

RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Gemeente Heusden



Cliëntervaringsonderzoek 2024

Gemeente Heusden – Wmo



ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2024. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2024 een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben aangevraagd en ontvangen. Inwoners ontvingen per post een uitnodiging voor het onderzoek met daarbij een vragenlijst. Cliënten konden de vragenlijst schriftelijk of digitaal (d.m.v. een link of QR-code in de brief) invullen. Waar mogelijk staat de score van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (er is niet getoetst op significantie).

Aantallen	
Uitgenodigd	1261
Ingevuld	457
Respons	36%
2023: 35%	
2022: 32%	
2021: 37%	

KWALITEIT



8,4^{8,3}
Hulp bij het
huishouden



8,0^{7,9}
Vervoer



7,9^{7,9}
Hulpmiddelen



8,0^{8,0}
Dagbesteding/
dagopvang



8,4^{8,3}
Woning-
aanpassing

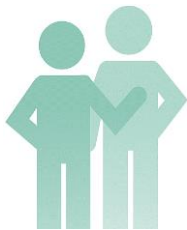
CONTACT



78%^{80%}
wist waar zij
moest zijn



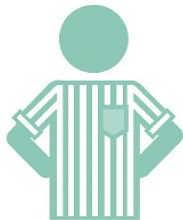
89%^{87%}
werd snel
geholpen



94%^{94%}
voelde zich
serieus genomen



89%^{88%}
zocht samen
naar een oplossing



28%^{31%}
wist van de
cliëntondersteuner

GESPREK



49%^{43%}
had het gesprek binnen
1 tot 2 weken



4%^{3%}
nam een onafhankelijke
cliëntondersteuner mee
naar het gesprek



40%^{40%}
nam een naaste mee
naar het gesprek



8,7^{8,4}
is het gemiddelde cijfer
voor het gesprek met
Bijeen

BIJEEN



92%

91%

vond de consultant deskundig



8,5

8,4

is het gemiddelde cijfer voor
het eerste contact met Bijeen



89%

92%

is tevreden met de
gekozen oplossing

POSITIEVE CITATEN

“Ik was heel blij en trots dat de gemeente Heusden hulp en steun voor hulp-behoevenden goed heeft georganiseerd. Fijn dat de zorg zo humaan is en die keuze wordt gemaakt.”

“Was aangenaam verrast door de snelheid waarmee alles geregeld werd. En het positief meedenken in mijn behoeftes.”



67%

67%

kan op de website de informatie
vinden die nodig is



7,9

7,7

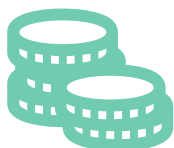
is het gemiddelde cijfer voor de
website van Bijeen Heusden

VERBETER- PUNTEN

“De doorlooptijd van aanvraag naar realisatie is lang.”

“Zorgen dat de tijd niet steeds meer in wordt gekort richting de mensen. Zo ben ik begonnen met 2 uur per week, sinds herhaling is het nog maar 1,5 uur.”

ZELFREDZAAM- HEID



86%

zegt dat zijn/haar zelfredzaamheid dankzij
het Persoonsgebonden Budget (PGB) is vergroot



80%

zegt dat zijn/haar zelfredzaamheid dankzij de hulp in
de huishouding is vergroot



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	5
1.2.1 Doelgroep	5
1.2.2 Methode	5
1.2.3 Respons	6
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	8
2.1 Eerste contact met Bijeen	8
2.2 Het keukentafelgesprek	10
2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuner	13
2.4 Website van BijeenHeusden.nl	14
2.5 Persoonsgebonden budget (PGB)	15
2.6 Hulp bij huishouden	16
2.7 Begeleiding van Siem	17
2.8 Dagopvang	17
2.9 Vervoer	18
2.10 Hulpmiddelen	19
2.11 Woningaanpassing	21
2.12 Ruimte voor opmerkingen	22



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

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

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ 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 kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren (Wmo 2015, artikel 2.5.1). In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht in de ervaringen van cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een Wmo-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 en werk.
- 2) Het keukentafelgesprek. Na het contact met Bijeen wordt een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente wil weten hoe cliënten dit gesprek ervaren en hoe de oplossing tot stand is gekomen.
- 3) De onafhankelijke cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner kan cliënten helpen bij het voorbereiden en het voeren van het gesprek. De gemeente wil weten of cliënten bekend zijn met de cliëntondersteuner en of ze hier gebruik van maken.
- 4) De website BijeenHeusden.nl. Bijeen heeft een website waarop allerlei informatie te vinden is op het terrein van zorg, jeugd en werk. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten zijn over de website.
- 5) Mantelzorg. Cliënten kunnen naast Wmo-ondersteuning ook gebruik maken van een mantelzorger. De gemeente is benieuwd hoeveel cliënten een mantelzorger hebben en of deze persoon zijn of haar taken aankan.
- 6) Persoonsgebonden Budget (PGB) of Zorg in Natura (ZIN). De gemeente wil weten hoe tevreden cliënten met een PGB zijn over hun budget.
- 7) De kwaliteit van de ondersteuning. Na het gesprek 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) verschillende vormen van ondersteuning die ze vanuit de Wmo ontvangen, met de zorgaanbieder, en met de eventuele afhandeling van klachten over de voorziening.
- 8) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om het leven van cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten.



1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Heusden die in 2024 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan en vervolgens gebruik gemaakt hebben van Wmo-ondersteuning.

1.2.2 Methode

Dataverzameling

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een continumeting. Dit houdt in dat er meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden. Na afloop van elk kwartaal vond er een verzending plaats. Doordat cliënten de vragenlijst relatief kort na de aanvraag ontvangen, is het onderwerp voor hen nog actueel en zijn hun ervaringen betrouwbaarder.

Alle cliënten kregen per post een brief met een vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link of QR-code in de brief) in te vullen. Cliënten kregen vijf weken de tijd om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het CEO Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van de gemeente zijn in overleg thema's toegevoegd aan de vragenlijst. Halverwege het meetjaar van 2024 is de vragenlijst gewijzigd. Een deel van de oude vragen is komen te vervallen, en een aantal vragen is toegevoegd of anders geformuleerd. In deze rapportage worden de resultaten van de meest actuele vragenlijst weergegeven.

Beide vragenlijsten zijn opgenomen in het bijlagenrapport. In de vragenlijsten wordt ingegaan op de volgende thema's:

- Eerste contact met Bijeen
- Het keukentafelgesprek
- Onafhankelijke cliëntondersteuner
- Website van BijeenHeusden.nl
- Persoonsgebonden Budget (PGB)
- Hulp bij huishouden
- Begeleiding van Siem
- Dagopvang
- Vervoer
- Hulpmiddelen
- Woningaanpassing



1.2.3 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Dit interval geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere graad van waarschijnlijkheid ligt.

Responstabel*	Totaal	Totaal	Toegang		Kwaliteit	
Meetjaar	2024	2023	2022	2021	2022	2021
Aantal verstuurd vragenlijsten	1.261	1000	465	844	1595	2593
Per post verstuurd	592	-	-	-	-	-
Per e-mail verstuurd	679	-	-	-	-	-
Aantal meegenomen vragenlijsten	457	354	147	314	689	932
Netto respons	36%	35%	32%	37%	43%	36%
Nauwkeurigheidsmarge	4%	4%	7%	4%	3%	3%

*In 2023 is de dataverzamelmethode aangepast naar een eenmalige meting; in 2021 en 2022 was er sprake van continumeten waarbij vragen over de toegangsfasen en de vragen over de kwaliteit en effect in twee verschillende vragenlijsten werden uitgevraagd.

In de volgende tabel is te zien op welke wijze respondenten de vragenlijst hebben ingevuld.

Responstabel	2024	2023	2022
Schriftelijk ingevuld	41%	59%	54%
Online ingevuld via e-mail uitnodiging	18%	-	-
Online ingevuld via de website in de brief	40%*	29%	38%
Online ingevuld via de QR-code in de brief		12%	9%

*Wegens technische veranderingen is het voor meetjaar 2024 niet mogelijk om een betrouwbare uitsplitsing te maken tussen deelnemers die de vragenlijst door middel van link in de brief of de QR-code in de brief hebben ingevuld.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 4% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. De nauwkeurigheidsmarge van 4% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4% 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 46% en 54% zijn. De marge voor dit onderzoek ligt onder de 5%.

1.3 Leeswijzer

De resultaten van dit Wmo-onderzoek zijn in grafieken gerapporteerd. Waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met de resultaten van eerdere meetjaren. De resultaten van 2018 zijn gebaseerd op de cijfers die op waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd zijn. Het aantal respondenten dat in meetjaar 2018 antwoord heeft gegeven op de vragen is niet bekend. De aantallen per vraag zijn daarom niet getoond in de grafieken voor meetjaar 2018. Voor de andere vragen geldt dat een vergelijking met de voorgaande meetjaren is opgenomen, daar waar dat mogelijk was.



De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)'. 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 afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, worden deze niet vertoond in de rapportage. Dit in verband met de beperkte betrouwbaarheid van de resultaten.

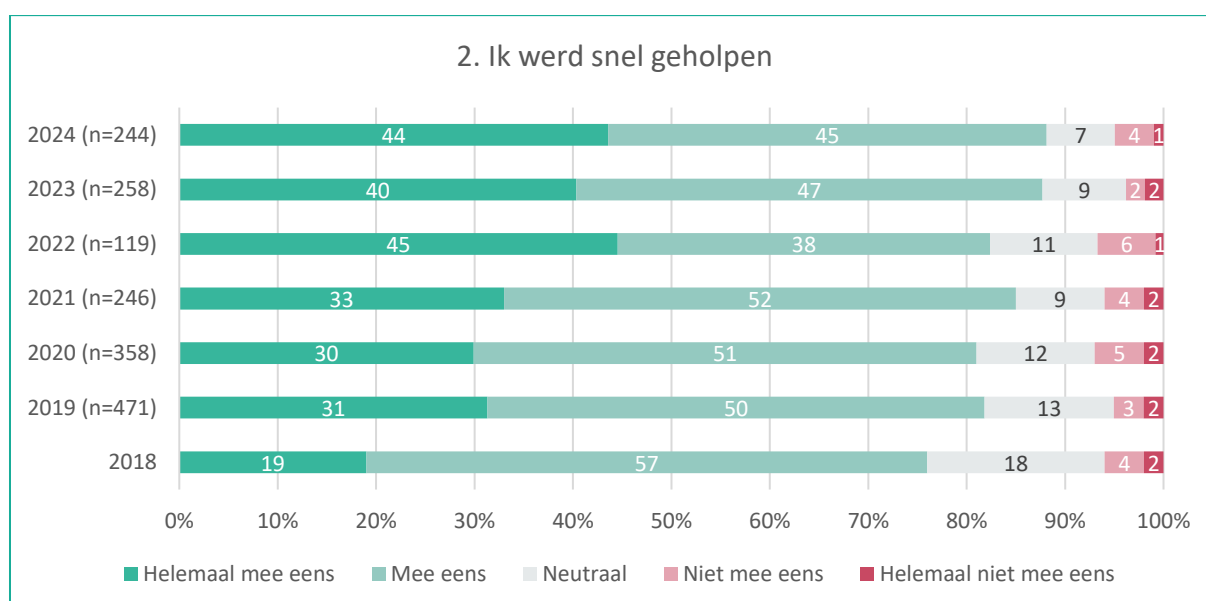
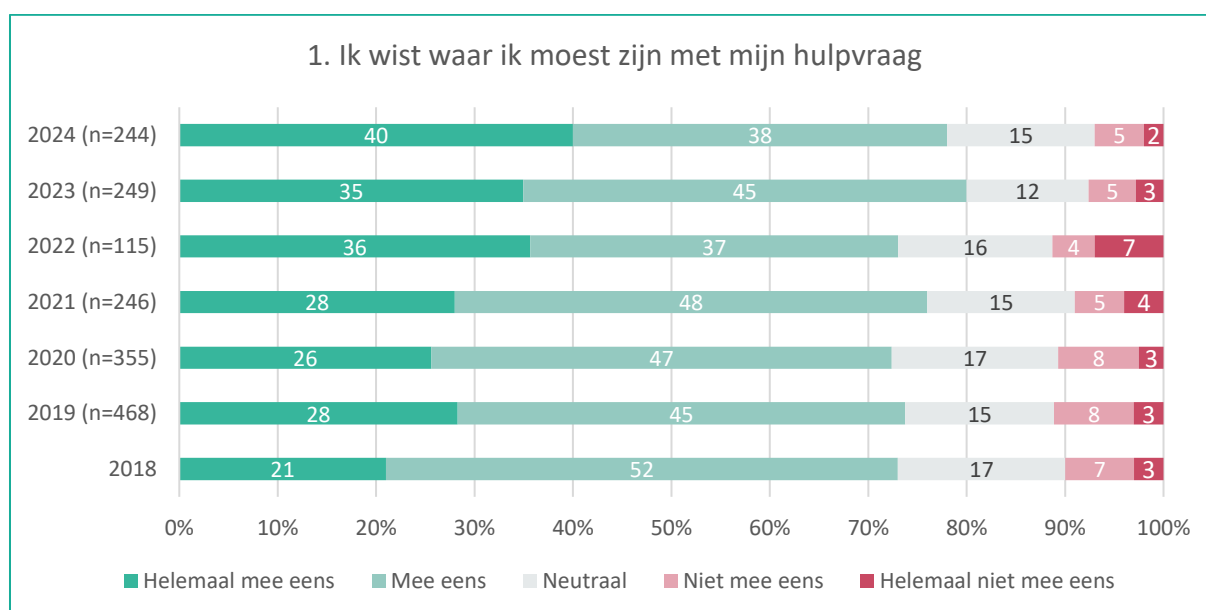


2 | Resultaten

2.1 Eerste contact met Bijeen

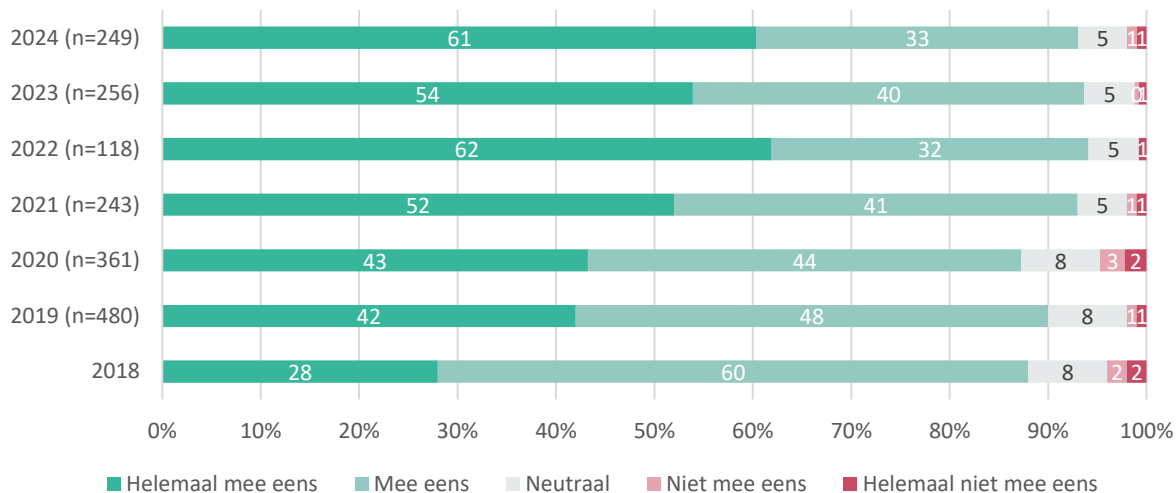
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met Bijeen. De aanvraag wordt vervolgens behandeld en er wordt een gesprek ingepland. Aan respondenten die in 2024 een aanvraag hebben gedaan is gevraagd hoe zij het contact hebben ervaren.

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





3. De medewerker van (het aanmeldpunt van) Bijeen nam mij serieus



4. Hoe heeft u het eerste contact met Bijeen ervaren? (n=253) (1=zeer slecht, 10=zeer goed)

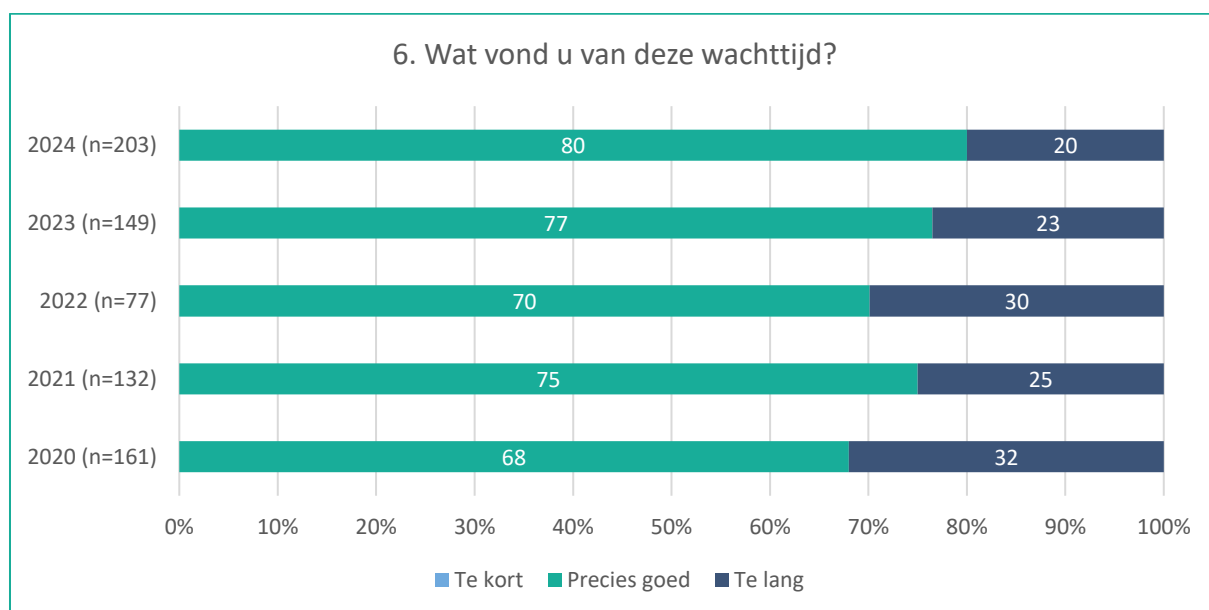
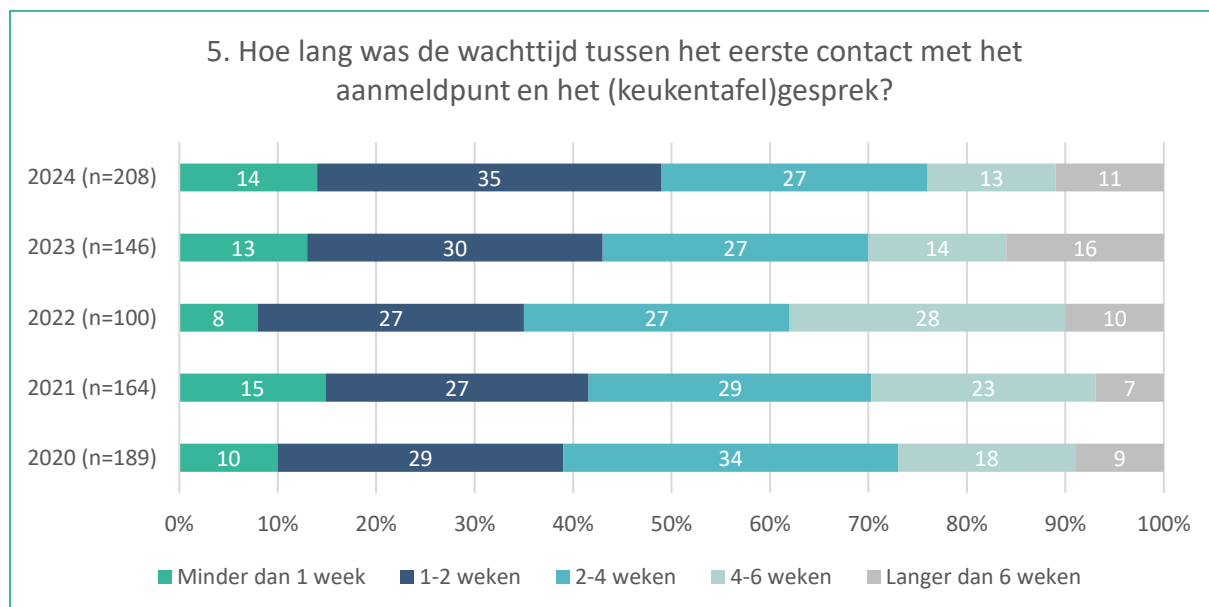
	%	% per categorie*	Gemiddeld cijfer contact met Bijeen
1	0,4	2024: 1,6% 2023: 2,3% 2022: 5,0% 2021: 5,2% 2020: 6,4%	8,5 2023: 8,4 2022: 8,4 2021: 8,3 2020: 7,9
2	0,4		
3	0,0		
4	0,0		
5	0,8		
6	2,4	2024: 48,3% 2023: 48,1% 2022: 39,5% 2021: 49,6% 2020: 61,4%	
7	9,5		
8	36,4		
9	28,1	2024: 50,2% 2023: 49,6% 2022: 55,5% 2021: 45,2% 2020: 32,2%	
10	22,1		

Categorieën: onvoldoende (1-5), voldoende (6-8), goed (9-10).



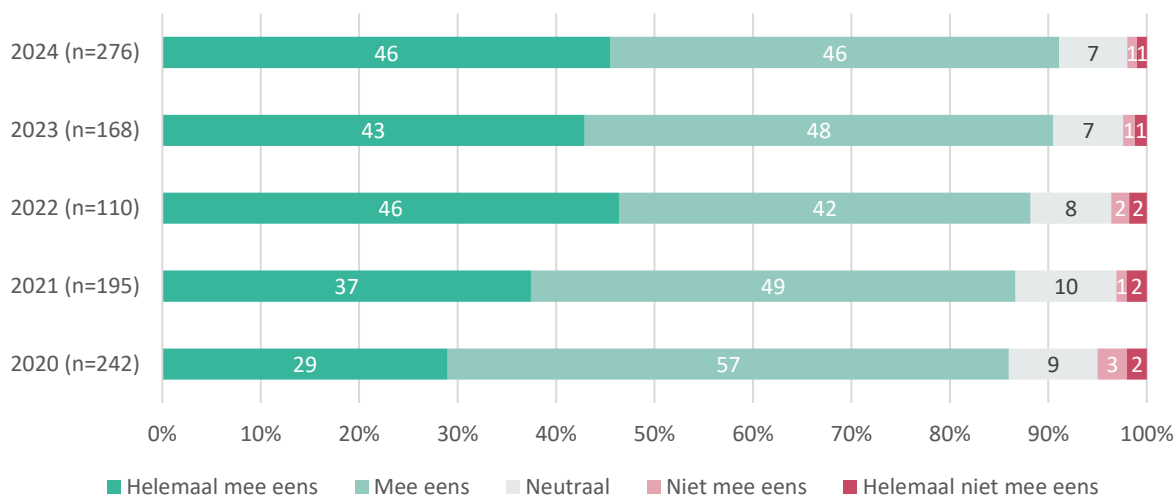
2.2 Het keukentafelgesprek

Naar aanleiding van de aanvraag, wordt een gesprek ingepland. Deze paragraaf toont de ervaringen van respondenten met het gesprek.

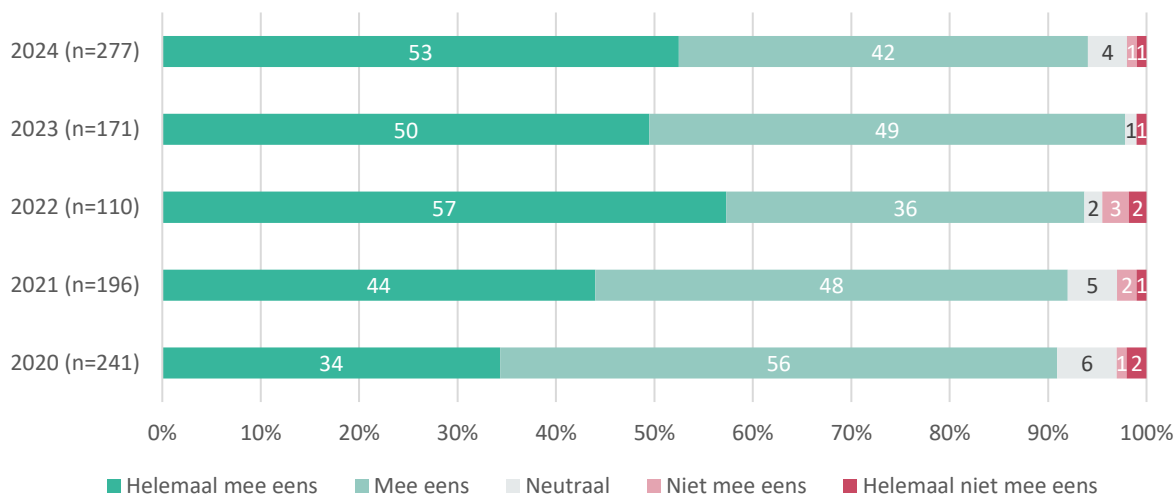




7. De consulent was deskundig

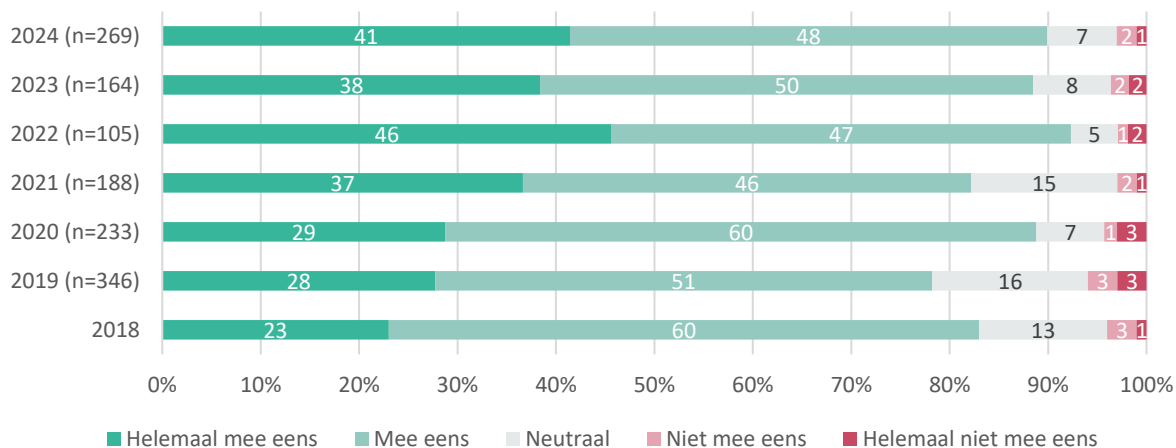


8. De consulent kwam de gemaakte afspraken na

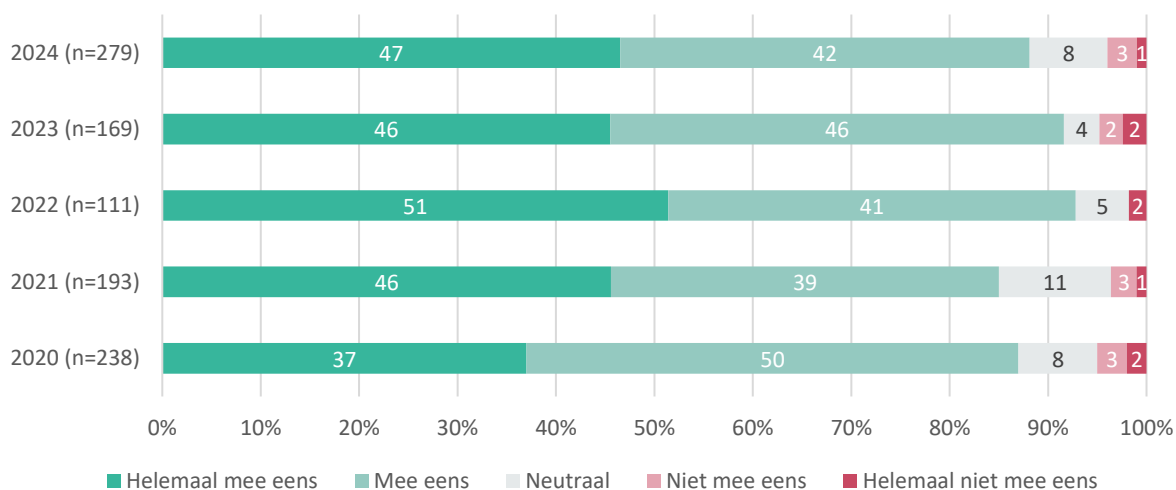




9. De consulent en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



10. Ik ben tevreden met de gekozen oplossing



11. Hoe tevreden bent u over het keukentafelgesprek? (n=291) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

	%	% per categorie*	Gemiddeld cijfer keukentafelgesprek
1	1,0	2024: 5,0% 2023: 3,5% 2022: 2,7% 2021: 7,4% 2020: 6,9%	8,7 2023: 8,4 2022: 8,5 2021: 7,9 2020: 7,9
2	1,0		
3	1,0		
4	1,0		
5	1,0		
6	2,0	2024: 47,0% 2023: 45,6% 2022: 47,3% 2021: 50,0% 2020: 60,8%	
7	8,0		
8	37,0		
9	24,3	2024: 51,5% 2023: 50,9% 2022: 50,0% 2021: 42,6% 2020: 32,3%	
10	27,2		

Categorieën: onvoldoende (1-5), voldoende (6-8), goed (9-10).

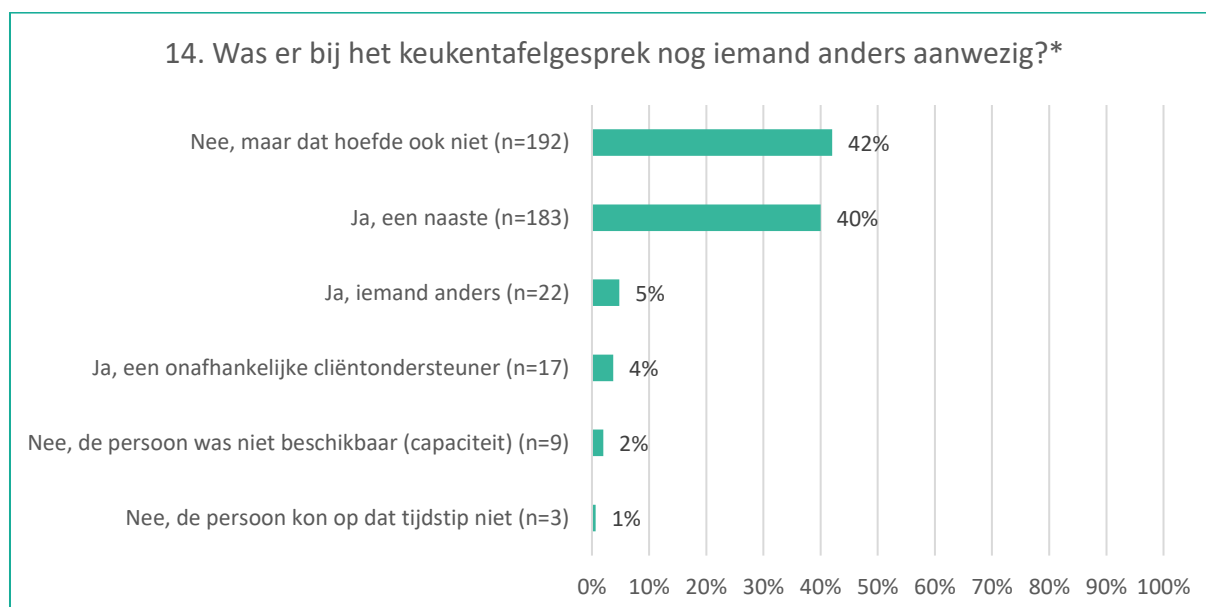
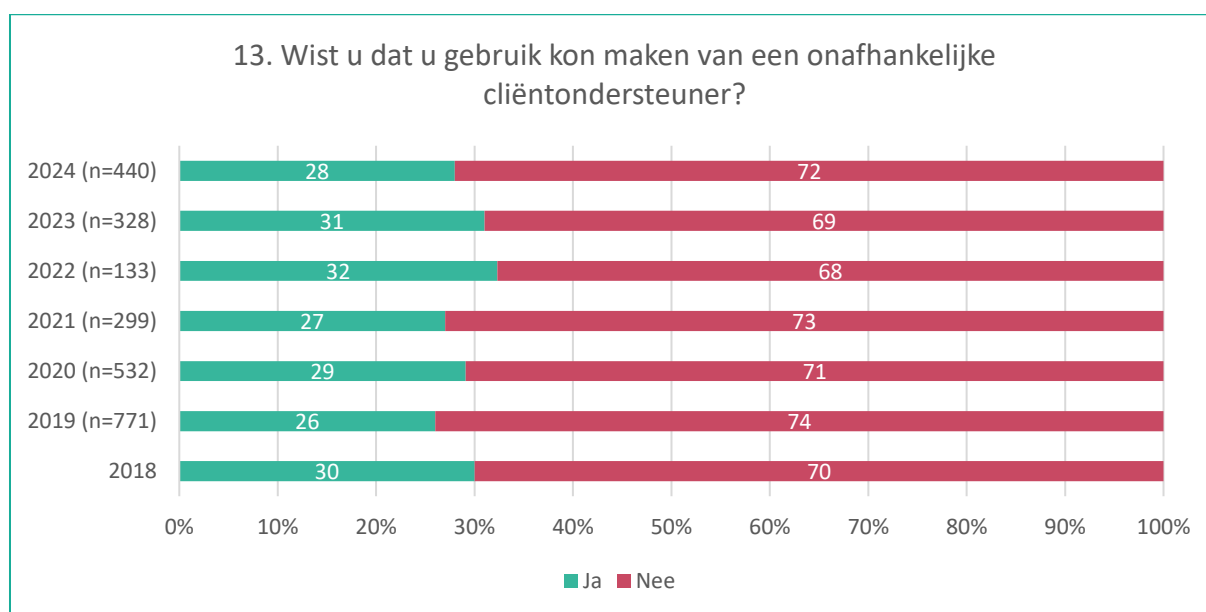


Vraag 12

De toelichtingen bij vraag 12 'Heeft u nog opmerkingen, tips of complimenten over Bijeen of het keukentafelgesprek?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuner

Bij de aanvraag kunnen inwoners gratis gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze persoon denkt mee, informeert over de mogelijkheden van Wmo en kan meehelpen om het keukentafelgesprek met Bijeen voor te bereiden.

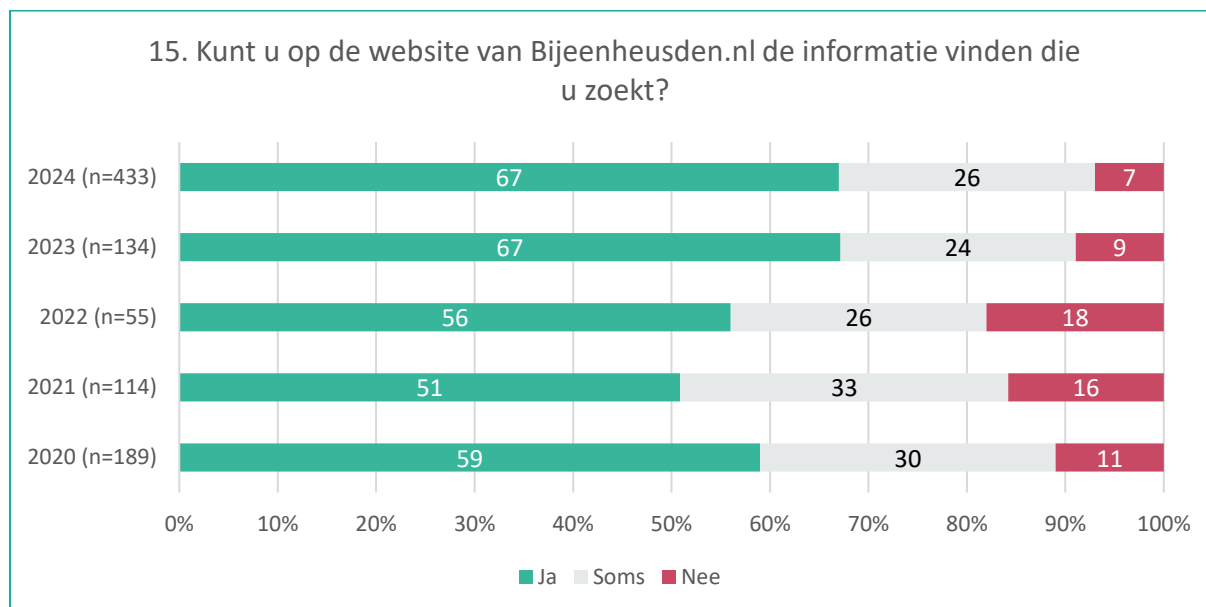


*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.



2.4 Website van BijeenHeusden.nl

Bijeen Heusden heeft een website waar inwoners onder andere informatie over de mogelijkheden voor de Wmo kunnen vinden. Deze paragraaf toont de ervaringen van respondenten met de website van Bijeen Heusden.



De antwoordoptie 'Ik gebruik de website niet' is door 241 (n=241) respondenten geselecteerd.

Vraag 19 en vraag 20 zijn alleen ingevuld door respondenten die hebben aangegeven de website van Bijeen Heusden te hebben gebruikt.

Vraag 16

De toelichtingen bij vraag 16 'Als u informatie mist, kunt u aangeven welke informatie u mist?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

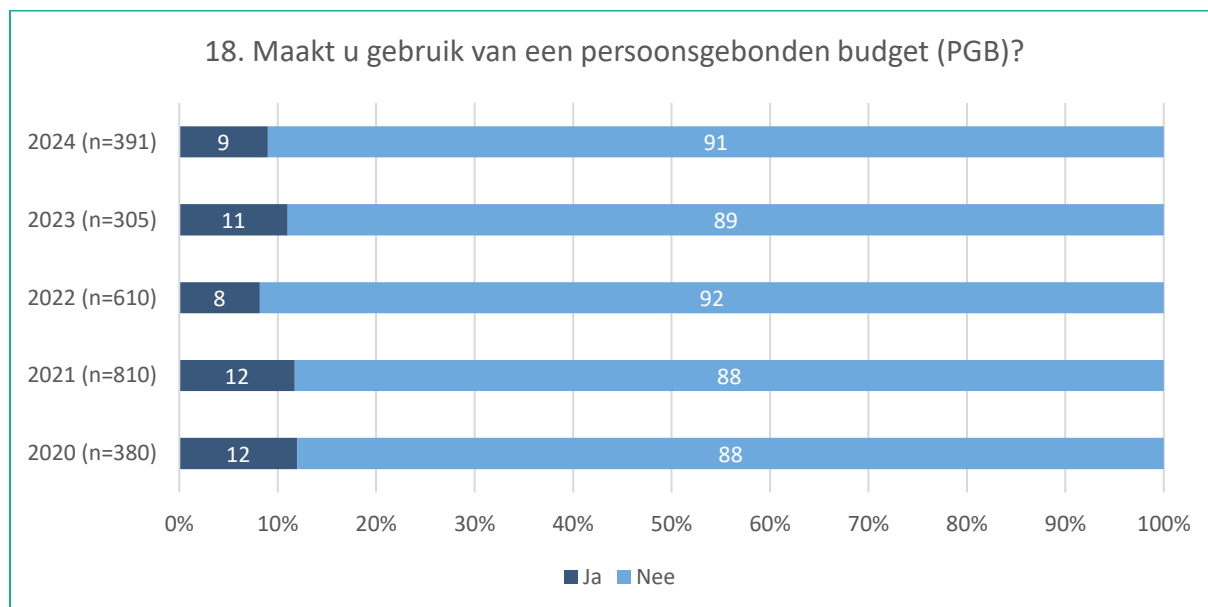
17. Hoe tevreden bent u over de website BijeenHeusden.nl geven? (n=185) (1=zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)			
	%	% per categorie*	Gemiddeld cijfer website
1	0,0	2024: 3,8% 2023: 3,5% 2022: 4,6% 2021: 5,0% 2020: 7,2%	7,9 2023: 7,7 2022: 7,7 2021: 7,7 2020: 7,3
2	0,6		
3	0,0		
4	1,0		
5	2,2		
6	6,2	2024: 71,9% 2023: 72,6% 2022: 70,5% 2021: 67,6% 2020: 80,0%	
7	25,8		
8	39,9		
9	17,4	2024: 24,1% 2023: 23,9% 2022: 25,0% 2021: 27,5% 2020: 13,1%	
10	6,7		

Categorieën: onvoldoende (1-5), voldoende (6-8), goed (9-10).

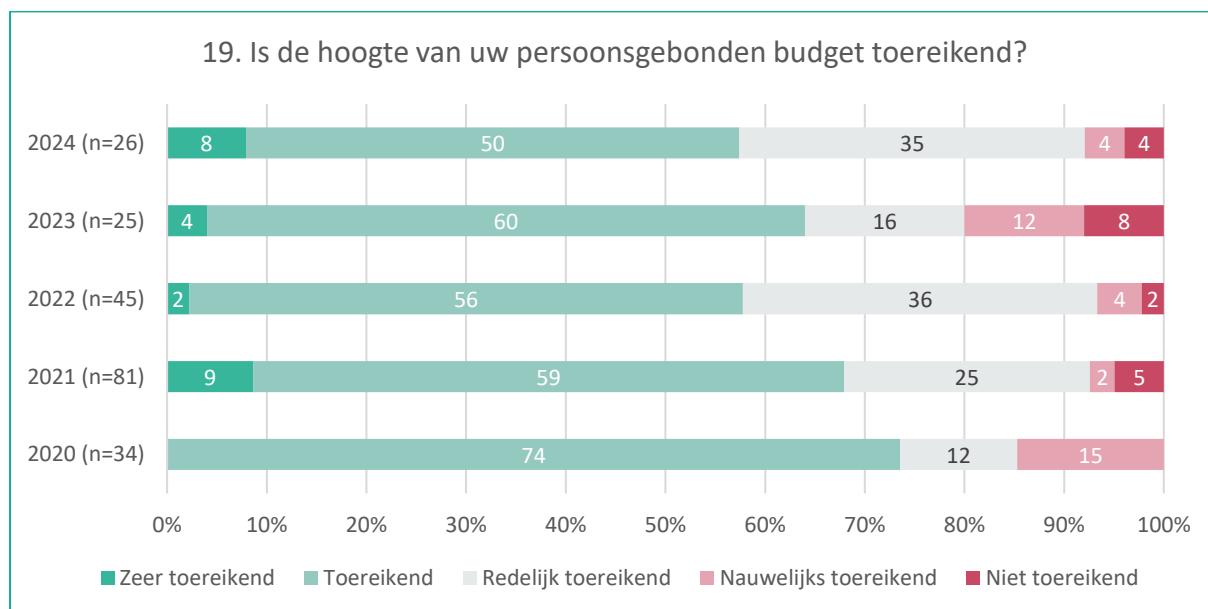


2.5 Persoonsgebonden budget (PGB)

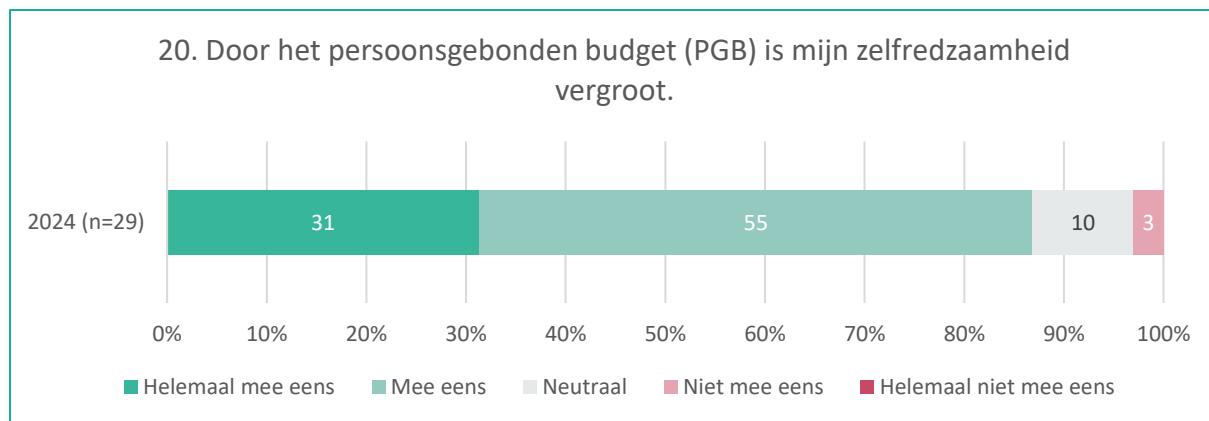
De Wmo-voorzieningen kunnen op twee manieren gefinancierd worden. Eén daarvan is door middel van een PGB: een 'Persoonsgebonden budget'. 'Dit betekent dat inwoners een bepaald budget ontvangen van de gemeente; inwoners zijn vervolgens zelf verantwoordelijk voor het inkopen van de benodigde zorg. Deze paragraaf laat zien van welke vorm van financiering respondenten gebruik maken.



Vraag 19 is alleen ingevuld door respondenten die hebben aangegeven gebruik te maken van een persoonsgebonden budget.



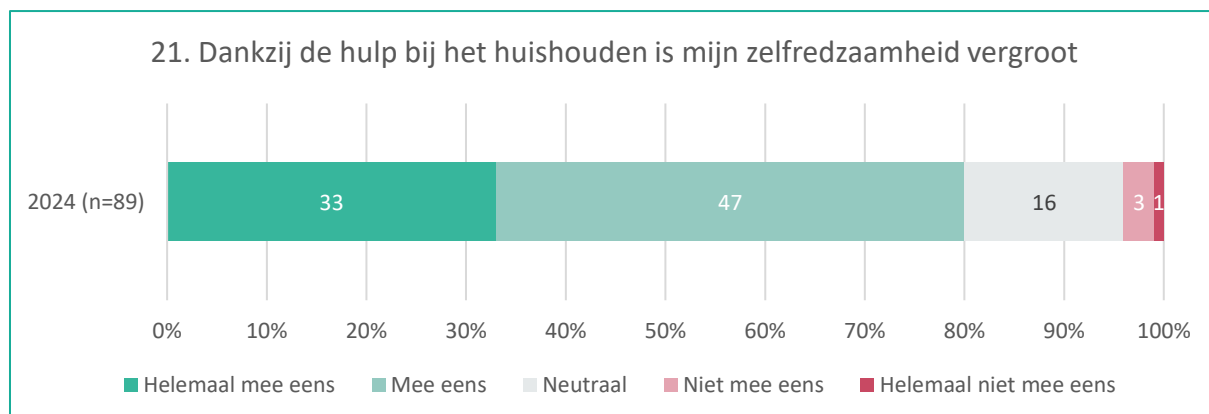
De antwoordoptie 'Ik beheer mijn PGB niet zelf' is door 4 respondenten (n=4) geselecteerd.



De volgende paragrafen tonen de ervaringen van respondenten met diverse ondersteuningsvormen die vanuit de Wmo worden aangeboden. Aan respondenten is gevraagd om alleen een oordeel te geven over de ondersteuningsvorm(en) die ze ontvangen.

2.6 Hulp bij huishouden

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



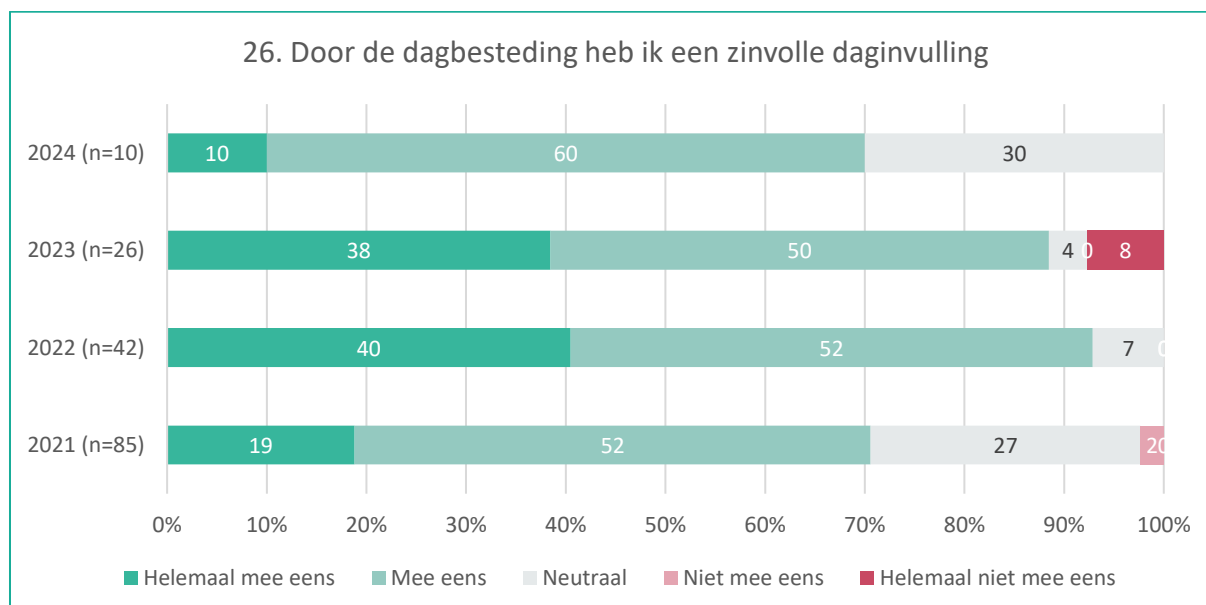
23. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de hulp bij huishouden? (n=325) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)			
	%	% per categorie*	Gemiddeld cijfer hulp bij huishouden
1	0,8	2024: 4,2% 2023: 1,9% 2022: 3,3% 2021: 3,5% 2020: 3,2%	8,4 2023: 8,3 2022: 8,3 2021: 8,3 2020: 8.2
2	0,0		
3	0,4		
4	0,0		
5	3,0		
6	4,9	2024: 45,5% 2023: 55.6% 2022: 51,7% 2021: 50,0% 2020: 57,5%	
7	10,9		
8	29,7		
9	22,9	2024: 50,3% 2023: 42,7% 2022: 45,0% 2021: 46,5% 2020: 39.4%	
10	27,4		

Categorieën: onvoldoende (1-5), voldoende (6-8), goed (9-10).

2.7 Begeleiding van Siem

De vragen van deze paragraaf gaan over de ervaringen van respondenten met de kwaliteit van de begeleiding. Minder dan tien respondenten hebben de vragen binnen dit thema beantwoord. Omwille van de betrouwbaarheid van de resultaten en het waarborgen van de anonimiteit van respondenten, worden deze resultaten hier niet gerapporteerd.

2.8 Dagopvang

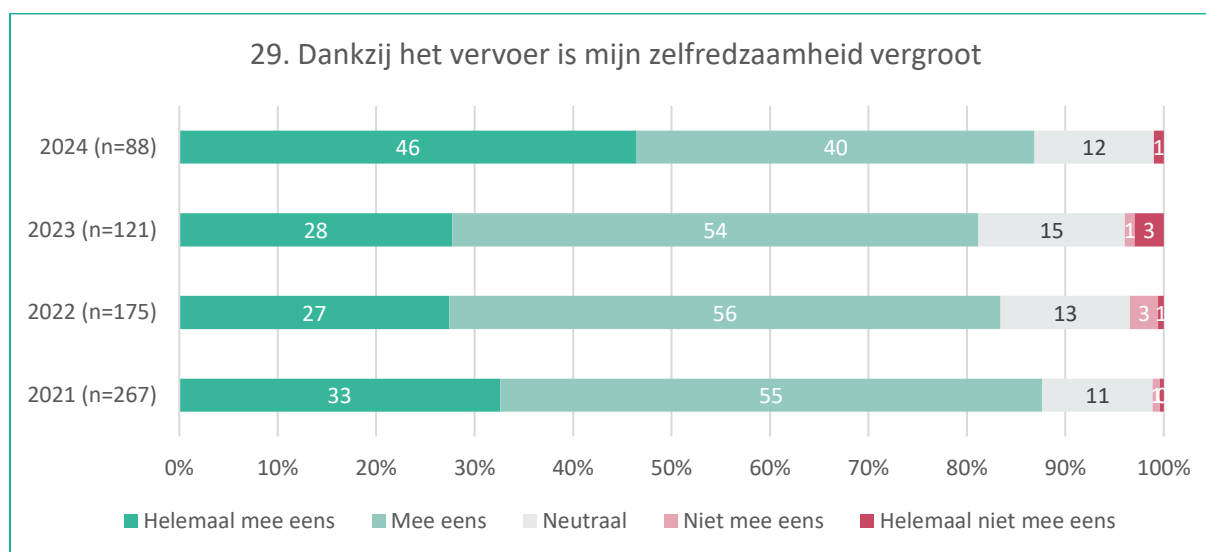


Vraag 27 'De dagopvang ontlast mijn mantelzorger' en vraag 28 'Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de dagopvang' zijn door minder dan tien respondenten beantwoord. Omwille van de betrouwbaarheid van de resultaten en het waarborgen van de anonimiteit van respondenten, worden deze resultaten hier niet gerapporteerd.



2.9 Vervoer

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



*Tot en met Q2 2024 werd deze vraag geformuleerd als 'Dankzij het vervoer kan ik mij beter redden.' Per Q3 2024 wordt bovenstaande formulering gebruikt.

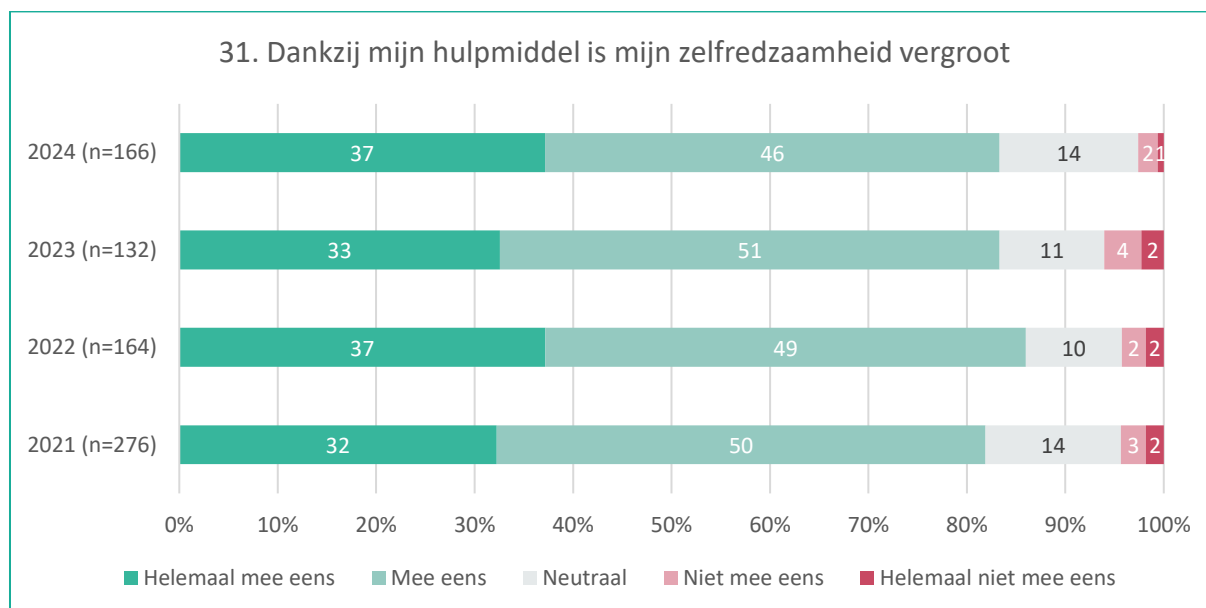
30. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van het vervoer? (n=87) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)			
	%	% per categorie*	Gemiddeld cijfer vervoer
1	1,2	2024: 3,5% 2023: 4,4% 2022: 7,3% 2021: 8,6% 2020: 8,4%	8,0 2023: 7,9 2022: 7,7 2021: 7,7 2020: 7,5
2	0,0		
3	0,0		
4	0,0		
5	2,3		
6	3,5	2024: 65,5% 2023: 63,8% 2022: 66,3% 2021: 66,0% 2020: 69,8%	
7	26,4		
8	35,6		
9	17,2	2024: 31,0% 2023: 31,9% 2022: 26,5% 2021: 25,4% 2020: 21,7%	
10	13,8		

Categorieën: onvoldoende (1-5), voldoende (6-8), goed (9-10).



2.10 Hulpmiddelen

Deze paragraaf toont de ervaringen van respondenten met de kwaliteit van hulpmiddelen.



32. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van uw hulpmiddel(en)? (n=100) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

	%	% per categorie*	Gemiddeld cijfer hulpmiddel(en)
1	3,0	2024: 7,0% 2023: 8,7% 2022: 8,0% 2021: 9,3% 2020: 3,0%	7,9 2023: 7,9 2022: 8,0 2021: 7,7 2020: 7,9
2	0,0		
3	0,0		
4	1,0		
5	3,0		
6	4,0	2024: 59,0% 2023: 59,5% 2022: 55,9% 2021: 60,4% 2020: 67,4%	
7	20,0		
8	35,0		
9	15,0	2024: 34,0% 2023: 31,8% 2022: 36,2% 2021: 30,2% 2020: 29,7%	
10	19,0		

Categorieën: onvoldoende (1-5), voldoende (6-8), goed (9-10).



33. Hoe tevreden bent u over de voorlichting van uw hulpmiddelenleverancier? (n=96) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)			
	%	% per categorie*	Gemiddeld cijfer voorlichting hulpmiddelenleverancier
1	4,2	2024: 17,7% 2023: 15,2% 2022: 14,2% 2021: 16,3%	7,4 2023: 7,3 2022: 7,2 2021: 7,2
2	1,0		
3	0,0		
4	2,1		
5	10,4		
6	8,3	2024: 53,1% 2023: 57,7% 2022: 65,5% 2021: 61,5%	
7	17,7		
8	27,1		
9	13,5	2024: 29,1% 2023: 27,1% 2022: 20,3% 2021: 22,3%	
10	15,6		

Categorieën: onvoldoende (1-5), voldoende (6-8), goed (9-10).

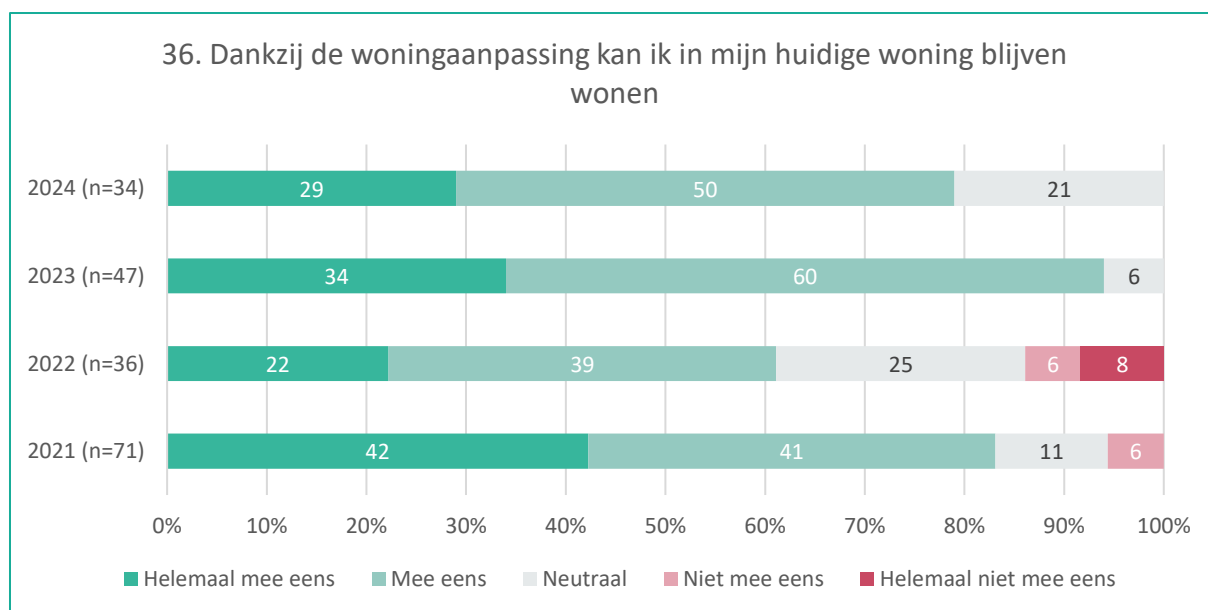
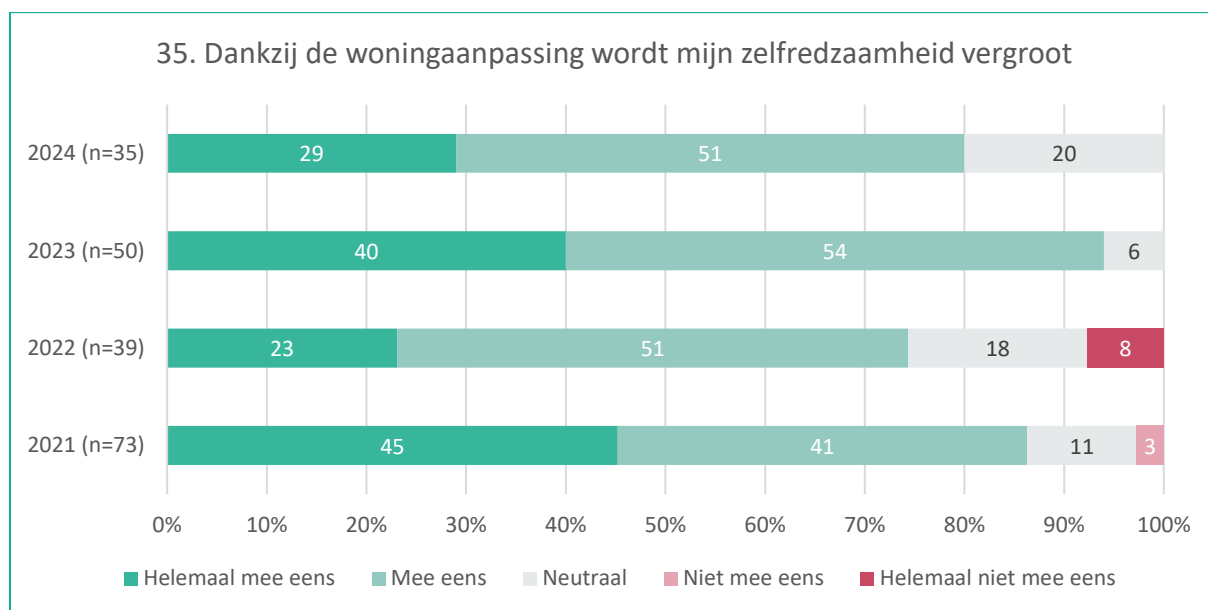
34. Hoe tevreden bent u over de <u>service van uw hulpmiddelenleverancier?</u> (n=96) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)			
	%	% per categorie*	Gemiddeld cijfer service hulpmiddelenleverancier
1	3,1	2024: 17,8% 2023: 19,1% 2022: 13,2% 2021: 14,3%	7,4 2023: 7,2 2022: 7,4 2021: 7,3
2	2,1		
3	0,0		
4	6,3		
5	6,3		
6	6,3	2024: 53,2% 2023: 51,7% 2022: 60,8% 2021: 58,7%	
7	16,7		
8	30,2		
9	11,5	2024: 29,2% 2023: 29,2% 2022: 26,2% 2021: 27,1%	
10	17,7		

Categorieën: onvoldoende (1-5), voldoende (6-8), goed (9-10).



2.11 Woningaanpassing

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



*Tot en met Q2 2024 werd deze vraag als volgt geformuleerd: "Dankzij de woningaanpassing kan ik mijn woning weer optimaal benutten."



37. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de woningaanpassing? (n=33) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)			
	%	% per categorie*	Gemiddeld cijfer woningaanpassing
1	0,0	2024: 3,8% 2023: 3,8% 2022: 13,1% 2021: 10,4% 2020: 18,6%	8,4 2023: 8,3 2022: 7,6 2021: 7,9 2020: 7,3
2	0,0		
3	0,0		
4	0,0		
5	3,8		
6	3,8	2024: 59,6% 2023: 53,8 2022: 52,7% 2021: 47,4% 2020: 48,0%	
7	9,6		
8	46,2		
9	17,3	2024: 36,5% 2023: 36,5% 2022: 34,2% 2021: 42,1% 2020: 33,3%	
10	19,2		

Categorieën: onvoldoende (1-5), voldoende (6-8), goed (9-10).

2.12 Ruimte voor opmerkingen

Vraag 38

Respondenten konden per ondersteuningsvorm een toelichting geven over hun ervaringen. De vraag was als volgt geformuleerd: **‘U kunt hieronder uw opmerking opschrijven’**. Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen

Miriam de Vries – m.devries@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@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

