Cliëntervaringsonderzoek 2024

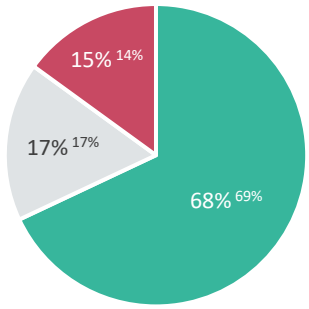
Gemeente Meierijstad – Wmo

Onderzoeksbureau ZorgfocuZ voert samen met de gemeenten in de Regio Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) het cliëntervaringsonderzoek over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit. De doelgroep van dit onderzoek is tweeledig en bestaat uit inwoners die in 2024 een aanvraag voor een voorziening Wmo hebben gedaan (*toegang*); en uit inwoners die in 2024 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening vanuit de Wmo (*kwaliteit en effect)*. Meedoen kon schriftelijk, online (via een website of QR-code) of telefonisch (via de helpdesk van ZorgfocuZ). In deze factsheet worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek gepresenteerd waarbij de score van 2023 ook vermeld staat. De resultaten van dit onderzoek voor de gehele regio Noord-Brabant Oost staan in een online rapportagetool waar de gemeente toegang toe heeft. Het kan zijn dat resultaten niet exact overeenkomen als gevolg van afrondingsverschillen.

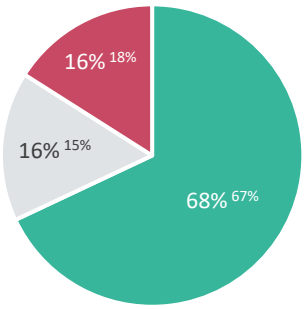
Responsoverzicht

Toegang	
Uitnodigingen	2623
Respondenten	815
Respons totaal	31%
Kwaliteit	
Uitnodigingen	1000
Respondenten	318
Respons totaal	32%

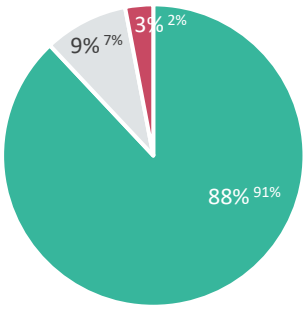
Het aanvraagproces



Wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag

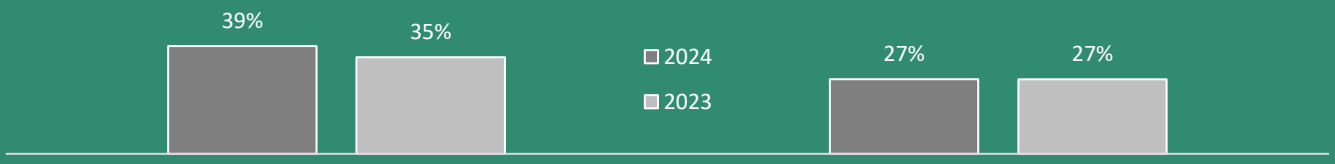


Werd snel geholpen



Voelde zich serieus genomen

Cliënten die wel bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner (links)
Cliënten die er wel gebruik hadden willen maken áls zij het hadden geweten (rechts)



Het gesprek



94% | 95%

zegt dat ze met respect behandeld worden



94% | 93%

vindt dat de Wmo-consulent goed luisterde



94% | 95%

geeft aan dat ze alle vragen konden stellen



91% | 91%

geeft aan dat alle besproken punten in het verslag staan

Door afrondingsverschillen kan het zijn dat de som van de percentages niet uitkomt op exact 100%.
Kleuren: groen is '(helemaal) eens', grijs is 'neutraal' en rood is '(helemaal) oneens'.

De oplossing

84% | 78%

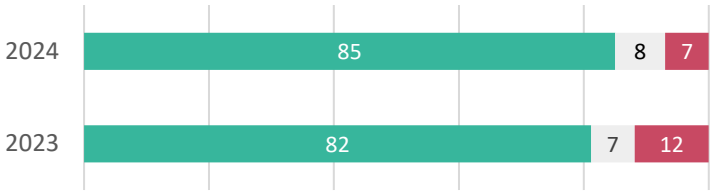
zegt dat de gekozen oplossing aan de behoefte voldoet

7,8 | 7,7

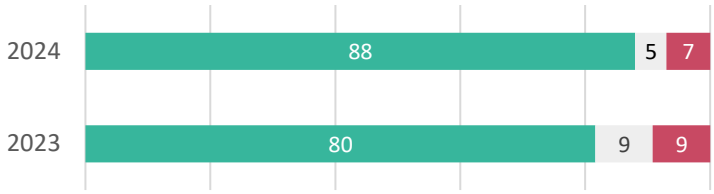
is het cijfer voor de manier waarop de gemeente geholpen heeft bij de aanvraag

De kwaliteit

De ondersteuning is van goede kwaliteit (in %)



De ondersteuning past goed bij de hulpvraag (in %)



"Ik ben heel blij met de vastigheid van de begeleiding. Ik heb echt het idee dat ik een relatie heb opgebouwd met iemand die mij begrijpt en snapt wat ik nodig heb."

"Heel fijn dat ik geholpen wordt, zonder hulp zou het niet lukken."

Het resultaat

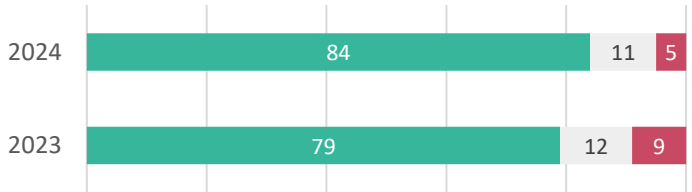
87% | 79%

is tevreden met het resultaat van de ondersteuning

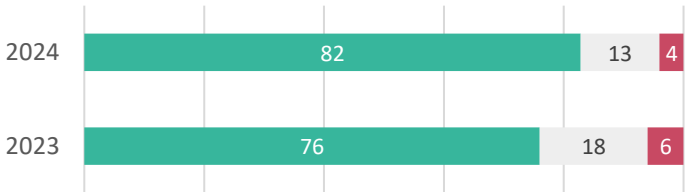
8,0 | 7,6

is het cijfer voor de ondersteuning van de zorgaanbieder

Cliënten kunnen zich beter zelfstandig redden (in %)



Cliënten voelen zich beter (in %)



Door afrondingsverschillen kan het zijn dat de som van de percentages niet uitkomt op exact 100%.
Kleuren: groen is '(helemaal) eens', grijs is 'neutraal' en rood is '(helemaal) oneens'.