



Gemeente Maastricht

> 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 2023
(over 2022)
BEHANDELD DOOR
JS (Joan) Beemer

DATUM
13 juli 2023
Verz. 13 juli 2023
TELEFOONNUMMER
043 350 5426

BIJLAGEN
1
ONZE REFERENTIE
2023.03259

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 2022. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks door middel van een 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 vragenlijst de toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van de maatschappelijke ondersteuning in kaart gebracht. Hiervoor is een steekproef (2.880 vragenlijsten) onder de 11.610 cliënten met een WMO-voorziening aangeschreven. In totaal zijn er 1.305 bruikbare vragenlijsten geretourneerd (een respons van 45%). De onderzoeksrapportage WMO 2023 treft u aan in de bijlage. Hieronder ga ik kort in op de belangrijkste constatering.

We hebben een veel hogere respons dan vorig jaar. In plaats van 30% heeft 45% de vragenlijst ingevuld geretourneerd (zie pagina 10, onderzoeksrapportage). Ook geven meer mensen aan dat ze bekend zijn met de onafhankelijke ondersteuner (34% in plaats van 31% en dat deze bekendheid voor 30% te danken is aan de WMO-consulenten (naast 18% door een brief over de WMO en 20% door familie, vrienden, kennissen (anders), zie pagina 15).

We zien ook verbeterpunten. Zo scoren we lager op het 'contact met het WMO team, zowel in vergelijking met cijfers van Maastricht van vorig jaar (pagina 16), als ten opzichte van de benchmark met gemeenten Gulpen-Wittem, Meerssen en Valkenburg aan de Geul (pagina 17). Eijsden-Margraten en Vaals hebben het cliëntervaringsonderzoek door andere onderzoeksbureaus laten uitvoeren met afwijkende vragen waardoor de uitkomsten niet als benchmark kunnen fungeren. Als gemeente zullen we deze resultaten intern nader bespreken om op basis van nadere duiding verbeteringen door te voeren in het klantcontact.

Hoogachtend,

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

Raadsinformatiebrief

A close-up photograph of an elderly person wearing a light-colored, short-sleeved shirt, using a silver metal walker. The person's hands are resting on the walker's handles. The background is a soft-focus outdoor setting with greenery.

Clïentervaringsonderzoek Wmo Gemeente Maastricht

Rapportage over 2022



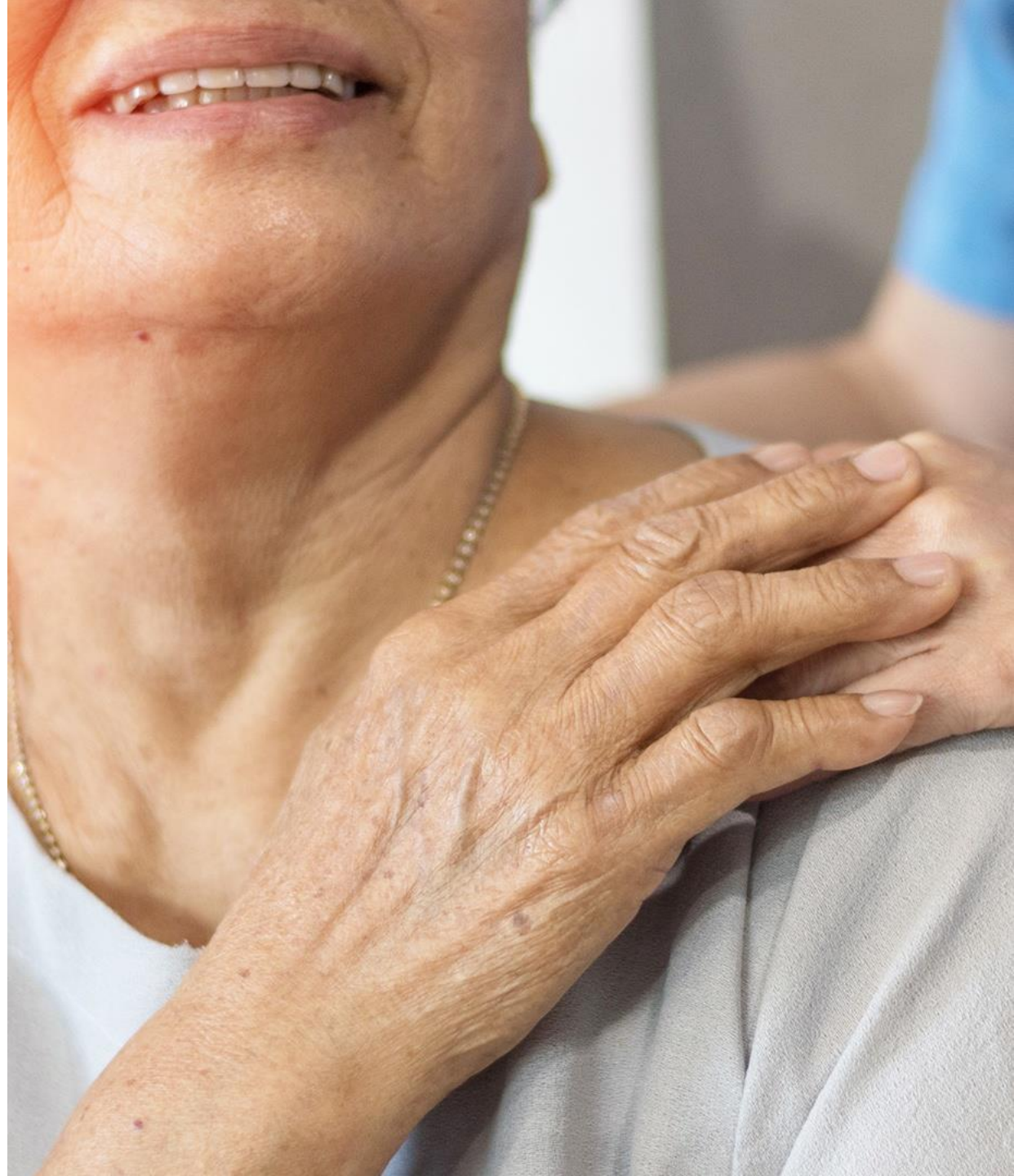
Gemeente Maastricht

Juni 2023



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	4
Resultaten	8
1 Profiel respondenten	9
2 Wmo-ondersteuning	12
2.1 Tevredenheidsscores 2021	13
2.2 Ontwikkeling tevredenheid	16
2.3 Verschil met omliggende gemeenten	17
2.4 Verbeterpunten	18
3 Analyse naar vorm	19
Onderzoeksaanpak	28
Bijlagen	31
I. Tabellen	
II. Open antwoorden onafhankelijk ondersteuner	
III. Open antwoorden verbeter suggesties	



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 2023** (over het jaar 2022) 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 2022.



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?

Vragen over informele zorg en vragen over de dienstverlening en ervaren eenzaamheid in relatie tot de corona-pandemie zijn dit jaar niet meer opgenomen in de vragenlijst.

Leeswijzer

In april en mei 2023 hebben in totaal 1.305 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



Cliëntervaringsonderzoek 2023 (over het jaar 2022)

In april en mei 2023 hebben in totaal 1.305 Wmo-cliënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of online vragenlijst. Dat is een respons van 45%. De respons is daarmee hoger dan in 2021 waarin er een respons was van 30%. Hulp in de huishouding (71%) en een collectief vervoerspasje (52%) zijn de meest ontvangen Wmo-ondersteuning binnen de cliënten.

Tevredenheid contact, kwaliteit en effect ondersteuning + benchmark andere gemeenten

Negen op de 10 cliënten (89%) had snel een gesprek bij de gemeente over hun hulpvraag. Daarentegen duurde het langer voordat zij ondersteuning ontvingen: 63% gaf aan de ondersteuning snel te hebben ontvangen. Over alle aspecten van zowel het contact met het Wmo-team, de kwaliteit van de ondersteuning als het effect van de ondersteuning zijn cliënten minder tevreden dan in 2021. Ten opzichte van 2021, weten cliënten minder vaak waar ze moeten zijn met hun hulpvraag (63%, -9% t.o.v. 2021) en hebben minder vaak samen met de medewerker naar oplossingen gezocht (64%, -7% t.o.v. 2021).

Ten opzichte van de benchmark met omliggende gemeenten (gemiddelde scores over Maastricht, Valkenburg aan de Geul, Meerssen en Gulpen-Wittem) scoort Maastricht slechter op alle aspecten over het contact met team Wmo en de kwaliteit van de ondersteuning en iets beter op het effect van de ondersteuning. In vergelijking met de andere gemeenten, wisten cliënten minder vaak waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (-11% t.o.v. de benchmark) en hebben ze minder vaak samen met de medewerker naar oplossingen gezocht (-8% t.o.v. de benchmark). Ten opzichte van de benchmark, geven cliënten in Maastricht vaker aan door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben (80%, +3% t.o.v. de benchmark).

De bekendheid met de onafhankelijk ondersteuner is toegenomen van 31% in 2021 naar 34% in 2022. Maastricht scoort 2% lager op de bekendheid met de onafhankelijk ondersteuner vergeleken met de benchmark van omliggende gemeenten. Een kwart (27%) maakt gebruik van de ondersteuner.



4 op de 5 cliënten heeft geen verbeterpunten

Ruim 4 op de 5 cliënten (81%) is dermate tevreden over de geboden ondersteuning dat zij geen suggesties voor verbetering noemen. Cliënten die wel een suggestie doen, hebben het relatief vaak over het verbeteren van de communicatie over wat de mogelijkheden zijn en het beter afstemmen van de ondersteuning op de hulpvraag en behoeften van cliënten. Ook het verkorten van de wachttijd tussen de aanvraag en de start van de ondersteuning wordt als verbeterpunt genoemd. Ten slotte opperde cliënten het verhogen van het aantal uur huishoudelijke hulp, meer zones (Omnibuzz) of km (Valyse) voor het collectief vervoer en het afschaffen van de eigen bijdrage voor de scootmobiel.

Tevredenheid verschillende typen ondersteuning

De tevredenheid over het effect en de kwaliteit is uitgesplitst naar de verschillende typen ondersteuning. De verschillende typen ondersteuning betreffen 1) rolstoel en scootmobiel, 2) huishoudelijke hulp, 3) collectief vervoer, 4) begeleiding en 5) andere ondersteuning.

Rolstoel en scootmobiel

167 cliënten (13%) hebben vanuit de Wmo een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets, auto of buggy. De cliënten zijn over het algemeen tevreden over dit type ondersteuning. 87% kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen en 86% kan zich door de ondersteuning beter redden. Ten opzichte van 2021, zijn cliënten in 2022 minder tevreden over alle aspecten van zowel de kwaliteit als het effect van de ondersteuning. In 2022 hebben cliënten door de ondersteuning die zij krijgen minder vaak een betere kwaliteit van leven (83%, -8% t.o.v. 2021). Ook kunnen zij door de ondersteuning minder vaak de dingen doen die zij willen (87%, -6% t.o.v. 2021).

Huishoudelijke hulp

In totaal ontvangen 800 cliënten (61%) vanuit de Wmo hulp in het huishouden. Cliënten zijn over het algemeen tevreden over dit type ondersteuning. 87% van de cliënten kan zich door de ondersteuning beter redden. Ruim 4 op de 5 cliënten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (83%), vindt de kwaliteit goed (82%) en heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven (81%). Ten opzichte van 2021, is er een daling te zien in het aantal cliënten dat aangeeft dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (75%, -6% t.o.v. 2021). Daarentegen geven cliënten vaker aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden (87%, +2% t.o.v. 2021).



Tevredenheid verschillende typen ondersteuning

Collectief vervoer

588 cliënten (45%) ontvangen vanuit de Wmo collectief vervoer. Ruim vier op de vijf (84%) vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en 82% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Ten opzichte van 2021 zijn cliënten minder tevreden over alle aspecten van de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. De grootste daling is te zien in het aantal cliënten dat aangeeft zich door de ondersteuning beter te kunnen redden (80%, -5% t.o.v. 2021).

Begeleiding

In totaal ontvingen 267 cliënten (20%) vanuit de Wmo begeleiding bij het zelfstandig wonen, structuur aanbrengen en begeleiding bij dagbesteding. Vier op de vijf (90%) cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 85% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Ruim drie kwart (78%) heeft door de begeleiding een betere kwaliteit van leven.

Andere ondersteuning

In totaal ontvingen 217 cliënten (17%) een woonvoorziening of woonaanpassing (n=98), een financiële vergoeding voor vervoer (n=37), een kortdurend verblijf (n=2), woonden in een beschermde woonvorm (n=21) of ontvingen een andere type van ondersteuning (n=59). 86% kan zich door de ondersteuning beter redden, vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen. Ruim vier op de vijf vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (85%) en heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven (83%).



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 2022 voldeden 11.610 cliënten aan de criteria van de doelgroep. Een gestratificeerde steekproef van 2.880 cliënten uit deze groep is aangeschreven.

In totaal zijn 1.305 bruikbare vragenlijsten binnengekomen. Dat is een responspercentage van 45%. De respons in 2018 en 2020 was 50-60% en in 2021 30%. De verschillen in responspercentages kan komen door het verschil in de lengte van de vragenlijsten. De vragenlijst was het langst in 2021 en het kortst in 2018 en 2020.

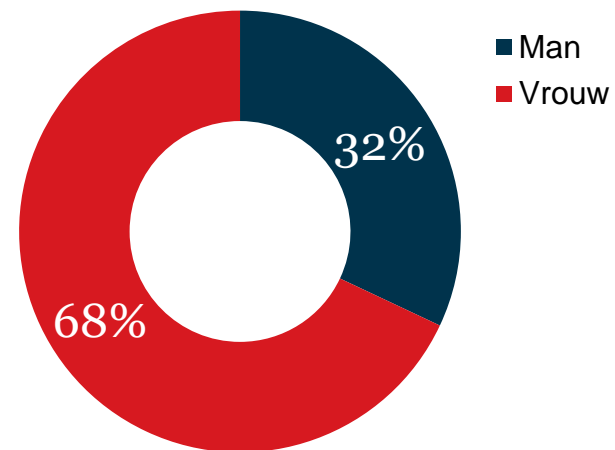
Het complete responsoverzicht is terug te vinden in de *Onderzoeksrapportage*.

De figuren hiernaast laten het respondentenprofiel zien:

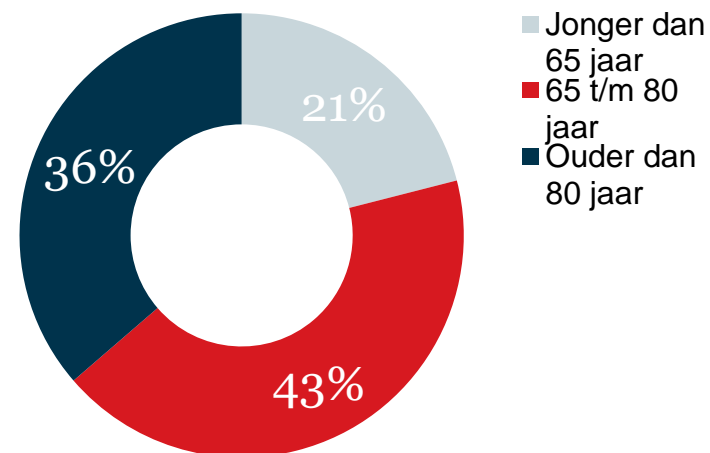
- 68% respondentent is vrouw en 32% is man;
- 21% is jonger dan 65 jaar, 43% is tussen 65 en 80 jaar en de resterende 36% is ouder dan 80 jaar;
- De gemiddelde leeftijd van de WMO-clientent die deelnamen is 76 jaar.



Geslacht



Leeftijd*



* Leeftijd is berekend op basis van geboortjaar. Het is dus geen exacte leeftijd maar een benadering. De leeftijd van 45 respondentent (3%) mist. Deze respondentent zijn wel meegenomen in de resultaten.

1. Profiel respondententen - vervolg

Van de 1.305 respondententen, hebben 949 respondententen ondersteuning ontvangen in de periode van 1 juli 2022 en 31 december 2022 (79%). De overige respondententen hebben geen ondersteuning ontvangen (bijvoorbeeld omdat de aanvraag in behandeling of afgewezen is).

De figuur hiernaast laat zien welke ondersteuning deze cliënten vanuit de gemeente (hebben) ontvangen. Het gaat hierbij om Zorg in Natura en ondersteuning via een persoonsgebonden budget.

- Hulp in de huishouding (71%) en een collectief vervoerspasje (52%) blijken veruit de meest voorkomende vormen van ondersteuning. Dit waren in 2021 ook de meest voorkomende vormen van ondersteuning.
- 484 cliënten ontvangen meer dan 1 vorm van ondersteuning. De meest voorkomende combinaties van ondersteuning zijn huishoudelijke hulp en collectief vervoer (n=380), collectief vervoer en andere ondersteuning (n=133) en een rolstoel of scootmobiel en huishoudelijke hulp (n=100).



Ontvangen ondersteuning



2

Wmo ondersteuning



2.1 Tevredenheidsscores 2022

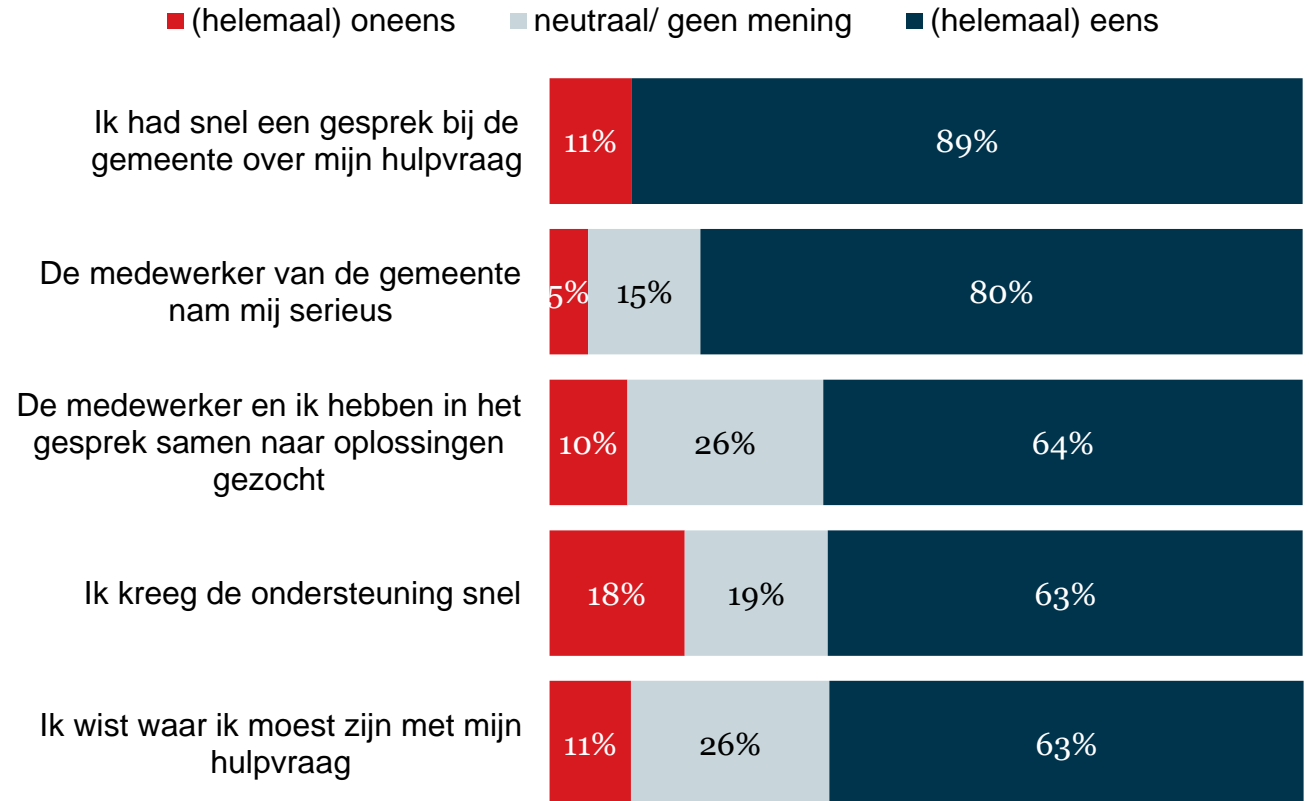
Onder cliënten die tussen 1 juli 2022 en 31 december 2022 contact hebben opgenomen met team Wmo voor een hulpvraag is de tevredenheid uitgevraagd. Dit zijn de nieuwe cliënten Wmo die niet eerder een Wmo beschikking ontvingen. Dat bleek voor ongeveer 175 respondenten het geval.

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

- 89% van de cliënten geeft aan dat zij snel een gesprek hadden bij de gemeente, 11% had dit gesprek niet snel;
- Vier op de vijf cliënten (80%) voelde zich serieus genomen;
- Twee derde (64%) heeft samen met een medewerker naar oplossingen gezocht en 10% geeft aan dit niet gedaan te hebben;
- 63% van de cliënten heeft de ondersteuning snel ontvangen, 18% heeft de ondersteuning niet snel gekregen;
- 63% wist waar zij met hun hulpvraag moesten zijn, 11% wist dit niet.
- Cliënten die (helemaal) niet tevreden waren gaven als reden de lange wachttijd tussen de aanvraag en start van de ondersteuning (0.5 -1 jaar). Andere redenen waren dat het aanvraagproces te moeilijk en onduidelijk was of dat de hulp niet voldoende is.



Contact met WMO-team



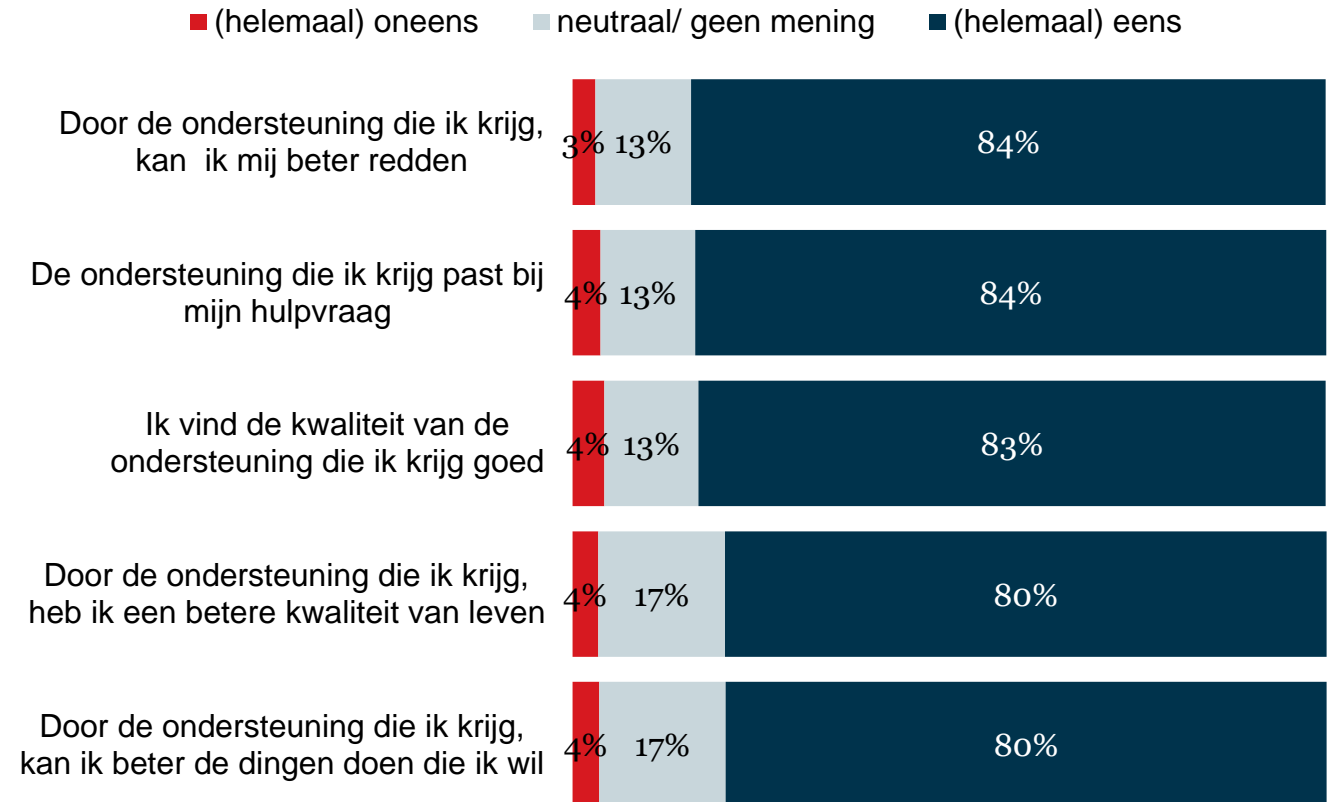
2.1 Tevredenheidsscores 2022

De 949 respondenten die een ondersteuning hebben ontvangen is gevraagd naar de tevredenheid over het effect en de kwaliteit van de ondersteuning.

- 84% is tevreden over het effect van de ondersteuning op het beter kunnen redden en vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag;
- 83% vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is;
- Vier op de vijf respondenten (80%) geeft aan dat de ondersteuning bijdraagt aan een betere kwaliteit van leven en vindt dat de ondersteuning helpt bij het beter kunnen doen van de dingen die zij willen.

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

Kwaliteit en effect ondersteuning



2.1 Tevredenheidsscores 2022

Alle respondenten is gevraagd naar hun bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 34% wist dat zij gebruik konden maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Zij weten dat ze hulp kunnen krijgen van een onafhankelijke ondersteuner via:

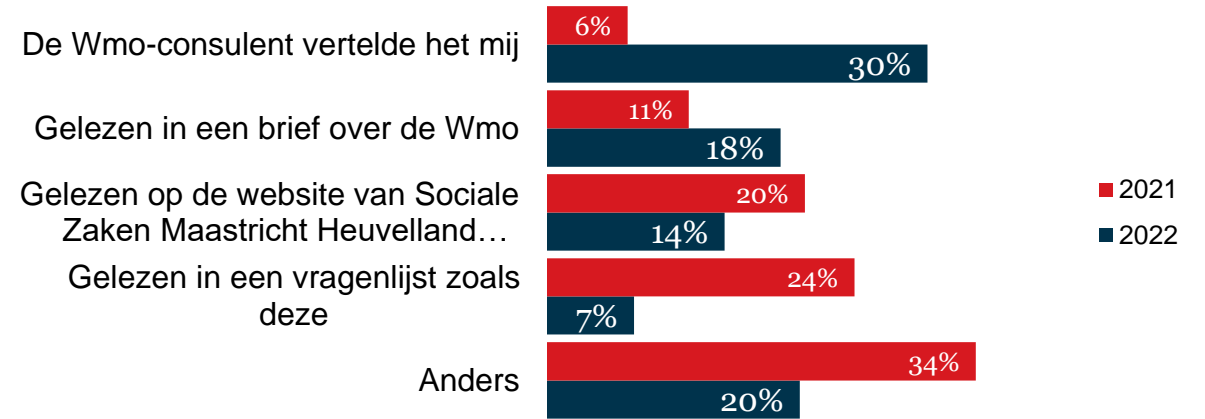
- 30% is ingelicht door de WMO-consulent. Dit is een stijging van 24% ten opzichte van 2021;
- In een brief over de WMO (18%);
- Website van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (SZMH) (14%);
- In een vragenlijst als deze (7%). Dit is een daling van 17% t.o.v. 2021;
- Anders (20%) bijvoorbeeld via kennissen/familie/vrienden, de huisarts, ergotherapeut of via de begeleiding die zij krijgen (in de bijlagen staan alle letterlijke antwoorden opgenomen).

Aan de respondenten die bekend zijn met de onafhankelijke ondersteuner is gevraagd of zij er gebruik van maken:

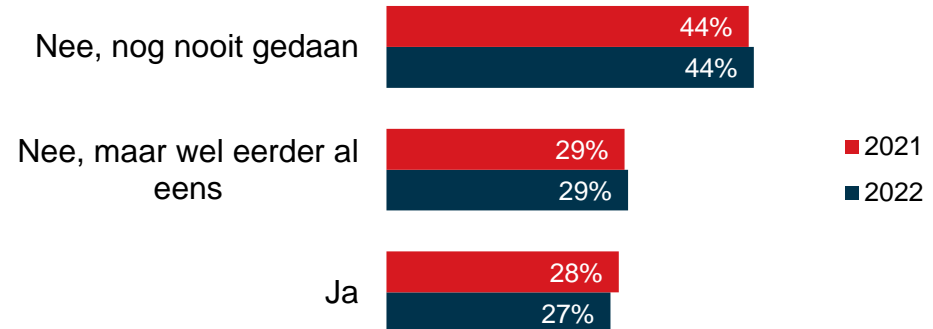
- 44% heeft nooit gebruik gemaakt van de ondersteuner;
- 29% heeft eerder gebruikt gemaakt van de ondersteuner maar niet in de laatste 6 maanden van 2021;
- 27% heeft in de laatste 6 maanden van 2022 gebruikt gemaakt van de ondersteuner.



Bekendheid onafhankelijke ondersteuner



Gebruik onafhankelijke ondersteuner



2.2 Ontwikkeling tevredenheid

Als we de tevredenheidsscores van 2022 afzetten tegen die van 2018, 2020 en 2021, dan zien we dat:

- Cliënten zijn minder tevreden over zowel het contact met het wmo-team, de kwaliteit van de ondersteuning als het effect van de ondersteuning dan in voorgaande jaren:
- Over het contact met het wmo-team zijn de cliënten in de gemeente Maastricht op drie aspecten minder tevreden dan 2021 over de mate waarin: cliënten wisten waar ze met hun hulpvraag moesten zijn (-9%), de cliënt en medewerker samen naar een oplossing hebben gezocht (-7%) en de cliënt zich serieus genomen voelde door de medewerker (-4%);
- De stelling “ik werd snel geholpen” is dit jaar uitgesplitst naar “Ik had snel een gesprek bij de gemeente over mijn hulpvraag” en “Ik kreeg de ondersteuning snel”. In voorgaande jaren was 69-77% tevreden over de snelheid waarmee zij geholpen werden.
- Wat betreft het effect van de ondersteuning, geven cliënten minder vaak aan dat ze door de ondersteuning de dingen kunnen doen die zij willen (-4% t.o.v. 2021). Ook geven cliënten minder vaak aan dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven krijgen (-3% t.o.v. 2021) en zich minder vaak beter kunnen redden (-2% t.o.v. 2021);
- Er is een toename te zien in de bekendheid met de onafhankelijke ondersteuner (+3%) ten opzichte van 2021.

Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		2018	2020	2021	2022	Δ 2021/2022
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	74	70	72	63	-9
	Ik had snel een gesprek bij de gemeente over mijn hulpvraag				89	-
	Ik kreeg de ondersteuning snel				63	-
	De medewerker nam mij serieus	86	87	84	80	-4
	Medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	79	78	71	64	-7
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	84	84	83	-1
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	83	84	86	84	-2
Effect ondersteuning	Door ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81	80	84	80	-4
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	83	84	86	84	-2
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	75	74	83	80	-3
Bekend met onafhankelijke ondersteuner		32	45	31	34	+3

2.3 Verschil met omliggende gemeenten

In de tabel hiernaast worden de tevredenheidsscores van 2022 afgezet tegen een benchmark van omliggende gemeenten (gemiddelde scores over Maastricht, Valkenburg aan de Geul, Meerssen en Gulpen-Wittem)*.

- Cliënten weten in Maastricht minder vaak waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (-11 t.o.v. de benchmark) en hebben minder vaak samen met de medewerker in het gesprek naar oplossingen gezocht (-8% t.o.v. de benchmark)
- Over de kwaliteit van de ondersteuning is de tevredenheid zo goed als gelijk aan de benchmark.
- In vergelijking met de andere gemeenten geven respondenten in Maastricht vaker aan door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben (+3 t.o.v. de benchmark)
- In de gemeente Maastricht zijn de respondenten minder bekend met de onafhankelijk ondersteuner dan in de andere gemeenten (-2%).

Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		Maastricht	Benchmark*	Δ
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	63	74	-11
	Ik had snel een gesprek bij de gemeente over mijn hulpvraag	89	91	-2
	Ik kreeg de ondersteuning snel	63	64	-1
	De medewerker nam mij serieus	80	82	-2
	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	64	72	-8
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	83	84	-1
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	84	85	-1
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	80	81	-1
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	84	84	-
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	80	77	+3
Bekend met onafhankelijke ondersteuner		34	36	-2

* De benchmark is gebaseerd op de meting over 2022 en is het gemiddelde van de resultaten van Maastricht, Meerssen, Gulpen-Wittem en Valkenburg aan de Geul. De percentages in de benchmark zijn afgerond op hele percentages. Daarom kan de verschillscore iets afwijken (+1 of -1).

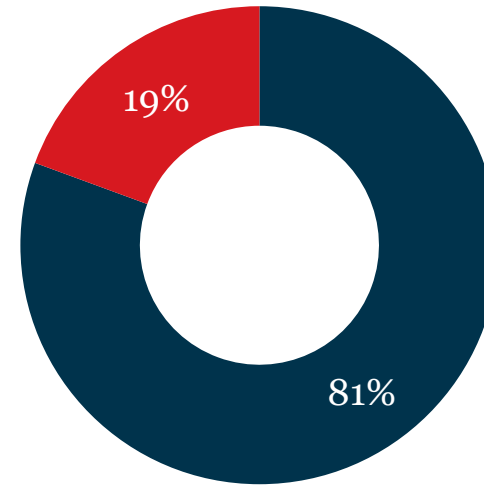


2.4 Verbeterpunten

Cliënten is gevraagd wat de gemeente als eerste zou moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat zij de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordelen:

- 81%, is dermate tevreden over de geboden ondersteuning dat zij geen suggesties voor verbetering noemen, dit is een stijging van 7% t.o.v. 2021 toen was 74% zeer tevreden.
- Cliënten die wel een suggestie doen, doen dit meermaals over de communicatie, de huishoudelijke hulp, het collectief vervoer en de scootmobiel. Zij zouden graag meer informatie krijgen over de verschillende ondersteuning die mogelijk zijn via de WMO, dat er beter naar hen geluisterd wordt en dat de hulp beter wordt afgesteld op hun behoeften. Ook het verkorten van de wachttijd tussen de aanvraag en de start van de hulp wordt genoemd als verbeteringsuggestie. Cliënten willen graag meer uren huishoudelijke hulp, meer zones (Omnibuzz) of km (Valyse) met het collectieve vervoerspasje en afschaffing van de eigen bijdrage voor de scootmobiel.
- in de bijlagen staan alle letterlijke antwoorden opgenomen.

Als eerste verbeteren



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



3 Analyse naar vorm



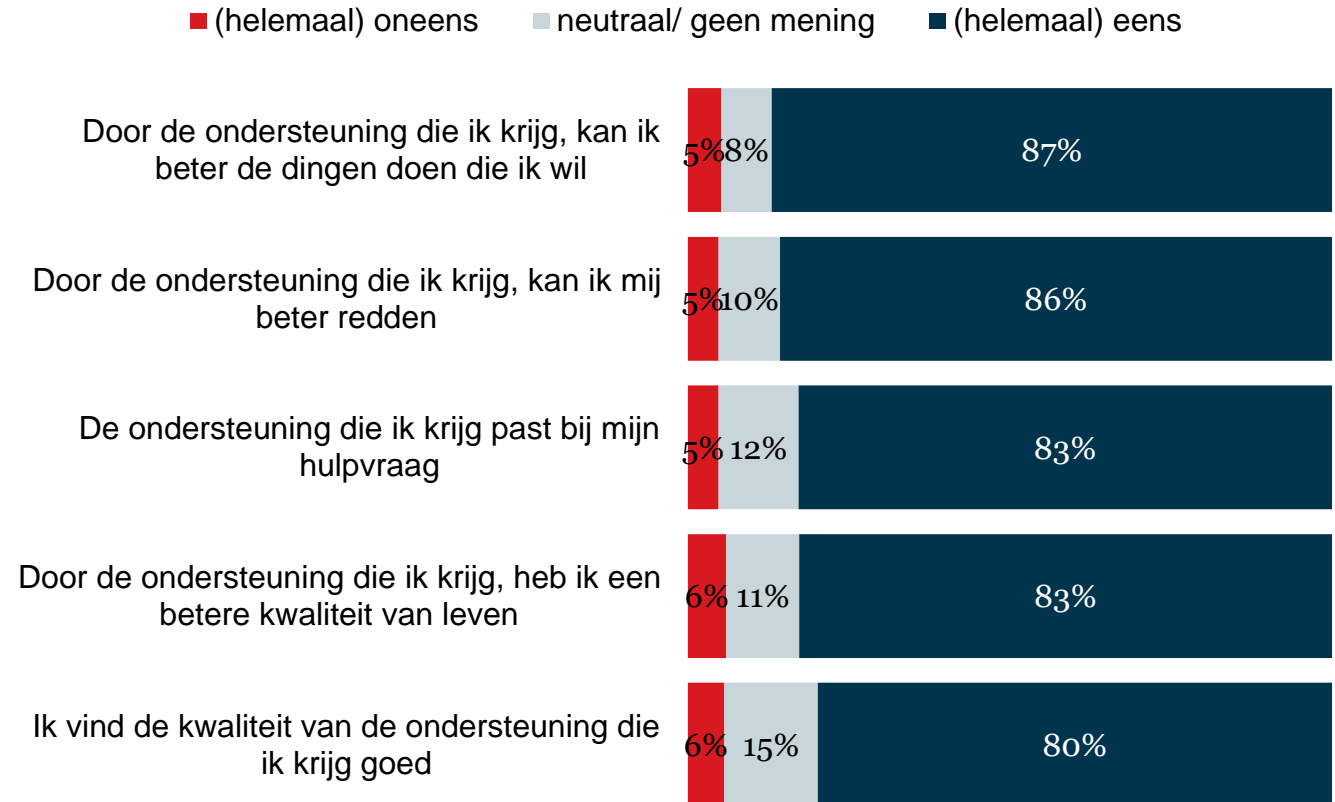
3.1 Tevredenheid rolstoel en scootmobiel

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

Van de respondenten, ontvingen er 50 een rolstoel, 95 een scootmobiel, 10 een aangepaste fiets, auto of buggy en 12 meerdere van deze voertuigen vanuit de wmo. Deze respondenten zijn grotendeels tevreden over dit type ondersteuning:

- 87% kan door de ondersteuning beter de dingen doen die ze zelf willen;
- 86% kan zich door de ondersteuning beter redden;
- 83% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven;
- 4 op de 5 cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed.
- Cliënten die (helemaal) niet tevreden zijn, gaven als reden de eigen bijdrage voor de scootmobiel en dat de ondersteuning niet voldoende helpt om de mobiliteit te verbeteren.

Waardering Wmo-ondersteuning



3.2 Tevredenheid rolstoel en scootmobiel

In de rapportage over 2021 was er ook gekeken naar de tevredenheid over de rolstoel, scootmobiel, een aangepaste fiets, auto of buggy.

- Cliënten zijn over minder tevreden over alle aspecten van zowel de kwaliteit als het effect van de ondersteuning ten opzichte van 2021;
- Over de kwaliteit van de ondersteuning, vinden cliënten minder vaak dat de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed is (-4% t.o.v. 2021) en dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag (-3%);
- In 2022 is er een daling te zien in het aantal cliënten dat aangeeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te krijgen (-8% t.o.v. 2021). Ook kunnen zij door de ondersteuning minder vaak de dingen doen die zij willen (-6% t.o.v. 2021).

Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		Rolstoel en scootmobiel		
		2021	2022	Δ 2021/2022
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	80	-4
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	86	83	-3
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	93	87	-6
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	89	86	-3
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	91	83	-8

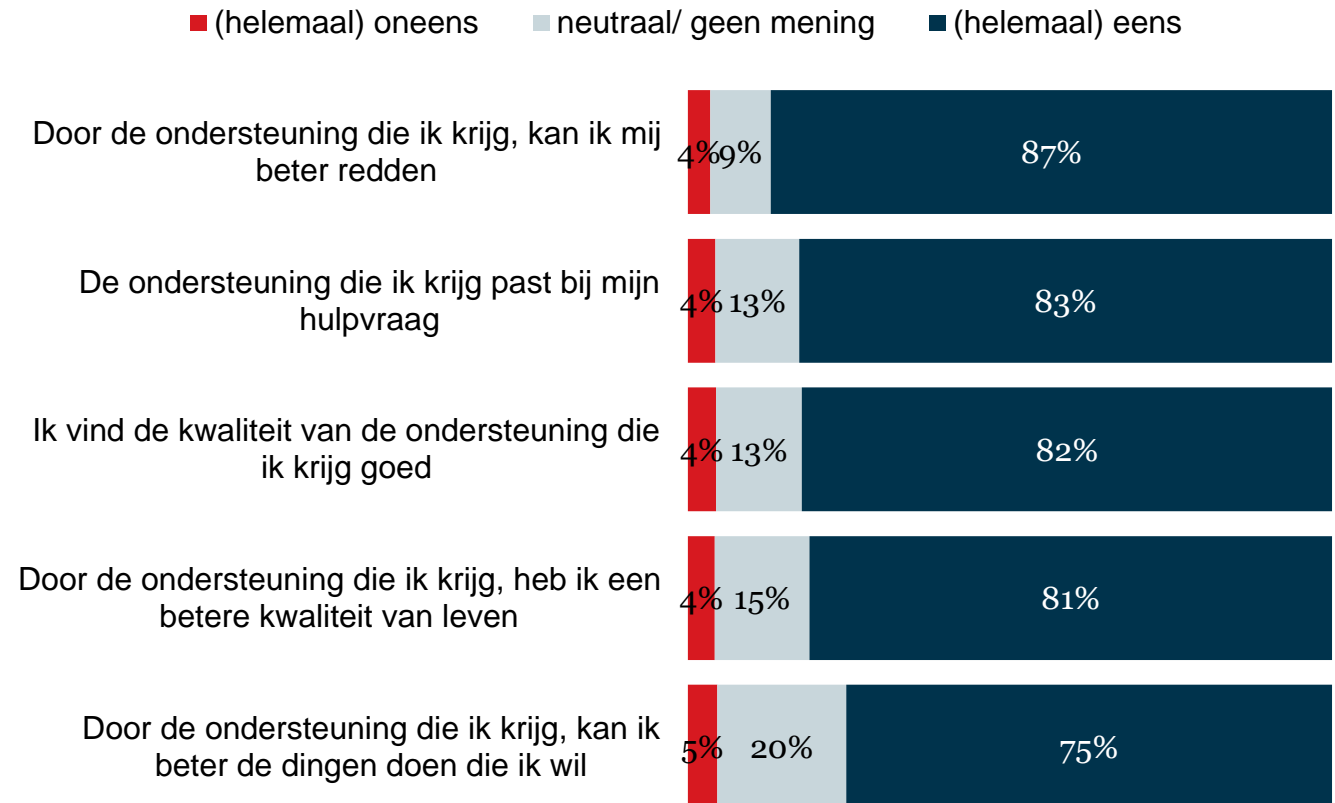


3.2 Tevredenheid huishoudelijke hulp

Van de respondenten, ontvingen er 800 huishoudelijke hulp. Deze respondenten zijn zeer tevreden over dit type ondersteuning:

- 87% kan zich door de ondersteuning beter redden;
- Ruim 4 op de 5 cliënten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (83%), vindt de kwaliteit goed (82%) en heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven (81%);
- Drie kwart (75%) kan door de ondersteuning beter de dingen doen die ze zelf willen.

Waardering Wmo-ondersteuning



3.2 Tevredenheid huishoudelijke hulp

In de rapportage over 2020 en 2021 was er ook gekeken naar de tevredenheid over de hulp in het huishouden.

- Er zijn nauwelijks tot geen verschillen in de beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning ten opzichte van 2021;
- In vergelijking met voorgaande jaren, geven cliënten minder vaak aan door de ondersteuning de dingen te kunnen doen die zij willen (-3% t.o.v. 2020 en -6% t.o.v. 2021);
- Er is een stijging te zien in het aantal cliënten die aangeven zich door de ondersteuning beter te kunnen redden (+2% t.o.v. 2021).

Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		Hulp bij huishouden			
		2020	2021	2022	Δ 2021/2022
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	81	82	+1
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85	83	83	-
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	78	81	75	-6
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	89	85	87	+2
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	76	80	81	+1

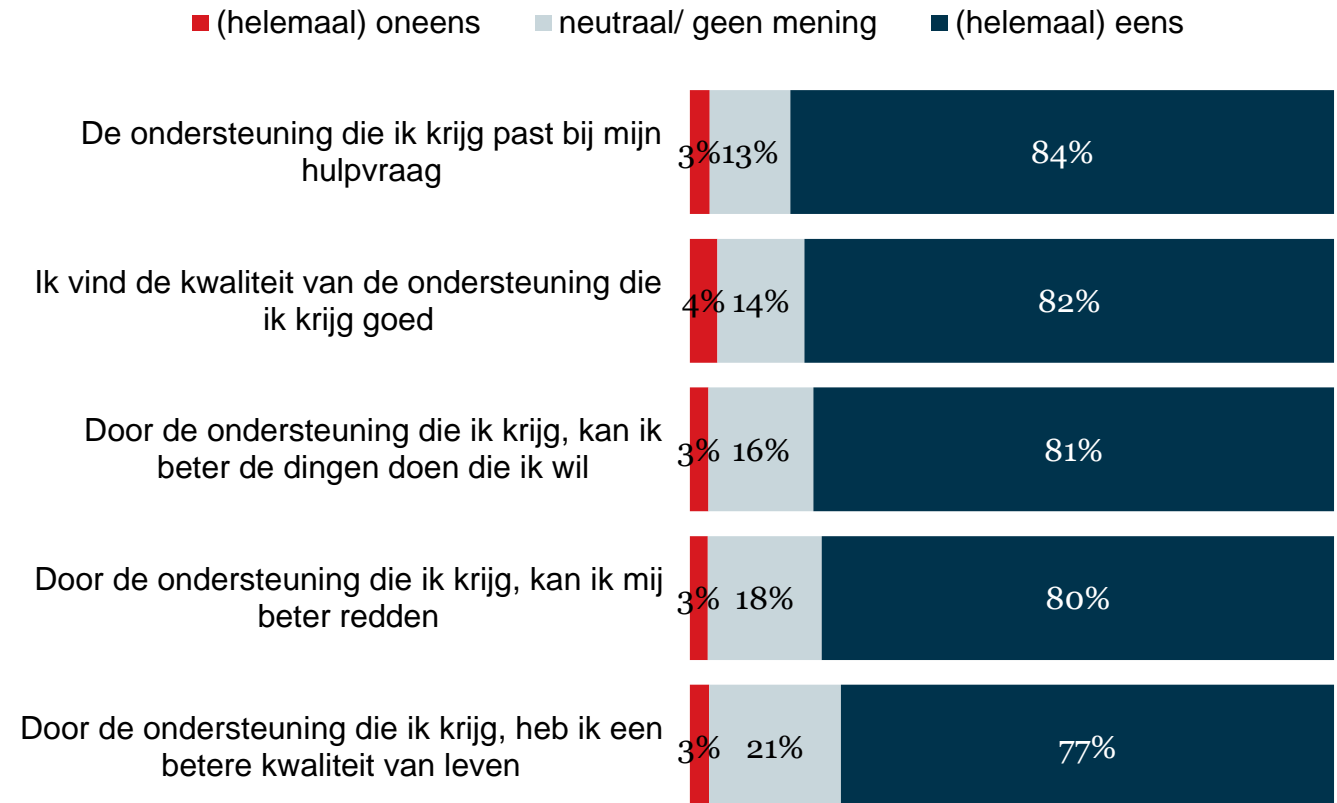


3.3 Tevredenheid collectief vervoer

Van de respondenten, ontvingen er 588 een collectief vervoerspasje vanuit de wmo. Deze respondenten zijn in het algemeen tevreden over dit type ondersteuning:

- 84% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag;
- 4 op de 5 cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed (82%), kan door de ondersteuning beter de dingen doen die ze zelf willen (81%) en kan zich door de ondersteuning beter redden (80%);
- Drie kwart (77%) heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.
- Cliënten gaven als reden voor hun ontevredenheid dat de taxi altijd te vroeg of veel te laat komt, de taxi ver om rijdt, de aanvraagprocedure te moeilijk is en dat ritten ver van tevoren aangevraagd moeten worden. Ook vonden cliënten het te duur of wilden ze graag meer zones (Omnibuzz) of km (Valyse).

Waardering Wmo-ondersteuning



3.3 Tevredenheid collectief vervoer

In de rapportage over 2021 was er ook gekeken naar de tevredenheid over het collectief vervoerspasje.

- Cliënten vinden de kwaliteit van de ondersteuning iets minder goed dan in 2021 (-2%);
- Cliënten zijn minder tevreden dan over het effect van de ondersteuning dan in 2021:

- In vergelijking met 2021, geven cliënten minder vaak aan zich door de ondersteuning die zij krijgen te kunnen redden (-5%);

Er is een daling te zien in het aantal cliënten dat aangeeft door de ondersteuning die zij krijgen beter de dingen te kunnen doen die zij willen (-2% t.o.v. 2021). Ook geven cliënten minder vaak aan een betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning dan in 2021 (-2%).

Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		Collectief vervoerspasje		
		2021	2022	Δ 2021/2022
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	82	-2
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85	84	-1
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	83	81	-2
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	85	80	-5
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	79	77	-2

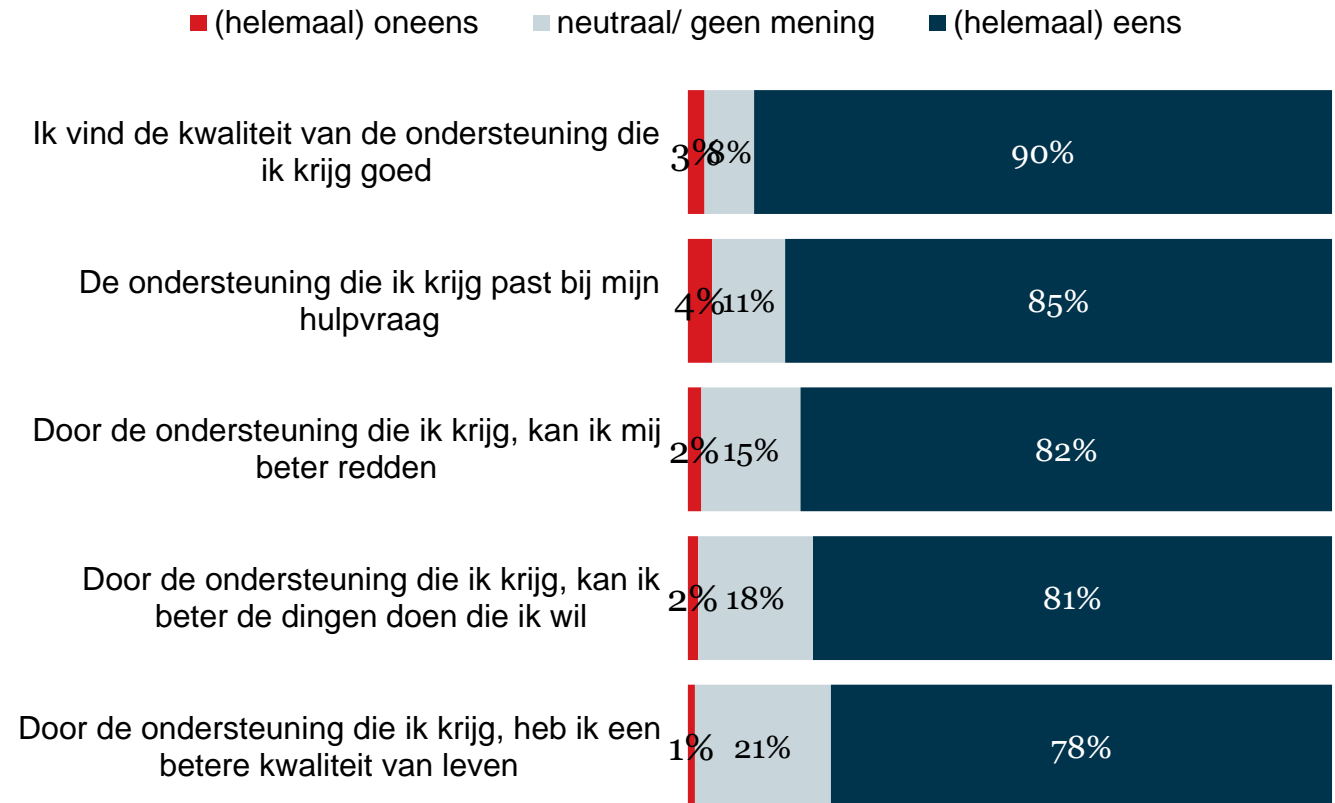


3.4 Tevredenheid begeleiding

Van de respondenten, ontvingen er 83 vanuit de wmo begeleiding bij het zelfstandig wonen, 94 bij structuur aanbrengen en 90 hebben begeleiding bij dagbesteding. Deze respondenten zijn grotendeels tevreden over dit type ondersteuning:

- 9 op de 10 (90%) vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed;
- 85% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag;
- 4 op de 5 respondenten kan zich door de ondersteuning beter redden (82%) en kan door de ondersteuning beter de dingen doen die ze zelf willen (81%);
- 78% heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

Waardering Wmo-ondersteuning

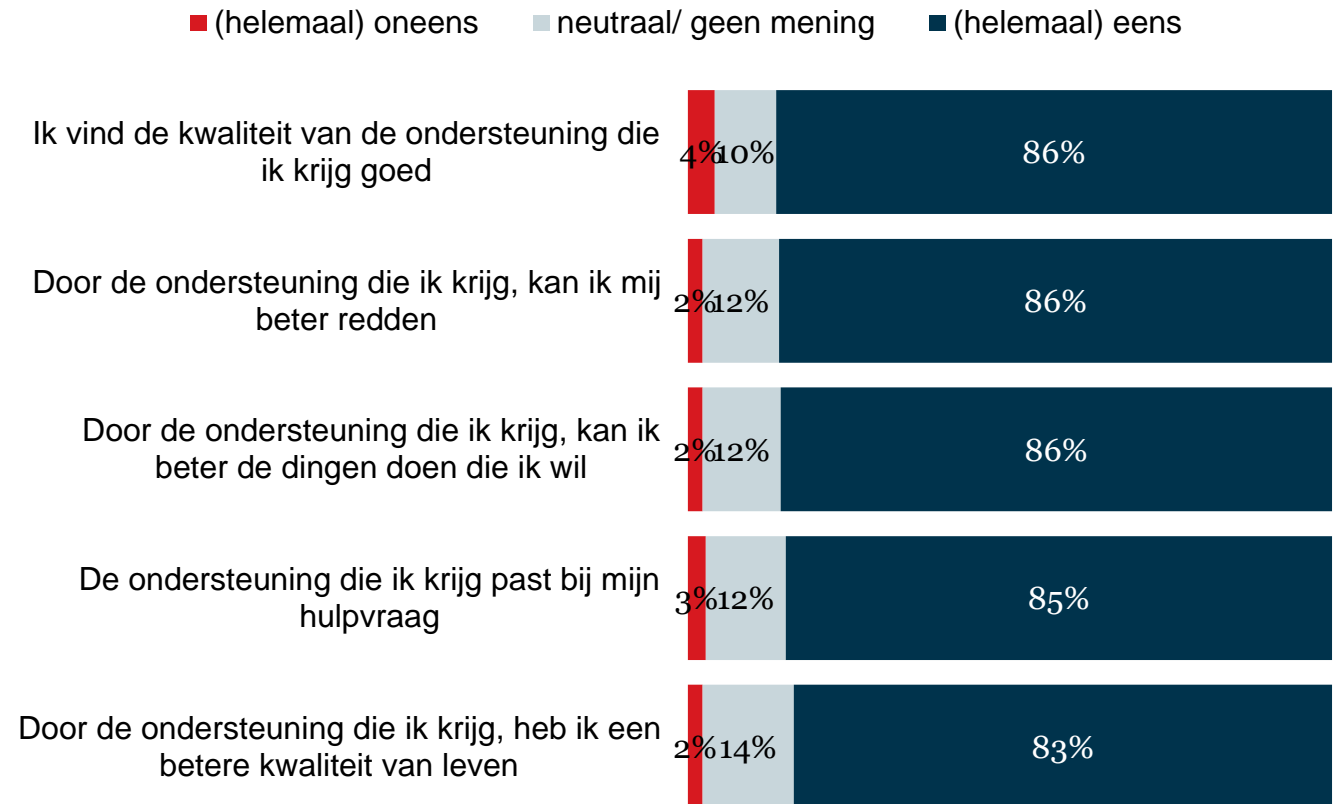


3.1 Tevredenheid andere ondersteuning

Van de respondenten, ontvingen er 98 een woonvoorziening of woonaanpassing, 37 een financiële vergoeding voor vervoer, 2 een kortdurend verblijf, 21 woonden in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen en 59 ontvingen een andere vorm van ondersteuning vanuit de wmo. Het merendeel van de cliënten is tevreden over dit type ondersteuning:

- 86% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed, kan zich door de ondersteuning beter redden en kunnen door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen;
- Ruim 4 op de 5 vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (85%) en heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven (83%).

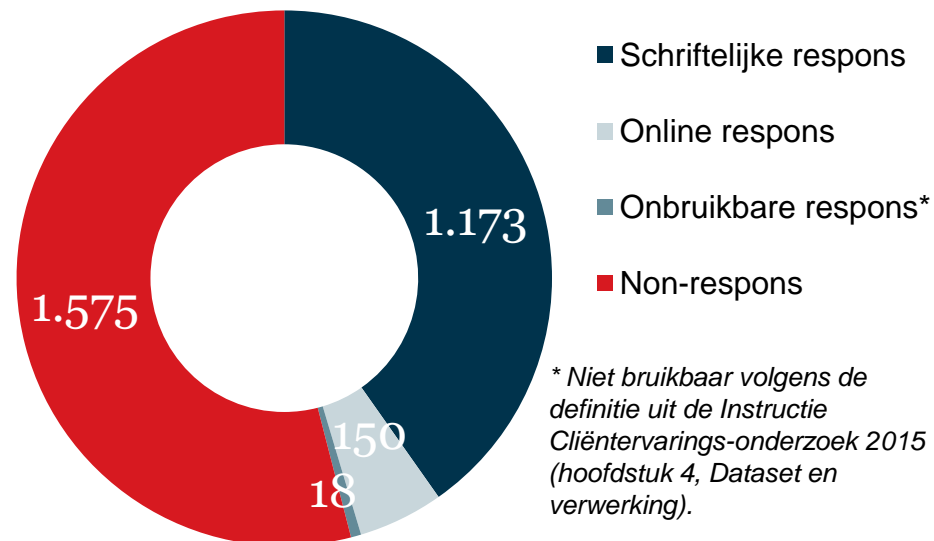
Waardering Wmo-ondersteuning



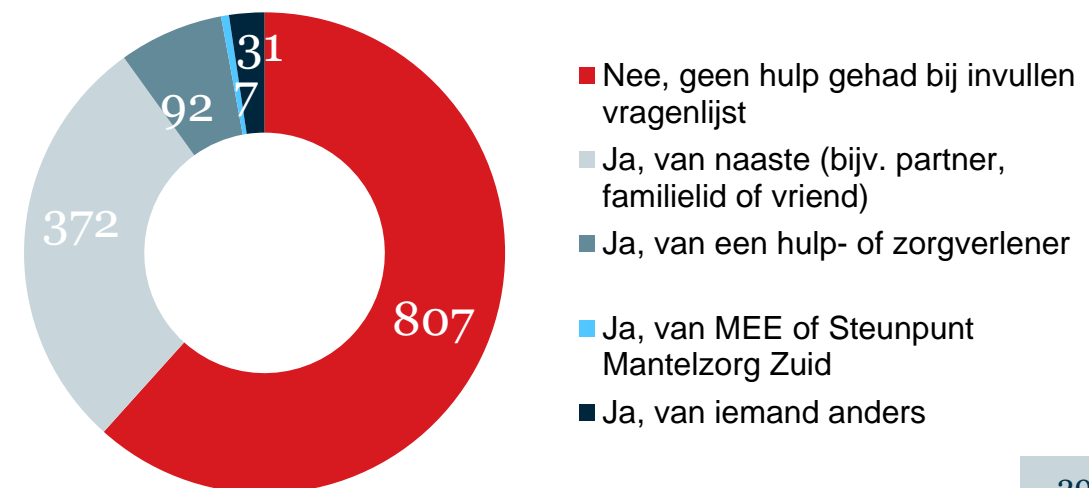
ONDERZOEKSAANPAK



Opdrachtgever	Gemeente Maastricht
Onderzoekspopulatie	Cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015, inclusief Beschermd Wonen (N=11.610).
Onderwerp	Ervaringen met Wmo-voorzieningen, informele zorg en eenzaamheid.
Methodiek	Schriftelijke en online enquêtering.
Veldwerkperiode	April-mei 2023
Uitzet	2.880 Wmo-klanten - steekproef - in de periode 1 juli tot en met 31 december 2022.
Respons	1.305 = 45% respons.



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





Team

Onderzoek & Statistiek

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

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

Esmee Breddels en Astrid Janssen

(043) 350 52 76

Esmee.breddels@maastricht.nl

Astrid.janssen@maastricht.nl

BIJLAGEN



I. TABELLEN

Contact Wmo			Contact Wmo			Contact Wmo		
		%			%			%
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	27	Ik kreeg de ondersteuning snel	Helemaal mee eens	23	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	Helemaal mee eens	27
	Mee eens	35		Mee eens	40		Mee eens	37
	Neutraal	18		Neutraal	16		Neutraal	17
	Niet mee eens	8		Niet mee eens	8		Niet mee eens	6
	Helemaal niet mee eens	3		Helemaal niet mee eens	10		Helemaal niet mee eens	5
	Geen mening	9		Geen mening	4		Geen mening	9
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	175		Steekproef	172		Steekproef	173
Ik had snel een gesprek bij de gemeente over mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	25	De medewerker van de gemeente nam mij serieus	Helemaal mee eens	30			
	Mee eens	45		Mee eens	50			
	Neutraal	17		Neutraal	12			
	Niet mee eens	6		Niet mee eens	3			
	Helemaal niet mee eens	2		Helemaal niet mee eens	2			
	Geen mening	4		Geen mening	3			
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0			
	Steekproef	175		Steekproef	174			

I. TABELLEN

		%
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	Ja	34
	Nee	67
	Steekproef	1221
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	
	ik heb de volgende verbeteringsuggestie:	
	Steekproef	



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	41	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	54	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	51
	Mee eens	39		Mee eens	33		Mee eens	32
	Neutraal	15		Neutraal	7		Neutraal	10
	Niet mee eens	4		Niet mee eens	3		Niet mee eens	5
	Helemaal niet mee eens	2		Helemaal niet mee eens	2		Helemaal niet mee eens	1
	Geen mening	0		Geen mening	1		Geen mening	1
Niet van toepassing	0	Niet van toepassing	0	Niet van toepassing	0			
	Steekproef	159		Steekproef	153		Steekproef	150
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	39	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	51			
	Mee eens	43		Mee eens	35			
	Neutraal	12		Neutraal	9			
	Niet mee eens	3		Niet mee eens	3			
	Helemaal niet mee eens	2		Helemaal niet mee eens	1			
	Geen mening	0		Geen mening	1			
Niet van toepassing	0	Niet van toepassing	0	Niet van toepassing	0			
	Steekproef	145		Steekproef	147			

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	36	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	31	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	37
	Mee eens	46		Mee eens	45		Mee eens	44
	Neutraal	13		Neutraal	17		Neutraal	12
	Niet mee eens	3		Niet mee eens	4		Niet mee eens	4
	Helemaal niet mee eens	1		Helemaal niet mee eens	1		Helemaal niet mee eens	1
	Geen mening	1		Geen mening	3		Geen mening	3
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	744		Steekproef	691		Steekproef	708
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	37	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	36			
	Mee eens	45		Mee eens	51			
	Neutraal	12		Neutraal	8			
	Niet mee eens	3		Niet mee eens	3			
	Helemaal niet mee eens	1		Helemaal niet mee eens	1			
	Geen mening	1		Geen mening	2			
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0			
	Steekproef	700		Steekproef	734			

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	38	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	40	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	37
	Mee eens	44		Mee eens	41		Mee eens	40
	Neutraal	11		Neutraal	13		Neutraal	16
	Niet mee eens	3		Niet mee eens	2		Niet mee eens	3
	Helemaal niet mee eens	1		Helemaal niet mee eens	1		Helemaal niet mee eens	0
	Geen mening	3		Geen mening	4		Geen mening	4
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	566		Steekproef	522		Steekproef	508
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	40	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	36			
	Mee eens	45		Mee eens	44			
	Neutraal	10		Neutraal	14			
	Niet mee eens	2		Niet mee eens	2			
	Helemaal niet mee eens	1		Helemaal niet mee eens	0			
	Geen mening	2		Geen mening	4			
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0			
	Steekproef	512		Steekproef	508			

I. TABELLEN

Wat vindt u van de ondersteuning: begeleiding?

Kwaliteit ondersteuning			Effect ondersteuning			Effect ondersteuning		
		%			%			%
Ik vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	Helemaal mee eens	44	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	39	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	36
	Mee eens	46		Mee eens	42		Mee eens	42
	Neutraal	6		Neutraal	17		Neutraal	20
	Niet mee eens	2		Niet mee eens	2		Niet mee eens	1
	Helemaal niet mee eens	1		Helemaal niet mee eens	0		Helemaal niet mee eens	0
	Geen mening	2		Geen mening	1		Geen mening	1
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	195		Steekproef	185		Steekproef	185
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	45	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	38			
	Mee eens	40		Mee eens	44			
	Neutraal	9		Neutraal	14			
	Niet mee eens	3		Niet mee eens	2			
	Helemaal niet mee eens	1		Helemaal niet mee eens	0			
	Geen mening	3		Geen mening	1			
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0			
	Steekproef	186		Steekproef	188			

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	41	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	35	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	35
	Mee eens	45		Mee eens	51		Mee eens	49
	Neutraal	9		Neutraal	10		Neutraal	12
	Niet mee eens	3		Niet mee eens	2		Niet mee eens	2
	Helemaal niet mee eens	1		Helemaal niet mee eens	0		Helemaal niet mee eens	0
	Geen mening	1		Geen mening	2		Geen mening	1
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0
	Steekproef	189		Steekproef	174		Steekproef	174
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	45	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	35			
	Mee eens	40		Mee eens	51			
	Neutraal	11		Neutraal	10			
	Niet mee eens	2		Niet mee eens	2			
	Helemaal niet mee eens	1		Helemaal niet mee eens	1			
	Geen mening	2		Geen mening	2			
	Niet van toepassing	0		Niet van toepassing	0			
	Steekproef	177		Steekproef	177			

I. TABELLEN

		%
Bent u man of vrouw?	Man	32
	Vrouw	68
	Anders	0
		1304
Wat is uw leeftijd?	18-65 jaar	21
	65-80 jaar	43
	81 jaar en ouder	36
	Steekproef	1.260

13		%
Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst	Nee	61
	Ja, van een naaste	28
	Ja, van een hulp- of zorgverlener	7
	Ja, van Stichting Mee of Steunpunt Mantelzorg Zuid	1
	Ja, van iemand anders	2
	Steekproef	1.309



II. Open antwoorden – ONAFHANKELIJKE ONDERSTEUNER

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

- 2016 bij Xonar geweest
- ACN
- Advies van P.O.Huisarts
- Advies via revalidatie.
- Alzheimer Nederland
- andere mensen dezelfde leeftijd
- De maatschappelijke werkster
- Dementie-coach
- Dochter heeft aangevraagd
- Dochter wist dit
- door mijn huisarts
- Een vriend en de huisarts zei het.
- Eigen ervaringen
- Envida
- Ergotherapeut
- familie
- Familie
- Folder "iemand nodig die met u meedenk"
- gehoord van anderen
- Gehoord van iemand
- gehoord van partner
- gehoord via derden
- GGZ
- Huisarts
- hulpverlening
- iemand die in de zorg werkt
- ik had al hulp van MEE
- Ik had hulp van MEE.



II. Open antwoorden – ONAFHANKELIJKE ONDERSTEUNER

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

- Ik heb eerder thuiszorg gehad, mijn zus vertelde dat toen.
- Ik heb in het verleden te maken gehad met de WMO
- Internet sites die hier over gaan
- Invida
- MEE heeft mij doorgestuurd ongeveer 15 jaar geleden.
- Mijn dochter
- mijn dochter heeft het voor mij gedaan
- Mijn dochter heeft mij ondersteund
- Mijn ondersteuner
- Mijn overleden eega had reeds hulp
- Moeilijk, maar altijd
- Mond op mond
- nee
- ook ons steunpunt mantel zorg
- ouderenorganisatie
- praktijkondersteuner
- sociaal team plus
- therapeut
- Trajekt
- UMC
- Van (onleesbaar) gemeente maastricht
- van de zor
- van huisarts
- Van kennissen
- van mijn vriend
- Vanuit mijn werk voorheen werkzaam De Zeven Bronnen.
- Verhuisd vanuit Eijsden-Margraten, hier cliëntondersteuning gehad.
- Via (onleesbaar)
- via adelante in hoensbroek
- Via arts
- via begeleiding
- Via bouwver. st. Servatius
- via een therapeut
- Via een vriendin
- Via Envida
- Via Envida Thuiszorg
- via familie
- via familielid
- via g.a.k.
- Via het werk van mijn man (rechtbank)
- via het ziekenhuis
- via huisarts
- via kennissen
- Via kennissen die eerder contact hadden met WMO
- Via MEE
- Via mij huisarts
- via mijn dochter
- Via mijn dochter
- via mijn ergotherapeute
- Via mijn overleden vrouw.



II. Open antwoorden – ONAFHANKELIJKE ONDERSTEUNER

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

- Via mijn zoon
- Via onze ergotherapeut
- Via praktijkondersteuner
- via revalidatie
- via thuiszorg envida
- Via UMC
- Via via
- via via gehoord
- via vrienden
- via vriendin
- via werkgever
- Via ziekenhuis
- via: fysiotherapie - ergotherapeut
- Vitala + heeft dit geregeld. Als mijn moeder zich dat goed herinnerd
- vriendin
- Vrijwilligerswerk en buurtblaadje
- Vroeger al contact mee gehad.
- weet ik niet meer
- Weet ik niet meer
- WIJ ONDERSTEUNEN ZELF VIA SP.SAMEN ONBEPERKT MAASTRICHT
- Wijkblad 't Belh!!fke
- zat altijd bij mij iemand van mondriaan erbij



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- - Hulp in huishouden. - Beter meedenken met de toekomst. - Realistischer bekijken naar gezinssituatie
- - Inzicht van ergotherapie - meer aandacht voor sociale contacten - Ruimte voor langere intake
- 1 of 2 x per jaar grof en grote huisvuil ophalen (idee geopperd door Manon Fokke van de gemeente Maastricht)
- Aan uw afspraak houden en met een soesje houden. Dat het druk of een lange wachtlijst is
- Aan uw afspraak houden. En geen afwezen dat er een lange wachtlijst is.
- actief meedenken wat aan ondersteuning nodig is/staps/deelsgewijs/zijn er wel meer mogelijkheden
- Afschaf huur scootmobiel !65,00 o.m. is ontzettend veel vind ik niet normaal.
- Alleen het beginproces duurde erg lang, voordat ik hulp kreeg was het zeker 1,5 jaar verder.
- Als "hulp" vakantiehelp of niet is, is er geen vervangster zit je (in) 3 weken zonder hulp!
- Als hulp door ziekte afvalt of vakantie geen vervangende hulp komt!
- Als ik 1 of 2 keer geen huiselijke hulp krijg moet ik de volle !19,00 betalen.
- Als ik o.v. begeleiders kaart
- Begeleiding ook na oordeel / onderzoek
- Bekwame poetshulp inzetten in plaats van onbekwame studenten die vanwege hun studie vaak niet komen opdagen.
- Betaling voor scootmobiel afschaffen. Niet iedereen kan dit geld missen.
- Beter bereikbaar zijn.
- Beter kijken hoe iemand met een beperking zijn zelfstandigheid kan behouden en daarop de vergoeding c.q.hulp afstemmen. Werkt goedkoper dan vasthouden aan vaste pakketten
- Beter kijken wat je nodig hebt, zoals welke begeleiding of hulp thuis. Ondanks dat er een partner is, dat er toch hulp in het huishouden mogelijk is.
- Beter luisteren als we bellen en niet van het kastje naar de muur gestuurd worden.
- Beter luisteren naar cliënt. Beter communiceren. Meer begrip tonen.
- Beter luisteren naar de cliënt. integraal kijken naar de situatie van de cliënt. Client voorop stellen en niet het geld
- Beter luisteren naar de patiënten, en zorgen dat ze de hulpmiddelen krijgen wat ze nodig
- Beter luisteren naar nodige hulpvraag
- Beter naar de woonsituatie kijken na aanleiding van uren indicatie.
- beter overzicht geven van wat mogelijk is
- Beter scootmobiel uitgeven aan mensen die dat nodig hebben.
- betere (onleesbaar) over de dingen die mogelijk zijn.



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- Betere badkamer ik moet een jaar wachten
- Betere begeleiding voor het rijden met scootmobiel
- Betere communicatie
- Betere communicatie en geen afschuifstelsel en beter overzicht wat allemaal mogelijk is vandaag de dag.
- betere controle
- Betere doorstroming naar zorgcentrum wachttijd te lang!
- betere hulpverlening tijdens vakantie periode! geen vervanging tijdens vakantie periode!
- betere planning door de instelling die de huishoudelijke hulp levert
- Betere toegankelijkheid bij de gemeente (telefonisch)
- Bij een defect aan de hulpmiddelen, zeer slechte ervaring met levering van vervangende scootmobiel afhankelijk van en zonder totaal geïsoleerd van sociaal leven.
- Bij installatie traplift, een betere afstemming met ergotherapie, en serieus nemen van hun expertise. Door onervarenheid van medewerker otolift is er 2 keer een traplift geïnstalleerd morsten worden.
- Bij ons gesprek kwam naar voren dat ik HH.Hulp nodig heb, maar wegens geen personeel heeft ze dat niet gedaan. Had mevrouw mij maar enigszins op de wachtlijst gezet, maar heb ik nu aangevraagd.
- Bij ophalen van vuilniszakken + groen afval zak voor plastic afval. 1x in de maand wordt papier en karton opgehaald
- Bredere gesprekken
- Busje komt zo! Lekker niet voor mijn vrouw wel?
- busvervoer naar centrum station ziekenhuis
- cliënten meer op de hoogte brengen van de mogelijkheden, meer evaluaties, aanvragen gemakkelijker maken
- Communicatiemiddelen. GSM gebruik zonder internet
- contact/communicatie cak-gemeente verloopt niet naar wens
- Controle bij de mensen! 1x per jaar om de situatie te controleren!
- Controle gewerkte uren organisatie. Gesprek over de situatie. Het werk vanuit de organisatie. verloopt dit goed?
- controles vanuit gemeente bij de uitvoering van de wmo
- Dat als je er alleen voorstaat je hulp krijgt van WMO
- Dat er ook in de stad met Omnibuzz kan gaan, als men zelfstandig woont.
- Dat hulp beter geschoold is
- Dat ik sneller hulp in de huishouding krijg.
- Dat ze beter naar de mensen luisteren



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- Dat ze zich beter eens konden inleven in persoonlijke situatie
- De aanvragen sneller behandelen.
- De beoordeling voor de uren van hulp is erg bekrompen. Wil er behoorlijk werk geleverd worden moet je het ook de tijd geven.
- De duur van wachttijden voor transport (omnibuzz)
- De eerste keer zou iemand met je mee moeten gaan
- De eigen bijdrage voor de scootmobiel is te hoog. Gemeente zou niet moeten bezuinigen op zieke mensen
- De eigen bijdrage voor een scootmobiel afschaffen.
- De fietspaden in Maastricht zijn levensgevaarlijk. Hierdoor ben ik bang dat ik val met de scooter.
- De hulp meer/beter evalueren
- De hulp wordt vaak gewisseld. Dit is soms verwarrend.
- De invalide kaart zodat ik mij beter kan verplaatsen met de auto en daarna verkort stuk lopen.
- De jongeren (studenten) weten vaak niet waar ze mee bezig zijn, weten niet hoe te poetsen!
- De km van de Valies mag hoger. Mijn kinderen wonen in Den Haag en Zeeland met 700 km. kan ik maar een keer per jaar hun bezoeken.
- De maandelijkse tegemoetkoming is alles behalve redelijk. Verzekering auto, belasting, onderhoud en benzine is er niet van te betalen.
- De medewerker van de gemeente van WMO moet de cliënt regelmatig zien en evaluatie maken, soms ziet de cliënt zijn begeleider amper.
- De meeste invallers moeten nog veel leren (eerst een beetje ondersteunen)
- De mensen beter begrijpen en niet afschepen en nergens zoveel geld voor vragen.
- De mensen helpen die het echt nodig hebben en niet aan mensen die een driewieler krijgen en zelf nog autorijden en fietsen.
- De ondersteuning in het huishouden heeft heel lang op zich laten wachten.
- De rolstoel is 2 jaar oud en al 6x gerepareerd. De kwaliteit zou beter moeten.
- De studenten beter wegwijs maken van hun opdrachten (kwaliteit schiet te kort)
- de toe gezegde hulp in de huishouding laat nog steeds op ziekwachtes
- De vergoeding wat men krijgt verhuiskosten kan wel omhoog met dat kleine bedrag wat men krijgt komt met niet ver.
- De zones van vorm niet verminderen. Kom er nu geen jaar mee vooruit
- de zorg kan meer worden toegespitst op de hulpvraag. maar dat ligt bij de uitvoerende organisatie
- de zorgverleners moeten meer gestructureerd te werk gaan. Nu is dat nog zozo lala.
- deskundigheid minder ziekte verzuim vast team i.p.v. wisselingen
- Deze zorg afschaffen omdat dit vaak te duur is.
- door Valys en Omnibuzz één aanbieder te geven is de kwaliteit heel erg achteruit gegaan. Lang en kort vervoer duurt dan stukken langer



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- Duidelijke afspraken bij hulp huishouding wat wel en wat niet om continue discussies te voorkomen. Mensen zoeken die het werk echt leuk vinden, niet om maar een inkomen te genereren
- duidelijkheid
- een begeleider die je echt nodig hebt aan mij verstrekken
- Een beter wachthuisje voor de terugrit vanaf Brusselse Poort: Erg koud!
- Een huishoudhulpje
- eenzaamheid!
- Eerst goed kijken of het ook nodig is bij die mensen
- En ook dankbaar wat de WMO doet: geweldig! Tevreden met alles!
- Envida niet uitbetalen als deze niet minimaal 50% van de zorgplicht levert die geleverd moet worden.
- Er moet beter geluisterd worden en niet met puntjes gewerkt worden jullie doen meer mensen pijn dan helpen!
- er op oe zien dat er meer werknemers in dienst komen zodat ik mijn daadwerkelijke hulp krijg bij ziekte cq vakantie van medewerkers
- Ervoor zorgen dat er ook vervoer naar huis wordt geregeld vanaf dagbesteding
- extra hulp in de huishouding
- Financiële vergoeding voor mantelzorgers, ook als zij elders verblijven. Immers, zij nemen de moeite om te reizen naar Maastricht
- Graag een bijdrage voor mijn alarm.
- gaat over: tussen deur kamer-keuken nu steeds door de gang keuken-kamer
- geen
- geen idee
- Geen ideeën
- Geen kosten voor gebruik scootmobiel bij ernstige aandoeningen.
- geen vervanging van huishoudelijke hulp tijdens vakanties. -> roulatie onderling?
- geen.
- Goed en duidelijk communiceren. Aanspreekpunt in wijk.
- Goede indicatiestelling en toezicht op uitvoering! Huishoudelijke hulp betekent niet de hulp tekort op clienten afwerken maar is meer.
- Graag een vaste kracht bij de hulp. Ik krijg steeds iemand anders.
- Graag taxivervoer, ik kan nergens naartoe.
- Gratis openbaar vervoer voor 70 jarigen en ouder
- Gratis rollator



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- Groter bereik van scootmobiel (betere accu)
- Heb geen WMO pasje. Hoe kan ik pasje krijgen?
- Heb niet te klagen over de ondersteuning. Ben wel steeds veel tijd kwijt om alles uit te leggen omdat er steeds een andere persoon komt.
- Het is niet fijn als er soms hele tijden wekelijks een andere hulp komt. Is heel vermoeiend en er gaat veel tijd zitten in het steeds opnieuw uitleggen.
- Het prijskaartje van sommige verminderen. Mensen die de WMO nodig hebben, het al moeilijk. Alles draait om geld!
- het toilet hadden wij graag dat er iemand van het w.m.o naar kwam kijken
- Het verkorten van het termijn tussen de aanvraag en het uiteindelijk krijgen van de hulp.
- het vervoer op maat is niet passend op afspraken. bij medische kom je veel te vroeg aan. pas geleden konden we (+begeleider) niet binnen
- Het zou fijn wanneer de huishoudelijke ondersteuning 1x per week zou kunnen komen.
- Huishoudelijke hulp controleren op hun afspraken.
- Huishoudelijke hulp een cursus poetsen bieden.
- Huishoudelijke hulp is te weinig uren. Grote woning is niet te doen binnen die tijd. Vervoer houdt geen rekening met visuele beperking. Moet te ver lopen!
- Huishoudelijke hulp: inwerken personeel
- Huishoudhulp kan verbeterd worden door meer uren per week.
- Hulp bij het boodschappen doen.
- hulp bij huishouden is te weinig tijd
- Hulp bij verbetering in de woning, bv douche verleggen, voor betere kwaliteit niet alleen voor mij maar ook voor hulp bij douchen voor verzorgers van Envida
- Hulp huishouden: neem geen eindexamenkinderen aan die thuis nog nooit hun eigen kamer hebben gepest.
- hulp in de huishouding
- Hulp in de huishouding
- Hulp in de huishouding: uren beter verdelen, aan handicap v.d. patiënt aanpassen.
- Hulp in het huishouden beter.
- Hulp krijgen z.s.m.
- hulp van mijn man
- Iemand die mijn ramen kan wassen
- Iets langer hulp heb nu 1 1/2 uur per week. Buspas,
- Iets meer betrokkenheid hoe het loopt met de ondersteuning, b.v. huishoudelijke hulp.
- Iets vriendelijker te woord worden gestaan aan de telefoon. Tijdindicatie (2 uur) is n!t iets t! kort.
- Ik ben het niet eens met alle bezuinigingen, er mag meer gedaan worden met sport
- Ik ben op dit moment tevreden



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- Ik ben slechtziend en slecht lopend en heb gevraagd om begeleiding in vervoer bij (onleesbaar) en ben afgewezen. Hoe kunnen deze mensen mij afwijzen zonder mij gezien te hebben?
- ik ben tevreden als er een hulp beschikbaar is. er zou meer vervanging moeten zijn. met betrekking tot vakanties, ziekte en vrije dagen
- ik heb graag 3 uur huishoudelijke hulp, nu heb ik 2 uur en een kwartier
- Ik hoop iemand persoonlijk te spreken om mijn wensen toe te lichten.
- Ik kan bijna niet meer lopen heb hem al jaren en vind het wel jammer dat ik er opeens voor moet gaan betalen. Ik zit aan het minimum en kan niet zonder.
- ik krijg geen informatie over ondersteuning heb zelf geen internet dus ben afhankelijk van familie en vrienden
- Ik mis een keukentafelgesprek; ik mis persoonlijk contact
- Ik vind de hulp van mijn scootmobiel geweldig. Ik vind alleen de kosten erg hoog.
- Ik zou - en met mij meerderen- het prettig vinden als ik aan de voordeur op Plein 1992 kan worden opgehaald door de chauffeur van Omnibus.
- Ik zou als gemeente gecertificeerde specialisten in dienst nemen die medisch onderlegd zijn zodat men een duidelijkere en eerlijkere indicatie gedaan kan worden. Mensen die dat nu doen hebben te weinig kennis en niet de juiste opleiding hiervoor en mogen eigenlijk niet een indicatie geven.
- Ik zou door mijn fysieke achteruitgang o.a. visueel meer hulpuren kunnen gebruiken.
- ik zou heel graag vervoer op maat willen krijgen.
- In de toekomst: instaplif busje
- In dezelfde week bij de aanvraag reageren bv. wat je nodig hebt om de aanvraag te krijg bv, paspoortnr. telefoonnr.
- In mijn situatie is het jammer dat ik maar een keer volledig gebruik kon maken met omni-bustaxi om op bezoek te gaan naar mijn enig kind wonende in Utrecht. Ben helaas weduuvrouw en niet in staat om zelfstandig te kunnen reizen
- In samenwerking met de huisarts. Misschien is er meer van toepassing.
- Informatie over meerdere vormen van ondersteuning.
- Jip en Janneke taal
- Jullie moeten me een huis geven.
- Kan moeilijk onder de douche (is in bad) lastig om daar soms uit te komen.
- Korte opleiding/instructie aan/voor personeel. Sommigen hebben echt g!!n idee over de basis van poetsen.
- Kortere lijntjes, meer info afgestemd op mijn persoonlijke dossier. Bijv. wat kan ik nog meer doen, ivm mantelzorg.
- Lange wachttijd om met omnibuzz te reizen met gaan en terugkomen.
- Lange wachttijd verkorten
- Langer hulp in de huishouding. Ik heb namelijk spierreuma.
- Liftdeur kunnen openen



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- M!r hulp.
- Maatjes project: meer verse groenten! Beter voor gezondheid
- Meer (onleesbaar) in scootmobielen zoals betere veerring, grotere afstand kunnen rijden
- meer aandacht voor eenzame ouderen
- Meer afstemmen met aanwezige hulpverleners en meer vertrouwen i.p.v., wantrouwen te hebben in deze mensen. Dat leidt dan tot betere samenwerking.
- Meer bekendheid aan onafhankelijke cli!ntondersteuning vooral bij meerdere hulpvragen die deels WMO betreffen.
- meer contact en ook snelle afhandeling
- Meer dan 1x per week zou een verbetering zijn
- Meer duidelijkheid over toegezegde hulp.
- Meer ervaren persoon.
- meer gehoorgeven aan vragen. (ik weet natuurlijk ook dat het een drukke bedoeling is voor jullie)
- Meer hulp in huishouding
- Meer info over cliënt zodat hulp beter kan anticiperen wanneer er iets is.
- Meer informatie over toegezegde hulp. Wanneer kan ik die hulp verwachten?
- Meer inzetbare huishoudelijke hulpen
- Meer maatwerk. Let op persoonlijke omstandigheden. Een traplift voor personen boven 160 kg is wel degelijk mogelijk, misschien dan niet via de standaard kanalen. Denk verder door.
- meer minuten in het huishouden
- meer ondersteuning. bij structuur. dagbesteding. admin alles meer frequent!
- Meer persoonlijke ondersteuning.
- meer poets uren
- meer uren
- Meer uren HVZ
- meer uren in de HDL. Het is nu zo kort, het meisje kan niet alles doen wat er moet gedaan worden.
- Meer uren in de huishoudhulp
- Meer uren ondersteuning. Ook als je niet zo oud bent, kun je beperkt zijn.
- Meer uren toezeggen.
- meer uren voor hulp
- Meer uren voor hulp van poetsen
- Meer uren.



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- Meer uren. Sneller en goedkoper vervoer. Veel meer hulp bij verhuizen, ook financieel.
- Meer vrije dagbesteding. Nu afhankelijk van particuliere instellingen. Zorgen voor meer onderlinge controle ..(onleesbaar)
- meer zones geven
- Meer zorg voor eenzaamheid
- Mensen adviseren/informeren dat er ook PGB mogelijk is.
- Mensen beoordelen welke scootmobiel voor dezelfde bedragen als wat we nu betalen. Comfort of standaard.
- Met douche wat problemen. Had graag iets voor vast te houden en voor op te zitten met mijn reuma
- Minder kluiszorgorganisaties inhuren: betaal ze meer en stel kwaliteitseisen.
- Misschien afschaffen eigen bijdrage
- Moet veel te lang wachten voor huishoudelijke hulp.
- Mogelijk maken dat iemand i.p.v. scootmobiel een elektrische fiets kan krijgen.
- Momenteel heb ik huishoudelijke hulp met pgb omdat de wachttijden zo lang zijn. Dit zou beter kunnen maar komt waarschijnlijk niet door WMO
- Monitoring naar ondersteunende thuisbegeleiding
- N.v.t. dochter vraagt alles.
- nagaan waarom hulp zo vaak ziek is
- Nauwkeuriger persoonlijke ondersteuning bekijken! Mensen worden heden ten dage nog steeds in een hokje geplaatst!
- Niet minder aanbod!
- Niet moeilijk doen over uitbreiding HH met zorg in nahera i.p.v. pgb. Dat was erg vervelend!!
- niet te snel de uren minderen. rollators bis wmo verstrekken
- niet te snel negatief oordelen
- Nu ben ik nog tevreden voor 2 uur, als het helemaal niet gaat, hoop ik op meer uren.
- n.v.t.
- Nvt, te vroeg.
- Om eens wat meer contact met cliënt op te nemen of hij of zij genoeg hulp heeft
- Ondersteuning bij sociale contacten onderhouden. Groepsdynamiek!
- Op zoek naar andere woning
- Pas de vragen specifiek aan voor cliënten in beschermde woongroepen.
- Personeel controleren. B.v. telefonisch bij virenten informeren.
- persoonlijk na een jaar weer tafelgesprek binnen die tijd is er veel veranderd.
- Persoonlijke situatie beter professioneler beoordelen zodat de juiste hoeveelheid hulp geboden wordt



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- Poetshulp een uur langer is te kort 3u. Kan zelf niks doen.
- Praten met de mensen. Heerlijk.
- Procedures makkelijker en toegankelijker maken
- Ramen aan de buitenkant wassen mag de hh niet doen. kelders en garages mogen ze niks aan doen. zou fijn zijn als hier ook een oplossing voor was
- Ruimere tijdsduur
- S.v.p.een vaste hulp, zodat niet telkens uitleg gegeven hoeft te worden.
- Samen werken met bouwvereniging voor inloopdouche
- Scootmobiel mag beter, veel pijn in rug als lang moet rijden, stoel aanpassen
- Scootmobiel terug hoe het was zonder betaling reden: kan er niet zonder kan dat bedrag niet missen.
- scootmobiel: ingeleverd omdat de gemeente de bijdrage met meer dan 100% heeft verhoogd te duur voor mij
- Serieus luisteren als mensen klacht hebben over de bedrijven die door de gemeente zijn aangesteld om dingen af te handelen
- Sinds jan 2023 - maart 2023 - 4x geen hulp. Toch betalen?
- sneller verloop
- Snellere afhandeling. Beter luisteren en anticiperen op problemen! Niet alles maanden vertragen
- Sommige medewerkers vergelijken mij met hun zelf is niet fijn. Vraag er ook niet om om ziek te worden, toch
- Storingen, moeilijk aan te geven.
- Taxivervoer vaak te laat! Planning?
- Taxivervoerder moet beter luisteren naar behoefte en minder lange wachttijden
- Te weinig hulp maar helaas?
- te weinig tijd huishoudelijke hulp
- te weinig tijd. tijd wat verhogen zodat de hulp wat meer kan doen.
- Tegemoetkoming in kosten van aanpassingen.
- Tijdens vakantieperiode drie weken geen hulp gehad. Verbeteren graag.
- tot op heden heb ik nog geen ondersteuning (huishoudelijke hulp) ontvangen. ik sta na bijna 1 jaar nog op de wachtlijst
- Traject van wel/geen traplift duurt lang. Douchebak wordt niet aangepast
- Transparante en snellere communicatie. Minder personele wissel.
- Traplift. Ik kom bijna niet boven. Ik heb 2 nieuwe heupen en moet me met de leuning opheisen.
- Trotoirs beter toegankelijk maken voor rolators lopen schuin af bij uitritten van auto gebruikers
- Tuinonderhoud mis ik in het aanbod. Bijv. onkruid rond de woning.



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- Uitbreiding van de vervoerzones. Nu gebruik ik deze veel voor naar de poli's in het mumc te gaan en blijven er weinig zones over voor sociale contacten.
- Uren huishoudelijke hulp per week zijn laag huizen onderkomen
- Vaker contact opnemen met de cliënten of er wat veranderd is.
- vaker controleren hoeveel hulp daadwerkelijk nodig is
- Vakkundige mensen erop zetten die begrijpen dat 1.40 1X in de week van een heel klein huis veel te weinig is, is nog niet genoeg voor alles stofzuigen.
- Vanaf bepaalde leeftijd, jaarlijks contact zoeken om mogelijke hulpvragen te inventariseren.
- Vanwege LVB beperking haar psycholoog verwezen worden
- Vaste hulpkrachten, nu is er teveel verloop in hulp
- Vervoer afstemmen naar wensen van de patiënten niet naar eisen van dictatoriale omnibus
- Vervoer op maat zou voor ons mensen die afhankelijk zijn van vervoer kon werkelijk eens iets goedkoper worden.
- voor mensen met hogere inkomens toch woning aanpassing vergoeden
- Voor mij mag de WMO naar de burgers toe duidelijker zijn in de beslissingen die de gemeente maakt of gaat maken. En zal de burger hiervan op de hoogte moeten stellen. Zoals de veranderingen in het sociaaldomein/sociale Teams.
- Voortouw nemen als (doden?) in het spel zijn, bv. verhuurder!
- Vraag: Voert u wel eens controle uit bij de organisaties huishoudelijke hulp?
- Vrijstelling van betaling voor onze scootmobielen.
- Vrijstelling van eisen bijdragen a !16,80 per maand voor mijn scootmobiel
- Waarom nu de voorzieningen zelf moet betalen. Beugels in huis bij de trap. Douche stoeltje.
- wacht nog steeds op huishoudelijke hulp
- Wanneer de beperkingen, enkel met tijden, zwaar genoeg zijn zijn is er geen hulp. Ondersteuning op maat?!
- Wat ik jammer vind is dat mensen bang zijn voor WMO.
- wat meer hulp in de huishouding zou zeer hulp zijn
- We zouden graag naar (onleesbaar) willen wonen!
- Weet ik niet
- WMO vindt badkamer onveilig. Ik moet zelf het stoeltje betalen
- zie onder vraag 15
- Zijn man en vrouw en totaal hulpbehoevend. Zijn dankbaar voor de hulp van de wmo. Ze hebben fijne hulpverleners die zouden best wat meer hulp kunnen gebruiken.
- Zoals ik nu mijn gezondheid onderga ben ik tevreden.



III. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

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

- zorgen dat de huidige begeleider blijft
- zorgen dat het verslag van het keukentafelgesprek de juiste informatie bevat. Het feit dat ik een optimist ben en me niet laat kisten door mijn handicap betekent niet dat ik geen ondersteuning nodig heb!
- Zou ik niet weten.

