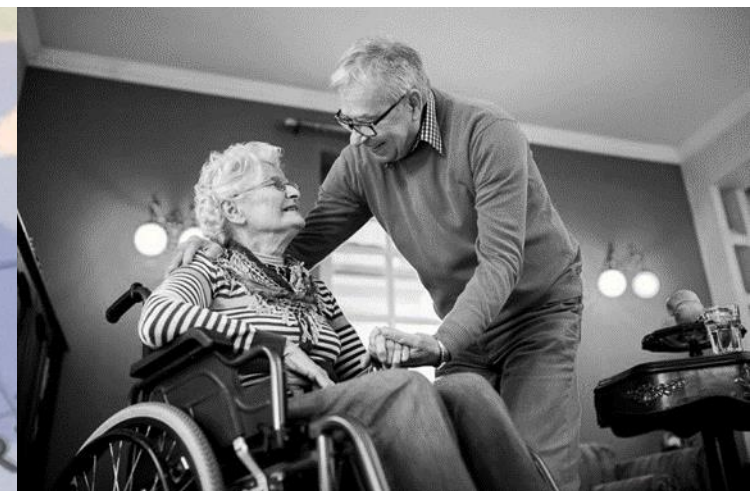




CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2022

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	8
Resultaten	11
• Contact met de gemeente/het wijkteam	12
• Het gesprek/huisbezoek	17
• Hulp/ondersteuning	24
• Kwaliteit	29
• Effect	31
• Verbeterpunten	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 2022 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.





ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

Doelgroep

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

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Veldwerkperiode

April - Juni 2023

Respons

	Populatie	Benaderd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Clënten 2022	6.475	2.159	393	18,2%	Representatief: 95% / 4,79%



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Rapportage

Waar mogelijk worden de resultaten van 2022 vergeleken met de resultaten van 2021 en 2020.

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



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

Pluspunten

- De meerderheid van de cliënten is positief over het contact met de gemeente of het wijkteam. Zo heeft de medewerker bij 75% duidelijk uitgelegd hoe het nu verder gaat en 71% wist waar zij moest zijn met haar hulpvraag. Ook heeft 69% van de cliënten die zelf contact hebben gezocht met de gemeente of het wijkteam dit contact als prettig ervaren.
- Ook over het gesprek met de wijkcoach of intaker zijn de meeste cliënten positief. 85% benoemt bijvoorbeeld dat de wijkcoach of intaker haar serieus nam en 83% geeft aan dat de wijkcoach of intaker goed heeft geluisterd. Het gesprek met de wijkcoach of intaker wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8.
- 86% krijgt de hulp zoals afgesproken en 83% vindt de kwaliteit van de hulp goed. Door de ondersteuning die zij krijgt kan 82% zich daarnaast beter redden, kan 79% beter de dingen doen die zij wil en heeft 77% een betere kwaliteit van leven.

Aandachtspunten

- Hoewel twee derde (68%) aangeeft snel geholpen te zijn in het contact met de gemeente, geeft één op de tien aan niet snel geholpen te zijn. Ook in de open vragen worden de lange wachttijden als verbeterpunt genoemd.
- 15% van de cliënten benoemt dat het veel moeite heeft gekost om hulp aan te vragen.
- Ongeveer twee op de vijf cliënten wist niet dat zij iemand ter ondersteuning kon vragen bij het eerste gesprek met de gemeente en/of het gesprek met de wijkcoach of intaker. Daarnaast wist 61% niet dat zij gebruik kon maken van Almelo Sociaal.
- 9% is het (helemaal) oneens met de stelling 'Ik krijg genoeg hulp om mijn hulpvraag op te lossen' en 22% heeft behoefte aan andere of aan meer hulp, met name aan praktische ondersteuning.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven. Een aantal van deze aanbevelingen komt overeen met de aanbevelingen van 2021.

❖ **Deel de uitkomsten van het onderzoek**

Door de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de wijkcoaches, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat de gemeente het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven en hier transparant over zijn. Daarnaast kan het ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot, waardoor zij verder gemotiveerd zijn om de goede beoordelingen te behouden en aan de slag te gaan met de aandachtspunten.

❖ **Maak het aanvraagproces duidelijker en sneller**

Hoewel de meeste cliënten positief zijn over het proces, benoemt 15% van de cliënten dat het veel moeite heeft gekost om hulp aan te vragen en geeft 10% aan niet snel geholpen te zijn bij het contact met de gemeente. Ook in de open vragen worden de lange wachttijden als verbeterpunten genoemd. Ga na waar in het proces er verbeteringen kunnen worden aangebracht en communiceer duidelijk naar cliënten wanneer zij wat kunnen verwachten zodat de juiste verwachting ontstaat. Wellicht is het een idee om het dienstverleningsproces dat de client doorloopt (waar nodig en mogelijk) te verbeteren door het gezamenlijk uitwerken van een klantreis. Hiermee zou ook de vragenlijst als ook de onderzoeksmethode kunnen worden aangescherpt en eventueel gewijzigd. Hierbij zouden wij jullie vanuit onze kennis en ervaring kunnen begeleiden.

❖ **Ga na voor welke cliënten de mogelijkheid bestaat om meer of andere ondersteuning te bieden**

9% van de cliënten is het (helemaal) oneens met de stelling 'Ik krijg genoeg hulp om mijn hulpvraag op te lossen' en 22% heeft behoefte aan andere of aan meer hulp, met name aan praktische ondersteuning. Ga daarom na welke mogelijkheden er zijn om aanvullende ondersteuning te bieden of cliënten door te verwijzen naar de juiste persoon/instantie.



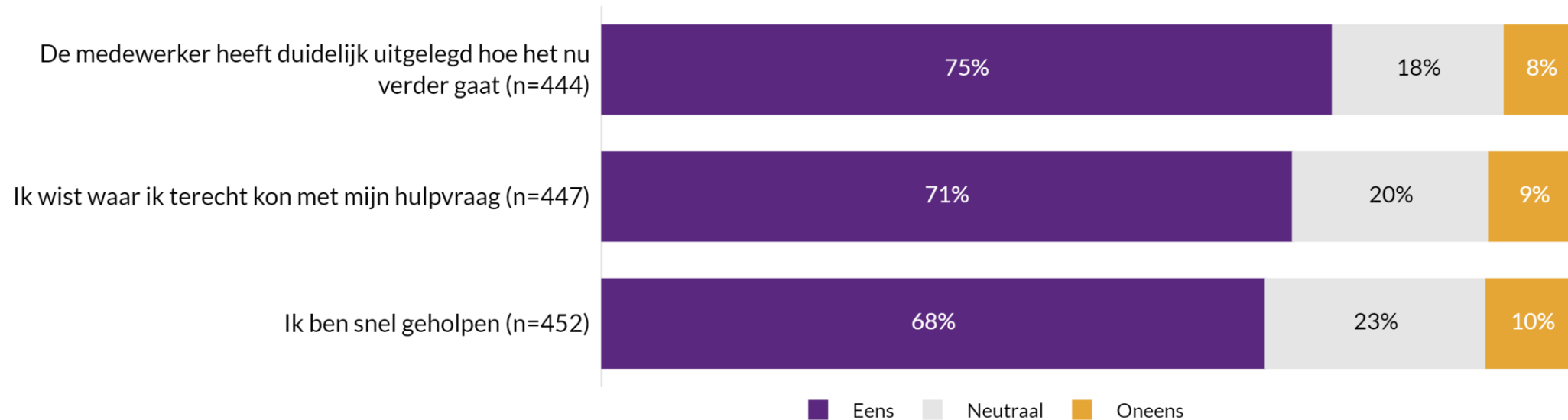
RESULTATEN

RESULTATEN | 71% VAN DE CLIËNTEN WIST WAAR ZIJ TERECHT KON MET HAAR HULPVRAAG

CONTACT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM (1/5)

Aan de cliënten is gevraagd in hoeverre zij het eens/oneens zijn met onderstaande stellingen over het contact met de gemeente of het wijkteam. Driekwart (75%) van de cliënten benoemt dat de medewerker duidelijk heeft uitgelegd hoe het nu verder gaat en 71% wist waar zij moest zijn met haar hulpvraag. Daarnaast is 68% het eens met de stelling 'Ik ben snel geholpen' tegenover 10% die het daarmee oneens is.

In hoeverre bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente of het wijkteam?



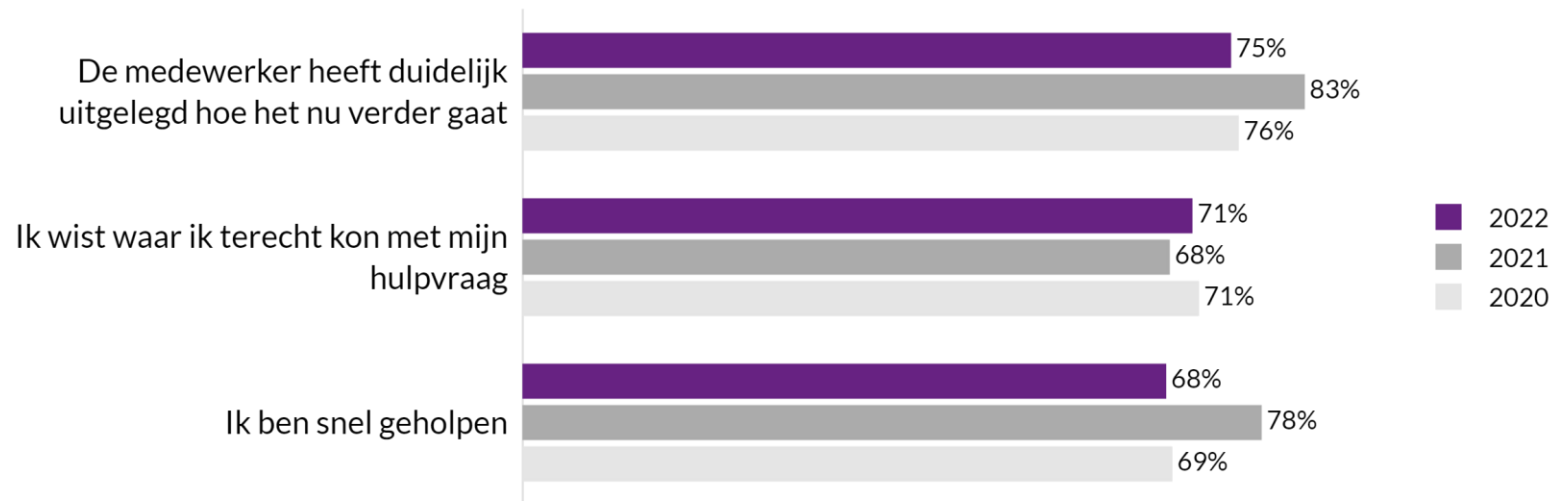
RESULTATEN | T.O.V. 2021 BENOEMEN RELATIEF MINDER CLIËNTEN DAT ZIJ SNEL GEHOLPEN ZIJN

CONTACT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM (2/5)

Wanneer het percentage cliënten uit 2022 dat het eens is met onderstaande stellingen wordt vergeleken met dezelfde percentages uit 2020 en 2021, dan is te zien dat deze percentages nagenoeg hetzelfde zijn als in 2020. Echter is het percentage cliënten dat aangeeft snel geholpen te zijn en het percentage cliënten dat aangeeft dat de medewerker duidelijk heeft uitgelegd hoe het nu verder gaat gedaald ten opzichte van 2021.

In hoeverre bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente of het wijkteam?

% Eens

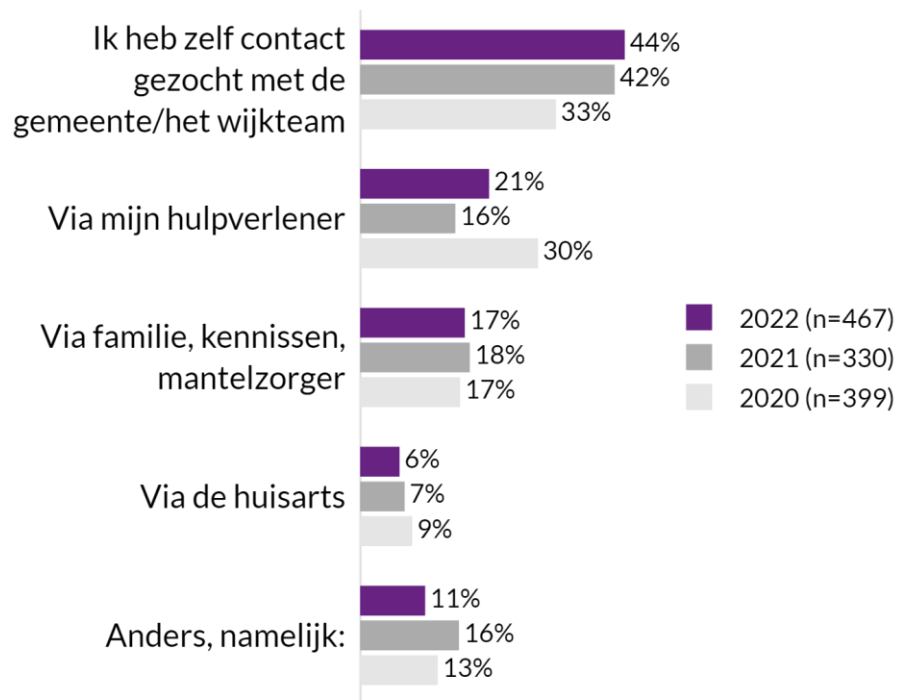


RESULTATEN | 44% HEEFT ZELF CONTACT GEZOCHT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM

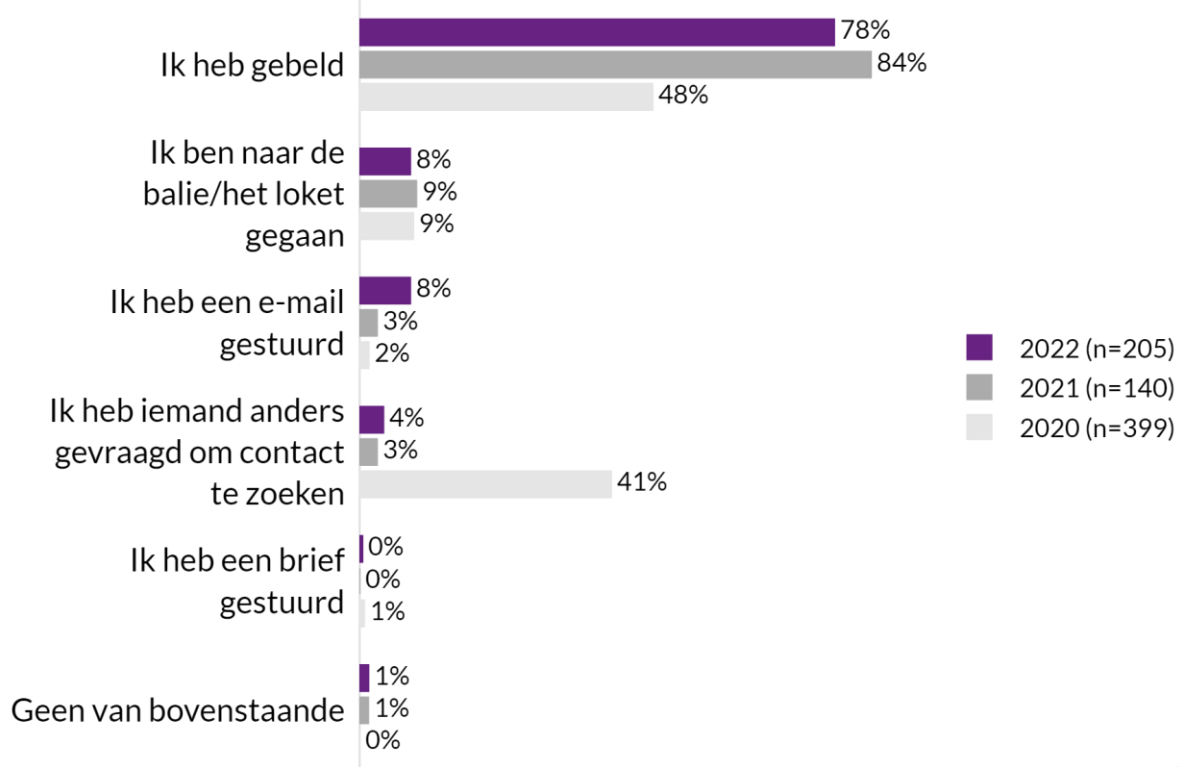
CONTACT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM (3/5)

44% van de cliënten is bij de gemeente of het wijkteam terecht gekomen doordat zij hier zelf contact mee heeft gezocht. Daarnaast is 21% via de hulpverlener en 17% via familie, kennissen of mantelzorger bij de gemeente of het wijkteam terecht gekomen. 11% van de cliënten heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord, waarbij cliënten onder meer aangeven via het ziekenhuis bij de gemeente terecht te zijn gekomen. 78% van de cliënten die zelf contact hebben gezocht met de gemeente of het wijkteam hebben gebeld naar de gemeente.

Hoe bent u bij de gemeente of het wijkteam terecht gekomen?



*Op welke manier heeft u contact gezocht met de gemeente?**

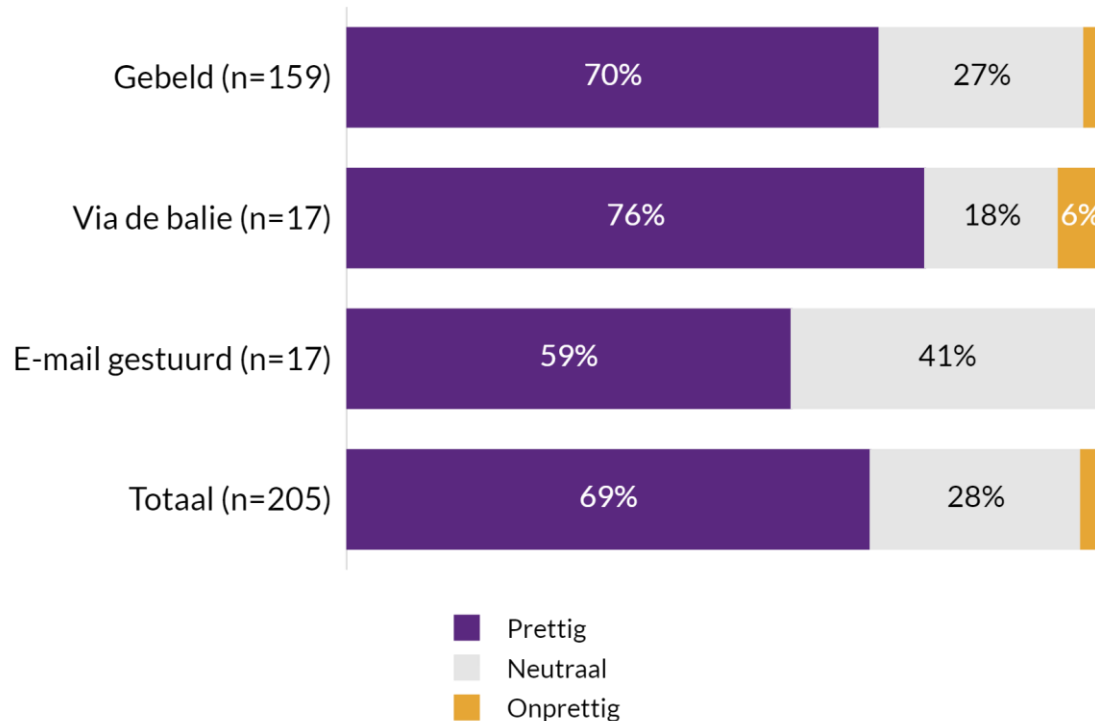


RESULTATEN | RUIM ÉÉN OP DE ZEVEN ERVAARDE VEEL MOEITE BIJ HET AANVRAGEN VAN DE HULP

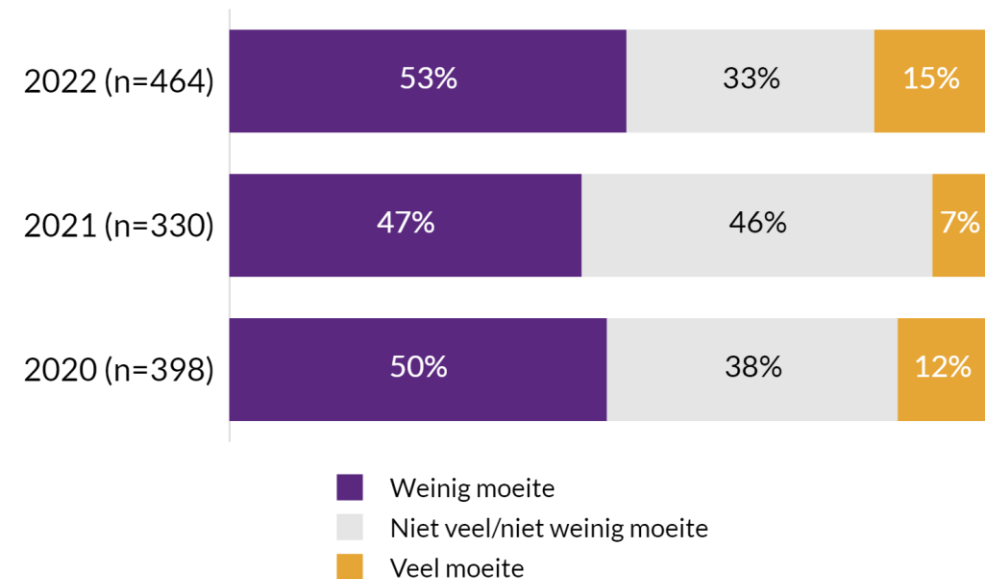
CONTACT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM (4/5)

Ruim twee derde (69%) van de cliënten die zelf contact hebben gezocht met de gemeente of het wijkteam heeft dit contact als prettig ervaren. 28% staat er neutraal in en 3% heeft het contact als onprettig ervaren. Ook is aan de cliënten gevraagd hoeveel moeite het heeft gekost om hulp aan te vragen. Ruim de helft (53%) geeft aan dat dit weinig moeite heeft gekost, bij 33% kostte dit niet veel/niet weinig moeite en 15% benoemt dat het veel moeite heeft gekost om hulp aan te vragen.

Hoe heeft u dit contact ervaren?* - 2022



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

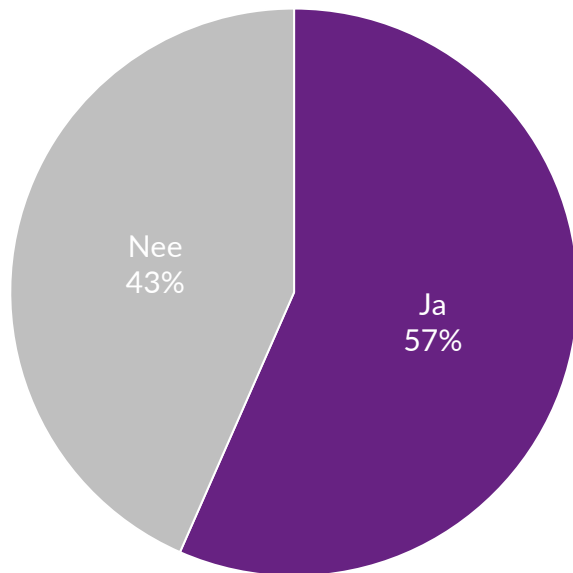


RESULTATEN | 57% WIST DAT ZIJ IEMAND BIJ HET EERSTE GESPREK MET DE GEMEENTE KON VRAGEN

CONTACT MET DE GEMEENTE/HET WIJKTEAM (5/5)

57% van de cliënten wist dat zij iemand ter ondersteuning bij het eerste gesprek met de gemeente kon vragen (2021: 58%; 2020: 66%). 43% wist dit niet.

Wist u dat u iemand, ter ondersteuning, bij het eerste gesprek met de gemeente kon vragen? (n=463)

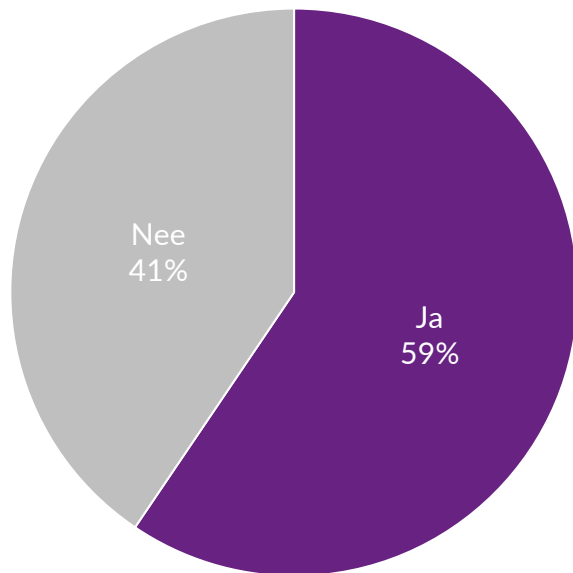


RESULTATEN | 41% WIST NIET DAT ZIJ IEMAND BIJ HET GESPREK MET DE WIJKCOACH KON VRAGEN

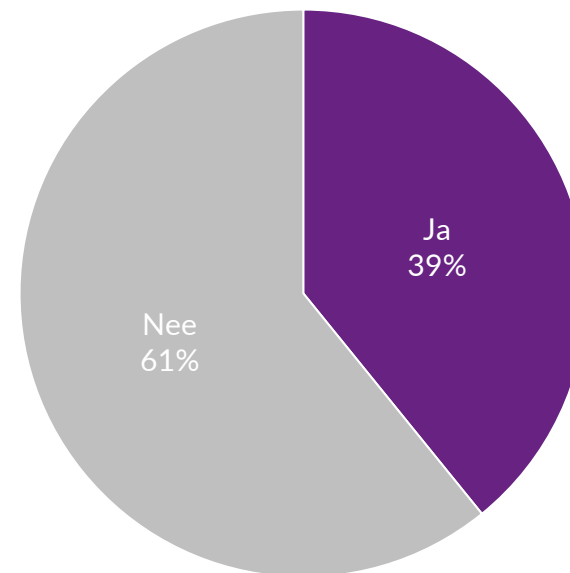
HET GESPREK/HUISBEZOEK (1/7)

Ongeveer drie op de vijf (59%) cliënten wist dat zij iemand ter ondersteuning bij het gesprek met de wijkcoach/intaker kon vragen (2021: 59%; 2020: 64%) en 39% wist dat zij gebruik kon maken van Almelo Sociaal (2021: 22%; 2020: 39%).

Wist u dat u iemand, ter ondersteuning, bij het gesprek met de wijkcoach/intaker kon vragen? (n=454)



Wist u dat u gebruik kon maken van Almelo Sociaal, de organisatie die in Almelo de onafhankelijke cliëntondersteuning verzorgt? (n=452)

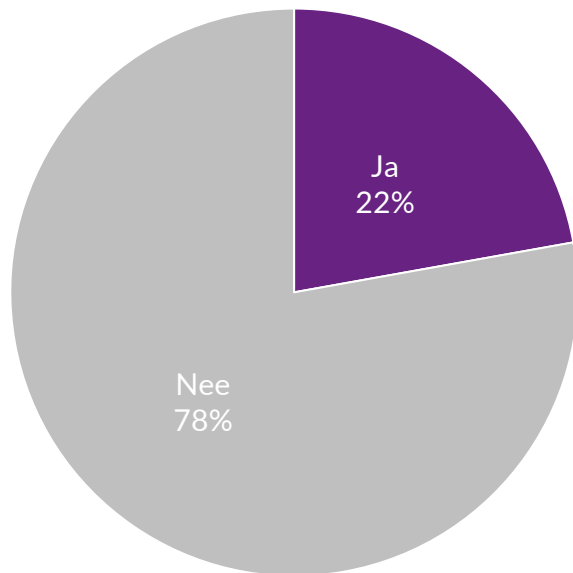


RESULTATEN | ÉÉN OP ZES DIE ERVAN AF WIST HEEFT GEBRUIK GEMAAKT VAN CLIËNTONDERSTEUNING

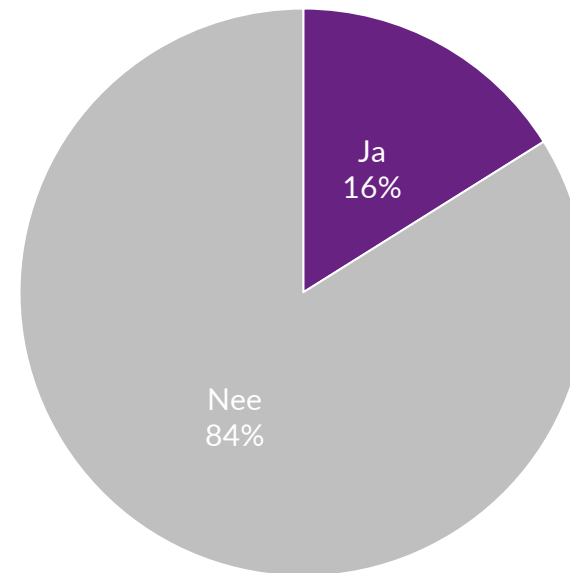
HET GESPREK/HUISBEZOEK (2/7)

Van de cliënten die niet wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner geeft 22% aan dat zij wel behoefte had gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner (2021: 13%). Van de cliënten die wel wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner benoemt 16% dat zij hier ook daadwerkelijk gebruik van heeft gemaakt (2021: 35%).

Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=275)*



*Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?** (n=174)*

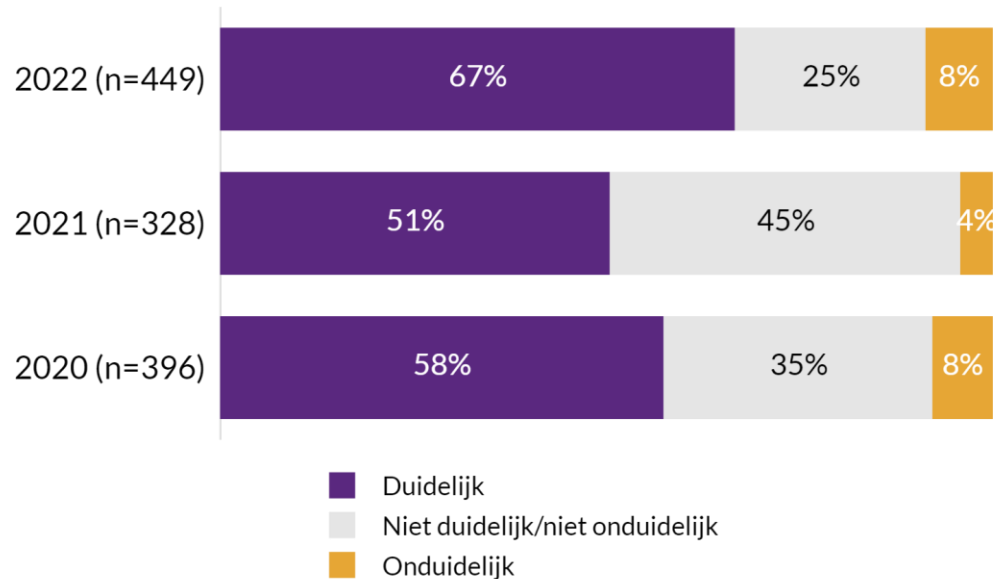


RESULTATEN | TWEE DERDE VOND HET DUIDELIJK WELKE ONDERWERPEN BESPROKEN ZOUDEN WORDEN

HET GESPREK/HUISBEZOEK (3/7)

Voor twee derde (67%) van de cliënten was het voorafgaand aan het gesprek duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden. Voor 8% was dit onduidelijk. Ten opzichte van voorgaande jaren is het voor een groter deel van de cliënten voorafgaand aan het gesprek duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden.

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

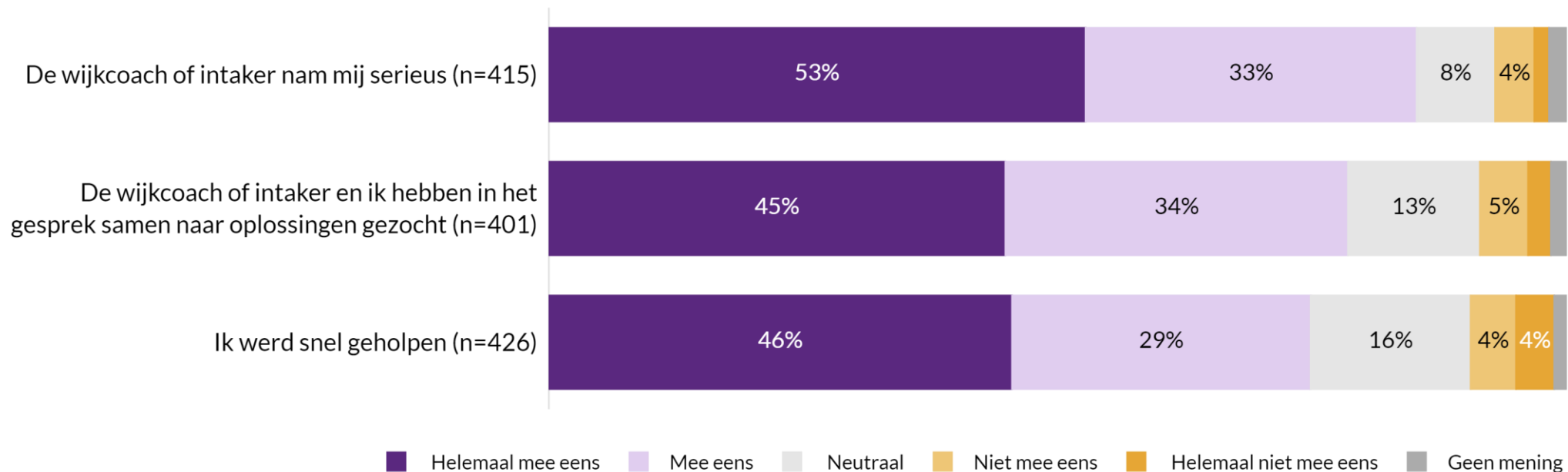


RESULTATEN | BIJ 86% NAM DE WIJKCOACH OF INTAKER DE CLIËNT SERIEUS

HET GESPREK/HUISBEZOEK (4/7)

Clënten hebben aangegeven in hoeverre zij het met de onderstaande stellingen over het gesprek eens of oneens zijn. 86% benoemt dat de wijkcoach of intaker haar serieus nam en 79% geeft aan dat in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. Daarnaast is 75% het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel geholpen werd, terwijl 8% het daar (helemaal) niet mee eens is.

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

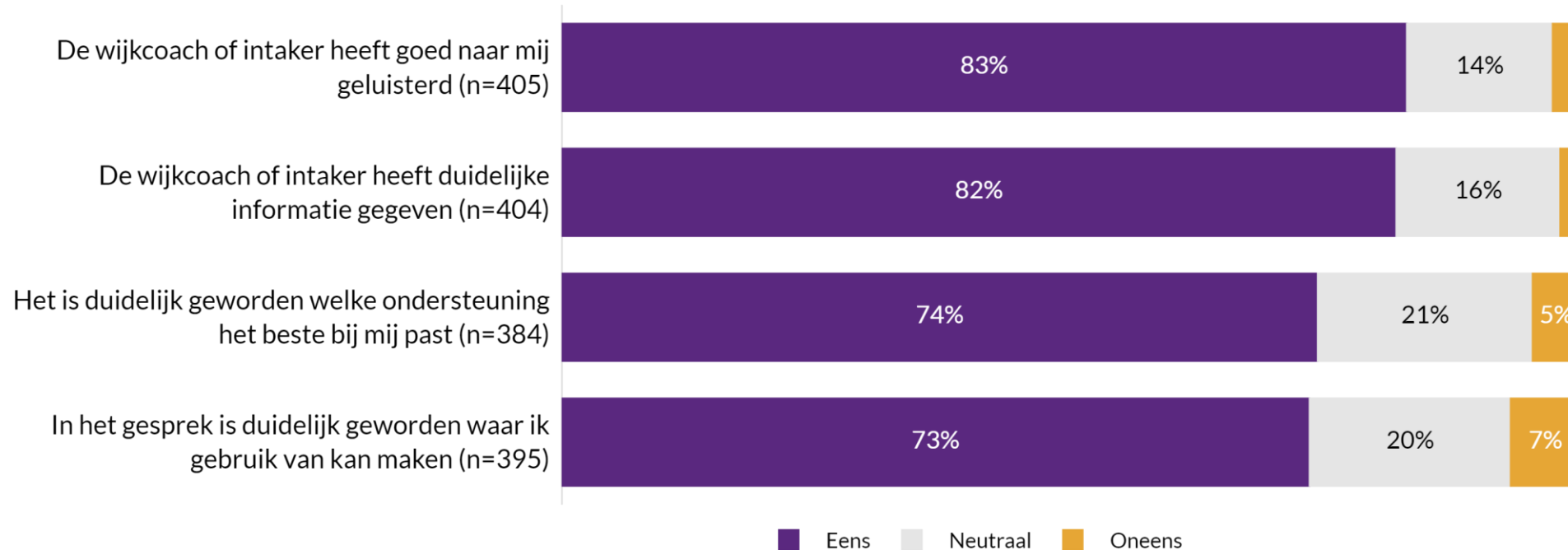


RESULTATEN | GROTE MEERDERHEID CLIËNTEN BENOEMT DAT DE WIJKCOACH GOED HEEFT GELUISTERD

HET GESPREK/HUISBEZOEK (5/7)

Over het algemeen is de meerderheid van de cliënten positief over het gesprek. Zo geeft 83% aan dat de wijkcoach of intaker goed heeft geluisterd en heeft de wijkcoach of intaker bij 82% duidelijke informatie gegeven. Daarnaast is het bij 74% duidelijk geworden welke ondersteuning het beste bij haar past. 7% is het oneens met de stelling 'In het gesprek is duidelijk geworden waar ik gebruik van kan maken'.

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



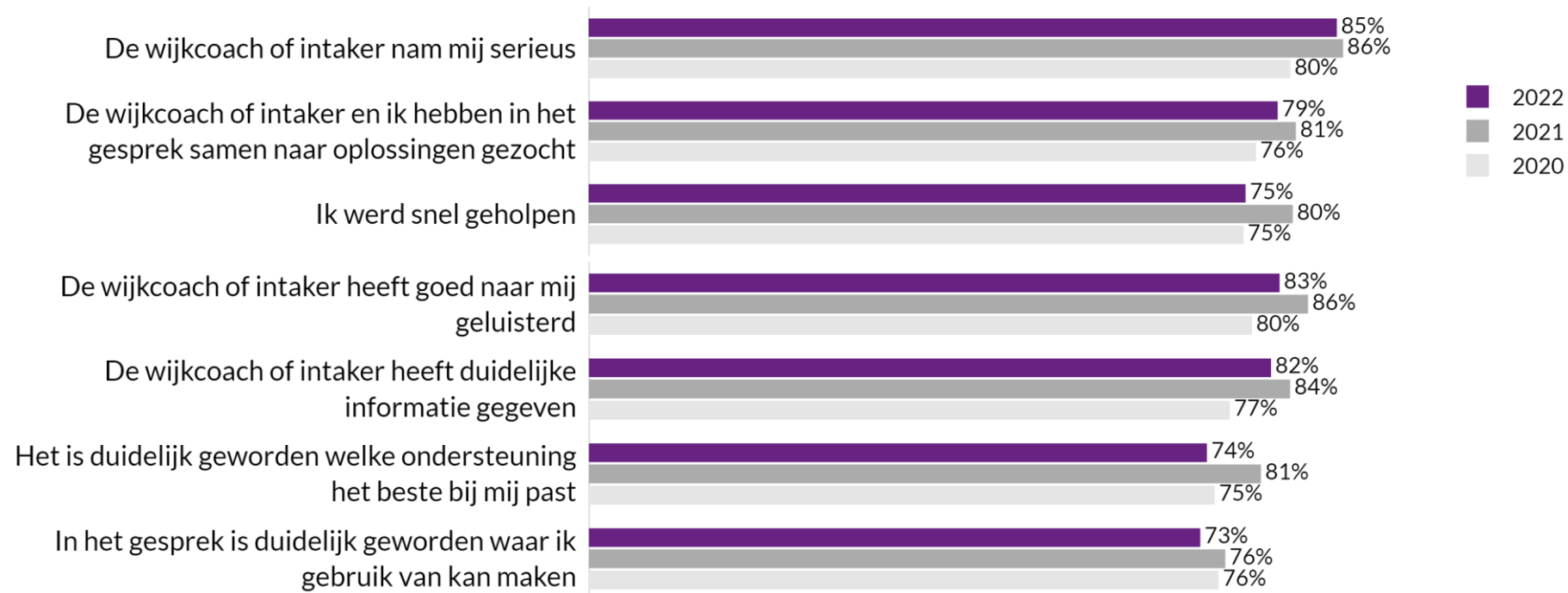
RESULTATEN | RESULTATEN GESPREK NAGENOEG STABIEL T.O.V. VOORGAANDE JAREN

HET GESPREK/HUISBEZOEK (6/7)

De resultaten op onderstaande stellingen zijn over het algemeen gelijk of iets lager dan de resultaten van voorgaande jaren. De grootste daling ten opzichte van 2021 is te zien bij de stelling 'Het is duidelijk geworden welke ondersteuning het beste bij mij past' (een daling van 7%).

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

% (Helemaal mee) eens

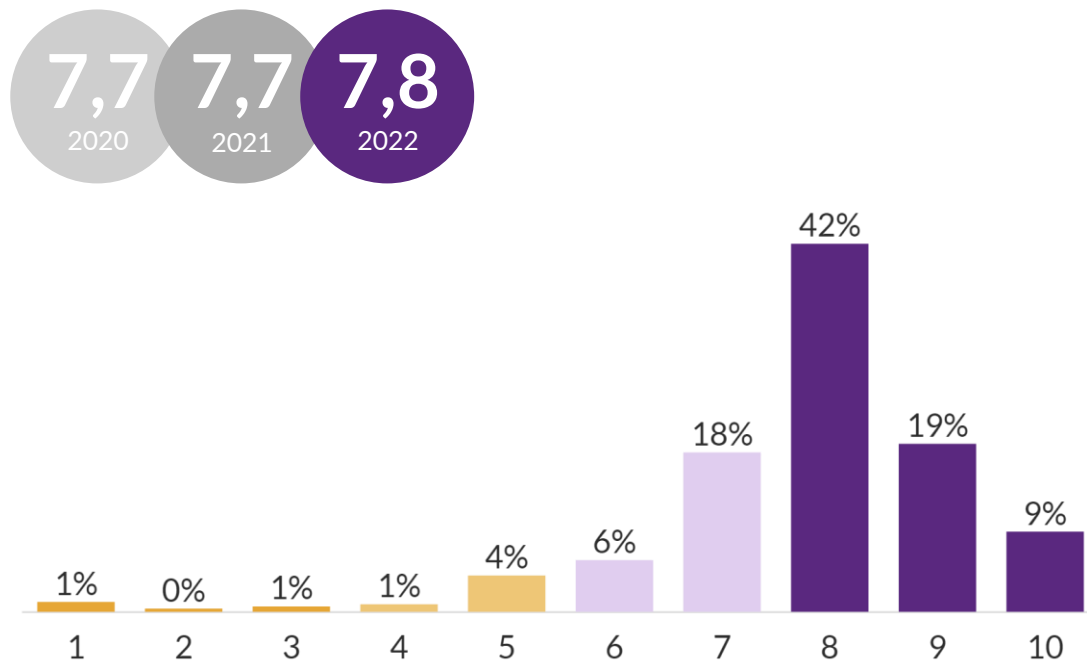


RESULTATEN | HET GESPREK MET DE WIJKCOACH OF INTAKER GEMIDDELD GEWAARDEERD MET EEN 7,8

HET GESPREK/HUISBEZOEK (7/7)

Het gesprek met de wijkcoach of intaker wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8. Dit cijfer ligt 0,1 hoger dan de cijfers van 2020 en 2021 (beiden een 7,7). Het meest gegeven cijfer is een 8 (42%) en 7% geeft een onvoldoende (5 of lager).

Welk cijfer geeft u het gesprek dat u met de wijkcoach of intaker heeft gehad? (n=400)

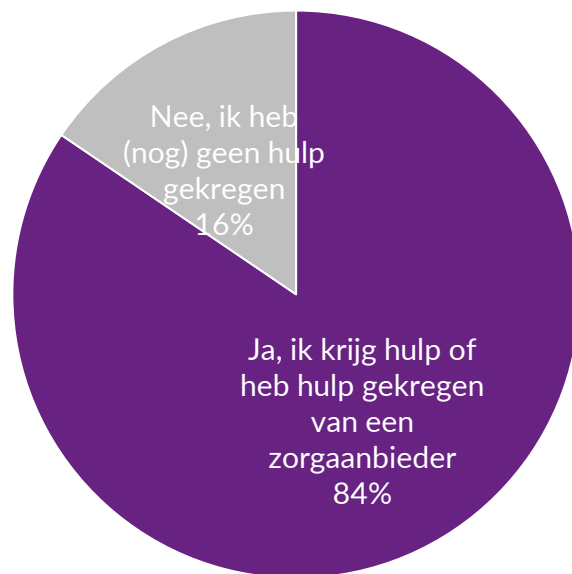


RESULTATEN | MEESTE CLIËNTEN HEBBEN NA GESPREK ONDERSTEUNING ONTVANGEN

HULP/ONDERSTEUNING (1/5)

84% van de cliënten heeft na het gesprek met de medewerker ondersteuning gekregen. 16% geeft aan (nog) geen ondersteuning te hebben ontvangen.

Heeft u na het gesprek met de medewerker ondersteuning gekregen? (n=432)

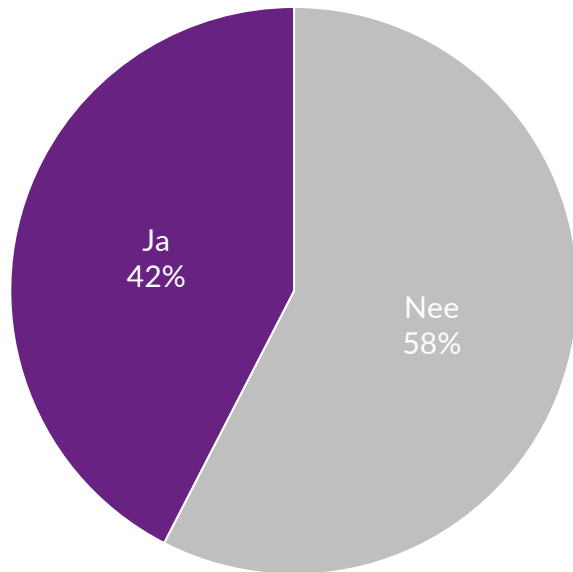


RESULTATEN | 58% VAN DE CLIËNTEN ZONDER HULP HEEFT DAAR GEEN REDEN VOOR GEKREGEN

HULP/ONDERSTEUNING (2/5)

Meer dan de helft (58%) van de cliënten die (nog) geen hulp ontvangen hebben daar geen reden voor gekregen. Daarnaast is aan deze groep cliënten gevraagd wat zij hebben gedaan om zich beter te kunnen redden. Bij 27% helpt de familie (meer dan voorheen) en ook 27% kan zich niet beter redden. 28% heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord, waarbij cliënten voornamelijk aangeven dat deze vraag niet van toepassing is op hun situatie.

Heeft u een reden gekregen waarom u (nog) geen hulp hebt ontvangen?* (n=66)



Wat heeft u gedaan om u beter te kunnen redden?* (n=60)

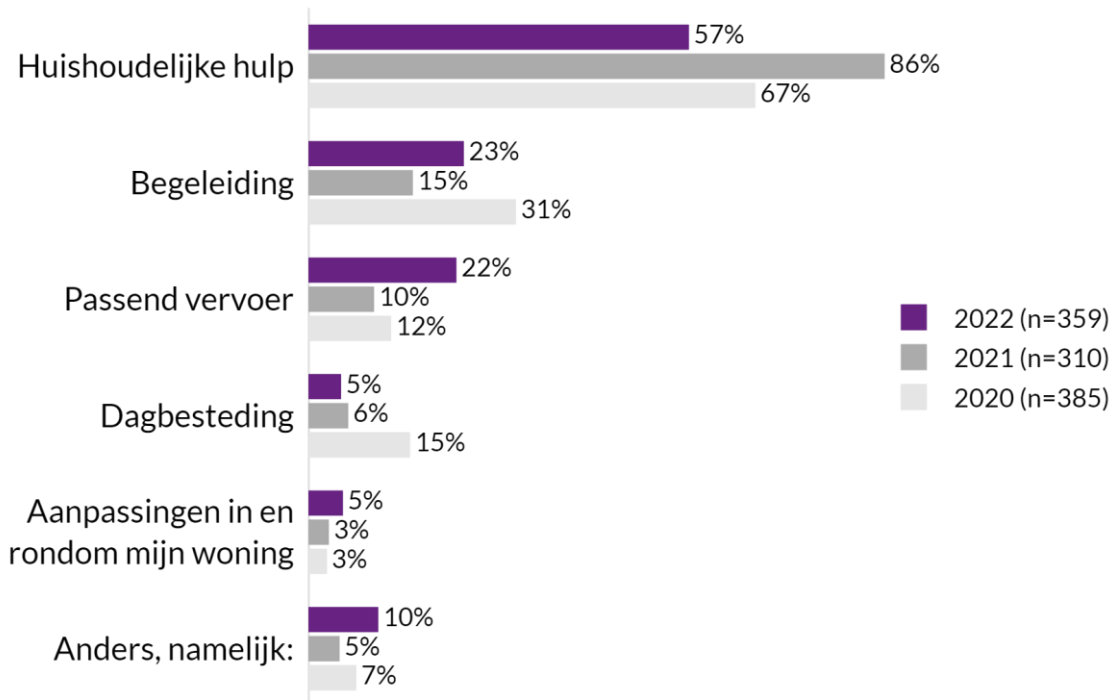


RESULTATEN | MEEST GENOEMDE VORM VAN ONDERSTEUNING IS HUISHOUDELIJKE HULP

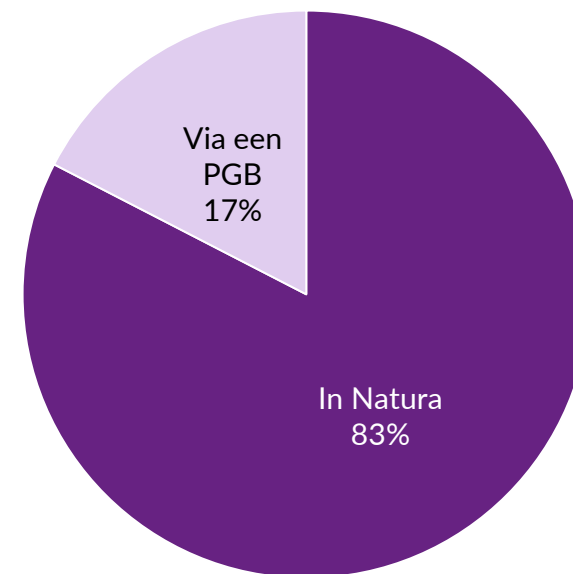
HULP/ONDERSTEUNING (3/5)

De meest genoemde vormen van ondersteuning zijn huishoudelijke hulp (57%), begeleiding (23%) en passend vervoer (22%). Veruit de meeste cliënten ontvangen ondersteuning in Natura (83%).

Welke ondersteuning krijgt u op dit moment of heeft u gekregen?
Meerdere opties mogelijk



Ontvangt u ondersteuning in Natura of via een PGB (Persoonsgebonden Budget)?
(n=350)

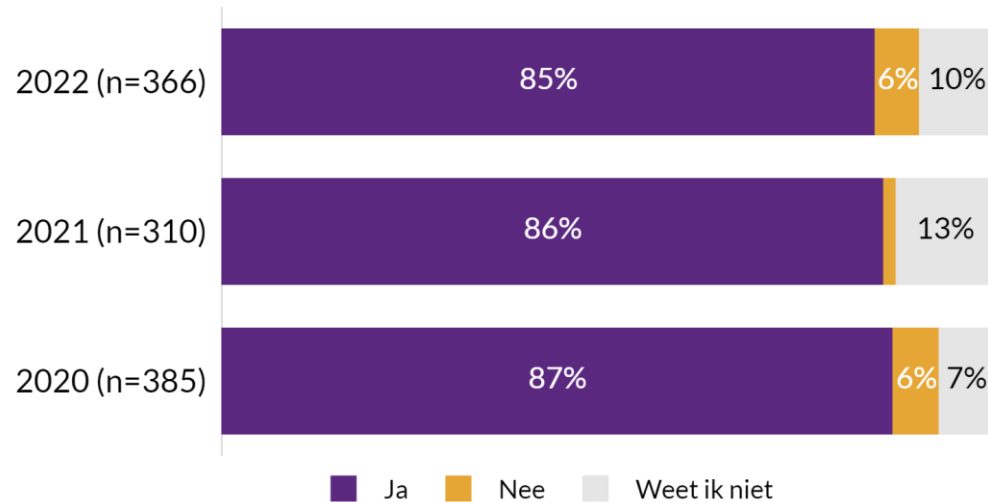


RESULTATEN | 85% HEEFT DUIDELIJK BESLUIT ONTVANGEN OVER WELKE HULP ZIJ ZOU GAAN ONTVANGEN

HULP/ONDERSTEUNING (4/5)

85% van de cliënten heeft een duidelijk besluit ontvangen over welke hulp zij zou gaan ontvangen en voor hoe lang. 6% heeft geen duidelijk besluit ontvangen en 10% heeft 'Weet ik niet' geantwoord. Deze resultaten liggen in lijn met de resultaten van 2020 en 2021.

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

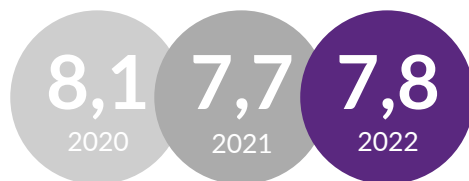


RESULTATEN | MEER DAN EEN VIJFDE HEEFT BEHOEFTE AAN MEER OF ANDERE HULP

HULP/ONDERSTEUNING (5/5)

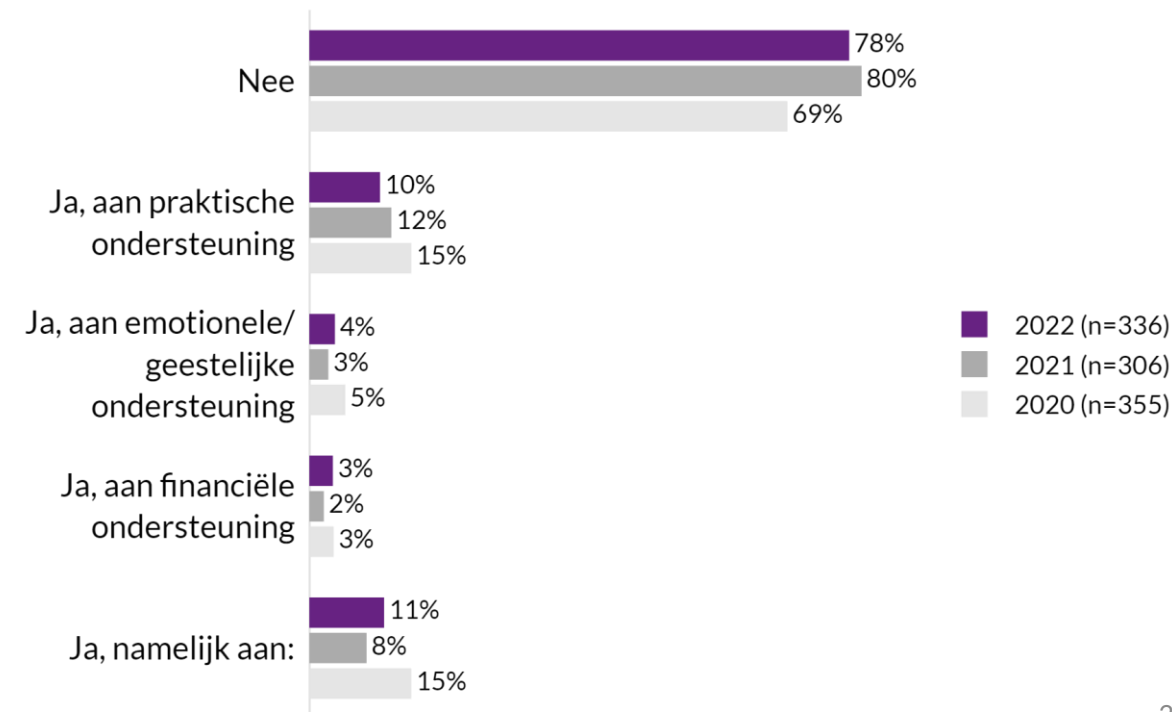
Clënten beoordelen hun zorgaanbieder gemiddeld met een 7,8. Meest gebruikte zorgaanbieders Thuisgenoten en Tzorg Groep worden gemiddeld gewaardeerd met respectievelijk een 7,2 en een 7,5. Ook hebben cliënten aangegeven of zij behoefte hebben aan andere of aan meer hulp. 78% heeft geen behoefte aan andere of meer hulp en 22% heeft daar wel behoefte aan, met name aan praktische ondersteuning. 11% heeft 'Ja, namelijk:' aan geantwoord, waarbij cliënten met name aangeven (meer uren) huishoudelijke hulp te willen ontvangen.

Welk rapportcijfer geeft u uw zorgaanbieder?



	Gemiddeld rapportcijfer
Thuisgenoten (n=57)	7,2
Tzorg Groep (n=46)	7,5
Zorggroep Manna (n=26)	7,8
BTKzorg Huishoudelijke Hulp (n=14)	6,9
ZorgAccent (n=9)	8,9
ARBE Dienstverlening (n=8)	8,8
Aster Zorg (n=8)	8,3

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

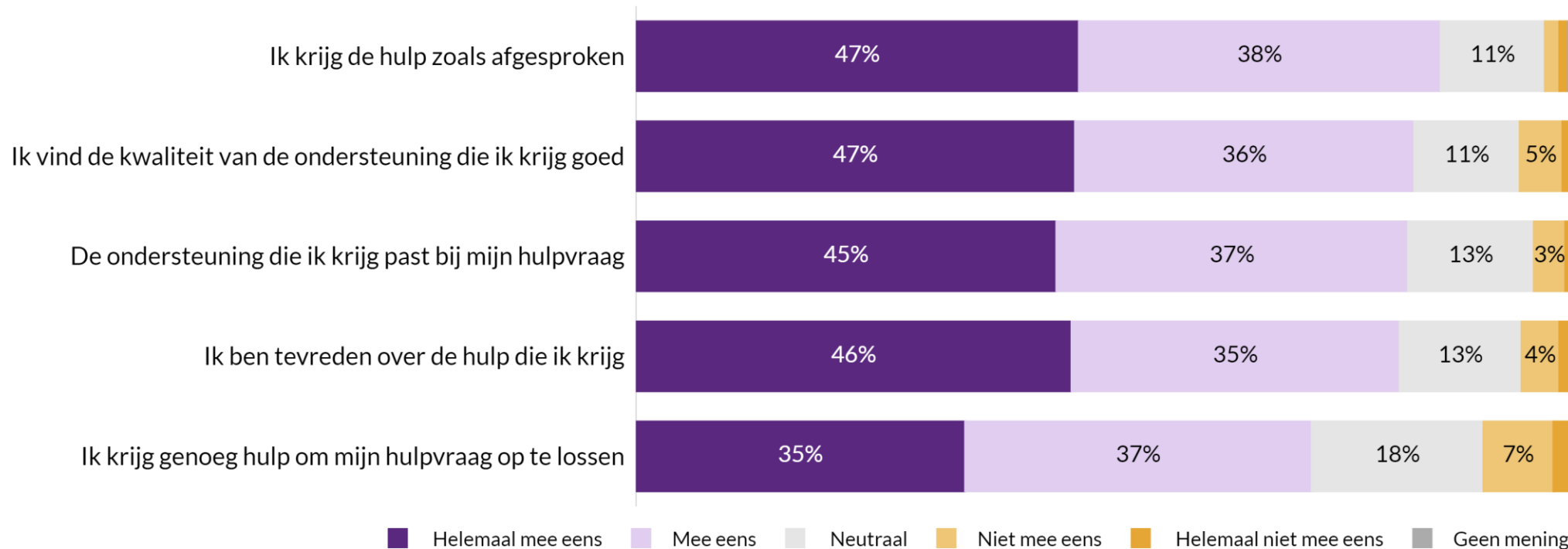


RESULTATEN | 83% VINDT DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING DIE ZIJ KRIJGT GOED

KWALITEIT (1/2)

Over het algemeen zijn cliënten positief over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning. Zo krijgt 86% de hulp zoals afgesproken, vindt 83% de kwaliteit van de hulp goed en geeft 82% aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. 3% krijgt niet de hulp zoals afgesproken. Aan deze cliënten is gevraagd hun antwoord toe te lichten. De meest genoemde toelichting is dat wanneer de huishoudelijke hulp uitvalt er geen vervanging geregeld wordt.

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



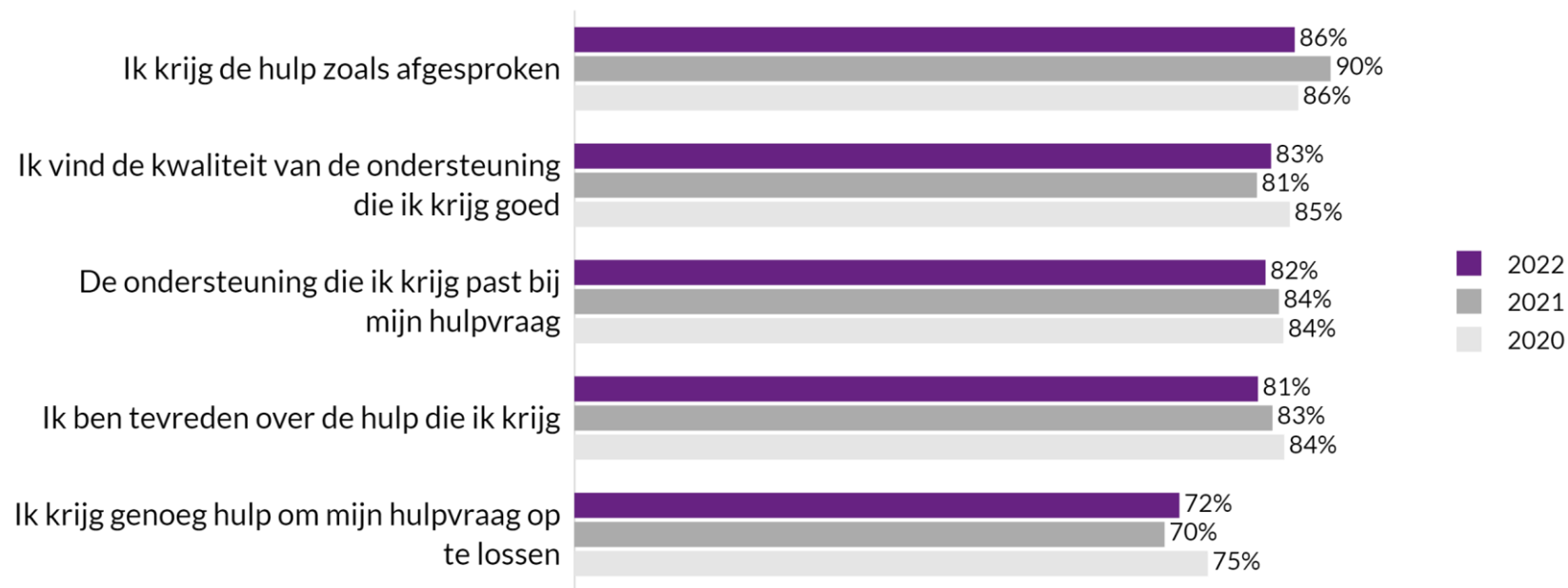
RESULTATEN | RESULTATEN KWALITEIT ONDERSTEUNING NAGENOEG GELIJK AAN VORIGE JAREN

KWALITEIT (2/2)

Over het algemeen is het percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met onderstaande stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning redelijk gelijk aan het percentage uit voorgaande jaren. Bij de stelling 'Ik krijg de hulp zoals afgesproken' is het grootste verschil met 2021 te zien, namelijk een daling van 4% (van 90% in 2021 naar 86% in 2022).

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

% (Helemaal) mee eens



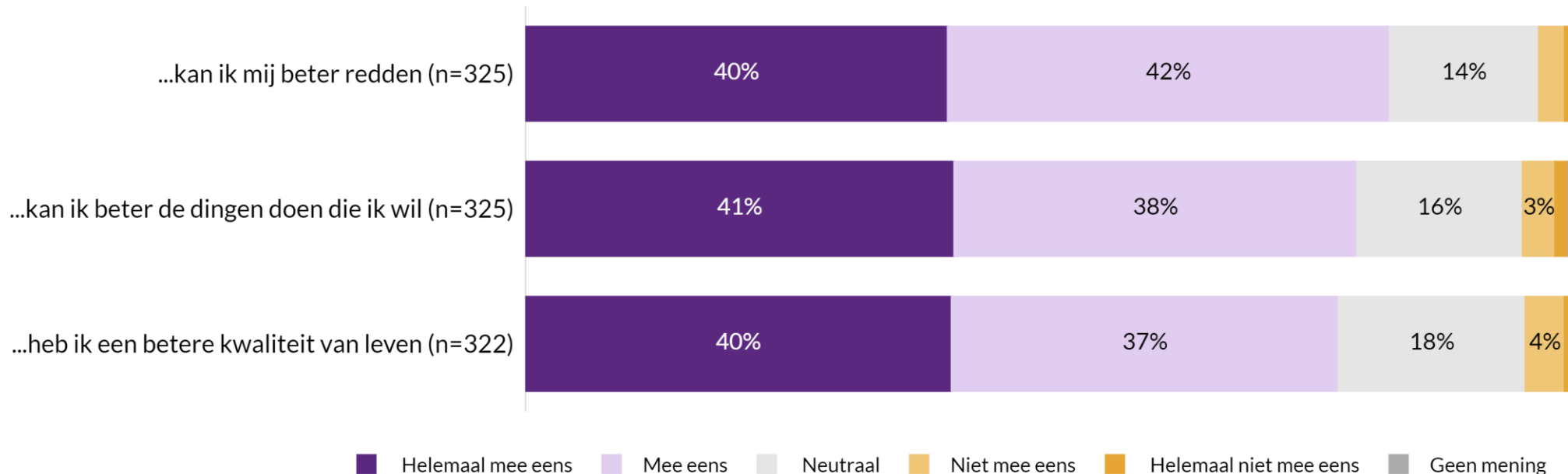
RESULTATEN | MEER DAN DRIEKWART HEEFT EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN DOOR ONDERSTEUNING

EFFECT (1/2)

Door de ondersteuning die zij krijgt kan 82% zich beter redden, kan 79% beter de dingen doen die zij wil en heeft 77% een betere kwaliteit van leven.

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

Door de ondersteuning die ik krijg...



RESULTATEN | IN VERGELIJKING MET 2021 ZIJN DE RESULTATEN BETREFT HET EFFECT GELIJK GEBLEVEN

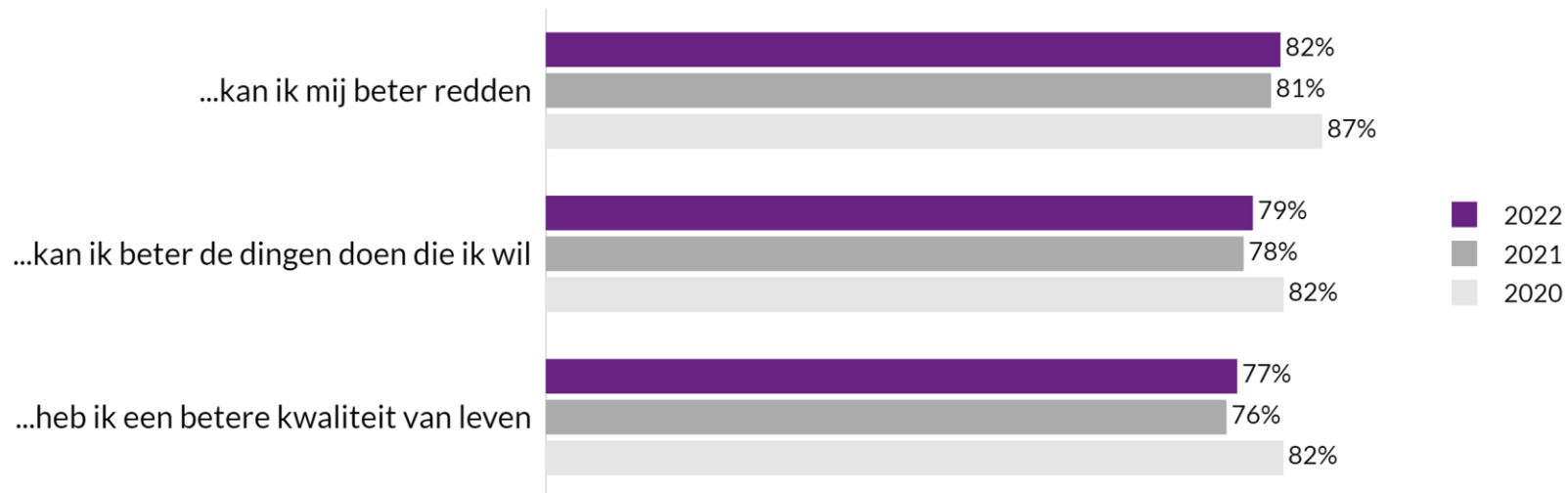
EFFECT (2/2)

De resultaten betreft het effect van de ondersteuning zijn vergelijkbaar met de cijfers uit 2021 en lager dan de cijfers van 2020.

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

% (Helemaal) mee eens

Door de ondersteuning die ik krijg...





RESULTATEN | ZOWEL VOOR DE GEMEENTE ALS VOOR DE ZORGAANBIEDERS VERBETERPUNTEN

VERBETERPUNTEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gehad om in twee open vragen aan te geven welke verbeterpunten zij hebben voor de gemeente Almelo en/of de zorgaanbieders. In de onderstaande tekstvakken zijn de meest gegeven antwoorden samengevat. De meeste cliënten geven aan geen opmerkingen te hebben en/of tevreden te zijn.

Heeft u nog verbeterpunten voor de gemeente Almelo?

Verbeterpunten gemeente Almelo

- Ik ben tevreden/ik heb geen verbeterpunten
- Beter luisteren naar de hulpvraag
- Minder lange wachttijden
- Niet op uren huishoudelijke hulp korten
- Meer (uren) hulp bieden
- Afspraken nakomen (o.a. terugbellen wanneer afgesproken)
- Beter bereikbaarheid
- Meer begrip voor de persoonlijke situatie
- (Meer) controle op de geleverde hulp
- Duidelijkheid bieden over wie de contactpersoon is
- Beter begeleiding tijdens het traject
- Beter communicatie
- De aanvraag verliep rommelig
- Meer duidelijkheid bieden over welke mogelijkheden er zijn
- De gevraagde hulp is afgewezen, maar de cliënt heeft toch echt ondersteuning nodig

Heeft u nog verbeterpunten voor de zorgaanbieder?

Verbeterpunten zorgaanbieders

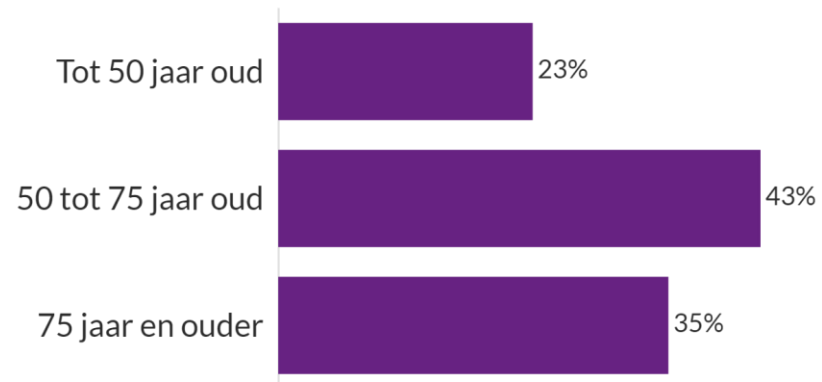
- Ik ben tevreden/ik heb geen verbeterpunten
- Beter communicatie met de cliënt en eventueel familie daarvan
- Meer (uren) ondersteuning bieden
- (Meer) controle op de geleverde hulp
- Personeel beter opleiden
- Zorg voor vervanging bij uitval door ziekte of vakanties
- Minder lange wachttijden
- Afspraken nakomen (o.a. terugbellen wanneer afgesproken)
- Beter bereikbaarheid
- Meer kijken naar de situatie van de cliënt i.p.v. hokjes denken
- De cliënt zou graag een vaste begeleider hebben
- Beter begeleiding bij het traject
- Voorzie de cliënten die nieuw zijn in de hulpverlening van nog duidelijkere informatie
- Terugkoppeling van de gefactureerde uren geven



BIJLAGEN

BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS - FASE 1 - CONTACT

Wat is uw leeftijd? (n=439)



Hoe woont u? (n=439)





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%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

