MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2022

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

gemeente
Weststellingwerf

15 september 2023



INHOUD

Inleiding	**3**
Onderzoeksverantwoording	**5**
Bevindingen en aanbevelingen	**8**
Resultaten	**11**
• Contact met de gemeente	12
• Onafhankelijke cliëntondersteuning	16
• Het gesprek/huisbezoek	18
• Hulp/ondersteuning	23
• Kwaliteit	28
• Effect	31
• Verbeterpunten	34
• Afsluitende opmerkingen	35
Bijlagen	**36**



INLEIDING



INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgenomen onder cliënten die in 2022 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

Doelgroep

Cliënten die in 2022 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Alle cliënten zijn per brief uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. Cliënten hadden de mogelijkheid om de vragenlijst op twee manieren in te vullen: 1) online (via een weblink of QR-code naar weblink) of 2) telefonisch.

Veldwerkperiode

Juli en augustus 2023

Respons

	Populatie	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten	928	102	11,0%	Richtinggevend: 95% / 9,16%

*) Voor een toelichting op representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge zie bijlage III.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met "niet van toepassing" hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen. Daarnaast kan het zijn dat de percentages in de tekst af lijken te wijken van de bij elkaar opgetelde percentages van ‘Helemaal mee eens’ en ‘Mee eens’. Dit komt door afrondingsverschillen.

Waar mogelijk worden de resultaten van 2022 vergeleken met de resultaten van 2020 en 2021. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met het feit dat de resultaten niet representatief, maar richtinggevend zijn. Om die reden wordt er niet tekstueel vergeleken tussen de jaren.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten niet representatief, maar richtinggevend zijn.

Pluspunten

- Over het algemeen zijn de meeste respondenten positief over het gesprek met de vlechtwerker. Zo benoemt 77% dat de vlechtwerker goed heeft geluisterd en heeft de vlechtwerker bij 74% duidelijke informatie gegeven. Daarnaast geeft 85% aan dat de vlechtwerker haar serieus nam en 77% benoemt dat in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht.
- Het gesprek met de vlechtwerker wordt gemiddeld gewaardeerd met een 8,1.
- Ook zijn respondenten over het algemeen positief over de kwaliteit en het effect van de hulp die zij krijgen. Zo vindt 83% de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgt goed. Door de ondersteuning die zij krijgt kan 88% zich beter redden, kan 86% beter de dingen doen die zij wil en heeft ook 86% een betere kwaliteit van leven.

Aandachtspunten

- Hoewel de grote meerderheid van de respondenten wist waar zij moest zijn met haar hulpvraag (86%), wist 11% dit niet.
- Bij één op de zeven (14%) respondenten heeft het veel moeite gekost om hulp aan te vragen.
- Meer dan de helft van de respondenten (55%) wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een derde (33%) van deze groep had wel behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- Met de stelling ‘Ik werd snel geholpen’ is 66% het (helemaal) eens en 19% het (helemaal) niet eens.
- Een derde (33%) van de respondenten heeft behoefte aan andere of meer hulp. Zij hebben met name behoefte aan praktische hulp (21%) en emotionele/geestelijke hulp (9%).



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven. Ook hierbij moet rekening worden gehouden dat de resultaten richtinggevend en niet representatief zijn. De meeste aanbevelingen komen overeen met de aanbevelingen van voorgaande jaren.

- **Deel de uitkomsten van het onderzoek**
  Door de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de vlechtwerkers, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat de gemeente het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven. Daarnaast kan het ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot, waardoor zij gemotiveerd kunnen raken om de goede beoordelingen te behouden en aan de slag te gaan met de aandachtspunten.

- **Ga na waar cliënten tegenaan lopen bij de Wmo-aanvraag**
  Bij één op de zeven respondenten heeft het veel moeite gekost om de hulp aan te vragen. Ook in de open vragen over de verbeterpunten en de afsluitende opmerkingen geven cliënten aan dat de procedure op sommige punten onduidelijk is. Door te achterhalen waar cliënten tegenaan lopen bij het zoeken naar hulp, bijvoorbeeld door een toelichtingsvraag toe te voegen, kunnen waar nodig verbeteringen worden doorgevoerd.

- **Verbeter de snelheid van het proces**
  Nagenoeg één op de vijf respondenten die een gesprek hebben gehad met de gemeente/het gebiedsteam werd niet snel geholpen en bij 24% van de respondenten duurde het langer dan een maand voordat zij hulp ontving. Bespreek samen met de zorgaanbieder welke mogelijkheden er zijn om de snelheid van het proces te verbeteren en communiceer duidelijk wanneer een cliënt wat kan verwachten.

- **Ga na welke mogelijkheden er zijn om cliënten andere of meer hulp te bieden**
  14% van de respondenten is het oneens met de stelling ‘Ik krijg genoeg hulp om mijn hulpvraag op te lossen’ en een derde van de respondenten heeft behoefte aan andere of meer hulp, met name aan emotionele/geestelijke hulp en praktische hulp. Bekijk welke mogelijkheden er zijn om deze cliënten beter te ondersteunen zodat dit bijdraagt aan hun zelfredzaamheid en kwaliteit van leven.



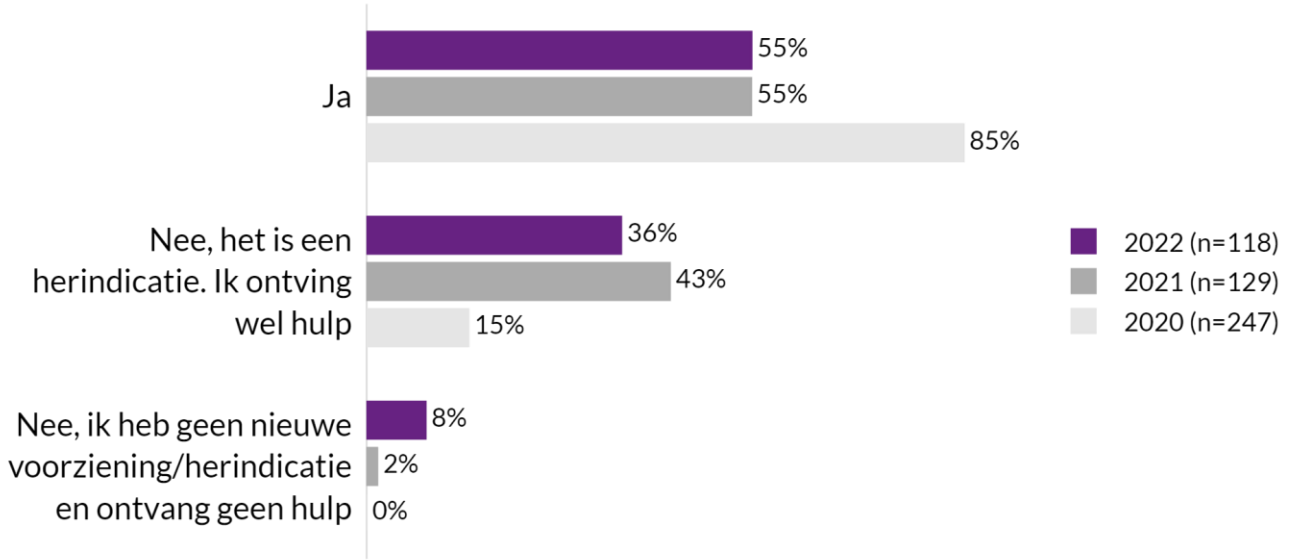
RESULTATEN

RESULTATEN | 55% VAN DE RESPONDENTEN HEEFT IN 2022 EEN GESPREK GEHAD MET DE GEMEENTE

CONTACT MET DE GEMEENTE (1/4)

Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) heeft in 2022 een gesprek gehad met de gemeente over een hulpvraag. 36% heeft geen gesprek gehad met de gemeente, maar ontvangt wel hulp. 8% heeft ‘Nee, ik heb geen nieuwe voorziening/indicatie en ontvang geen hulp’ geantwoord.

*Heeft u in 2022 een gesprek gehad met de gemeente over een hulpvraag?**



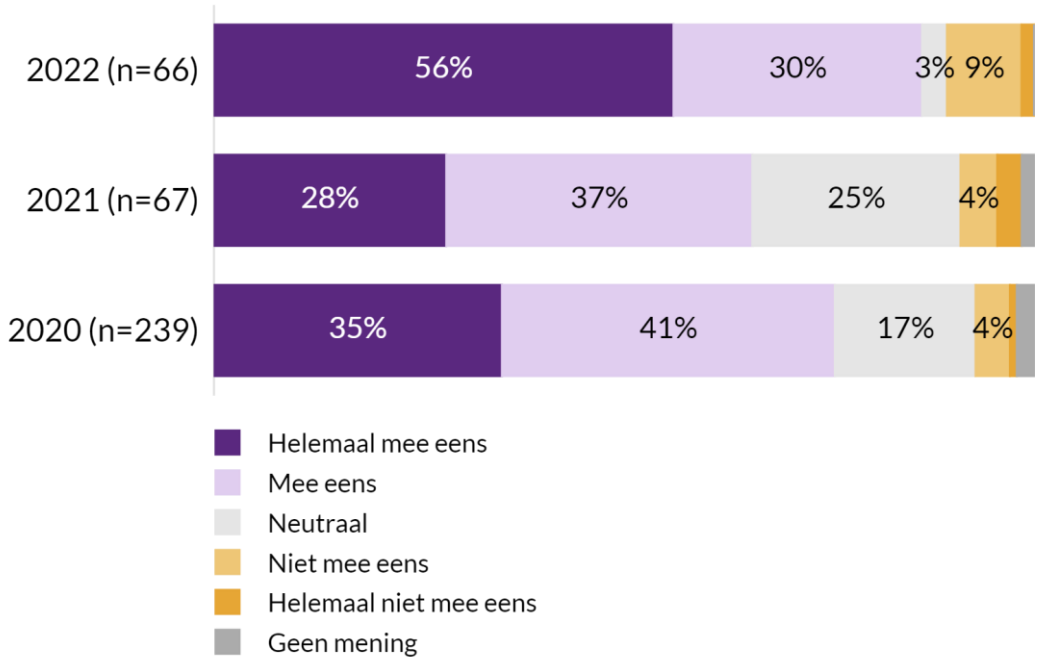
*) Wanneer respondenten ‘Nee, het is een herindicatie’ hebben geantwoord dan gingen zij meteen door naar de vragen met betrekking tot de hulp/ondersteuning.
Wanneer respondenten ‘Nee, ik heb geen nieuwe voorziening/herindicatie en ontvang geen hulp’ hebben geantwoord dan zijn zij meteen naar het einde van de vragenlijst gegaan.

RESULTATEN | ÉÉN OP DE NEGEN RESPONDENTEN WIST NIET WAAR ZIJ MOEST ZIJN MET DE HULPVRAAG

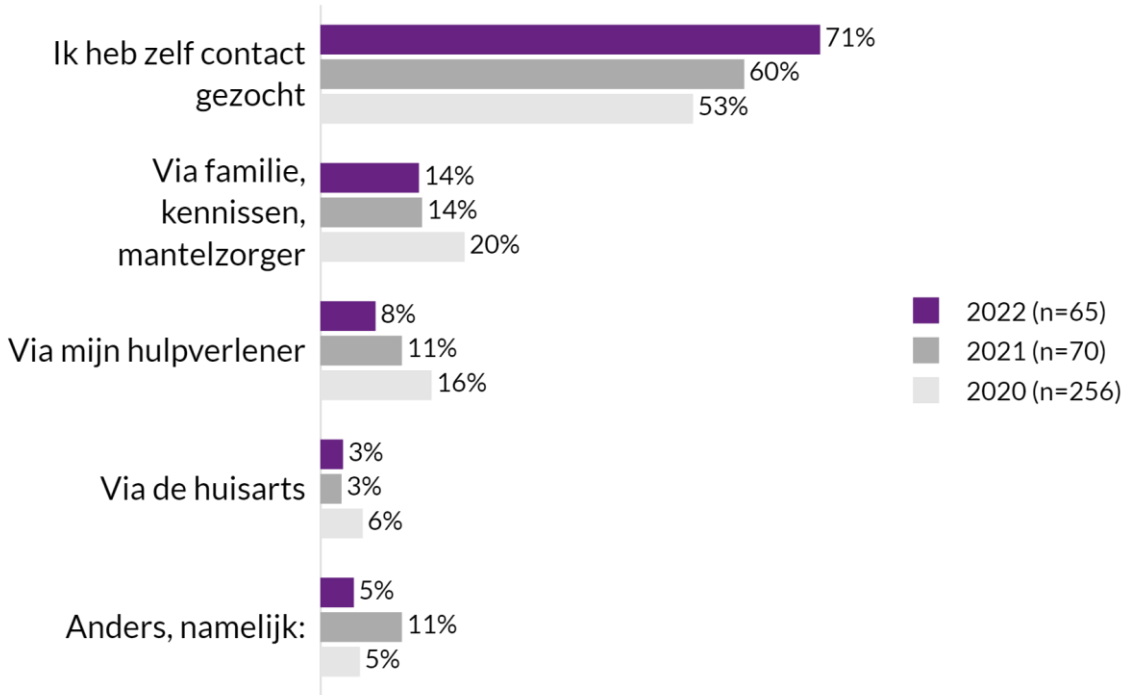
CONTACT MET DE GEMEENTE (2/4)

Met de stelling ‘Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag’ is 86% van de respondenten die in 2022 een gesprek met de gemeente hebben gehad het (helemaal) eens. 11% is het daar (helemaal) niet mee eens. Ook is aan de respondenten gevraagd hoe zij bij de gemeente/het gebiedsteam terecht zijn gekomen. Veruit de meeste respondenten hebben zelf contact gezocht.

In hoeverre bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente/het gebiedsteam? - 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'



Hoe bent u bij de gemeente/het gebiedsteam terecht gekomen?

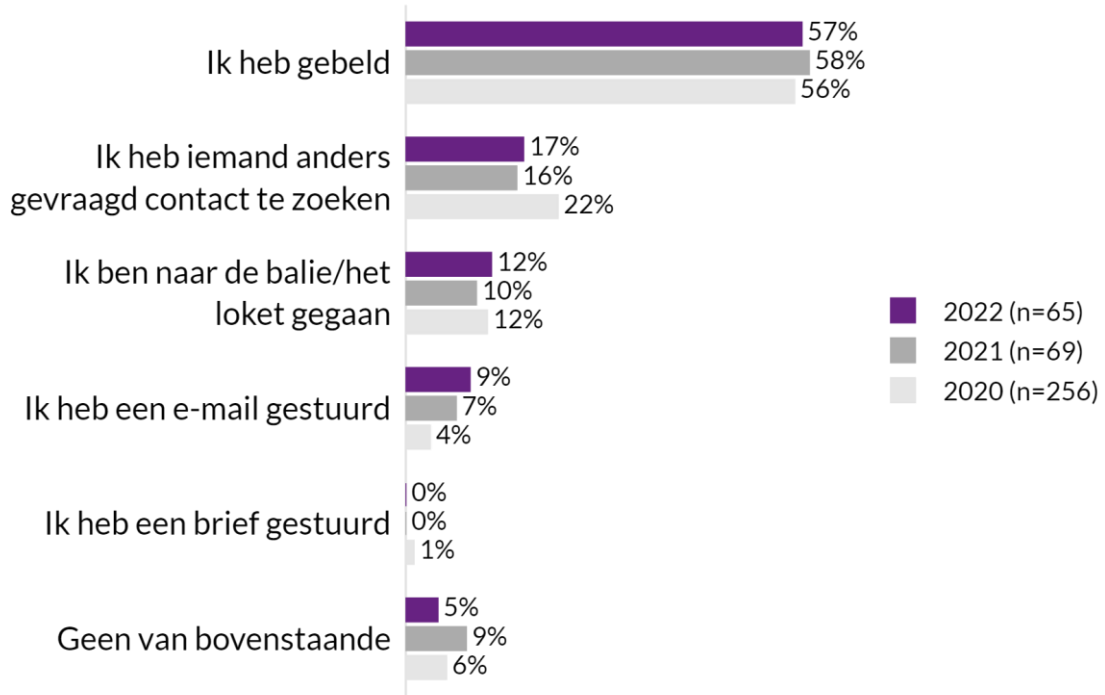


RESULTATEN | CONTACT MET DE GEMEENTE WORDT MEESTAL ALS PRETTIG ERVAREN (78%)

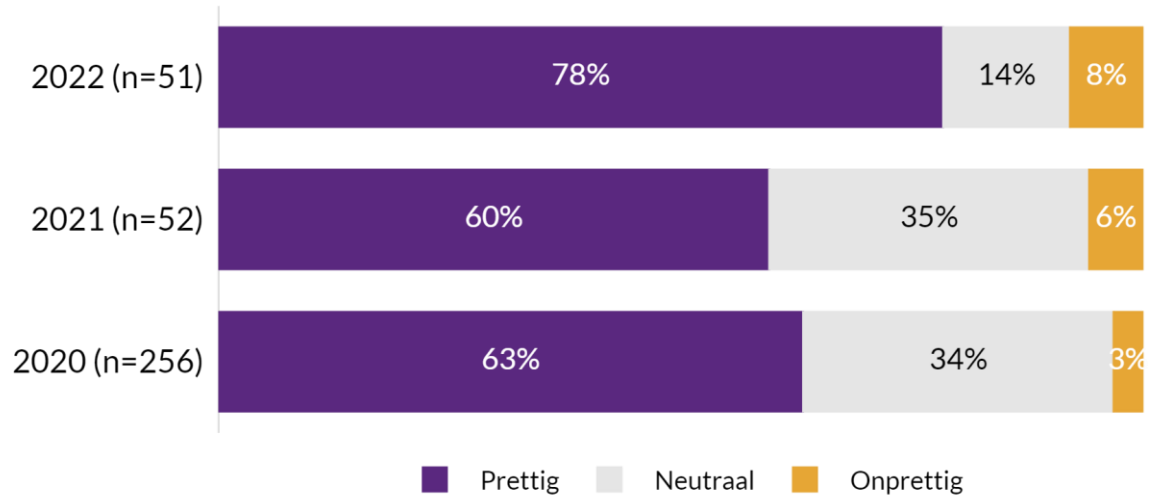
CONTACT MET DE GEMEENTE (3/4)

Aan de respondenten die in 2022 een gesprek met de gemeente hebben gehad over een hulpvraag is gevraagd hoe zij contact hebben gezocht met de gemeente/het gebiedsteam. Ruim de helft (57%) van de respondenten heeft gebeld en 17% heeft iemand anders (met name partner, familie of een hulpverlener) gevraagd om contact te zoeken. Respondenten die telefonisch, fysiek, per mail of per post contact hebben gezocht met de gemeente/het gebiedsteam hebben dit contact meestal als prettig ervaren (78%). 8% heeft het contact als onprettig ervaren.

Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente/het gebiedsteam?



*Hoe heeft u dit contact ervaren?**



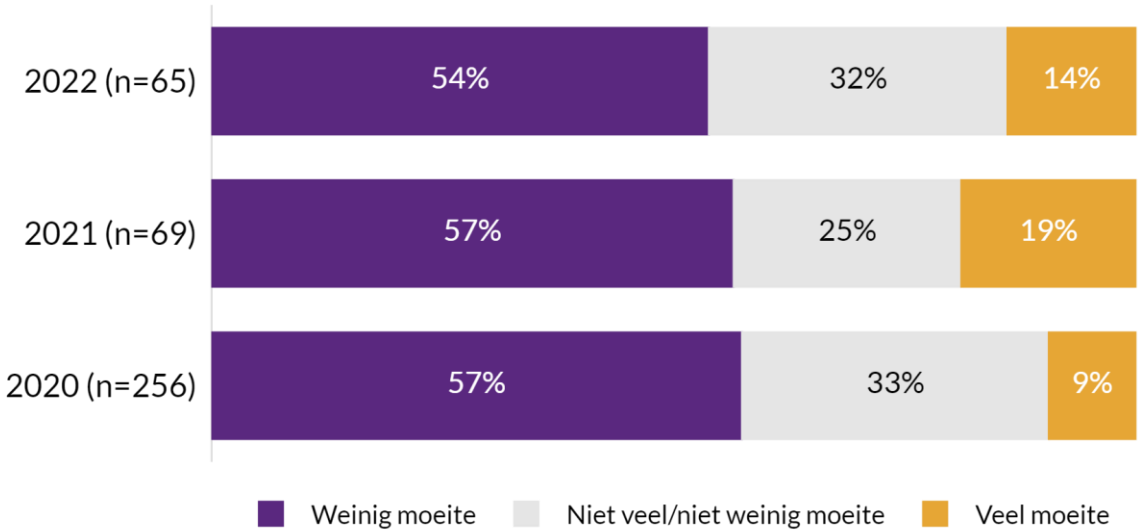
*) Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die aan hebben gegeven telefonisch, per mail, per post of fysiek (balie/loket) contact te hebben gezocht met de gemeente.

RESULTATEN | 14% BENOEMT DAT HET VEEL MOEITE HEEFT GEKOST OM HULP AAN TE VRAGEN

CONTACT MET DE GEMEENTE (4/4)

Bij 54% van de respondenten heeft het weinig moeite gekost om hulp aan te vragen. 32% staat daar neutraal tegenover en 14% geeft aan dat het veel moeite heeft gekost om hulp aan te vragen.

Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen?

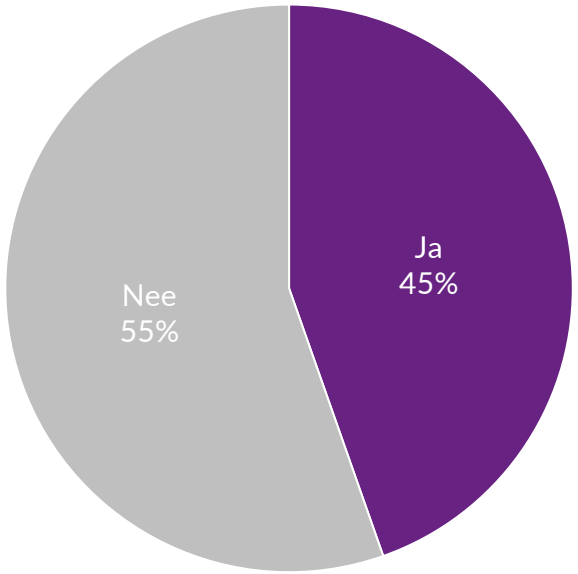


RESULTATEN | 45% WIST DAT ZIJ GEBRUIK KON MAKEN VAN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

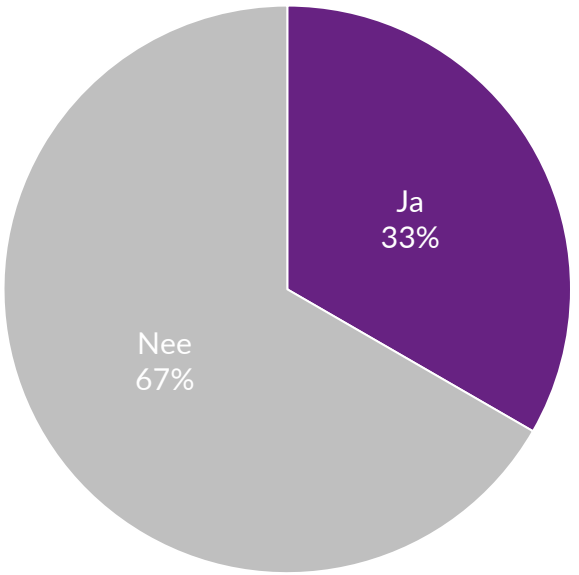
ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (1/2)

45% van de respondenten wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2021: 38%; 2020: 38%). 55% wist dit niet. Aan deze respondenten is gevraagd of zij behoefte hadden gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een derde (33%) had daar wel behoefte aan gehad (2021: 40%).

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=65)



Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=36)*



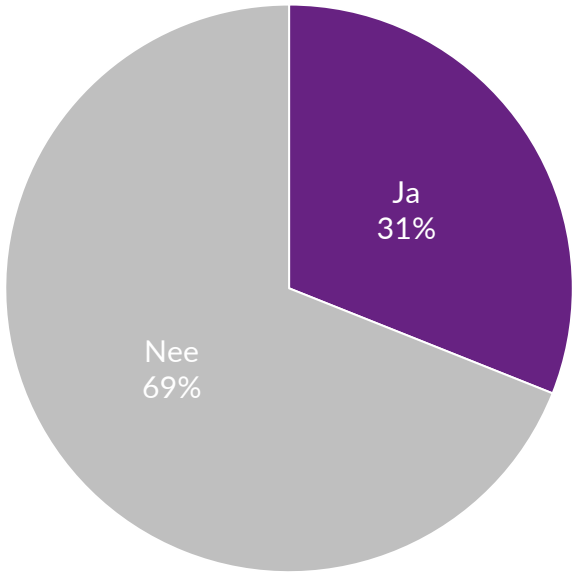
*) Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die niet wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

RESULTATEN | 31% DIE HET WIST HEEFT GEBRUIK GEMAAKT VAN EEN CLIËNTONDERSTEUNER

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (2/2)

Iets minder dan een derde (31%) van de respondenten die wel wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft daar ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt (2021: 31%). 69% heeft er geen gebruik van gemaakt, met name omdat dit niet nodig was. In de onderstaande tekstballonnen staat een aantal van de gegeven antwoorden ter illustratie.

Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=29)*



*Kunt u aangeven waarom u geen gebruik heeft gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?** (n=18)*

"Ik vond dat op dit moment nog niet nodig."

"Ergotherapeut heeft het overgenomen."

"Dat kan ik heel goed zelf."

"Was duidelijk wat ik wilde."

"Niet nodig, er wordt goed geluisterd en gekeken naar alle informatie die er al is."

"Ik vind het lastig om onbekende mensen te vertrouwen. Ik deel niet snel mijn verhaal."

"Ik kan mij prima zelf redden en verwachte geen onduidelijkheden."

"Mijn dochter weet de weg (werkt zelf bij een gebiedsteam)."

*) Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die wel wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

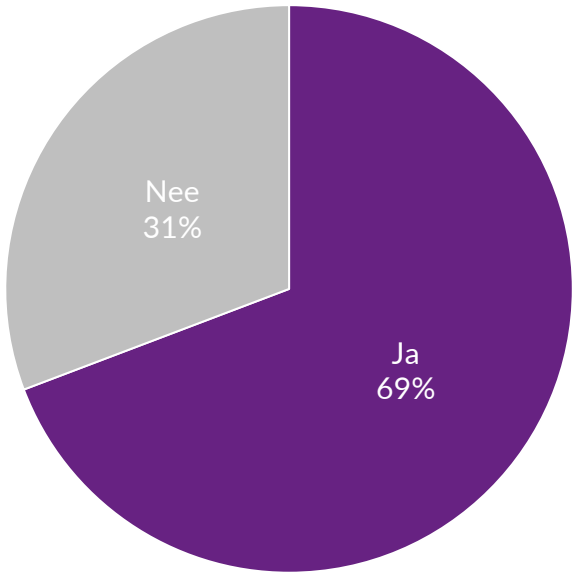
*) Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die geen gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

RESULTATEN | VOOR 82% WAS HET DUIDELIJK WELKE ONDERWERPEN BIJ HET GESPREK AAN BOD KWAMEN

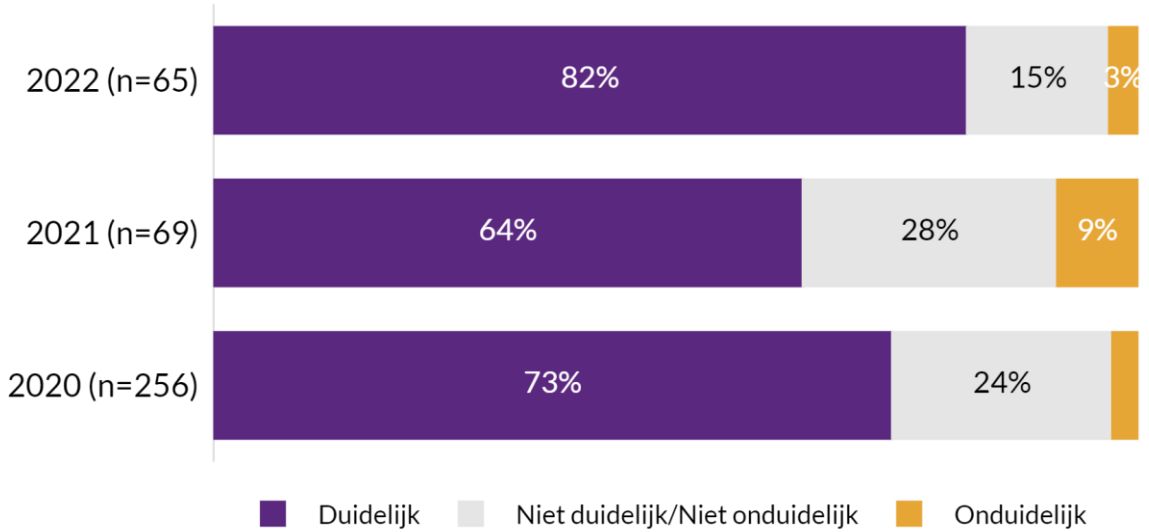
HET GESPREK/HUISBEZOEK (1/5)

Ruim twee derde (69%) van de respondenten wist dat zij iemand bij het gesprek kon vragen ter ondersteuning (2021: 75%; 2020: 69%) en voor 82% was het duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden. 31% wist niet dat zij iemand bij het gesprek kon vragen.

Wist u dat u iemand bij het gesprek kon vragen ter ondersteuning? (n=65)



Was het voor u duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden?

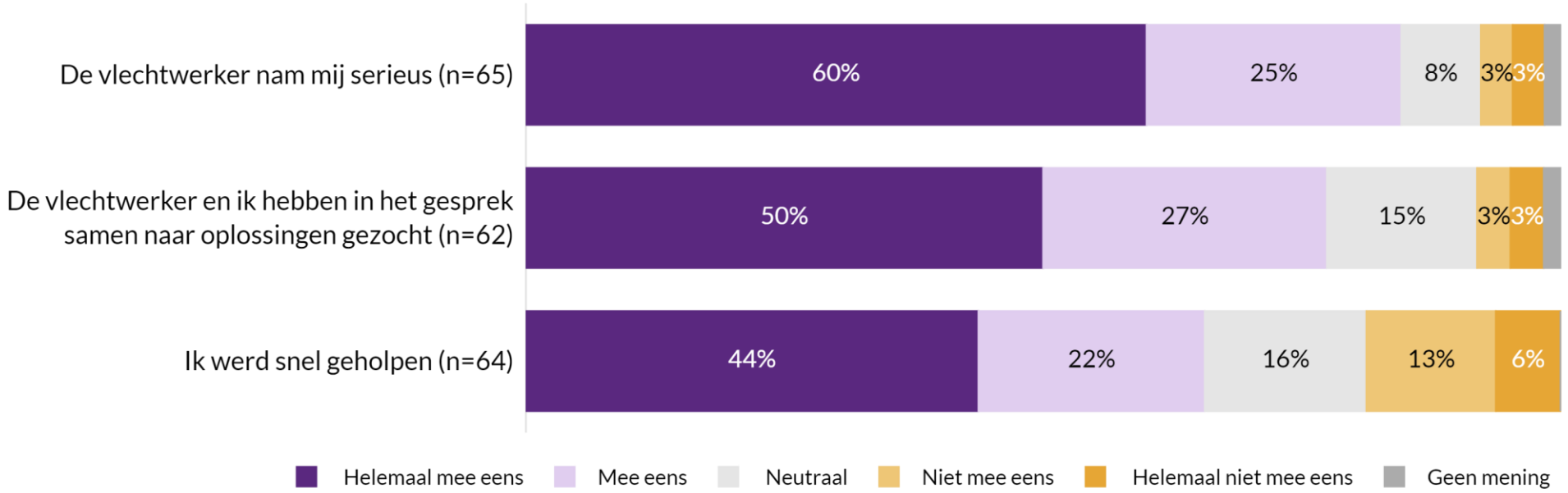


RESULTATEN | NAGENOEG ÉÉN OP DE VIJF RESPONDENTEN WERD NIET SNEL GEHOLPEN

HET GESPREK/HUISBEZOEK (2/5)

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij het eens of oneens zijn met de onderstaande stellingen. 85% geeft aan dat de vlechtwerker haar serieus nam en 77% benoemt dat in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. Met de stelling 'Ik werd snel geholpen' is 66% het (helemaal) eens en 19% het (helemaal) niet eens.

Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?

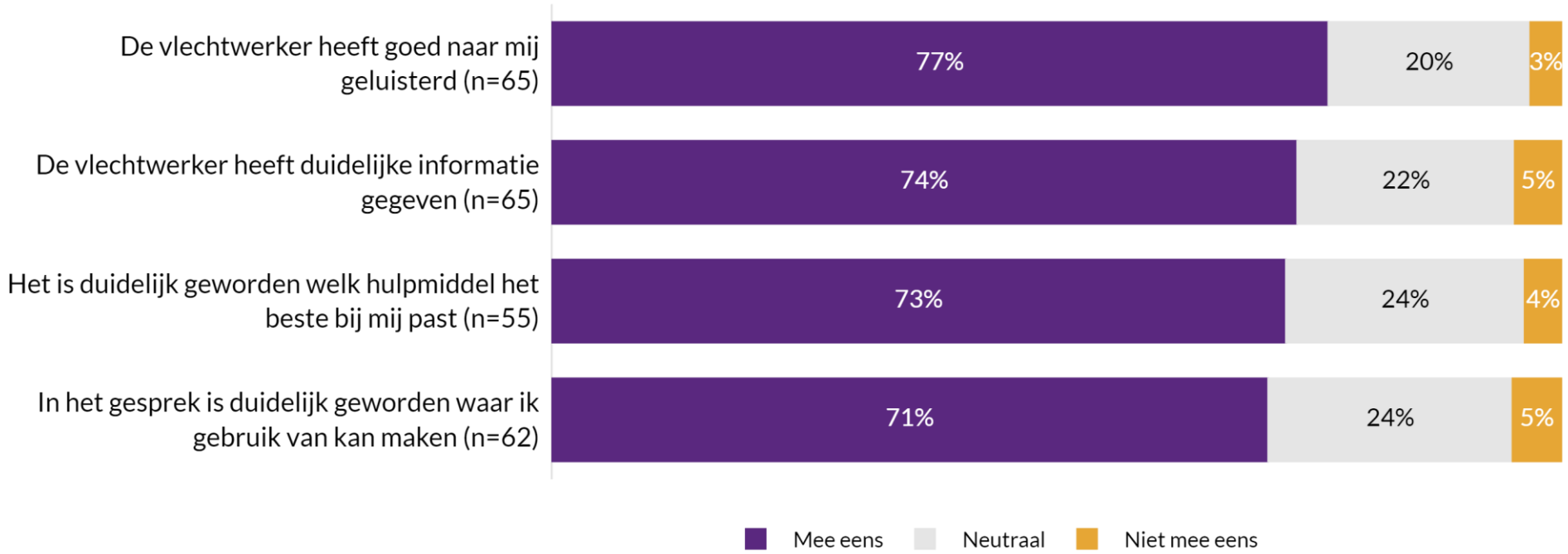


RESULTATEN | RESPONDENTEN OVER HET ALGEMEEN POSITIEF OVER HET GESPREK MET VLECHTWERKER

HET GESPREK/HUISBEZOEK (3/5)

Over het algemeen zijn de meeste respondenten positief over het gesprek met de vlechtwerker. Zo benoemt 77% dat de vlechtwerker goed heeft geluisterd en heeft de vlechtwerker bij 74% duidelijke informatie gegeven.

Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen over het gesprek eens of oneens bent?

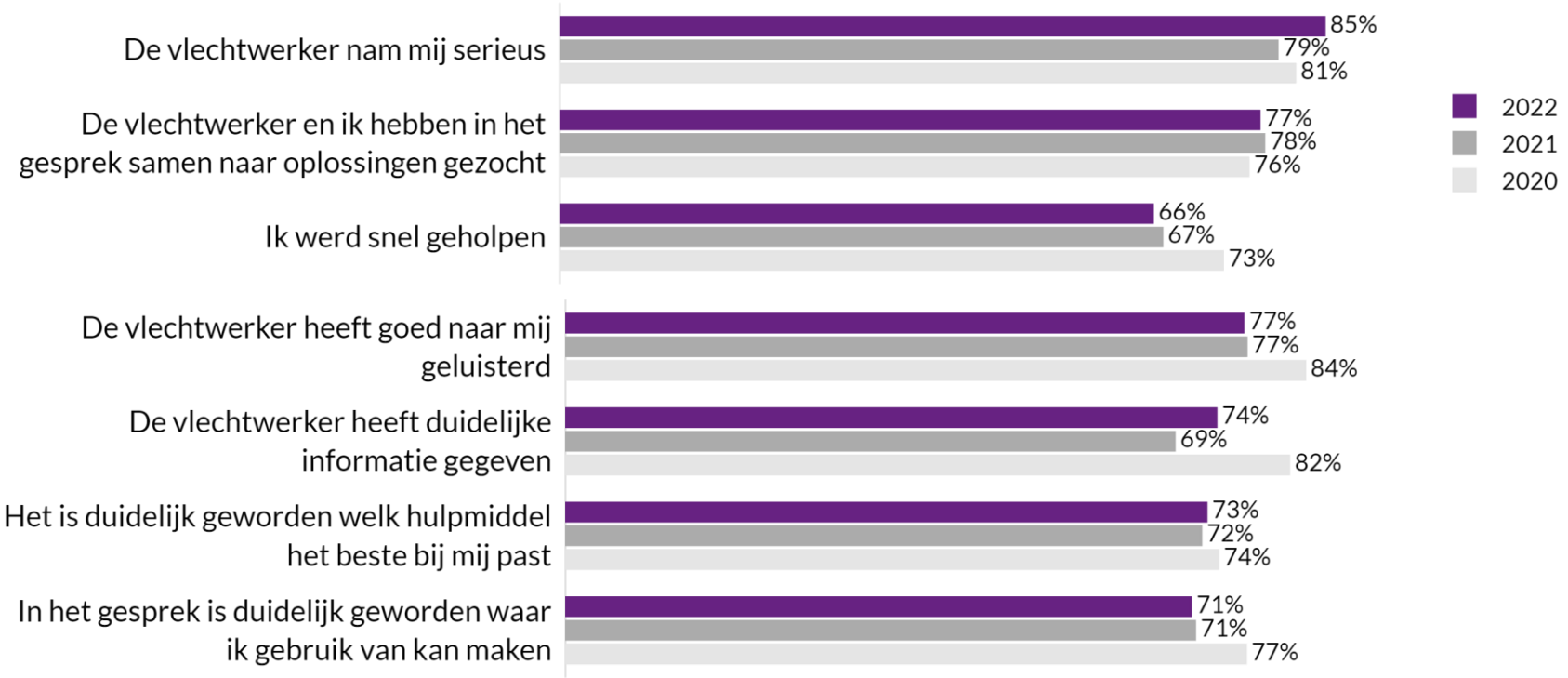


RESULTATEN | VERGELIJKING JAREN 2020-2022

HET GESPREK/HUISBEZOEK (4/5)

Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen over het gesprek eens of oneens bent?

% (Helemaal) mee eens

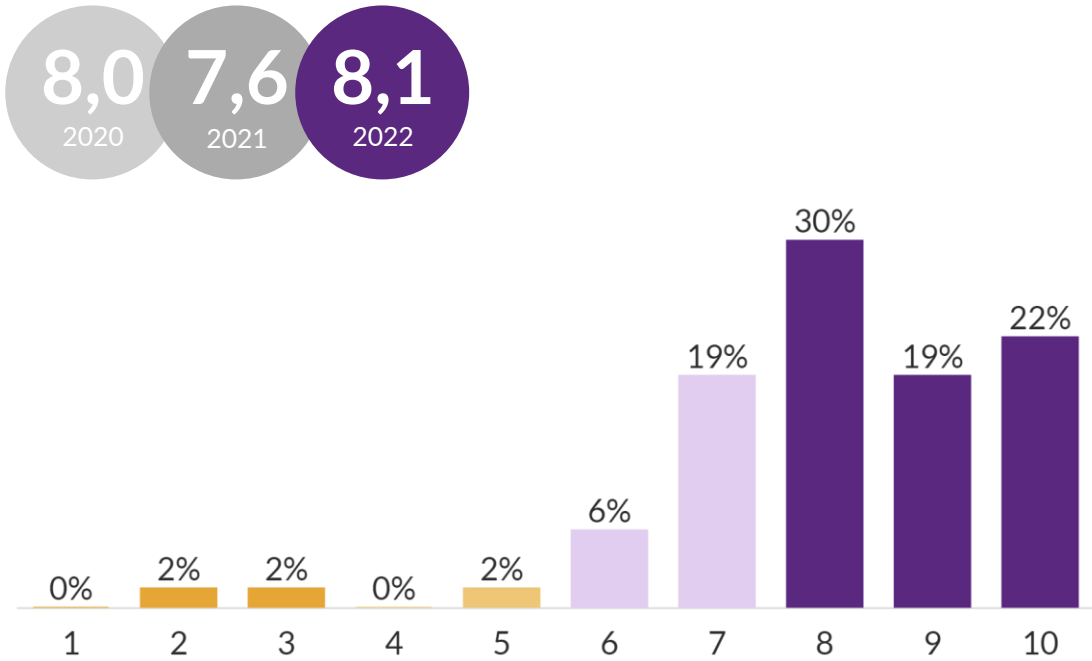


RESULTATEN | HET GESPREK MET DE VLECHTWERKER KRIJGT GEMIDDELD EEN 8,1

HET GESPREK/HUISBEZOEK (5/5)

Het gesprek met de vlechtwerker wordt gemiddeld gewaardeerd met een 8,1. Het meest gegeven cijfer is een 8 (30%) en 6% geeft een onvoldoende (5 of lager).

Welk cijfer geeft u het gesprek dat u met de vlechtwerker heeft gehad? (n=64)

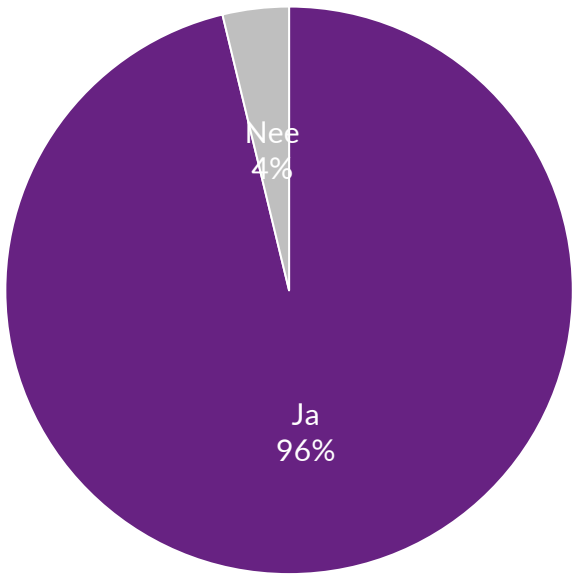


RESULTATEN | 96% VAN DE RESPONDENTEN HEEFT NA HET GESPREK HULP ONTVANGEN

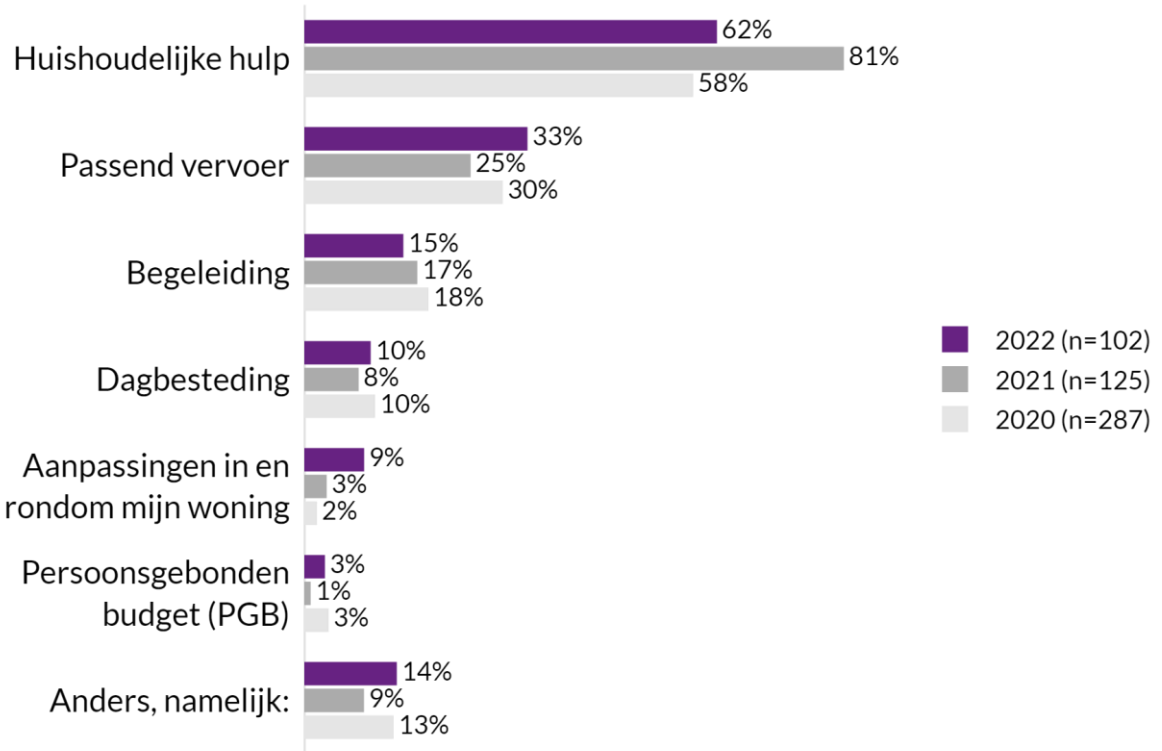
HULP/ONDERSTEUNING (1/5)

Na het gesprek/huisbezoek met de gebiedsteammedewerker hebben bijna alle respondenten (96%) hulp gekregen. Deze respondenten krijgen voornamelijk huishoudelijke hulp (62%), passend vervoer (33%) en begeleiding (15%). 14% heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord, waarbij respondenten onder andere noemen dat zij een parkeerkaart of onderhoud voor de traplift hebben ontvangen.

Heeft u na het gesprek/huisbezoek met de gebiedsteammedewerker hulp gekregen? (n=106)



Welke hulp krijgt u momenteel of heeft u gekregen?

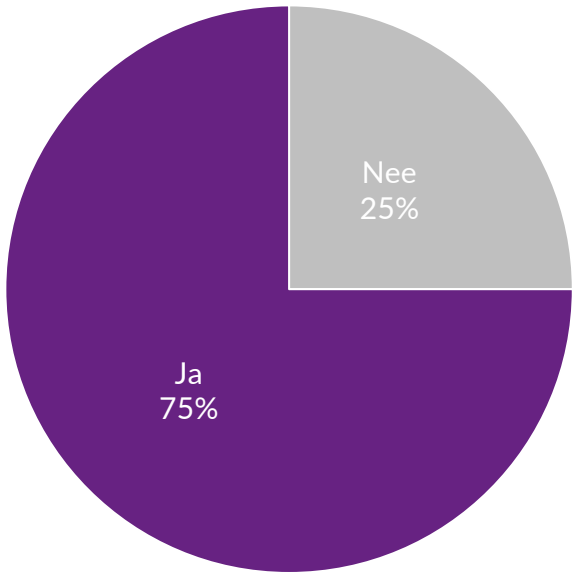


RESULTATEN | DRIE VAN DE VIER RESPONDENTEN ZONDER HULP HEBBEN DAAR REDEN VOOR GEKREGEN

HULP/ONDERSTEUNING (2/5)

Aan de vier respondenten die na het gesprek/huisbezoek (nog) geen hulp hadden ontvangen is gevraagd of zij een reden hebben gekregen waarom zij (nog) geen hulp hebben ontvangen en wat zij hebben gedaan om zich beter te kunnen redden. Drie van de vier respondenten heeft wel een reden gekregen waarom zij (nog) geen hulp hebben ontvangen. Eén respondent heeft dat niet gekregen. Daarnaast heeft één respondenten zelf (professionele) hulp geregeld om zich beter te kunnen redden, één respondent is nog in afwachting van het gesprek en twee respondenten hebben de desbetreffende parkeerkaart ontvangen en gebruikt.

Heeft u een reden gekregen waarom u (nog) geen hulp hebt ontvangen? (n=4)*



Wat heeft u gedaan om u beter te kunnen redden? (n=4)*



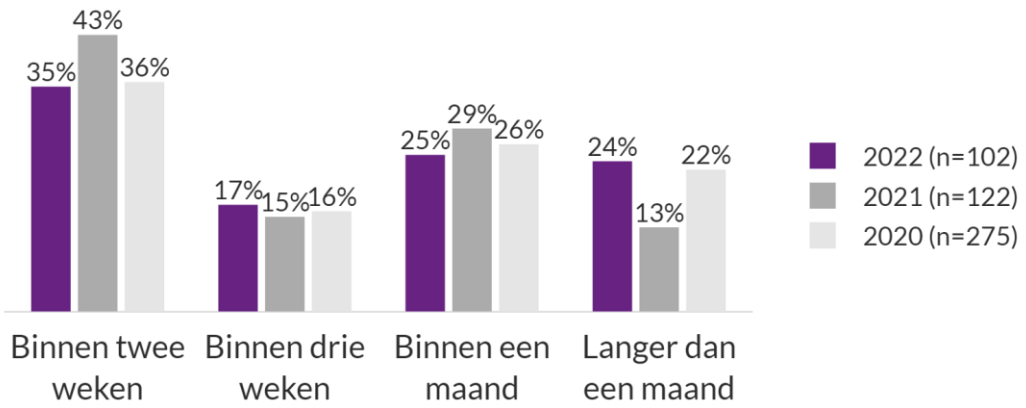
*) Deze twee vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die na het gesprek/huisbezoek geen hulp hebben gekregen. Na deze vragen zijn deze respondenten naar het einde van de vragenlijst gegaan.

RESULTATEN | BIJ BIJNA EEN KWART DUURDE HET LANGER DAN EEN MAAND VOORDAT DE HULP IS GESTART

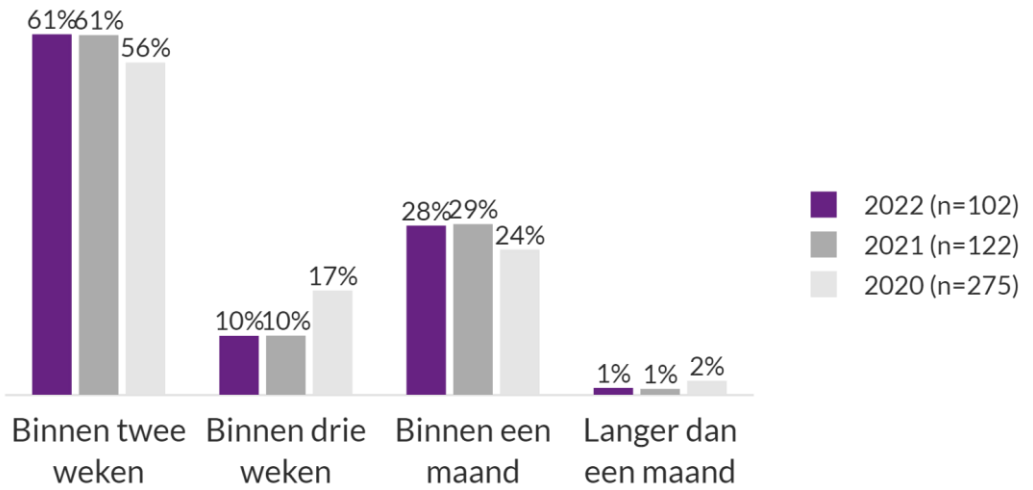
HULP/ONDERSTEUNING (3/5)

Respondenten hebben aangegeven wanneer de hulp is gestart en binnen welke termijn zij vinden dat de hulp gestart moet worden. Bij 35% is de hulp binnen twee weken gestart, bij 17% binnen drie weken en bij een kwart (25%) binnen een maand. 24% geeft aan dat het langer dan een maand heeft geduurd voordat de hulp is gestart, terwijl maar 1% vindt dat het starten van de hulp langer dan een maand mag duren. Veruit de meeste respondenten vinden dat de hulp binnen twee weken gestart moet worden (61%).

Wanneer is de hulp gestart?



Binnen welk termijn vindt u dat de hulp gestart moet worden?

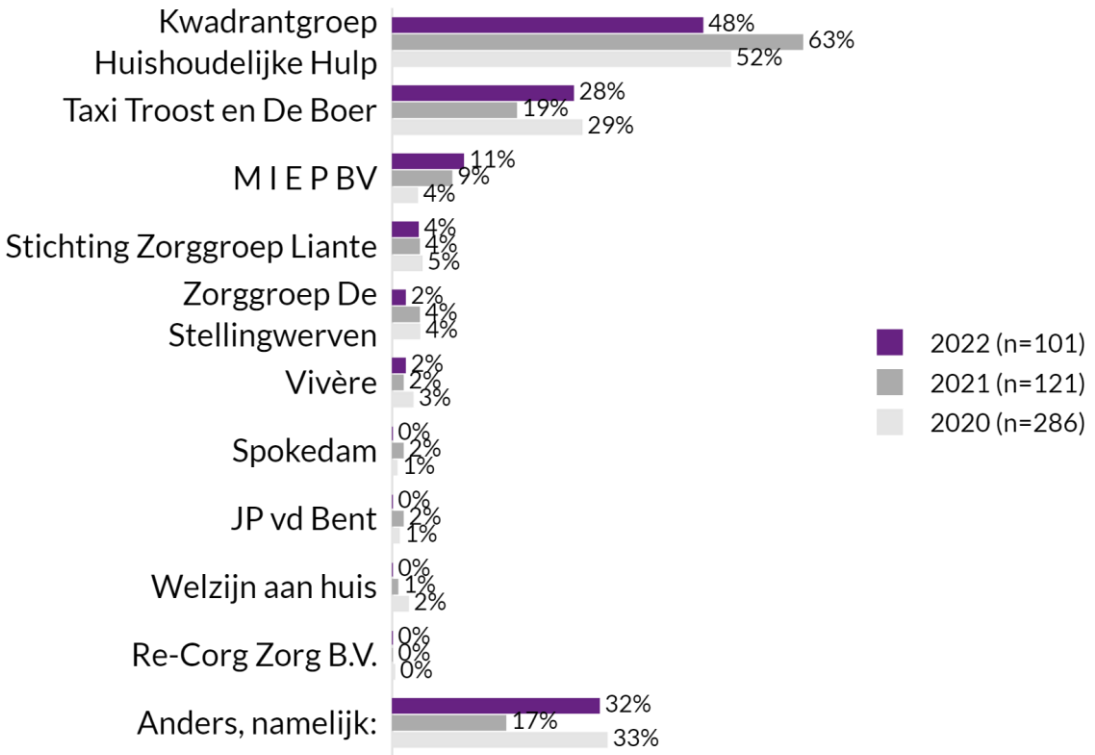


RESULTATEN | MEEST GENOEMDE ZORGAANBIEDER KWADRANTGROEP KRIJGT GEMIDDELD EEN 7,7

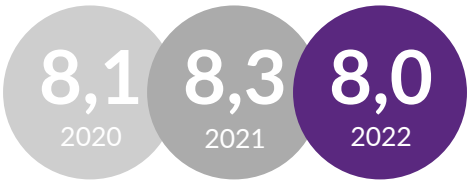
HULP/ONDERSTEUNING (4/5)

De meest genoemde zorgaanbieders zijn Kwadrant Huishoudelijke Hulp (48%), Taxi Troost en De Boer (28%) en M I E P BV (11%). Ongeveer een derde (32%) geeft aan hulp te krijgen van een andere zorgaanbieder, waaronder Medipoint, MindUp, Scauting en de gemeente.

Van welke zorgaanbieder krijgt u hulp of heeft u hulp gekregen?



Welk rapportcijfer geeft u uw zorgaanbieder? (n=98)



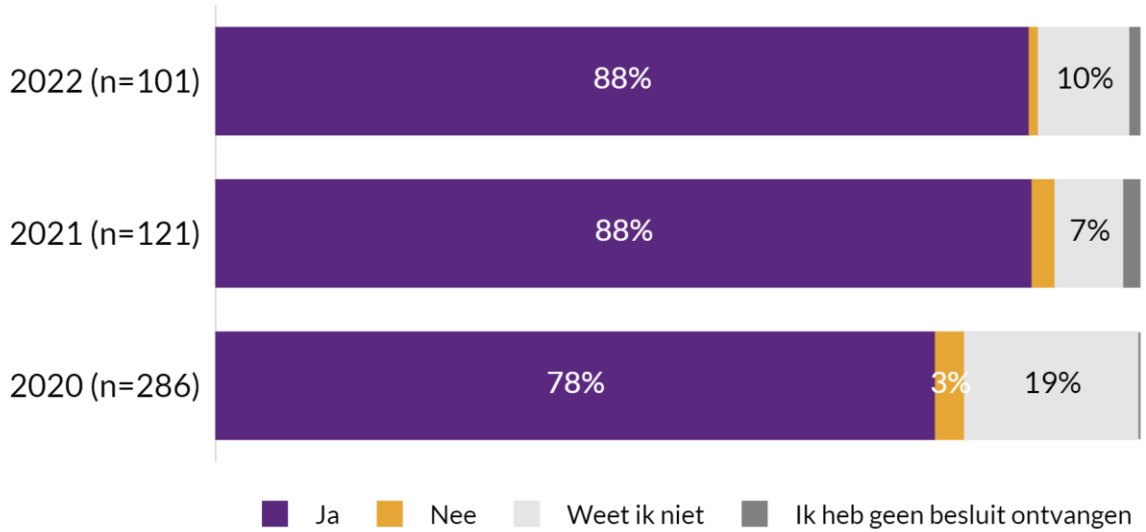
Zorgaanbieder	Gemiddeld rapportcijfer
Kwadrantgroep Huishoudelijke Hulp (n=48)	7,7
Taxi Troost en De Boer (n=26)	8,7
M I E P B V (n=11)	6,2
Stichting Zorggroep Liante (n=4)	7,5

RESULTATEN | 88% HEEFT EEN DUIDELIJK BESLUIT ONTVANGEN OVER WELKE HULP ZIJ GING ONTVANGEN

HULP/ONDERSTEUNING (5/5)

De meeste respondenten (88%) hebben een duidelijk besluit ontvangen welke hulp zij zouden gaan ontvangen en voor hoelang. 10% weet niet of zij een duidelijk besluit heeft ontvangen.

Heeft u een duidelijk besluit ontvangen welke hulp u zou gaan ontvangen en voor hoe lang?

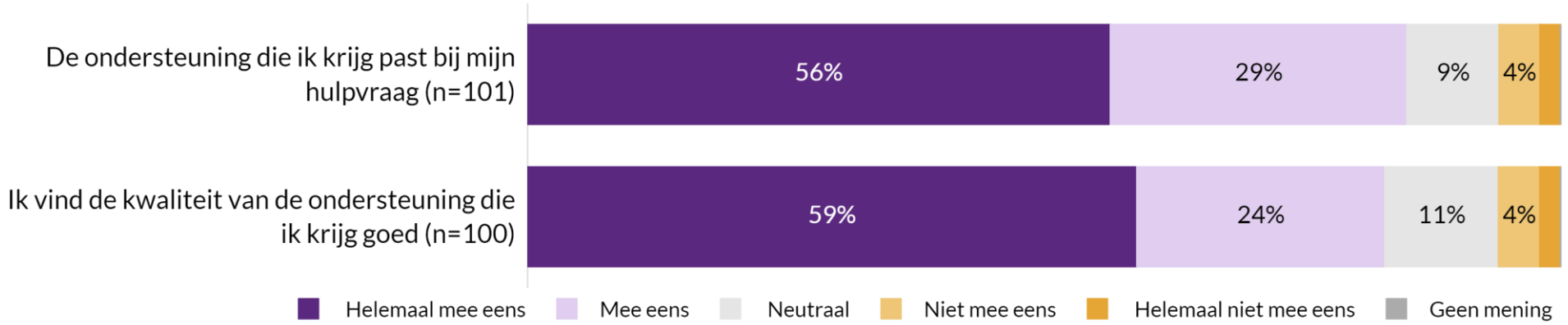


RESULTATEN | DE MEESTE RESPONDENTEN VINDEN DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING GOED

KWALITEIT (1/3)

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij het eens of oneens zijn met de onderstaande stellingen over de kwaliteit van de hulp. 85% geeft aan dat de ondersteuning die zij krijgt past bij de hulpvraag en 83% vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgt goed. Respondenten die het (helemaal) niet eens waren met de stelling 'De ondersteuning past bij mijn hulpvraag' hebben aangegeven wat er dan beter kan. Daarbij benoemen respondenten met name dat zij behoefte hebben aan meer en/of flexibelere hulp. Een quote: "*Meer tijd. Eén uur is te weinig*".

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen?

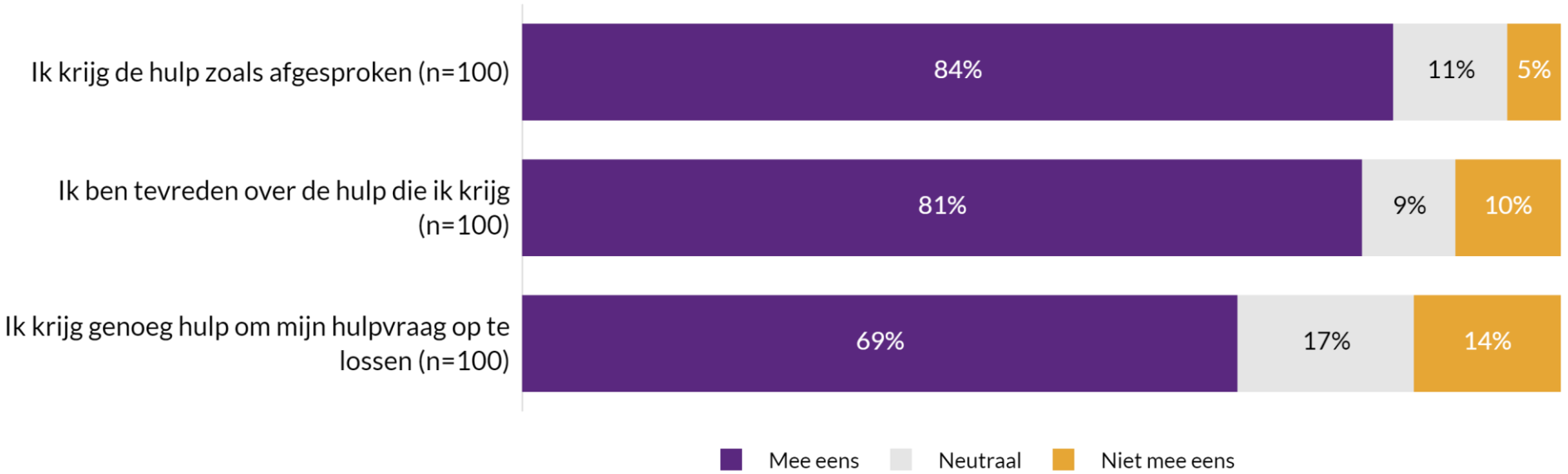


RESULTATEN | ÉÉN OP DE ZEVEN KRIJGT ONVOLDOENDE HULP OM DE HULPVRAAG OP TE LOSSEN

KWALITEIT (2/3)

Over het algemeen zijn respondenten positief over de hulp die zij krijgen. 84% krijgt de hulp zoals afgesproken en 81% is tevreden over de hulp die zij krijgt. Daarnaast krijgt 69% genoeg hulp om de hulpvraag op te lossen, tegenover 14% die aangeeft onvoldoende hulp te krijgen. Daarnaast is één op de tien niet tevreden over de hulp die zij krijgt.

Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?

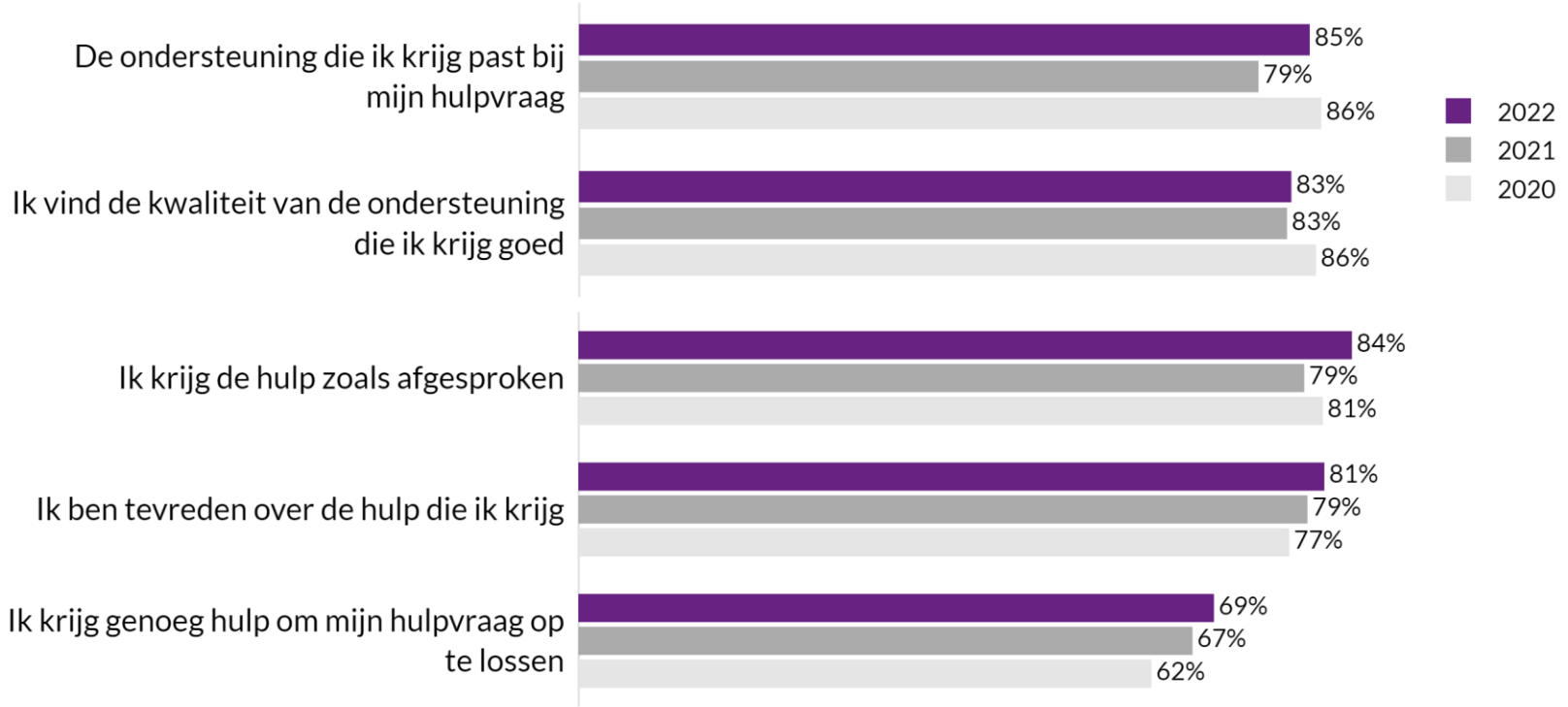


RESULTATEN | VERGELIJKING JAREN 2020-2022

KWALITEIT (3/3)

Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?

% (Helemaal) mee eens



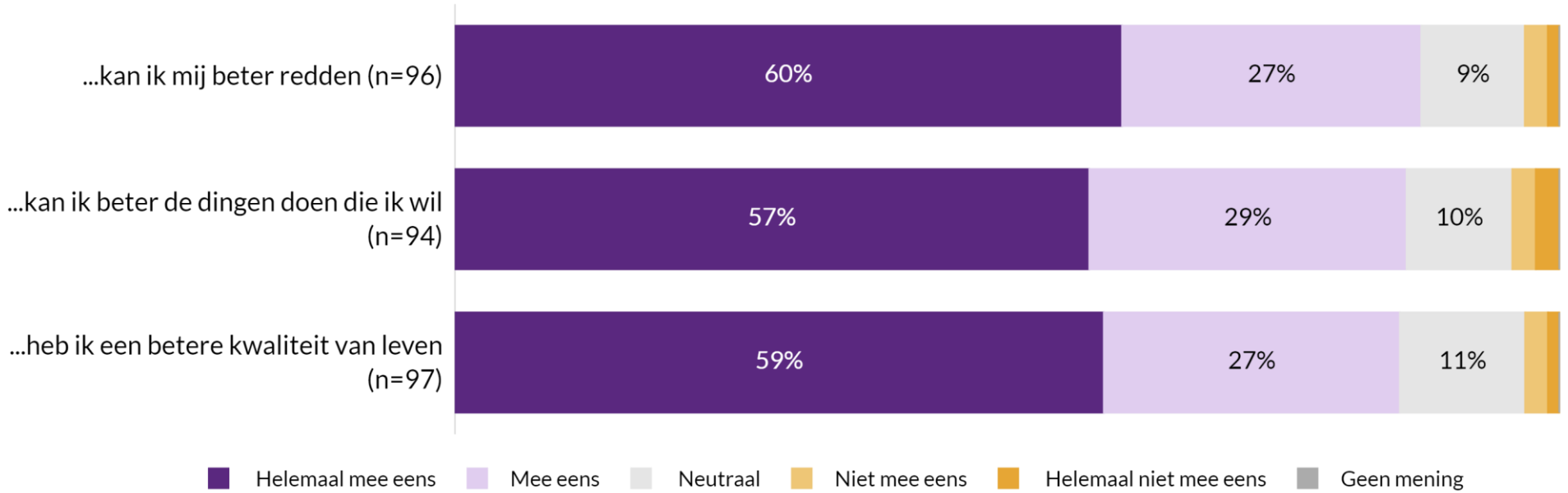
RESULTATEN | 86% HEEFT EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN DOOR DE ONDERSTEUNING DIE ZIJ KRIJGT

EFFECT (1/3)

Door de ondersteuning die zij krijgt kan 88% zich beter redden, kan 86% beter de dingen doen die zij wil en heeft ook 86% een betere kwaliteit van leven.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen?

Door de ondersteuning die ik krijg...

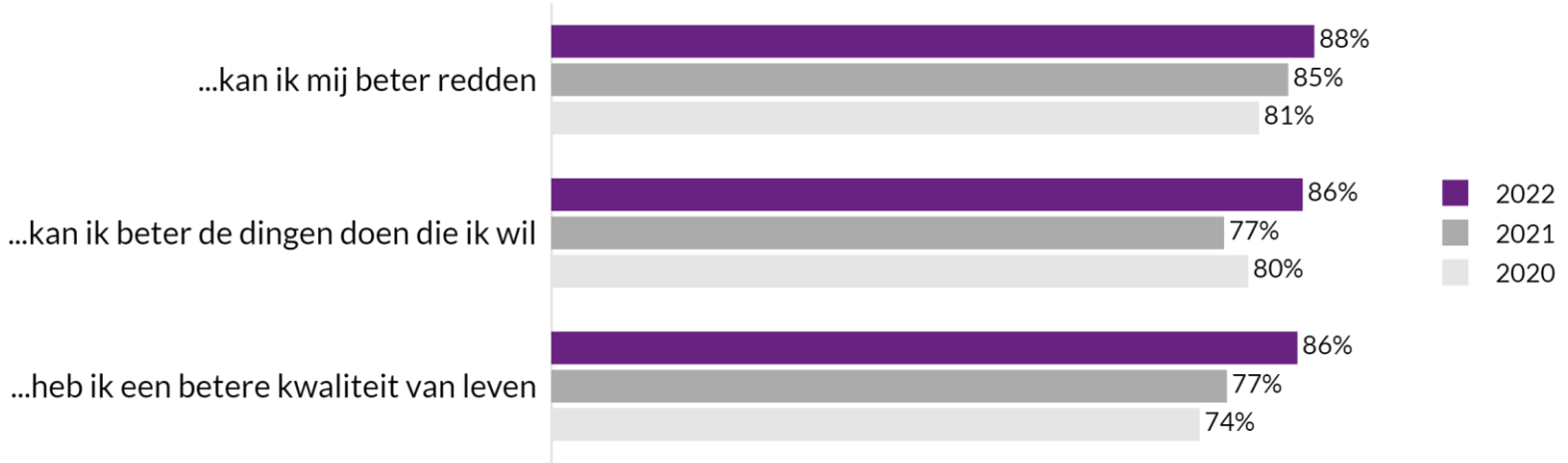


RESULTATEN | VERGELIJKING JAREN 2020-2022

EFFECT (2/3)

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen?
% (Helemaal) mee eens

Door de ondersteuning die ik krijg...

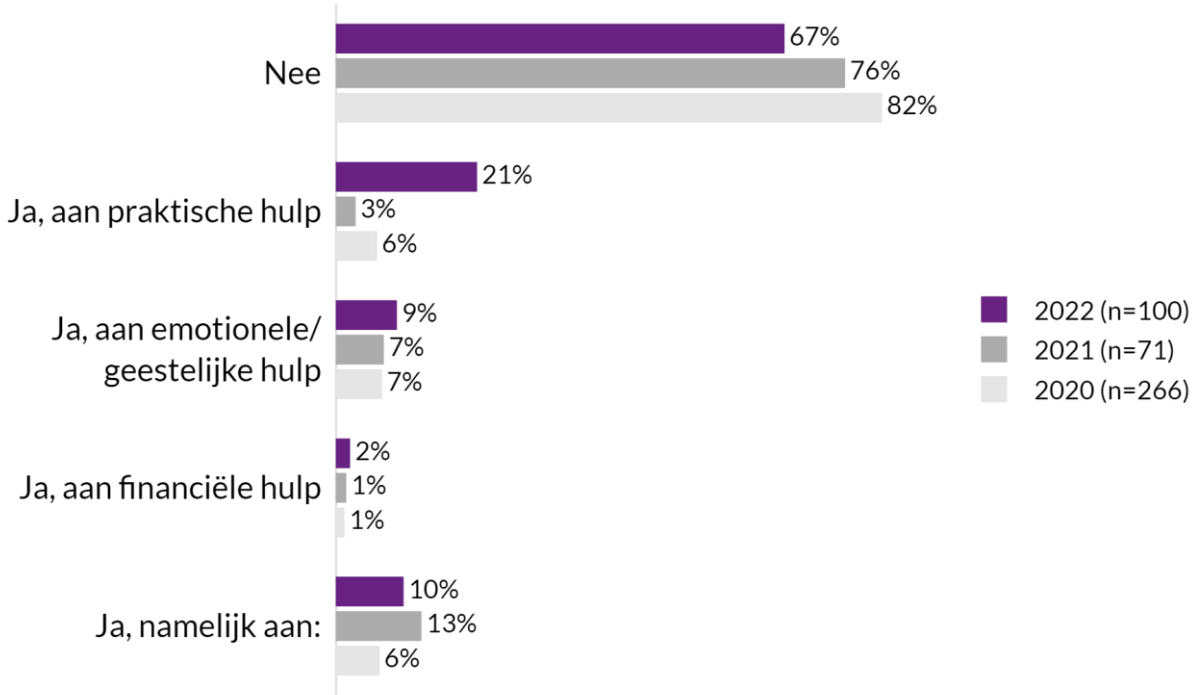


RESULTATEN | ÉÉN OP DE VIJF RESPONDENTEN HEEFT BEHOEFTE AAN MEER OF ANDERE PRAKTISCHE HULP

EFFECT (3/3)

Aan de respondenten is gevraagd of zij behoefte hebben aan andere of aan meer hulp. Twee derde (67%) heeft daar geen behoefte aan en een derde (33%) wel. Deze respondenten hebben met name behoefte aan praktische hulp (21%) en emotionele/geestelijke hulp (9%). 10% heeft 'Ja, namelijk aan:' geantwoord, waarbij respondenten met name aangeven behoefte te hebben aan een traplift en/of praktische hulp (met name in de tuin, bij kleine klussen of bij ramen zemen).

Heeft u nog behoefte aan andere of aan meer hulp?
Meerdere antwoorden mogelijk





RESULTATEN | ZOWEL VOOR DE GEMEENTE ALS VOOR DE ZORGAANBIEDER VERBETERPUNTEN

VERBETERPUNTEN

In twee open vragen hebben respondenten aan kunnen geven welke verbeterpunten zij hebben voor gemeente Weststellingwerf en/of de zorgaanbieder. In de onderstaande tekstvakken zijn de gegeven antwoorden samengevat. De meeste respondenten zijn tevreden of hebben geen verbeterpunten.

Heeft u nog verbeterpunten voor de gemeente Weststellingwerf?

Verbeterpunten gemeente Weststellingwerf
- Ik ben tevreden/ik heb geen verbeterpunten
- Meer (uren) ondersteuning bieden
- Betere communicatie (o.a. reageren op e-mails)
- Minder lange wachttijden
- Meer flexibiliteit bieden betreft de hulp
- Wees menselijk en denk mee met cliënten
- Zorg voor een helder overzicht van de te doorlopen procedure
- Blijf luisteren naar mensen
- Meer promotie voor de bestaande soorten hulp
- Wees transparant
- Minder personeelswisselingen
- Niet bezuinigen
- Zorg ervoor dat het uitgangspunt van de aanvraag niet ‘nee’ is
- Pas het ALS protocol toe ter verbetering van de uitvoering van de Wmo voor patiënten met ALS
- Bied een goede taxi service
- Zorg voor goedgelegde trottoirs

Heeft u nog verbeterpunten voor de zorgaanbieder?

Verbeterpunten zorgaanbieders
- Ik ben tevreden/ik heb geen verbeterpunten
- Betere communicatie (met name bij uitval)
- Zorg voor vervanging bij uitval door ziekte of vakantie
- Meer inlevingsvermogen in de situatie van cliënten
- Beter opgeleid personeel
- Meer controle op de geleverde (uren) ondersteuning
- Minder personeelswisselingen
- Ritten bij het taxivervoer niet zoveel combineren dat de rit drie keer zo lang duurt
- Zorg dat chauffeurs de route weten bij taxivervoer
- Zorg ervoor dat er personeel aanwezig is tijdens de openingstijden zodat cliënten niet voor een dichte deur komen te staan
- Leveringsproces voor ALS patiënten adequater inrichten



RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE OPMERKINGEN

AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijsten hadden respondenten de mogelijkheid om afsluitende opmerkingen mee te geven. In de onderstaande tekstballonnen staat een aantal hiervan weergegeven.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen?

"Alleen maar een compliment voor het feit dat er begrip en geluisterd werd. Was voor mij de eerste keer en persoonlijk absoluut niet makkelijk. Ben mijn hele werkzame leven zorgverlener geweest en nu ben ik zorgvrager. Dat komt aardig binnen persoonlijk."

"Ik hoop echt dat er ook wat met mijn input gedaan wordt."

"Meedenken wat het beste is voor de persoon die de zorg nodig heeft, daar hoort ook de partner bij. Wij willen toch dat iedereen zolang mogelijk op zichzelf kan blijven wonen."

"Zou graag in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp, is al een keer afgewezen maar weet nog steeds niet waarom, terwijl het wel echt nodig is."

"Er wordt binnen de betreffende afdeling van de Gemeente te strak naar de kosten gekeken terwijl de Wmo juist moet zorgen voor toevoeging van kwaliteit van leven aan de hulpbehoevende. Graag meer flexibel zijn zodat de hulpbehoevende meer, met en naar eigen inzicht gebruik kan maken van een hulpaanbieder."

"Vlechtwerker was aardig, luisterde, was bereikbaar maar kwam helaas niet met de oplossing."

"Ben erg dankbaar voor de hulp die ik krijg."

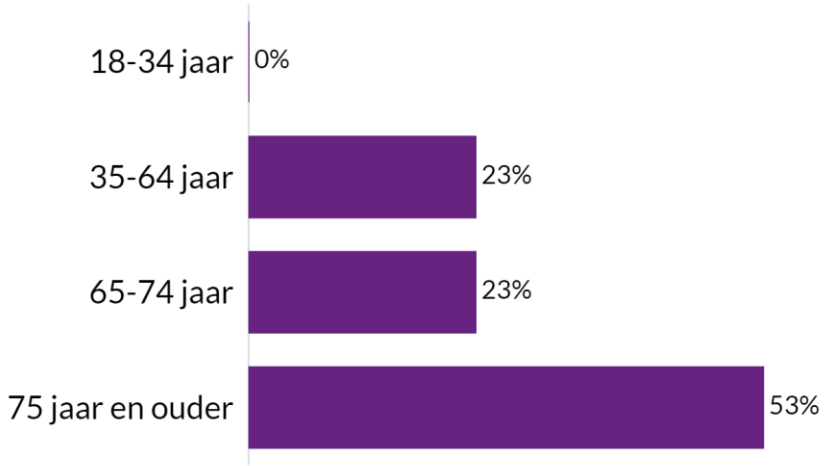
"U zou de brief in groter lettertype kunnen aanbieden. Beter leesbaar voor slechtzienden."



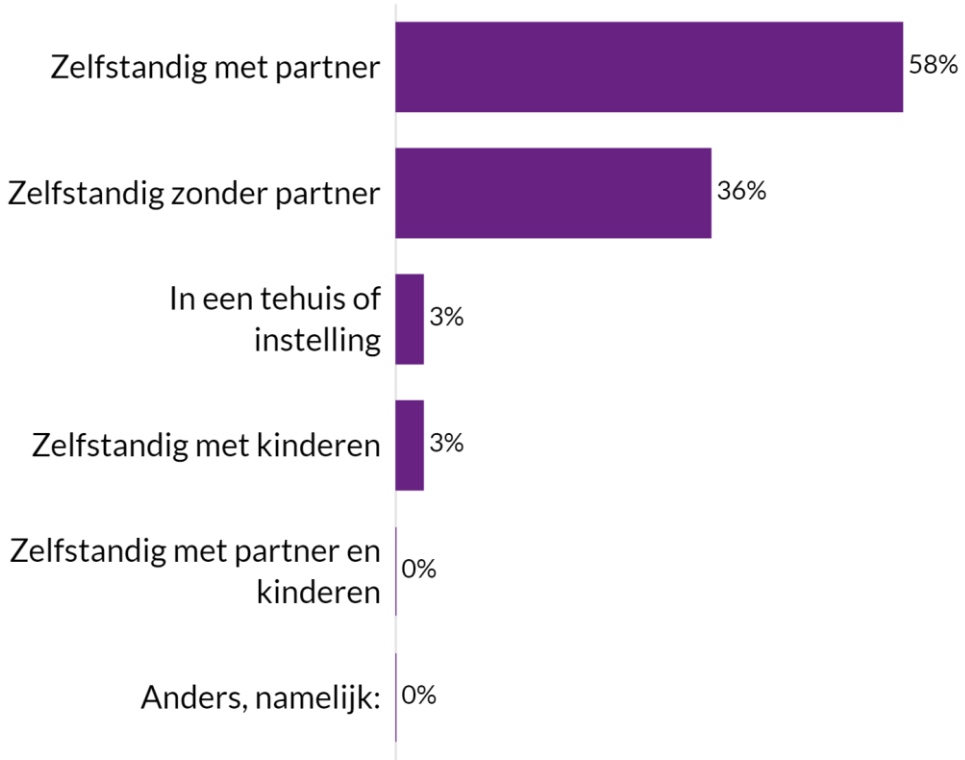
BIJLAGEN

BIJLAGE I | ACHTERGRONDVRAGEN - FASE 1 - CONTACT

Wat is uw leeftijd? (n=64)

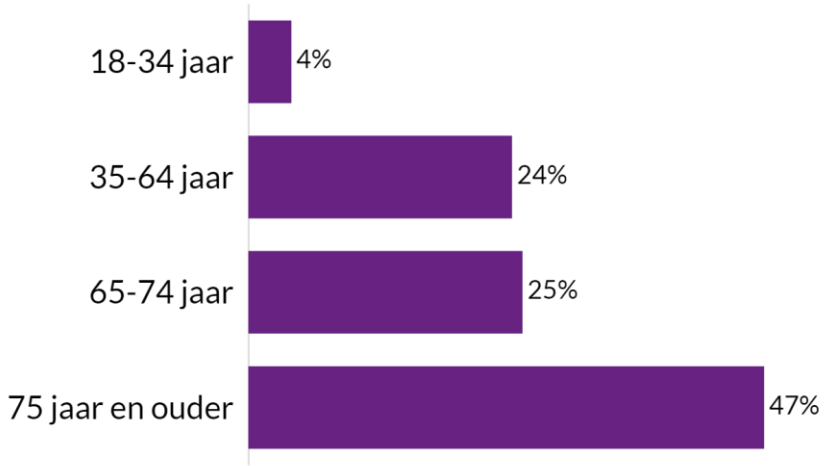


Hoe woont u? (n=64)

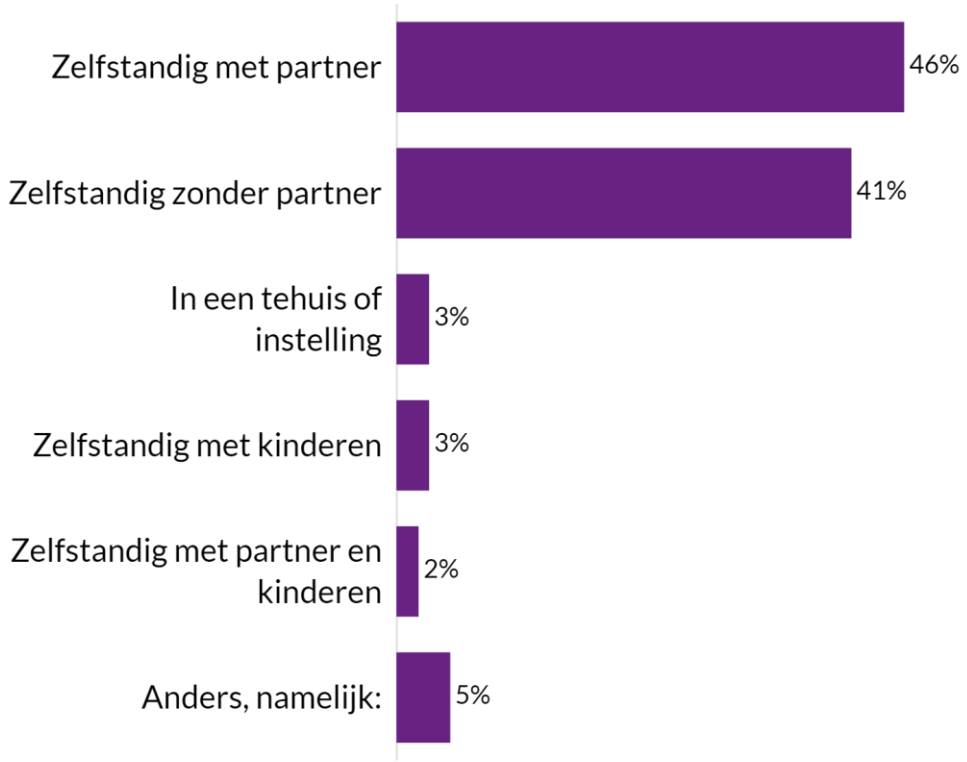


BIJLAGE II | ACHTERGRONDVRAGEN - FASE 2 - KWALITEIT EN EFFECT

Wat is uw leeftijd? (n=104)



Hoe woont u? (n=104)





BIJLAGE III | TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Representativiteit

In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de kenmerken van de respondenten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal respondenten nodig, afhankelijk van de populatie. Als deze is behaald kan naderhand verder worden getoetst of de respons op de belangrijke kenmerken representatief is voor de populatie.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid gaat over de herhaalbaarheid van het onderzoek. Doorgaans wordt een betrouwbaarheid van 95% gehanteerd. Dit betekent dat wanneer het onderzoek op hetzelfde moment op dezelfde wijze onder dezelfde omstandigheden opnieuw wordt uitgevoerd de uitkomsten in 95% van de gevallen eenzelfde beeld zouden geven. Bij geringe populaties wordt doorgaans een betrouwbaarheid van tussen de 80% en de 90% gehanteerd.

Foutmarge

De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt dat de werkelijke waarde in de populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de gevonden waarde. Een voorbeeld: als uit het onderzoek blijkt dat 75% het eens is met een bepaalde stelling, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of onder deze 75% (dus tussen de 70% en de 80%).



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl

