



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2022

DATUM
8 december 2022
Verz. 8 december 2022

BIJLAGEN
1

BEHANDELD DOOR
JS (Joan) Beemer

TELEFOONNUMMER
043 350 5426

ONZE REFERENTIE
2022.18198

E-MAILADRES
Joan.Beemer@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4141

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

In deze raadsinformatiebrief informeer ik u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over het jaar 2021. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks door middel van een gestandaardiseerde vragenlijst een CEO uit te (laten) voeren met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning en de uitkomsten te publiceren via de *Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein* op waarstaatjegemeente.nl.

Net als voorgaande jaren is door middel van een gestandaardiseerde vragenlijst de toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van de maatschappelijke ondersteuning in kaart gebracht. Dit jaar zijn aanvullend een aantal vragen gesteld over informele zorg (hulp van partner, burens, familie, vrienden of andere vrijwilligers), invloed van de coronamaatregelen op de ondersteuning en positieve gezondheid. Hiervoor is een steekproef (2874 vragenlijsten) onder de cliënten met een Wmo-voorziening aangeschreven. In totaal zijn er 860 bruikbare vragenlijsten geretourneerd (een respons van 30%). De onderzoeksrapportage treft u aan in de bijlage. Hieronder ga ik kort in op de belangrijkste constatering.

In onderstaande tabel is te zien dat in vergelijking met de start van de onderzoeken in 2016 een gestage stijging is te constateren op alle onderdelen wat betreft kwaliteit, effect en toegankelijkheid (behalve de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner die in 2020 een onverklaarbare uitschieter te zien gaf). Volledigheidshalve: over 2019 heeft geen onderzoek plaatsgevonden vanwege de coronapandemie in 2020.

% (helemaal) eens		2016	2017	2018	2020	2021	Δ 2020/2021
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	69	71	74	70	72	+2
	Ik werd snel geholpen	68	69	75	77	69	-8
	De medewerker nam mij serieus	82	78	86	87	84	-3



DATUM
8 december 2022

	Medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	74	70	79	78	71	-7
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	78	82	84	84	84	0
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	77	80	83	84	86	+2
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	73	76	81	80	84	+4
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	76	79	83	84	86	+2
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	69	74	75	74	83	+9
Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner		23	34	32	45	31	-14

In tegenstelling tot eerdere metingen in voorgaande jaren is nu ook gekeken naar tevredenheid over de kwaliteit en het effect per soort Wmo ondersteuning. Deze ligt zeer hoog: tussen 81-93%

	Kwaliteit ¹	Effect ²
Hulp bij Huishouding	84%	81%
Collectief vervoerspasje	84%	82%
Woonvoorziening/woningaanpassing	91%	93%
Begeleiding	88%	84%
Rolstoel	81%	88%
Scootmobiel	91%	93%

Dit jaar is er tevens een vergelijking gemaakt tussen Maastricht en andere gemeenten (Roermond, Dordrecht en Enschede). Hierin scoort Maastricht beter of gelijk als het gaat om het effect van de ondersteuning (o.a. op het beter kunnen doen van dingen die de cliënt wil en de kwaliteit van leven). Maastricht scoort lager ten opzichte van de andere gemeenten wat betreft de snelheid waarmee men werd geholpen en het samen zoeken naar oplossingen;

¹ Kwaliteit wordt als volgt gedefinieerd: 'past bij de hulpvraag' en 'kwaliteit van de ondersteuning'.

² Omschrijving effect: 'beter dingen kunnen doen', 'betere kwaliteit van leven' en 'zich beter kunnen redden'.



DATUM
8 december 2022

De uitkomsten laten ook aandachtspunten zien. De respons lag dit jaar rond de 30%, waarbij dat voorgaande jaren rond 50-60% was. Met name het moment van onderzoek (dit jaar vlak voor de zomervakantie), het versturen van herinnering en de lengte en doelgroep van de vragenlijst spelen een rol. Ook de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning daalde van 45 naar 31 procent. Hieraan wordt blijvend aandacht gegeven tijdens een keukentafelgesprek en is foldermateriaal aangepast zodat deze ook begrijpelijk is voor laaggeletterden.

Hoogachtend,

Anita Bastiaans,
Wethouder Duurzaam Sociaal Domein, WMO, Welzijn, Diversiteit, Europa en de Euregio

Raadsinformatiebrieven

A close-up photograph of an elderly person's hands gripping the silver metal frame of a walker. The person is wearing a light-colored, short-sleeved shirt. The background is a soft-focus outdoor setting with greenery. A dark blue banner with white text is overlaid on the image.

Clïentervaringsonderzoek Wmo Gemeente Maastricht

Rapportage over 2021



Gemeente Maastricht

Augustus 2022



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	4
Resultaten	7
1 Profiel respondenten	8
2 Wmo-ondersteuning	11
2.1 Tevredenheidsscores 2021	12
2.2 Ontwikkeling tevredenheid	15
2.3 Verschil met omliggende gemeenten	16
2.4 Verschil met vergelijkbare gemeenten	17
2.5 Verbeterpunten	18
3 Analyse naar vorm	19
4 Overige ondersteuning	29
5 Corona-pandemie	33
6 Positieve gezondheid	39
Onderzoeksaanpak	42
Bijlagen	45
I. Tabellen	
II. Open antwoorden onafhankelijk ondersteuner	
III. Open antwoorden verbeteruggesties	
IV. Open antwoorden informele hulp	



Inleiding

Achtergrond

Gemeenten zijn in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het team Welzijn, Zorg, Gezondheid en Zelfsturing (WZGZ) van de Gemeente Maastricht heeft team Onderzoek en Statistiek (O&S) gevraagd om in navolging eerdere jaren het **CEO 2022** (over het jaar 2021) uit te voeren. Over 2019 is wegens de coronapandemie **geen** CEO uitgevoerd, met toestemming van het ministerie van VWS.

Het college is volgens de wet gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning. De resultaten van het onderzoek worden conform de geldende richtlijnen opgeleverd aan het Ministerie van VWS via een portal dat zij daarvoor beschikbaar heeft gesteld.

Het onderzoek is gericht op de laatste 6 maanden van 2021.



Onderzoeksvragen

Net als voorgaande metingen is door middel van een gestandaardiseerde vragenlijst in kaart gebracht hoe cliënten de Wmo-voorzieningen ervaren. De vragenlijst geeft antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning?
2. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning?
3. Welk effect ondervinden de cliënten van de Wmo van de maatschappelijke ondersteuning op hun zelfredzaamheid?

Sinds 2018 heeft de gemeente de modelvragenlijst uitgebreid met een aantal vragen over informele zorg. In 2021 zijn vragen toegevoegd over de dienstverlening en ervaren eenzaamheid in relatie tot de corona-pandemie. En in 2022 zijn vragen over positieve gezondheid toegevoegd.

Leeswijzer

In juni 2022 hebben in totaal 860 cliënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of een online vragenlijst. De resultaten worden in dit rapport uiteengezet.

Naast een beschrijving van de doelgroep van Wmo-cliënten en een uitleg van de onderzoeksopzet, staat in dit rapport een beschrijving van de resultaten van het CEO Wmo. De rapportage begint met een samenvatting van belangrijkste bevindingen van het onderzoek.

SAMENVATTING



Clïentervaringsonderzoek 2022 (over het jaar 2021)

In juni 2022 hebben in totaal 860 Wmo-clïënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of een online vragenlijst. Dat is een respons van 30%. De respons is daarmee minder dan eerdere jaren waarin er een respons was van 50-60%. Hulp in de huishouding (68%) en een collectief vervoerspasje (60%) zijn de meest ontvangen Wmo-ondersteuning binnen de respondenten.

Minder tevreden over contact met team Wmo, meer tevreden over het effect en de kwaliteit van de ondersteuning

Clïënten zijn over 2021 minder tevreden over het contact met het Wmo-team en dan met name over de snelheid waarmee ze geholpen werden (69%, -8% ten opzichte van 2020) en het samen zoeken naar oplossingen met de medewerker (71%, -7% t.o.v. 2020). Ook was er een kleine afname in de mate waarin zij zich serieus genomen voelde (84%, -3% t.o.v. 2020), maar de clïënten wisten wel iets beter waar zij terecht konden met hun hulpvraag (72%, +2% t.o.v. 2020).

De grootste verbetering ten opzichte van 2020 is in het effect van de ondersteuning op de kwaliteit van leven (83%, +9% t.o.v. 2020). Ook was er een kleine verbetering in het beter dingen kunnen doen (84%) en beter kunnen redden (86%) door de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag (86%).

De bekendheid met de onafhankelijk ondersteuner is afgenomen van 45% in 2020 naar 31% in 2021.

Ten opzichte van de benchmark met omliggende en vergelijkbare gemeenten scoort Maastricht lager op de aspecten over het contact met team Wmo en ongeveer gelijk of iets beter dan de aspecten over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Maastricht scoort 10% lager op de bekendheid met de onafhankelijk ondersteuner vergeleken met de benchmark van omliggende gemeenten en 1% lager op de benchmark met vergelijkbare gemeenten in Nederland.

Het merendeel heeft geen verbeteringsuggesties (75%). De gegeven suggesties gaan vooral over de communicatie over de mogelijkheden, de wachttijden en de afstemming van de ondersteuning op de hulpvraag.

Zeer tevreden over de kwaliteit en het effect van verschillende type ondersteuning

Per type ondersteuning scoren de verschillende aspecten over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning tussen de 79-93%. De laagste tevredenheid is over het effect van het collectief vervoer op een betere kwaliteit van leven (79%). De tevredenheid over de kwaliteit en het effect van huishoudelijke hulp kan worden vergeleken met 2020. Deze clïënten zijn iets tevredener over het beter dingen kunnen doen (81%, +3%) en een betere kwaliteit van leven (80%, +4%). Iets minder tevreden zijn ze over het beter kunnen redden (85%, -4%), de kwaliteit (81%, -3%) en de mate waarin huishoudelijke hulp past bij de hulpvraag (83%, -2%).



Informele hulp draagt minder bij aan oplossingen dan in 2020

Bijna de helft van de cliënten heeft naast de Wmo-ondersteuning ook informele hulp van familie, vrienden of vrijwilligers (49%). Dit is voor een kwart geregeld door een gezinslid, familie of kennis (26%) en een kwart heeft dit zelf geregeld (23%). Bij 69% helpt de informele hulp goed of voldoende (-6% ten opzichte van 2020), maar bij 17% helpt deze hulp onvoldoende in het komen tot oplossingen. 15% wil meer informele hulp en voor 65% is de hulp goed zoals deze nu is.

Even eenzaam als in 2020, effect corona op eenzaamheid is minder. Ondersteuning op een goede manier geleverd.

Net als in 2020 voelt meer dan de helft van de cliënten (52%) zich vaak of soms eenzaam. Tijdens de corona voelde (34%) zich meer eenzaam (-8% ten opzichte van 2020).

De ondersteuning was voor 76% op een goede manier geleverd tijdens de coronapandemie en 58% kreeg de ondersteuning op dezelfde manier als voor de coronapandemie (-14% t.o.v. 2020). 11% is niet tevreden over de ondersteuning tijdens de pandemie en heeft dit opgelost met de hulp van familie, vrienden en burens (68%, +34% t.o.v. 2020), tijdelijk betaalde hulp (8%, +3%) of anders (30%, +5%). Voor 64% werd het niet opgelost (+30% t.o.v. 2020). De helft van de cliënten vindt dat zij goed zijn geïnformeerd door de (zorg)aanbieder tijdens corona, 17% vindt dit niet (zo) goed (hetzelfde in 2020).

Sociale contacten het meeste gemist tijdens corona

Net als in 2020 werd sociale contacten met familie, vrienden en burens door meer dan de helft het meest gemist (54%) tijdens de corona-pandemie. Ook miste cliënten het om gewoon een praatje te maken (9%), naar een ontmoetingsplek te gaan (8%) en voldoende te bewegen/sporten (6%). Ten opzichte van 2020 werd naar een ontmoetingsplaats gaan (-4%) minder vaak genoemd.

Cliënten voelen zich slecht in balans en worden belemmerd door gezondheid

Maar een op de drie voelt zich (zeer) goed in balans (29%), bijna de helft is matig in balans (46%) en een op de vijf geeft aan (zeer) slecht in balans te zijn (19%). De helft van de cliënten die matig tot zeer slecht in balans zijn gaf aan dat dit door lichamelijke klachten komt (49%). Bij 22% komt dit door mentale klachten, 15% door moeite met dagelijks functioneren en 14% door sociale problemen. Een derde van de cliënten wordt **niet** door hun gezondheid belemmerd in het dagelijks functioneren (29%) en deelname aan de maatschappij (31%). 69% geeft aan nogal tot heel veel belemmerd te worden in hun dagelijks functioneren en 66% in deelname aan de maatschappij.



RESULTATEN



1 Profiel respondenten



1. Profiel respondentent

De doelgroep van het CEO wordt gevormd door alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt, inclusief de cliënten Beschermd Wonen.

In 2021 voldeden 10.503 cliënten aan de criteria van de doelgroep. Een gestratificeerde steekproef van 2.874 cliënten uit deze groep is aangeschreven.

In totaal zijn 860 bruikbare vragenlijsten binnengekomen. Dat is 30%. De respons in 2017, 2018 en 2020 was 50-60%. Er zijn een aantal mogelijke verklaringen waarom de respons lager is dan voorgaande jaren:

- De vragenlijst is dit jaar in juni verstuurd, voorgaande jaren is het CEO Wmo onderzoek uitgevraagd in april;
- Door een technische fout kregen cliënten de uitnodiging met de verkeerde naam. Na een week is een rectificatie/herinnering gestuurd, dit is eerder dan voorgaande jaren.
- De vragenlijst was dit jaar aanzienlijk langer dan voorgaande jaren. Hoe langer de vragenlijst is, hoe minder mensen bereid zijn deze in te vullen.

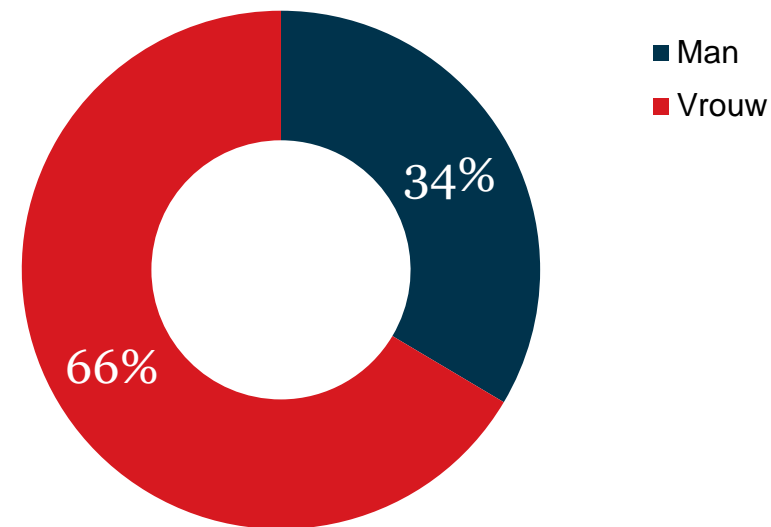
Het complete responsoverzicht is terug te vinden in de *Onderzoeksaanpak*.

De figuren hiernaast laten het respondentenprofiel zien:

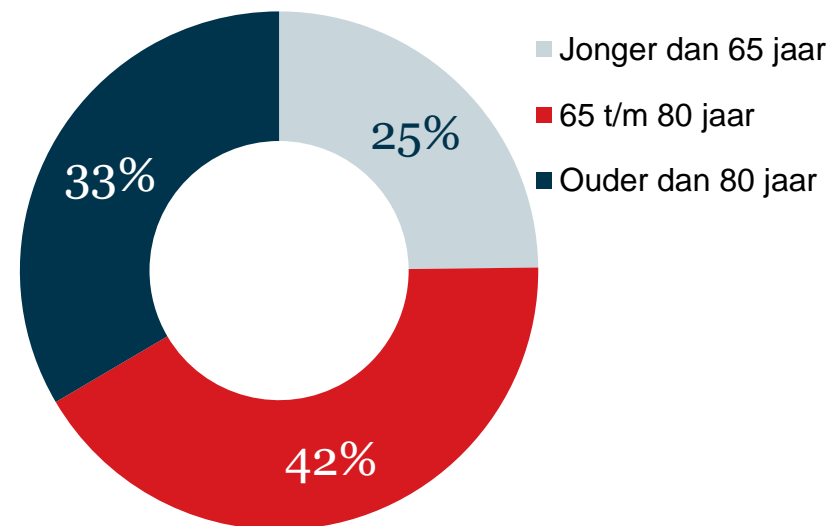
- 2 op de 3 respondenten is vrouw (66%);
- 25% is jonger dan 65 jaar, 42% is tussen 65 en 80 jaar en de resterende 33% is de 80 gepasseerd;
- de gemiddelde leeftijd van de WMO-clieñten die deelnamen is 71 jaar.



Geslacht



Leeftijd*



* Leeftijd is berekend op basis van geboortjaar. Het is dus geen exacte leeftijd maar een benadering. De leeftijd van 38 respondenten (4%) mist omdat respondenten geen geboortedatum hebben ingevuld of jonger zijn dan 18 jaar. Deze respondenten zijn wel meegenomen in de resultaten.

1. Profiel respondententen - vervolg

Van de 860 respondententen, hebben 692 respondententen ondersteuning ontvangen in de periode van 1 juli 2021 en 31 december 2021. De overige respondententen hebben geen ondersteuning ontvangen (bijvoorbeeld omdat de aanvraag in behandeling of afgewezen is). De figuur hiernaast laat zien welke ondersteuning deze 692 respondententen vanuit de gemeente (hebben) ontvangen. Het gaat hierbij om Zorg in Natura en ondersteuning via een persoonsgebonden budget.

Hulp in de huishouding (68%) en een collectief vervoerspasje (60%) blijken veruit de meest voorkomende vormen van ondersteuning. Een gestratificeerde steekproef is getrokken om meer cliënten te bereiken met een andere ondersteuning dan de twee meest voorkomende. Ten opzichte van 2020 is er:

- een groter aandeel aan cliënten met hulp in de huishouding (+5%), een collectief vervoerspasje (+24%), een woonvoorziening/woningaanpassing (+10%), een rolstoel (+8%) en/of een scootmobiel (+3%);
- een kleiner aandeel dat begeleiding krijgt bij het aanbrengen van structuur (-6%).

Onder de 692 respondententen die een vorm van ondersteuning via de wmo ontvangt, geeft 70% aan meer dan 1 vorm van ondersteuning te hebben ontvangen. De meest voorkomende combinaties van ondersteuning zijn huishoudelijke hulp en collectief vervoer (52%), een rolstoel of scootmobiel en collectief vervoer (35%) en een rolstoel of scootmobiel en huishoudelijke hulp (34%).



Ontvangen ondersteuning



2

Wmo ondersteuning



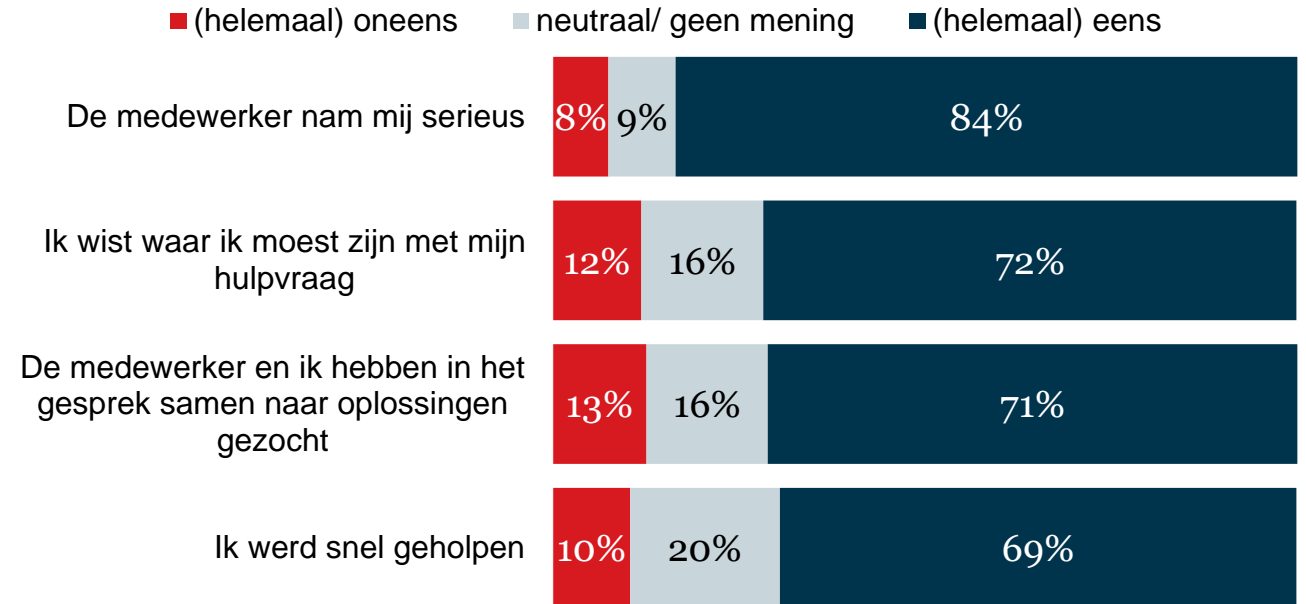
2.1 Tevredenheidsscores 2021

Onder cliënten die tussen 1 juli 2021 en 31 december 2021 contact hebben opgenomen met team Wmo voor een hulpvraag is de tevredenheid uitgevraagd. Dit zijn de nieuwe cliënten Wmo die niet eerder een Wmo beschikking ontvingen. Dat bleek voor ongeveer 1 op de 5 respondenten het geval.

Aan deze cliënten is gevraagd om aan te geven hoe er met hun hulpvraag is omgegaan:

- 84% van de respondenten voelde zich serieus genomen en 8% voelde zich **niet** serieus genomen.
- 72% wist waar zij met hun hulpvraag moesten zijn, 12% wist dit **niet**.
- 71% heeft samen met een medewerker naar oplossingen gezocht en 13% geeft aan dit **niet** gedaan te hebben.
- 69% van de cliënten geeft aan dat zij snel geholpen werden en 10% werd **niet** snel geholpen.

Contact met WMO-team 2021



2.1 Tevredenheidsscores 2021

Een op de drie respondenten is bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (31%).

Zij weten dat ze hulp kunnen krijgen van een onafhankelijke ondersteuner via:

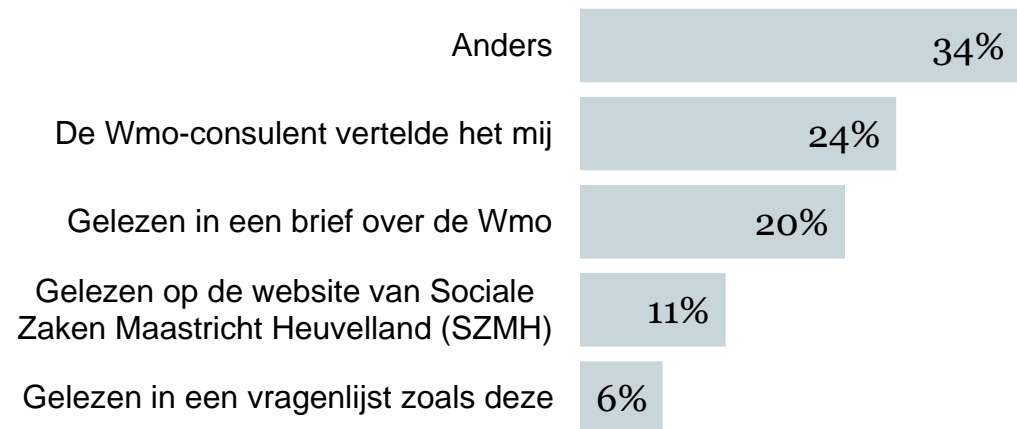
- de Wmo-consulent (24%)
- een brief over de Wmo (20%)
- de website van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (SZMH) (11%)
- een vragenlijst als deze (6%)
- anders (34%) bijvoorbeeld via kennissen/familie/vrienden, de huisarts, ergotherapeut of via de begeleiding die zij krijgen (in de bijlagen staan alle letterlijke antwoorden opgenomen.)

Van de respondenten die bekend zijn met de onafhankelijke ondersteuner (31%) heeft:

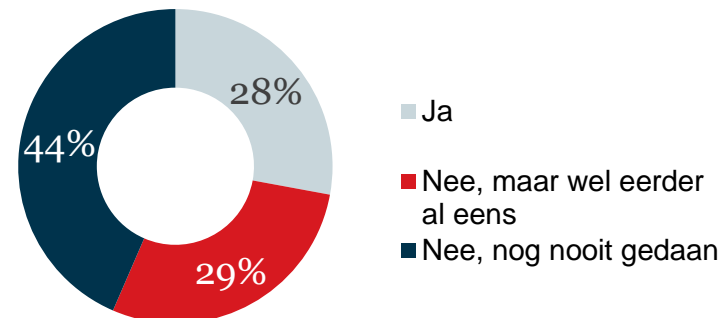
- 28% er in de laatste 6 maanden van 2021 gebruikt van gemaakt
- 29% er eerder gebruikt van gemaakt maar niet in de laatste 6 maanden van 2021
- 44% er nog nooit gebruik van gemaakt.



Bekendheid onafhankelijke ondersteuner



Gebruik onafhankelijke ondersteuner



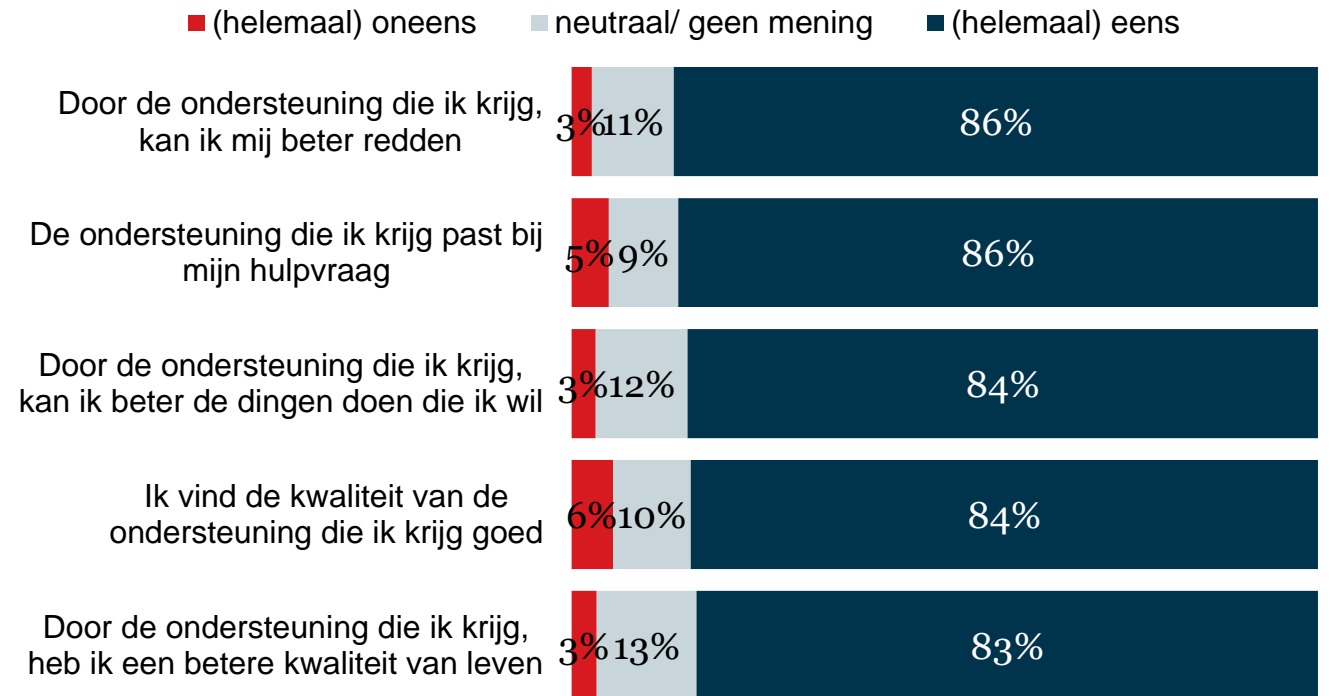
2.1 Tevredenheidsscores 2021 - vervolg

Het gros van de cliënten (4 op de 5) is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en het effect dat dit op hun leven heeft.

- 86% is tevreden over het effect van de ondersteuning op het beter kunnen redden en de mate waarin de ondersteuning aansluit op de hulpvraag.
- 84% vindt dat de ondersteuning helpt bij het beter kunnen doen van de dingen die zij willen en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is.
- 83% geeft aan dat de ondersteuning bijdraagt aan een betere kwaliteit van leven.

De tevredenheidsscores per type ondersteuning worden in hoofdstuk 3 “Analyse naar vorm” gepresenteerd.

Kwaliteit en effect ondersteuning



2.2 Ontwikkeling tevredenheid

Als we de tevredenheidsscores van 2021 afzetten tegen die van 2017, 2018 en 2020, dan zien we dat:

- respondenten minder tevreden zijn over het contact met het wmo-team dan in 2018 en 2020:
 - grootste daling in hoe snel zij geholpen werden (-8%) en het samen zoeken naar oplossingen met de medewerker (-7%).
 - kleine verandering in het aandeel dat zich serieus genomen voelde (-3%) en wist waar zij met hun hulpvraag terecht konden (+2%).
- de tevredenheid over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning gelijk of verbeterd is ten opzichte van de voorgaande jaren:
 - de grootste verbetering is te zien in de tevredenheid over het effect van de ondersteuning op het verbeteren van de kwaliteit van leven (+9%).
 - kleine stijging in “beter dingen doen die ik wil”(4%), “past bij mijn hulpvraag”(2 %) en “kan ik mij beter redden” (2%).
- afname in de bekendheid met de onafhankelijke ondersteuner (-14% ten opzichte van 2020).



Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		2017	2018	2020	2021	Δ 2020/ 2021
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	71	74	70	72	+2
	Ik werd snel geholpen	69	75	77	69	-8
	De medewerker nam mij serieus	78	86	87	84	-3
	Medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	70	79	78	71	-7
Kwaliteit onder- steuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	82	84	84	84	=
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	80	83	84	86	+2
Effect onder- steuning	Door ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	76	81	80	84	+4
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	79	83	84	86	+2
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	74	75	74	83	+9
Bekend met onafhankelijke ondersteuner		34	32	45	31	-14

2.3 Verschil met omliggende gemeenten

In de tabel hiernaast worden de tevredenheidsscores van 2021 afgezet tegen een benchmark van omliggende gemeenten (gemiddelde scores over Maastricht, Valkenburg aan de Geul, Meerssen en Gulpen-Wittem)*.

- Over het contact met het wmo-team zijn de respondenten in gemeente Maastricht iets minder tevreden dan de andere gemeenten.
 - de tevredenheid over waar zij terecht konden en het samen zoeken naar oplossingen is 4% lager dan de benchmark en de snelheid waarmee zij geholpen werden was 2% lager.
 - cliënten in Maastricht zijn iets tevredener over de mate waarin zij serieus genomen werden (+2% ten opzichte van de benchmark).
- Over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning is de tevredenheid ongeveer gelijk aan de benchmark. Over het effect op de kwaliteit van leven zijn respondenten uit Maastricht iets tevredener (+3%) dan de benchmark.
- In de gemeente Maastricht zijn de respondenten minder bekend met de onafhankelijk ondersteuner dan in de andere gemeenten (-10%).



Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		Maastricht	Benchmark*	Δ
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	72	76	-4
	Ik werd snel geholpen	69	71	-2
	De medewerker nam mij serieus	84	82	+2
	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	71	75	-4
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	83	+1
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	86	85	+1
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	84	83	+1
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	86	87	-1
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	83	80	+3
Bekend met onafhankelijke ondersteuner		31	41	-10

* De benchmark is gebaseerd op de meting over 2021 en is het gemiddelde van de resultaten van Maastricht, Meerssen, Gulpen-Wittem en Valkenburg aan de Geul. Van Vaals en Eijsden-Margraten zijn geen gegevens bekend over 2021 ten tijde van deze rapportage (rapportagejaar 2022). De percentages in de benchmark zijn afgerond op hele percentages. Daarom kan de verschillscore iets afwijken (+1 of -1). De waarde in de tabel is juist.

2.4 Verschil met vergelijkbare gemeenten

In de tabel hiernaast worden de tevredenheidsscores van 2021 afgezet tegen een benchmark van enkele vergelijkbare gemeenten in Nederland (gemiddelde scores over Maastricht, Roermond (Limburg), Dordrecht (Randstad) en Enschede (Noordoosten))*.

- Respondenten uit Maastricht zijn minder tevreden over het contact met team Wmo dan in de andere gemeenten:
 - de tevredenheid over het samen zoeken naar oplossingen is 9% lager dan de benchmark, over de snelheid waarmee zij geholpen werden is 5% lager en over hoe serieus zij genomen werden is 4% lager.
 - het percentage dat wist waar zij met hun hulpvraag terecht konden is ongeveer gelijk aan de benchmark (-1%)
- De kwaliteit van de ondersteuning wordt ongeveer hetzelfde beoordeeld als de benchmark
- Over het effect van de ondersteuning zijn respondenten in Maastricht even tevreden of iets tevredener dan de benchmark:
 - de mate waarin de ondersteuning zorgt voor het beter dingen kunnen doen en een betere kwaliteit van leven zijn 3% hoger dan de benchmark en het beter kunnen redden is 2% hoger.
- In de gemeente Maastricht zijn de respondenten ongeveer even bekend met de onafhankelijk ondersteuner als de benchmark (-1%).



Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		M	R	D	E	Benchmark*	Δ*
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	72	71	79	70	73	-1
	Ik werd snel geholpen	69	73	82	71	74	-5
	De medewerker nam mij serieus	84	90	92	86	88	-4
	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	71	85	83	79	80	-9
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	86	86	81	84	=
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	86	87	85	82	85	+1
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	84	80	79	81	81	+3
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	86	85	83	83	84	+2
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	83	81	76	79	80	+3
Bekend met onafhankelijke ondersteuner		31	25	43	29	32	-1

* De benchmark is gebaseerd op de meting over 2021 en is het gemiddelde van de resultaten van Maastricht (M), Roermond (R), Dordrecht (D) en Enschede (E).

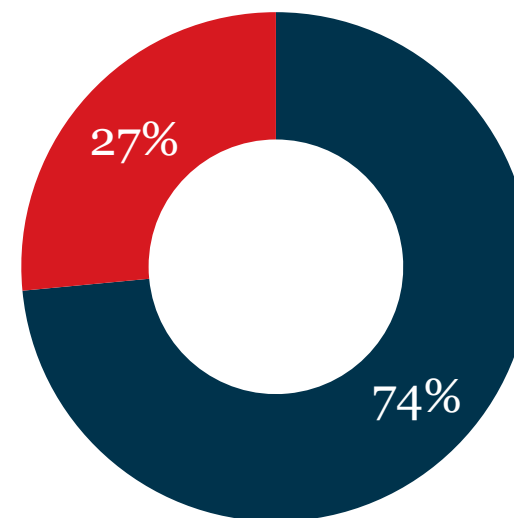
Δ is het verschil tussen de score van Maastricht en de benchmark.

2.5 Verbeterpunten

Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?

- 3 op de 4 cliënten, 74%, is dermate tevreden over de geboden ondersteuning dat zij geen suggesties voor verbetering noemen; in 2020 was dat 84%.
- Cliënten die wel een suggestie doen, willen vooral een betere communicatie over de mogelijke ondersteuning, een betere afstemming op de hulpvraag, snellere afhandeling en kortere wachttijden. Daarnaast vragen zij om betere controle en evaluatie van de kwaliteit en meer uren voor o.a. huishoudelijke hulp. Meerdere respondenten gaven aan graag te willen verhuizen naar een appartement of seniorenwoning, maar dat hier geen gehoor aan gegeven wordt.
- in de bijlagen staan alle letterlijke antwoorden opgenomen.

Als eerste verbeteren



- niks, ik ben al zeer tevreden
- ik heb de volgende verbetersuggestie



3 Analyse naar vorm



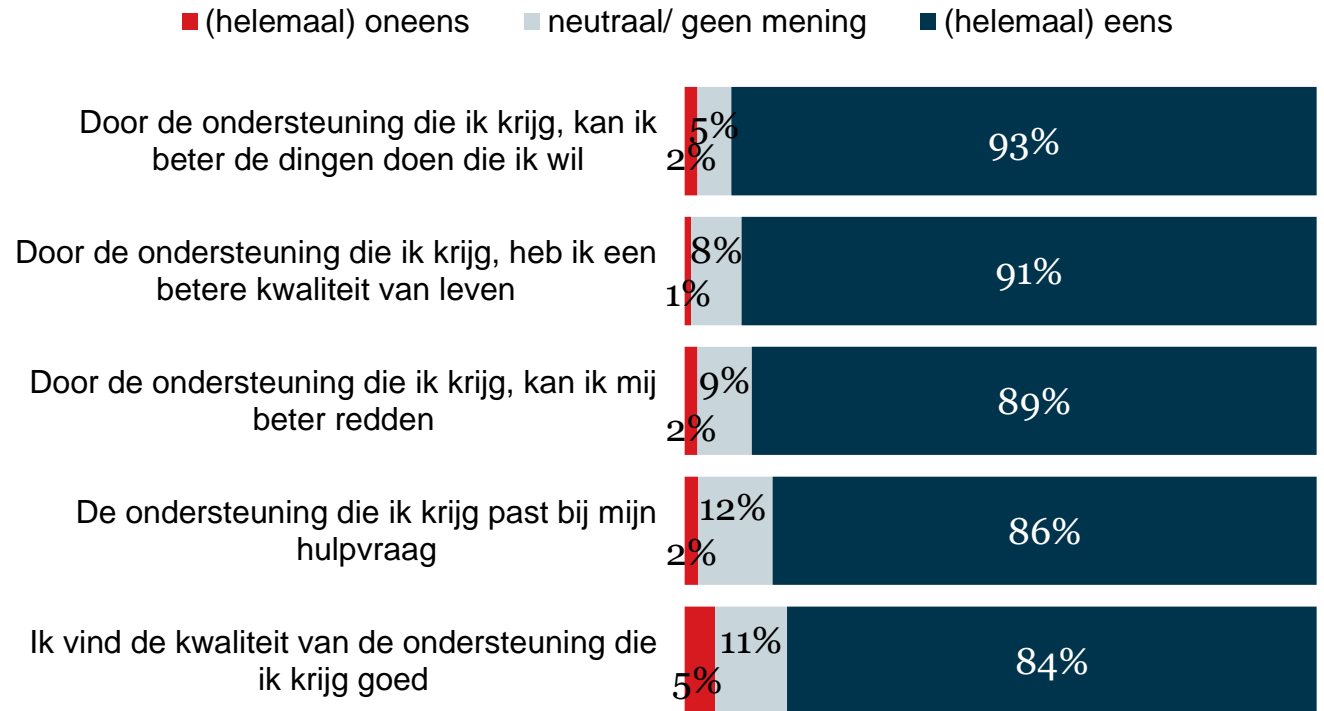
3.1 Tevredenheid rolstoel en scootmobiel

In 2022 is de tevredenheid over het effect en de kwaliteit uitgesplitst in verschillende categorieën om de tevredenheid per type ondersteuning te kunnen analyseren.

Van de respondenten, ontvingen er 218 een rolstoel (n=102), een scootmobiel (n=89), een aangepaste fiets, auto of buggy (n=9) of meerdere van deze voertuigen (n=18) vanuit de wmo. Deze respondenten zijn zeer tevreden over dit type ondersteuning:

- 9 op de 10 vindt dat zij door de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (93%), een betere kwaliteit van leven hebben (91%) en zich beter kunnen redden (89%).
- 4 op de 5 geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (86%) en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (84%).

Waardering Wmo-ondersteuning



3.1 Tevredenheid rolstoel en scootmobiel

Van de respondenten, ontvingen er 102 een rolstoel Deze respondenten zijn zeer tevreden over dit type ondersteuning:

- 9 op de 10 vindt dat zij door de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (90%) en een betere kwaliteit van leven hebben (89%).
- 4 op de 5 geeft aan dat de ondersteuning ervoor zorgt dat zij zich beter kunnen redden (84%), past bij de hulpvraag (82%) en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (81%).

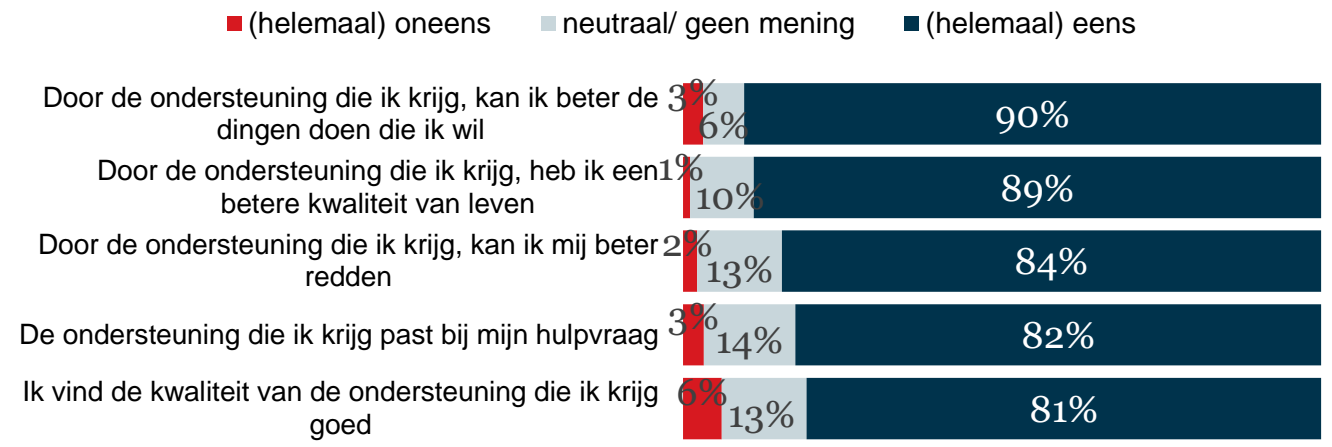
Van de respondenten, ontvingen er 89 een scootmobiel. Ook deze respondenten zijn zeer tevreden over de ondersteuning die zij krijgen. 9 op de 10 vindt dat:

- zij door de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (94%)
- zij zich beter kunnen redden (94%)
- de ondersteuning past bij de hulpvraag (92%)
- de ondersteuning zorgt voor een betere kwaliteit van leven (92%).
- de kwaliteit van de ondersteuning goed is (90%)

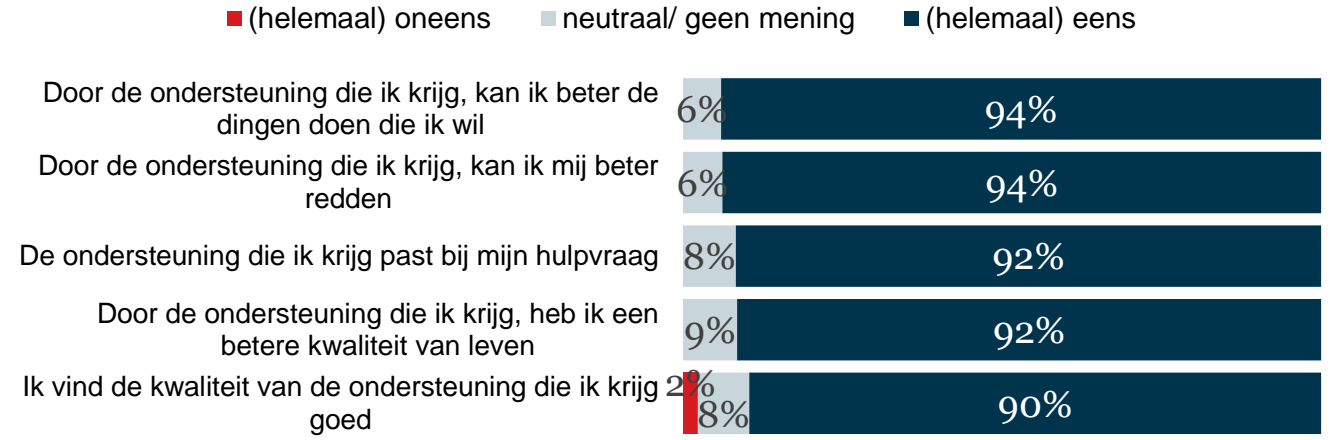
Er kan niet apart gekeken worden naar de tevredenheid van cliënten met een aangepaste fiets, auto of buggy (n=9) of meerdere van deze voertuigen (n=18) omdat deze groepen te klein zijn.



Waardering rolstoel



Waardering scootmobiel



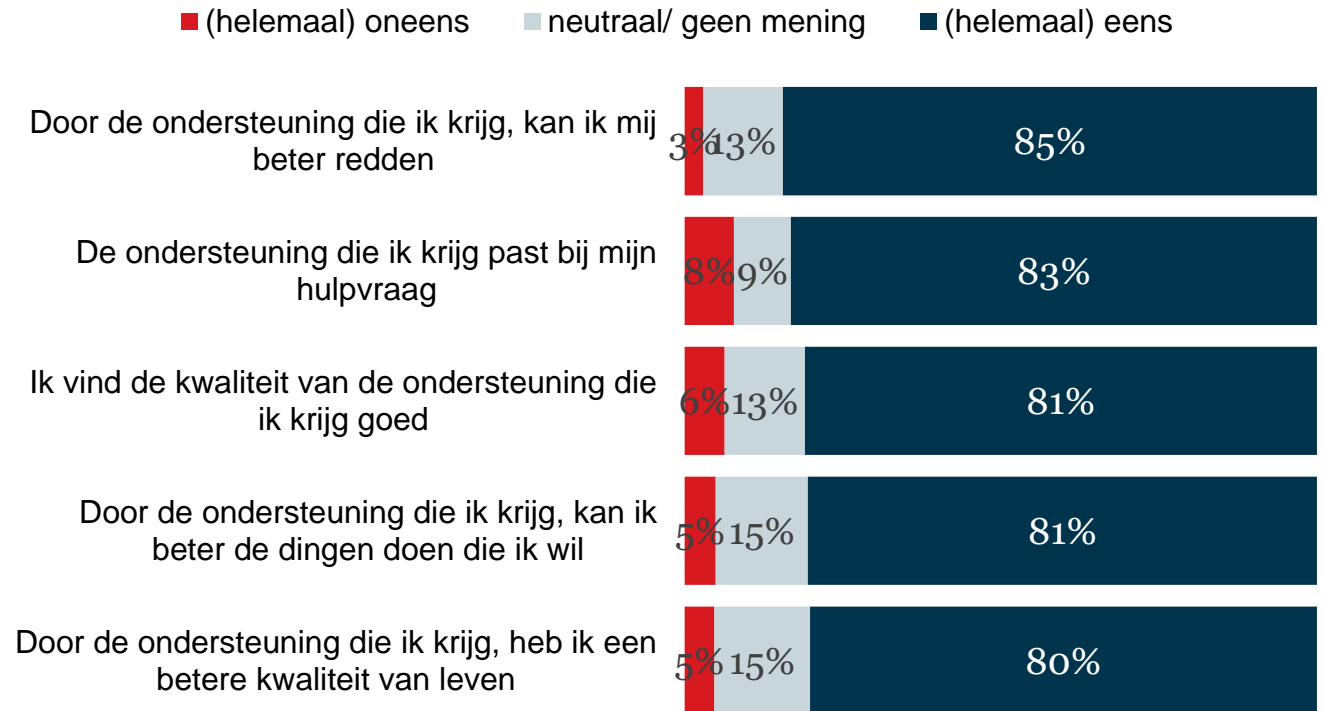
3.2 Tevredenheid huishoudelijke hulp

In 2022 is de tevredenheid over het effect en de kwaliteit uitgesplitst in verschillende categorieën om de tevredenheid per type ondersteuning te kunnen analyseren.

493 respondenten ontvingen vanuit de wmo huishoudelijke hulp. Deze respondenten zijn zeer tevreden over dit type ondersteuning', 4 op de 5 geeft aan dat:

- de ondersteuning ervoor zorgt dat zij zich beter kunnen redden (85%)
- de ondersteuning past bij de hulpvraag (83%)
- de kwaliteit van de ondersteuning (81%)
- de ondersteuning ervoor zorgt dat ze beter dingen kunnen doen (81%)
- de ondersteuning zorgt voor een betere kwaliteit van leven (80%).

Waardering Wmo-ondersteuning



3.3 Tevredenheid huishoudelijke hulp

In de rapportage over 2020 was er ook gekeken naar de tevredenheid over de hulp in het huishouden. Voor de andere soorten wmo-ondersteuning niet, daarom kan alleen voor de huishoudelijke hulp een vergelijking gemaakt worden met het jaar ervoor.

- Respondenten zijn in 2021 iets tevredener over het effect van de ondersteuning op het beter kunnen doen van dingen die ik wil (+3%) en op het verbeteren van de kwaliteit van leven (+4%).
- Over de kwaliteit van de ondersteuning (-3%), de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag (-2%) en het beter kunnen redden (-4%) zijn de respondenten iets minder tevreden in 2021 dan in 2020.

Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		Hulp bij huishouden		
		2020	2021	Δ 2020/2021
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	81	-3
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85	83	-2
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	78	81	+3
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	89	85	-4
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	76	80	+4



3.4 Tevredenheid collectief vervoer

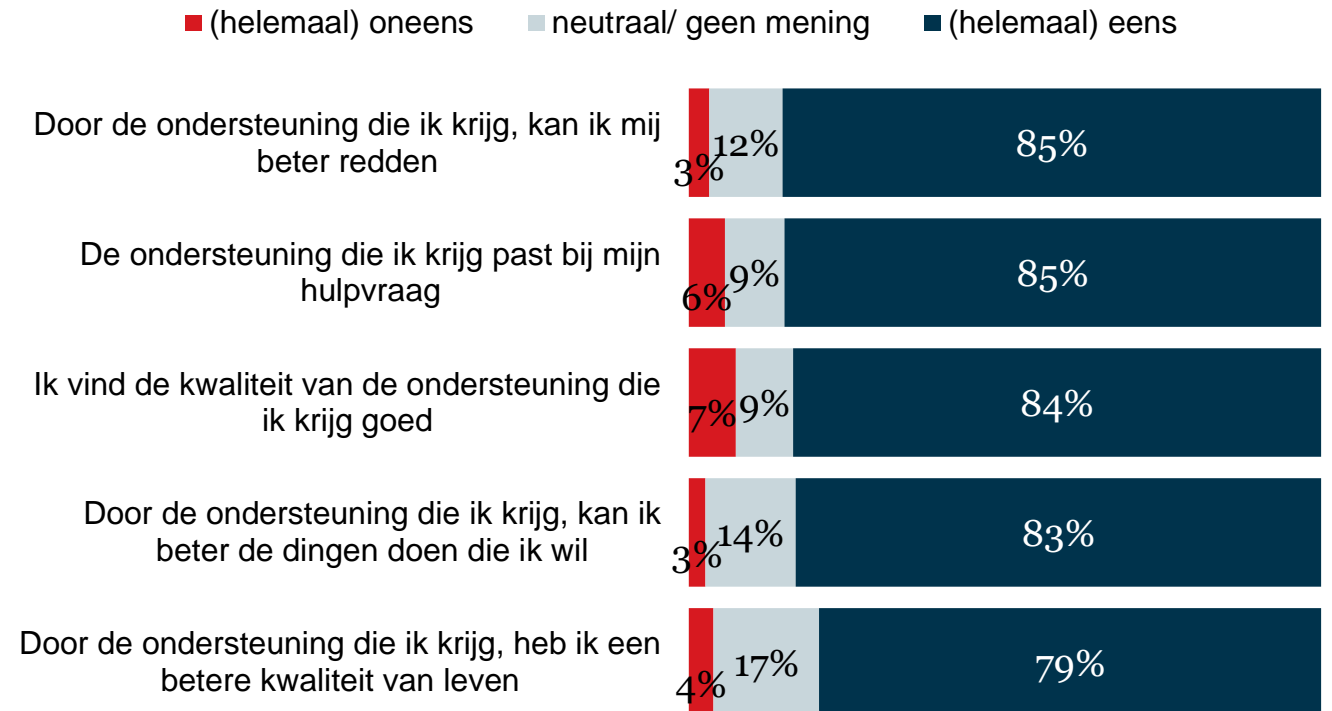
In 2022 is de tevredenheid over het effect en de kwaliteit uitgesplitst in verschillende categorieën om de tevredenheid per type ondersteuning te kunnen analyseren.

427 respondenten hebben een collectief vervoerspasje vanuit de wmo. Over de tevredenheid geeft 4 op de 5 aan tevreden te zijn over:

- de mate waarin de ondersteuning ervoor zorgt dat zij zich beter kunnen redden (85%);
- de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag (85%);
- de kwaliteit van de ondersteuning (84%);
- het beter dingen kunnen doen die ze willen door de ondersteuning (83%);
- de verbetering in kwaliteit van leven door de ondersteuning (79%).



Waardering Wmo-ondersteuning



3.5 Tevredenheid persoonlijke begeleiding

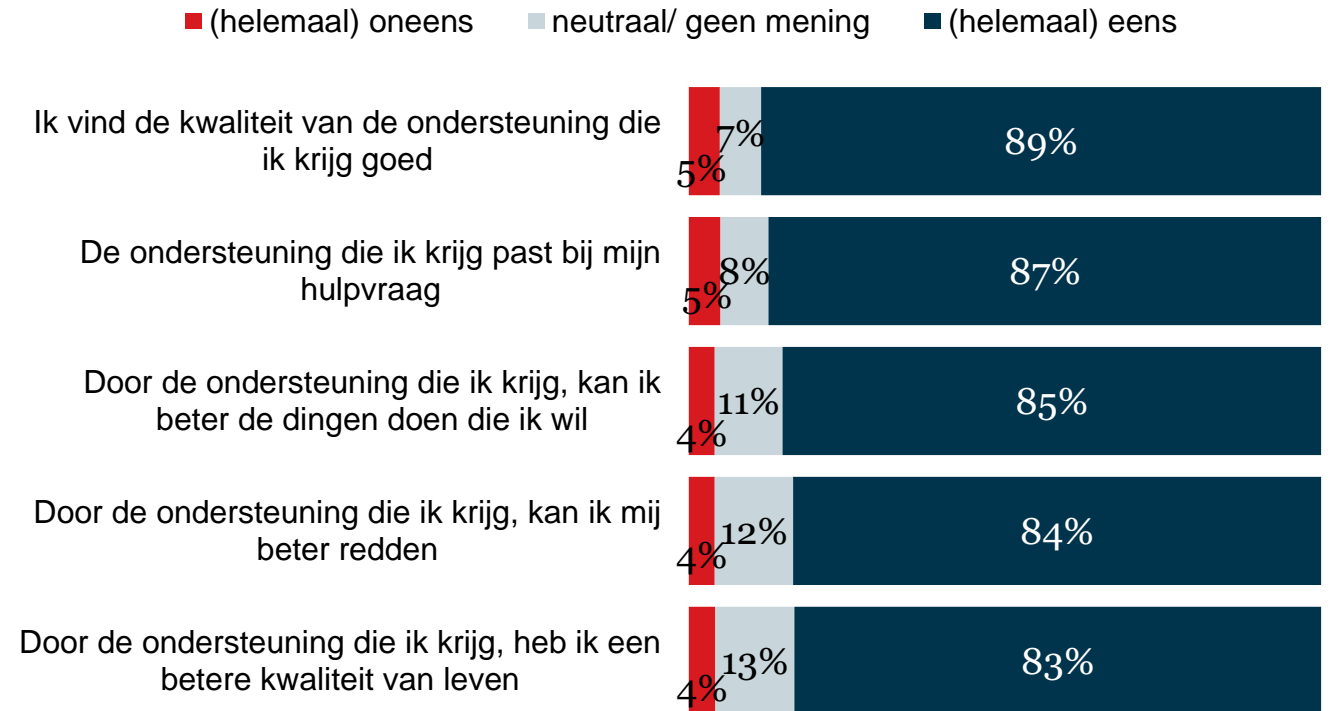
In 2022 is de tevredenheid over het effect en de kwaliteit uitgesplitst in verschillende categorieën om de tevredenheid per type ondersteuning te kunnen analyseren.

Er zijn 124 respondenten die gebruik maakt van persoonlijke begeleiding bij het zelfstandig wonen (n=35), structuur aanbrengen (n=20), dagbesteding (n=12) of een combinatie hiervan (n=57). Het merendeel van de respondenten was tevreden over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning.

- 89% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed.
- 87% vindt dat de begeleiding aansluit bij de hulpvraag.
- 85% kan door de ondersteuning beter de dingen doen die ze willen.
- 84% kan zich beter redden door de ondersteuning.
- 83% heeft een betere kwaliteit van leven.

Het is niet mogelijk de tevredenheid uit te splitsen naar de verschillende vormen van persoonlijke begeleiding omdat de aantallen per groep te klein zijn.

Waardering Wmo-ondersteuning



3.6 Tevredenheid groepsbegeleiding

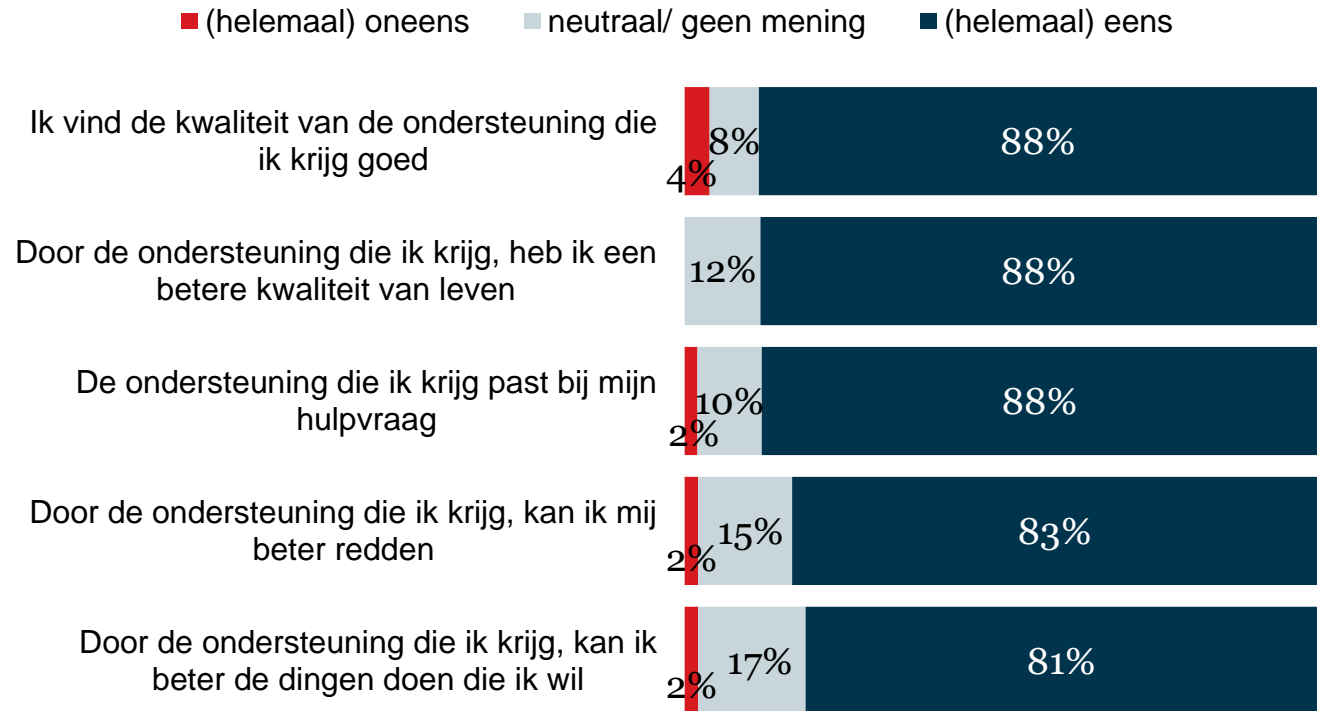
In 2022 is de tevredenheid over het effect en de kwaliteit uitgesplitst in verschillende categorieën om de tevredenheid per type ondersteuning te kunnen analyseren.

Er zijn 52 respondenten die gebruik maakte van groepsbegeleiding bij het zelfstandig wonen (n=4), structuur aanbrengen (n=2), dagbesteding (n=34) of een combinatie hiervan (n=12). Het merendeel van de respondenten is tevreden over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning (let op kleine aantallen).

- 88% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed.
- 88% heeft een betere kwaliteit van leven.
- 88% vindt dat de begeleiding aansluit bij de hulpvraag.
- 83% kan zich beter redden door de ondersteuning.
- 81% kan door de ondersteuning beter de dingen doen die ze willen.

Het is niet mogelijk de tevredenheid uit te splitsen naar de verschillende vormen van groepsbegeleiding omdat de aantallen per groep te klein zijn.

Waardering Wmo-ondersteuning



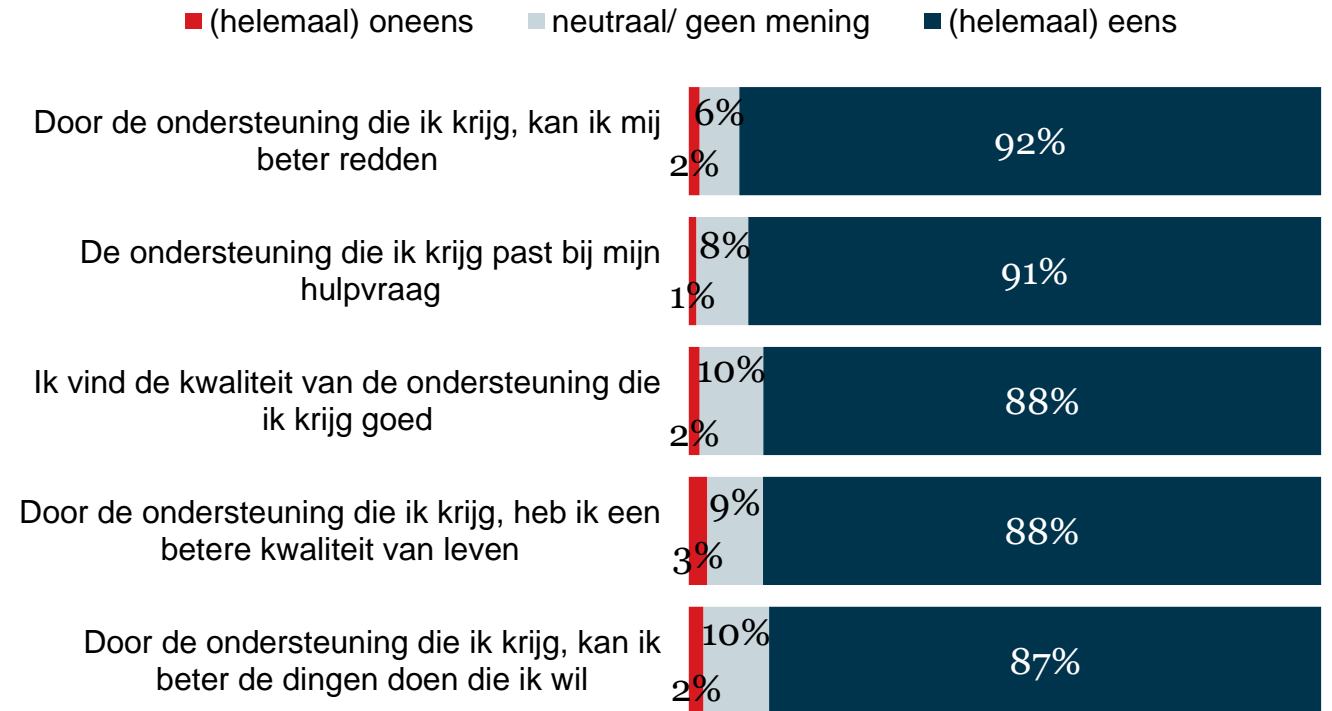
3.7 Tevredenheid andere ondersteuning

In 2022 is de tevredenheid over het effect en de kwaliteit uitgesplitst in verschillende categorieën om de tevredenheid per type ondersteuning te kunnen analyseren.

223 respondenten kregen via de wmo een woonvoorziening of woonaanpassing (n=144), een financiële vergoeding voor vervoer (n=23), kortdurend verblijf (n=4), woonde in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (n=11) of een andere vorm van ondersteuning. Ongeveer 9 op de 10 respondenten is tevreden over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning.

- 92% kan zich beter redden door de ondersteuning.
- 91% vindt dat de begeleiding aansluit bij de hulpvraag.
- 88% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed.
- 88% heeft een betere kwaliteit van leven.
- 87% kan door de ondersteuning beter de dingen doen die ze willen.

Waardering Wmo-ondersteuning



3.5 Tevredenheid andere ondersteuning

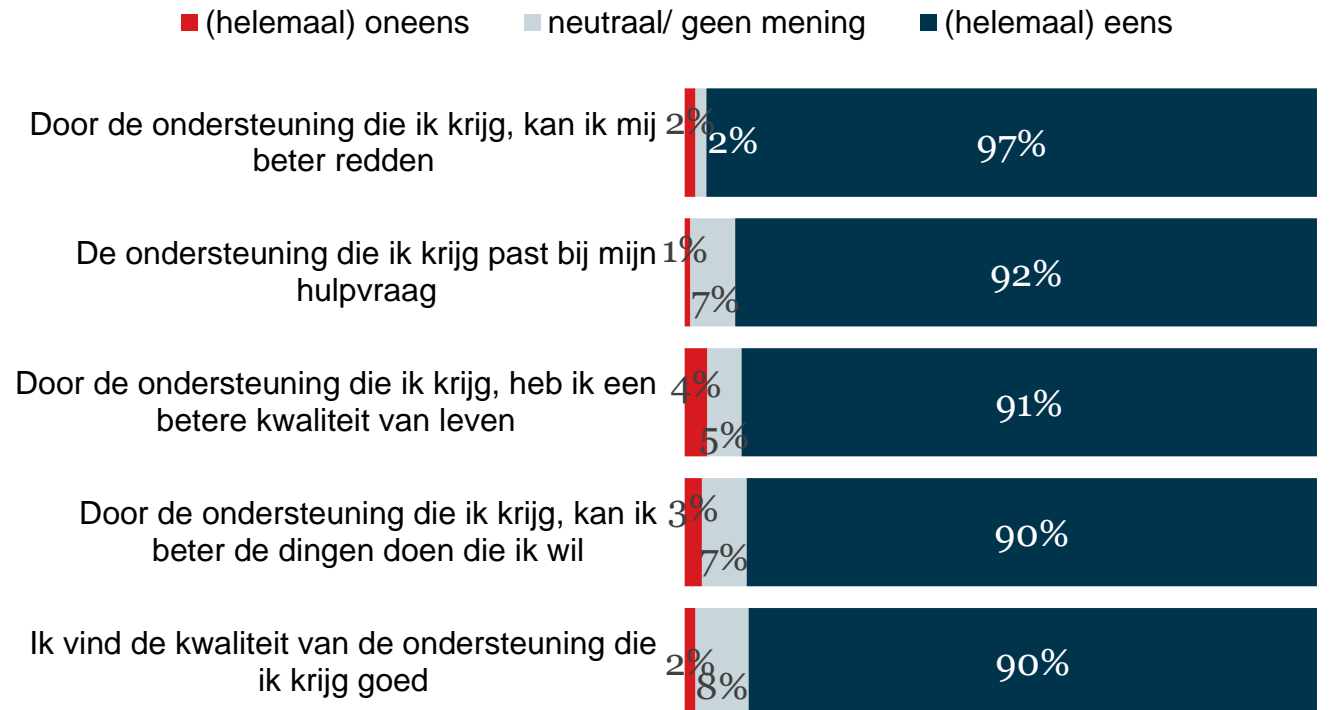
144 respondenten kregen via de wmo een woonvoorziening of woonaanpassing (n=144). 9 op de 10 respondenten is tevreden over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning.

- 97% kan zich beter redden door de ondersteuning.
- 92% vindt dat de begeleiding aansluit bij de hulpvraag.
- 91% heeft een betere kwaliteit van leven.
- 90% kan door de ondersteuning beter de dingen doen die ze willen.
- 90% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed.

Er kan niet apart gekeken worden naar de tevredenheid van cliënten met een financiële vergoeding voor vervoer (n=23), kortdurend verblijf (n=4) of een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (n=11) omdat deze groepen te klein zijn.



Waardering Wmo-ondersteuning



4 Overige ondersteuning

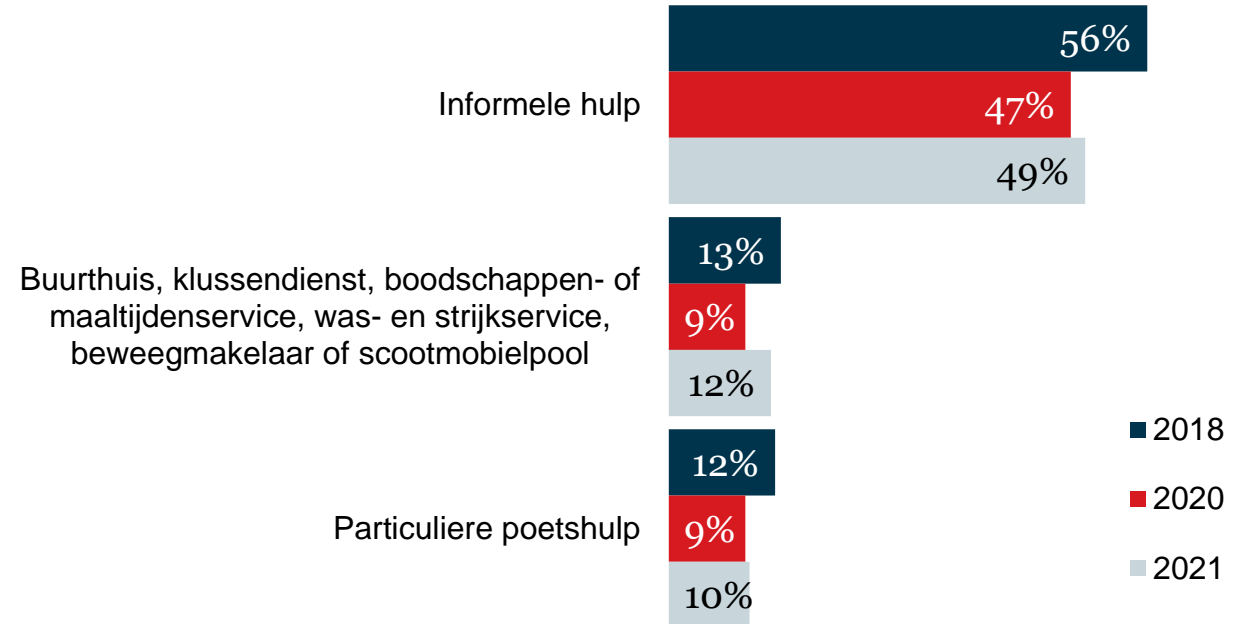


4. Overige ondersteuning

Naast de modelvragenlijst van 10 verplichte vragen zijn er ook weer vragen gesteld over over *informele zorg*. Dit betreft hulp van vrijwilligers, partner, buren, familie of vrienden.

- Bijna de helft van de Wmo-klienten (49%) geeft aan dat zij, naast de hulp van de gemeente, ook informele zorg krijgen. Dit is 9% lager dan in 2018, maar ongeveer gelijk aan 2020.
- 12% maakt gebruik van inloopactiviteiten in een buurthuis (Hoeskamer) of van voorzieningen als een klussendienst, boodschappen- of maaltijdservice, was- en strijkservice, beweegmakelaar of scootmobielpool. Dit is ongeveer gelijk aan 2018 en iets hoger (+3%) dan in 2020.
- 10% van de WMO-cliënten heeft een particuliere poetshulp die helpt bij het huishouden. Dit is ongeveer hetzelfde als in 2020 en 2018.

Ontvangen ondersteuning

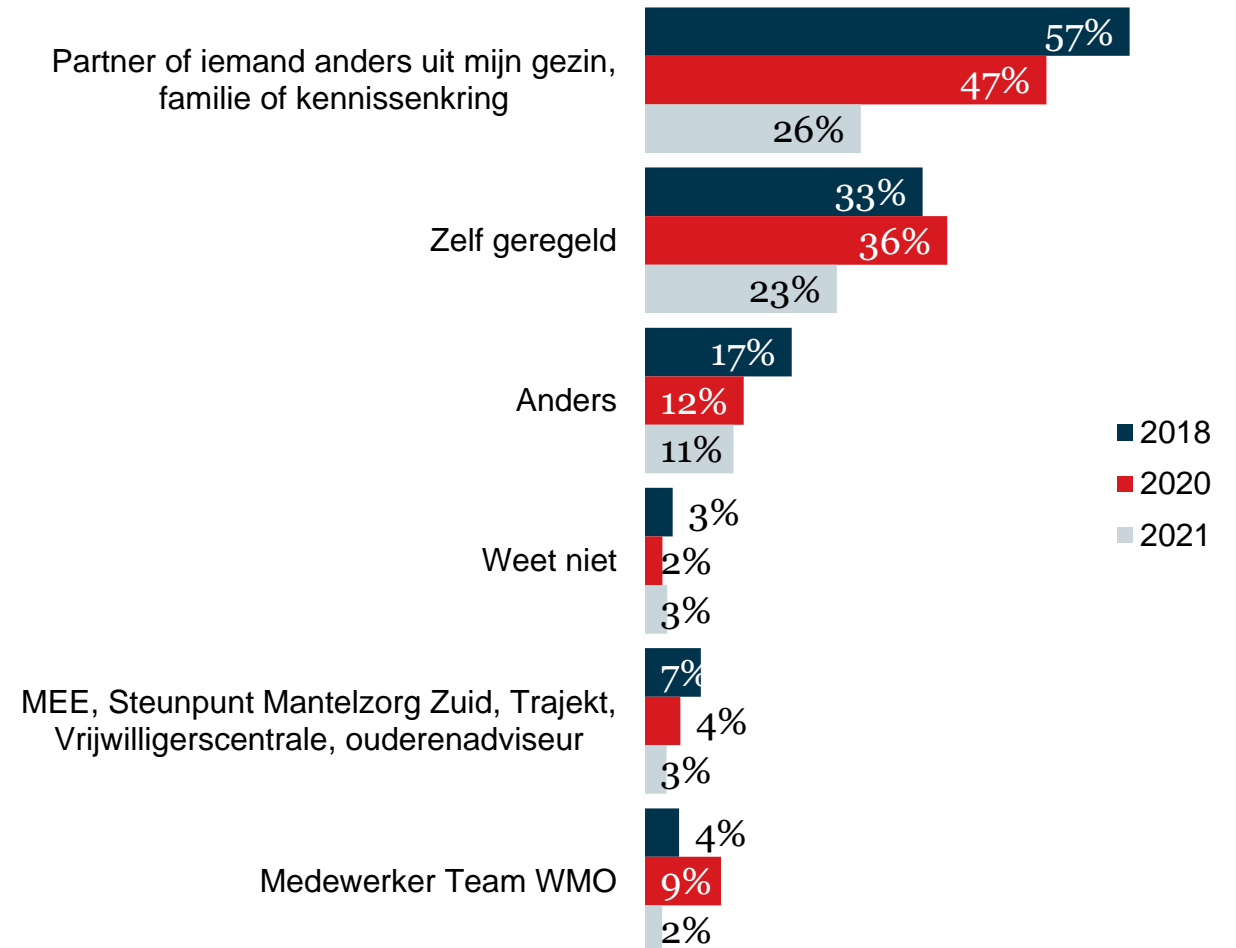


4. Overige ondersteuning

Cliënten die informele hulp krijgen, is gevraagd wie ervoor heeft gezorgd dat zij deze krijgen. Zij konden meerdere antwoorden geven.

- Bij een kwart van de respondenten heeft een partner of iemand anders uit het gezin, familie of vriendenkring de informele hulp geregeld (26%). Dit aandeel is gehalveerd ten opzichte van 2018 en 2020.
- Een kwart geeft aan dat zij hier zelf voor gezorgd hebben (23%), in 2018 en 2020 was dit nog bij 1 op de 3 het geval.
- 3% heeft iemand ingeschakeld van MEE, Steunpunt Mantelzorg Zuid, Trajekt, de Vrijwilligerscentrale of een vrijwillige ouderenadviseur. Dit is ongeveer gelijk als in 2020 en gehalveerd ten opzichte van 2018.
- 2% heeft de informele hulp geregeld via een medewerker van team wmo, dit is ongeveer gelijk aan 2018 (-2%) maar minder dan in 2020 (-7%).

Regelen informele hulp

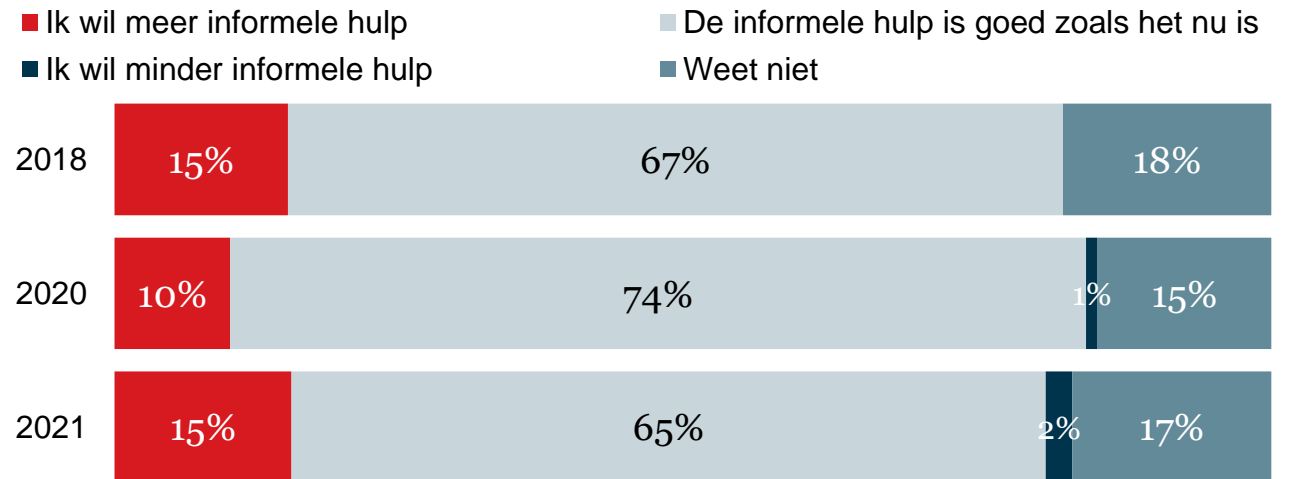
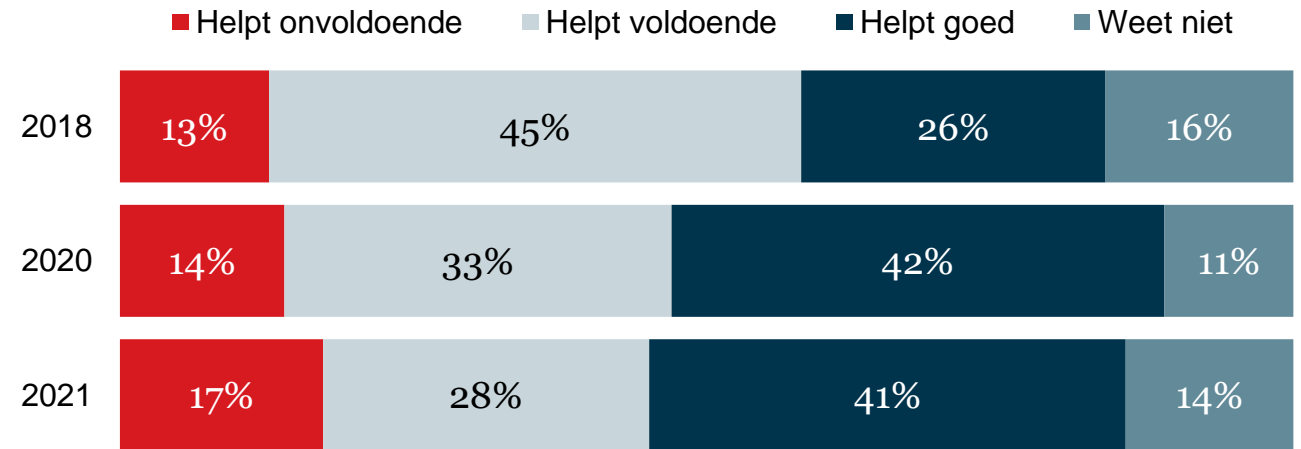


4. Overige ondersteuning

Cliënten met informele zorg is verzocht aan te geven hoe zij deze hulp waarderen.

- 69% is tevreden over de mate waarin de informele zorg helpt om in hun situatie tot oplossingen te komen: 28% voldoende + 41% goed. Respondenten zijn iets minder tevreden dan in 2020 (-6%).
- 17% beoordeelt de informele hulp als onvoldoende. Er is een lichte stijging te zien sinds 2018 in het aandeel respondenten waarbij de informele hulp onvoldoende helpt. (bijlage III geeft een overzicht waarom deze zorg onvoldoende helpt).
- 2 op de 3 respondenten geeft aan dat de informele hulp goed is zoals het nu is. Dit was ongeveer hetzelfde in 2018, maar 9% hoger in 2020.
- Net als in 2018 wil 15% meer informele hulp (+5% ten opzichte van 2020).

Waardering informele hulp



5 Corona- pandemie



5.1 Eenzaamheid tijdens corona-pandemie

In het onderzoek over 2020 en 2021 zijn vragen toegevoegd over de ervaren eenzaamheid en het effect van de corona-pandemie hierop.

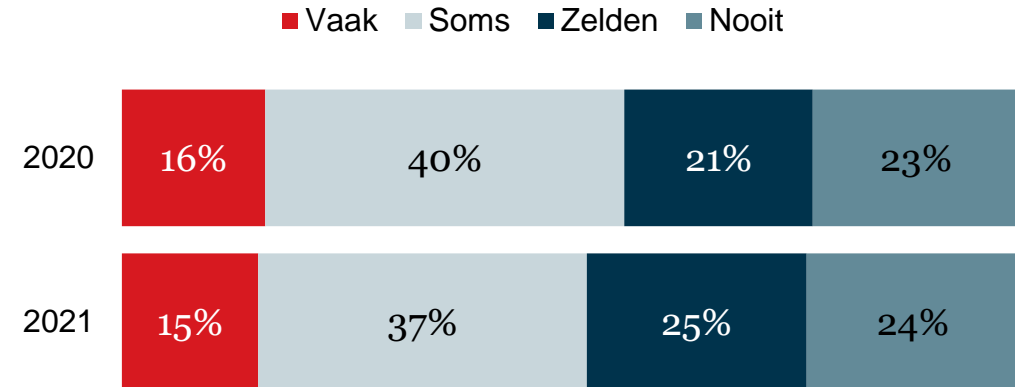
- Meer dan de helft van de cliënten (52%) voelt zich soms of vaak eenzaam: 15% vaak + 15% soms. Dit is 4% lager dan in 2020.
- Een kwart voelt zich nooit eenzaam (24%), dit is hetzelfde als in 2020.
- Een derde voelde zich door de coronacrisis eenzamer (34%), in 2020 was dit 42%.
- Bijna de helft van de respondenten voelde zich tijdens de coronacrisis even eenzaam als ervoor.

In 2020 werden sinds september de corona-maatregelen aangescherpt tot een gedeeltelijke lockdown vanaf oktober. Tijdens de feestdagen in december was er een complete lockdown.

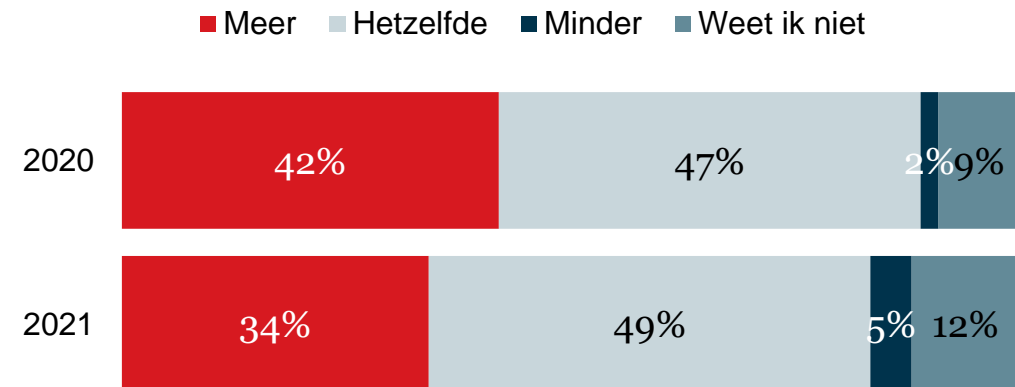
In 2021 werden de maatregelen pas vanaf november weer aangescherpt en werd er een avondlockdown ingesteld. In december was er een harde lockdown.



Voelt u zich wel eens eenzaam?



Voelde u zich door de coronacrisis meer of minder eenzaam?



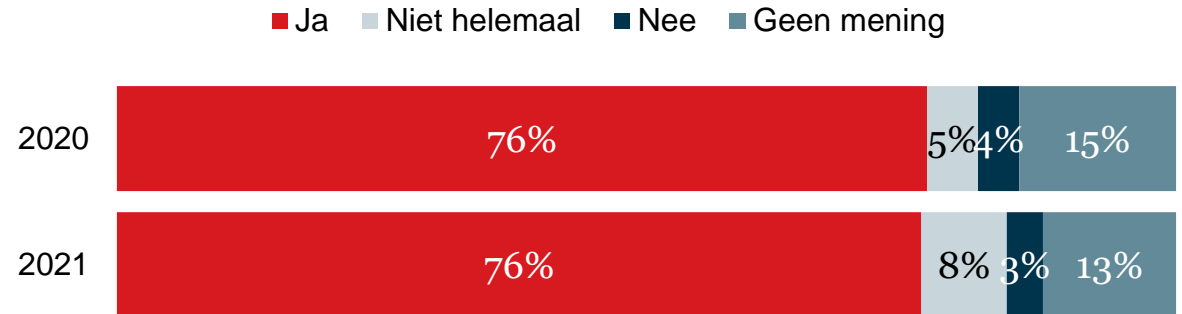
5.2 Ondersteuning tijdens corona-pandemie

In het onderzoek over 2020 en 2021 zijn vragen toegevoegd over de ervaren Wmo-ondersteuning tijdens de corona-pandemie.

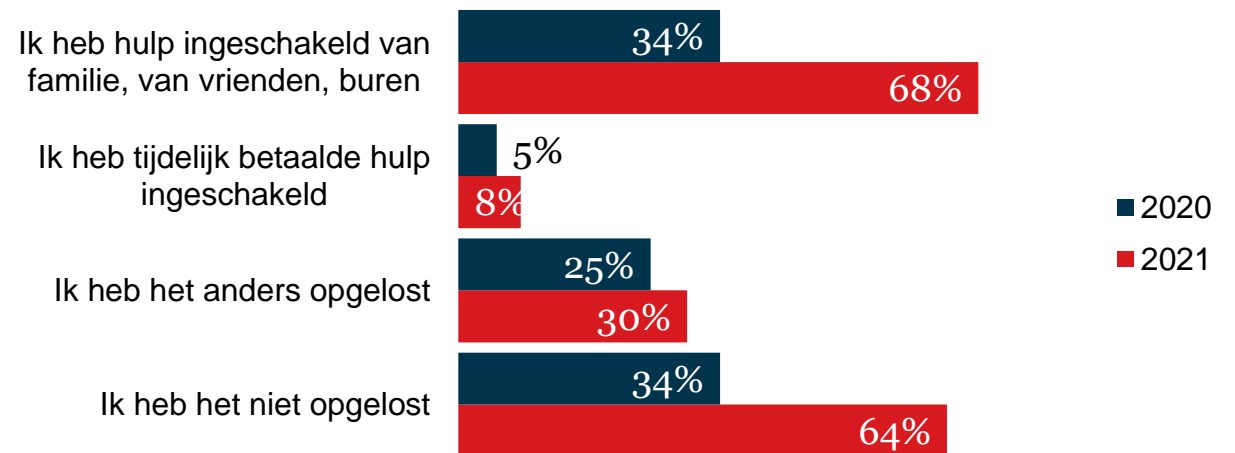
- 19% geeft aan geen ondersteuning te hebben ontvangen in die periode, deze respondenten zijn niet meegenomen in de grafieken hiernaast.
- Van de cliënten die wel ondersteuning hebben gekregen vinden 3 op de 4 dat de Wmo-ondersteuning op een goede manier is geleverd tijdens de corona-pandemie (76%). Dit is hetzelfde als in 2020.
- 11% van de cliënten (n=74) is niet (helemaal) tevreden over de ondersteuning en losten dit als volgt op:
 - 2 op de 3 schakelde de hulp van familie, vrienden of buren in (68%). Dit is een verdubbeling ten opzichte van 2020;
 - een kleine groep van 8% heeft betaalde hulp ingeschakeld;
 - 1 op de 3 heeft het anders opgelost (30%);
 - voor 2 op de 3 werd het niet opgelost (64%), bijna het dubbel ten opzichte van 2020.



Ondersteuning op een goede manier geleverd tijdens corona



Indien nee of niet helemaal

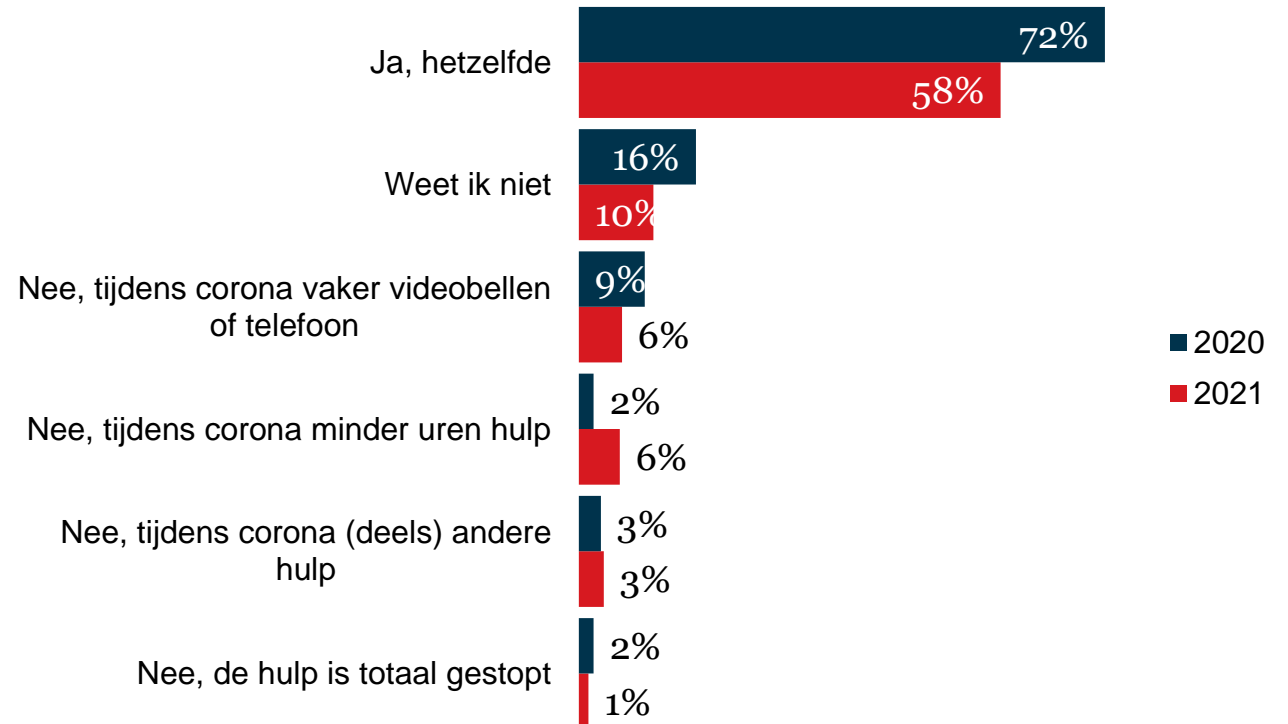


5.2 Ondersteuning tijdens corona-pandemie

Gaf de (zorg)aanbieder de ondersteuning aan u op dezelfde manier tijdens de corona-periode als ervoor? Als het antwoord nee was, konden mensen meerdere antwoorden geven (daarom is het totaal meer dan 100% in de figuur hiernaast).

- Meer dan de helft, 58%, geeft aan de ondersteuning op dezelfde manier te ontvangen tijdens de corona-pandemie als ervoor. In 2020 was dit voor 72% het geval.
- 1 op de 10 cliënten weet het niet (10%).
- Bij 6% van de respondenten was er tijdens de corona-pandemie vaker contact via (video)bellen (-3% ten opzichte van 2020).
- 6% van de respondenten kreeg minder uren hulp tijdens de corona-pandemie (+4% ten opzichte van 2020).
- Kleine aantallen klanten hebben (deels) andere hulp gekregen (3%), of helemaal geen hulp gekregen (1%) (hetzelfde als in 2020).

Ondersteuning op dezelfde manier als ervoor?

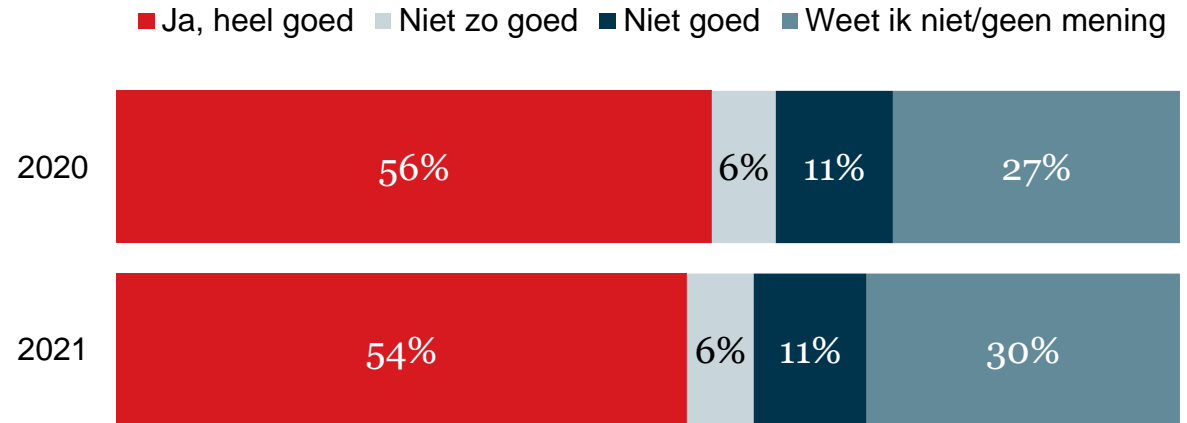


5.3 Informatie tijdens corona

Kreeg u duidelijke informatie van de (zorg)aanbieder over hun ondersteuning aan u tijdens de corona-periode?

- Ruim de helft van de cliënten vond de informatie van hun zorgaanbieder heel goed (54%).
- 1 op de 20 cliënten vond de informatie niet zo goed (6%).
- 1 op de 10 cliënten vond de informatie niet goed (11%).
- De tevredenheid over de informatievoorziening van de (zorg)aanbieder tijdens de corona in 2021 is hetzelfde als in 2020.

Informatie van de (zorg)aanbieder tijdens corona



5.4 Het meeste gemist tijdens coronacrisis

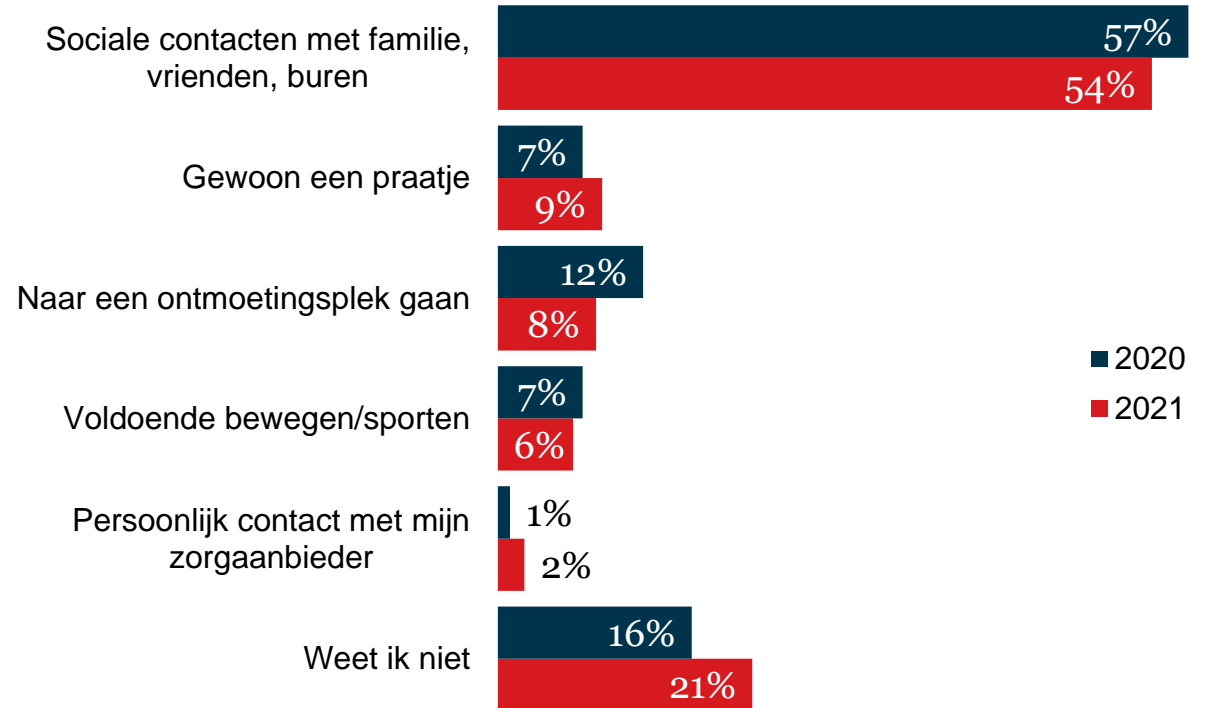
Wat heeft u het meest gemist tijdens de coronacrisis?

- Meer dan de helft van de cliënten heeft sociale contacten het meest gemist (54%).
- 1 op de 10 miste het om gewoon een praatje te maken (9%) en om naar een ontmoetingsplek te gaan (8%).
- Ten opzichte van 2020 werd het naar een ontmoetingsplek gaan iets minder vaak genoemd (-4%).
- Een minderheid heeft voldoende bewegen of sporten (6%) en persoonlijk contact met de zorgaanbieder (2%) het meest gemist.

Kijk je naar alle antwoorden die te maken hebben met sociale interactie, dan mist 71% sociale interactie tijdens corona (77% in 2020).



Meest gemist tijdens de coronacrisis



6 Positieve gezondheid



6.1 Balans

Over 2021 zijn vragen toegevoegd over positieve gezondheid. Respondenten is gevraagd in welke mate zij zich in balans voelen op basis van hoe zij zich lichamelijk en mentaal voelen, of hun leven prettig en zinvol is, of zij meedoen in de maatschappij en hoe het dagelijks leven eruit ziet.

- Maar 1 op de 3 respondenten voelt zich (zeer) goed in balans (3% zeer goed en 26% goed).
- Bijna de helft geeft aan zich matig in balans te voelen (46%).
- Bijna 1 op de 5 respondenten voelt zich (zeer) slecht in balans (13% slecht en 6% zeer slecht).

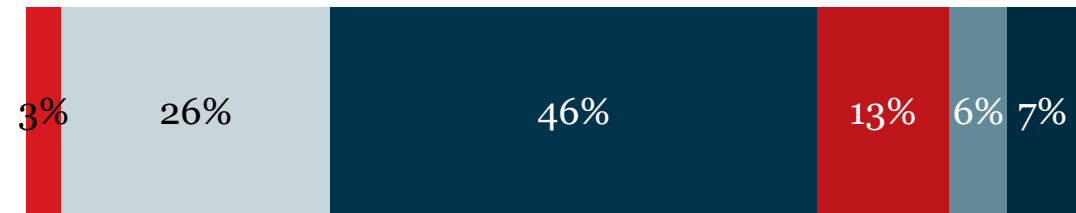
Aan de respondenten die aangaven zich matig tot zeer slecht in balans te voelen, is gevraagd waar dat aan ligt. Zij konden meerdere antwoorden aankruisen.

- 49% geeft aan dat dit door lichamelijke klachten komt;
- 22% wijt het aan mentale klachten;
- 15% heeft moeite met dagelijks functioneren;
- 14% heeft sociale problemen.

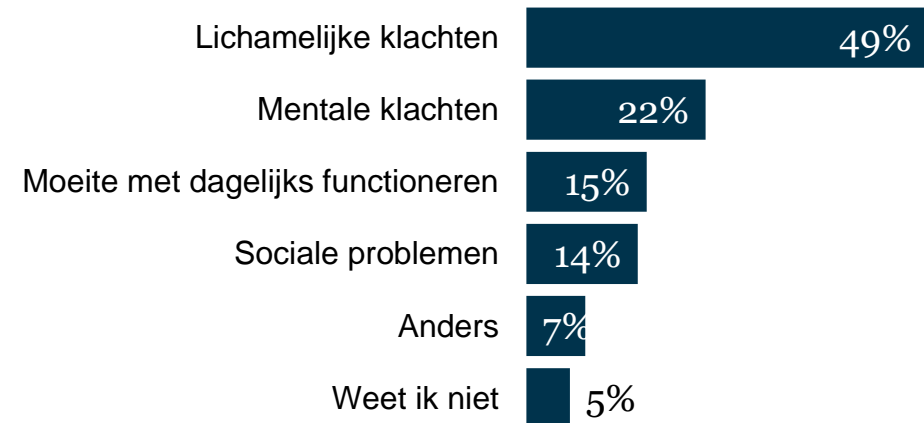


Hoe voelt u zich in balans?

■ Zeer goed ■ Goed ■ Matig ■ Slecht ■ Zeer slecht ■ Weet ik niet



Indien matig, slecht of zeer slecht



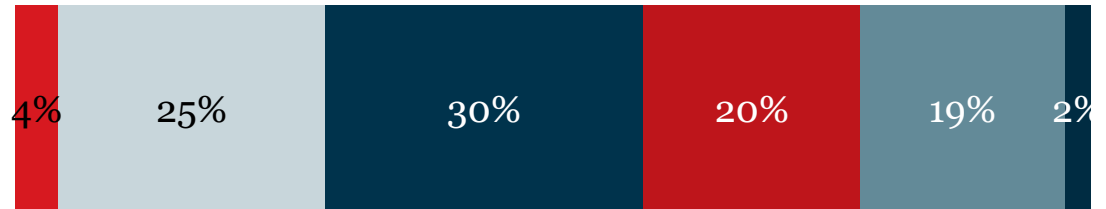
6.2 Belemmeringen

Over 2021 zijn vragen toegevoegd over positieve gezondheid. Respondenten is gevraagd in welke mate zij door hun gezondheid worden belemmerd in hun dagelijks functioneren thuis en in het deelnemen aan het maatschappelijk leven.

- Een op de drie wordt helemaal niet of een beetje belemmerd in hun dagelijks functioneren (29%) en in deelname aan de maatschappij (31%).
- Een derde wordt nogal belemmerd in het dagelijks functioneren (30%)
- Een kwart wordt nogal belemmerd in deelname aan de maatschappij (26%).
- 2 op de 5 wordt (heel) veel belemmerd in het dagelijks functioneren (39%) en in de deelname aan de maatschappij (40%)

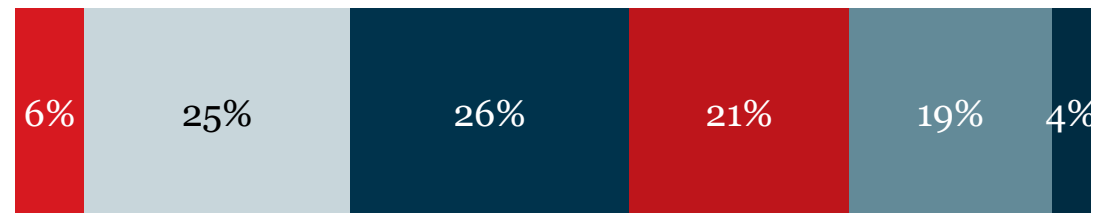
Dagelijks functioneren

■ Helemaal niet ■ Een beetje ■ Nogal ■ Veel ■ Heel veel ■ Weet ik niet



Deelname aan maatschappij

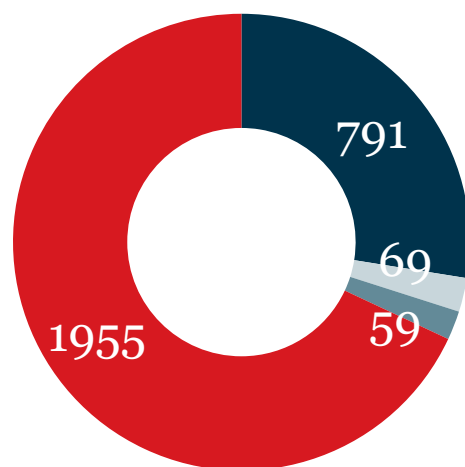
■ Helemaal niet ■ Een beetje ■ Nogal ■ Veel ■ Heel veel ■ Weet ik niet



ONDERZOEKSAANPAK

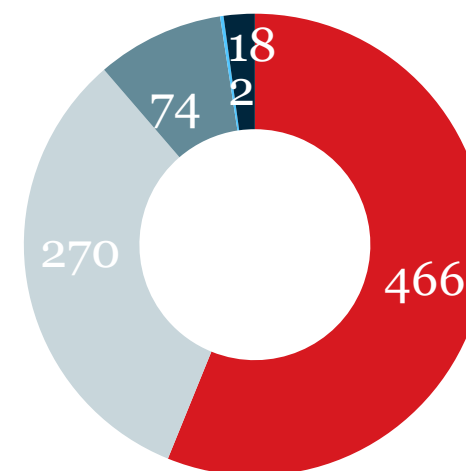


Opdrachtgever	Gemeente Maastricht
Onderzoekspopulatie	Cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015, inclusief Beschermd Wonen (N=10.503).
Onderwerp	Ervaringen met Wmo-voorzieningen en informele zorg, met aandacht voor de corona-periode en positieve gezondheid.
Methodiek	Schriftelijke en online enquêtering.
Veldwerkperiode	Juni 2022
Uitzet	2.874 Wmo-klanten - gestratificeerde steekproef - in de periode 1 juli tot en met 31 december 2021.
Respons	860 = 30% respons.



- Schriftelijke respons
- Online respons
- Onbruikbare respons*
- Non-respons

* Niet bruikbaar volgens de definitie uit de Instructie Cliëntervarings-onderzoek 2015 (hoofdstuk 4, Dataset en verwerking).



- Nee, geen hulp gehad bij invullen vragenlijst
- Ja, van naaste (bijv. partner, familielid of vriend)
- Ja, van een hulp- of zorgverlener
- Ja, van MEE of Steunpunt Mantelzorg Zuid
- Ja, van iemand anders





Team

Onderzoek & Statistiek

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

De onderzoeker(s) van O&S staan u graag te woord:

Geneviève van Liere en Esmee Breddels

(043) 350 52 76

Genevieve.van.liere@maastricht.nl

Esmee.breddels@maastricht.nl

BIJLAGEN



I. TABELLEN

Contact Wmo		%
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	42,5
	Mee eens	29,1
	Neutraal	16,4
	Niet mee eens	6,7
	Helemaal niet mee eens	5,2
	Geen mening	0
	Niet van toepassing	0
	Steekproef	134
Ik werd snel geholpen	Helemaal mee eens	35,8
	Mee eens	33,6
	Neutraal	18,7
	Niet mee eens	6,0
	Helemaal niet mee eens	4,5
	Geen mening	0,7
	Niet van toepassing	0,7
	Steekproef	134

Contact Wmo		%
De medewerker nam mij serieus	Helemaal mee eens	42,1
	Mee eens	41,4
	Neutraal	7,5
	Niet mee eens	3,0
	Helemaal niet mee eens	4,5
	Geen mening	0,8
	Niet van toepassing	0,8
	Steekproef	133
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	Helemaal mee eens	38,5
	Mee eens	32,6
	Neutraal	13,3
	Niet mee eens	5,9
	Helemaal niet mee eens	6,7
	Geen mening	1,5
	Niet van toepassing	1,5
	Steekproef	135



I. TABELLEN

		%
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	Ja	30,7
	Nee	69,3
	Steekproef	825
Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeeld?	niks, ik ben al zeer tevreden	73,5
	ik heb de volgende verbeteringsuggestie:	26,5
	Steekproef	712



I. TABELLEN

Wat vindt u van de ondersteuning: rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets, auto of buggy?

Kwaliteit ondersteuning			Effect ondersteuning			Effect ondersteuning		
		%			%			%
Ik vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	Helemaal mee eens	50,0	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	46,8	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	49,7
	Mee eens	33,8		Mee eens	45,9		Mee eens	41,2
	Neutraal	10,5		Neutraal	5,4		Neutraal	8,0
	Niet mee eens	3,8		Niet mee eens	1,5		Niet mee eens	0,5
	Helemaal niet mee eens	1,0		Helemaal niet mee eens	0,5		Helemaal niet mee eens	0,5
	Geen mening	1,0		Geen mening	0		Geen mening	0
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	210		Steekproef	205		Steekproef	199
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	47,1	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	46,7			
	Mee eens	39,0		Mee eens	42,6			
	Neutraal	10,2		Neutraal	8,1			
	Niet mee eens	1,6		Niet mee eens	1,5			
	Helemaal niet mee eens	0,5		Helemaal niet mee eens	0,5			
	Geen mening	1,6		Geen mening	0,5			
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0			
	Steekproef	187		Steekproef	197			

I. TABELLEN

Wat vindt u van de ondersteuning: hulp in de huishouding?

Kwaliteit ondersteuning			Effect ondersteuning			Effect ondersteuning		
		%			%			%
Ik vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	Helemaal mee eens	41,4	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	31,9	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	37,0
	Mee eens	39,6		Mee eens	48,6		Mee eens	43,3
	Neutraal	12,0		Neutraal	13,2		Neutraal	13,0
	Niet mee eens	5,3		Niet mee eens	4,4		Niet mee eens	3,3
	Helemaal niet mee eens	1,1		Helemaal niet mee eens	0,5		Helemaal niet mee eens	1,4
	Geen mening	0,7		Geen mening	1,4		Geen mening	1,6
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0,5
	Steekproef	457		Steekproef	432		Steekproef	430
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	38,9	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	35,1			
	Mee eens	44,3		Mee eens	49,4			
	Neutraal	7,3		Neutraal	10,6			
	Niet mee eens	5,9		Niet mee eens	2,5			
	Helemaal niet mee eens	1,9		Helemaal niet mee eens	0,4			
	Geen mening	1,4		Geen mening	1,6			
	Niet van toepassing	0,2		Niet van toepassing	0,4			
	Steekproef	424		Steekproef	445			

I. TABELLEN

Wat vindt u van de ondersteuning: collectief vervoer – de taxi?

Kwaliteit ondersteuning			Effect ondersteuning			Effect ondersteuning		
		%			%			%
Ik vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	Helemaal mee eens	44,0	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	42,2	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	42,1
	Mee eens	39,6		Mee eens	40,9		Mee eens	37,3
	Neutraal	8,1		Neutraal	11,7		Neutraal	14,2
	Niet mee eens	5,7		Niet mee eens	1,3		Niet mee eens	2,8
	Helemaal niet mee eens	1,7		Helemaal niet mee eens	1,3		Helemaal niet mee eens	1,1
	Geen mening	1,0		Geen mening	2,6		Geen mening	2,5
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	407		Steekproef	384		Steekproef	359
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	45,0	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	39,7			
	Mee eens	39,9		Mee eens	45,5			
	Neutraal	7,8		Neutraal	9,0			
	Niet mee eens	3,8		Niet mee eens	1,6			
	Helemaal niet mee eens	1,9		Helemaal niet mee eens	1,6			
	Geen mening	1,6		Geen mening	2,4			
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0,3			
	Steekproef	371		Steekproef	378			

I. TABELLEN

Wat vindt u van de ondersteuning: persoonlijke begeleiding?

Kwaliteit ondersteuning			Effect ondersteuning			Effect ondersteuning		
		%			%			%
Ik vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	Helemaal mee eens	41,5	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	40,2	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	40,8
	Mee eens	47,2		Mee eens	45,1		Mee eens	42,5
	Neutraal	6,5		Neutraal	8,2		Neutraal	10,8
	Niet mee eens	1,6		Niet mee eens	1,6		Niet mee eens	1,7
	Helemaal niet mee eens	3,3		Helemaal niet mee eens	2,5		Helemaal niet mee eens	2,5
	Geen mening	0		Geen mening	2,5		Geen mening	1,7
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	123		Steekproef	122		Steekproef	120
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	38,7	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	39,7			
	Mee eens	48,7		Mee eens	43,8			
	Neutraal	7,6		Neutraal	9,9			
	Niet mee eens	1,7		Niet mee eens	1,7			
	Helemaal niet mee eens	3,4		Helemaal niet mee eens	2,5			
	Geen mening	0		Geen mening	2,5			
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0			
	Steekproef	119		Steekproef	121			

I. TABELLEN

Wat vindt u van de ondersteuning: groepsbegeleiding?

Kwaliteit ondersteuning			Effect ondersteuning			Effect ondersteuning		
		%			%			%
Ik vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	Helemaal mee eens	33,3	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	23,4	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	36,0
	Mee eens	54,9		Mee eens	57,4		Mee eens	52,0
	Neutraal	7,8		Neutraal	17,0		Neutraal	12,0
	Niet mee eens	3,9		Niet mee eens	2,1		Niet mee eens	0
	Helemaal niet mee eens	0		Helemaal niet mee eens	0		Helemaal niet mee eens	0
	Geen mening	0		Geen mening	0		Geen mening	0
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Niet van toepassing	0	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	51		Steekproef	47		Steekproef	50
	Helemaal mee eens	38,8		Helemaal mee eens	27,7			
	Mee eens	49,0		Mee eens	55,3			
	Neutraal	10,2		Neutraal	14,9			
	Niet mee eens	2,0		Niet mee eens	2,1			
	Helemaal niet mee eens	0		Helemaal niet mee eens	0		Helemaal niet mee eens	0
	Geen mening	0		Geen mening	0		Geen mening	0
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	49		Steekproef	47			

I. TABELLEN

Wat vindt u van de ondersteuning: andere vormen van ondersteuning?

Kwaliteit ondersteuning			Effect ondersteuning			Effect ondersteuning		
		%			%			%
Ik vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	Helemaal mee eens	53,6	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	50,9	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	51,2
	Mee eens	34,6		Mee eens	36,4		Mee eens	37,1
	Neutraal	8,9		Neutraal	9,8		Neutraal	8,2
	Niet mee eens	0,6		Niet mee eens	0,6		Niet mee eens	1,2
	Helemaal niet mee eens	1,1		Helemaal niet mee eens	1,7		Helemaal niet mee eens	1,8
	Geen mening	1,1		Geen mening	0,6		Geen mening	0,6
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	179		Steekproef	173		Steekproef	170
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	55,6	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	51,1			
	Mee eens	35,1		Mee eens	40,9			
	Neutraal	7,0		Neutraal	5,7			
	Niet mee eens	0		Niet mee eens	0			
	Helemaal niet mee eens	1,2		Helemaal niet mee eens	1,7			
	Geen mening	1,2		Geen mening	0,6			
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0			
	Steekproef	171		Steekproef	176			

I. TABELLEN

Informele hulp		%
Krijgt u informele hulp?	Ja	48,7
	Nee	51,3
	Steekproef	821
Wie heeft ervoor gezorgd dat u deze informele hulp krijgt?	Ik heb dit zelf geregeld	42,1
	Stichting MEE, Steunpunt Mantelzorg Zuid, Trajekt, Beweegmakelaar, Vrijwilligerscentrale of vrijwillige ouderenadviseur	4,0
	Een medewerker van Team Wmo	3,5
	Mijn partner of iemand anders uit mijn gezin, familie of kennissenkring	48,6
	Weet ik niet	2,3
	Anders	17,3
	Steekproef	399
Wat vindt u van deze informele hulp om te komen tot oplossingen in uw situatie?	Deze hulp helpt onvoldoende om tot oplossingen te komen in mijn situatie	17,9
	Deze hulp helpt voldoende om tot oplossingen te komen in mijn situatie	30,1
	Deze hulp helpt goed om tot oplossingen te komen in mijn situatie	42,0
	Weet ik niet	10,0
	Steekproef	369
Wilt u meer of minder informele hulp?	Meer	14,4
	Goed zoals deze nu is	71,0
	Minder	1,6
	Weet ik niet	13,0
	Steekproef	369

I. TABELLEN

Overige ondersteuning		%
Maakt u gebruik van inloopactiviteiten in een buurthuis (Hoeskamer) of van voorzieningen als een klussendienst, boodschappen- of maaltijdservice, was- en strijkservice, beweegmakelaar of scootmobielpool?	Ja	12,0
	Nee	88,0
	Steekproef	825
Heeft u een particuliere poetshulp die helpt bij het huishouden?	Ja	9,5
	Nee	90,5
	Steekproef	807

Ervaren eenzaamheid		%
Voelt u zich we eens eenzaam?	Vaak	15,2
	Soms	36,6
	Zelden	24,5
	Nooit	23,7
	Steekproef	820

		%
Voelt u zich door de coronapandemie meer of minder eenzaam?	Meer	34,2
	Hetzelfde	49,2
	Minder	4,6
	Weet ik niet	12,0
	Steekproef	819



I. TABELLEN

Corona-pandemie		%
Welke WMO-ondersteuning was voor u het belangrijkste	Ik had geen Wmo-ondersteuning	13,7
	Rolstoel	6,6
	Scootmobiel	10,7
	Aangepaste auto of buggy	0,3
	Hulp in het huishouden	38,5
	Pasje voor collectief vervoer	11,9
	Persoonlijke begeleiding	10,4
Is die ondersteuning op een goede manier geleverd	Groepsbegeleiding	1,2
	Anders	6,8
	Steekproef	732
	Ik had geen Wmo-ondersteuning	18,6
Ja	61,9	
Niet helemaal	6,6	
Nee	2,8	
Geen mening	10,2	
Steekproef	792	

Corona-pandemie		%
Hoe heeft u dit opgelost?	Ik heb het niet opgelost	6,2
	Ik heb hulp ingeschakeld van familie, van vrienden, burens	6,6
	Ik heb tijdelijk betaalde hulp ingeschakeld	0,8
	Ik heb het anders opgelost	2,9
	Steekproef	761
Gaf de zorgaanbieder deze ondersteuning aan u op dezelfde manier as voordat er corona was?	Ja, hetzelfde	57,7
	Nee, tijdens corona was vaker contact via videobellen of telefoon	5,9
	Nee, tijdens corona kreeg ik minder uren hulp	5,6
	Nee tijdens corona kreeg ik (deels) andere hulp	3,4
	Nee, de hulp is totaal gestopt	1,3
Weet ik niet	10,2	
Steekproef	826	



I. TABELLEN

Corona-pandemie		%	
Kreeg u duidelijke informatie van de (zorg)aanbieder over hun ondersteuning in de genoemde coronamaanden?	Ja, heel goed	53,7	
	Niet zo goed	6,3	
	Nee	10,6	
	Weet ik niet/geen mening	29,5	
		Steekproef	672
Wat heeft u het meest gemist in de coronamaanden tussen 1 juli en 31 december 2021?	Sociale contacten met familie, vrienden, burens	53,8	
	Persoonlijk contact met mijn zorgaanbieder	2,2	
	Gewoon een praatje	8,6	
	Naar een ontmoetingsplek gaan	8,1	
	Voldoende bewegen/sporten	6,2	
	Weet ik niet	21,1	
		Steekproef	741



I. TABELLEN

Balans		%
Hoe voelt u zich in balans?	Zeer goed	3,3
	Goed	25,6
	Matig	46,2
	Slecht	12,6
	Zeer slecht	5,5
	Weet ik niet	6,7
Steekproef		816
Waar ligt dat aan, denkt u?	Lichamelijke klachten	49,1
	Mentale klachten	21,9
	Moeite met dagelijks functioneren	14,7
	Sociale problemen	13,6
	Weet ik niet	5,3
	Anders	7,2
Steekproef		809

Belemmeringen		%
Hoeveel belemmert uw gezondheid u bij het dagelijks functioneren in uw thuissituatie?	Helemaal niet	4,0
	Een beetje	24,8
	Nogal	29,6
	Veel	20,2
	Heel veel	19,0
	Weet ik niet	2,4
Steekproef		827
Hoeveel belemmert uw gezondheid u om aan het maatschappelijke leven deel te nemen?	Helemaal niet	6,4
	Een beetje	24,7
	Nogal	25,9
	Veel	20,5
	Heel veel	18,8
	Weet ik niet	3,6
Steekproef		825



I. TABELLEN

		%
Bent u man of vrouw?	Man	33,5
	Vrouw	66,5
	Anders	0
		838
Wat is uw leeftijd?	18-65 jaar	24,8
	65-80 jaar	41,7
	81 jaar en ouder	33,5
	Steekproef	838

		%
Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst	Nee	56,1
	Ja, van een naaste	32,5
	Ja, van een hulp- of zorgverlener	8,9
	Ja, van Stichting Mee of Steunpunt Mantelzorg Zuid	0,2
	Ja, van iemand anders	2,2
	Steekproef	830



II. Open antwoorden – ONAFHANKELIJKE ONDERSTEUNER

Hoe wist u dat u hulp kon krijgen van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- Ambulante begeleider
- behandelend arts, leverancier steunpunt mantelzorg
- Ben lid van IASD en dit is bij ons besproken.
- bevriend persoon
- buurtbewoner
- dat weet ik niet meer precies
- de organisatie waarbij ik woon vertelde het mij
- dochter
- dochter wist er vanaf
- dokter
- door begeleiding Idh
- door de ribw medewerker
- door dochter
- door schoonzus
- een vroegere buurvrouw die helpt
- en door een kennis
- envida
- ergo
- ergotherapeut
- ergotherapeut Julie
- ergotherapeute
- ervaring als beroep
- gehoord van anderen
- Gehoord van cliëntondersteuner
- gehoord van kleindochter
- gehoord van mijn begeleider
- gehoord via casemanager
- gelezen in folder
- gewoon de gemeente gebeld
- ggz
- Had wel info gedaan bij het sociale team, maar hoorde dat mijn situatie niet voldoende was
- Heb gewerkt in dezelfde sector
- huisarts dr bruijns
- huisarts/ziekenhuis
- hulp in de huishouding
- ik had al een keer hulp gevraagd
- in de krant
- Info via Adelante
- informatie van clientondersteuner
- internet
- Jeugdhulp gemeente Gulpen
- keukentafel gesprek via telefoon samen met schoondochter
- Kleindochter ergotherapeut
- mijn dochter (WSP)
- mond op mond
- Mondriaan
- o g gelezen
- ooit gehoord geen gebruik van gemaakt
- opgezocht internet
- Praktijk ondersteuner Huisarts
- radar
- steunpunt mantelzorg
- thuiszorg



II. Open antwoorden – ONAFHANKELIJKE ONDERSTEUNER

- traject mantelzorg
- van Envida. Mijn vader werd verzorgd door hun
- van horen zeggen
- van mantelzorger
- van mijn jeugdhulp te horen gekregen (care4kidz)
- van mijn woonbegeleider
- van mond tot mond reclame
- vanwege mijn werk op de hoogte
- via contactpersoon
- via de thuiszorg
- via een sociaal werkster
- via eigen zoektocht op internet
- Via ergotherapeut en revalidatiearts
- via familie
- via familielid
- via huisarta
- via huisarts
- via kennissen
- via kennissen maar niet hoe ik het kan doen
- via levanto
- via looptherapie
- via MEE Zuid-Limburg
- via mensen om mij heen
- via mijn casemanager
- via mijn dochter
- via mijn ergotherapeut
- via mijn kinderen
- via mondriaan
- via per saldo
- via SGL
- via va
- Via via.
- via vrienden
- we krijgen vaker hulp van MEE
- weet ik niet meer
- wmo heeft overgemaakt
- zelf gebeld voor huishoudelijke hulp



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?

- ??? die kan om mijn doet of de doel van deze service te bekijken
- 1 contactpersooner is veel info binnen diverse afdelingen aanwezig die wat mij betreft gedeeld mag worden en toch wordt er iedere keer geschermd met de AVGprogressief betekent dat de situatie verslechterd en er meer aanspraak op WMO zal worden gedaan. Hanteer voor deze groep een aparte werkwijze en behandel ons niet als nieuwkomer (bv verklaring school leerlingenvervoer). Het gaat nl nooit meer over..:(
- 1 uur persoonlijke begeleiding is erg kort!
- 1. Vaste contactpersoon vooral bij meerdere voorzieningen complexere hulpvragen. 2. Betere vaststelling uren HH
- aansluitingen scootmobiel ik ben heus niet alleen
- alles kan beter wat mij betreft
- Als je 80 of ouder bent, waarom dan al die drempels om iets aan te vragen. Al die vragenlijsten of het wel nodig is
- Als mensen ook niet meer met woning aanpassingen kunnen leven in hun huis dan ze ook helpen met evt een aanleunwoning niet afschepen met het verhaal van tja jullie hebben aanpassingen
- altijd per situatie bekijken en niet de standaard goedkeuringen soms kan dit heel belastend zijn
- begeleide hulp kan beter bij helpen wat te strijken en groente schoonmaken bed opmaken
- bereikbaarheid is goed
- beter begrijpbaar maken voor ouderen
- beter communiceren met mensen en beter luisteren naar de mensen
- beter complicatie
- beter inlevingsvermogen ambtenaar gemeente WMO
- beter intake gesprek door corona was dat alleen telefonisch daardoor was er miscommunicatie
- Beter kijken naar de omstandigheden waar de mensen in zitten en verkeren
- beter luisteren naar cliënten
- beter luisteren naar de persoon die hulp vraagt
- beter luisteren naar klant en controle op leverancier goedkoop is niet altijd beter voor de klant en op termijn vaak duurder
- Beter luisteren!
- Beter persoonlijk contact vanuit de gemeente, maar vanwege de corona was dat niet mogelijk.
- beter zichtbaar zijn nadenken alvorens een beslissing te nemen
- Betere afspraken maken met ZIN aanbieders, waaronder de kwaliteit die geleverd wordt en dit misschien wel steekproefsgewijs controleren



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

- betere communicatie en niet alleen voor mensen met een computer
- Betere communicatie/feedback Envida welke data en tijden gefactureerd wordt aan gemeente Maastricht, totaal geen zicht op. Op feestdagen bijv. paasmaandag en 2de pinksterdag wordt hulp overgeslagen zonder overleg/communicatie en niet op een andere dag ingehaald door Envida.
- betere kennis ziektebeelden en gevolgen hierdoor in het dagelijks leven
- betere kwaliteit van hulpmiddel betere hulp in de huishouding
- betere ondersteuning bij vervoer
- Betere persoonlijke ondersteuning bij dementerende bejaarden.
- betere toetsing controle op bepaalde organisaties
- Betere vervanging tijden afwezigheid poetshulp
- Betere voorlichting over aanvullende ondersteuningsopties
- beugels op de wc + douche drempel hulp naar tuin
- bij de toewijzing van een rolstoel beter kijken naar wat de aanvrager nodig heeft. een lichtere stoel bijvoorbeeld, waardoor ik minder afhankelijk ben van een begeleider. nu kan ik niet zonder begeleider, omdat de stoel te zwaar is, wat tot schouderklachten heeft geleid, waardoor operaties nodig waren.
- bij een verzoek snellere afhandeling
- bij tijdelijke aanvraag omnibuzz niet zo moeilijk doen, als je iemand daarmee helpt om minder afhankelijk te zijn
- bij uitval of ziekte van een medewerker de beoordelingen door iemand anders laten versturen zodat de aanvrager niet onnodig moet wachten op de uitkomst van de aanvraag
- Clienten beter informeren over de mogelijkheden die de WMO bied.
- communicatie kan beter
- Communicatie onderling mag beter. Klantgerichtheid handelen vanuit de gemeente laat nog wel eens te wensen over.
- Controles
- dat omnibus vlakbij het ophaaladres komt zodat mensen met rollator niet ver hoeven lopen
- de betaling van scootmobiel brengt veel onrust als ik voldoende kon bewegen had ik hem niet nodig
- De gemeente meer oor- en oog hebben voor de hulpvragen van de burger. De meeste ambtenaren verwezen klakkeloos naar de voorliggende veld. helaas hebben ze daar niet altijd expertise. Via omweg krijgt de burger een gepaste hulp helaas meestal is te laat! Ik zou zeggen meteen een zorgaanbieder die burger kiest hierin ondersteunen. Hierdoor is burger stuk gemotiveerder aan de slag gaat en kosten besparend voor de gemeente en minder frustratie voor de burger.
- de gemeente zou beter moeten communiceren bv over vergoeding scootmobielen wie een scoot heeft en niet gebruikt/of wel
- De huishoudelijke hulpen werken vaak half met uitzonderingen natuurlijk.ze hebben te weinig tijd .Het zou gecontroleerd kunnen worden.



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

- de politie wil dat mensen langer thuis wonen maar aanpassingen worden bijna niet meer goedgekeurd
- de snelheid van de behandeling van de hulpvraag laat te wensen over
- de vergoeding voor de mantelzorger dat is zeer slecht
- de wachttijd verkorten
- de wachttijden en dat er iets besloten word soms duurt dat wel effen verder tevreden!
- De wachttijden moeten korter. Persoonlijke benadering (de vorige enquête was geadresseerd aan een ander maar ik wist dat het voor mij bedoeld was. Toen voelde ik me echt een nummer!)
- de werkelijke bg vergoeden zodat ik meer kan aanpakken op weg naar zelfstandig wonen en werken bv ca 95 uur per week intensieve bg met in het verlengde pv wordt 40 uur vergoed betaal deel uit eigen zak
- de woning is te klein zoals de deuren
- de zones van het vervoer
- Dezelfde vraagstelling op papier/digitaal .Ik mis nu digitaal enkel vraagstellingen die wel op papier staan.Zie vraag 34 - 35 - 36
- direkt contact op initiatief gemeente
- door korte hh gaat kwaliteit omlaag woonvoorziening/aanpassing is nauwelijks mogelijk
- doorgaan met de onderzoek/evaluatie van wmo kwaliteit van leven om doelen te bereiken. Op korte en langere termijnen
- duidelijk aangeven waarbij jullie ondersteuning bieden. Het is meestal lang zoeken voor ik weet waar ik moet zijn/terecht kan
- duidelijker en snellere actie vanuit de aanvraag
- Duidelijker maken welke wmo voorzieningen er zijn en deze op de website plaatsen
- Eem andere adviseur waar ik beter mee kan praten.
- een andere aanbieder zoeken die de hulpmiddelen levert (geen welzorg)
- een rollator krijgen
- een vergoeding om te verhuizen naar een passende woning ivm mijn lichamelijke handicap
- eens wat doen ambtenarij het gaat om mensen en de wmo is er voor mensen niet andersom
- Eerlijkheid naar de burger. Het is jammer dat u steeds minder kunt doen. Het verschil tussen de gemeente is "wat kan".
- eerlijkheid, gelijkheid
- envida erop aanspreken om zich aan afspraken te houden personeelstekort is geen reden om hulp over te slaan
- ervoor zorgen dat het betaalbaar blijft voor de lagere inkomens/midden inkomens
- geen idee
- Geen idee. Lijkt of de gemeente niets uitmaakt.



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

- gelijke verdeling voor iedereen (bv uren huishoudelijke hulp)
- geregeld controle. Minder verschillende mensen
- gesprekken voor informatie
- Goed luisteren naar de hulpvraag van de cliënt
- goede hulp krijgen
- graag een home trainer en stok
- Graag zou ik begeleiding ontvangen en een bijdrage in het vervoer ipv een omnibus pasje
- gratis parkeren voor mijn mantelzorg deze betaald meer aan parkeren als dat zij ontvangt aan mantelzorg
- had graag wc boven gehad en beter douche
- Hangtoilet op badkamer (was zeer eemvoedig te realiseren volgens aannemer van bouwvereniging
- helpen in het krijgen van andere woning heb wasmachine in kelder dus
- het eerste contact na de diagnose dementie is de huisarts. De huisarts dient nadrukkelijk geïnstrueerd te worden als eerste doorverwijspost
- Het gebruik van privé mobiele telefoon tijdens werk zou verboden moeten worden, want er gaat veel te veel tijd verloren aan het gebruik van die mobiele telefoon en voornamelijk het gebruik van diverse sociale media als WhatsApp. Zuyderland geeft aan dat het gebruik ervan niet is toegestaan en dat ik als cliënt er wat van mag zeggen maar dat helpt niet dat zouden zij als werkgever moeten doen maar dat doen ze niet helaas. Dat is eigenlijk het enige punt waaraan ik me echt groen en geel erger. Ik
- het mogelijk maken om eigenvervoer te krijgen van WMO zoals brommobiel en dat het WMO meer druk zou kunnen uitoefenen op bouwverenigingen op het verkrijgen van een woning.
- het personeelstekort kennend, ben ik blij met de hulp die ik krijg
- Het plaatsen naar een verzorgingshuis.
- hh hulp 1 u meer per week vervoer op maat betere planning
- hoge wc (bvd)
- hoger uurloon. Gesprekken zijn belastend. Bij chronische aandoening indicatie voor langere periode afgeven
- Houd ook rekening met de gezonde bewoners. Plaats de traplift niet alleen op de goedkoopste manier, maar ook op een veilige manier voor het naar boven en beneden brengen van iets grotere spullen door medebewoners.
- huishoudelijke hulp wachtlijsten wegwerken
- huishoudelijke hulp! Wacht al sinds 1 dec 2021
- ledere huishoudelijke hulp een opleiding laten doen. En sociale vaardigheden. Dit gaat vooral over de vervangers
- ledere zes maanden een duidelijke evaluatie en gepaste ondersteuning in mijn hulpvraag gericht op het beschermd wonen.
- iets meer tijd zodat dingen extra gedaan kunnen worden bij ijskast/diepvries schoonmaken



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

Ik ben best tevreden alleen het vervoer voel ik mij geen klant maar meer een vrachtje.

- ik ben vaak radeloos, mantelzorg kan misschien helpen
- ik heb een aangepaste huurwoning .preventief onderhoud aan outomatische deur wc Closomatik wc aangepaste waterkranen .enz.zou wenselijk zijn
- ik heb een aanvraag voor bus vervoer gedaan heb zelf nog een auto maar als ik ziek ben heeft mijn vrouw geen vervoer
- Ik moet een hoger toilet deze wat we nu hebben is maar 40 cm hoog ik heb een been prothese gaat helemaal mis graag hulp voor dit
- ik zou graag een rolstoel sticker op mijn elektrische balansfiets willen, zodat ik kan parkeren in de binnenstad, bij de winkels. Als ik verder weg mijn fiets moet zetten kan ik niet winkelen
- in het verleden jaarlijkse onderhoudsbeurt traplift nu al 2 jaar niet meer waarom
- informatie over budget aan client mededelen. En niet via de de SVB is herhaaldelijk om gevraagd maar gewoon genegeerd!
- k zou meer uren willen
- kijken naar passende mogelijkheden voor opbergruimte voor een grotere aangepaste fiets
- kijken of vom niet anders kan dan de eerder genoemde tijdsblokken
- kortere wachttijd
- luisteren naar de mensen
- luisteren naar deelnemers dagbesteding. Maar dit is wss niet aan de gemeente
- meer aandacht voor bouwen van seniorenwoningen (gelijkvloers)
- meer aandacht voor de eenzame mensen
- Meer activiteiten voor senioren. Meer seniorenwoningen (in mijn appartement 1 hoog) is een traplift niet mogelijk. Wil graag verhuizen maar er is nergens plek.
- meer begeleidingsuren (zie 25)
- meer bekend maken en gemakkelijker naar de mensen, kloof tussen WMO en mensen is te groot
- meer contact met mensen/vaker
- Meer contact zoeken
- meer controle
- meer controle over hh hulp
- meer digitaal aanvragen per teams/zoom gesprekken voeren
- meer geld voor de activiteiten in het ac
- meer hh hulp bieden bij mensen thuis kijken hoe de situatie daar is en niet telefonisch afhandelen
- meer huish hulp



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

- meer hulp bieden als er iets veranderd in de tussentijd
- meer hulp in de huishouding
- meer info geven betreft vervoer trein taxi omnibus
- meer info geven wat wmo te bieden heeft. Aanvragen voor oa een aanleunwoning wordt afgewezen zonder opgave van de reden kennis van mijn dossier bij jullie is zeer slecht
- meer kijken wat iemand nodig heeft maar niet via de telefoon beter luisteren wat client nodig heeft
- meer klantgericht werken kijken naar wat wel mogelijk
- Meer kmbudget vervoer. Veel vervoer naar ziekenhuis blijft weinig over voor recreatie
- meer ondersteuning door begeleiding om eenzaamheid tegen te gaan en te verminderen
- meer ruimte voor hulptijd faciliteren (nu heel erg afgemeten)
- meer tijd voor huishoudelijke ondersteuning
- meer uren hulp in huis houding
- meer uren toekennen in hh en bi
- meer uren voor hulp in de huishouding
- meer vergoeding geven ad instanties waar de hhulp vandaan komen. Voor het salaris wat ze nu krijgen komen er heus niet meer mensen die willen helpen in huishouden dus schrijnende tekorten blijven
- Meer vragen stellen rondom de situatie ik ben een persoon die als het niet van harlie is, ik mij terugtrek alles alleen probeer te doen, bij nee leg ik mij erbij neer.
- meer zicht op professionele hulp in de huishouding
- meerdere activiteiten meerdere keuze qua eten
- mensen meer voorlichten de mensen weten niet wat ze krijgen
- minder bezuinigingen
- mobiliteit
- moeilijk traject voor aanvragen ondersteuning
- niet elke huishoudelijke hulp is goed. Veel verschillen opleiding
- Niet steeds wisselen als er een tijd is afgesproken. Beter uitleg over de woonvormen die er zijn zodat je niet alleen afhankelijk bent van één instantie waar je als client staat ingeschreven en waar die woonvormen zijn waar ik behoefte aan heb.
- niet te veel vrienden ???
- ondersteuning voor studenten



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

- onduidelijkheid bij omnibuzz rit naar azm de terugrit?
- Op moment geen ideeën maar er is altijd ruimte voor verbetering
- op zich heel tevreden maar kon wat meer tijd voor huishoudelijke hulp
- Over wmo kan ik niets slecht vinden maar het leger des heils waar ik begeleid wordt, dat zou eigenlijk opgenomen moeten worden want in het dossier staat allerlei lariekoek
- periodieke controle van de medewerkers ivm de kwaliteit
- persoonlijk compleet
- scootmobiel en stalling aanbieden
- sneller reageren!
- sneller werken
- sneller, vriendelijker, goed de dossier vooraf lezen
- snellere afhandeling van de lopende zaken
- standaard inloopdouche met hulpstukken ook op wc
- Stoep bestrating Doorgang op de fietspaden voor driewiel fietsen
- Taxivervoer beter afstemmen op vraag
- telefonisch bereikbaar dag en nacht voor ondersteuning
- tijd tussen aanmelden en gesprek korter
- traplift
- vaste diensten van de begeleiders. Op maandag die persoon, op dinsdag die persoon, enz. Nu weet ik ooit op voorhand wie er is
- veel zaken duren te lang misschien iemand thuis
- Vergoeden van autoaanpassingen en km kosten, niet iedereen kan en wil gebruik maken van vervoer op maat
- vergoeding van aanpassing in huis zoals bijv inloop douche ipv badkuip
- verhoging vergoeding mantelzorger
- voor grote woning wat meer uren hulp aanbieden in de huishoudelijke hulp
- Voor hulpmiddelen is er enkel een contract met welzorg. Hier zijn veel problemen mee geweest. Jammer dat er geen keus is voor een andere aanbieder.
- Vragenlijst maken over de jeugdzorgwet
- vriendelijke mensen aan de telefoon voor goed advies en niet steeds afwijzen
- wachttijden
- wat meer huishoudelijke hulp



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

- weet ik niet
- weet niet
- weinig van doen met de wmo
- wmo moet kritische zijn als opdrachtgever naar organisatie omnibuzz en hh hulp
- zie vraag 18 t/m 22
- zie vraag 20 niet extra bellen afspraak is genoeg
- zorgen dat ambulante begeleiding opgepakt wordt
- zorgen dat de client weet wat.wel of niet.mag worden uitgevoerd. Er is totaal geen info beschikbaar voor de client (sevagram)
- zorgen dat de mensen op hun afgestemde scootmobiel krijgen bv geveerde scootmobiel voor iemand met rugklachten
- zorgen dat er meer personeel is zodat ik ook hulp kan krijgen voor huishoudelijke hulp
- Zorgen dat ik rechtstreeks van A-->B ga zonder tussenstops.
- zorgen voor een aangepaste woning, en voor poetshulp woon in een gezinswoning willen graag een appartement maar krijgen niks



IV. Open antwoorden - INFORMELE HULP

Leg hieronder uit waarom deze informele hulp u onvoldoende helpt.

- alle zorgen nemen zij over
- Als partner kan ik mijn man helpen maar aangezien ik ook 90 wordt gaat het nu nog goed
- behoefte is variabel
- Bij de act. passend bij deze pers. is voldoende. Persoon is beperkt belastbaar --> onvoldoende
- de dochter en zoon helpen maar kunnen vanwege andere verplichtingen niet voldoende ondersteunen. de thuishulp en opvang die nu wordt geboden is voor nu voldoende maar zal zeker wijzigen naar de toekomst toe.
- de hulpvraag moet precies passen binnen het aanbod. Bv ik krijg 1 uur ondersteuning (pw) aangeboden! Hierin wordt alles aangepakt (beetje op commando principe) Het menselijk oogpunt wordt verdrongen door het vooraf vastgestelde tijdsbestek en stagneert daardoor de menselijke aanpak!
- de informele hulp onderhoud mijn tuin maar matig ik zou zeer geholpen zijn als de gemeente mijn plastic blik enz ophaalt. Ik moet daar vreemde voor vragen
- de mantelzorg is mijn oudste dochter die dan 1x per jaar iets van uw gemeente krijgt 75 euro. Terwijl zij alles moet regelen voor ons en nu de man ziek is ook nog eens alle boodschappen moet doen. Ze moet steeds meer doen en wij hebben geen geld om haar te geven.
- Degene die mij helpt is zelf beperkt, "de blinde helpt de dove".
- deze hulp heeft niet altijd tijd voor mantelzorg
- Deze hulp is niet altijd beschikbaar wanneer nodig
- deze zorg stopt gezien ik een eigen woning heb
- dochters doen hun best, maar werken ook in de zorg en hebben een gezin en mantelzorg verlenen aan schoonmoeder
- door mijn ziekte
- er is geen genoeg budget om dagelijkse hulp in te schakelen nodig 24/24 geen plaats zorginstituut
- familie en vrienden kunnen hier structureel hulp bieden
- geen behoefte aan. Geen vertrouwen in de mensen
- heb behoefte aan een maatje in de weekenden om dan minder eenzaam te zijn
- Het draagt bij maar is zeker niet afdoende ...
- het is nu geregeld maar heeft veel moeite gekost daar je alles zelf moet uitzoeken en er niet een duidelijk centraal punt/iemand is die je in de juiste richting duwt
- het omnibusje heb ik nodig
- ik ben daarnaast erg afhankelijk van envida
- Ik ben ernstig ziek ik ben stervende, heb overal en altijd pijn. Ik ga met de dag achteruit mede doordat die mafkees van een begeleider mijn medisch matras heeft weggegooid ik heb eigenlijk met alles hulp nodig



IV. Open antwoorden - INFORMELE HULP

- ik doe een beroep omdat ik een dubbele scootmobiel nodig heb. Samen met me vrouw te kunnen rijden
- ik heb maar 1 dochter die fulltime werkt en een huishouden heeft ern 59 jaar is is toch een zware belasting voor haar
- ik heb meer zorg nodig dan informeel geregeld kan worden. Daarom heb ik ook zorg via PGB
- ik heb ook extra hulp/ondersteuning nodig
- ik kan meer hulp gebruiken
- ik kreeg niet meer hulp, terwijl ik bijna niets meer kan
- Ik krijg nu hulp van familie, maar zij hebben een baan en een eigen huishouden. Ik wil ze daarom niet te veel tot last zijn en vraag dus niet altijd hulp als ik dat nodig heb
- ik vind dat de hulp goed is
- ik vind dat ze nu goed helpt ze regelt alles zo als de dokters van het ziekenhuis
- Is minder regelmatig en minder vanzelfsprekend.
- is niet structureel
- is teveel afhankelijk van de planning vd mantelzorger
- is voor sociaal contact
- ja
- Je bent afhankelijk en iedereen heeft het druk
- kan ik niet
- maar mantelzorg is onafhankelijk van beschikbare tijd van familie. Die is vaak niet voldoende aanwezig
- mantelzorg komt van mijn zoon maar die werkt en kan er dus niet altijd zijn
- Mantelzorg werkt met diensten, waarop geen optimale zorg kan worden gegeven!
- mantelzorgers hebben een gezin en werk zij kunnen niet altijd beschikbaar zijn
- met momenten vind ik de hulp onvoldoende, mijn toestand zou zowel lichamelijk als mentaal kan er wisselend zijn waardoor ik me onvoldoende gesteund voel
- mijn dochter is mantelzorger die moet telkens van uit belgie komen
- mijn dochter is mijn mantelzorger en zij regelt alles voor mij en gaat overal met mij naar toe (dokter-ziekenhuis e.d.)
- mijn man doet nu helpen met poetsen, maar hij kan ook niet zoveel is ook beperkt
- Mijn man is niet meer zo sterk om alles op te vangen
- Mijn mantelzorger doet zijn best maar is niet in de mogelijkheid om altijd te helpen.
- mijn neef is gestopt met helpen ik vind dit jammer



IV. Open antwoorden - INFORMELE HULP

- mijn partner doet dit maar hij heeft ook zijn beperkingen
- mijn partner heeft ook hulpverlening van Radar vic wlz
- mijn partner is er voor mij
- mijn partner poets al 42 jaar bij de ns heeft reuma in zijn handen en meot hier ook alles doen. Zorgt vor heel veel spanning en ruzie in de relatie
- mijn vrienden en familie hebben het druk zijn oud trekken het zich te veel aan als het slecht met me gaat en zijn niet professioneel
- Mijn vrouw is 84 en doet alles, alleen boodschappen doet ze met onze dochter. Ze zou graag wat meer hulp hebben of een kleine PGB om dochters benzine en tijd te betalen
- Nee ik ben als kind gebruikt worden. Ik ben in een hele andere wereld als vragen. Agape helpt mij mee veel dingen. Ik heb kanker heb 36 jaar gezopen en gerookt nou klien
- niet altijd beschikbaar
- omdat bij voorbaat alleas afgewezen werd, min of meer paardekleppen op en niet luisteren
- omdat mijn echtgenote is als mantelzorg
- onlangs te horen gekregen, dat ik een dodelijke ziekte heb
- ook deze mensen zouden wat meer financiële hulp moeten krijgen vd gemeente. Ze nemen namelijk de wmo een groot deel aan zorg uit handen
- op dit moment kan ik alles nog aan
- redden het op deze manier. krijg goede therapie om dit mogelijk te maken en te houden
- soms zijn dingen die ik heb meegemaakt niet te begrijpen door naasten en wel door professionals. Zij weten vaak ook beter wat te doen
- te grote belasting op mantelzorger
- Te veel zaken om rekening mee te houden. Vaak problemen bij het regelen van afspraken. Te veel kleine probleempjes die blijven liggen.
- vrienden zijn vrienden, geen hulpverleners
- wanneer familie (zus), ik ben alleenstaand, geen kinderen, de oplichting (meer dan 120.000 euro) niet ontdekt had, was ik wss alles kwijt geweest en misschien dakloos. Er zijn geen bureu, geen wijkagent die zich om mij zou hebben bekommerd.
- weet ik niet
- weinig familie of ver weg wonend
- wordt aangevuld vanuit WLZ
- ze doet meer dan voldoende wat naast gezin mogelijk is
- ze hebben het druk de bureu met hun eigen huishouden/(klein)
- Ze hebben meestal geen benul van mijn problematiek.
- zie vr 15,17 en 38. Mijn partner is de mantelzorger

