

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Lingewaard



Clëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Lingewaard

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het clëntervaringsonderzoek 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. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

Aantallen

Uitgenodigd	772
Ingevuld	443
Responspercentage	57%

CONTACT



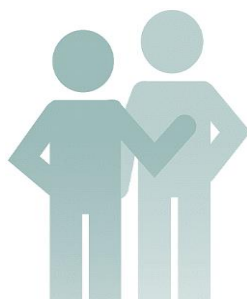
77% ^{+4%}

wist waar zij moest zijn



59% ^{-8%}

werd snel geholpen



82% ^{-1%}

voelde zich serieus genomen



79% ^{+5%}

zocht samen naar een oplossing

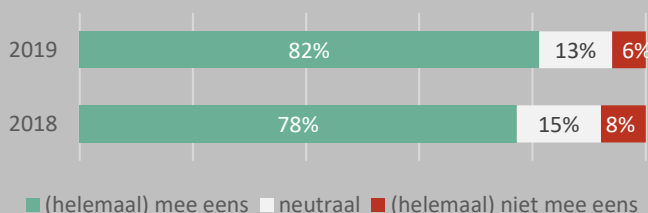


42% ^{+9%}

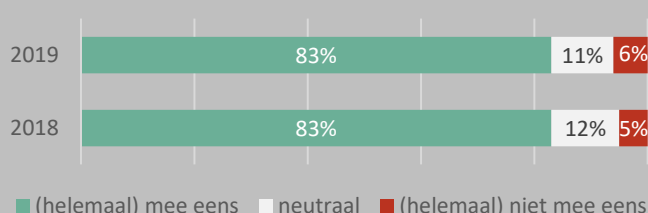
wist van de cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

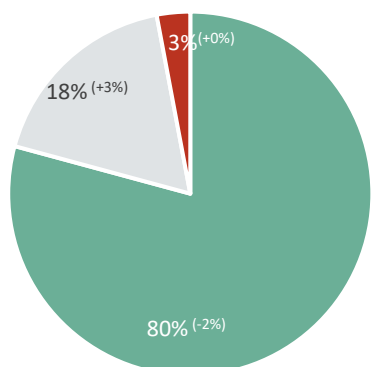


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

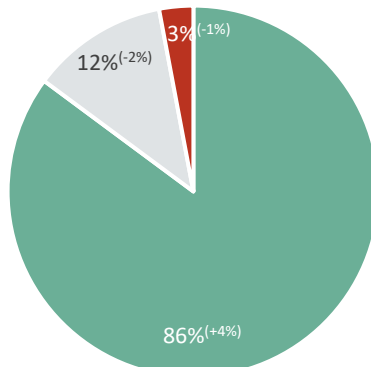


RESULTAAT

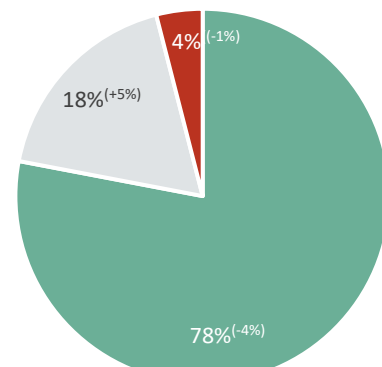
Door de ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



75%

-3%

had een keukentafelgesprek
of planbijeenkomst



53%

+0%

heeft bij aanvraag contact gehad met het
loket/aanmeldteam



59%

+16%

nam meer dan drie personen
mee naar het gesprek

POSITIEVE CITTATEN

“Wij zijn erg blij met alle hulp die ons
geboden wordt.”

“Goede organisatie, vooral
zo doorgaan.”

TEVREDEN- HEID



62%

-3%

is tevreden over de kwaliteit
van de planbijeenkomst



7,6

+0,2

is de gemiddelde score voor de
dienstverlening van de gemeente



79%

+2%

zegt dat een oplossing voor de
langere termijn is gevonden

VERBETER- PUNTEN

“Huishoudelijke hulp is te weinig,
moest eigenlijk een paar
uur meer zijn.”

“Het plaatsen van een traplift heeft
enige vertraging ondervonden
door miscommunicatie.”



74%

+6%

vindt de brieven van
de gemeente duidelijk



72%

+12%

vindt de folders van
de gemeente duidelijk



64%

+12%

vindt de website van de
gemeente duidelijk

INFORMATIE



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Vragenlijst	5
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	5
1.2.4 Respons	6
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Beschikking	15
2.3 Kwaliteit van de ondersteuning	17
2.3 Kwaliteit van de zorgaanbieder	21
2.4 Wat levert de ondersteuning mij op	23
2.5 Communicatie	24
2.5 Algemeen oordeel	25



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Lingewaard is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo hulp hebben ervaren. 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. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Met het cliëntervaringsonderzoek wil de gemeente de volgende zeven thema's evalueren:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
- 2) Beschikking. De gemeente wil inzicht krijgen in hoeverre de cliënten tevreden zijn met hun beschikking. Ook wil de gemeente graag weten wat eventueel beter kan.
- 3) Het keukentafelgesprek. Na het contact met de gemeente wordt vervolgens een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente wil graag weten hoe de cliënten dit gesprek hebben ervaren.
- 4) De kwaliteit van de ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
- 5) De kwaliteit van de zorgaanbieder. De gemeente is benieuwd naar de tevredenheid van de cliënten over hun zorgaanbieder.
- 6) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om het leven van de cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten.
- 7) Communicatie. Informatie over de Wmo-aanvraag en de beschikking wordt via verschillende kanalen verspreid. De gemeente wil inzicht in de duidelijkheid van deze informatie.

Met dit onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-clïënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Lingewaard die in 2019 een Wmo-voorziening hebben aangevraagd.



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
- 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:

- Beschikking
- Kwaliteit van de zorgaanbieder
- Communicatie

De vragenlijst die voor dit onderzoek gebruikt is, is opgenomen in het bijlagenrapport.

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 en kort nadat ze de ondersteuning hebben ontvangen gevraagd naar hun ervaringen.

Per kwartaal zijn alle nieuwe cliënten aangeschreven die het kwartaal ervoor met de gemeente contact hebben opgenomen om een Wmo-voorziening aan te vragen. Deze vragenlijst bevatte vragen over de ervaringen met de *toegang* tot de Wmo-voorziening en de *beschikking*. Drie maanden later kregen de cliënten opnieuw een uitnodiging om mee te doen aan het onderzoek. Ditmaal ging de vragenlijst over de *kwaliteit* en het *resultaat* van de ondersteuning. Cliënten die in de eerste twee kwartalen van 2019 een aanvraag hebben gedaan, hebben met terugwerkende kracht één totale vragenlijst ontvangen. De vragenlijst bevatte zowel vragen over de *toegang* als over de *kwaliteit* en het *resultaat*. Vragen over de beschikking werden aan deze cliënten niet gesteld.

Alle cliënten kregen per post een uitnodiging met een vragenlijst en antwoordenvolp. Cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Na twee weken kregen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Per vragenlijst kregen cliënten vijf weken de tijd om te reageren. De uitkomsten van het onderzoek zijn tussentijds gerapporteerd in een online dashboard; hiermee kreeg de gemeente real-time inzicht in de ervaringen.



1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	772
Aantal bruikbare vragenlijsten (respons)	443 (57,4%)
Nauwkeurigheidsmarge	3,0%

Uitgaande van 443 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 3,0%. 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 3,0% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 47,0% en 53,0% ligt.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met de toegang tot de Wmo, het contact met de gemeente, de beschikking, het keukentafelgesprek, de kwaliteit van de ondersteuning en van de zorgaanbieder, het effect van de ondersteuning en de communicatie.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In elke grafiek zijn de resultaten van meetjaar 2019 en meetjaar 2018 gepresenteerd. Bij elke vraag staat het totaal aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft in meetjaar 2019 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 in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, dienen de resultaten zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een indicatief beeld van de ervaringen.

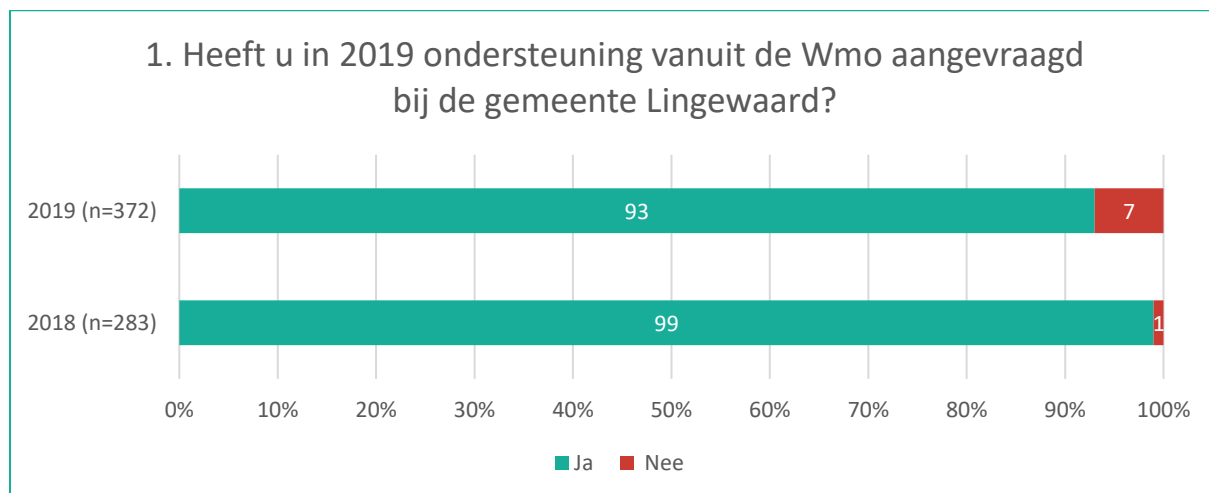
Een vergelijking van de tien verplichte vragen ten opzichte van het landelijk gemiddelde of ten opzichte van gemeenten met gelijke inwonersaantallen is ten tijde van deze publicatie niet mogelijk. De cijfers van alle gemeenten worden begin 2021 gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl.¹

¹ De aanleveringstermijn van 1 juli 2020 is versoepeld wegens het coronavirus. Gemeenten krijgen de gelegenheid om de cijfers tot uiterlijk 31 december 2020 aan te leveren bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

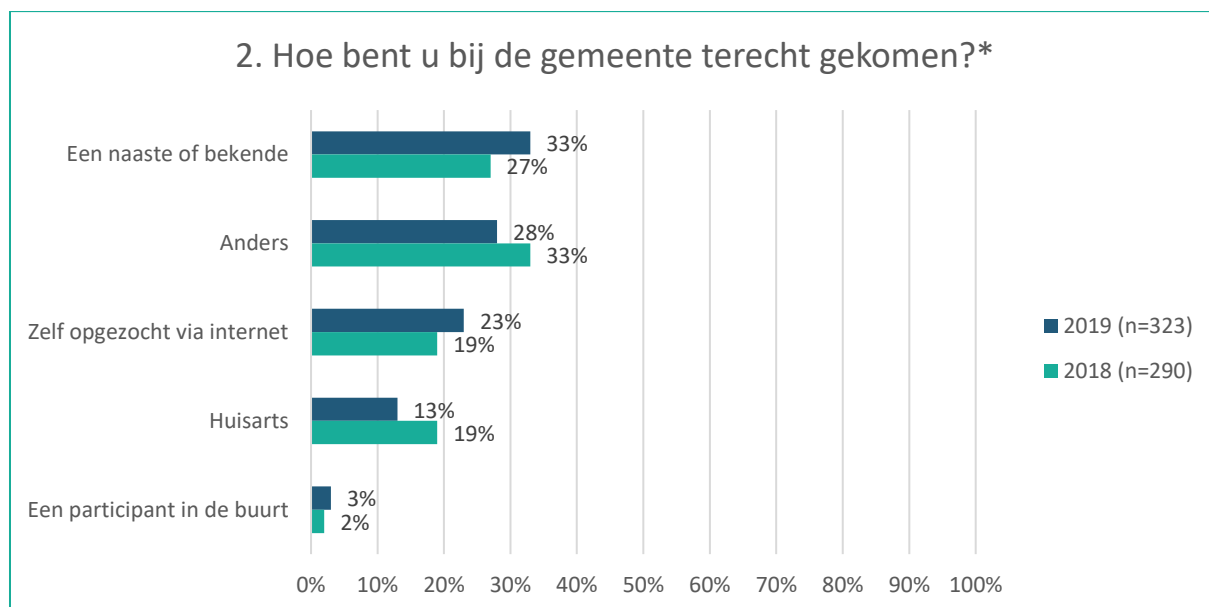
2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten over hoe respondenten het eerste contact met de gemeente voor het aanvragen van een Wmo-voorziening hebben ervaren.

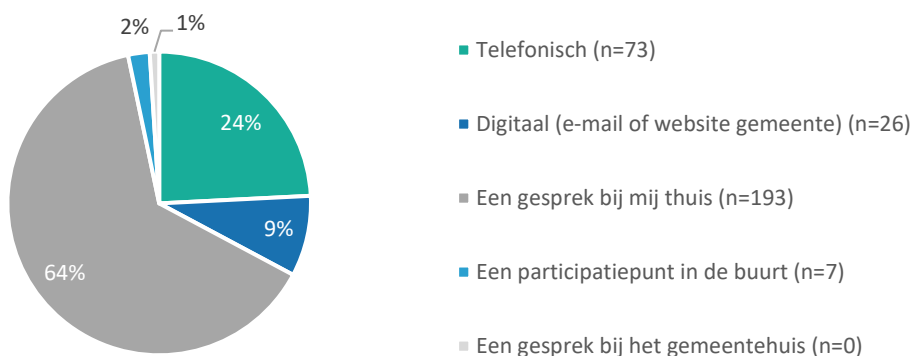


De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 1 'Ja' hebben ingevuld en dus in 2019 ondersteuning bij de gemeente heeft aangevraagd.

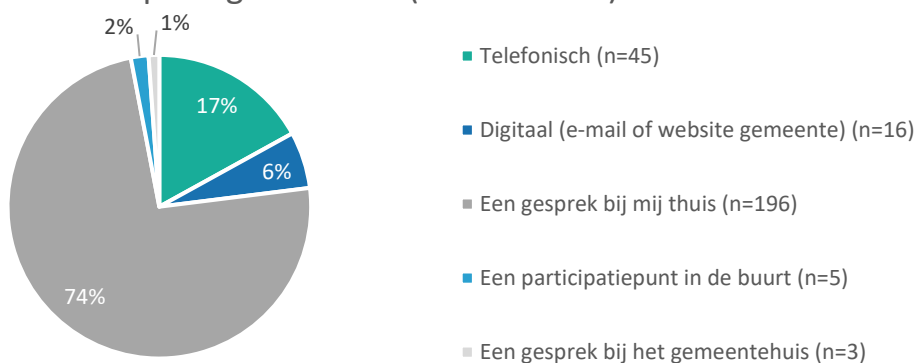


*Percentages zijn gebaseerd op het aantal respondenten dat ondersteuning heeft aangevraagd. Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven de respondenten onder andere de volgende antwoorden: buurtzorg (9x), eerder contact mee gehad (7x), ergotherapeut (4x), zelf initiatief genomen (8x), ziekenhuis (4x).

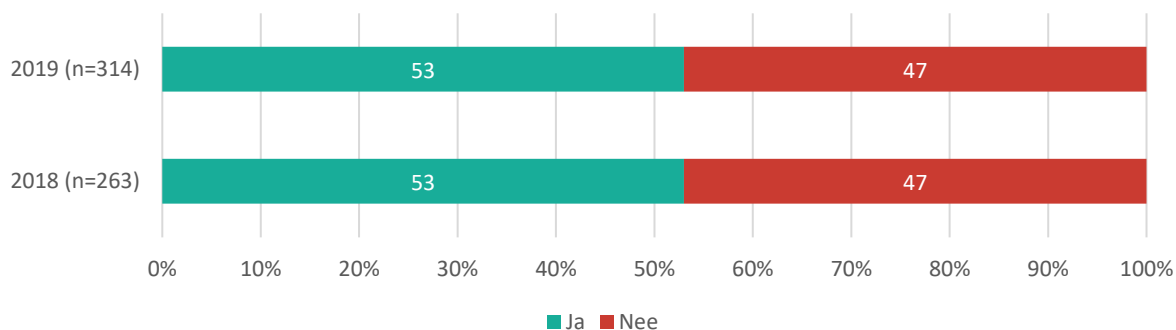
3. Welke manier om ondersteuning aan te vragen zou u het prettigst vinden? (2019: n=302)



3. Welke manier om ondersteuning aan te vragen zou u het prettigst vinden? (2018: n=265)

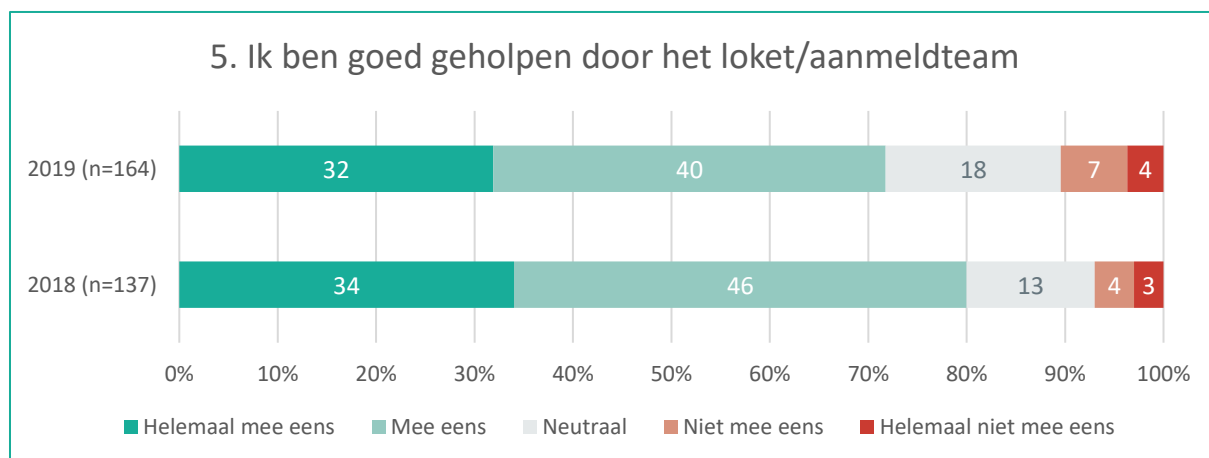


4. Heeft u bij de aanvraag voor ondersteuning contact gehad met het loket/aanmeldteam?





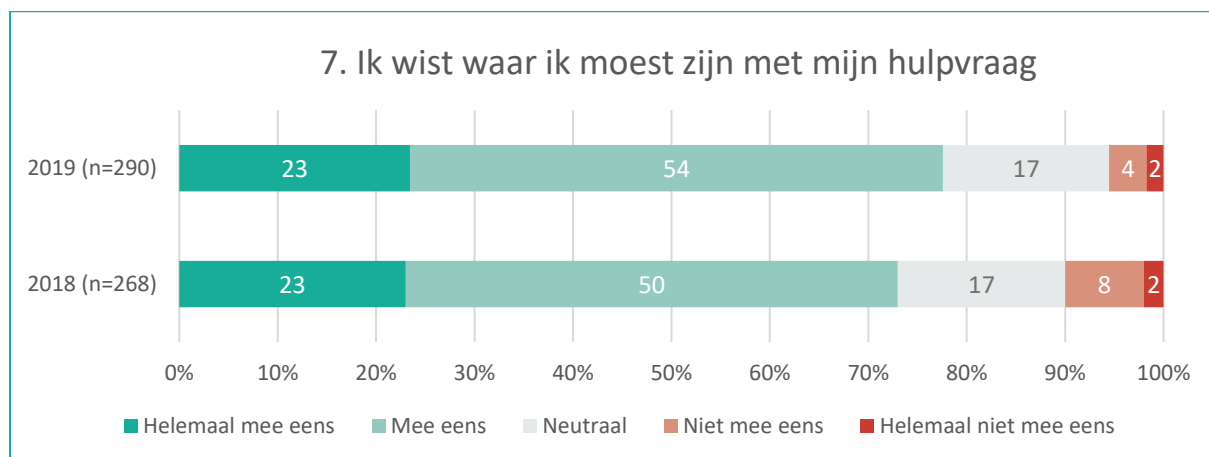
De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 4 'Ja' hebben ingevuld en dus bij de aanvraag voor ondersteuning contact hebben gehad met het loket/aanmeldteam.



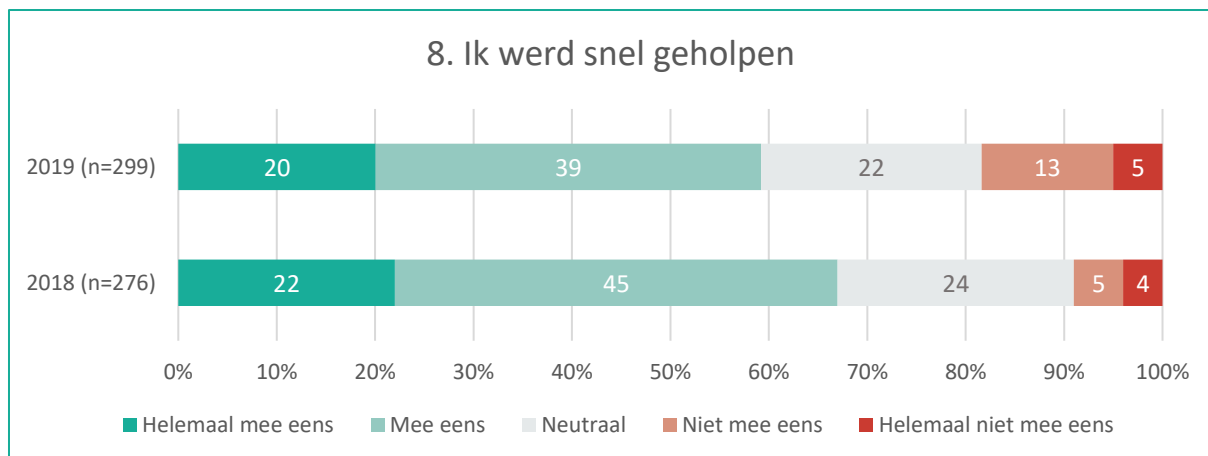
Antwoordoptie 'Geen mening': v5 (n=0).

6. Hoe tevreden bent u over het aanvragen van ondersteuning bij de gemeente Lingewaard? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) (n=315)*		
	n	%
1	7	2,2
2	6	1,9
3	6	1,9
4	9	2,9
5	11	3,5
6	22	7,0
7	58	18,4
8	105	33,3
9	37	11,7
10	54	17,1
Gemiddelde:	7,6	

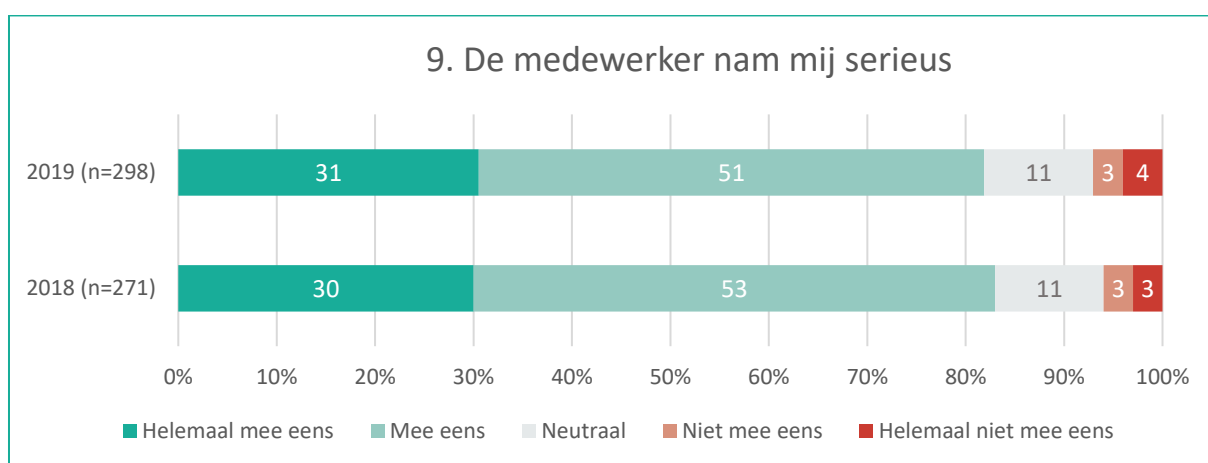
*Deze vraag is alleen in 2019 gesteld.



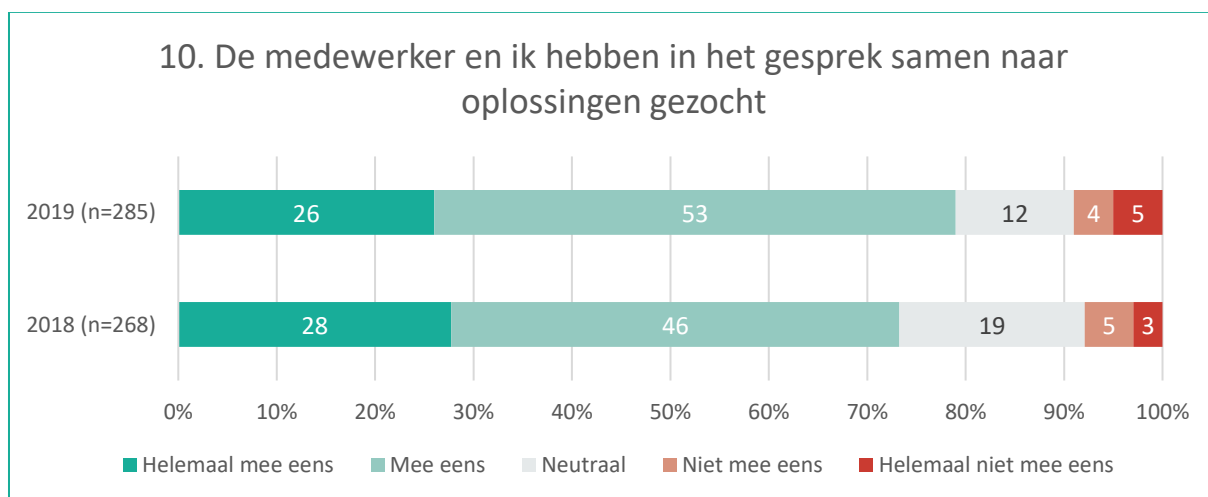
Antwoordoptie 'Geen mening': v7 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=18).



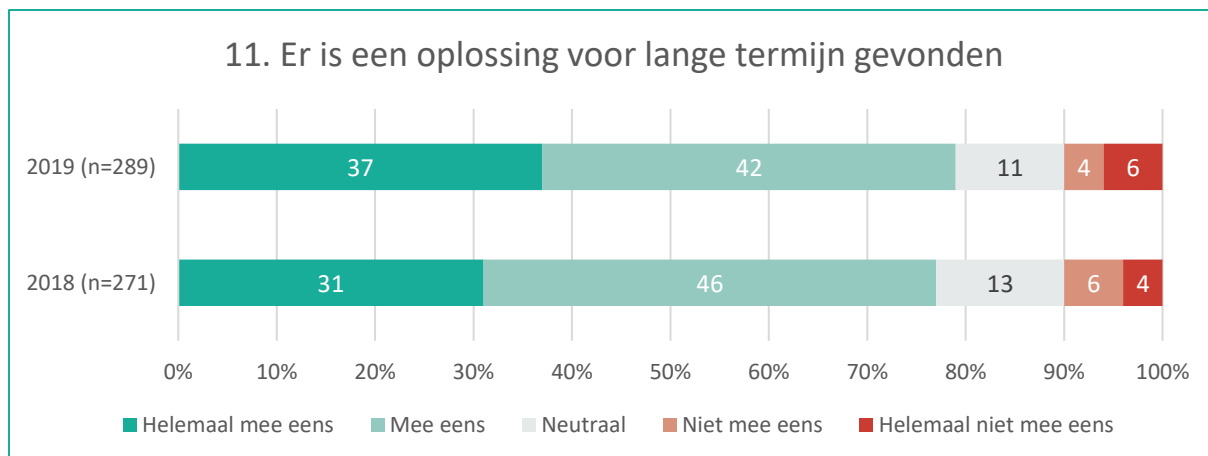
Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=8).



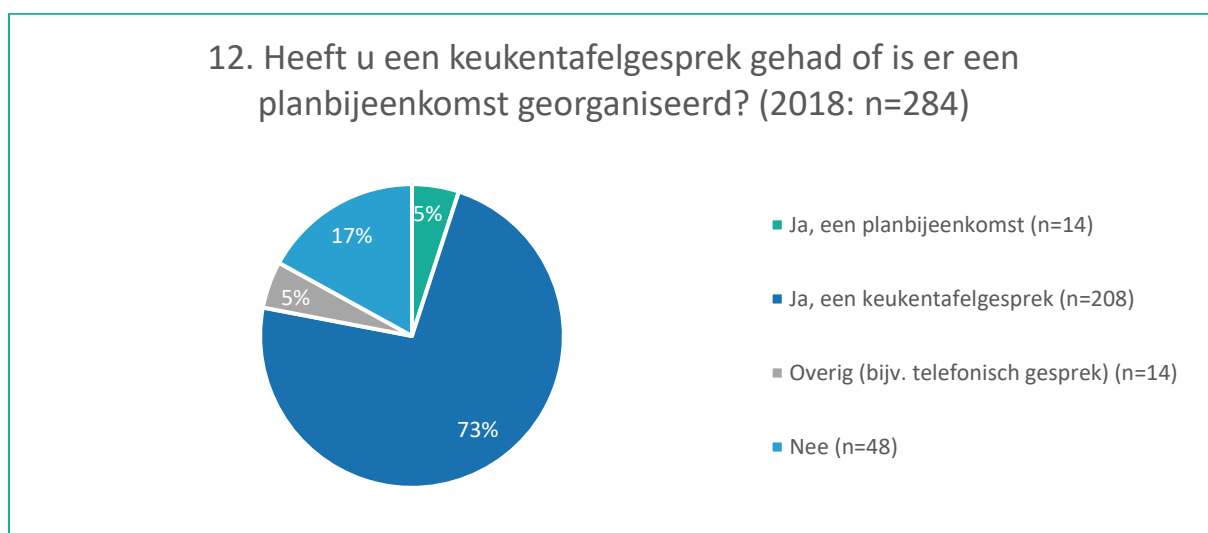
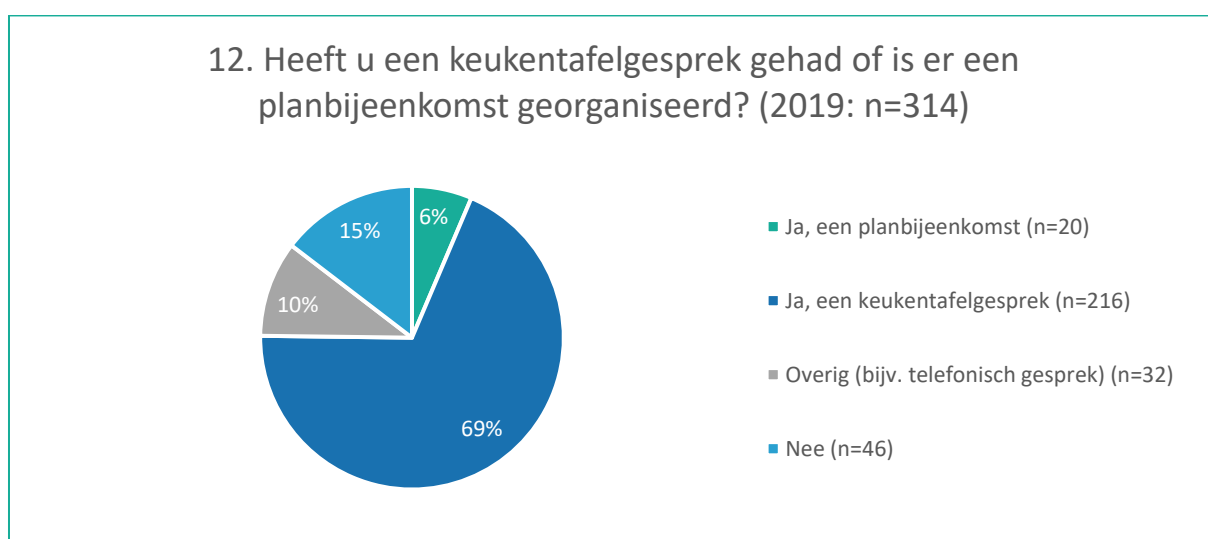
Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v9 (n=7).



Antwoordoptie 'Geen mening': v10 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v10 (n=24).

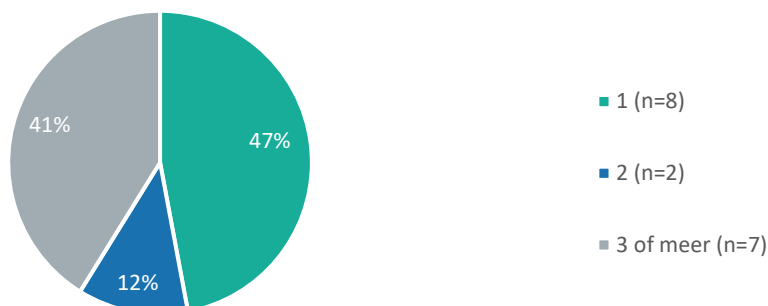


Antwoordoptie 'Geen mening': v11 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v11 (n=23).

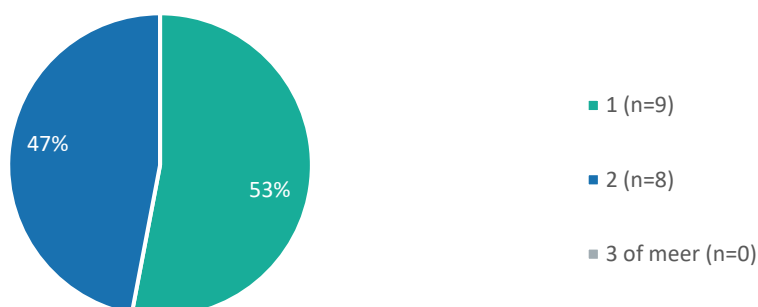


De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 12 'Ja, een planbijeenkomst' hebben ingevuld en dus een planbijeenkomst hebben gehad.

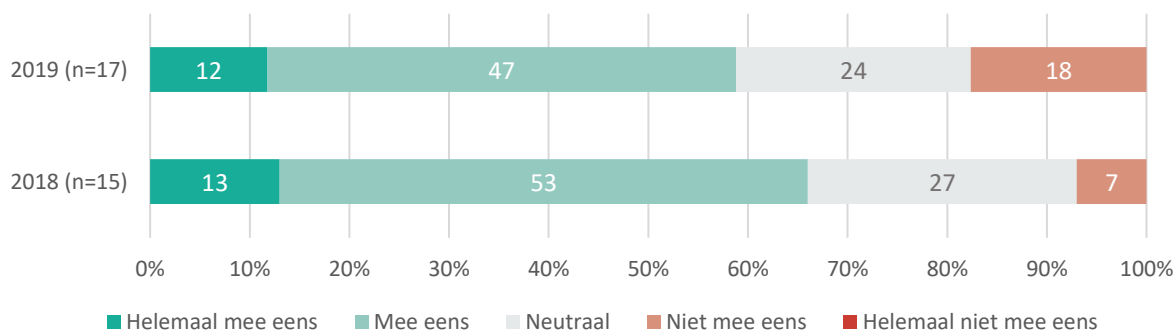
13. Hoeveel planbijeenkomsten zijn er voor u georganiseerd?
(2019: n=17)



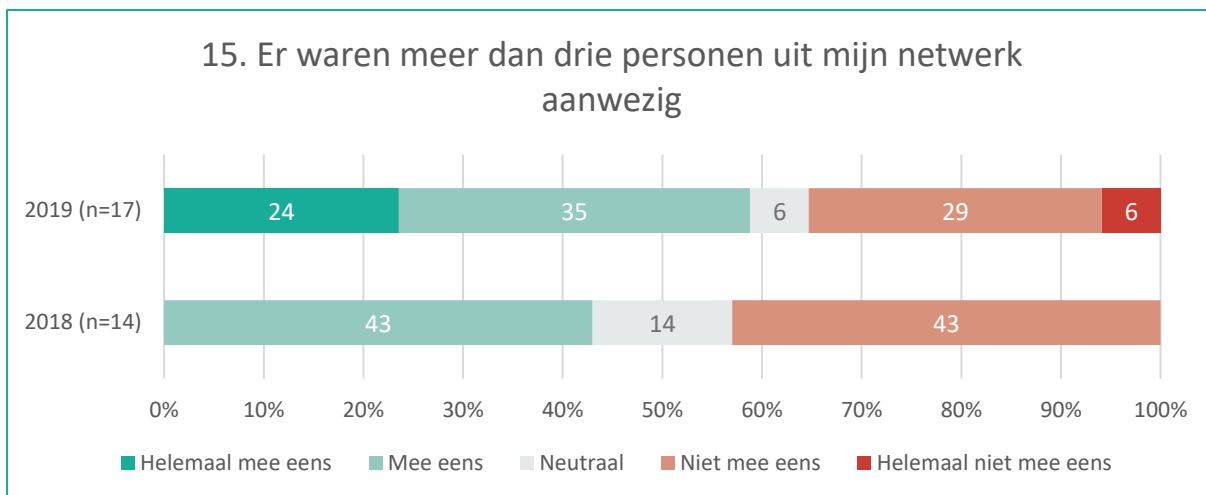
13. Hoeveel planbijeenkomsten zijn er voor u georganiseerd?
(2018: n=17)



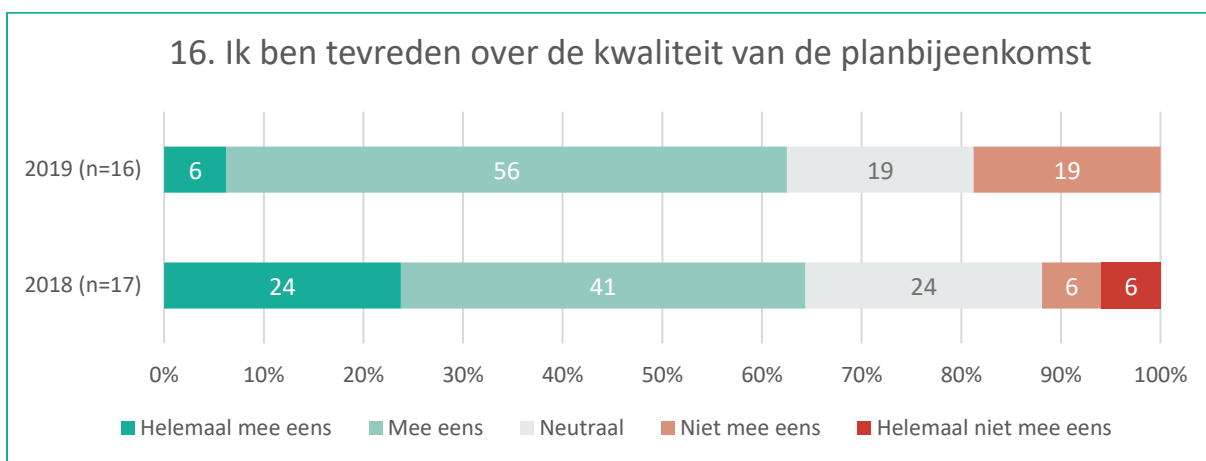
14. Vooraf is duidelijk uitgelegd wat een planbijeenkomst inhoudt



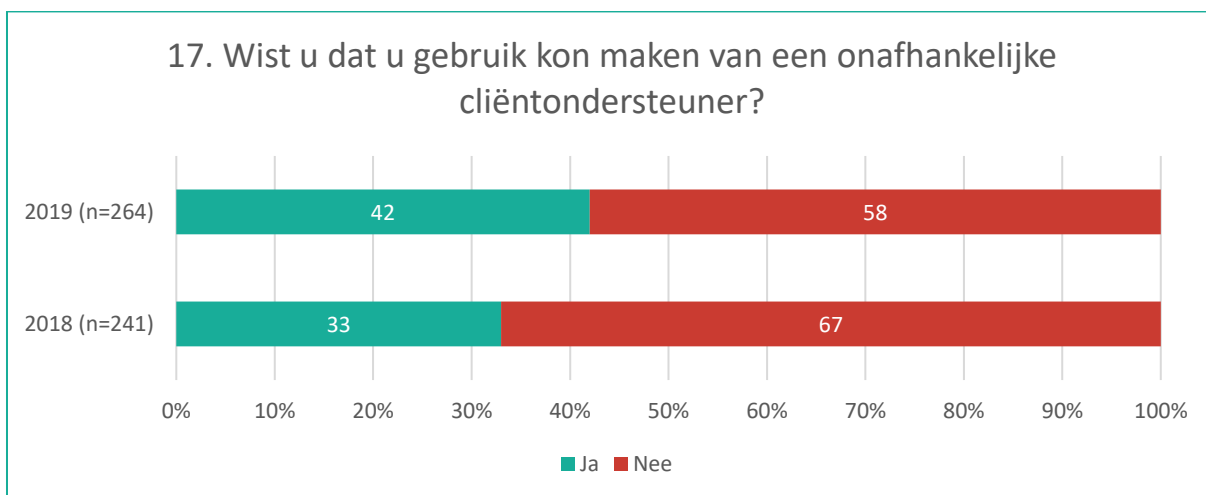
Antwoordoptie 'Geen mening': v14 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v14 (n=2).



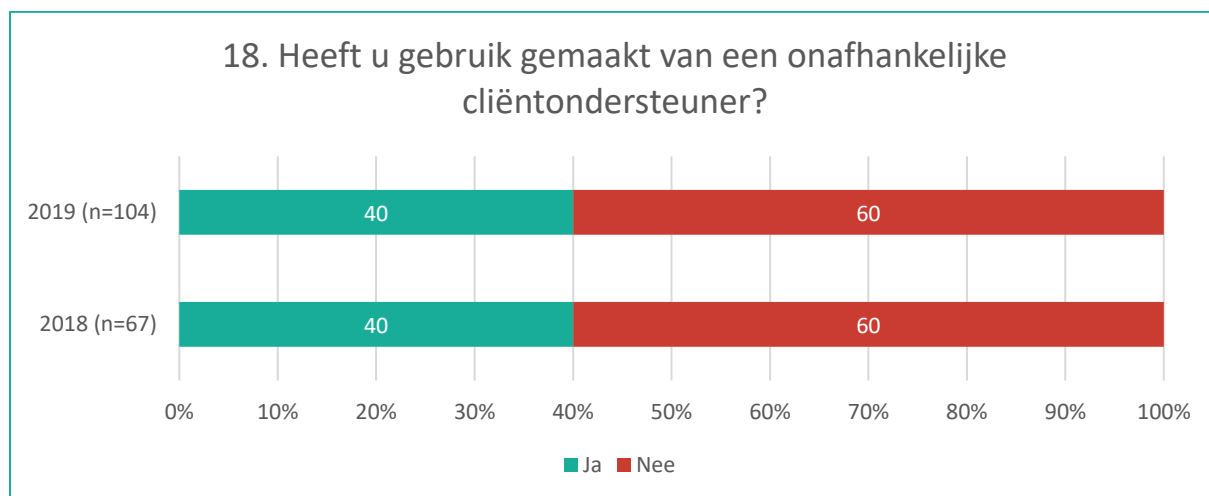
Antwoordoptie 'Geen mening': v15 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v15 (n=2).



Antwoordoptie 'Geen mening': v16 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v16 (n=2).



De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 17 'Ja' hebben ingevuld en dus wisten dat ze van een onafhankelijke cliëntondersteuner gebruik konden maken.



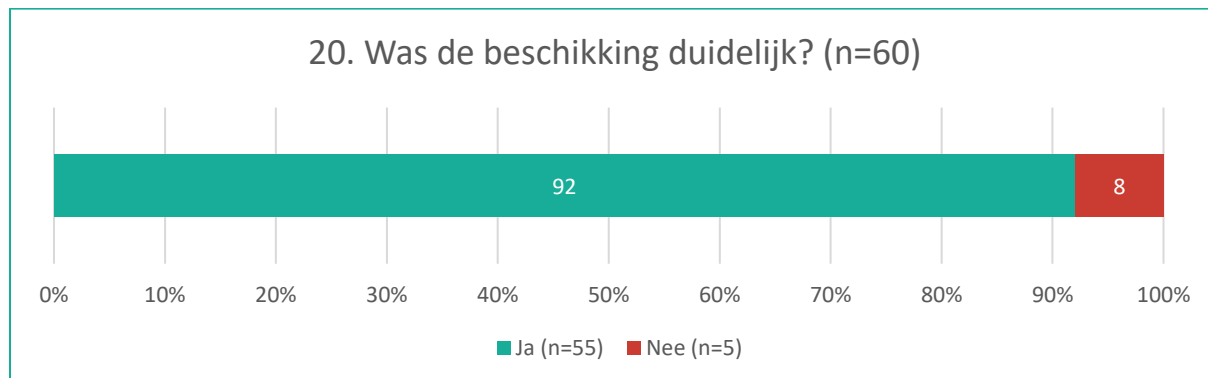
De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 18 'Ja' hebben ingevuld en dus gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

19. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)				
	2019 (n=39)		2018 (n=26)	
	n	%	n	%
1	1	2,6	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0
3	1	2,6	0	0,0
4	0	0,0	1	3,8
5	2	5,1	1	3,8
6	2	5,1	0	0,0
7	3	7,7	3	11,5
8	11	28,2	7	26,9
9	7	17,9	7	26,9
10	12	30,8	7	26,9
Gemiddelde:	8,2		8,4	

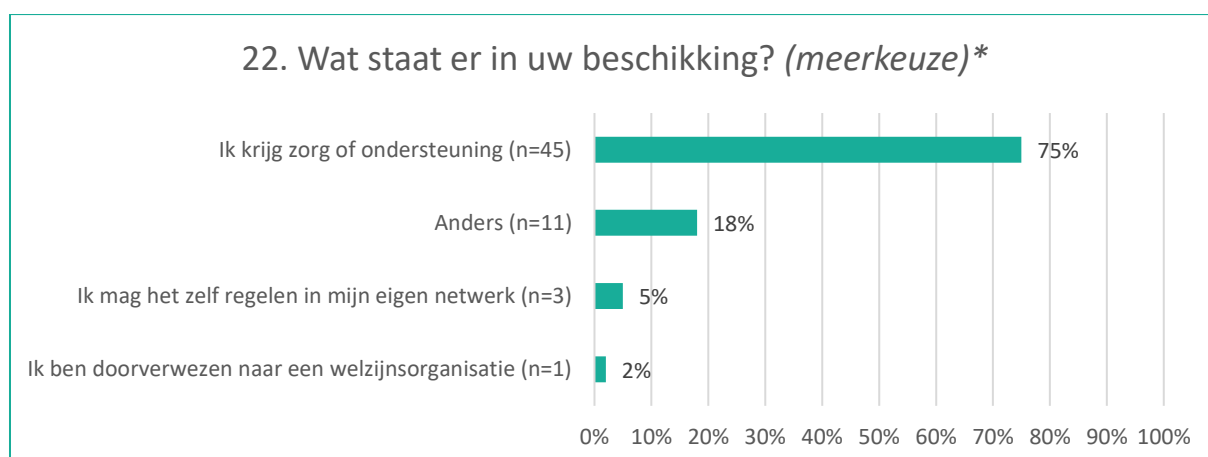


2.2 Beschikking

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de beschikking. Deze vragen zijn alleen in 2019 gesteld vanaf het derde kwartaal.



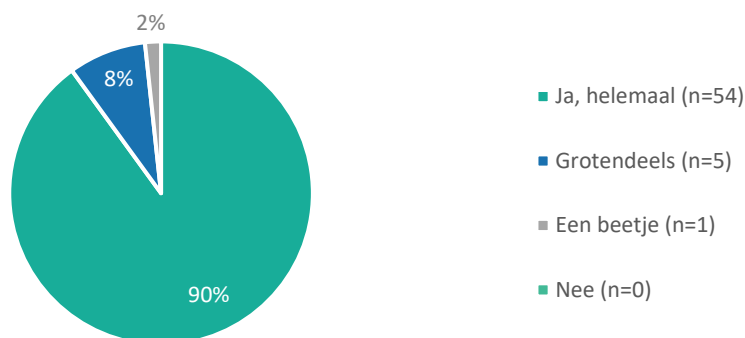
Vraag 21 'Wat zou er duidelijker kunnen?' is alleen beantwoord door de respondenten die bij vraag 20 'Nee' hebben ingevuld. De respondenten geven de volgende antwoorden: de punten besproken tijdens het gesprek en benoemd in de beschikking overeen laten komen; meer inspraak krijgen; rustige en duidelijke uitleg ontvangen.



*Percentages zijn gebaseerd op het aantal respondenten dat een beschikking heeft ontvangen (n=60). Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: hulp van professional NAH (1x), hulpmiddelen (1x), rolstoel (1x), scootmobiel (3x), vervoer (3x), verlenging hulp (1x).



23. Bent u het eens met de toegewezen hulp of ondersteuning? (n=60)



Vraag 24 'Waarom bent u het niet (helemaal) eens met de toegewezen hulp of ondersteuning?' is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 23 'Nee', 'Een beetje', of 'Grotendeels' hebben ingevuld. De respondenten geven de volgende antwoorden: meer hulp kunnen gebruiken omdat de gezondheid achteruit gaat; te weinig hulp krijgen; hulp wordt gekort terwijl het ziektebeeld achteruit gaat; zorg voor een alleenstaande met minderjarige kinderen is lastig.

Twee van de drie respondenten geven bij vraag 25 'Wijkt de toegewezen hulp of ondersteuning af van uw eigen voorgestelde oplossing?' dat de toegewezen hulp of ondersteuning afwijkt. Een andere respondent geeft aan dat de toegewezen hulp of ondersteuning voldoet aan de eigen voorgestelde oplossing. Drie respondenten hebben 'Niet van toepassing/Weet ik niet' ingevuld.

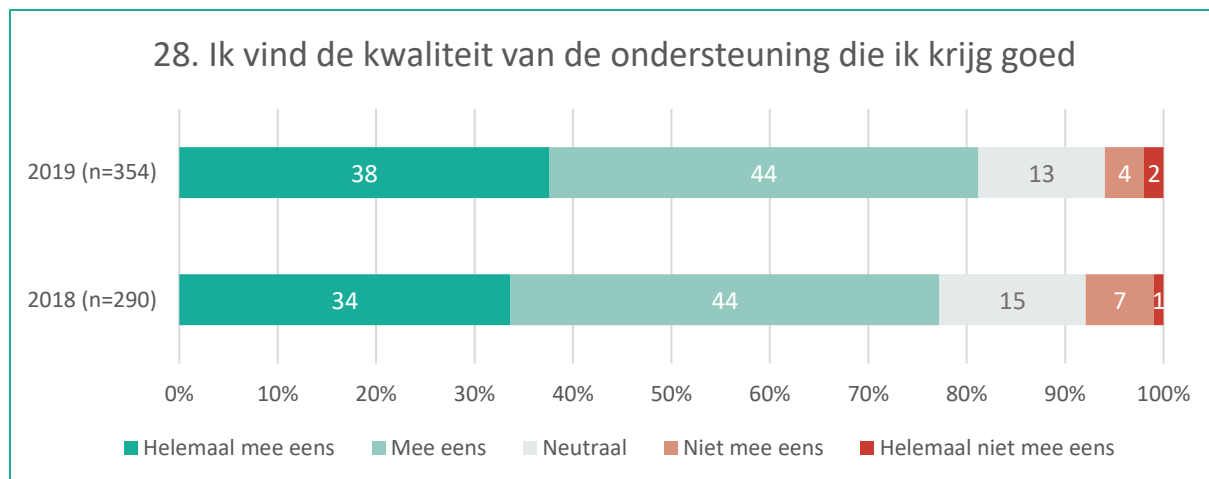
De twee respondenten waarbij de hulp ondersteuning afwijkt geven bij vraag 26 'Is het duidelijk waarom de toegewezen hulp of ondersteuning afwijkt van uw eigen voorgestelde oplossing' aan dat dit niet duidelijk is.

Een respondent laat bij vraag 27 'Wat is niet duidelijk aan de uitleg' weten dat meer hulp nodig is dan normaal.

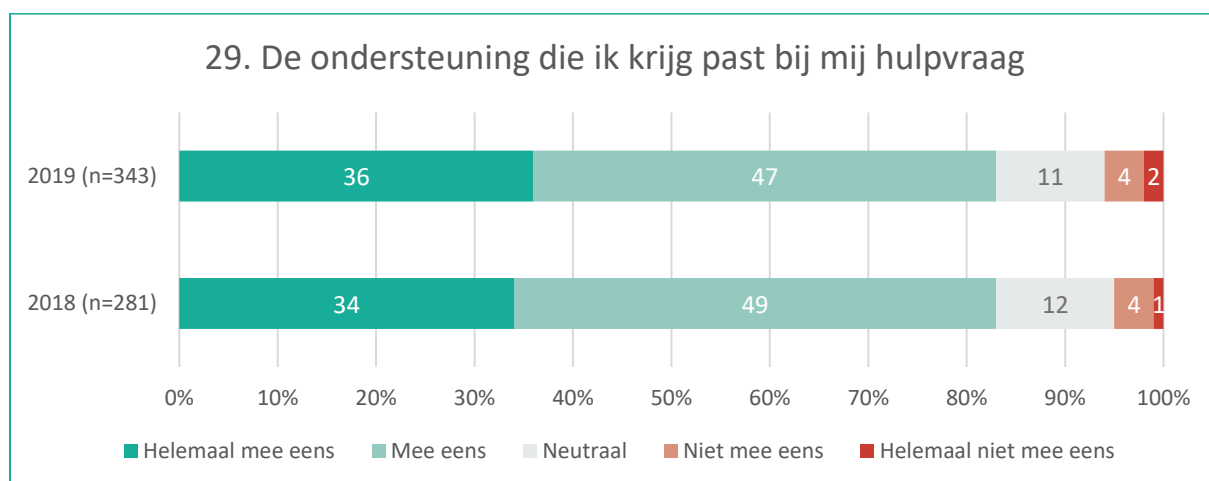


2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de ondersteuning die ze ontvangen of hebben ontvangen.



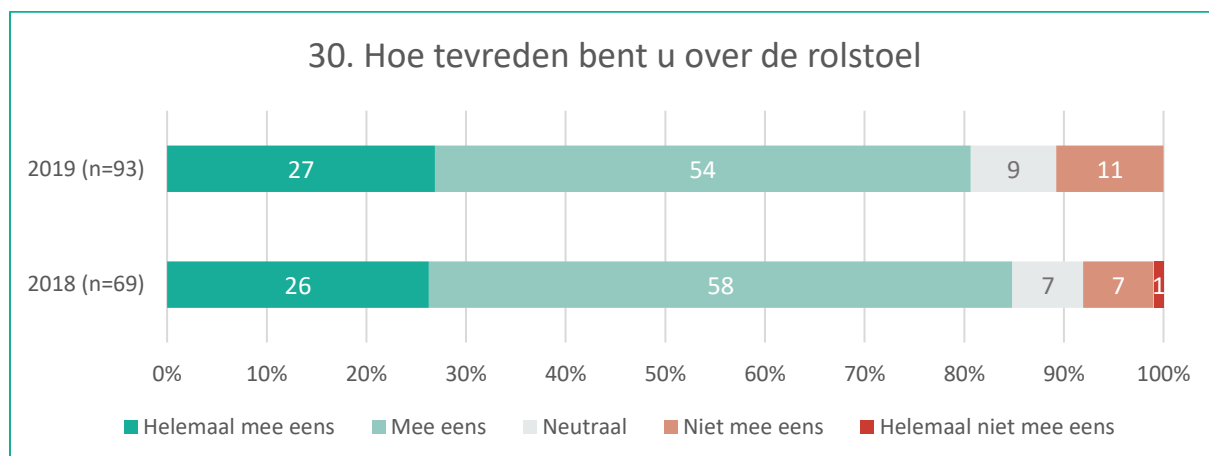
Antwoordoptie 'Geen mening': v28 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v28 (n=9).



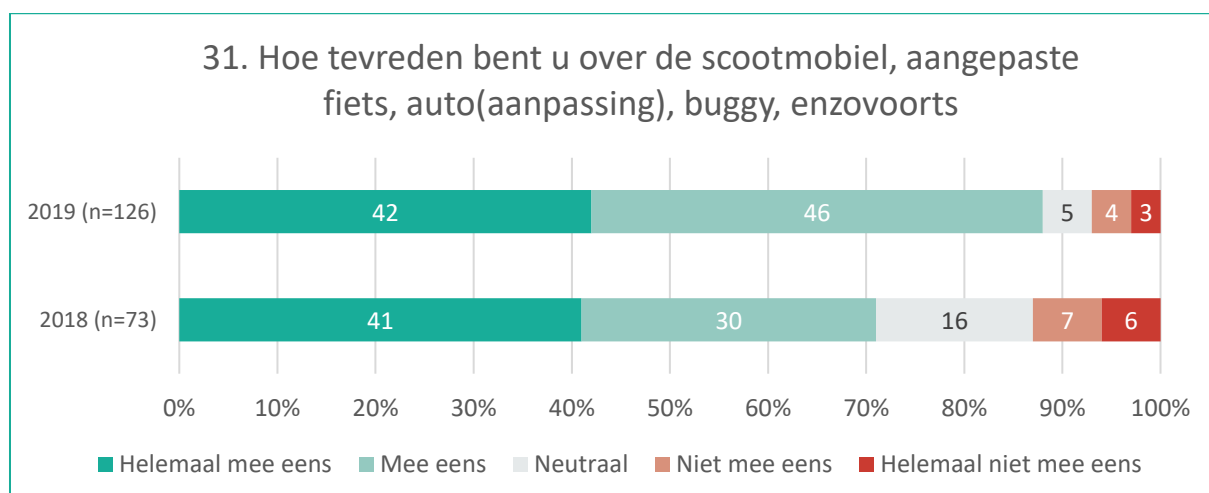
Antwoordoptie 'Geen mening': v29 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v29 (n=10).



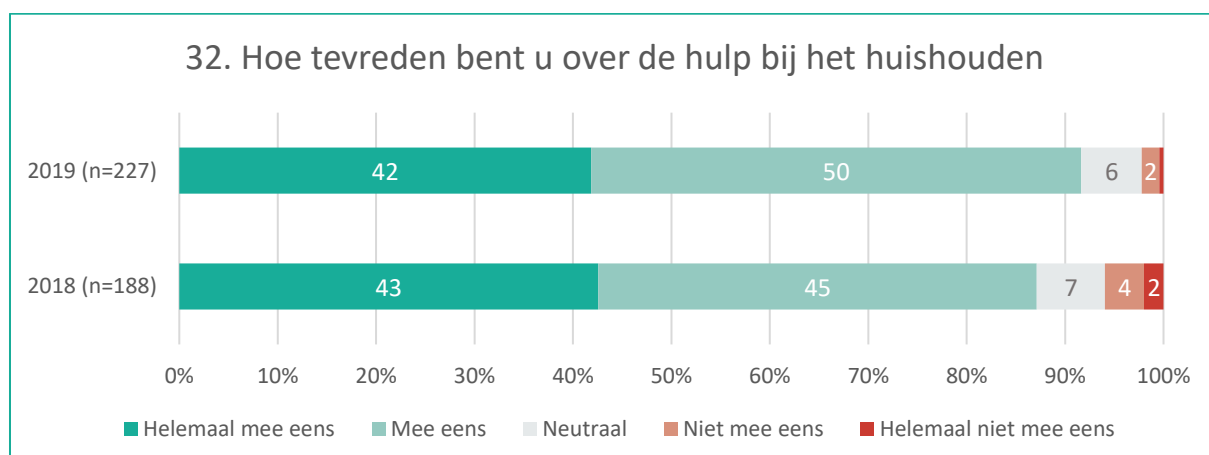
Respondenten kunnen verschillende vormen van ondersteuning ontvangen. Aan respondenten werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven indien ze daadwerkelijk die vorm van ondersteuning ontvangen of hebben ontvangen.



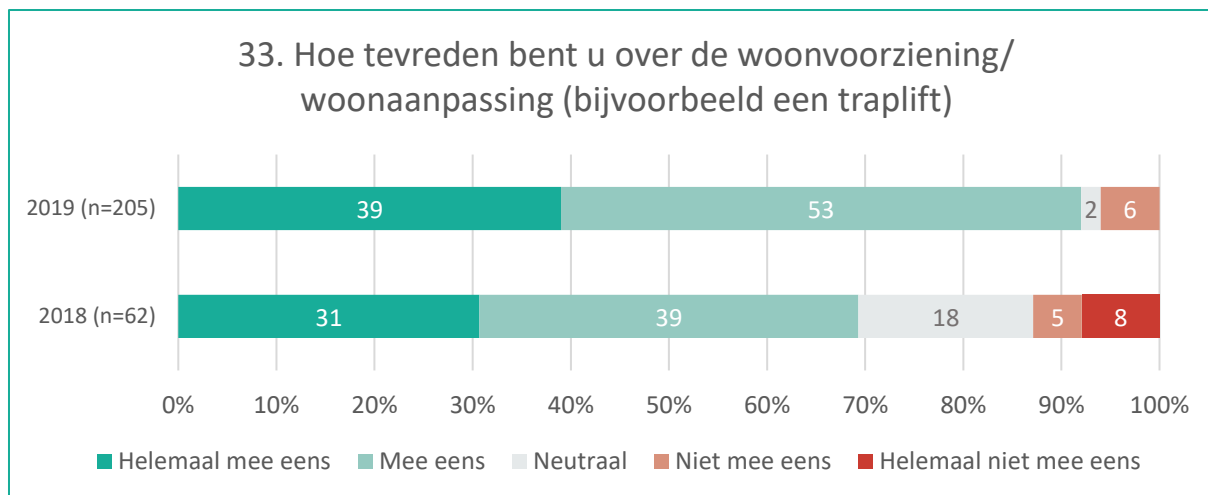
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v30 (n=193).



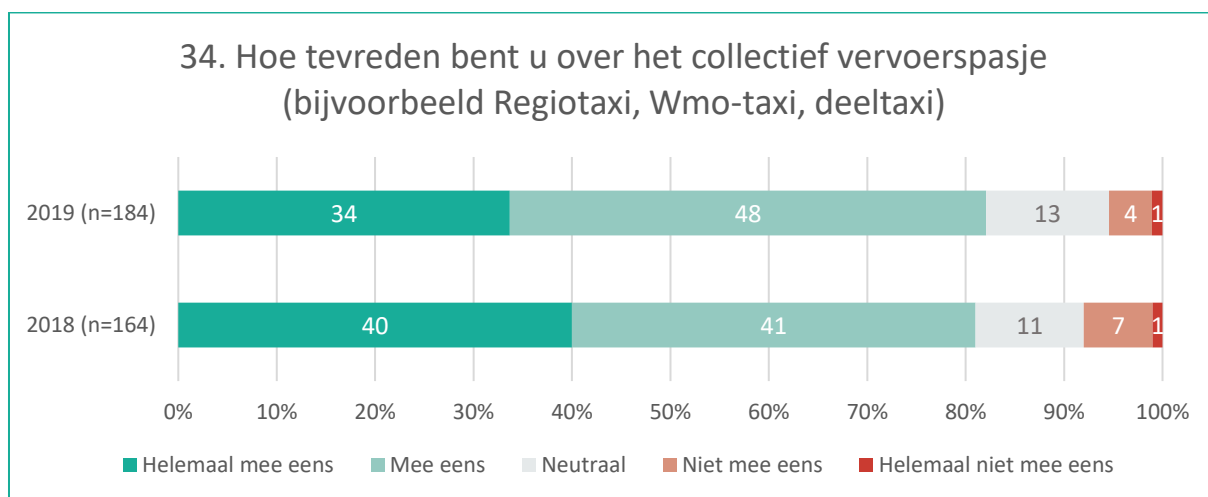
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v31 (n=172).



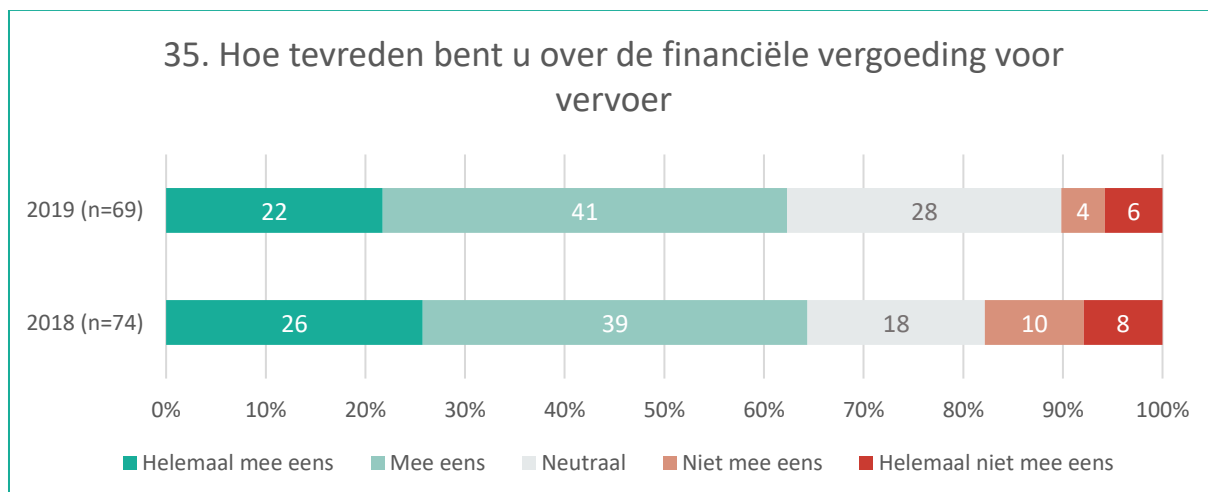
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v32 (n=98).



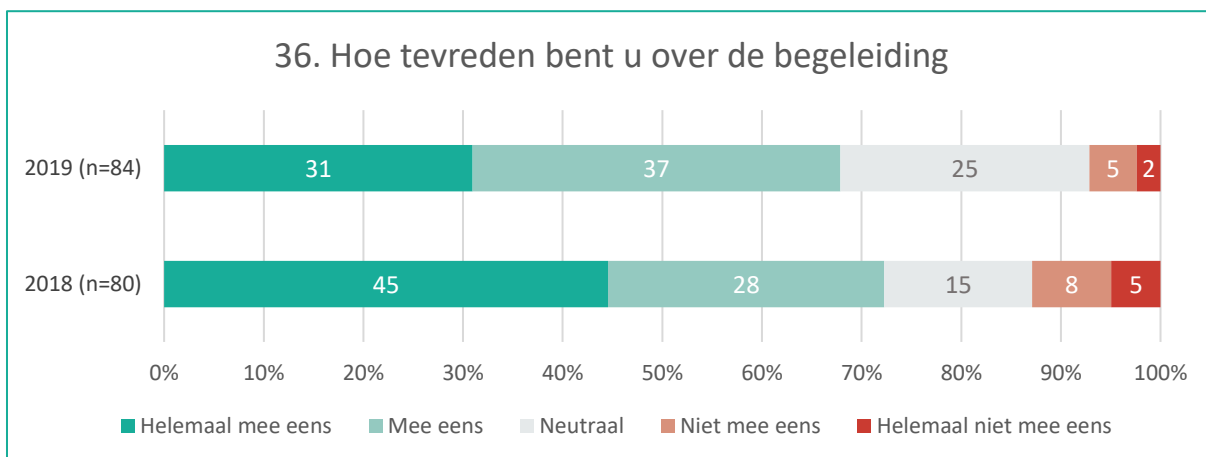
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v33 (n=205).



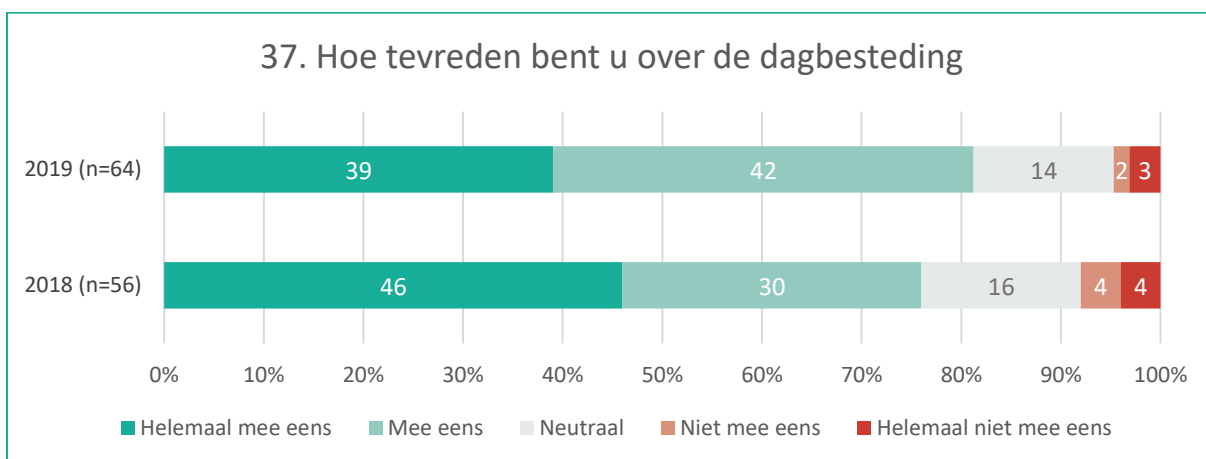
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v34 (n=130).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v35 (n=211).

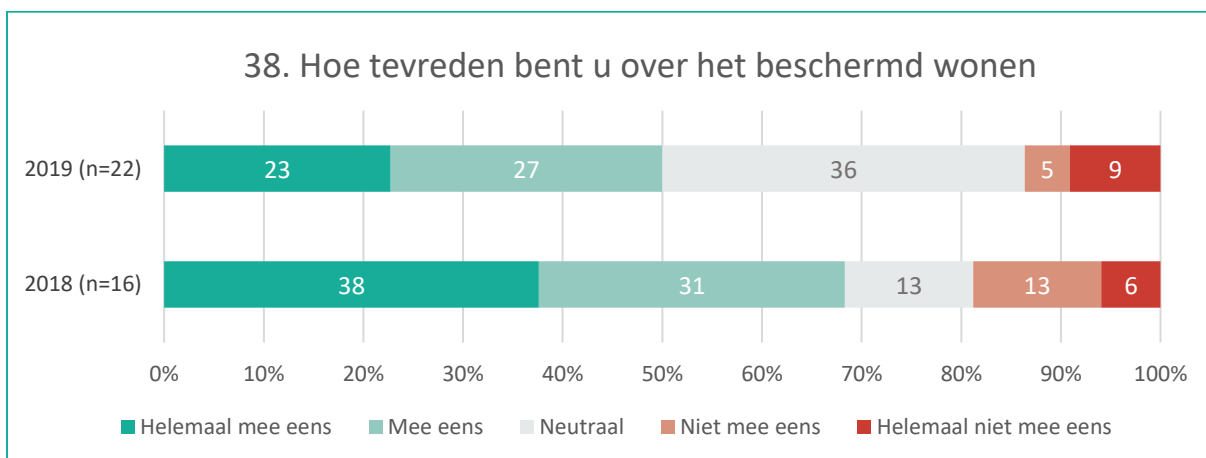


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v36 (n=205).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v37 (n=227).

Resultaten van vraag 30 'Hoe tevreden bent u over de logeervoorziening/logeerhuis' zijn niet getoond, doordat minder dan tien respondenten deze vraag hebben beantwoord.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v38 (n=261).



2.3 Kwaliteit van de zorgaanbieder

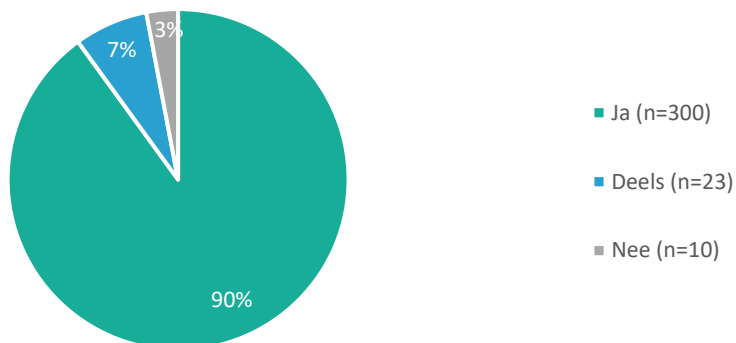
Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de zorgaanbieder waar ze ondersteuning van ontvangen of hebben ontvangen.

39. Van welke zorgaanbieder heeft u hulp of ondersteuning ontvangen?		
	2019 (n=307)	2018 (n=222)
	%	%
Rijnwaal Zorggroep	31	35
Stichting Santé Sociaal Domein STMR-Vitras	2	2
ZinZia Zorggroep	1	1
ABC Bommel	1	1
Stichting de Driestroom	5	2
ZorgPlus	1	1
Stichting Siza	2	1
Professionals in NAH	0	2
RIBW Arnhem en Veluwe Vallei	1	1
Stichting Plureyn Groep	3	3
HerZorg BV	1	0
VOF Krekel Autisme Coaching	2	0
Zorgvoorziening Merlijn	0	*
Bots Begeleiding	0	0
Andere Zorgaanbieder	50	49

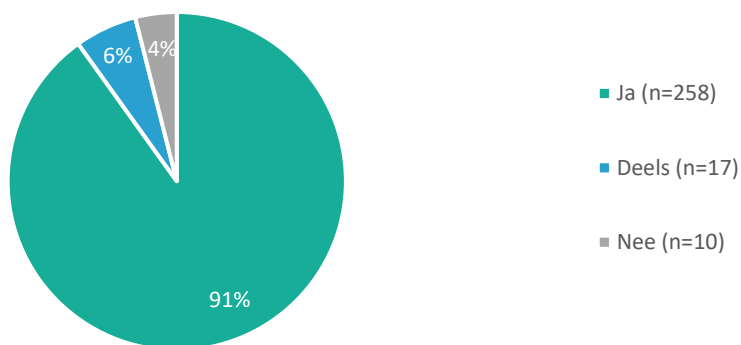
*Deze zorgaanbieder is niet opgenomen in de vragenlijst voor 2018. Bij antwoordoptie 'Een andere zorgaanbieder, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: buurtdienst of zorg (61x), Groot Gelre (11x), thuiszorg (6x), Zilverzorg (7x).

39a. Van welke zorgaanbieders heeft u hulp of ondersteuning ontvangen? (Optie Anders, namelijk)			
	n		n
Buurtzorg	74	ProPlus Personae Coaching	1
AVAN pas	10	RSR	6
Albeno Zorg	1	R&H Zorg	1
Bureau Beckers	1	SWL	1
CAK	2	TVN	1
De Waalboog	1	Welzijn op Maat	1
Ergotherapeut	1	Woonhuis Het Kompas	1
Gemeente	5	Yes You	1
Groot Gelre	12	Zilverzorg	8
Groot Sika	1	Zorggroep Huissen	2
Menzis	1	Zorgwiel	1
Prio	1		

40. Is de toegewezen hulp of ondersteuning daadwerkelijk aan u geleverd? (2019: n=333)



40. Is de toegewezen hulp of ondersteuning daadwerkelijk aan u geleverd? (2018: n=285)

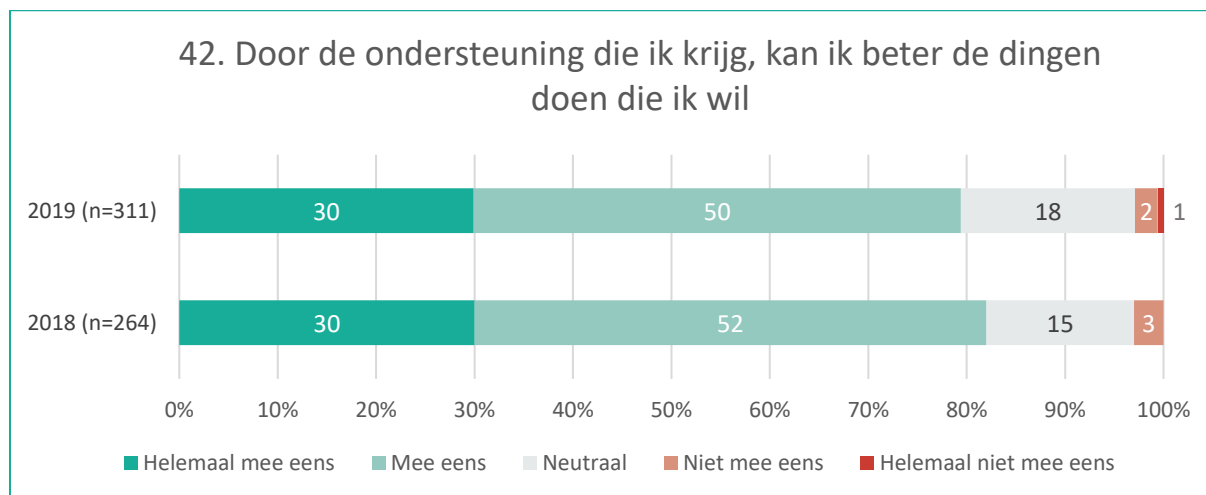


41. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de zorgaanbieder in het algemeen? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

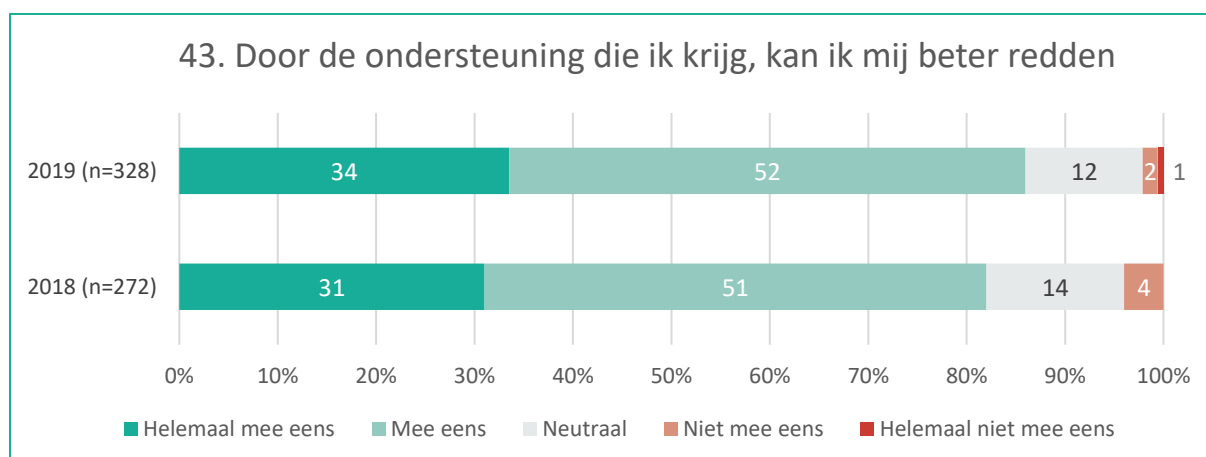
	2019 (n=340)		2018 (n=271)	
	n	%	n	%
1	3	0,9	2	0,7
2	6	1,8	2	0,7
3	4	1,2	4	1,5
4	6	1,8	4	1,5
5	5	1,5	17	6,3
6	20	5,9	12	4,4
7	48	14,1	41	15,1
8	110	32,4	98	36,2
9	72	21,2	41	15,1
10	66	19,4	50	18,5
Gemiddelde:	8,0		7,9	

2.4 Wat levert de ondersteuning mij op

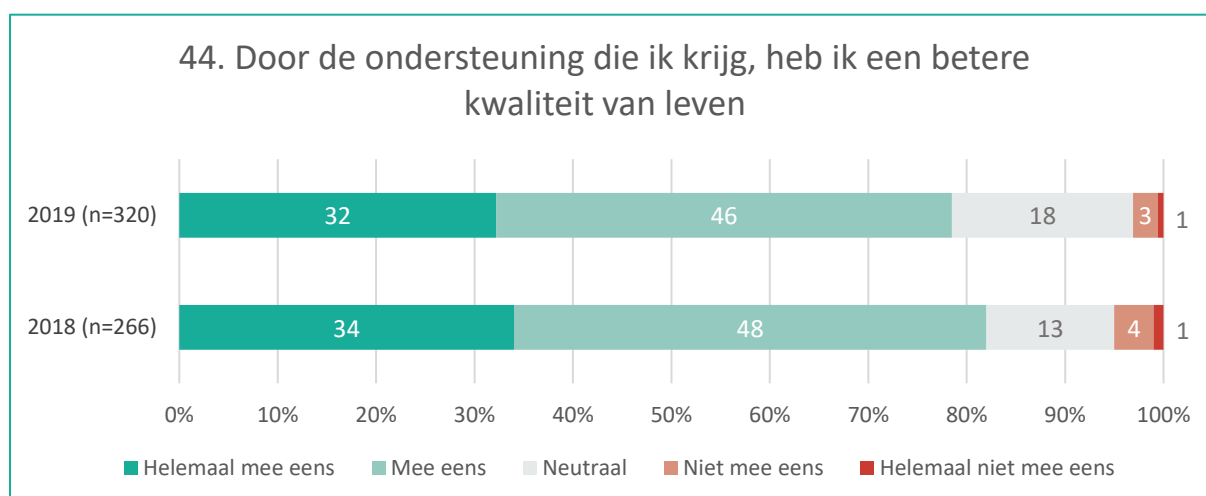
Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het effect van de ondersteuning op hun leven.



Antwoordoptie 'Geen mening': v35 (n=7). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v35 (n=24).



Antwoordoptie 'Geen mening': v36 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v36 (n=23).



Antwoordoptie 'Geen mening': v37 (n=4). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v37 (n=22).



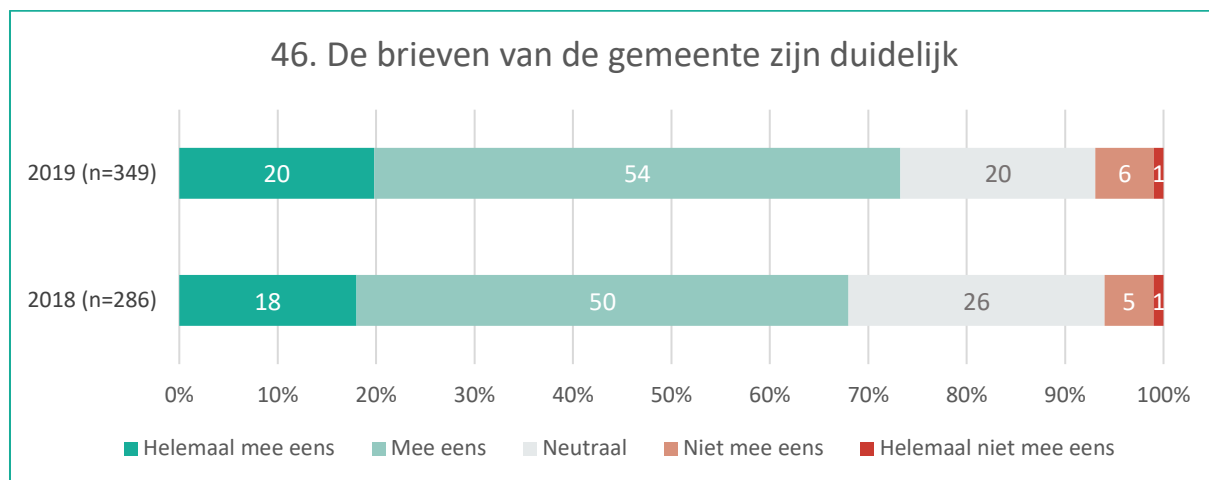
Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 45 'Heeft u nog opmerkingen over de hulp of ondersteuning die u krijgt?'. In totaal hebben 105 respondenten gereageerd, 85 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

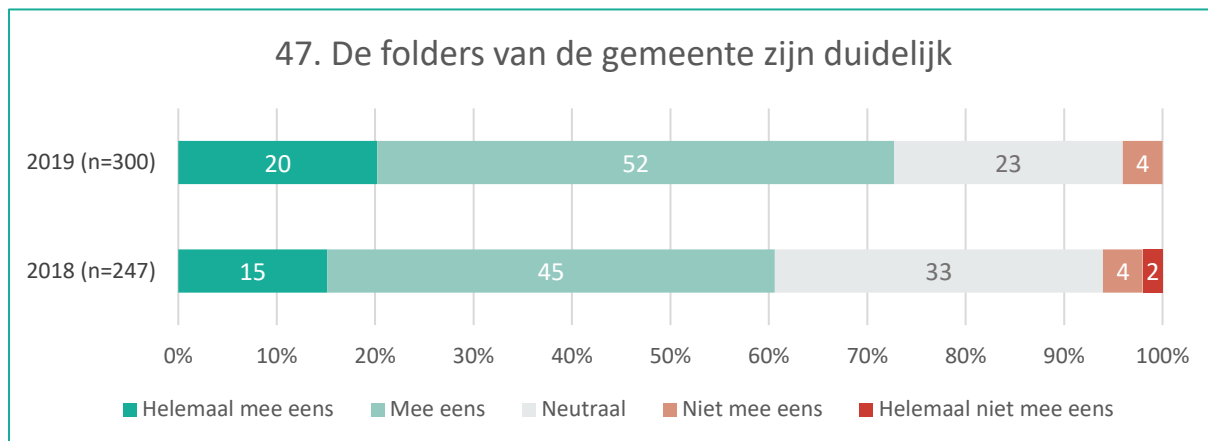
- Het merendeel van de respondenten zegt nogmaals tevreden te zijn met de ondersteuning die zij ontvangen.
- Veel respondenten bedanken de medewerker die hen heeft geholpen. Volgens respondenten zijn de medewerkers begripvol, deskundig en luisteren ze goed. Een enkeling laat daarentegen weten dat de communicatie met de medewerker moeizaam verliep.
- Een aantal merkt op dat de wachttijd tussen de aanvraag en het starten van de ondersteuning te lang is; zij hadden graag sneller de ondersteuning ontvangen.
- Tot slot geven enkele respondenten aan dat zij niet genoeg uren aan ondersteuning ontvangen; het gaat hierbij met name om de huishoudelijke hulp. Graag zouden deze respondenten meer uren hulp in het huishouden ontvangen.

2.5 Communicatie

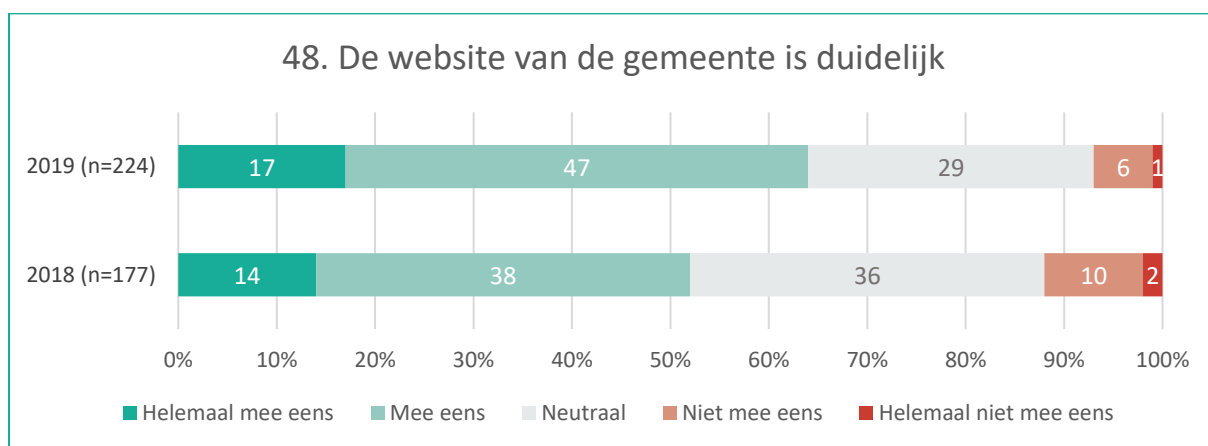
Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de communicatie vanuit de gemeente met betrekking tot de aanvraag.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v46 (n=14).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v47 (n=47).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v48 (n=106).

2.5 Algemeen oordeel

Deze paragraaf bevat tot slot de resultaten over de algemene tevredenheid over de dienstverlening.

49. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente Lingewaard in het algemeen? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)				
	2019 (n=355)		2018 (n=287)	
	n	%	n	%
1	6	1,7	3	1,0
2	3	0,8	2	0,7
3	8	2,3	3	1,0
4	1	0,3	10	3,5
5	18	5,1	17	5,9
6	33	9,3	22	7,7
7	84	23,7	74	25,8
8	115	32,4	102	35,5
9	49	13,8	31	10,8
10	38	10,7	23	8,0
Gemiddelde:	7,6		7,4	

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Dennis Kremer – d.kremer@zorgfocuz.nl

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

