

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 de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

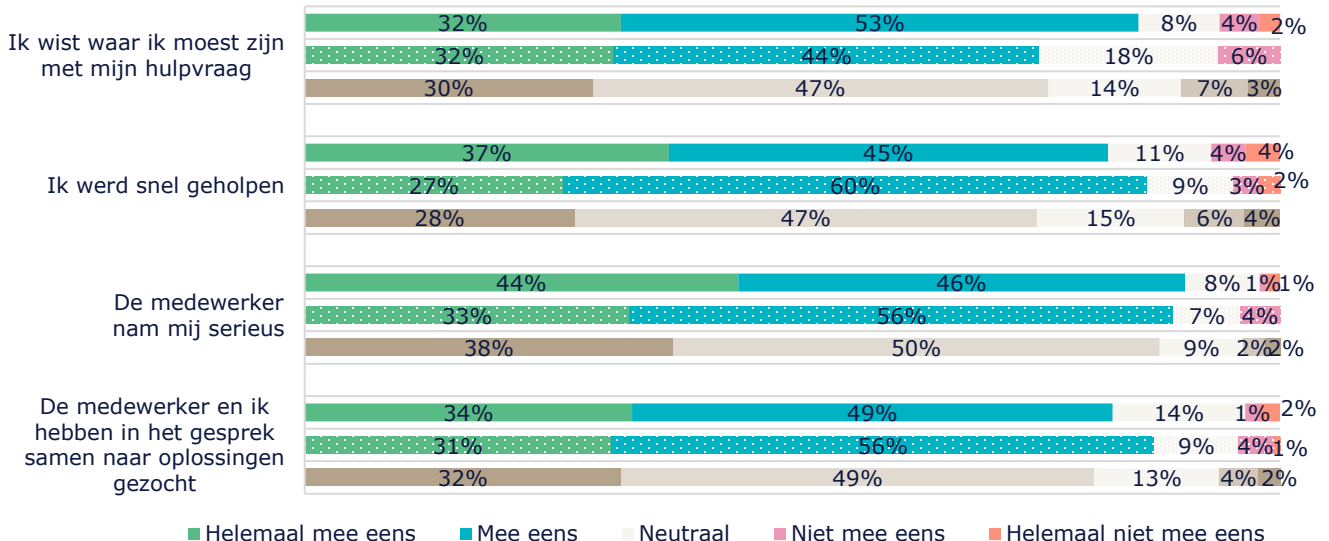
In totaal zijn in uw gemeente 489 vragenlijsten verzonden en 198 ingevuld.

Daarmee is de respons **40%**.

In de referentiegroep is de respons **37%**.

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

Contact



Gemeente 2019: ■■■■■
 Gemeente 2018: ■■■■■
 Referentiegroep 2019: ■■■■■

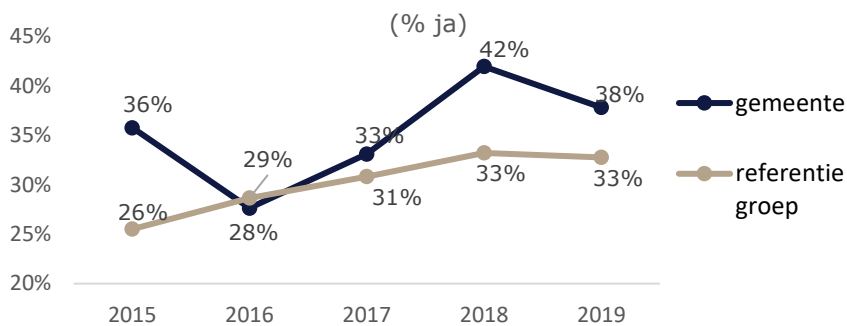
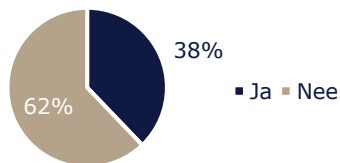
Meer respondenten worden snel geholpen en weten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag

In uw gemeente weet 85% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting toen 76% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is daarentegen afgenomen van 87% in 2018 naar 82% in 2019. Ook het aandeel respondenten dat aangeeft samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht neemt af: van 87% in 2018 naar 83% in 2019. Het serieus genomen worden door de medewerker is nagenoeg gelijk gebleven (90% in 2019 en 89% in 2018). Ten opzichte van de referentiegroep weten in Boekel met name meer respondenten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag (85% ten opzichte van 77%) en vinden meer respondenten dat zij snel geholpen werden (82% ten opzichte van 75%).

*De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallingerland, Amsterdam, Best en Zuidplas.

Bekendheid cliëntondersteuner

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

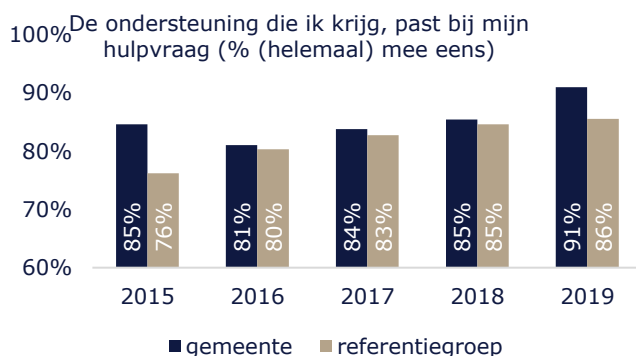
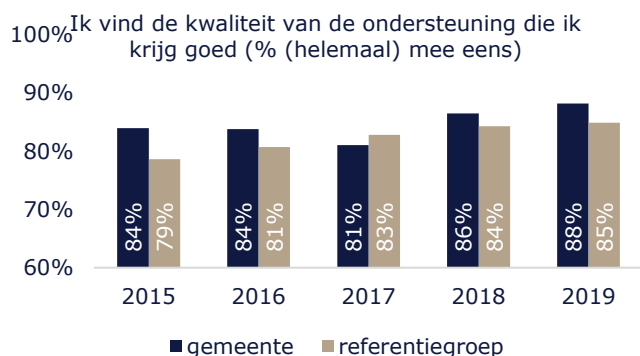
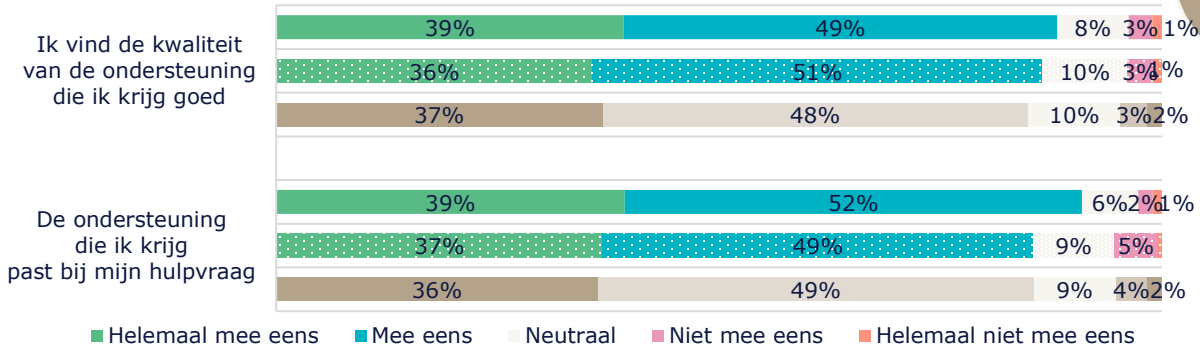


Bekendheid cliëntondersteuner afgenomen

In uw gemeente is 38% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning.

De bekendheid is afgenomen ten opzichte van de meting van 2018 (42%), maar nog wel hoger dan de jaren daarvoor. Ook is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (33%).

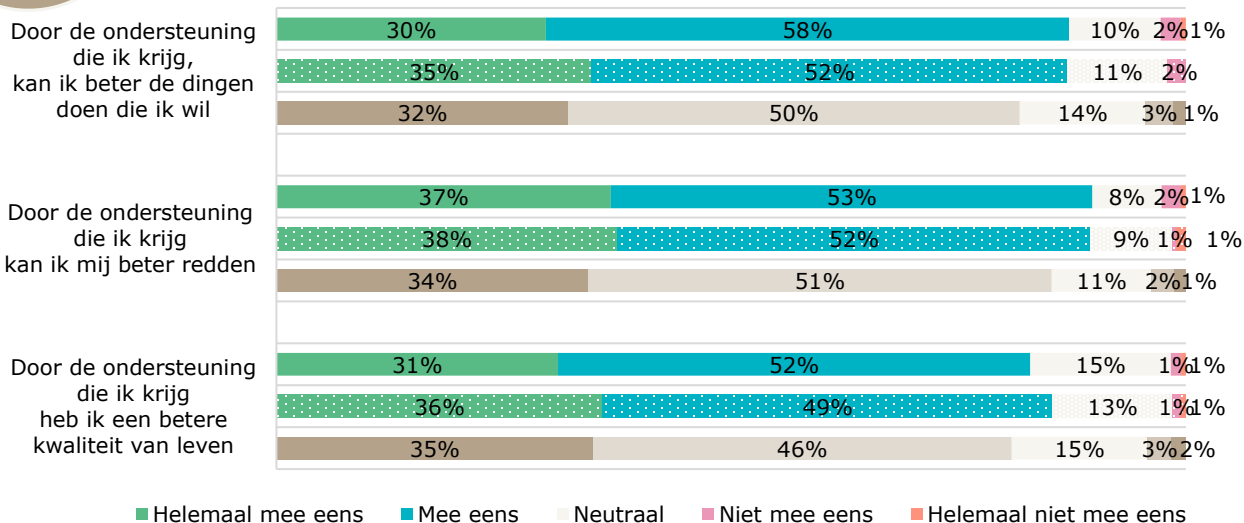
Kwaliteit ondersteuning



Tevredenheid over kwaliteit en passendheid ondersteuning neemt toe

88% van de respondenten is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dat is iets meer dan vorig jaar (87%) en meer dan in de referentiegroep (85%). 91% van de respondenten vindt de ondersteuning passen bij de hulpvraag. Ook dat is meer dan vorig jaar (86%) en meer dan in de referentiegroep (85%). De kwaliteit van de ondersteuning wordt vanaf 2017 al steeds positiever beoordeeld, voor de passendheid van de ondersteuning bij de hulpvraag is de stijgende lijn in 2016 ingezet.

Effecten ondersteuning



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

Gemeente 2019

Gemeente 2018

Referentiegroep 2019

Clënten 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, zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen. Alle effecten worden ongeveer gelijk ervaren aan vorig jaar, met uitzondering van de impact op de kwaliteit van leven. Die nam af van 85% naar 83%. De effecten worden iets sterker ervaren 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 3 van de meest genoemde opmerkingen weer.

| | Opmerking |
|---|-------------------------------------------|
| 1 | Algemene tevredenheid |
| 2 | Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning |
| 3 | Ontevreden over snelheid/duur aanvraag |



Ondersteunings- en financieringsvorm

| | Bernheze | Boekel | Boxmeer | Cuijk | Grave | Landerd | Meierijstad | Mill en Sint Hubert | Oss | Sint Anthonis | Uden |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|---------|-------|-------|---------|-------------|---------------------|-----|---------------|------|
| Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? | | | | | | | | | | | |
| Dagbesteding | 7% | 13% | 17% | 19% | 11% | 14% | 10% | 16% | 14% | 18% | 11% |
| Individuele begeleiding | 14% | 18% | 19% | 17% | 12% | 16% | 19% | 16% | 33% | 15% | 21% |
| Kortdurend verblijf | 1% | 1% | 1% | 2% | 1% | 2% | 2% | 3% | 1% | 2% | 1% |
| Hulp bij het huishouden | 61% | 58% | 59% | 67% | 65% | 60% | 61% | 70% | 66% | 62% | 62% |
| Wmo-pas voor de regiotaxi | 42% | 37% | 25% | 31% | 36% | 42% | 33% | 25% | 25% | 35% | 25% |
| Een of meerdere hulpmiddelen | 28% | 30% | 27% | 22% | 26% | 21% | 24% | 20% | 18% | 20% | 24% |
| Woningaanpassing | 16% | 5% | 12% | 8% | 10% | 6% | 10% | 12% | 9% | 10% | 9% |
| Beschermd wonen en opvang | 3% | 4% | 2% | 1% | 2% | 5% | 3% | 4% | 7% | 5% | 2% |
| Anders | 3% | 3% | 4% | 6% | 4% | 3% | 6% | 4% | 6% | 5% | 7% |
| N | 402 | 189 | 515 | 459 | 368 | 377 | 531 | 256 | 747 | 315 | 539 |

| | Bernheze | Boekel | Boxmeer | Cuijk | Grave | Landerd | Meierijstad | Mill en Sint Hubert | Oss | Sint Anthonis | Uden |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|---------|-------|-------|---------|-------------|---------------------|-----|---------------|------|
| Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)? | | | | | | | | | | | |
| ZIN | 69% | 72% | 69% | 70% | 72% | 65% | 67% | 70% | 68% | 66% | 72% |
| Pgb | 10% | 8% | 8% | 7% | 7% | 11% | 8% | 6% | 10% | 7% | 9% |
| Weet ik niet | 23% | 22% | 26% | 26% | 23% | 27% | 27% | 26% | 24% | 28% | 21% |
| N | 376 | 173 | 476 | 421 | 349 | 338 | 492 | 239 | 720 | 283 | 528 |

Ondersteuningsvorm

In de gemeente Boekel is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (58%), gevolgd door de Wmo-pas voor de regiotaxi (37%). 30% van de respondenten ontvangt één of meerdere hulpmiddelen en 18% individuele begeleiding. In vergelijking met de gemeenten in de regio ontvangen relatief veel respondenten een of meerdere hulpmiddelen en relatief weinig respondenten een woningaanpassing.

Financieringsvorm

72% van de respondenten ontvangt zorg in natura (ZIN). Dit percentage is in Boekel, tezamen met Grave en Uden het hoogst. In Boekel heeft 8% een persoonsgebonden budget (pgb).

Het keukentafelgesprek

| | Bernheze | Boekel | Boxmeer | Cuijk | Grave | Landerd | Meerijstad | Mill en Sint Hubert | Oss | Sint Anthonis | Uden |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|---------|-------|-------|---------|------------|---------------------|-----|---------------|------|
| Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn? | | | | | | | | | | | |
| Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek | 30% | 31% | 20% | 25% | 30% | 31% | 36% | 24% | 35% | 21% | 37% |
| Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen | 2% | 1% | 2% | 1% | 2% | 3% | 2% | 0% | 4% | 1% | 1% |
| Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd | 1% | 1% | 3% | 3% | 3% | 4% | 2% | 4% | 4% | 4% | 4% |
| Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek | 50% | 50% | 55% | 52% | 50% | 48% | 41% | 58% | 31% | 60% | 41% |
| Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek | 5% | 5% | 4% | 4% | 3% | 4% | 6% | 5% | 5% | 4% | 5% |
| Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek | 11% | 12% | 16% | 16% | 12% | 10% | 14% | 9% | 22% | 11% | 13% |
| N | 355 | 162 | 453 | 442 | 335 | 313 | 478 | 227 | 672 | 257 | 494 |

Het keukentafelgesprek wordt meestal niet alleen gevoerd

De meeste respondenten nemen een naaste mee naar het keukentafelgesprek (50%) of een medewerker van de zorgaanbieder was aanwezig (12%). 31% van de respondenten had niemand nodig bij dit gesprek. In vergelijking met de gemeenten in de regio zijn deze percentages ongeveer gemiddeld.

Colofon

Opdrachtgever:
Opdrachtnemer:
Datum:

Gemeente Boekel
BMC
28 mei 2020