Gemeente Duiven

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020

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.

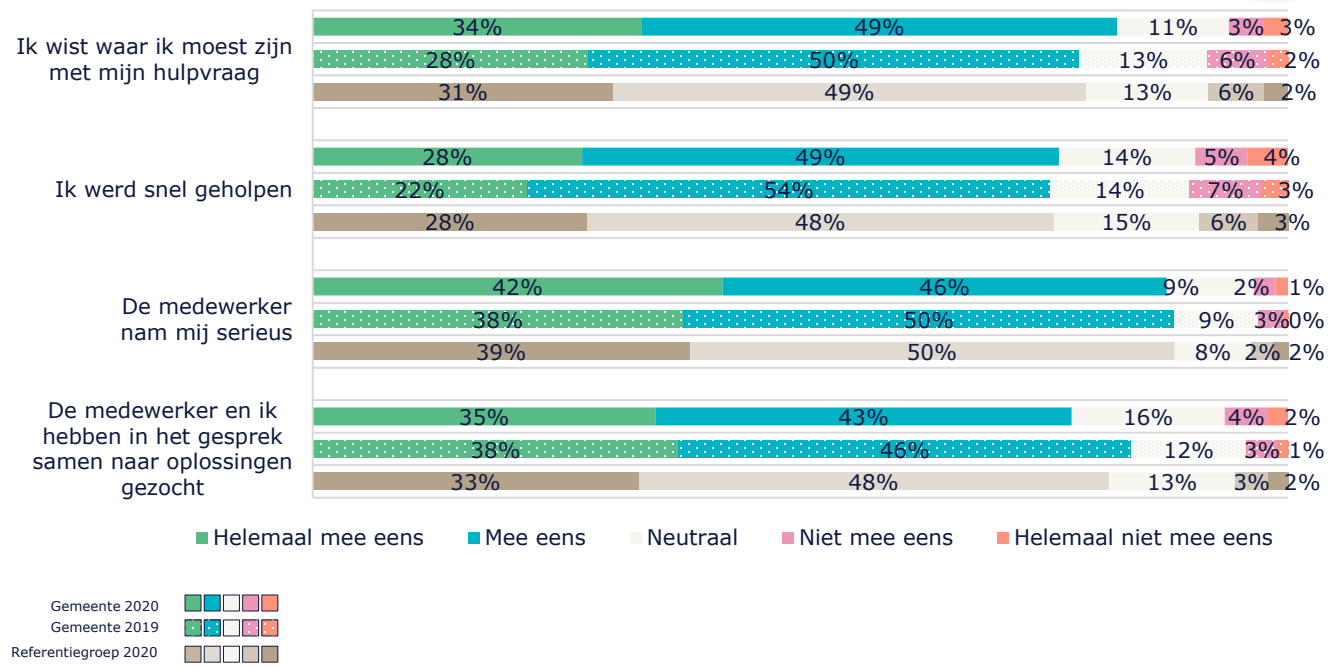
Uw gemeente heeft ervoor gekozen gebruik te maken van de tien standaardvragen.

In totaal zijn in uw gemeente 950 vragenlijsten verzonden en 414 ingevuld. Daarmee is het responspercentage **44%**.

In de referentiegroep is het responspercentage **44%**.

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

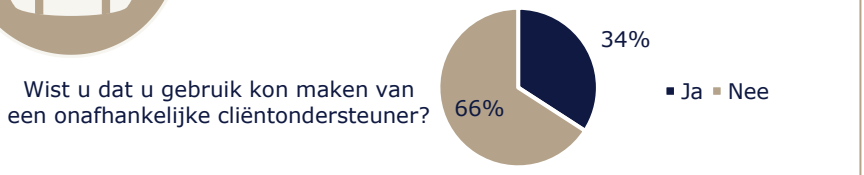


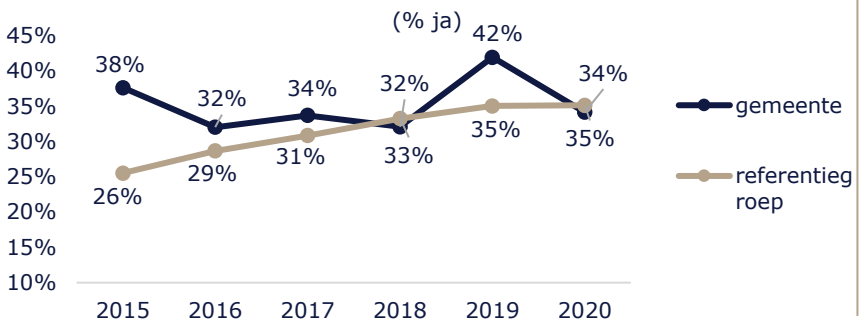
Toegang tot zorg over algemeen positief gewaardeerd
In uw gemeente weet 83% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is hoger dan de voorgaande meting, toen 78% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is ook toegenomen. Het serieus genomen worden door de medewerker en het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken, worden iets negatiever gewaardeerd. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente ongeveer gelijk, waarbij de verschillen niet groot zijn.

*De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Duiven, Westervoort, Lelystad, Amsterdam, Best, Waalwijk, Sittard-Geleen, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Diemen, Ouder Amstel, Uithoorn, West Maas en Waal, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Hattem, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Heerenveen, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Voorst, Rijswijk, Waadhoeke, Alkmaar, Oostzaan, Wormerland. Berkelland, Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Katwijk, Overbetuwe, Edam-Volendam, 's-Gravenhage, Kaag en Braassem, Beek, Rijssen-Holten, Waddinxveen, Hoeksche Waard, Barneveld, Smallingerland, Zuidplas

BMC YACHT GROUP

Bekendheid cliëntondersteuner



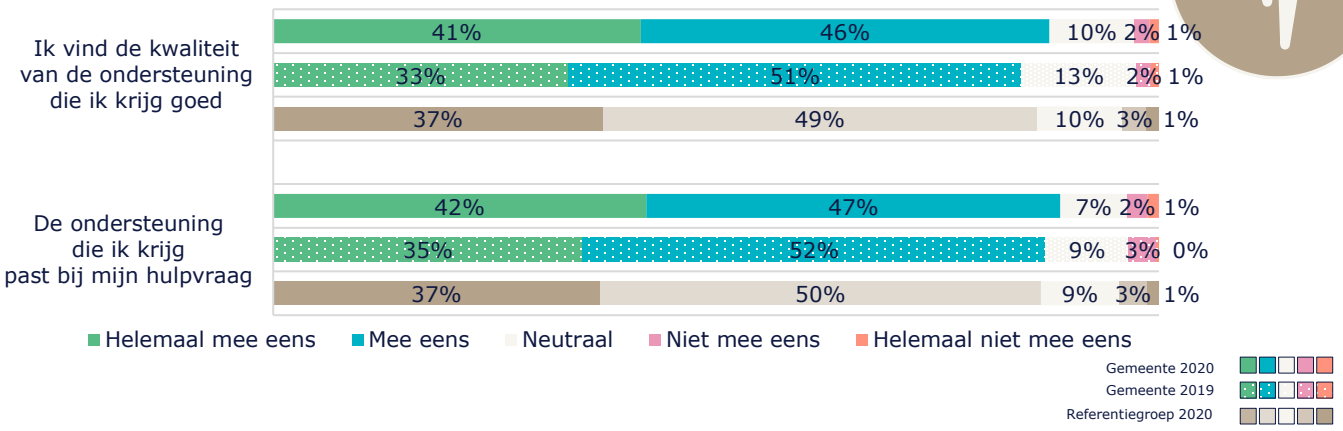


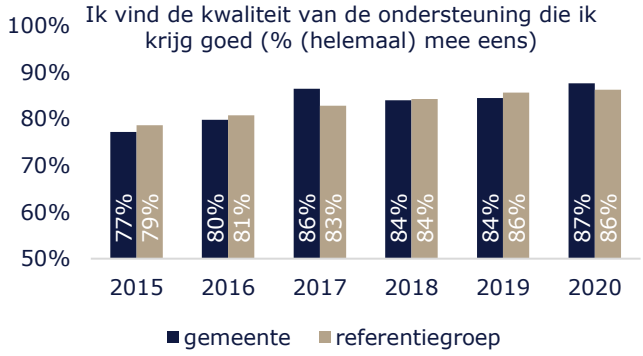
Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen

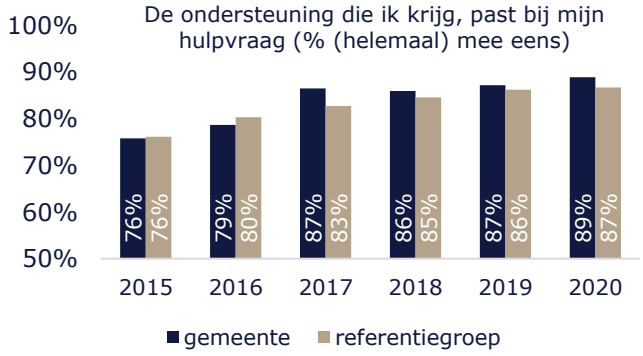
In uw gemeente is 34% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning.

De bekendheid is afgenomen ten opzichte van de meting van 2019 (42%) maar hoger dan de jaren daarvoor. De bekendheid is ongeveer gelijk aan de referentiegroep (35%).

Kwaliteit ondersteuning



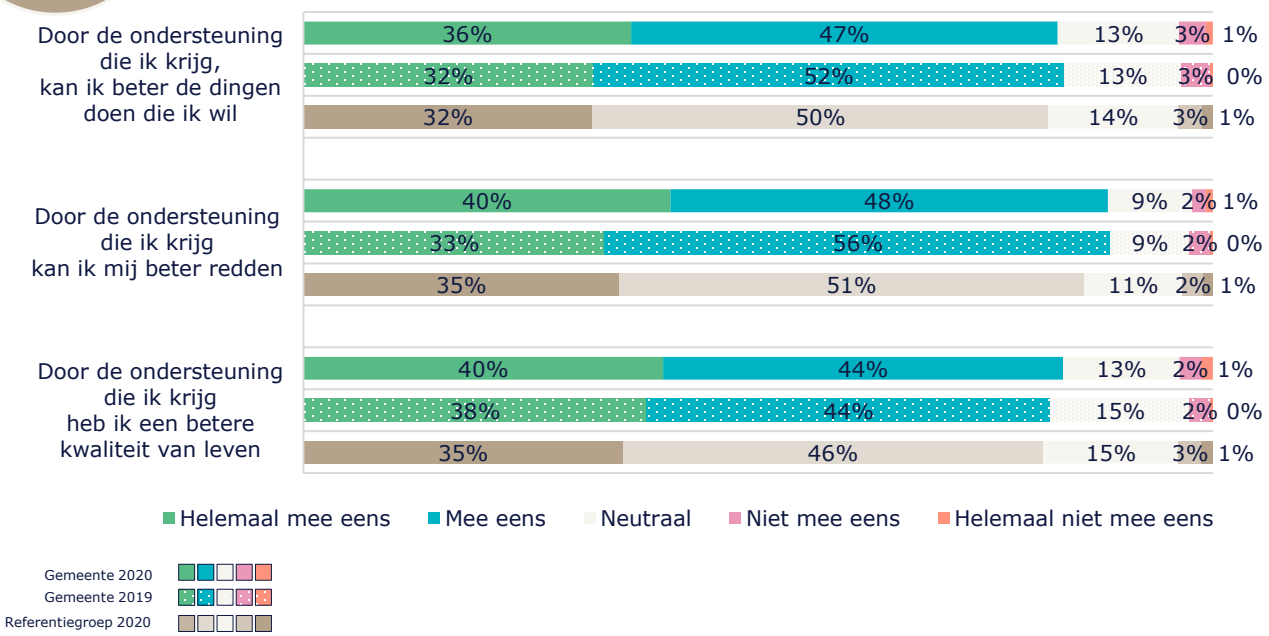




Waardering kwaliteit ondersteuning iets toegenomen

In uw gemeente vindt 87% van de respondenten de kwaliteit van de ondersteuning die men krijgt goed. Dit aandeel is iets toegenomen ten opzichte van de meting vorig jaar (84%) en ligt iets hoger dan in de referentiegroep (86%). Het grootste deel van de respondenten vindt dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag (89%). Dit aandeel is iets groter dan in de referentiegroep en de meting van vorig jaar (87%). Hiermee zet uw gemeente de stijgende lijn door.

Effect ondersteuning



Cliënten dankzij ondersteuning meer zelfredzaam
De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen. Ook kunnen zij zich beter redden door de ondersteuning en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen. De ervaren effecten wisselen ten opzichte van de meting van vorig jaar. De verschillen zijn niet groot. Op alle effecten scoort uw gemeente iets beter dan het gemiddelde in de referentiegroep.

Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

	Opmerking	Aantal	%
1	Algemene tevredenheid/dankbaarheid/blijdschap omtrent ondersteuning	50	34%
2	Tevreden over kwaliteit ondersteuning/ondersteuner	15	10%
3	Ontevreden over kwaliteit ondersteuning/ondersteuner	11	7%
4	Ontevreden over dienstverlening	9	6%
5	Ontevreden over snelheid aanvraag/ontvangst ondersteuning	7	5%

Colofon
Opdrachtgever: Gemeente Duiven
Opdrachtnemer: BMC
Datum: Mei 2021