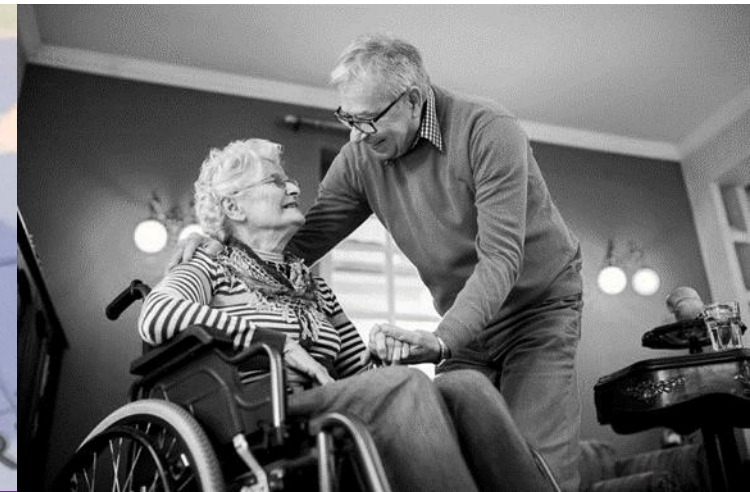






INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	8
Resultaten	11
• Contact met de gemeente	12
• Onafhankelijke cliëntondersteuning	15
• Het gesprek/huisbezoek	17
• Hulp/ondersteuning	22
• Kwaliteit	26
• Effect	29
• Verbeterpunten	34
• Afsluitende opmerkingen	35
Bijlagen	36



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 2025 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



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

Doelgroep

Clënten die in 2025 een melding hebben gedaan van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Veldwerkperiode

Februari 2025 - maart 2026

Gedurende het jaar zijn de cliënten twee maanden na de melding uitgenodigd voor de eerste fase van het onderzoek (de vragenlijst over het contact met de gemeente). Zeven maanden na de melding worden cliënten uitgenodigd voor de tweede fase van het onderzoek (de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp).

Respons

	Populatie	Benaderd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Fase 1: Contact	702	653	290	44,4%	Representatief: 95% / 4,41%
Fase 2: Kwaliteit en effect	686	637	241	40,3%	Richtinggevend: 95% / 5,09%

In fase 2 hebben 279 respondenten de vraag beantwoord of zij hulp van de gemeente hebben ontvangen. Een deel van de respondenten (23 in aantal) gaf aan (nog) geen hulp te ontvangen. Dat maakt dat zij geen verdere vragen hebben beantwoord over de kwaliteit en het effect van de hulp. Daarom toont de responstabel alleen het aantal afgeronde vragenlijsten van cliënten die wél hulp heeft ontvangen.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

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.

Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met de resultaten uit 2024 en 2023.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

Pluspunten:

- Driekwart van de cliënten (75%) had weinig moeite met het aanvragen van hulp.
- Het gesprek dat cliënten voerden met de Wmo-consulent krijgt gemiddeld een 8,2 in 2025. Ook de stellingen over het contact worden positief beantwoord, zo zegt 91% dat de medewerker hun serieus nam tijdens het gesprek en 88% zocht samen met de medewerker naar een oplossing.
- Bijna negen van de tien cliënten (87%) krijgt de hulp zoals afgesproken en 83% is tevreden over de hulp die zij krijgt.
- De zorgaanbieders worden gezamenlijk gemiddeld beoordeeld met een 7,9. De meest gekozen aanbieder is TWB en krijgt een 8,1.
- Het merendeel van de cliënten (84%) geeft aan geen behoefte aan meer of andere hulp te hebben.

Aandachtspunten:

- Er lijkt een verband te zijn tussen de leeftijd van cliënten en de tevredenheid over het contact met de gemeente en de ervaren moeite bij het aanvragen van hulp. Het lijkt erop dat de leeftijdsgroepen 18 tot 34 jaar en 35 tot 64 jaar het contact als minder prettig ervaren dan de cliënten uit leeftijdsgroepen 65 tot 74 jaar en 75 jaar en ouder.
- Een derde van de cliënten (32%) wist niet dat zij iemand mee mocht nemen naar het gesprek en dit percentage lijkt toe te nemen met de jaren (2024: 30%, 2023: 25%).
- 10% van de cliënten zegt niet genoeg hulp te ontvangen om haar hulpvraag op te lossen.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven:

❖ **Besteed gericht aandacht aan de ervaringen van jongere cliënten (18–34 jaar)**

Ondanks de kleinere omvang van de jongste doelgroep (tot 34 jaar), lijkt er een trend te ontstaan waarbij jongere cliënten minder tevreden zijn over het contact en de moeite die zij ervaren bij het aanvragen van hulp dan oudere cliënten. Dit maakt het aannemelijk dat hier sprake is van een inhoudelijk relevant signaal. Hoewel deze groep dus relatief klein is binnen de Wmo-populatie en de respons daarmee ook beperkt, wijzen de resultaten op een consistent minder positieve ervaring van het contact met de gemeente. Kijk naar opties voor verdiepend (bijvoorbeeld kwalitatief) onderzoek om te achterhalen welke factoren hieraan bijdragen, met specifieke aandacht voor communicatie, verwachtingen rondom zelfredzaamheid en de rol van het sociaal netwerk. Gebruik deze inzichten om de beoordeling van de hulpvraag en de geboden ondersteuning beter te laten aansluiten bij de individuele situatie, en te voorkomen dat deze onbedoeld wordt beïnvloed door algemene aannames die samenhangen met leeftijd.

❖ **Deel de uitkomsten van het onderzoek met medewerkers en cliënten**

Door de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de medewerkers, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat gemeente Woensdrecht het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven. Bovendien kan het intern delen van de resultaten ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot. Medewerkers raken wellicht gemotiveerd om de goede beoordelingen te behouden en aan de slag te gaan met eventuele verbeterpunten. De resultaten kunnen worden gedeeld via een factsheet, waarin de belangrijkste bevindingen overzichtelijk en in één oogopslag worden gepresenteerd.



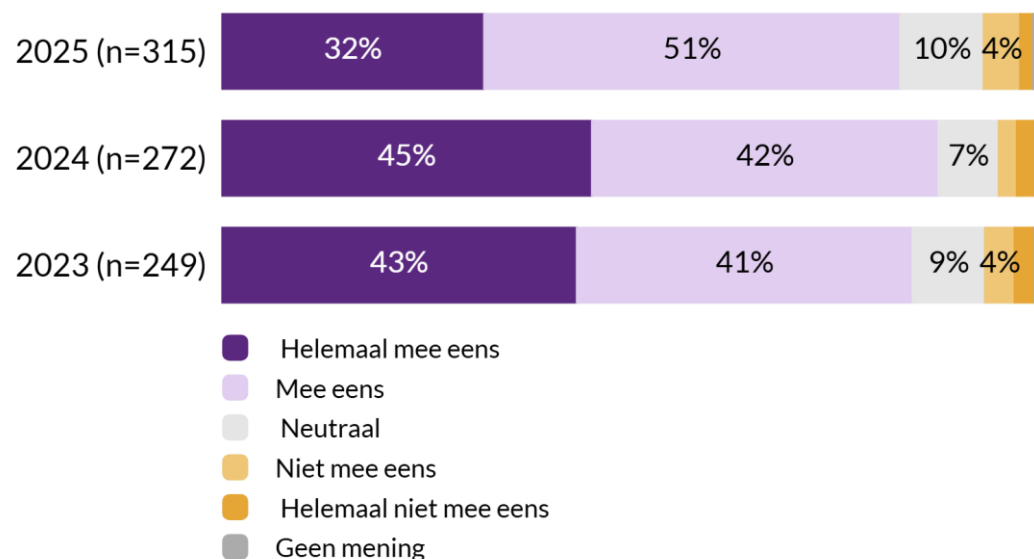
RESULTATEN

RESULTATEN | 83% VAN DE CLIËNTEN WIST WAAR ZIJ MOEST ZIJN MET HAAR HULPVRAAG

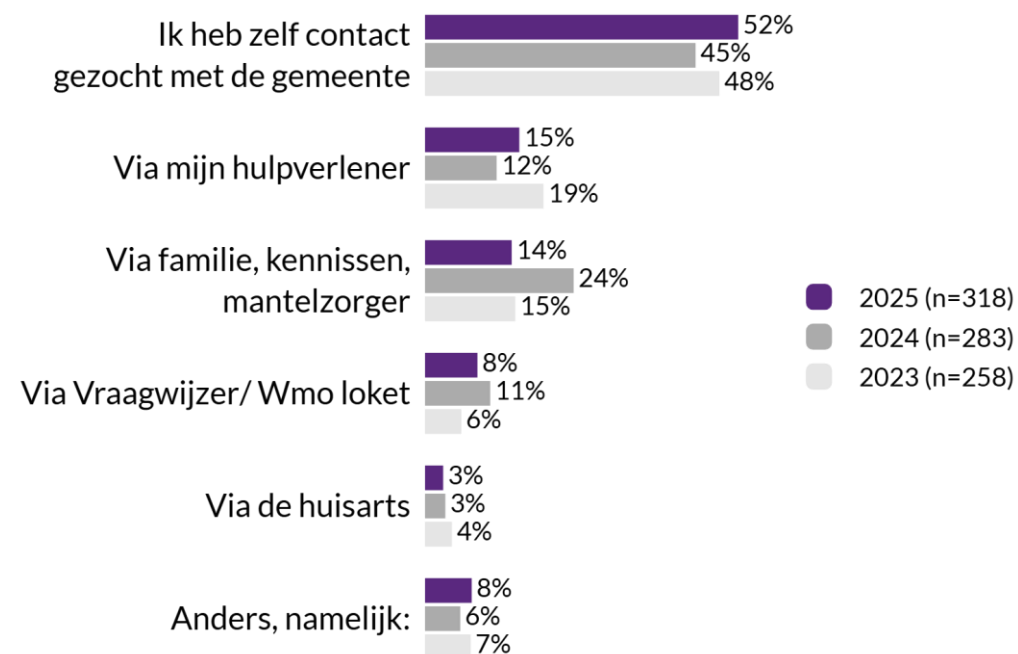
CONTACT MET DE GEMEENTE (1/3)

Clënten is aan de hand van een stelling gevraagd of zij op de hoogte waren van waar zij moesten zijn met een hulpvraag. 83% van de cliënten is het (helemaal) eens met deze stelling en wist dus waar zij moest zijn. Daarentegen heeft 10% met neutraal geantwoord en 6% zegt het (helemaal) oneens te zijn met de stelling. 1% heeft geen mening. Meer dan de helft van de cliënten (52%) zocht zelf contact met de gemeente.

Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stelling eens of oneens bent? - 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'



Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen?



RESULTATEN | VIER OP DE VIJF VOND HET CONTACT MET DE GEMEENTE PRETTIG

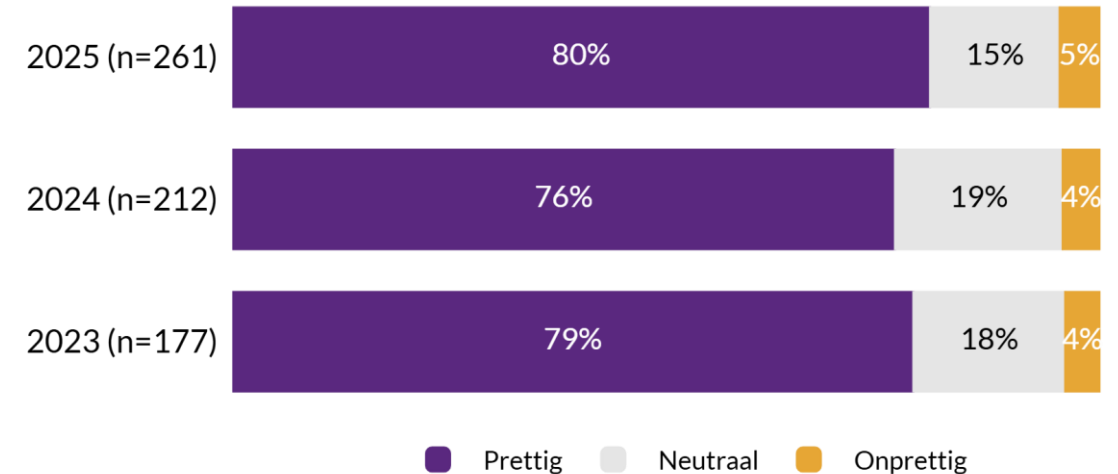
CONTACT MET DE GEMEENTE (2/3)

Clënten is gevraagd op welke manier zij contact hebben gezocht met de gemeente. Bijna de helft van de cliënten (48%) geeft aan dat zij heeft gebeld en 17% ging naar Vraagwijzer. 16% vroeg iemand anders contact op te nemen met de gemeente. Van de cliënten die zelf contact hadden met de gemeente, heeft 80% het contact met de gemeente als prettig ervaren.

Op welke manier heeft u contact gezocht met de gemeente?



Hoe vond u dit contact?*

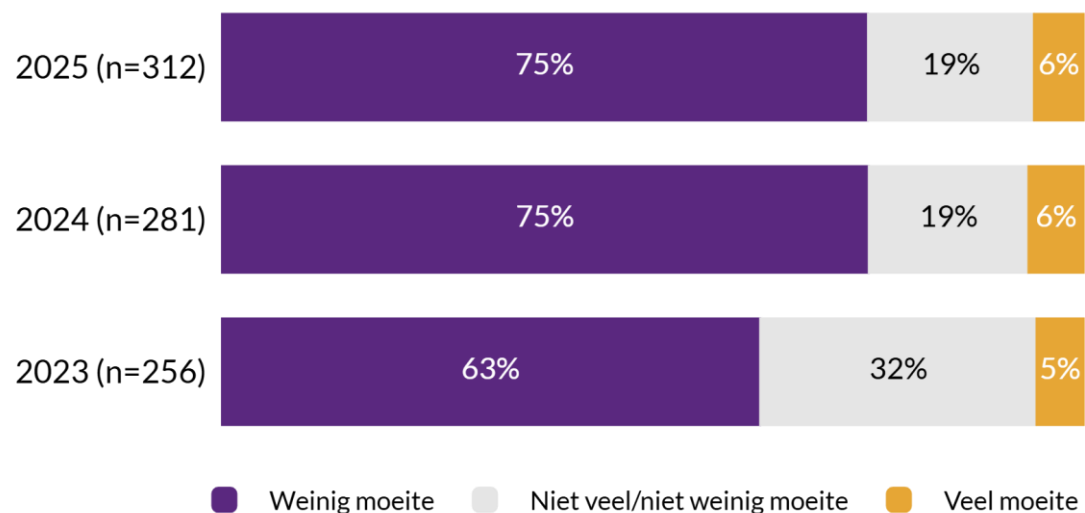


RESULTATEN | DRIEKWART VAN DE CLIËNTEN HAD WEINIG MOEITE MET HET AANVRAGEN VAN HULP

CONTACT MET DE GEMEENTE (3/3)

75% van de cliënten geeft in 2025 aan dat het weinig moeite heeft gekost om hulp aan te vragen. 19% geeft aan dat het niet veel en niet weinig moeite heeft gekost, daarentegen zegt 6% veel moeite te hebben ervaren. Deze percentages zijn exact gelijk gebleven sinds 2024. Opvallend is dat de resultaten per leeftijdsgroep wel uiteenlopen. Er lijkt een verband te zijn tussen de moeite die cliënten ervaren bij het aanvragen van hulp en de leeftijdscategorie. Cliënten uit de jongere doelgroepen 19 t/m 34 en 35 t/m 64 ervaren meer moeite bij het aanvragen van hulp dan cliënten uit de leeftijdsgroepen 65 t/m 74 en 75 jaar en ouder.

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

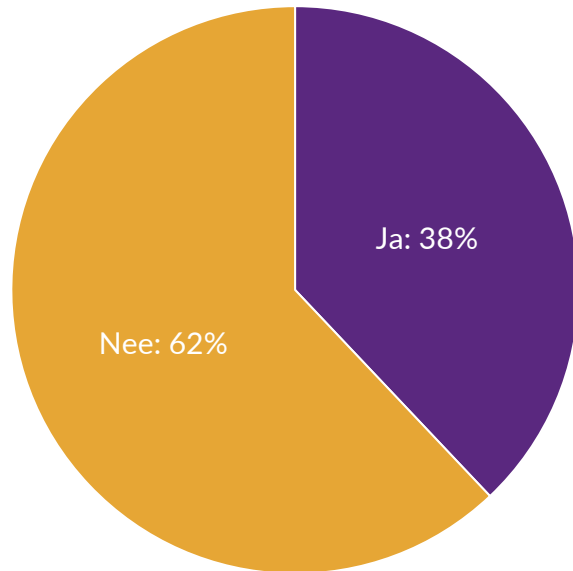


RESULTATEN | TWEE OP DE VIJF WIST VAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER

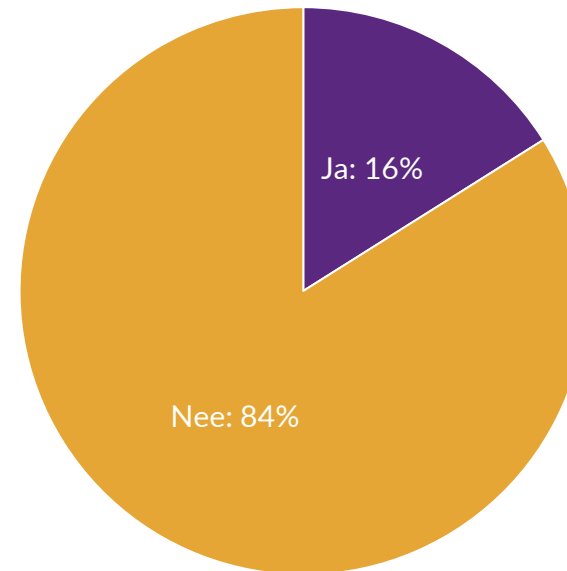
ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (1/2)

38% van de cliënten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, tegenover 62% die dit niet wist (2024: 60%, 2023: 54%). Aan de cliënten die niet wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is gevraagd of zij hier behoefte aan zouden hebben gehad. 16% zegt dat zij hier behoefte aan zou hebben gehad, tegenover 84% die hier geen behoefte aan had. Deze percentages zijn vergelijkbaar met de resultaten van 2024 en 2023.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
(n=311)



*Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner?** (n=193)

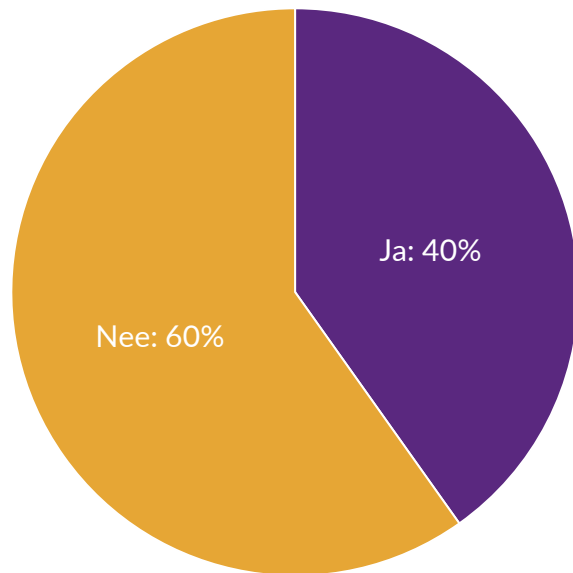


RESULTATEN | VIER OP DE VIJF KOOS VOOR ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (2/2)

40% van de cliënten die bekend was met een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft hier gebruik van gemaakt (2024: 45%, 2023: 50%). 60% heeft geen gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Aan deze cliënten is gevraagd waarom zij daar geen gebruik van hebben gemaakt. Hierop zeggen de meeste cliënten dat zij vonden dat een ondersteuner niet nodig was tijdens het gesprek.

Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=117)*



*Kunt u aangeven waarom u geen gebruik heeft gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?** (n=63)*

"Het contact met de WMO consulent verliep van het eerste contact al heel prettig."

"Ik vond het niet nodig."

"Ik wist niet goed wat dat inhoudt."

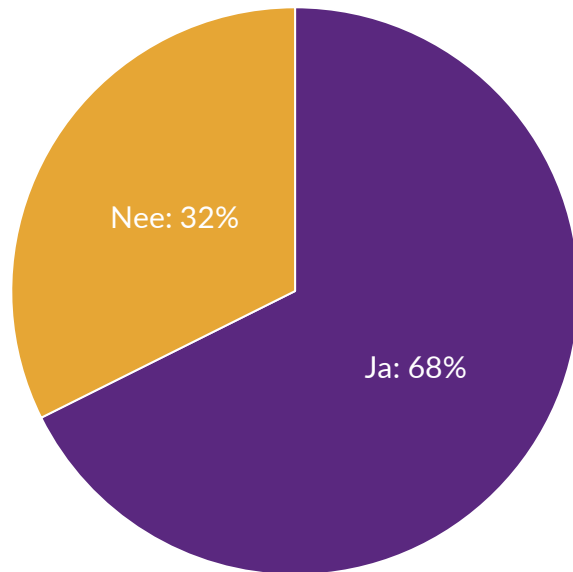
"Waren op de hoogte van alles."

RESULTATEN | TWEE DERDE WIST DAT ZIJ IEMAND TER ONDERSTEUNING KON VRAGEN

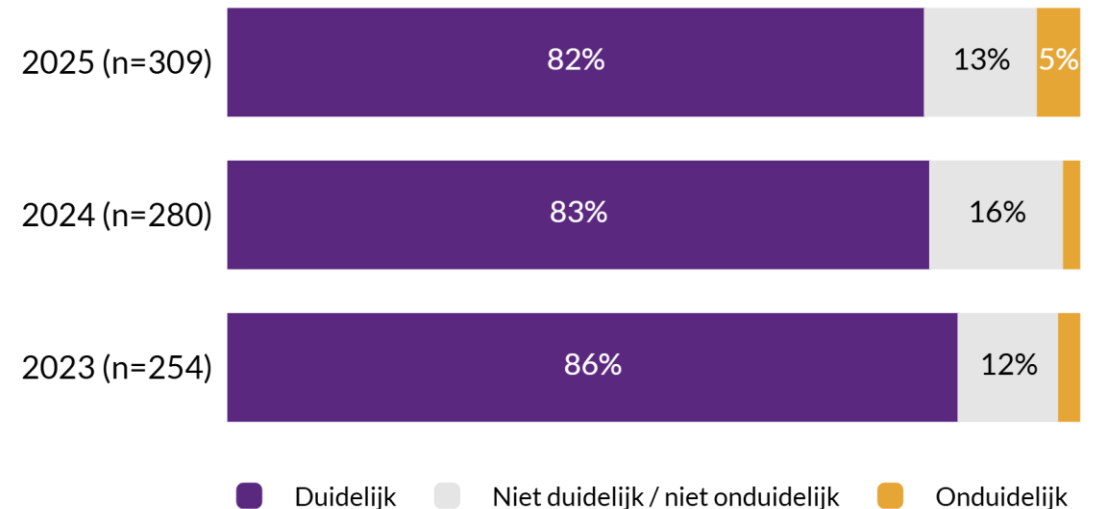
HET GESPREK/HUISBEZOEK (1/5)

68% van de cliënten wist dat zij iemand bij het gesprek kon vragen, tegenover 32% die dit niet wist (2024: 30%, 2023: 25%). Het percentage cliënten dat niet wist dat er iemand bij het gesprek aanwezig kon zijn, lijkt toe te nemen. Voor 82% van de cliënten was het duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden, 13% vond het niet duidelijk of onduidelijk, daarentegen vond 5% het onduidelijk wat er besproken zou gaan worden.

Wist u dat u iemand bij het gesprek kon vragen ter ondersteuning? (n=309)



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

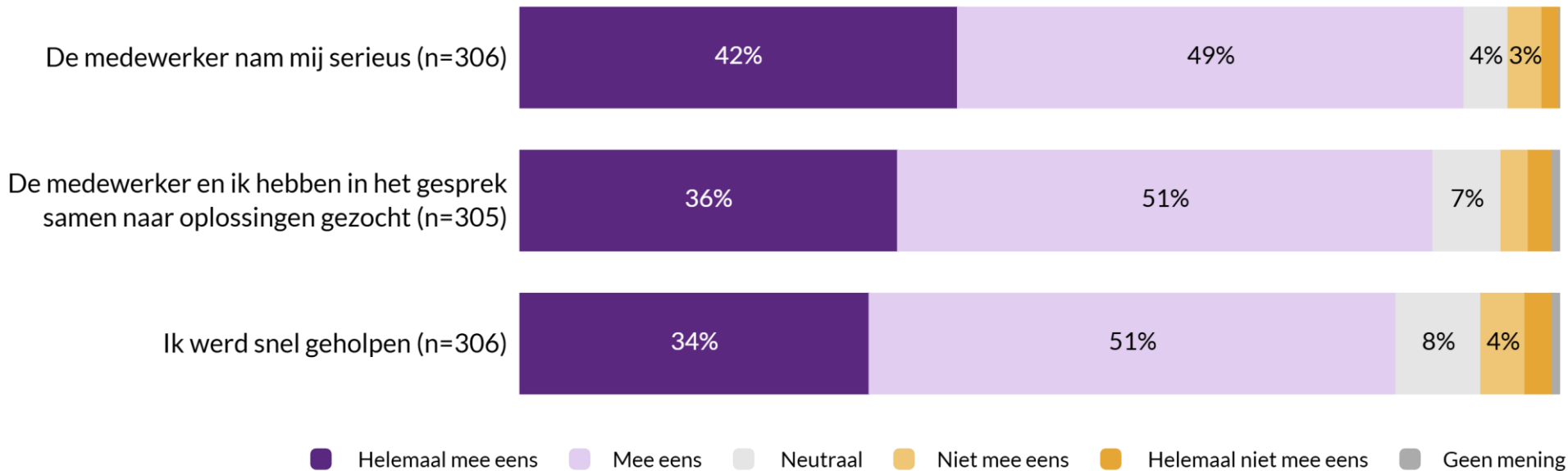


RESULTATEN | NEGEN OP DE TIEN VOELDE ZICH SERIEUS GENOMEN TIJDENS HET GESPREK

HET GESPREK/HUISBEZOEK (2/5)

Het merendeel van de cliënten is het eens met de stellingen over het gesprek met de medewerker. Zo vond 91% dat zij door de medewerker serieus is genomen, heeft 88% samen met de medewerker naar oplossingen gezocht en is 84% snel geholpen. 4% tot 6% is het (helemaal) niet eens met de stellingen over het gesprek.

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

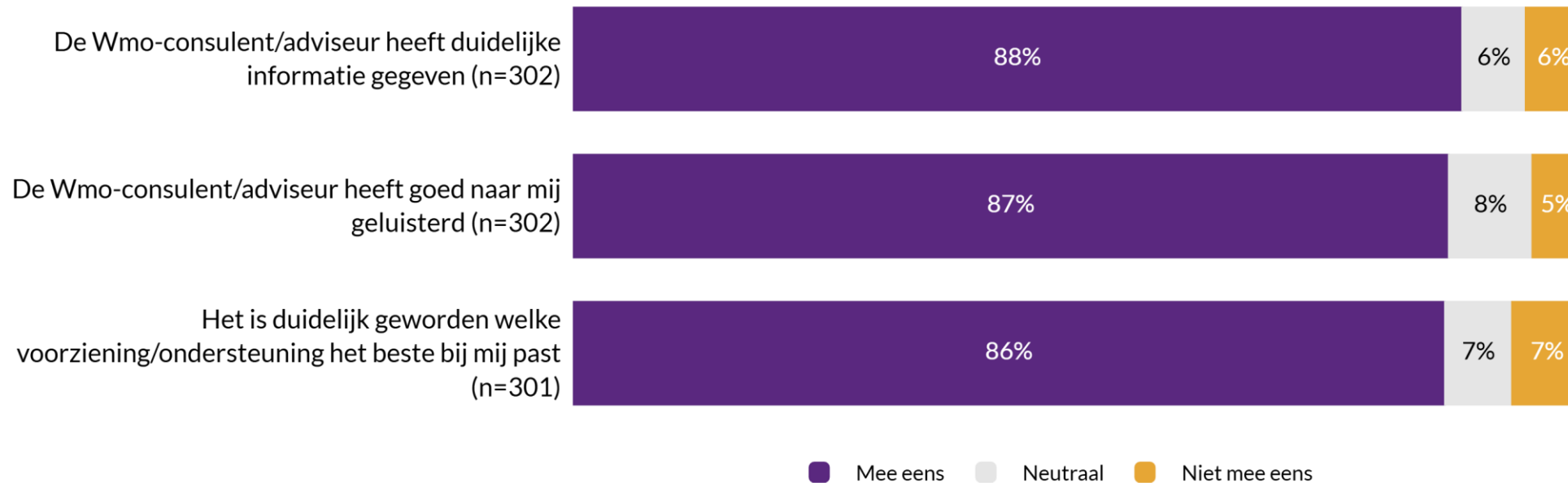


RESULTATEN | 88% VAN DE CLIËNTEN KREEG DUIDELIJKE INFORMATIE VAN DE WMO-CONSULENT

HET GESPREK/HUISBEZOEK (3/5)

Ook met de stellingen over de Wmo-consulent/adviseur tijdens het gesprek is bijna negen op de tien cliënten het eens. 88% zegt dat er duidelijke informatie is gegeven, 87% vindt dat de Wmo-consulent/adviseur goed heeft geluisterd en bij 86% is er tijdens het gesprek duidelijk geworden welke voorziening of ondersteuning het beste bij de hulpvraag past. 5% tot 7% is het niet eens met de stellingen.

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



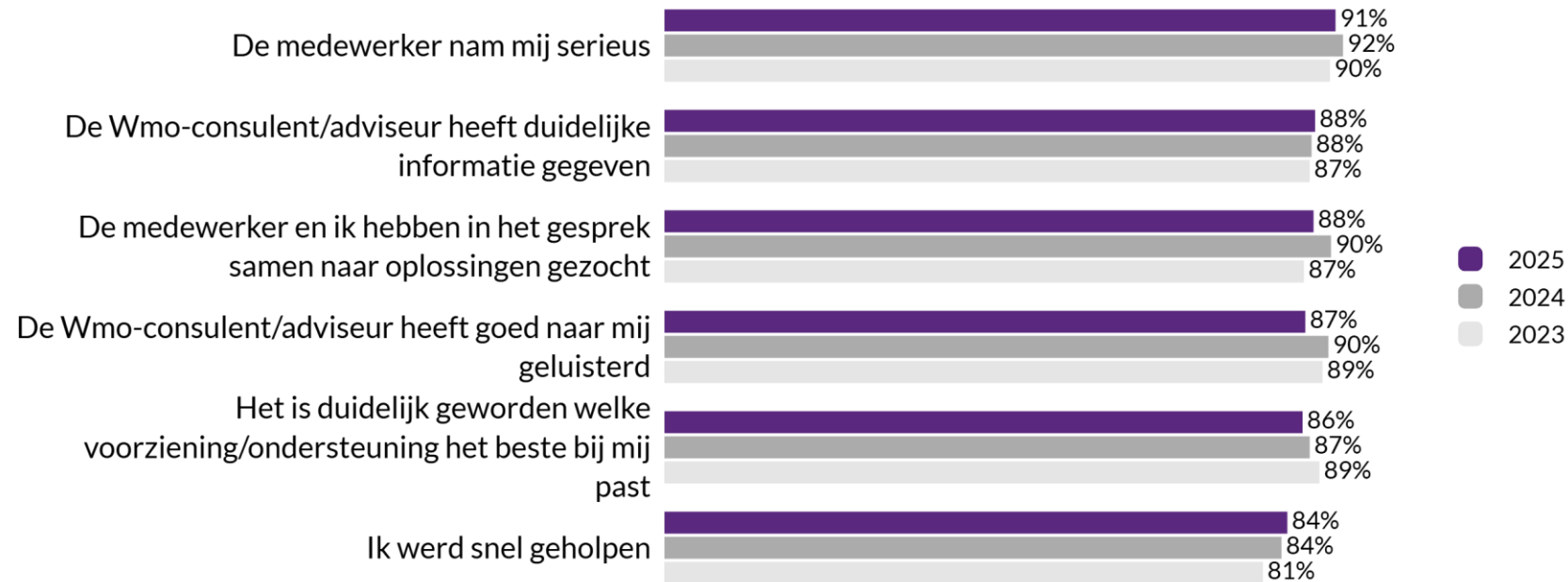
RESULTATEN | ONGEVEER NEGEN OP DE TIEN IS HET (HELEMAAL) EENS MET STELLINGEN OVER HET GESPREK

HET GESPREK/HUISBEZOEK (4/5)

De resultaten van de afgelopen drie jaar zijn redelijk stabiel. Het percentage cliënten dat het eens is fluctueert met maximaal 3% in vergelijking met 2024 en 2023.

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

% (Helemaal) mee eens

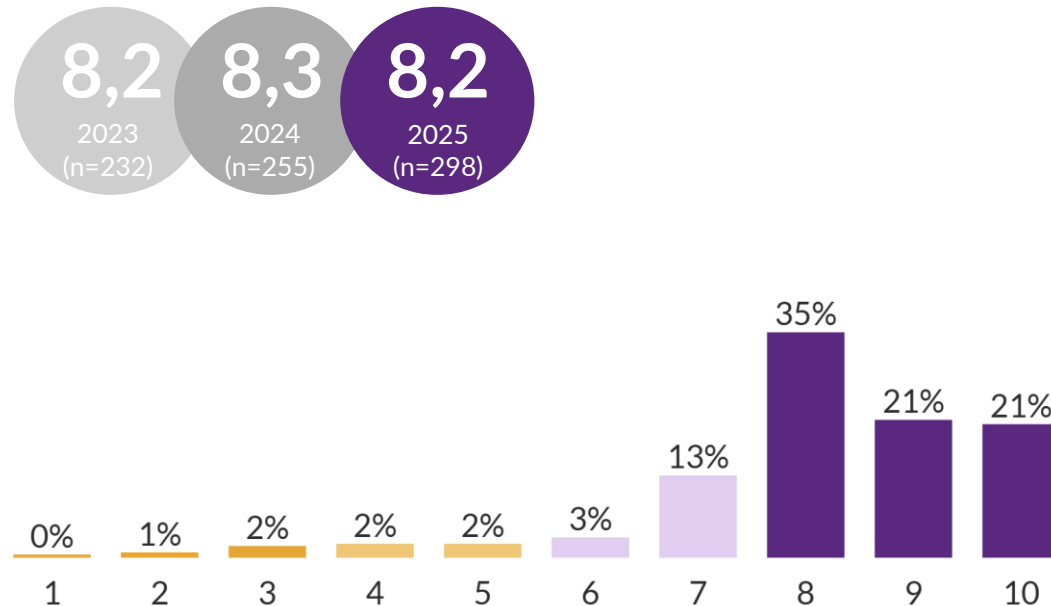


RESULTATEN | CLIËNTEN GEVEN HET GESPREK MET DE WMO-CONSULENT GEMIDDELD EEN 8,2

HET GESPREK/HUISBEZOEK (5/5)

Cliënten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor het gesprek met de Wmo-consulent. Gemiddeld wordt dit in 2025 beoordeeld met een 8,2 en deze beoordeling is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Het merendeel van de cliënten geeft een voldoende voor het gesprek, tegenover 7% die een onvoldoende (5 of lager) geeft. Het meest gegeven cijfer is een 8 (35%).

Welk rapportcijfer geeft u het gesprek dat u met de Wmo-consulent/adviseur heeft gehad?

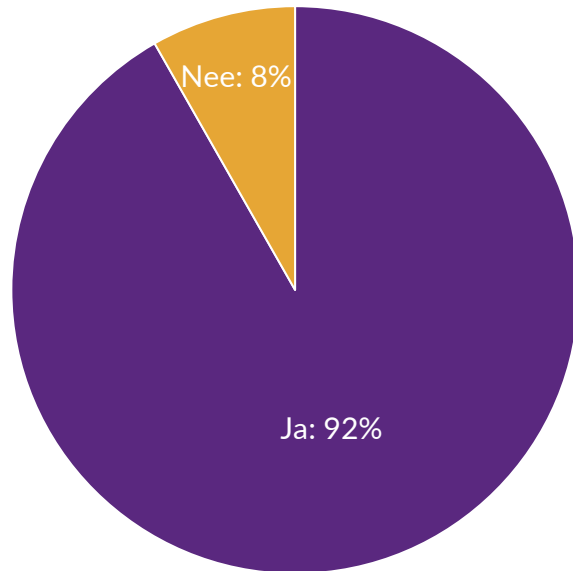


RESULTATEN | RUIM NEGEN OP DE TIEN ONTVING IN 2025 HULP N.A.V. HET GESPREK

HULP/ONDERSTEUNING (1/4)

Aan cliënten is gevraagd of zij na het gesprek met de medewerker ondersteuning of hulp hebben gekregen. 92% van de cliënten zegt dat zij inderdaad na het gesprek hulp heeft gekregen, tegenover 8% waarbij dit niet het geval was (2024: 5%, 2023: 6%).

Heeft u na het gesprek met de medewerker ondersteuning/hulp gekregen?
(n=279)

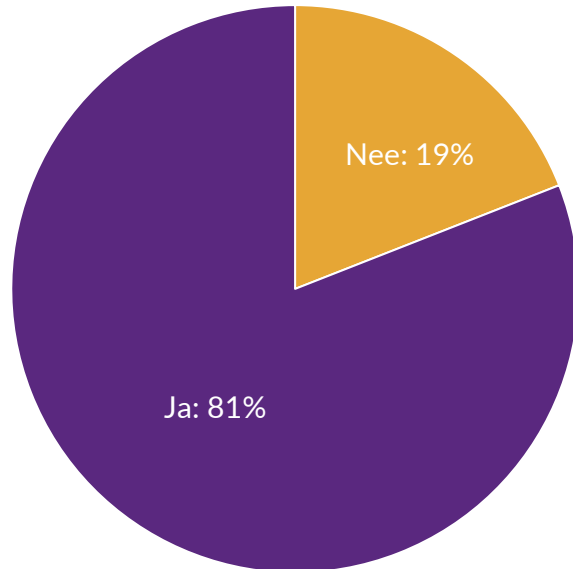


RESULTATEN | VIER OP DE VIJF ONTVING EEN REDEN VOOR DE AFWIJZING VAN HULP

HULP/ONDERSTEUNING (2/4)

Aan cliënten die na het gesprek (nog) geen hulp hebben gekregen is gevraagd of zij daar een reden voor hebben gekregen. 81% heeft een reden voor de afwijzing ontvangen, tegenover 19% die dit niet heeft gekregen. Op de vraag wat deze cliënten hebben gedaan om hun zelfstandigheid te vergroten, zegt 29% zelf een hulpmiddel te hebben gekocht en 24% krijgt meer hulp van familie dan voorheen. 19% kan zich niet beter redden. Ongeveer de helft (48%) noemt een andere reden, met name dat de hulp nog moet starten of dat iemand anders helpt.

Heeft u een reden gekregen waarom u (nog) geen hulp hebt ontvangen?* (n=21)



Wat heeft u gedaan om uw zelfstandigheid te vergroten?* (n=21)
U kunt meerdere opties aankruisen

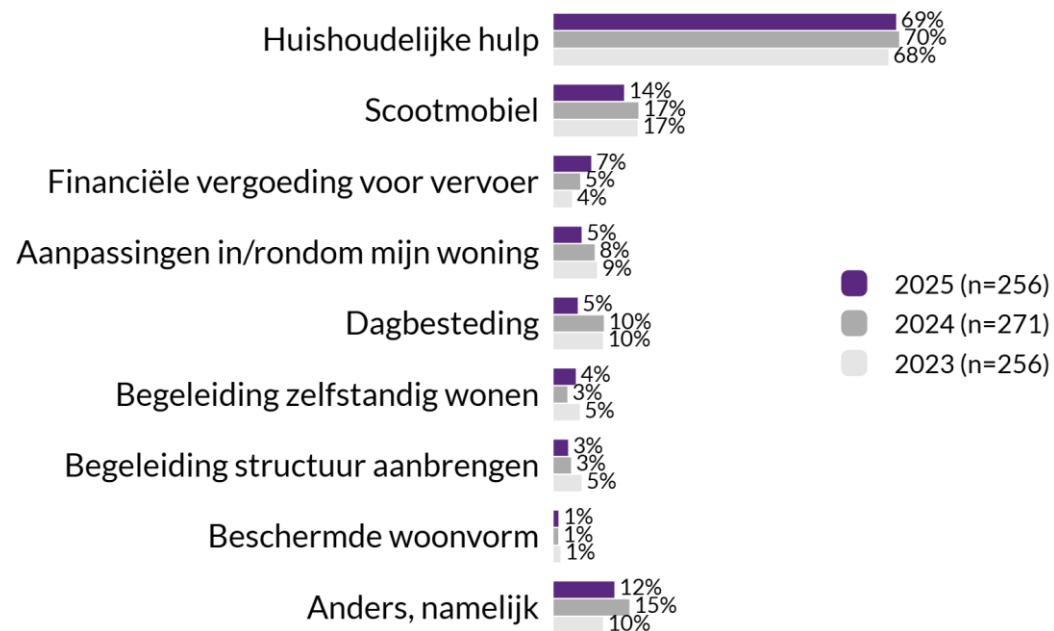


RESULTATEN | TWEE DERDE VAN DE CLIËNTEN KRIJGT HUISHOUDELIJKE HULP IN 2025

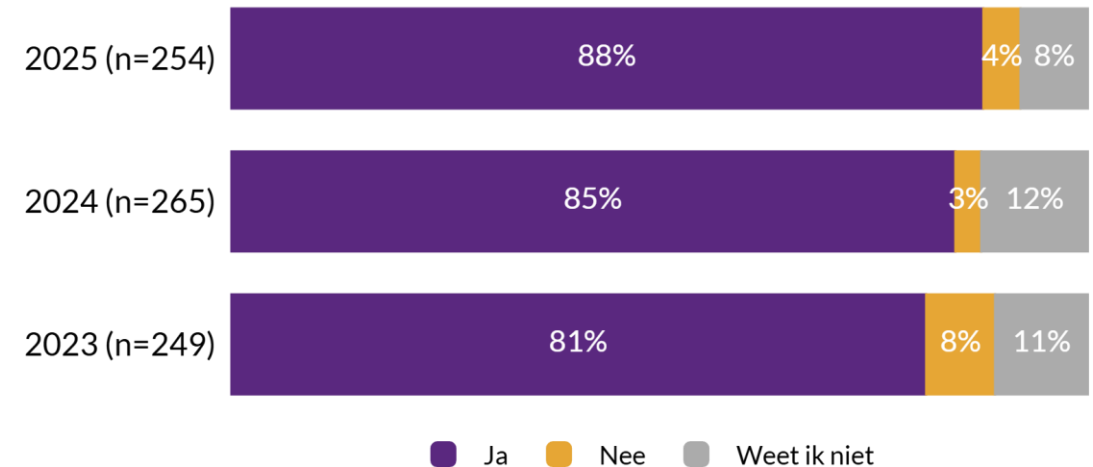
HULP/ONDERSTEUNING (3/4)

69% van de cliënten geeft aan huishoudelijke hulp te ontvangen (of hebben ontvangen). 14% maakt gebruik van een scootmobiel en 7% krijgt een financiële vergoeding voor vervoer. 12% zegt gebruik te maken van andere hulp, waarbij met name taxivervoer of ambulante hulp wordt genoemd. 88% van de cliënten heeft een duidelijk besluit ontvangen welke hulp zij zou gaan ontvangen en voor hoelang.

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



Heeft u een duidelijk besluit ontvangen welke hulp u zou gaan ontvangen en hoelang?

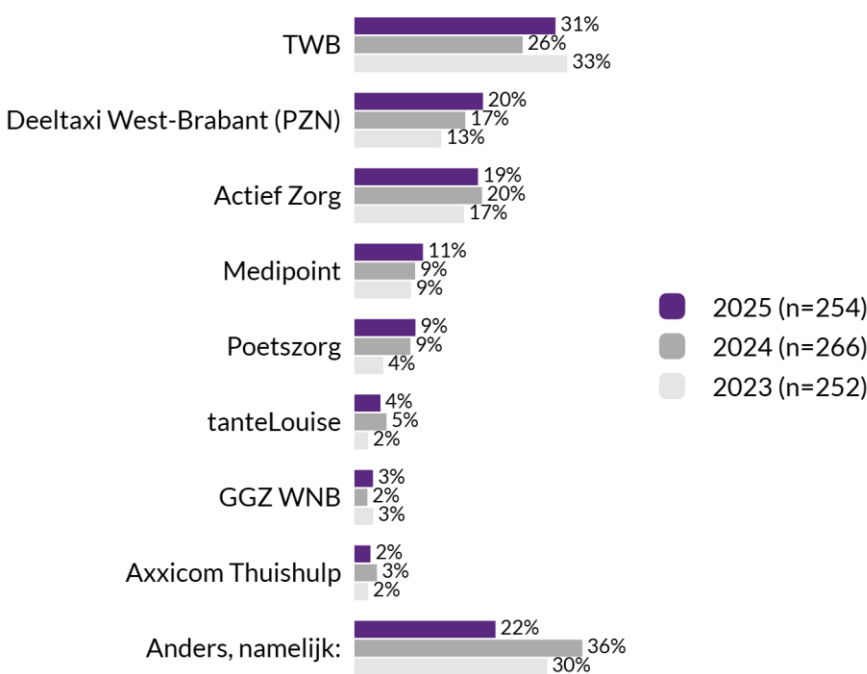


RESULTATEN | ZORGAANBIEDERS KRIJGEN GEMIDDELD EEN 7,9

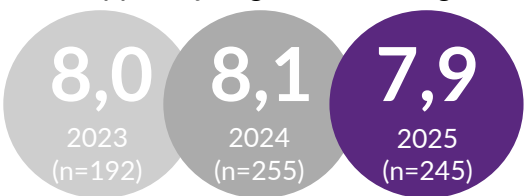
HULP/ONDERSTEUNING (4/4)

31% van de cliënten geeft aan hulp te ontvangen van TWB, 20% van Deeltaxi West-Brabant en 19% van Actief Zorg. 22% zegt van een andere zorgaanbieder hulp te krijgen, waarbij met name nog Zintri, Welzorg, De Broeders of Zeeland- of Brabantcare wordt genoemd. De zorgaanbieders worden gezamenlijk gemiddeld beoordeeld met een 7,9. De meest gekozen aanbieder is TWB en krijgt een 8,1.

Van welke zorgaanbieder krijgt u hulp of heeft u hulp gekregen?
U kunt meerdere opties aankruisen



Welk rapportcijfer geeft u uw zorgaanbieder(s)?



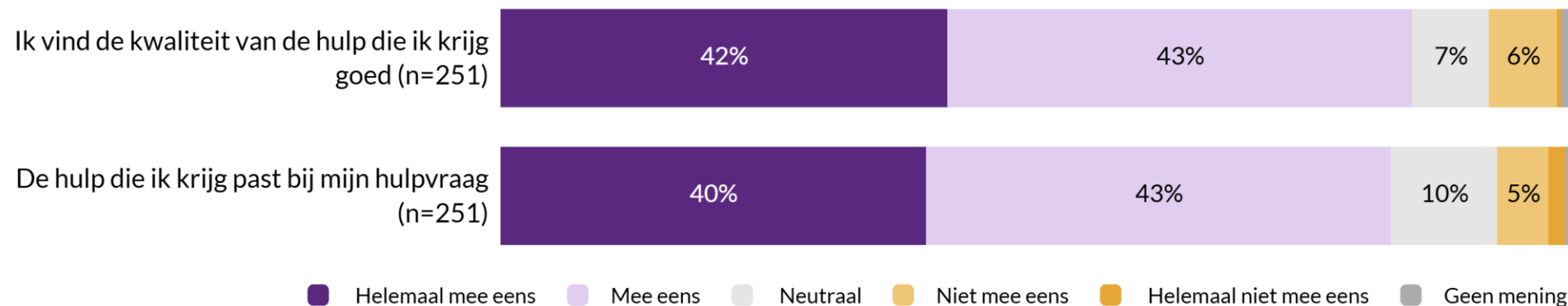
Zorgaanbieder	Beoordeling
TWB (n=79)	8,1
Actief Zorg (n=48)	7,5
Deeltaxi West-Brabant (n=43)	8,0
Medipoint (n=27)	8,0
Poetszorg (n=23)	8,0
Tante Louise (n=10)	7,8

RESULTATEN | 85% VAN DE CLIËNTEN VINDT DE KWALITEIT VAN DE HULP GOED

KWALITEIT (1/3)

85% van de cliënten is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de hulp die ik krijg goed'. Daarnaast is 83% het (helemaal) eens met de stelling 'De hulp die ik krijg past bij mijn hulpvraag'. 6% is het (helemaal) niet eens met de stellingen. Cliënten die het (helemaal) niet eens zijn met de stelling 'De hulp die ik krijg past bij mijn hulpvraag' zijn gevraagd wat er anders zou kunnen zodat het beter aansluit. Suggesties die gedaan worden door cliënten zijn bijvoorbeeld: een vaste medewerker instellen, meer uren hulp verlenen en handelen vanuit de hulpvraag niet vanuit een financieel oogpunt.

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

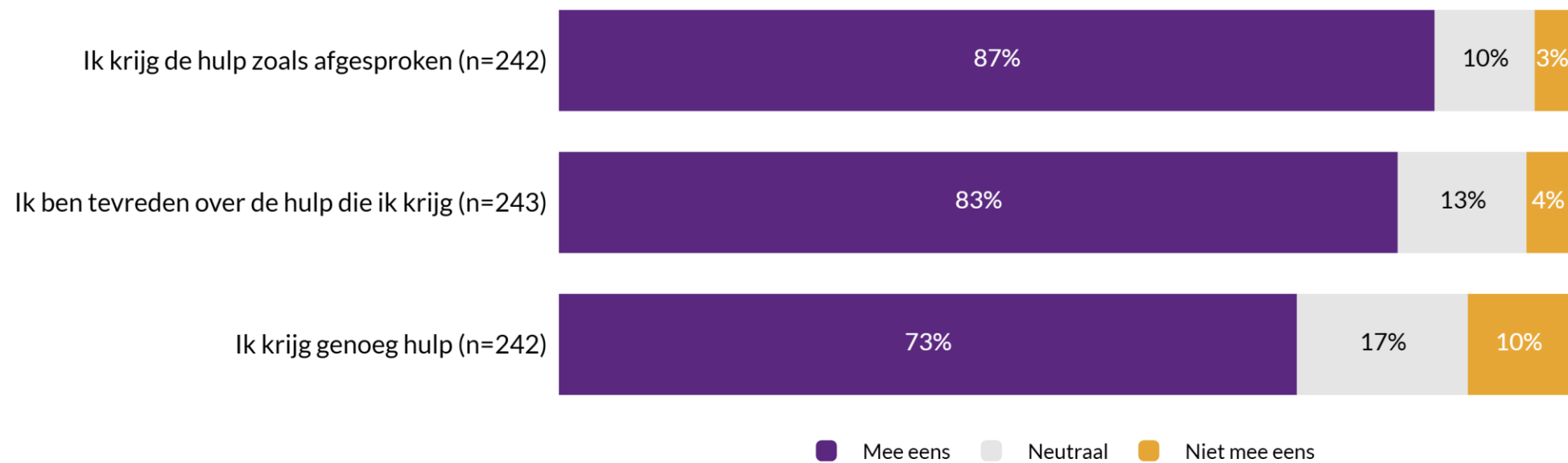


RESULTATEN | 87% VAN DE CLIËNTEN KRIJGT DE HULP ZOALS DAT IS AFGESPROKEN

KWALITEIT (2/3)

Bijna negen van de tien cliënten (87%) krijgt de hulp zoals afgesproken en 83% is tevreden over de hulp die zij krijgt. Ongeveer driekwart van de cliënten (73%) geeft aan dat zij genoeg hulp ontvangt, tegenover 10% die aangeeft niet genoeg hulp te ontvangen.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



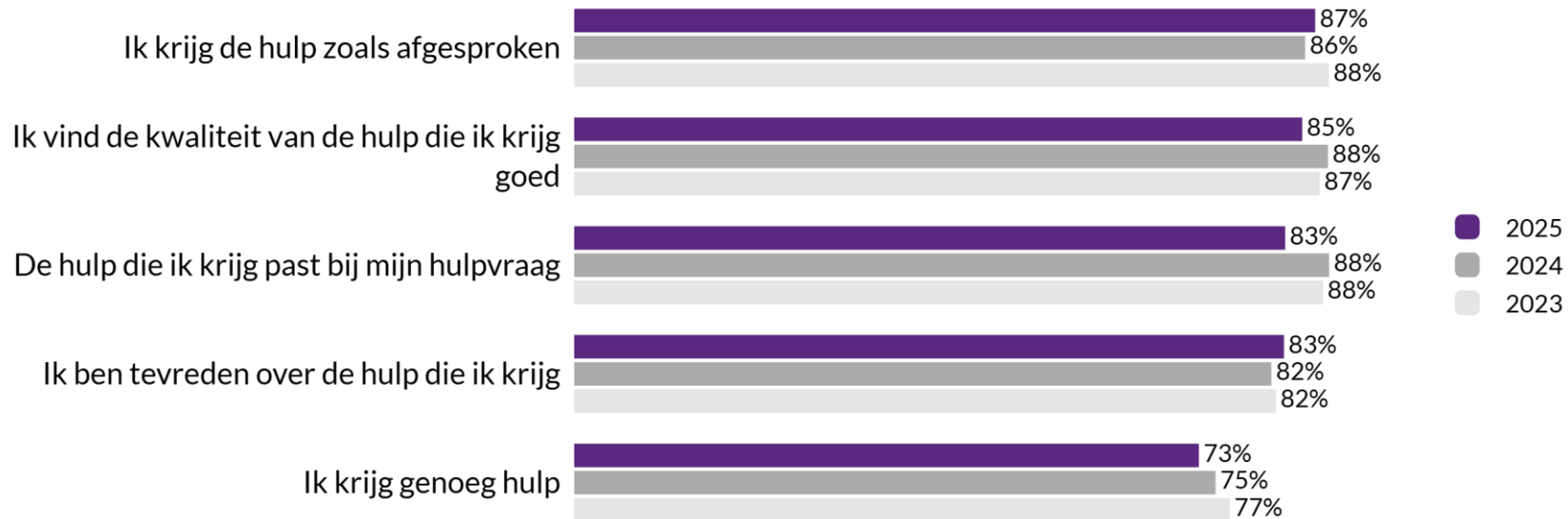
RESULTATEN | RESULTATEN OVER KWALITEIT VAN DE HULP STABIEL MET VOORGAANDE JAREN

KWALITEIT (3/3)

Over het algemeen blijven de resultaten over de kwaliteit van de hulp redelijk stabiel met kleine fluctuaties tussen de 0% en 5% in vergelijking met 2024 en 2023.

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

% (Helemaal) mee eens



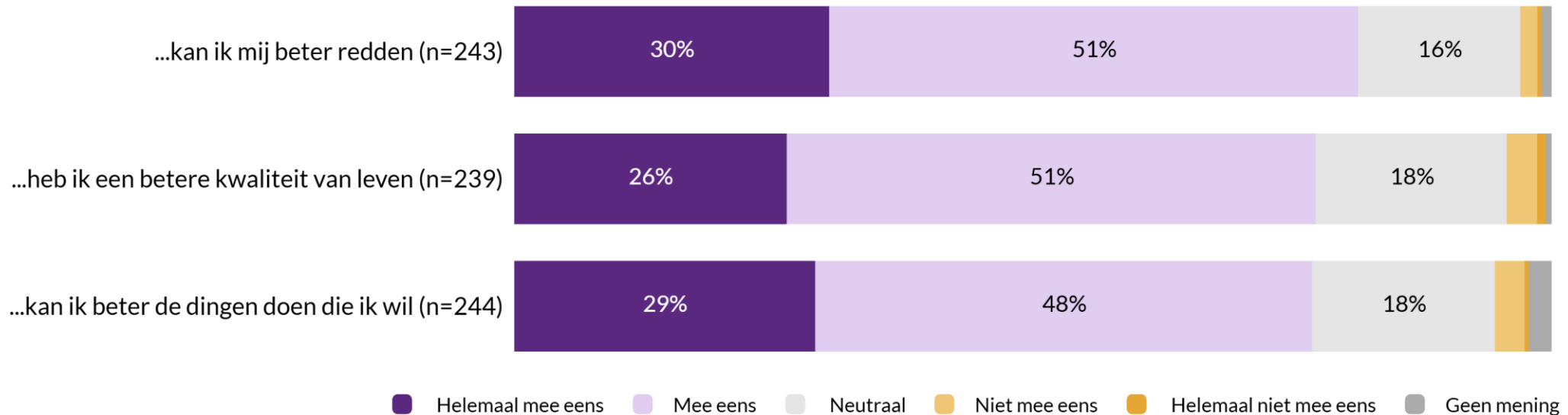
RESULTATEN | RUIM DRIE KWART VAN DE CLIËNTEN ZIET POSITIEVE EFFECTEN VAN DE HULP

EFFECT (1/5)

Cliënten in 2025 zijn grotendeels tevreden met het effect van de hulp/ondersteuning. Zo zegt 81% dat zij zich beter kan redden door de hulp, heeft 77% een betere kwaliteit van leven en kan 77% beter de dingen doen die zij wil.

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

Door de hulp die ik krijg...



RESULTATEN | RUIM DRIE KWART VAN DE CLIËNTEN IS POSITIEF OVER EFFECT VAN DE HULP

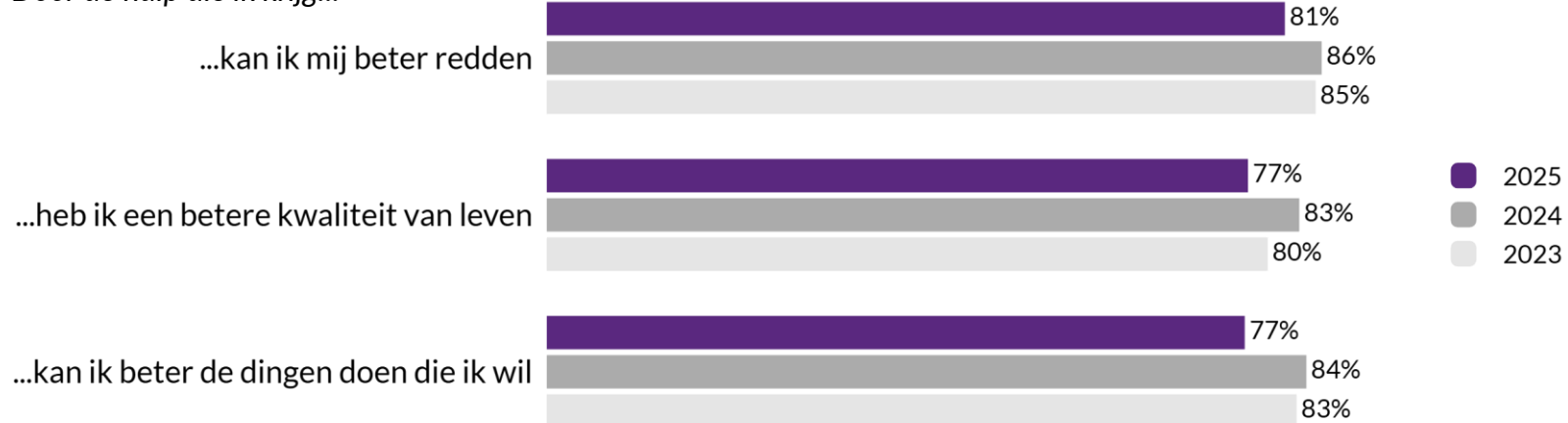
EFFECT (2/5)

De stellingen over het effect van de hulp laten in vergelijking met voorgaande jaren kleine verschuivingen zien, tussen de 5% en 7%. De resultaten van 2025 laten zien dat cliënten in vergelijking met de voorgaande twee jaren, het minst eens zijn met de stellingen.

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

% (Helemaal) mee eens

Door de hulp die ik krijg...



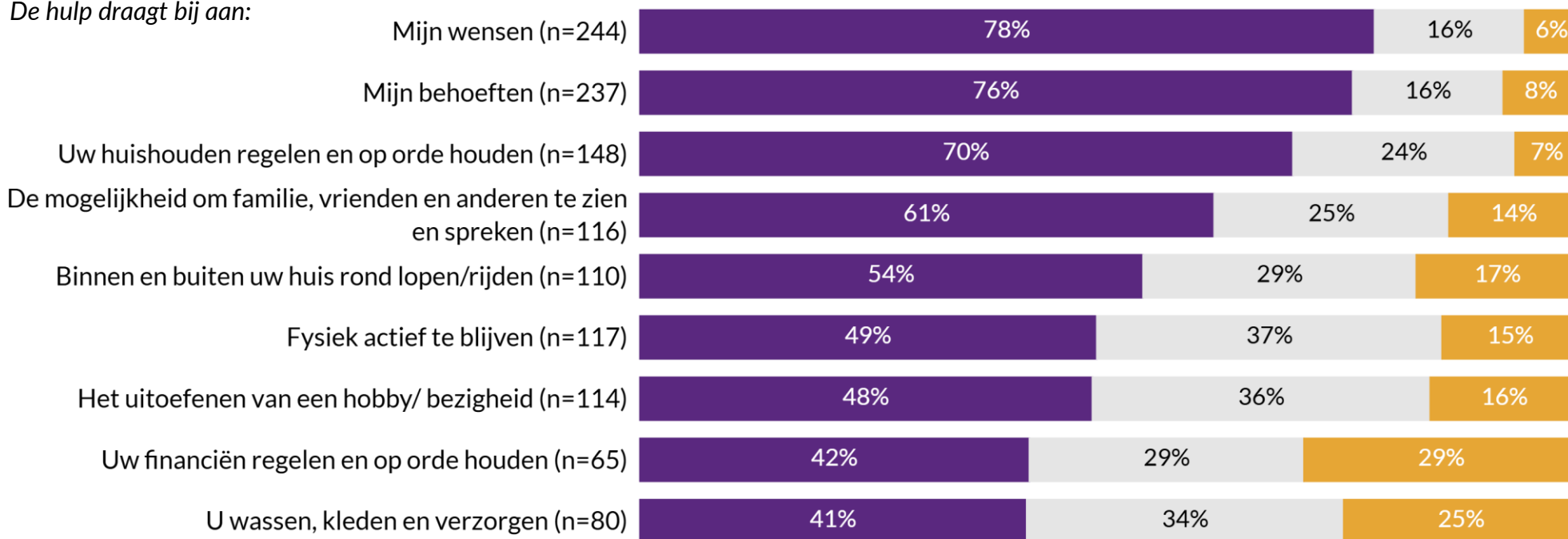
RESULTATEN | VOOR VIER OP DE VIJF DRAAGT DE HULP BIJ AAN DE WENSEN VAN DE CLIËNT

EFFECT (3/5)

Cliënten zijn gevraagd een aantal stellingen te beantwoorden over het effect van de hulp. Het belangrijkste is dat voor 78% de hulp bijdraagt aan de wensen van de cliënt en voor 76% draagt de hulp bij aan de behoeften van de cliënt. De stellingen over situaties die niet altijd van toepassing zijn op het soort hulp dat de cliënt krijgt hebben veel cliënten geantwoord met 'Niet van toepassing'. Dit zorgt ook voor de afwijkende respons per stelling.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

De hulp draagt bij aan:



■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens

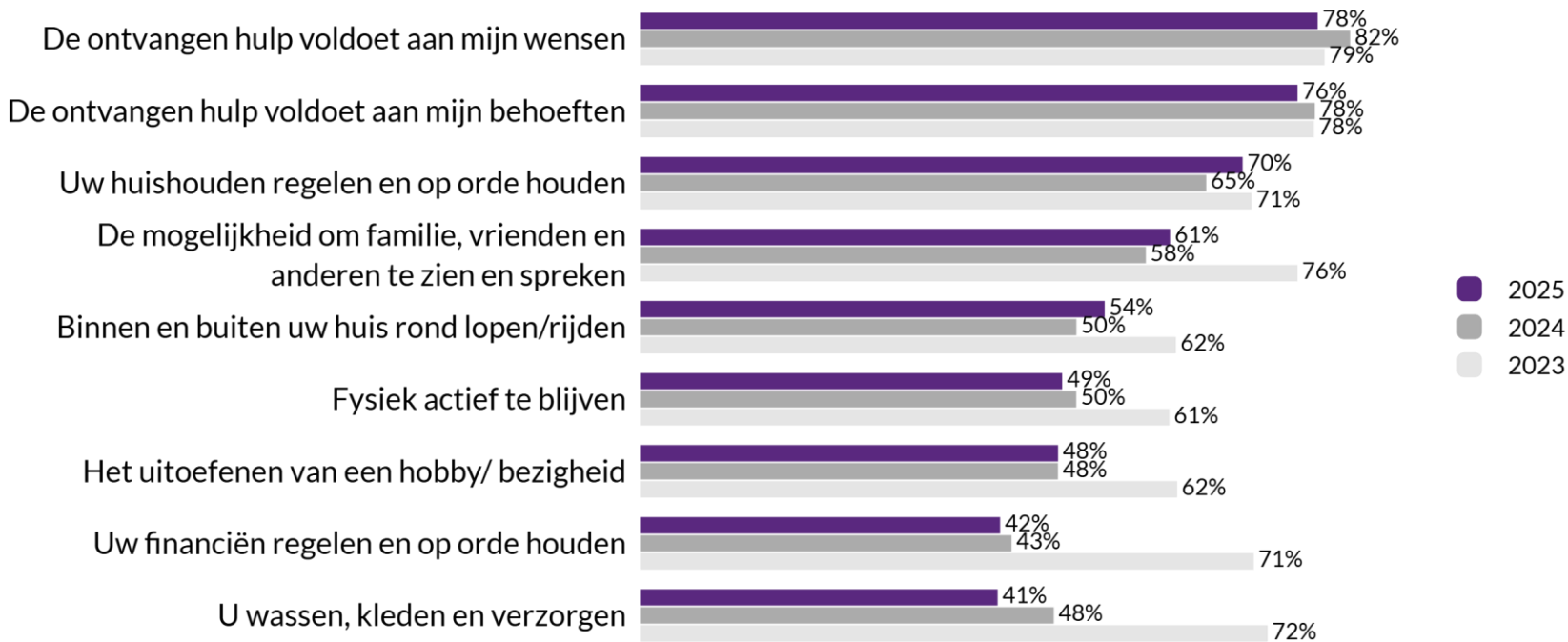
RESULTATEN | HET VERGELIJK OVER DE JAREN LAAT KLEINE VERSCHUIVINGEN ZIEN WAT BETREFT EFFECT

EFFECT (4/5)

Clënten zijn in 2025 het minst eens met de stellingen over het effect van de hulp. Vijf van de negen stellingen ziet een daling in het percentage van cliënten die het met de stellingen eens is, één stelling blijft gelijk en drie zijn gestegen.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? - De hulp draagt bij aan:

% Mee eens



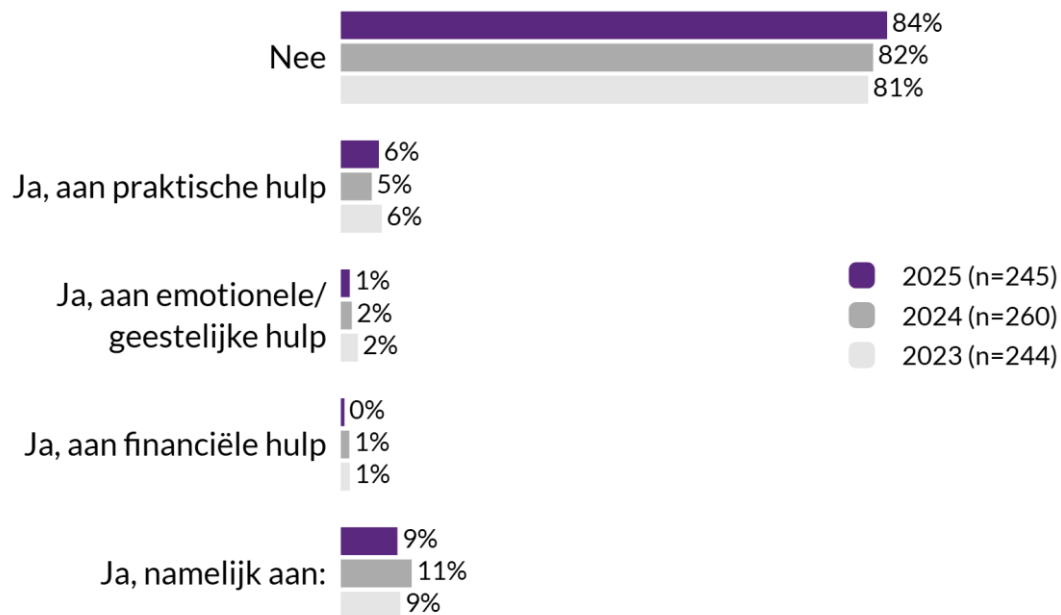
RESULTATEN | 84% VAN DE CLIËNTEN HEEFT GEEN BEHOEFTE AAN MEER OF ANDERE HULP

EFFECT (5/5)

Clënten is gevraagd of zij nog behoefte hebben aan een andere soort hulp of aan meer hulp. Het merendeel van de cliënten (84%) geeft aan hier geen behoefte aan te hebben. 6% geeft aan praktische hulp te willen en 1% heeft behoefte aan emotionele/geestelijke hulp. 9% gaf een ander antwoord en noemt met name dat zij meer uren hulp wil ontvangen of een ander soort hulp zou willen.

Heeft u nog behoefte aan andere of aan meer hulp?

Meerdere antwoorden mogelijk





RESULTATEN | MEESTE CLIËNTEN ZIJN TEVREDEN MET DE HULP VAN DE GEMEENTE/ZORGAANBIEDER

VERBETERPUNTEN

Cliënten konden verbeterpunten aangeven voor zowel gemeente Woensdrecht als de zorgaanbieder van wie zij ondersteuning krijgen. Veel cliënten zijn dankbaar voor de hulp en willen graag dat dit zo blijft. Een aantal van de meest genoemde antwoorden is puntsgewijs samengevat en opgenomen in onderstaande tekstvlakken.

Heeft u nog verbeterpunten voor de gemeente Woensdrecht?

Verbeterpunten gemeente Woensdrecht

- Geen verbeterpunten/tevreden met de hulp
- Hulp kan beter afgestemd worden op de persoonlijke situatie (maatwerk)
- Vasthouden aan de huidige (hoge) standaard
- Hogere frequentie van hulp
- Aanvraag mag sneller opgepakt worden
- Voorzieningen beter verdelen over de dorpen

Heeft u nog verbeterpunten voor de zorgaanbieder?

Verbeterpunten zorgaanbieders

- Geen verbeterpunten/tevreden met de hulp
- Meer uren hulp bieden per week of vaker dan eens per 14 dagen
- Vervanging van personeel regelen bij ziekte/afwezigheid
- Meer behoefte aan een vaste hulp
- Herkenbare kleding en ID's voor HiH
- Kwaliteit van de (poets)hulp verbeteren/meer controle op de kwaliteit uitoefenen
- Meer contact over wijzigingen in roosters/schema's/dienstregelingen



RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE OPMERKINGEN

AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijsten hebben cliënten de mogelijkheid gehad om afsluitende opmerkingen door te geven. In de onderstaande tekstballonnen staat een aantal van de gegeven antwoorden weergegeven.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen?

“Gelukkig geen wachtlijsten bij de gemeente Woensdrecht. Alles snel geregeld. Top.”

“Een dikke duim voor de medewerkster!! Ik kan dankzij haar met een fiets naar het bos met mijn hond en ben een heel stuk mobieler met mijn lichaam.”

“Het heeft mij verbaasd hoe snel er met mij contact is opgenomen, en dat ik zo serieus genomen werd. Mijn complimenten, ook de aandacht die er daarna is, en nog is, bedankt daarvoor.”

“Mijn huidige vaste hulp is helaas ziek over haar ben ik zeer tevreden. De invallers zijn vaak jong en niet ervaren. Vandaar mijn wat neutrale beoordeling.”

“Ga zo door! Het is zo belangrijk om hierin ondersteuning te krijgen. Bij uitval/ invaliditeit gebeurt en verandert er zoveel in je leven dat het zo enorm waardevol is om van deze voorzieningen gebruik te mogen maken. Nu het mijzelf overkomen is, besef je pas hoe belangrijk het is. Op deze (mijn) manier kun je toch nog deelnemen ad samenleving wat een zeer belangrijke pijler is voor je sociaal-emotionele gezondheid!”

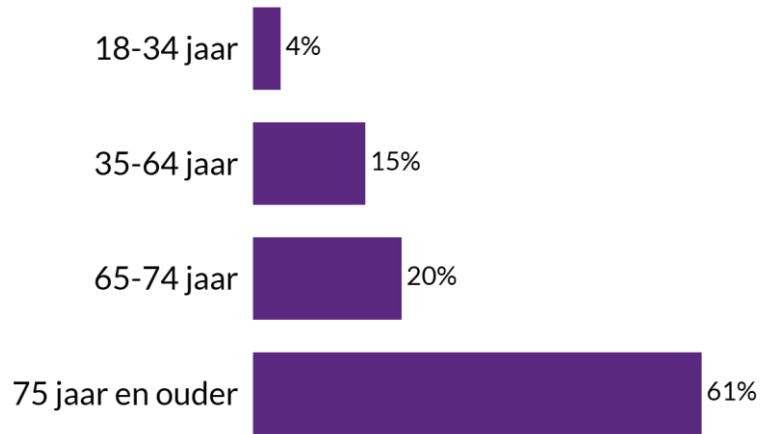
“Nee niet echt, maar achteraf had ik meer gehad aan een PGB budget, maar hier werd niet over gesproken.”



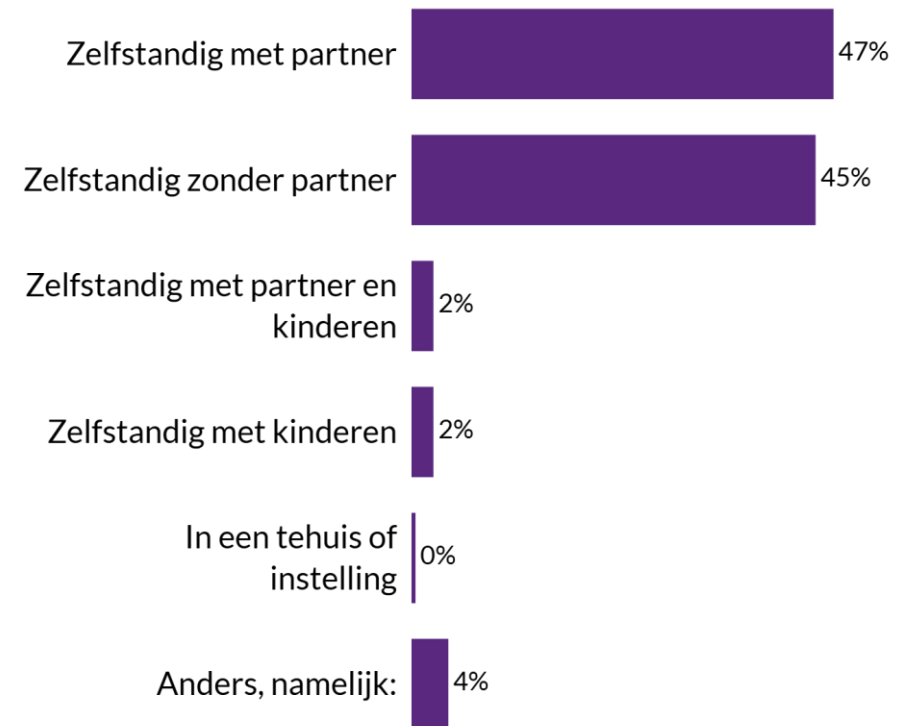
BIJLAGEN

BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS - FASE 1 - CONTACT

Wat is uw leeftijd? (n=303)

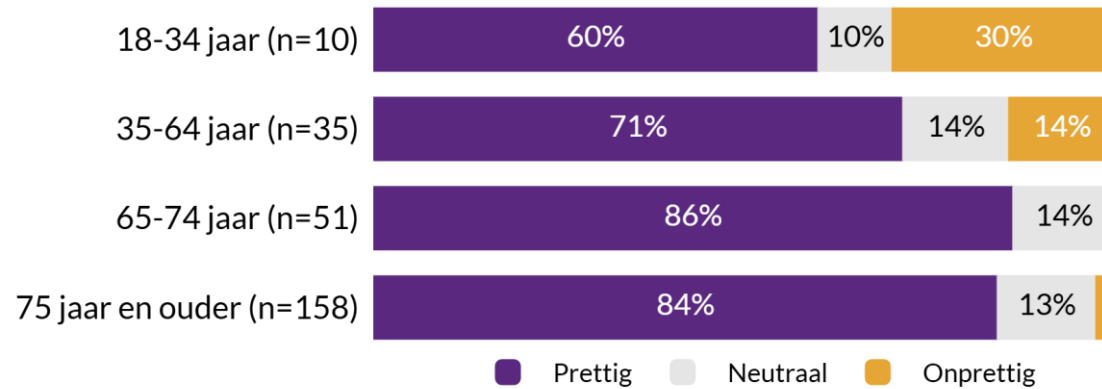


Hoe woont u? (n=303)

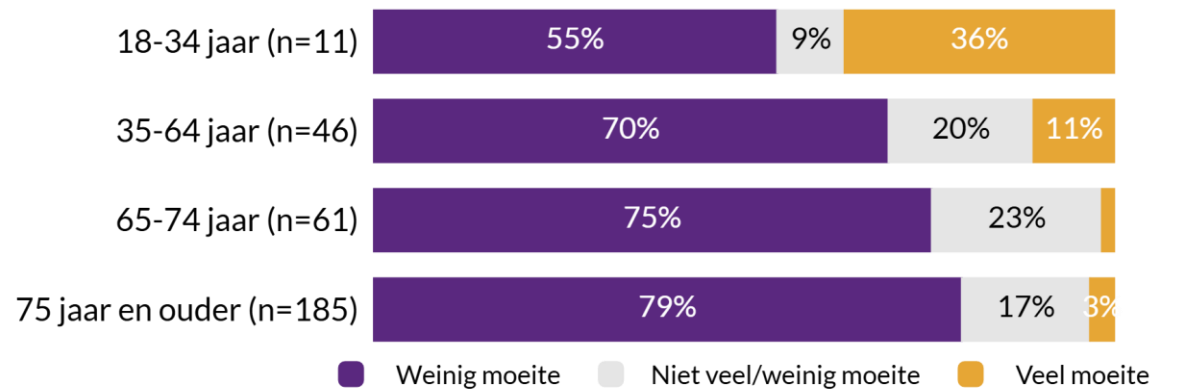


BIJLAGE II | UITSPLITSINGEN OP BASIS VAN LEEFTIJD

Hoe vond u dit contact? (n=254)



Hoeveel moeite heeft het u gekost hulp aan te vragen? (n=303)





BIJLAGE III | 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

