

## Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019

### 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. De methode van onderzoek staat vast, ook zijn er tien verplichte vragen over de ervaring met de thema's:

- Tevredenheid over het contact met het Zorgloket van de gemeente of het Sociaal Wijkteam
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

In totaal zijn in uw gemeente 985 vragenlijsten verzonden en 428 ingevuld.

Daarmee is de respons **43%**.

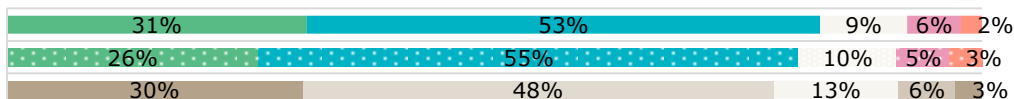
In de referentiegroep is de respons **40%**.

In de vragenlijst van het Cliëntervaringsonderzoek is de Wmo-clients 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-clients weer afgezet tegen het gemiddelde van het voorgaande jaar en het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep\*.

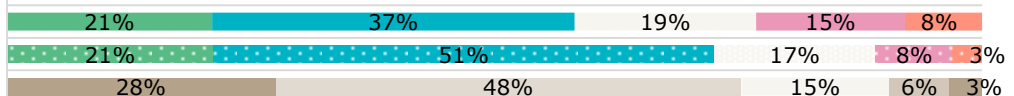
## Contact



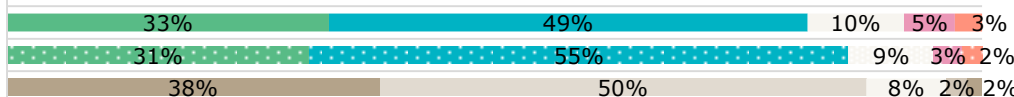
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



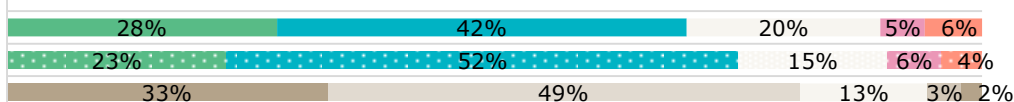
Ik werd snel geholpen



De medewerker nam mij serieus



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



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Gemeente 2019

Gemeente 2018

Referentiegroep 2019

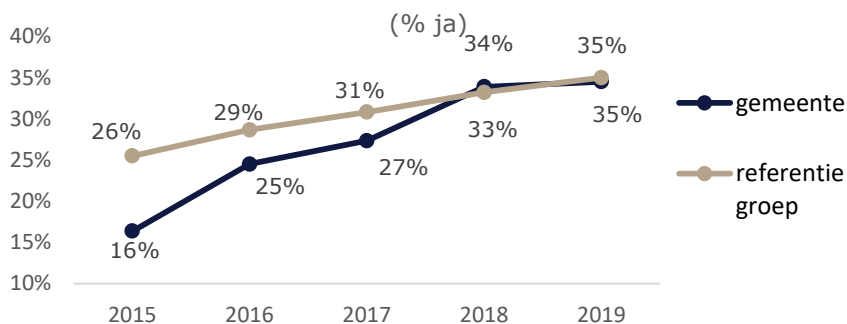
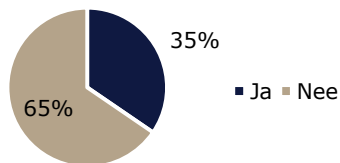
### De vindbaarheid van zorg is beter geworden

In Rijswijk weet 84% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is iets toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting toen 81% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is daarentegen afgenomen. De tevredenheid over het serieus genomen worden door de medewerker en het in een gesprek met de medewerkers samen naar een oplossing zoeken, is eveneens afgenomen. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente veelal iets lager, met uitzondering van de vindbaarheid van de ondersteuning.

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

## Bekendheid cliëntondersteuner

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

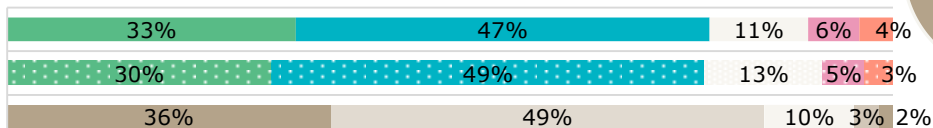


### Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen

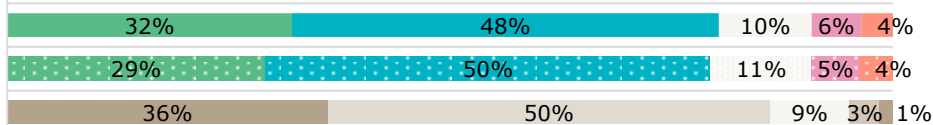
In uw gemeente is 35% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning. De bekendheid is toegenomen ten opzichte van de meting in voorgaande jaren. De bekendheid in Rijswijk komt overeen met de referentiegroep (35%).

## Kwaliteit ondersteuning

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



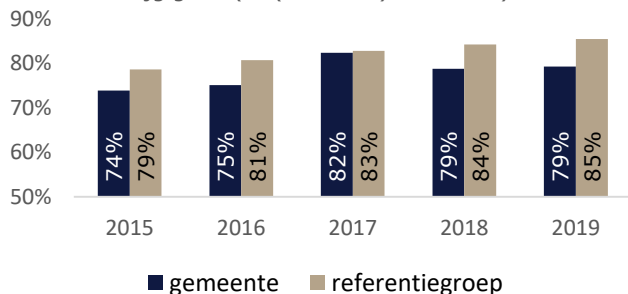
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



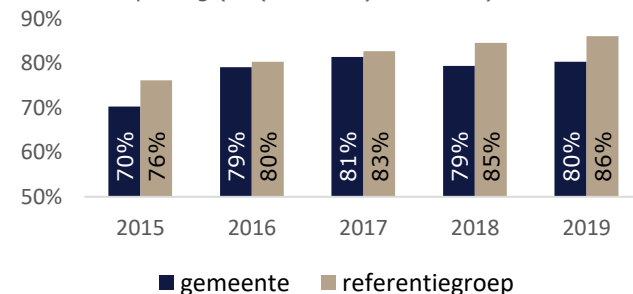
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Gemeente 2019  
Gemeente 2018  
Referentiegroep 2019

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)

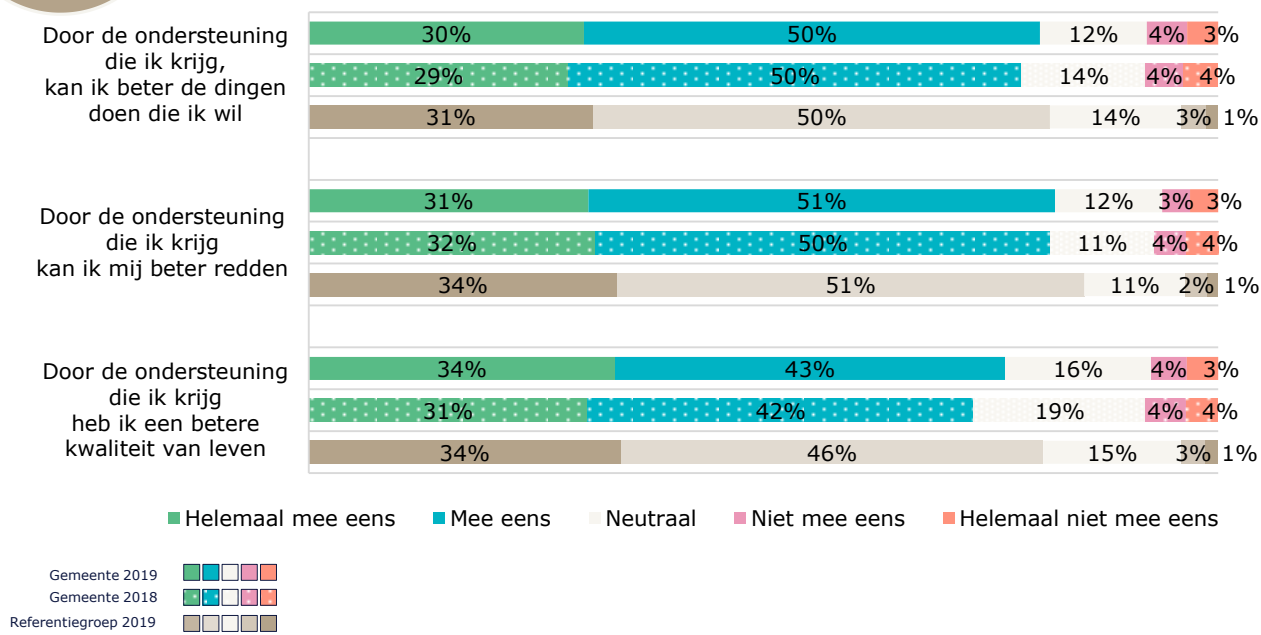


De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)





## Effect ondersteuning



### Cliënten dankzij ondersteuning meer zelfredzaam

De meerderheid van de cliënten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen, zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen. Alle effecten worden in iets grotere mate ervaren dan vorig jaar. De ervaren effecten zijn iets lager dan 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 |                                                                             |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Algemene tevredenheid/dankbaarheid                                          |
| 2         | Proces van aanvragen duurt te lang                                          |
| 3         | Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning (aantal uren huishoudelijke hulp) |
| 4         | Behoeftte aan betere informatievoorziening                                  |
| 5         | Algemene opmerkingen over persoonlijke situatie                             |

### Colofon

Opdrachtgever: Gemeente Rijswijk  
 Opdrachtnemer: BMC  
 Datum: 18 december 2020