

## RAADSINFORMATIEBRIEF

16R.00547



**Van** : college van burgemeester en wethouders  
**Datum** : 6 september 2016  
**Portefeuillehouder(s)** : wethouder Koster, wethouder Haring  
**Portefeuille(s)** : Sociaal domein  
**Contactpersoon** : E. van den Born  
**Tel.nr.** :  
**E-mailadres** : born.e@woerden.nl

**16R.00547**



### Onderwerp:

Clïëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdhulp in Woerden

---

### Kennisnemen van:

Het rapport 'De ervaringen van inwoners met de Wmo en Jeugdhulp in 2015 in de gemeente Woerden'

---

### Inleiding:

Inwoners van Woerden zijn tevreden over hoe de gemeente Woerden invulling geeft aan de Wmo en Jeugdhulp. Dat blijkt uit het cliëntervaringsonderzoek dat is gehouden. Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 en de Jeugdwet gehouden jaarlijks te onderzoeken hoe inwoners de kwaliteit van de hulp ervaren. Onderzoeksbureau VanMontfoort heeft daarom in opdracht van de gemeente Woerden een cliëntervaringsonderzoek gehouden. In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de belangrijkste uitkomsten en op welke manier er invulling wordt gegeven aan de aanbevelingen.

Vooraf is het goed om te weten dat dit cliëntervaringsonderzoek een andere opzet kent dan het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek dat voorheen uit de Wmo werd uitgevoerd. Er was jaarlijks onderzoek verplicht, dat gericht was op de klanttevredenheid over de Wmo. Dit cliëntervaringsonderzoek gaat nu ook over jeugd en is gericht op de ervaring van de inwoner. Door de modelvragenlijst vanuit de VNG te gebruiken en de gegevens via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) te delen met WWS, is de verwachting dat er in elk geval volgend jaar met andere gemeenten vergeleken kan worden. Mogelijk is het ook dit jaar al via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

Het onderzoek bestaat uit een schriftelijke vragenlijst, aangevuld met verdiepende interviews. De vragenlijsten zijn verstuurd aan de inwoners die in 2015 een beroep deden op de Wmo en de Jeugdwet. Vervolgens is een aantal inwoners geïnterviewd, die op de vragenlijst aangaven bereid te zijn tot een interview. Er zijn vier aanbevelingen gedaan.

---

### Kernboodschap:

Inwoners van Woerden zijn tevreden over hoe de gemeente Woerden invulling geeft aan de Wmo en Jeugdhulp. Dat blijkt uit het cliëntervaringsonderzoek dat is gehouden over de Wmo en Jeugdhulp.

### Uitkomsten Wmo

Voor Wmo is onderzoek gedaan naar het contact, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning, het keukentafelgesprek en het ondersteuningsplan. De vragenlijst over Wmo is ingevuld door 406 inwoners, wat neerkomt op een significante respons van 29%. Twaalf van deze respondenten is geïnterviewd. Opvallend is dat de vragenlijsten vooral zijn ingevuld door inwoners die al langere tijd ondersteuning krijgen, waarvan het merendeel gebruik lijkt te maken van een Wmo voorziening of

huishoudelijke hulp. Aandachtspunt voor volgend jaar is dan ook om te zoeken naar een manier om de respons te verbreden naar inwoners die gebruik maken van begeleiding individueel en dagbesteding. Aan de hand van de twee gedane aanbevelingen worden de uitkomsten over de Wmo toegelicht.

*Aanbeveling 1: Licht inwoners die aankloppen bij WoerdenWijzer meer systematisch en structureel voor over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.*

Inwoners zijn tevreden over het contact met WoerdenWijzer, zij voelen zich serieus genomen en zijn snel geholpen. De meeste inwoners, 73%, zijn echter nog niet op de hoogte van de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Gemeente Woerden hecht waarde aan een volwassen dialoog tussen inwoner en gemeente. Onafhankelijke regieondersteuning kan de inwoner helpen om meer in die positie te komen. Daarom is het belangrijk dat inwoners actief gewezen worden op de mogelijkheid van onafhankelijke regieondersteuning. In 2016 is gestart met de inzet van meer onafhankelijke regieondersteuners. Voor 2017 wordt gekeken hoe dit verder kan worden uitgebreid, zodat dit meer aansluit bij de wensen van inwoners en flexibeler kan worden ingezet. Met WoerdenWijzer wordt besproken hoe dit beter in de gesprekken naar voren kan komen.

*Aanbeveling 2: Verhelder de functie van het ondersteuningsplan voor inwoners, en stel richtlijnen op wanneer het invullen ervan overbodig is. Inwoners willen geen papierwinkel als dat niet nodig is.*

Inwoners zijn tevreden over het keukentafelgesprek, omdat zij daarin de informatie krijgen die ze nodig hebben. Als het keukentafelgesprek leidt tot een maatwerkvoorziening, moet er een beschikking worden afgegeven. Het ondersteuningsplan is hierbij een hulpmiddel voor inwoners om hun ondersteuningsvraag in kaart te brengen. De komende tijd wordt het ondersteuningsplan in afstemming met WoerdenWijzer en met de regio herzien. Er wordt met WoerdenWijzer gekeken hoe het ondersteuningsplan meer in dienst kan komen van het gesprek dat inwoners met de gemeente voeren, om te voorkomen dat het tot een aanvraagformulier verwordt. Ook wordt met WoerdenWijzer het proces van vraag tot ondersteuning bekeken, om na te gaan wanneer welke informatie wordt gegeven aan inwoners en hoe dit beter kan.

Naast deze aanbevelingen komt uit het onderzoek naar voren dat voor de meeste inwoners de ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid, inwoners kunnen zich beter redden en hebben een betere kwaliteit van leven door de geboden ondersteuning. Een groot deel heeft geen keukentafelgesprek gehad of een ondersteuningsplan ingevuld om tot die ondersteuning te komen, maar dat kan verklaard worden uit het feit dat er met name inwoners hebben gereageerd die al ondersteuning kregen. WoerdenWijzer krijgt van de geïnterviewde inwoners een gemiddeld rapportcijfer van 7,6. Dit positieve cijfer wordt vooral gezien als een signaal, dat bevestigd wordt door de significante resultaten uit de vragenlijsten.

### **Uitkomsten Jeugd**

Voor Jeugd is onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van voorzieningen, de uitvoering van de hulp en de effecten van de ondersteuning. De vragenlijst over Jeugdhulp is ingevuld door 140 inwoners, 38 jongeren en 102 ouders. De respons is respectievelijk 8% en 17% en is daarmee te laag om representatieve uitspraken te doen. De uitkomsten zijn daarom niet generaliseerbaar, maar zullen als signalen worden gezien. Aandachtspunt voor volgend jaar is dan ook om te zoeken naar een manier om de respons vergroten. Acht van deze respondenten zijn geïnterviewd. Aan de hand van de twee gedane aanbevelingen worden de uitkomsten over Jeugd toegelicht.

*Aanbeveling 3: Verhelder voor ouders en jongeren de informatievoorziening over de toeleiding en het verkrijgen van jeugdhulp. Informeer ze ook over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget en wat de voor- en nadelen daarvan zijn.*

Ouders en jongeren weten waar ze terecht kunnen voor hulp en geven aan dat ze meestal genoeg informatie krijgen over de hulp. Ze missen echter informatie over hoe de hulp wordt betaald en hoe het proces van beschikking tot de start van de hulp verloopt. Deze aanbeveling om meer informatie te geven sluit aan bij de tweede aanbeveling gericht op de Wmo. Daarom wordt ook voor dit proces met WoerdenWijzer besproken wanneer welke informatie aan inwoners wordt gegeven en hoe dit beter kan. Ook wordt er gekeken naar de website om de informatie beter toegankelijk te maken voor inwoners.

*Aanbeveling 4: Zet sterker in op het tussentijds monitoren van de geboekte resultaten, samen met ouders en jongeren. Dit geeft de kans de hulp bij te sturen als de gewenste resultaten achterblijven.*

Jongeren en vooral hun ouders zijn positief over het effect van de ondersteuning die geboden wordt, door de hulp gaat het thuis beter en hebben ze meer vertrouwen in de toekomst. Maar op sommige gebieden, zoals vrije tijd en relaties met vrienden, heeft de hulp geen effect gehad. WoerdenWijzer heeft een cruciale functie in het toekennen van ondersteuning, maar in principe niet in het monitoren van het individuele resultaat van de ondersteuning. In de inkoop van ondersteuning via de regio is opgenomen dat er de komende tijd wordt gewerkt aan resultaatgerichte prestaties, die er uiteindelijk toe moeten leiden dat in te

zetten ondersteuning bij een inwoner leidt tot een vooraf bepaald resultaat. Op die manier kan er sterker worden ingezet op tussentijds monitoren en de mogelijkheid om bij te sturen. Dit proces is met aanbieders in gang gezet en zal de komende tijd verder vorm krijgen. Belangrijker nog is dat inwoners in staat zijn om zelf de resultaten van hun ondersteuning te monitoren. Daarom zullen we met inwoners en aanbieders nagaan hoe inwoners hierin ondersteund kunnen worden, zodat zij hun eigen casemanager zijn.

Naast deze aanbevelingen komt ook voor Jeugdhulp uit het onderzoek naar voren dat voor de meeste jongeren de ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid en dat ouders vinden dat beslissingen met hen worden genomen, conform ons beleid. Wel geven ze aan dat de afstemming tussen organisaties verbeterd kan worden. Dit beeld is herkenbaar voor WoerdenWijzer en daarom zijn er de komende tijd met verschillende partners overleggen gepland om aan de hand van cases de samenwerking te versterken. De geïnterviewden waarderen de hulp vanuit het WoerdenWijzer met een 7,6. Dit positieve cijfer wordt vooral gezien als een signaal, dat bevestigd wordt door de significante resultaten uit de vragenlijsten.

---

#### **Vervolg:**

Het rapport wordt gedeeld met de Participatieraad.  
De aanbevelingen worden met WoerdenWijzer verder uitgewerkt en waar nodig opgenomen in beleid.  
De uitkomsten van het onderzoek zijn via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) gedeeld met het ministerie van VWS, zoals wettelijk verplicht.

---

#### **Bijlagen:**

Rapport 'De ervaringen van inwoners met de Wmo en Jeugdhulp in 2015 in de gemeente Woerden'

---

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA



De burgemeester

V.J.H. Molkenboer



**DE ERVARINGEN VAN INWONERS MET DE WMO  
EN JEUGDHULP IN 2015**

GEMEENTE WOERDEN

Concept  
Woerden, 12 augustus 2016

Luci Torregrosa  
Mariska van der Steege  
Bart de Jong

## **Colofon**

© **VanMontfoort**

Dit cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Woerden.

Woerden, augustus 2016

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Van Montfoort. Bij overname is bronvermelding verplicht.

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	3
2	Kwantitatieve resultaten WMO .....	6
2.1	Contact .....	6
2.2	Kwaliteit van de ondersteuning.....	8
2.3	Effecten van de ondersteuning.....	9
2.4	Keukentafelgesprek .....	10
2.5	Ondersteuningsplan .....	13
2.6	Samenvatting en conclusies WMO.....	14
3	Kwalitatieve resultaten WMO .....	16
4	Kwantitatieve resultaten Jeugdhulp.....	18
4.1	De achtergrond van de invullers.....	18
4.2	Toegankelijkheid van voorzieningen .....	19
4.3	Uitvoering van de hulp of ondersteuning.....	21
4.4	Effecten van de hulp of ondersteuning op opgroeien.....	1
4.5	Effecten van de hulp of ondersteuning op zelfstandigheid.....	26
4.6	Effecten van de hulp of ondersteuning op zelfredzaamheid .....	27
4.7	Effecten van de hulp of ondersteuning op de omgeving .....	1
4.8	Samenvatting en conclusies Jeugdhulp .....	1
5	Kwalitatieve resultaten Jeugdhulp .....	32
6	Samenvatting en conclusies .....	35
6.1	Ervaringen met de WMO .....	35
6.2	Ervaringen met jeugdhulp.....	36
7	Bijlagen .....	40
7.1	Bijlage 1: Aanbiedingsbrief inwoners WMO .....	40
7.2	Bijlage 2: Aanbiedingsbrief Jeugdhulp – Jongeren .....	41
7.3	Bijlage 3: Aanbiedingsbrief Jeugdhulp – Ouders .....	42
7.4	Bijlage 4: Vragenlijst inwoners WMO .....	43
7.5	Bijlage 5: Vragenlijst Jeugdhulp – Jongeren .....	47
7.6	Bijlage 6: Vragenlijst Jeugdhulp – Ouders .....	50
7.7	Bijlage 7: Topiclijst interviews.....	53

## 1 Inleiding

Zowel in de Jeugdwet als in de WMO 2015 is de verplichting opgenomen dat gemeenten jaarlijks, in het kader van de kwaliteitsbewaking van de geboden hulp, een *cliëntervaringsonderzoek* afnemen. In de vorige WMO stond deze verplichting ook, maar werd het beschreven als een *cliënttevredenheidsonderzoek*. In de WMO 2015 staat deze verplichting in artikel 2.5.1, waarin wordt aangegeven dat *het college onderzoekt hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren en publiceert jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten hiervan*. In de Jeugdwet staat deze verplichting in art 2.10 waarin staat dat bovenstaand artikel uit de WMO 2015 overeenkomstig van toepassing is.

In de Regeling Jeugdwet wordt invulling gegeven aan de inhoud van het cliëntervaringsonderzoek. Artikel 3 van deze Regeling beschrijft dat een onderzoek als hierboven genoemd, mede bestaat uit een ervaringsonderzoek, onder ten minste een representatief te achten aantal personen:

- a) voor wie op grond van artikel 2.3 lid 1 Jeugdwet inzet van een voorziening is overwogen (lees: een voorziening op het gebied van jeugdhulp);
- b) die gebruik maken van een individuele voorziening
- c) die gebruik maken van overige voorzieningen;
- d) ten aanzien van wie een kindbeschermingsmaatregel is uitgevoerd;
- e) ten aanzien van wie jeugdreclassering is uitgevoerd.

De Regeling Jeugdwet beschrijft ook deels hoe het onderzoek eruit moet zien. Voor het onderzoek moet namelijk krachtens art. 3 lid 2 van de Regeling Jeugdwet gebruik worden gemaakt van een vragenlijst die ten minste ingaat op hoe bovengenoemde personen:

- a) de toegankelijkheid van voorzieningen ervaren;
- b) de kwaliteit van de jeugdhulp en de uitvoering van kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering ervaren;
- c) de jeugdhulp en de uitvoering van kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering vinden bijdragen aan het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Voor het cliëntervaringsonderzoek zoals genoemd in de WMO 2015 wordt een nadere uitwerking gegeven in de Uitvoeringsregeling WMO 2015. In artikel 8 lid 1 en lid 3 van de Uitvoeringsregeling WMO 2015 staat dat het onderzoek mede bestaat uit een ervaringsonderzoek onder ten minste een representatieve steekproef van personen voor wie een onderzoek is uitgevoerd als bedoeld in art. 2.3.2 lid 1 WMO. Dit zijn personen die hun behoefte aan maatschappelijke ondersteuning kenbaar hebben gemaakt bij de gemeente, waarna een onderzoek naar deze behoefte is gestart. Artikel 8 lid 2 van de Uitvoeringsregeling WMO 2015 beschrijft dat voor het cliëntervaringsonderzoek een vragenlijst gebruikt wordt die ten minste ingaat op hoe eerder genoemde personen:

- a) de toegankelijkheid van de voorzieningen ervaren;
- b) de kwaliteit van de ondersteuning ervaren; of
- c) de ondersteuning vinden bijdragen aan de zelfredzaamheid en participatie.

De gemeente Woerden gaf gestalte aan deze wettelijke verplichting door VanMontfoort een dergelijk onderzoek te laten uitvoeren onder zowel jeugdigen en ouders die in 2015 jeugdhulp ontvingen als

onder inwoners die in dat jaar maatschappelijke ondersteuning ontvingen vanuit de WMO. VanMontfoort startte met het onderzoek in maart 2016.

*Aanpak onderzoek: schriftelijke vragenlijst én aanvullende interviews*

Het eerste onderdeel bestond uit het afnemen van een schriftelijke vragenlijst. Hiervoor zijn de verplichte standaardvragenlijst WMO en de modelvragenlijsten voor jongeren en ouders (MCJO) gebruikt. Deze zijn in opdracht van de VNG ontwikkeld, de definitieve versies kwamen in maart 2015 beschikbaar. Naast dat de WMO-vragenlijst door de VNG verplicht is gesteld, is het voordeel van het gebruiken van deze vragenlijsten dat de vragen zijn getoetst onder cliënten (gevalideerd). De vragenlijsten zijn voorgelegd aan een vertegenwoordiging van de participatieraden van Woerden en Oudewater tijdens een bijeenkomst eind maart. Beide vragenlijsten boden de mogelijkheid aanvullende vragen op te nemen. Op verzoek van de participatieraden zijn aan de WMO-vragenlijsten extra vragen toegevoegd over het keukentafelgesprek en het ondersteuningsplan. Aan de vragenlijsten voor jongeren en ouders over de ontvangen jeugdhulp is een vraag toegevoegd over de al dan niet zorgvuldige omgang met het dossier en andere gegevens. Deze vraag is als volgt geformuleerd: 'De hulpverleners gaan zorgvuldig met mijn dossier en andere gegevens om'. Vervolgens zijn de antwoordcategorieën overgenomen die bij alle vragen in de vragenlijst worden gebruikt: nooit, soms, vaak, altijd, niet van toepassing. Bij de analyse bleken deze antwoordcategorieën niets passend bij de vraag, bij de vraagstelling past eerder een dichotome categorisering (ja, nee, weet niet, niet van toepassing). Deze vraag is daarom niet in deze rapportage. De deelnemende vertegenwoordigers van de participatieraden hebben ook meegedacht over uit te vragen onderwerpen voor de interviews.

De vragenlijsten zijn vervolgens – voorzien van een toelichtende brief – begin mei schriftelijk verstuurd. Om een voldoende hoge respons te krijgen voor een representatief beeld van de ervaringen, zijn in Woerden alle jongeren en ouders aangeschreven die in 2015 een beroep deden op jeugdhulp, uit de inwoners die in 2015 een beroep deden op de WMO kon een steekproef worden getrokken. Het streven was hiermee een responspercentage van rond de 35% te halen. Jongeren zijn alleen aangeschreven als bekend was dat hun ouders ook bij de hulp waren betrokken. De vragenlijst kon met een bijgesloten envelop teruggestuurd worden naar het antwoordnummer van VanMontfoort. Ook bestond de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen via een directe link naar de digitale versie. Hiervan is minder gebruik gemaakt, de meesten vragenlijsten zijn op papier teruggezonden. De gegevens zijn vervolgens anoniem verwerkt. Deze schriftelijke verzending leverde voor de WMO een representatieve steekproef op.

Aanvullend op de vragenlijsten hebben we met 20 inwoners van Woerden een interview gehouden (12 WMO en 8 jeugdhulp). Deze interviews waren gericht op het verder achterhalen van hun ervaringen met de ontvangen ondersteuning vanuit de WMO en de jeugdhulp. Deze interviews zijn zowel face-to-face als telefonisch afgenomen aan de hand van een topiclijst. Het gesprek was vooral gericht op hoe de inwoner het contact met WoerdenWijzer heeft ervaren, of de informatievoorziening voldoende was, de snelheid waarmee de hulp beschikbaar was, welk effect de hulp op het leven van de inwoner had, of er een ondersteuningsplan is ingevuld en of dat al dan niet ondersteunend was en of ze zijn geïnformeerd over de mogelijkheid van een Persoonsgebonden Budget (PGB).

De werving van inwoners voor het interview is gelopen via de schriftelijke vragenlijsten. Daarop konden inwoners hun naam en contactgegevens invullen als ze bereid worden aanvullend



geïnterviewd te worden over hun ervaringen met de WMO en de jeugdhulp in 2015. Hierop kwamen voldoende reacties. Er waren dermate veel inwoners die gebruik hadden gemaakt van de WMO en de jeugdhulp die geïnterviewd wilden worden, dat we daaruit aselect 20 inwoners hebben geselecteerd.

### *Leeswijzer*

In dit rapport doen we verslag van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek in de gemeente Woerden. In het tweede hoofdstuk zetten we de ervaringen van de inwoners op een rij die naar voren komen uit de schriftelijke vragenlijst (de kwantitatieve resultaten). Deze resultaten zijn onderverdeeld in inwoners die ondersteuning hebben ontvangen vanuit de WMO, en ouders en jongeren die jeugdhulp ontvingen. Daarna volgt het hoofdstuk waarin we verslag doen van de ervaringen uit de interviews en de belangrijkste bevindingen daaruit (de kwalitatieve resultaten). In het laatste hoofdstuk vatten we de bevindingen nogmaals samen en doen we enkele aanbevelingen voor de uitvoering en het beleid binnen het sociaal domein van de gemeente Woerden. In de bijlagen zijn de verzonden brieven, de gebruikte vragenlijsten en de topiclijst voor de interviews opgenomen. In dit rapport duiden we inwoners vanwege de leesbaarheid aan met 'hij' en 'hem', onder de inwoners die we hebben bevraagd op hun ervaringen zaten ook veel vrouwen. Tot slot, bedanken we alle inwoners van de gemeente Woerden die de moeite namen de vragenlijst in te vullen en terug te sturen en die geïnterviewd zijn. Hun ervaringen worden gebruikt om de uitvoering en het beleid binnen het sociaal domein van de gemeente Woerden verder te verbeteren.

## 2 Kwantitatieve resultaten WMO

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van de vragenlijst die is afgenomen onder inwoners die een beroep deden op de WMO. Deze ervaringen zijn ingedeeld in vijf gebieden, te weten: (1) het contact, (2) de kwaliteit van de ondersteuning, (3) de effecten van de ondersteuning, (4) het keukentafelgesprek en (5) het ondersteuningsplan.

In totaal ontvingen 2.422 inwoners 2015 een voorziening of ondersteuning vanuit de WMO. Vanwege de omvang van de groep is daarvan zo'n 60% aselecte geselecteerd en aangeschreven, er zijn 1.400 vragenlijsten verstuurd. 406 inwoners (= N in dit onderzoek) hebben de vragenlijst ingevuld en retour gezonden, dit komt neer op een respons van 29%. Deze respons is hoog genoeg om uit te gaan van een representatieve steekproef<sup>1</sup>. Niet iedere inwoner heeft elke vraag beantwoord. Missende waarden en vragen waarop 'niet van toepassing' is ingevuld, zijn van de totale N afgetrokken. Hierdoor kan de N per vraag verschillen. Per vraag zijn de percentages berekend over de bijbehorende N na aftrek van de missende waarden en 'niet van toepassing'. De resultaten worden in vijf paragrafen per gebied weergegeven.

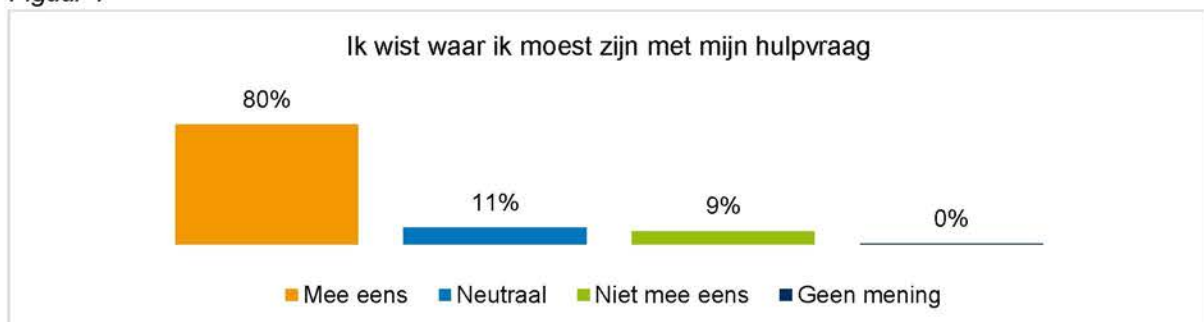
Oorspronkelijk bestonden de stellingen uit dit hoofdstuk uit zes antwoordcategorieën, te weten: (1) 'Helemaal mee eens', (2) 'Mee eens', (3) 'Neutraal', (4) 'Niet mee eens', (5) 'Helemaal niet mee eens' en (6) 'Geen mening'. De eerste en tweede categorie zijn samengevoegd tot de categorie 'Mee eens' en de categorieën vier en vijf zijn samengevoegd tot de categorie 'Niet mee eens'. Volgens deze antwoordcategorieën is hieronder gerapporteerd. Per stelling was één antwoordkeuze mogelijk.

### 2.1 Contact

Het eerste deel van de vragenlijst gaat in op het contact met WoerdenWijzer en bestaat uit de volgende vragen/stellingen: (1) 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag', (2) 'Ik werd snel geholpen', (3) 'De medewerker nam mij serieus', (4) 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht', en (5) 'Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?'.

De overgrote meerderheid (80%) van de inwoners die de vragenlijst invulden is het eens met de stelling: 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' (figuur 1).

Figuur 1

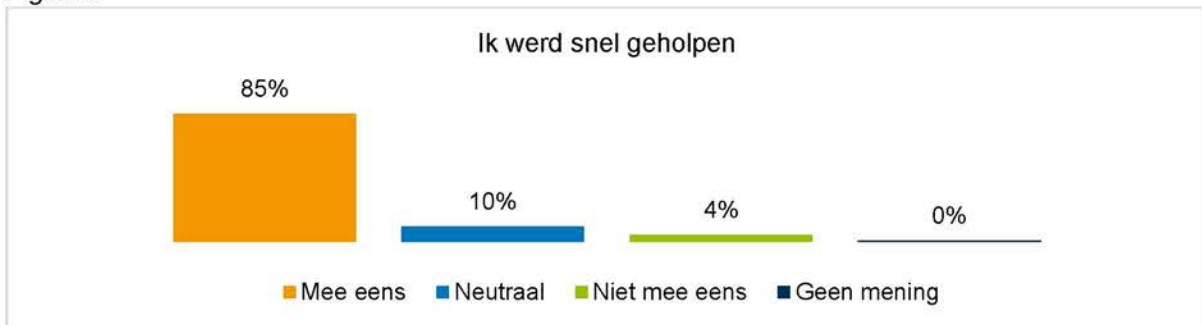


N = 250

<sup>1</sup> Bij een populatie van N = 1.400 is voor een representatieve steekproef een respons nodig van n = 302 (95% betrouwbaarheid) of n = 227 (90% betrouwbaarheid).

Ook met de tweede stelling 'Ik werd snel geholpen' is een overgrote meerderheid (85%) van de inwoners die de vragenlijst invulden het eens (figuur 2).

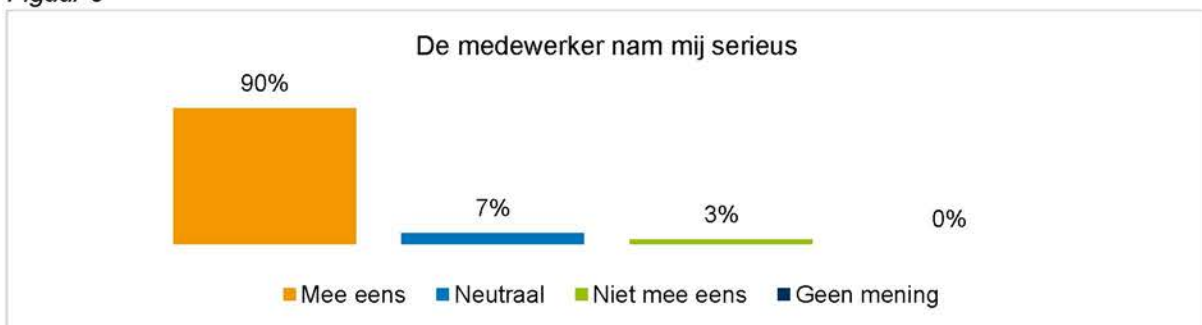
Figuur 2



N = 248

Bijna alle (90%) invullers van de vragenlijst rapporteren dat de medewerker hen serieus nam (figuur 3).

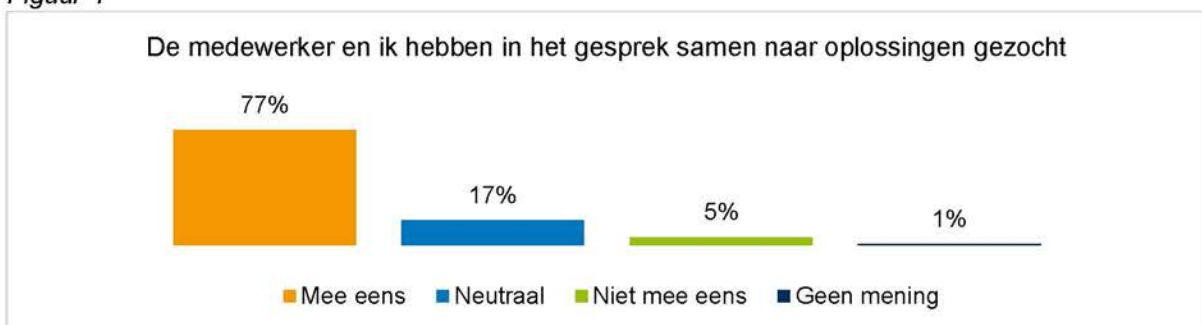
Figuur 3



N = 242

Ruim drie vierde (77%) van de invullers zegt in het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht (figuur 4).

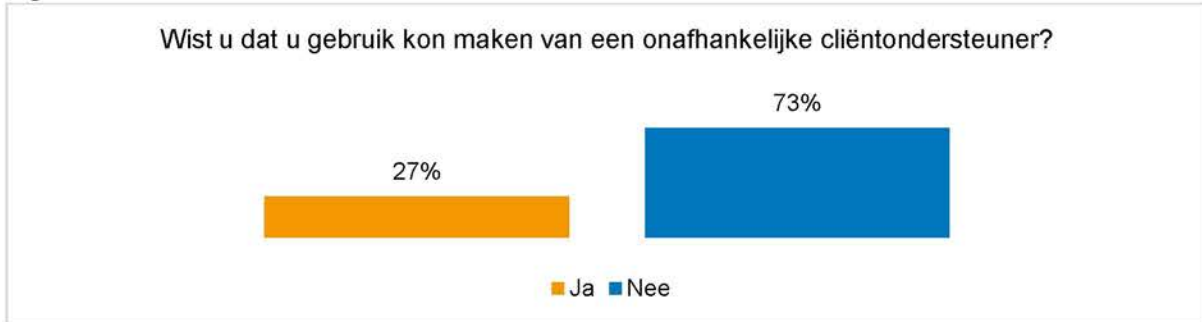
Figuur 4



N = 220

Het overgrote merendeel (73%) van de inwoners die de vragenlijst invulden wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De rest (iets meer dan een kwart) gaf aan wel kennis te hebben van de onafhankelijke cliëntondersteuner (figuur 5).

Figuur 5



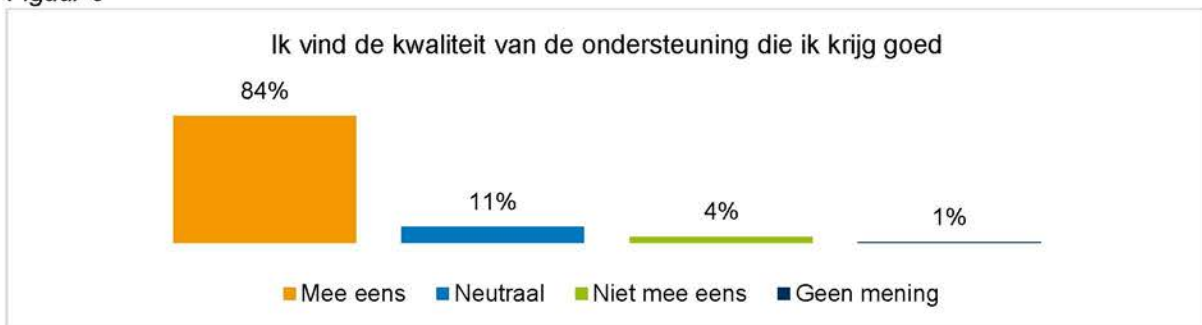
N = 366

## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Het tweede deel van de vragenlijst gaat in op de kwaliteit van de ondersteuning en bestaat uit twee stellingen: (6) 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' en (7) 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag'.

Het grootste gedeelte (84%) van de inwoners die de vragenlijst invulden is het eens met de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' (figuur 6).

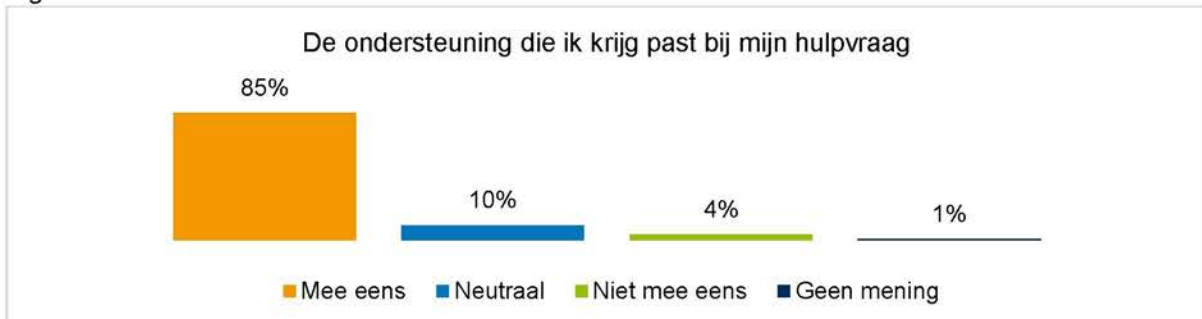
Figuur 6



N = 333

Het merendeel (85%) vindt ook dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag (figuur 7).

Figuur 7



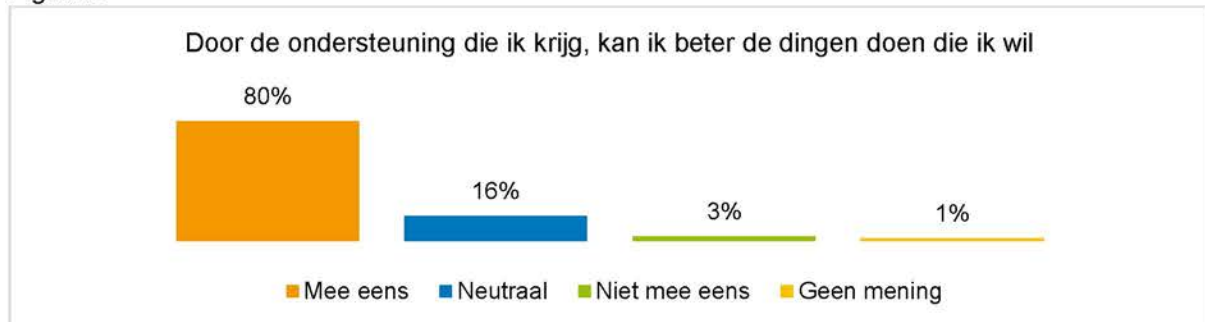
N = 333

### 2.3 Effecten van de ondersteuning

Het derde deel van de vragenlijst gaat in op wat de ondersteuning oplevert en bestaat uit de stellingen: (8) 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil', (9) 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden' en (10) 'Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven'.

Het grootste deel (89%) van de invullers van de vragenlijst zegt door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die hij wil (figuur 8).

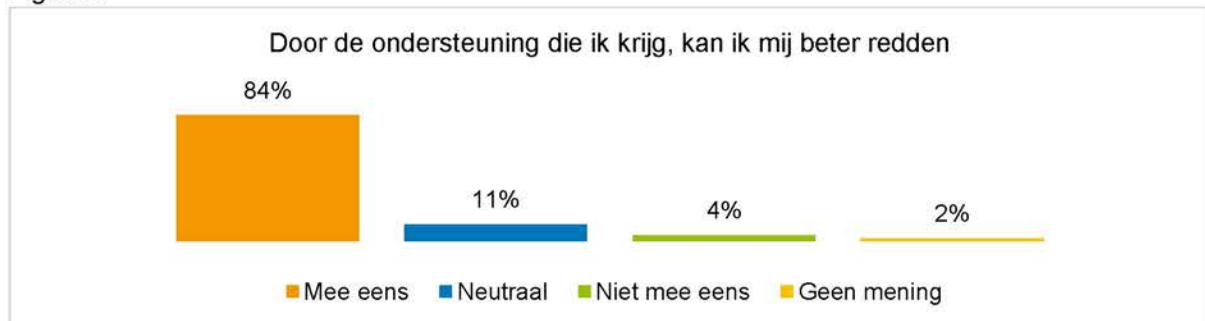
Figuur 8



N = 314

Eveneens het grootste deel van de invullers (84%) geeft aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden (figuur 9).

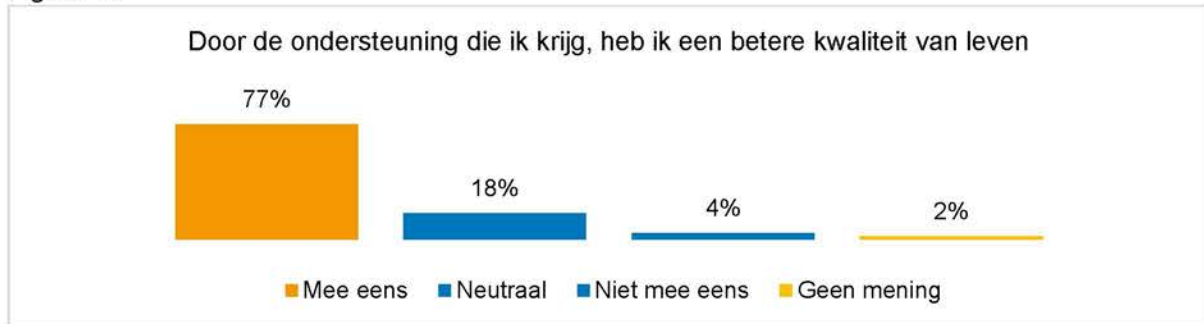
Figuur 9



N = 323

Zo'n driekwart (77%) van de inwoners die de vragenlijst invulden is het eens met de stelling: 'Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven' (figuur 10).

Figuur 10



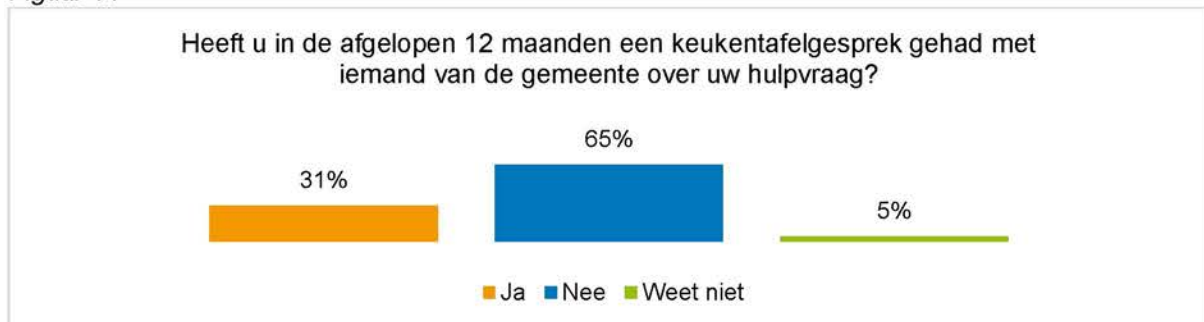
N = 325

## 2.4 Keukentafelgesprek

Het vierde deel van de vragenlijst gaat in op het keukentafelgesprek en bestaat uit de stellingen/vragen: (11) 'Heeft u in de afgelopen 12 maanden een keukentafelgesprek gehad met iemand van de gemeente over uw hulpvraag?', (12) 'Was er bij het keukentafelgesprek nog iemand anders aanwezig?', (13) 'Het contact met de medewerker was goed', (14) 'Ik voelde mij serieus genomen', (15) 'De medewerker gaf mij de informatie die ik nodig had', (16) 'De medewerker had verstand van zaken', (17) 'De medewerker heeft naar mij geluisterd', (18) 'Ik ben tevreden met de gekozen oplossing' en (19) 'Ik ben tevreden met de rol van de cliëntondersteuner'.

Meer dan de helft (65%) van de invullers geeft aan in de afgelopen 12 maanden geen keukentafelgesprek te hebben gehad met iemand van de gemeente over zijn hulpvraag. Bijna een derde (31%) geeft aan wel een keukentafelgesprek te hebben gehad (figuur 11).

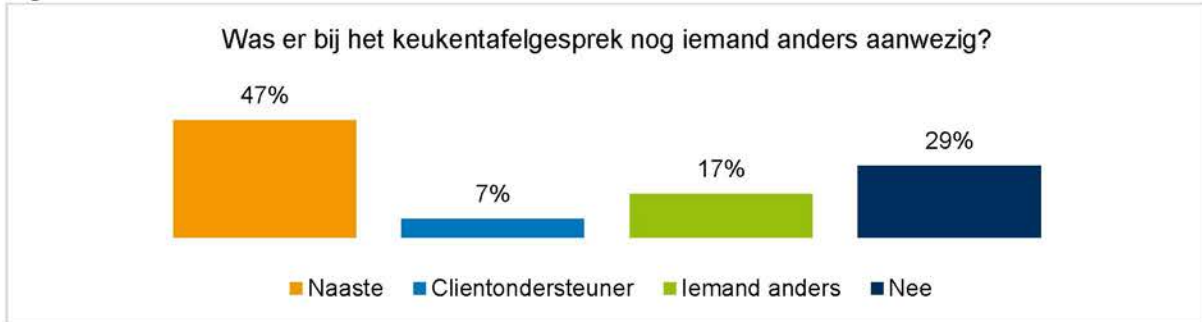
Figuur 11



N = 377

Iets minder dan de helft (47%) van de inwoners die een keukentafelgesprek hebben gehad, geeft aan dat er een naaste aanwezig was bij het keukentafelgesprek. Ruim een kwart (29%) geeft aan dat er niemand anders bij het keukentafelgesprek aanwezig was (figuur 12).

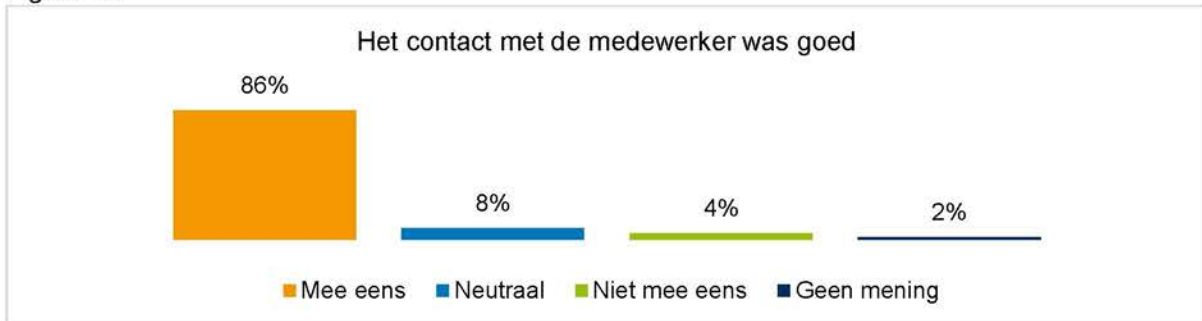
Figuur 12



N = 122

De overgrote meerderheid (86%) van de invullers die een keukentafelgesprek hebben gevoerd, geeft aan dat het contact met de medewerker goed was (figuur 13).

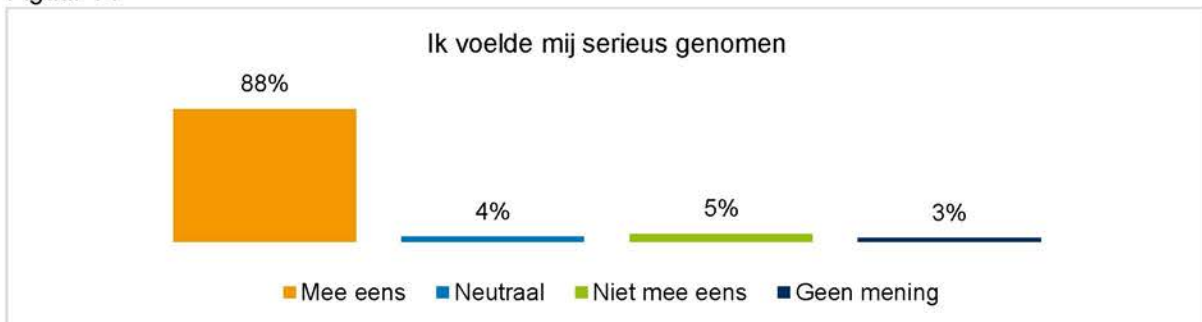
Figuur 13



N = 115

Eveneens een overgrote meerderheid (88%) voelde zich serieus genomen (figuur 14).

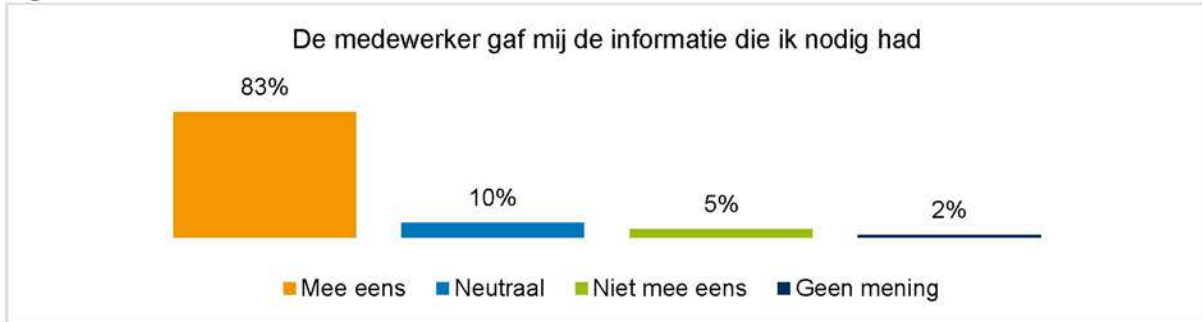
Figuur 14



N = 113

Een ruime meerderheid (83%) van de invullers die een keukentafelgesprek heeft gevoerd, is het eens met de stelling: 'De medewerker gaf mij de informatie die ik nodig had' (figuur 15).

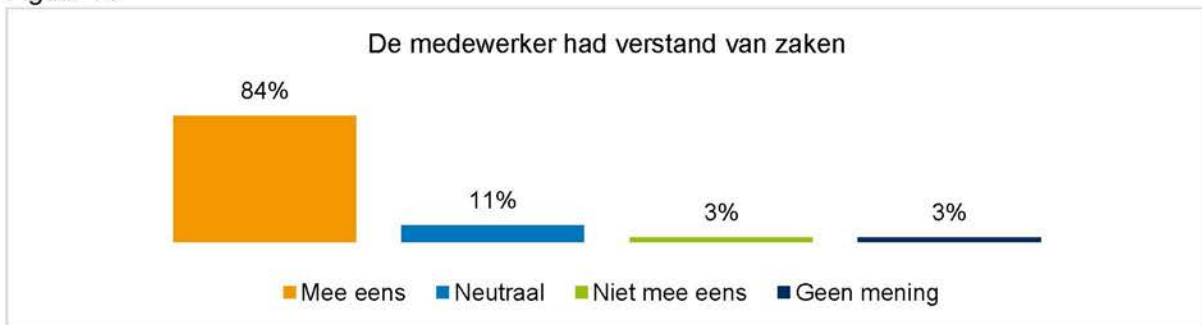
Figuur 15



N = 114

Een ruime meerderheid (84%) vindt dat de medewerker verstand van zaken had (figuur 16).

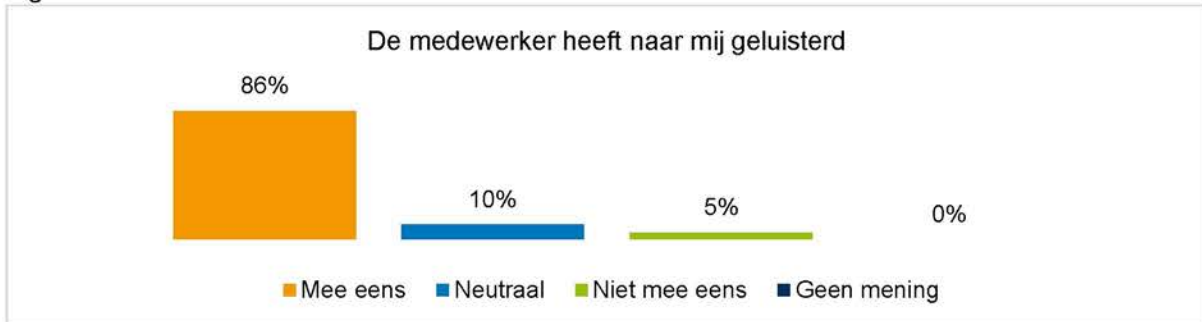
Figuur 16



N = 111

Onder de inwoners die een keukentafelgesprek voerden vond een ruime meerderheid (86%) dat de medewerker naar hem luisterde (figuur 17).

Figuur 17

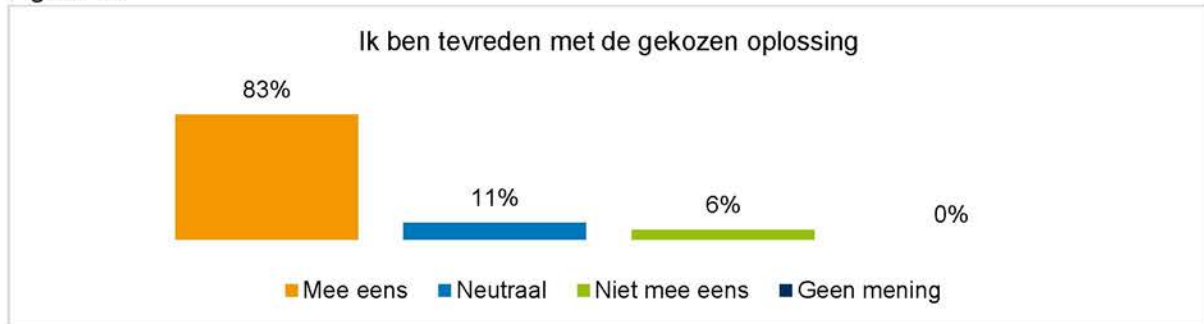


N = 111

Onder hen was eveneens een ruime meerderheid (83%) tevreden met de gekozen oplossing (figuur 18).



Figuur 18



N = 111

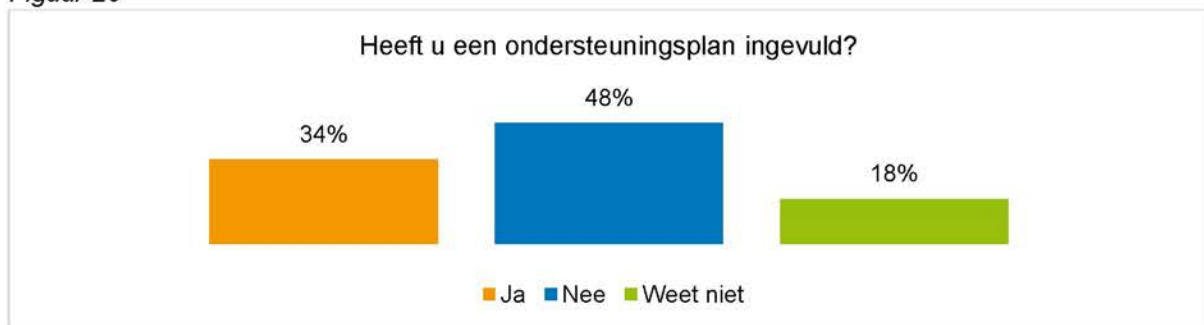
De laatste stelling van dit vierde deel van de vragenlijst was: 'Ik ben tevreden met de rol van de cliëntondersteuner'. Daarbij gaf een ruime meerderheid aan (86%, N=379) dat ze tevreden waren over deze rol. Echter, dit strookt niet met de resultaten bij vraag 5: 'Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?', daarop antwoord 73% dat ze dit niet wisten. Daarom nemen we deze stelling verder niet mee in deze rapportage.

## 2.5 Ondersteuningsplan

Het volgende deel van de vragenlijst gaat in op het ondersteuningsplan en bestaat uit de stellingen: (20) 'Heeft u een ondersteuningsplan ingevuld?', (21) 'Heeft u het ondersteuningsplan samen met iemand ingevuld?' en (21) 'Heeft het ondersteuningsplan helder gemaakt welke ondersteuning nodig is voor u?'.

Iets minder dan de helft (48%) van de invullers van de vragenlijst geeft aan geen ondersteuningsplan te hebben ingevuld. Ruim eenderde (34%) zegt wel een ondersteuningsplan te hebben ingevuld (figuur 20).

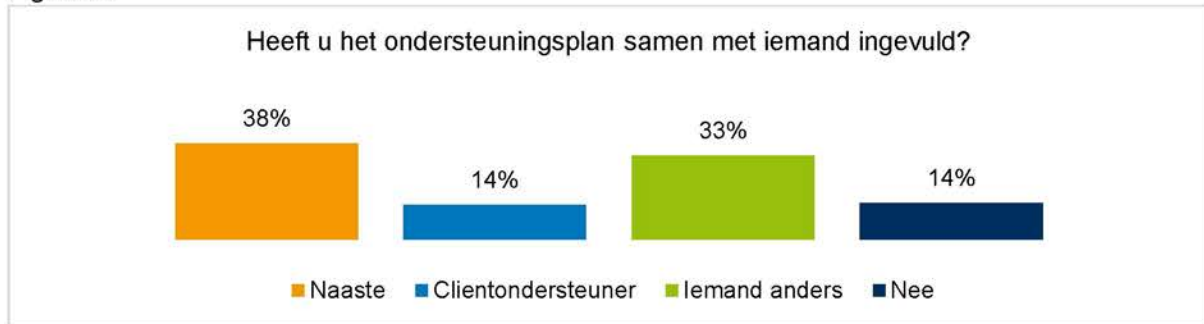
Figuur 20



N = 379.

Van het percentage invullers dat het ondersteuningsplan heeft ingevuld, geeft 38% aan het ondersteuningsplan samen met een naaste te hebben ingevuld. Iets meer dan eenderde (33%) geeft aan het ondersteuningsplan met iemand anders te hebben ingevuld. De ambulante begeleider/persoonlijk begeleider is hierbij de meest genoemde persoon (figuur 21).

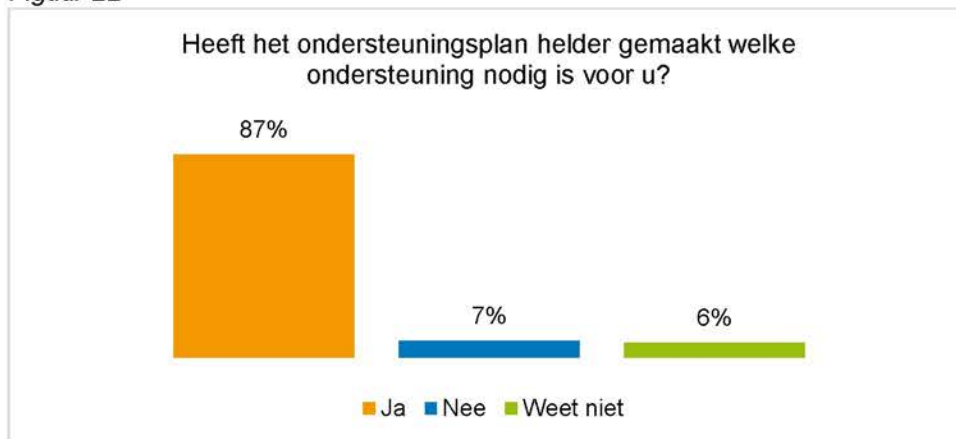
Figuur 21



N = 138

De overgrote meerderheid (87%) van de invullers antwoordt positief op de vraag of het ondersteuningsplan helder heeft gemaakt welke ondersteuning voor hem nodig is (figuur 22).

Figuur 22



N = 126

## 2.6 Samenvatting en conclusies WMO

In totaal ontvingen 2.422 inwoners 2015 een voorziening of ondersteuning vanuit de WMO. Vanwege de omvang van de groep is daarvan zo'n 60% aselekte geselecteerd en aangeschreven, er zijn 1.400 vragenlijsten verstuurd. Daarvan zijn er 406 ingevuld retour gezonden. Hiermee ontstaat een respons van 29%, voldoende om te kunnen spreken van een representatieve steekproef. Dit betekent dat de resultaten uit de afgenomen vragenlijst te generaliseren zijn naar inwoners die gebruik maakten van voorzieningen of ondersteuning vanuit de WMO in 2015.

Het overgrote merendeel van de inwoners die in 2015 een beroep deden op de WMO en de vragenlijst invulden, is positief over het contact dat ze hadden met de medewerker van WoerdenWijzer. In de eerste plaats wisten ze waar ze met hun vraag moesten zijn. Ook werden ze snel geholpen, hadden ze het gevoel dat de medewerker hen serieus nam en samen met hen in het gesprek naar oplossingen zocht. Een aandachtspunt is dat slechts een kwart (27%) van de invullers wist dat ze een beroep konden doen op onafhankelijke cliëntondersteuning.

Een ruime meerderheid van de inwoners die gebruik maakten van de WMO vond de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning goed en vond dat deze paste bij de hulpvraag die ze hadden. Ook over de

effecten van de ondersteuning is de meerderheid tevreden: ze kunnen beter de dingen doen die ze willen, kunnen zich beter redden en ervaren een betere kwaliteit van leven.

Bijna twee derde (65%) van de inwoners die in 2015 een voorziening of ondersteuning ontvingen vanuit de WMO voerde geen keukentafelgesprek met een medewerker van WoerdenWijzer over zijn hulpvraag. Bij bijna de helft van deze inwoners die een keukentafelgesprek ontvingen, was iemand uit het netwerk aanwezig. De kwaliteit van de gevoerde keukentafelgesprekken was volgens de inwoners goed: het contact met de medewerker was goed, deze had verstand van zaken en gaf de informatie die de inwoner nodig had. De inwoner voelde zich serieus genomen, had het gevoel dat er naar hem geluisterd werd en ook de gekozen oplossing was naar tevredenheid. Een verklaring voor het relatief hoge percentage invullers die geen keukentafelgesprek ontvingen, is mogelijk dat veel van de inwoners die in 2015 een beroep deden op de WMO bestaande cliënten waren die ook al vóór 2015 ondersteuning vanuit de WMO ontvingen. De ondersteuning loopt dan als het ware door en maakt een nieuw keukentafelgesprek in 2015 overbodig.

Wat betreft het ondersteuningsplan gaf bijna de helft (48%) van de inwoners aan geen ondersteuningsplan te hebben ingevuld. 38% zegt wel een ondersteuningsplan te hebben ingevuld. In een derde van de gevallen is het ondersteuningsplan ingevuld met een naaste, nog eens een derde vulde het in met iemand anders. Vaak was dit een ambulante begeleider of een persoonlijk begeleider. Het ondersteuningsplan verhelderde in bijna alle gevallen welke ondersteuning er nodig was. Een verklaring voor de niet-ingevulde ondersteuningsplannen zou eveneens kunnen zijn dat er al voor 2015 sprake was van ondersteuning vanuit de WMO die doorliep.

### 3 Kwalitatieve resultaten WMO

Aanvullend op de vragenlijsten zijn 12 inwoners die in 2015 een voorziening of ondersteuning vanuit de WMO ontvingen face-to-face of telefonisch geïnterviewd. Door middel van een topiclijst (zie bijlage 7) ging de interviewer verder in op de ervaringen van de inwoners met als doel de kwantitatieve resultaten verder te verdiepen. Er is een a-selecte steekproef getrokken onder de invullers van de vragenlijst die zich hadden aangemeld voor een interview.

Wat direct opvalt is dat negen van de gesproken inwoners reeds voor 2015 hulp of ondersteuning vanuit de WMO ontvingen. Naast de reeds ontvangen hulp of ondersteuning hebben zij in 2015 opnieuw contact gehad met WoerdenWijzer over een nieuwe- of aanvullende hulpvraag. De drie anderen deden in 2015 voor het eerst een beroep op de WMO. Het gaat bij alle 12 inwoners om aanvragen voor voorzieningen als een scootmobiel, rolstoel of traplift of om het aanvragen van (verlenging van de) huishoudelijke hulp.

#### *Contact*

Vrijwel alle inwoners wisten dat ze met hun hulpvraag bij WoerdenWijzer terecht konden. Alle geïnterviewde inwoners hebben het eerste (telefonische) contact als prettig ervaren en voelden zich prettig en positief bejegend. Tevens hadden ze het gevoel dat ze serieus werden genomen. De medewerkers van WoerdenWijzer waren aardig, meelevend en beleefd en er kon vrij snel een afspraak worden ingepland voor het keukentafelgesprek. Veel inwoners stelden het op prijs dat de medewerker van WoerdenWijzer daarvoor bij hen thuis kwam.

---

*'Alles was positief, dat mag ook wel is gezegd worden'.*

---

#### *Keukentafelgesprek*

Het keukentafelgesprek werd, op één inwoner na, als positief ervaren. Inwoners voelden zich serieus genomen en ervoeren dat de medewerker verstand van zaken had. Ondanks de soms duidelijke hulpvragen werd er samen met de inwoner gekeken naar een passende oplossing, waar goed de tijd voor werd genomen. Opvallend is dat het bezoek van de medewerker thuis over het algemeen op prijs werd gesteld. Een van de geïnterviewde inwoners was zeer ontevreden over het keukentafelgesprek. Hij ervoer het gesprek als moeizaam, de medewerker was niet meegaand, luisterde niet en kwam ook niet met alternatieven. Hij voelde zich totaal niet op zijn gemak.

---

*'Ik vind het fijn dat er iemand van de gemeente bij mij thuis is geweest, dat is aandacht geven. Het is persoonlijke aandacht. Ik vind het fijner dan via de telefoon.'*

---

#### *Ondersteuningsplan*

Het ondersteuningsplan is vrijwel niet aan de orde gekomen tijdens het keukentafelgesprek. Het is voor inwoners niet geheel duidelijk wat een ondersteuningsplan is en waar het toe dient. De meeste geïnterviewde inwoners hadden een duidelijke hulpvraag. Dit is mogelijk een verklaring voor het achterwege blijven van het ondersteuningsplan.

Het persoonsgebonden budget is in een aantal gevallen tijdens het keukentafelgesprek ter sprake gekomen. Een aantal inwoners geeft aan hier zelf niet voor te kiezen vanwege de bijkomende administratie. Andere inwoners noemen dat het persoonsgebonden budget niet is besproken of weten

het niet meer zeker. (Meer) informatie was hier gewenst geweest. Aan de inwoners is veelal gevraagd of zij zelf of hun netwerk nog iets in de hulp of ondersteuning konden bieden. De hulp die de inwoners ontvingen vanuit hun netwerk was echter onvoldoende, een aanvullende voorziening of ondersteuning bleek in alle gevallen nodig.

Over het algemeen zijn de inwoners tevreden over de snelheid waarmee zij de voorziening of ondersteuning ontvingen. Inwoners die langer hebben moeten wachten geven aan dat zij hier graag over geïnformeerd hadden willen worden. Dat is niet altijd gebeurd. Een van de geïnterviewde inwoners geeft aan dat de samenwerking tussen de leverancier van de voorziening en de gemeente slecht was. De voorziening werd later geleverd omdat er iets mis was gegaan met het doorsturen van documenten vanuit WoerdenWijzer.

#### *Kwaliteit van de ondersteuning*

De inwoners zijn vrijwel allemaal tevreden over de kwaliteit van de ontvangen voorziening of ondersteuning. De mate waarin de kwaliteit wordt beoordeeld hangt vooral samen met in hoeverre de geboden hulp of ondersteuning aansluit bij de hulpvraag. De geïnterviewde inwoners hadden ieder een duidelijke hulpvraag en konden goed onderbouwen (op basis van medische stukken) waarom zij de betreffende voorziening of de ondersteuning nodig hadden.

#### *Effecten ondersteuning*

De effecten van de verkregen ondersteuning of hulp bij de geïnterviewde inwoners zijn groot. Inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen geven aan dat hun huis schoon en netjes blijft en dat de hulp zorgt voor rust. Inwoners met een rolstoel, scootmobiel of parkeerkaart ervaren het hulpmiddel als het verkrijgen van meer bewegingsvrijheid, ze komen meer buiten en kunnen meer ondernemen.

---

*'Mijn leven werd steeds slechter en nu ik de scootmobiel heb kan ik sneller weg'.*

*'Het feit dat ik nu een keuze heb of ik wel of niet naar buiten ga is een verademing'.*

---

*Ik ben ontzettend blij met mijn scootmobiel. Ik kom nu veel meer buiten en kan meer ondernemen.*

---

#### *Privacy en transitie*

De geïnterviewde inwoners hebben niks aan te merken op de manier waarop er met hun privacy en persoonlijke gegevens wordt omgegaan. Zij merken hier vrijwel niks van. Inwoners vertrouwen op de zorgvuldigheid van de medewerkers van WoerdenWijzer. Verder heeft de transitie voor de meeste inwoners weinig betekend. Zij zijn vaag op de hoogte van wat de transitie daadwerkelijk inhield. In sommige gevallen heeft de transitie geleid tot minder uren huishoudelijke hulp. Dit wordt als knelpunt ervaren.

#### *Cijfer*

De geïnterviewde inwoners geven WoerdenWijzer op basis van hun ervaringen een gemiddeld rapportcijfer van 7.6.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> 11 van de 12 geïnterviewde inwoners drukten hun ervaringen uit in een rapportcijfer.

## 4 Kwantitatieve resultaten Jeugdhulp

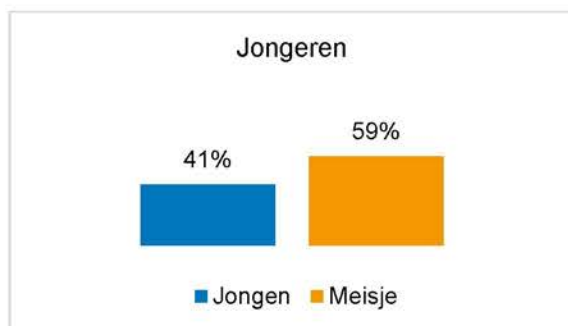
Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de vragenlijst onder ouders en jongeren uit de gemeente Woerden die in 2015 jeugdhulp ontvingen. Hun ervaringen worden weergegeven op drie gebieden, te weten: de toegankelijkheid van de voorzieningen (1), de uitvoering van de hulp of ondersteuning (2) en de effecten van de hulp of ondersteuning op opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en op de omgeving (3).

In totaal zijn er 474 vragenlijsten verstuurd naar jongeren van twaalf jaar en ouder, dit zijn alle jongeren die in 2015 jeugdhulp ontvingen. De jongeren van wie de gemeente niet over de gegevens van hun ouders beschikte, zijn niet aangeschreven. 38 jongeren (N) hebben de vragenlijst ingevuld en retour gezonden. Dit is een respons van 8%. In totaal zijn 789 vragenlijsten verstuurd naar ouders die in 2015 jeugdhulp ontvingen voor hun kind. 102 ouders (N) hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Dit is een respons van 17%. De respons is voor beide groepen te laag om representatieve uitspraken te kunnen doen. Het betrouwbaarheidspercentage van de resultaten en de uitspraken in dit rapport voor jongeren bedraagt 47% en voor de ouders 72%<sup>3</sup>. Niet iedere ouder/jongere heeft elke vraag beantwoord. Missende waarden en vragen waarop 'niet van toepassing' is ingevuld, zijn van de totale N afgetrokken. Hierdoor kan de N per vraag verschillen. Per vraag zijn de percentages berekend over de bijbehorende N na aftrek van de missende waarden en 'niet van toepassing'. De resultaten worden hieronder op de bovengenoemde drie gebieden weergegeven. In de eerste paragraaf volgen eerste enige achtergrondgegevens over de jongeren en de ouders die de vragenlijst invulden.

### 4.1 De achtergrond van de invullers

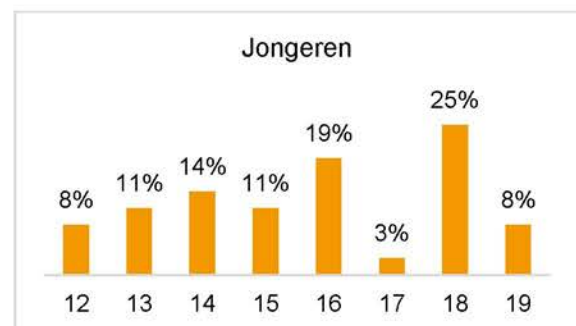
Een ruime meerderheid (59%) van de jongeren die de vragenlijst heeft ingevuld is een meisje (figuur 1). De gemiddelde leeftijd is 15,7 jaar (figuur 2). Meer dan de helft (53%) van de jongeren ontvangt langer dan een jaar jeugdhulp. Een kwart (25%) van de jongeren ontvangt korter dan drie maanden hulp (figuur 3).

Figuur 1 – Geslacht



N = 37

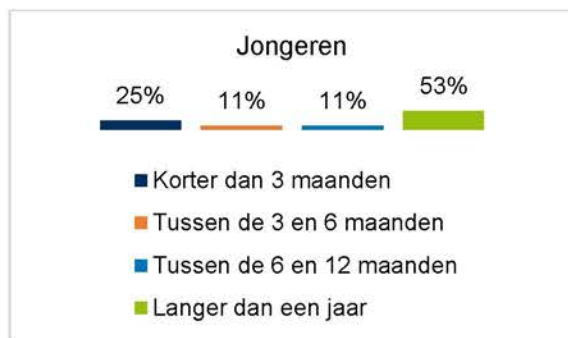
Figuur 2 - Leeftijd



N = 36. Gem = 15,7 maanden

<sup>3</sup> Jongeren: bij een populatie van N = 474 is een respons nodig van N = 213 voor 95% betrouwbaarheid of N = 173 voor 90% betrouwbaarheid. Ouders: bij een populatie van N = 789 is een respons nodig van N = 259 voor 95% betrouwbaarheid of N = 202 voor 90% betrouwbaarheid.

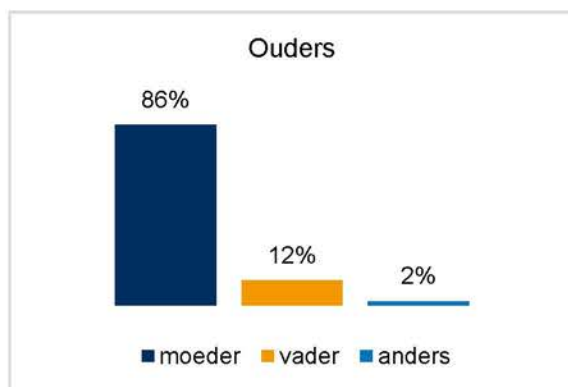
Figuur 3 – Hoe lang krijg je al hulp?



N = 36

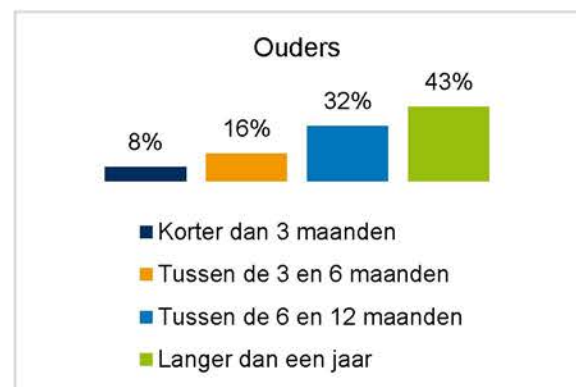
Een ruime meerderheid (86%) van de ouders die de vragenlijst heeft ingevuld is de moeder (figuur 4). Verder zegt het grootste gedeelte (43%) van de ouders dat zijn kind al langer dan een jaar hulp of ondersteuning ontvangt. Iets minder dan twee derde (32%) van de ouders geeft aan tussen de 6 en 12 maanden hulp of ondersteuning te ontvangen (figuur 5).

Figuur 4 – Ik ben de vader/moeder/anders



N = 101

Figuur 5 – Hoe lang krijgt u/uw kind al hulp of ondersteuning?



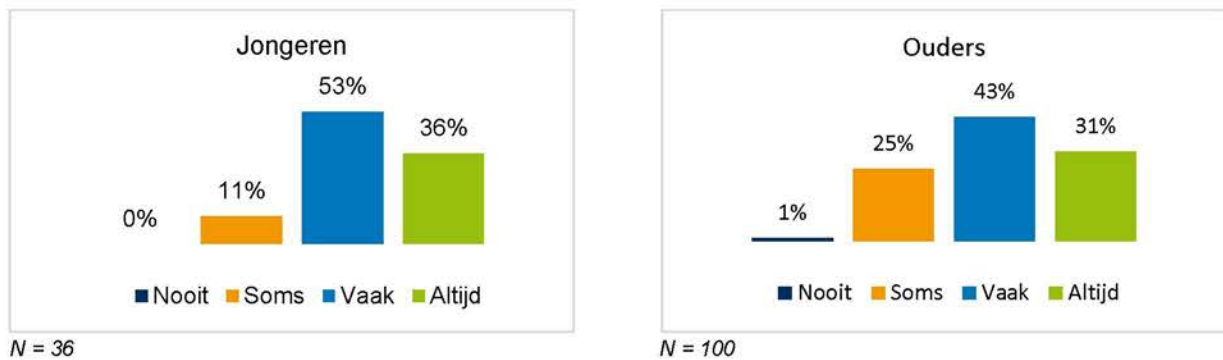
N = 99. Gem = 3,1 maanden

## 4.2 Toegankelijkheid van voorzieningen

Het eerste deel van de vragenlijst gaat in op de toegankelijkheid van voorzieningen en bestaat uit de stellingen: (1) 'Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb', (2) 'Ik ben snel geholpen' en (3) 'Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb'. Jongeren en ouders konden bij de stellingen kiezen uit de volgende antwoordcategorieën: 'nooit', 'soms', 'vaak', 'altijd' en 'niet van toepassing'. Per stelling was één antwoordkeuze mogelijk. Per stelling was één antwoordkeuze mogelijk.

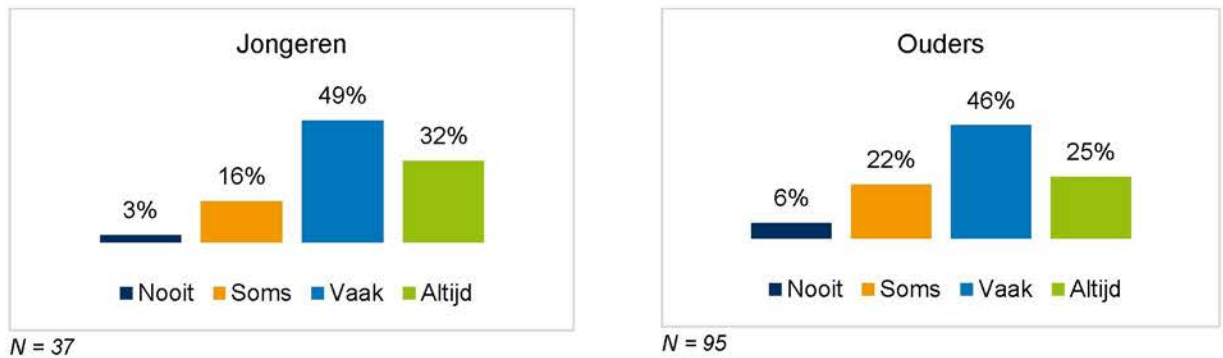
Het overgrote merendeel van de jongeren (89%) weet vaak of altijd waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben (figuur 6). Driekwart (74%) van de ouders geeft aan vaak of altijd te weten waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben. Een kwart (25%) geeft aan slechts soms te weten waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben (figuur 6).

*Figuur 6 – Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb*



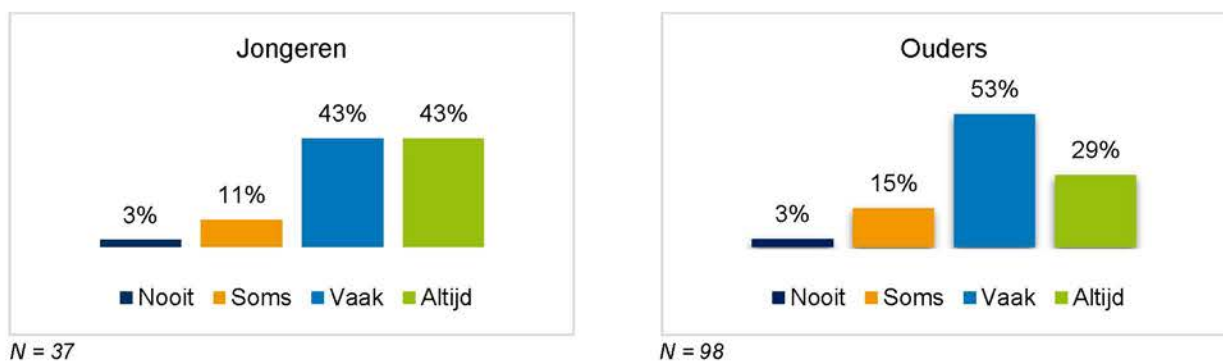
Meer dan drie kwart (81%) van de jongeren zegt vaak of altijd snel geholpen te zijn (figuur 7). Het grootste gedeelte (71%) van de ouders geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. Een kwart (25%) van de ouders geeft aan slechts soms snel geholpen te worden (figuur 7).

*Figuur 7 – Ik ben snel geholpen*



De overgrote meerderheid (86%) van de jongeren zegt vaak of altijd de hulp te krijgen die zij nodig hebben (figuur 8). Meer dan driekwart (82%) van de ouders geeft aan vaak of altijd de hulp te krijgen die zijn kind nodig heeft (figuur 8).

*Figuur 8 – Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb*





### 4.3 Uitvoering van de hulp of ondersteuning

Het tweede deel van de vragenlijst gaat in op de uitvoering van de hulp of ondersteuning en bestaat uit de volgende stellingen: (4) 'Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen', (5) 'De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen', (6) 'Ik krijg voldoende informatie over de hulp', (7) 'Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen', (8) 'De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen', (9) 'Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners', en (10) 'Ik word met respect behandeld door de hulpverleners'.

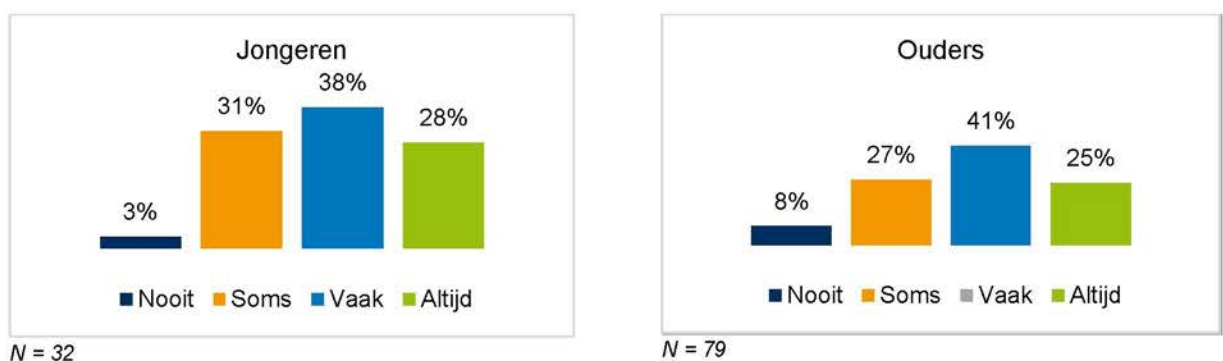
Vrijwel alle jongeren (95%) geven aan dat zij vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen en problemen (figuur 9). Een ruime meerderheid (83%) van de ouders zegt vaak of altijd goed te worden geholpen bij vragen en problemen (figuur 9).

Figuur 9 – Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen



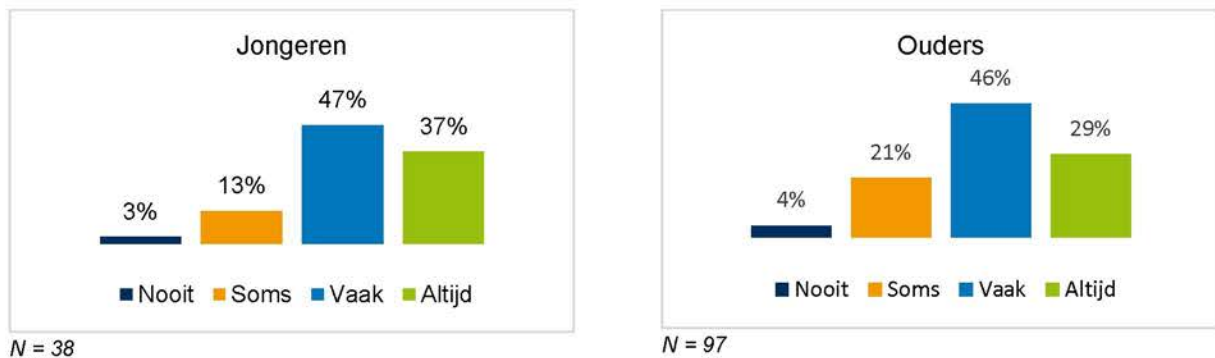
Tweederde (66%) van de jongeren geeft aan dat de verschillende organisaties vaak of altijd goed samenwerken om hem te helpen. Bijna eenderde (31%) geeft aan dat de verschillende organisaties slechts soms goed samen werken om hem te helpen (figuur 10). Tevens tweederde (66%) van de ouders geeft aan dat de verschillende organisaties vaak of altijd goed samen werken om hem en zijn kind(eren) te helpen. Iets meer dan een kwart (27%) zegt dat organisaties slechts soms goed samenwerken (figuur 10).

Figuur 10 – De verschillende organisaties werken goed genoeg samen om mij te helpen



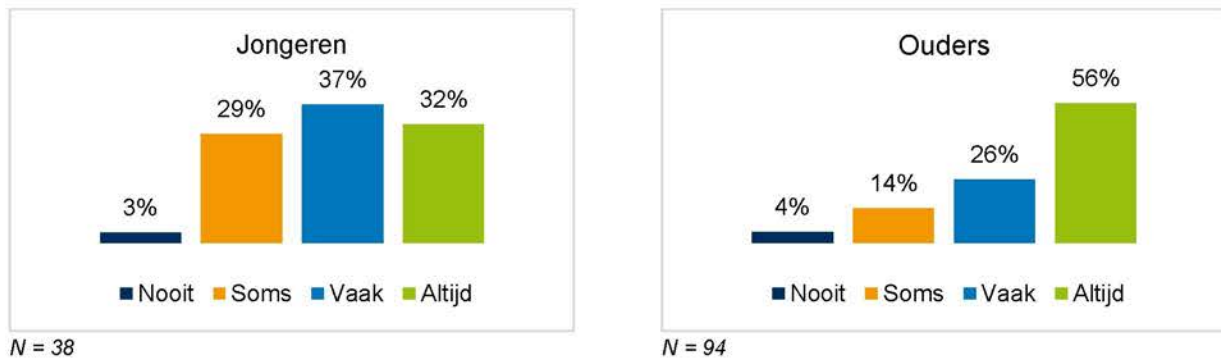
Een ruime meerderheid (84%) van de jongeren geeft aan vaak of altijd voldoende informatie te krijgen over de hulp. Driekwart (75%) van de ouders geeft aan vaak of altijd voldoende informatie te krijgen over de hulp. Eenvijfde (21%) geeft aan slechts soms voldoende informatie te krijgen over de hulp (figuur 11).

*Figuur 11 – Ik krijg voldoende informatie over de hulp*



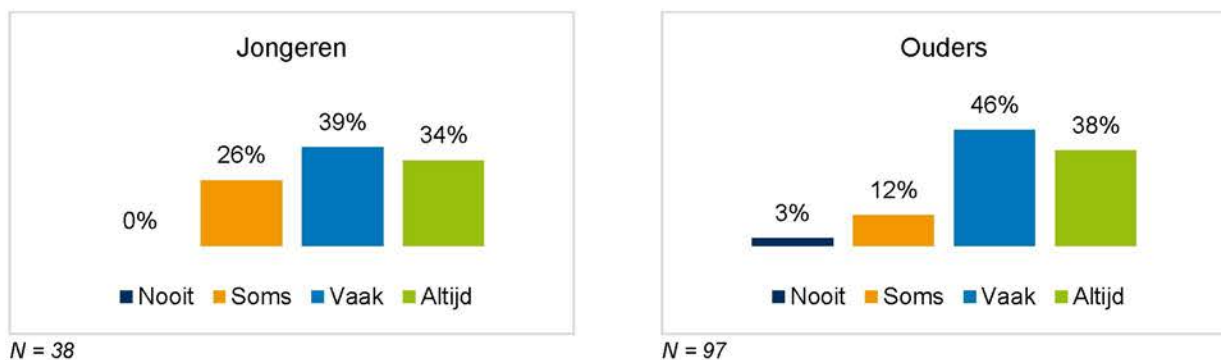
De meerderheid (69%) van de jongeren zegt dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. Bijna een derde (29%) zegt dat beslissingen slechts soms samen worden genomen (figuur 12). De overgrote meerderheid (82%) van de ouders zegt dat beslissingen over de hulp altijd of vaak samen met hen wordt genomen (figuur 12).

*Figuur 12 – Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen*



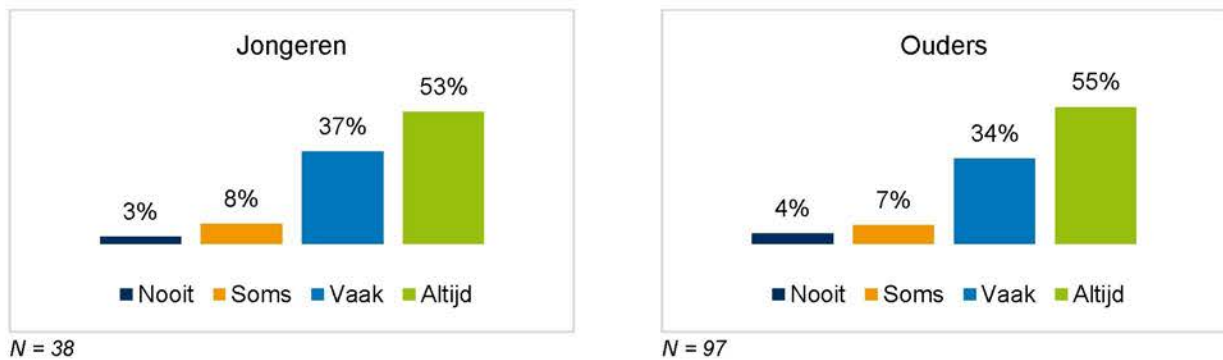
Het merendeel (73%) de jongeren zegt dat hulpverleners vaak of altijd genoeg weten om hem te kunnen helpen. Iets meer dan een kwart (26%) zegt dat hulpverleners slechts soms genoeg weten. Eveneens het merendeel (84%) van de ouders geeft aan dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg weten om hem en zijn kind te kunnen helpen (figuur 13).

*Figuur 13 – De hulpverleners weten genoeg om mij (en mijn kind) te kunnen helpen*



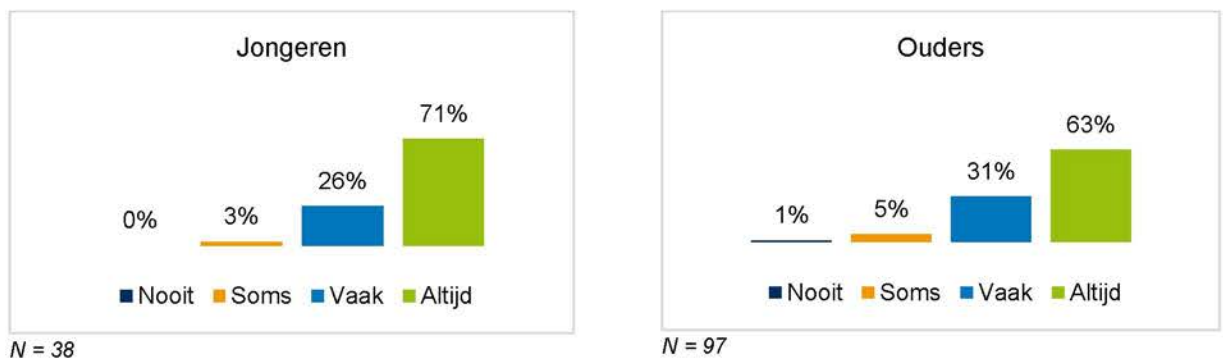
Het grootste gedeelte (90%) van de jongeren zegt dat hij zich altijd of vaak serieus genomen voelt door de hulpverleners. Eveneens het grootste gedeelte (89%) van de ouders geeft aan altijd of vaak serieus te worden genomen door de hulpverleners (figuur 14).

Figuur 14 – Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners



Vrijwel alle jongeren (97%) zeggen altijd of vaak met respect te worden behandeld door de hulpverleners. Eveneens vrijwel alle ouders (94%) geven dit aan (figuur 15).

Figuur 15 – Ik word met respect behandeld door de hulpverleners



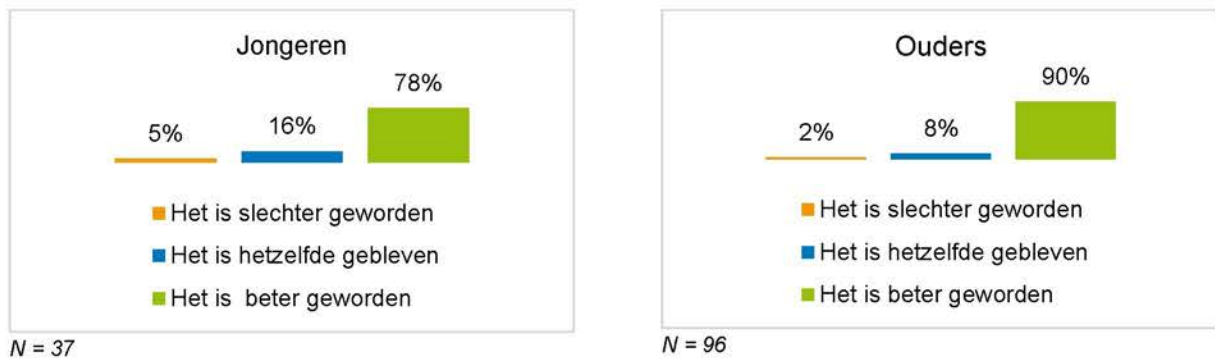
#### 4.4 Effecten van de hulp of ondersteuning op opgroeien

Het volgende deel van de vragenlijst gaat in op het effect van de hulp of ondersteuning op hoe de jongeren of de kinderen van de ouders opgroeien en bestaat uit de stellingen: (11) 'Door de hulp voel ik mij beter', (12) 'Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag', (13) 'Door de hulp gaat het thuis beter' en (14) 'Door de hulp voel ik mij veiliger'.

Oorspronkelijk bestonden deze stellingen uit vijf antwoordcategorieën, te weten: (1) 'Nee, het is veel slechter geworden', (2) 'Nee het is een beetje slechter geworden', (3) 'Het is hetzelfde gebleven', (4) 'Het is een beetje beter geworden' en (5) 'Ja, het is veel beter geworden'. De eerste en tweede categorie zijn samengevoegd tot de categorie 'Het is slechter geworden' en de categorieën vier en vijf zijn samengevoegd tot de categorie 'Het is beter geworden'. De nieuwe antwoordcategorieën gelden voor de rest van de vragenlijst. Per stelling was één antwoord keuzemogelijk.

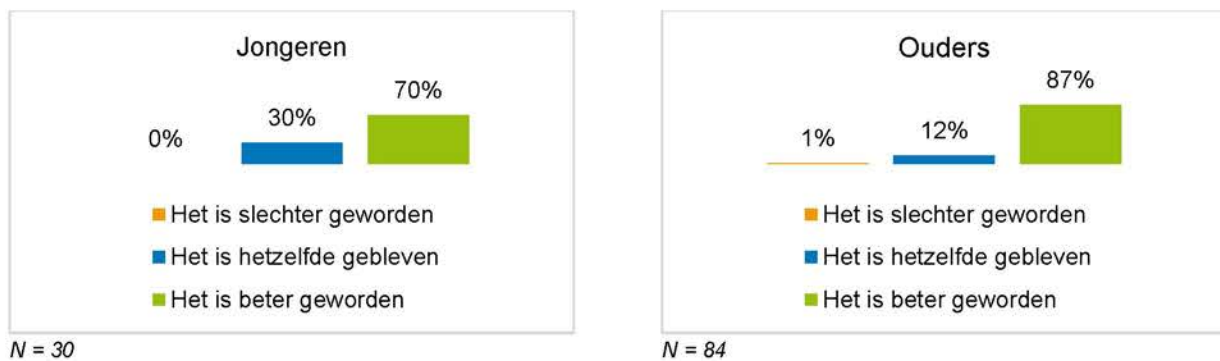
Het overgrote merendeel (78%) van de jongeren heeft op de stelling 'Door de hulp voel ik mij beter', geantwoord dat hun situatie beter is geworden. Eveneens het merendeel (90%) van de ouders geeft aan dat hun kind zich beter voelt door de hulp (figuur 16).

*Figuur 16 – Door de hulp voel ik mij (voelt mijn kind zich) beter*



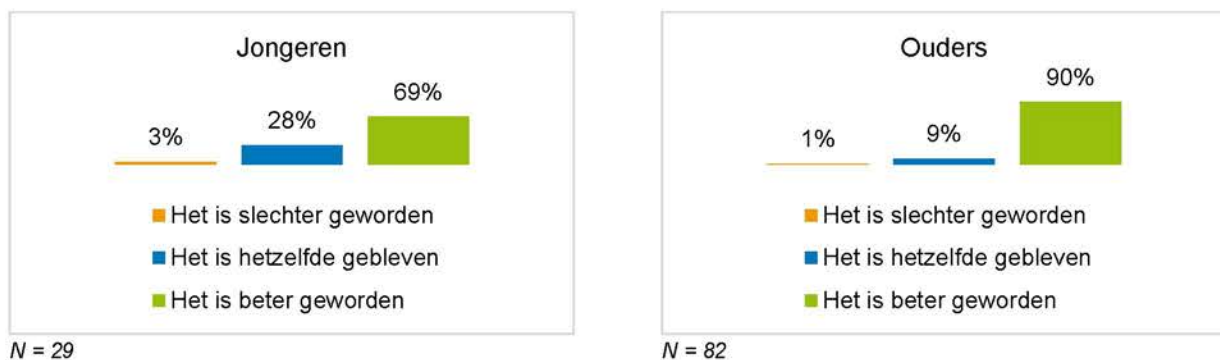
Meer dan de helft (70%) van de jongeren geeft aan dat zijn gedrag beter is geworden door de hulp. Iets minder dan een derde (30%) zegt dat zijn gedrag hetzelfde is gebleven. Het overgrote merendeel (87%) van de ouders geeft aan dat het beter gaat met het gedrag van hun kind door de hulp (figuur 17).

*Figuur 17 – Door de hulp gaat het beter mijn gedrag (het gedrag van mijn kind)*



Ongeveer tweederde (69%) van de jongeren geeft aan dat het door de hulp thuis beter is geworden. Iets meer dan een kwart (28%) zegt dat het thuis hetzelfde is gebleven. De meerderheid (90%) van de ouders zegt dat de hulp ertoe heeft geleid dat het thuis beter gaat (figuur 18).

*Figuur 18 – Door de hulp gaat het thuis beter*



De helft (50%) van de jongeren zegt zich door de hulp veiliger te voelen. De andere helft (46%) geeft aan dat het veiligheidsgevoel hetzelfde is gebleven. Ruim drie kwart (78%) van de ouders geeft aan

dat zijn kind zich door de hulp veiliger voelt. Iets meer dan een vijfde (21%) zegt dat het veiligheidsgevoel van zijn kind hetzelfde is gebleven (figuur 19).

*Figuur 19 – Door de hulp voel ik mij veiliger (voelt mijn kind zich veiliger)*

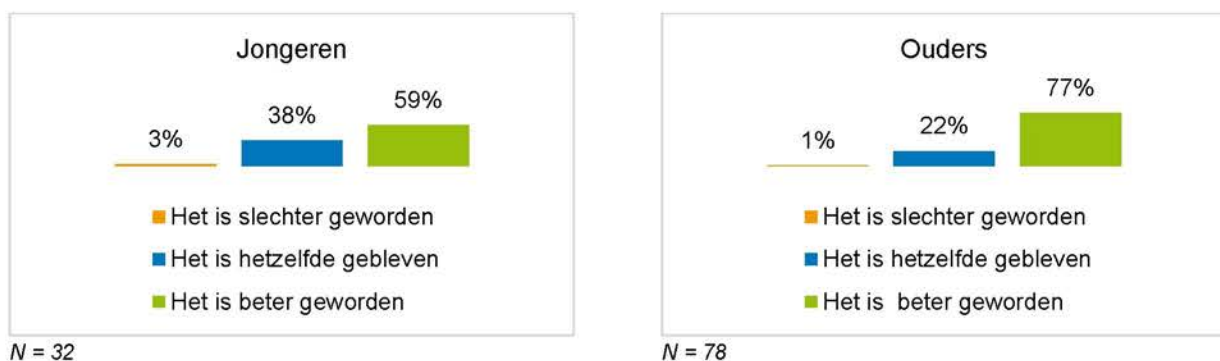


#### 4.5 Effecten van de hulp of ondersteuning op zelfstandigheid

Het volgende deel van de vragenlijst gaat in op het effect van de hulp of ondersteuning op de zelfstandigheid van kinderen en jongeren en bestaat uit de stellingen: (15) 'Door de hulp weet ik beter wat ik wil', (16) 'Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb' en (17) 'Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd'.

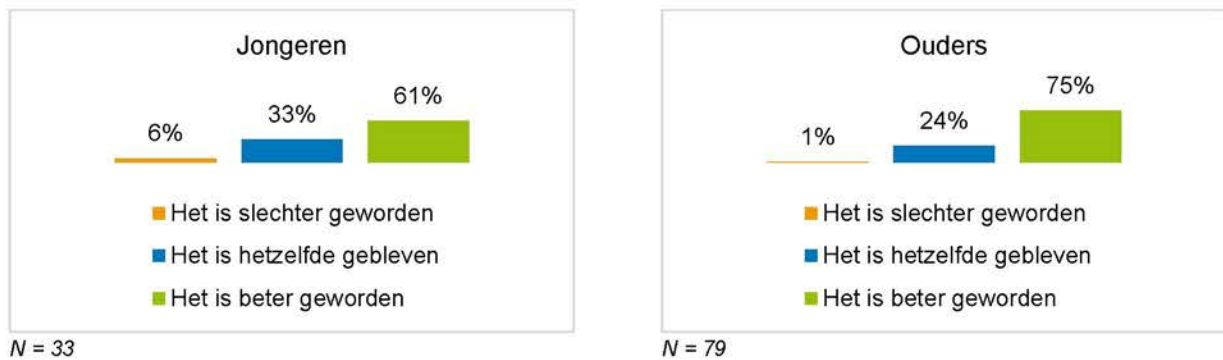
Meer dan de helft (59%) van de jongeren geeft aan dat zij door de hulp beter weten wat zij willen. Ruim een derde (38%) geeft dat de hulp niet tot verandering heeft geleid. Ruim driekwart (77%) van de ouders geeft aan dat hun kind door de hulp beter weet wat hij wil. Iets meer dan een vijfde (22%) zegt dat de hulp niet voor verandering heeft gezorgd (figuur 20).

*Figuur 20 – Door de hulp weet ik beter wat ik wil (weet mijn kind beter wat hij wil)*



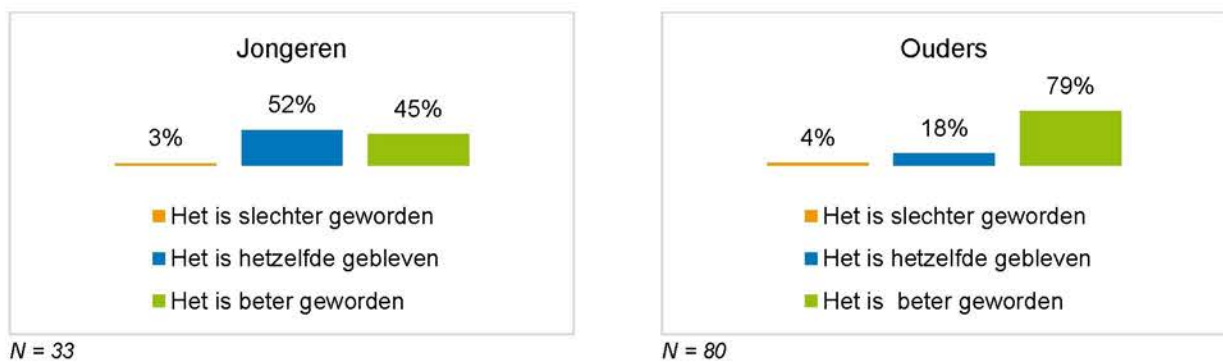
Meer dan de helft (61%) van de jongeren geeft aan dat zij door de hulp vaker zeggen wat ze nodig hebben. Een derde (33%) zegt dat het hetzelfde is gebleven. Driekwart (75%) van de ouders geeft aan dat zijn kind door de hulp vaker zegt wat hij nodig heeft. Iets minder dan een kwart (24%) zegt dat de hulp niet voor verandering heeft gezorgd (figuur 21).

*Figuur 21 – Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb (zegt mijn kind vaker wat hij nodig heeft)*



Meer dan de helft (52%) van de jongeren geeft aan dat de hulp er niet toe heeft geleid dat er beter naar hem wordt geluisterd. Iets minder dan de helft (45%) zegt dat er wel beter naar hem wordt geluisterd. Het grootste gedeelte (79%) van de ouders geeft aan dat hun kind zich door de hulp beter gehoord voelt (figuur 22).

*Figuur 22 – Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd (voelt mijn kind zich beter gehoord)*

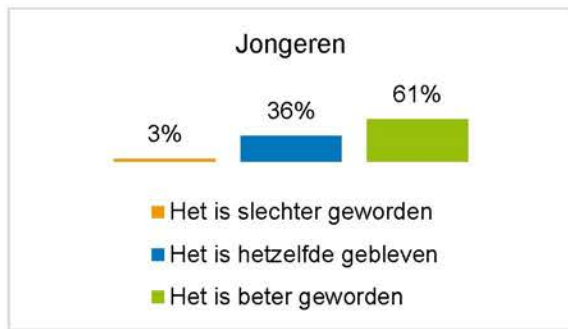


#### 4.6 Effecten van de hulp of ondersteuning op zelfredzaamheid

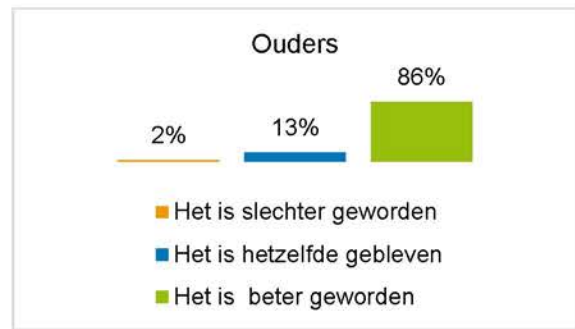
Het volgende deel van de vragenlijst gaat in op het effect van de hulp of ondersteuning op de zelfredzaamheid van jongeren en bestaat uit de stellingen: (18) 'Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen', (19) 'Door de hulp kan ik beter voor mijzelf opkomen', en (20) 'Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst'.

De meerderheid (61%) van de jongeren zegt dat zij door de hulp beter hun problemen kunnen oplossen. Ruim een derde (36%) geeft aan dat het vermogen om problemen op te lossen hetzelfde is gebleven. Het overgrote deel (86%) van de ouders geeft aan door de hulp beter zijn problemen op te kunnen lossen (figuur 23).

*Figuur 23 – Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen*



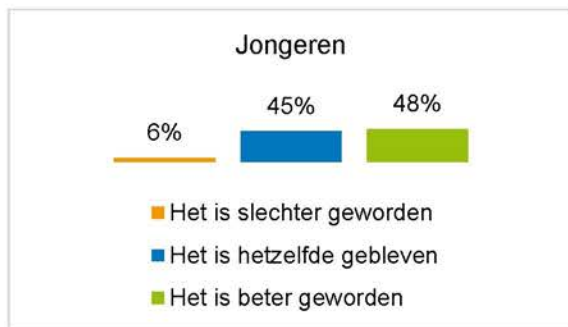
N = 33



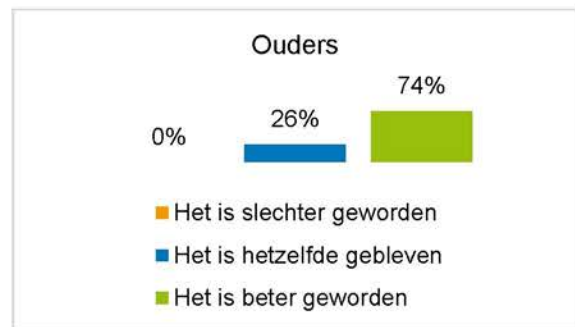
N = 56

Bijna de helft (48%) van de jongeren geeft aan dat zij beter voor zichzelf kunnen opkomen. Net iets minder dan de helft (45%) zegt dat het vermogen om voor zichzelf op te komen hetzelfde is gebleven. Driekwart (74%) van de ouders zegt door de hulp beter voor zichzelf op te kunnen komen. Iets meer dan een kwart (26%) zegt dat dit hetzelfde is gebleven (figuur 24).

*Figuur 24 – Door de hulp kan ik beter voor mijzelf opkomen*



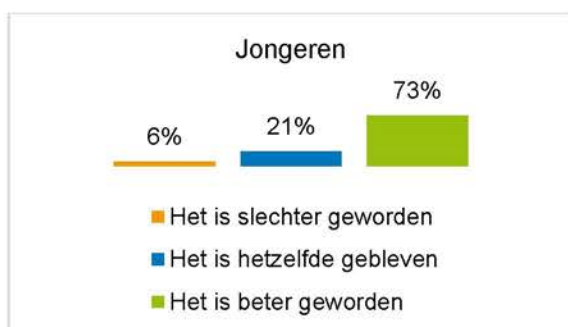
N = 31



N = 50

Driekwart (73%) van de jongeren geeft aan dat zij door de hulp meer vertrouwen hebben in de toekomst. De overgrote meerderheid (87%) van de ouders geeft aan door de hulp meer vertrouwen te hebben in de toekomst (figuur 25).

*Figuur 25 – Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst*



N = 33



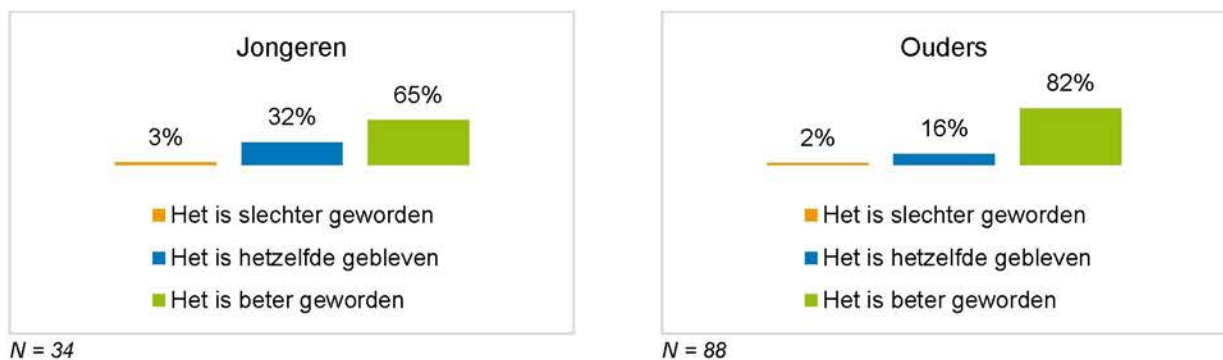
N = 67

#### 4.7 Effecten van de hulp of ondersteuning op de omgeving

Het volgende deel van de vragenlijst gaat in op het effect van de hulp of ondersteuning op de omgeving van kinderen jongeren en bestaat uit de stellingen: (21) 'Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagelijkse besteding', (22) 'Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter' en (23) 'Door de hulp is mijn relatie met mijn vrienden en anderen beter geworden'.

De meerderheid (65%) van de jongeren geeft aan dat de hulp ervoor heeft gezorgd dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding. Bijna eenderde (32%) geeft aan dat de hulp niet tot verbetering op deze vlakken heeft geleid. De meerderheid (82%) van de ouders zegt dat de hulp ervoor heeft gezorgd dat het beter gaat met hun kind op school, werk of dagbesteding (figuur 26).

Figuur 26 – Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagelijkse besteding



Ruim de helft (57%) van de jongeren geeft aan dat de hulp niet tot verandering heeft geleid in de manier waarop zij hun vrije tijd besteden. Iets minder dan de helft (43%) geeft aan dat zij door de hulp hun vrije tijd wel beter besteden. Iets minder dan twee derde (63%) van de ouders zegt dat zijn kind door de hulp zijn vrije tijd beter besteed. Ruim een derde (36%) geeft aan dat de vrije tijd door zijn kind niet beter wordt besteed (figuur 27).

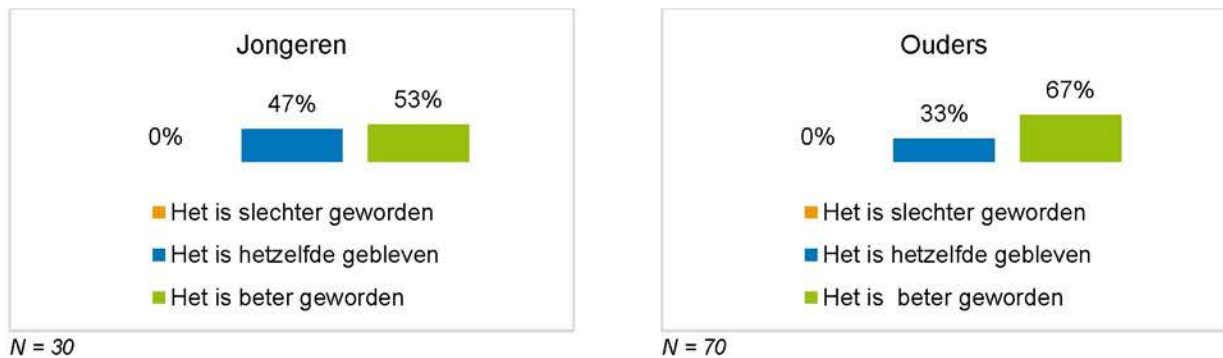
Figuur 27 – Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter (besteed mijn kind zijn vrije tijd beter)



Iets meer dan de helft (53%) van de jongeren geeft aan dat de relatie met zijn vrienden en anderen beter is geworden door de hulp. Iets minder dan de helft (47%) zegt dat de relatie hetzelfde is gebleven. Tweederde (67%) van de ouders geeft aan dat door de hulp de relatie van zijn kind met vrienden en anderen beter is geworden. Eenderde (33%) zegt dat de relatie hetzelfde is gebleven (figuur 28).



Figuur 28 – Door de hulp is mijn relatie met mijn vrienden en anderen beter geworden (de relatie van mijn kind)



#### 4.8 Samenvatting en conclusies Jeugdhulp

In totaal zijn er 474 vragenlijsten verstuurd naar alle jongeren van twaalf jaar en ouder uit de gemeente Woerden die in 2015 jeugdhulp ontvingen. Daarvan zijn er 38 ingevuld retour gezonden, dat betekent een respons van 8%. Naar alle 789 ouders die in 2015 jeugdhulp ontvingen zijn eveneens vragenlijsten gestuurd. Daarvan zijn er 102 ingevuld terugontvangen, die betekent een respons van 17%. Helaas zijn beide percentages niet hoog genoeg om van een representatieve steekproef te kunnen spreken. Het betrouwbaarheidspercentage van de resultaten en de uitspraken in dit rapport voor jongeren bedraagt 47% en voor de ouders 72%. Onderstaande bevindingen gelden alleen voor de jongeren en ouders die vragenlijsten invulden, en zijn beperkt generaliseerbaar naar alle jongeren en ouders uit de gemeente Woerden die in 2015 jeugdhulp ontvingen. Desalniettemin geven de resultaten wel signalen waar verbetering in beleid en uitvoering van de jeugdhulp mogelijk zijn.

Ruim de helft van de jongeren die reageerden was een meisje, de gemiddelde leeftijd van de totale groep die de vragenlijst invulde was 15,7 jaar. De helft van de jongeren ontving langer dan een jaar jeugdhulp, een kwart korter dan drie maanden. Van de ouders die de vragenlijst invulden was 86% de moeder, bijna de helft ontving langer dan een jaar jeugdhulp voor hun kind.

##### *Toegankelijkheid voorzieningen*

Het merendeel van de jongeren en de ouders die vragenlijsten invulden, zijn positief gestemd over de toegankelijkheid van de voorzieningen. Een ruime meerderheid geeft aan te weten waar ze terecht kunnen, snel geholpen te zijn en de hulp te krijgen die ze nodig hebben.

##### *De uitvoering van de hulp of ondersteuning*

Wat betreft de uitvoering van de hulp of ondersteuning vindt de meerderheid van de jongeren en de ouders die de vragenlijst invulden dat ze goed geholpen zijn, dat ze voldoende informatie kregen over de hulp en dat ze serieus werden genomen door de hulpverlener. Tweederde van de jongeren en de ouders geeft aan dat de organisaties om hen heen goed genoeg samenwerken om hen te helpen, ongeveer eenderde is ontevreden over de onderlinge samenwerking tussen de hulpverleners. De meerderheid van de ouders geeft aan dat beslissingen over de hulp met hen werden genomen. Jongeren zijn hierover minder tevreden, 29% geeft aan dat beslissingen soms met hen worden genomen. Wat betreft de kennis en kunde van hulpverlener is de meerderheid van de ouders en jongeren tevreden, een kwart van de jongeren geeft aan dat dat soms het geval is.

*De effecten van de hulp of ondersteuning op opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en op de omgeving*

De effecten van de hulp die ouders en jongeren ervaren op opgroeien, hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid en op de omgeving laten een wisselender beeld en minder positief beeld zien. Een ruime meerderheid van de jongeren en ouders geven dat ze zichzelf of dat hun kind zich beter voelt door de hulp. Volgens 90% van de ouders gaat het thuis beter, jongeren zijn hierover minder positief, 28% geeft aan dat de situatie thuis hetzelfde is gebleven. Ook zijn jongeren minder positief over het al dan niet verbeteren van hun gedrag, 30% zegt dat dit hetzelfde is gebleven (ten opzichte van 12% van de ouders). Bijna de helft van de jongeren geeft aan dat hun gevoel van veiligheid hetzelfde is gebleven (46%). Kortom, jongeren zijn beduidend kritischer over de effecten rond opgroeien en geven vaker aan dat erop de verschillende aspecten van hun situatie (gedrag, veiligheid, thuissituatie) weinig is verbeterd. En daarbij ontvangt ruim de helft langer dan een jaar jeugdhulp. Van belang is daarbij in gedachten te houden dat slechts 38 jongeren de vragenlijst invulden, mogelijk hebben met name de ontevreden jongeren de kans van dit cliëntervaringsonderzoek gegrepen dit te laten blijken.

De effecten die jongeren en ouders ervaren op hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid of die van hun kind laten een minder positief beeld zien in de ervaring van de jongeren. Driekwart van de ouders geeft aan dat hun kind beter weet wat het wil en vaker zegt wat het nodig heeft. Volgens eenderde van de jongeren is in beide aspecten door de hulp weinig veranderd. De helft van de jongeren zegt dat er door de hulp niet beter naar hen wordt geluisterd. De ouders zijn hier beduidend positiever over, bijna 80% geeft aan dat hun kind zich beter gehoord voelt. Dit laatste hoort ook enigszins bij de leeftijdsfase van jongeren, met of zonder problemen: het zich niet gehoord en gezien voelen. De ouders geven aan dat ze door de hulp hun problemen beter kunnen oplossen, voor een derde van de jongeren is dit hetzelfde gebleven. Driekwart van de ouders vindt dat hun kind door de hulp beter voor zichzelf kan opkomen, bijna de helft van de jongeren ervaart daarin geen verandering. Zowel ouders als jongeren ervaren door de hulp meer vertrouwen in de toekomst.

Volgens de ouders gaat het door de hulp beter met hun kind op school, werk of dagbesteding. Een derde van de jongeren ervaart hierin geen verbetering. Ruim de helft van de jongeren en een derde van de ouders ervaart geen verbetering door de hulp in de besteding van de vrije tijd. En bijna de helft van de jongeren geeft aan dat de relatie met hun vrienden of andere hetzelfde is gebleven. Voorstelbaar is dat de inzet van de jeugdhulp die ze hebben ontvangen hier niet op gericht was omdat zich hier geen vragen of problemen voordeden. Dit zou de hoge percentages jongeren en ouders verklaren die hierin geen verbetering ervaren.

## 5 Kwalitatieve resultaten Jeugdhulp

Als onderdeel van de kwantitatieve vragenlijst is ouders en jongeren gevraagd wat zij goed en/of minder goed vonden aan de hulp of ondersteuning en of zij nog andere opmerkingen wilde delen. Opvallend aan deze resultaten is dat een groot gedeelte van de jongeren en de ouders aangeeft dat zij serieus werden genomen, respectvol en adequaat werden bejegend en dat hulpverleners professioneel zijn, meedenken en een luisterend oor bieden. Verder geven zij aan dat de ontvangen hulpverlening aansloot bij de hulpvraag en dat de hulpverlening positieve effecten heeft gehad.

Naast positieve opmerkingen zijn er ook vaker voorkomende kritiekpunten genoteerd. Ouders en jongeren ervaren de informatievoorziening vanuit WoerdenWijzer als onvoldoende. Ook geeft een aantal jongeren en ouders aan dat er niet zorgvuldig met hun persoonlijke gegevens en privacy is omgegaan. Verder wordt de grote stapel papierwerk voor het indienen van een verzoek om hulp en het lange wachten op een beschikking van WoerdenWijzer als negatief ervaren. Dit geldt ook voor de wachtlijsten bij hulpverleningsinstellingen. Tot slot wordt meerdere malen genoemd dat de samenwerking tussen WoerdenWijzer en andere organisaties verbeterd kan worden.

Aanvullend op de vragenlijsten zijn 7 ouders en 1 jongere (tegelijkertijd met de ouder) die in 2015 jeugdhulp ontvingen face-to-face of telefonisch geïnterviewd. Door middel van een topiclijst<sup>4</sup> is gepoogd verder in te gaan op de cliëntervaringen met als beoogd doel de kwantitatieve resultaten verder te verdiepen. Er melden zich meer jongeren en ouders dan benodigd voor een interview, de geïnterviewde ouders en jongere zijn aselekt geselecteerd.

### *Toegankelijkheid*

De helft van de geïnterviewden heeft zijn hulpvraag direct bij de gemeente neergelegd. De andere helft is ofwel via de huisarts of via school doorverwezen. Het is wisselend hoe geïnterviewden het eerste contact met de gemeente hebben ervaren. Ouders met een relatief minder complexe hulpvraag waren tevreden over de manier waarop zij door de gemeente zijn bejegend en vonden medewerkers vriendelijk, behulpzaam en boden een luisterend oor. Dit gold ook voor het keukentafelgesprek. Verder zijn er ook een aantal ouders/jongere die geen contact hebben gehad met de gemeente. Zij zijn door de huisarts doorverwezen naar een organisatie en hebben daar zelf contact mee opgenomen. Ouders die we spraken met een ingewikkelde hulpvraag ervoeren het contact met de gemeente als minder positief. Zij voelden zich niet gehoord en serieus genomen en hadden het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

Wat opvalt is dat niet alle geïnterviewden wisten dat zij met hun hulpvraag bij de gemeente terecht konden. Wanneer dit wel het geval is, is de drempel naar WoerdenWijzer hoog. Een van de ouders geeft aan dat de website van WoerdenWijzer de aanleiding is geweest om haar hulpvraag bij de huisarts neer te leggen. Zij vond de website afstandelijk, niet uitnodigend en onbegrijpelijk. Anderen geven aan dat de gemeente niet zichtbaar is.

---

<sup>4</sup> Zie bijlage 7

---

*'Ik zocht hulp voor mijn kinderen. Toen ben ik online gaan zoeken en kwam ik bij de gemeente uit. Ik heb het hele traject bekeken, maar ik werd er niet wijzer van. Ik herkende mezelf niet in de website. De gemeente heb ik dus overgeslagen.'*

---

*'Het zijn behoorlijke privé kwesties en die voelen van nature niet thuis bij de gemeente.'*

---

#### *Uitvoering van de zorg*

De geïnterviewde ouders en jongere ervaren eenstemmig dat de gemeente lang op zich laat wachten. Vanaf het eerste contact duurt het erg lang tot zij de beschikking ontvangen en daadwerkelijk hulp kunnen inschakelen. Dit wordt als vervelend ervaren. Ouders en jongeren zouden graag tussentijds op de hoogte worden gehouden van de stand van zaken. Dit geldt ook voor de financiering. Volgens de ouders schiet de gemeente te kort in haar informatievoorziening over hoe de hulp wordt bekostigd. Voor geen van de ouders is het duidelijk wie verantwoordelijk is voor de financiering van de hulp of ondersteuning of hoelang de hulp voortduurt. Dit wordt als vervelend ervaren, net als het gegeven dat de gemeente niet met alle hulpverleningsinstellingen een contract heeft. Eveneens ervaren meerdere geïnterviewde ouders het als vervelend dat zij van het kastje naar de muur worden gestuurd. Wanneer uiteindelijk de benodigde hulp wordt ingeschakeld lopen ouders vaak tegen wachtlijsten bij hulpverleningsinstanties aan. Verder ontbreekt het volgens een aantal geïnterviewde ouders bij de medewerkers van WoerdenWijzer aan kennis en kunde, bijvoorbeeld als het gaat om vragen over de transitie.

---

*'Ze waren allemaal even vriendelijk, maar kennis schoot te kort.'*

*'De sociaal makelaar heeft al vrij snel gezegd dat zij ons dossier sluiten, omdat ze niks voor ons kunnen doen'*

---

#### *Effecten van de zorg*

Ondanks dat het verloop naar het verkrijgen van de benodigde hulp of ondersteuning niet in alle gevallen vlot en naar wens is verlopen, zijn de ondervraagde ouders en jongere vrijwel allen tevreden over de effecten die de hulp of ondersteuning hen heeft gebracht.

---

*'Uiteindelijk is alles op z'n pootjes terechtgekomen'.*

*'De stijgende lijn is ingezet, we zijn in beweging. Je hoeft niet op het einde van die lijn zijn te zijn om tevreden te zijn.'*

---

#### *Persoonlijke gegevens*

Uit de gesprekken komt naar voren dat de geïnterviewden hun vraagtekens zetten bij de manier waarop er met hun privacy en persoonlijke gegevens wordt omgegaan. Een van de geïnterviewde ouders met een complexe situatie geeft aan dat persoonlijke informatie is doorgespeeld zonder dat zij daarvan op de hoogte is gesteld. Meerdere ouders ervaren dat de gemeente te veel informatie opvraagt, terwijl zij geen behandelaars zijn. Het is daarnaast onduidelijk wat zij met de informatie gaan doen en wie die informatie onder ogen krijgt. Verder ervaren de ouders de website als onpersoonlijk. Zij vinden het internet niet de geschikte manier om dergelijke gevoelige informatie door te spelen. Het indienen van de hulpvraag bij WoerdenWijzer gaat gepaard met het invullen van een grote stapel papierwerk. Volgens meerdere ouders heeft dit hen ervan weerhouden om hulp aan te vragen bij de

gemeente of om een nieuwe beschikking aan te vragen wanneer verlenging van de jeugdhulp nodig is.

---

*‘Via een hele onpersoonlijke weg ga je jezelf behoorlijk bloot geven, je hebt geen idee wie het leest, wie er naar kijkt.’*

*‘Ik denk dat het heel veel zou helpen als de gemeente heel duidelijk zou maken hoe vertrouwelijk het is en hoe ze dat aanpakken. Dat daar meer inzicht in is. Als er heel duidelijk staat dat de ambtenaar mijn vraag in behandeling neemt er niet met anderen over mag praten, dan zou het al prettiger zijn’.*

---

#### *Persoonsgebonden budget*

De gesproken ouders geven vrijwel allen aan dat er met hen is gesproken over het persoonsgebonden budget. Een enkeling geeft aan dat dit niet is gebeurd en meerdere geïnterviewden ervaren de verstrekte informatie als onvoldoende. Ouders zijn vrijwel unaniem in de reden waarom zij niet voor het persoonsgebonden budget hebben gekozen. Net als bij het indienen van hun hulpvraag bij WoerdenWijzer, weerhoudt de hoeveelheid papierwerk om het persoonsgebonden budget aan te vragen en de bijkomende (financiële) administratie ouders ervan om hiervan gebruik te maken.

#### *Cijfer*

Ouders en jongeren geven de gemeente en het uiteindelijke resultaat van de ondersteuning of hulp een gemiddeld cijfer van 7,6.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> 7 van de 8 geïnterviewde ouders en jongere drukten hun waardering uit in een rapportcijfer.

## 6 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk zetten we de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek WMO en jeugdhulp over 2015 nogmaals op een rij en doen we op basis hiervan enkele aanbevelingen.

### 6.1 Ervaringen met de WMO

In totaal ontvingen 2.422 inwoners 2015 een voorziening of ondersteuning vanuit de WMO. Vanwege de omvang van de groep is daarvan zo'n 60% aselekte geselecteerd en aangeschreven, er zijn 1.400 vragenlijsten verstuurd. Daarvan zijn er 406 ingevuld retour gezonden. Hiermee ontstaat een respons van 29%, voldoende om te kunnen spreken van een representatieve steekproef. Dit betekent dat de resultaten uit de afgenomen vragenlijst te generaliseren zijn naar inwoners die gebruik maakten van voorzieningen of ondersteuning vanuit de WMO in 2015. Aanvullend op de vragenlijsten zijn 12 inwoners die in 2015 een voorziening of ondersteuning vanuit de WMO ontvingen face-to-face of telefonisch geïnterviewd. Dit om de ervaringen van inwoners verder te verdiepen.

Het overgrote merendeel van de inwoners die in 2015 een beroep deden op de WMO en de vragenlijst invulden, is positief over het contact dat ze hadden met de medewerker van WoerdenWijzer. In de eerste plaats wisten ze waar ze met hun vraag moesten zijn. Het eerste telefonische contact werd als prettig ervaren en de inwoners voelden zich juist bejegend. Ook werden ze snel geholpen, hadden ze het gevoel dat de medewerker hen serieus nam en samen met hen in het gesprek naar oplossingen zocht. Een aandachtspunt is dat slechts een kwart (27%) van de invullers wist deze een beroep konden doen op onafhankelijke cliëntondersteuning.

---

#### *Aanbeveling 1:*

*Licht inwoners die aankloppen bij WoerdenWijzer meer systematisch en structureel voor over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.*

---

Een ruime meerderheid van de inwoners die gebruik maakten van de WMO vond de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning goed en vond dat deze paste bij de hulpvraag die ze hadden. Ook over de effecten van de ondersteuning is de meerderheid tevreden: ze kunnen beter de dingen doen die ze willen, kunnen zich beter redden en ervaren een betere kwaliteit van leven.

Bijna twee derde (65%) van de inwoners die in 2015 een voorzieningen of ondersteuning ontvingen vanuit de WMO voerde geen keukentafelgesprek met een medewerker van WoerdenWijzer over zijn hulpvraag. Bij bijna de helft van deze inwoners die een keukentafelgesprek ontvingen, was iemand uit het netwerk aanwezig. De kwaliteit van de gevoerde keukentafelgesprekken was volgens de inwoners goed: het contact met de medewerker was goed, deze had verstand van zaken en gaf de informatie die de inwoner nodig had. De inwoner voelde zich serieus genomen, had het gevoel dat er naar hem geluisterd werd, dat er samen werd gekeken naar een passende oplossing en ook de gekozen oplossing was naar tevredenheid. Een verklaring voor het relatief hoge percentage invullers die geen keukentafelgesprek ontvingen, is mogelijk dat veel van de inwoners die in 2015 een beroep deden op de WMO bestaande cliënten waren die ook al vóór 2015 ondersteuning vanuit de WMO ontvingen. De ondersteuning loopt dan als het ware door en maakt een nieuw keukentafelgesprek in 2015 overbodig.

Wat betreft het ondersteuningsplan gaf bijna de helft (48%) van de inwoners aan geen ondersteuningsplan te hebben ingevuld. 38% zegt wel een ondersteuningsplan te hebben ingevuld. Uit de interviews blijkt dat het inwoners niet altijd geheel duidelijk is wat een ondersteuningsplan is en waartoe het dient. In een derde van de gevallen is het ondersteuningsplan ingevuld met een naaste, nog eens een derde vulde het in met iemand anders. Vaak was dit een ambulante begeleider of een persoonlijk begeleider. Het ondersteuningsplan verhelderde in bijna alle gevallen welke ondersteuning er nodig was. Een verklaring voor de niet ingevulde ondersteuningsplannen zou eveneens kunnen zijn dat er al voor 2015 sprake was van ondersteuning vanuit de WMO die doorliep.

---

*Aanbeveling 2:*

*Verhelder de functie van het ondersteuningsplan voor inwoners, en stel richtlijnen op wanneer het invullen ervan overbodig is. Inwoners willen geen papierwinkel als dat niet nodig is.*

---

Uit de interviews blijkt dat het persoonsgebonden budget bij een aantal inwoners tijdens het keukentafelgesprek aan de orde kwam. Vaak kiezen inwoners er dan zelf niet voor vanwege alle bijkomende administratie. Sommige inwoners geven aan dat ze hierover graag meer informatie hadden ontvangen. Aan de meeste inwoners is gevraagd of zijzelf of hun netwerk iets in de hulp of ondersteuning kon bieden. Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de snelheid waarmee zij de hulp of ondersteuning ontvingen. Inwoners die langer hebben moeten wachten geven aan dat ze hierover graag geïnformeerd hadden willen worden. De geïnterviewde inwoners hebben niets aan te merken op de manier waarop er met hun persoonlijke gegevens wordt omgegaan. Ze vertrouwen gewoon op zorgvuldigheid hierin door de medewerkers van WoerdenWijzer.

Inwoners geven de gemeente een gemiddeld rapportcijfer van 7,6.

## **6.2 Ervaringen met jeugdhulp**

In totaal zijn er 474 vragenlijsten verstuurd naar alle jongeren van twaalf jaar en ouder uit de gemeente Woerden die in 2015 jeugdhulp ontvingen. Daarvan zijn er 38 ingevuld retour gezonden, dat betekent een respons van 8%. Naar alle 789 ouders die in 2015 jeugdhulp ontvingen zijn eveneens vragenlijsten gestuurd. Daarvan zijn er 102 ingevuld terugontvangen, die betekent een respons van 17%. Helaas zijn beide percentages niet hoog genoeg om van een representatieve steekproef te kunnen spreken. Onderstaande bevindingen gelden alleen voor de jongeren en ouders die vragenlijsten invulden, en zijn niet generaliseerbaar naar alle jongeren en ouders uit de gemeente Woerden die in 2015 jeugdhulp ontvingen. Desalniettemin geven de resultaten wel signalen waar verbetering in beleid en uitvoering van de jeugdhulp mogelijk zijn. Om de gevonden resultaten verder te verdiepen zijn aanvullende interviews (face-to-face en telefonisch) gehouden met 7 ouders en 1 jongere.

Ruim de helft van de jongeren die reageerden was een meisje, de gemiddelde leeftijd van de totale groep die de vragenlijst invulde was 15,7 jaar. De helft van de jongeren ontving langer dan een jaar jeugdhulp, een kwart korter dan drie maanden. Van de ouders die de vragenlijst invulden was 86% de moeder, bijna de helft ontving langer dan een jaar jeugdhulp voor hun kind.

### *Toegankelijkheid voorzieningen*

Het merendeel van de jongeren en de ouders die vragenlijsten invulden, zijn positief gestemd over de toegankelijkheid van de voorzieningen. Een ruime meerderheid geeft aan te weten waar ze terecht

kunnen, snel geholpen te zijn en de hulp te krijgen die ze nodig hebben. Uit de interviews komt naar voren dat met name ouders met een complexe en meer ingewikkelde hulpvraag het contact met de medewerkers van WoerdenWijzer als minder positief hebben ervaren. Ze voelden zich niet gehoord en serieus genomen. Daarbij wisten ouders ook vaak niet waar ze met hun hulpvraag terecht konden. Een deel gaat met een verwijzing van de huisarts rechtstreeks naar de organisatie die de hulp biedt, of komt via de huisarts alsnog bij WoerdenWijzer terecht. Ze voelen zich dan van het kastje naar de muur gestuurd. Andere ouders vonden de drempel bij WoerdenWijzer hoog of vonden de website te afstandelijk, niet uitnodigend en onbegrijpelijk.

De geïnterviewde ouders geven aan dat ze vervolgens lang moeten wachten. Vanaf het eerste contact duurt het lang tot ze een beschikking ontvangen en daadwerkelijk hulp kunnen inschakelen. Ze zouden graag tussentijds geïnformeerd worden over de stand van zaken. Ook is de informatievoorziening over hoe de hulp wordt bekostigd volgens de ouders onvoldoende. Voor geen van de geïnterviewde ouders is het duidelijk wie verantwoordelijk is voor de financiering van de hulp of ondersteuning en hoe lang de hulp duurt. Na het inschakelen van de benodigde hulp lopen ouders tegen wachtlijsten aan. Ook vinden ouders het vervelend dat de gemeente niet met alle hulpverleningsinstellingen een contract heeft. Verder ontbreekt het volgens de ouders bij de medewerkers van WoerdenWijzer aan kennis en kunde, bijvoorbeeld als het gaat om de transitie.

---

#### *Aanbeveling 3:*

*Verhelder voor ouders en jongeren de informatievoorziening over de toeleiding en het verkrijgen van jeugdhulp. Waar moeten ze zijn? Hoe verloopt vervolgens het proces van beschikken? En wie financiert dan vervolgens wat? En hoe lang duurt de hulp en is de beschikking geldig? Informeer ze ook over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget en wat de voor- en nadelen daarvan zijn.*

---

#### *De uitvoering van de hulp of ondersteuning*

Wat betreft de uitvoering van de hulp of ondersteuning vindt de meerderheid van de jongeren en de ouders die de vragenlijst invulden dat ze goed geholpen zijn, dat ze voldoende informatie kregen over de hulp en dat ze serieus werden genomen door de hulpverlener. Tweederde van de jongeren en de ouders geeft aan dat de organisaties om hen heen goed genoeg samenwerken om hen te helpen, ongeveer eenderde is ontevreden over de onderlinge samenwerking tussen de hulpverleners. De meerderheid van de ouders geeft aan dat beslissingen over de hulp met hen werden genomen. Jongeren zijn hierover minder tevreden, 29% geeft aan dat beslissingen soms met hen worden genomen. Wat betreft de kennis en kunde van hulpverlener is de meerderheid van de ouders en jongeren tevreden, een kwart van de jongeren geeft aan dat dat soms het geval is.

#### *De effecten van de hulp of ondersteuning op opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en op de omgeving*

De effecten van de hulp die ouders en jongeren ervaren op opgroeien, hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid en op de omgeving laten een wisselender beeld en minder positief beeld zien. Een ruime meerderheid van de jongeren en ouders geven dat ze zichzelf of dat hun kind zich beter voelt door de hulp. Volgens 90% van de ouders gaat het thuis beter, jongeren zijn hierover minder positief, 28% geeft aan dat de situatie thuis hetzelfde is gebleven. Ook zijn jongeren minder positief over het al dan niet verbeteren van hun gedrag, 30% zegt dat dit hetzelfde is gebleven (ten opzichte van 12% van de ouders). Bijna de helft van de jongeren geeft aan dat hun gevoel van veiligheid hetzelfde is



gebleven (46%). Kortom, jongeren zijn beduidend kritischer over de effecten rond opgroeien en geven vaker aan dat erop de verschillende aspecten van hun situatie (gedrag, veiligheid, thuissituatie) weinig is verbeterd. En daarbij ontvangt ruim de helft langer dan een jaar jeugdhulp. Van belang is daarbij in gedachten te houden dat slechts 38 jongeren de vragenlijst invulden, mogelijk hebben met name de ontevreden jongeren de kans van dit cliëntervaringsonderzoek gegrepen dit te laten blijken.

De effecten die jongeren en ouders ervaren op hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid of die van hun kind laten een minder positief beeld zien in de ervaring van de jongeren. Driekwart van de ouders geeft aan dat hun kind beter weet wat het wil en vaker zegt wat het nodig heeft. Volgens eenderde van de jongeren is in beide aspecten door de hulp weinig veranderd. De helft van de jongeren zegt dat er door de hulp niet beter naar hen wordt geluisterd. De ouders zijn hier beduidend positiever over, bijna 80% geeft aan dat hun kind zich beter gehoord voelt. Dit laatste hoort wellicht ook enigszins bij de leeftijdsfase van jongeren, met of zonder problemen: het zich niet gehoord en gezien voelen. De ouders geven aan dat ze door de hulp hun problemen beter kunnen oplossen, voor een derde van de jongeren is dit hetzelfde gebleven. Driekwart van de ouders vindt dat hun kind door de hulp beter voor zichzelf kan opkomen, bijna de helft van de jongeren ervaart daarin geen verandering. Zowel ouders als jongeren ervaren door de hulp meer vertrouwen in de toekomst.

Volgens de ouders gaat het door de hulp beter met hun kind op school, werk of dagbesteding. Een derde van de jongeren ervaart hierin geen verbetering. Ruim de helft van de jongeren en een derde van de ouders ervaart geen verbetering door de hulp in de besteding van de vrije tijd. En bijna de helft van de jongeren geeft aan dat de relatie met hun vrienden of andere hetzelfde is gebleven. Voorstelbaar is dat de inzet van de jeugdhulp die ze hebben ontvangen hier niet op gericht was omdat zich hier geen vragen of problemen voordeden. Dit zou de hoge percentages jongeren en ouders verklaren die hierin geen verbetering ervaren.

Bovenstaande resultaten laten zien dat de geboekte effecten van de ingezette jeugdhulp volgens ouders en jongeren niet alleen maar positief zijn. Zowel ouders als jongeren geven op verschillende aspecten van hun situatie – gedrag, veiligheid, vrije tijd, relaties met vrienden, zich gehoord voelen – aan dat de situatie hetzelfde is gebleven. Terwijl ongeveer de helft van de ouders en jongeren langer dan een jaar jeugdhulp ontvingen. Dit is deels te verklaren doordat niet alle jongeren en ouders op alle gevraagd aspecten in de vragenlijst een hulpvraag zullen hebben.

---

#### *Aanbeveling 4:*

*Zet sterker in op het tussentijds monitoren van de geboekte resultaten, samen met ouders en jongeren. Dit geeft de kans de hulp bij te sturen als de gewenste resultaten achterblijven.*

---

Uit de interviews komt naar voren dat ouders hun vraagtekens zetten bij de manier waarop er met hun persoonlijke gegevens wordt omgegaan. Ze hebben de ervaring dat informatie wordt doorgespeeld zonder dat ze daarvan op de hoogte zijn en dat medewerkers van WoerdenWijzer veel informatie opvragen. Onduidelijk is vervolgens wat ze met de informatie gaan doen en wie dit precies onder ogen krijgt. De geïnterviewde ouders ervaren de website van WoerdenWijzer als onpersoonlijk. Ook vinden ze het internet geen geschikte manier om hun gevoelige informatie door te spelen. Het indienen van een verzoek om hulp bij de gemeente vergt het invullen van een grote stapel papierwerk, dit weerhoudt hen ervan hulp aan te vragen. Dit laatste weerhoudt ouders er ook van een

persoonsgebonden budget aan te vragen. Veelal is hier met hen over gesproken, wel ervaren ze de verstrekte informatie als onvoldoende.

---

*Aanbeveling 5:*

*Besteed blijvend aandacht aan een zorgvuldige communicatie van de medewerker van WoerdenWijzer met jongeren en ouders over de omgang met persoonlijke gegevens. Welke informatie wordt opgevraagd en waarom en met wie wordt welke informatie gedeeld.*

---

Inwoners die in 2015 gebruik maakten van jeugdhulp gaven de gemeente en het uiteindelijke resultaat van de ondersteuning of hulp een gemiddeld rapportcijfer van 7,6.

## 7 Bijlagen

### 7.1 Bijlage 1: Aanbiedingsbrief inwoners WMO

Aan de inwoners van de gemeente Woerden die in 2015 WMO-ondersteuning ontvingen

Oudewater, 18 april 2016

Beste inwoner,

In 2015 heeft u hulp (WMO-ondersteuning) ontvangen. De gemeente wil graag weten wat u van deze hulp vond. Wilt u daarom meewerken aan een onderzoek naar uw ervaringen? Uw mening is voor mij van groot belang.

Onafhankelijk onderzoeksbureau VanMontfoort voert het onderzoek voor ons uit. Uw deelname is anoniem. Niemand kan zien welke antwoorden u heeft ingevuld. Met de uitkomsten van het onderzoek verbeteren we de WMO-ondersteuning.

Voor de vragenlijst gaat u naar <http://www.vanmontfoort.nl/ceo-WMO-woerden>. U kunt ook de bijgevoegde papieren vragenlijst invullen (graag alle vragen beantwoorden). Deze stuurt u dan terug met de envelop bij deze brief, er hoeft geen postzegel op. Het invullen duurt ongeveer 15 minuten. Wilt u de vragenlijst vóór maandag 9 mei invullen?

Hebt u hulp nodig bij het invullen van de vragenlijst? Vraag dan iemand uit uw omgeving om hulp. Heeft u daarna nog vragen? Bel of mail dan gerust met Luci Torregrosa: [lt@vanmontfoort.nl](mailto:lt@vanmontfoort.nl) of 06-10 89 59 33. Zij werkt bij onderzoeksbureau VanMontfoort.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

<ondertekening wethouder>

## 7.2 Bijlage 2: Aanbiedingsbrief Jeugdhulp – Jongeren

Aan de jongeren in de gemeente Woerden die in 2015 jeugdhulp ontvingen

Oudewater, 18 april 2016

Hallo,

In 2015 heb je jeugdhulp ontvangen. De gemeente wil graag weten hoe jij dit ervaren hebt. Met jouw mening, ideeën en wensen kunnen we de jeugdhulp verbeteren! Wil je daarom meewerken aan een onderzoek naar jouw ervaringen? Jouw mening is voor mij van groot belang.

Je deelname is anoniem. Dat betekent dat niemand kan zien welke antwoorden jij hebt ingevuld.

Voor de vragenlijst ga je naar <http://www.vanmontfoort.nl/ceo-jeugdigen-woerden>. Je kunt ook de papieren vragenlijst bij deze brief invullen (graag alle vragen beantwoorden). Deze stuur je dan met de retour-envelop terug, er hoeft geen postzegel op. Het invullen duurt ongeveer 15 minuten. Wil je de vragenlijst vóór maandag 9 mei invullen?

Als je hulp nodig hebt bij het invullen van de vragenlijst, kijk dan of iemand in je omgeving je kan helpen. Als je dan nog vragen hebt, bel of mail dan met Luci Torregrosa, [lt@vanmontfoort.nl](mailto:lt@vanmontfoort.nl) of 06-10895933.

Alvast hartelijk dank voor je medewerking.

<ondertekening wethouder>

### 7.3 Bijlage 3: Aanbiedingsbrief Jeugdhulp – Ouders

Aan de ouders in de gemeente Woerden die in 2015 jeugdhulp ontvingen

Oudewater, 18 april 2016

Beste ouder,

In 2015 heeft uw zoon of dochter jeugdhulp ontvangen. De gemeente wil graag weten wat u van deze hulp vond. Wij willen de jeugdhulp waar mogelijk verbeteren. En uw ervaringen kunnen ons daarbij helpen. Wilt u meewerken aan ons onderzoek?

Onafhankelijk onderzoeksbureau VanMontfoort voert het onderzoek voor ons uit. Uw deelname is anoniem. Niemand kan zien welke antwoorden u heeft ingevuld. Met de uitkomsten van het onderzoek verbeteren we de jeugdhulp.

Voor de vragenlijst gaat u naar <http://www.vanmontfoort.nl/ceo-ouders-woerden>. U kunt ook de papieren vragenlijst bij deze brief invullen (graag alle vragen beantwoorden). Deze stuurt u dan terug met de retour-envelop, er hoeft geen postzegel op. Het invullen duurt ongeveer 15 minuten. Wilt u de vragenlijst vóór maandag 9 mei invullen?

Hebt u hulp nodig bij het invullen van de vragenlijst? Vraag dan iemand uit uw omgeving om hulp. Heeft u daarna nog vragen? Bel of mail dan gerust met Luci Torregrosa: [lt@vanmontfoort.nl](mailto:lt@vanmontfoort.nl) of 06-10 89 59 33. Zij werkt bij onderzoeksbureau VanMontfoort.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

<ondertekening wethouder>

## 7.4 Bijlage 4: Vragenlijst inwoners WMO

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons om verbeteringen aan te brengen in de ondersteuning.

### Blok 1 - Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met WoerdenWijzer met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok "N.v.t." in.

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

*NB: Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning.*

### Blok 2 - Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

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

### Blok 3 - Wat levert de ondersteuning mij op

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

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

### Blok 4 - Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning

Iemand van WoerdenWijzer kwam bij u thuis langs om te praten over uw hulpvraag. Ook bekeek hij of zij met u welke ondersteuning u nodig had. Dit gesprek heet ook wel een (keukentafel)gesprek.

11. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met iemand van de gemeente over uw hulpvraag?

- Ja                       Nee                       Weet niet

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

- Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)  
 Ja, een onafhankelijk cliëntondersteuner (iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)  
 Ja, iemand anders, namelijk:.....  
 Nee

### Hoe heeft u het (keuken)tafel gesprek met de medewerker van WoerdenWijzer ervaren?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
13. Het contact met de medewerker was goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Ik voelde mij serieus genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. De medewerker gaf mij de informatie die ik nodig had	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. De medewerker had verstand van zaken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
17. De medewerker heeft naar mij geluisterd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Ik ben tevreden met de gekozen oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Ik ben tevreden met de rol van de cliëntondersteuner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Blok 5 - Ondersteuningsplan

Voor het formuleren van uw hulpvraag gebruikt de gemeente Woerden een ondersteuningsplan. Ook wordt hiermee de juiste ondersteuning gezocht voor uw hulpvraag. De volgende vragen gaan over dit ondersteuningsplan.

20. Heeft u een ondersteuningsplan ingevuld?

- Ja  Nee (ga naar vraag 23)  Weet niet (ga naar vraag 23)

21. Heeft u het ondersteuningsplan samen met iemand ingevuld?

- Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)  
 Ja, een onafhankelijk cliëntondersteuner (iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)  
 Ja, iemand anders, namelijk:.....  
 Nee

22. Heeft het ondersteuningsplan uw ondersteuningsvraag helder gemaakt (dus welke ondersteuning nodig is voor u)?

- Ja  Nee  Weet niet

23. Hieronder kunt u nog andere opmerkingen schrijven over de ontvangen ondersteuning.



**Wilt u meewerken aan een persoonlijk interview over uw ervaringen?**

- Ja
- Nee

**Zo ja, vul hier dan uw naam, e-mailadres en telefoonnummer in. Dan nemen de onderzoekers contact met u op.**

Naam: .....

E-mail: .....

Telefoonnummer:.....

## 7.5 Bijlage 5: Vragenlijst Jeugdhulp – Jongeren

Lees dit even voordat je begint:

- vul de vragenlijst helemaal in;
- geen antwoord is goed of fout;
- kruis het antwoord aan dat het beste bij je past;
- mocht een vraag niet voor jou van toepassing zijn, dan kun je dat aanvinken.

De vragen gaan over de hulp die je hebt gekregen.

1. Toegankelijkheid van voorzieningen	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	N.v.t.
a. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik ben snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Vind je de uitvoering van de hulp goed?	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	N.v.t.
a. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Wat is het effect van de hulp op hoe jij opgroeit?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	N.v.t.
a. Door de hulp voel ik mij beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Door de hulp gaat het thuis beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Door de hulp voel ik mij veiliger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Wat is het effect van de hulp op jouw zelfstandigheid?**

Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	N.v.t.
------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------	----------------------------------	--------------------------------	--------

- a. Door de hulp weet ik beter wat ik wil
- b. Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb
- c. Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd

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

**5. Wat is het effect van de hulp op jouw zelfredzaamheid?**

- a. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen
- b. Door de hulp kan ik beter voor mijzelf opkomen
- c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst

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

**6. Wat is het effect op hoe jij mee kan doen in jouw omgeving?**

- a. Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagelijkse besteding
- b. Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter
- c. Door de hulp is mijn relatie met mijn vrienden en anderen beter geworden

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

**7. Hoe gaan de hulpverleners met je gegevens om?**

Nooit	Soms	Vaak	Altijd	N.v.t.
-------	------	------	--------	--------

- a. De hulpverleners gaan zorgvuldig met mijn dossier en andere gegevens om

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

<b>8. Wat vind/vond je goed aan de hulp of begeleiding?</b>	
<b>9. Wat vind/vond je minder goed?</b>	
<b>10. Heb je nog opmerkingen?</b>	

**Ik ben een**

- Jongen
- Meisje

**Wat is je leeftijd?**

..... jaar

**Hoe lang krijg je al hulp?**

- Korter van 3 maanden
- Tussen de 3 en 6 maanden
- Tussen de 6 en 12 maanden
- Langer dan een jaar

**Wil je meewerken aan een persoonlijk interview over jouw ervaringen?**

- Ja
- Nee

**Zo ja, vul hier dan je naam, e-mailadres en telefoonnummer in. Dan nemen de onderzoekers contact met je op.**

Naam: .....

E-mail: .....

Telefoonnummer:.....

## 7.6 Bijlage 6: Vragenlijst Jeugdhulp – Ouders

Vult u de vragenlijst zo volledig mogelijk in. Mocht een vraag niet op u van toepassing zijn, dan kunt u dat aanvinken (N.v.t.). Deze vragenlijst gaat over de hulp die u ontvangen heeft.

1. Toegankelijkheid van voorzieningen	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	N.v.t.
a. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik ben snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Vind u de uitvoering van de zorg goed?	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	N.v.t.
a. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	N.v.t.
a. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Door de hulp gaat het thuis beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?**

Nee, het is veel slechter geworden    Het is een beetje slechter geworden    Het is hetzelfde gebleven    Het is een beetje beter geworden    Ja, het is veel beter geworden    N.v.t.

a. Door de hulp weet mijn kind beter wat hij of zij wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Wat is het effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving?**

a. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagelijkse besteding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Door de hulp besteed 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"/>
c. 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"/>

**6. Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?**

a. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Hoe gaan de hulpverleners met uw gegevens om?**

Nooit    Soms    Vaak    Altijd    N.v.t.

a. De hulpverleners gaan zorgvuldig met mijn dossier en andere gegevens om	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

<b>8. Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?</b>	
<b>9. Wat vindt/vond u minder goed?</b>	
<b>10. Heeft u nog opmerkingen?</b>	

**Ik ben de**

- Moeder
- Vader
- Anders, namelijk.....

**Hoe lang krijgt u/uw kind al hulp of ondersteuning?**

- Korter van 3 maanden
- Tussen de 3 en 6 maanden
- Tussen de 6 en 12 maanden
- Langer dan een jaar

**Wilt u meewerken aan een persoonlijk interview over uw ervaringen?**

- Ja
- Nee

**Zo ja, vul hier dan uw naam, e-mailadres en telefoonnummer in. Dan nemen de onderzoekers contact met u op.**

Naam: .....

E-mail: .....

Telefoonnummer:.....

## 7.7 Bijlage 7: Topiclijst interviews

De nadruk van dit interview ligt op het perspectief van de inwoner. Wat waren de verwachtingen van de inwoner voorafgaand aan het contact en is er aan hun verwachtingen voldaan? Hoe hebben zij het contact en het proces van de hulpverlening ervaren? Hoe zijn zij behandeld door de hulpverleners?

### 1. Eerste contact

- Wat vind u van de bereikbaarheid van WoerdenWijzer?
  - Goed telefonisch te bereiken?
  - Makkelijk om een afspraak te maken?
- Wat verwachtte u van WoerdenWijzer, voordat u contact met hen opnam?
- Is er aan uw verwachtingen voldaan?
- Zo niet, wat moet er gebeuren om ervoor te zorgen dat het contact met WoerdenWijzer wel aansluit bij de verwachtingen van de inwoners?
- Hoe heeft u het eerste contact met de medewerker ervaren?
  - Prettig?
  - Klantvriendelijk?
  - Beleefd?
  - Respectvol?
- Wat vond u goed en wat kan er beter in de manier hoe de medewerker u geholpen en behandeld heeft?

### 2. Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning

- Is er een consulent van de gemeente Woerden bij u thuis geweest?
- Hoe is het gesprek van begin tot eind verlopen?
- Heeft u alles kunnen bespreken met en vragen aan de medewerker? Zo nee, waarom niet?
- Is er voldoende de tijd genomen om uw hele situatie te bespreken? Hoelang?
- Heeft u de uiteindelijke beslissing voor de gekozen ondersteuning/hulp samen met de medewerker genomen? Is hier overleg over geweest?
- Kon u kiezen uit verschillende hulpmogelijkheden/verschillende aanbieders?
- Op een schaal van 1 tot 10 (1 is helemaal niet geholpen, 10 is uitstekend geholpen), hoe tevreden bent u over de oplossing die u is geboden?
- Hoe vindt u dat de medewerker u geholpen en behandeld heeft?
- Wat had er volgens u beter gekund?
- Heeft de medewerker met u gekeken naar wat u zelf nog kunt doen?
- Heeft de medewerker met uw gekeken in hoeverre uw familie, burens of andere bekenden u konden helpen?

### 3. Ondersteuningsplan

- Heeft de gemeente Woerden u geïnformeerd over het invullen van een ondersteuningsplan?
- Heeft u het ondersteuningsplan ingevuld? Zo nee, waarom niet?
- Zo ja: Wist u waar u terecht kon voor hulp bij het invullen van het ondersteuningsplan?
- Wat zijn uw ervaringen met het ondersteuningsplan?
- Dacht u door het invullen van het ondersteuningsplan echt na over wat u zelf nog goed en minder goed kunt? En wat voor ondersteuning/hulp u nodig had en wilde hebben?
-



#### **4. Uitvoering en kwaliteit van de ondersteuning/hulp**

- Was u tevreden over de snelheid waarmee de ondersteuning/hulp voor u beschikbaar was?
- Kreeg u de soort hulp/ondersteuning die u nodig had?
- Wat vond u van de uitvoering van de hulp/ondersteuning? Wat vond u goed en wat kan er beter?
- Zorgvuldigheid?
- Organisatie?
- Samenwerking tussen medewerkers/organisaties?

#### **5. Effecten ondersteuning/hulp (WMO)**

- Wat is er (positief) veranderd voor u en/of uw omgeving door de ondersteuning/hulp die u heeft ontvangen?
- In hoeverre heeft de ondersteuning/hulp bijgedragen aan het bevorderen van:
  - Zelfstandigheid?
  - Deelname aan activiteiten buitenshuis?
  - Beter in staat om voor uzelf te zorgen?
- Op een schaal van 1 tot 10 (1 is helemaal niet geholpen, 10 is uitstekend geholpen), in hoeverre heeft de ondersteuning/hulp geholpen bij het oplossen van uw probleem?
- Op een schaal van 1 tot 10 (1 is helemaal niet geholpen, 10 is uitstekend geholpen), in hoeverre bent u tevreden over wat de ondersteuning/hulp u heeft opgeleverd?
- Wat had er volgens u beter gekund?

#### **6. PGB**

- Is er met u gesproken over de mogelijkheid om voor een PGB te kiezen?
- Was de voorlichting/informatie daarover duidelijk genoeg?

#### **7. Het aanbieden van hulp dicht bij huis**

*(De gemeenten moeten zorgen dat jeugdigen en ouders hun vragen kunnen stellen dicht bij huis en dat zij jeugdhulp krijgen als dat nodig is. Dit betekent dat de gemeente ervoor moet zorgen dat er voldoende goede jeugdhulp in en om de gemeente beschikbaar is.)*

- Hoe heeft u dit ervaren?
- Wat vindt u er goed aan en wat zijn verbeterpunten?

#### **8. Transitie**

- Bent u ervan op de hoogte dat gemeenten sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen?<sup>6</sup>
- Kreeg u voor 1 januari 2015 ook al hulp?
- Bleef u ondersteuning/hulp ontvangen zoals u gewend was voor 1 januari 2015? Zo nee, wat is er veranderd?

#### **9. Zorgvuldigheid dossiers**

- Hoe heeft u de omgang van medewerkers met uw persoonlijke gegevens/dossiers ervaren?
- Werd uw privacy gerespecteerd en nageleefd? Waar heeft u dat aangemerkt?

---

<sup>6</sup> Het idee is dat de gemeenten het dichtst bij de inwoners zitten en deze zorg effectiever, met minder bureaucratie en goedkoper kunnen leveren

*Extra vragen voor jeugdhulp: Het effect van de ondersteuning/hulp op hoe het kind opgroeit*

- Hoe heeft u de ondersteuning/hulp ervaren?
- Waar heeft de ondersteuning/hulp aan bijgedragen?
  - Mbt de ontwikkeling van uw kind?
  - Mbt de relatie met uw kind?
- Wat heeft het u opgeleverd als ouder? En in relatie tot uw kind?
- Was de ondersteuning/hulp voldoende? Zo nee, wat miste u?
- Op een schaal van 1 tot 10 (1 is zeer tevreden, 10 helemaal niet tevreden), in hoeverre bent u tevreden over wat de ondersteuning/hulp u en/of uw kind heeft opgeleverd?
- Wat had er volgens u beter gekund?