

**PUBLIEKSRAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoeken  
Sociaal Domein 2021**

Gemeente Súdwest-Fryslân



# Cliëntervaringsonderzoeken 2021

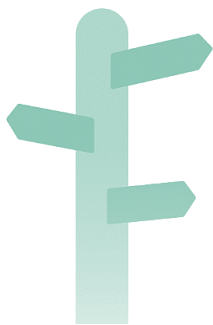
## Gemeente Súdwest-Fryslân - Sociaal Domein

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Sociaal Domein over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die ondersteuning vanuit de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet of vanuit het gebiedsteam hebben aangevraagd en/of hebben ontvangen. Cliënten konden schriftelijk of online een vragenlijst invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	4.000
Ingevuld	810
Respons	20%

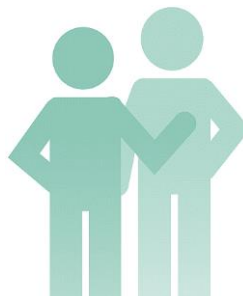
### CONTACT



**68%**<sup>-3%</sup>  
wist waar zij moest zijn



**73%**<sup>-1%</sup>  
werd snel geholpen



**88%**<sup>+2%</sup>  
voelde zich serieus genomen



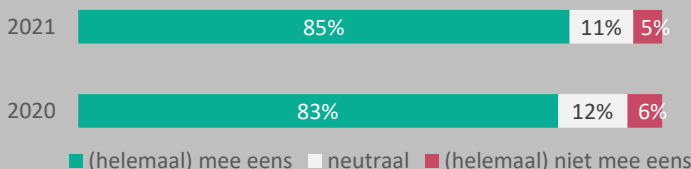
**77%**<sup>+1%</sup>  
zocht samen naar oplossingen



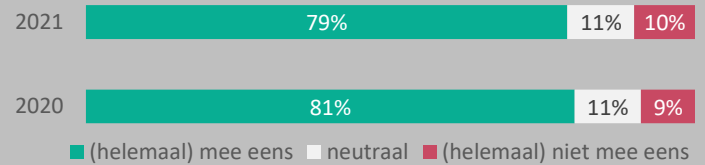
**30%**<sup>-1%</sup>  
wist van de cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

#### De kwaliteit van de ondersteuning is goed

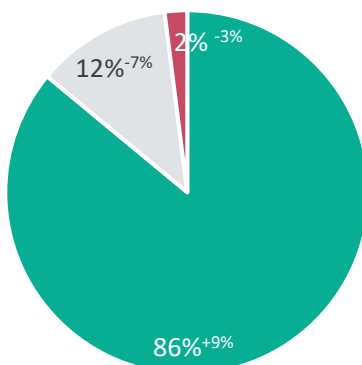


#### De ondersteuning is snel na de aanvraag gestart

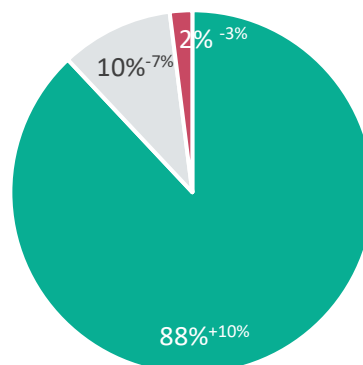


### Door de ondersteuning die ik krijg:

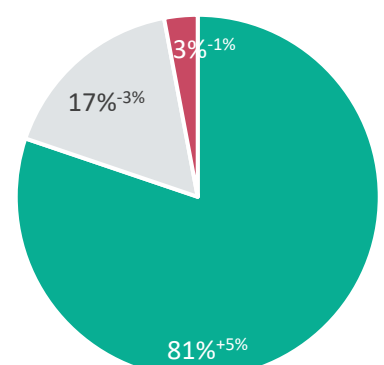
### RESULTAAT



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



... kan ik mij beter redden



... heb ik een betere kwaliteit van leven



## GEBIEDSTEAM



**70%**

-1%

vond het gemakkelijk om in contact te komen met het gebiedsteam



**76%**

+1%

vond de medewerker van het gebiedsteam deskundig



**81%**

+4%

voelde zich geholpen door de medewerker van het gebiedsteam

## POSITIEVE CITTATEN

“Het gebiedsteam is voor mij een enorme steun in mijn leven, luisterend oor en meedenkend.”

“Het gebiedsteam is duidelijk, ondersteunend, passend, correct. Een belangrijke schakel tussen ons en de hulp.”

## ONDER-STEUNINGSPLAN



**49%**

+0%

heeft een ondersteuningsplan gekregen



**88%**

+9%

is tevreden met het ondersteuningsplan



**86%**

+13%

heeft één ondersteuningsplan voor alle hulpvragen binnen het gezin

## VERBETER-PUNTEN

“Niet iedereen weet hoe bepaalde dingen werken. Dan word je heen-en-weer gestuurd.”

“Te vaak wisselende gezichten. Ik wil niet iedere keer mijn beperkingen en privacy met elke keer een ander delen.”

## ONDERSTEUNING



**66%**

+1%

vindt dat de verschillende organisaties goed met elkaar samenwerken



**78%**

-1%

is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning



**7,8**

+0,2

is het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning (van de zorgaanbieder)





## Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.3.1 Doelgroepen	4
1.3.2 Methode	5
1.3.3 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>6</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Het contact met het gebiedsteam</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Het ondersteuningsplan</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Eigen kracht en netwerk</b>	<b>14</b>
<b>2.4 Algemene tevredenheid gebiedsteam</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Kwaliteit van de ondersteuning</b>	<b>16</b>
<b>2.6 Effect van de ondersteuning</b>	<b>19</b>
<b>2.7 Algemene tevredenheid</b>	<b>21</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Súdwest-Fryslân is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning ervaren, die door de gemeente georganiseerd wordt. Om hier inzicht in te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ ervaringsonderzoeken uitgezet onder inwoners die in 2021 ondersteuning hebben aangevraagd en/of hebben ontvangen vanuit de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet of alleen vanuit het gebiedsteam. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente hiermee aan haar verplichting om de cliëntervaringsonderzoeken over de Wmo en Jeugdwet jaarlijks uit te voeren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.3.1 Doelgroepen

In maart 2022 zijn de onderzoeken over 2021 uitgevoerd. De volgende inwoners hebben een uitnodiging ontvangen voor het onderzoek:

- Inwoners die in 2021 zorg/ondersteuning hebben ontvangen vanuit de **Wmo**;
- Ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van nul tot twintig jaar die in 2021 hulp/ondersteuning hebben ontvangen vanuit de **Jeugdwet**;
- Inwoners die in 2021 ondersteuning hebben ontvangen vanuit de **Participatiewet**;
- Inwoners die in 2021 op het moment van de uitvraag (nog) niet geregistreerd stonden als cliënt Wmo, Jeugdwet of Participatiewet. Deze inwoners hadden op het moment van de uitvraag (nog) geen van bovenstaande zorg/hulp/ondersteuning ontvangen, maar kregen wel ondersteuning vanuit het **gebiedsteam** zelf.

Het betreft hier zowel inwoners waarbij de maatwerkvoorziening via Zorg in Natura (ZiN) wordt gefinancierd, als inwoners die hun voorziening via een Persoonsgebonden Budget (PGB) hebben geregeld. Dit geldt voor inwoners die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo of de Jeugdwet. Inwoners die via externe verwijzers naar de hulp vanuit de Jeugdwet zijn doorverwezen, zijn dit meetjaar ook meegenomen. Niet alle cliënten zijn aangeschreven. Voor elke doelgroep is een willekeurige steekproef getrokken van 1.000 cliënten. Hierbij is rekening gehouden met de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Wanneer inwoners zowel ondersteuning vanuit de Wmo, als vanuit de Participatiewet en/of vanuit de Jeugdwet ontvangen, kregen ze maximaal één uitnodiging (voor één van de onderzoeken). Er was sprake van een kruislingse controle bij het trekken van de steekproeven. Ter illustratie: stel een cliënt staat in het cliëntbestand voor de Wmo en voor de Participatiewet en deze cliënt zit in de steekproef voor het Participatiewet-onderzoek, dan is deze cliënt uitgesloten van de steekproef voor het Wmo-onderzoek. Deze controle werd ook gedaan bij de Jeugdwet. Wanneer de cliënt in géén van de steekproeven voor Wmo, Participatiewet of Jeugdwet zat, kon de cliënt worden uitgenodigd voor het gebiedsteam-onderzoek.



### 1.3.2 Methode

Per doelgroep is een vragenlijst opgesteld. De vragen zijn gebaseerd op de standaardvragenlijsten voor de Wmo en de Jeugdwet, welke zijn ontwikkeld door de VNG. De vragenlijsten voor Participatiewet en Gebiedsteam zijn geïnspireerd op de vragen van de Wmo en Jeugdwet. De volgende thema's zijn in iedere vragenlijst opgenomen:

- 1) Contact met de gemeente en/of het gebiedsteam
- 2) Het ondersteuningsplan
- 3) Eigen kracht en netwerk
- 4) Kwaliteit van de zorg/hulp/ondersteuning
- 5) Effect van de zorg/hulp/ondersteuning

Cliënten hebben in maart 2022 per post een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop van Zorgfocuz ontvangen. Aan cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of digitaal (via een link in de brief) in te vullen. Na vier weken hebben cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Het gaat hierbij om cliënten die de vragenlijst nog niet hadden teruggestuurd en die zich ook niet hadden afgemeld. Deelnemers hebben in totaal zes weken de tijd gehad om te reageren.

### 1.3.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde cliënten, de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Doelgroep	Totale populatie	Uitgenodigde cliënten	Inge vulde vragenlijsten	Respons-percentage
Wmo	6.280	1.000	275	27,5%
Jeugdwet	2.374	1.000	163	16,3%
Participatiewet	2.888	1.000	161	16,1%
Gebiedsteam	5.012	1.000	211	21,1%
<b>Totaal</b>	<b>16.554</b>	<b>4.000</b>	<b>810</b>	<b>20,3%*</b>

\*Het totale responspercentage is gebaseerd op het totaal aantal uitgenodigde cliënten en het totaal aantal ingevulde vragenlijsten.

Doordat niet alle cliënten deelnemen aan het onderzoek, wijken de resultaten van het onderzoek afwijk van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (alle Wmo-, Jeugdwet-, Participatie- en Gebiedsteam-clie nten). Uitgaande van een totaal aantal van 810 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutenmarge 3,1%.<sup>1</sup> Dit betekent dat, in dit onderzoek, de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,1% onder of boven de uitkomst van de steekproef kan liggen. Met andere woorden, als 70% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele populatie tussen de 66,9% en 73,1% zijn.

<sup>1</sup> De nauwkeurigheidsmarge ligt lager dan de marges van de deelonderzoeken. De nauwkeurigheidsmarge hangt af van het totaal aantal inwoners dat uitgenodigd is. Hoe meer inwoners uitgenodigd worden, des te minder deelnemers nodig zijn om het onderzoek representatief te laten zijn voor de hele onderzoekspopulatie. In grotere populaties is de verdeling van de deelnemers (extreem ontevreden, neutraal of extreem tevreden) doorgaans evenrediger dan in kleinere populaties. In kleinere populaties kan een extra deelnemer relatief veel invloed hebben op de resultaten; in grotere populaties is dat minder het geval. Resultaten zullen bij een herhaling van het onderzoek in grotere populaties daardoor minder snel afwijken van de eerder gevonden resultaten.



Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de hele onderzoekspopulatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt aan verschillende cliënten binnen de doelgroepen, dan zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%<sup>2</sup>. De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens, resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.

## 1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek meetjaar 2021. De data van de deelonderzoeken (Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en Gebiedsteams) zijn samengevoegd tot één totale dataset. Deze rapportage wordt besproken binnen de gemeente. Vervolgens wordt de definitieve rapportage opgeleverd.

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2021 weergegeven en vergeleken met de resultaten uit van eerdere metingen (2020, 2019 en 2018). Alleen de vragen die op dezelfde wijze zijn gesteld, zijn vergeleken. Daarnaast zijn voor enkele (nieuwe) vragen alleen de resultaten van meetjaar 2021 en 2020 getoond. Afhankelijk van de doelgroep is in de vragenlijsten bepaalde terminologie toegepast. Voor de leesbaarheid is er in dit rapport voor gekozen om de term 'ondersteuning' te gebruiken. Overal waar in de vraag 'ondersteuning' staat kan 'hulp', 'zorg' of 'ondersteuning' gelezen worden.

De resultaten van het onderzoek Jeugdwet konden niet bij elke vraag worden meegenomen. Voor de Jeugdwet is de vragenlijst gebaseerd op de modelvragenlijst van de VNG. De antwoordschaal in deze vragenlijst (nooit – soms – vaak – altijd) wijkt af van de schalen die gebruikt zijn voor de andere deelonderzoeken (helemaal mee eens – mee eens – neutraal – niet mee eens – helemaal niet mee eens). Het is voor deze vragen niet mogelijk om de dataset van Jeugdwet samen te voegen met de data van de andere deelonderzoeken.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Deelnemers zijn dus vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel deelnemers in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordoptie 'geen mening' of 'niet van toepassing' in te vullen, vullen deelnemers niet altijd een van deze antwoordopties in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal deelnemers dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal deelnemers dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse. Ook de antwoorden van deelnemers die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld, tellen dus mee.

De resultaten zijn in grafieken en tabellen gerapporteerd. Verschillen tussen meetjaren zijn relatief. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n).

---

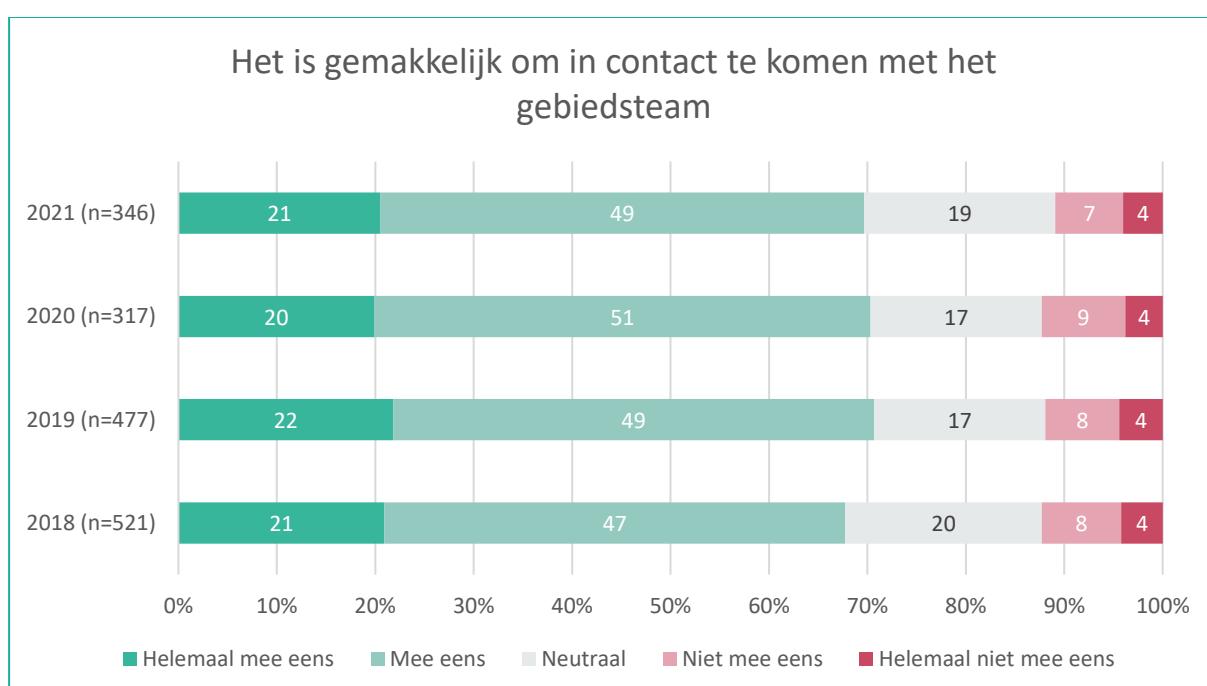
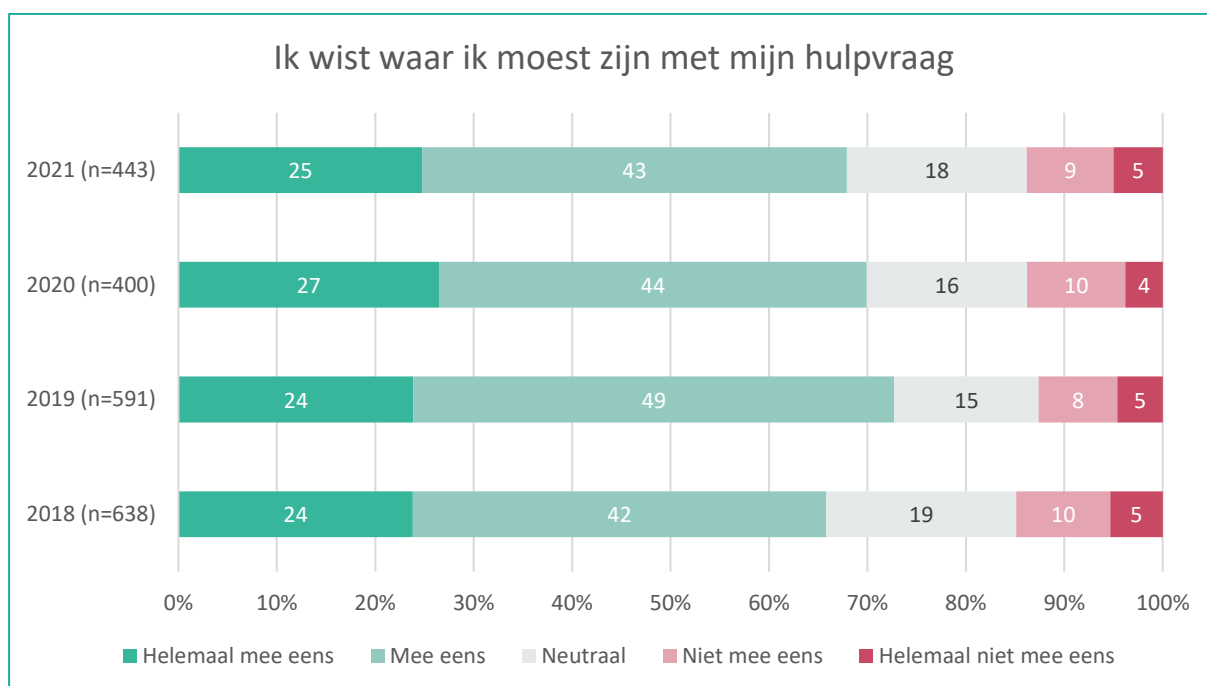
<sup>2</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Cliëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



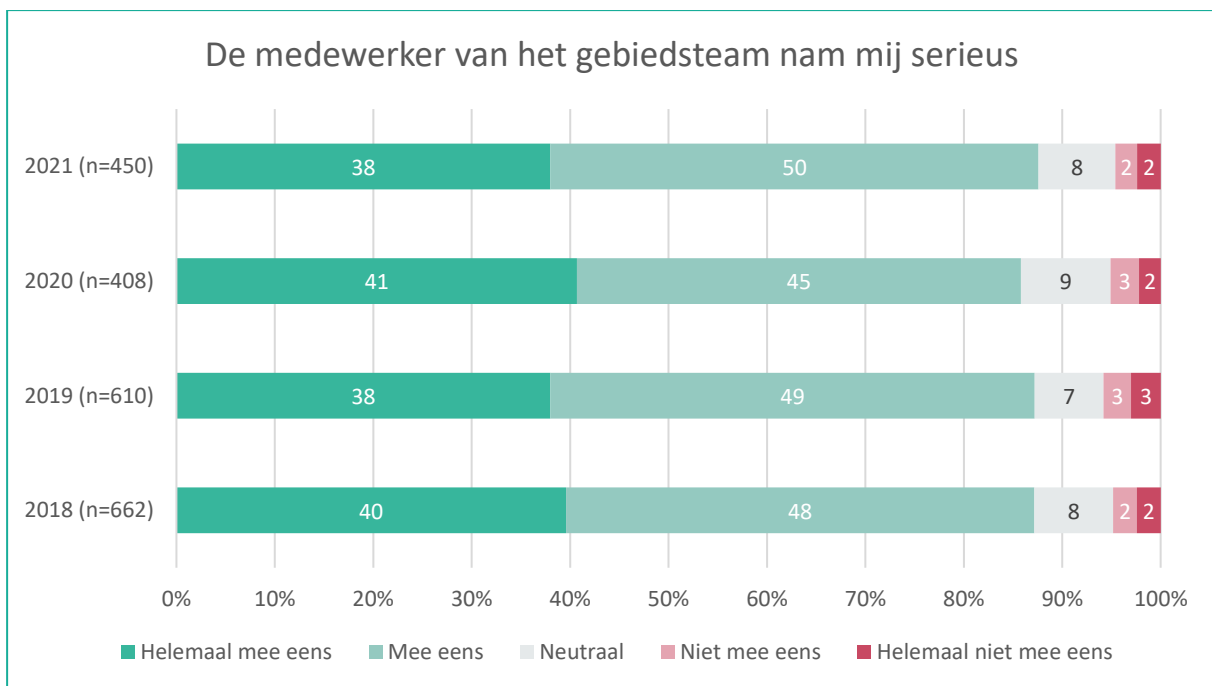
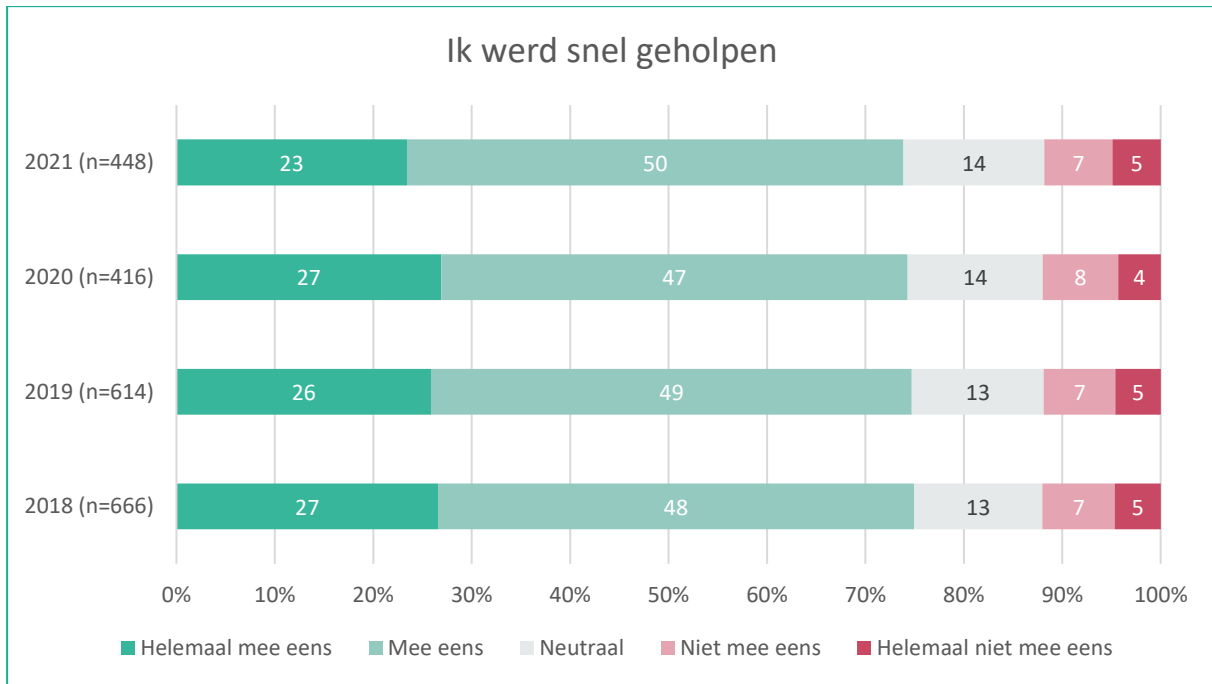
## 2 | Resultaten

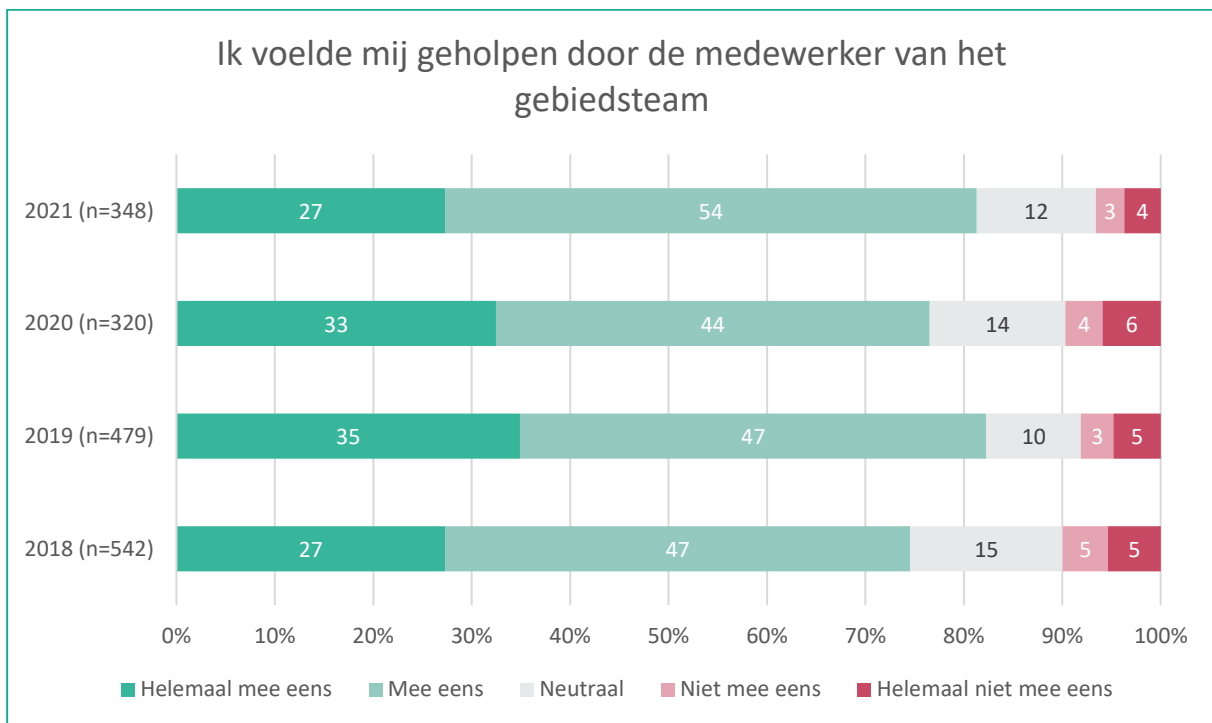
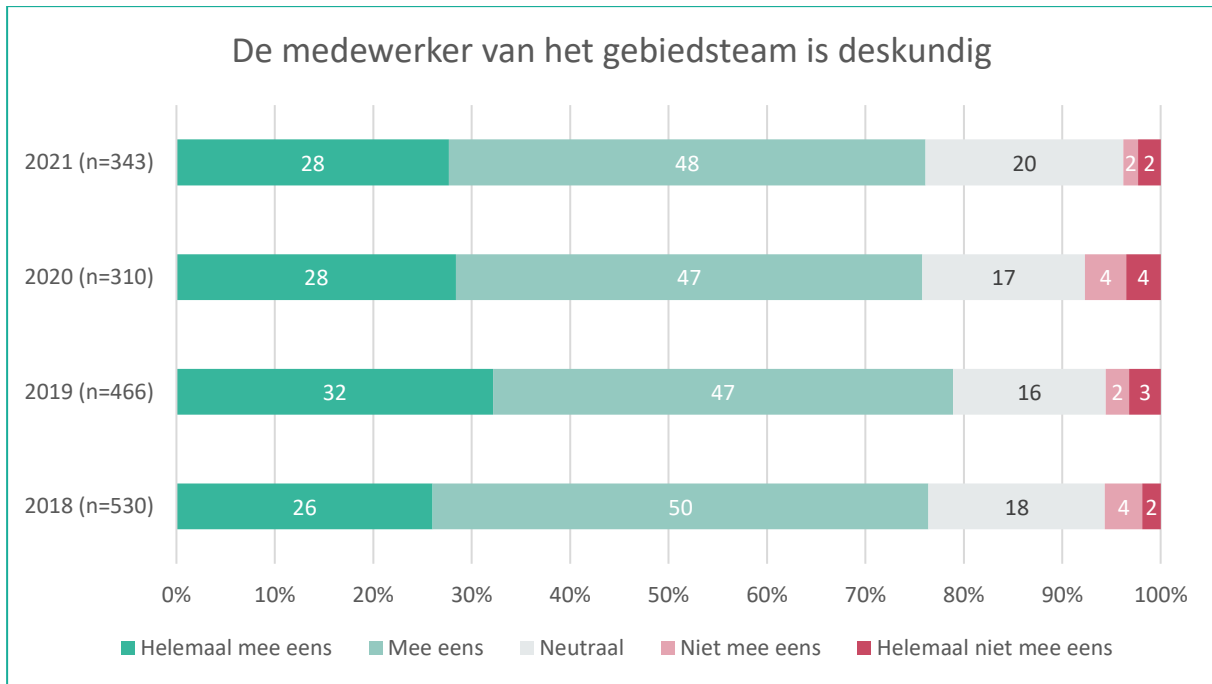
### 2.1 Het contact met het gebiedsteam

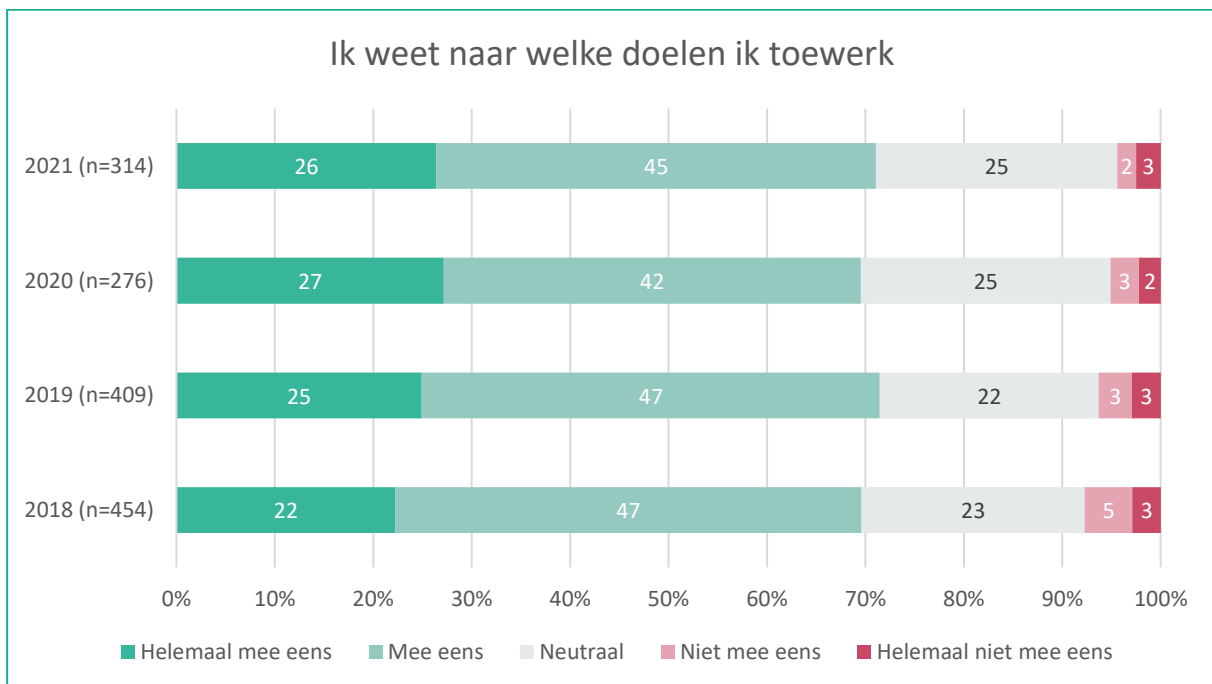
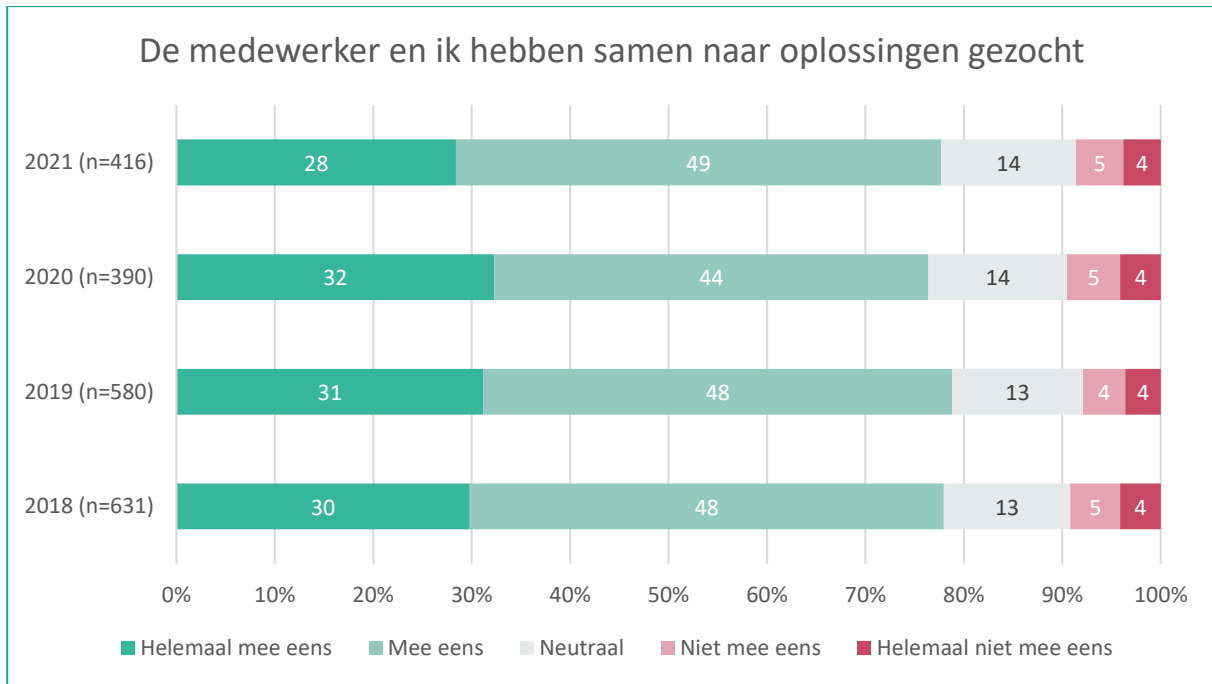
Als inwoners via de gemeente een aanvraag voor ondersteuning doen komen zij in contact met het gebiedsteam van de gemeente. Het gebiedsteam zorgt ervoor dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een ondersteuningsplan worden opgesteld. Aan deelnemers die in 2021 bij het gebiedsteam een aanvraag gedaan hebben, is gevraagd hoe zij het contact met het gebiedsteam hebben ervaren. Wanneer deelnemers al langere tijd gebruik maken van ondersteuning, kan het zijn dat ze in 2021 geen contact hebben gehad. Ook kan het zijn dat ze zich niet meer goed kunnen herinneren hoe het contact was. Deze deelnemers konden de vragen over het contact in dat geval overslaan.

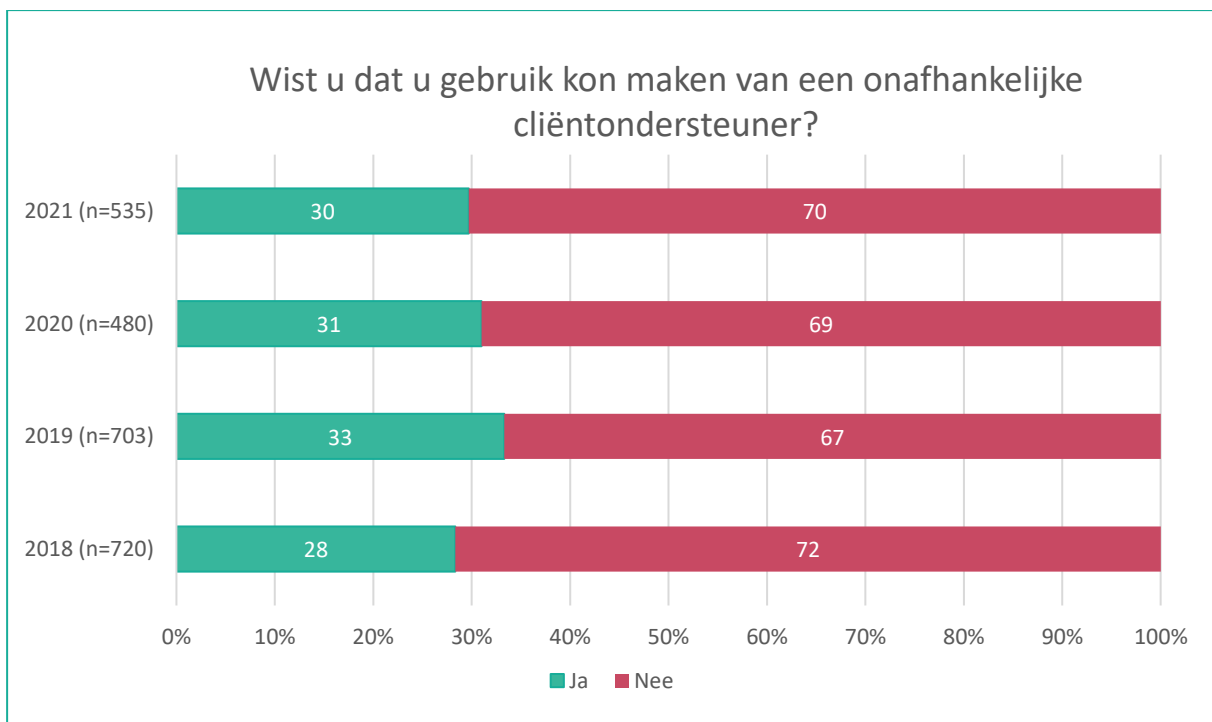
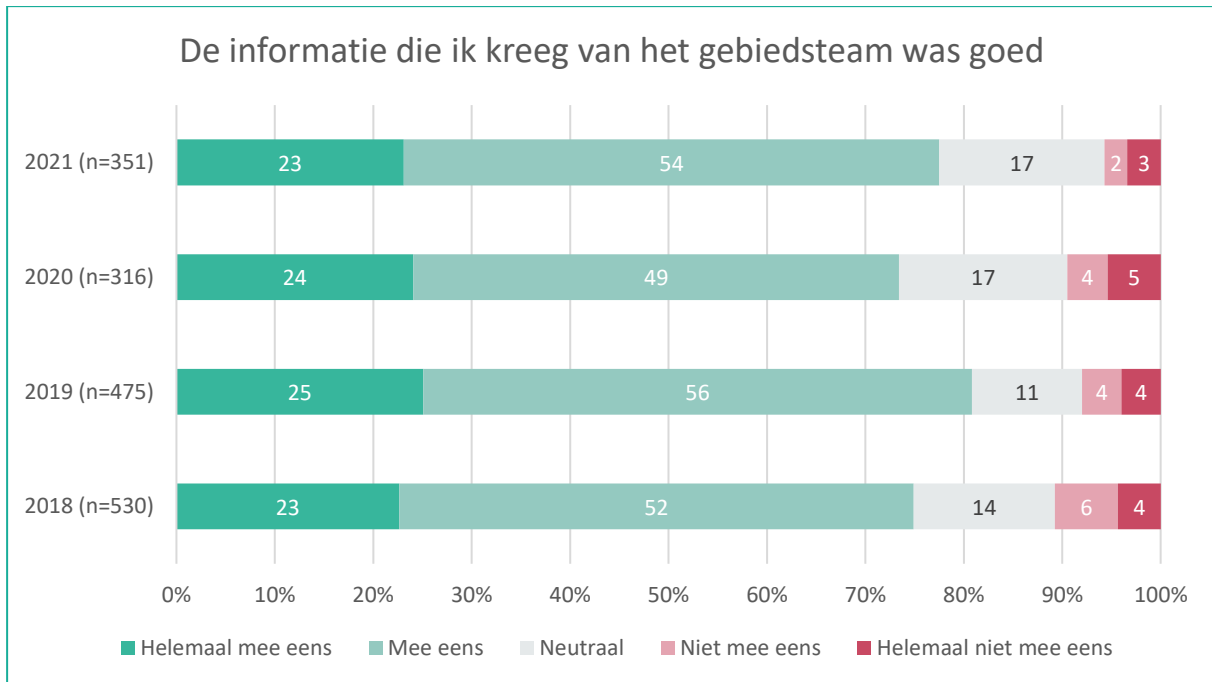








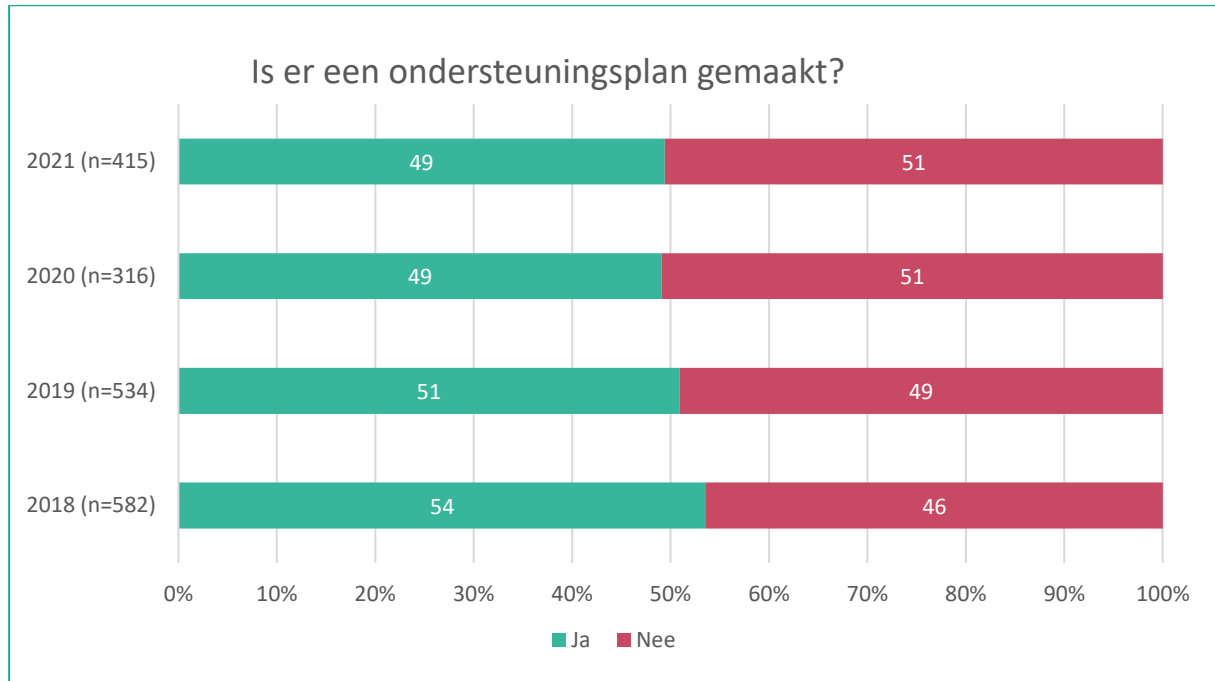




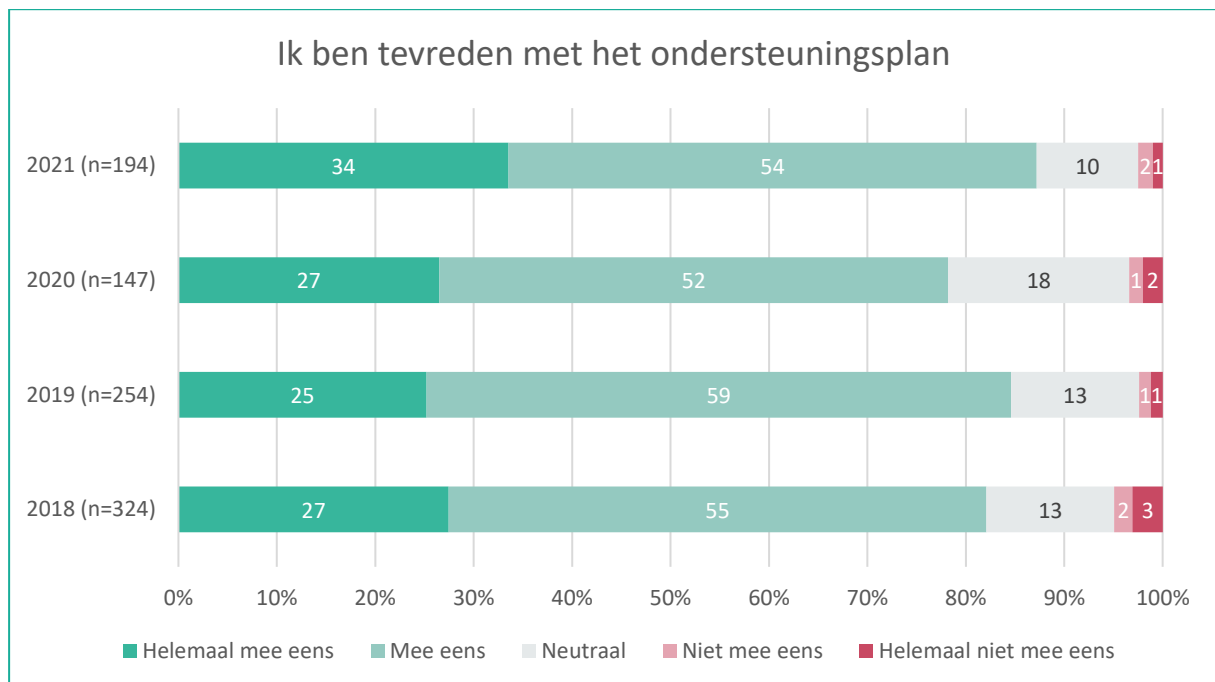


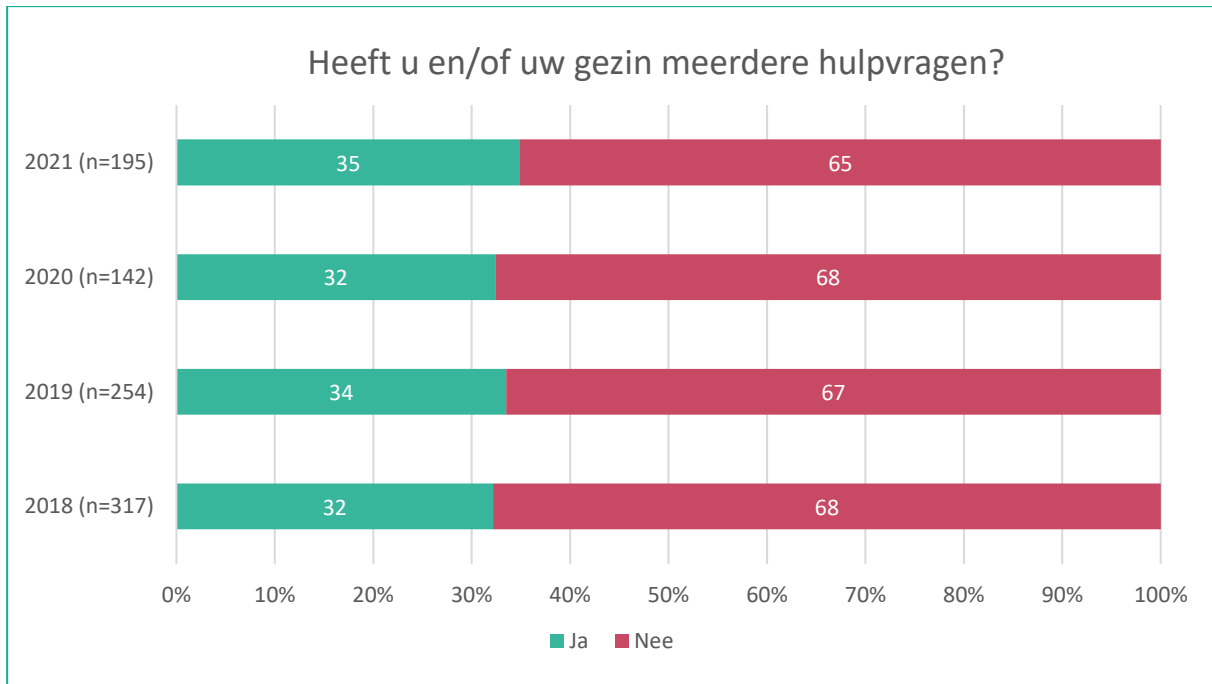
## 2.2 Het ondersteuningsplan

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het ondersteuningsplan dat tijdens het gesprek met het gebiedsteam kan worden opgesteld.

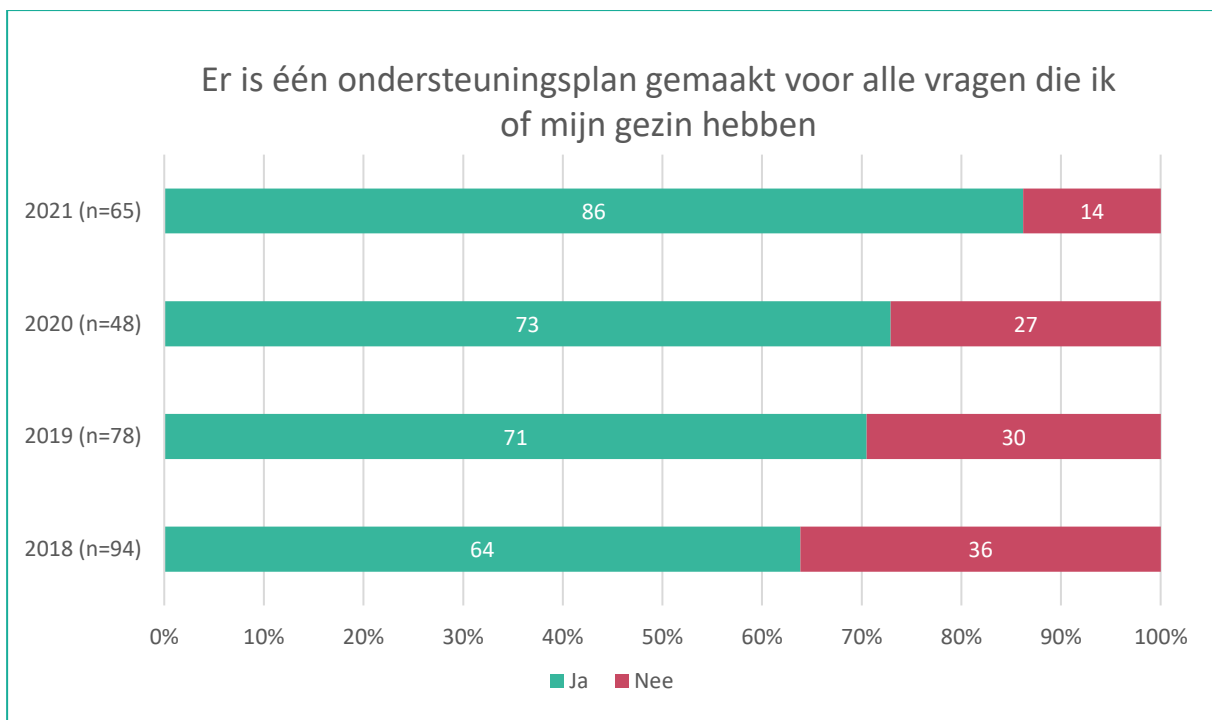


De volgende vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij de vorige vraag 'Ja' hebben ingevuld en die dus een ondersteuningsplan hebben gehad.





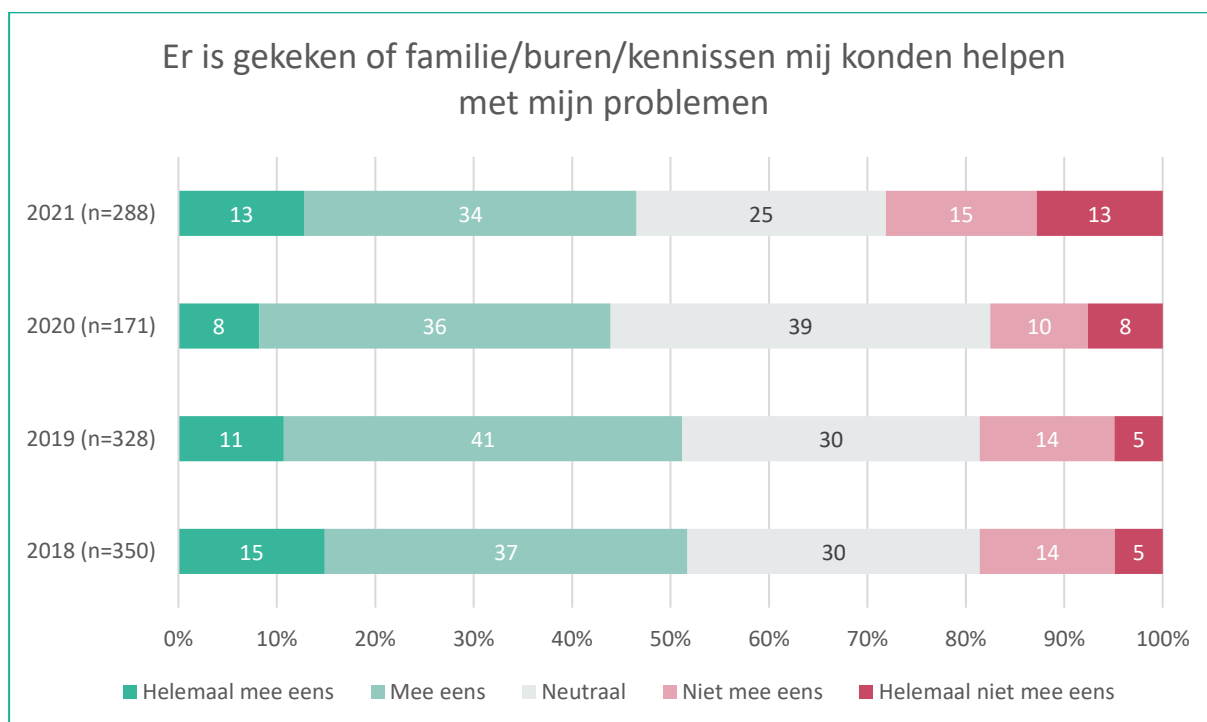
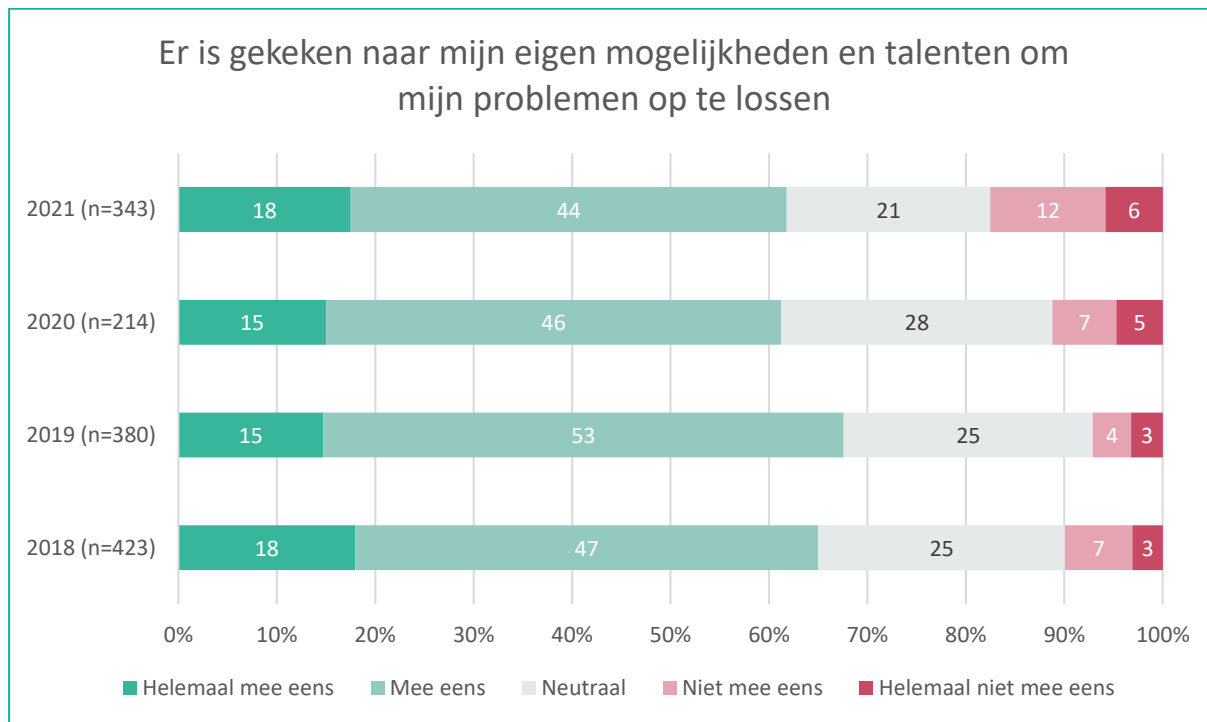
De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die bij de vorige vraag 'Ja' hebben ingevuld en die dus meerdere hulpvragen hadden (binnen het gezin).





## 2.3 Eigen kracht en netwerk

Naast de ondersteuning vanuit de Wmo, Jeugdwet, Participatie of gebiedsteams bestaan andere mogelijkheden om ondersteuning te krijgen. Zo kan iemand uit de omgeving (partner, buren of vrienden) helpen. Deze paragraaf laat zien of deelnemers gebruik maken van het eigen netwerk.

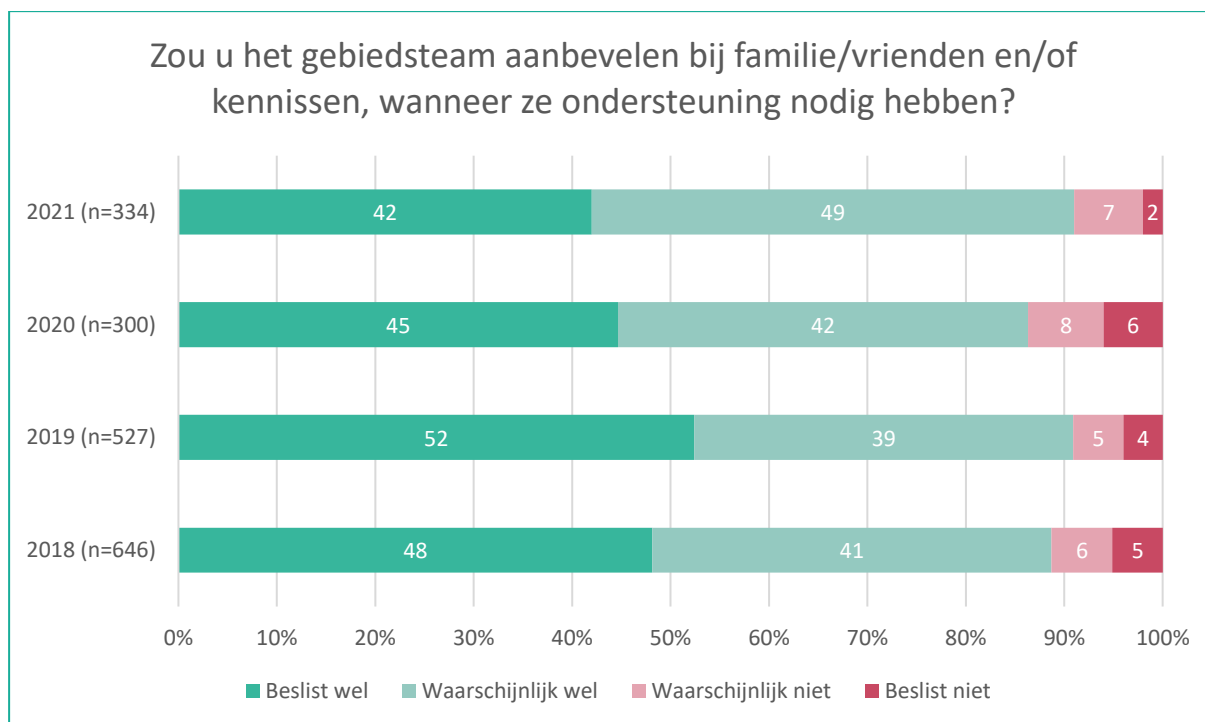




## 2.4 Algemene tevredenheid gebiedsteam

In deze paragraaf wordt de tevredenheid van deelnemers met het gebiedsteam getoond.

Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van het gebiedsteam? (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)								
	2021 (n=336)		2020 (n=299)		2019 (n=543)		2018 (n=639)	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1	8	2,4	7	2,3	16	2,9	31	4,8
2	3	0,9	6	2,0	13	2,4	11	1,7
3	3	0,9	2	0,7	9	1,7	15	2,3
4	8	2,4	7	2,3	13	2,4	18	2,8
5	15	4,5	16	5,4	19	3,5	27	4,2
6	21	6,3	22	7,4	37	6,8	58	9,1
7	70	20,8	60	20,1	111	20,4	108	16,9
8	106	31,5	99	33,1	175	32,2	174	27,3
9	52	15,5	44	14,7	82	15,1	110	17,2
10	50	14,9	36	12,0	68	12,5	87	13,6
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,6</b>		<b>7,5</b>		<b>7,4</b>		<b>7,3</b>	



### Open Vragen

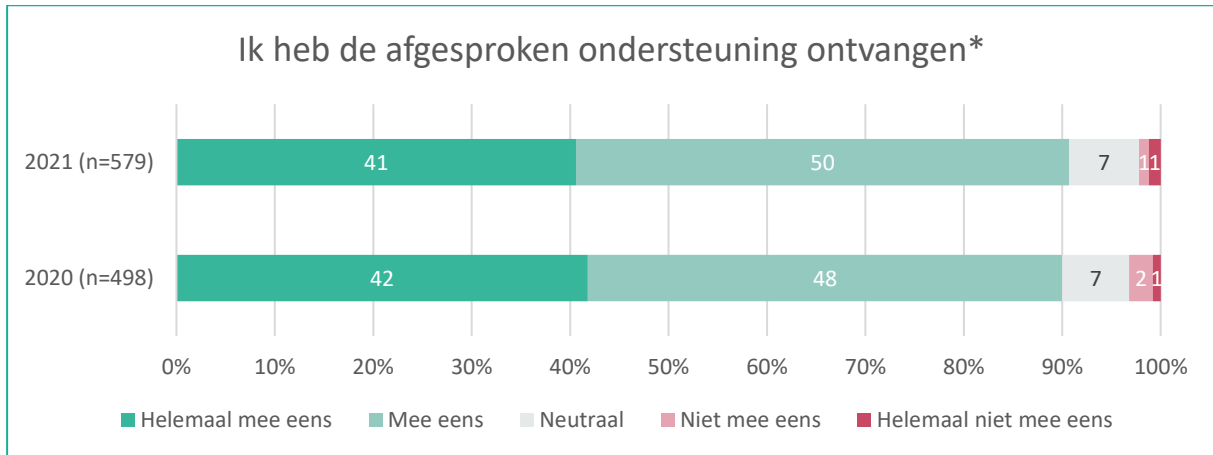
De toelichtingen bij de vraag ‘Wat vindt/vond u goed aan het gebiedsteam?’ en de vraag ‘Wat vindt/vond u minder goed aan het gebiedsteam?’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



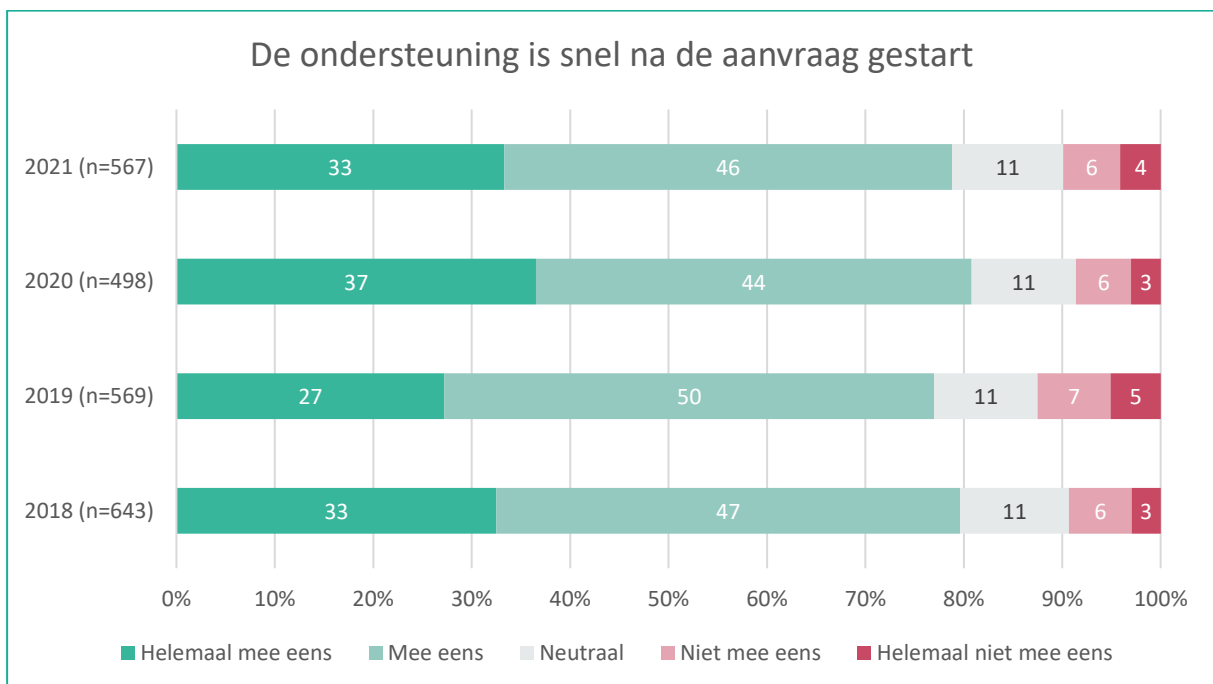


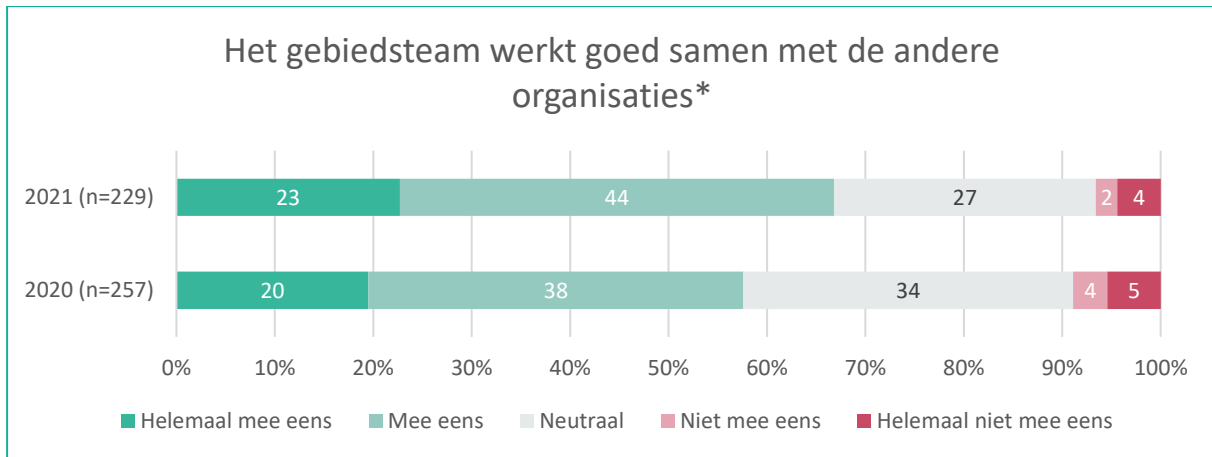
## 2.5 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag ontvangen cliënten ondersteuning. Deze paragraaf bevat de ervaringen van deelnemers met de ondersteuning die ze hebben ontvangen.

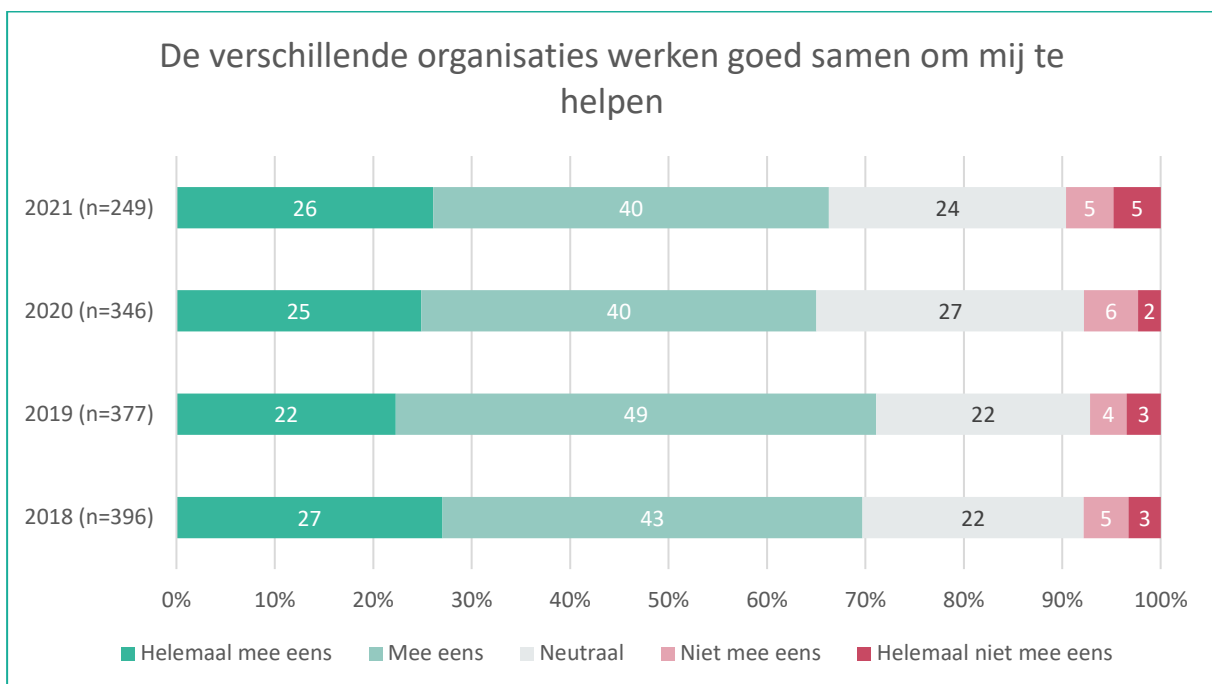


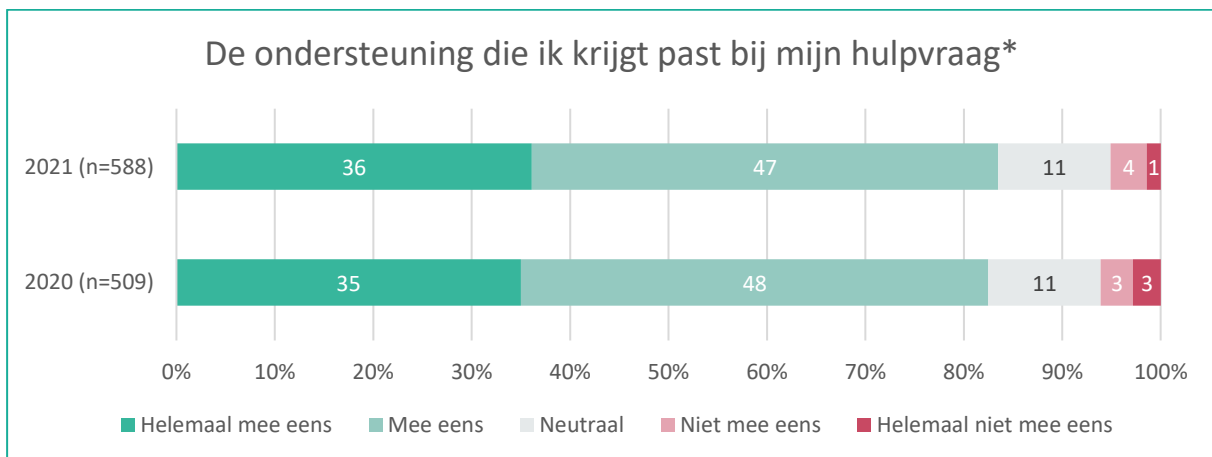
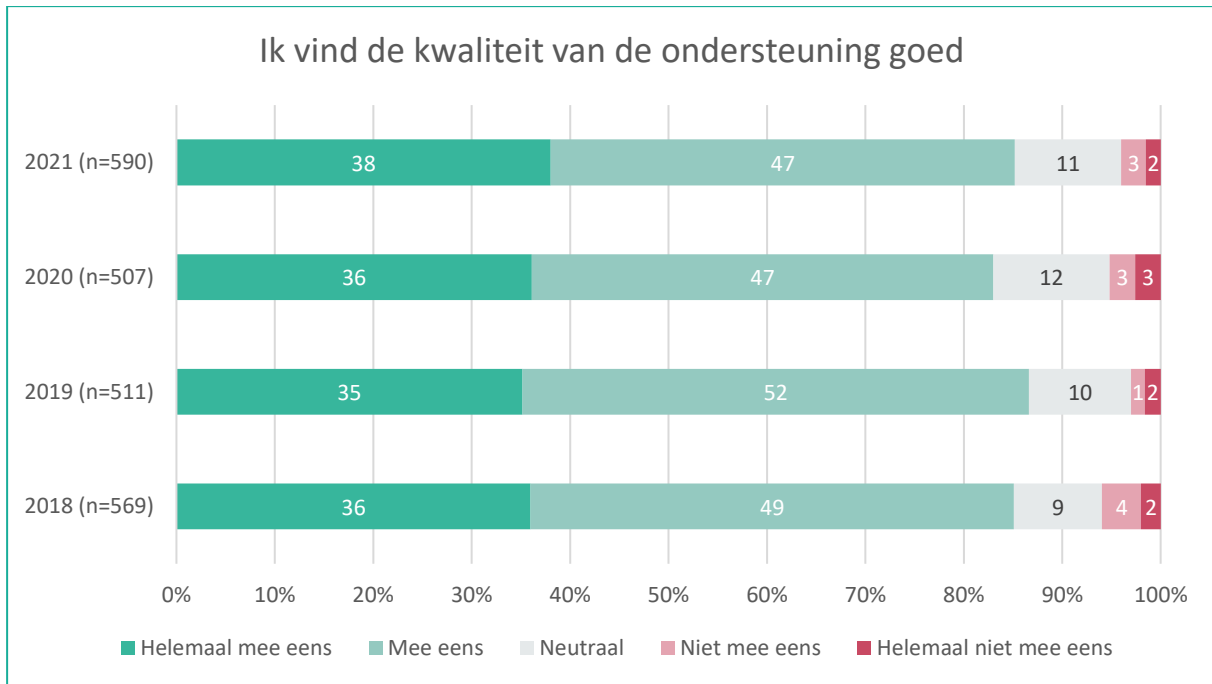
\*Deze vraag is sinds 2020 opgenomen in alle deelonderzoeken. Een vergelijking met de meetjaren daarvoor is daarom niet mogelijk.





\*Deze vraag is sinds 2020 opgenomen in alle deelonderzoeken. Een vergelijking met de meetjaren daarvoor is daarom niet mogelijk.



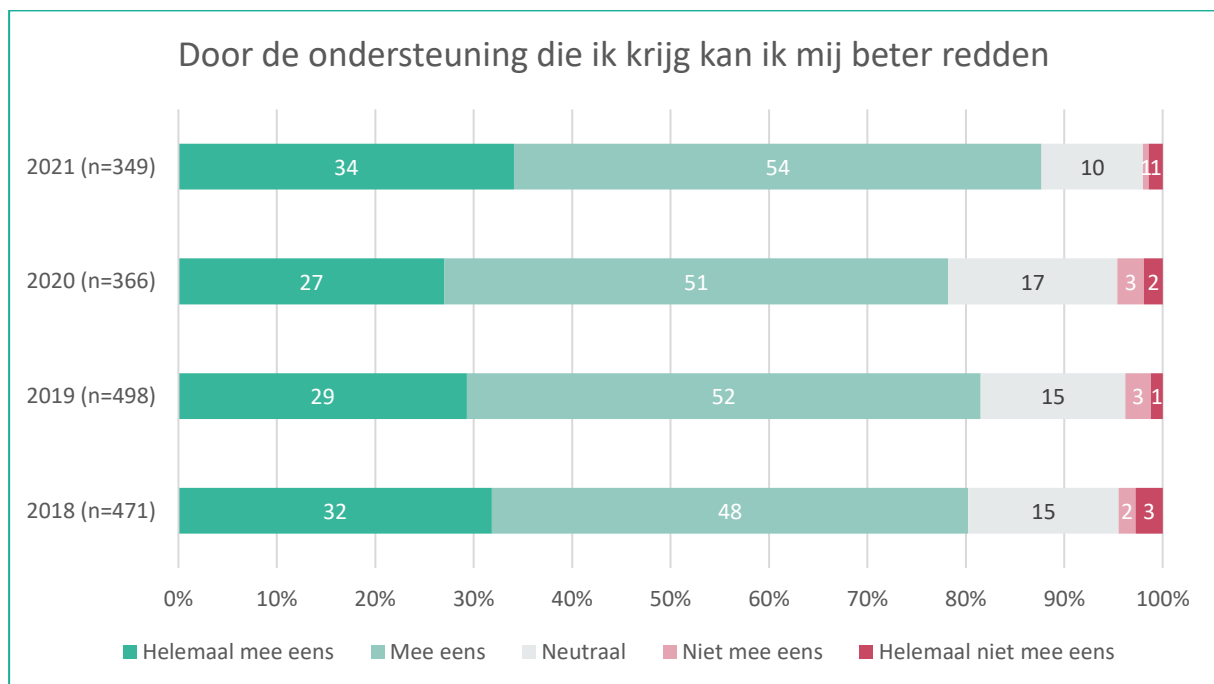
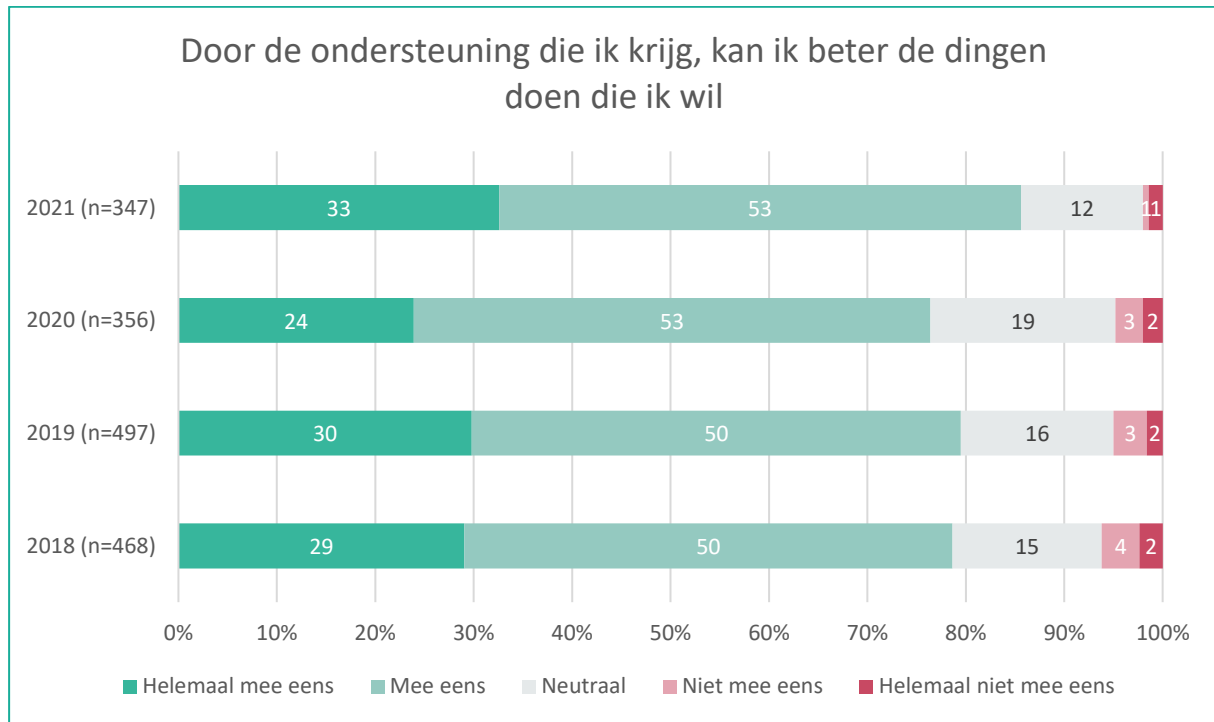


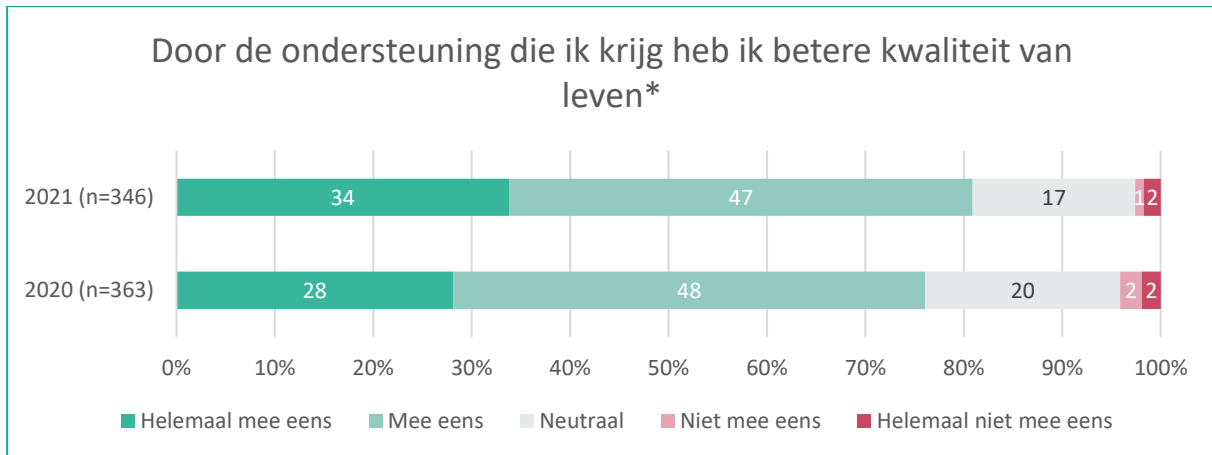
\*Deze vraag is sinds 2020 opgenomen in alle deelonderzoeken. Een vergelijking met de meetjaren daarvoor is daarom niet mogelijk.



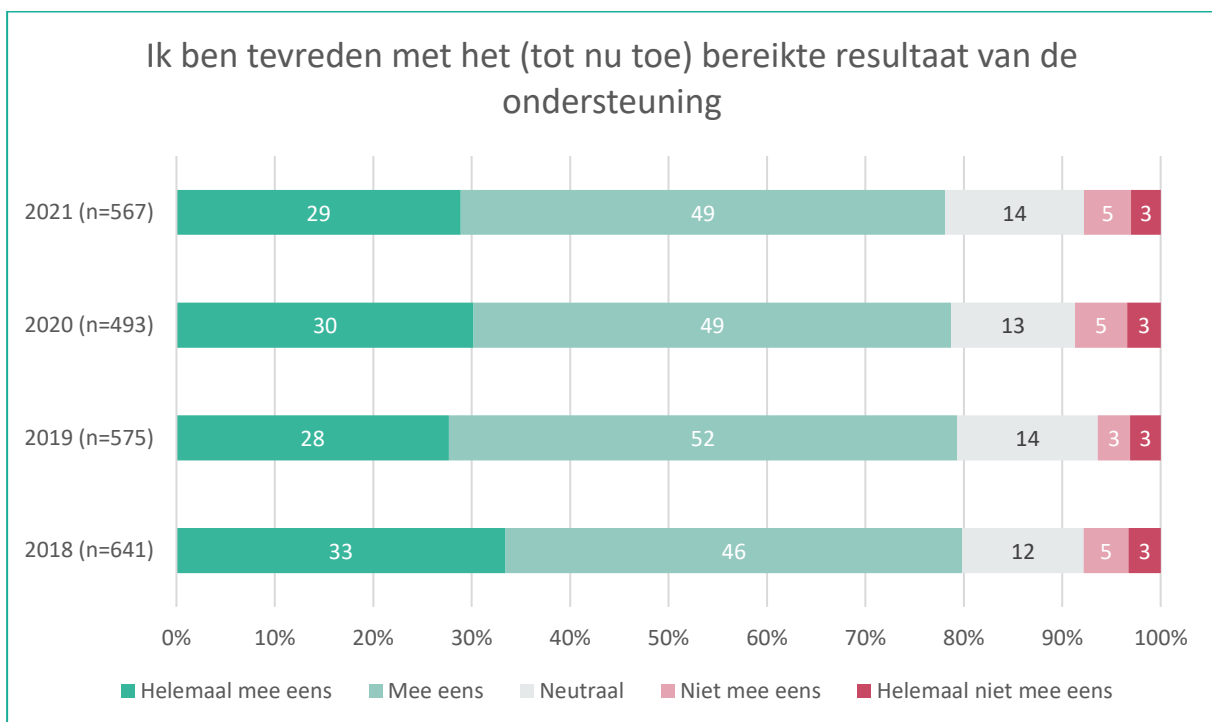
## 2.6 Effect van de ondersteuning

In deze paragraaf wordt weergegeven in welke mate de ondersteuning het gewenste effect heeft.





\*Deze vraag is sinds 2020 opgenomen in alle deelonderzoeken. Een vergelijking met de meetjaren daarvoor is daarom niet mogelijk.





## 2.7 Algemene tevredenheid

Deze paragraaf toont de resultaten met betrekking tot de algemene tevredenheid over de ondersteuning.

Hoe tevreden bent u over de ondersteuning (van uw zorgaanbieder)? (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)								
	2021 (n=485)		2020 (n=452)		2019 (n=487)		2018 (n=577)	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>1</b>	6	1,2	14	3,1	11	2,3	10	1,7
<b>2</b>	0	0,0	4	0,9	3	0,6	1	0,2
<b>3</b>	6	1,2	7	1,5	3	0,6	6	1,0
<b>4</b>	9	1,9	7	1,5	5	1,0	8	1,4
<b>5</b>	12	2,5	19	4,2	10	2,1	25	4,3
<b>6</b>	48	9,9	29	6,4	32	6,6	41	7,1
<b>7</b>	90	18,6	81	17,9	88	18,1	98	17,0
<b>8</b>	161	33,2	151	33,4	168	34,5	184	31,9
<b>9</b>	87	17,9	71	15,7	99	20,3	114	19,8
<b>10</b>	66	13,6	69	15,3	68	14,0	90	15,6
<b>Gemiddelde:</b>	7,8		7,6		7,8		7,8	

**Uw contactpersonen**

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

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

