



RAPPORT

Wmo 2024

Gemeente Dijk en Waard

Gegenereerd op: 11 december 2024





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 11 december 2024

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 11 december 2024

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

Voor de gemeente is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning ervaren die ze vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ontvangen. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, dagbesteding of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het contact over de aanvraag.
- De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten zijn over de ondersteuning die ze ontvangen.
- Het effect van de ondersteuning. Het doel is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil inzicht in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit cliënten die in het eerste half jaar van 2024 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan en op basis daarvan al dan niet ondersteuning via de gemeente hebben gekregen. In verband met een overstap naar een ander cliëntensysteem zijn de cliënten die in het tweede half jaar van 2024 een aanvraag hebben gedaan niet meegenomen.

Vragenlijstonderzoek

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. In oktober 2024 ontvingen cliënten (die tussen 1 januari en 30 juni een aanvraag hadden gedaan) per post een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of digitaal (via een link of de QR-code in de brief) in te vullen. Na drie weken hebben cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Het gaat hierbij om cliënten die de vragenlijst nog niet hadden teruggestuurd en die zich ook niet hadden afgemeld. Iedereen kreeg zes weken de tijd om te reageren.

Resultaten in dit rapport

Dit rapport bevat de resultaten van het Wmo-onderzoek. De resultaten zijn in grafieken en tabellen gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'weet ik niet' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten (n) weergegeven. Naast het online rapport ontvangt de gemeente een losse factsheet met daarin de belangrijkste resultaten.

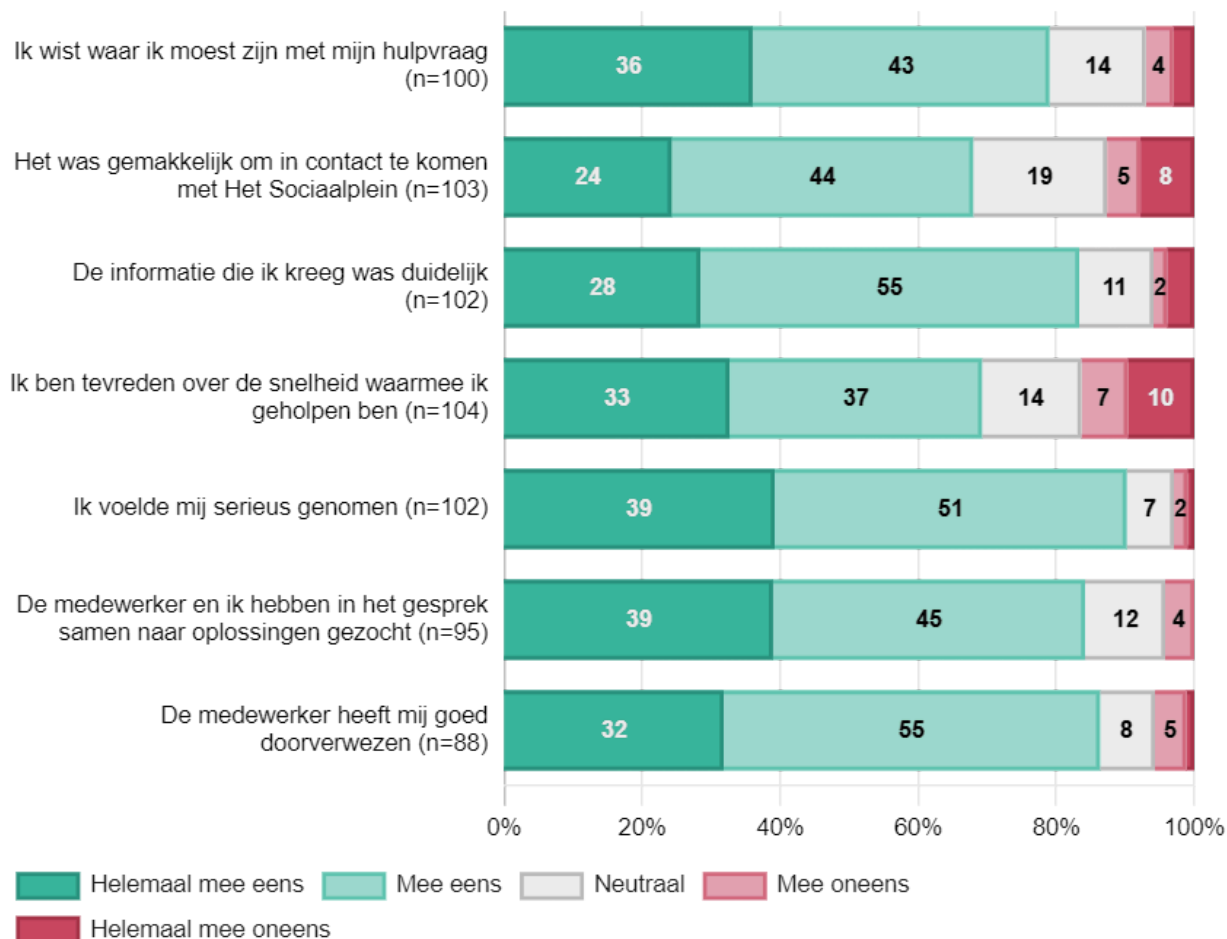
Respons

Voor dit onderzoek zijn 365 personen uitgenodigd. 122 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 33,42% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.

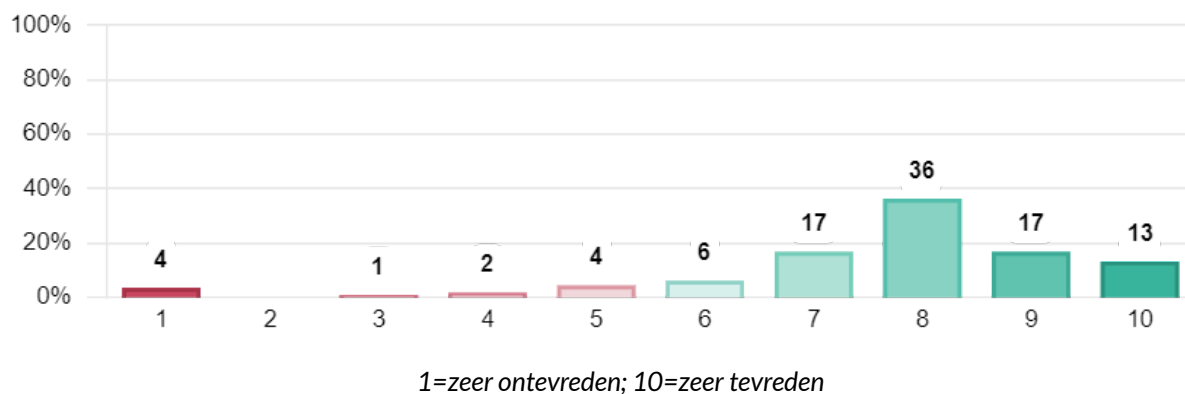


Contact met het Sociaalplein

Beantwoord de volgende vragen



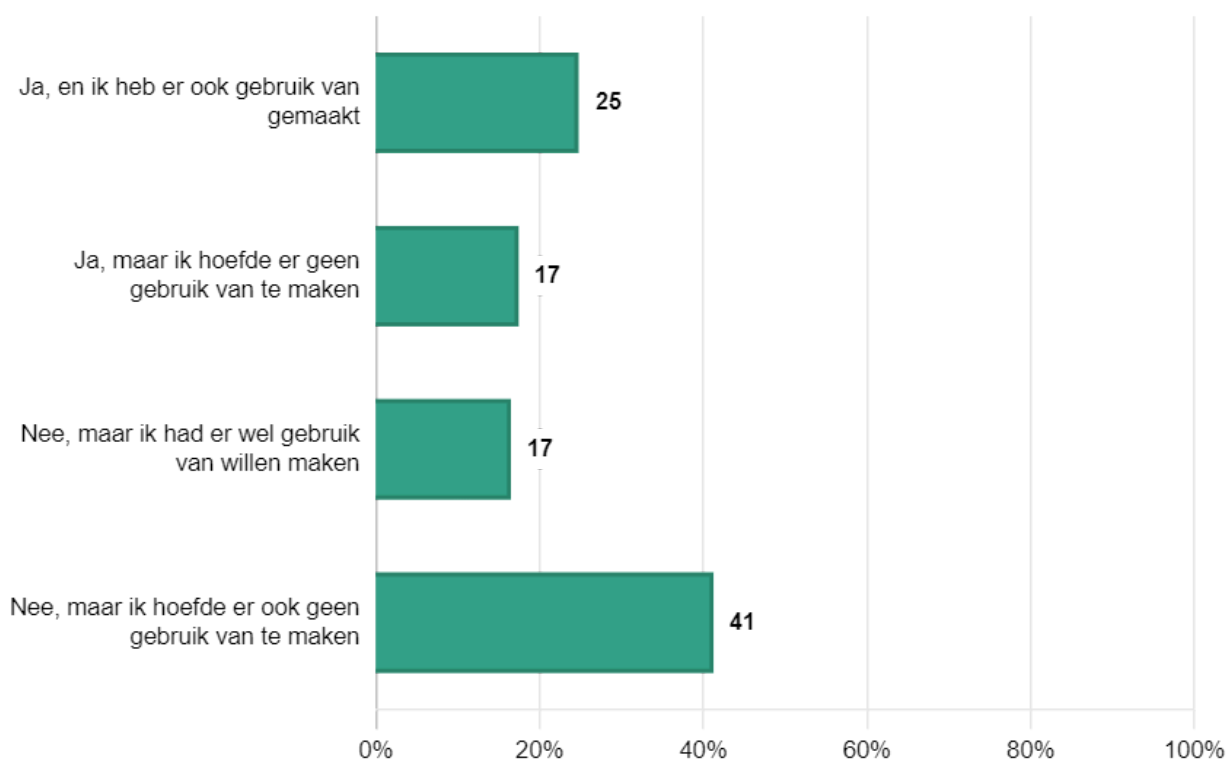
Welk cijfer geeft u het contact met Het Sociaalplein? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)



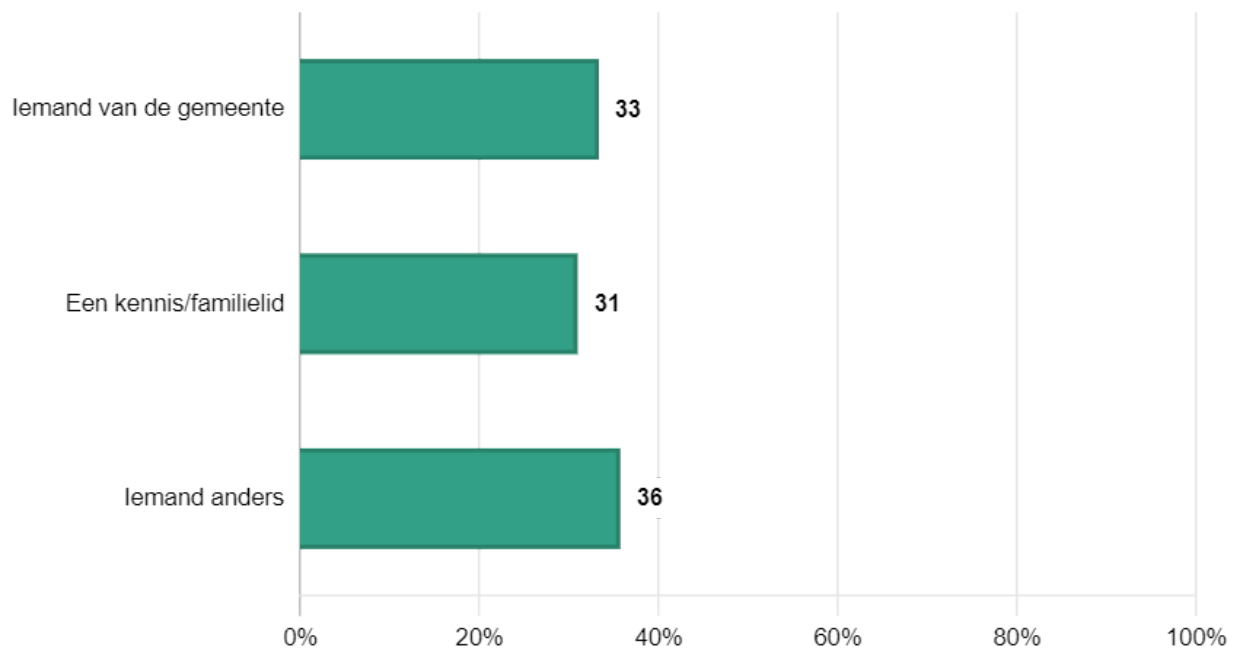
Gemiddeld cijfer contact Het Sociaalplein

7.65

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=109)



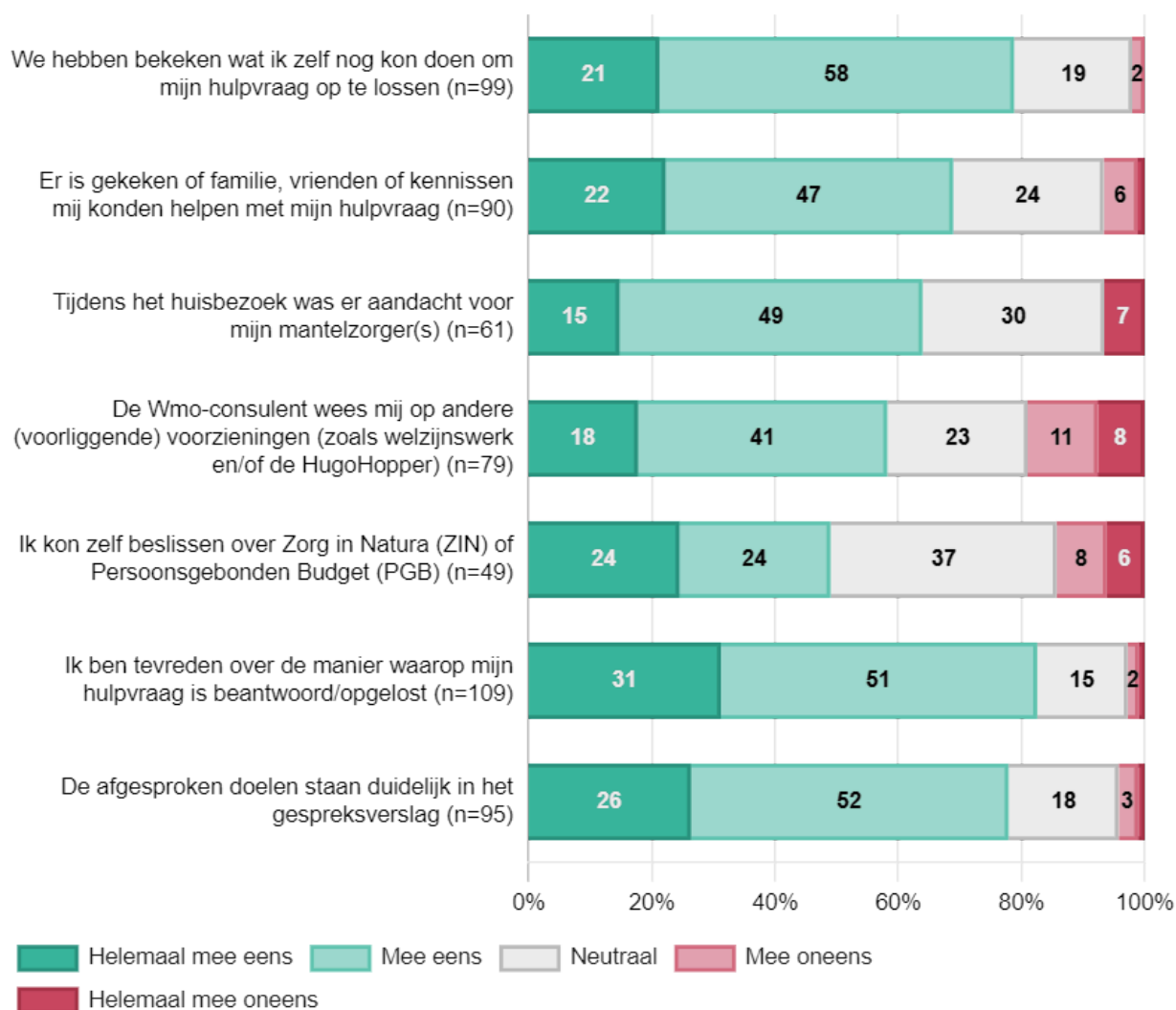
Wie heeft u verteld over de onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=42)



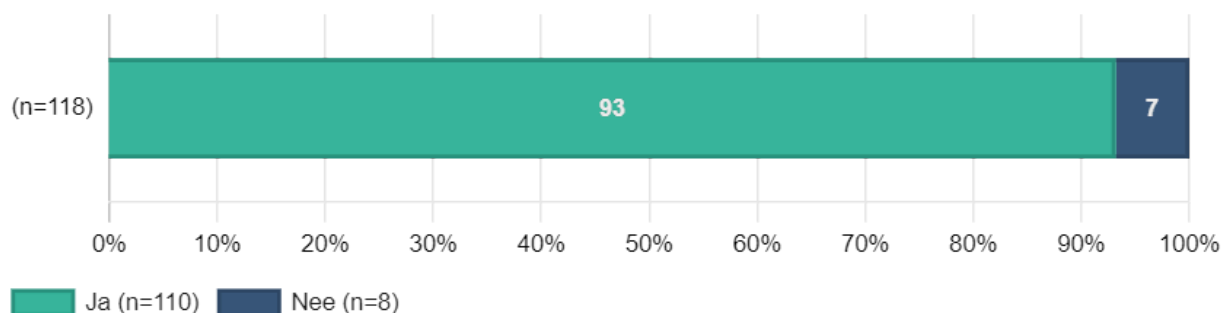
Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Contact met een Wmo-consulent van de gemeente

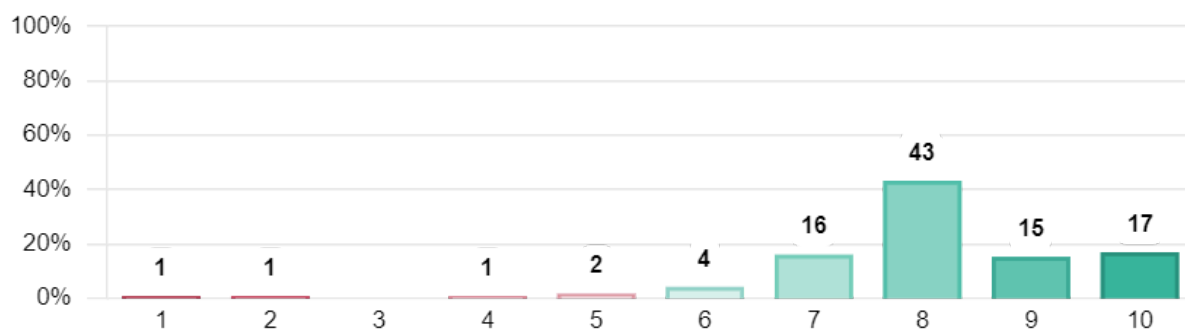
Beantwoord de volgende vragen



Is u verteld dat u een eigen bijdrage moet betalen voor bepaalde Wmo-voorzieningen?



Welk cijfer geeft u het contact met de Wmo-consulent? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=118)

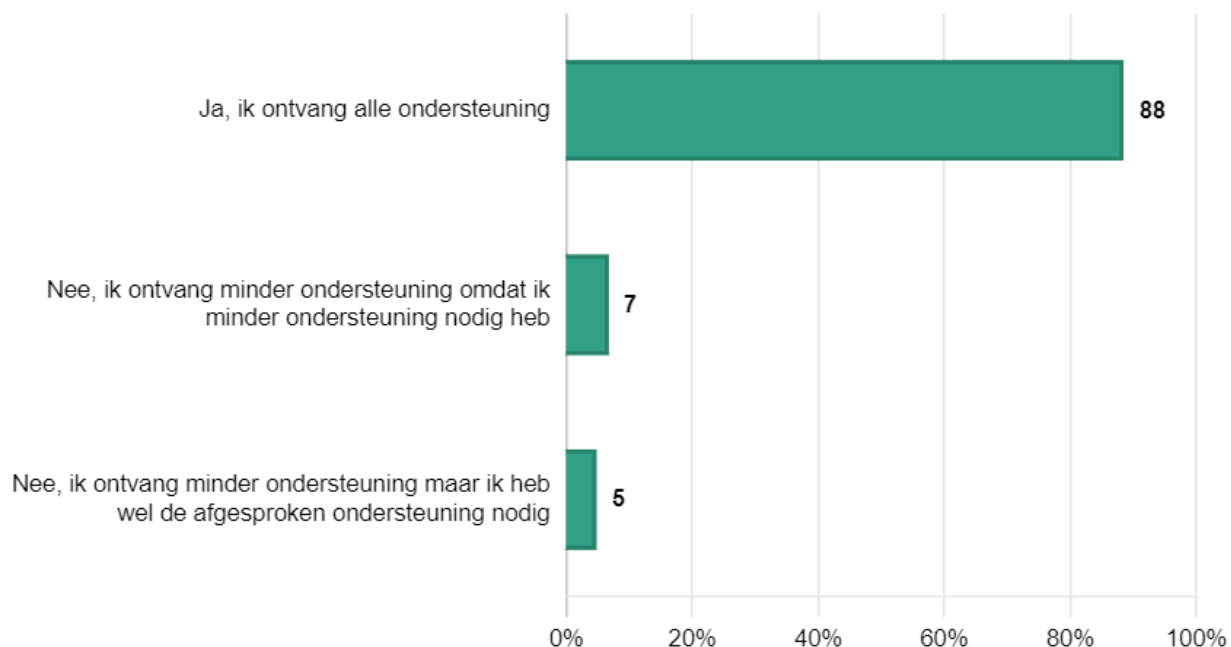


Gemiddeld cijfer contact met de Wmo-consulent

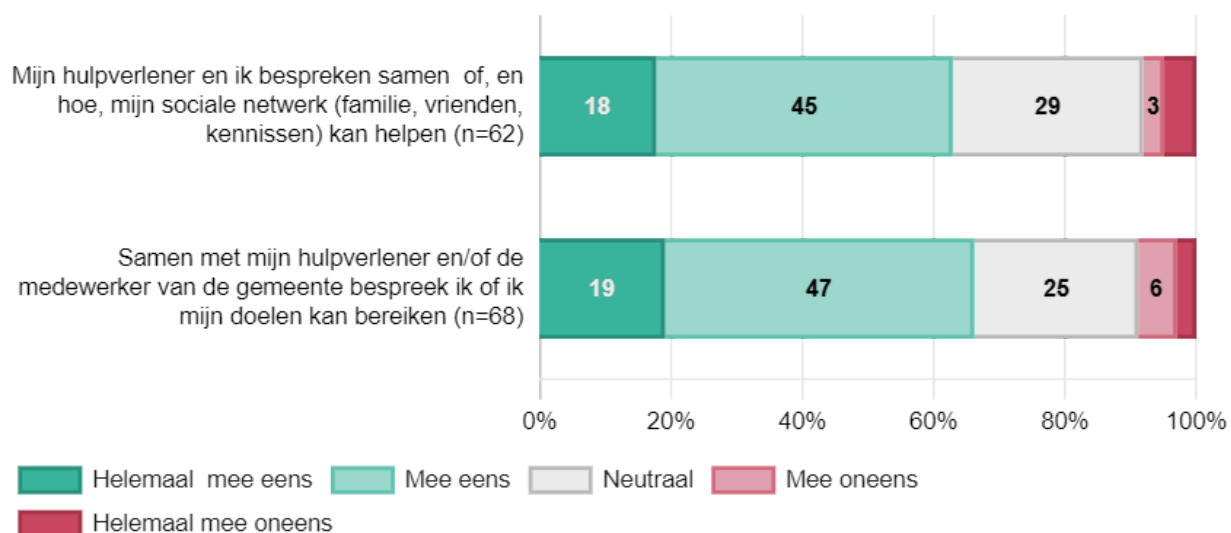
8.05

Kwaliteit van de ondersteuning

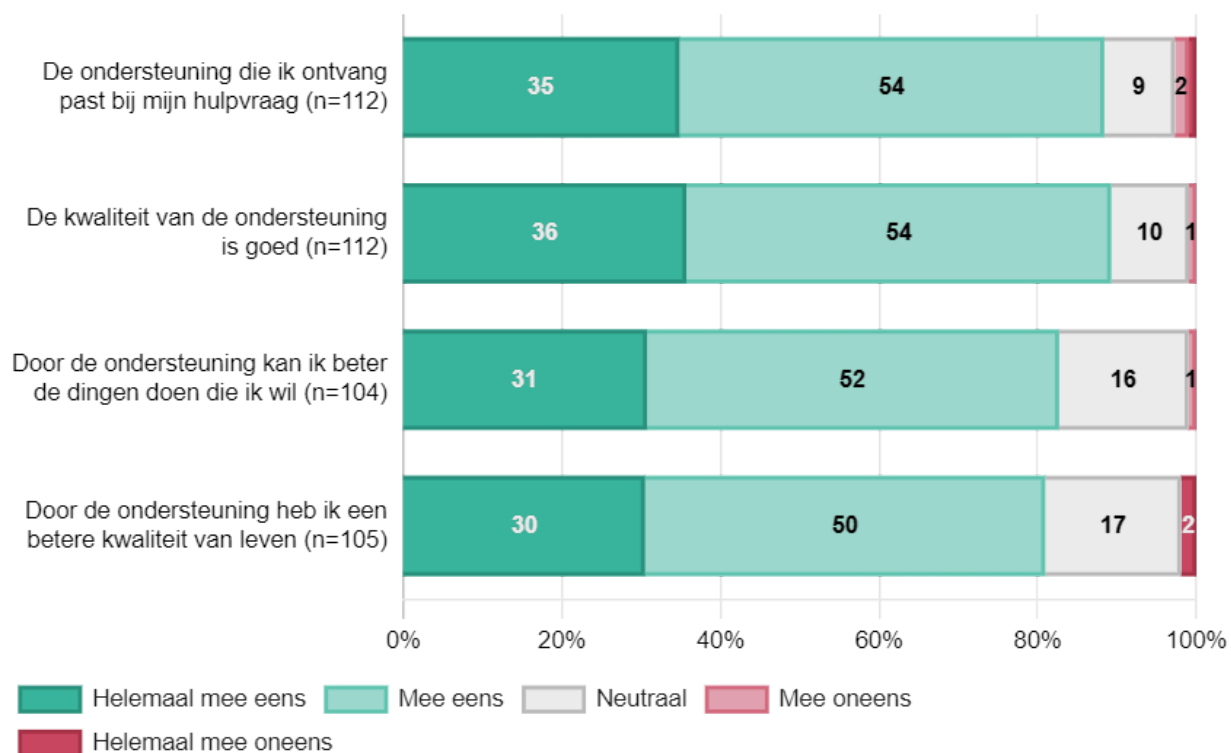
Maakte u in 2024 gebruik van alle ondersteuning die met u is afgesproken? (n=104)



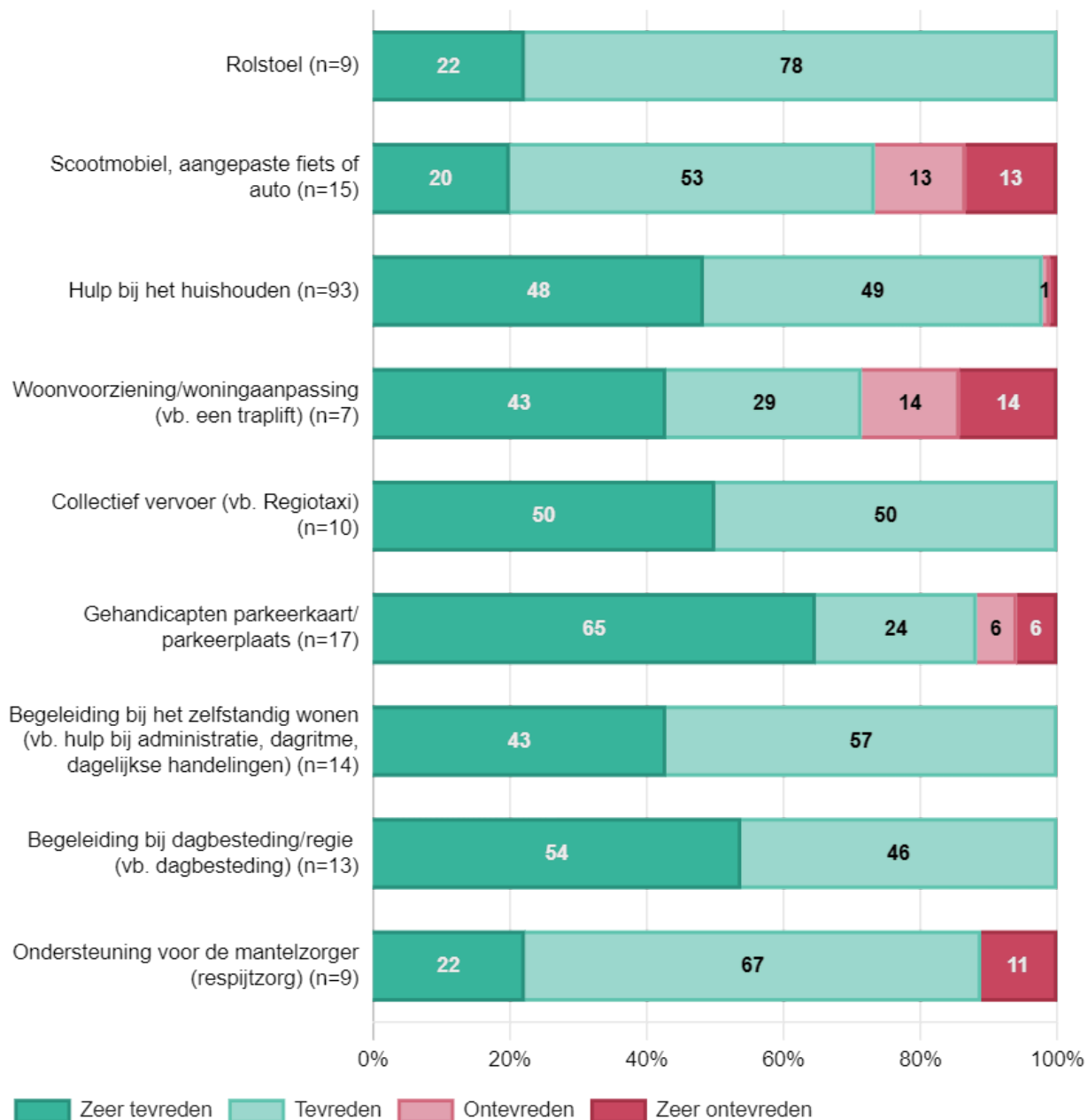
Beantwoord de volgende vragen



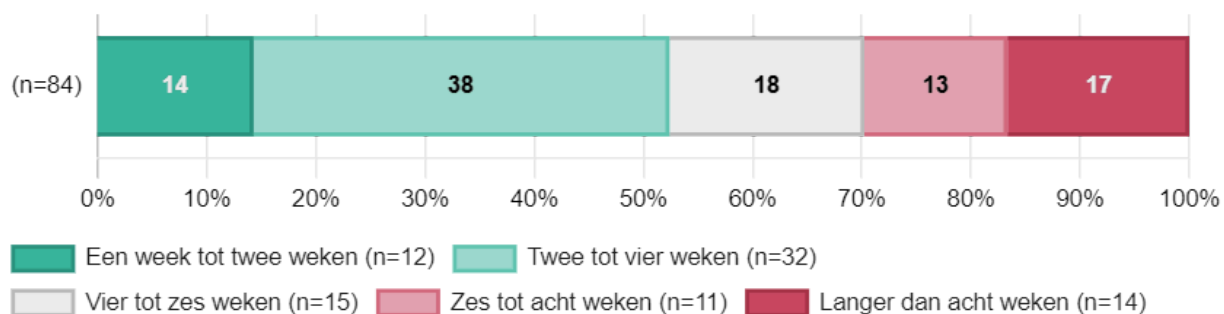
Beantwoord de volgende vragen



Kunt u voor de volgende vormen van ondersteuning aangeven hoe tevreden u daarover bent? Als u geen gebruik maakt van een ondersteuningsvorm kunt u 'N.v.t.' (niet van toepassing) aankruisen.



Hoe lang duurde de periode tussen het eerste gesprek en de start van de ondersteuning/dat het hulpmiddel geleverd werd?



Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die gebruik hebben gemaakt van een hulpmiddel.

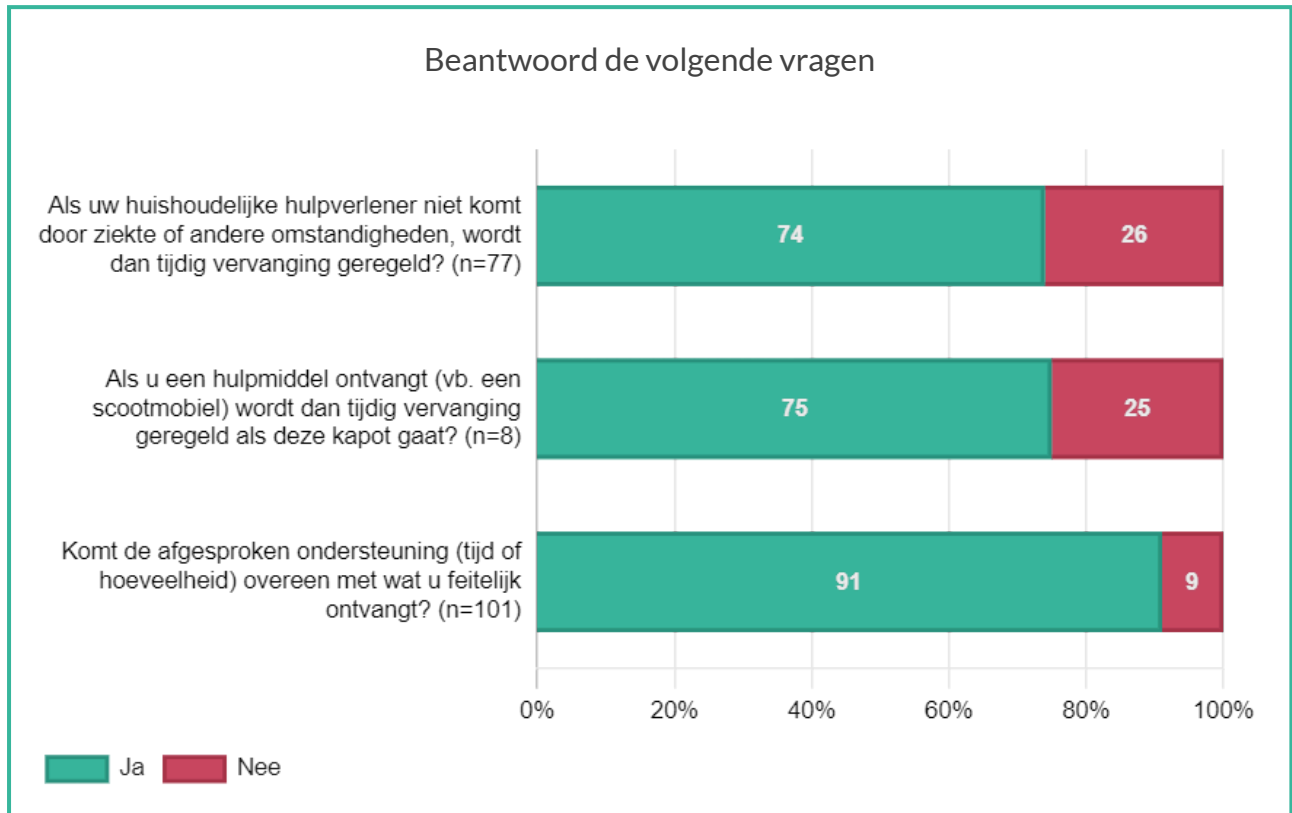
Wat voor cijfer geeft u de ondersteuning die u krijgt? (1=zeer slecht; 10=uitstekend)
(n=102)



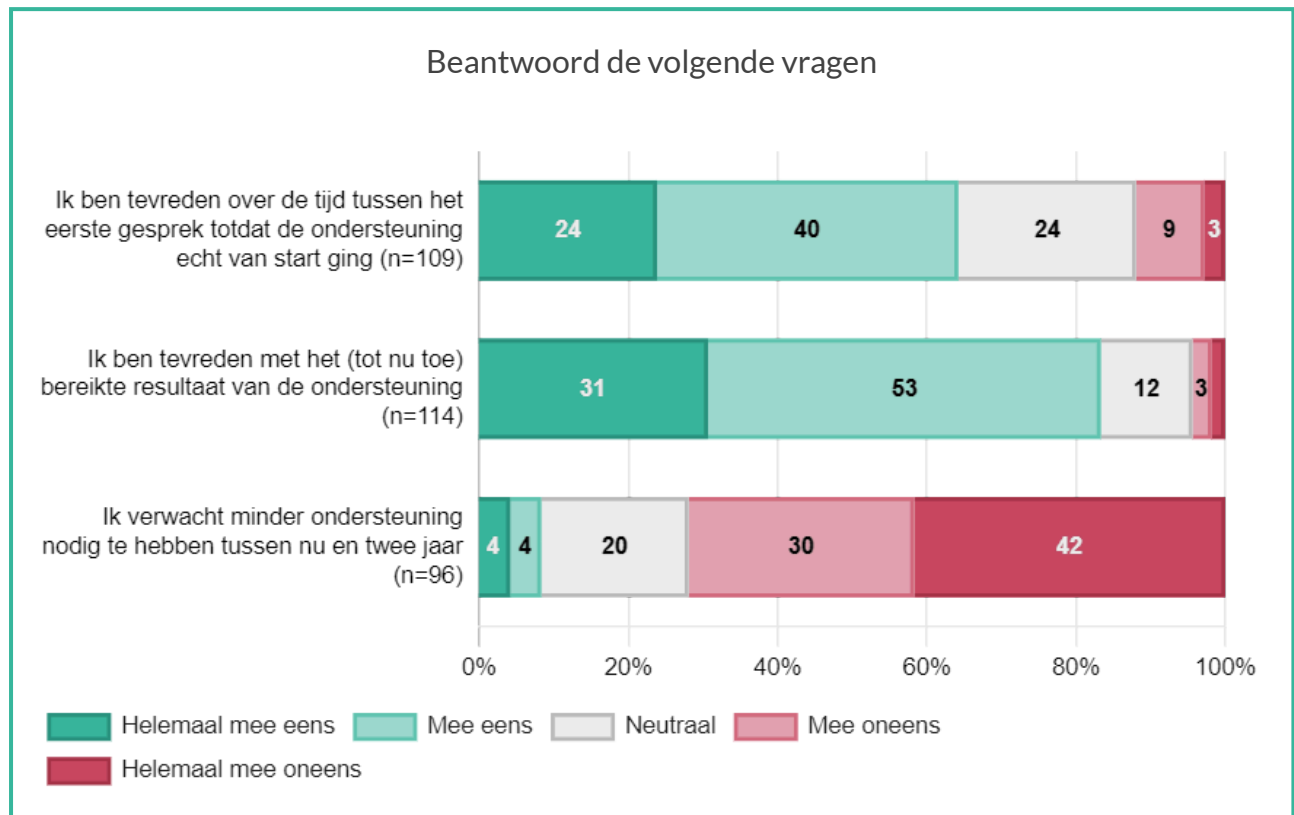
Gemiddeld cijfer ondersteuning

8.05

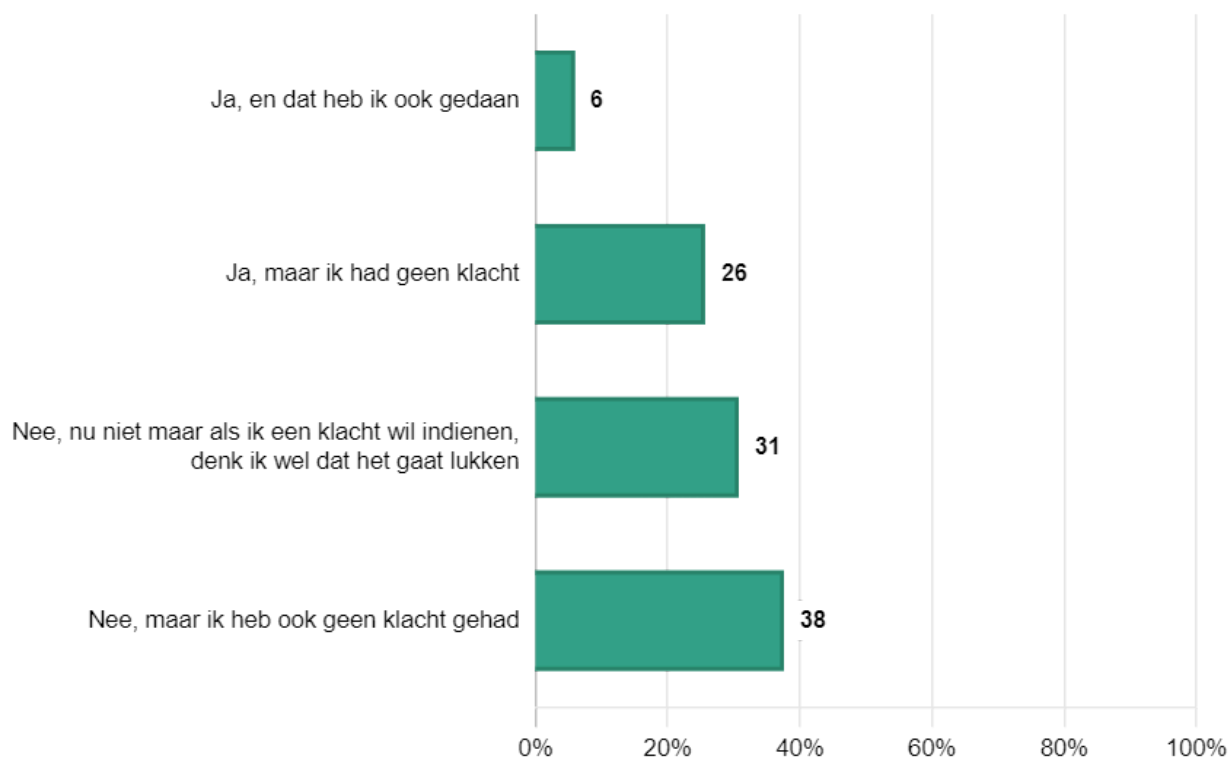
Vervanging van ondersteuning en afspraken



Resultaat van de ondersteuning



Weet u hoe u een klacht in kunt dienen als u die heeft? (n=117)





In opdracht van:

Patrick Blokzijl & Elyan Karkenny

Uw contactpersoon:

Jet van der Meer

Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

