ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

mei 2024

RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Gemeente Meierijstad



Cliëntervaringsonderzoek 2023

Gemeente Meierijstad – Wmo

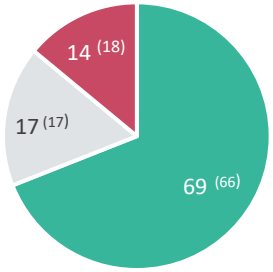
Onderzoeksbureau ZorgfocuZ voert samen met de gemeenten in de Regio Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) het cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit. De doelgroep van dit onderzoek is tweeledig en bestaat uit inwoners die in 2023 een **aanvraag** voor een voorziening vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hebben gedaan (*toegang*); en uit inwoners die in 2023 **gebruik hebben gemaakt** van een individuele maatwerkvoorziening vanuit de Wmo (*kwaliteit*). Na afloop van elke twee maanden zijn inwoners die in de betreffende maanden een aanvraag-proces hadden doorlopen per post uitgenodigd voor het onderzoek over de toegangsfase. Na afloop van het kalenderjaar zijn alle inwoners die in 2023 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening per post uitgenodigd voor het onderzoek over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Een uitnodigingspakket bestond uit een brief, vragenlijst en antwoordenvelop van ZorgfocuZ. Aan inwoners werd gevraagd om de vragenlijst in te vullen. Meedoen kon schriftelijk, online (via een website of QR-code) of telefonisch (via de helpdesk van ZorgfocuZ). Wanneer inwoners in 2023 meerdere aanvragen hebben gedaan werden ze één keer uitgenodigd. Ook wanneer inwoners van meerdere ondersteuningsvormen gebruik hebben gemaakt, werden ze één keer uitgenodigd. In deze factsheet worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek gepresenteerd. In de grafieken staan de scores voor de gemeente Meierijstad van 2023 en die van 2022. De resultaten van dit onderzoek voor de gehele regio Noord-Brabant Oost staan in een online rapportagetool waar de gemeente toegang toe heeft. Het kan zijn dat resultaten niet exact overeenkomen als gevolg van afrondingsverschillen.

Responsoverzicht

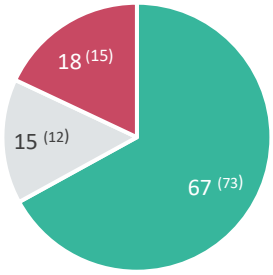
Toegang	
Uitnodigingen	1068
Respondenten	255
Respons totaal	24%
Kwaliteit	
Uitnodigingen	1000
Respondenten	269
Respons totaal	27%

Het aanvraagproces

Cliënten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (in %)*



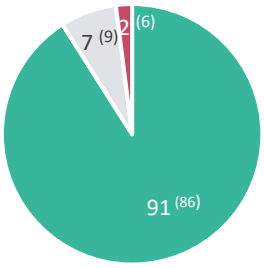
Cliënten werden snel geholpen (in %)*



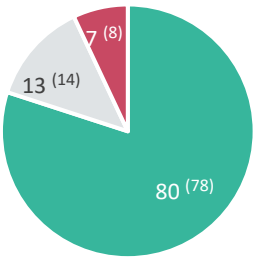
Percentage cliënten dat bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner (links) en percentage cliënten dat ervan gebruik had willen maken als ze er bekend mee waren (rechts)



Cliënten werden serieus genomen door de medewerkers (in %)*



Cliënten hebben samen met de medewerkers naar oplossingen gezocht (in %)*



*Door afrondingsverschillen kan het zijn dat de som van de percentages niet uitkomt op exact 100%.
Kleuren: groen is '(helemaal) eens', grijs is 'neutraal' en rood is '(helemaal) oneens'.

Het gesprek

95% | 93%
zegt dat ze met respect behandeld worden

93% | 92%
vindt dat de Wmo-consulent goed luisterde

95% | 94%
geeft aan dat ze alle vragen konden stellen

91% | 87%
geeft aan dat alle besproken punten in het verslag staan

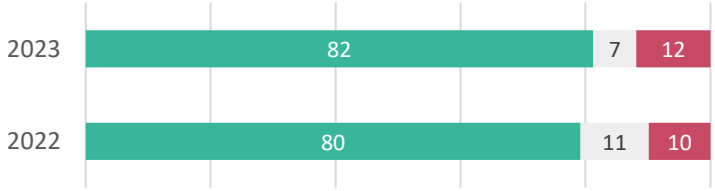
De oplossing

78% | 85%
zegt dat de gekozen oplossing aan de behoefte voldoet

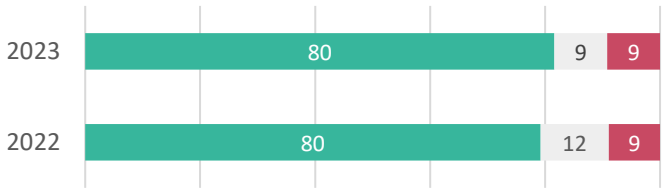
7,7 | 7,8
is het cijfer voor de manier waarop de gemeente geholpen heeft bij de aanvraag

De kwaliteit

De ondersteuning is van goede kwaliteit (in %)*



De ondersteuning past bij de hulpvraag (in %)*

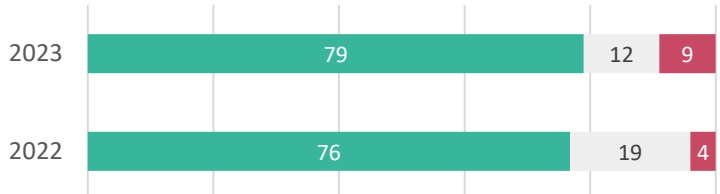


79% | 82%
is tevreden met het resultaat van de ondersteuning

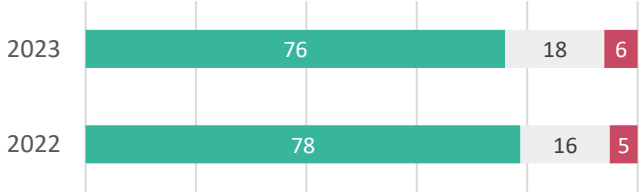
7,6 | 7,7
is het cijfer voor de ondersteuning van de zorgaanbieder

Het resultaat

Cliënten kunnen zich beter zelfstandig redden (in %)*



Cliënten voelen zich beter (in %)*



*Door afrondingsverschillen kan het zijn dat de som van de percentages niet uitkomt op exact 100%.
Kleuren: groen is '(helemaal) eens', grijs is 'neutraal' en rood is '(helemaal) oneens'.

Inhoudsopgave

1| Inleiding 4
1.1 Aanleiding en doel 4
1.2 Aanpak onderzoek 4
1.2.1 Doelgroep 4
1.2.2 Methode 4
1.2.3 Respons 5
1.3 Leeswijzer 4
2| Resultaten 5
2.1 Toegang tot de ondersteuning 5
2.2 Het keukentafelgesprek 7
2.3 De oplossing voor de hulpvraag 8
2.4 Algemene tevredenheid 9
2.5 Kwaliteit van de ondersteuning 9
2.6 Effect van de ondersteuning 11
2.7 Huishoudelijke verzorging 13
3| Regiovergelijking 15

1| Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Meierijstad is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, begeleiding of dagbesteding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ en regiogemeenten in Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten wordt inzicht verkregen in wat al goed gaat en kunnen – waar nodig – verbeteringen doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

1) Het contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente beoordeelt of zorg vanuit de gemeente nodig is of dat de hulpvraag op een andere manier opgelost kan worden.
2) Het keukentafelgesprek. Na het eerste contact met de gemeente kan een gesprek worden ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen. De gemeente wil graag weten hoe inwoners dit gesprek ervaren.
3) De kwaliteit van de ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald welke ondersteuning nodig is voor de inwoner. Deze ondersteuning wordt verstrekt door verschillende zorgaanbieders. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
4) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.
5) Huishoudelijke verzorging. Mogelijk maken inwoners gebruik van huishoudelijke verzorging. De gemeente is benieuwd naar de ervaringen met de (kwaliteit van de) huishoudelijke verzorging.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Meierijstad die in 2023 gebruik gemaakt hebben van Wmo-ondersteuning. Alle inwoners van de gemeente die in 2023 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan zijn uitgenodigd. Daarnaast zijn inwoners aangeschreven die in 2023 al gebruik maakten van de ondersteuning vanuit de Wmo en dus een lopende beschikking hadden.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Doordat men een vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst gaat over het aanvragen van een Wmo-voorziening en over het contact met de gemeente *(toegang).* De tweede vragenlijst bevat vragen over de kwaliteit en het effect van de hulp *(kwaliteit).* De vragenlijst over *toegang* is op zes momenten verstuurd: na elke twee maanden (maart, mei, juli, september, november 2023 en januari 2024). Wanneer een inwoner in een jaar meerdere aanvragen heeft gedaan, is de betreffende inwoner alleen voor de eerste aanvraag uitgenodigd voor het onderzoek. De vragenlijst met vragen over de ondersteuning (*kwaliteit*) is eenmalig verstuurd (maart 2024). Ook hiervoor geldt dat elke inwoner maximaal één keer is uitgenodigd, ongeacht het aantal voorzieningen waar de betreffende inwoner gebruik van heeft gemaakt in 2023.

Beide vragenlijsten zijn per post toegestuurd. Voor de toegang betreft het alle inwoners die in 2023 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan. Voor de *kwaliteit* betreft het inwoners die in 2023 een Wmo-voorziening toegekend hebben gekregen en inwoners die al langere tijd gebruik maken van een Wmo-voorziening. Inwoners kregen per post een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en antwoordenvelop van ZorgfocuZ. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Iedereen had per meting zes weken de tijd om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de voorheen standaardvragen voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. In aanvulling hierop is in overleg met de gemeenten Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss geïnventariseerd welke andere thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De thema's en vragen zijn voor de samenwerkende gemeenten gelijk. De opgestelde vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

Vragenlijst Toegang

- Contact met de gemeente
- Het keukentafelgesprek
- De oplossing voor de hulpvraag
- Algemene tevredenheid

Vragenlijst Kwaliteit

- Kwaliteit van de ondersteuning
- Resultaat van de ondersteuning
- Huishoudelijke verzorging

1.2.3 Respons

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

Responstabel	Toegang	Kwaliteit
Aantal verzonden vragenlijsten	1068	1000
Aantal meegenomen vragenlijsten	255	269
Responspercentage	24%	27%
Nauwkeurigheidsmarge	5%	5%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval alle Wmo-cliënten die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd en hebben ontvangen). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten te gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie. Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekpopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 5% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 45% en 55% zijn.

Voor de vragenlijst over de *toegang* geldt dat de mening van de gehele onderzoekspopulatie (cliënten die een aanvraag hebben gedaan in 2023) maximaal 5% onder of boven de uitkomst van de steekproef zal liggen. Met andere woorden als 50% het in de steekproef eens is met een stelling over de kwaliteit van de hulp, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 45% en 55% zijn. Voor de vragenlijst over de *kwaliteit* geldt dat de mening van de gehele onderzoekspopulatie (cliënten die ondersteuning hebben ontvangen in 2023) maximaal 5% onder of boven de uitkomst van de steekproef zal liggen. Met andere woorden als 50% het in de steekproef eens is met een stelling over de kwaliteit van de hulp, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 45% en 55% zijn. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen.[1] De marges voor dit onderzoek liggen op deze grens.

1.3 Leeswijzer

Dit = betreft de resultaten van het Wmo-onderzoek. De resultaten in dit rapport worden besproken binnen de gemeente. Vervolgens wordt een definitief rapport opgesteld.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van respondenten met de toegang tot de Wmo, het keukentafelgesprek, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning en de huishoudelijke verzorging. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder ‘geen mening/niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van verschillen in afronding. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

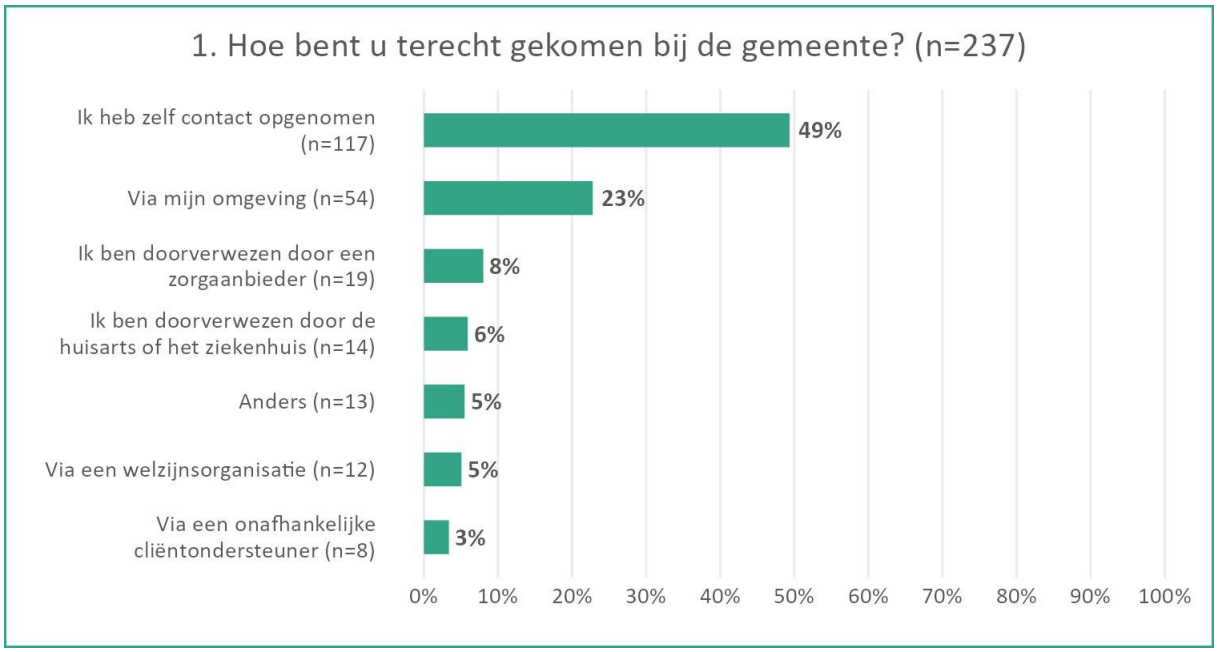
In hoofdstuk 3 is een vergelijking van de resultaten van de regiogemeenten opgenomen. De resultaten worden weergegeven in een tabel met daarin gemiddelde scores.

[1] Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

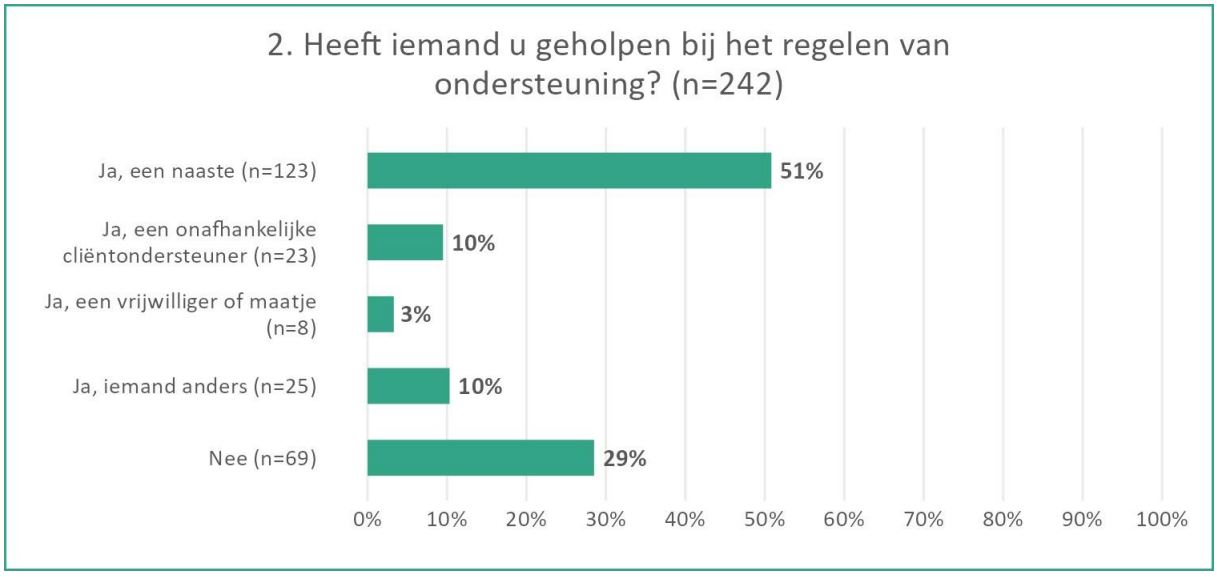
2| Resultaten

2.1 Toegang tot de ondersteuning

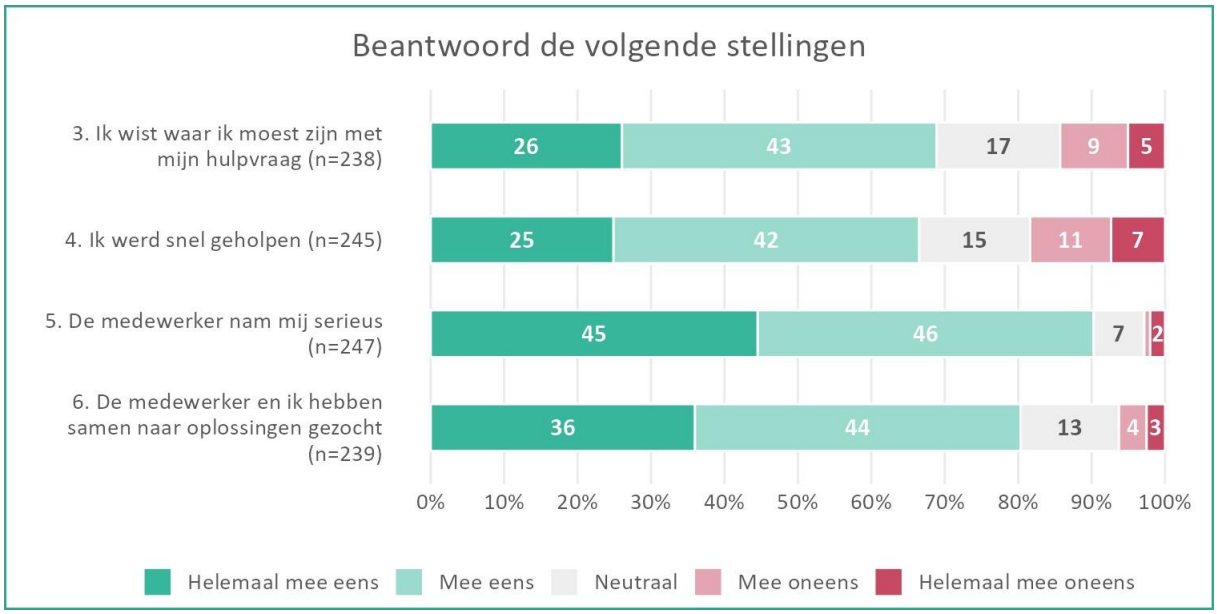
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente. Aan respondenten is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.

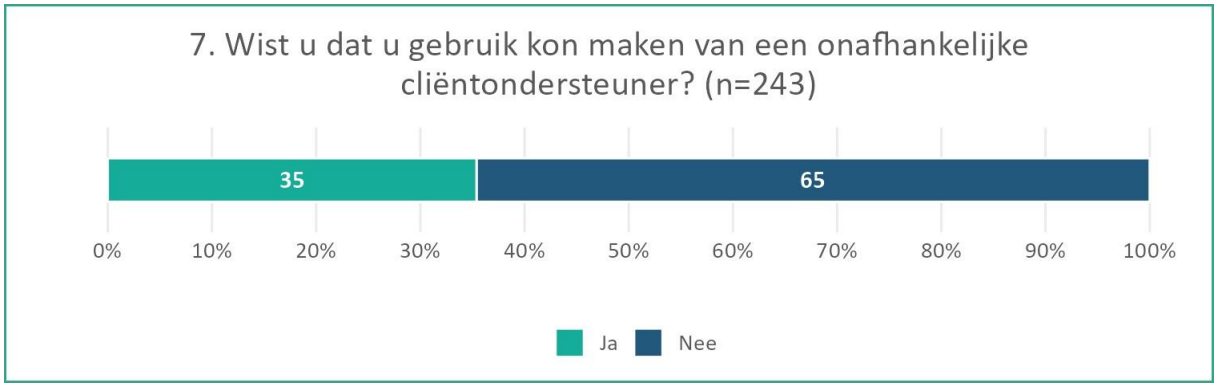


Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: artsenondersteuning; casemanager; ergotherapeut; GGZ; psycholoog.

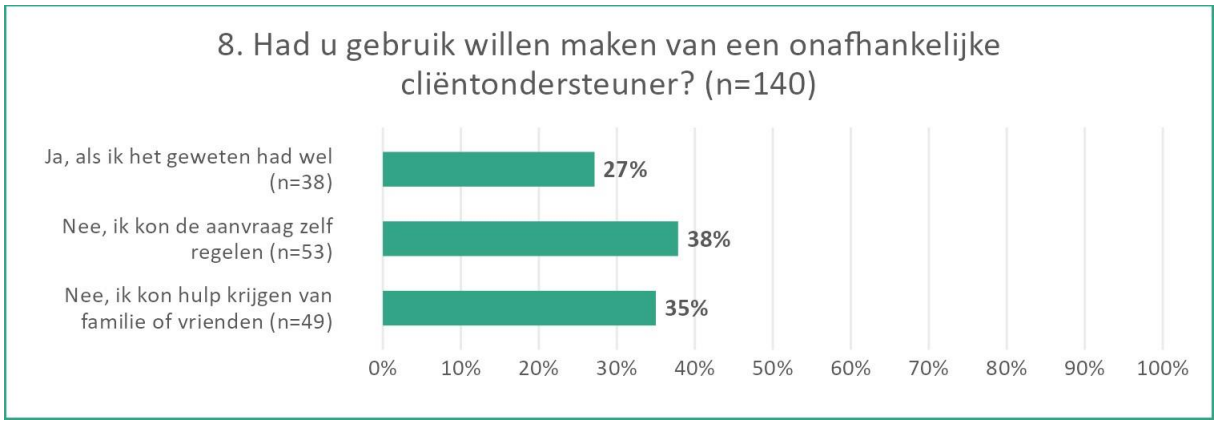


Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Ja, iemand anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: begeleider; casemanager; ergotherapeut; GGZ; mantelzorg; psycholoog; woonbegeleiding.



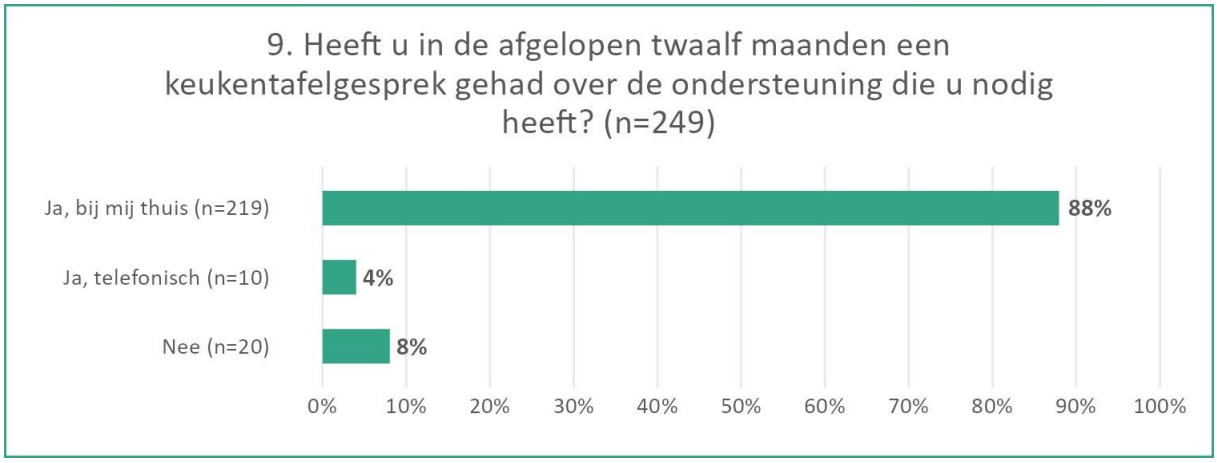


Vraag 8 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 7 ‘nee’ hebben ingevuld en dus niet wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

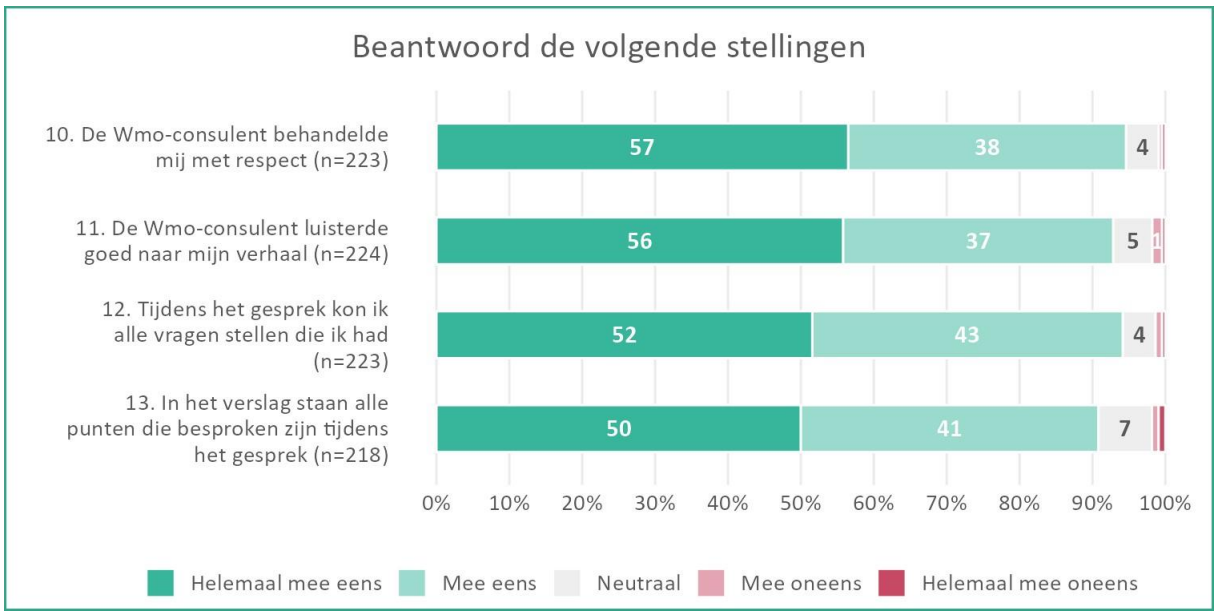


2.2 Het keukentafelgesprek

Naar aanleiding van de aanvraag kan een gesprek worden ingepland. Op basis van de bevindingen kan een ondersteuningsplan worden opgesteld en kan ondersteuning worden geregeld. Aan respondenten die met de gemeente een gesprek hebben gehad, is gevraagd wat zij daarvan vonden.

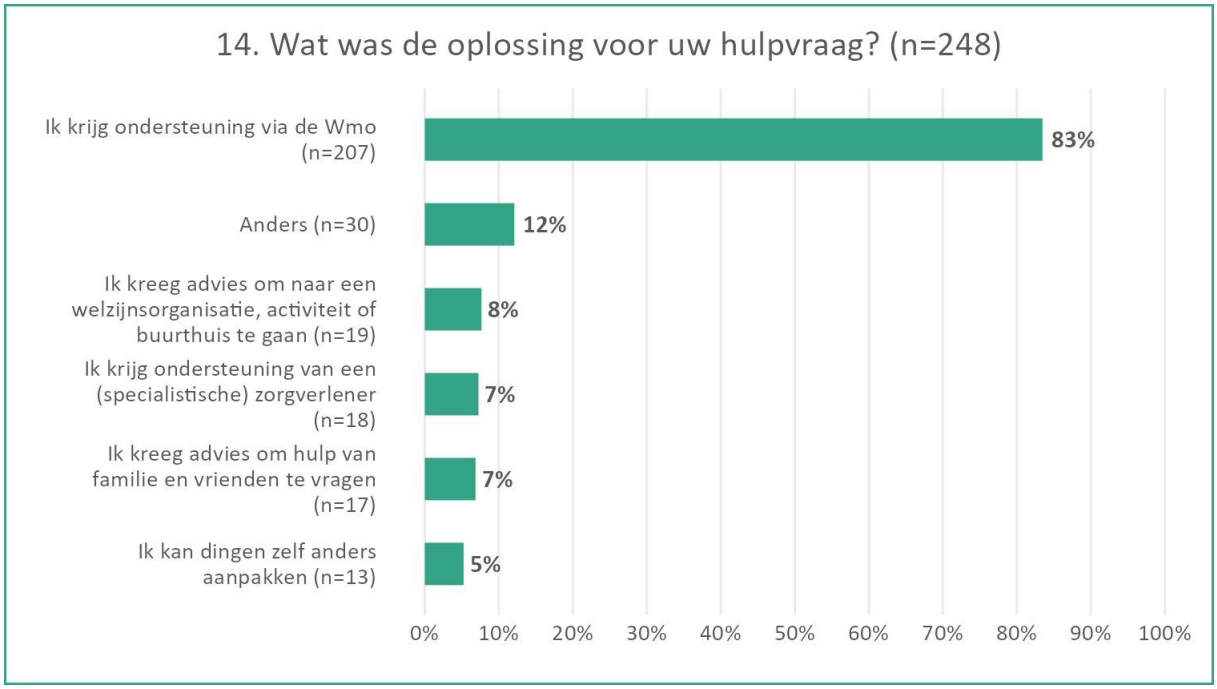


Vragen 10 tot en met 13 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 9 ‘ja’ hebben ingevuld en dus in de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek hebben gehad.

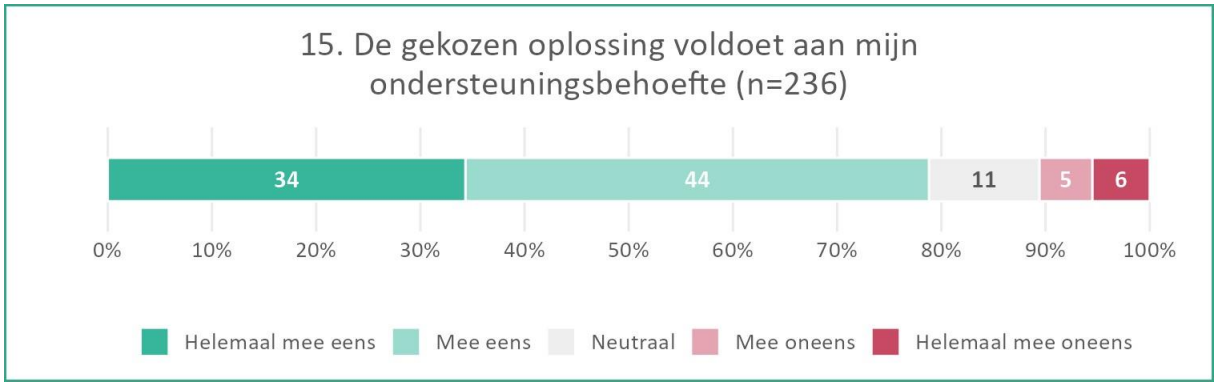


2.3 De oplossing voor de hulpvraag

Tijdens het gesprek wordt met de inwoner naar een oplossing voor de hulpvraag gezocht. Aan respondenten is gevraagd wat ze van de gekozen oplossing vinden.

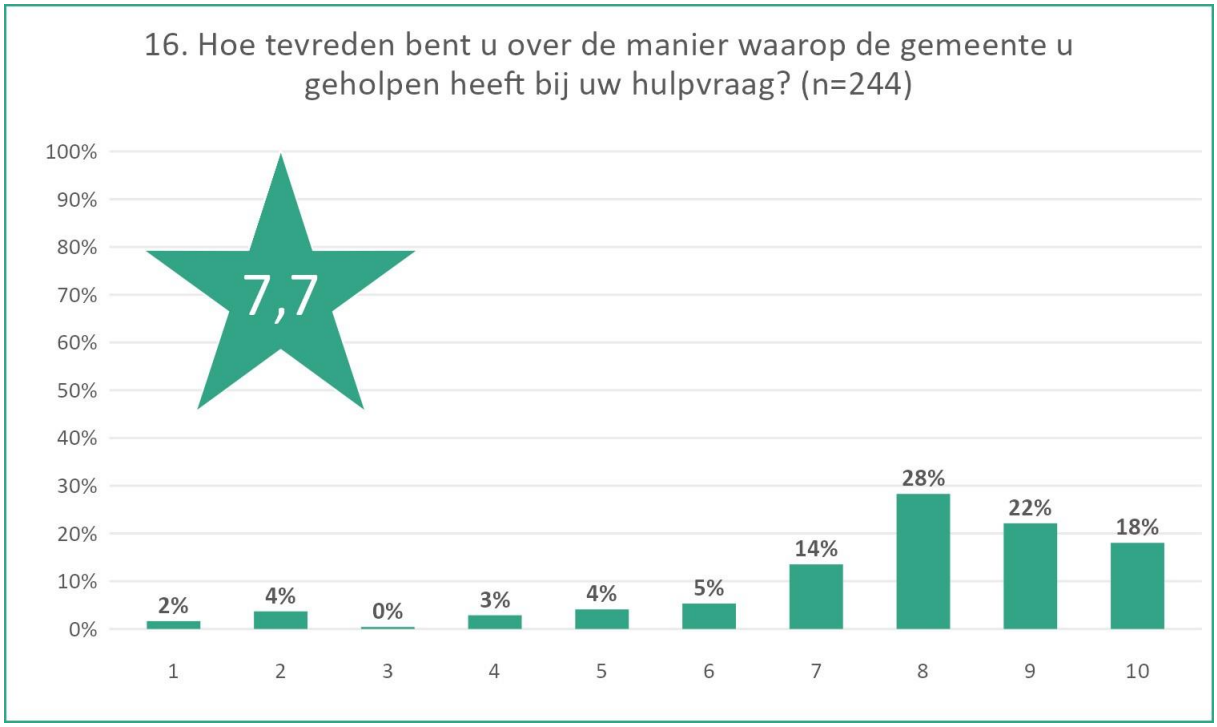


Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: coach; dagbesteding; geen oplossing; Verdihuis; wachtlijst.



2.4 Algemene tevredenheid

Aan respondenten is gevraagd om een algemeen oordeel te geven over het algehele aanvraagproces.



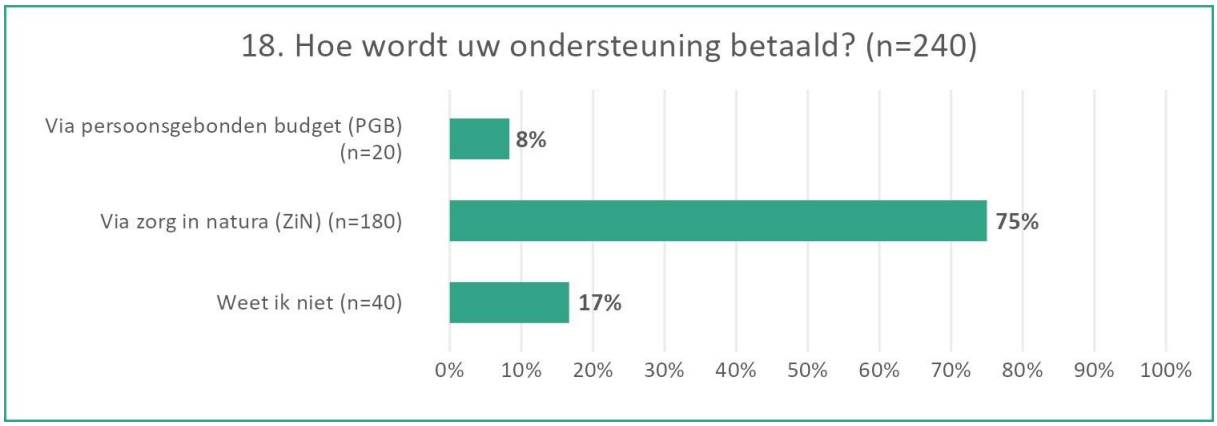
Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.

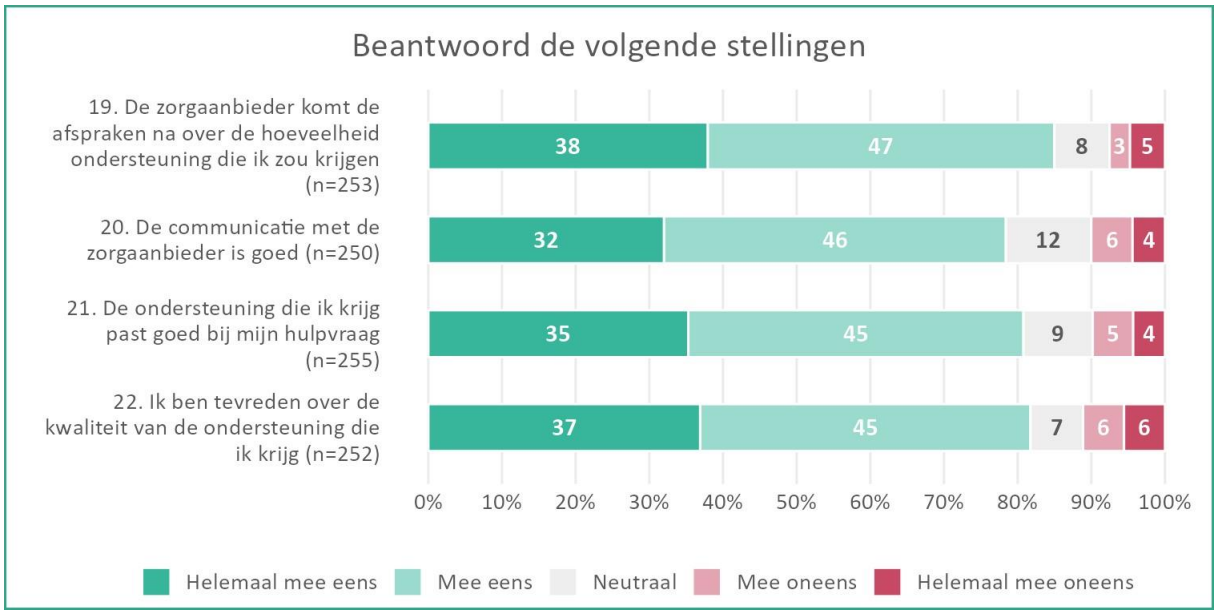
Vraag 17

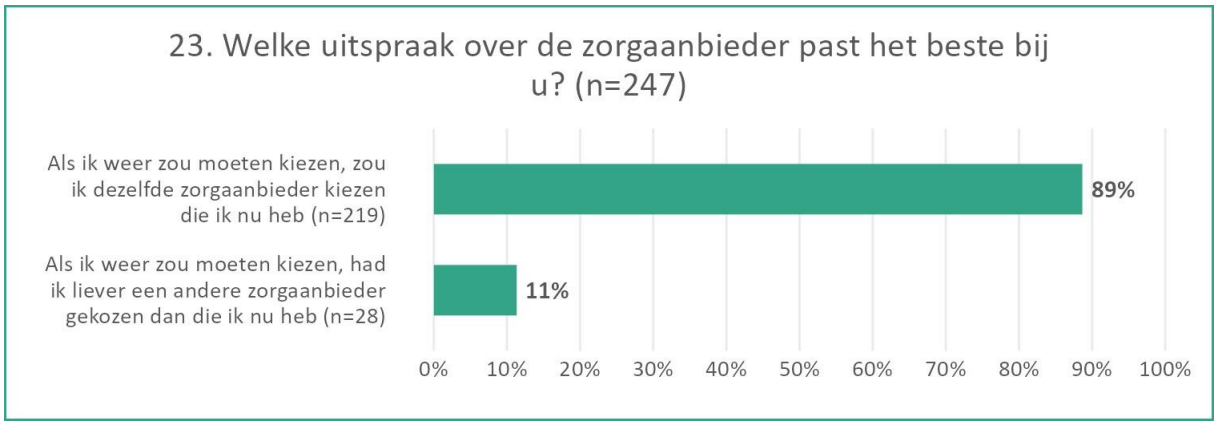
De toelichtingen bij vraag 17 'Heeft u nog opmerkingen over het regelen van de ondersteuning via de gemeente? (complimenten, suggesties)' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

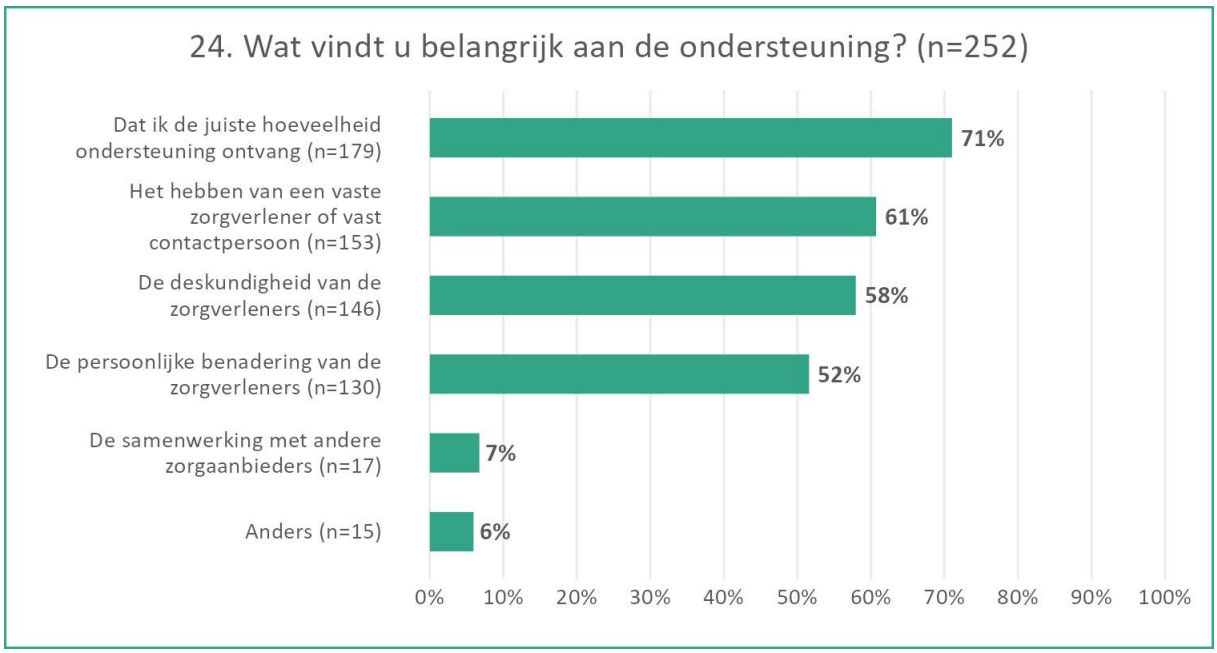
2.5 Kwaliteit van de ondersteuning

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de respondenten met de kwaliteit van de ondersteuning.

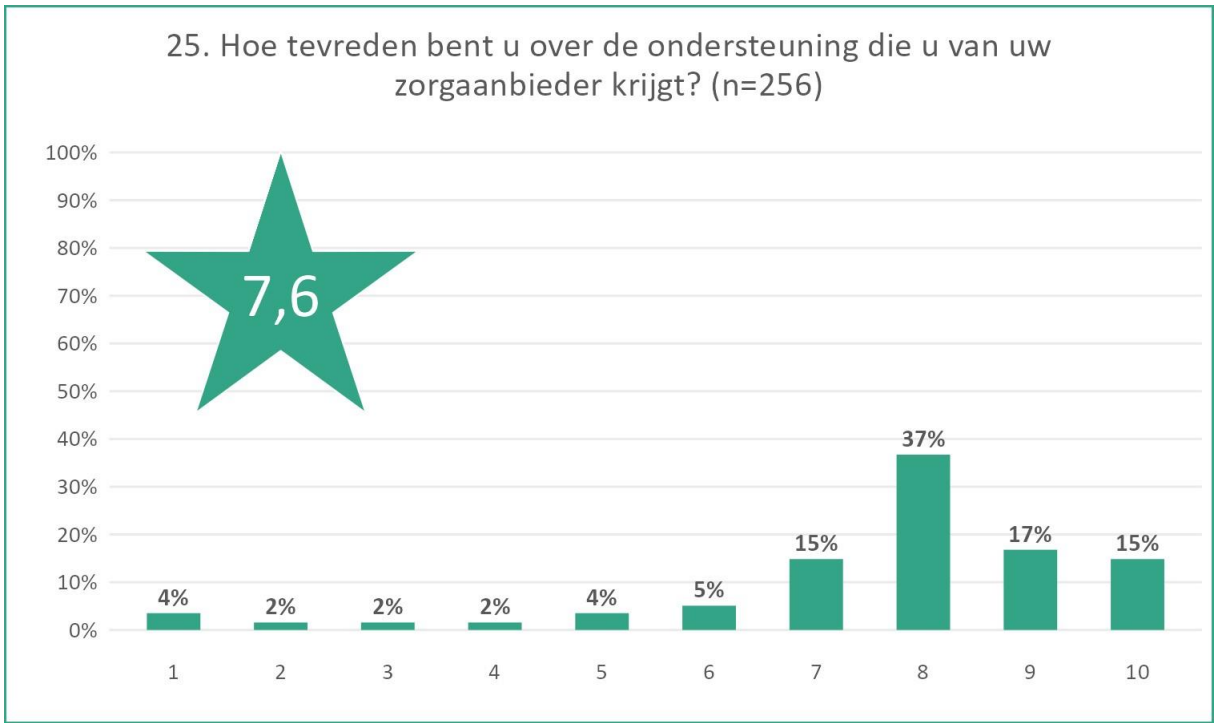








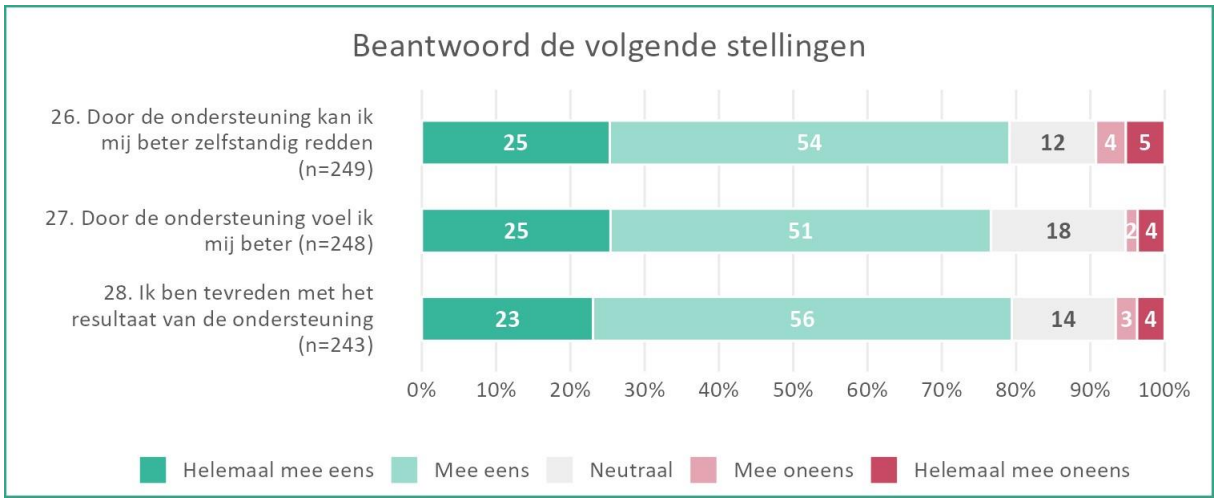
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Respondenten konden maximaal drie antwoordopties aankruisen. Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: communicatie; duidelijke afspraken; goed werk leveren; resultaten; vertrouwen.

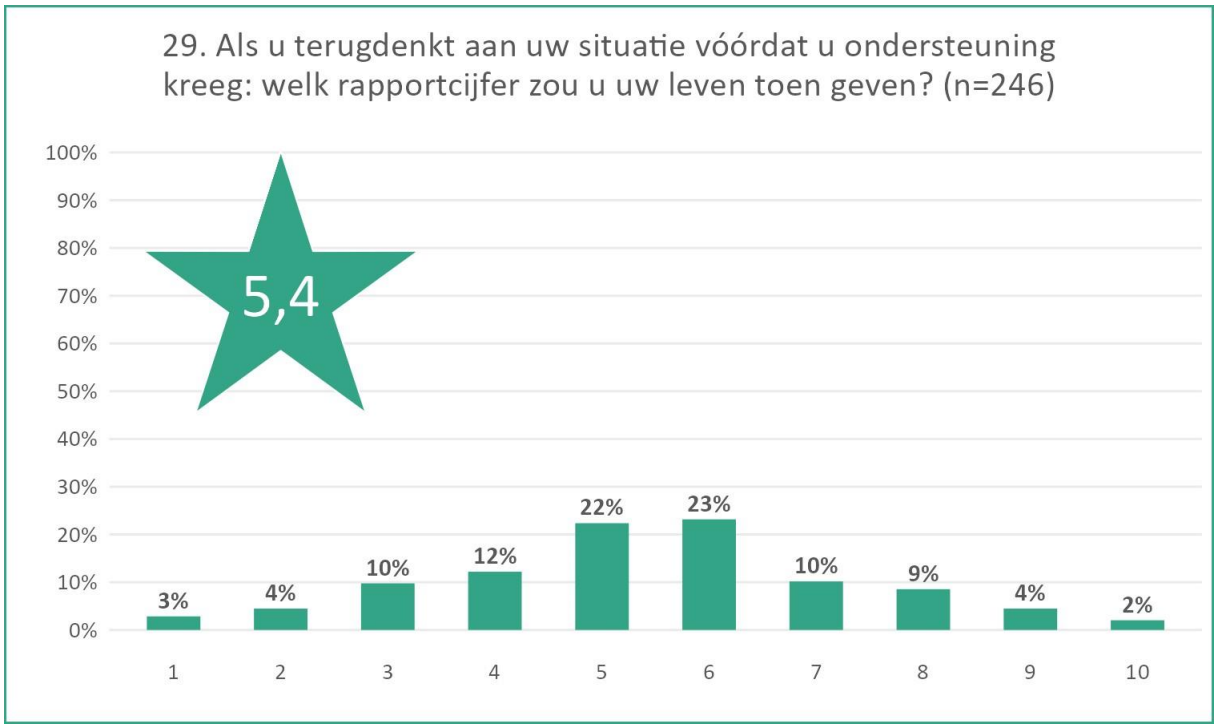


Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.

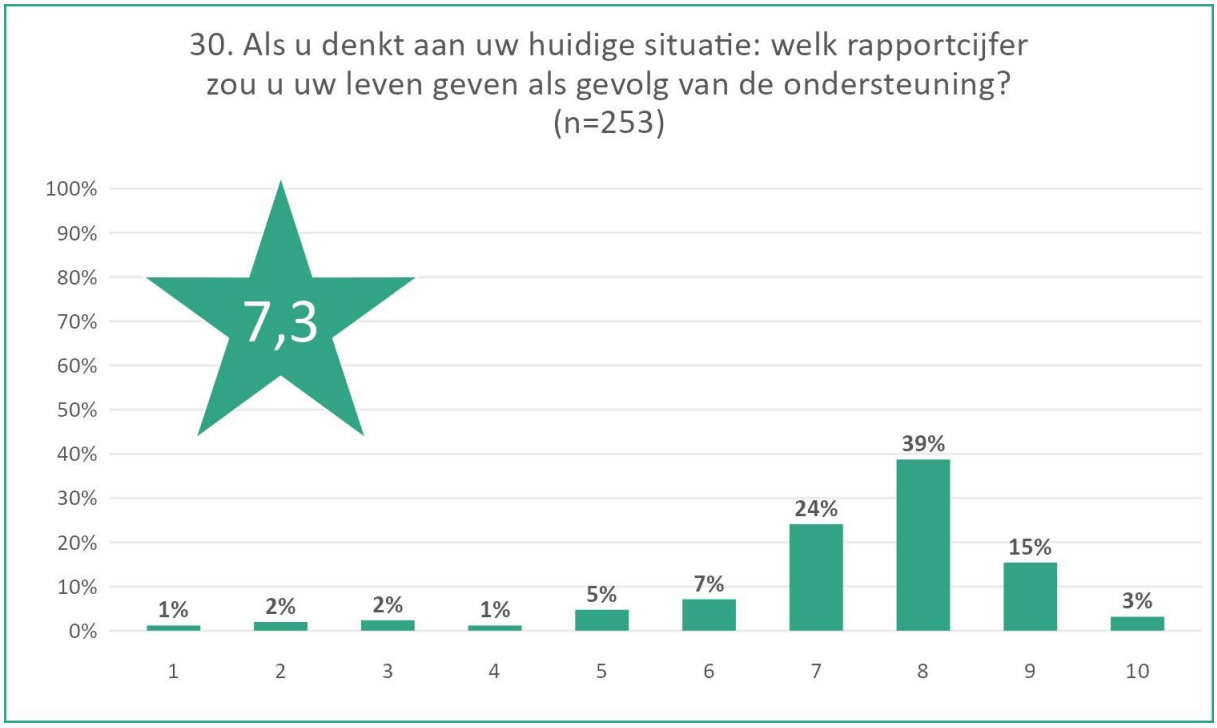
2.6 Effect van de ondersteuning

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.





Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.



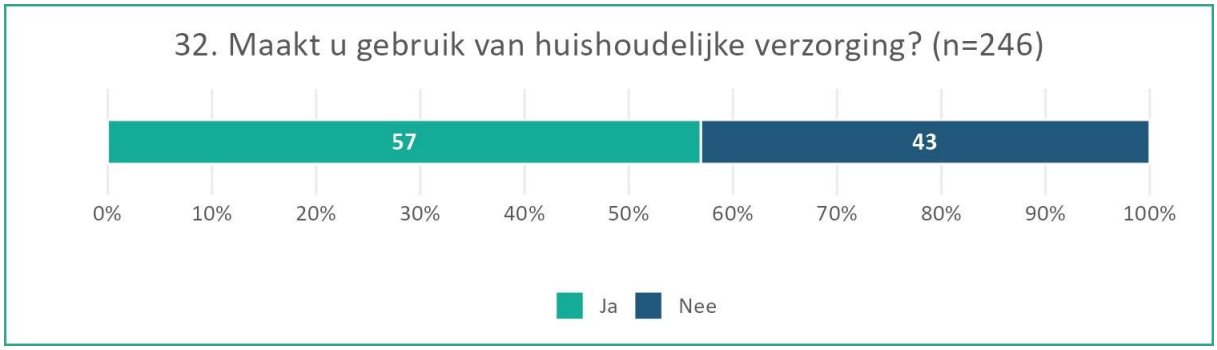
Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.

Vraag 31

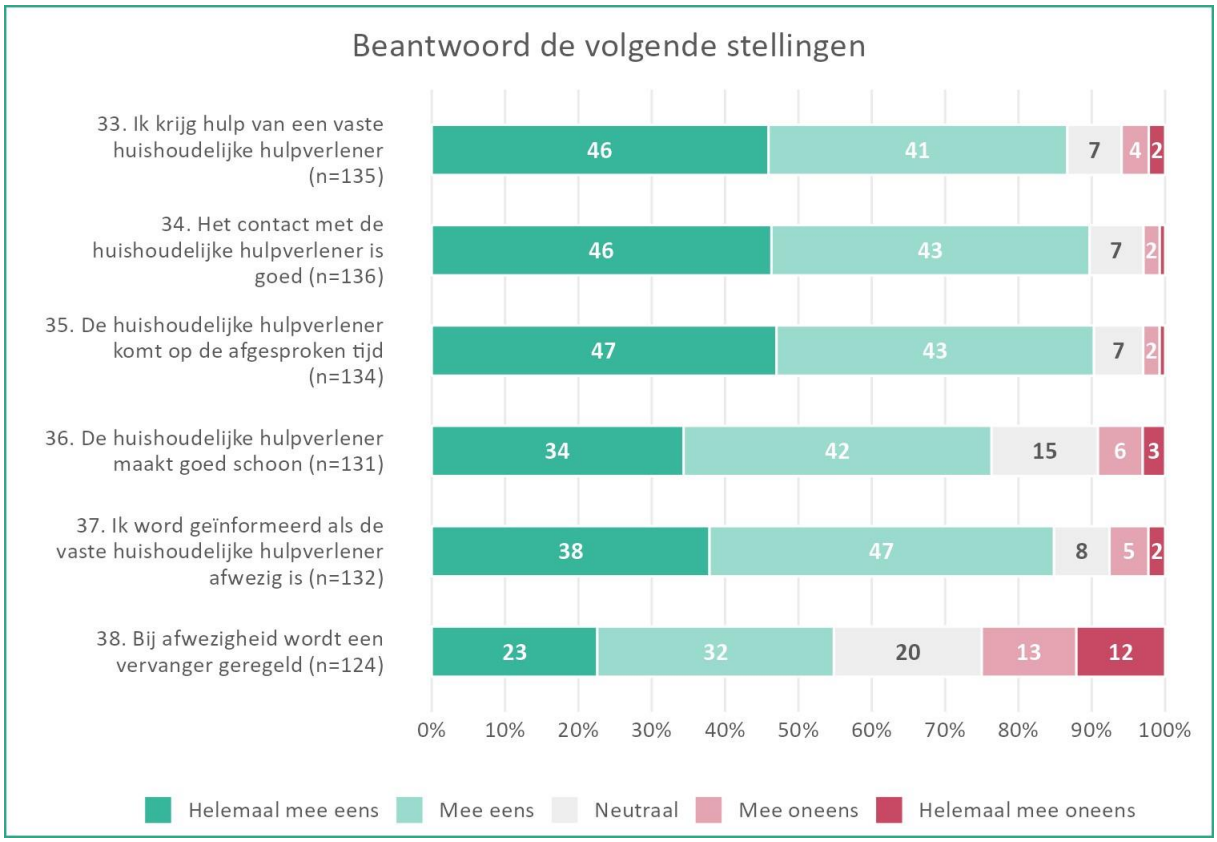
De toelichtingen bij vraag 31 ‘Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? (complimenten, suggesties)’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

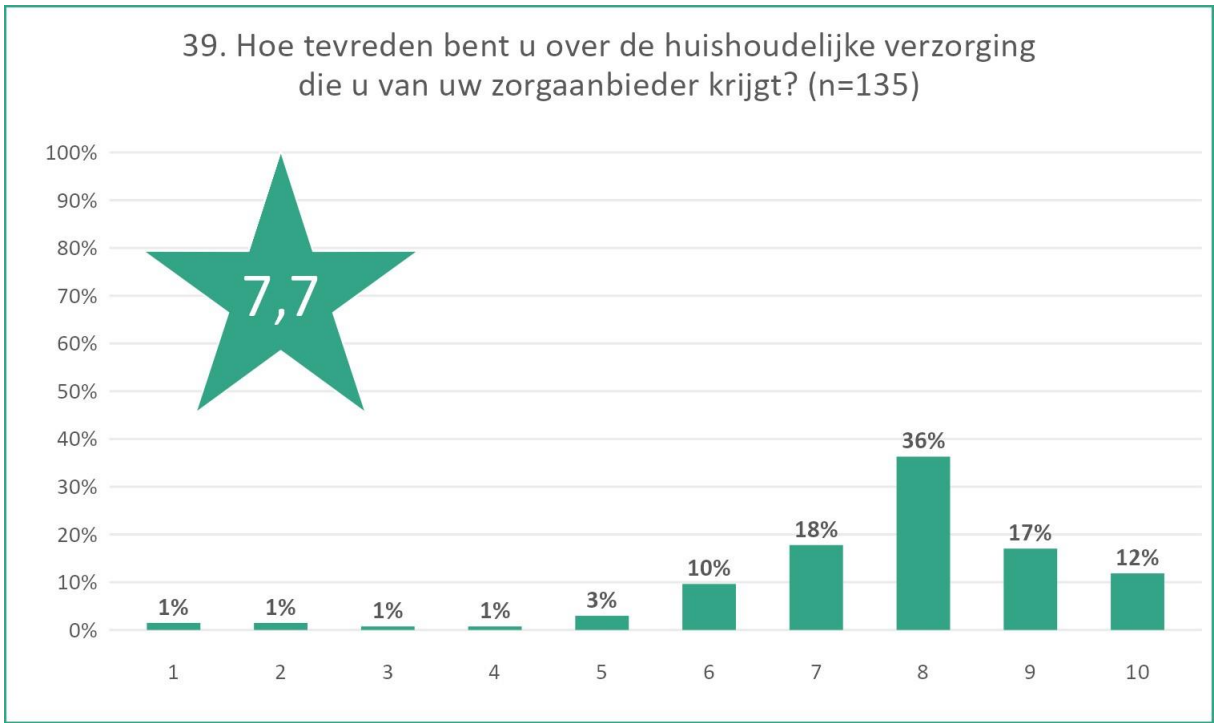
2.7 Huishoudelijke verzorging

Tot slot is aan respondenten gevraagd hoe de huishoudelijke verzorging ervaren wordt. Alleen respondenten die bij de eerste vraag van dit thema aangaven gebruik te maken van huishoudelijke verzorging, hebben deze vragen over huishoudelijke verzorging beantwoord.



Vragen 33 tot en met 39 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 32 ‘ja’ hebben ingevuld en dus huishoudelijke verzorging hebben ontvangen.





Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.

3| Regiovergelijking

In de volgende tabel zijn de gemiddelde scores van de regiogemeenten met elkaar vergeleken. De gemiddelde score van één gemeente is steeds vergeleken ten opzichte van de andere vijf gemeenten.[2] Alleen relevante vragen en stellingen zijn met elkaar vergeleken. Als scores significant van elkaar afwijken, wordt dit aangegeven door middel van een kleur. Een **rode** cel betekent een significant lagere score ten opzichte van de andere gemeenten en een **groene** cel betekent een significant hogere score. Een significante score betekent dat met 95% zekerheid gezegd kan worden dat er hoger of lager gescoord wordt (de kans op een toevalsbevinding is 5%).

Kijkend naar het contact met de gemeente blijkt uit de analyse dat respondenten uit Maashorst en Meierijstad significant minder vaak aangeven snel te zijn geholpen. Verder geven respondenten uit Boekel significant vaker aan dat de medewerker hen serieus hebben genomen. Respondenten uit Bernheze en Land van Cuijk zeggen beter bekend te zijn met het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuner; respondenten uit Maashorst blijken juist significant minder bekend te zijn.

Respondenten uit Boekel zijn het meest te spreken over het keukentafelgesprek. Ze geven significant vaker aan dat de Wmo-consulent hen met respect behandeld hebben en goed naar hun verhaal hebben geluisterd. Ook geven ze vaker aan dat ze alle vragen konden stellen en dat alle besproken punten in het verslag terug te lezen zijn. Respondenten uit Maashorst zijn juist minder te spreken over deze aspecten van het keukentafelgesprek. Daarnaast blijkt uit de analyse dat respondenten uit Maashorst minder het idee hebben dat de gekozen oplossing voldoet aan de ondersteuningsbehoefte; respondenten uit Boekel hebben dit idee juist significant vaker. Voor de gemeenten Bernheze, Land van Cuijk, Meierijstad en Oss zijn geen significante verschillen gevonden. Tot slot wijken de gemiddelde rapportcijfers over de manier waarop de gemeente geholpen heeft niet significant van elkaar af.

Vraagstellingen	BH	BK	LC	MH	MS	OS
Contact met de gemeente (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	3,8	3,6	3,7	3,8	3,8	3,8
Ik werd snel geholpen	3,7	4,1	3,9	**3,7**	**3,7**	4,0
De medewerker nam mij serieus	4,1	**4,6**	4,2	4,2	4,3	4,3
De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	4,0	4,3	4,1	4,0	4,1	4,1
De onafhankelijke cliëntondersteuner (1=nee; 2=ja)						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	**1,6**	1,4	**1,5**	**1,4**	1,4	1,4
Het keukentafelgesprek (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)						
De Wmo-consulent behandelde mij met respect	4,5	**4,7**	4,4	**4,3**	4,5	4,5
De Wmo-consulent luisterde goed naar mijn verhaal	4,4	**4,8**	4,4	**4,3**	4,5	4,4
Tijdens het gesprek kon ik alle vragen stellen die ik had	4,4	**4,7**	4,4	**4,3**	4,4	4,4
In het verslag staan alle punten die besproken zijn tijdens het gesprek	4,4	**4,7**	4,3	4,3	4,4	4,4
De oplossing voor de hulpvraag (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)						
De gekozen oplossing voldoet aan mijn ondersteuningsbehoefte?	**4,4**	4,3	4,2	**3,9**	4,0	4,1
Algemene tevredenheid (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)						
Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u geholpen heeft bij uw hulpvraag?	7,9	8,4	7,7	7,6	7,8	7,9

[2] Door een overstap naar een ander systeem konden de juiste cliëntgegevens vanuit de gemeente Bernheze niet op tijd worden gedeeld met ZorgfocuZ; de dataverzameling voor het deelonderzoek *kwaliteit* is nog niet afgerond. De vergelijking met vragen over de kwaliteit is dus vooralsnog gebaseerd op vijf gemeenten zonder Bernheze.

Kijkend naar de kwaliteit van de ondersteuning blijkt dat respondenten uit Land van Cuijk het meest tevreden zijn. Respondenten uit Maashorst en Meierijstad zijn juist minder tevreden. Zo zijn respondenten uit deze twee gemeenten minder positief over de communicatie. Bovendien hebben ze minder het idee dat de ondersteuning goed past bij de hulpvraag. Verder zijn respondenten uit Meierijstad minder tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en over de zorgaanbieder, al is het gemiddelde cijfer alsnog een 7,6. Respondenten uit Land van Cuijk geven significant vaker aan dat de ondersteuning goed past bij de hulpvraag en geven een gemiddeld hoger rapportcijfer voor de zorgaanbieder (8,2).

Ook zeggen meer respondenten uit Land van Cuijk dat ze zich door de ondersteuning beter zelfstandig kunnen redden en dat ze zich beter voelen. Al met al zijn ze significant meer tevreden over het resultaat van de ondersteuning. Respondenten uit Meierijstad herkennen zich minder in de uitspraken over dat ze zich door de ondersteuning beter zelfstandig kunnen reden en zich beter voelen.

Wat betreft de huishoudelijke verzorging blijkt dat in Boekel bij afwezigheid van de hulpverlener minder vaak vervanging wordt geregeld. In Land van Cuijk gebeurt dit juist significant vaker. Tot slot geven respondenten uit Land van Cuijk een gemiddeld hoger rapportcijfer voor de huishoudelijke verzorging (8,1). Voor de gemeente Oss zijn geen significante verschillen gevonden.

Vraagstellingen	BH	BK	LC	MH	MS	OS
De kwaliteit van de ondersteuning van de zorgaanbieder (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)						
De zorgaanbieder komt de afspraken na over de hoeveelheid ondersteuning die ik zou krijgen	*	4,4	4,3	4,1	4,1	4,3
De communicatie met de zorgaanbieder is goed	*	4,3	4,2	**4,0**	**4,0**	4,2
De ondersteuning die ik krijg past goed bij mijn hulpvraag	*	4,3	**4,3**	**4,0**	**4,0**	4,2
Ik ben tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg	*	4,3	4,3	4,1	**4,0**	4,1
Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u van uw zorgaanbieder krijgt? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	*	8,1	**8,2**	7,7	**7,6**	7,8
Vraagstellingen						
Wat levert de ondersteuning mij op (1 = helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)						
Door de ondersteuning kan ik mij beter zelfstandig redden	*	4,0	**4,2**	4,0	**3,9**	4,0
Door de ondersteuning voel ik mij beter	*	4,1	**4,2**	4,0	**3,9**	4,0
Ik ben tevreden met het resultaat van de ondersteuning	*	4,0	**4,2**	4,0	3,9	4,0
Huishoudelijke verzorging (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)						
Ik krijg hulp van een vaste huishoudelijke hulpverlener	*	4,2	4,3	4,2	4,2	4,1
Het contact met de huishoudelijke hulpverlener is goed	*	4,4	4,5	4,4	4,3	4,3
De huishoudelijke hulpverlener komt op de afgesproken tijd	*	4,3	4,5	4,4	4,3	4,4
De huishoudelijke hulpverlener maakt goed schoon	*	4,3	4,2	4,1	4,0	4,1
Ik word geïnformeerd als de vaste huishoudelijke hulpverlener afwezig is	*	4,4	4,2	4,1	4,1	4,1
Bij afwezigheid wordt een vervanger geregeld	*	**3,0**	**3,6**	3,4	3,4	3,3
Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke verzorging die u van uw zorgaanbieder krijgt?	*	7,7	**8,1**	7,7	7,7	7,8

Uw contactpersonen
Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

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