

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel: DJ-1160921
Naam opsteller voorstel	: Marion Heuvelmans (0495-575453)	Zaaknummer: 1160833
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2019.

Voorstel

1. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2019 Wet maatschappelijke ondersteuning (bijlage 1) vast te stellen;
2. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2019 te publiceren op www.waarstaatjegemeente.nl.

Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) verplicht het college te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijk ondersteuning ervaren en de resultaten jaarlijks te verstrekken aan de minister (artikel 2.5.1, Wmo 2015). Daarbij dient gebruik te worden gemaakt van een vragenlijst die door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is opgesteld. Tien vragen zijn verplicht en de resultaten daarvan moeten worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Daarnaast zijn er op verzoek van de gemeente Weert extra vragen toegevoegd met betrekking tot mantelzorg en het (keukentafel)gesprek.

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over 2019 is voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert gezamenlijk uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Onder inwoners van de gemeente Weert die in 2019 een individuele Wmo-voorziening hadden is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. Deze groep omvat zowel inwoners die in 2019 een aanvraag hebben ingediend als mensen die al langer over een maatwerkvoorziening beschikken. Er zijn 1.075 vragenlijsten verstuurd en 360 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen, waarmee een respons van 34% bereikt is.

Beoogd effect/doel

Met dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Daarnaast geven de resultaten van het onderzoek inzicht in de manier waarop cliënten aankijken tegen de ondersteuning en dienstverlening

Weert, 5 oktober 2020	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:
- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 24 november 2020

Nummer: 4

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 3
Pagina 1

van de gemeente met betrekking tot de Wmo. Dit biedt aanknopingspunten voor verbeteringen en optimalisatie van ondersteuning en dienstverlening.

Argumenten

1.1 Over het algemeen scoort de gemeente Weert goed met betrekking tot het contact met de cliënten. De score is ongeveer gelijk aan die van 2018.

Ten opzichte van 2018 hebben meer mensen aangegeven dat zij wisten waar zij met hun hulpvraag terecht konden. Ongeveer evenveel respondenten waren tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen, voelden zich serieus genomen en er werd samen met hen gezocht naar oplossingen voor hun hulpvraag.

1.2 Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen.

De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning (80%) is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2018 (82%). Datzelfde geldt voor het antwoord op de stelling "De ondersteuning past bij mijn hulpvraag": 82% in 2019, 83% in 2018.

1.3 Cliënten zijn per saldo meer tevreden over wat de ondersteuning hen oplevert dan in 2018.

In 2019 geeft 83% (6% meer dan in 2018) van de cliënten aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, terwijl zij zich even goed kunnen redden. In 2019 geeft 77% aan (80% in 2018) door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben, terwijl in 2019 evenveel mensen als in 2018 (6%) aangeven dat dit niet het geval is.

1.4 Cliënten zijn positiever over het onderzoeksverslag dan in 2018 op meerdere aspecten.

In 2019 geeft 85% van de cliënten aan dat ze begrepen wat in het verslag staat (dit was 79% in 2018) en 73% vond het makkelijk te lezen (dit was 66% in 2018). Ook vonden meer cliënten dat in het onderzoeksverslag de hulpvraag goed werd verwoord (86% ten opzichte van 79%). Dit is het gevolg van de nodige aanpassingen die, naar aanleiding van de resultaten van het CEO 2018, hebben plaatsgevonden ter verbetering van (de leesbaarheid van) het onderzoeksverslag.

1.5 Er is een lichte stijging van het aantal mensen dat een mantelzorger heeft van 50% in 2018 naar 53% in 2019.

1.6 De samenvatting van de antwoorden op de open vraag geeft wat meer achtergrond op de antwoorden.

De meerderheid van de respondenten heeft aangegeven tevreden te zijn over de ondersteuning vanuit de gemeente. Het meest genoemde verbeterpunt is de wachttijd en doorlooptijd van het gesprek tot aan de hulp. De overschrijdingen van meldingen met betrekking tot onderzoek en advies Wmo waren in 2019 ongeveer 40%. Daarnaast noemt een aantal respondenten verbeterpunten als het gaat om communicatie (het is niet altijd duidelijk wie het aanspreekpunt is bij de gemeente en gemaakte afspraken worden niet altijd nagekomen).

1.7 Er zijn verschillende activiteiten ondernomen om de wachttijden en doorlooptijden te verbeteren.

Wachttijden en doorlooptijden zijn van verschillende factoren afhankelijk, namelijk de beschikbaarheid en capaciteit van de gemeente om een (keukentafel)gesprek uit te voeren, de (toenemende) complexiteit van de casuïstiek, het aantal betrokken partijen en de levertijd van de ondersteuning/voorziening bij de aanbieder/leverancier. Het proces van melding en aanvraag van een Wmo-voorziening kan wettelijk gezien maximaal 8 weken duren (6 weken voor het onderzoek en 2 weken om te beslissen op de aanvraag).

Vanuit gemeente is ingezet op het uitbreiden van de capaciteit. Er heeft in 2020 een tijdelijke formatie-uitbreiding (1,5 fte) plaatsgevonden, waarvan 1 fte in 2021 structureel wordt. Daarnaast is er in 2019 een werkgroep ingericht die zich bezig houdt met de optimalisatie van processen. Inmiddels zien we dan ook een verbetering met betrekking tot de doorlooptijden. Dit is ook deels te wijten aan de Corona-crisis en de afname van het aantal meldingen begin 2020.

1.8 Er is nog meer aandacht voor de communicatie vanuit de gemeente richting de inwoner.

Het is belangrijk om aan de start van een melding de wettelijke termijnen goed te communiceren met de inwoner. Naast het verstrekken van de juiste informatie is het ook van belang als de gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden, dit tijdig en duidelijk te communiceren.

2.1 Gemeenten dienen vóór 1 juli 2020 de resultaten aan te leveren.

Door de Corona-crisis bestaat de mogelijkheid dit alsnog later te doen. De aanlevermodule zal beschikbaar blijven tot en met 31 december 2020.

Kanttekeningen en risico's

Niet van toepassing.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Niet van toepassing.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Uitvoering/evaluatie

Er is een vergelijking gemaakt met de onderzoeksresultaten van de gemeenten Leudal en Nederweert, aangezien er in Midden-Limburg West sprake is van gelijkloidend Wmo-beleid. Hier zijn geen noemenswaardige aandachtspunten/afwijkingen naar voren gekomen.

Communicatie/participatie

- De Participatieraad wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek;
- De raad wordt geïnformeerd door middel van de TILS-lijst;
- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl;
- Punt Welzijn, die het mantelzorgbeleid voor de gemeente Weert uitvoert, wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.

Overleg gevoerd met

Intern: P. van Haren (teamleider Wmo en De Vraagwijzer), D. Louwers (Business Controller Sociaal Domein), L. Vriens (beleidsadviseur Wmo)

Extern: N. Kessels (beleidsmedewerker Nederweert), L. Linden (beleidsmedewerker Leudal), D. Kremer (onderzoeker ZorgfocuZ).

Bijlagen:

1. Rapportage CEO Wmo gemeente Weert
2. Factsheet CEO

CONCEPTRAPPORTAGE

Clëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Weert



Clïentervaringsonderzoek Wmo 2019

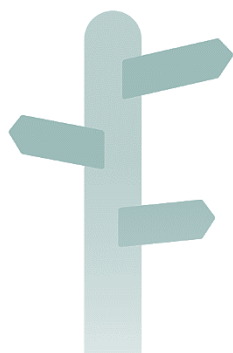
Gemeente Weert

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-clïent met een individuele voorziening. Clïenten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1075
Ingevuld	360
Responspercentage	34%

CONTACT



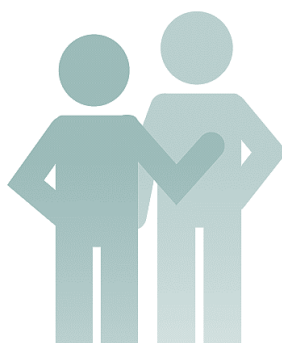
78% ^{+2%}

wist waar zij moest zijn



72% ^{-4%}

werd snel geholpen



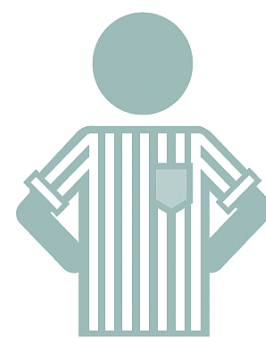
87% ^{-1%}

voelde zich serieus genomen



81% ^{-1%}

zocht samen naar oplossingen

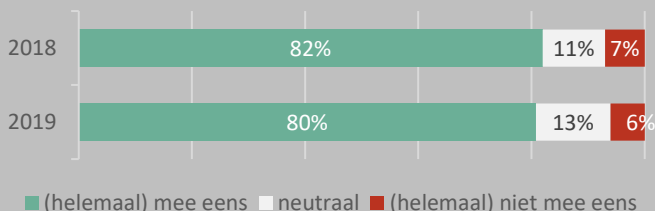


38% ^{=0%}

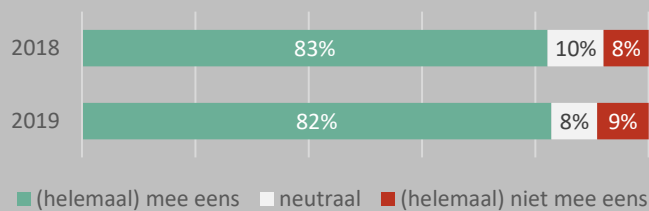
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

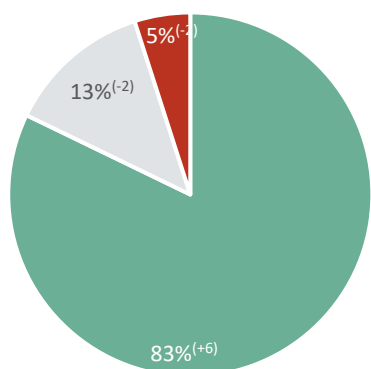


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

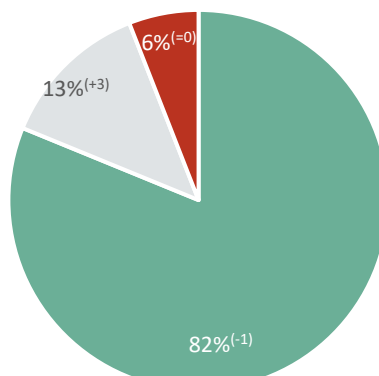


Door de ondersteuning die ik krijg:

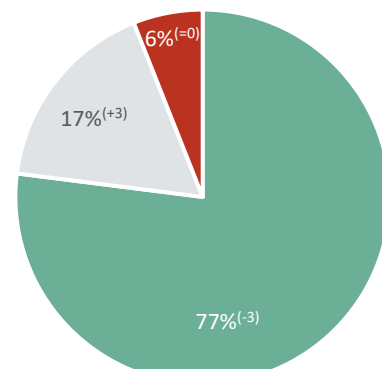
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



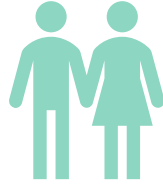
...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



71%^{-9%}

had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek



67%^{=0%}

kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek



73%^{+7%}

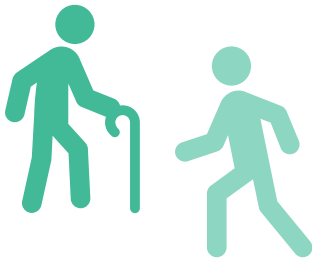
vond het makkelijk om het verslag te lezen

COMPLIMENTEN

“Ik was blij dat de maatschappelijk werker me 'bij de hand heeft genomen' anders was ik nooit hulp gaan zoeken.”

“Dankzij mijn scootmobiel kan ik weer onder de mensen komen. Mijn wereld was erg klein geworden, nu geniet ik weer!”

MANTELZORG



53%^{+3%}

heeft een mantelzorger



74%^{+9%}

van de mantelzorgers was aanwezig bij het (keukentafel)gesprek

VERBETERPUNTEN

“De tijd van aanvragen tot daadwerkelijk uitvoering kan wel wat sneller en efficiënter.”

“Tot nu toe wat rommelige afspraken.”

TEVREDENHEID



83%^{+5%}

is tevreden over het vervoer van Omnibuzz



86%^{-2%}

is tevreden over de hulp bij het huishouden



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.4 Respons	5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Kwaliteit van de hulp	8
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	9
2.4 Het (keukentafel)gesprek	12
2.5 Mantelzorg	14
2.5.1 Samenvatting open vraag	17



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Weert is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. 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 cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Weert die in 2019 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan.

1.2.2 Vragenlijst

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

- Contact met de gemeente
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op

In overleg met de gemeente Weert is ook ingegaan op een aantal aanvullende thema's, zijnde:

- Het keukentafelgesprek
- Mantelzorg

1.2.3 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. De vragenlijst sluit beter aan bij de klantreis, dit zorgt ervoor dat resultaten betrouwbaarder zijn en dat cliënten betere feedback kunnen geven. Cliënten worden immers kort na het contact met de gemeente gevraagd naar hun ervaringen. Na afloop van elk kwartaal is een mailing verzonden naar cliënten die in het voorgaande kwartaal ondersteuning hebben aangevraagd.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.



1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. Deze code is alleen gebruikt voor de verzending en was niet inzichtelijk voor de gemeente, om de vertrouwelijkheid te waarborgen. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1075
Aantal reacties (bruto respons)	360 (33,5%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	360 (33,5%)
Nauwkeurigheidsmarge	4,2%

Uitgaande van 360 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 4,2%. 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 nauwkeurigheidsmarge van 4,2% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45,8% en 54,2% ligt.

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

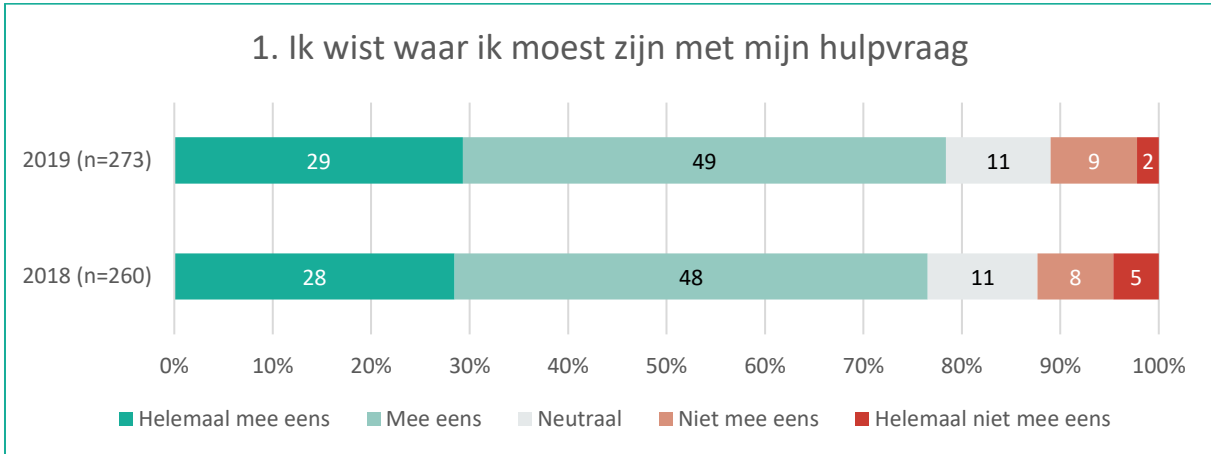
Dit rapport betreft een conceptrapportage van de resultaten. Deze rapportage wordt besproken met de gemeente Weert, vervolgens wordt de definitieve rapportage opgeleverd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning, het keukentafelgesprek en mantelzorg.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' 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 hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt tevens het aantal respondenten weergegeven (n) dat de vraag heeft beantwoord.

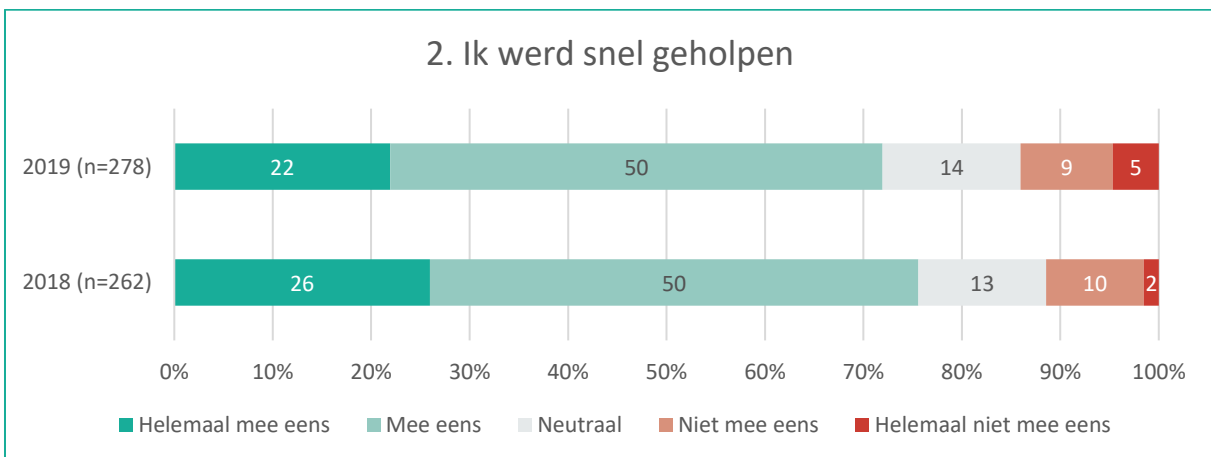


2 | Resultaten

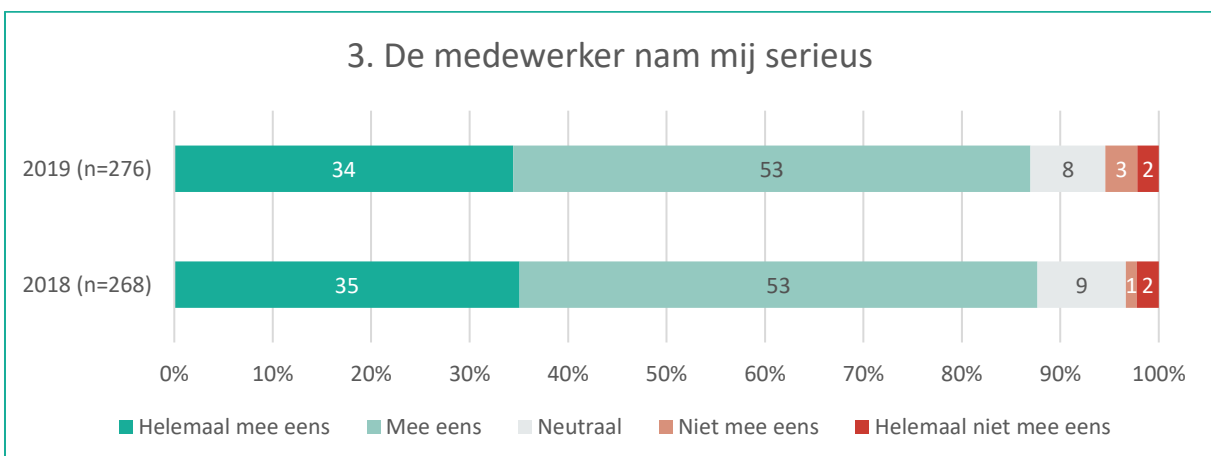
2.1 Contact met de gemeente



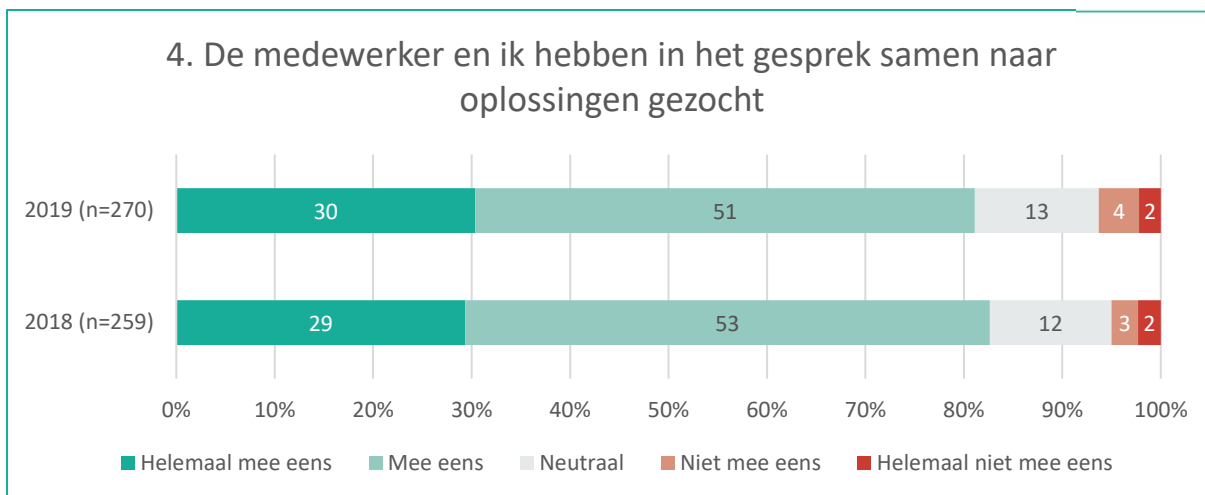
Antwoordoptie 'geen mening': (n=3). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=54).



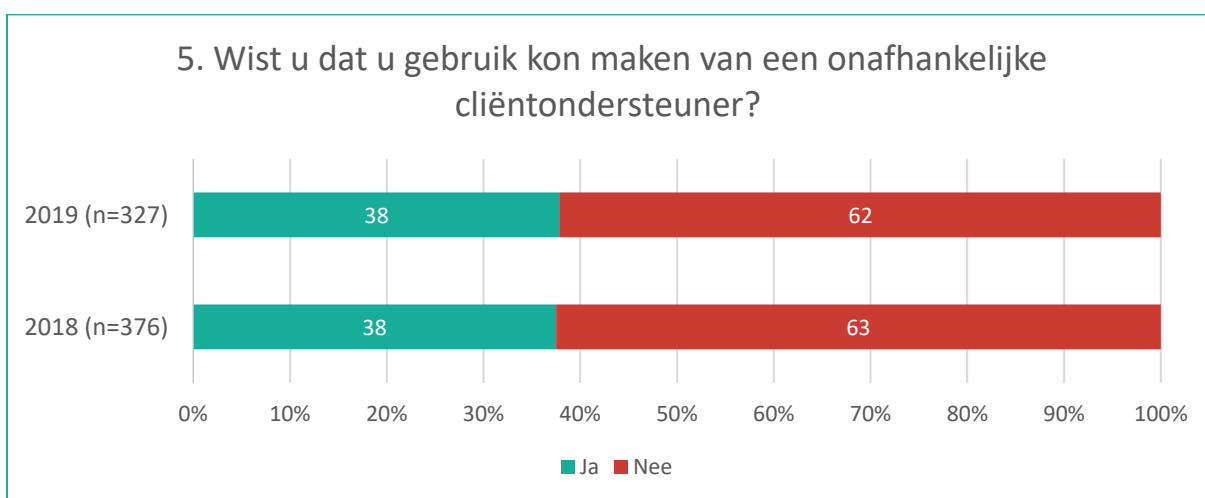
Antwoordoptie 'geen mening': (n=3). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=53).



Antwoordoptie 'geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=53).

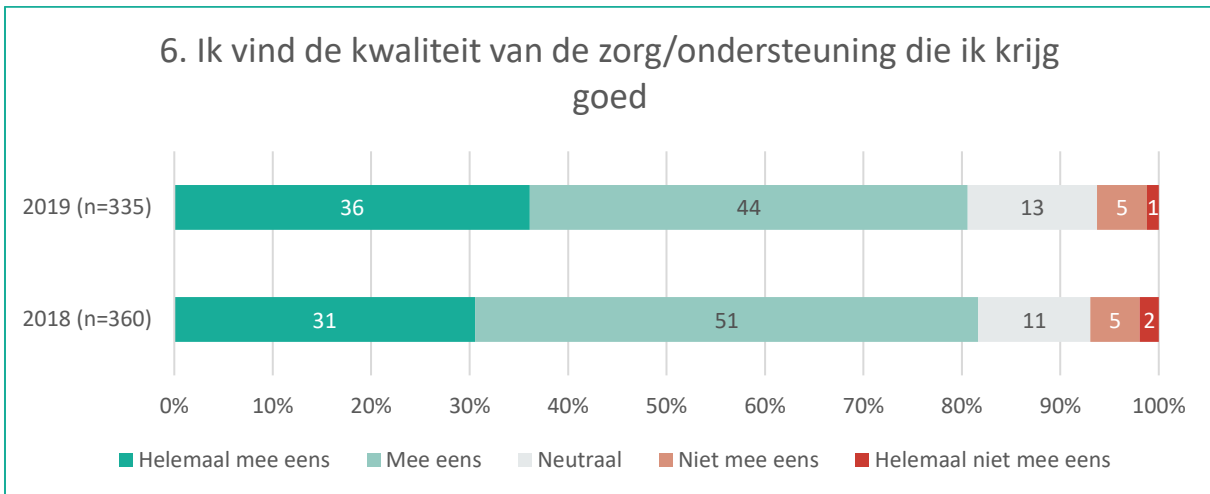


Antwoordoptie 'geen mening': (n=4). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=58).

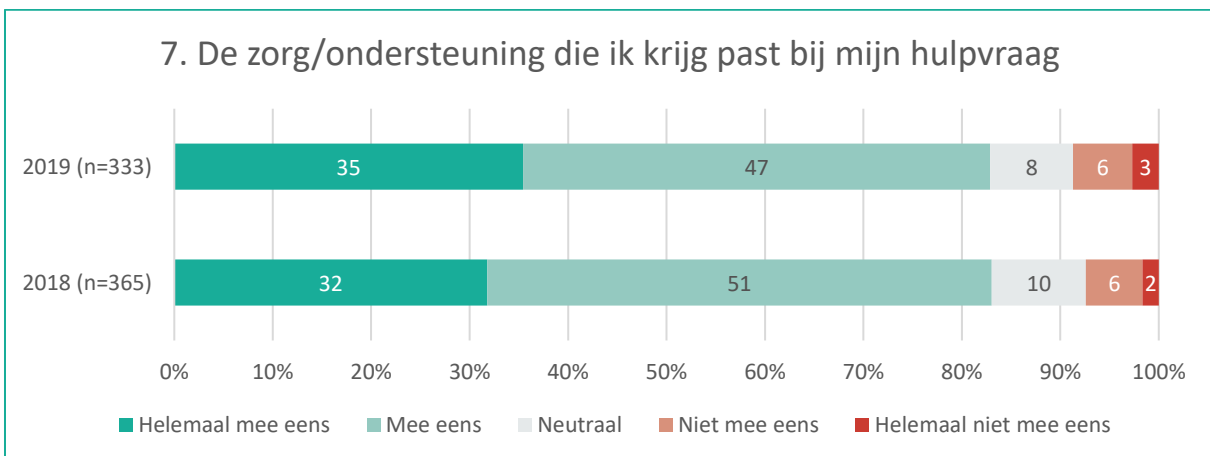




2.2 Kwaliteit van de hulp



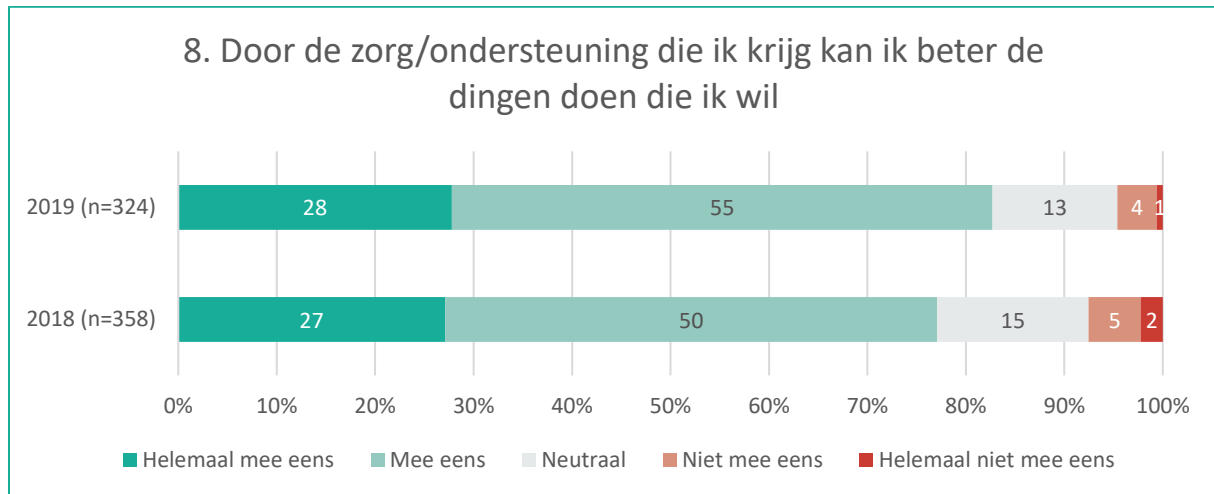
Antwoordoptie 'geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=13).



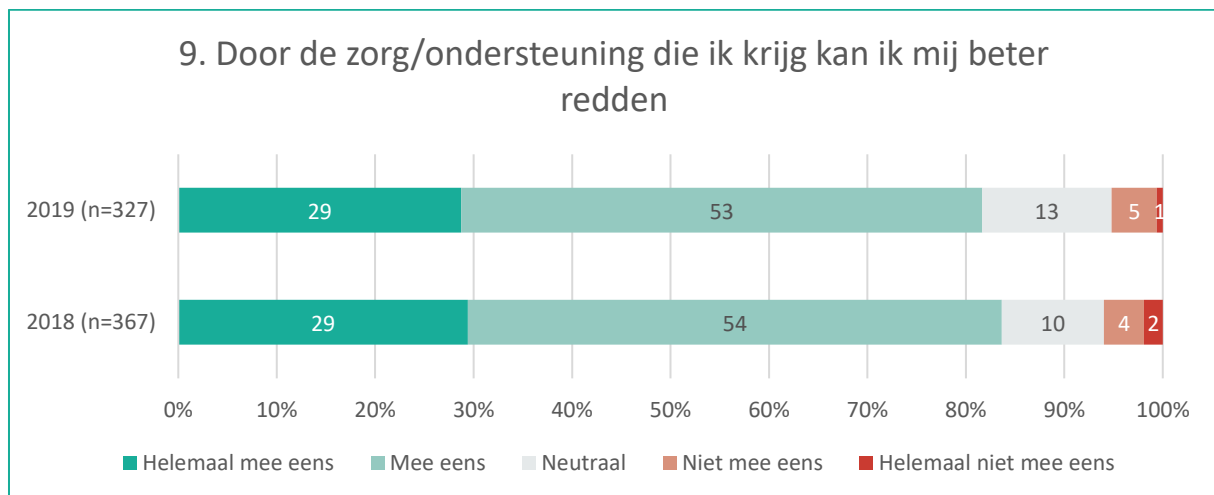
Antwoordoptie 'geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=13).



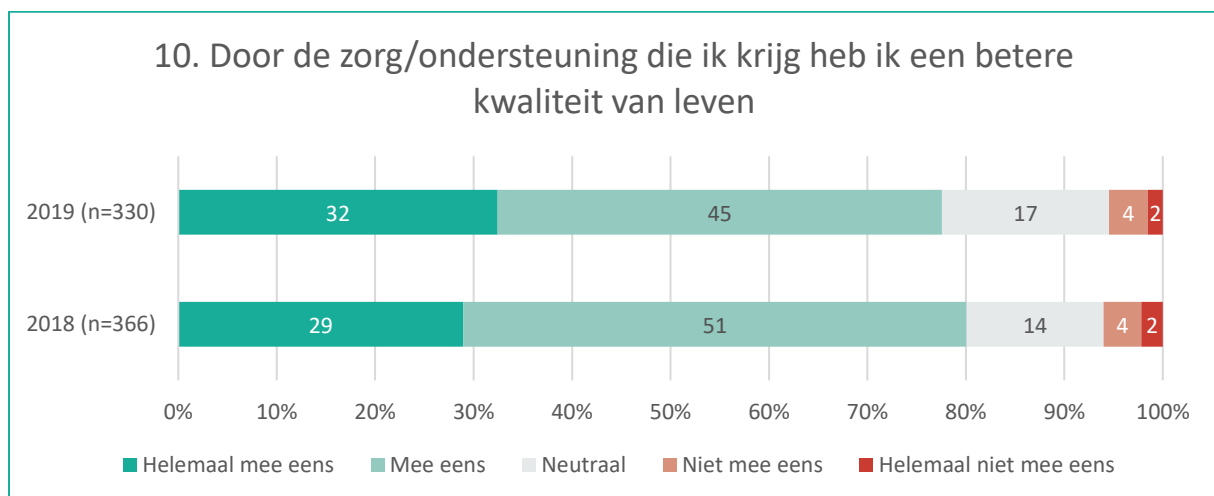
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



Antwoordoptie 'geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=13).



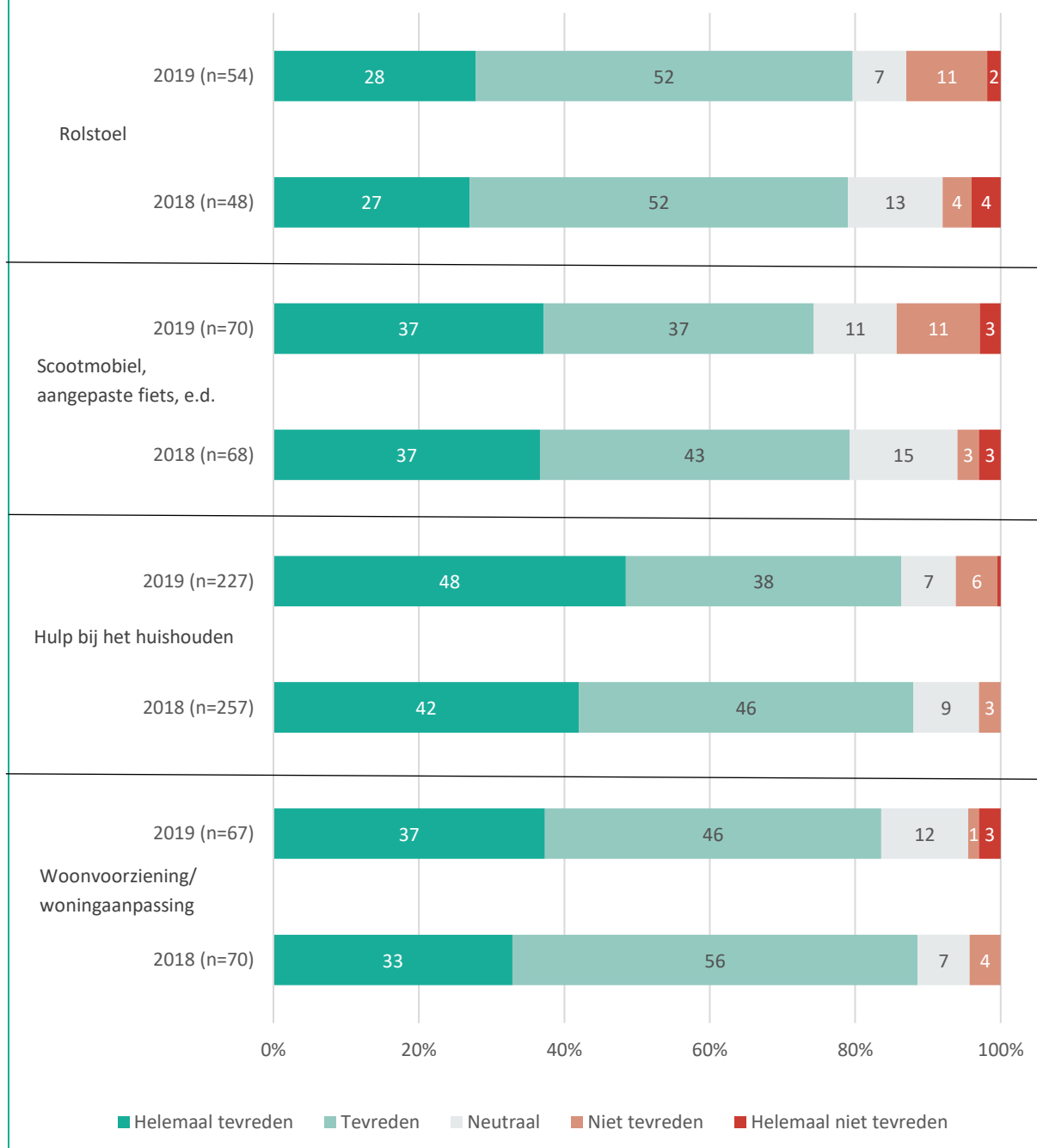
Antwoordoptie 'geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=17).



Antwoordoptie 'geen mening': (n=1). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=14).



11. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u ontvangt?

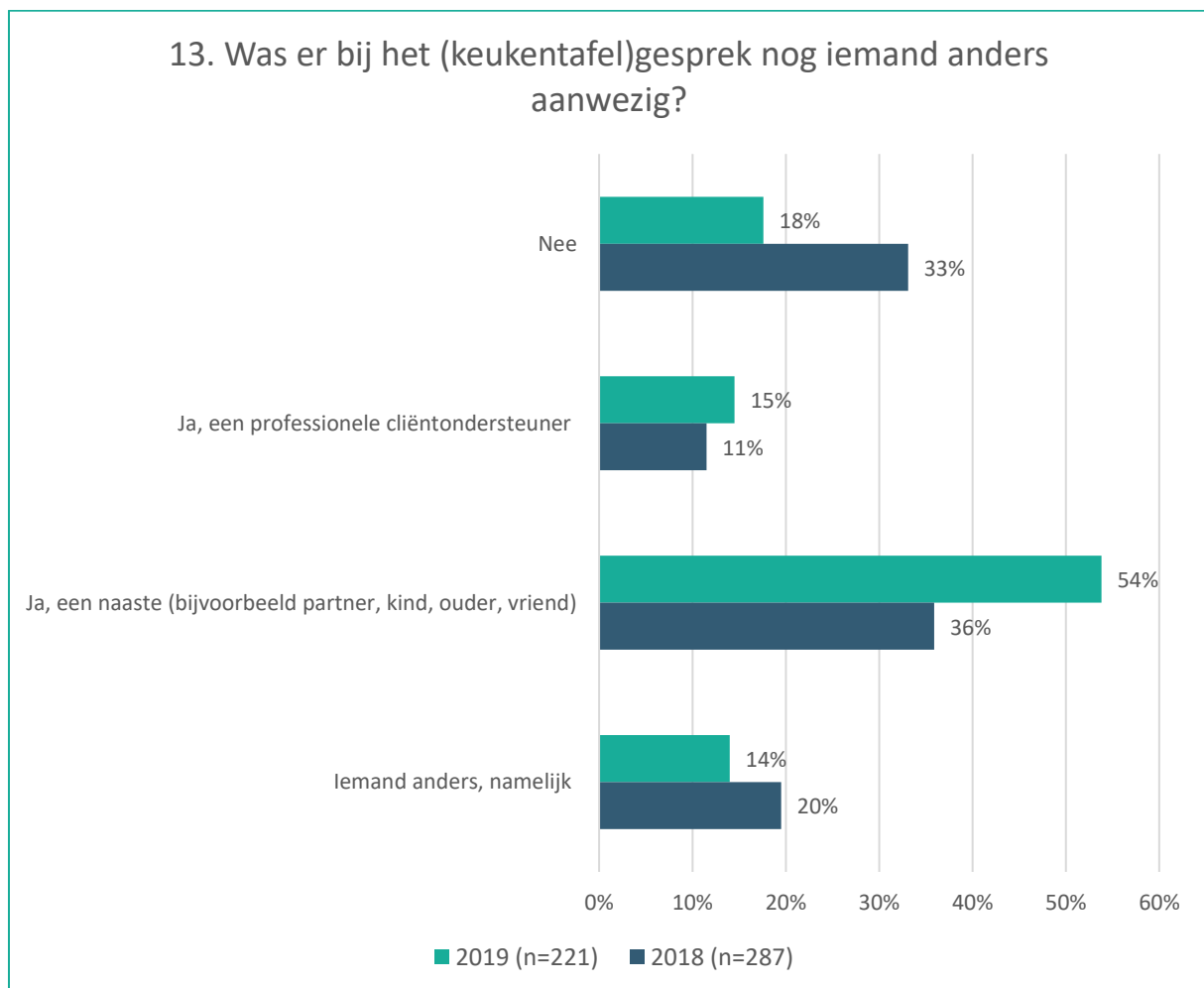
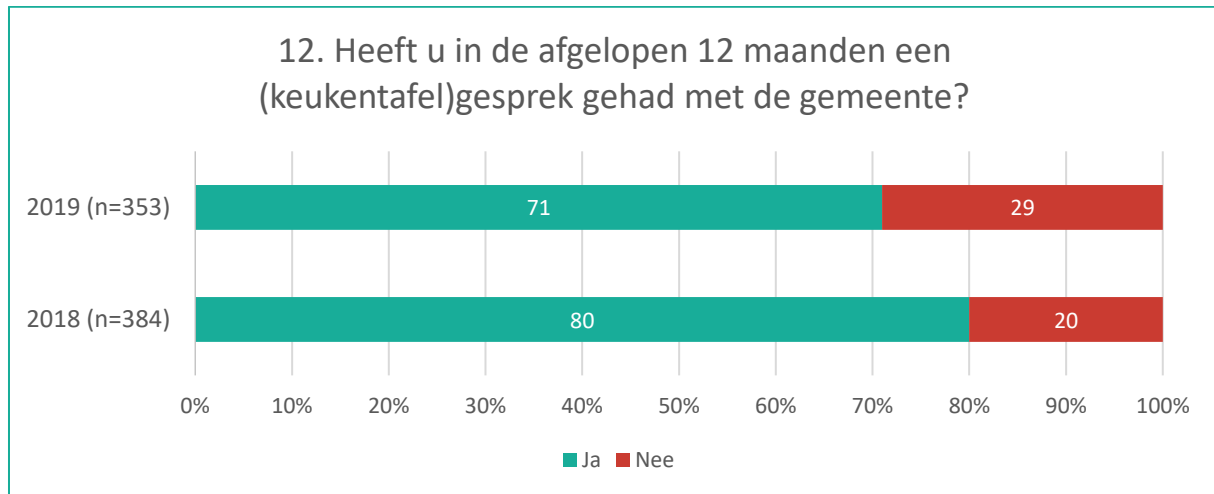




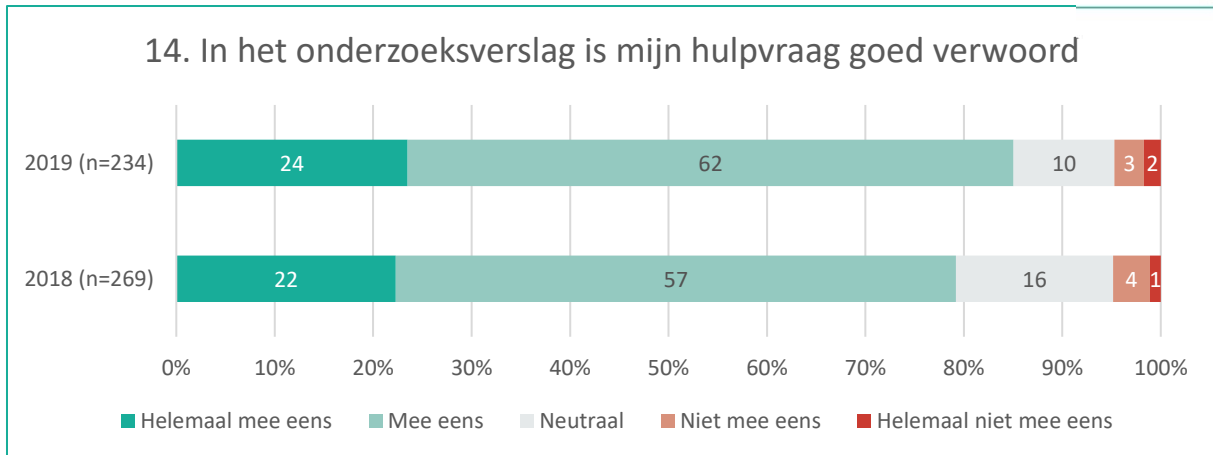
Bij de antwoordoptie 'een andere vorm van ondersteuning' wordt onder andere genoemd: 'case manager', 'individuele ondersteuning', poetshulp via Tzorg' en 'vervoerspas Valys'.



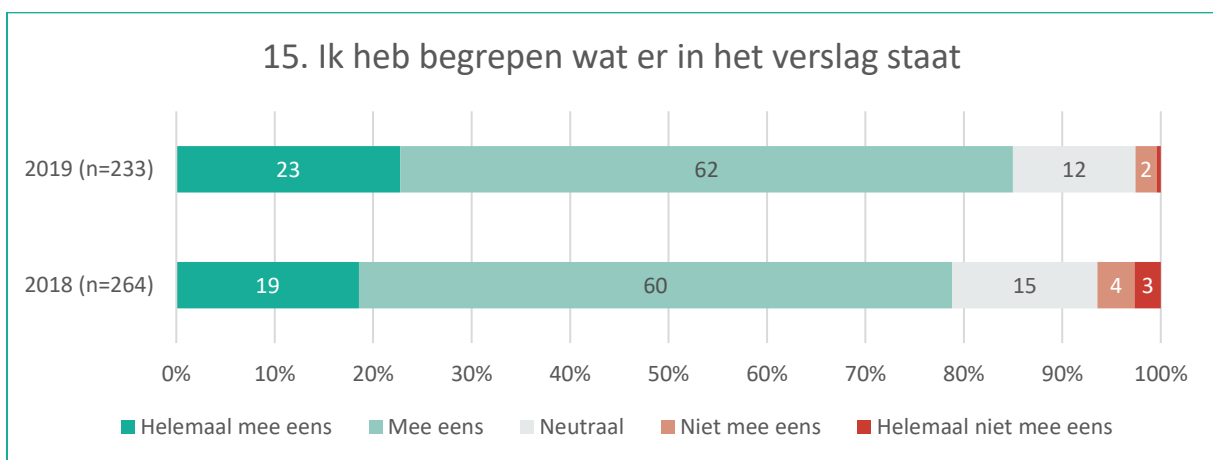
2.4 Het (keukentafel)gesprek



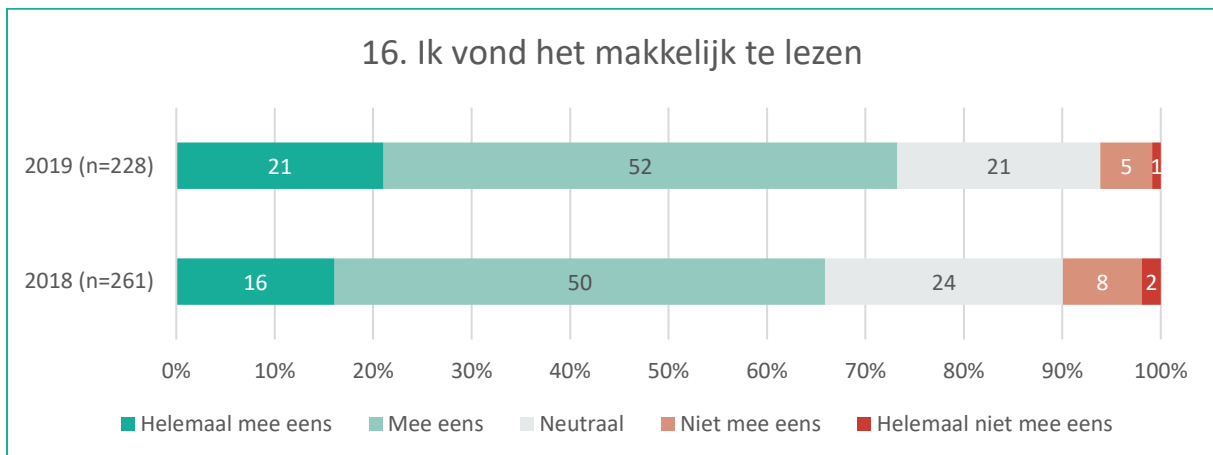
Bij de antwoordoptie 'Ja iemand anders' wordt onder andere genoemd: 'begeleider', 'broer', 'mantelzorgmakelaar', 'ORA zorg', 'stagiair WMO', 'thuisbegeleider' en 'zorgboerderij'.



Antwoordoptie 'geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=3).



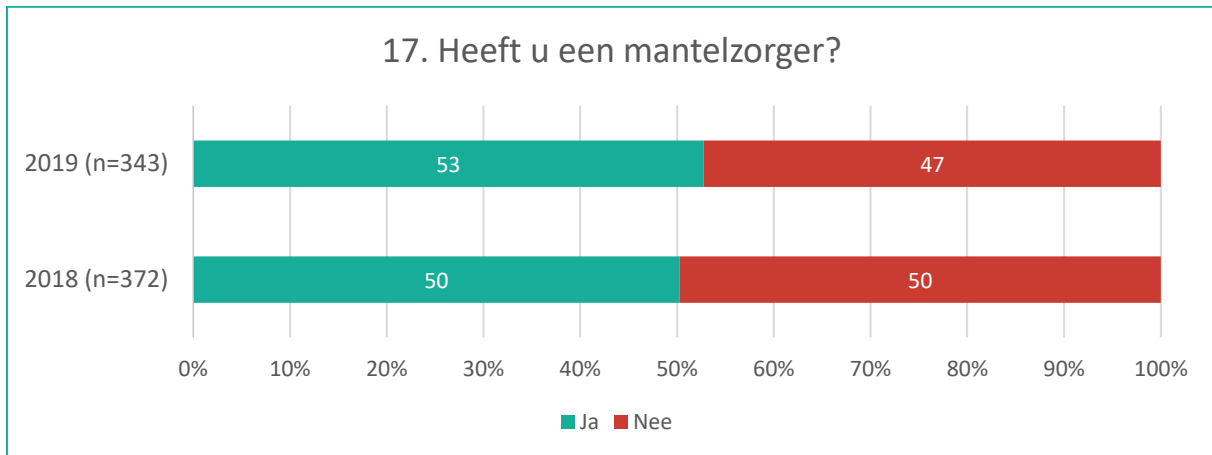
Antwoordoptie 'geen mening': (n=2). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=4).



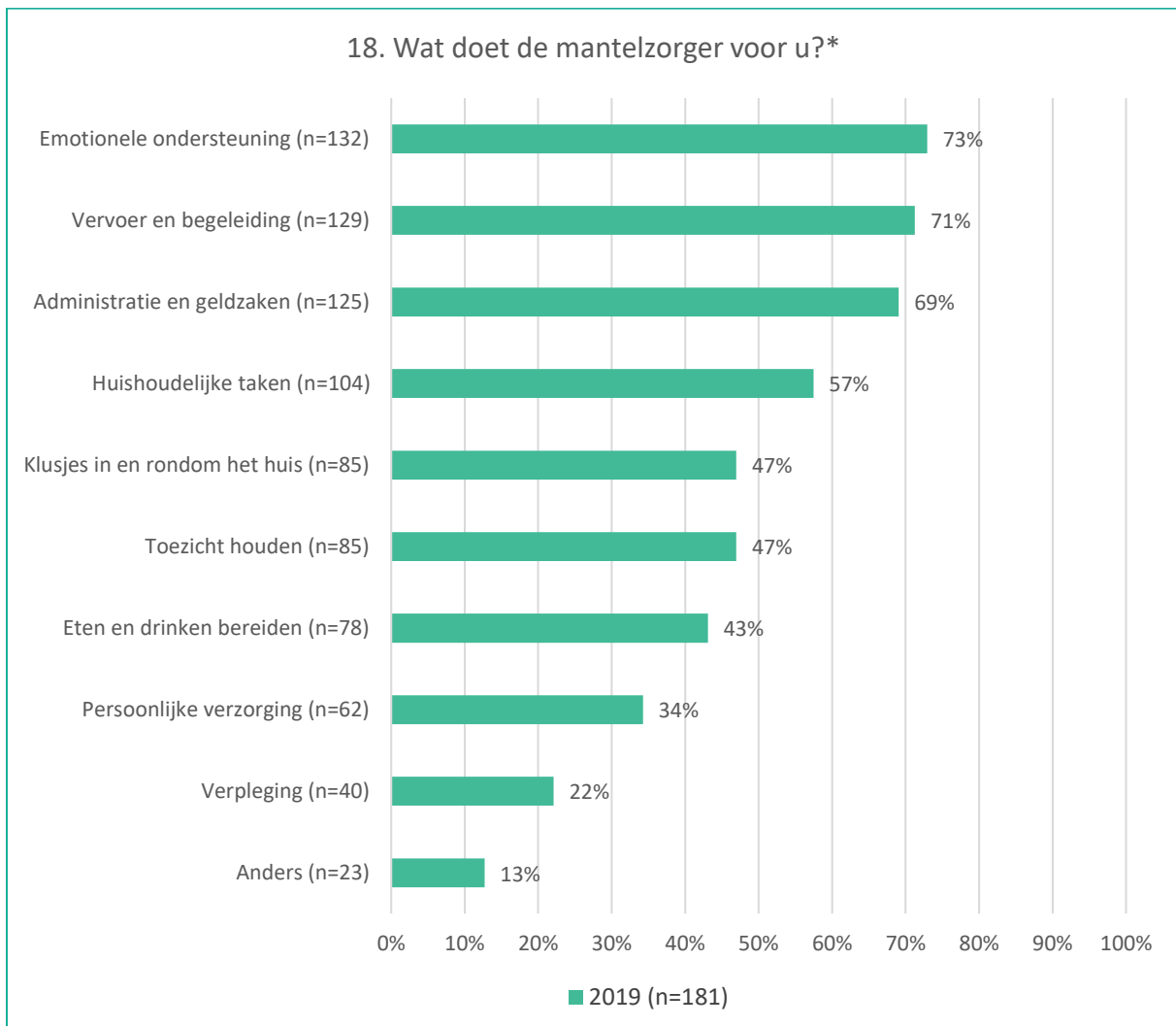
Antwoordoptie 'geen mening': (n=4). Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=4).



2.5 Mantelzorg

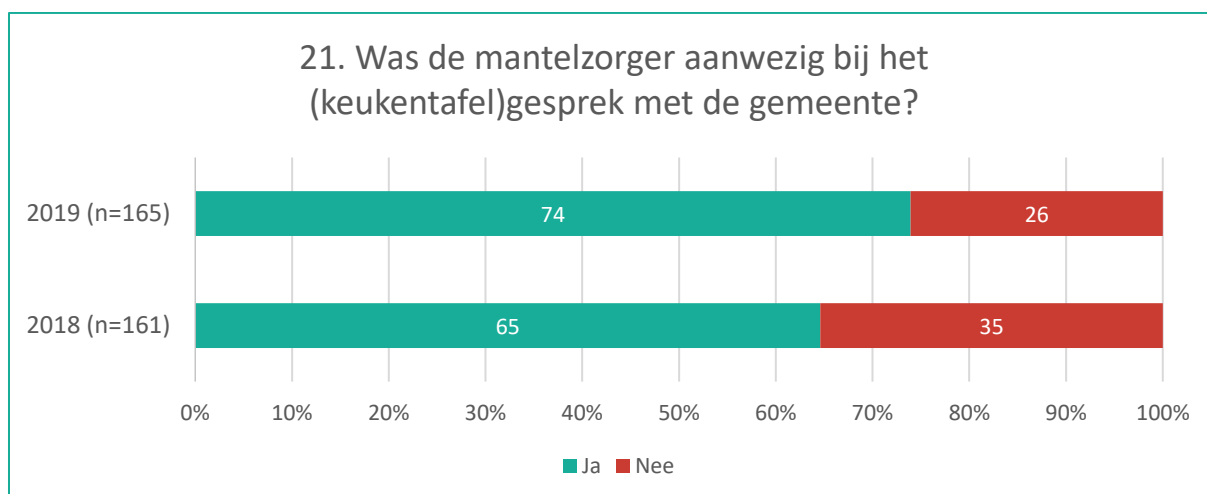
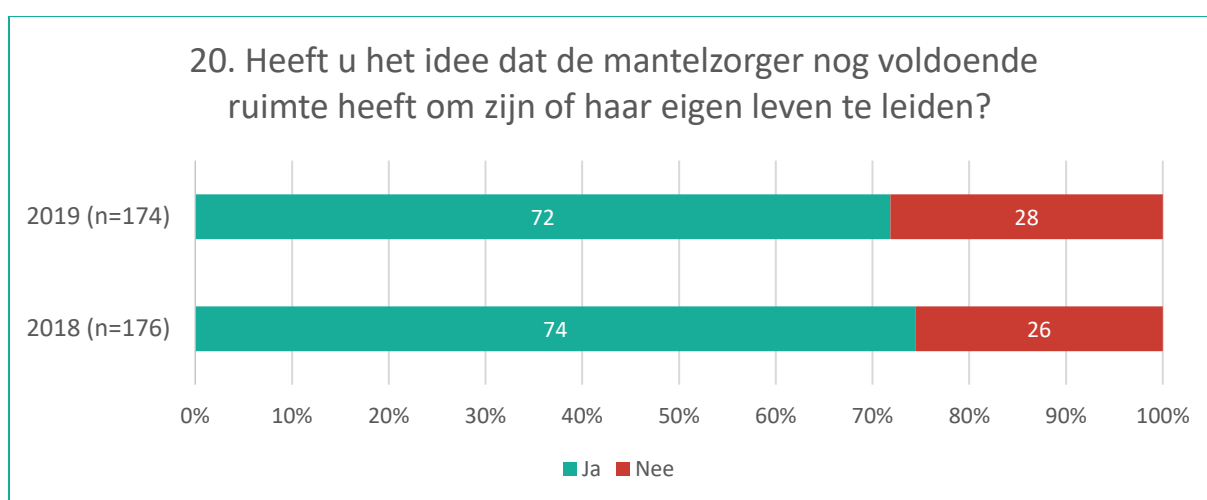
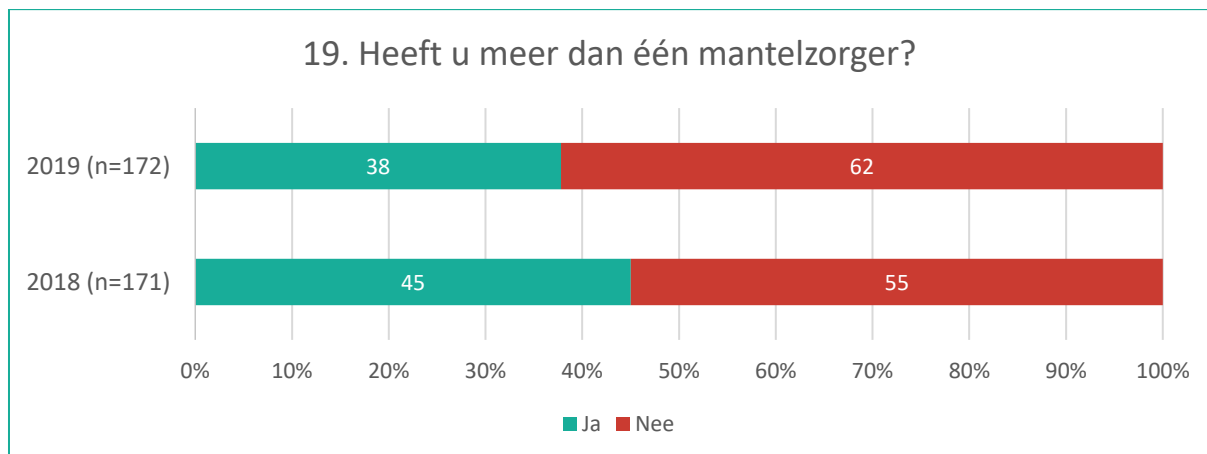


Onderstaande vraag is alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven een mantelzorger te hebben.

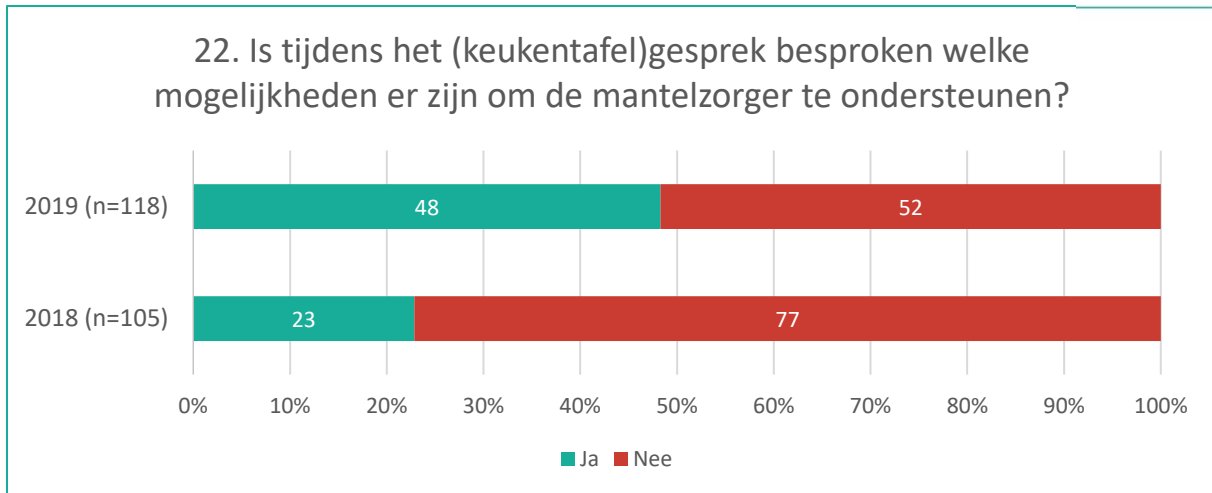


*In 2018 waren de antwoordcategorieën van deze vraag dusdanig anders dat een vergelijking tussen 2018 en 2019 niet mogelijk is.

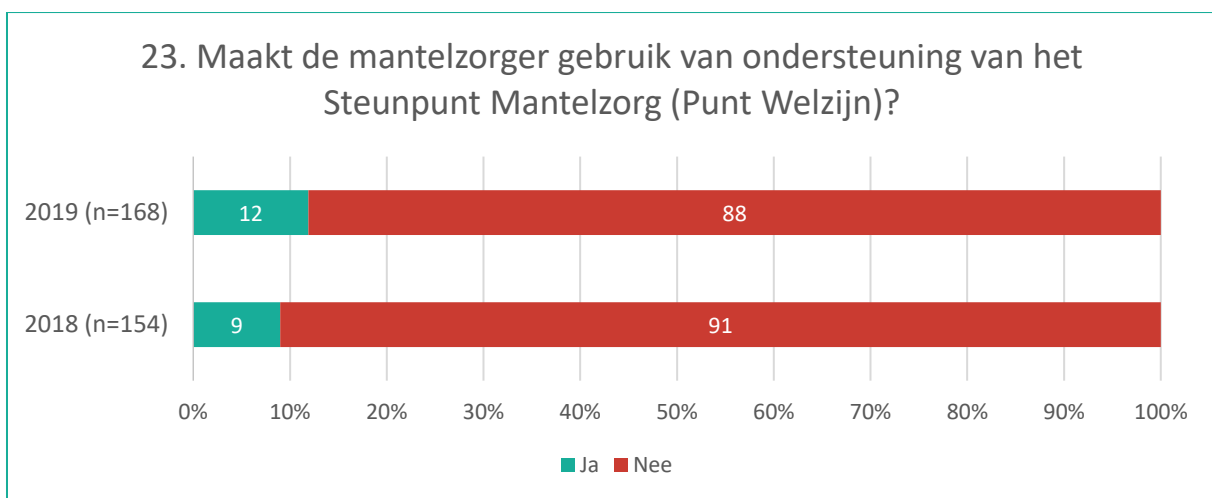
Bij de antwoordoptie 'Anders' wordt onder andere genoemd: 'alles', '3x p.w. wandelen', 'bij specifieke noodzaak', 'geheel afhankelijk van mantelzorgers', 'samen boodschappen doen' en 'totale verzorging'.



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=7).



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



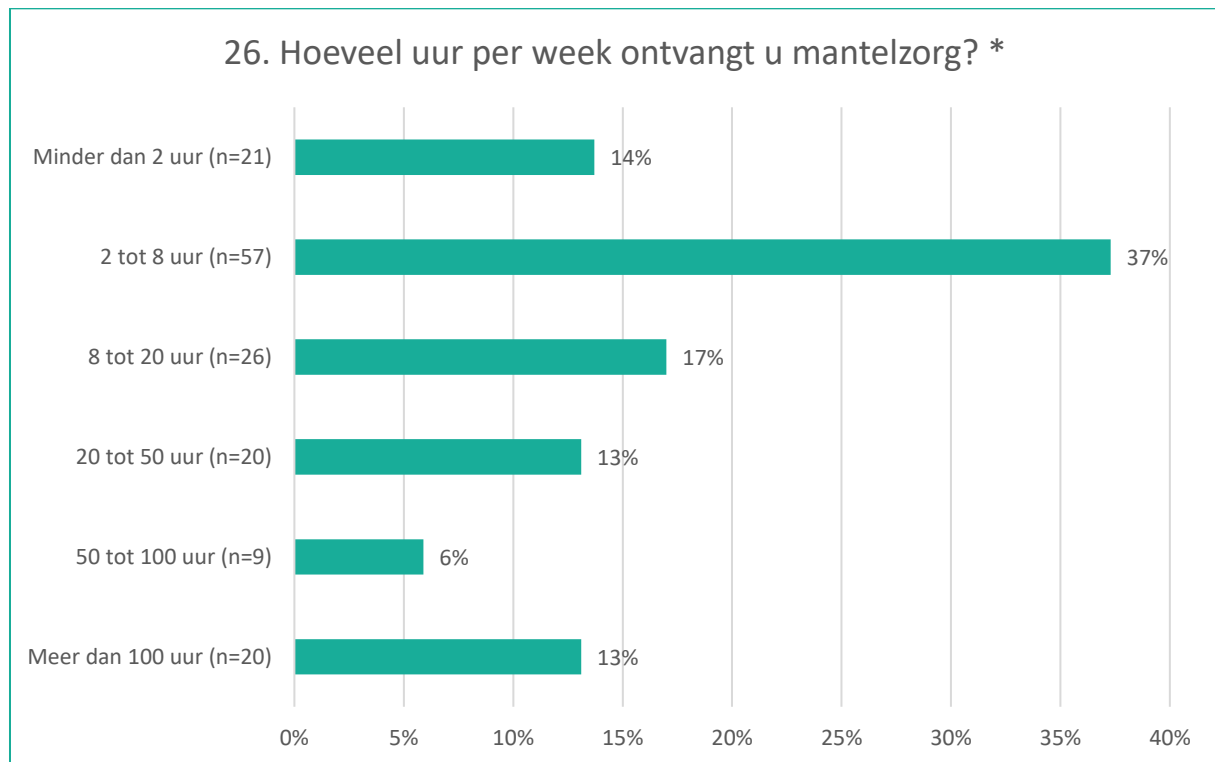
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=5).

24. Hoe tevreden is de mantelzorger over deze ondersteuning? (1=zeer tevreden; 10=zeer ontevreden)

	2019 (n=20)		2018 (n=13)	
	n	%	n	%
1	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0
5	1	5,0	0	0,0
6	1	5,0	1	7,7
7	6	30,0	5	38,5
8	7	35,0	5	38,5
9	1	5,0	2	15,4
10	4	20,0	0	0,0
Gemiddelde:	7,9		7,6	



Vraag 25 'Heeft u nog opmerkingen over de manier waarop de mantelzorg ondersteund wordt?' is door minder dan 10 respondenten beantwoord. Om hun privacy te waarborgen, zijn deze antwoorden niet gerapporteerd.



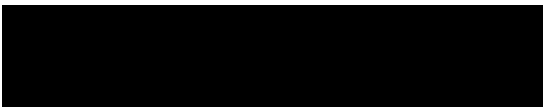
*In 2018 waren de antwoordcategorieën van deze vraag dusdanig anders dat een vergelijking tussen 2018 en 2019 niet mogelijk is.

2.5.1 Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 33 "Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt of het contact met de gemeente?". Deze vraag is door 188 respondenten inhoudelijk beantwoord (anders dan nee, n.v.t. of geen). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- + De meerderheid van de respondenten heeft aangegeven tevreden te zijn over de geboden ondersteuning vanuit de gemeente. Zo geeft een grote groep aan erg tevreden te zijn over hun hulpverlener en de geboden hulp.
- Het meest gehoorde verbeterpunt is de wachttijd en doorlooptijd van het gesprek tot aan de hulp. Respondenten geven aan dat de tijd tussen het aanvragen en daadwerkelijk uitvoeren van de hulp sneller en efficiënter kan worden volbracht.
- Tot slot hebben een aantal respondenten verbeterpunten als het gaat om communicatie. Men noemt hierbij dat het niet altijd duidelijk is wie het aanspreekpunt is indien respondenten vragen hebben over de WMO. Ook worden gemaakte afspraken niet altijd nagekomen.

Uw contactpersonen



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

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

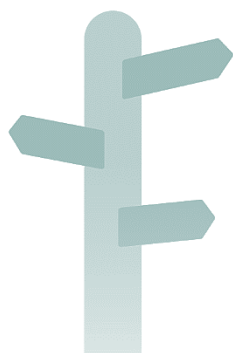
Gemeente Weert

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. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1075
Ingevuld	360
Responspercentage	34%

CONTACT



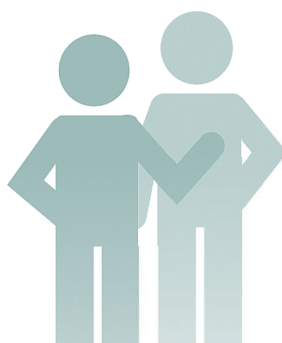
78% ^{+2%}

wist waar zij moest zijn



72% ^{-4%}

werd snel geholpen



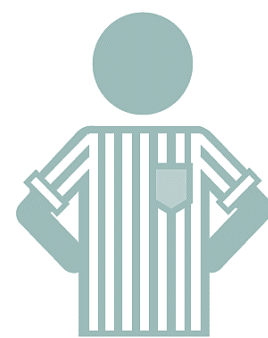
87% ^{-1%}

voelde zich serieus genomen



81% ^{-1%}

zocht samen naar oplossingen

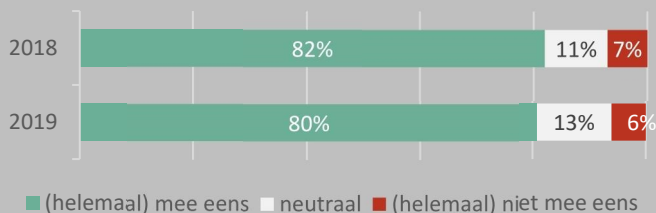


38% ^{=0%}

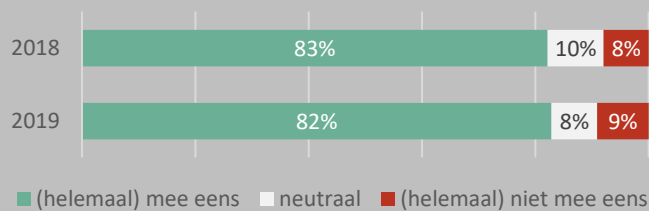
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

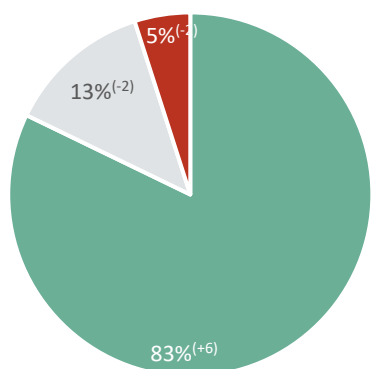


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

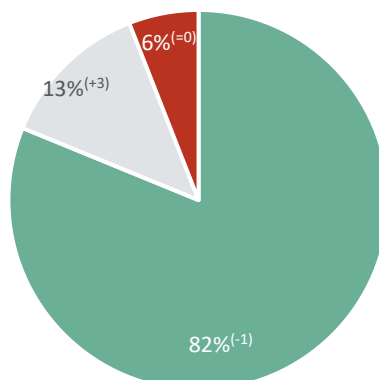


Door de ondersteuning die ik krijg:

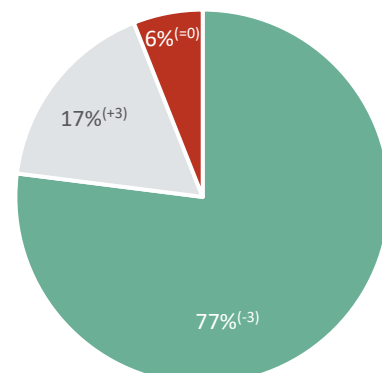
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



71%^{-9%}

had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek



67%^{=0%}

kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek



73%^{+7%}

vond het makkelijk om het verslag te lezen

COMPLI-MENTEN

“Ik was blij dat de maatschappelijk werker me 'bij de hand heeft genomen' anders was ik nooit hulp gaan zoeken.”

“Dankzij mijn scootmobiel kan ik weer onder de mensen komen. Mijn wereld was erg klein geworden, nu geniet ik weer!”

MANTELZORG



53%^{+3%}

heeft een mantelzorger



74%^{+9%}

van de mantelzorgers is aanwezig bij het (keukentafel)gesprek

VERBETER-PUNTEN

“De tijd van aanvragen tot daadwerkelijk uitvoering kan wel wat sneller en efficiënter.”

“Ik vind het jammer dat je vaak nog formulieren op moet sturen, dit kan sneller en goedkoper via bijv. e-mail.”

TEVREDENHEID



83%^{+5%}

is tevreden over het vervoer van Omnibuzz



86%^{-2%}

is tevreden over de hulp bij het huishouden