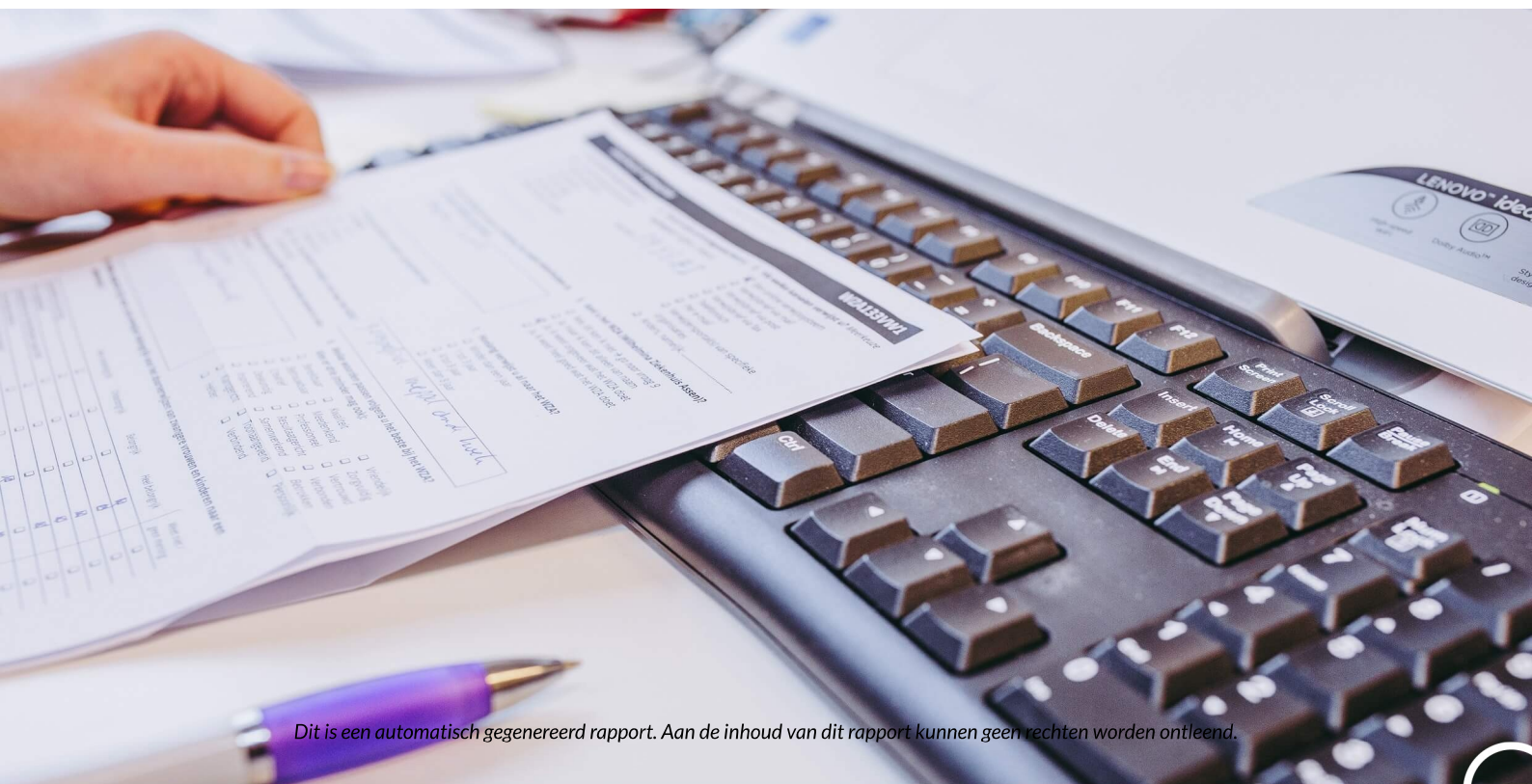


RAPPORT

Wmo 2024-2021

Gemeente Dijk en Waard

Gegenereerd op: 27 januari 2025



Dit is een automatisch gegenereerd rapport. Aan de inhoud van dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend.





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

Bij het genereren van deze rapportage zijn de volgende filters toegepast:

- Filter 2024 : Startdatum: 1 januari 2021; Einddatum: 31 oktober 2024; Filters: Meetjaar: 2024
- Filter 2023 : Startdatum: 1 januari 2021; Einddatum: 31 oktober 2024; Filters: Meetjaar: 2023
- Filter 2022 : Startdatum: 1 januari 2021; Einddatum: 31 oktober 2024; Filters: Meetjaar: 2022
- Filter 2021 : Startdatum: 1 januari 2021; Einddatum: 31 oktober 2024; Filters: Meetjaar: 2021

Deze rapportage is gegenereerd op: 27 januari 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 27 januari 2025

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 2021, 2022, 2023 en/of 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 cliëntsysteem 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. Elk van de jaren rond oktober ontvingen cliënten (die tussen 1 januari en 30 juni een aanvraag hadden gedaan) per post een uitnodigingsbrief met een vragenlijst en antwoordenvolop 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.

Onderzoeksleider: Jet van der Meer

Contactpersoon: Patrick Blokzijl



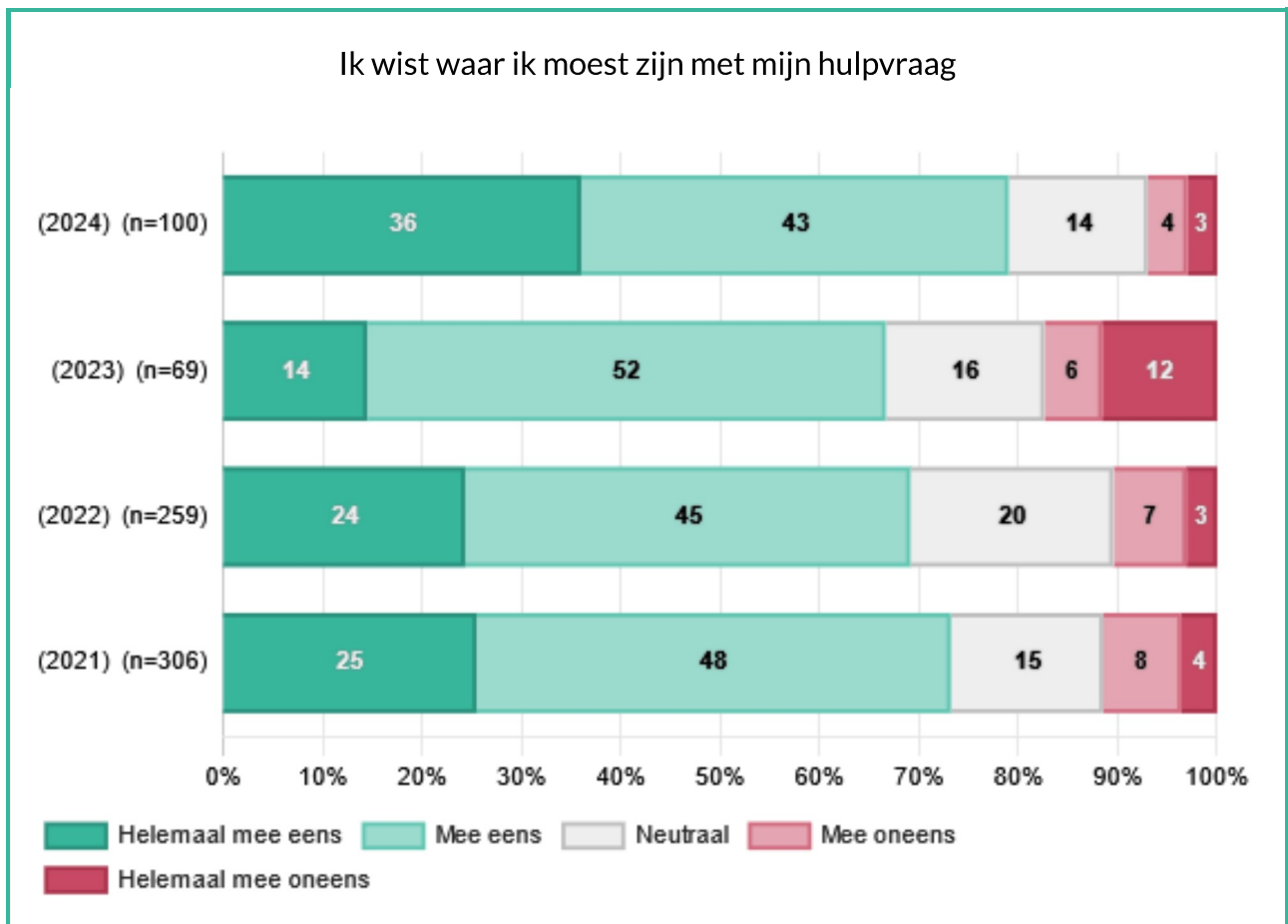


Respons

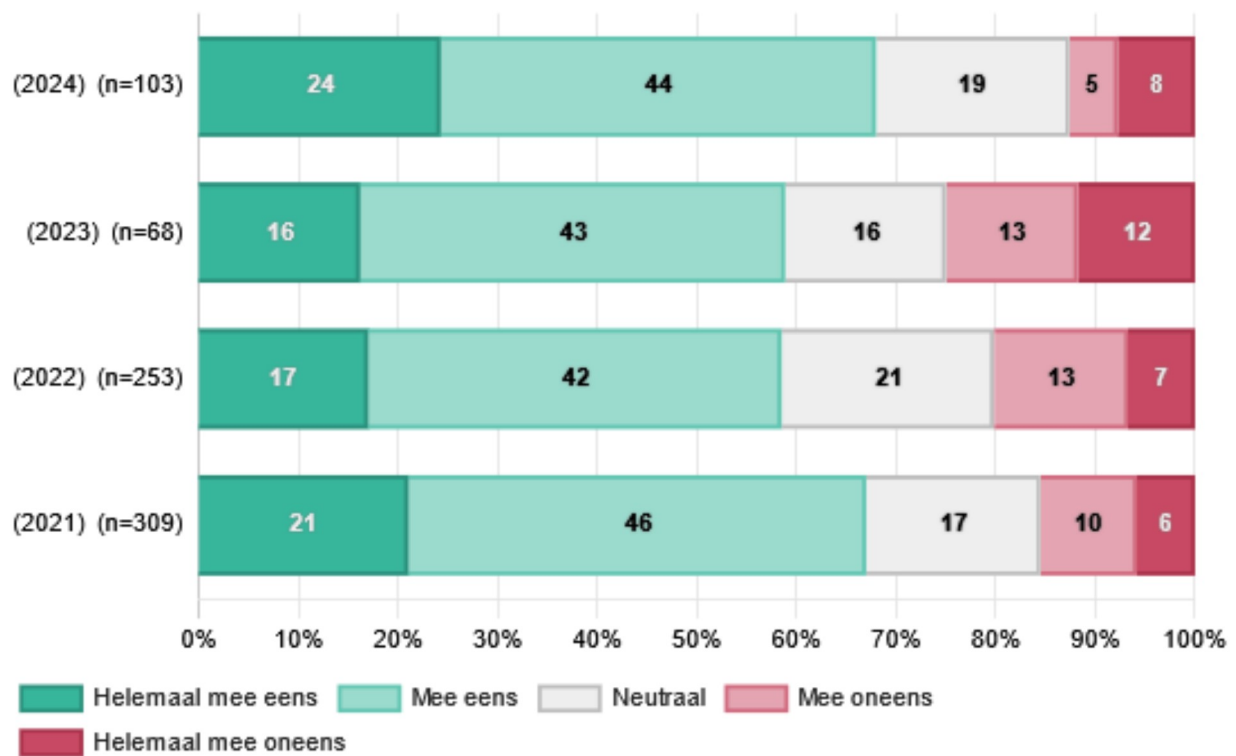
Benchmarks	
2024	Voor dit onderzoek zijn 365 personen uitgenodigd. 122 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 33.42% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.
2023	Voor dit onderzoek zijn 331 personen uitgenodigd. 86 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 25.98% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.
2022	Voor dit onderzoek zijn 1000 personen uitgenodigd. 359 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 35.9% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.
2021	Voor dit onderzoek zijn 1000 personen uitgenodigd. 345 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 34.5% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.



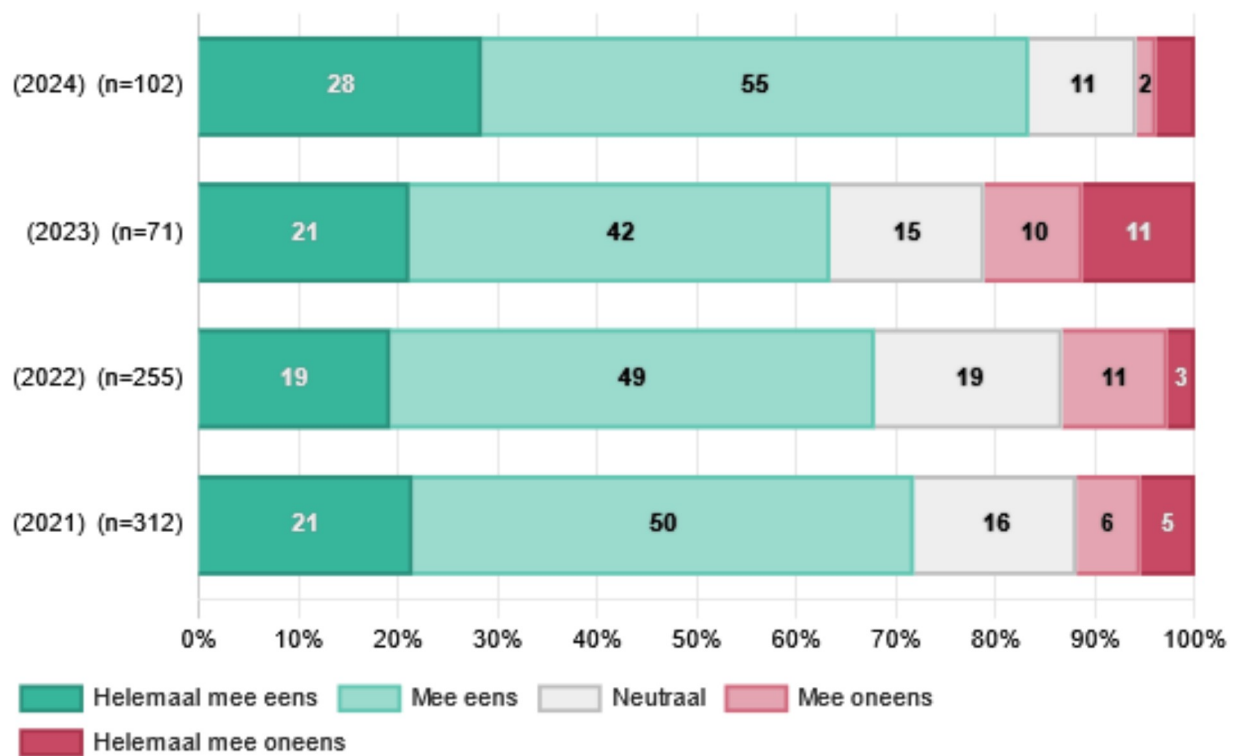
Contact met het Sociaalplein



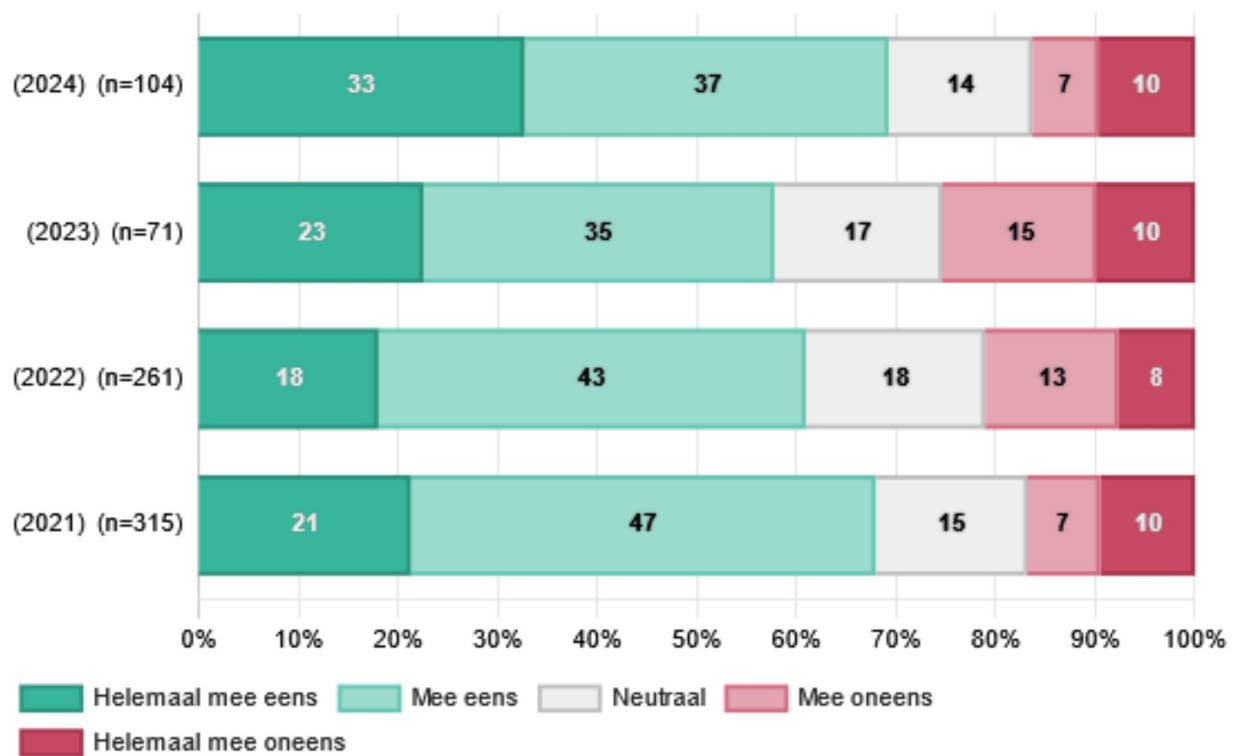
Het was gemakkelijk om in contact te komen met Het Sociaalplein



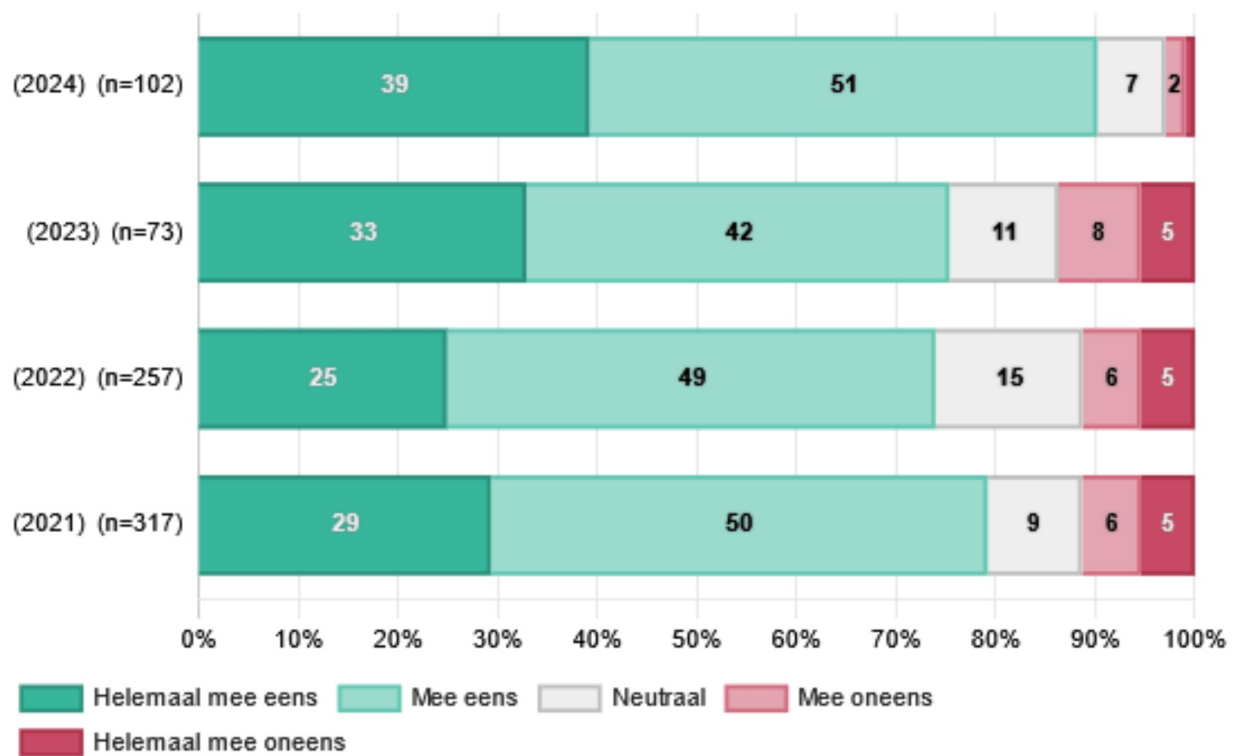
De informatie die ik kreeg was duidelijk



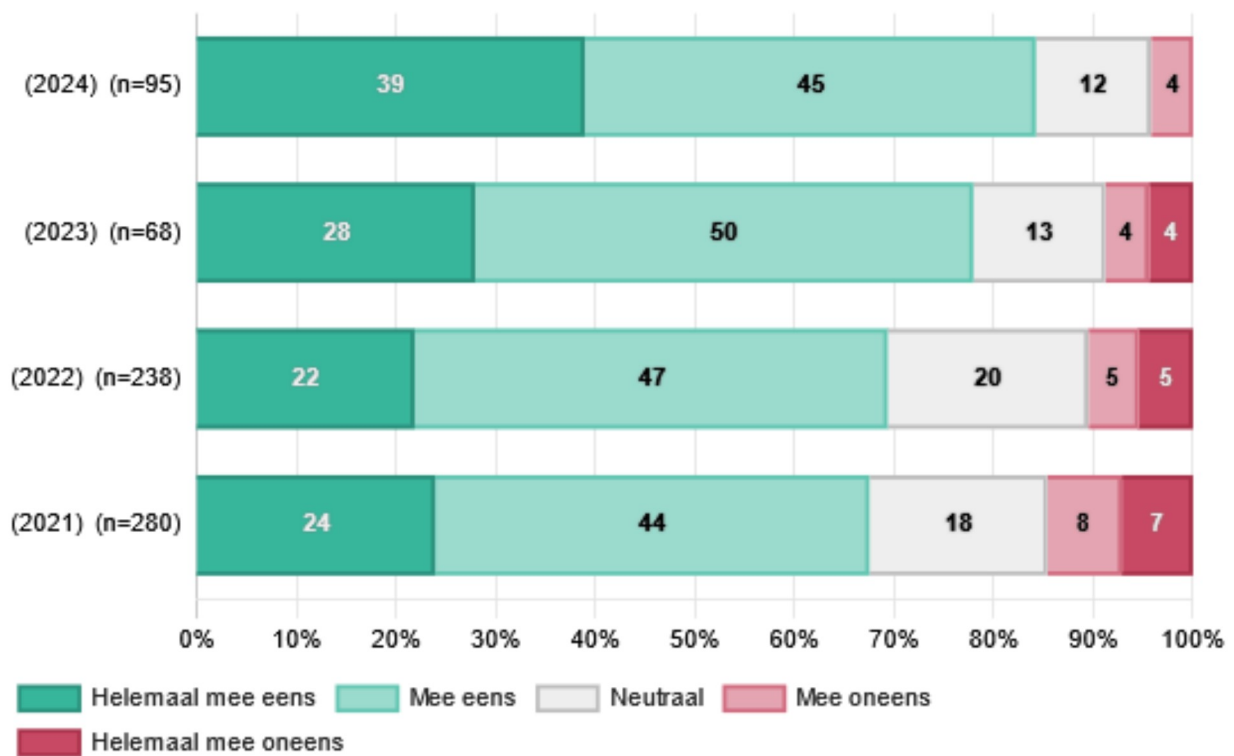
Ik ben tevreden over de snelheid waarmee ik geholpen ben



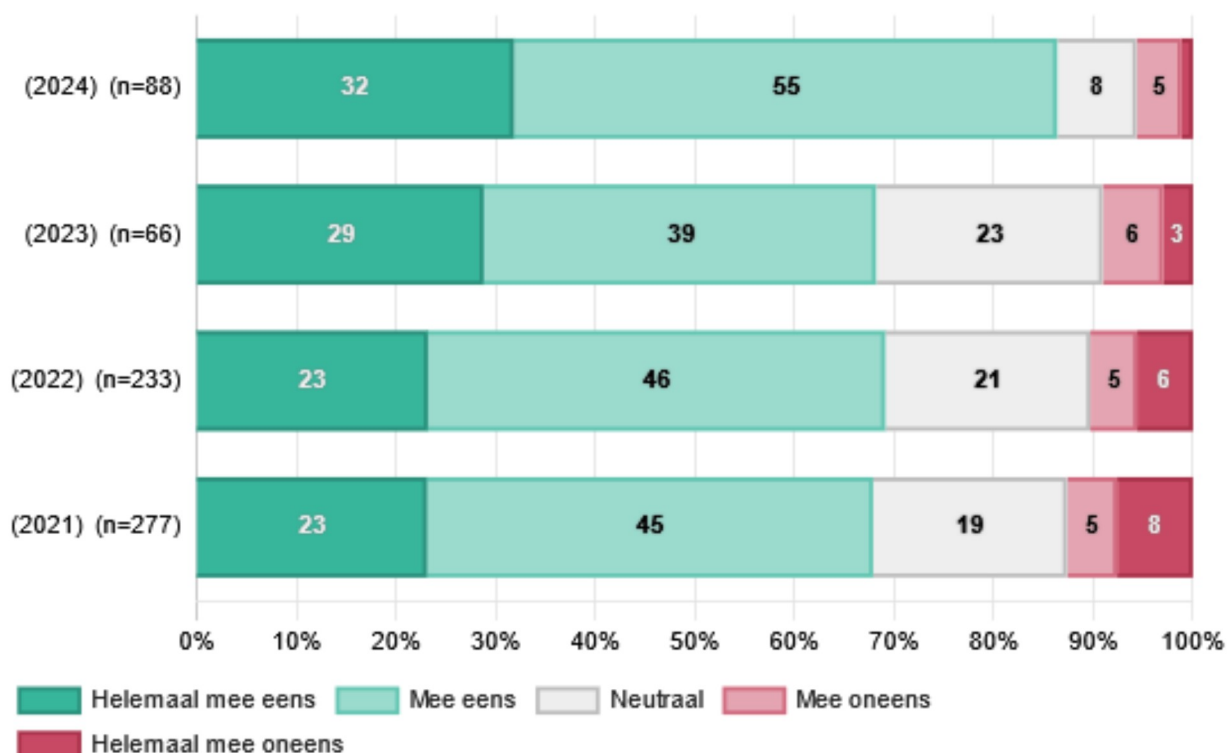
Ik voelde mij serieus genomen



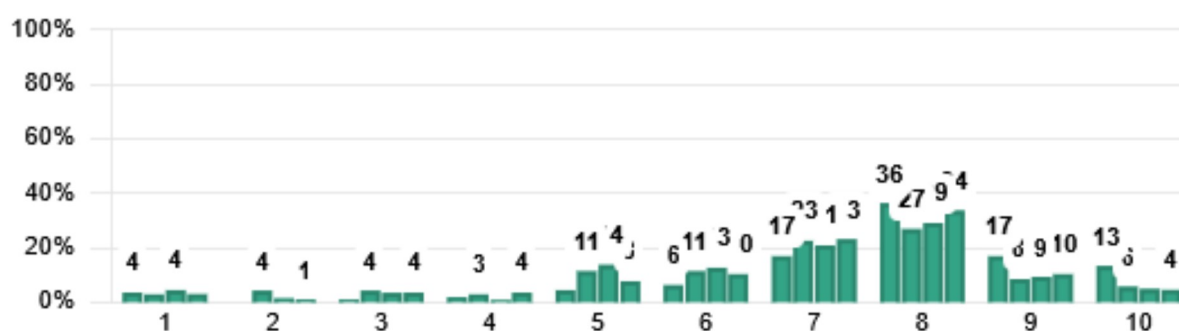
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



De medewerker heeft mij goed doorverwezen



Welk cijfer geeft u het contact met Het Sociaalplein? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=113; n=71; n=293; n=313)

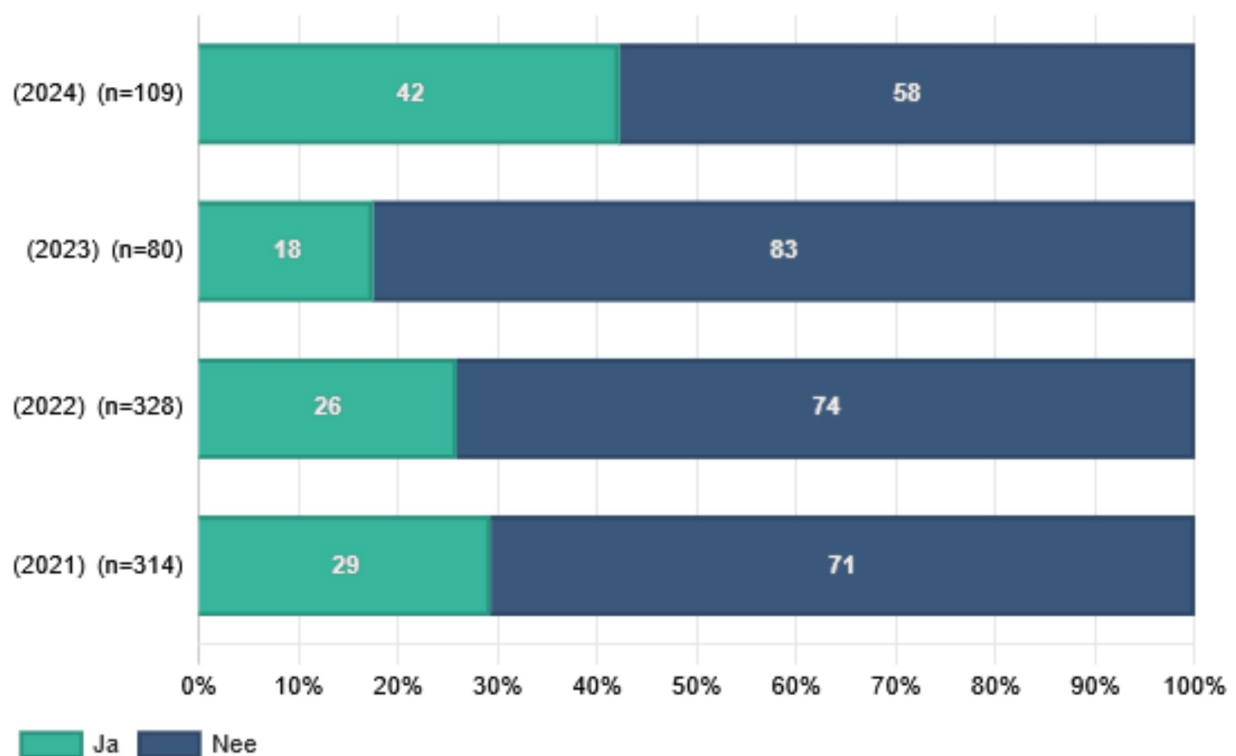


Gemiddeld cijfer contact Het Sociaalplein

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

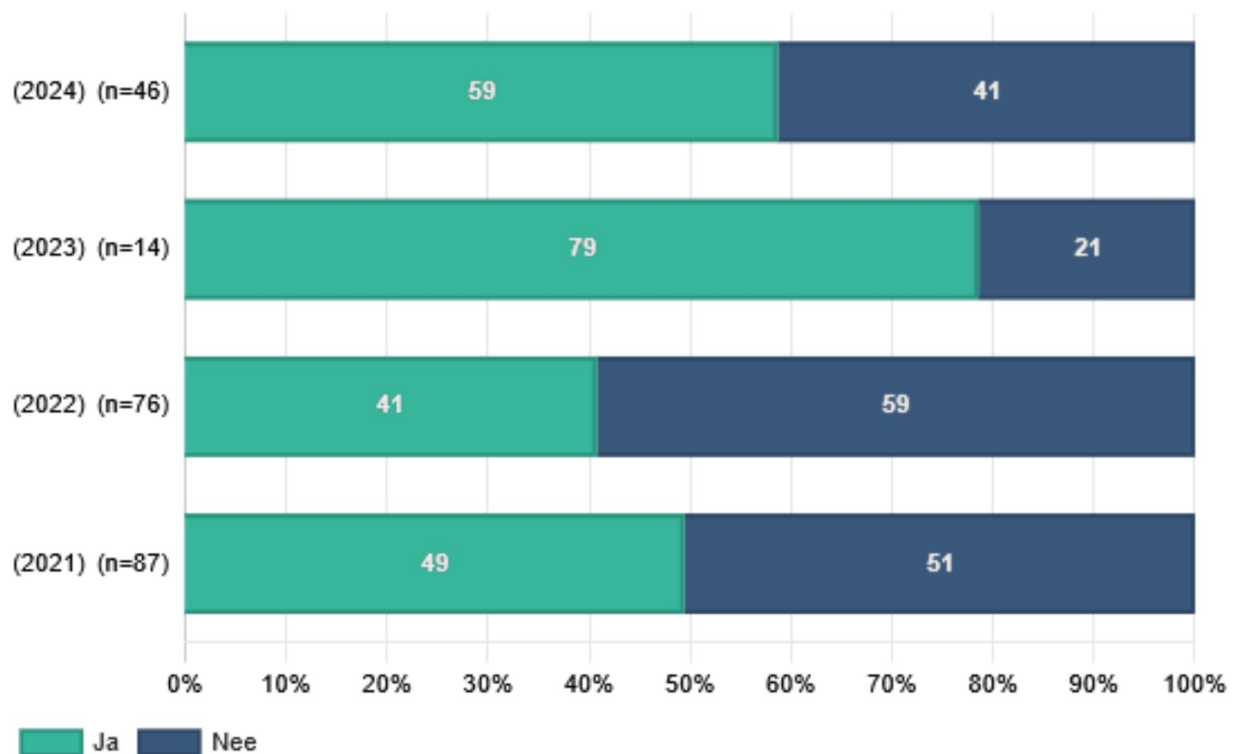
(2024) (n=113)	7.65
(2023) (n=71)	6.63
(2022) (n=293)	6.73
(2021) (n=313)	6.95

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



In meetjaar 2024 is de vraagstelling en de antwoordopties over de onafhankelijke cliëntondersteuning iets gewijzigd. Om de resultaten van meetjaar 2024 toch te kunnen tonen in deze grafiek worden de antwoordopties 'Ja, en ik heb er ook gebruik van gemaakt' en 'Ja, maar ik hoefde er geen gebruik van te maken' ondergebracht bij antwoordoptie 'Ja' en antwoordopties 'Nee, maar ik had er wel gebruik van willen maken' en 'Nee, maar ik hoefde er ook geen gebruik van te maken' ondergebracht bij antwoordoptie 'Nee'. Er is zodoende geen sprake van een zuivere vergelijking met meetjaar 2024.

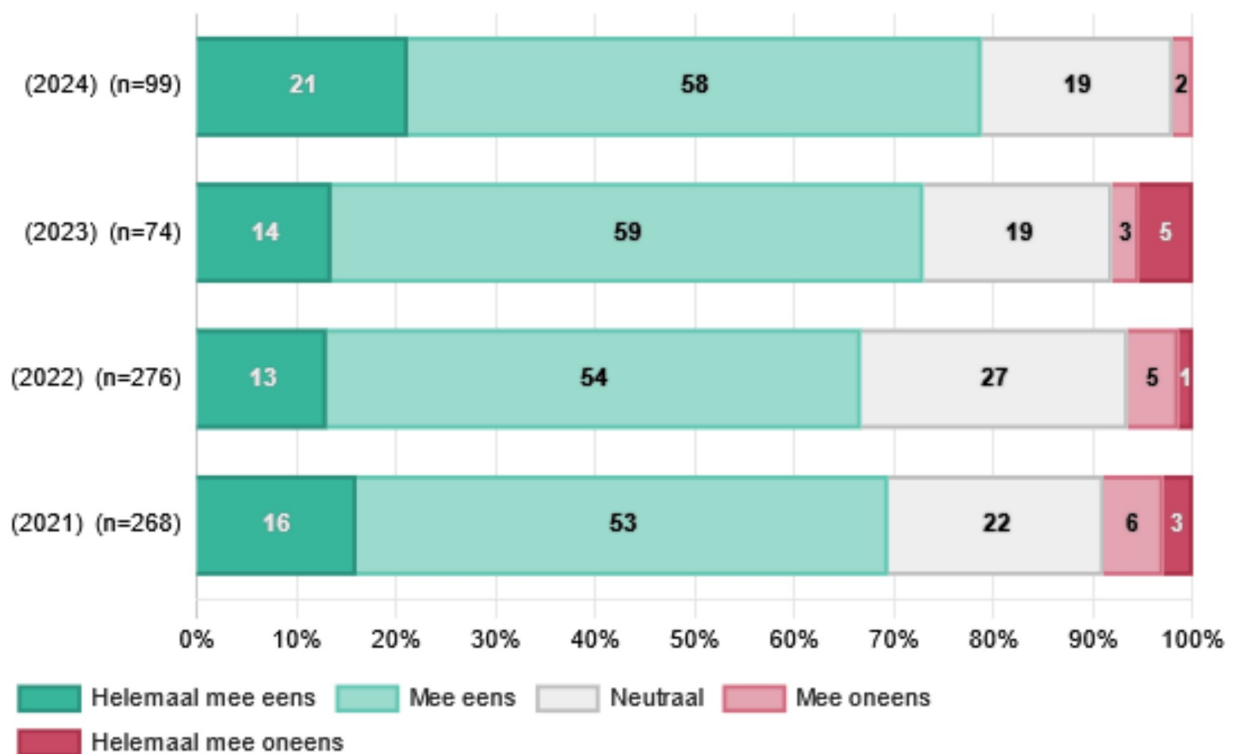
Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



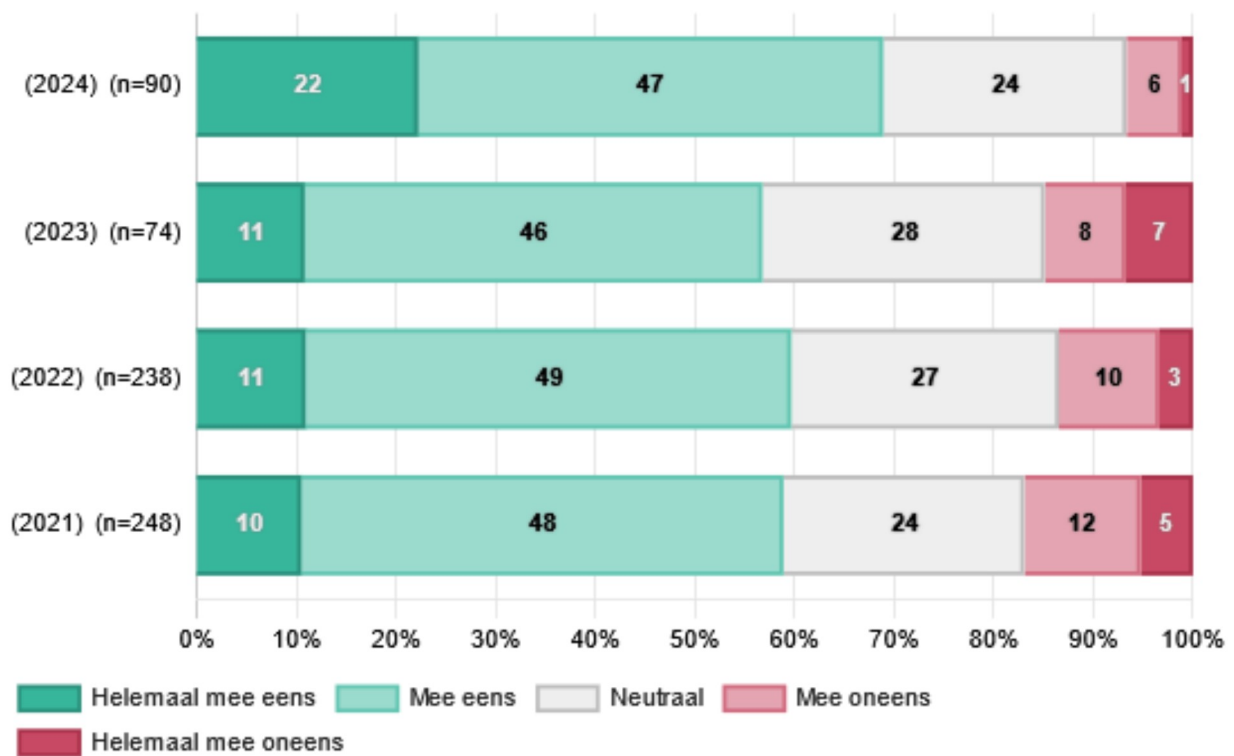
In meetjaar 2024 is de vraagstelling en de antwoordopties over de onafhankelijke cliëntondersteuning iets gewijzigd. Om de resultaten van meetjaar 2024 toch te kunnen tonen in deze grafiek worden alleen de resultaten op de vraag 'Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?' met als antwoordoptie 'Ja, en ik heb er ook gebruik van gemaakt' meegenomen. Er is zodoende geen sprake van een zuivere vergelijking met meetjaar 2024.

Contact met een Wmo-consulent van de gemeente

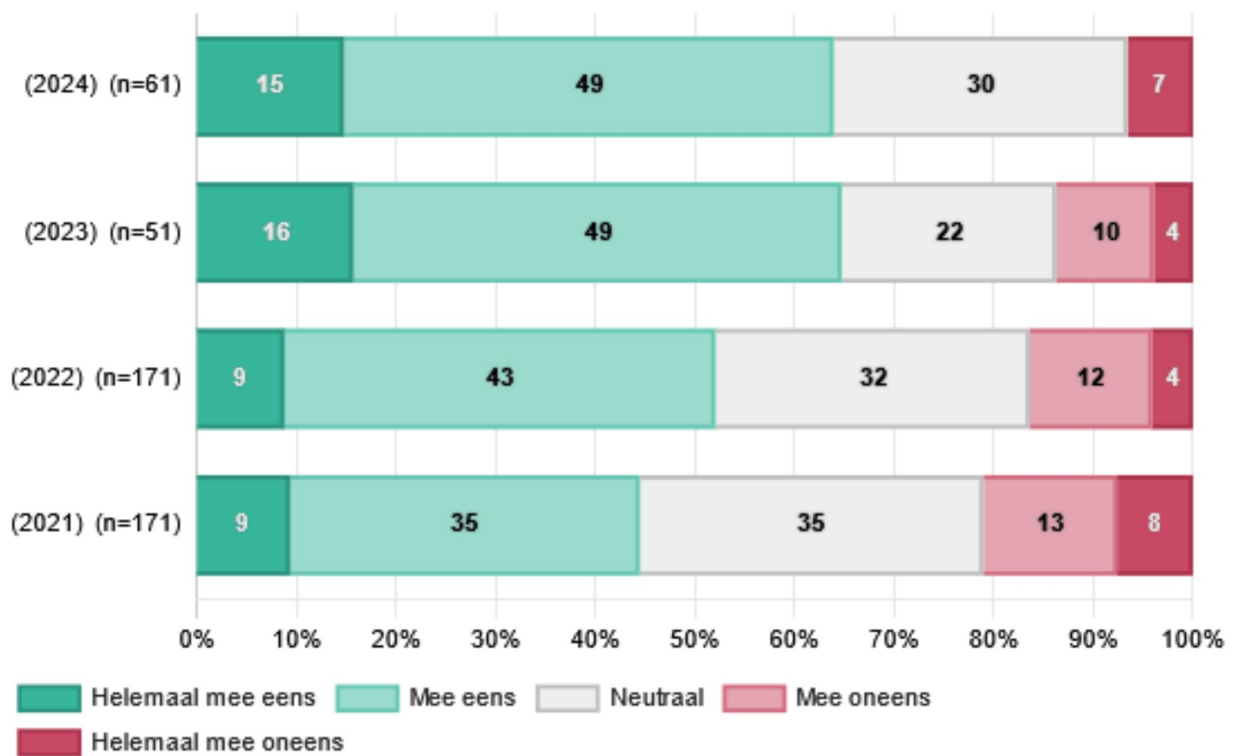
We hebben bekeken wat ik zelf nog kon doen om mijn hulpvraag op te lossen



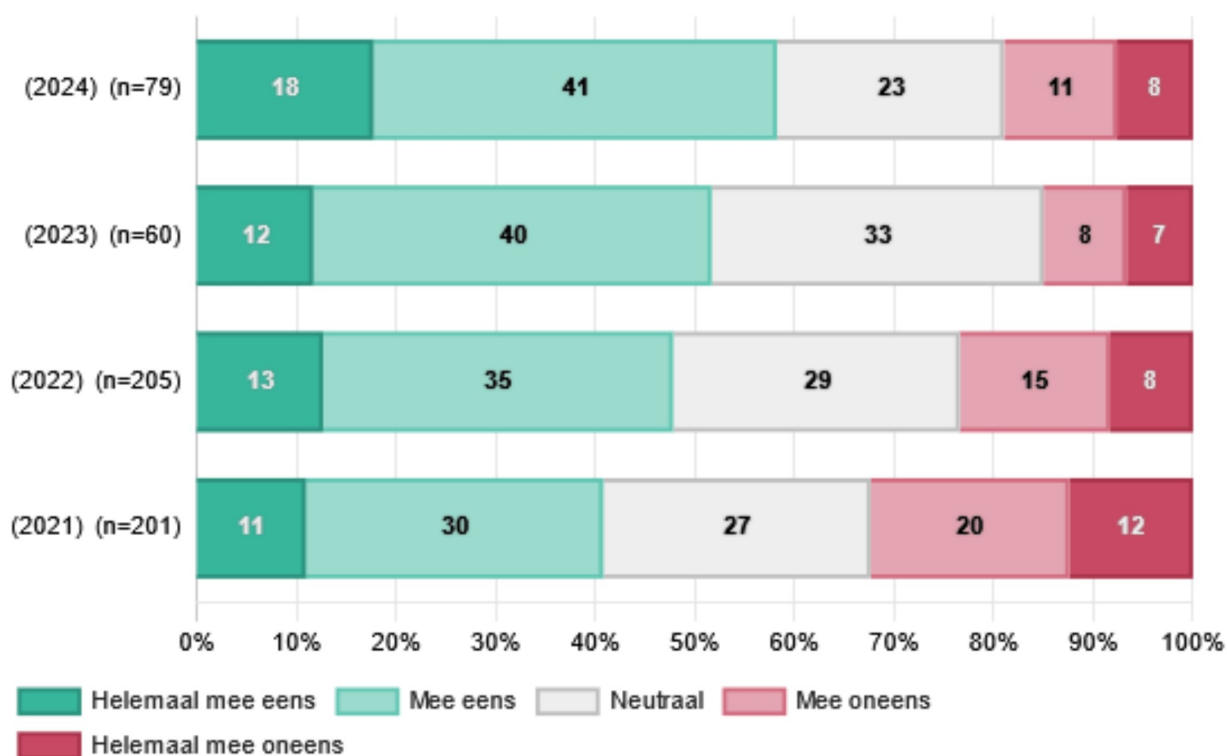
Er is gekeken of familie, vrienden of kennissen mij konden helpen met mijn hulpvraag



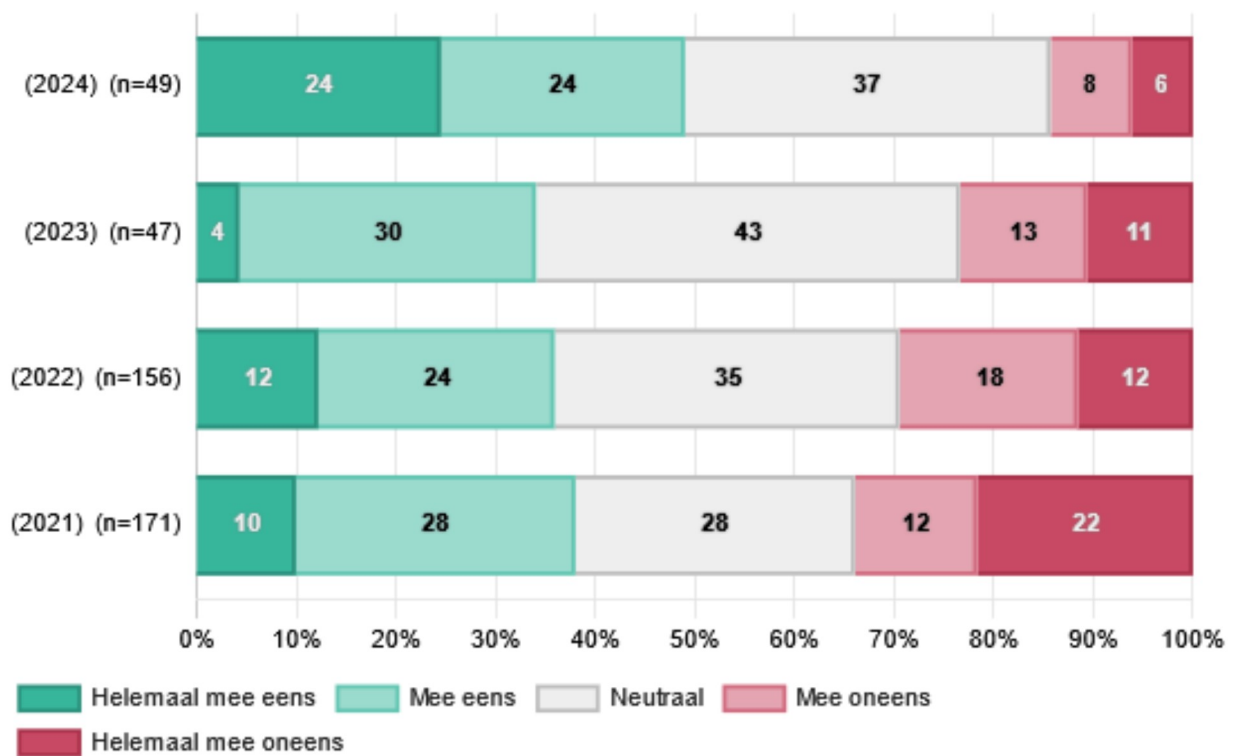
Tijdens het huisbezoek was er aandacht voor mijn mantelzorger(s)



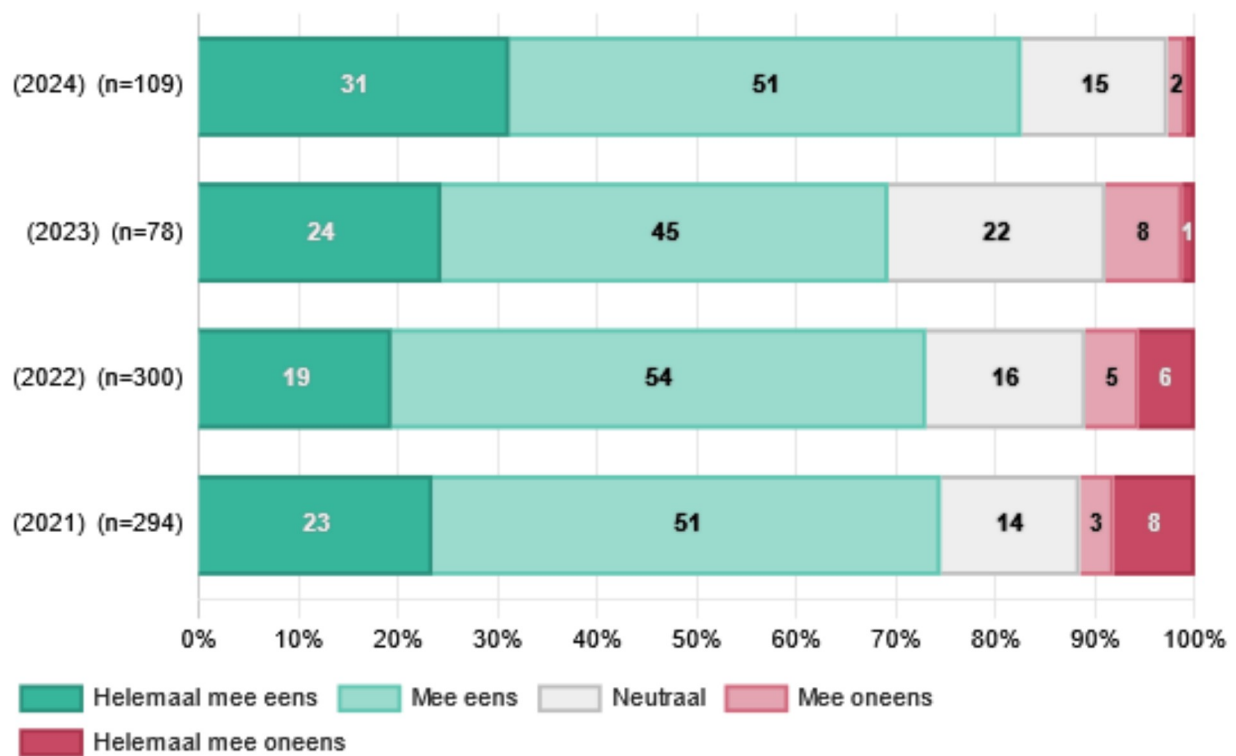
De Wmo-consulent wees mij op andere (voorliggende) voorzieningen (zoals welzijnswerk en/of de HugoHopper)



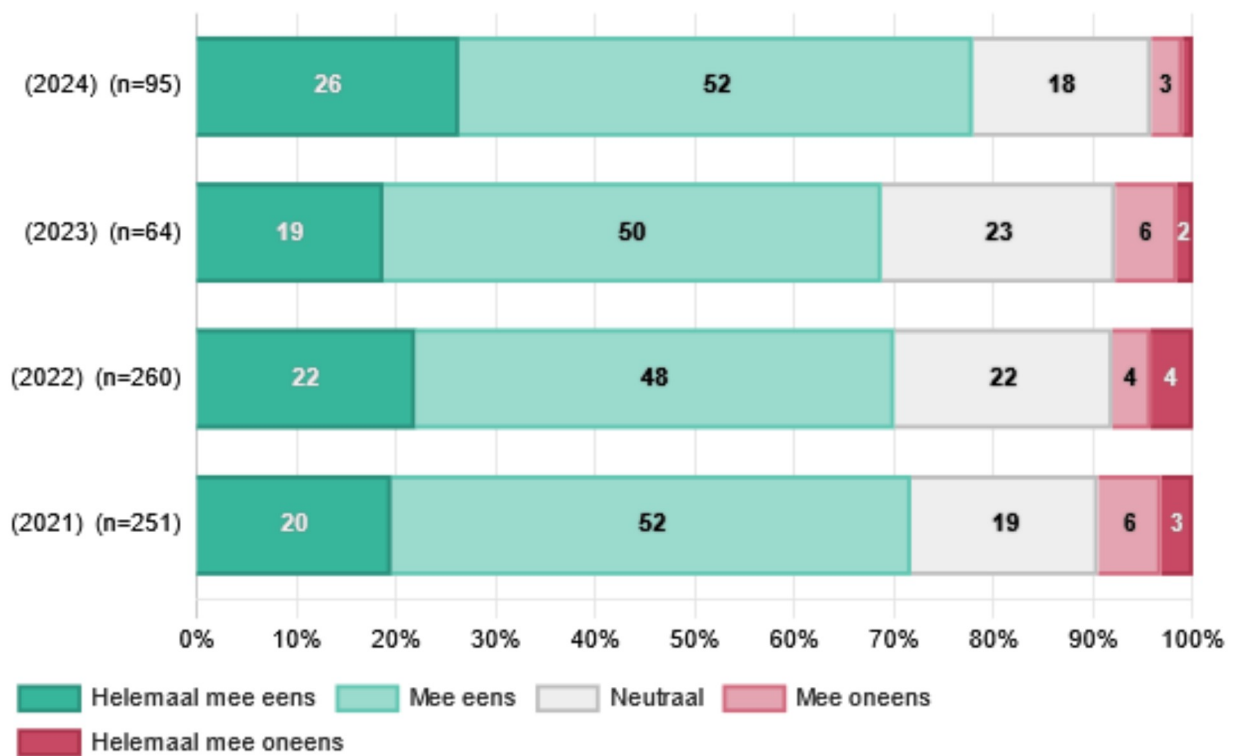
Ik kon zelf beslissen over Zorg in Natura (ZIN) of Persoonsgebonden Budget (PGB)



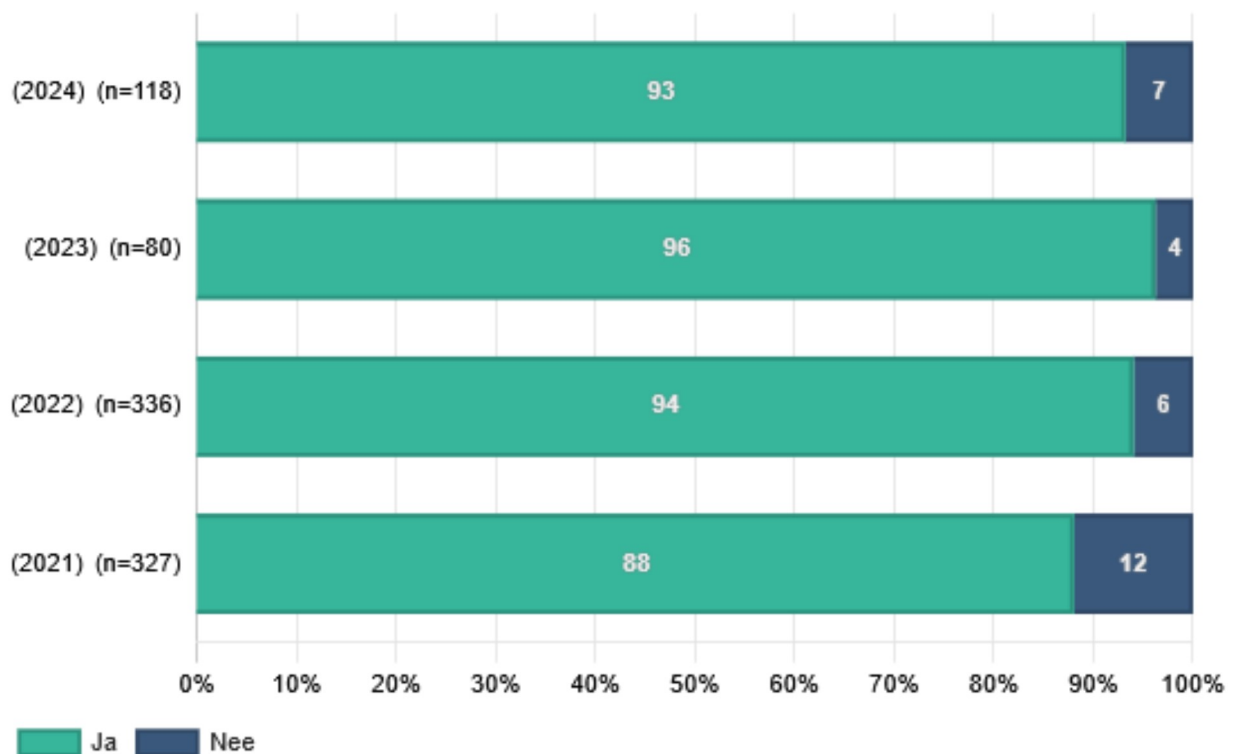
Ik ben tevreden over de manier waarop mijn hulpvraag is beantwoord/opgelost



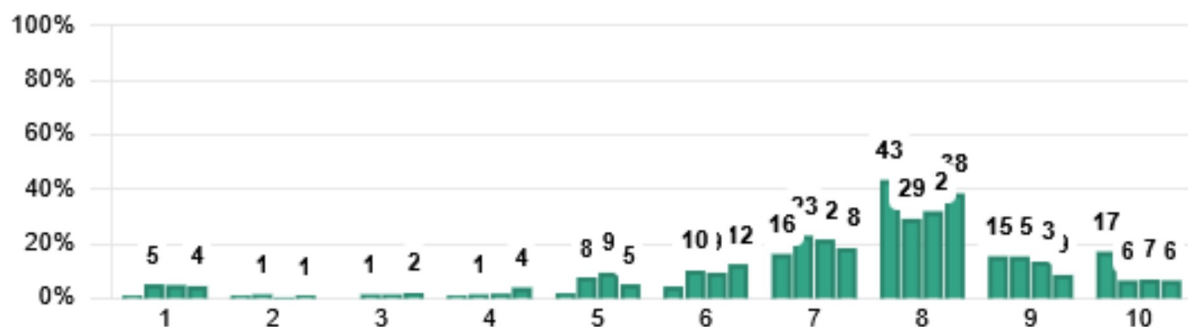
De afgesproken doelen staan duidelijk in het gespreksverslag



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; n=79; n=321; n=316)



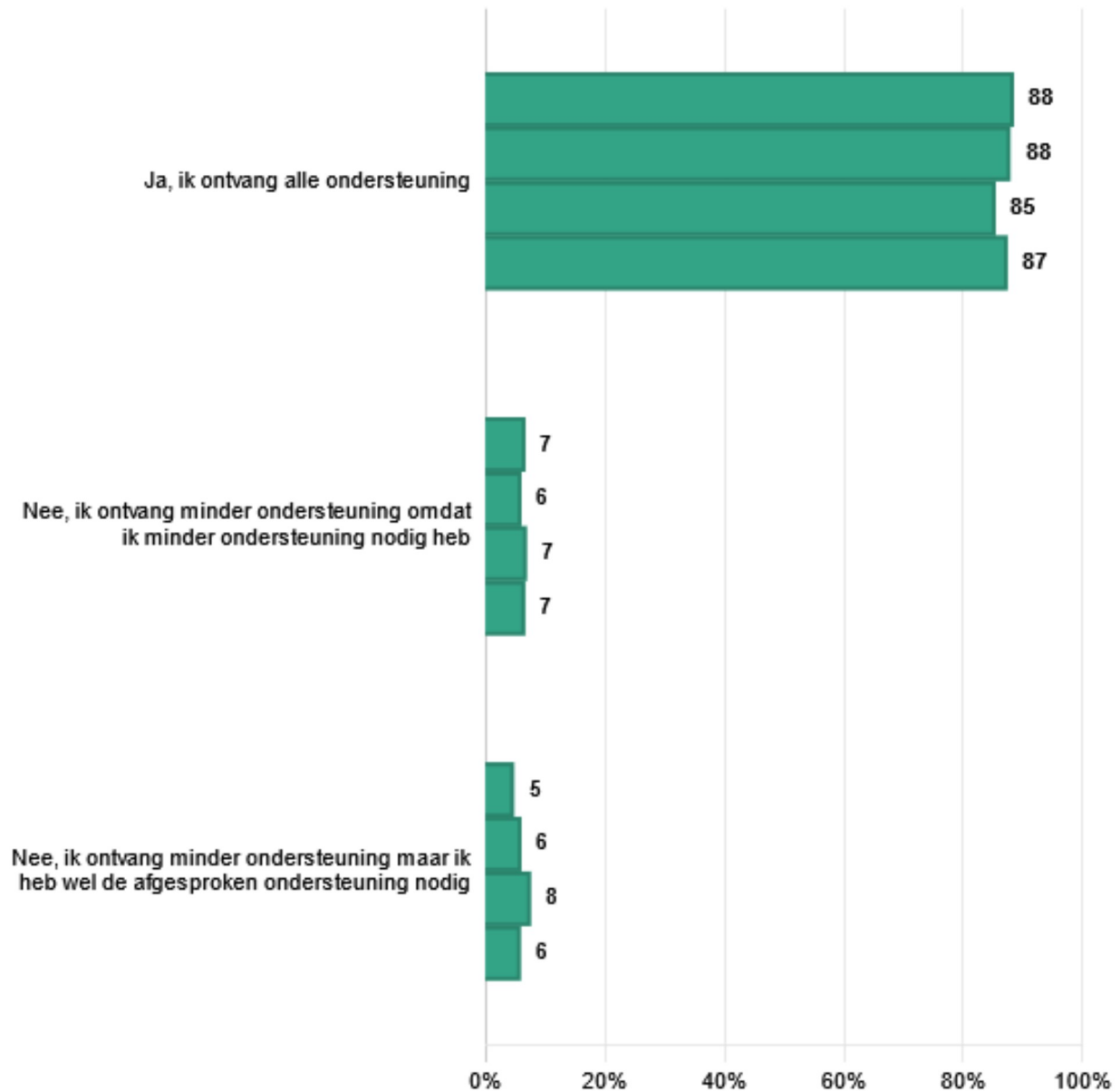
Gemiddeld cijfer contact met de Wmo-consulent

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

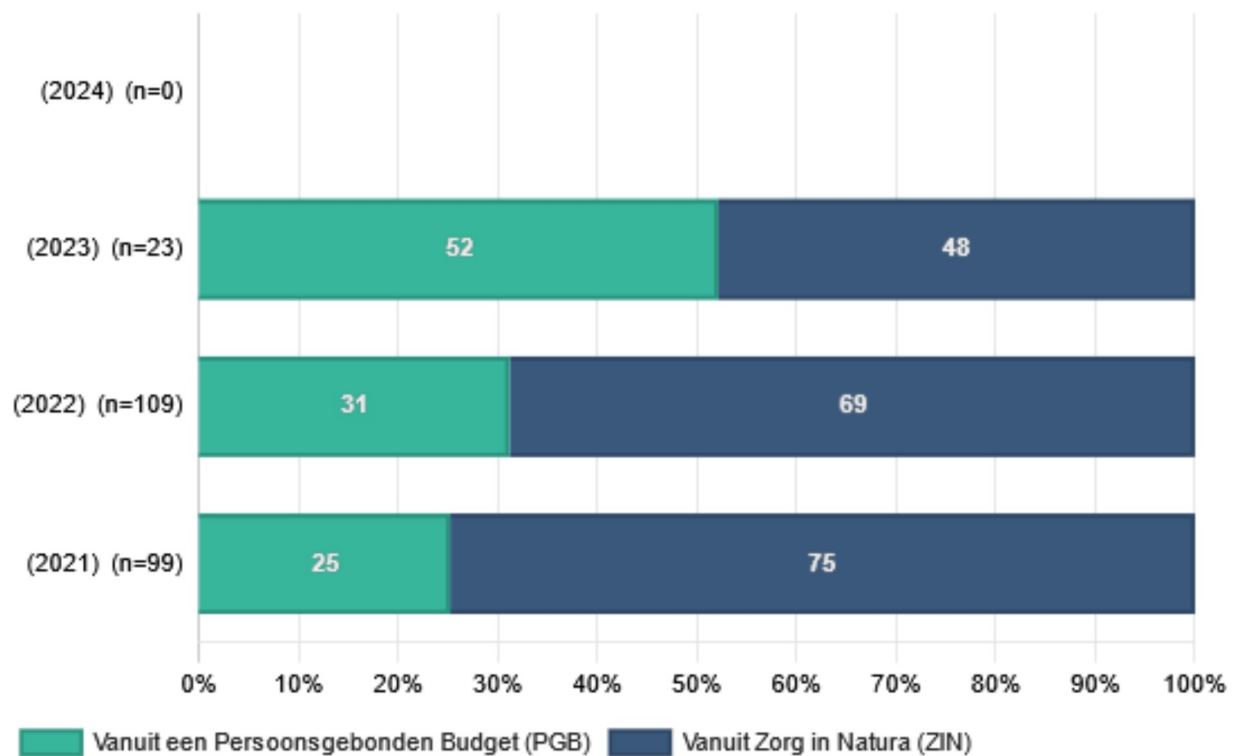
(2024) (n=118)	8.05
(2023) (n=79)	7.08
(2022) (n=321)	7.12
(2021) (n=316)	7.02

Kwaliteit van de ondersteuning

Maakte u het afgelopen jaar gebruik van alle ondersteuning die met u is afgesproken?
(n=104; n=66; n=288; n=270)

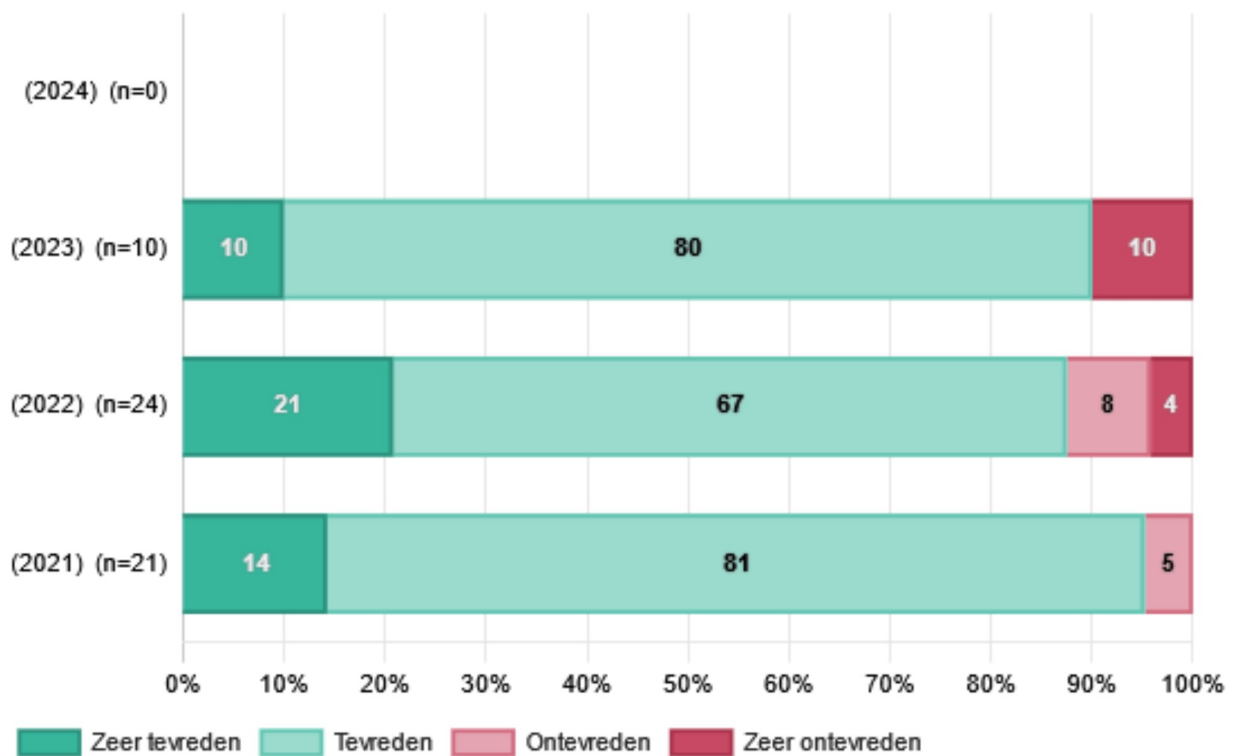


Hoe wordt uw ondersteuning betaald?



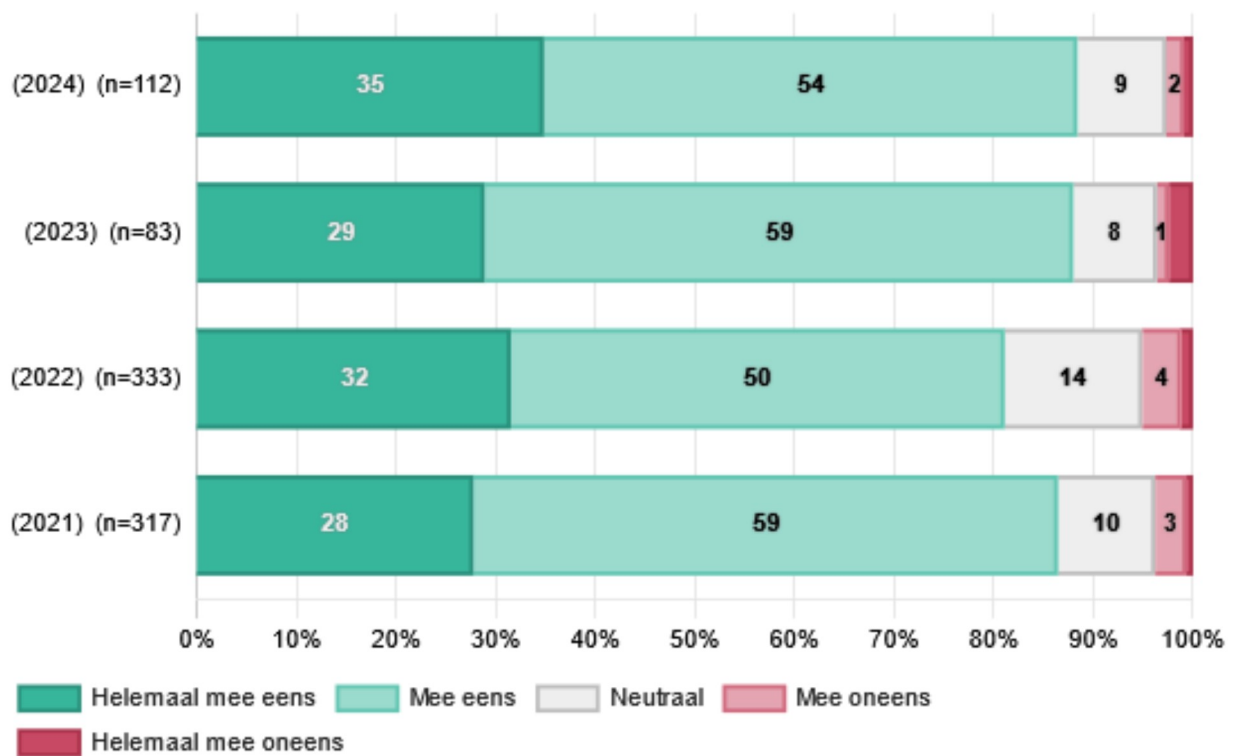
Deze vraag is enkel voorgelegd in de meetjaren 2021, 2022 en 2023.

Hoe tevreden bent u over uw Persoonsgebonden Budget (PGB)?

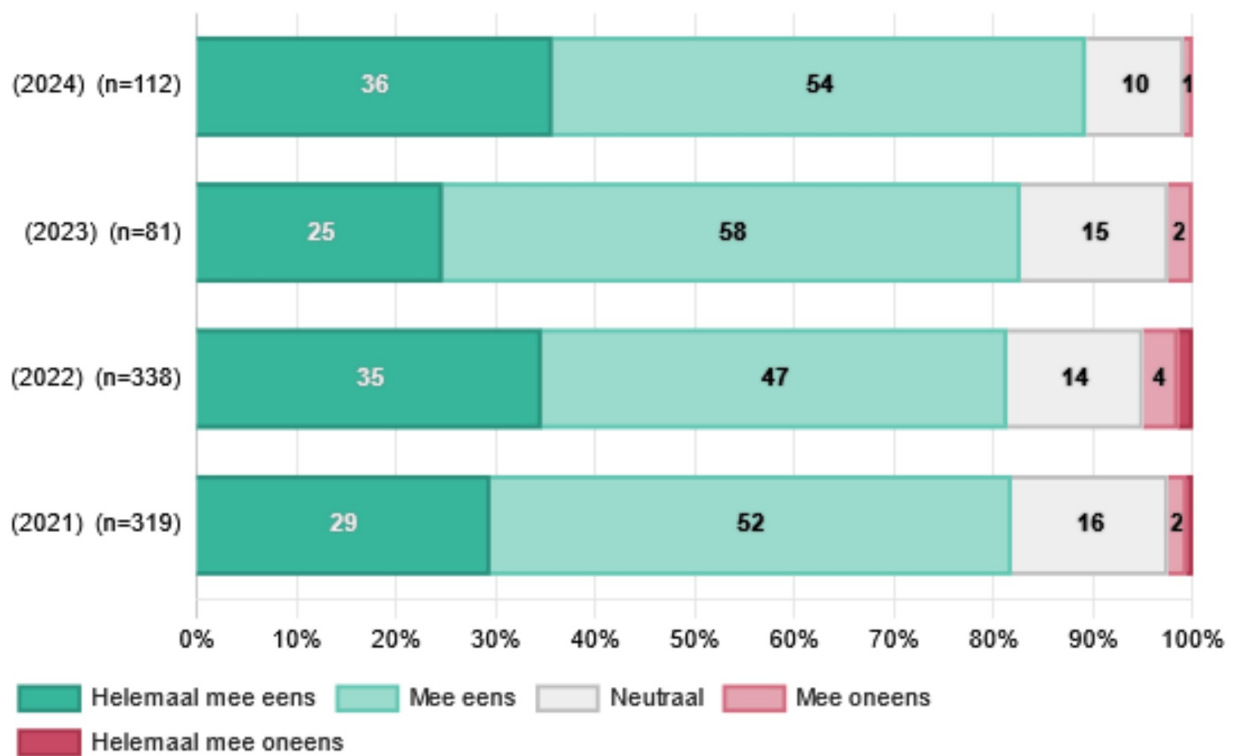


Deze vraag is enkel voorgelegd in de meetjaren 2021, 2022 en 2023.

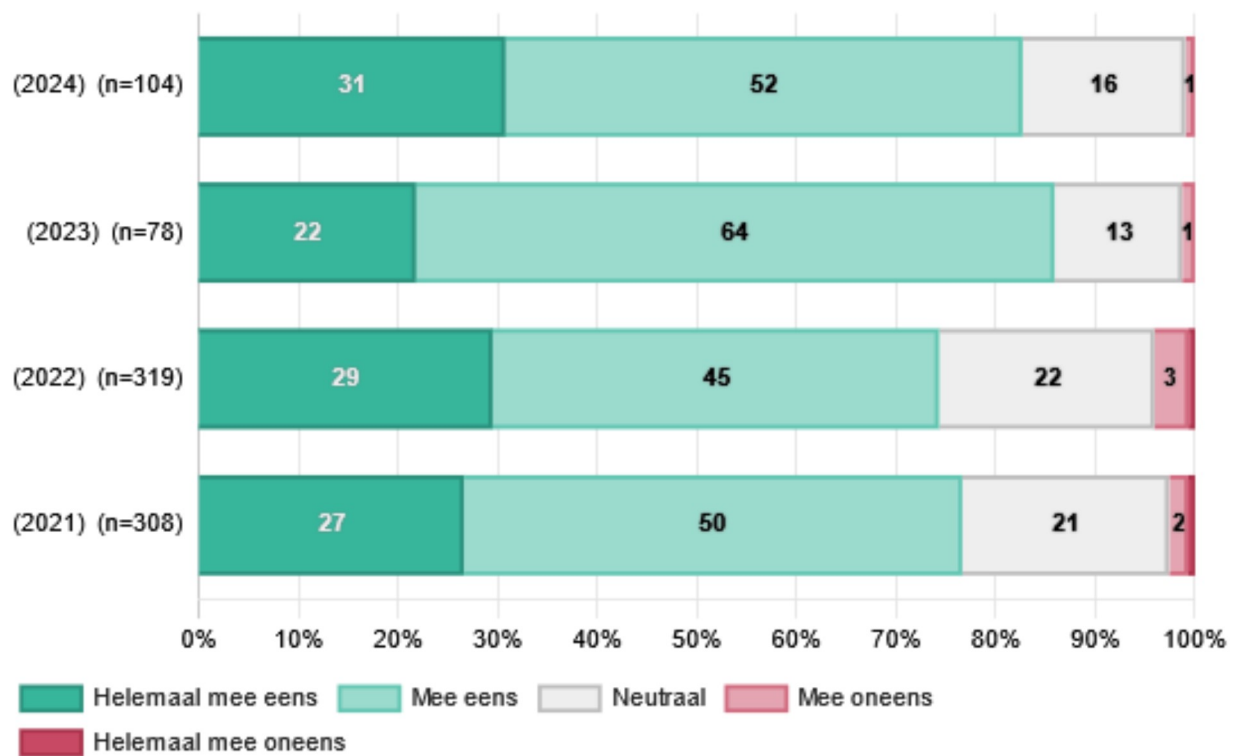
De ondersteuning die ik ontvang past bij mijn hulpvraag



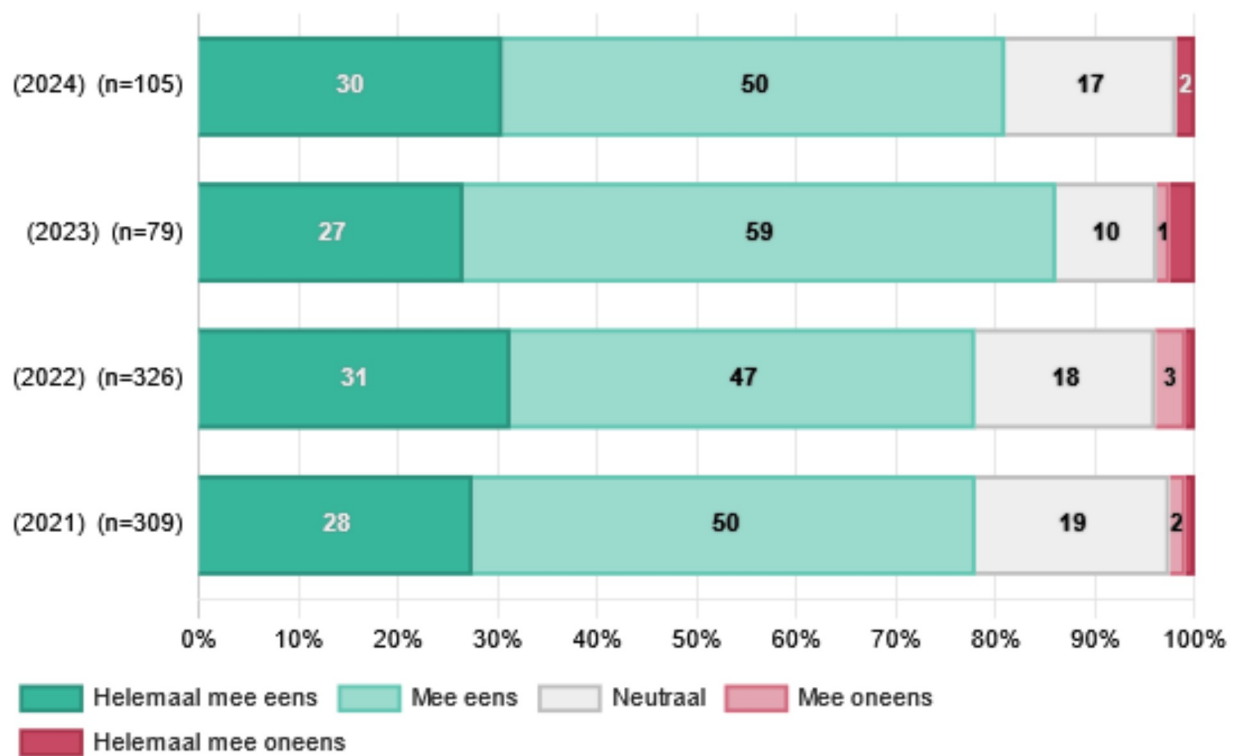
De kwaliteit van de ondersteuning is goed

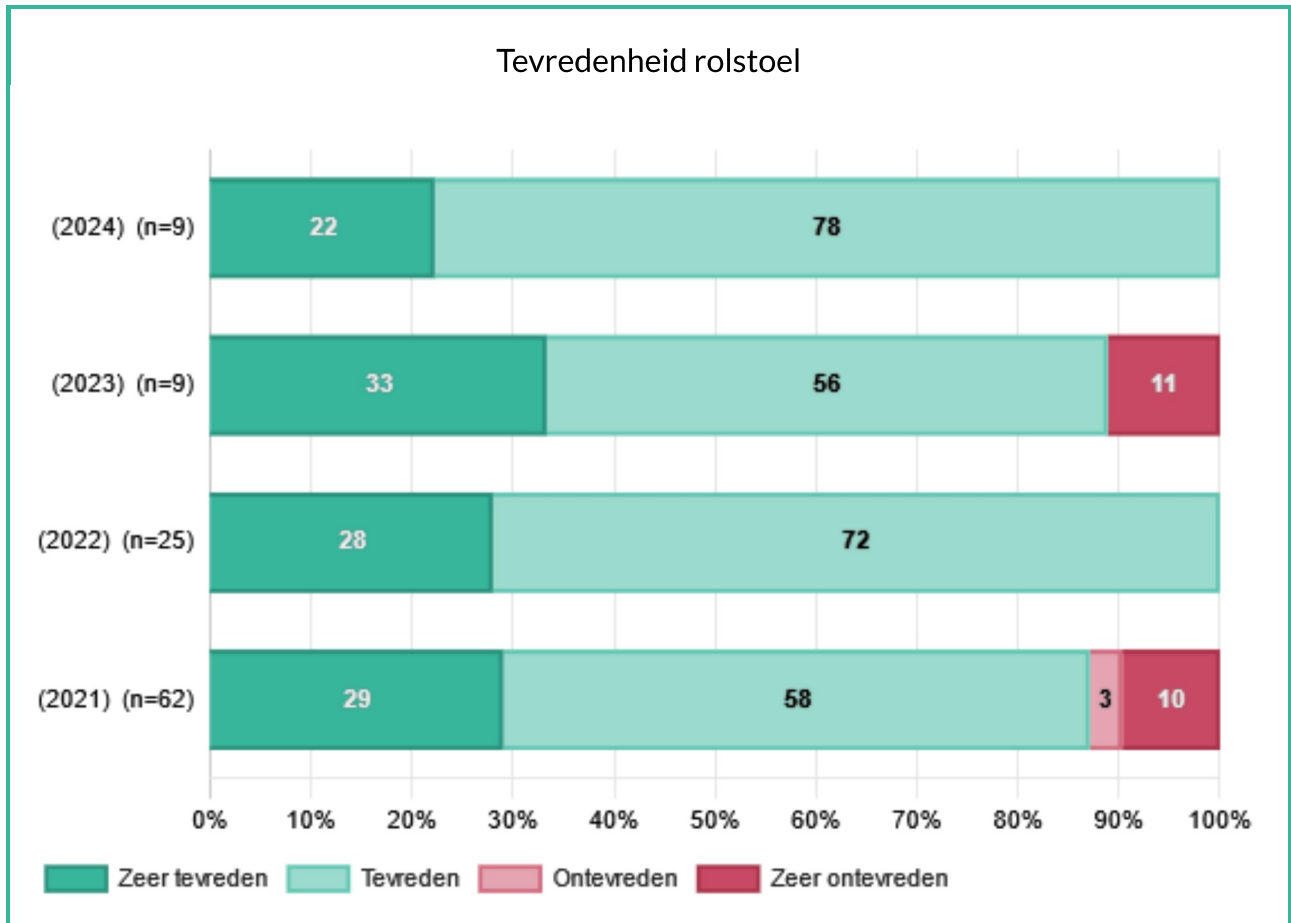


Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil

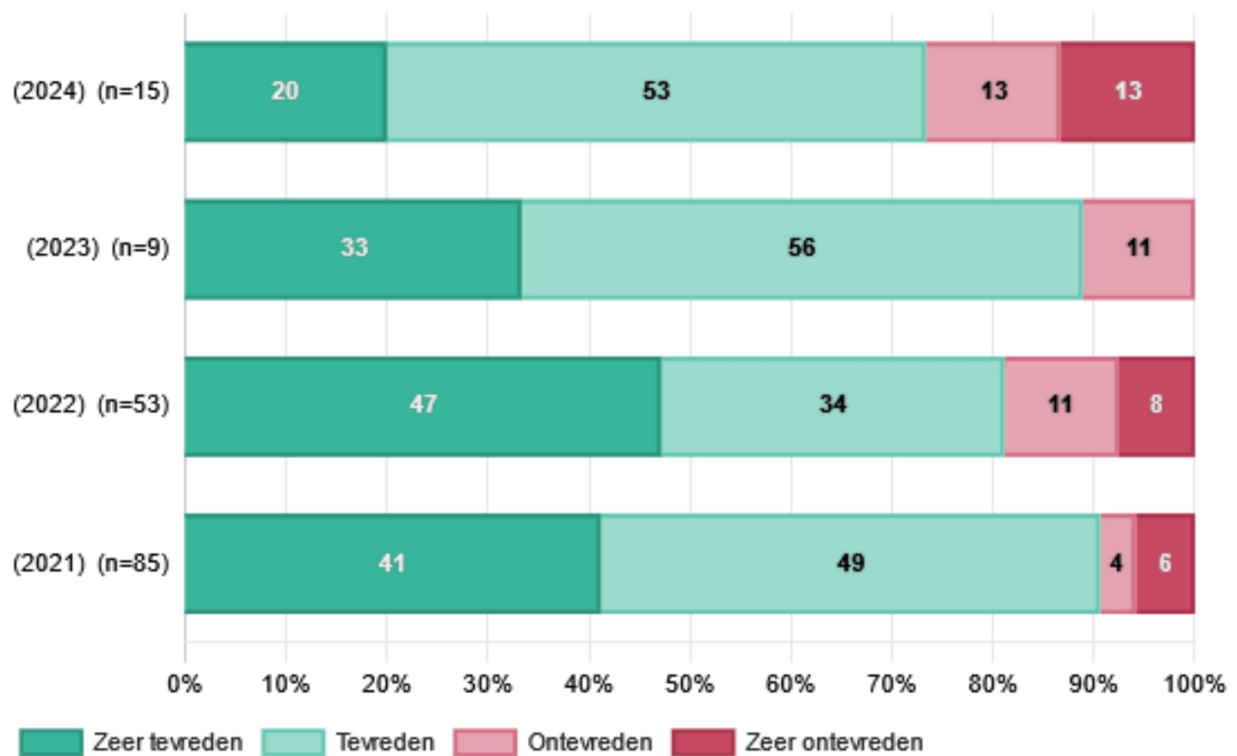


Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven

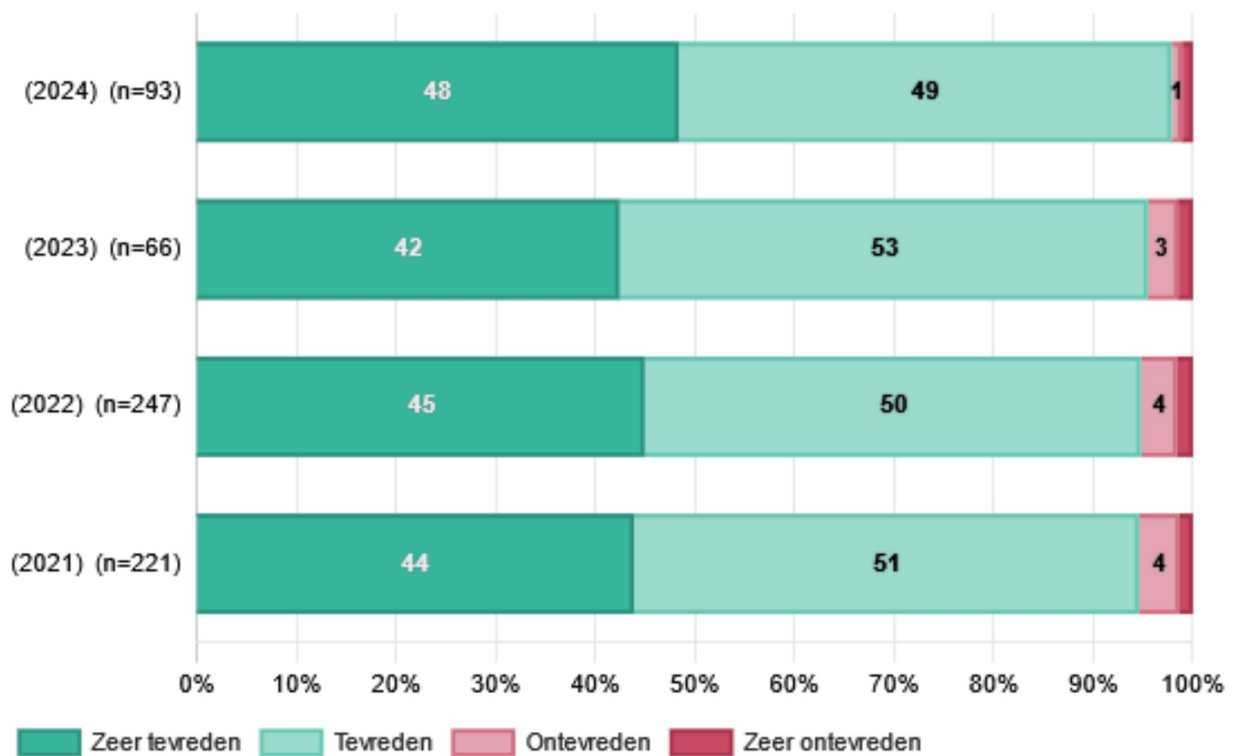




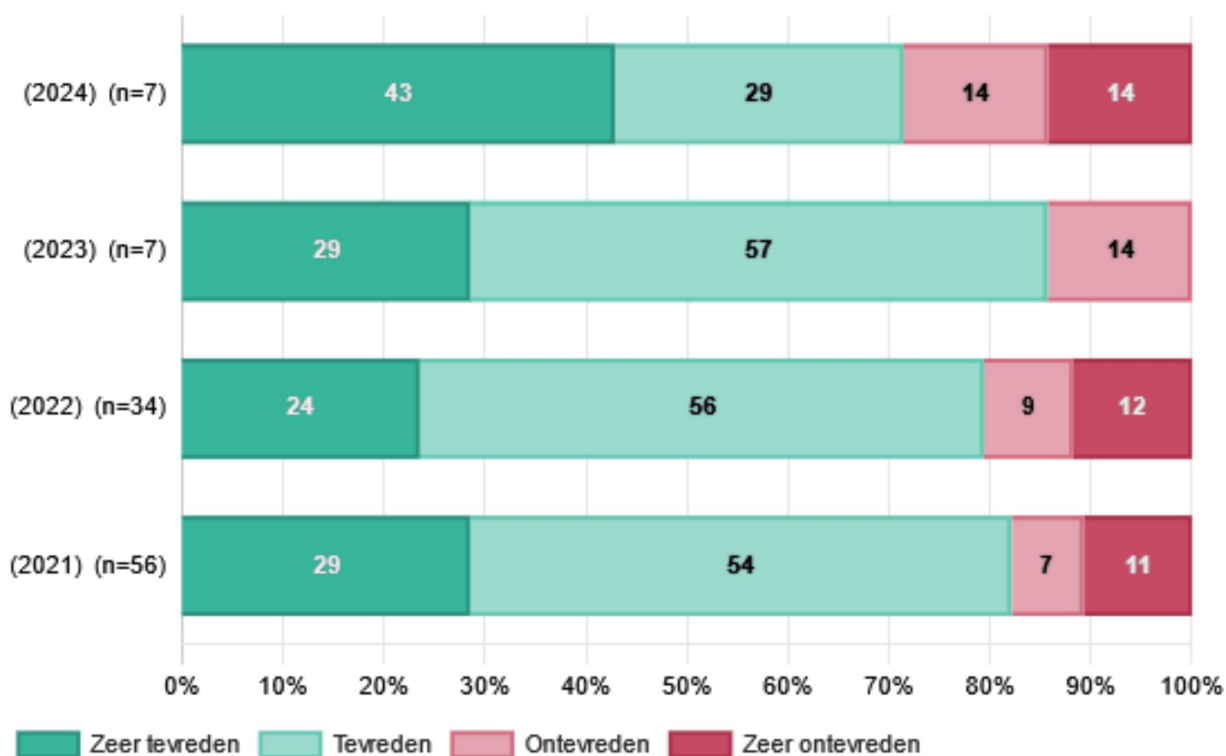
Tevredenheid scooter, aangepaste fiets of auto



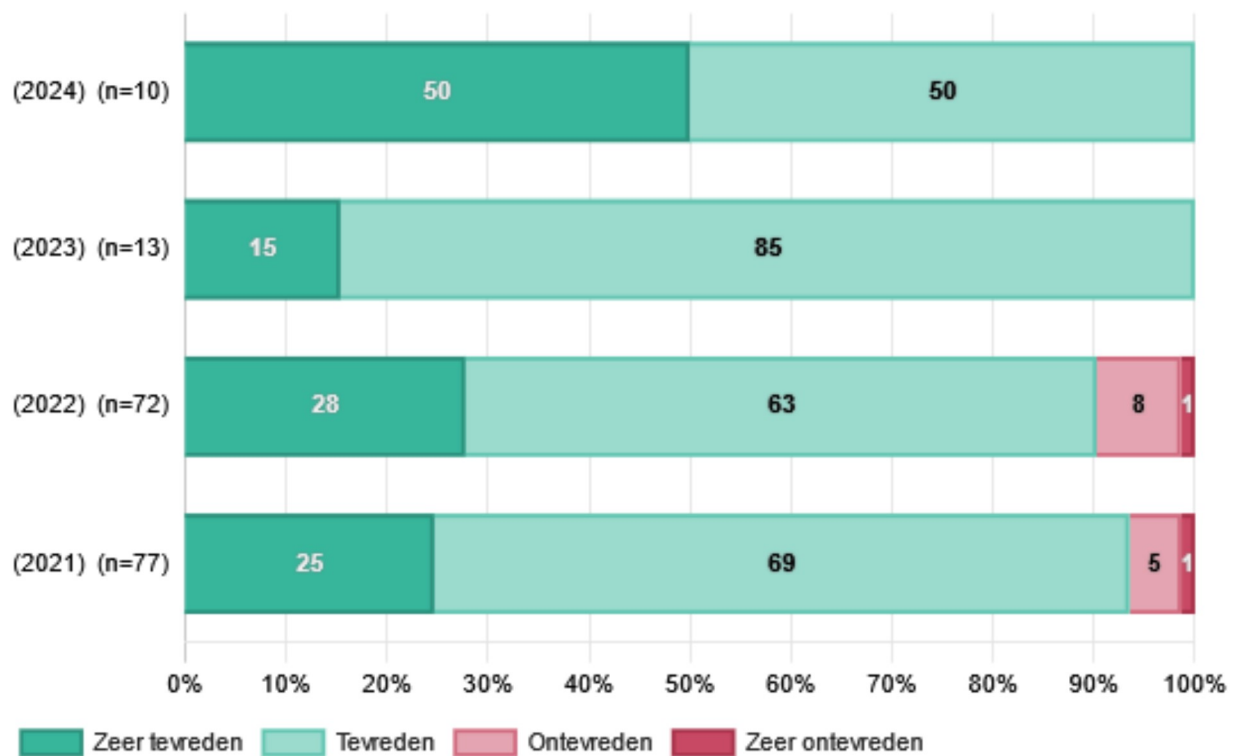
Tevredenheid hulp bij het huishouden



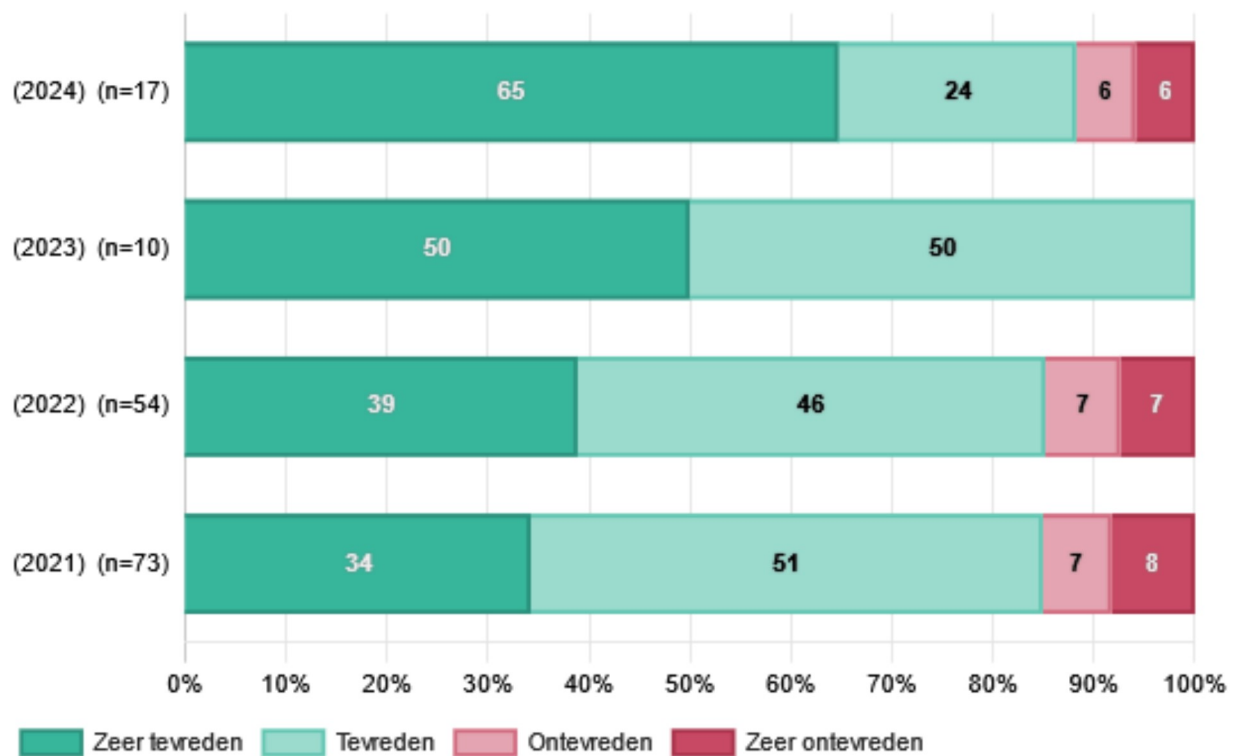
Tevredenheid woonvoorziening/woningaanpassing (vb. een traplift)



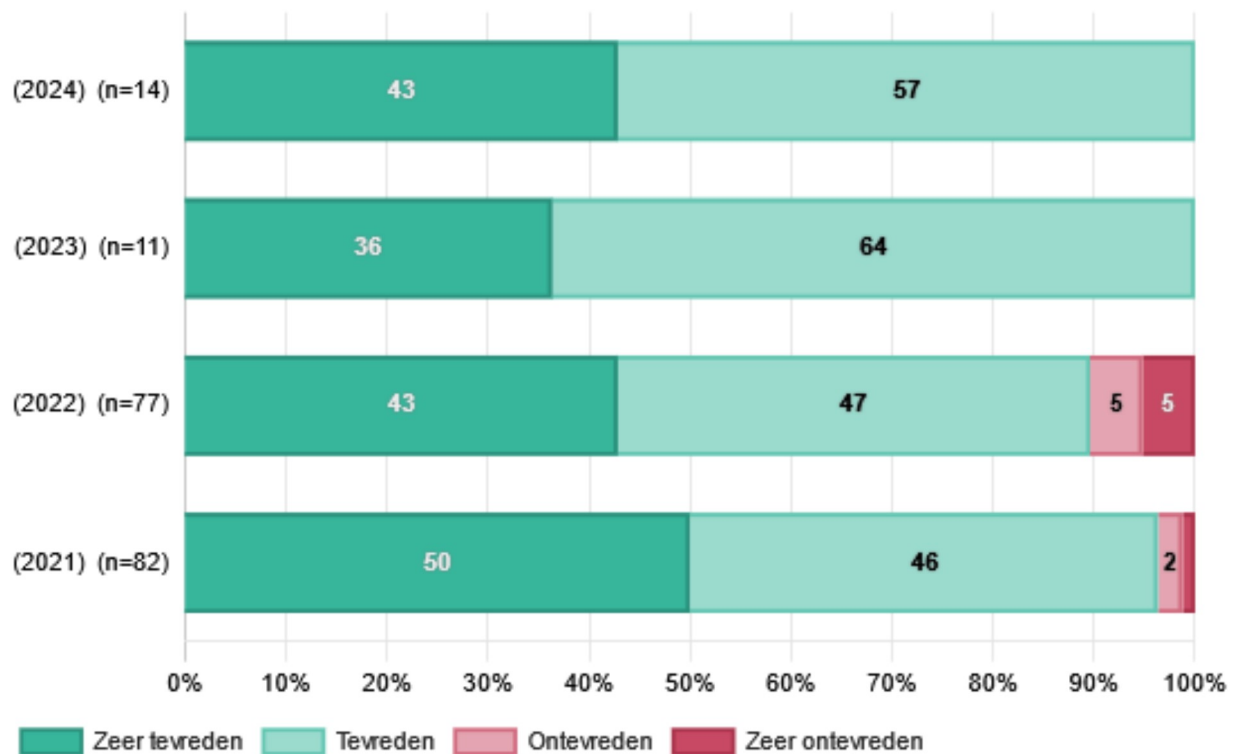
Tevredenheid collectief vervoer (vb. Regiotaxi)



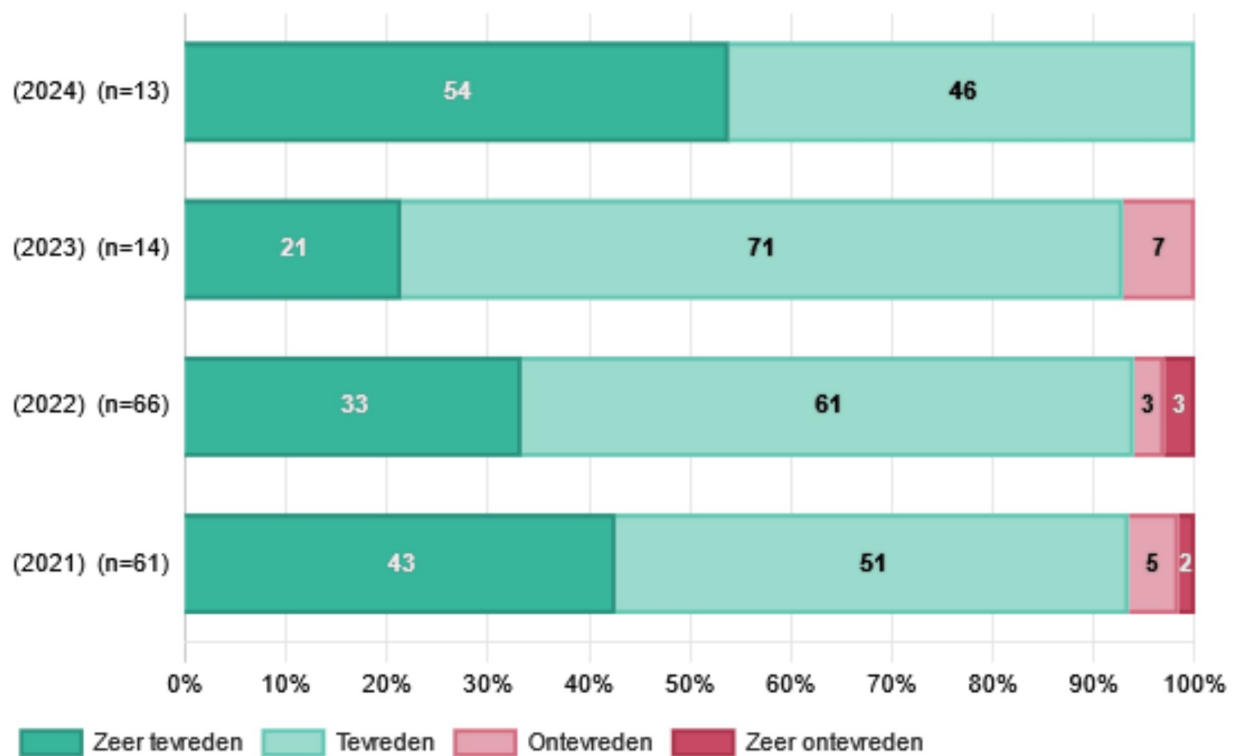
Tevredenheid gehandicapten parkeerkaart/ parkeerplaats



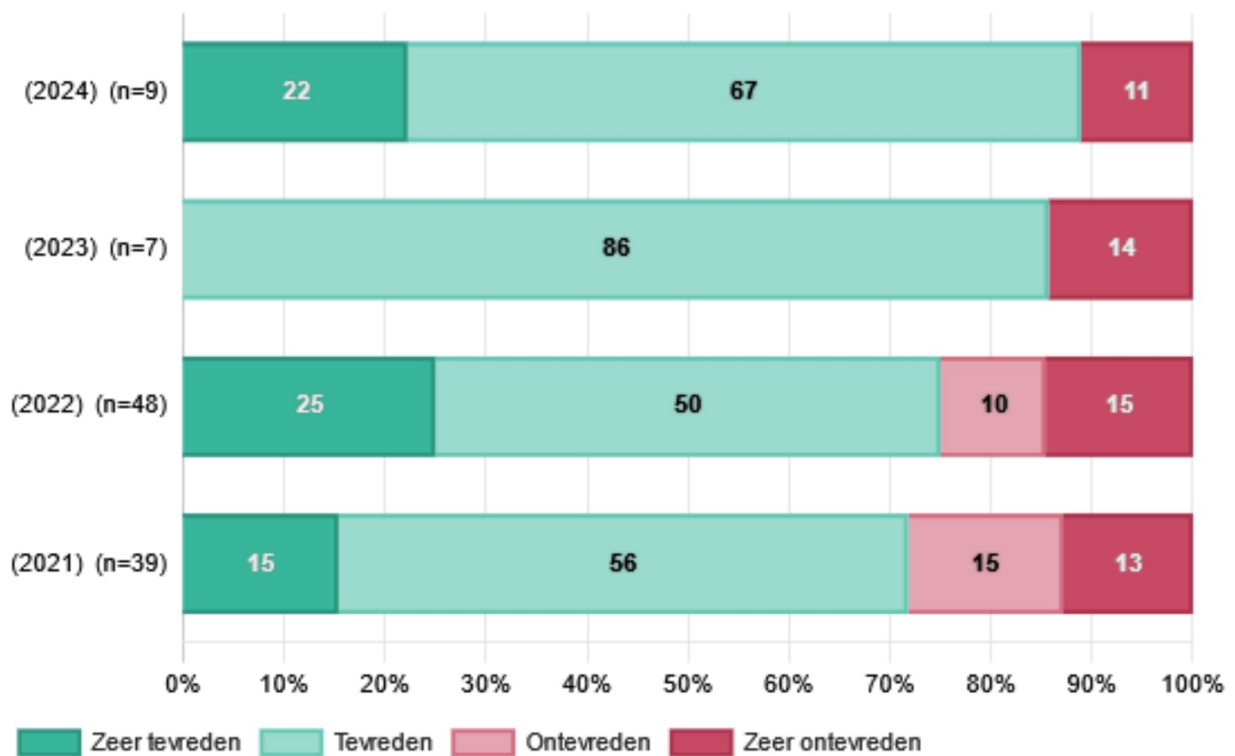
Tevredenheid begeleiding bij het zelfstandig wonen (vb. hulp bij administratie, dagritme, dagelijkse handelingen)



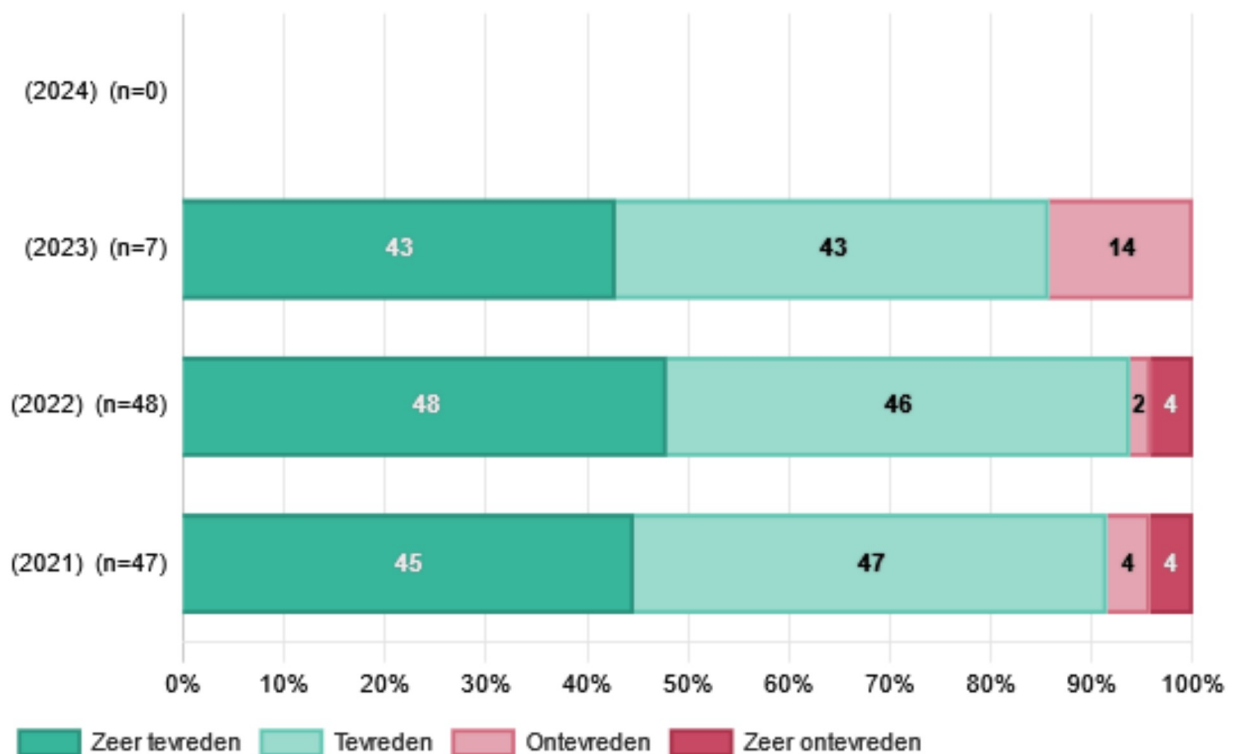
Tevredenheid begeleiding bij dagbesteding/regie (vb. dagbesteding)



Tevredenheid ondersteuning voor de mantelzorger (respijtzorg)

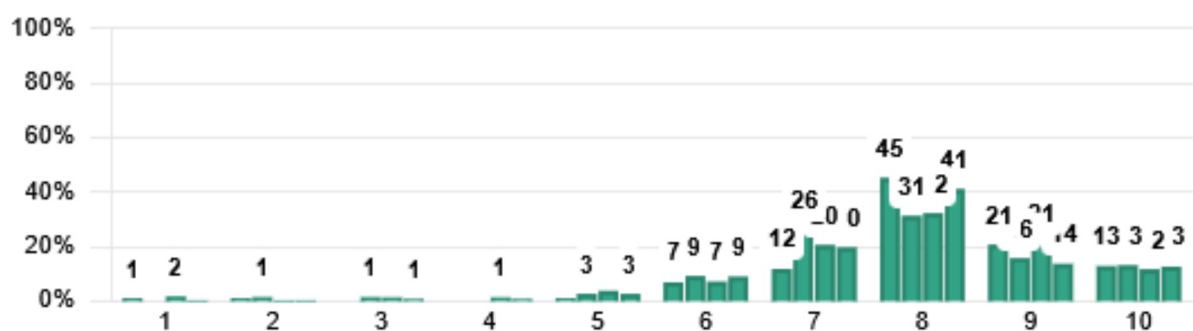


Tevredenheid andere ondersteuning



Deze vraag is enkel voorgelegd in de meetjaren 2021, 2022 en 2023.

Wat voor cijfer geeft u de ondersteuning die u krijgt? (1=zeer slecht; 10=uitstekend)
(n=102; n=77; n=327; n=317)





Gemiddeld cijfer ondersteuning

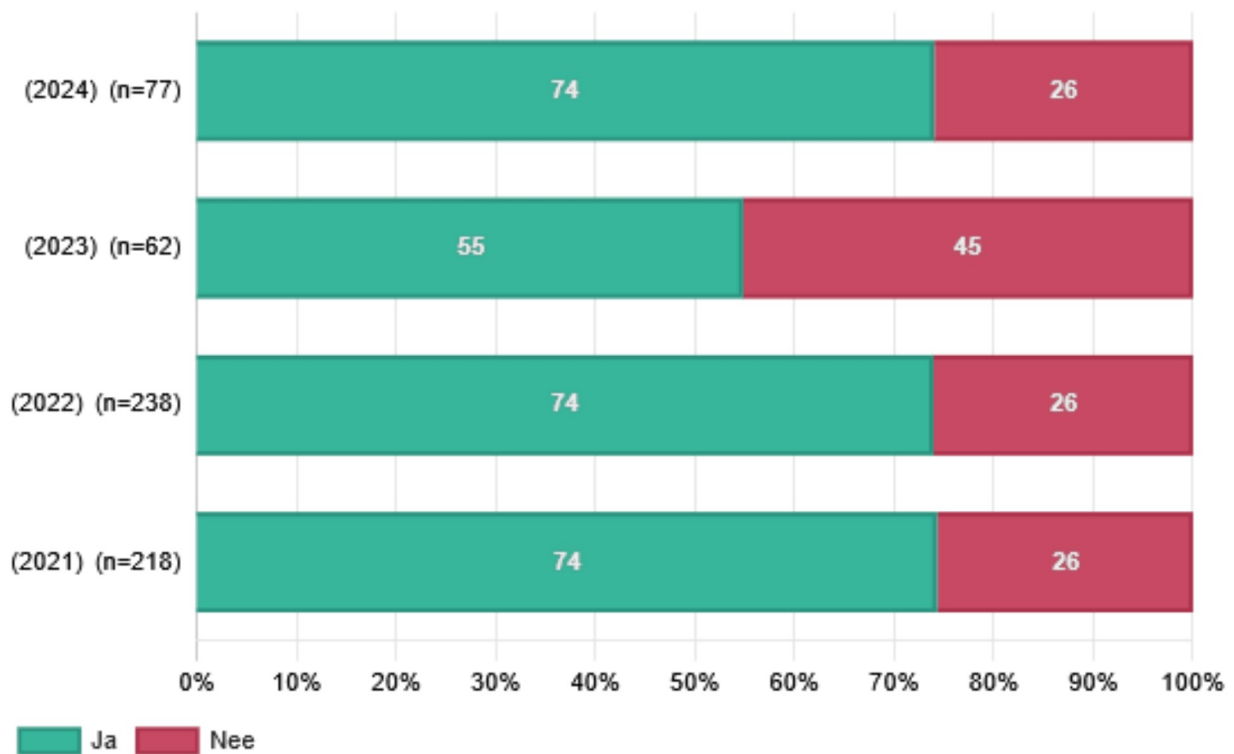
Wat voor cijfer geeft u de ondersteuning die u krijgt? (1=zeer slecht; 10=uitstekend)

(2024) (n=102)	8.05
(2023) (n=77)	7.75
(2022) (n=327)	7.75
(2021) (n=317)	7.84

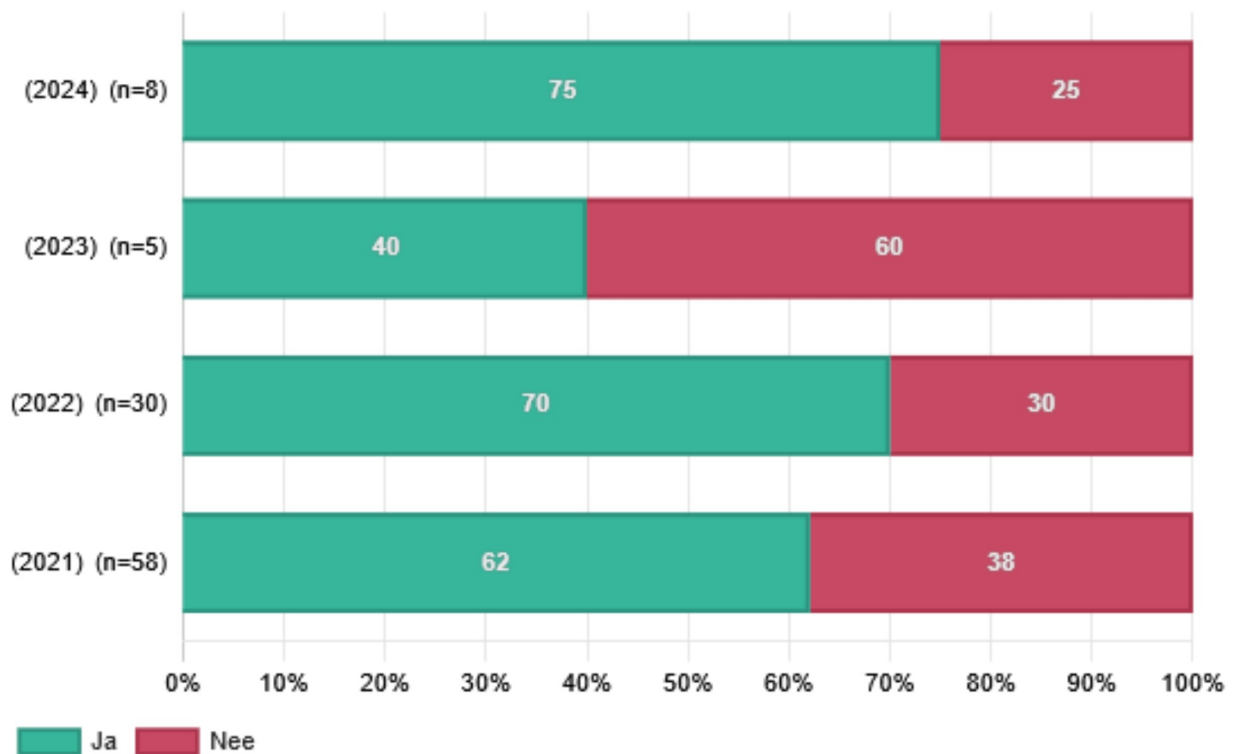


Vervanging van ondersteuning en afspraken

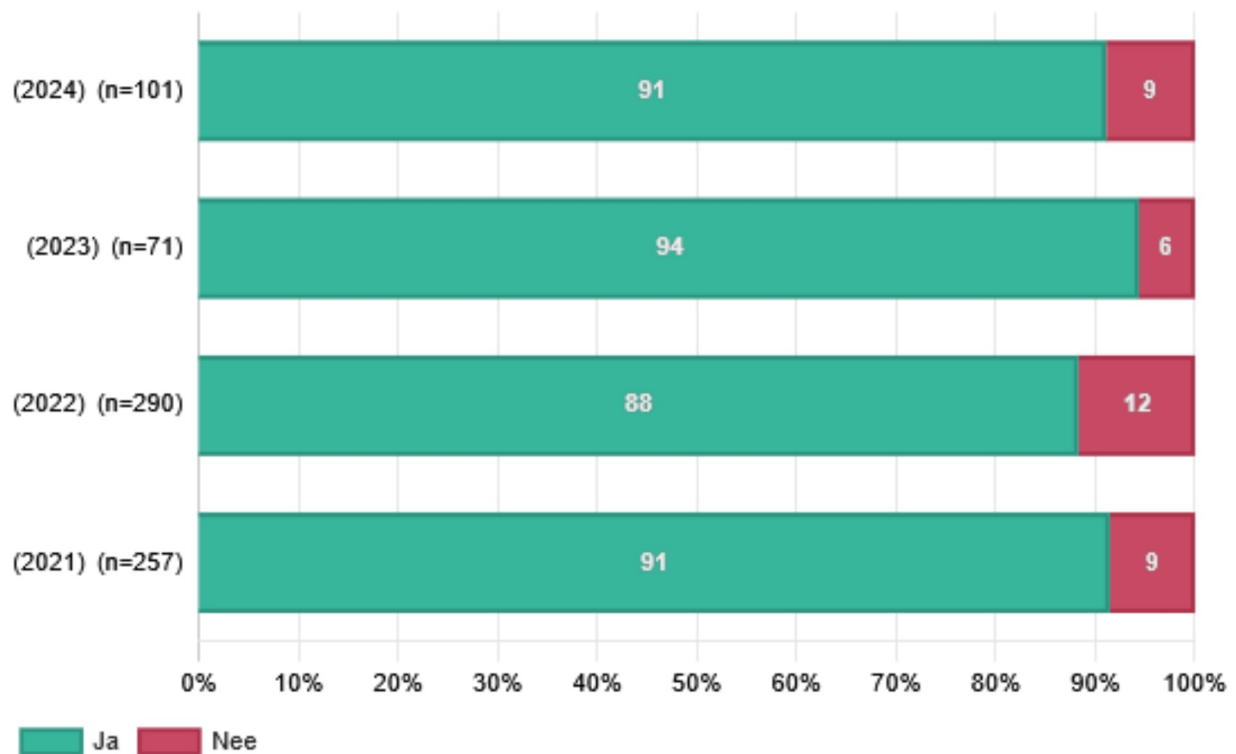
Als uw huishoudelijke hulpverlener niet komt door ziekte of andere omstandigheden, wordt dan tijdig vervanging geregeld?



Als u een hulpmiddel ontvangt (vb. een scootmobiel) wordt dan tijdig vervanging geregeld als deze kapot gaat?

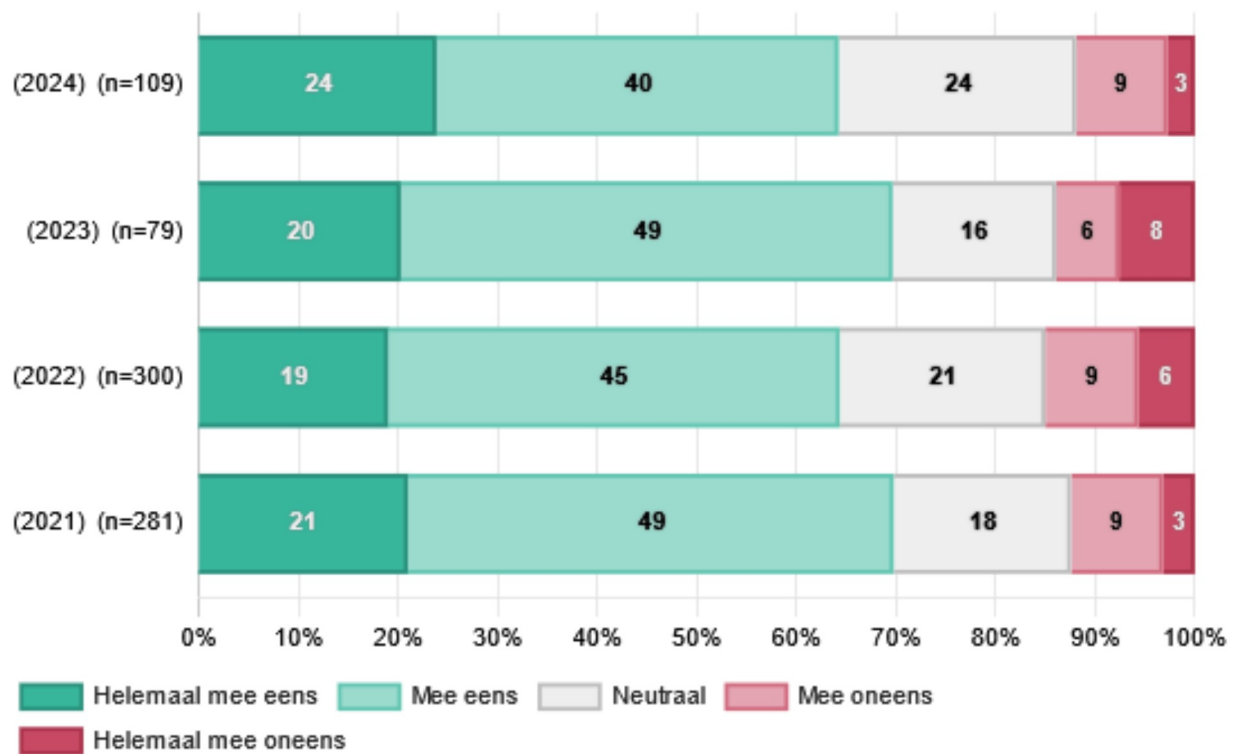


Komt de afgesproken ondersteuning (tijd of hoeveelheid) overeen met wat u feitelijk ontvangt?

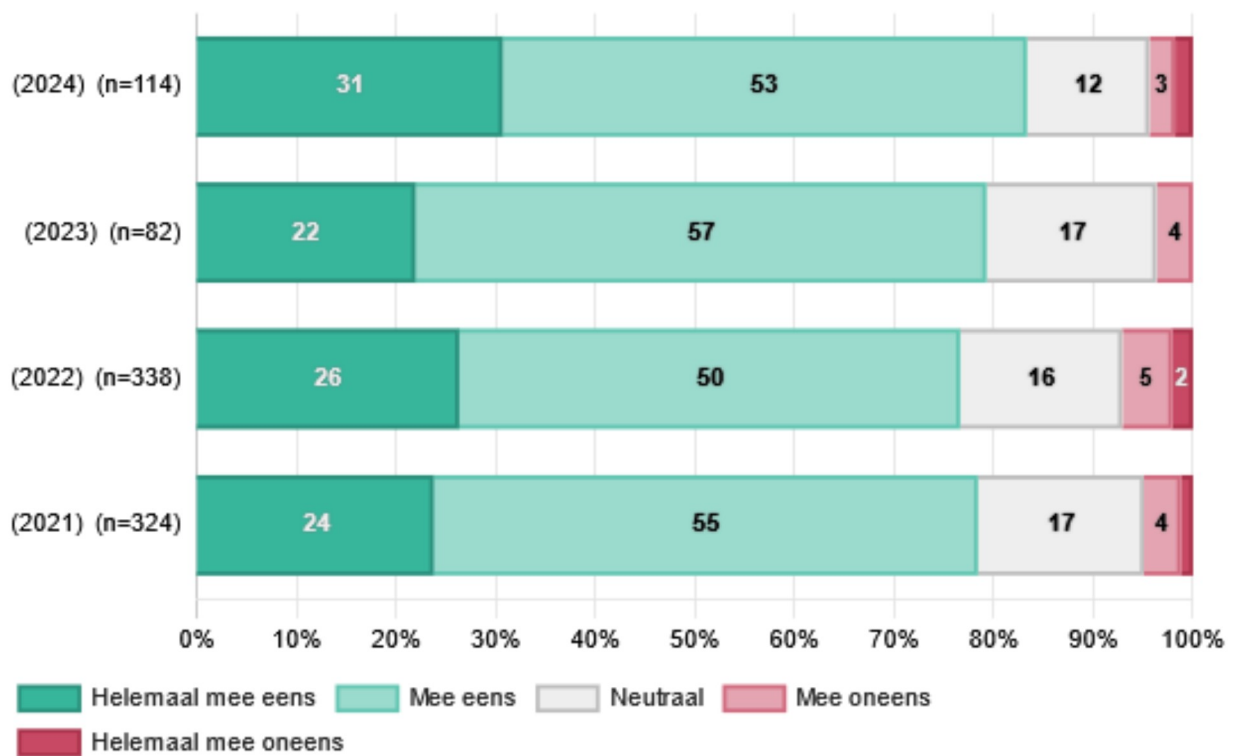


Resultaat van de ondersteuning

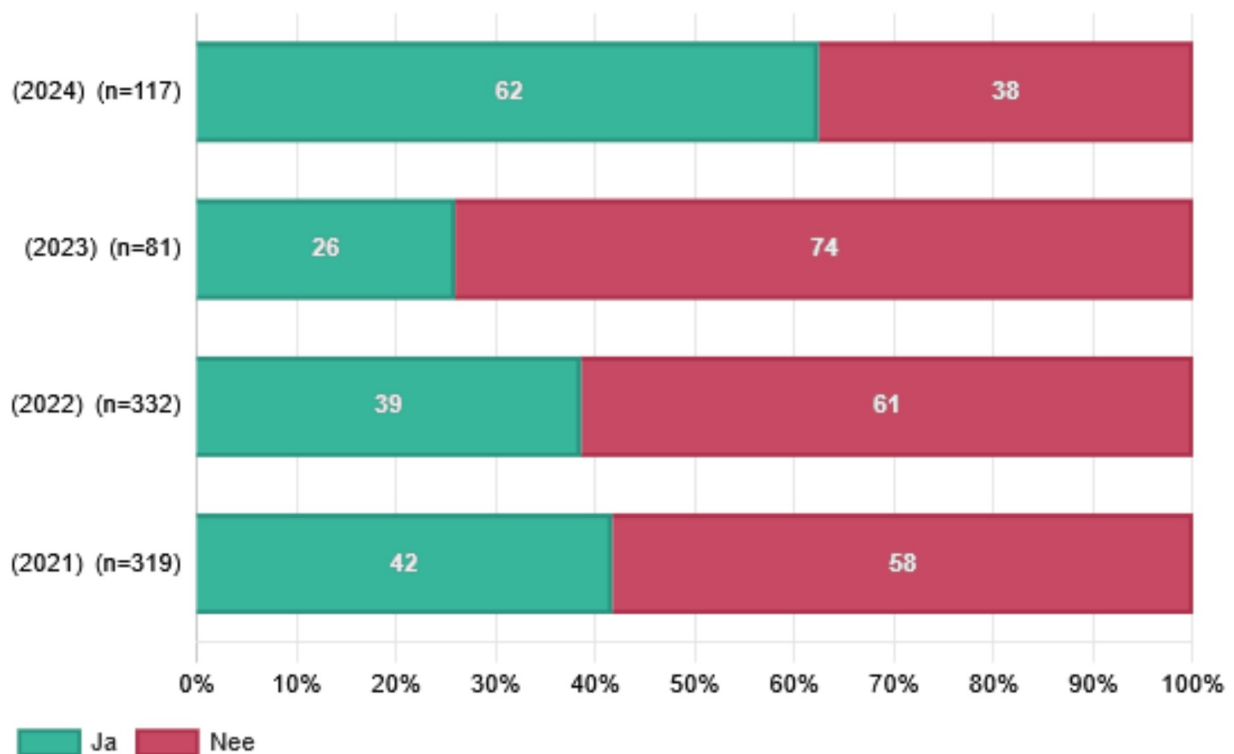
Ik ben tevreden over de tijd tussen het eerste gesprek totdat de ondersteuning echt van start ging



Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning



Weet u hoe u een klacht in kunt dienen als u die heeft?



In meetjaar 2024 zijn de antwoordopties over het indienen van klachten iets gewijzigd. Om de resultaten van meetjaar 2024 toch te kunnen tonen in deze grafiek worden de antwoordopties 'Ja, en dat heb ik ook gedaan' en 'Ja, maar ik had geen klacht' en 'Nee, maar als ik een klacht wil indienen, denk ik dat het wel gaat lukken' ondergebracht bij antwoordoptie 'Ja' en antwoordoptie 'Nee, maar ik heb ook geen klacht gehad' ondergebracht bij antwoordoptie 'Nee'. Er is zodoende geen sprake van een zuivere vergelijking met meetjaar 2024.



In opdracht van:

Patrick Blokzijl

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

