Gemeente Oudewater

RAADSINFORMATIEBRIEF Oudewater
17R.00417

Van : college van burgemeester en wethouders8 juni 2017
Datum : 22 augustus 2017
Portefeuillehouder(s) : Wethouder L.W. Vermeij
Portefeuille(s) : Wmo, jeugd
Contactpersoon : A. Kooistra
Tel.nr. : 8534
E-mailadres : kooistra.a@woerden.nl

Onderwerp:
Cliëntervaringsonderzoek

Kennisnemen van:

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.

Inleiding:

Het is wettelijk verplicht (zoals beschreven in de Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015) voor gemeenten om een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren. In maart tot en met mei heeft ZorgfocuZ voor de gemeente Oudewater het cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo uitgevoerd.

Jeugd
De zorg/ondersteuning wordt door ouders en jongeren respectievelijk gemiddeld beoordeeld met een 7,4 en 7,2.

Een overgroot deel van de ouders en jongeren is niet gewezen op de mogelijkheid tot een onafhankelijke cliëntondersteuner en is ook niet bij de aanvraag over de zorg bijgestaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van de jongeren is dit aantal zelfs 0%.

Wmo
Acht op de tien respondenten geeft aan dat ze de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden.

De respons van dit jaar is ten opzichte van vorig jaar afgenomen (162 ten opzichte van 238). Wat opvalt is dat 2/3e van de ondervraagden niet wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Ongeveer de helft van de ondervraagden ontvangt mantelzorg. Het merendeel ontvangt 1-4 uur per week mantelzorg. 17% ontvangt meer dan 20 uur per week mantelzorg.

Van de respondenten woont 85% zelfstandig, 88% geeft aan dat ze door de ondersteuning langer zelfstandig thuis wonen.

Kernboodschap:

De zorg/ondersteuning voor Wmo en jeugd wordt als gemiddeld beoordeeld. Ten opzichte van het onderzoek van vorig jaar zijn er weinig verschillen op de diverse onderdelen. De onbekendheid met onafhankelijke regieondersteuning bij inwoners komt uit huidig onderzoek naar voren.

Financiën

n.v.t.

Vervolg:

Na akkoord van het college zullen de rapportages verzonden worden naar het CBS en waarstaatjegemeente.nl.

Bijlagen:

Samenvatting belangrijkste resultaten jeugd en Wmo, rapportage cliëntervaringsonderzoek jeugd, rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo, factsheet Wmo, rapportage zorgaanbieders, bijlagenrapport open antwoorden.

De wnd. secretaris	De burgemeester
Ir. W.J. Tempel	mr. drs. P. Verhoeve

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016

Gemeente Oudewater

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2016. Het betreft een weergave van de 10 verplichte vragen uit de vragenlijst van het CEO Wmo. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen:

Aantal uitgenodigd:	380
Aantal ingevuld:	162
Responspercentage:	43%

CONTACT

76% wist waar zij moest zijn

78% werd snel geholpen

83% voelde zich serieus genomen

77% zocht samen naar oplossing

34% wist van de onafhankelijke cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

80% (helemaal) eens

5% (helemaal) oneens

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

84% (helemaal) eens

5% (helemaal) oneens

RESULTAAT

Door de ondersteuning die ik krijg...

24 % 51 % 21 % 4 % 0 %

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

27 % 56 % 14 % 3 % 0 %

...kan ik mij beter redden

28 % 50 % 16 % 5 % 1 %

...heb ik een betere kwaliteit van leven

zorgfocuZ

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Oudewater

juni 2017

Samenvatting

In maart t/m mei heeft ZorgfocuZ voor de gemeente Oudewater het cliëntervaringsonderzoek Jeugd uitgevoerd. Ouders en jongeren die jeugdhulp ontvangen hebben een vragenlijst ontvangen. Ouders met kinderen tot 18 jaar en jongeren vanaf 12 jaar hebben een vragenlijst ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) die op verzoek van de VNG is ontwikkeld. Hieronder volgen de bevindingen uit het onderzoek op hoofdlijnen. In totaal zijn voor dit onderzoek 170 ouders en 71 jongeren aangeschreven. Hieruit zijn 40 bruikbare reacties gekomen voor ouders, hetgeen een respons van 23,5% betekent. Voor jongeren zijn 11 bruikbare reacties gekomen, hetgeen een respons van 15,5% betekent. Hieronder volgen de bevindingen uit het onderzoek op hoofdlijnen.

Toegang tot de hulp

- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 40% en 60% aan via de huisarts/praktijkondersteuner doorverwezen te zijn naar jeugdhulp. De helft van de ouders en één van de vier jongeren is via werk of school terecht gekomen bij Stadsteam Oudewater. Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 16% en één van de vijf aan geïnformeerd te zijn over de mogelijkheid een onafhankelijke regieondersteuner in te schakelen. Eén van de 33 ouders en niemand van de jongeren geeft aan bij de aanvraag van de zorg/ondersteuning te zijn bijgestaan door een onafhankelijke regieondersteuner.
- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 63% en zes op de tien aan dat ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 62% van de ouders en 60% van de jongeren geeft aan snel te zijn geholpen. Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 82% en negen op de tien aan dat ze de hulp krijgen die ze nodig hebben.

Kwaliteit van de hulp

- Van de ouders en jongeren geeft 89% aan dat ze goed worden geholpen bij vragen en problemen. 72% van de ouders en acht van de negen jongeren geven aan dat de verschillende organisatie goed samen werken om te helpen. Negen op de tien ouders en jongeren geven aan dat ze voldoende informatie krijgen over de hulp.
- 95% van de ouders en 90% van de jongeren geven aan dat beslissingen over de hulp samen worden genomen. Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 86% en negen van de tien aan dat de hulpverleners genoeg weten om te kunnen helpen, 84% van de ouders en negen van de tien jongeren voelt zich serieus genomen door de hulpverleners.
- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 95% en 100% aan dat ze respectvol worden behandeld door de hulpverleners. 95% van ouders en alle jongeren hebben het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met hun gegeven en informatie omgaan.
- Acht op de tien ouders en zeven van de tien jongeren geven aan dat ze de afgesproken zorg en ondersteuning ontvangen. 61% van de ouders en zeven van de tien jongeren geven aan dat de

zorg/ondersteuning snel na de aanvraag is gestart, 65% van de ouders en zeven van de tien jongeren is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning.

- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 72% en 78% aan dat de ontvangen zorg geleverd op de locatie van de zorgaanbieder.
- De zorg/ondersteuning wordt door ouders en jongeren respectievelijk gemiddeld beoordeeld met een 7,4 en 7,2

Antwoorden op open vragen

- Een aantal positieve opmerkingen van de ouders gaan over dat zij tevreden zijn met de ondersteuning die hun kind ontvangt. Eén ouder geeft aan dat zij het persoonlijk contact als zeer positief ervaren.
- Een negatieve opmerking van de ouders gaat over onduidelijkheid over de aanvraag, een ander geeft aan dat het stadsteam te weinig weet over dyslexie.

Effect van de hulp/ondersteuning op het kind

- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 91% en 82% aan dat door de hulp het kind/zij zich beter voelt, 81% van de ouders en 82% van de jongeren geven aan dat het door de hulp beter gaat met het gedrag. 71% van de ouders en zes van de elf jongeren geven aan dat het door de hulp thuis beter gaat, 79% van de ouders en zes van de elf jongeren voelt zich door de hulp veiliger.
- 81% van de ouders en drie van de elf jongeren geven aan dat ze door de hulp beter weet wat hun kind of zij wil. Zeven op de tien ouders en vijf van de elf jongeren geven dat door de hulp vaker wordt gezegd wat zij nodig heeft. Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 87% en vier van de tien aan dat door de hulp beter wordt geluisterd.
- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 88% en 70% aan dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding. 56% van de ouders en 36% van de jongeren geeft aan dat ze door de hulp beter hun vrije tijd besteden, 70% van de ouders en 55% van de jongeren geeft aan dat door de hulp de relatie met vrienden en anderen beter is geworden.

Effect van de hulp/ondersteuning

- 60% van de ouders en 82% van de jongeren geeft aan door de hulp beter hun problemen te kunnen lossen. Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 43% en 36% aan dat ze door de hulp beter voor zichzelf kunnen opkomen, 69% van de ouders en 55% van de jongeren heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst.

Antwoorden op open vragen

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat respondenten tevreden zijn met de ondersteuning die zij of hun kind ontvangen. Hulpverleners worden deskundig en aardig gevonden.
- Als wordt gevraagd naar wat beter kan aan de ondersteuning dan noemen 12 ouders een aantal verbeterpunten. Vier van hen geven aan dat de wachttijden tot de start van de hulp vrij lang zijn. De

overige respondenten hebben inhoudelijk opmerkingen over de behandeling (veel verschillende behandellocaties, hulp heeft geen gewenst effect opgeleverd, behandeltijden sluiten niet goed aan bij de behoefte). Tot slot geeft een respondent aan dat er vrij veel formulieren ingevuld moeten worden voordat de behandeling start. Vrijwel alle jongeren geven aan geen verbeterpunten te kunnen benoemen. Eén van hen geeft aan de hulp onprofessioneel te vinden.

- Op de vraag of de ouders of jongeren verder nog opmerkingen hebben over de ontvangen ondersteuning noemt een ouder dat ze het fijn vindt dat de gemeente de deskundigheid van de huisarts ter harte nam. Een andere respondent geeft aan dat na 1 of 2 gesprekken de ondersteuning lijkt te stoppen en dat het soms wel 3 tot 4 maanden stil blijft.

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 5

1.1 Aanleiding en doel 5
1.2 Aanpak van het onderzoek 5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer 6

2 | Resultaten 7

2.1 Toegang tot de hulp 7
2.2 De kwaliteit van de hulp 11
2.3 Antwoorden op open vragen 14
2.4 Effect van de hulp/ondersteuning op uw kind 15
2.5 Effect van de hulp/ondersteuning op uzelf 17
2.6 Antwoorden op open vragen 18

Bijlage 1: Vragenlijsten 19

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oudewater is het belangrijk om te weten hoe ouders en jongeren de door de gemeente gefinancierde Jeugdhulp ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een vragenlijst uitgezet onder kinderen en ouders die Jeugdhulp ontvangen. Op basis van de inzichten uit dit onderzoek kunnen de gemeenten mogelijke verbeterpunten benoemen en kunnen ze hun dienstverlening waar nodig optimaliseren. Door het uitvoeren van het ervaringsonderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijk plicht om jaarlijks de ervaringen van cliënten met de jeugdhulp te meten.

1.2 Aanpak van het onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek is uitgesplitst in twee groepen:

- Jongeren vanaf 12 jaar die in 2015 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp;
- Ouders met een kind vanaf -9 maanden die in 2016 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp

Vragenlijst

De vragenlijst die gebruikt is in dit onderzoek is gebaseerd op de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO), die op verzoek van de VNG is ontwikkeld. De thema's die in deze vragenlijst zijn opgenomen, sluiten aan bij de onderwerpen die vanuit de Jeugdwet en Wmo zijn voorgeschreven. De thema's die in het MCJO naar voren komen zijn:

- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- Het ervaren effect op gezond en veilig opgroeien;
- Het ervaren effect op het opgroeien naar zelfstandigheid;
- Het ervaren effect op zelfredzaamheid;
- Het ervaren effect op de maatschappelijke participatie.

Aan de hand van gesprekken met de gemeente zijn nog enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd, deze vragen hadden betrekking op de volgende thema's:

- Toegang tot de hulp
- De kwaliteit van de hulp
- Effect van de hulp/ondersteuning

De volledige vragenlijst is in bijlage 1 opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Voordat cliënten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek hebben zij een vooraankondiging ontvangen. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Vervolgens hebben cliënten een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop en na twee weken een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. De genodigden konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal (via een link in de brief) invullen. Cliënten hebben 4 weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Zoals eerder beschreven zijn jongeren die in 2016 Jeugdhulp hebben ontvangen zelf aangeschreven wanneer ze 12 jaar of ouder zijn. Bij jongeren van 11 jaar en jonger zijn hun ouders aangeschreven. Ouders van jongeren tussen de 12 en 18 zijn ook aangeschreven. In deze gevallen kregen jongeren én hun ouders dus een vragenlijst toegestuurd. Onderstaand worden de responspercentages weergegeven.

	Ouders		*Jongeren*	
	n	*%*	*n*	*%*
Aantal verzonden vragenlijsten	170	100,0	71	100,0
Aantal bruikbare vragenlijsten retour	40	23,5	11	15,5

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

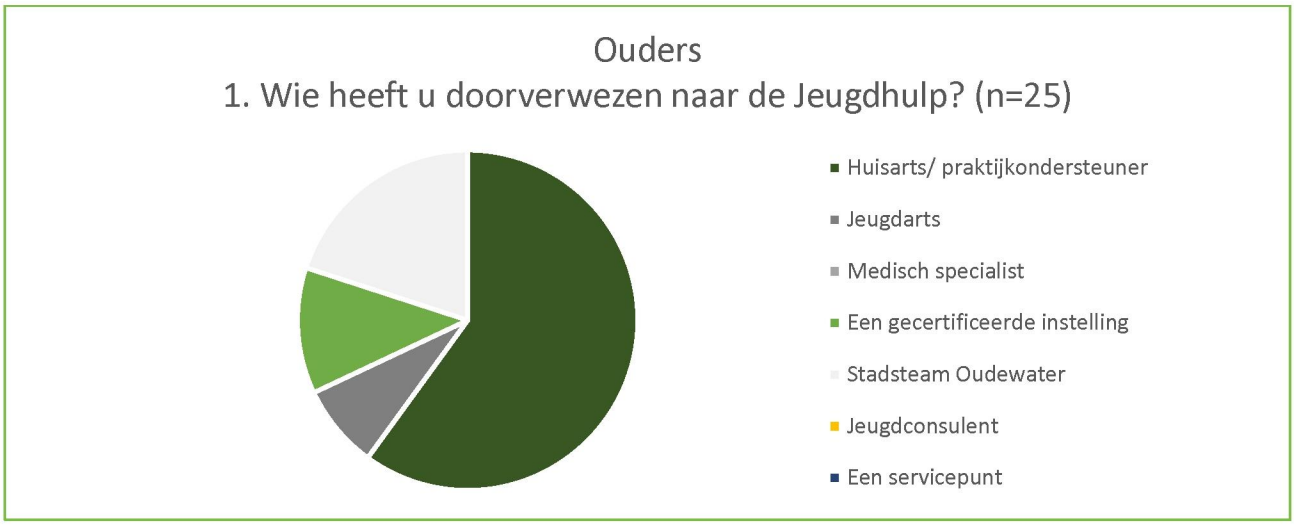
Dit is een basisrapportage van de resultaten. Hierna (hoofdstuk 2) worden de resultaten van het onderzoek per vraag in tabellen en grafieken weergegeven. In de bijlagen zijn de vragenlijsten en de tabellen op de effectvragen weergegeven. Bij dit rapport is tevens een bijlagerapport geleverd, waarin de geanonimiseerde antwoorden op de open vragen integraal zijn overgenomen.

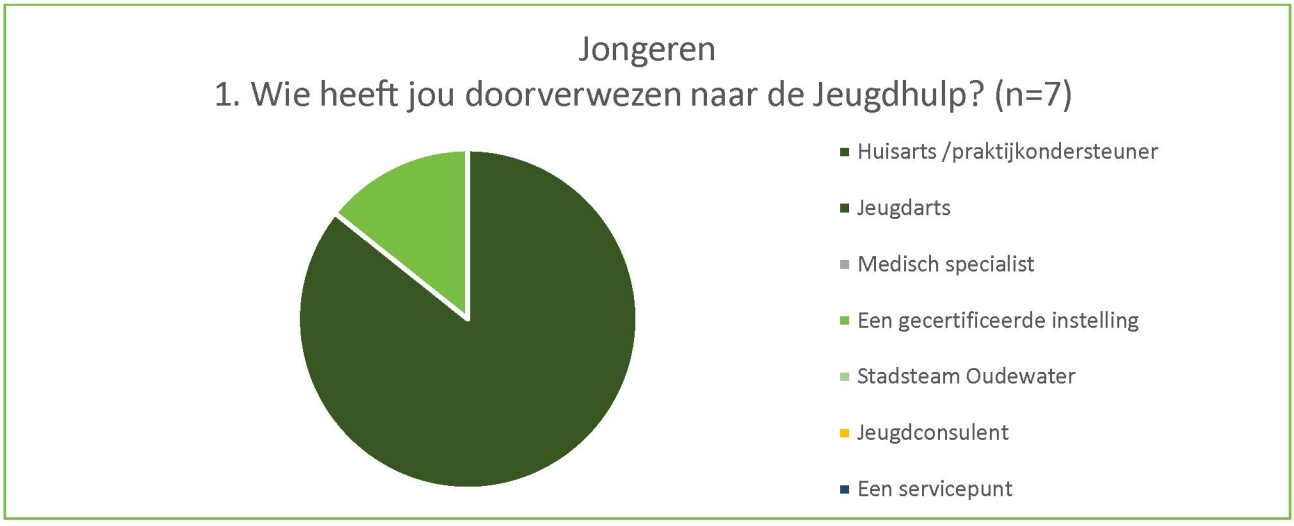
De resultaten worden in dit rapport zowel in tabellen als grafieken gerapporteerd. In de tabellen worden de aantallen en percentages voor alle antwoordcategorieën weergegeven. In de grafieken en de tekstuele toelichting worden de antwoordcategorieën ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’ niet meegenomen. In een tabel onder de grafiek worden de gemiddelde cijfers op de vraag weergegeven. Daarin is ook ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’ niet meegenomen.

2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek per vraag weergegeven. Omdat het cliëntervaringsonderzoek Jeugd onder twee doelgroepen is uitgezet (ouders en jongeren) zijn voor beide doelgroepen de resultaten apart gerapporteerd.

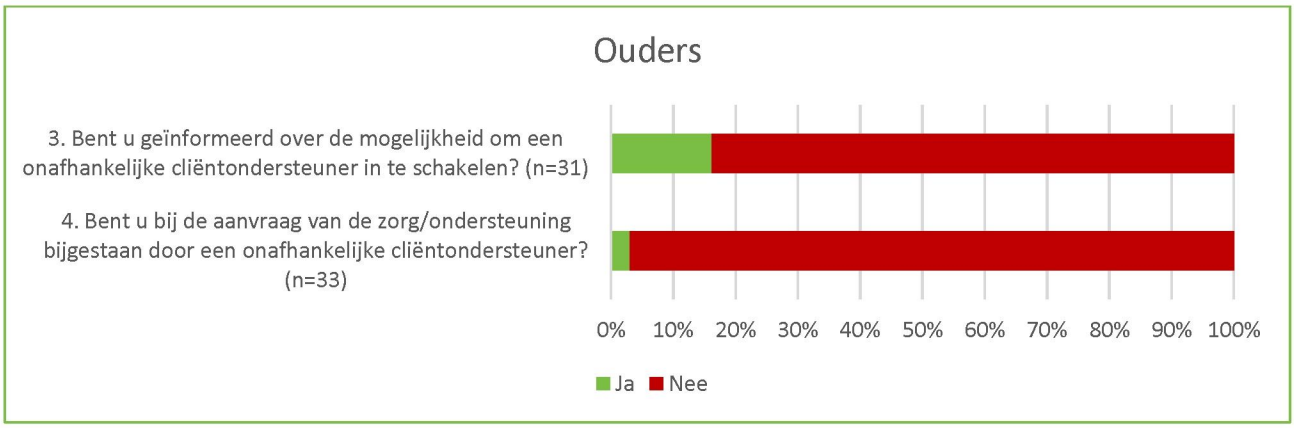
2.1 Toegang tot de hulp

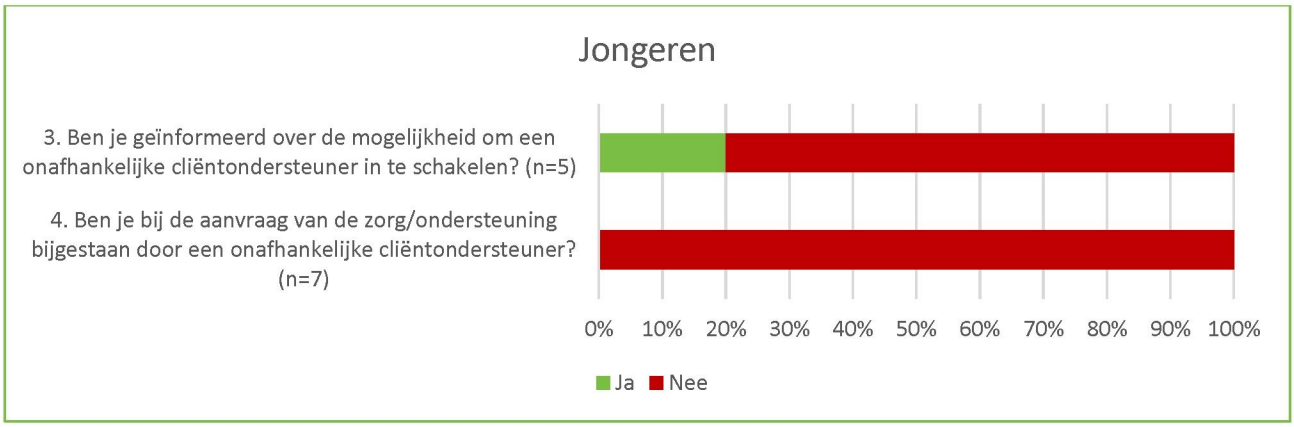




1. Wie heeft u/jou doorverwezen naar jeugdhulp?				
	Ouders		Jongeren	
	n	*%*	*n*	*%*
Huisarts /praktijkondersteuner	15	39,5	6	60,0
Jeugdarts	2	5,3	0	0,0
Medisch specialist	0	0,0	0	0,0
Een gecertificeerde instelling	3	7,9	1	10,0
Stadsteam Oudewater	5	13,2	0	0,0
Jeugdconsulent	0	0	0	0,0
Een servicepunt	0	0	0	0,0
Weet ik niet (meer)	2	5,3	2	20,0
Anders	11	28,9	1	10,0
Totaal	38	100,0	10	100,0

2. Hoe ben je terecht gekomen bij Stadsteam Oudewater? Via:				
	Ouders		Jongeren	
	n	*%*	*n*	*%*
Ik heb zelf contact gezocht (bijv. via het internet)	3	21,4	0	0,0
Iemand uit mijn omgeving (ouder(s), partner, vriend etc.	0	0,0	0	0,0
Huisarts	0	0,0	0	0,0
(Medisch) specialist/psycholoog/zorgverlener	2	14,3	0	0,0
Werk/School	7	50,0	1	25,0
De kerk / sportclub	0	0,0	0	0,0
Een Welzijnsorganisatie	0	0,0	0	0,0
Weet ik niet (meer)	2	14,3	3	75,0
Anders	0	0,0	0	0,0
Totaal	14	100,0	4	100,0

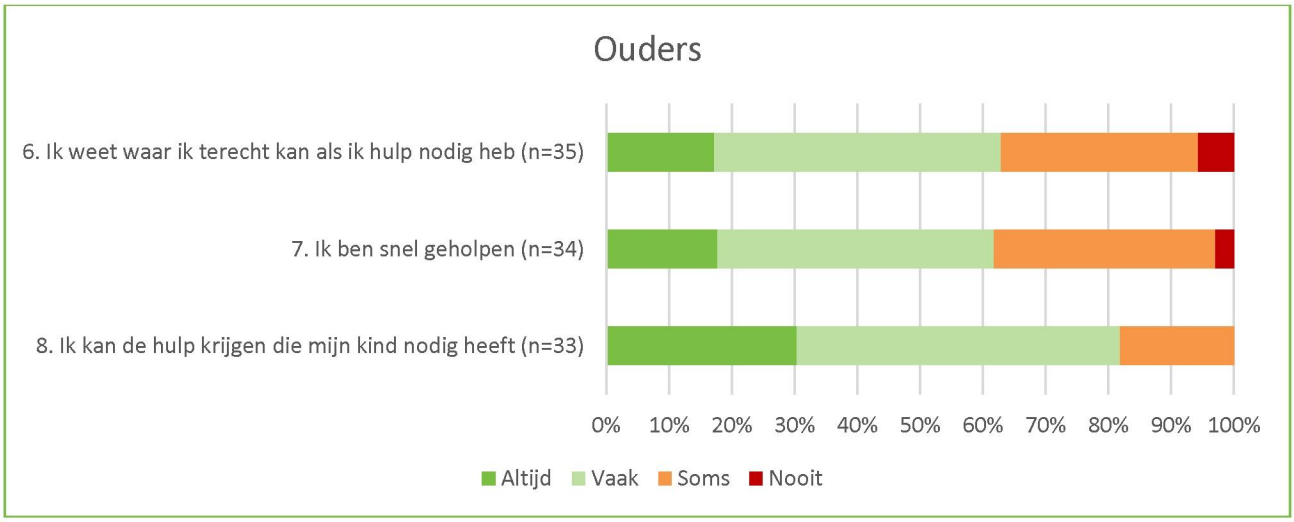


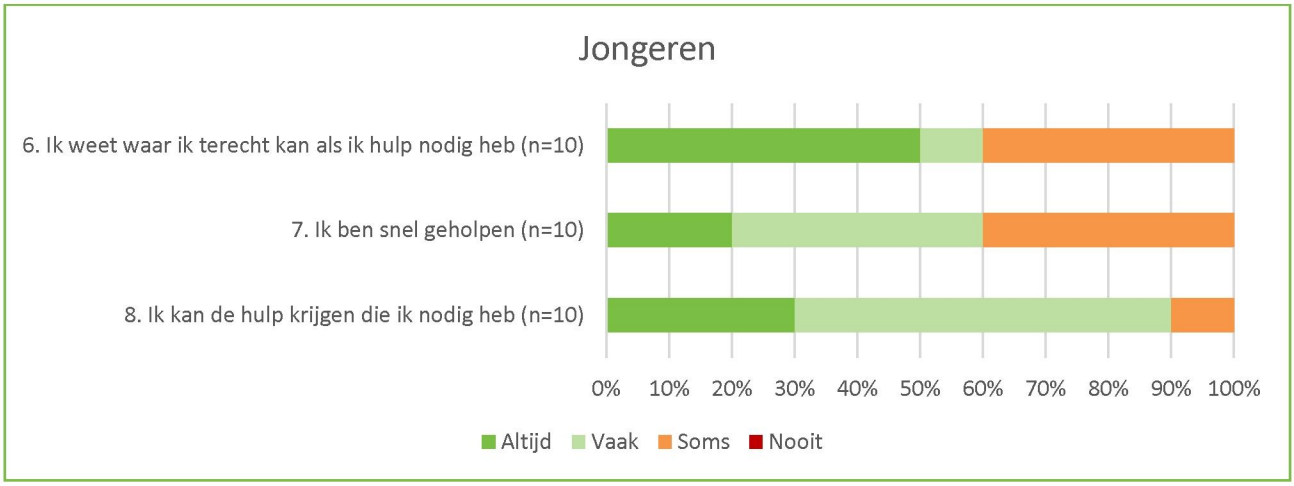


	Ouders						Jongeren					
	Ja		Nee		Weet ik niet		Ja		Nee		Weet ik niet	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
3.	5	13,2	26	68,4	7	18,4	1	9,1	4	36,4	6	54,5
4.	1	2,6	32	82,1	6	15,4	0	0,0	7	63,6	4	36,4

5. Hoe tevreden ben(t) u/je over de onafhankelijke regieondersteuner? (1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden)

Slechts één ouder geeft aan te zijn bijgestaan door de onafhankelijke regieondersteuner, deze regieondersteuner is door deze respondent beoordeeld met een 8,0. Geen jongere is bijgestaan door de regieondersteuner waardoor deze vraag niet voor hen van toepassing is.

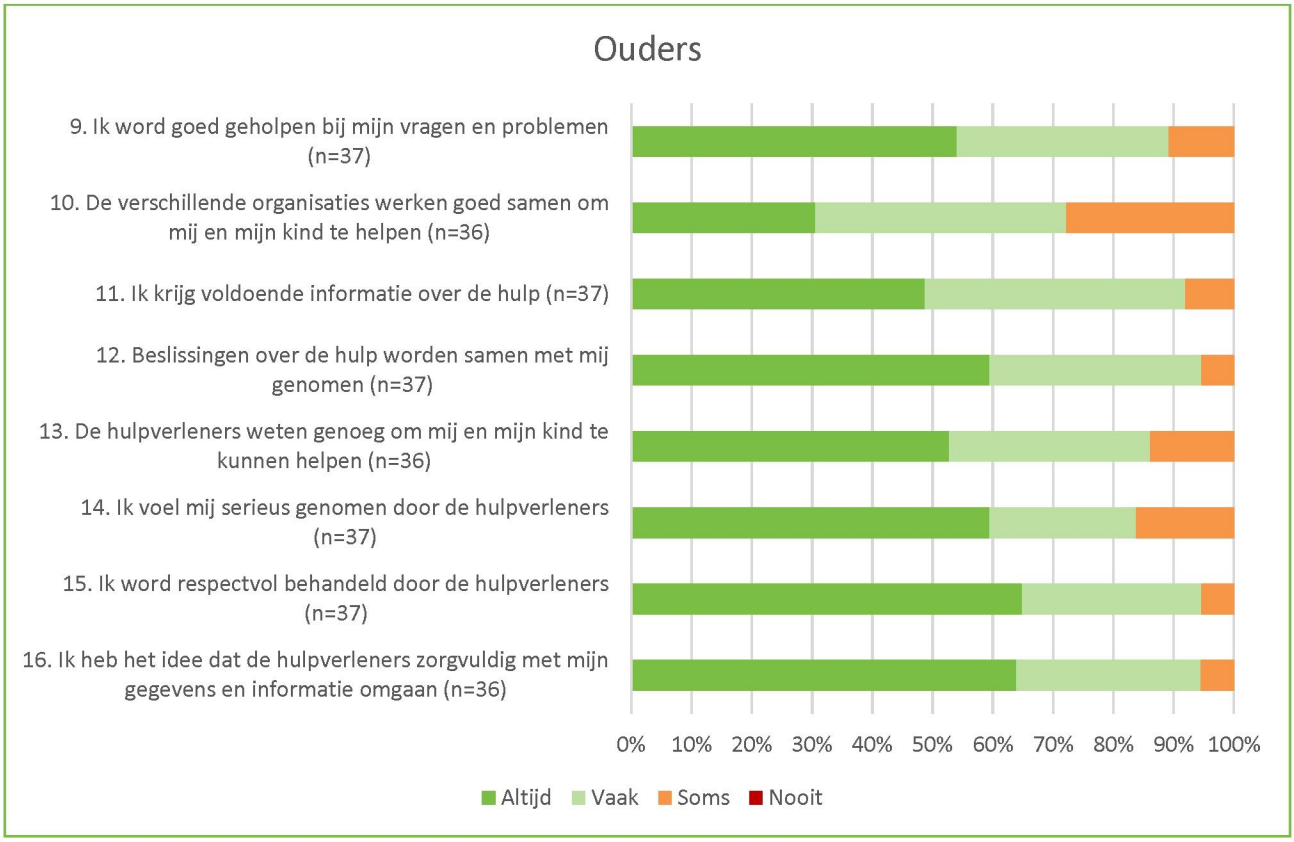




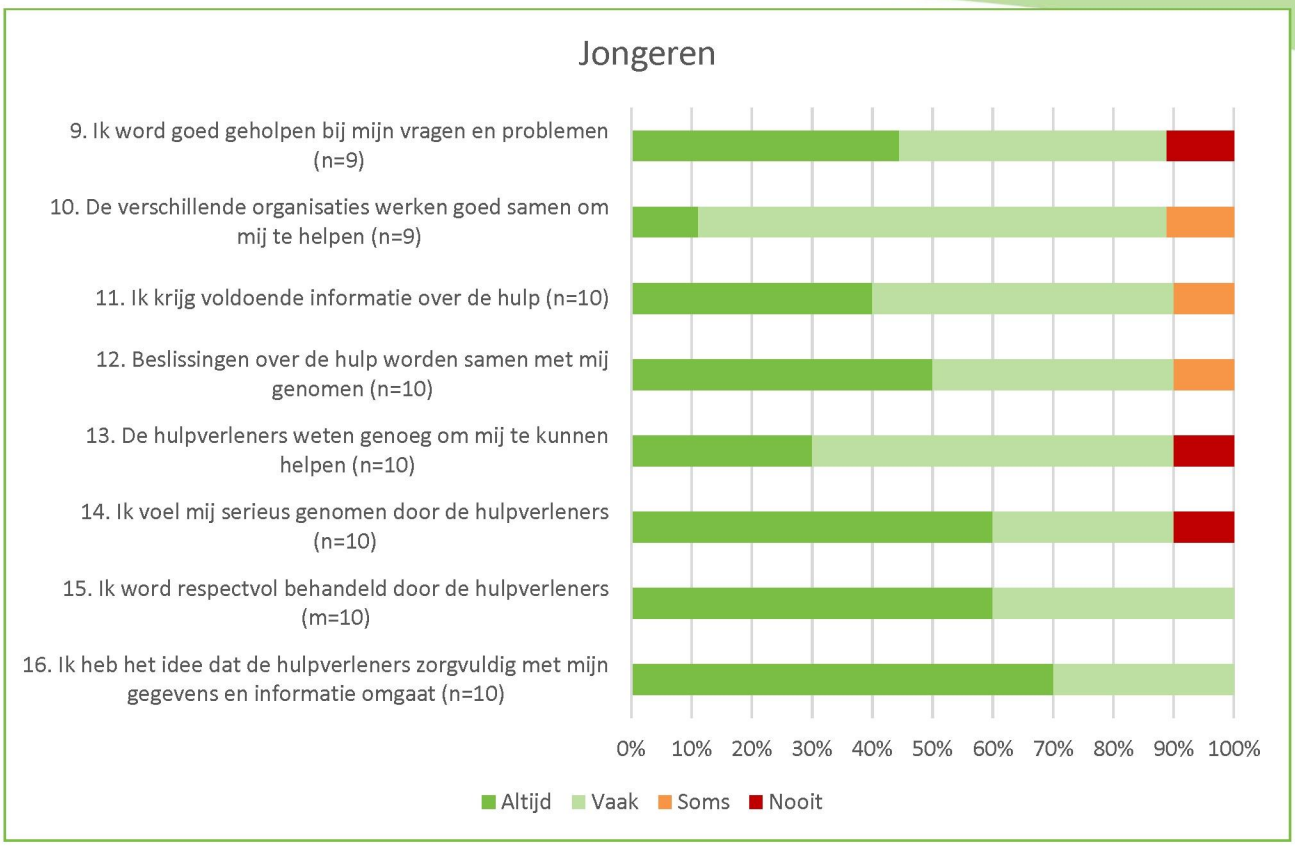
Ouders										
	Altijd		Vaak		Soms		Nooit		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
6.	6	16,7	16	44,4	11	30,6	2	5,6	1	2,8
7.	6	16,2	15	40,5	12	32,4	1	2,7	3	8,1
8.	10	27,0	17	45,9	6	16,2	0	0,0	4	10,8

Jongeren										
	Altijd		Vaak		Soms		Nooit		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
6.	5	45,5	1	9,1	4	36,4	0	0,0	1	9,1
7.	2	18,2	4	36,4	4	36,4	0	0,0	1	9,1
8.	3	27,3	6	54,5	1	9,1	0	0,0	1	9,1

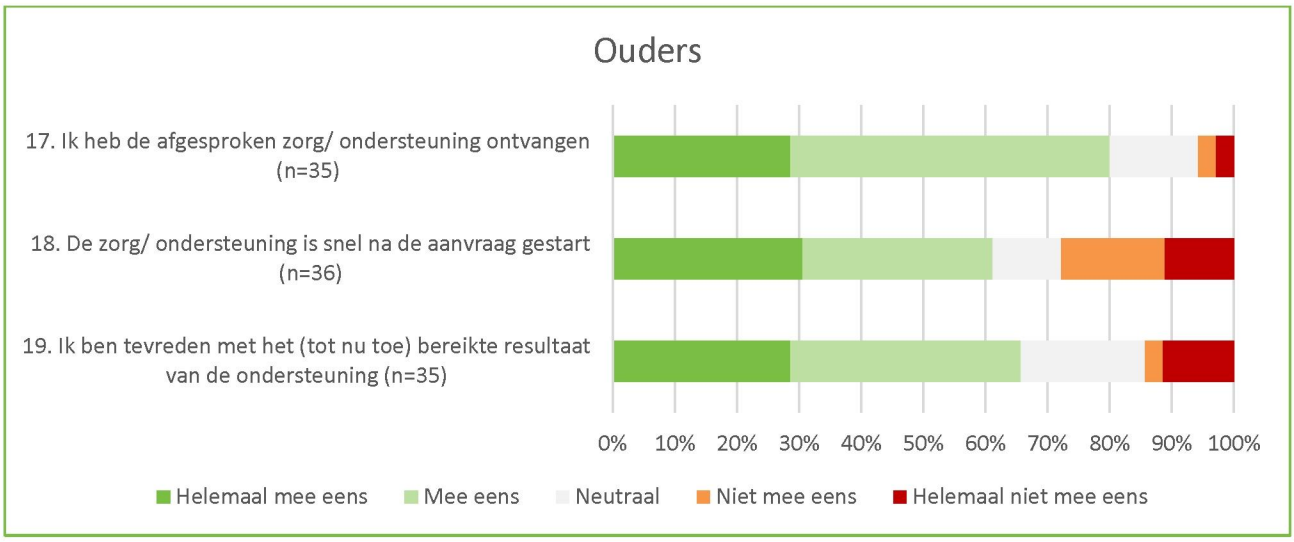
2.2 De kwaliteit van de hulp

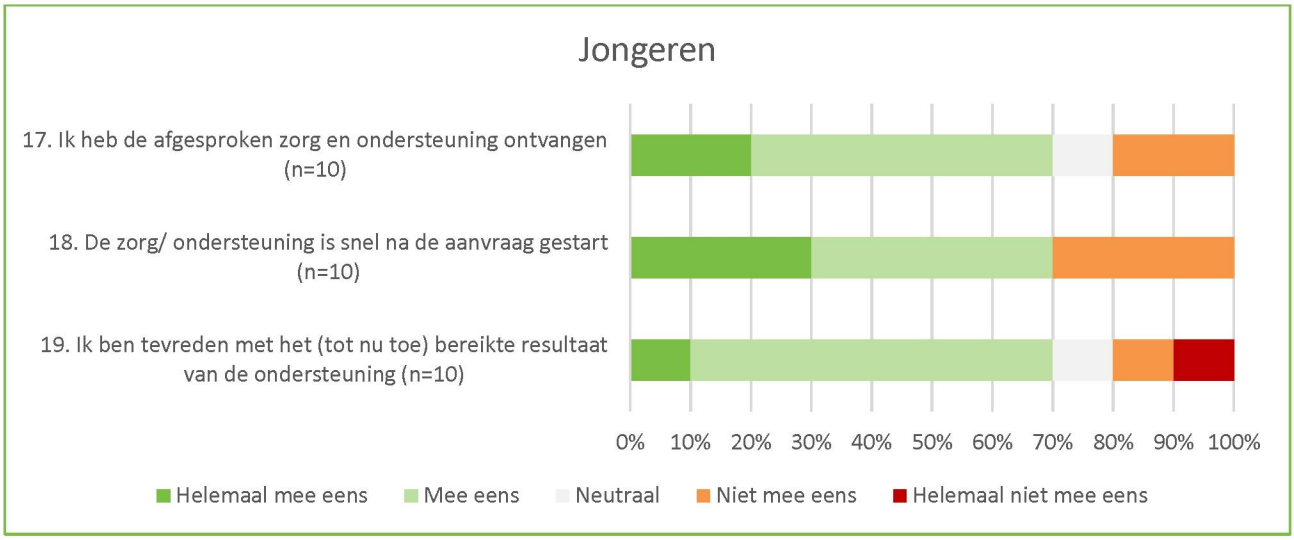


Ouders										
	Altijd		Vaak		Soms		Nooit		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
9.	20	50,0	13	32,5	4	10,0	0	0,0	3	7,5
10.	11	27,5	15	37,5	10	25,0	0	0,0	4	10,0
11.	18	45,0	16	40,0	3	7,5	0	0,0	3	7,5
12.	22	55,0	13	32,5	2	5,0	0	0,0	3	7,5
13.	19	47,5	12	30,0	5	12,5	0	0,0	4	10,0
14.	22	55,0	9	22,5	6	15,0	0	0,0	3	7,5
15.	24	60,0	11	27,5	2	5,0	0	0,0	3	7,5
16.	23	57,5	11	27,5	2	5,0	0	0,0	4	10,0



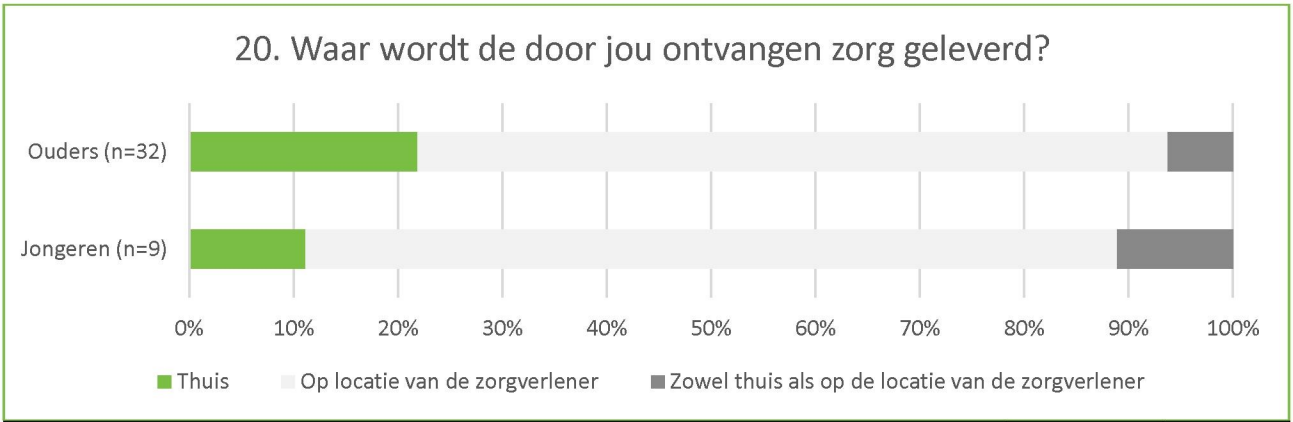
Jongeren										
	Altijd		Vaak		Soms		Nooit		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
9.	4	40,0	4	40,0	0	0,0	1	10,0	1	10,0
10.	1	9,1	7	63,6	1	9,1	0	0,0	2	18,2
11.	4	36,4	5	45,5	1	9,1	0	0,0	1	9,1
12.	5	45,5	4	36,4	1	9,1	0	0,0	1	9,1
13.	3	27,3	6	54,5	0	0,0	1	9,1	1	9,1
14.	6	54,5	3	27,3	0	0,0	1	9,1	1	9,1
15.	6	54,5	4	36,4	0	0,0	0	0,0	1	9,1
16.	7	63,6	3	27,3	0	0,0	0	0,0	1	9,1





Ouders														
	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
17.	10	25,0	18	45,0	5	12,5	1	2,5	1	2,5	2	5,0	3	7,5
18.	11	27,5	11	27,5	4	10,0	6	15,0	4	10,0	1	2,5	3	7,5
19.	10	25,0	13	32,5	7	17,5	1	2,5	4	10,0	0	0,0	5	12,5

Jongeren														
	Helemaal mee		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet		Geen mening		Niet van	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
17.	2	18,2	5	45,5	1	9,1	2	18,2	0	0,0	0	0,0	1	9,1
18.	3	27,3	4	36,4	0	0,0	3	27,3	0	0,0	1	9,1	0	0,0
19.	1	9,1	6	54,5	1	9,1	1	9,1	1	9,1	1	9,1	0	0,0



20. Waar wordt de door u/uw kind ontvangen zorg geleverd?				
	Ouders		Jongeren	
	n	*%*	*n*	*%*
Thuis	7	21,9	1	11,1
Op de locatie van de zorgaanbieder	23	71,9	7	77,8
Zowel thuis als op de locatie van de zorgaanbieder	2	6,3	1	11,1
Totaal	32	100,0	9	100,0

21. Hoe tevreden ben(t) u/je over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt? (1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden)				
	Ouders		Jongeren	
	n	*%*	*n*	*%*
1 - helemaal niet tevreden	2	5,1	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0
3	1	2,6	2	18,2
4	1	2,6	0	0,0
5	2	5,1	0	0,0
6	2	5,1	1	9,1
7	5	12,8	2	18,2
8	14	35,9	3	27,3
9	8	20,5	1	9,1
10 - zeer tevreden	4	10,3	2	18,2
Gemiddelde	**7,4**		**7,2**	

2.3 Antwoorden op open vragen

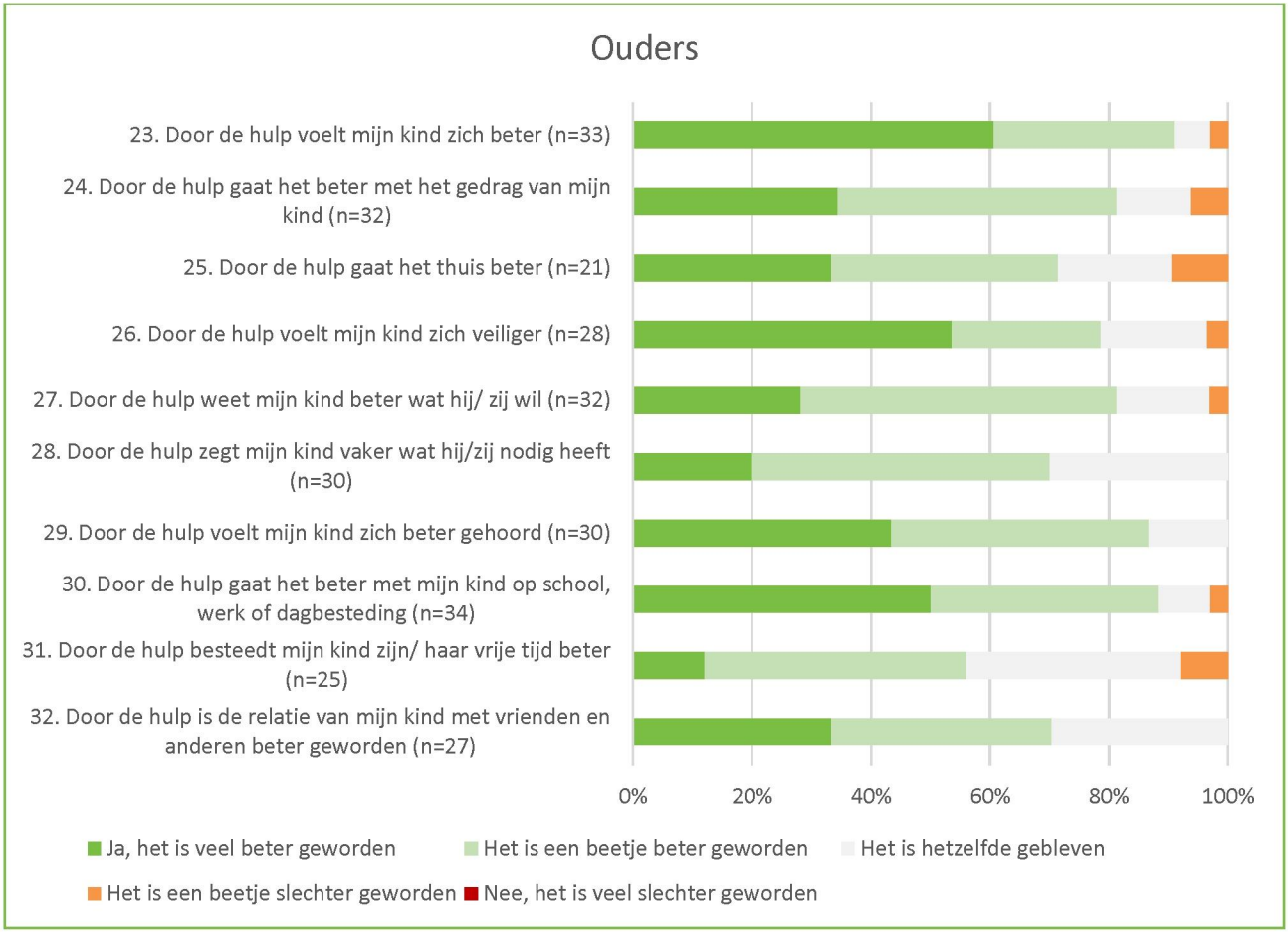
Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vraag 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'

- Een aantal positieve opmerkingen van de ouders gaan over dat zij tevreden zijn met de ondersteuning die hun kind ontvangt. Eén ouder geeft aan dat zij het persoonlijk contact als zeer positief ervaren.

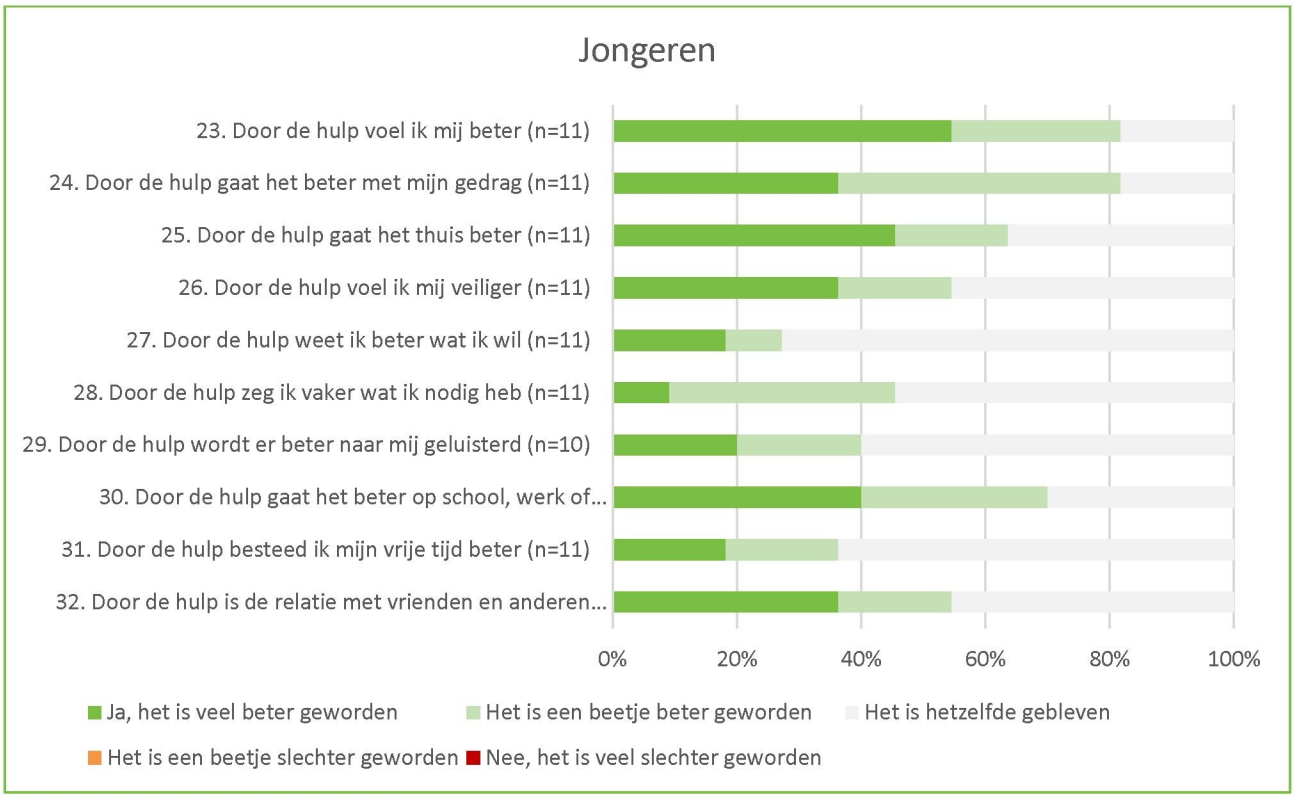
- Een negatieve opmerking van de ouders gaat over onduidelijkheid over de aanvraag, een ander geeft aan dat het stadsteam te weinig weet over dyslexie.

Alle open antwoorden zijn integraal, geanonimiseerd, opgenomen in het bijlagerapport.

2.4 Effect van de hulp/ondersteuning op uw kind

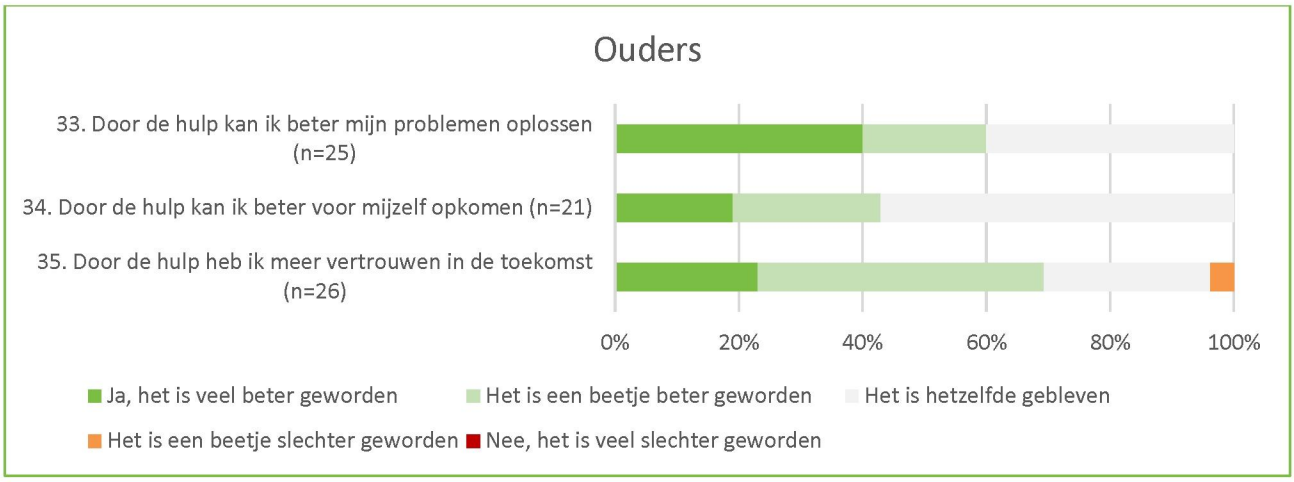


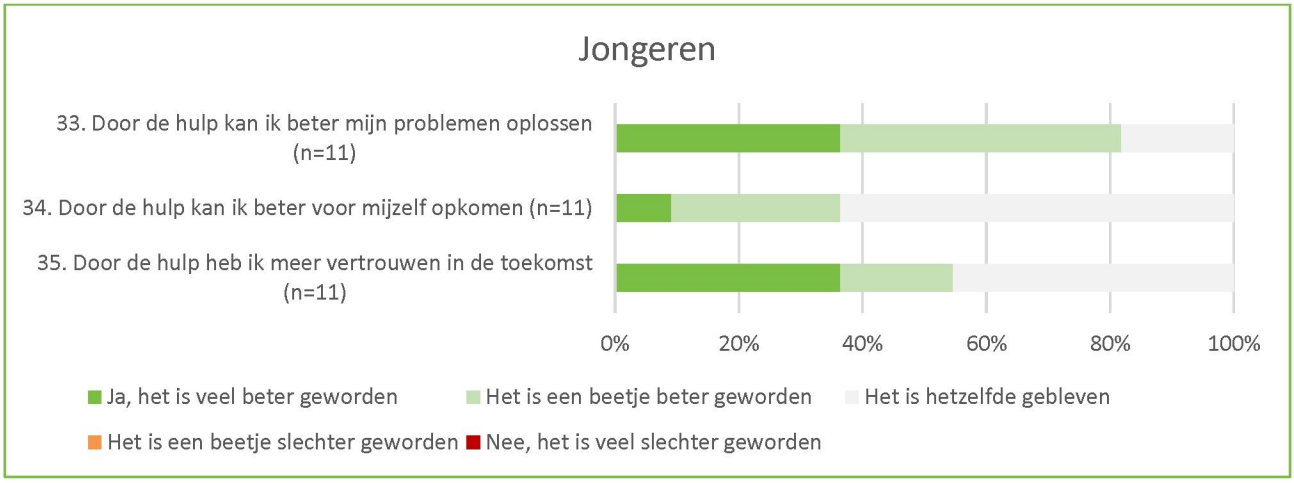
Ouders												
	Ja, het is veel beter geworden		Het is een beetje beter geworden		Het is hetzelfde gebleven		Het is een beetje slechter geworden		Nee, het is veel slechter geworden		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
23.	20	52,6	10	26,3	2	5,3	1	2,6	0	0,0	5	13,2
24.	11	27,5	15	37,5	4	10,0	2	5,0	0	0,0	8	20,0
25.	7	21,2	8	24,2	4	12,1	2	6,1	0	0,0	12	36,4
26.	15	37,5	7	17,5	5	12,5	1	2,5	0	0,0	12	30,0
27.	9	22,5	17	42,5	5	12,5	1	2,5	0	0,0	8	20,0
28.	6	15,4	15	38,5	9	23,1	0	0,0	0	0,0	9	23,1
29.	13	32,5	13	32,5	4	10,0	0	0,0	0	0,0	10	25,0
30.	17	43,6	13	33,3	3	7,7	1	2,6	0	0,0	5	12,8
31.	3	7,7	11	28,2	9	23,1	2	5,1	0	0,0	14	35,9
32.	9	22,5	10	25,0	8	20,0	0	0,0	0	0,0	13	32,5



Jongeren												
	Ja, het is veel beter geworden		Het is een beetje beter geworden		Het is hetzelfde gebleven		Het is een beetje slechter geworden		Nee, het is veel slechter geworden		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
23.	6	54,5	3	27,3	2	18,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
24.	4	36,4	5	45,5	2	18,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
25.	5	45,5	2	18,2	4	36,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
26.	4	36,4	2	18,2	5	45,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
27.	2	18,2	1	9,1	8	72,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
28.	1	9,1	4	36,4	6	54,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
29.	2	18,2	2	18,2	6	54,5	0	0,0	0	0,0	1	9,1
30.	4	40,0	3	30,0	3	30,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
31.	2	18,2	2	18,2	7	63,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
32.	4	36,4	2	18,2	5	45,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0

2.5 Effect van de hulp/ondersteuning op uzelf





Ouders												
	Ja, het is veel beter geworden		Het is een beetje beter geworden		Het is hetzelfde gebleven		Het is een beetje slechter geworden		Nee, het is veel slechter geworden		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
33.	10	25,0	5	12,5	10	25,0	0	0,0	0	0,0	15	37,5
34.	4	10,0	5	12,5	12	30,0	0	0,0	0	0,0	19	47,5
35.	6	15,0	12	30,0	7	17,5	1	2,5	0	0,0	14	35,0

Jongeren												
	Ja, het is veel beter geworden		Het is een beetje beter geworden		Het is hetzelfde gebleven		Het is een beetje slechter geworden		Nee, het is veel slechter geworden		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
33.	4	36,4	5	45,5	2	18,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
34.	1	9,1	3	27,3	7	63,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
35.	4	36,4	2	18,2	5	45,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0

2.6 Antwoorden op open vragen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de 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?'

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat respondenten tevreden zijn met de ondersteuning die zij of hun kind ontvangt. Hulpverleners worden deskundig en aardig gevonden.
- Als wordt gevraagd naar wat beter kan aan de ondersteuning dan noemen 12 ouders een aantal verbeterpunten. Vier van hen geven aan dat de wachttijden tot de start van de hulp vrij lang zijn. De overige respondenten hebben inhoudelijk opmerkingen over de behandeling (veel verschillende behandellocaties, hulp heeft geen gewenst effect opgeleverd, behandeltijden sluiten niet goed aan bij de behoefte). Tot slot geeft een respondent aan dat er vrij veel formulieren ingevuld moeten worden voordat de behandeling start. Vrijwel alle jongeren geven aan geen verbeterpunten te kunnen benoemen. Eén van hen geeft aan de hulp onprofessioneel te vinden.
- Op de vraag of de ouders of jongeren verder nog opmerkingen hebben over de ontvangen ondersteuning noemt een ouder dat ze het fijn vindt dat de gemeente de deskundigheid van de huisarts ter harte nam. Een andere respondent geeft aan dat na 1 of 2 gesprekken de ondersteuning lijkt te stoppen en dat het soms wel 3 tot 4 maanden stil blijft.

Alle open antwoorden zijn integraal, geanonimiseerd, opgenomen in het bijlagerapport.

Bijlage 1: Vragenlijsten

Vragenlijst Jeugdhulp Ouders

- Deze vragenlijst gaat over de **zorg en/of ondersteuning die u en/of uw kind in 2016** heeft ontvangen.
- Deze vragenlijst gaat over uw kind. U **kunt hem alleen invullen, of samen met iemand anders** (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider).
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening!
- Hebt u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Uw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail helpdesk@zorgfocuz.nl

Toegang tot de hulp

De volgende vragen gaan over de persoon/organisatie die u doorverwezen heeft naar de Jeugdhulp en de verdere aanvraag van de hulp.

1. Wie heeft u doorverwezen naar de Jeugdhulp?
❑ Huisarts /praktijkondersteuner
❑ Jeugdarts
❑ Medisch specialist
❑ Een gecertificeerde instelling
❑ Stadsteam Oudewater
❑ Jeugdconsulent
❑ Een servicepunt
❑ Anders, namelijk……
❑ Weet ik niet (meer)

Als u geen contact met Stadsteam Oudewater gehad hebt dan kunt u doorgaan naar vraag 3.

2. Hoe bent u terecht gekomen bij Stadsteam Oudewater? Via:
❑ Ik heb zelf contact gezocht (bijv. via het internet)
❑ Iemand uit mijn omgeving (ouder(s), partner, vriend etc.
❑ Huisarts
❑ (Medisch) specialist/psycholoog/zorgverlener
❑ Werk/School
❑ De kerk / sportclub
❑ Een Welzijnsorganisatie
❑ Anders, namelijk……
❑ Weet ik niet (meer)

3. Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen? *(Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)*
❑ Ja
❑ Nee
❑ Weet ik niet (meer)

4. Bent u bij de aanvraag van de zorg/ondersteuning bijgestaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner?
❑ Ja

❑ Nee → *Ga door naar vraag 6*
❑ Weet ik niet (meer) → *Ga door naar vraag 6*

5. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)									
❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	❑ 7	❑ 8	❑ 9	❑ 10

De volgende vragen gaan over de toegankelijkheid van de Jeugdhulp

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
6. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	❑	❑	❑	❑	❑
7. Ik ben snel geholpen	❑	❑	❑	❑	❑
8. Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	❑	❑	❑	❑	❑

De kwaliteit van de hulp van «Zorgaanbieder»

U of uw kind krijgt één of meerdere vormen van zorg en/of ondersteuning van **«Zorgaanbieder»**. De volgende extra vragen gaan over de kwaliteit van deze zorg en/of ondersteuning.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
9. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	❑	❑	❑	❑	❑
10. De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	❑	❑	❑	❑	❑
11. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	❑	❑	❑	❑	❑
12. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	❑	❑	❑	❑	❑
13. De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	❑	❑	❑	❑	❑
14. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	❑	❑	❑	❑	❑
15. Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	❑	❑	❑	❑	❑
16. Ik heb het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaan	❑	❑	❑	❑	❑

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
17. Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
18. De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
19. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

20. Waar wordt de door u/uw kind ontvangen zorg geleverd?
❑ Thuis
❑ Op de locatie van de zorgverlener
❑ Zowel thuis als op de locatie van de zorgverlener

21. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van **«Zorgaanbieder»**? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)									
❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	❑ 7	❑ 8	❑ 9	❑ 10

22. Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

Effect van de hulp/ondersteuning op uw kind

Deze vragen gaan over het resultaat van de hulp die u of uw kind heeft gekregen.

	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
23. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
24. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	❑	❑	❑	❑	❑	❑
25. Door de hulp gaat het thuis beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
26. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	❑	❑	❑	❑	❑	❑
27. Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/ zij wil	❑	❑	❑	❑	❑	❑
28. Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	❑	❑	❑	❑	❑	❑
29. Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	❑	❑	❑	❑	❑	❑
30. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	❑	❑	❑	❑	❑	❑
31. Door de hulp besteedt mijn kind zijn/ haar vrije tijd beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
32. Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Effect van de hulp/ondersteuning op uzelf

	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
33. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
34. Door de hulp ik kan ik beter voor mezelf opkomen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
35. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	❑	❑	❑	❑	❑	❑

36. Wat vindt/ vond u goed aan de hulp of begeleiding?

37. Wat vindt/ vond u minder goed?

38. Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst! U kunt de vragenlijst versturen in bijgevoegde antwoordenvelop.

Vragenlijst Jeugdhulp Jongeren

- Deze vragenlijst gaat over de **zorg en/of ondersteuning die jij in 2016** hebt ontvangen.
- Deze vragenlijst gaat over jou. Je **kunt hem alleen invullen, of samen met iemand anders.**
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening!
- Heb je per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Jouw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor jouw (mogelijke) ondersteuning.
- Heb je **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kun je contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail helpdesk@zorgfocuz.nl

Toegang tot de hulp

De volgende vragen gaan over de persoon/organisatie die jou doorverwezen heeft naar de Jeugdhulp en de verdere aanvraag van de hulp.

1. Wie heeft jou doorverwezen naar de Jeugdhulp?
❑ Huisarts /praktijkondersteuner
❑ Jeugdarts
❑ Medisch specialist
❑ Een gecertificeerde instelling
❑ Stadsteam Oudewater
❑ Jeugdconsulent
❑ Een servicepunt
❑ Anders, namelijk……
❑ Weet ik niet (meer)

Als jij geen contact met Stadsteam Oudewater hebt gehad, dan kun je doorgaan naar vraag 3.

2. Hoe ben je terecht gekomen bij Stadsteam Oudewater? Via:
❑ Ik heb zelf contact gezocht (bijv. via het internet)
❑ Iemand uit mijn omgeving (ouder(s), partner, vriend etc.
❑ Huisarts
❑ (Medisch) specialist/psycholoog/zorgverlener
❑ Werk/School
❑ De kerk / sportclub
❑ Een Welzijnsorganisatie
❑ Anders, namelijk……
❑ Weet ik niet (meer)

3. Ben je geïnformeerd over de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen? *(Een cliëntondersteuner is iemand die je helpt je weg te vinden naar zorg en ondersteuning)*
❑ Ja
❑ Nee
❑ Weet ik niet (meer)

4. Ben je bij de aanvraag van de zorg/ondersteuning bijgestaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner?
❑ Ja
❑ Nee → *Ga door naar vraag 6*
❑ Weet ik niet (meer) → *Ga door naar vraag 6*

5. Hoe tevreden ben je over de onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)									
❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	❑ 7	❑ 8	❑ 9	❑ 10

De volgende vragen gaan over de toegankelijkheid van de Jeugdhulp

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
6. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	❑	❑	❑	❑	❑
7. Ik ben snel geholpen	❑	❑	❑	❑	❑
8. Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	❑	❑	❑	❑	❑

De kwaliteit van de hulp van «Zorgaanbieder»

Je krijgt één of meerdere vormen van zorg en/of ondersteuning van **«Zorgaanbieder»**. De volgende extra vragen gaan over de kwaliteit van deze zorg en/of ondersteuning.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
9. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	❑	❑	❑	❑	❑
10. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	❑	❑	❑	❑	❑
11. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	❑	❑	❑	❑	❑
12. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	❑	❑	❑	❑	❑
13. De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	❑	❑	❑	❑	❑
14. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	❑	❑	❑	❑	❑
15. Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	❑	❑	❑	❑	❑
16. Ik heb het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaan	❑	❑	❑	❑	❑

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
17. Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
18. De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
19. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

20. Waar wordt de door jou ontvangen zorg geleverd?

❑ Thuis
❑ Op de locatie van de zorgverlener
❑ Zowel thuis als op de locatie van de zorgverlener

21. Hoe tevreden ben je over de zorg en/of ondersteuning die je ontvangt van **«Zorgaanbieder»**? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)									
❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	❑ 7	❑ 8	❑ 9	❑ 10

22. Heb je verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

Effect van de hulp/ondersteuning

Deze vragen gaan over het resultaat van de hulp die jij hebt gekregen.

	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
23. Door de hulp voel ik mij beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
24. Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag	❑	❑	❑	❑	❑	❑
25. Door de hulp gaat het thuis beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
26. Door de hulp voel ik mij veiliger	❑	❑	❑	❑	❑	❑
27. Door de hulp weet ik beter wat ik wil	❑	❑	❑	❑	❑	❑
28. Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb	❑	❑	❑	❑	❑	❑
29. Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd	❑	❑	❑	❑	❑	❑
30. Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	❑	❑	❑	❑	❑	❑
31. Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑
32. Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden	❑	❑	❑	❑	❑	❑
33. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
34. Door de hulp ik kan ik beter voor mezelf opkomen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
35. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	❑	❑	❑	❑	❑	❑

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

37. Wat vind/vond je minder goed?

38. Heb je verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst! Je kunt de vragenlijst versturen in bijgevoegde antwoordenvelop.

Uitgevoerd door

Bezoekadres
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

Contactpersonen
Dennis Kremer
d.kremer@zorgfocuz.nl

Betreft: Rapport cliëntervaringsonderzoek
Datum: 8 juni

Samenvatting
In maart tot en met mei heeft ZorgfocuZ het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd voor de gemeente Oudewater. De respons van ouders dit jaar is iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar (40 tegenover 36). De respons van jongeren, is ondanks nabellen, minder dan vorig jaar (11 tegenover 13).

Toegang tot de hulp
Het merendeel van de ouders en jongeren is doorverwezen door de huisarts.

Een overgroot deel van de ouders en jongeren is niet gewezen op de mogelijkheid tot een onafhankelijke cliëntondersteuner en is ook niet bij de aanvraag over de zorg bijgestaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van de jongeren is dit aantal zelfs 0%.

Ongeveer 30% van de ouders en 36% van de jongeren weet soms niet waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. Ook gaf 32% van de ouders en 36% van de jongeren aan soms niet snel geholpen te worden.

Opmerkingen over de zorg en ondersteuning:
Positief
Een aantal positieve opmerkingen van de ouders gaan over dat zij tevreden zijn met de ondersteuning die hun kind ontvangt. Eén ouder geeft aan dat zij het persoonlijk contact als zeer positief ervaren.

Negatief
Een negatieve opmerking van de ouders gaat over onduidelijkheid over de aanvraag, een ander geeft aan dat het stadsteam te weinig weet over dyslexie.

Opmerkingen over de ontvangen ondersteuning:
Positief
De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat respondenten tevreden zijn met de ondersteuning die zij of hun kind ontvangt. Hulpverleners worden deskundig en aardig gevonden.

Negatief
De meeste genoemde negatieve opmerkingen gaan over de lange wachttijden en de papieren rompslomp. Ook noemt een respondent dat ze veel verschillende locaties hebben moeten bezoeken.

Op de vraag of de ouders of jongeren verder nog opmerkingen hebben over de ontvangen ondersteuning noemt een ouder dat hij/zij het fijn vindt dat de gemeente de deskundigheid van de huisarts ten harte nam. Een andere respondent geeft aan dat na 1 of 2 gesprekken de ondersteuning lijkt te stoppen en dat het soms wel 3 tot 4 maanden stil blijft.

Vergelijking met 2015
Toegang tot de hulp
• De tevredenheid over de toegang tot de hulp is licht gestegen voor ouders, uitgezonderd voor de vraag: ‘Ik weet waar ik terecht kan voor hulp’, dit percentage is gedaald van 21% in 2015 naar 19% in 2016. Er is een stijging in tevredenheid van 13% in 2015 naar 32% in 2016 voor de vraag ‘Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb’.
• Bij jongeren is de tevredenheid gestegen van 36% in 2015 naar 50% in 2016 voor de vraag: ‘Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb’.

Kwaliteit van de hulp
• De tevredenheid over de kwaliteit van de hulp is in het algemeen gestegen ten opzichte van 2015.
• De grootste stijging bij ouders gaat over de vraag ‘Ik word goed geholpen bij vragen en problemen’, de tevredenheid is gestegen van 26% in 2015 naar 55% in 2016.
• Bij jongeren is er in een daling in de tevredenheid, deze daling kan verklaard worden doordat enkele respondenten vaker de antwoordcategorie ‘vaak’ hebben aangevinkt in plaats van ‘altijd’. Vanwege het lage responsaantal heeft dit grote gevolgen voor het percentage.

Effect van de hulp/ondersteuning
• De tevredenheid over het effect van de hulp en/of ondersteuning is bij ouders licht gestegen of gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.

• De tevredenheid bij ouders is het meest gedaald bij de vraag: ‘Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen’, de tevredenheid is gedaald van 69% in 2015 naar 45% in 2016. De tevredenheid bij ouders is het meest gestegen bij de vragen: ‘Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord’ en ‘Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden’, hier is de tevredenheid respectievelijk gestegen van 71% naar 87% en van 52% naar 68% in 2016.
• Bij jongeren is in het algemeen de tevredenheid gedaald ten opzichte van 2015. Deze daling is bij enkele vragen relatief groot. Dit komt door het kleine responsaantal, bijvoorbeeld twee van de tien respondenten hebben een andere antwoordoptie aangekruist ten opzichte van vorig jaar. Dit hoeft geen representatief beeld te zijn van het ervaren van het effect van de hulp.

zorgfocuZ

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Oudewater

juni 2017

Samenvatting

In maart t/m mei heeft ZorgfocuZ voor de gemeente Oudewater het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. De doelgroep voor dit onderzoek betreft cliënten die in 2016 een Wmo-maatwerkvoorziening van de gemeente hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo. In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Alle cliënten zijn benaderd. In totaal zijn er voor dit onderzoek 380 cliënten aangeschreven. Hieruit zijn 162 bruikbare reacties gekomen, hetgeen een respons van 42,6% betekent. Hieronder volgen de bevindingen uit het onderzoek op hoofdlijnen.

Contact met de gemeente

- Van de respondenten geeft 76% aan te weten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, 78% geeft aan snel te zijn geholpen en 83% voelde zich serieus genomen door de medewerker. Bij 77% van de respondenten is er samen met de medewerker gezocht naar oplossingen voor de hulpvraag.
- Van de respondenten wist 34% dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner

Kwaliteit van de ondersteuning

- Acht op de tien respondenten geeft aan dat ze de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden, 84% vindt dat de ondersteuning die ze krijgen past bij hun hulpvraag.

Wat levert de ondersteuning mij op

- Driekwart van de respondenten geeft aan dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, 83% dat zij zich beter redden en 78% dat zij een betere kwaliteit van leven hebben.

Opmerkingen over de zorg en ondersteuning

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg/ondersteuning die zij ontvangen. Een respondent noemt de zorgverleners vriendelijk, een ander geeft aan dat het stadsteam snel en betrokken opereert.
- Verschillende respondenten geven aan dat ondersteuning die zij ontvangen (hulp bij huishouden) niet voldoende is om het huis schoon te houden. Een cliënt geeft aan dat de vraag voor mantelzorgvervanging niet opgelost kan worden, een andere cliënt geeft aan dat de zorgaanbieder niet nagaat hoe de hulp verloopt.

Toegang tot de hulp

- Een kwart van de respondenten geeft aan via een persoon uit de omgeving het loket van Stadsteam Oudewater te hebben gevonden.

Keukentafelgesprek

- Van de respondenten geeft 56% aan in de afgelopen 12 maanden een keukentafelgesprek te hebben gehad met iemand van de gemeente, bij 71% van de respondenten was er nog iemand anders aanwezig. Van de respondenten geeft 70% aan dat dit iemand uit hun omgeving was.
- Van de respondenten geeft 82% aan ze het keukentafelgesprek met de medewerker van Stadsteam Oudewater als prettig hebben ervaren.

Ondersteuningsplan

- 46% van de respondenten heeft een ondersteuningsplan ingevuld, 77% heeft dit met iemand samen ingevuld.
- Van de respondenten geeft 75% aan dat het ondersteuningsplan hun ondersteuningsaanvraag helder heeft gemaakt.

De ondersteuning van de zorgaanbieder

- Van de respondenten geeft 92% aan de afgesproken zorg/ondersteuning te hebben ontvangen. Bij 87% van de respondenten is de zorg/ondersteuning snel na de aanvraag gestart.
- Van de respondenten geeft 68% aan dat verschillende organisaties goed samen werken om hen te helpen, 86% voelt zich door de hulp beter.
- Van de respondenten is 82% tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning.
- De ontvangen zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder is gemiddeld beoordeeld met een 8,0.

Opmerkingen over de ontvangen ondersteuning

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen. Een respondent geeft aan blij te zijn met de geboden hulp door dezelfde persoon. De zorgverlener weet alles te vinden en is ingespeeld op de thuissituatie.
- Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat ze graag meer ondersteuning zouden willen hebben. Een aantal cliënten geeft aan dat er wisselende hulpverleners zijn, ook verloopt de communicatie niet altijd goed. Ook geven cliënten aan dat de eigen bijdrage een te grote last is voor hen.

Betrokkenheid overige voorzieningen

- 33 respondenten geven aan ergens anders hulp te krijgen naast de hulp van de zorgaanbieder, 14 respondenten ontvangen hulp vanuit een vrijwilligersorganisatie, vier vanuit de kerk.

Mantelzorg

- Bijna de helft van de respondenten (49%) ontvangt mantelzorg, 37% van de respondenten ontvangt 1-4 uur mantelzorg per week.
- Van de respondenten geeft 83% aan dat de mantelzorger betrokken is geweest bij de hulpvraag/gesprek met de medewerkers van Stadsteam Oudewater.

Tot slot

- Van de respondenten woont 85% zelfstandig, 88% geeft aan dat ze door de ondersteuning langer zelfstandig thuis wonen.

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 5

1.1 Aanleiding en doel 5
1.2 Aanpak onderzoek 5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer 6

2 | Resultaten 7

2.1 Contact met de gemeente 7
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning 8
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op 8
2.4 Samenvatting antwoorden op open vragen 9

3 | Aanvullende thema's 10

3.1 Toegang tot de hulp 10
3.2 Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning 10
3.3 Ondersteuningsplan 12
3.4 De ondersteuning van zorgaanbieder 13
3.5 Antwoorden op open vragen 14
3.6 Betrokkenheid overige voorzieningen 15
3.7 Mantelzorg 15
3.8 Tot slot 17

Bijlage 1: Vragenlijst 18

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oudewater is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgezet onder Wmo-cliënten. Met de informatie uit dit onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Verder zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijk plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De resultaten van het onderzoek worden daarnaast gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen'.

1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven, vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de dataverzameling. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Oudewater die in 2016 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
- Ondersteuningsplan
- De ondersteuning van de zorgaanbieder(s)
- Betrokkenheid overige voorzieningen
- Mantelzorg
- Tot slot

Uitnodigen cliënten

De gemeente heeft een vooraankondiging van het onderzoek geplaatst in de krant of op de website. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Vervolgens hebben de cliënten een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenveloppe ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenveloppe ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben 5 weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. Alle cliënten zijn benaderd. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbellen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel		
	n	*%*
Aantal verzonden vragenlijsten	380	100,0
Aantal reacties (Bruto respons)	183	48,2
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	162	42,6

Uitgaande van 162 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 5,8%. 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 5,8% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 44,2% en 55,8% ligt.

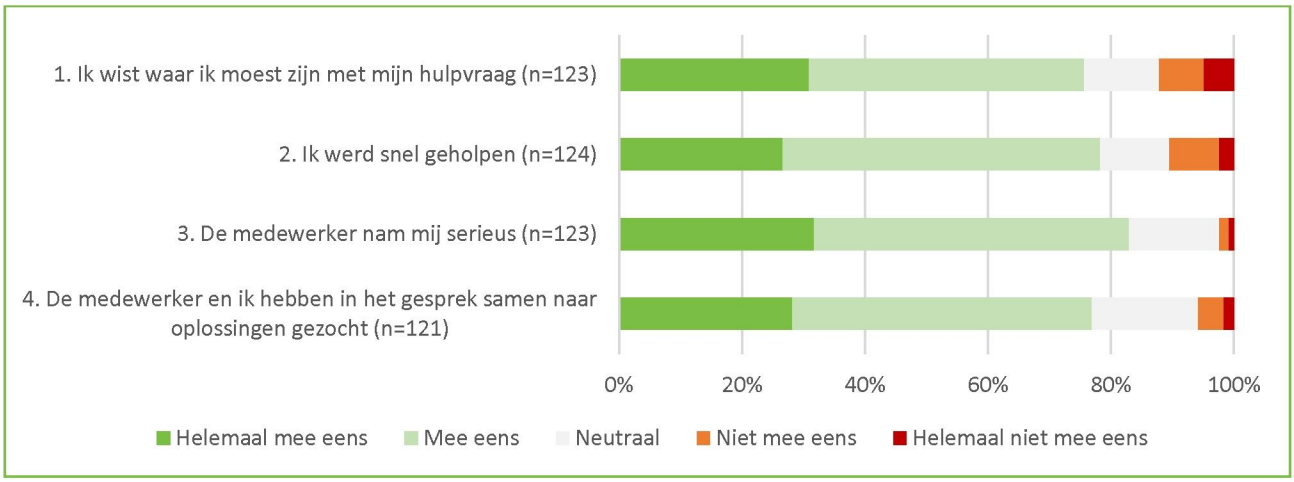
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een basisrapportage van de resultaten. 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 zowel in tabellen als 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’ en ‘niet van toepassing’. Deze antwoorden zijn wel in de tabellen opgenomen.

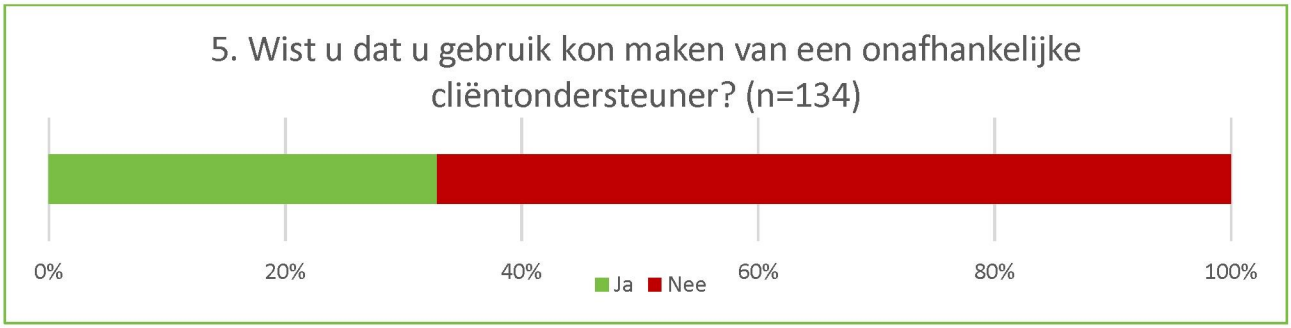
2 | Resultaten

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 Contact met de gemeente

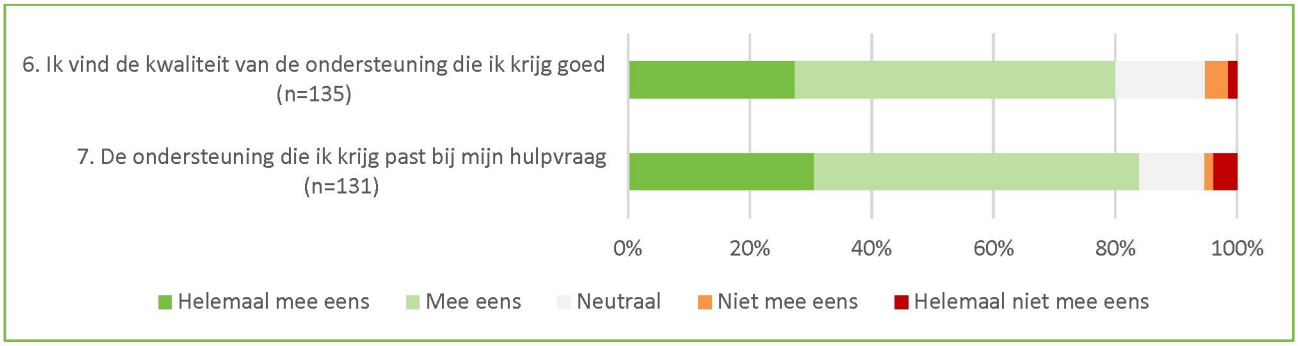


	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		N.v.t.	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
1.	38	24,5	55	35,5	15	9,7	9	5,8	6	3,9	1	0,6	31	20,0
2.	33	21,3	64	41,3	14	9,0	10	6,5	3	1,9	2	1,3	29	18,7
3.	39	25,3	63	40,9	18	11,7	2	1,3	1	0,6	2	1,3	29	18,8
4.	34	21,7	59	37,6	21	13,4	5	3,2	2	1,3	1	0,6	35	22,3



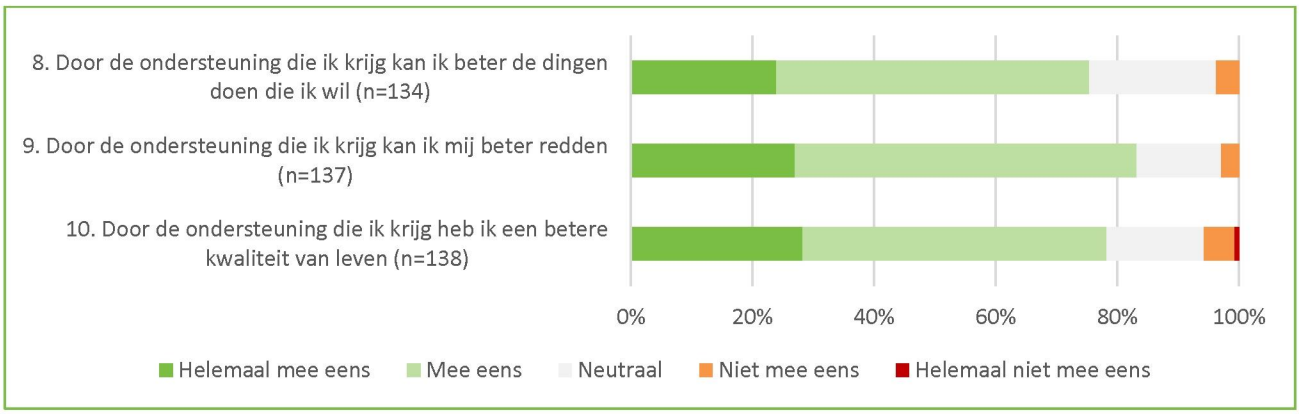
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?		
	n	*%*
Ja	45	33,6
Nee	89	66,4
Totaal	134	100,0

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
6.	37	23,0	71	44,1	20	12,4	5	3,1	2	1,2	3	1,9	23	14,3
7.	40	24,8	70	43,5	14	8,7	2	1,2	5	3,1	6	3,7	24	14,9

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
8.	32	19,8	69	42,6	28	17,3	5	3,1	0	0,0	5	3,1	23	14,2
9.	37	23,0	77	47,8	19	11,8	4	2,5	0	0,0	5	3,1	19	11,8
10.	39	24,2	69	42,9	22	13,7	7	4,3	1	0,6	4	2,5	19	11,8

2.4 Samenvatting antwoorden op open vragen

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

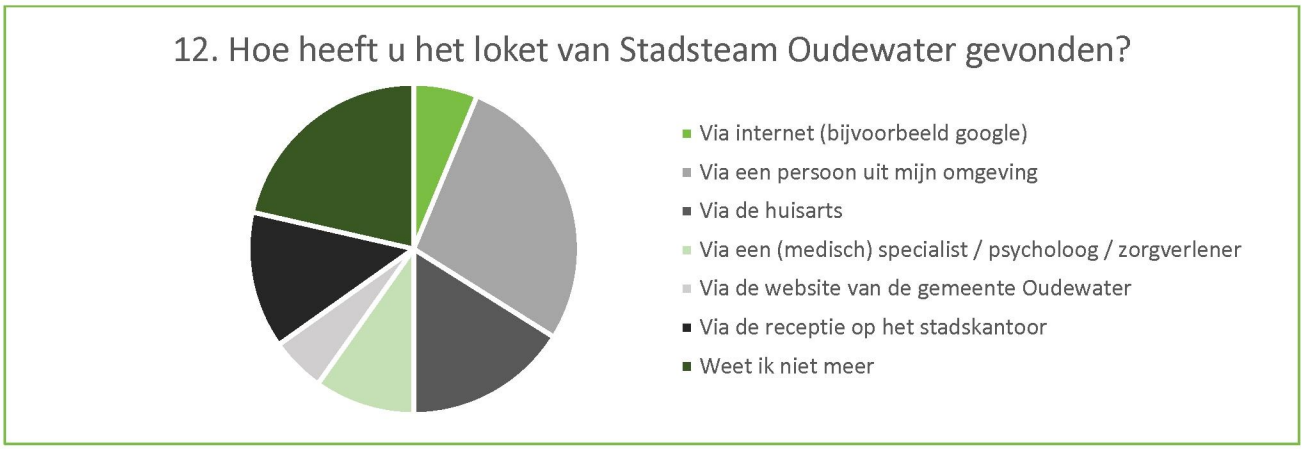
- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg/ondersteuning die zij ontvangen. Een respondent noemt de zorgverleners vriendelijk, een ander geeft aan dat het stadsteam snel en betrokken opereert.
- Verschillende respondenten geven aan dat ondersteuning die zij ontvangen (hulp bij huishouden) niet voldoende is om het huis schoon te houden. Een cliënt geeft aan dat de vraag voor mantelzorgvervanging niet opgelost kan worden, een ander geeft aan dat de zorgaanbieder niet nagaat hoe de hulp verloopt.

Alle open antwoorden zijn integraal, geanonimiseerd, opgenomen in het bijlagerapport.

3 | Aanvullende thema's

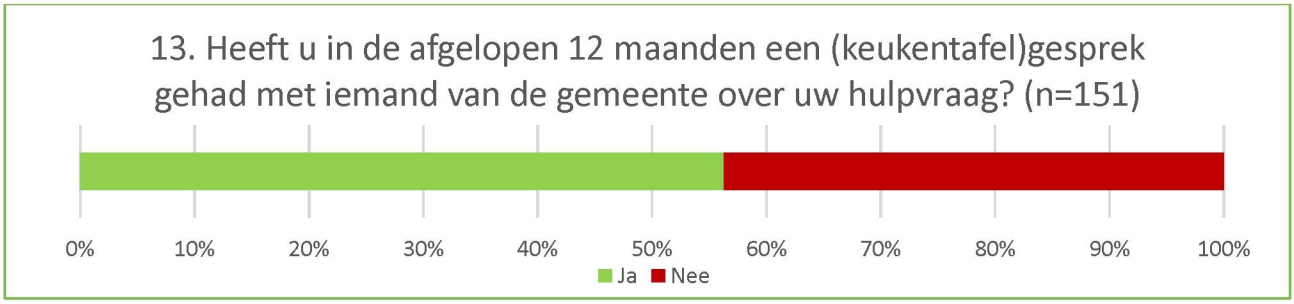
In dit hoofdstuk rapporteren we de vragen die door de gemeente Oudewater zijn toegevoegd aan de standaardvragenlijst.

3.1 Toegang tot de hulp

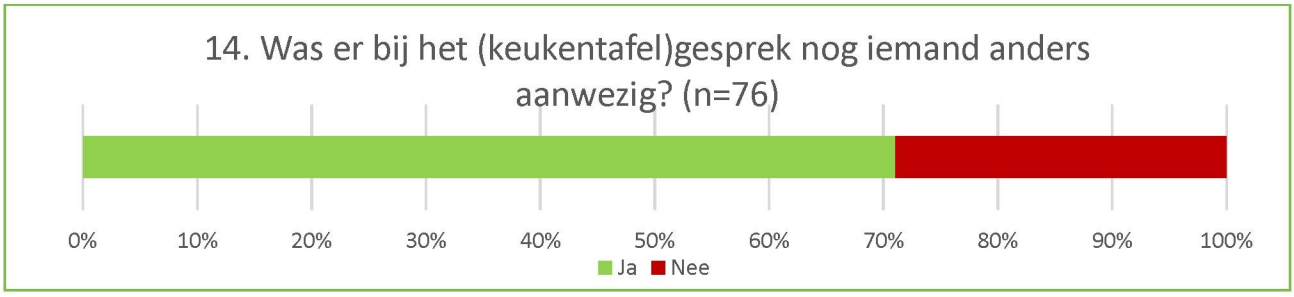


	Via internet (bijvoorbeeld google)		Via een persoon uit mijn omgeving		Via de huisarts		Via een (medisch) specialist / psycholoog / zorgverlener		Via de website van de gemeente Oudewater		Via de receptie op het stadskantoor		Weet ik niet meer	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
12.	7	6,3	31	27,7	18	16,1	11	9,8	6	5,4	15	13,4	24	21,4

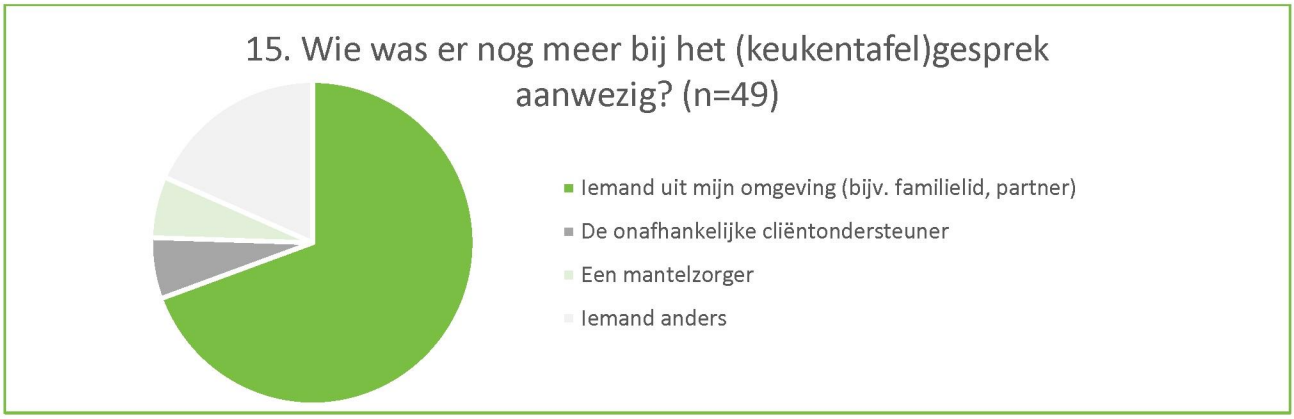
3.2 Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning



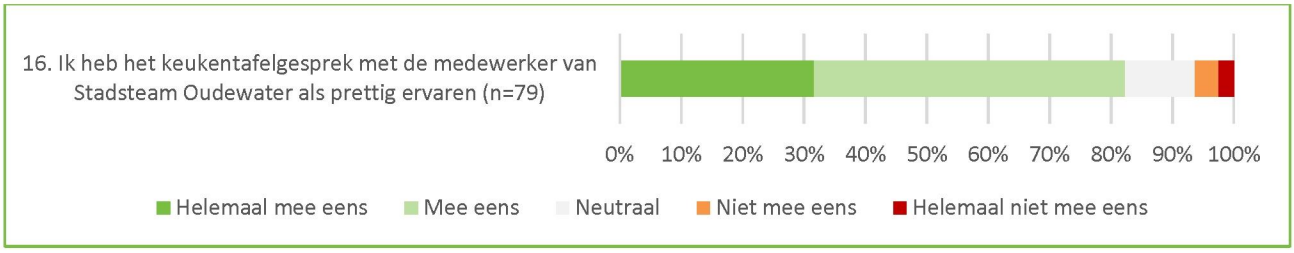
13. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met iemand van de gemeente over uw hulpvraag?		
	n	*%*
Ja	85	56,3
Nee	66	43,7
Totaal	151	100,0



14. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?		
	n	*%*
Ja	54	71,1
Nee	22	28,9
Totaal	76	100,0

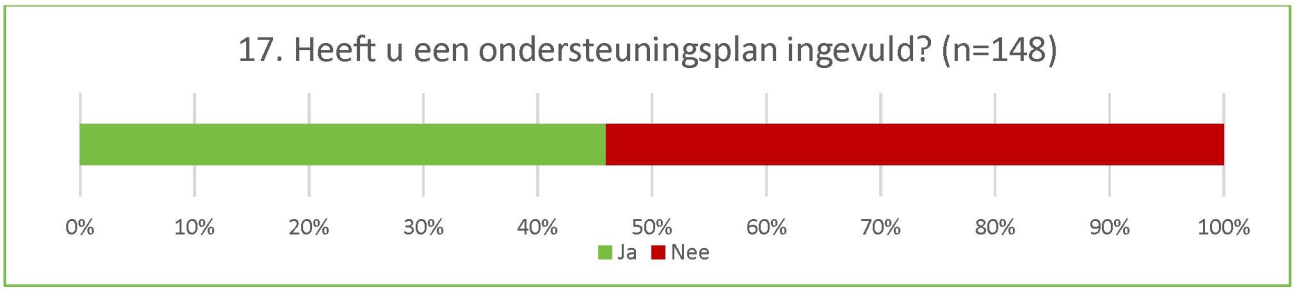


	Iemand uit mijn omgeving (bijv. familielid, partner)		De onafhankelijke cliëntondersteuner		Een mantelzorger		Iemand anders	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
15.	34	69,4	3	6,1	3	6,1	9	18,4

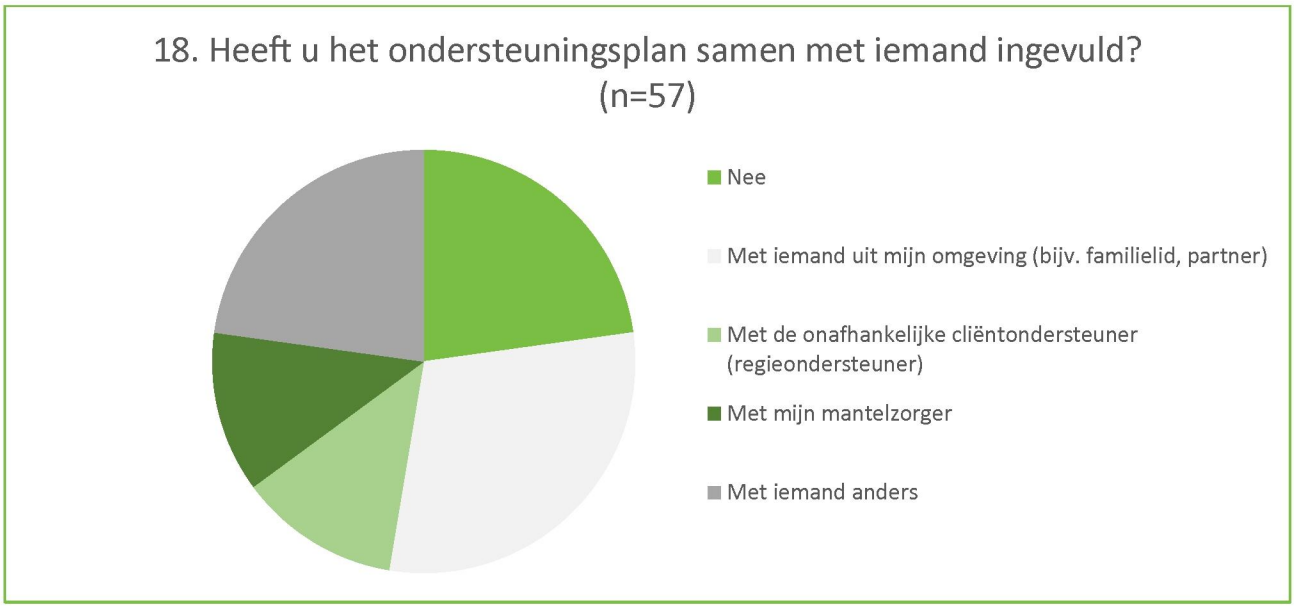


	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
16.	25	31,6	40	50,6	9	11,4	3	3,8	2	2,5	0	0,0	0	0,0

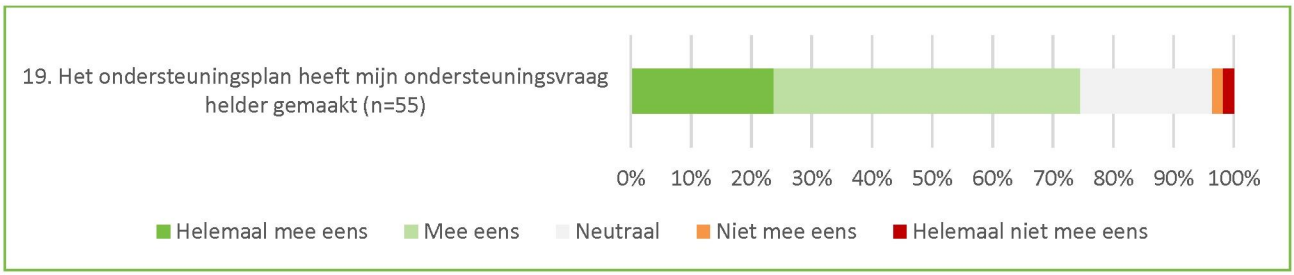
3.3 Ondersteuningsplan



17. Heeft u een ondersteuningsplan ingevuld? (n=157)		
	n	*%*
Ja	68	45,9
Nee	80	54,1
Totaal	148	100,0

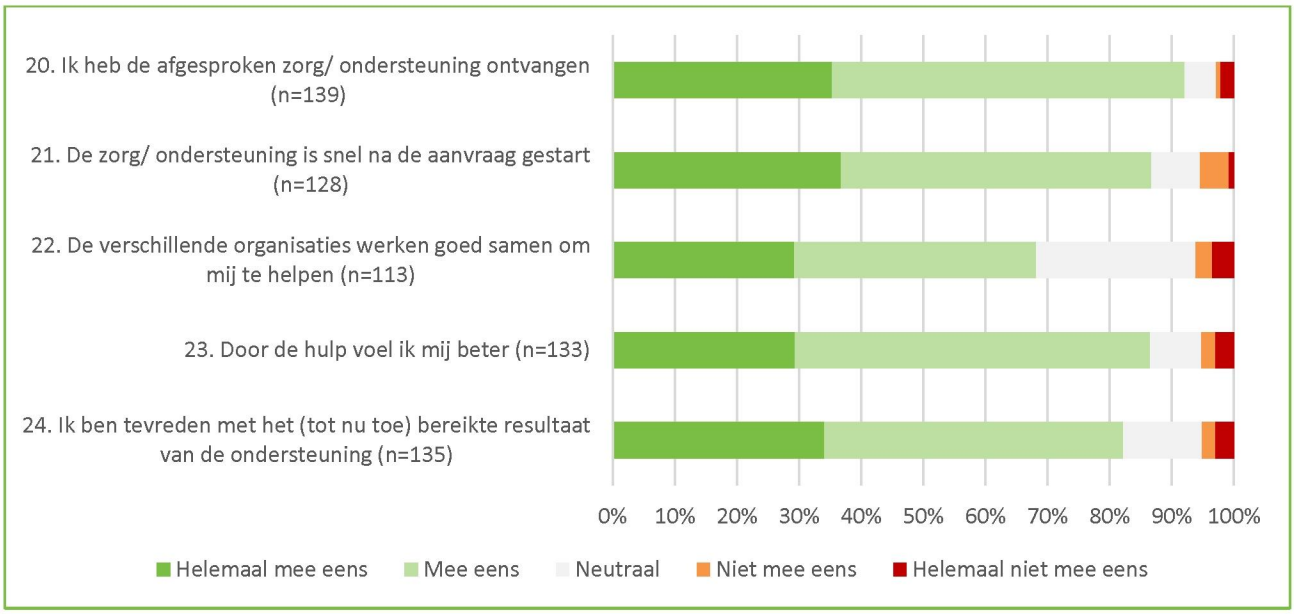


	Nee		Met iemand uit mijn omgeving (bijv. familielid, partner)		Met de onafhankelijke cliëntondersteuner (regieondersteuner)		Met mijn mantelzorger		Met iemand anders	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
18.	13	22,8	17	29,8	7	12,3	7	12,3	13	22,8



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
19.	13	21,0	28	45,2	12	19,4	1	1,6	1	1,6	2	3,2	5	8,1

3.4 De ondersteuning van zorgaanbieder



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
20.	49	32,5	79	52,3	7	4,6	1	0,7	3	2,0	0	0,0	12	7,9
21.	47	31,5	64	43,0	10	6,7	6	4,0	1	0,7	1	0,7	20	13,4
22.	33	22,6	44	30,1	29	19,9	3	2,1	4	2,7	4	2,7	29	19,9
23.	39	26,2	76	51,0	11	7,4	3	2,0	4	2,7	1	0,7	15	10,1
24.	46	30,9	65	43,6	17	11,4	3	2,0	4	2,7	2	1,3	12	8,1

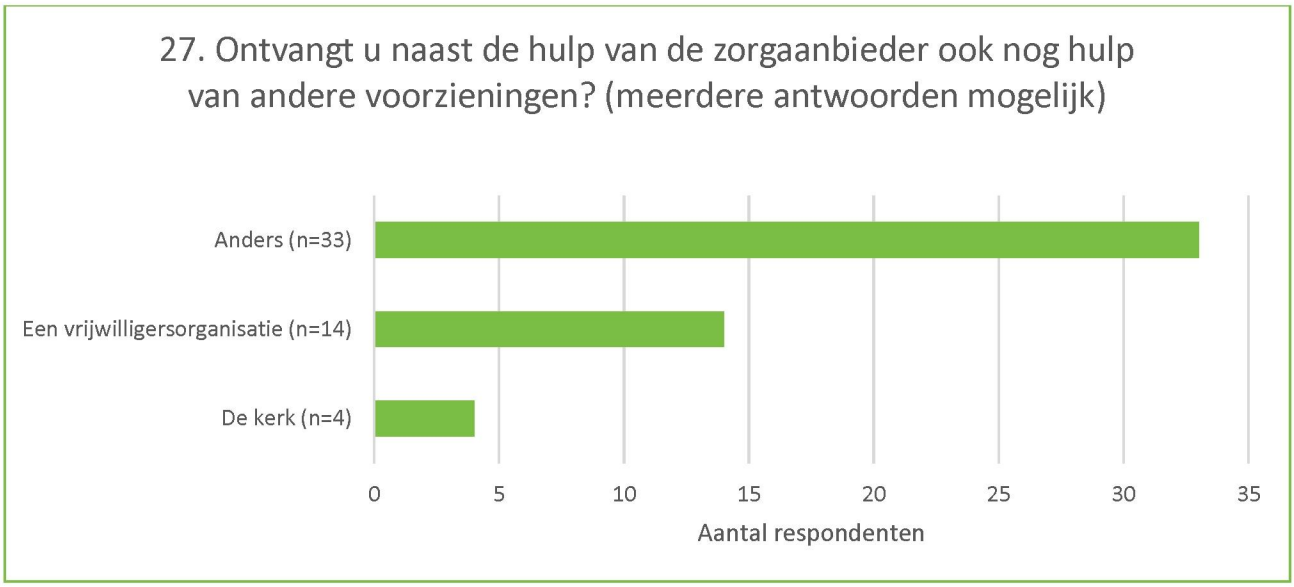
25. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder(s)? (1=zeer slecht, 10=zeer goed) (n=138)		
	n	*%*
1 - helemaal niet tevreden	1	0,7
2	1	0,7
3	1	0,7
4	2	1,4
5	2	1,4
6	8	5,8
7	29	21,0
8	47	34,1
9	24	17,4
10 - zeer tevreden	23	16,7
Gemiddelde	**8,0**	

3.5 Antwoorden op open vragen

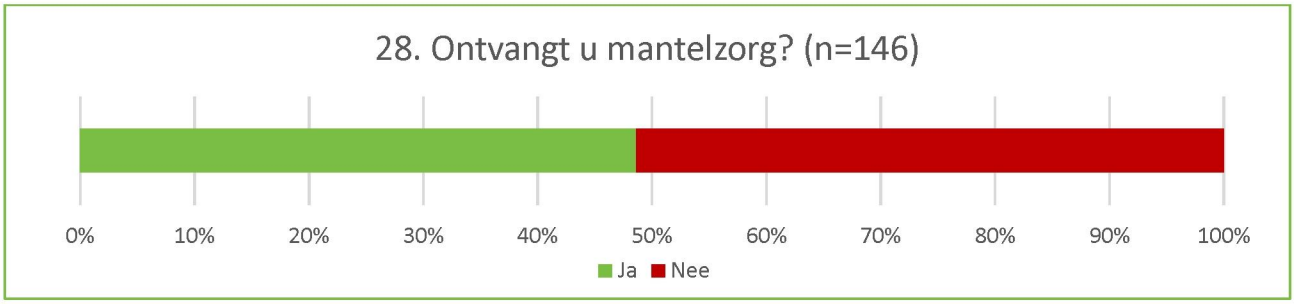
Onderstaand wordt een samenvatting gegeven van de vraag 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen. Een respondent geeft aan blij te zijn met de geboden hulp door dezelfde persoon. De zorgverlener weet alles te vinden en is ingespeeld op de thuissituatie.
- Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat ze graag meer ondersteuning zouden willen hebben. Een aantal cliënten geeft aan dat er wisselende hulpverleners zijn, ook verloopt de communicatie niet altijd goed. Ook geven cliënten aan dat de eigen bijdrage een te grote last is voor hen.

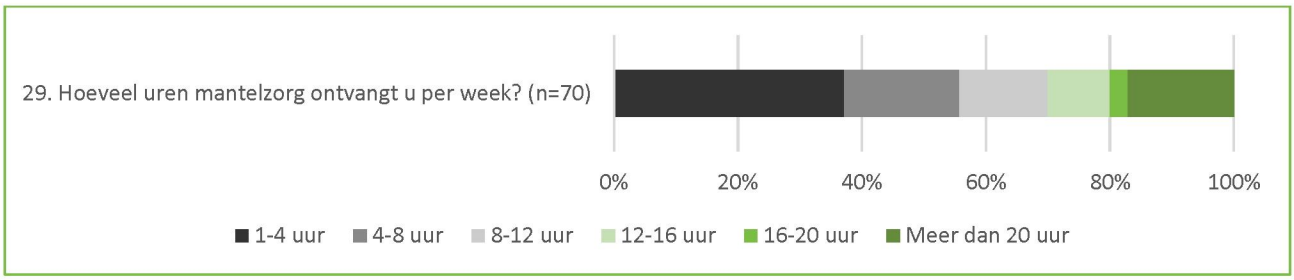
3.6 Betrokkenheid overige voorzieningen



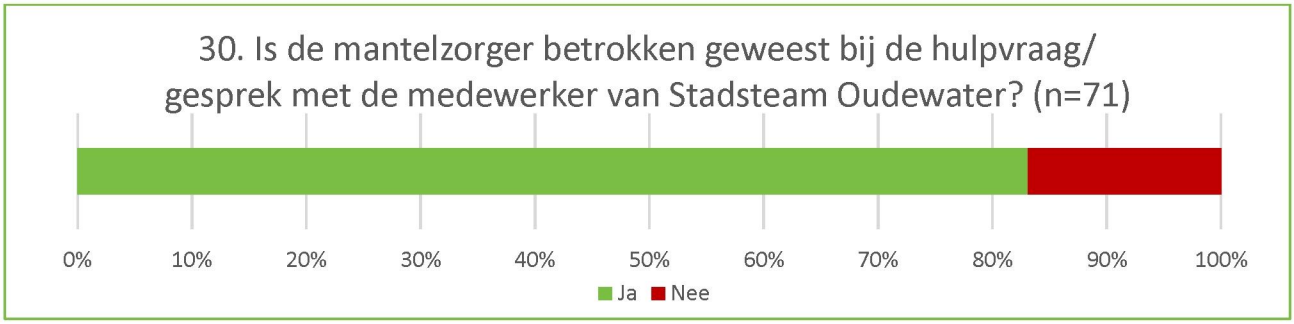
3.7 Mantelzorg



28. Ontvangt u mantelzorg?		
	n	*%*
Ja	71	48,6
Nee	75	51,4
Totaal	146	100,0

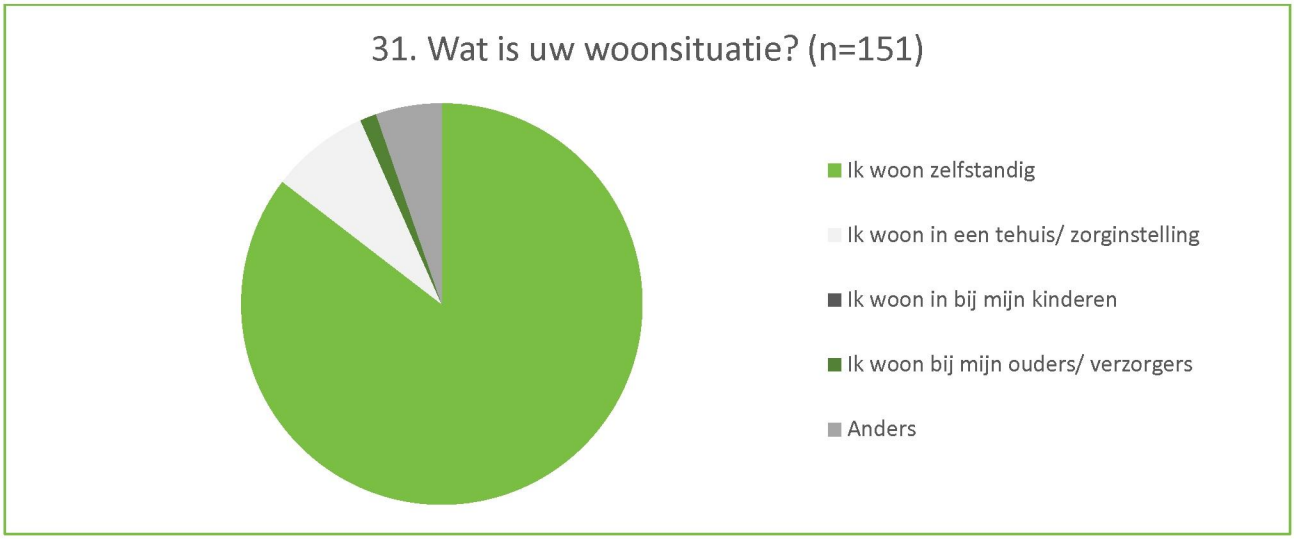


	1-4 uur		4-8 uur		8-12 uur		12-16 uur		16-20 uur		Meer dan 20 uur	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
29.	26	37,1	13	18,6	10	14,3	7	10,0	2	2,9	12	17,1

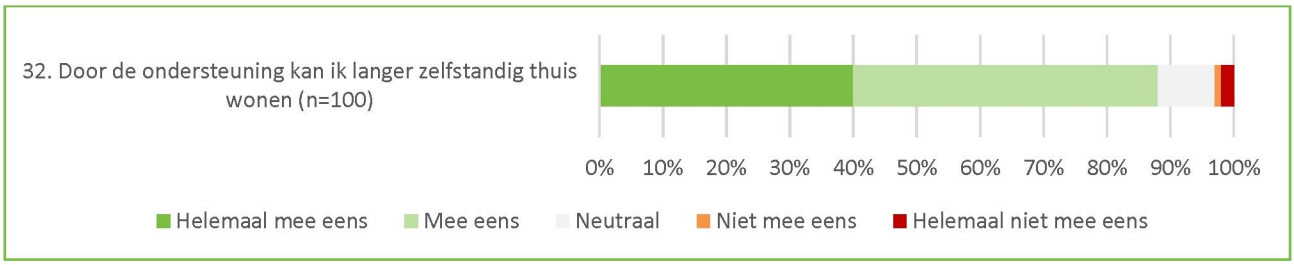


30. Is de mantelzorger betrokken geweest bij de hulpvraag/ gesprek met de medewerker van Stadsteam Oudewater? (n=71)		
	n	*%*
Ja	59	83,1
Nee	12	16,9
Totaal	71	100,0

3.8 Tot slot



	Ik woon zelfstandig		Ik woon in een tehuis/ zorginstelling		Ik woon in bij mijn kinderen		Ik woon bij mijn ouders/ verzorgers		Anders	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
31.	129	85,4	12	7,9	0	0,0	2	1,3	8	5,3



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
32.	40	35,4	48	42,5	9	8,0	1	0,9	2	1,8	1	0,9	12	10,6

Bijlage 1: Vragenlijst

Gemeente Oudewater - Uw ervaringen met de Wmo

- Deze vragenlijst gaat over de **zorg/ondersteuning die u in 2016** hebt ontvangen.
- Deze vragenlijst bestaat uit een blok van vragen dat de gemeente verplicht moet vragen. Daarnaast zijn er nog extra vragen toegevoegd.
- Deze vragenlijst gaat over u. **U kunt hem alleen invullen, of samen met iemand anders** (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider).
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening!
- Hebt u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Uw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning.
- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail helpdesk@zorgfocuz.nl

Algemeen

U heeft in het verleden contact gehad met een van de stadsteams over een hulpvraag. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als u **in 2016 geen contact met de Gemeente Oudewater** gehad heeft, vult u dan voor de vragen 1 t/m 4 'niet van toepassing' in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
2. Ik werd snel geholpen	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
3. De medewerker nam mij serieus	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? *(Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)*

❑ Ja
❑ Nee

U krijgt één of meerdere vormen van zorg/ondersteuning. Bijvoorbeeld: begeleiding, taxivervoer, een rolstoel of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De volgende vragen gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

De volgende vragen gaan over het effect van de zorg/ondersteuning op uw leven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

11. Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?

Toegang tot de hulp

12. Hoe heeft u het loket van Stadsteam Oudewater gevonden?
❑ Via internet (bijvoorbeeld google)
❑ Via een persoon uit mijn omgeving
❑ Via de huisarts
❑ Via een (medisch) specialist / psycholoog / zorgverlener
❑ Via de website van de gemeente Oudewater
❑ Via de receptie op het stadskantoor
❑ Anders, namelijk _____
❑ Weet ik niet meer

Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning

13. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met iemand van de gemeente over uw hulpvraag?
❑ Ja
❑ Nee → *Ga door naar vraag 17*

14. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?
❑ Ja
❑ Nee → *Ga door naar vraag 16*

15. Wie was er nog meer bij het (keukentafel)gesprek aanwezig?
❑ Iemand uit mijn omgeving (bijv. familielid, partner)
❑ De onafhankelijke cliëntondersteuner
❑ Een mantelzorger
❑ Iemand anders, namelijk.....

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
16. Ik heb het keukentafelgesprek met de medewerker van Stadsteam Oudewater als prettig ervaren	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Ondersteuningsplan

17. Heeft u een ondersteuningsplan ingevuld?
❑ Ja
❑ Nee → *Ga door naar vraag 20*

18. Heeft u het ondersteuningsplan samen met iemand ingevuld?
❑ Nee
❑ Met iemand uit mijn omgeving (bijv. familielid, partner)
❑ Met de onafhankelijke cliëntondersteuner (regieondersteuner)
❑ Met mijn mantelzorger
❑ Met iemand anders, namelijk……

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
19. Het ondersteuningsplan heeft mijn ondersteuningsvraag helder gemaakt	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

De ondersteuning van <Zorgaanbieder>

U krijgt één of meerdere vormen van zorg en/of ondersteuning van <Zorgaanbieder>. De volgende extra vragen gaan over deze zorg en/of ondersteuning.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
20. Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
21. De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
22. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
23. Door de hulp voel ik mij beter	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
24. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

25. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van T Zorg? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)									
❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	❑ 7	❑ 8	❑ 9	❑ 10

26. Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

Betrokkenheid overige voorzieningen

De volgende vragen gaan over de hulp die u eventueel van overige instanties of van mantelzorgers ontvangt.

27. Ontvangt u naast de hulp van de zorgaanbieder ook nog hulp van andere voorzieningen? *(meerkeuze)*
❑ De kerk
❑ Een vrijwilligersorganisatie
❑ Anders, namelijk.....

Mantelzorg

De volgende vragen gaan over de betrokkenheid van een mantelzorger. *(Een mantelzorger is iemand die langdurig en onbetaald zorg verleent aan iemand met een hulpbehoefte. De mantelzorger kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid/ naaste.)*

28. Ontvangt u mantelzorg?
❑ Ja
❑ Nee → *Ga door naar vraag 31*

29. Hoeveel uren mantelzorg ontvangt u ongeveer per week?
❑ 1-4 uur
❑ 4-8 uur
❑ 8-12 uur
❑ 12-16 uur
❑ 16-20 uur
❑ Meer dan 20 uur

30. Is de mantelzorger betrokken geweest bij de hulpvraag / het gesprek met het Stadsteam Oudewater?
❑ Ja
❑ Nee

Tot slot

31. Wat is uw woonsituatie?
❑ Ik woon zelfstandig
❑ Ik woon in een tehuis/zorginstelling
❑ Ik woon in bij mijn kinderen
❑ Ik woon bij mijn ouders/verzorgers
❑ Anders, namelijk.....

<u>Als u niet zelfstandig woont, dan kunt u de volgende vraag overslaan en bedanken wij u hartelijk voor uw deelname. U kunt u de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde retourenvelop.</u>

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
32. Door de ondersteuning kan ik langer zelfstandig thuiswonen	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst! U kunt de vragenlijst versturen in bijgevoegde antwoordenvelop.

Uitgevoerd door

Bezoekadres
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

Betreft: Rapport cliëntervaringsonderzoek
Datum: 8 juni

Samenvatting
In maart tot en met mei heeft ZorgfocuZ het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd voor de gemeente Oudewater. De respons van dit jaar is ten opzichte van vorig jaar afgenomen (162 ten opzichte van 238). Wat opvalt is dat 2/3e van de ondervraagden niet wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Opmerkingen over de zorg en ondersteuning:
Positief
De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg/ondersteuning die zij ontvangen. Een respondent noemt de zorgverleners vriendelijk, een ander geeft aan dat het stadsteam snel en betrokken opereert.

Negatief
Verschillende respondenten geven aan dat ondersteuning die zij ontvangen (hulp bij huishouden) niet voldoende is om het huis schoon te houden. Een cliënt geeft aan dat de vraag voor mantelzorgvervanging niet opgelost kan worden, een ander geeft aan dat de zorgaanbieder niet nagaat hoe de hulp verloopt.

Toegang tot de hulp
Een kwart van de ondervraagden heeft het loket van stadsteam via een persoon uit zijn/haar omgeving gevonden. 16% van de ondervraagden heeft het stadsteam via de huisarts gevonden.

Van de respondenten geeft 82% aan ze het keukentafelgesprek met de medewerker van Stadsteam Oudewater als prettig hebben ervaren.

Opmerkingen over de ontvangen ondersteuning:
Positief
De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen. Een respondent geeft aan blij te zijn met de geboden hulp door dezelfde persoon. De zorgverlener weet alles te vinden en is ingespeeld op de thuissituatie.

Negatief
Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat ze graag meer ondersteuning zouden willen hebben. Een aantal cliënten geeft aan dat er wisselende hulpverleners zijn, ook verloopt de communicatie niet altijd goed. Ook geven cliënten aan dat de eigen bijdrage een te grote last is voor hen.

Mantelzorg
Ongeveer de helft van de ondervraagden ontvangt mantelzorg. Het merendeel ontvangt 1-4 uur per week mantelzorg. 17% ontvangt meer dan 20 uur per week mantelzorg.

Van de respondenten woont 85% zelfstandig, 88% geeft aan dat ze door de ondersteuning langer zelfstandig thuis wonen.

Vergelijking met 2015
Contact met de gemeente
• De tevredenheid over het contact met de gemeente lijkt in 2016 minder dan in 2015, de tevredenheid is tussen de 0% en 7% gedaald ten opzichte van 2015.
• Een groter percentage cliënten wist dat ze gebruik konden maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner, dit percentage is gestegen van 21% in 2015 naar 34% in 2016.

Kwaliteit van de ondersteuning
• De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is in 2016 nagenoeg hetzelfde als in 2015.
• Voor de vraag ‘Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed’ is de tevredenheid licht gestegen van 76% in 2015 naar 78% in 2016.
• Voor de vraag ‘De ondersteuning die ik krijg past bij mij hulpvraag’ is de tevredenheid licht gedaald van 82% in 2015 naar 80% in 2016.
Effect van de ondersteuning
• De tevredenheid over het effect van de ondersteuning is nagenoeg hetzelfde, voor iedere vraag binnen dit thema is maximaal 1% of 2% verschil ten opzichte van vorig jaar.

Keukentafelgesprek
• In 2016 heeft 56% van de cliënten een keukentafelgesprek gehad ten opzichte van 55% in 2015.

Ondersteuningsplan
• In 2016 heeft 46% een ondersteuningsplan ingevuld ten opzichte van 44% in 2015.

zorgfocus

RAPPORTAGE (VERTROUWELIJK)

Resultaten per zorgaanbieder

Gemeenten Woerden & Oudewater

juni 2017

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 2

1.1 Inhoud 2

1.2 Onderzoek 2

1.3 Interpretatie van de resultaten 2

2 | Vergelijking aanbieders 3

2.1 Leeswijzer 3

2.2 Wmo 4

3 | Resultaten per aanbieder 5

3.1 Wmo 5

3.2 Jeugd (Ouders) 11

3.3 Jeugd (Jongeren) 17

1 | Inleiding

1.1 Inhoud

In deze vertrouwelijke bijlage bij de rapporten 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo' en 'Cliëntervaringsonderzoek Jeugd' voor de gemeenten Woerden en Oudewater worden de uitkomsten van een aantal door de gemeenten geselecteerde vragen weergegeven per zorgaanbieder. Gezien de gevoeligheid van deze informatie en het feit dat de resultaten met veel voorzichtigheid moeten worden bekeken, worden deze resultaten alleen weergegeven in deze vertrouwelijke bijlage en niet in de rapportage die verder wordt verspreid.

In deze bijlage worden de resultaten van de gemeenten Woerden en Oudewater gezamenlijk meegenomen. Door het samenvoegen van de resultaten ontstaat een hogere respons waardoor de resultaten beter kunnen worden vergeleken.

1.2 Onderzoek

In de resultaten van de aanbieders zijn alleen respondenten meegenomen die Wmo-zorg of Jeugdhulp ontvangen van één aanbieder. Respondenten die meerdere zorgaanbieders hebben worden niet meegenomen, omdat de meningen van cliënten over een zorgaanbieder dan niet meer zuiver herleidbaar zijn naar één zorgaanbieder. Om de herkenbaarheid voor de cliënten te bevorderen is de naam van de zorgaanbieder zowel in de vragenlijst als in de brief toegevoegd.

1.3 Interpretatie van de resultaten

De resultaten van de verschillende zorgaanbieders moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd. Dit heeft te maken met de relatief kleine responsaantallen voor een deel van de zorgaanbieders. Een onderzoek met dit soort responsaantallen (indien n>30) kan gebruikt worden voor vergelijkende statistiek: het berekenen of uitkomsten van een bepaalde zorgaanbieder significant lager of hoger dan het gemiddelde van de overige aanbieders. Deze vergelijkingen zijn te vinden in hoofdstuk 2 van dit rapport. Een onderzoek met dit soort responsaantallen is echter niet geschikt voor beschrijvende statistiek: het geven van exacte cijfers per zorgaanbieder (bijvoorbeeld gemiddelden). Door de relatief kleine responsaantallen is de foutenmarge namelijk relatief groot. Dit betekent dat de tevredenheid zoals gemeten in het onderzoek, kan afwijken van de werkelijke tevredenheid. Met name bij de kleinere responsaantallen kan niet met voldoende zekerheid gesteld worden dat dit een nauwkeurige schatting is van alle cliënten van een aanbieder. De cijfers per aanbieder in dit rapport geven kortom een beeld van de cliënten hebben gereageerd op de vragenlijst, met generalisatie naar alle cliënten van een zorgaanbieder moet men zeer voorzichtig zijn.

2 | Vergelijking aanbieders

Zoals beschreven in hoofdstuk 1 kunnen de resultaten gebruikt worden voor vergelijkende statistiek, mits er meer dan 30 vragenlijsten ingevuld zijn. Om aanbieders te vergelijken is het dus van belang dat er tenminste 30 vragenlijsten per aanbieder zijn ingevuld. Dit is voor Jeugdhulp niet het geval, daarom vergelijken we in dit hoofdstuk enkel Wmo-aanbieders.

2.1 Leeswijzer

Aan de rechterkant van elke grafiek staat het gemiddelde van de antwoordmogelijkheden per zorgaanbieder waarbij:

- 1 = helemaal mee eens;
- 2 = mee eens;
- 3 = neutraal;
- 4 = niet mee eens;
- 5 = helemaal niet mee eens

Of:

- 1 = altijd;
- 2 = vaak;
- 3 = soms;
- 4 = nooit;

Dit betekent dat cliënten bij zorgaanbieders in het algemeen meer tevreden zijn over de ontvangen zorg en/of ondersteuning als een lager gemiddeld cijfer is gerapporteerd.

De gemiddelde waarden per thema zijn in enkele gevallen in rood of groen weergeven. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een thema significant afwijkt van het gemiddelde van het gemiddelde van de rest van de zorgaanbieders. Bij deze vergelijking wordt een zorgaanbieder (bijvoorbeeld zorgaanbieder T Zorg), vergeleken met het gemiddelde van de overige zorgaanbieders (zorgaanbieders niet-T Zorg).

Wij werken wij met de volgende kleuren:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan de rest van de zorgaanbieders.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan de rest van de zorgaanbieders.

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

2.2 Wmo

Onderstaand zijn de uitkomsten van aanbieders met meer dan 30 ingevulde vragenlijsten met elkaar vergeleken.

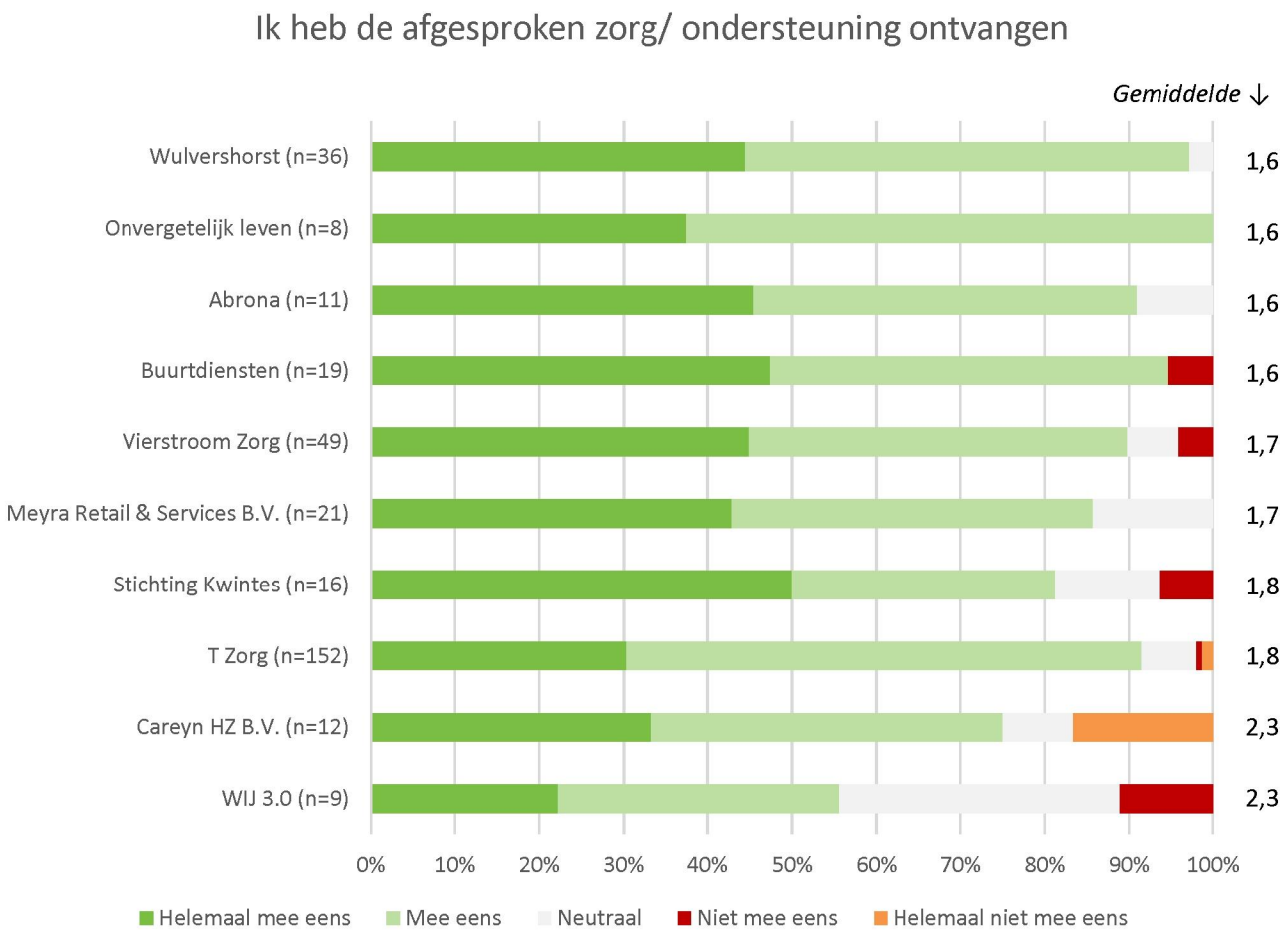
	T zorg	Vierstroom Zorg	Wulvershorst
Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen	1,8	1,7	1,6
De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	1,9	1,7	1,7
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	2,1	2,0	2,3
Door de hulp voel ik mij beter	2,0	1,9	1,9
Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	1,9	2,0	1,8
Hoe tevreden bent u met de zorg/ondersteuning die u ontvangt?	7,8	7,9	8,4

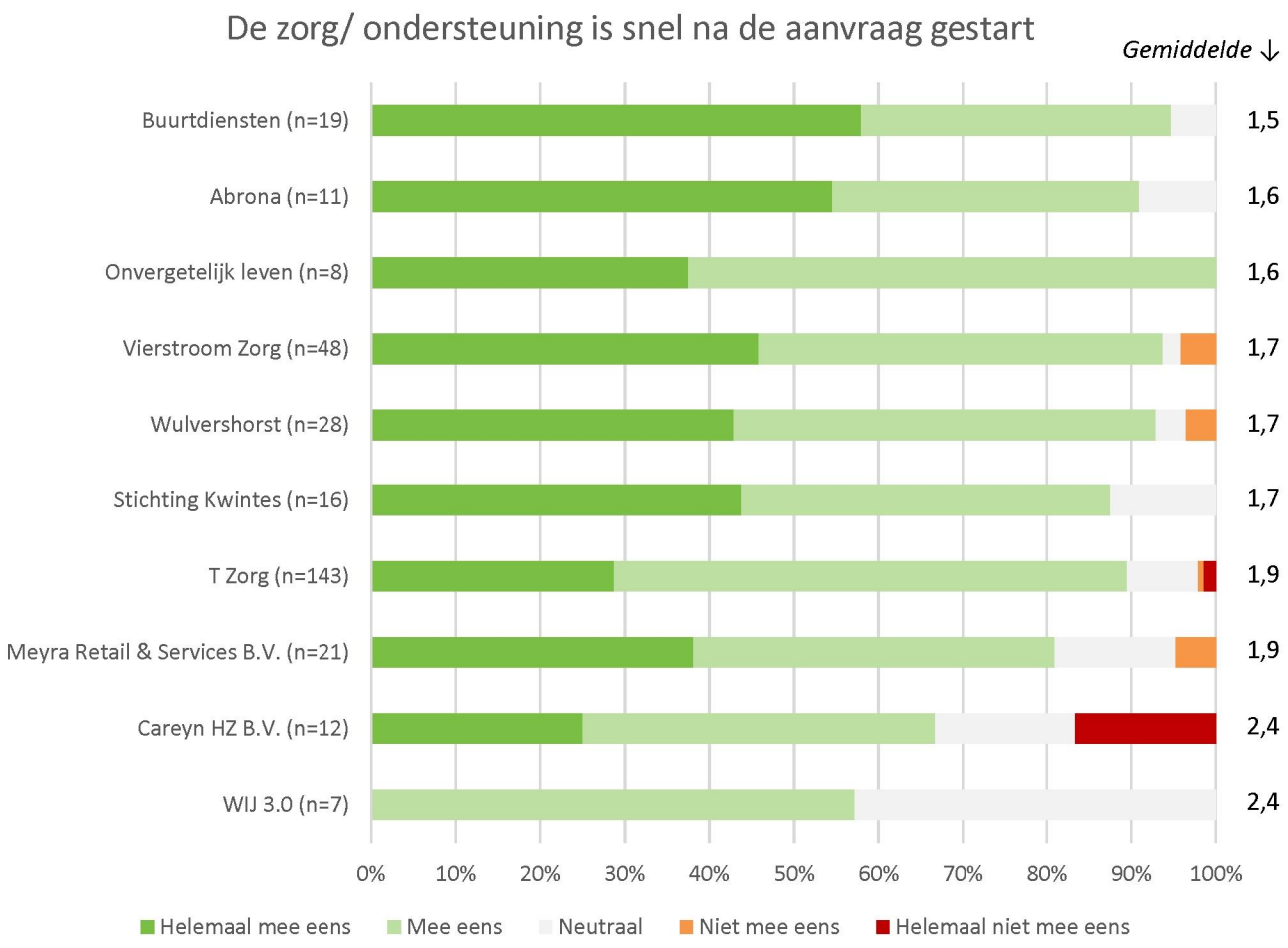
- Respondenten van Vierstroom Zorg zijn significant meer tevreden over de vraag of de zorg/ondersteuning snel na de aanvraag is gestart dan respondenten van overige zorgaanbieders
- Respondenten van Wulvershorst zijn significant meer tevreden over de ontvangen zorg/ondersteuning dan andere zorgaanbieders.

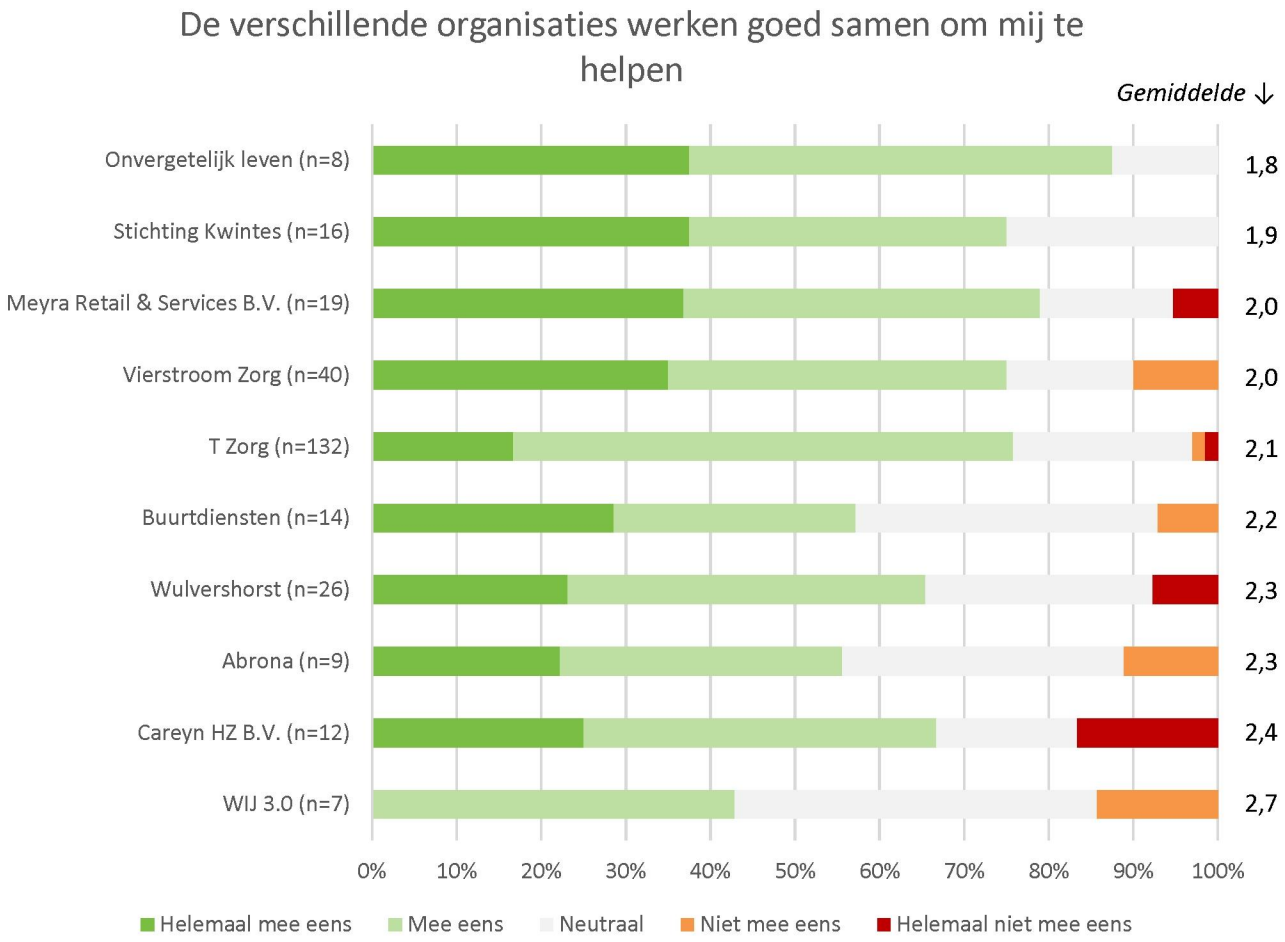
3 | Resultaten per aanbieder

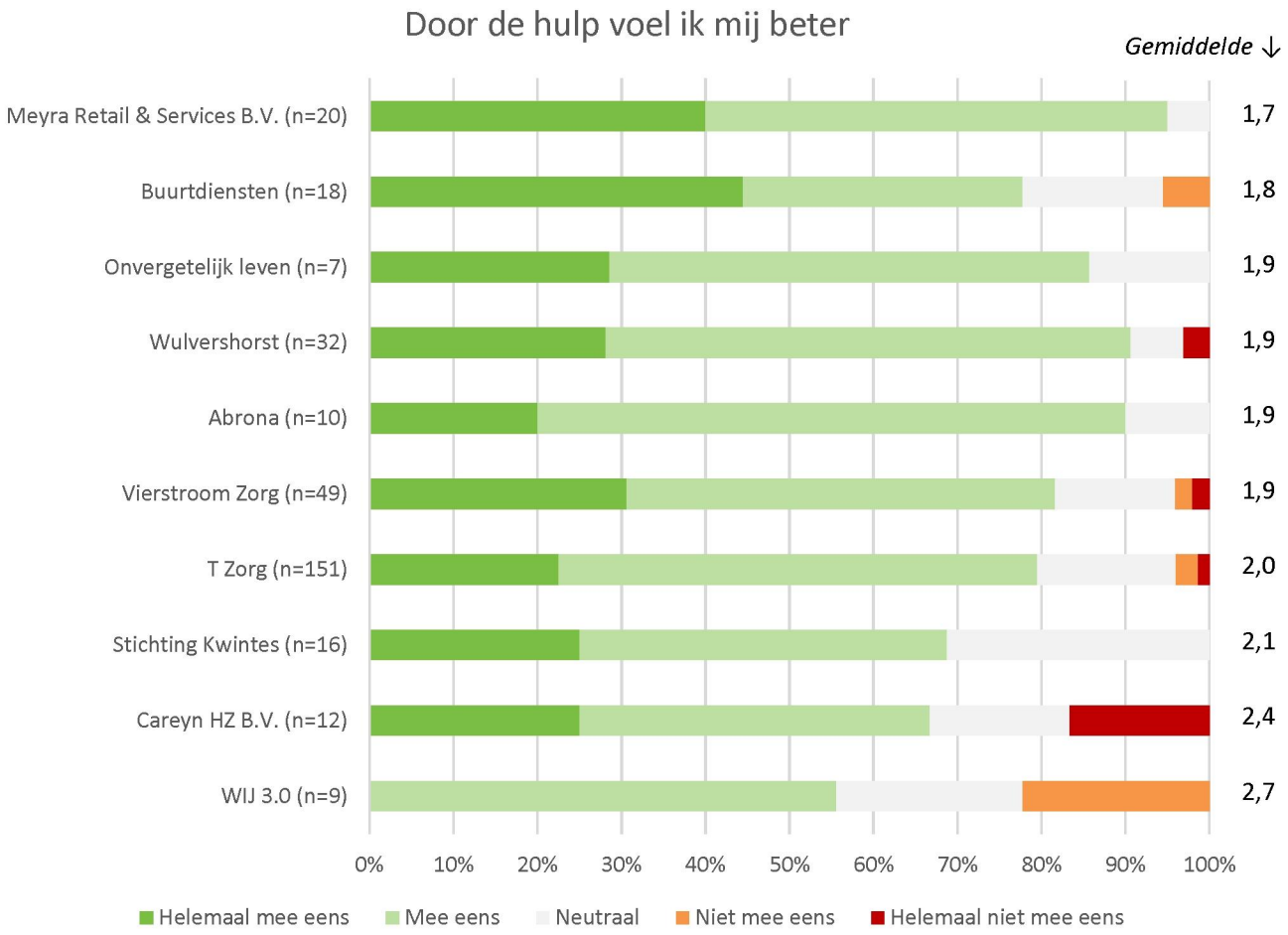
In dit hoofdstuk worden voor een aantal door de gemeente geselecteerde vragen de resultaten uitgesplitst naar de verschillende zorgaanbieders die in de gemeente actief zijn. Alleen aanbieders waarvan 10 of meer cliënten één of meerdere vragen heeft beantwoord zijn meegenomen.

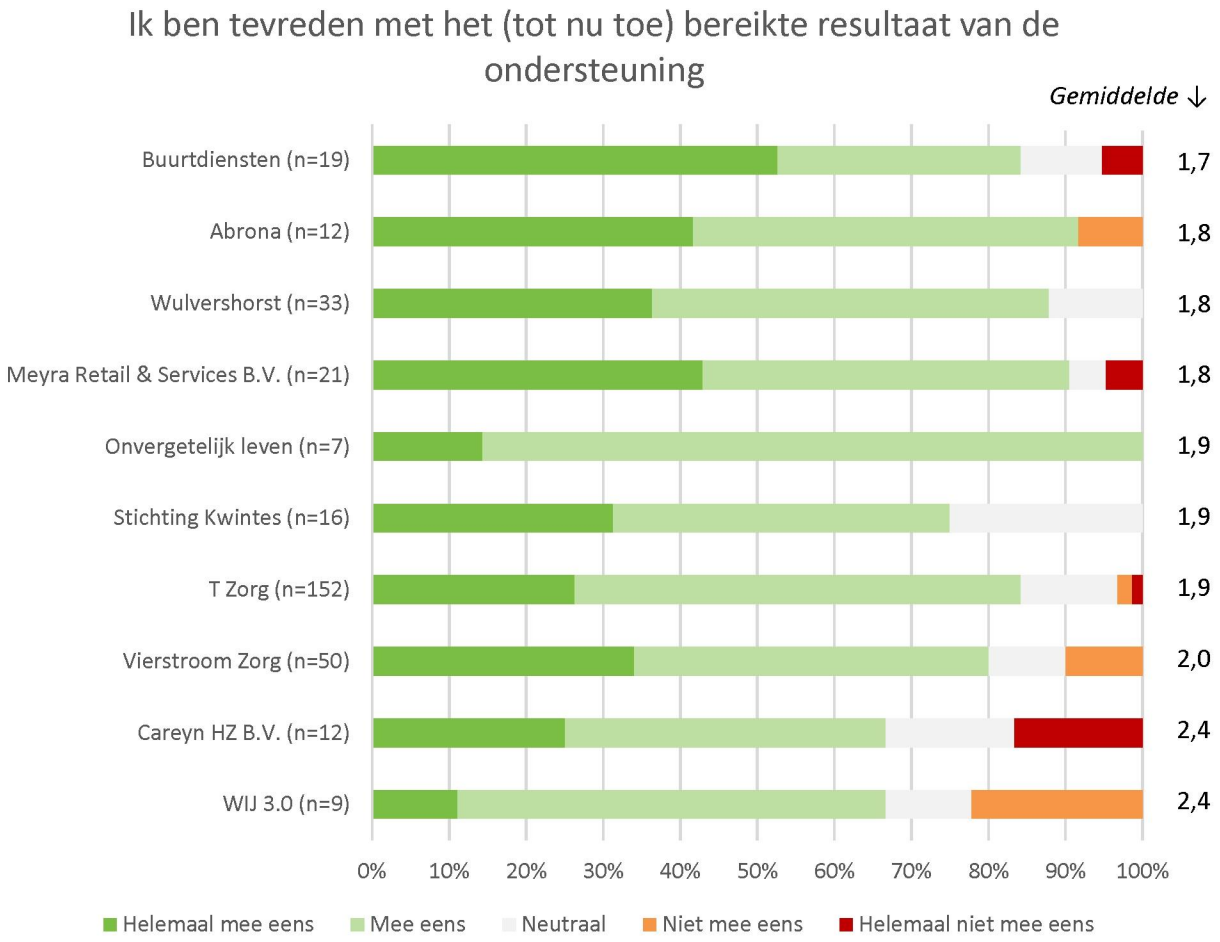
3.1 Wmo

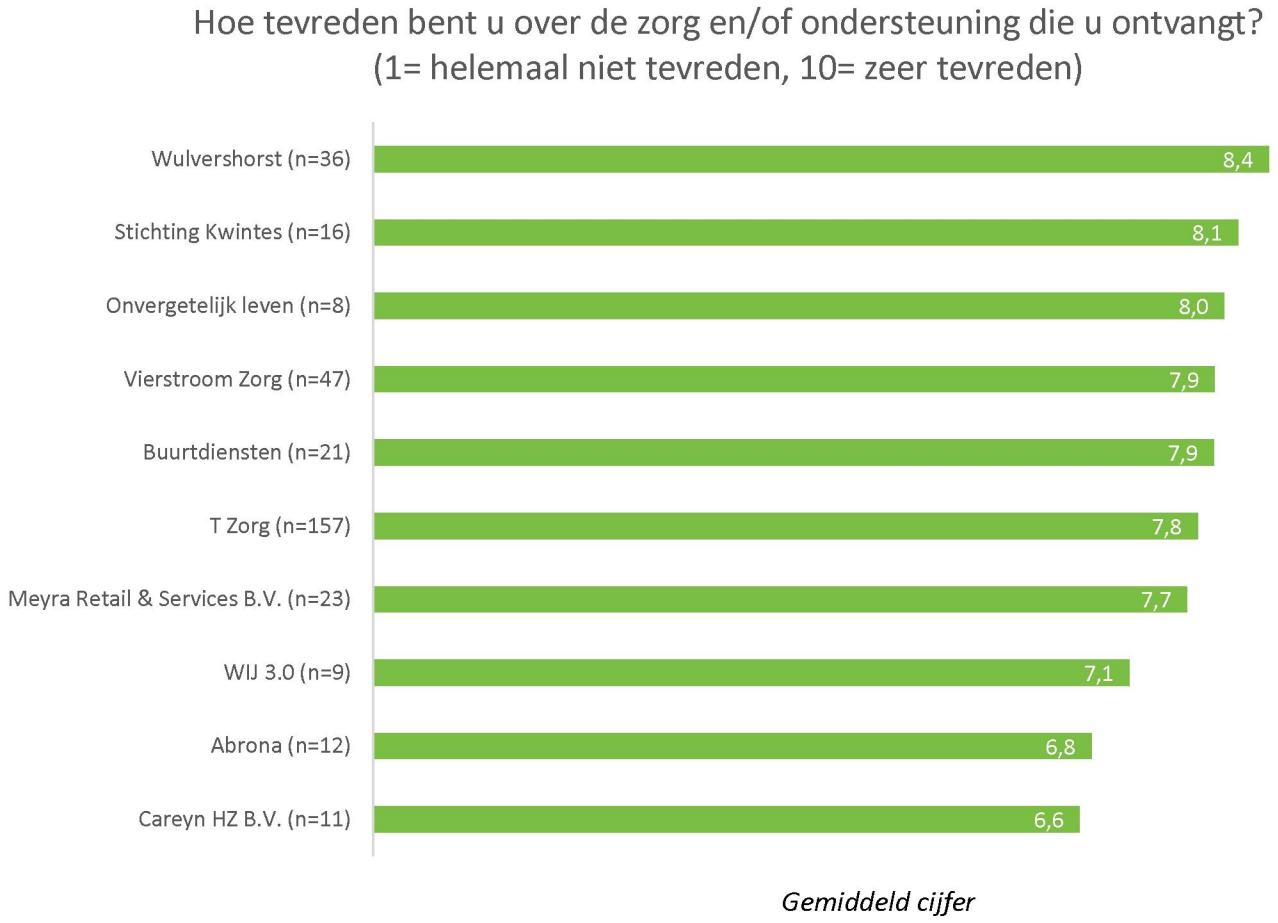



De zorg/ ondersteuning is snel na de aanvraag gestart
Gemiddelde ↓
Buurtdiensten (n=19) 1,5
Abrona (n=11) 1,6
Onvergetelijk leven (n=8) 1,6
Vierstroom Zorg (n=48) 1,7
Wulvershorst (n=28) 1,7
Stichting Kwintes (n=16) 1,7
T Zorg (n=143) 1,9
Meyra Retail & Services B.V. (n=21) 1,9
Careyn HZ B.V. (n=12) 2,4
WIJ 3.0 (n=7) 2,4
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

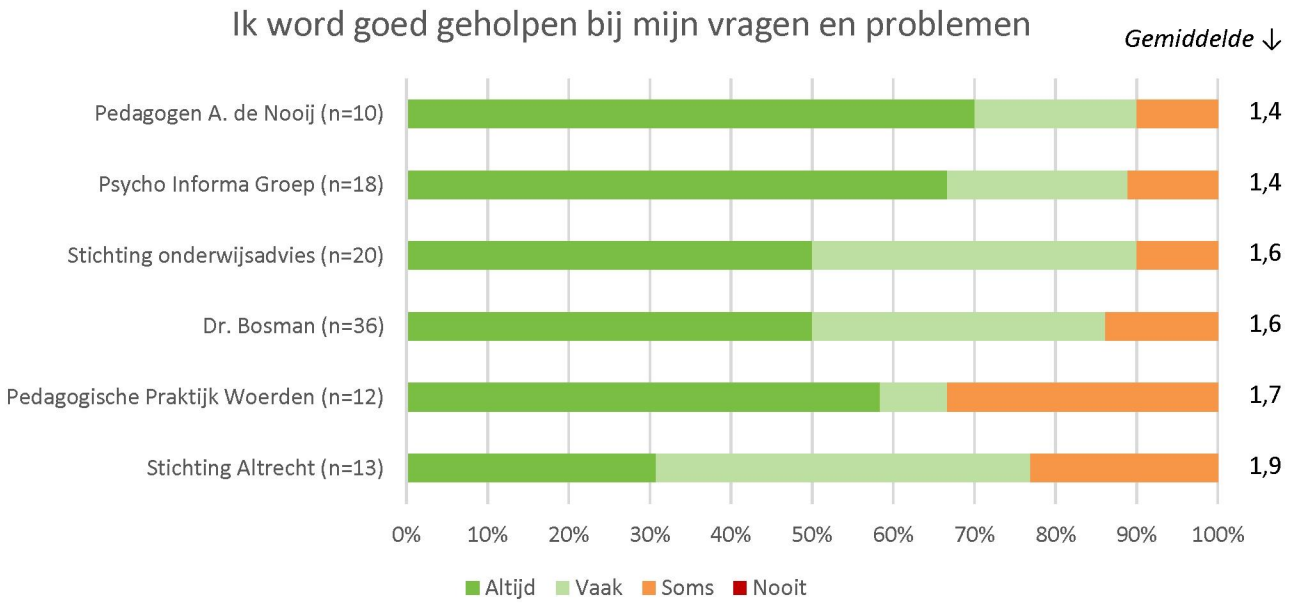

De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen
Gemiddelde ↓
Onvergetelijk leven (n=8)
1,8
Stichting Kwintes (n=16)
1,9
Meyra Retail & Services B.V. (n=19)
2,0
Vierstroom Zorg (n=40)
2,0
T Zorg (n=132)
2,1
Buurtdiensten (n=14)
2,2
Wulvershorst (n=26)
2,3
Abrona (n=9)
2,3
Careyn HZ B.V. (n=12)
2,4
WIJ 3.0 (n=7)
2,7
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

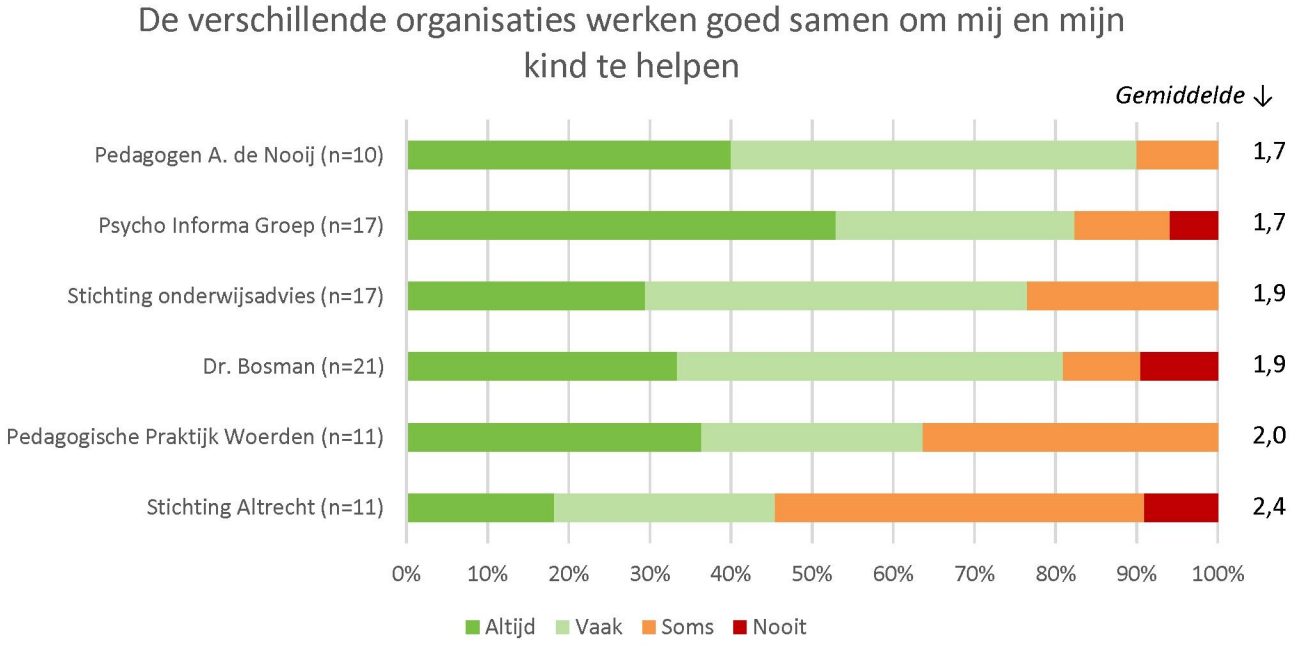

Door de hulp voel ik mij beter
Gemiddelde ↓
Meyra Retail & Services B.V. (n=20)
1,7
Buurtdiensten (n=18)
1,8
Onvergetelijk leven (n=7)
1,9
Wulvershorst (n=32)
1,9
Abrona (n=10)
1,9
Vierstroom Zorg (n=49)
1,9
T Zorg (n=151)
2,0
Stichting Kwintes (n=16)
2,1
Careyn HZ B.V. (n=12)
2,4
WIJ 3.0 (n=9)
2,7
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

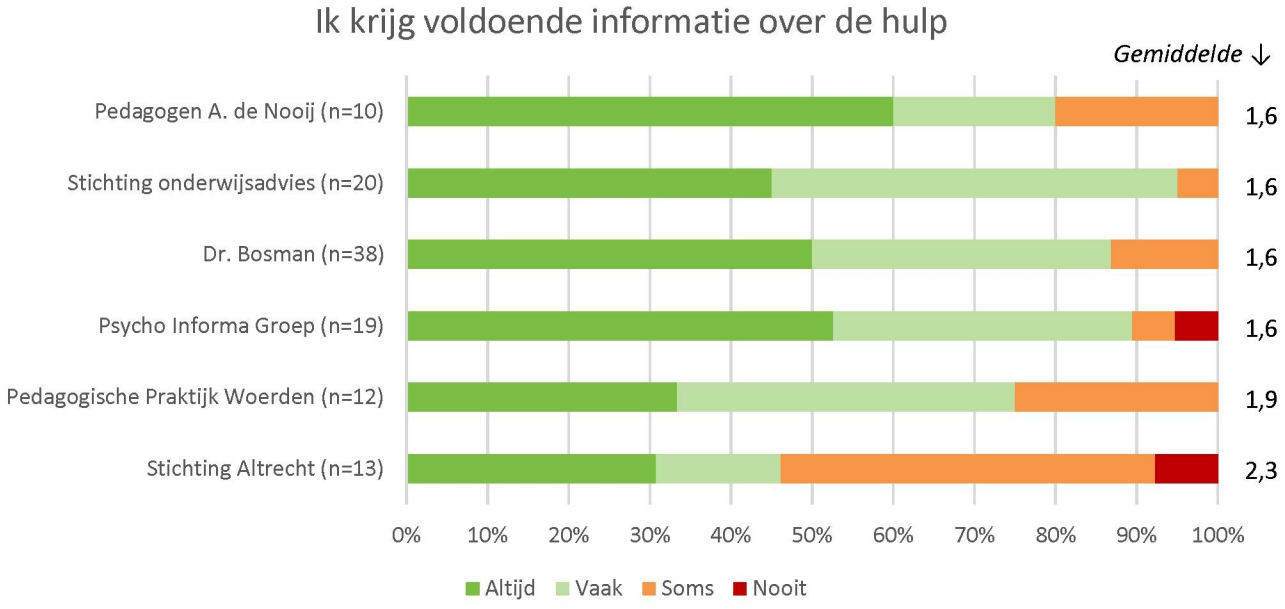

Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning
Gemiddelde ↓
Buurtdiensten (n=19) 1,7
Abrona (n=12) 1,8
Wulvershorst (n=33) 1,8
Meyra Retail & Services B.V. (n=21) 1,8
Onvergetelijk leven (n=7) 1,9
Stichting Kwintes (n=16) 1,9
T Zorg (n=152) 1,9
Vierstroom Zorg (n=50) 2,0
Careyn HZ B.V. (n=12) 2,4
WIJ 3.0 (n=9) 2,4
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

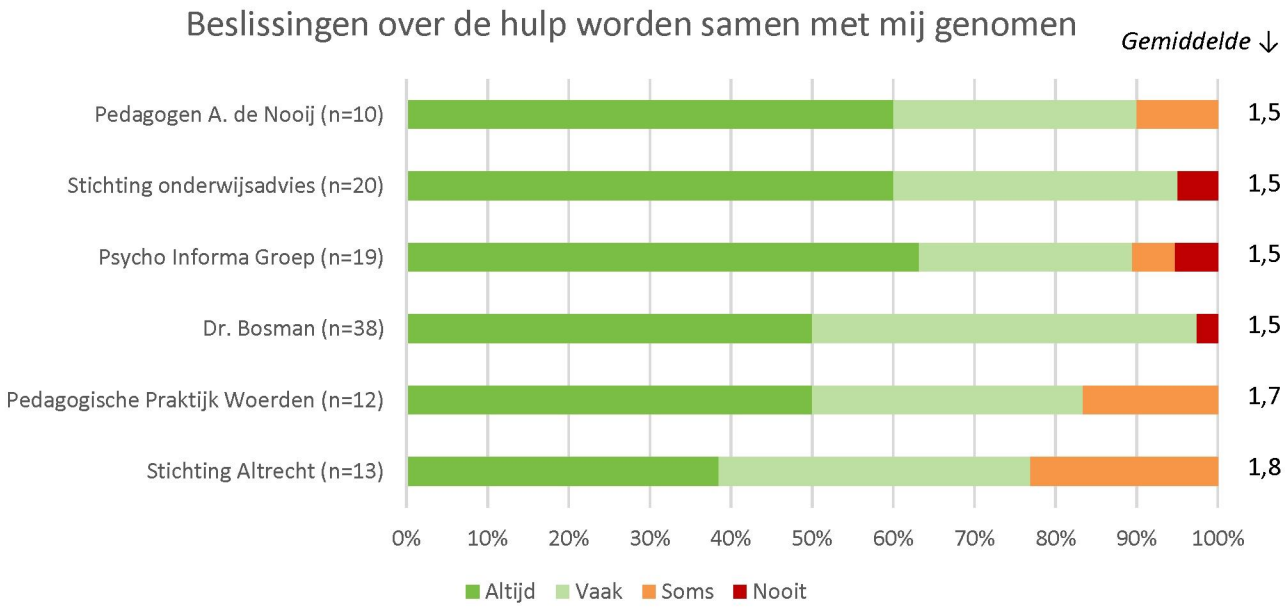

Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt?
(1= helemaal niet tevreden, 10= zeer tevreden)
Wulvershorst (n=36)
8,4
Stichting Kwintes (n=16)
8,1
Onvergetelijk leven (n=8)
8,0
Vierstroom Zorg (n=47)
7,9
Buurtdiensten (n=21)
7,9
T Zorg (n=157)
7,8
Meyra Retail & Services B.V. (n=23)
7,7
WIJ 3.0 (n=9)
7,1
Abrona (n=12)
6,8
Careyn HZ B.V. (n=11)
6,6
Gemiddeld cijfer

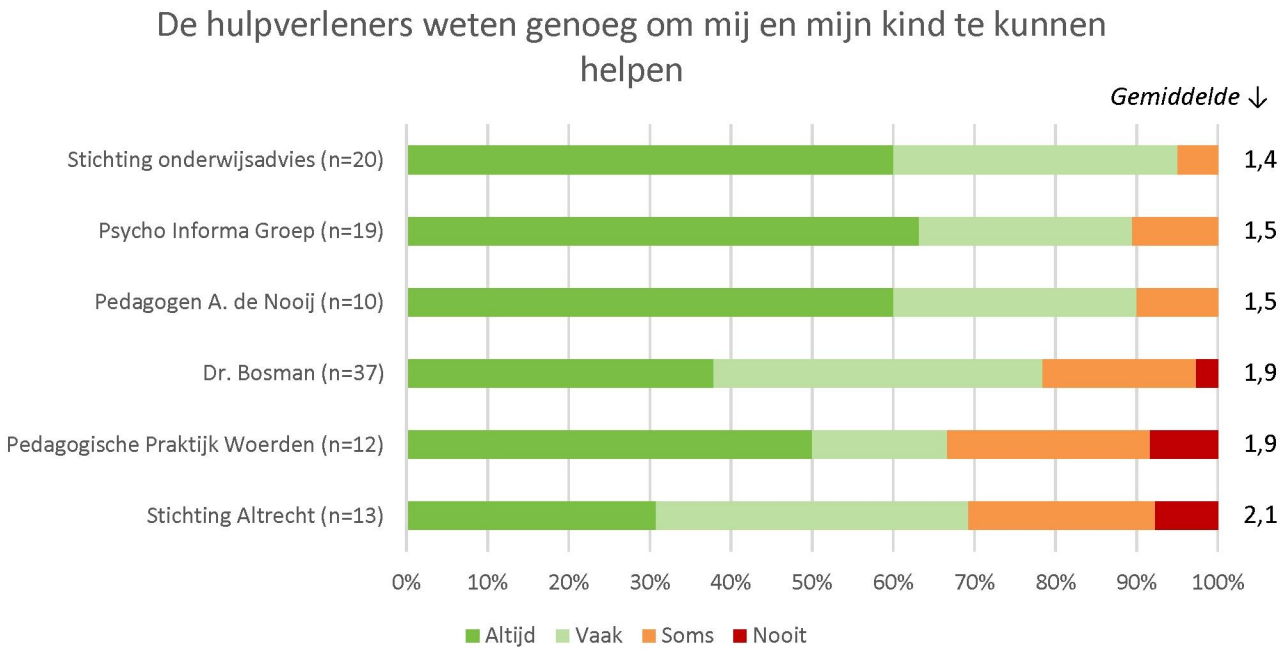
3.2 Jeugd (Ouders)

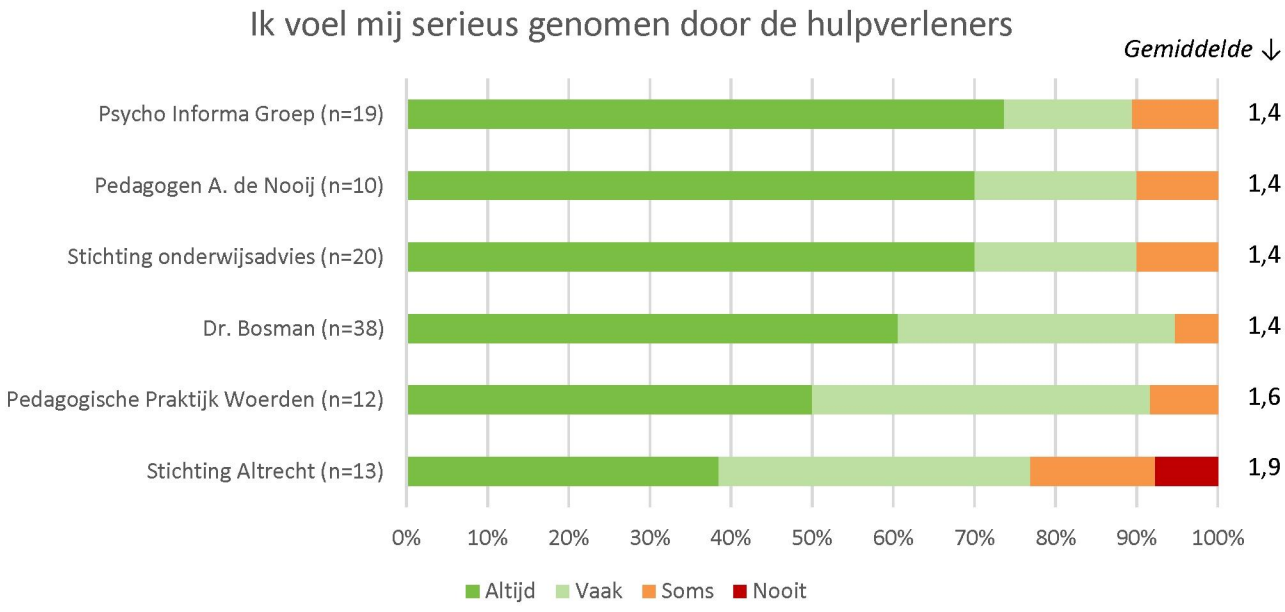


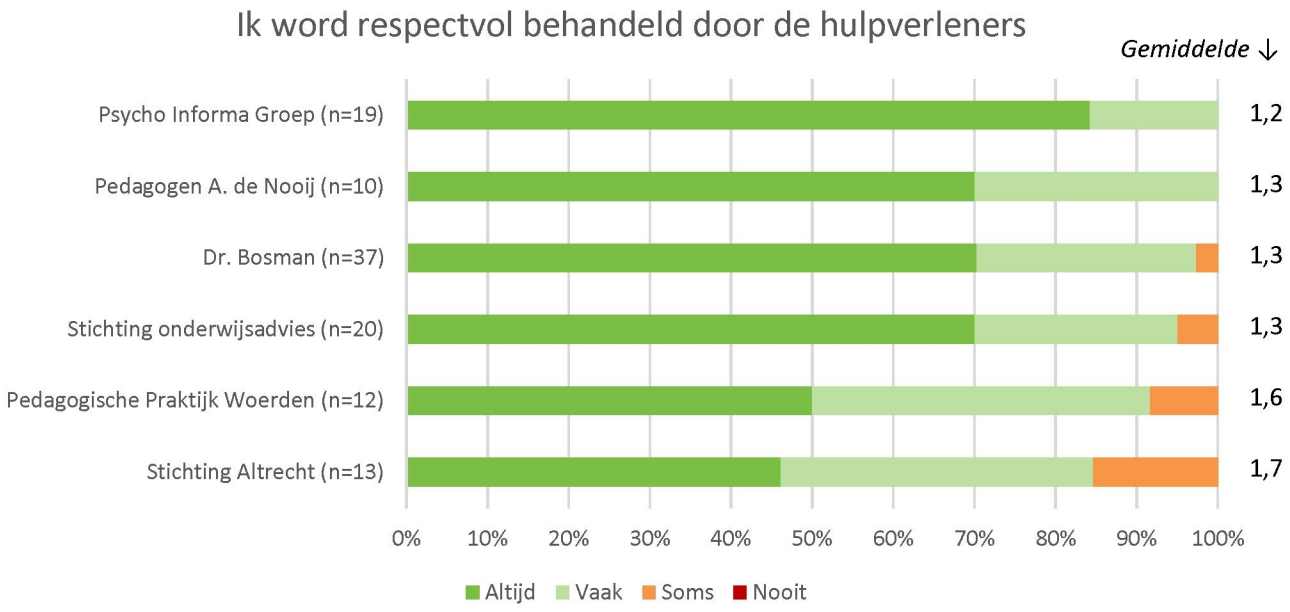


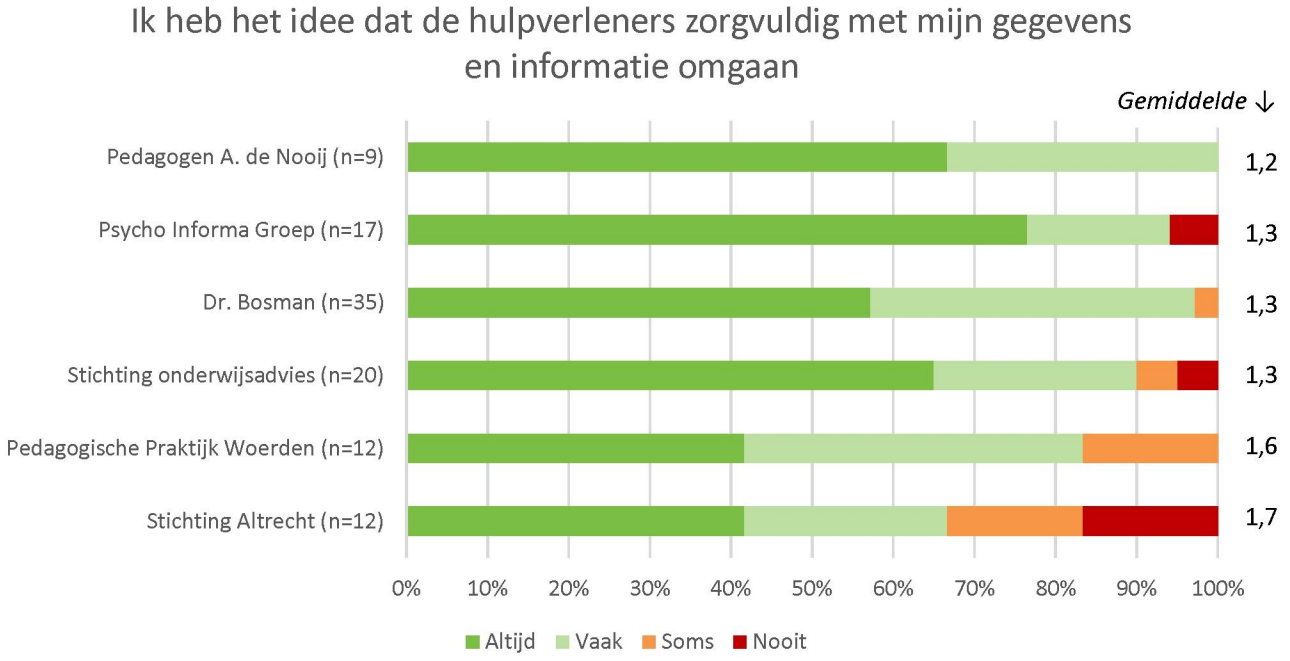

Ik krijg voldoende informatie over de hulp
Gemiddelde ↓
Pedagogen A. de Nooij (n=10)
Stichting onderwijsadvies (n=20)
Dr. Bosman (n=38)
Psycho Informa Groep (n=19)
Pedagogische Praktijk Woerden (n=12)
Stichting Altrecht (n=13)
1,6
1,6
1,6
1,6
1,9
2,3
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit

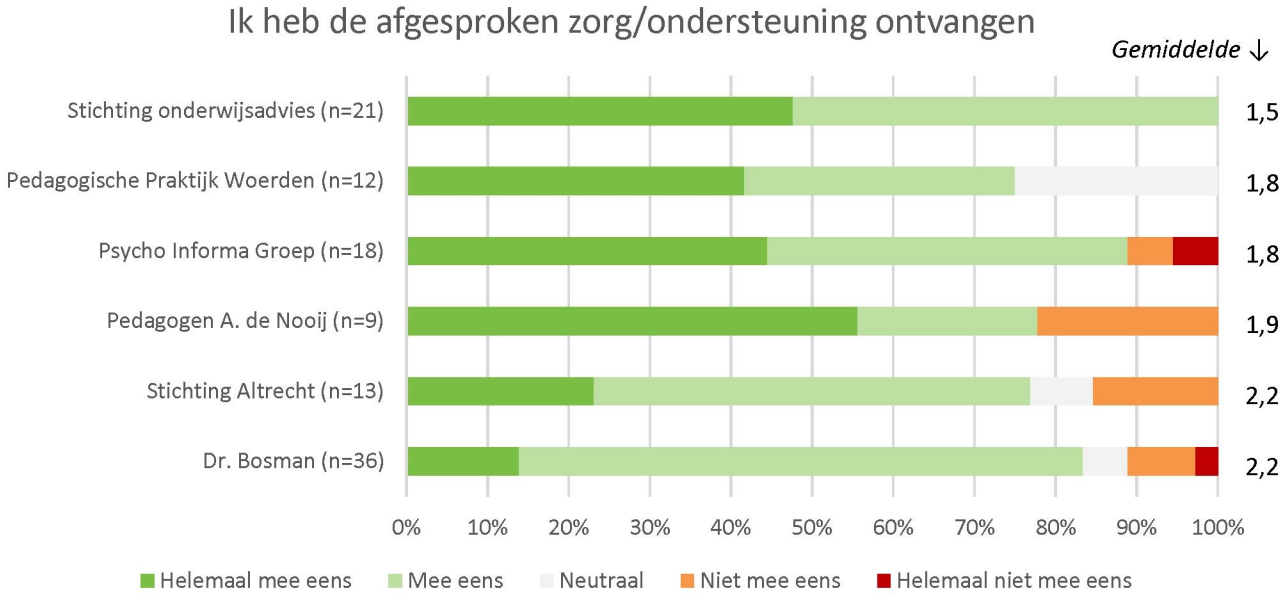

Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen
Gemiddelde ↓
Pedagogen A. de Nooij (n=10)
Stichting onderwijsadvies (n=20)
Psycho Informa Groep (n=19)
Dr. Bosman (n=38)
Pedagogische Praktijk Woerden (n=12)
Stichting Altrecht (n=13)
1,5
1,5
1,5
1,5
1,7
1,8
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit

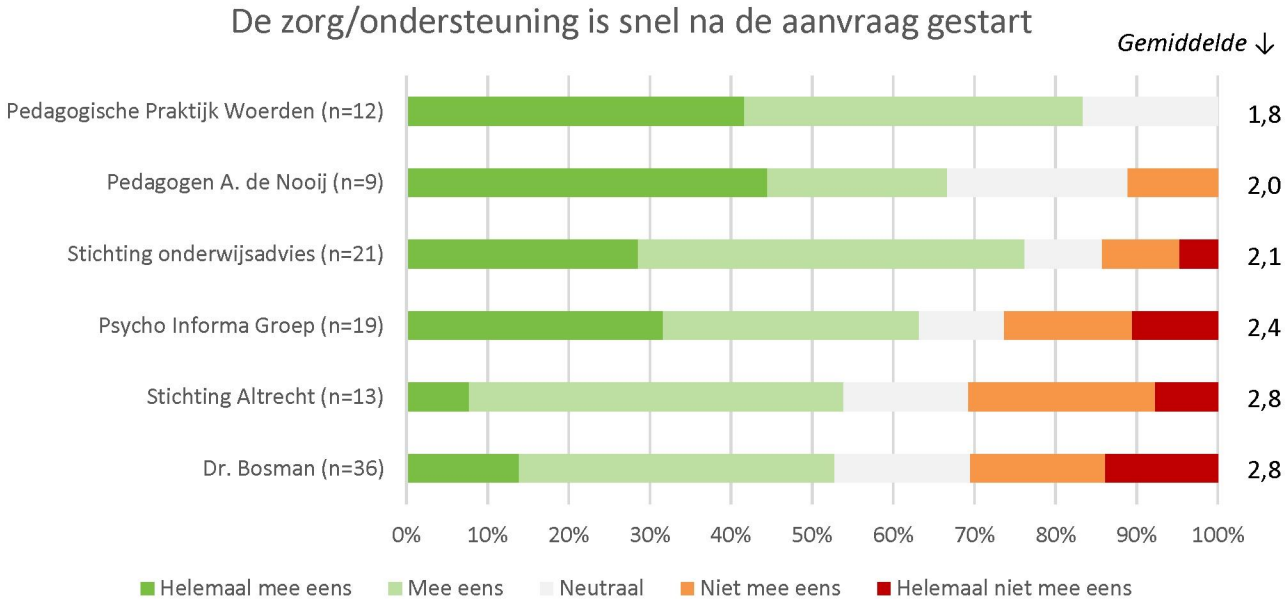

De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen
Gemiddelde ↓
Stichting onderwijsadvies (n=20)
Psycho Informa Groep (n=19)
Pedagogen A. de Nooij (n=10)
Dr. Bosman (n=37)
Pedagogische Praktijk Woerden (n=12)
Stichting Altrecht (n=13)
1,4
1,5
1,5
1,9
1,9
2,1
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit

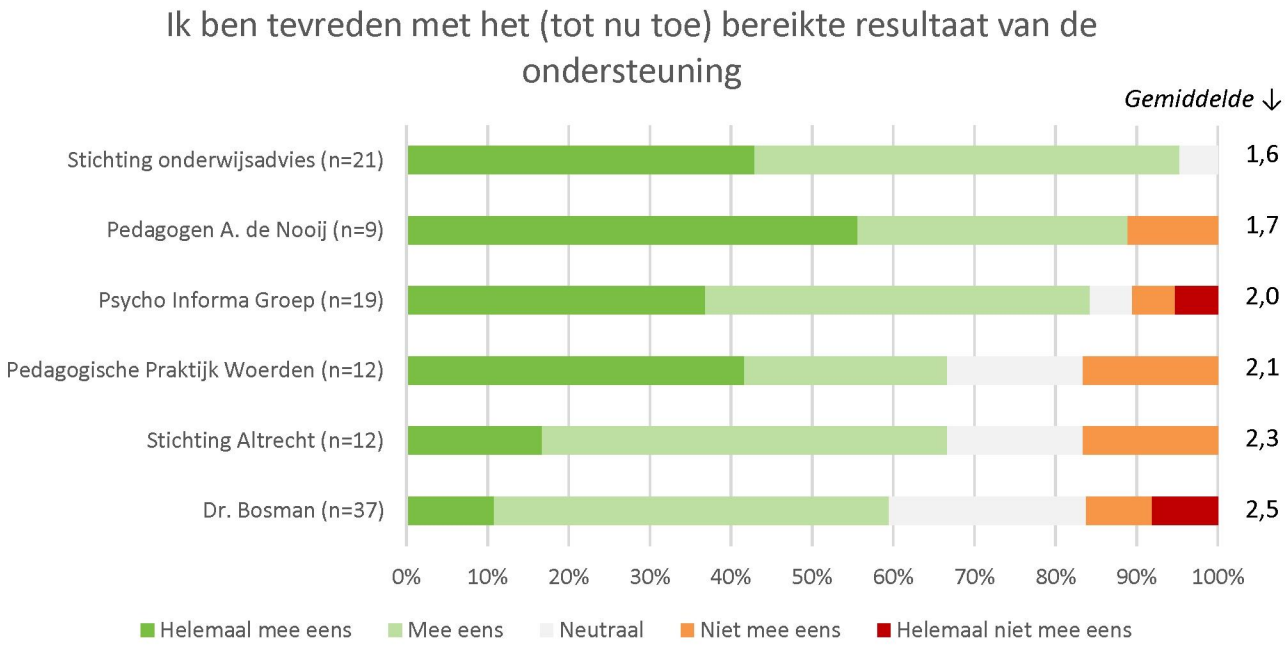

Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners
Gemiddelde ↓
Psycho Informa Groep (n=19)
Pedagogen A. de Nooij (n=10)
Stichting onderwijsadvies (n=20)
Dr. Bosman (n=38)
Pedagogische Praktijk Woerden (n=12)
Stichting Altrecht (n=13)
1,4
1,4
1,4
1,4
1,6
1,9
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit

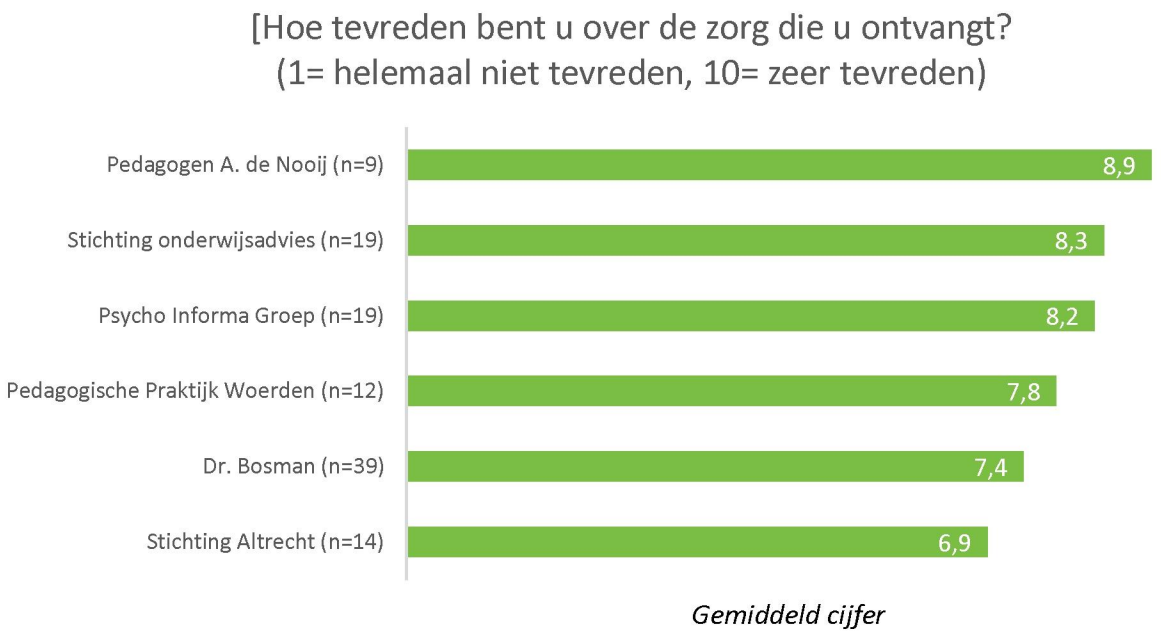

Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners
Gemiddelde ↓
Psycho Informa Groep (n=19)
1,2
Pedagogen A. de Nooij (n=10)
1,3
Dr. Bosman (n=37)
1,3
Stichting onderwijsadvies (n=20)
1,3
Pedagogische Praktijk Woerden (n=12)
1,6
Stichting Altrecht (n=13)
1,7
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit


Ik heb het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaan
Gemiddelde ↓
Pedagogen A. de Nooij (n=9)
1,2
Psycho Informa Groep (n=17)
1,3
Dr. Bosman (n=35)
1,3
Stichting onderwijsadvies (n=20)
1,3
Pedagogische Praktijk Woerden (n=12)
1,6
Stichting Altrecht (n=12)
1,7
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit

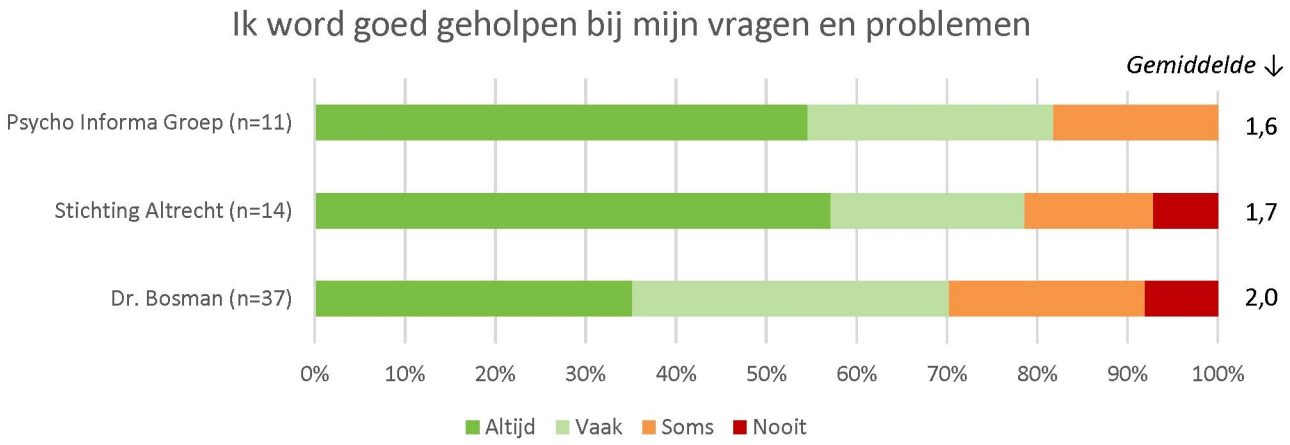

Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen
Gemiddelde ↓
Stichting onderwijsadvies (n=21)
Pedagogische Praktijk Woerden (n=12)
Psycho Informa Groep (n=18)
Pedagogen A. de Nooij (n=9)
Stichting Altrecht (n=13)
Dr. Bosman (n=36)
1,5
1,8
1,8
1,9
2,2
2,2
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

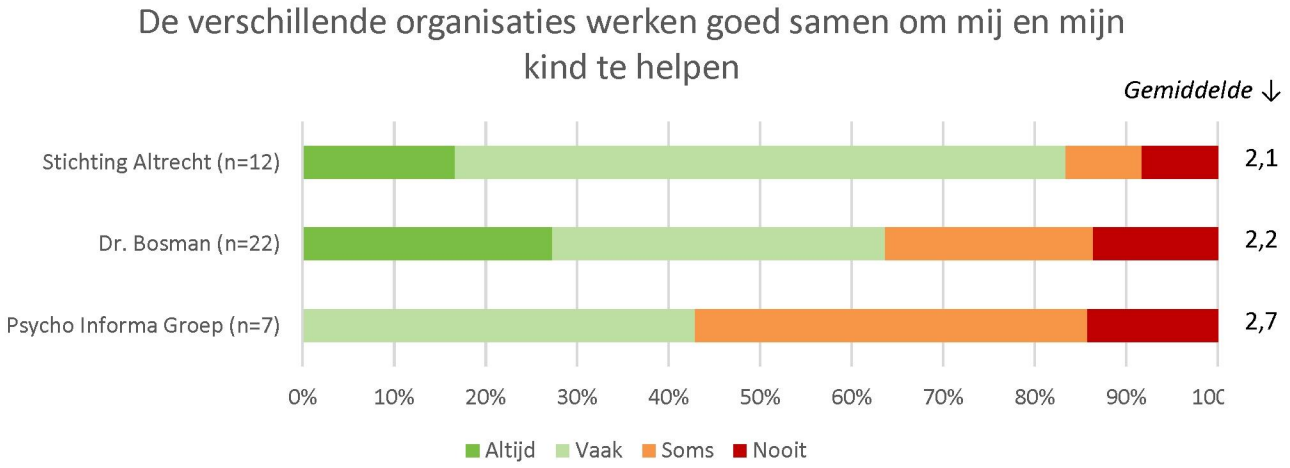

De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart
Gemiddelde ↓
Pedagogische Praktijk Woerden (n=12)
Pedagogen A. de Nooij (n=9)
Stichting onderwijsadvies (n=21)
Psycho Informa Groep (n=19)
Stichting Altrecht (n=13)
Dr. Bosman (n=36)
1,8
2,0
2,1
2,4
2,8
2,8
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

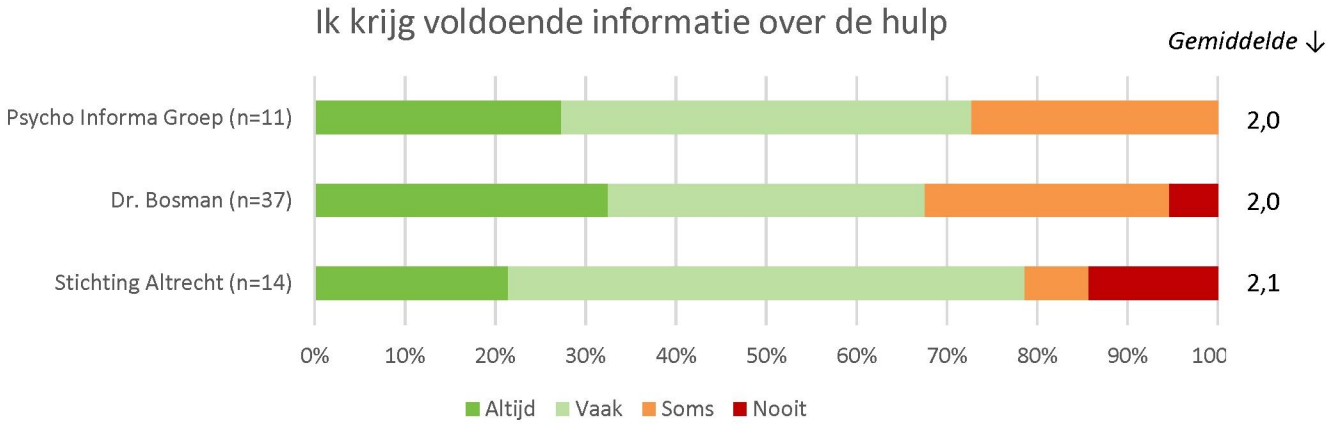

Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning
Gemiddelde ↓
Stichting onderwijsadvies (n=21)
Pedagogen A. de Nooij (n=9)
Psycho Informa Groep (n=19)
Pedagogische Praktijk Woerden (n=12)
Stichting Altrecht (n=12)
Dr. Bosman (n=37)
1,6
1,7
2,0
2,1
2,3
2,5
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

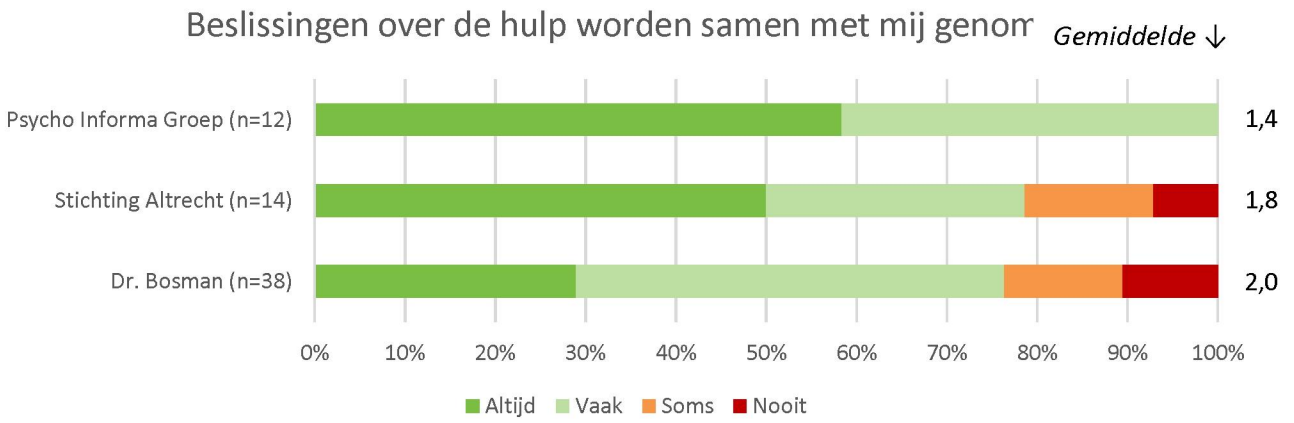

[Hoe tevreden bent u over de zorg die u ontvangt?
(1= helemaal niet tevreden, 10= zeer tevreden)
Pedagogen A. de Nooij (n=9)
8,9
Stichting onderwijsadvies (n=19)
8,3
Psycho Informa Groep (n=19)
8,2
Pedagogische Praktijk Woerden (n=12)
7,8
Dr. Bosman (n=39)
7,4
Stichting Altrecht (n=14)
6,9
Gemiddeld cijfer

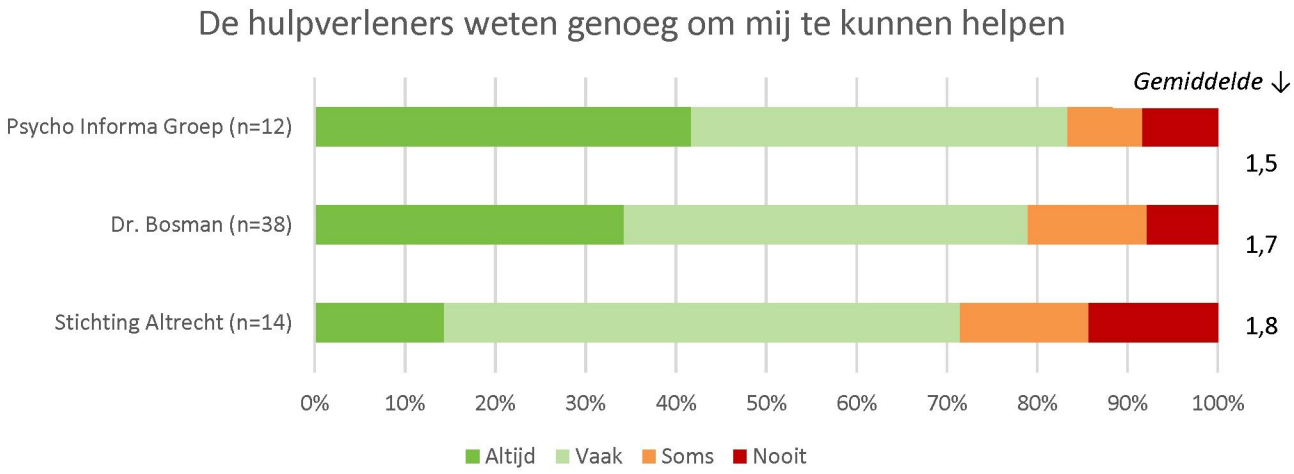
3.3 Jeugd (Jongeren)

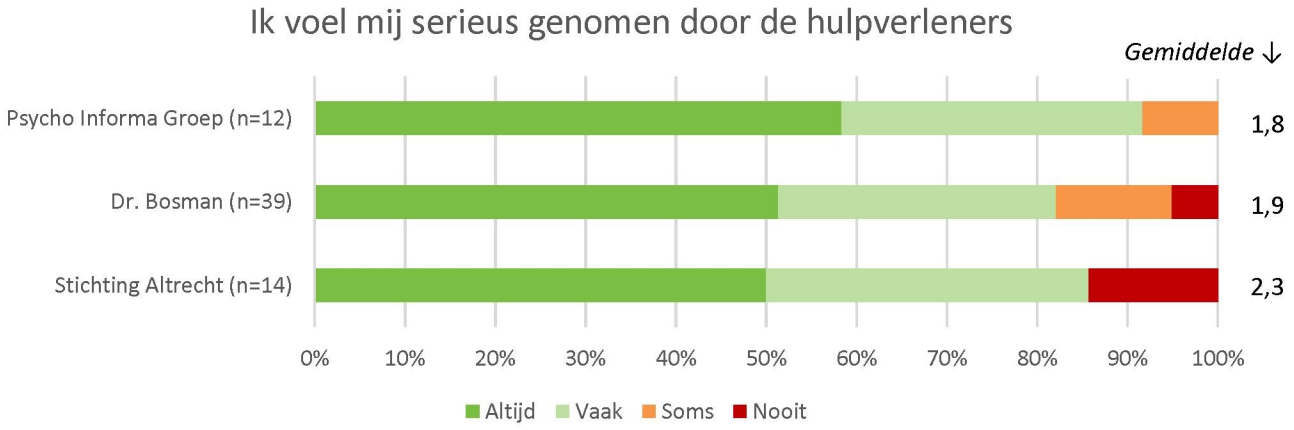


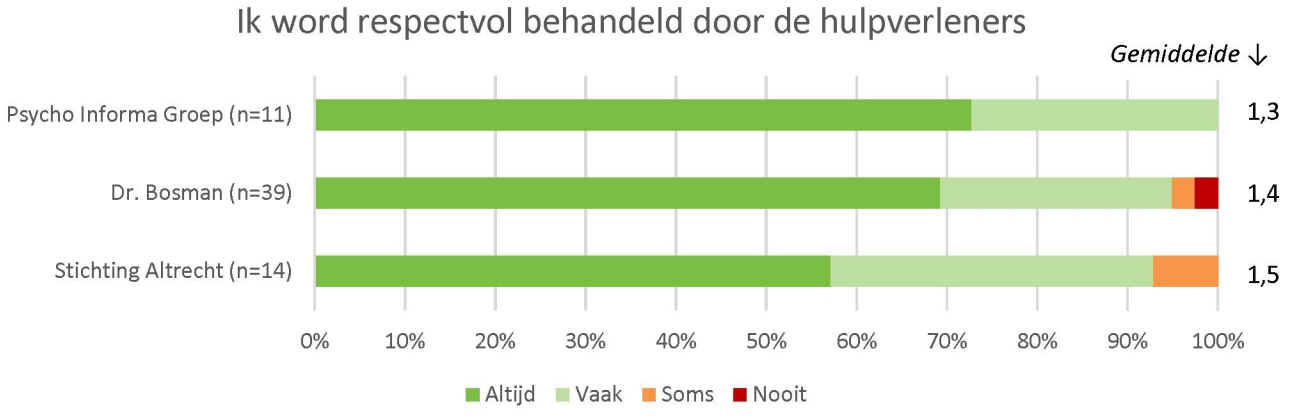


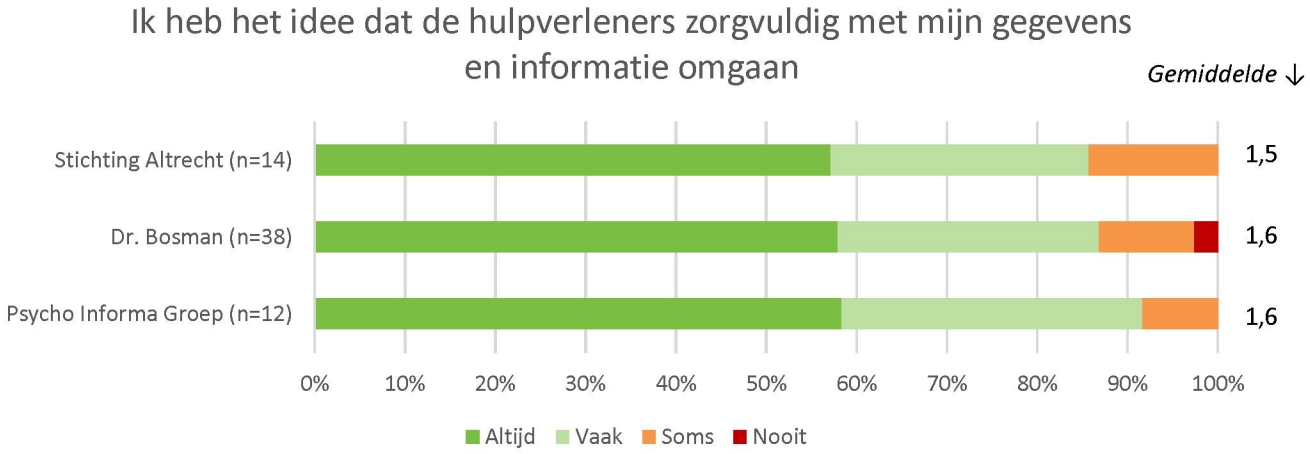


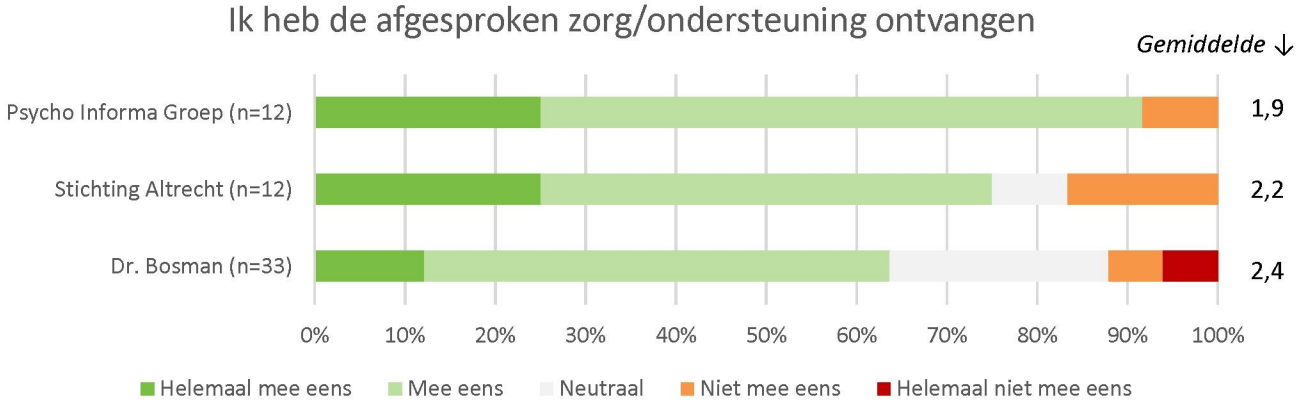

Beslissingen over de hulp worden samen met mij genom
Gemiddelde ↓
Psycho Informa Groep (n=12)
Stichting Altrecht (n=14)
Dr. Bosman (n=38)
1,4
1,8
2,0
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit

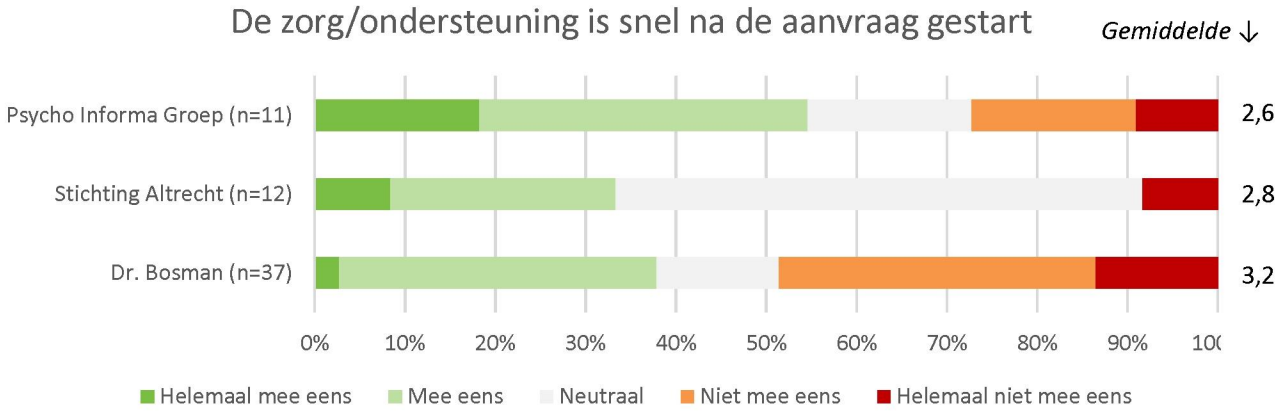

De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen
Gemiddelde ↓
Psycho Informa Groep (n=12)
Dr. Bosman (n=38)
Stichting Altrecht (n=14)
1,5
1,7
1,8
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit

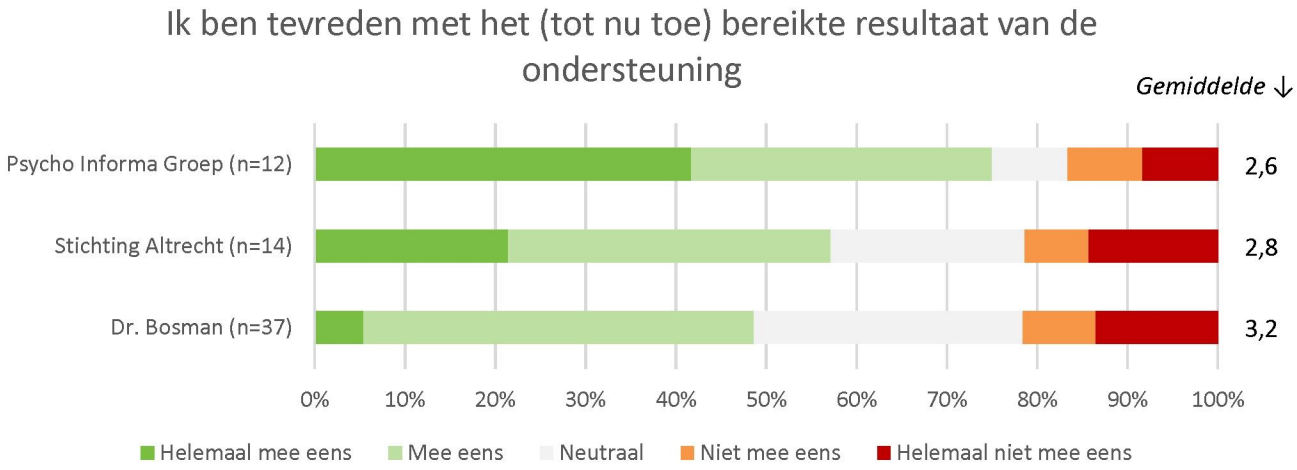

Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners
Gemiddelde ↓
Psycho Informa Groep (n=12)
Dr. Bosman (n=39)
Stichting Altrecht (n=14)
1,8
1,9
2,3
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit


Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners
Gemiddelde ↓
Psycho Informa Groep (n=11)
Dr. Bosman (n=39)
Stichting Altrecht (n=14)
1,3
1,4
1,5
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit


Ik heb het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaan
Gemiddelde ↓
Stichting Altrecht (n=14)
Dr. Bosman (n=38)
Psycho Informa Groep (n=12)
1,5
1,6
1,6
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Altijd
Vaak
Soms
Nooit


Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen
Gemiddelde ↓
Psycho Informa Groep (n=12)
Stichting Altrecht (n=12)
Dr. Bosman (n=33)
1,9
2,2
2,4
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens


De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart
Gemiddelde ↓
Psycho Informa Groep (n=11)
Stichting Altrecht (n=12)
Dr. Bosman (n=37)
2,6
2,8
3,2
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens


Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning
Gemiddelde ↓
Psycho Informa Groep (n=12)
Stichting Altrecht (n=14)
Dr. Bosman (n=37)
2,6
2,8
3,2
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

Hoe tevreden ben je over de zorg die je ontvangt? (1= helemaal niet tevreden, 10= zeer tevreden)
Psycho Informa Groep (n=12)
Stichting Altrecht (n=14)
Dr. Bosman (n=38)
7,5
7
6,8
Gemiddeld cijfer

Uitgevoerd door

Bezoekadres
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

Contactpersonen
Dennis Kremer
d.kremer@zorgfocuz.nl

zorgfocuZ

RAPPORTAGE

Bijlagenrapport open antwoorden

Gemeente Oudewater

juni 2017

Inhoudsopgave

1 | Gemeente Oudewater 2

1.1 Open antwoorden Wmo 2

1.2 Open antwoorden Jeugd Ouders 5

1.3 Open antwoorden Jeugd Jongeren 7

1 | Gemeente Oudewater

1.1 Open antwoorden Wmo

11. Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?
2,5 uur hulpschoonmaken. Komt voor iemand niet hebben, of zeker tweede Paasdag en vakanties. Betaling gaat gewoon door.
Als ik goede hulpmiddelen zou krijgen.. Aanvraag loopt vanaf mei 2016 scootmobiel al ingenomen en geen passende vervanging
Als ik hulp krijg, voel ik me prettig in de toekomst. Mogelijk zal ik in de toekomst méér hulp nodig hebben
De eerste passing leverde verkeerde spullen, na een tweede passing uiteindelijk de juiste spullen gekregen
De persoonlijke begeleiding die ik krijg van een zzp'er brijpt moijn hulpvraag tal in het uiterste 10+ Dagbesting bij Abrona is supergoed
De vraag voor mantelzorgvervanging kan niet opgelost worden. Al jaren de vraag en geen oplossing
De wulverhorst weet uiteraard dat er hulp geboden wordt, maar heeft nooit nagegaan hoe e.e.a. Verloopt
De zorg betreft het druppelen van de ogen. Hulp is altijd op tijd en is adequaat. Zorgverleners zijn vriendelijk en nemen voldoende tijd!
De zorg over 2016 betreft alleen de maand januari en is een voortzetting van de zorg die in 2015 werd geboden.
Deze lijst is ingevuld door dochter ivm vergeetachtigdheid
Deze vragen zijn neit van toepassing ik had medische urgentie voor woning (gelijksvloers)
Door een aanname is mijn zorg binnen drie weken gestopt. Er is een onjuist rapport over mijn situatie geschreven, de hulp heb ik eigenlijk nog steeds nodig
Ferm werk in Woerden, telefonisch slecht bereikbaar en lange wachttijden
Fijn om een traplift te hebben
geen idee wat voor ondersteuning ik krijg, heb alleen zorg in WH, rolstoel zelf gekocht.
Geen opmerkingen
Geweldig
geweldig zoals het stadsteam opereert, snel en betrokken.
heb alleen advies gekrgen voor goedkopere zorgverzekering
Heb me nog (dankzij mijn man) niet nodig gehad
het stadstiem doet prima zijn best alleen loop ik persoonlijk nog al eens op een zijspoor
hiermee heb ik nog weinig ervaring
Huishoudelijke hulp die we krijgen is goed. Er is aandacht voor ons. Zware huishoudelijke taken worden voor ons op een aanvaardbare manier verzorgd.
Hulp in de huishouding die ik krijg past heel goed bij de kwaliteit van het leven, ik ben zeer tevreden
Ik ben tevreden en wil deze begeleiding hoyuden, ze kwamen al vanaf het begin
Ik heb helemaal geen ondersteuning
Ik heb hulp van mijn dochter
Ik kan zelf iets meer huishoudelijke hulp gebruiken. Ik kan zelf niets en 3 uur in de week is te weinig om een heel huis schoon te houden
Ik krijg alleen ondersteuning bij huishouden
Ik krijg geen zorg als je een eigen zaak hebt, wat je altijd buiten de boot, word je niet afgekeurd etc door fouten van de gemeente moest ik ook zelf een scootmobiel kopen, terwijl later bleek dat iedereen daar recht op had.Toen had ik al zo'n ding van €3500 terwijl we er later maar €750 voor terug kregen. duur foutje dus
ik krijg regelmatig andere begeleider
Ik vul het formulier in voor mijn moeder. Zij is dementerd. De geboden zorg, dagopvang + thuiszorg, was op zich prima, maar er was meer nodig om haar veiligheid te garanderen. Die zorg was er niet.
Nee
Nee
Nee
Nee, het gaat prima
Nee, we zijn blij met de geboden hulp!
Nvt
ondersteuning is net gestart, dus effect nog niet bekend
prettige gesprekken gehad. De begeleiding is prima

Regiotaxi is te beperkt om, bijvoorbeeld, eens lekker te winkelen in Utrecht. Valys is te weinig kilometers om familie in uiterste delen van het land te bezoeken
traplift + onderhoud
Vanaf 2013 heb ik 3 uur huishoudelijke hulp ontvangen. Daarna is het 2 uur geworden, wat eigenlijk te weinig is. Met *** besproken, echter zonder resultaat.
Wekt prima geeft rust
Wie bepaald welke begeleiding je krijgt?
Wij hebben geen zorg ondersteuning, alleen huishoudelijke hulp
Wil graag huishoudelijke hulp van de Wulphorst ipv Vierstroom. Heb vanaf januari de gemeente herhaaldelijk gebeld. Nog steeds geen reactie. Wulverhorst doet aankleden+wassen. Liever alles bij 1 aanbieder. Is heel erg tevreden over de wulverhorst.
WMO is uitstekend
zou graag ook taxi vervoer willen

26. Heeft u verder nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?
11 maanden na aanvraag nog geen duidelijkheid
Ben gekort van 6 uur naar 3.30 uur dit vind ik onterecht te weinig
Bij waarneming of vervanging word ik soms niet geïnformeerd. We hebben nooit contact met de planner
De huishoudelijke hulp deed haar werk goed. De administratieve organisatie was slecht. (Zie mijn gegevens over 2015)
De organisatie van T zorg laat te wensen over. Communicatie wb T Zorg niet goed
Door ontoereikeinde zorg ontstond gevaarlijke situatie. Hier had sneller en beter op ingespeeld moeten worden. Ik stond als mantelzorger in de kou.
Door ziekte vna vaste medewerker krijg ik nu regelmatige een andere of verschillende medewerkers. Dit is lastig en soms vervelend
Eerste keukentafelgesprek was prettig, vervolggesprek heb ik dit benoemd. Dit werd ook een fijn gesprek met desbetreffende persoon van het stadsteam
geen
Geen opmerkingen
Heb me nog (dankzij mijn man) niet nodig gehad
Helaas is de scootmobiel weer opgezegd, gaf te veel angst en stress
Het huis is schoon, de zware taken worden gedaan, maar niet zoals ik dit zelf gewend ben te doen. Onze lat ligt hoger, maar helaas zijn we daar niet meer toe in staat.
Huishoudelijke help
Iedere week hulp 2,5 uur, ook in vakantie en tijdens ziekte van die persoon dan een andere goede hulp
Ik ben heel tevreden met de onderstuening die ik krijg. Het is ook elke keer weer heel gezellig als *** er is. Ook met de andere ondersteuners was ik heel tevreden.
Ik heb 2,20 uur en eigenlijk vind ik het te weinig. Ben 94 jaar en alles wordt een stuk minder
Ik heb alleen nog maar een gesprek gehad, moet nog afwachten hoe of wat.
Ik heb in 2016 geen ondersteuning gehad
Ik weet niet wie Beenhakker is.
ik wil graag langere tijd dezelfde begeleiders
Mantelzorgvervanging?
Mijn moeder heeft een rolstoel, al *** jaar, en ze krijgt huishoudelijke hulp van de Wulverhorst, verschillende jaren. Verder geen ondersteuning
Mijn rolstoel is vervangen doordat dat gemeente met een ander bedrijf ging werken. Helaas is deze van minder goede kwaliteit
Na het overlijden vna mijn echtgenoot voel ik mij soms eenzaam en verdrietig. De aanwezigheid van iemand, die mij ondersteunt is daarom voor mij van enorm belang!!!
Nee
Nee
Nee
Nee
Nee
nee
Neen
Nog geen ondersteuning ontvangen
Ondersteuning: alarmering - niet tevreden, werkt niet naar behoren

ons moeder zit/woont nu in de Wulverhorst, wij en zij vinden het 1 hotel met 5 sterren
Soms wat mis communicatie over wie er kwam helpen en soms kwam niemand (2x) daardoor
Tarief te grote last voor mij
Top voor makers van het ondernemingsplan per client. Let op dat we niet vervallen in veel schrijven en analyseren en minder handen aan het bed.
Vanuit WMO heb ik 2016 alleen mijn scootmobiel/ hulp gevraagd voor reparatie. Verder niet
Wij zijn blij met de geboden hulp door dezelfde persoon. Zij weet alles te staan en vinden is ingespeeld op d ethuissituatie.
Woerden i.s.m. Oudewater is nog niet goed
Ze was meesatal te vol geboekt en druk met andere dingen bezig. Hopelijk gaat het met mijn nieuwe begeleider beter.
Zelf contact opgenomen met andere zorgaanbieder. Rekening wordt zelf betaald. €500,- voor eigen bijdrage voor de Boogh was niet op te brengen voor 1 dag dagbesteding
Zoals bij vraag 11 aangegeven; voor de tuin zou ik al vorig jaar vrijwillige hulp krijgen, omdat de hulp voor huishoudelijke taken dat niet kan of mag
zoals geschreven, nooit van gehoord. Dus kan ook geen mening vormen. Geen idee wat stichting betekent of doet!

1.2 Open antwoorden Jeugd Ouders

22. Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?
Bij vraag 10: er was onduidelijkheid wie cde aanvraag deed bij psycho informagroep moest doen. Zij waren niet gewend dat een verwijzing van de huisarts voldoende was. Zij stuurden mij naar de Gemeente Oudewater en die stuurde mij terug naar de huisarts -> verwarrend
*** is erg prettig in de mogang, duidelijk wat er van ons verwacht word en *** gaat er graag heen. Erg prettig dus!
De ondersteuning was heel goed en helemaal op maar voor ***. Hij is er heel erg mee geholpen!
Er is niet echt ondersteuning geboden bij mijn zoon er is meer onderzoek gedaan en daar kwam niks uit.
Erf fijn dat er een behandellocatie in oudewater gekomen is
Heel veel papieren "rompslomp" en duurde even voordat we terecht konden.
Het persoonlijk contact moment aan huis is als zeer positief ervaren. Mijn complimenten voor deze ruimte.
Ik heb het idee dat stadsteam Oudewater nog te weinig weet over dyslexie en het belang van hulp hiervoor voor het kind wat dyslexie heeft.
Mevrouw *** van het zorgteam Oudewater is heel vakkundig met met zorgvraag omgegaan.
Na diverse voogden gehad te hebben, hoop ik dat de volgende eindelijk knopen gaat doorhakken en blijft.
Project groeien door stoeien was ook goede aanvulling voor onze zoon
We zijn ermee gestopt bij PH Haastrecht omdat het geen toevoegde waarde had.
Ze heeft alleen nog 2 testen gemaakt. Er is verder nog geen hulp geweest.

36. Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?
Alles positief benaderen, ze weet overal een oplossing voor geeft zelfs de leerkrachten handvate nen opdrachten mee.
De behandeling psycholoog dacht wel erg met ons mee. Ze gaf ons tips en was gedudlig met ons kind. Wij voelden ons gehoord. Zij deed heel erg haar best om zoveel mogelijk kwaliteit uit de tijd te halen
De hulp van Youké en Dr. Bosmans hebben ons goede tips gegeven om om te gaan met zaken.
De situatie gaat vooruit.
Duidelijkheid, al speelt er bij *** meer, en daarom zijn deze vragen moeilijk te beantwoorden. Maar zien in de klas is erg prettig, op dat gebied is ze ook erg vooruit gegaan
Dyslexie: ze wordt hierin goed begeleid
Gaat goed in op de hulpvraag, denkt goed mee met het probleem. Kan situaties/problemen duidelijk visualiseren.
Goede begeleiding nu wat betreft dyslexie!
Goede persoonlijke aandacht voor het hele gezin.
Helaas zijn wij in aanraking gekomen met jeugdzorg. Dit zonder de wil van ons kind. Ik heb de begeleiding van de Rading zeer prettig ervaren. Mensen die erg begaan zijn met het wel en wee van het kind. Gelukkig dat er instanties zijn die bepaalde gezinssituaties onder de loep nemen en met oplossingen komen.Zoals het onderbrengen van ons kind bij pleegouders. Het heeft ons kind goed gedaan om ze even een uit het ouderlijk huis te plaatsen. Ook de verwerking van een traumatische ervaring van ons kind is bij de Rading goed verwerkt.
Het korte lijntje v/d hulpverleners met ouders. De aparte ouderbegeleiding.
Klikte erg goed met onze dochter, goede tips gehad.
Korte lijnen, fijne communicatie. Helder in oplossing(en) t.o.v. Onze hulpvraag.
Mijn hulp verzorgt mijn kind al vanaf de leeftijd van *** jaar in totaal nu *** jaar. Deze dame is onmisbaar en heeft grote invloed op mijn kind.
niet goed
Rustig persoon die ons graag wilde helpen en ons begreep.
Vanaf het moment dat school aangaf dat extra bijles voor zijn dyslexie nodig was is het heel snel gegaan met het krijgen van de bijles.
We ontvingen regelmatig feedback over de voortgang. *** vertelde zelf heel weinig over zijn gesprekken, dus dan hielp het als *** ons liet weten waar ze over gesproken hadden en waarom.
We werden serieus genomen en met respect behandeld.
Wij hadden een super goede hulpverlener.
Zeer kundige en aardige mensen by 12-learn
Zij konden ons kind dingen laten doen, die ons niet lukte.
Zo intensief trainen heeft effect.
Zorgteam Oudewater heeft goed naar mij en mijn kind geluisterd waardoor "wij" meer duidelijkheid hebben gekregen.

37. Wat vindt/vond u minder goed?
aanvraag voor dyslexievergoeding/behandeling, tot start werkelijke behandeling heeft ruim een half jaar geduurd
Dat de ouders, ondaks alle papier die je moet invullen, alsnog bij het stadsteam Oudewater iets moet indien. Dit is zeer onduidelijk en er zijn geen richtlijnen hiervoor.
Dat het heel lang duurt voordat je geholpen wordt
de houlp
Geen minpunten.
Geen vervanging tijdens ziekte! Van zorgmedewerker.
Jammer dat er niks uitkwam bij de onderzoeken en er verder niks gedaan werd. Nu hebben we op verzoek van zoon zelf weer hulp gezocht, dus ben benieuwd.
Moesten wachten konden niet gelijk terecht was lastig voor onze dochter. PHH is niet heel persoonlijk ingesteld erg zakelijk, veel papieren rompslomp.
Niets
Ons kind zag niet overal het nut van in, maar speelde braaf het spelletje mee om er maar vanaf te zijn. Wij hebben niet het idee, dat men dat doorhad bij de PHH.De terugkoppeling naar ons toe was nihil. Ons kind moest dit zelf doen en deed dit maar summier. De PHH zag ons niet als partij en deelde niets met ons.
Slechte begeleiding vanuit SAVE. Ook voor mijn kind is dit zeer verwarrend en we moeten steeds het verhaal opnieuw vertellen. De ondersteuning die vanuit SAVE nodig is, komt niet van de grond. Eveneens zijn het tegenwoordig veel onervaren mensen zonder mensenkennis.
Veel verschillende locaties moeten bezoeken.
wachttijd van 3 maand.
Zou voor mijn kind fijn zijn als de consulten op school onder schooltijd zouden plaatsvinden. Dan is er na school echt tijd voor ontspanning.

38. Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?
Van de hulp van de gemeente uit heb ik noot meer gemerkt dan 1 telefoontje dat de consulenten vergoed zouden worden door de gemeente.
Ondertussen zijn wij als ouders van *** gescheiden. Ik heb nu als vader deze digitale vragenlijst ingevuld. Afgesproken dat mijn ex partner dat ook gaat doen. Er kan dus een meningsverschil in de antwoorden komen onder dezelfde inlogcode.
Na 1 of 2 gesprekken lijkt de ondersteuning te stoppen en blijft het soms wel 3 tot 4 maanden stil.
Heb wel idee dat ik blij ben dat ik zelf nog beetje mondig ben om zo redelijk gelijk op juiste spoor te komen.
Geen opmerkingen.
Eigenlijk was het fijn dat de gemeente de deskundigheid vd huisarts ter harte nam en dat wij niet nog eens ons verhaal moesten komen doen. Jammer dat psycho informatie anders werkt. Blijkbaar moet je in de gemeente Woerden wel altijd langs bij een consulent

1.3 Open antwoorden Jeugd Jongeren

22. Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?
ja wij hebben geen hulp nodig en ik heb geen probleem met mij family!

36. Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?
Ze snappen uiteindelijk wat je bedoeld
niks want ik heb geen problemen
Ik kon snel terecht
het was duidelijk
er word veel geholpen
dat ik mezelf nu beter begrijp
Alles
Alles

37. Wat vindt/vond u minder goed?
Ik zou het niet weten
ook niks
De hulp was onprofessioneel. Er zijn geen serieuze oplossingen geboden
Zover ik me herinner, niks
nvt
dat het saai was
niks

38. Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?
nee
niet meer komen!
nee
nee
nee
nee

Uitgevoerd door

Bezoekadres
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen