



## CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2024

*Niet de cijfers maar de mens centraal*



## INHOUD

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>Inleiding</b>                     | <b>3</b>  |
| <b>Onderzoeksverantwoording</b>      | <b>5</b>  |
| <b>Bevindingen en aanbevelingen</b>  | <b>8</b>  |
| <b>Resultaten</b>                    | <b>11</b> |
| • Voorliggend veld                   | 12        |
| • Contact met de gemeente            | 13        |
| • Keukentafelgesprek                 | 16        |
| • Onafhankelijke cliëntondersteuning | 19        |
| • Ondersteuningsplan                 | 22        |
| • Hulp/ondersteuning                 | 23        |
| • Kwaliteit                          | 28        |
| • Effect                             | 33        |
| <b>Bijlage</b>                       | <b>35</b> |



## INLEIDING



## INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgenomen onder cliënten die in 2024 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal vragen waarmee Nederlandse gemeenten benchmarken, aangevuld met vragen op basis van de specifieke lokale informatiebehoefte van gemeente Gulpen-Wittem. De vragen hebben betrekking op het contact met de toegang van de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.





## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

# ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

## Doelgroep

Clënten die in 2024 een aanvraag hebben gedaan voor- of gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

## Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Clënten zijn per brief uitgenodigd om online deel te nemen aan het onderzoek middels een QR-code of weblink. Clënten die liever niet online deelnamen of clënten waarvan een telefoonnummer bekend was, zijn door MAGIS telefonisch benaderd om deel te nemen. Omdat het onderzoek in één keer is uitgevoerd, hebben clënten de vragen over zowel het contact met de gemeente als de kwaliteit en het effect van de hulp in één keer beantwoord.

## Veldwerkperiode

April en mei 2025

## Respons

|                            | Respons | Online | Telefonisch |
|----------------------------|---------|--------|-------------|
| Fase 1: Contact            | 222     | 96     | 126         |
| Fase 2: Kwaliteit & Effect | 205     | 82     | 123         |

|                             | Populatie | Benaderd | Afgeronde vragenlijsten | Respons % | Representativiteit*<br>Betrouwbaarheid / foutmarge |
|-----------------------------|-----------|----------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------------|
| Fase 1: Contact             | 441       | 438      | 222                     | 50,7%     | Representatief: 95% / 4,64%                        |
| Fase 2: Kwaliteit en effect | 441       | 438      | 205                     | 46,8%     | Richtinggevend: 95% / 5,01%                        |



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

### Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag verschillen, omdat antwoorden als 'Niet van toepassing' buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit is gedaan om een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen van de daadwerkelijke ervaringen van de doelgroep. Hierdoor kan het aantal respondenten per vraag afwijken van het totaal aantal respondenten van het onderzoek. Daarnaast kunnen er kleine afwijkingen optreden tussen de in de tekst weergegeven percentages en de optelling van afzonderlijke antwoordcategorieën, zoals 'Helemaal mee eens' en 'Mee eens'. Deze verschillen worden veroorzaakt door afronding op hele procenten. Vragen waarop minder dan drie respondenten hebben geantwoord, zijn niet opgenomen in het rapport. Dit om de anonimiteit van deelnemers te waarborgen en om te voorkomen dat conclusies worden getrokken op basis van te beperkte gegevens.



## BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN





## BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

### Pluspunten

- Cliënten zijn zeer tevreden met het contact dat zij hebben gehad met de toegang van de gemeente en het gesprek met de Wmo-consulent. Het gesprek krijgt gemiddeld een 7,9 en ook zegt 91% het contact met het Wmo-loket prettig te vinden, 90% kon makkelijk vinden hoe zij in contact kon komen met de gemeente en 89% wist waar zij moest zijn met een hulpvraag.
- Cliënten zijn positief over de kwaliteit van de hulp, 88% zegt dat de hulp (helemaal) past bij haar hulpvraag en 86% is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de hulp die ik krijg goed'.
- Cliënten geven gemiddeld een 7,1, voor hoe het nu gaat na het ontvangen van hulp, het lijkt erop dat cliënten grotendeels positieve effecten ervaren van de hulp. Zo zegt 80% een betere kwaliteit van leven te hebben en ook 80% zegt dat haar situatie is verbeterd. Daarnaast haalt 79% haar doelen die in het ondersteuningsplan staan en zegt 73% dat zij meer dingen zelf kan doen.

### Aandachtspunten

- Ruim twee derde (69%) wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- Ongeveer een achtste (13%) krijgt niet genoeg hulp om haar hulpvraag op te lossen.
- Cliënten geven aan soms lang te moeten wachten zo zegt iets meer dan de helft van de cliënten (53%) dat zij lang heeft moeten wachten tot er een gesprek gepland kon worden en 37% heeft langer dan vier weken moeten wachten tot de hulp startte.
- Meer dan een vijfde (22%) heeft geen ondersteuningsplan ontvangen na het gesprek met de Wmo-consulent.



## AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven:

### ❖ **Deel de onderzoeksresultaten actief met interne en externe betrokkenen**

De opbrengsten van dit onderzoek bevatten waardevolle signalen voor verbetering van de dienstverlening. Door de resultaten niet alleen intern te benutten, maar ook extern te delen met betrokken partijen (zoals aanbieders, cliëntenraden of beleidsmakers), gaat het onderzoek meer leven. Daarnaast toont het dat de gemeente Gulpen-Wittem het waardeert dat cliënten hun mening geven. De belangrijkste bevindingen kunnen gepresenteerd worden in een factsheet/infographic. MAGIS kan hierin meedenken zodat deze goed is afgestemd op de doelgroep. Daarnaast kunnen de resultaten intern in verschillende overleggen besproken worden en als input gebruikt worden bij het doorvoeren van verbeteringen.

### ❖ **Inventariseer tijdig of aanvullende ondersteuning nodig is en sluit beter aan bij veranderende hulpbehoeften**

13% van de cliënten zegt te weinig hulp te ontvangen om de hulpvraag op te lossen. Dit kan komen doordat de hulp beperkt is tot een korte indicatieperiode, terwijl de zelfredzaamheid structureel afneemt, door gezondheid of een overleden partner. Inventariseer bij de start en gedurende het traject actief of de ondersteuning nog aansluit op de hulpvraag van de cliënt. Besteed daarbij extra aandacht aan cliënten die aangeven méér of andere ondersteuning nodig te hebben dan zij nu ontvangen. Waar mogelijk, stem aanvullend aanbod af met andere voorzieningen of aanbieders.

### **Informeer cliënten beter over wachttijden**

❖ 37% van de cliënten heeft langer dan vier weken moeten wachten tot de hulp startte. Wachttijden zijn begrijpelijk maar zorg voor heldere, proactieve communicatie over wachttijden en het verwachte verloop van het proces. Informeer cliënten bij voorkeur direct na het keukentafelgesprek of bij de beschikking over de (geschatte) wachttijd en leg uit wat ze kunnen verwachten. Overweeg om standaard een contactpunt te vermelden waar cliënten terechtkunnen met vragen over de voortgang.



## RESULTATEN

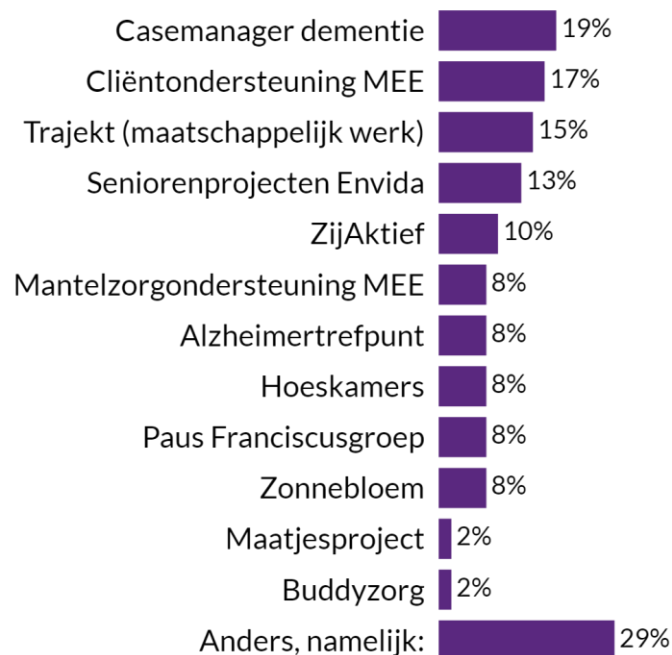
## RESULTATEN | MEESTE CLIËNTEN HEBBEN ZELF GEPROBEERD DE HULPVRAAG OP TE LOSSEN

### VOORLIGGEND VELD

Cliënten is gevraagd op wat voor manier zij zelf hebben geprobeerd hun hulpvraag op te lossen en daarnaast of zij daarbij gebruik hebben gemaakt van een instantie of instelling. Veruit de meeste cliënten benoemen dat zij zelf geprobeerd hebben zo lang mogelijk zonder hulp te leven of familie gevraagd hebben. Een aantal cliënten maakte wel gebruik van een organisatie, waarbij de meeste cliënten kozen voor de Casemanager dementie (19%) of de cliëntondersteuning van MEE (17%).

*Heeft u gebruik gemaakt van één van de volgende instanties/organisaties voordat u om hulp vroeg bij het Wmo-loket? (n=52)*

*Er zijn meerdere antwoorden mogelijk*

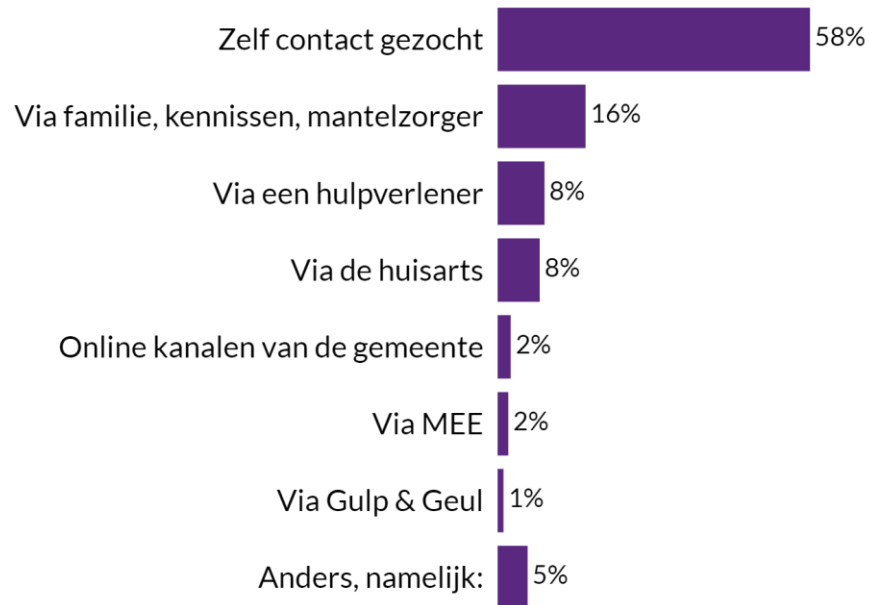


## RESULTATEN | RUIM TWEE DERDE VAN DE CLIËNTEN VROEG HUISHOUDELIJKE HULP AAN

### CONTACT MET DE GEMEENTE (1/3)

Clënten is gevraagd op welke manier zij in contact zijn gekomen met het Wmo-loket van de gemeente Gulpen-Wittem. Meer dan de helft van de cliënten (58%) heeft zelf contact gezocht, 16% kwam via familie/vrienden/mantelzorger bij het loket terecht, 8% via een hulpverlener en ook 8% via de huisarts. Daarnaast is gevraagd voor welke voorziening er contact is gezocht met de gemeente. De meeste cliënten (69%) vragen om huishoudelijke hulp, 27% wil graag een vervoerspas, 9% zoekt individuele begeleiding en 8% groepsbegeleiding.

*Hoe bent u bij het Wmo-loket van de gemeente terecht gekomen? (n=224)*



*Voor welke hulp heeft u contact gezocht met het Wmo-loket? (n=223)  
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk*



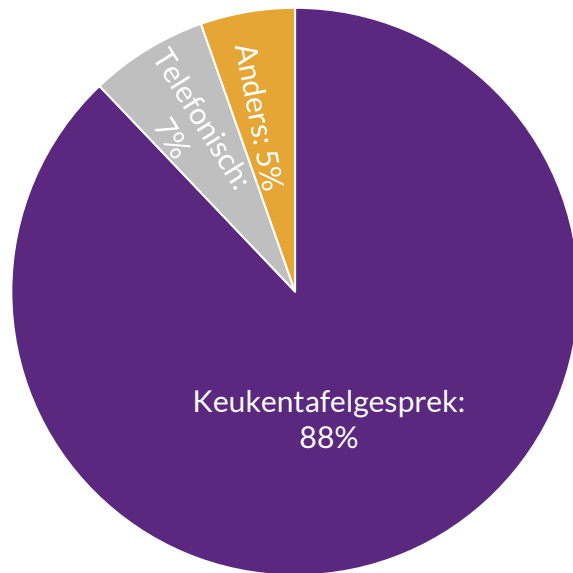


## RESULTATEN | ZEVEN OP DE ACHT SPREEKT MET DE CONSULENT TIJDENS KEUKENTAFELGESPREK

### CONTACT MET DE GEMEENTE (2/3)

Clënten is gevraagd op welke manier zij het gesprek met de Wmo-consulent gaan voeren. Veruit de meeste cliënten (88%) heeft dit gesprek gevoerd door middel van een keukentafelgesprek, 7% heeft een telefonische afspraak gehad met de consulent en 5% zegt op een andere manier een afspraak te hebben gehad.

*U heeft contact opgenomen met het Wmo-loket over een hulpvraag. Op welke manier is er een afspraak gemaakt met een Wmo-consulent? (n=223)*



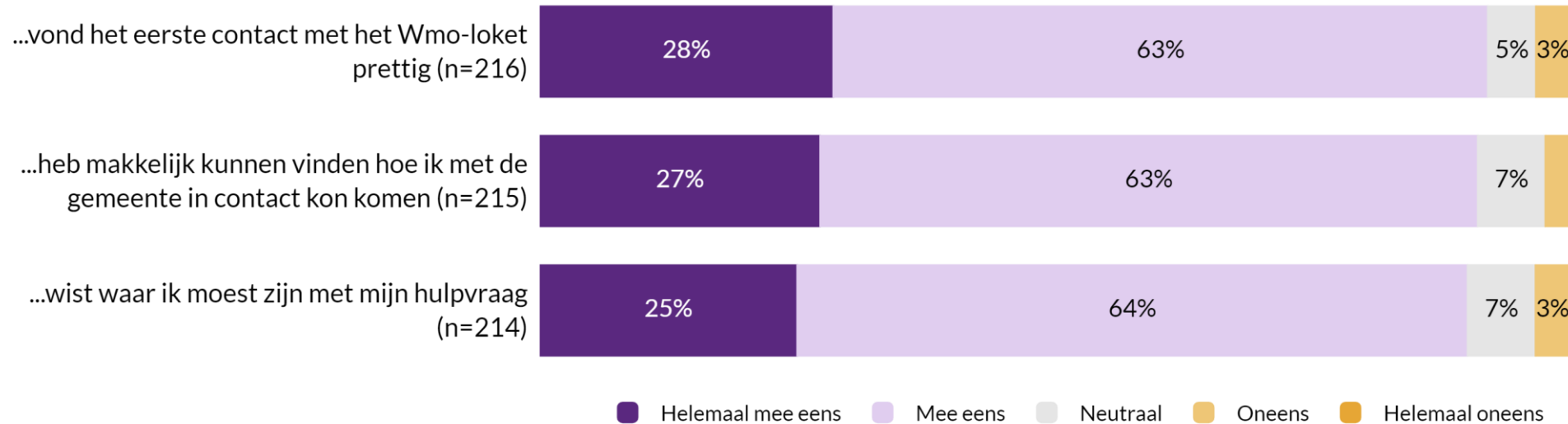
## RESULTATEN | NEGEN OP DE TIEN (HELEMAAL) EENS MET STELLINGEN OVER HET EERSTE CONTACT

### CONTACT MET DE GEMEENTE (3/3)

Clënten zijn positief over het eerste contact met de gemeente. Zo zegt 91% het contact met het Wmo-loket prettig te vinden, 90% kon makkelijk vinden hoe zij in contact kon komen met de gemeente en 89% wist waar zij moest zijn met een hulpvraag. 3% tot 4% is het (helemaal) niet eens met de stellingen.

*Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over het eerste contact met het Wmo-loket?*

*Ik...*

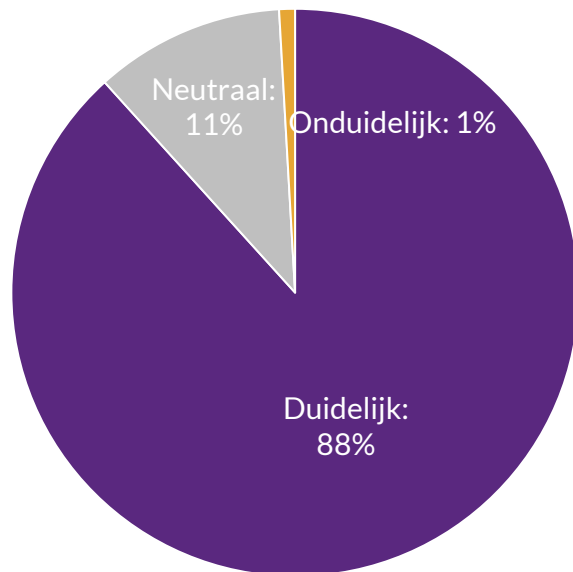


## RESULTATEN | ZEVEN OP DE ACHT CLIËNTEN WIST WELKE ONDERWERPEN AAN BOD KWAMEN

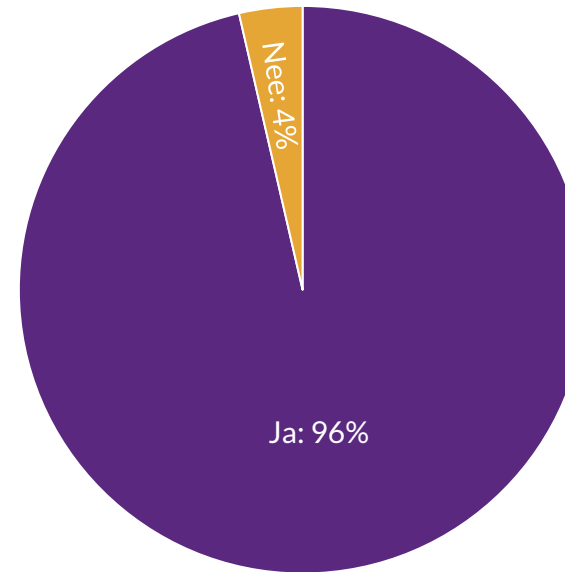
### KEUKENTAFELGESPREK (1/3)

Voor de meerderheid van de cliënten (88%) was het duidelijk welke onderwerpen er besproken zouden worden tijdens het gesprek, 11% vond het niet duidelijk maar ook niet onduidelijk en voor 1% was het onduidelijk. Daarnaast is aan cliënten gevraagd of zij na het gesprek met de Wmo-consulent hulp/ondersteuning hebben ontvangen via een Wmo-voorziening, waarop 96% zegt dat zij deze hulp/ondersteuning heeft gekregen. 4% ontvangt geen Wmo-voorziening, maar heeft bijvoorbeeld een verwijzing naar seniorenprojecten of de Hoeskamers ontvangen.

*Was het voor u duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden? (n=222)*



*Heeft u na het gesprek met de Wmo-consulent hulp gekregen via een Wmo-voorziening? (n=222)*

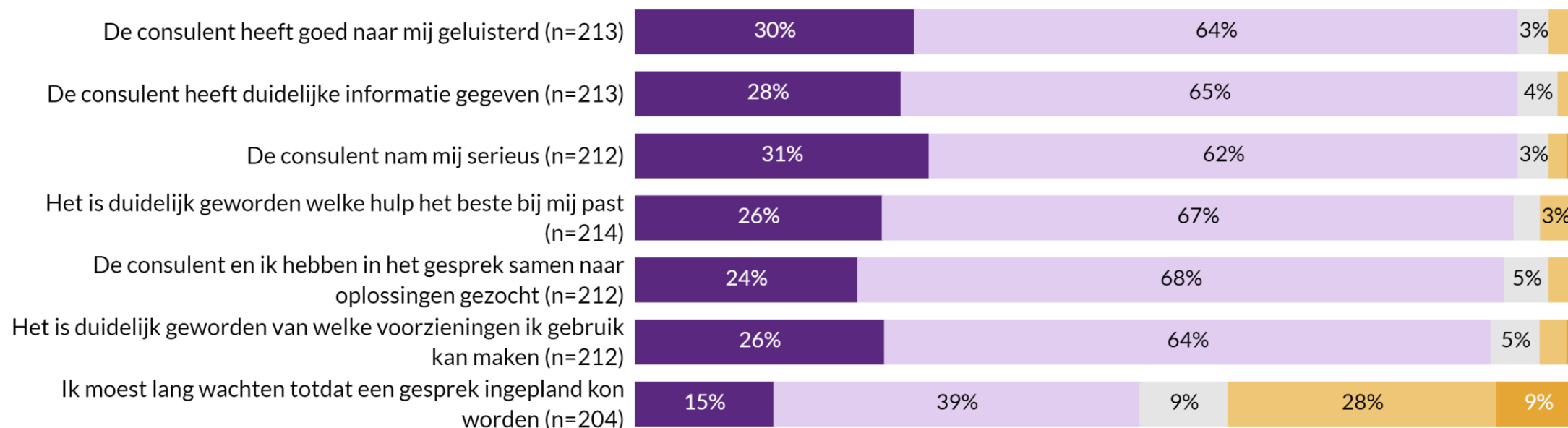


## RESULTATEN | CLIËNTEN ZEER TEVREDEN OVER HET GESPREK MET DE WMO-CONSULENT

### KEUKENTAFELGESPREK (2/3)

Uit de stellingen over het gesprek met de Wmo-consulent blijkt dat ongeveer negen op de tien cliënten het eens is met alle stellingen, op één na. Zo zegt 93% dat er goed is geluisterd, dat er duidelijke informatie is gegeven, dat zij zich serieus genomen voelde en dat het duidelijk is geworden welke hulp het beste past. Daarnaast zegt 92% dat zij samen met de consulent naar oplossingen heeft gezocht en 91% weet van welke voorzieningen zij gebruik kan maken. Iets meer dan de helft van de cliënten (53%) zegt dat zij lang heeft moeten wachten tot er een gesprek gepland kon worden, daarentegen zegt 37% dat zij niet lang heeft moeten wachten, 9% is neutraal.

*Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over het gesprek met de Wmo-consulent?*



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens

## RESULTATEN | CLIËNTEN GEVEN HET GESPREK MET DE WMO-CONSULENT GEMIDDELD EEN 7,9

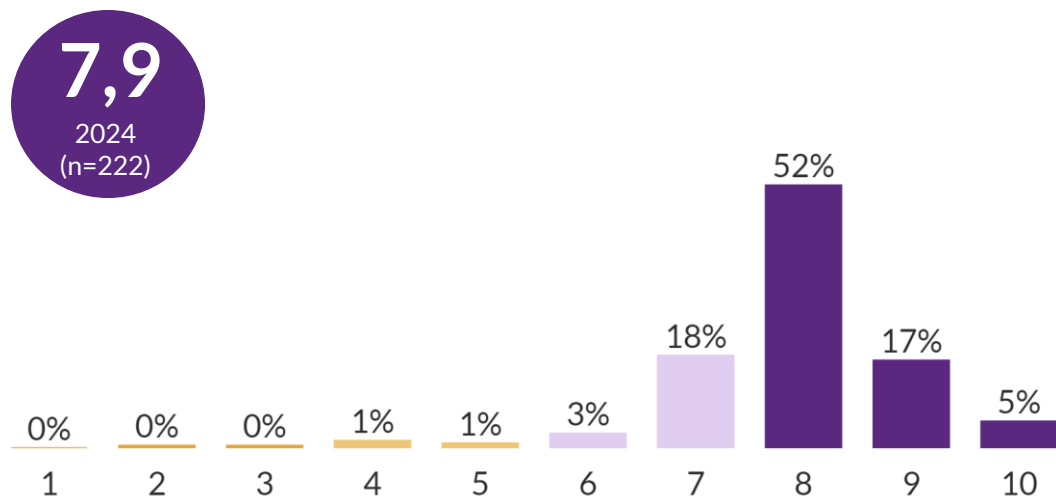
### KEUKENTAFELGESPREK (3/3)

Cliënten die een gesprek hebben gehad met de Wmo-consulent, zowel via een telefonische afspraak als tijdens het huisbezoek, zijn gevraagd een cijfer te geven voor dit gesprek. Cliënten geven in 2024 gemiddeld een 7,9, waarbij het meest gegeven cijfer een 8 (52%) is en 2% een onvoldoende geeft.

*Welk cijfer geeft u het gesprek dat u met de Wmo-consulent heeft gehad?*

*U kunt dit aangeven met een rapportcijfer tussen 1 en 10,*

*waarbij 1 = zeer slecht en 10 = zeer goed*



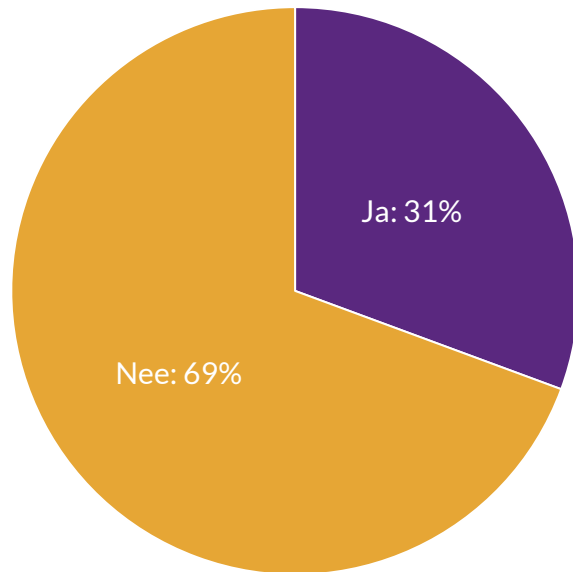


## RESULTATEN | ONGEVEER EEN DERDE WEET DAT CLIËNTONDERSTEUNING BESCHIKBAAR IS

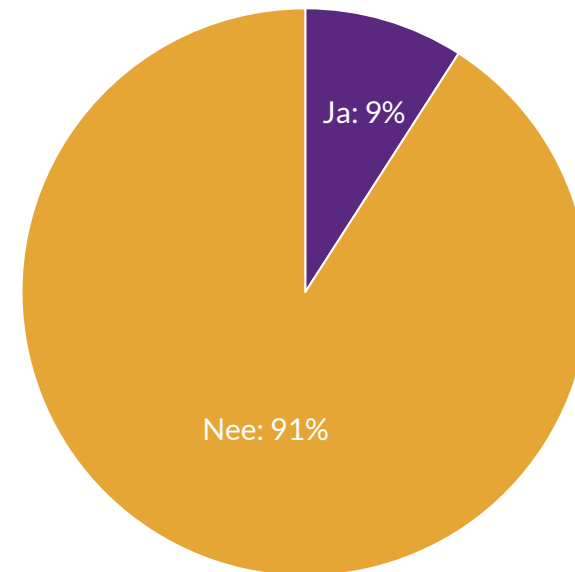
### ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (1/3)

Cliënten is gevraagd of zij op de hoogte waren van het feit dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens het contact met de gemeente zoals gesprek met de Wmo-consulent. Bijna een derde (31%) wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, tegenover 69% die dit niet wist. Daarna is aan cliënten die niet wisten dat zij een cliëntondersteuner mee mochten nemen, gevraagd of zij hier wel behoefte aan zouden hebben gehad (indien zij hadden geweten dat deze optie er was). Daaruit blijkt dat een klein gedeelte (9%) daar wel behoefte aan had, maar de grote meerderheid (91%) had hier geen behoefte aan.

*Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*  
(n=222)



*Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner?\** (n=154)

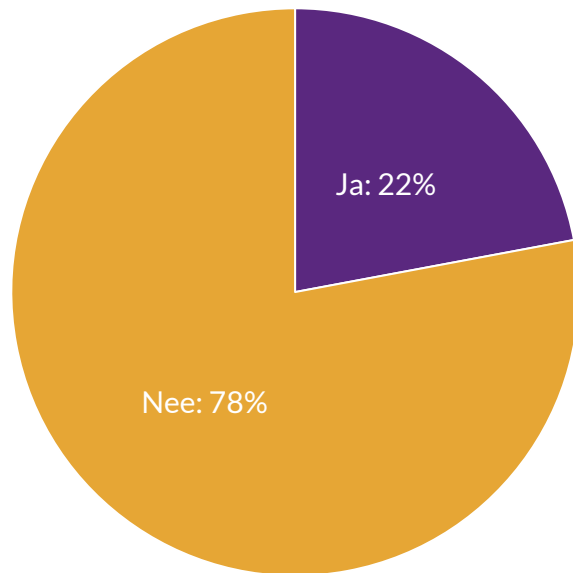


## RESULTATEN | RUIM DRIE KWART MAAKTE GEEN GEBRUIK VAN CLIËNTONDERSTEUNING

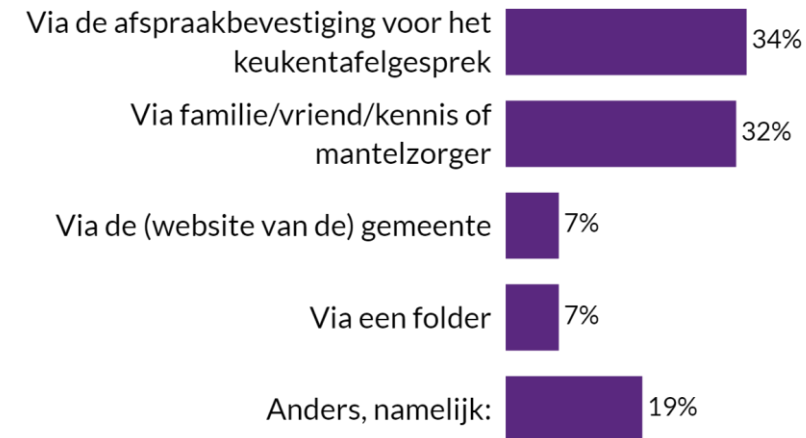
### ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (2/3)

Clënten die wisten van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen zijn gevraagd of zij ook daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van deze optie. 22% heeft een onafhankelijke cliëntondersteuner meegebracht maar ruim drie kwart (78%) deed dit niet. Daarnaast is aan cliënten gevraagd hoe zij voor het eerst leerden over het bestaan en de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Ongeveer een derde (34%) wist dit door de afspraakbevestiging van het gesprek en een derde (32%) via familie/vrienden/kennissen/mantelzorger. 19% kwam hier op een andere manier achter, en noemt onder andere de huisarts.

*Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?\** (n=68)



*Hoe wist u voor het eerst dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (bijvoorbeeld van MEE)?\** (n=68)

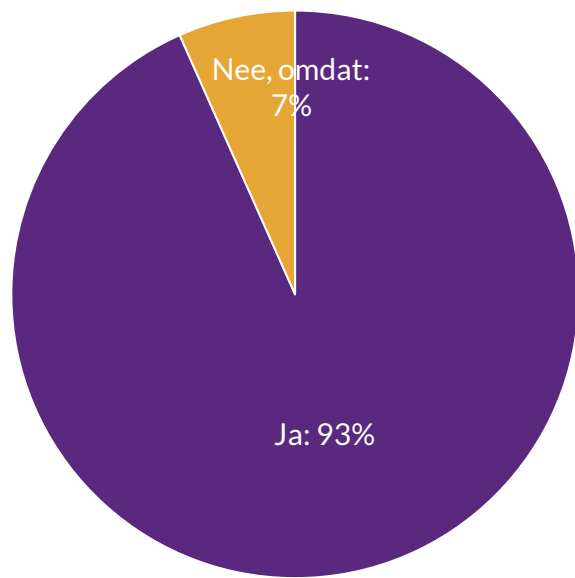


## RESULTATEN | ALLE VIJFTIEN CLIËNTEN (ZEER) TEVREDEN MET DE CLIËNTONDERSTEUNING

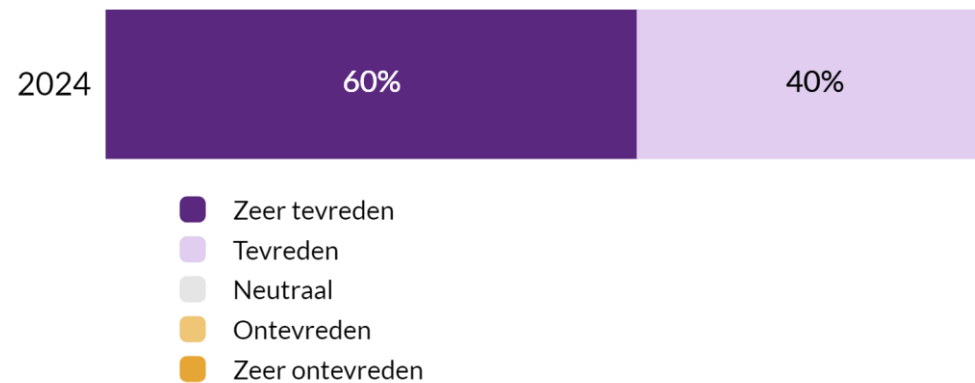
### ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (3/3)

Cliënten die gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning zijn gevraagd of zij dit opnieuw zouden doen in de toekomst. Hieruit blijkt dat bijna alle cliënten, op één na (wiens situatie is veranderd en is verhuisd), dit opnieuw zouden doen. Daarnaast is gevraagd in hoeverre cliënten tevreden waren met de hulp van de cliëntondersteuner, en hieruit blijkt dat iedereen (helemaal) tevreden was.

*Zou u in de toekomst weer gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?\** (n=15)



*Hoe tevreden bent u over de hulp die u kreeg van de onafhankelijke cliëntondersteuner?\** (n=15)

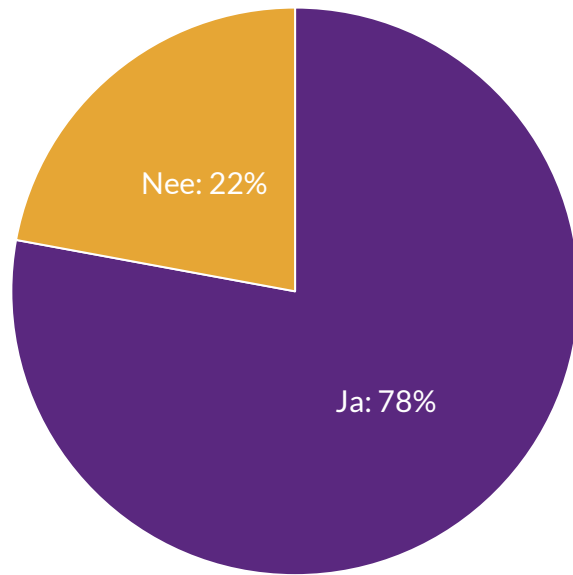


## RESULTATEN | RUIM DRIE KWART HEEFT EEN ONDERSTEUNINGSPLAN ONTVANGEN

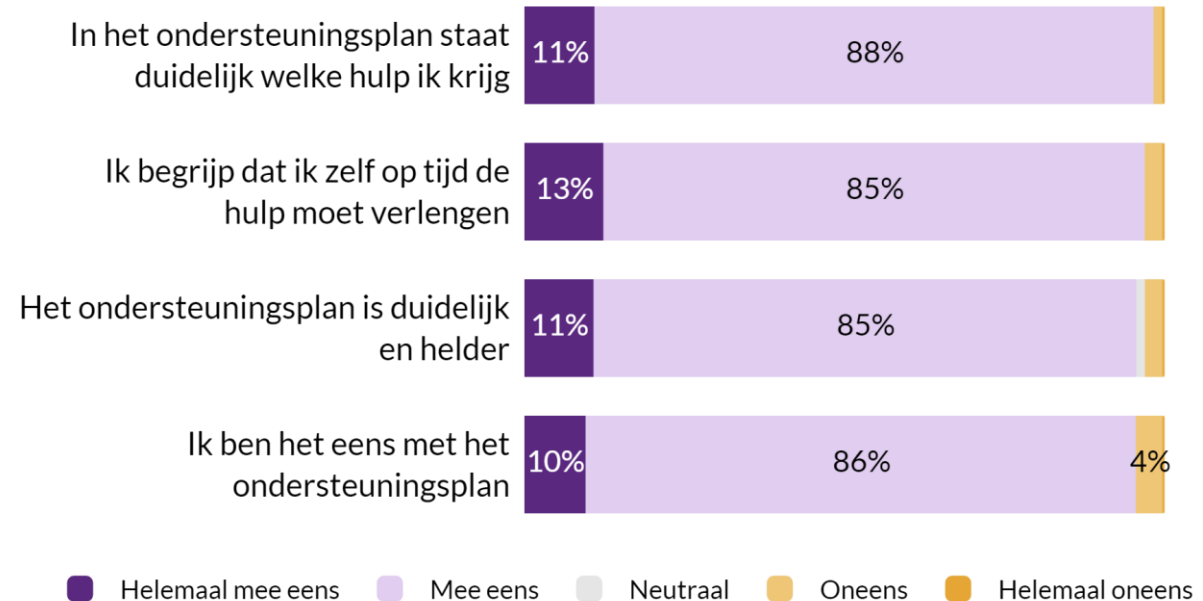
### ONDERSTEUNINGSPLAN

Clënten zijn gevraagd of zij een ondersteuningsplan hebben gekregen, ruim drie kwart van de cliënten (78%) heeft een ondersteuningsplan ontvangen, tegenover 22% die dit niet heeft gehad. Cliënten met een plan zijn gevraagd een aantal stellingen te beantwoorden over het ondersteuningsplan. Hieruit blijkt dat het plan voor de meeste cliënten helder en duidelijk is geformuleerd, 96% tot 99% is het (helemaal) eens met de stellingen.

Heeft u een ondersteuningsplan ontvangen?\*(n=181)



Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over het ondersteuningsplan?\*(n=72)



## RESULTATEN | NEGEN OP DE TIEN CLIËNTEN KRIJGT HULP VAN EEN ZORGAANBIEDER

### HULP/ONDERSTEUNING (1/5)

Voordat cliënten de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp konden beantwoorden, is eerst gevraagd of zij daadwerkelijk hulp/ondersteuning hebben ontvangen naar aanleiding van het gesprek met de Wmo-consulent. 91% van de cliënten ontvangt hulp van een zorgaanbieder, 2% is doorverwezen naar een andere organisatie en 1% heeft een eigen oplossing gezocht. De 3% van de cliënten die hulp hebben gekregen maar niet via een Wmo-voorziening zijn gevraagd wat voor hulp zij kregen en van wie. De acht cliënten noemen onder andere vervoersoplossingen en hulpmiddelen.

*Heeft u na het keukentafelgesprek met de Wmo-consulent hulp gekregen? (n=220)*



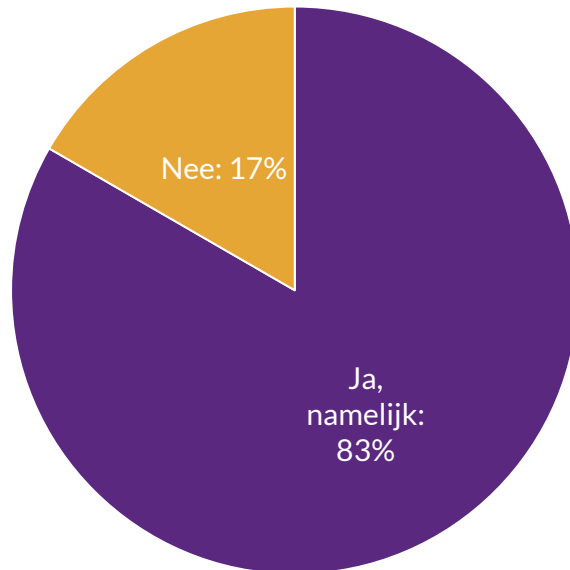


## RESULTATEN | MEERDERHEID VAN DE CLIËNTEN (83%) ONTVING EEN REDEN VOOR DE AFWIJZING

### HULP/ONDERSTEUNING (2/5)

De cliënten die (nog) geen hulp ontvangen (twaalf in aantal) zijn gevraagd of zij een reden hebben gekregen voor de afwijzing van hulp. Hieruit blijkt dat de meeste cliënten (83%) wel een reden hebben gekregen, maar 17% heeft geen reden gekregen.

*Heeft u een reden gekregen waarom u (nog) geen hulp hebt ontvangen?\* (n=12)*



## RESULTATEN | EEN DERDE VAN DE CLIËNTEN ONTVANGT HUISHOUDELIJKE HULP VAN ENVIDA

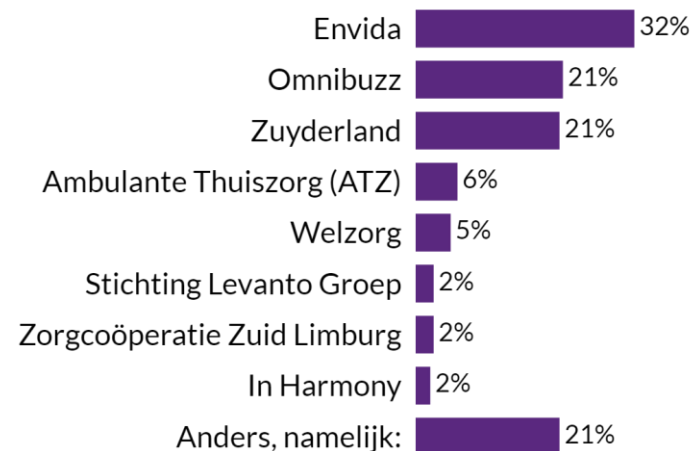
### HULP/ONDERSTEUNING (3/5)

Clënten zijn gevraagd welke ondersteuning zij momenteel of voorheen hebben ontvangen. Veruit de meeste cliënten ontvangen huishoudelijke hulp (65%). Daarnaast ontvangt een kwart (25%) een vervoerspas en 11% krijgt individuele begeleiding. Daarnaast is gevraagd van welke zorgaanbieder(s) cliënten hulp ontvangen. De meest genoemde zorgaanbieder is Envida (32%) voor huishoudelijke hulp. Ook Omnibuzz (21%) en Zuyderland (21%) worden vaak gekozen. 21% zei ook nog hulp te krijgen van een andere zorgaanbieder.

*Welke hulp krijgt u momenteel of heeft u gekregen? (n=201)*  
Meerdere antwoorden mogelijk



*Van welke zorgaanbieder(s) krijgt u hulp of heeft u hulp gekregen? (n=201)*  
Meerdere antwoorden mogelijk

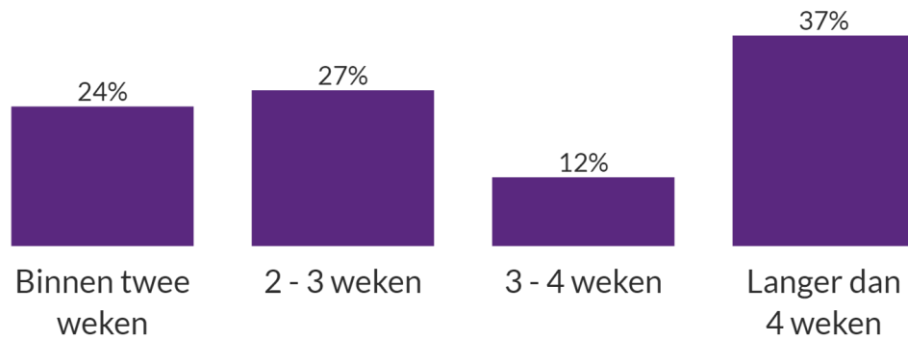


## RESULTATEN | EEN KWART HEEFT HULP GEKREGEN BINNEN TWEE WEKEN

### HULP/ONDERSTEUNING (4/5)

Cliënten zijn gevraagd hoelang het geduurd heeft tot de hulp startte. Een kwart (24%) ontving de hulp binnen twee weken, 27% heeft twee tot drie weken moeten wachten, 12% wachtte drie tot vier weken en de grootste groep cliënten (37%) heeft langer dan een maand moeten wachten.

*Wanneer is de hulp gestart? (n=177)*

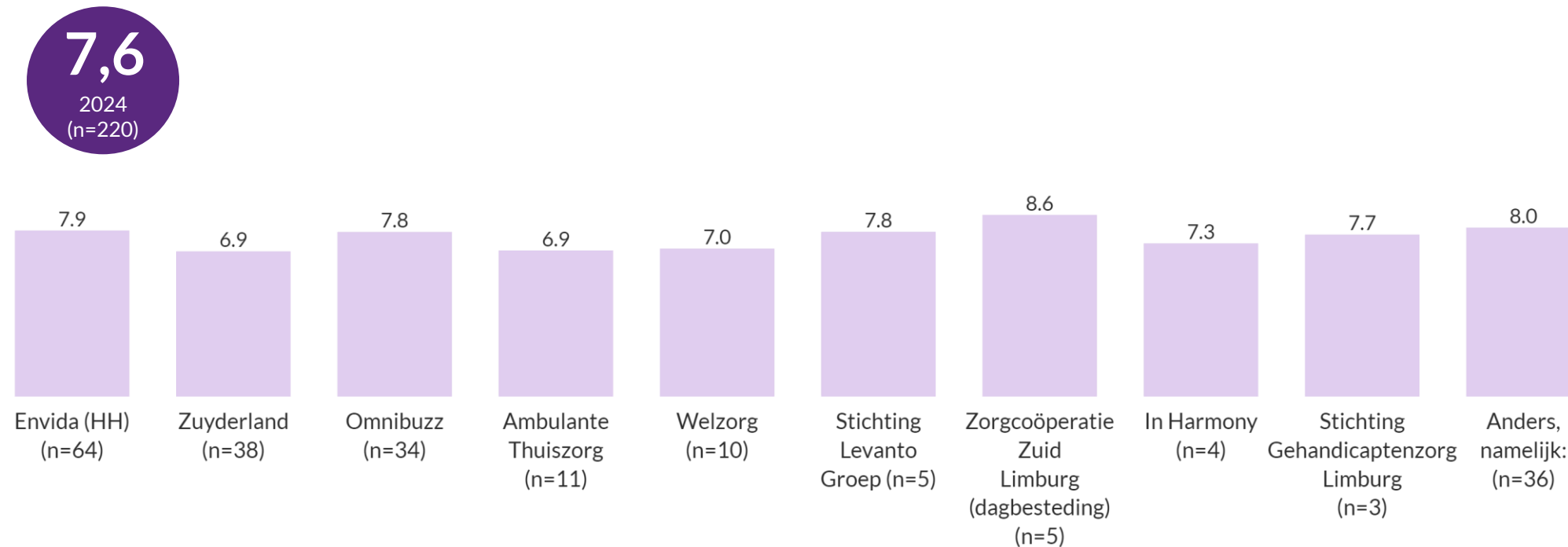


## RESULTATEN | MEEST GENOEMDE ZORGAANBIEDER ENVIDA, KRIJGT GEMIDDELD EEN 7,9

### HULP/ONDERSTEUNING (5/5)

Clënten zijn gevraagd hun zorgaanbieder(s), per aanbieder, een rapportcijfer te geven. Gemiddeld geven cliënten de zorgaanbieder een 7,6. De cijfers per aanbieder lopen uiteen. Zo krijgt Zorgcoöperatie Zuid Limburg gemiddeld een 8,6 en Zuyderland een 6,9. In onderstaande grafiek staan de gemiddelde cijfers per zorgaanbieder als ook de respons.

*Welk rapportcijfer geeft u de zorgaanbieder?*

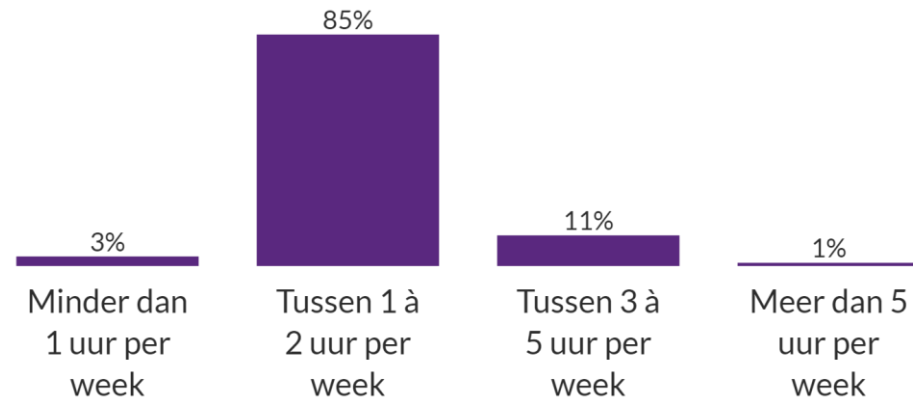


## RESULTATEN | MEESTE CLIËNTEN ONTVANGEN EEN PAAR UUR HUISHOUDELIJKE HULP IN DE WEEK

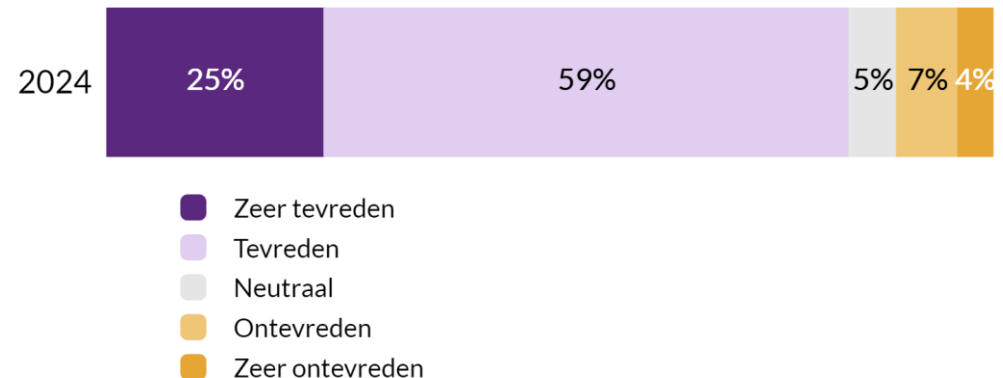
### KWALITEIT | HUISHOUDELIJKE HULP (1/5)

Clënten met hulp in de huishouding is gevraagd hoeveel uur zij geholpen worden in de week en of zij tevreden zijn met de hoeveelheid toegewezen hulp. Hieruit blijkt dat de grootste groep cliënten (85%) tussen de één à twee uur huishoudelijke hulp krijgt. Daarnaast is 84% (zeer) tevreden met de hoeveelheid hulp die zij krijgt.

Hoeveel uur huishoudelijke hulp krijgt u per week?\* (n=128)



Bent u tevreden met hoeveel hulp u krijgt?\* (n=130)



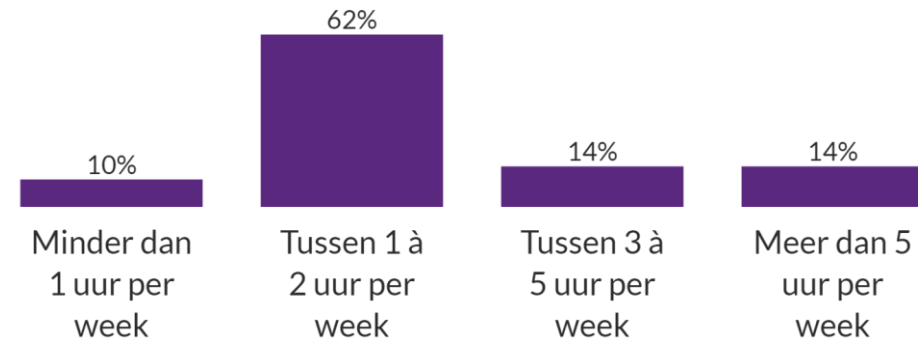


## RESULTATEN | BIJNA ALLE CLIËNTEN (ZEER) TEVREDEN MET DE HOEVEELHEID BEGELEIDING

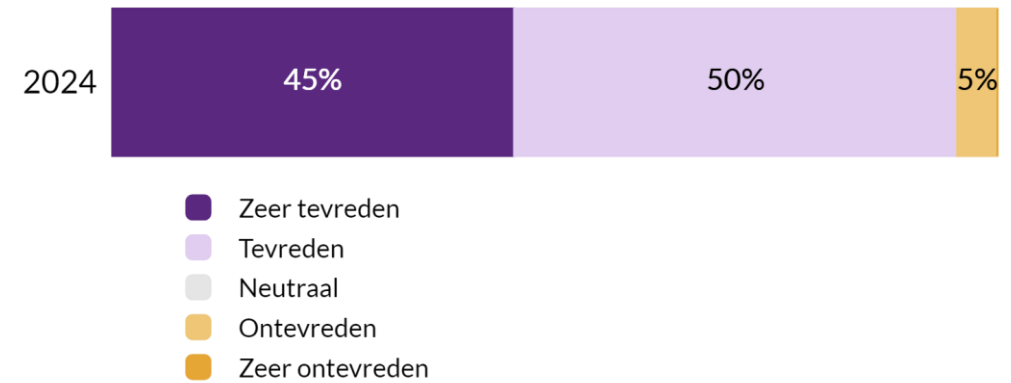
### KWALITEIT | INDIVIDUELE BEGELEIDING (2/5)

Clënten met individuele begeleiding is gevraagd hoeveel uur zij begeleiding ontvangen in de week en of zij tevreden zijn met de hoeveelheid toegewezen hulp. Hieruit blijkt dat de grootste groep cliënten (62%) tussen de één à twee uur individuele begeleiding krijgt. Daarnaast is 95% (zeer) tevreden met de hoeveelheid hulp die zij krijgt.

Hoeveel uur begeleiding krijgt u per week?\* (n=21)



Bent u tevreden met hoeveel hulp u krijgt?\* (n=22)

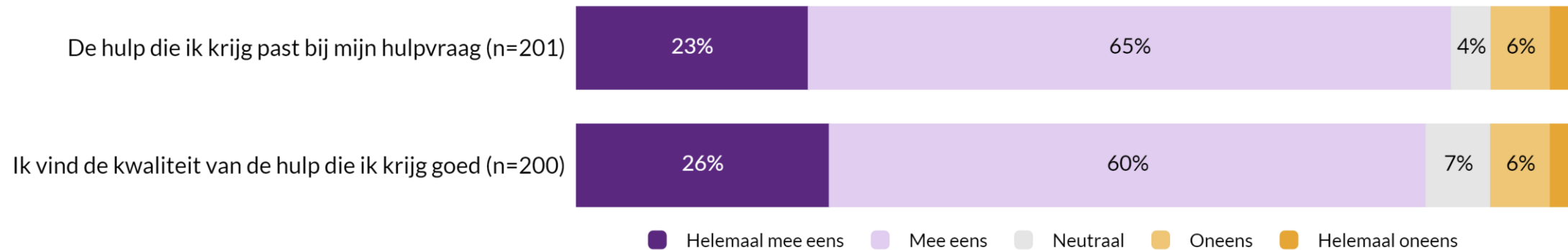


## RESULTATEN | 88% KRIJGT DE HULP/ONDERSTEUNING DIE PAST BIJ DE HULPVRAAG

### KWALITEIT (3/5)

Cliënten zijn gevraagd stellingen te beantwoorden over de kwaliteit van de hulp/ondersteuning die zij hebben ontvangen. 88% zegt dat de hulp (helemaal) past bij haar hulpvraag en 86% is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de hulp die ik krijg goed'. 8% is het (helemaal) oneens met beide stellingen.

*Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de kwaliteit van de hulp?*



## RESULTATEN | CLIËNTEN GROTENDEELS TEVREDEN MET DE KWALITEIT VAN DE HULP

### KWALITEIT (4/5)

Minstens drie kwart van de cliënten is het eens met de stellingen over de kwaliteit van de hulp. Zo zegt 86% de hulp te krijgen zoals dit is afgesproken, 85% is tevreden met de hulp en 76% krijgt genoeg hulp om haar hulpvraag op te lossen. Daarentegen is 13% het niet eens met de laatste stelling.

*Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de kwaliteit van de hulp?*

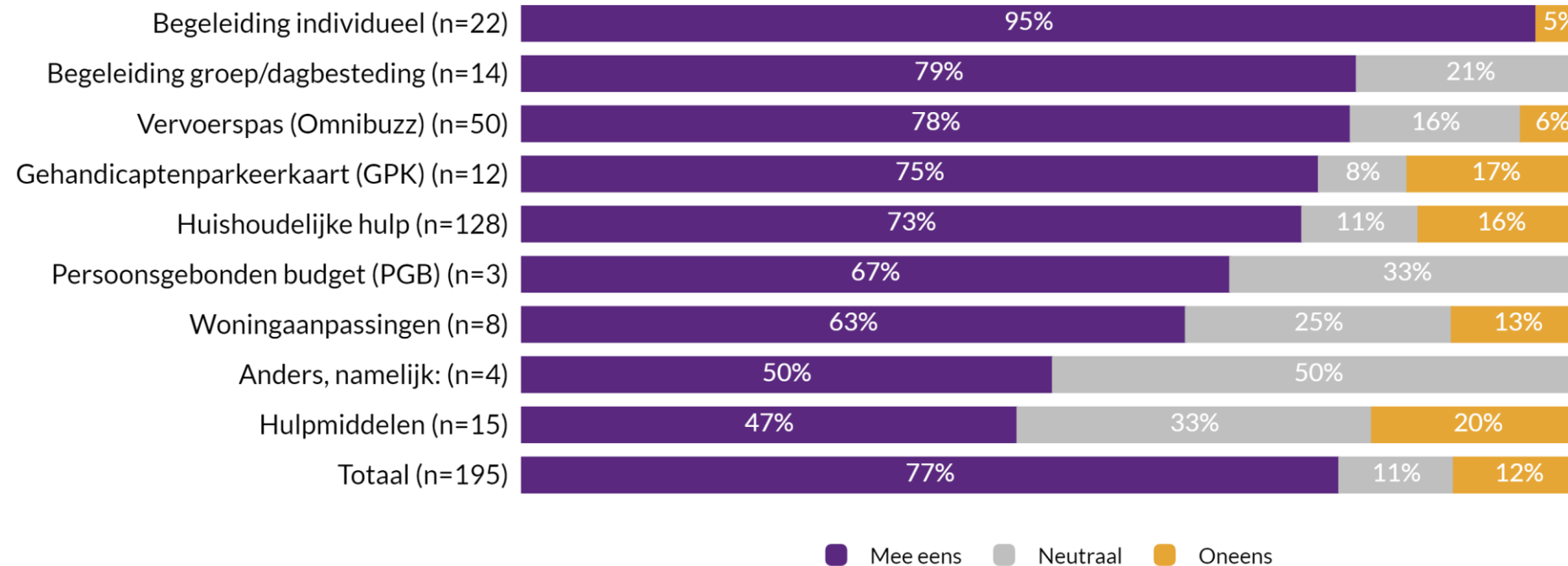


## RESULTATEN | UITSPLITSING

### KWALITEIT (5/5)

Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak over de kwaliteit van de hulp?

*'Ik krijg genoeg hulp om mijn hulpvraag op te lossen'*



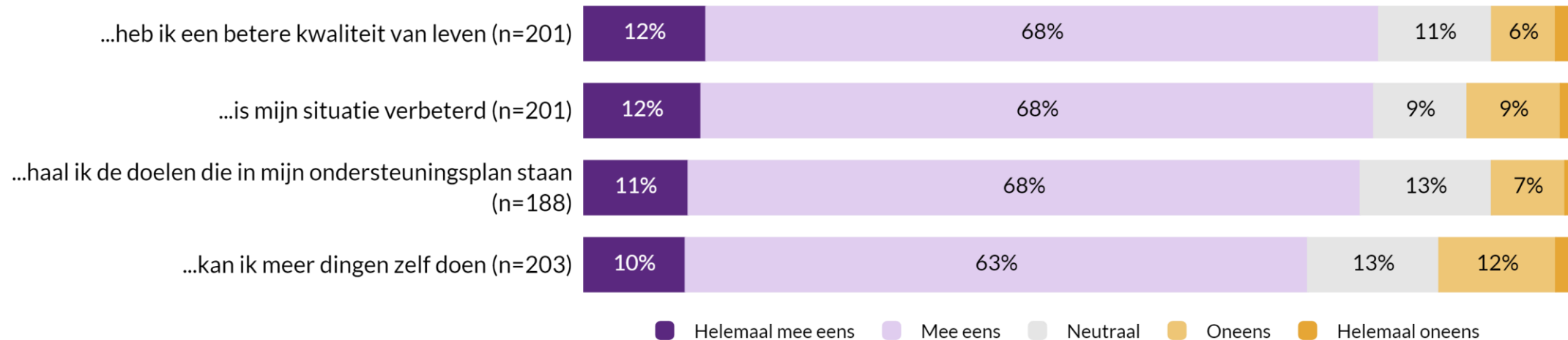
## RESULTATEN | VIER OP DE VIJF CLIËNTEN ERVAART EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN

### EFFECT (1/2)

Uit de stellingen over het effect van de hulp blijkt dat cliënten grotendeels positieve effecten ervaren in hun leven. Zo zegt 80% een betere kwaliteit van leven te hebben en ook 80% zegt dat haar situatie is verbeterd. Daarnaast haalt 79% haar doelen die in het ondersteuningsplan staan en zegt 73% dat zij meer dingen zelf kan doen. Daarentegen is 13% het (helemaal) oneens met de laatste stelling en zegt zij niet meer dingen zelf te kunnen doen en zegt 10% dat haar situatie niet is verbeterd.

*Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over het effect van de hulp?*

*Door de hulp die ik krijg...*



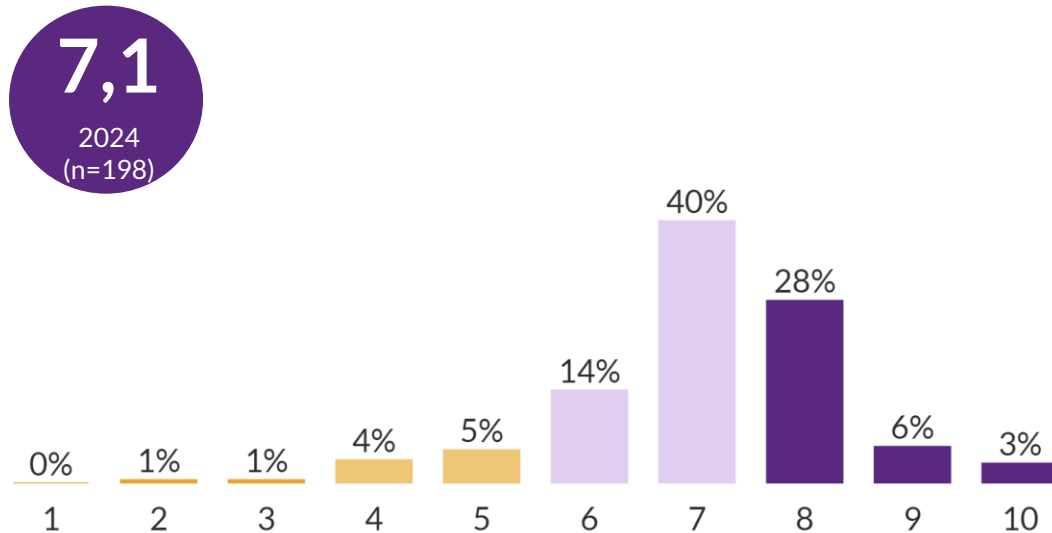


## RESULTATEN | CLIËNTEN GEVEN GEMIDDELD EEN 7,1 VOOR HUN TOESTAND NA DE HULP

### EFFECT (2/2)

Clënten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hoe het nu met hun gaat, na het ontvangen van hulp/ondersteuning. Gemiddeld geven cliënten in 2024 een 7,1, waarbij een 7 het meest gegeven cijfer is (40%) en 11% een onvoldoende (5 of lager) geeft.

*Hoe gaat het nu (nadat u hulp heeft gekregen) met u?  
U kunt dit aangeven met een rapportcijfer van 1-10,  
waarbij 1=zeer slecht en 10 is zeer goed*

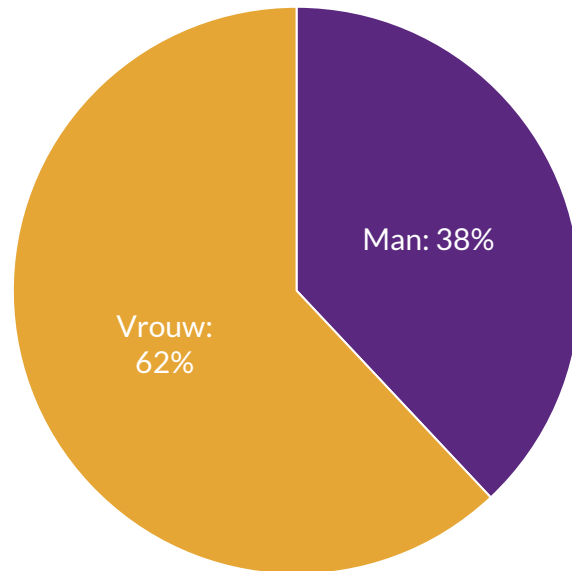




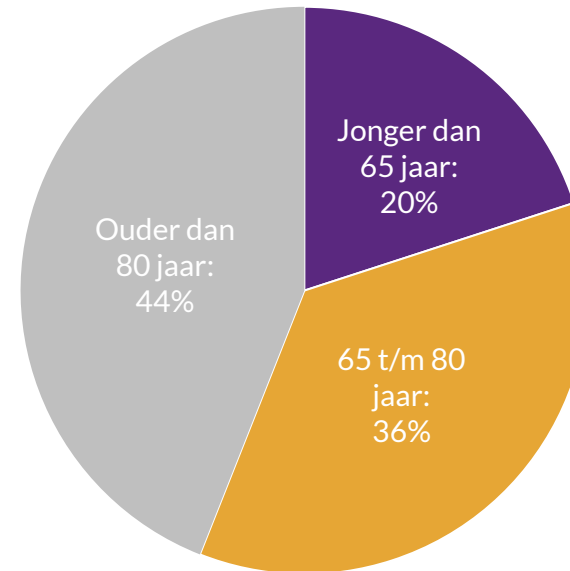
## BIJLAGE

## BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS

*Geslacht (n=220)*



*Leeftijd (n=220)*





## BIJLAGE II | TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Representativiteit

In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de kenmerken van de respondenten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal respondenten nodig, afhankelijk van de populatie. Als deze is behaald kan naderhand verder worden getoetst of de respons op de belangrijke kenmerken representatief is voor de populatie.

### Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid gaat over de herhaalbaarheid van het onderzoek. Doorgaans wordt een betrouwbaarheid van 95% gehanteerd. Dit betekent dat wanneer het onderzoek op hetzelfde moment op dezelfde wijze onder dezelfde omstandigheden opnieuw wordt uitgevoerd de uitkomsten in 95% van de gevallen eenzelfde beeld zouden geven. Bij geringe populaties wordt doorgaans een betrouwbaarheid van tussen de 80% en de 90% gehanteerd.

### Foutmarge

De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt dat de werkelijke waarde in de populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de gevonden waarde. Een voorbeeld: als uit het onderzoek blijkt dat 75% het eens is met een bepaalde stelling, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of onder deze 75% (dus tussen de 70% en de 80%).





*Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.*

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel  
0314 - 359 889 | [info@magis.nl](mailto:info@magis.nl)

[www.magis.nl](http://www.magis.nl)

