MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2021

gemeente Wageningen

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

3 augustus 2022

INHOUD

Inleiding	**3**
Onderzoeksverantwoording	**5**
Bevindingen en aanbevelingen	**7**
Resultaten	**11**
• Contact	12
• Onafhankelijke cliëntondersteuner	15
• Het gesprek	17
• Contact gemeente	25
• Kwaliteit	27
• Effect	30
• Klachten	33
• Afsluitende opmerkingen	34
Bijlagen	**35**

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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 2021 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep
Cliënten die in 2021 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning

Veldwerkmethode
Online en telefonisch

Veldwerkperiode
Januari 2022– juni 2022

Respons

	Populatie	Uitgenodigd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Contact	504	504	189	38%	Richtinggevend: 95% / 5,64%
Kwaliteit en effect	1.184	681	185	27%	Richtinggevend: 95% / 6,62%

Resultaten
Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met “niet van toepassing” hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen.

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN

BEVINDINGEN (1)

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen:

Hulp bij aanvraag

- Meer dan de helft van de cliënten (60%) is door iemand geholpen bij het aanvragen van hulp of ondersteuning. Ruim een kwart is geholpen door een medewerker van de zorgaanbieder (28%), een andere grote groep is geholpen door familie, vrienden of bekenden (27%).

- Slechts 22% van de cliënten wist dat ze gebruik kon maken van een cliëntondersteuner. Bijna driekwart geeft aan geen behoefte te hebben aan een cliëntondersteuner (73%). Van de 8% procent die wel gebruik van heeft gemaakt, zou 96% er in de toekomst weer gebruik van maken.

Het gesprek

- 82% van de cliënten is het (helemaal) eens met de stelling: '*Ik voelde mij goed geholpen".* 12% is het er (helemaal) niet mee eens.

- 83% van de cliënten weet waar ze terecht kan als ze hulp nodig heeft in het dagelijks leven. 75% geeft aan snel terecht te kunnen voor een afspraak om de hulpvraag te bespreken, 14% vindt dat echter (helemaal) niet.

- 77% van de cliënten voelde zich gehoord tijdens het gesprek in 2021, dat is een daling van 8% ten opzichte van 2020 (85%). In 2021 (75%) gaven ook minder cliënten aan snel terecht te kunnen voor een afspraak om de hulpvraag te bespreken dan in 2020 (83%).

- 83% van de cliënten is tevreden over de soort hulp en de omvang van de hulp die is toegekend. Daarnaast is 72% van de cliënten tevreden over de snelheid waarmee de hulp is toegekend, echter is 17% het hier (helemaal) niet mee eens.

- De twee punten die door de meeste cliënten als het belangrijkst worden geacht in het contact met de gemeente zijn: Goed geholpen worden (30%) en goed gehoord voelen (29%).

BEVINDINGEN (2)

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen:

Kwaliteit

- 83% van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de hulp ondersteuning die ze ontvangt.

- In 2021 is 58% van de cliënten tevreden over snelheid waarmee het PGB is toegekend, in 2020 was dit nog 79%. Dit is een daling van 21%. Cliënten zijn in 2021 (75%) ook aanzienlijk minder tevreden over de snelheid waarmee de Zorg in Natura is ingezet ten opzichte van 2020 (89%), met een daling van 14%.

Effect

- Bijna 80% van de cliënten geeft aan door de hulp zich zowel beter te kunnen redden (86%) als een betere kwaliteit van leven te hebben (79%).

- In 2021 geeft 71% van de cliënten aan zich beter te kunnen redden door de hulp van mantelzorgers, familie of bekenden, in 2020 was nog 84% het (helemaal) eens met deze stelling. Dit is een daling van 13%.

MAGIS
marketing & research

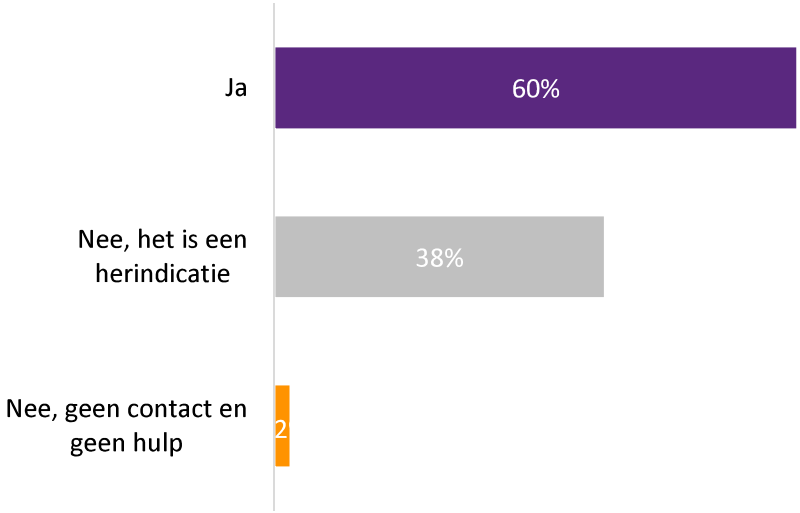
Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

RESULTATEN - CONTACT

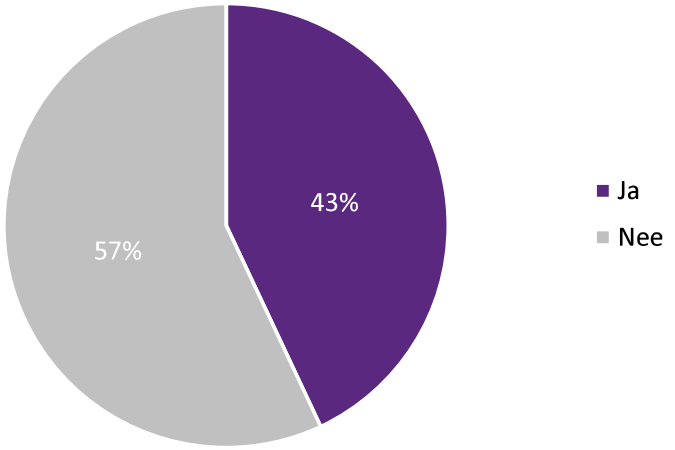
RESULTATEN | HULP (1)

60% van de respondenten heeft in 2021 contact gehad met de gemeente voor hun hulp. 38% van de respondenten heeft een herindicatie en heeft geen contact gehad. Voor iets minder dan de helft van de cliënten (43%) was in 2021 het eerste contact voor hulp of ondersteuning.

Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente voor uw hulp? (n=256)



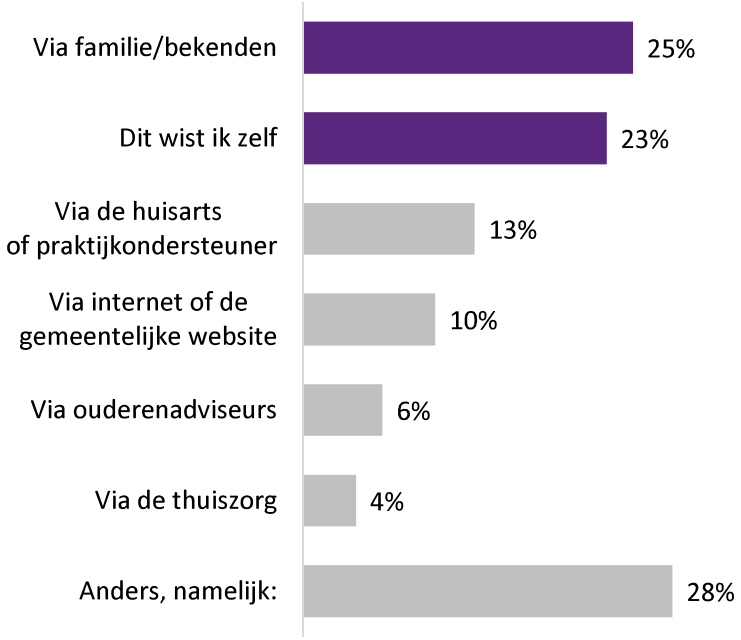
Was het uw eerste contact met de gemeente voor hulp of ondersteuning? (n=163)



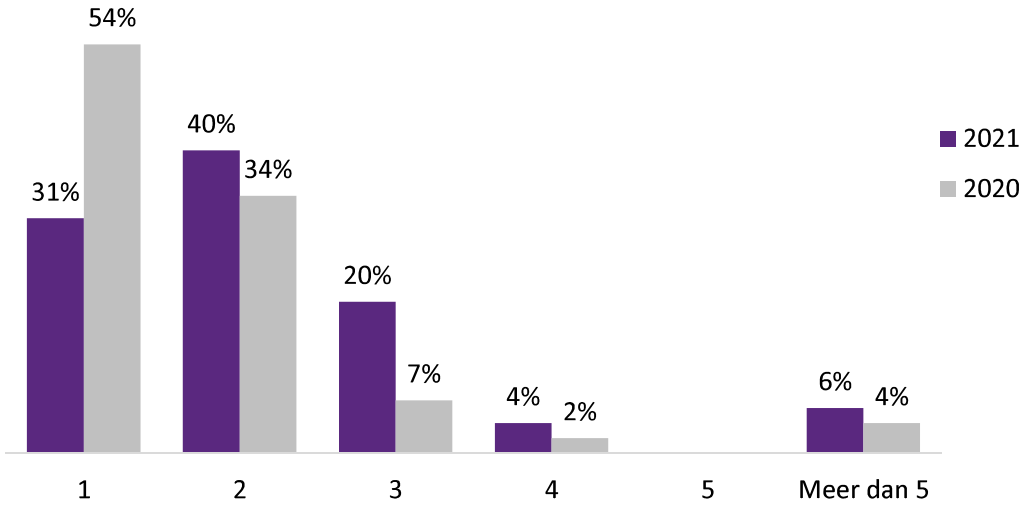
RESULTATEN | HULP (2)

Een kwart van de cliënten wist dat ze bij de gemeente terecht kon via familie en bekenden. De grootste groep cliënten (40%) heeft 2 gesprekken met de gemeente gehad voordat de hulp werd ingezet.
Een groot deel van de cliënten (28%) wist via andere manieren dat ze bij de gemeente terecht kon. Zij benoemen in de toelichting onder andere diverse zorgverleners die hen hebben doorverwezen.

Als het uw eerste contact was, hoe wist u dat u terecht kon bij de gemeente? (n=69)



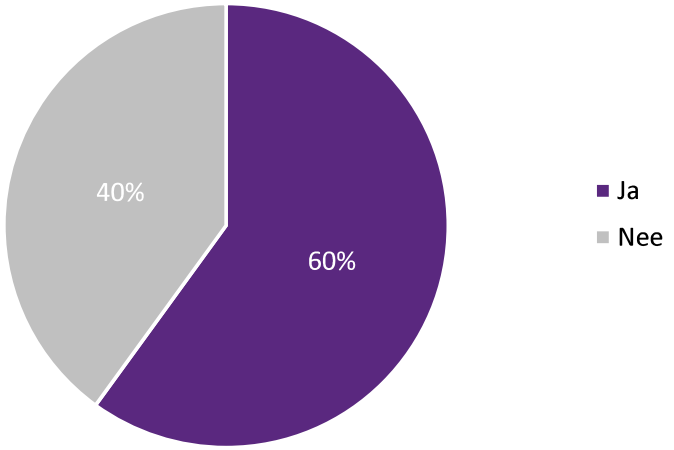
Hoeveel gesprekken met de gemeente hebt u gehad voordat de hulp werd ingezet? (n=157)



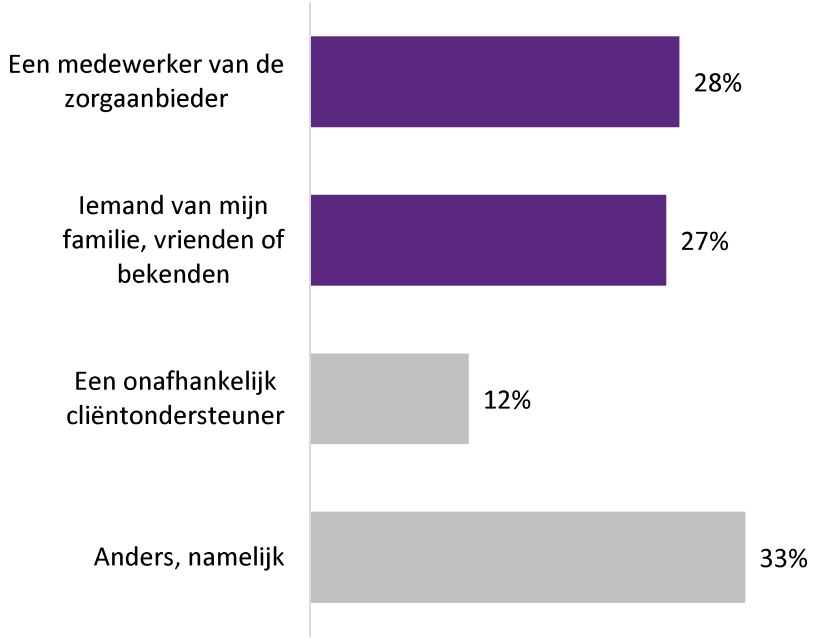
RESULTATEN | HULP (3)

Meer dan de helft van de cliënten (60%) is door iemand geholpen bij het aanvragen van hulp of ondersteuning. Ruim een kwart is geholpen door een medewerker van de zorgaanbieder (28%), een andere grote groep is geholpen door familie, vrienden of bekenden (27%).
Cliënten die anders, namelijk hebben aangegeven benoemen dat ze zijn geholpen door een hulpverlener, iemand van de gemeente en diverse zorgverleners.

Bent u door iemand geholpen bij het aanvragen van uw hulp of ondersteuning? (n=156)



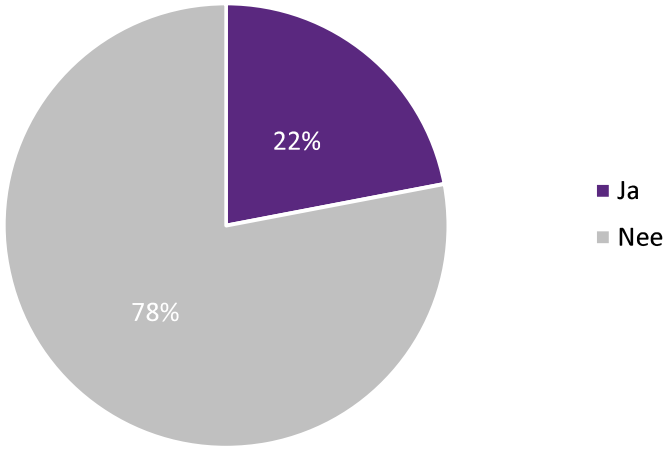
Wie heeft u geholpen bij het aanvragen van hulp of ondersteuning? (n=92)



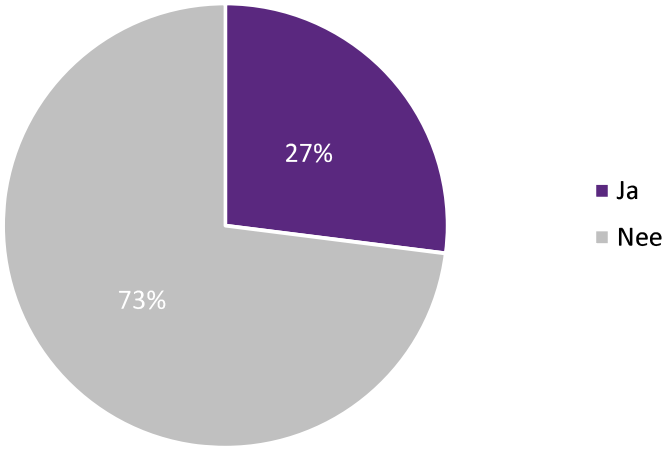
RESULTATEN | ONAFHANKELIJK CLIËNTONDERSTEUNER (1)

Slechts 22% van de cliënten wist dat ze gebruik kon maken van een cliëntondersteuner. Bijna driekwart geeft aan geen behoefte gehad te hebben aan een cliëntondersteuner (73%).

Wist u dat u gebruik kon maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner? (n=144)



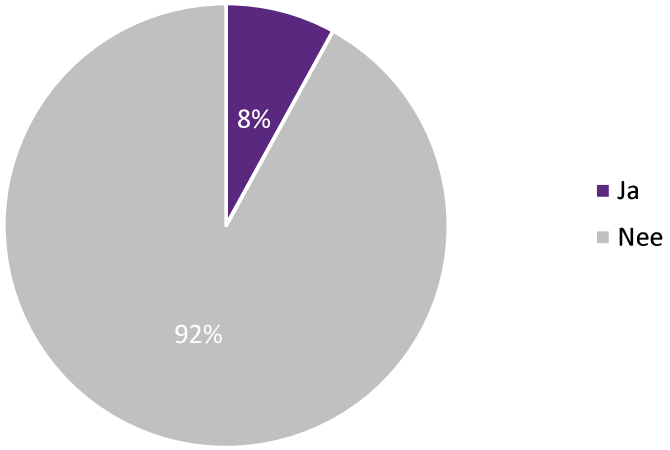
Had u wel behoefte gehad aan een cliëntondersteuner? (n=143)



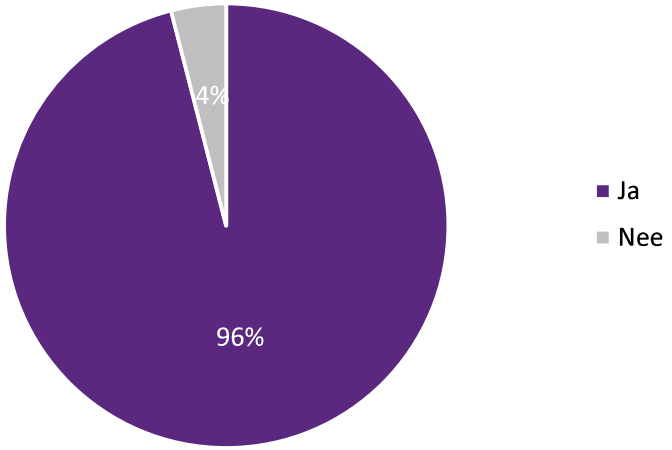
RESULTATEN | ONAFHANKELIJK CLIËNTONDERSTEUNER (2)

92% van de cliënten heeft geen gebruik gemaakt van een cliëntondersteuner. Van de 8% procent die er wel gebruik van heeft gemaakt, zou 96% er in de toekomst weer gebruik van maken.

Heeft u gebruik gemaakt van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner? (n=143)



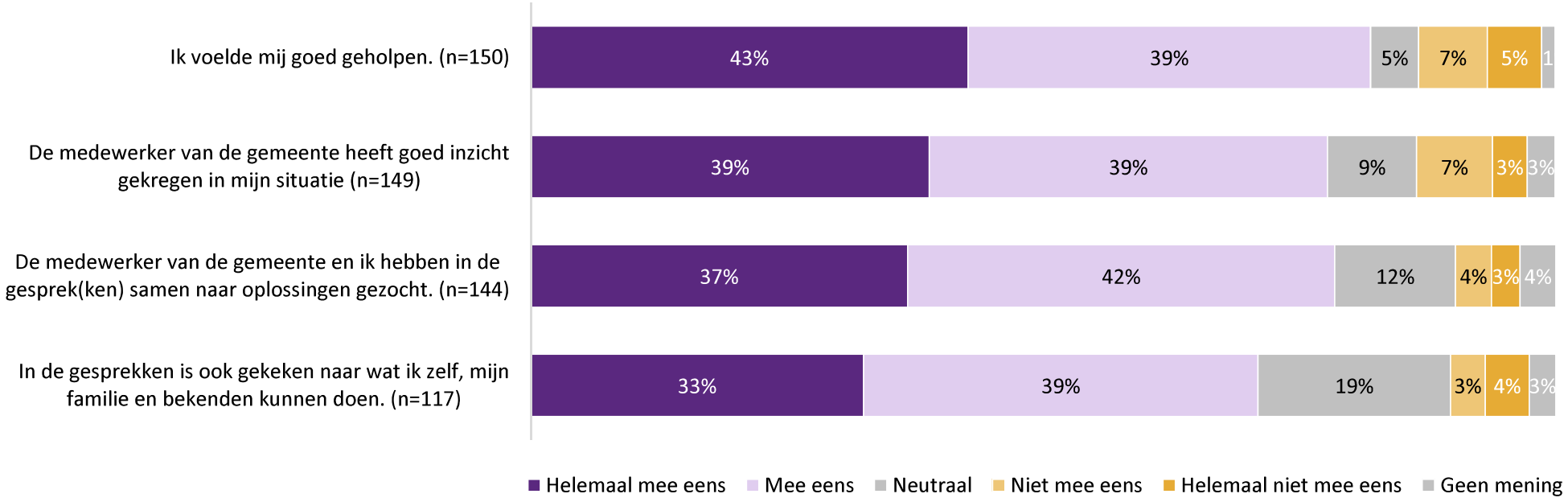
Zou u er in de toekomst weer gebruik van maken? (n=23)



RESULTATEN | HET GESPREK (1)

82% van de cliënten is het (helemaal) eens met de stelling: '*Ik voelde mij goed geholpen*". 12% is het er (helemaal) niet mee eens.
Cliënten geven in mindere mate aan dat er ook is gekeken naar wat zij zelf en hun omgeving kunnen doen, Hier is 72% het (helemaal) mee eens.

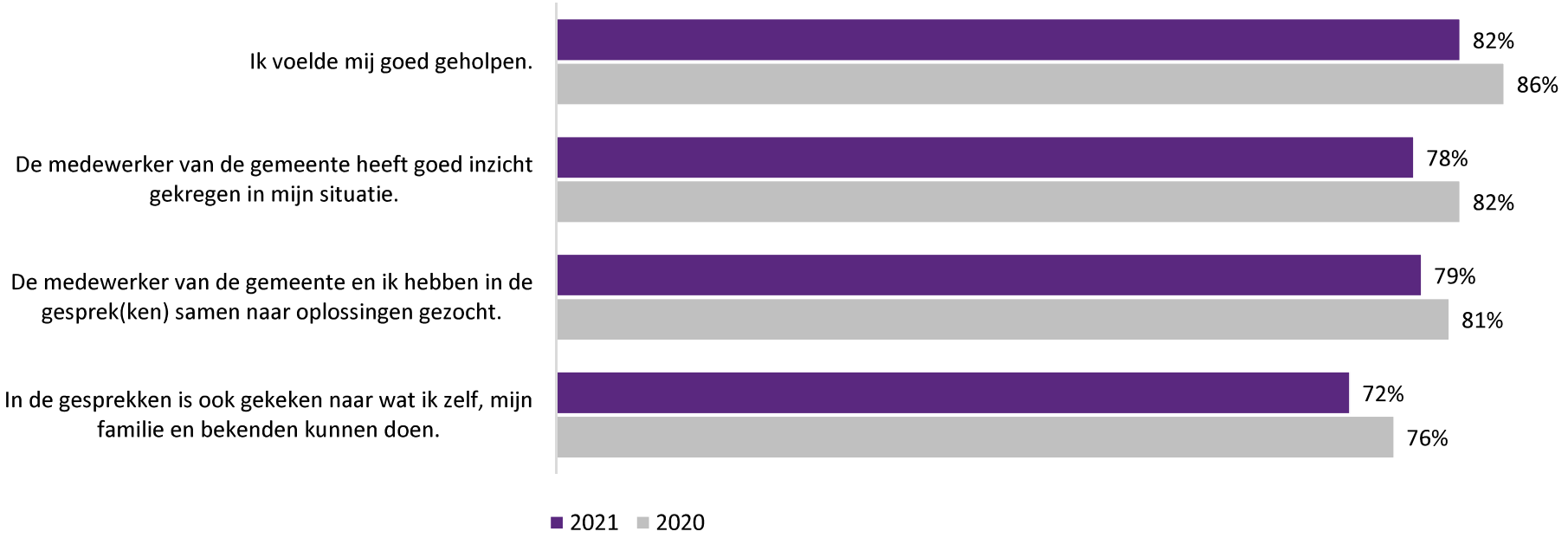
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?



RESULTATEN | HET GESPREK (2)

In 2021 zijn cliënten het op alle stellingen minder (helemaal) mee eens ten opzichte van 2020. Zo voelt bijvoorbeeld 4% minder van de cliënten zich goed geholpen.

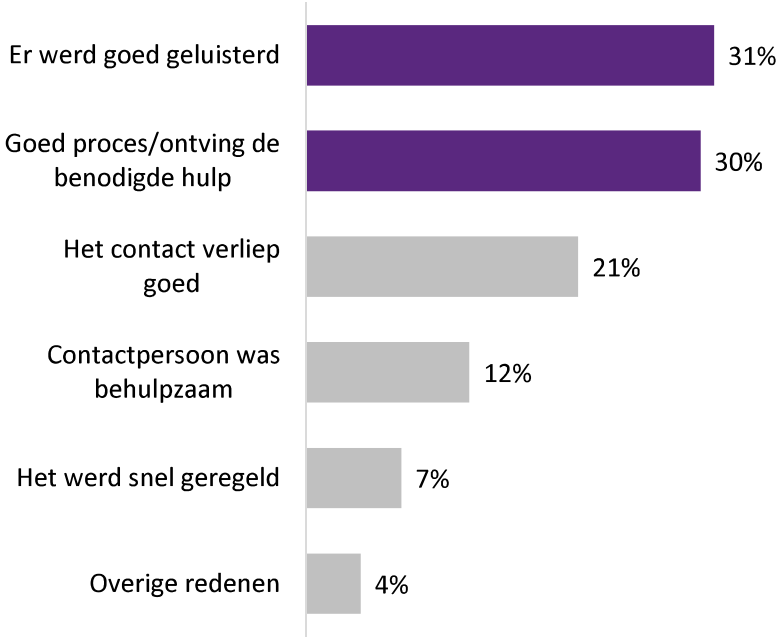
% (helemaal) mee eens.



RESULTATEN | HET GESPREK (3)

Respondenten kregen de kans om hun antwoord op de stelling ‘Ik voelde me goed geholpen’ toe te lichten door middel van een open vraag. De positieve ervaringen zijn gecategoriseerd en in een grafiek weergegeven. Van de negatieve ervaringen worden er een aantal hieronder weergegeven.

Kunt u toelichten waarom u zich wel goed geholpen voelde? (n=97)



Kunt u toelichten waarom u zich niet goed geholpen voelde? (n=17)

“Bel gemeente steeds, aanvraag kwijt. Duurde lang, meer dan drie maanden.”

“Het was een ingewikkeld en traag proces met (te) veel verschillende mensen die allemaal hetzelfde wilde weten terwijl ze al een rapport hadden waar die informatie (die zeer recentelijk was) ook al in stond.”

“Doordat de heren ……. grove fouten hebben gemaakt tot betrekking van de privacy wetgeving. Beloftes niet nakomen en de schuld bij iemand anders neerleggen.”

“De Wmo medewerker heeft mij met kretologie als zelfredzaamheid, gebruikelijke zorg, solidariteit etc. om de oren geslagen. Ik voelde mij neergezet als een asociale profiteur.”

“Geen keuzemogelijkheden voorgedragen. Meer voorlichting nodig.”

RESULTATEN | HET GESPREK (4)

Respondenten kregen de kans om hun antwoord op de stelling ‘In de gesprekken is ook gekeken naar wat ik zelf, mijn familie en bekenden kunnen doen’ toe te lichten door middel van een open vraag. De verschillende ervaringen zijn gecategoriseerd en in een grafiek weergegeven.

Hoe heeft u het ervaren dat er gekeken is naar wat uzelf, of uw familie en bekenden kunnen doen? (n=82)

“Ik heb het positief ervaren, het is belangrijk om in te zien hoe de omgeving mij kan helpen.”

“Er werd terecht gekeken of er hulp mogelijk was, maar ook werd geaccepteerd dat die hulp er niet is.”

“Niet oké, moeders kon haar wel duwen terwijl dat echt niet kon.”

“Ik wendde mij niet voor niets bij de Wmo van de gemeente. Als anderen mij die hulp hadden kunnen bieden dan had ik geen hulp van de Wmo nodig.”

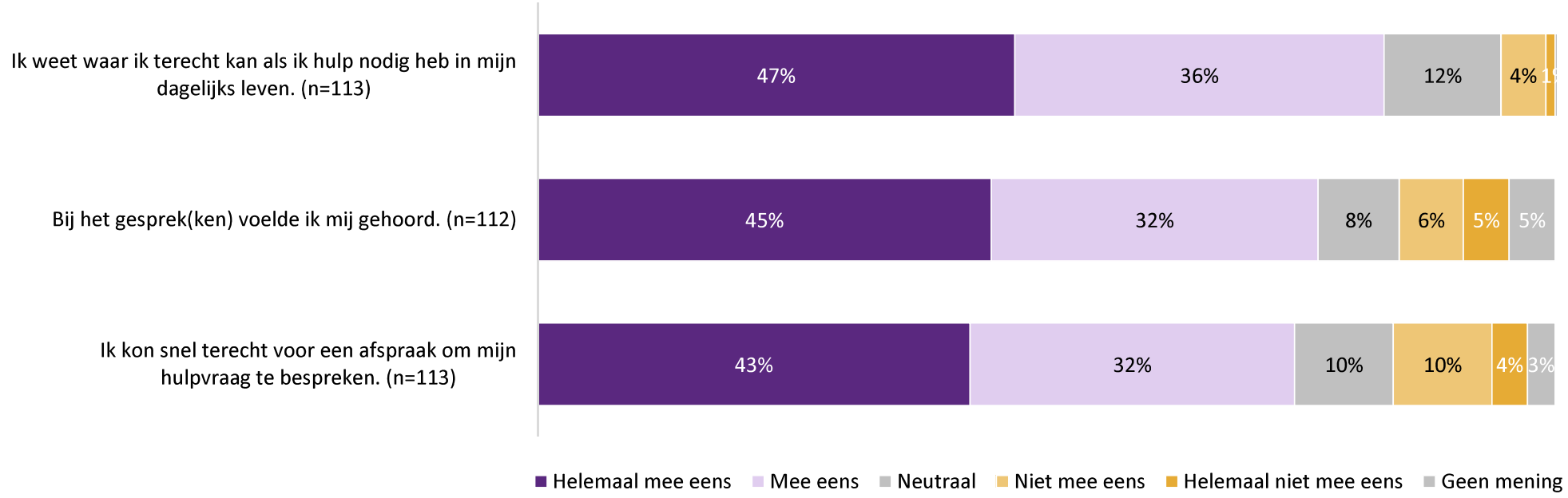
“Goed, maar kinderen wonen niet in de buurt en hebben het druk.”

“Ik had wel erg het gevoel dat er een beetje op aangestuurd wordt dat je het zelf moet oplossen. In mijn geval kon dat helemaal niet.”

RESULTATEN | HET GESPREK (5)

Meer dan 80% van de cliënten weet waar ze terecht kan als ze hulp nodig heeft in het dagelijks leven (83%). 75% geeft aan snel terecht te kunnen voor een afspraak om de hulpvraag te bespreken, 14% vindt dat echter (helemaal) niet.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?



RESULTATEN | HET GESPREK (6)

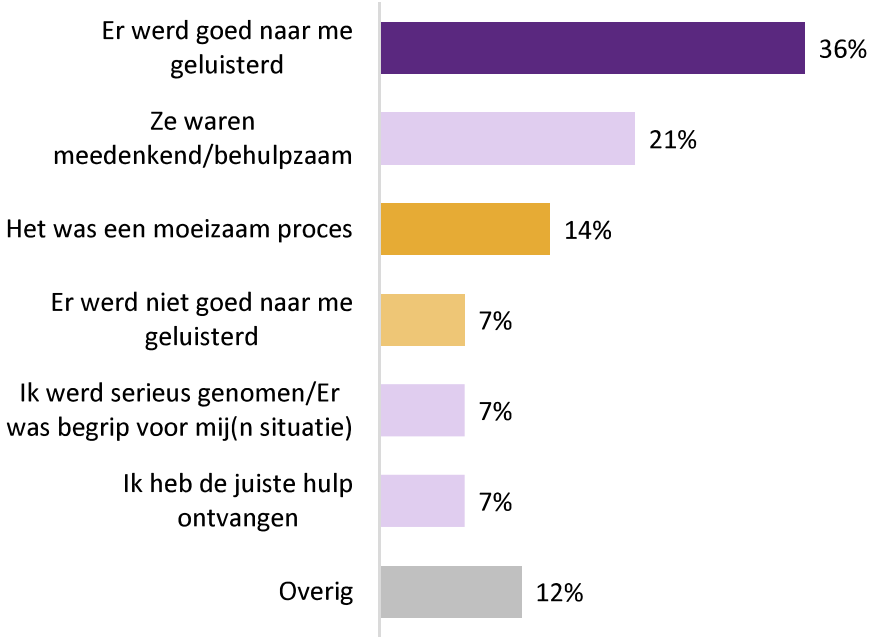
77% van de cliënten voelde zich gehoord tijdens het gesprek in 2021, dat is een daling van 8% ten opzichte van 2020 (85%).
In 2021 (74%) gaven ook minder cliënten aan snel terecht te kunnen voor een afspraak om de hulpvraag te bespreken dan in 2020 (83%).

% (helemaal) mee eens.

RESULTATEN | HET GESPREK (7)

Respondenten kregen de kans om hun antwoord op de stelling ‘Bij het gesprek(ken) voelde ik mij gehoord’ toe te lichten door middel van een open vraag. De verschillende ervaringen zijn gecategoriseerd en hieronder in een grafiek weergegeven.

Kunt u toelichten waarom u zich wel of niet gehoord voelde tijdens de gesprekken? (n=42)



“Er werd echt naar mij geluisterd. Aan de hand van mijn verhaal werd verdere actie ondernomen.”

“Zorg op maat wordt niet geboden. Wordt niet geluisterd naar me.”

“ze geven duidelijk aan hoe iets gedaan moet worden of het op een andere manier ook kan.”

“Niet altijd mee eens, maar we kwamen er altijd uit.”

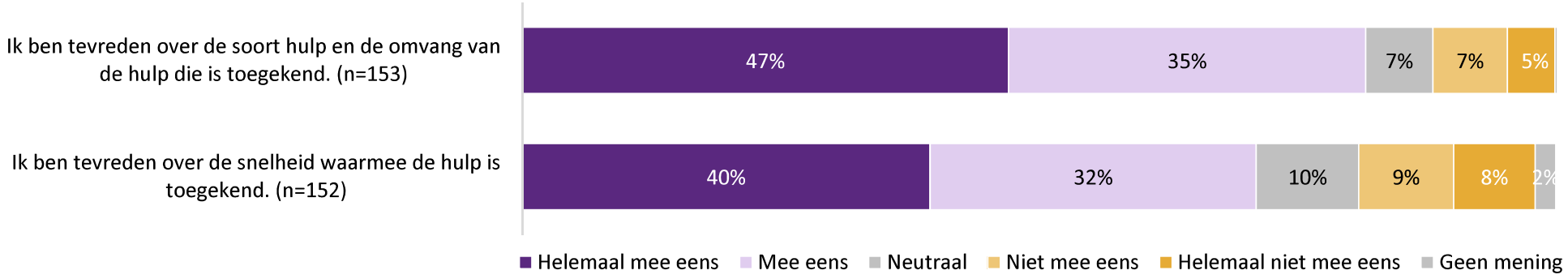
“Luisterde wel, maar geen passende hulp gekomen.”

“Je vertelt je verhaal, en je weet niet wat er uitkomt.”

RESULTATEN | HET GESPREK (8)

83% van de cliënten is tevreden over de soort hulp en de omvang van de hulp die is toegekend. Daarnaast is 72% van de cliënten tevreden over de snelheid waarmee de hulp is toegekend, echter is 17% het hier (helemaal) niet mee eens.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



RESULTATEN | CONTACT GEMEENTE

De twee punten die door de meeste cliënten als het belangrijkst worden geacht in het contact met de gemeente zijn: Goed geholpen worden (30%) en goed gehoord voelen (29%).
Niemand heeft 'kijken wat ik zelf, familie of bekenden kunnen doen' als belangrijkste punt voor het contact met de gemeente gekozen.

Welk van de volgende punten is voor u het belangrijkste in het contact met de gemeente? (n=153)

MAGIS
marketing & research

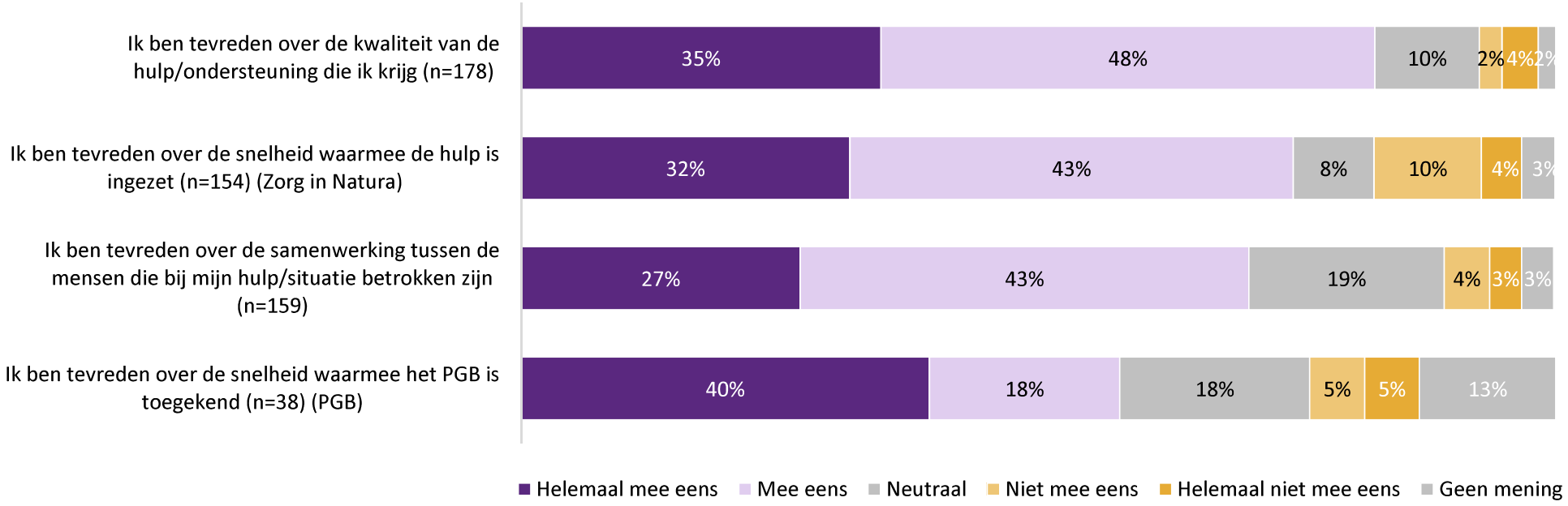
Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

RESULTATEN – KWALITEIT EN EFFECT

RESULTATEN | KWALITEIT (1)

83% van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de hulp ondersteuning die ze ontvangt. Driekwart van de cliënten die Zorg in Natura ontvangen zijn tevreden over snelheid waarmee de hulp is ingezet. Cliënten met een Persoonsgebonden Budget zijn in mindere mate tevreden met de snelheid waarmee het is toegekend, slechts 58% is hier tevreden mee.
18% is neutraal over de snelheid, 10% is niet tevreden en 13% geeft aan geen mening te hebben over de snelheid van het PGB toekennen.

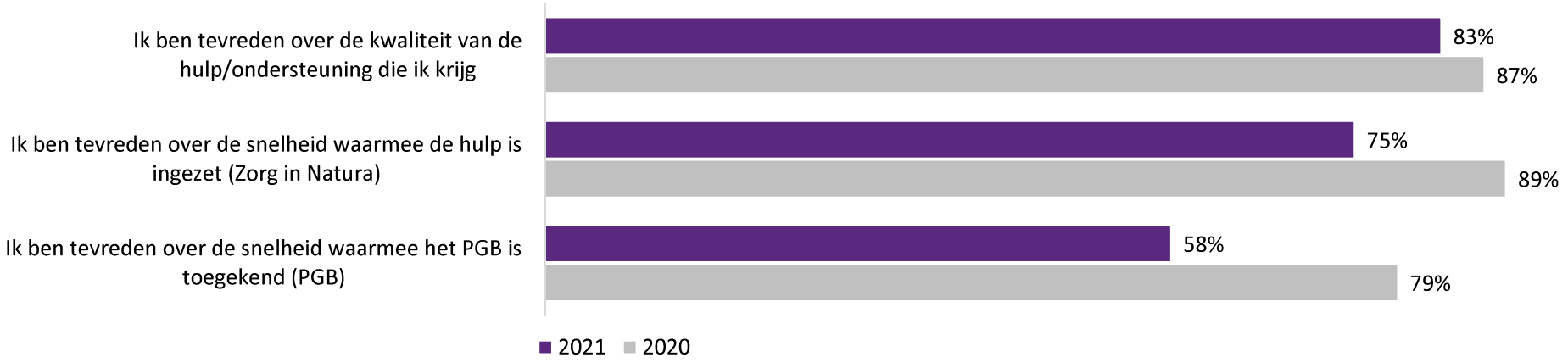
In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



RESULTATEN | KWALITEIT (2)

In 2021 is 58% van de cliënten tevreden over snelheid waarmee het PGB is toegekend, in 2020 was dit nog 79%. Dit is een daling van 21%. Cliënten zijn in 2021 (75%) ook aanzienlijk minder tevreden over de snelheid waarmee de Zorg in Natura is ingezet ten opzichte van 2020 (89%), met een daling van 14%.

% (helemaal) mee eens.



RESULTATEN | KWALITEIT (3)

Respondenten kregen de kans om hun antwoorden op de stellingen over de kwaliteit van de hulp toe te lichten door middel van een open vraag. Enkele open antwoorden staan hieronder weergegeven.

Kunt u uw antwoord toelichten? (n=24)

"Blij voor de toekenning, maar procedure duurde te lang. Antwoorden op vragen bleven uit. Uiteindelijk is er nog een haak toegevoegd als aanpassing. Die haak is niet vergoedt. Dat vind ik niet prettig."

"De hulp ging niet in op mijn vragen. Ze was er maar 1 uur in plaats van 3 zoals afgesproken."

"Te weinig tijd."

"Ik zit niet erg gemakkelijk in mijn scootmobiel, ik zou mijn benen hier in moeten strekken."

"Bevalt prima het taxivervoer."

"De aanvraag van mijn Wmo duurde enkele weken langer dan was aangegeven. De gesprekken met de betrokkene partijen was wel aangenaam en begripvol. De ondersteuning die ik nu ontvang is ook naar wens."

"Het contact met mijn huishoudelijke hulp was goed. Het duurde een maand voordat ik hulp had, dat vond ik langer."

"de telefoniste probeerde een aanvraag tegen te houden dat beslist zij niet."

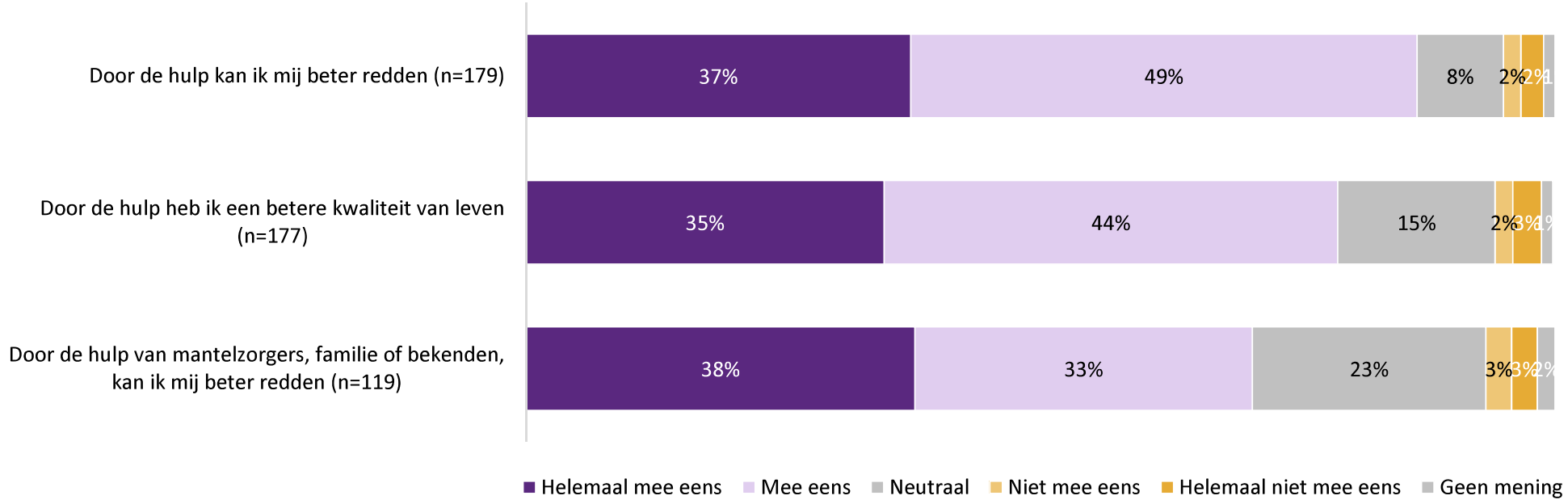
"Rolstoel wordt steeds opgelapt, er mankeert van alles aan. Gemeente wil niet voor een nieuwe zorgen, doen heel moeilijk."

"De eerste 2 weken na mijn operatie kreeg ik geen hulp i.v.m. vakanties maar juist die eerste weken had ik de hulp het meeste nodig."

RESULTATEN | EFFECT (1)

Bijna 80% van de cliënten geeft aan door de hulp zich zowel beter te kunnen redden (86%) als een betere kwaliteit van leven te hebben (79%). In iets mindere mate geven cliënten ook aan zich beter te kunnen redden door de hulp van mantelzorgers, familie of bekenden (71%), 23% is neutraal over deze stelling.

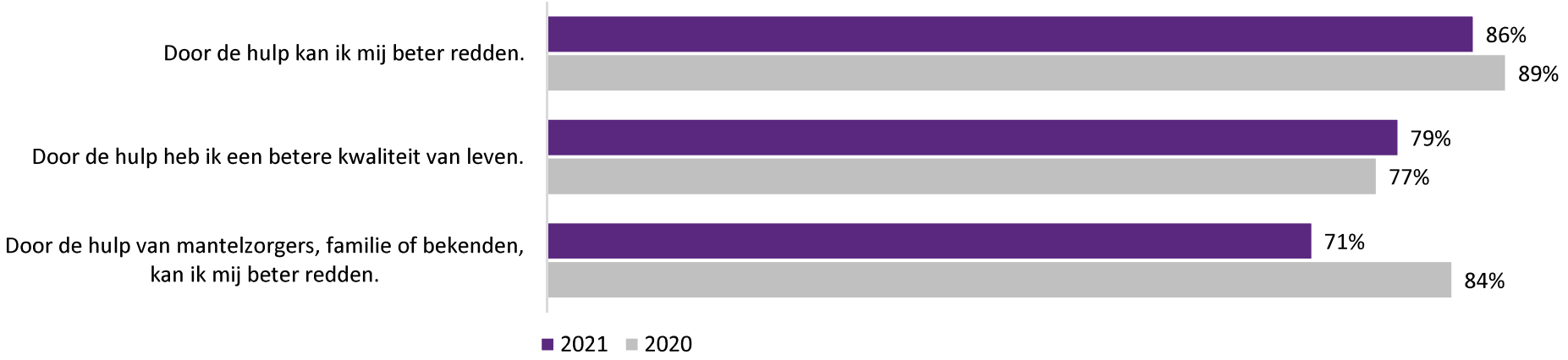
In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



RESULTATEN | EFFECT (2)

Ten opzichte van 2020 (77%) geven in 2021 (79%) meer cliënten aan een betere kwaliteit van leven te hebben door de hulp. In 2021 geeft 71% van de cliënten aan zich beter te kunnen redden door de hulp van mantelzorgers, familie of bekenden, in 2020 was nog 84% het (helemaal) eens met deze stelling. Dit is een daling van 13%.

% (helemaal) mee eens.



RESULTATEN | EFFECT (3)

Respondenten kregen de kans om hun antwoorden op de stellingen over het effect van de hulp toe te lichten door middel van een open vraag. Enkele open antwoorden staan hieronder weergegeven.

Kunt u uw antwoord toelichten? (n=8)

"Hulp was verplicht d.m.v. het huurcontract dat ik een jaar een hulpverlener verplicht kreeg toegewezen zonder enige uitleg waarom. Voelde voor mij als controle vanuit Wmo en woningstichting."

"Ondanks alle hulp blijft bij mij overheersend: de afhankelijkheid, o.a. van VERVOER. Op iedere achteloos geformuleerde opdracht: 'u heeft een afspraak op . . .' moet er gepast en gemeten worden over een auto. men gaat er te vaak van uit dat wij een auto hebben, en die kunnen berijden. Geen van beide is het geval. Zeuren bij buren, kennissen en familie om autovervoer vinden wij opdringerig."

"De huishoudelijke hulp gaat altijd eerder weg."

"De hulp heeft me meer belast dan ontlast. Ze deed niet de taken waar in behoefte aan had."

"Ik maak er geen gebruik meer van omdat de regiotaxi steeds te laat komt."

"Ik zou graag iedere week 3 uur hulp willen krijgen. Ik had eerst nog een door mijzelf betaalde hulp. Aar dat kan niet meer uit. Ik lig nu nog in een ziekenhuis na een zware ingreep. Graag uitbreiding van hulp."

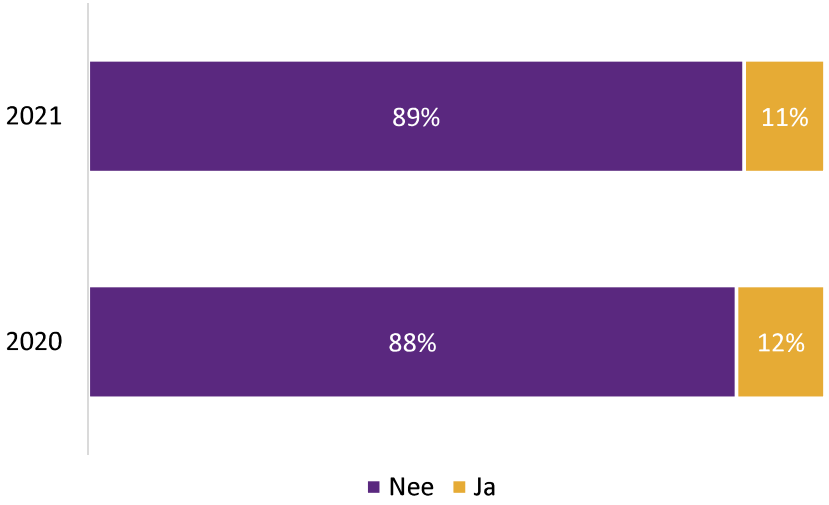
"ik woon in een flat die niet aangepast is, het aanrecht is te hoog, er zitten drempels in de douche ruimte en ik kan niet naar mijn balkon omdat dat veel lager ligt dan mijn vloer. Ik heb zelf een trippelstoel gekocht en drempelverhogers, een douchestoel en een postoel. Aanpassingen worden door Wmo geweigerd."

"Ik ben helemaal alleen, geen kinderen en familie. Mijn leeftijd is 88 jaar slecht ter been. In de Corona pandemie ik is mijn kleine netwerk nog kleiner geworden door overlijden van kennissen. Durf bijna niet iemand te ontmoeten omdat ik besmetting van virus wil voorkomen. Dan is het best fijn om de hulp die ik zo nodig heb te ontvangen, dat breekt de week. Maar omdat mijn hulp zo snel mogelijk probeert klaar maakt mij nerveus. Ik durf daar niets van te zeggen en geen narigheid. (…)"

RESULTATEN | KLACHTEN

11% van de cliënten heeft een klacht ingediend over de zorg. De meeste klachten zijn gericht op de huishoudelijke hulp, dit is tevens de meeste voorkomende voorziening in het onderzoek.

Heeft u een klacht ingediend over uw zorg? (n=185)



Ingediende klachten over de zorg (n=18)

Onderdelen waar de klachten op gericht zijn*

Huishoudelijke hulp:
- 5 klachten zijn gericht op het verzuim en communicatie over het verzuim van de huishoudelijke hulp door onder andere ziekte of te laat komen van de medewerkers.
- 4 klachten over de kwaliteit van de huishoudelijke hulp.
- 1 klacht over gestolen voorwerpen door huishoudelijke hulp.

Overig:
- 3 klachten over hulpmiddelen, 2 klachten gaan over het uitvallen van een scootmobiel.
- 2 klachten met betrekking tot de aanvraag van een voorziening.
- 2 klachten met betrekking tot veranderingen in de voorziening.
- 1 klacht over taxivervoer dat te laat is gekomen.

RESULTATEN | AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijst hadden cliënten de mogelijkheid om afsluitende opmerkingen door te geven. In de tekstballonnen hieronder staat een aantal van de gegeven antwoorden.

Wilt u nog iets kwijt wat in de vragenlijst niet aan bod is geweest?

"er wordt goed met mij meegedacht, ik ben erg tevreden. Het nadeel is dat je zo vaak een herindicatie moet aanvragen, hierdoor vaak in spanning over de uitslag."

"Er worden te weinig uren gegeven voor de soort begeleiding die ik nodig had en tevens duurde de herindicatie erg lang voordat deze akkoord was."

"Voor mij wordt alles goed geregeld. Er is goed overleg met de Wmo consulent."

"Ik ben blij dat er meegedacht wordt. En mij de ruimte geeft om te herstellen."

"Ik loop al 6 jaar bij de wmo. Helaas is het zo dat de zorg niet op elkaar is afgestemd. Momenteel weer een depressie en overspannen. Het moet eigenlijk zo zijn dat alle hulp en of begeleiding op elkaar is afgestemd."

"De persoon van de gemeente met wie ik het gesprek had n.a.v. mijn aanvraag vond ik niet zo empathisch. Ondanks dat ben ik tevreden met de indicatie die ik heb gekregen. En de hulp van Vivens was fijn."

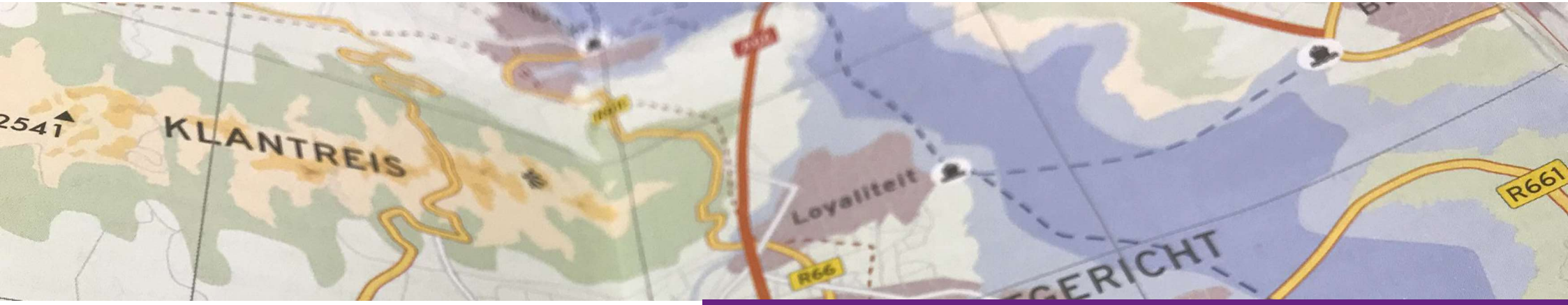
"De telefonische bereikbaarheid bij de gemeente had duidelijker moeten zijn. Beter uitleggen waar en bij wie ik moest zijn."

"Huishoudelijke hulp mag geen boodschappen doen, te weinig ingelicht over situatie."

"Ik ben tevreden over de burgemeester, de betrokkenheid die hij toont. Dat stel ik op prijs. Dat wil ik even noemen. Mijn tips is dus ga zo door met het contact met de mensen/burgers in Wageningen! Dan kan nooit genoeg zijn, de verbondenheid is belangrijk. Ook goed dat jullie deze vragen stellen in het kader van de service."

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



BIJLAGEN

BIJLAGE I – TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

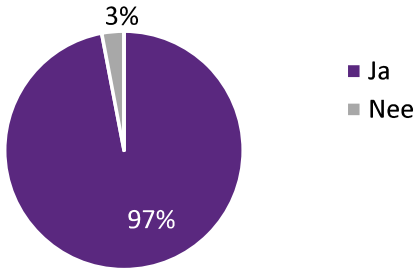
Representativiteit
In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de 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.

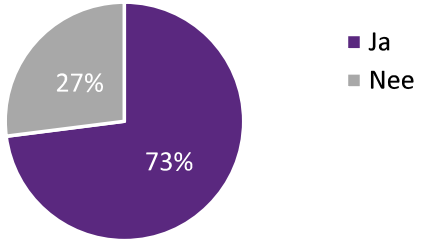
Foutmarge
De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt 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%).

BIJLAGE II – PRESTATIELEVERING

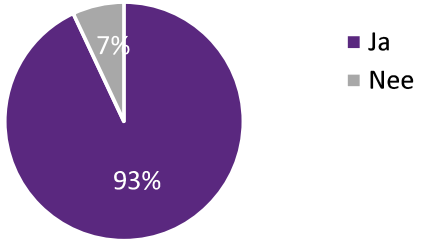
De indicatie bestaat uit 'hulp bij het huishouden'. Ontvangt u de hulp zoals vermeld staat in de beschikking? (n=198)



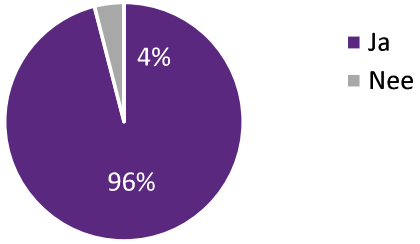
De indicatie bestaat uit 'woonvoorziening'. Ontvangt u de hulp zoals vermeld staat in de beschikking? (n=15)



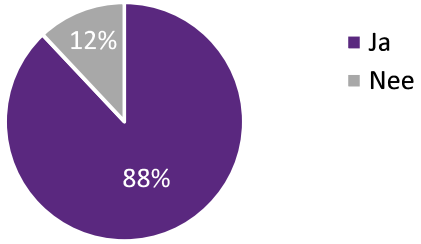
De indicatie bestaat uit 'begeleiding'. Ontvangt u de hulp zoals vermeld staat in de beschikking? (n=190)



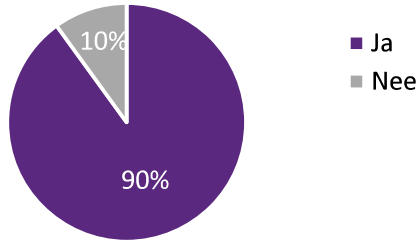
De indicatie bestaat uit 'Hulpmiddel'. Ontvangt u de hulp zoals vermeld staat in de beschikking? (n=27)



De indicatie bestaat uit 'Vervoersvoorziening'. Ontvangt u de hulp zoals vermeld staat in de beschikking? (n=25)

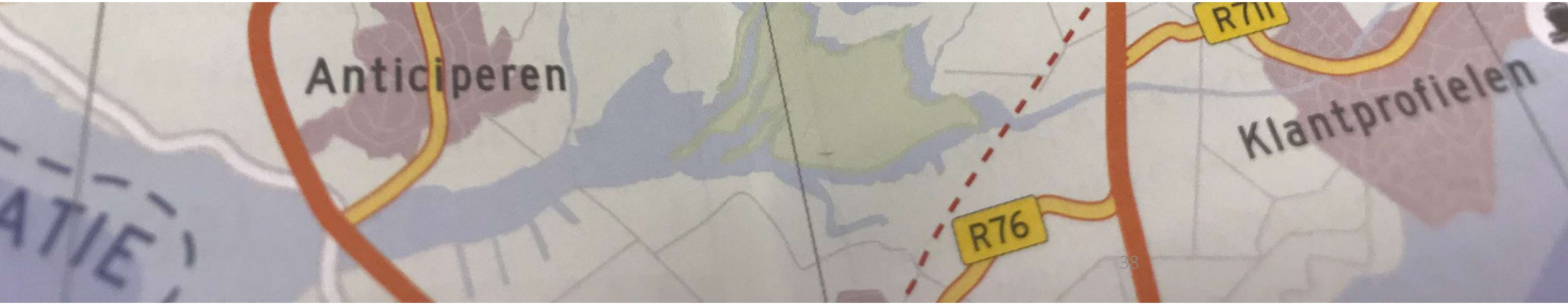


Is uw zorgverlener voldoende beschikbaar geweest? (n=260)



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl