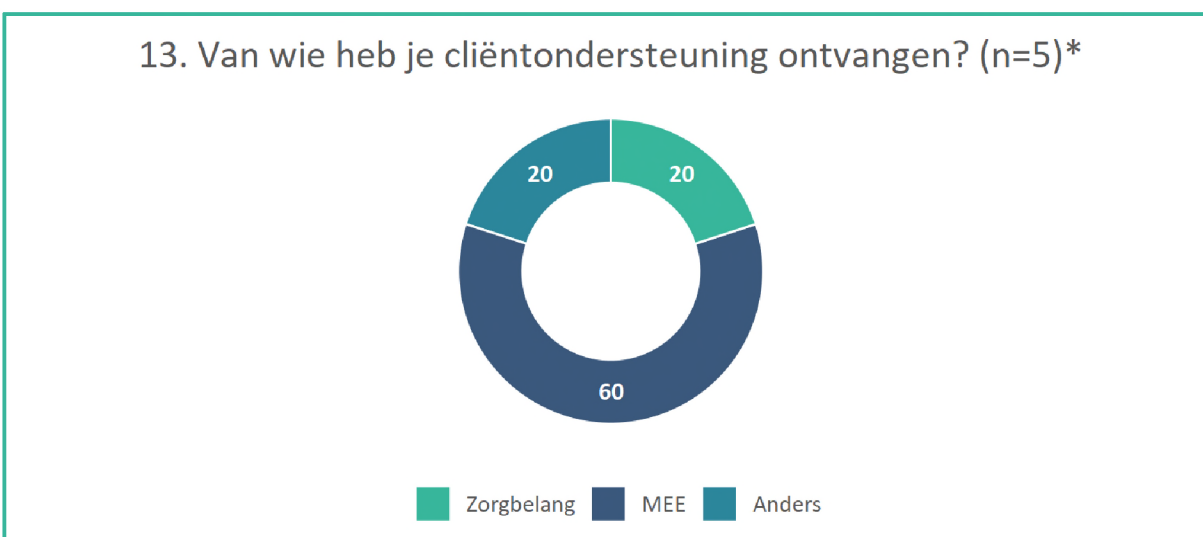
Vragen 11 en 12 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 10 'Ja' hebben ingevuld. Deze deelnemers hebben voor hun aanvraag een keukentafelgesprek gehad met de gemeente.



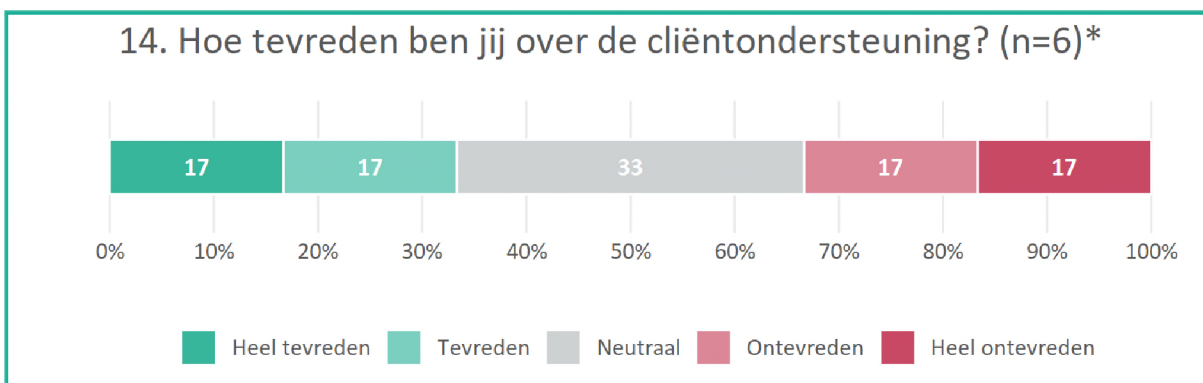


*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot exact 100%.

Vragen 13 en 14 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 12 hebben aangegeven dat ze gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



*Minder dan tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een globaal beeld van de ervaringen. Bij antwoordoptie 'Anders' is de volgende toelichting gegeven: kinderarts (1x).

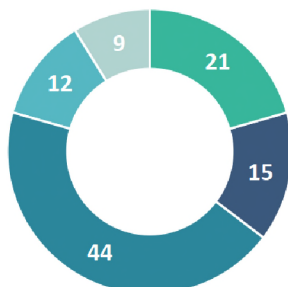


*Minder dan tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een globaal beeld van de ervaringen.



Vraag 15 is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 12 hebben aangegeven dat ze geen gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

15. Waarom heb je geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning? (n=34)



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

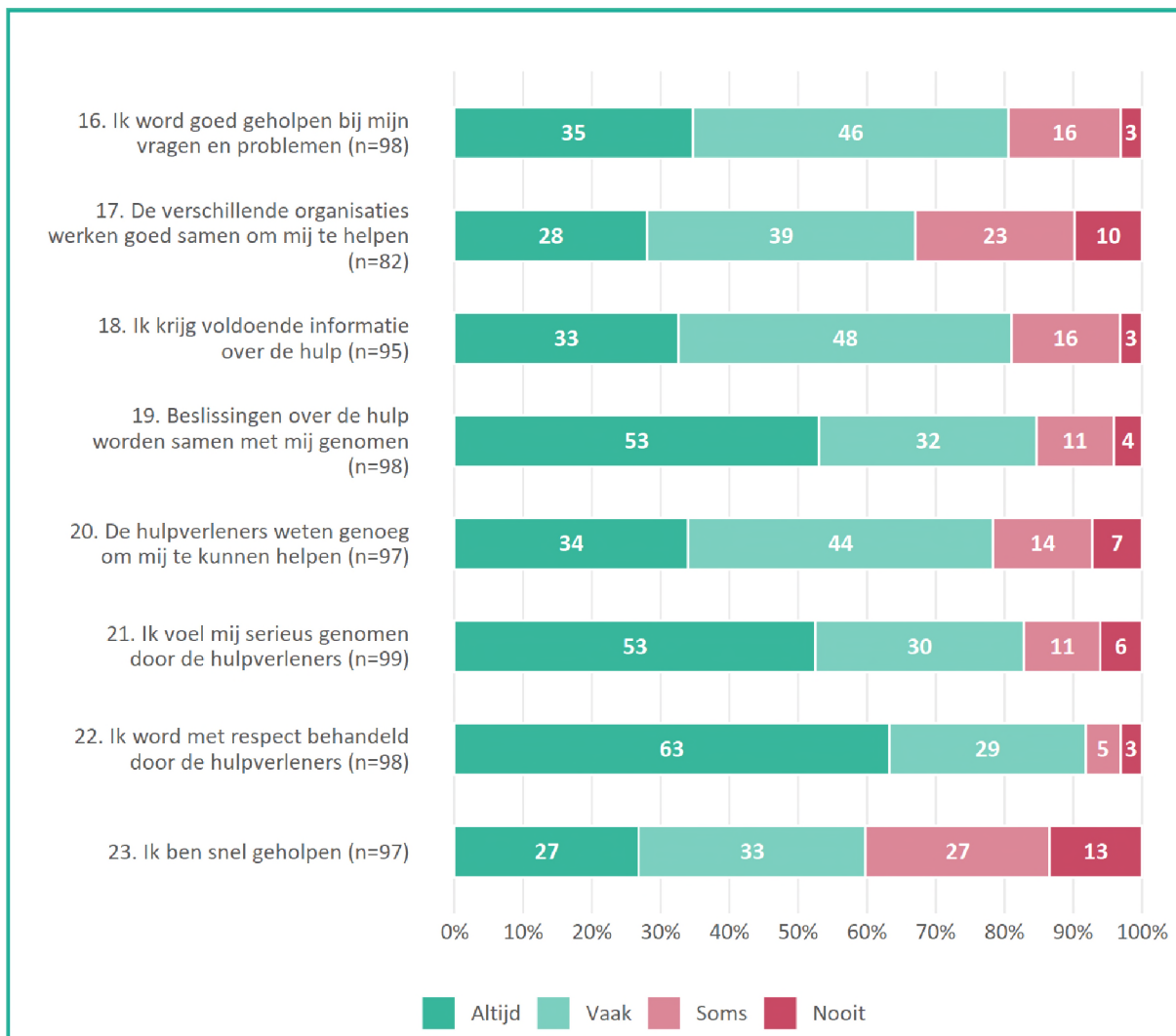
Bij antwoordoptie 'Anders' werd de volgende toelichting gegeven: ouders regelen dit (1x).

“Ze kunnen goed helpen als jij problemen hebt, kan je het met ze delen en ze luisteren heel goed. Hulpverleners zijn professioneel.”



3.3 Kwaliteit van de hulp

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



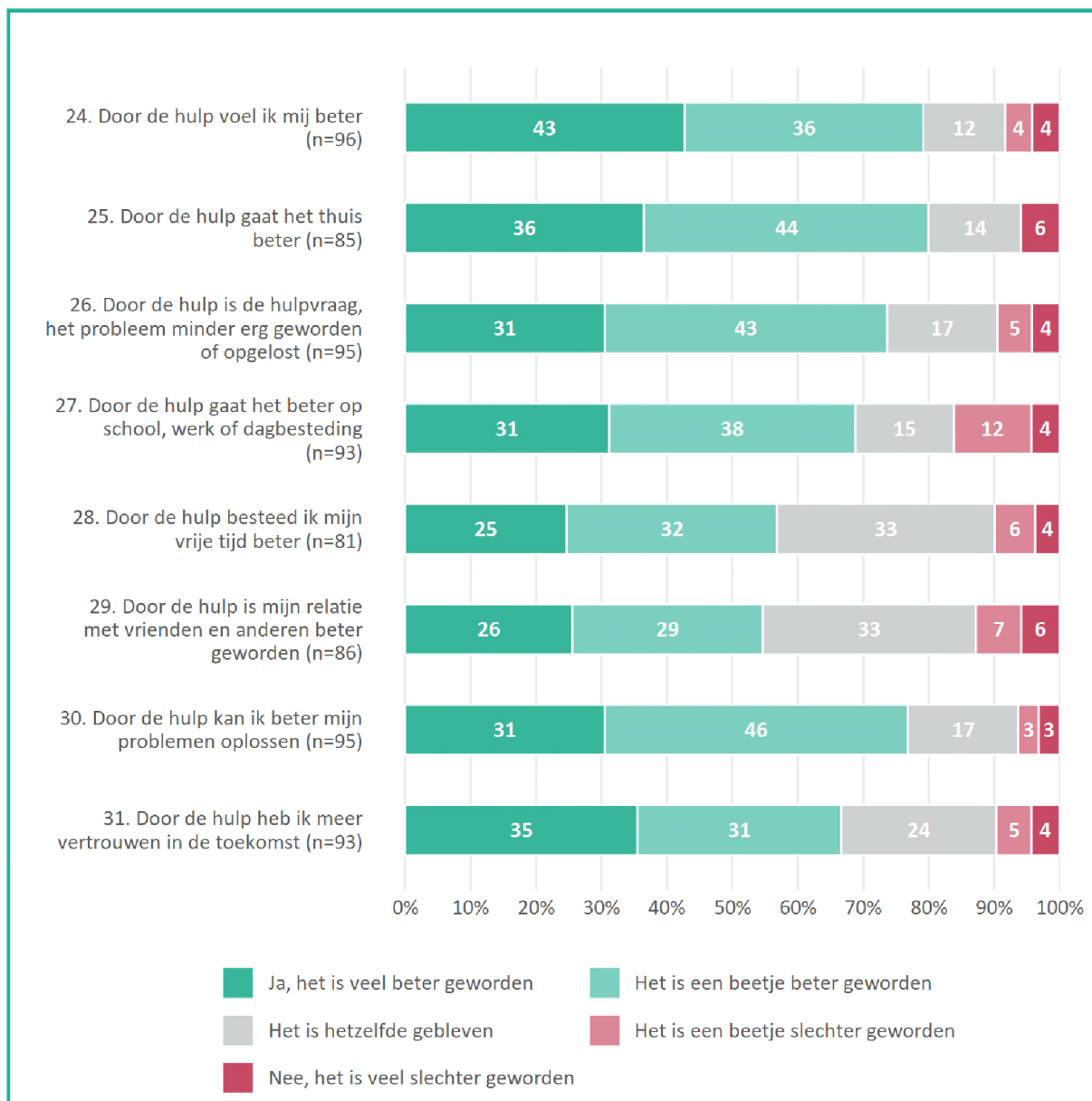
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v16 (n=5); v17 (n=21); v18 (n=7); v19 (n=5); v20 (n=5); v21 (n=4); v22 (n=5); v23 (n=6).

“Ik kan haar altijd bellen of appen als er iets is en ze helpt me dan meteen. Ook komt ze bij me thuis om te praten of helpen met school.”



3.4 Wat levert de ondersteuning mij op

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



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v24 (n=7); v25 (n=18); v26 (n=8); v27 (n=10); v28 (n=22); v29 (n=17); v30 (n=8); v31 (n=10).

“Het duurt heel lang voordat ik de echte hulp krijg.”



32. Hoe tevreden ben jij over de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die jij krijgt of hebt gekregen van de zorgaanbieder? (n=99) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	4	4,0
2	0	0,0
3	1	1,0
4	2	2,0
5	4	4,0
6	11	11,1
7	17	17,2
8	33	33,3
9	19	19,2
10	8	8,1
Gemiddelde:	7,4	

Vraag 33

De toelichtingen bij vraag 33 'Wat vindt/vond je goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Vraag 34

De toelichtingen bij vraag 34 'Wat vindt/vond je minder goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

“Ik ben bij een psycholoog geweest en daar heb ik veel handvatten gekregen waardoor ik veel beter met dingen om kan gaan.”



Bijlage | Vragenlijsten

A) Vragenlijst Ouders

VELDHOVEN – UW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP IN 2021

- 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 2021 heeft gehad en de manier waarop de gemeente-medewerkers u hebben geholpen om de goede hulp te krijgen.
- 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: (X) en kruis het juiste hokje aan
- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kun u contact opnemen met de helpdesk: bel/WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: 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 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.

2. 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 2021 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 samen naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
-



KEUKENTAFELGESPREK EN 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 ervoor dat iedereen die dat wil zonder kosten gebruik kan maken van cliëntondersteuners.

10. Heeft u in 2021 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

<i>Hoe tevreden bent u over...</i>	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

Deze volgende vragen gaan over de kwaliteit van de hulp 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"/>



	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	Niet van toepassing
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 op u als ouder/verzorger.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	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

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?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	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"/>
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?

TOT SLOT

36. Onder de deelnemers van dit onderzoek worden cadeaubonnen verloot. Wilt u kans maken op één van de vijf cadeaubonnen ter waarde van 20 euro? Uw gegevens worden apart opgeslagen van uw antwoorden. De gemeente, hulpverleners of anderen weten dus niet welke antwoorden u heeft gegeven. De gegevens die u invult worden door ZorgfocuZ alleen gebruikt om de cadeaubon toe te sturen als u gewonnen heeft. Uw gegevens worden niet langer bewaard dan nodig.

Nee

Ja →

Naam: _____

Mailadres: _____

Huisadres: _____

Hartelijk dank voor het invullen! Stuur de vragenlijst gratis terug in de antwoordenvolp.



B) Vragenlijst Jongeren

VELDHOVEN – JOUW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP IN 2021

- 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 2021 hebt gehad en de manier waarop de gemeente-medewerkers jou hebben geholpen om de goede hulp te krijgen.
- 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: bel/WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: 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.

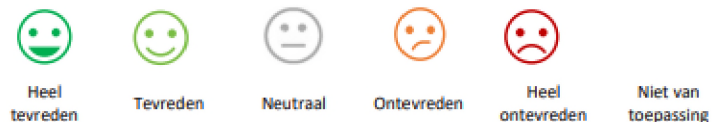
2. Hoe ben je bij de zorgaanbieder waar je zorg van krijgt of kreeg terecht gekomen?

- 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 2021 geen contact hebt gehad met de medewerker van de gemeente, vul dan 'niet van toepassing' in.



	<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"/>



Hoe tevreden ben jij over...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>



9. Hoe tevreden ben je over de dienstverlening van de gemeente wat betreft je 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 2021 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?

-
-
-
-
-

→ 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 redenen, namelijk:








KWALITEIT VAN DE HULP

Deze volgende vragen gaan over de kwaliteit van de hulp 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"/>
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 vindt/vond je goed aan de hulp, begeleiding of ondersteuning?

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

TOT SLOT

35. Onder de deelnemers van dit onderzoek worden cadeaubonnen verloot. Wil jij kans maken op één van de vijf cadeaubonnen ter waarde van 20 euro? Je gegevens worden apart opgeslagen van je antwoorden. De gemeente, hulpverleners of anderen weten dus niet welke antwoorden je hebt gegeven. De gegevens die je invult worden door Zorgfocuz alleen gebruikt om de cadeaubon toe te sturen als je gewonnen hebt. Je gegevens worden niet langer bewaard dan nodig.

- Nee
 Ja →

Naam: _____

Mailadres: _____

Huisadres: _____

Bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst gratis terug in de antwoordvelop.

Uw contactpersonen

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

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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

RAPPORT

**Clïentervaringsonderzoek
Participatiewet 2021**

Gemeente Veldhoven



Cliëntervaringsonderzoek 2021

Gemeente Veldhoven - Participatiewet

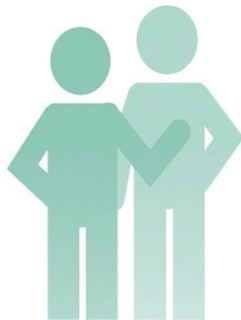
Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 een aanvraag voor ondersteuning bij werk en inkomen hebben gedaan en/of ervan gebruik hebben gemaakt. Cliënten konden schriftelijk of digitaal een vragenlijst invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	578
Ingevuld	57
Responspercentage	10%

CONTACT



82%^{+2%}
werd snel geholpen



87%^{+1%}
voelde zich serieus genomen



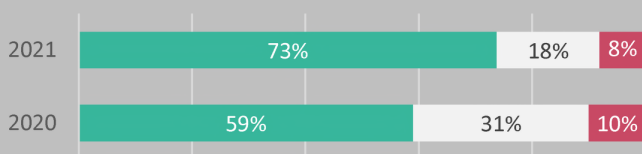
76%^{-8%}
zocht samen naar oplossingen



40%^{-2%}
kreeg hulp bij de aanvraag

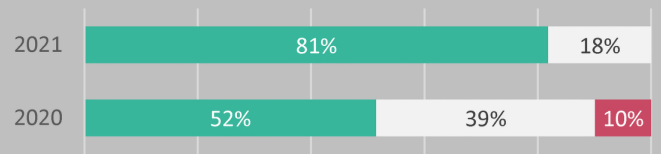
KWALITEIT

Ik begrijp de brieven van de gemeente



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

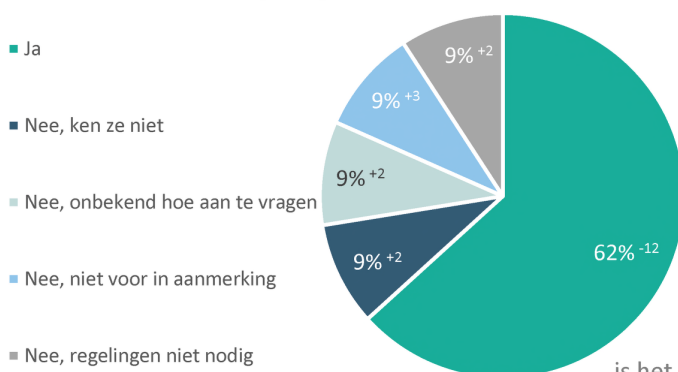
Ik ben tevreden met het resultaat bij de ondersteuning naar een (betaalde) baan



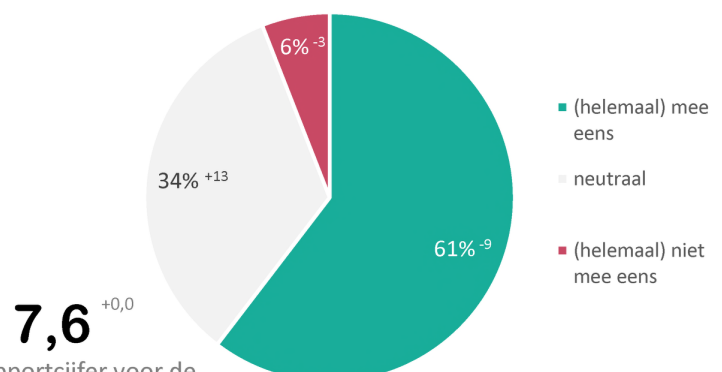
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

RESULTAAT

Maakt u gebruik van een miniregeling?



Ik ben tevreden over de regelingen waar ik gebruik van maak



7,6^{+0,0}

is het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	3
1.2.3 Respons	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Uitkering en formulieren	9
2.3 Ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan	10
2.4 Regelingen voor mensen met een laag inkomen	11
2.5 Algemeen oordeel	12
Bijlage Vragenlijst	14



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 geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. 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 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 van inwoners 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.
- 5) Algemeen oordeel. De gemeente wil weten hoe inwoners de ondersteuning bij werk en inkomen over het algemeen beoordelen en wat zij denken dat beter kan.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Veldhoven die in 2021 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning op het gebied van werk en inkomen.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Cliënten hebben in april 2022 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Aan cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na vier weken kregen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.



Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van 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	578
Aantal meegenomen vragenlijsten	57
Respons	9,9%
Nauwkeurigheidsmarge	12,3%

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 (namelijk alle inwoners die ondersteuning bij werk en dagbesteding hebben ontvangen). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 12,6% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70,0% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 57,7% en 82,3% 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%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt boven deze grens. Resultaten kunnen niet als volledig betrouwbaar worden beschouwd en zijn daarmee niet representatief voor de gehele onderzoekspopulatie.

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.

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



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

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

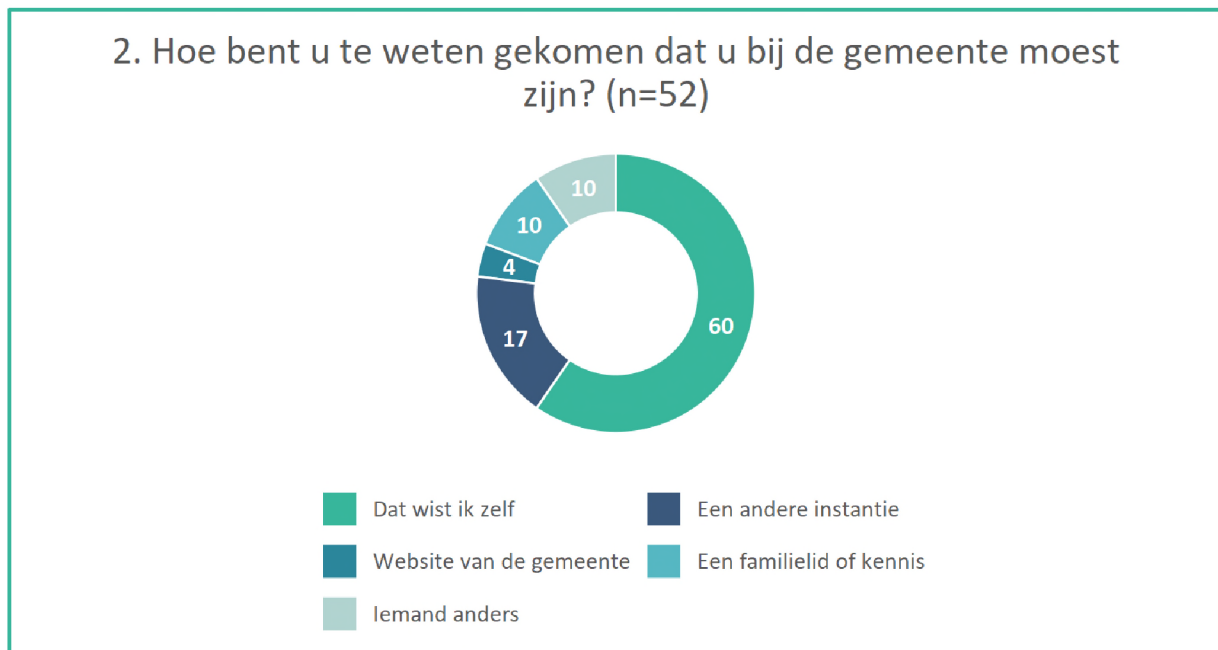


2 | Resultaten

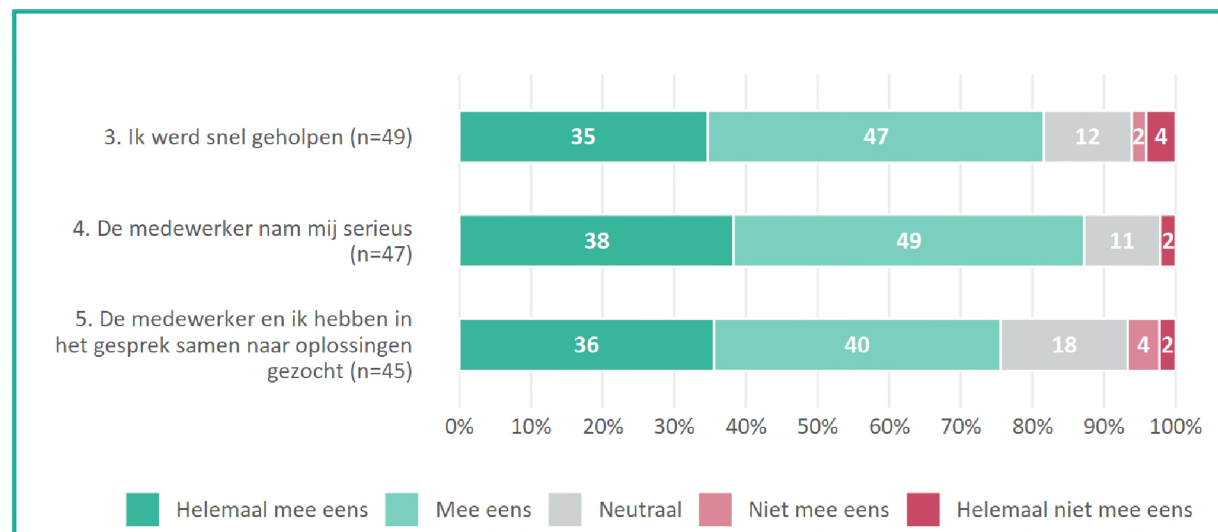
Aan deelnemers werd allereerst gevraagd of ze toestemming wilde geven voor het gebruik van hun antwoorden voor het rapport. Alleen de antwoorden van deelnemers die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse. De eerste vraag in dit hoofdstuk begint zodoende met vraagnummer 2.

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. 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 2021 een gesprek gehad hebben, is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente over deze aanvraag hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.



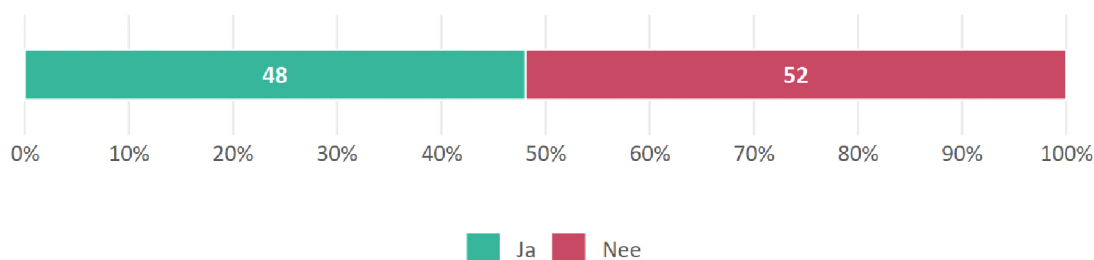
Bij antwoordoptie 'iemand anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: brief gemeente (1x); muziekschool (1x); voormalig casemanager van het GGzE (1x).



Antwoordoptie 'Geen mening': v3 (n=1); v4 (n=0); v5 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v3 (n=3); v4 (n=6); v5 (n=7).



6. Heeft u tijdens een gesprek met de gemeente informatie gehad over andere regelingen voor mensen met een laag inkomen? (n=52)

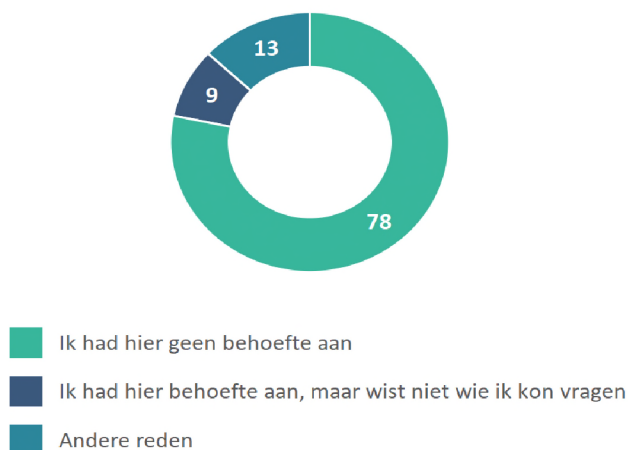


7. Heeft u hulp gehad bij uw aanvraag aan de gemeente? (n=52)



Bij antwoordoptie 'Ja, hulp van iemand anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: dochter (1x); gemeente zelf; maatschappelijk werker (1x); voormalig casemanager van het GGzE (1x); Zorg en Welzijn (1x);

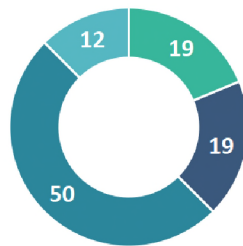
8. Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar de reden dan van? (n=23)



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=17). Bij antwoordoptie 'Andere reden' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: dochter (1x); geen formaties (1x); niet aangeboden (1x).



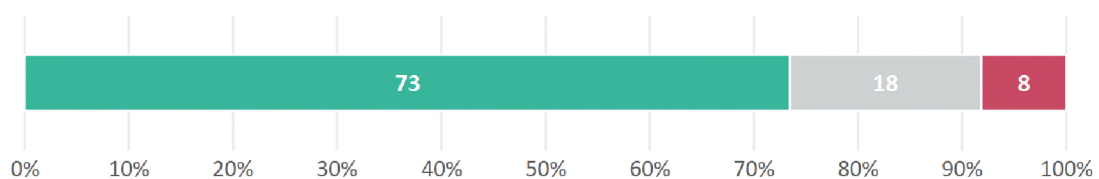
9. Als u wel hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van? (n=16)



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

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v9 (n=16). Bij antwoordoptie 'Andere reden' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: serieus genomen willen worden (1x); taal (1x).

10. Begrijpt u wat er in de brieven van de gemeente staat? (n=46)



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

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

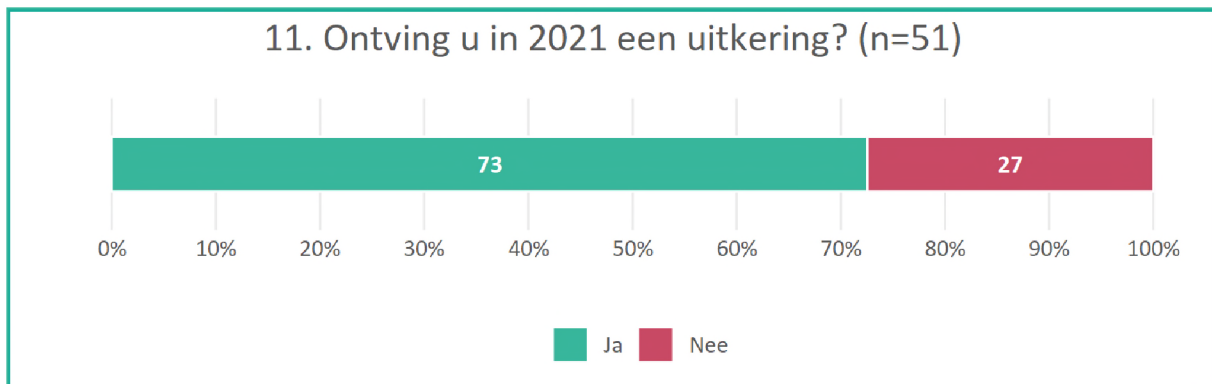
De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 10 hebben ingevuld niet te hebben begrepen wat er in de brieven staat. Deze vraag 'Krijgt u hulp bij het lezen van de brieven?' is door minder dan vijf deelnemers ingevuld. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van deelnemers te waarborgen zijn deze resultaten niet gerapporteerd.

"Ik word telefonisch snel geholpen en vriendelijk te woord gestaan."

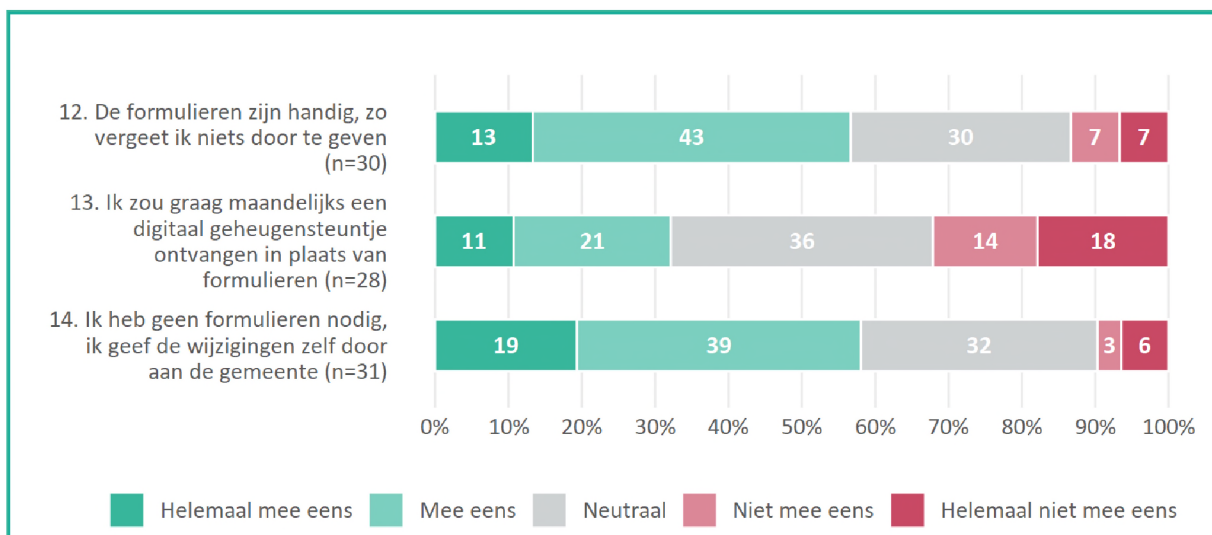


2.2 Uitkering en formulieren

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



Vragen 12 tot en met 14 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 11 hebben ingevuld in 2021 een uitkering te hebben ontvangen.



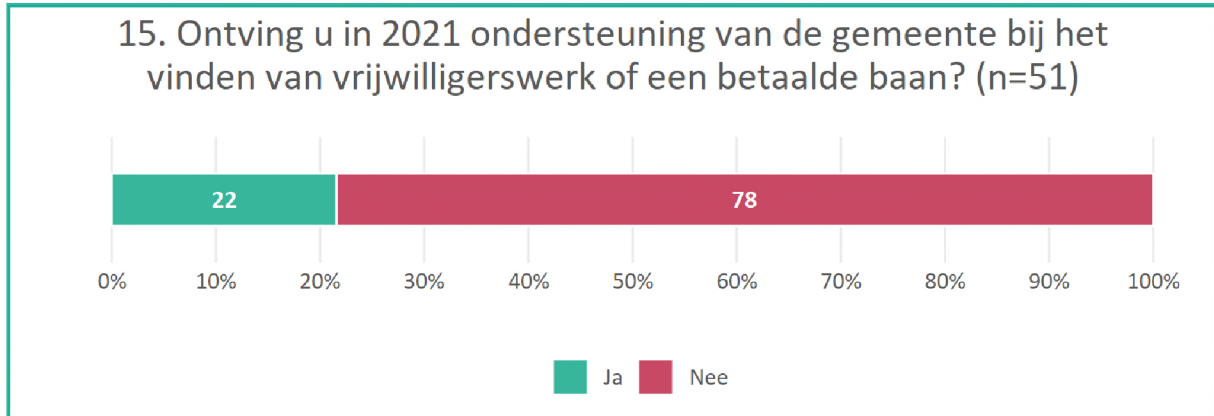
Antwoordoptie 'Geen mening': v12 (n=5); v13 (n=7); v14 (n=4).

**“Ze zijn vooral heel vriendelijk bij de balie, ook als ik bel.
Kan alles vragen, krijg altijd antwoord.”**

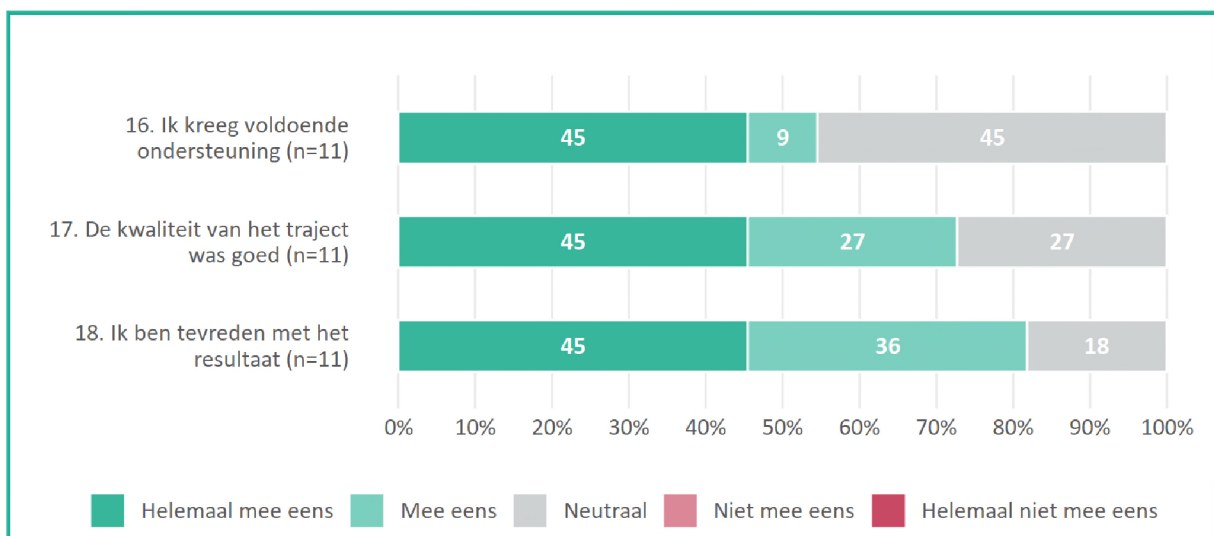


2.3 Ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan

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

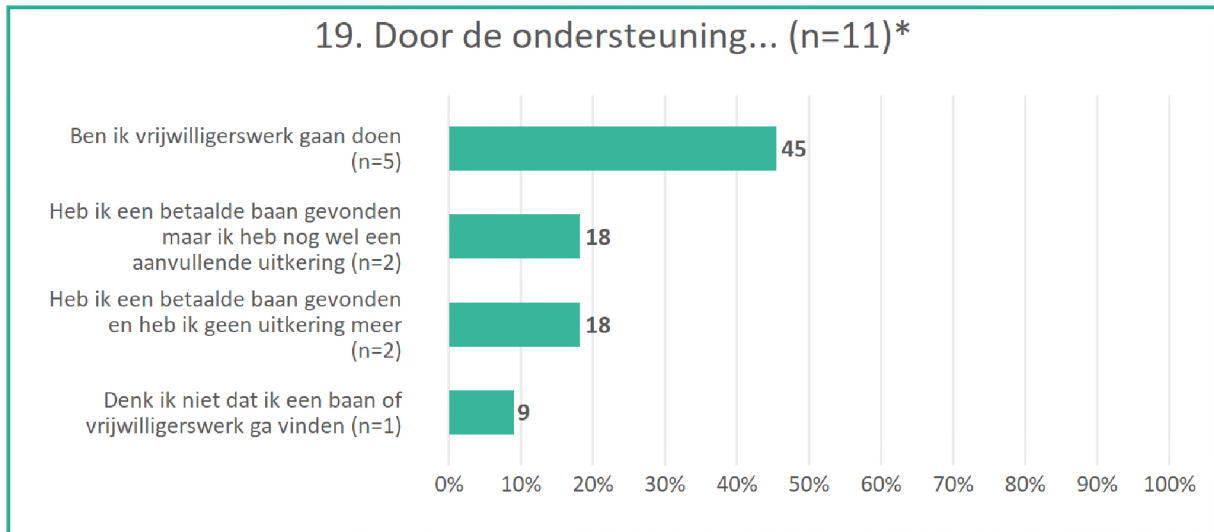


Vragen 16 tot en met 19 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 15 hebben ingevuld in 2021 ondersteuning bij het vinden van een (betaalde) baan te hebben ontvangen.



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

"Mijn ervaring is dat er begrip is en er wordt mee gedacht."



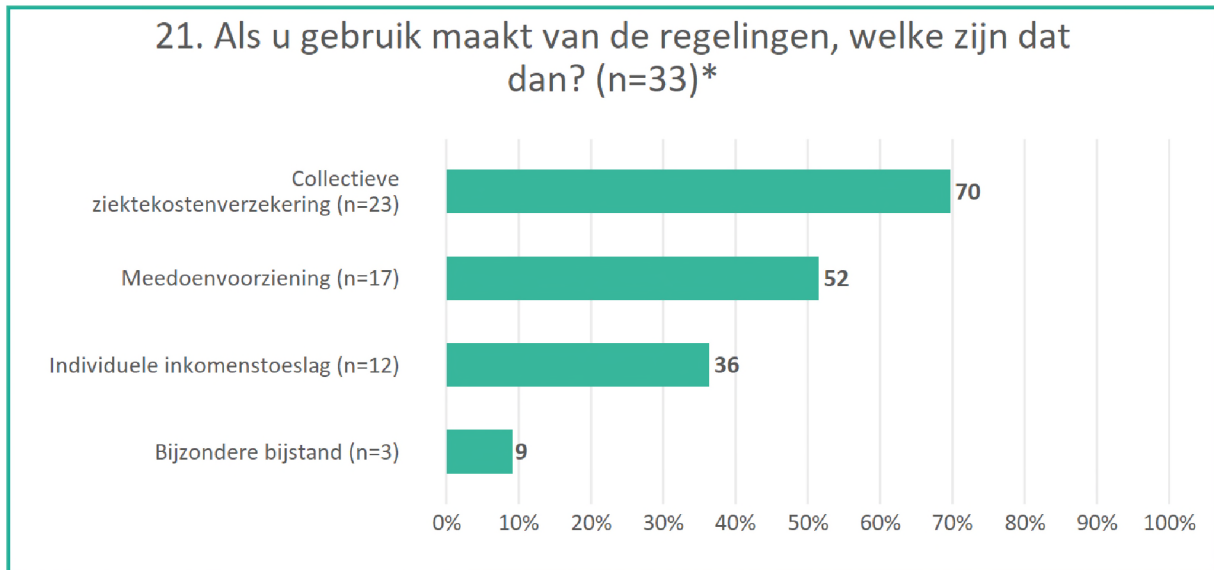
*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot exact 100%.

2.4 Regelingen voor mensen met een laag inkomen

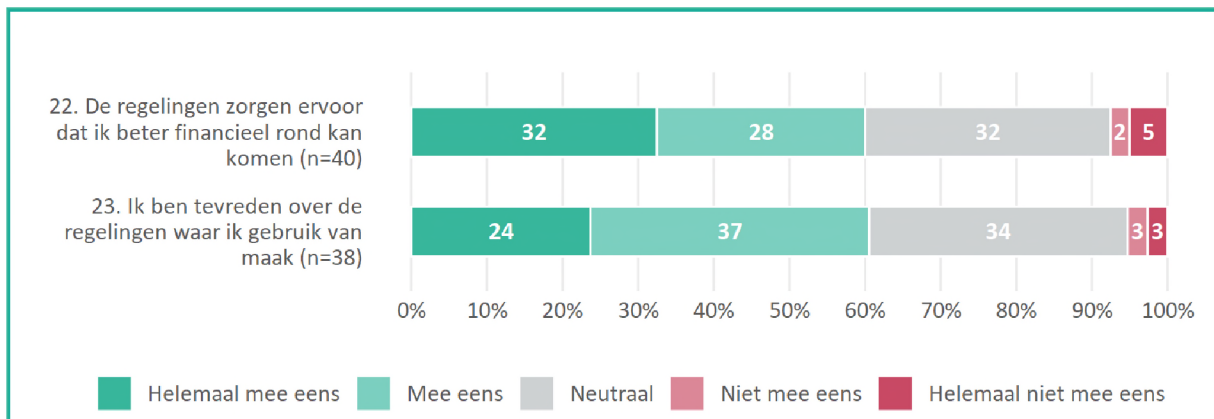
Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de regelingen die bestaan voor mensen met een laag inkomen.



“Het is jammer dat je vaak zelf uit moet zoeken wat er allemaal mogelijk is.”



*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot exact 100%. Geen van de deelnemers heeft antwoordoptie 'Studietoelage' ingevuld. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v21 (n=11).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v22 (n=10); v23 (n=10).

2.5 Algemeen oordeel

Tot slot bevat deze paragraaf 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=52)
(1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)

	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,9
4	0	0,0
5	4	7,7
6	5	9,6
7	12	23,1
8	20	38,5
9	3	5,8
10	7	13,5
Gemiddelde:	7,6	



Vraag 25

De toelichtingen bij vraag 25 'Wat vindt u goed aan de dienstverlening van de gemeente?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Vraag 26

De toelichtingen bij vraag 26 'Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening van de gemeente?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

"Ik vind het prima, ze waren er toen ik het nodig had."



Bijlage | Vragenlijst

VELDHOVEN – UW ERVARINGEN MET DE HULP BIJ WERK EN INKOMEN IN 2021

- Fijn dat u uw mening wilt geven over uw ervaringen met de hulp bij werk en inkomen. De vragen gaan over de hulp die u in 2021 heeft gehad en de manier waarop de gemeente-medewerkers u hebben geholpen om de goede hulp te krijgen.
- 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: bel/WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: 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:



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 FOMULIEREN

11. Ontving u in 2021 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 2021 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
- Meedoen-voorziening
- Individuele inkomens toeslag
- Studietoelage
- 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?

Uw contactpersonen

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

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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

RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Schulddienstverlening 2021

Gemeente Veldhoven



Clëntervaringsonderzoek 2021

Gemeente Veldhoven - Schulddienstverlening

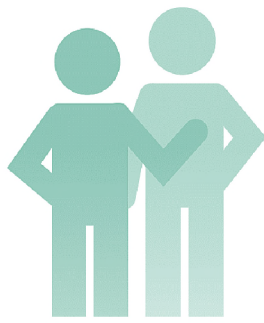
Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Schulddienstverlening over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 ondersteuning gehad hebben bij het omgaan met schulden. Cliënten konden schriftelijk of digitaal een vragenlijst invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie).* Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	85
Ingevuld	10
Respons	12%

CONTACT



50% ^{+17%}
wist zelf dat hij/zij bij de gemeente moest zijn



70% ^{-23%}
voelde zich serieus genomen



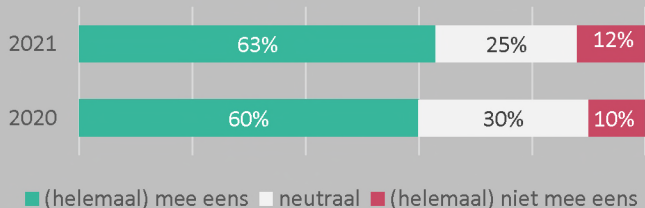
66% ^{-13%}
zocht samen naar oplossingen



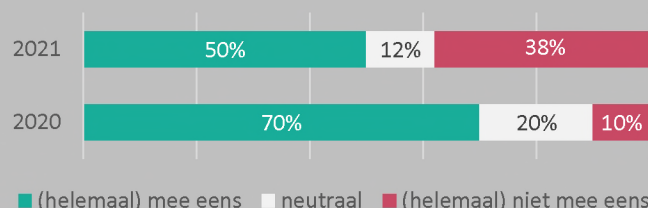
50% ^{+0%}
kreeg hulp bij de aanvraag

KWALITEIT

De hulp is snel gestart na het gesprek met de gemeente

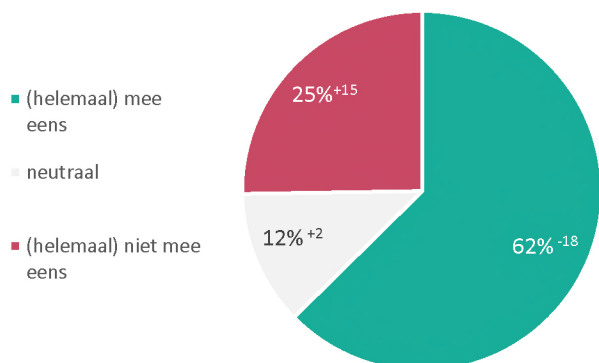


Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat

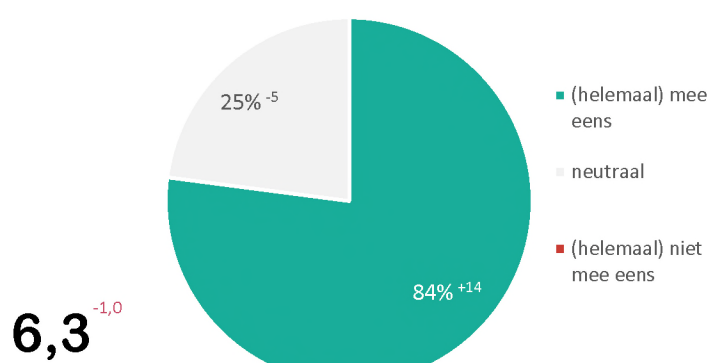


RESLUTAAT

Met het opgestelde plan van aanpak verwacht ik in de toekomst schuldenvrij te zijn**



Ik verwacht mijn geldzaken in de toekomst weer zelf te kunnen regelen**



6,3 ^{-1,0}
is het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente**

*Gezien het kleine aantal cliënten dat is uitgenodigd en dat heeft deelgenomen, zijn de resultaten niet volledig betrouwbaar. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden en geven slechts een zeer globaal beeld van de ervaringen. **Minder dan tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord.



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	3
1.2.3 Respons	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Contact met de gemeente	5
2.2 Regelingen voor mensen met een laag inkomen	8
2.3 Schulddienstverlening	9
2.4 Algemeen oordeel	10
Bijlage Vragenlijst	11



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veldhoven is het belangrijk om te weten hoe inwoners de dienstverlening bij schulden ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. 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.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Veldhoven die in 2021 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning op het gebied van schulden.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Cliënten hebben in april 2022 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Aan cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na vier weken kregen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van 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	85
Aantal meegenomen vragenlijsten	10
Respons	11,8%
Nauwkeurigheidsmarge	29,3%

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 (namelijk alle inwoners die ondersteuning bij schulden hebben ontvangen). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 29,3% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70,0% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 40,7% en 99,3% 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; resultaten geven slechts een zeer globaal beeld van de ervaringen van de deelnemers.

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

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

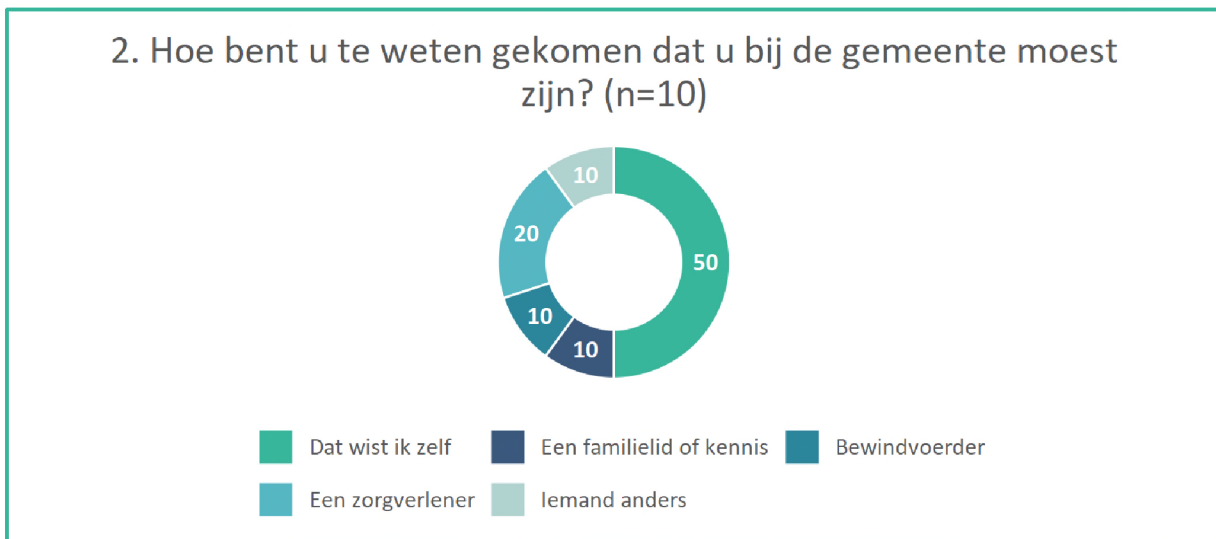


2 | Resultaten

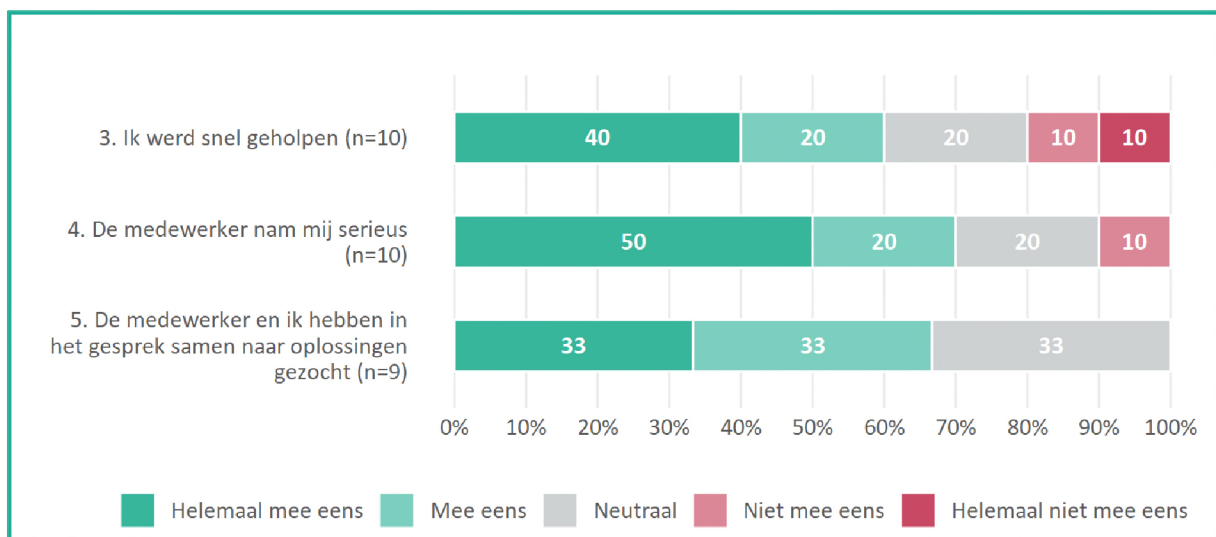
Aan deelnemers werd allereerst gevraagd of ze toestemming wilde geven voor het gebruik van hun antwoorden voor het rapport. Alleen de antwoorden van deelnemers die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse. De eerste vraag in dit hoofdstuk begint zodoende met vraagnummer 2.

2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag doen voor ondersteuning bij schulden komen ze in contact met de gemeente. 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 2021 een gesprek gehad hebben, is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente over deze aanvraag hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.



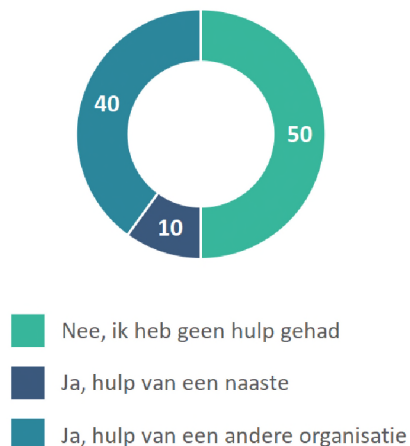
Geen van de deelnemers hebben antwoordopties 'Website van de gemeente', 'Een schuldeiser' en 'Veldwijzer' ingevuld. Bij antwoordoptie 'Iemand anders' geeft de deelnemer de volgende toelichting: Google (1x).



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

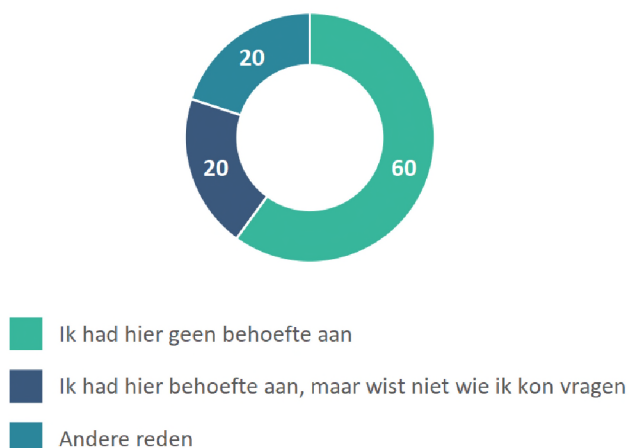


6. Heeft u hulp gehad bij uw aanvraag aan de gemeente?
(n=10)



Geen van de deelnemers heeft antwoordoptie 'Anders' ingevuld.

7. Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar de reden dan van? (n=5)

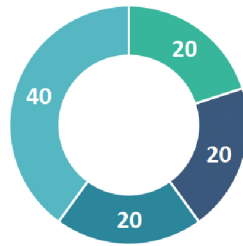


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=4). Bij antwoordoptie 'Andere reden' geeft de deelnemer de volgende toelichting: Regel alles zelf (1x).

"Ik word snel en goed geholpen. En de medewerker die mijn zaken behartigd neemt mij serieus en ik kan hem altijd benaderen voor vragen. En krijg altijd snel antwoord."



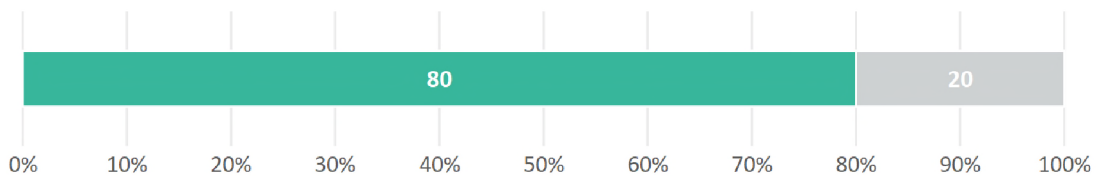
8. Als u wel hulp heeft gehad, wat is daar dan de reden van? (n=5)



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

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=4). Bij antwoordoptie 'Andere reden' geven deelnemers de volgende toelichtingen: privéproblemen (1x), was al betrokken (1x).

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



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

Antwoordoptie 'Weet ik niet': v9 (n=0).

De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 9 hebben ingevuld niet te hebben begrepen wat er in de brieven staat. Niemand heeft deze antwoordoptie ingevuld, resultaten van deze vraag bestaan dan ook niet.

"Nou het duurt allemaal lang."

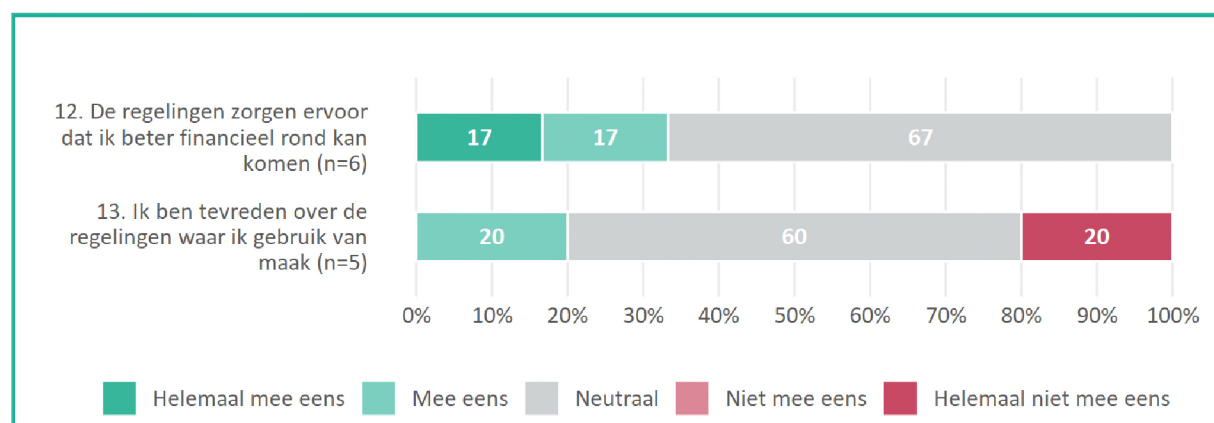


2.2 Regelingen voor mensen met een laag inkomen

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



Vraag 11 'Als u gebruik maakt van de regelingen, welke zijn dat dan?' is door minder dan vijf deelnemers ingevuld. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van deelnemers te waarborgen zijn deze resultaten niet gerapporteerd.

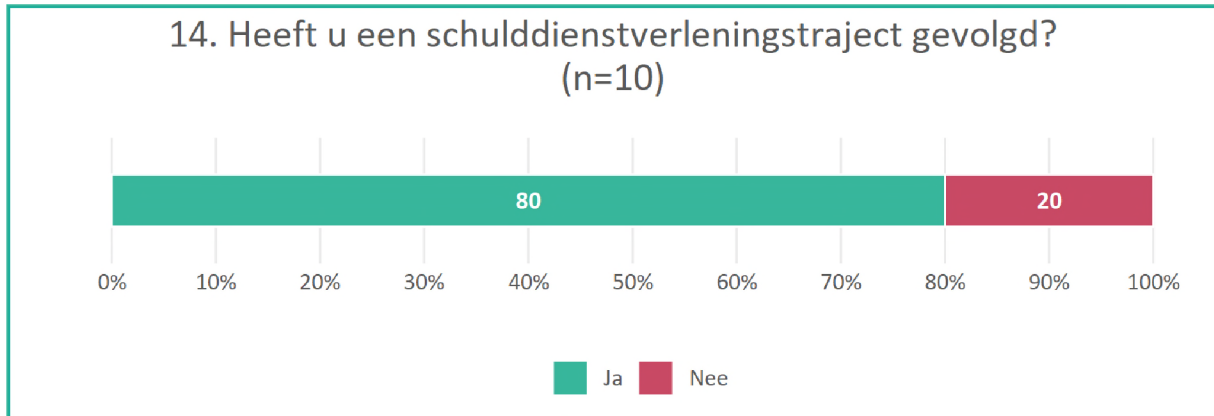


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v12 (n=4); v13 (n=5).

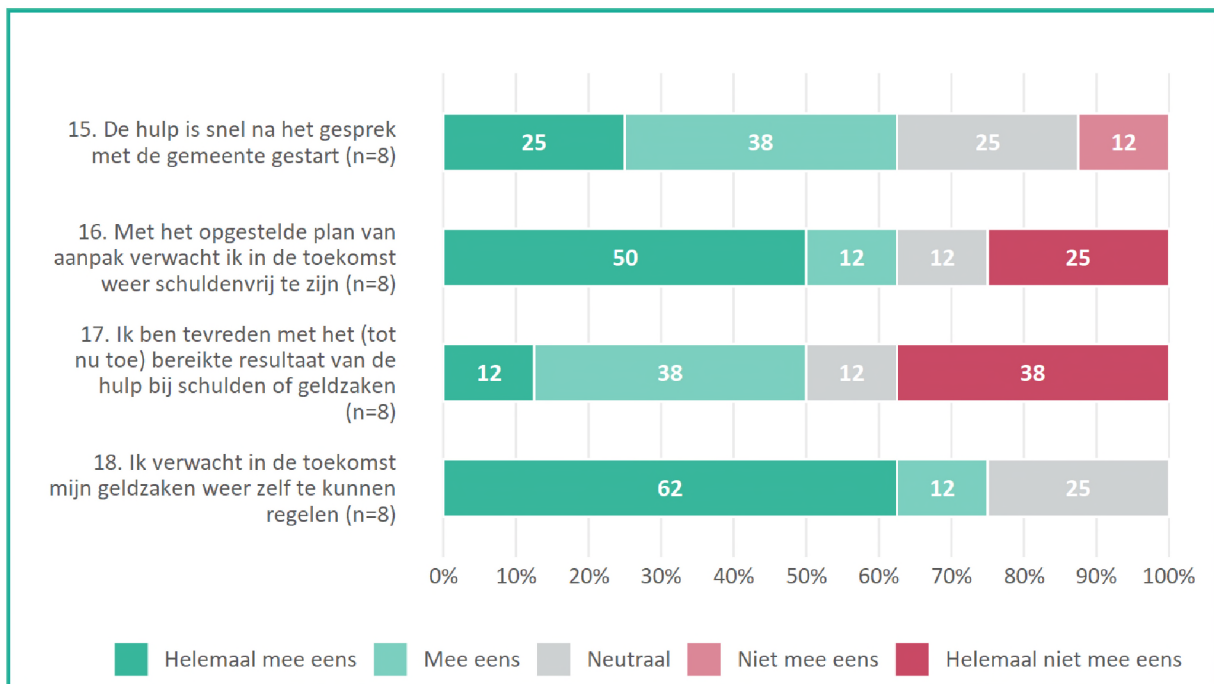


2.3 Schulddienstverlening

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.



Vragen 15 tot en met 19 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).



2.4 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=10) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	1	10,0
2	0	0,0
3	1	10,0
4	2	20,0
5	0	0,0
6	1	10,0
7	0	0,0
8	2	20,0
9	1	10,0
10	2	20,0
Gemiddelde:	6,3	

Vraag 20

De toelichtingen bij vraag 20 'Wat vindt u goed aan de dienstverlening van de gemeente?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Vraag 21

De toelichtingen bij vraag 21 'Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening van de gemeente?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

"Ze proberen mee te denken."



Bijlage | Vragenlijst

VELDHOVEN – UW ERVARINGEN MET SCHULDDIENSTVERLENING IN 2021

- Fijn dat u uw mening wilt geven over uw ervaringen met de hulp bij schulden of geldzaken. De vragen gaan over de hulp die u in 2021 heeft gehad en de manier waarop de gemeente-medewerkers u hebben geholpen om de goede hulp te krijgen.
- 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: bel/WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: 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 volgende vragen 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	N.v.t.
3. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

7. Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar 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



VELDHOVEN – UW ERVARINGEN MET SCHULDDIENSTVERLENING IN 2021

- Fijn dat u uw mening wilt geven over uw ervaringen met de hulp bij schulden of geldzaken. De vragen gaan over de hulp die u in 2021 heeft gehad en de manier waarop de gemeente-medewerkers u hebben geholpen om de goede hulp te krijgen.
- 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: bel/WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: 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 volgende vragen 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	N.v.t.
3. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

7. Als u geen hulp heeft gehad, wat is daar 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



	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 schuldenvrij te zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp bij schulden of geldzaken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Ik verwacht in de toekomst mijn geldzaken weer zelf te kunnen regelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ALGEMEEN OORDEEL

19. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag?

(1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

TOT SLOT

22. Onder de deelnemers van dit onderzoek worden cadeaubonnen verloot. Wilt u kans maken op één van de vijf cadeaubonnen ter waarde van 20 euro? Uw gegevens worden apart opgeslagen van uw antwoorden. De gemeente, hulpverleners of anderen weten dus niet welke antwoorden u heeft gegeven. De gegevens die u invult worden door ZorgfocuZ alleen gebruikt om de cadeaubon toe te sturen als u gewonnen heeft. Uw gegevens worden niet langer bewaard dan nodig.

Nee

Ja →

Naam: _____

Mailadres: _____

Huisadres: _____

Hartelijk dank voor het invullen! Stuur de vragenlijst gratis terug in de antwoordenvolp.

Uw contactpersonen

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

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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



RAPPORT

**Clïentervaringsonderzoek
Wmo 2021**

Gemeente Veldhoven



Cliëntervaringsonderzoek 2021

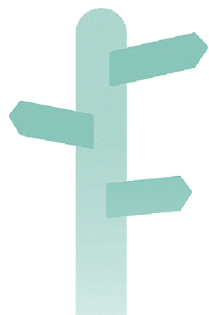
Gemeente Veldhoven - Wmo

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en/of gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening. Cliënten konden schriftelijk of digitaal een vragenlijst invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1.000
Ingevuld	452
Respons	45%

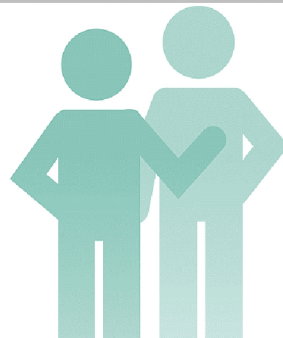
CONTACT



88%^{+6%}
wist waar zij moest zijn



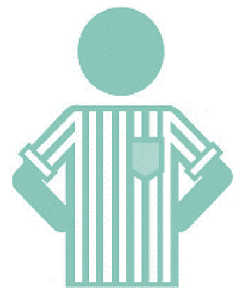
83%^{-3%}
werd snel geholpen



94%^{-1%}
voelde zich serieus genomen



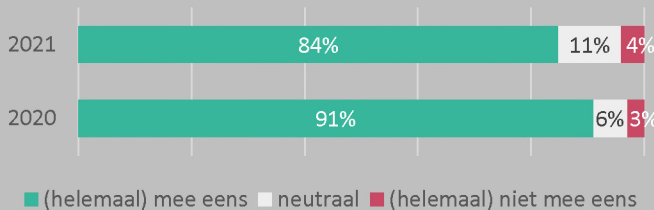
84%^{-2%}
zocht samen naar oplossingen



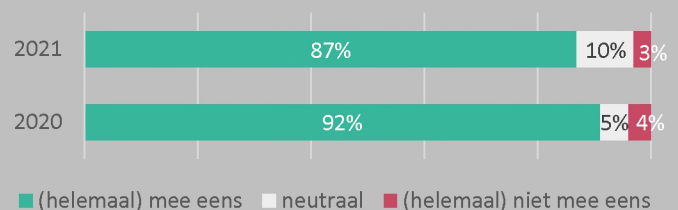
45%^{-3%}
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

De ondersteuning is van goede kwaliteit

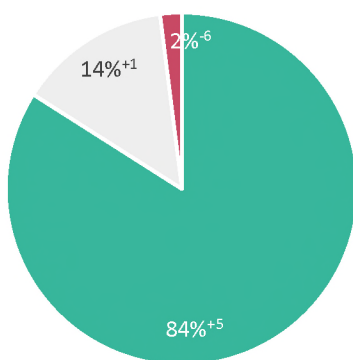


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

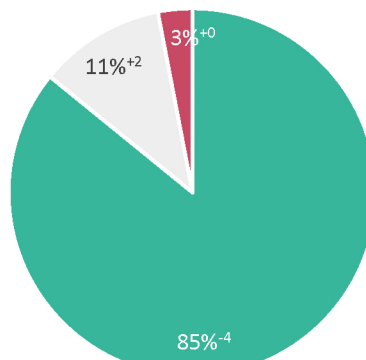


RESULTAAT

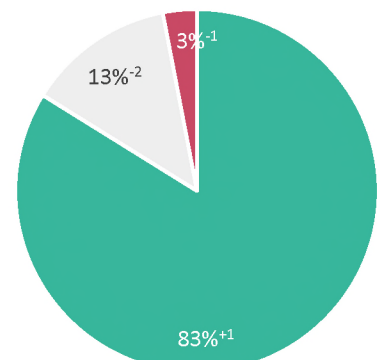
Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

GESPREK



92%^{-4%}

is blij met de
gekozen oplossing



96%^{+1%}

vond de medewerker
deskundig

POSITIEVE QUOTES

“Wij zijn dankbaar voor
de ondersteuning.”

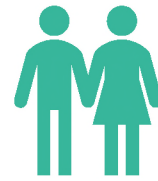
“Ik ben oprecht blij en gelukkig met elke
ondersteuning die mij is aangeboden. Ze zijn
van groot belang voor een betere kwaliteit om
zelfstandig te kunnen blijven functioneren.”

CLIËNT- ONDERSTEUNER



4%^{-5%}

had een onafhankelijke
cliëntondersteuner bij zich
tijdens het gesprek



52%^{-1%}

had een naaste of iemand anders
bij zich bij het gesprek

VERBETER PUNTEN

“Veel wisselende personen in de
ondersteuning, dat creëert
geen vertrouwen.”

“Informatievoorziening kan veel
gerichter vanuit de gemeente
naar de ouderen toe.”

TEVREDENHEID



7,9^{-0,1}

is het rapportcijfer voor
de gemeentelijke dienstverlening
wat betreft de hulpvraag



7,9^{-0,1}

is het rapportcijfer
voor de kwaliteit van de
hulpmiddelen en ondersteuning





Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep en steekproef	3
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	4
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Toegang tot de ondersteuning	6
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	7
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	7
2.4 Kwaliteit van de ondersteuningsvormen	8
2.5 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente	11
2.6 Begeleiding	12
2.7 Overige ondersteuning	13
Bijlage Vragenlijst	14



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veldhoven is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Dit wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulp bij huishouden, hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi) of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

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

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Veldhoven die in 2021 gebruik gemaakt hebben van een vorm van ondersteuning vanuit de Wmo. Niet alle Wmo-cliënten hebben een uitnodiging ontvangen. Er is een willekeurige steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Dit betekent dat er, rekening houdend met een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een foutmarge van 5% en een verwachte respons van 35% een steekproef van 1.000 cliënten is getrokken.



1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Cliënten hebben in april 2022 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Aan cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na vier weken kregen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (en voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). In overleg met de gemeente zijn enkele thema's en vragen toegevoegd. De vragenlijst is in 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
- Wat levert de ondersteuning mij op
- Contact gemeente en het keukentafelgesprek
- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente
- Begeleiding
- Overige ondersteuning

1.2.3 Respons

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

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.000
Aantal meegenomen vragenlijsten	452
Respons	45,2%
Nauwkeurigheidsmarge	3,4%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-clients 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 (namelijk alle Wmo-clients). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,4% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70,0% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 67,4% en 72,6% 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 (VNG) hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens. Resultaten kunnen als betrouwbaar worden beschouwd en daarmee als representatief voor de gehele onderzoekspopulatie.

1.3 Leeswijzer

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

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (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. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n).

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

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

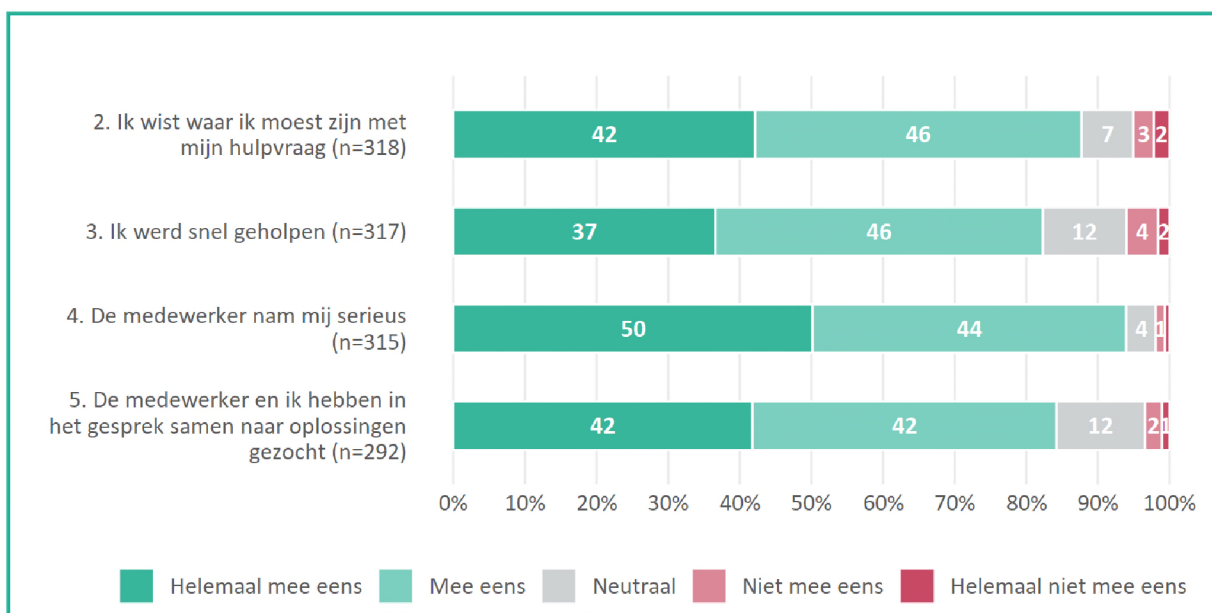


2 | Resultaten

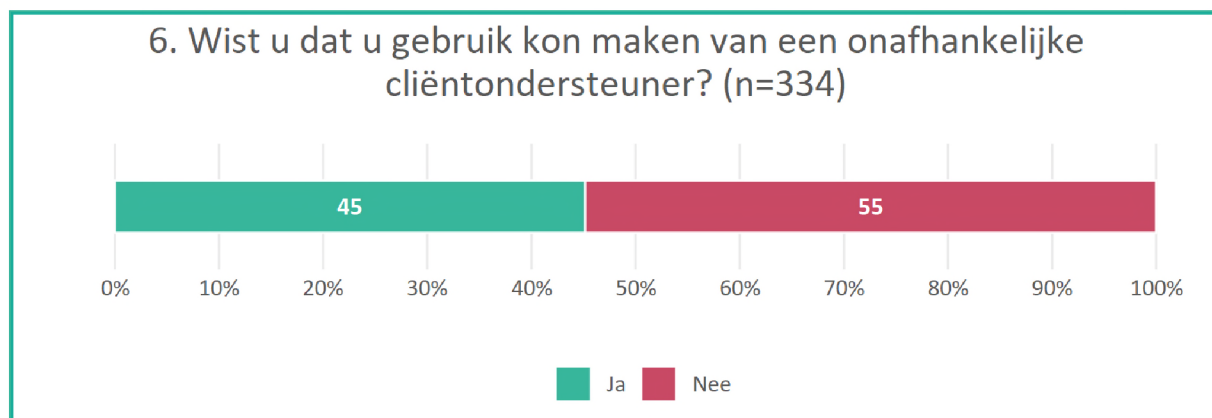
Aan deelnemers werd allereerst gevraagd of ze toestemming wilde geven voor het gebruik van hun antwoorden voor het rapport. Alleen de antwoorden van deelnemers die toestemming hebben gegeven zijn meegenomen in de analyse. De eerste vraag in dit hoofdstuk begint zodoende met vraagnummer 2.

2.1 Toegang tot de ondersteuning

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 2021 een gesprek gehad hebben, is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente over deze aanvraag hebben ervaren. De resultaten staan in deze paragraaf.



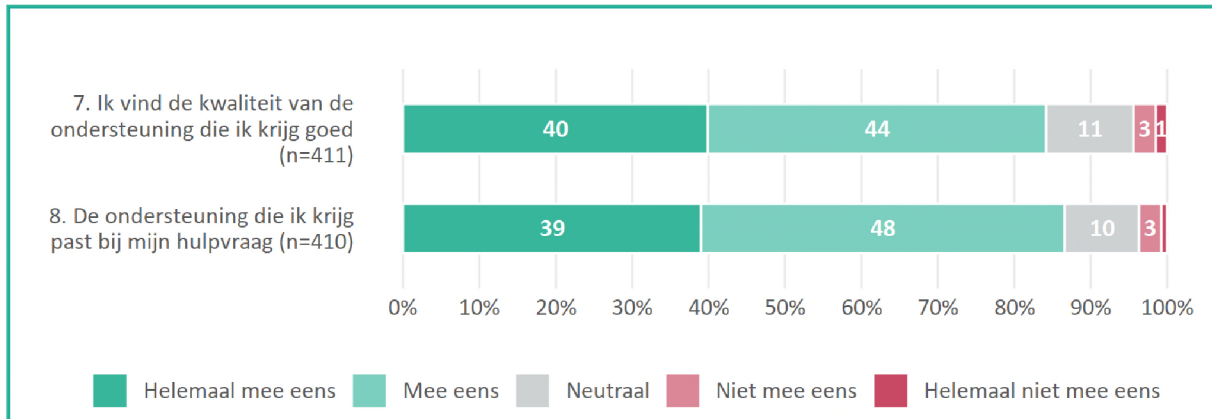
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v2 (n=92); v3 (n=86); v4 (n=89); v5 (n=110).





2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

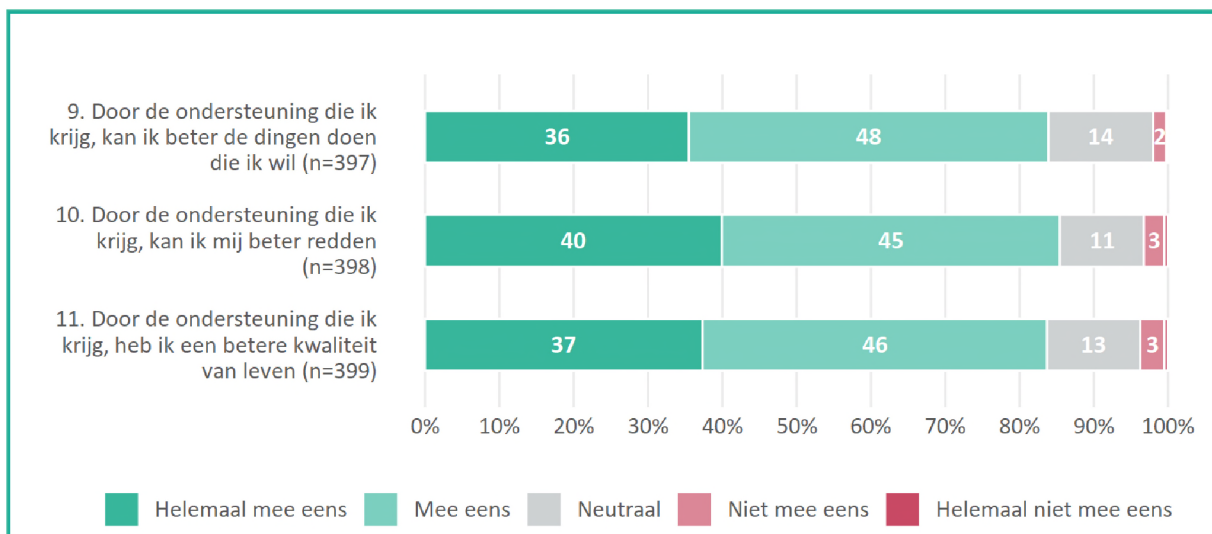
Naar aanleiding van de hulpaanvraag hebben deelnemers een positieve Wmo-maatwerkbesikking ontvangen. Met deze besikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel, zoals een scootmobiel of traplift. Hieronder volgen de resultaten van de vragen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



Antwoordoptie 'Geen mening': v7 (n=2); v8 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=24); v8 (n=24).

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op

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



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=1); v10 (n=2); v11 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v9 (n=23); v10 (n=23); v11 (n=21).

Vraag 12

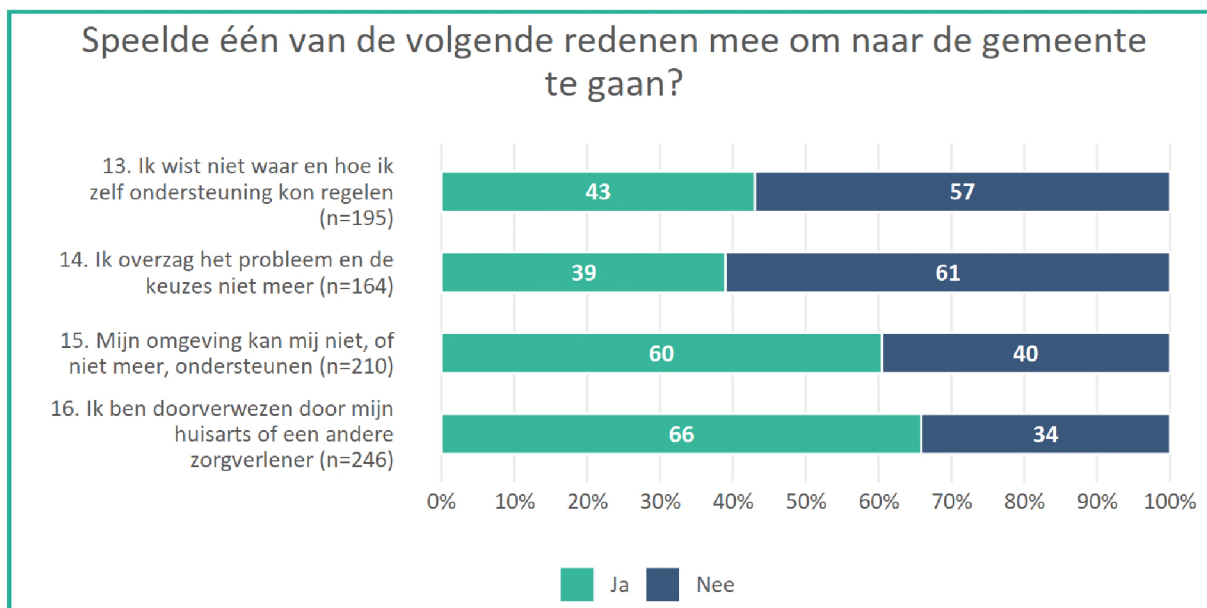
De toelichtingen bij vraag 12 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

"Ik heb ontzettend veel aan de mij toegewezen zorg (ambulante begeleiding, dagbesteding en huishoudelijke ondersteuning). Ik zou niet weten wat ik zonder moest."

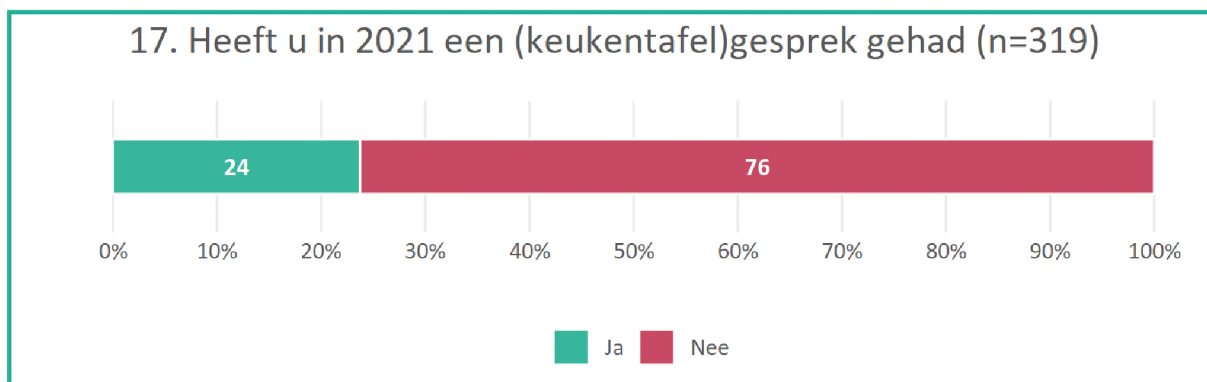


2.4 Kwaliteit van de ondersteuningsvormen

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 vervolgens tot stand is gekomen.



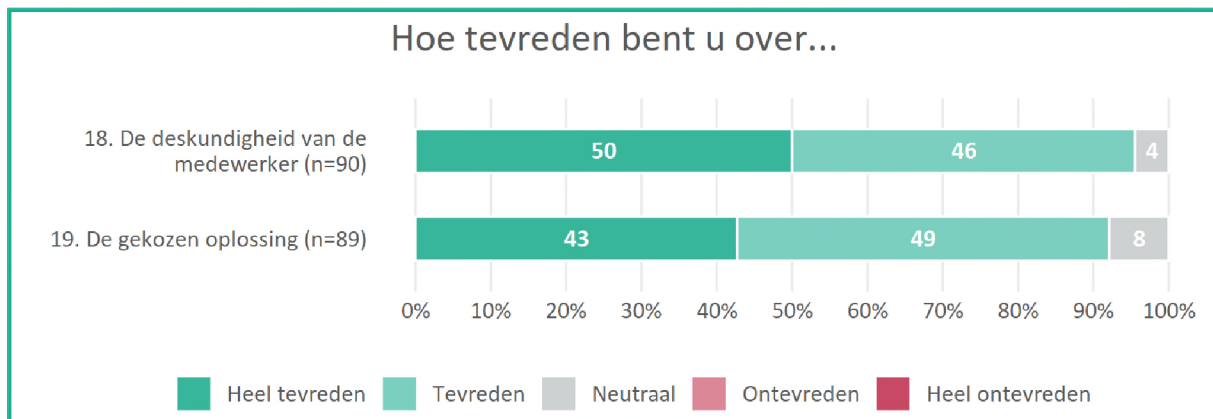
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v13 (n=168); v14 (n=188); v15 (n=157); v16 (n=134).



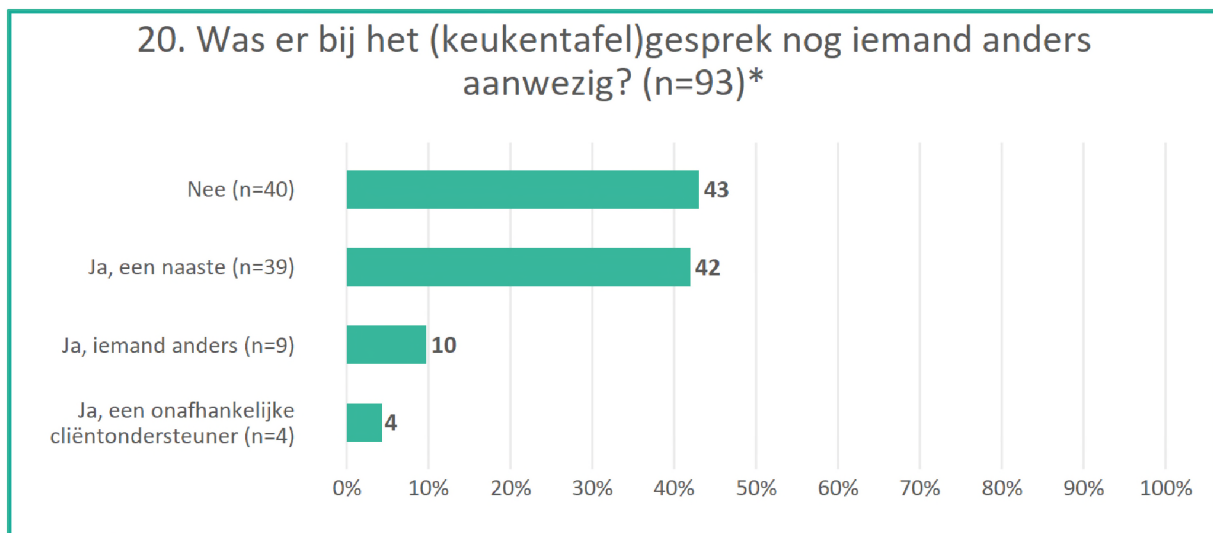
Antwoordoptie 'Weet ik niet': v17 (n=27).



Vragen 18 tot en met vraag 23 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 17 hebben ingevuld dat ze in 2021 een keukentafelgesprek hebben gehad.



Antwoordoptie 'N.v.t.': v18 (n=0); v19 (n=0).



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

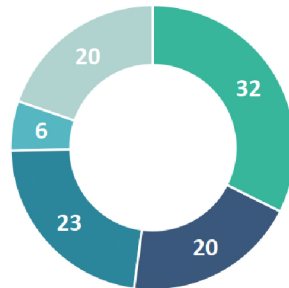
Vragen 21 en 22 zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 20 hebben ingevuld dat een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig was tijdens het gesprek. Beide vragen zijn door drie deelnemers beantwoord. In verband met de privacy van de deelnemers en de betrouwbaarheid van de resultaten worden de resultaten van deze vragen niet weergegeven.

“Je wordt serieus genomen en betreffende medewerker wil je begrijpen.”



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=62)



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

Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: niet aangeboden (2x), vergeten (2x), Swove (2x), Zuidzorg (1x).

24. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente wat betreft uw hulpvraag? (n=401) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden).

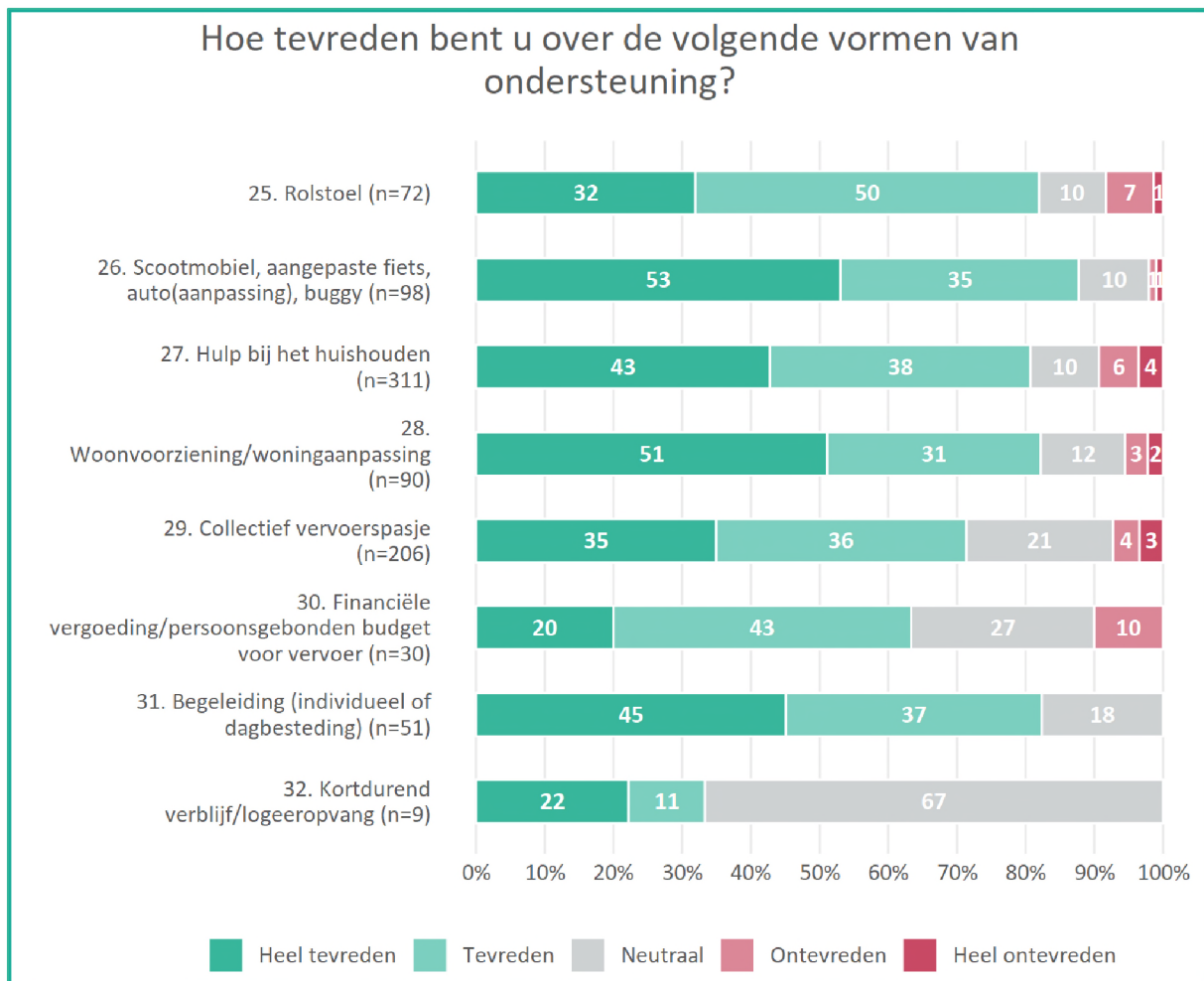
	n	%
1	10	2,5
2	4	1,0
3	6	1,5
4	2	0,5
5	12	3,0
6	23	5,7
7	71	17,7
8	115	28,7
9	76	19,0
10	82	20,4
Gemiddelde:	7,9	

"Ik ben helemaal tevreden zoals ik ben geholpen."



2.5 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

Verschillende vormen van ondersteuning bestaan. Aan deelnemers werd gevraagd hun oordeel te geven over de ondersteuning die ze ontvangen.



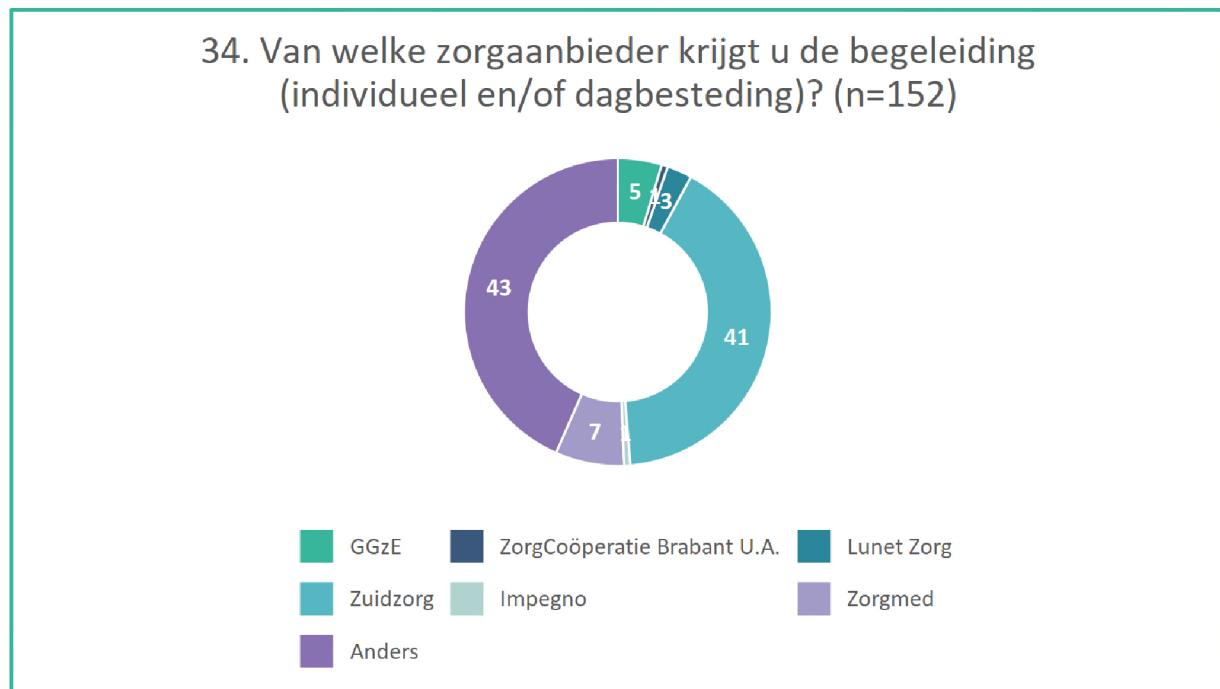
Kortdurend verblijf/logeeropvang: minder dan tien deelnemers hebben deze vraag beantwoord. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Antwoorδοptie 'Niet van toepassing': v25 (n=245); v26 (n=232); v27 (n=87); v28 (n=247); v29 (n=162); v30 (n=286); v31 (n=276); v32 (n=307).

33. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de hulpmiddelen en ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen? (n=378) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	8	2,1
2	3	0,8
3	5	1,3
4	3	0,8
5	11	2,9
6	19	5,0
7	72	19,0
8	118	31,2
9	63	16,7
10	76	20,1
Gemiddelde:	7,9	

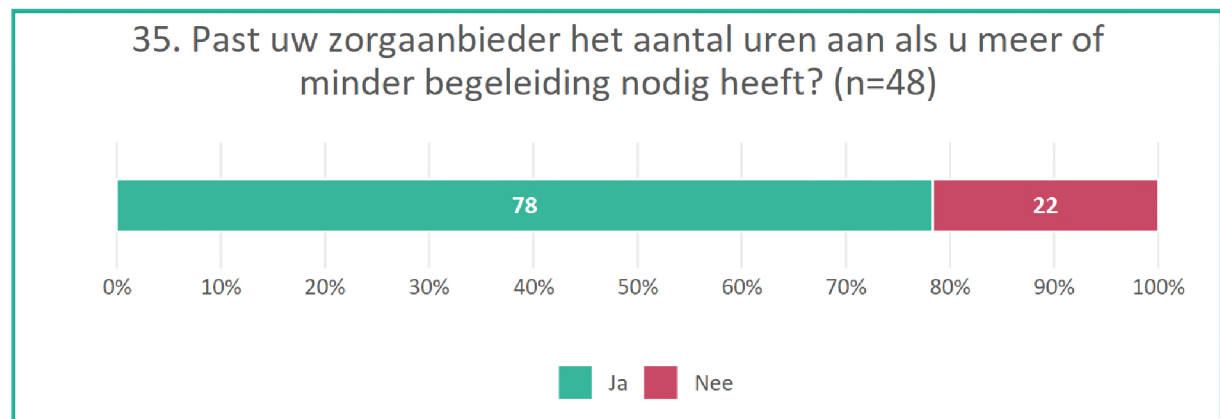


2.6 Begeleiding

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



Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: Autismepunt (2x), Actiefzorg (1x), Casa Linga (1x), Oktober (14x), Poetszorg (2x), Severinus (4x), Zorgboerderij (2x).



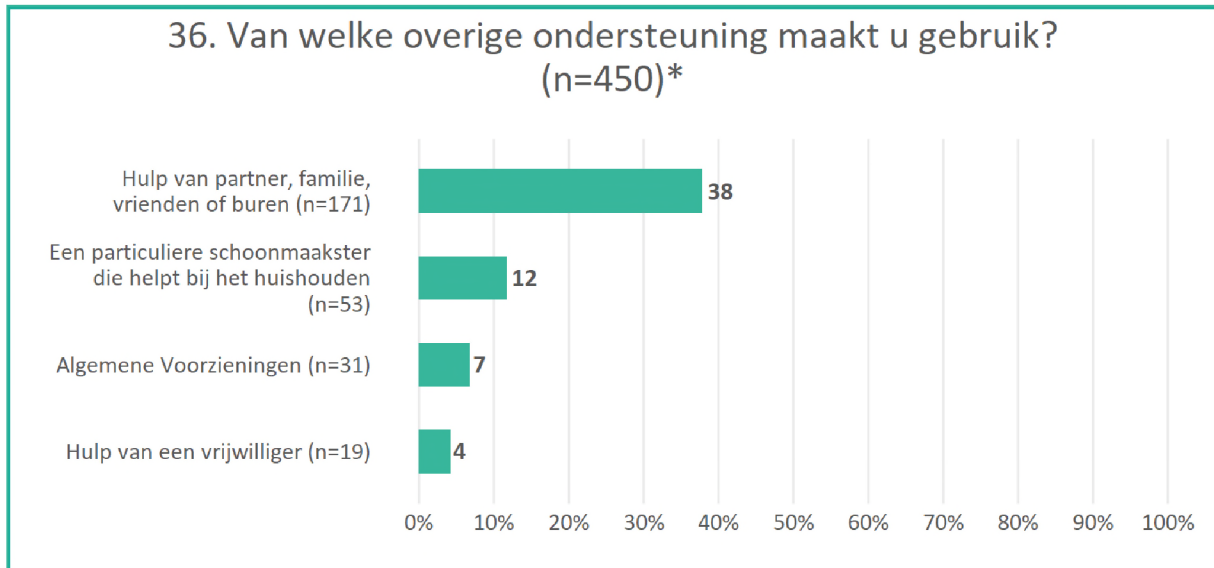
Antwoordoptie 'Hier heb ik nog niet mee te maken gehad': n=75. Antwoordoptie 'Weet ik niet': v35 (n=27).

“Huishoudelijke hulp wordt vaak afgezegd wegens ziekte, maar er wordt vaak geen vervangende hulp aangeboden of een stuk minder waar ik recht op heb.”

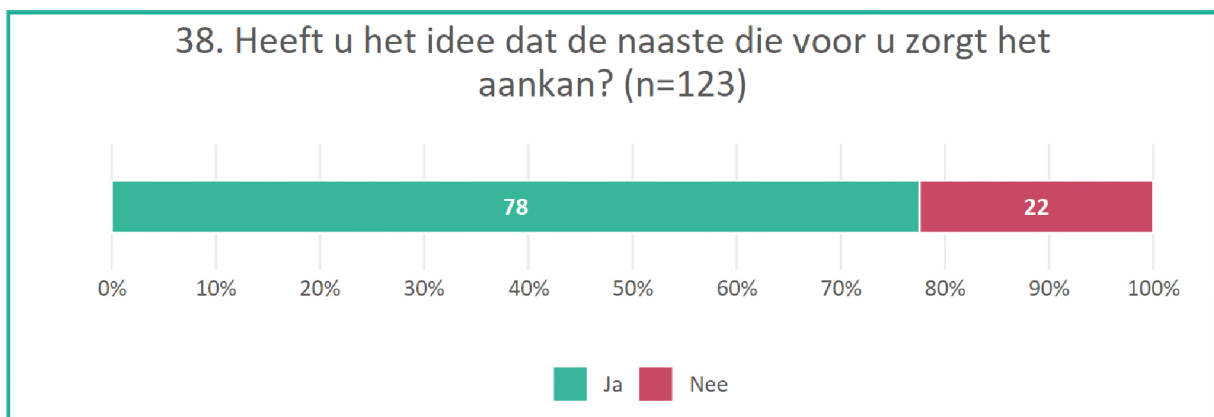
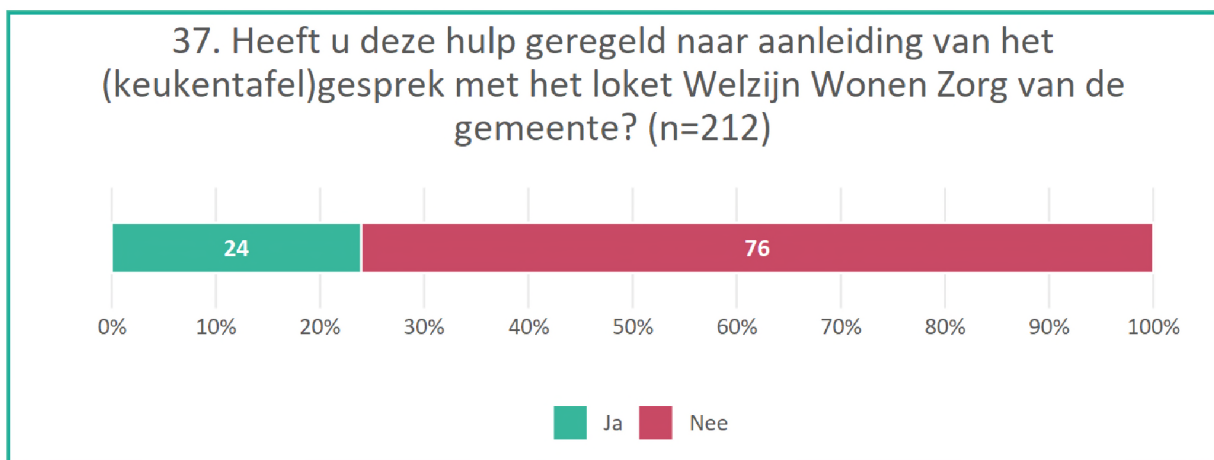


2.7 Overige ondersteuning

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



*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': v38 (n=25). Antwoordoptie 'Weet ik niet': v38 (n=73).



Bijlage | Vragenlijst

VELDHOVEN – UW ERVARING MET DE WMO IN 2021

- Fijn dat u uw mening wilt geven over de Wmo. De vragen gaan over het aanvragen van en de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de Wmo. Met de resultaten van deze vragenlijst kan de gemeente de Wmo verbeteren.
- 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@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 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 2021 geen contact gehad heeft met de gemeente, vul dan '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 samen 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 GGZ, MEE, KBO, PVGE en SWOVE.

- Ja
 Nee

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

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

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



WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

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

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

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

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNINGSVORMEN

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

	Ja	Nee	Niet van toepassing
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 2021 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 → Ga naar vraag 21



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 24

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 2021 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. Als u geen gebruik maakt van een vorm van ondersteuning, vul dan 'Niet van toepassing' in.

<i>Hoe tevreden bent u over...</i>	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Niet van toepassing
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	<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 (Taxi-bus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Financiële vergoeding/persoon-gebonden 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 2021 WMO

<TOKEN>

1 8 7 3 6 2



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)?

- GGZ
- 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 burens

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? Uw gegevens worden apart opgeslagen van uw antwoorden. De gemeente, hulpverleners of anderen weten dus niet welke antwoorden u heeft gegeven. De gegevens die u invult worden door Zorgfocuz alleen gebruikt om de cadeaubon toe te sturen als u gewonnen heeft. Uw gegevens worden niet langer bewaard dan nodig.

- Nee
- Ja →

Naam: _____
Mailadres: _____
Huisadres: _____

Hartelijk dank voor het invullen! Stuur de vragenlijst gratis terug in de antwoordenvolp.

Uw contactpersonen

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

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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

