

UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2023

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	8
Resultaten	11
• Contact	12
• (Onafhankelijke) cliëntondersteuner	15
• Het gesprek/huisbezoek	17
• Hulp/ondersteuning	23
• Kwaliteit	28
• Effect	34
• Plus- en kluspunten	38
Bijlagen	39



INLEIDING

A decorative header image showing a portion of a map with various colored regions (green, blue, orange, purple) and lines representing roads or boundaries.

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 het wijkteam 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 2023 gebruik maken van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met het wijkteam, de kwaliteit en het effect van de hulp.



ONDERZOEKsverantwoording

ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

Doelgroep

Cliënten die in 2023 een aanvraag hebben gedaan voor een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Veldwerkperiode

April 2023 - April 2024

Gedurende het jaar zijn de cliënten een maand na de aanvraag uitgenodigd voor de eerste fase van het onderzoek (de vragenlijst over het contact met het wijkteam). Zes maanden na de aanvraag worden cliënten uitgenodigd voor de tweede fase van het onderzoek (de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp). Omdat de gegevensaanlevering vanuit de gemeente een tijdje stil heeft gelegen heeft het bij sommige maanden wat langer geduurd voordat cliënten uitgenodigd zijn voor het onderzoek.

Respons

	Populatie	Benaderd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Fase 1: Contact	2701	1688	454	26,9%	Representatief: 95% / 4,20%
Fase 2: Kwaliteit en effect	2701	1677	412	24,6%	Representatief: 95% / 4,45%

ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

	Afgeronde vragenlijsten	Online	Telefonisch
Fase 1: Contact	454	342	112
Fase 2: Kwaliteit en effect	412	298	114

Rapportage

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. Vragen waarbij de respons lager is dan drie zijn niet opgenomen in het rapport.

Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met de resultaten uit voorgaande jaren. Op verzoek van gemeente Hollands Kroon zijn niet twee maar vier jaar meegenomen in de vergelijking. Naast de resultaten van 2023 geeft dit rapport waar mogelijk ook de resultaten weer uit 2019, 2020, 2021 en 2022. Bij de interpretatie van de vergelijkingen moet er rekening mee worden gehouden dat de resultaten van 2020 niet representatief maar richtinggevend zijn. Daarnaast is in 2022 en 2021 de groep cliënten die alleen hulp krijgt via het wijkteam Inluzio wel uitgenodigd voor het onderzoek maar in 2019 en 2020 niet.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN

BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

Pluspunten

- Na het gesprek met de wijkteammedewerker heeft 95% van de cliënten hulp gekregen.
- Cliënten waarderen de wijkteammedewerker, de zorgaanbieder en de hulp zelf met een 7,5 of hoger. Zij krijgen respectievelijk een 7,8, een 7,5 en een 7,8.
- 48% van de cliënten werd binnen een maand na de eerste melding geholpen.
- Bijna alle zorgaanbieders zijn individueel gestegen in waardering bij de cliënten. De twee meest genoemde zorgaanbieders Axxicom en Includio krijgen respectievelijk een 7,3 en een 7,5.
- Het merendeel van de cliënten is tevreden over de kwaliteit en het effect van de hulp. Zo benoemt 86% van de cliënten dat de hulpverleners haar serieus nam en bij 77% past de hulp die zij krijgt bij de hulpvraag. Ook zegt 76% van de cliënten dat zij zich beter kan redden door de ontvangen hulp.

Aandachtspunten

- Bij 9% van de cliënten heeft het veel moeite gekost om hulp aan te vragen en 11% wist niet waar zij hulp kon aanvragen.
- 52% van de cliënten geeft aan dat er met hen niet gesproken is over de opties van het PGB. 20% geeft aan hier wel behoefte aan te hebben.
- Hoewel 70% van de cliënten wist dat er zij iemand bij het gesprek mocht vragen, wist 69% niet dat dit een onafhankelijke cliëntondersteuner had kunnen zijn.
- Ondanks dat 68% van de cliënten aangeeft snel geholpen te zijn is dit percentage 7% gedaald ten opzichte van 2022.
- De mate waarin cliënten ervaren dat zorginstanties goed samenwerken is ten opzichte van 2022 gedaald. Zo vond in 2022 84% dat er goed werd samengewerkt en in 2023 was dit 59%.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij een aantal aanbevelingen doen. Deze liggen in lijn der verwachting met het oog op de tussentijdse rapportage.

- ❖ **Bespreek de mogelijkheden van het PGB**

Tijdens het gesprek met de wijkteammedewerker zou het een goed moment zijn om het PGB kort toe te lichten. Cliënten zijn niet altijd op de hoogte van de mogelijkheden en zijn ook niet altijd assertief genoeg om zelf te vragen of onderzoek te doen. Uit de open antwoorden blijkt dat sommige cliënten nu wel op de hoogte zijn van het PGB en dit graag zouden ontvangen zodat zij hulp in de huishouding kunnen regelen.
- ❖ **Ga na hoe het proces van de aanvraag sneller en beter kan verlopen**

Bij 9% van de cliënten heeft het veel moeite gekost om hulp aan te vragen en 11% van de cliënten wist niet waar zij hulp kon aanvragen. Ook heeft het bij 21% langer dan een maand geduurd voordat zij hulp heeft gekregen. Bespreek intern welke verbeteringen er kunnen worden aangebracht en stel een concreet plan op. 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.
- ❖ **Samenwerken met andere instanties**

Uit de resultaten blijkt dat cliënten ervaren dat er minder goed wordt samengewerkt. Hierdoor kan het zijn dat wachttijden toenemen of kan het zijn dat mensen meer hulp nodig hebben wanneer ze een lange tijd geholpen worden. Daarnaast geven veel cliënten aan dat het wassen van de ramen een groot gemis is. Samenwerken met woningcorporaties die glazenwassers inhuren zou een optie kunnen zijn waardoor uiteindelijk de huishoudelijke hulp ook beter zal worden beoordeeld.



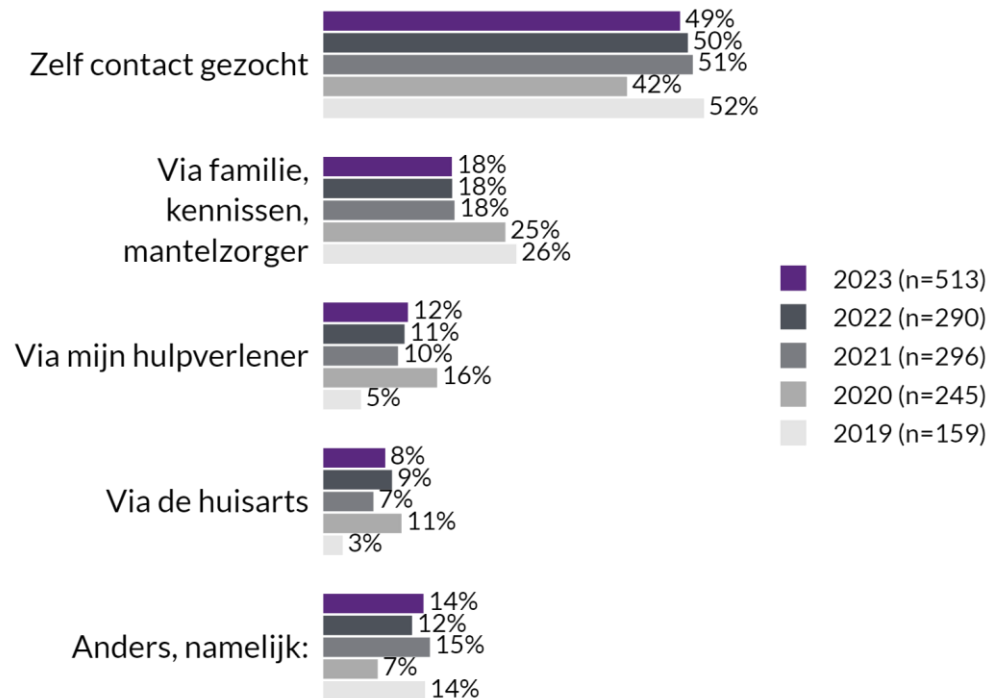
RESULTATEN

RESULTATEN | STEEDS MINDER CLIËNTEN ZOEKEN TELEFONISCH CONTACT MET HET WIJKTEAM

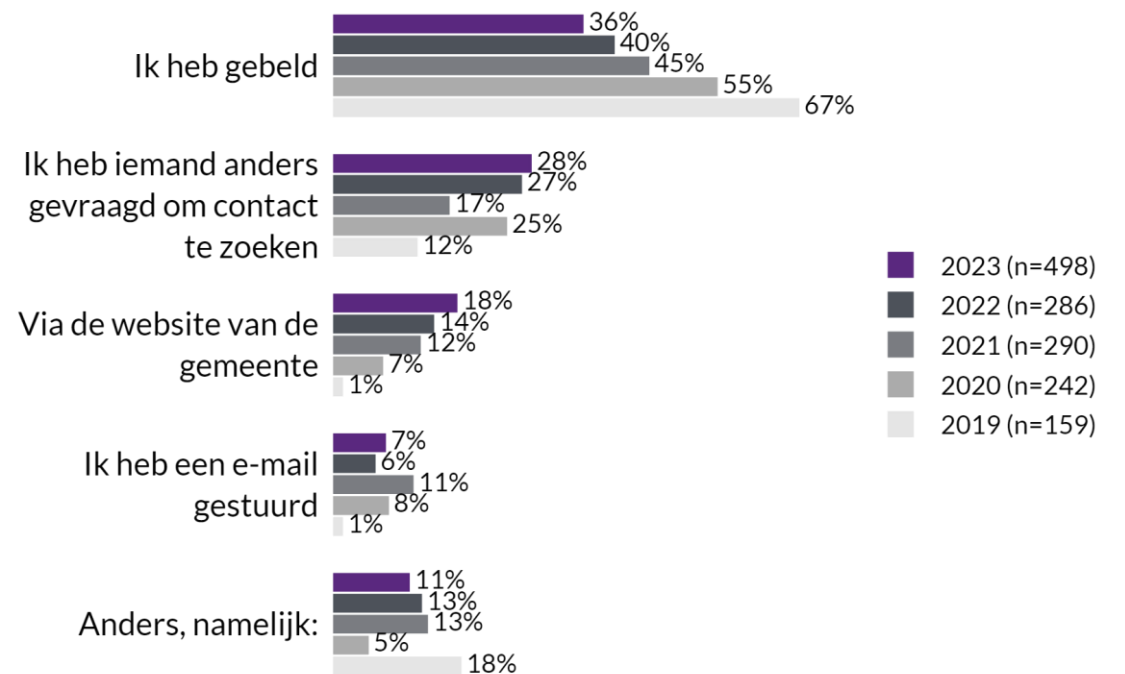
CONTACT (1/3)

Bijna de helft van de cliënten (49%) heeft zelf contact gezocht met het wijkteam. Daarnaast heeft 18% van de cliënten aangegeven via familie, kennissen of mantelzorger in contact te zijn gekomen. Een zevende van de cliënten (14%) geeft een ander antwoord. Hieruit blijkt dat het bijvoorbeeld ging om een herindicatie of een doorverwijzing van de ergotherapeut. Het grootste gedeelte van de cliënten (36%) heeft zelf gebeld. Dit lijkt steeds meer af te nemen omdat mensen meer via het internet (18%) of email (7%) in contact weten te komen.

Hoe bent u bij het wijkteam terecht gekomen?



Hoe heeft u contact gezocht met het wijkteam?

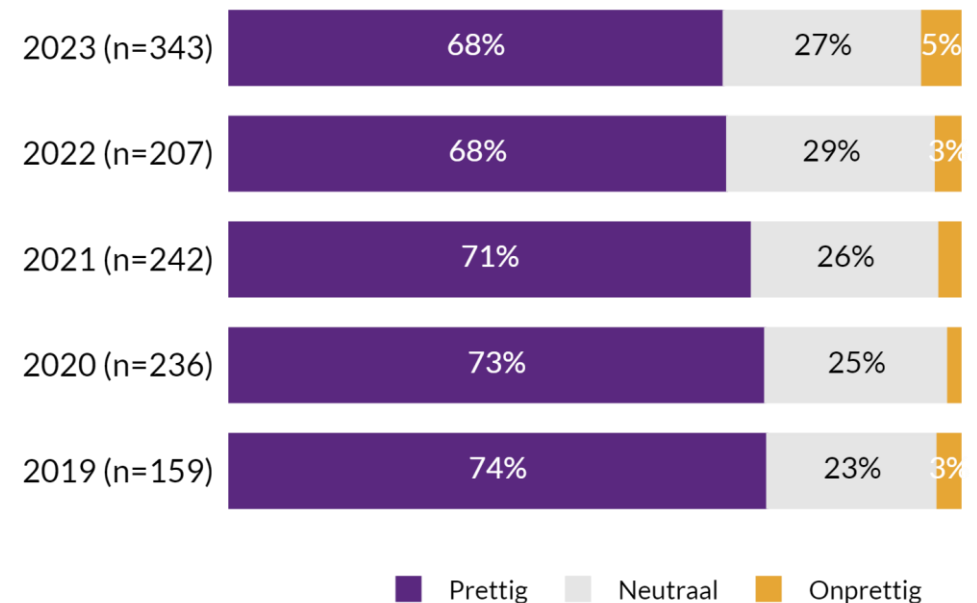
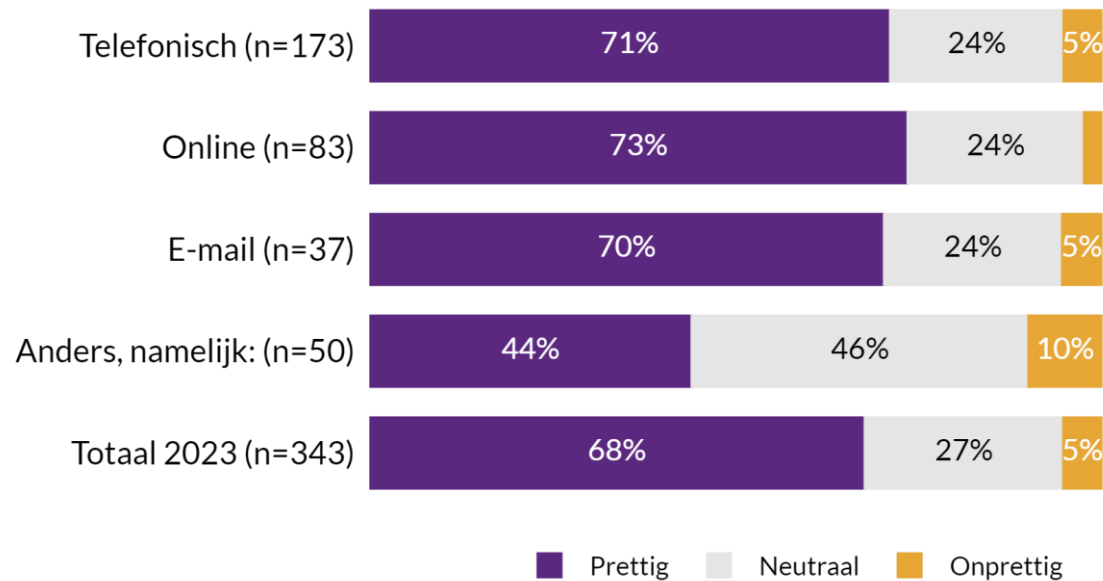


RESULTATEN | RUIM TWEE DERDE VAN DE CLIËNTEN VOND HET CONTACT PRETTIG

CONTACT (2/3)

Aan de cliënten die zelf contact hebben gezocht met het wijkteam is gevraagd hoe zij dit contact hebben ervaren. 68% vond dit contact prettig, 27% staat er neutraal in en 5% heeft het contact met het wijkteam als onprettig ervaren. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Hoe heeft u dit contact ervaren?*

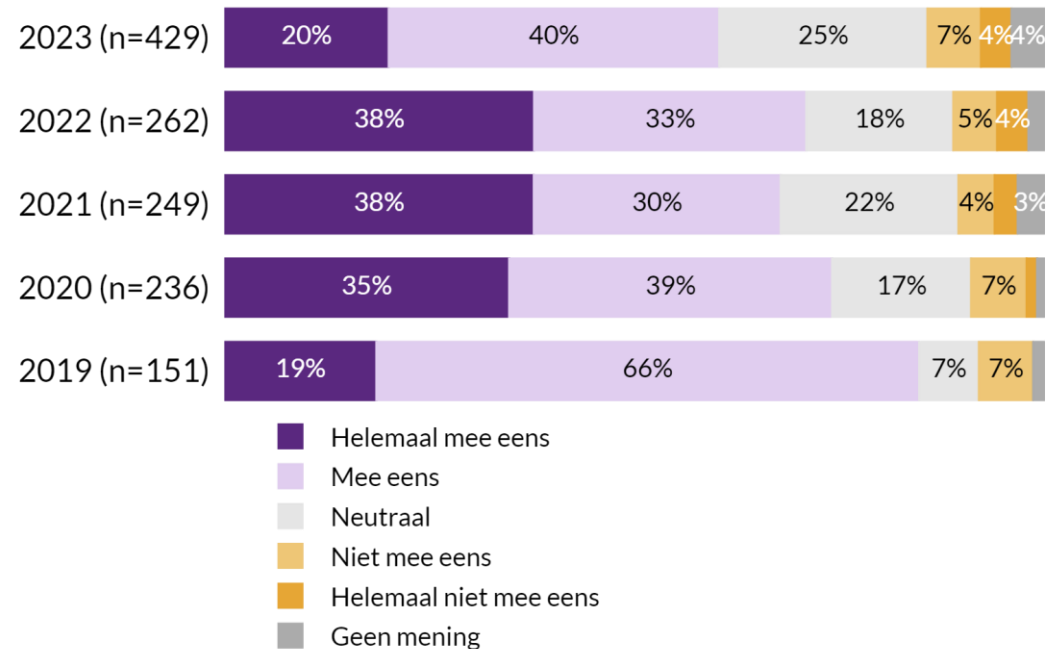


RESULTATEN | 60% VAN DE CLIËNTEN WIST GOED WAAR ZIJ MOEST ZIJN VOOR HULP

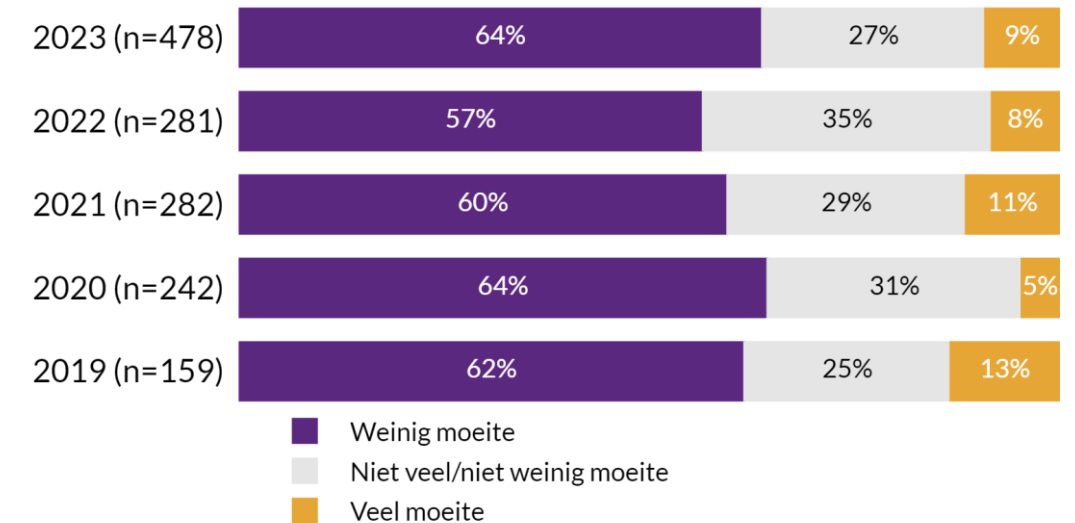
CONTACT (3/3)

In 2023 wist 60% van de cliënten waar zij moest zijn met de hulpvraag in verhouding tot 11% die dit niet goed wist. Deze cliënten waren niet goed op de hoogte van welke hulp zij kunnen krijgen, waar zij dit moeten aanvragen en wie hun contactpersoon is tijdens dit proces. 64% van de mensen geeft aan dat het weinig moeite heeft gekost om hulp aan te vragen. 27% staat hier neutraal tegenover en 9% heeft veel moeite ervaren.

In hoeverre bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met het wijkteam? - 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'



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

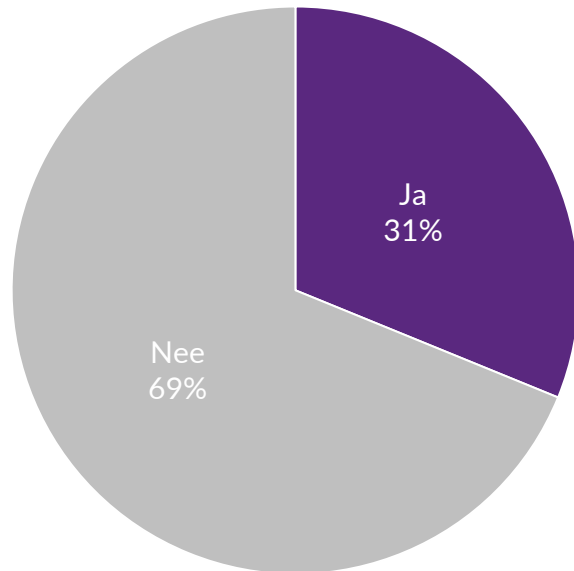


RESULTATEN | NOG GEEN DERDE WIST VAN DE ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER

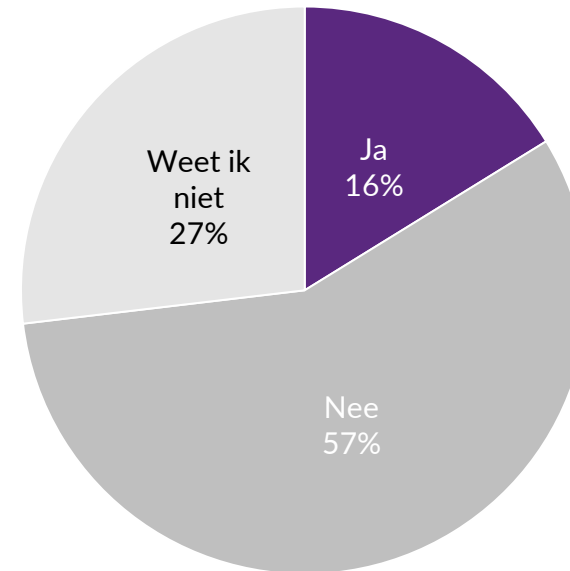
(ONAFHANKELIJKE) CLIËNTONDERSTEUNER (1/2)

Iets minder dan een derde van de cliënten (31%) wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2022: 28%; 2021: 32%; 2020: 39%; 2019: 21%). 69% wist dit niet. Aan deze cliënten is gevraagd of zij wel behoefte hadden gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner. Hiervan had 16% daar wel behoefte aan gehad (2022: 14%; 2021: 28%). Iets meer dan een kwart (27%) van de cliënten wist niet of zij dit zou willen.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
(n=369)



Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner?*(n=253)

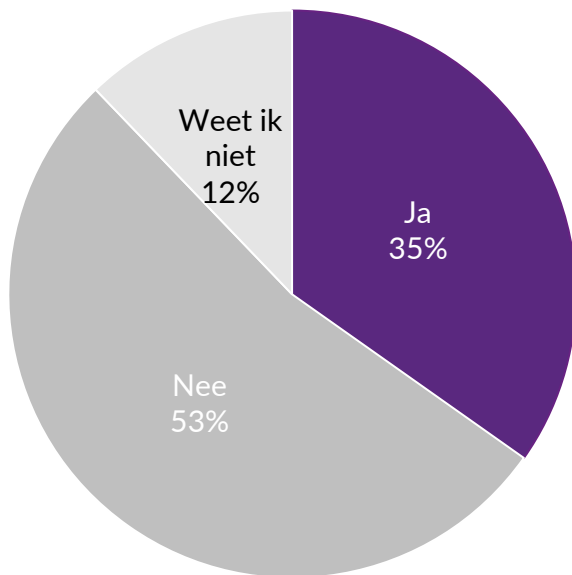


RESULTATEN | 90% ZOU OPNIEUW KIEZEN VOOR DE ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER

(ONAFHANKELIJKE) CLIËNTONDERSTEUNER (2/2)

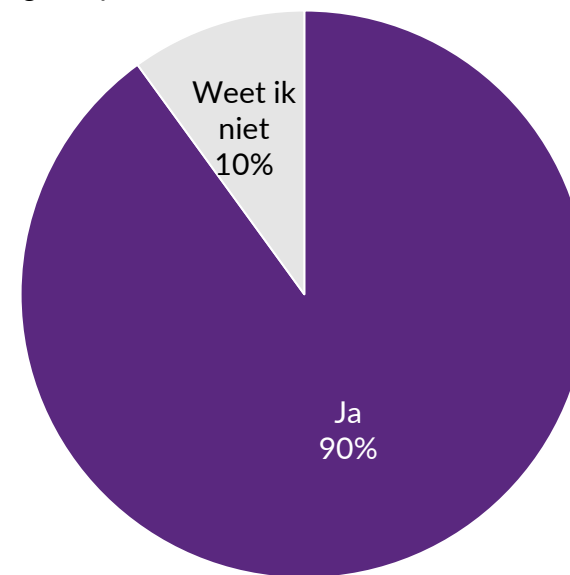
35% van de cliënten die wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft hier ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt (2022: 26%; 2021: 19%). 90% van de cliënten die gebruik heeft gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner zou hier in de toekomst weer gebruik van maken (2022: 88%; 2021: 80%).

Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?* (n=115)



Zou u hier in de toekomst weer gebruik van maken?** (n=40)

Let op! Lage respons!

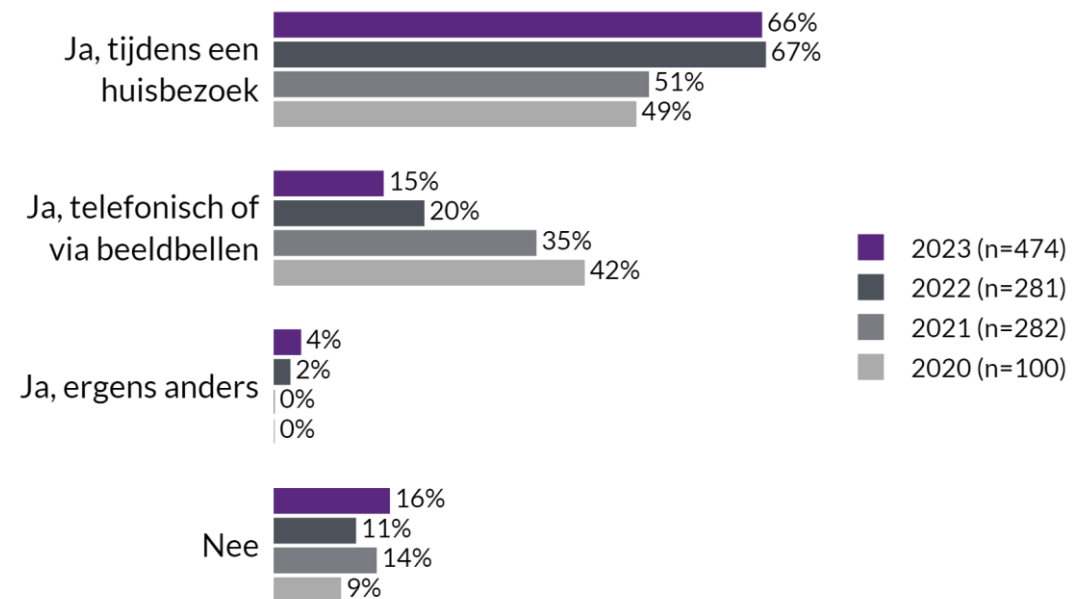


RESULTATEN | 84% HEEFT EEN GESPREK GEHAD NA CONTACT OVER DE HULPVRAAG

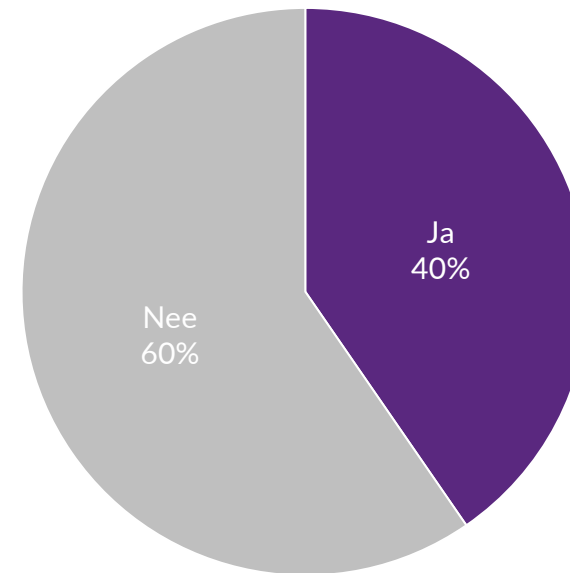
HET GESPREK/HUISBEZOEK (1/6)

Bij bijna 85% van de cliënten heeft er een gesprek plaatsgevonden, waarbij deze bij de meesten heeft plaatsgevonden tijdens een huisbezoek (66%). Bijna 16% geeft aan dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Zij heeft geen vragen meer beantwoord over het contact met het wijkteam. 40% van de cliënten waarbij een gesprek heeft plaatsgevonden wist dat het 'keukentafelgesprek' niet thuis hoefde plaats te vinden (2022: 47%; 2021: 49%; 2020: 43%; 2019: 57%).

Heeft er een gesprek plaatsgevonden?*



Wist u dat het 'keukentafelgesprek' niet thuis hoeft plaats te vinden? (n=307)

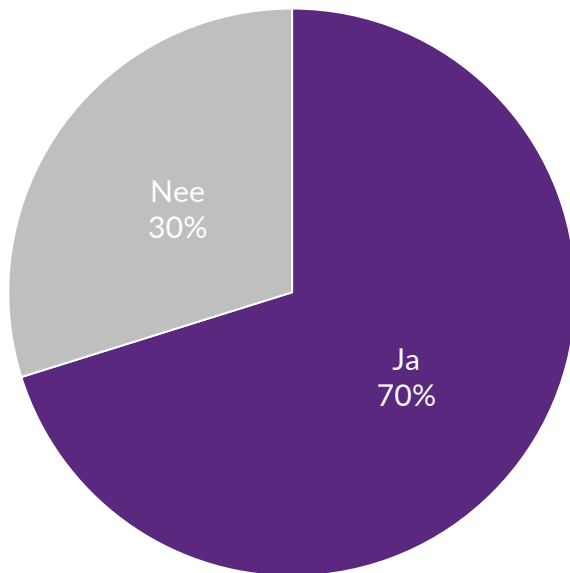


RESULTATEN | 75% VAN DE CLIËNTEN WAS OP DE HOOGTE VAN DE INHOUD VAN HET GESPREK

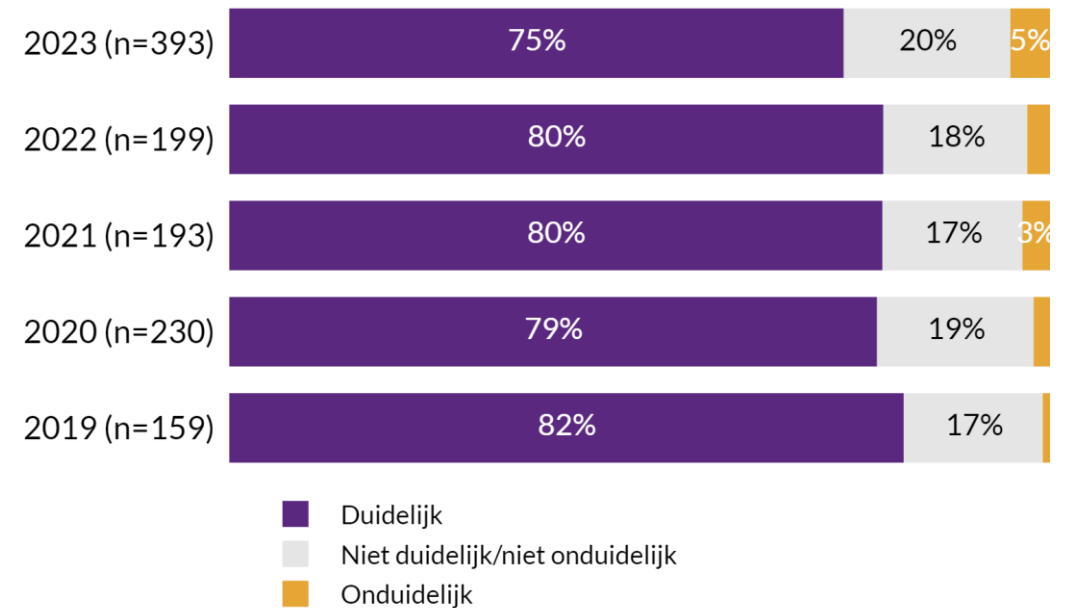
HET GESPREK/HUISBEZOEK (2/6)

Ruim twee derde (70%) wist dat zij iemand ter ondersteuning bij het gesprek kon vragen (2022: 67%; 2021: 68%; 2020: 62%; 2019: 75%). Daarnaast was het voor 75% duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden. Voor 5% was dit niet duidelijk.

Wist u dat u iemand, ter ondersteuning, bij het gesprek kon vragen? (n=399)



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

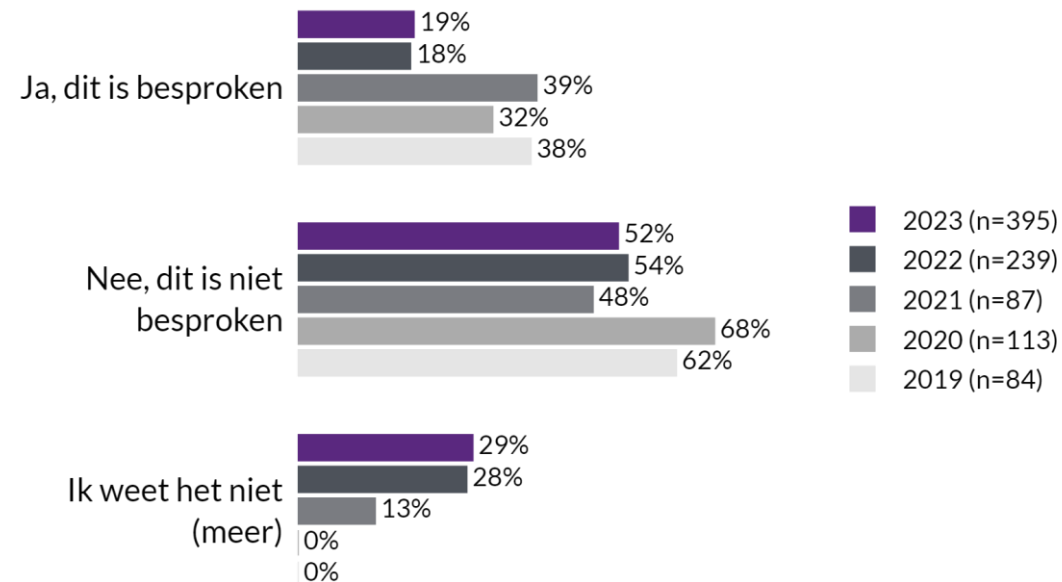


RESULTATEN | MET 52% VAN DE CLIËNTEN IS NIET GESPROKEN OVER HET PGB

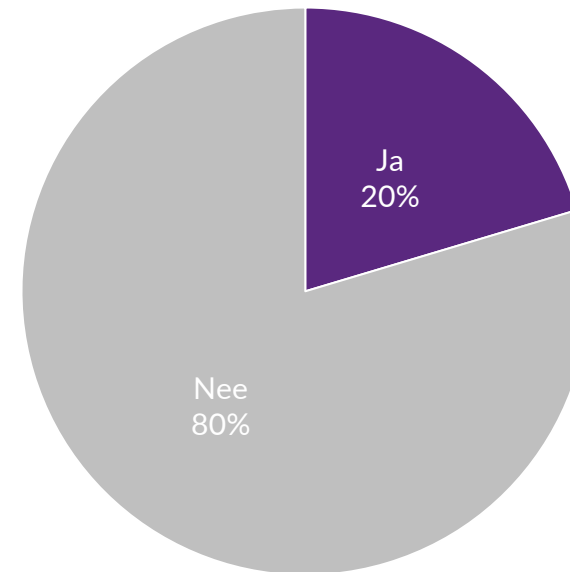
HET GESPREK/HUISBEZOEK (3/6)

Met ongeveer een vijfde van de cliënten (19%) is er gesproken over wat de opties zijn van het PGB. Met 52% is dit niet besproken en 29% weet het niet (meer). Cliënten waarbij de opties voor het PGB niet zijn besproken of dit niet meer weten is gevraagd of zij behoefte hadden gehad aan een PGB. 20% van deze cliënten had hier wel behoefte aan, tegenover 80% die dit niet had. (2022: 13%; 2021: 14%).

Is er met u gesproken over wat de opties zijn van het PGB (persoonsgebonden budget)?



Had u behoefte gehad aan een PGB?* (n=319)

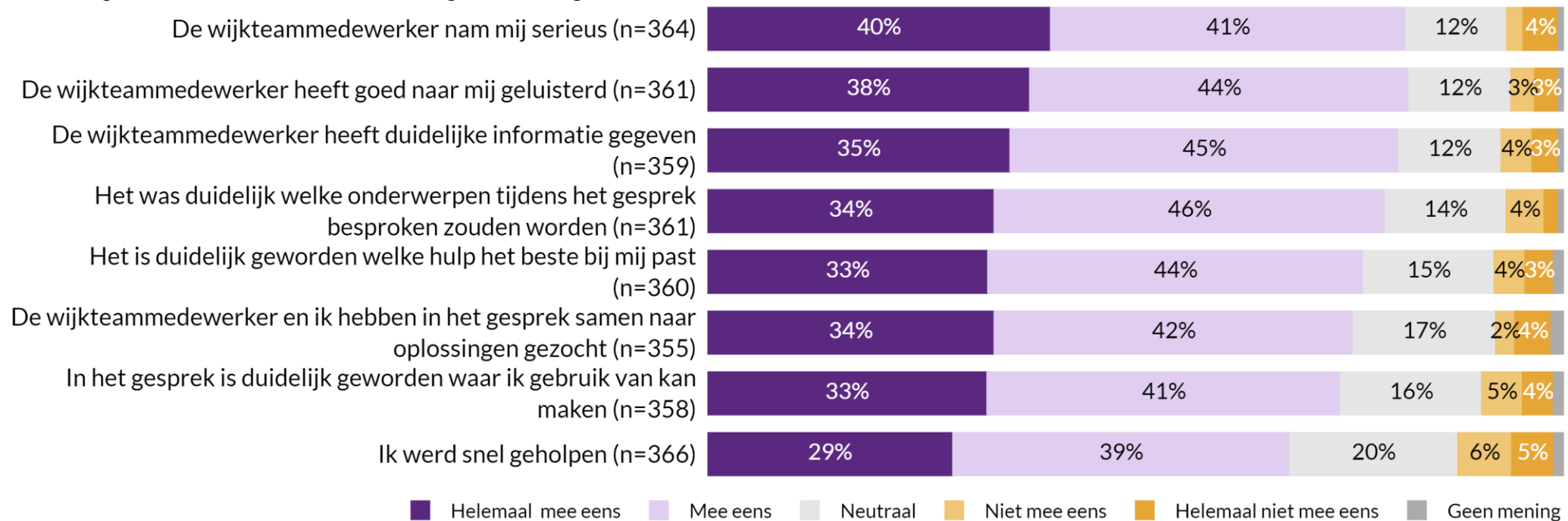


RESULTATEN | 68% VAN DE CLIËNTEN GEEFT AAN SNEL TE ZIJN GEHOLPEN

HET GESPREK/HUISBEZOEK (4/6)

Over het algemeen is de meerderheid van de cliënten positief over het gesprek en de wijkteammedewerker. Zo geeft 82% aan dat de wijkteammedewerker haar serieus nam en benoemt 82% dat de wijkteammedewerker goed geluisterd heeft. 11% is niet snel geholpen. Cliënten die aangeven dat in het gesprek niet samen naar oplossingen is gezocht (6%) lichten onder andere toe dat ze niet serieus genomen worden, dat er veel personeelwisselingen hebben plaatsgevonden of dat zij het gevoel kregen dat de keuze betreft de hulp al was gemaakt en er niet genoeg tijd was genomen.

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



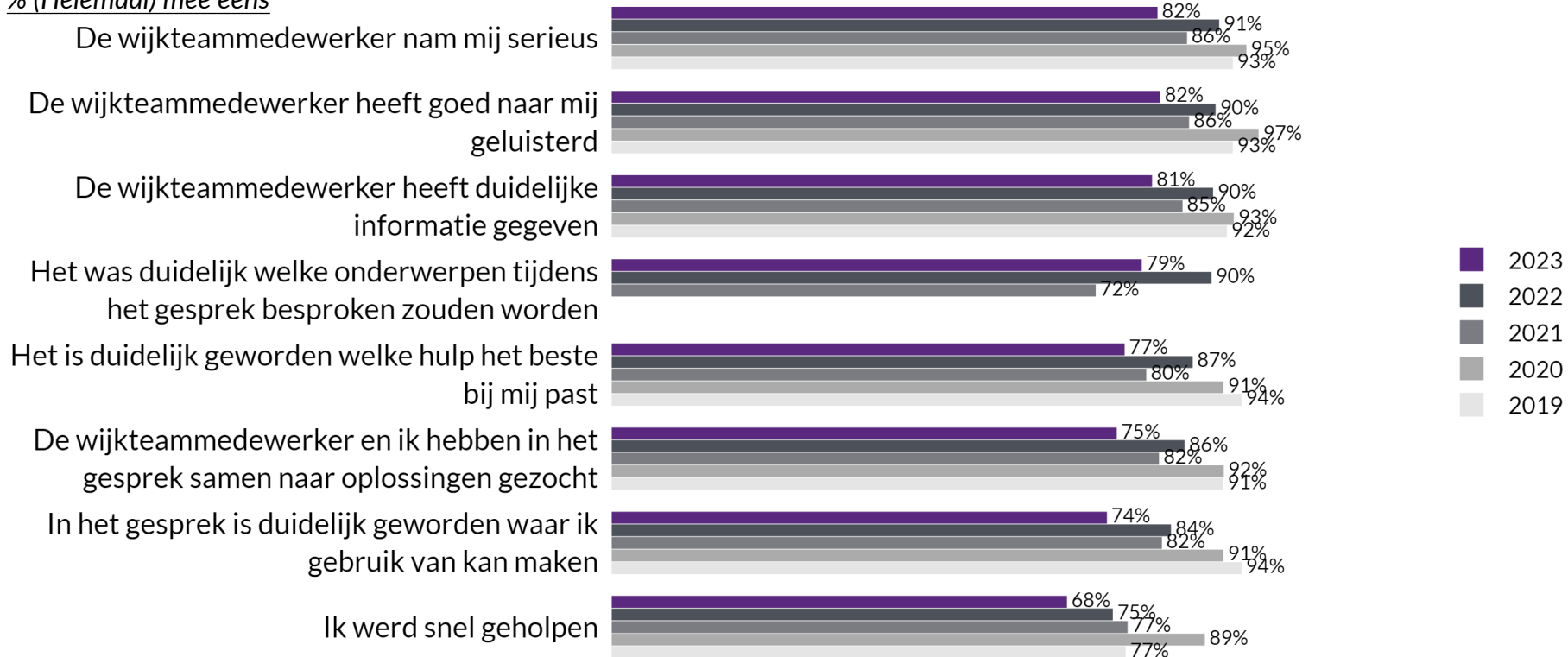
RESULTATEN | TEVREDENHEID OVER DE WIJKTEAMMEDEWERKER OVER HET ALGEMEEN GEDAALD

HET GESPREK/HUISBEZOEK (5/6)

In 2023 is in vergelijking met voorgaande jaren het percentage tevreden cliënten met ongeveer 10% gedaald.

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

% (Helemaal) mee eens

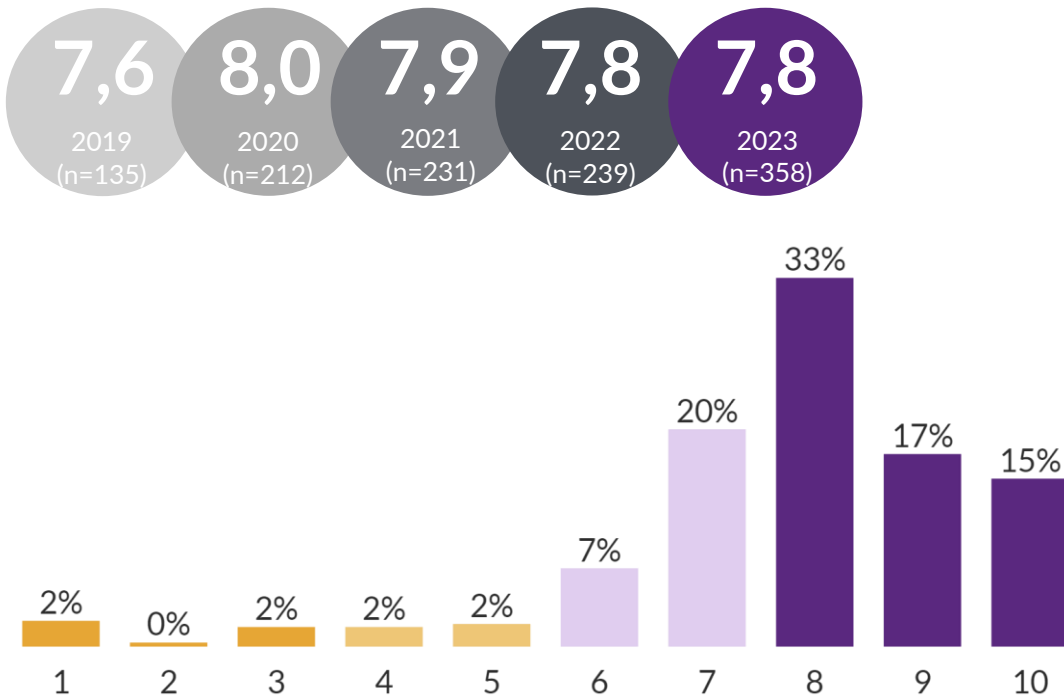


RESULTATEN | DE WIJKTEAMMEDEWERKER KRIJGT GEMIDDELD EEN 7,8

HET GESPREK/HUISBEZOEK (6/6)

Het gesprek met de wijkteammedewerker wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7,8, net als in 2022. Het meest gegeven cijfer is een 8 (33%) en 8% geeft een onvoldoende (5 of lager).

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

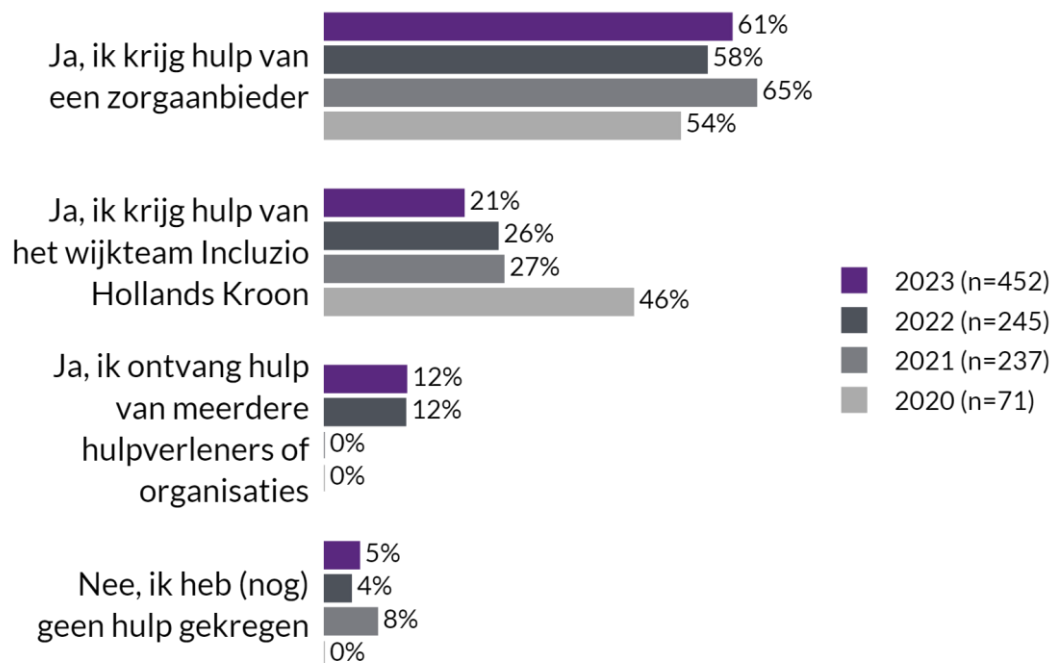


RESULTATEN | 95% VAN DE CLIËNTEN HEEFT NA HET GESPREK MET DE MEDEWERKER HULP GEKREGEN

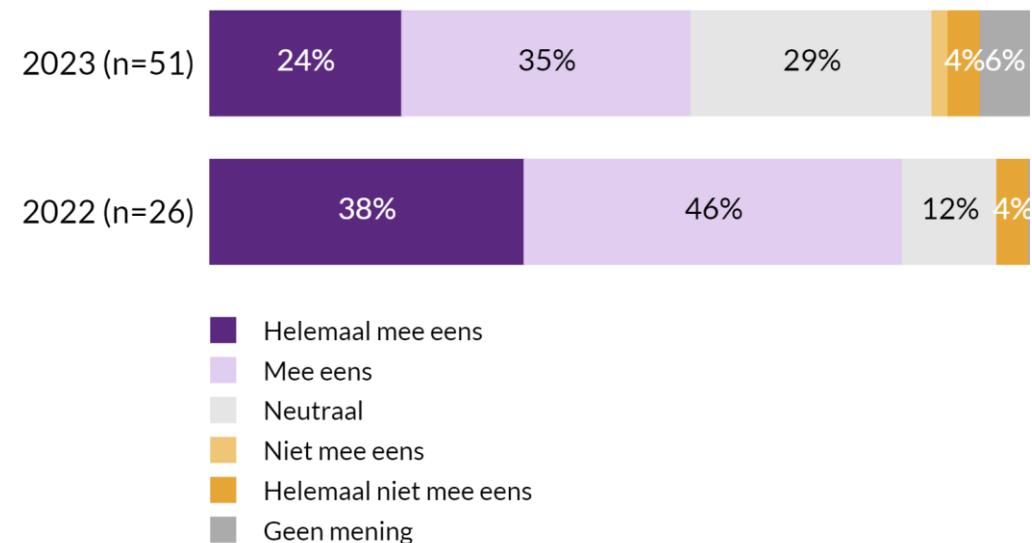
HULP/ONDERSTEUNING (1/5)

Na het gesprek met de wijkteammedewerker heeft 95% van de cliënten hulp gekregen, waarvan 61% hulp krijgt van een zorgaanbieder en 21% van wijkteam Includio Hollands Kroon. 12% ontvangt hulp van meerdere hulpverleners of organisaties. Aan hen is gevraagd in hoeverre deze verschillende instanties met elkaar samenwerken. 59% vindt dat deze goed samenwerken en 6% vindt van niet.

Heeft u na het gesprek met de wijkteammedewerker hulp gekregen?



Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling? - 'De verschillende organisaties en hulpverleners met wie ik te maken heb (gehad) tijdens de hulp werken goed met elkaar samen'*



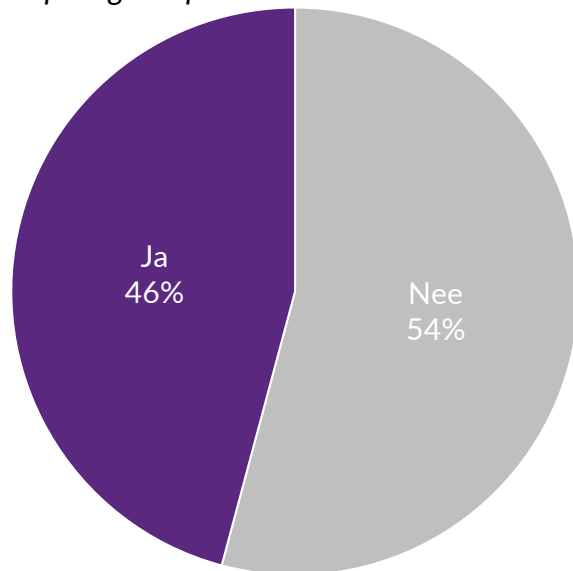
RESULTATEN | 54% VAN DE AFGeweZEN CLİENTEN HEEFT HIER (NOG) GEEN REDEN VOOR ONTVANGEN

HULP/ONDERSTEUNING (2/5)

Aan de cliënten die na het gesprek (nog) geen hulp hebben ontvangen is gevraagd of zij hier een reden voor hebben gekregen. 11 cliënten hebben wel een reden gekregen en 13 cliënten niet.

Heeft u een reden gekregen waarom u (nog) geen hulp heeft ontvangen? (n=24)*

Let op! Lage respons!

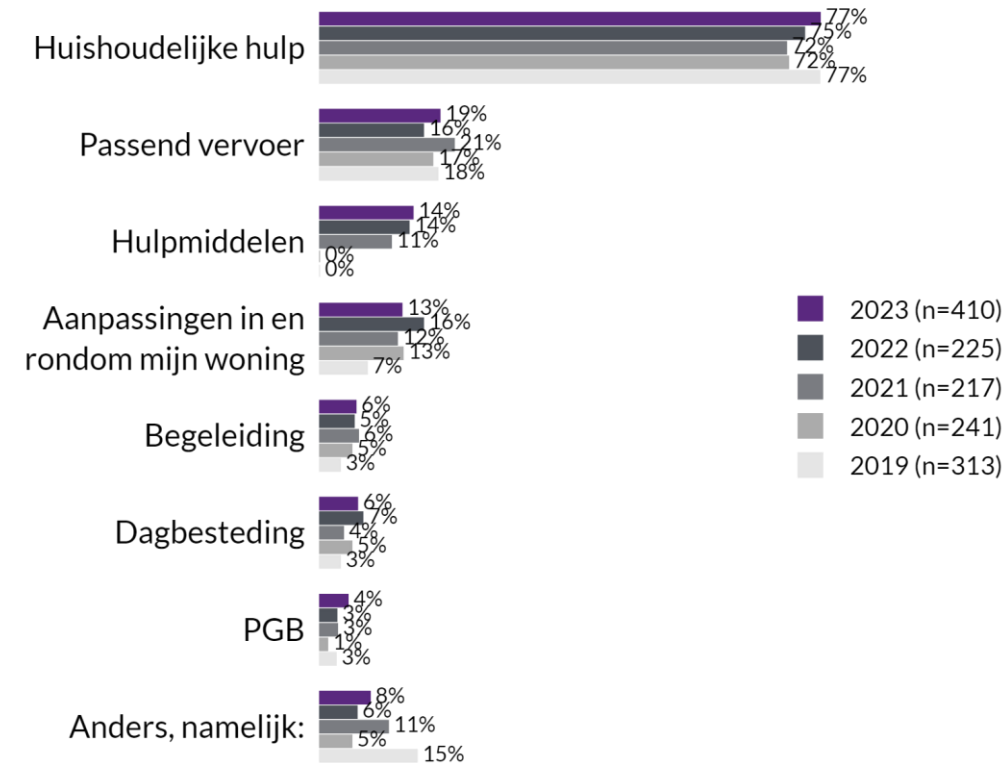


RESULTATEN | 77% VAN DE CLIËNTEN MAAKT GEBRUIK VAN HULP IN DE HUISHOUDING

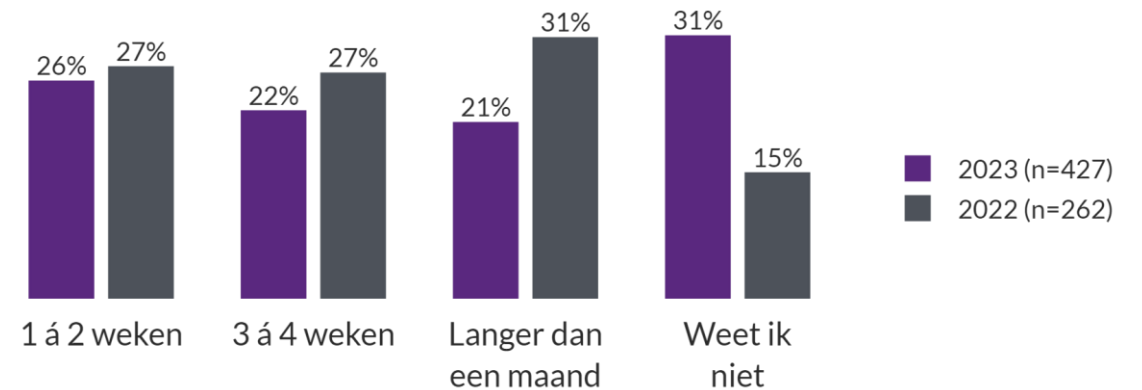
HULP/ONDERSTEUNING (3/5)

De meest genoemde vormen van ondersteuning zijn huishoudelijke hulp (77%), passend vervoer (19%) en hulpmiddelen (14%). Iets meer dan een kwart van de cliënten (26%) heeft 1 à 2 weken moeten wachten voordat zij hulp ontving. Bij 21% duurde dit langer dan een maand.

Welke hulp krijgt u op dit moment of heeft u gekregen?
U kunt meerdere opties aankruisen



Hoelang heeft u moeten wachten van de eerste melding totdat u uw hulp concreet ontving?*

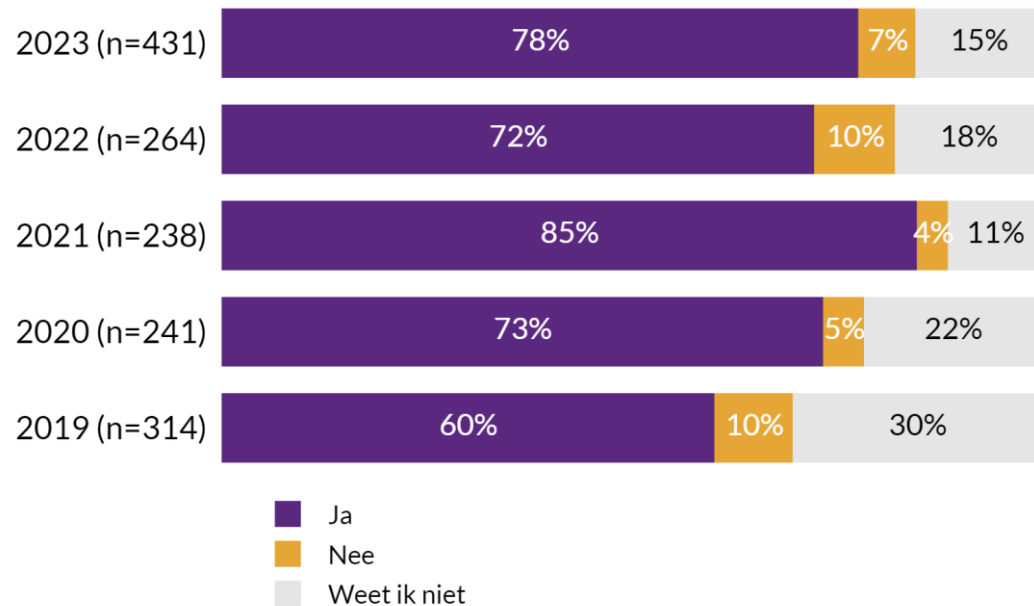


RESULTATEN | BIJNA VIER OP DE VIJF CLIËNTEN HEEFT EEN DUIDELIJK BESLUIT ONTVANGEN

HULP/ONDERSTEUNING (4/5)

78% van de cliënten heeft een duidelijk besluit ontvangen over welke hulp zij zou gaan ontvangen en voor hoe lang. 7% heeft dit niet gekregen en 15% heeft 'Weet ik niet' geantwoord.

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

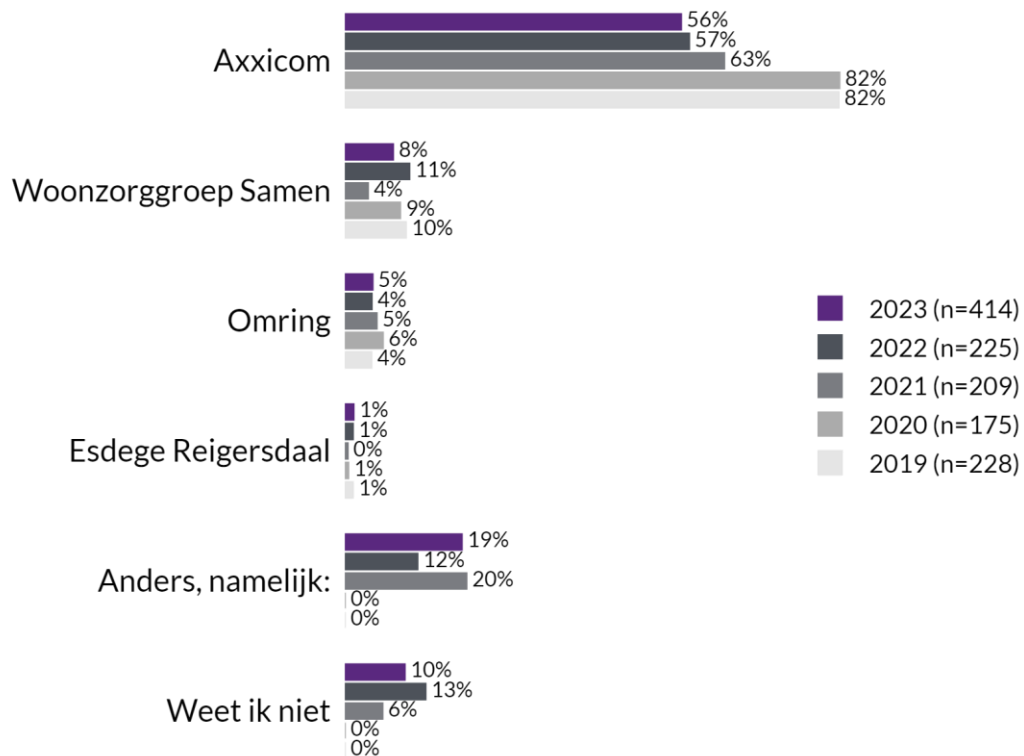


RESULTATEN | GROOTSTE ZORGAANBIEDER AXXICOM KRIJGT GEMIDDELD 7,3

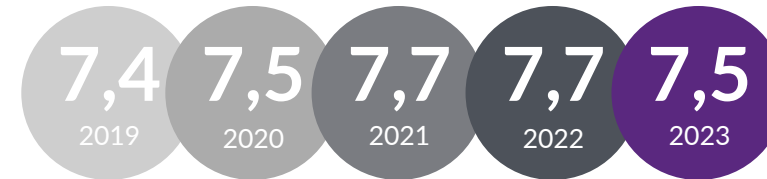
HULP/ONDERSTEUNING (5/5)

De meest genoemde zorgaanbieders zijn Axxicom, Inluzio en Woonzorggroep Samen. Zij worden respectievelijk beoordeeld met een 7,3, 7,5, en een 7,9. Veruit de grootste zorgaanbieder is ook dit jaar Axxicom.

Van welke zorgaanbieder heeft u hulp gekregen of krijgt u hulp?*



Welk rapportcijfer geeft u uw zorgaanbieder?*



Gemiddeld rapportcijfer van de meest voorkomende zorgaanbieders.

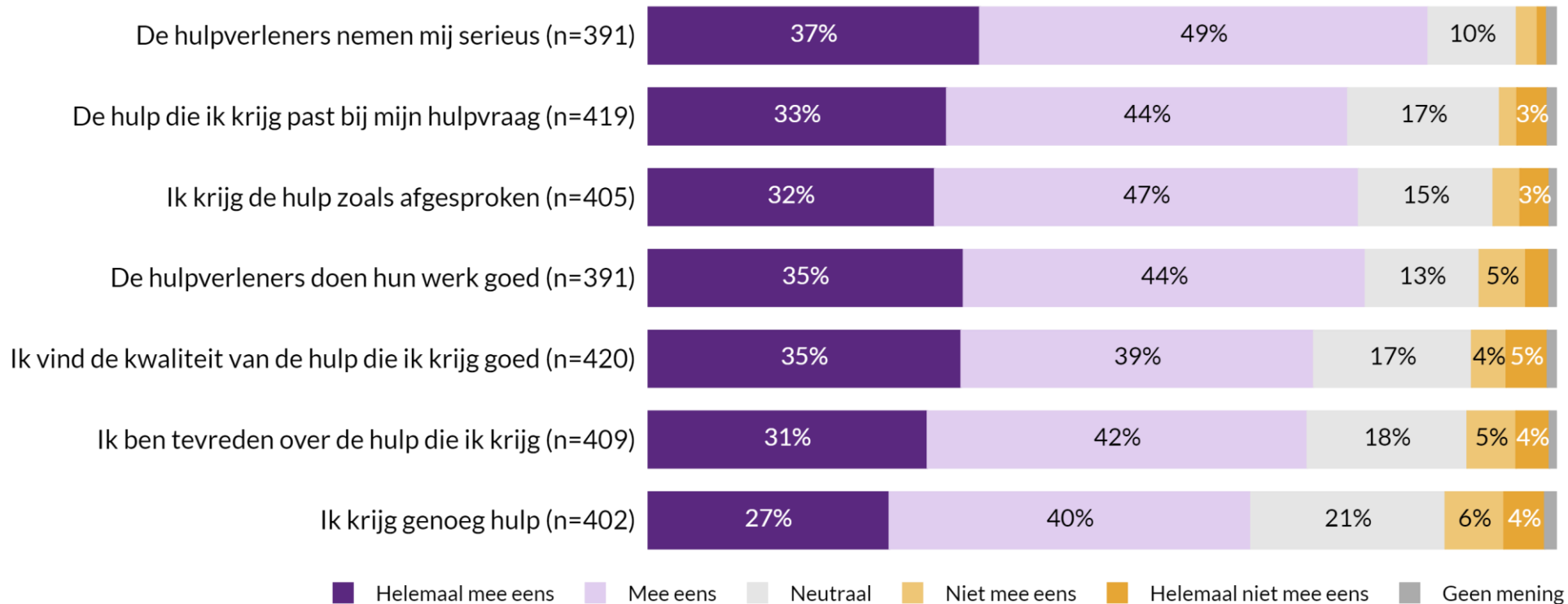
Zorgaanbieder	2023	2022	2021	2020	2019
Axxicom (n=212)	7,3	7,0	7,5	7,4	7,3
Inluzio (n=88)	7,5	7,3	7,9	7,8	7,5
Woonzorggroep Samen (n=33)	7,9	7,3	7,9	7,5	7,7
Omring (n=19)	8,4	8,2	8,9	7,5	7,9
Esdege Reigersdaal (n=6)	7,0	8,3	8,0	-	8,5

RESULTATEN | 86% VAN DE CLIËNTEN VOELT ZICH SERIEUS GENOMEN DOOR HULPVERLENERS

KWALITEIT (1/6)

De meerderheid van de cliënten is positief over de kwaliteit van de hulp. Zo benoemt 86% bijvoorbeeld dat de hulpverleners haar serieus nam en 77% krijgt hulp die past bij de hulpvraag. Met de stelling 'Ik krijg genoeg hulp' is 66% van de respondenten het (helemaal) eens en 10% is het daar (helemaal) niet mee eens. 6% krijgt niet de hulp zoals afgesproken, met name doordat er geen/minder zorg geleverd is.

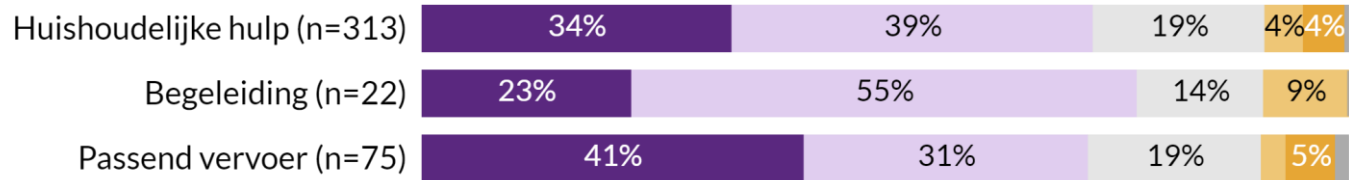
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?



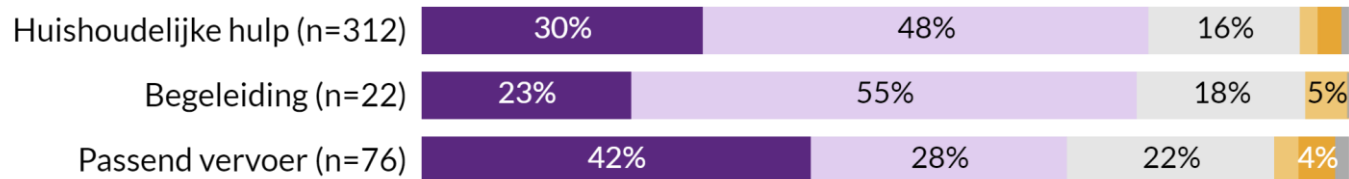
RESULTATEN

KWALITEIT (2/6)

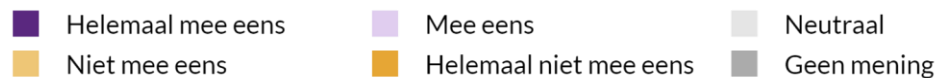
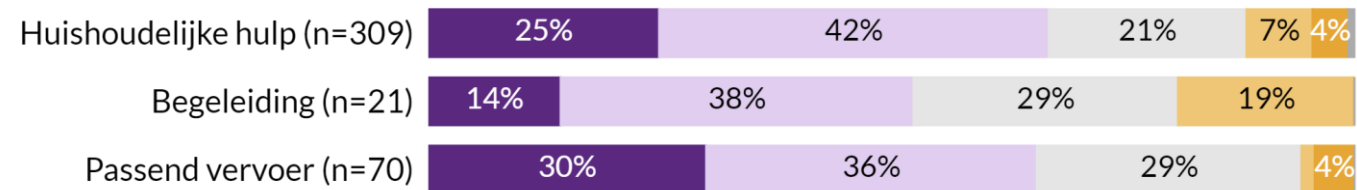
Ik vind de kwaliteit van de hulp die ik krijg goed



De hulp die ik krijg past bij mijn hulpvraag



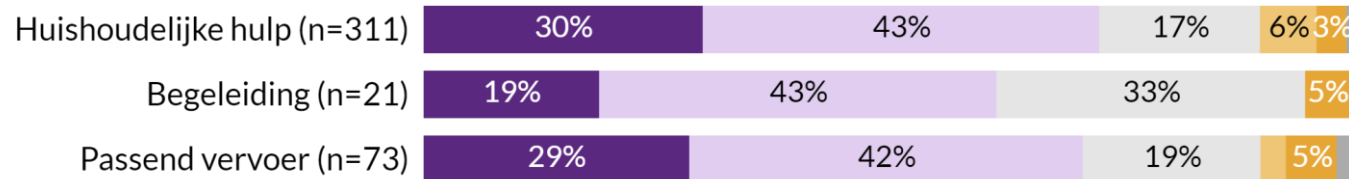
Ik krijg genoeg hulp



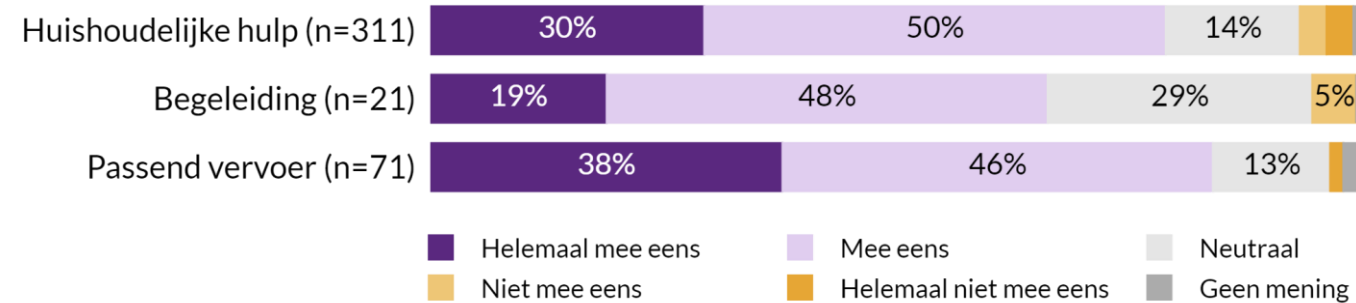
RESULTATEN

KWALITEIT (3/6)

Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg



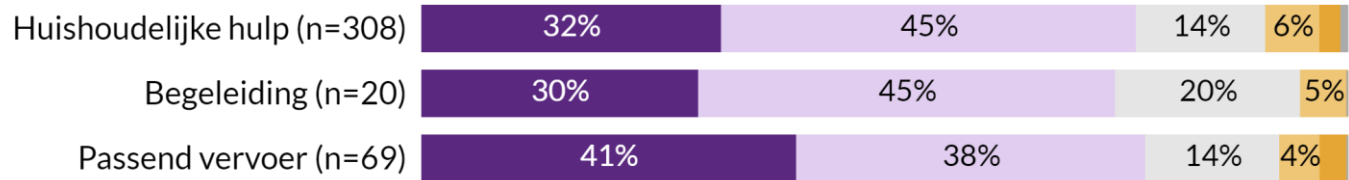
Ik krijg de hulp zoals afgesproken



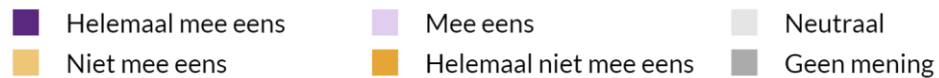
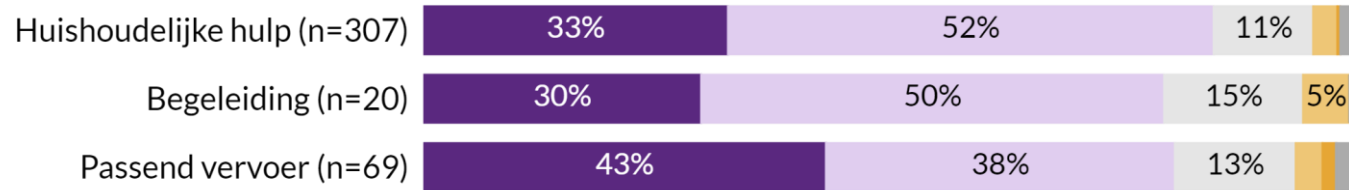
RESULTATEN

KWALITEIT (4/6)

De hulpverleners doen hun werk goed



De hulpverleners nemen mij serieus



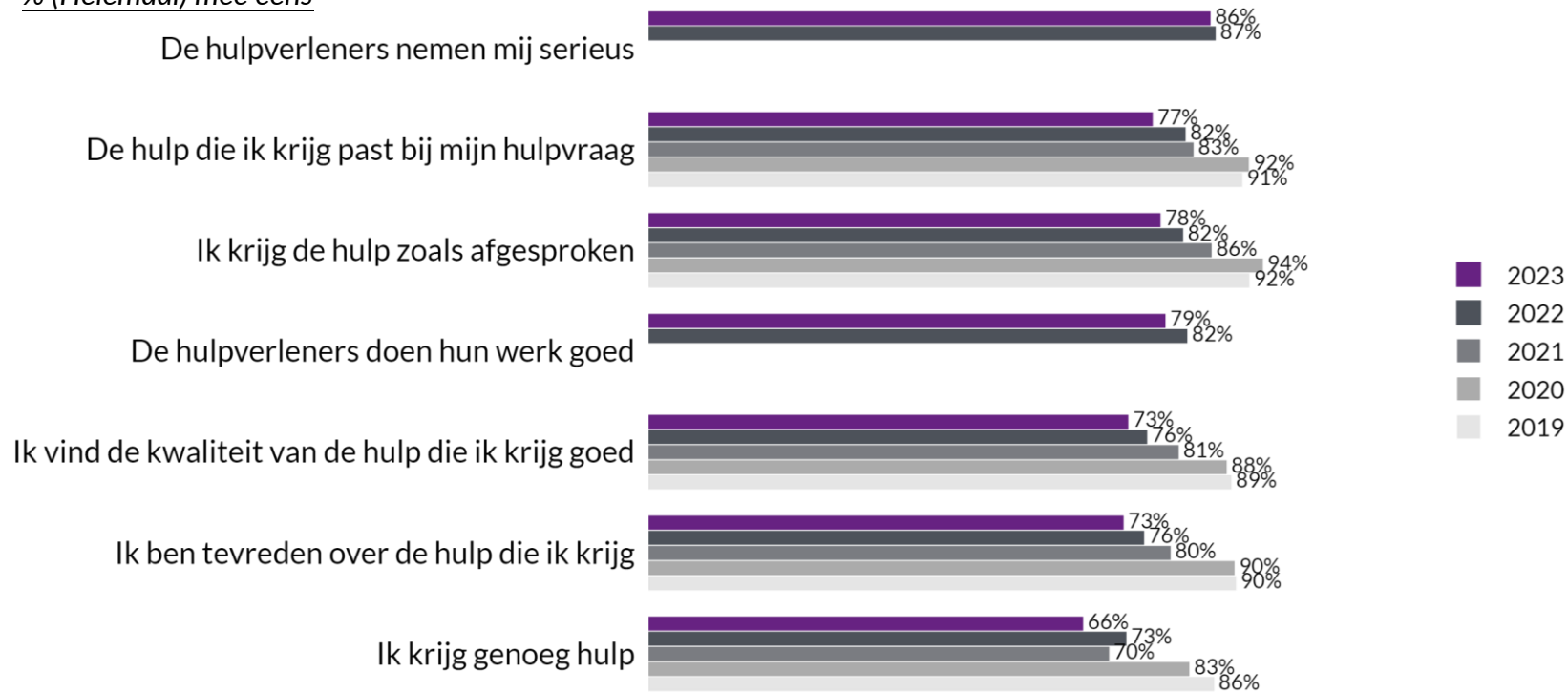
RESULTATEN | TEVREDENHEID OVER DE KWALITEIT VAN DE HULP GEDAALD TEN OP ZICHTE VAN 2022

KWALITEIT (5/6)

In vergelijking met voorgaande jaren is het percentage cliënten dat de kwaliteit van de hulp positief ervaart in 2023 over het algemeen gedaald.

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

% (Helemaal) mee eens

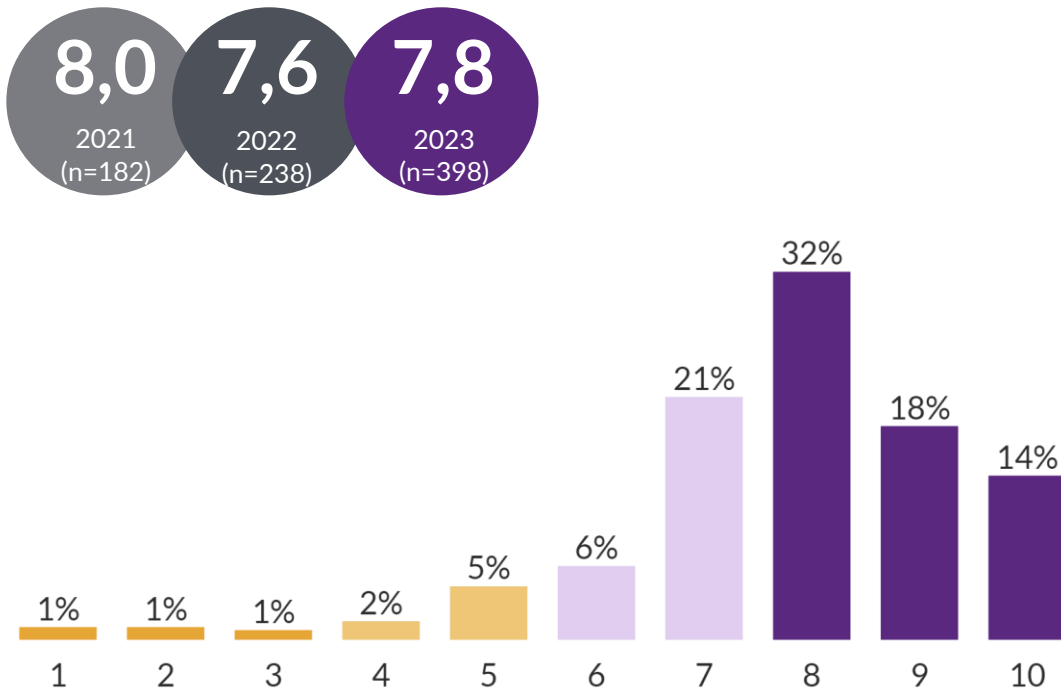


RESULTATEN | DE GELEVERDE HULP WORDT IN 2023 HOGER GEWAARDEERD DAN IN 2022

KWALITEIT (6/6)

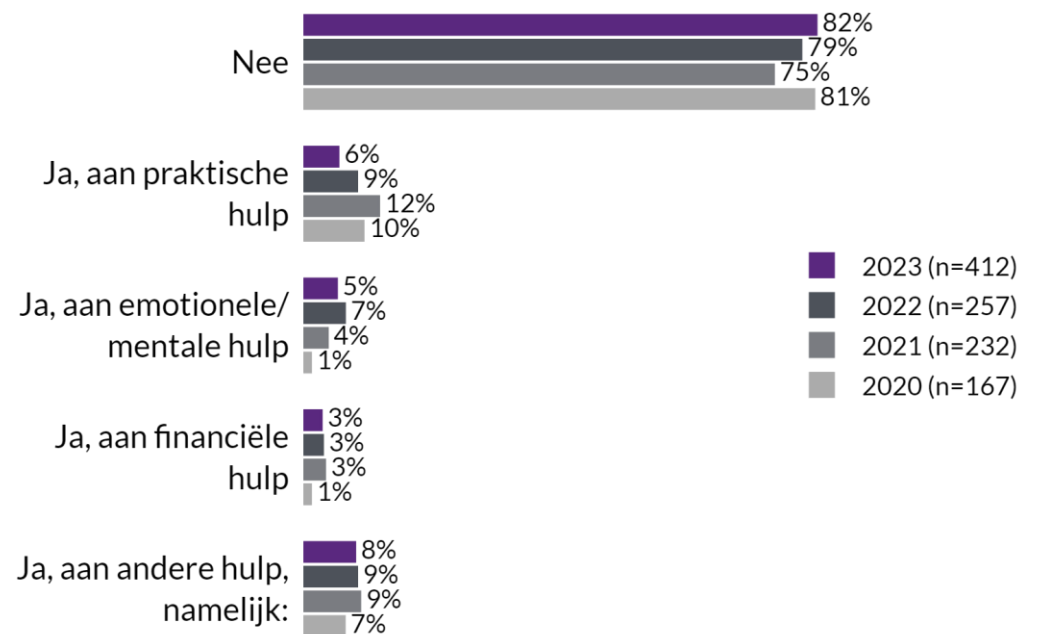
In 2023 beoordelen de cliënten de hulp die zij ontvangt gemiddeld met een 7,8, waarbij 64% van de mensen een 8 of hoger geeft. 82% van de cliënten geeft aan geen andere of meer hulp te willen. 18% van de cliënten zou meer of andere hulp willen krijgen. Zij noemt met name meer huishoudelijke hulp, deelname aan dagbesteding en hulp met zwaardere klussen zoals bijvoorbeeld tuinieren en boodschappen doen.

Welk rapportcijfer geeft u de hulp die u krijgt/ heeft gekregen?*



Heeft u nog behoefte aan andere of aan meer hulp?

U kunt meerdere opties aanvinken

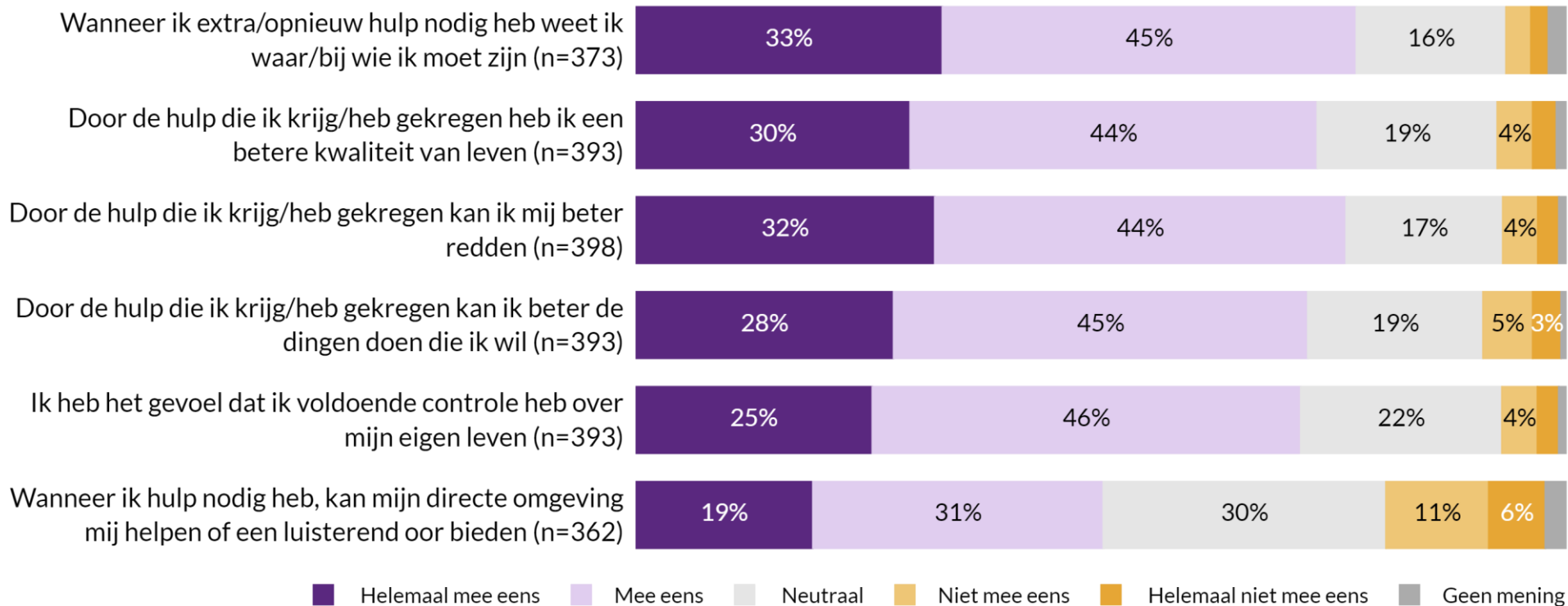


RESULTATEN | DE HELFT VAN DE CLIËNTEN KAN VOOR HULP TERECHT IN DE DIRECTE OMGEVING

EFFECT (1/4)

Meer dan driekwart van de cliënten (78%) weet waar of bij wie ze moet zijn wanneer zij extra of nieuwe hulp nodig heeft, tegenover 5% die dit niet weet. Door de ondersteuning heeft 74% een betere kwaliteit van leven, kan 76% zich beter redden en kan 73% beter de dingen doen die zij wil. 17% van de cliënten kan (helemaal) niet terecht bij haar directe omgeving voor hulp.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

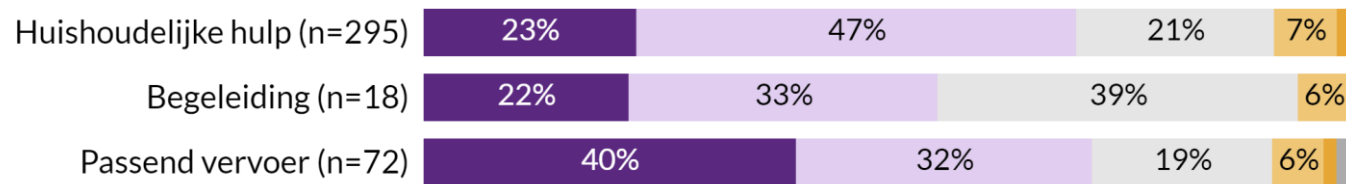


■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens ■ Geen mening

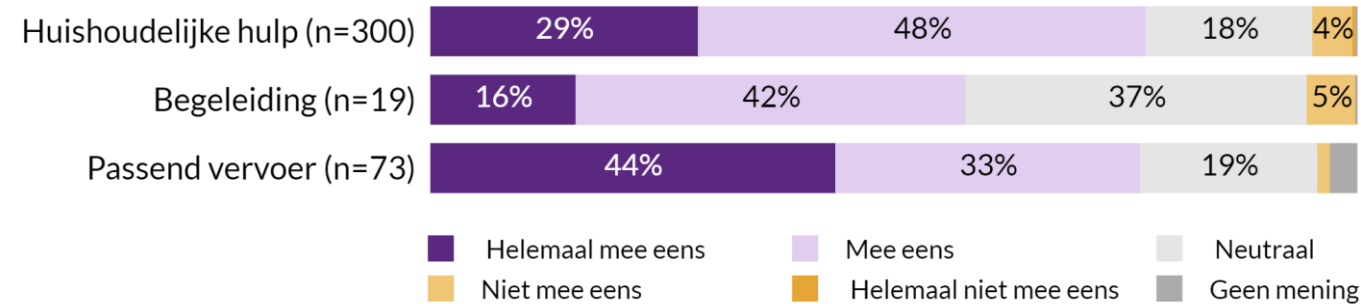
RESULTATEN

EFFECT (2/4)

Door de hulp die ik krijg/heb gekregen kan ik beter de dingen doen die ik wil



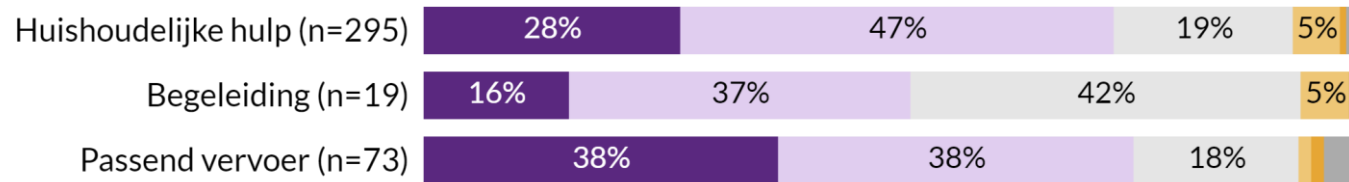
Door de hulp die ik krijg/heb gekregen kan ik mij beter redden



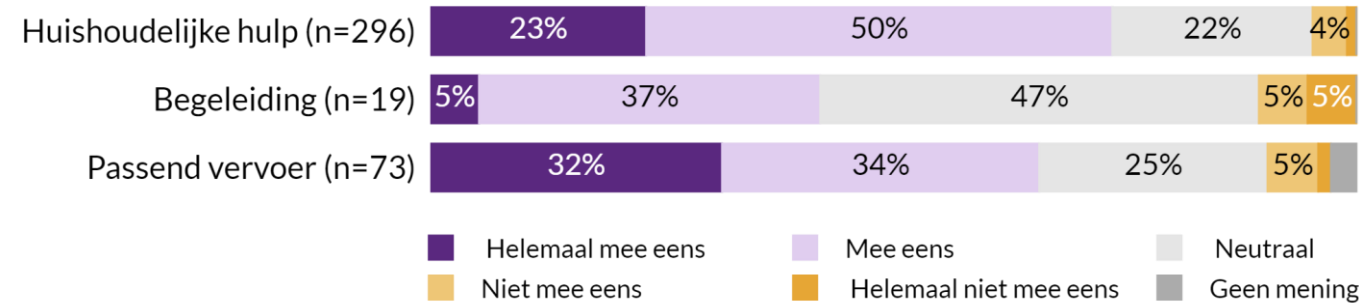
RESULTATEN

EFFECT (3/4)

Door de hulp die ik krijg/heb gekregen heb ik een betere kwaliteit van leven



Ik heb het gevoel dat ik voldoende controle heb over mijn eigen leven



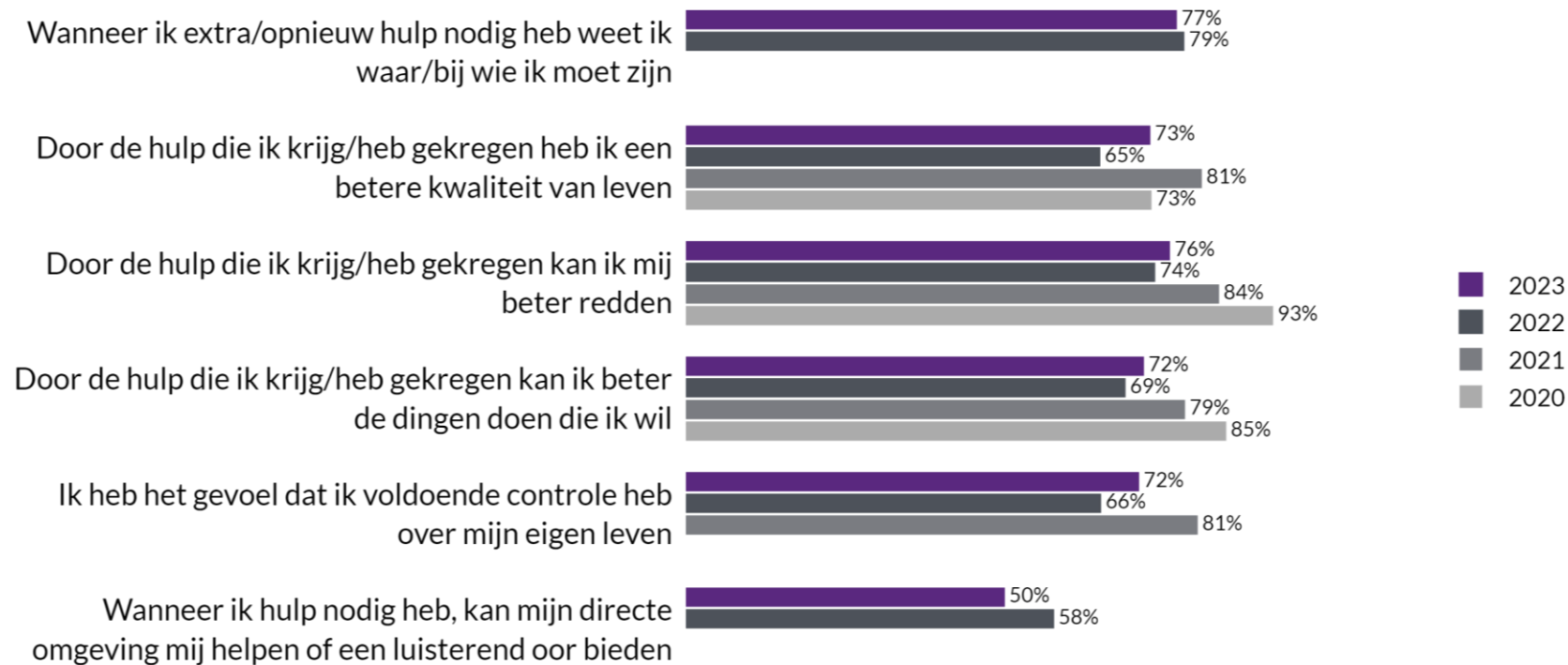
RESULTATEN | CLIËNTEN ERVAREN MEER POSITIEVE EFFECTEN VAN DE HULP DAN VORIG JAAR

EFFECT (4/4)

In vergelijking met voorgaande jaren is in 2023 het percentage cliënten dat een positief effect voelt van de hulp over het algemeen toegenomen. Alleen in de directe omgeving lijken cliënten minder steun te ervaren.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

% (Helemaal) mee eens



RESULTATEN | EEN AANTAL PLUS- EN KLUSPUNTEN VOOR HET WIJKTEAM EN ZORGAANBIEDERS

PLUS- EN KLUSPUNTEN

Tijdens het invullen van de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid om plus- en kluspunten in te vullen. Kort samengevat komen daar de volgende zaken uit naar voren:

Wat vindt u goed aan de hulp en waarom? (n=283)

Pluspunten het wijkteam/zorgaanbieder(s)

- De hulp in de huishouding is vriendelijk en gezellig (n=31)
- Zelfstandig en zorgvuldig omgaan met spullen van cliënten (n=20)
- De hulp draagt bij aan zelfredzaamheid (n=13)
- Hulpmiddelen zoals de scootmobiel, traplift en driewieler zorgen ervoor dat mensen mobieler zijn en meer het huis kunnen verlaten (n=8)
- De werkzaamheden gaan in overleg (n=7)
- Dezelfde hulpverlener aan huis wordt zeer gewaardeerd (n=3)
- De hulp ontlast mantelzorgers (n=2)
- De communicatie verloopt sneller dan voorheen bij de gemeente (n=1)
- Bij mankementen wordt zo snel mogelijk gezorgd voor reparatie (n=1)
- Monteurs denken aan noodoplossingen ook al is er onderbezetting (n=1)

Wat kan beter en waarom? (n=287)

Kluspunten het wijkteam/zorgaanbieder(s)

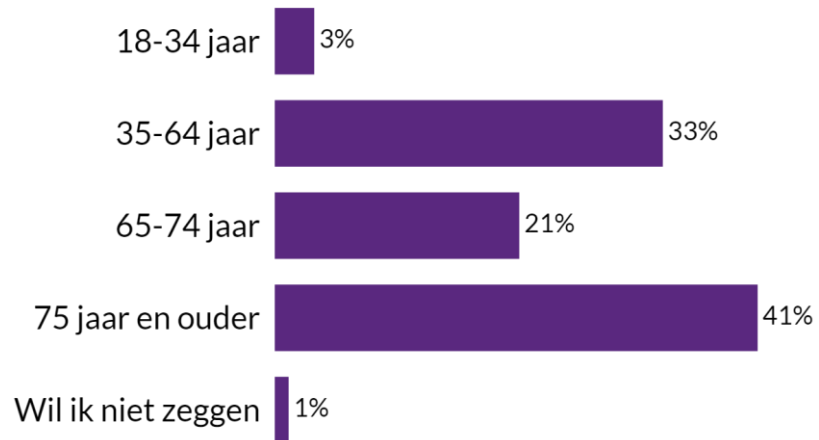
- Vervanging van hulp regelen bij verzuim (n=15)
- Meer (uren) ondersteuning met name voor huishoudelijke hulp (n=12)
- Betere instructie voor onervaren werknemers (n=10)
- De huishoudelijke hulp zelf wordt gewaardeerd maar de communicatie met de overkoepelende organisatie is slecht (n=10)
- De ramen mogen niet gewassen worden door de huishoudelijke hulp maar hier is wel behoefte aan (n=7)
- In overleg met cliënten extra werkzaamheden afspreken zoals periodieke schoonmaakklussen naast stofzuigen en dweilen (n=3)
- Cliënten moeten veel initiatief tonen om de juiste hulpmiddelen te krijgen, zij zijn niet altijd op de hoogte van de mogelijkheden (n=2)



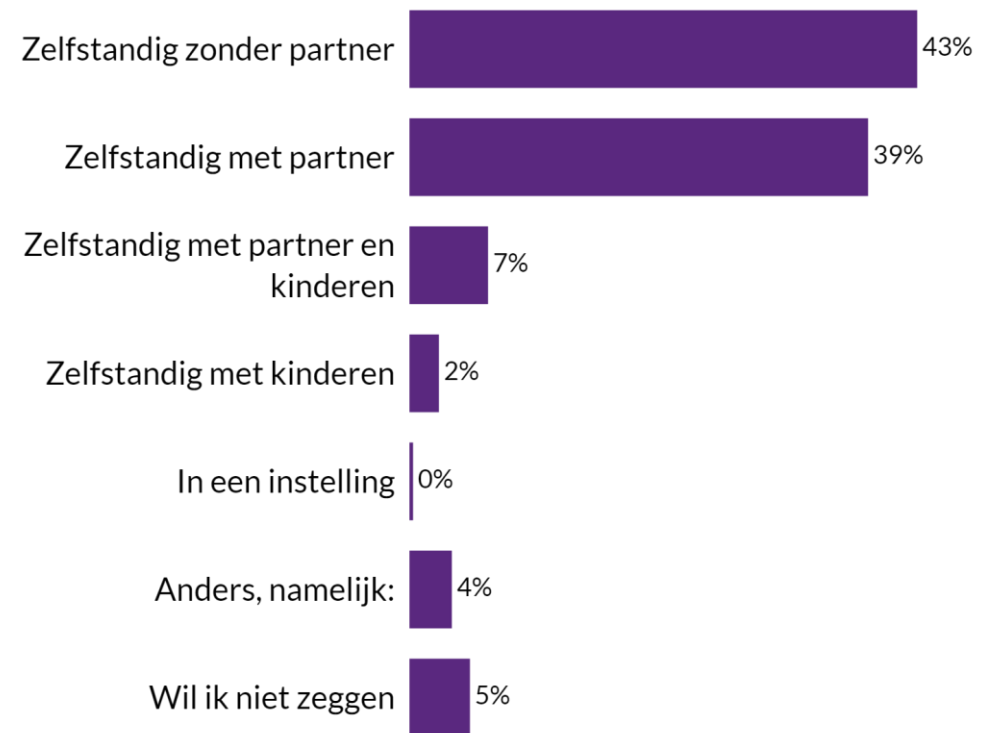
BIJLAGEN

BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS - FASE 1 - CONTACT

Wat is uw leeftijd? (n=454)



Hoe woont u? (n=454)



A decorative background image of a map with various colored lines and shapes, including a red cross and a yellow line.

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

