

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Leeuwarden

november 2018



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Gemeente Leeuwarden

Deze rapportage presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	2340
Ingevuld	664
Responspercentage	28%

CONTACT



71%

wist waar zij moest zijn



67%

werd snel geholpen



85%

voelde zich serieus genomen



76%

zocht samen naar oplossing

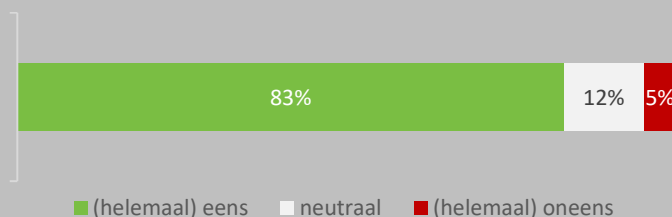


30%

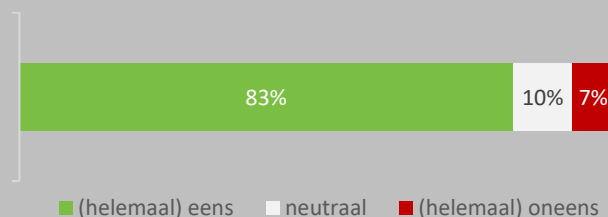
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

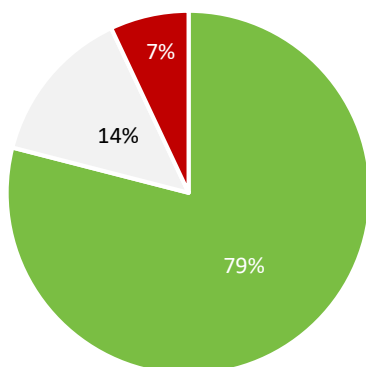


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

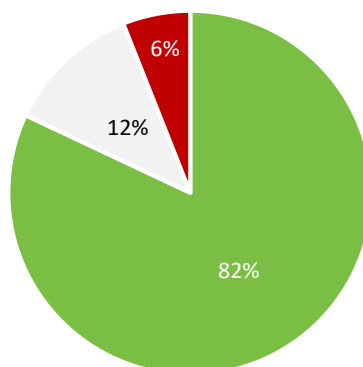


Door de ondersteuning die ik krijg:

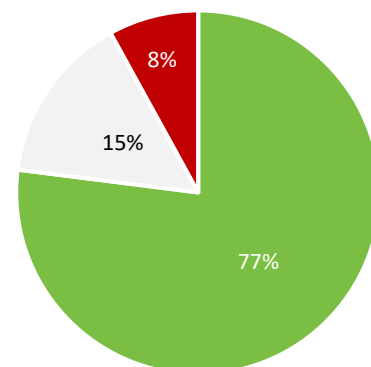
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

COMMUNICATIE



63%

vindt de communicatie en informatie vanuit het sociaal wijkteam (zeer) goed



56%

vindt de communicatie en informatie vanuit de gemeente Leeuwarden (zeer) goed



74%

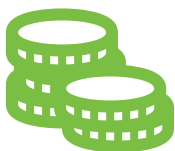
weet dat zij een bezwaar over het besluit van hun beschikking kan indienen

POSITIEVE QUOTES

“De zorg draagt bij aan mijn zelfstandigheid”

“Aantal uren hulp in het huishouden is te weinig”

EIGEN BIJDRAGE



75%

was op de hoogte van eigen bijdrage



8%

vindt de eigen bijdrage een belemmering



89%

vindt de inhoud van de beschikking duidelijk

VERBETER PUNTEN

“De Wmo-consulent had zich tijdens het keukentafelgesprek meer in mijn persoonlijke situatie kunnen verdiepen”

“Ik zou eerder geïnformeerd willen worden als er vervanging voor mijn huishoudelijke hulp komt.”

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	4
2 Resultaten algemene vragen	5
2.1 Contact met de gemeente.....	5
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	6
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	6
2.4 Samenvatting antwoorden op open vragen.....	7
2.5 Communicatie	7
2.6 Eigen bijdrage.....	9
3 Algemene schoonmaakvoorziening.....	10
4 Beschermd wonen.....	12
5 Dagbesteding.....	15
6 Huishoudelijke hulp	18
7 Hulpmiddelen	20
8 Thuisondersteuning.....	22
9 Wmo-vervoer.....	24
10 Wonen.....	26

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Leeuwarden is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2015 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. tevens verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Leeuwarden die in 2017 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Communicatie
- Eigen bijdrage

Cliënten hebben vervolgens, afhankelijk van de voorziening die zij ontvangen, extra vragen voorgelegd gekregen met betrekking tot de volgende voorzieningen:

- Algemene schoonmaakvoorziening
- Beschermd wonen
- Dagbesteding
- Huishoudelijke hulp
- Hulpmiddelen

- Thuisondersteuning
- Wmo-vervoer
- Wonen

Uitnodigen cliënten

Clënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Clënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Clënten hebben zes weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-clënt is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken van 300 cliënten per doelgroep. Voor de doelgroep hulpmiddelen zijn 240 cliënten aangeschreven. In totaal zijn 2340 cliënten benaderd voor deelname aan het onderzoek. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgefallen.

Ondersteuningsvorm	Aantal verzonden vragenlijsten	Aantal reacties (bruto respons)	Aantal bruikbare reacties	Respons (%)
Vervoer	300	105	105	35%
Wonen	300	86	86	29%
Thuisondersteuning	300	45	45	15%
Hulpmiddelen	240	56	55	23%
Dagbesteding	300	86	85	28%
Huishoudelijke hulp	300	109	109	36%
ASV	300	149	148	49%
Beschermd wonen	300	31	31	10%
Totaal	2340	667	664	28%

Uitgaande van 664 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,2%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,2% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,8% en 53,2% ligt.

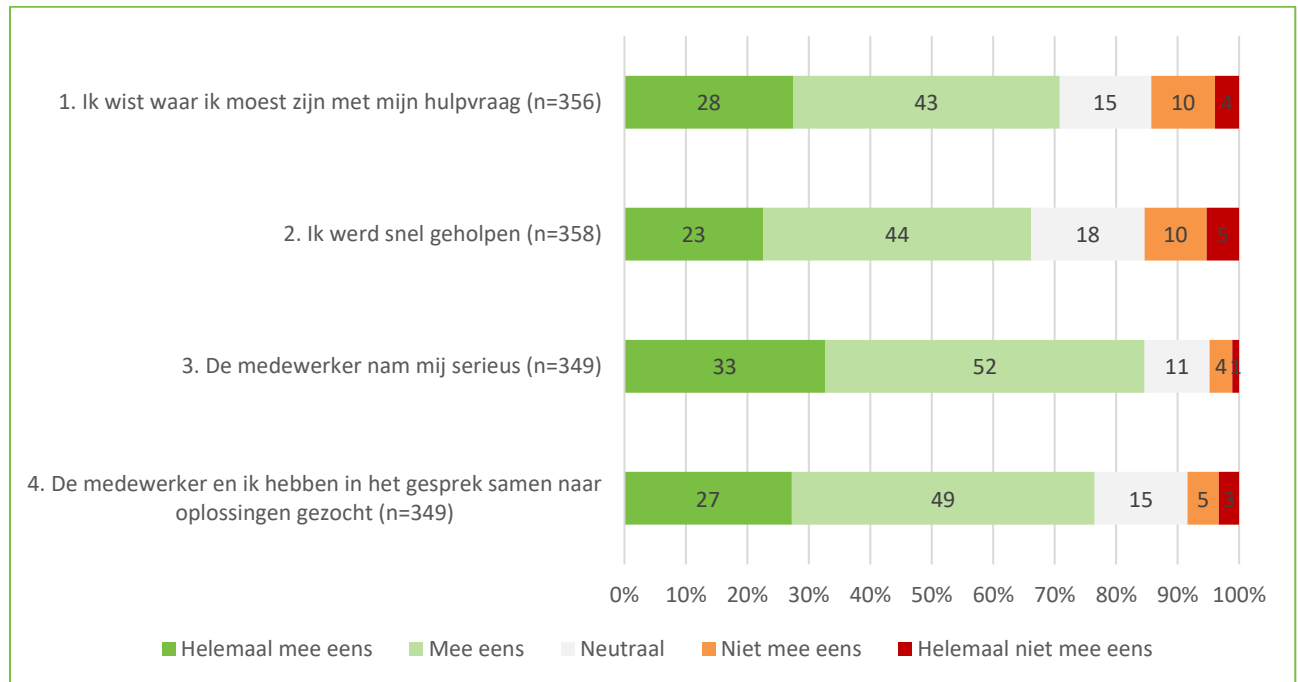
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten van de algemene vragen weergegeven. In hoofdstuk 3 t/m 10 zijn vervolgens de uitkomsten van de aanvullende vragen per ondersteuningsvorm weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd waarin de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet meer’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordcategorieën. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

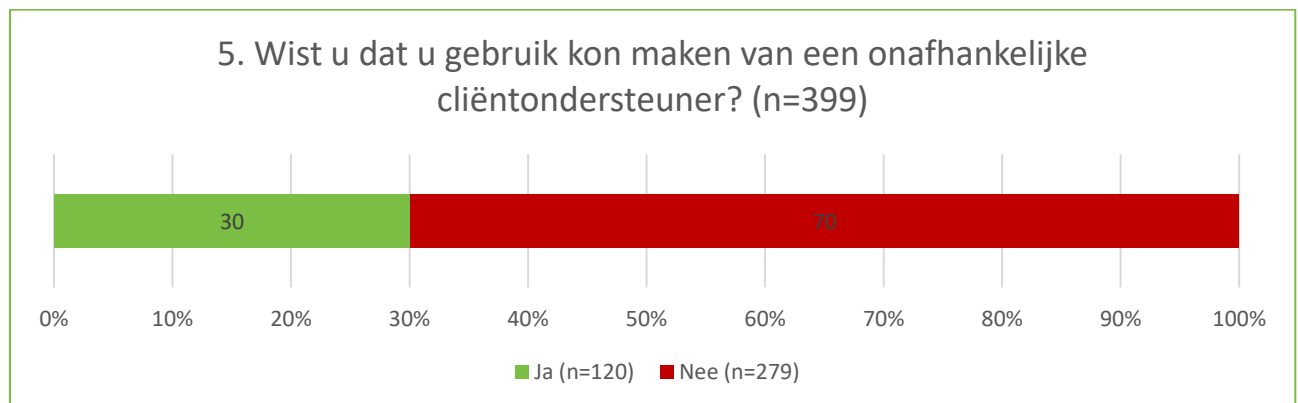
2 | Resultaten algemene vragen

In dit hoofdstuk worden in de paragrafen 2.1, 2.2 en 2.3 de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

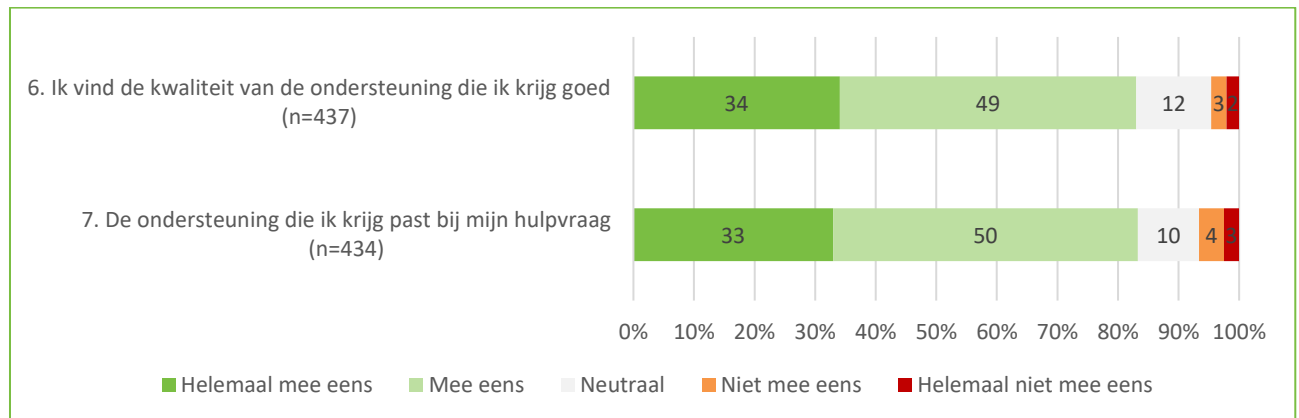
2.1 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'geen mening' V1 (n=2), V2 (n=3), V3 (n=7) en V4 (n=8); antwoordoptie 'niet van toepassing' V1 (n=95), V2 (n=92), V3 (n=95) en V4 (n=110).

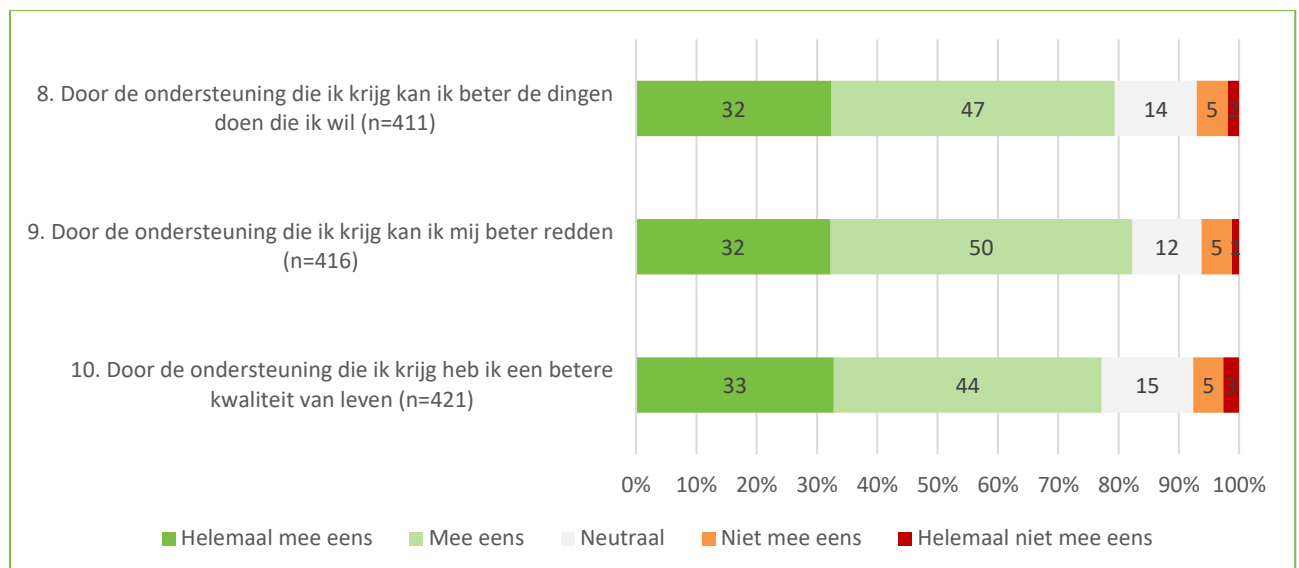


2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie 'geen mening' V6 (n=2) en V7 (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing' V6 (n=16) en V7 (n=16).

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



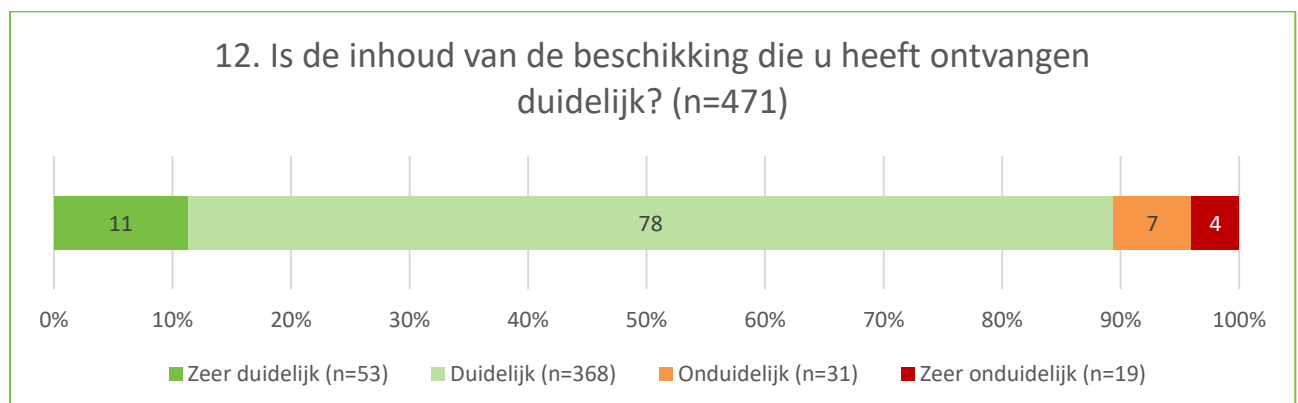
Antwoordoptie 'geen mening' V8 (n=2), V9 (n=4) en V10 (n=4); antwoordoptie 'niet van toepassing' V8 (n=28), V9 (n=26), en V10 (n=24).

2.4 Samenvatting antwoorden op open vragen

Op de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?' hebben 130 respondenten een inhoudelijk antwoord gegeven. Hieronder volgt een weergave van de gegeven antwoorden:

- Er zijn 55 respondenten die aangegeven tevreden te zijn. De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg en/of ondersteuning die zij ontvangen, twee respondenten geven aan dat dit om de huishoudelijke hulp gaat. Eén respondent geeft aan dankbaar te zijn dat er zoveel gedaan wordt, hierdoor kan hij/zij langer zelfstandig wonen. Een ander geeft aan door de ontvangen zorg gelukkiger te zijn.
- Er zijn 53 respondenten die aangeven ontevreden te zijn. **Het meeste genoemde** verbeterpunt van cliënten is dat zij graag meer uren zorg en/of ondersteuning zouden ontvangen, vier respondenten geven aan dat het aantal uren huishoudelijk hulp niet genoeg is. Vijf respondenten geven aan dat er vaak een wisseling van personeel is en twee benoemen dat de regiotaaxi vaak te laat is.

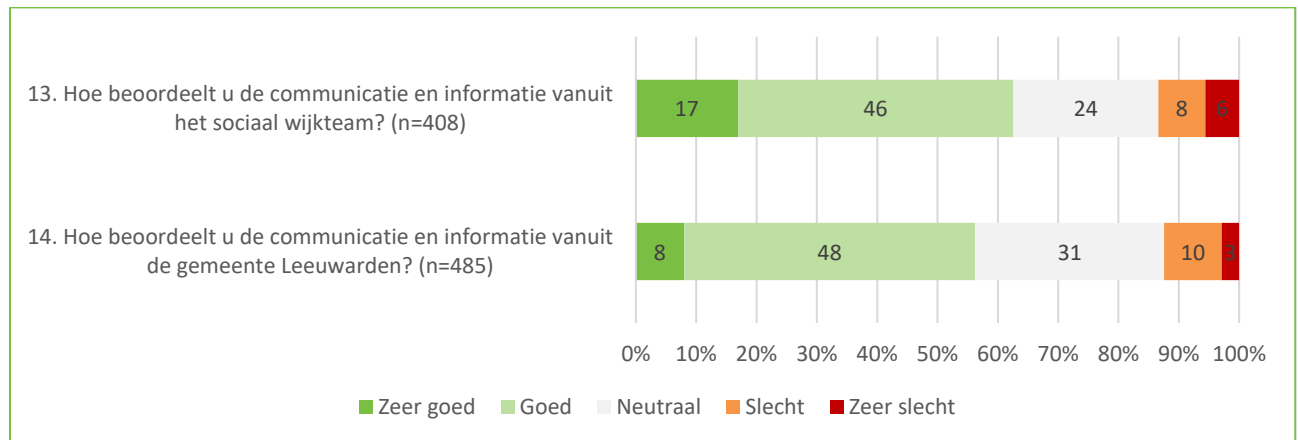
2.5 Communicatie



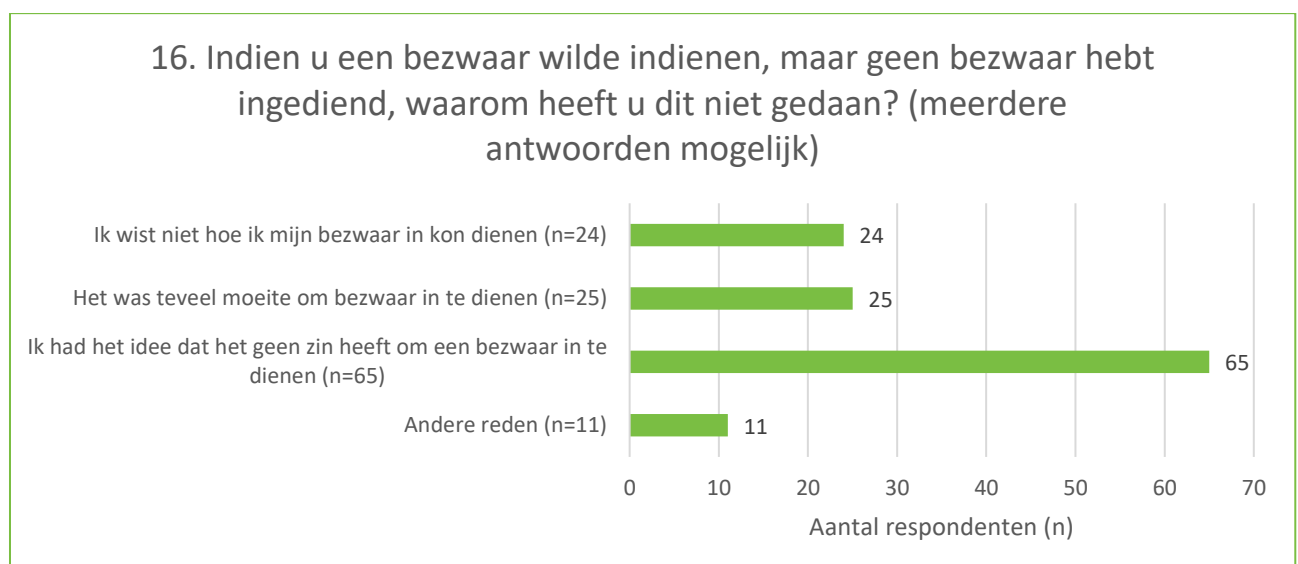
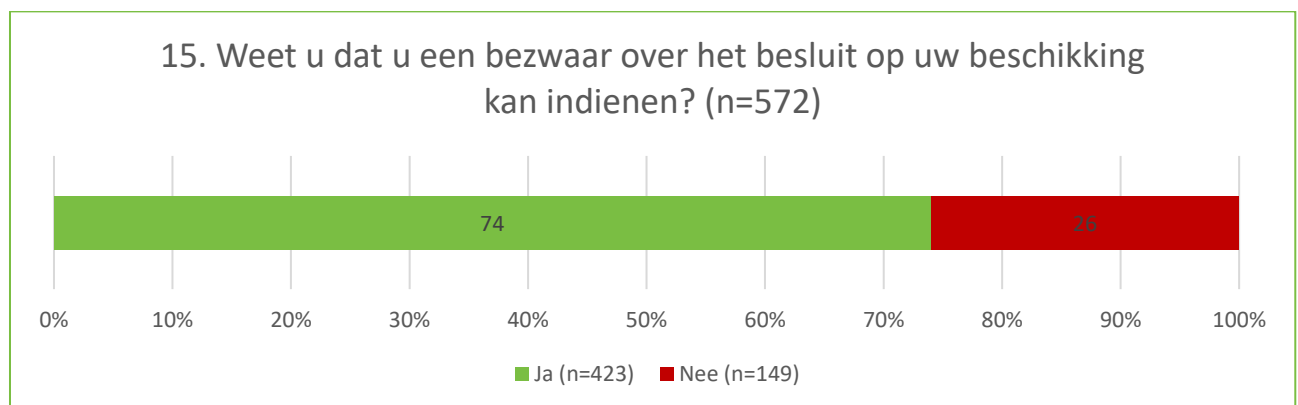
Antwoordoptie 'weet ik niet / niet van toepassing' (n=79)

Aan respondenten die bij vraag 12 hebben aangegeven de inhoud van de beschikking (zeer) onduidelijk te vinden is de vraag gesteld 'Wat was er onduidelijk aan de beschikking?'. In totaal hebben 26 respondenten hier een antwoord gegeven, hieronder worden de meest genoemde antwoorden beschreven:

- Drie respondenten geven aan dat er teveel ambtelijk taalgebruik in de beschikking staat. Drie respondenten geven aan niet te weten waar zij recht op hebben of waar zij aan toe zijn.
- Verder benoemen twee respondenten dat de hoogte van de eigen bijdrage eerst niet duidelijk was. Drie andere respondenten geven aan niet te weten wat er bedoeld wordt met de beschikking.



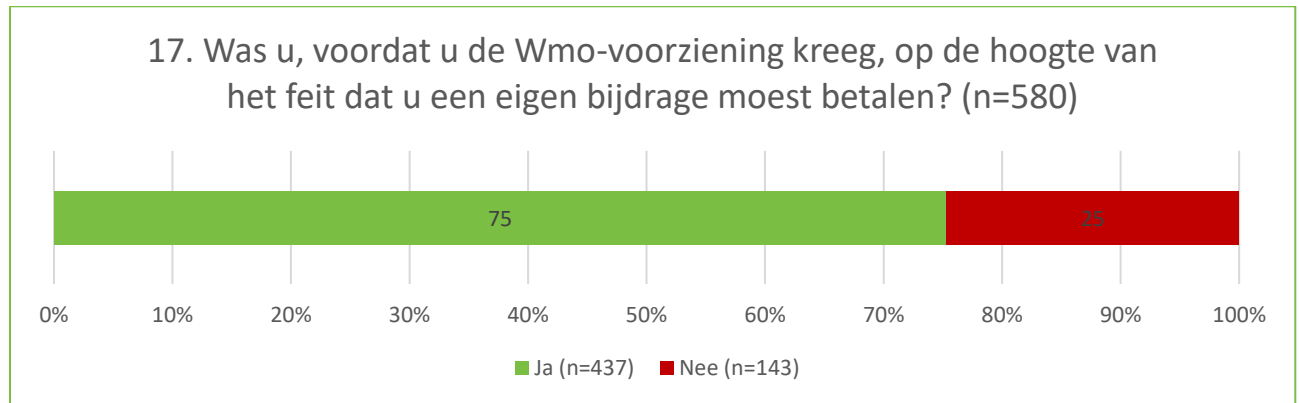
Antwoordoptie 'niet van toepassing / weet niet' V13 (n=166) en V14 (n=79).



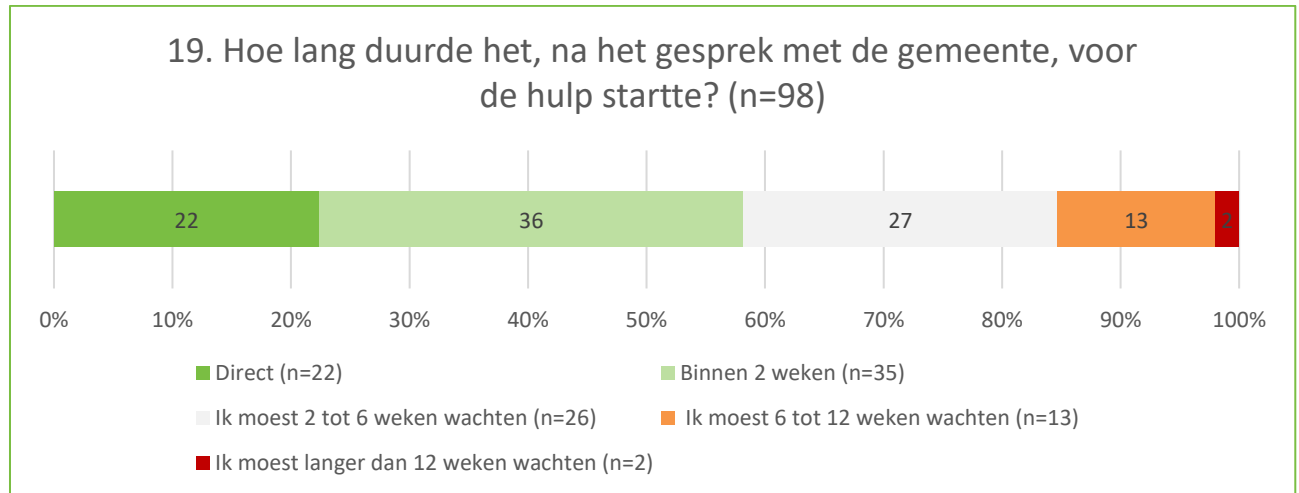
Antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=416); bij de antwoordoptie 'andere reden' zijn de volgende antwoorden genoemd: allerlei (1x), slecht zicht (1x), geen schriftelijke afwijzing ontvangen en kan daarom geen

bezwaarschrift indienen (1x), psychische klachten (1x), wist niet dat het kon (1x), niet nodig (1x), onduidelijke brief (1x) en te vaak doorverwezen (1x).

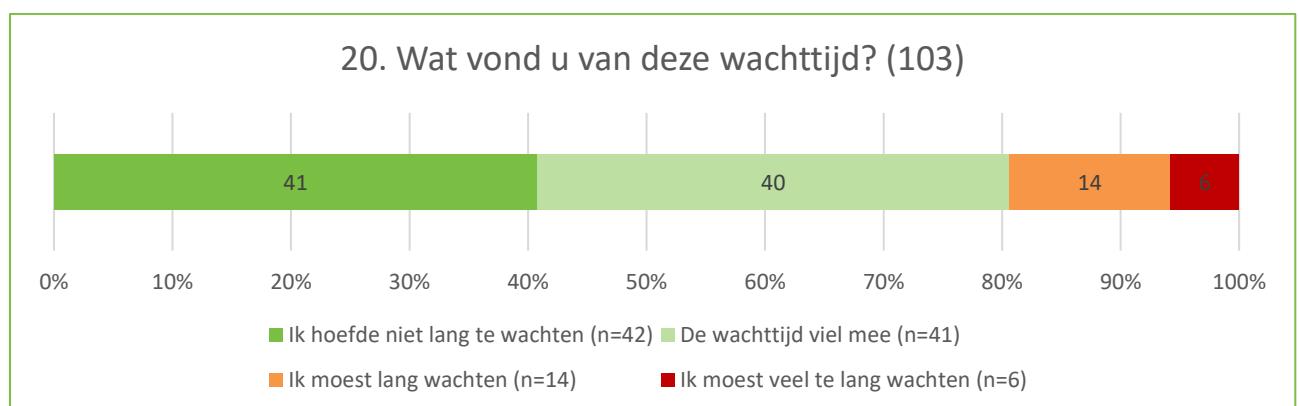
2.6 Eigen bijdrage



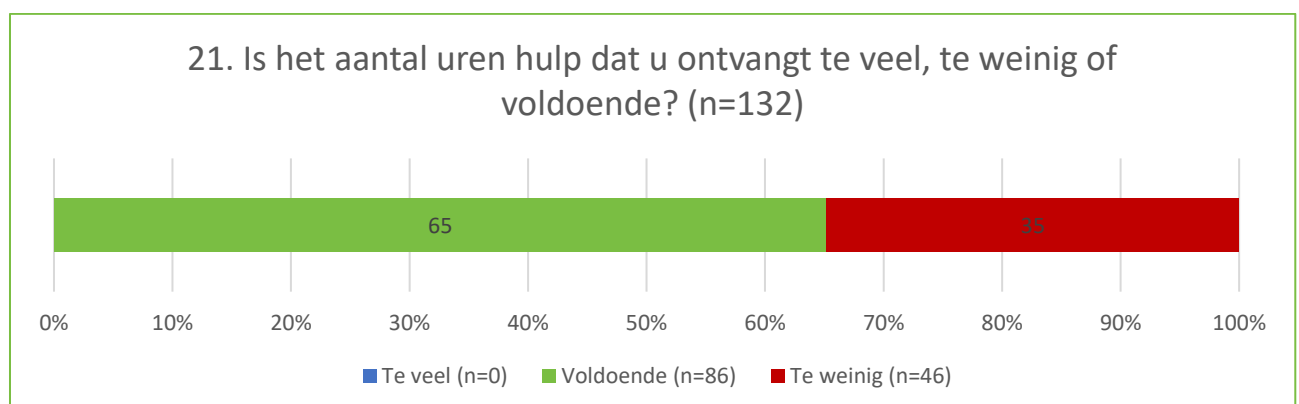
3 | Algemene schoonmaakvoorziening



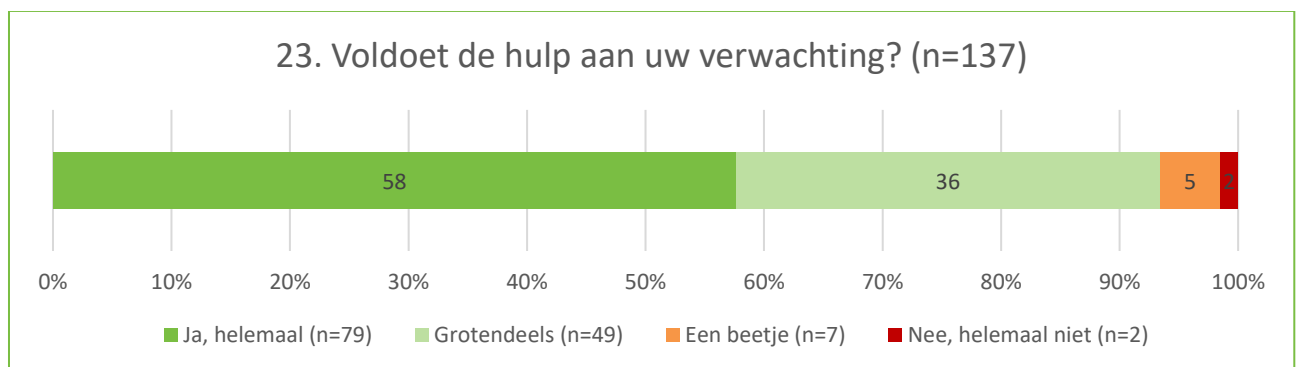
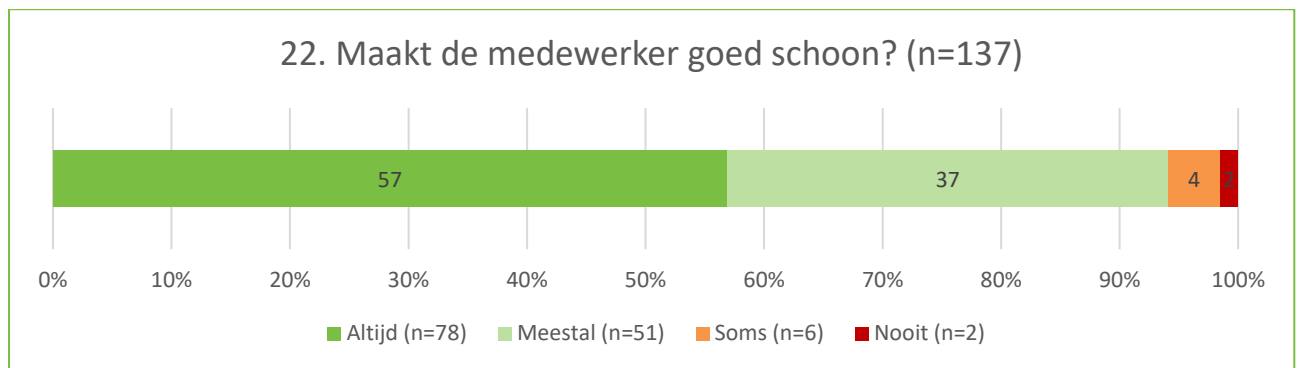
Antwoordoptie 'weet ik niet meer' (n=42)



Antwoordoptie 'weet ik niet meer' (n=33)



Antwoordoptie 'weet ik niet' (n=5)



Antwoordoptie 'weet ik niet' (n=1)

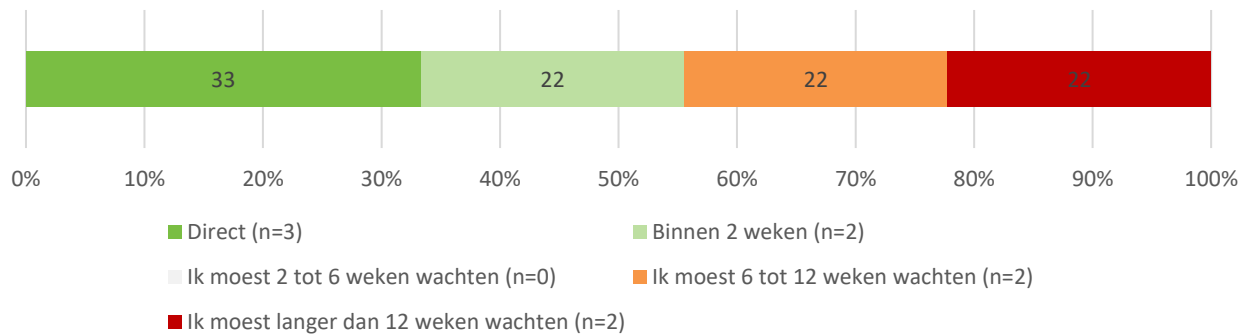
3.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Op de vraag 'Kunt u aangeven waarom de hulp wel of niet aan uw verwachting voldoet?' hebben 51 respondenten antwoord gegeven. Hieronder volgt een weergave van de gegeven antwoorden:

- 34 respondenten geven aan dat de hulp aan de verwachting voldoet. De hulp maakt goed schoon (16x) en zes respondenten noemen er blij mee te zijn. Drie respondenten noemen dat er veel gewisseld is, maar ze nu tevreden zijn met de vaste hulp. Er is goed overleg, wordt genoemd door drie respondenten.
- Vijftien respondenten geven aan dat de hulp niet aan de verwachting voldoet. Vier respondenten noemen dat er niet goed wordt schoongemaakt. Twee respondenten noemen dat er geen tijd is voor extra dingen. Twee respondenten noemen dat er te weinig tijd is om goed schoon te maken.

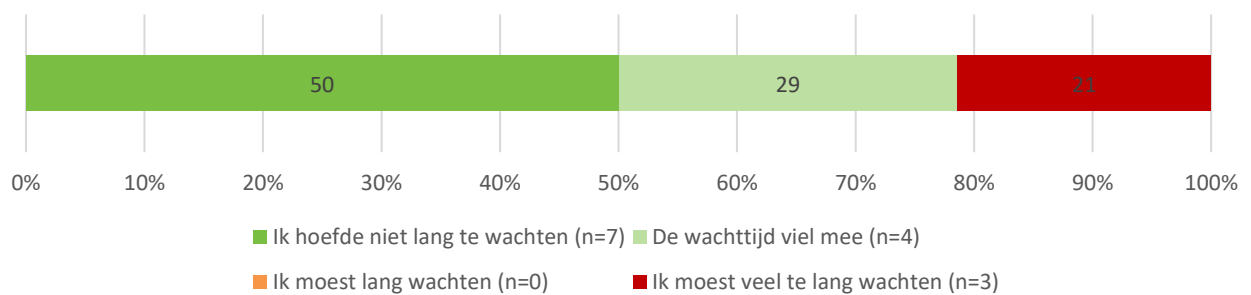
4 | Beschermd wonen

19. Hoe lang duurde het, na het gesprek met de gemeente, voor het beschermd wonen startte? (n=9)



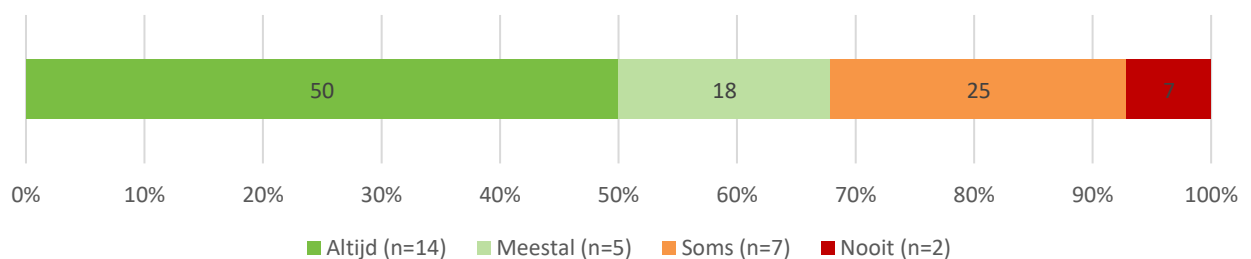
Antwoordoptie 'weet ik niet meer' (n=14)

20. Wat vond u van deze wachttijd? (n=14)

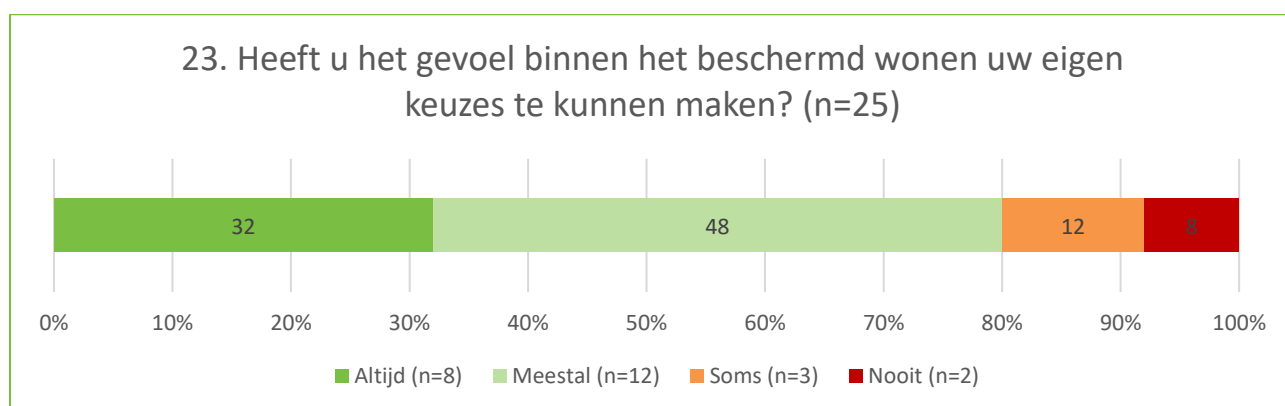


Antwoordoptie 'weet ik niet meer' (n=11)

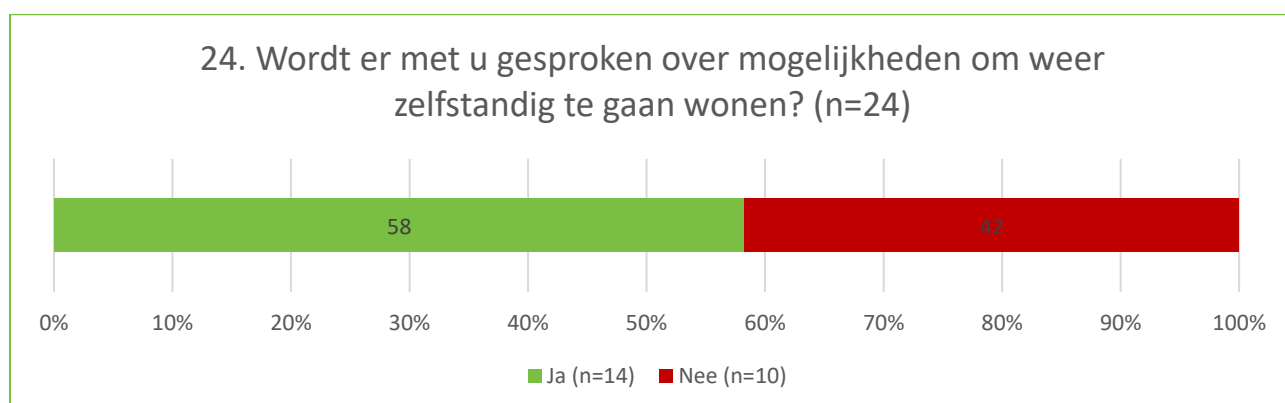
21. Werkt u samen met de begeleider(s) van het bescherm wonen aan de gemaakte doelen en afspraken? (n=28)



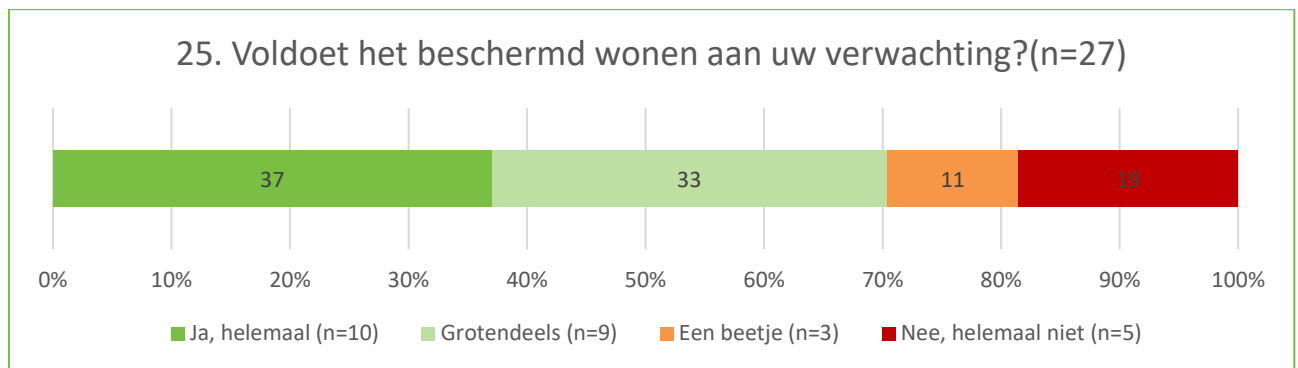
22. Hoe tevreden bent u over de organisatie waarvan u ondersteuning krijgt? (n=28)		
	<i>n</i>	%
1	3	10,7
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	7,1
5	3	10,7
6	1	3,6
7	3	10,7
8	9	32,1
9	4	14,3
10	3	10,7
Gemiddelde	6,8	



Antwoordoptie 'weet ik niet' (n=3)



Antwoordoptie 'weet ik niet' (n=2)



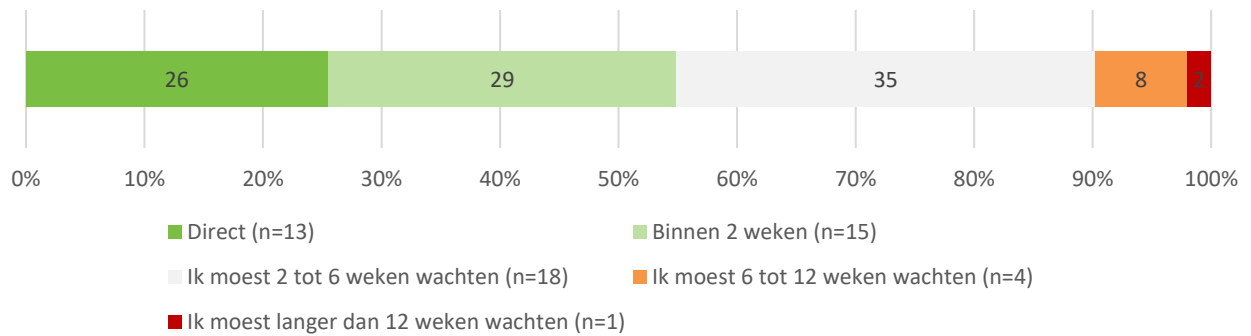
4.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Op de vraag 'Kunt u aangeven waarom het beschermd wonen wel of niet aan uw verwachting voldoet?' hebben negentien respondenten antwoord gegeven. Hieronder volgt een weergave van de gegeven antwoorden:

- Veertien respondenten geven aan dat het beschermd wonen aan de verwachting voldoet. Vier respondenten noemen dat het aansluit bij de hulpvraag en ze de hulp ontvangen die ze nodig hebben. Eén respondent noemt het fijn te vinden als een gelijke te worden behandeld. Eén respondent geeft aan dat alle vragen altijd goed worden beantwoord, ook noemt één respondent het een prima overbrugging naar zelfstandig wonen.
- Vijf respondenten geven aan dat het beschermd wonen niet aan de verwachting voldoet. Twee respondenten noemen problemen met de medicatie, twee respondenten noemen dat er overlast is van drugs. Ook vindt één respondent de eigen bijdrage zodanig hoog dat deze overweegt om weer zelfstandig te gaan wonen.

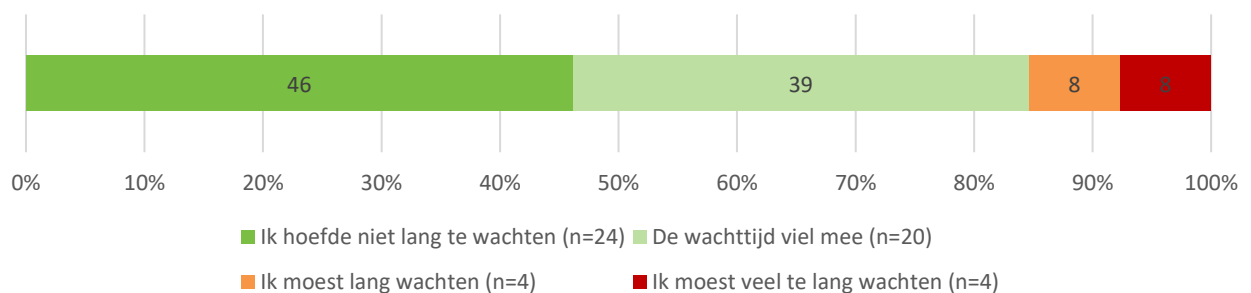
5 | Dagbesteding

19. Hoe lang duurde het, na het gesprek met de gemeente, voor de dagbesteding startte? (n=51)



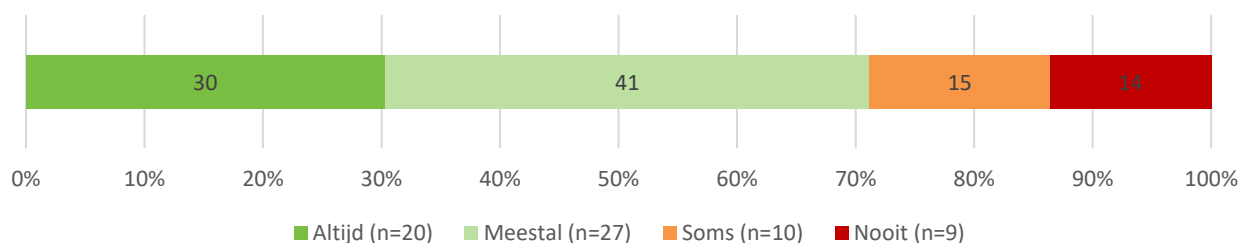
Antwoordoptie 'Weet ik niet meer' (n=23)

20. Wat vond u van deze wachttijd? (n=52)



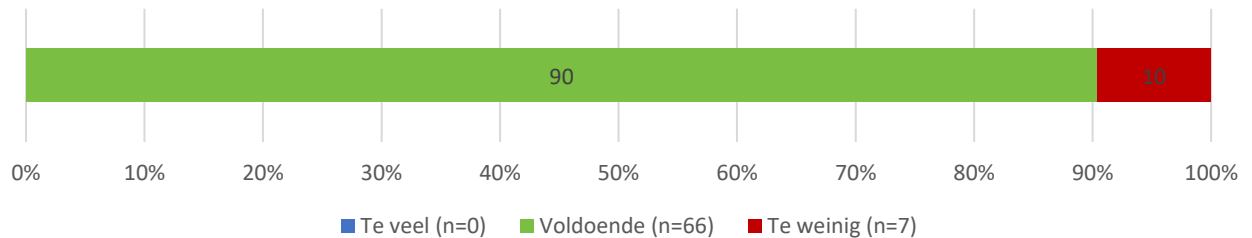
Antwoordoptie 'Weet ik niet meer' (n=22)

21. Werkt u samen met de begeleider(s) van de dagbesteding aan de gemaakte doelen en afspraken? (n=66)

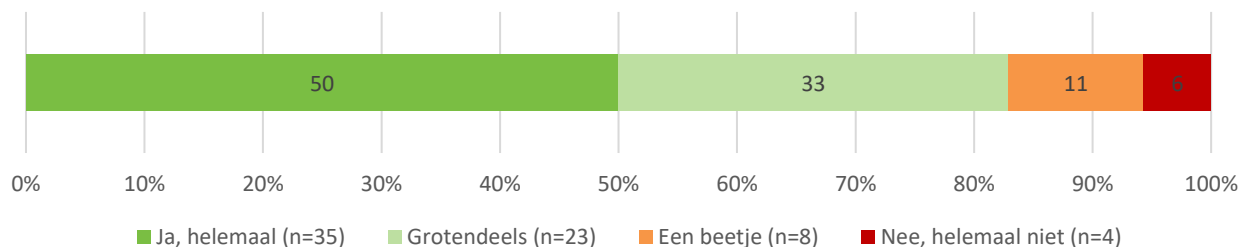


Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=12)

22. Is het aantal dagdelen dagbesteding dat u ontvangt te veel, te weinig of voldoende? (n=73)

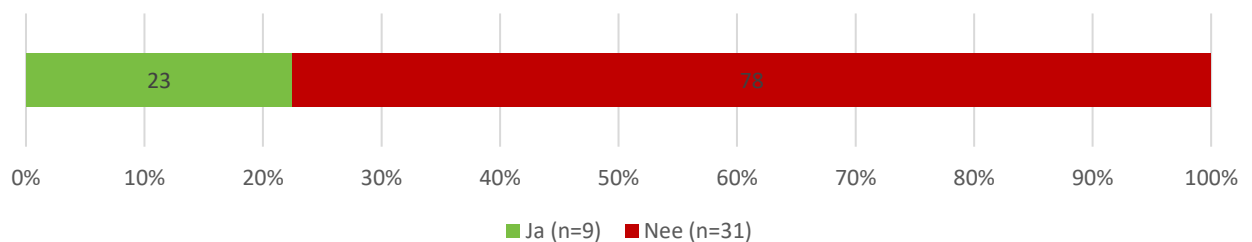


23. Voldoet de dagbesteding aan uw verwachting? (n=70)



Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=7)

25. Wordt er met u gesproken over mogelijkheden voor uitstroom uit de dagbesteding? (n=40)



Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=35)

5.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Op de vraag 'Kunt u aangeven waarom de dagbesteding wel of niet aan uw verwachting voldoet?' hebben 49 respondenten antwoord gegeven. Hieronder volgt een weergave van de gegeven antwoorden:

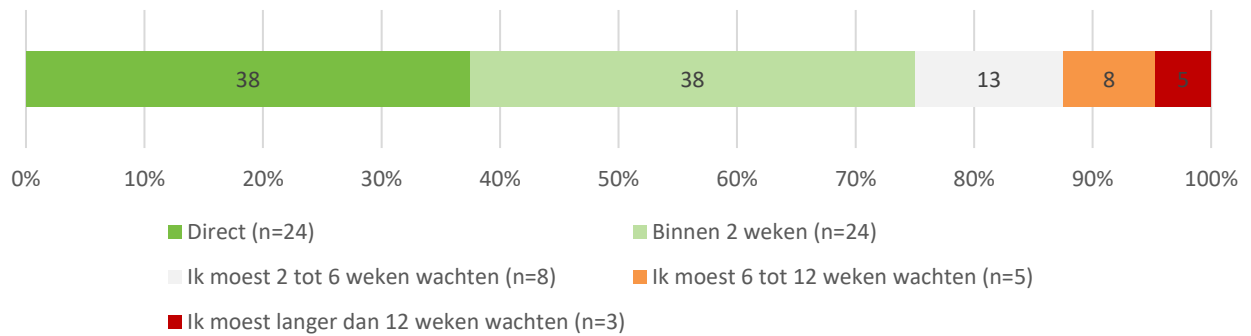
- Er zijn 26 respondenten die noemen dat de dagbesteding aan de verwachting voldoet. Zeven respondenten noemen de dagbesteding gezellig. Vijf respondenten geven aan dat de

dagbesteding goed bevalt. Twee respondenten noemen dat ze zich op hun plek voelen en veilig voelen. Vier respondenten geven aan dat de dagbesteding bij hun past.

- Er zijn zeventien respondenten die aangeven dat de dagbesteding niet aan de verwachting voldoet. Drie respondenten geven aan dat de dagbesteding te algemeen is opgezet, het is lastig maatwerk te bieden. Vijf respondenten geven aan geen gebruik te maken van de dagbesteding. Twee respondenten noemen dat er geldtekorten zijn waardoor veel uitjes niet meer worden gedaan. Twee respondenten noemen dat er te weinig passende begeleiding is. Eén respondent noemt dat de er vaak nieuwe begeleiders zijn en het veel moeite is om jezelf te elke keer te herhalen.

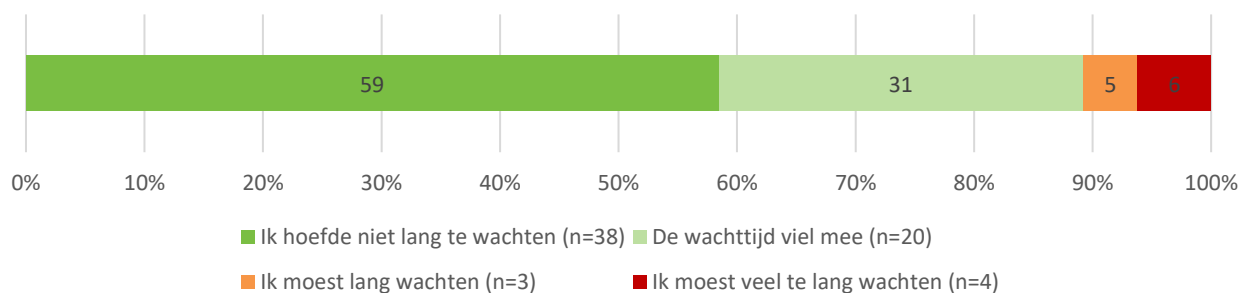
6 | Huishoudelijke hulp

19. Hoe lang duurde het, na het gesprek met de gemeente, voor de huishoudelijke hulp startte? (n=64)



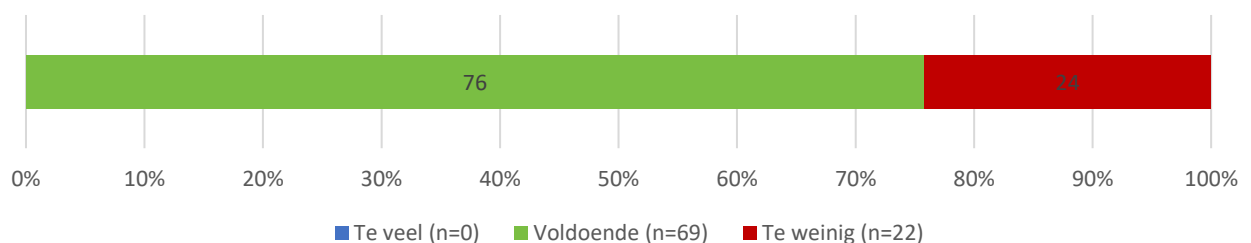
Antwoordoptie 'weet ik niet meer' (n=36)

20. Wat vond u van deze wachttijd? (n=65)

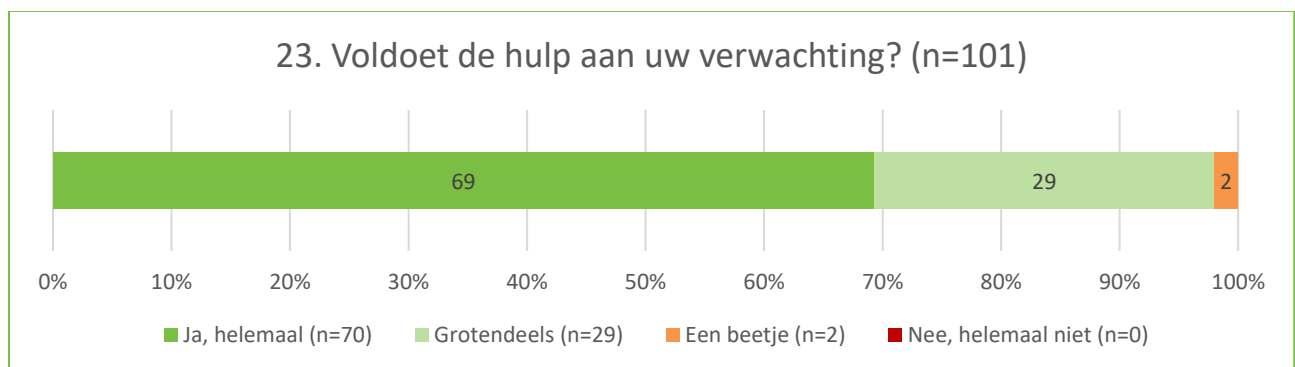
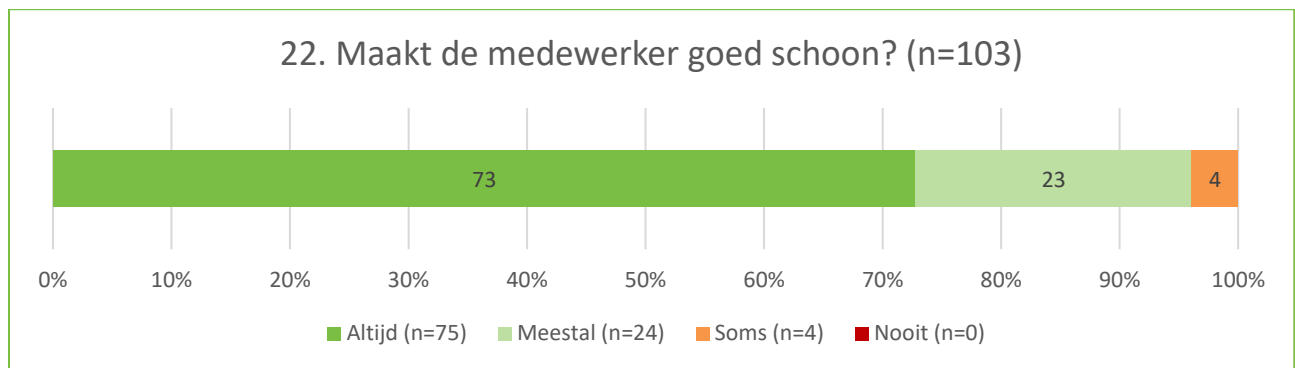


Antwoordoptie 'weet ik niet meer' (n=33)

21. Is het aantal uren hulp dat u ontvangt te veel, te weinig of voldoende? (n=91)



Antwoordoptie 'weet ik niet meer' (n=5)



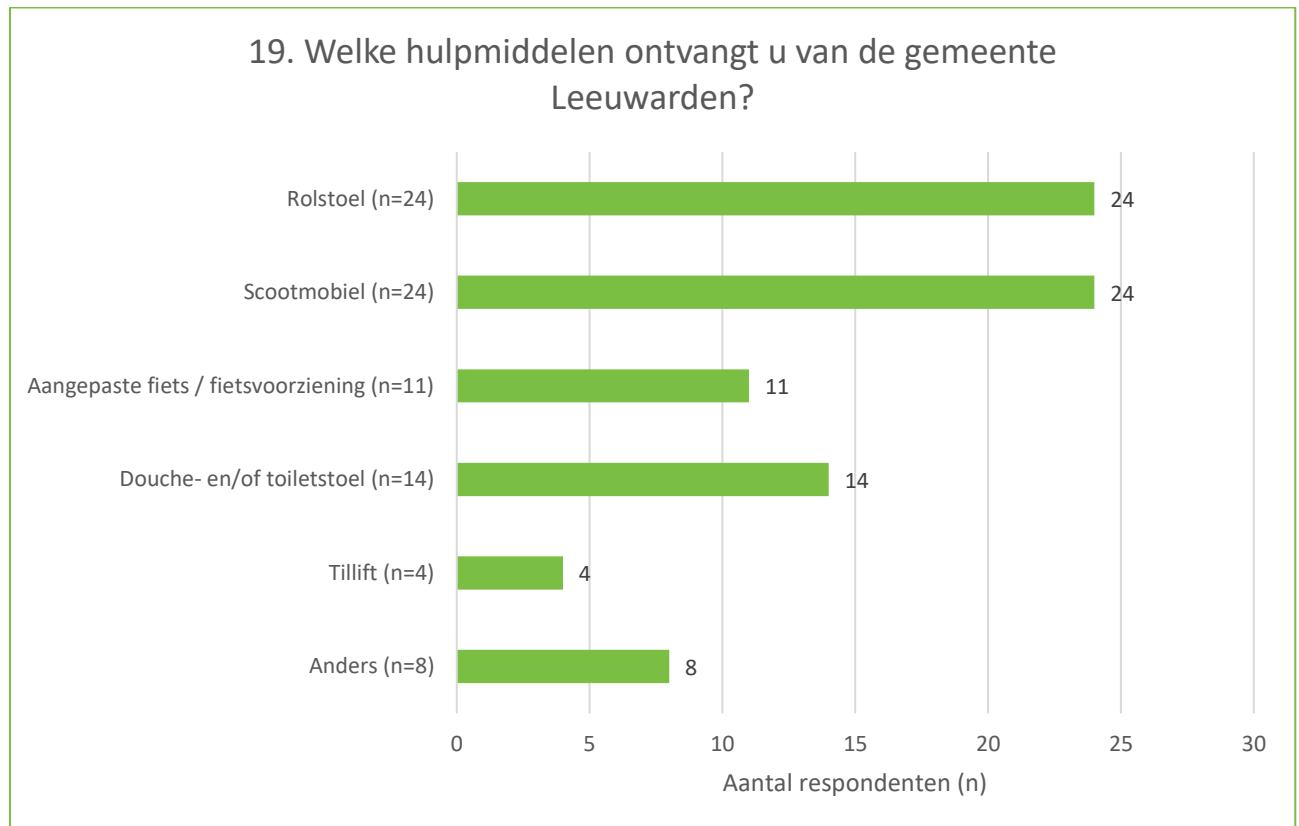
Antwoordoptie 'weet ik niet' (n=2)

6.1 Samenvatting antwoorden open vraag

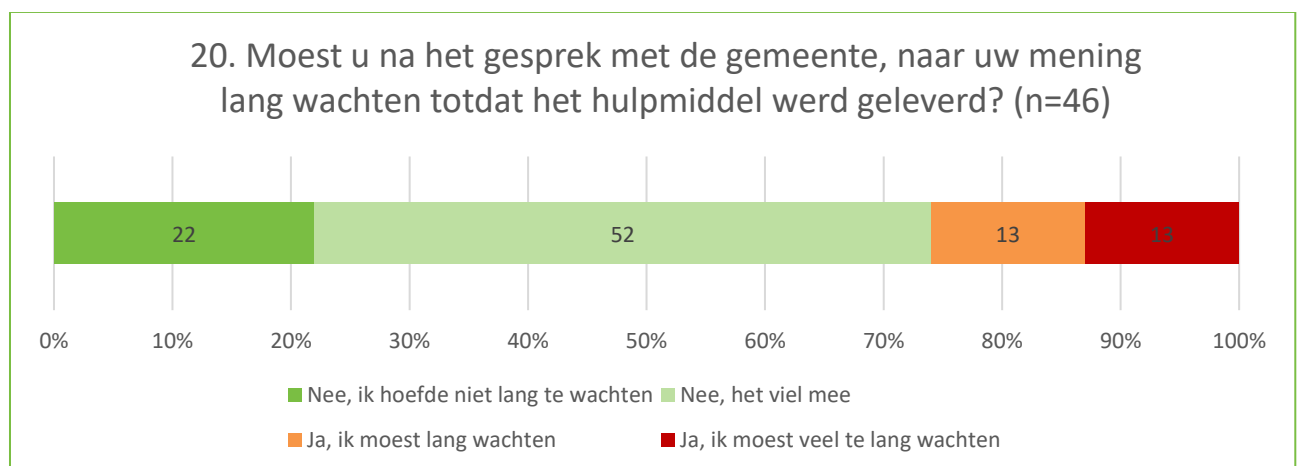
Op de vraag 'Kunt u aangeven waarom de hulp wel of niet aan uw verwachting voldoet?' hebben 43 respondenten antwoord gegeven. Hieronder volgt een weergave van de gegeven antwoorden:

- Er zijn 31 respondenten die aangeven dat de hulp aan de verwachting voldoet. Dertien respondenten geven aan tevreden te zijn: de hulp wordt als nuttig en goed ervaren. Vijf respondenten noemen al langere tijd dezelfde hulp te hebben en hier zeer tevreden mee te zijn. Twee respondenten noemen dat de hulp goed aanvult bij de taken die ze zelf niet meer kunnen uitvoeren.
- Er zijn twaalf respondenten die noemen dat de hulp niet aan de verwachting voldoet. Er zijn vijf respondenten die aangeven dat er te weinig tijd is om alles schoon te maken. Twee respondenten noemen dat er niet goed wordt schoongemaakt. Ook noemt één respondent dat er te vaak andere hulp langskomt.

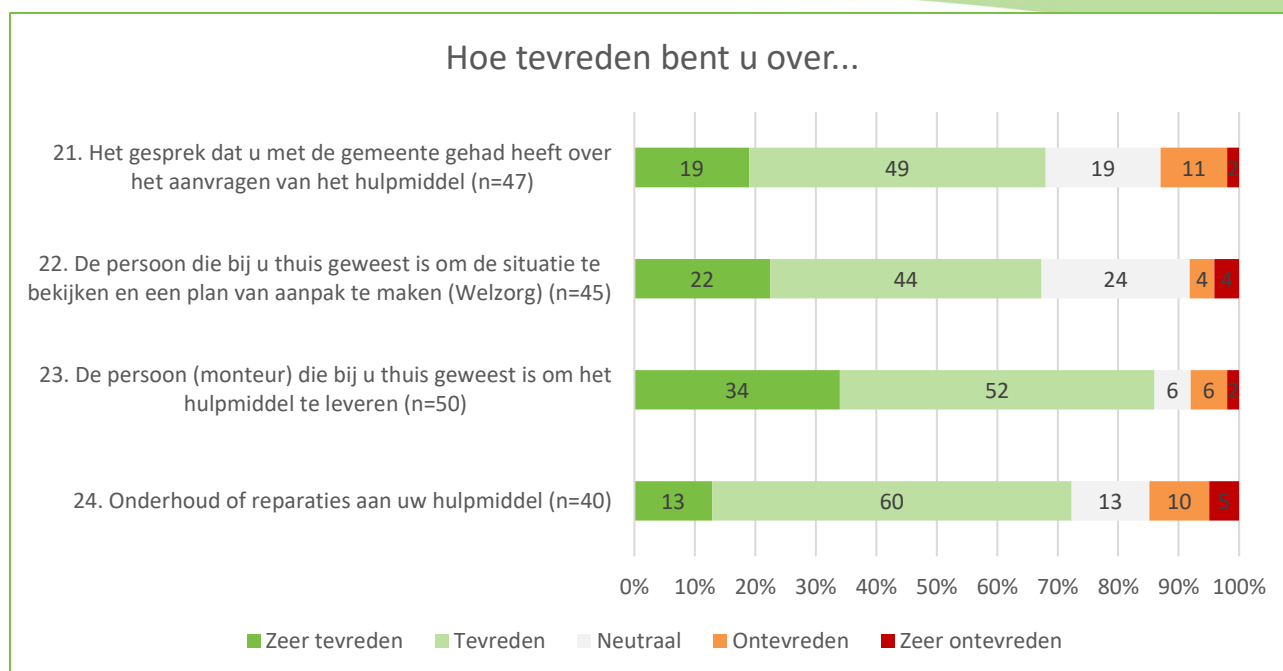
7 | Hulpmiddelen



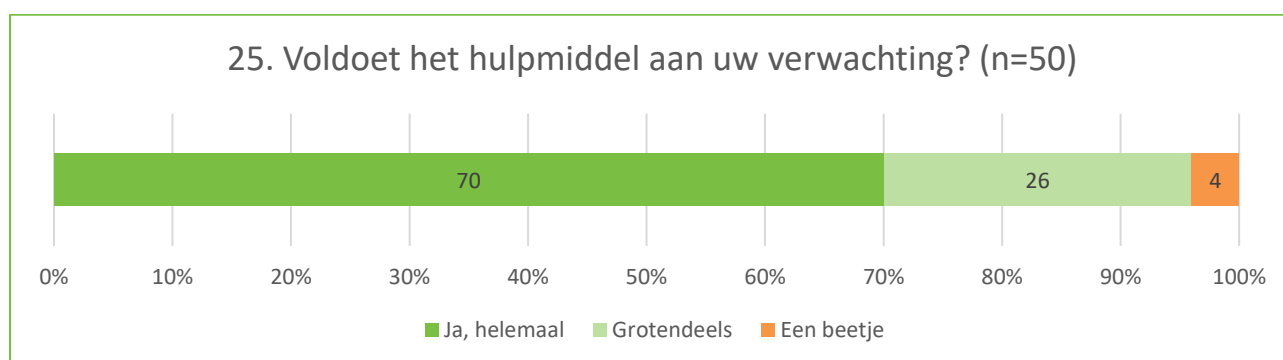
Antwoordoptie 'Anders' wordt het volgende genoemd: douchevloer en douche stoeltje (1x), elektrische duwondersteuning (1x), fietsvoorziening (1x), hulpmiddel opgehaald door welzorg (1x), niks (1x), parkeeronthefing/invalidekaart (1x), pendel (1x), taxivervoer (1x), traplift (1x).



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)' (n=4)



Antwoordoptie 'Niet van toepassing / weet ik niet' V21 (n=5); V22 (n=9); V23 (n=4); V24 (n=12).



Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=3)

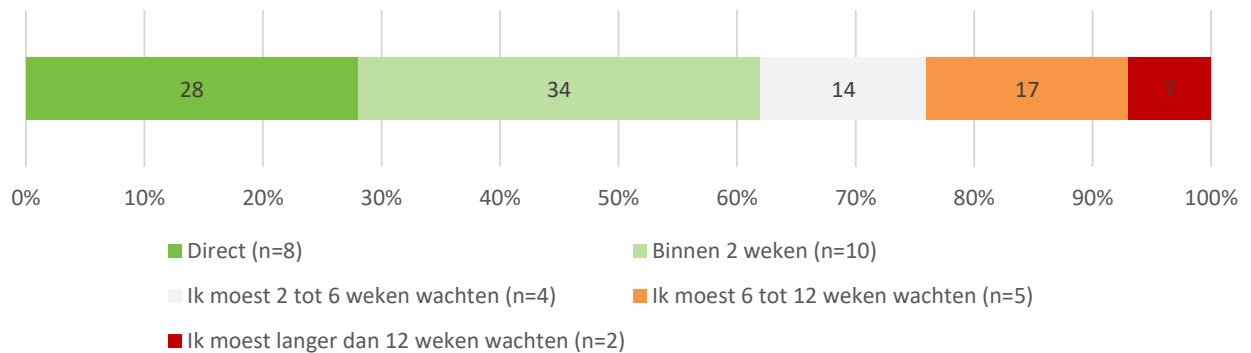
7.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Op de vraag 'Kunt u aangeven waarom het hulpmiddel wel of niet aan uw verwachting voldoet?' hebben 28 respondenten een inhoudelijk antwoord gegeven. Hieronder volgt een weergave van de gegeven antwoorden:

- Er zijn 13 respondenten die hebben aangegeven waarom het hulpmiddel wel aan de verwachting voldoet. Drie respondenten noemen dat het hen weer mobiel maakt. Drie respondenten geven aan blij te zijn met het hulpmiddel. Twee respondenten geven aan dat ze weer zelfstandig zijn door het hulpmiddel.
- Vijftien respondenten hebben aangegeven dat het hulpmiddel niet aan de verwachting voldoet. Drie respondenten noemen dat een aangepaste fiets erg lang op zicht laat wachten. Ook noemen twee respondenten dat reparatie aan de fiets lang duurt. Twee respondenten noemen geen hulpmiddel te hebben. Twee respondenten noemen dat de aanpassingen niet goed te gebruiken zijn.

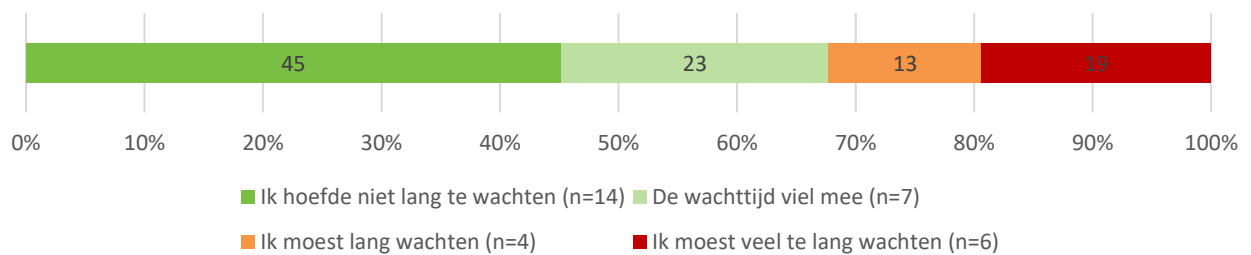
8 | Thuisondersteuning

19. Hoe lang duurde het, na het gesprek met de gemeente, voor de thuisondersteuning startte? (n=29)



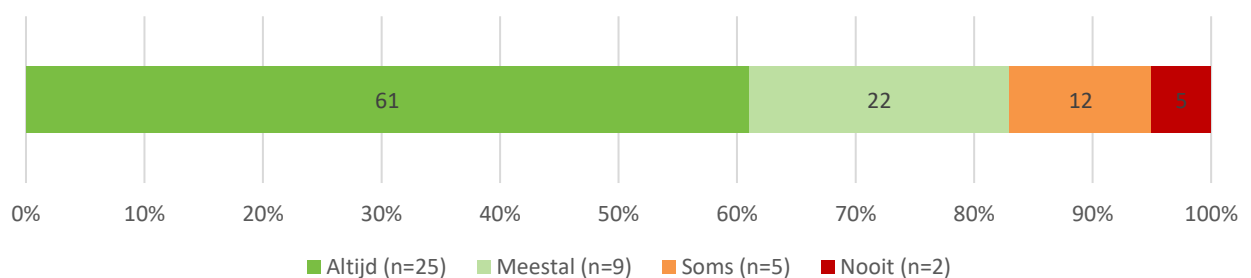
Antwoordoptie 'Weet ik niet meer' (n=12)

20. Wat vond u van deze wachttijd? (n=31)



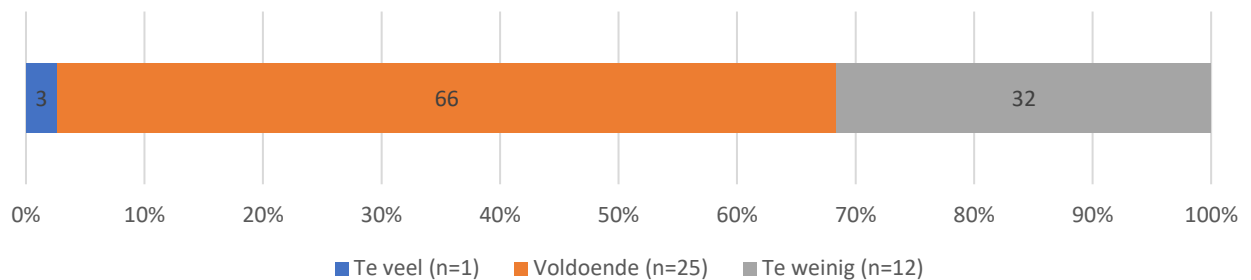
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)' (n=9)

21. Werkt u samen met de begeleider aan de gemaakte doelen en afspraken? (n=41)



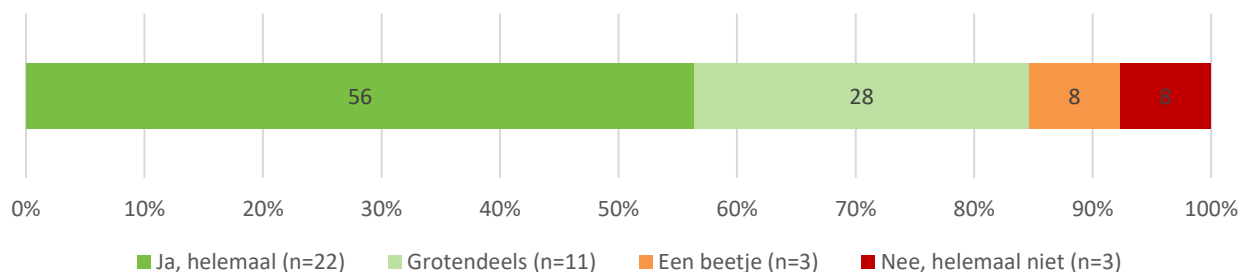
Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=2)

22. Is het aantal uren thuisbegeleiding dat u ontvangt te veel, te weinig of voldoende? (n=38)



Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=3)

23. Voldoet de thuisondersteuning aan uw verwachting? (n=39)



Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=2)

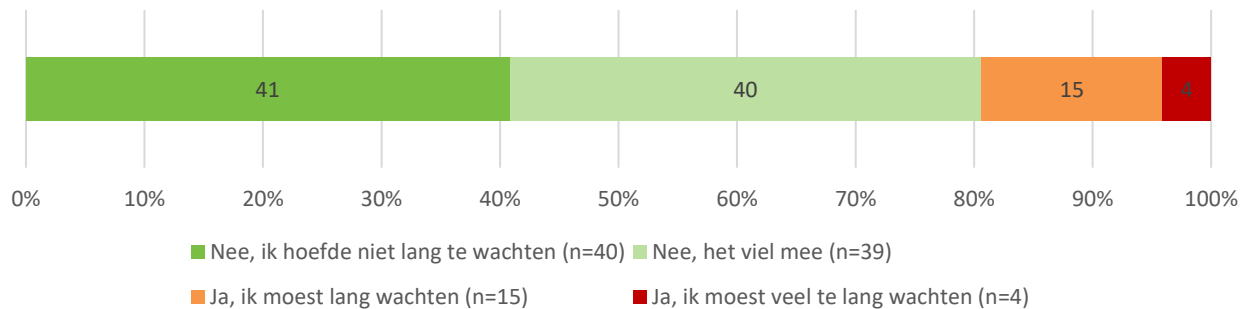
8.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Op de vraag 'Kunt u aangeven waarom de thuisondersteuning wel of niet aan uw verwachting voldoet?' hebben 25 respondenten een inhoudelijk antwoord gegeven. Hieronder volgt een weergave van de gegeven antwoorden:

- Er zijn zestien respondenten die noemen dat de thuisondersteuning aan de verwachting voldoet. Vijf respondenten geven aan zeer tevreden te zijn met de ondersteuning. De begeleider doet en probeert veel en er kan samen met de begeleider een oplossing worden gezocht. Eén respondent noemt dat de begeleiding professioneel is. Ook noemt één respondent dat de begeleider goed begrijpt wat er speelt door eerdere ervaring. Eén respondent noemt dat de belangrijke zaken goed worden opgepakt.
- Op de vraag hebben 25 respondenten een inhoudelijk antwoord gegeven. Negen respondenten geven aan dat de thuisondersteuning niet aan de verwachting voldoet. Twee respondenten noemen dat de begeleiding niet goed aansluit bij de hulpvraag. Eén respondent loopt telkens tegen problemen aan bij de gemeente. Twee respondenten noemen dat meer hulp fijn zou zijn.

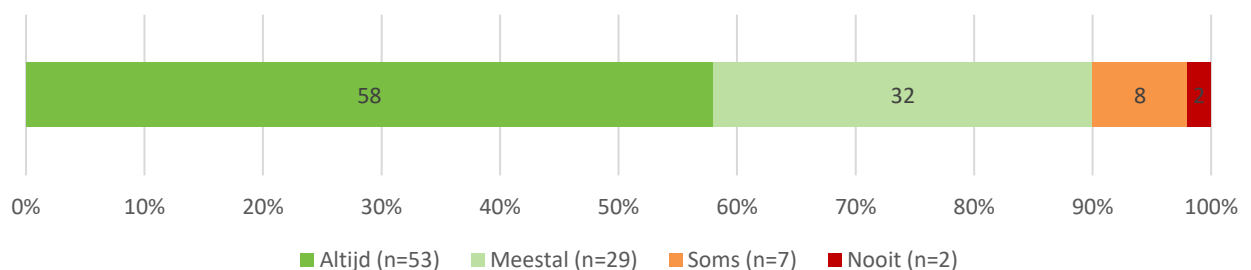
9 | Wmo-vervoer

19. Moest u na het gesprek met de gemeente, naar uw mening lang wachten totdat u van de taxipas gebruik kon maken? (n=98)



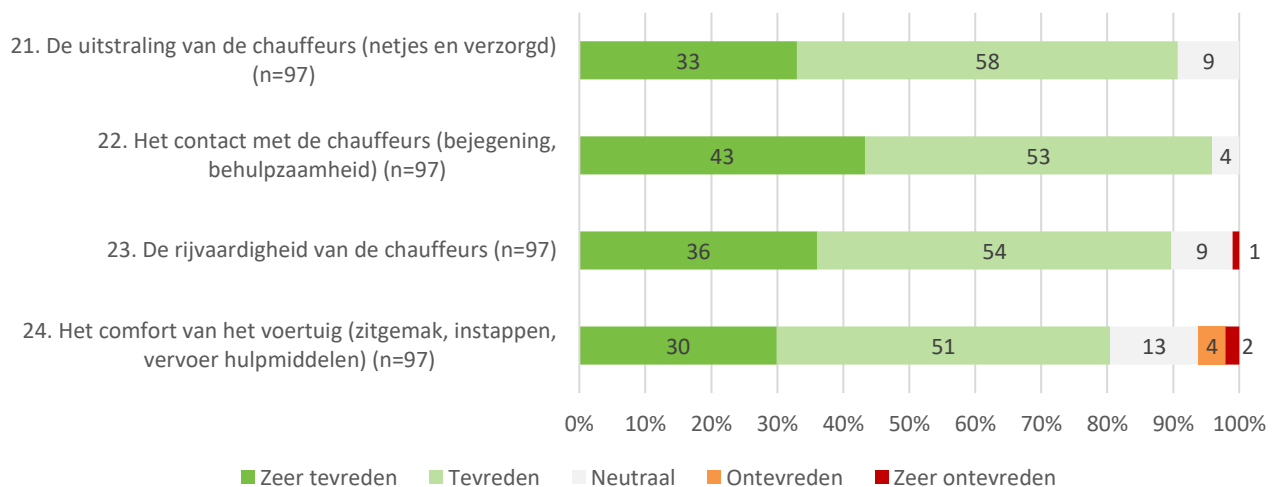
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)' (n=6)

20. Bent u tevreden over de telefooncentrale bij het bestellen van een rit? (n=91)

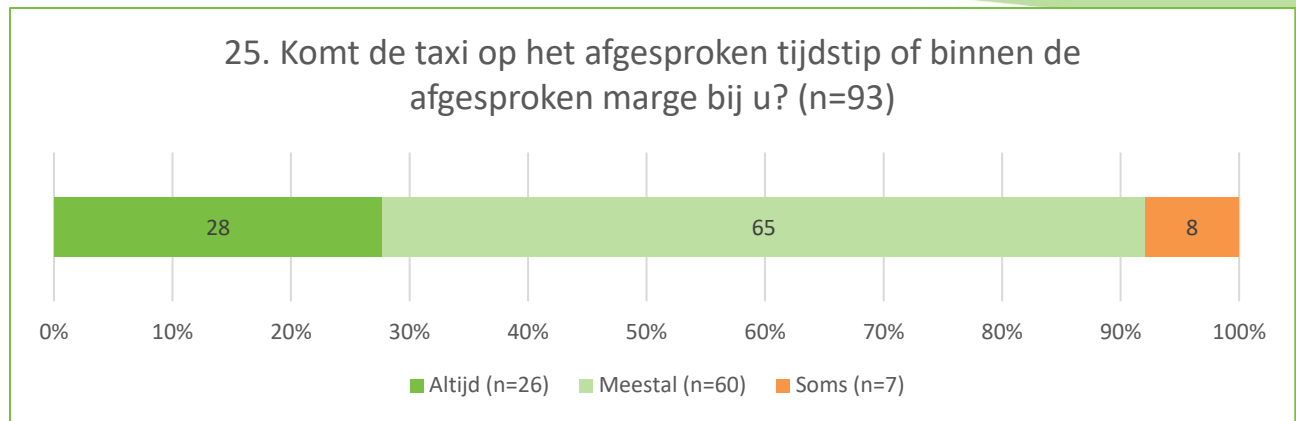


Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=10)

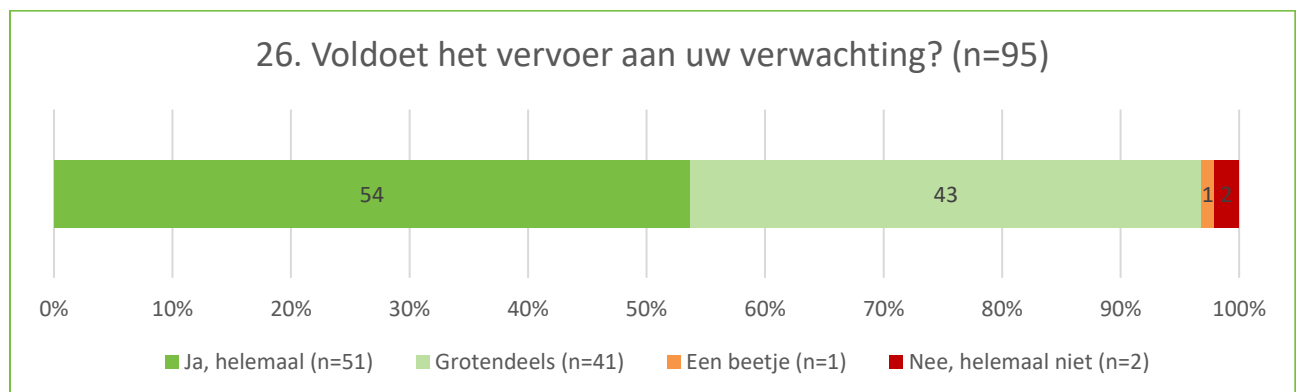
Hoe tevreden bent u over...



Antwoordoptie 'Niet van toepassing / weet niet' V21 (n=5); V22 (n=5); V23 (n=5); V24 (n=4)



Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=7)



Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=6).

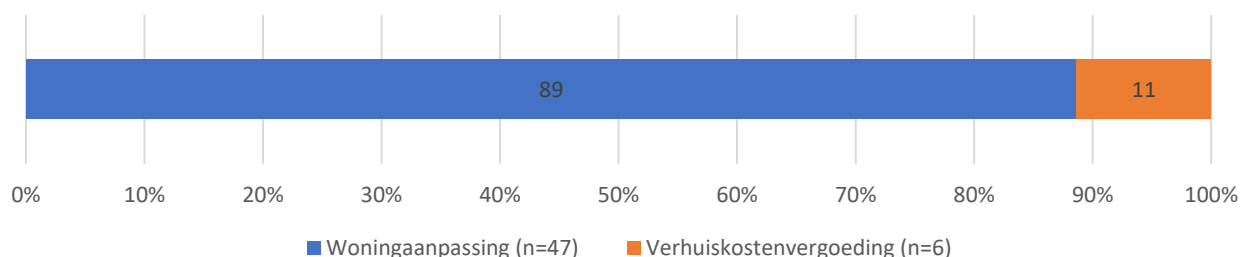
9.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Op de vraag 'Kunt u aangeven waarom het vervoer wel of niet aan uw verwachting voldoet?' hebben 43 respondenten een inhoudelijk antwoord gegeven. Hieronder volgt een weergave van de gegeven antwoorden:

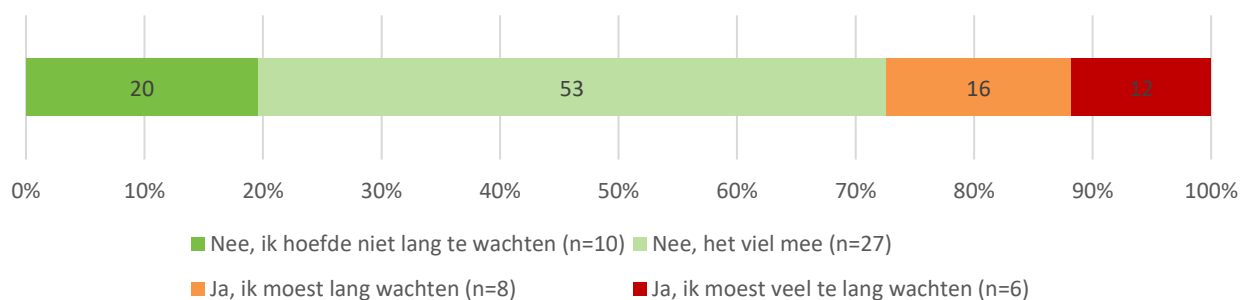
- Er zijn 33 respondenten die noemen dat het vervoer aan hun verwachtingen voldoet. Zes respondenten noemen dat ze blij en tevreden zijn met het vervoer. Drie respondenten geven aan dat het vervoer voldoet aan hun verwachtingen. Twee respondenten noemen dat ze altijd netjes te woord gestaan worden en dat de chauffeur bereid is te ondersteunen. Twee respondenten noemen dat ze zo het huis nog eens uitkomen.
- Op de vraag hebben tien respondenten aangegeven dat het vervoer niet aan de verwachtingen voldoet. Eén respondent noemt dat de bussen te vol zitten, één respondent noemt dat er te hard wordt gereden door bochten. Ook noemt één respondent te lang buiten te moeten wachten en soms niet wordt opgehaald. Twee respondenten noemen dat de stoelen oncomfortabel zijn.

10 | Wonen

19. Welke ondersteuning heeft u op het gebied van wonen ontvangen? (n=53)

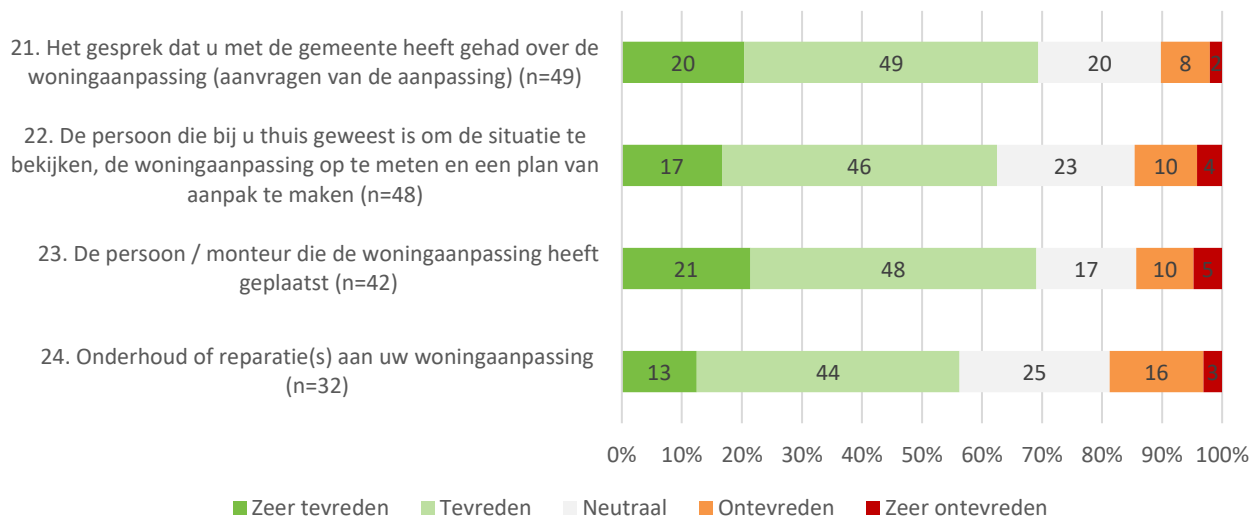


20. Moest u na het gesprek met de gemeente, naar uw mening lang wachten totdat de woningaanpassing werd uitgevoerd of een verhuiskostenvergoeding was geregeld? (n=51)

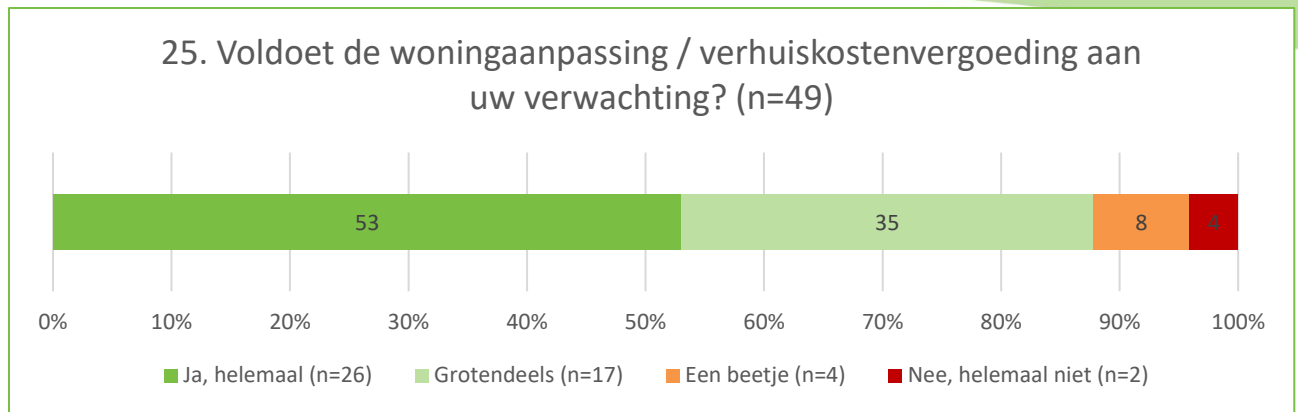


Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)' (n=7)

Hoe tevreden bent u over...



Antwoordoptie 'Niet van toepassing / weet niet' V21 (n=20); V22 (n=17); V23 (n=22); V24 (n=34)



Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=13)

10.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Op de vraag 'Kunt u aangeven waarom de woningaanpassing / verhuiskostenvergoeding wel of niet aan uw verwachting voldoet?' hebben 31 respondenten een inhoudelijk antwoord gegeven. Hieronder volgt een weergave van de gegeven antwoorden:

- Er zijn acht respondenten die aangeven dat de woningaanpassing / verhuiskostenvergoeding aan hun verwachtingen voldoet. Twee respondenten noemen dat alles naar wens was, ook noemt één respondent het makkelijk in gebruik.
- Op de vraag hebben veertien respondenten aangegeven dat de woningaanpassing / verhuiskostenvergoeding niet aan hun verwachtingen voldoet. Vier respondenten noemen dat de aanpassing niet goed is gegaan, er zijn verkeerde materialen besteld of niet goed gemonteerd. Vier respondenten noemen dat ze graag nog een andere aanpassing hadden gezien. Drie respondenten noemen dat het lang duurde.

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl