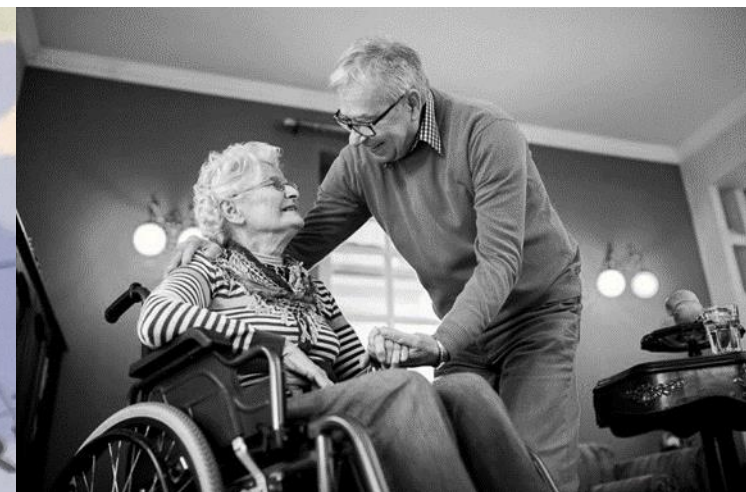
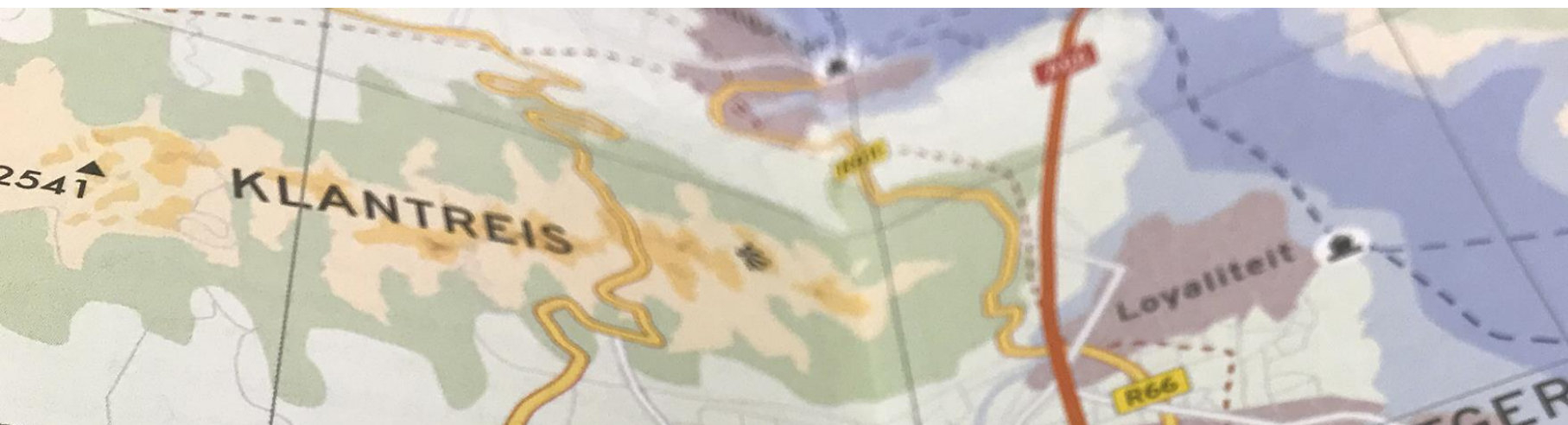




VERSLAG DIEPTE-INTERVIEWS



Gemeente Aalsmeer



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen	6
Resultaten diepte-interviews	9
• Contact met de gemeente	9
• Ondersteuning vanuit de Wmo	12
• Ondersteuning per soort hulp/ondersteuning	15
• Overall tevredenheid	22
• Effect	24
• Verbeterpunten	
• Gemeente	27
• Zorgaanbieder	28



INLEIDING



INLEIDING

In 2023 heeft MAGIS in opdracht van gemeente Amstelveen en Aalsmeer het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022 uitgevoerd. Om meer informatie te achterhalen over hoe het met de respondent gaat, wat bij hen speelt en of met de inzet van de voorzieningen het gewenste effect wordt behaald is een vervolgonderzoek uitgevoerd.

Voor dit vervolgonderzoek zijn respondenten uit beide gemeenten benaderd die hebben meegedaan aan het CEO Wmo 2022 en in dit onderzoek hebben aangegeven mee te willen werken aan een kwalitatief vervolgonderzoek. Met deze respondenten is vervolgens telefonisch een afspraak gemaakt voor een diepte-interview. De diepte-interviews zijn ook allemaal telefonisch uitgevoerd.

Er zijn per gemeente meerdere diepte-interviews uitgevoerd. De interviews duurden gemiddeld 30 minuten. In het aantal diepte-interviews is een verdeling gemaakt in de soort hulp/ondersteuning waar de cliënt gebruik van maakt. Het aantal gesprekken per soort voorziening is op de volgende slide te lezen. Deze rapportage gaat in op de resultaten van de interviews voor de gemeente Aalsmeer.

Bij de interpretatie van deze resultaten moet rekening worden gehouden met het gegeven dat het om een kwalitatief onderzoek (verdiepende interviews) gaat en daardoor de uitkomsten niet representatief zijn.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep

Wmo cliënten uit de gemeente Aalsmeer die hebben meegedaan aan het CEO Wmo 2022 en hebben aangegeven mee te willen doen aan een vervolgonderzoek.

Veldwerkmethode

Telefonische diepte-interviews

Veldwerkperiode

September 2023

Respons

Soort voorziening	Aantal interviews
Huishoudelijke hulp	11
Vervoerspas	6
Hulpmiddelen	5
Woonvoorzieningen	3
Individuele begeleiding	2
Dagbesteding	5
Totaal	32



BEVINDINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Bij de interpretatie van deze resultaten moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de uitkomsten niet representatief zijn.

Pluspunten

- Bijna alle respondenten benoemen dat de Wmo medewerkers vriendelijk en geduldig zijn. Ze voelen zich serieus genomen en er worden ook andere oplossingen voorgesteld door de medewerker.
- Iedereen waardeert en is blij met de hulp en ondersteuning die ze nu ontvangt.
- Respondenten kunnen langer zelfstandig blijven wonen door de hulp en ondersteuning van de Wmo en ze heeft geleid tot een betere kwaliteit van leven.
- Hulpmiddelen zoals bijvoorbeeld een scootmobiel of rollator hebben een positief effect op het leven van de respondent.

Aandachtspunten

- Respondenten benadrukken het belang van goede communicatie. Zij vinden het zeer belangrijk dat ze regelmatig op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de aanvraag.
- In de voorbereiding voor het uitvoeren van de verdiepende interviews zijn een aantal onderwerpen over het aanvragen en ontvangen van de Wmo ondersteuning aan de orde gekomen. Op deze manier is veel interessante en waardevolle informatie verzameld hoe het met de cliënt gaat en wat het effect van de ondersteuning is. Bij een eventueel vervolg is het ook interessant om in te gaan op een beperkt aantal onderwerpen en die verder uit te diepen. Daarnaast was de hulpvraag voor sommige respondenten al enige tijd geleden en hadden zij niet meer een actueel beeld van hoe het gesprek en de procedure is verlopen. Bij een eventueel vervolg is het goed hierbij ook de doelgroep duidelijker af te bakenen.



CONTACT MET DE GEMEENTE



CONTACT MET DE GEMEENTE

De meeste respondenten zijn niet bekend met een onafhankelijk cliëntondersteuner

Respondenten die het gesprek alléén hebben gevoerd benoemen dat ze zelf de aanvraag goed konden afhandelen zonder externe hulp. Ook geven zij aan dat ze niet wisten dat ze een onafhankelijke cliëntondersteuner konden inschakelen. In enkele gevallen is het gesprek telefonisch geweest in plaats van fysiek.

Respondenten die gebruik hebben gemaakt van hun eigen netwerk geven aan dat ze zich comfortabeler voelen als er een familielid of mantelzorger bij aanwezig is, omdat die hun situatie goed kent. Ook van deze groep respondenten wisten sommigen niet dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De twee respondenten die gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner die hen heeft geholpen bij het aanvragen van hulp via de Wmo geven aan dat ze niet in staat waren om het gesprek zelf te voeren. De cliëntondersteuner speelde een belangrijke rol in het stellen van de juiste vragen en heeft hen goed bijgestaan. Ze hadden niet zonder gekund mede omdat de familie te ver weg woont.

Was er iemand bij het gesprek aanwezig

Onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE	2
Iemand uit de omgeving	10
Niemand	20



GESPREK MET DE WMO MEDEWERKER OVER DE HULPVRAAG

Nagenoeg alle gevraagde hulp wordt toegekend

Er was duidelijkheid en overeenstemming tussen de respondenten en de Wmo medewerker over de benodigde hulp. De meeste respondenten weten welke hulp/ondersteuning ze nodig hebben. In enkele gevallen speelde de casemanager een cruciale rol in het coördineren van de gesprekken en het vinden van de juiste hulp/ondersteuning. In nagenoeg alle gevallen werd de hulp/ondersteuning die door de Wmo medewerker werd voorgesteld en die door de respondent gevraagd werd toegekend.

Wmo medewerkers zijn vriendelijk en geduldig en ze denken mee

De meeste respondenten geven aan dat de Wmo medewerkers zich goed inleven in hun situatie en meedenken over de benodigde hulp wat als zeer positief wordt ervaren. Respondenten voelen zich ook serieus genomen door de Wmo medewerkers, wat wordt onderstreept door vriendelijkheid en geduldig gedrag. Daarnaast geven enkele respondenten aan dat de Wmo medewerkers ook andere oplossingen hebben voorgesteld, zoals een aangepaste rolstoel en kleine hulpmiddelen. In sommige gevallen duurt het proces wel lang, maar de meeste respondenten zijn uiteindelijk tevreden met de hulp die ze krijgen.

Niet iedereen heeft een beschikking ontvangen

Er zijn afspraken gemaakt zoals het regelen van dagbesteding, huishoudelijke hulp en andere vormen van ondersteuning. Deze afspraken worden over het algemeen als duidelijk ervaren en zijn in de meeste gevallen ook schriftelijk vastgelegd. Niet iedereen heeft een beschikking van de gemeente gekregen die de toekenning van de hulp en ondersteuning formeel bevestigde. Sommige respondenten hebben echter wel een brief van de zorgaanbieder gekregen met de toekenning van de hulp en ondersteuning.



ONDERSTEUNING VANUIT DE WMO

ONDERSTEUNING VANUIT DE WMO

De ondersteuning vanuit de Wmo stelt respondenten in staat zelfstandig te blijven

Nagenoeg iedereen is blij en waardeert de ondersteuning die ze momenteel ontvangt. Ze vinden dat de hulp past bij hun behoefte. Zo wordt bijvoorbeeld de dagbesteding als positief ervaren, omdat het zowel fysiek als mentaal stimuleert. De huishoudelijke hulp wordt gewaardeerd omdat het helpt het huis schoon te houden. Respondenten die gebruik maken van hulpmiddelen vinden deze erg nuttig en ze verbeteren hun mobiliteit en onafhankelijkheid. Kortom: de ondersteuning helpt respondenten in het dagelijks leven en stelt hen in staat om zelfstandig te zijn.

Als de respondenten de hulp die ze momenteel ontvangen niet zouden hebben gekregen, zouden ze beperkingen ondervinden in hun dagelijks leven. In onderstaande tekstballonnen zijn enkele opmerkingen weergegeven.

“Dan had ik me ontzettend verveeld, geen dagindeling meer, nutteloze dag. Nu ontmoet je mensen en maak je praatjes.”

“Ik zou dan afhankelijk zijn van mijn kinderen.”

“Dan had ik een gewone taxi moeten nemen, maar dat is niet te betalen.”

“Dan zou ik particuliere hulp hebben moeten inhuren maar dat is te duur.”

“Ik was dan waarschijnlijk vervuild, ik kan namelijk niets meer zelf.”

“Als we dit niet hadden gekregen waren we van de brug afgesprongen.”

Van wie krijgt u de hulp

RMC	5
Aelsmeer Zorgcentrum	5
Thuiszorg Aelsmeer	4
Zorgsamen	3
Otolift	3
Inner-Art Zorgboerderij	3
Overig (zoals OTT of Vaede)	6

VERVOLG NA HET GESPREK MET DE WMO MEDEWERKER

De meeste respondenten accepteren de snelheid van de start van de hulp

De wachttijden tussen het ontvangen van de brief met de beschikking en het daadwerkelijk ontvangen van hulp variëren sterk, afhankelijk van de situatie en de specifieke zorgbehoeften van elke persoon. Sommigen hebben gemeld dat ze niet lang hebben hoeven wachten, terwijl anderen het als te lang hebben ervaren. Er zijn ook respondenten die de tijd tussen de brief en het starten van de hulp zich niet precies konden herinneren.

De respondenten accepteren de tijd tussen de ontvangst van de brief en de start van de hulp, zelfs als ze hadden gehoopt dat het sneller zou gaan. In sommige gevallen speelden administratieve of organisatorische factoren een rol bij de vertraging in de start van de hulp. De tevredenheid over de snelheid hangt af van hoe goed de hulp aansluit bij hun behoeften en hoe snel ze deze nodig hebben.

In de periode dat respondenten nog geen hulp kregen maar deze wel nodig hadden hebben respondenten veel zelf gedaan om zich te redden. Sommigen hebben hulp ontvangen van familieleden, vrienden of mantelzorgers, vooral als ze niet in staat waren om bepaalde dagelijkse taken zelfstandig uit te voeren. Enkele respondenten hebben contact gezocht met andere organisaties zoals de thuiszorg om ondersteuning te krijgen tijdens de periode voordat de Wmo hulp werd verleend.





VRAGEN PER SOORT HULP/ONDERSTEUNING

VRAGEN PER SOORT HULP/ONDERSTEUNING – HUISHOUDELIJKE HULP

Huishoudelijke hulp als positief ervaren

Respondenten die gebruik maken van huishoudelijke hulp ervaren dit over het algemeen als positief. De medewerkers zijn vriendelijk en zijn deskundig in het uitvoeren van hun taken. Hoewel sommige respondenten opmerken dat de toegewezen uren wellicht wat beperkt zijn, lijkt de hulp toch voldoende om het huis schoon en leefbaar te houden. Ook benoemen een aantal respondenten positief te zijn over de communicatie met de huishoudelijke hulp.

De ervaringen met wisselende hulpen variëren. Sommige respondenten hebben vooral een vaste hulp en zijn hier tevreden mee. Het zorgt voor continuïteit en vertrouwdheid. Anderen hebben veel wisselingen gehad wat af en toe ongemakkelijk was. Dit kwam mede doordat de hulpen niet goed Nederlands spraken of een gebrek aan ervaring hadden. Tijdens de vakantieperiode krijgen de meeste respondenten wel vervanging. Sommige respondenten geven aan er begrip voor te hebben als er geen vervanging is.

Over het algemeen gaat de voorkeur uit naar een vaste hulp, omdat dit zorgt voor stabiliteit en een betere verstandhouding tussen de hulp en de respondent. De tevredenheid van de vervangende hulp is vooral afhankelijk van hoe goed de vervangende hulp het werk doet en hoe goed de hulp past bij de behoeften en verwachtingen van de respondenten.



VRAGEN PER SOORT HULP/ONDERSTEUNING – INDIVIDUELE BEGELEIDING

Respondenten tevreden over de Individuele begeleiding

Eén respondent benoemt dat er een vertrouwd familielid, in dit geval haar dochter, aanwezig is bij de begeleiding wat bijdraagt aan het gevoel van comfort en gemak bij de begeleiding. Het belangrijkste doel is om de voortgang van Alzheimer te vertragen. Hierbij spelen dagbesteding en actieve betrokkenheid van thuis een rol.

De andere respondent ontvangt individuele begeleiding via het Persoonsgebonden Budget (PGB) omdat de Wmo de gewenste hulp niet had. Deze respondent heeft wel hulpmiddelen via de Wmo zoals huishoudelijke hulp, een scooter en een douchestoel. De respondent is met de individuele begeleiding zeer content ondanks dat het uurtarief hoger is dan normaal.



VRAGEN PER SOORT HULP/ONDERSTEUNING – DAGBESTEDING

Respondenten maken graag gebruik van dagbesteding mede vanwege het sociaal contact

De respondenten die gebruik maken van de dagbesteding zijn over het algemeen positief over de dagbesteding. Ze voelen zich er gelukkig bij, omdat het hen afleiding geeft en de mogelijkheid biedt om met andere mensen te praten. De dagbesteding draagt bij aan hun welzijn en gemoedstoestand maar óók aan die van de partner.

De toegekende dagdelen voor dagbesteding worden goed gebruikt en er zijn geen problemen met het benutten van deze service. De respondenten zijn zeer tevreden met de dagbesteding en maken er graag gebruik van om bezig te zijn en sociaal contact te hebben. Ze genieten er echt van. De meeste respondenten gaan meerdere dagen per week naar de dagbesteding.

Kortom, de dagbesteding is een waardevolle aanvulling op de zorg die de respondenten nodig hebben. Hierdoor hebben ze minder hulp van anderen, zoals familieleden en mantelzorgers nodig. De mantelzorgers en familieleden kunnen de zorgtaken beter managen en krijgen zelf ook wat meer rust.





VRAGEN PER SOORT HULP/ONDERSTEUNING – WOONVOORZIENING

De aanpassingen aan de woning maken het mogelijk zelfstandig te blijven wonen

Respondenten die gebruik maken van woonvoorzieningen van de Wmo benoemen dat woonhulpmiddelen zoals een traplift, hen aanzienlijk helpt bij hun zelfstandigheid. Deze voorzieningen hebben hen in staat gesteld om bepaalde dagelijkse activiteiten uit te voeren en zelfstandig te kunnen blijven wonen. Hierdoor hebben ze meer energie en kunnen ze de dagelijkse bezigheden beter aan. Een respondent geeft bijvoorbeeld aan dat hij zichzelf zonder de traplift niet had kunnen douchen of zelfstandig had kunnen wonen. Wel geeft een respondent aan dat ze geen alarm heeft gekregen dus als de traplift halverwege kapot gaat dan heeft zij een groot probleem.

De aanpassingen aan de woning hebben respondenten geholpen om zelfstandig te kunnen blijven wonen en ze zijn tevreden met de huidige woonsituatie. In onderstaande tekstballonnen zijn enkele opmerkingen weergegeven.

“Als ik deze woonvoorziening niet had gekregen had ik mij niet meer kunnen douchen en niet meer zelfstandig kunnen wonen.”

“Mijn woning is aangepast voor een gehandicapte en ik kan in deze woning ook oud worden.”

“De traplift geeft me meer energie en maakt het draaglijker. Zonder deze voorziening had het huis waarschijnlijk verbouwd moeten worden of hadden we moeten verhuizen.”

VRAGEN PER SOORT HULP/ONDERSTEUNING – HULPMIDDELEN

Hulpmiddel zoals scootmobiel, rolstoel of rollator heeft positief effect op het leven van de respondent

Respondenten die hulpmiddelen hebben ontvangen geven aan dat deze hulpmiddelen hun mobiliteit vergroot en hen helpt de dagelijkse activiteiten uit te voeren. Ze hebben meer energie en kunnen zich beter bewegen, zowel binnenshuis als buitenshuis. Respondenten zijn actiever geworden door het hulpmiddel en het heeft de kwaliteit van het leven aanzienlijk verbeterd.



“Ik ben niet mobieler of actiever geworden maar wel positiever. Ik kan nu vaker en makkelijker weg.”

“Ik ben zeker mobieler, ik kan gaan en staan waar ik wil.”

“De traplift gebruik ik elke dag om naar boven te gaan. Zonder dit hulpmiddel kom ik niet boven.”

VRAGEN PER SOORT HULP/ONDERSTEUNING – WMO VERVOERSPAS

Respondenten missen een begeleiderspas

Respondenten die aangeven gebruik te maken van het Wmo vervoer ervaren deze als een nuttige service en de vervoerspas is gemakkelijk aan te vragen. Sommigen maken er vaker gebruik van dan anderen, afhankelijk van hun mobiliteit en andere beschikbare opties. De pas wordt voornamelijk gebruikt voor medische afspraken, bezoeken aan familie en vrienden, maar ook voor uitjes en het doen van boodschappen. Het biedt de gebruikers de nodige mobiliteit om deze activiteiten uit te voeren. Enkele respondenten missen wel de begeleidingspas omdat ze niet in staat zijn, zich na aankomst op hun bestemming zelfstandig te redden. Er móet een begeleider mee.

De ervaringen met de nieuwe vervoerder sinds november 2022 variëren. Enkele respondenten merken duidelijke verbeteringen en andere respondenten ervaren geen verschil. De respondenten die een duidelijke verbetering merken geven aan dat de nieuwe vervoerder op tijd rijdt of belt als ze later is. Ook het personeel is vriendelijk. Er is ook een respondent die niet tevreden is. Er wordt soms omgereden waardoor de rit lang duurt en de communicatie is niet goed.





TEVREDENHEID MET DE HULP/ONDERSTEUNING



TEVREDENHEID MET DE HULP/ONDERSTEUNING

Respondenten zijn tevreden met de hulp die ze ontvangen

De respondenten zijn over het algemeen tevreden met de hulp die ze ontvangen en deze hulp komt overeen met wat aanvankelijk was aangevraagd. Slechts enkele respondenten geven aan dat ze nog wachten op een bepaalde vorm van hulp, zoals extra uren huishoudelijke hulp of een traplift. Ze verwachten echter dat dit op korte termijn wordt geregeld. De tevredenheid met de hulp en ondersteuning is onder andere te danken aan de verbeterde mobiliteit en zelfstandigheid die ze ervaren dankzij deze hulp en ondersteuning. In onderstaande tekstballonnen staat een aantal van de gegeven antwoorden weergegeven.

“Ik ben heel tevreden met het vervoer. RMC doet het prima en de chauffeurs zijn vriendelijk en behulpzaam.” - *vervoersp*

“Ja, ik krijg de hulp die is afgesproken en ben hiermee heel tevreden. Ik had echter verwacht dat het sneller zou gaan omdat ik deze indicatie zes jaar geleden ook al had.” - *hulpmiddel*

“IK ben tevreden maar het mag iets meer worden. Ik heb kunst knieën en bukken gaat absoluut niet meer.” - *huishoudelijke hulp*

“Door de dagbesteding voel ik me prima en dat geeft mij voldoening. Zonder deze dagbesteding zou ik in een diep gat terugvallen.” - *dagbesteding*

“Ik ben heel dankbaar voor de hulp die ik krijg. Daar is Nederland groot in....” - *vervoersp*

“Zeer tevreden echter de hulp kan niet strijken of ramen lappen, daar is ze slecht in.” - *huishoudelijke hulp*

“Ik ben zeer tevreden omdat ik nu meer kan doen omdat ik naar boven kan.” - *woonvoorziening*



EFFECT VAN DE HULP/ONDERSTEUNING



EFFECT VAN DE HULP/ONDERSTEUNING

De hulp/ondersteuning is van cruciaal belang voor het dagelijkse leven en welzijn

De hulp die de respondenten ontvangen heeft in de meeste gevallen een positieve verandering of verbetering in het leven van de ontvangers teweeggebracht. Voorbeelden hiervan zijn:

- De hulp/ondersteuning heeft geleid tot een verbetering in de kwaliteit van leven en het heeft geholpen bij het gevoel van welbevinden.
- Het bijwonen van dagbesteding en het ontvangen van huishoudelijke hulp wordt als zeer waardevol ervaren.
- Het leven is min of meer hetzelfde gebleven, maar het wordt als makkelijker ervaren, omdat de hulp/ondersteuning de taken verlicht die anders moeilijk zouden zijn geweest.
- De hulp/ondersteuning heeft bijgedragen aan het behouden van de zelfstandigheid, waardoor respondenten zich beter kunnen redden in hun dagelijkse activiteiten.

De hulp en ondersteuning die de respondenten ontvangen is van cruciaal belang voor hun dagelijkse leven en welzijn. Als ze deze hulp niet zouden hebben ontvangen zouden er verschillende uitdagingen en beperkingen zijn geweest. Velen zouden moeite hebben gehad om dagelijkse taken uit te voeren zoals schoonmaken en boodschappen doen. Sommige respondenten geven aan dat er een grotere afhankelijkheid zou zijn geweest van familieleden of particuliere hulp.

ANDERE VORMEN VAN HULP/ONDERSTEUNING

Combinatie formele en informele zorg belangrijk voor het welzijn van de respondenten

Respondenten geven aan dat ze, naast de hulp die ze vanuit de Wmo hebben ontvangen, ook andere vormen van hulp en ondersteuning krijgen. Velen ontvangen hulp van familieleden, zoals partners en kinderen. Sommige respondenten ontvangen hulp van vrienden en burens wat kan variëren van kleine taken tot sociaal contact. Ook zijn er respondenten die particuliere hulp hebben ingeschakeld. Een combinatie van deze formele en informele zorg en ondersteuning speelt een belangrijke rol in het welzijn en zorg van de respondenten.

Over het algemeen zijn de meeste respondenten op dit moment tevreden met de hulp die ze ontvangen. Sommigen geven wel aan dat ze éxtra hulpmiddelen, zoals trapliften en badkamerhulpmiddelen zouden kunnen gebruiken. Enkele respondenten benoemen specifieke behoeften aan praktische hulp, zoals huishoudelijke hulp of hulpmiddelen voor persoonlijke verzorging. Ook zijn er respondenten die aangeven dat ze graag meer contact willen hebben met anderen, zoals het aanvragen van een “maatje” via de Wmo om sociale interactie te bevorderen.





VERBETERPUNTEN – GEMEENTE

De verbeterpunten voor de gemeente die zijn gegeven door de respondenten met betrekking tot het aanvragen van hulp via de Wmo zijn heel divers. Hieronder staan enkele punten weergegeven:

- **Verbetering van de communicatie:**
Sommige respondenten benadrukken het belang van duidelijke communicatie zoals tijdige updates over de voortgang van de aanvraag. Ook willen respondenten graag meer transparantie over de werkwijze van de Wmo, wat de Wmo allemaal voor je kan doen en hoe en wat je daarvoor moet aanleveren.
- **Snellere afhandeling:**
Enkele respondenten merken op dat de goedkeuring of afwijzing van de aanvragen (te) lang op zich laat wachten.
- **Bereikbaarheid en klantvriendelijkheid:**
Een aantal respondenten heeft moeite met de bereikbaarheid van de gemeente.
- **Proactieve benadering:**
Sommige respondenten vinden dat de gemeente proactiever zou moeten zijn in het inschatten van toekomstige behoeften bij bepaalde diagnoses om onnodige vertragingen te voorkomen.
- **Meer aandacht voor gezinsleden:**
Sommige respondenten geven aan dat de behoeften en belasting van gezinsleden beter moet worden meegewogen bij het beoordelen van de aanvragen.



VERBETERPUNTEN – ZORGAANBIEDER

Enkele verbeterpunten die zijn gegeven door de respondenten met betrekking tot de zorgaanbieder of organisatie zijn als volgt:

- **Personeelstekort:**

Er wordt door enkele respondenten opgemerkt dat er een personeelstekort is bij de zorgaanbieder wat kan leiden tot vertragingen en wisselingen van personeel. Ook zou hier duidelijk over gecommuniceerd moeten worden door de zorgaanbieder. Ze geven aan dat het aannemen van meer en goed opgeleid personeel een verbeterpunt kan zijn.

- **Communicatie:**

Enkele respondenten benoemen dat er behoefte is aan duidelijke communicatie, vooral bij wisselingen in het personeel.

- **Vervanging bij afwezigheid:**

Respondenten vinden het belangrijk dat er adequate vervanging beschikbaar is als de gebruikelijke hulpverleners afwezig zijn. Enkele respondenten merken op dat dit soms een probleem kan zijn zoals bij mensen met COPD of hartproblemen.

- **Terugkoppelingen en feedback:**

Sommige respondenten stellen voor om actiever contact te onderhouden en feedback te verzamelen over de geleverde zorg.

- **Tijdige levering van hulpmiddelen:**

Er waren opmerkingen over vertragingen bij de levering van hulpmiddelen, zoals bijvoorbeeld een nieuwe accu voor een scootmobiel.



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

