

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Veenendaal

juni 2019



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Veenendaal

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. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van vorig jaar.

Aantallen

Uitgenodigd	1014
Ingevuld	376
Respons	37% (2017: 34%)

CONTACT



80% ^{-3%}

wist waar zij moest zijn



79% ^{+3%}

werd snel geholpen



86% ^{+0%}

voelde zich serieus genomen



79% ^{-1%}

zocht samen naar oplossing

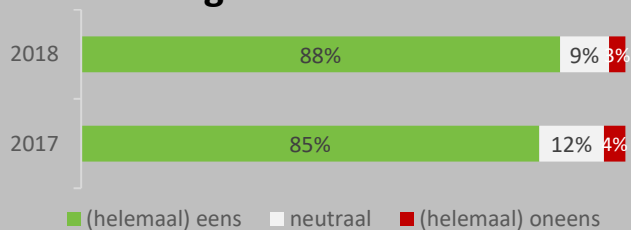


37% ^{-5%}

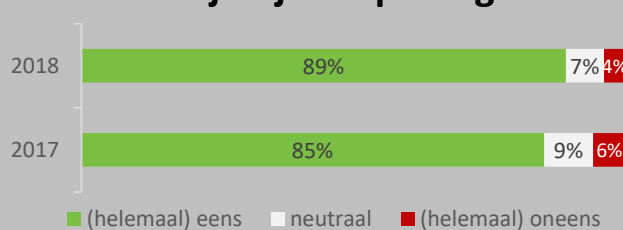
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

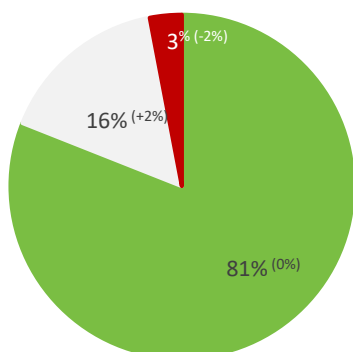


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

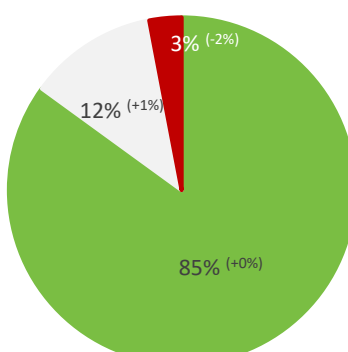


Door de ondersteuning die ik krijg:

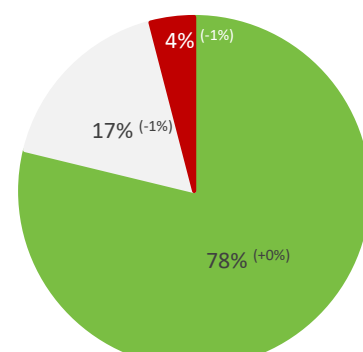
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



+7%

63%

is gewezen op de mogelijkheden een OCO in te schakelen



+5%

75%

kreeg ondersteuning bij het aanvragen van ondersteuning



+9%

96%

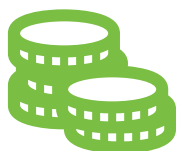
is tevreden over de cliëntondersteuner

QUOTES (+)

“Veel betere kwaliteit van leven, door de geleverde/toegezegde zorg die ik ontvang. Ontzettend dankbaar voor!”

“Ik ben snel en goed geholpen.”

EIGEN BIJDRAGE



-4%

56%

betaalt dezelfde eigen bijdrage als in 2017



-1%

9%

heeft minder zorg toegewezen gekregen dan voorheen



+2%

16%

neemt minder zorg af dan toegewezen

QUOTES (-)

“Graag meer betrokkenheid en begrip van de situatie.”

“Jammer dat ik steeds een andere begeleider(s) had.”

MANTEL ZORG



-2%

20%

van de mantelzorgers krijgt mantelzorgondersteuning van Veens

Inhoudsopgave

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2018	1
1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	3
2 Resultaten.....	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Samenvatting antwoorden open vraag.....	7
3 Aanvullende vragen.....	8
3.1 Hulp bij het aanvragen van ondersteuning	8
3.2 Ervaringen met de ondersteuning.....	10
3.3 Overige ondersteuning	12
3.4 (Eigen) bijdrage en afname zorg	12
3.5 Mantelzorg	15
4 Vergelijking 2018 2017 2016.....	16
5 Vergelijking bestaande nieuwe cliënten	18

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veenendaal is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde 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 Veenendaal die in 2018 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

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 zorg/ondersteuning¹
- 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:

- Hulp bij het aanvragen van zorg/ondersteuning
- Ervaringen met de ondersteuning
- Overige ondersteuning
- (Eigen) bijdrage en afname van zorg/ondersteuning
- Mantelzorg

¹ Ten opzichte van 2017 is in de vragenlijst van 2018 bij dit thema een extra vraag toegevoegd: "Alle zorg/ondersteuning die mij is toegezegd, is geleverd".

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

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop 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 mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt 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 is getrokken. De steekproef van nieuwe cliënten is aangevuld met bestaande cliënten. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen. Echter, tijdens de eerste verzending miste de unieke tokens op de verzonden vragenlijsten. Het is daardoor mogelijk dat een aantal cliënten meerdere keren de vragenlijst hebben ingevuld. Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
	n (%)
Aantal verzonden vragenlijsten	1014
Aantal reacties (Bruto respons)	427 (42,1%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	376 (37,1%)

Uitgaande van 376 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 50,0% 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

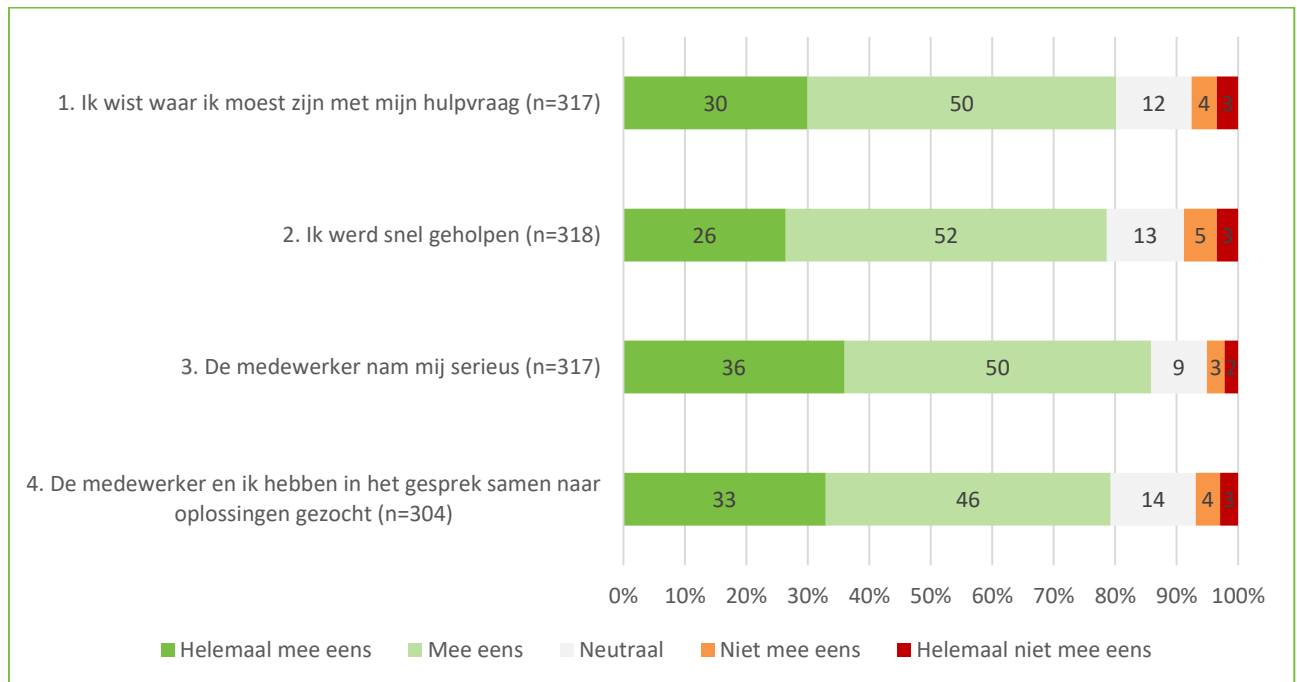
In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de 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. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

In hoofdstuk 4 is een vergelijking met de resultaten van voorgaande jaren weergegeven. Hoofdstuk 5 bevat een vergelijking van de resultaten tussen respondenten die in 2018 voor het eerst Wmo-hulp van de gemeente Veenendaal hebben ontvangen en cliënten die hulp vóór 2018 kregen. Beide vergelijkingen staan in een tabel.

2 | Resultaten

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

2.1 Algemeen



Antwoordoptie ‘geen mening’: v1 (n=1); v2 (n=4); v3 (n=4) en v4 (n=4). Antwoordoptie ‘niet van toepassing’: v1 (n=56); v2 (n=51); v3 (n=53) en v4 (n=67).

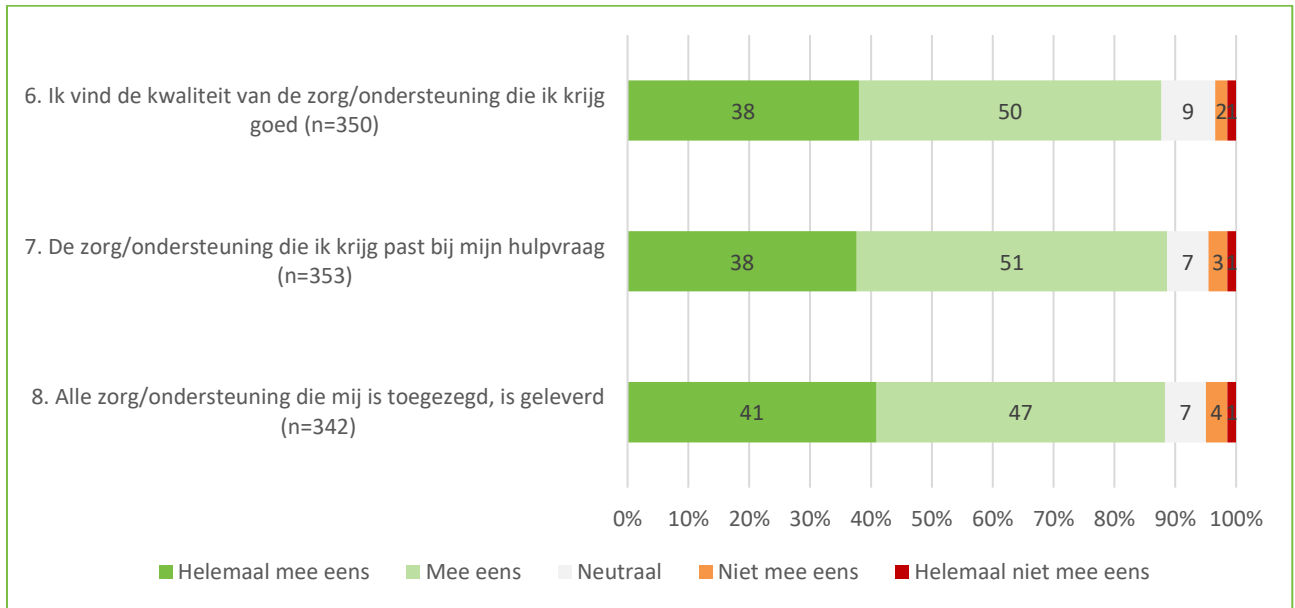
Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden op vraag 5 ‘Heeft u nog opmerkingen als het gaat om het contact dat u met de gemeente Veenendaal had over uw hulpvraag?’

In totaal hebben 73 respondenten een opmerking achtergelaten over het contact met de gemeente over de hulpvraag.

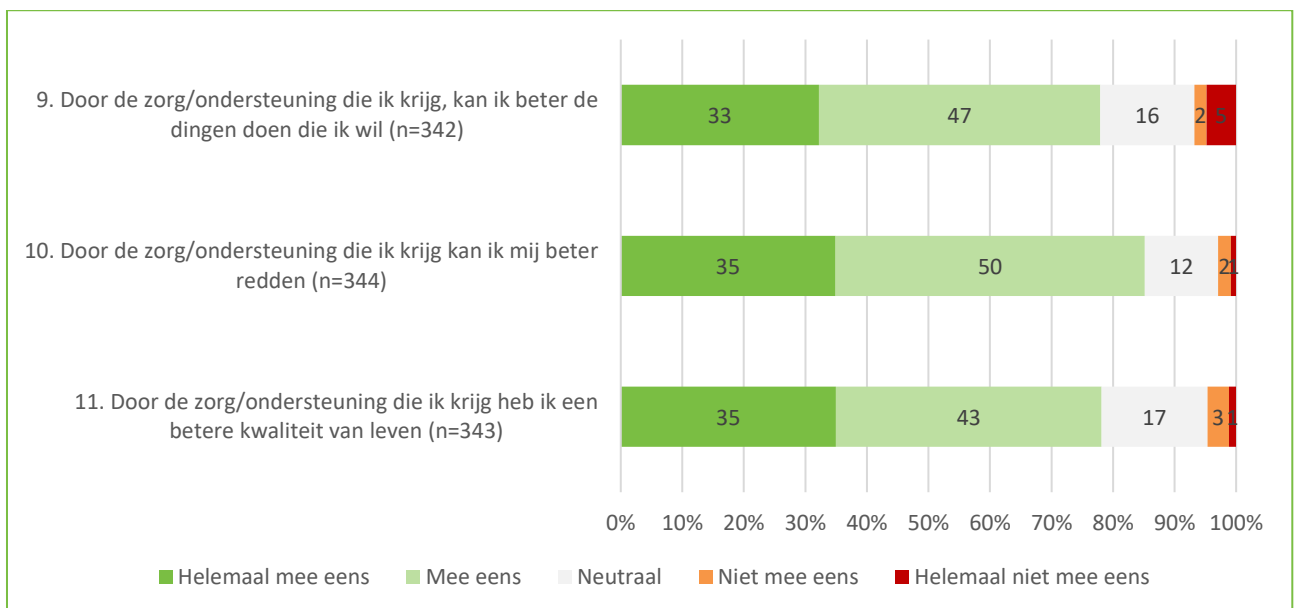
- Vijf van hen respondenten geven nadrukkelijk aan tevreden te zijn met het contact om redenen als vriendelijkheid, deskundigheid en geduld van de medewerkers.
- Enkele respondenten gaven aan van mening te zijn dat het contact moeizaam en ingewikkeld is. Door vier respondenten wordt hierbij genoemd dat de tijd tussen de aanvraag en het ontvangen van hulp te lang is. Eén van de respondenten noemt de duur van het wachten op de uitslag van het keukentafelgesprek als verbeterpunt.
- Vijf respondenten hebben het gevoel niet serieus genomen te zijn door medewerkers van de gemeente. Eén van de respondenten noemt dat de hulpvraag zonder verder onderzoek werd afgewimpeld en ook bij de andere persoon was er sprake van een antwoord op de hulpvraag waardoor hij/zij zich niet serieus

genomen voelde. Daarnaast geven twee respondenten aan dat er door medewerkers niet naar hun voorkeuren werd gekeken, volgens één van de respondenten kwam dit doordat de consulent niet goed luisterde.

- Tenslotte wordt onduidelijkheid in het contact met de gemeente genoemd door twee respondenten. Er wordt genoemd dat er geen duidelijke of voldoende beschikbare informatie is over de mogelijke voorzieningen; over de richtlijnen van de aanvraag en over de stappen die hierbij moeten worden gezet.



Antwoordoptie ‘geen mening’: v6 (n=3), v7 (n=3) en v8 (n=3). Antwoordoptie ‘niet van toepassing’: v6 (n=22), v7 (n=20) en v8 (n=26).



Antwoordoptie ‘geen mening’: v9 (n=5); v10 (n=3) en v11 (n=7). Antwoordoptie ‘niet van toepassing’: v9 (n=26); v10 (n=28) en v11 (n=24).

2.2 Samenvatting antwoorden open vraag

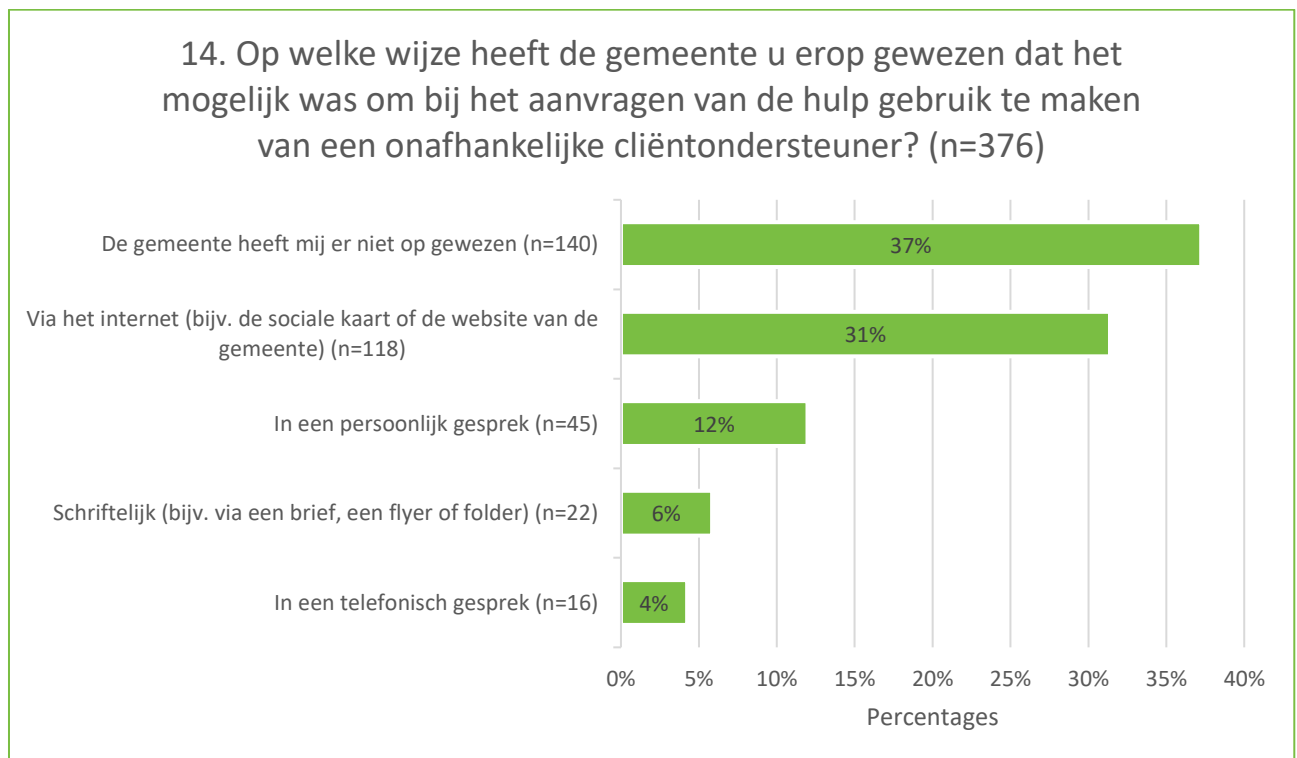
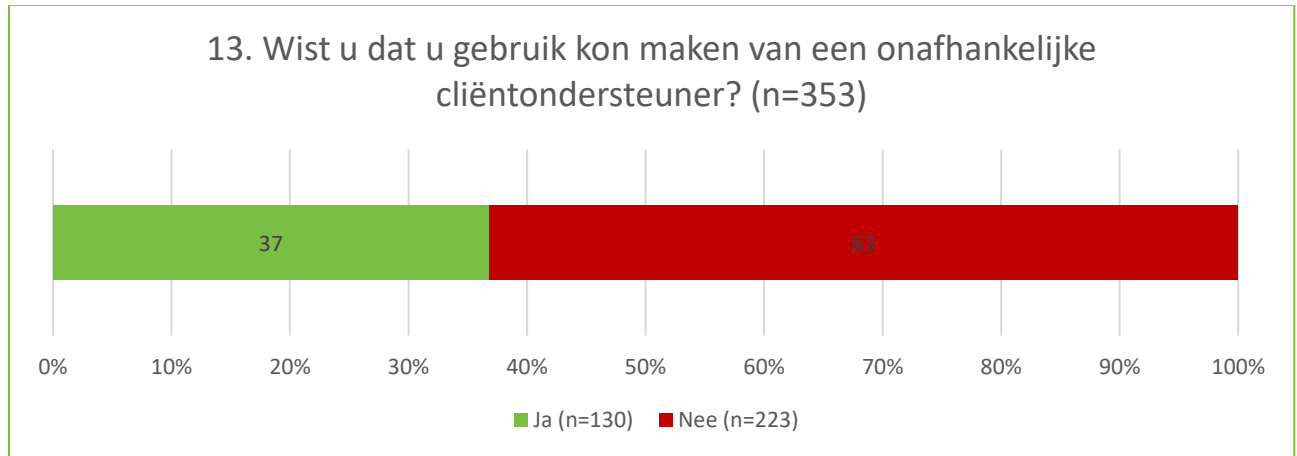
Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden op vraag 12 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?'

In totaal hebben 73 respondenten een opmerking achtergelaten over de zorg en/of ondersteuning die zij krijgen.

- 44 van deze opmerkingen zijn inhoudelijk relevant. Acht respondenten geven aan dat zij erg tevreden zijn met de zorg en/of ondersteuning die zij krijgen. Door vier van hen werd als reden genoemd dat zij zich door de zorg beter voelden, zichzelf beter konden redden en hun kwaliteit van leven is verbeterd.
- Vijf respondenten noemen dat de hoeveelheid zorg en/of ondersteuning die zij krijgen te weinig is. Twee van hen geven aan (veel) minder zorg te krijgen dan er eigenlijk beloofd is en de ander noemt dat hij meer hulp nodig heeft voor een betere kwaliteit van leven.
- Vier respondenten geven aan dat de kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning die zij krijgen niet optimaal is. Twee van hen noemen de kwaliteit van hulpmiddelen als een rolstoel, scootmobiel of aangepaste fiets. Eén van deze respondenten noemt dat het vertrouwen in deze hulpmiddelen hierdoor geschaad is.
- De andere twee respondenten spreken over de kwaliteit van de dagbesteding en huisvesting waar zij gebruik van maken. Voor de ene respondent voegt de dagbesteding niet veel toe aan de kwaliteit van leven, terwijl de andere respondent zeer tevreden is over de dagbesteding.

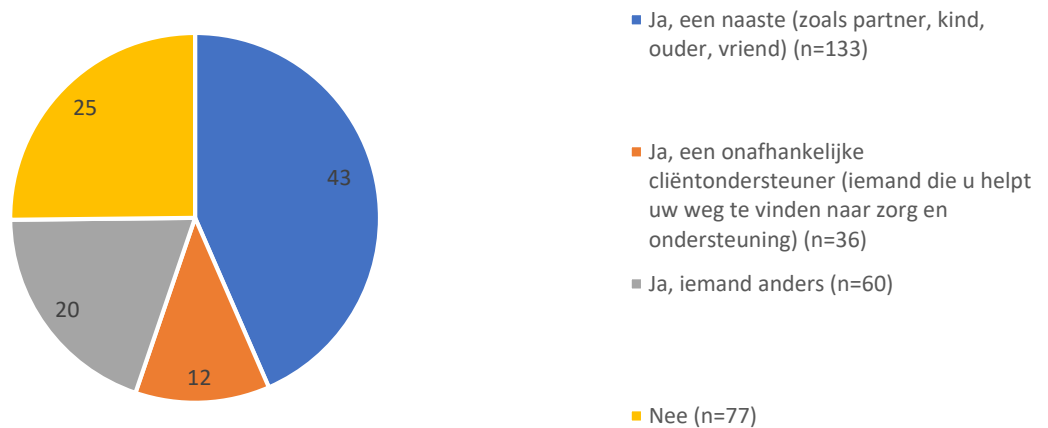
3 | Aanvullende vragen

3.1 Hulp bij het aanvragen van ondersteuning



Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': (n=118).

15. Heeft iemand u geholpen bij het aanvragen van de ondersteuning? (n=306)

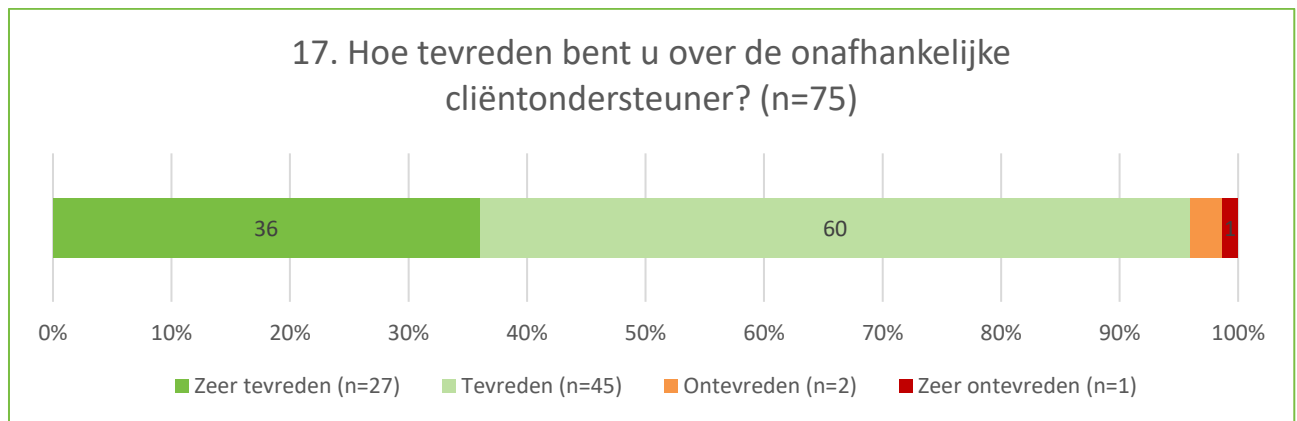


Antwoordoptie 'weet ik niet meer': (n=30).

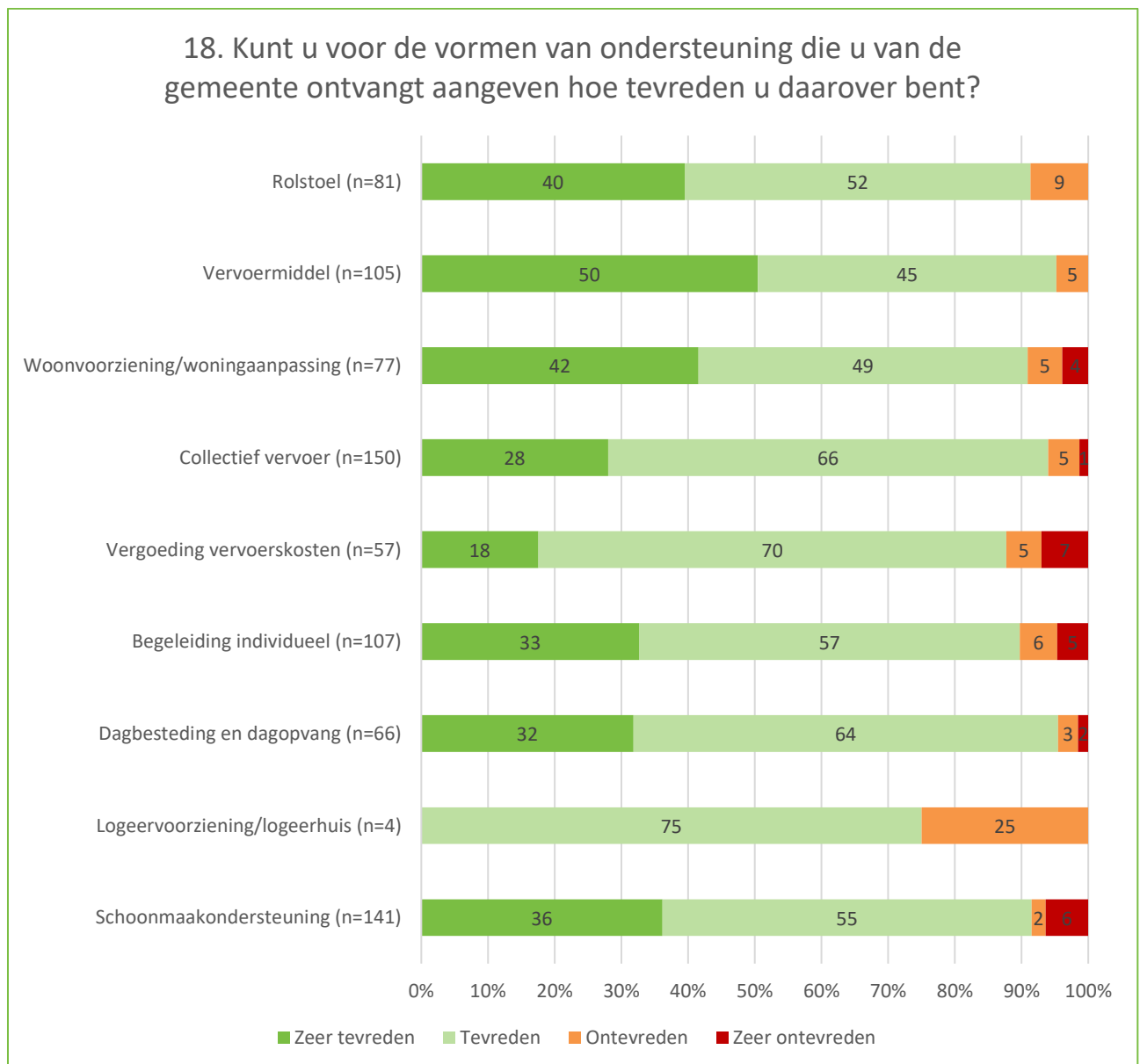
Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden op vraag 16 'Waarom heeft u wel of niet gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?'

In totaal hebben 186 respondenten een reden gegeven voor het wel of niet gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

- 65 respondenten geven aan geen weet te hebben van een dergelijke onafhankelijke cliëntondersteuner en hier daarom geen gebruik van te maken. Daarnaast geven negentien respondenten aan al een andere vorm van begeleiding te krijgen en daarom geen behoefte te hebben aan een onafhankelijke cliëntondersteuner. Respondenten krijgen reeds ondersteuning vanuit bijvoorbeeld Kwintes, het Leger de Heils, Abrona en het zorgloket Mozaïek.
- 28 respondenten noemen als reden voor het niet gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner dat men het niet nodig heeft. De meerderheid daarvan geven aan dat zij er met hulp van hun partner of een naaste goed uitkomen. Daarnaast zijn er dertien personen die noemen dat het zelf lukt en dat er dus geen ondersteuning nodig is.
- Maar een klein aantal respondenten geeft een reden voor het gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Veertien van hen hebben via een zorgverlener zoals de revalidatiearts, een case manager of een medewerker van de wmo een onafhankelijke cliëntondersteuner toegewezen gekregen. Andere redenen die worden genoemd zijn het krijgen van voorlichting, hulp en ondersteuning.
- Eén respondent noemt zelf contact te hebben gezocht in verband met problemen met haar zorgverlener, maar geeft daarbij aan niet verder te zijn gekomen door slecht contact.



3.2 Ervaringen met de ondersteuning



Antwoordoptie 'geen mening/ n.v.t.': rolstoel (n=137); vervoermiddel (n=141); woonvoorziening/ woning-aanpassing (n=148); collectief vervoer (n=112); vergoeding vervoerskosten (n=158); begeleiding individueel (n=118); dagbesteding en dagopvang (n=161); logeervoorziening/-huis (n=202); schoonmaakondersteuning (n=115) en een andere vorm van ondersteuning (n=155).

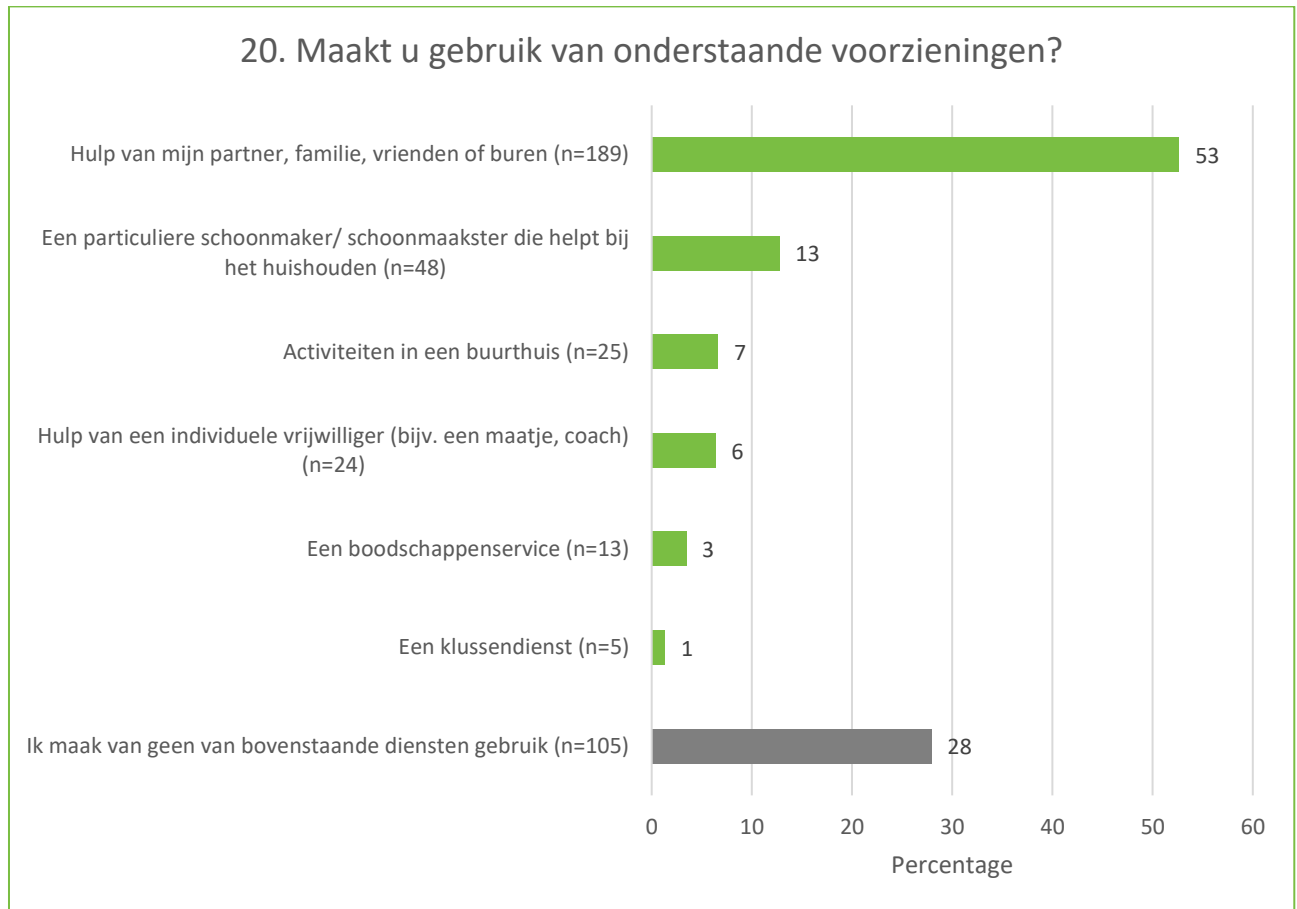
Bij antwoordoptie 'een andere vorm van ondersteuning' noemt men thuiszorg (4x), begeleid/ beschermd wonen (3x), dagbesteding (3x), gehandicaptenparkeerkaart (1x), huishoudelijke hulp (1x), mantelzorg (1x), regiotaxi (1x), traplift (1x), scootmobiel (1x) en particuliere hulp (1x).

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van vraag 19 'Waarom bent u wel of niet tevreden over de ondersteuning die u ontvangt?'

115 respondenten hebben antwoord gegeven op deze vraag.

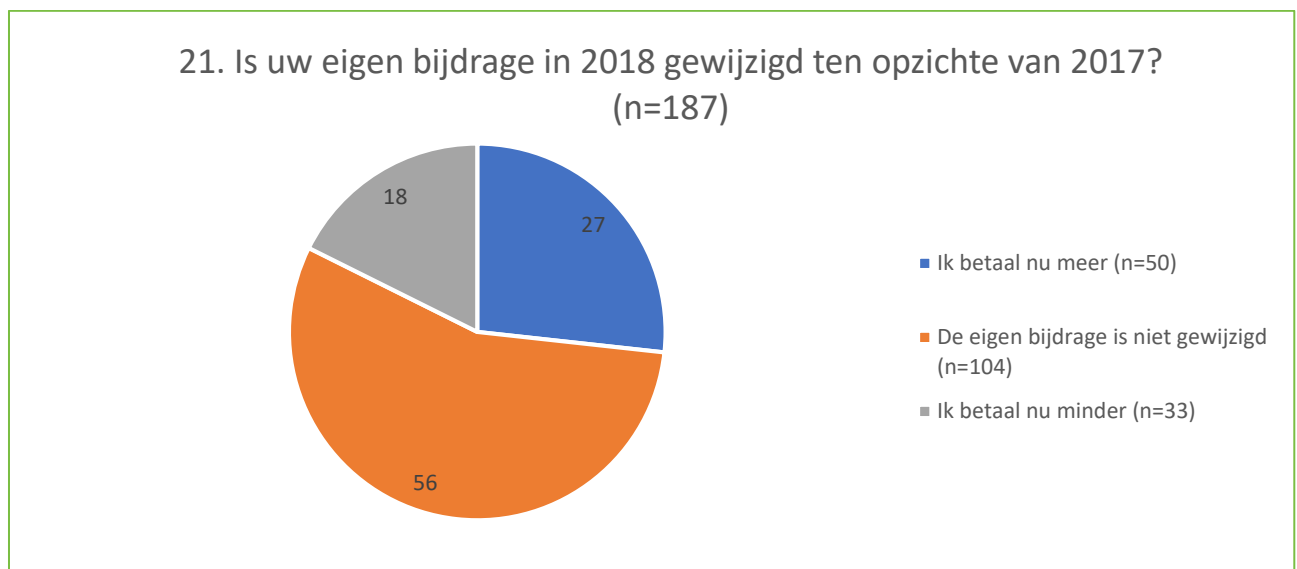
- 21 respondenten geven aan tevreden te zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Wat het meeste gewaardeerd wordt is de toename in onafhankelijkheid en vrijheid die de hulp biedt. Negentien respondenten geven aan dat de ontvangen hulpmiddelen zoals de rolstoel en/of scootmobiel sterk bijdragen aan hun onafhankelijkheid, zelfredzaamheid en vrijheid.
- Ook vinden respondenten het fijn dat de dagbesteding hun meer structuur biedt. Twee respondenten geeft aan dat zijn/haar leven hierdoor een stuk overzichtelijker is geworden. Een andere respondent geeft aan dat hij/zij door de dagbesteding een voldaan gevoel krijgt en het idee heeft weer mee te tellen in de maatschappij.
- Er zijn echter ook verbeterpunten genoemd. Zo geven enkele cliënten aan dat het onderhoud aan hun hulpmiddel niet voldoende is. Twee respondenten verklaren dat hun rolstoel niet goed wordt onderhouden en dat de reparaties erg lang duren. Een ander geeft aan dat zijn/haar aangepaste fiets vaak ter reparatie is geweest, waardoor hij/zij het vertrouwen in de fiets voor een groot deel is verloren.
- Ook geven enkele respondenten aan dat het aantal uren zorg dat hun is toegewezen niet gemaakt wordt. Ook vinden twee anderen dat het aantal toegewezen uren niet voldoende is aan hun hulpvraag te voldoen. Tot slot geven twee cliënten aan dat de huishoudelijke hulp niet goed gecontroleerd wordt.

3.3 Overige ondersteuning



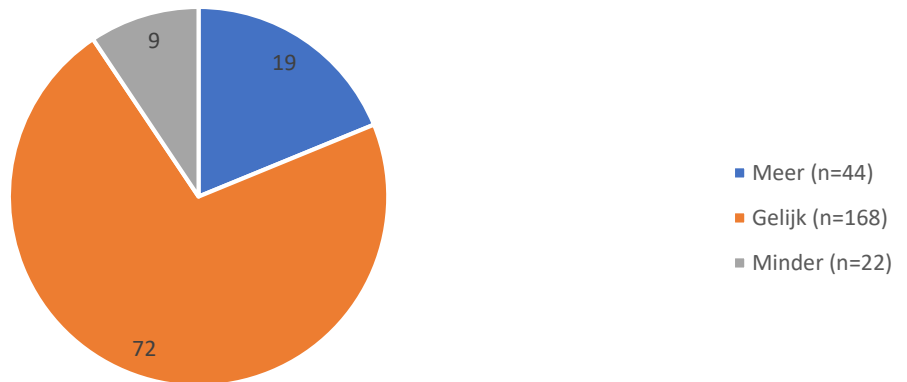
*Berekend als percentage van het totaal aantal respondenten (376)

3.4 (Eigen) bijdrage en afname zorg



Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=108).

22. Heeft u in 2018 meer of minder zorg afgenomen dan u toegewezen hebt gekregen? (n=234)



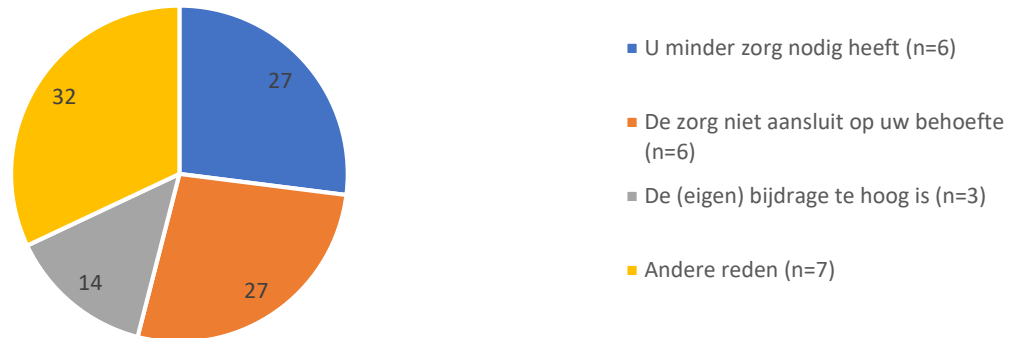
Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=52).

23. Heeft u in 2018 meer of minder zorg/ondersteuning afgenomen dan u heeft toegewezen gekregen? (n=159)



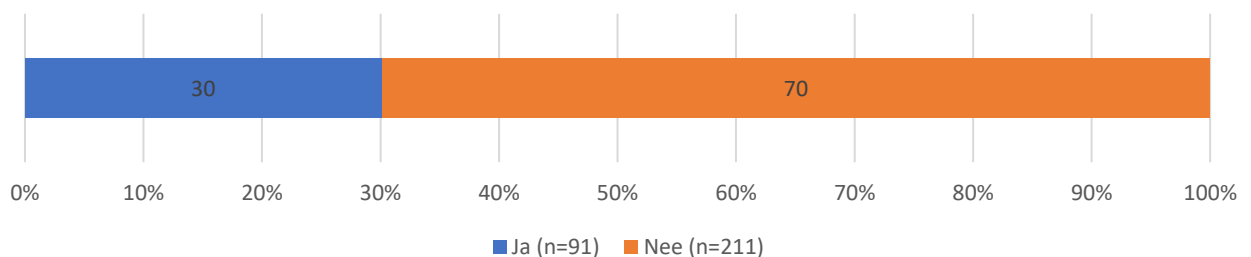
Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=77).

24. Als u minder zorg/ondersteuning heeft afgenomen dan u is toegewezen, is dat dan omdat... (n=22)

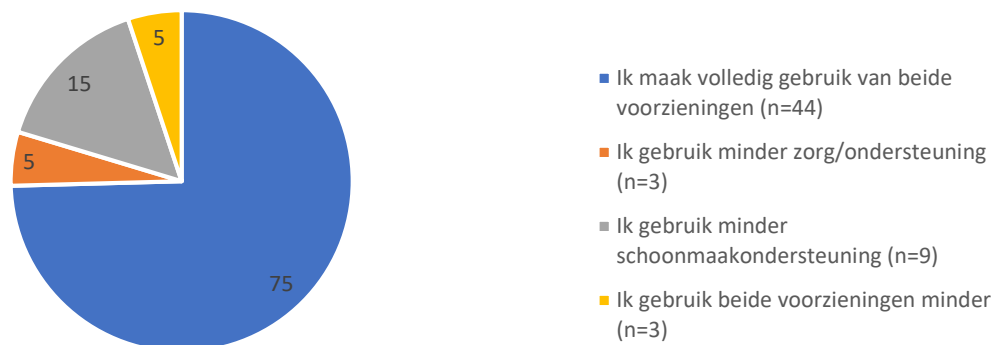


Bij de antwoordoptie ‘anders, namelijk’ hebben respondenten de volgende redenen achtergelaten: niet altijd in staat om naar dagbesteding te gaan (2x), ziekte of vakantie (1x), uren worden afgezegd (1x), mijn vrouw doet alles (1x), te veel werkdruk (1x).

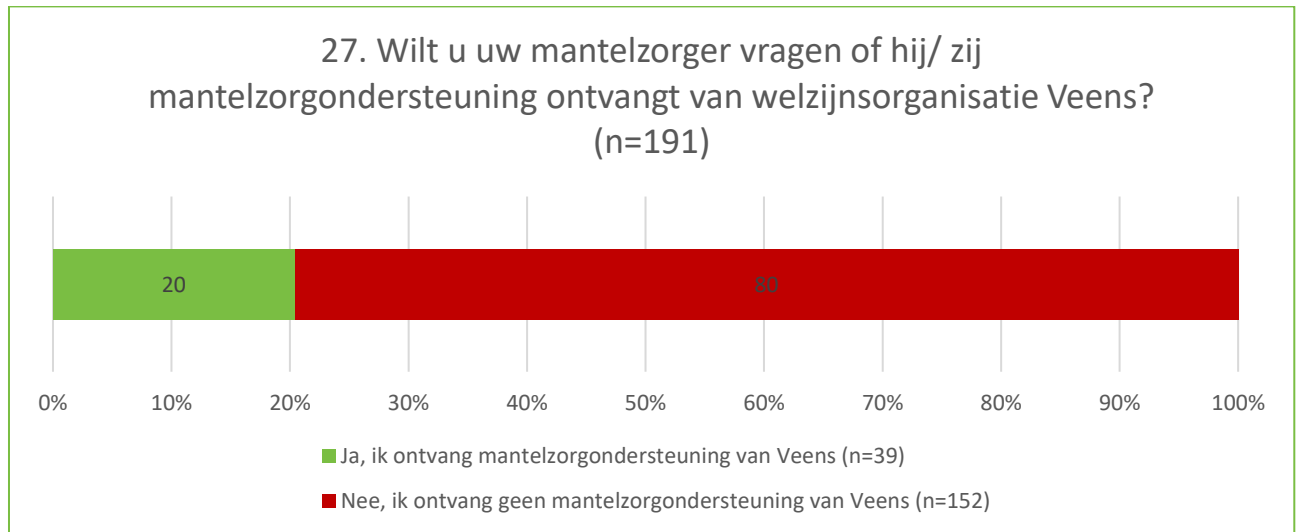
25. Heeft u naast uw zorg/ ondersteuning van de gemeente ook nog schoonmaakondersteuning? (n=302)



26. Wanneer u twee keer betaalt (eigen bijdrage zorgvoorziening en bijdrage schoonmaakondersteuning) maakt u dan volledig of minder gebruik van één of beide voorzieningen? (n=59)



3.5 Mantelzorg



Mantelzorgers die gebruik maken van mantelzorgondersteuning van Veens is gevraagd hoe zij de ondersteuning ervaren en waar men behoefte aan heeft bij mantelzorgondersteuning.

37 respondenten hebben vraag 28 ‘Hoe ervaart de mantelzorger deze ondersteuning?’ beantwoord.

- 22 van hen geven aan dat de mantelzorger de mantelzorgondersteuning als (erg) prettig ervaart. Slechts één respondent geeft aan dat de mantelzorger de ondersteuning matig vindt. Hier wordt niet verder op ingegaan.

13 respondenten hebben vraag 29 ‘Waar heeft u behoefte aan bij mantelzorgondersteuning?’ beantwoord.

- Vier respondenten zijn tevreden met de huidige vorm van mantelzorgondersteuning. Drie respondenten geven aan het fijn te vinden als er wat vaker een praatje met ze gemaakt zou worden om op deze manier informeel te kijken hoe het gaat. Verder zouden twee respondenten wat meer ondersteuning willen ontvangen.

4 | Vergelijking 2018 | 2017 | 2016

In de volgende tabel worden de gemiddelde resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de meting van vorig jaar. Vergeleken zijn alleen de vragen die deze keer op dezelfde wijze gesteld zijn. In de grijze balk waarin ook het thema staat genoemd is aangegeven staat wat de hoogst- en laagst mogelijke score is. In de linker kolom staan de ervaringen van cliënten met de Wmo in 2017 (huidige meting), in de rechter kolom de ervaringen van cliënten met de Wmo in 2016 (vorige meting). Met kleuren is aangegeven of een score significant hoger of lager is dan de vorige meting:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan het andere jaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan het andere jaar.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

	2018	2017	2016
Algemeen (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)			
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	4,1	4,0
2. Ik werd snel geholpen	3,9	4,0	4,0
3. De medewerker nam mij serieus	4,1	4,2	4,2
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	4,0	4,1	4,0
6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1=nee; 2=ja)	1,4	1,4	1,3
7. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ ondersteuning die ik krijg goed	4,2	4,1	4,0
8. De zorg/ ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,2	4,1	4,0
9. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,1	4,0	4,0
10. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,2	4,1	4,1
11. Door de zorg/ ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,1	4,0	4,0
Hulp bij het aanvragen van ondersteuning (1=zeer ontevreden; 4=zeer tevreden)			
16. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner?	3,3	3,2	3,2
Ervaringen met de ondersteuning (1=zeer ontevreden; 4=zeer tevreden)			
17. Kunt u voor de volgende vormen van ondersteuning aangeven hoe tevreden u daarover bent?			
<i>Rolstoel</i>	3,3	3,3	3,1
<i>Vervoermiddel</i>	3,5	3,1	3,1
<i>Woonvoorziening/ woningaanpassing</i>	3,3	3,0	3,1
<i>Collectief vervoer</i>	3,2	3,0	3,0
<i>Vergoeding vervoerskosten</i>	3,0	3,0	2,8
<i>Individuele ondersteuning</i>	3,2	3,3	3,2
<i>Logeervoorziening/ logeerkamer</i>	2,8	3,1	2,6
<i>Schoonmaakondersteuning</i>	3,2	3,0	3,1

(Eigen) bijdrage en afname van zorg/ondersteuning (1=ja; 2=nee)			
25. Heeft u naast uw zorg/ondersteuning van de gemeente ook nog schoonmaakondersteuning?	1,3	1,3	-
26. Wilt u uw mantelzorger vragen of hij/ zij mantelzorgondersteuning ontvangt van welzijnsorganisatie Veens?	1,2	1,2	1,3

5 | Vergelijking bestaande | nieuwe cliënten

In onderstaande tabel worden de resultaten van het onderzoek uitgesplitst naar cliënten die in 2018 een beschikking hebben gekregen (nieuwe cliënten) en respondenten die deze al voor 2018 hadden (bestaande cliënten). De tabel kan op dezelfde wijze geïnterpreteerd worden als de tabel in het vorige hoofdstuk. Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, is deze gerapporteerd als n<10. Geen enkele score van nieuwe cliënten was significant afwijkend ten opzichte van bestaande cliënten.

	Nieuwe cliënten	Bestaande cliënten
Algemeen (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	4,1
2. Ik werd snel geholpen	3,9	4,0
3. De medewerker nam mij serieus	4,1	3,7
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	4,0	3,8
6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1=nee; 2=ja)	4,4	4,4
7. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	4,2	4,1
8. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	4,2	4,2
9. Alle zorg/ondersteuning die mij is toegezegd, is geleverd	4,3	4,1
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	4,1	4,1
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	4,2	4,2
11. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	4,1	4,0
Hulp bij het aanvragen van ondersteuning (1=zeer ontevreden; 4=zeer tevreden)		
16. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner?	3,3	n<10
Ervaringen met de ondersteuning (1=zeer ontevreden; 4=zeer tevreden)		
17. Kunt u voor de volgende vormen van ondersteuning aangeven hoe tevreden u daarover bent?		
<i>Rolstoel</i>	3,3	n<10
<i>Vervoermiddel</i>	3,5	n<10
<i>Woonvoorziening/ woningaanpassing</i>	3,1	n<10
<i>Collectief vervoer</i>	3,2	3,2
<i>Vergoeding vervoerskosten</i>	3,1	n<10
<i>Begeleiding individueel</i>	3,3	n<10
<i>Dagbesteding en dagopvang</i>	3,2	n<10
<i>Logeervoorziening/ logeershuis</i>	n<10	n<10
<i>Schoonmaakondersteuning</i>	3,3	n<10
Tot slot (1=nee; 2=ja)		
26. Wilt u uw mantelzorger vragen of hij/ zij mantelzorgondersteuning ontvangt van welzijnsorganisatie Veens?	1,2	1,2

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
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461