

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Heusden



Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2019

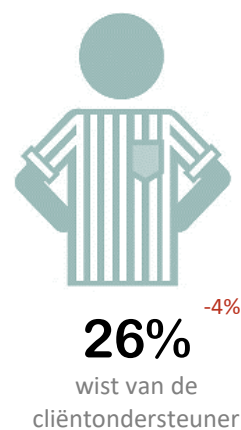
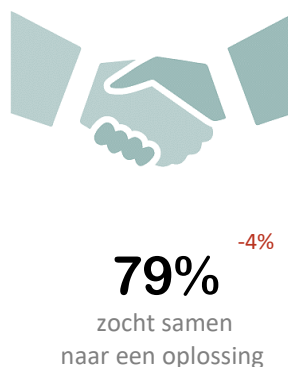
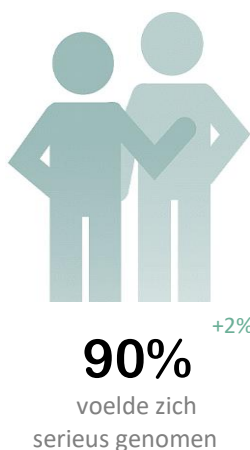
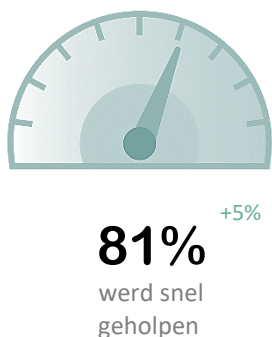
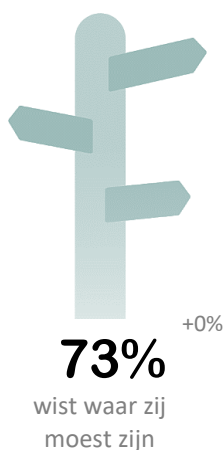
Gemeente Heusden

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Bij de tien verplichte vragen is het verschil in score ten opzichte van meetjaar 2018 weergegeven. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

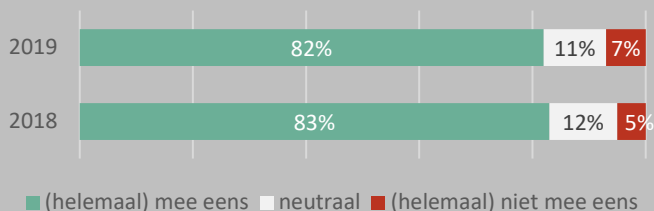
Uitgenodigd	2014
Ingevuld	844
Responspercentage	42%

CONTACT

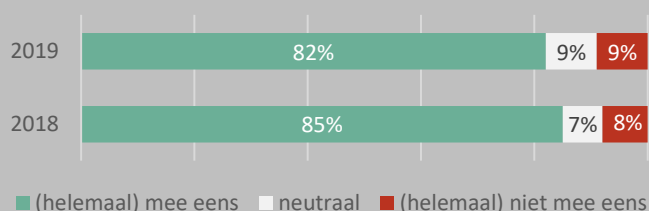


KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

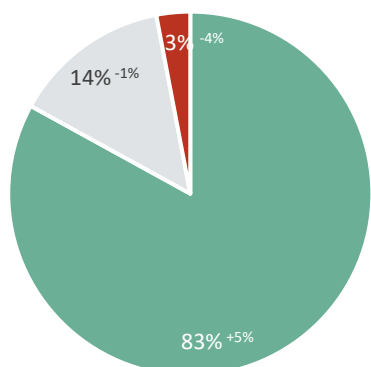


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

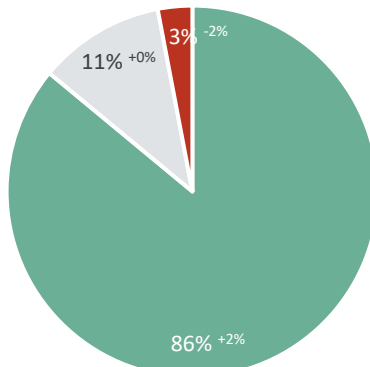


RESULTAAT

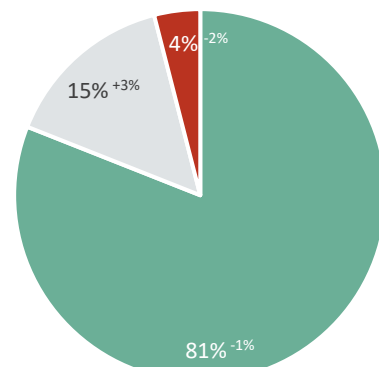
Door de ondersteuning die ik krijg:



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



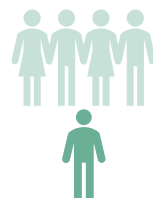
54% ^{+9%}
had een
keukentafelgesprek



6% ^{-3%}
nam een onafhankelijke
cliëntondersteuner mee naar
het gesprek



32% ^{-28%}
nam een naaste mee
naar het gesprek



8%
voelt zich meestal of
altijd eenzaam

POSITIEVE CITTATEN

“De medewerkster had zich goed
ingelezen en nam mij serieus,
dat was heel prettig.”

“Onze ervaring is dat er goed wordt
meegedacht en dat er veel mogelijk is.”

TEVREDEN- HEID



67%
is tevreden over de wachttijd
voor het eerste gesprek



8,0
is de gemiddelde score voor
het eerste contact met Bijeen



85%
is tevreden met de gekozen
oplossing

VERBETER- PUNTEN

“De communicatie verloopt niet altijd goed.
Soms duurt het lang voordat je antwoord
krijgt waardoor het onnodig lang duurt.”

“De wachttijd voor een keukentafel-
gesprek was helaas lang.”

WEBSITE



53%
kan op de website informatie
vinden die nodig is



7,3
is het gemiddelde cijfer voor de
website van Bijeen Heusden





Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	5
1.2.1 Doelgroep	5
1.2.2 Vragenlijst	5
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	5
1.2.4 Respons	6
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Eerste contact met Bijeen	7
2.2 Het keukentafelgesprek	9
2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuner	12
2.3 Website van BijeenHeusden.nl	13
2.4 Mantelzorg	15
2.5 Eenzaamheid	15
2.5 Persoonsgebonden budget (PGB) of Zorg in Natura (ZIN)	16
2.6 Kwaliteit van de ondersteuning	18
2.7 Wat levert de ondersteuning mij op	20
2.8 Hulp bij huishouden	22
2.9 Vervoer	24
2.10 Hulpmiddelen	26
2.11 Begeleiding	27
2.12 Dagbesteding	29
2.13 Woningaanpassing	31
2.14 Klachten	32



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Heusden is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo hulp hebben ervaren. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Met het cliëntervaringsonderzoek wil de gemeente de volgende elf thema's evalueren:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met Bijeen. Bijeen is een netwerk van partijen, dat in de gemeente Heusden actief is op het terrein van zorg, jeugd, werk en welzijn.
- 2) Het keukentafelgesprek. Na het contact met Bijeen wordt vervolgens een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente wil weten hoe de cliënten dit gesprek ervaren.
- 3) De onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze persoon kan cliënten helpen bij het voorbereiden en het voeren van het keukentafelgesprek. De gemeente is benieuwd of cliënten bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner en of ze hiervan gebruik maken.
- 4) De website bijeengeusden.nl. Bijeen heeft een website waarop allerlei informatie te vinden is op het terrein van zorg, jeugd, werk en welzijn. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten zijn over de website.
- 5) Mantelzorg. Cliënten kunnen gebruik maken van een mantelzorger. De gemeente is benieuwd hoeveel cliënten een mantelzorger hebben en of deze persoon zijn of haar taken aan kan.
- 6) Eenzaamheid. Bijeen kan ondersteuning bieden aan cliënten die zich eenzaam voelen. Daarom wil de gemeente graag weten of cliënten zich eenzaam voelen.
- 7) Persoonsgebonden Budget (PGB) of Zorg in Natura (ZIN). De gemeente wil weten hoe tevreden cliënten met een PBG zijn over hun budget.
- 8) De kwaliteit van de ondersteuning. Na het keukentafelgesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
- 9) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om het leven van de cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten.
- 10) De kwaliteit van de ondersteuningsvormen en de zorgaanbieder. De gemeente wil weten hoe tevreden cliënten zijn over de ondersteuning en de zorgaanbieder die de ondersteuning levert. Het gaat hierbij om: hulp bij huishouden, vervoer, hulpmiddelen, begeleiding, dagbesteding en woningaanpassing.
- 11) Klachten. De gemeente wil inzicht in de tevredenheid met het afhandelen van klachten.

Met de uitkomsten van dit onderzoek kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.



1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Heusden die in 2019 een Wmo-voorziening hebben aangevraagd.

1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn maatwerkvragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- | | |
|---|-----------------------|
| • Het keukentafelgesprek | • Hulp bij huishouden |
| • Onafhankelijke cliëntondersteuner | • Vervoer |
| • De website van BijeenHeusden.nl | • Hulpmiddelen |
| • Mantelzorg | • Begeleiding |
| • Eenzaamheid | • Dagbesteding |
| • Persoonsgebonden Budget (PGB) of Zorg in Natura (ZIN) | • Woningaanpassing |
| | • Klachten |

De vragenlijst die voor dit onderzoek gebruikt is, is opgenomen in het bijlagenrapport.

1.2.3 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Cliënten hebben in juli 2020 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Aan de cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Cliënten die na drie weken de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich in de tussentijd ook niet hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.





1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	2014
Aantal bruikbare vragenlijsten	844
Respons	41,9%
Nauwkeurigheidsmarge	2,6%

Uitgaande van 844 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 2,6%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een marge van 2,6% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de ondersteuning te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 47,4% en 52,6% ligt. De nauwkeurigheidsmarge voor dit onderzoek ligt binnen de marge. We mogen ervan uitgaan dat de resultaten representatief zijn voor de gehele onderzoekspopulatie, in dit geval alle inwoners die in 2019 een Wmo-aanvraag hebben gedaan.

1.3 Leeswijzer

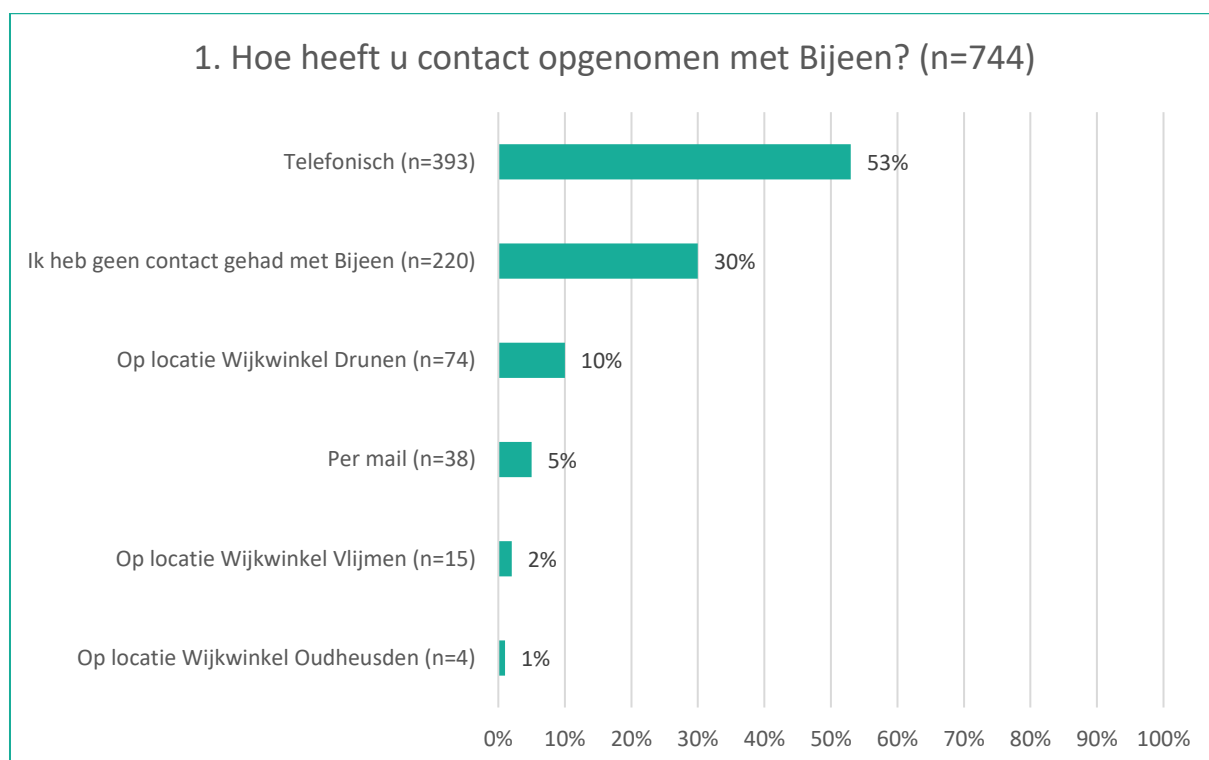
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met de toegang tot de Wmo, het contact met Bijeen, het regelen van de ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning, tevredenheid over de zorgaanbieder en het effect van ondersteuning.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. Voor de tien verplichte vragen zijn de resultaten van het voorgaande meetjaar 2018 opgenomen. De resultaten van dit meetjaar zijn gebaseerd op de cijfers die op waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd zijn. Bij elke vraag staat het totaal aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, dienen de resultaten zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een indicatief beeld van de ervaringen.

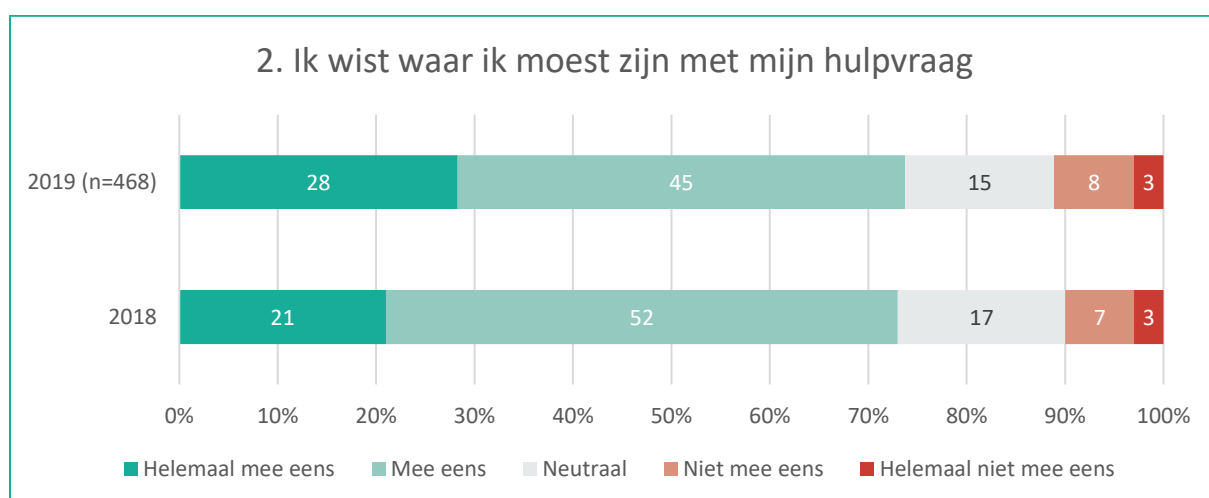
2 | Resultaten

2.1 Eerste contact met Bijeen

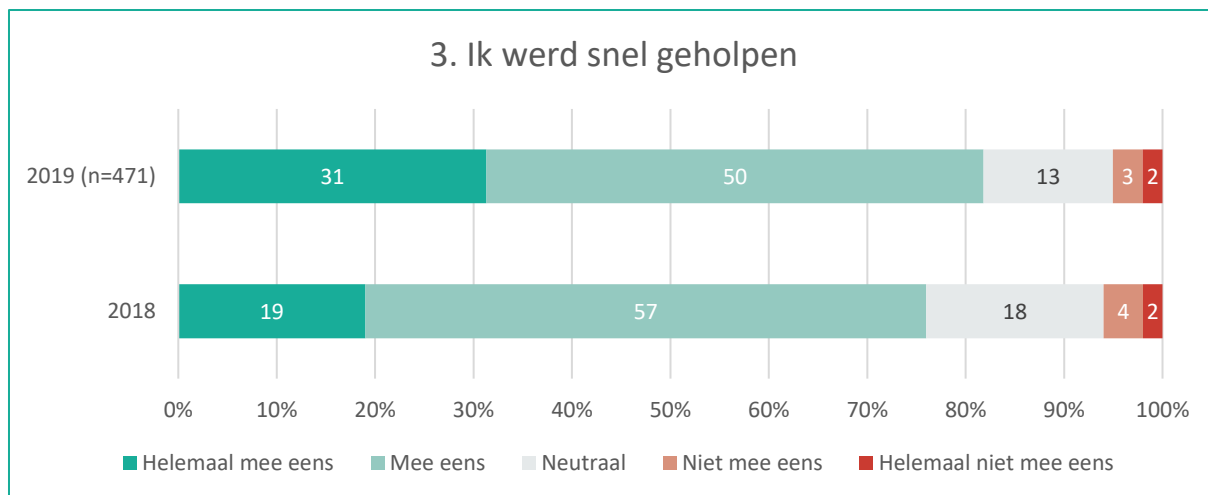
Deze paragraaf toont de ervaringen van respondenten met het eerste contact met Bijeen toen ze een aanvraag deden voor een Wmo-voorziening.



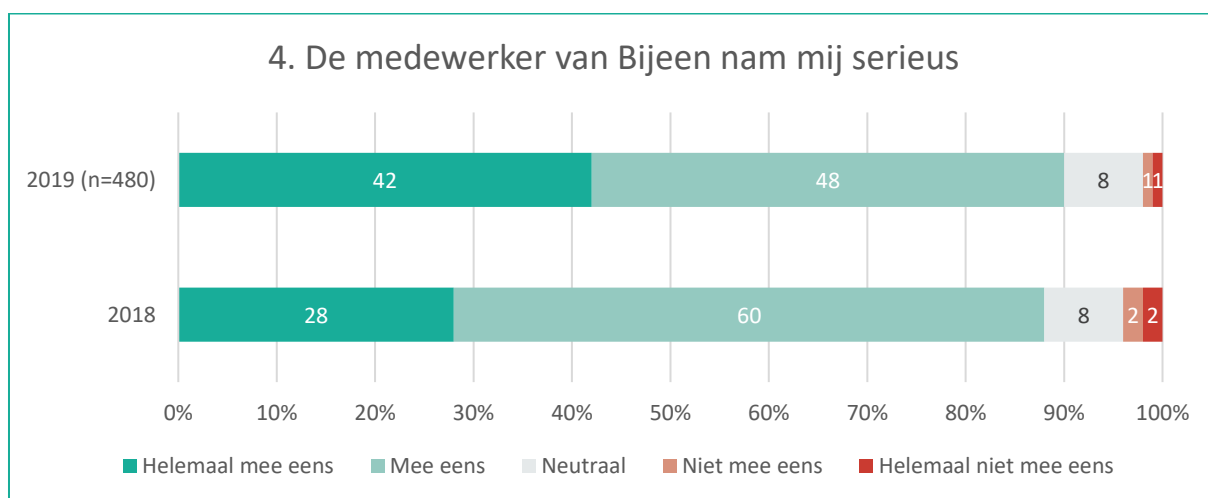
Vraag 2 tot en met vraag 5 zijn alleen ingevuld door respondenten die hebben aangegeven contact te hebben opgenomen met Bijeen.



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=9).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=5).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=3).

5. Hoe heeft u het eerste contact met Bijeen ervaren? (1=zeer slecht, 10=zeer goed) (n=489)		
	n	%
1	5	1,0
2	1	0,2
3	8	1,6
4	3	0,6
5	8	1,6
6	30	6,1
7	84	17,2
8	191	39,1
9	83	17,0
10	76	15,5

Antwoordoptie 'N.v.t.': (n=3).

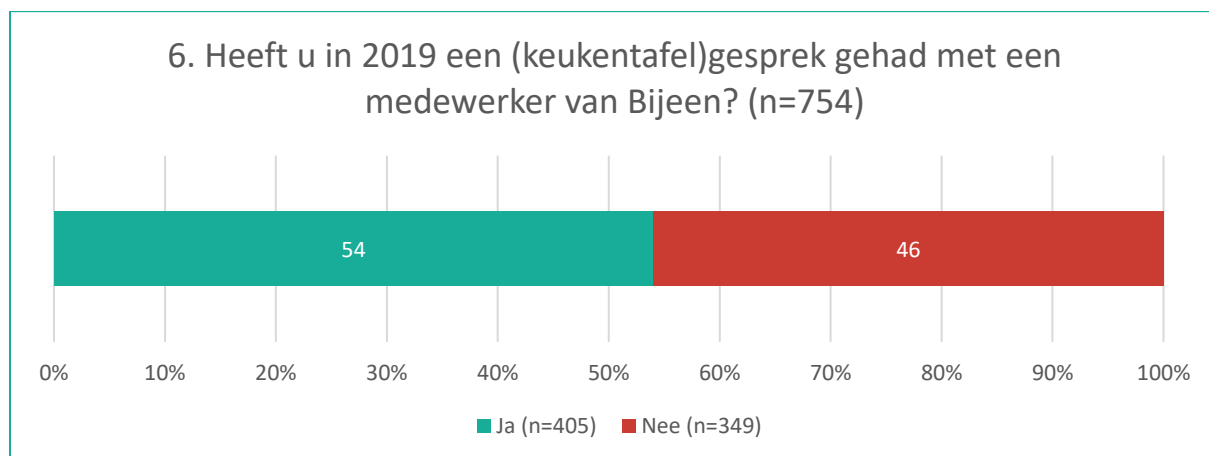
Gemiddeld cijfer

Contact met Bijeen

8,0

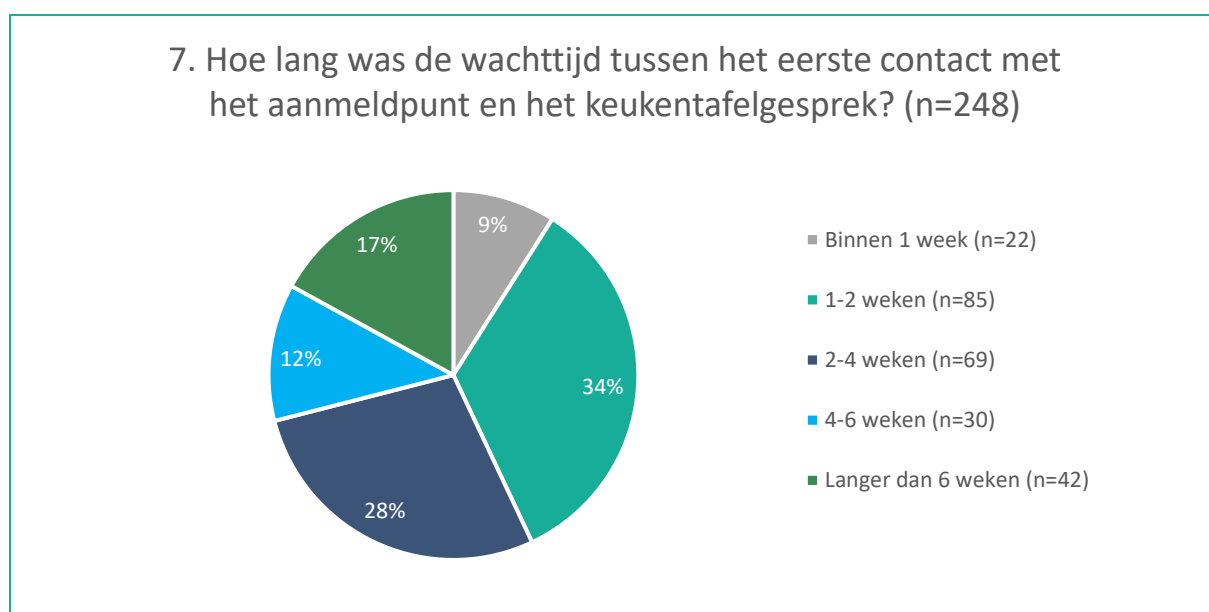
2.2 Het keukentafelgesprek

Deze paragraaf toont de ervaringen van respondenten met het keukentafelgesprek.

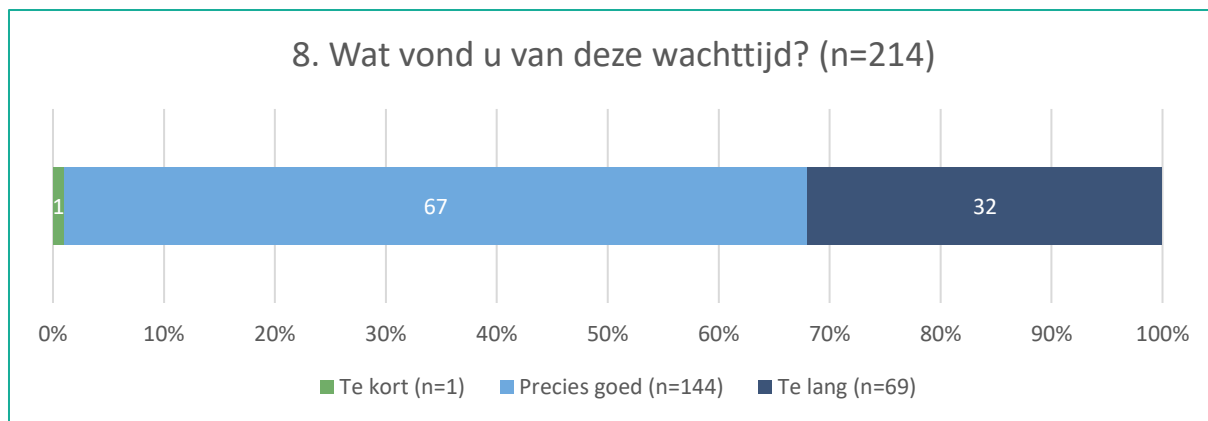


Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=48).

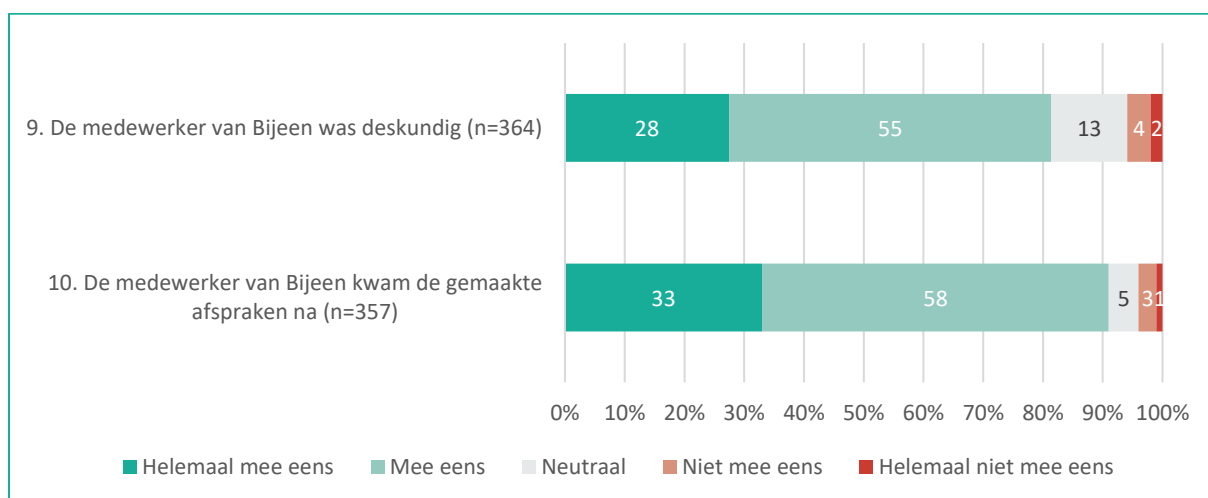
Vraag 7 is alleen ingevuld door respondenten die hebben aangegeven in 2019 een keukentafelgesprek te hebben gehad.



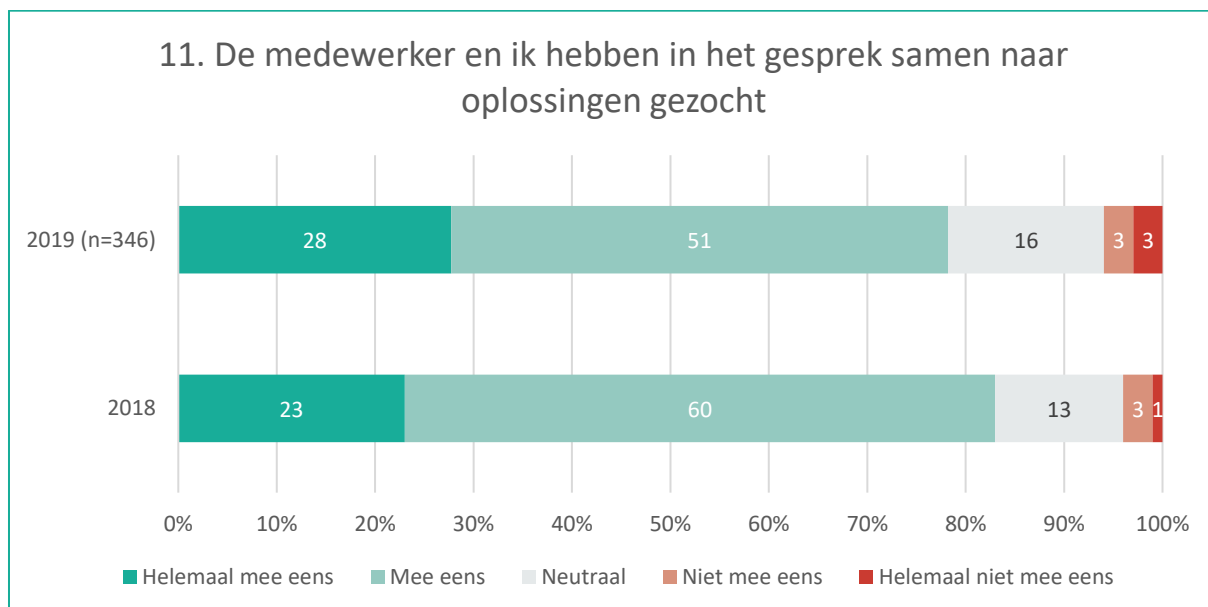
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=122).



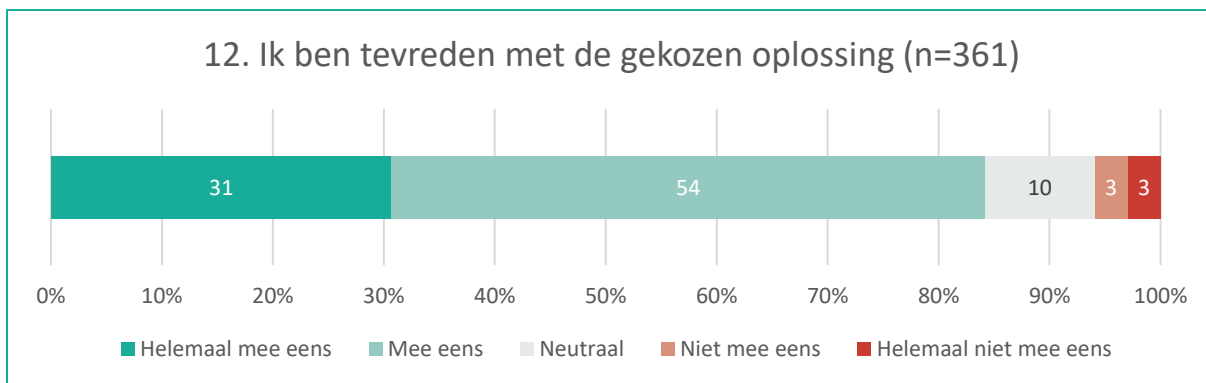
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=112).



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=8); v10 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v9 (n=0); v10 (n=7).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=6). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=13).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=6).

13. Hoe tevreden bent u over het keukentafelgesprek? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) (n=375)		
	<i>n</i>	%
1	7	1,9
2	0	0,0
3	2	0,5
4	6	1,6
5	9	2,4
6	25	6,7
7	81	21,6
8	131	34,9
9	63	16,8
10	51	13,6

Gemiddeld cijfer
Keukentafelgesprek

7,8





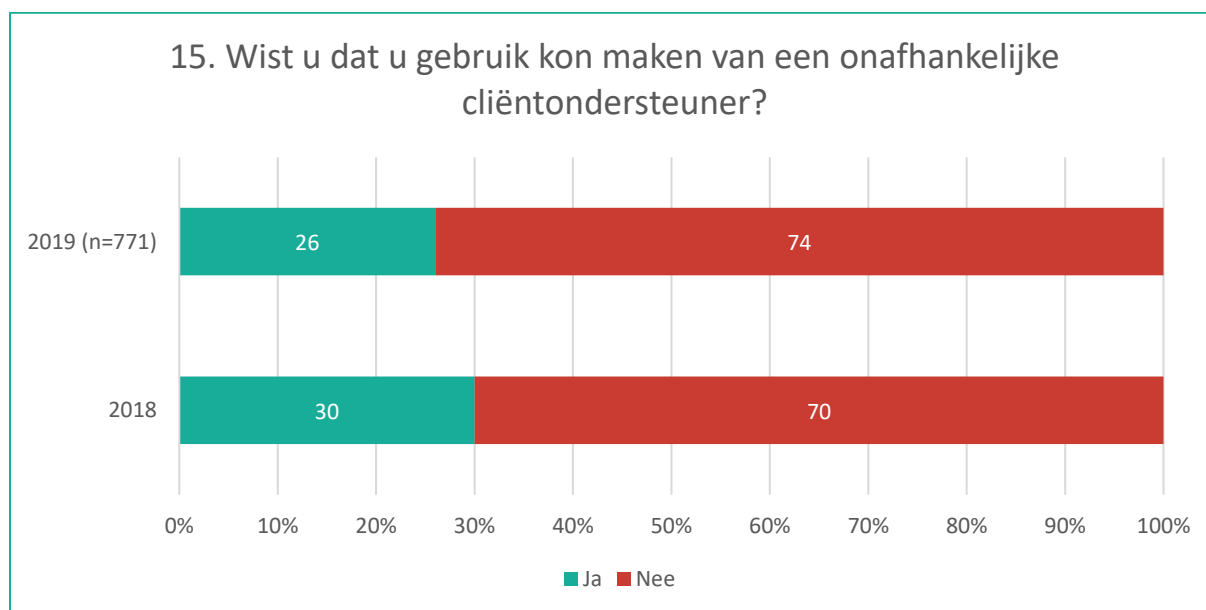
Samenvatting open vraag

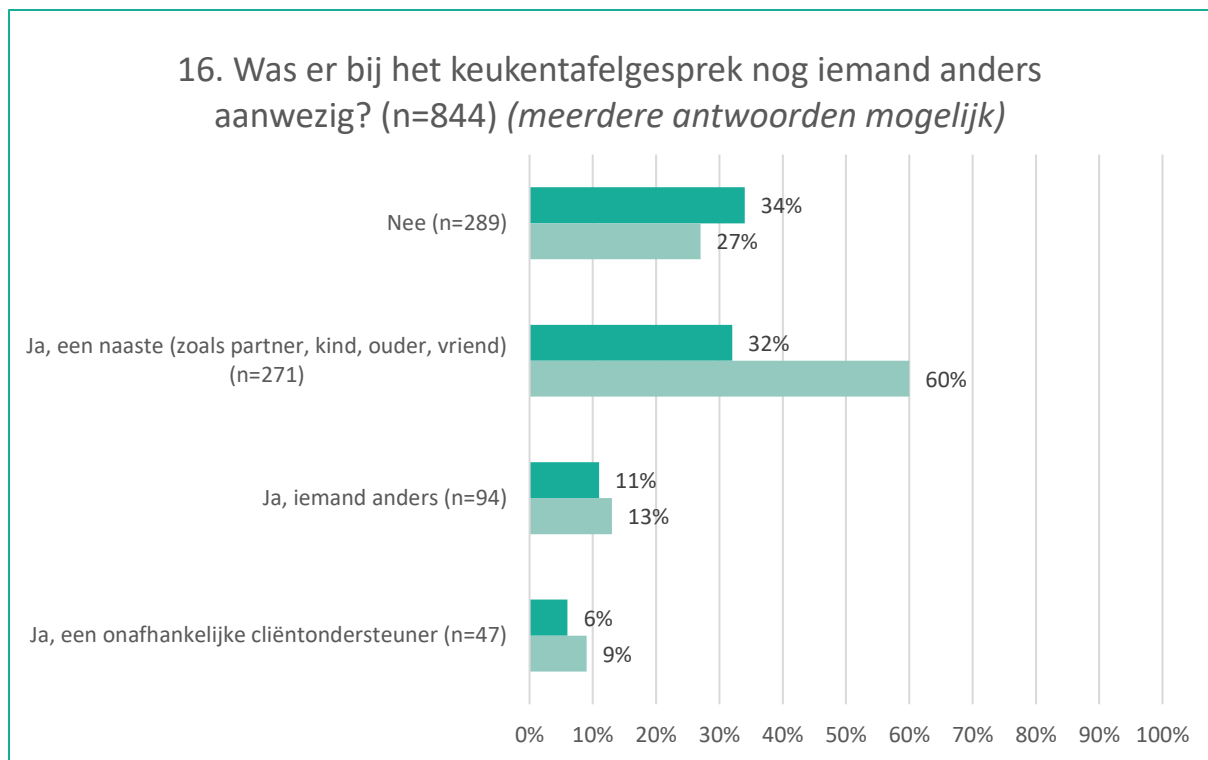
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 14 'Heeft u nog opmerkingen, tips of complimenten over Bijeen of het keukentafelgesprek?' (n=125). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Het merendeel van de respondenten geeft aan dat zij tevreden zijn over de manier waarop het keukentafelgesprek is verlopen. Positieve punten die genoemd worden zijn de deskundigheid en de betrokkenheid van de medewerkers. Medewerkers zijn behulpzaam en gaan op zoek naar een oplossing. Hierdoor voelen mensen zich serieus genomen.
- Een ander deel van de respondenten heeft kritiek. Respondenten weten niet goed wat ze kunnen verwachten van het keukentafelgesprek. In de ogen van respondenten worden niet alle onderwerpen besproken of blijven bepaalde punten onduidelijk. Daarnaast merkt een aantal respondenten op dat de medewerkers iets menselijker met hen om kan gaan.
- Tot slot geeft een kleine groep respondenten aan dat er verder gekeken moet worden dan de organisaties waar de gemeente mee samenwerkt.

2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuner

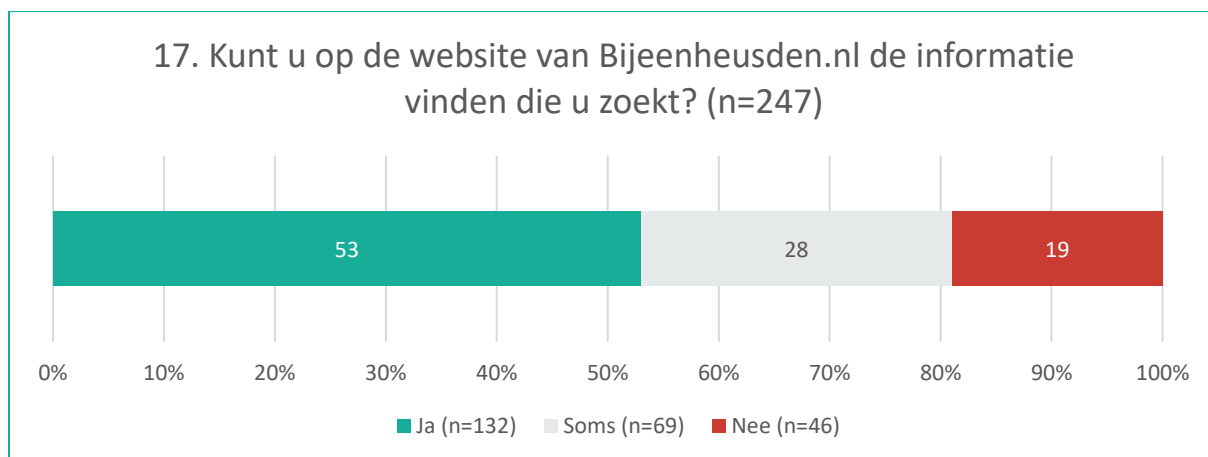
De volgende vragen gaan over de ervaringen met de onafhankelijke cliëntondersteuner.





2.3 Website van BijeenHeusden.nl

Deze paragraaf toont de ervaringen van respondenten met de website van Bijeen Heusden.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing, ik gebruik de website niet': (n=522).



Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 18 'Als u informatie mist, kunt u aangeven welke informatie u mist?' (n=43). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Een kleine groep respondenten geeft aan dat zij geen informatie missen op de website. Daarbij moet vermeld worden dat een aantal respondenten ook geen gebruik maakt van de website.
- Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de website niet duidelijk genoeg is. Dat wil zeggen dat het moeilijk zoeken is voor de respondenten of dat de website niet de informatie aanbiedt die de respondent nodig heeft. Welke informatie de respondenten graag wel willen zien wordt niet expliciet genoemd.
- Tot slot is het opvallend dat een deel van de respondenten niet weet bij wie hij/zij terecht kan voor de juiste informatie. Een onduidelijke organisatiecultuur wordt als reden genoemd.

19. Welk rapportcijfer zou u de website BijeenHeusden.nl geven? (1=heel slecht; 10=uitstekend) (n=201)		
	<i>n</i>	%
1	1	0,5
2	2	1,0
3	1	0,5
4	2	1,0
5	11	5,5
6	29	14,4
7	57	28,4
8	69	34,3
9	19	9,5
10	10	5,0

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=27).

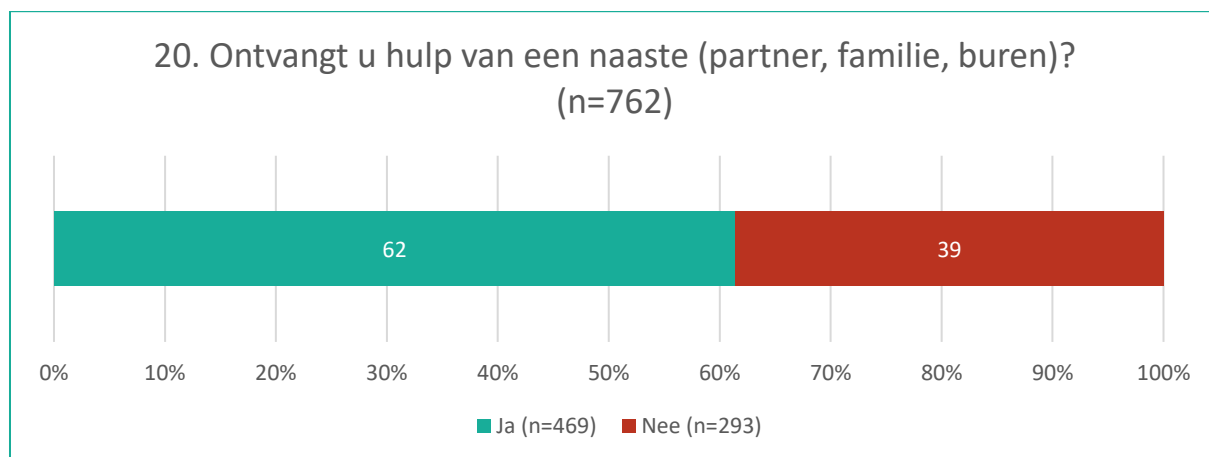
Gemiddeld cijfer
Website

7,3

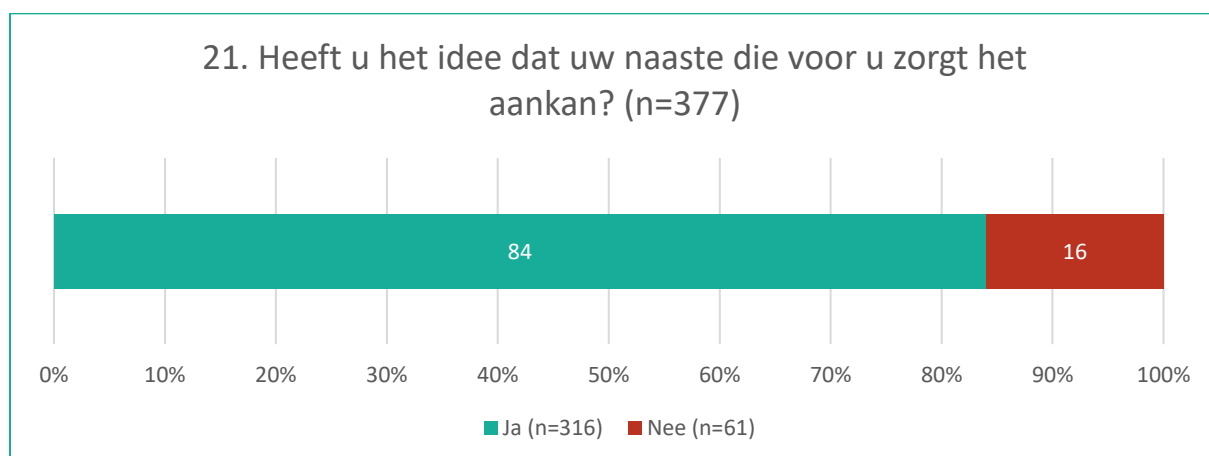


2.4 Mantelzorg

Deze paragraaf geeft de resultaten van de vragen over het ontvangen van mantelzorg.



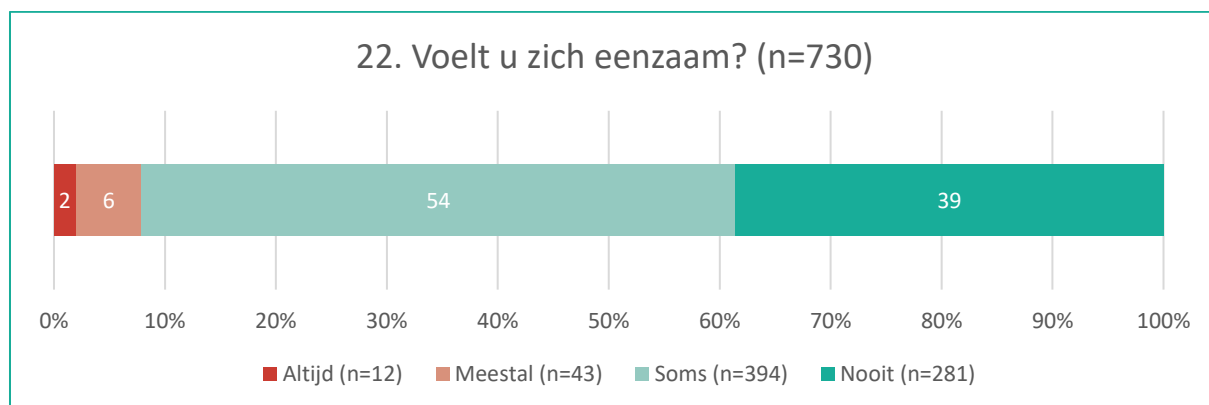
Vraag 21 is alleen ingevuld door respondenten die een mantelzorger hebben.



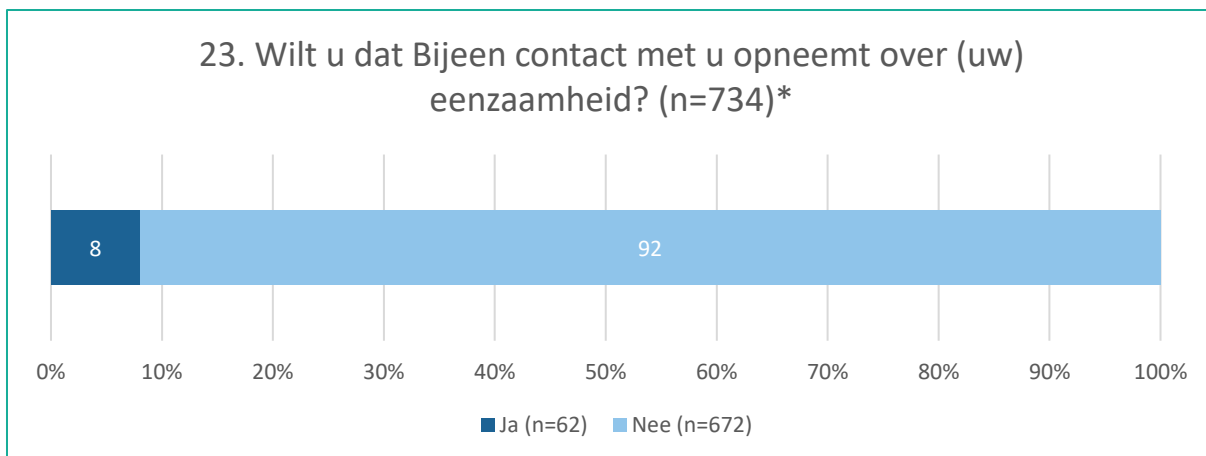
Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=64).

2.5 Eenzaamheid

Deze paragraaf toont gegevens over de mate waarin respondenten zich eenzaam voelen.



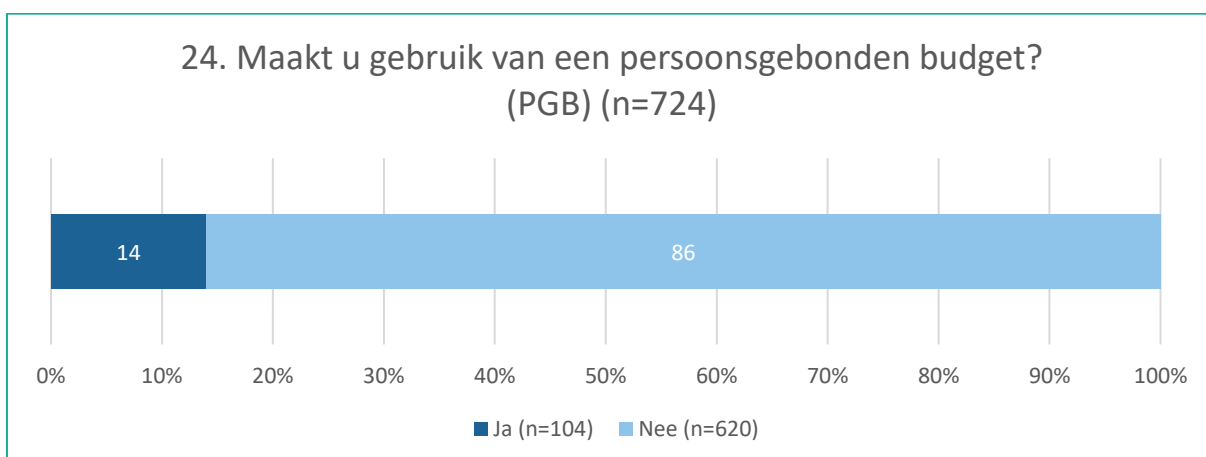
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=74).



*De gemeente/Bijeen heeft de contactgegevens van de respondenten ontvangen indien respondenten zelf hun gegevens hebben achtergelaten én toestemming hebben gegeven voor het doorsturen van de gegevens naar de gemeente.

2.5 Persoonsgebonden budget (PGB) of Zorg in Natura (ZIN)

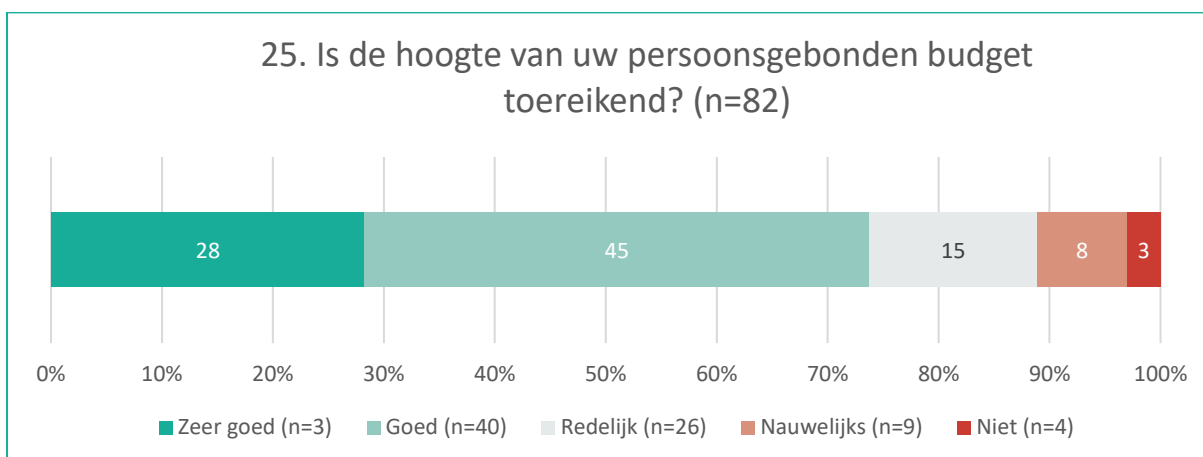
De volgende paragraaf toont de ervaringen van respondenten met hun financieringsvorm.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=59).



Vraag 25 is alleen ingevuld door respondenten die aangeven gebruik te maken van een PGB.

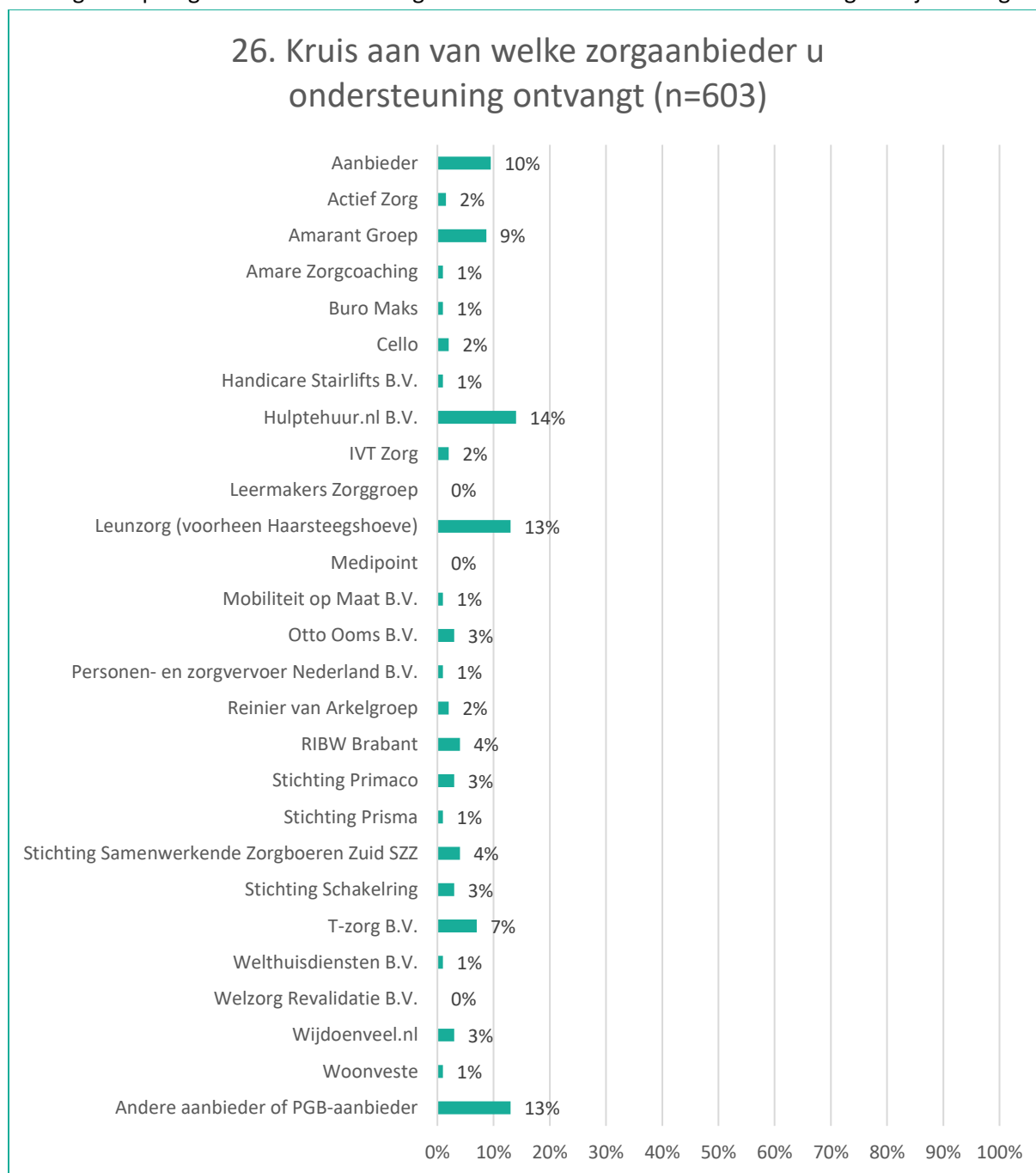


Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=12).

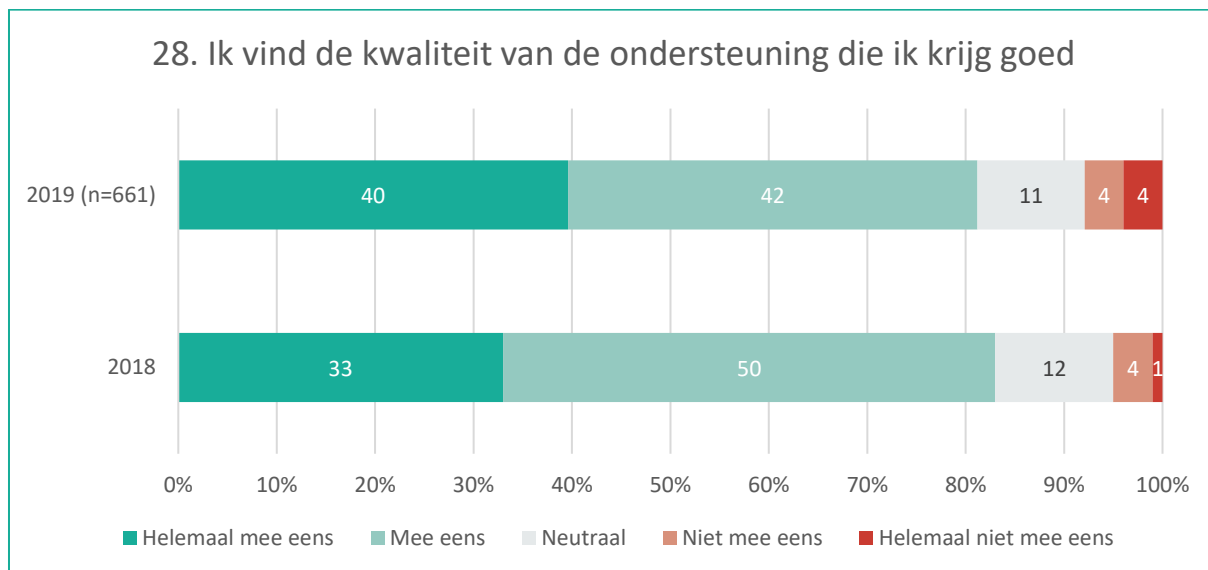
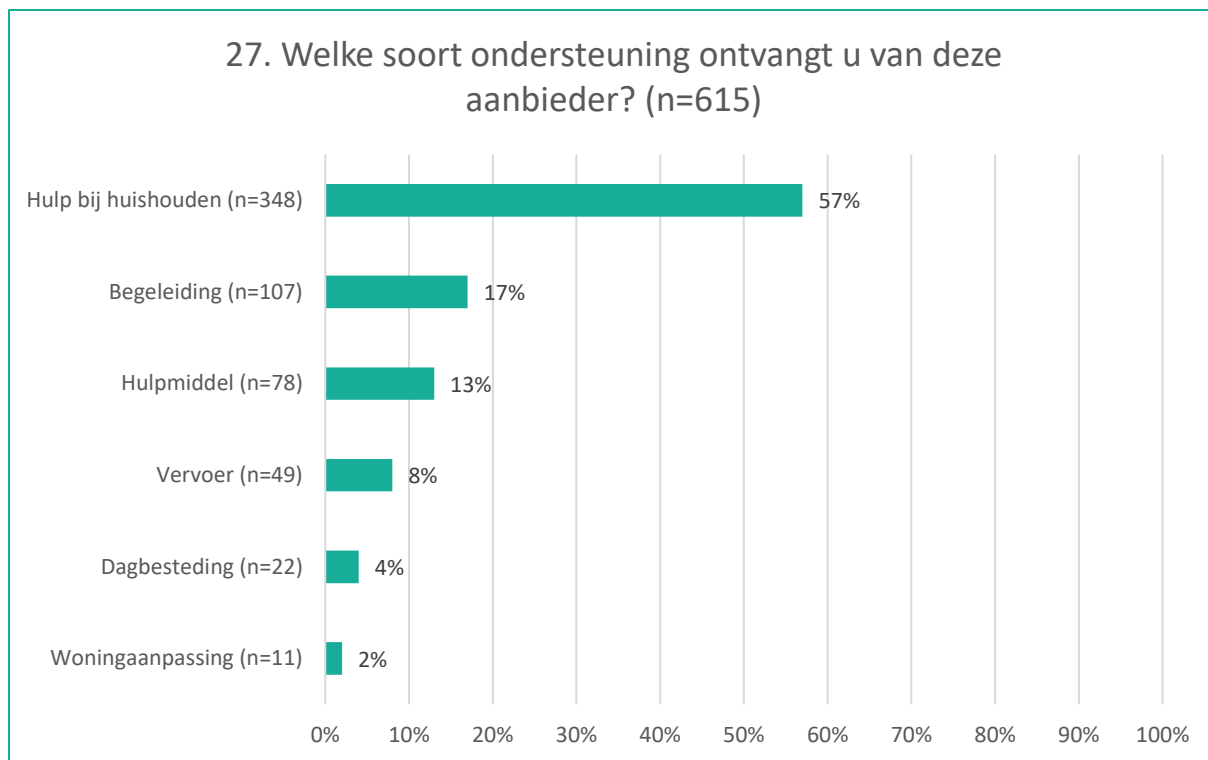


2.6 Kwaliteit van de ondersteuning

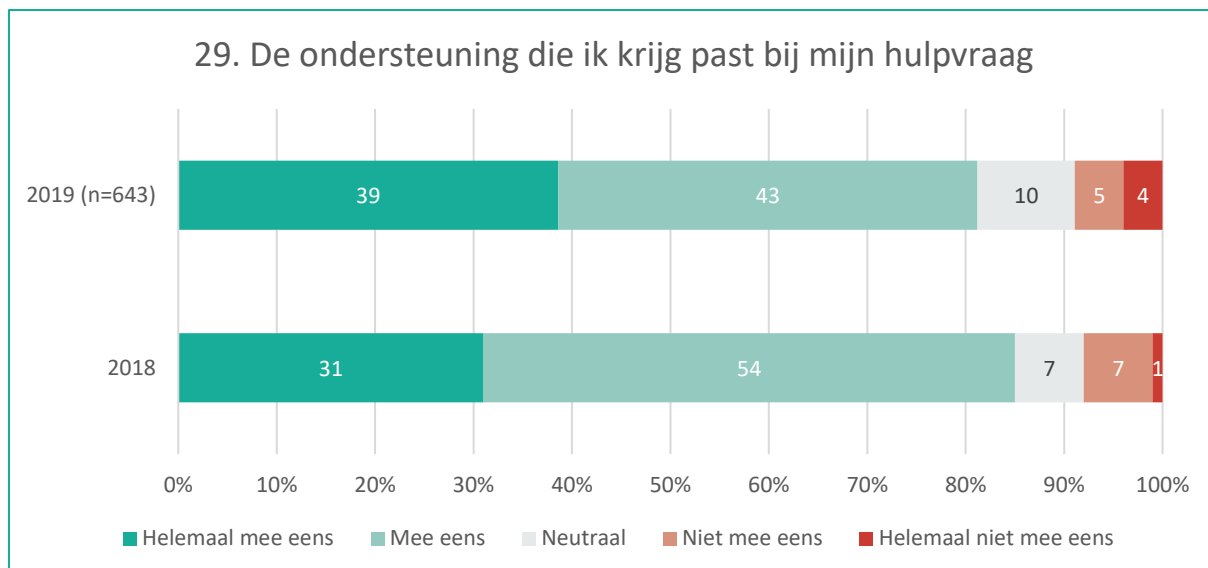
De volgende paragraaf toont de ervaringen over de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen.



Bij antwoordoptie 'Andere aanbieder of PGB-aanbieder' wordt onder andere genoemd: Aurelia (1x), Amare (1x), Care for you (1x), de Schans (1x), Demarrage (1x), Familie (2x) GGZ (3x), Kentalis (1x), Maaswaarden (1x), Mediapoint (1x), Osperon (1x), PJ Professionals (1x), Professionals in NAH (2x), Primaco (1x), Regiotaxi Valys (1x), Samen Top (1x), Schakelring (1x), Stichting de As (1x), Vivent (1x), Welthuisdienst (3x), Wescio (1x), Zilverenkruis (1x), Zintri (1x), Zorgbelang (2x), Zorglokaal (1x), Particulier (2x).



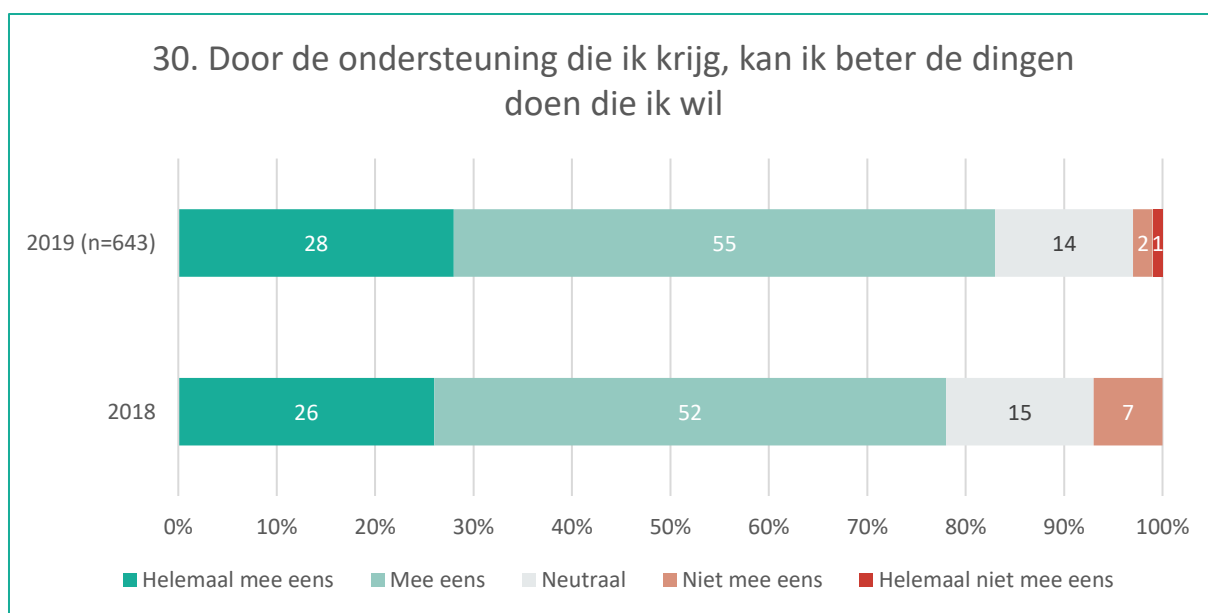
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=11). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=22).



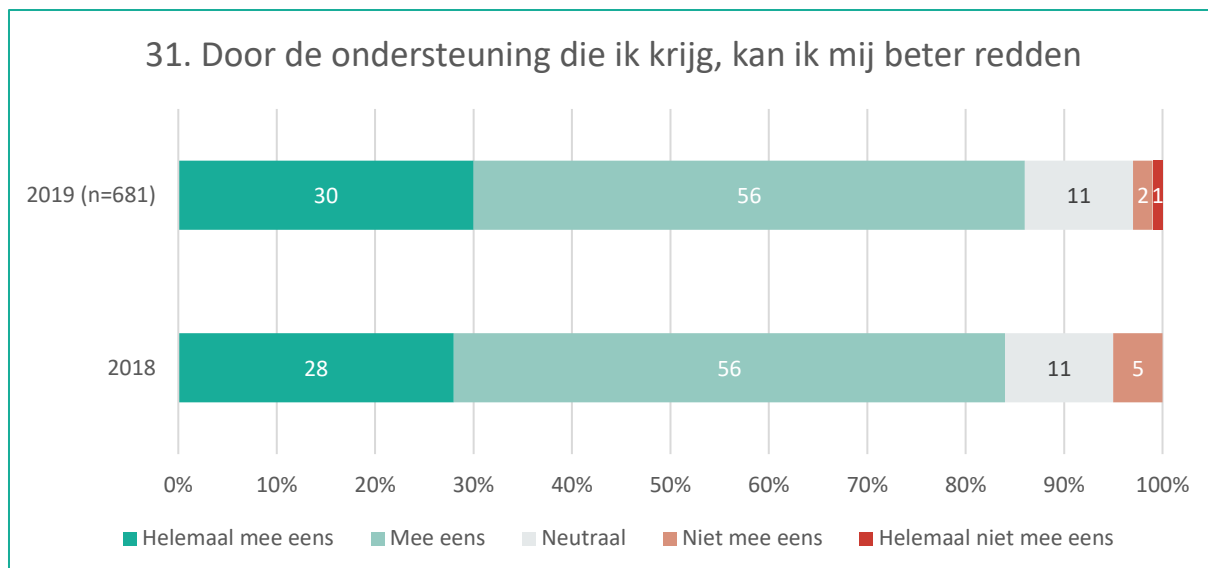
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=15). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=24).

2.7 Wat levert de ondersteuning mij op

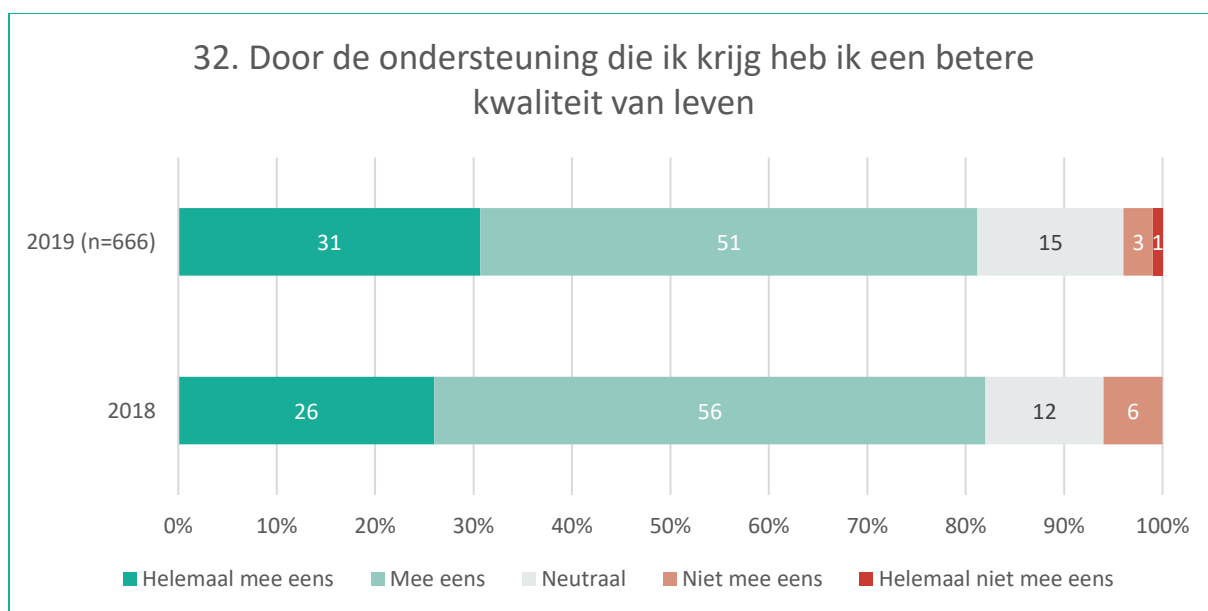
Deze paragraaf toont de ervaringen met het effect van de ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=14). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=45).



Antwoordoptie 'Geen mening': (n=16). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=33).

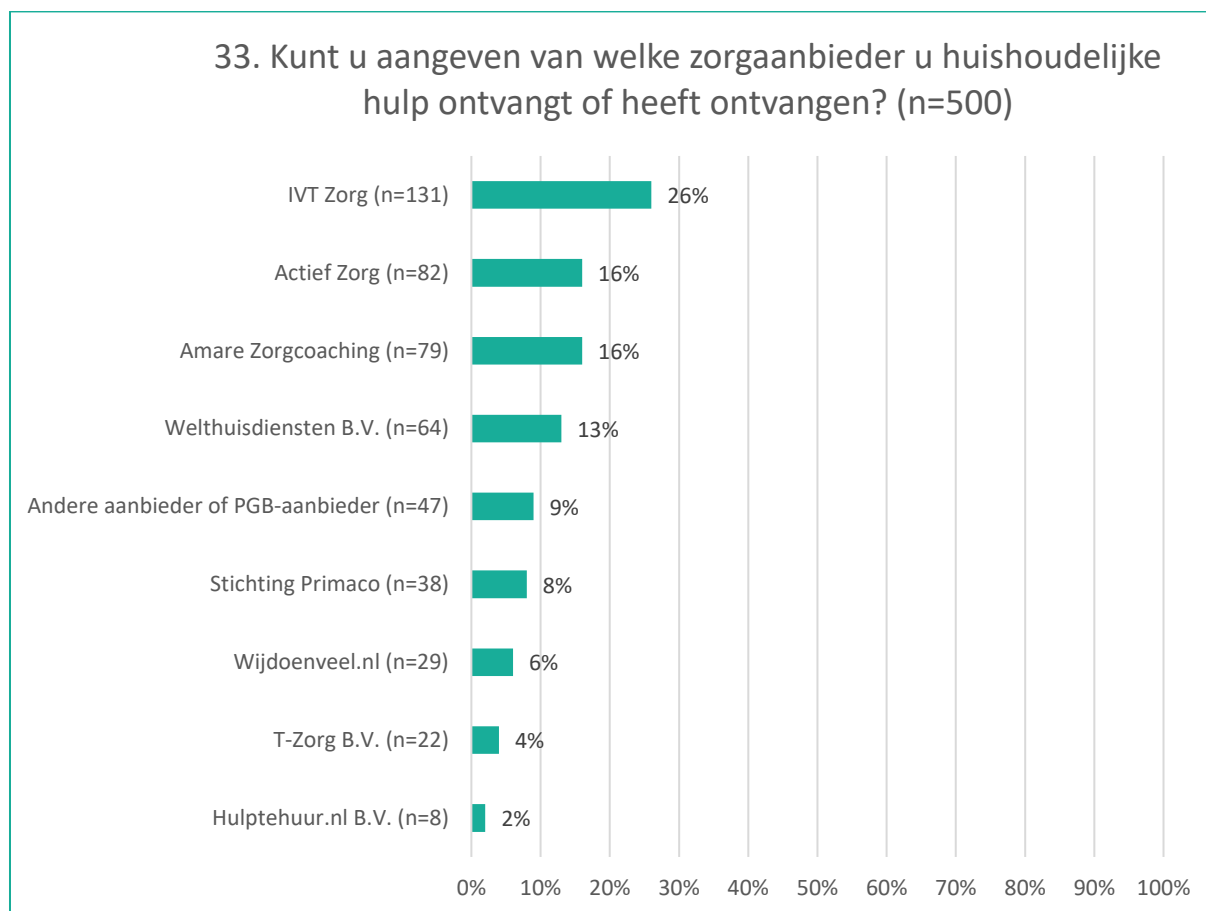


Antwoordoptie 'Geen mening': (n=10). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=45).

De volgende paragrafen tonen de ervaringen van respondenten met diverse ondersteuningsvormen. Aan cliënten is gevraagd om alleen een oordeel te geven over de ondersteuningsvorm(en) die ze ontvangen. Per vorm werd eerst gevraagd van welke zorgaanbieder ze de ondersteuning ontvangen en daarna werd gevraagd hoe tevreden ze daarover zijn.

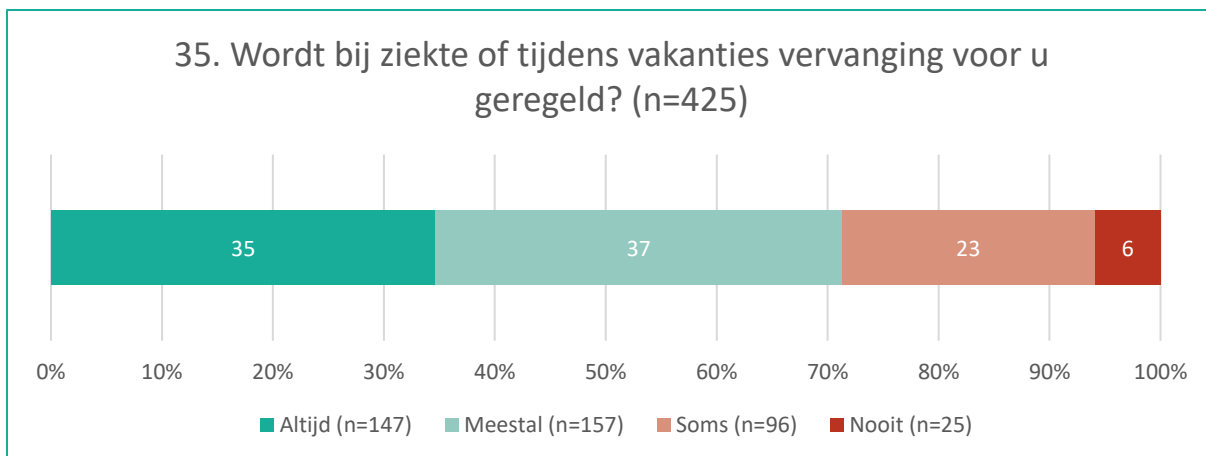
2.8 Hulp bij huishouden

Deze paragraaf toont de ervaringen met de kwaliteit van de hulp bij huishouden.



Antwoordoptie 'Ik heb geen huishoudelijke hulp ontvangen': (n=228). Bij antwoordoptie 'Andere aanbieder of PGB-aanbieder' benoemen respondenten onder andere het volgende: A.D. Thuishulp (1x), Amare (2x), Familie, (6x) Persoon (5x), Impegno (1x) Kennis (1x), Particulier (2x), Primaco (3x), Prisma (3x), RZWB (1x), Schakelring (2x), Standy (1x), SVB (2x), Thebe (1x), VGZ (1x), Vivent (1x), Woonkringen Chapeau (1x), Zorglokaal (1x), Zorgbelang (1x).



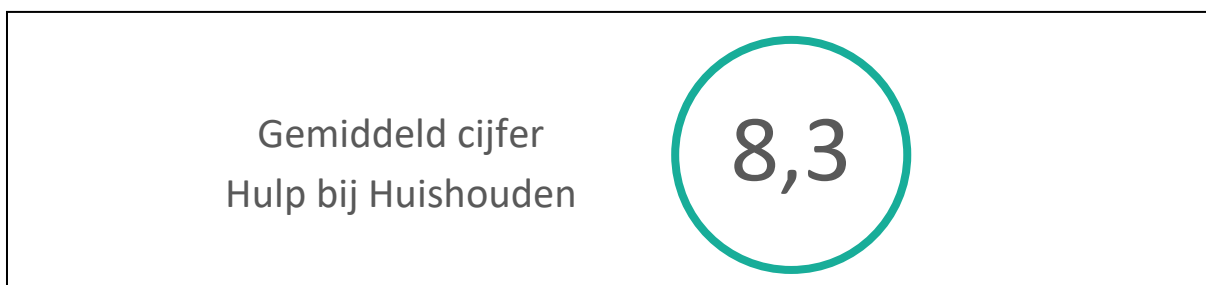


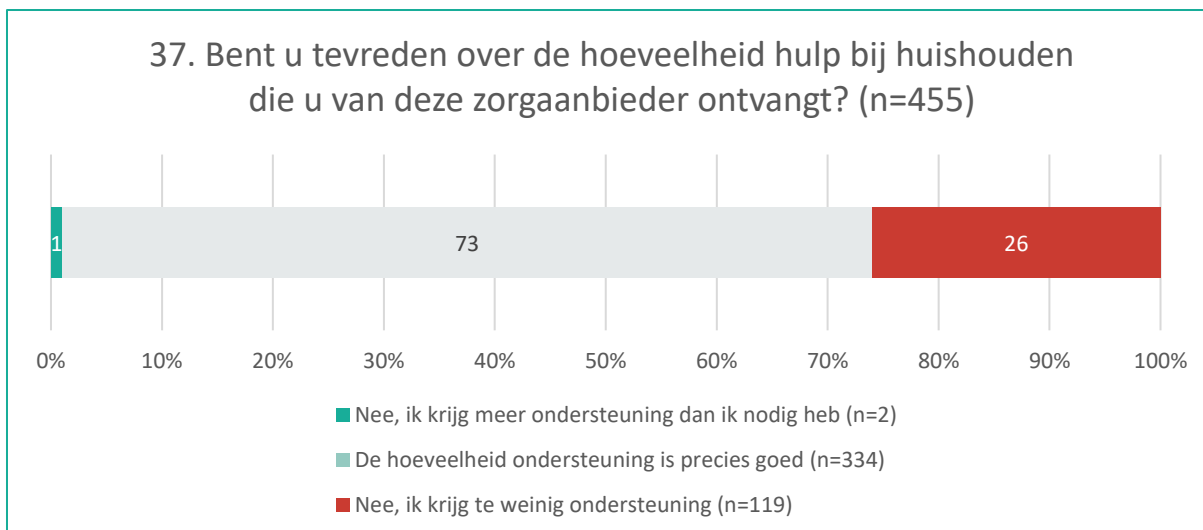
Antwoordoptie 'Geen mening': (n=10); 'Niet van toepassing': (n=43).

36. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de hulp bij huishouden? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=481)

	n	%
1	7	1,5
2	2	0,4
3	2	0,4
4	1	0,2
5	6	1,2
6	27	5,6
7	60	12,5
8	166	34,5
9	87	18,1
10	123	25,6

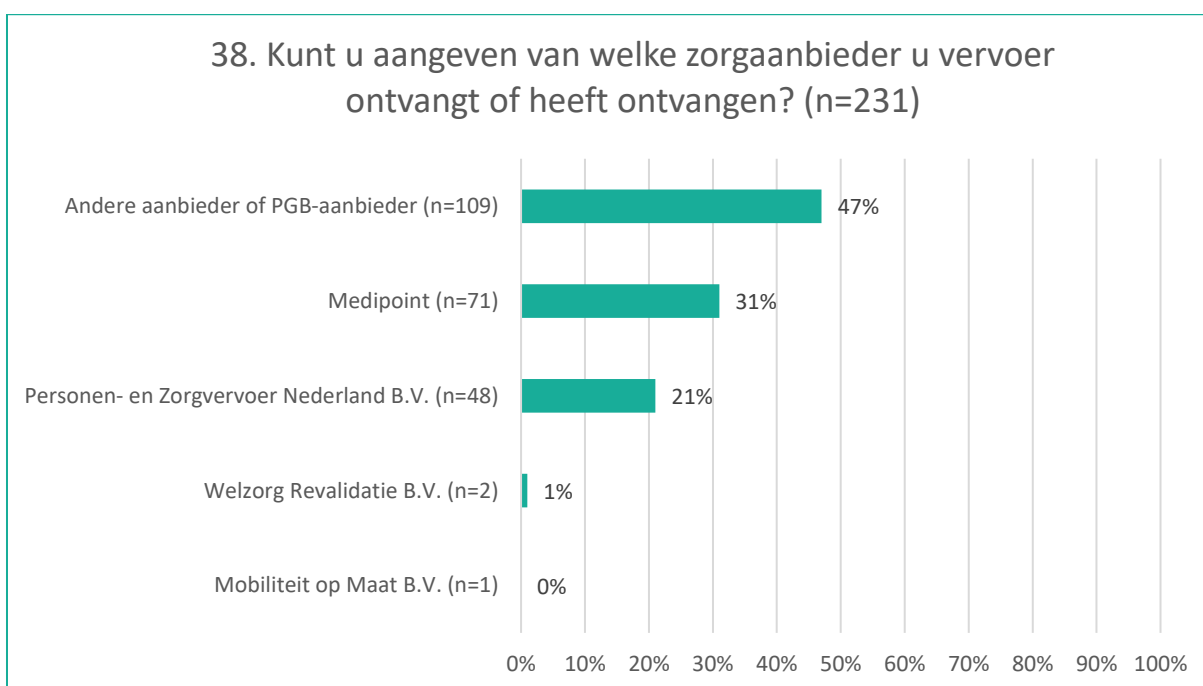
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=5).





2.9 Vervoer

Deze paragraaf toont de ervaringen met de kwaliteit van het vervoer.

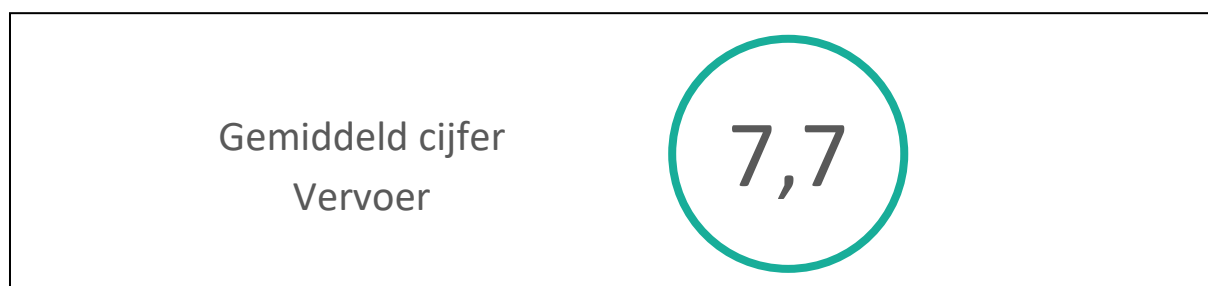


Antwoordoptie 'Ik heb geen vervoer ontvangen': (n=424). Bij antwoordoptie 'Andere aanbieder of PGB-aanbieder' benoemen respondenten onder andere het volgende: De locatie Vlijmen (1x), Deeltaxi (13x), Familie (1x), Juin Taxi (1x), Kuis Taktie (1x), Modus Druinen – Valys (1x), PZN Den Bosch (1x), Regiotaxi (22x), Roam (1x), Valys (25x), Taki Bax (1x), Taxi de Kort (1x), Taxi 's Hertogenbosch (1x), Taxi van de Zandley (1x), Van Driel (2x), VGZ (3x), Amare (1x), Ziekenhuisvervoer (1x).



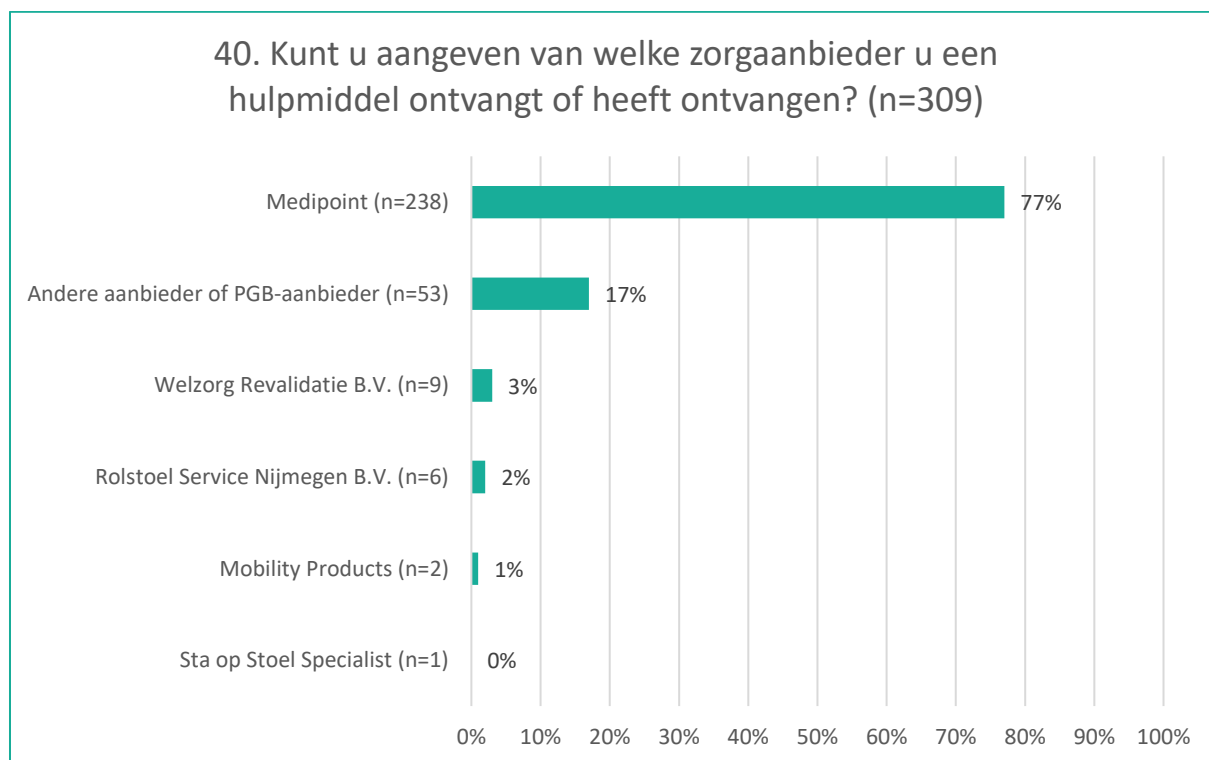
39. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit het vervoer? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=197)		
	<i>n</i>	%
1	1	0,5
2	0	0,0
3	2	1,0
4	2	1,0
5	6	3,0
6	22	11,2
7	46	23,4
8	64	32,5
9	31	15,7
10	23	11,7

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=12).



2.10 Hulpmiddelen

Deze paragraaf toont de ervaringen met de kwaliteit van hulpmiddelen.



Antwoordoptie 'Ik heb geen hulpmiddel ontvangen': (n=372). Bij antwoordoptie 'Een andere aanbieder of PGB-aanbieder' benoemen respondenten onder andere het volgende: Aangepaste fiets (1x), Bedbeugel (1x), Steunkousen (1x), Traplift (6x), CZ-Group (1x), Rollator (1x), Ergotherapie (1x), Handycare (3x), Rolstoel (4x), Scootmobiel (3x), Sta op Stoel (1x), Regiotaxi (3x), Schakelring (alarm) (3x), Douchestoel (3x), Pluripharm (1x).

41. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van uw hulpmiddel(en)? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=278)		
	n	%
1	2	0,7
2	3	1,1
3	2	0,7
4	5	1,8
5	8	2,9
6	20	7,2
7	61	21,9
8	92	33,1
9	51	18,3
10	34	12,2

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=2)

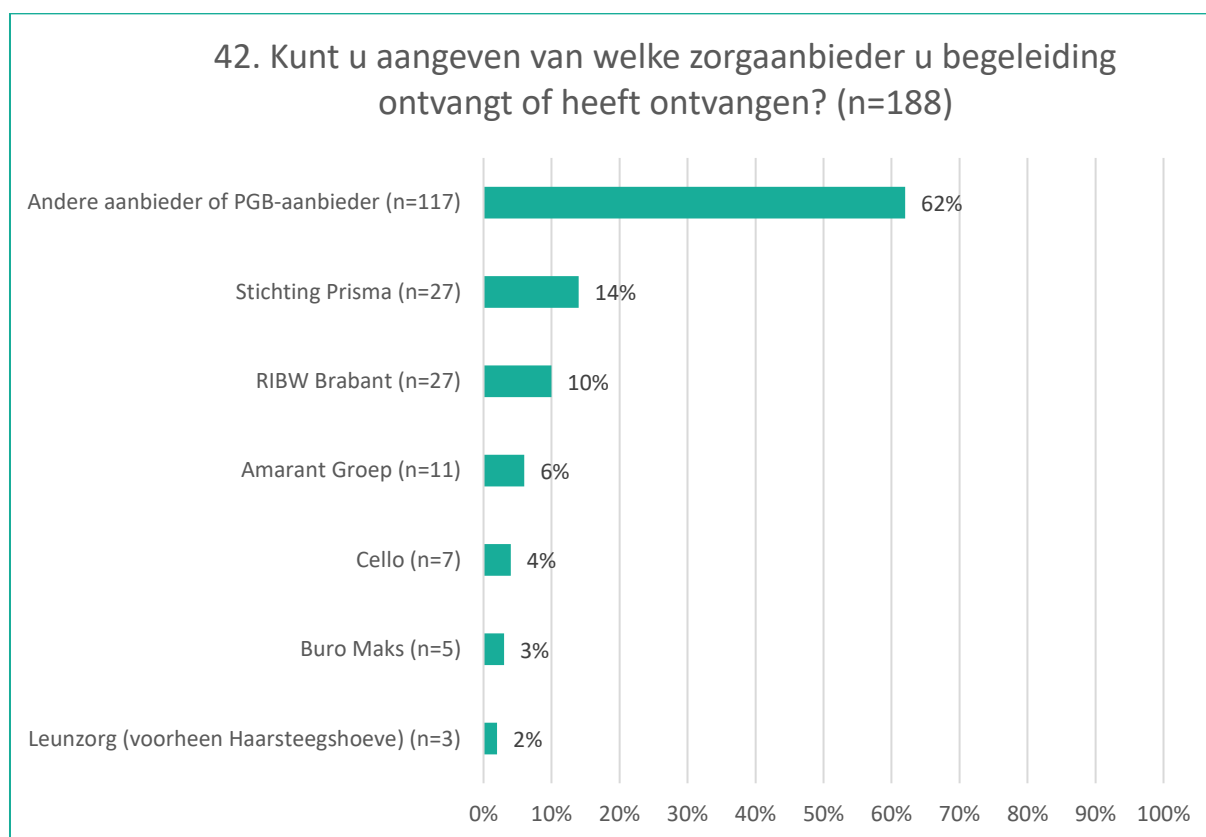


Gemiddeld cijfer
Hulpmiddelen

7,8

2.11 Begeleiding

Deze paragraaf toont de ervaringen met de kwaliteit van de begeleiding.



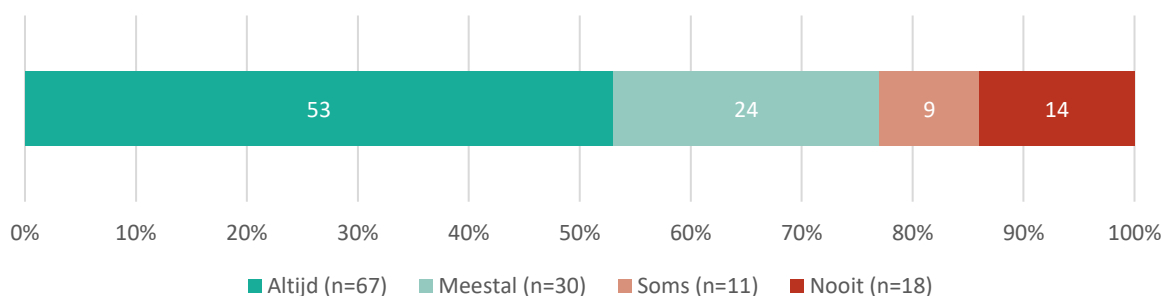
Antwoordoptie 'Ik heb geen begeleiding ontvangen': (n=468). Bij antwoordoptie 'Een andere aanbieder of PGB-aanbieder' benoemen respondenten onder andere het volgende: Actief Zorg (1x), Amare Zorg (2x), Autisme (1x), Begeleiding op maat (1x), Bijeen (1x), BME (1x), Buro ZIB (1x), Care 4 you (1x), Ergotherapie (1x), EZ (1x), Frank Thijs (1x), GGZ (1x), Het Houvast (1x), Impegno (2x), Kentalis (1x), L. Both (1x), Leermakerszorggroep (6x), Linnaar zorg (1x), Maaswaarden (1x), Masaade (1x), NAH professionals (4x), Nescio-IM (1x), Osperon (1x), PJ professionals (1x), Regiotaxi (2x), Reinier van Arkelgroep (5x), Rosazorg (3x), Schakelring (5x), Standy (1x), Stichting de As (1x), Thebe (4x), Vivent (4x), Zintri (1x), Zorgbelang (2x), Zorgboerderij (1x), ZZP (1x).



43. Hoeveel uren begeleiding ontvangt u gemiddeld per week? (n=144)

6,2

44. Wordt bij ziekte of tijdens vakanties vervanging voor u geregeld? (n=126)



Antwoordoptie 'Geen mening' (n=1): 'Niet van toepassing' (n=37).

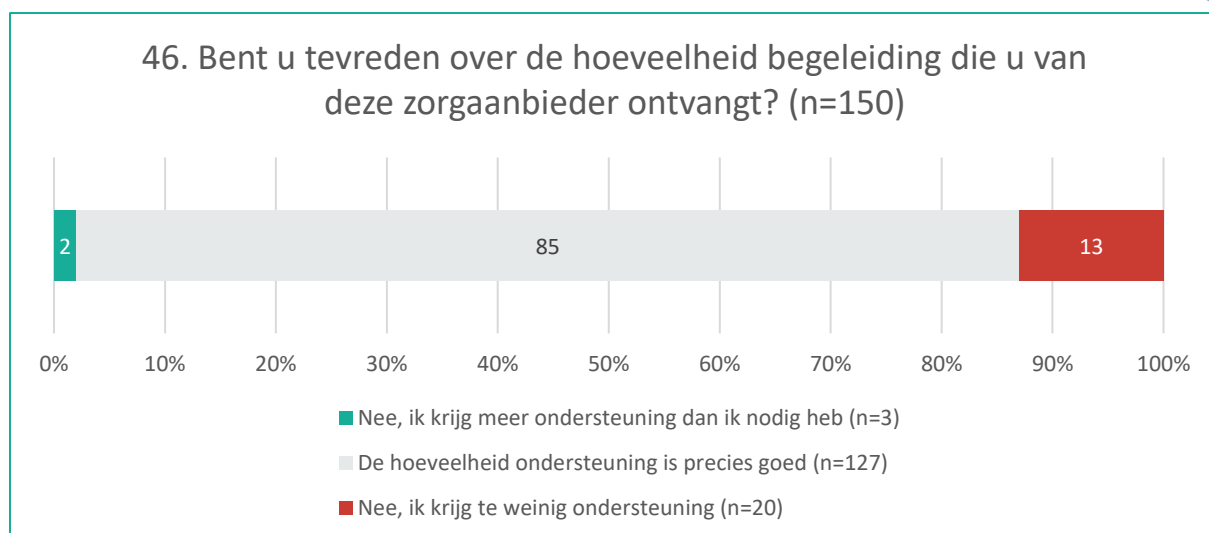
45. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de begeleiding? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) (n=147)

	n	%
1	2	1,4
2	0	0,0
3	1	0,7
4	0	0,0
5	2	1,4
6	4	2,7
7	13	8,8
8	47	32,0
9	45	30,6
10	33	22,4

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=13).

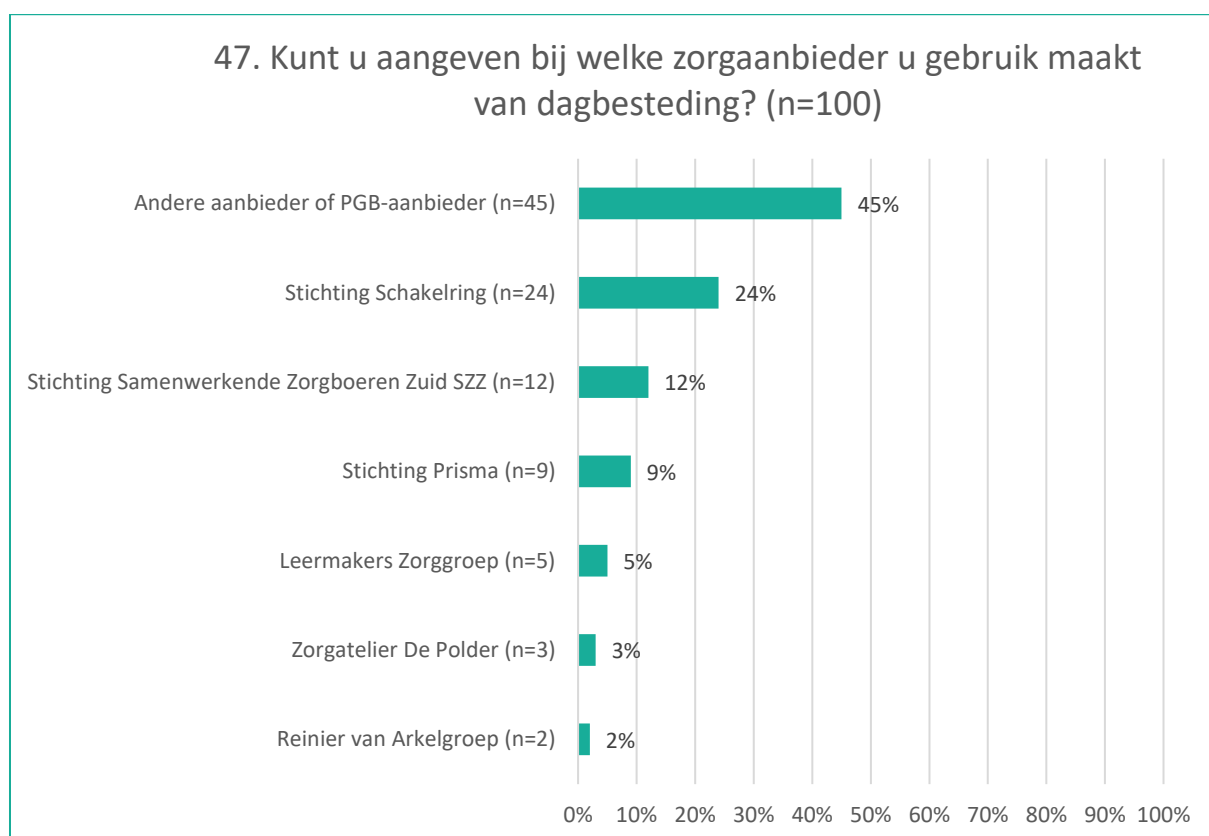
Gemiddeld cijfer
Begeleiding

8,4



2.12 Dagbesteding

Deze paragraaf toont de ervaringen met de kwaliteit van de dagbesteding.

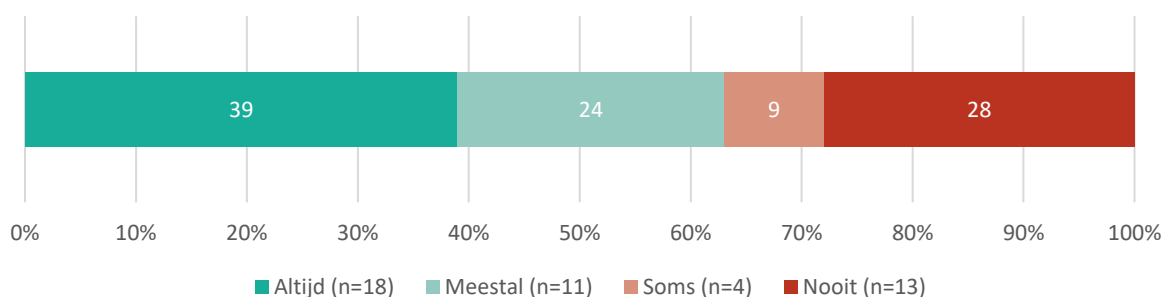


Antwoordoptie 'Ik heb geen dagbesteding ontvangen': (n=562). Bij antwoordoptie 'Andere aanbieder of PGB-aanbieder' benoemen respondenten onder andere het volgende: Amare zorg (1x), Baanbrekers (1x), Bijeen (3x), Brabantzorg (1x), Cello (2x), Tranquilo (2x), Haygrave (1x), De locatie Vlijmen (1x), De Stulp (2x), Gabrielschool Mytyl (1x), Herbergier (2x), LAS Zorgatelier (1x), Osperon (1x), Samen Top (1x), Stichting Contour de Twern (1x), Visio (2x), Zorgboerderij (4x), Vivent (1x).

48. Hoeveel uren dagbesteding ontvangt u
gemiddeld per week? (n=81)

13,2

49. Wordt bij ziekte of tijdens vakanties vervanging voor u
geregeld? (n=46)



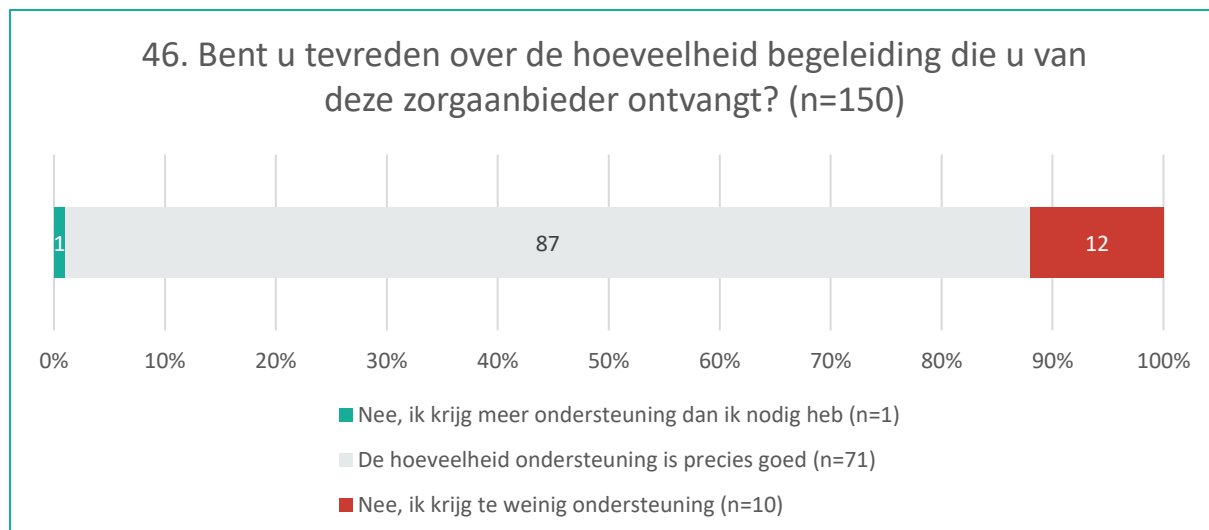
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=37).

50. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de dagbesteding? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
(n=79)

	n	%
1	1	1,3
2	1	1,3
3	1	1,3
4	0	0,0
5	4	5,1
6	6	7,6
7	12	15,2
8	29	36,7
9	11	13,9
10	14	17,7

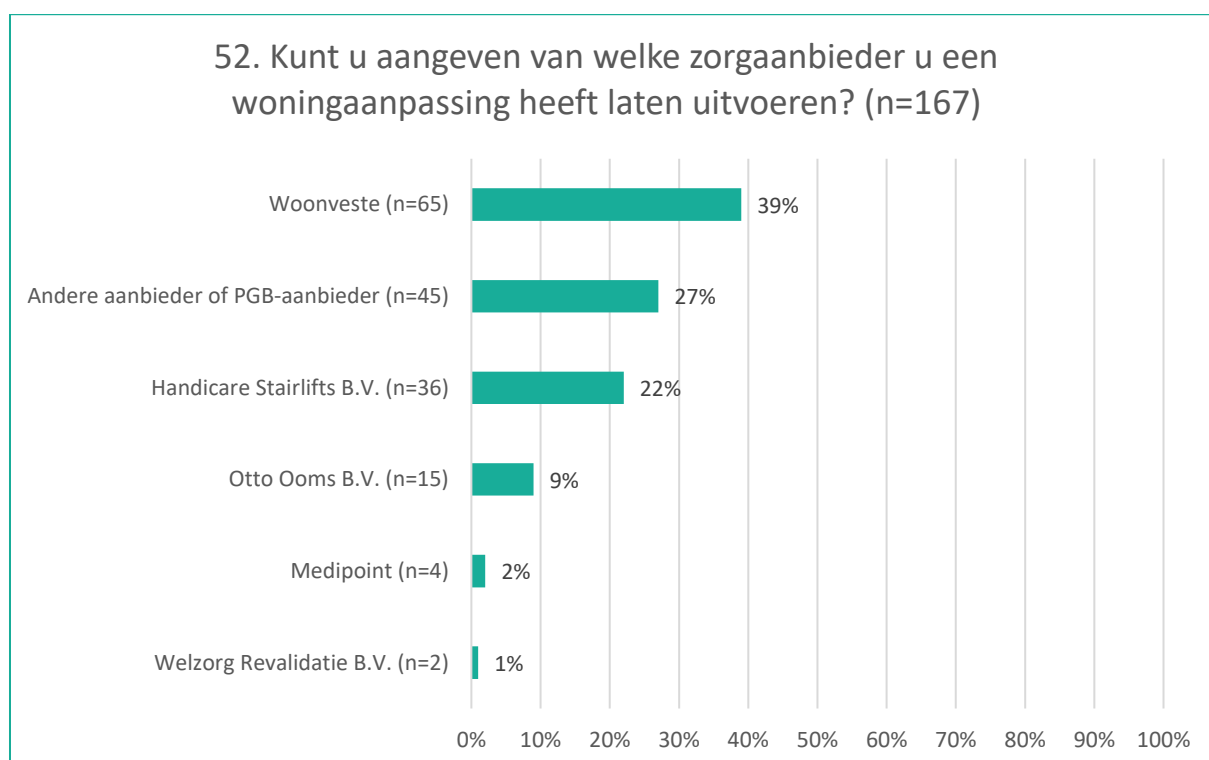
Gemiddeld cijfer
Dagbesteding

7,8



2.13 Woningaanpassing

Deze paragraaf toont de ervaringen met de kwaliteit van de woningaanpassing.



Antwoordoptie 'Ik heb geen woningaanpassing laten doen': (n=502). Bij antwoordoptie 'Andere aanbieder of PGB-aanbieder' benoemen respondenten onder andere het volgende: Aannemersbedrijf (4x), familie (2x), Sani-assist (1x), zelf gedaan (12x).



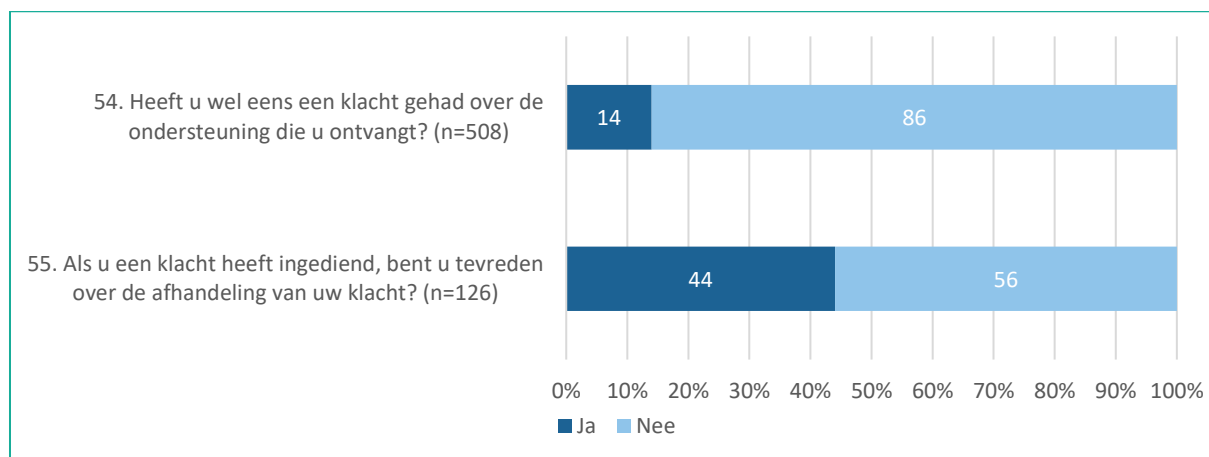
50. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de woningaanpassing? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) (n=149)		
	<i>n</i>	%
1	3	2,0
2	3	2,0
3	1	0,7
4	1	0,7
5	3	2,0
6	6	4,0
7	28	18,8
8	44	29,5
9	27	18,1
10	33	22,1

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=3).



2.14 Klachten

Deze paragraaf toont de ervaringen met de afhandeling van klachten.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v54 (n=201); v55 (n=464).



Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 56 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' (n=271). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- De meerderheid van de respondenten geeft aan erg tevreden te zijn met de ondersteuning die zij krijgen. Er wordt voornamelijk met lof over de huishoudelijke hulp gesproken.
- Daarbij geven veel respondenten wel aan dat zij te weinig huishoudelijke hulp krijgen, zij zien graag dat ze meer uren krijgen. Daarnaast geven respondenten aan dat er van bovenaf efficiënter gewerkt kan worden, zodat het inzetten van de huishoudelijke hulpverleners beter geregeld kan worden. De wisseling van contactpersonen helpt niet in dit proces volgens enkele respondenten.
- Een tip van een aantal respondenten is dat er beter geluisterd moet worden naar wat de cliënten nodig hebben; vooraf moet meer inzicht verkregen worden in de situatie van de client.

Uw contactpersonen

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

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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

