

RAPPORTAGE

CEO Wmo en Jeugd Vergelijkingen 2015 en 2016

Gemeente Woerden

juni 2017



Samenvatting

In deze bijlage bij de rapporten 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo' en 'Cliëntervaringsonderzoek Jeugd' voor de gemeente Woerden worden de uitkomsten van het aantal overeenkomende vragen vergeleken met vorig jaar. Er is een visuele weergave van de uitkomsten voor 2015 en 2016 te zien. Vanwege het ontbreken van de data van 2015 kunnen geen conclusies getrokken worden of de uitkomsten significant beter of slechter zijn dan vorig jaar. De resultaten moeten dus met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. De genoemde percentages in deze samenvatting bij Wmo gaan over de antwoordcategorie 'mee eens', bij Jeugd gaat het over de antwoordcategorie 'vaak' of 'het is beter geworden'.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Contact met de gemeente

- De tevredenheid over het contact met de gemeente lijkt in 2016 minder te zijn dan in 2015, uitgezonderd voor de vraag dat cliënten samen met de medewerker gezocht heeft naar oplossingen, hierover zijn cliënten meer tevreden in 2016 (82%) dan in 2015 (77%).
- De tevredenheid bij de overige vragen over het contact met de gemeente is tussen de 5% en 7% gedaald ten opzichte van 2015.

Kwaliteit van de ondersteuning

- De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is in 2016 nagenoeg hetzelfde als in 2015.
- Het percentage cliënten dat niet tevreden is met de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen is gestegen van 4% naar 7% in 2016.

Effect van de ondersteuning

- De tevredenheid over het effect van de ondersteuning is tussen de 3% en 7% gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.

Keukentafelgesprek

- In 2016 heeft 36% van de cliënten een keukentafelgesprek gehad ten opzichte van 32% in 2015.

Ondersteuningsplan

- In 2016 heeft 49% een ondersteuningsplan ingevuld ten opzichte van 41% in 2015.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Toegang tot de hulp

- De tevredenheid over de toegang tot de hulp is nagenoeg gelijk gebleven voor ouders, dit varieert tussen een stijging van 1% en een daling van 5% ten opzichte van 2015.
- Bij jongeren is de tevredenheid licht gedaald, de tevredenheid over de vraag ik ben snel geholpen is gedaald van 32% in 2015 naar 24% in 2016.

Kwaliteit van de hulp

- De tevredenheid over de kwaliteit van de hulp is zowel bij ouders en jongeren 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 35% in 2015 naar 52% in 2016.
- Bij jongeren is de stijging van tevredenheid het grootst bij de vraag: 'Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen', de tevredenheid is gestegen van 32% in 2015 naar 46% in 2016.

Effect van de hulp/ondersteuning

- De tevredenheid over het effect van de hulp en/of ondersteuning is bij ouders voor alle vragen licht tot sterk gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.
- De tevredenheid is het meest gedaald bij de vragen: 'Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen' en 'Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen'. De tevredenheid is respectievelijk gedaald van 86% naar 67%, en van 74% naar 58% in 2016.
- Opvallend is dat bij jongeren voor bovenstaande vragen de tevredenheid juist is gestegen, respectievelijk een stijging in tevredenheid van 61% naar 67%, en van 48% naar 57%. De grootste stijging in tevredenheid bij jongeren gaat om de vraag: 'Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd', hier is het percentage tevredenheid gestegen van 45% naar 59% in 2016.
- De grootste daling in tevredenheid bij jongeren is bij de vragen: 'Door de hulp gaat het thuis beter', 'Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst' en 'Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden', hier is respectievelijk het percentage tevredenheid gedaald van 69% naar 60%, 73% naar 64% en 53% naar 44% in 2016.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Inhoud	4
1.2 Leeswijzer	4
2 Vergelijking Wmo	5
2.1 Contact met de gemeente.....	5
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	6
2.3 Effect van de ondersteuning	7
2.4 Keukentafelgesprek.....	8
2.5 Ondersteuningsplan	9
3 Vergelijking Jeugd.....	10
3.1 Toegang tot de hulp	10
3.2 Kwaliteit van de hulp.....	12
3.3 Effect van de hulp/ondersteuning.....	17

1 | Inleiding

1.1 Inhoud

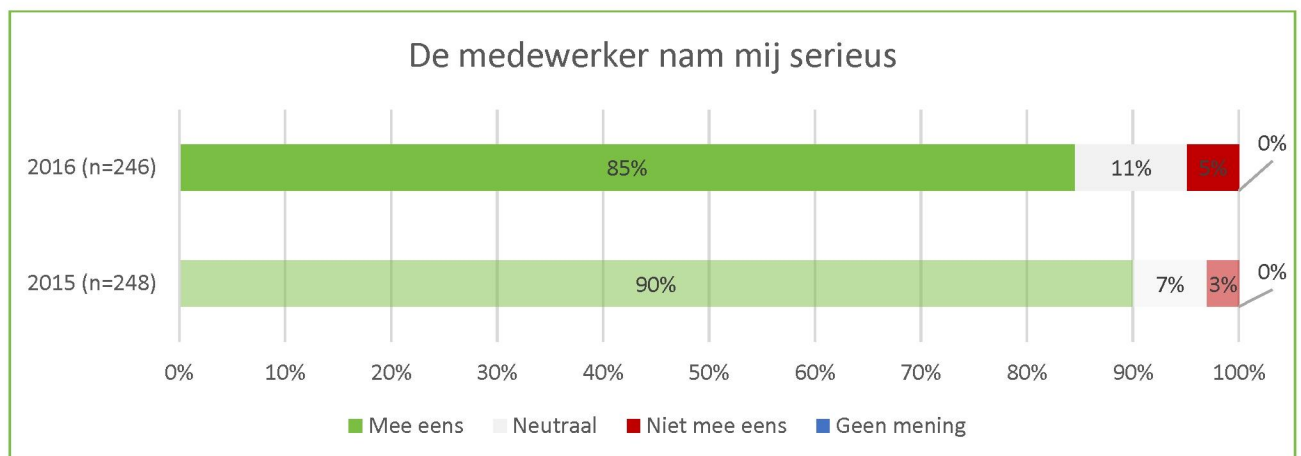
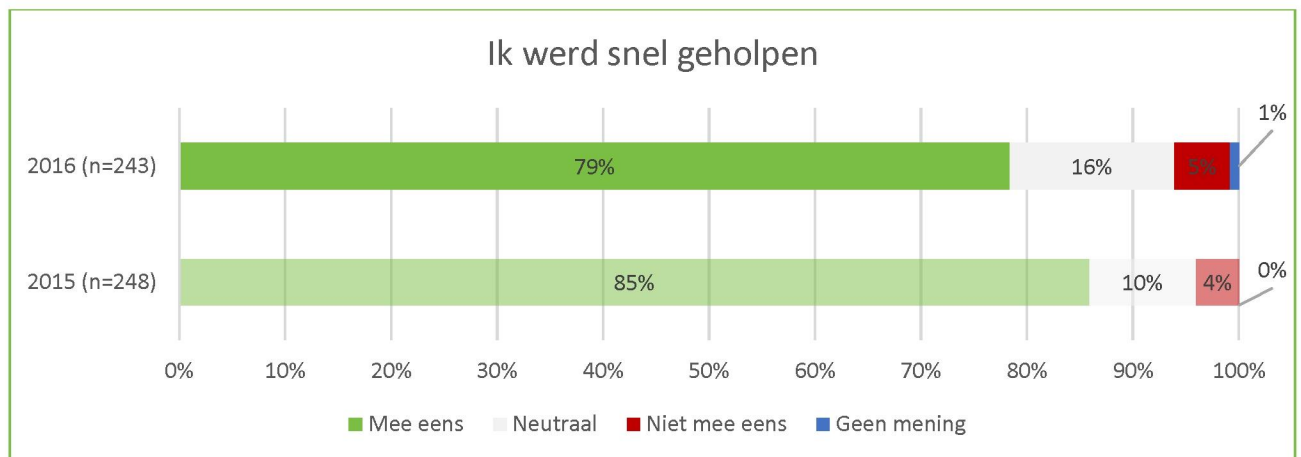
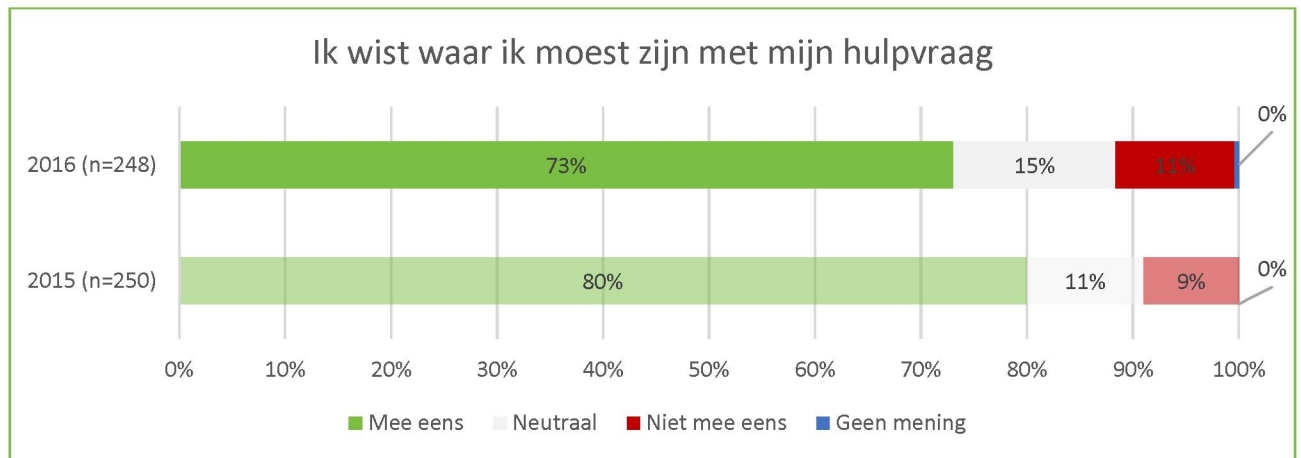
In deze bijlage bij de rapporten 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo' en 'Cliëntervaringsonderzoek Jeugd' voor de gemeente Woerden worden de uitkomsten van het aantal overeenkomende vragen vergeleken met vorig jaar. In de gemeente Woerden zijn dit jaar 1318 Wmo-cliënten aangeschreven, hieruit zijn 426 bruikbare reacties gekomen. Bij Jeugd zijn 1113 ouders en 552 jongeren aangeschreven, hieruit zijn voor ouders en jongeren respectievelijk 259 en 172 bruikbare reacties gekomen. Er is een visuele weergave van de uitkomsten voor 2015 en 2016 te zien, vanwege het ontbreken van de data van 2015 kunnen geen conclusies getrokken worden of de uitkomsten significant beter of slechter zijn dan vorig jaar. De resultaten moeten dus met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

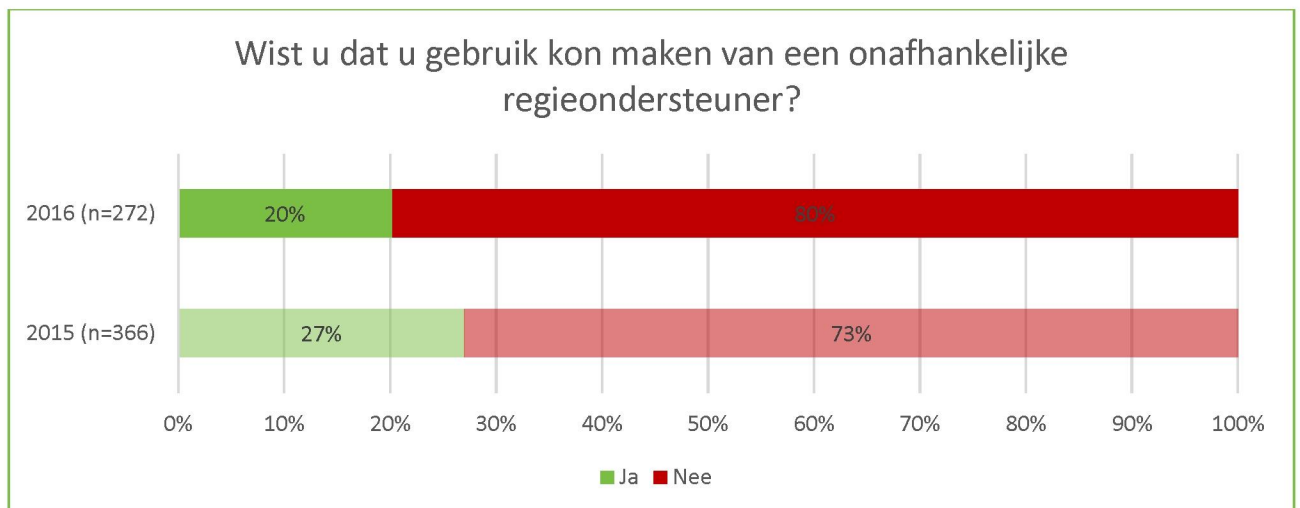
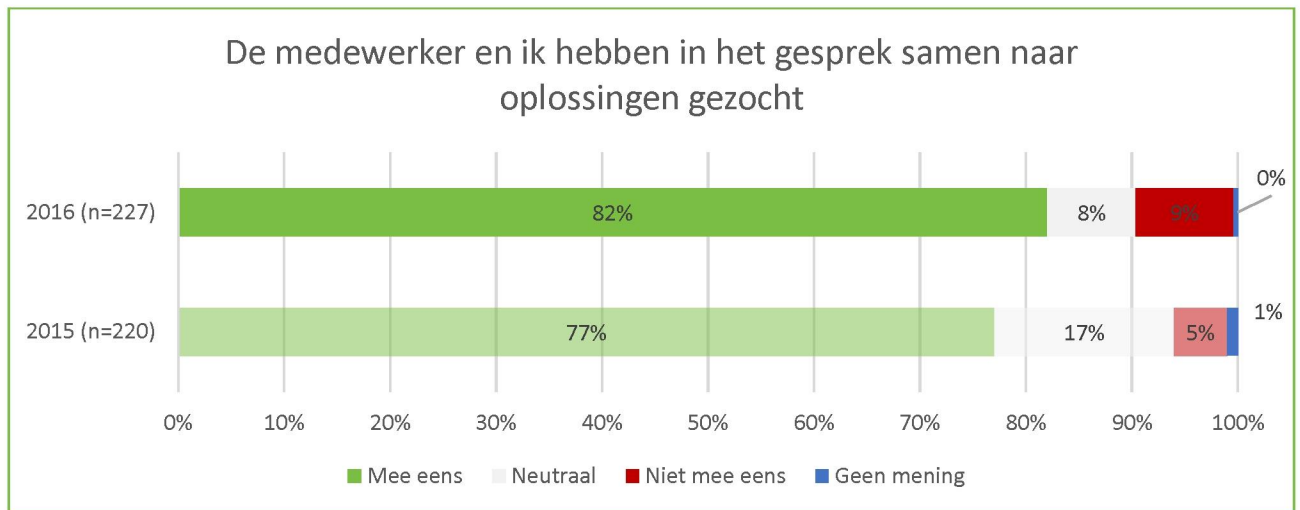
1.2 Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk zijn de vergelijkingen voor Wmo voor 2016 en 2015 weergegeven per thema. Hierin komen de volgende thema's aan bod: het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning, het keukentafelgesprek en het ondersteuningsplan. In hoofdstuk 3 zijn de vergelijking voor Jeugd (ouders en jongeren) voor 2016 en 2015 weergegeven. Hier komen de thema's toegang tot de hulp, kwaliteit van de hulp en effect van de hulp/ondersteuning naar voren.

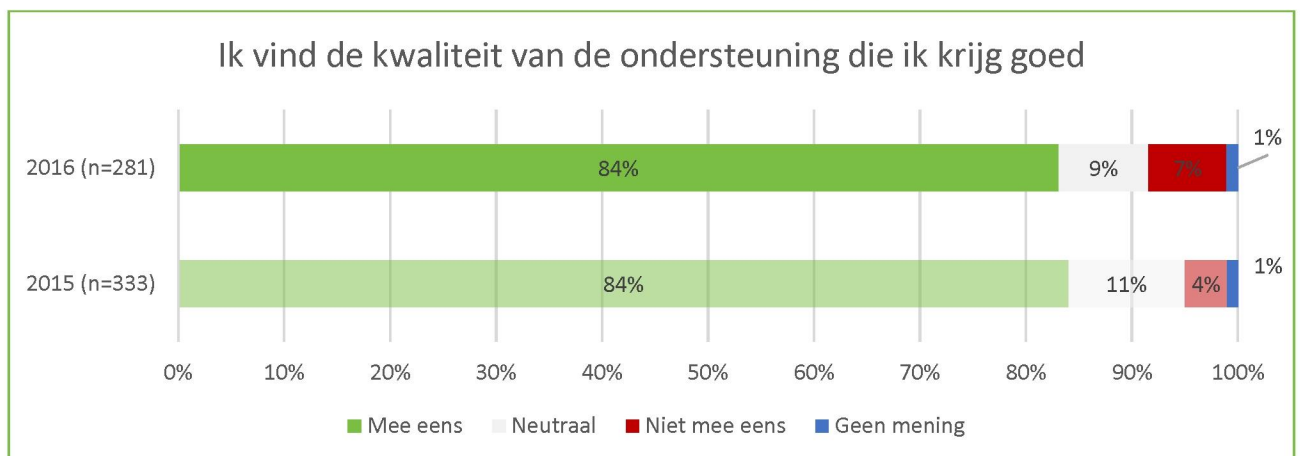
2 | Vergelijking Wmo

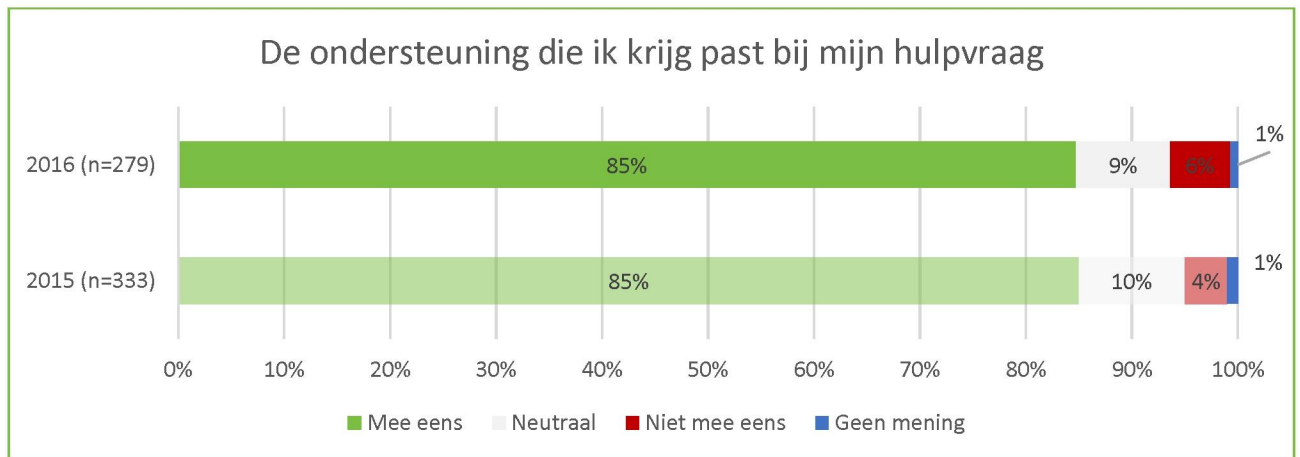
2.1 Contact met de gemeente



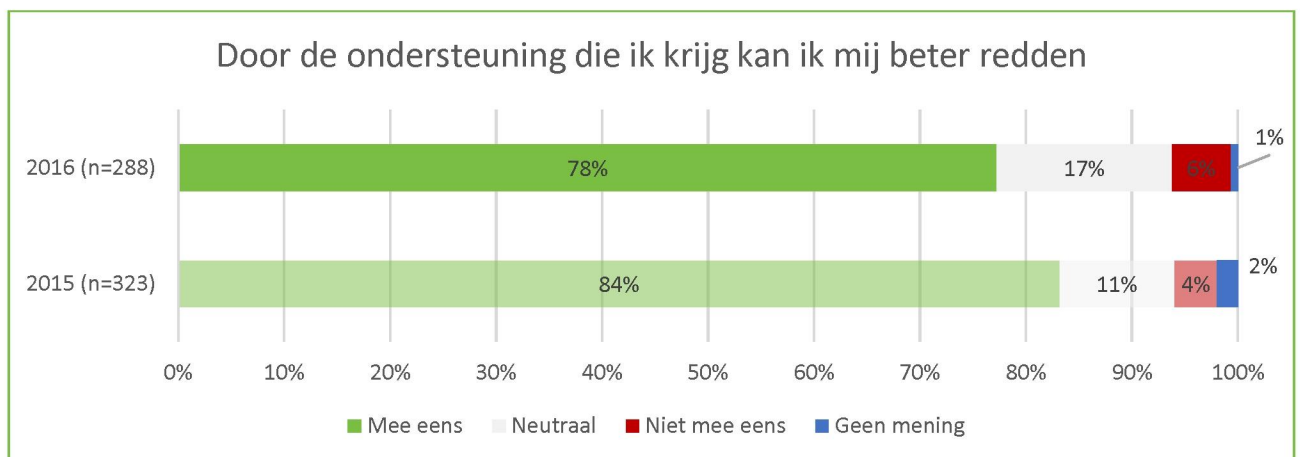
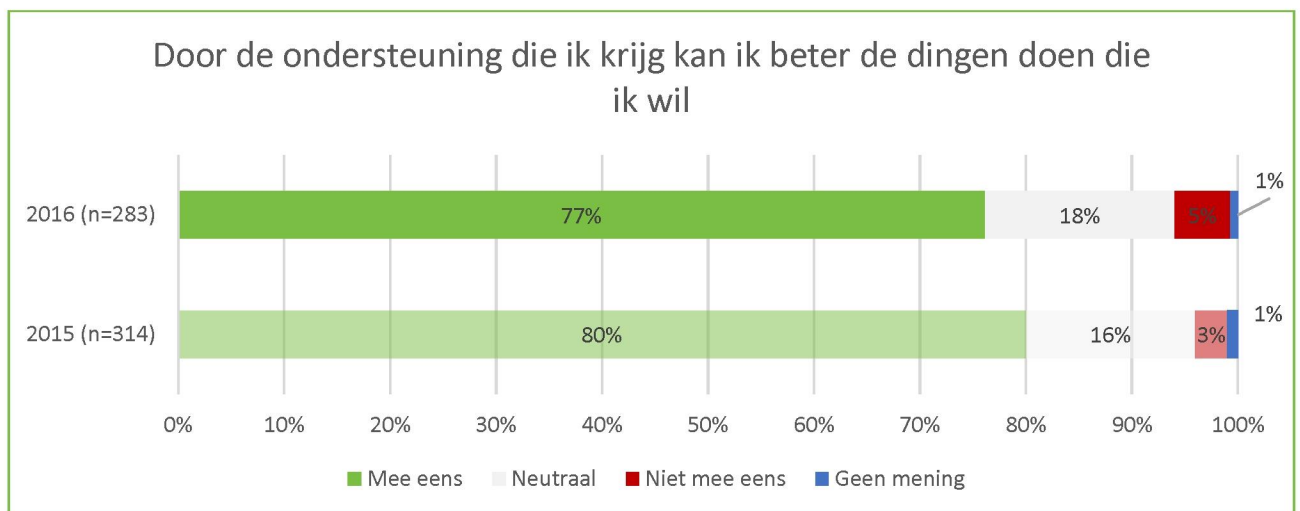


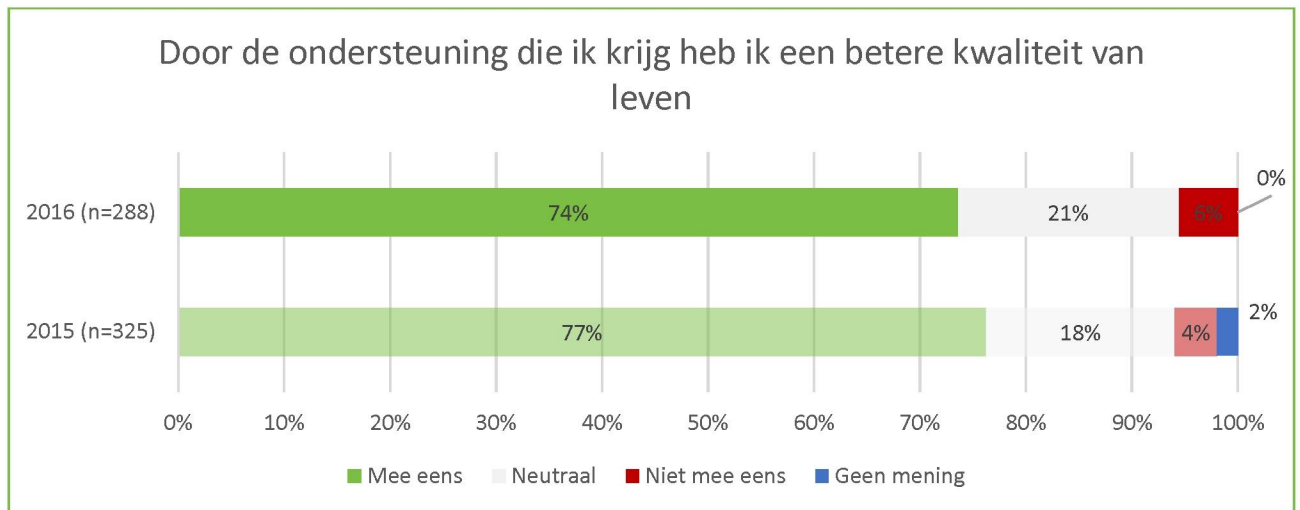
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



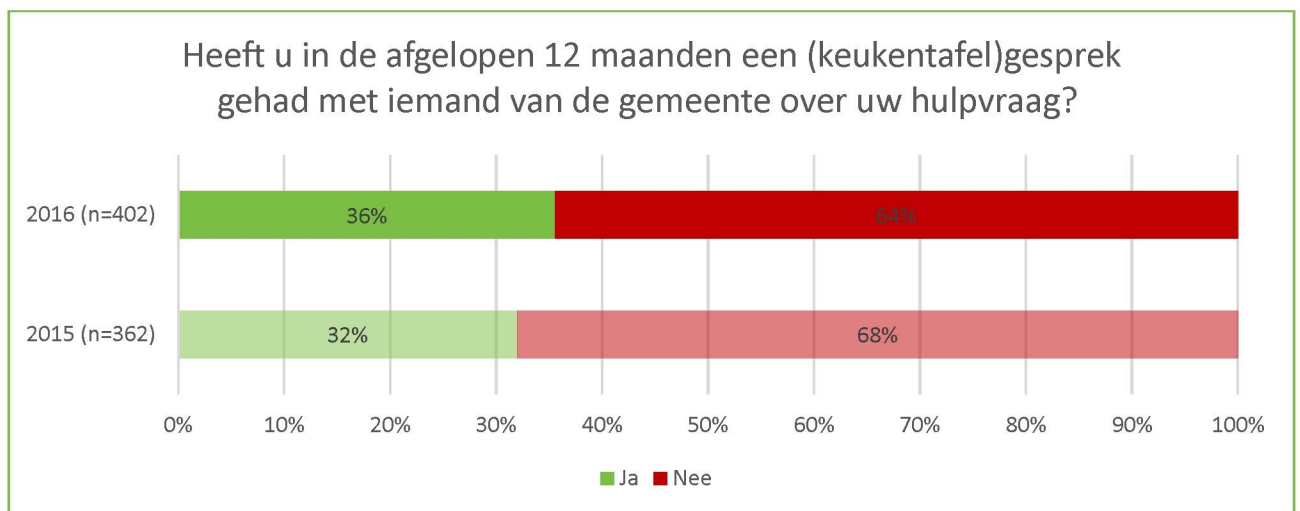


2.3 Effect van de ondersteuning



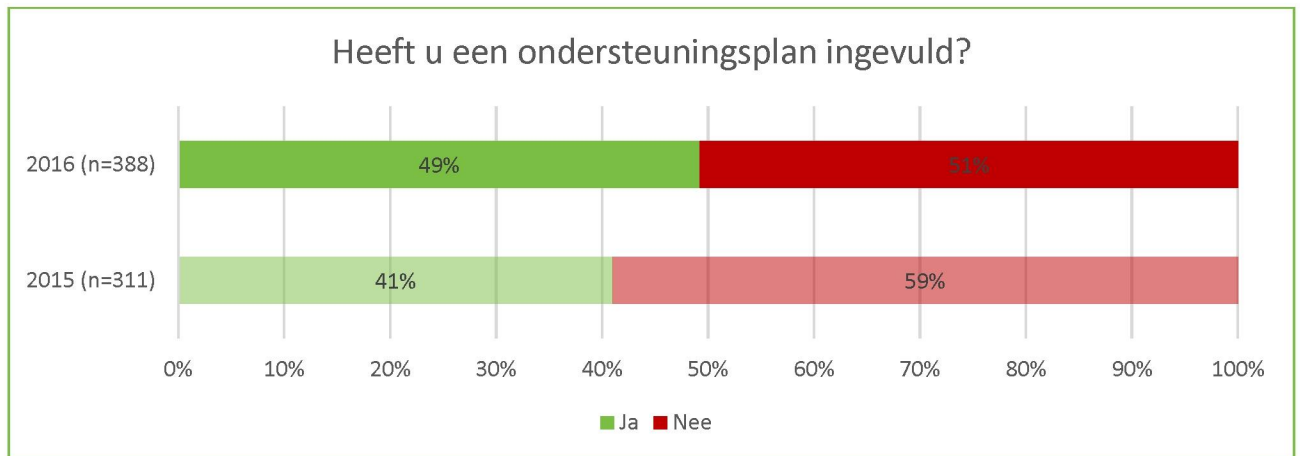


2.4 Keukentafelgesprek



- In 2015 was er een extra antwoordmogelijkheid 'weet ik niet'. Deze is in de vergelijking met 2016 er uit gehaald, hierdoor is in 2015 het aantal responses van 377 naar 362 gegaan.

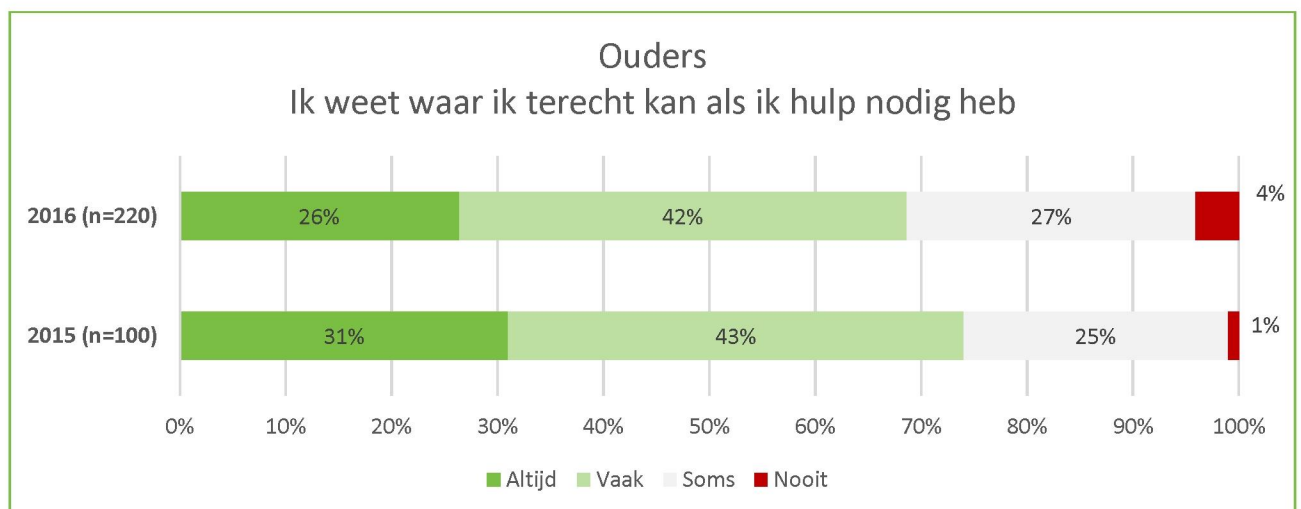
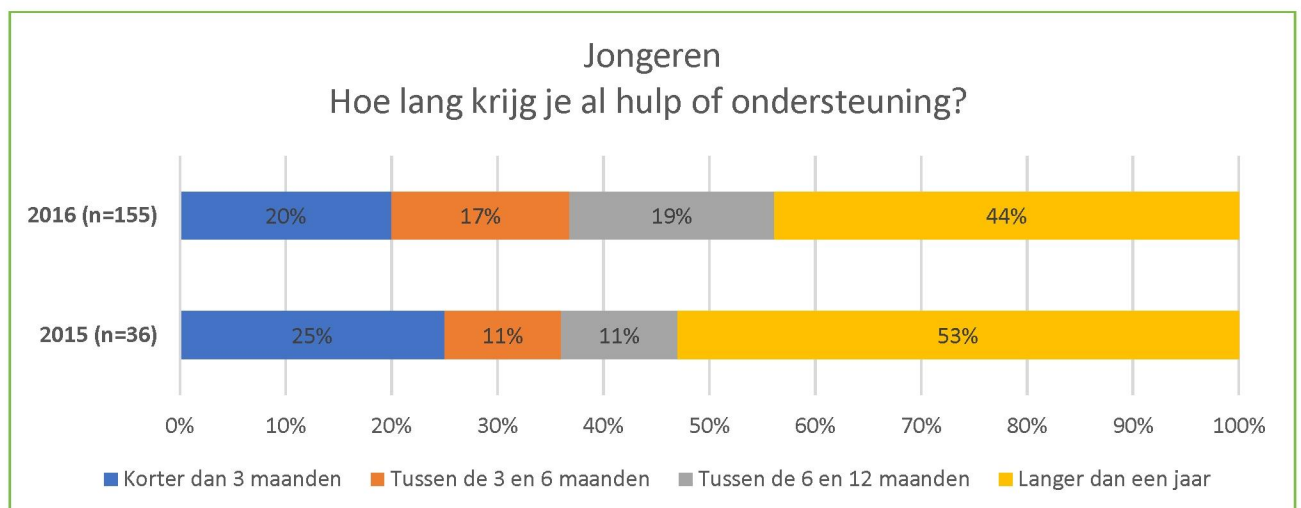
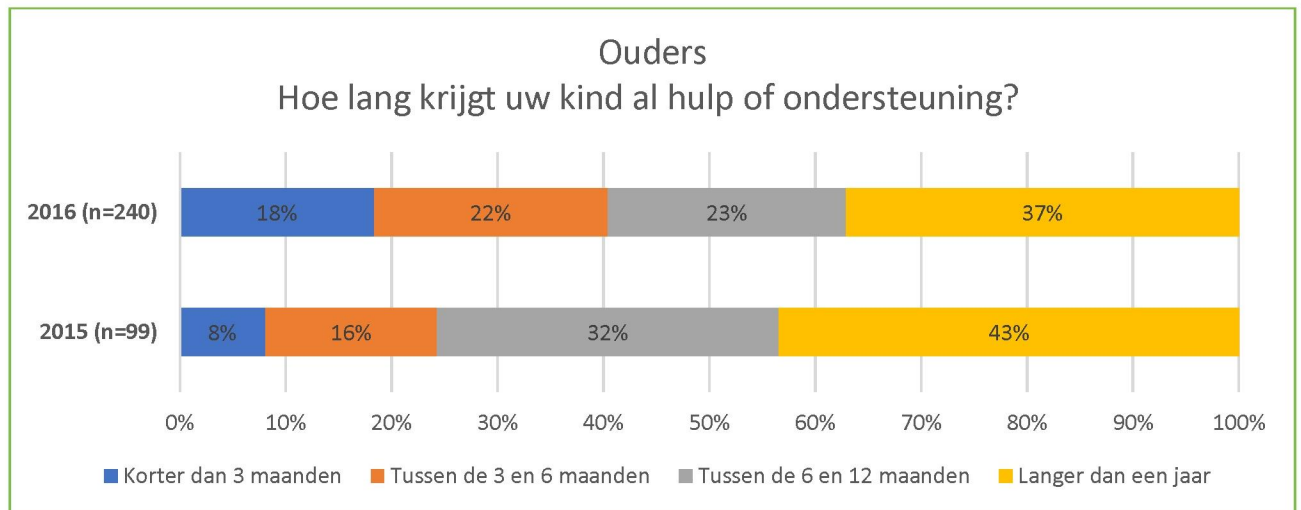
2.5 Ondersteuningsplan

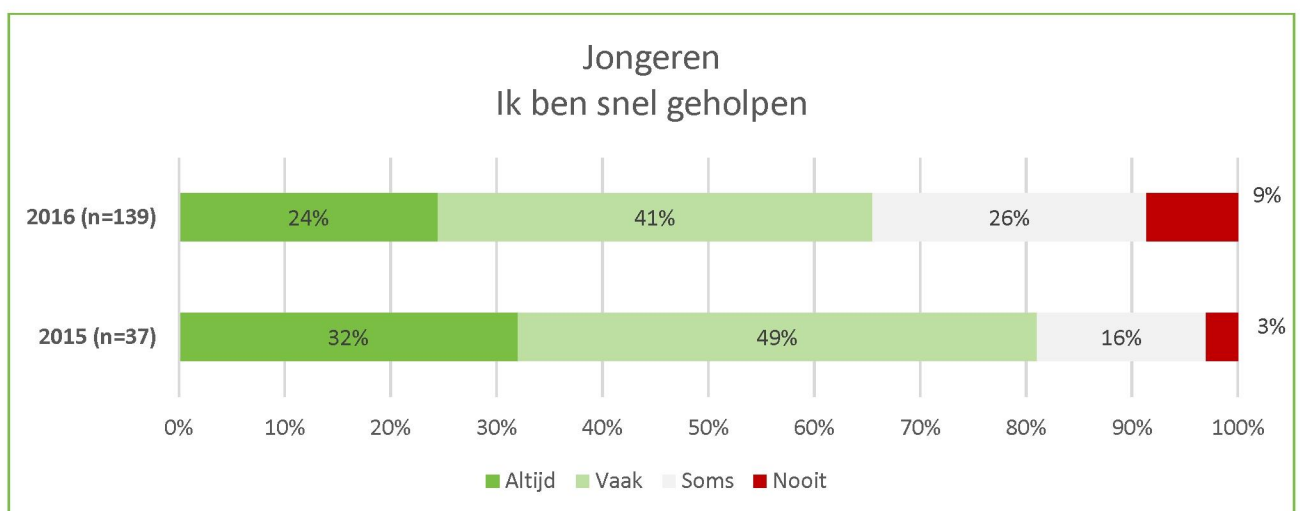
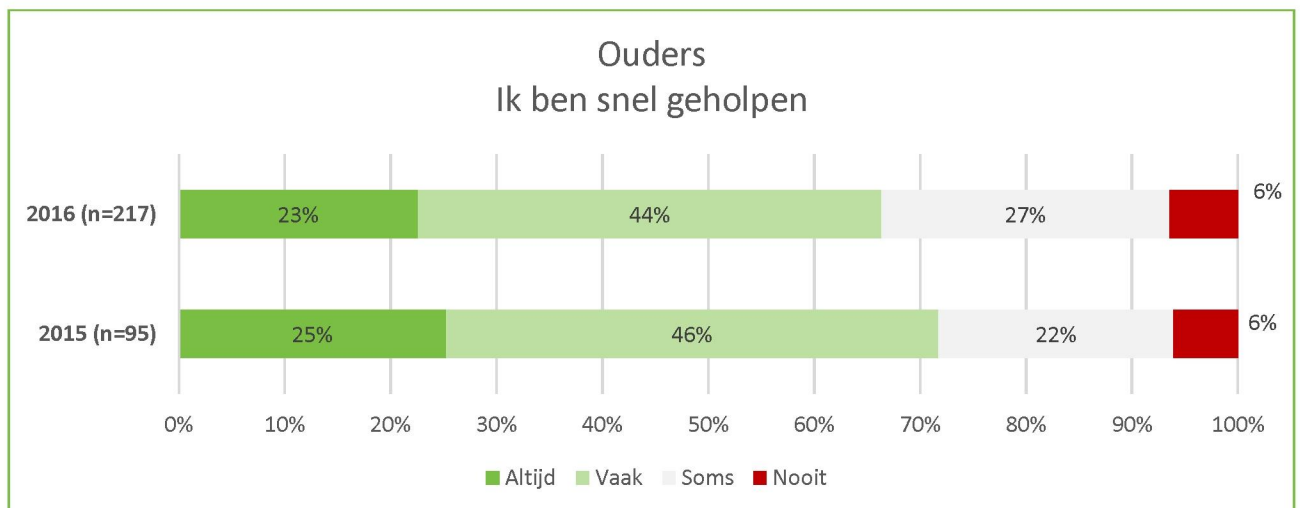
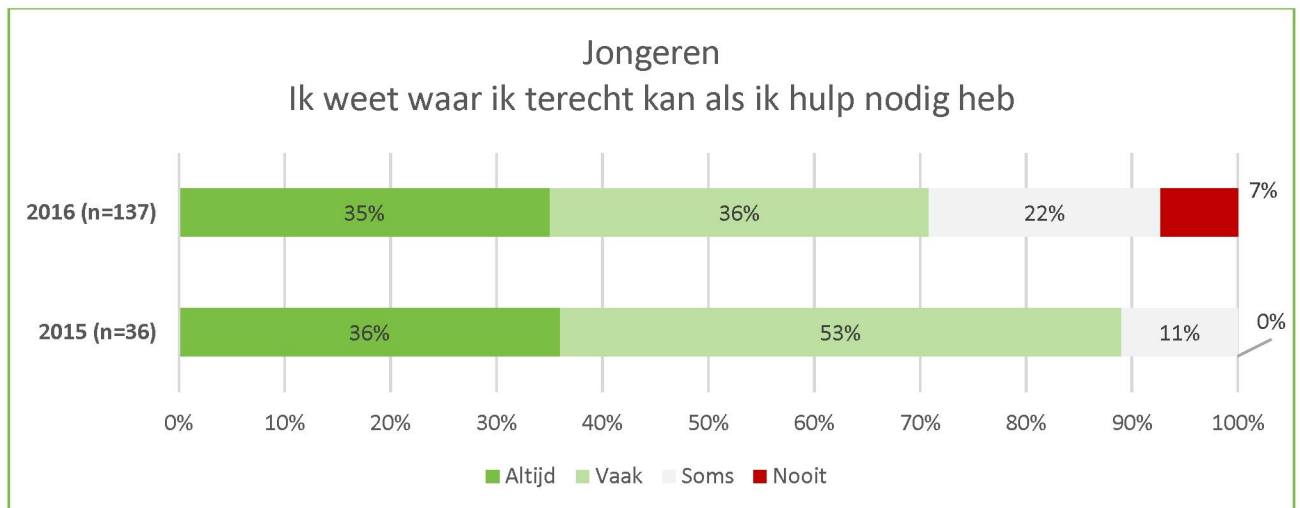


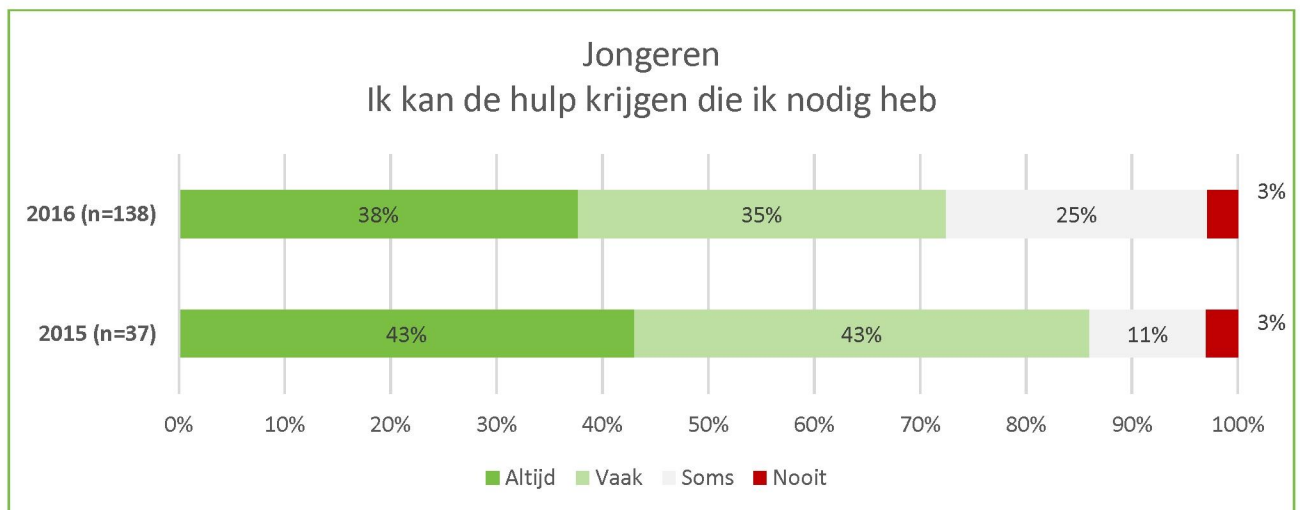
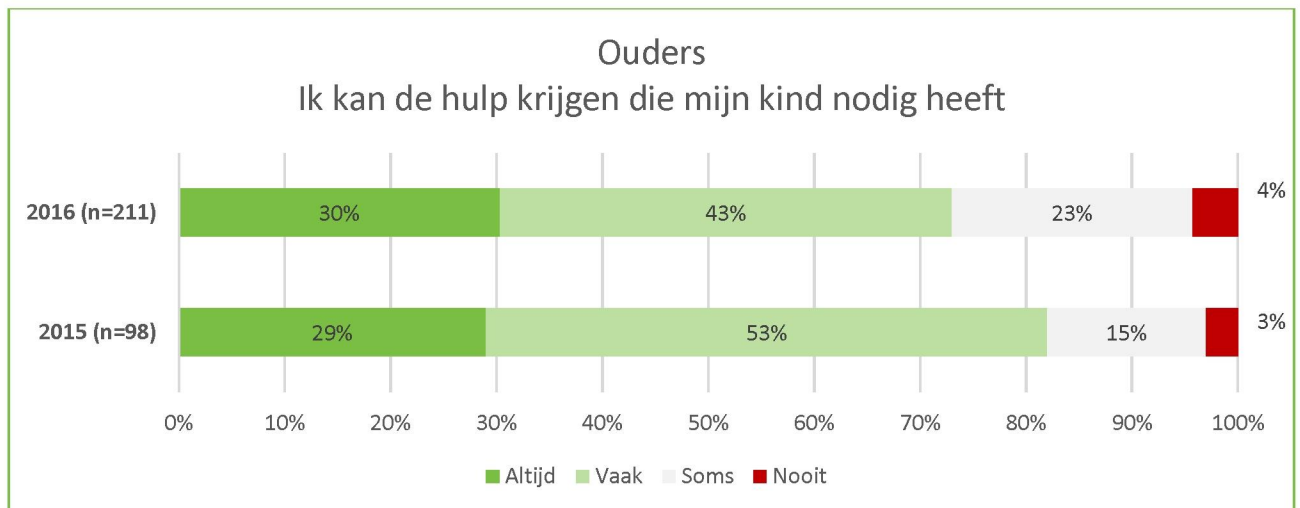
- In 2015 was er een extra antwoordmogelijkheid 'weet ik niet'. Deze is in de vergelijking met 2016 er uit gehaald, hierdoor is in 2015 het aantal responses van 379 naar 311 gegaan.

3 | Vergelijking Jeugd

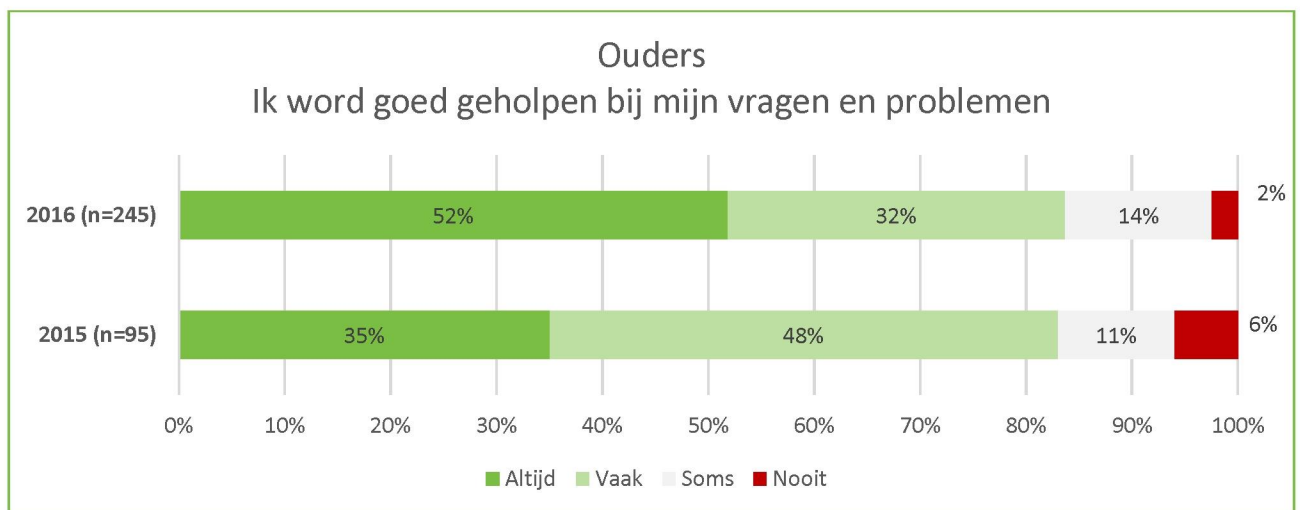
3.1 Toegang tot de hulp

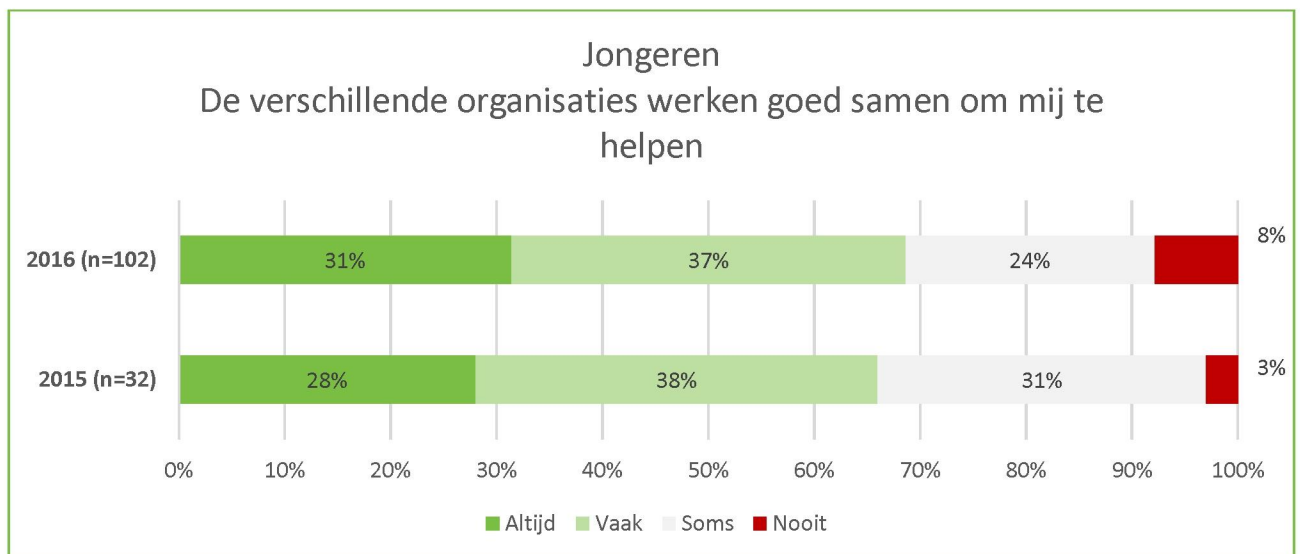
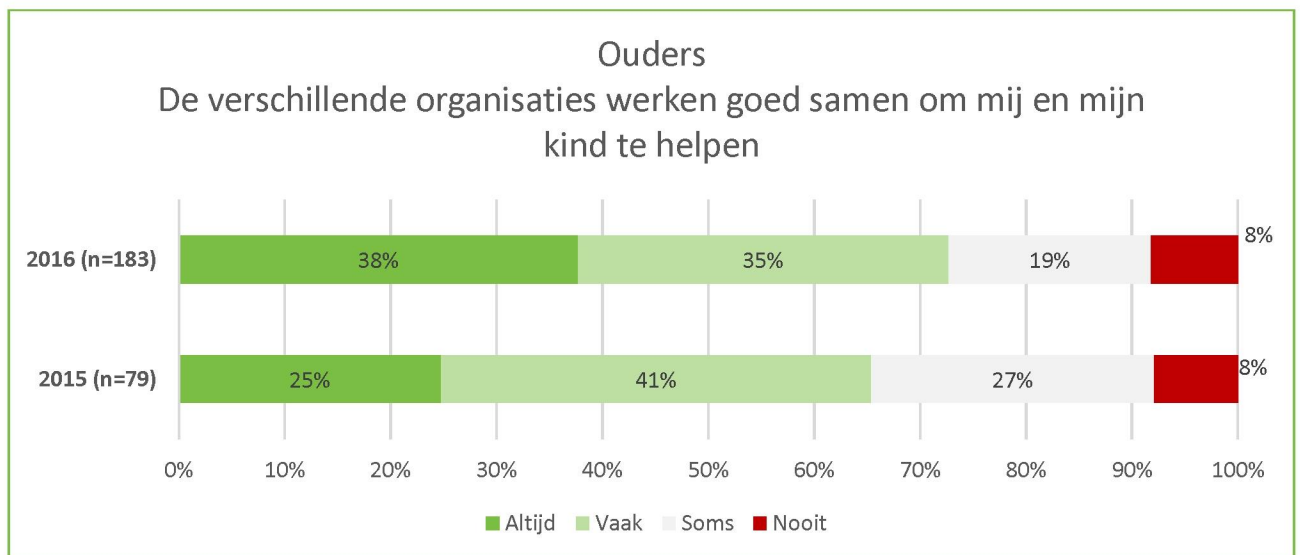
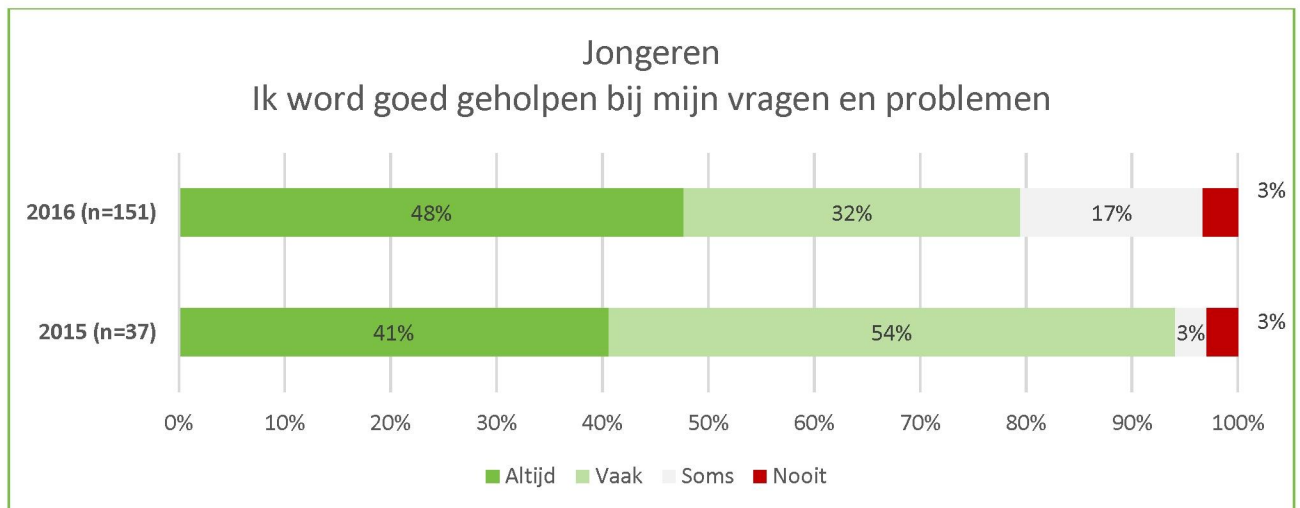


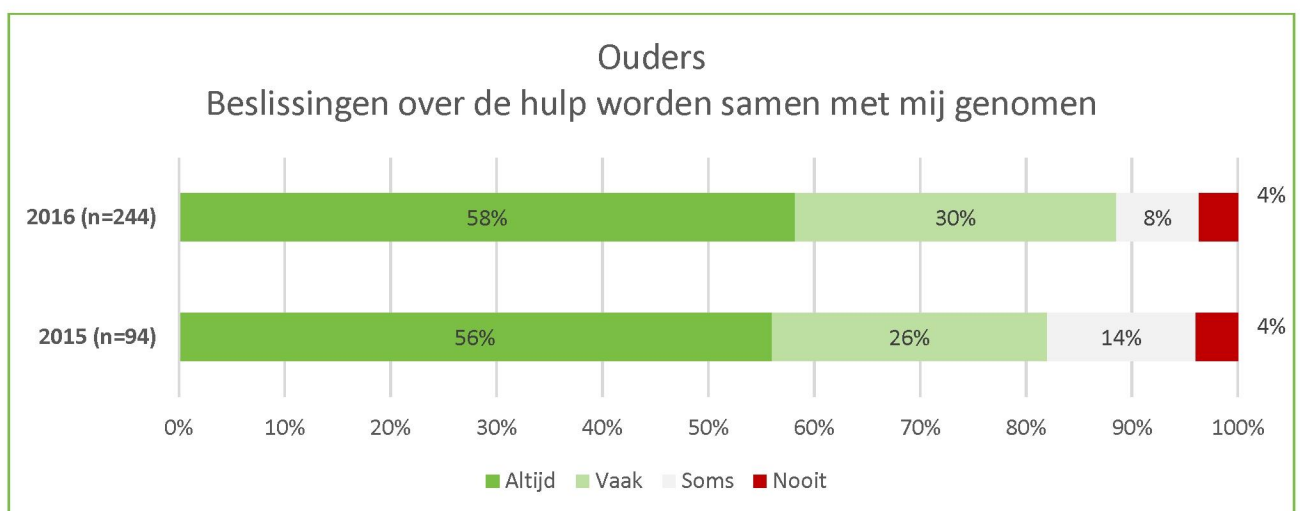
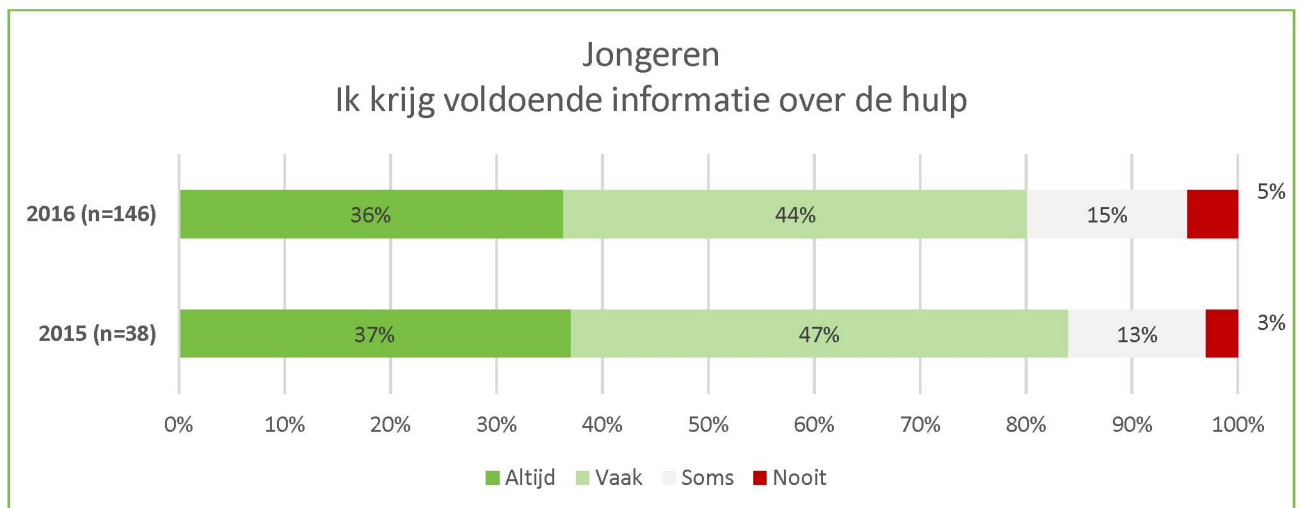
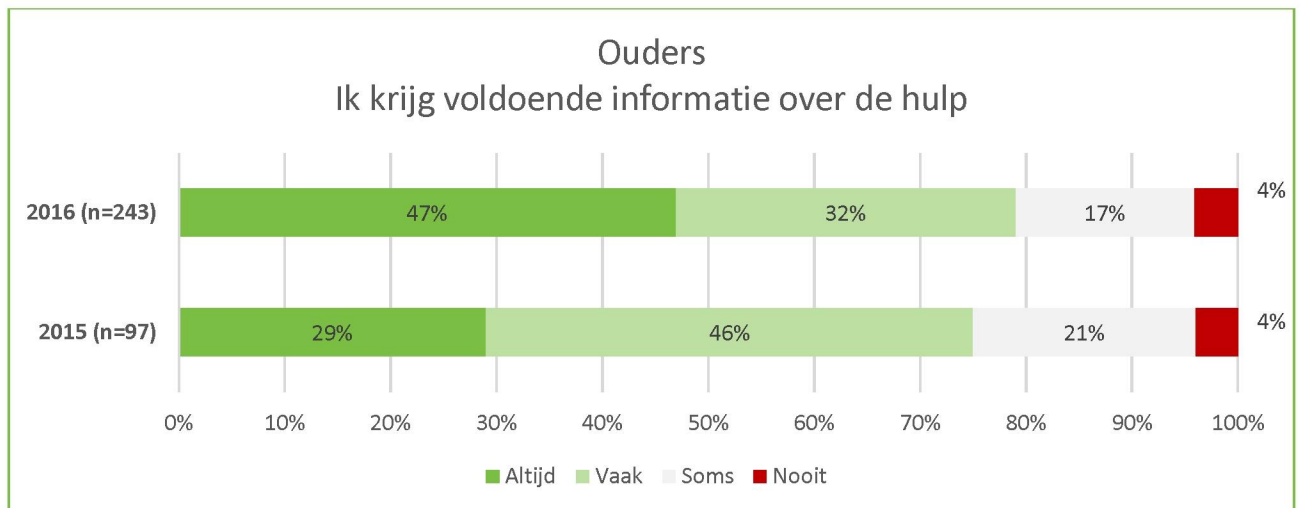


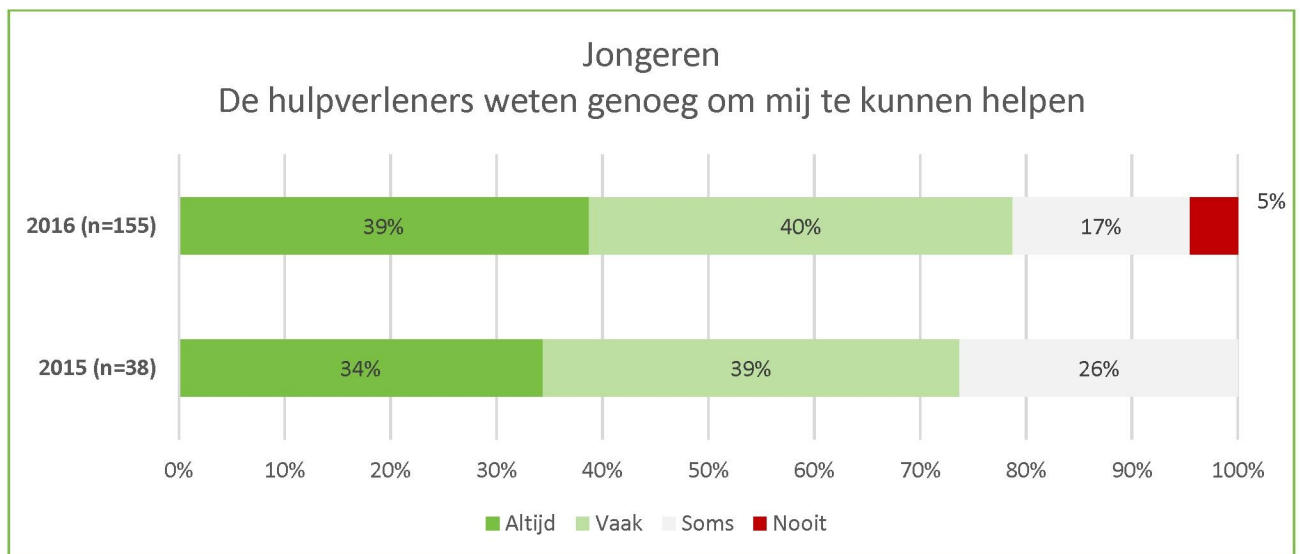
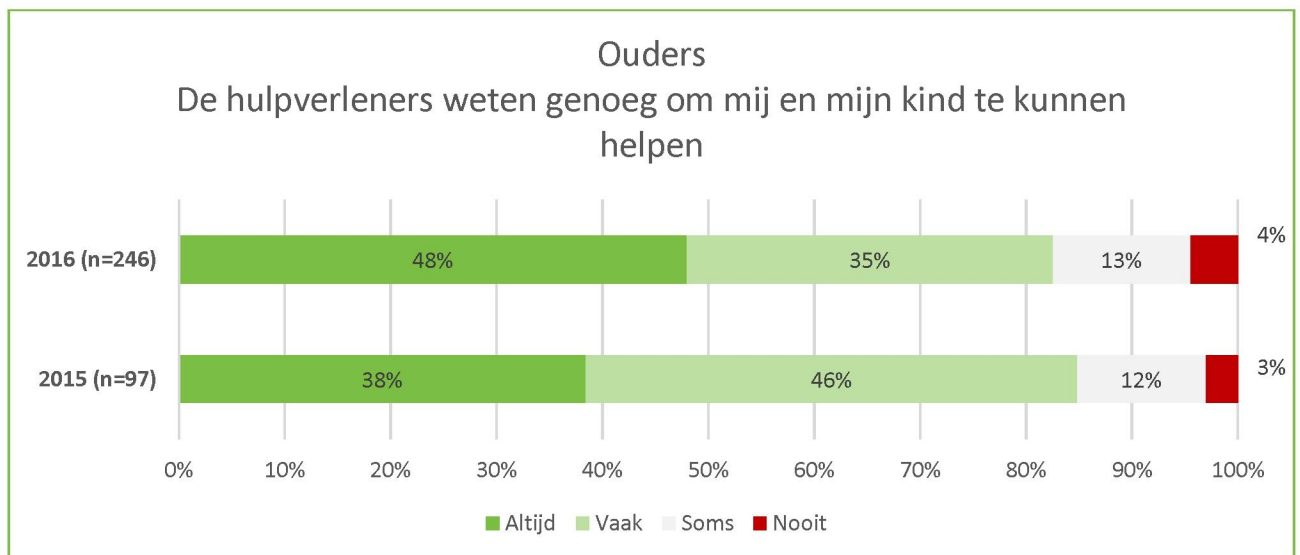
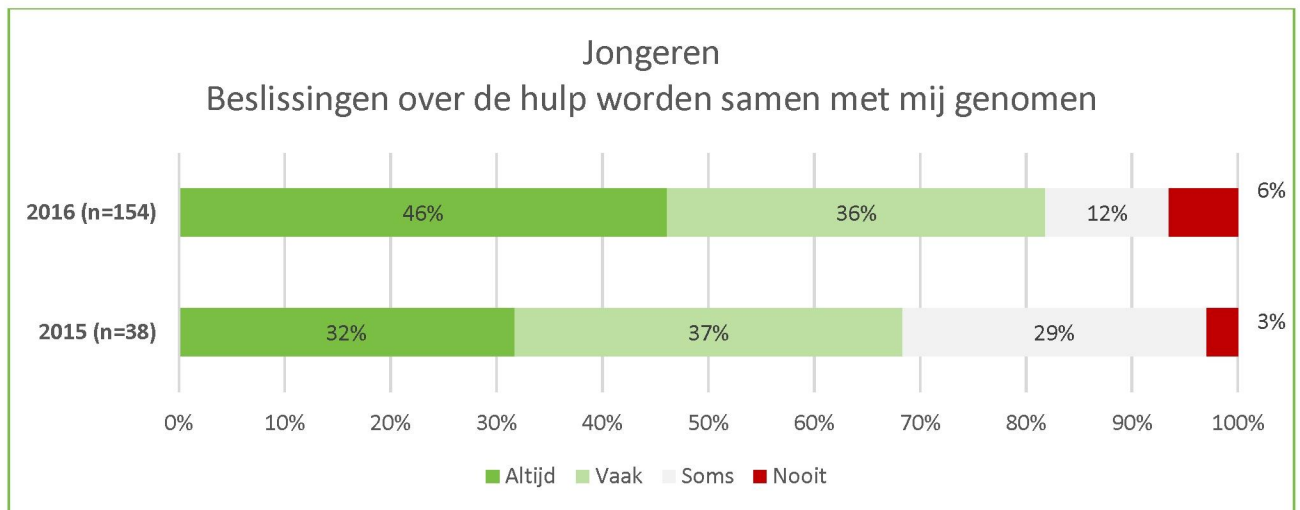


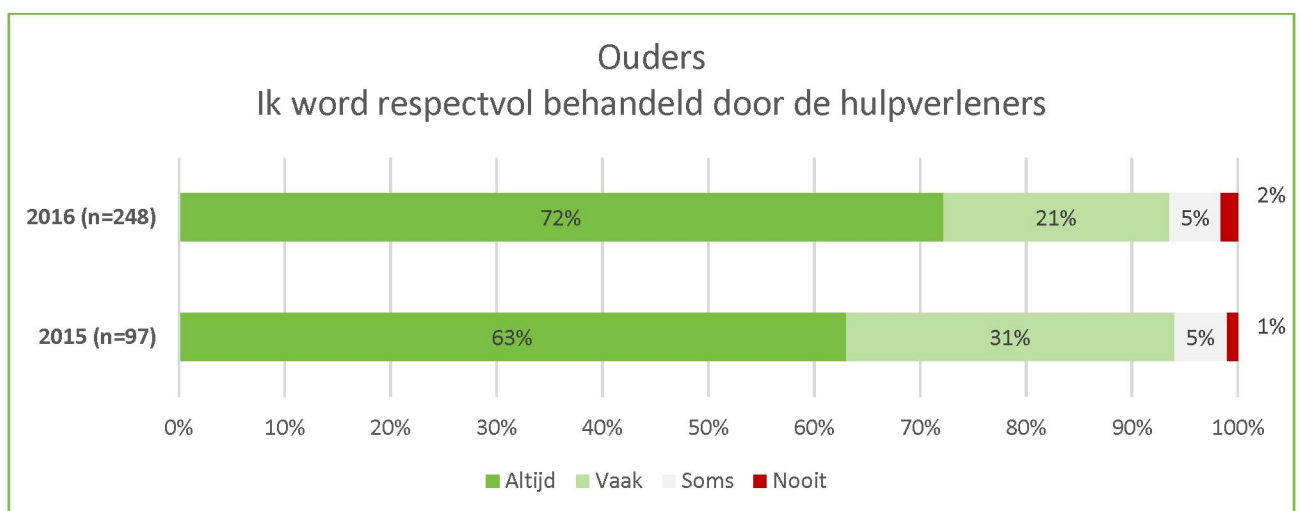
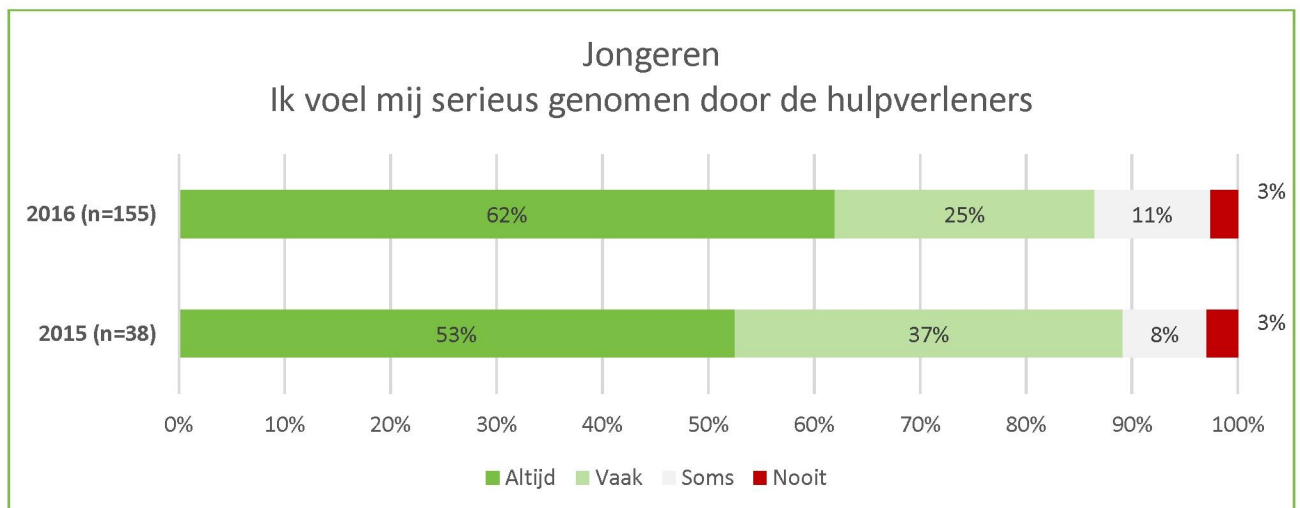
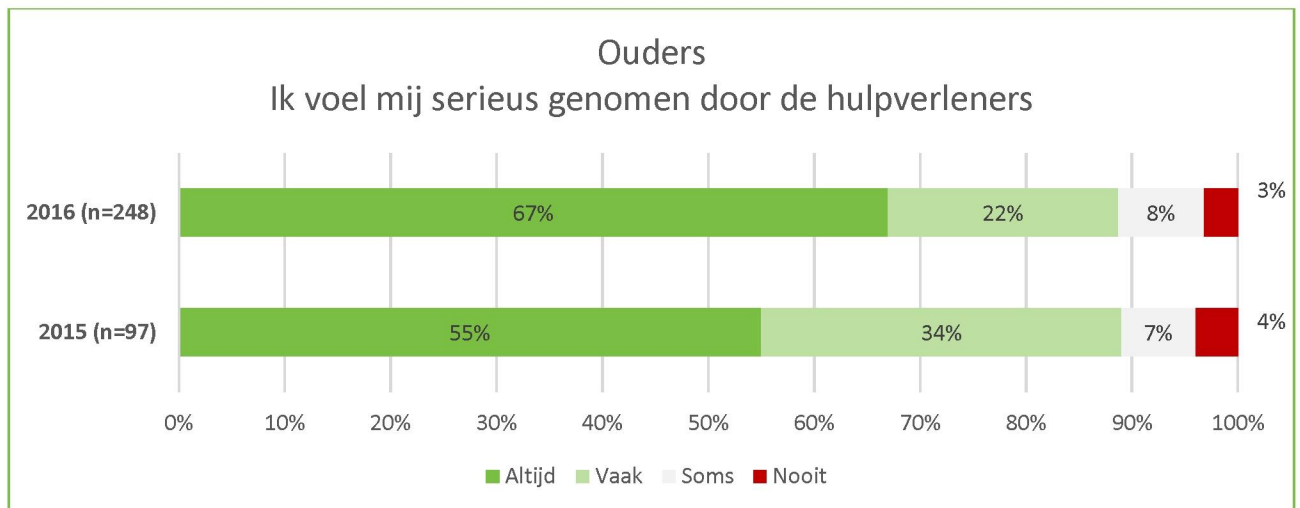
3.2 Kwaliteit van de hulp

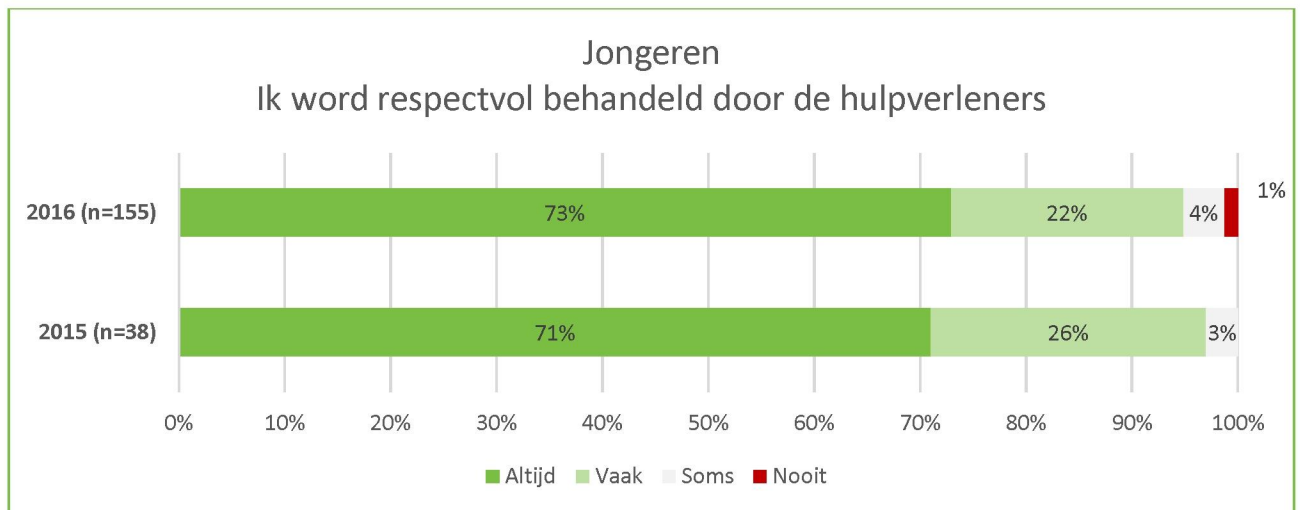




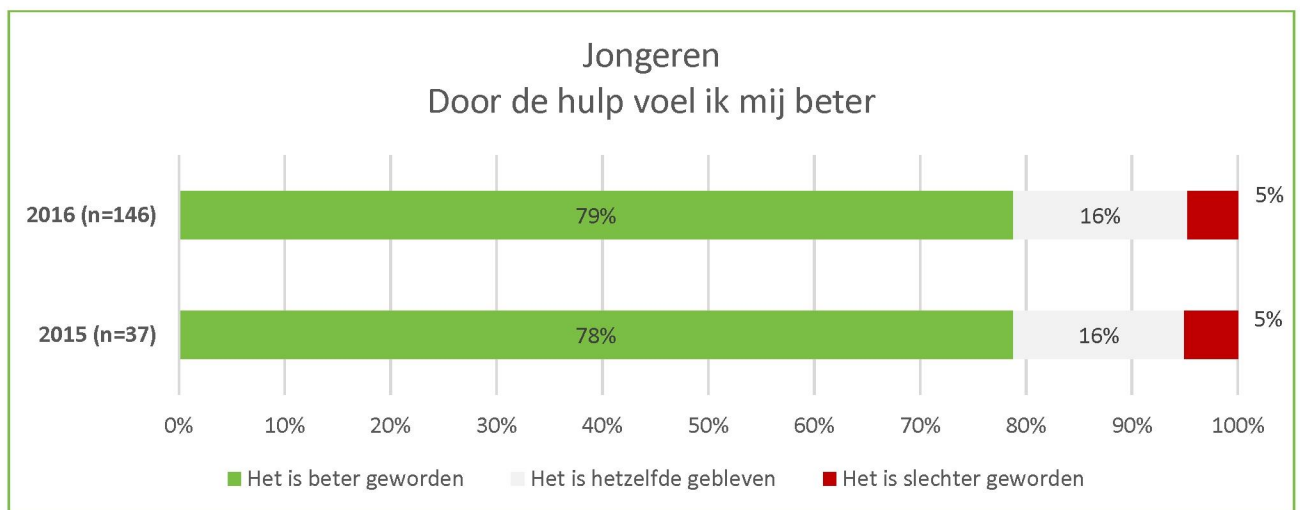
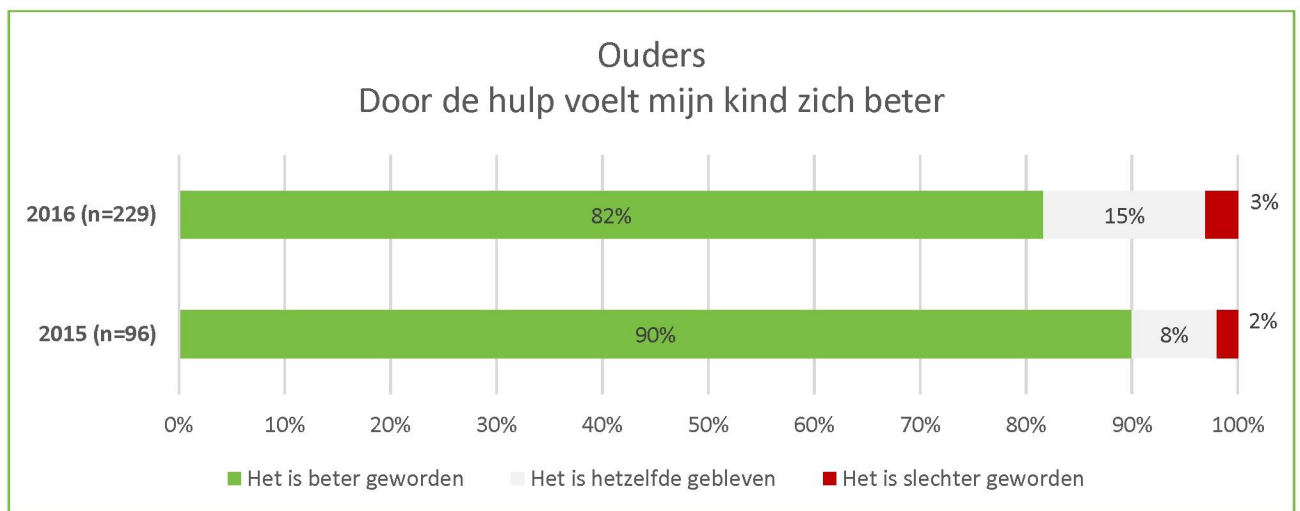


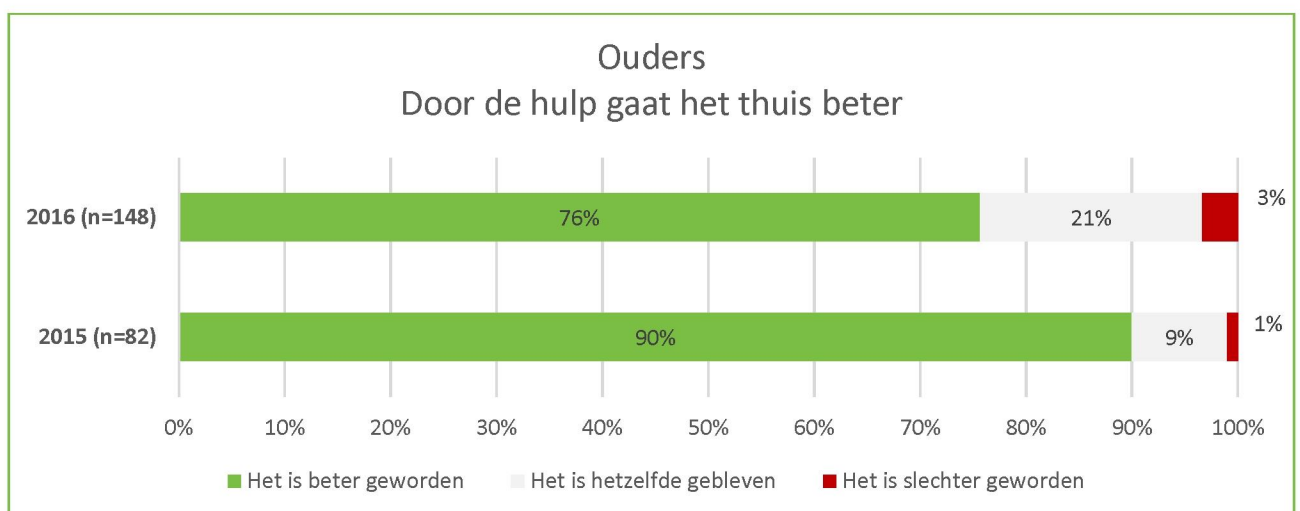
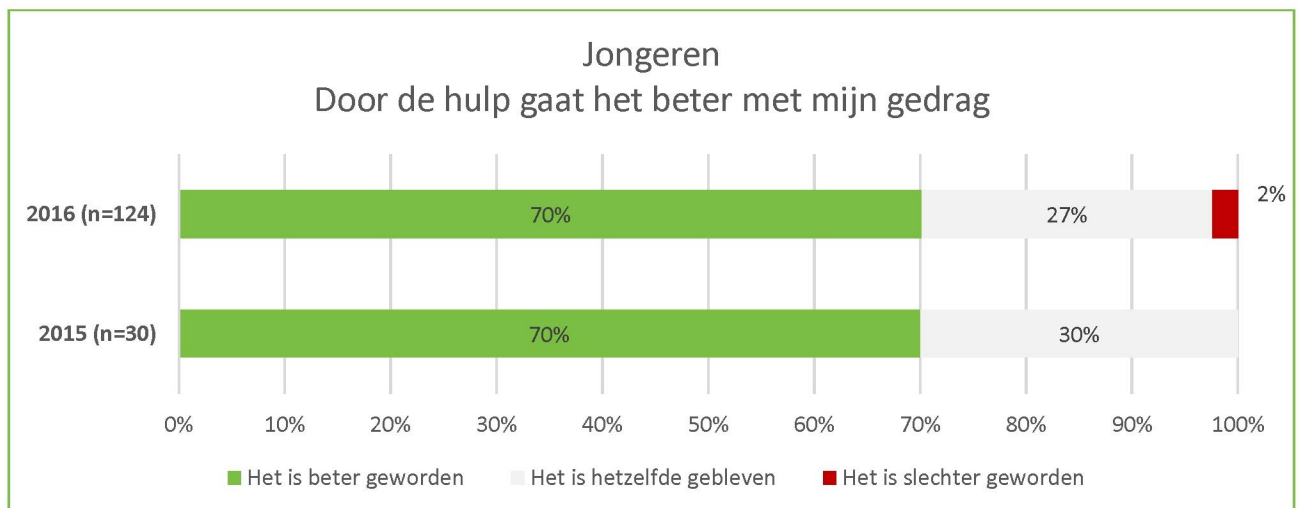
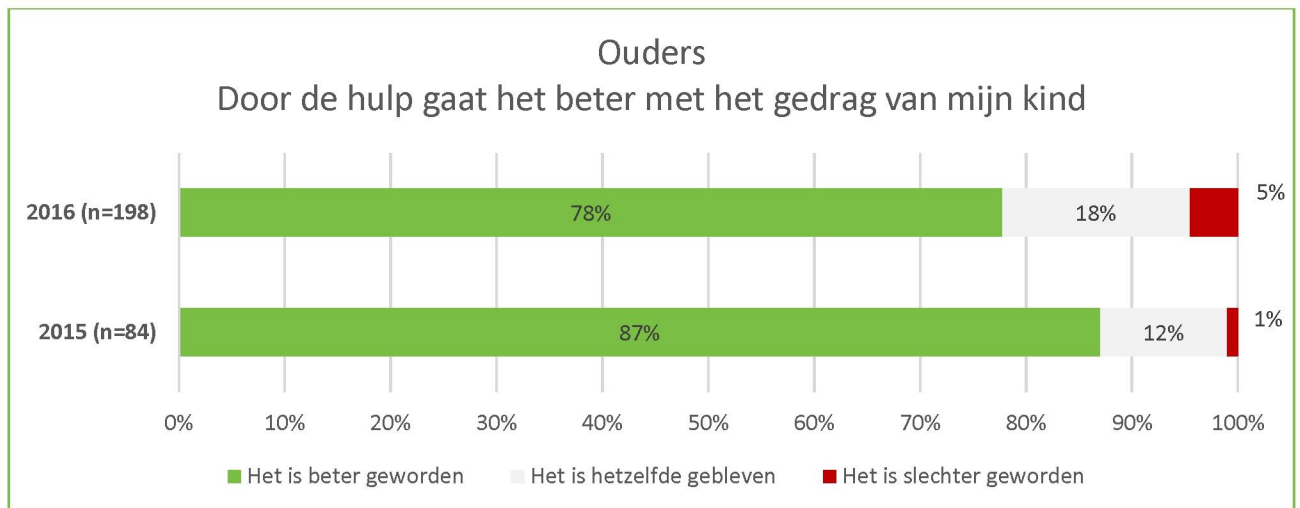


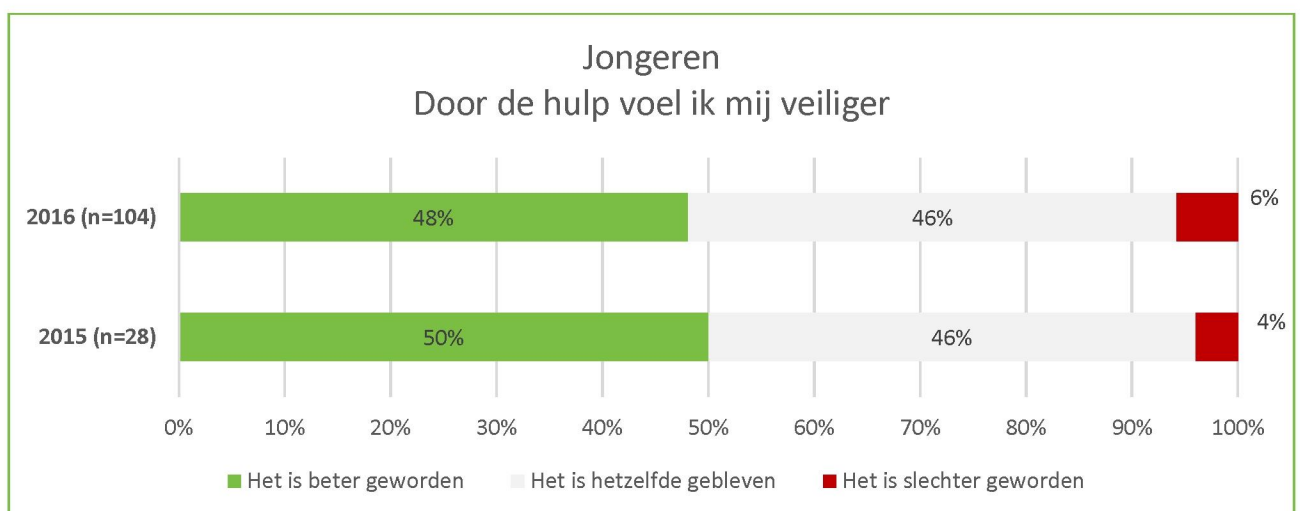
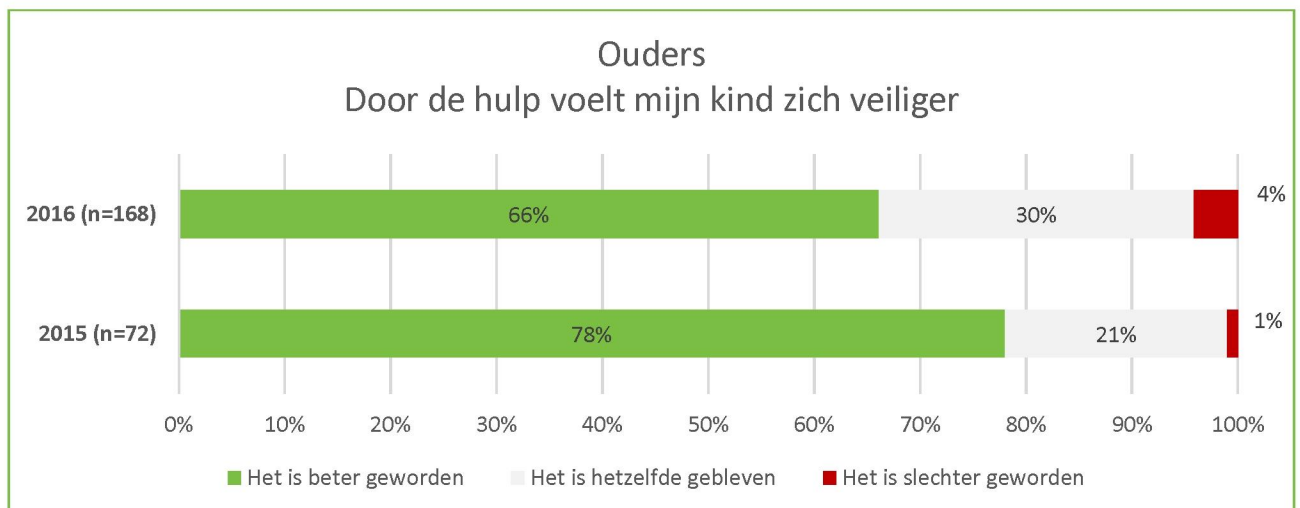
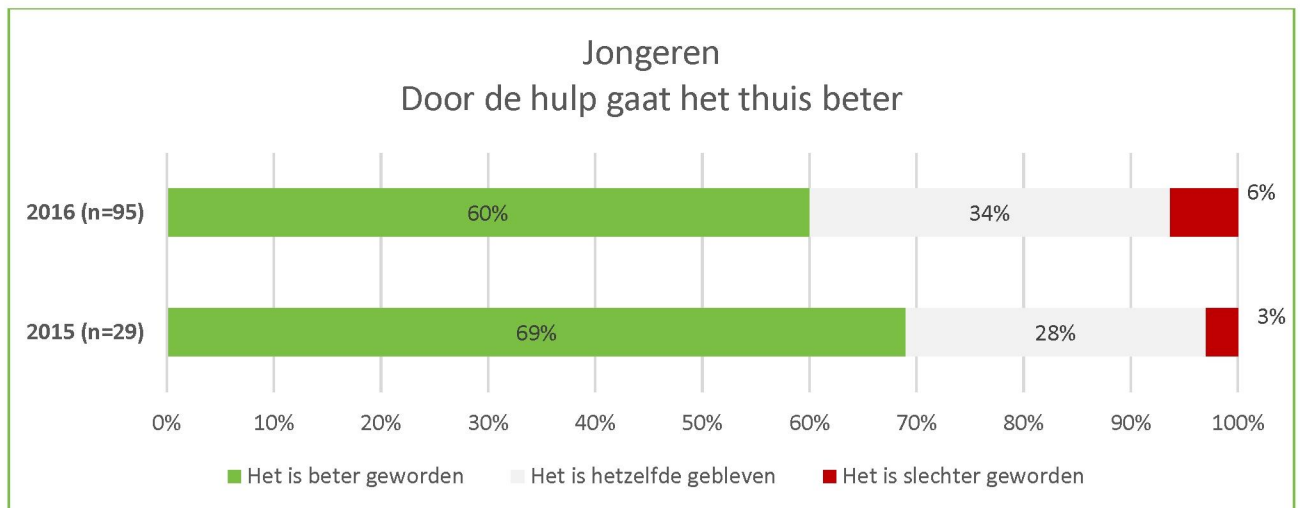


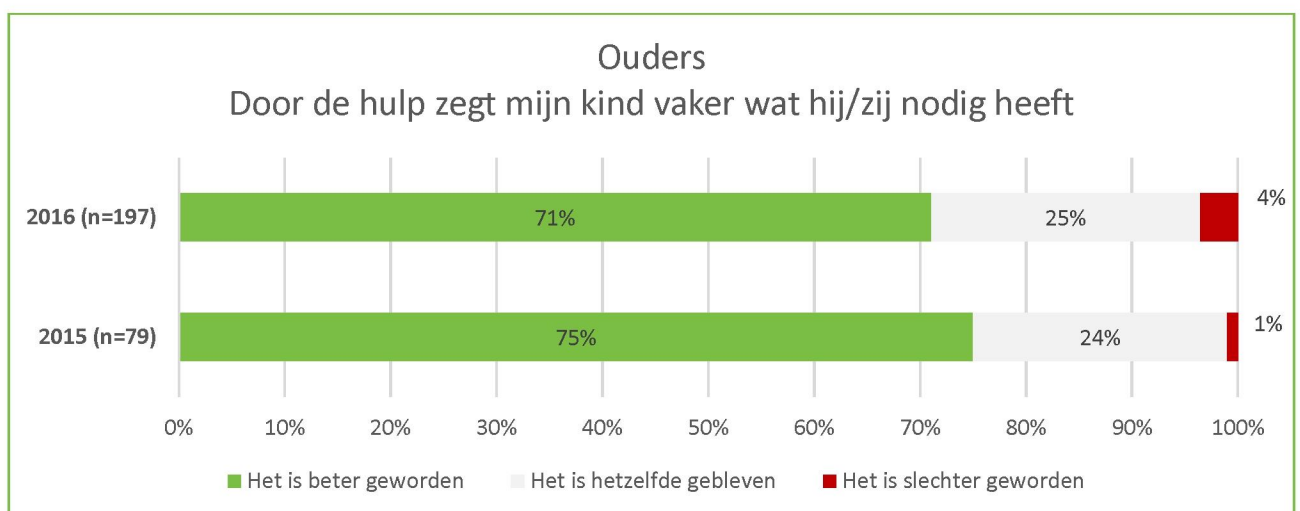
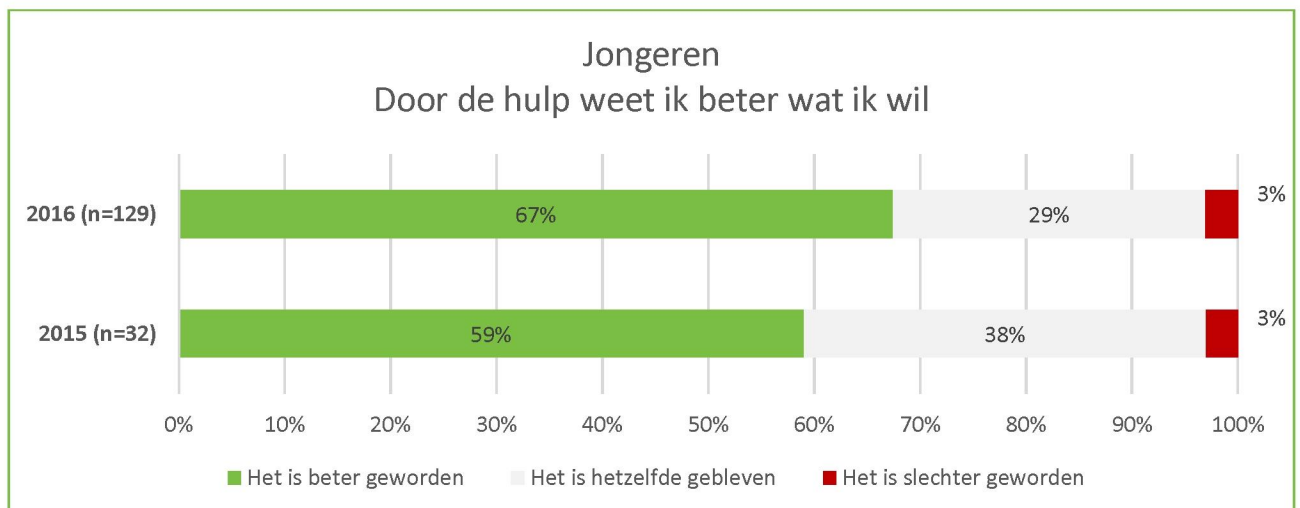
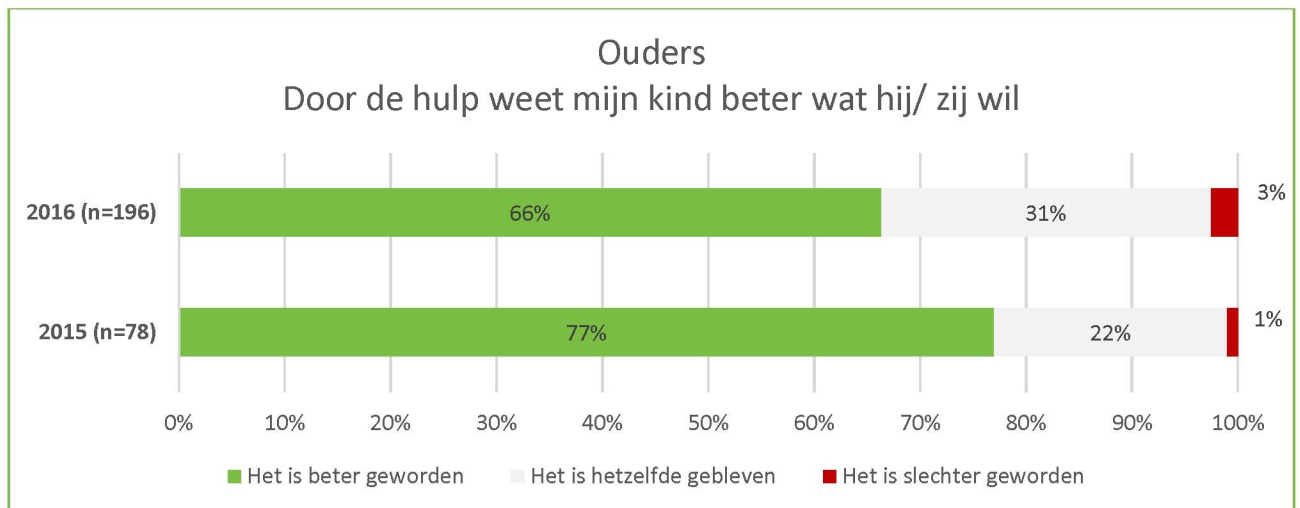


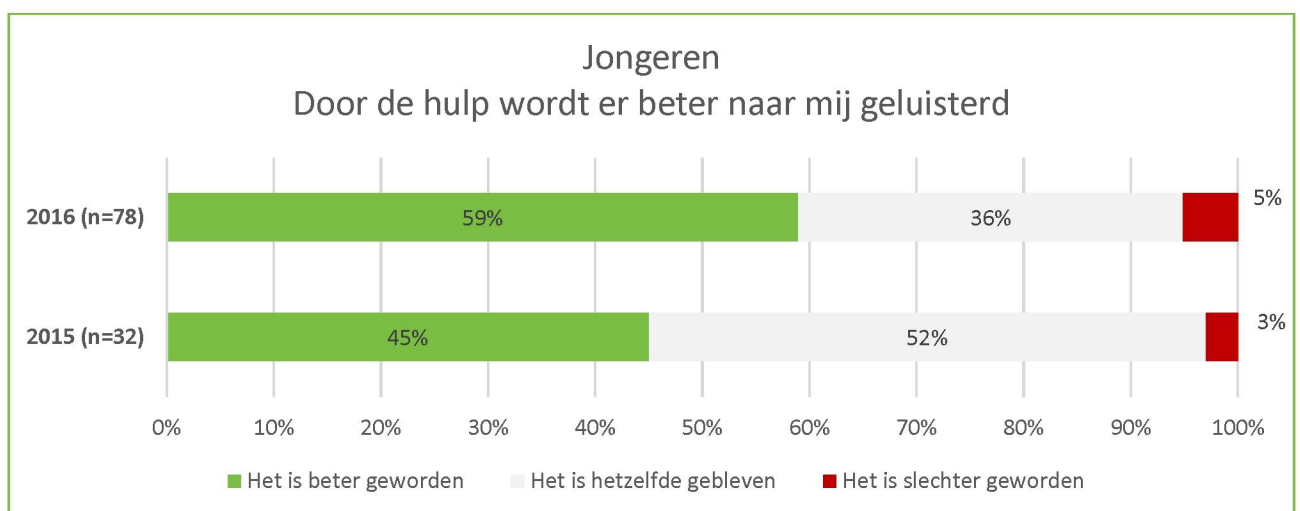
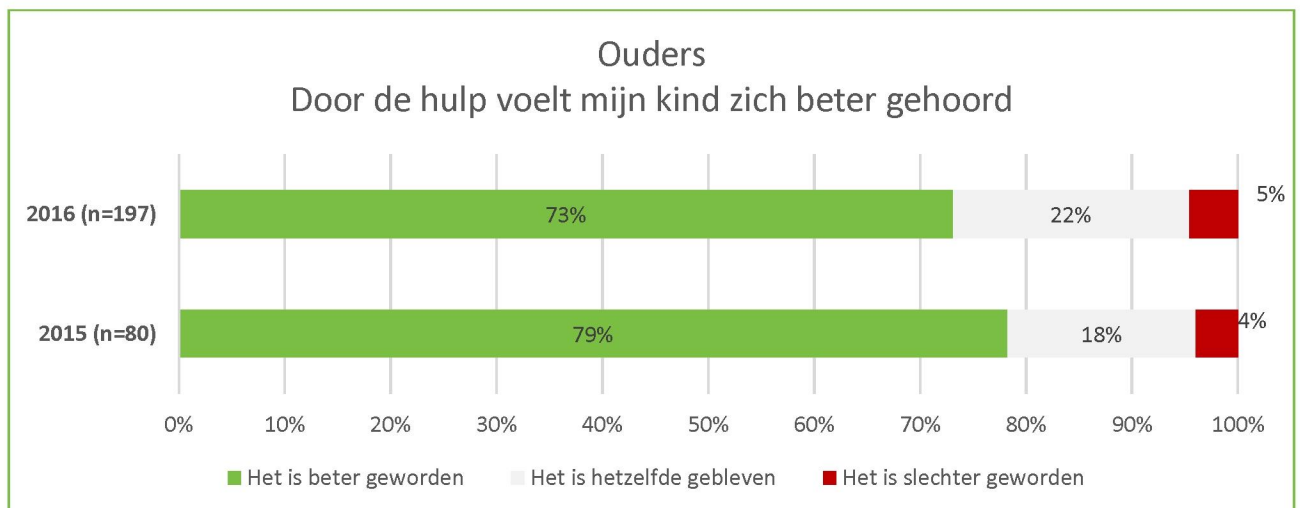
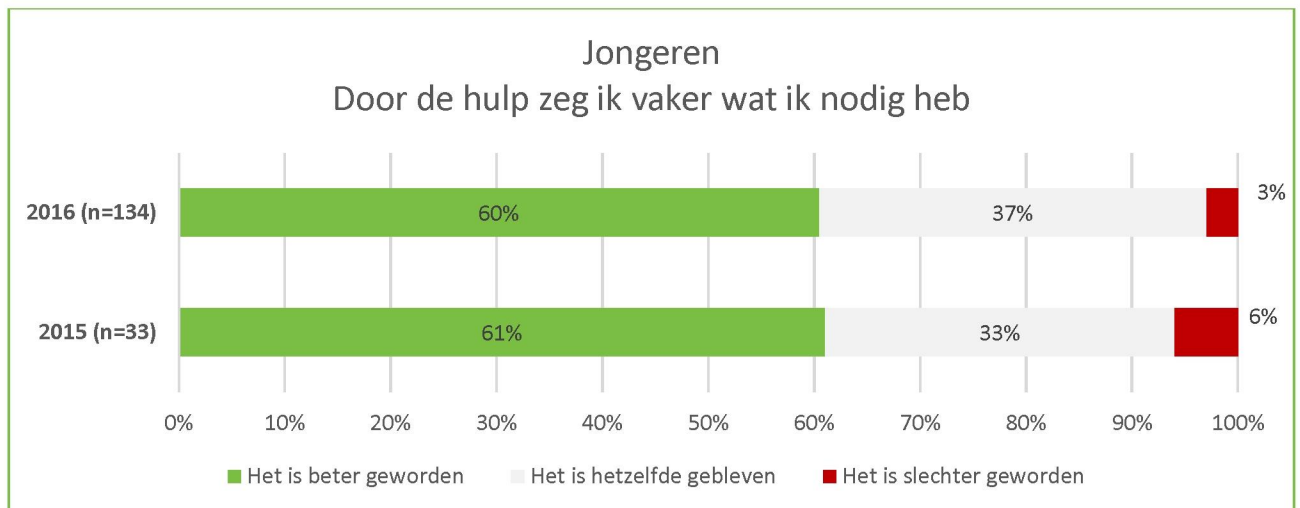
3.3 Effect van de hulp/ondersteuning

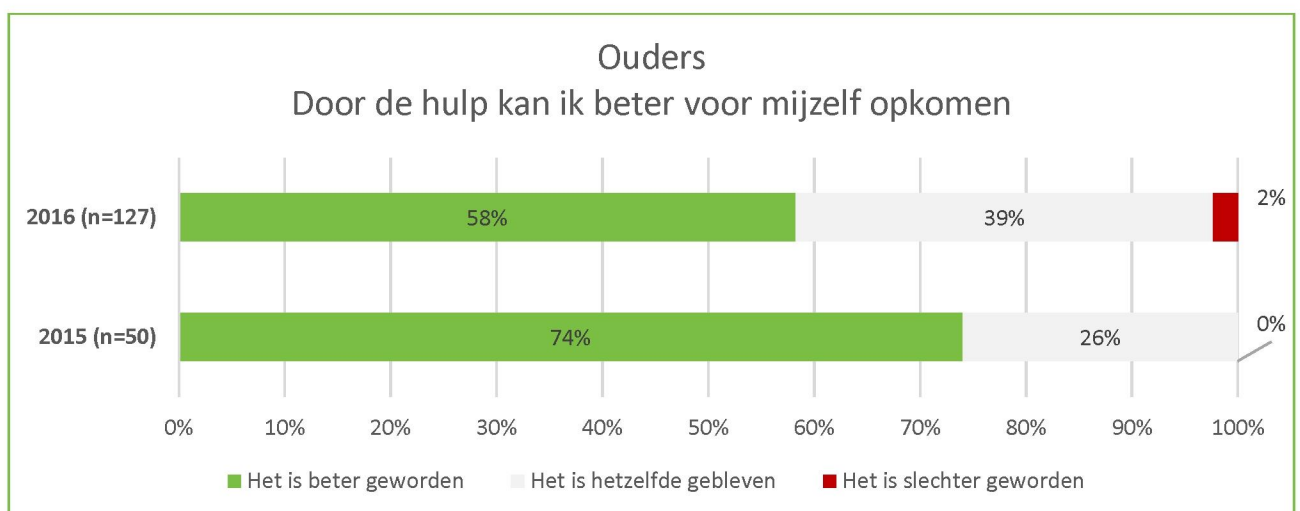
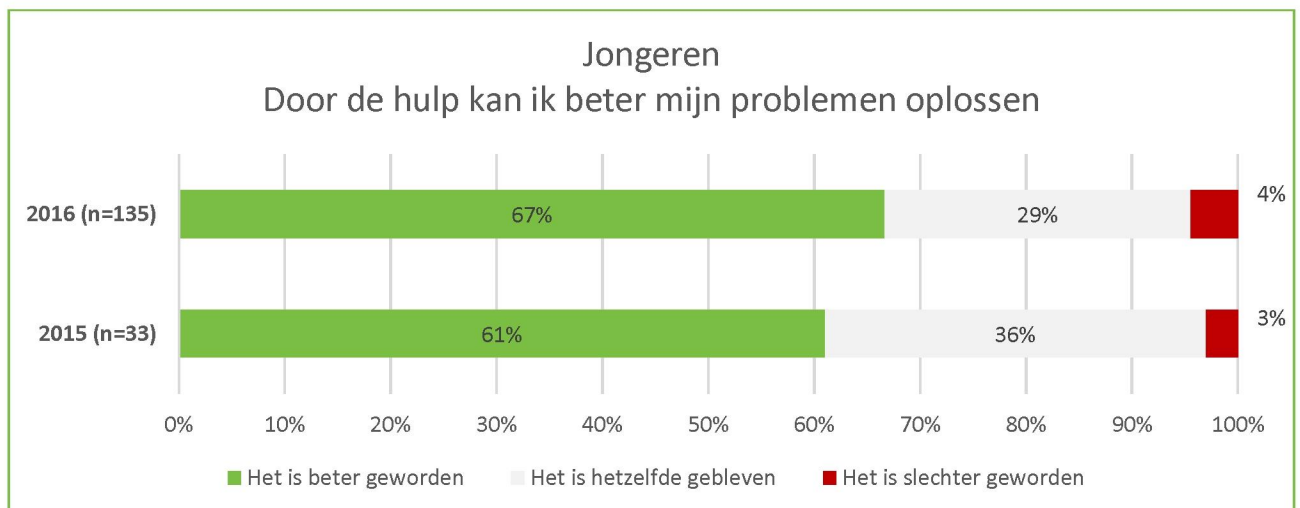
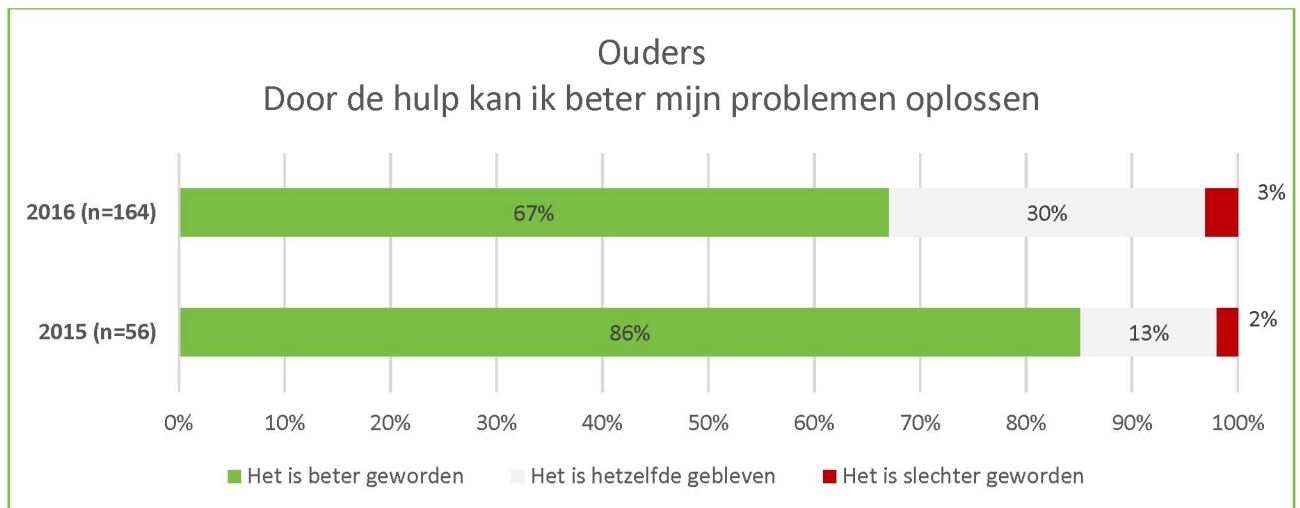


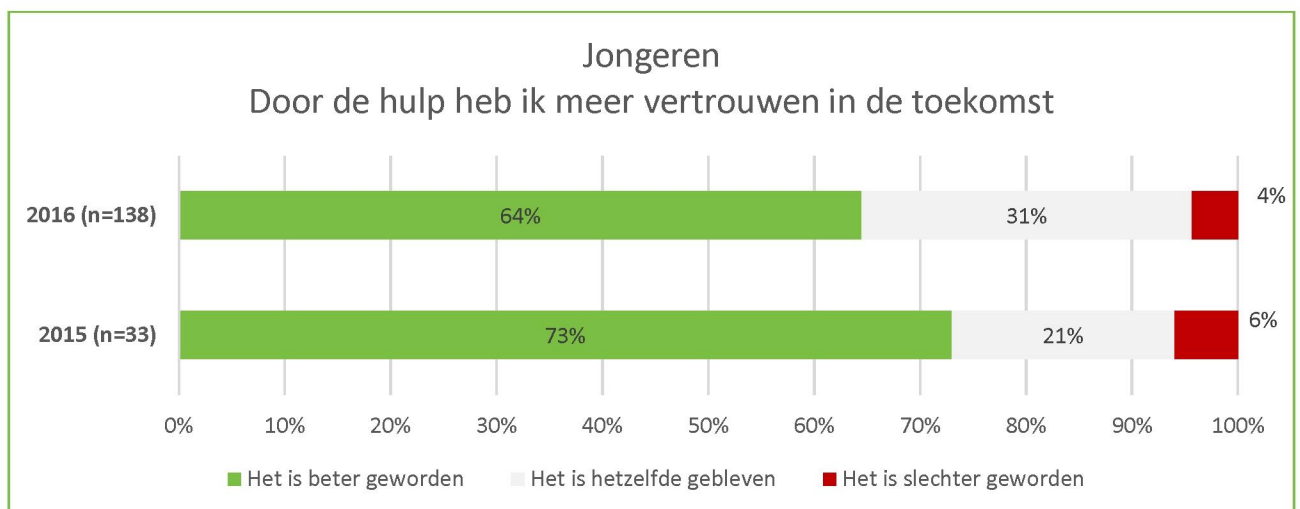
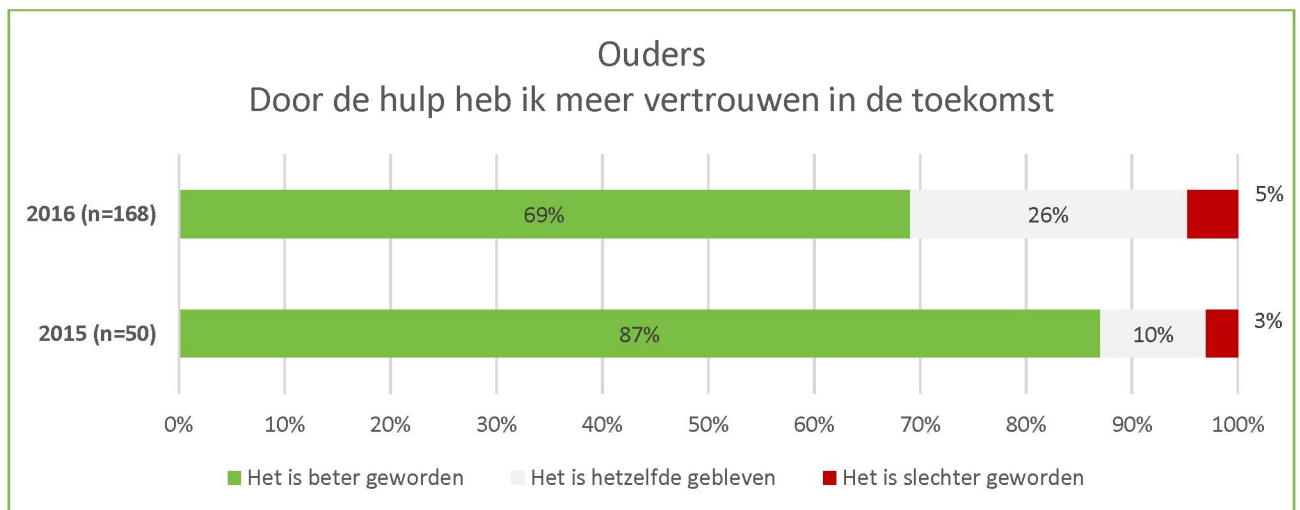
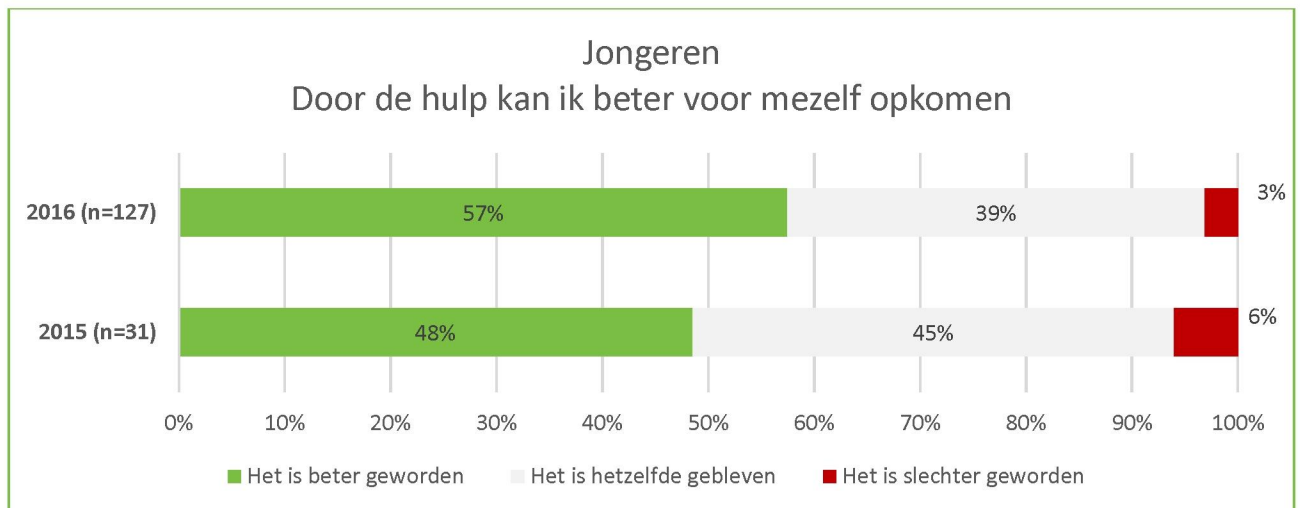


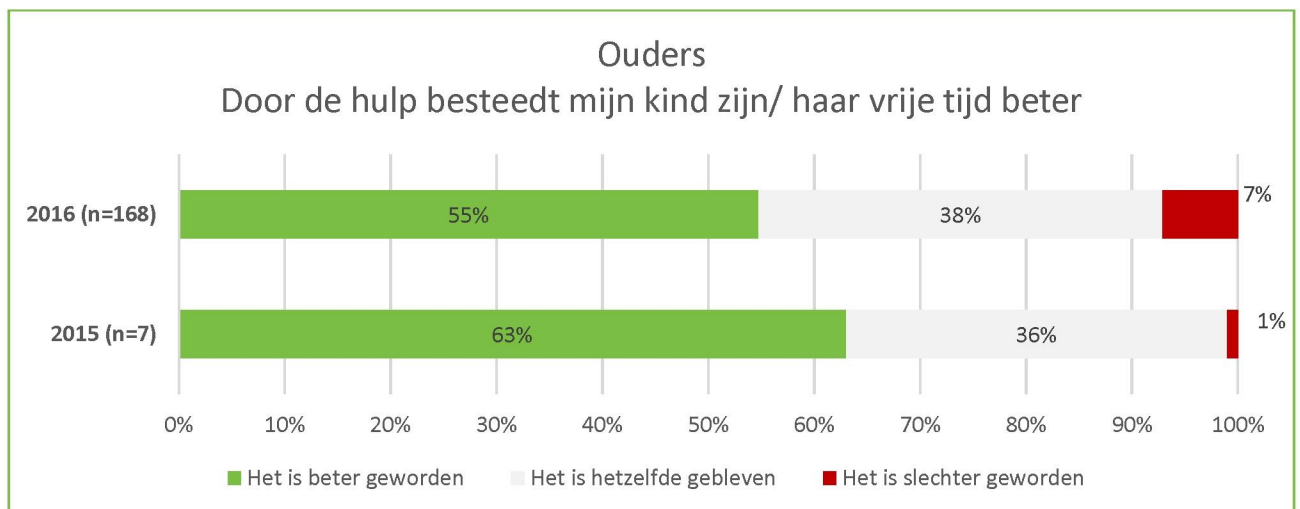
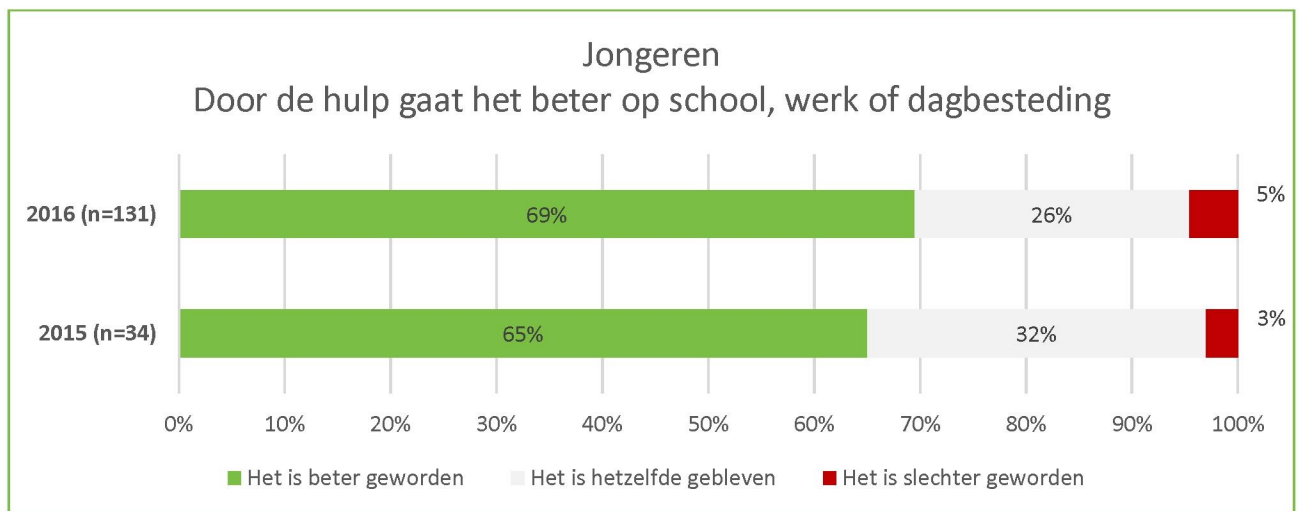
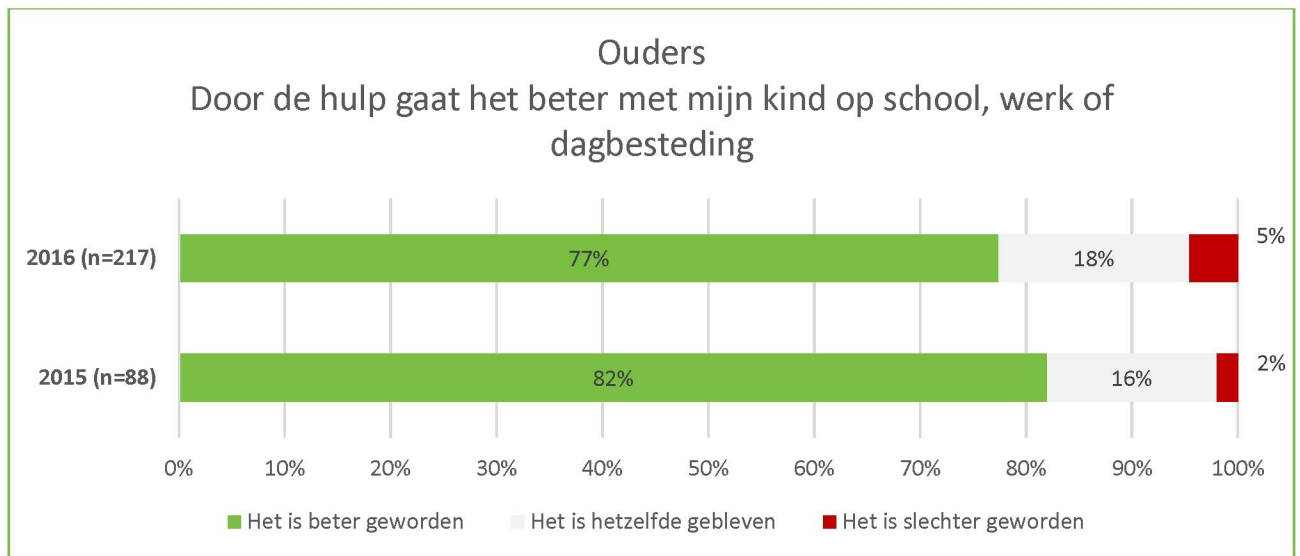


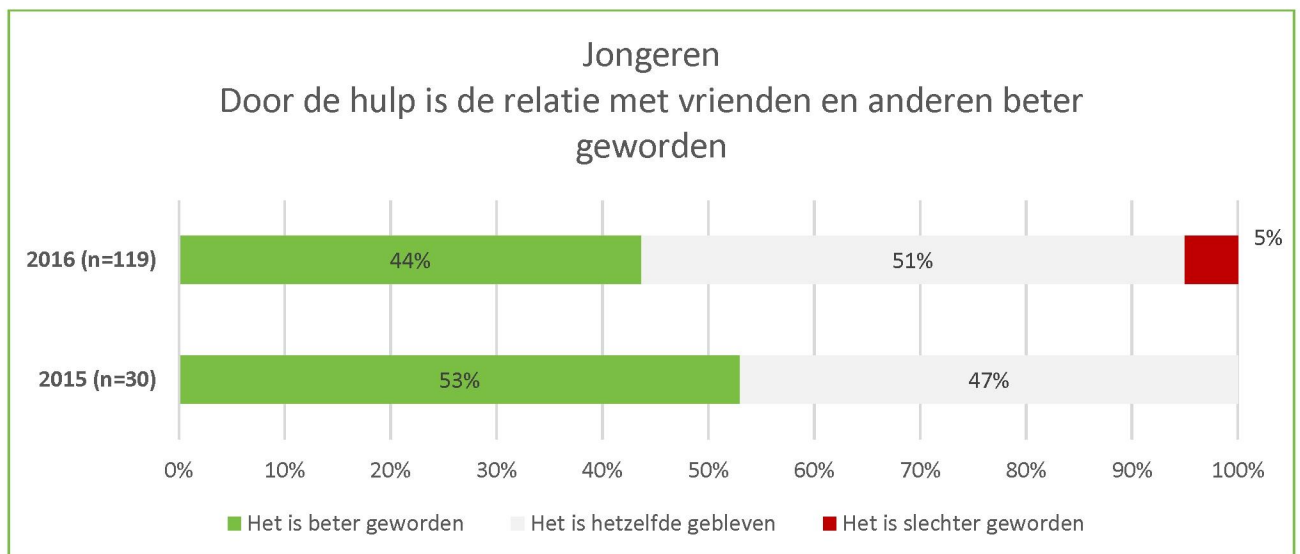
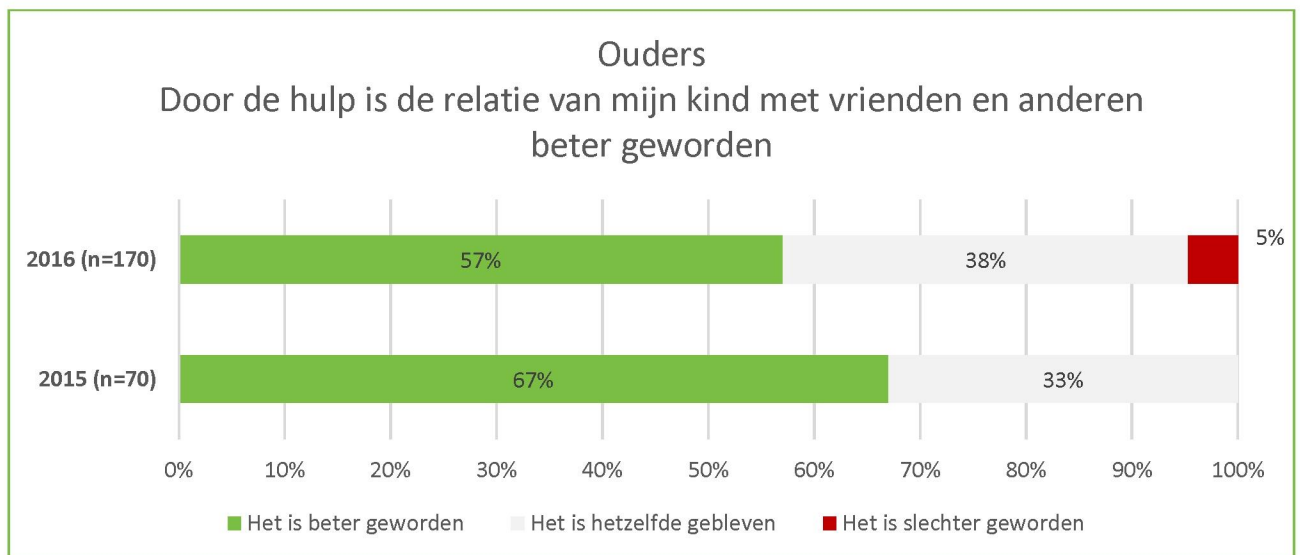
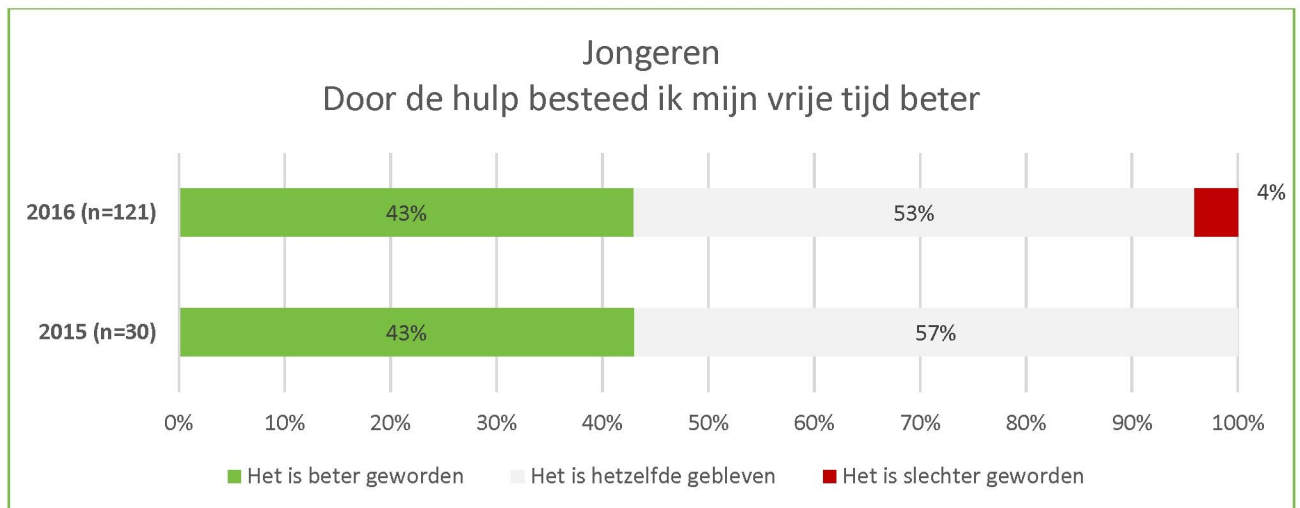












Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461

Foto voorkant: Harald Lakerveld fotodesign