

<aanhef_1> <naam>

<adres>

<postcode en plaats>

Ons kenmerk	2020/1068450
Datum	10 november 2020
Afdeling	Maatschappelijke ondersteuning
Contact	Helpdesk Zorgfocuz
Telefoon	050 205 3014
E-mail	helpdesk@zorgfocuz.nl
Bijlage(n)	2; vragenlijst en retourenvelop

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Geachte <aanhef_2> <naam>,

U ontvangt deze brief met enquête omdat u in 2020 zorg of ondersteuning heeft ontvangen van de gemeente. Voorbeelden van deze ondersteuning zijn hulp in het huishouden, RegioRijder, een rolstoel of scootmobiel, een woningaanpassing, ambulante begeleiding of dagopvang.

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen met deze ondersteuning. Daarom willen we u vragen de enquête in te vullen. Met deze informatie kunnen we, waar nodig, onze werkwijze verbeteren.

We begrijpen dat het voor iedereen momenteel moeilijke tijden zijn. Uw ondersteuning is mogelijk veranderd door corona. Omdat we ook graag uw mening horen over de gevolgen van de coronasituatie voor u en de ondersteuning die u heeft ontvangen, zijn hierover vragen toegevoegd aan de enquête.

U kunt de bijgevoegde papieren vragenlijst invullen en kosteloos terugsturen in de bijgevoegde retourenvelop.

U kunt ook meedoen door de vragenlijst online in te vullen. Dit kunt u doen door de volgende link in te typen in de adresbalk op uw computer, laptop of tablet:

Website:	www.mijn-onderzoek.nl/meedoen
Inlogcode	<token>

Lukt het u niet om de vragenlijst zelf in te vullen? U kunt de vragen ook met hulp van een vriend of familielid beantwoorden.



**Gemeente
Haarlem**

ZorgfocuZ voert het onderzoek uit

Het onderzoek naar de ervaringen van Wmo-cliënten wordt in opdracht van de gemeente Haarlem uitgevoerd door ZorgfocuZ. Zij versturen daarom deze vragenlijst. ZorgfocuZ zorgt ervoor dat uw gegevens strikt vertrouwelijk worden behandeld. De gemeente of zorgverleners weten niet welke antwoorden u heeft gegeven. Het invullen van de vragenlijst heeft geen invloed op de zorg of ondersteuning die u ontvangt. Deelname is geheel vrijwillig.

Vragen?

Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek, of wilt u zich afmelden? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk van ZorgfocuZ: e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl, telefoon: 050 - 205 30 14 (op werkdagen van 9.00-17.30 uur; normale telefoontarief geldt hiervoor) of WhatsApp: 050 -205 30 14. Vermeld hierbij de volgende code: <token>.

Wij danken u bij voorbaat hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Marie-Thérèse Meijs
wethouder Haarlem

GEMEENTE HAARLEM – KWALITEIT VAN DE WMO

- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel./ WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl. Vermeld hierbij de volgende code: **<token>**
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (x) en kruis het juiste hokje aan.

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

U krijgt één of meerdere vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een rolstoel of bezoek aan een activiteitscentrum of dagopvang. De volgende vragen gaan over wat u van deze zorg/ondersteuning vindt.



	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

De volgende vragen gaan over het effect van de ondersteuning op uw leven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
3. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

UW ERVARINGEN MET <NAAM AANBIEDER>

U krijgt zorg of ondersteuning van één of meerdere aanbieders. De volgende vragen gaan specifiek over uw ervaringen met <NAAM AANBIEDER>.

6. Welke ondersteuning krijgt u van <NAAM AANBIEDER>? (meerdere antwoorden mogelijk)



- | | |
|---|--|
| ☐ Hulp in het huishouden | ☐ Woningaanpassing |
| ☐ Begeleiding | ☐ Rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets |
| ☐ Beschermd of beschut wonen | ☐ Dagopvang |
| ☐ RegioRijder | |

Kunt u voor de volgende vormen van zorg/ondersteuning die u ontvangt aangeven hoe tevreden u bent?

(Als u een vorm van ondersteuning niet ontvangt dan kunt u de antwoordoptie 'Geen mening/N.v.t.' aankruisen)

	Zeerv tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Geen mening/N.v.t
7. Hulp in het huishouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Begeleiding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Beschermd of beschut wonen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. RegioRijder	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Woningaanpassing	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Dagopvang	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Ontvangt u ondersteuning vanuit een Persoonsgebonden Budget (PGB)?

- ☐ Ja, namelijk van: _____ (naam aanbieder)
- ☐ Nee

15. Komt <NAAM AANBIEDER> de gemaakte afspraken over de inzet van zorg of ondersteuning na?

- ☐ Nee, helemaal niet
- ☐ Een beetje
- ☐ Grotendeels
- ☐ Ja, helemaal
- ☐ Niet van toepassing / weet ik niet

16. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van <NAAM AANBIEDER>? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

EFFECT VAN CORONA OP UW ONDERSTEUNING

Het corona/covid-19 virus heeft mogelijk invloed gehad op uw ondersteuning.



	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/n.v.t.
17. Ik ben tevreden over hoe <NAAM AANBIEDER> met de gevolgen van corona is omgegaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐

18. Tijdens corona is de ondersteuning die ik ontvang:

- ☐ Gelijk gebleven → Ga door naar vraag 22
- ☐ Veranderd

Indien uw ondersteuning/hulp tijdens corona is veranderd, horen wij graag uw ervaringen.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/n.v.t.
19. Ik ben tevreden over de veranderde (inzet van de) ondersteuning (bijv. videobellen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Ook na corona zou de ondersteuning voor mij zo kunnen blijven	☐	☐	☐	☐	☐	☐

21. Doordat de ondersteuning anders is/wordt gegeven, is mijn zelfredzaamheid:

- ☐ Veel slechter geworden
- ☐ Een beetje slechter geworden
- ☐ Gelijk gebleven
- ☐ Een beetje beter geworden
- ☐ Veel beter geworden
- ☐ Geen mening/n.v.t.

TOT SLOT

22. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning? (denk bijv. aan de kwaliteit van de ondersteuning, opmerkingen m.b.t. uw zorgaanbieder, de effecten van het coronavirus op uw ondersteuning etc.)

Hartelijk bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop

