



**Van** : college van burgemeester en wethouders  
**Datum** : 6 november 2018  
**Portefeuillehouder(s)** : Wethouder De Weger, Wethouder Noorthoek

**Portefeuille(s)** : WMO / Jeugd  
**Contactpersoon** : T. Wolters  
**Tel.nr.** : 8480  
**E-mailadres** : wolters.t@woerden.nl

**Onderwerp:**

Rapport cliëntervaringsonderzoek WMO en Jeugd 2017

---

**Kennisnemen van:**

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd Woerden 2017.

---

**Inleiding:**

Het is wettelijk verplicht voor gemeenten om een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren. Van maart tot en met mei 2018 heeft het onderzoeksbureau ZorgfocuZ, net als in 2017, dit onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek heeft betrekking op de geleverde zorg en ondersteuning in 2017.

Door de gemeente zijn een aantal vragen toegevoegd. Daarnaast is aan ZorgfocuZ gevraagd om een aanvullende analyse te doen om de resultaten tussen de twee verschillende financieringsvormen (ZIN en PGB) te vergelijken.

De rapporten zijn met deze brief meegeleverd.

---

**Kernboodschap:**

**WMO**

Voor WMO zijn de cijfers positief; gemiddeld zijn de positieve antwoorden (mee eens, helemaal mee eens) in meer dan 80% gekozen. Op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) is een vergelijking te maken met andere (vergelijkbare) gemeentes, regio's en Nederland. In die vergelijking doet Woerden het op bijna alle punten beter. Ook in vergelijking met het voorgaande jaar zijn de cijfers hoger.

Een paar opvallende uitkomsten:

**Onafhankelijke regieondersteuning (onafhankelijke cliëntondersteuning)**

De bekendheid met de onafhankelijke regieondersteuning is gestegen van 20% naar 29%. Ondanks de stijging is dit nog steeds laag. Dit cijfer komt overeen met de rest van het land (In Nederland 30%). Per 1 januari 2018 is de onafhankelijke regieondersteuning anders georganiseerd (Onafhankelijker door verschuiving van WoerdenWijzer naar Kwadraad en Welzijn Woerden, van vaste hoeveelheid ondersteuning naar maatwerk, vergroting van bekendheid en vindbaarheid door communicatieplan). De verwachting is dat deze maatregelen volgend jaar nog sterker zichtbaar zullen zijn.

**Contact met WoerdenWijzer**

52% geeft aan contact te hebben gehad met WoerdenWijzer voor hun aanvraag. De vragenlijsten zijn

verstuurd naar inwoners met een maatwerkvoorziening. Voor een maatwerkvoorziening is een aanvraag en een beschikking nodig. Om tot die beschikking te komen heeft een consulent *altijd* contact met de inwoner. 52 % lijkt dan ook een incorrecte uitkomst.

In 2015 en 2016 zijn er veel indicaties ambtshalve verlengd vanwege de transitie. Toen is er, buiten de beschikking om, geen contact geweest met de inwoner. Respondenten die een indicatie hebben die ambtshalve verlengd is, hebben dus geen contact met WoerdenWijzer gehad. Dit gaat voornamelijk om indicaties die geen einddatum hebben zoals een indicatie voor een rolstoel of een regiotaxipas.

### **Verschil tussen ZIN (zorg in natura) en PGB (persoonsgebonden budget)**

Er is een duidelijk verschil in de cliëntervaring van de respondenten met een ZIN indicatie en een PGB indicatie. 12 onderdelen zijn significant anders waarvan 11 positief voor de PGB indicaties. Vooral de stellingen over *de kwaliteit van de zorg/ondersteuning* springen er voor PGB significant positief uit. In de antwoorden op open vragen wordt door 1 respondent genoemd dat ze met het PGB haar eigen vertrouwde hulp kon houden. Verder geeft de vragenlijst geen aanwijzingen voor een verklaring van deze positievere cijfers voor respondenten met een PGB.

### **Jeugd**

Voor jeugd zijn de cijfers positief; De stellingen zijn gemiddeld gezien 78% positief beantwoord. Omdat de vragenlijst voor jeugd niet verplicht is, is er niet goed een vergelijking te maken met andere gemeentes. De positieve antwoorden van de ouders zijn niet significant gestegen of gedaald ten opzichte van het jaar ervoor. De positieve antwoorden van de jongeren zijn allen gestegen ten opzichte van het jaar ervoor, waarvan een aantal significant.

Een paar uitkomsten uitgelicht:

#### **Doorverwijzing**

Ouders geven aan dat de doorverwijzing in 2% gebeurd is door de gemeente (antwoorden: Sociaal team en Jeugdconsulent). Voor de jongeren is dit 3%.

Terwijl een veel groter deel aangeeft (ouders 49% en jongeren 36%) wel contact te hebben gehad met WoerdenWijzer.

De verklaring vanuit WoerdenWijzer is de volgende:

- De toegang van WoerdenWijzer is eerlijk over de wachtlijsten en meldt in sommige gevallen dat er ook via de huisarts een verwijzing verkregen kan worden.
- De huisarts heeft een verwijzing meegegeven en vervolgens neemt de ouder contact op met een verdiepende vraag over bijvoorbeeld het aanbod van hulpverleners.

Bovenstaande geeft iets aan over de invloed die de gemeente heeft op de toegang tot zorg. De invloed is minder of in ieder geval lastiger door de vele doorverwijzingen van artsen. Hier wordt momenteel aandacht aan besteed door de inzet van de Jeugd POH (praktijk ondersteuner huisarts).

NB. Informatie vanuit de backoffice van WoerdenWijzer geeft aan dat ongeveer 20% is verwezen door de gemeente. Bovenstaande geeft met 2% en 3% dus een iets vertekend beeld.

#### **Onafhankelijke regieondersteuning (onafhankelijke cliëntondersteuning)**

11% (ouders) en 15% (jongeren) geeft aan geïnformeerd te zijn over de mogelijkheid om een onafhankelijke regieondersteuner in te schakelen. Deze lage uitkomsten komen voornamelijk doordat de meeste verwijzingen niet via WoerdenWijzer komen. Als er wel contact is met WoerdenWijzer is dit voornamelijk kort telefonisch met de integrale toegang. Zoals hierboven bij WMO al genoemd zijn er al verbeteringen doorgevoerd met betrekking tot de onafhankelijke regieondersteuning.

#### **Wachtlijsten**

Het onderzoek geeft geen harde cijfers over wachtlijsten, omdat het onderzoek gericht is op de ervaring. 71% van de ouders antwoordt positief op de stelling dat de zorg/ondersteuning snel na de aanvraag is gestart. Bij de jongeren is dit cijfer ten opzichte van een jaar eerder toegenomen van 59% naar 77%. Dit betekent dat ongeveer een kwart van de respondenten de stelling neutraal of negatief beoordeelt.

In de antwoorden op de open vragen worden de wachtlijsten als een probleem benoemd. Bij het onderzoek onder ouders komen opmerkingen over wachtlijsten bij twee open vragen voor. Bij *'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'* wordt het door 10 respondenten expliciet genoemd. Bij *'Wat vindt/ vond u minder goed aan de hulp of begeleiding?'* door 9 respondenten (Dit kunnen dezelfde

respondenten zijn. Totaal aantal respondenten 197). Bij het onderzoek onder jongeren wordt, bij de open vragen, de wachtlijst door 1 respondent expliciet genoemd (totaal aantal respondenten 37).

#### **Verschil tussen ZIN (zorg in natura) en PGB (persoonsgebonden budget)**

Bij 'Het verschil tussen Zin en PGB' is het verschil niet significant op één vraag en één stelling na:

1. *Heeft u voor de aanvraag van de ondersteuning (ook) contact gehad met WoerdenWijzer?* Het is vanzelfsprekend dat dit bij ZIN lager is, omdat een PGB niet mogelijk is zonder contact te hebben met WoerdenWijzer.
2. *Ik ben snel geholpen.* Het is opvallend dat deze bij ZIN hoger is. Blijkbaar hebben respondenten met een ZIN indicatie de ervaring sneller geholpen te zijn. Bij een PGB kan iemand zijn zorg zelf inkopen en dan wordt verondersteld dat er ook meer grip is op de startdatum van de hulp. Bij een PGB kan men immers zonder de gemeente van zorgaanbieder wisselen en dus een aanbieder kiezen met een kortere wachtlijst. Mogelijk is de extra administratie een ervaren belemmering om snel met de zorg te starten. Echter, deze aanname kan niet geconcludeerd worden uit deze vragenlijst.

Vanwege de minimale verschillen kan geconcludeerd worden dat er, met betrekking tot *de kwaliteit en het effect van de hulp*, geen verschil bestaat tussen een PGB en ZIN.

---

#### **Financiën:**

Niet van toepassing

---

#### **Vervolg:**

De uitkomsten van het onderzoek zijn gedeeld met VWS en betrokkenen binnen de organisatie.

---

#### **Bijlagen:**

18i.05555 rapportage ceo wmo 2017 gemeente woerden  
18i.05556 rapportage ceo jeugd 2017 (ouders) gemeente woerden  
18i.05557 rapportage ceo jeugd 2017 (jongeren) gemeente woerden

---

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA

De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer



RAPPORTAGE

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Woerden

april 2018





# Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

## Gemeente Woerden

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking t.o.v. vorig jaar.

### Aantallen

Uitgenodigd	1283
Ingevuld	420
Responspercentage	33%

### CONTACT



**84%** <sup>+9%</sup>

wist waar zij moest zijn



**86%** <sup>+7%</sup>

werd snel geholpen



**91%** <sup>+6%</sup>

voelde zich serieus genomen



**82%** <sup>+0%</sup>

zocht samen naar oplossing

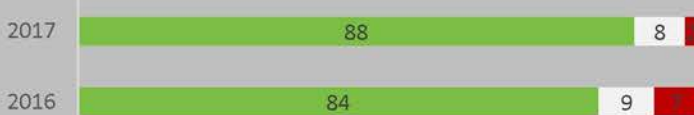


**29%** <sup>+9%</sup>

wist van cliëntondersteuner

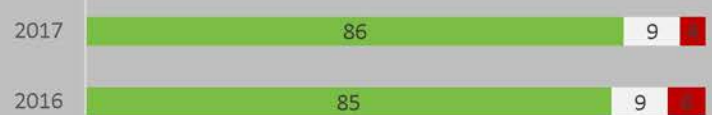
### KWALITEIT

#### Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit



■ (Helemaal) mee eens ■ Neutraal ■ (Helemaal) niet mee eens

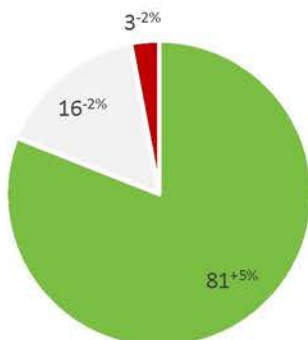
#### De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



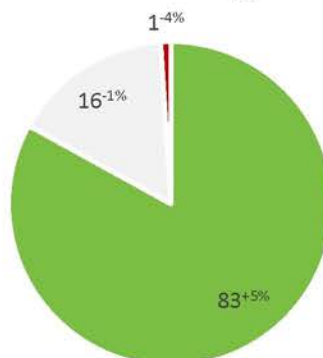
■ (Helemaal) mee eens ■ Neutraal ■ (Helemaal) niet mee eens

### RESULTAAT

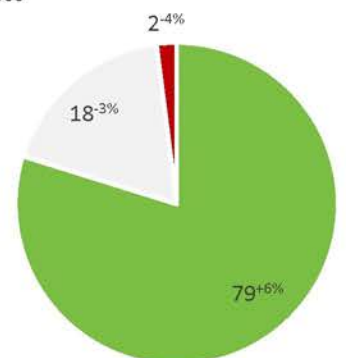
#### Door de ondersteuning die ik krijg ...



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

## AANVRAAG



+5%

**41%**

had in 2017  
een keukentafelgesprek



+4%

**86%**

heeft het gesprek met de  
medewerker als prettig ervaren



+0,2

**7,7**

is het gemiddelde cijfer voor het  
contact met de Woerdenwijzer

## POSITIEVE PUNTEN

“Geweldig. We kunnen fijn samen in  
ons huis blijven”

“Ik ben tevreden met de zorg. Ik voel me  
serieus genomen en er wordt goed  
geholpen ondanks mijn visuele  
beperking.”

## ONDER STEUNING



+3%

**92%**

heeft de afgesproken  
zorg/ondersteuning ontvangen



+1%

**80%**

voelt zich door de hulp beter



+2%

**83%**

is tevreden met het (tot nu toe)  
bereikte resultaat

## VERBETER PUNTEN

“Er was gezegd dat er een kleine eigen  
bijdrage moest worden betaald. Dit komt  
echter op 20 euro per uur - dat is wel veel  
duurder dan verwacht!”

“Er zijn veel wisselingen geweest in de  
huishoudelijke hulp en er wordt niet  
altijd goed schoongemaakt.”

## MANTEL ZORG



+0%

**50%**

krijgt ondersteuning van een mantelzorg



-9%

**51%**

ontvangt tussen de 1 en 8 uur per week  
mantelzorg



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer .....	3
<b>2   Resultaten verplichte vragen .....</b>	<b>5</b>
2.1 Contact met de gemeente.....	5
2.2 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning .....	6
2.3 Effect van de zorg/ondersteuning .....	7
2.4 Samenvatting antwoorden op open vraag .....	8
<b>3   Resultaten aanvullende vragen .....</b>	<b>9</b>
3.1 Toegang tot de hulp .....	9
3.2 Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning .....	11
3.3 Het ondersteuningsplan .....	13
3.4 De ondersteuning van de zorgaanbieder .....	14
3.5 Samenvatting antwoorden op open vraag .....	16
3.6 Mantelzorg .....	17
3.7 Tot slot .....	18
<b>4   Vergelijking tussen PGB en ZIN .....</b>	<b>19</b>

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Woerden is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. tevens verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Woerden die in 2017 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

### Vragenlijst

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

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

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

- Toegang tot de hulp
- Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning
- Het ondersteuningsplan
- De ondersteuning van de zorgaanbieder
- Mantelzorg

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

### Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst



zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Clïënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

## Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-clïënt is een vragenlijst uitgezet. Niet alle clïënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. Dit betekent dat er, rekening houdend met een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een foutmarge van 5% en een verwachte respons van 35% een steekproef van 1034 clïënten is getrokken. Deze steekproef is aangevuld met clïënten die zorg van één aanbieder ontvangen (ten behoeve van het klantkwaliteitsonderzoek). Het totaal aantal aangeschreven clïënten komt daarmee neer op 1283. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor is een aantal reacties afgefallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1283
Aantal reacties (Bruto respons)	466 (36,3%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	420 (32,7%)

Uitgaande van 420 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 8,5% is de foutmarge 3,9%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,9% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,1% en 53,9% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet meer’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’, ‘weet ik niet meer’ en ‘niet van toepassing’. Het aantal respondenten dat in de huidige meting één van deze antwoordcategorieën heeft aangekruist wordt, indien van toepassing, onder de grafiek weergegeven. Bij elke grafiek wordt het totaal aantal respondenten weergegeven (n).

In hoofdstuk 4 is een aanvullende analyse gedaan om de resultaten tussen de twee verschillende financieringsvormen (ZIN en PGB) te vergelijken. De vergelijking is gedaan middels tabellen:

**Voorbeeld tabel vergelijking**

De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per jaar op de betreffende stelling, waarbij 1 de laagst mogelijke score is, 5 is de hoogst mogelijke score. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling van het andere jaar. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan de andere groep.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan de andere groep.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

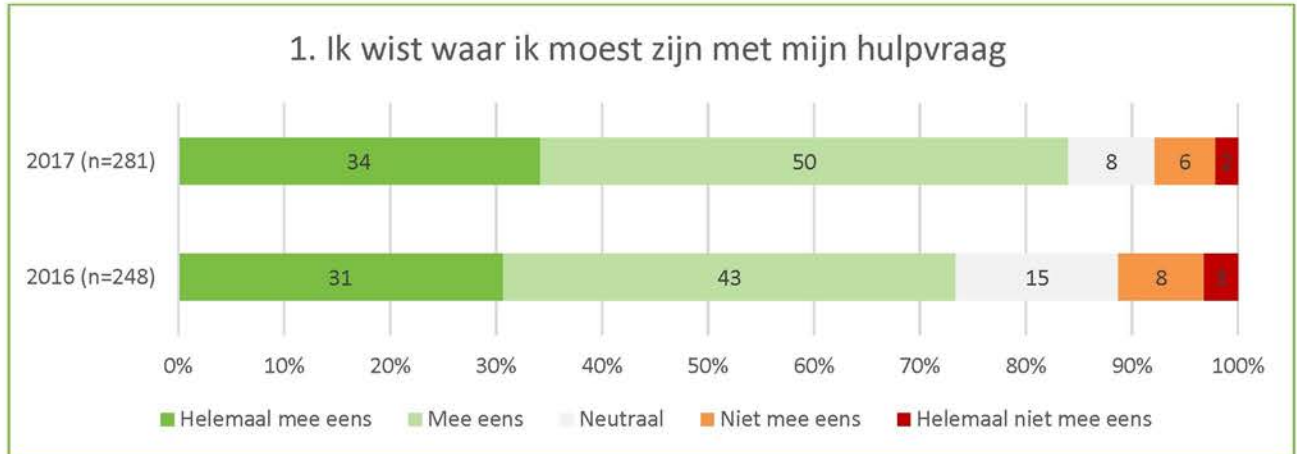
Gemiddelde cijfer		
	ZIN	PGB
<b>Contact met de gemeente</b>		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	3,5
2. Ik werd snel geholpen	3,9	3,8
3. De medewerker nam mij serieus	3,7	3,7
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,5	3,4
<b>Clïentondersteuner</b>		
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke clïentondersteuner?*	1,0	1,1
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>		
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning goed	3,8	4,2
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	3,7	4,5
<b>Contact met de sociaal werker</b>		
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,8	4,6
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	4,8	4,5
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	4,7	4,5

1= Helemaal niet mee eens, 5= helemaal mee eens; \*=1=ja, 2=nee.

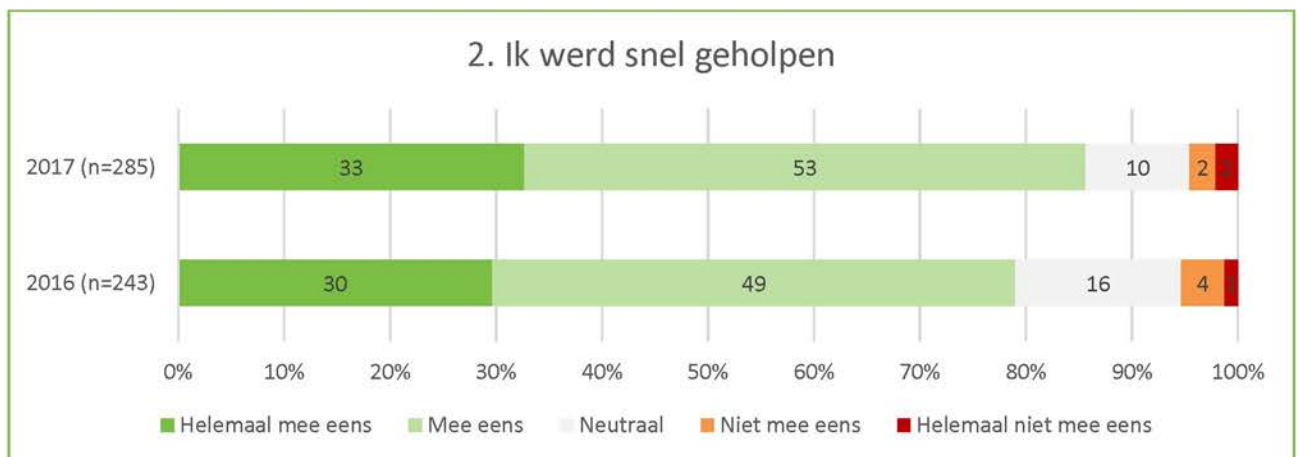


# 2 | Resultaten verplichte vragen

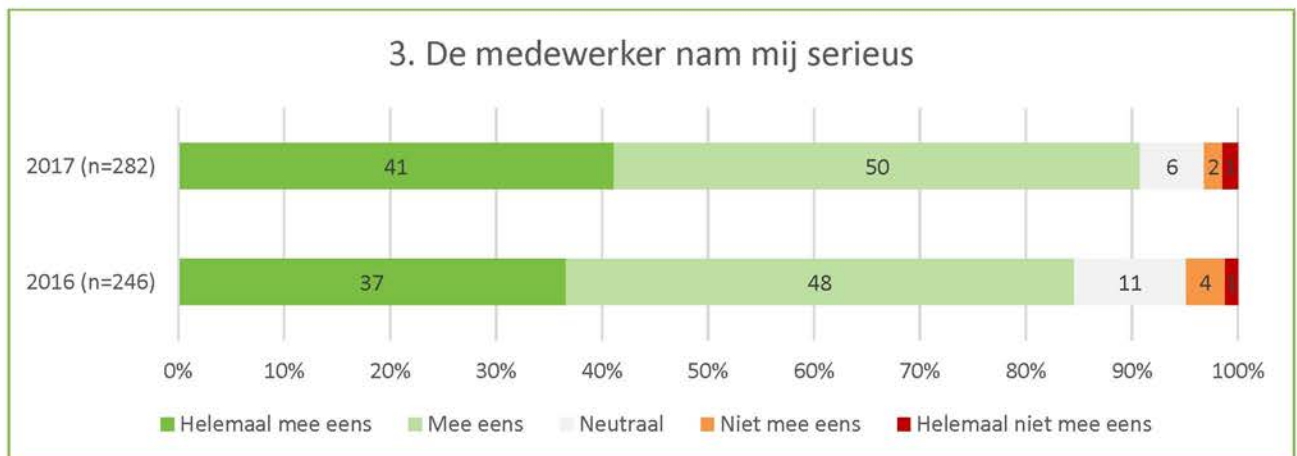
## 2.1 Contact met de gemeente



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=64)



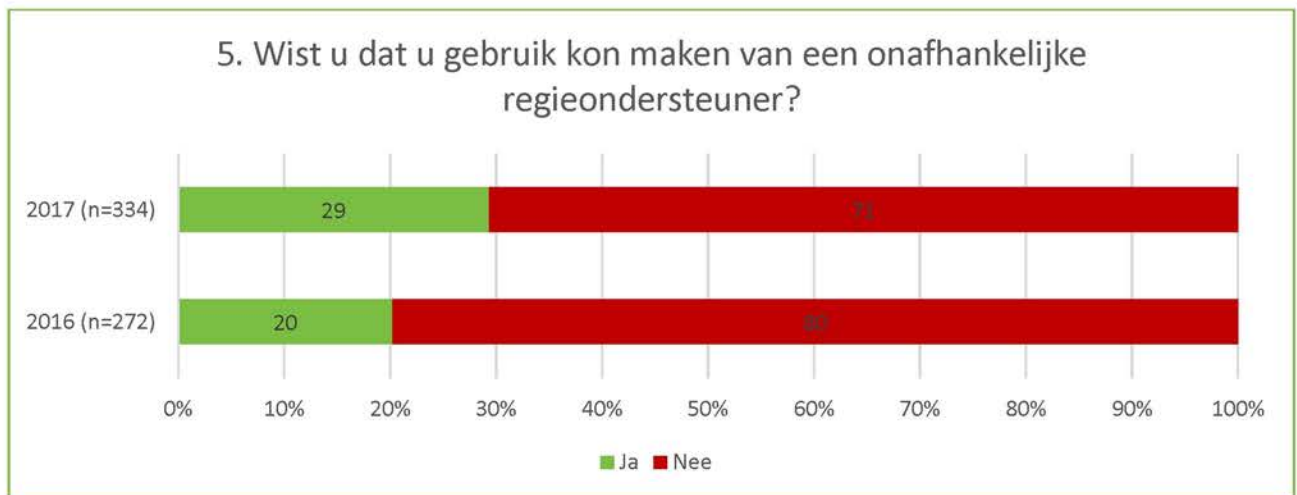
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=1); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=60)



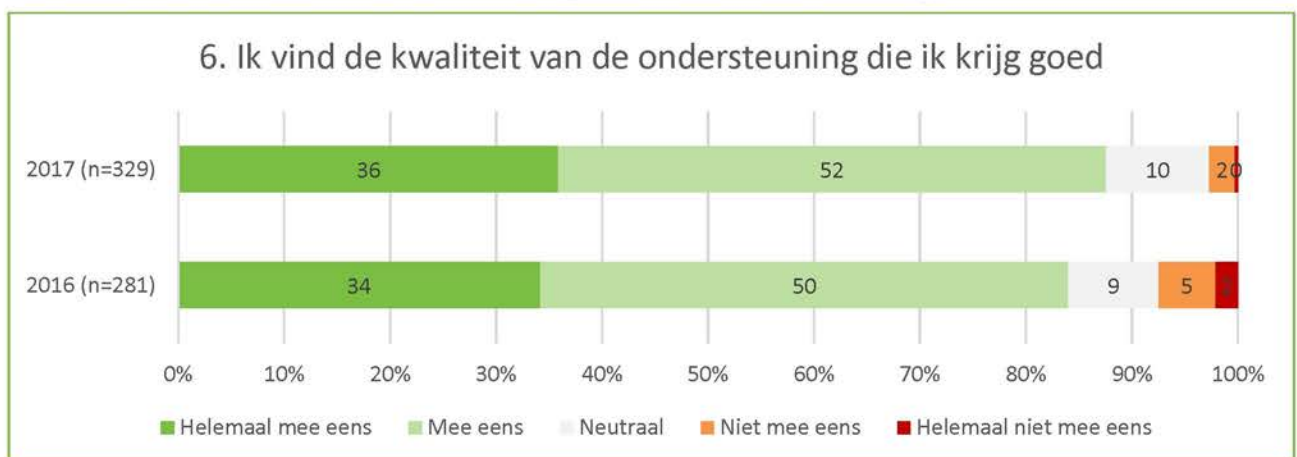
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=1); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=62)



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=5); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=86)

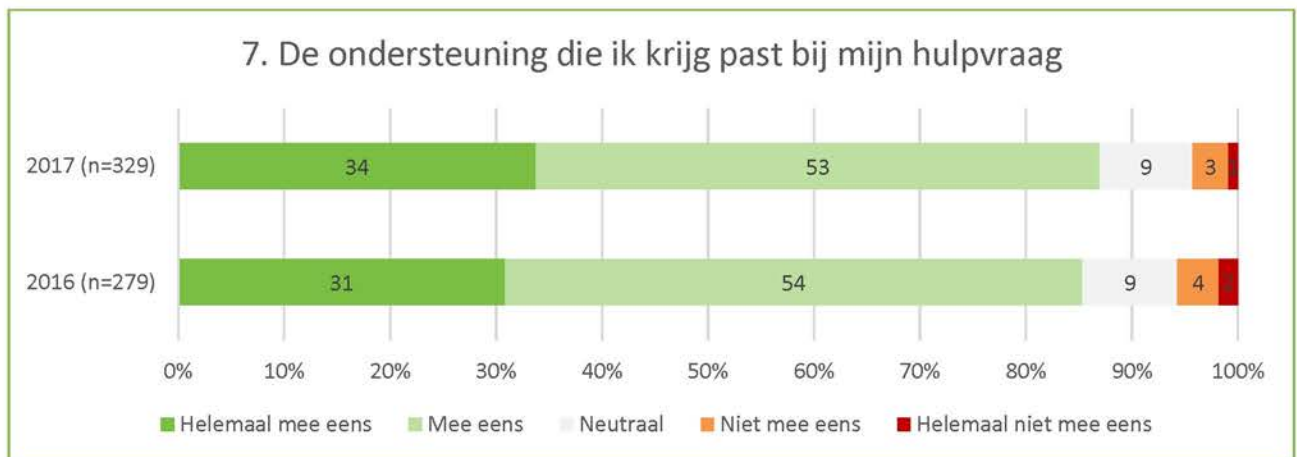


## 2.2 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning



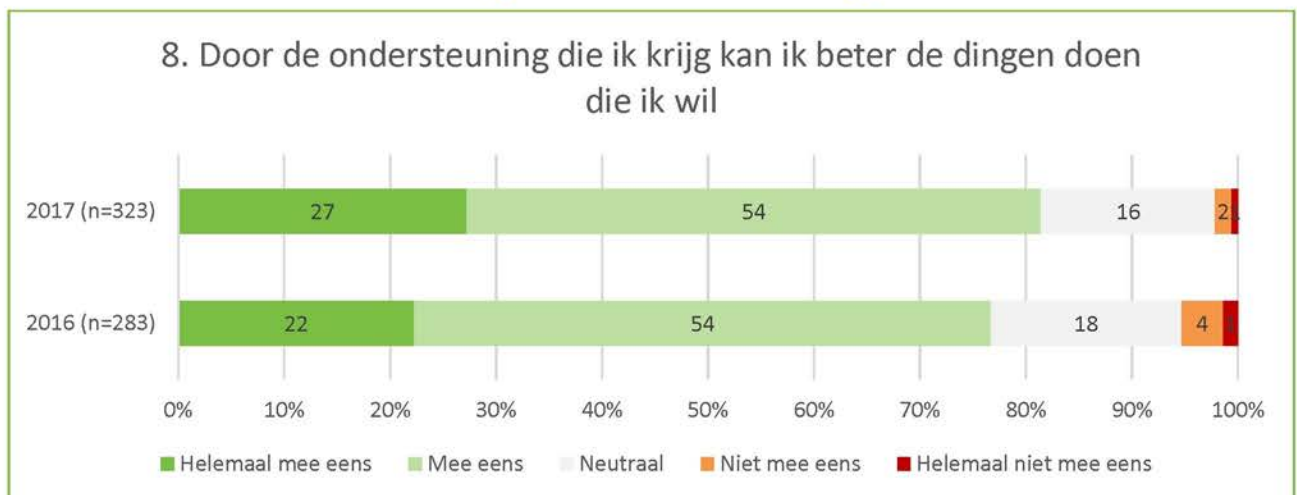
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=15)



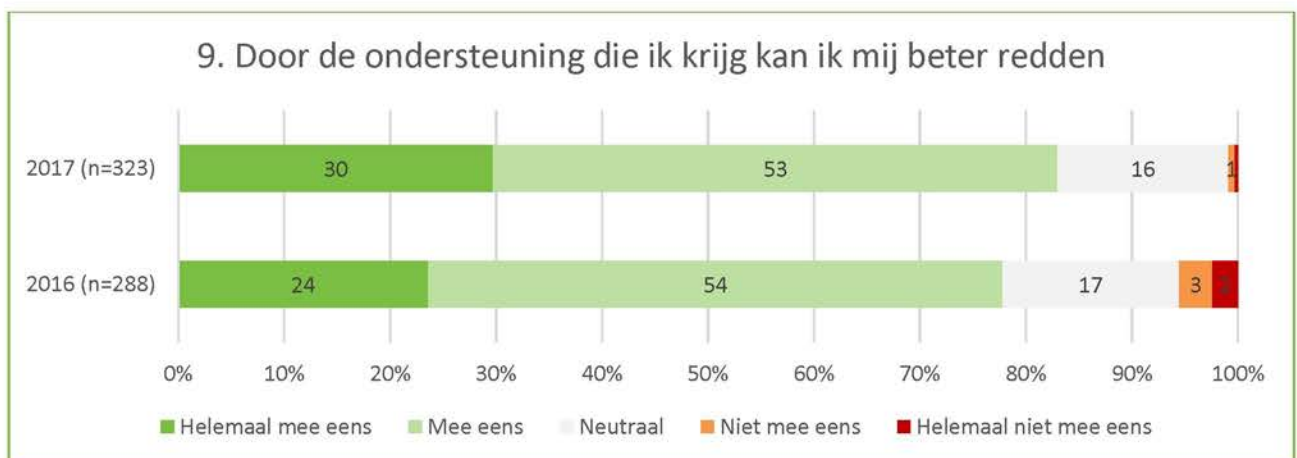


\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=15)

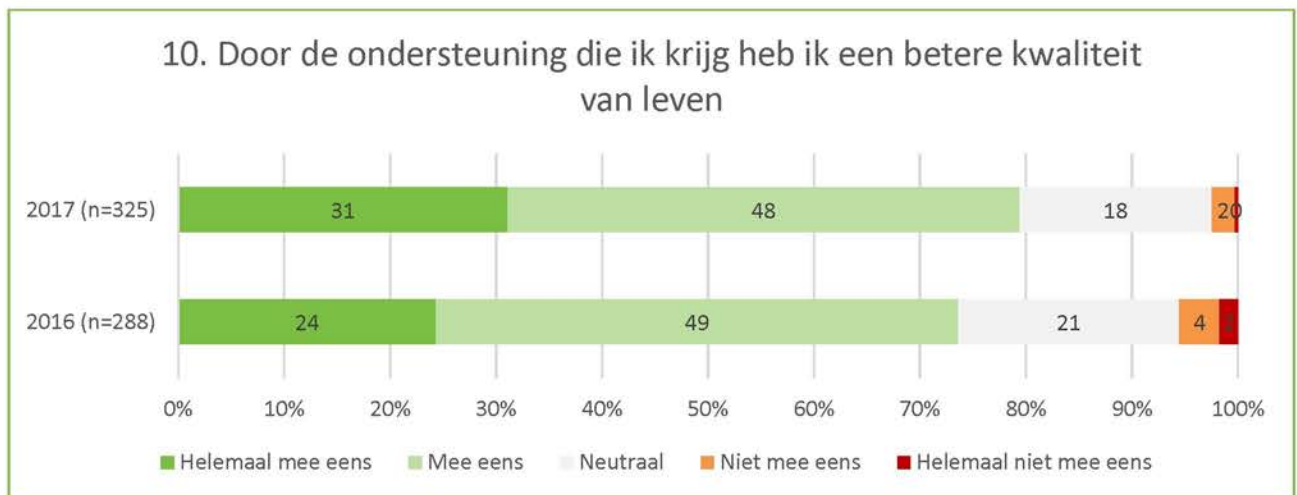
## 2.3 Effect van de zorg/ondersteuning



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=21)



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=4); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=20)



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=20)

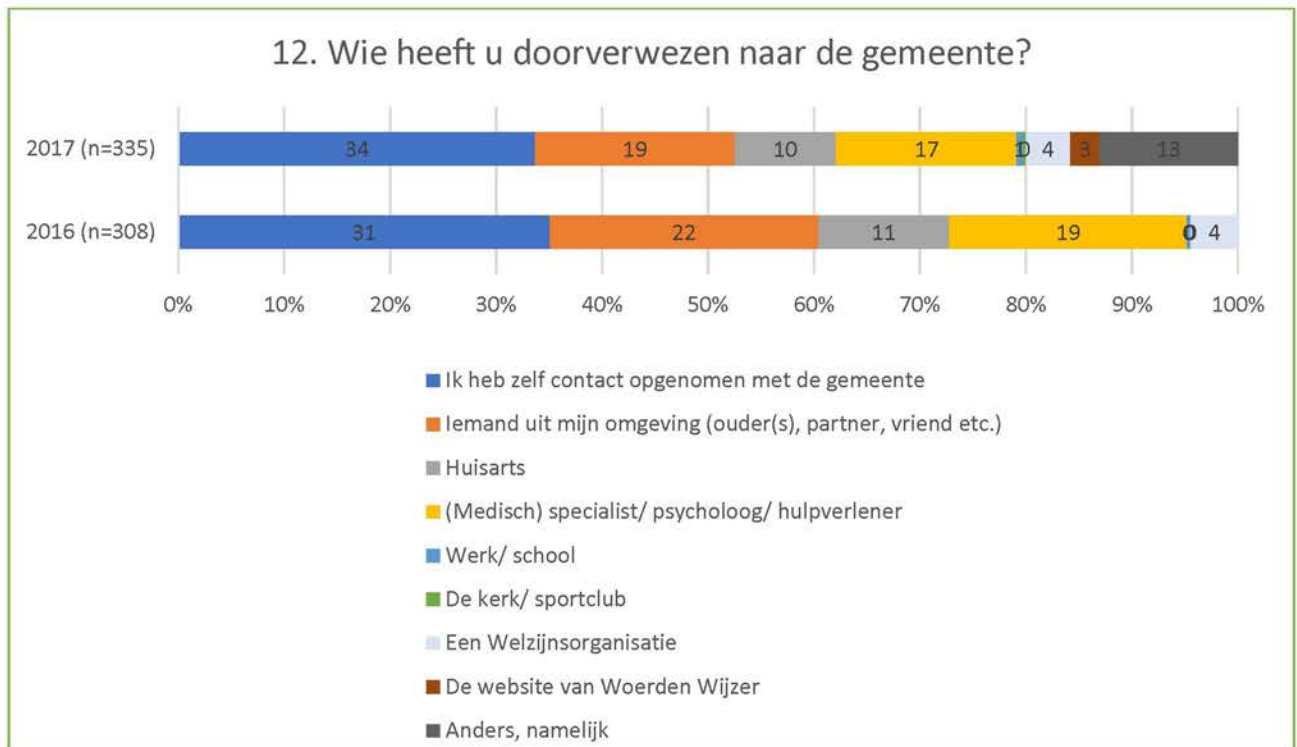
## 2.4 Samenvatting antwoorden op open vraag

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?'

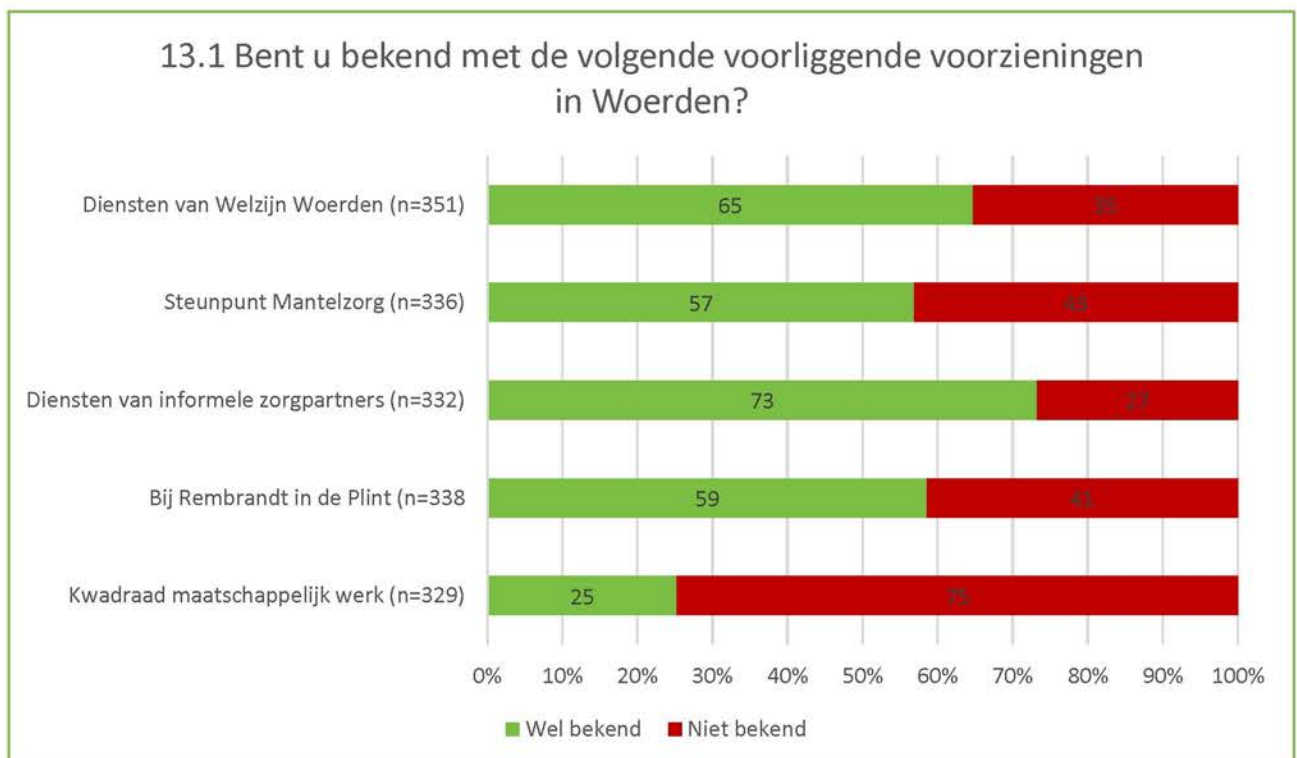
- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg en/of ondersteuning die zij ontvangen, ongeveer tien respondenten geven dit aan. Zo geeft één respondent aan dat het door de ondersteuning mogelijk is om langer thuis te blijven wonen. Een ander benoemt het fijn te vinden dat de huishoudelijke hulp al jaren geleverd wordt door dezelfde persoon. Eén respondent geeft aan zich serieus genomen te voelen en goed te worden geholpen ondanks een visuele beperking.
- Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat zij graag meer uren zorg en/of ondersteuning zouden ontvangen. Vier respondenten geven aan de zorg/ondersteuning (te) duur te vinden. Drie respondenten geven aan niet tevreden te zijn met de huishoudelijke hulp. Zo geeft één respondent aan dat schoonmaken soms niet gebeurt zoals het moet. Een ander geeft aan dat de hulp vaak wordt afgezegd. Tot slot geeft één respondent aan dat de communicatie soms ontbreekt.

# 3 | Resultaten aanvullende vragen

## 3.1 Toegang tot de hulp

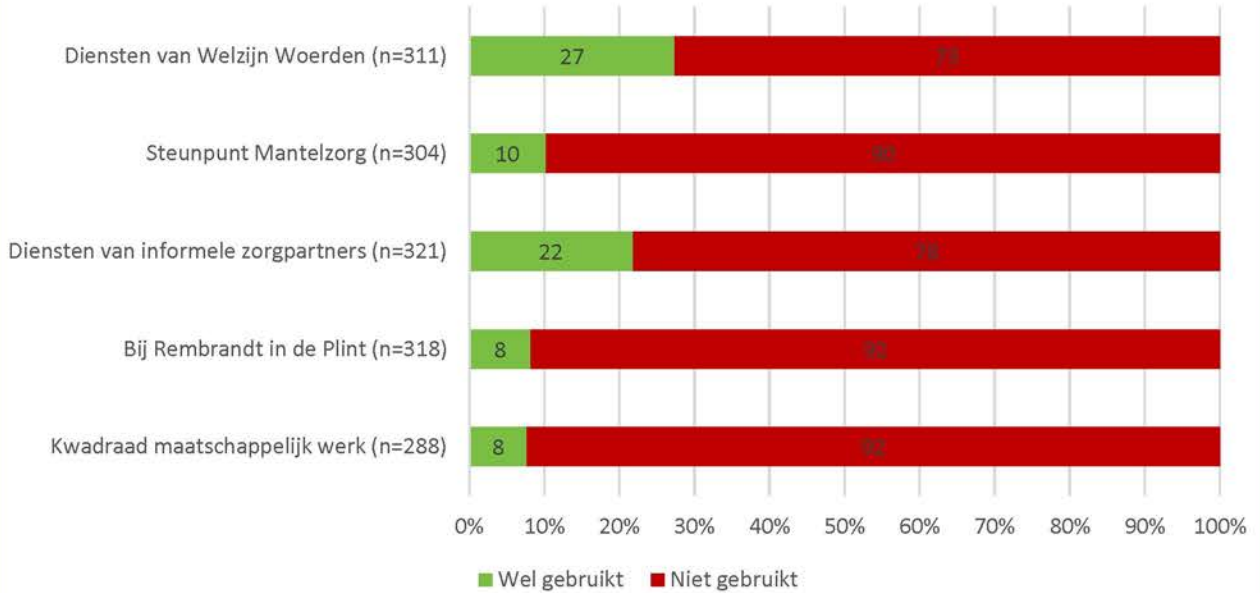


\*Antwoordoptie ‘weet ik niet (meer)’ (n=32); bij de antwoordoptie ‘anders namelijk’ zijn in de huidige meting de volgende antwoorden het meest genoemd: ziekenhuis (4x), dementieconsulent (2x), Abrona (2x), Carijn (2x), Altrecht (2x), ergotherapeut (2x), Kwintes (2x), schoonzoon (2x), Boogh (2x) en MEE (2x).

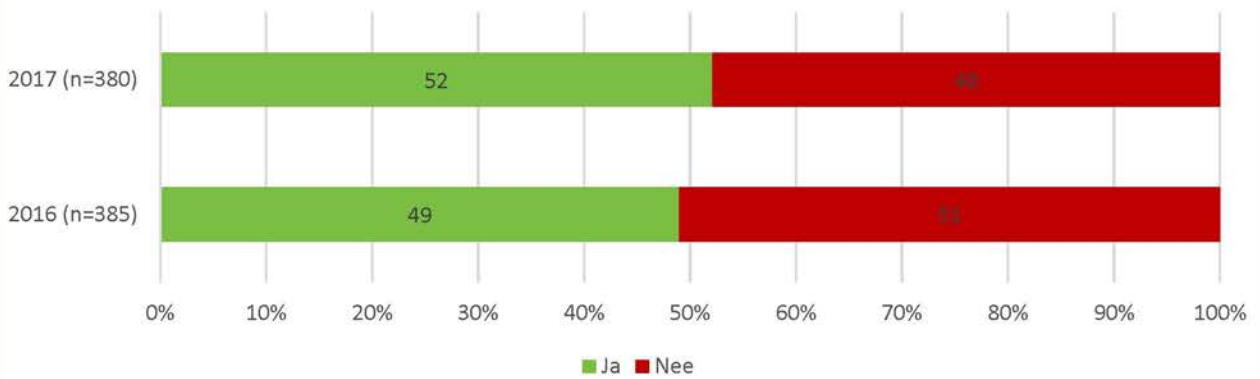




### 13.2 Heeft u het afgelopen jaar van de volgende voorliggende voorzieningen in Woerden gebruik gemaakt?

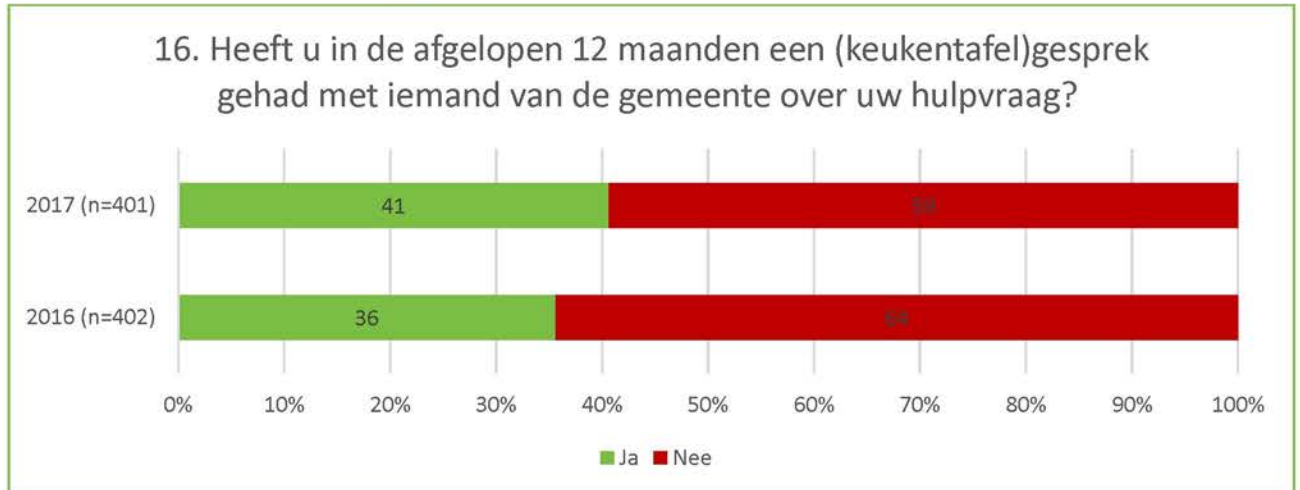


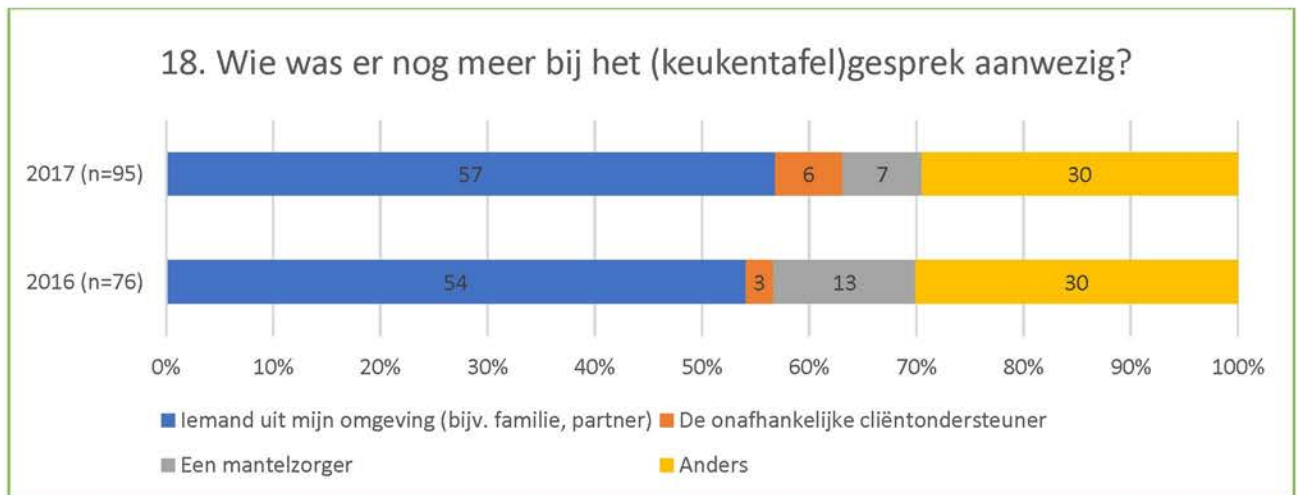
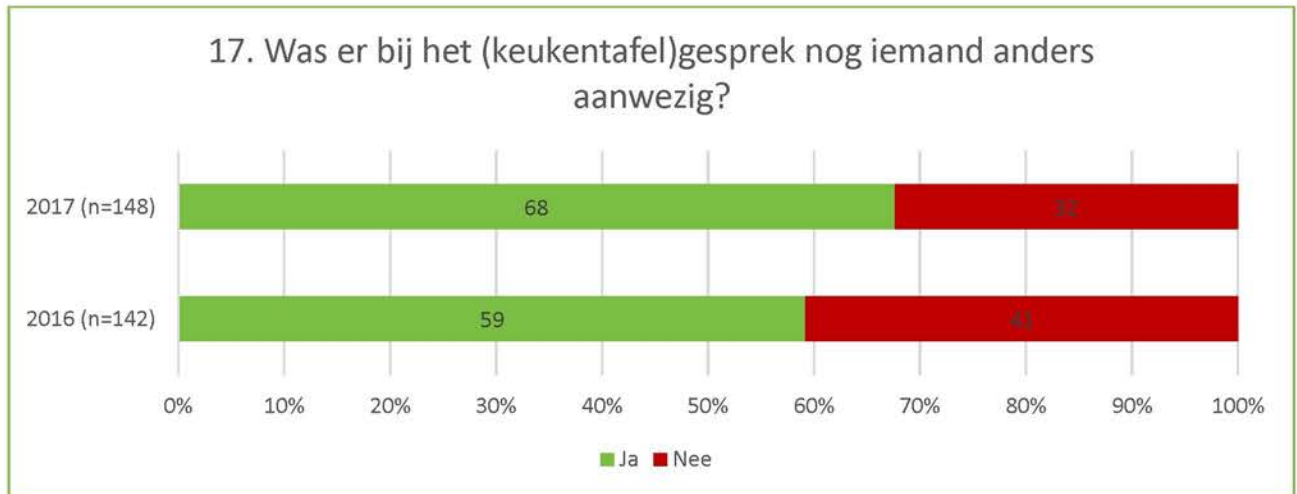
### 14. Heeft u voor de aanvraag contact gehad met Woerdenwijzer?



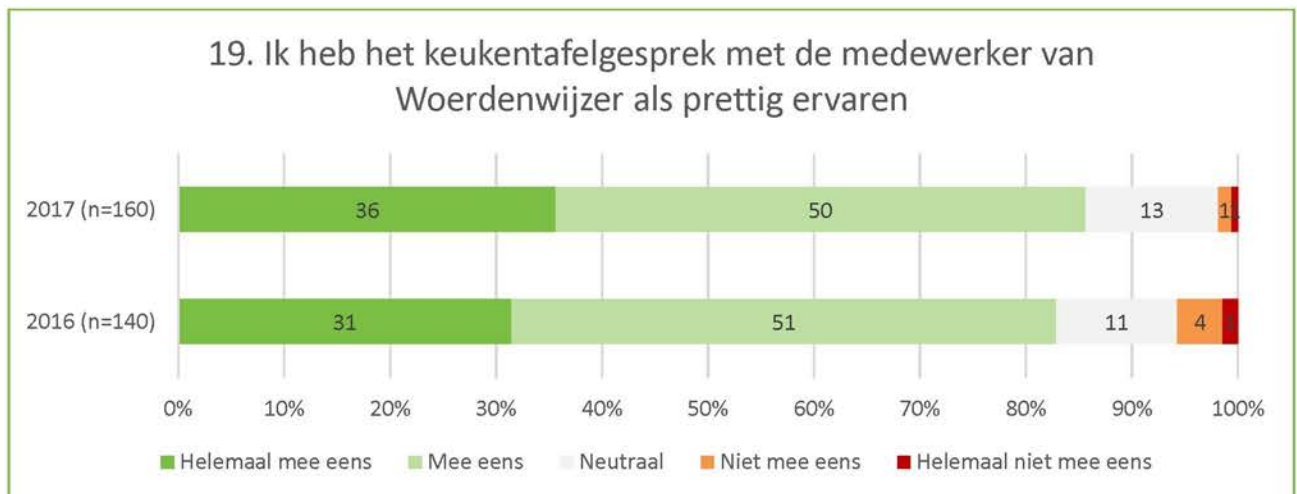
15. Hoe tevreden bent u over het contact met Woerdenwijzer?				
	2016 (n=167)		2017 (n=191)	
	n	%	n	%
1	3	1,8	2	1,0
2	4	2,4	6	3,1
3	2	1,2	0	0,0
4	2	1,2	1	0,5
5	14	8,4	8	4,2
6	14	8,4	11	5,8
7	34	20,4	39	20,4
8	39	23,4	66	34,6
9	31	18,6	41	21,5
10	24	14,4	17	8,9
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,5</b>		<b>7,7</b>	

### 3.2 Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning



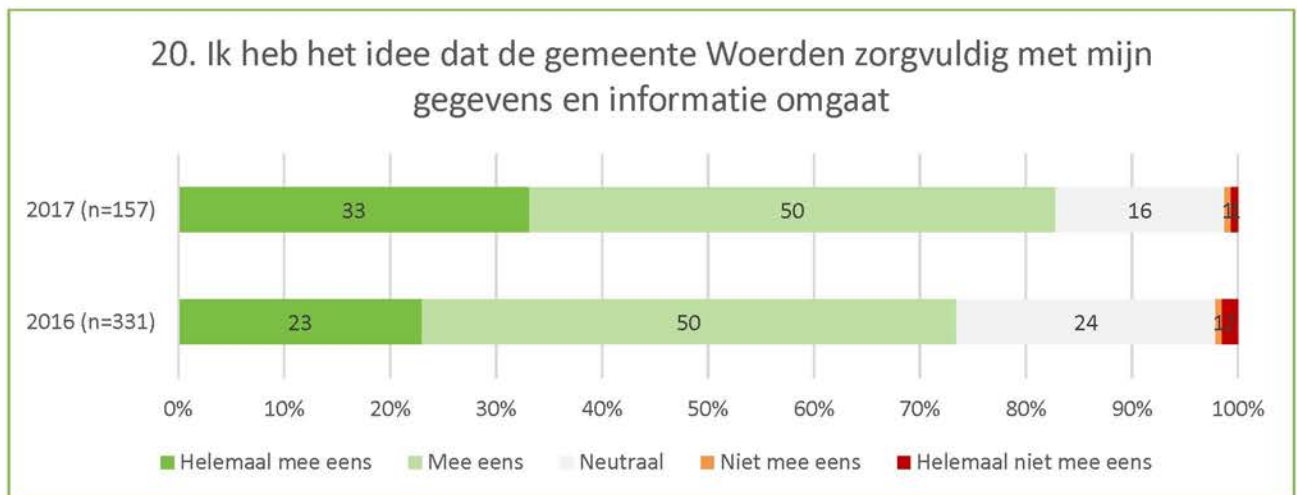


\*Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn de in huidige meting de volgende antwoorden het meest gegeven: begeleider (7x), ambulante begeleider (6x), zoon/dochter (5x) en ergotherapeut (2x).



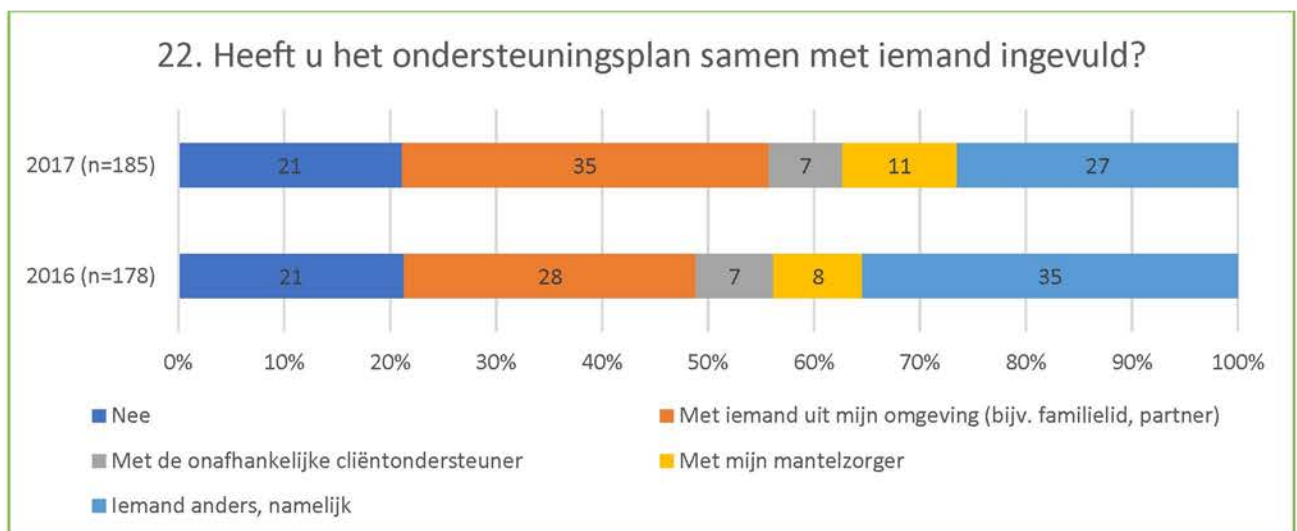
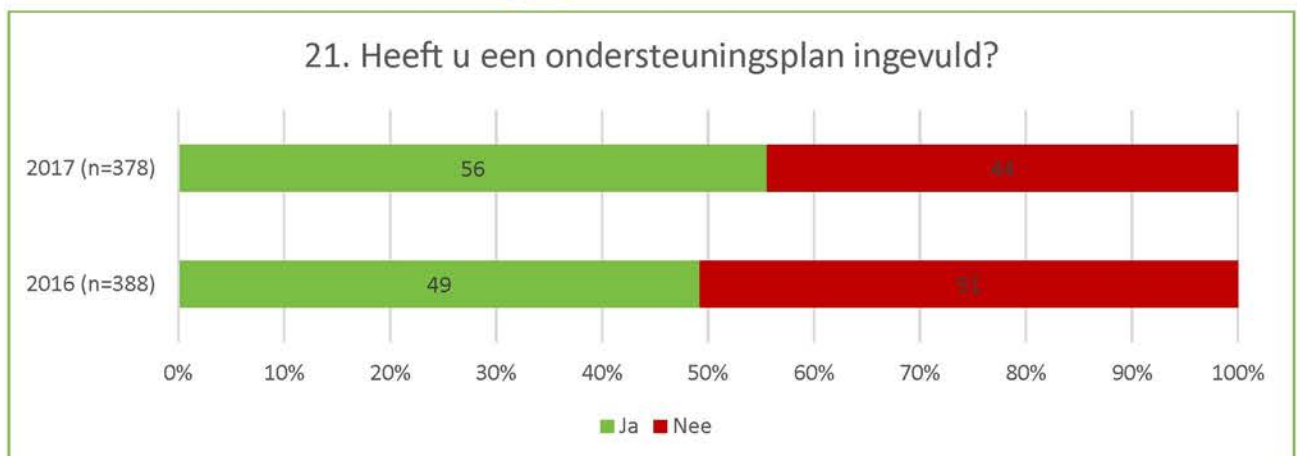
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=7)



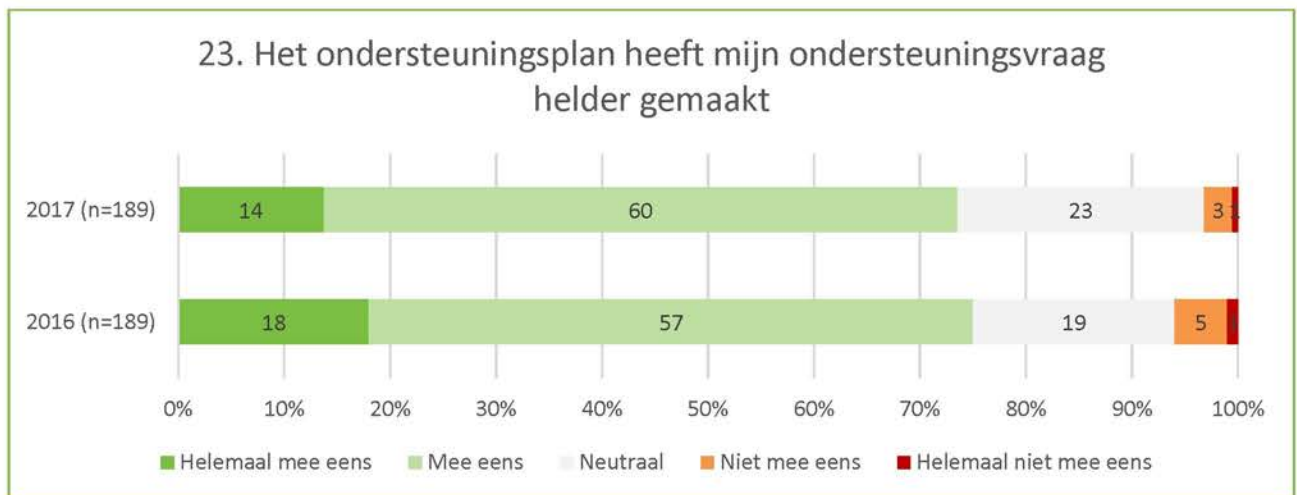


\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=5); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=4)

### 3.3 Het ondersteuningsplan

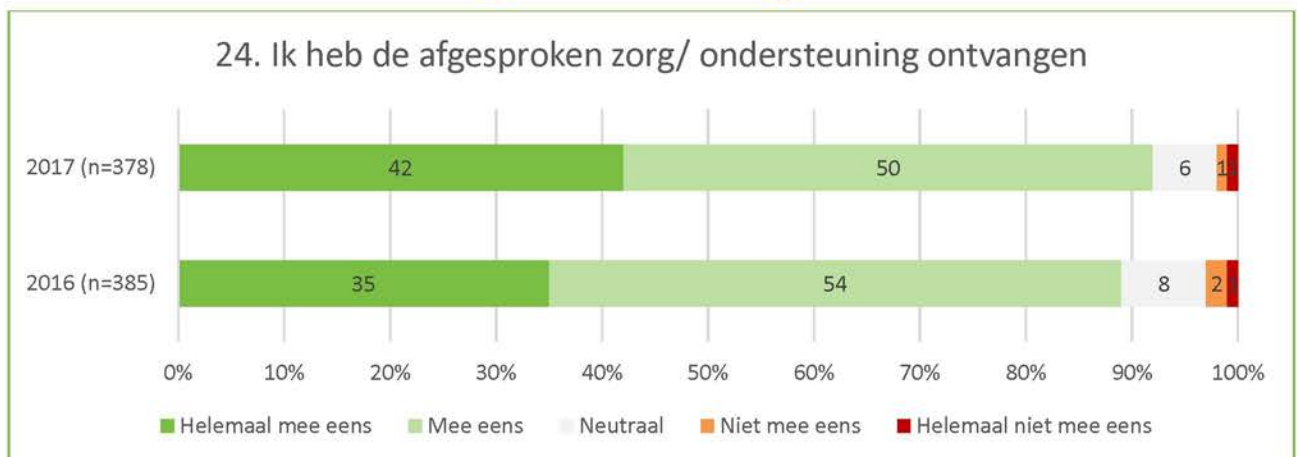


\*Bij de antwoordoptie 'iemand anders, namelijk' zijn de in huidige meting de volgende antwoorden het meest gegeven: begeleider (14x), Kwintes (9x), ambulante begeleider (8x), schoonzoon/dochter (4x), Woerdenwijzer (3x), Stichting MEE (2x) en Woerden welzijn (2x).

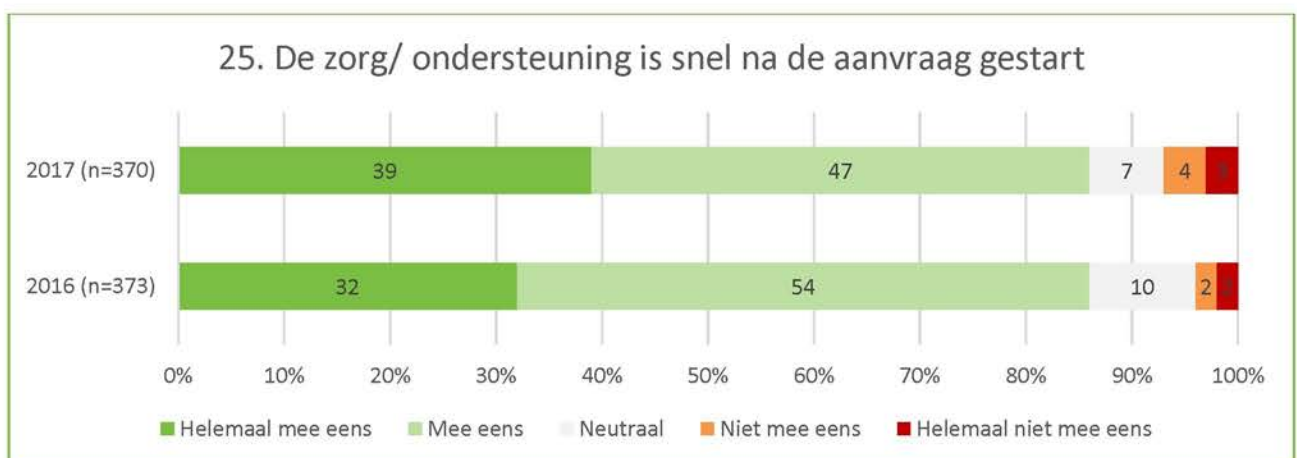


\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=7); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=10)

## 3.4 De ondersteuning van de zorgaanbieder



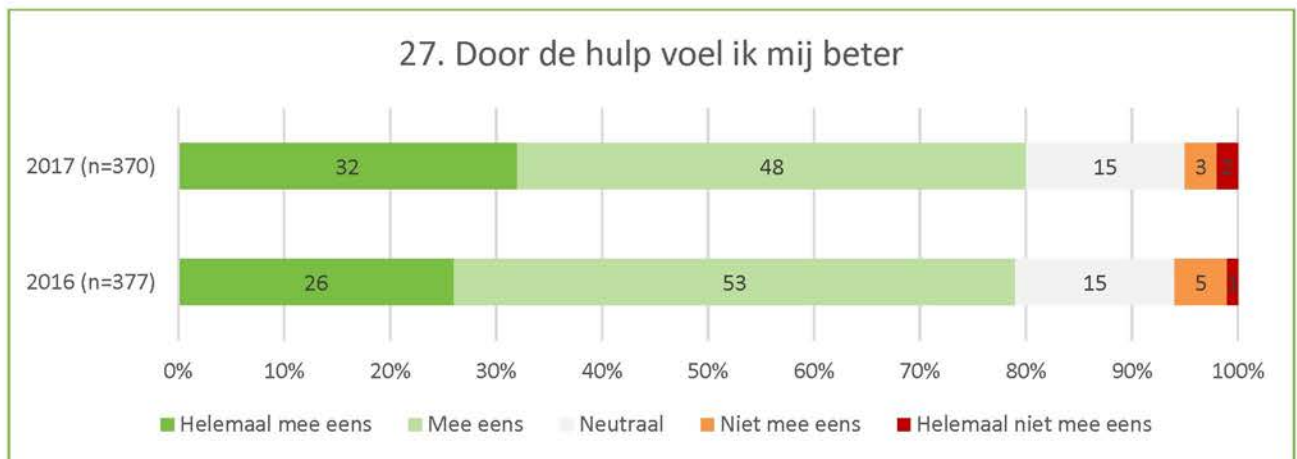
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=14)



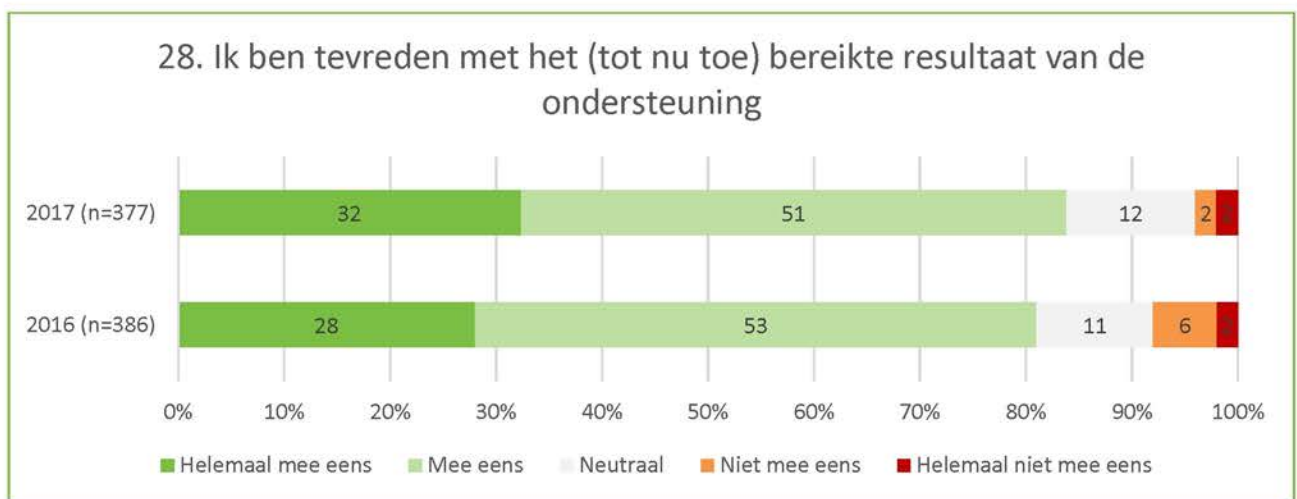
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=24)



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=14); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=49)



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=4); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=21)



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=16)



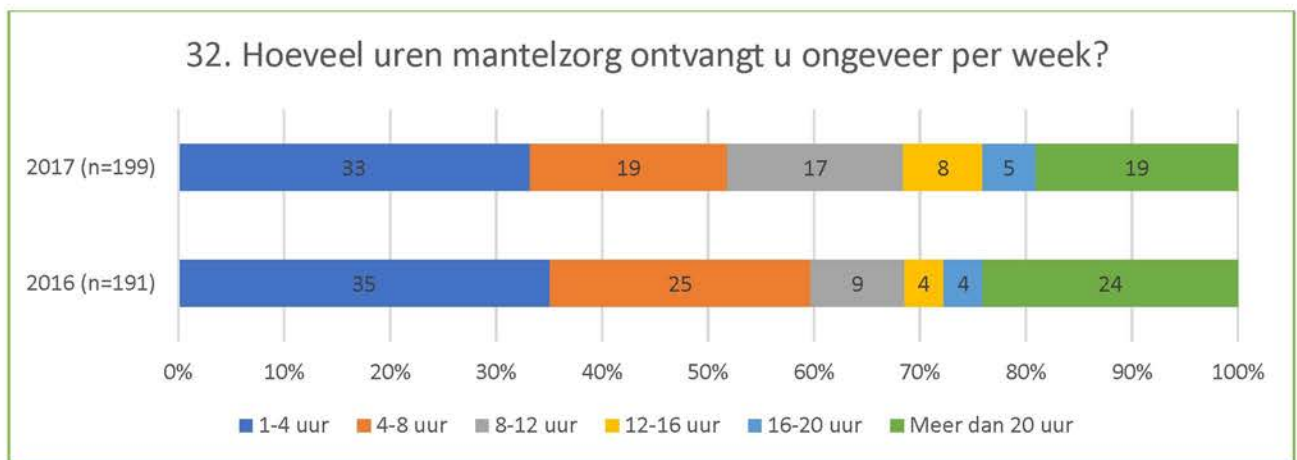
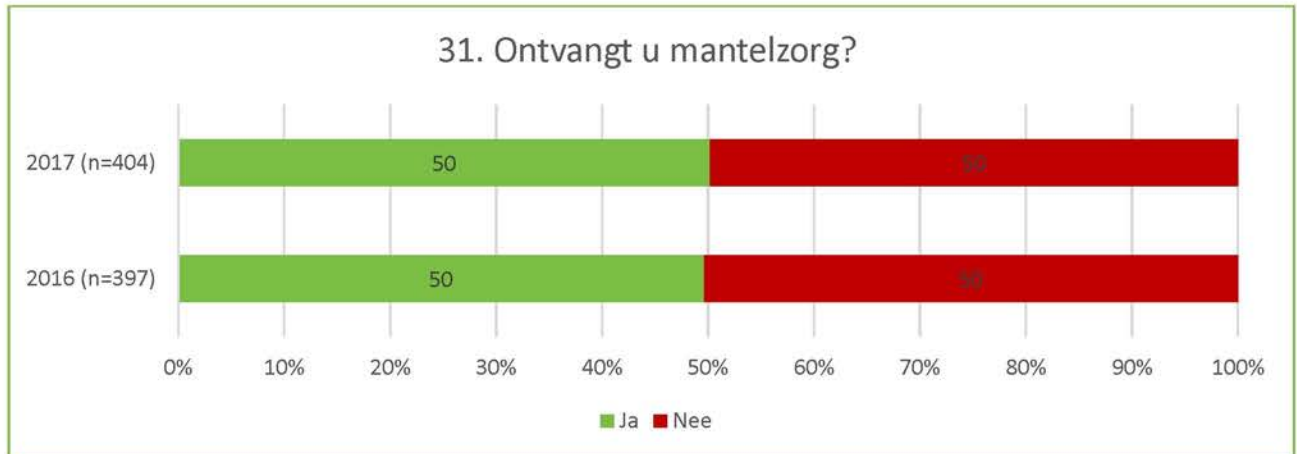
29. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder(s)?				
	2016 (n=394)		2017 (n=388)	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
1	10	2,5	8	2,1
2	3	0,8	3	0,8
3	5	1,3	7	1,8
4	3	0,8	3	0,8
5	14	3,6	12	3,1
6	27	6,9	22	5,7
7	75	19,0	71	18,3
8	146	37,1	132	34,0
9	68	17,3	70	18,0
10	43	10,9	60	15,5
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,6</b>		<b>7,8</b>	

### 3.5 Samenvatting antwoorden op open vraag

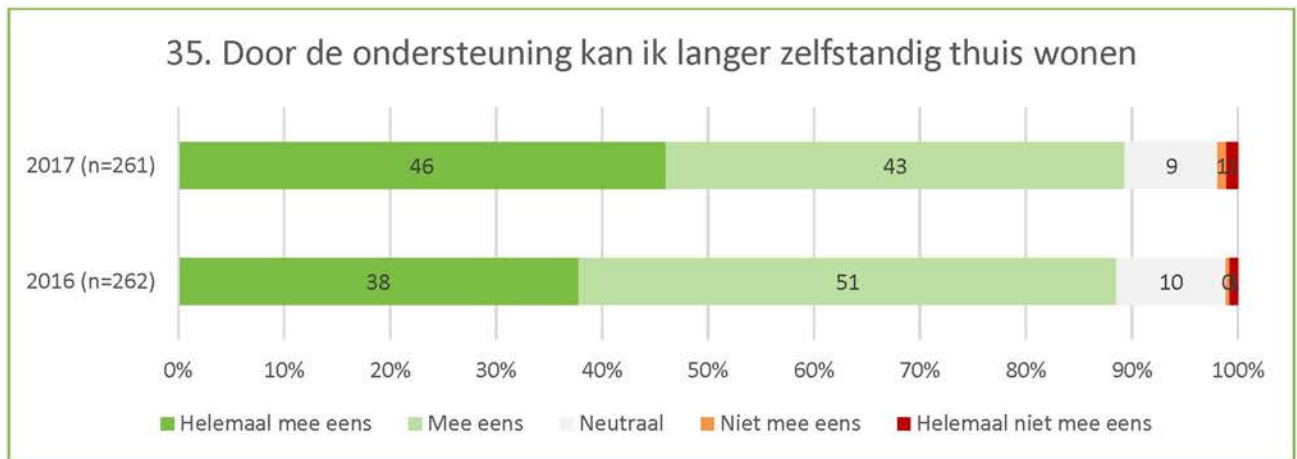
Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vraag ‘Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?’

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg en/of ondersteuning die zij ontvangen. Zo geeft één respondent aan al heel veel jaren naar volle tevredenheid zorg te ontvangen. Een ander benoemt dat de begeleiders goed samenwerken om te helpen.
- Het meest genoemde verbeterpunt gaat over de wisseling van de huishoudelijke hulp. Zes respondenten geven aan dat er te veel wisseling van personeel is. Twee respondenten geven aan dat de communicatie slecht is. Eén respondent benoemt door de gemeente van het kastje naar de muur te zijn gestuurd met een acute hulpvraag. Een ander benoemt dat de aanvraag en toetsing makkelijker zou mogen.

### 3.6 Mantelzorg



### 3.7 Tot slot



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=42)



# 4 | Vergelijking tussen PGB en ZIN

De resultaten van dit onderzoek kunnen opgedeeld worden naar verschillende financieringsvormen (ZIN en PGB). In dit hoofdstuk wordt gekeken of er verschillen in de uitkomsten zijn voor de verschillende financieringsvormen. Cliënten kunnen Zorg in Natura (ZIN) ontvangen of een persoonsgebonden budget (PGB). Het grootste deel van de respondenten ontvangt ZIN (n=372), de overige respondenten ontvangen PGB (n=45). In onderstaande tabel worden de resultaten van de twee groepen vergeleken.

Gemiddeld cijfer per vraag		
	ZIN	PGB
<b>Contact met de gemeente (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,1	4,5
Ik werd snel geholpen	4,1	4,3
De medewerker nam mij serieus	4,2	4,4
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	4,3	4,2
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1=ja; 2=nee)	1,2	1,3
<b>Kwaliteit van de zorg/ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	4,2	4,5
De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,1	4,3
<b>Kwaliteit van de zorg/ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,0	4,3
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,1	4,4
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,0	4,3
<b>Toegang tot de hulp (1 = niet bekend; 2 = wel bekend)</b>		
Bent u bekend met de diensten van Welzijn Woerden?	1,7	1,6
Bent u bekend met de diensten van Steunpunt Mantelzorg?	1,6	1,5
Bent u bekend met de diensten van Diensten van informele zorgpartners?	1,7	1,7
Bent u bekend met de diensten van Bij Rembrandt in de Plint?	1,6	1,5
Bent u bekend met de diensten van Kwadraad maatschappelijk werk?	1,2	1,4
<b>Toegang tot de hulp (1 = niet gebruikt; 2 = wel gebruikt)</b>		
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de diensten van Welzijn Woerden?	1,3	1,2
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de diensten van Steunpunt Mantelzorg?	1,1	1,0
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de diensten van Diensten van informele zorgpartners?	1,2	1,2
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de diensten van Bij Rembrandt in de Plint?	1,1	1,1
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de diensten van Kwadraad maatschappelijk werk?	1,1	1,1
Heeft u voor de aanvraag contact gehad met de Woerdenwijzer?	1,5	1,5
Hoe tevreden bent u over het contact met Woerdenwijzer?	7,6	8,2
<b>Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met iemand van de gemeente over uw hulpvraag? (1 = nee; 2 = ja)	1,4	1,4
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (1 = nee; 2 = ja)	1,7	1,6
Ik heb het keukentafelgesprek met de medewerker van Woerdenwijzer als prettig ervaren	4,1	4,5
Ik heb het idee dat de gemeente Woerden zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaat	4,1	4,6

Gemiddeld cijfer per vraag		
	ZIN	PGB
<b>Het ondersteuningsplan (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
Heeft u een ondersteuningsplan ingevuld?	1,5	1,6
Het ondersteuningsplan heeft mijn ondersteuningsvraag helder gemaakt	3,8	4,1
<b>De ondersteuning van de zorgaanbieder (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
Ik heb de afgesproken zorg/ ondersteuning ontvangen	4,2	4,6
De zorg/ ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	4,1	4,4
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	3,9	4,0
Door de hulp voel ik mij beter	4,0	4,4
Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	4,0	4,3
Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder? (1 = helemaal niet tevreden; 10 = zeer tevreden)	7,8	8,1
<b>Mantelzorg (1 = nee; 2 = ja)</b>		
Ontvangt u mantelzorg?	1,5	1,4
Hoeveel uren mantelzorg ontvangt u ongeveer per week? (1=1 tot 4 uur) 6=meer dan 20 uur)	3,0	2,1
Is de mantelzorger aanwezig geweest bij de hulpvraag/ gesprek met de medewerker van Woerdenwijzer?	1,7	1,6
<b>Tot slot (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
Door de ondersteuning kan ik langer zelfstandig thuis wonen	4,3	4,6

Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

Dennis kremer  
d.kremer@zorgfocuz.nl

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

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



RAPPORTAGE

# Clïentervaringsonderzoek Jeugd (ouders)

Gemeente Woerden

april 2018





# Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2017

## Gemeente Woerden

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd over 2017. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit ouders met een kind tot 16 jaar die in 2017 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

### Aantallen

Uitgenodigd	1045
Ingevuld	197
Responspercentage	19%

### CONTACT



61%

-7%

wist waar zij terecht kon



60%

+8%

werd doorverwezen door de huisarts/POH



70%

+3%

zegt snel te zijn geholpen



11%

-4%

is geïnformeerd over de regio-ondersteuner



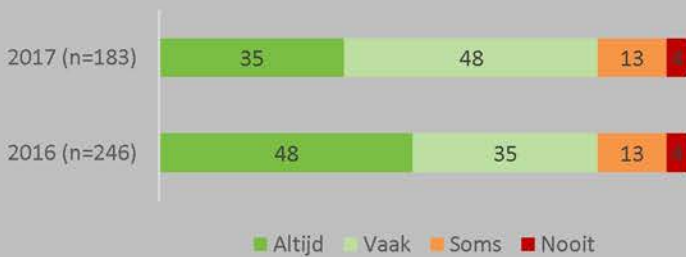
6%

-1%

is bijgestaan door een regioondersteuner

### KWALITEIT

#### De hulpverleners weten genoeg om mij te helpen

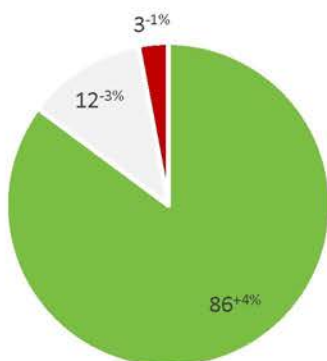


#### Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners

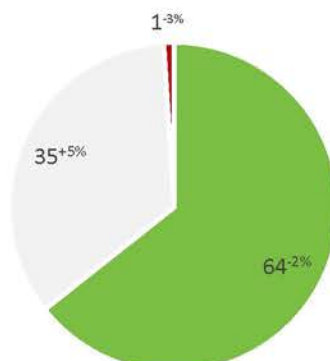


### RESULTAAT

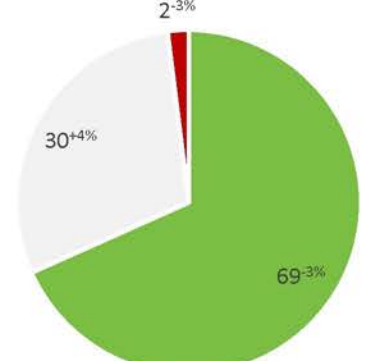
#### Door de ondersteuning ...



...voelt mijn kind zich beter



...voelt mijn kind zich veiliger



...heb ik meer vertrouwen in de toekomst

## RESULTAAT



**81%**

zegt dat het thuis beter gaat

+5%



**80%**

zegt dat het beter gaat met het gedrag van hun kind

+2%



**77%**

is tevreden met het resultaat

+2%

## COMPLIMENTEN

“Ze gaven handvatten hoe we ons kind het beste konden helpen.”

“Ik ben tevreden over alles, de intake-uitleg van de begeleiders, feedback en de prettige samenwerking.”

## OVERIGE



**95%**

heeft het idee dat er zorgvuldig met gegevens wordt omgegaan

+4%



**77%**

ontvangt de zorg op locatie van de zorgaanbieder

-2%



**33%**

krijgt langer dan een jaar hulp

-4%

## VERBETER PUNTEN

“Het duurde lang voor de aanvraag verwerkt kon worden.”

“Ik moest (ook begrijpelijk, maar tegelijkertijd frustrerend als je wanhopig bent) er ontzettend hard voor vechten voor ik hulp kreeg voor mijn zoon.”

## BEOORDELING



**7,8**

+0,0

Is het rapportcijfer voor de zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder



**7,2**

-0,2

Is het rapportcijfer voor Woerdenwijzer

# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.1 Aanpak onderzoek.....	2
1.2 Leeswijzer .....	3
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>5</b>
2.1 Voorliggende voorzieningen .....	5
2.2 Toegang tot de hulp .....	6
2.3 Kwaliteit van de hulp.....	9
2.4 Samenvatting antwoorden open vraag.....	13
2.5 Effect van de ondersteuning op uw kind.....	14
2.6 Effect van de ondersteuning op uzelf.....	17
2.7 Samenvatting antwoorden op open vragen.....	19
2.8 Tot slot .....	19
<b>3   Vergelijking tussen ZIN en PGB .....</b>	<b>20</b>

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Woerden is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van ouders en jeugdigen en kan de gemeente de jeugdhulp Verbeteren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren onder cliënten die Jeugdhulp ontvangen. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht.

## 1.1 Aanpak onderzoek

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek is uitgesplitst in twee groepen:

- Jongeren van 12 tot 16 jaar die in 2017 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp;
- Ouders met een kind tot 16 jaar die in 2017 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp.

In deze rapportage worden de ervaringen van de ouders weergegeven.

### Vragenlijst

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

- Voorliggende voorzieningen
- Toegang tot de hulp
- De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder
- Effect van de hulp/ondersteuning op uw kind
- Effect van de hulp/ondersteuning op uzelf

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

### Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.



## Respons

Onder de gehele doelgroep is een vragenlijst uitgezet. In totaal zijn er 1045 vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1045
Aantal reacties (Bruto respons)	202 (19,3%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	197 (18,9%)

Uitgaande van 197 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 6,3%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 6,3% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 43,7% en 56,3% ligt.

## 1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de uitkomsten van de vragenlijst weergegeven in grafieken, hierin zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening', 'weet ik niet (meer)' en 'niet van toepassing'. Het aantal respondenten dat in de huidige meting één van deze antwoordcategorieën heeft aangekruist wordt, indien van toepassing, onder de grafiek weergegeven. Bij elke grafiek wordt het totaal aantal respondenten weergegeven (n).

In hoofdstuk 3 is een aanvullende analyse gedaan om de resultaten tussen de twee verschillende financieringsvormen (ZIN en PGB) te vergelijken. De vergelijking is gedaan middels tabellen:

**Voorbeeld tabel vergelijking**

De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per jaar op de betreffende stelling, waarbij 1 de laagst mogelijke score is, 5 is de hoogst mogelijke score. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling van het andere jaar. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan de andere groep.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan de andere groep.

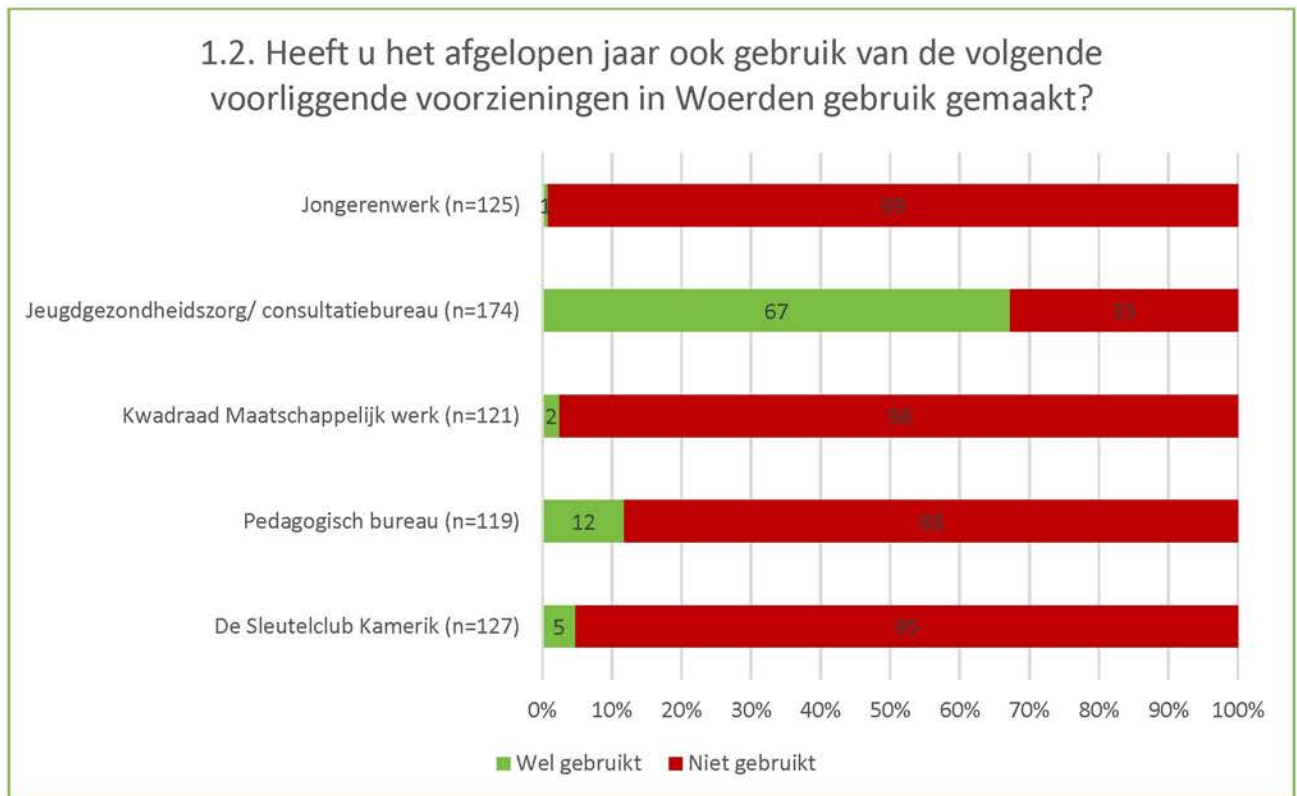
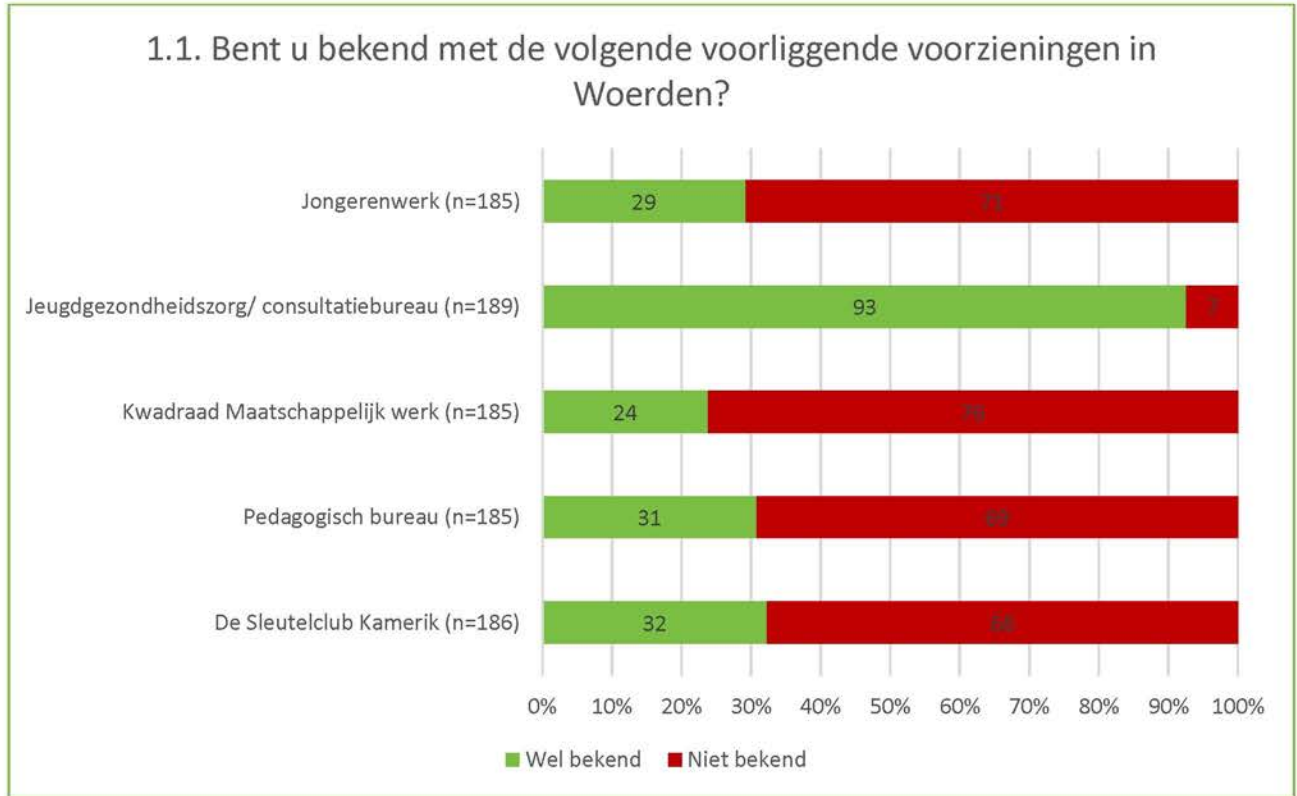
Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

Gemiddelde cijfer		
	ZIN	PGB
<b>Contact met de gemeente</b>		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	3,5
2. Ik werd snel geholpen	3,9	3,8
3. De medewerker nam mij serieus	3,7	3,7
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,5	3,4
<b>Clïentondersteuner</b>		
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke clïentondersteuner?*	1,0	1,1
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>		
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning goed	3,8	4,2
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	3,7	4,5
<b>Contact met de sociaal werker</b>		
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,8	4,6
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	4,8	4,5
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	4,7	4,5

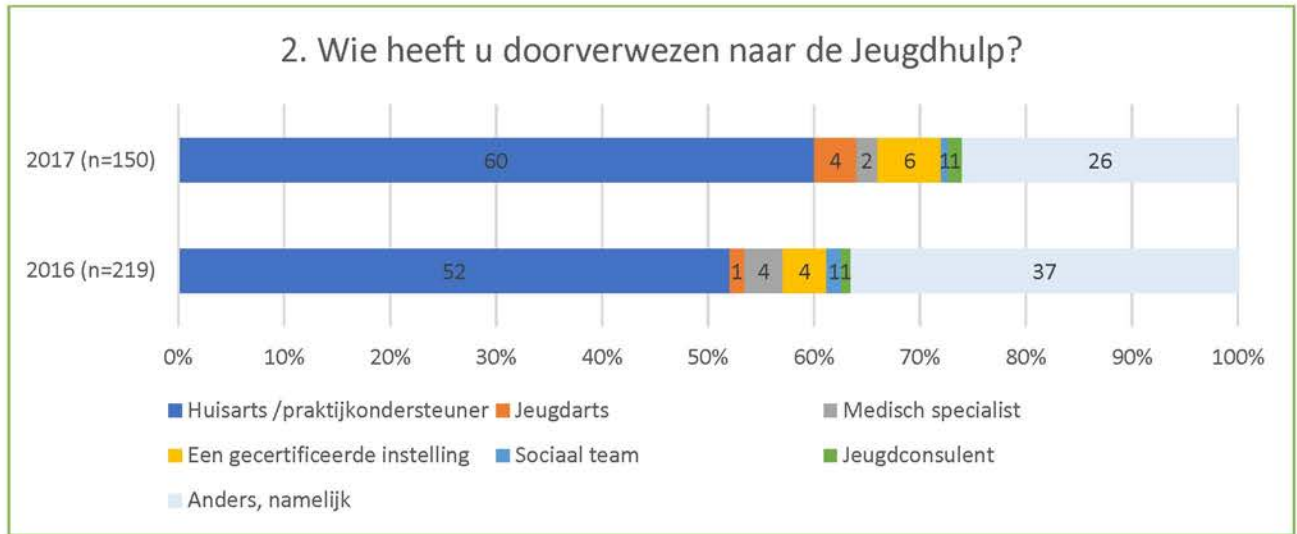
1= Helemaal niet mee eens, 5= helemaal mee eens; \*=1=ja, 2=nee.

# 2 | Resultaten

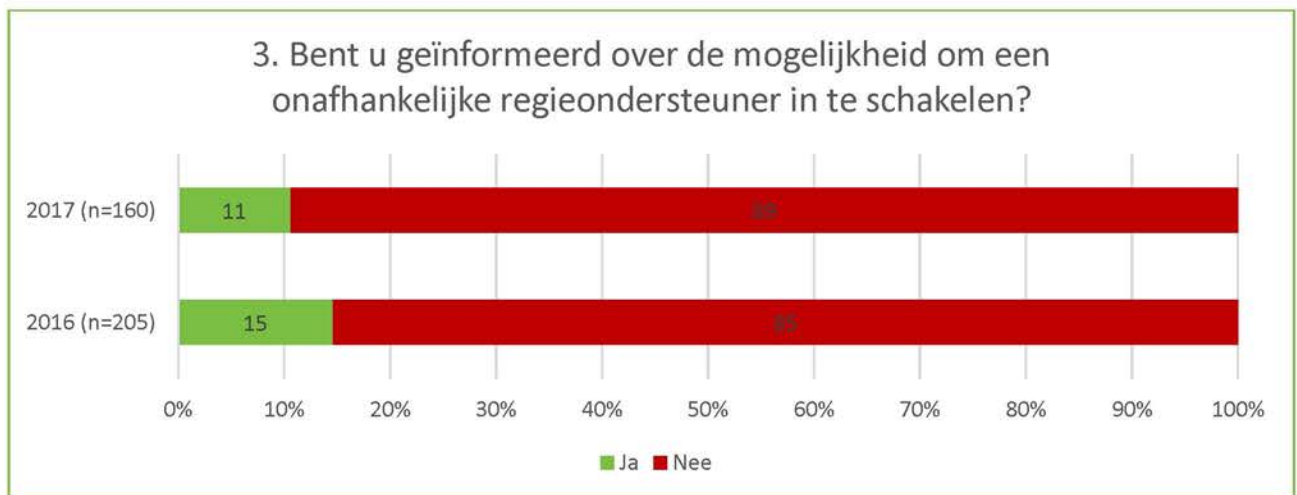
## 2.1 Voorliggende voorzieningen



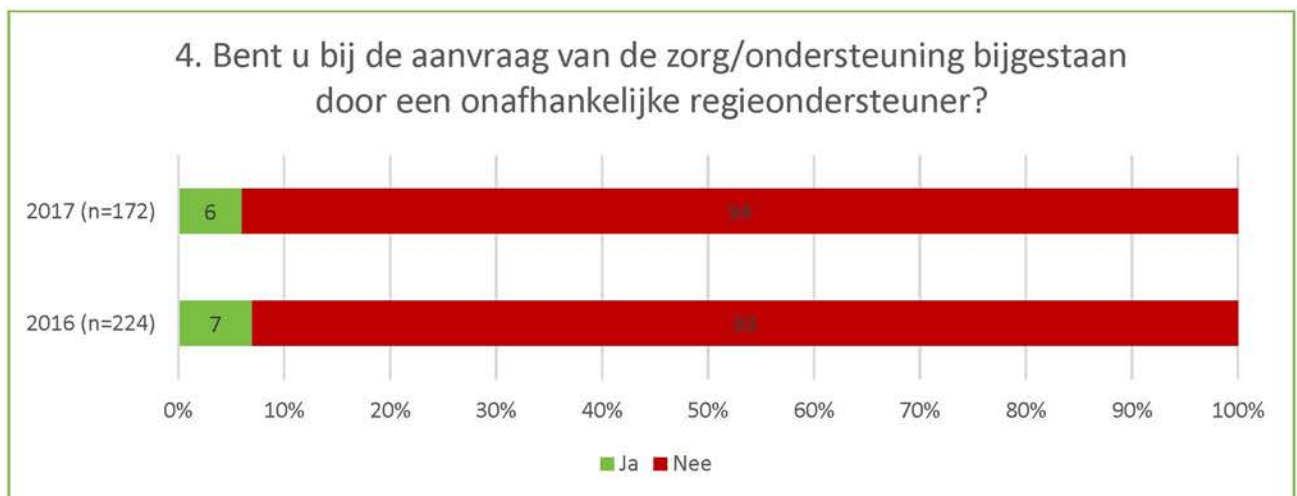
## 2.2 Toegang tot de hulp



\*Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)' (n=9)



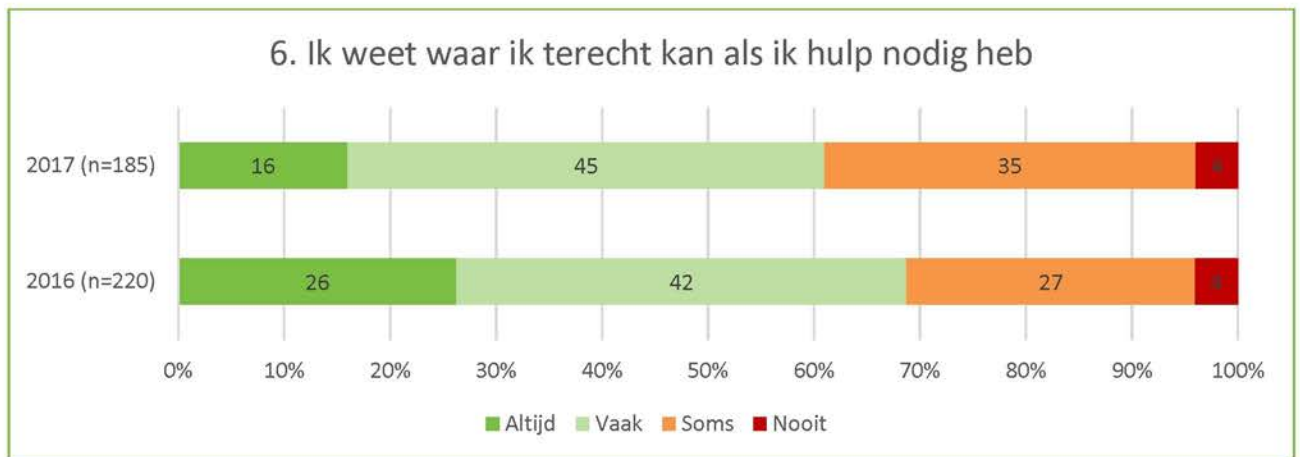
\*Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)' (n=32)



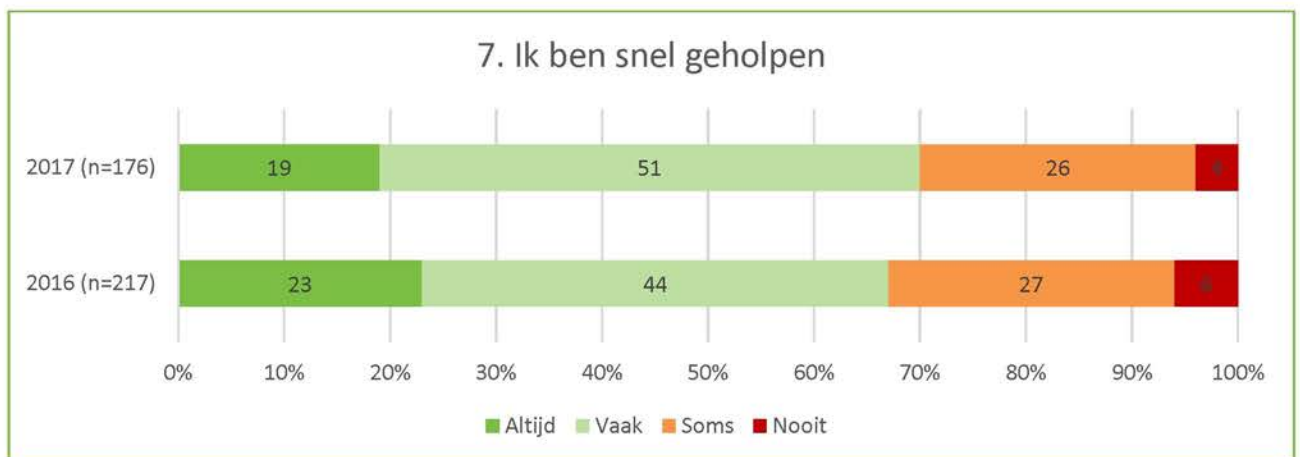
\*Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)' (n=20)



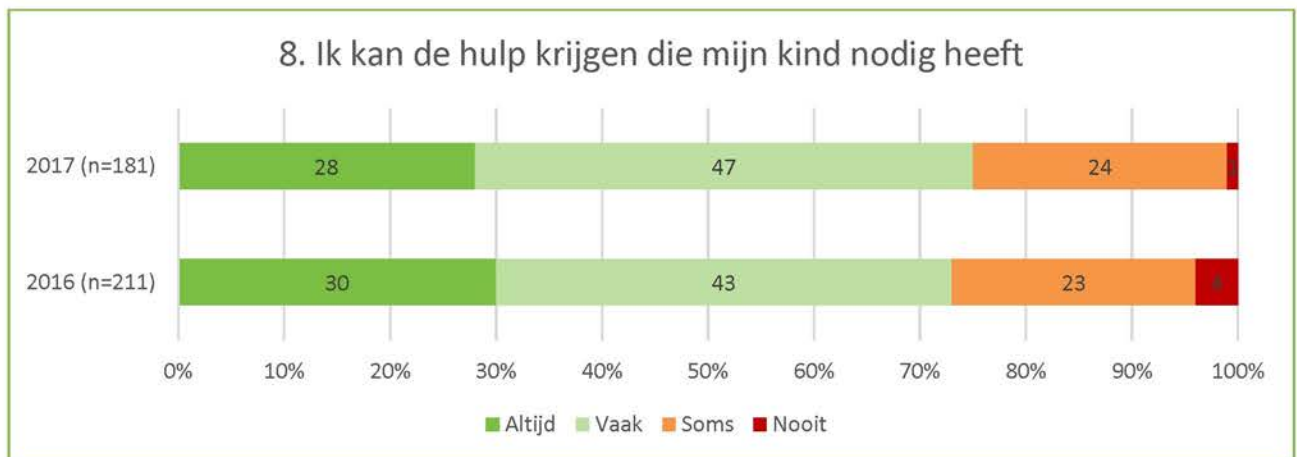
5. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke regieondersteuner?				
	2016 (n=17)		2017 (n=14)	
	n	%	n	%
1	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	7,1
3	0	0,0	1	7,1
4	1	5,9	0	0,0
5	0	0,0	0	0,0
6	2	11,8	3	21,4
7	7	41,2	1	7,1
8	2	11,8	4	28,6
9	3	17,6	1	7,1
10	2	11,8	3	21,4
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,5</b>		<b>7,2</b>	



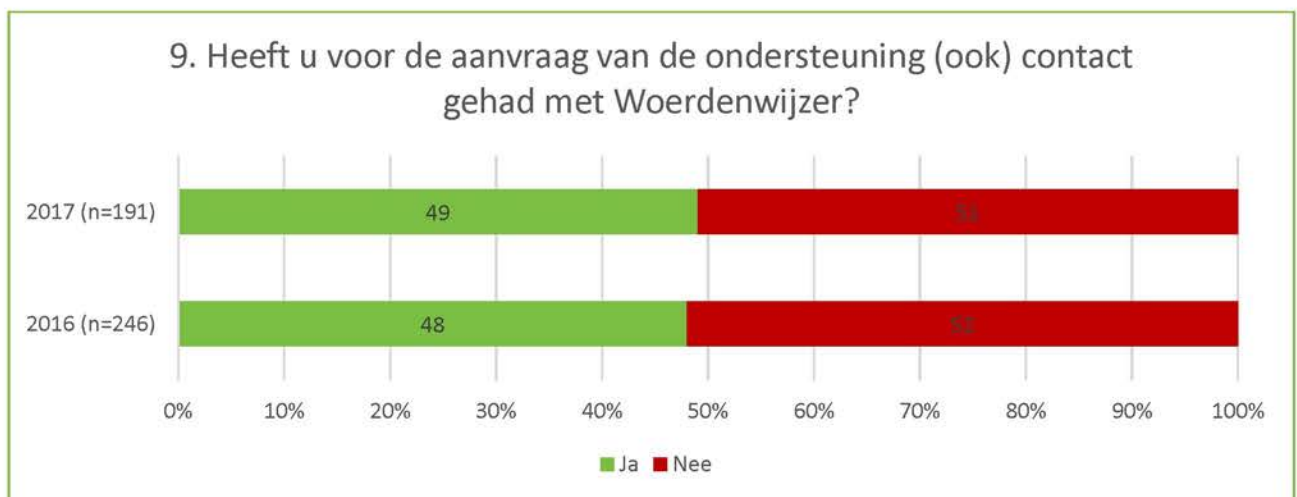
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=10)



\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=16)



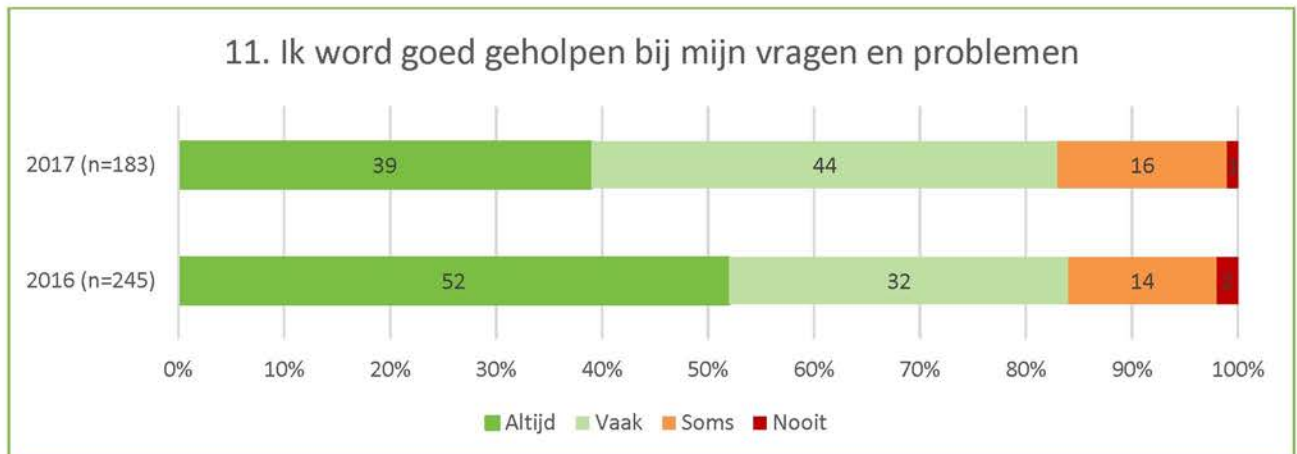
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=12)



### 10. Hoe tevreden bent u over het contact met de Woerdenwijzer?

	2016 (n=115)		2017 (n=93)	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
1	0	0,0	2	2,2
2	2	1,7	1	1,1
3	5	4,3	0	0,0
4	2	1,7	3	3,2
5	3	2,6	4	4,3
6	8	7,0	14	15,1
7	26	22,6	22	23,7
8	48	41,7	29	31,2
9	12	10,4	14	15,1
10	9	7,8	4	4,3
Gemiddelde	7,4		7,2	

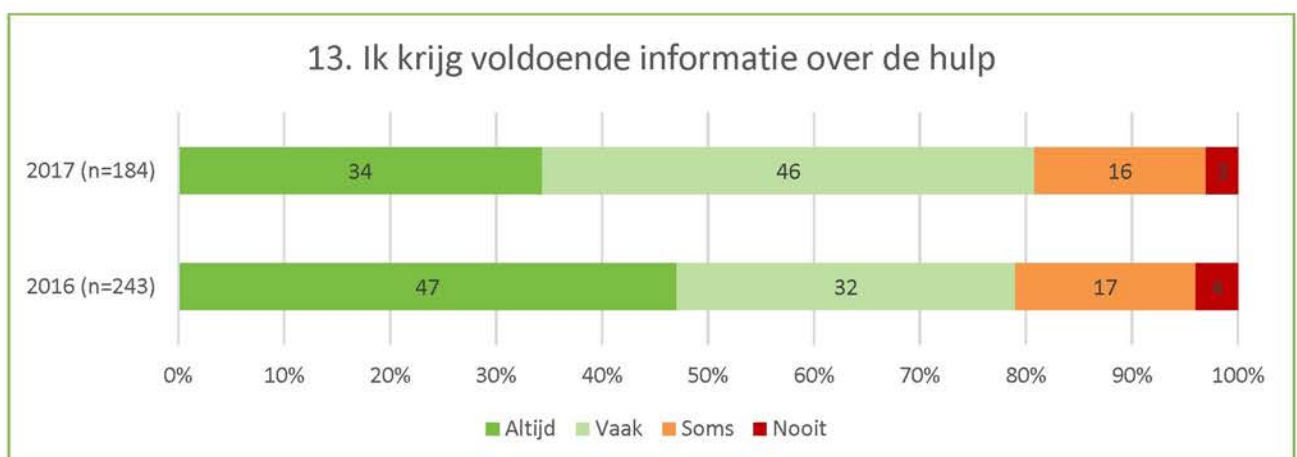
## 2.3 Kwaliteit van de hulp



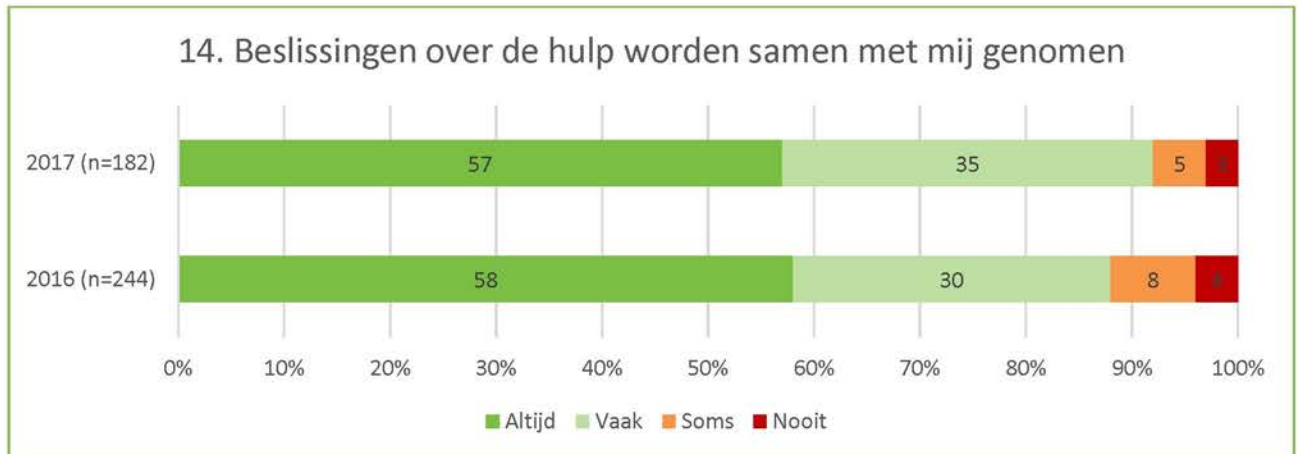
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=11)



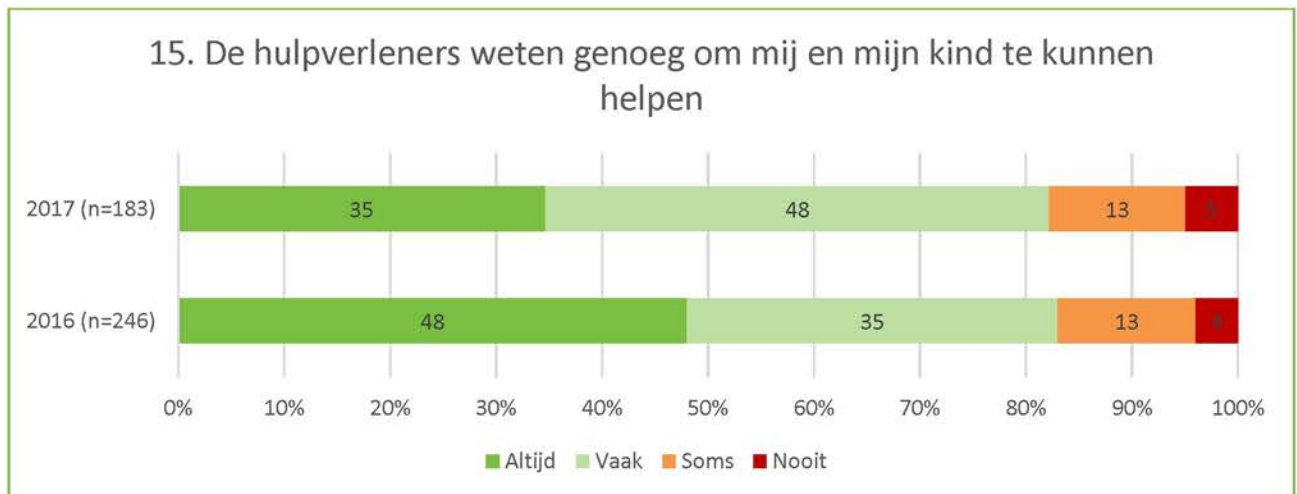
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=42)



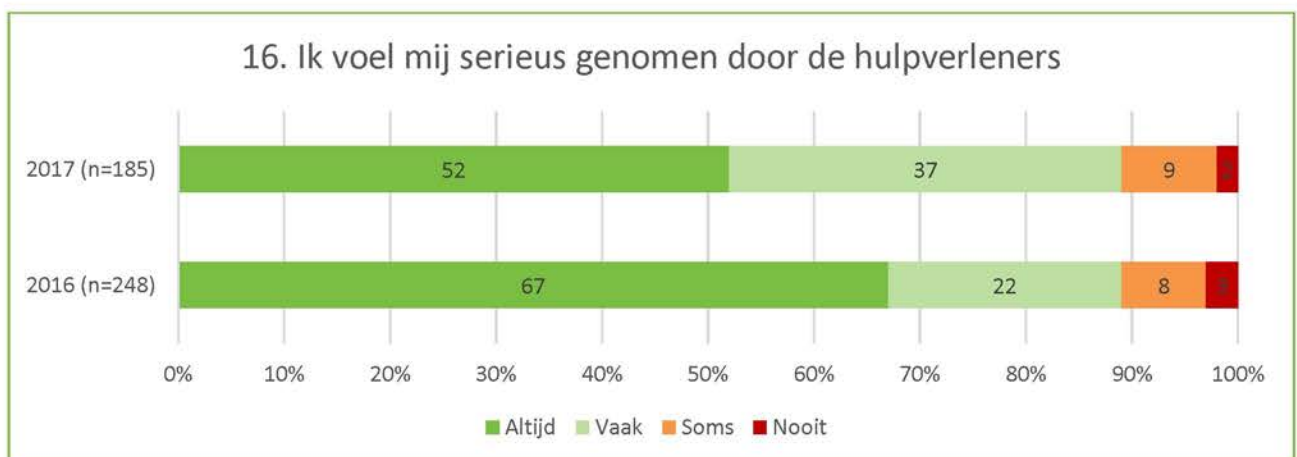
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=9)



\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=11)

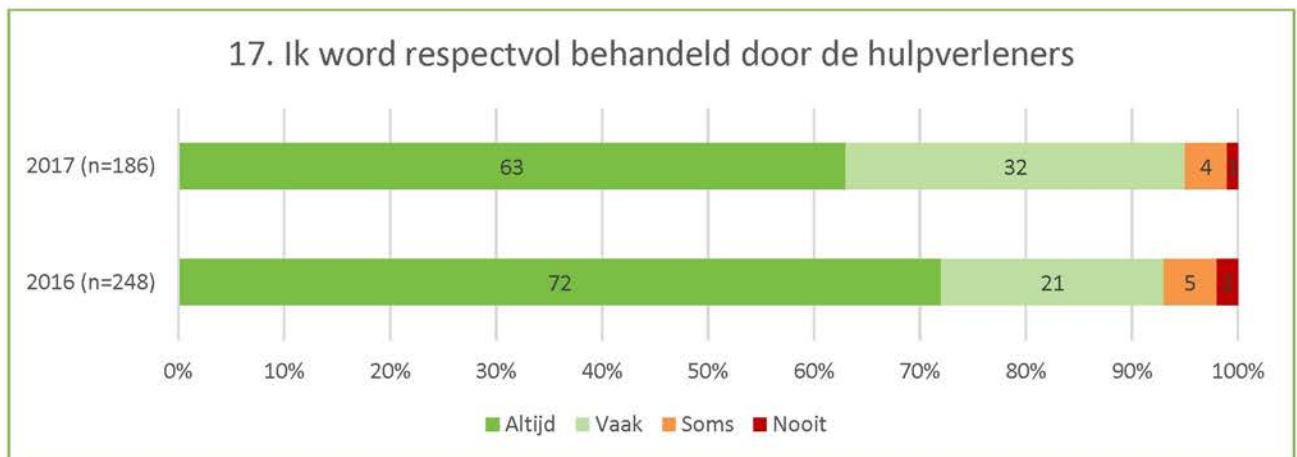


\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=11)

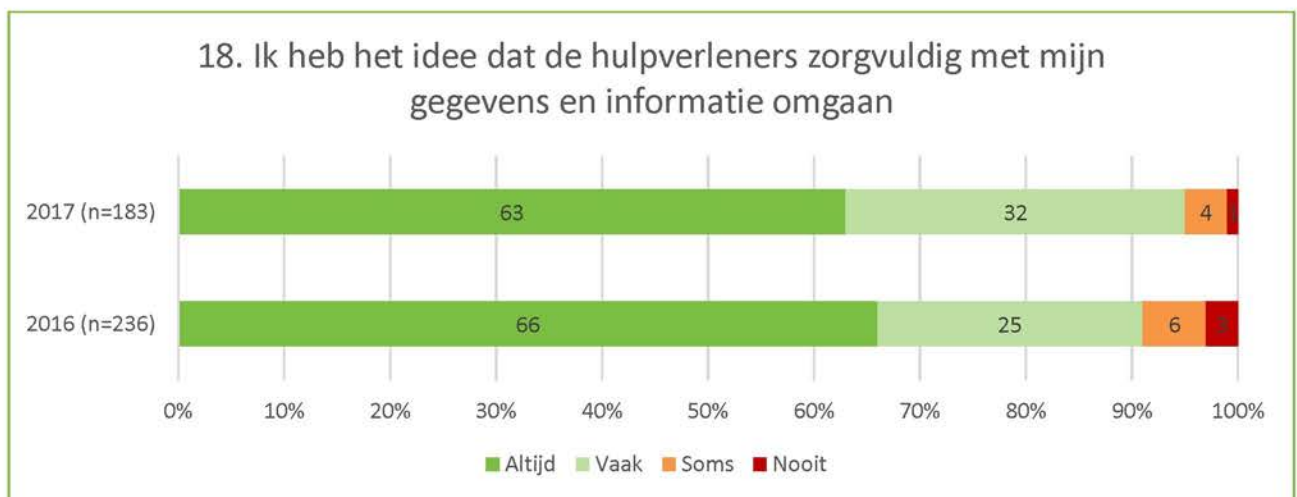


\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=9)

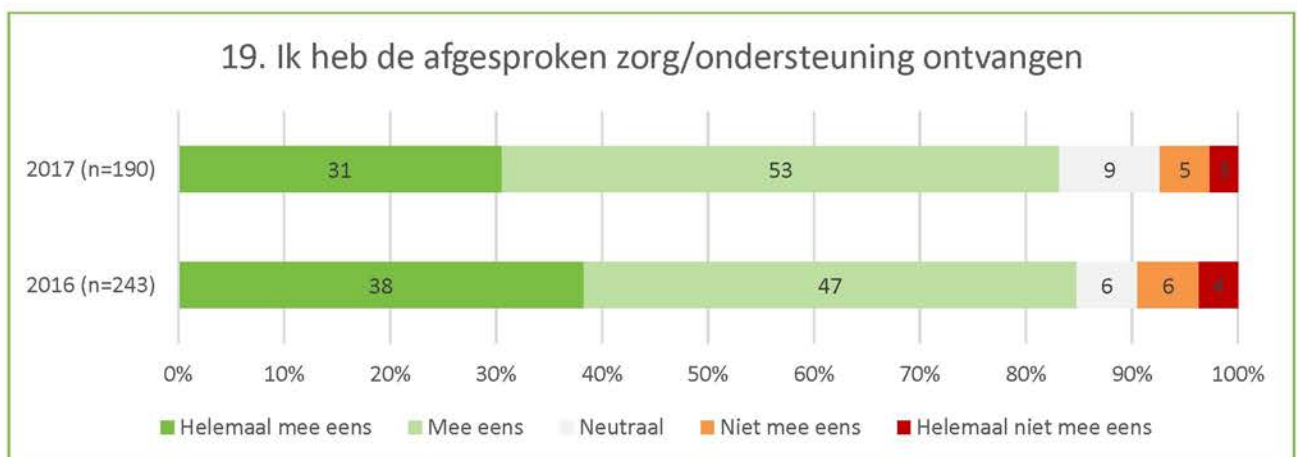




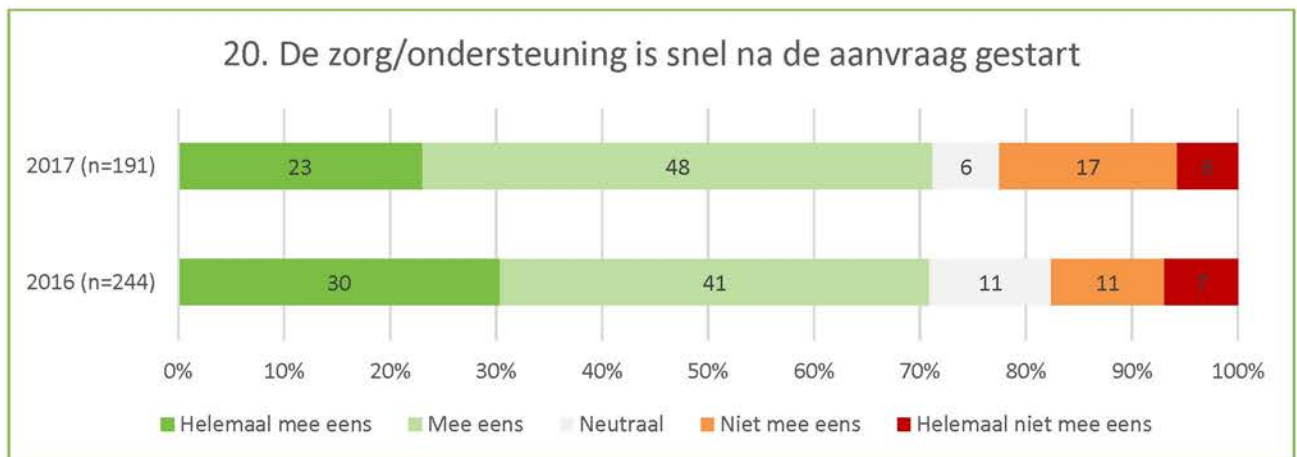
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=8)



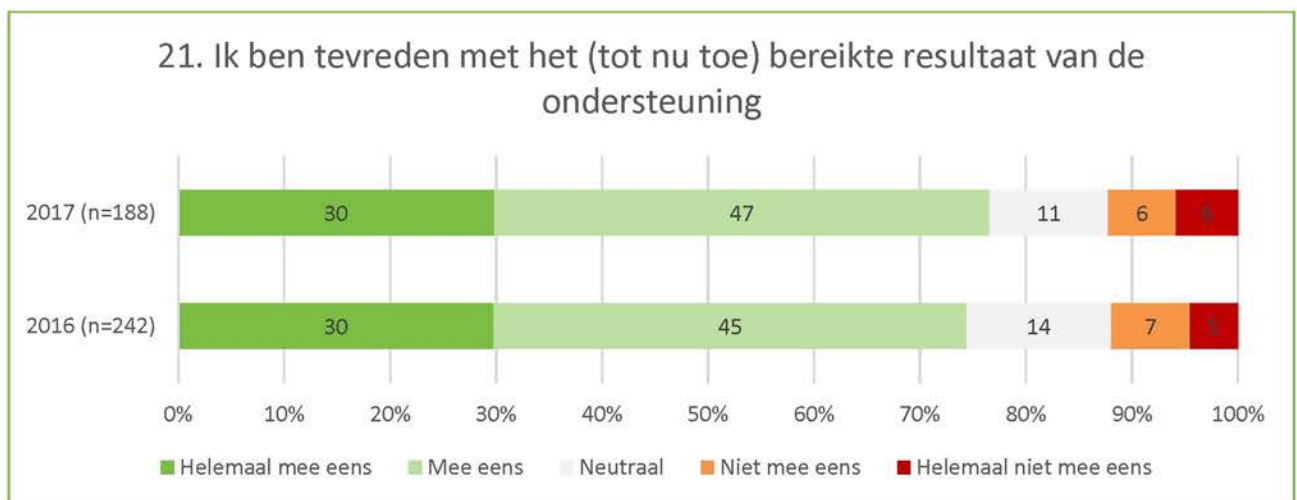
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=9)



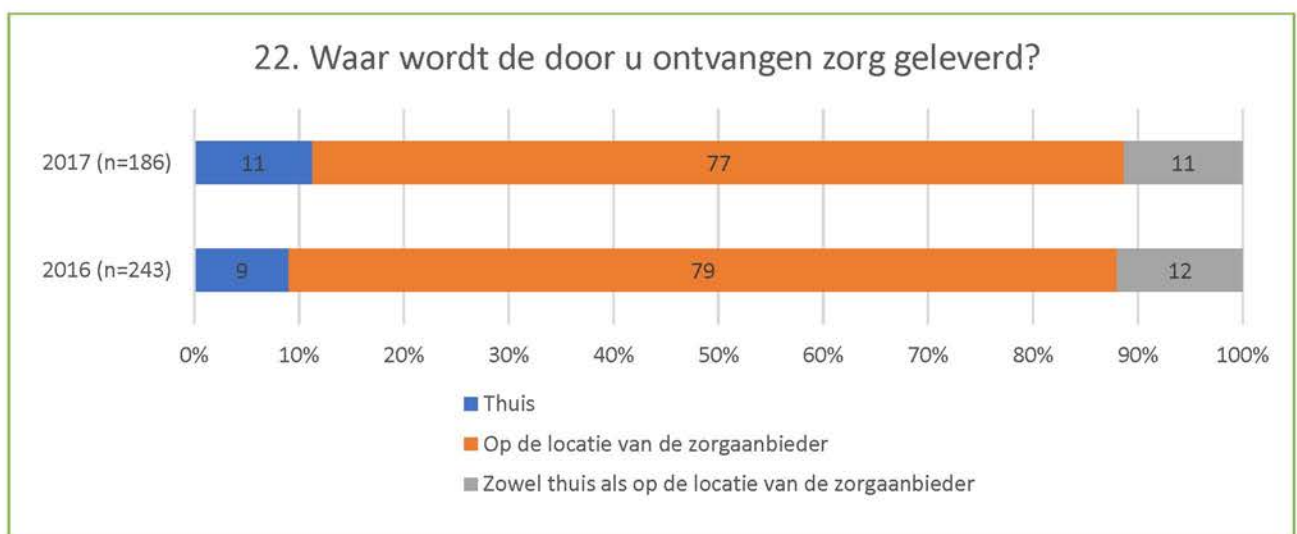
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=1); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=2)



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=3)



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=1); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=6)



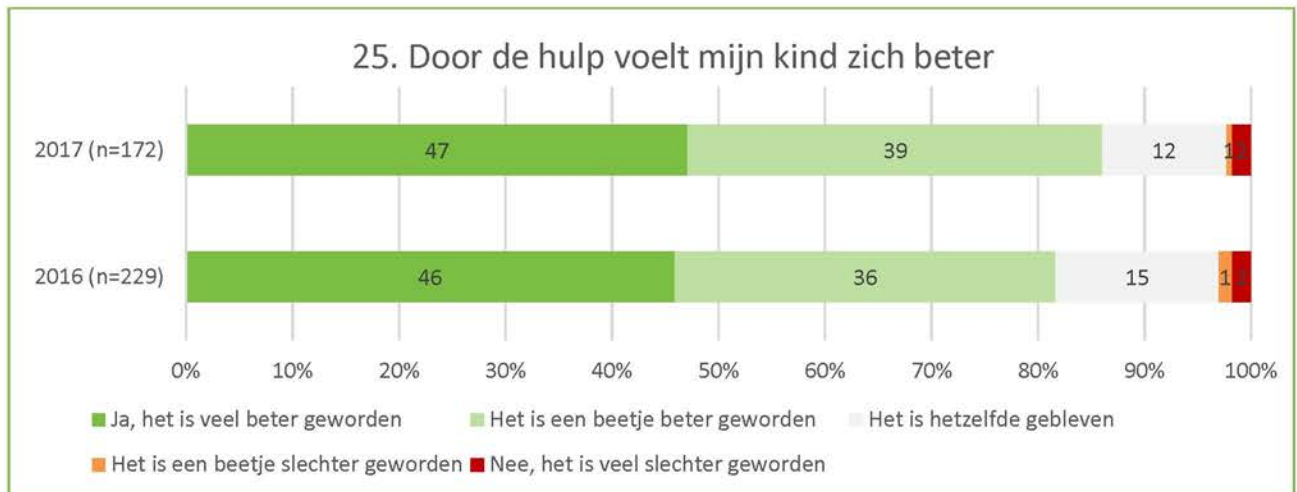
23. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder?				
	2016 (n=250)		2017 (n=192)	
	n	%	n	%
1	6	2,4	3	1,6
2	3	1,2	1	0,5
3	0	0,0	1	0,5
4	4	1,6	7	3,6
5	9	3,6	5	2,6
6	10	4,0	11	5,7
7	44	17,6	26	13,5
8	91	36,4	68	35,4
9	45	18,0	50	26,0
10	38	15,2	20	10,4
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,8</b>		<b>7,8</b>	

## 2.4 Samenvatting antwoorden open vraag

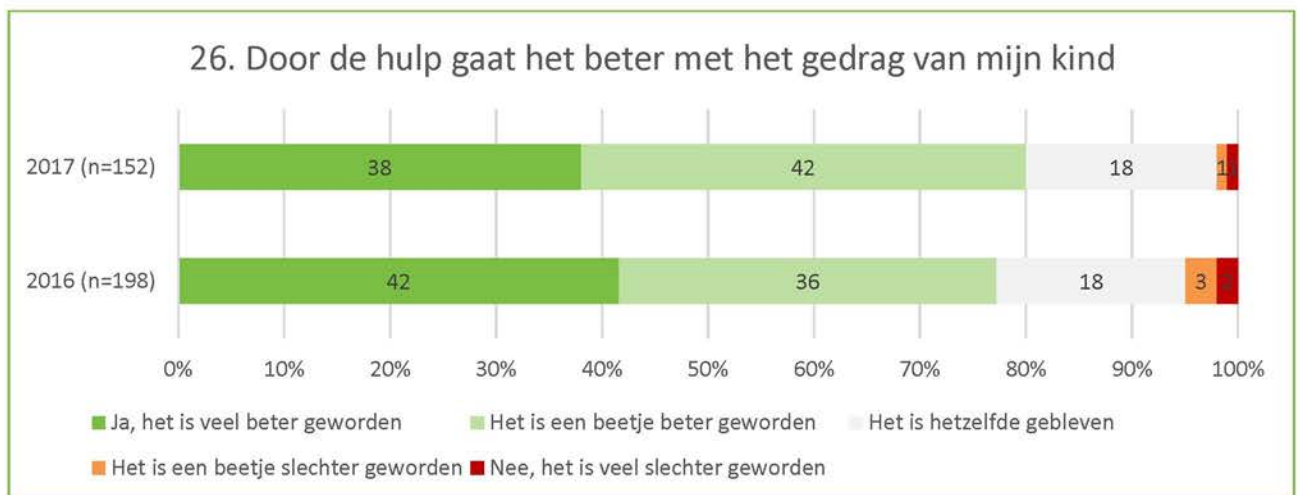
Op de vraag ‘Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?’ hebben 77 respondenten geantwoord.

- In totaal geven ongeveer tien respondenten aan (zeer) tevreden te zijn met de ontvangen ondersteuning. Zo geeft één ouder aan dat de zoon de medicatie krijgt die hij nodig heeft waardoor het op school en thuis beter gaat. Een ander benoemt dat er goed werd meegedacht. Tot slot geeft een respondent aan dat alle benodigde hulp heel erg snel is geregeld. Verder geeft deze respondent aan het top te vinden dat het omschakelen van Montfoort naar Woerden door de zorgaanbieder werd geregeld.
- Ongeveer tien respondenten geven aan dat er een lange wachtlijst is of dat het lang duurde voordat de hulp werd gestart. Eén respondent geeft aan dat zijn/haar kind vanwege de gehele procedure nog niet geholpen is. Dit kost als ouder veel tijd en energie. Een ander geeft aan dat de samenwerking met de school moeizaam verloopt. Tot slot benoemt een ouder dat de communicatie/bereikbaarheid slecht is.

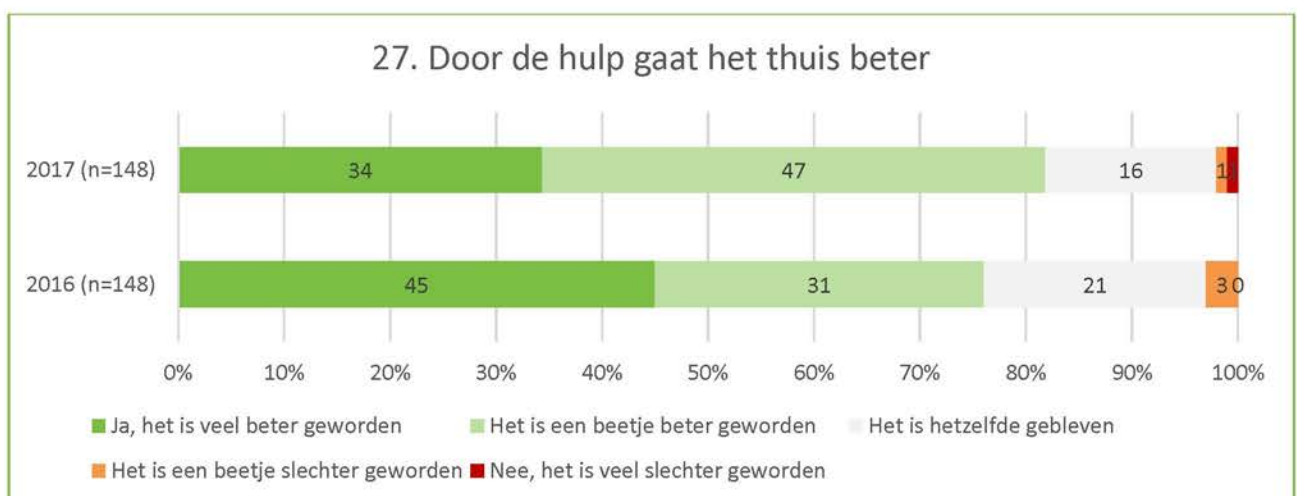
## 2.5 Effect van de ondersteuning op uw kind



\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=17)

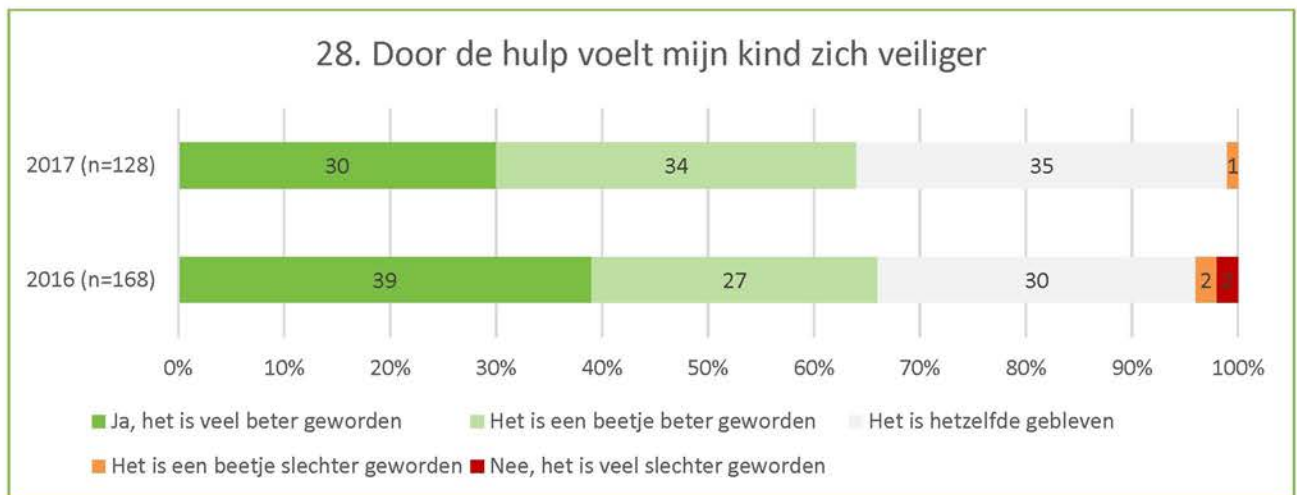


\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=38)

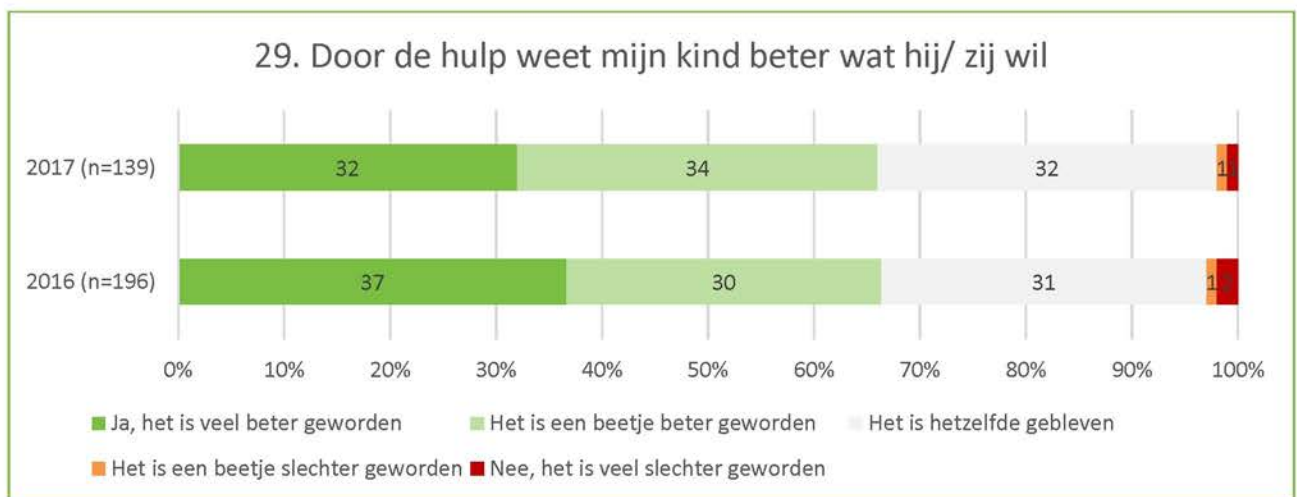


\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=44)





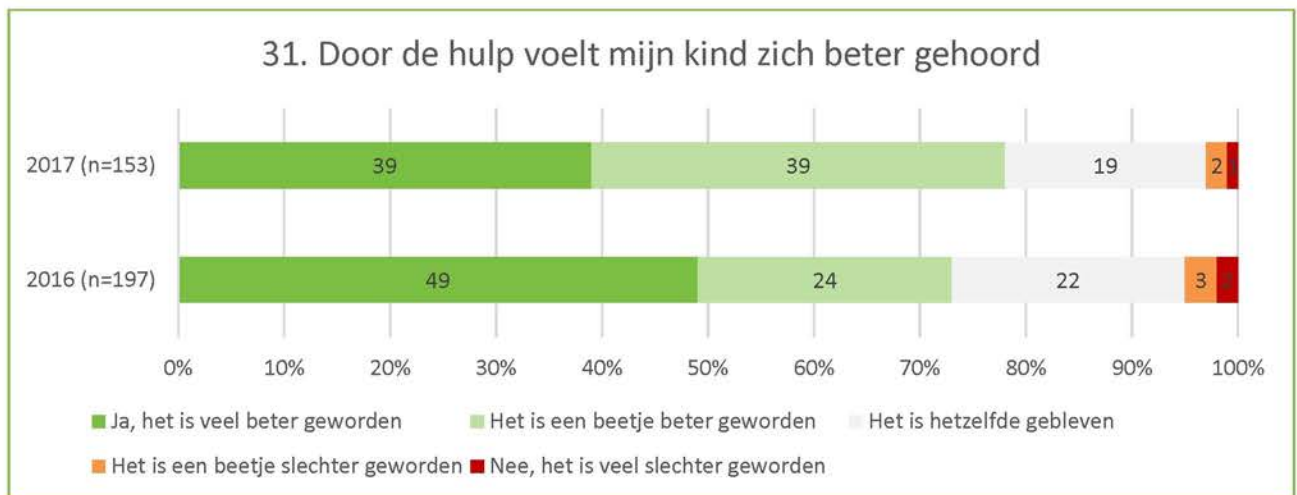
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=63)



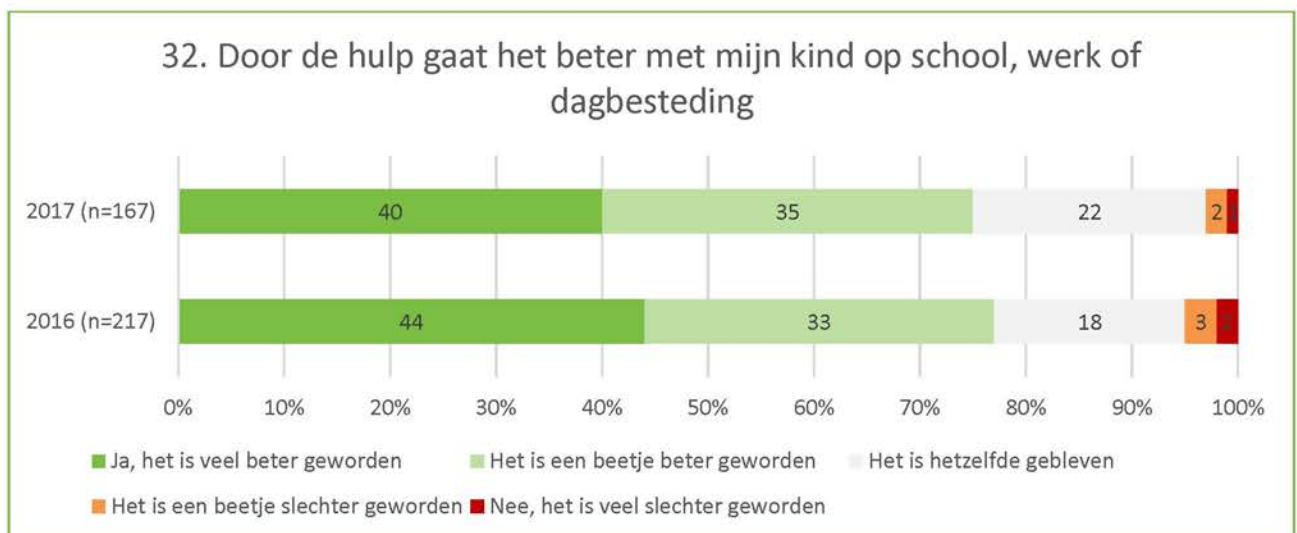
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=55)



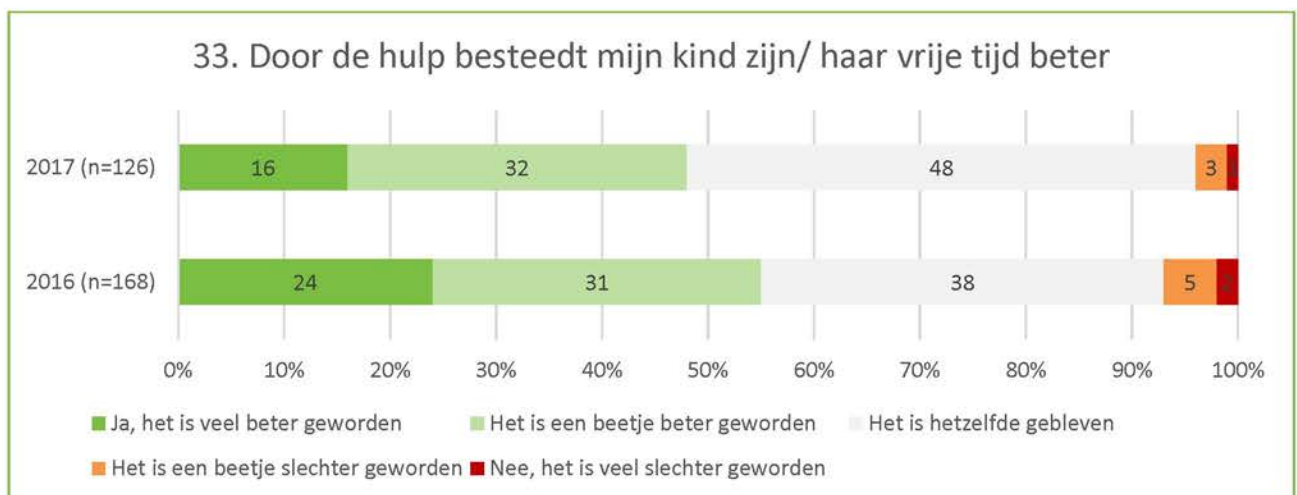
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=51)



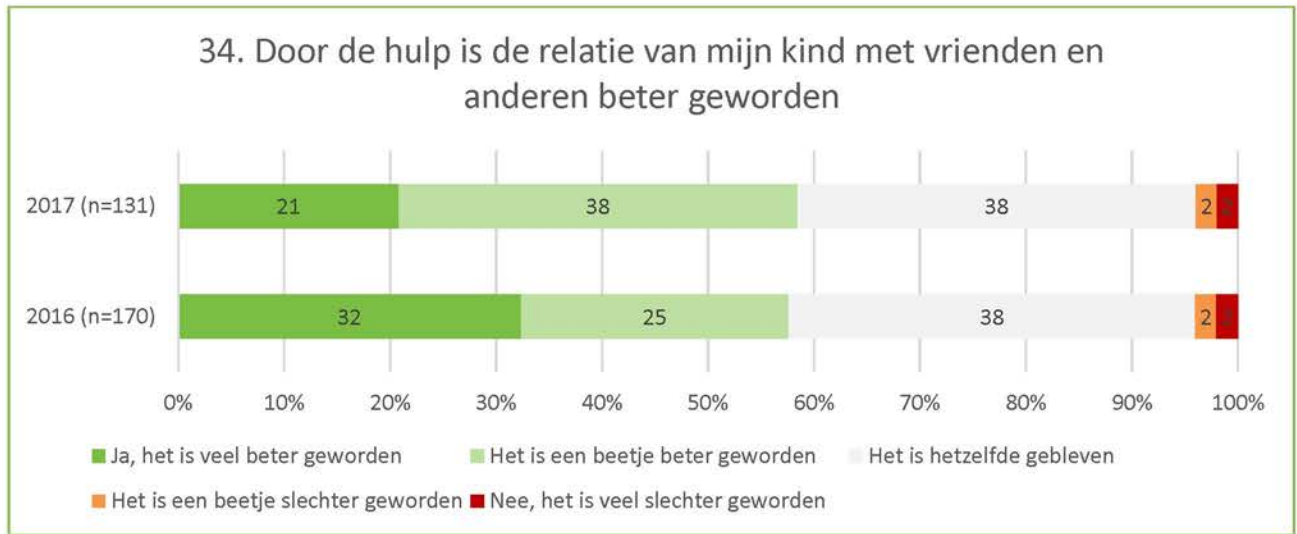
\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=41)



\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=27)

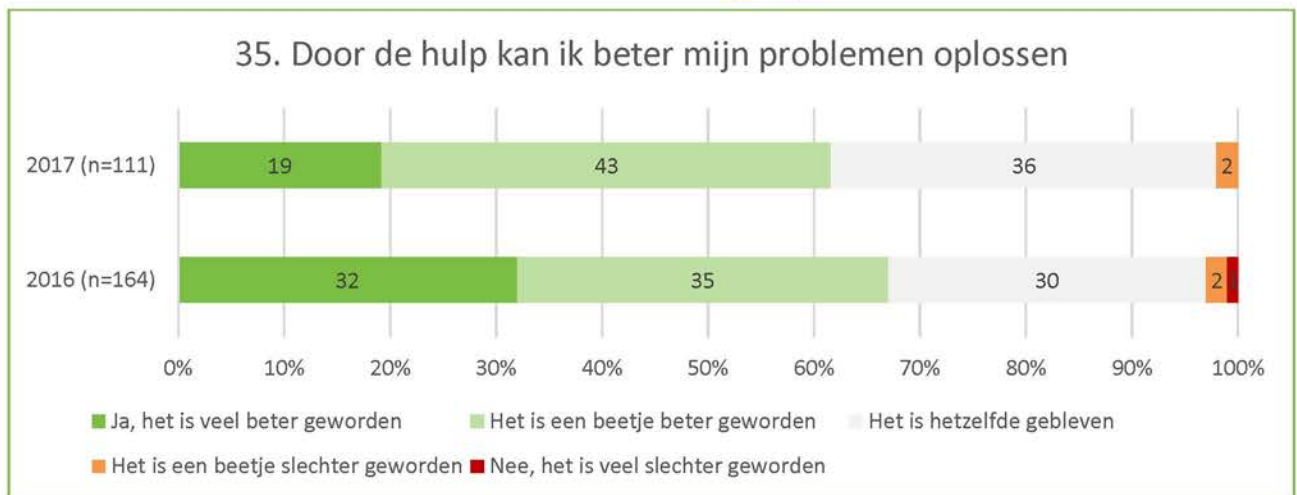


\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=69)

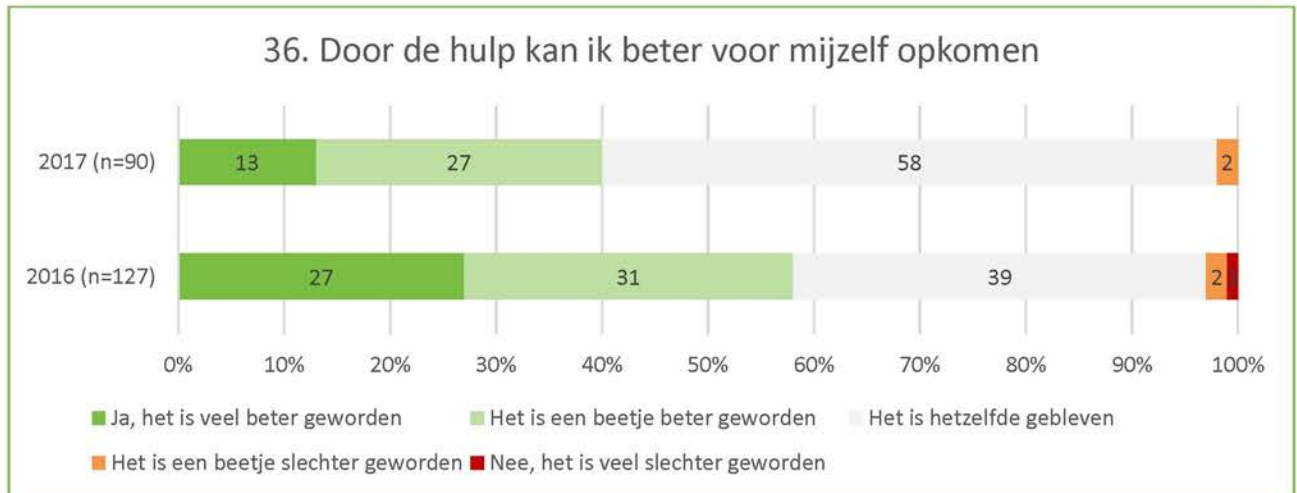


\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=63)

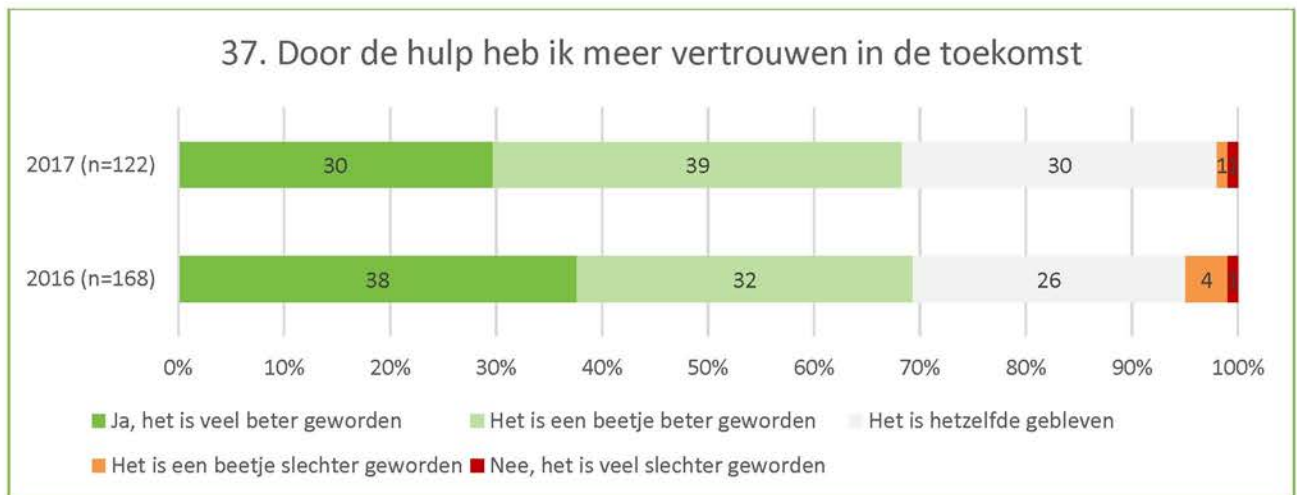
## 2.6 Effect van de ondersteuning op uzelf



\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=76)



\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=99)



\*Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=66)

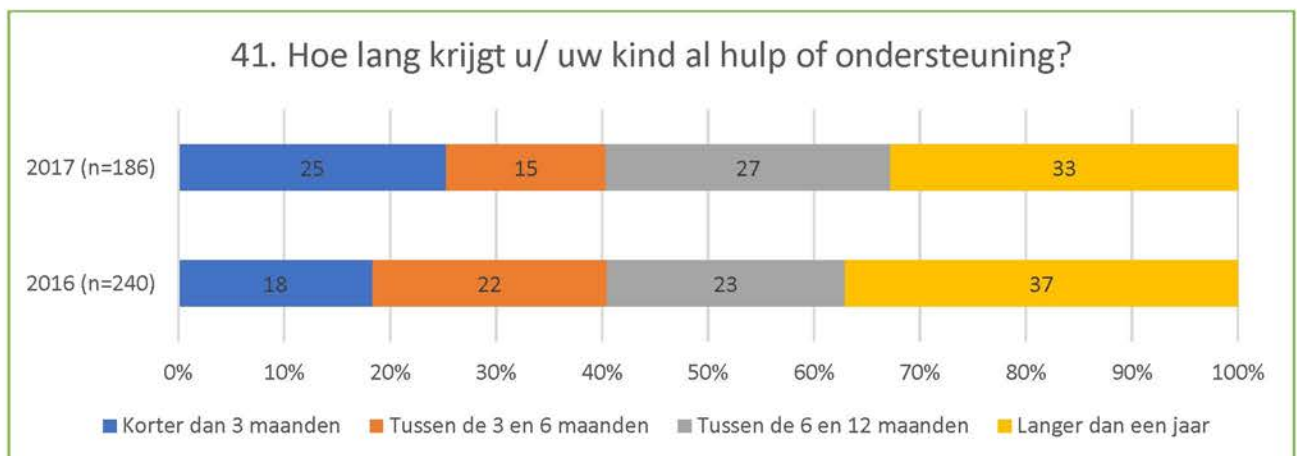


## 2.7 Samenvatting antwoorden op open vragen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de volgende vragen: ‘Wat vindt/ vond u goed aan de hulp of begeleiding?’, ‘Wat vindt/ vond u minder goed?’ en ‘Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?’.

- In totaal hebben 134 respondenten antwoord gegeven op de vraag ‘Wat vindt/ vond u goed aan de hulp of begeleiding?’. Hiervan hebben tien respondenten aangegeven de hulp of begeleiding persoonlijk te vinden, ouders voelen zich gehoord en vinden het prettig dat er wordt meegedacht. Zeven respondenten geven aan de begeleiding professioneel te vinden. Ook voelen ouders zich serieus genomen. Tenslotte geven zes ouders aan snel te zijn geholpen.
- Op de vraag ‘Wat vindt/ vond u minder goed?’ hebben 88 respondenten antwoord gegeven. Allereerst geven ongeveer vijftien respondenten aan niks minder goed te vinden aan de hulp of begeleiding. Negen respondenten geven aan de wachtlijsten lang te vinden. Verder geven vijf respondenten aan dat het lang duurde voordat de behandeling gestart werd. Twee respondenten benoemen dat ze zelf moesten uitzoeken waar zij terecht konden voor hulp. Eén respondent geeft aan de intake zeer onbevredigend te vinden. Er werden te snel conclusies getrokken, en de ouders voelden zich niet gehoord.
- In totaal hebben 61 respondenten antwoord gegeven op de vraag ‘Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?’. Hiervan geven rond de vijftien respondenten aan verder geen opmerkingen te hebben. Vier respondenten geven aan tevreden te zijn over de ontvangen ondersteuning. Eén respondenten geeft aan dat de er meer duidelijkheid kan zijn als men eenmaal in een traject zit. Deze ouder heeft voor zijn gevoel veel zelf moeten uitzoeken. Tot slot benoemt een respondent erg blij en trots te zijn dat dit kan en mag.

## 2.8 Tot slot



# 3 | Vergelijking tussen ZIN en PGB

De resultaten van dit onderzoek kunnen opgedeeld worden naar verschillende financieringsvormen (ZIN en PGB). In dit hoofdstuk wordt gekeken of er verschillen in de uitkomsten zijn voor de verschillende financieringsvormen. Cliënten kunnen Zorg in Natura (ZIN) ontvangen of een persoonsgebonden budget (PGB). Het grootste deel van de respondenten ontvangt ZIN (n=183), de overige respondenten ontvangen PGB (n=13). In onderstaande tabel worden de resultaten van de twee groepen vergeleken indien het aantal respondenten per groep hoger dan tien is.

Gemiddeld cijfer per vraag		
	ZIN	PGB
<b>Voorliggende voorzieningen (1 = niet bekend; 2 = wel bekend)</b>		
Bent u bekend met Jongerenwerk?	1,3	1,3
Bent u bekend met de diensten van Jeugdgezondheidszorg/ consultatiebureau?	1,9	2,0
Bent u bekend met de diensten van Kwadraad maatschappelijk werk?	1,2	1,3
Bent u bekend met de diensten van Pedagogisch bureau?	1,3	1,4
Bent u bekend met De Sleutelclub Kamerik	1,3	1,2
<b>Voorliggende voorzieningen (1 = niet gebruikt; 2 = wel gebruikt)</b>		
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van Jongerenwerk?	1,0	1,0
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van Jeugdgezondheidszorg/ consultatiebureau?	1,7	1,7
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de diensten van Kwadraad maatschappelijk werk?	1,0	1,1
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van Pedagogisch bureau?	1,1	1,2
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van De Sleutelclub Kamerik?	1,0	1,1
<b>Toegang tot de hulp</b>		
Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid om een onafhankelijke regieondersteuner in te schakelen? (1 = nee; 2 = ja)	1,1	1,2
Bent u bij de aanvraag van de zorg/ondersteuning bijgestaan door een onafhankelijke regieondersteuner? (1 = nee; 2 = ja)	1,1	1,0
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb (1 = nooit, 4= altijd)	2,8	2,4
Ik ben snel geholpen (1 = nooit, 4= altijd)	2,9	2,3
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft (1 = nooit, 4= altijd)	3,0	2,8
Heeft u voor de aanvraag van de ondersteuning (ook) contact gehad met Woerdenwijzer? (1 = nee; 2 = ja)	1,5	1,9
Hoe tevreden bent u over het contact met Woerdenwijzer? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)	7,2	7,8
<b>Kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder (1 = nooit; 4 = altijd)</b>		
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	3,2	3,2
De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	2,9	2,5
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	3,1	2,8
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	3,5	3,3
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	3,1	2,9
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	3,4	3,0
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	3,6	3,3
Ik heb het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaan	3,6	3,4

Gemiddeld cijfer per vraag		
	ZIN	PGB
<b>Kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>		
Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen	4,0	4,1
De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	3,7	3,8
Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	3,9	3,8
Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)	7,8	8,5
<b>Effect van de hulp/ondersteuning op uw kind (1 = nee, het is veel slechter geworden; 5 = ja, het is veel beter geworden)</b>		
Door de hulp voelt mijn kind zich beter	4,3	4,4
Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	4,1	4,5
Door de hulp gaat het thuis beter	4,1	4,6
Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	4,0	n<10
Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/ zij wil	4,0	n<10
Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	4,0	3,9
Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	4,1	4,3
Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	4,1	4,4
Door de hulp besteedt mijn kind zijn/ haar vrije tijd beter	3,6	n<10
Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	3,7	n<10
<b>Effect van de hulp/ondersteuning op uzelf (1 = nee, het is veel slechter geworden; 5 = ja, het is veel beter geworden)</b>		
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	3,8	n<10
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	3,5	n<10
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	4,0	n<10



Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

Dennis Kremer  
d.kremer@zorgfocuz.nl

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

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



RAPPORTAGE

# Clïentervaringsonderzoek Jeugd (jongeren)

Gemeente Woerden

april 2018



# Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2017

## Gemeente Woerden

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd over 2017. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit jongeren die in 2017 gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

### Aantallen

Uitgenodigd	401
Ingevuld	37
Responspercentage	9%

### CONTACT



**73%** <sup>+2%</sup>

wist waar zij terecht kon



**66%** <sup>+3%</sup>

werd doorverwezen door de huisarts/POH



**73%** <sup>+2%</sup>

zegt snel te zijn geholpen



**15%** <sup>-3%</sup>

is geïnformeerd over de regio-ondersteuner

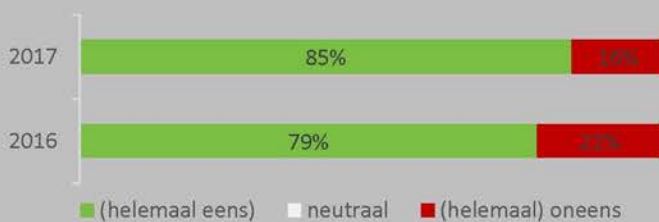


**14%** <sup>+3%</sup>

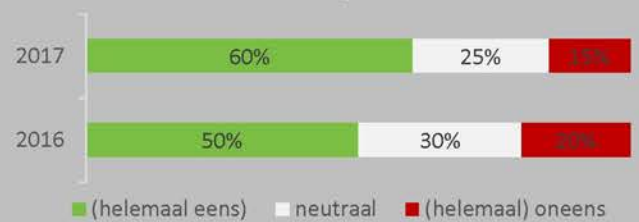
is bijgestaan door een regioondersteuner

### KWALITEIT

#### De hulpverleners weten genoeg om mij te helpen

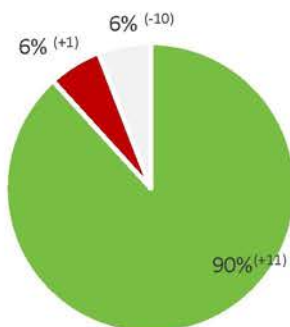


#### Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners

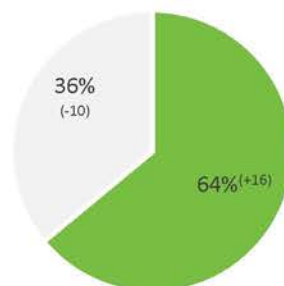


### Door de ondersteuning die ik krijg:

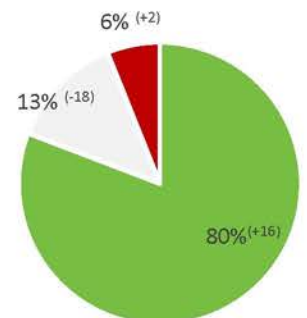
### RESULTAAT



...voel ik me beter



...voel ik me veiliger



...heb ik meer vertrouwen in de toekomst



## RESULTAAT



**72%**

zegt dat het thuis beter gaat +12%



**91%**

zegt dat het beter gaat met zijn/ haar gedrag +21%



**81%**

is tevreden met het resultaat +19%

## COMPLIMENTEN

“De medewerker is erg vriendelijk, ze luistert goed naar mij.”

“Er werd goed de tijd voor mij genomen”

## OVERIGE



**94%**

heeft het idee dat er zorgvuldig met gegevens wordt omgegaan +3%



**72%**

ontvangt hulp op locatie van de zorgverlener -9%



**47%**

krijgt langer dan een jaar hulp +3%

## VERBETER PUNTEN

“De locatie is moeilijk te vinden.”

“Ze zouden huisbezoeken afleggen, maar is nog nooit gebeurd.”

## BEOORDELING



**8,4**

Is het rapportcijfer voor de zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder +1,0



**7,2**

Is het rapportcijfer voor Woerdenwijzer +0,4

# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.1 Aanpak onderzoek.....	2
1.2 Leeswijzer .....	3
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>4</b>
2.1 Voorliggende voorzieningen .....	4
2.2 Samenvatting antwoorden open vraag .....	7
2.3 De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder .....	8
2.4 Effect van de hulp/ ondersteuning.....	12
2.5 Samenvatting antwoorden open vragen.....	16
2.6 Tot slot .....	17



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Woerden is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van ouders en jeugdigen en kan de gemeente de jeugdhulp Verbeteren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren onder cliënten die Jeugdhulp ontvangen. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht.

## 1.1 Aanpak onderzoek

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Woerden die 2017 gebruik gemaakt hebben van de Jeugdhulp. Jongeren tussen de 12 en 16 zijn aangeschreven voor dit onderzoek.

### Vragenlijst

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

- Voorliggende voorzieningen
- Toegang tot de hulp
- De kwaliteit van de hulp/ ondersteuning

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

### Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

## Respons

Onder de doelgroep is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	401
Aantal reacties (Bruto respons)	41 (10,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	37 (9,2%)

Uitgaande van 37 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 8,5%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 4,6% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 41,5% en 58,5% ligt.

## 1.2 Leeswijzer

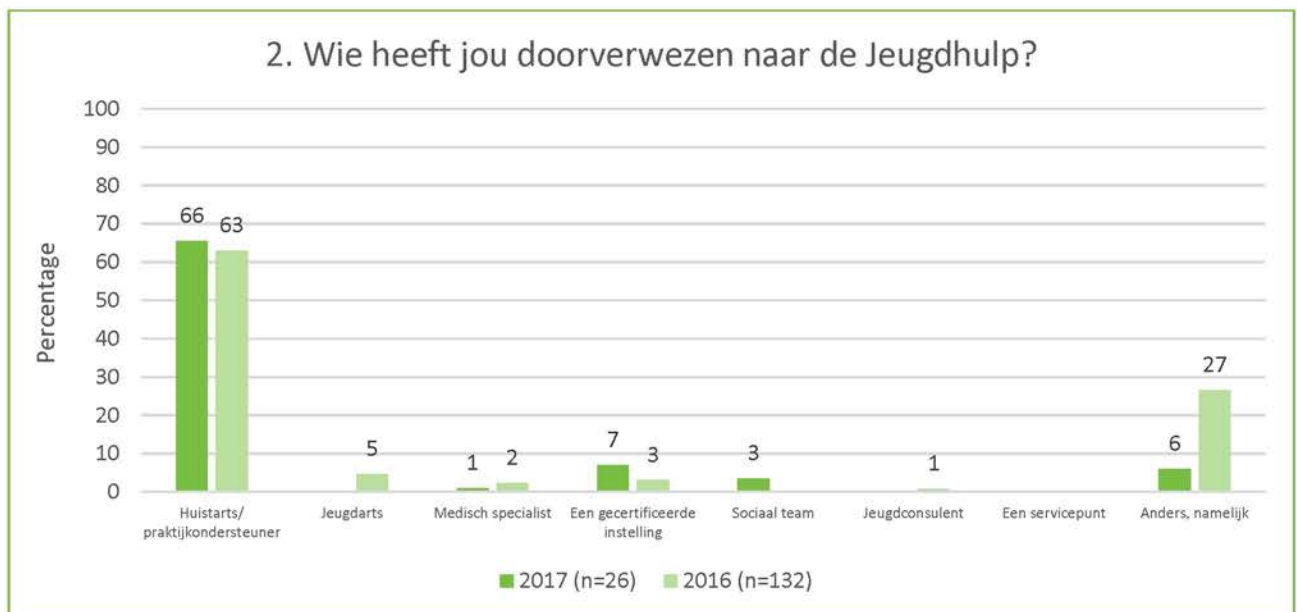
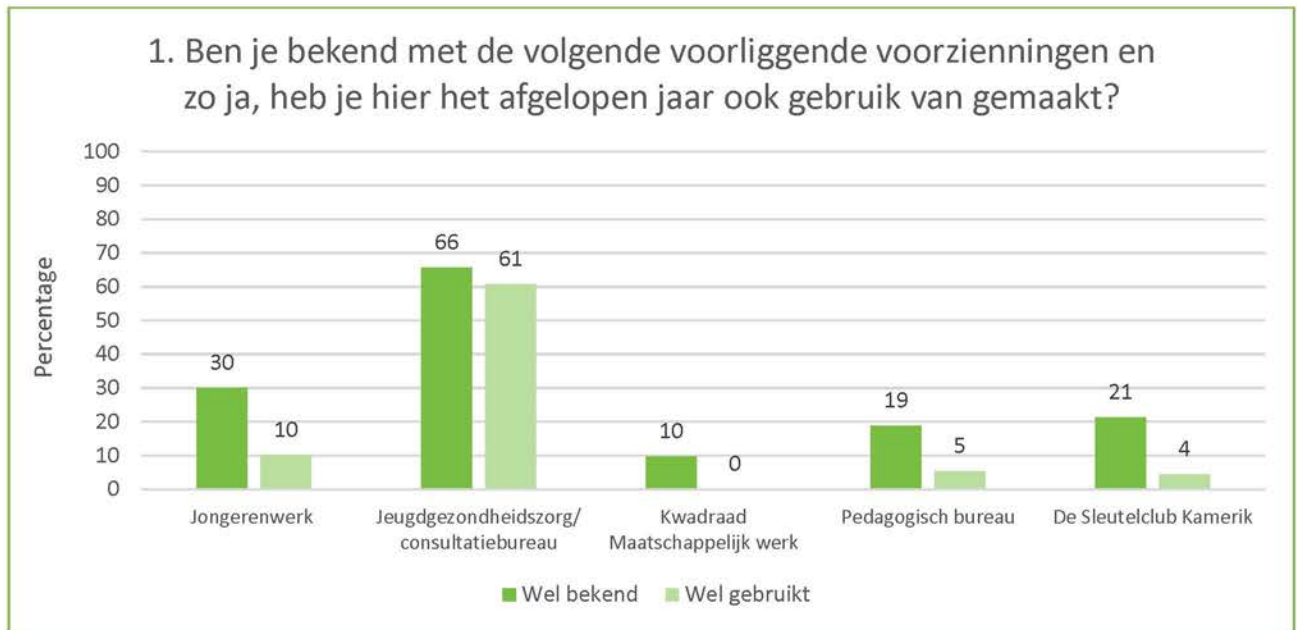
In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. De resultaten van zowel 2017 als 2016 worden in de grafieken weergegeven. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet meer’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

## 2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

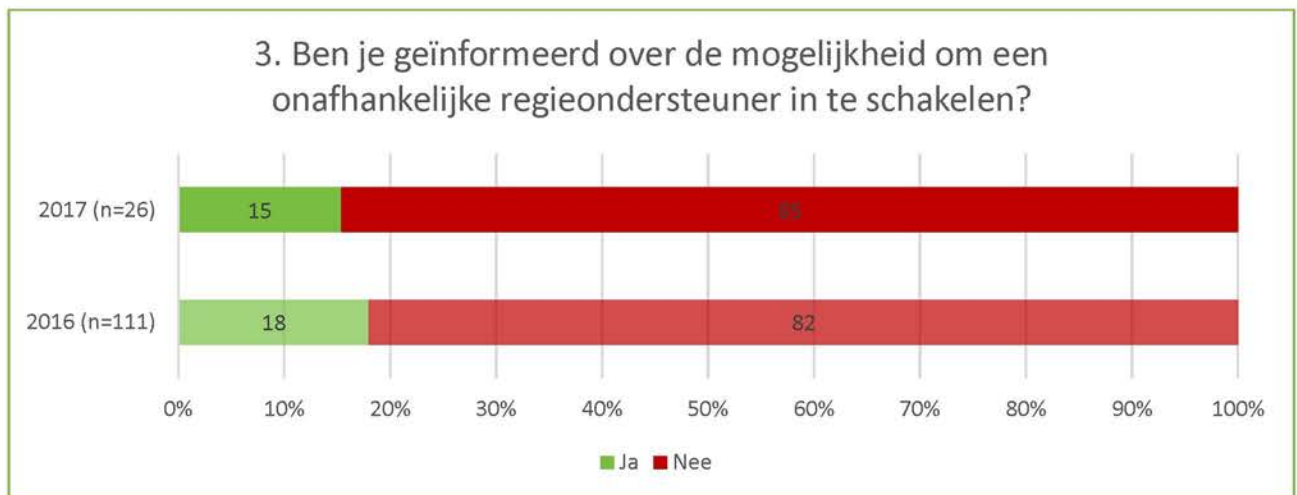
### 2.1 Voorliggende voorzieningen

Vraag 1 is in 2017 voor het eerst opgenomen in de vragenlijst en kan dus niet vergeleken worden met resultaten uit 2016.



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': 2017 (n=6); 2016 (n=6).

Bij antwoordoptie 'Anders' noemen respondenten de (basis)school (3x), de GGD-arts (2x) en de Woerdenwijzer.



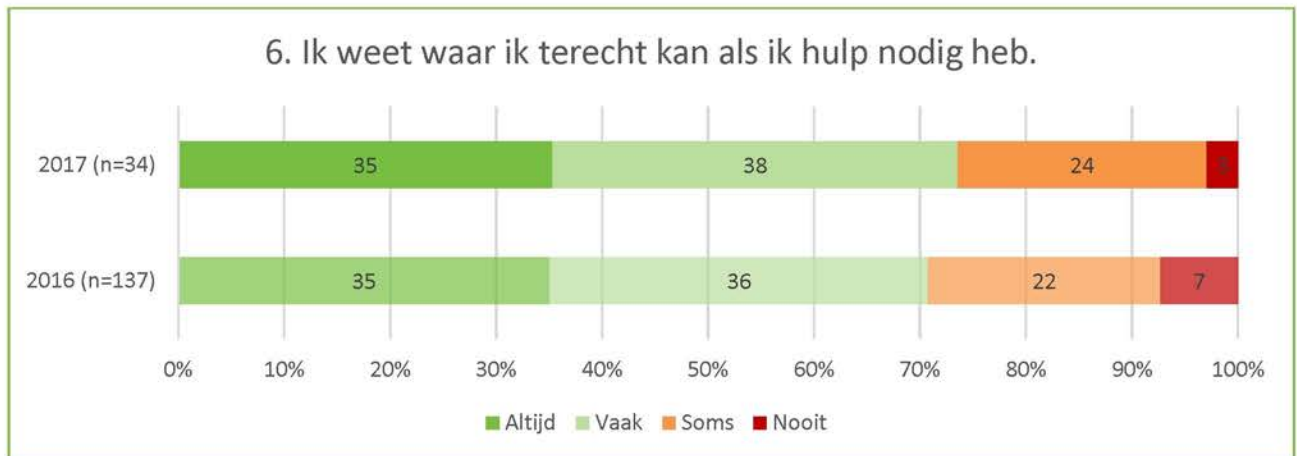
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': 2017: (n=10); 2016: (n=50).



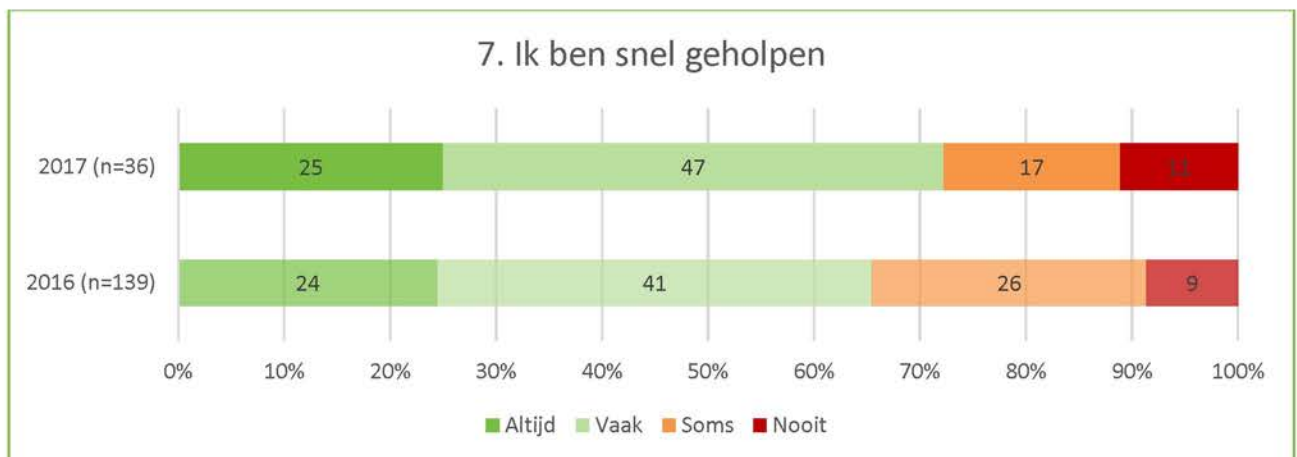
\* Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': 2017 (n=8); 2016 (n=31).

5. Hoe tevreden ben je over de onafhankelijke regieondersteuner?				
	2017		2016	
	n	%	n	%
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	0	0	0	0
4	0	0	0	0
5	0	0	0	0
6	1	20	3	23,1
7	0	0	5	38,5
8	3	60	1	7,7
9	1	20	1	7,7
10	0	0	3	23,1
Totaal	5	100	13	100
Gemiddelde	7,8		7,7	

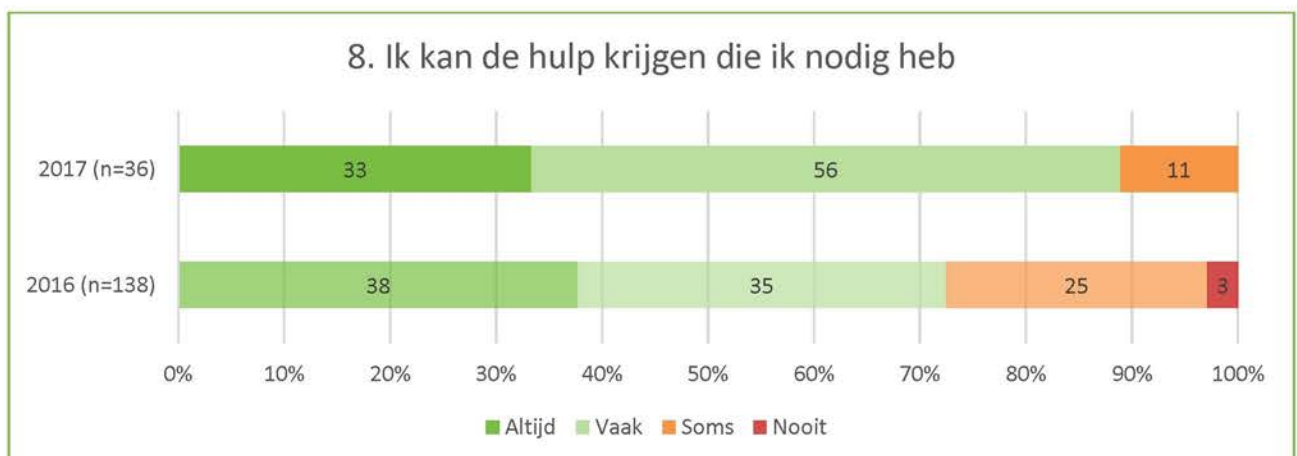




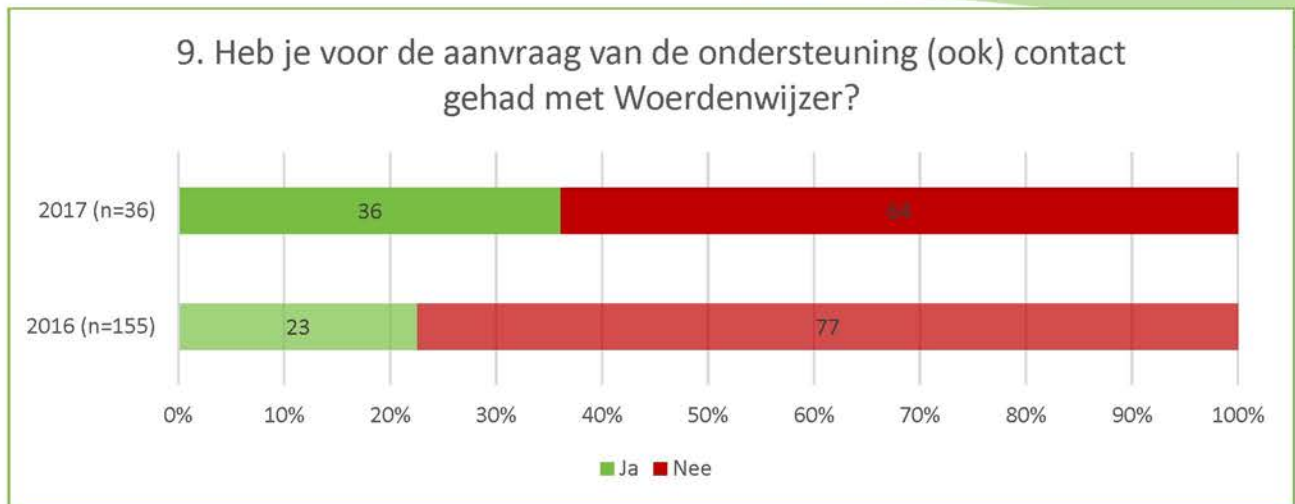
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=2); 2016 (n=11)



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=1); 2016 (n=8).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=1); 2016: (n=7).



10. Hoe tevreden ben je over het contact met Woerdenwijzer?

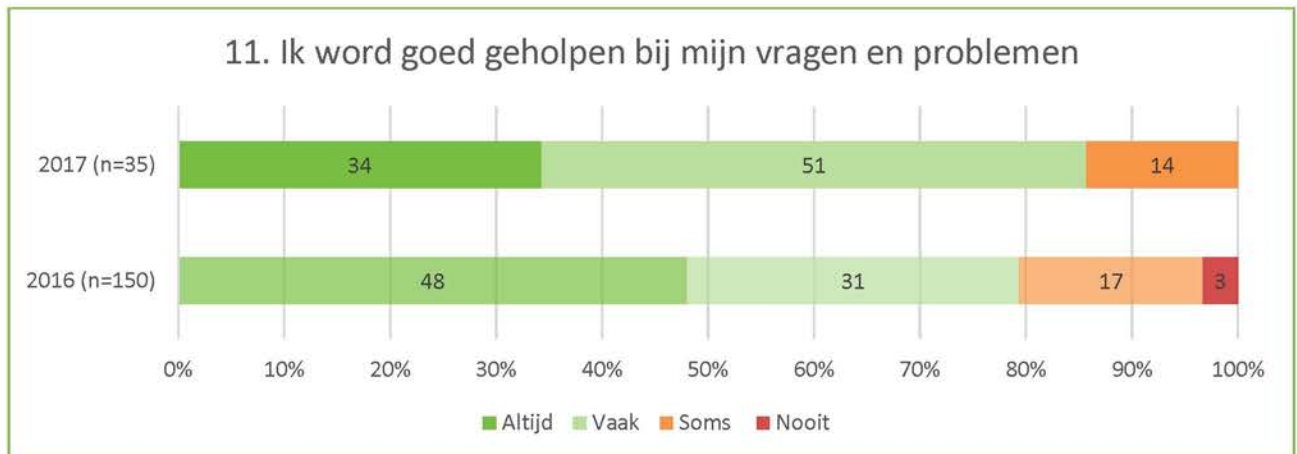
	2017		2016	
	n	%	n	%
1	0	0	1	3,3
2	0	0	1	3,3
3	2	14,3	0	0
4	0	0	2	6,7
5	0	0	3	10,0
6	1	7,1	3	10,0
7	3	21,4	8	26,7
8	4	28,6	7	23,3
9	4	28,6	2	6,7
10	0	0,0	3	10,0
Totaal	14	100	30	100
Gemiddelde	7,2		6,8	

## 2.2 Samenvatting antwoorden open vraag

### 24. Heb je verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

- Zeven respondenten hebben een opmerking achtergelaten.
- Eén respondent zegt de contactpersoon erg prettig te vinden, een ander noemt diens ervaring ook fijn. Twee respondenten benoemen de langzame reactietijd bij contactverzoeken en hulpaanvragen.
- Eén respondent stelt dat de gemeente en het SVB beter moeten samenwerken.

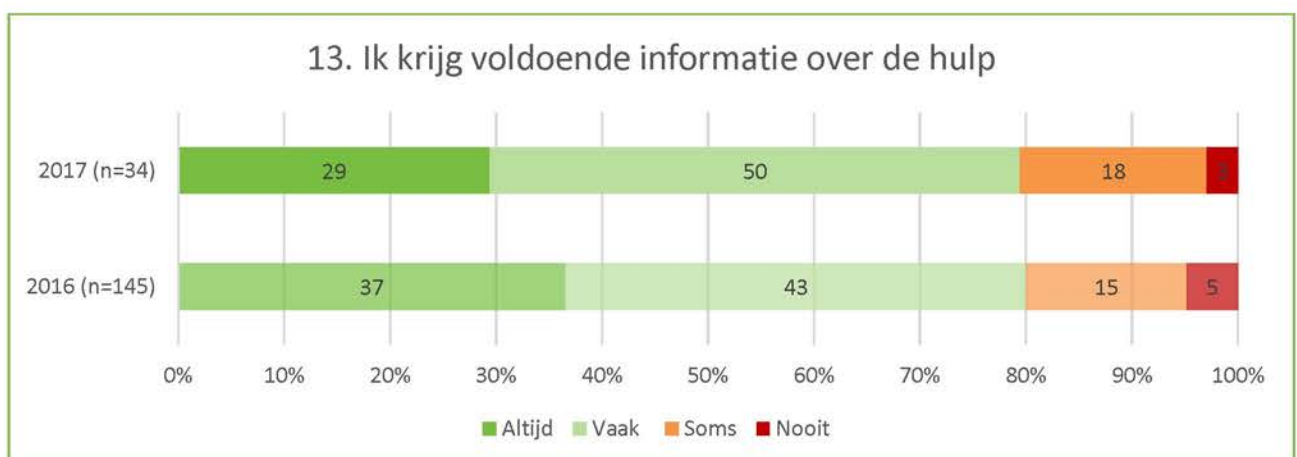
## 2.3 De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder



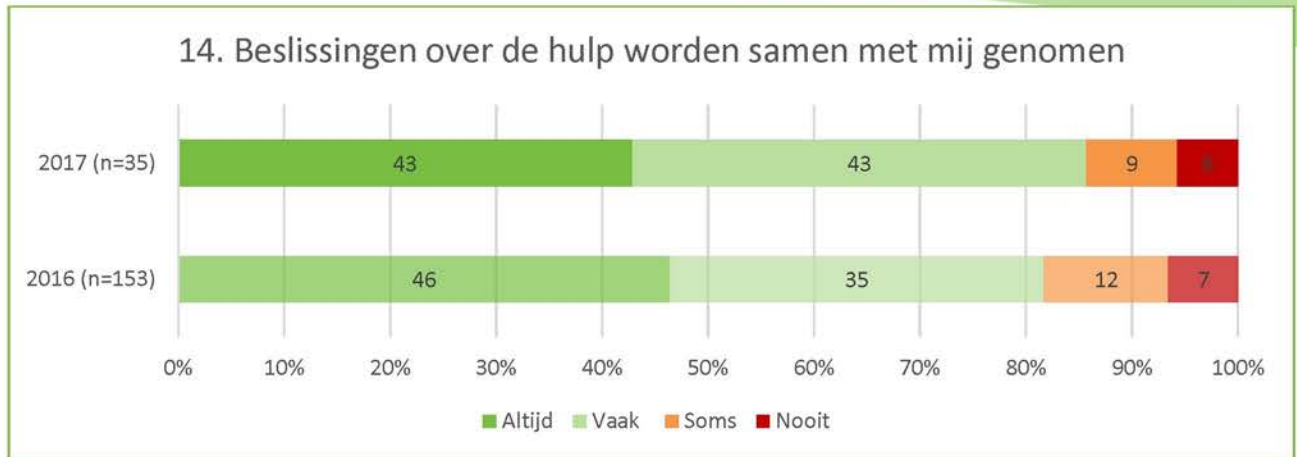
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=2); 2016: (n=7).



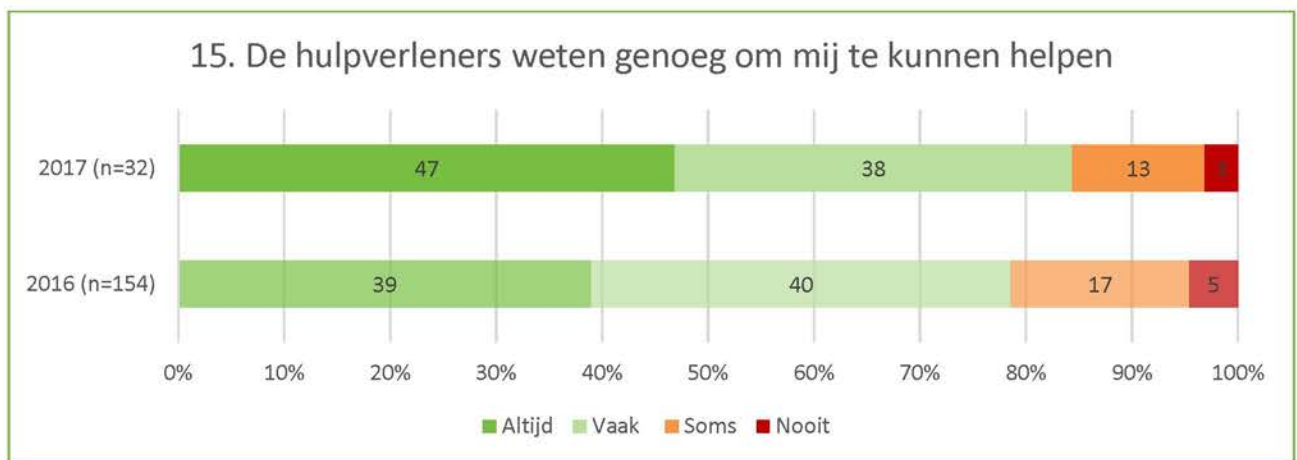
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=11); 2016: (n=54).



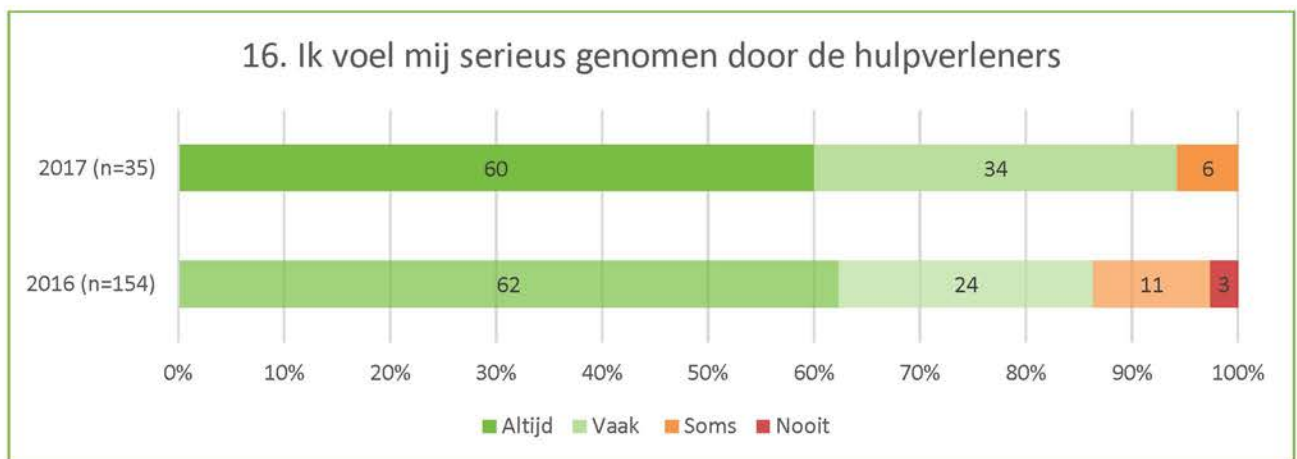
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=3); 2016: (n=12).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=2); 2016: (n=3).

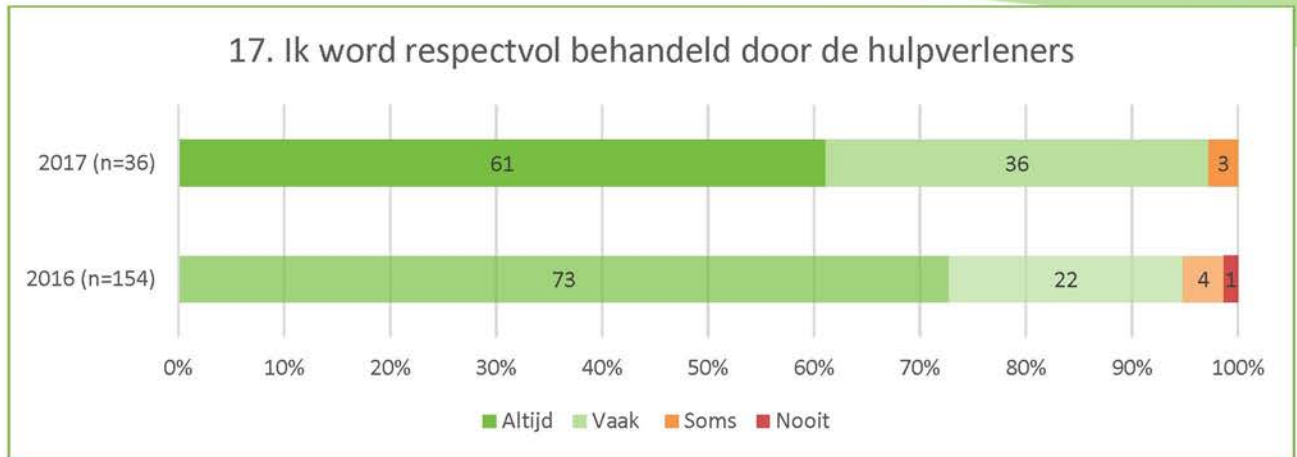


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=2); 2016: (n=4).

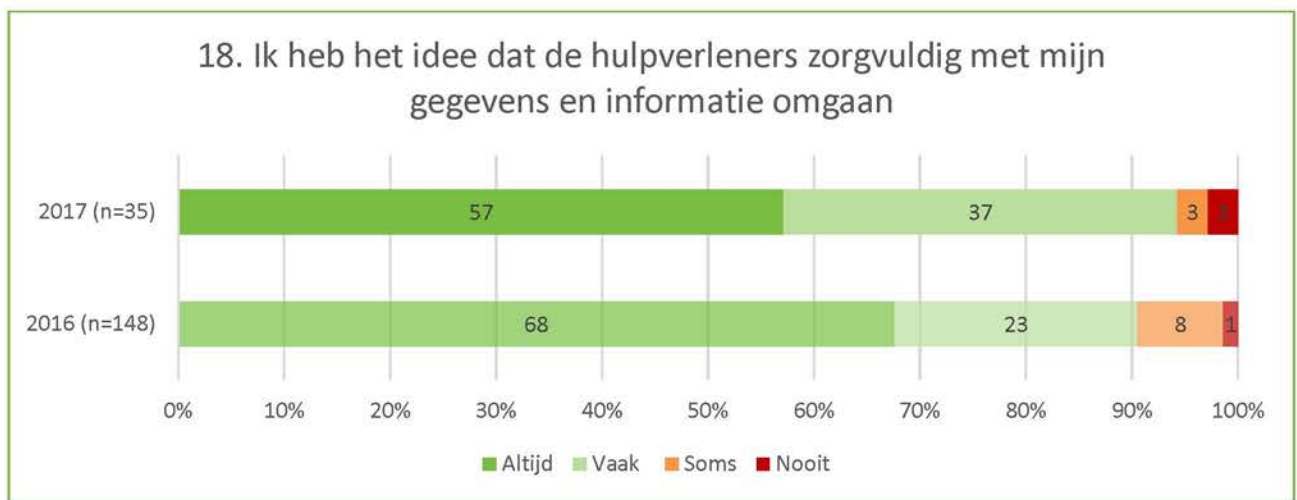


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=1); 2016: (n=4).

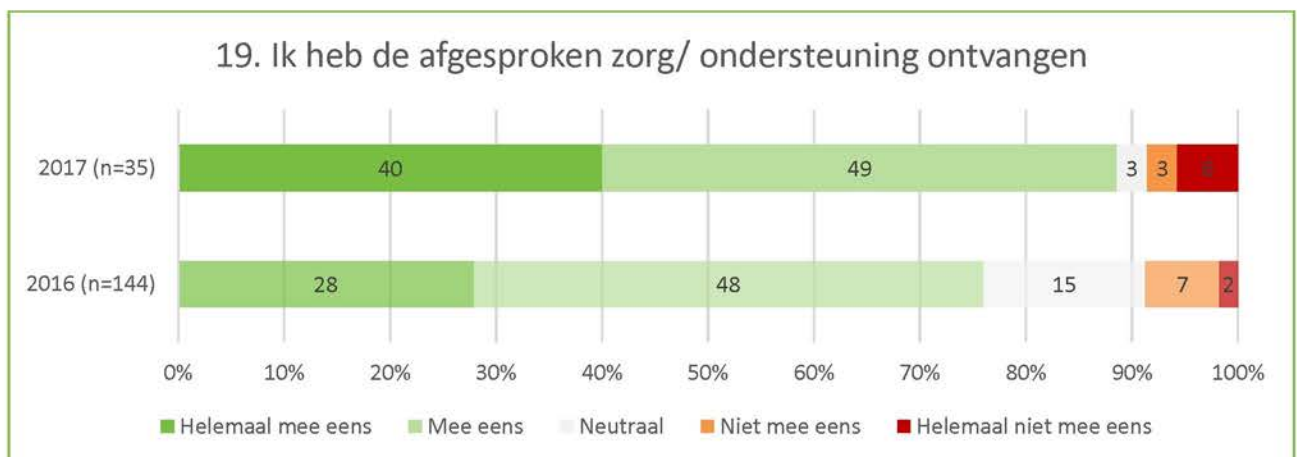




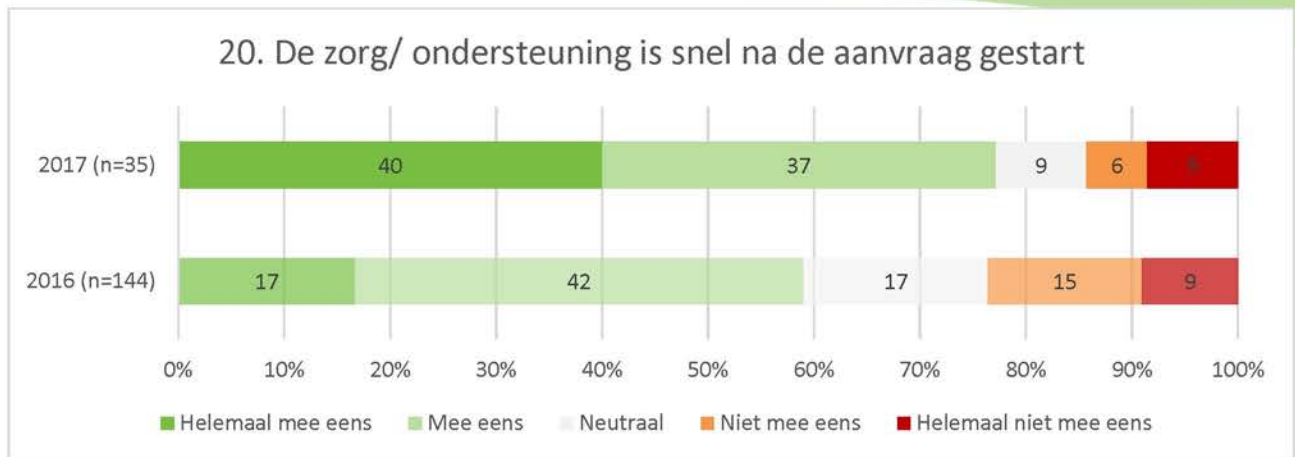
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=1); 2016: (n=3).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2017: (n=2); 2016: (n=10).



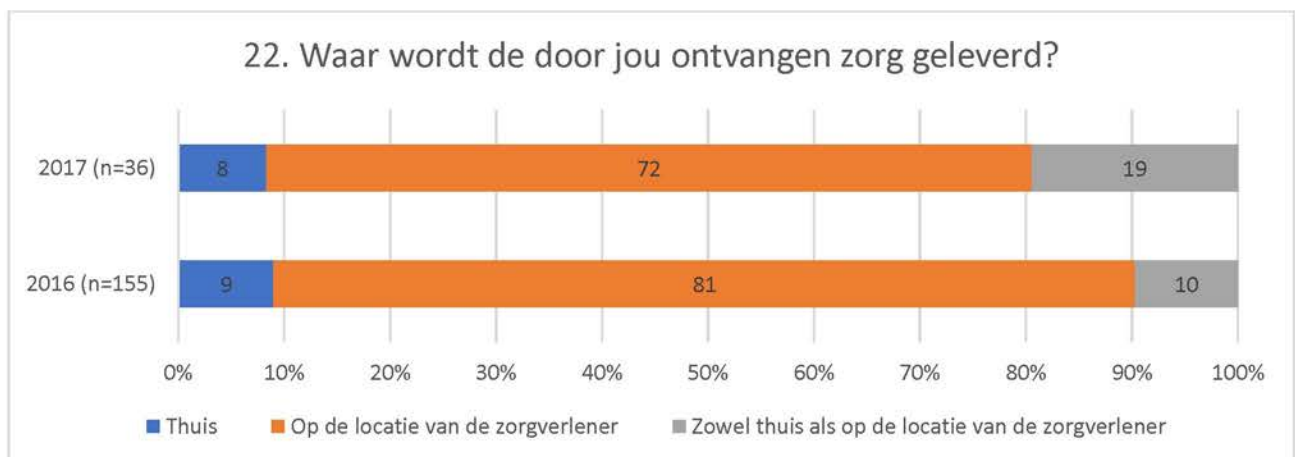
Antwoordopties 'Geen mening': 2017 (n=1); 2016 (n=8); 'N.v.t': 2017: (n=1); 2016: (n=6).



Antwoordopties 'Geen mening': 2017 (n=2); 2016 (n=8); 'N.v.t': 2017: (n=0); 2016: (n=6).



Antwoordopties 'Geen mening': 2017 (n=2); 2016 (n=3); 'N.v.t': 2017: (n=1); 2016: (n=6).

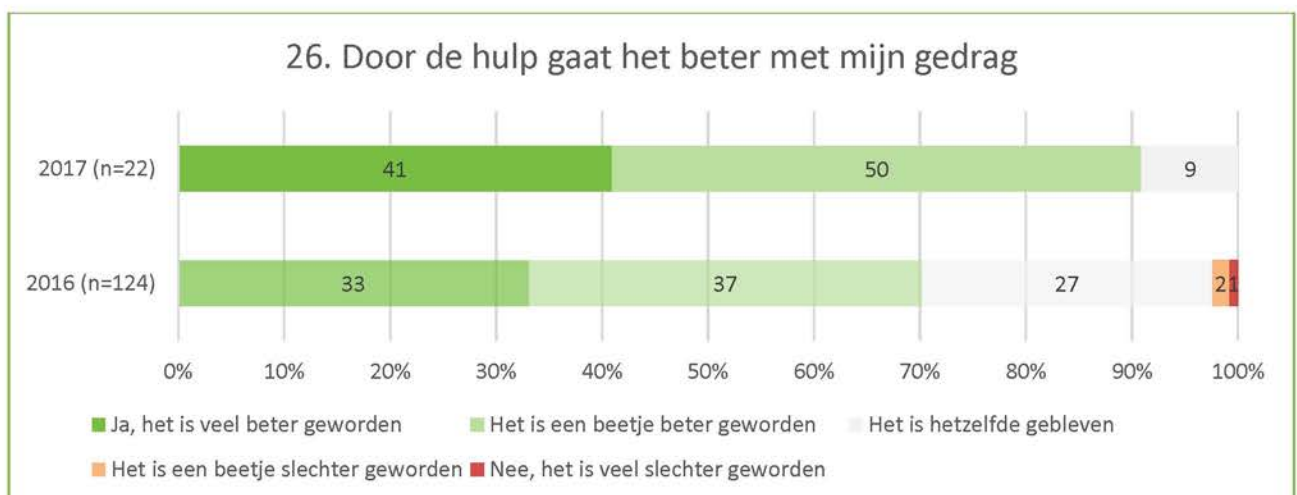


23. Hoe tevreden ben je over de zorg en/ of ondersteuning die je ontvangt van de zorgaanbieder?				
	2017		2016	
	n	%	n	%
1	0	0	2	1,3
2	0	0	2	1,3
3	0	0	6	3,8
4	0	0	3	1,9
5	1	2,9	6	3,8
6	1	2,9	17	10,8
7	4	11,4	30	19,1
8	14	40,0	53	33,8
9	7	20,0	20	12,7
10	8	22,9	18	11,5
Totaal	35	100	157	100
Gemiddelde	8,4		7,4	

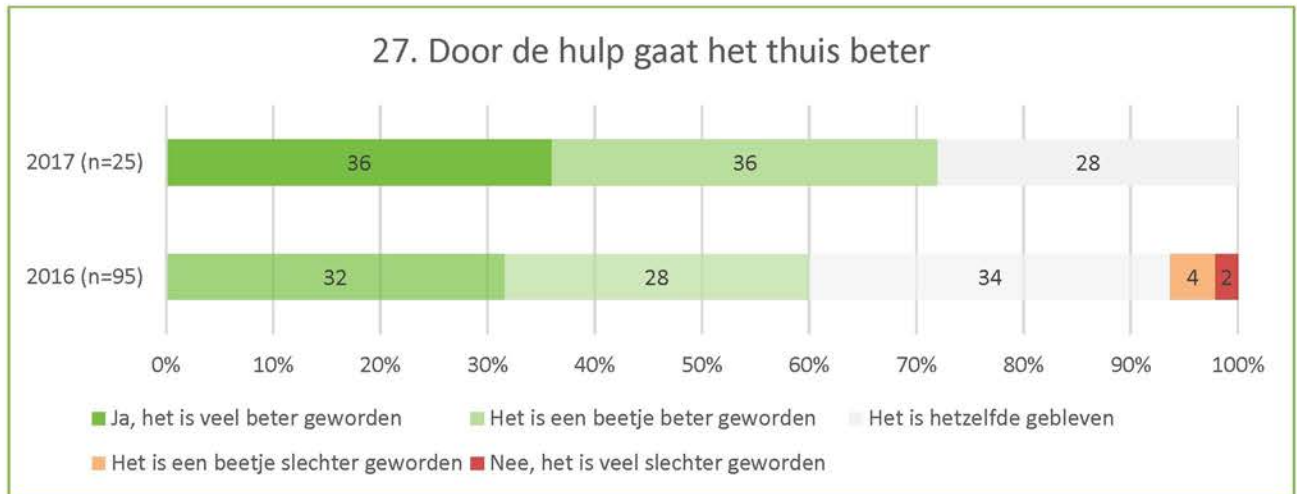
## 2.4 Effect van de hulp/ ondersteuning



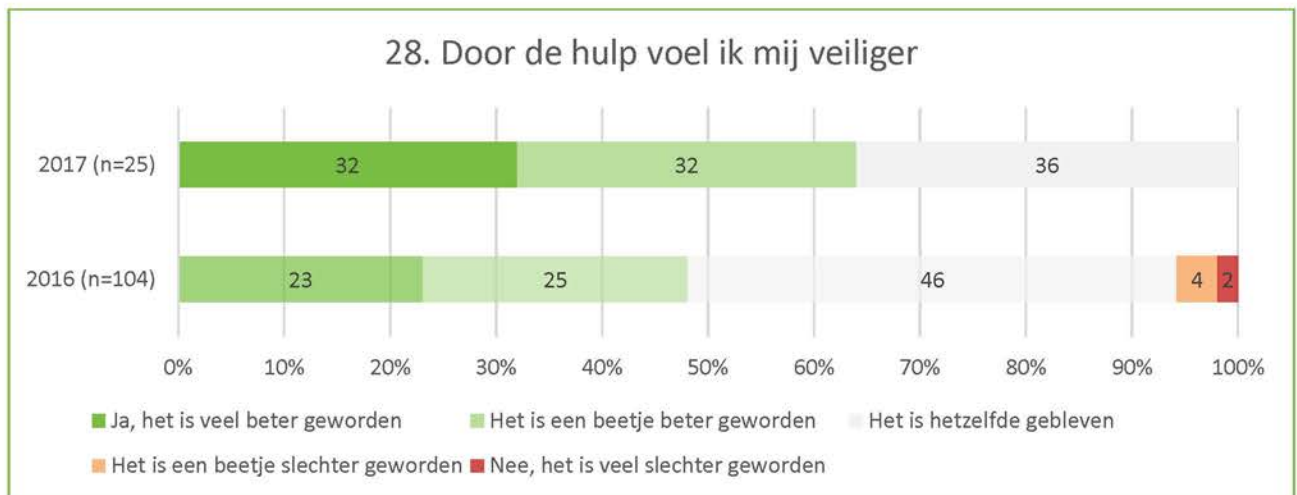
Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=5); 2016: (n=11).



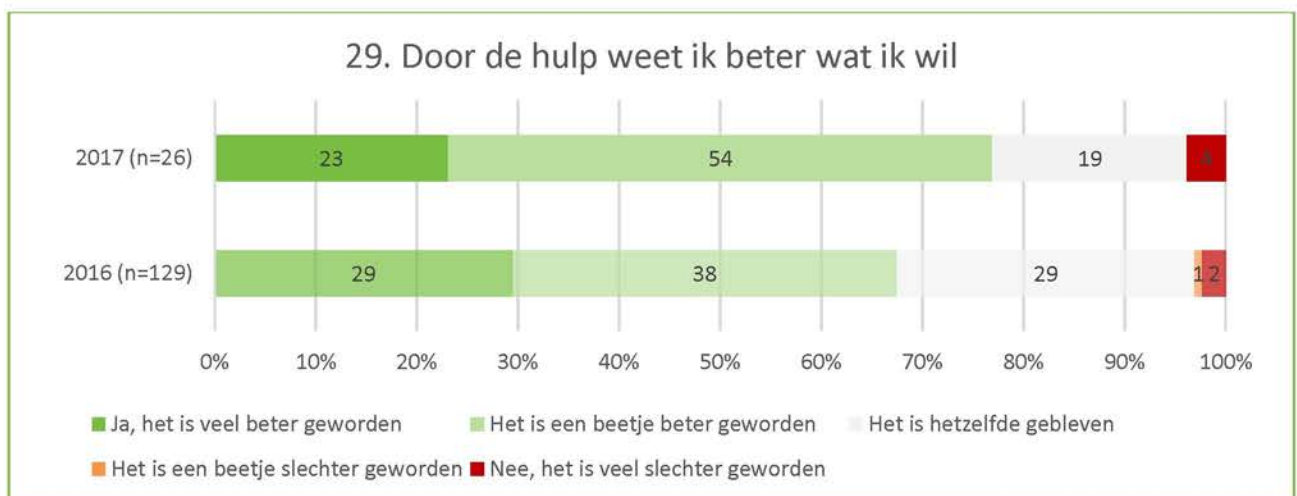
Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=14); 2016: (n=32).



Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=11); 2016: (n=22).

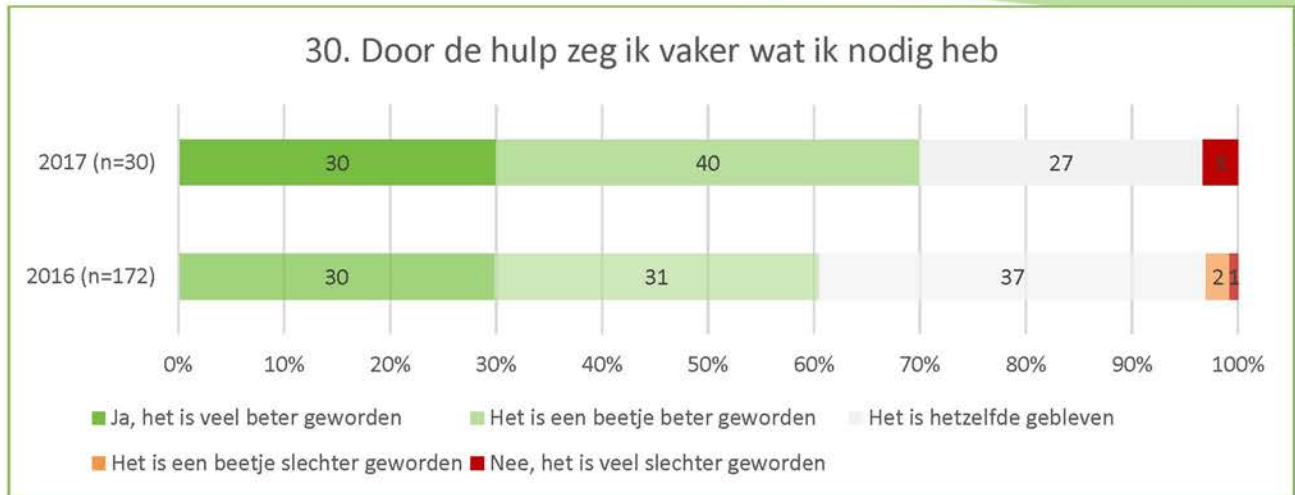


Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=9); 2016: (n=52).

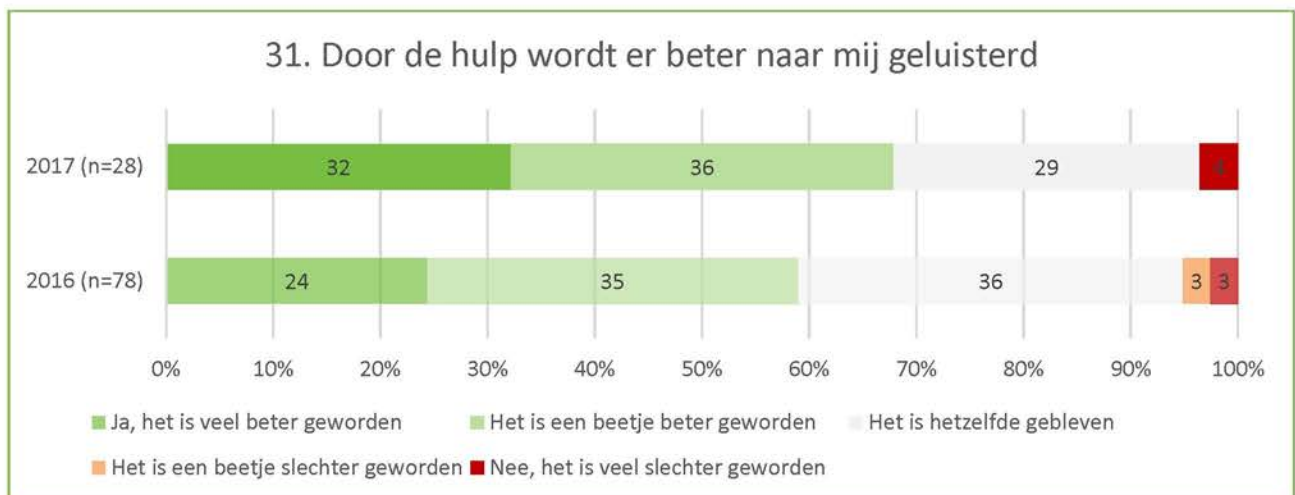


Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=10); 2016: (n=26).

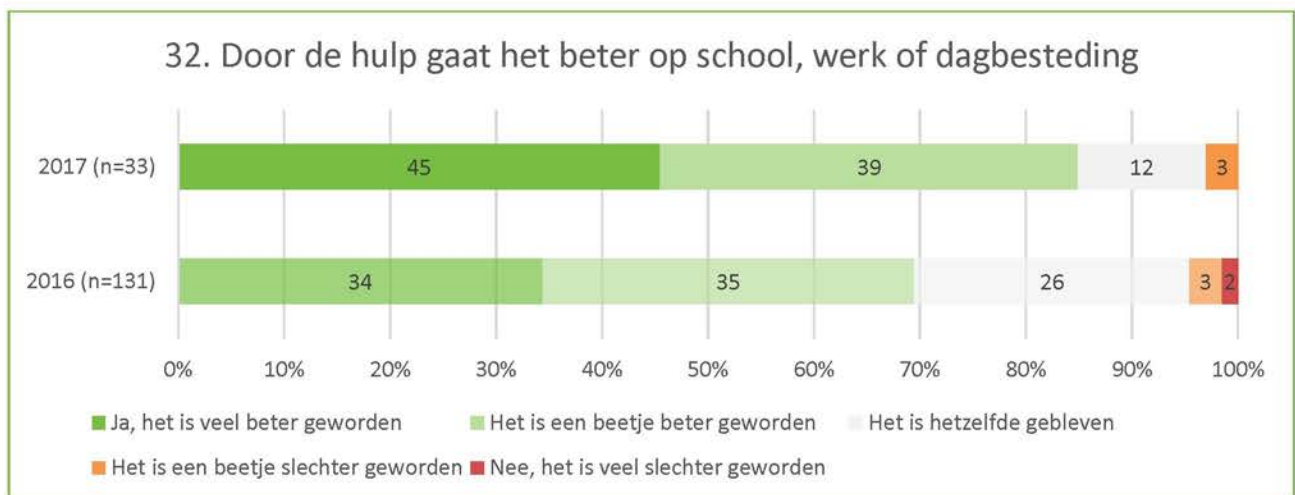




Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=7); 2016: (n=21).



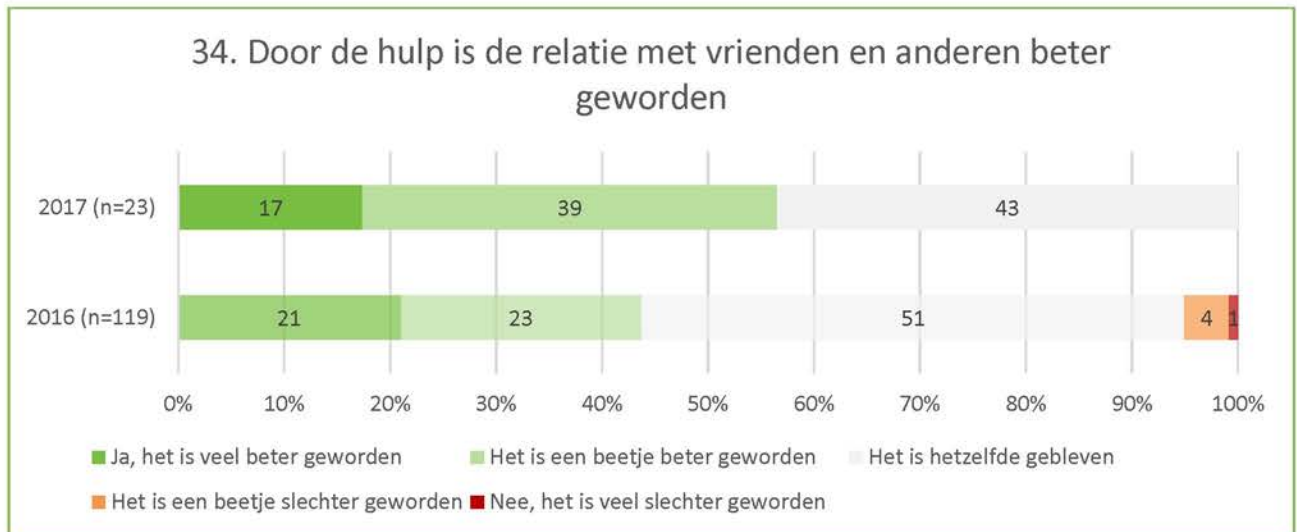
Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=9); 2016: (n=73).



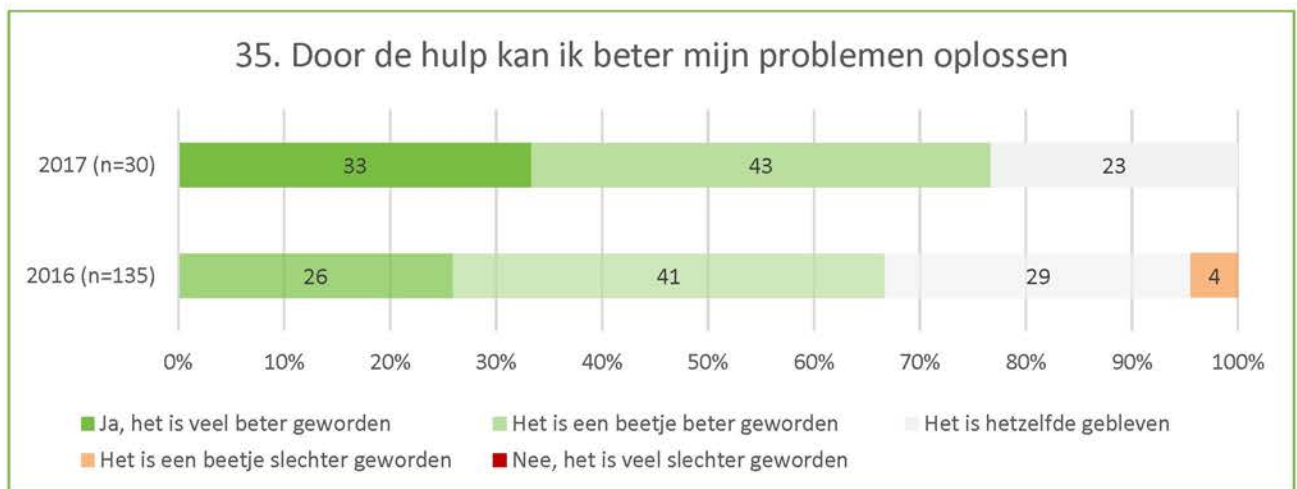
Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=3); 2016: (n=24).



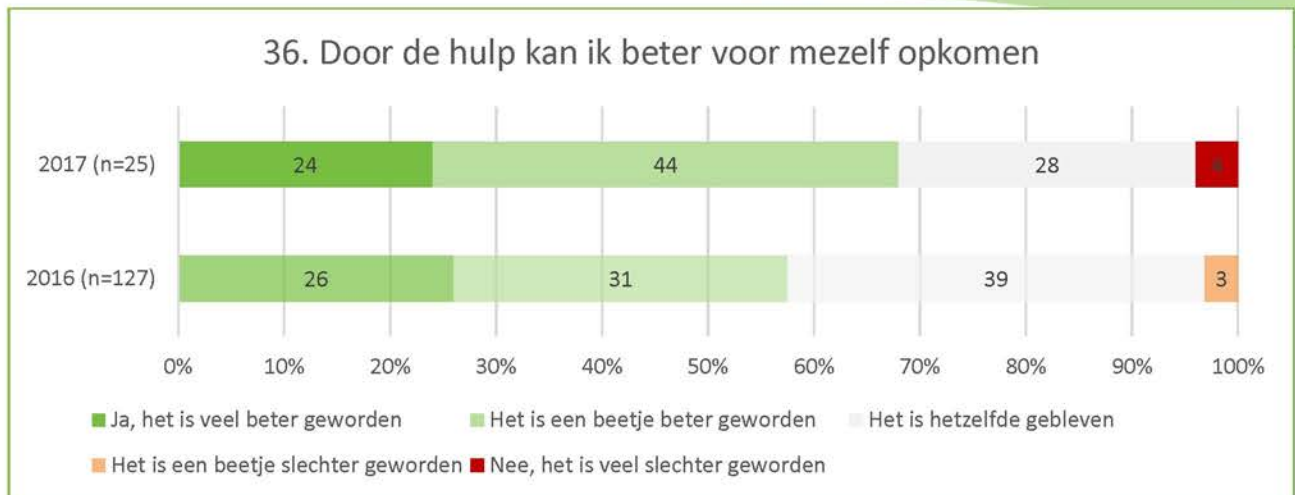
Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=11); 2016: (n=34).



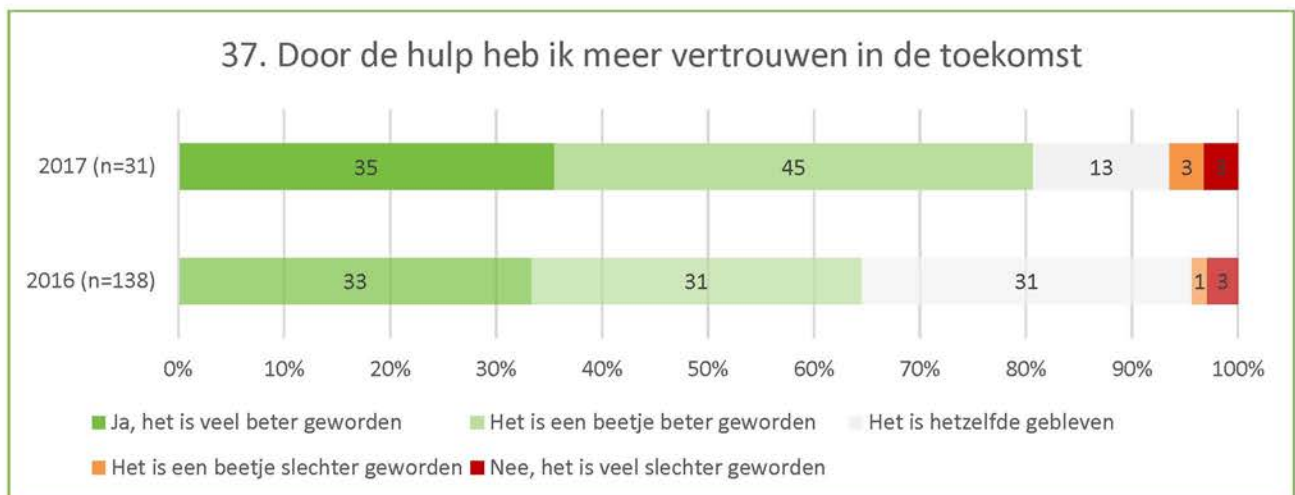
Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=13); 2016: (n=36).



Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=6); 2016: (n=20).



Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=11); 2016: (n=29).



Antwoordopties 'N.v.t': 2017: (n=5); 2016: (n=19).

## 2.5 Samenvatting antwoorden open vragen

### 38. Wat vind/ vond je goed aan de hulp of begeleiding?

- 26 respondenten hebben een opmerking achtergelaten.
- Drie respondenten noemen de medewerker vriendelijk. Dat er goed werd geluisterd werd zes keer genoemd.
- Vijf respondenten noemen dat de hulp passend was bij de hulpvraag. Eén noemt de fijne samenwerking, twee anderen dat er goed werd meegedacht.
- Drie respondenten noemen het prettig dat er veel tijd voor hen genomen werd.
- Eén respondent noemt dat de hulp snel geboden kon worden.

**“Goede communicatie en altijd een luisterend oor, extra advies als het even nodig is.”**

### 39. Wat vind/ vond je minder goed?

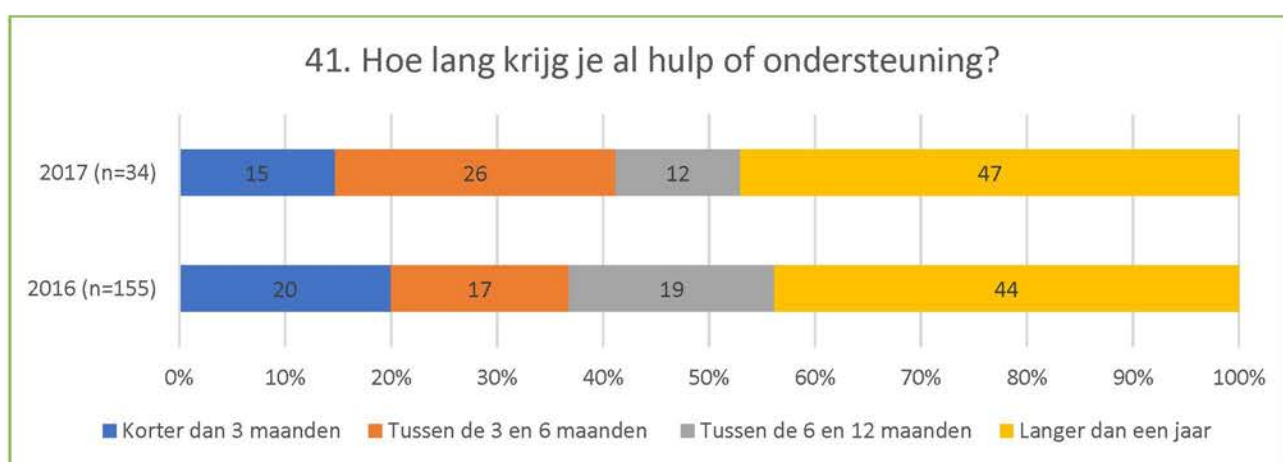
- Negen respondenten hebben een verbeterpunt voor de Jeugdhulp.
- Twee respondenten noemen de locatie. Eén van hen noemt dat deze moeilijk vindbaar was.
- Eén respondent noemt de beperkte mogelijkheid om afspraken op locatie Woerden te maken.

- Eén respondent noemt de wachttijden bij het maken van een afspraak, een ander de lange tijd die het kost om iets in gang te zetten.
- Eén respondent noemt dat er zomaar een nieuwe begeleider kreeg.

**40. Heb je verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?**

- Vijf respondenten hebben een opmerking over de ontvangen ondersteuning achtergelaten.
- Eén respondent zegt blij te zijn weer naar school te kunnen en dat het nu beter gaat dan voor de hulp.
- Eén respondent zegt dat de hulpverlener jaarlijks een huisbezoek zou afleggen, maar dat dit nooit is gebeurd.
- Eén respondent noemt dat het op hem/ haar overkwam alsof zij niet goed was zoals hij/ zij is.

## 2.6 Tot slot





Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

Dennis Kremer  
d.kremer@zorgfocuz.nl

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

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