MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2021

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

gemeente
Weststellingwerf

29 augustus 2022



INHOUD

Inleiding	**3**
Onderzoeksverantwoording	**5**
Bevindingen en aanbevelingen	**7**
Resultaten	**11**
• Contact	12
• Onafhankelijke cliëntondersteuning	16
• Het gesprek/huisbezoek	18
• Hulp/ondersteuning	23
• Kwaliteit	26
• Effect	30
• Verbeterpunten	32
• Afsluitende opmerkingen	33
Bijlagen	**34**



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 2021 gebruik maken 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

Doelgroep
Cliënten die in 2021 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode
Online en telefonisch

Veldwerkperiode
Juni - juli 2022

Respons

	Populatie	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten	840	121	14,4%	Richtinggevend: 95% / 8,25%

Resultaten
Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met de resultaten uit 2019 en 2020. Bij de interpretatie van de vergelijkingen moet er rekening mee worden gehouden dat de cliënten die ‘geen mening’ hebben geantwoord in 2021 wel zijn meegenomen in de resultaten en deze in 2019 en 2020 buiten beschouwing zijn gelaten. Daarnaast zijn de resultaten van 2021 niet representatief.

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.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN (1)

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met het feit dat de resultaten niet representatief zijn.

Contact

- Van de cliënten die in 2021 een gesprek met de gemeente hebben gehad over een hulpvraag wist 65% waar zij moest zijn. 7% wist dit niet. Bij meer dan de helft (57%) heeft het weinig moeite gekost om hulp aan te vragen en bij bijna één op de vijf cliënten (19%) veel.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

- Meer dan een derde (38%) van de cliënten die contact hebben gehad met de gemeente in 2021 wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van de cliënten die niet wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner had 40% daar wel behoefte aan gehad.

Het gesprek/huisbezoek

- Driekwart (75%) van de cliënten die contact hebben gehad was ervan op de hoogte dat zij iemand mee kon nemen tijdens het gesprek. Voor 64% was het duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden. Voor 9% was dit onduidelijk.

- 80% geeft aan dat de vlechtwerker haar serieus nam, 78% benoemt dat in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht en 67% werd snel geholpen. 15% geeft aan niet snel geholpen te zijn en 9% werd niet serieus genomen door de medewerker.

- Over het algemeen is meer dan twee derde van de cliënten die een gesprek hebben gehad tevreden over dit gesprek. Zo benoemt 77% dat de medewerker goed heeft geluisterd en is bij 72% duidelijk geworden welk hulpmiddel het beste past.

- Het gesprek met de vlechtwerker wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,6.



BEVINDINGEN (2)

Hulp/ondersteuning

- 43% van de cliënten heeft binnen 2 weken na de aanvraag/na het ontvangen van de beschikking hulp ontvangen. Bij 13% heeft het langer dan een maand geduurd. 61% van de cliënten vindt dat de hulp binnen 2 weken gestart moet worden.

- De meest genoemde zorgaanbieders zijn Kwadrantgroep Huishoudelijke Hulp (63%) en Taxi Troost en De Boer (19%). Deze aanbieders worden respectievelijk gemiddeld beoordeeld met een 8,1 en een 8,6.

Kwaliteit

- 83% van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 79% krijgt hulp die past bij de hulpvraag. Daarnaast is de meerderheid van de cliënten tevreden over de hulp die zij krijgt (79%), krijgt de hulp zoals afgesproken (79%) en krijgt genoeg hulp om de hulpvraag op te lossen (67%).

- Iets meer dan driekwart (76%) van de cliënten heeft geen behoefte aan andere of meer ondersteuning. 24% heeft dit wel.

Effect

- Door de ondersteuning die zij krijgt, kan 85% zich beter redden, heeft 77% een betere kwaliteit van leven en kan ook 77% beter de dingen doen die zij wil. 4% kan niet beter de dingen doen die zij wil.

Verbeterpunten

- Cliënten hebben aangegeven of zij nog verbeterpunten hebben voor de gemeente Weststellingwerf en/of de zorgaanbieder. Een aantal van de genoemde verbeterpunten voor de gemeente zijn: betere communicatie en informatievoorziening, meer (uren) ondersteuning bieden en maatwerk bieden. Verbeterpunten voor de zorgaanbieders zijn onder andere: vaker contact opnemen met cliënten, beter opgeleid personeel en zorgen voor vervanging bij ziekte of vakanties.



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 tweede en derde aanbeveling komen overeen met de aanbevelingen uit 2019 en 2020.

- **Deel naast de verbeterpunten ook de positieve resultaten met de gebiedsteammedewerkers**
  Zo is de meerderheid van de cliënten tevreden over het eerste gesprek en de kwaliteit en het effect van de hulp/ondersteuning. Naast dat medewerkers dit als een compliment zullen ervaren, motiveert dit om het goede werk voort te zetten.

- **Ga na waar cliënten tegenaan lopen bij de Wmo-aanvraag**
  Bij bijna een op de vijf cliënten 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**
  Ongeveer een op de zeven cliënten die een gesprek hebben gehad met de gemeente/het gebiedsteam werd niet snel geholpen en bij 13% van de cliënten duurde het langer dan een maand voordat zij hulp ontving. Ga na welke mogelijkheden er zijn om de snelheid van het proces te verbeteren en/of communiceer duidelijk wanneer een cliënt wat kan verwachten.

- **Ga na welke mogelijkheden er zijn om cliënten andere of meer hulp te bieden**
  9% van de cliënten is het oneens met de stelling ‘Ik krijg genoeg hulp om mijn hulpvraag op te lossen’ en ongeveer een kwart van de cliënten 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.

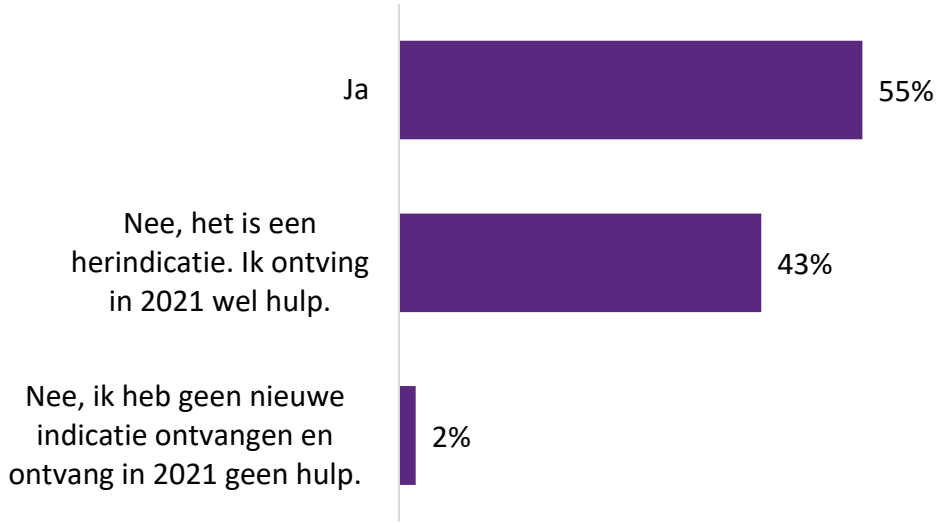


RESULTATEN

RESULTATEN | CONTACT (1)

55% van de respondenten heeft in 2021 een gesprek gehad met de gemeente over een hulpvraag. 43% heeft geen gesprek gehad, maar ontving wel hulp en 2% heeft geen indicatie en geen hulp ontvangen in 2021.
Deze 2% heeft de vragenlijst niet verder ingevuld en de 43% die een herindicatie heeft gehad is meteen doorgegaan naar de vragen over de hulp/ondersteuning.

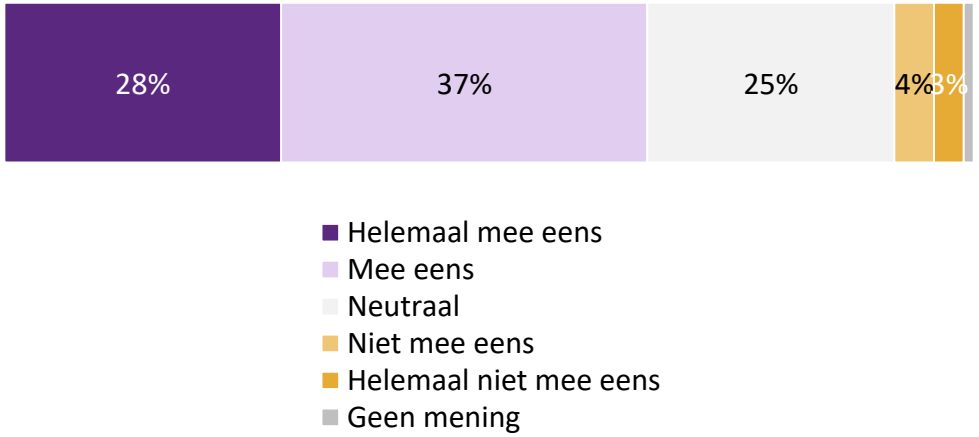
Heeft u in 2021 een gesprek gehad met de gemeente over een hulpvraag? (n=129)



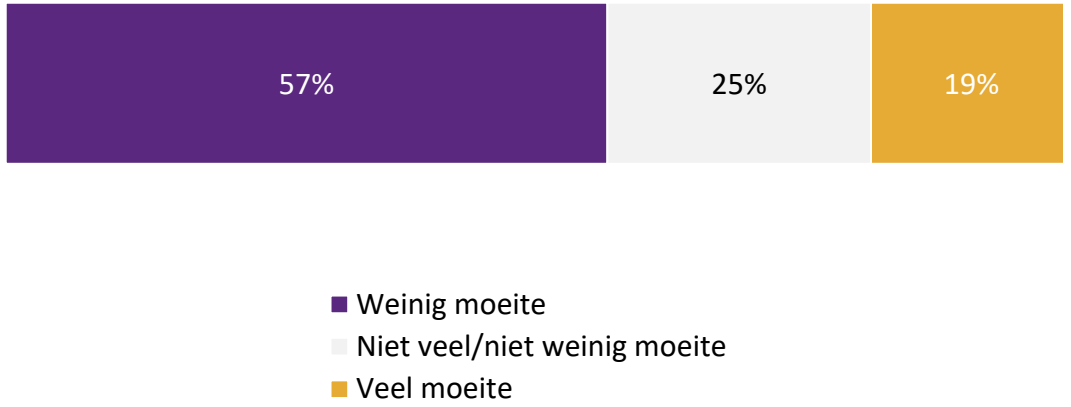
RESULTATEN | CONTACT (2)

Van de cliënten die in 2021 een gesprek met de gemeente hebben gehad over een hulpvraag wist 65% waar zij moest zijn (2020: 77%; 2019: 78%). 7% wist dit niet. Bij meer dan de helft (57%) heeft het weinig moeite gekost om hulp aan te vragen en bij bijna één op de vijf cliënten (19%) veel.
In 2020 heeft het aanvragen van de hulp bij 57% weinig moeite gekost en bij 9% veel. In 2019 was dit respectievelijk 53% en 14%.

Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=67)



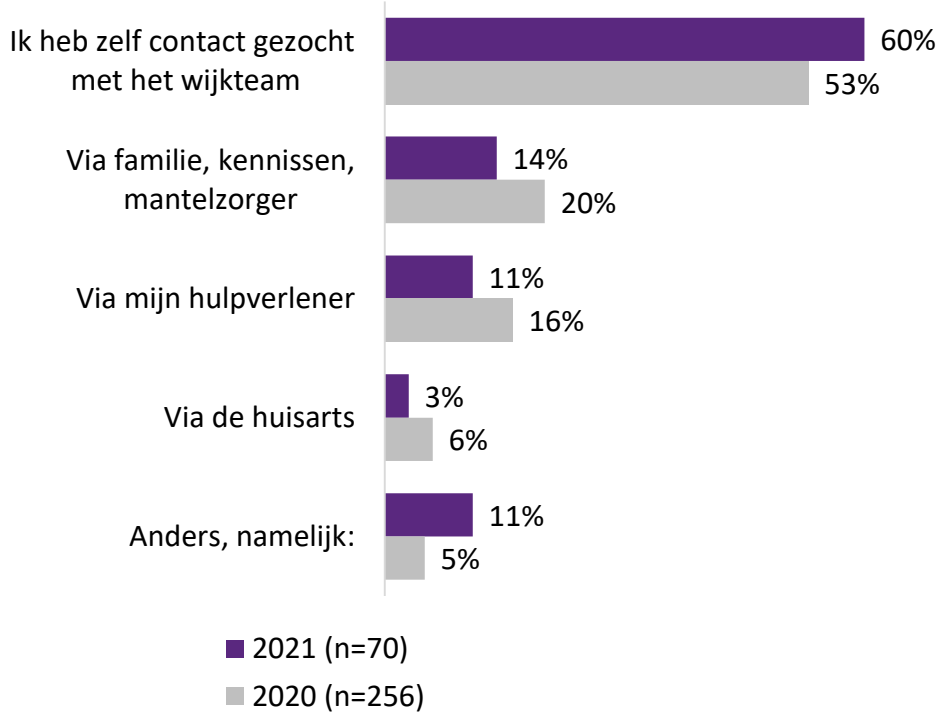
Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen? (n=69)



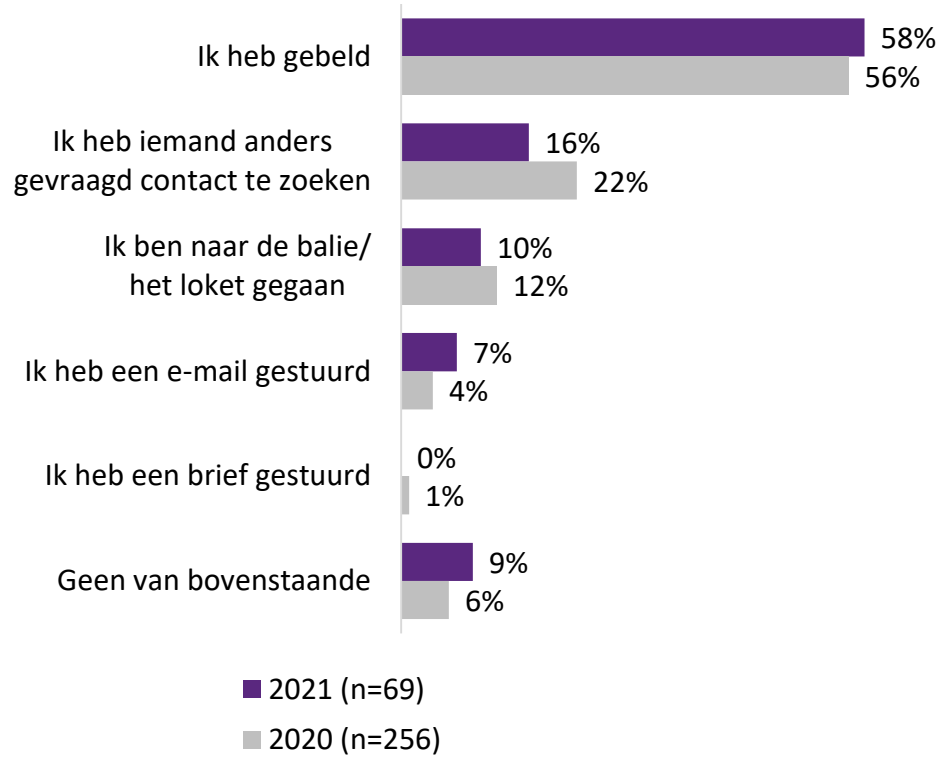
RESULTATEN | CONTACT (3)

60% van de cliënten die contact hebben gehad met de gemeente/het gebiedsteam is daarbij terecht gekomen doordat zij zelf contact hebben gezocht. 14% is bij de gemeente/het gebiedsteam terecht gekomen via familie, kennissen of een mantelzorger. De meeste cliënten hebben gebeld met de gemeente (58%) of hebben iemand anders gevraagd om contact te zoeken (16%), met name familie of hulpverleners.

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



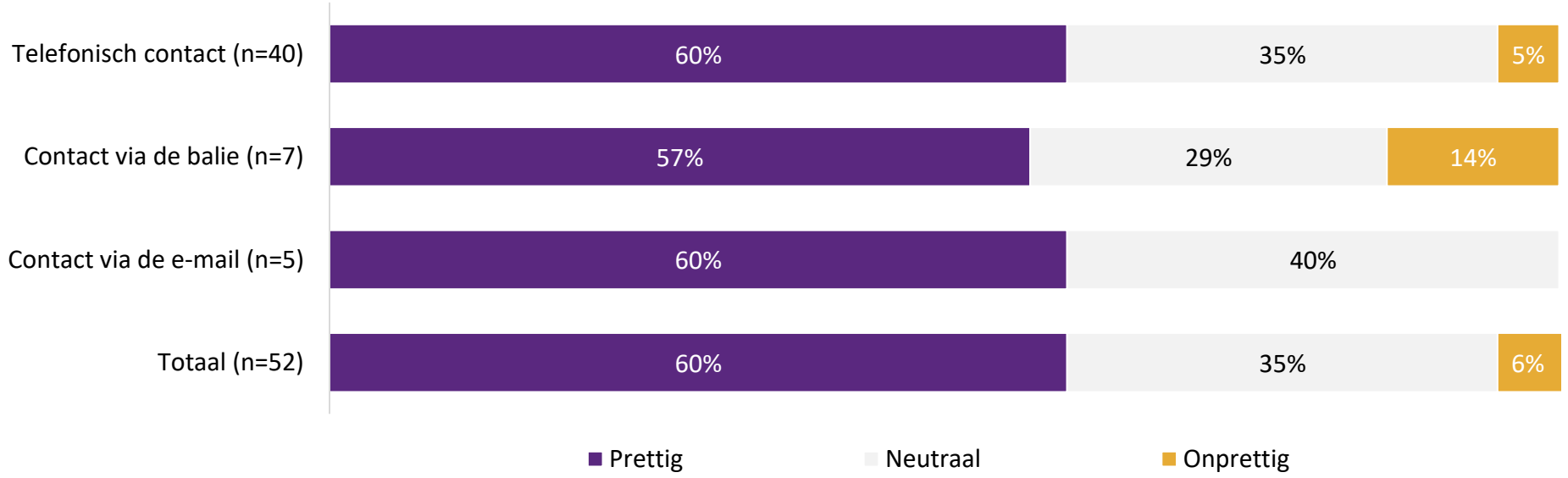
Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente/het gebiedsteam?



RESULTATEN | CONTACT (4)

60% van de cliënten vond het contact met de gemeente prettig. 35% staat hier neutraal tegenover en 6% vond het contact onprettig.
Deze resultaten zijn redelijk vergelijkbaar met de resultaten uit 2020. Toen vond 65% het contact prettig, 32% stond er neutraal in en 3% vond het contact onprettig.

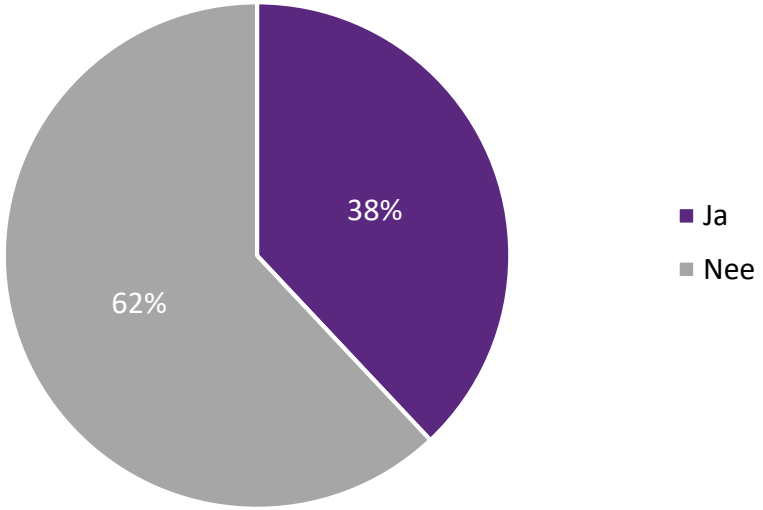
Hoe heeft u dit contact ervaren?



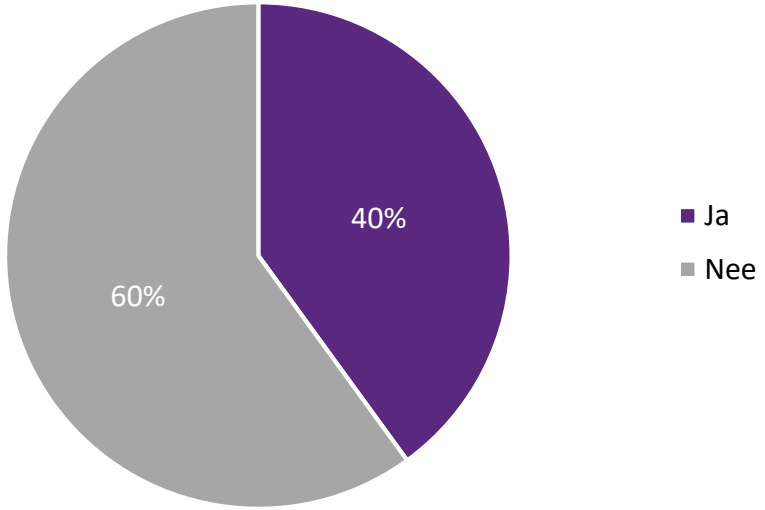
RESULTATEN | ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (1)

Meer dan een derde (38%) van de cliënten die contact hebben gehad met de gemeente in 2021, wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2020: 38%; 2019: 37%). Van de cliënten die niet wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, had 40% daar wel behoefte aan gehad.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=69)



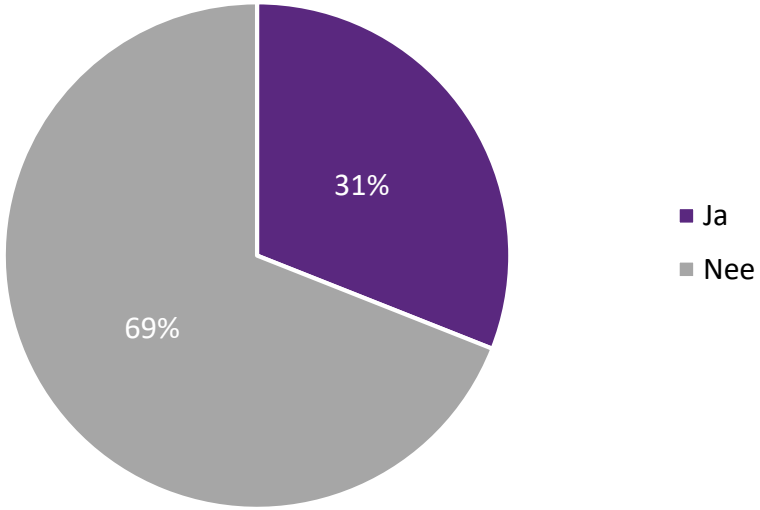
Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=43)



RESULTATEN | ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (2)

Van de cliënten die wel wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, heeft iets minder dan een derde (31%) daar daadwerkelijk gebruik van gemaakt. 69% heeft dit niet gedaan, met name omdat zij deze niet nodig hadden omdat ze zelf de weg wist of omdat ze al hulp had.

Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=26)



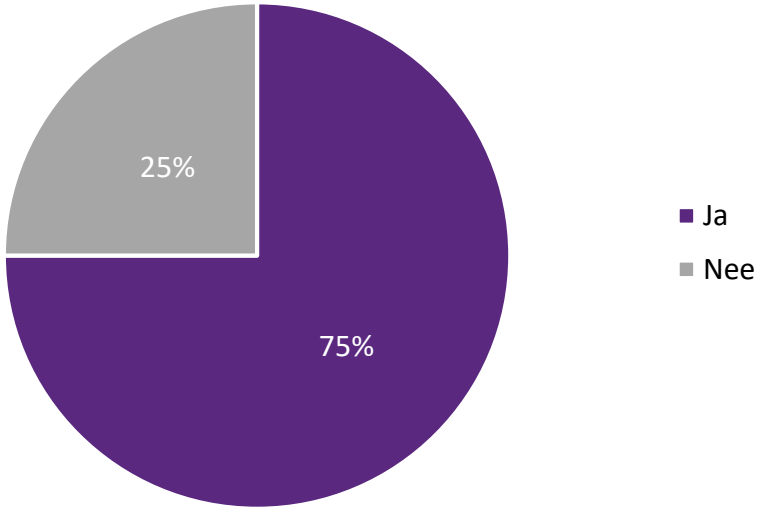
Kunt u aangeven waarom u geen gebruik heeft gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=14)

- "Geen behoefte aan."
- "Dit was voor mij niet nodig."
- "Is mezelf gelukt."
- "Konden we zelf wel (echtpaar)."
- "Kan zelf prima verwoorden."
- "Niet nodig."
- "Dochter heeft geholpen."
- "Omdat ik er zelf uit kwam."
- "Omdat ik al iemand had die mij hielp."
- "N.v.t."

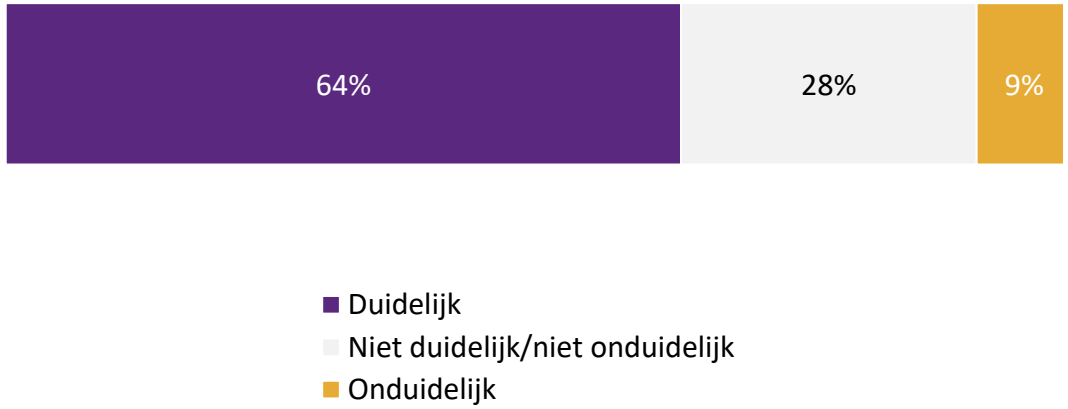
RESULTATEN | HET GESPREK/HUISBEZOEK (1)

Driekwart (75%) van de cliënten die contact hebben gehad was ervan op de hoogte dat zij iemand mee kon nemen tijdens het gesprek (2020 en 2019: 69%). Voor 64% was het duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden (2020: 73%; 2019: 78%). Voor 9% was dit onduidelijk.

Wist u dat u iemand bij het gesprek kon vragen ter ondersteuning? (n=69)



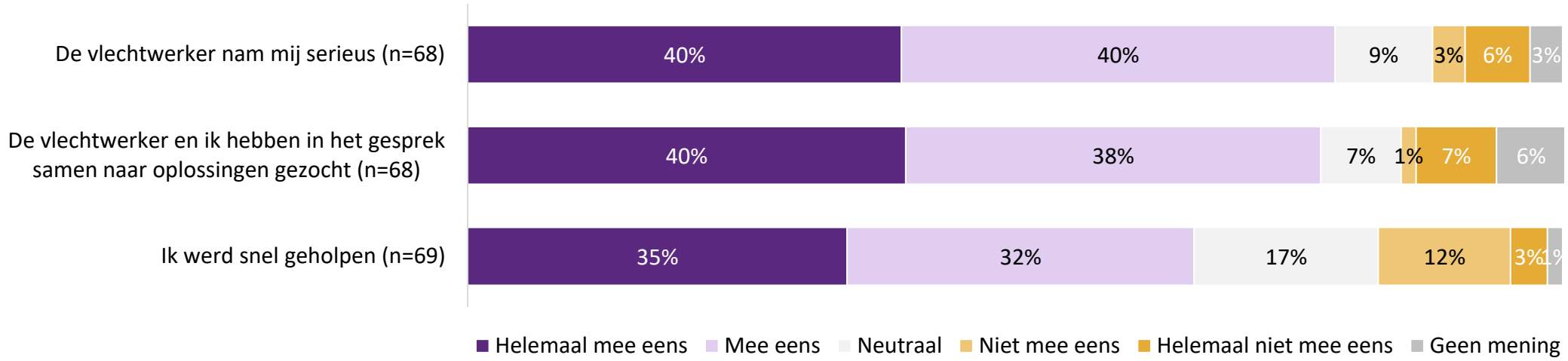
Was het voor u duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden?



RESULTATEN | HET GESPREK/HUISBEZOEK (2)

80% geeft aan dat de vlechtwerker haar serieus nam, 78% benoemt dat in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht en 67% werd snel geholpen.
15% geeft aan niet snel geholpen te zijn en 9% werd niet serieus genomen door de medewerker.

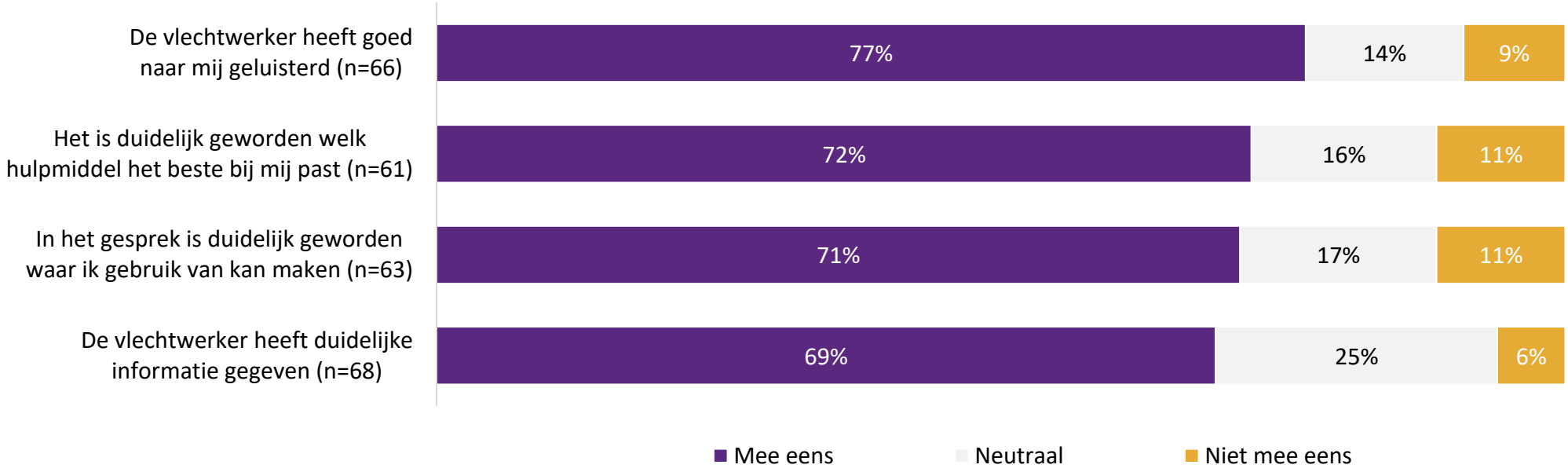
Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?



RESULTATEN | HET GESPREK/HUISBEZOEK (3)

Over het algemeen is meer dan twee derde van de cliënten dat een gesprek heeft gehad tevreden over dit gesprek. Zo benoemt 77% dat de medewerker goed heeft geluisterd en is bij 72% duidelijk geworden welk hulpmiddel het beste past.
11% is het niet eens met de stellingen ‘Het is duidelijk geworden welk hulpmiddel het beste bij mij past’ en ‘In het gesprek is duidelijk geworden waar ik gebruik van kan maken’.

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

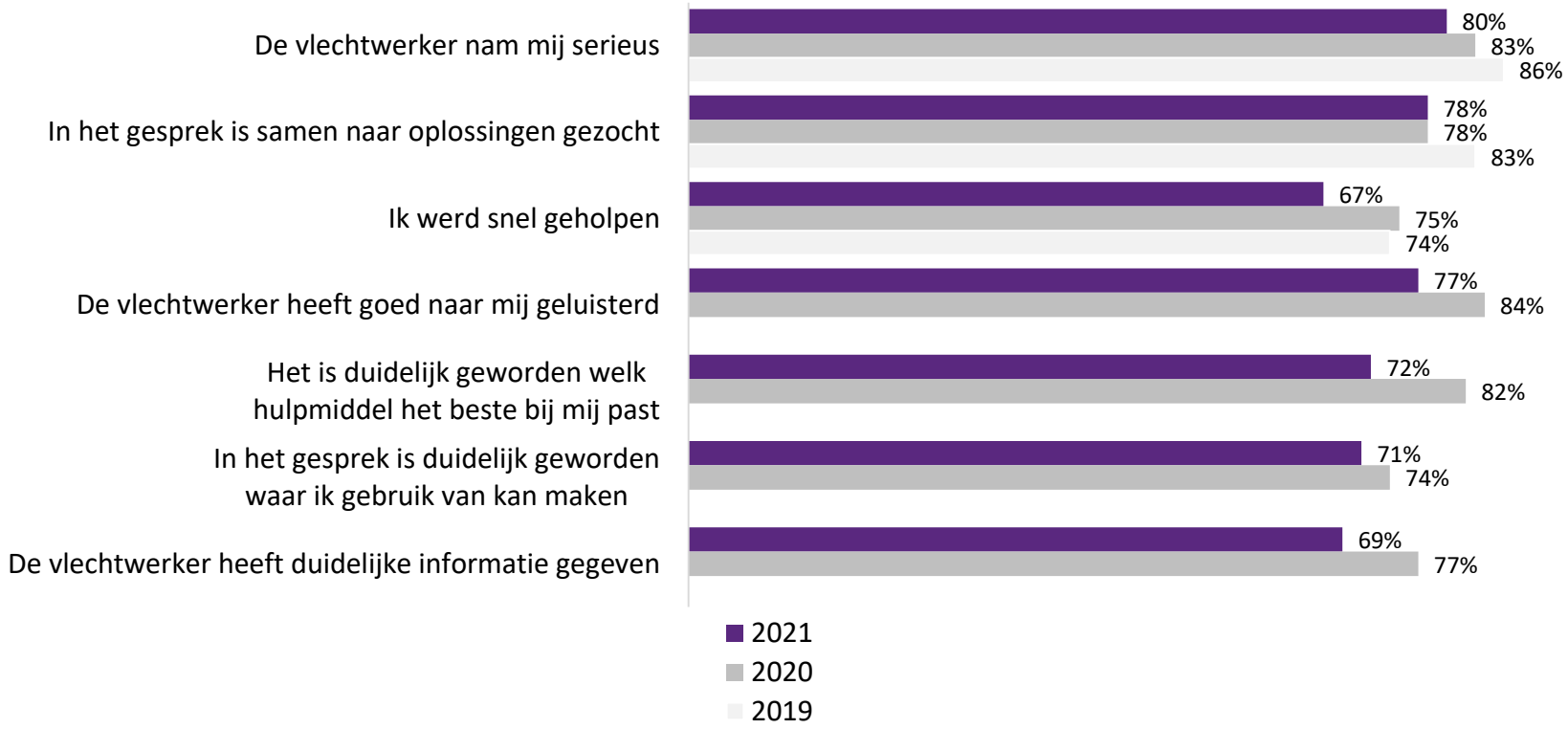


RESULTATEN | HET GESPREK/HUISBEZOEK (4)

Wanneer de resultaten uit 2019 en 2020 worden vergeleken met de resultaten uit 2021 is te zien dat het percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de onderstaande stellingen is gedaald.
Alleen voor de stelling ‘In het gesprek is samen naar oplossingen gezocht’ is het percentage gelijk gebleven ten opzichte van 2020.

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

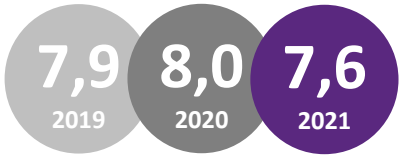
% (Helemaal) mee eens

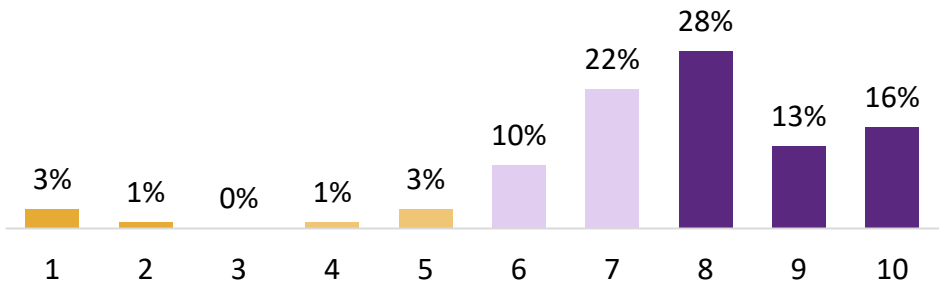


RESULTATEN | HET GESPREK/HUISBEZOEK (5)

Het gesprek met de medewerker wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,6. Dit is lager dan in 2020 (8,0) en 2019 (7,9).
Het meest gegeven cijfer in 2021 is een 8 (28%) en 8% geeft een 5 of lager.

Welk cijfer geeft u het gesprek dat u met de vlechtwerker heeft gehad?



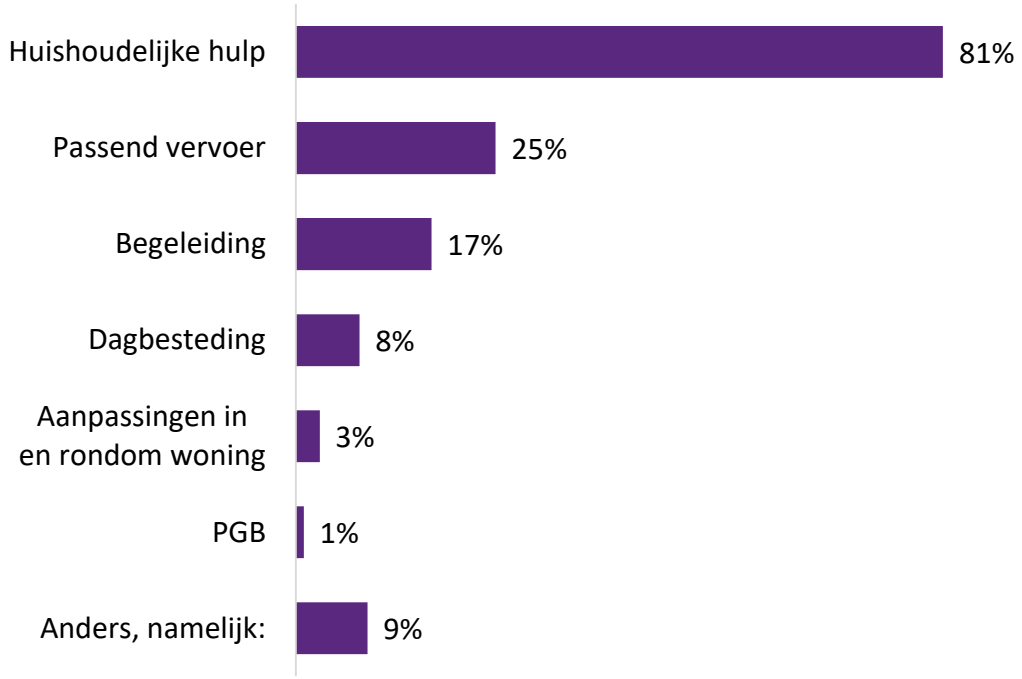


RESULTATEN | HULP/ONDERSTEUNING (1)

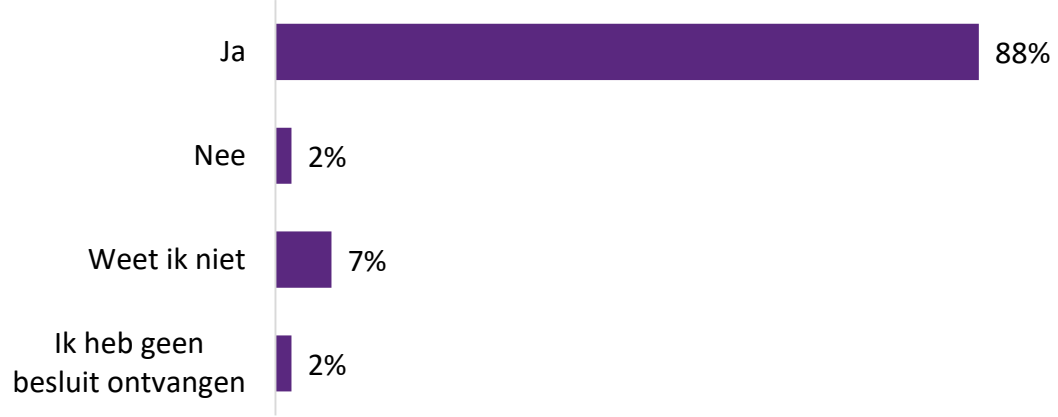
De meest genoemde vormen van hulp zijn huishoudelijke hulp (81%), passend vervoer (25%) en begeleiding (17%). Daarnaast heeft 88% een duidelijk besluit ontvangen over welke hulp zij zou gaan ontvangen en voor hoe lang (2020: 78%; 2019: 85%). 2% heeft geen duidelijk besluit gekregen, 7% weet het niet en 2% heeft geen besluit ontvangen.

9% heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord op de vraag welke hulp zij ontvangt. Deze cliënten benoemen onder andere dat zij een parkeerkaart, scootmobiel, coaching en advies hebben ontvangen.

Welke hulp krijgt u momenteel of heeft u gekregen? (n=125)
Meerdere antwoorden mogelijk



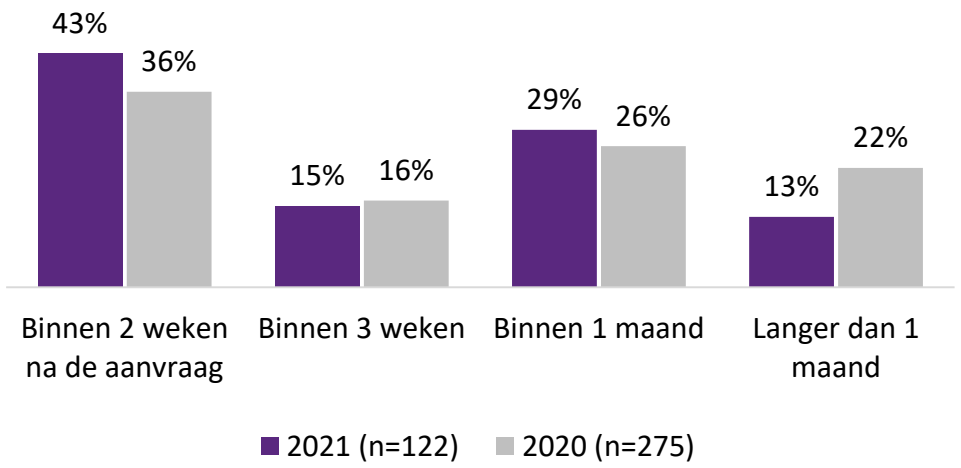
Heeft u een duidelijk besluit ontvangen welke hulp u zou gaan ontvangen en voor hoe lang? (n=121)



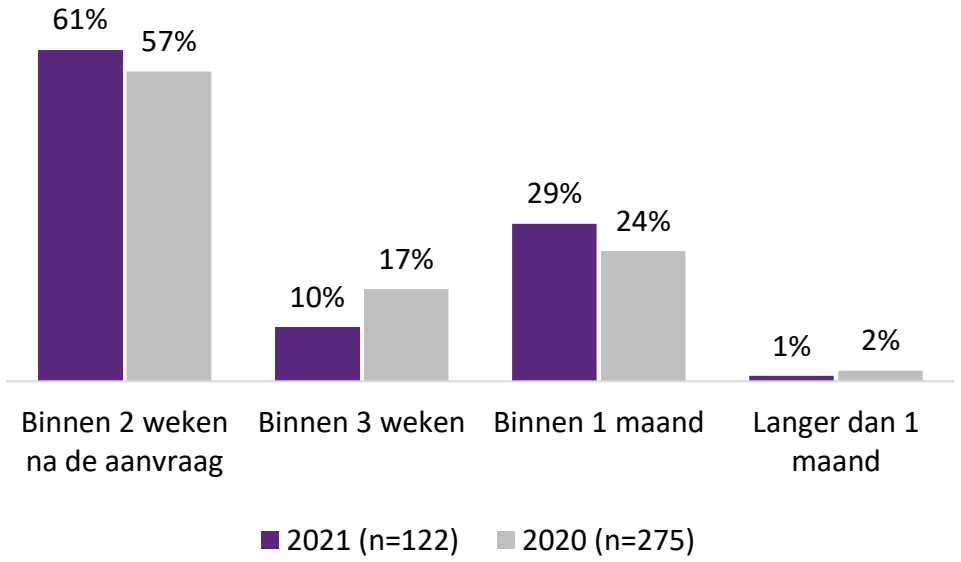
RESULTATEN | HULP/ONDERSTEUNING (2)

43% van de cliënten heeft binnen 2 weken na de aanvraag (of na het ontvangen van de beschikking) hulp ontvangen. Bij 44% was dit binnen 3 weken of een maand en bij 13% heeft het langer dan een maand geduurd. 61% van de cliënten vindt dat de hulp binnen 2 weken gestart moet worden.

Wanneer is de hulp gestart?



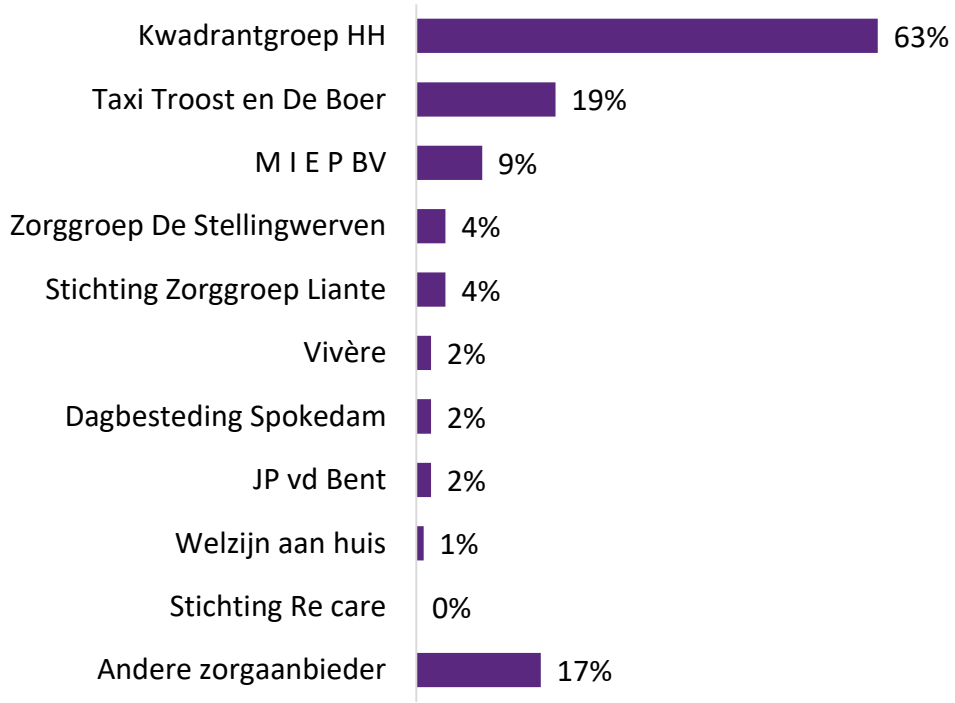
Binnen welk termijn vindt u dat de hulp gestart moet worden?



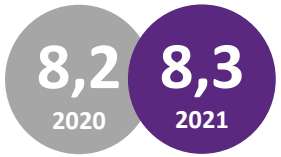
RESULTATEN | HULP/ONDERSTEUNING (3)

De meest genoemde zorgaanbieders zijn Kwadrantgroep Huishoudelijke Hulp (63%) en Taxi Troost en De Boer (19%). Deze aanbieders worden respectievelijk gemiddeld beoordeeld met een 8,1 en een 8,6.
17% van de cliënten geeft aan een andere zorgaanbieder te hebben. Zij benoemen onder andere dat zij hulp krijgen Friese Wouden, Mind-Up Heereveen, NAH Zorg Oenkerk en de voedselbank.

Van welke zorgaanbieder krijgt u hulp of heeft u hulp gekregen? (n=121)
Meerdere antwoorden mogelijk



Welk rapportcijfer geeft u uw zorgaanbieder?

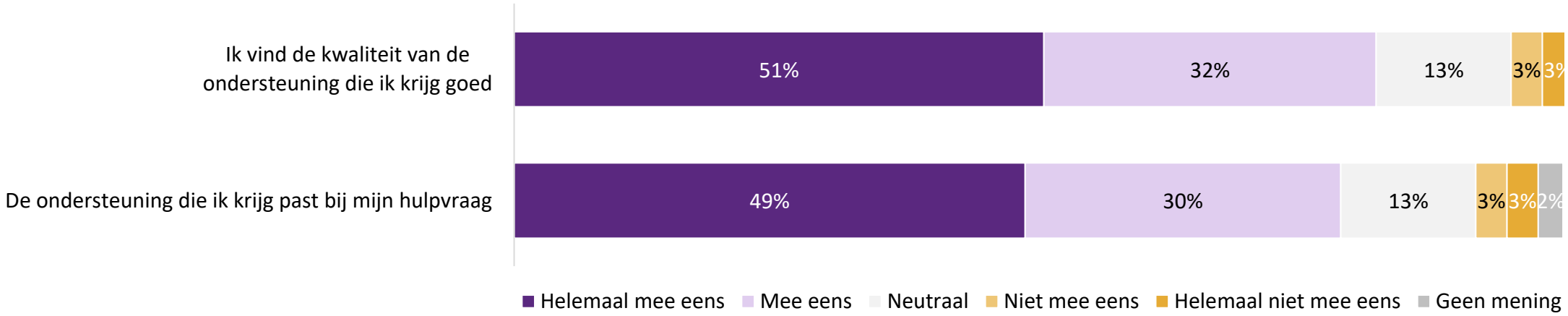


Zorgaanbieder	Gemiddeld rapportcijfer 2021	Gemiddeld rapportcijfer 2020
Kwadrantgroep Huishoudelijke Hulp (n=74)	8,1	8,1
Taxi Troost en De Boer (n=22)	8,6	8,3
M I E P B V (n=11)	7,5	6,2
Zorggroep De Stellingwerven (n=5)	8,6	7,5
Stichting Zorggroep Liante (n=4)	8,5	8,3

RESULTATEN | KWALITEIT (1)

83% van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 79% krijgt hulp die past bij de hulpvraag. 6% is ontevreden over de kwaliteit van de hulp en de mate waarin de hulp past bij de hulpvraag.
Aan cliënten die het (helemaal) niet eens zijn met de stelling ‘De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag’ is gevraagd wat er anders kan. Deze cliënten benoemen onder andere dat zij een vaste, deskundige hulp zouden willen, dat er beter geluisterd moet worden naar de hulpvraag, dat zij meer uren ondersteuning willen en dat zij een betere begeleiding willen.

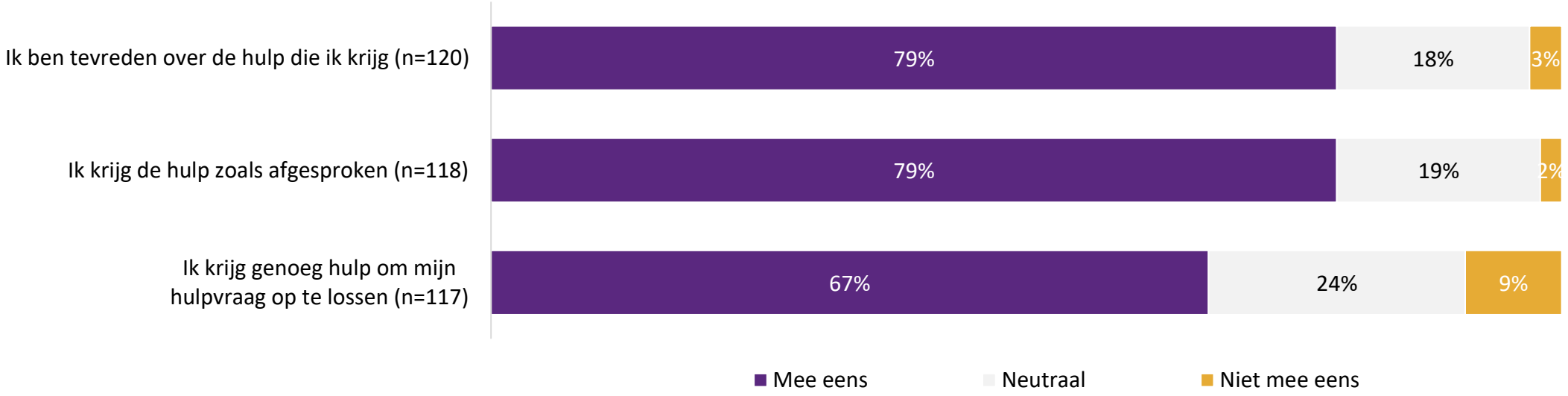
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen? (n=120)



RESULTATEN | KWALITEIT (2)

De meerderheid van de cliënten is tevreden over de hulp die zij krijgt (79%), krijgt de hulp zoals afgesproken (79%) en krijgt genoeg hulp om de hulpvraag op te lossen (67%).
9% geeft aan onvoldoende hulp te ontvangen om de hulpvraag op te lossen.

Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen?

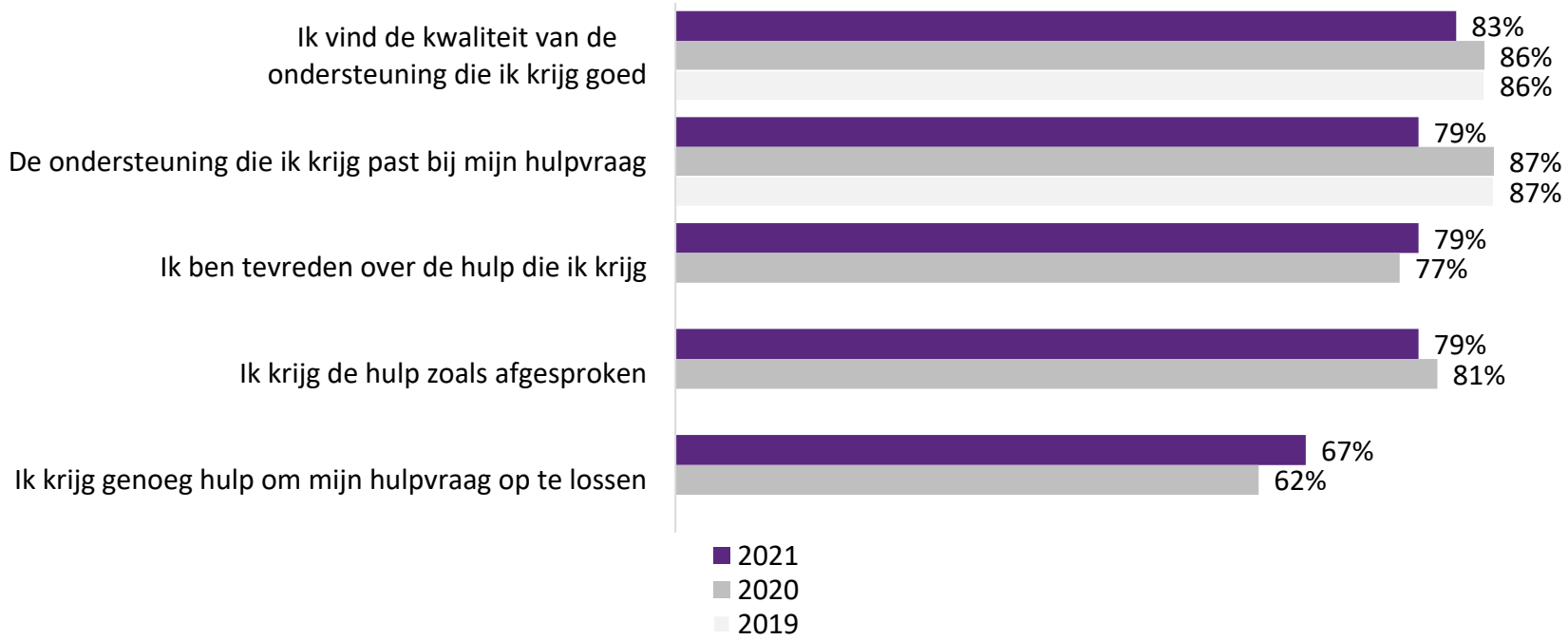


RESULTATEN | KWALITEIT (3)

In vergelijking met de resultaten uit 2019 en 2020 vindt een (iets) lager percentage cliënten dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is, dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en dat zij de hulp krijgt zoals is afgesproken. Een (iets) hoger deel van de cliënten is tevreden over de hulp die zij krijgt en benoemt dat zij genoeg hulp krijgt om de hulpvraag op te lossen.

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

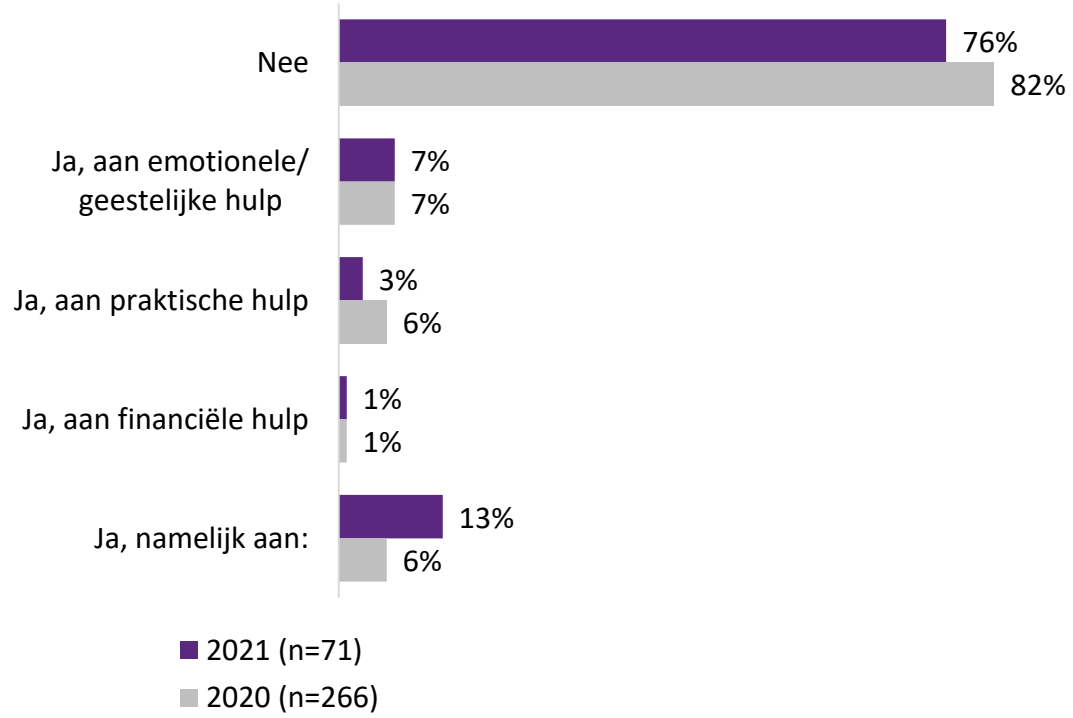
% (Helemaal) mee eens



RESULTATEN | KWALITEIT (4)

Iets meer dan driekwart (76%) van de cliënten heeft geen behoefte aan andere of meer ondersteuning. 7% heeft behoefte aan emotionele/geestelijke hulp en 3% aan praktische hulp.
13% heeft 'Ja, namelijk aan:' geantwoord, waarbij cliënten met name aangeven dat zij behoefte hebben aan praktische hulp zoals passend vervoer, hulp in de tuin en een laptop.

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

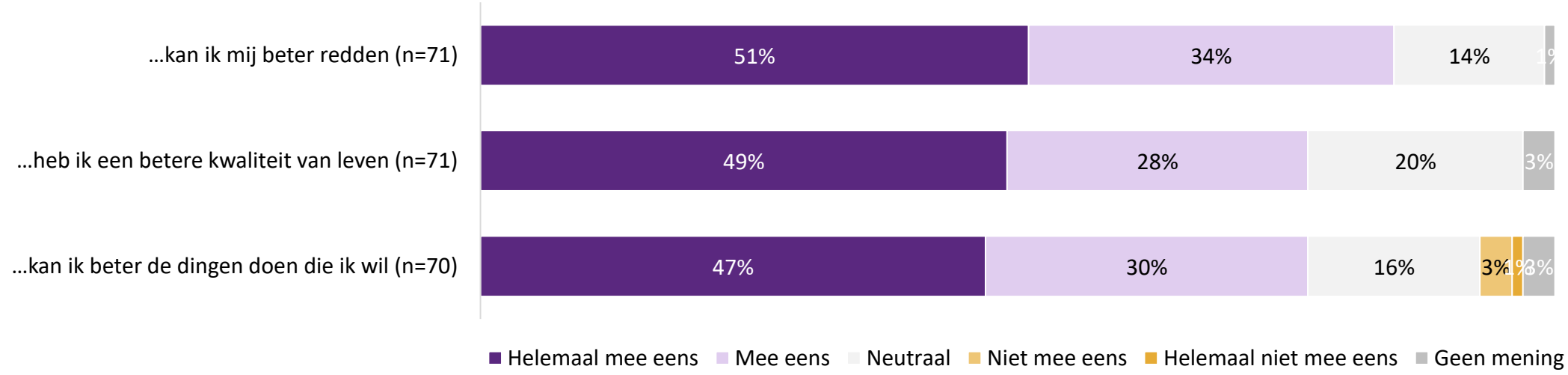


RESULTATEN | EFFECT (1)

Door de ondersteuning die zij krijgt, kan 85% zich beter redden, heeft 77% een betere kwaliteit van leven en kan ook 77% beter de dingen doen die zij wil.
4% kan niet beter de dingen doen die zij wil.

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

Door de ondersteuning die ik krijg…



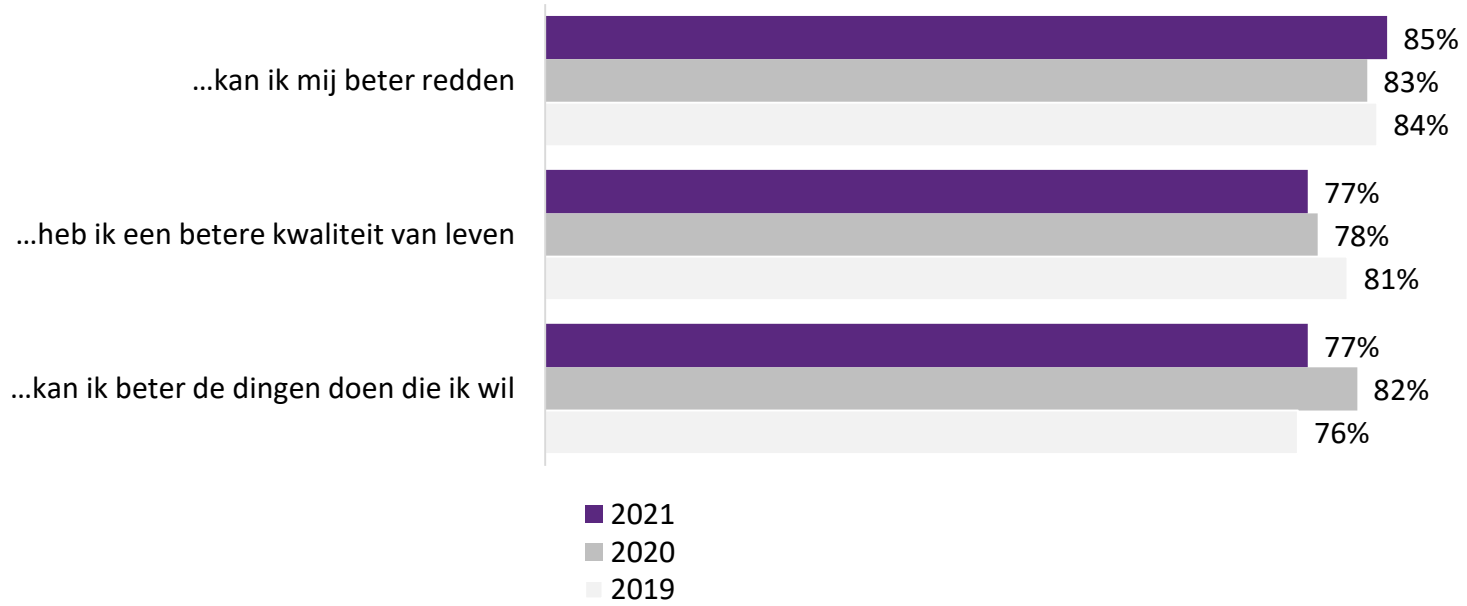
RESULTATEN | EFFECT (2)

De resultaten over het effect van de ondersteuning zijn redelijk gelijk gebleven ten opzichte 2019 en 2020.

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

Door de ondersteuning die ik krijg…

% (Helemaal) mee eens





RESULTATEN | VERBETERPUNTEN

Cliënten hebben aangegeven of zij nog verbeterpunten hebben voor de gemeente Weststellingwerf en/of de zorgaanbieder. In de tekstvakken hieronder worden de gegeven antwoorden samengevat.

Heeft u nog verbeterpunten voor de gemeente Weststellingwerf?

Verbeterpunten gemeente Weststellingwerf

- Ik ben tevreden/geen verbeterpunten
- Deskundige, vriendelijke gebiedsteammedewerkers
- Behandel cliënten niet als een nummertje
- Betere communicatie bij uitval personeel door ziekte of vakantie
- Betere bereikbaarheid gebiedsteammedewerkers
- Verbeter de informatievoorziening (o.a. in makkelijkere taal en niet alles digitaal)
- Zorg ervoor dat de interne communicatie goed verloopt en alle benodigde informatie over een cliënt zorgvuldig wordt doorgegeven
- (Meer) controle op de kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder
- Beter maatwerk bieden
- Meer (uren) ondersteuning bieden
- Minder lange wachttijden voordat hulp wordt geboden

Heeft u nog verbeterpunten voor de zorgaanbieder?

Verbeterpunten zorgaanbieders

- Ik ben tevreden/geen verbeterpunten
- Vaker contact opnemen met cliënten
- Afspraken nakomen
- Beter opgeleid personeel
- Minder lange wachttijden voordat hulp kan worden geboden
- Zorgen voor vervanging tijdens ziekte of vakanties



RESULTATEN | AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Op het einde van de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om afsluitende opmerkingen door te geven. Hieronder staat een aantal hiervan weergegeven.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen?

"Ben blij en dankbaar voor de hulp die ik nu heb."

"Graag gebruik maken van de financiële ondersteuning voor mensen die van een minima rond moeten komen. Echter weet ik niet hoe dit werkt. Vind het ook allemaal onduidelijk."

"Waardeloze enquête, geen goede keuzemogelijkheid bij eerste vraag. Er heeft telefonisch een herindicatie plaats gevonden, vanwege de corona. De vragen die u stelt zijn niet relevant. Bij een herindicatie hoef je niet te wachten op je hulp, dus weet ik niet of en hoe lang ik heb gewacht. De eerste indicatie is al jaren geleden!"

"Dank voor de inzet tot nu toe. Misschien kan de gemeente beter zorgen voor goede wandelpaden in en om De Lenna in Wolvega en met name in het park de Nieuwe Aanleg voor mensen met rollator of in een rolstoel."

"Dik tevreden over hoe de hulpvragen behandeld zijn en uitgevoerd."

"Ik heb vorig jaar een indicatie gekregen voor de WMO. Het is allemaal telefonisch gegaan, ok de herindicatie. Nu is corona voorbij en kan het toch ook persoonlijk?"

"Ik zou graag een fiets (driewieler) willen hebben. Ik kan nu geen kant op want ik heb reuma en heb last van mijn rug."

"Het geestelijke blijft toch, je houdt dingen waar je tegen aan loopt. Het zou fijn zijn om een maatje te hebben, ik voel mij soms alleen."

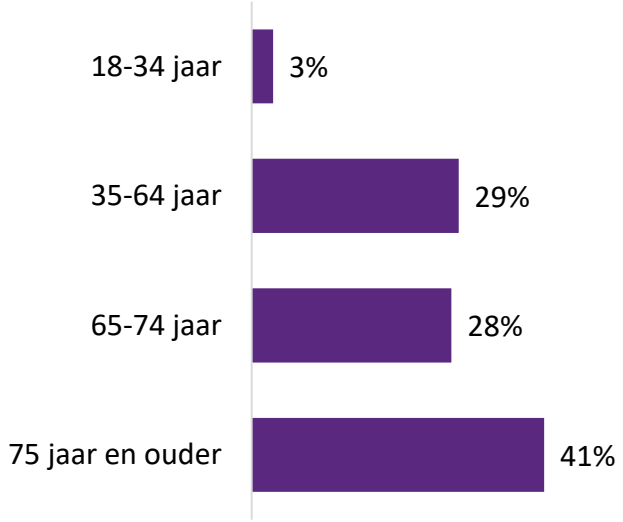
"Met dank van mij. Nu kan ik zelfstandig blijven wonen."



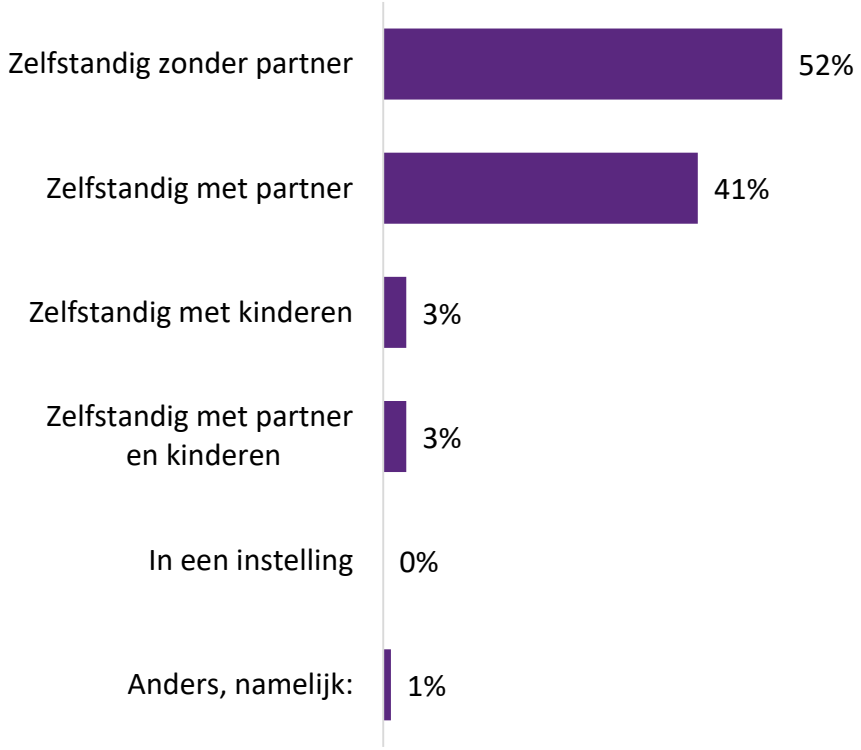
BIJLAGEN

BIJLAGE I – ACHTERGRONDGEGEVENS VOOR DE VRAGEN OVER HET CONTACT MET DE GEMEENTE

Wat is uw leeftijd? (n=69)



Hoe woont u? (n=69)





BIJLAGE II – 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

