

Cliëntervaringsonderzoek 2024

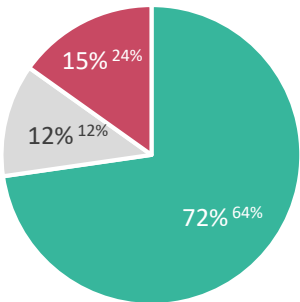
Gemeente Boekel – Wmo

Onderzoeksbureau ZorgfocuZ voert samen met de gemeenten in de Regio Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) het cliëntervaringsonderzoek over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit. De doelgroep van dit onderzoek is tweeledig en bestaat uit inwoners die in 2024 een aanvraag voor een voorziening Wmo hebben gedaan (*toegang*); en uit inwoners die in 2024 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening vanuit de Wmo (*kwaliteit en effect*). Meedoen kon schriftelijk, online (via een website of QR-code) of telefonisch (via de helpdesk van ZorgfocuZ). In deze factsheet worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek gepresenteerd waarbij de score van 2023 ook vermeld staat. De resultaten van dit onderzoek voor de gehele regio Noord-Brabant Oost staan in een online rapportagetool waar de gemeente toegang toe heeft. Het kan zijn dat resultaten niet exact overeenkomen als gevolg van afrondingsverschillen.

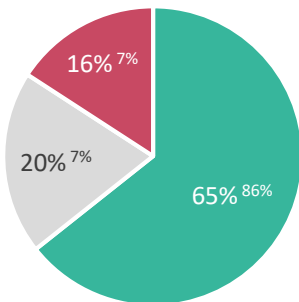
Responsoverzicht

Toegang	
Uitnodigingen	199
Respondenten	70
Respons totaal	35%
Kwaliteit en effect	
Uitnodigingen	274
Respondenten	102
Respons totaal	37%

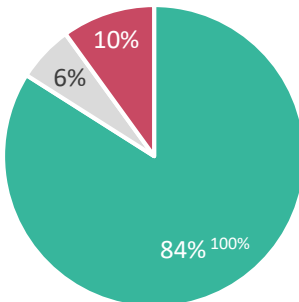
Het aanvraagproces



Wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag



Werd snel geholpen



Voelde zich serieus genomen

Cliënten die wel bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner (links)
Cliënten die er wel gebruik hadden willen maken als zij het hadden geweten (rechts)



Het gesprek



92% | 100%

zegt dat ze met respect behandeld te zijn



92% | 100%

vindt dat de Wmo-consulent goed luisterde



94% | 100%

kon alle vragen stellen die zij hadden



86% | 100%

geeft aan dat alle besproken punten in het verslag staan

De oplossing



78% | 85%

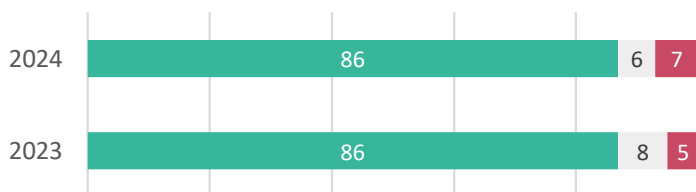
zegt dat de gekozen oplossing
aan de behoefte voldoet



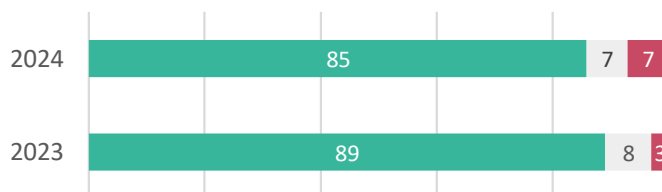
7,8 | 8,4

is het cijfer voor de manier waarop de gemeente
geholpen heeft bij de aanvraag

De ondersteuning is van
goede kwaliteit (in %)



De ondersteuning past bij
de hulpvraag (in %)



De kwaliteit

*“Ik voel me gelukkiger nu ik op de juiste momenten
ondersteuning krijg en ik weet dat ik met mijn vragen bij
iemand terecht kan met professionele antwoorden.”*

*“Het hebben van een vast persoon is heel fijn,
geeft veiligheid en vertrouwdsheid.”*



86% | 84%

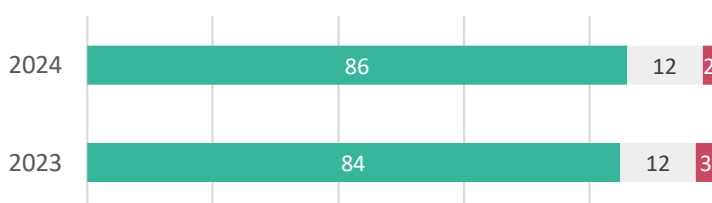
is tevreden met het resultaat
van de ondersteuning



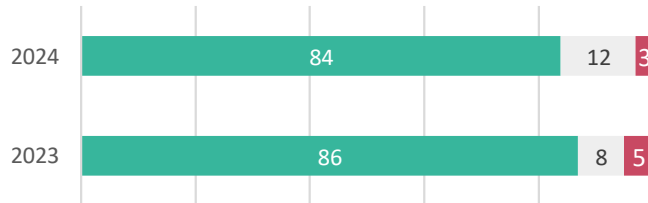
8,1 | 8,1

is het cijfer voor de ondersteuning
van de zorgaanbieder

Cliënten kunnen zich beter
zelfstandig redden (in %)



Cliënten voelen zich beter (in %)



Het resultaat

