

A close-up photograph of an elderly person's hands gripping the silver metal frame of a walker. The person is wearing a light-colored, short-sleeved shirt. The background is a soft-focus outdoor setting with greenery. A dark blue banner is overlaid on the image, containing the title text.

Clïentervaringsonderzoek Wmo Gemeente Maastricht

Rapportage over 2024



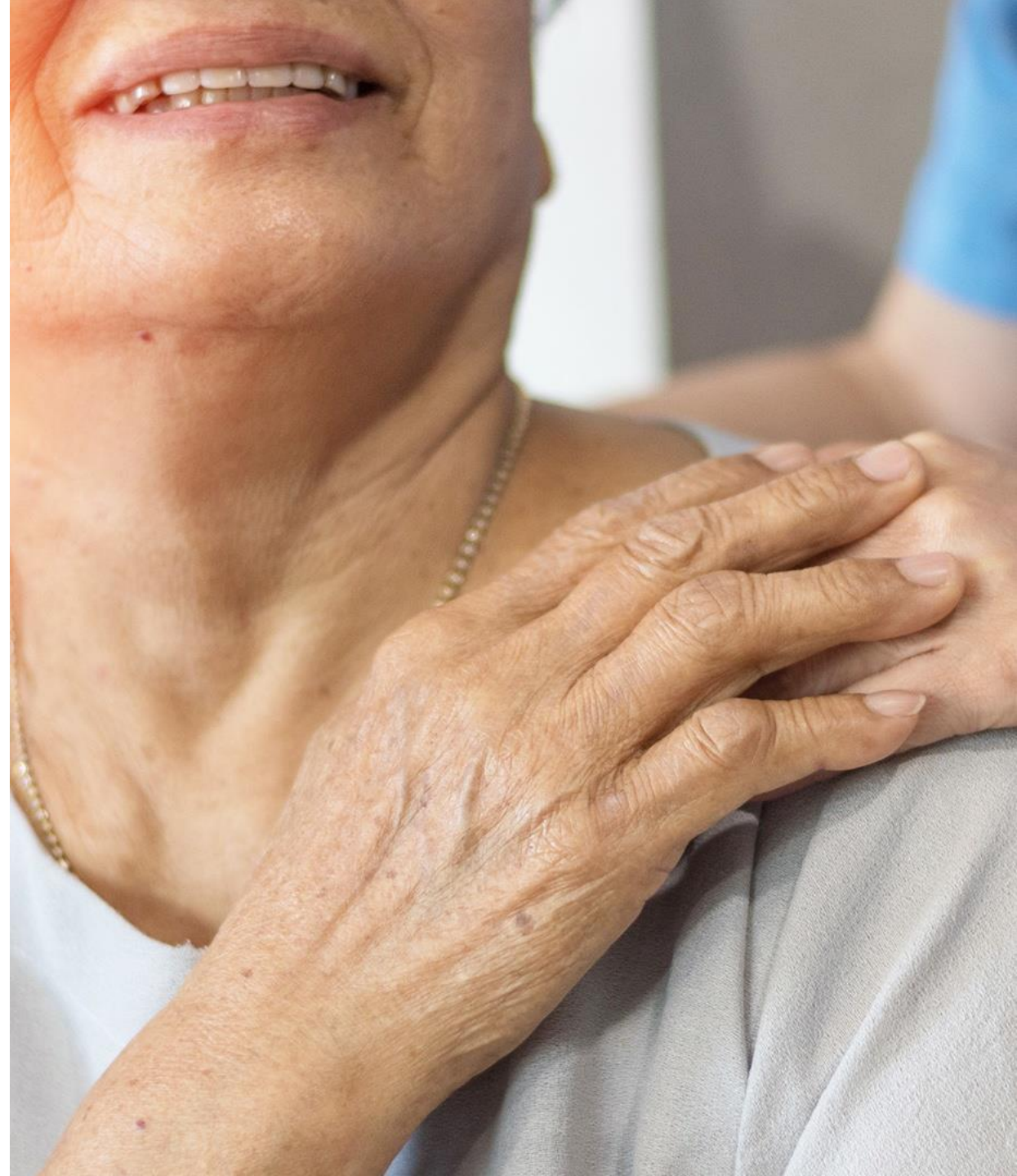
Gemeente Maastricht

Februari 2025



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	4
Resultaten	6
1 Profiel respondenten	7
2 Wmo-ondersteuning	10
2.1 Tevredenheidsscores 2024	11
2.2 Ontwikkeling tevredenheid	13
2.3 Verbeterpunten	14
2.4 Hulp bij het invullen	15
Onderzoek aanpak	16
Bijlagen	19
I. Open antwoorden ondersteuning	
II. Samenvatting verbeter suggesties	
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 Datagedreven Sturen gevraagd om in navolging van eerdere jaren het **CEO** over het jaar 2024 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 10 maanden van 2024. Tot en met 2022 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?

Leeswijzer

In oktober 2024 hebben in totaal 782 cliënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of een online vragenlijst. De resultaten worden in dit rapport uiteengezet.

Naast een beschrijving van de doelgroep van Wmo-cliënten en een uitleg van de onderzoeksopzet, staat in dit rapport een beschrijving van de resultaten van het CEO Wmo. De rapportage begint met een samenvatting van belangrijkste bevindingen van het onderzoek.

De benchmark tevredenheidsscores met omliggende gemeenten kan niet gemaakt worden voor 2024 omdat de omliggende gemeentes het onderzoek sinds 2023 niet meer door de gemeente Maastricht laten uitvoeren.

Absolute aantallen worden weergegeven met (n=).

SAMENVATTING



Cliëntervaringsonderzoek 2024

In oktober 2024 zijn 1.925 Wmo-cliënten aangeschreven. 782 Wmo-cliënten hebben hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke (n=718) of online (n=64) vragenlijst. Dat is een respons van 41%. De respons is daarmee iets lager dan in 2023 (-3%). Twee derde van de respondenten was vrouw (65%). De meeste waren tussen de 65 en 80 jaar oud (43%), gevolgd door ouder dan 80 jaar (38%) en jonger dan 65 jaar (19%). Hulp in de huishouding (62%) en een collectief vervoerspasje (52%) zijn de meest ontvangen Wmo-ondersteuning binnen de cliënten. Ruim een derde heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst (36%), waarbij de meesten hulp hebben gekregen van een naaste, zoals een partner, familielid of vriend.

Tevredenheid contact, kwaliteit en effect ondersteuning

Cliënten waren ten opzichte van 2023 meer tevreden over alle aspecten van het contact met het Wmo-team. De meerderheid (89%) voelde zich serieus genomen door de medewerker, heeft samen met de medewerker gezocht naar oplossingen (80%), werd snel geholpen (76%) en wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (69%). De kwaliteit van de ondersteuning scoorde op alle onderdelen iets slechter dan in 2023: 79% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 78% vindt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag. Cliënten waren even tevreden over het effect van de ondersteuning: 80% kan zich beter redden met de ondersteuning en 75% heeft een betere kwaliteit van leven. Er werd slechter gescoord op de stelling over het beter de dingen kunnen doen die men wil door de hulp (73%). De bekendheid met de onafhankelijke ondersteuner is toegenomen van 39% in 2023 naar 44% in 2024.

Verbeterpunten

Bijna driekwart (73%) van de cliënten heeft geen verbeterpunten. Dit is minder dan in 2023 (76%). Cliënten die wel een suggestie doen, doen dit over de communicatie, de consistentie en kwaliteit van de ondersteuning, uitbreiding van ondersteuning en voorzieningen, persoonlijke aandacht en maatwerk en verbetering van de informatievoorziening.



RESULTATEN



1 Profiel respondenten



1. Profiel respondentent

De doelgroep van het CEO wordt gevormd door alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt, inclusief de cliënten Beschermd Wonen.

In 2024 voldeden 10.907 cliënten aan de criteria van de doelgroep. Een gestratificeerde steekproef van 1.925 cliënten uit deze groep is aangeschreven.

In totaal zijn 782 bruikbare vragenlijsten binnengekomen, 718 schriftelijk en 64 online. Dat is een responspercentage van 41%. De respons in 2022 was 45% en in 2023 44%. De respons is dit jaar dus iets lager.

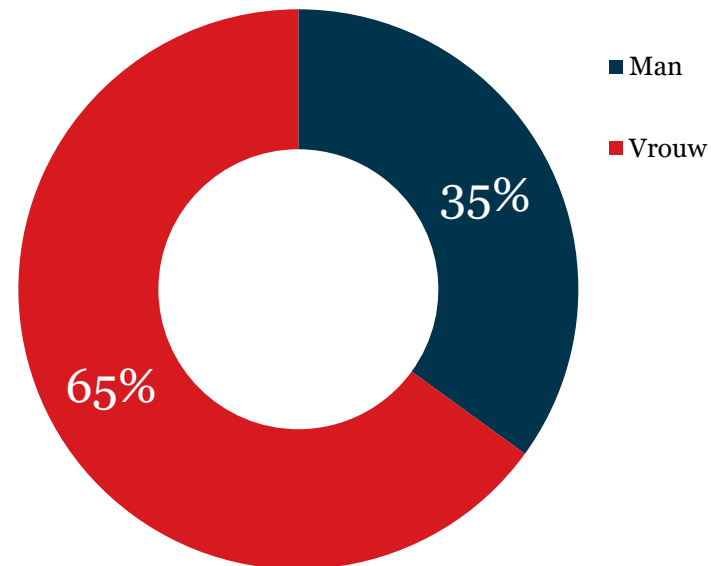
Het complete responsoverzicht is terug te vinden in de *Onderzoek aanpak*.

De figuren hiernaast laten het respondentenprofiel zien:

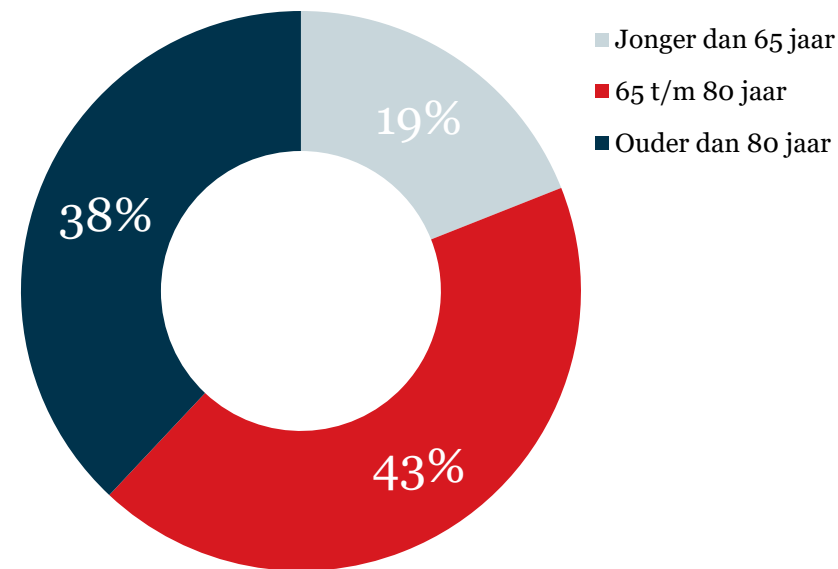
- 65% van de respondenten is vrouw en 35% is man;
- 19% is jonger dan 65 jaar, 43% is tussen 65 en 80 jaar en de resterende 38% is ouder dan 80 jaar;
- De gemiddelde leeftijd van de Wmo-clieñten die de vragenlijst invulden is 75 jaar.



Geslacht



Leeftijd*



* Leeftijd is berekend op basis van geboortjaar. Het is dus geen exacte leeftijd maar een benadering. De leeftijd van 26 respondenten (3%) mist. De antwoorden van deze respondenten zijn wel meegenomen in de resultaten.

1. Profiel respondententen - vervolg

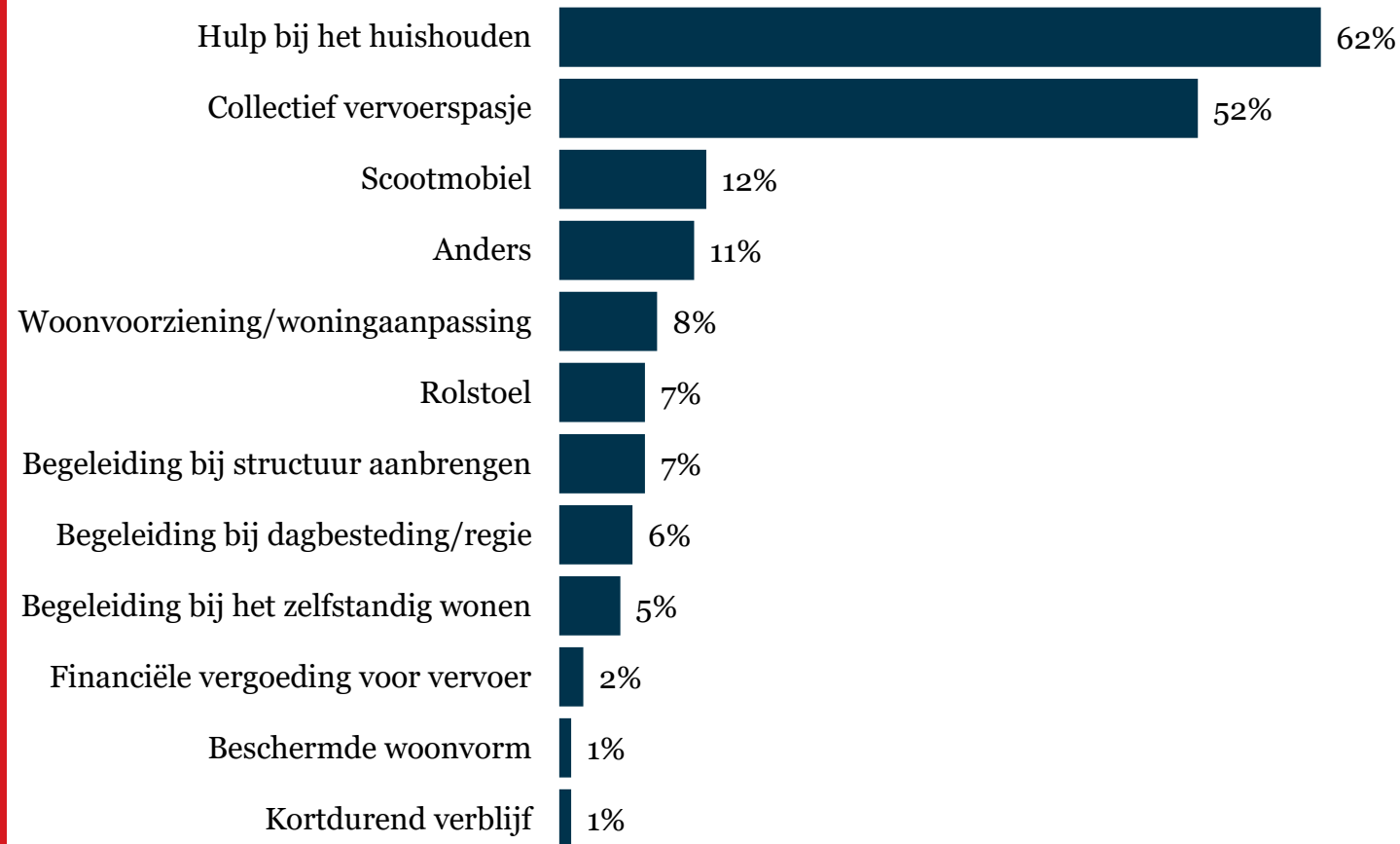
Van de 782 respondententen, hebben 689 respondententen ondersteuning ontvangen in de periode van 1 januari 2024 tot en met oktober 2024 (88%). De overige respondententen hebben geen ondersteuning ontvangen. Bijvoorbeeld omdat de aanvraag in behandeling of afgewezen is.

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

- Hulp bij het huishouden (62%) en een collectief vervoerspasje (52%) blijken veruit de meest voorkomende vormen van ondersteuning. Dit waren in 2023 ook de meest voorkomende vormen van ondersteuning.
- 337 cliënten ontvingen meer dan 1 vorm van ondersteuning. De meest voorkomende combinaties van ondersteuning zijn huishoudelijke hulp en collectief vervoer (n=203), een rolstoel of scootmobiel en huishoudelijke hulp (n=47), en collectief vervoer en een scootmobiel (n=45).



Ontvangen ondersteuning*



* Meerdere antwoorden mogelijk.

2

Wmo ondersteuning



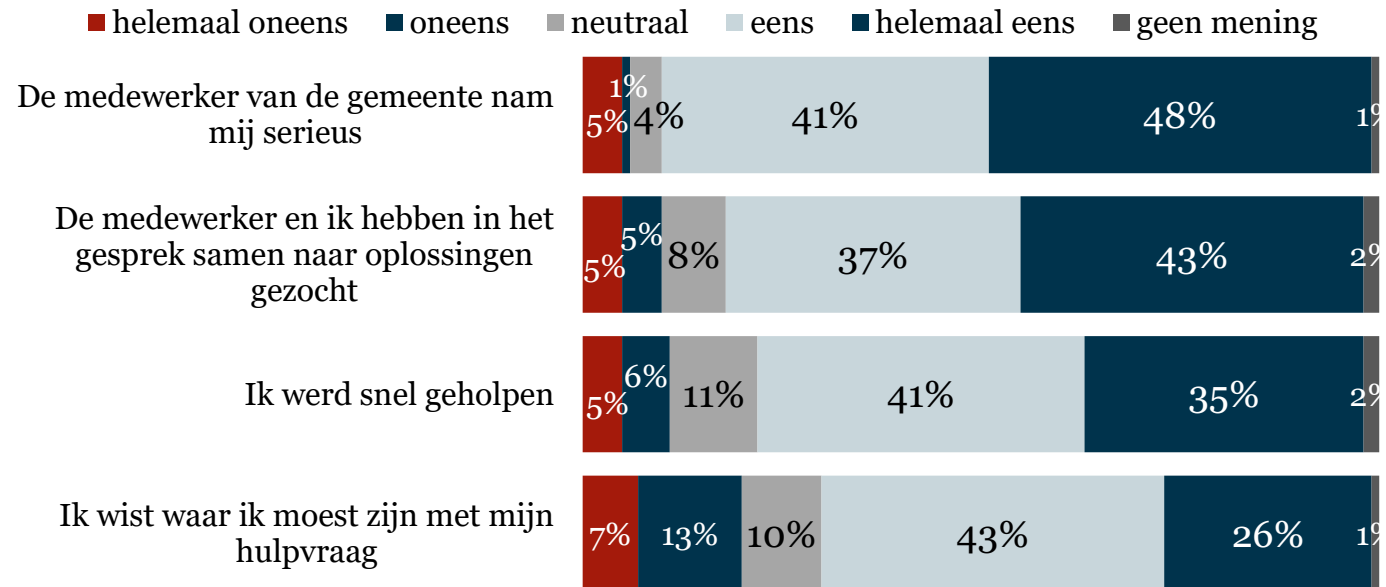
2.1 Tevredenheidsscores 2024

Onder cliënten die na 1 januari 2024 contact hebben opgenomen met team Wmo voor een hulpvraag is de tevredenheid uitgevraagd (n=141). Dit zijn nieuwe cliënten Wmo die niet eerder een Wmo beschikking ontvingen.

Aan deze 141 cliënten is gevraagd om aan te geven hoe er met hun hulpvraag is omgegaan:

- 89% voelde zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente, 6% voelde zich niet serieus genomen
- 80% heeft samen met een medewerker naar oplossingen gezocht, 10% heeft dit niet gedaan
- 76% van de cliënten heeft de ondersteuning snel ontvangen, 11% heeft de ondersteuning niet snel ontvangen
- 69% wist waar zij met hun hulpvraag moesten zijn, 20% wist dit niet

Contact met Wmo-team



2.1 Tevredenheidsscores 2024

De 689 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.

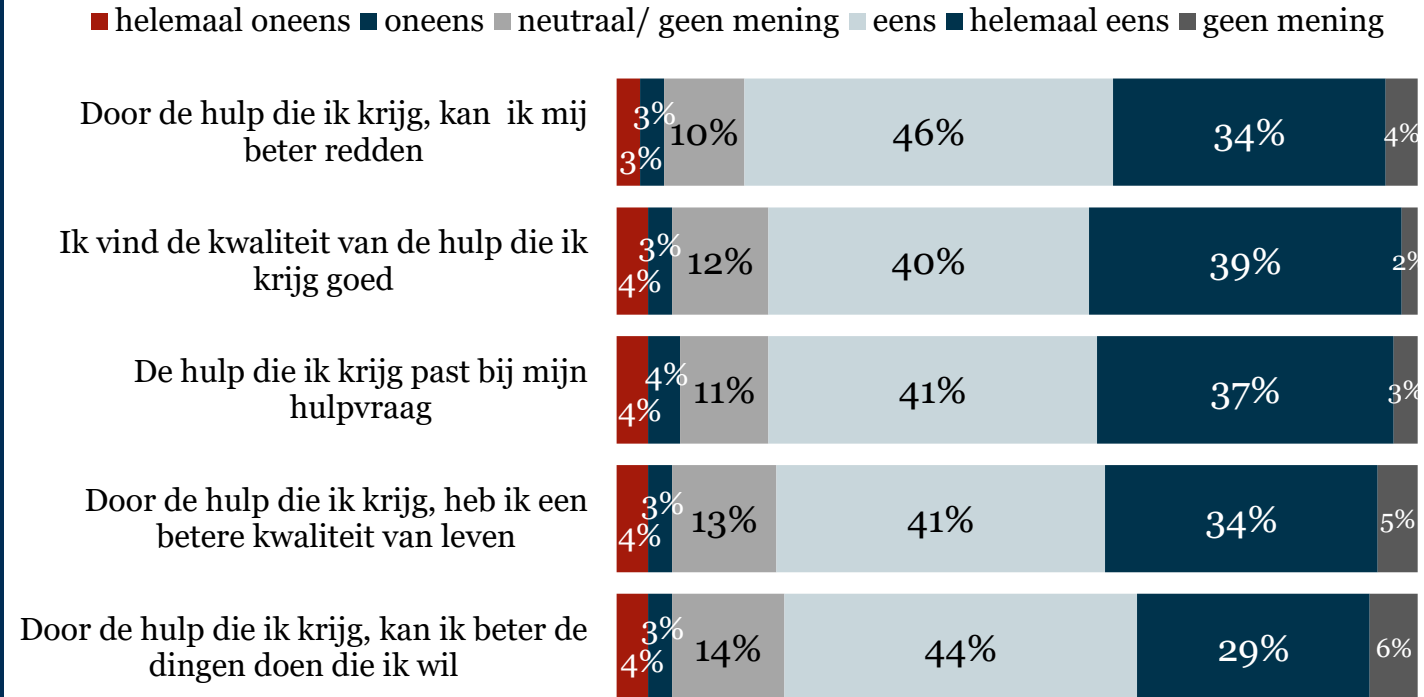
- 80% is het (helemaal) eens met de stelling “door de hulp die ik krijg, kan ik mij beter redden”
- 79% is het (helemaal) eens met de stelling “ik vind de kwaliteit van de hulp die ik krijg goed”
- 78% is het (helemaal) eens met de stelling “de hulp die ik krijg past bij mijn hulpvraag”
- 75% is het (helemaal) eens met de stelling “door de hulp die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven”
- 73% is het (helemaal) eens met de stelling “door de hulp die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil”

Onafhankelijke cliëntondersteuner

- De respondenten is gevraagd naar hun bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 44% wist dat zij gebruik konden maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2023 was dit 39%.



Kwaliteit en effect ondersteuning



2.2 Ontwikkeling tevredenheid

Als we de tevredenheidsscores van 2024 afzetten tegen die van 2021, 2022 en 2023, dan zien we dat:

- Cliënten zijn ten opzichte van 2023 meer tevreden over het contact met het Wmo-team. Ze wisten beter waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (+10%), werden vaker snel geholpen (+9%), en zochten vaker samen met de medewerker naar oplossingen (+10%)
- Cliënten zijn minder tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning in vergelijking met voorgaande jaren. Zowel de kwaliteit van de ondersteuning (-2% ten opzichte van 2023) als de vraag of de ondersteuning past bij de hulpvraag (-3% ten opzichte van 2023) scoren lager.
- 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 (-4%)
- Cliënten geven ten opzichte van 2023 minder vaak aan dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven krijgen (-1%); ook geven ze minder vaak aan dat ze zich beter kunnen redden met de ondersteuning (-1%)
- Er is een toename te zien in de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner (+5%) ten opzichte van 2023

Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		2021	2022	2023	2024	Δ 2023/ 2024
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	72	63	59	69	+10
	Ik werd snel geholpen	69	*	67	76	+9
	De medewerker nam mij serieus	84	80	86	89	+3
	De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	71	64	70	80	+10
Kwaliteit onder- steuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	83	81	79	-2
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	86	84	81	78	-3
	Door ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	84	80	77	73	-4
Effect onder- steuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	86	84	81	80	-1
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	83	80	76	75	-1
Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner		31	34	39	44	+5

* Deze vraag was in 2022 uitgesplitst naar "Ik had snel een gesprek bij de gemeente over mijn hulpvraag" en "Ik kreeg de ondersteuning snel".

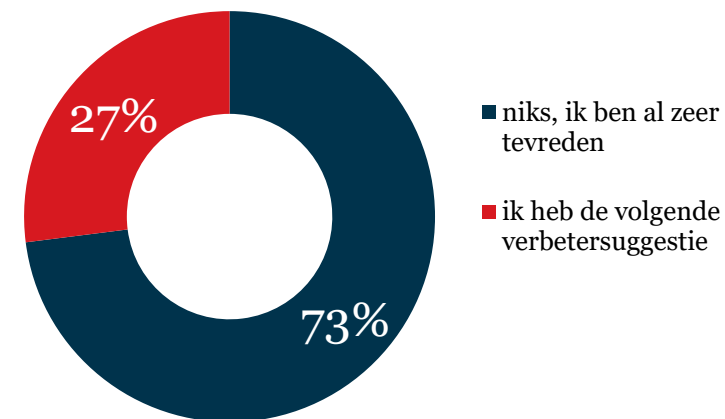
2.3 Verbeterpunten

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

- 73% is tevreden over de geboden ondersteuning en heeft geen suggesties voor verbetering, dit is een daling van 3% t.o.v. 2022, toen had 76% geen suggesties voor verbetering
- 27% van de cliënten doet een suggestie ter verbetering
- Een korte samenvatting van de suggesties staat in de tabel hiernaast
- De meest genoemde thema's zijn snellere en betere communicatie, consistente en kwalitatieve hulp, uitbreiding van hulp en voorzieningen, persoonlijke aandacht en maatwerk en verbetering van informatievoorziening
- In de bijlagen zijn een uitgebreide samenvatting (II) en alle letterlijke antwoorden opgenomen (III)



Als eerste verbeteren



1. Snellere en betere communicatie:

Kortere wachttijden en duidelijkere communicatie over afspraken en contactpersonen.

2. Consistente en kwalitatieve hulp:

Vaste en ervaren hulpverleners, minder wisselingen, en betere vervanging bij ziekte en vakanties.

3. Uitbreiding van hulp en voorzieningen:

Meer uren huishoudelijke hulp en snellere toekenning van hulpmiddelen zoals scootmobielen.

4. Persoonlijke aandacht en maatwerk:

Betere afstemming op persoonlijke situaties en regelmatige evaluaties van de ondersteuning.

5. Verbetering van informatievoorziening:

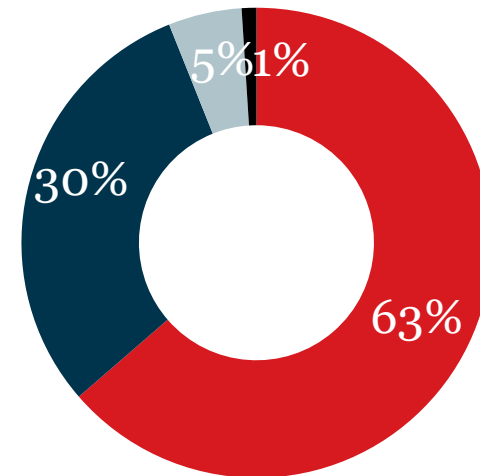
Duidelijke uitleg van procedures en voorwaarden, en beschikbaarheid van informatiefolders.

2.4 Hulp bij invullen

De cliënten is gevraagd of zij hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

- 63% heeft geen hulp gehad
- 30% heeft hulp van een naaste gehad
- 5% heeft hulp van een hulp-of zorgverlener gehad
- 1% heeft hulp van iemand anders gehad

Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?



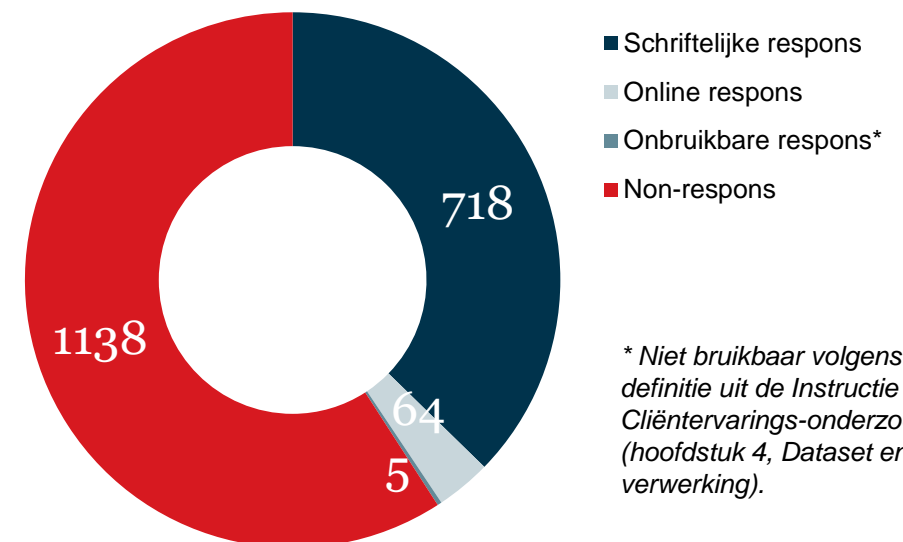
- Nee, geen hulp gehad bij invullen vragenlijst
- Ja, van naaste (bijv. partner, familielid of vriend)
- Ja, van een hulp- of zorgverlener
- Ja, van iemand anders



ONDERZOEK AANPAK



Opdrachtgever	Gemeente Maastricht
Onderzoekspopulatie	Cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015, inclusief Beschermd Wonen (N=10.907)
Onderwerp	Toegankelijkheid, kwaliteit en effect van Wmo-voorzieningen
Methodiek	Schriftelijke en online enquêtering
Veldwerkperiode	Oktober 2024
Uitzet	1.925 Wmo-klanten (steekproef)
Respons	782 = 41% respons



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





Team

Datagedreven sturen

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

De onderzoeker(s) van Team Datagedreven sturen, staan u graag te woord.

onderzoekenstatistiek@maastricht.nl

BIJLAGEN



I. Open antwoorden – Ondersteuning anders

Welke ondersteuning heeft u in 2024 ontvangen vanuit de gemeente? Anders, namelijk:

2x per week huisbezoek van levant: woondersteuning i.v.m. verwaarlozing, depressie en afzondering
aangepaste fiets
aangepaste toilet
aanleunwoning
aanleunwoning. dagbesteding in aanvraag
alarmknop voor hulp
ambulante woonbegeleiding
appartement.
Begeleid wonen door stichting philadelphia (??)
bus voor vervoer
computergebruik
Dagbesteding de Scharck
De overgang van aanleunwoning naar zorgcentrum campagne
deurknop
dhr. verblijft in vitala voor onbepaalde tijd
div: ziektes. Hart, lever, darm, (??), huiduitslag, veel vocht in benen.
Door mijn duizeligheids aanvallen, was ik bang om van de trap te vallen, vooral ook 's nachts. Heb nu een appartement ben nou niet meer zo bang (??)
douchebak van 30cm wordt niet gezien als gevaarlijk en moet zelf betaald worden schandalig.
eigen auto. Ik woon hier met mijn man
eigen wandelstok
en ondersteuning bij afspraken met instanties en therapeuten
energiezuinige wasmachine
ergo



I. Open antwoorden – Ondersteuning anders

Welke ondersteuning heeft u in 2024 ontvangen vanuit de gemeente? Anders, namelijk:

financiële vergoeding voor 1 x per jaar, traplift onderhoudsbeurt
geen
gehandicaptten parkeerkaart
gewoon thuis.
Heb alleen scootmobiel
heb persoonsgebonden budget gekregen
het vinden van passende woonruimte
huishoudelijk niet ontvangen
Huishoudelijke hulp
Hulp bij douchen. Hulp met steunkousen.
Hulp gekregen bij de aanvraag invalidekaart
hulp in de huishouding mag steeds niet
Ik dacht dat de scootmobiel niet via de WMO ging, maar wel via de gemeente
ik heb al voor 2021 hulp in WMO, omnibuz
Ik heb diverse hulp ontvangen naar al voor 2024!
ik heb poets hulp via envida.
Ik woon in de merici via WLZ, weet niet of dit onder de WMO valt
ik woon in een aanleunwoning campagne
ik woon in een verzorgingshuis
Ik woon in een zorgwoning van Envida en sta op de wachtlijst voor verpleegkliniek
ik woon in zorginstelling Lenculenhof
in 2023 nog niets
In Jan 24 2x hulp bij huishouden gehad. Zelf opgezegd!
individuele begeleiding



I. Open antwoorden – Ondersteuning anders

Welke ondersteuning heeft u in 2024 ontvangen vanuit de gemeente? Anders, namelijk:

induvele begeleiding
Kausen aantrekken? Alarm horlogen. Envida
kousen aandoen
leren omgaan met niet aangeboren hersenletsel. angst overwinnen.
Lichaemlijke verzorging medicatieverstrekking
maak gebruik van voorziening Saar aan huis
niets, alleen hulp van dochter.
nvt
onnibus
poetsvrouw
professionele hulpverleenster (Vincent van Gogh)
schoonmaak van huis zowel binnen als buiten
Sta op stoel bedbeugels bedlaken
stoel + beugel in de douch
Support with return to work and retraining at Reum Maastricht
thuis
thuis huurwoning
thuiszorg: steunkousen
toewerken naar beschermd wonen.
traplift
verhuisindicatie
verhuiskosten.
Vervoer met de Omnibus
voor luiers incon. testzak ivm afstand miljeu paron



I. Open antwoorden – Ondersteuning anders

Welke ondersteuning heeft u in 2024 ontvangen vanuit de gemeente? Anders, namelijk:

WMO formulier hulp, samenwerking met begeleiding invullen.

woon alleen

woon bij mijn zus. Krijg alle hulp van haar

woon in de 7 bronnen verpleeginstel.

woon in een woonzorgcentrum 'De Beyart'

zelfvertrouwen en mijn depressie dagen

zit nu in een verzorgingshuis



II. Open antwoorden - Samenvatting verbeteringsuggesties

1. Snellere verwerking en betere communicatie:

- Het duurt te lang voordat hulp wordt geregeld.
- Betere communicatie over wie de contactpersoon is en wat de plannen zijn.
- Afspraken nakomen en duidelijkheid over de procedures.

2. Consistentie en kwaliteit van hulp:

- Vaste hulpverleners en vaste dagen/tijden.
- Minder wisselingen van hulpverleners, vooral tijdens vakanties en ziekte.
- Meer ervaren hulpverleners inzetten in plaats van studenten.

3. Uitbreiding van hulp en voorzieningen:

- Meer uren hulp in het huishouden.
- Extra hulp voor grotere schoonmaakklussen.
- Aanpassing van woningen, zoals lagere drempels en trapliften.

4. Persoonlijke aandacht en maatwerk:

- Betere afstemming op de persoonlijke situatie en ziektebeeld.
- Regelmatige evaluaties om te kijken of de ondersteuning nog voldoende is.
- Meer begrip en luisteren naar de zorgvraag van de cliënt.

5. Specifieke voorzieningen en ondersteuning:

- Snellere toekenning van hulpmiddelen zoals scootmobielen.
- Betere ondersteuning bij het zoeken naar hulp bij een PGB.
- Meer dagbestedingsmogelijkheden en ontmoetingsplekken.

6. Verbetering van communicatie en informatie:

- Duidelijkheid over de voorwaarden en procedures.
- Betere uitleg van de gehele procedure, inclusief SVB en CAK.
- Uitgave van folders met hulp mogelijkheden.

7. Aanpak van personeelstekorten:

- Meer personeel in de huishoudelijke hulp.
- Betere vervanging bij ziekte en vakanties van vaste hulp.

8. Specifieke klachten en wensen:

- Problemen met collectief vervoer en invalidenparkeerkaarten.
- Meer tijd voor huishoudelijke hulp.
- Betere kwaliteit van hulpmiddelen zoals rolstoelen.



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

- dat het niet maanden duurt voor alles werkt. - de ontvangen hulp is goed, we hebben ook hulp gevraagd bij dingen die niet zijn gehonoreerd.

- incidenteel meer hulp voor grotere poetsklussen.

- Minder studenten inzetten - Een vaste hulp - Een vaste dag & tijd en goede communicatie over de plannen - standaard een keukentafelgesprek heb ik niet gehad.

- verzorging - eten - dagbesteding

?

? Er is een groot gebrek aan hulp in het huishouden mijn hulp – X heeft vanaf 1 september rugklachten en mag niet meer in het huishouden werken

.

1 contactpersoon voor alle hulpvragen

1 of 2 x in de week een plek om mensen te ontmoeten

80 minuten hulp in huishouden is weinig. En dit meer 1xp. week.

Aanspreekpunt bij mijn aanvraag voor individuele hulp bij WMO ben ik maanden lang van het kastje naar de muur gestuurd. Niemand nam verantwoordelijkheid.

Aanvulling méér uren hulp maar ook dat de voordeursdorpel wordt verlaagd

af en toe herhaal gesprek vanuit gemeente

afspraken nakomen

Afspraken nakomen, nu zit ik soms weken zonder hulp.

Al vinden wij 't raar ineens geen pgb meer te ontvangen bij alle andere gem. kreeg mijn mantelzorger betaalt voor zijn zorg. (al was dit een schijntje)

Als er spoed bij is om iemand te laten functioneren, dit met voorrang behandelen van geval tot geval bekijken.

als je al enig hulp hebt gekregen en je hebt door meer gezondheidsproblemen nog iets nodig ervoor open staan, is bij mij niet gebeurt

als mijn hulp ziek is of vakantie heeft krijg ik meestal geen hulp. Jammer!



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

Als ouder persoon, kon ik een beneden flatje krijgen. Direct (??) informeert en (??) - is afgewezen!!

als ze vakantie hebben hulp sturen in plaats van 3 weken niets

automatische deuropenners

ben blij met mijn vaste hulp.

Beter luisteren en net zo achterdochtig zijn.

beter luisteren naar wat nodig is en bij wie

Beter naar de zorgvraag kijken wat nodig is. Meer begrip voor de situatie tonen, bijv. traplift vergoeden als dit nodig is.

Betere afspraken tijdens de vakantie periode of ziekte van personeel.

Betere afstemming op persoonlijke situatie met ziektebeeld.

Betere communicatie door envida tijdens vervanging voor vaste hulp bv door vakantie/ziekte.

Bezoek aan poli MUMC+ vergt veel tijd door speelruimte in ophaaltijd en gaat niet rechtstreeks

bijvoorbeeld 1x per jaar kijken of de ondersteuning nog voldoende is.

Communiceren wie contactpersoon is voor WMO

contact onderhouden met onnibuzz om de problemen te bespreken

controle door de zorgaanbieder. Evaluatie met de zorgaanbieder.

Controle op de thuishulp.

dames die komen werken beter de Nederlandse taal kennen

Dat de aanvraag van o.a. scootmobiel sneller zou moeten. Heeft bij mij meer dan 6 maanden geduurd.

Dat de beloofde hulp ook komt. Tot 4x toe achtereen, kwam niemand. Ik heb gebeld met Tpost, zij beloofde dat er iemand kwam, maar 3x achtereen wachtte ik voor niks, 1x in aug. Heb toen zelf de hulp opgezegd.



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

dat het mogelijk is om vaker de hulp te krijgen

De beschikbare uren die ik ontvang zijn 1 uur en 20 minuten per week , ik zou graag mee ondersteuning door uitbreiding van de huidige tijd

De huishoudelijke hulp is nu te weinig. Ik heb 1 uur 40.

de huishoudelijke hulp niet zo vaak wisselen

De hulp die ik krijg is goed maar 2.5 uur is veel te weinig, daardoor kan ik niet tevreden zijn.

de hulp mogen geen buiten ramen poetsen het zou fijn zijn bvb 1 keer per half jaar dat je de mogelijkheden heb om via wmo een ramer wasser kan krijgen evt tegen een kleine extra vergoeding

De ondersteuning van de gemeente is prima alleen maak ik geen gebruik van de Omnibus. Ben behoorlijk ziekelijk en had voor de Omnibus graag een scootmobiel.

de post die de gemeente stuur zorgt bij mij voor zorgen en stress. Elk jaar moet ik weer opnieuw individueel inkomsttoeslag, energietoeslag en sportfonds regelen. Dat vind ik lastig.

de tijd is te kort

De wc is te laag beneden en er zit geen beugel voor mij op te trekken. De instap van de douche is te hoog.

Doe aub iets aan het aanbod van de huishoud hulp. Eerst wacht je maanden omdat er niemand beschikbaar is, dan komt er eindelijk iemand en dan melden ze zich om de haveklap ziek terwijl vervanging onmogelijk is. Met als gevolg dat mijn dochter, die zelf half invalide is, mij moet komen helpen om de woning een beetje op orde te houden....

Door de taalbarriere is communicatie soms moeilijk.

Duidelijkheid over invalidenparkeerkaart

een "vaste" hulp, die ook bij 'jou' past vind ik zeer belangrijk dus continuïteit. Geen losse hulpen meer, goede communicatie. -zelfstandige hulp- een gesprek persoonlijk

Een hoger aantal km zou heel fijn zijn.

Een vast aanspreekpunt voor client in de WMO.

Een vaste hulp op vaste tijden en tijdens vakantie ook 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?

eenmaal per jaar contact opneemt
Er komt te weinig uit van de gemeente. Je loop soms van het kasje na de muur
Er zijn zoveel handelingen bij hhh. Juist wat men vaak moeilijk kan, daar mag u verbetering in brengen.
geen financiële bedrag voor scootmobiel
geen mening
Gemeente personeel de client met respect dient te behandelen en hun machtepositie niet dienen te misbruiken wat te vaak gebeurt!!!
gesprek of stellen en het anders, situation wise inzien met de eigen gezond
graag 1 uur hulp extra
graag meer hulp in de huishouding
gratis vervoer voor bijstand - ontvangers, bijv. zoals nu projecten lopen in Limburg
Heb eigenlijk meer budget nodig, nadat ik gesprek heb gehad heb ik een (??) gekregen waardoor ik meer hulp nodig heb
Het collectief vervoer levert soms nog weleens problemen op.
Het is moeilijk als je PGB hebt om zelf hulp te zoeken.
Het toekennen van langdurige begeleiding, in plaats van toekenning van begeleiding voor de periode van 1 jaar.
huishoudelijk hulp: gaarne een vaste medewerker
Huishoudelijk oudere personen over de vloer is niet wenselijk!!! Iedere keer weer uitleg geven wat er moet gebeuren
Hulp bij de tuin. Ik snoei, maar dat kan ik niet wegbrengen (geen auto)
hulp in huishouding nodig.
Hulp wordt vergoed. De instanties die de vergoeding krijgen konden beter zijn.
hulp zoeken die bij de klanten past betet communicatie
hulpaanbod uitbreiden



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

Iets doen aan personeelstekort bij hulp in huishouding
Ik ben ouder geworden. Mijn man ook . Ik zou wel een beetje meer geholpen willen worden in het huishouden
Ik ben te goed voor dagopvang, maar voel me soms eenzaam
Ik en ik niet alleen, mis een stalling voor mijn scootmobiel dicht(er) bij mijn huis.
Ik heb 1.5 uur hulp in het huishouden, hierdoor kan niet alles gebeuren. Zou meer uren hulp kunnen gebruiken.
Ik heb gevraagd een buitenlander (??) zorg ondersteuning helaas gaat niet door
Ik heb HHhulp. Was heel erg nodig, 2x3 uur. Na gesprek thuis straks nog maar 3.75 uur. Door artrosereuma is dat onvoldoende om te redelijk leven.
Ik kan mijzelf goed behelpen tot nu toe
Ik kan niet meer strijken. Had graag een hulp die kan strijken. Heb maar 10 min.
Ik kan nog niet goed beoordelen omdat de huishoudelijke hulp nog niet is gestart
Ik ken veel mensen die woonondersteuning nodig hebben. De meesten weten niet wat de mogelijkheden zijn. Praktijk ondersteuners van HA zouden hiervan beter op de hoogte moeten zijn o.a. WMO.
Ik krijg 2 uur hulp p/w. Ik zou graag 4 uur p/w hulp krijgen vanuit mijn pgb.
Ik moet een garage aanhouden. A 79,56 euro per maand voor mijn scootmobieel. Hier zou ik financiële ondersteuning willen hebben.
Ik overzie het lastig en heb gelukkig de beschikking over een ergotherapeute die meedenkt. Informatie folder? Misschien is het er ook al.
Ik vind dat ik te weinig uren heb in de huishouding. Ik moet nog veel zelf doen ik heb een zieke man!
ik vind tot ik al veel eerder WMO nodig had en dit bespreekbaar moet ijn, buiten mijn ouders om.
Ik vroeg voor een taxi, ik vind de bus niet zo fijn
Ik zit wel steeds met het aantal uren hulp. Volgens de gemeente 2 uur en volgens zorg en zo 2 uur inclusief reistijd, dus eigenlijk 1 uur hulp.
Ik zou graag een uur per week meer huishoudelijke hulp willen ontvangen.



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

In eerste instantie hoeven wij niet te betalen. Nu betalen wij 20 euro p.mnd.

inloop douche zou veilig zijn en makkelijk. Jullie doen niks voor veiligheid van ouderen.

Inloopdouch uitstap is nu te hoog. Buiten bij voordeur zijn de stoepen te hoog met mijn rollator al gevallen een gelijke helling zou beter zijn.

invulling van hulp tijdens vakanties is nu niet mogelijk

ivm incontinentie zou het beter zijn als er meer gratis urine mogelijkheden in Maastricht

Jammer dat ik al een dag van tevoren het busje moet bespreken

kijk eens naar de leeftijd

Kijk naar de persoon en beperkt het vervoer neit omdat met (??) heeft verzonnen in de stad Maastricht

kijken of ze inderdaad kunnen poetsen, of anders betere instructie of kort meelopen met iemand

korte wachtlijsten

Kortere wachtlijst

kortere wachttijd

kortere wachttijden

Kwaliteit van rolstoel kun verbeteren.

kwijtschelding gemeente belasting.

Langdurige begeleiding toekennen i.p.v. begeleiding voor een periode van 1 jaar.

Langer hulp in de huishouding

Maandelijks bijdragen niet zo duur maken, scootmobiel niet in categorieën indelen



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

makkelijker in contact komen met de juiste persoon

meer communicatie

meer controle

meer controles aan huis- onverwacht

Meer ervaren hulpverleners!

Meer geld aan dagbesteding geven. Laatste jaren is deze achteruit gegaan mede door tekort aan personeel

meer hulp in de huishouding

meer hulp in de huishouding, ik sta op de wachtlijst

Meer hulp toekennen.

meer keus voor een betere scootmobiel die bij mij past

Meer mensen met je dossier kennis op de juiste plek, zodat je niet 20x hoeft te bellen met hetzelfde verhaal en doorverbinden.

Meer naar de wensen van de cliënten luisteren.

meer ondersteuning van mijn mantelzorg

Meer personeel in de verzorging, smaakvollere voeding

meer richten op de persoon.

meer tijd

meer uren huishoudelijke zorg

Mensen beter uitleggen als b.v. CZ een toezegging doet voor een half jaar b.v. douchekruk, trippelstoel tot de mensen maar moeten betalen er moet eerder aan de bel getrokken.



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

Middelen beschikbaar stellen voor hulp gedurende de zomermaanden (al enkele jaren met onderbreking van ondersteuning - kan niet altijd opgevangen kunnen worden door anderen). Gelijke situaties ook gelijk beoordelen (als het gaat over verbeteren toegang tot woning, drempels, aanbrengen douche steun etc.)

Mij sneller aan een aangepaste woning helpen met een lift kan geen trappen meer lopen.

Mijn moeder begrijpt niet dat er voor dezelfde werkzaamheden ander tijden worden toegekend

Minimaal 1x per jaar wissel van hulp. Deze reden is dat ze niet te eigen worden.

mobilitijd, tijdafspraken omnibuzz kan beter!

nadat mijn vaste hulp ziek werd heb ik vier keer ervaren hulp gehad was goed. Nu heb ik een vaste onervaren jong meisje. Het zou goed zijn als ze iets van richtlijnen zou krijgen, hoe ze het schoonmaken het beste kan aanpakken.

nee

niet bezuinige op de hulp

niet studenten sturen met een te jonge leeftijd!

Niet te snel iemand in een scootmobiel willen plaatsen maak per persoon een beoordeling voor behoud mobiliteit

Niet te ver omrijden bij de lange ritten. Naar Stein en Hoensbroek zit ik vaak veel te lang in de bus.

op gezetten tijden eenslijde mensen gaan praten

Poets ondersteuning wordt als 'onder de maat' ervaren. Mensen beter begeleiden voordat ze ingezet worden.

Regiotaxi zou twee zones verder moeten kunnen reizen gezien mijn familiale en sociale netwerk zich voornamelijk uitstrekt in heel Zuid-Limburg en een deel van Belgisch Limburg. Vooral dit laatste is een probleem omdat Valys niet in België mag reizen. Het lijkt me gepast om in het kader van aangepaste vervoersvoorzieningen voor mensen met een beperking Euregionaal te denken en te organiseren, gezien de vele contacten over de landsgrenzen.

Sneller kijken naar de aanvraag

sneller reageren

sneller toegang tot aangepaste woning er is bijna geen plek!



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

Te kort aan hulp in de huishouding.
te veel om te schrijven
tijdig vervangen van hulpmiddelen wanneer onderdelen niet meer te verkrijgen zijn (bijvoorbeeld bij oud model trap lift)
Toch iets meer tijd
Tot meerdere personen met omnibusbusje op zelfde adres kunnen opgehaalt
tussentijds evalueren.
Uitgave van folder of derg. Met de hulp mogelijkheden. Nu moeten ouderen vragen aan derden waar ze kunnen aankloppen.
Uitleg van de gehele procedure. Ook v. SVB en CAK
uitval ivm ziekte en vakantie opvangen.
Vaste mensen sturen bij ziekte of vakanties
Veel negatieve ervaringen met vervoer op maat, bijv. afspraken mbt ophalen
Verbetering van de huidige traplift
Vergoed meer HH uren en voorzieningen zoals wc beugels
vervanging bij vakantie of ziekte van vaste hulp
voor mensen wat een lichamelijke beperking hebben die BVB niet meer goed /kunnen lopen dat daar voor een regeling word getroffen voor hulp te krijgen voor hun brandgang schoon te maken want ik ben zelf gehndicapt en kan niet meer zonder krukken lopen en dan zou ik het heel fijn vinden als daar zoon regeling voorzou komen :-)
voor mij niets
Vooraf meer duidelijkheid over de voorwaarden. Ik mag bv. geen hond meenemen in het busje, terwijl dat wel o.a. mijn hulpvraag was.
Vragen of de aangeboden WMO nog voldoet of dat er wijzigingen nodig zijn.



III. Open antwoorden – Verbetersuggesties

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

waardeloos hulp

wat meer tijd is net wat weinig

We vroegen eigenlijk om een traplift. Deze werd afgewezen, omdat die over twee etages moest worden aangelegd en alleen aan de muurkant mocht worden bevestigd, waardoor de trap erg smal zou worden. Het door de gemeente genoemde alternatief (een verhuiskostenvergoeding naar een woning zonder trappen, ook geen trap bij de ingang van het gebouw) is weinig realistisch, want dergelijke woningen zijn in de regio heel zeldzaam. Dus die traplift hebben we nu maar op eigen kosten laten installeren. Niet aan de muurzijde en over twee etages. Ruimte genoeg naast de rails om gewoon naar boven te lopen. Mijnheer maakt daar meerdere keren per dag gebruik van, bevalt goed. Het pasje voor Omnibus, waar eigenlijk niet om gevraagd was, komt op zich wel van pas, maar wordt niet zoveel gebruikt

Wegens gezondheid word scootmobiel in winter weniger begruikt. 65 euro is duur grang in winter goedkoper.

wij hebben maar 1 uur +50minuten. Liever iets meer

Zelf nogeen bijdrage doen. Iedere maand laten vervullen en meer tijd voor de hulp is zeer weinig.

zie 8b

Zorgen dat vom ook komt opdagen. Tot 3x toe niet gekomen toen ik bij het zuikenhuis opgehaald moest worden!

