



Landelijk cliëntervaringsonderzoek

Monitor

Januari t/m december 2016

Ons kenmerk:	17.0010587
Datum:	22-09-2017
Contactpersoon:	Rosan Hilhorst
E-mail:	Contractbeheer@regiogv.nl

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1. Leeswijzer	3
1.2. Doel monitor	3
1.3. Response	4
1.4. Dataverzameling	5
1.5. Kritische Noot	5
2. Samenvatting/conclusies	6
3. Analyse cliëntervaringsonderzoek Wmo	8
3.1. Contact met de gemeente	8
3.1.1 Bekendheid loket	8
3.1.2. Snelheid	8
3.1.3. De medewerker nam mij serieus	9
3.1.4. Samen naar oplossingen gezocht	9
3.1.5. Bekendheid cliëntondersteuner	10
3.2. De kwaliteit van de dienstverlening	10
3.2.1. Kwaliteit van de ondersteuning	10
3.2.2. Passende ondersteuning	10
3.2.3. Ik kan beter de dingen doen die ik wil	11
3.2.4. Ik kan mijzelf beter redden door de ondersteuning	11
3.2.5. De kwaliteit van leven	12
3.3. Extra vragen met betrekking tot de kwaliteit	12
4. Analyse cliëntervaringsonderzoek Jeugd	14
4.1. Kwaliteit	14
4.2. Resultaten	17
4.3. Extra vragen met betrekking tot de kwaliteit	20
Bijlage 1: Analyse gemeente Gooise Meren	22

1. Inleiding

1.1. Leeswijzer

Voor u ligt het Rapportage landelijk cliëntervaringsonderzoek sociaal domein 2016. De vragen uit het landelijk cliëntervaringsonderzoek zijn aangevuld met de vragen die eveneens worden gehanteerd voor de ratingwebsite KiesZo. Deze vragen gaan over de kwaliteitsbeleving. De rapportage heeft eenzelfde opbouw als de laatste rapportage monitor sociaal domein (juli t/m december 2016). Het rapport start eveneens met een samenvatting en conclusie. In hoofdstuk drie is uiteengezet wat de uitkomsten zijn van het landelijk cliëntervaringsonderzoek op regionaal niveau voor de Wmo en in hoofdstuk vier voor de Jeugdwet. In de bijlagen is per gemeente een overzicht weergegeven van de monitorresultaten. Deze resultaten zijn vergeleken met het regionale beeld.

Bij deze rapportage is ervoor gekozen om zoveel als mogelijk 'platte' data aan te leveren zonder diepgaande analyses. De gegevens worden zoveel mogelijk in diagram- en/of grafiekvorm weergegeven.

1.2. Doel monitor

Sinds 2008 moeten gemeenten volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) onderzoek doen onder de cliënten die zich in dit kader melden met een hulpvraag bij de gemeente. Sinds 2016 is iedere gemeente verplicht een schriftelijke enquête uit te zetten, het zogeheten cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. Hierin zijn in ieder geval de tien standaardvragen opgenomen die ingaan op de ervaringen van cliënten ten aanzien van de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de ondersteuning via de Wmo. De standaardisering van de vragenlijst, de onderzoeksopzet en de vereiste respons hebben als doel landelijke vergelijkbaarheid van de resultaten mogelijk te maken. Op de website www.waarstaatjegemeente.nl worden de resultaten van alle Nederlandse gemeenten vergeleken met elkaar. Deze rapportage laat geen landelijke vergelijking zien, maar vergelijkt wel de gemeenten in de Regio Gooi en Vechtstreek.

Bij de uitvraag zijn enkele vragen opgenomen die niet zijn meegenomen in de landelijke vragenset van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Daarnaast is cliëntervaringsonderzoek tevens onder de Jeugd verspreid.

1.3. Response

Voor deze rapportage zijn de vragenlijsten uitgezet bij cliënten die in 2016 een voorziening hebben afgenomen in het kader voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Het gaat over de voorzieningen Hulpmiddelen, Hulp Bij het Huishouden, Beschermd Wonen en Begeleiding Wmo (dagbesteding, kortdurend verblijf, individuele begeleiding).

In totaal hebben regionaal 1725 deelnemers deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo. 4796 enquêtes zijn verstuurd voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo (36% respons). In onderstaande tabel is de respons aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo aan per gemeente weergegeven.

Gemeente	Aantal respondenten
Blaricum	81
Eemnes	82
Gooise Meren	353
Hilversum	416
Huizen	325
Laren	92
Weesp	164
Wijdmeren	212

In totaal hebben regionaal 318 deelnemers meegedaan aan het cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Dit zijn verzorgers/ouders van jeugdigen die in 2016 jeugdhulp hebben ontvangen. Het gaat over de voorzieningen Jeughulp, jeugd GGZ en Begeleiding Jeugdwet (dagbesteding, kortdurend verblijf, individuele begeleiding). In onderstaande tabel is de respons per gemeente weergegeven.

Gemeente	Aantal respondenten
Blaricum	14
Gooise Meren	66
Hilversum	141
Huizen	68
Laren	11
Weesp	3
Wijdmeren	15

De respons van jeugdigen (<12 jaar) was zo minimaal dat dit buiten deze rapportage is gehouden. Regionaal was de respons van deze doelgroep minder dan 15.

1.4. Dataverzameling

De afdeling Inkoop en Contractbeheer van de Regio Gooi en Vechtstreek heeft de dataverzameling verzorgd. Hieronder is per wetgeving de dataverzameling beschreven.

Wmo

- Alle inwoners die bij het opstellen van de toewijzing voor dienstverlening hebben aangegeven deel te willen nemen aan cliëntonderzoeken zijn benaderd.
- Deze inwoners hebben een brief ontvangen met een persoonlijke code om digitaal de enquête in te vullen. Tevens konden de inwoners bellen naar de afdeling Inkoop en Contractbeheer om de enquête telefonisch af te leggen.
- De inwoners die nog niet gereageerd hadden zijn twee weken na verzending brief telefonisch benaderd door de afdeling Inkoop en Contractbeheer om de enquête telefonisch af te leggen.

Jeugdwet

- Voor het landelijk onderzoek zijn bij jeugdigen tot 12 jaar alleen de ouders bevestigd. Vanaf 12 jarige leeftijd zijn zowel de jeugdige als de ouders bevestigd.
- Onder jeugdigen is een selectie gemaakt welke werden benaderd voor het Landelijk onderzoek. Deze selectie sloot deelname uit van jeugdigen waarbij ouders geen inzage hebben of mogen hebben in de zorgverlening van de jeugdige.
- Door een gebrek aan NAW gegevens onder de jeugdigen zijn zorgaanbieders gevraagd de enquête uit te zetten. Dit betreft de jeugdigen die waarbij de verwijzing is verlopen via een andere verwijzer dan de gemeentelijke uitvoeringsdiensten.
- De jeugdigen die zijn aangemeld via de gemeentelijke uitvoeringsdiensten zijn telefonisch benaderd om de enquête af te leggen.

In overleg is de keuze gemaakt om het onderzoek zorgvuldig uit te voeren. Dit heeft als gevolg gehad dat het aanleveren van de data voor de landelijke vergelijking vertraging heeft opgeleverd. Later dit jaar zullen de resultaten van de gemeenten ook op website www.waarstaatjegemeente.nl te vinden zijn.

1.5. Kritische Noot

Bij de vergelijking tussen uw gemeente en de regionale uitkomsten is het van belang om te letten op het aantal respondenten. Wanneer het aantal respondenten laag is, is het verbinden van conclusies risicovol.

Deze rapportage richt zich op alle inwoners die daadwerkelijk gebruik maken van één of meerdere voorzieningen in 2016. Alle inwoners die wel een gesprek hebben gehad met een consulent maar geen voorziening hebben ontvangen en/of hiervan geen gebruik gemaakt hebben van de voorziening, zijn niet opgenomen in deze rapportage.

Doordat de enquête zich richt op het afnemen van de voorziening in 2016 bestaat de mogelijkheid dat hier een bias in ontstaat. De voorziening kan een tijd geleden zijn afgenomen, waardoor de herinneringen aan de voorziening minder scherp kunnen zijn.

Tenslotte zijn de vragen via KiesZo deels telefonisch gesteld. In KiesZo worden de variabelen onderbouwd met onderliggende vragen. Deze onderliggende vragen zijn middels de enquête niet gesteld, waardoor het mogelijk is dat niet altijd voor respondenten helder was wat er met de variabelen bedoeld werd. Daarnaast is het mogelijk dat respondenten een andere lading aan een variabelen hebben gegeven.

2. Samenvatting/conclusies

De samenvatting bestaat uit de belangrijkste bevindingen van deze rapportage op regionaal niveau. Hierin worden de uitkomsten van het landelijke cliënttevredenheidsonderzoek Wmo en Jeugd weergegeven maar ook de vragen over kwaliteitsbeleving van de website KiesZo zijn meegenomen.

Bevindingen cliënttevredenheidsonderzoek Wmo

- 80% van de respondenten geeft aan dat hij/zij wist waar hij moest zijn met zijn/haar hulpvraag.
- 80% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn.
- 88% van de respondenten geeft aan dat de medewerker hen serieus nam.
- 80% van de respondenten geeft aan samen naar oplossingen te hebben gezocht met de medewerker.
- 15% van de respondenten geeft aan dat het hen bekend was dat zij gebruik konden maken van een cliëntondersteuner.
- 88% beoordeelt de kwaliteit van de ondersteuning als goed.
- 86% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aansloot bij de (hulp)vraag die zij hadden.
- 76% van de respondenten geeft aan dat ze de door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen.
- 85% van de respondenten geeft aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning die is aangeboden.
- 77% van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van leven is verbeterd door de ondersteuning.

Bevindingen cliënttevredenheidsonderzoek Jeugd

- 60% van de respondenten geeft aan dat ze vaak tot altijd weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben.
- 57% van de respondenten geven aan dat ze vaak tot altijd snel geholpen zijn.
- 74% van de respondenten geeft aan dat hij/zij vaak tot altijd de hulp krijgt die zijn/haar kind nodig heeft.
- 78% van de respondenten geeft aan dat hij/zij goed geholpen worden bij vragen of problemen.
- 61% van de respondenten geeft aan dat de verschillende organisaties vaak tot altijd goed samenwerken om hen en hun kind te helpen.
- 76% van de respondenten geeft aan vaak tot altijd voldoende informatie over de hulp ontvangen te hebben.
- 87% van de respondenten geeft aan dat vaak tot altijd beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen.
- 79% van de respondenten geeft aan dat de hulpverleners vaak tot altijd genoeg weten om hen en hun kind te kunnen helpen.
- 84% van de respondenten geeft aan zich vaak tot altijd serieus genomen te voelen door de hulpverleners.
- 93% van de respondenten geeft aan vaak tot altijd met respect behandeld te worden door de hulpverleners.
- 84% van de respondenten geeft aan dat door de hulp zijn/haar kind zich beter voelt.
- 77% van de respondenten geeft aan dat door de hulp het beter met het gedrag gaat met hun kind.
- 73% van de respondenten geeft aan dat door de hulp het thuis beter gaat.
- 70% van de respondenten geeft aan dat door de hulp het kind zich veiliger voelt door de hulp.
- 69% van de respondenten geeft aan dat door de hulp zijn/haar kind beter weet wat het wilt.
- 71% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp zijn/haar kind beter zegt wat hij/zij nodig heeft.
- 77% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp zijn/haar kind zich beter gehoord voelt.
- 77% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp het beter gaat met zijn/haar kind op school, dagbesteding of werk.

- 53% van de respondenten geeft aan dat door de hulp zijn/haar kind zijn/haar vrije tijd beter besteedt.
- 59% van de respondenten geeft aan dat door de hulp de relatie van zijn/haar kind met vrienden en anderen beter is geworden.
- 70% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp hij/zij beter problemen kan oplossen.
- 62% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp hij/zij beter voor zich zelf kan opkomen.
- 69% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp hij/zij meer vertrouwen in de toekomst heeft gekregen.

Kwaliteitsbeleving zorgaanbieders KiesZo

Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen de Wmo en Jeugd. Met deze vragen is getracht de kwaliteitsbeleving te meten van de dienstverlening van de zorgaanbieders.

Wmo

- Passend aanbod wordt gemiddeld met een 7.5 beoordeeld
- Afspraken nakomen wordt gemiddeld met een 7.5 beoordeeld
- Informatie ontvangen wordt gemiddeld met een 7.2 beoordeeld
- Het aspect 'samen bepalen wat je wilt' wordt gemiddeld met een 7.5 beoordeeld
- De omgang wordt gemiddeld met een 7.6 beoordeeld

Jeugd

- Passend aanbod wordt gemiddeld met een 7.7 beoordeeld
- Afspraken nakomen wordt gemiddeld met een 8 beoordeeld
- Informatie ontvangen wordt gemiddeld met een 7.8 beoordeeld
- Het aspect 'samen bepalen wat je wilt' wordt gemiddeld met een 8 beoordeeld
- De omgang wordt gemiddeld met een 8.1 beoordeeld

3. Analyse cliëntervaringsonderzoek Wmo

In dit hoofdstuk vindt u de regionale analyse van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Hierin wordt een analyse gegeven aan de hand van de verschillende vragen die gesteld zijn tijdens de monitor. In de bijlagen is per gemeente eenzelfde opbouw terug te vinden. De resultaten zijn per gemeente weergegeven en vergeleken met het regionale beeld.

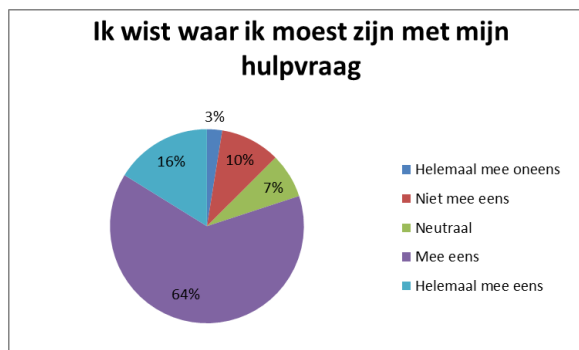
3.1. Contact met de gemeente

Het contact met de gemeente is beoordeeld op de volgende onderwerpen:

- Helderheid waar een vraag gesteld kan worden;
- De snelheid van het loket;
- De tevredenheid;
- Inzet cliëntondersteuner

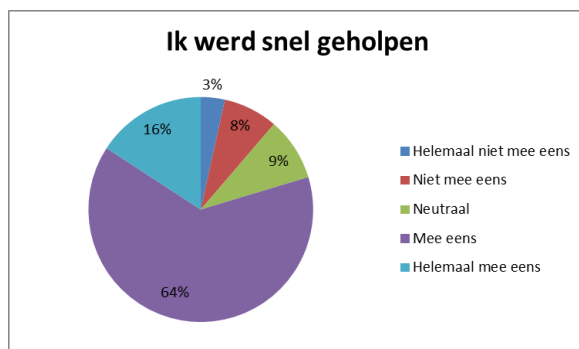
3.1.1 Bekendheid loket

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre inwoners wisten waar ze terecht konden met hun hulpvraag. De respons op deze vraag is 1725. Wanneer de respondenten in de antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'geen mening' buiten beschouwing worden gelaten, beslaat het aantal respondenten 711. 80% van de respondenten geeft aan dat hij/zij wist waar hij/zij moest zijn met de hulpvraag.



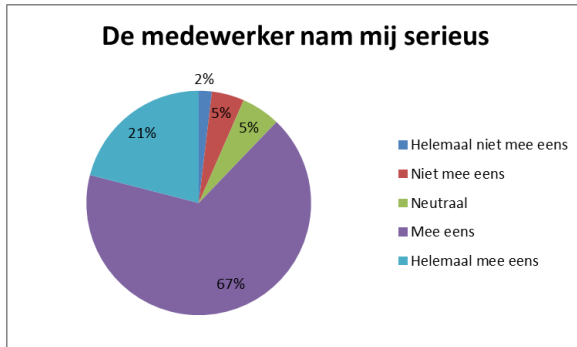
3.1.2. Snelheid

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre inwoners vinden dat ze snel geholpen zijn met hun hulpvraag. Indien de respondenten in de antwoord categorieën "niet van toepassing" en 'geen mening' buiten beschouwing worden gelaten, beslaat het aantal respondenten 752. 80% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn door het uitvoeringsloket.



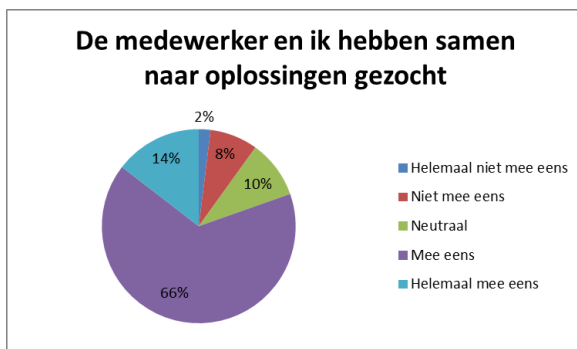
3.1.3. De medewerker nam mij serieus

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre respondenten vonden dat de medewerker hen serieus nam. Indien de respondenten in de antwoordcategorieën "niet van toepassing" en 'geen mening' buiten beschouwing worden gelaten, beslaat het aantal respondenten 748. 88% van de respondenten heeft aangegeven dat de medewerker hen serieus nam.



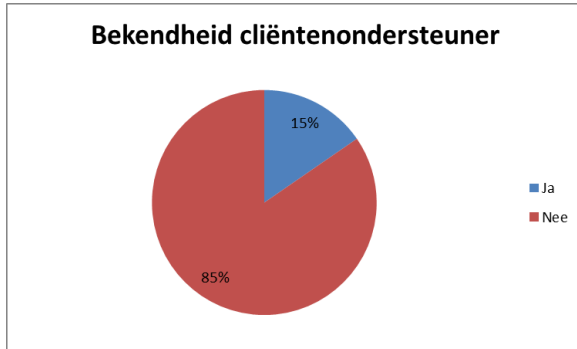
3.1.4. Samen naar oplossingen gezocht

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre respondenten hebben aangegeven dat de medewerker van de gemeente en zij samen gezamenlijk naar oplossingen hebben gezocht. De respons van deze vraag is 1725. Indien de respondenten in de antwoord categorieën "niet van toepassing" en 'geen mening' buiten beschouwing worden gelaten, beslaat het aantal respondenten 714. 80% van de respondenten geeft aan samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht. Van de respondenten geeft 10% aan dat ze niet met de medewerker gezamenlijk naar een oplossing hebben gezocht.



3.1.5. Bekendheid cliëntondersteuner

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre bekend is bij de respondenten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Wederom zijn hier de respondenten buiten beschouwing gelaten die het antwoord 'niet van toepassing' hebben aangegeven. De respons is 1285. 85% van de respondenten geeft aan dat het hen niet bekend was dat zij gebruik konden maken van een cliëntenondersteuner.



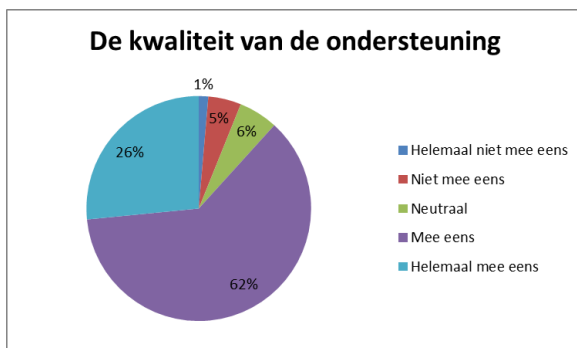
3.2. De kwaliteit van de dienstverlening

Een vijftal vragen van het cliënttevredenheidsonderzoek zijn allen gerelateerd aan de kwaliteit van de dienstverlening. In de onderstaande paragrafen staan de gestelde vragen uitwerkt. De kwaliteit van de dienstverlening is beoordeeld op de volgende onderwerpen:

- Ondersteuning
- Passende ondersteuning
- Beter de dingen doen die ik wil
- Mijzelf beter redden
- Kwaliteit van leven

3.2.1. Kwaliteit van de ondersteuning

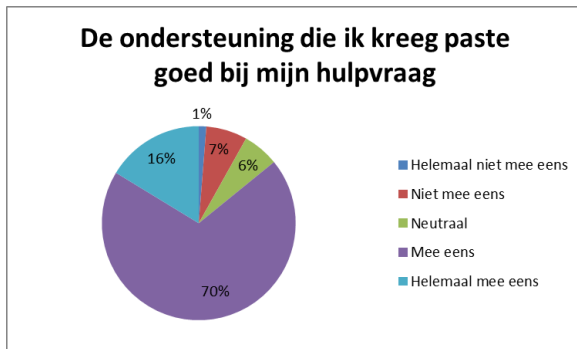
88% van de ondervraagden geeft aan dat zij het eens tot helemaal mee eens zijn met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik kreeg goed'. Slechts 6% is ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Het respons op deze vraag is 1687. Inwoners die niet hebben geantwoord, aangegeven hebben geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten beschouwing gelaten.



3.2.2. Passende ondersteuning

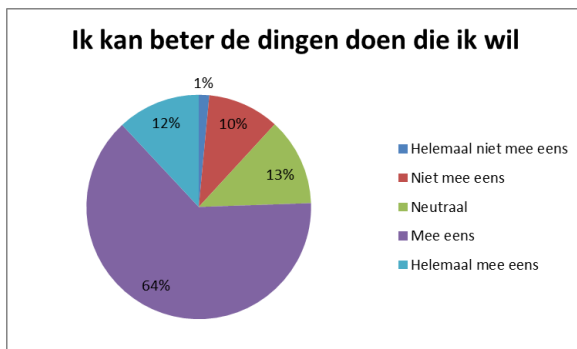
De stelling 'De ondersteuning die ik kreeg past(e) bij mijn hulpvraag' is voorgelegd aan de respondenten. De respons op deze vraag is 1674. Inwoners die niet hebben geantwoord, aangegeven hebben geen mening te

hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten beschouwing gelaten. 86% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning die hij/zij kreeg, goed paste bij de hulpvraag.



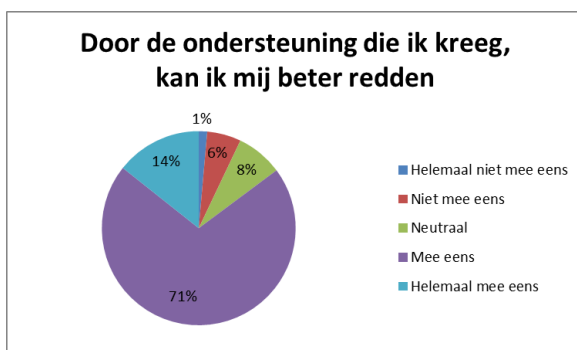
3.2.3. Ik kan beter de dingen doen die ik wil

De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' is aan de respondenten voorgelegd. De respons op de vraag is 1599. Respondenten die niet hebben geantwoord, hebben aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten beschouwing gelaten. 76% van de respondenten geeft aan dat ze de door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen. Echter geeft ook 11% van de respondenten aan dat hij/zij door de ondersteuning niet de dingen beter kan doen die hij/zij wilt.



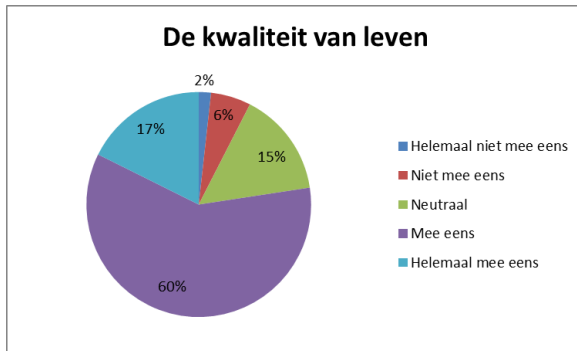
3.2.4. Ik kan mijzelf beter redden door de ondersteuning

De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, kan ik mij beter redden' is aan de respondenten voorgelegd. De respons is 1639 op deze vraag. Wederom zijn respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, buiten beschouwing gelaten. 85% van de respondenten geeft aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning die is aangeboden.



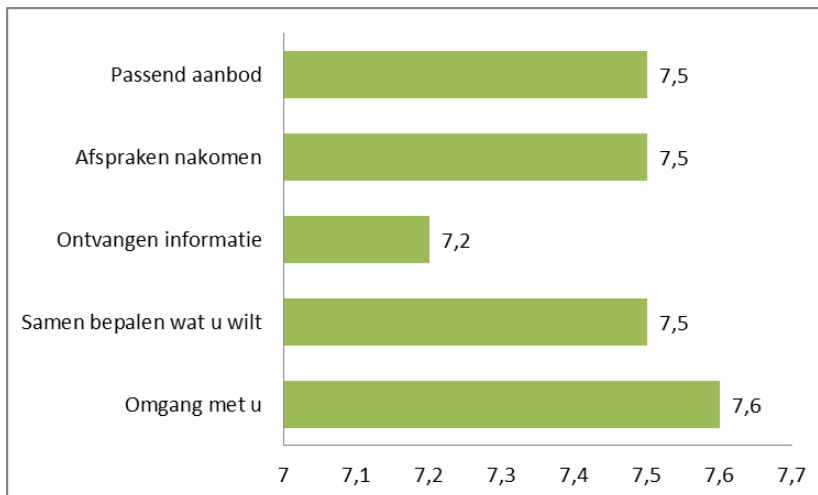
3.2.5. De kwaliteit van leven

De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, heb ik een beter kwaliteit van leven' is aan de respondenten voorgelegd. De respons op deze vraag is 1540. Wederom zijn respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, buiten beschouwing gelaten. 77% van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van leven is verbeterd door de ondersteuning. Opvallend is ook dat 15% van de respondenten hier een neutraal antwoord op geeft.



3.3. Extra vragen met betrekking tot de kwaliteit

Om de kwaliteit van aanbieders beter in beeld te brengen, zodat inwoners die ook als keuzeinformatie kunnen gebruiken bij het kiezen van een aanbieder, wordt de ratingwebsite KiesZo binnenkort gelanceerd. Deze ratingwebsite vraagt naar de kwaliteitsbeleving van de inwoners over de geleverde zorg van aanbieders. De kwaliteitsbeleving is geoperationaliseerd naar vijf variabelen, te weten passend aanbod, afspraken nakomen, ontvangen informatie, samen bepalen wat u wilt en de omgang met u. In onderstaande tabel is weergegeven wat de gemiddelde score (op een schaal van 1-10 is) voor deze variabelen.



Alle aspecten scoren ruim een voldoende. Tevens is er gekeken naar hoeveel procent van de respondenten deze aspecten van de kwaliteitsbeleving als een onvoldoende bestempelen. In onderstaande tabel zijn de resultaten hiervan weergegeven.

Aspect	% respondenten die het kwaliteitsaspect met een onvoldoende waarden	Aantal respondenten
Passend aanbod	7%	1247
Afspraken nakomen	9%	1161
Onvoldoende informatie	13%	1213
Samen bepalen wat u wilt	7%	1227
Omgang met u	9%	1109

Ook uit deze cijfers blijkt dat het kwaliteitsaspect 'onvoldoende informatie' het slechtst beoordeeld wordt. 13% van de ondervraagden geeft aan dat het kwaliteitsaspect 'het delen van informatie' als onvoldoende te bestempelen.

4. Analyse cliëntervaringsonderzoek Jeugd

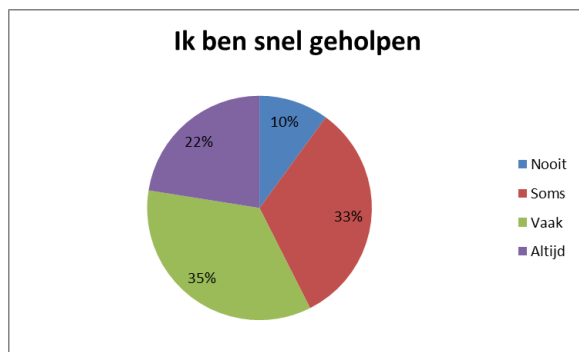
In dit hoofdstuk vindt u de regionale analyse van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Hierin wordt een analyse gegeven aan de hand van de verschillende vragen die gesteld zijn tijdens de monitor. In de bijlagen is per gemeente eenzelfde opbouw terug te vinden. De resultaten zijn per gemeente weergegeven en vergeleken met het regionale beeld.

4.1. Kwaliteit

De kwaliteit van de voorzieningen in het kader in de Jeugdwet worden in het algemeen als minder beoordeeld dan de kwaliteit van de voorzieningen in het kader van de Wmo. 60% van de respondenten geeft aan dat ze vaak tot altijd weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 285 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



57% van de respondenten geven aan dat ze vaak tot altijd snel geholpen zijn. 289 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



74% van de respondenten geeft aan dat hij/zij vaak tot altijd de hulp krijgt die zijn/haar kind nodig heeft. 294 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



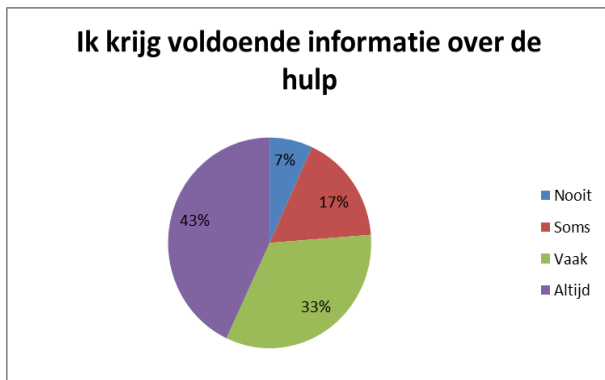
78% van de respondenten geeft aan dat hij/zij goed geholpen worden bij vragen of problemen. 306 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



61% van de respondenten geeft aan dat de verschillende organisaties vaak tot altijd goed samenwerken om hen en hun kind te helpen. 241 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



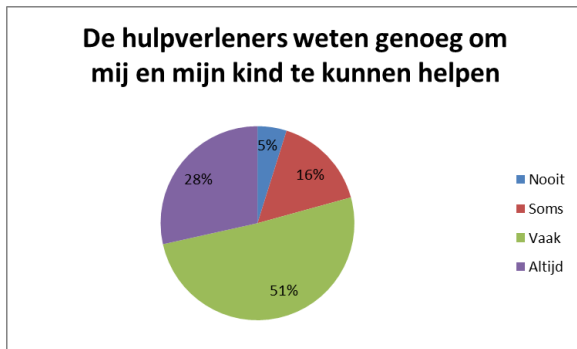
76% van de respondenten geeft aan vaak tot altijd voldoende informatie over de hulp ontvangen te hebben. 307 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



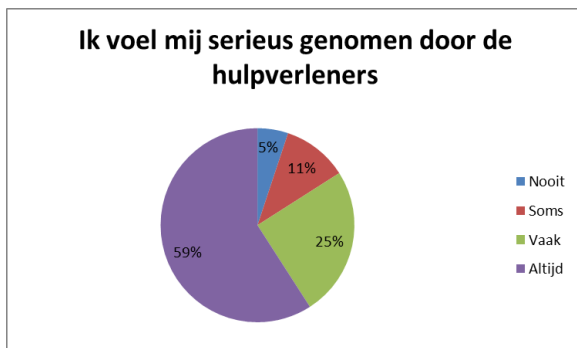
87% van de respondenten geeft aan dat vaak tot altijd beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 303 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



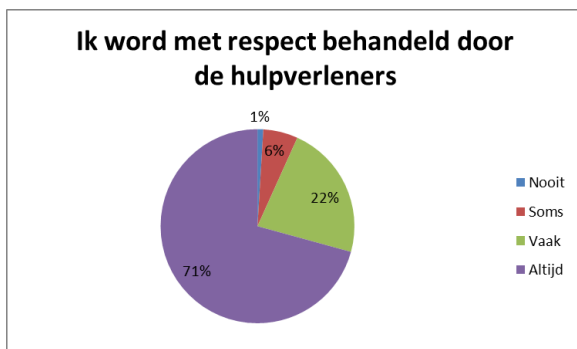
79% van de respondenten geeft aan dat de hulpverleners vaak tot altijd genoeg weten om hen en hun kind te kunnen helpen. 309 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



84% van de respondenten geeft aan zich vaak tot altijd serieus genomen te voelen door de hulpverleners. 313 respondenten hebben deze vraag beantwoord.

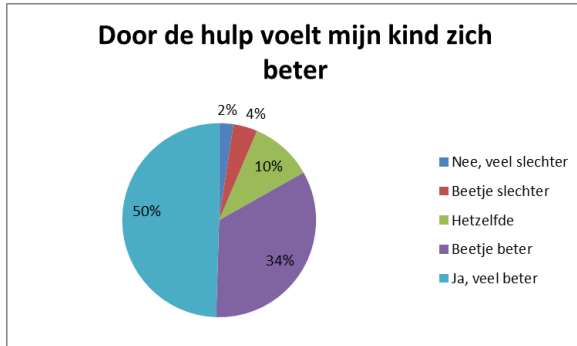


93% van de respondenten geeft aan vaak tot altijd met respect behandeld te worden door de hulpverleners. 311 respondenten hebben deze vraag beantwoord.

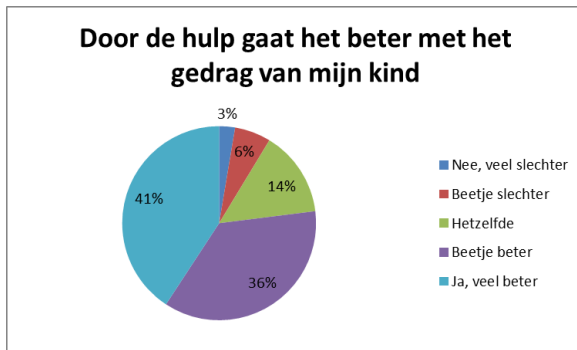


4.2. Resultaten

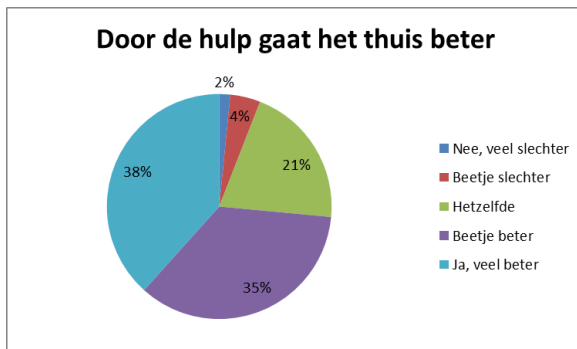
Naast vragen over de kwaliteit van het loket en de uitvoering van de zorg zijn er ook vragen geformuleerd over welk effect de hulpverlening en de dienstverlening heeft. Middels deze vragen wordt getracht te meten of de dienstverlening effect heeft.



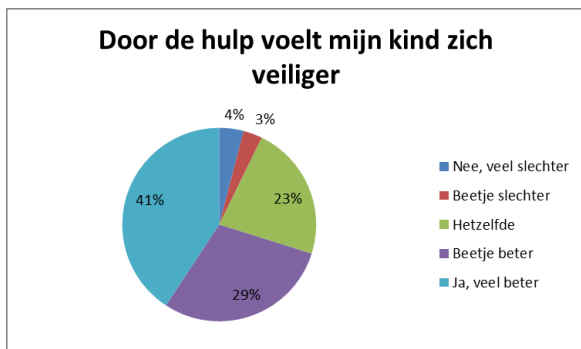
84% van de respondenten geeft aan dat door de hulp zijn/haar kind zich beter voelt. 297 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



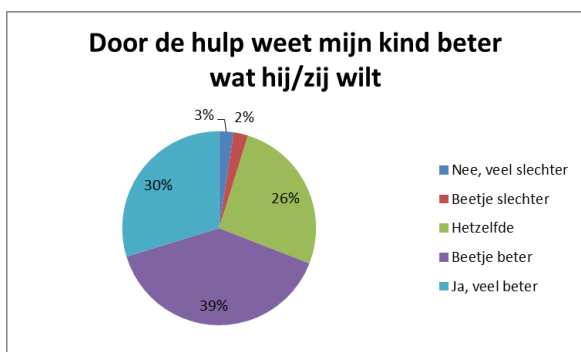
77% van de respondenten geeft aan dat door de hulp het beter met het gedrag gaat met hun kind. 265 respondenten heeft deze vraag beantwoord.



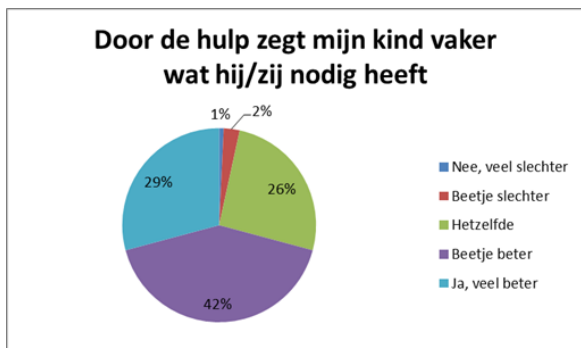
73% van de respondenten geeft aan dat door de hulp het thuis beter gaat. 253 respondenten heeft deze vraag beantwoord.



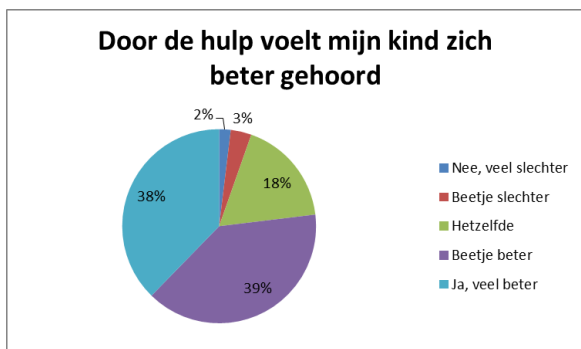
70% van de respondenten geeft aan dat door de hulp het kind zich veiliger voelt door de hulp. 221 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



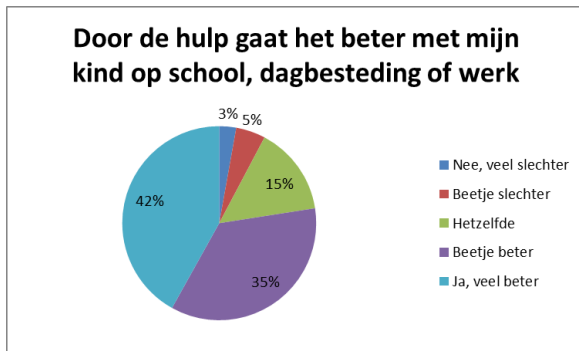
69% van de respondenten geeft aan dat door de hulp zijn/haar kind beter weet wat het wilt. 249 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



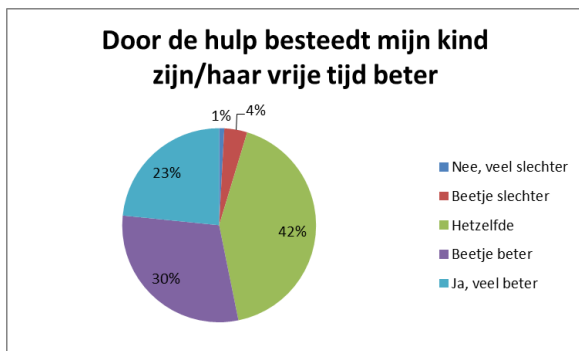
71% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp zijn/haar kind beter zegt wat hij/zij nodig heeft. 264 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



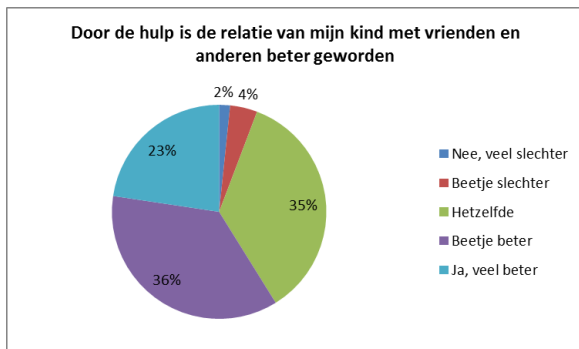
77% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp zijn/haar kind zich beter gehoord voelt. 260 respondenten heeft deze vraag beantwoord.



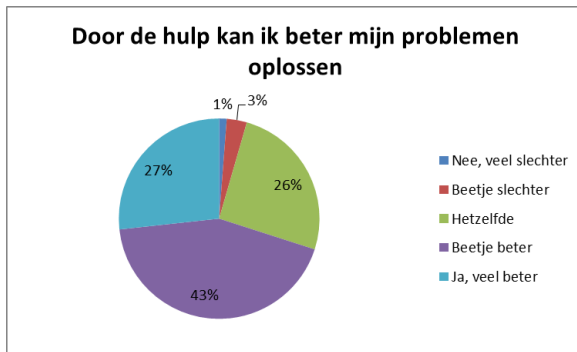
77% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp het beter gaat met zijn/haar kind op school, dagbesteding of werk. 284 respondenten heeft deze vraag beantwoord.



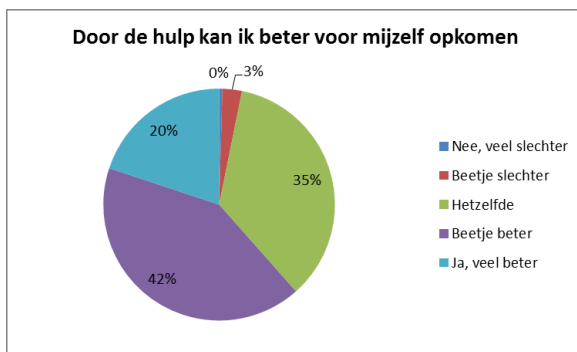
53% van de respondenten geeft aan dat door de hulp zijn/haar kind zijn/haar vrije tijd beter besteedt. 235 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



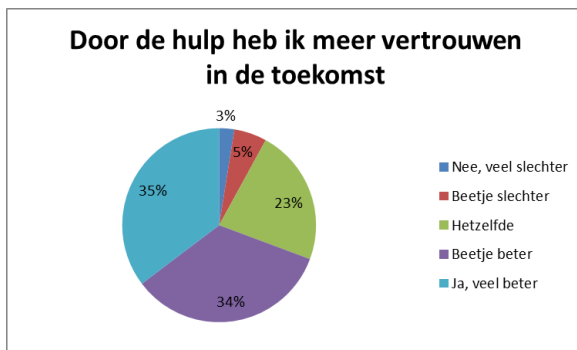
59% van de respondenten geeft aan dat door de hulp de relatie van zijn/haar kind met vrienden en anderen beter is geworden. 243 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



70% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp hij/zij beter problemen kan oplossen. 247 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



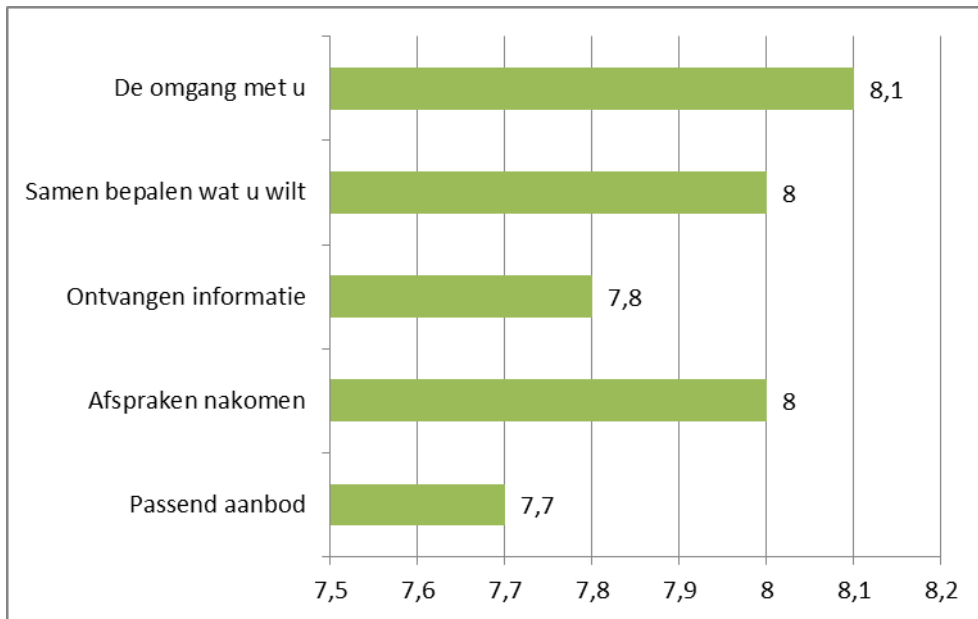
62% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp hij/zij beter voor zich zelf kan opkomen. 221 respondenten hebben deze vraag beantwoord.



69% van de respondenten heeft aangegeven dat door de hulp hij/zij meer vertrouwen in de toekomst heeft gekregen. 238 respondenten hebben deze vraag beantwoord.

4.3. Extra vragen met betrekking tot de kwaliteit

Naast de standaard vragen zoals beschreven in de voorgaande paragrafen, zijn ook vragen over kwaliteitsbeleving gesteld. Deze vragen worden ook gebruikt op de ratingwebsite KiesZo. En zijn tevens gesteld in het cliëntervaringsonderzoek Jeugd. De kwaliteitsbeleving is geoperationaliseerd naar vijf variabelen, te weten passend aanbod, afspraken nakomen, ontvangen informatie, samen bepalen wat u wilt en de omgang met u. In onderstaande tabel is weergegeven wat de gemiddelde score (op een schaal van 1-10 is) voor deze variabelen.



Alle aspecten scoren ruim voldoende tot goed. 142 tot 145 (afhankelijk per aspect) is de respons.

Bijlage 1: Analyse gemeente Gooise Meren

In deze bijlage vindt u de gemeentelijke analyse van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd voor de gemeente Gooise Meren. Hierin wordt een analyse gegeven op de verschillende vragen die gesteld zijn in het onderzoek. Ook worden de resultaten vergeleken met het regionale beeld. Bij de vergelijking tussen uw gemeente en de regionale uitkomsten is het van belang om te letten op het aantal respondenten. Wanneer het aantal respondenten laag is, is het verbinden van conclusies risicovol.

1.1. Cliëntervaringsonderzoek Wmo

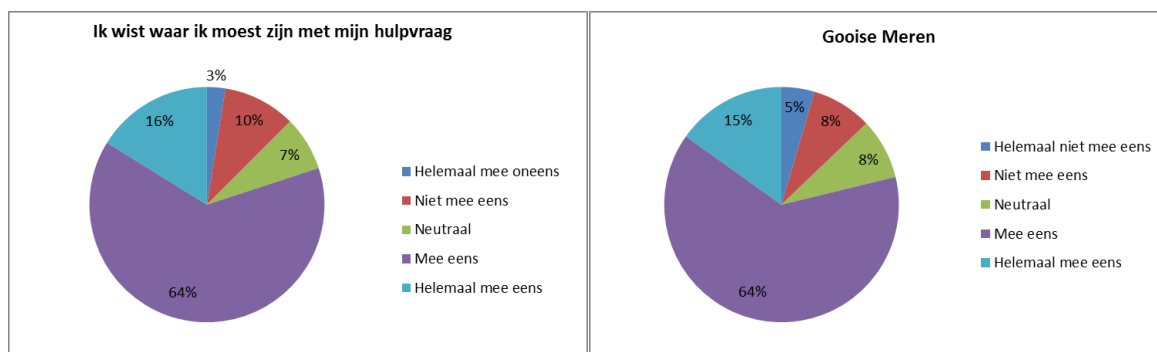
In het cliëntervaringsonderzoek Wmo is het contact met de gemeente en de kwaliteit van de dienstverlening beoordeeld.

1.1.1. Contact met de gemeente

Het contact met de gemeente is beoordeeld op een aantal onderwerpen. Dit zijn in hoeverre bekend is waar inwoners terecht kunnen met hun hulpvraag, snelheid loket, tevredenheid en inzet cliëntondersteuner.

Bekendheid loket

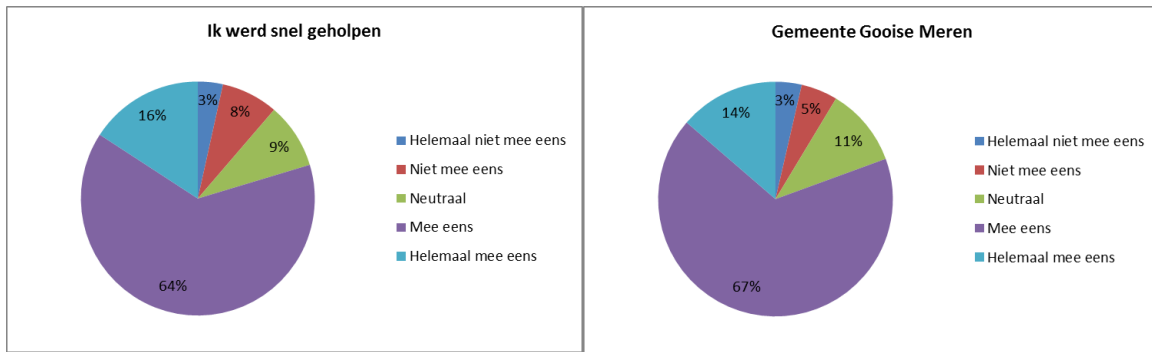
In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre inwoners wisten waar ze terecht konden met hun hulpvraag. Het respons van de respondenten uit de gemeente Gooise Meren op deze vraag is 132. Hierbij zijn de antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'geen mening' buiten beschouwing gelaten. De linker grafiek geeft het regionale beeld weer. De rechter grafiek geeft de gemeente Gooise Meren weer. De tevredenheid van de respondenten in de gemeente Gooise Meren is bijna gelijk aan de regionale tevredenheid. 79% van de respondenten uit de gemeente Gooise Meren geeft aan dat hij/zij wist waar hij/zij moest zijn met de hulpvraag.



N=132

Snelheid

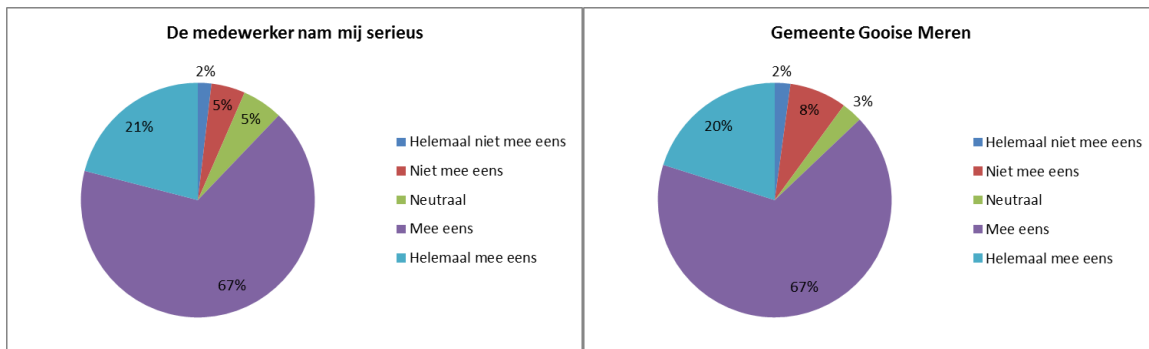
In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre inwoners uit de gemeente Gooise Meren vinden dat ze snel geholpen zijn met hun hulpvraag. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'geen mening' zijn buiten beschouwing gelaten. De respons op deze vraag is hierdoor 139. De linker grafiek geeft het regionale beeld weer. De rechter grafiek geeft de gemeente Gooise Meren weer. De tevredenheid van de inwoners van de gemeente Gooise Meren is vergelijkbaar met het regionale beeld. 81% van de respondenten geeft aan dat zij snel geholpen zijn met hun hulpvraag. 8% van de respondenten vindt dat zij niet snel geholpen zijn met de hulpvraag.



N=139

De medewerker nam mij serieus

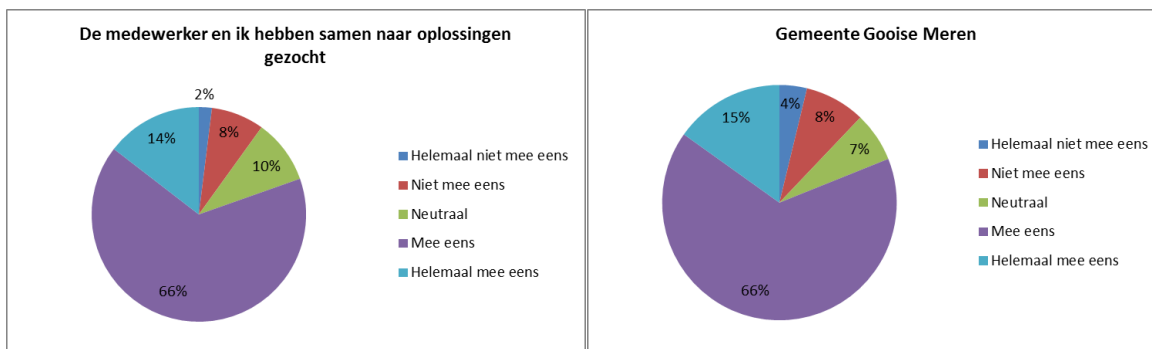
In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre respondenten uit de gemeente Gooise Meren vonden dat de medewerker hen serieus nam. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'geen mening' zijn buiten beschouwing gelaten. Het respons op deze vraag is wederom 139. 87% van de respondenten geeft aan dat de medewerker hen serieus nam. Ook dit beeld wijkt bijna niet af van het regionale gemiddelde.



N=139

Samen naar oplossingen gezocht

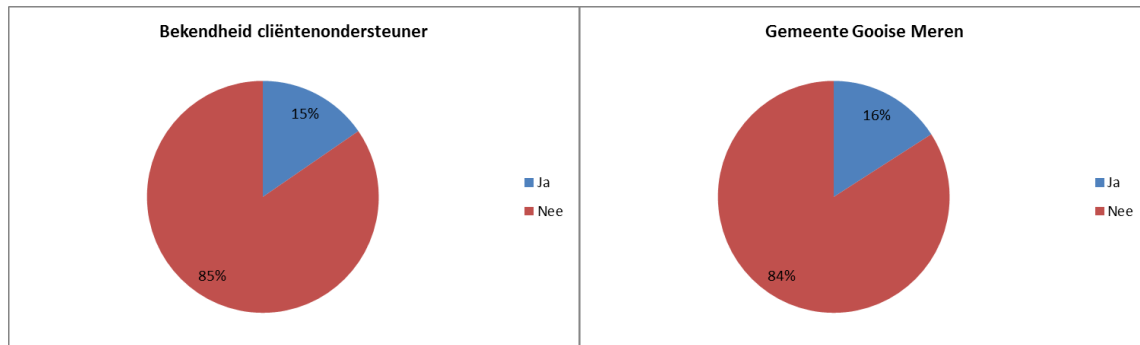
In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre respondenten uit de gemeente Gooise Meren hebben aangegeven dat de medewerker van de gemeente en zij samen gezamenlijk naar oplossingen hebben gezocht. De respons op deze vraag is 132. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'geen mening' zijn buiten beschouwing gelaten. 81% van de respondenten geeft aan samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht. De tevredenheid omtrent dit onderwerp laat hiermee minimale verschillen zien tot opzichte van de regionale tevredenheid.



N=132

Cliëntondersteuning

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre bekend is bij de respondenten uit de gemeente Gooise Meren dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Wederom zijn hier de respondenten buiten beschouwing gelaten die het antwoord 'niet van toepassing' hebben aangegeven. De respons van de inwoners van de gemeente Gooise Meren is 245. 84% van de respondenten uit Gooise Meren geeft aan dat het hen niet bekend was dat zij gebruik konden maken van een cliëntenondersteuner. Dit is vergelijkbaar met het regionale beeld.



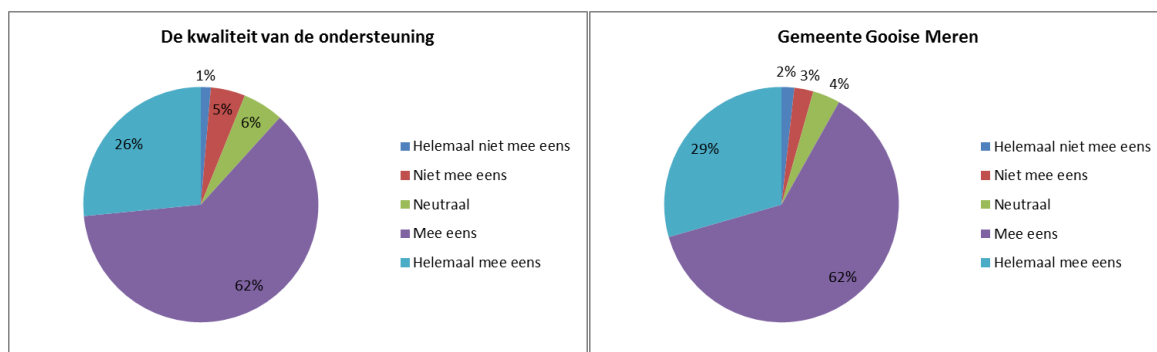
N=245

1.1.2. De kwaliteit van de dienstverlening

Een vijftal vragen van het cliënttevredenheidsonderzoek zijn allen gerelateerd aan de kwaliteit van de dienstverlening. De resultaten zijn vergeleken met het regionale beeld.

Kwaliteit van de ondersteuning

91% van de ondervraagden geeft aan dat zij het eens tot helemaal mee eens zijn met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik kreeg goed'. Slechts 5% is ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Het respons op deze vraag in de gemeente Gooise meren is 343. Inwoners die niet hebben geantwoord, hebben aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten beschouwing gelaten. Hiermee wijkt de tevredenheid in de gemeente Gooise Meren op dit onderdeel niet erg af van het regionale gemiddelde.

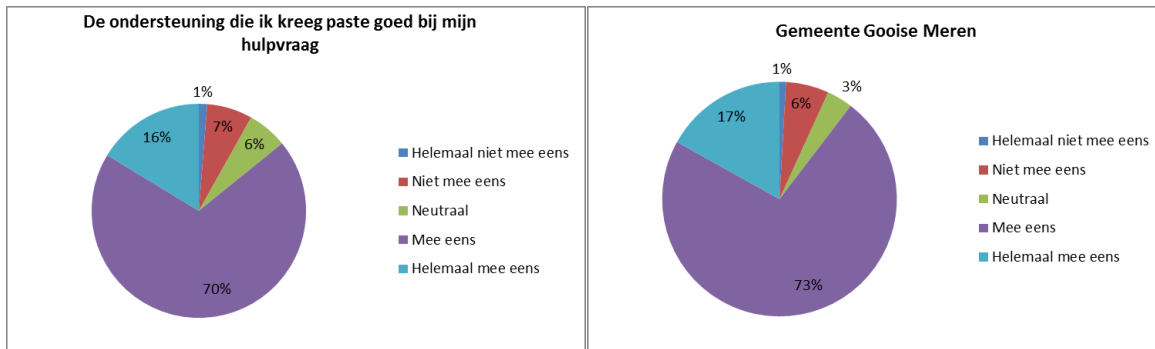


N=343

Passende ondersteuning

De stelling 'De ondersteuning die ik kreeg past(e) bij mijn hulpvraag' is voorgelegd aan de respondenten uit de gemeente Gooise Meren. De respons op deze vraag is 337. Inwoners die niet hebben geantwoord, aangegeven hebben geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten

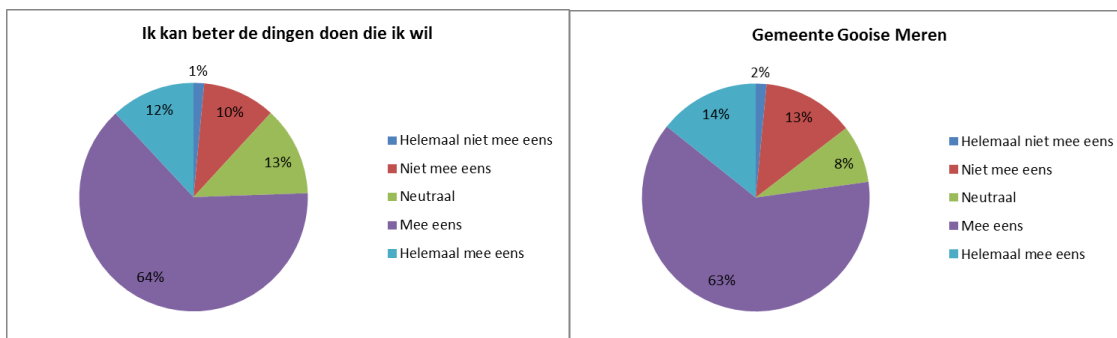
beschouwing gelaten. 90% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning die hij/zij kreeg, goed paste bij de hulpvraag. Hiermee is de tevredenheid in de gemeente Gooise Meren vergelijkbaar met de regionale gemiddelde tevredenheid.



N=337

Ik kan beter de dingen doen die ik wil

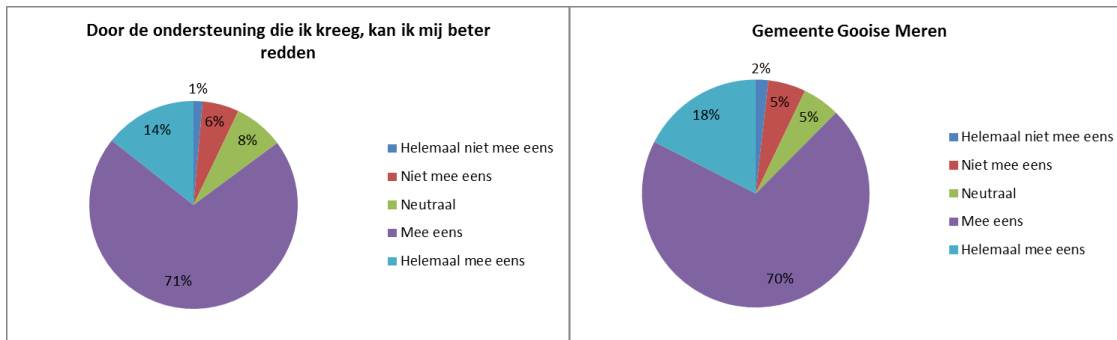
De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' is aan de respondenten van de gemeente Gooise Meren voorgelegd. De respons op de vraag is 329. Respondenten die niet hebben geantwoord, hebben aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten beschouwing gelaten. 77% van de respondenten geeft aan dat ze de door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen. De tevredenheid omtrent dit onderwerp is vergelijkbaar met het regionale gemiddelde.



N=329

Ik kan mijzelf beter redden door de ondersteuning

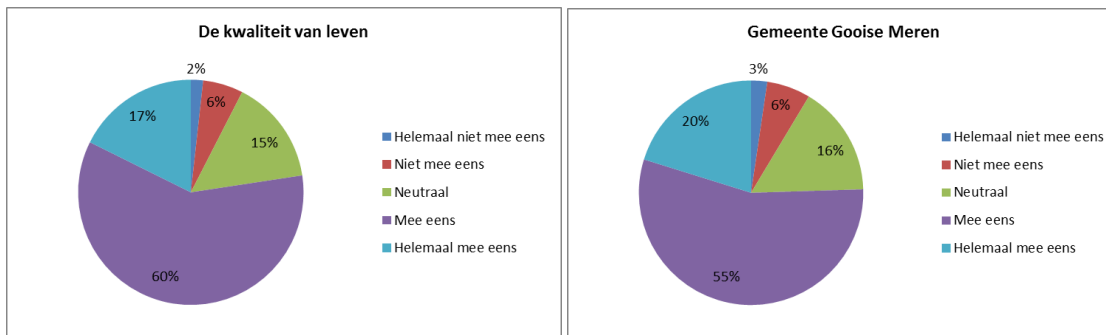
De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, kan ik mij beter redden' is aan de respondenten uit Gooise Meren voorgelegd. De respons is 337 op deze vraag. Wederom zijn respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, buiten beschouwing gelaten. 88% van de respondenten geeft aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning die is aangeboden. De tevredenheid omtrent dit onderwerp is vergelijkbaar met het regionale gemiddelde.



N=337

De kwaliteit van leven

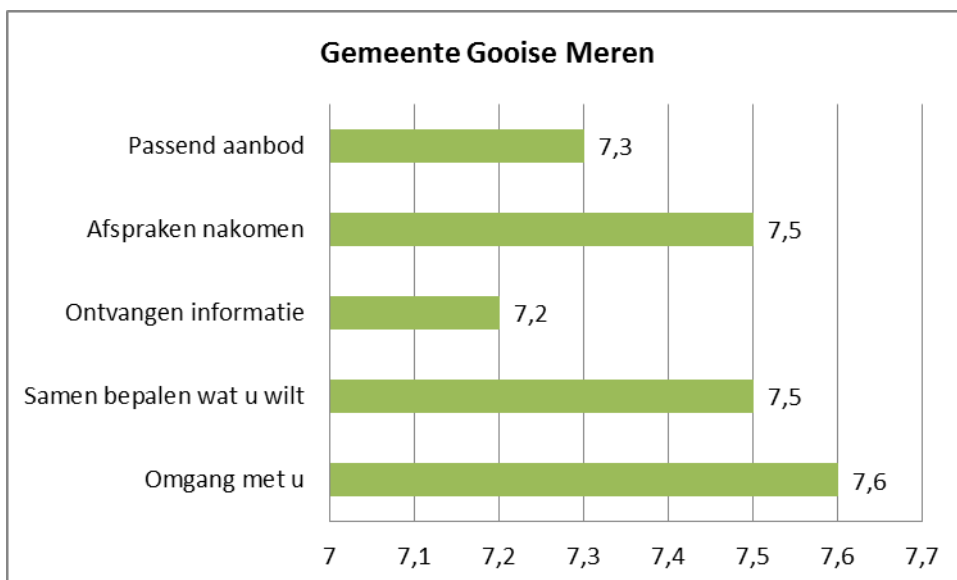
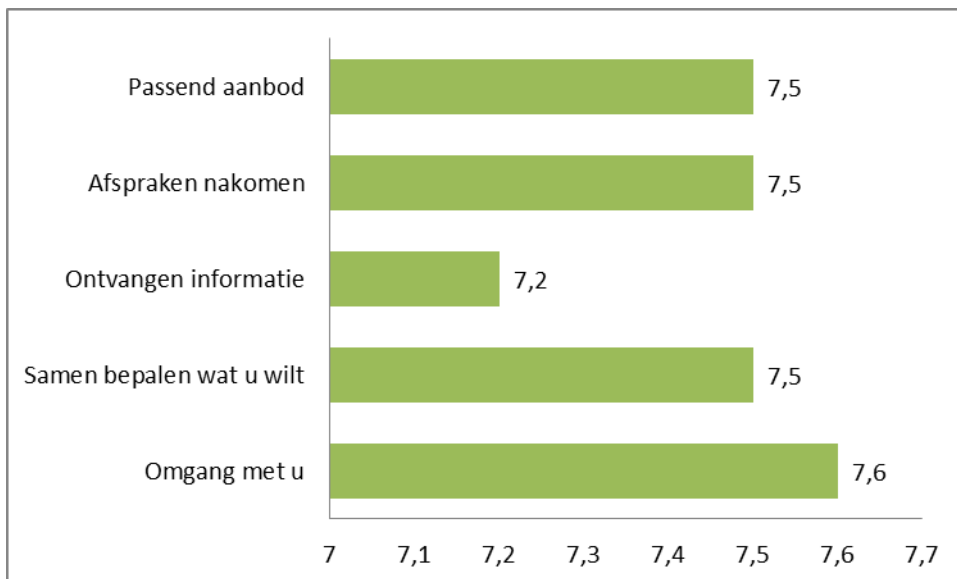
De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, heb ik een beter kwaliteit van leven' is aan de respondenten uit de gemeente Gooise Meren voorgelegd. De respons op deze vraag is 302. Wederom zijn respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, buiten beschouwing gelaten. 75% van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van leven is verbeterd door de ondersteuning. De tevredenheid in de gemeente Gooise Meren scoort dus op dit onderdeel ongeveer gelijk met de gemiddelde regionale tevredenheid.



N=302

1.1.3.Extra vragen met betrekking tot kwaliteitsbeleving

Ook zijn de vragen over kwaliteitsbeleving die gesteld worden op de ratingwebsite KiesZo ook gesteld in het cliëntervaringsonderzoek Wmo. De kwaliteitsbeleving is geoperationaliseerd naar vijf variabelen, te weten passend aanbod, afspraken nakomen, ontvangen informatie, samen bepalen wat u wilt en de omgang met u. In onderstaande tabel is weergegeven wat de gemiddelde score (op een schaal van 1-10) is voor deze variabelen. De eerste grafiek laat het regionale beeld zien. De tweede grafiek geeft een weergave van de respondenten uit de gemeente Gooise Meren weer. De respons van de gemeente Gooise Meren is 252. Geconcludeerd uit de grafieken kan worden dat ook hier weer de tevredenheid van de respondenten van de gemeente Gooise Meren zeer vergelijkbaar is met het regionale gemiddelde. Een miniem verschil is waarneembaar op het aspect passend aanbod. Hier scoort de gemeente Gooise Meren net iets lager op.



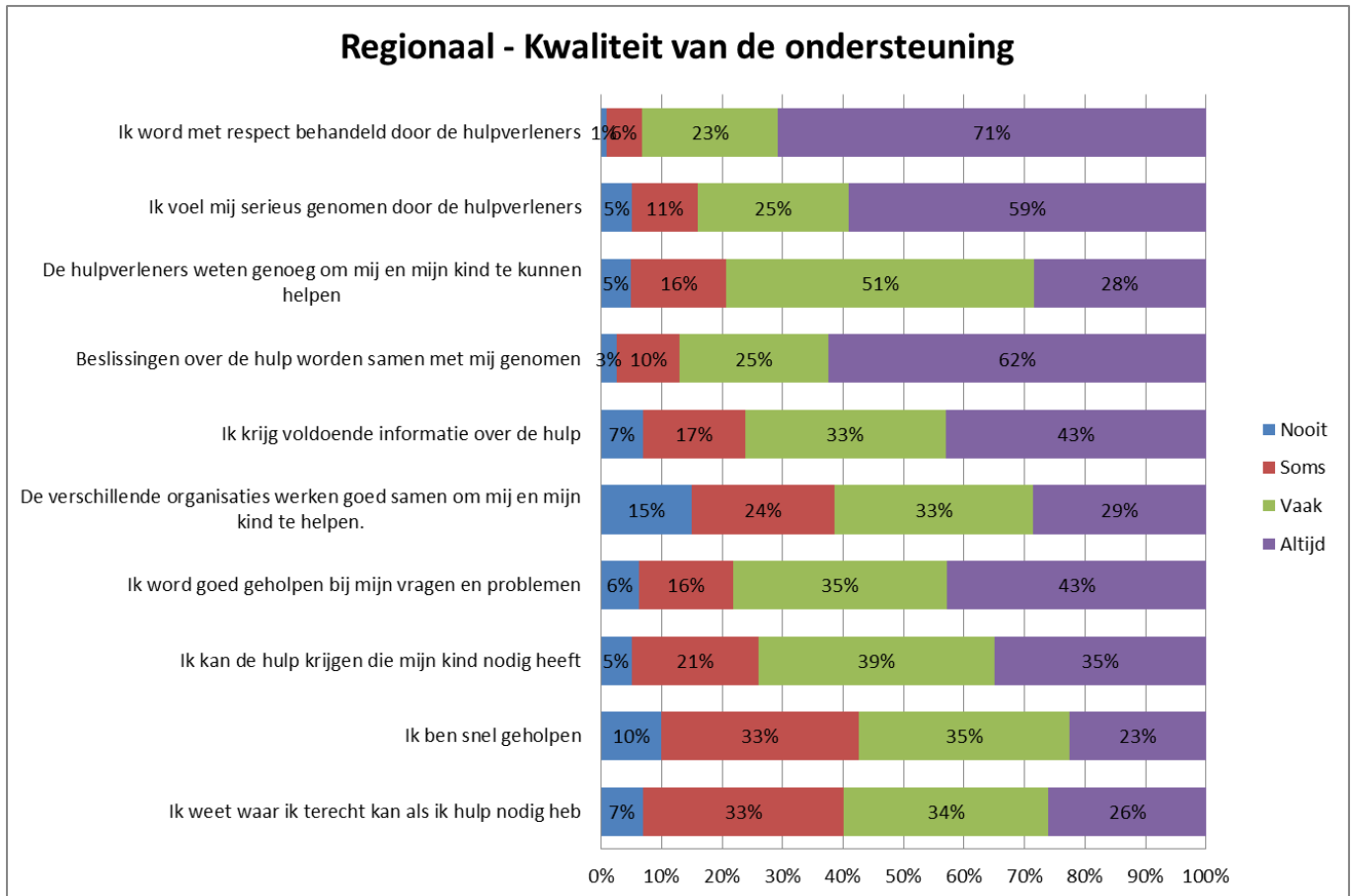
1.2.Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

In deze paragraaf vindt u de analyse van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd over de respondenten uit de gemeente Gooise Meren. Hierin wordt een analyse gegeven aan de hand van de verschillende vragen die gesteld zijn tijdens de monitor. De resultaten zijn vergeleken met het regionale beeld. De vragen hebben betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening en op de resultaat van de dienstverlening. De vragen zijn gesteld aan de ouders van de jeugdigen. Afhankelijk van de stelling is de respons in de gemeente Gooise Meren 43 tot 66.

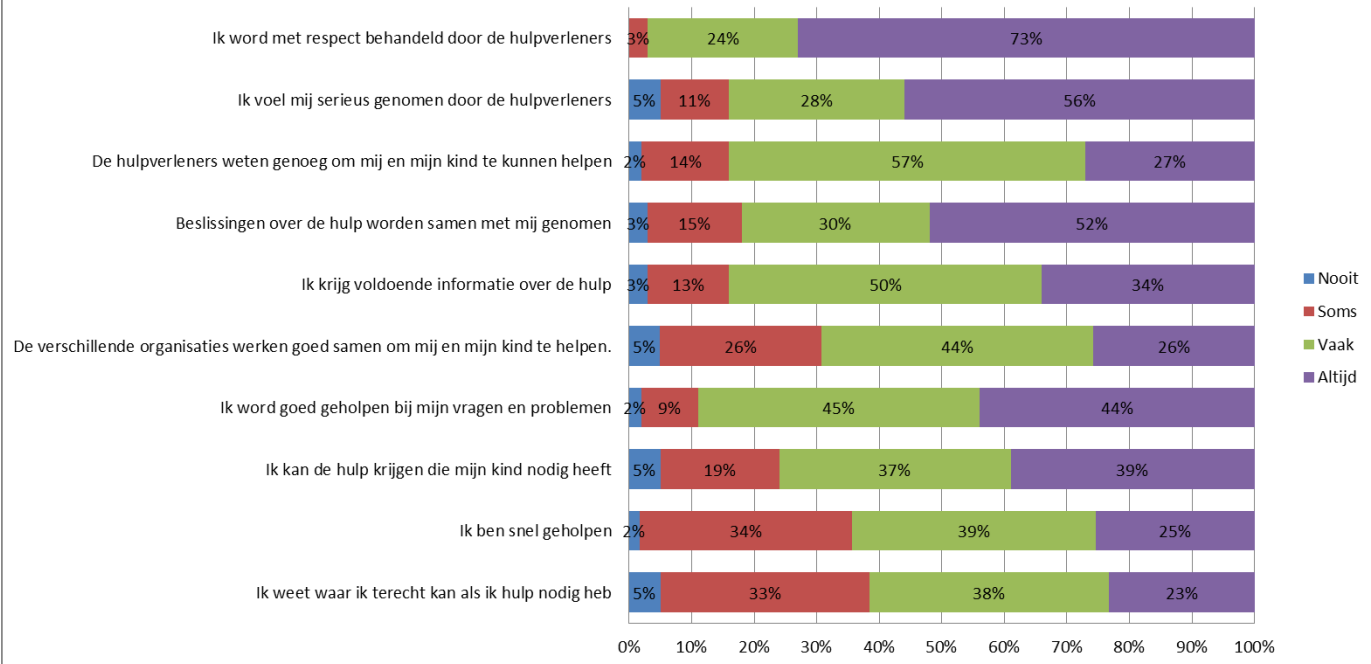
Kwaliteit van de dienstverlening

In de eerste grafiek is het regionale beeld geschetst. In de tweede grafiek is het beeld van de respondenten uit de gemeente Gooise Meren geschetst. De stellingen hebben betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening. Sommige stellingen hebben betrekking op de dienstverlening van de gemeente. Anderzijds hebben de stellingen betrekking op de kwaliteit van de geleverde dienstverlening van zorgaanbieders. Wanneer we naar de dienstverlening van de gemeente kijken, zien we dat respondenten van de gemeente Gooise Meren op veel aspecten even tevreden zijn als het regionaal gemiddelde. Gesteld kan worden dat de algehele tevredenheid groot is. Aspecten waar Gooise Meren lager scoort op de tevredenheid dan het regionale gemiddelde zijn

beslissingen die samen worden genomen en de informatie die wordt aangeboden over de hulp. Daarentegen scoort de gemeente Gooise Meren hoger op de tevredenheid in het samenwerken tussen verschillende organisaties en de mate waarin zij geholpen worden met vragen en problemen. Aspecten die op tevredenheid lager scoren zijn de mate waarin respondenten weten waar zij terecht kunnen als ze hulp nodig hebben, de snelheid waarin zij geholpen worden en de mate waarin organisaties met elkaar samenwerken. In het regionale beeld scoren deze aspecten ook lager.



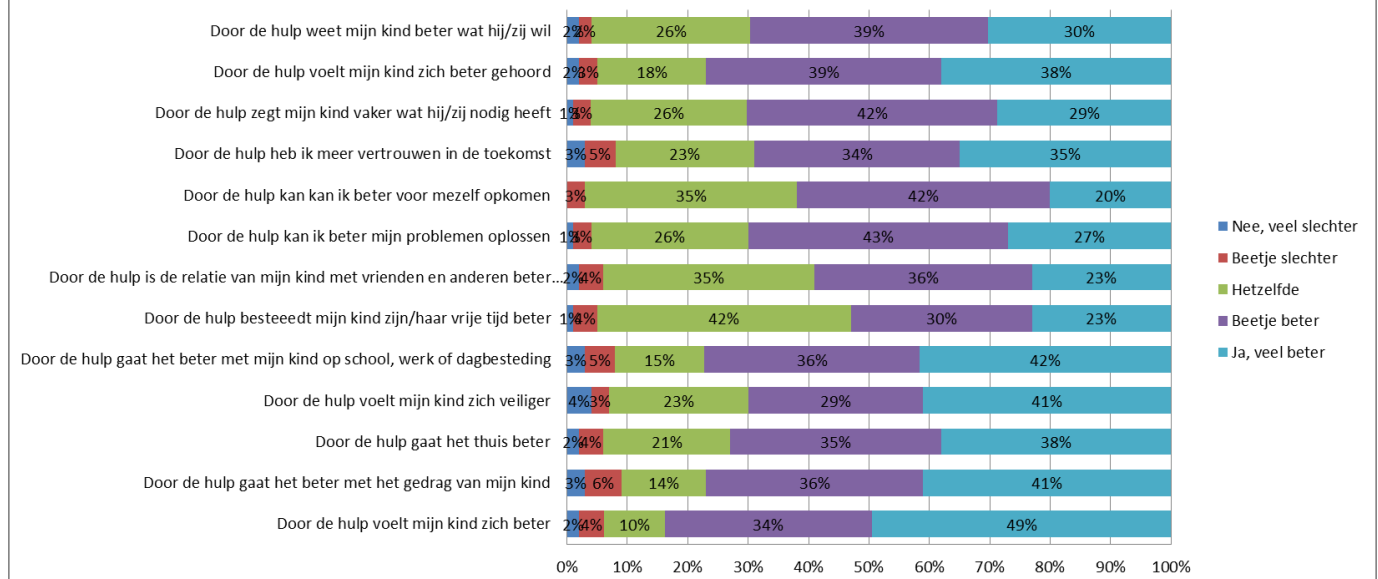
Gooise Meren - Kwaliteit van de ondersteuning



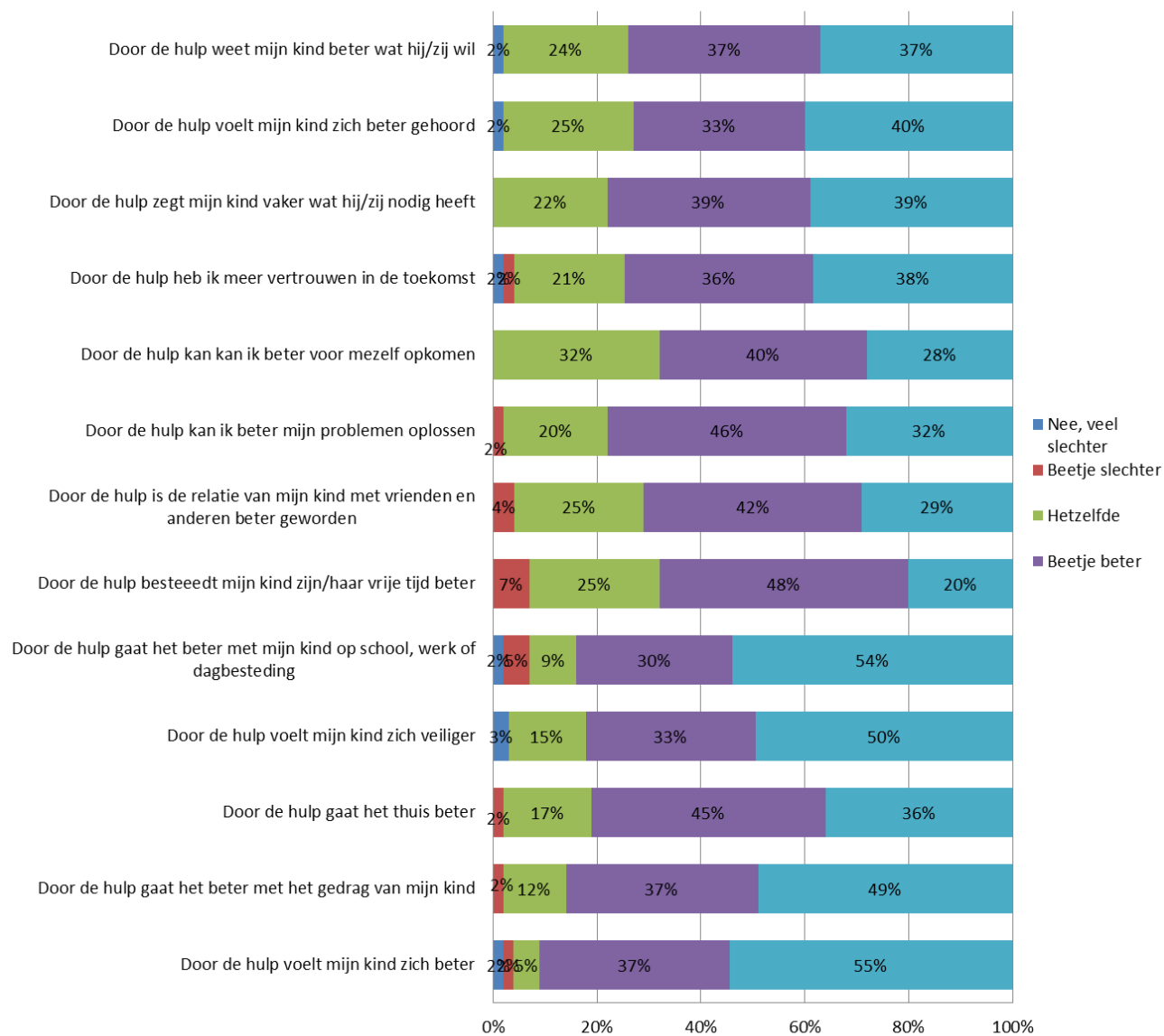
Resultaat van de dienstverlening

In de eerste grafiek is het regionale beeld geschetst. In de tweede grafiek is het beeld uit de gemeente Gooise Meren geschetst. Deze stellingen hebben betrekking op hoe ouders het effect ervaren van de ondersteuning die ingezet is bij hun kinderen. De tevredenheid van de respondenten van de gemeente Gooise Meren over de resultaat van de dienstverlening ligt op veel aspecten hoger dan het regionale gemiddelde. Resultaten als mijn kind zegt vaker wat hij/zij nodig heeft, ik kan beter mijn problemen oplossen, de relatie van mijn kind met vrienden en anderen is verbeterd, mijn kind besteedt zijn/haar vrije tijd beter, mijn kind voelt zich veiliger, het gedrag van mijn kind verbeterd en mijn kind voelt zich beter scoren in de gemeente Gooise Meren hoger dan het regionaal gemiddelde. Bij alle stellingen geeft meer dan 50% van de respondenten in de gemeente Gooise Meren aan dat de ondersteuning een positief effect heeft.

Regionaal - Effectiviteit van de ondersteuning



Gooise Meren - Effectiviteit van de ondersteuning



Extra vragen m.b.t. de kwaliteitsbeleving

Naast de standaard vragen zoals beschreven in de voorgaande paragrafen, zijn ook vragen over kwaliteitsbeleving gesteld. Deze vragen worden ook gebruikt op de ratingwebsite KiesZo. En zijn tevens gesteld in het cliëntervaringsonderzoek Jeugd. De kwaliteitsbeleving is geoperationaliseerd naar vijf variabelen, te weten passend aanbod, afspraken nakomen, ontvangen informatie, samen bepalen wat u wilt en de omgang met u. In onderstaande tabel is weergegeven wat de gemiddelde score (op een schaal van 1-10 is) voor deze variabelen. In de eerste tabel is het regionale beeld weergegeven. In de tweede tabel is Gooise Meren weergegeven. De respons op deze vragen varieerden van 33 tot 35.

