



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2025

Niet de cijfers, maar de mens centraal



Gemeente Aalsmeer



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	4
Bevindingen	6
Resultaten	7
• Persoonlijk gesprek met de gemeente over Wmo	7
• Hulp bij huishouden	11
• Wmo-vervoer	15
• Hulpmiddelen	18
• Woonvoorzieningen	22
• Individuele begeleiding	26
• Dagbesteding	30
• Klachtenafhandeling	34
• Onafhankelijke cliëntondersteuning	38
• Mantelzorg	40
• Overige ondersteuning	42
• Communicatie van de gemeente	43
• Afsluitende opmerkingen	44
Bijlagen	45



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 vanuit het perspectief van de cliënt.

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgenomen onder cliënten die in 2025 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.



ONDERZOEKSVANTWOORDING

Doelgroep

Een steekproef van 1.100* cliënten die in 2025 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De onderzoeksgroep bestaat uit alle 259 nieuwe cliënten (24%), aangevuld met een aselechte steekproef van 841 bestaande cliënten (76%). Per adres is er één cliënt geselecteerd en bij bestaande cliënten zijn er zo min mogelijk cliënten opgenomen die alléén geïndiceerd zijn voor Wmo-vervoer. Uitgesloten van de steekproef zijn:

- Cliënten met een leeftijd jonger dan 18 jaar en ouder dan 95 jaar
- Cliënten met onbekende adressen (adressen buiten Aalsmeer/postbussen)
- Cliënten uit bijzondere woongebouwen als 'verpleeghuizen en verzorgingshuizen, psychiatrische klinieken, etc.'

Veldwerkmethode

Online en schriftelijk

Cliënten zijn per brief benaderd om via een link of QR-code online deel te nemen aan het onderzoek of cliënten hebben de bijgevoegde schriftelijke vragenlijst in kunnen vullen en kunnen retourneren.

Veldwerkperiode

Januari en februari 2026



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Respons

	Populatie	Aangeschreven cliënten	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Populatie	2.353	1.094	485	44,3%	Representatief: 95% / 3,79%

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. Ook kan het aantal respondenten per vraag variëren, omdat een respondenten soms vragen hebben overgeslagen op de papieren vragenlijst terwijl deze wel van toepassing waren.

Het kan voorkomen dat de percentages bij elkaar opgesteld niet altijd uitkomen op 100%. Dit komt door afrondingsverschillen. Waar mogelijk worden de resultaten van 2025 vergeleken met de resultaten van 2024 en 2023.

De interpretatie van open antwoorden is kwalitatief van aard en kan daarom niet als representatief worden beschouwd voor de gehele populatie. Waar mogelijk wordt bij open antwoorden een algemene lijn van de antwoorden in de bijgevoegde tekst beschreven. Citaten zijn willekeurig selecteert, maar bijpassend bij de algemene lijn.



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

Pluspunten

- De meeste respondenten zijn positief over het persoonlijke gesprek met de medewerker over de Wmo-aanvraag. Ten opzichte van 2024 zijn respondenten positiever over zowel de deskundigheid van de medewerker als ook de mate waarin er gezamenlijk naar oplossingen is gezocht.
- Minstens vier vijfde van de respondenten die huishoudelijke hulp krijgt (grootste groep) is positief over de kwaliteit van de hulp. Over het algemeen is dit resultaat toegenomen ten opzichte van 2024 en 2023. Ook ervaart minstens vier vijfde positieve effecten van de hulp.
- Hoewel het aantal respondenten met een woonvoorziening laag is, zijn zij positief over de kwaliteit hiervan. Ook ervaren zij positieve effecten van de woonvoorziening. Niemand is ontevreden over zowel de kwaliteit als het effect die ze ervaren.
- Twee derde van de respondenten vindt brieven van de gemeente over de Wmo-aanvraag goed te begrijpen en vriendelijk opgesteld.

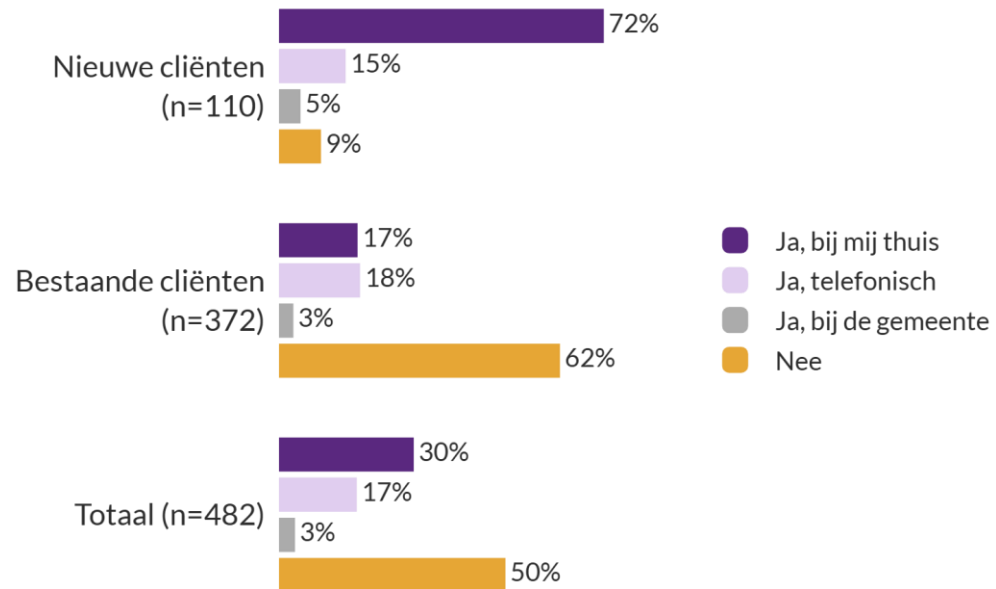
Aandachtspunten

- Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de hulp en het effect dat zij ervaren. Tegelijkertijd is bij enkele vormen van ondersteuning een daling in tevredenheid zichtbaar, met name bij het Wmo-vervoer, hulpmiddelen, individuele begeleiding en dagbesteding.
- De tevredenheid over de snelheid en vakkundigheid bij reparaties aan een hulpmiddel wordt lager beoordeeld dan in 2024; meer respondenten antwoorden in 2025 met 'neutraal' of 'geen mening'.
- Net zoals in 2024 is de organisatie Mantelzorg en Meer voor ongeveer de helft van de respondenten met een mantelzorger onbekend en een kwart kent de organisatie alleen van naam.

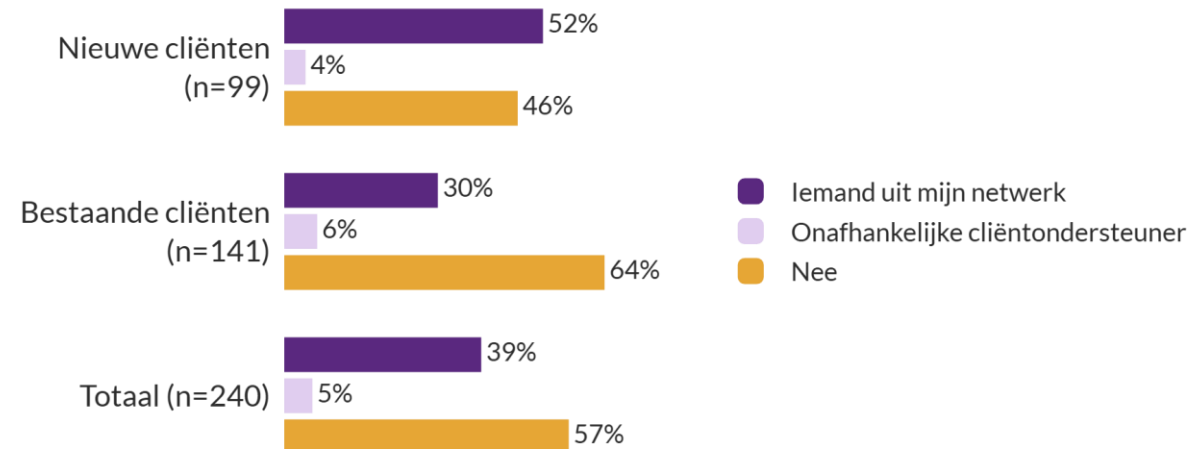
RESULTATEN | PERSOONLIJK GESPREK MET DE GEMEENTE OVER WMO (1/4)

In 2025 heeft 30% van de respondenten een persoonlijk gesprek gehad thuis met een medewerker van de Wmo. Dit zijn voornamelijk nieuwe cliënten (72%). Bestaande cliënten hebben veelal aangegeven geen gesprek te hebben gehad (62%). Van de respondenten die een gesprek hebben gehad, heeft 57% het gesprek zelfstandig gevoerd en 39% heeft aangegeven dat er iemand uit het eigen netwerk aanwezig was. Respondenten die al hulp ontvangen en een gesprek met een Wmo medewerker voerden, deden dit in 2025 meestal alleen (64%). Weinig respondenten maakten gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner (5%).

*Heeft u in 2025 een persoonlijk gesprek gehad met een Wmo medewerker van de gemeente, bijvoorbeeld bij u thuis, bij de gemeente of telefonisch?**



*Was er bij dit gesprek nog iemand aanwezig?
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.*



RESULTATEN | PERSOONLIJK GESPREK MET DE GEMEENTE OVER WMO (2/4)

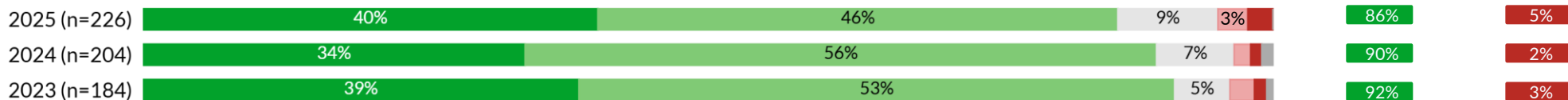
86% van de respondenten in 2025 geeft aan dat zij het (helemaal) eens is met de stelling dat de medewerker de respondent serieus nam. Ook gaf 80% aan het (helemaal) eens te zijn dat de medewerker en de respondent gezamenlijk in het gesprek naar oplossingen hebben gezocht. Dit percentage is hoger dan voorgaande jaren (2024: 76%, 2023: 77%). Met de stelling 'Ik werd snel geholpen' zegt in 2025 64% het (helemaal) eens te zijn. 20% staat hier neutraal tegenover en 15% is het hier (helemaal) niet mee eens. Dit resultaat is vergelijkbaar met de resultaten van voorgaande jaren.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de afhandeling van de Wmo aanvraag?

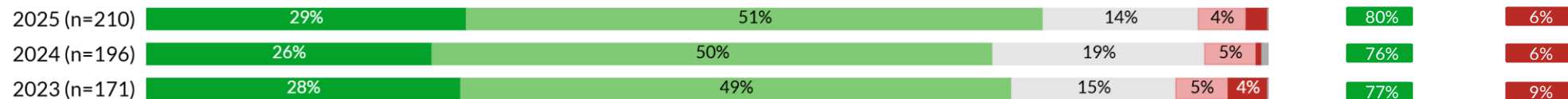
Ik werd snel geholpen



De medewerker nam mij serieus



De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



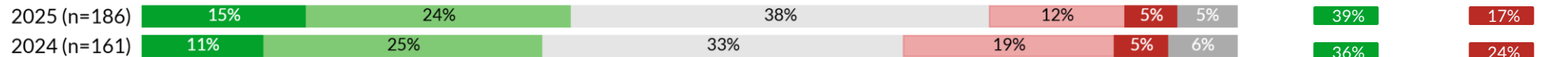
■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Geen mening

RESULTATEN | PERSOONLIJK GESPREK MET DE GEMEENTE OVER WMO (3/4)

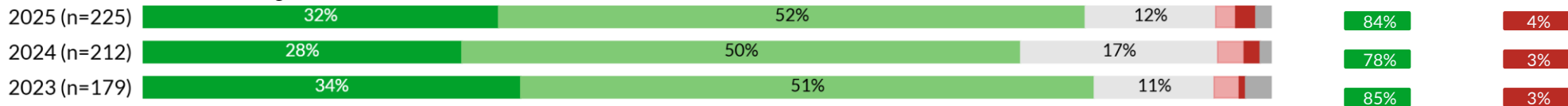
Negen tiende van de respondenten geeft aan dat de medewerker vriendelijk was, want 89% is het met deze stelling (helemaal) eens. Ook is 84% het in 2025 (helemaal) eens met de stelling dat de medewerker deskundig was, wat vergeleken met 2024 is verbeterd (78%) en een vergelijkbaar resultaat geeft ten opzichte van 2023 (85%). Met de stelling 'Uit het gesprek kwamen meer of andere oplossingen naar voren dan ik vooraf had bedacht' is 39% het (helemaal) eens en 38% staat hier neutraal tegenover. 17% is het (helemaal) oneens met de stelling en 5% zegt er geen mening over te hebben. Hoewel ongeveer een zesde het (helemaal) niet met deze uitspraak eens is, is het percentage ontevreden respondenten minder geworden ten opzichte van 2024 (24%). Meer respondenten nemen een neutrale mening aan.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de afhandeling van de Wmo aanvraag?

Uit het gesprek kwamen meer of andere oplossingen naar voren dan ik vooraf had bedacht



De medewerker was deskundig



De medewerker was vriendelijk



■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Geen mening



RESULTATEN | PERSOONLIJK GESPREK MET DE GEMEENTE OVER WMO (4/4)

In een afsluitende vraag over het contact met de gemeente werd aan respondenten gevraagd of zij nog een opmerking hebben over de afhandeling van de Wmo-aanvraag. In onderstaande teksten zijn een paar van deze opmerkingen weergegeven. Respondenten geven onder andere aan dat zij lang hebben moeten wachten op een gesprek of de hulp of delen een goede of minder goede ervaring.

Heeft u nog opmerkingen over de afhandeling van de Wmo aanvraag?

“De tijd tot het gesprek heeft heel lang geduurd en ook het opstarten van de hulp heeft lang geduurd.” – *Nieuwe cliënt*

“De medewerker dacht in oplossingen ze dacht goed mee dat was erg fijn.” – *Bestaande cliënt*

“Ik wil graag weten of de ik de aanvraag steeds moet verlengen of niet.” – *Nieuwe cliënt*

“Het ging over de thuis hulp. Ik krijg wel veel minder uren. het is nu 2 uur en 5 min. Dat is wel heel krap.” – *Bestaande cliënt*

“Zowel telefonisch, als bij de gemeente en thuis contact gehad. Moeilijk bereikbaar. Telefonisch kom je terecht bij de gemeente Amstelveen en daar is de kennis over de gemeente Aalsmeer minimaal.” – *Bestaande cliënt*

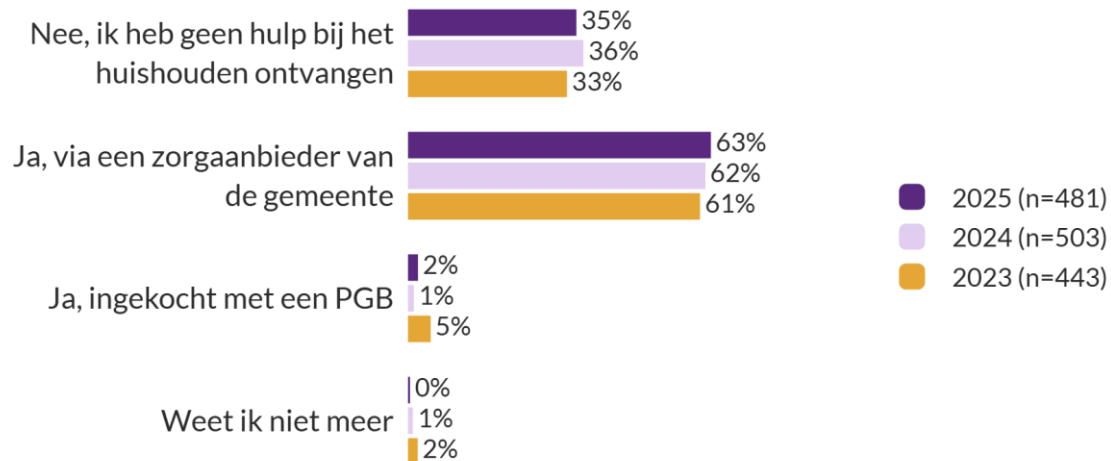
“Heel vriendelijk behandeld. Hele lieve dame aan de telefoon gehad.” – *Nieuwe cliënt*

“Vanaf het moment van de aanvraag digitaal duurde het wel lang totdat er daadwerkelijk een fysieke afspraak in gepland kon worden. Maar eenmaal de fysieke afspraak gehad te hebben werd alles snel opgepakt wat er besproken is.” – *Bestaande cliënt*

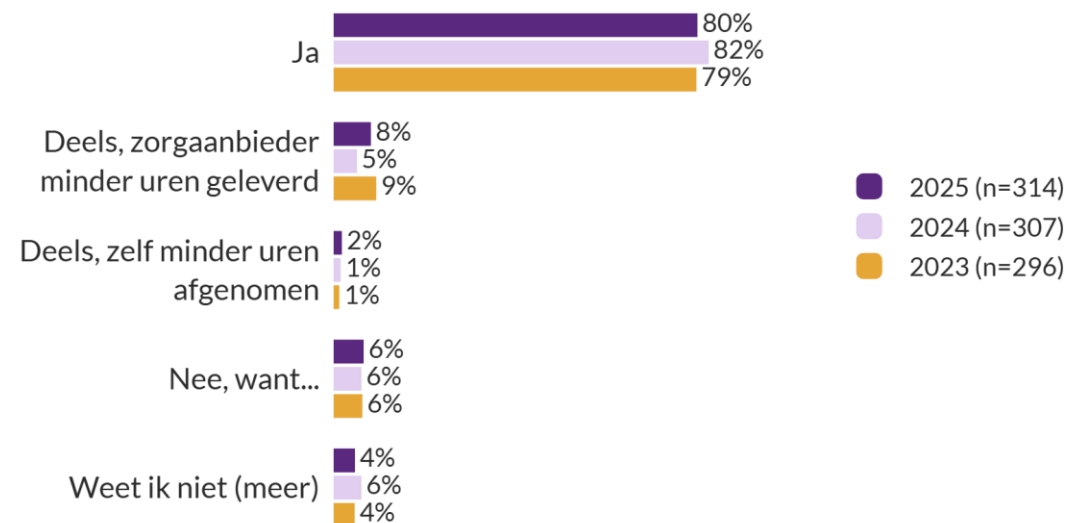
RESULTATEN | HULP BIJ HUISHOUDEN (1/4)

63% van de respondenten geeft aan dat zij via een zorgaanbieder van de gemeente hulp bij het huishouden ontvangt en 2% heeft de hulp ingekocht met een PGB. Respondenten met huishoudelijke hulp hebben een brief ontvangen waarin staat hoeveel uur hulp zij toegekend hebben gekregen. 80% van de respondenten geeft aan dat het aantal toegekende uren gelijk is aan het aantal uren dat daadwerkelijk geleverd wordt. 8% zegt dat deze uren deels zijn geleverd, doordat de zorgaanbieder minder uren heeft geleverd. En 2% van de respondenten heeft zelf minder uren afgenomen. 6% geeft aan dat deze uren niet zijn geleverd, waarbij met name omdat zij zijn gekort in uren of in de praktijk minder uren geleverd worden.

*Heeft u in 2025 hulp bij het huishouden ontvangen?**



U heeft ooit een brief ontvangen van de gemeente waarin staat hoeveel uur huishoudelijke hulp u nodig heeft. Werden deze uren ook geleverd in 2025?

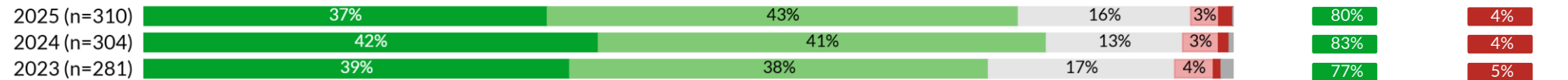


RESULTATEN | HULP BIJ HUISHOUDEN (2/4)

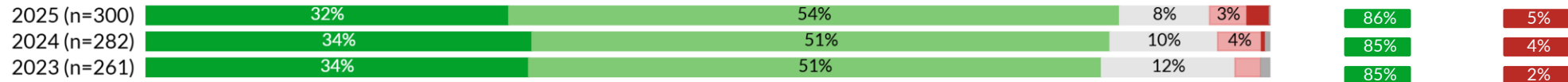
Met de stellingen over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden is in 2025 80% tot 90% het (helemaal) eens. Bij bijna elke stelling is er een toename te zien in het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling. Met de uitspraak 'De kwaliteit van de hulp die ik krijg is goed' is 80% het (helemaal) eens, wat een lager percentage is dan 2024 (83%), maar hoger dan in 2023 (77%). Het percentage respondenten dat het hier (helemaal) niet mee eens blijft over de jaren heen ongeveer gelijk.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over hulp bij het huishouden? - Kwaliteit

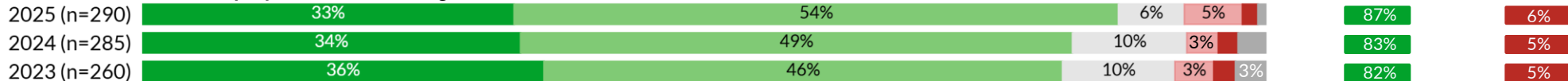
De kwaliteit van de hulp die ik krijg is goed



De hulp die ik krijg past bij mijn hulpvraag



De leverancier van de hulp bij het huishouden is goed te bereiken



Ik krijg altijd hulp van dezelfde medewerker, behalve in vakanties



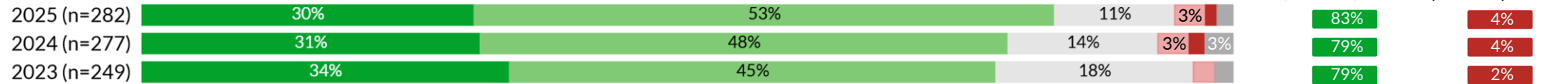
■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Geen mening

RESULTATEN | HULP BIJ HUISHOUDEN (3/4)

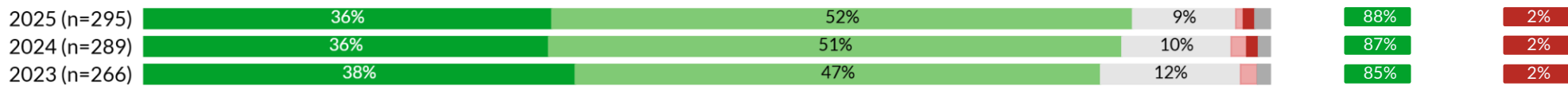
88% van de respondenten is het in 2025 (helemaal) eens met de stelling 'Door de hulp die ik krijg kan ik mij beter redden' en 80% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de hulp die ik krijg ervaar ik een betere kwaliteit van leven'. De resultaten op deze stellingen zijn vergelijkbaar met de resultaten van voorgaande jaren. Met de stelling 'Door de hulp die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil' is het percentage respondenten dat een neutrale houding aanneemt in 2025 gedaald en het percentage respondenten dat het hier (helemaal) mee eens is daardoor toegenomen (2025: 83%, 2024: 79%, 2023: 79%).

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over hulp bij het huishouden? - Effect

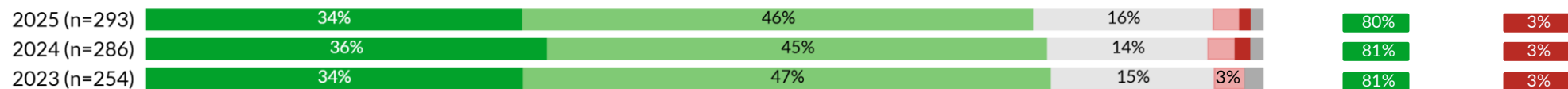
Door de hulp die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil



Door de hulp die ik krijg kan ik mij beter redden



Door de hulp die ik krijg ervaar ik een betere kwaliteit van leven



■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Geen mening



RESULTATEN | HULP BIJ HUISHOUDEN (4/4)

In het onderstaande tekstvak zijn de meest gegeven opmerkingen op de hulp bij het huishouden weergegeven. De meeste respondenten zijn tevreden zijn over de hulp, hebben behoefte aan meer uren (door de grootte van het huis of omdat zij gekort zijn op uren) en/of vinden dat de hulp (te) wisselend langskomt (en daardoor niet de uren maakt die zijn afgegeven).

Heeft u nog opmerkingen over de hulp bij het huishouden?

Bijvoorbeeld: wat mist u? Wat zou u anders willen?

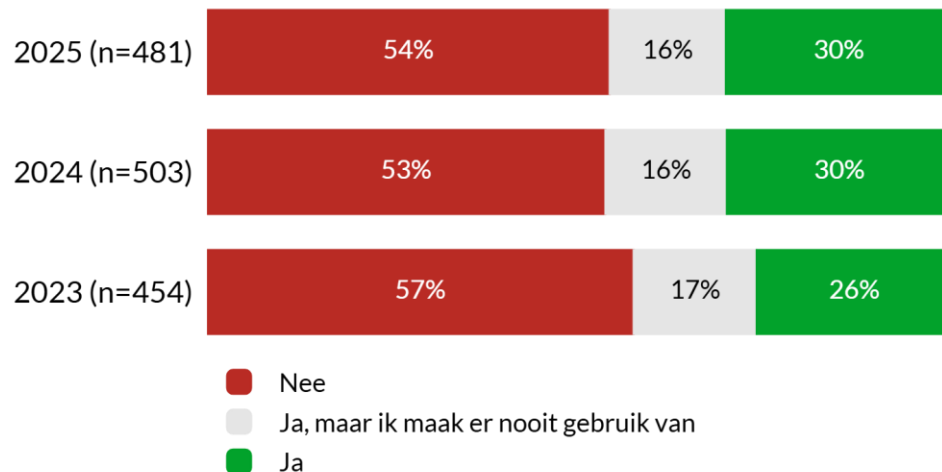
Hulp bij het huishouden

- Geen opmerkingen. Blij met de hulp/prima hulp
- Afgelopen periode wisselende uren hulp ontvangen
- Behoefte aan meer uren/vaker per week hulp
- Beter communicatie en/of vervanging bij afwezigheid van (vaste) hulp
- Behoefte aan een vaste hulp
- Hulp komt uren niet na
- Hulp maakt niet goed schoon
- Minder beperkingen op te uitvoeren taken (bijvoorbeeld ramen lappen of op een trap staan om taken te doen)
- Lange wachttijd totdat de hulp werd ingezet

RESULTATEN | WMO-VERVOER (1/3)

Iets meer dan de helft van de respondenten had in 2025 geen Wmo-vervoerspas (54%). 16% zegt wel een vervoerspas te hebben, maar hier nooit gebruik van te maken. Deze respondenten geven met name als reden aan dat het vervoer door een partner of familie wordt geregeld of dat zij zelf nog kunnen autorijden en dat zij daarom geen gebruik maken van de taxi (uit voorzorg de pas hebben aangevraagd). Ook geeft een aantal respondenten aan dat negatieve verhalen van anderen niet stimuleert om gebruik te maken van het Wmo-vervoer. 30% is in 2025 wel in het bezit van een Wmo-vervoerspas. Respondenten noemen veelal de wachttijd van de taxi (en het daardoor niet op tijd komen van de taxi). De meest genoemde opmerkingen over het Wmo-vervoer zijn in het tekstvak samengevat.

Heeft u een Wmo-vervoerspas?*



Heeft u nog opmerkingen over het Wmo-vervoer?

Denk bijvoorbeeld aan telefonische bereikbaarheid, veiligheid, op tijd komen etc.

Wmo-vervoer

- Geen opmerkingen, blij/ tevreden met het vervoer
- Geen opmerkingen, (nog) te weinig gebruik van gemaakt
- Het vervoer komt niet op tijd (te vroeg, te laat)
- Vaak lang onderweg tijdens de rit (bijvoorbeeld omdat er ook anderen opgehaald moeten worden)
- Niet elke chauffeur is behulpzaam
- Planning kan verbeterd worden

RESULTATEN | WMO-VERVOER (2/3)

Ongeveer twee derde van de respondenten is het (helemaal) eens met de stellingen 'Ik word geïnformeerd over vertragingen of wijzigingen over het Wmo-vervoer' (68%) en 'De chauffeur houdt rekening met mijn beperking' (69%). Daarentegen zegt 9% het (helemaal) oneens te zijn met dat zij geïnformeerd worden bij vertragingen of wijzigingen in het vervoer.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over het Wmo-vervoer?* - Kwaliteit

Ik word geïnformeerd over vertragingen of wijzigingen in het vervoer



De chauffeur houdt rekening met mijn beperking



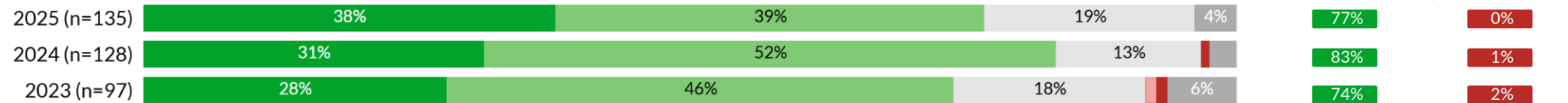
Helemaal eens Eens Neutraal Oneens Helemaal oneens Geen mening

RESULTATEN | WMO-VERVOER (3/3)

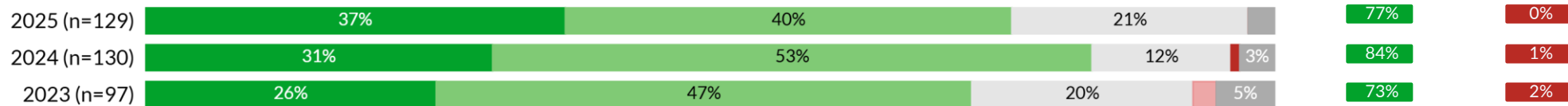
77% van de respondenten kan door het Wmo-vervoer beter de dingen doen die zij wil of zich beter redden. Dit percentage is iets toegenomen ten opzichte van 2023, maar is lager dan in 2024. De daling in het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stellingen komt door een toename in het aantal respondenten dat in 2025 antwoordt met 'neutraal'. Geen van de respondenten is het oneens (of helemaal oneens) met de twee uitspraken.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over het Wmo-vervoer? - Effect

Door het Wmo-vervoer kan ik beter de dingen doen die ik wil



Door het Wmo-vervoer kan ik mij beter redden

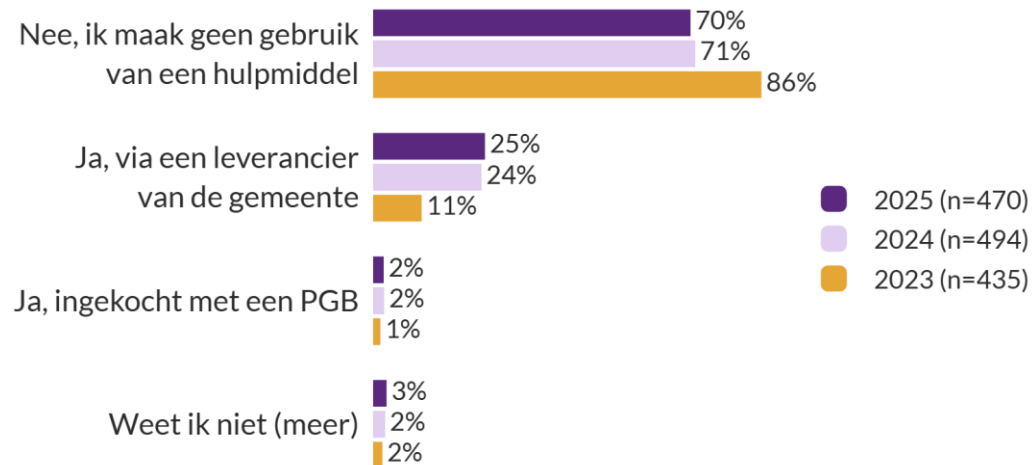


Helemaal eens Eens Neutraal Oneens Helemaal oneens Geen mening

RESULTATEN | HULPMIDDELEN (1/4)

25% van de respondenten heeft gebruik gemaakt van één of meerdere hulpmiddelen via een leverancier van de gemeente en 2% heeft een hulpmiddel ingekocht met een PGB. Respondenten noemen in een opmerking over het hulpmiddel dat zij het liefst een paar aanpassingen aan het hulpmiddel zouden willen en/of dat het hulpmiddel niet helemaal aansluit op de behoefte (en iets anders daarnaast nodig hebben).

Heeft u in 2025 van één of meerdere hulpmiddelen gebruik gemaakt?*



Heeft u nog opmerkingen over de hulpmiddelen die u heeft?

Bijvoorbeeld: wat mist u? Wat zou u anders willen? Indien u niet tevreden bent: om welk hulpmiddel gaat het?

Hulpmiddelen

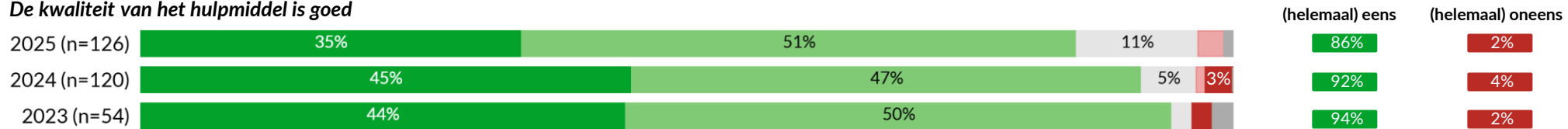
- Geen opmerkingen. Tevreden over het hulpmiddel
- Hulpmiddel heeft eigenlijk een paar aanpassingen nodig (te zwaar, schokdempers aanpassen, wieltjes versleten)
- Wens om het hulpmiddel jaarlijks te laten controleren
- Heeft meer of andere hulpmiddelen nodig
- Lang op het hulpmiddel moeten wachten
- Hulpmiddel in nog in gebruik, ook na overlijden partner (daar dankbaar voor)

RESULTATEN | HULPMIDDELEN (2/4)

86% tot 91% is het in 2025 (helemaal) eens met de twee stellingen over de kwaliteit van het hulpmiddel. Zo is 91% het (helemaal) eens met de stelling dat het hulpmiddel past bij de hulpvraag en 86% is het (helemaal) eens met de stelling dat de kwaliteit van het hulpmiddel goed is. Het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stellingen is iets afgenomen ten opzichte van 2024 en 2023. Dat komt echter niet door ontevredenheid; deze percentages (helemaal oneens) zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over uw hulpmiddel(en)? - Kwaliteit (1/2)

De kwaliteit van het hulpmiddel is goed



Het hulpmiddel waar ik gebruik van maak past bij mijn hulpvraag



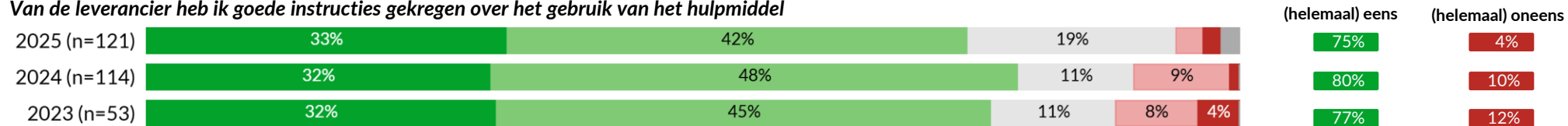
Helemaal eens Eens Neutraal Oneens Helemaal oneens Geen mening

RESULTATEN | HULPMIDDELEN (3/4)

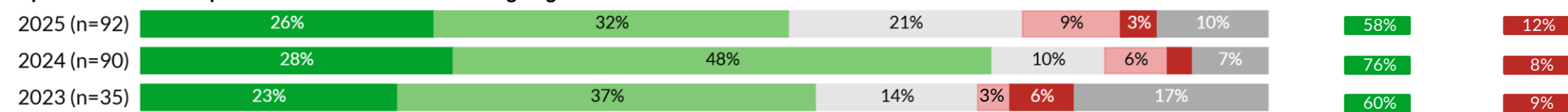
58% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'Reparaties aan het hulpmiddel worden snel en vakkundig uitgevoerd'. Dit percentage is afgenomen ten opzichte van 2024 en vergelijkbaar met 2023. 12% is het met deze stelling in 2025 (helemaal) niet eens. Met de stelling dat zij van de leverancier goede instructies over het hulpmiddel hebben gekregen is 75% het (helemaal) eens, 4% is het hier (helemaal) niet mee eens. Hoewel het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is vijf procentpunt lager is dan in 2025 (80%), is het percentage ontevreden respondenten niet toegenomen in 2025 (2024: 10%).

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over uw hulpmiddel(en)? - Kwaliteit (2/2)

Van de leverancier heb ik goede instructies gekregen over het gebruik van het hulpmiddel



Reparaties aan het hulpmiddel worden snel en vakkundig uitgevoerd



De leverancier van het hulpmiddel is goed te bereiken



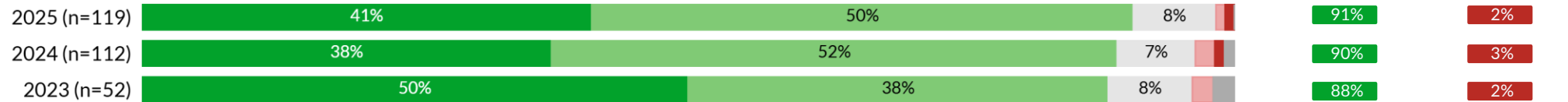
■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Geen mening

RESULTATEN | HULPMIDDELEN (4/4)

91% van de respondenten is het in 2025 (helemaal) eens met de stelling 'Door het hulpmiddel kan ik beter de dingen doen die ik wil' en 88% is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de hulpmiddel kan ik mij beter redden'. Over het algemeen zijn de resultaten op deze twee stellingen over het effect van het hulpmiddel vergelijkbaar met voorgaande jaren. Het resultaat op de stelling 'Door het hulpmiddel ervaar ik een betere kwaliteit van leven' is vergelijkbaar met 2023 en in 2025 is 79% het hier (helemaal) mee eens.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over uw hulpmiddel(en)? - Effect

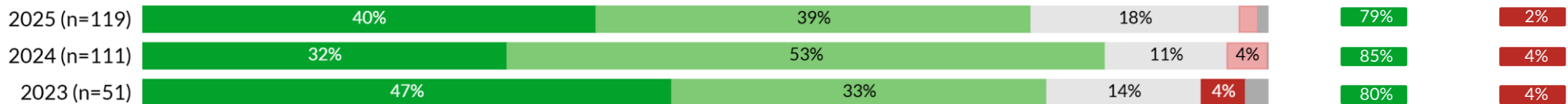
Door het hulpmiddel kan ik beter de dingen doen die ik wil



Door het hulpmiddel kan ik mij beter redden



Door het hulpmiddel ervaar ik een betere kwaliteit van leven

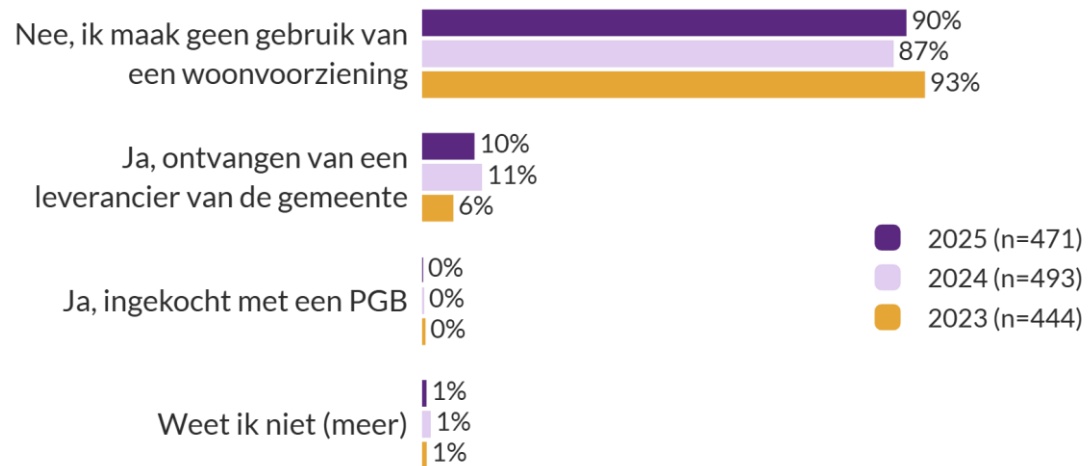


■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Geen mening

RESULTATEN | WOONVOORZIENINGEN (1/4)

10% van de respondenten heeft gebruik gemaakt van één of enkele woonvoorzieningen via een leverancier van de gemeente. Respondenten hebben een opmerking over de woonvoorziening achtergelaten en deze zijn weergegeven in het tekstvak.

Heeft u in 2025 van één of enkele woonvoorzieningen gebruik gemaakt?*



Heeft u nog opmerkingen over de woonvoorziening die u krijgt?

Bijvoorbeeld: wat mist u? Wat zou u anders willen? Indien u niet tevreden bent: over welke voorziening gaat het?

Woonvoorziening(en)

- "Geen/n.v.t." (n=20)
- "Is traplift. Dit aangeschaft voor mijn echtgenoot. Nu overgeschreven op mijn naam."
- "Traplift: voorkeur was andere kant van de trap, maar gemeente leverancier wilde niet aan deze wens voldoen (i.v.m. kosten)."
- "Er is met opzet geen voorziening geplaatst bij de drempel van de hal naar het toilet, dit zou niet nodig zijn maar nu kan ik er moeilijk overheen met de rollator."

RESULTATEN | WOONVOORZIENINGEN (2/4)

98% is het (helemaal) eens met de stelling dat de kwaliteit van de woonvoorziening goed is en 96% van de respondenten geven aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat de woonvoorziening past bij de hulpvraag. Geen van de respondenten is het met deze twee stellingen (helemaal) oneens.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over uw woonvoorziening(en)? - Kwaliteit (1/2)

De kwaliteit van de woonvoorziening is goed



(helemaal) eens

(helemaal) oneens

98%

0%

87%

2%

94%

3%

De woonvoorziening past bij mijn hulpvraag



96%

0%

92%

0%

97%

0%

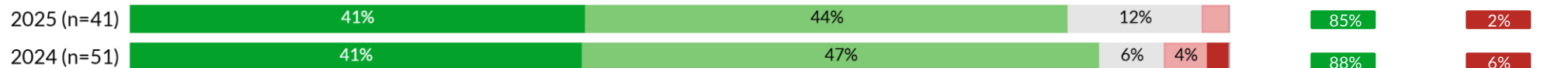
Helemaal eens Eens Neutraal Oneens Helemaal oneens Geen mening

RESULTATEN | WOONVOORZIENINGEN (4/4)

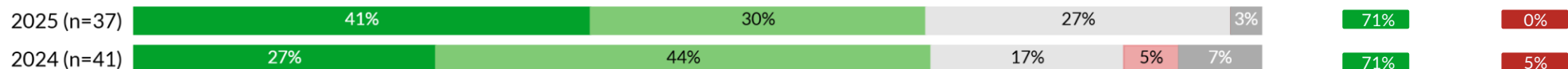
Met de stelling 'Van de leverancier heb ik goede instructies gekregen over het gebruik van de woonvoorziening' is in 2025 85% het (helemaal) eens (2024: 88%). Ook is 78% het (helemaal) eens met de stelling 'De leverancier van de woonvoorziening is goed te bereiken' (2024: 82%) en 71% is het (helemaal) eens met de stelling 'Reparaties aan de woonvoorzieningen worden snel en vakkundig uitgevoerd' (2024: 71%). Met deze laatste stelling was niemand het (helemaal) oneens.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over uw woonvoorziening(en)?* - Kwaliteit (2/2)

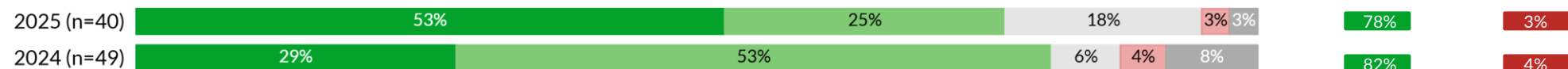
Van de leverancier heb ik goede instructies gekregen over het gebruik van de woonvoorziening



Reparaties aan de woonvoorziening worden snel en vakkundig uitgevoerd



De leverancier van de woonvoorziening is goed te bereiken



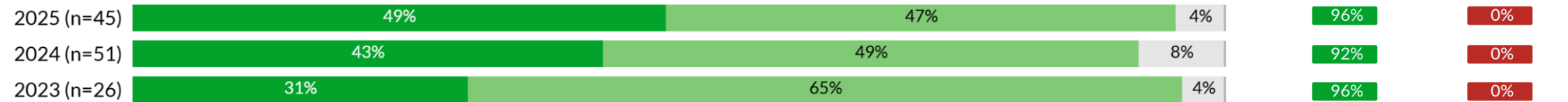
■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Geen mening

RESULTATEN | WOONVOORZIENINGEN (3/4)

Geen enkele respondent is het (helemaal) oneens met de stellingen over het effect van de woonvoorziening. Het percentage respondenten dat het in 2025 (helemaal) eens is met de stelling 'Door de woonvoorziening ervaar ik een betere kwaliteit van leven' (93%) is toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren (2024: 87%, 2023: 81%). Daarnaast zijn alle respondenten het in 2025 (helemaal) eens met de stelling 'Door de woonvoorziening kan ik mij beter redden' en 96% is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de woonvoorziening kan ik beter de dingen doen die ik wil'.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over uw woonvoorziening(en)? - Effect

Door de woonvoorziening kan ik beter de dingen doen die ik wil



Door het woonvoorziening kan ik mij beter redden



Door de woonvoorziening ervaar ik een betere kwaliteit van leven

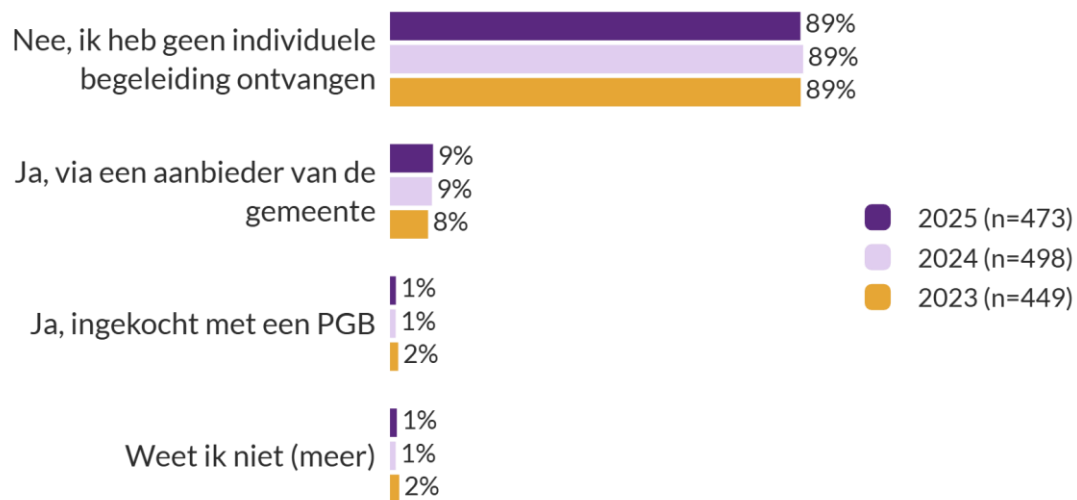


■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Geen mening

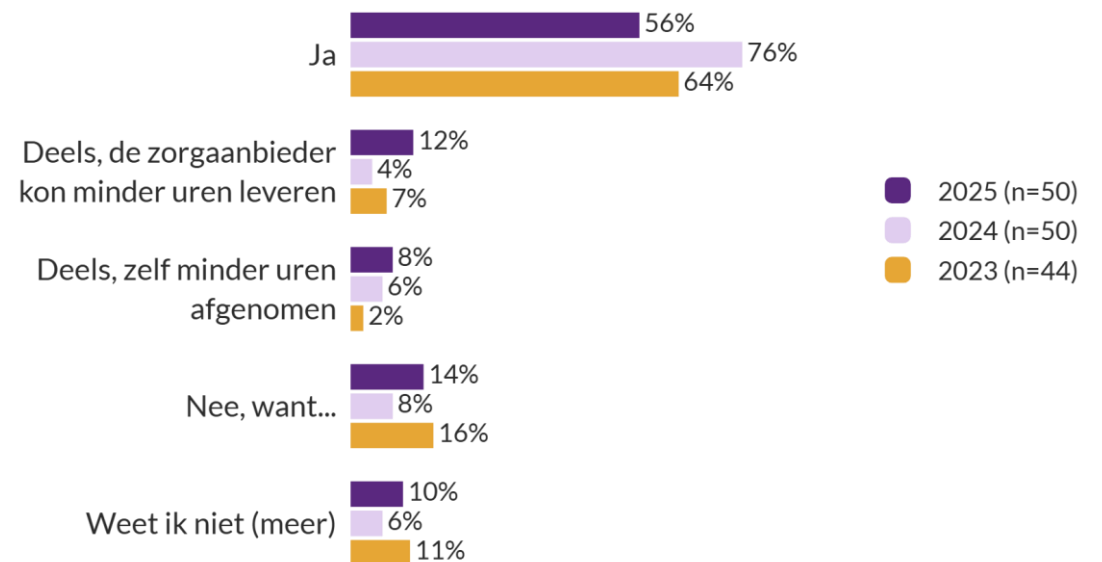
RESULTATEN | INDIVIDUELE BEGELEIDING (1/4)

9% van de respondenten geeft aan dat zij via een zorgaanbieder van de gemeente individuele begeleiding ontvangt en 1% heeft de hulp ingekocht met een PGB. Respondenten met individuele begeleiding hebben een brief ontvangen waarin staat hoeveel uur hulp zij toegekend hebben gekregen. 56% van de respondenten geeft aan dat het aantal toegekende uren gelijk is aan het aantal uren dat daadwerkelijk geleverd wordt. 12% zegt dat deze uren deels zijn geleverd, doordat de zorgaanbieder minder uren heeft geleverd en 8% heeft zelf minder uren afgenomen. 14% (zeven in aantal) geeft een andere reden waarom de uren niet zijn geleverd, bijvoorbeeld omdat de begeleiding nog niet is gestart.

Heeft u in 2025 individuele begeleiding ontvangen?*



U heeft een brief ontvangen van de gemeente waarin staat hoeveel uur individuele begeleiding u nodig heeft. Werden deze uren ook geleverd in 2025?



RESULTATEN | INDIVIDUELE BEGELEIDING (2/4)

89% is het (helemaal) eens met de stelling dat de kwaliteit van de individuele begeleiding goed is en 84% is het (helemaal) eens met de stelling dat de hulp past bij de hulpvraag. Het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stellingen is hoger of vergelijkbaar met 2023 en gedaald ten opzichte van 2024. Over de mate waarin hulp altijd door dezelfde medewerker wordt gegeven is 8% het (helemaal) oneens. Het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met deze stelling (79%) is lager ten aanzien van voorgaande jaren (2025: 90%, 2023: 91%)

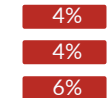
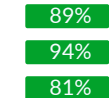
Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over individuele begeleiding? - Kwaliteit

De kwaliteit van de individuele begeleiding is goed

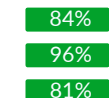


(helemaal) eens

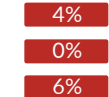
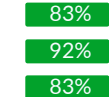
(helemaal) oneens



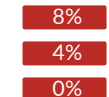
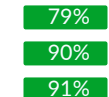
De individuele begeleiding past bij mijn hulpvraag



De aanbieder van de individuele begeleiding is goed te bereiken



Ik krijg altijd individuele begeleiding van dezelfde medewerker, behalve in vakanties



Helemaal eens Eens Neutraal Oneens Helemaal oneens Geen mening

RESULTATEN | INDIVIDUELE BEGELEIDING (3/4)

Hoewel minder respondenten het (helemaal) eens zijn met de stellingen over het effect van de individuele begeleiding ten opzichte van 2024, is zeven tiende het in 2025 (helemaal) eens met de stellingen. Zo is 74% het (helemaal) eens met de stelling 'Door de individuele begeleiding kan ik beter de dingen doen die ik wil' (2024: 86%, 2023: 74%) en 71% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling 'Door de individuele begeleiding kan ik mij beter redden' (2024: 83%, 2023: 76%). 6% tot 8% is het (helemaal) oneens met de stellingen.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over individuele begeleiding? - Effect

Door de individuele begeleiding kan ik beter de dingen doen die ik wil



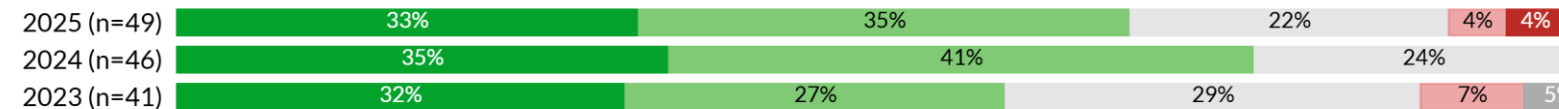
(helemaal) eens	(helemaal) oneens
74%	6%
86%	0%
74%	2%

Door de individuele begeleiding kan ik mij beter redden



(helemaal) eens	(helemaal) oneens
71%	6%
83%	0%
76%	5%

Door de individuele begeleiding ervaar ik een betere kwaliteit van leven



(helemaal) eens	(helemaal) oneens
68%	8%
76%	0%
59%	7%

Helemaal eens Eens Neutraal Oneens Helemaal oneens Geen mening



RESULTATEN | INDIVIDUELE BEGELEIDING (4/4)

In het onderstaande tekstvak zijn de meest gegeven opmerkingen op de individuele begeleiding weergegeven. Respondenten laten met name hun waardering blijken in de toelichting.

Heeft u nog opmerkingen over de individuele begeleiding?

Bijvoorbeeld: wat mist u? Wat zou u anders willen?

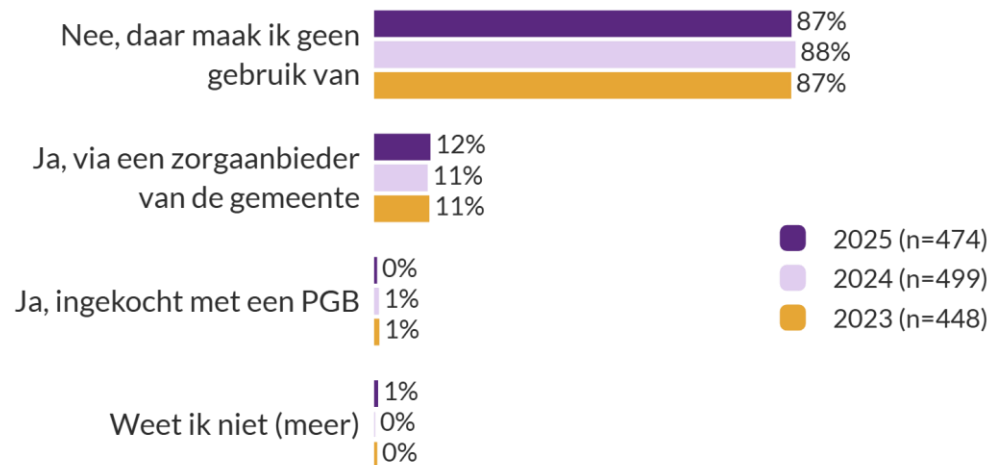
Individuele begeleiding

- Geen opmerkingen. Tevreden over de begeleiding
- Fijne begeleiding
- Veel verloop geweest
- Fijn als begeleiding sneller gestart kon worden
- Behoefte aan een tolk tijdens de begeleiding

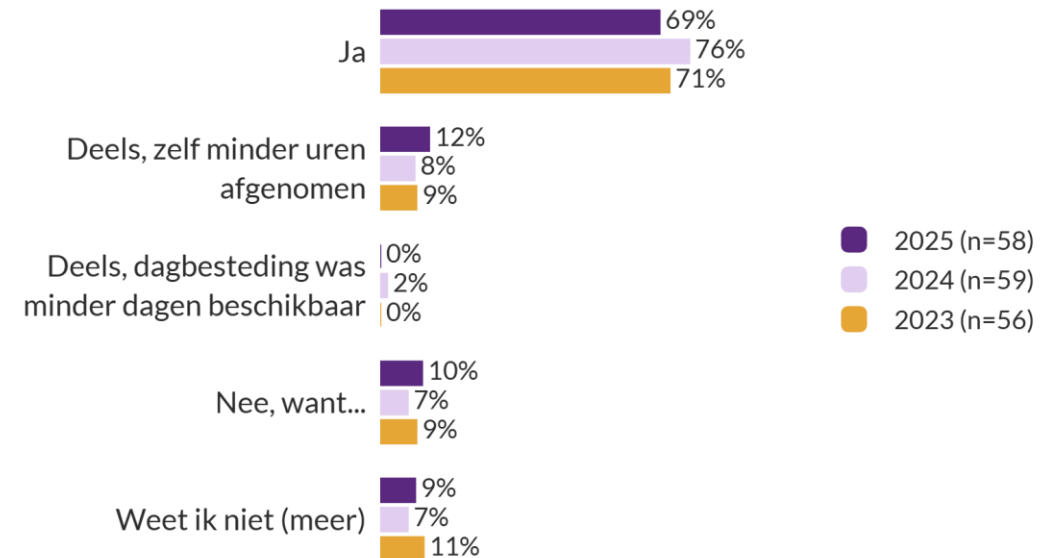
RESULTATEN | DAGBESTEDING (1/4)

12% van de respondenten geeft aan dat zij via een zorgaanbieder van de gemeente dagbesteding ontvangt. Respondenten met dagbesteding hebben een brief ontvangen waarin staat hoeveel uur hulp zij toegekend hebben gekregen. 69% van de respondenten geeft aan dat het aantal toegekende uren gelijk is aan het aantal uren dat daadwerkelijk geleverd wordt. 12% heeft zelf minder uren afgenomen en 10% (vijf in aantal) noemt een andere reden. Zij noemen geen brief te hebben ontvangen of uiteindelijk niet naar de dagbesteding zijn gegaan.

*Heeft u in 2025 gebruik gemaakt van dagbesteding?**



U heeft een brief ontvangen van de gemeente waarin staat hoeveel dagdelen dagbesteding u nodig heeft. Heeft u hier ook gebruik van gemaakt in 2025?



RESULTATEN | DAGBESTEDING (2/4)

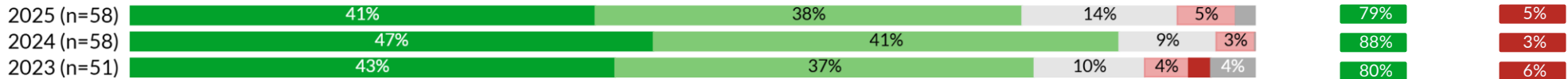
In 2025 zijn er meer respondenten die op de stellingen over de kwaliteit van de dagbesteding hebben geantwoord met 'neutraal' ten opzichte van voorgaande jaren. Het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stellingen is veelal afgenomen. Desondanks geeft ongeveer 80% tot 90% aan het (helemaal) eens te zijn met de stellingen in 2025. Zo is 91% het (helemaal) eens met de stelling 'De aanbieder van de dagbesteding is goed te bereiken' en 'Op de groep staan vaak dezelfde begeleiders, behalve in vakanties'.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over dagbesteding? - Kwaliteit

De kwaliteit van de dagbesteding is goed



De dagbesteding past bij mijn hulpvraag



De aanbieder van de dagbesteding is goed te bereiken



Op de groep staan vaak dezelfde begeleiders, behalve in vakanties



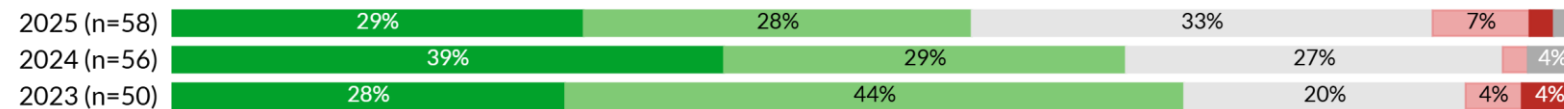
■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Geen mening

RESULTATEN | DAGBESTEDING (3/4)

58% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij zich door de dagbesteding beter kan redden (2024: 63%, 2023: 64%) en 57% kan door de dagbesteding beter de dingen doen die zij wil (2025: 68%, 2023: 72%). Respectievelijk 13% en 9% is het (helemaal) oneens met deze stellingen. Daarnaast zegt 71% het (helemaal) eens te zijn met dat zij een betere kwaliteit van leven ervaren door de dagbesteding.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over dagbesteding? - Effect

Door de dagbesteding kan ik beter de dingen doen die ik wil



(helemaal) eens

(helemaal) oneens

57%

9%

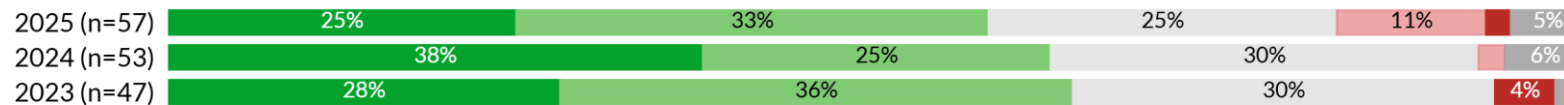
68%

2%

72%

8%

Door de dagbesteding kan ik mij beter redden



58%

13%

63%

2%

64%

4%

Door de dagbesteding ervaar ik een betere kwaliteit van leven



71%

3%

73%

2%

68%

4%

Helemaal eens Eens Neutraal Oneens Helemaal oneens Geen mening



RESULTATEN | DAGBESTEDING (4/4)

In het onderstaande tekstvak zijn de meest gegeven opmerkingen op de dagbesteding weergegeven.

Heeft u nog opmerkingen over de dagbesteding?

Bijvoorbeeld: wat mist u? Wat zou u anders willen?

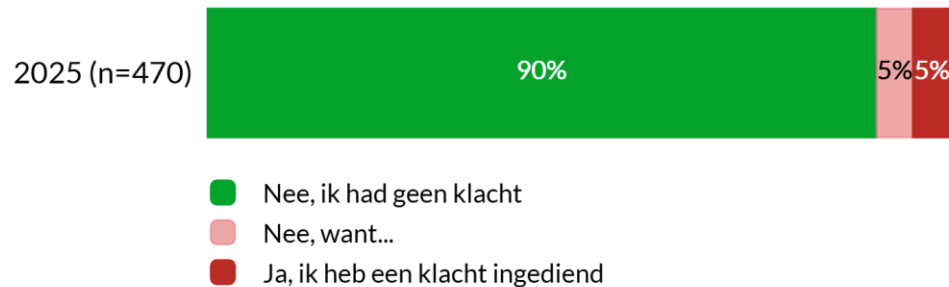
Dagbesteding

- Geen opmerkingen. Tevreden over de dagbesteding.
- Meer variatie in activiteiten (meer actievere/fysieke activiteiten, minder spelletjes)
- Communicatie verbeteren
- Fijn dat vervoer erbij geregeld is
- Vriendelijke medewerkers

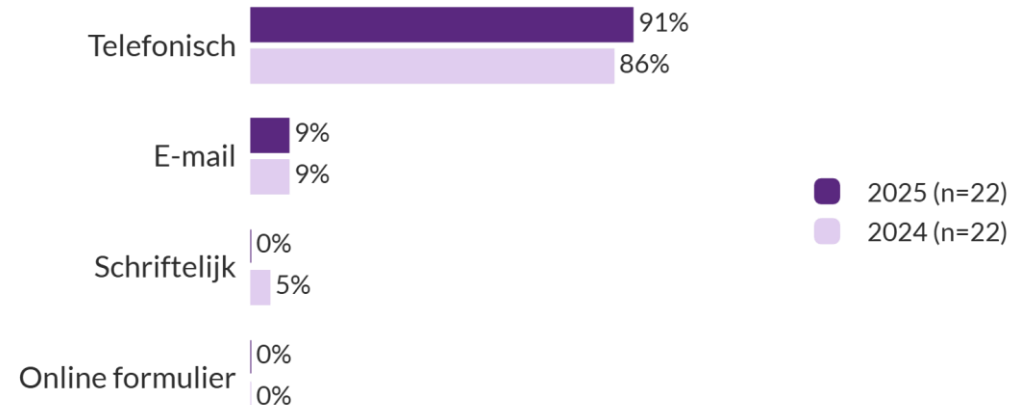
RESULTATEN | KLACHTENAFHANDELING (1/4)

In 2025 heeft 90% van de respondenten geen klacht hoeven indienen over de ondersteuning bij de zorgaanbieder of leverancier. 5% heeft geen klacht ingediend, omdat men niet weet hoe dit moet, de hulp nog gestart moest worden of het als een extra belasting voelde. 5% heeft wel een klacht ingediend. Respondenten die een klacht hebben ingediend is gevraagd hoe zij deze klacht hebben ingediend. Het merendeel van deze respondenten heeft dit telefonisch gedaan (91%) en 9% heeft dit via een e-mail gedaan.

Heeft u in 2025 bij de zorgaanbieder / leverancier een klacht ingediend over de ondersteuning op grond van de Wmo?*



Hoe heeft u een klacht ingediend?

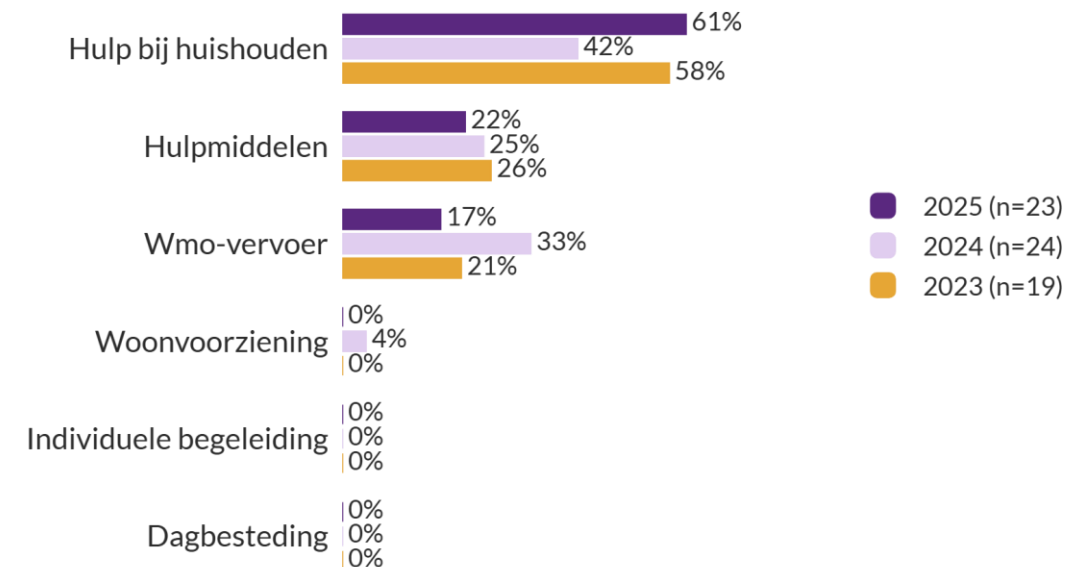


RESULTATEN | KLACHTENAFHANDELING (2/4)

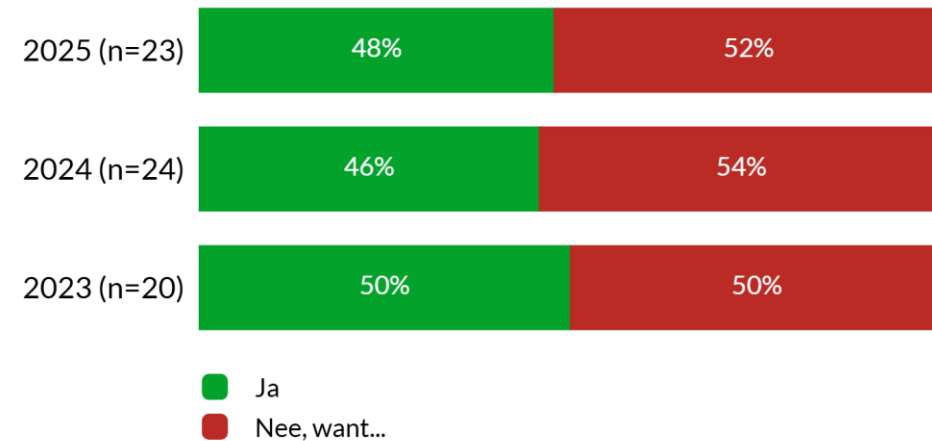
In 2025 zijn klachten bij de zorgaanbieder of leverancier ingediend over de hulp bij het huishouden (61%), hulpmiddelen (22%) of het Wmo-vervoer (17%). Bij bijna de helft van de respondenten (48%) is de klacht naar tevredenheid opgelost. Dit percentage is vergelijkbaar met voorgaande jaren. 52% van de respondenten zegt dat de klacht door de zorgaanbieder of leverancier niet naar tevredenheid is opgelost (elf in aantal). Deze respondenten geven onder andere aan dat de hulp (nog steeds) niet is gestart, de klacht niet is opgelost of geen medewerking hebben ondervonden. Voor meer opmerkingen, zie bijlage III.

Waarover heeft u bij de zorgaanbieder / leverancier een klacht ingediend?*

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.



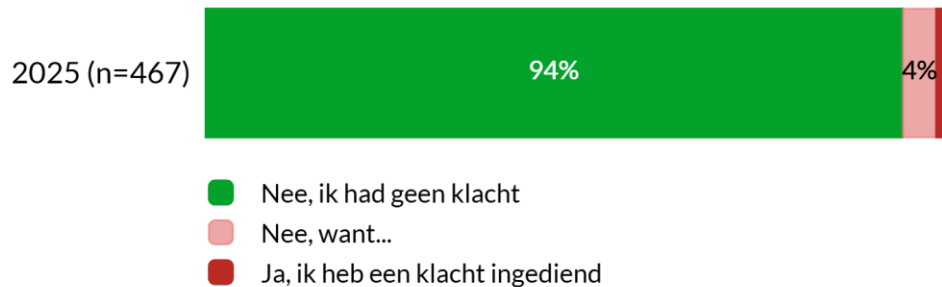
Heeft de zorgaanbieder / leverancier uw klacht opgelost naar tevredenheid?



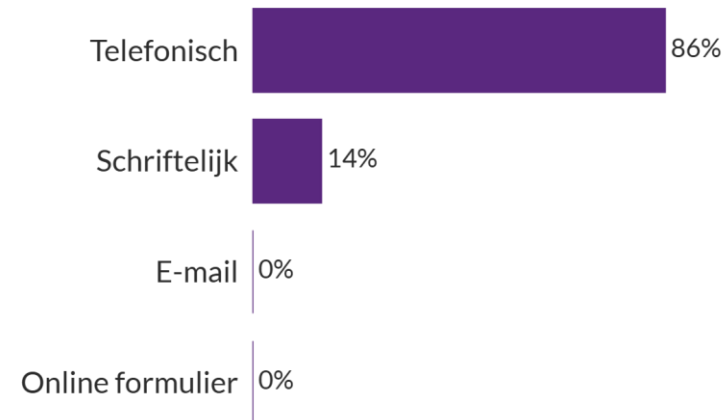
RESULTATEN | KLACHTENAFHANDELING (3/4)

In 2025 heeft 94% van de respondenten geen klacht bij de gemeente hoeven indienen over de ondersteuning. 4% heeft geen klacht ingediend en noemt hiervoor onder andere als reden dat de klacht al bij de zorgaanbieder was gemeld of omdat zij niet wisten hoe dit moest. 2% heeft een klacht ingediend. Respondenten die een klacht hebben ingediend (zeven in aantal) is gevraagd hoe zij deze klacht bij de gemeente hebben ingediend. 86% van deze respondenten heeft dit telefonisch gedaan en 14% heeft dit via een e-mail gedaan.

Heeft u in 2025 bij de gemeente een klacht ingediend over de ondersteuning op grond van de Wmo?*



Hoe heeft u een klacht ingediend?** (n=7)

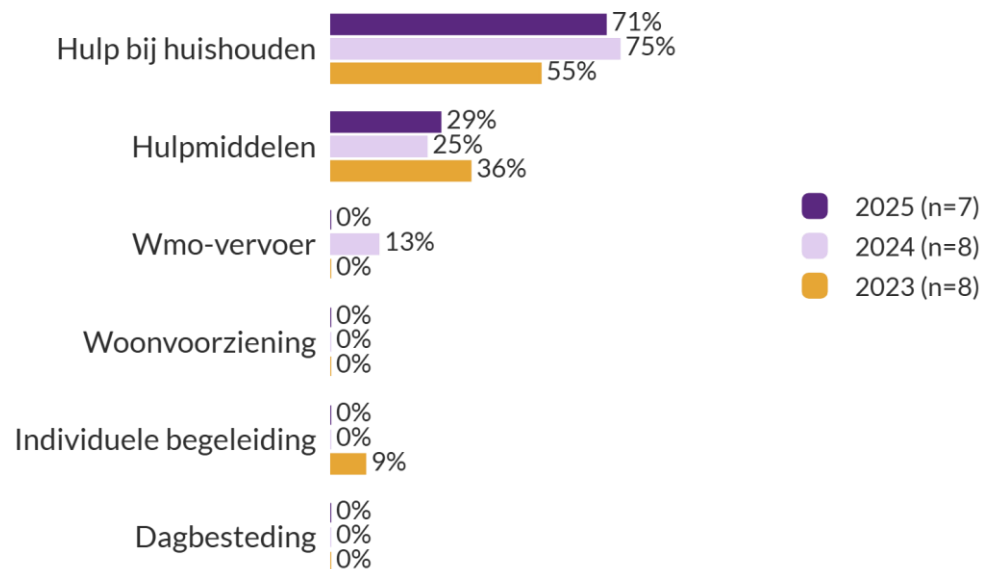


RESULTATEN | KLACHTENAFHANDELING (4/4)

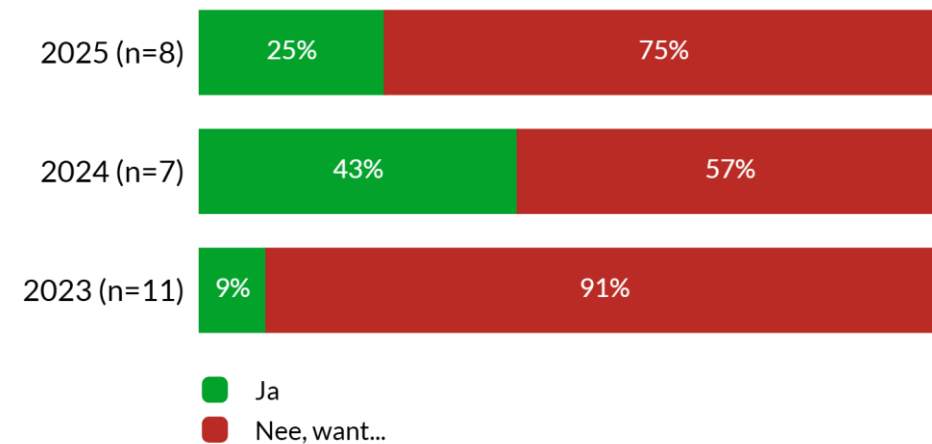
In 2025 heeft 71% van de respondenten een klacht gemeld over de hulp bij huishouden (zes in aantal) en 29% over een hulpmiddel (twee in aantal). Voor twee respondenten is de klacht naar tevredenheid opgelost, tegenover zes respondenten waarbij dat niet het geval was. Zij geven aan dat de hulp nog niet is gestart, er geen actie is ondernomen of dat de klacht naar hun mening niet goed is afgehandeld. Voor meer opmerkingen, zie bijlage III.

Waarover heeft u bij de gemeente een klacht ingediend?*

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.



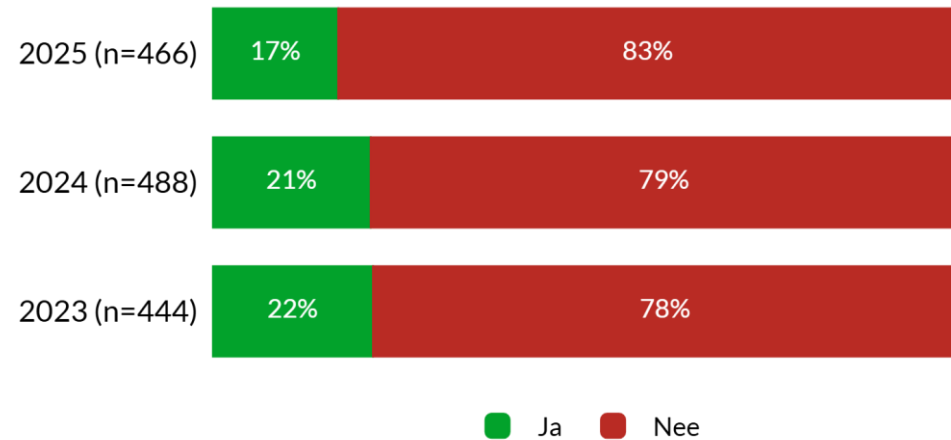
Heeft de gemeente uw klacht opgelost naar tevredenheid?



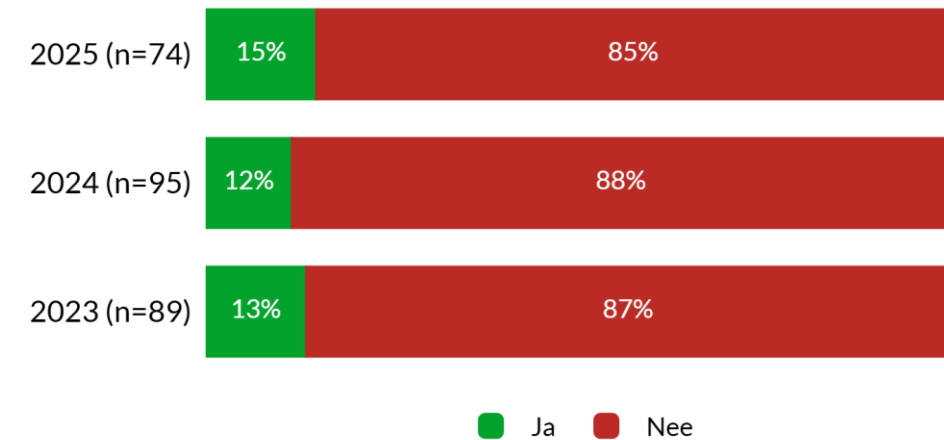
RESULTATEN | ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (1/2)

17% van de respondenten geeft in 2025 aan ervan op de hoogte te zijn dat er gebruik gemaakt kon worden van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat is een lager percentage dan voorgaande jaren (2024: 21%, 2023: 22%). Aan respondenten die wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning is gevraagd of zij ook gebruik hebben gemaakt van deze ondersteuning van MEE Amstel en Zaan. 15% heeft hier in 2025 gebruik van gemaakt.

*Wist u dat u gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning?**



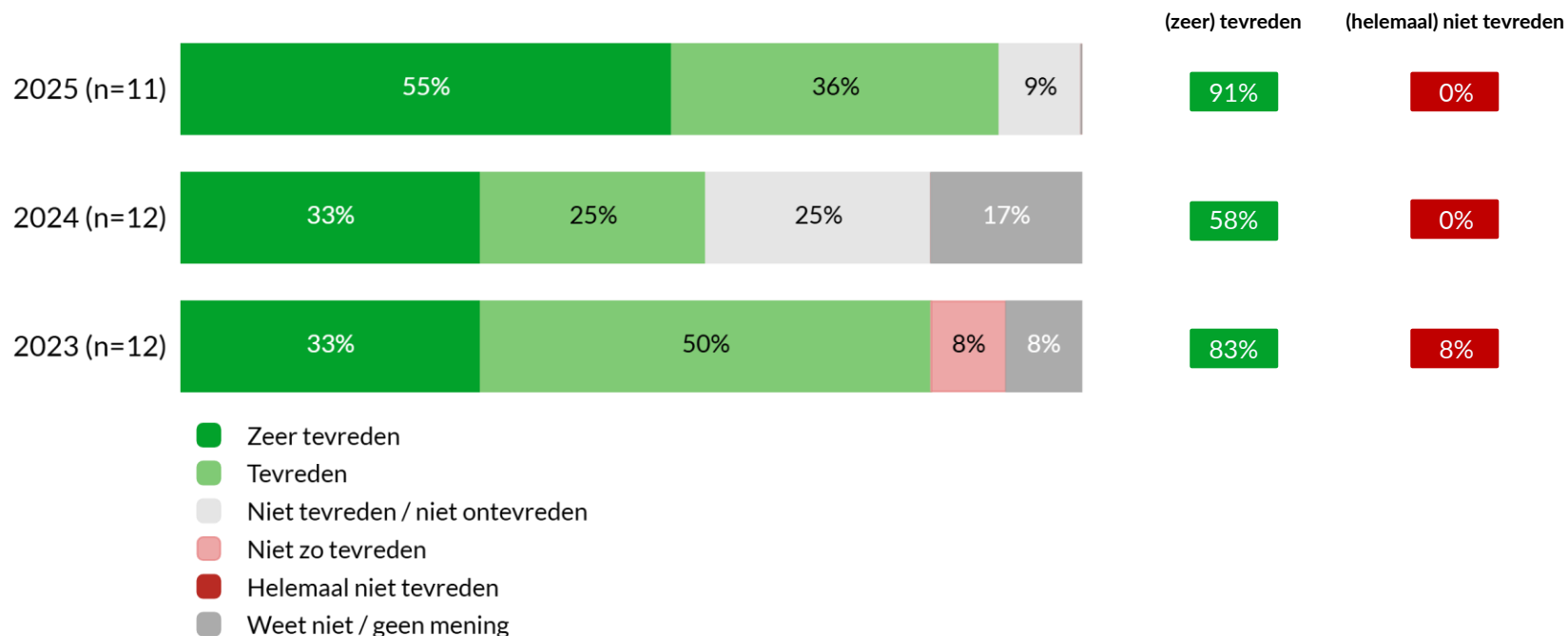
Heeft u gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning van MEE Amstel en Zaan?



RESULTATEN | ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (2/2)

91% van de respondenten (negen in aantal) die in 2025 gebruik heeft gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning van MEE Amstel en Zaan is hier (zeer) tevreden over. Eén respondent is niet tevreden als niet ontevreden.

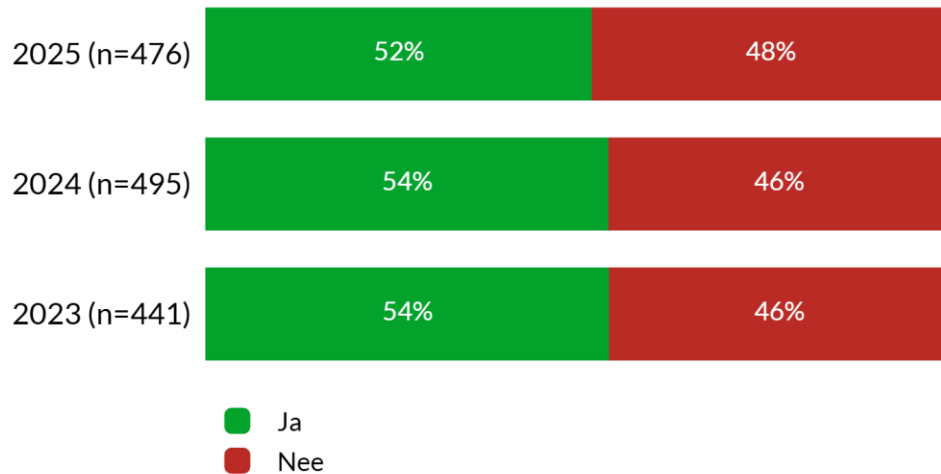
*In hoeverre bent u tevreden met de geboden ondersteuning door de medewerker van MEE Amstel en Zaan?**



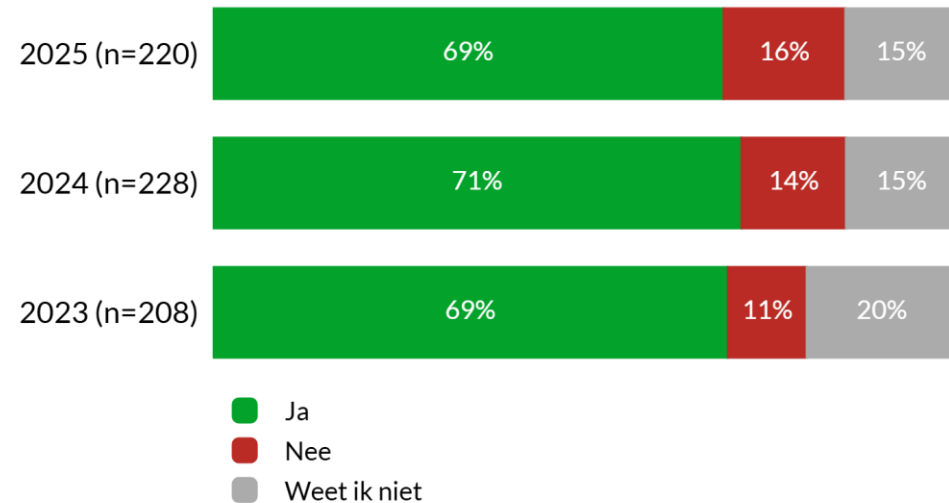
RESULTATEN | MANTELZORG (1/2)

Ongeveer de helft van de respondenten (52%) ontvangt in 2025 mantelzorg van bijvoorbeeld een partner, familie of buren. 48% ontvangt dit niet. Ongeveer zeven op de tien respondenten (69%) die mantelzorg krijgt heeft het idee dat de mantelzorger het helpen aankan. Daarentegen heeft 16% van de respondenten niet het idee dat de mantelzorger het helpen aankan en 15% weet dit niet. Het resultaat op deze twee vragen is vergelijkbaar met het resultaat van voorgaande jaren.

*Ontvangt u hulp van bijvoorbeeld uw partner, uw familie of buren? (mantelzorg)**



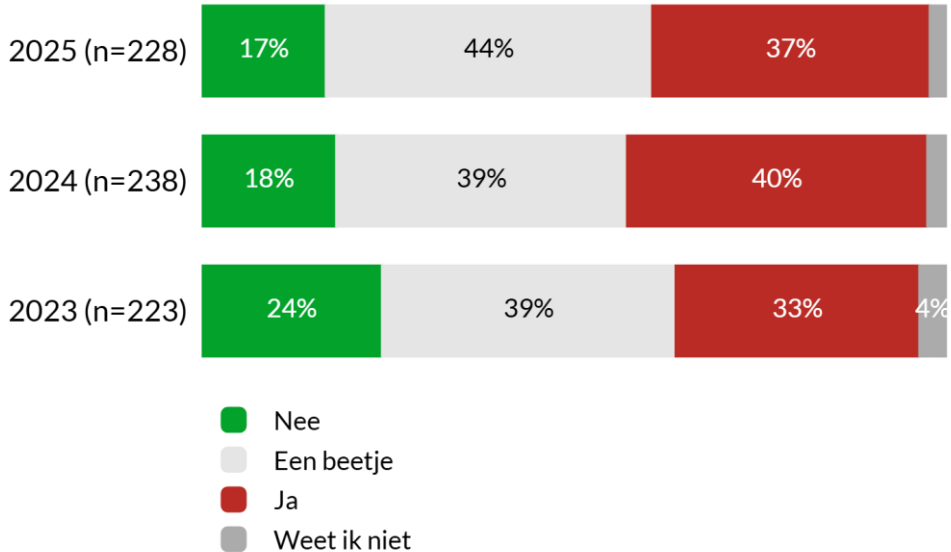
Heeft u het idee dat uw mantelzorger (bijvoorbeeld uw partner, uw familie, vrienden of buren) het helpen aankan?



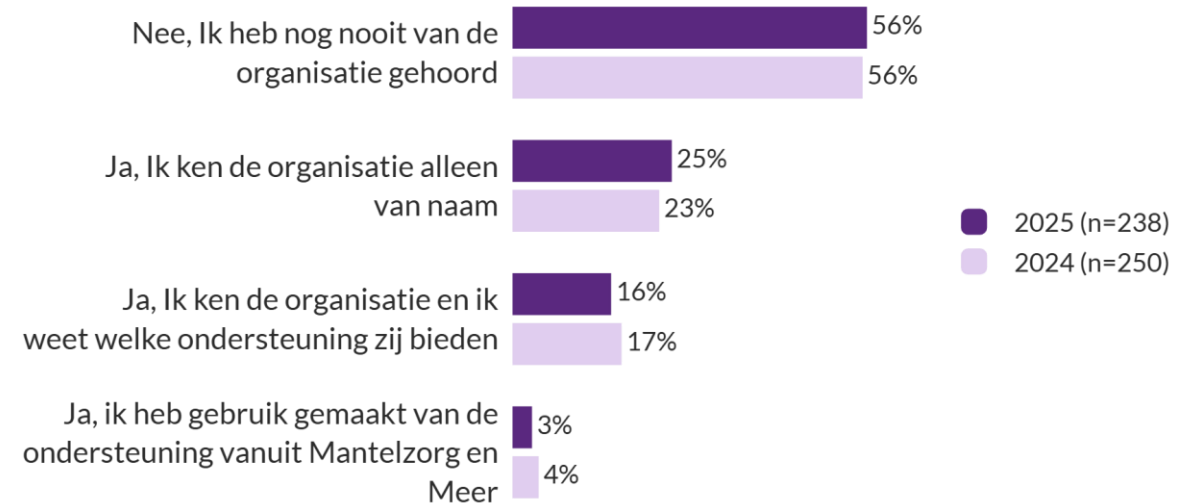
RESULTATEN | MANTELZORG (2/2)

37% van de respondenten voelt zich weleens bezwaard om hulp te vragen aan de mantelzorger. 44% heeft hier een beetje moeite mee en 17% heeft hier geen moeite mee. 2% weet dit niet. Op de vraag of respondenten de organisatie Mantelzorg en Meer kennen, zegt 56% nog nooit van deze organisatie te hebben gehoord en 25% kent de organisatie alleen van naam. 16% kent de organisatie en weet ook welke ondersteuning zij biedt en 3% heeft in 2025 van deze ondersteuning gebruik gemaakt. Dit resultaat is vergelijkbaar met het resultaat van 2024.

Voelt u zich weleens bezwaard om hulp te vragen van uw partner, familie of buren (mantelzorg)?



Kent u de organisatie Mantelzorg en Meer?*



RESULTATEN | OVERIGE ONDERSTEUNING

Aan respondenten is gevraagd in hoeverre zij gebruik maken van overige ondersteuning. 8% zegt gebruik te maken van voorzieningen, zoals het buurthuis, klusdienst, boodschappenservice of was- en strijkservice. Dit percentage is lager dan 2024 (13%) en 2023 (11%). 10% van de respondenten zegt een particuliere schoonmaakhulp te hebben die helpt bij het huishouden en 6% geeft aan dat de partner of de respondent zelf hulp ontvangt van een vrijwilliger.

Wilt u s.v.p. aankruisen wat voor u van toepassing is?

Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice?



Heeft u een particuliere schoonmaakhulp die helpt bij het huishouden?



Krijgt u of uw partner hulp van een vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)?



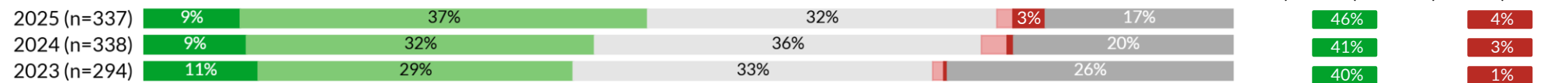
■ Ja ■ Nee

RESULTATEN | COMMUNICATIE VAN DE GEMEENTE

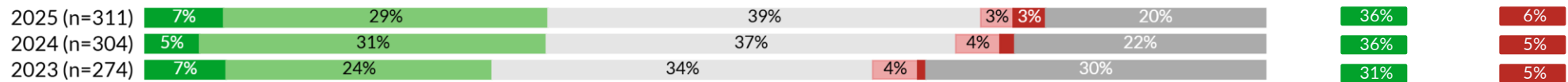
63% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat brieven van de gemeente over de Wmo aanvraag goed te begrijpen zijn en 64% is het (helemaal) eens met de stelling dat brieven vriendelijk zijn opgesteld. Over de duidelijkheid van de informatie op de website is het percentage (helemaal) eens 46% en het gemak om een melding te doen via de website 36%. De helft of meer staat neutraal of zonder mening tegenover deze twee stellingen.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de communicatie van de gemeente over de Wmo aanvraag?

De informatie over de Wmo op de website is duidelijk



Het is makkelijk om via de website een Wmo melding te doen



De brieven van de gemeente over de Wmo aanvraag zijn goed te begrijpen



De brieven van de gemeente over de Wmo aanvraag zijn vriendelijk opgesteld



Helemaal eens Eens Neutraal Oneens Helemaal oneens Geen mening



RESULTATEN | AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben respondenten de mogelijkheid gehad om een afsluitende opmerking te geven. In de onderstaande tekstballonnen zijn een paar van deze opmerkingen weergegeven.

Heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst?

“Ik ben heel blij en tevreden mens met alle hulp via WMO.”

“Communicatie is erg onduidelijk. Informatie is niet te volgen voor iemand die nog nooit met WMO te maken heeft gehad. Daar wordt volledig aan voorbij gegaan. Ook betrokkenen weten vaak niet hoe alles werkt?”

“Ik ben tegenwoordig erg tevreden met mijn huishoudelijke hulp bij deze instantie.”

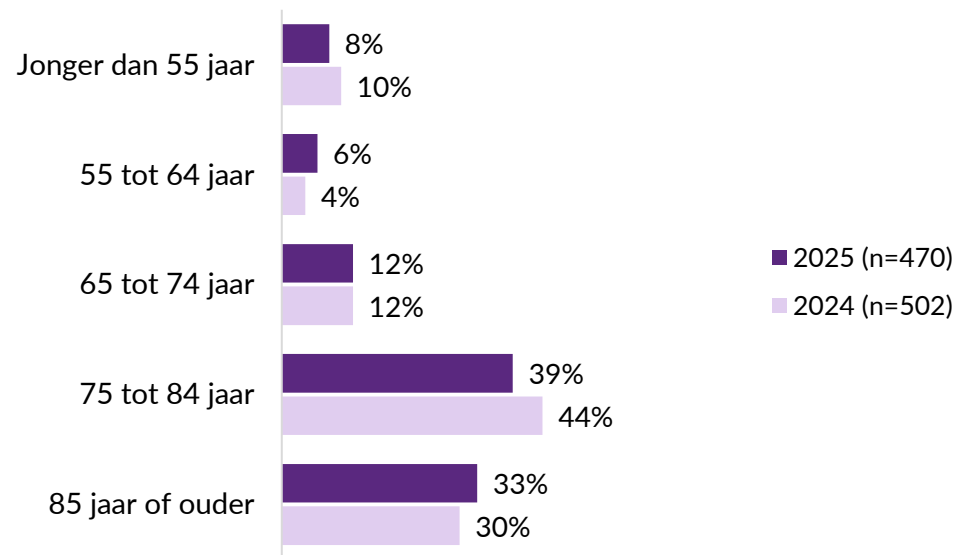
“Wii zijn goed geholpen met onze hulp!”

“Nadat de melding is gedaan zie je niet veel, zou fijn zijn als je weet waar je aan toe bent qua wachttijd en dat je ziet of het al minder is de wachttijd.”

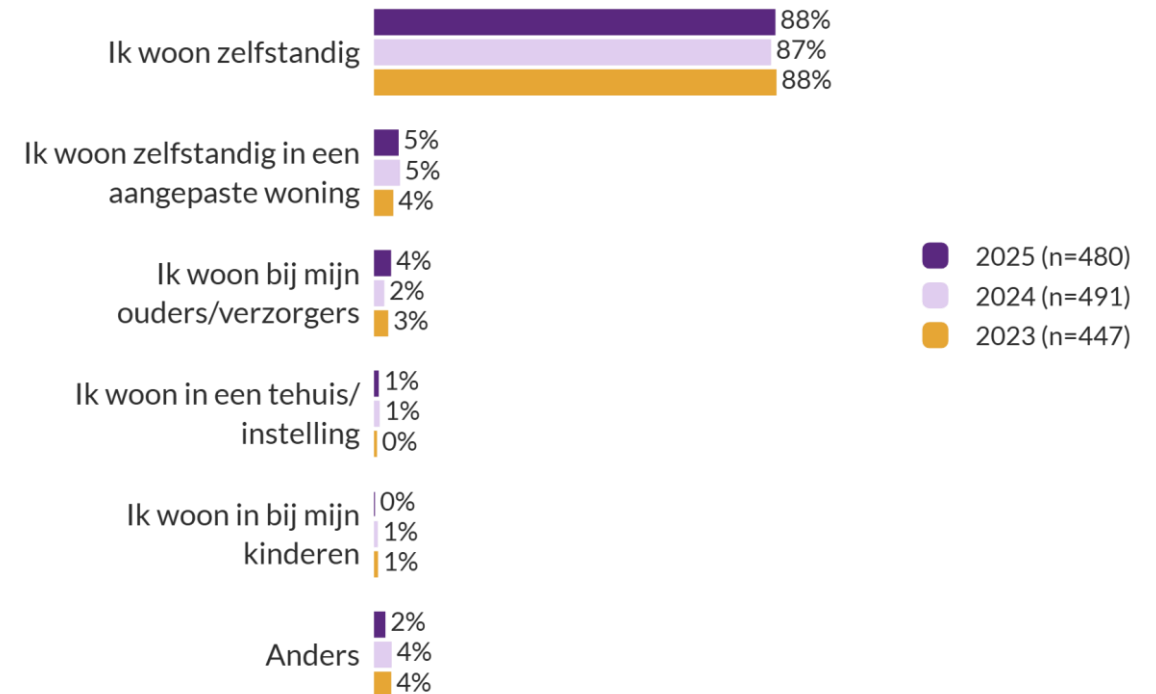
“Ik ben heel tevreden over de traplift alleen er is nog nooit service verleend.”

BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS (1/2)

Wat is uw leeftijd?*

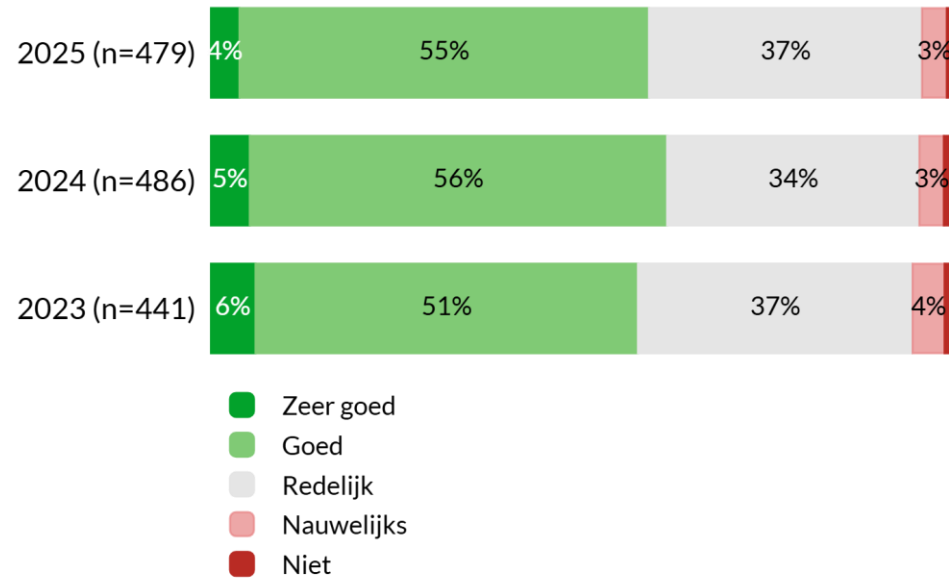


Wat is uw woonsituatie?



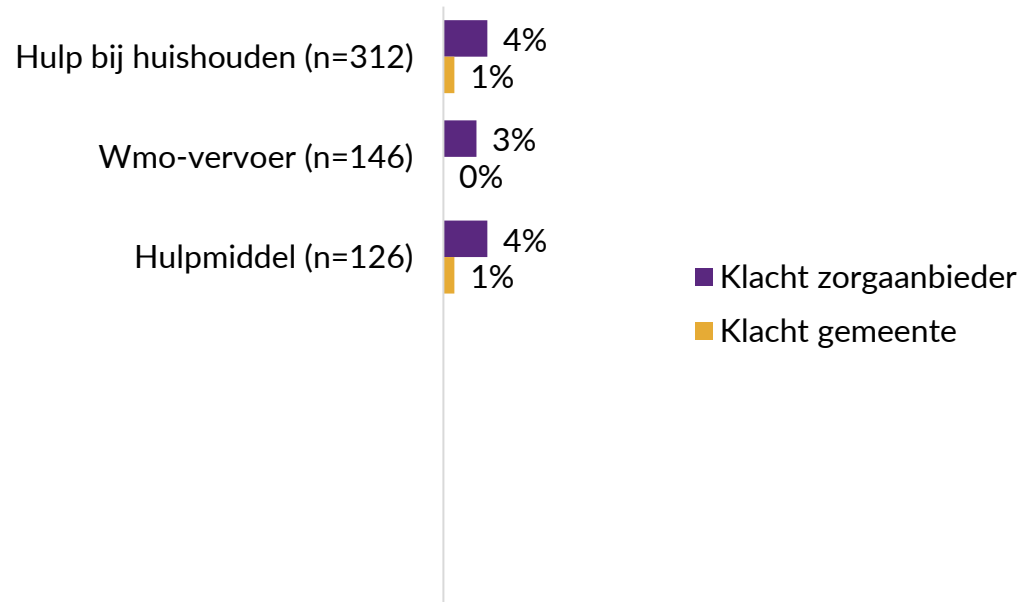
BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS (2/2)

In hoeverre kunt u financieel rondkomen?

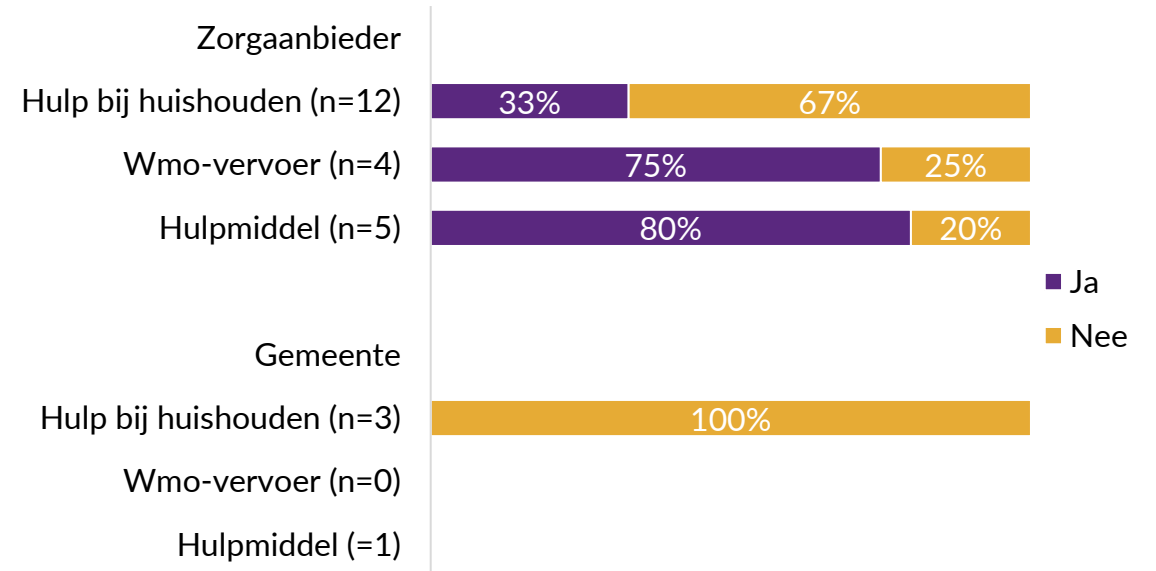


BIJLAGE II | KLACHTEN PER VOORZIENING

Heeft u in 2025 bij de zorgaanbieder/de gemeente een klacht ingediend over de ondersteuning op grond van de Wmo?*



Heeft de zorgaanbieder/de gemeente uw klacht naar tevredenheid behandeld?**





BIJLAGE III | CITATEN KLACHTENAFHANDELING

Heeft de gemeente uw klacht opgelost naar tevredenheid? – Nee, want:

Klacht via de zorgaanbieder / leverancier – alle citaten:

Antwoorden:

- 13 februari hulp gevraagd, 31 december nog geen hulp ontvangen.
- 4x hulp gekregen en daarna niets meer van Veade gehoord.
- Deels, er is andere hulp gekomen, maar ik ben ondertussen €400,00 kwijt.
- 4x klagen daarna PGB genomen en tot volle tevredenheid een douchestoel gekocht die goedkoper is dan PGB bedrag.
- Geen mensen genoeg.
- Ik ben overstapt van Axxicon naar zorgcentrum Aalsmeer. 100 x beter!
- Ik heb nog steeds geen hulp.
- Nee, ze hebben zich verontschuldigd, maar het gebeurt nog steeds dat ik te lang onderweg ben vanwege slechte planning.
- Nog geen antwoord, en dat duurt, mijn inziens, te lang. Als anderhalve week, een eerste reactie was gewenst geweest
- Nog niet, want heeft een probleem met inzetbaarheid huishoudelijke hulp.
- Was totaal geen medewerking, dat eindelijk heeft de casemanager voor een oplossing gezorgd.



BIJLAGE III | CITATEN KLACHTENAFHANDELING

*Heeft de gemeente uw klacht opgelost naar tevredenheid? – Nee, want:
Klacht via de gemeente – alle citaten:*

Antwoorden:

- Ik kreeg geen hulp.
- Nog steeds geen huishoudelijke hulp.
- Tot op heden nog geen huishoudelijke hulp, maar wel de facturen.
- Er is geen actie op geweest.
- Voor mijn vrouw een traplift aangeschaft die ze dringend nodig had. Op grond van een verslechtering van lopend de trap op kennen heb ik zelf een traplift aangeschaft een vergoeding gevraagd aan de Wmo niet gekregen omdat ik het niet had overlegd.
- 1,5 maand gewacht op reparatie van mijn fiets, van het kastje naar de muur gestuurd.

BIJLAGE IV | RESPONS

Vragenlijst online of schriftelijk ingevuld?

	Afgeronde vragenlijsten	Online	Schriftelijk
2025	485	22% (106)	78% (379)
2024	510	27% (138)	73% (372)
2023	463	21% (96)	79% (367)

Populatie en representativiteit per doelgroep

	Populatie	% cliënten	Afgeronde vragenlijsten	% afgerond	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Hulp bij Huishouden	782	27%	310	42%	Representatief: 95% / 4,33%
WMO vervoer	935	33%	146	20%	Richtinggevend: 95% / 7,45%
Hulpmiddelen	397	14%	126	17%	Richtinggevend: 95% / 7,22%
Woonvoorzieningen	170	6%	45	6%	Niet representatief
Individuele begeleiding	388	14%	48	7%	Niet representatief
Dagbesteding	194	7%	57	8%	Niet representatief



BIJLAGE IV | 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%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

