

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.

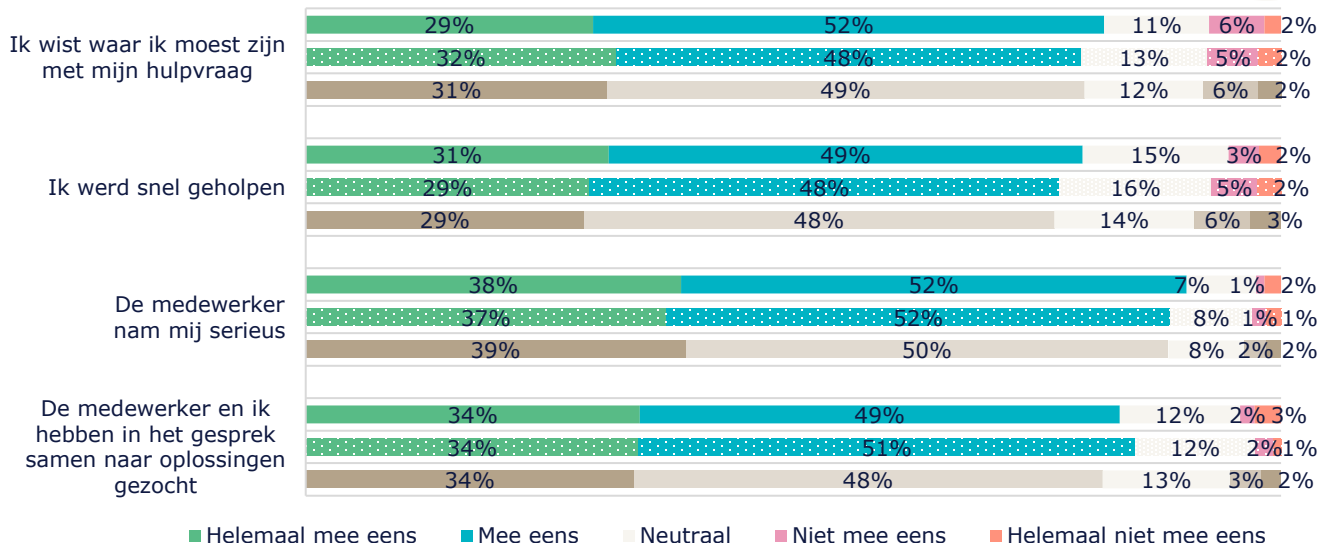
Uw gemeente heeft ervoor gekozen gebruik te maken van de tien standaardvragen, aangevuld met eigen vragen.

In totaal zijn in uw gemeente 1.183 vragenlijsten verzonden en 529 ingevuld. Daarmee is het responspercentage **45%**.

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

In de vragenlijst 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



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

Gemeente 2020

Gemeente 2019

Referentiegroep 2020

Toegang tot zorg wordt positief gewaardeerd

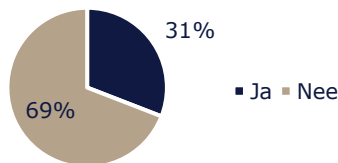
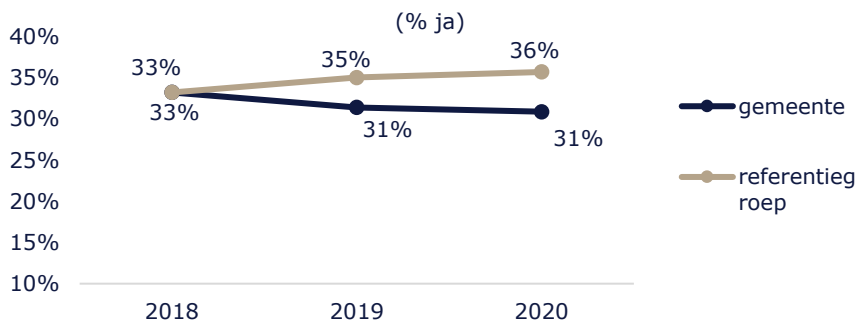
In uw gemeente weet 81% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting toen 80% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is ook toegenomen (van 77% naar 80%). Dat geldt ook voor het serieus genomen worden door de medewerker (van 89% naar 90%). Het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken wordt iets minder positief gewaardeerd (83%, dit was 85% in 2019). Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente veelal iets hoger.

*In de tekst van de factsheet gaan we bij de optelling van de percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' uit van de afgeronde percentages (bijvoorbeeld 30%+40%=70%). In bijlagen en trendfiguren wordt met cijfers achter de komma gerekend (bijvoorbeeld 30,4%+40,4%=70,8%). Dit wordt afgerond naar 71%.

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

Bekendheid cliëntondersteuner

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

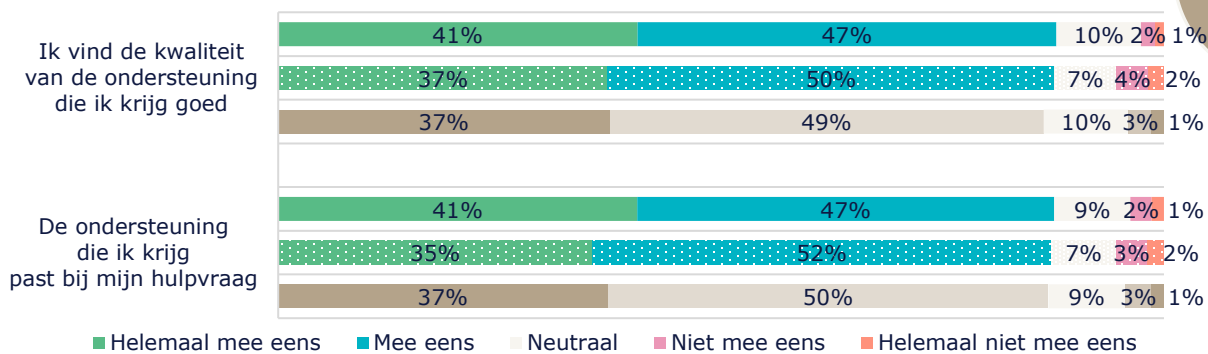


Bekendheid cliëntondersteuner gelijk gebleven

In uw gemeente is 31% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning.

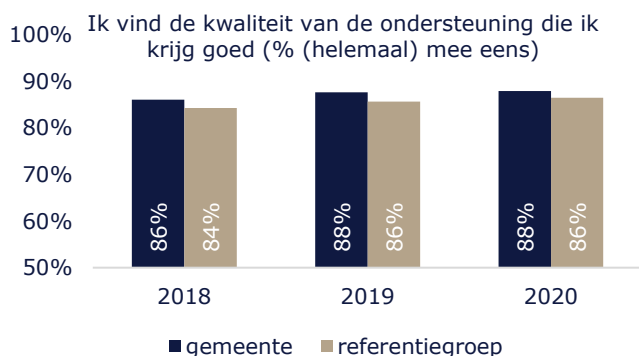
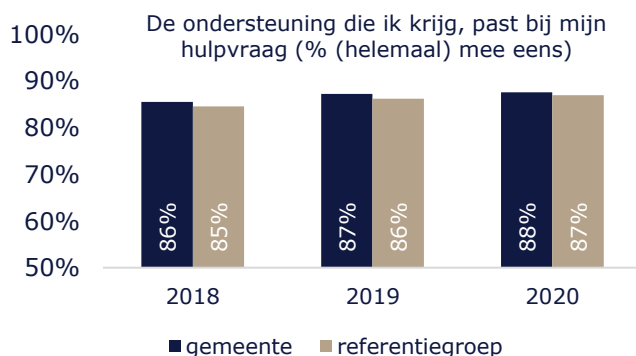
De bekendheid is gelijk gebleven ten opzichte van de meting van 2019. De bekendheid is kleiner dan in de referentiegroep (36%).

Kwaliteit ondersteuning



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

Gemeente 2020
Gemeente 2019
Referentiegroep 2020

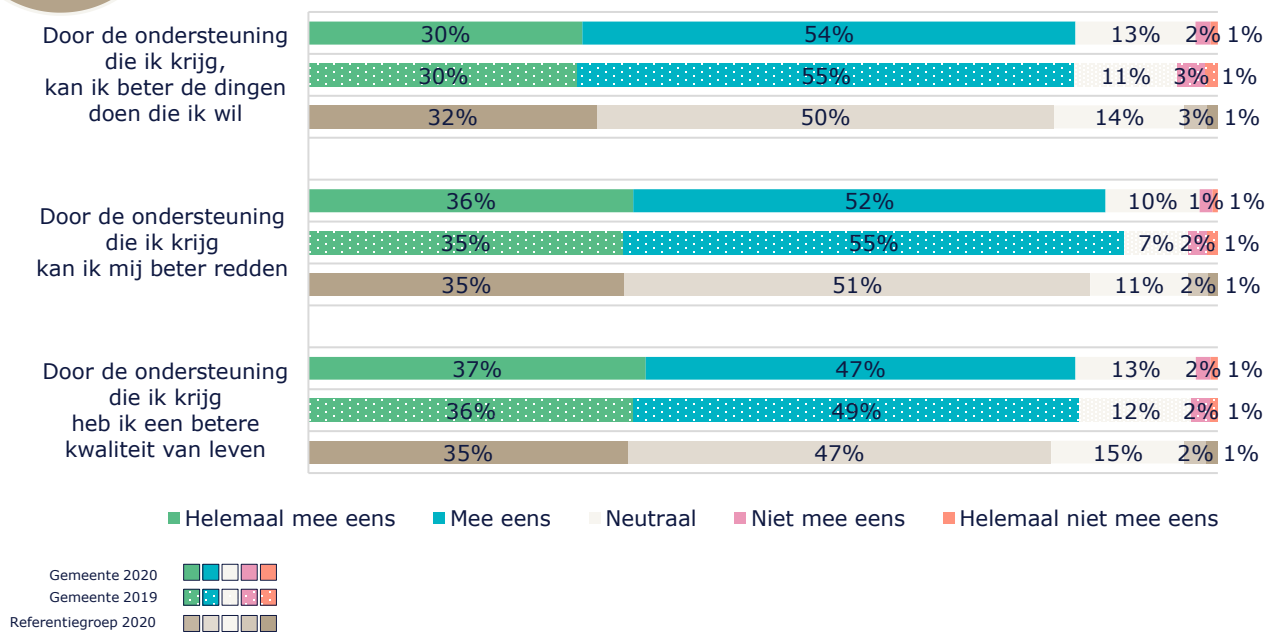


De kwaliteit van de ondersteuning iets positiever gewaardeerd

Het overgrote deel van de respondenten is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (88%). Dit is zowel ten opzichte van voorgaande jaren als van de referentiegroep een stijging. Ook vinden de meeste respondenten dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (88%). In de referentiegroep is dit iets lager, namelijk 87%.



Effect ondersteuning



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 (84%). Zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning (88%) en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen (84%). Alle effecten worden in iets mindere mate ervaren dan vorig jaar. De ervaren effecten zijn iets groter dan in de referentiegroep.

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	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning	26	24%
2	Ontevreden over de hoeveelheid ondersteuning	20	18%
3	Algemene tevredenheid	11	10%
4	Geen of weinig gebruik van ondersteuning door corona	7	6%
5	Tevreden over het effect van de ondersteuning	5	5%



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	10%	13%	11%	14%	12%	14%	11%	13%	14%	18%	12%
Individuele begeleiding	13%	18%	16%	18%	13%	14%	13%	14%	30%	16%	19%
Kortdurend verblijf	0%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	2%
Hulp bij het huishouden	60%	60%	64%	68%	70%	66%	72%	66%	73%	68%	69%
Wmo-pas voor de regiotaxi	39%	32%	23%	26%	33%	35%	28%	24%	28%	23%	24%
Een of meerdere hulpmiddelen	25%	25%	25%	24%	22%	23%	24%	23%	19%	23%	27%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	13%	5%	12%	9%	12%	7%	12%	8%	9%	15%	10%
Beschermd wonen en opvang	2%	3%	1%	2%	3%	2%	2%	1%	6%	1%	2%
Anders	3%	4%	4%	4%	5%	4%	4%	6%	5%	4%	6%
N	457	203	478	423	353	344	516	283	681	240	494

	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	68%	71%	76%	75%	69%	67%	67%	66%	74%	75%	70%
Pgb	9%	9%	6%	6%	7%	10%	6%	6%	4%	8%	8%
Weet ik niet	25%	21%	19%	22%	24%	26%	29%	29%	23%	21%	24%
N	402	170	447	390	324	308	477	255	637	224	466

Ondersteuningsvorm

Het merendeel van de respondenten uit de gemeente Meierijstad maakt gebruik van de ondersteuningsvorm hulp bij het huishouden (72%). Ten opzichte van het gemiddelde van de regiogemeenten is dit een hoger percentage (gemiddelde regiogemeenten: 66,9%). Net als (het merendeel van) de andere gemeenten maakt vervolgens een grote groep (28%) gebruik van een Wmo-pas voor de regiotaxi.

Financieringsvorm

67% van de respondenten uit uw gemeente geeft aan zorg in natura te ontvangen. Het gemiddelde van de regiogemeenten is 70,7%. Van een persoonsgebonden budget maakt 6% van de respondenten gebruik. Het gemiddelde van de regiogemeenten is 7,2%. 29% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning gefinancierd wordt.



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	38%	37%	31%	30%	40%	39%	42%	25%	43%	33%	36%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	4%	5%	2%	4%	3%	6%	4%	3%	4%	2%	6%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	5%	4%	2%	3%	2%	6%	5%	4%	7%	3%	7%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn buren of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	50%	51%	53%	51%	48%	48%	42%	59%	31%	55%	47%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	5%	5%	8%	6%	4%	4%	6%	6%	6%	4%	5%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	13%	18%	17%	17%	13%	12%	13%	13%	23%	17%	14%
N	422	183	458	407	345	320	494	268	646	223	474

(Keukentafel)gesprek wordt meestal niet alleen gevoerd

42% van de respondenten heeft een naaste gevraagd aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek. Kijkend naar het gemiddelde van de regiogemeenten (48,6%) is dit een lager percentage. Een even groot deel van de respondenten geeft aan niemand nodig gehad te hebben tijdens het keukentafelgesprek met de gemeente (42%). 5% wist niet dat het mogelijk was om iemand bij het gesprek te vragen.

Colofon

Opdrachtgever:
Opdrachtnemer:
Datum:

Gemeente Meerijstad
BMC
Juni 2021