



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Cliëntervaringsonderzoek (CEO) WMO over
het jaar 2023
BEHANDELD DOOR
JS (Joan) Beemer

DATUM
4 maart 2024
Verz. 4 maart 2024
TELEFOONNUMMER
043 350 5426

BIJLAGEN
1
ONZE REFERENTIE
2024.00781

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 2023. 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. De onderzoeksrapportage treft u aan in de bijlage.

Een verschil met de CEO's WMO van voorgaande jaren (2020, 2021 en 2022) is dat we voor het jaar 2023 terug zijn gegaan naar de basisvragen over de cliëntervaring met betrekking tot de toegankelijkheid, kwaliteit en effect van de verkregen ondersteuning. In de voorgaande jaren zijn vragen rondom corona meegenomen die nu niet meer aan de orde zijn, vandaar de wijziging. Daarnaast hebben we de uitvraag vervroegd naar oktober/november 2023 om de resultaten mee te kunnen nemen voor onze P&C-cyclus.

In deze raadsinformatiebrief een aantal zaken die ik apart wens te vermelden. In de eerste plaats zien we dat de grote meerderheid van de cliënten positief is over de kwaliteit (81%) en de effecten (op onderdelen variërend tussen 76-81%) van de maatschappelijke ondersteuning. We zien echter ook dat deze cijfers iets lager liggen dan in voorgaande jaren. Het verschil is (nog) niet significant, maar we blijven dit wel met aandacht volgen.

De bekendheid met de onafhankelijke ondersteuner is toegenomen van 34% in 2022 naar 39% in 2023 (+ 5%), maar het weten waar te moeten zijn met een hulpvraag nam echter af van 63% naar 59%. Dit specifieke punt wordt nader bekeken; welke oorzaken hieraan ten grondslag liggen. Op basis daarvan wordt een verbetertraject ingezet.

Respondenten konden daarnaast verbeterpunten noemen in het onderzoek. Waar mogelijk kijken wij waar we zaken kunnen verbeteren. Tegelijkertijd zijn andere zaken minder te beïnvloeden zoals de kosten van collectief vervoer of het terugdringen van personeelskrapte bij hulp in het huishouden.

Al met al zullen we ons inzetten om de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de maatschappelijke ondersteuning te verbeteren daar waar het mogelijk is.

Hoogachtend,



Jeroen Hoenderkamp
Wethouder WMO, Welzijn en Duurzaam Sociaal Domein

A close-up photograph of a person's hands and arms as they use a silver metal walker. The person is wearing a light-colored, short-sleeved shirt. The background is a soft-focus outdoor scene with greenery. A dark blue text box is overlaid on the left side of the image.

Clïentervaringsonderzoek Wmo Gemeente Maastricht

Rapportage over 2023



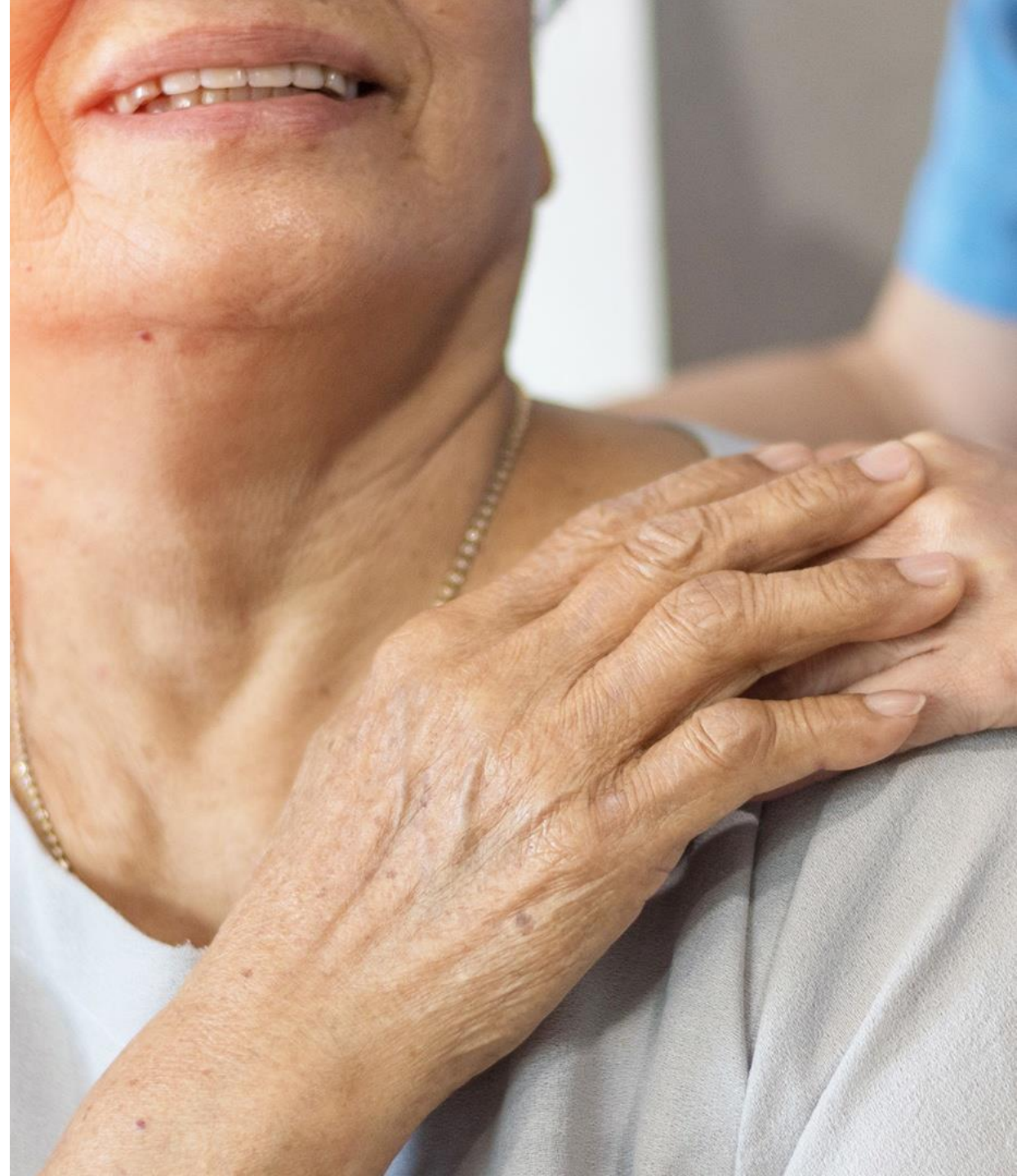
Gemeente Maastricht

Januari 2024



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	4
Resultaten	6
1 Profiel respondenten	7
2 Wmo-ondersteuning	10
2.1 Tevredenheidsscores 2023	11
2.2 Ontwikkeling tevredenheid	13
2.3 Verbeterpunten	14
Onderzoeksaanpak	16
Bijlagen	18
I. Tabellen	
II. Open antwoorden ondersteuning	
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 over het jaar 2023 uit te voeren.

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 eerste 6 maanden van 2023. In voorgaande jaren was het onderzoek gericht op de laatste 6 maanden van het jaar.



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 oktober 2023 hebben in totaal 850 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-clients 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.

De benchmark tevredenheidsscores met omliggende gemeenten kan niet gemaakt worden voor 2023 omdat de gemeente Maastricht het onderzoek een halfjaar vervroegd heeft.

SAMENVATTING



Cliëntervaringsonderzoek 2023

In oktober 2023 hebben in totaal 850 Wmo-cliënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of online vragenlijst. Dat is een respons van 44%. De respons is daarmee hetzelfde als in 2022. Hulp in de huishouding (59%) en een collectief vervoerspasje (48%) zijn de meest ontvangen Wmo-ondersteuning binnen de cliënten.

Tevredenheid contact, kwaliteit en effect ondersteuning

Cliënten waren meer tevreden over bijna alle aspecten van het contact met het Wmo-team ten opzichte van 2022. De meerderheid (86%) voelde zich serieus genomen door de medewerker, is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (81%) en vindt dat deze past bij hun hulpvraag (81%). Alleen het weten waar te moeten zijn met hun hulpvraag werd minder goed beoordeeld dan het jaar ervoor. (-4%)

De kwaliteit van de ondersteuning scoorde op alle onderdelen iets slechter dan in 2022.

De meerderheid is het (helemaal) eens met de stellingen over het effect van de ondersteuning: cliënten kunnen zich beter redden (81%), hebben een betere kwaliteit van leven (76%) en kunnen beter de dingen doen die ze willen (78%). Echter scoorde het effect van de ondersteuning op alle onderdelen slechter dan in 2022 (-3 tot -4%). De bekendheid met de onafhankelijke ondersteuner is toegenomen van 34% in 2022 naar 39% in 2023.

Verbeterpunten

Driekwart (76%) van de cliënten heeft geen verbeterpunten. Dit is minder dan in 2022 (81%).

Cliënten die wel een suggestie doen, doen dit meermaals over de communicatie, de huishoudelijke hulp, en het collectief vervoer. Zij zouden graag proactief benaderd willen worden, kortere wachttijden, meer (uren/momenten) huishoudelijke hulp, kundige huishoudelijke hulp, en vervanging bij vakantie of ziekte. Verder willen ze dat beter geluisterd wordt naar hen en dat de hulp beter wordt afgesteld op hun behoeften. Wat betreft vervoer worden de hoge kosten en beperkt vervoer voor de partner/begeleider benoemd.



RESULTATEN



1 Profiel respondenten



1. Profiel respondententen

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 2023 voldeden 11.251 cliënten aan de criteria van de doelgroep. Een gestratificeerde steekproef van 1.925 cliënten uit deze groep is aangeschreven.

In totaal zijn 850 bruikbare vragenlijsten binnengekomen. Dat is een responspercentage van 44%. De respons in 2021 was 30% en in 2022 45%. 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 2022 en 2023.

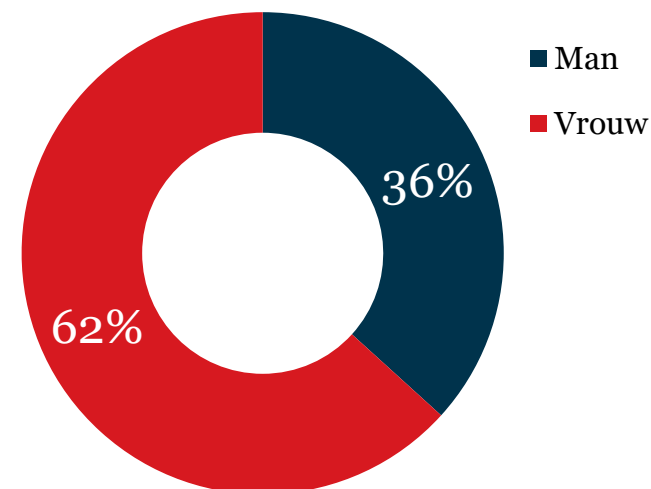
Het complete responsoverzicht is terug te vinden in de *Onderzoeksaanpak*.

De figuren hiernaast laten het respondentenprofiel zien:

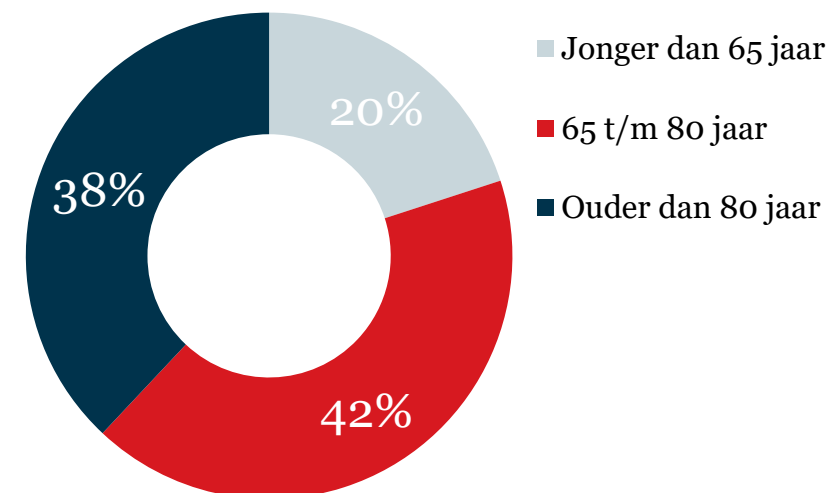
- 62% respondenten is vrouw en 36% is man;
- 20% is jonger dan 65 jaar, 42% is tussen 65 en 80 jaar en de resterende 38% is ouder dan 80 jaar;
- De gemiddelde leeftijd van de WMO-clients die deelnamen is 74 jaar.



Geslacht



Leeftijd*



* Leeftijd is berekend op basis van geboortjaar. Het is dus geen exacte leeftijd maar een benadering. De leeftijd van 37 respondenten (4%) mist. Deze respondenten zijn wel meegenomen in de resultaten.

1. Profiel respondententen - vervolg

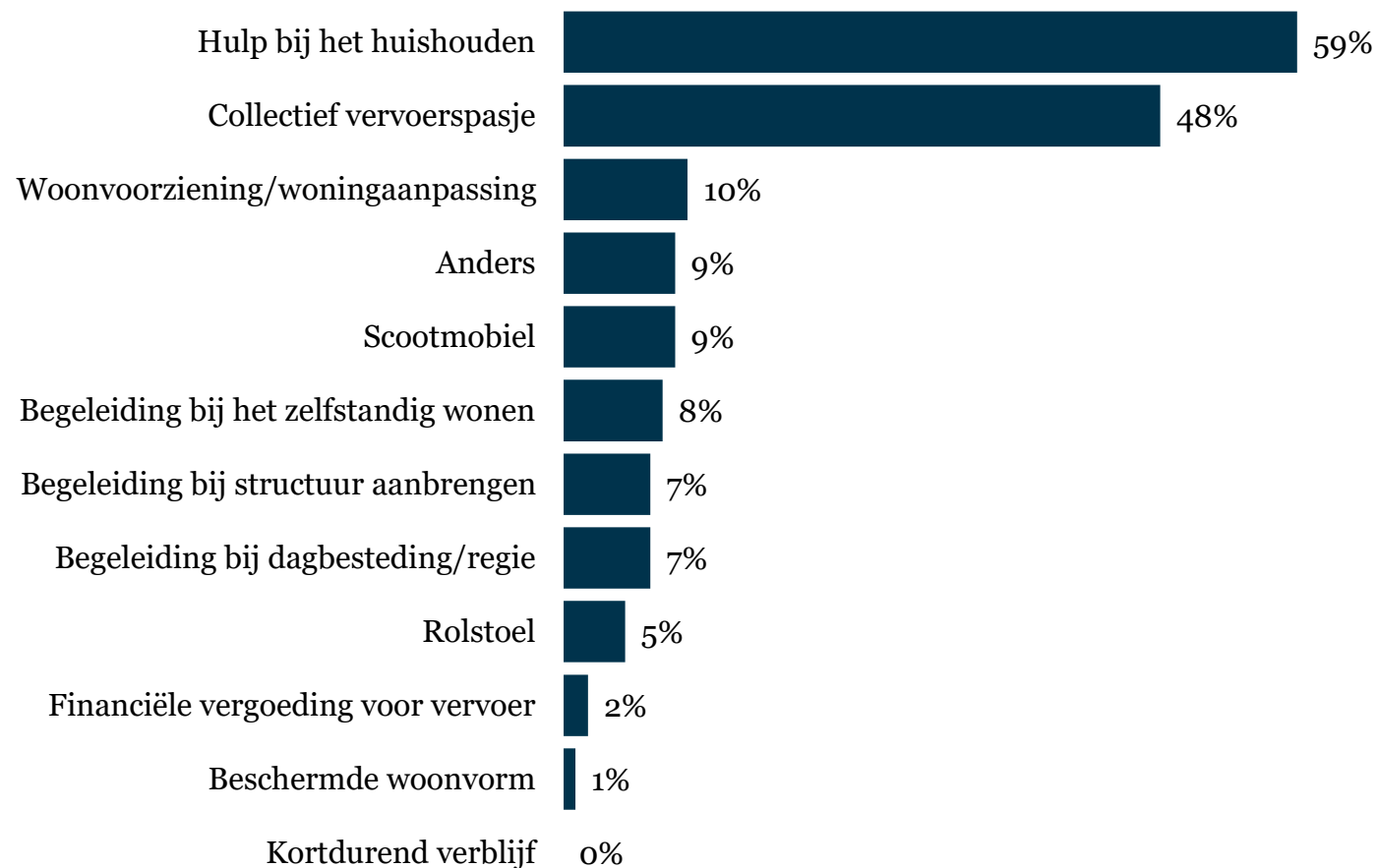
Van de 850 respondenten, hebben 718 respondenten ondersteuning ontvangen in de periode van 1 januari 2023 en 1 juli 2023 (84%). De overige respondenten hebben geen ondersteuning ontvangen. Bijvoorbeeld omdat de aanvraag in behandeling of afgewezen is.

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 (59%) en een collectief vervoerspasje (48%) blijken veruit de meest voorkomende vormen van ondersteuning. Dit waren in 2022 ook de meest voorkomende vormen van ondersteuning.
- 484 cliënten ontvingen meer dan 1 vorm van ondersteuning. De meest voorkomende combinaties van ondersteuning zijn huishoudelijke hulp en collectief vervoer (n=198), een rolstoel of scootmobiel en huishoudelijke hulp (n=38), en collectief vervoer en een woonvoorziening (n=36).



Ontvangen ondersteuning



2

Wmo ondersteuning



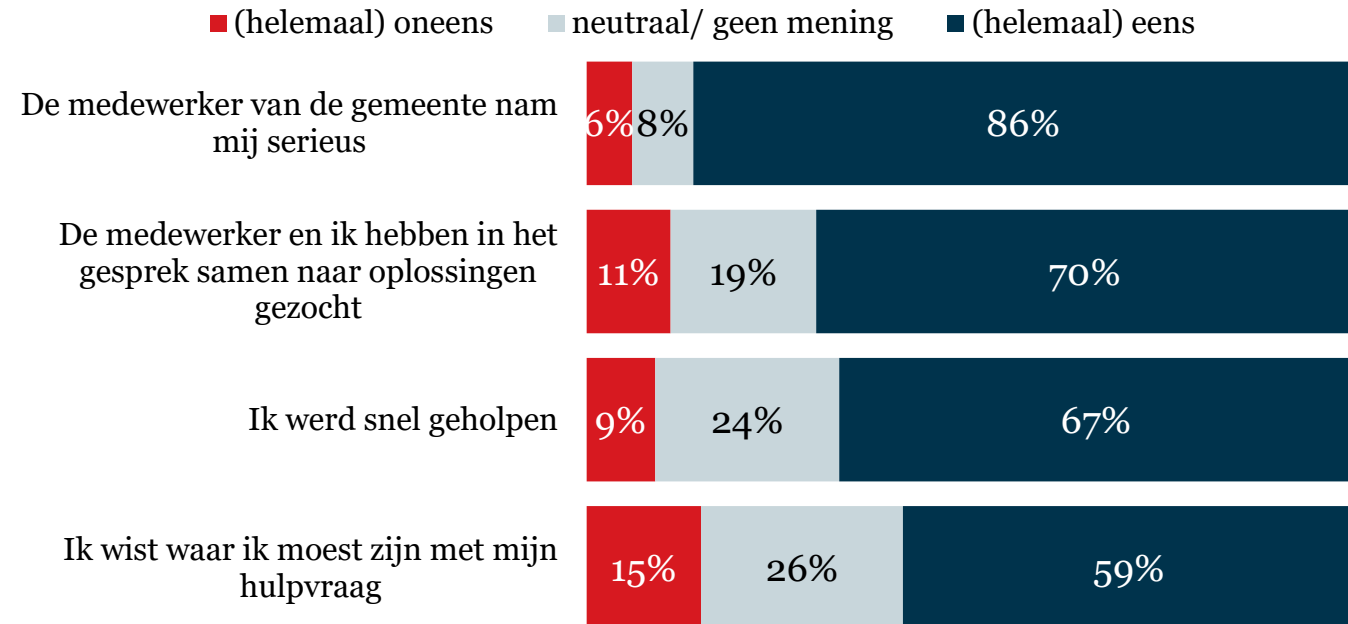
2.1 Tevredenheidsscores 2023

Onder cliënten die na 1 januari 2023 contact hebben opgenomen met team Wmo voor een hulpvraag is de tevredenheid uitgevraagd (n=195). Dit zijn de nieuwe cliënten Wmo die niet eerder een Wmo beschikking ontvingen.

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

- Meer dan vier op de vijf cliënten (86%) voelde zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente;
- Ruim twee derde (70%) heeft samen met een medewerker naar oplossingen gezocht en 11% geeft aan dit niet gedaan te hebben;
- 67% van de cliënten heeft de ondersteuning snel ontvangen, 9% heeft de ondersteuning niet snel gekregen;
- 59% wist waar zij met hun hulpvraag moesten zijn, 15% wist dit niet.

Contact met WMO-team



2.1 Tevredenheidsscores 2023

De 718 respondenten die een ondersteuning hebben ontvangen is gevraagd in hoeverre zij het eens zijn met stellingen over het effect en de kwaliteit van de ondersteuning.

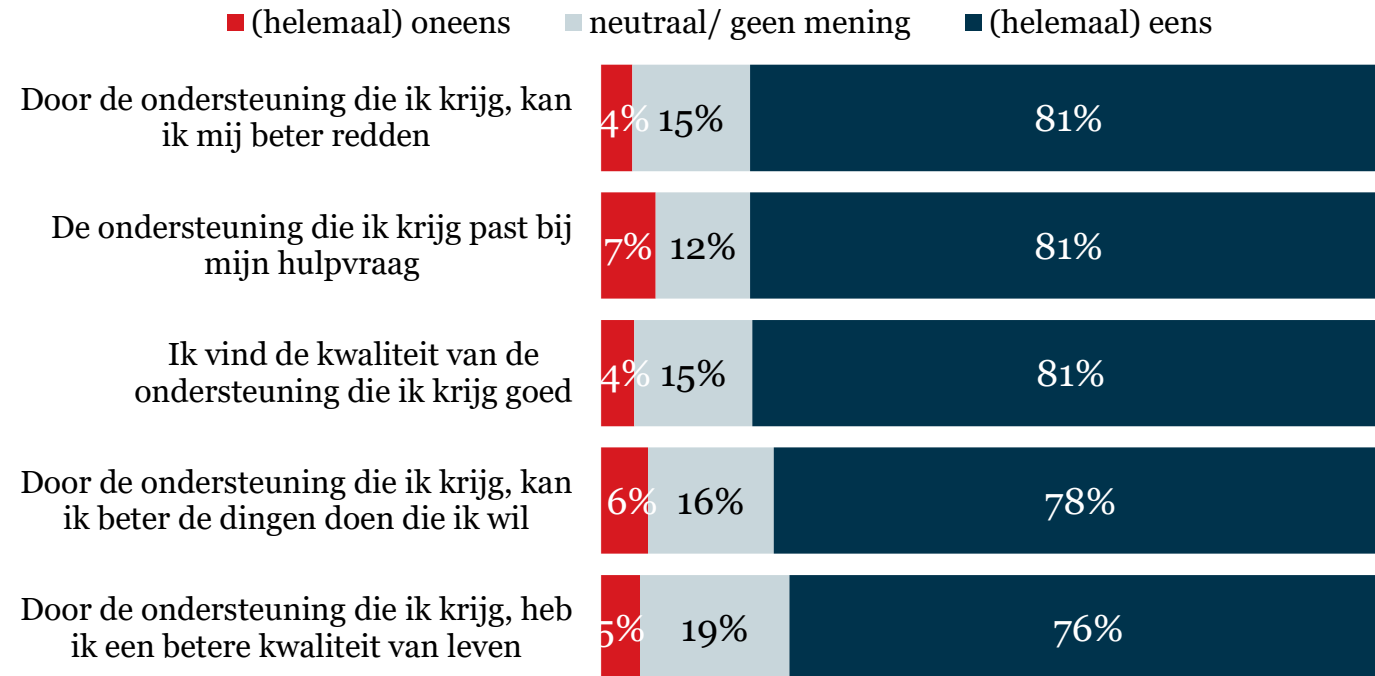
- 81% is het (helemaal) eens met de stelling “door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden”
- 81% is het (helemaal) eens met de stelling “de ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag”
- 81% is het (helemaal) eens met de stelling “ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed”
- 78% is het (helemaal) eens met de stelling “door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven”
- 76% is het (helemaal) eens met de stelling “door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven”

Onafhankelijke cliëntondersteuner

- Alle respondenten is gevraagd naar hun bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. **39%** wist dat zij gebruik konden maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner.
- In 2022 was dit 34%.



Kwaliteit en effect ondersteuning



2.2 Ontwikkeling tevredenheid

Als we de tevredenheidsscores van 2023 afzetten tegen die van 2020, 2021 en 2022, dan zien we dat:

- Cliënten zijn meer tevreden over het contact met het wmo-team, behalve het weten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (-4%).
- De stelling “ik werd snel geholpen” was in 2022 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.
- Cliënten zijn minder tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning dan in voorgaande jaren: zowel de kwaliteit van de ondersteuning (-2%) als de vraag of de ondersteuning past bij de hulpvraag (-3%).
- Cliënten zijn ook minder tevreden over het effect van de ondersteuning: cliënten geven minder vaak aan dat ze door de ondersteuning de dingen kunnen doen die zij willen (-3%). Ook geven cliënten minder vaak aan dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven krijgen (-4%) en zich minder vaak beter kunnen redden (-3%).
- Er is een toename te zien in de bekendheid met de onafhankelijke ondersteuner (+5%) ten opzichte van 2022.

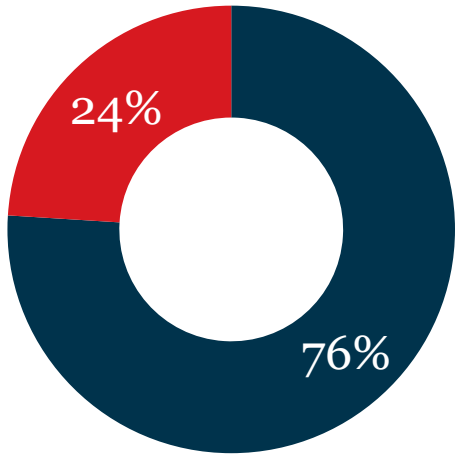
Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		2020	2021	2022	2023	Δ 2022/ 2023
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	70	72	63	59	-4
	Ik werd snel geholpen	77	69	-	67	-
	De medewerker nam mij serieus	87	84	80	86	+6
	De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	78	71	64	70	+6
Kwaliteit onder- steuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	84	83	81	-2
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	84	86	84	81	-3
Effect onder- steuning	Door ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	80	84	80	77	-3
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	84	86	84	81	-3
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	74	83	80	76	-4
Bekend met onafhankelijke ondersteuner		45	31	34	39	+5

2.3 Verbeterpunten

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

- 76% is dermate tevreden over de geboden ondersteuning dat zij geen suggesties voor verbetering noemen, dit is een daling van 5% t.o.v. 2022 toen was 81% zeer tevreden.
- Cliënten die wel een suggestie doen, doen dit meermaals over de communicatie, de huishoudelijke hulp, en het collectief vervoer.
- Zij zouden graag pro actief benaderd willen worden, kortere wachttijden, meer (uren/momenten) huishoudelijke hulp, kundige huishoudelijke hulp, en vervanging bij vakantie of ziekte.
- Beter luisteren naar hen en dat de hulp beter wordt afgesteld op hun behoeften.
- Vervoer ook mogelijk voor de partner/begeleider en hoge kosten voor vervoer.
- In de bijlagen staan alle letterlijke antwoorden opgenomen.



■ niks, ik ben al
zeer tevreden

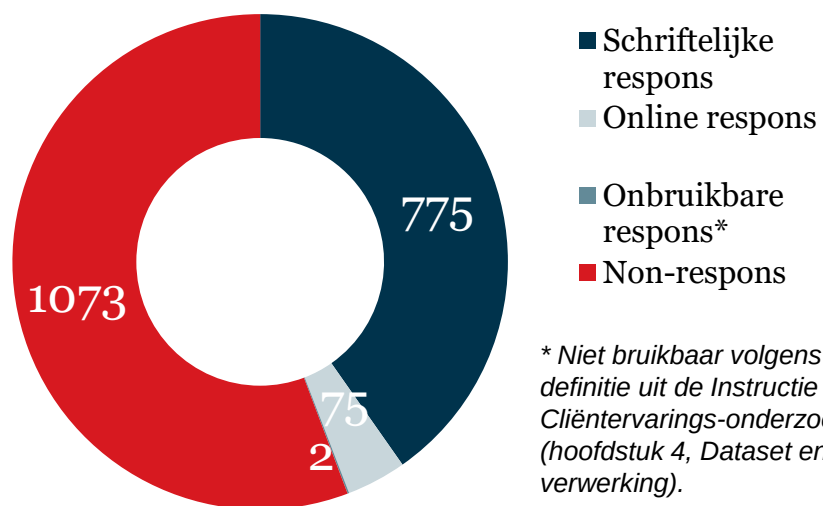
■ ik heb de volgende verbeteringssuggestie



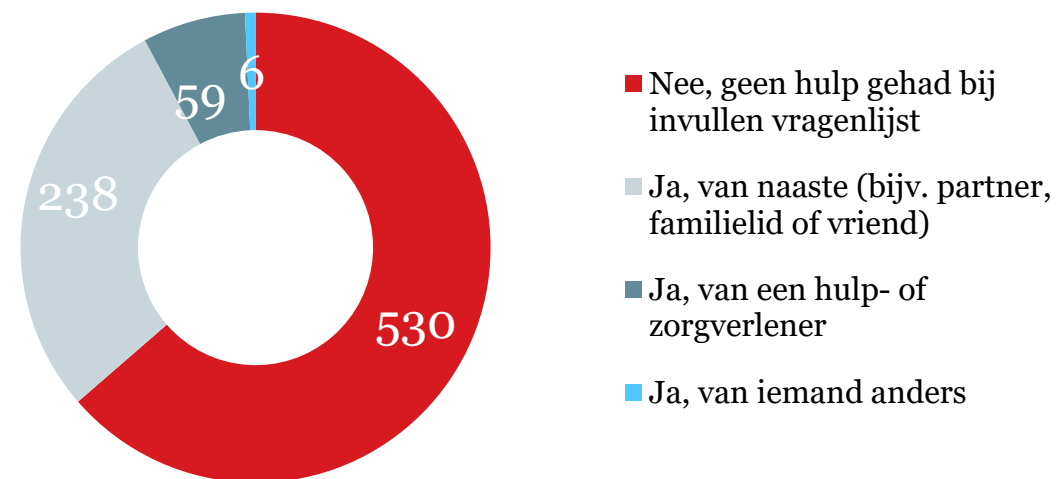
ONDERZOEKSAANPAK



Opdrachtgever	Gemeente Maastricht
Onderzoekspopulatie	Clënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015, inclusief Beschermd Wonen (N=11.251)
Onderwerp	Ervaringen met Wmo-voorzieningen, informele zorg en eenzaamheid
Methodiek	Schriftelijke en online enquêtering
Veldwerkperiode	Oktober 2023
Uitzet	1.925 Wmo-klanten - steekproef - in de periode 1 januari tot en met 1 juli 2023
Respons	850 = 44% respons



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





Team Datagedreven sturen

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

De onderzoeker(s) van datagedreven sturen staan u graag te woord.

onderzoekenstatistiek@maastricht.nl

BIJLAGEN



I. TABELLEN

Contact Wmo		%
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	27
	Mee eens	32
	Neutraal	23
	Niet mee eens	7
	Helemaal niet mee eens	7
	Geen mening	3
	Niet van toepassing	0
	Steekproef	177
Ik werd snel geholpen	Helemaal mee eens	27
	Mee eens	41
	Neutraal	22
	Niet mee eens	6
	Helemaal niet mee eens	3
	Geen mening	2
	Niet van toepassing	0
	Steekproef	173

Contact Wmo		%
De medewerker van de gemeente nam mij serieus	Helemaal mee eens	41
	Mee eens	45
	Neutraal	6
	Niet mee eens	4
	Helemaal niet mee eens	2
	Geen mening	2
	Niet van toepassing	0
	Steekproef	173
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	Helemaal mee eens	34
	Mee eens	37
	Neutraal	14
	Niet mee eens	8
	Helemaal niet mee eens	4
	Geen mening	5
	Niet van toepassing	0
	Steekproef	173



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		37	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens		32	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens		33
	Mee eens		44		Mee eens		46		Mee eens		43
	Neutraal		14		Neutraal		14		Neutraal		18
	Niet mee eens		2		Niet mee eens		4		Niet mee eens		3
	Helemaal niet mee eens		2		Helemaal niet mee eens		2		Helemaal niet mee eens		2
	Geen mening		1		Geen mening		3		Geen mening		2
	Niet van toepassing		0		Niet van toepassing		0		Niet van toepassing		0
	Steekproef		700		Steekproef		668		Steekproef		674
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens		38	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens		34				
	Mee eens		43		Mee eens		48				
	Neutraal		10		Neutraal		13				
	Niet mee eens		5		Niet mee eens		2				
	Helemaal niet mee eens		3		Helemaal niet mee eens		2				
	Geen mening		2		Geen mening		2				
	Niet van toepassing		0		Niet van toepassing		0				
	Steekproef		679		Steekproef		678				

I. TABELLEN

		%
Bent u man of vrouw?	Man	36
	Vrouw	62
	Anders	2
		848
Wat is uw leeftijd?	18-65 jaar	20
	65-80 jaar	42
	81 jaar en ouder	38
	Steekproef	852

13			%
Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst	Nee		64
	Ja, van een naaste		29
	Ja, van een hulp- of zorgverlener		7
	Ja, van iemand anders		1
	Steekproef		833



II. Open antwoorden – Ondersteuning

Welke ondersteuning heeft u in 2023 ontvangen vanuit de gemeente? Anders, namelijk:

- 1 uurtje begeleiding
- 1x per week
- Aanleun woning.
- AC SGL Maastricht.
- Alleenwonend huis
- Ambulant begeleider.
- Ambulant begeleiding.
- Andere woning
- Appartement met lift.
- Automatische toegangsdeuren.
- Begeleiding van wege psychische problemen.
- Ben reeds geholpen met andere woning.
- Coaching
- Deelname SGL
- Dementie
- Douche
- Douchen
- Een ergotherapeut begeleid ons.
- En ziekte van Alzheimer, oogaandoening glaucoom.
- Help naar afspraken toe omdat slecht horend ben.
- Huishoudelijke pas aangevraagd.
- Hulp in het huishouden is aangevraagd
- Ik heb deze allemaal voor 2023 ontvangen.
- Ik woon alleen
- Ik woon op mijn ijgen
- Ik zou hulp krijgen eventueel.
- In 2023
- Individuele ondersteuning.
- Individuele begeleiding.
- Invaliden pakkeert mantelzorg supplement
- Nieuwe woning
- Op slacisweg 348621BP in gehuurd appartement.
- Persoonlijk alarm.
- Persoonlijk begeleider
- Persoonlijke begeleiding.
- Persoonlijke verzorging
- Robert Coppes stichting
- Schoonmaak & stofzuigen ramen wassen/dweilen
- Thuis
- Thuis, wonend.
- Traplift
- Valys
- Valys en omnibuzz.
- Voor 2023
- Voor mij de stoep verlaagd zodat ik met de scootmobiel makkelijk naar de tuin kan.
- Werk en ontspannen oefeningen in DAC
- Woon in zorginstelling
- Woon nog thuis
- Zelfstandig



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

- Bij HH het moment van "aan de beurt zijn" op toeval laten berusten (verstrekker). - Indien niet tevreden met organisatie escape mogelijkheid andere verstrekker hulp. - Wachtijd verkorten! - Medewerkers HH beter belonen
- Geen behoefte aan ondersteuning. - Vind dit nog niet nodig!
- Makkelijker in en uitstappen vervoer.
- Meer voorlichting geven aan mensen die ondersteuning nodig hebben over wat de gemeente voor ze kan betekenen. - Meer activiteiten bieden voor mensen die eenzaam zijn. Enige plek waar ik voor dagbesteding heen kan voel ik me niet geaccepteerd. Vaak discrimineren ze mij.
- Mengkranen keuken en douche. - Verhoogde toilet i.w.m Sudeck type 2. Chronische ontstekingen en beschadigde zenuwen.
- Minder lang wachten voordat je uiteindelijk de zorg krijgt toegewezen.
- Snellere afhandeling bij het hebben van de juiste documentatie bij volledig arbeidsongeschikt 100% en de keuringen. - Bij een fulltime studerend kind + baan om dit te bekostigen blijft geen tijd om extra taken uit te voeren in huis. - Dit geldt ook voor relatie die fulltime werkt en mij lichamelijk verzorgd.
- verbetering met betrekking tot poetshulp. Al anderhalf jaar op de wachtlijst. Idee: beter controleren of iemand benodigde poetsuren nodig heeft.
- vervanging van een hulp is voor mij erg vervelend! - Instructies zijn soms moeilijk uitlegbaar voor zowel de werknemer als de ontvanger van hulp.
- Vrije zorgkeuze - Afschaffen eigen bijdrage minimaal. - Meer/betere parkeer mogelijkheid. - Duidelijker maken wanneer je welke hulp kan aanvragen. - Een lijst met voorbeeld vragen om over na te denken (richting geven)
- Wist niet dat er een onafhankelijke client ondersteuning was. - A4 met mogelijkheden gebruikt kunnen worden sturen v!!r het 1e gesprek. zou zinvol kunnen zijn.
- Ik zou graag , evt met bijbetaling, mijn scootmobiel willen aanvullen met een accu die een groter bereik toelaat (bij voorkeur > 60 km). 2. evt scootmobiel vervangen door een elektrische rolstoel (hoeft in zo'n geval geen extra accu zoals in 1 genoemd)
- 3 uur per week poetshulp is te weinig. Ben 89 jaar rolstoelafhankelijk. Niet meer zelfredzaam m.b.t koken, was doen, poetsen, z.h, bezoek, enz.
- Af en toe een gesprek of de hulp nog voldoet bij de hulpvraag. Als je klachten hebt en ouder wordt moet het af en toe aangepast worden.
- Af en toe naar mij toe komen en samen met mijn hulp overleggen hoe het beter kan.



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

- Afgelopen jaar was het voor mij onduidelijk of het PGB-budget verlengd werd. SVB wees naar gemeente en vice versa. Uiteindelijk was de verlenging automatisch, maar dit heeft mij wel een paar weken onrustig gemaakt. Misschien een brief dit jaar met bevestiging?
- Afspraken nakomen, continuïteit bieden: niet steeds andere zorgverlener. Vaker herplannen, zelfs afzeggen.
- Afspraken maken met de zorgverlener dat er ook goede zorg wordt verleend. Ook in de vakantie's. Dat men het personeel eens goed in werkt, zodat zij zelfstandig bij iemand kunnen werken. Dat de zorgverlener weet waarom men hulp heeft gevraagd. Maar kon dat beter inschatten. Wanneer bijv in de vaakntie iemand niet 14 dagen zonder hulp kan zijn.
- Als de hulp in de huishouding ziek of vakantie heeft krijgen we niet altijd hulp of minder uren.
- Als nog niets geleverd kan worden wat meer informatief kontakt onderhouden met de aanvrager.
- Bepaalde werkzaamheden die nodig zijn, maar niet mogen gebeuren, zoals ramen wassen, stoelen verzetten en boven op kasten vegen.
- Beter gehoor geven aan de mensen die het nodig hebben.
- Beter inzicht in huishoudelijke hulp.
- Beter luisteren naar de "hulp" vraag van de mensen. Met doel dat de oudere mens langer thuis kan blijven wonen. En geen halve hulp.
- Beter luisteren naar de burger. Rekening houden met de achtergrond van de aanvrager.
- Betere communicatie
- Betere en snellere terugkoppeling tussen WMO, clientondersteuning en cli!nt.
- Betere informatie en ondersteuning bij uitvallen van de ondersteuning.
- Betere kwaliteit
- Betere voorlichting waar je terecht kunt. Waar vind ik die?
- Betreffende vervoer.
- Bij vervoer op maat, ook partner laten meeliften.
- Buitenlands sprekende huishoudelijke hulp is niet wenselijk.
- Client meer betrekken bij de aanvraag van WMO. Er gebeuren volgens client veel regelzaken op de achtergrond. Door meer te betrekken, krijgt de client meer inzichtelijk wat er gebeurt.
- Dat de omnibuzz mij komt ophalen bij de ingang van mijn woning.
- Dat je 2 begeleiders krijg je als je niet bij een kan kun je altijd bij een ander terecht. Want heb al een paar keer mee gemaakt dat die persoon op laatste moment afzegdt



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

- De begeleider ondersteunen en toezicht houden, zodat de begeleider de client beter kan ondersteunen, structuur kan bieden en een lijn kan uitzetten.
- De communicatie is erg slecht. Een medewerker viel weg en er gebeurde niets meer. Het dossier die het overnam was niet op huisbezoek geweest besliste afwijzend. Hoorzitting tot gevolg.
- De eigen bijdrage is voor velen veel te duur geworden. Erg
- De gemeente kan niks aan verbetering doen maak de huishoudelijke hulp is van slechte kwaliteit.
- De gemeente zou meer inzicht krijgen, wanneer er iemand bij voorbaat zou kunnen gaan kijken voor wat je om ondersteuning vraagt.
- De kinderkopjes zijn onaangenaam, maar horen bij deze prachtige straat...
- De poets hulp 2 uur en 20 minuten.
- De zorgaanbieder was niet op de hoogte van ophoging uren.
- DOK hulp in de huishouding als de vaste hulp vakantie heeft
- Een betere uitleg over WMO. Het p.g.b
- Een cursus poetsen en omgaan met client en veiligheid voor jonge medewerkers.
- Eens beter voor "eigen volk" zorgen ipv asielzoekers en studenten.
- Eerst goed onderzoeken waarom een aanvraag, heb echt moeten vechten, en dat is toch niet nodig.
- Eigen bijdrage voor scootmobiel is alleen in maastricht. Scootmobiel is noodzaak maar de eigen bijdrage is erg hoog.
- Er is geen mogelijkheid voor pers. begeleiding indien men als alleenstaande naar ziekenhuis dokter moet. Er wordt verzocht een 2de persoon mee te nemen die je kunt begeleiden. Indien men alleen is word dit moeilijk. Graag over een gesprek.
- Er zal van de gemeente uit een betere controle moeten komen om de organisaties die dit aanbieden te controleren. Met name huishoudelijke zorg. Medewerkers van de organisatie zeggen regelmatig "dat mogen/willen wij niet doen". De vraag komt dan. Wie doet het dan wel als de client het echt niet zelf kan doen. Ik heb vanaf 2021 hulp in de huishouding. En er is tot op de dag van vandaag geen enkele controle van de organisatie geweest m.b.t tot het schoonmaken. Doe je wel zelf een melding dan moet je het met de hulp bespreken. En die zeggen dan geef het maar door aan het werk.
- Financiële ondersteuning moet hoger zijn dan die !75 die ik ontvangen heb.
- Ga zeker eens vaker langs bij de mensen die alleen zijn. Help ze met aanvraag of ideeën. veel ouderen zeker alleenstaand hebben geen idee wat eventueel mogelijk is.



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

- Geen
- Geen idee omdat ik geen ervaringen heb met gebruik van WMO.
- Geen idee!n.
- Geen ideeën maar wat meer ondersteuning zou fijn zijn.
- Geïnteresseerd zijn in persoonlijke situaties, zoals: inkomen, mentale situaties.
- Goedkoper maken. Zit zelf onderbewind dus kan nog steeds niet naar mijn ouders omdat het te duur is.
- Heb in mei huishoudelijke hulp gevraagd, ben 91 jaar en sinds een half jaar op deze hulp aangewezen. Geef ouderen b.v. 80 of 85 jaar meer voorrang bij het aanvragen met die hulp.
- Heb nu 1.b laag, maar in mindere periodes heb ik meer zorg nodig omdat ik heb dan niet red met de huidige uren (4 uur)
- Heb nu 2 uur + 40 min poetshulp per keer. Is wat lang. Beter 2x 1 uur + 20 min pe week.
- Heel veel
- Het rolstoel leensysteem is te vermoeiend. Als je niet goed ter been bent en geen financiële voorziening hebt is het lastig om naar een ophaal en terugbreng punt te gaan. Te omslagtig ingewikkeld. Als je het al lastig hebt is alles nog eens te veel. Bij een diagnose op azm deze info meegeven van WMO. Tevens is het dan ook moeilijk voor niet vergoede hulpmiddelen te regelen zoals beugels en douche voorzieningen. Ook is het in mijn woning (walburgaan 64) er lastig voor medebewoners om de trap te gebruiken ivm traplift ook gaat deze erg langzaam door de stijle trap. Onveilig.
- Het zou allemaal wat makkelijker mogen. Bijv. een aanvraag voor iets is veel te veel gedoe met formulieren. En bijv keuring voor bijv parkeren veel te duur.
- Het zou goed zijn dat het vervoer zich aan de afgesproken tijd houdt en niet een uur te laat komt.
- Het zou prettig zijn als de medewerkers van de hulp bij het huishouden de grondbeginselen van het poetsen kenden. Het ontbreekt hen totaal aan enige kennis m.b.t poetsen. Idee: vooraf "cursus" - "richtlijnen" - "vooropleiding" (Zij weten b.v. nog niet hoe een dweil uitgehangen moet worden)
- Hier is waarschijnlijk niets aan te doen maar ik heb 1/2 jaar gewacht op huishoudelijke hulp.
- Huishoudelijke hulp wat krap toegedeeld.
- Hulptijden beter afstemmen op vraag.
- Iets meer tijd



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 COPD gold 4 patient, maar krijg g!!n hulp in de huishouden helaas. Omdat mijn vriend hier woont, wat nog werkzaam is in vol continu diensten. Hij zelf ook lichamelijke klachten heeft, hernia en miniscus. Al is het maar 1x per 2 weken, voor badkamer, toiletten, keuken goed te doen was ik al geholpen. De rest doe ik wel met stukjes stofzuiger en dweilen. Woonkamer. Tel. 0646247167
- Ik ben tevreden maar 1,5 uur iets aan de lage kant.
- Ik ben tevreden omdat ik na 40 jaar ervaring de weg weet maar dat heb ik ook moeten leren. En voor veel mensen is dat nog zo. Dat is niet eenvoudig. Dus betere begeleiding.
- Ik ben tevreden over de hulp maar het is te weinig. Ik heb meer ondersteuning nodig.
- ik ben tevreden over het vervoer op maat. Ik ben zeer ontevreden over de hulp in de huishouding. Ik sta al 1/2 jaar!! op de wachtlijst. Ik word niet geïnformeerd over de wachtlijst en de voortgang. Graag betere communicatie hierover!
- Ik had graag een vaste hulp en niet telkens andere personen. Ik ben vanaf 18 jaar ziek heb 18 maanden in het ziekenhuis Annadal en A. ziekenhuis in Utrecht gelegen. Ben door een oog v. een naald gekropen. Ik ben nou in het U.M.C+ in behandeling. In 2021 beide ogen geopereerd + 2022 dikke benen, steunkousen, zwachtelen + diabetes 2. 2023 Niersteen, ik wacht op een operatie. Ik ben alleenstaand. Ik hoop u voldoende te hebben ingelicht. Mevr Hahije, 043-3260543 + doof geworden.
- Ik heb al een jaar geleden gevraagd voor hulp bij het huishouden. Omdat er een wachtlijst is duurt het erg lang dat wij daarvoor in aanmerking komen. Dit zou sneller moeten gaan.
- Ik heb het omnibuzz. Mijn man niet nu hebik aanvraag gedaan voor mijn man als begeleider anders moet ik voor hem te veel betalen en van een minimumloon kan dat niet en anders moet ik overal alleen naar toe. Ik heb ook gevraagd voor een hogere w.c. maar dan kan niet meer zeiden ze. Wordt niet meer gedaan. Terwijl dit echt nodig is.
- Ik heb huishoudelijke hulp van thuiszorg Groot Limburg. De zorgt valt heel vaak uit en dan wordt er niet voor vervanging gezorgd. Het is eigenlijk schandalig. Het liefst zou ik hulp krijg van Envidu.
- Ik heb lang op de wachtlijst bij WMO gestaan. Voor huishoudelijke hulp. Uiteindelijk zelf iemand gevonden die ik vergoed krijg van PGB. De hulp die ik nu heb, heb ik via "ik zoek huishoudelijke hulp.nl". Misschien een idee voor WMO om de wachtlijst daarmee te bekorten.
- Ik krijg geen hulp bij het huishouden omdat mijn zoon bij me woont. Ik zou dit nog eens opnieuw willen laten beoordelen.
- Ik krijg momenteel 1 uur en 20 minuten huishoudelijke hulp. Ik zou graag meer tijd krijgen, want ik kan mijzelf niet redden. - Ik zou graag vervoerspasje krijgen omdat ik de lange stukken naar de bus niet meer kan lopen. Waardoor ik geïsoleerd en eenzaam ben.



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 vroeg om een fiets maar dat heeft 2 jaar geduurd voordat ik die kreeg, ik moest maar in een scootmobiel rijden zeiden jullie, stimuleer het meer als mensen willen blijven bewegen is mijn tip.
- Ik wacht al bijna een ander half jaar op hulp in de huishouden
- Ik wacht nog steeds op hulp in de huishouding.
- Ik wil graag als met vakantie tijd ook wij hulp krijgen, voorbeeld deze jaar in vakantie periode 5 weken ik heb geen help, best lang.
- Ik zou baat hebben bij wat meer uren begeleiding.
- Ik zou graag een vaste ondersteuning willen hebben.
- Ik zou graag willen dat het allemaal sneller ging. Ik ben soms weken aan het wachten op de uitpraken van ziekenhuis etc. Ik wil meer ondersteuning bij huishouden
- Ik zou het graag "gratis" zien. Dan zouden veel leeftijd genoten toch de stap zetten om de auto te laten staan en het rijbewijs niet te verlengen - > veiliger.
- Ik zou wat meer begeleiding willen 1 uurtje is te weinig om eens dingen te ondernemen. bv naar de stad gaan of eens koffie te gaan drinken.
- In middelburg komen ze op huisbezoek zo hebben ze mijn schoonvader een badmengkraan geadviseerd. Misschien is het voor maasricht ook een idee om zelf mensen actief te benaderen.
- In plaats van 1x per 2 weken huishoudelijke hulp 1x per week huishoudelijke hulp.
- In plaats van 3 uur per week zou ik graag meer hulp krijgen. Ivm reuma, artrose en fibromyalgie. Ook heb ik last van nasleep van corona.
- Inlichting aan huis i.v.m verminderde mobiliteit.
- Invloed uitoefenen van meer personeel bij huishoudelijke hulp. Ben 96 jaar in zomervakantie 3 weken geen hulp.
- Kleinere auto of busje met rollator vervoer opmaat te krijgen (voor de voordeur en niet een andere straat) ik woon langs de maas in Wijck!
- Meer bekendheid geven aan de mogelijkheden die er zijn.
- meer hulp in het huishouden.
- Meer inspringen op de hulpvraag en kijken of deze bij de persoon past.
- Meer invalide parkeerplaatsen bij de funt mosa forum. Meestal zijn de invalide parkeerplaatsen bezet. Dan moet je parkeren in stadsdeel Wijck bij de Brug "pesttezaal" maar dan moet je nog de brug over!
- Meer reizen na AZN is een probleem. Met 1 op maat. Bij mooi weer ga ik met scootmobiel.
- Meer tijd huishoudelijke hulp



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

- Meer uren bij poetshulp. Een uur en veertig minuten vind ik niet genoeg. Waar dat op gebaseerd is snap ik niet. Wat wil je op deze uren doen. En ook met vakantie's komen ze soms drie weken niet, maw zoekt het maar zelf uit
- Meer woningen voor senioren.
- Minder uitval huishoudelijke hulp en vervanging als men niet komt.
- Momenteel hulp van Tzorg, waar ik zeer ontevreden over ben. allen studenten die niet weten wat schoonmaken inhoudt. Om de haverklap niet beschikbaar vanwege lesrooster, etc. Er wordt iemand anders beloofd die vervolgens niet komt opdagen.
- N.v.t er volgt een gesprek met de organisatie blind en doof "kalorama"
- Na het inleveren vd scootmobiel gaat mijn man dus niet meer naar buiten. Over de hulp id huishouden ben ik zeer tevreden. De omnibuzz is een goed alternatief voor verplaatsen. De prijs p. mnd betaald zou moeten worden is voor ons ivm overige kosten, niet haalbaar.
- Ook in verzorgingshuizen kenbaar maken van mogelijkheden WMO en daarbij helpen. Kreeg eerst vanuit gemeente Eijsden WMO ondersteuning, vervelend dat ik dit nu opnieuw moet aanvragen door verhuizing naar verzorgingshuis in Maastricht.
- op al die jaren dat mijn moeder in de WMO zat is g!!n contact geweest met de gemeente. Ook bij vragen tussentijds is er niemand komen kijken of er verbetering nodig was.
- Opnieuw hulp beoordelen en aanbieden nu ik moet revalideren na herstel van operatie aan gebroken heup. Mobiliteit is nu veel minder.
- Personeel checken/screenen op geschiktheid.
- Philedelphia is pas net gestart. Ik weet niet of ik tevreden ben.
- Pro actieve benadering door gemeente bij de klanten over eventuele aanvullende/nieuwe hulp/hulp middelen.
- Reelee tijden inplannen voor huishoudelijke hulp. Momenteel ontvang ik in 1.15 uur wat zeker veel te weinig is.
- Richting rijk meer dwang om zorginstellingen uit te breiden.
- scootmobiel kan ik maar net betalen. Hulp in de huishouding (1.55 hr is te kort).
- Scootmobielen vind ik dat gratis weer moeten worden toegepast op mensen wat al zo veel jaren gebruik maken ervan.
- Sneller afhandelen na het gesprek.
- Taxibusje op tijd laten komen. Regelmatig te vroeg of te laat. Zit vaak erg lang in het busje omdat de chauffeur geen vechtstreekse route neemt.
- Te weinig zone's om met Omnibus naar die plaatsen te gaan waar ik moet zijn. Fisio - 2k/p week - Gym - Kapper - Huisarts - Bezoek familie.
- Tijdens vakantie en/of ziekte is er nooit vervanging. Dat zou wel beter kunnen. Drie weken zonder huishoudelijke hulp is vrij problematisch.
- Toekenning huishoudelijke hulp zou sneller moeten.



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

- Toezegging voor vervoer + rolstoel + begeleider. Rolstoel is niet altijd nodig omdat bijv zn zelf geen rolstoel heeft cg kleine loopafstand. Het moet altijd met busje. Dwz hogere instap dus altijd rolstoel. Reden: er is niet altijd een gewone taxi voorhanden. Geen groot probleem maar lijkt mij ook iets "duurder". Daarom genoteerd. Verder altijd goed op tijd, vriendelijk, veilig.
- Veel beter bespreken en overleggen niet een mens in de steek laten. Ik ben afhankelijk van mijn man en die is ook hart patient. De WMO had daar helemaal geen begrip voor.
- Verkorte wachtlijst. Heb nog geen hulp.
- Vervanging in de schoolvakanties.
- Vervoer kost veel tijd. 1/2 uur tandarts -> kost 4 uur tijd in van huis zij. Is het mogelijk om het efficiënter te plannen.
- Vervoer meer op tijd. Moeilijk te combineren met afspraken.
- Vervoer op maat heeft veel te hoge wachttijden. Frequentie graag verbeteren.
- Vervoerspasje
- Wacht al 1 1/2 jaar op hulp bij het huishouden. Situatie wordt steeds nijpender. Wordt steeds afhankelijk van anderen. Zij kunnen vaak niet.
- Wacht al 1 1/2 jaar op hulp bij het huishouden. Situatie wordt steeds nijpender. Wordt steeds meer afhankelijk van anderen. Zij kunnen vaak niet.
- Wachtlijst verkorten voor poetshulp
- Wanneer je gebruik maakt van de Omnibuzz om boodschappen te doen is het toch duur. En je bent afhankelijk van de tijden vaak lang wachten of te snel aanwezig zijn.
- We hebben gekeken naar gepaste hulp. Dit konden jullie niet geven. Ik zou voor het invullen van papieren naar een bieb kunnen gaan, dus is de WMO afgesloten.
- Wij hadden ook hulp in huishouding. Hebben dit opgezegd. Geen steun gevonden bij het WMO. Envida gebruikt ons als oud vuil. Wij hadden 2 uur en 55 min. Geen enkele feedback nodig!! Maar wel +- 60 tafelgesprek! Of ondersteuning echt slechte zaak. Niet te spreken over wisselen van de afd. scootmobiel hebben hem ook ingeleverd.
- Wij hebben ondersteuning hulp bij huishouden op 15-03-2023 een bevestiging ontvangen. Maar nog steeds geen ondersteuning! Wij zijn 88 jaar en kunnen ons zeer moeilijk behelpen! De vraag is krijgen wij nog ondersteuning!
- WMO helpt mij. Ik geef aan tevreden te zijn maar dat ik graag iets meer uren wil. Conclusie: WMO neemt mij uren af. Ik voel mij dus niet gehoord.
- Zet een "geen idee" of "weet het niet" optie bij deze vraag.
- Zorgen voor betaalbare wonen voor ouderen.
- Zorgen voor genoeg hulp



III. Open antwoorden – Verbetering ondersteuning anders

Bij de vorige vraag gaf u aan hoe de gemeente haar ondersteuning verder kan verbeteren.

- Administratieve oplossing.
- Algemeen welzijn.
- Alle zie mijn vorige antwoord.
- Als je belt betere uitleg.
- Ambulante begeleiding.
- Betere informatie over de mogelijkheden.
- Communicatie
- Communicatie.
- Deze lijst
- Een rolstoel voor twee
- Financiële ondersteuning tbv activiteiten
- Flexibel inzet uren zorg
- GKP en GPK aanvraag.
- Hoe jullie met mensen omgaan. 2. dossiers op orde houden. 3. terugkoppelen
- Hulp bij invullen papieren.
- Ik woon alleen
- Ik zit in een verzorgingshuis
- Ik zou graag een hogere w.c hebben we hebben nu een kleine maar ik kan niet zelf de kosten dragen.

Over welke ondersteuning gaat uw idee voor verbetering? - Anders, namelijk::

- info vooraf 1e gesprek.
- Invalide parkeer plaatsen.
- Meer tijd erbij krijgen-huis
- Nu naar WLO
- nvt
- Ondersteuning huishouding
- Openbaar vervoer
- Parkeer vergunning
- Pers. begeleiding.
- Persoonlijke begeleiding
- Rekening houden met de achtergrond van de aanvrager.
- Rolstoel wat ik zelf kan bedienen. Scootmobiel ben ik heel onzeker. heb een mogen proberen maar ging niet goed.
- Tuin onderhoud
- Uitbreiding uren hulp
- Wachtlijst.
- Wellicht i/d toekomst meer uitbreiding over de uren van hulp.
- Zelf standig
- Zie boven.

