Gemeente Meierijstad

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021

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.

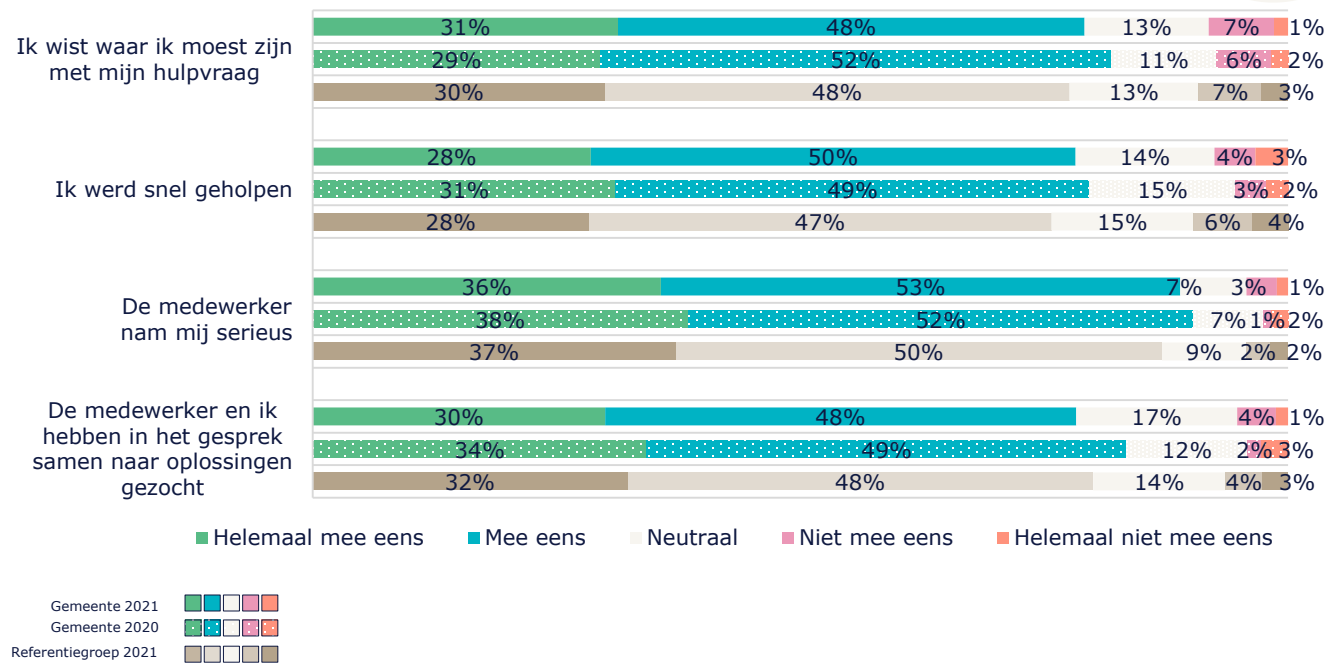
In dit onderzoek worden de afgeronde percentages weergegeven. Vanaf ,5% wordt er naar boven afgerond. Het is in sommige gevallen mogelijk dat de percentages niet tot 100% optellen.

In totaal zijn in uw gemeente 1.187 vragenlijsten verzonden en 491 vragenlijsten ingevuld. Daarmee is het responspercentage **41,4%**.

In de referentiegroep ligt het responspercentage rond de 40%.

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

Contact



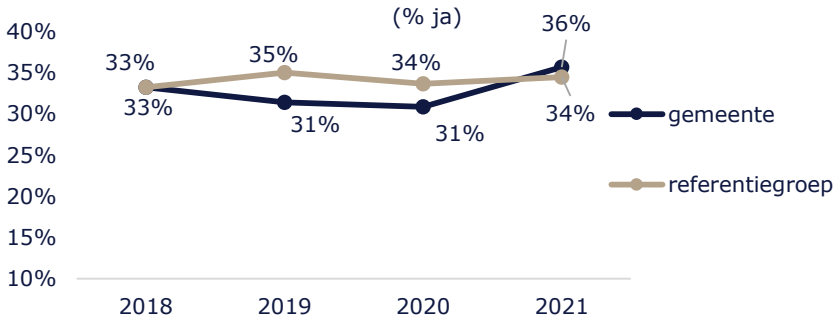
De toegang tot zorg
In uw gemeente weet 79% van de respondenten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. 78% van de respondenten is snel geholpen en 89% voelde zich door de medewerker serieus genomen. Tot slot geeft 78% aan in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht. Vergeleken met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten over het contact met de gemeente vergelijkbaar. Ten opzichte van de vorige meting scoort uw gemeente iets lager.

*De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Voorst, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Lelystad, Berkelland, Smallingerland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Best, Hoeksche Waard, Doetinchem, Den Haag, Waalwijk, Beek, Kaag en Braassem, Nieuwkoop, Oude IJsselstreek, Gorinchem, Aalten, Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Oost Gelre, Bronckhorst, Sittard-Geleen, Oostzaan, Wormerland, Heeze-Leende, Molenlanden, Zoetermeer, West Maas en Waal, Valkenswaard, Duiven, Westervoort, Amsterdam, Brummen, Alkmaar, Maasdriel, Edam-Volendam, Montferland, Katwijk, Waddinxveen, Rijssen-Holten, Barneveld en Rijswijk.

BMC YACHT GROUP

Bekendheid cliëntondersteuner



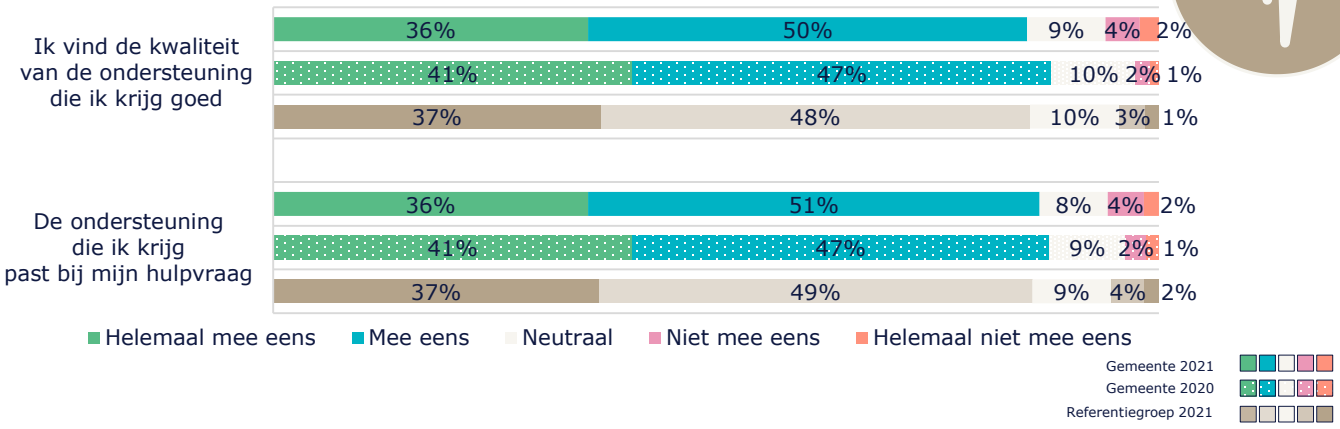


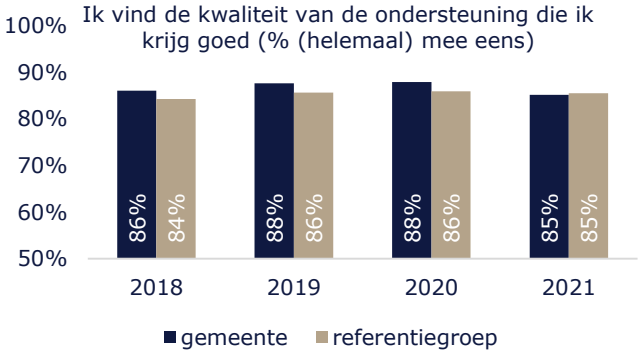
Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen

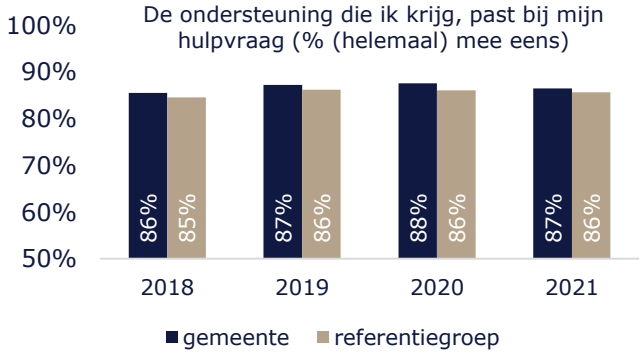
In uw gemeente is 36% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning.

De bekendheid is toegenomen ten opzichte van de meting van vorig jaar (31%) en de jaren daarvoor. Ook is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (34%).

Kwaliteit ondersteuning

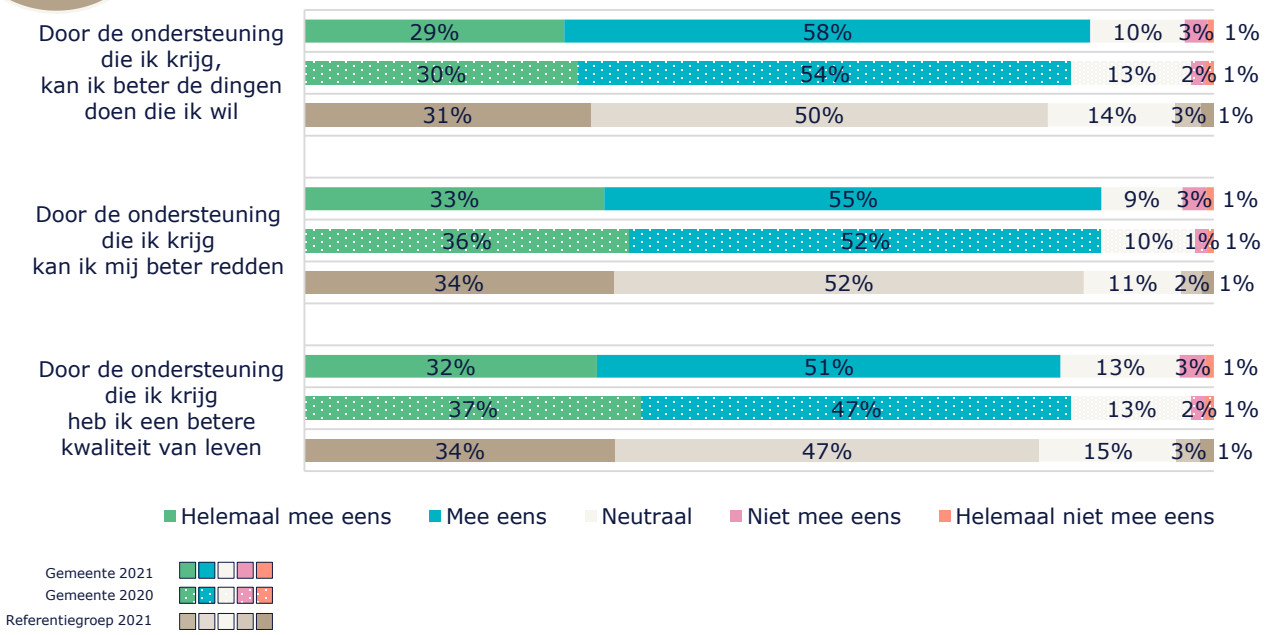






Kwaliteit ondersteuning positief gewaardeerd
In uw gemeente vindt 86% van de respondenten de kwaliteit van de ondersteuning goed en 87% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit aandeel is iets afgenomen sinds de vorige meting en komt ongeveer overeen met de referentiegroep.

Effect ondersteuning



Meerderheid respondenten ervaart effecten van ondersteuning
De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen (87%). Zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning (88%) en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen (83%). De percentages zijn vergelijkbaar met de vorige meting en de referentiegroep.

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

	Opmerking	Aantal
1	Algemene tevredenheid/dankbaarheid	27
2	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning	12
3	Tevreden over effect van ondersteuning (zelfredzaamheid, structuur, mobiliteit)	8
4	Ontevreden over snelheid van handelen/duur van de aanvraag	6
5	Ontevreden over wisselen/vervanging/absentie hulp	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	11%	10%	11%	16%	9%	13%	12%	11%	8%	18%	10%
Individuele begeleiding	19%	21%	14%	15%	11%	14%	19%	11%	13%	12%	24%
Kortdurend verblijf	1%	1%	1%	2%	0%	2%	2%	1%	2%	1%	1%
Hulp bij het huishouden	63%	61%	68%	65%	72%	72%	62%	70%	72%	67%	72%
Wmo-pas voor de regiotaxi	31%	29%	23%	25%	31%	30%	28%	22%	34%	27%	18%
Een of meerdere hulpmiddelen	25%	26%	27%	24%	26%	27%	25%	24%	32%	23%	17%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	3%	3%	12%	9%	12%	6%	11%	8%	14%	13%	8%
Beschermd wonen en opvang	3%	2%	1%	2%	0%	2%	3%	1%	2%	5%	1%
Anders	4%	3%	5%	4%	4%	4%	6%	5%	5%	2%	3%
N	190	214	388	364	308	294	472	216	722	235	429

	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	64%	64%	73%	73%	78%	72%	64%	70%	66%	75%	81%
Pgb	4%	5%	7%	8%	3%	6%	9%	7%	7%	4%	4%
Weet ik niet	34%	33%	23%	21%	20%	25%	31%	27%	29%	23%	17%
N	172	195	364	337	289	272	426	204	652	219	404

Ondersteuningsvorm
De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (62%), gevolgd door Wmo-pas voor de regiotaxi (28%) en een of meerdere hulpmiddelen (25%). Opvallend vergeleken met de vorige meting is de afname in het aandeel respondenten dat aangeeft hulp bij het huishouden te ontvangen (62% ten opzichte van 72% in 2020) en de toename in het aandeel respondenten dat aangeeft individuele begeleiding te ontvangen (19% ten opzichte van 13% in 2020).

Financieringsvorm
Respondenten ontvangen het vaakst zorg in natura (64%). Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan niet te weten of zij een persoonsgebonden budget of/en zorg in natura ontvangen (31%). Dit ligt hoger dan vorig jaar (29%). 9% ontvangt ondersteuning via het persoonsgebonden budget.

Het keukentafelgesprek

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meierijstad	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	37%	36%	31%	37%	36%	38%	42%	29%	44%	29%	41%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	3%	3%	4%	4%	3%	4%	4%	3%	6%	3%	5%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	6%	5%	5%	3%	3%	8%	7%	3%	8%	1%	3%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn buren of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	48%	49%	52%	47%	47%	47%	39%	60%	42%	61%	38%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	6%	5%	8%	7%	5%	5%	5%	6%	4%	4%	7%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	15%	16%	14%	14%	15%	14%	16%	11%	11%	15%	15%
N	176	199	368	354	295	284	452	204	677	223	412

Het keukentafelgesprek wordt meestal niet alleen gevoerd

Evenals vorig jaar geven de meeste respondenten aan niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek (42%). Ook geeft 39% aan dat er een partner, familielid, buur, vriend(in) of mantelzorger bij het gesprek aanwezig was. Dit was bij de vorige meting nog 42%. Het aandeel respondenten dat aangeeft dat er een medewerker van de organisatie waarvan ze ondersteuning ontvangen bij het gesprek was, is van 13% in 2020 gestegen naar 16% in 2021.

Colofon

Opdrachtgever: Gemeente Meierijstad
Opdrachtnemer: BMC
Datum: Juni 2022