Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021

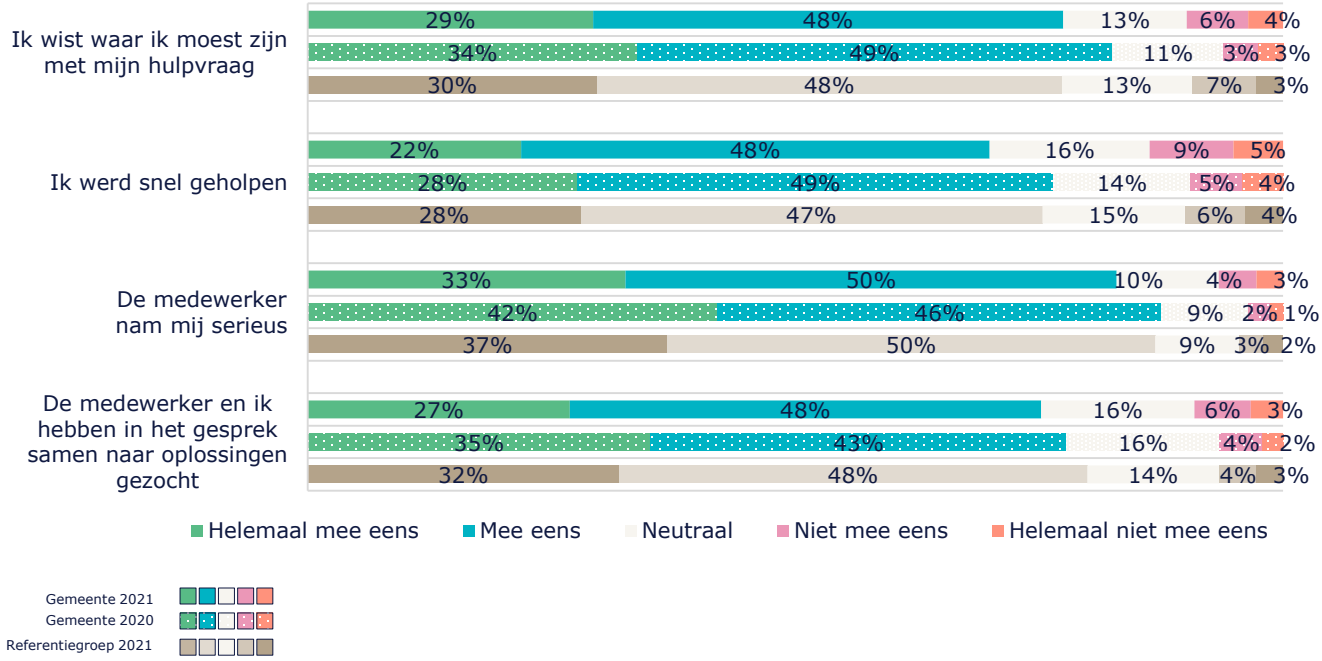
Deze factsheet geeft inzicht in de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo.
Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de cliënten die gebruikmaken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. Er dient gebruik te worden gemaakt van een vragenlijst die ingaat op de drie thema's toegang, kwaliteit en effect.

Uw gemeente heeft ervoor gekozen gebruik te maken van de tien standaardvragen, aangevuld met enkele eigen vragen over huishoudelijke hulp en eenzaamheid.

In totaal zijn in uw gemeente 1.016 vragenlijsten verzonden en 372 vragenlijsten ingevuld. Daarmee is het responspercentage **37%**.
Hiermee zijn de resultaten representatief bij 95% betrouwbaarheid en 5% foutmarge.
In de referentiegroep is het responspercentage **40%**.

In de vragenlijst is de Wmo-cliënten een aantal uitspraken voorgelegd en is aan hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn. Onderstaande figuren geven de ervaringen van uw Wmo-cliënten weer afgezet tegen het gemiddelde van het voorgaande jaar en het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep.*

Contact



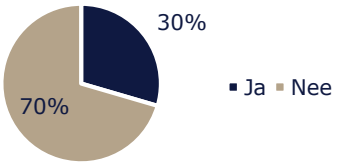
Respondenten opnieuw tevreden over contact met gemeente, wel is kleine daling zichtbaar
Evenals vorig jaar zijn de respondenten zeer tevreden over hun contact met de gemeente, al zijn de scores wat lager dan vorig jaar en de referentiegroep. Toch is 70% tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen en is er volgens 75% samen naar een oplossing gezocht. Ook geeft 83% van de respondenten aan serieus genomen te zijn door de medewerker en wist 77% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag.

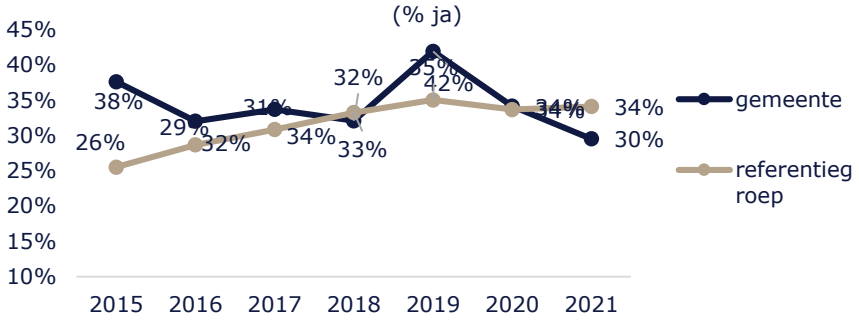
*De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Duiven, Westervoort, Oostzaan, Rijswijk, West Maas en Waal, Wormerland, Hoeksche Waard, Voorst, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Lelystad, Berkelland, Smallingerland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Best, Apeldoorn, Doetinchem, Den Haag, Waalwijk, Beek, Kaag en Braassem, Nieuwkoop, Oude IJsselstreek, Gorinchem, Aalten, Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Oost Gelre, Bronckhorst, Sittard-Geleen, Heeze-Leende, Molenlanden, Zoetermeer, Valkenswaard, Amsterdam, Brummen, Alkmaar, Maasdriel, Edam-Volendam, Montferland, Katwijk, Waddinxveen, Rijssen-Holten, Barneveld.

BMC YACHT GROUP

Bekendheid cliëntondersteuner

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



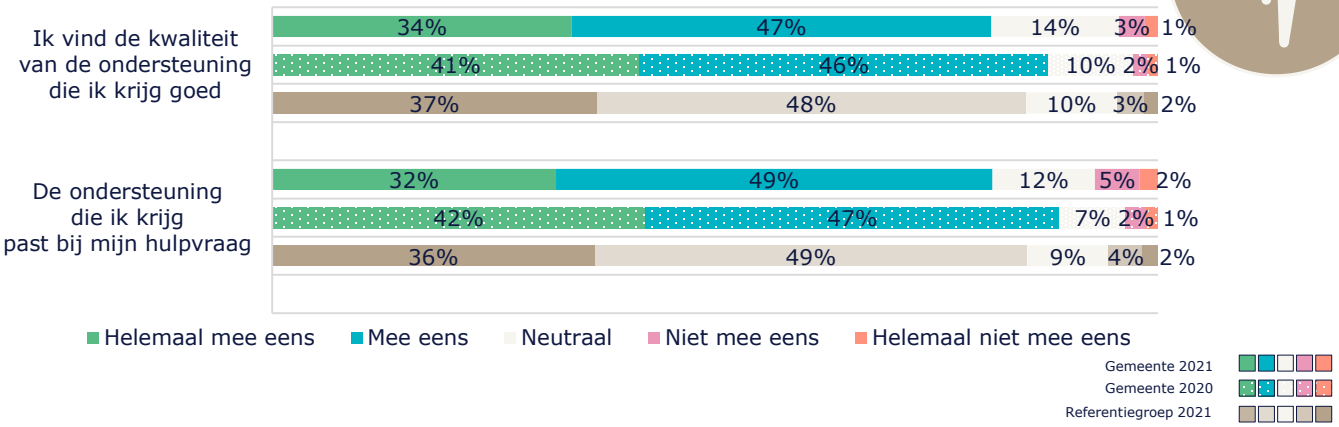


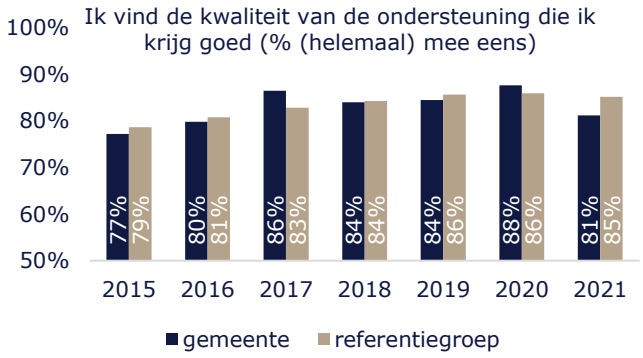
Bekendheid cliëntondersteuner afgenomen

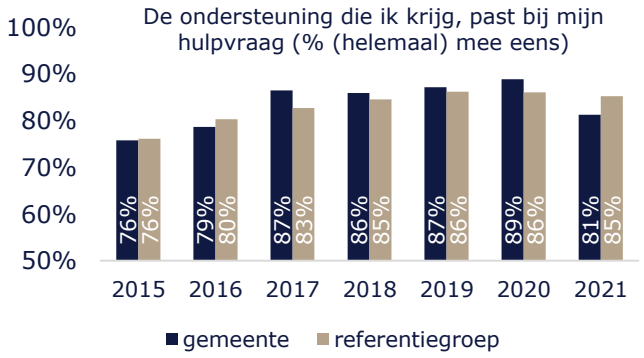
In uw gemeente is 30% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning.

De bekendheid is afgenomen ten opzichte van de vorige meting (33%) en de jaren daarvoor. Ook is de bekendheid kleiner dan in de referentiegroep (34%).

Kwaliteit ondersteuning

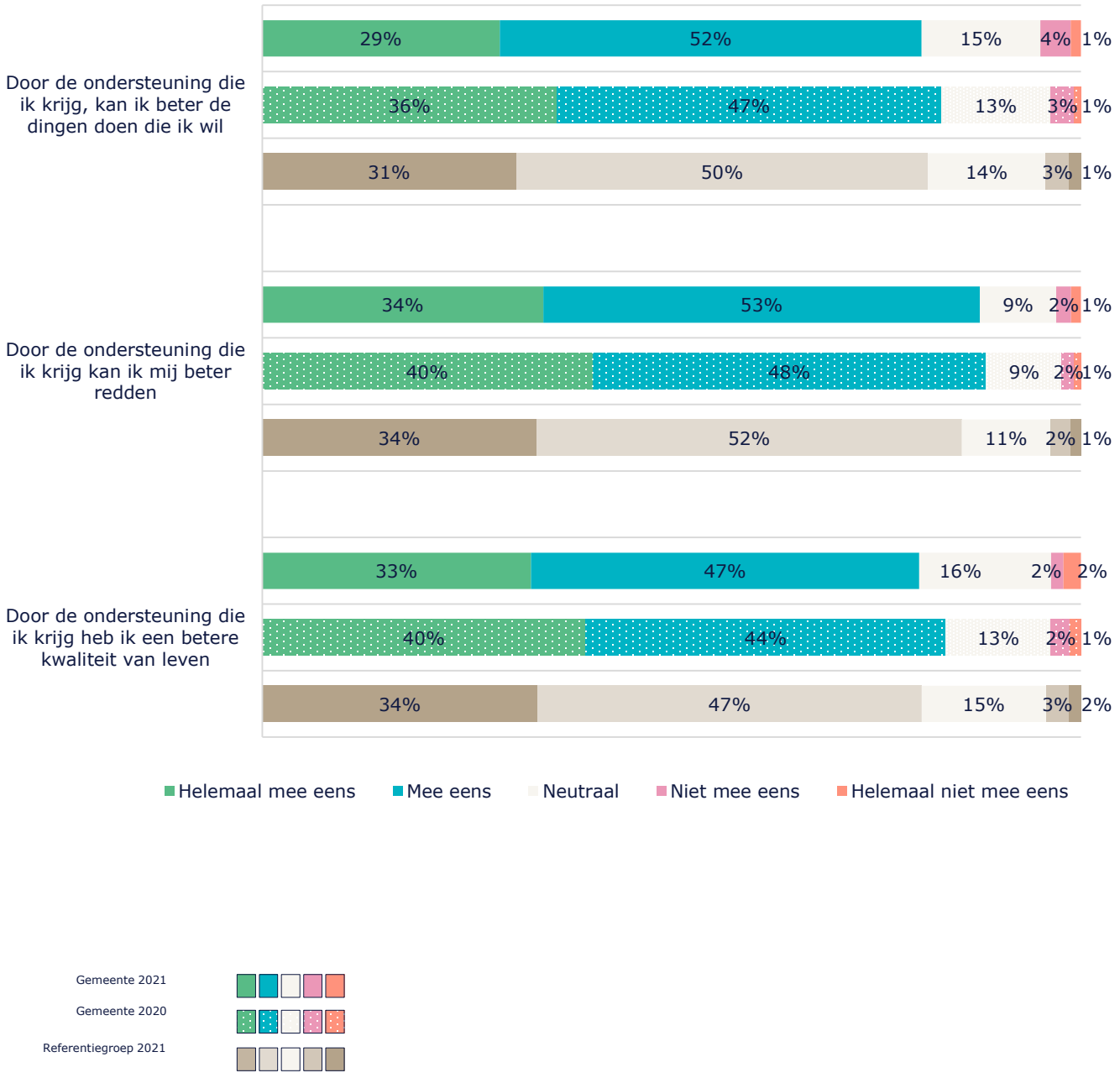






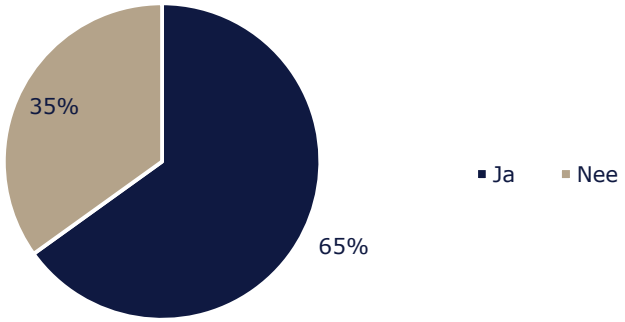
Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner afgenomen, kwaliteit minder hoog ervaren
Een iets kleiner deel van de respondenten dan vorig jaar weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (30%). Dit is eveneens lager dan de referentiegroep. 81% van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning goed is. Deze score is wel iets lager dan de referentiegroep (85%). Ook geeft 81% aan dat de ontvangen ondersteuning bij de hulpvraag past. Dit is eveneens lager dan vorig jaar (89%) en de referentiegroep (86%).

Effect ondersteuning

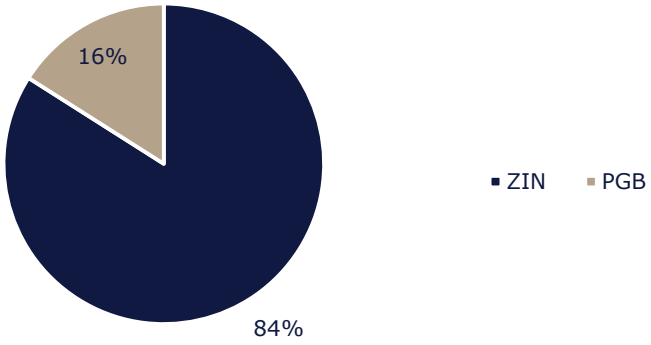


Effect wordt telkens door minimaal 80% van de respondenten als groot ervaren.
Hoe groot het effect van de ondersteuning is, is met drie stellingen uitgevraagd. 81% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning beter alles kunnen doen wat zij willen. 87% kan zich beter redden en 80% heeft een betere kwaliteit van leven door de hulp. De resultaten zijn gelijk aan de referentiegroep en gemiddeld net iets lager dan vorig jaar.

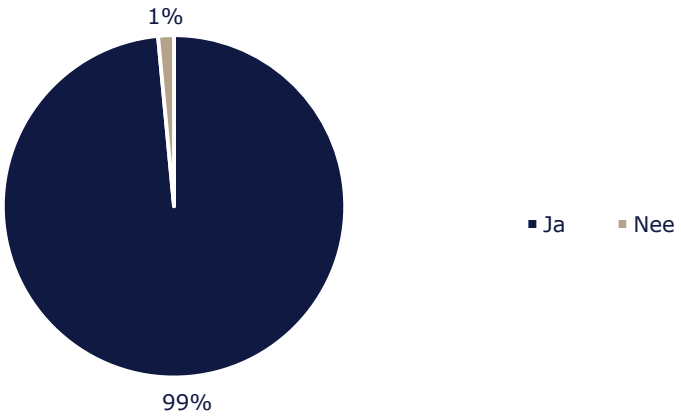
Heeft u huishoudelijke hulp via de Wmo?



Ontvangt u deze hulp in de vorm van zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (PGB)?

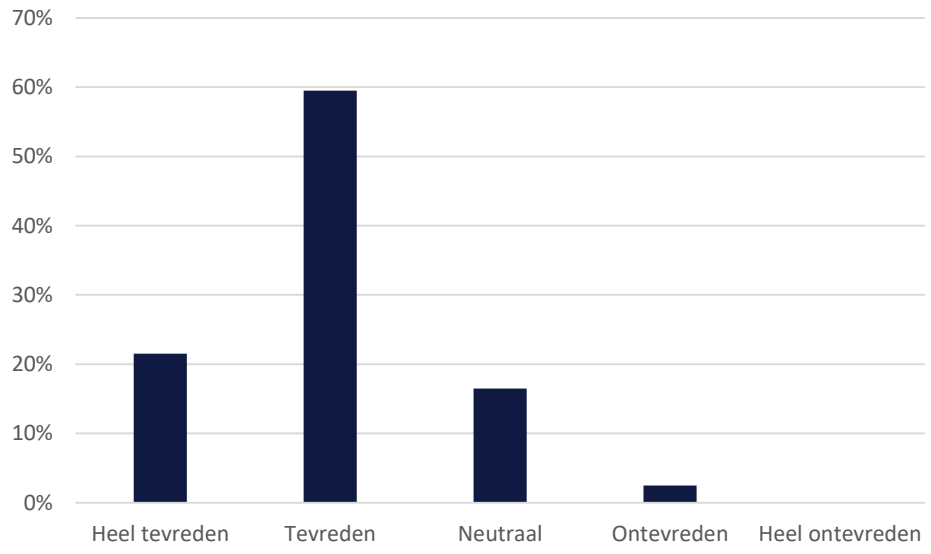


Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen?

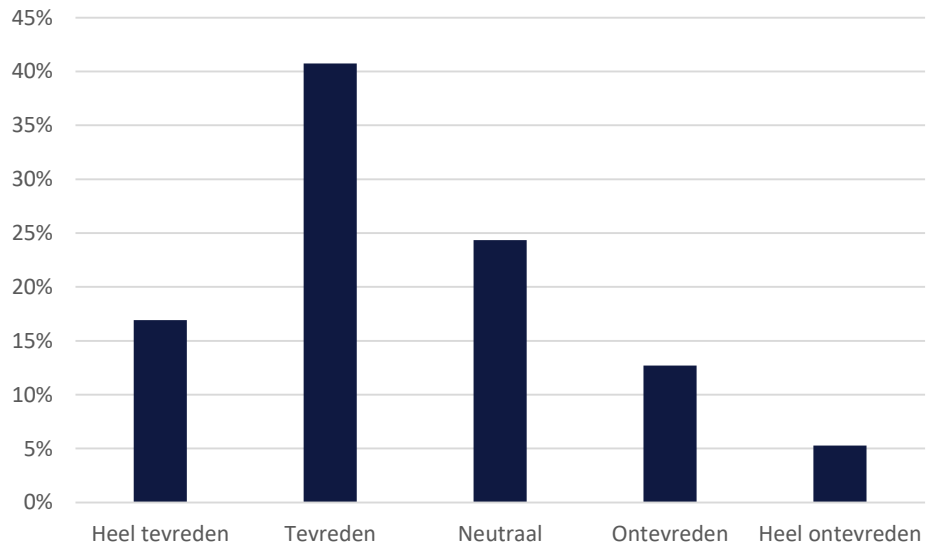


De huishoudelijke ondersteuning wordt voornamelijk via ZIN geboden en wordt bijna voor de volle 100% uitgevoerd.
Het grootste deel van de respondenten ontvangt huishoudelijke hulp. Maar liefst 65% van de respondenten ontvangt in ieder geval deze vorm van ondersteuning. Aan de cliënten die hebben aangegeven huishoudelijke ondersteuning te ontvangen is gevraagd of zij deze via zorg in natura of via een pgb ontvangen. Hieruit blijkt dat 84% ondersteuning via ZIN en 16% via een pgb inkoopt. 99% van de respondenten stelt dat zij daadwerkelijk de toegewezen huishoudelijke hulp hebben ontvangen.

Zo ja, hoe tevreden bent u over de (telefonische) bereikbaarheid?

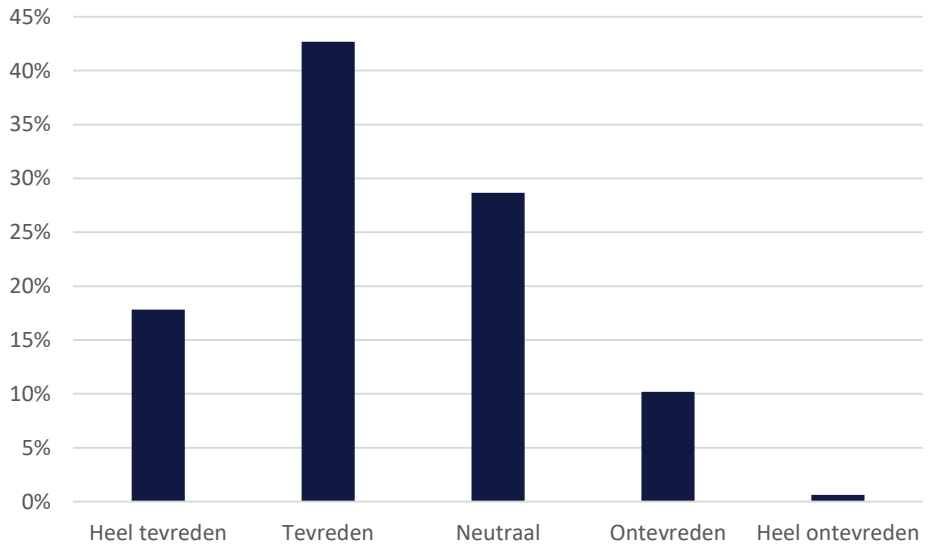


Zo ja, hoe tevreden bent u over vervanging bij afwezigheid van uw hulp?

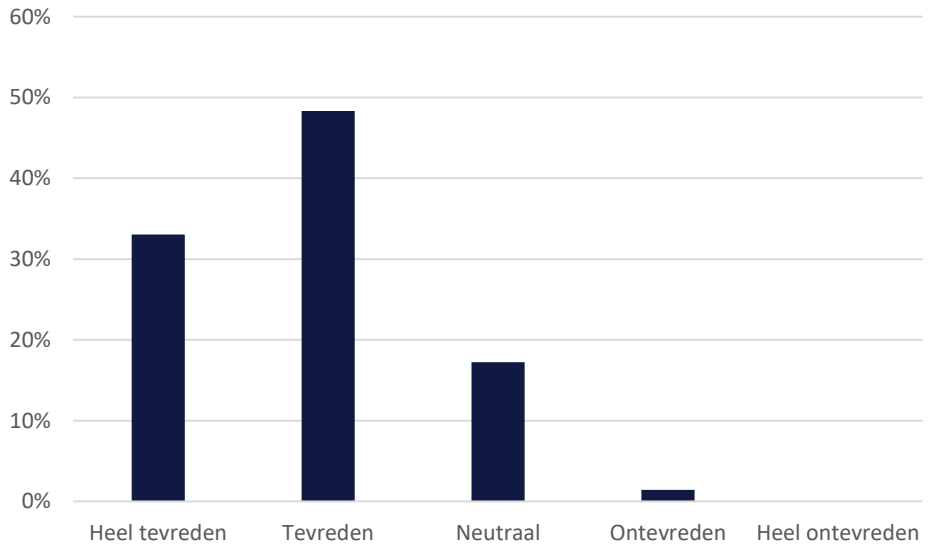


Telefonische bereikbaarheid aanbieders huishoudelijke hulp goed, vervanging leidt tot minder tevredenheid
Aan de cliënten die hebben aangegeven huishoudelijke ondersteuning te ontvangen is vervolgens gevraagd of zij tevreden zijn over de telefonische bereikbaarheid van de aanbieder en of zij tevreden zijn over de vervanging van de hulp bij afwezigheid (ziekte/vakantie). De telefonische bereikbaarheid wordt als positief ervaren door ruim 80%. Iets minder tevreden is men over de vervanging. Iets meer dan de helft (58%) is tevreden, echter is er ook een relatief groot aandeel (18%) ontevreden.

Zo ja, hoe tevreden bent u over wisselingen van de medewerkers?



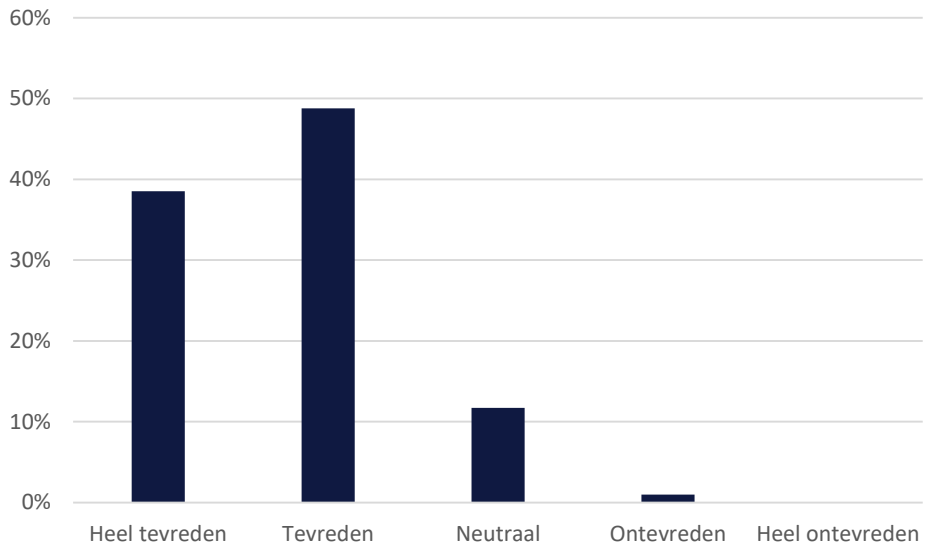
Zo ja, hoe tevreden bent u over kwaliteit van schoonmaakwerk?



Tevredenheid over kwaliteit van het schoonmaakwerk hoog, wisselingen worden neutraler ervaren

Aan de cliënten die hebben aangegeven huishoudelijke ondersteuning te ontvangen is vervolgens gevraagd of zij tevreden zijn over de wisselingen van medewerkers. Dit gaat dan niet over vervanging, maar over situaties dat er geen vaste hulp is. 61% is hierover tevreden en nog eens bijna 30% neutraal. 11% is ontevreden. De kwaliteit van het schoonmaakwerk wordt zeer positief ervaren. 81% is hierover (heel) tevreden en de rest neutraal. Slechts 2% is ontevreden.

Zo ja, hoe tevreden bent u over de aandacht en interesse van medewerkers?



Heeft u nog opmerkingen over uw huishoudelijke hulp?

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de huishoudelijke ondersteuning die zij ontvangen. Hieronder enkele opmerkingen van respondenten:

'Ik ben tevreden maar vind het wel te weinig uur.'

'Ik heb een nieuwe indicatie aangevraagd, maar het duurt erg lang voordat ik iets hoor.'

'Communicatie vanaf organisatie is erg slecht. Op mails en telefonische verzoeken wordt laat of niet gereageerd. Vervanging wordt laat of niet doorgegeven. De hulp die ik nu heb, is erg goed. Daar heb ik geen klacht over.'

'Huishoudelijke hulp is prima, klantvriendelijk en kwalitatief.'

'Als je alles haarfijn uitlegt en vertelt, gaat het wel goed. Maar moest steeds alles herhalen.'

'Ik ben niet tevreden over het vele wisselen van schoonmaakhulp. Telkens moet ik opnieuw uitleggen van werkzaamheden van schoonmaakmiddelen.'

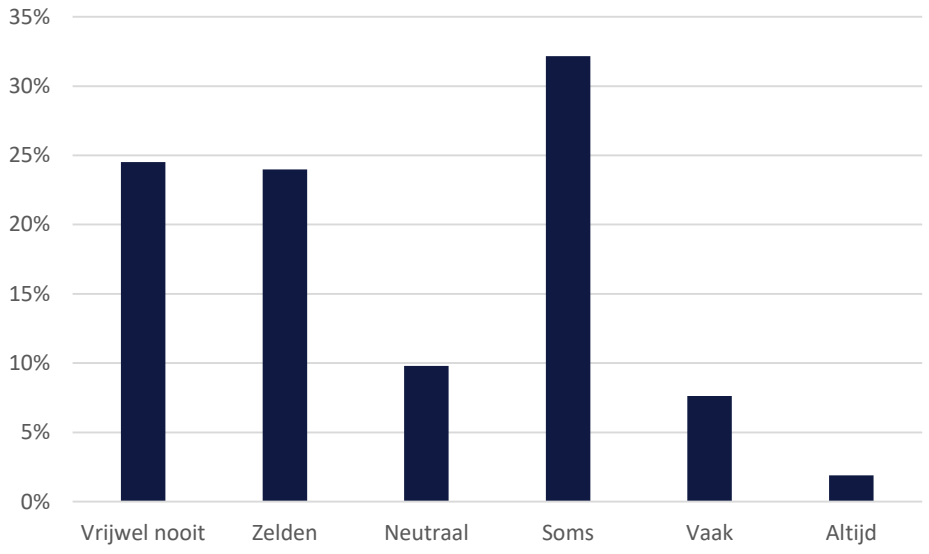
'Hulp is prima die er komt. Daarentegen is de organisatie in een hoop zaken onprofessioneel. De poetsdames zijn aardig/vriendelijk maar moeten ook een hoop info overbrengen die de organisatie zou moeten doen.'

'De vakantiehulpen bij Zorgplus zijn niet zo geweldig. Herstellen is dan eerder aan de orde. Mijn eigen hulp is wel fantastisch.'

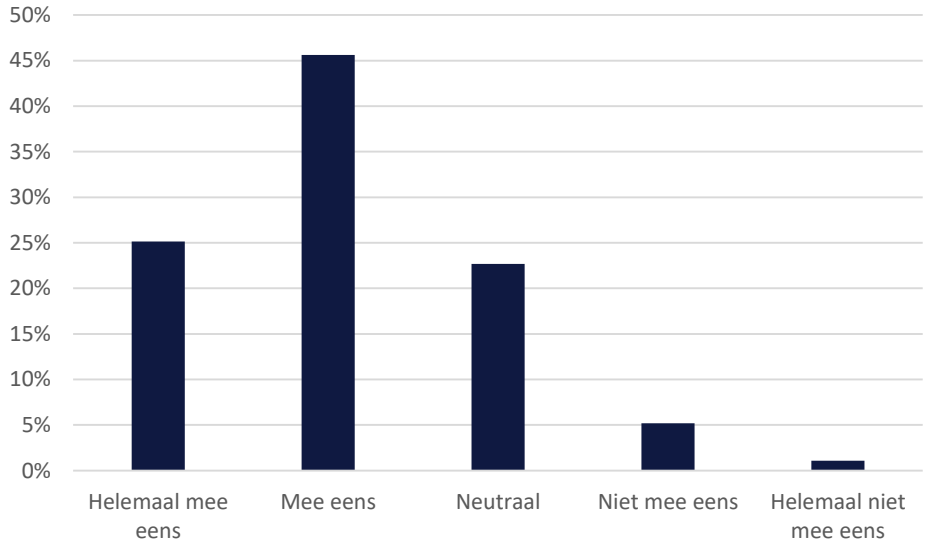
'Ik werd door Groot Gelre gebeld dat de hulp ziek was. Ik kon toen 1 uur in de middag krijgen. Verloren tijd werd niet ingehaald. Normale hulp – tijd is 2,5 uur. Verlies van tijd werd als 'normaal' beschouwd en niet ingehaald'

Overgrote meerderheid ervaart aandacht en interesse van medewerkers
Aan de cliënten die hebben aangegeven huishoudelijke ondersteuning te ontvangen is ten slotte gevraagd of zij tevreden zijn over de aandacht en interesse van de medewerkers zoals zij deze ervaren. Hierover is 86% tevreden, de rest neutraal. Slechts 1% is ontevreden.

Voelt u zich wel eens eenzaam?



Ik heb op dit moment genoeg contact met de mensen die belangrijk voor mij zijn (bijvoorbeeld mensen in de buurt, straat, wijk, familie, vrienden en kennissen)



Heeft u nog opmerkingen of adviezen over het contact met de gemeente?

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Hieronder enkele opmerkingen van respondenten:

'Duurde vanaf april - aanvraag was niet bij juiste loket gedaan – tot augustus dat er daadwerkelijk hulp kwam.'

'Ambulante begeleiding is erg prettig en loopt ook goed. Veranderingen aan hulpmiddelen duren lang. Het is erg vervelend om via anderen te horen dat de consulent van de Wmo met pensioen is zodat je er geen vragen meer kunt stellen waardoor andere dingen langer duren dan nodig.'

'De huishoudelijke ondersteuning werd ineens een halfuur gekort!'

'Ik heb een rolstoel en scootmobiel. Als daar wat aan mankeert, gaat het moeizaam om het op te lossen.'

'Zo jammer dat er geen hulp is voor mijn tuin! Zelf kan ik dat niet voldoende en mijn inkomen is niet hoog genoeg om er iemand voor in te huren.'

'Ik heb een rolstoel gevraagd. Ik werd op tijd geholpen en met de hulp van jullie ondersteuning kan ik nu mijn problemen oplossen!'

'Ben zeer tevreden met de traplift. Minder pijn om de dag mee te beginnen.'

'De telefoniste van de gemeente Duiven is heel vriendelijk. Maar er is er ook een die altijd zegt dat niets kan aan de telefoon. Alles moet volgens haar online. Dat kan ik niet. Wij senioren zijn niet met de computer grootgebracht. Ik ben ruim in de 80.'

'Ik krijg huishoudelijke hulp. Daardoor hoef ik niet de zware dingen aan te pakken waarbij je bijvoorbeeld op een trapje moet staan. Sinds kort heb ik ook een driewielfiets in bruikleen. Ik moet me er nog een beetje zekerder op voelen, maar ben er dolblij mee. Mijn dank is groot!'

'Geen financiële hulp bij aanschaf traplift van 800 euro, dat krijg je in andere gemeenten wel! Ik moest maar verhuizen. Nee, dat dus nooit!'

Colofon

Opdrachtgever:	Gemeente Duiven
Opdrachtnemer:	BMC
Datum:	Juni 2022