

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Linda Vriens (0495-575844)	DJ-801354
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Zaaknummer:
		801303
		Publicatie:
		Openbaar

### Onderwerp

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2018.

### Voorstel

1. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 (bijlage 1) vast te stellen;
2. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 te publiceren op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

### Inleiding

De wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) verplicht het college te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke 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](http://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 2018 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 2018 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 2018 een aanvraag hebben ingediend als mensen die al langer over een maatwerkvoorziening beschikken. Er zijn 1.128 vragenlijsten verstuurd en 395 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen, waarmee een respons van 35% bereikt is.

### Beoogd effect/doel

Met dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een

Weert, 1 augustus 2019	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

- A-stuk  
 B-stuk  
 C-stuk

Beslissing d.d.: 20.08.2019

Nummer: 10

De secretaris,



cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Daarnaast geven de resultaten van het onderzoek inzicht in de manier waarop cliënten aankijken tegen de ondersteuning en dienstverlening 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 verbeterd ten opzichte van 2017.*

Op alle vragen met betrekking tot het contact met de gemeente zijn de cliënten meer tevreden dan in 2017. Ten opzichte van 2017 hebben meer mensen aangegeven dat zij wisten waar zij met hun hulpvraag terecht konden. Relatief meer respondenten (76%) waren tevreden over de snelheid waarmee zij geholpen waren ten opzichte van 2017 (65%). Cliënten voelen zich serieus genomen en er werd samen met hen naar oplossingen gezocht 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 is gestegen ten opzichte van 2017.*

82% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Er is ten opzichte van 2017 met name een stijging te zien bij de tevredenheid met betrekking tot de hulp bij het huishouden: in 2017 was 84% tevreden en in 2018 was 88% tevreden. Deze stijging kan verklaard worden door de invoering van verschillende resultaatprofielen bij de hulp in het huishouden, hetgeen meer mogelijkheden tot maatwerk biedt.

*1.3 Cliënten zijn meer tevreden over wat de ondersteuning hen oplevert dan in 2017.*

In vergelijking met 2017 geven meer cliënten aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, zij zich beter kunnen redden en hun kwaliteit van leven groter is.

*1.4 Cliënten zijn minder positief over het onderzoeksverslag dan in 2017.*

Na de melding van een hulpvraag voert de gemeente een onderzoek uit naar de hulpvraag, de persoonlijke omstandigheden en persoonskenmerken. Het onderzoek wordt afgesloten door middel van een onderzoeksverslag: een schriftelijke weergave van alle relevante informatie die uit het onderzoek naar voren is gekomen. De respondenten van het cliëntervaringsonderzoek geven aan dat in het verslag hun hulpvraag over het algemeen goed wordt verwoord. Echter vond 34% het verslag niet gemakkelijk leesbaar. In 2017 vond 23% van de respondenten het verslag niet goed leesbaar. Inmiddels hebben de nodige aanpassingen plaatsgevonden ter verbetering van (de leesbaarheid van) het onderzoeksverslag.

*1.5 Er is een (licht) dalende lijn te zien in het aantal mensen dat een mantelzorger heeft.*

In 2017 had 53% van de respondenten een of meerdere mantelzorgers, in 2018 is dat 50%. In 23% van de gevallen is tijdens het (kukentafel)gesprek besproken welke mogelijkheden er zijn om de mantelzorger te ondersteunen. De reden hiervan kan zijn dat niet bij alle gesprekken de mantelzorger zelf aanwezig was, waardoor dit onderwerp onderbelicht is gebleven. Hier zal bij de uitvoering extra aandacht voor worden gevraagd.

*2. De uiterste aanleverdatum voor de uitkomsten op de verplichte vragen over het jaar 2018 is 31 oktober 2019.*

## **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 gelijkloend 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](http://www.waarstaatjegemeente.nl);
- Punt Welzijn, die het mantelzorgbeleid voor de gemeente Weert uitvoert, wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek;
- Er wordt een persbericht verstuurd (zie bijlage 3)

### **Overleg gevoerd met**

Intern: P. van Haren (teamleider Wmo en De Vraagwijzer), D. Louwers (Business controller Sociaal Domein)

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

### **Bijlagen:**

1. Rapportage CEO Wmo gemeente Weert
2. Factsheet CEO
3. Persbericht Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018



20-8-2019

## Weertenaren tevreden over maatschappelijke ondersteuning van de gemeente

**82% van de Weertenaren die in 2018 hulp kreeg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is hier tevreden over. Mensen zijn vooral blij met hulp bij het huishouden. 88% van de cliënten was hier positief over. Dat blijkt uit onderzoek onder 395 Weertenaren. Wethouder Paul Sterk: "Het gaat uiteindelijk om de waardering van onze inwoners. Ik ben blij dat we op de goede weg zitten."**

De meeste inwoners van Weert zijn tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Door de hulp kunnen cliënten beter de dingen doen die zij willen, zich beter redden en is hun kwaliteit van leven groter:

- 82% van de cliënten vindt de kwaliteit van de zorg goed (76% in 2017);
- 80% van de cliënten heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven (75% in 2017);
- 83% van de cliënten kan zich met de ondersteuning beter redden (82% in 2017).

### Contact met gemeente

Volgens het onderzoek was het voor veel cliënten duidelijk waar zij bij de gemeente met hun hulpvraag terecht konden. 76% van de respondenten was tevreden over de snelheid waarmee zij geholpen werden (65% in 2017). De onderzoeksresultaten tonen aan dat cliënten zich serieus genomen voelen door de medewerker van de gemeente. Er werd samen met hen naar oplossingen gezocht voor hun hulpvraag.

### Vervolgacties

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2018 zijn overwegend positief. Toch wil de gemeente de dienstverlening op een aantal punten verder verbeteren. Zo moet het verslag dat cliënten krijgen van de gemeente worden verbeterd. 34% van de cliënten gaf namelijk aan dat het verslag duidelijker en begrijpelijker geschreven moet worden.

Daarnaast blijft de snelheid waarmee cliënten worden geholpen, hoewel deze gestegen is ten opzichte van 2017, een belangrijk aandachtspunt.

### Onafhankelijk onderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) 2018 is voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert gezamenlijk uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz. Inwoners die in 2018 een individuele Wmo-voorziening hadden, hebben een vragenlijst ontvangen. Er zijn bijvoorbeeld vragen gesteld over hoe men het contact met de gemeente heeft ervaren en of men tevreden is over de maatwerkvoorziening. Een maatwerkvoorziening is bijvoorbeeld een scootmobiel, hulp bij het huishouden of dagbesteding. 395 personen uit Weert hebben meegedaan aan het onderzoek.

Het volledige onderzoek is te raadplegen op de website van de gemeente Weert. Ook worden de resultaten gepubliceerd op de website van [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

2019.122 PB

RAPPORTAGE

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Weert

juli 2019



# Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

## Gemeente Weert

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2018. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Boven iedere vraag staat de vergelijking t.o.v. vorig jaar.

### Aantallen

Uitgenodigd	1128
Ingevuld	395
Responspercentage	35%

### CONTACT



73%  
**76%**  
wist waar zij moest zijn



65%  
**76%**  
werd snel geholpen



84%  
**88%**  
voelde zich serieus genomen



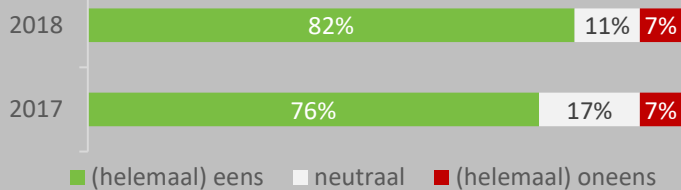
75%  
**82%**  
zocht samen naar oplossing



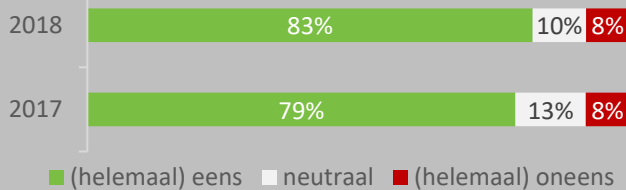
32%  
**38%**  
wist van cliëntondersteuner

### KWALITEIT

#### Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

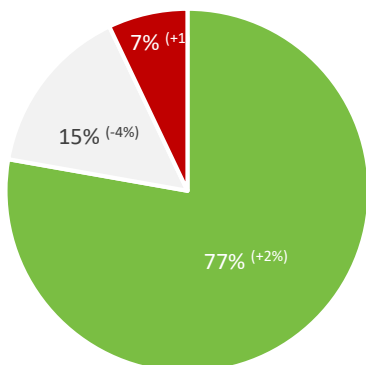


#### De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

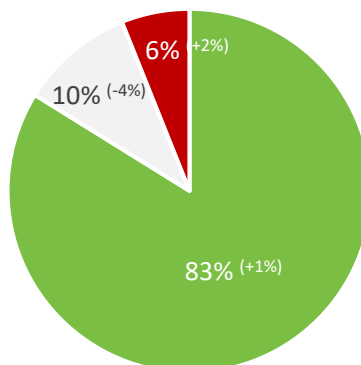


### Door de ondersteuning die ik krijg:

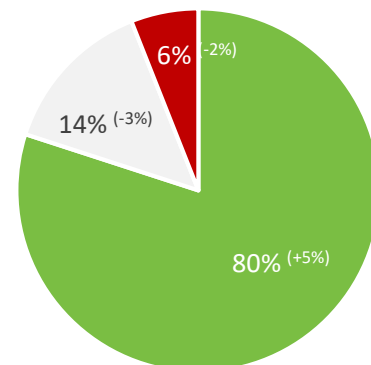
### RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

## AANVRAAG



80%

had in de afgelopen 12 maanden  
een (keukentafel)gesprek

61%



67%

kreeg ondersteuning bij het  
keukentafelgesprek

66%



66%

vond het makkelijk om het verslag  
te lezen

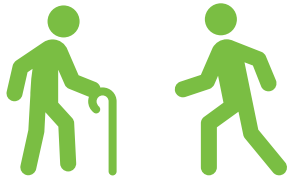
77%

## POSITIEVE QUOTES

“Weert heeft er voor gezorgd dat ik weer  
op het goede pad ben en hard aan mijn  
toekomst werk. Bedankt voor jullie hulp.”

“Vanuit de gemeente was alles goed  
geregeld en de hulp is heel aardig en  
goed.”

## MANTELZORG



50%

heeft een mantelzorger

53%



65%

de mantelzorger was aanwezig bij het  
keukentafelgesprek

## NEGATIEVE QUOTES

“Het heeft te lang geduurd voor alles  
geregeld was!”

“De afspraken die gemaakt zijn met de  
zorgverlener worden niet altijd  
nagekomen.”

## TEVREDEN- HEID



89%

is tevreden over de  
woonvoorziening/woningaanpassing

85%



88%

is tevreden over de hulp bij het huishouden

84%

# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer .....	3
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>4</b>
2.1 Contact met de gemeente.....	4
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning .....	7
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op .....	8
2.4 Gesprek .....	10
2.5 Mantelzorg .....	11
2.6 Tot slot .....	14



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Weert is het belangrijk om te weten hoe inwoners de 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. tevens 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

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Weert die in 2018 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening. Deze groep omvat zowel inwoners die in 2018 een aanvraag hebben ingediend als mensen die al langer over een maatwerkvoorziening beschikten.

### Vragenlijst

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

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

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

- Gesprek
- Mantelzorg

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

### Uitnodigen cliënten

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

## Respons

Onder inwoners van de gemeente Weert die in 2018 een Wmo-voorziening hadden is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. Dit betekent dat er, rekening houdend met een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een foutmarge van 5% en een verwachte respons van 35% een steekproef van 1.128 cliënten is getrokken. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor is een aantal reacties afgefallen.

Responstabel	
	n (%)
Aantal verzonden vragenlijsten	1128
Aantal reacties (Bruto respons)	450 (39,9%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	395 (35,0%)

Uitgaande van 395 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 4,0%. 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 4,0% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,0% en 54,0% ligt.

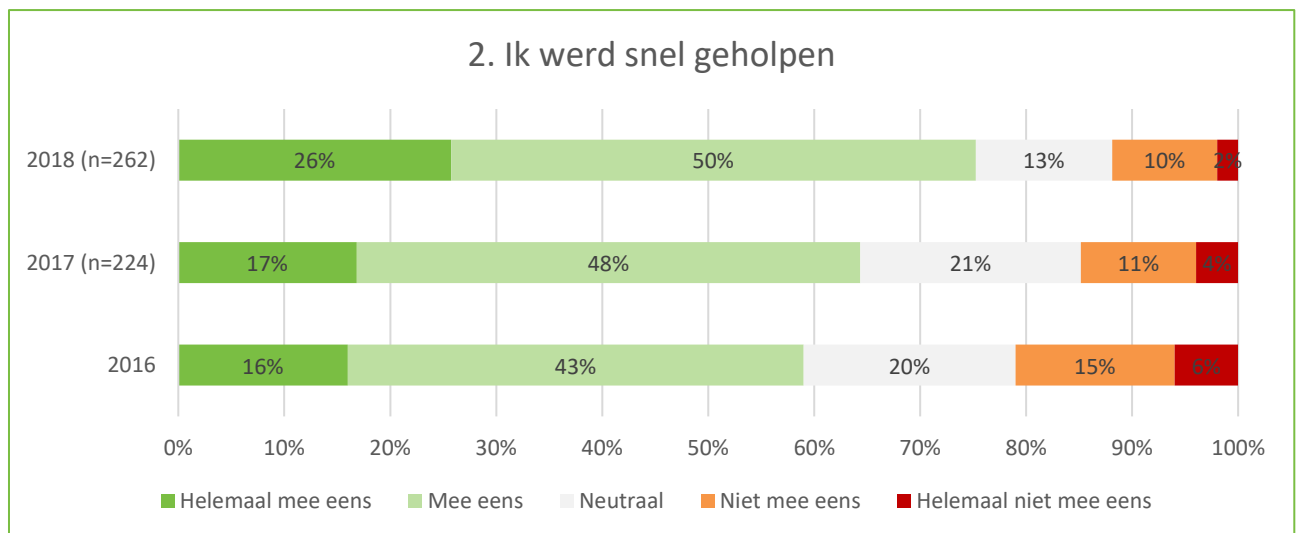
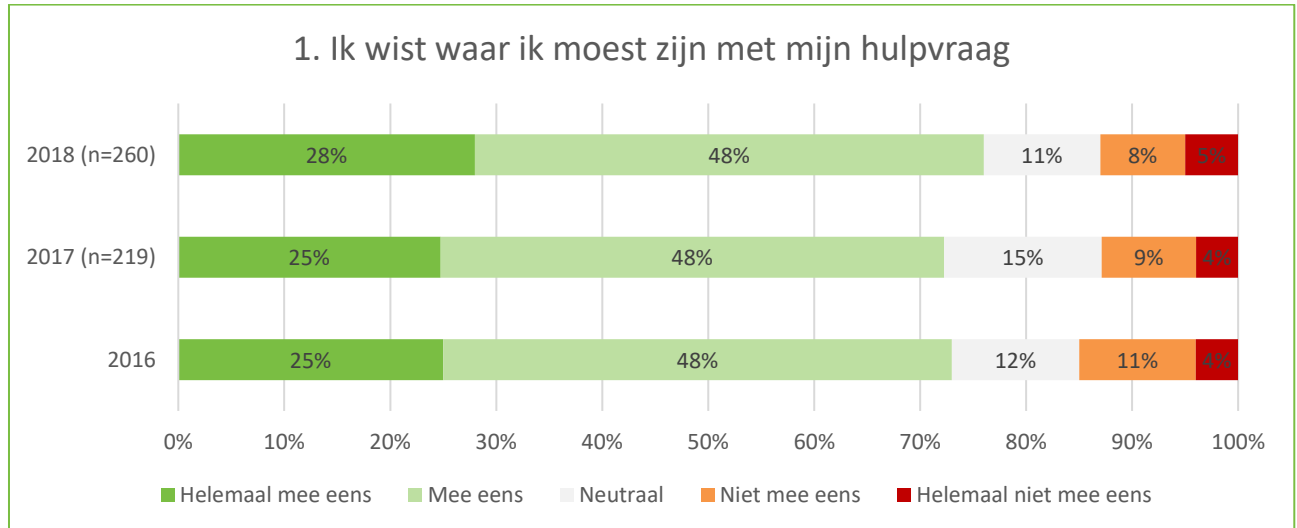
## 1.3 Leeswijzer

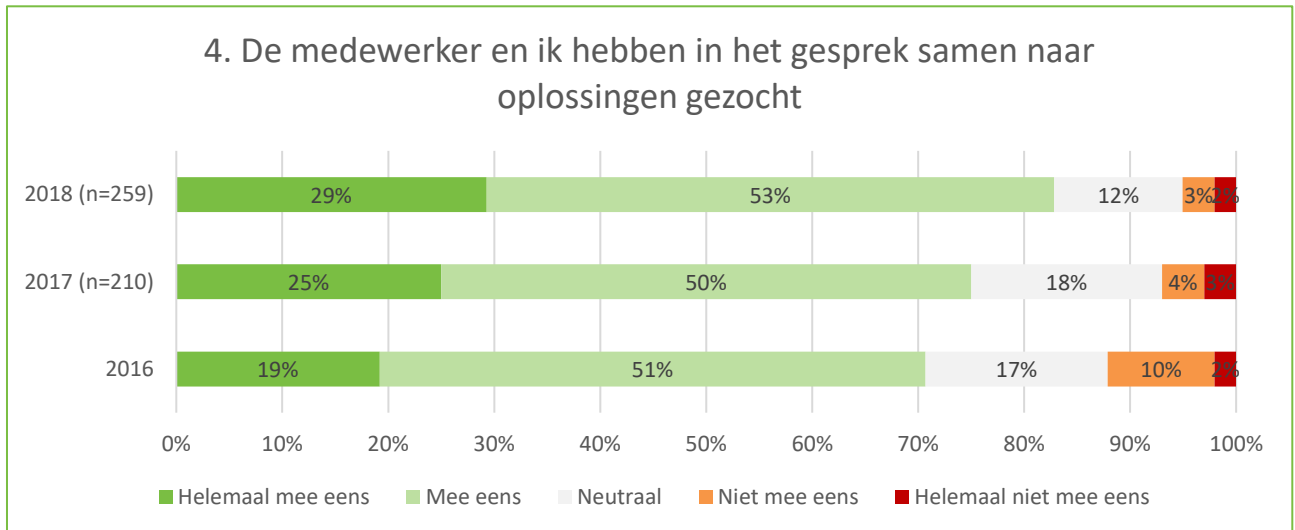
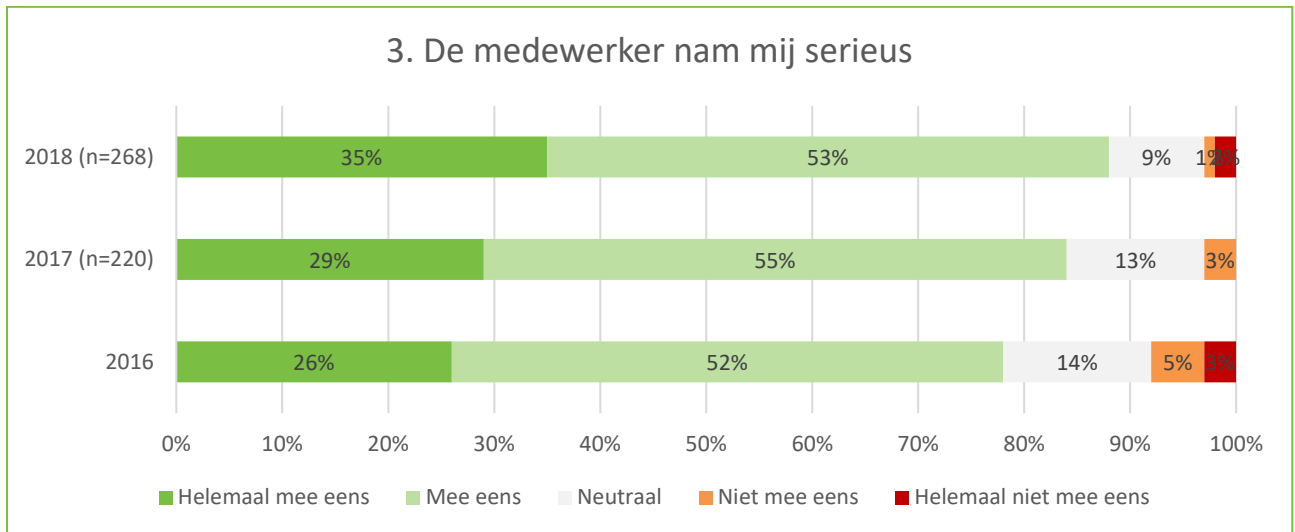
In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordcategorieën. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Indien de vraagstelling gelijk gebleven is, zijn de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek van 2017 en 2016. Dit is gedaan door middel van grafieken. Het aantal respondenten (n) van 2016 is niet vermeld, omdat deze niet opgenomen zijn in de rapporten van vorige metingen.

## 2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte vragen, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

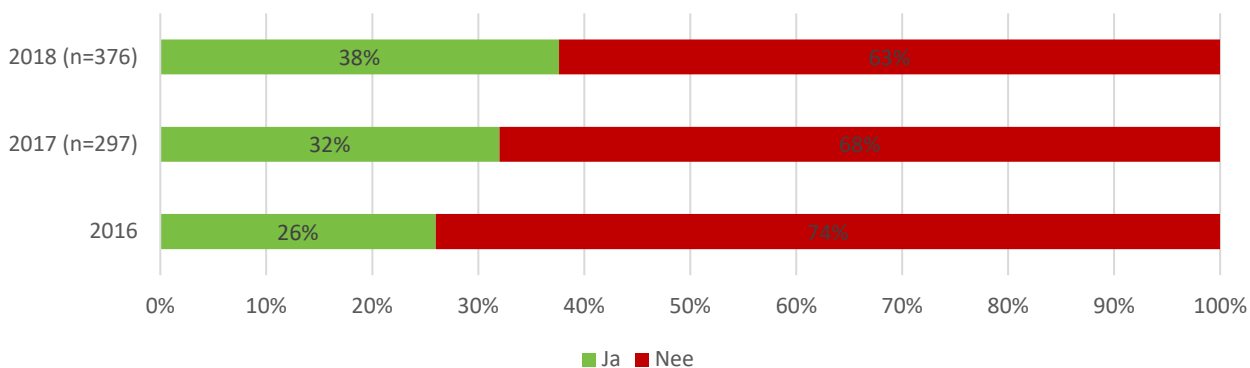
### 2.1 Contact met de gemeente



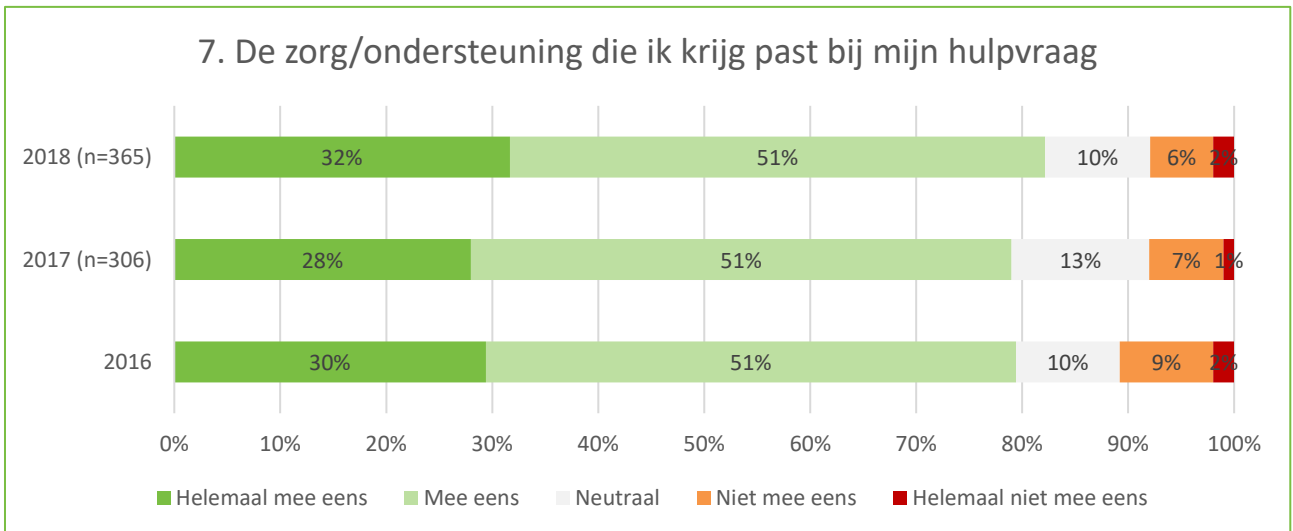
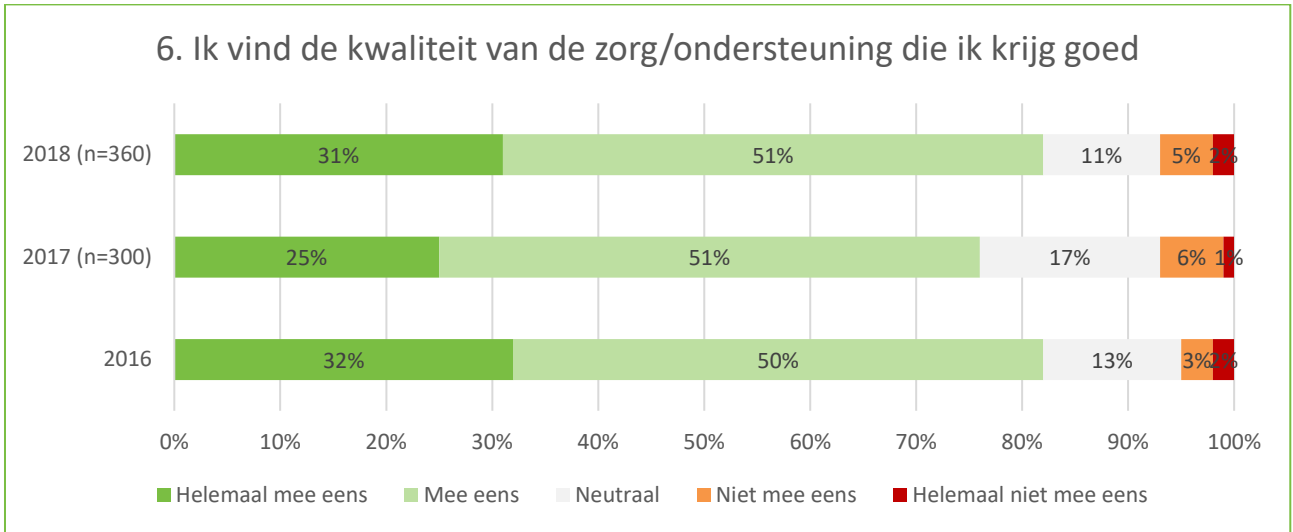


2018: Antwoordoptie 'Geen mening': V1 (n=5); V2 (n=5); V3 (n=1); V4 (n=6). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V1 (n=120); V2 (n=120); V3 (n=120); V4 (n=125).

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

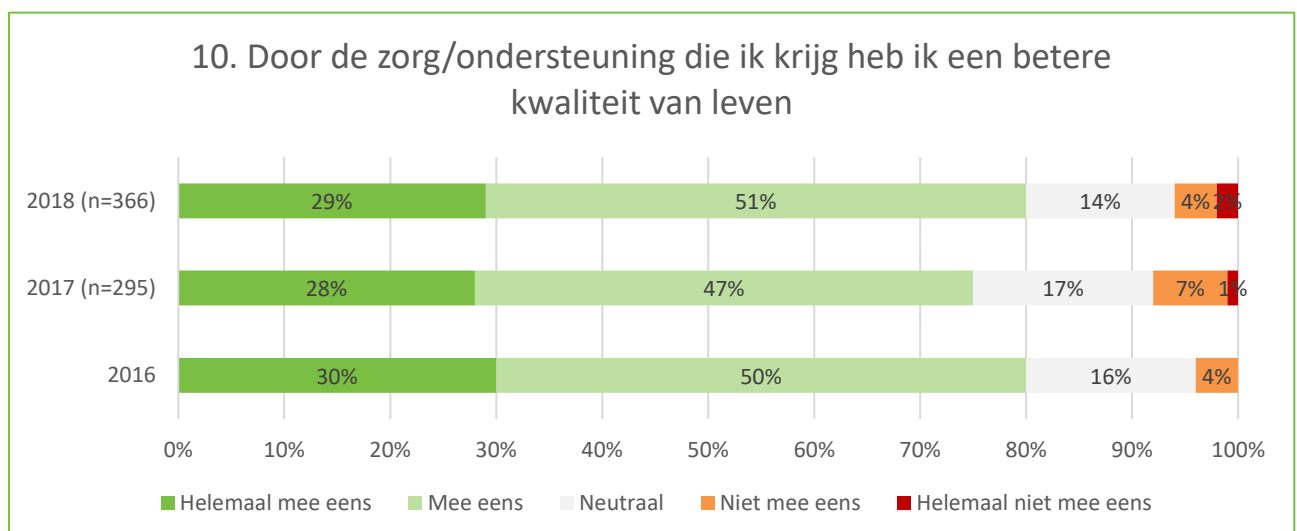
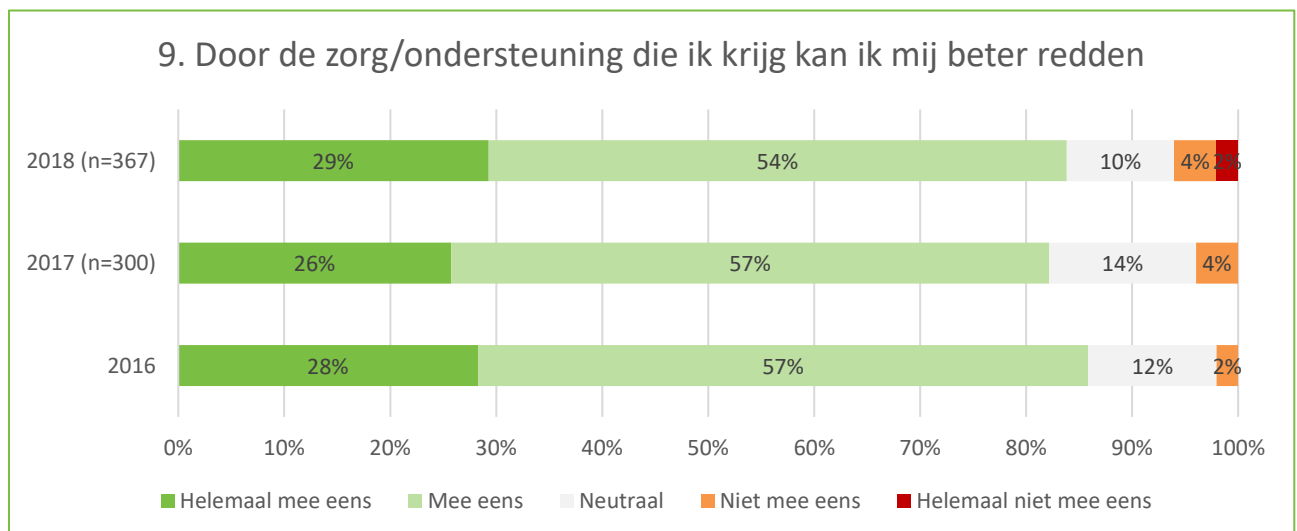
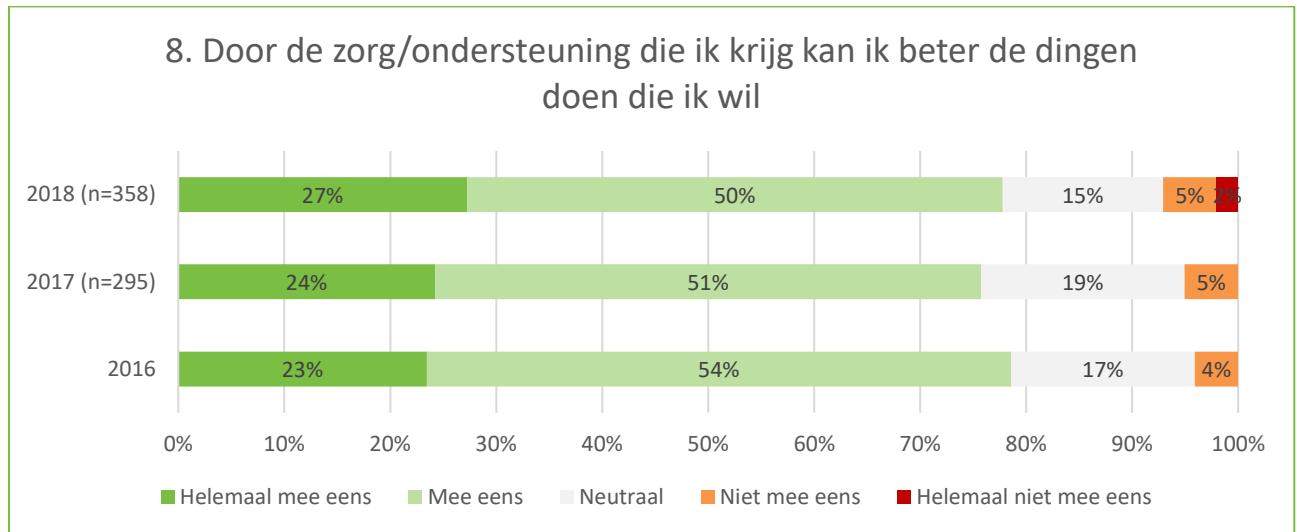


## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

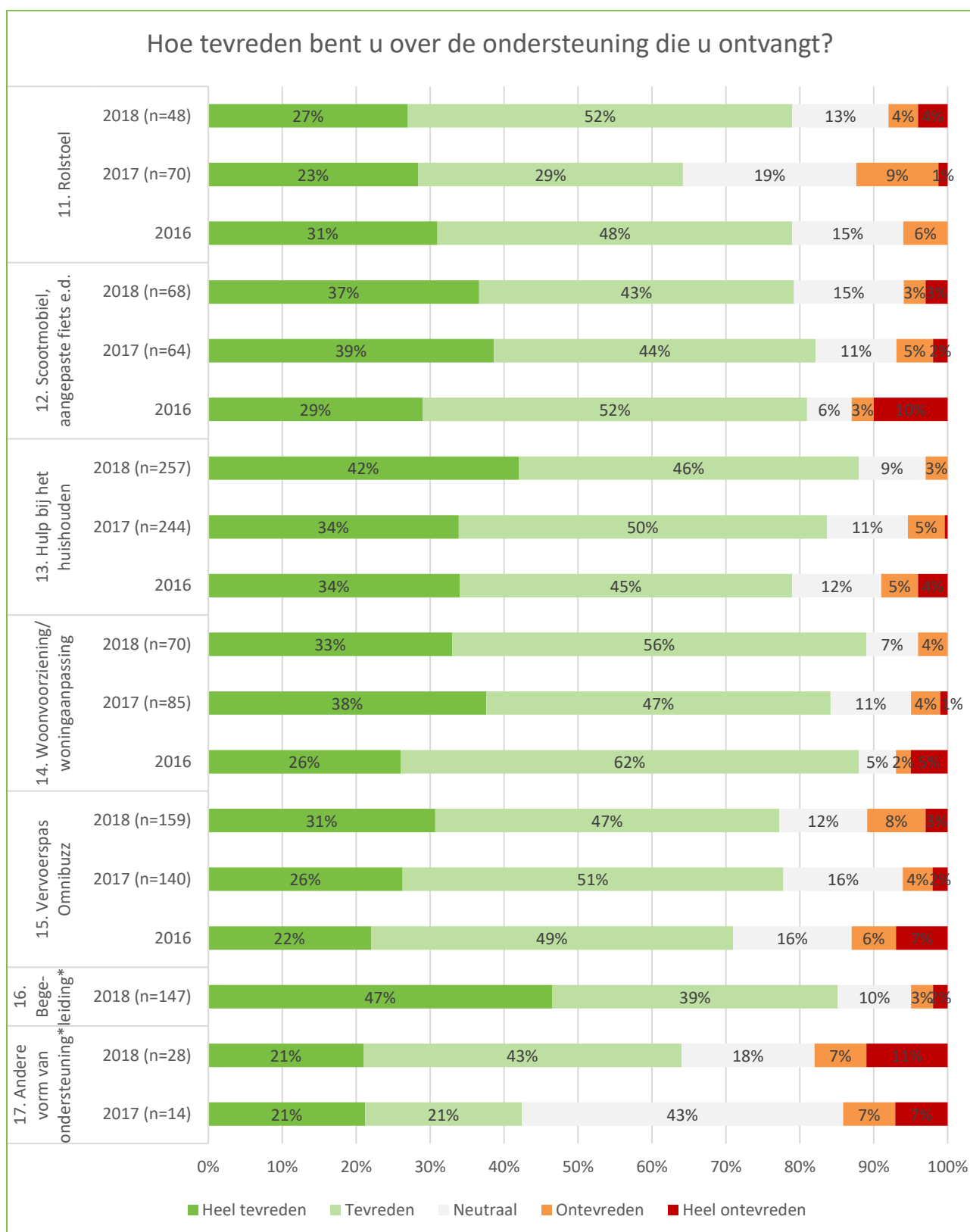


2018: Antwoordoptie ‘Geen mening’: V6 (n=3); V7 (n=4). Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: V6 (n=19); V7 (n=18).

## 2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



2018: Antwoordoptie 'Geen mening': V8 (n=9); V9 (n=5); V10 (n=8). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V8 (n=18); V9 (n=14); V10 (n=14).

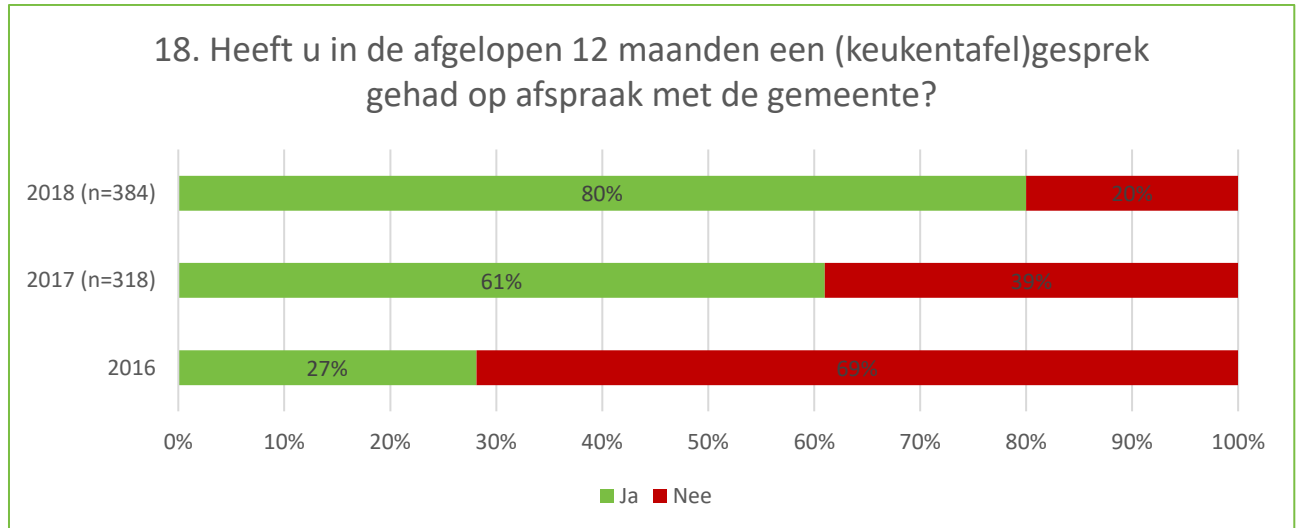


\*De vraag 'Begeleiding (bv. dagbesteding, individuele ondersteuning)' is alleen gesteld in 2018, 'Andere vorm van ondersteuning' is alleen gesteld in 2017 en 2018. In 2018: Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V11 (n=215); V12 (n=207); V13 (n=89); V14 (n=211); V15 (n=158); V16 (n=152); V17 (n=172).

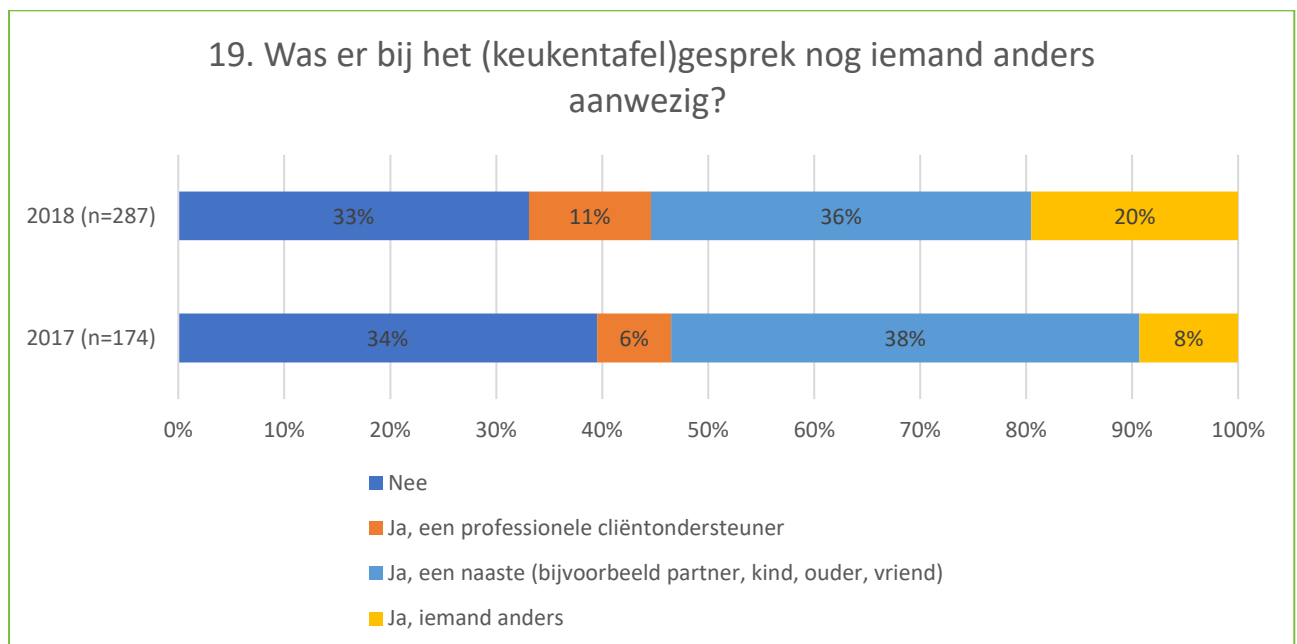


Door de respondenten van 2018 worden bij antwoordoptie ‘Andere vorm van ondersteuning’ o.a. de volgende dingen genoemd: huishoudelijke hulp (3x), scootmobiel (1x), mantelzorg (1x), 24-uurs voorziening (1x), GGZ (1x), hulp bij financiën (1x), lening voor woningaanpassing (1x).

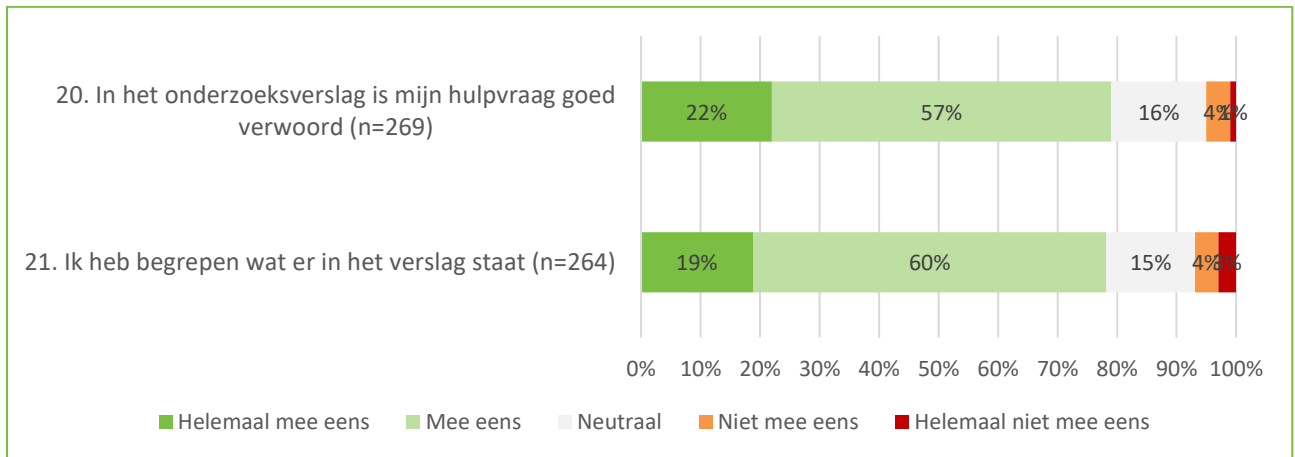
## 2.4 Gesprek



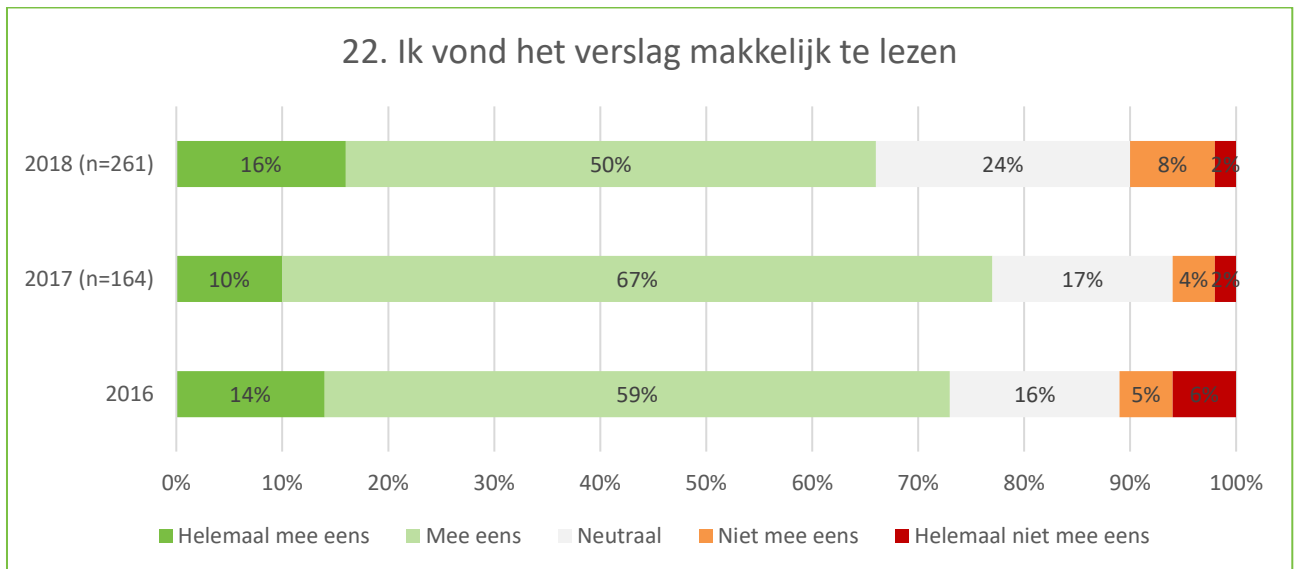
\*Antwoordoptie ‘weet niet’ is in 2017 en 2018 niet gebruikt.



Door de respondenten van 2018 wordt bij antwoordoptie ‘Ja, iemand anders’ o.a. het volgende genoemd: een (persoonlijk) (thuis)begeleider (24x), familie (11x), GGZ begeleiding (5x), ergotherapeut (4x), iemand van de gemeente (4x), mantelzorger (3x), zorgverlener (3x), casemanager (2x), huishoudelijke hulp (2x), werkleider de Risse (1x), mantelzorgondersteuner (1x), buurman (1x), mentor (1x).

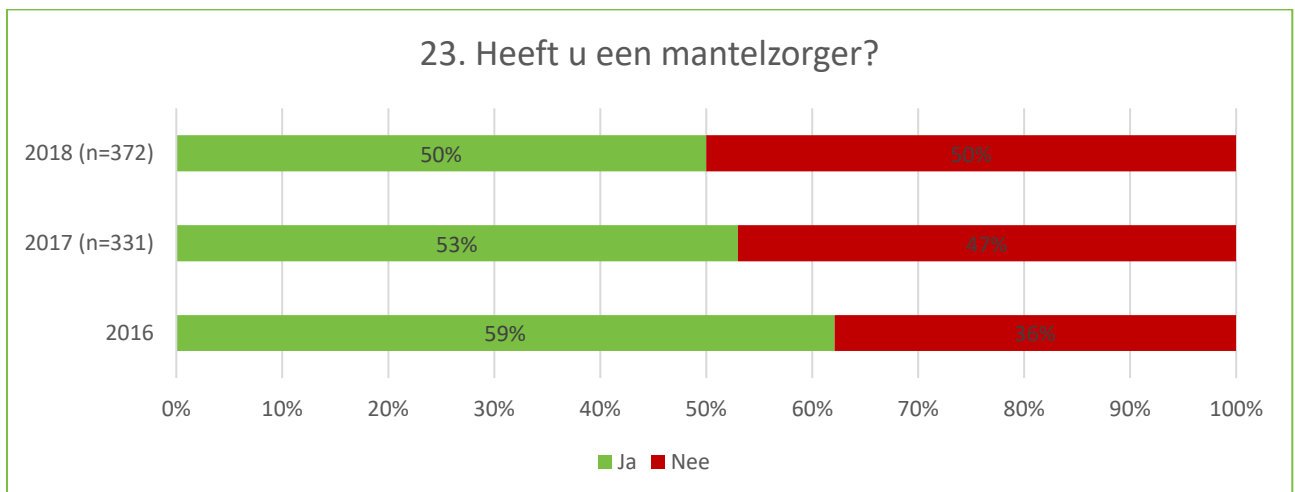


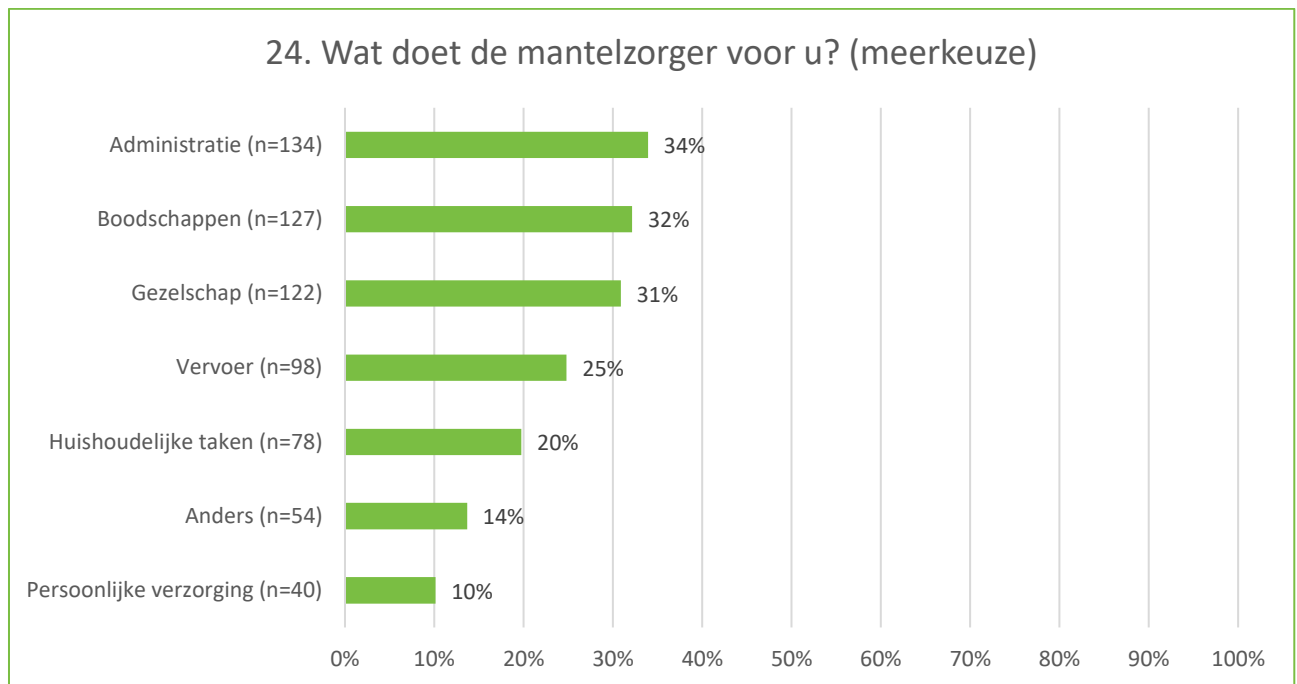
Antwoordoptie 'Geen mening': V20 (n=4); V21 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V20 (n=4); V21 (n=7).



2018: Antwoordoptie 'Geen mening': (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=9).

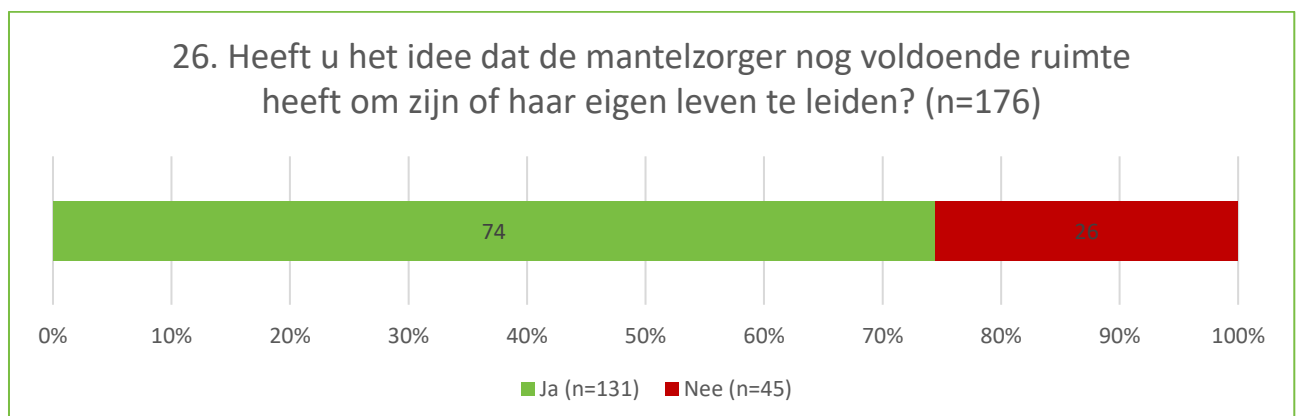
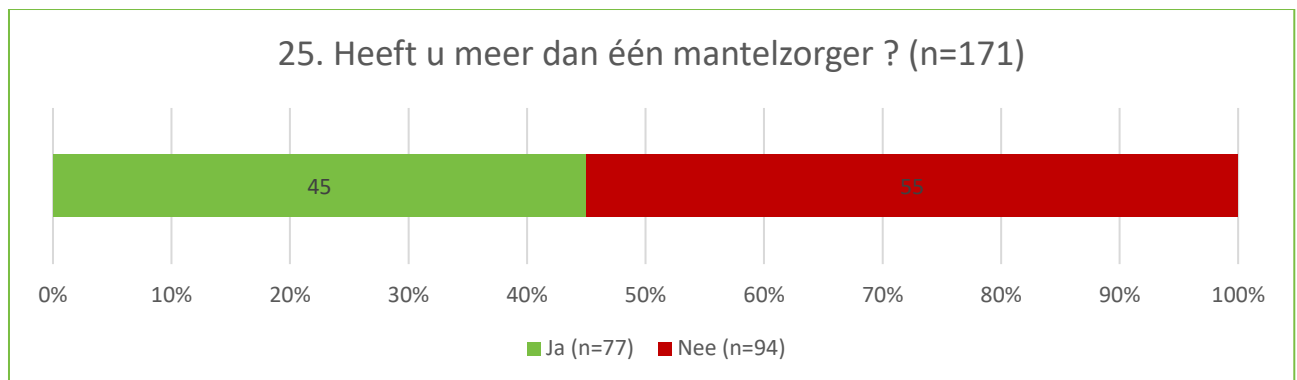
## 2.5 Mantelzorg

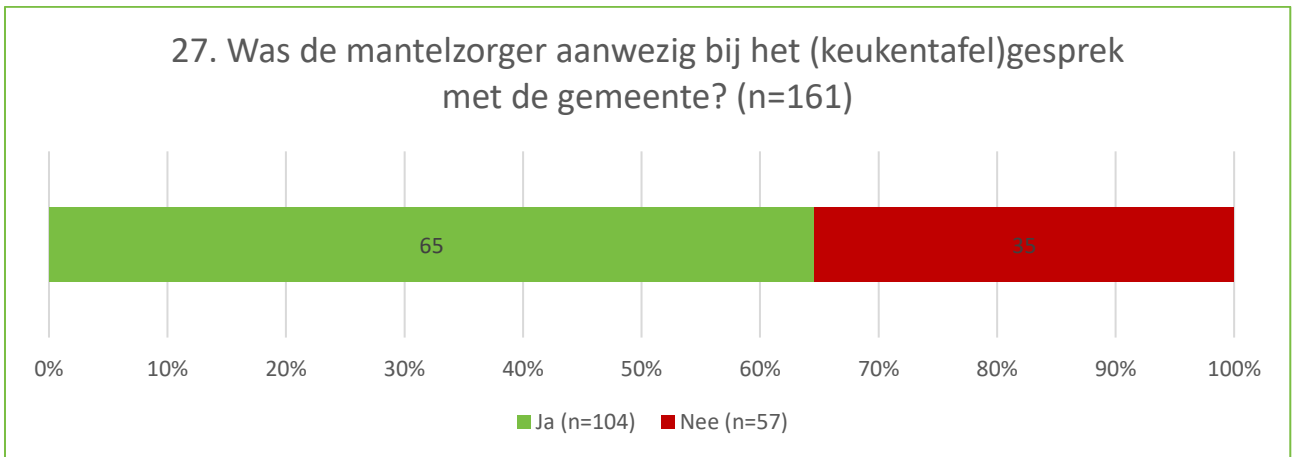




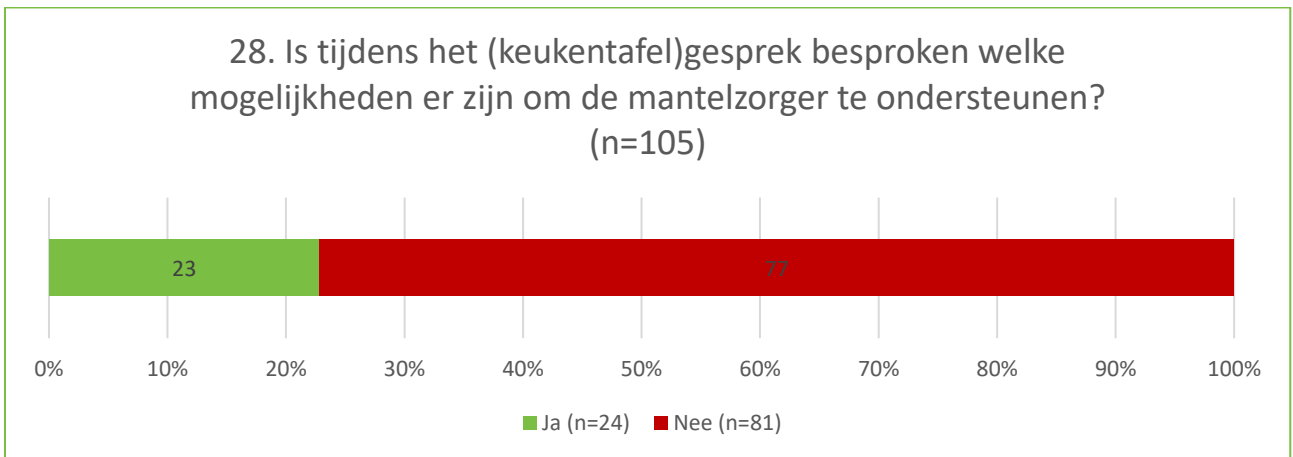
\* Percentages gebaseerd op aantal respondenten die een mantelzorg hebben (n=187).

Door de respondenten van 2018 wordt bij antwoordoptie ‘Anders’ o.a. het volgende genoemd: mee naar ziekenhuis/doktersbezoek (15x), sociaal contact/uitjes (8x), alle taken (naast professionele hulp) (8x), koken (6x), de was (6x), klusjes in huis (4x), coördinatie dagelijkse zaken (4x), financiële zaken (3x), onderhoud in de tuin (3x), (buiten) wandelen (2x), geestelijk ondersteunen (2x), dagelijks hulp bij eten en slapen (1x), incidenteel (1x).

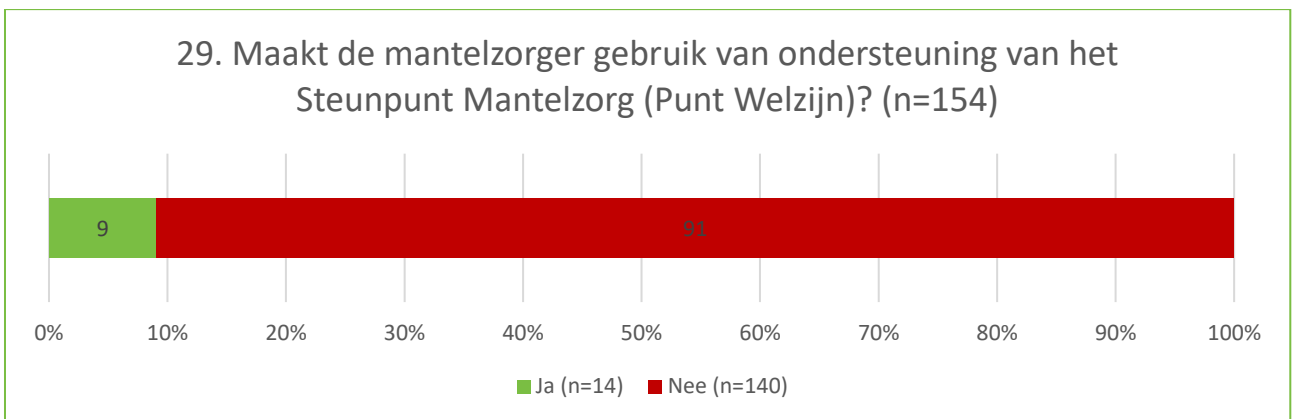




Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=10).



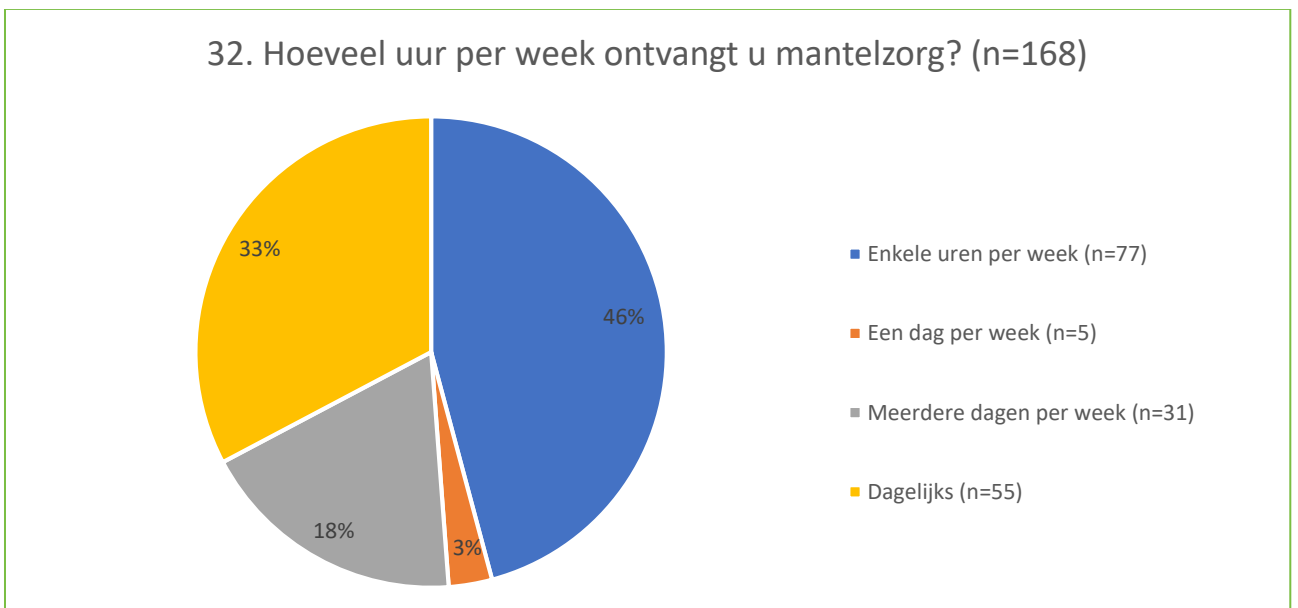
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=64).



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=17).

30. Hoe tevreden is de mantelzorg over deze ondersteuning? (n=13)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	7,7
7	5	38,5
8	5	38,5
9	2	15,4
10	0	0,0
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,6</b>	

Vraag 31 ‘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.



## 2.6 Tot slot

Hieronder volgt een samenvatting op de vraag ‘33. Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt of het contact met de gemeente?’.

- 216 respondenten hebben deze vraag beantwoord. 81 van hen hebben geen opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die zij krijgen of over het contact met de gemeente.
- Veertig respondenten zijn tevreden over de zorg en het contact met de gemeente. Specifieke zaken die respondenten als positief aanmerken zijn de communicatie en het contact met de

gemeente. Hierbij waarderen respondenten de snelheid waarmee de hulpvraag wordt afgehandeld en de manier waarop zij tijdens het keukentafelgesprek worden benaderd.

- Ook over de geleverde hulp/ondersteuning zelf zijn meerdere respondenten tevreden. Hierbij noemen respondenten specifiek de ontvangen thuiszorg, dagbesteding en hulpmiddelen zoals een rolstoel.
- Dertien respondenten hebben een verbeterpunt met betrekking tot het contact en de communicatie met de gemeente. Hierbij noemen zij dat de onderlinge afstemming tussen de gemeenten en het CAK tekort schiet, waardoor zij als cliënt het overzicht qua betalingen en vergoedingen niet meer overzien. Ook de benadering vanuit de gemeente is volgens enkele respondenten voor verbetering vatbaar.
- Verder zouden 17 respondenten graag meer begeleiding en/of zorg willen ontvangen. Tien van hen willen specifiek meer hulp in de huishouding, de overige zeven willen graag meer begeleiding of aantal uren dagbesteding per week.
- Verder hebben acht respondenten een aanmerking op het taxivervoer van Omnibuzz. Vooral de bereikbaarheid van de taxicentrale en de wachttijden worden aangemerkt als verbeterpunten.
- Tot slot noemen drie respondenten dat zij het verlengen van de hulp als erg omslachtig ervaren. Het is niet altijd duidelijk dat de verlenging ruim van tevoren moet worden aangevraagd, waardoor zij in de problemen raken.

Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

Martin Bloem  
m.bloem@zorgfocuz.nl

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
050 – 82 00 461