



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO Gemeente Westland 2023

Versie 2.0.0

Drs. J.J. Laninga

april 2024

www.Triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek WMO. Deze rapportage bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek op basis van de standaardvragenlijst voor cliënten WMO. Aan de standaard vragenlijst zijn door de Gemeente Westland een aantal eigen vragen toegevoegd. Het uitvoeren van dit onderzoek is voor gemeenten verplicht en is nodig voor het invullen van de Monitor Sociaal Domein.

De uitkomsten van deze meting geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning. Op basis van deze uitkomsten kan richting gegeven worden aan verdiepend onderzoek en kunnen verbeterplannen opgesteld worden.

Onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van Gemeente Westland. De succesvolle uitvoering van dit cliënttevredenheidsonderzoek is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Gemeente Westland. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw Cino-Saarloos voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers en de cliënten van Gemeente Westland voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, april 2024



Drs. J.J. Laninga

Triqs

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	4
01 Methode.....	5
02 Responsanalyse	7
03 Uitkomsten meting	8
04 Spiegelinformatie	16
05 Samenvatting	18
Bijlage 1 –Vragenlijst	19
Bijlage 2 – Antwoorden op open vraag.....	23
Bijlage 3 – Vergelijk op parameter niveau.....	35
Bijlage 4 – Chronologisch score verloop	42



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Met de komst van de WMO 2015 (Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015) zijn meer zorgtaken dan voorheen neergelegd bij de gemeenten en zijn gemeenten verantwoordelijk voor het verlenen van maatschappelijke ondersteuning aan haar inwoners. De WMO 2015 verplicht gemeenten om jaarlijks te meten wat de ervaringen zijn van cliënten met deze maatschappelijke ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek dienen vervolgens toegevoegd te worden aan de monitor Sociaal Domein.

Doel

Het doel van het ervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning. Deze informatie kan richting geven aan verdiepend onderzoek en het opstellen van verbeterplannen waarmee de zorg- en dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

Beschrijving onderzoek

Het CEO WMO (cliëntervaringsonderzoek WMO) bestaat ten minste uit een standaardvragenlijst van 10 vragen. Daarnaast kunnen gemeenten naar wens het onderzoek uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de standaardvragenlijst of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten op de standaardvragenlijst.

Opbouw rapportage

Deze rapportage bevat een weergave van de ervaringen van inwoners met de maatschappelijke ondersteuning die zij via de gemeente ontvangen. Achtereenvolgens vindt u in deze rapportage een beschrijving van de methode van onderzoek, een analyse van de respons, een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek, een vergelijking van de uitkomsten met de spiegelinformatie van Triqs en een samenvatting.

01 | Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst welke gemeenten verplicht dienen af te nemen. Deze vragenlijst bestaat uit 9 gesloten vragen en 1 open vraag verspreid over drie thema's, namelijk:

1. Contact
2. Kwaliteit van de ondersteuning
3. Wat levert de ondersteuning mij op

Op één vraag na zijn de antwoordopties waar uit gekozen kan worden: 'helemaal mee eens – mee eens – neutraal – niet mee eens – helemaal niet mee eens'. Eén vraag heeft als mogelijkheden: 'ja – nee'. Cliënten hebben de mogelijkheid 'geen mening' of 'niet van toepassing' aan te vinken als ze het antwoord op een vraag niet weten.

Bepalen onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

De doelgroep van het CEO is alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de WMO 2015. Het betreft voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten geldt dat dit inclusief de cliënten beschermd wonen is. Voor de Gemeente Westland zijn over het jaar 2023 1200 cliënten benaderd voor deelname aan het onderzoek.

Dataverzameling

De geselecteerde cliënten ontvingen per post een uitnodigingsbrief en papieren versie van de vragenlijst. Tevens werd een antwoordenvolp meegestuurd waarmee de ingevulde vragenlijst kosteloos geretourneerd kon worden naar Triqs. Cliënten konden er ook voor kiezen om online een vragenlijst in te vullen. In de uitnodigingsbrief werden een website en persoonlijke inlogcode genoemd waarmee men toegang kreeg tot een online vragenlijst.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

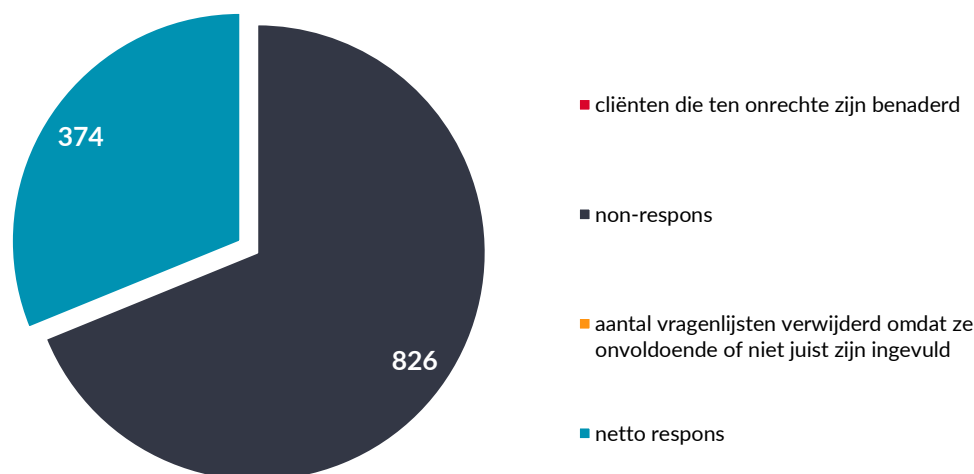
Online ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database terecht. Ook voor deze vragenlijsten geldt dat antwoorden niet gekoppeld zijn aan de naam van een respondent zodat de anonimiteit van respondenten gewaarborgd kan worden.

Data-analyse

De verzamelde data is met behulp van SPSS bewerkt en geanalyseerd alvorens deze in de rapportage te tonen.

02 | Responsanalyse

Alvorens het aantal aangeschreven cliënten en de netto respons te kunnen berekenen is de database opgeschoond. Onderstaand taartdiagram toont de verschillende opschoningsstappen met bijbehorende aantallen. Tevens is in het diagram de netto respons opgenomen. De taartpunten bij elkaar opgeteld vormen het totaal aantal aangeschreven cliënten.



	Totaal aantal cliënten benaderd	1200
1.	ten onrechte aangeschreven cliënten	0
2.	non-respons	826
3.	vragenlijsten die onvoldoende zijn ingevuld	0
4.	netto-respons	374
5.	responspercentage	31,17%

1 Cliënten die ten onrechte zijn aangeschreven kunnen zijn cliënten die overleden zijn, van wie de vragenlijst onbestelbaar retour kwam of omdat de cliënt niet tot de doelgroep behoorde. 2 Onder non-respons wordt verstaan: cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niet gereageerd hebben op het verzoek een vragenlijst in te vullen. 3 Als vier of meer vragen niet zijn ingevuld, wordt de vragenlijst buiten de analyses gelaten. 4 De respons bestaat uit het totaal aantal geldige vragenlijsten in de database. 5 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het aantal aangeschreven inwoners min het aantal inwoners dat ten onrechte is aangeschreven.

Op basis van het netto respons percentage van 31,17% kan gesproken worden van een valide onderzoek.

03 | Uitkomsten meting

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van de meting gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).

De gegeven antwoorden op de open vraag (*Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?*), worden weergegeven in bijlage 2.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Contact (vraag 1 t/m 5).
- Kwaliteit van de ondersteuning (vraag 6 en 7).
- Wat levert de ondersteuning mij op (vraag 8 t/m 11).
- Extra vragen (vraag 12 t/m 21).

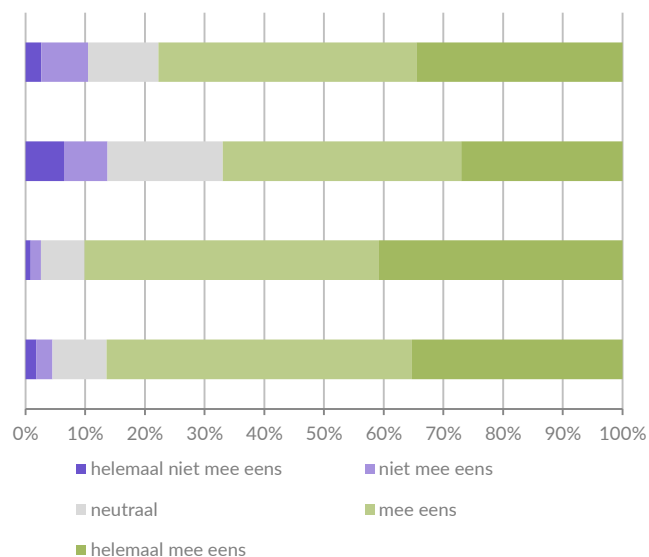
1 Contact

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag om hulp (n=229)

2. Ik werd snel geholpen. (n=233)

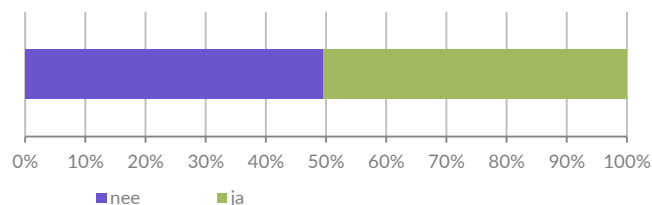
3. De medewerker nam mij serieus. (n=233)

4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=221)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v01	6	2,6%	18	7,9%	27	11,8%	99	43,2%	79	34,5%	1	129
v02	15	6,4%	17	7,3%	45	19,3%	93	39,9%	63	27,0%	5	111
v03	2	0,9%	4	1,7%	17	7,3%	115	49,4%	95	40,8%	3	112
v04	4	1,8%	6	2,7%	20	9,0%	113	51,1%	78	35,3%	4	120

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een ondersteuner die helpt bij de vragen van de gemeente? (n=331)



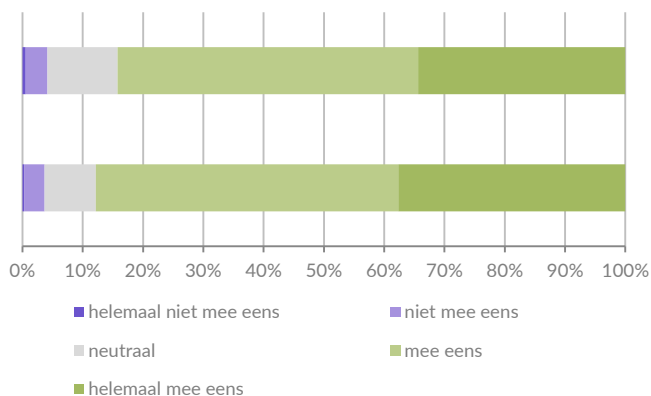
	nee	%	ja	%
v05	164	49,5%	167	50,5%

*De ondersteuning helpt u om uw vraag om hulp duidelijk te krijgen en geeft daarbij zo nodig informatie en advies. De ondersteuner is gratis en onpartijdig en werkt in uw belang. De ondersteuner kan u helpen met de voorbereiding van het gesprek over uw vraag voor hulp. En als u dat prettig vindt, kan de ondersteuner aanwezig zijn tijdens het gesprek met gemeente of zorgaanbieder.

2 Kwaliteit van de ondersteuning

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=361)

7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=353)



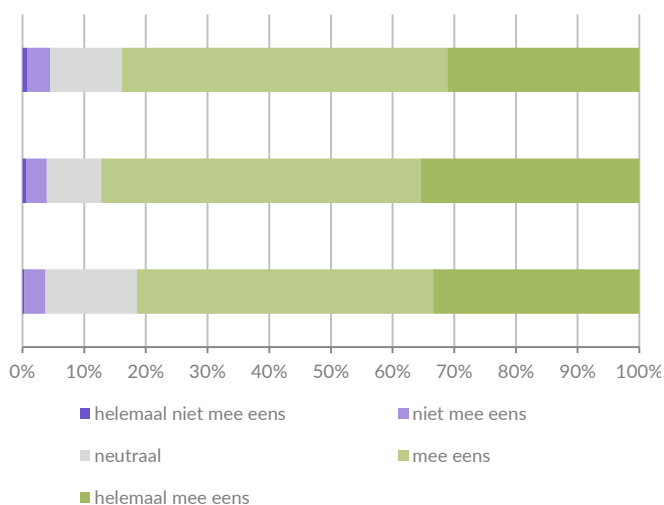
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v06	2	0,6%	13	3,6%	42	11,6%	180	49,9%	124	34,3%	4	6
v07	1	0,3%	12	3,4%	30	8,5%	177	50,1%	133	37,7%	3	10

3 Wat levert de ondersteuning mij op

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=353)

9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=353)

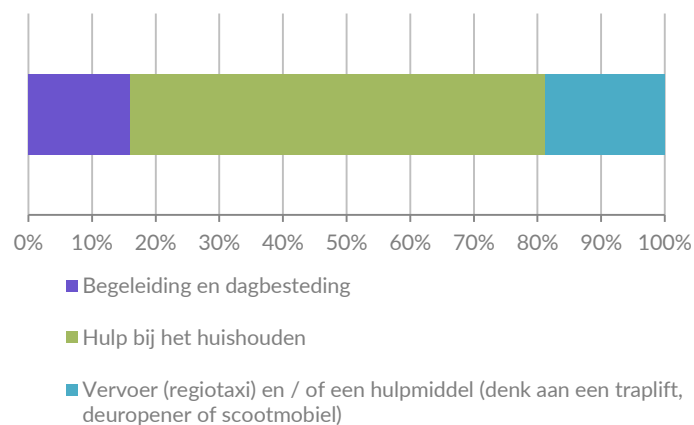
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=350)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	3	0,8%	13	3,7%	41	11,6%	186	52,7%	110	31,2%	3	14
v09	2	0,6%	12	3,4%	31	8,8%	183	51,8%	125	35,4%	0	10
v10	1	0,3%	12	3,4%	52	14,9%	168	48,0%	117	33,4%	2	9

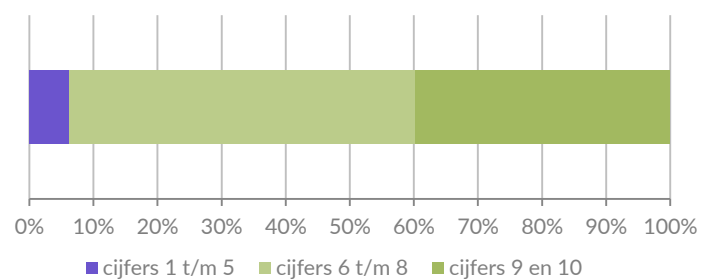
4 Extra vragen

12. Welke WMO ondersteuning ontvangt u? (n=358)



v12	n	%
Begeleiding en dagbesteding	57	15,9%
Hulp bij het huishouden	234	65,4%
Vervoer (regiotaxi) en / of een hulpmiddel	67	18,7%

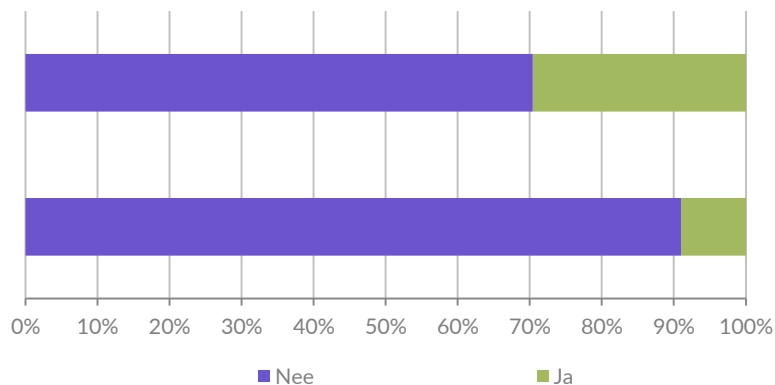
13. Hoe tevreden bent u over deze ondersteuning? (1 = heel erg ontevreden, 10 = heel erg tevreden) (n=357)



v13	n	%
1	4	1,1%
2	1	0,3%
3	2	0,6%
4	4	1,1%
5	11	3,1%
6	14	3,9%
7	64	17,9%
8	115	32,2%
9	79	22,1%
10	63	17,6%

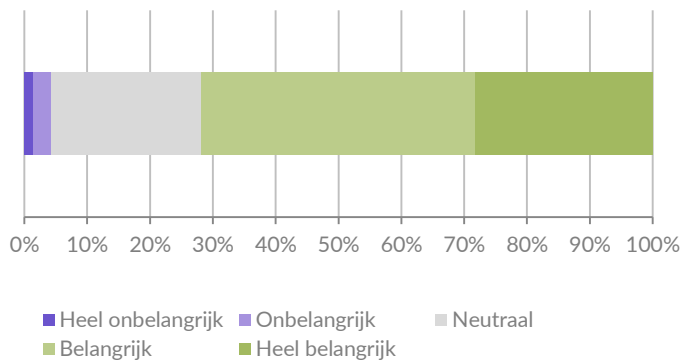
14. Bespreekt u ook wel eens uw andere zorgen met uw hulp? (n=291)

14b. Heeft uw huishoudelijke hulp hier andere ondersteuning voor ingeschakeld? (n=89)



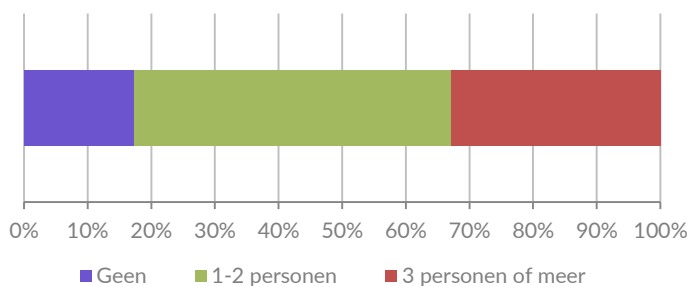
	nee	%	ja	%
v14	205	70,4%	86	29,6%
v14b	81	91,0%	8	9,0%

15. Hoe belangrijk vind u keuze vrijheid van zorgaanbieder? (n=355)



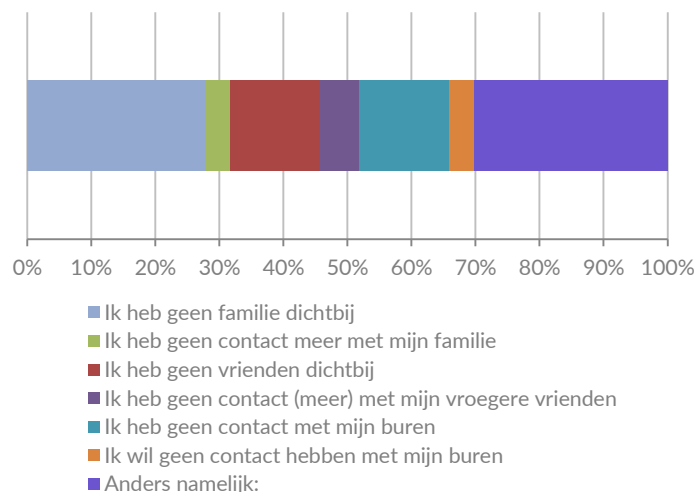
	Heel onbelangrijk	%	Onbelangrijk	%	Neutraal	%	Belangrijk	%	Heel belangrijk	%
v15	5	1,4%	10	2,8%	85	23,9%	155	43,7%	100	28,2%

16a. Hoeveel personen heeft u in uw kring (familie, vrienden, bureu) waar u een beroep op kunt doen? (n=347)



	Geen	%	1-2 personen	%	3 personen of meer	%
v16a	60	17,3%	173	49,9%	114	32,9%

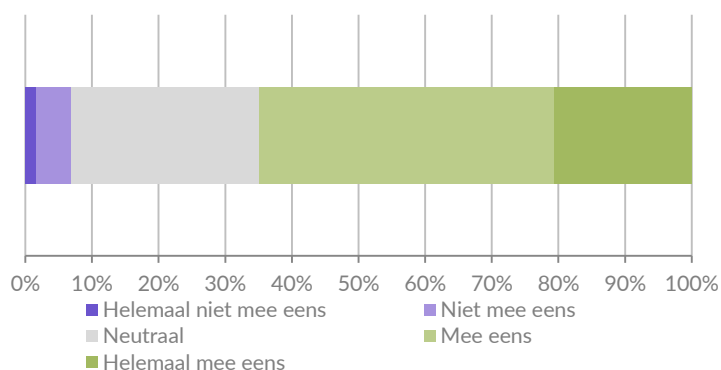
16b. Als u geen personen heeft waar u een beroep op kunt doen, kunt u dan aangeven waarom? (n=129)



v16b	n	%
Ik heb geen familie dichtbij	36	27,9%
Ik heb geen contact meer met mijn familie	5	3,9%
Ik heb geen vrienden dichtbij	18	14,0%
Ik heb geen contact (meer) met mijn vroegere vrienden	8	6,2%
Ik heb geen contact met mijn burens	18	14,0%
Ik wil geen contact hebben met mijn burens	5	3,9%
Anders namelijk:	39	30,2%

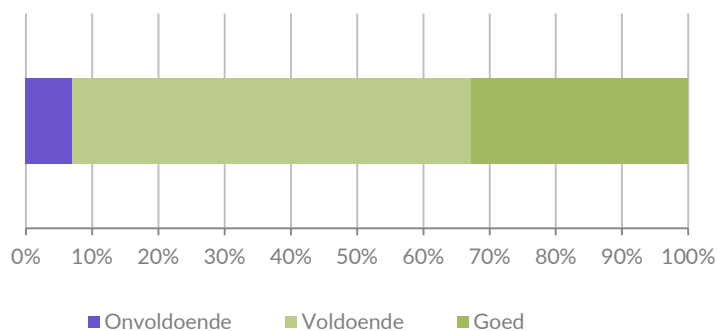
Bij vraag 16b waren meerdere antwoorden mogelijk.

17. De medewerker van de zorgaanbieder en ik hebben in het gesprek over het zorgplan samen naar oplossingen gezocht (n=305)



	Helemaal niet mee eens	%	Niet mee eens	%	Neutraal	%	Mee eens	%	Helemaal mee eens	%	Geen mening	Niet van toepassing
v17	5	1,6%	16	5,2%	86	28,2%	135	44,3%	63	20,7%	6	33

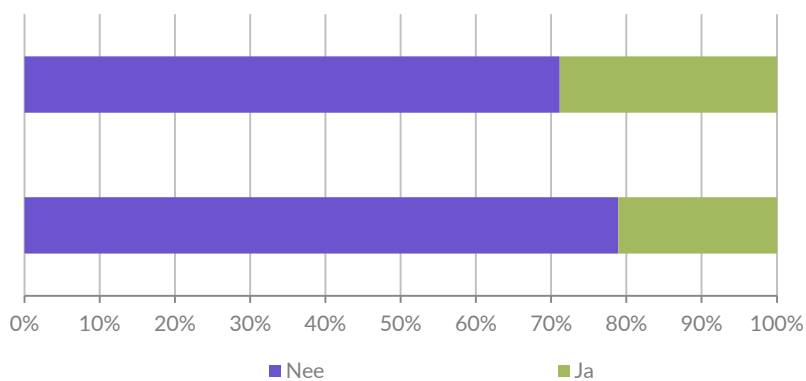
18. Heeft u genoeg zelf kunnen zeggen over welke hulp u voor uw problemen wilt? (n=330)



	Onvoldoende	%	Voldoende	%	Goed	%
v18	23	7,0%	199	60,3%	108	32,7%

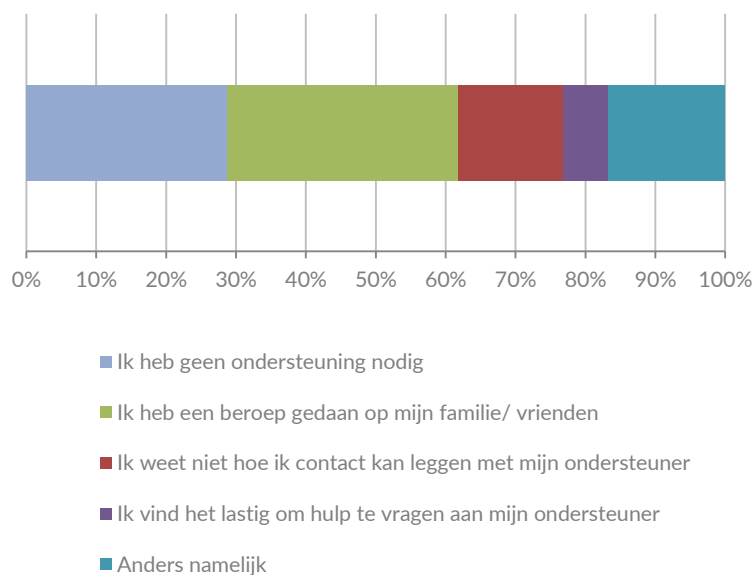
19. Heeft u gebruik gemaakt van een ondersteuner? (n=322)

20. Had u gebruik willen maken van een ondersteuner? (n=185)



	nee	%	ja	%
v19	229	71,1%	93	28,9%
v20	146	78,9%	39	21,1%

20b. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van een ondersteuner? (n=233)



v20b	n	%
Ik heb geen ondersteuning nodig	67	28,8%
Ik heb een beroep gedaan op mijn familie/ vrienden	77	33,0%
Ik weet niet hoe ik contact kan leggen met mijn ondersteuner	35	15,0%
Ik vind het lastig om hulp te vragen aan mijn ondersteuner	15	6,4%
Anders namelijk	39	16,7%

Bij vraag 20b waren meerdere antwoorden mogelijk.

04 | Spiegelinformatie

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek vergeleken met de uitkomsten van vergelijkbare onderzoeken bij gemeenten. Om de vergelijking te vergemakkelijken is voor elke vraag een rapportcijfer berekend.

Dit rapportcijfer kan berekend worden door eerst aan elke antwoordoptie punten toe te kennen. De volgende puntenverdeling is gehanteerd:

score	Antwoordcategorie	
1	helemaal niet mee eens	nee
2	niet mee eens	ja
3	neutraal	
4	mee eens	
5	helemaal mee eens	

Vervolgens is per vraag een gemiddelde score berekend door het aantal gegeven antwoorden per optie te vermenigvuldigen met de toegekende score, deze aantallen op te tellen en te delen door het aantal respondenten dat de betreffende vraag beantwoord heeft. De score die uit deze som komt is een score op een schaal van 1 t/m 5 of een score op een schaal van 1 t/m 2. Vervolgens wordt deze score omgezet naar een score op schaal van 0 t/m 10 door te berekenen wat procentueel gezien (0-100%) de score is.

De opties 'geen mening' en 'niet van toepassing' worden buiten de berekening gelaten.

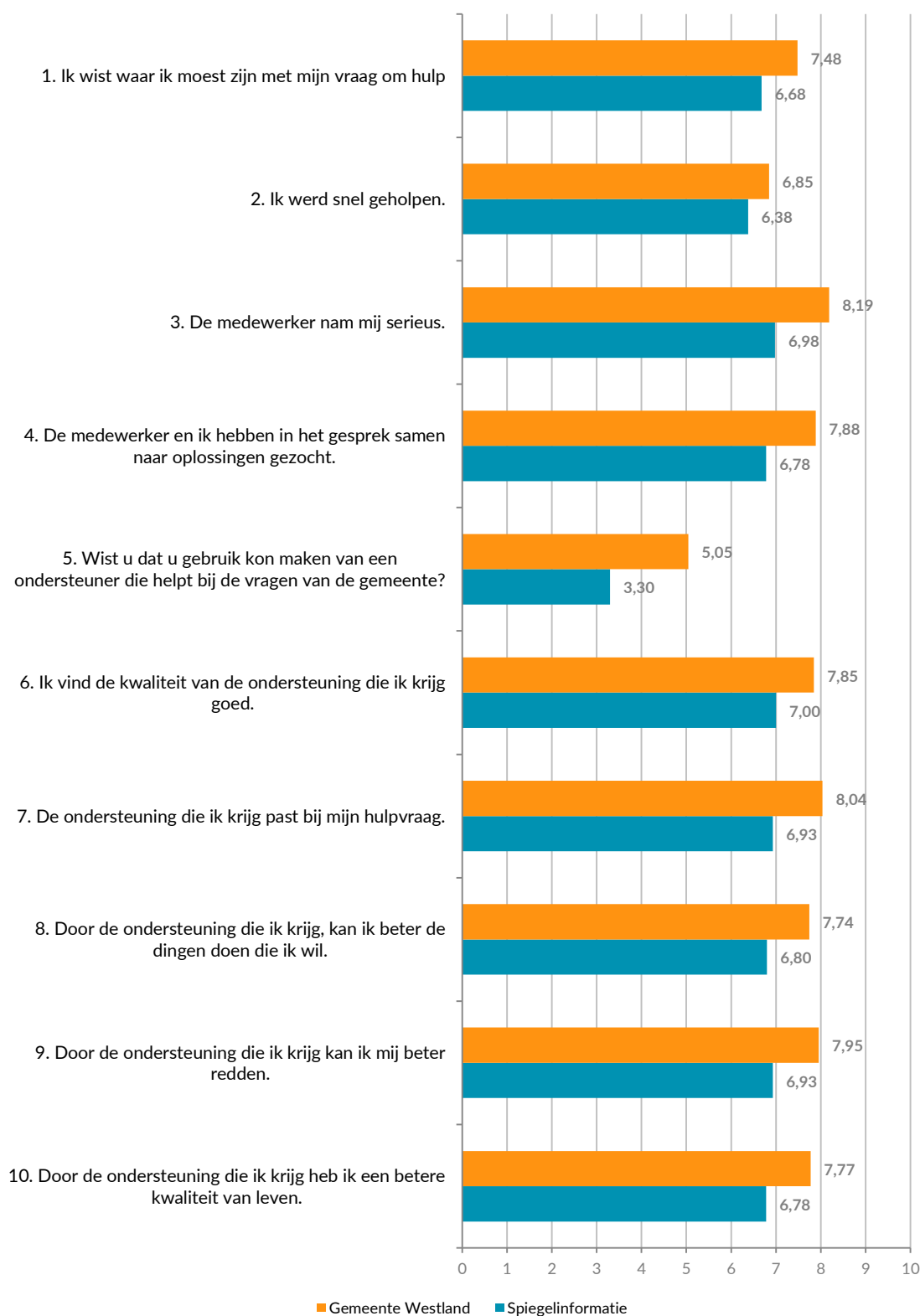
Rekenvoorbeeld:

Uit onderstaande tabel blijkt dat elke antwoordoptie 1 keer genoemd is. Het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft is daarmee 5. Daarom kan de volgende rekensom worden toegepast:

- $1 \times 1 + 1 \times 2 + 1 \times 3 + 1 \times 4 + 1 \times 5 = 15$.
- $15 : 5 = 3$.
- Een score van 3 op een 5-puntsschaal is, omgerekend naar een percentage, een score van 50% ($2 : 4 = 0,5$).
- Een score van 50% staat gelijk aan het cijfer 5 op een schaal van 0 t/m 10.

	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	1

Vergelijking Gemeente Westland en spiegelinformatie Triqs



05 | Samenvatting

In 2023 is onderzocht wat de ervaringen zijn van WMO cliënten met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning van Gemeente Westland. 1200 WMO cliënten ontvingen per post een vragenlijst. Uiteindelijk hebben 374 cliënten meegedaan door een vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is daarmee 31,17%.

De verplicht af te nemen vragenlijst bestond uit 10 gesloten vragen en 1 open vraag. Als de scores op de vragen omgerekend worden naar een rapportcijfer ontstaat onderstaande sortering waarbij de hoogst scorende vraag bovenaan staat en de laagst scorende vraag onderaan.

Vraag	Score	Benchmark	Verschil
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een ondersteuner die helpt bij de vragen van de gemeente? (n=331)	5,05	3,30	1,75
3. De medewerker nam mij serieus. (n=233)	8,19	6,98	1,21
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=353)	8,04	6,93	1,11
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=221)	7,88	6,78	1,10
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=353)	7,95	6,93	1,02
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=350)	7,77	6,78	0,99
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=353)	7,74	6,80	0,94
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=361)	7,85	7,00	0,85
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag om hulp (n=229)	7,48	6,68	0,80
2. Ik werd snel geholpen. (n=233)	6,85	6,38	0,47

Wanneer de scores vergeleken worden met de spiegelinformatie van Triqs, dan worden de grootste verschillen waargenomen bij vraag 5. *Wist u dat u gebruik kon maken van een ondersteuner die helpt bij de vragen van de gemeente?* (n=331) (een verschil van +1,75 punten ten opzichte van de spiegelinformatie).

Bijlage 1 – Vragenlijst

■ Gemeente Westland: vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo ■

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen of samen met iemand (bijvoorbeeld met uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn zonder naam (anoniem) en hebben geen gevolgen voor uw zorg. U helpt ons door in te vullen wat u van de zorg vindt.

Blok 1 Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met Gemeente Westland met een vraag om hulp. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw vraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is, vult u dan als antwoord "niet van toepassing" in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag om hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een ondersteuner die helpt bij vragen van de gemeente?*						Ja ☐	Nee ☐

* De ondersteuning helpt u om uw vraag om hulp duidelijk te krijgen en geeft daarbij zo nodig informatie en advies. De ondersteuner is gratis en onpartijdig en werkt in uw belang. De ondersteuner kan u helpen met de voorbereiding van het gesprek over uw vraag voor hulp. En als u dat prettig vindt, kan de ondersteuner aanwezig zijn tijdens het gesprek met gemeente of zorgaanbieder.

Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Voorbeelden van ondersteuning zijn: *hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum/dagopvang*. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het gevolg op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



■ Gemeente Westland: vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo ■

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? (Wilt u binnen de lijnen van het vak schrijven?)

Blok 4 Extra vragen

Uw gemeente heeft als opdracht dat hun inwoners zo lang mogelijk verantwoord thuis kunnen blijven wonen. Welke ondersteuning nodig is kan per persoon anders zijn.

12. Welke WMO ondersteuning ontvangt u?

- ☐ Begeleiding en dagbesteding
- ☐ Hulp bij het huishouden
- ☐ Vervoer (regiotaxi) en / of een hulpmiddel (denk aan een traplift, deuropener of scootmobiel)

13. Hoe tevreden bent u over deze ondersteuning? (1 = heel erg ontevreden, 10 = heel erg tevreden)

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Wanneer u hulp bij het huishouden krijgt graag vraag 14 invullen, zo niet kunt u verder naar vraag 15.

14. Bespreekt u ook wel eens uw andere zorgen met uw hulp? (Bijvoorbeeld: problemen met de administratie, lichamelijke klachten, eenzaamheid, problemen met kinderen/anderen, vervuiling rond de woning, verwaarlozing van het onderhoud van de woning)

- ☐ Nee (ga door naar vraag 15) ☐ Ja

14 b. Heeft uw huishoudelijke hulp hier andere ondersteuning voor ingeschakeld?

- ☐ Nee ☐ Ja

Er zijn te weinig mensen in de zorg werkzaam. Dat maakt dat een zorgaanbieder niet altijd tijdig zorg kan leveren.

15. Hoe belangrijk vindt u keuze vrijheid van zorgaanbieder?

- ☐ Heel belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Neutraal ☐ Onbelangrijk ☐ Heel onbelangrijk

■ Gemeente Westland: vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo ■

16a. Hoeveel personen heeft u in uw kring (familie / vrienden / bureu) waar u een beroep op kunt doen? ☐ geen ☐ 1-2 personen ☐ 3 personen of meer

16b. Als u geen personen heeft waar u een beroep op kunt doen, kunt u dan aangeven waarom?

- ☐ Ik heb geen familie dichtbij ☐ Ik heb geen contact meer met mijn familie
- ☐ Ik heb geen vrienden dichtbij ☐ Ik heb geen contact (meer) met vroegere vrienden
- ☐ Ik heb geen contact met mijn bureu ☐ Ik wil geen contact hebben met mijn bureu

☐ Anders namelijk:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
17. De medewerker van de zorgaanbieder en ik hebben in het gesprek over het zorgplan samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

18. Heeft u genoeg zelf kunnen zeggen over welke hulp u voor uw problemen wilt? ☐ Onvoldoende ☐ Voldoende ☐ Goed

Nog even over de onafhankelijke ondersteuner (zie ook vraag 5):

19. Heeft u gebruik gemaakt van een ondersteuner? ☐ Nee ☐ Ja (ga door naar vraag 21)

20. Had u gebruik willen maken van een ondersteuner? ☐ Nee ☐ Ja

20b. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van een ondersteuner?

- ☐ Ik heb geen ondersteuning nodig
- ☐ Ik heb een beroep gedaan op mijn familie / vrienden
- ☐ Ik weet niet hoe ik contact kan leggen met mijn ondersteuner
- ☐ Ik vind het lastig om hulp te vragen aan mijn ondersteuner

☐ Anders namelijk:



21. Heeft u nog tips voor verbetering? *(Wilt u binnen de lijnen van het vak schrijven?)*

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage 2 – Antwoorden op open vraag

Onderstaand vindt u de gegeven antwoorden op de open vraag uit de vragenlijst: *heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?*

Open opmerkingen, BG

11 Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

- Als ik duidelijk mag zijn waarom mijn antwoorden wisselen. De ondersteuning van huiselijke hulp is erg goed. De regio taxi ligt eraan de chauffeur. Ondersteuning GGZ, heel erg slecht. Dus ik ben gestopt.
- Dankbaar.
- Dat mij niet is gezegd dat ik op een bepaalde manier recht heb op extra vergoedingen.
- Geen opmerking.
- Het is fijn om met lotgenoten te zijn in een aangepaste omgeving.
- Hulp is passend. Ze geeft tips en durft mij soms te pushen. (positieve manier).
- Ik heb dagbesteding. Hierdoor heb ik structuur en ik heb sociale contacten.
- Mogelijk aanvraag hulp bij douchen in de toekomst. Dit zal ik bespreken.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Nee.
- Vroeger ben ik alleen: ik wil niet contact maken met anderen, maar heb ik contact gemaakt, en ik praat meer met andere mensen. Dat vind ik positief van mij.

21 Heeft u nog tips voor verbetering?

- Actiever zijn in de lange termijn, visie op orde krijgen. Korte termijn gaat heel goed.
- Begeleiding op tijd komen, of anders even bellen.
- Dat ze als je belt, gelijk doorverbinden met de WMO medewerkster.
- De adviseur hield zich meer bezig met de richtlijnen, als luisteren naar de client. En komt niet met passende oplossingen, die ik wel als client heb aangegeven. Ik voel mij daardoor niet gehoord.
- De gemeente mag in het vervolg wat vlugger reageren, wanneer de aanvraag is gedaan. Bij mij duurde het langer dan 6 weken.
- De ondersteuner doet het heel goed. Ze kan ook meer tijd maken voor ons, bellen of mailen.
- De wachttijden kunnen misschien iets korter. Verder zeer goed geholpen door de WMO!

- Duidelijker aangeven (voor mij) met wie ik spreek en waarom er contact is. Hoe het proces gaat, en wie met wie contact heeft, en waarover.
- Even over de anonimiteit, er staat een kenmerk en deze is volgens ons gelinkt aan een naam, dus twijfelen wij over de werkelijke anonimiteit.
- Geen idee.
- Geen tips.
- Het is jammer dat ik om de zoveel jaar beoordeeld wordt, of ik nog recht heb op dagbesteding/ scootmobiel. Mijn situatie zal nooit veranderen. In zo'n gesprek moet je echt vechten om je hulpvraag door te zetten. Heb dan echt hulp van iemand nodig, om mij goed te verwoorden. Ik had mijn situatie ook liever anders gezien.
- Ik heb geen tips voor verbetering.
- Ik heb verder geen tips, voor verbetering.
- Meer controle over gefactureerde zorg uren, vanuit client, maar ook gemeente. Er gaat teveel geld naar niet geleverde zorg.
- Mensen met een uitkering beter voorlichten over waar ze recht op hebben.
- Met mijn lichaam kan ik heel slecht lopen, heb heel erg veel pijn. Niet mogelijk om zelf dingen dagelijkse taken te doen. Echt mijn flat is gewoon, nergens beugels voor steun. Ik val best vaak, en alles kost te duur om zelf alles te kopen. Ik heb nodig, zodat het voor mij veiliger is zelfstandig te wonen.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Nee, het gaat goed zo.
- Nee, kan niet beter.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Nooit geweten dat er een ondersteuner was in de gemeente. Ze zouden per 2 jaar langskomen, 1 keer thuis geweest, er komen telkens nieuwe mensen bij de afdeling. 8 Jaar begeleiding aan huis van Perspektief.
- Vraag 12/ 13, apart scores invullen. Nu moet ik een gemiddelde score invullen voor de 3 vormen van hulp.

11 Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

- (naam persoon) Heeft te vaak geen tijd/ personeel om mij te helpen. Er is bijvoorbeeld ook nooit een leenfiets bij grote reparaties aan mijn fiets. Hierdoor heb ik geen fiets, en kan ik geen kant op.
- Als wij de dames hadden, was het goed, maar wij hebben ze meer niet dan wel gehad, dus zijn wij overgestapt op particuliere hulp.
- Bijzonder tevreden.
- De ondersteuning bestaat uit o.a. een plafondlift.
- De ondersteuning is goed en fijn, maar het lichamelijk ongemak blijft.
- De rolstoel is aangevraagd via het revalidatiecentrum. Ik moet nog erg wennen, heb nog niet veel ervaring.
- De vraag is lastig, doordat zelf dingen niet kan, komt hulp 1 keer in de 14 dagen voor huishoudelijk. Mijn situatie veranderd daardoor niet.
- Fijn dat ik een rolstoel van de gemeente heb gekregen. Alleen jammer dat voor ik hem had mijn invalide passagiers parkeerkaart is afgewezen, omdat ik nog zelf in en uit kan stappen.
- Geen contact met familie van mijn man.
- Ik heb een scootmobiel van 12 jaar oud. En is aan vervanging toe volgens mij.
- Ik maak regelmatig mee dat de taxi die ik nodig heb, en besteld hebt, al voor ik buiten ben weg rijdt. Of ik vanaf de eerste etage binnen 1 min. buiten ben. Heel lastig en het maakt mij onzeker.
- Je moet er een jaar voor uittrekken eer alles rond is.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Nee.
- Scootmobiel is niet helemaal wat ik hoopte. Geen vering en super langzaam.
- Te weinig uren voor huishoudelijk werk.
- Tot nu toe zij wij zeer tevreden over de WMO Westland. Maar voor vernieuwing van materialen weten wij niet goed de weg.
- Zou iets meer hulp in de huishouding kunnen gebruiken.

21 Heeft u nog tips voor verbetering?

- Ben blij met de hulp die ik via de WMO krijg.
- Ben erg tevreden met de WMO.
- Dat het niet zo lang moet duren, eer je goedkeuring krijgt.
- De regio taxi chauffeur moet wat meer geduld hebben. Ik had 2 maart de taxi om 9.15 besteld, ik kwam buiten, en keek om 9.16 naar een weggrijdende taxi. Ik woon aan de

achterkant van het gebouw waar ik woon, en kan hem niet zien aankomen. Ik sta altijd klaar dus nu ook. Hier kan ik niet zo goed tegen.

- De zorgaanbieding voor de huishouding is niet gericht op gehandicapte of invalide oude mensen. De planning bepaalt.
- Een snellere doorlooptijd na WMO aanvraag.
- Ga zo door.
- Geen.
- Het was een lang proces met veel vragen die mijns inziens al ingevuld hadden, zonder door de consulent. Ik kreeg keer op keer het gevoel dat de gemeente er graag onderuit wilde komen. (het betrof een aanvraag voor een hoog/laag keuken). Uiteindelijk alles naar wens afgehandeld.
- Het zou allemaal best wat sneller kunnen, maar ambtelijke molens malen langzaam.
- Ik ben zeer tevreden vanaf de aanvraag tot aan de levering van de scooter bij de gemeente Westland.
- Meer zorg sociaal of effectief, minder administratief rompslomp.
- Minder lange wachttijden. Meer contact met WMO.
- Nee, geen tips. Tot nog toe zeer tevreden.
- Nee, het is prima zo.
- Nee, met de hartelijke groeten.
- Nee.
- Op WMO kantoor moeten mensen zitten met ervaring in de gehandicaptenzorg, zodat ze realistisch met je meedenken, met praktijkervaring.
- Tot nu toe niet.
- Vaste hulp is prima. Invullers zijn wel erg snel klaar.
- Wachttijden korter.
- Wij zijn wel redelijk tevreden over de gemeente.
- WMO meer contact met de betrokkenen. Weinig contact vinden wij niet goed.
- Zorg is omgezet naar WLZ indicatie.

Vraag 11 Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

- Ben dankbaar voor de snelle toewijzing van de huishoudelijke hulp.
- Ben zeer tevreden.
- Blij met de huishoudelijke hulp, alleen zou het prettig zijn als wij een vast persoon krijgen op vaste tijden op de maandag of de vrijdag.
- De huishoudelijke hulp is niet precies genoeg (stofzuiger wordt niet opgeborgen, tegels in badkamer worden niet schoongemaakt, stofzuigen te oppervlakkig).
- De huishoudelijke hulp komt steeds iets te laat, en gaat steeds iets eerder weg. Reden? Een klant ervoor en een klant erna.
- De hulp die ik krijg doet veel dingen. Als zij zich houden aan wat wel en niet mag, zou ik een probleem hebben.
- De taxi die ik bestel om 1 uur, die komt niet want te druk. Maar gaat het ziekenhuis niet voor?
- Deze hulp zorgt dat ik onafhankelijk blijf.
- Er is weinig sociaal contact.
- Geen opmerkingen.
- Geen opmerkingen.
- Geen opmerkingen.
- Geen.
- Geen.
- Geen.
- Heb alleen huishoudelijke ondersteuning.
- Heel goed, niks te klagen.
- Helemaal blij mee.
- Het betreft alleen wat hulp in de huishouding.
- Het duurt alleen erg lang voor je de toestemming van ondersteuning krijgt, en ook wanneer je daar gebruik van kan maken. Scootmobiel wordt nu aangevraagd, maar hoe lang wachten?
- Het is zo redelijk.
- Huishoudelijke hulp de ene keer beter, de andere keer slecht. Heb nu vaste hulp.
- Huishoudelijke hulp om de twee weken, is niet optimaal.
- Huishoudelijke hulp, niet echt tevreden.
- Huishoudelijke steun.
- Hulp huishouding. 3 Keer dagopvang is geweldig.
- Hulp in huis: Soms willen ze eerder weg dan afgesproken, maar over het algemeen ben ik enorm geholpen. Taxi: Ben erg blij met de mogelijkheden, maar ze komen wel regelmatig (veel) te laat. Soms wel een uur.

- Iedere 14 dagen andere hulp, en bij ouder worden best lastig. 88 jaar En dan nu een Engels sprekende Poolse. (Engels kan ik niet), dus praatje ho maar.
- Ik ben blij met mijn hulp in huis.
- Ik ben blij met de hulp die ik krijg, en alle mogelijkheden.
- Ik ben er blij mee.
- Ik ben er erg blij mee, samen ben je sterk.
- Ik ben er erg blij mee.
- Ik ben erg blij met de begeleiding en de schoonmaakster.
- Ik ben erg blij met de hulp die mij wordt geboden.
- Ik ben erg blij met mijn hulp van Buurtzorg. Zonder haar zou ik het niet redden.
- Ik ben heel blij met de hulp die ik krijg.
- Ik heb 8 maanden op bed gelegen, voordat er een traplift was, en ik 0% mocht belasten. Ben sowieso mindervalide, maar alles heeft mega lang geduurd. Psycholoog heeft voor mij gebeld en gemaïld. Ik zelf ook. Werd mij gewoon teveel.
- Ik heb een fijne bereidwillige huishoudelijke hulp, die de zware en moeilijke dingen voor mij doet.
- Ik heb huishoudelijke hulp, maar ben niet tevreden. Ik wil goede hulp.
- Ik heb in dat jaar al 6 of 7 keer andere dames gehad.
- Ik heb weinig problemen.
- Ik krijg anderhalf uur hulp per week. Mijn klachten worden erger, en 2 uur zou fijn zijn.
- Ik krijg nu iedere week hulp bij schoonmaken, dat zou wel 1 keer in de 2 weken mogen.
- Ik leef nu in een redelijk schoon huis.
- Ik vind de ondersteuning betreft de huishoudelijke hulp matig.
- Ik weet niet wat ondersteuning WMO inhoudt.
- Ik wil graag de regio taxi, maar ik rij nog auto.
- Ik wil graag in aanmerking komen voor scootmobiel, kan moeilijk lopen.
- Ik zou wat extra hulp moeten krijgen, nu bij renovatie toilet en badkamer. Huishoudelijke hulp.
- Jammer dat het vooral in het begin nogal wisselt van wie er komt. Ook erg jonge mensen die nog studeren.
- Mijn gezondheid gaat achteruit, dus de behoefte aan ondersteuning wordt groter.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Neen.

- Ondersteuning blijft beperkt.
- Ondersteuning goed. Huishoudelijke hulp. Taxi vervoer.
- Op 1-3-2023, huishoudelijke hulp aangevraagd, pas half aug. 2023, voor het eerst hulp, dan wel en dan niet. Verschillende hulpen, dagen en tijden anders. Zoals ik sinds vorig jaar april er alleen voor sta (man overleden), had ik ook ineens 2 taken, en zelf scoliose en osteoporose.
- Prima!
- Steeds keurig geholpen.
- Taxivervoer: hulp, i.v.m. slechthouding werd in verleden niet goed opgepakt. Maak er nu om die reden geen gebruik van. Huishoudelijke hulp is super!
- Tijdsduur huishoudelijke hulp erg kort.
- Traplift is erg fijn. Hulp in de huishouding graag 1 keer per week i.p.v. 1 keer per 2 weken.
- Verschillende hulpen zijn geweest, steeds een paar weken. Wel ben ik tevreden over de geleverde hulp.
- Voel mij zekerder.
- Voor de huishoudelijke hulp ben ik blij. Anderhalf uur per week, kan eigenlijk wel een half uur langer. Zou ik graag willen, er blijft te veel werk liggen.
- Vooral beoordeeld op huishoudelijke zorg. Minder tevreden over regio taxi.
- Vooral dat laatste, hulp van de WMO zorgt voor een betere kwaliteit van leven, als de hulp proactief denkt. Dus meedenken over hoe de client vooral (sociaal rehabiliteert) zo mogelijk he?
- Vraag 6: De ondersteuning is niet altijd goed, maar meestal wel.
- Wij kunnen heel goed met elkaar. Erg belangrijk.
- Zeer tevreden over de huishoudelijke ondersteuning. Blij en tevreden over de regio taxi. Blij en tevreden over Valys.
- Zeer tevreden over de ondersteuning.
- Zo blij met de huishoudelijke hulp. Mijn artrose is na twee jaar minimaal achter uitgegaan. Dit omdat ik geen sop/zeem werk meer doe.
- Zonder ondersteuning zou ik het niet redden.

Vraag 21. Heeft u nog tips voor verbetering?

- Aanmelding en toekenning hulp duurde 3 maanden, dit is veel te lang. Regio taxi zou toch sneller moeten kunnen toegekend worden.
- Aanvragers netjes behandelen (respectvol). Niet bij voorbaat door de telefoon roepen dat er toch geen hulp beschikbaar is. Goed luisteren, wat iemand zegt nodig te hebben, en evt. out of the box denken. Veel mensen zullen wachten met hulp vragen tot het echt niet meer kan. Dan is het toch wenselijk dat hulp ook snel beschikbaar is. Nu wordt er gezegd dat de hulp wel 3 a 4 maanden kan duren, of zelfs langer. Waar meld je aan? Waar moet je zijn? Dit moet echt duidelijker.
- Activiteiten voor moslima's samen met niet moslims, zodat je meer over de Nederlandse

cultuur kunnen leren. Zo leren ze elkaar beter kennen, en komen ze meer te weten over maatschappij. Bijv. samen zwemmen, wandelen of koffie drinken.

- Alles is naar wens. Ik ben tevreden.
- Alles loopt naar wens.
- Alles zelf geregeld. Kinderen wonen ver weg, was veel bellen en opletten en soms hulp van vrijwilligers om mij heen. Ben blij met de ondersteuning.
- Als je hulp nodig hebt, duurt het veel te lang voordat je hem krijgt. Je vraagt het nl. als je het nodig hebt en niet eerder. Er gaan maanden overheen voor het rond is.
- Als je van zorgaanbieder wilt veranderen, is dat een ingewikkeld proces. Je moet het zelf helemaal regelen.
- Ben erg tevreden met mijn hulp. Ik kijk er altijd naar uit.
- Ben erg tevreden over mijn hulp.
- Ben gauw tevreden.
- Ben heel blij met de ondersteuning die mij geboden wordt.
- Ben heel blij met de scootmobiel, zo kom ik nog eens ergens.
- Ben zo dankbaar voor de traplift. Na 8 maanden weer naar boven zelf de was op kunnen hangen en zo. Hartelijk dank.
- Beter praten en op tijd melding maken als er wat veranderd.
- De communicatie tussen gemeente en zorgaanbieder, en CAK moet beter. Is nu soms Bermudadriehoek.
- De uren dat de huishoudelijke hulp komt, zijn allemaal naar beneden geschroefd een tijdje geleden. Hoe kan dit? eerst 3 uur en nu moet alles in anderhalf uur doen..... Ze wilde haar ook nog 3 cliënten op een dag laten doen, dus 3 keer stofzuigen en dweilen op een dag, lijkt mij niet verantwoordelijk.
- Deskundige van de Meente heeft beter telefonisch contact gemaakt.
- Een maand geleden contact, telefonisch medewerker WMO, voor meer huishoudelijke hulp, nu maar anderhalf uur per week (soms niet). Waarom 3 maand wachten voor een gesprek, en dan ook niet gelijk meer hulp?
- Een ontmoetingsplaats voor ouderen met de mogelijkheid om er te eten zou fijn zijn. Het ouderwetste bejaardenhuis mis ik.
- Erg tevreden over de WMO in de gemeente Westland.
- Fijn dat ik zo snel geholpen werd. Hele fijne hulp.
- Ga zo door.
- Geen idee.
- Geen tips, ben zeer tevreden.
- Geen tips.
- Geen tips. Genoeg voor eigen vraag om hulp gekregen.
- Geen.

- Geen.
- Gemeente zou beter moeten controleren of en hoe de zorg geleverd wordt, waar de gemeenschap voor betaald.
- Goed omgaan met uw burens.
- Graag verbetering regio taxi. Wij durven niet meer weg, altijd problemen.
- H.h. hulp achter elkaar bij burens gaan helpen. Niet van hot naar her. Dus bv eerst bij de burens, daarna bij mij, daarna weer naar iemand anders in de flat.
- Heb een rollator nodig, ook in de woning. Zit nu te wachten op een dorpel verhoging bij de buitendeur.
- Het gaat goed zo.
- Het had fijn geweest, als de hulp eerder had kunnen beginnen. En er was 8 keer hulp geweest, toen er weer opnieuw aangevraagd moest worden (half jaar voorbij) Dat gaf veel stress. Nu loopt het goed. Wij zijn erg tevreden.
- Het kan altijd beter, maar ik ben tevreden.
- Het was duidelijk waarvoor de aanvraag om huishoudelijk werd gedaan.
- Het zou plezierig zijn wanneer ze vertelde dat de hulp ziek is, zorgen voor vervanging. 4 Weken geen hulp! Al is het maar 1 uur om even te zuigen. Zeggen ik bel terug? zeggen alleen niet welk jaar!! De mensen op kantoor houdt niet over.
- Ik ben bezig geweest jullie te bellen, maar op 1 of andere manier wou dat niet lukken. Zouden jullie mij willen bellen (tel nr). Alvast bedankt.
- Ik ben heel blij met de hulp die mij aangeboden is, door de gemeente.
- Ik ben prima tevreden. Compliment.
- Ik ben tevreden met de hulp die ik krijg aangeboden, en met het vervoer.
- Ik ben tevreden over hoe alles is geregeld op het moment, en hoop nog goed gebruik van te kunnen maken.
- Ik ben tevreden.
- Ik ben zeer tevreden over de hulp die WMO mij bied. En erg blij met het bestaan hiervan. Bravo!
- Ik heb om de 2 weken 2, 5 uur huishoudelijke hulp, heel blij mee.
- Ik heb ondersteuning van uit gemeente en uit de WMO, voor de huishoudelijke hulp is de tijd tekort.
- Ik heb PTSS, en ben mindervalide geraakt door arts, toen nog zat en daarna 6 jaar kanker, ben uitbehandeld nu, maar hopen dat het wegblijft. Lastig.
- Ik heb weinig om verbeteringen aan te passen.
- Ik kan altijd de gemeente bellen om vragen, Ik hoop dat alles te lezen is.
- Ik maakte ook gebruik van het begeleid sporten, dit wordt binnenkort stopgezet. Dat vind ik wel erg jammer. Als dit wel door zou gaan, zou ik het zeker doen. Nu zal ik het zelf oppakken, maar dat is maar 1 keer per week, i.p.v. 2 keer per week.



- Ik wil goede hulp.
- Ja, dat je samen tevreden bent. Dit mag wel, dit niet komen ze dan iets soepeler net als vroeger, zou geen kwaad kunnen. Zijn samen goed voor elkaar. Ben wel tevreden, fijne mensen.
- Je kan zo WMO in gemeente Westland bellen.
- Jullie doen het goed, bedankt!
- Mijn ervaring met de WMO was prima. Geen klachten.
- Mijn hulp weet soms zelf niet naar wie ze moet gaan. Ze delen niks mee als de hulp goed is, mogen ze dat horen.
- Mijn vrouw en ik zijn heel tevreden.
- Misschien contact met WMO? Wellicht 1 keer per jaar.
- Misschien zo het allemaal wat minder bureaucratisch kunnen. Voor iedere hulpvraag weer nieuw traject in, vergt veel tijd en geld.
- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.
- Na c.a. halfjaar ondersteuning, evalueren of de ondersteuning (nog) voldoet. Meer inspraak bij wie de ondersteuning aangaat leveren. Mogelijkheid van de ondersteuner.
- Nee hoor alles is goed zo geen klachten.
- Nee, er word vriendelijk en voorzichtig gewerkt. Gezelligheid kent geen tijd.
- Nee, ga zo door.
- Nee, het gaat goed zo.
- Nee, het gaat goed.
- Nee, ik ben blij met mijn hulp. En vooral dat ik altijd dezelfde hulp heb.
- Nee, ik ben tevreden.
- Nee, ik ben uiterst tevreden. Vriendelijke groet.
- Nee, voor mij is nu alles goed geregeld.
- Nee. (5 keer)
- Neen, het gaat allemaal naar wens en goed.
- Neen.
- Niet dat ik weet.
- Niet geregeld een andere hulp, wel graag dezelfde houden, vooral Nederlanders voor de taal.
- Nu kan ik in mijn huis blijven wonen. Ik heb geen auto of fiets.
- Ouderen eerder plus uren, dan half of een uur minder.
- Post NL. Heeft bij de Prinsenhof de postbus weggehaald. Ze komen wel even plassen. Voor het hele dorp is maar 1 postbus, in het begin van het dorp bij de Plus. Voor oude mensen is dat te ver.
- Prima!

- Probeer minder ambtelijke taal.
- Regio taxi is slecht geregeld, Komt afspraak niet na.
- Richtlijn zorg contract wordt niet altijd gevolgd, beter controle hierop. Hulp welwillend, maar krijgt niet genoeg tijd.
- Soms wel erge lange wachttijden.
- Taxi graag beter op tijd rijden.
- Taxi vervoer beter afstemmen bij handicap.
- Tevreden over de hulp in huis. Het klikt goed met haar. De administratie rompslomp voordat de hulp geregeld was, duurde erg lang en ging over teveel schrijven.
- Tevreden.
- Toen WMO ambtenaar op huisbezoek kwam, was ik veel meer mobiel. Nu 200 meter lopen, uitgeput. Heb gebruik van traplift, doe buiten alles met de auto. Heb gehandicapten parkeerplaats. Kan niet meer reizen (grootste hobby), door hartfalen steeds minder uithoudingsvermogen.
- Van okt. 2022 tot maart 2023, gewacht op gesprek.
- Verbetering: Meer bouwen voor 70+ die graag in een tehuis willen wonen. Kom mensen tegen die over de 90 zijn, geestelijk zeer goed, maar ontzettend eenzaam zijn. Zij worden afgewezen om in huis te komen, omdat ze (te goed zijn). Is eenzaam te goed! Waar blijft de Berken flat? Praten, praten, en er komt niets. Bouw een Berken flat in (naam plaats) van het oude gemeentehuis. Ligt al jaren braak, schandelijk!
- Voor hulp in huis krijg ik steeds weer iemand anders, zodat ik steeds moet uitleggen wat voor hulp in huis ik nodig heb. Dat is lastig.
- Voor mij gaat alles goed. Nooit geen problemen, tot nu toe. Dank daarvoor.
- Voor mij is het goed zo. Dank u wel.
- Vragenlijst vind ik minimaal.
- Wachttijd verkorten.
- Wachttijden voor de taxi zijn soms onregelmatig, maar daar wordt hard aan gewerkt heb ik begrepen. Vervoer kunnen wij ons gezegend voelen met een ondersteuning zoals het WMO.
- Wat een huishoudelijke hulp mag doen is beperkt.
- Wij vinden het goed gaan, t.o.v. onze gezondheid. Indien dit wijzigt laten wij van ons horen.
- Wij zijn tevreden.
- WMO is geregeld door mijn kinderen. Voor ouderen is dit lastig.
- WMO werkt bij langdurige ondersteuning, maar zelf initiatief, sociale vaardigheden, en wel echt iemand willen ondersteunen in een proces waar geregeld, sociale leven is voor de hulpverlenende. Wel een toekomst gerichte inspanning die een bepaalde instelling (proactief, maar ook positief), vraagt die je ook kunt trainen. Dus zorgverleners moeten hun personeel ook duidelijk dat toekomstgerichte perspectief voorhouden. Huishoudelijke ondersteuning is even aanpakken en inleven, maar als je dat duidelijk voor het voetlicht brengt, (WMO

verandert levens), sociaal is denk: koffie drinken en de ramen doen, maar de basis van een opgeruimd, schoon huis is nooit belangrijker en bevordelijker dan de kantjes ervan af lopen. Thee en succes is gezellig klessebessen. (moet ook gebeuren, onder het werk).

- Zoals het nu gaat is het goed.
- Zou fijn zijn als er meer zorg kwam.

Bijlage 3 – Vergelijk op parameter niveau

In deze bijlage een uitsplitsing van de resultaten op parameter niveau. De volgende parameters zijn gehanteerd:

ORH, BG en Hulpmiddelen. De netto respons op parameter niveau voor de 2023 meting was als volgt:

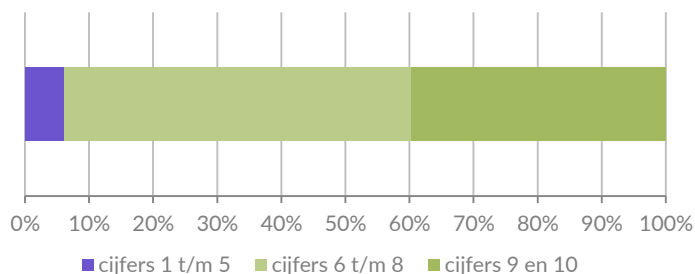
Parameter	Benaderd	Netto Respons	%
ORH	732	259	35,38%
BG	252	50	19,84%
Hulpmiddelen	216	65	30,09%
Totaal	1200	374	31,17%



Onderstaand worden vervolgens de resultaten op vraagniveau getoond op basis van de gehanteerde parameter. Voor elke vraag wordt allereerst de totaalscore van het onderzoek getoond: daarna volgt de score op diezelfde vraag voor de uitsplitsing (ORH/BG en Hulpmiddelen).

Op basis van deze uitsplitsing in de resultaten is inzichtelijk hoe de totaalscore opgebouwd wordt door de drie uitsplitsingen (ORH/BG en Hulpmiddelen).

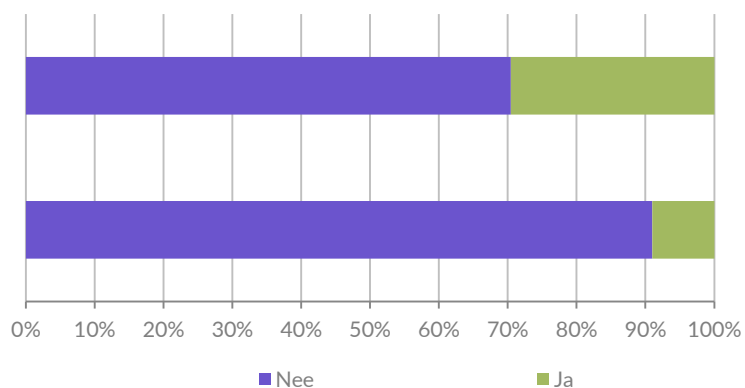
13. Hoe tevreden bent u over deze ondersteuning? (1 = heel erg ontevreden, 10 = heel erg tevreden) (n=357)



v13	TOTAAL	%	ORH	%	BG	%	Hulpmiddelen	%
1	4	1,1%	3	1,2%	0	0,0%	1	1,6%
2	1	0,3%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
3	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,1%
4	4	1,1%	1	0,4%	1	2,0%	2	3,1%
5	11	3,1%	5	2,0%	2	4,1%	4	6,3%
6	14	3,9%	10	4,1%	1	2,0%	3	4,7%
7	64	17,9%	49	20,1%	7	14,3%	8	12,5%
8	115	32,2%	75	30,7%	20	40,8%	20	31,3%
9	79	22,1%	55	22,5%	11	22,4%	13	20,3%
10	63	17,6%	45	18,4%	7	14,3%	11	17,2%
GEMIDDELDE	8,06		8,12		8,12		7,75	

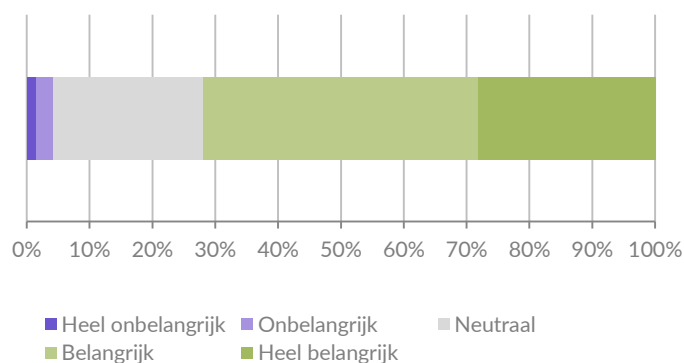
14. Bespreekt u ook wel eens uw andere zorgen met uw hulp? (n=291)

14b. Heeft uw huishoudelijke hulp hier andere ondersteuning voor ingeschakeld? (n=89)



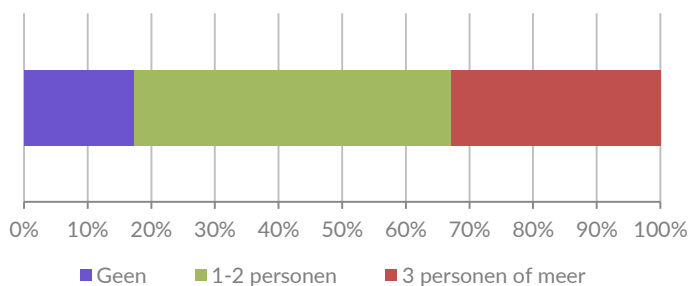
	nee	%	ja	%
v14	205	70,4%	86	29,6%
ORH	165	70,5%	69	29,5%
v14b	81	91,0%	8	9,0%
ORH	67	93,1%	5	6,9%

15. Hoe belangrijk vindt u keuze vrijheid van zorgaanbieder? (n=355)



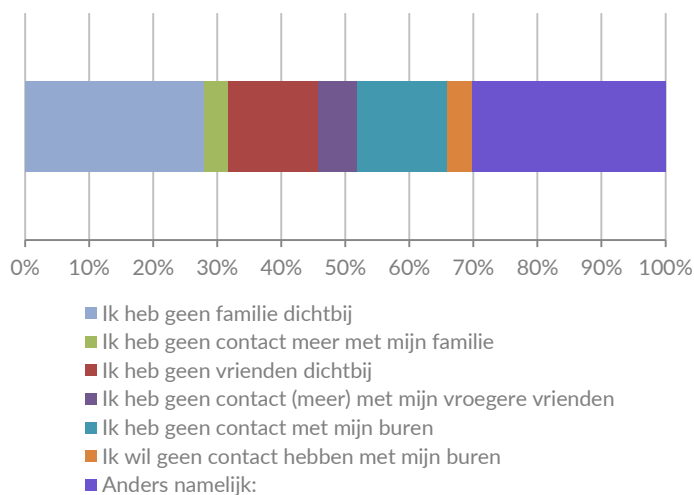
	Heel onbelangrijk	%	Onbelangrijk	%	Neutraal	%	Belangrijk	%	Heel belangrijk	%
v15	5	1,4%	10	2,8%	85	23,9%	155	43,7%	100	28,2%
ORH	4	1,6%	8	3,2%	59	23,7%	113	45,4%	65	26,1%
BG	0	0,0%	1	2,21%	14	29,8%	18	38,3%	14	29,8%
Hulpmiddelen	1	1,7%	1	1,7%	12	20,3%	24	40,7%	21	35,6%

16a. Hoeveel personen heeft u in uw kring (familie, vrienden, buren) waar u een beroep op kunt doen? (n=347)



	Geen	%	1-2 personen	%	3 personen of meer	%
v16a	60	17,3%	173	49,9%	114	32,9%
ORH	45	19,0%	122	51,5%	70	29,5%
BG	10	20,4%	16	32,7%	23	46,9%
Hulpmiddelen	5	8,2%	35	57,4%	21	34,4%

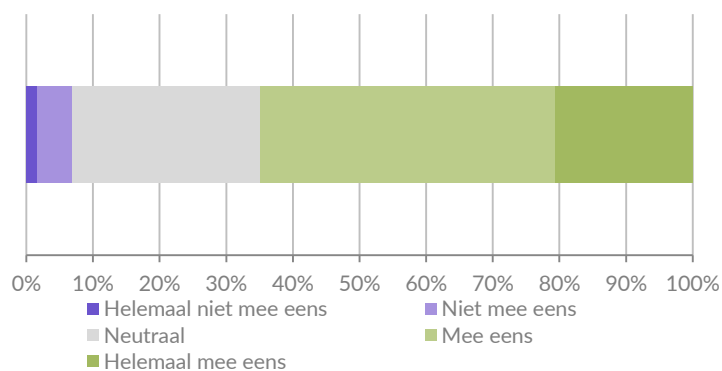
16b. Als u geen personen heeft waar u een beroep op kunt doen, kunt u dan aangeven waarom? (n=129)



v16b	TOTAAL	%	ORH	%	BG	%	Hulpmiddelen	%
Ik heb geen familie dichtbij	36	27,9%	29	30,2%	4	17,4%	3	30,0%
Ik heb geen contact meer met mijn familie	5	3,9%	3	3,1%	2	8,7%	0	0,0%
Ik heb geen vrienden dichtbij	18	14,0%	14	14,6%	4	17,4%	0	0,0%
Ik heb geen contact (meer) met mijn vroegere vrienden	8	6,2%	6	6,3%	2	8,7%	0	0,0%
Ik heb geen contact met mijn buren	18	14,0%	13	13,5%	3	13,0%	2	20,0%
Ik wil geen contact hebben met mijn buren	5	3,9%	4	4,2%	1	4,3%	0	0,0%
Anders namelijk:	39	30,2%	27	28,1%	7	30,4%	5	50,0%

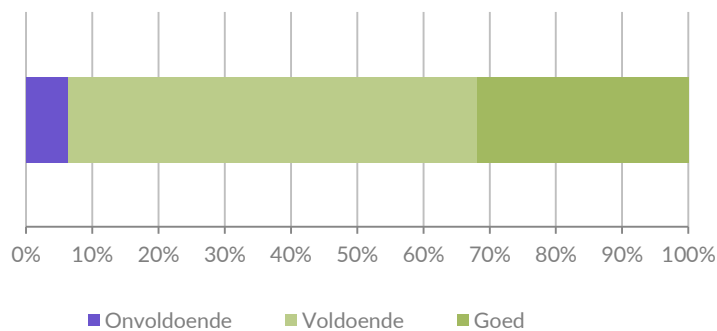
Bij vraag 16b waren meerdere antwoorden mogelijk.

17. De medewerker van de zorgaanbieder en ik hebben in het gesprek over het zorgplan samen naar oplossingen gezocht (n=305)



	Helemaal niet mee eens	%	Niet mee eens	%	Neutraal	%	Mee eens	%	Helemaal mee eens	%	Geen mening	Niet van toepassing
v17	5	1,6%	16	5,2%	86	28,2%	135	44,3%	63	20,7%	6	33
ORH	5	2,4%	14	6,6%	64	30,2%	89	42,0%	40	18,9%	3	18
BG	0	0,0%	1	2,1%	7	14,9%	24	51,1%	15	31,9%	2	1
Hulpmiddelen	0	0,0%	1	2,2%	15	32,6%	22	47,8%	8	17,4%	1	14

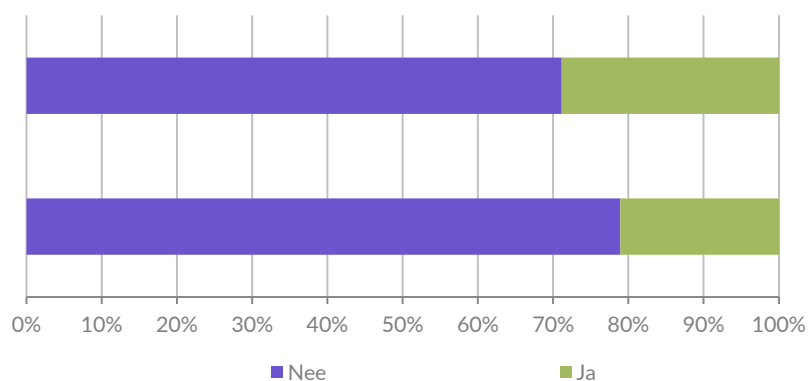
18. Heeft u genoeg zelf kunnen zeggen over welke hulp u voor uw problemen wilt? (n=330)



	Onvoldoende	%	Voldoende	%	Goed	%
v18	23	7,0%	199	60,3%	108	32,7%
ORH	16	7,1%	140	61,9%	70	31,0%
BG	4	8,2%	27	55,1%	18	36,7%
Hulpmiddelen	3	5,5%	32	58,2%	20	36,4%

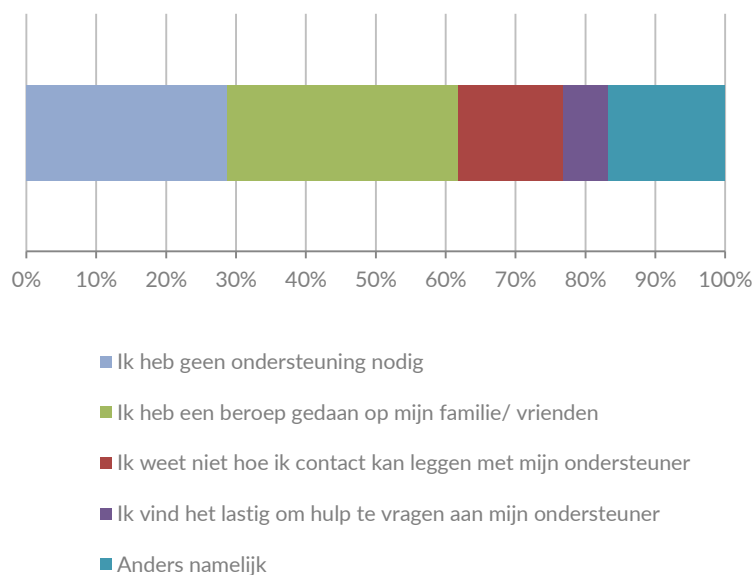
19. Heeft u gebruik gemaakt van een ondersteuner? (n=322)

20. Had u gebruik willen maken van een ondersteuner? (n=185)



	nee	%	ja	%
v19	229	71,1%	93	28,9%
ORH	159	72,6%	60	27,4%
BG	24	53,3%	21	46,7%
Hulpmiddelen	46	79,3%	12	20,7%
v20	146	78,9%	39	21,1%
ORH	102	81,0%	24	19,0%
BG	16	88,9%	2	11,1%
Hulpmiddelen	28	68,3%	13	31,7%

20b. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van een ondersteuner? (n=233)



v20b	n	%	ORH	%	BG	%	Hulpmiddelen	%
Ik heb geen ondersteuning nodig	67	28,8%	46	28,8%	4	16,0%	17	35,4%
Ik heb een beroep gedaan op mijn familie/ vrienden	77	33,0%	56	35,0%	6	24,0%	15	31,3%
Ik weet niet hoe ik contact kan leggen met mijn ondersteuner	35	15,0%	24	15,0%	3	12,0%	8	16,7%
Ik vind het lastig om hulp te vragen aan mijn ondersteuner	15	6,4%	11	6,9%	1	4,0%	3	6,3%
Anders namelijk	39	16,7%	23	14,4%	11	44,0%	5	10,4%

Bij vraag 20b waren meerdere antwoorden mogelijk.

Bijlage 4 – Chronologisch score verloop

No.	Vraag	2018	2019	2020	2021		2022	+/- t.o.v. vorig jaar	2023	Spiegel
1	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	7,41	7,58	7,39	7,48		7,56	-	7,48	6,68
2	Ik werd snel geholpen.	7,20	6,64	6,66	6,29		6,51	+	6,85	6,78
3	De medewerker naam mij serieus.	8,00	7,97	7,93	8,10		7,98	+	8,19	6,98
4	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.	7,59	7,71	7,58	7,66		7,76	+	7,88	6,78
5	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke clientondersteuner?	3,29	3,71	3,67	3,65		3,13	+	5,05	3,30
6	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	7,76	7,93	7,94	7,97		7,91	-	7,85	7,00
7	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	7,75	7,74	7,80	7,89		7,88	+	8,04	6,93
8	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter de dingen doen die ik wil.	7,60	7,51	7,69	7,99		7,81	-	7,74	6,80
9	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.	7,84	7,83	7,76	8,05		8,03	-	7,95	6,93
10	Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.	7,62	7,68	7,44	7,68		7,56	+	7,77	6,78
gemiddeld		72,06	72,30	71,86	72,76		72,13		74,80	64,96

Triqs. Verbinden en ontwikkelen.



Bezoekadres
Eiffelstraat 66-70
8013 RT Zwolle

Postadres
Postbus 30172
8003 CD Zwolle

038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl