



**Van** : college van burgemeester en wethouders  
**Datum** : 1 oktober 2019  
**Portefeuillehouder(s)** : Wethouder Noorthoek en Wethouder De Weger

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

**Onderwerp:**  
Cliëntervaringsonderzoeken 2018

---

**Kennisnemen van:**

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd Woerden 2018.

---

**Inleiding:**

Het is wettelijk verplicht voor gemeenten om een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren. Van maart tot en met mei 2019 heeft het onderzoeksbureau ZorgfocuZ, net als in 2018, dit onderzoek uitgevoerd in Woerden. Het onderzoek heeft betrekking op de geleverde zorg en ondersteuning in 2018. Door de gemeente zijn een aantal vragen toegevoegd. De rapporten zijn met deze brief meegeleverd.

---

**Kernboodschap:**

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek zijn goed; inwoners zijn zeer tevreden over de geleverde hulp en ondersteuning. Voor zowel jeugd als Wmo zijn de resultaten gelijk gebleven of significant gestegen ten opzichte van 2017. Zo geven respondenten van de jeugd-vragenlijst, de zorg die zij ontvangen gemiddeld een 8,3. 83% van de respondenten op de Wmo-vragenlijst reageert positief op de stelling: 'Door de ondersteuning die ik krijg kan mij beter redden'.

**Uitkomsten**

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zijn te lezen in de bijlagen. Ze zijn voor het grootste gedeelte niet significant gewijzigd ten opzichte van een jaar eerder. Dat is mooi omdat het positieve cijfers zijn. Enkele opmerkelijke cijfers:

**Wmo**

*Het ondersteuningsplan heeft mijn ondersteuningsvraag helder gemaakt*  
gestegen van 74% in 2017 naar 80% in 2018 (antwoorden *helemaal mee eens* en *mee eens* opgeteld)  
Medio 2017 is een nieuw ondersteuningsplan geïntroduceerd. Na de opstart periode lijkt dat in 2018 zijn effect te hebben.

*Ontvangt u Mantelzorg? Van 50% in 2017 naar 40% in 2018  
Mantelzorg meer dan 20 uur in de week. Van 19% in 2017 naar 24% in 2018*

Minder mantelzorg maar de tijdsinvestering van de mantelzorgers is toegenomen.

## **Jeugd**

### *Respondenten*

Bij eerdere onderzoeken is voorgekomen dat ouders van jongeren die anoniem in zorg zijn, toch een brief kregen. Daarmee was de anonimiteit geschonden. Om dit te voorkomen is dit jaar een strenge selectie gemaakt. Alleen ouders en jongeren waarvan de jeugdconsulenten zeker weten dat er geen sprake is van anonimiteit zijn aangeschreven. Dit betekent dat alle verwijzingen door de huisarts niet meegenomen zijn omdat daarvan niet kan worden beoordeeld of er anonimiteit in het spel is. Dit resulteerde in een laag aantal bruikbare ingevulde vragenlijsten. In het rapport zijn daarom antwoorden van ouders en jongeren samengevoegd. Bovenstaande heeft de volgende gevolgen:

Er is een foutmarge van 9%

Het is minder betrouwbaar om de cijfers te vergelijken met vorig jaar.

### *Uitkomsten*

Sommige cijfers zijn mogelijk significant anders omdat de doorverwijzingen van de huisarts niet meegenomen zijn zoals:

*Heeft u voor de aanvraag van de ondersteuning (ook) contact gehad met WoerdenWijzer? Van 49% in 2017 naar 73% in 2018.*

*Maar ook over De kwaliteit van de hulp:*

*Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen van 83% naar 92 % in 2018 (antwoorden altijd en vaak opgeteld)*

*Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder?*

*Gemiddelde cijfers van 7,8 naar 8,3 in 2018*

Een voorzichtige conclusie zou kunnen zijn dat jeugdconsulenten beter doorverwijzen dan de huisarts. Dit is verklaarbaar omdat Jeugdconsulenten veel meer tijd voor onderzoek hebben.

*Ik ben snel geholpen*

*van 72% in 2017 naar 59% in 2018 (antwoorden altijd en vaak opgeteld)*

Het jeugdteam heeft het hele jaar door te maken gehad met een lange wachttijd.

## **Relevantie van het rapport**

Statistisch gezien is het WMO onderzoek in orde. Er zijn voldoende respondenten en een foutmarge van 4,1 is werkbaar. Voor het Jeugdonderzoek zijn de bruikbare vragenlijsten aan de lage kant en de foutmarge met 9% hoog.

Op vorm en inhoud zijn er enkele bezwaren. Doordat de vragenlijst soms tot 2 jaar na het verstrekken van de indicatie ingevuld wordt (bij huishoudelijke hulp mogelijk na 5 jaar) zijn er al veel dingen vergeten of onduidelijk. Een respondent geeft aan:

*“weet ik niet meer zo goed. Het is 1,5 jaar geleden....”*

Dit verklaart waarschijnlijk de lage cijfers bij de vraag over de bekendheid van de cliëntondersteuning.

Daarnaast is het voor de inwoner niet altijd duidelijk of de vraag gaat over de dienstverlening van de gemeente of die van een andere instelling of voorziening. Zo geven inwoners bij de open vragen specifiek aan tevreden te zijn over de thuiszorg, die een verantwoordelijkheid is van de zorgverzekeraar.

### *Toekomst*

De VNG is momenteel in gesprek met het ministerie over deze bezwaren. Als gemeente Woerden zijn wij *pilotgemeente* 'Ervaringswijzer'. Hiermee proberen wij op een andere (betere) manier de cliënt tevredenheid te meten. Als dit meer vorm krijgt wordt de Raad hiervan op een later moment uitgebreid bericht.

## **Vergelijking Zorgaanbieders**

Zorgfocus heeft ook een vergelijkend onderzoek gedaan naar de tevredenheid bij de zorgaanbieders. Dit kan omdat onze buurgemeenten Stichtse Vecht, Oudewater en De Ronde Venen ook hun onderzoek laten uitvoeren door ZorgfocuZ. Vanwege de, bij een aantal organisaties, toch nog geringe responsaantallen is het rapport vertrouwelijk. Het rapport is daarom niet bij deze rib gevoegd, ook omdat er geen opmerkelijke of zorgwekkende uitkomsten in het rapport staan.

---

**Financiën:**

Niet van toepassing

---

**Vervolg:**

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

In 2020 worden de uitkomsten verwerkt in De staat van Woerden.

---

**Bijlagen:**

- Woerden rapportage ceo Wmo 2018 (ZS00005103)
  - Woerden rapportage ceo jeugdhulp 2018 (ZS00005104)
- 

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA



De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer



RAPPORTAGE

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Woerden

augustus 2019





# Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

## Gemeente Woerden

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2018. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke of digitale 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	992
Ingevuld	363
Responspercentage	37%

### CONTACT



84%<sup>0%</sup>

wist waar zij moest zijn



84%<sup>-2%</sup>

werd snel geholpen



91%<sup>0%</sup>

voelde zich serieus genomen



83%<sup>+1%</sup>

zocht samen naar oplossing

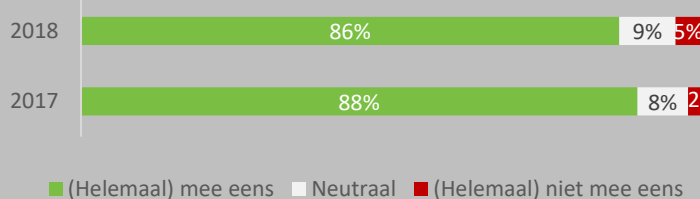


28%<sup>-1%</sup>

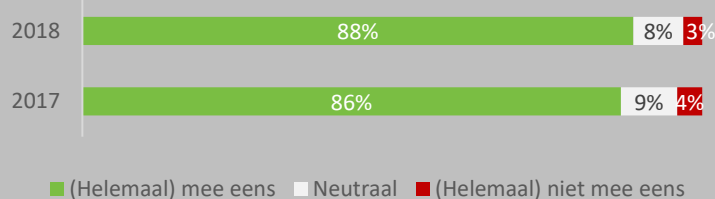
wist van cliëntondersteuner

### KWALITEIT

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

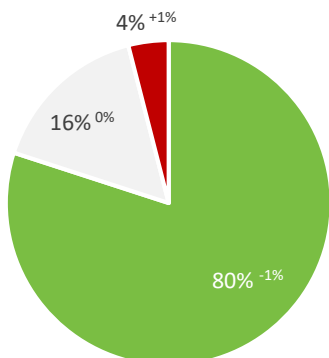


#### De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

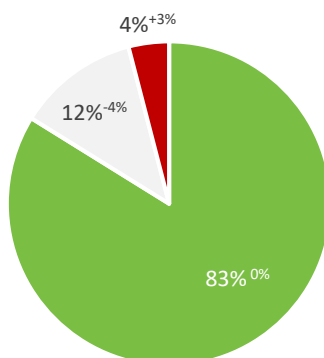


### RESULTAAT

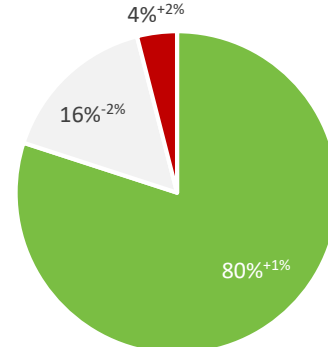
#### Door de ondersteuning die ik krijg ...



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

## AANVRAAG



+2%

**43%**

had in 2018  
een keukentafelgesprek



-1%

**85%**

heeft het gesprek met de  
medewerker als prettig ervaren



-0,1

**7,6**

is het gemiddelde cijfer voor het  
contact met de Woerdenwijzer

## POSITIEVE PUNTEN

“Het is zo fijn dat mijn moeder hier terecht kan. Ze is ervan opgeknapt. Anders kan ze niet meer zelfstandig wonen.”

“Ik vond de samenwerking erg prettig. Ik werd met respect behandeld en serieus genomen. Er werd goed gekeken naar mijn situatie en wat hierin mijn (hulp) behoeftes zijn.”

## ONDER STEUNING



+1%

**93%**

heeft de afgesproken  
zorg/ondersteuning ontvangen



0%

**80%**

voelt zich door de hulp beter



0%

**83%**

is tevreden met het (tot nu toe)  
bereikte resultaat

## VERBETER PUNTEN

“Onervaren personeel, die absoluut hun werk niet serieus nemen, niet doen wat er gevraagd wordt, weg gaan als de tijd nog niet om is.”

“Indien de mantelzorger de regie niet houdt, dan gaat er veel langs elkaar heen!”

## MANTEL ZORG



-10%

**40%**

krijgt ondersteuning van een mantelzorger



-4%

**47%**

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 Status van dist rapport en leeswijzer .....	3
<b>2   Resultaten verplichte vragen .....</b>	<b>4</b>
2.1 Contact met de gemeente.....	4
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>10</b>
3.1 Toegang tot de hulp .....	10
3.2 Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning .....	13
3.3 Het ondersteuningsplan .....	15
3.4 De ondersteuning van de zorgaanbieder .....	16
3.5 Samenvatting antwoorden op open vraag.....	18
3.6 Mantelzorg .....	19
3.7 Tot slot .....	20

# 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 2018 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

### 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 zes weken de tijd gehad om te reageren.



## Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten 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 992 cliënten is getrokken. 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 afgevallen.

Responstabel	
	<i>n (%)</i>
Aantal verzonden vragenlijsten	992
Aantal reacties (Bruto respons)	395 (39,8%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	363 (36,6%)

Uitgaande van 363 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 4,1%. 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 4,1% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45,9% en 54,1% ligt.

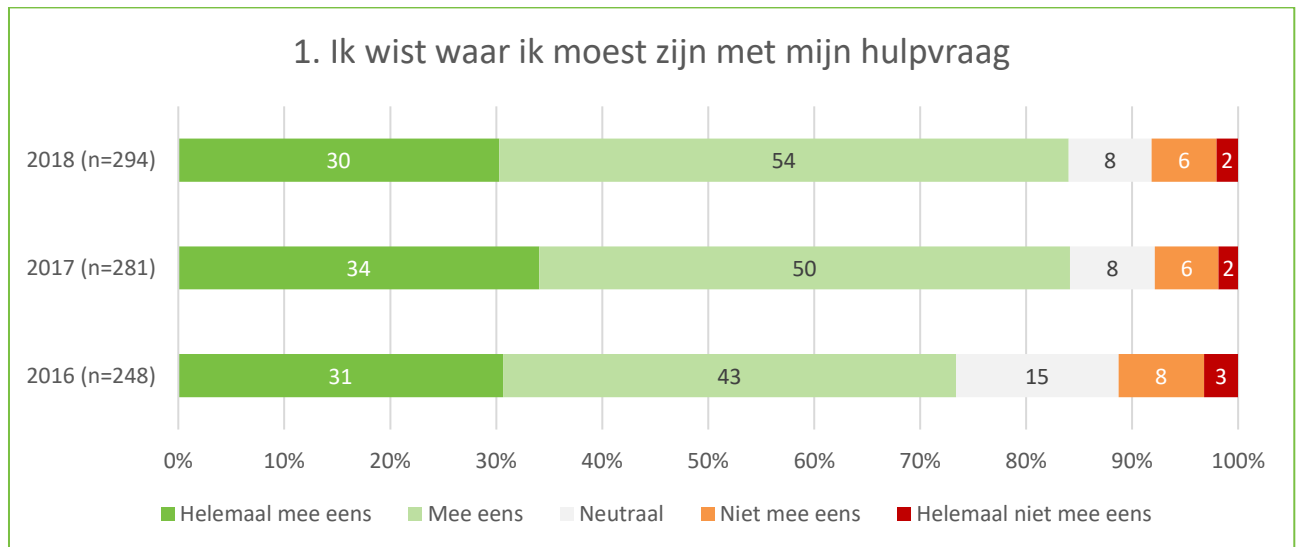
## 1.3 Leeswijzer

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'. Bij elke grafiek wordt het totaal aantal respondenten weergegeven (n).

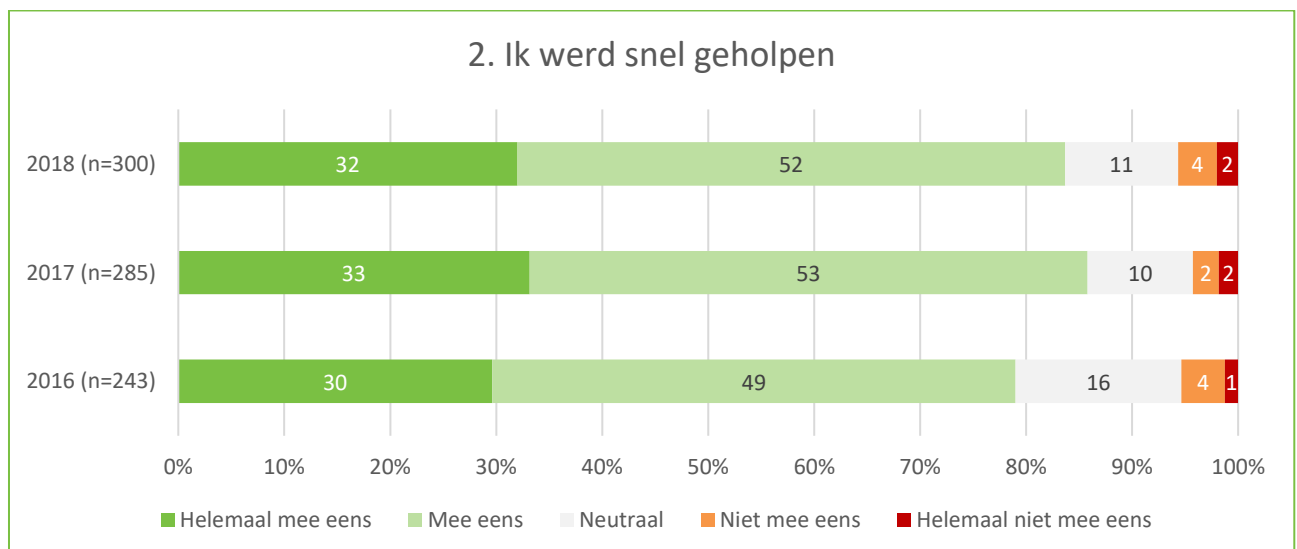
## 2 | Resultaten verplichte vragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven. De resultaten van de verplichte vragen van 2018 zijn vergeleken met de resultaten van 2017 en 2016. Het aantal respondenten dat in de huidige meting ‘weet ik niet meer’, ‘geen mening’ of ‘niet van toepassing’ heeft aangekruist wordt, indien van toepassing, onder de grafiek weergegeven.

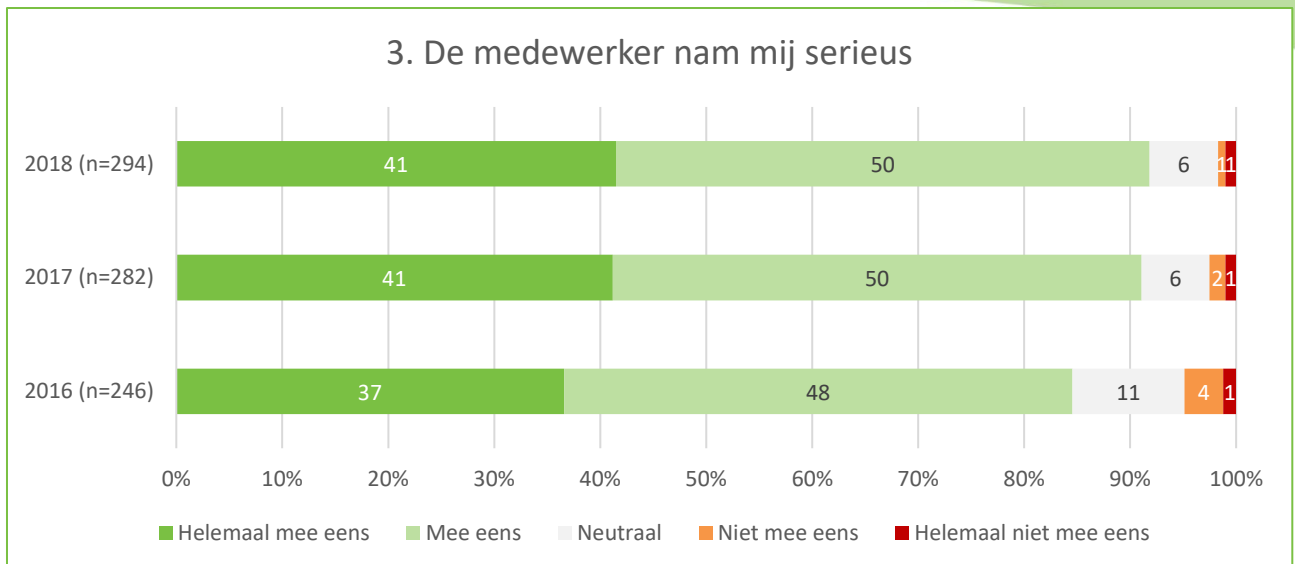
### 2.1 Contact met de gemeente



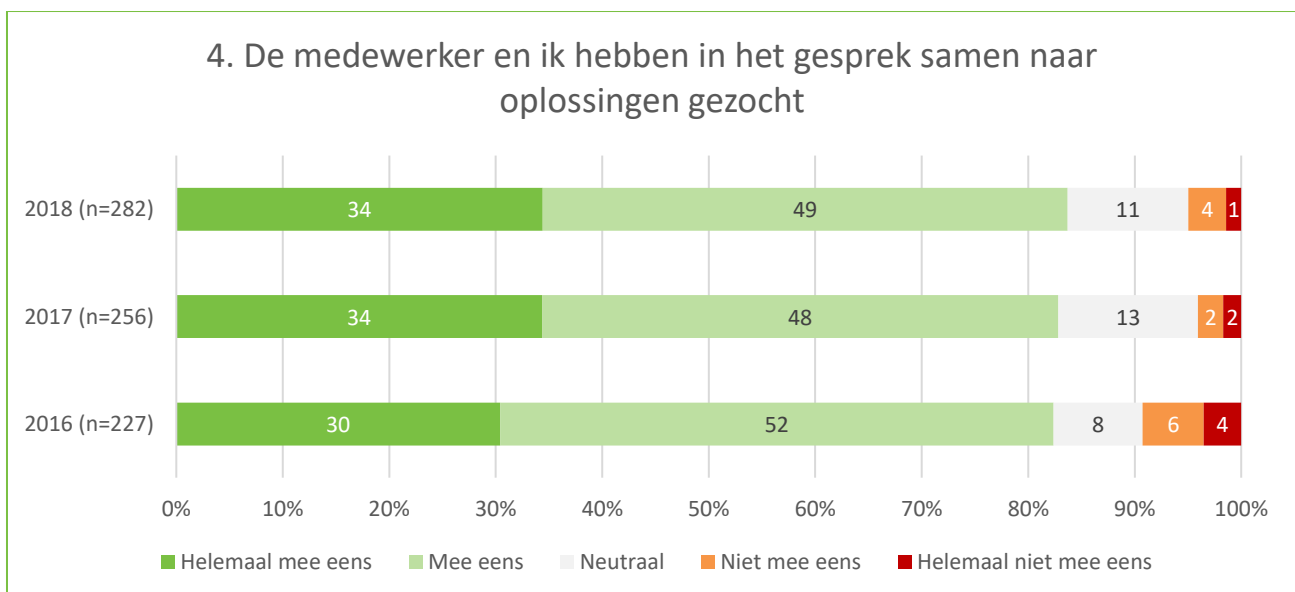
\*Antwoordoptie ‘geen mening’ (n=3); antwoordoptie ‘niet van toepassing’ (n=64)



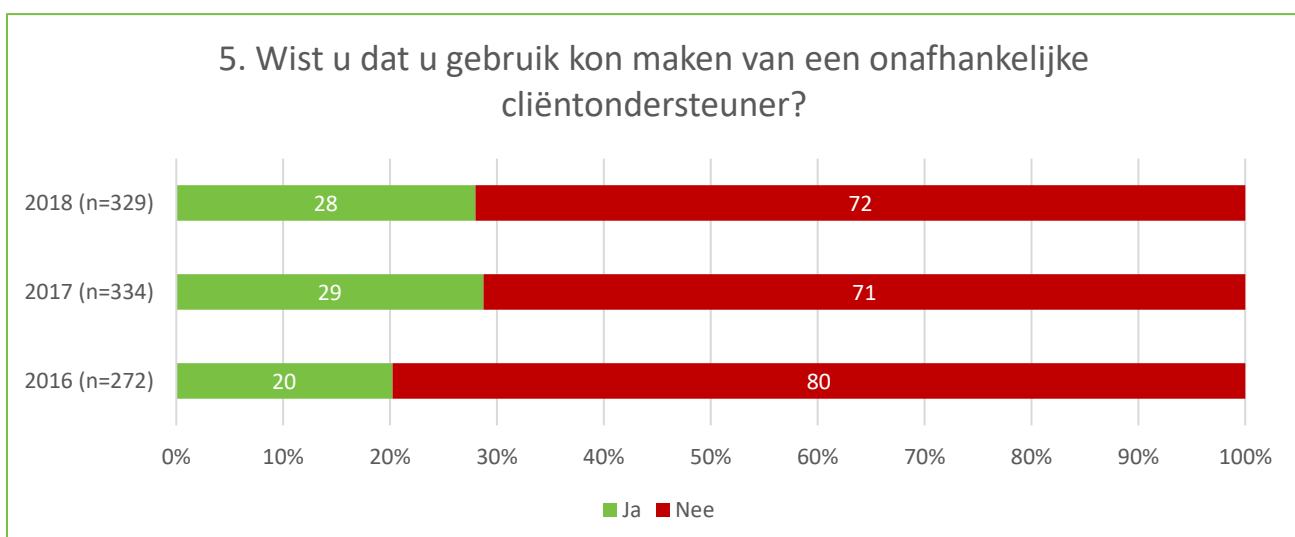
\*Antwoordoptie ‘geen mening’ (n=1); antwoordoptie ‘niet van toepassing’ (n=60)



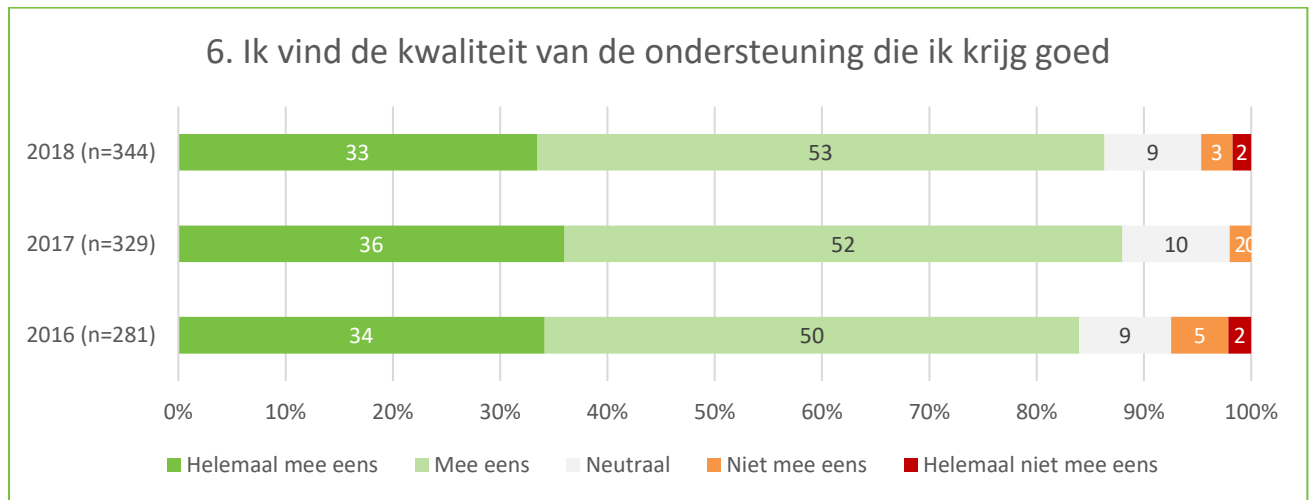
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=1); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=62)



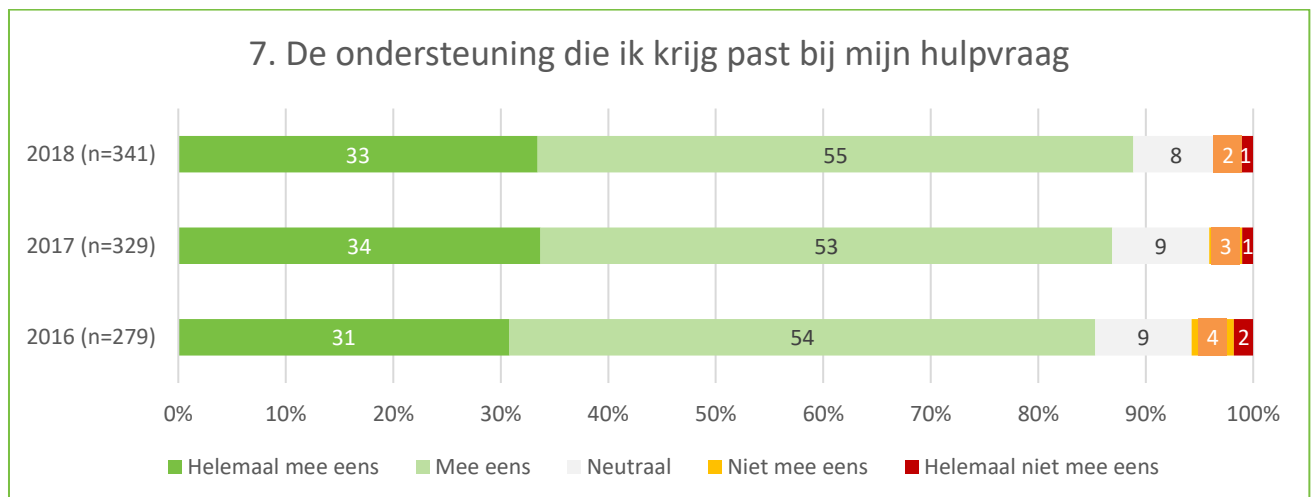
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=5); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=86)



## 2.2 Kwaliteit van de zorg/ondersteuning

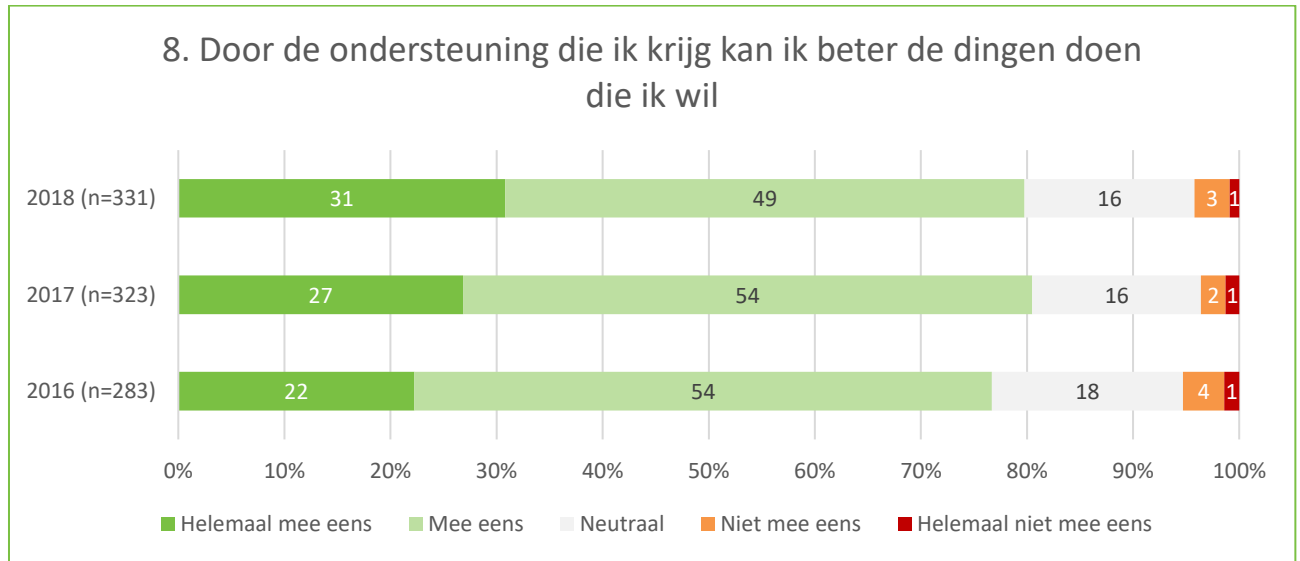


\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=15)

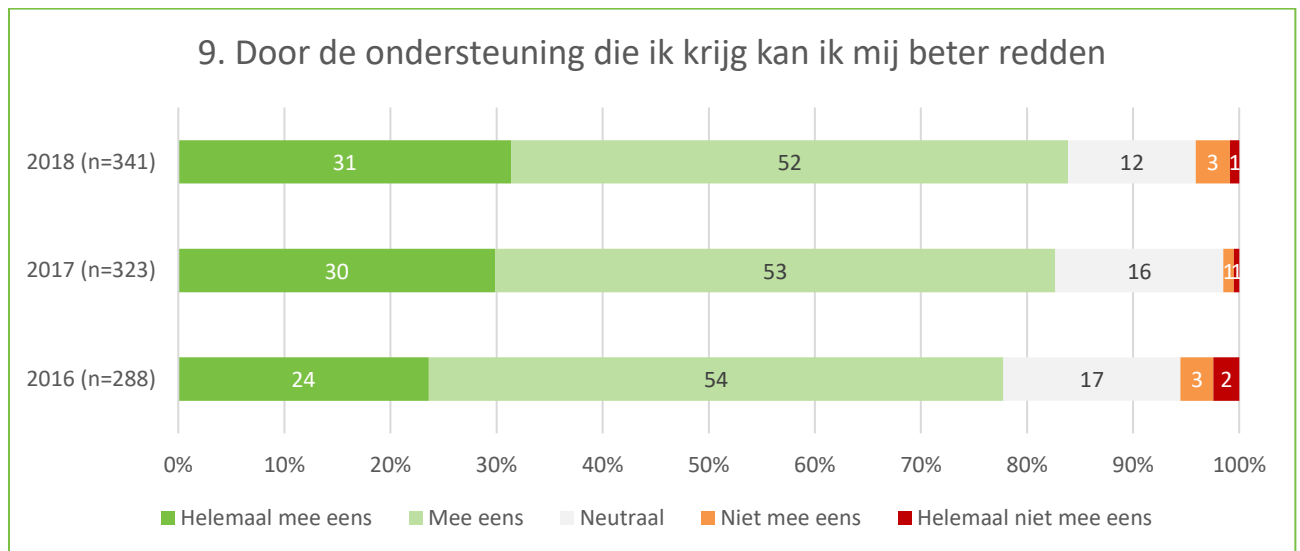


\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=15)

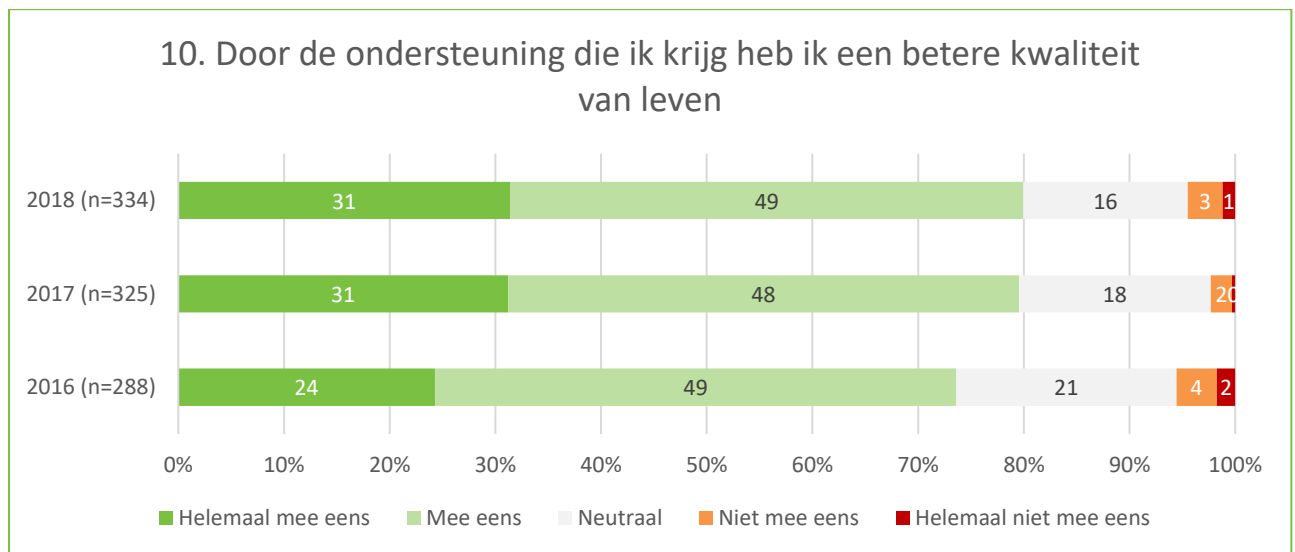
## 2.3 Effect van de zorg/ondersteuning



\*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 antwoorden op vraag 11 ‘Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?’ in 2018. 106 respondenten hebben deze vraag beantwoord, waarvan 76 een inhoudelijk relevante opmerking hebben gegeven.

- 45 respondenten zijn tevreden met de zorg of ondersteuning die zij krijgen. Acht van deze respondenten zijn vooral tevreden over de huishoudelijke hulp. Door deze hulp hebben zij meer tijd en ruimte voor andere dingen en worden zij ontlast in hun dagelijkse werkzaamheden. Ook waarderen acht respondenten de persoonlijke ondersteuning en begeleiding die zij krijgen. Zij vinden de zorgverleners meedenkend, oplossingsgericht en waarderen de inhoudelijke kennis van hun begeleider/ondersteuner.
- Vier respondenten zijn tevreden met het geboekte resultaat, zij zijn bijvoorbeeld zelfstandiger, onafhankelijker en hebben een beter kwaliteit van leven. Verder zijn vier respondenten tevreden met de kwaliteit van hun hulpmiddel zoals hun driewieler, scootmobiel of woningaanpassing. Tot slot zijn twee respondenten tevreden met de taxi, en een laatste respondent vindt het fijn dat hij/zij financieel tegemoetgekomen wordt en hierdoor meer mogelijkheden heeft.
- 31 respondenten hebben een verbeterpunt over de zorg die zij krijgen. Zes van hen vinden dat de communicatie en het contact met de gemeente en met hun zorgverleners beter kan. Zij voelen zich niet altijd serieus genomen, vinden het contact te weinig of vinden dat de bereikbaarheid te wensen overlaat. Verder zouden vijf respondenten graag meer uren (huishoudelijke) hulp per week willen. Ook over de vele personeelwisselingen zijn opmerkingen. Vijf respondenten geven aan dat zij liever een

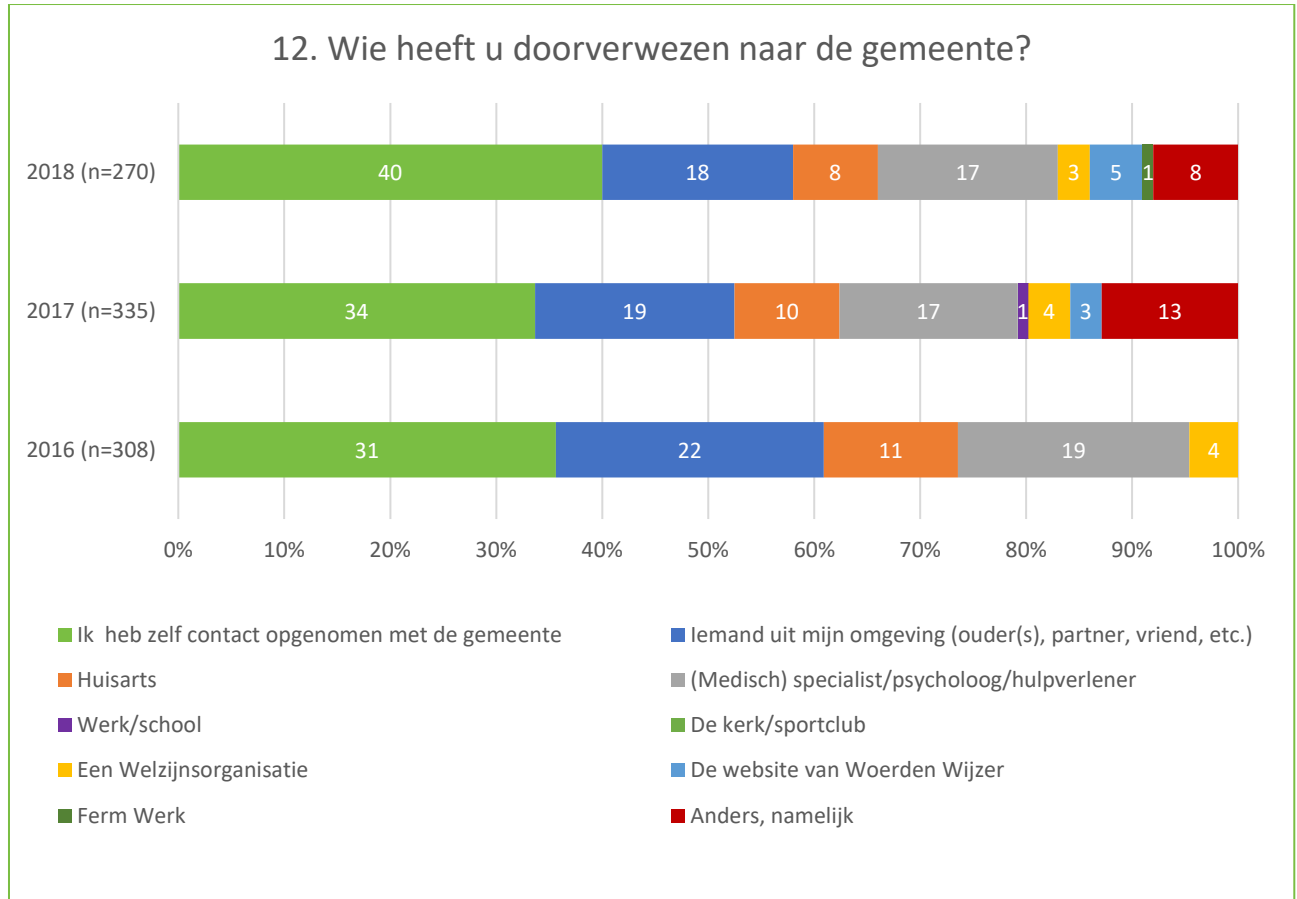


vaste hulpverlener willen in plaats van regelmatig een vervanger. Hierbij geven twee respondenten aan dat de vervanging bij ziekte of vakantie regelmatig niet goed verloopt.

- Verder vinden vier respondenten dat de kwaliteit van de huishoudelijke hulp beter kan. Ook vinden twee respondenten dat de procedure voor het aanvragen van hulp star is. Zij ervaren de strenge regels als belemmerend en zouden, als de situatie er om vraagt, graag meer ruimte voor maatwerk willen zien. Tot slot geeft één respondent aan dat de levering van zijn/haar scootmobiel erg lang heeft geduurd.

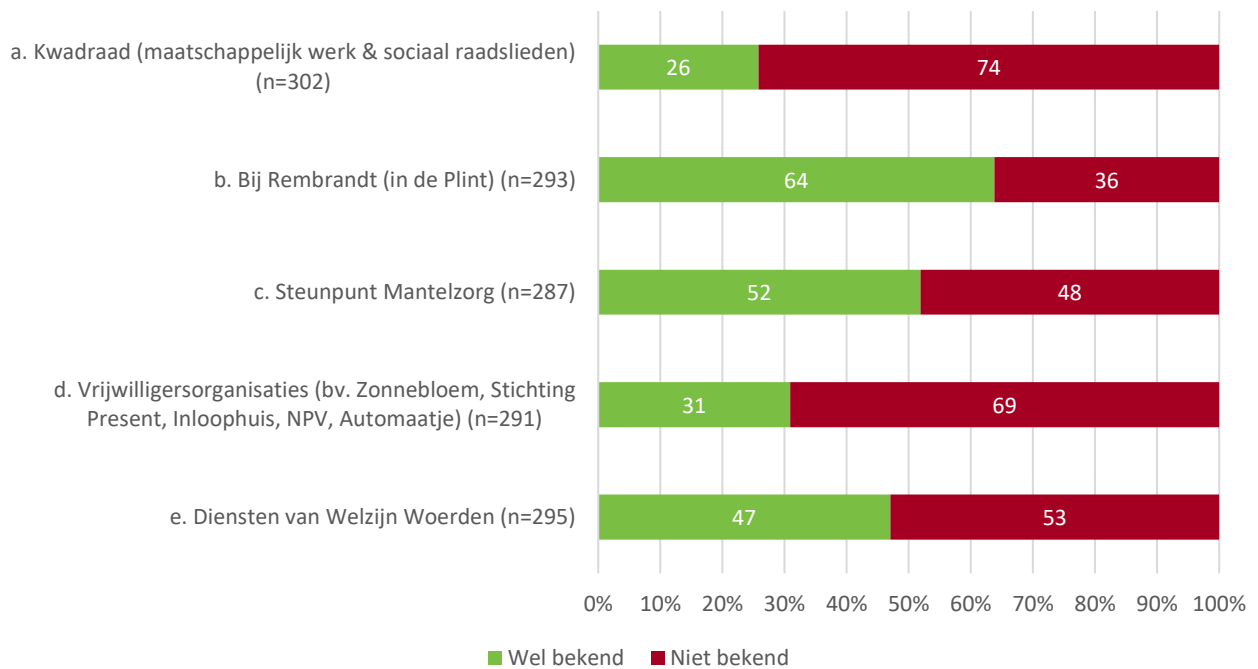
# 3 | Resultaten aanvullende vragen

## 3.1 Toegang tot de hulp

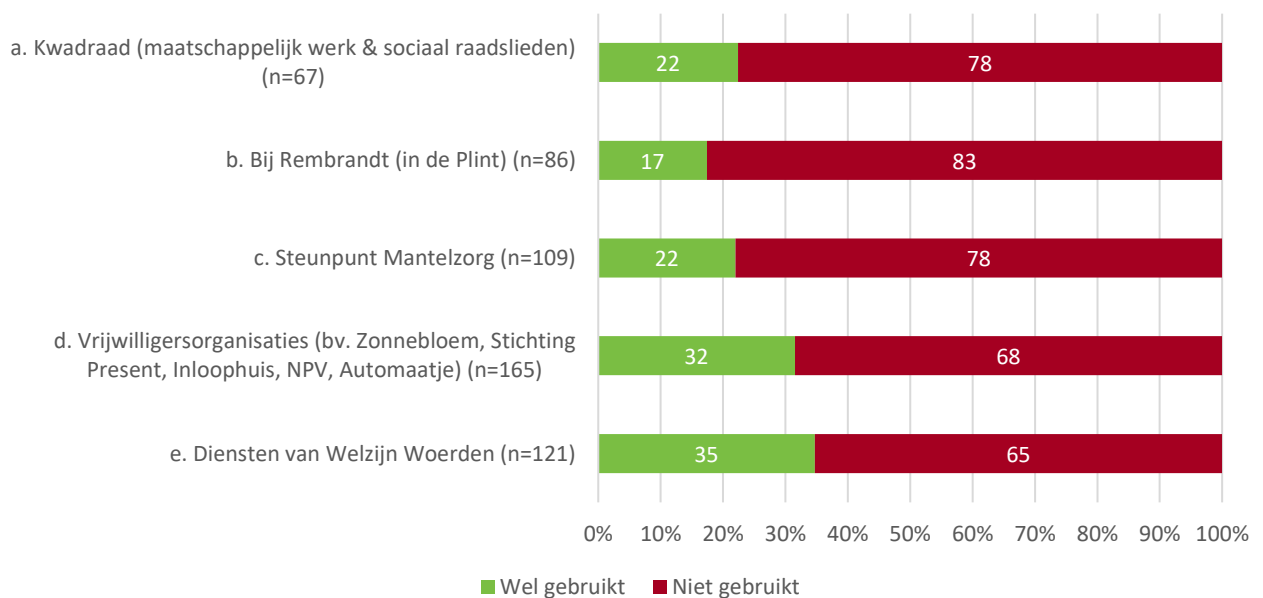


\*Antwoordoptie ‘weet ik niet (meer)’ (n=25); bij de antwoordoptie ‘anders namelijk’ zijn in de huidige meting de volgende antwoorden het meest genoemd: ergotherapeut (6x), consulent/casemanager dementie (5x), familielid/naaste (4x), WoerdenWijzer (3x), Kwadraad (3x), Hoogstraat (2x), Vierstroom (2x), ambulante begeleider (2x), stichting MEE (2x), POH (2x), WIJ 3.0 (1x), advocaat (1x), ziekenhuis (1x), Zegveld zorgt (1x), maatschappelijk werk (1x), Kwintes (1x), al langere tijd Wmo (1x), crisisdienst (1x), Coneyn (1x), de Rijnhoven (1x), Careijn Thuiszorg (1x), bedrijfsarts (1x).

### 13.1 Bent u bekend met de volgende organisaties in Woerden?

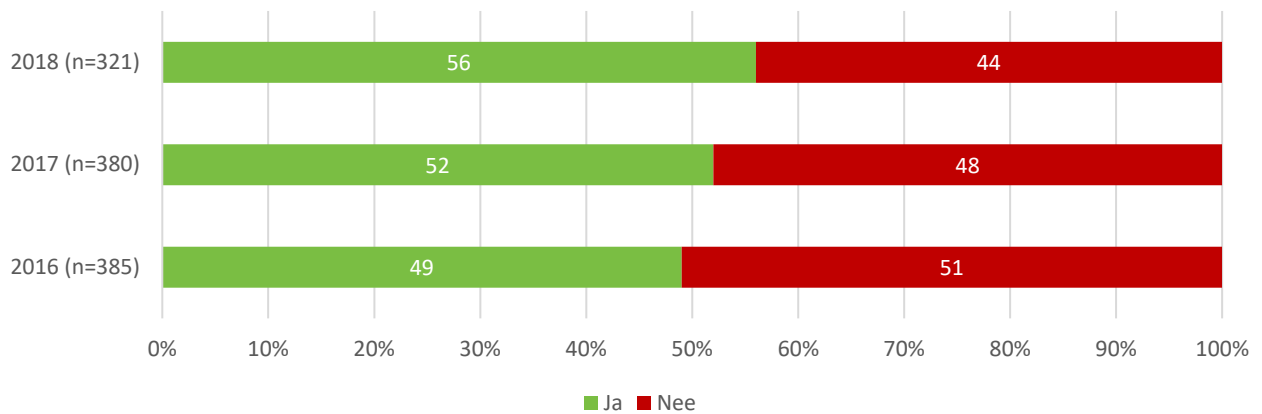


### 13.2. Heeft u gebruik gemaakt van de volgende organisaties in Woerden?\*



Vragen 13 en 13.2 zijn alleen gerapporteerd voor de huidige meting. Bij vraag 13.2 zijn alleen de respondenten meegenomen die bij vraag 13 hebben aangegeven bekend te zijn met de organisatie.

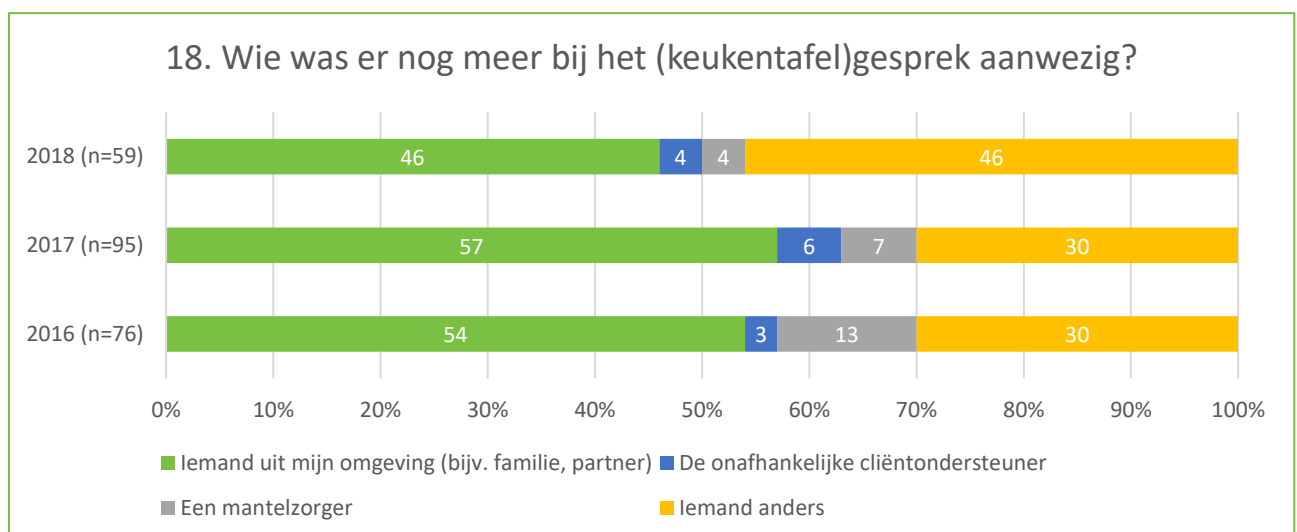
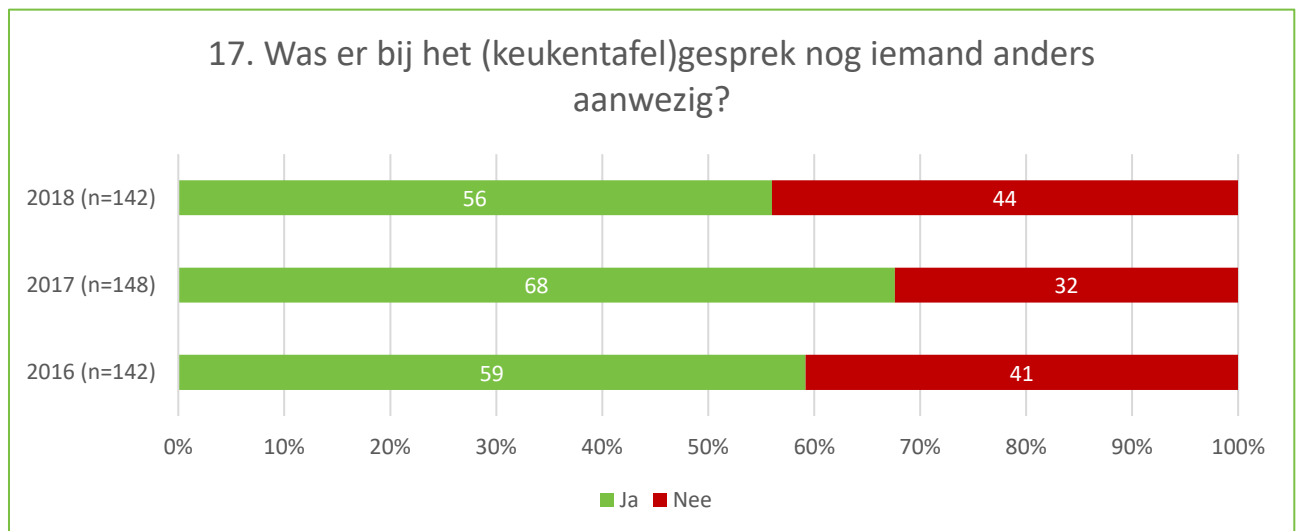
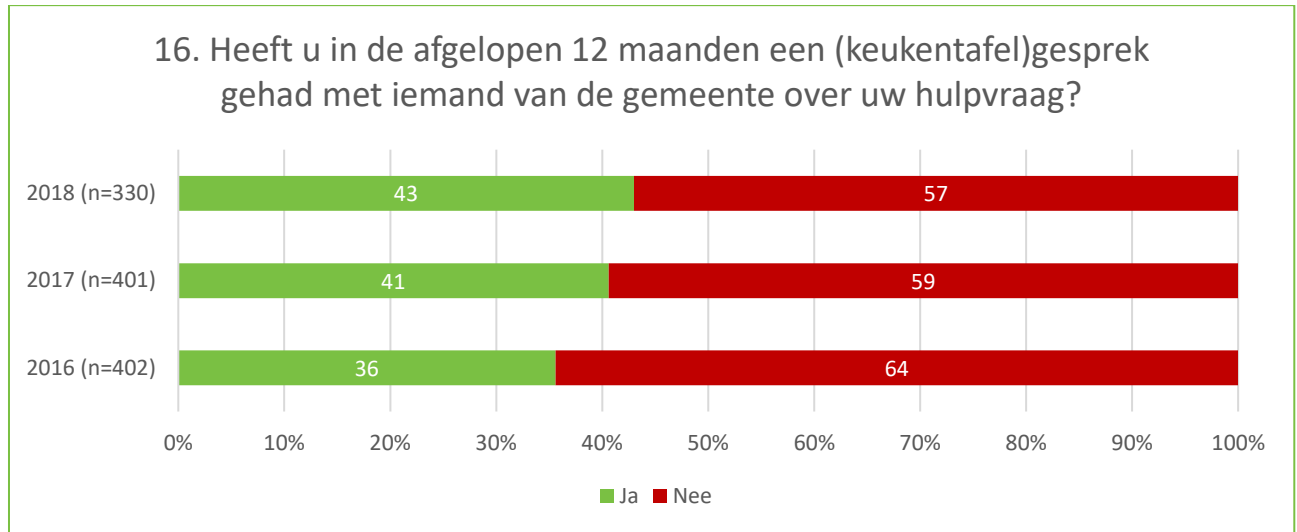
### 14. Heeft u voor de aanvraag contact gehad met Woerdenwijzer?



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

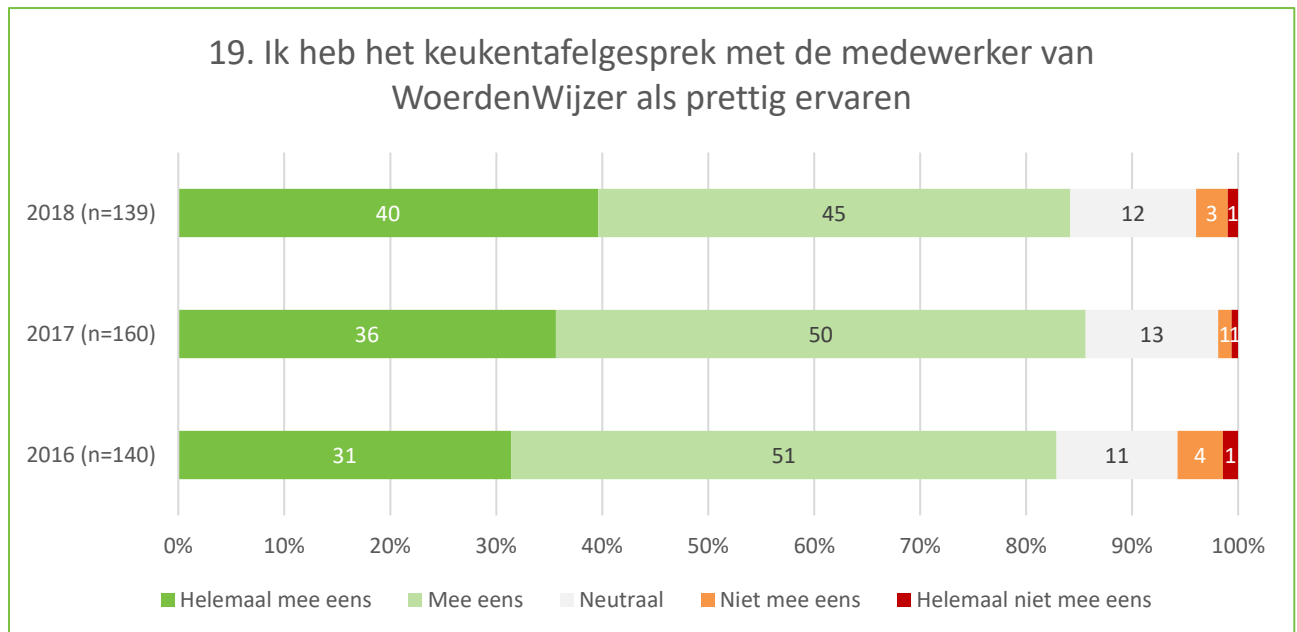
	2018 (n=180)		2017 (n=191)		2016 (n=167)	
	n	%	n	%	n	%
1	1	0,6	3	1,8	1	0,6
2	3	1,7	4	2,4	3	1,7
3	3	1,7	2	1,2	3	1,7
4	5	2,8	2	1,2	5	2,8
5	7	3,9	14	8,4	7	3,9
6	12	6,7	14	8,4	12	6,7
7	39	21,7	34	20,4	39	21,7
8	56	31,1	39	23,4	56	31,1
9	28	15,6	31	18,6	28	15,6
10	26	14,4	24	14,4	26	14,4
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,6</b>		<b>7,7</b>		<b>7,5</b>	

## 3.2 Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning

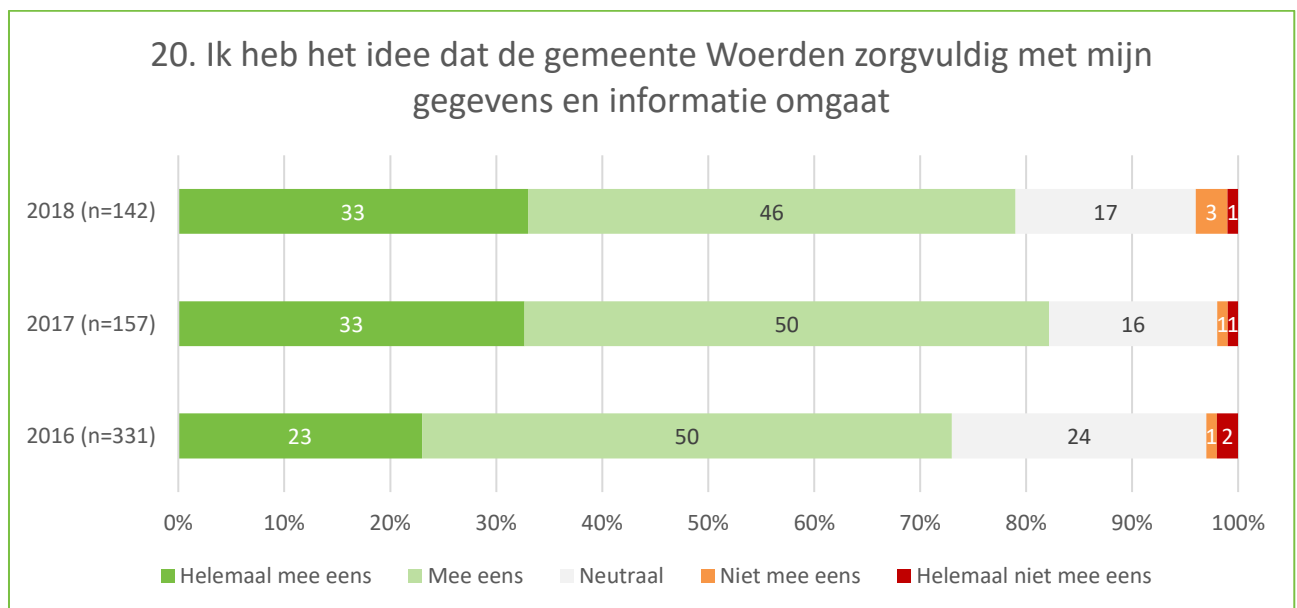


\*Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn in de huidige meting o.a. de volgende antwoorden gegeven: (ambulant) begeleider/coach (10x), Kwintes (7x), familielid/naaste (4x), Reïnaerde (2x), sociaal makelaar (2x),

medewerker Wmo (1x), iemand van thuiszorg (1x), thuisbegeleider (1x), stagiair (1x), sociaal makelaar (1x), Leger des Heils (1x), IHT (1x), iemand gespecialiseerd in psychiatrie (1x), gezinshulpverlener (1x), ergotherapeut (1x).



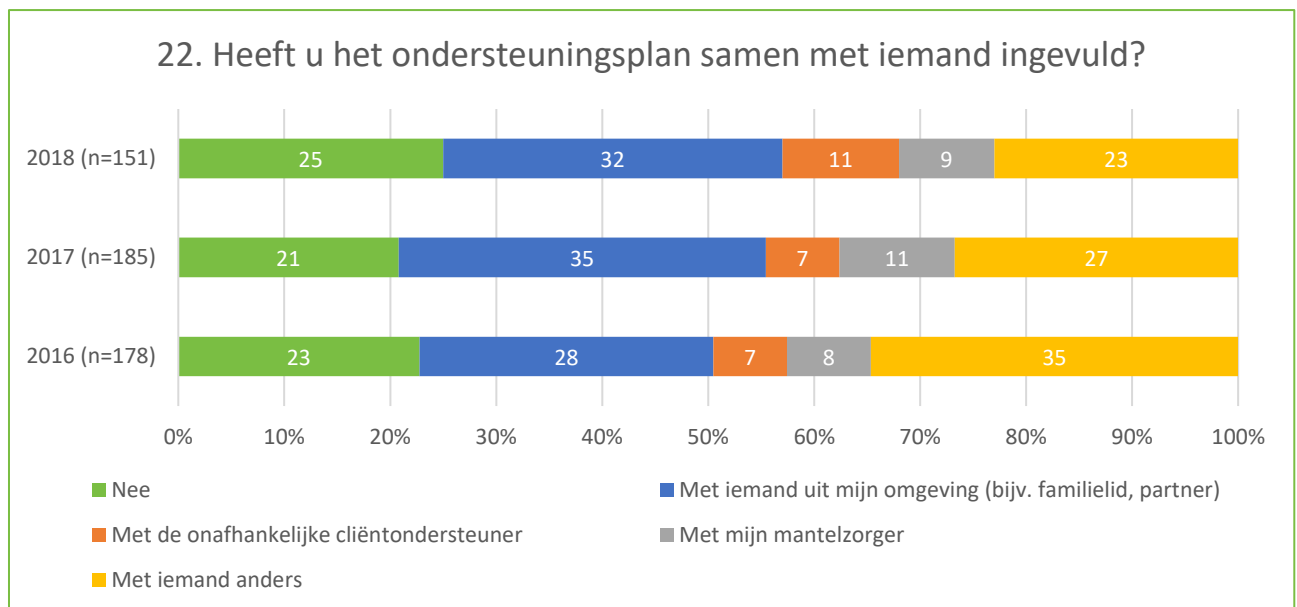
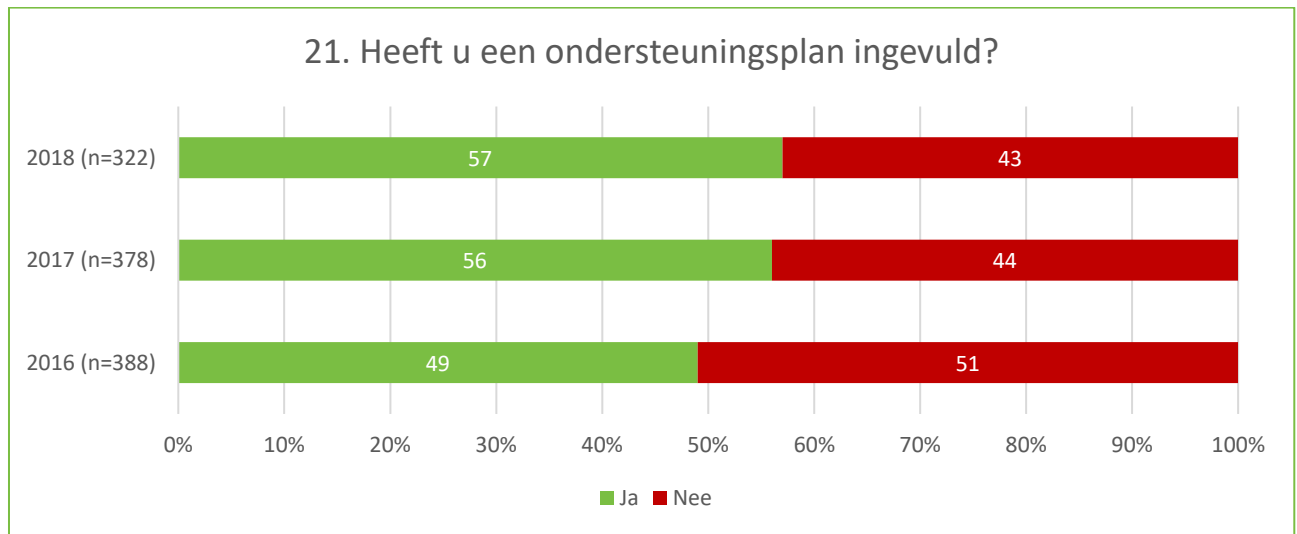
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=7)



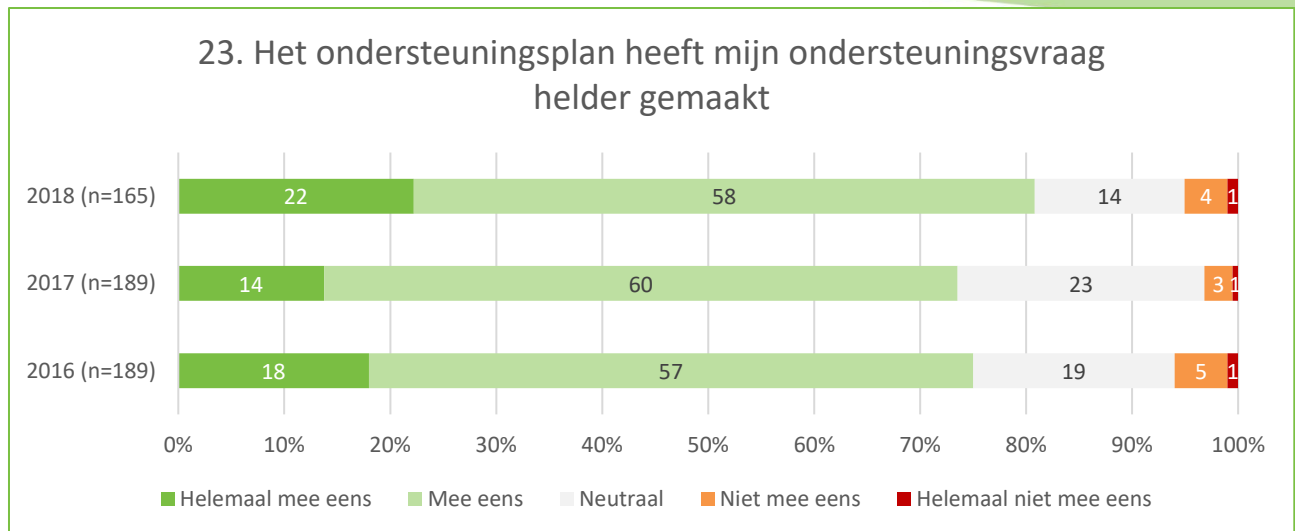
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=5); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=4)



### 3.3 Het ondersteuningsplan

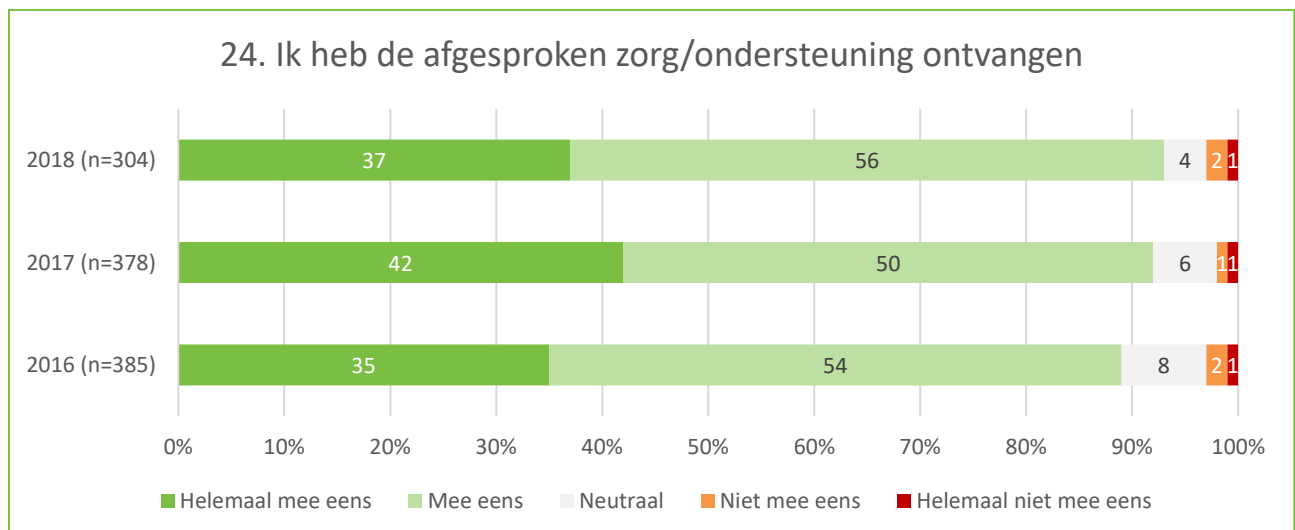


\*Bij de antwoordoptie 'iemand anders, namelijk' zijn de in huidige meting o.a. de volgende antwoorden gegeven: (ambulant) begeleider/coach (14x), Kwintes (10x), ergotherapeut (6x), (gezins)hulpverlener (4x), familielid/naaste (3x), Wij 3.0 (3x), consulent/casemanager dementie (3x), iemand van de gemeente (2x), maatschappelijk werker (2x), hulpverlener van Reinaerde (2x), Welzijn Woerden (1x), Kwadraad (1x), WoerdenWijzer (1x), IHT (1x), Leger des Heils en Abrona (1x), iemand op de Sleutelbloem (1x), Hoogstraat begeleiding (1x), Careijn Thuiszorg (1x).

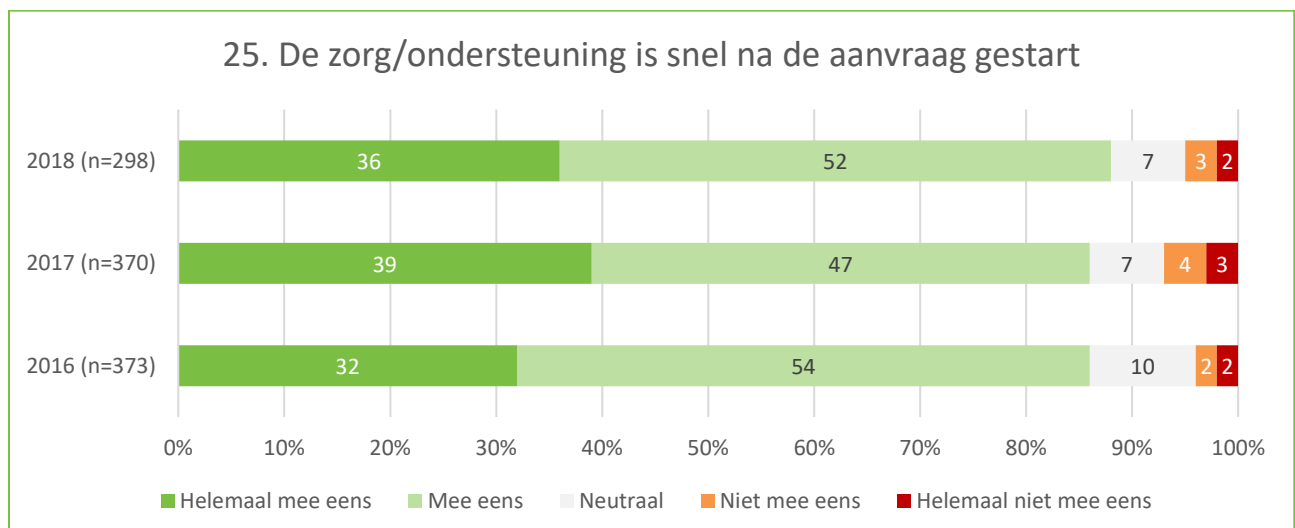


\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=7); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=10)

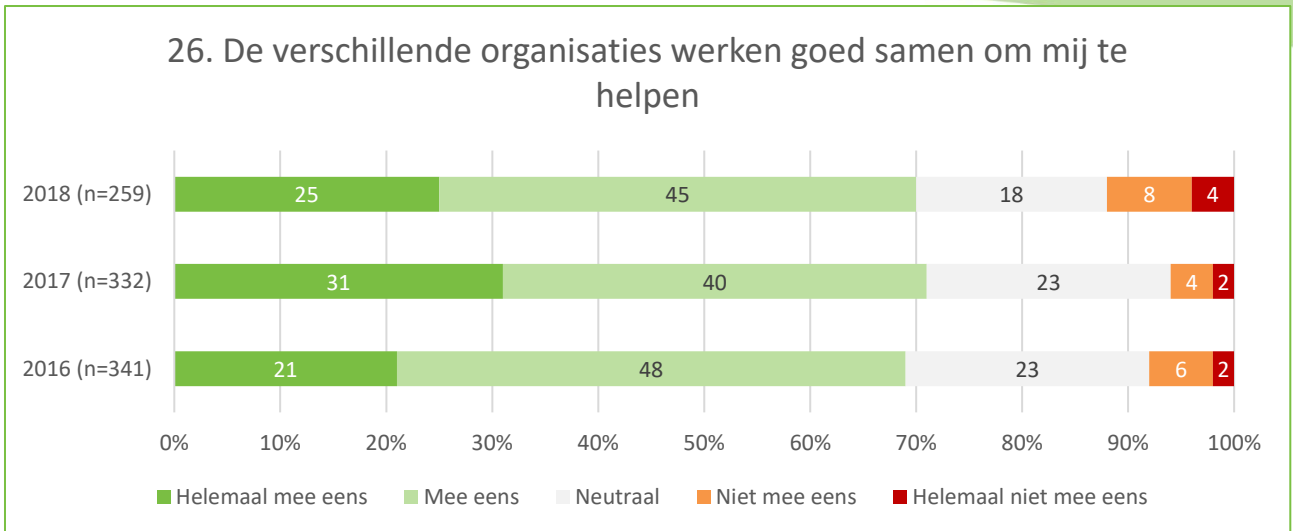
## 3.4 De ondersteuning van de zorgaanbieder



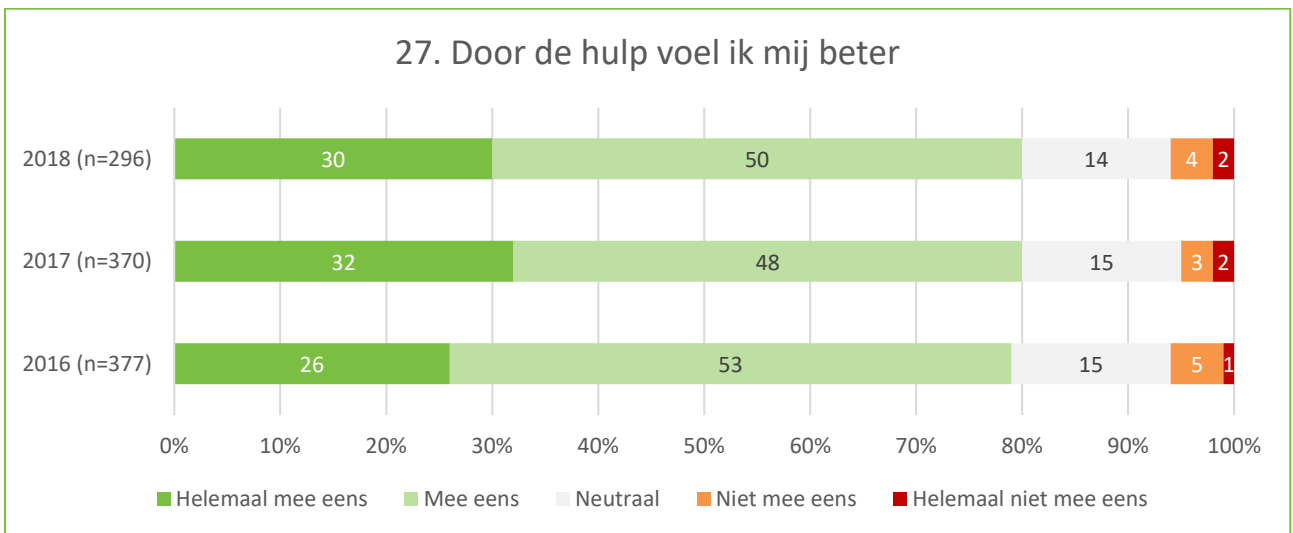
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=34).



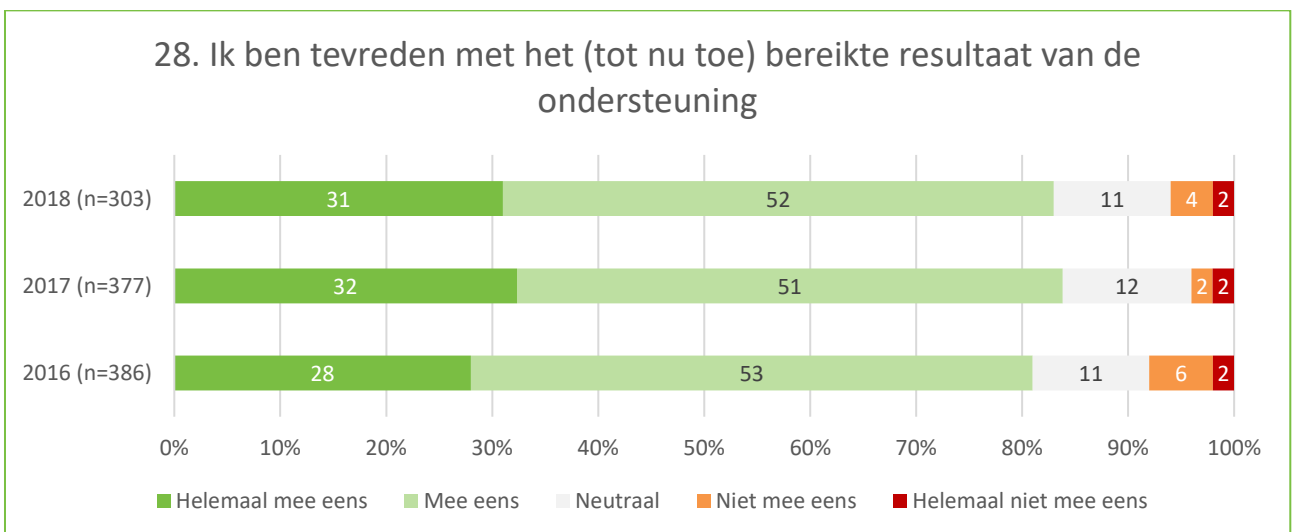
\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=4); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=38).



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=12); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=61).



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=4); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=36).



\*Antwoordoptie 'geen mening' (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=31).

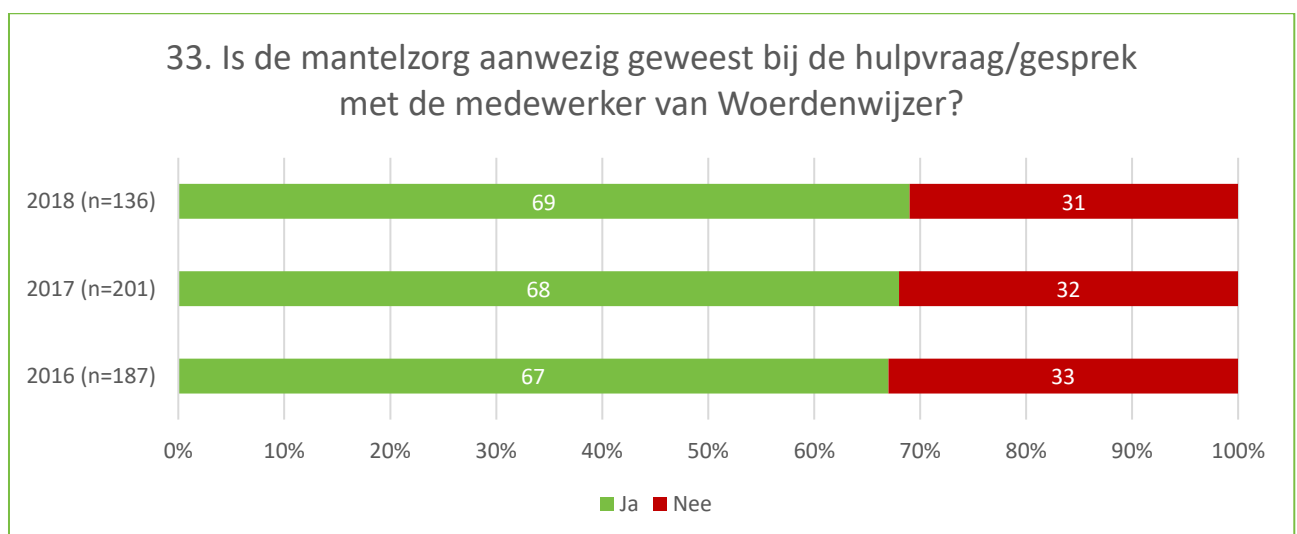
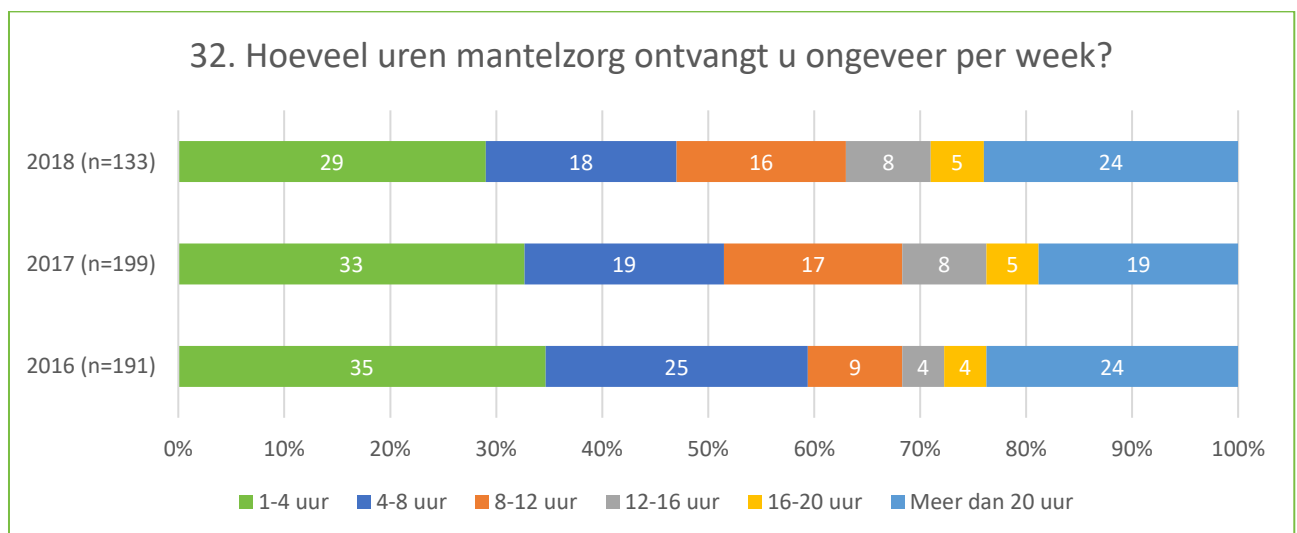
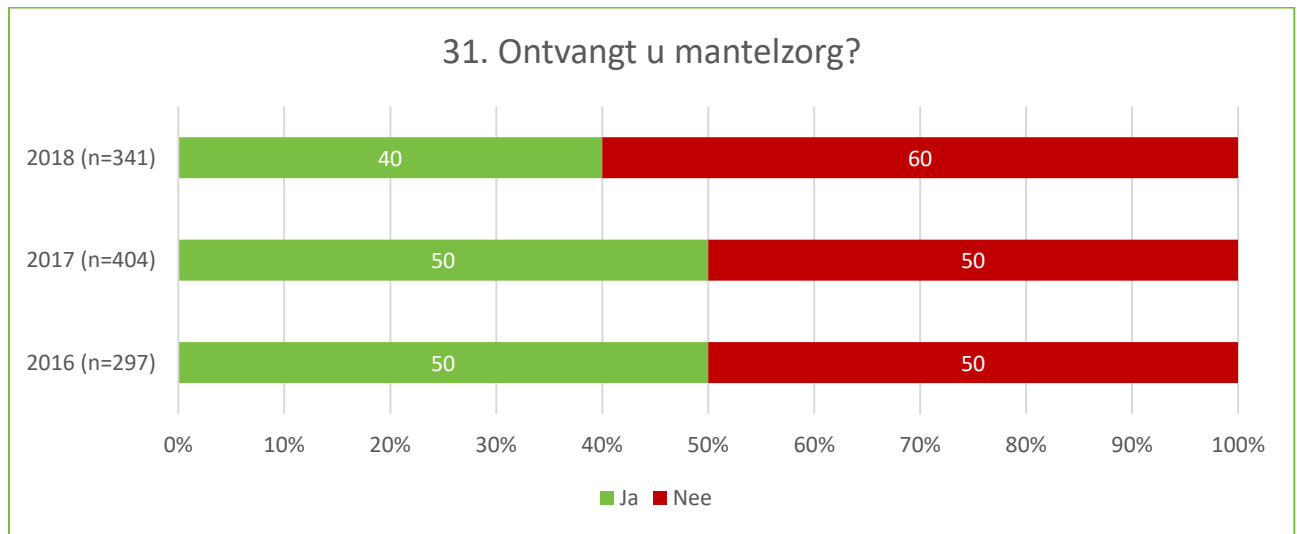
29. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder(s)?						
	2016 (n=394)		2017 (n=388)		2018 (n=318)	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
1	10	2,5	8	2,1	4	1,3
2	3	0,8	3	0,8	1	0,3
3	5	1,3	7	1,8	0	0,0
4	3	0,8	3	0,8	10	3,1
5	14	3,6	12	3,1	14	4,4
6	27	6,9	22	5,7	15	4,7
7	75	19,0	71	18,3	57	17,9
8	146	37,1	132	34,0	99	31,1
9	68	17,3	70	18,0	66	20,8
10	43	10,9	60	15,5	52	16,4
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,6</b>		<b>7,8</b>		<b>7,9</b>	

### 3.5 Samenvatting antwoorden op open vraag

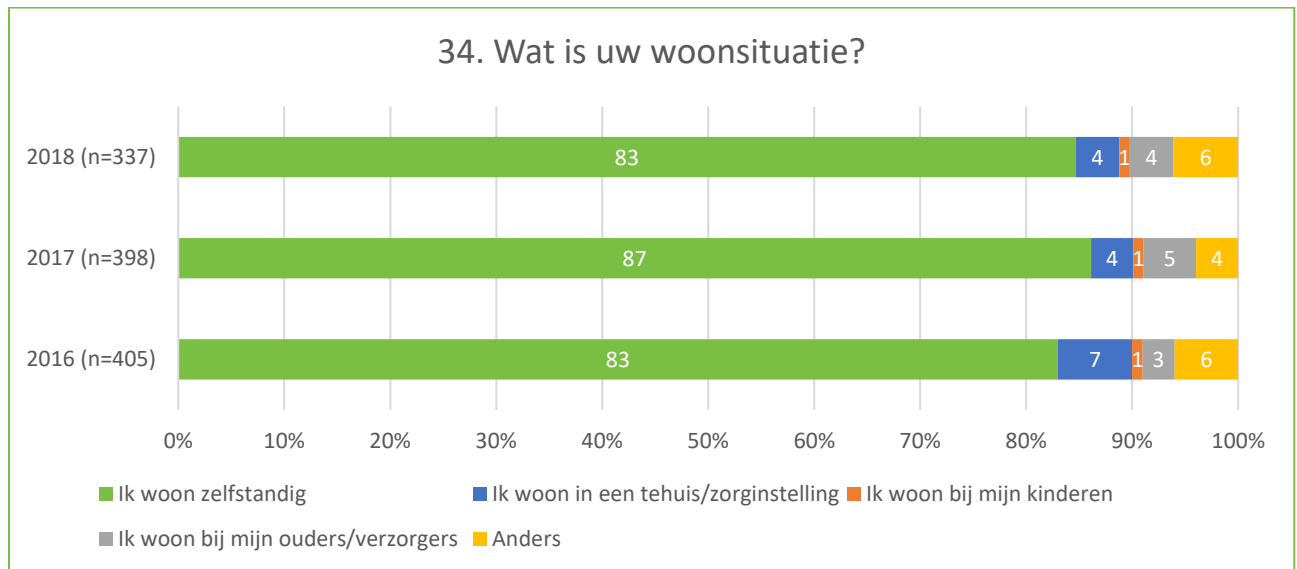
Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden op vraag 20 ‘Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?’. 95 respondenten hebben deze vraag beantwoord, waarvan 59 een inhoudelijk relevante opmerking hebben geplaatst.

- 27 respondenten zijn tevreden met de ontvangen ondersteuning. Het grootste gedeelte van deze respondenten geven aan over het algemeen tevreden te zijn over de ondersteuning, zonder hier verder over uit te weiden. Vier mensen geven specifiek aan tevreden te zijn over de thuiszorg. Ook over de communicatie met ondersteuner zijn respondenten tevreden. Zij waarderen het luisterend oor dat zorgverleners bieden, evenals de duidelijkheid en de oplossingsgerichtheid van de ondersteuners. Tot slot geeft één respondent aan erg tevreden te zijn over de levering en het onderhoud van zijn/haar rolstoel en scootmobiel.
- 30 respondenten hebben een verbeterpunt over de ontvangen zorg. Negen van hen vinden dat de communicatie en het contact beter kan. Zij noemen traagheid, onvriendelijkheid en het serieus nemen van klachten als verbeterpunten. Verder geven zes respondenten aan dat de opvolging en vervanging van hun hulpverlening niet altijd goed verloopt. Vier van deze respondenten geven aan dat die vooral bij vakantie en feestdagen tot problemen leidt.
- Vijf respondenten zouden graag meer uren huishoudelijke hulp willen krijgen. Verder vinden drie respondenten het vervelend dat er niet genoeg ruimte is voor maatwerk. Zij geven aan dat bij de aanvraag en toewijzing van de hulp veel formaliteiten in acht worden genomen, terwijl sommige situaties om een meer persoonlijke benadering vragen. Twee respondenten zijn teleurgesteld over het feit dat zij niet de hulp toegewezen hebben gekregen die zij wensen. Tot slot geven twee respondenten aan dat de taxiservice beter kan, deze komt regelmatig te vroeg/laat of het type auto is niet geschikt voor elke cliënt.

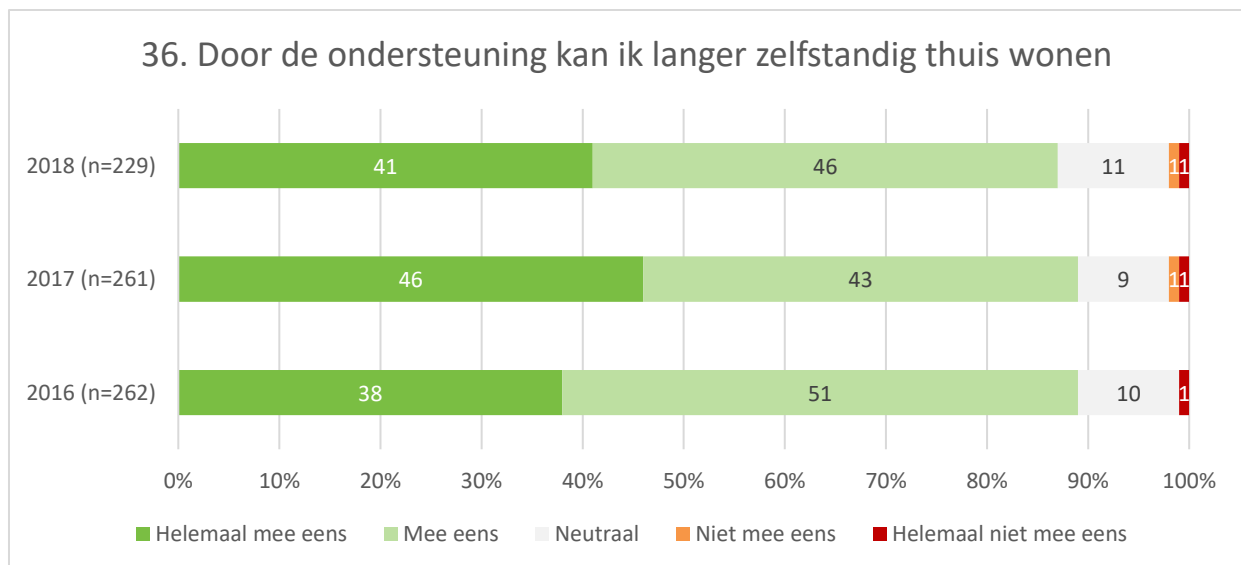
### 3.6 Mantelzorg



### 3.7 Tot slot



Bij antwoordoptie ‘anders’ zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven: met partner (12x), met gezin (2x), Leger des Heils (2x), alleen zelfstandig thuis (2x), gedeeltelijk thuis gedeeltelijk NuZorg (1x), huurwoning (1x), onbekend adres (1x), aanleunwoning GAZA (1x).



\*Antwoordoptie ‘geen mening’ (n=5); antwoordoptie ‘niet van toepassing’ (n=56).



Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

**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

# Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018

Gemeente Woerden

juli 2019



# Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018

## Gemeente Woerden

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd over 2018. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit ouders, vertegenwoordigers en jongeren die in 2018 gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Ouders en jongeren hebben een schriftelijke of online vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

### Aantallen

Uitgenodigd	510
Ingevuld	96
Responspercentage	19%

### CONTACT



**62%**

wist waar zij terecht konden



**59%**

werd snel geholpen



**71%**

kon de benodigde hulp krijgen



**73%**

had contact met WoerdenWijzer



**16%**

is bijgestaan door de onafhankelijke regioondersteuner

### KWALITEIT

**Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen**



■ (helemaal) eens ■ neutraal ■ (helemaal) oneens

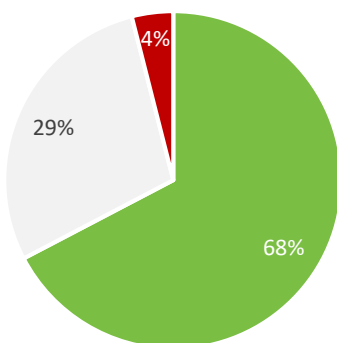
**De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart**



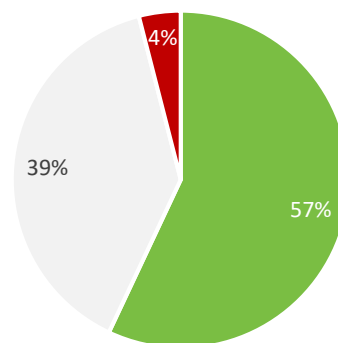
■ (helemaal) eens ■ neutraal ■ (helemaal) oneens

### Door de ondersteuning die ik krijg

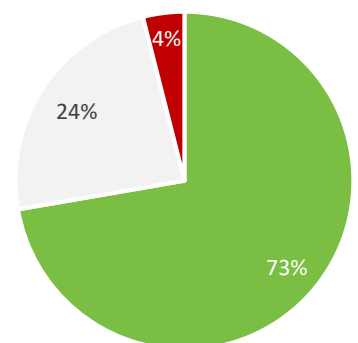
### RESULTAAT



... kan ik beter mijn problemen oplossen



... kan ik beter voor mezelf opkomen



... heb ik meer vertrouwen in de toekomst

## RESULTAAT



**84%**

zegt dat het thuis beter gaat



**81%**

zegt dat het beter gaat met het gedrag (van zijn/haar kind)



**80%**

is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat

## COMPLIMENTEN

“Onze consulent luisterde echt en zag het probleem. Heeft alles op alles gezet om te zorgen dat er hulp kwam!”

“Dankzij de hulp ontmoet ik leuke mensen en doe ik andere en leukere dingen.”

## OVERIGE



**94%**

heeft het idee dat er zorgvuldig met gegevens wordt omgegaan



**56%**

ontvangt hulp op locatie van de zorgverlener



**44%**

krijgt langer dan een jaar hulp

## VERBETER PUNTEN

“We zouden graag hier meer gebruik van willen maken, lukt alleen niet binnen het toegekende budget.”

“Dat ik deze persoon maar voor een beperkte tijd had en nu al weer afscheid moest nemen.”

## BEOORDELING

**8,3**

is het rapportcijfer voor de zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder

**7,1**

is het rapportcijfer voor het contact met 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>4</b>
2.1 Voorliggende voorzieningen .....	4
2.2 De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder .....	7
2.3 Effect van de hulp/ondersteuning.....	10
2.4 Samenvatting antwoorden open vragen.....	11
2.5 Tot slot .....	11



# 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 jongeren 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 in 2018 Jeugdhulp ontvangen hebben. De doelgroep voor dit onderzoek is gesplitst in twee groepen:

- Jongeren van 12 tot 18 jaar die in 2018 gebruik maakten van Jeugdhulp
- Ouders met een kind tot 18 jaar die in 2018 gebruik maakten van Jeugdhulp

Deze rapportage bevat de resultaten van zowel ouders als jongeren.

### 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 (voor kind en ouder)

### 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. Ze hebben zes 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). In verband met de kleine responsaantallen zijn de gegevens van ouders (n=77) en jongeren (n=19) samengevoegd.

Responstabel	
	n (%)
Aantal verzonden vragenlijsten	510
Aantal reacties (Bruto respons)	96 (18,8%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	96 (18,8%)

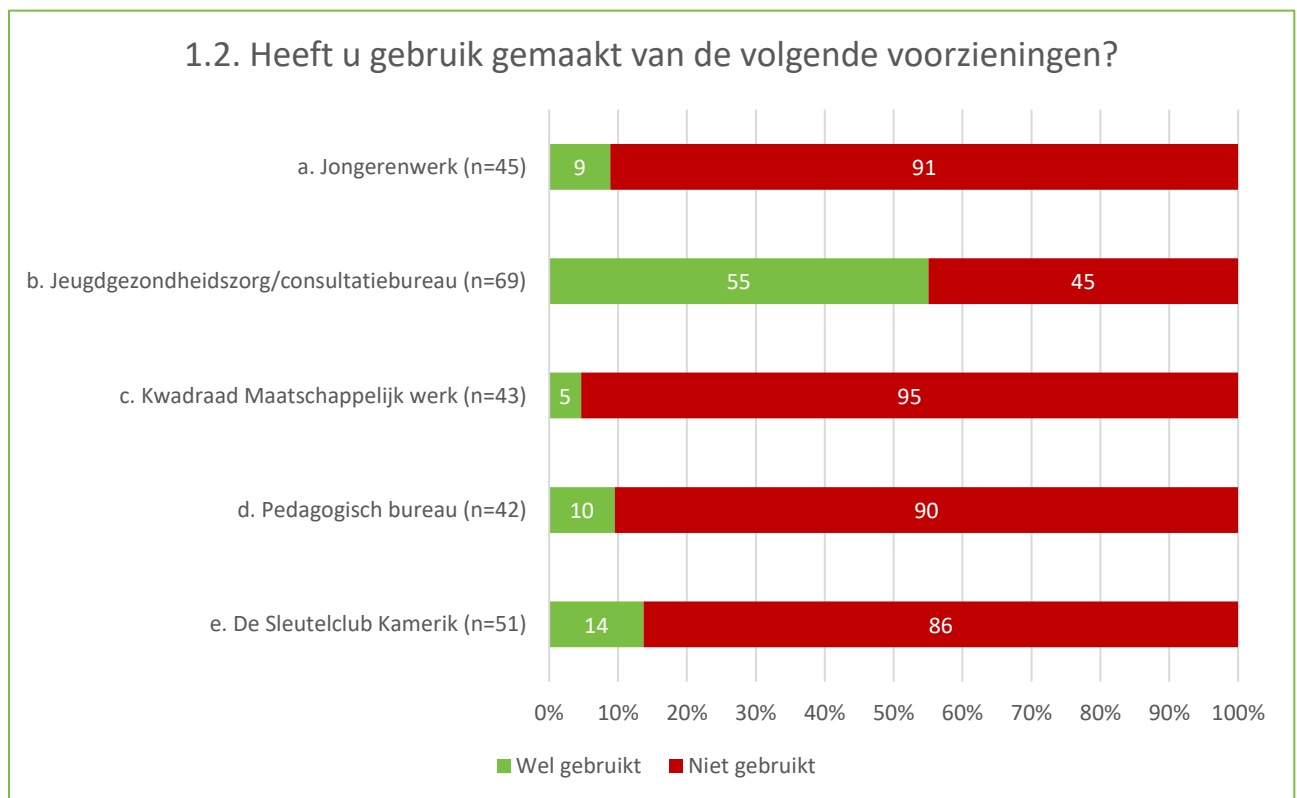
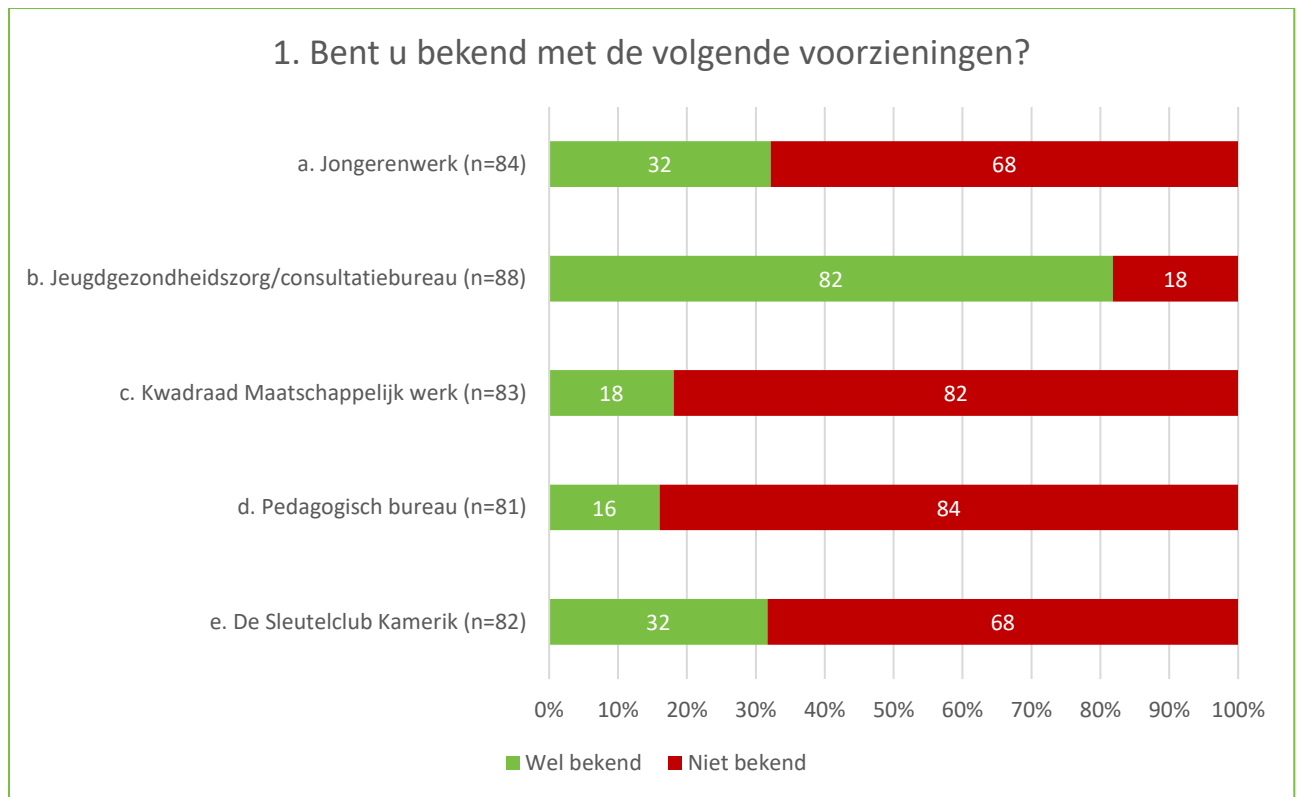
Uitgaande van 96 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 9,0%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 9,0% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 41,0% en 59,0% ligt.

## 1.2 Leeswijzer

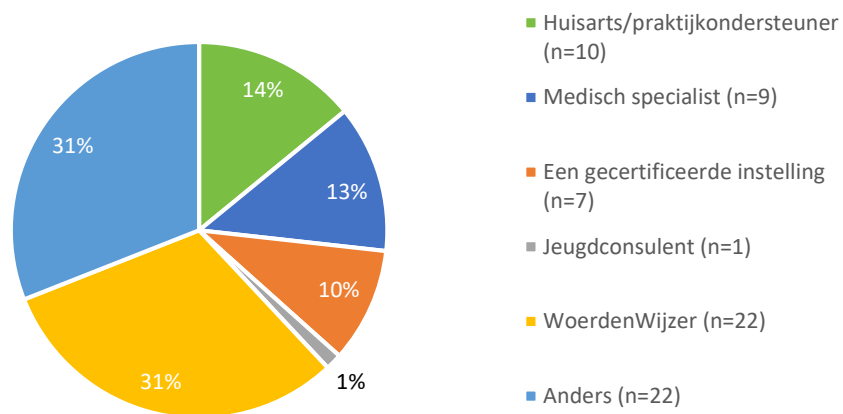
In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben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

# 2 | Resultaten

## 2.1 Voorliggende voorzieningen



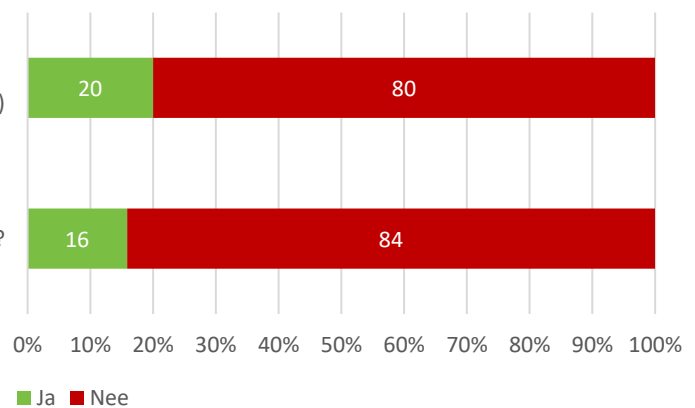
## 2. Wie heeft u doorverwezen naar de Jeugdhulp? (n=71)



Antwoordopties ‘Sociaal Team’ en ‘Een servicepunt’ (n=0). Antwoordoptie ‘Weet ik niet (meer)’ (n=8). Bij antwoordoptie ‘Anders’ worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: school (7x), zelf contact gezocht (5x), ouder(s) (3x), school voor dyslexie (2x), WLZ (1x), leraar en consultatiebureau (1x), Jeugdzorg (1x), gemeente (1x), Buurtzorg (1x).

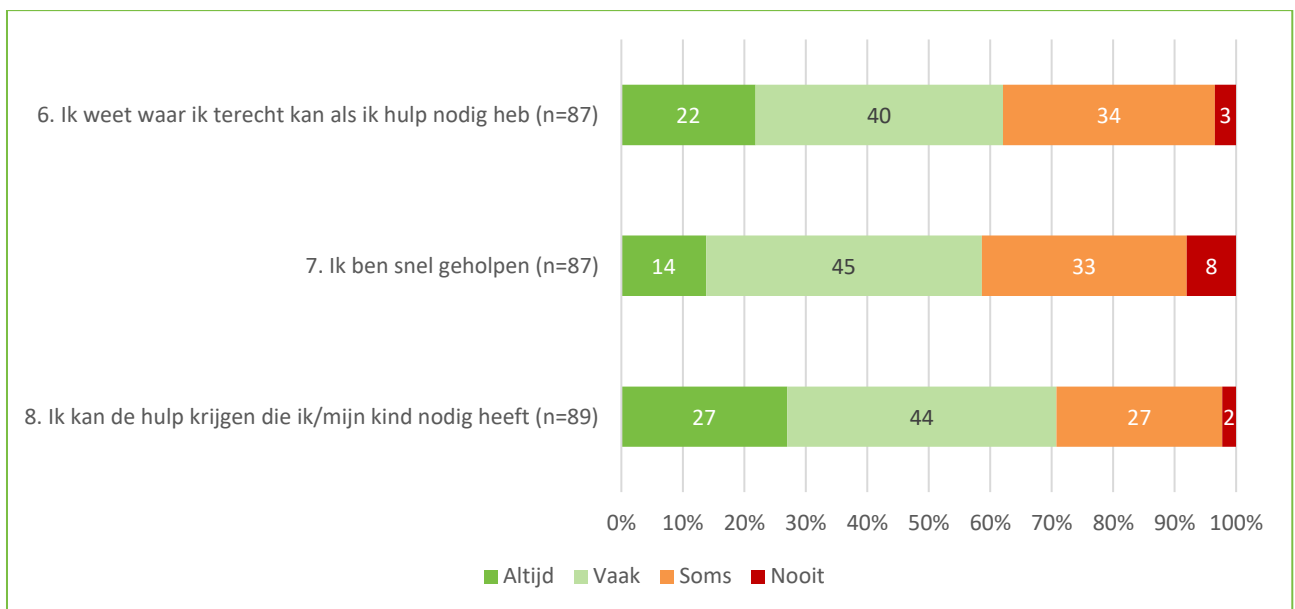
3. Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid om een onafhankelijke regieondersteuner in te schakelen? (n=70)

4. Bent u bij de aanvraag van de zorg/ondersteuning bijgestaan door een onafhankelijke regieondersteuner? (n=82)

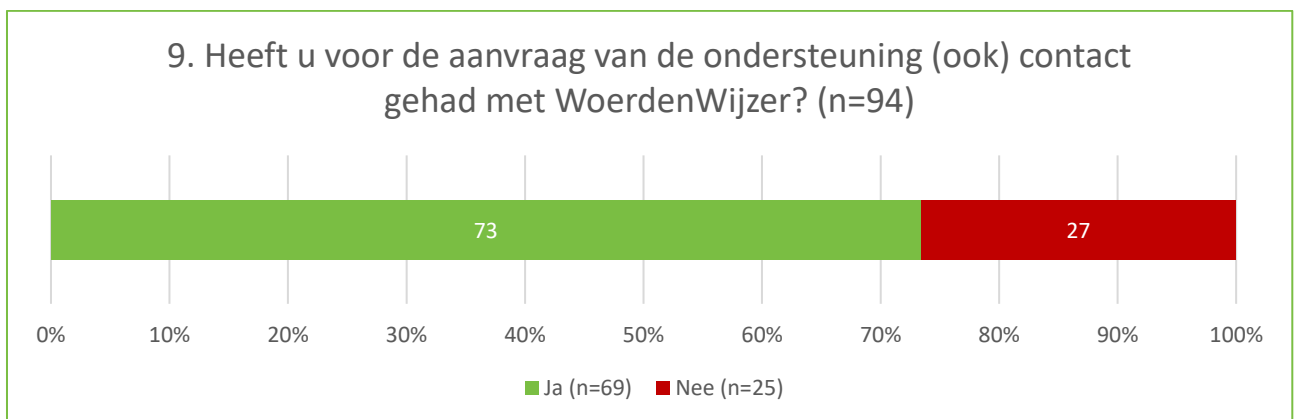


Antwoordoptie ‘Weet ik niet (meer)’: vraag 3 (n=25), vraag 4 (n=13).

5. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke regioondersteuner? (n=13) (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	2	15,4
7	3	23,1
8	3	23,1
9	2	15,4
10	3	23,1
<b>Gemiddelde</b>	<b>8,1</b>	

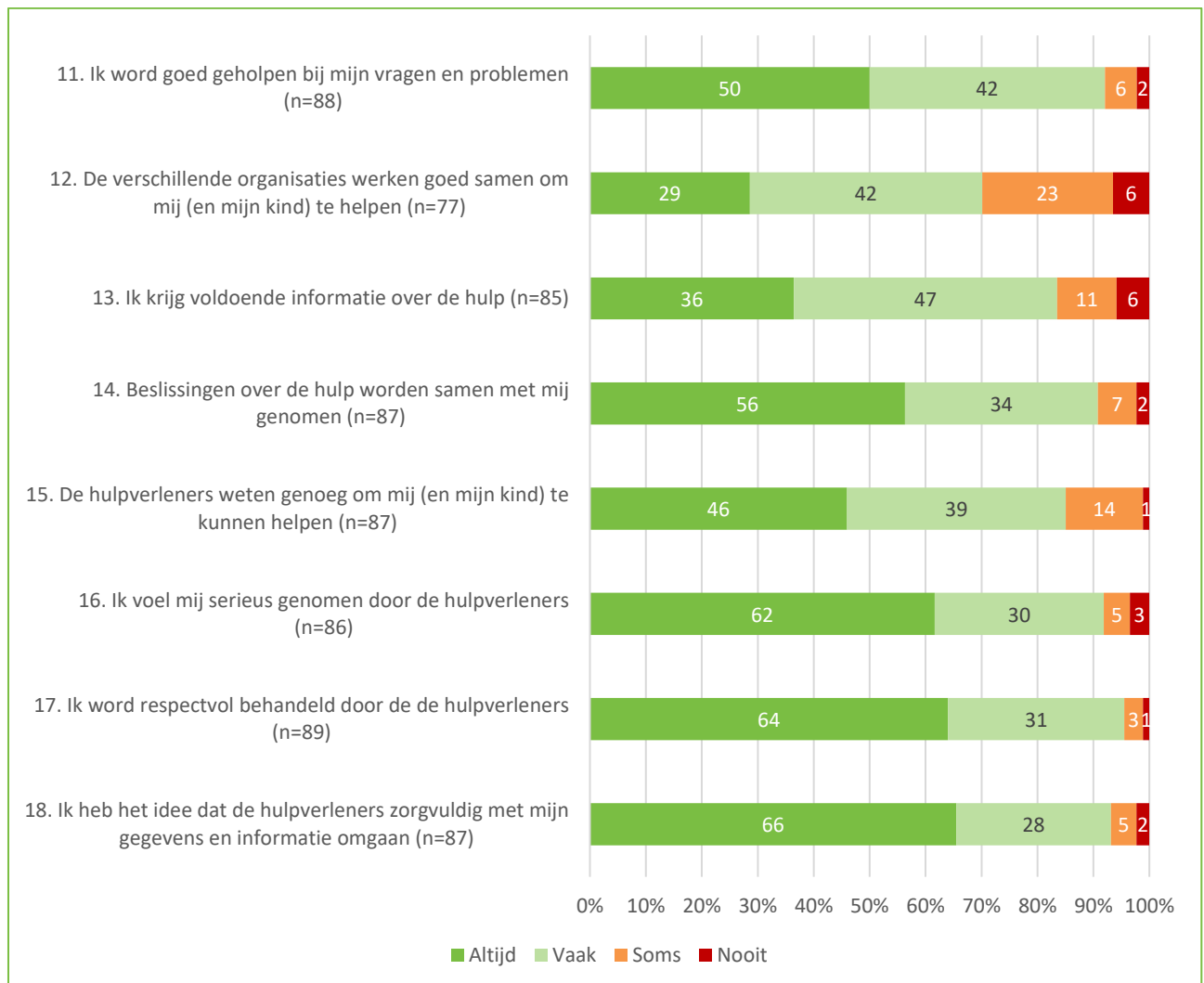


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': vraag 6 (n=8), vraag 7 (n=8), vraag 8 (n=6).

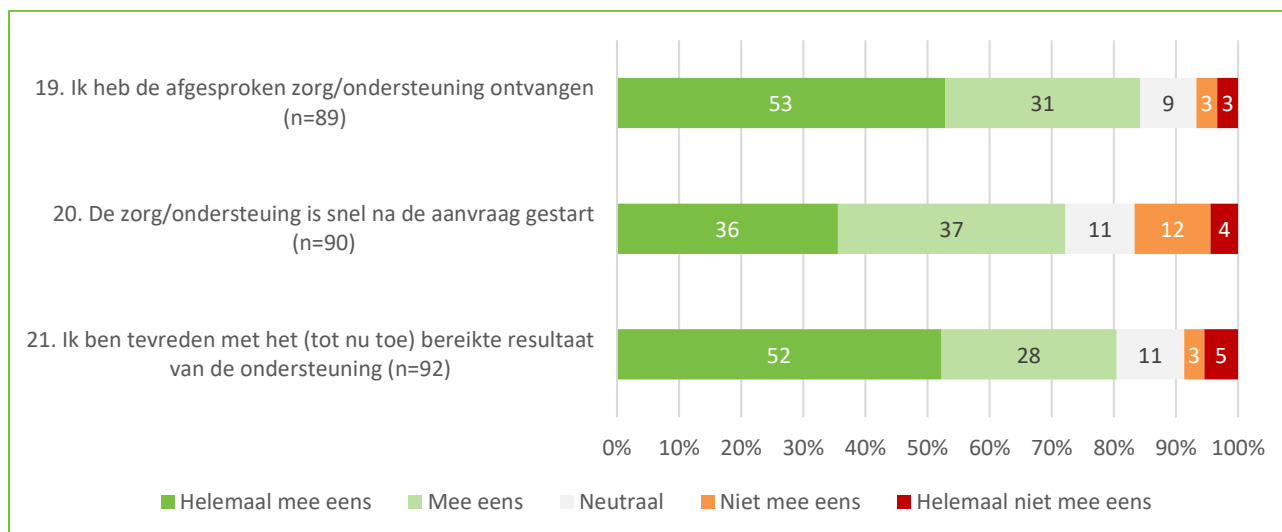


10. Hoe tevreden bent u over het contact met WoerdenWijzer? (n=69)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,4
4	1	1,4
5	4	5,8
6	6	8,7
7	9	13,0
8	16	23,2
9	18	26,1
10	9	13,0
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,1</b>	

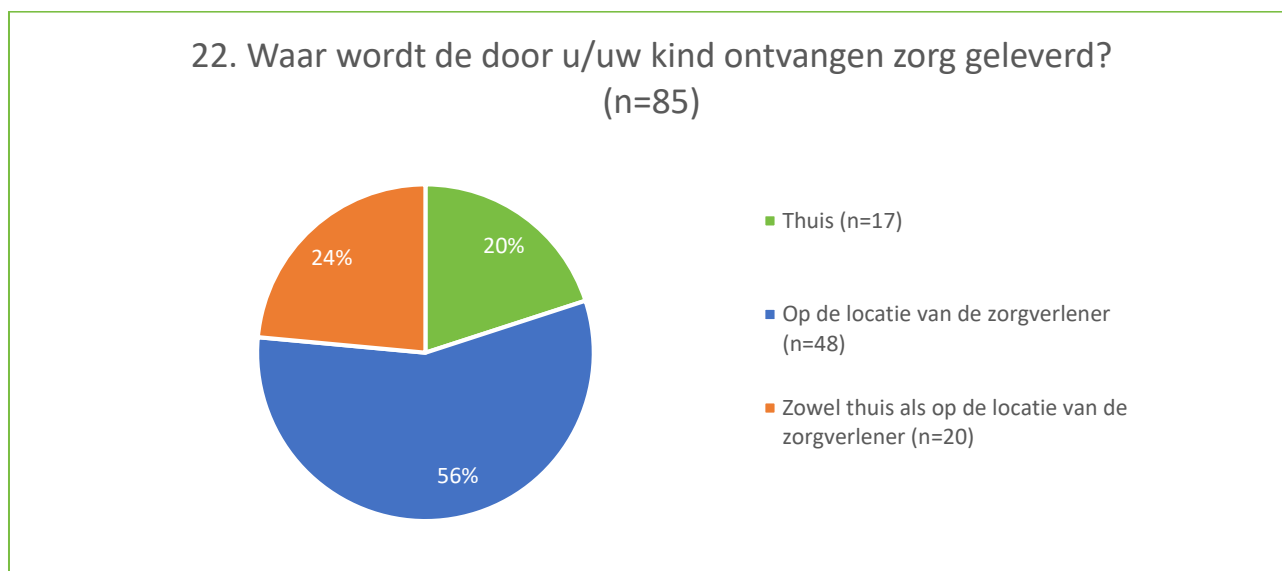
## 2.2 De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': vraag 11 (n=6), vraag 12 (n=17), vraag 13 (n=7), vraag 14 (n=6), vraag 15 (n=6), vraag 16 (n=6), vraag 17 (n=5), vraag 18 (n=7).



Antwoordopties 'Geen mening': vraag 19 (n=0), vraag 20 (n=1), vraag 21 (n=0); 'Niet van toepassing': vraag 19 (n=3), vraag 20 (n=3), vraag 21 (n=2).



23. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van uw zorgaanbieder? (n=91)  
(1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)

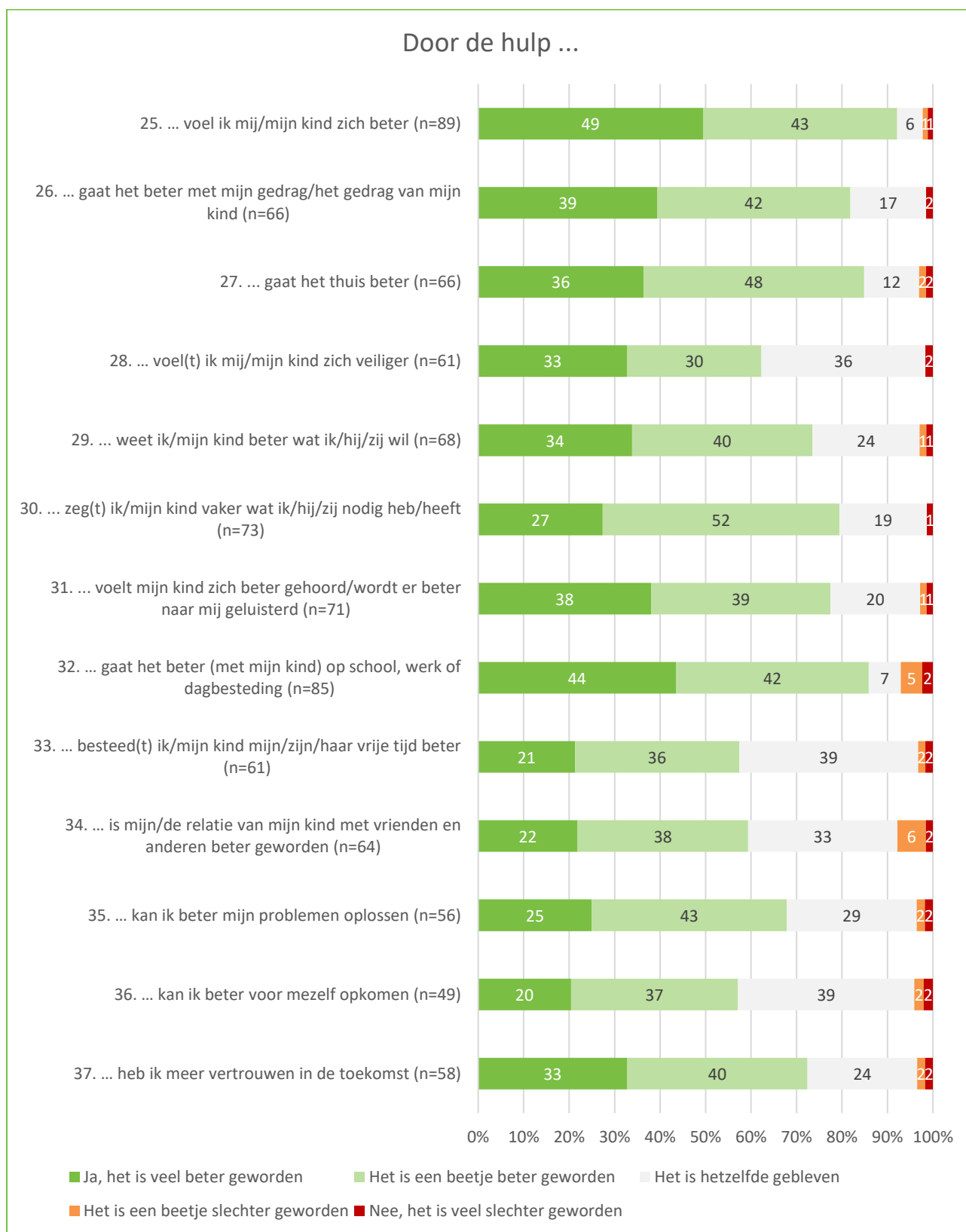
	n	%
1	1	1,1
2	0	0,0
3	2	2,2
4	0	0,0
5	0	0,0
6	5	5,5
7	13	14,3
8	21	23,1
9	35	38,5
10	14	15,4
<b>Gemiddelde</b>	<b>8,3</b>	

## 2.2.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 24 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'. 41 respondenten hebben deze vraag beantwoord, waarvan 29 inhoudelijk relevant.

- Elf respondenten zijn tevreden over de ontvangen ondersteuning. Hierbij noemt men met name de deskundigheid en vriendelijkheid van de hulpverleners en de professionaliteit van de hulp. Ook is men tevreden over de snelheid van de afhandeling, de geboekte resultaten door en de inzet van de hulpverlening.
- Vijf respondenten zijn deels tevreden en deels ontevreden. Drie respondenten prijzen de hulpverlener, maar zijn ontevreden over (het contact met) de gemeente. Zij geven hierbij aan dat het lang duurde voordat de hulp werd gestart en dat de processen als omslachtig werden ervaren.
- Twaalf respondenten zijn ontevreden over de ondersteuning. Men geeft met name aan dat het traject vaak te kort is of dat er te weinig vergoeding is, waardoor de hulp stopt. Ook is men ontevreden over de wachttijd en geven twee respondenten aan zich niet gehoord te voelen.

## 2.3 Effect van de hulp/ondersteuning



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': vraag 25 (n=5), vraag 26 (n=27), vraag 27 (n=29), vraag 28 (n=32), vraag 29 (n=27), vraag 30 (n=21), vraag 31 (n=23), vraag 32 (n=10), vraag 33 (n=33), vraag 34 (n=31), vraag 35 (n=37), vraag 36 (n=45), vraag 37 (n=35).



## 2.4 Samenvatting antwoorden open vragen

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de open vragen vraag 38 ‘Wat vind/vond u goed aan de hulp of begeleiding?’, vraag 39 ‘Wat vind/vond u minder goed?’ en vraag 40 ‘Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?’.

- 63 respondenten hebben inhoudelijk aangegeven wat zij goed vonden aan de hulp. Hierbij roemt men vooral het maatwerk; de betrokkenheid en het begrip; en de communicatie. Respondenten geven aan dat de hulp snel is gestart en dat er vooruitgang wordt geboekt dankzij de hulp. Ook voelen zij zich serieus genomen en worden zij met respect behandeld. Tevens geven ze de hulpverleners complimenten voor hun vriendelijkheid.

*“Het is echt maatwerk, kind-volgend, deskundig, geduldig, lief.”*

- 38 respondenten hebben een inhoudelijk verbeterpunt aangedragen. Hierbij noemt men met name dat het traject langer zou moeten duren om problemen te verhelpen; wachttijden korter kunnen; (onaangekondigde) wisselingen in personeel vermeden dienen te worden; en tot slot dat de communicatie/informatievoorziening beter kan.

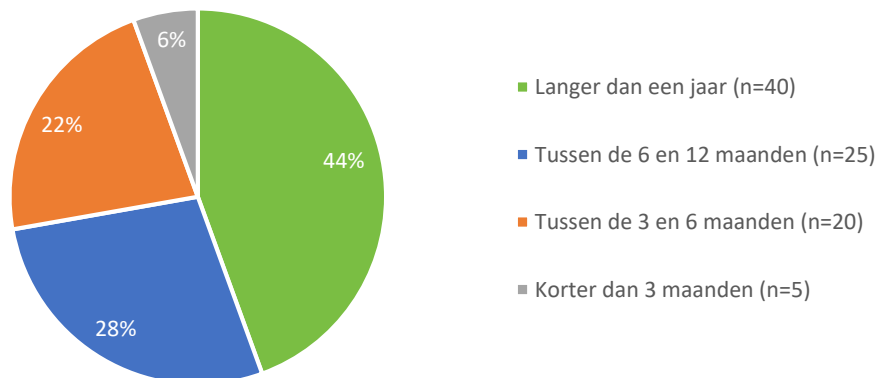
*“Het was een goed traject en we zouden zo terugkomen indien nodig...”*

- Negentien respondenten hebben tot slot een verdere opmerking gegeven. Zeven van hen geven een compliment over de hulp/ondersteuning. Terwijl drie respondenten de administratieve afhandeling en de weg naar de hulp als omslachtig ervaren hebben.

*“De behandeling en afhandeling met de gemeente verliep vlot, maar met het UWV was erg traag en vreselijk bureaucratisch.”*

## 2.5 Tot slot

41. Hoe lang krijgt u/uw kind al hulp of ondersteuning? (n=90)



Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)

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

**Contactpersoon**