Gemeente Westervoort

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.

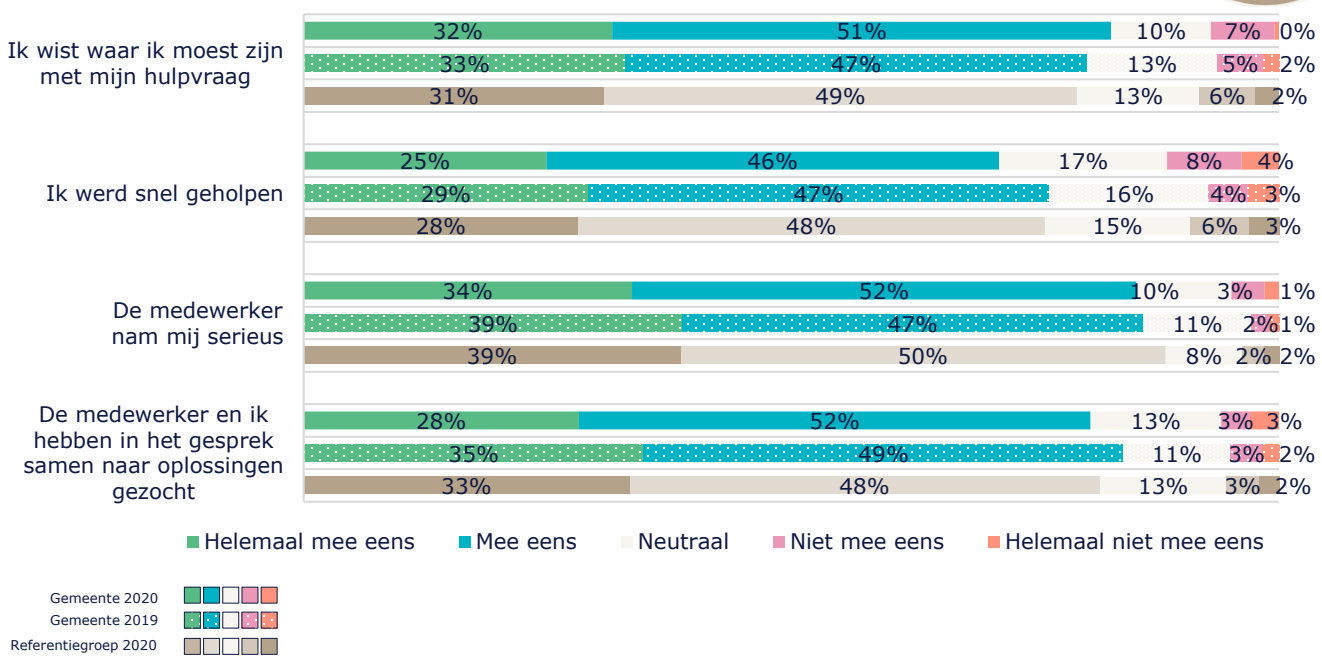
Uw gemeente heeft ervoor gekozen gebruik te maken van de tien standaardvragen, aangevuld met de standaardset coronavragen.

In totaal zijn in uw gemeente 768 vragenlijsten verzonden en 306 ingevuld. Daarmee is het responspercentage **40%**.

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

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.*

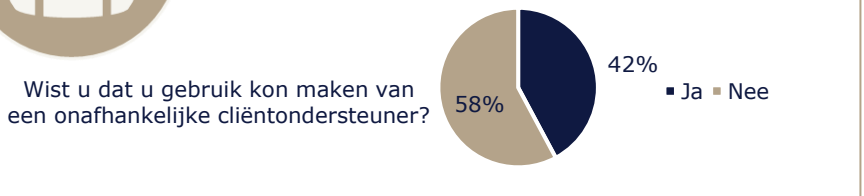
Contact

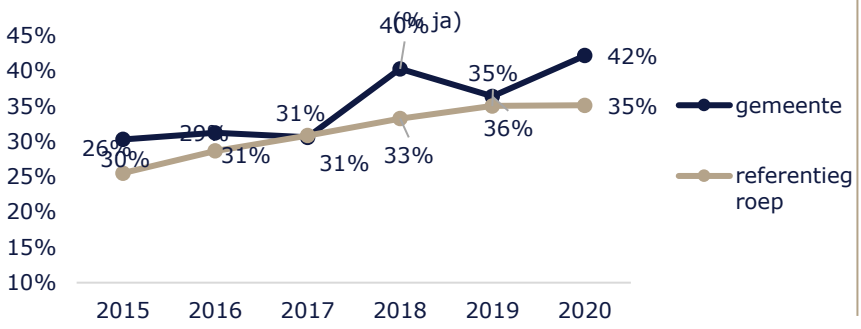


De toegang tot zorg wordt positief gewaardeerd
In uw gemeente weet 83% waar hij/zij moet zijn met zijn/haar hulpvraag. Dit aandeel is iets toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting, toen 80% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is daarentegen wat afgenomen. Ook de waardering voor het serieus genomen worden door de medewerker en het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken, is iets afgenomen ten opzichte van de voorgaande meting. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente iets lager. De verschillen zijn niet groot.

*De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Duiven, Westervoort, Lelystad, Amsterdam, Best, 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, Hattem, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Heerenveen, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Voorst, Rijswijk, Waadhoeke, Alkmaar, Oostzaan, Wormerland. Berkelland, Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Katwijk, Overbetuwe, Edam-Volendam, 's-Gravenhage, Kaag en Braassem, Beek, Rijssen-Holten, Waddinxveen, Hoeksche Waard, Barneveld, Smallingerland, Zuidplas

Bekendheid cliëntondersteuner



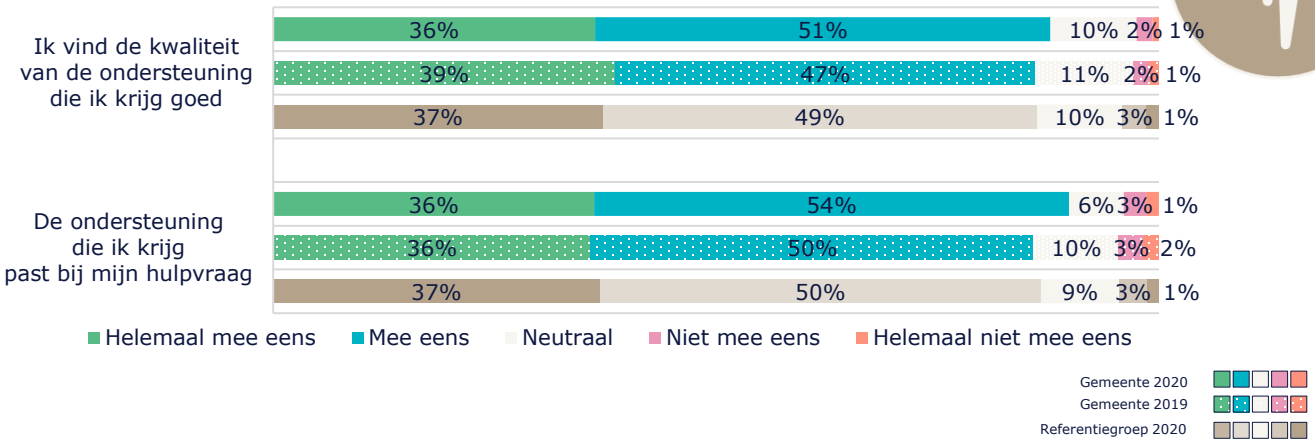


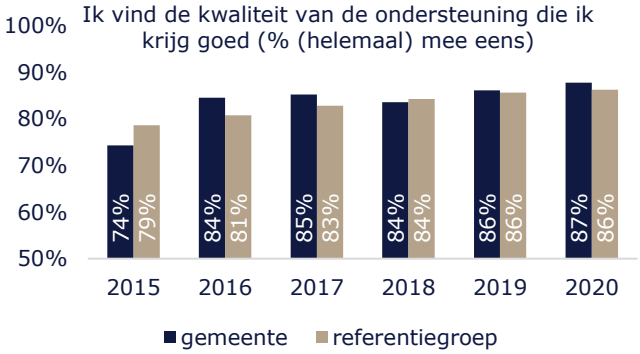
Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen

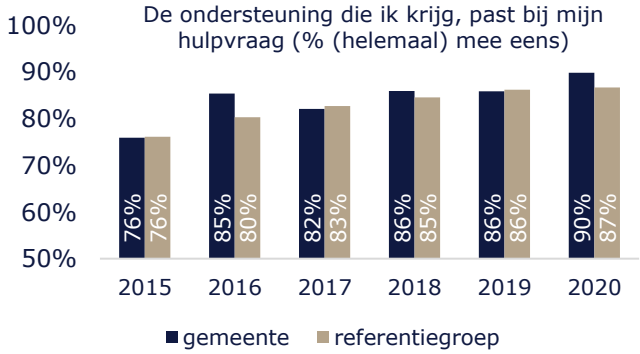
In uw gemeente is 42% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning.

De bekendheid is toegenomen ten opzichte van de meting van 2019 (35%) en de jaren daarvoor. Ook is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (35%).

Kwaliteit ondersteuning



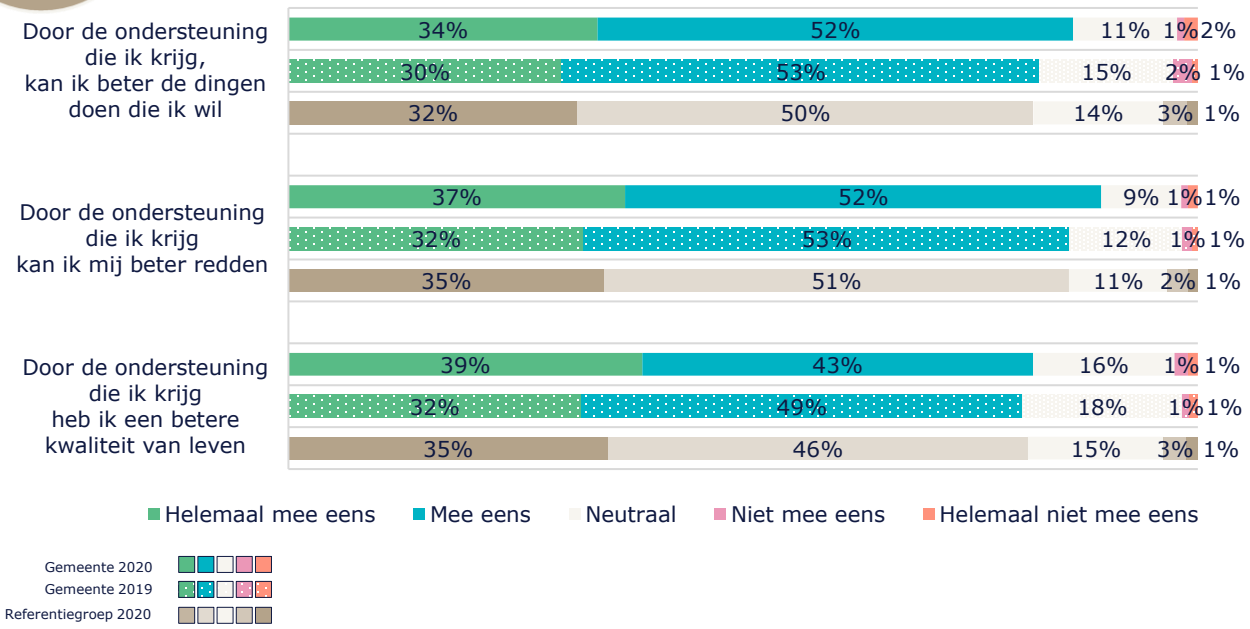




Waardering kwaliteit ondersteuning iets toegenomen

In uw gemeente vindt 87% van de respondenten de kwaliteit van de ondersteuning die men krijgt goed. Dit aandeel ligt iets hoger dan vorig jaar en de referentiegroep (86%). Het grootste deel van de respondenten vindt dat de ontvangen ondersteuning goed past bij de hulpvraag (90%). Dit aandeel is groter dan het aandeel van de referentiegroep (87%) en de meting van vorig jaar (86%).

Effect ondersteuning



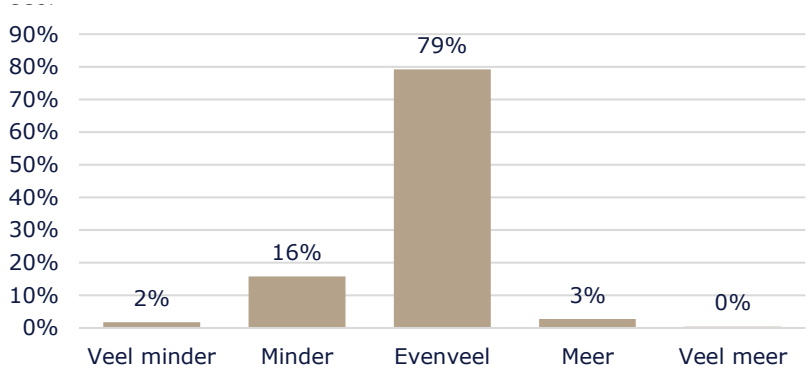
Cliënten dankzij ondersteuning meer zelfredzaam
De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen, zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen. Alle effecten worden in iets grotere mate ervaren dan vorig jaar. De ervaren effecten liggen ook hoger 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.

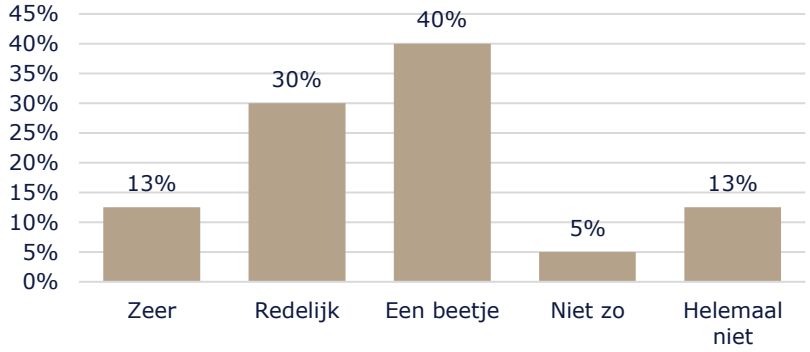
	Opmerking	Aantal	%
1	Algemene tevredenheid/dankbaarheid/blijdschap	27	29%
2	Tevreden over kwaliteit ondersteuning/ondersteuner	19	21%
3	Positief effect ondersteuning op (kwaliteit van) leven/zelfredzaamheid/meedoen	11	12%
4	Ontevreden over kwaliteit ondersteuning/ondersteuner	7	8%
5	Ontevreden over snelheid/gang van zaken aanvraag/ontvangst ondersteuning	4	4%

Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder ondersteuning ontvangen als gevolg van coronamaatregelen?



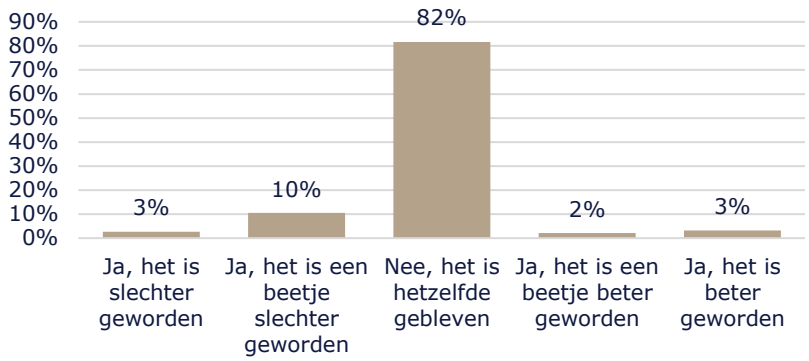
Hoeveelheid ondersteuning als gevolg van coronamaatregelen vrijwel hetzelfde
De meerderheid van de respondenten (78%) geeft aan dat zij in het afgelopen jaar evenveel ondersteuning hebben ontvangen als gevolg van coronamaatregelen. Toch geeft bijna een vijfde van de respondenten (18%) aan (veel) minder ondersteuning te hebben ontvangen. 3% van de respondenten geeft aan als gevolg van de coronamaatregelen meer ondersteuning te hebben ontvangen.

Was het (tijdelijk) minder ontvangen van ondersteuning voor u problematisch?



Minder ontvangen ondersteuning problematisch voor cliënten
Van de cliënten die (tijdelijk) minder ondersteuning hebben ontvangen als gevolg van coronamaatregelen, ervaart een grote meerderheid dit als problematisch: 40% vindt het een beetje problematisch, nog eens 43% vindt het redelijk tot zeer problematisch. Het overige deel (18%) vindt het niet zo of helemaal niet problematisch.

Is de kwaliteit van de ondersteuning veranderd als gevolg van de coronacrisis?



Kwaliteit ondersteuning vrijwel niet veranderd als gevolg van coronacrisis

De meerderheid van de respondenten (82%) geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning als gevolg van de coronacrisis niet veranderd is, maar hetzelfde is gebleven. Dit is ook terug te zien in het feit dat de algemene waardering voor de kwaliteit tussen 2019 en 2020 niet is afgenomen. Van de respondenten vindt 13% dat de kwaliteit van de ondersteuning (een beetje) is verslechterd. Mogelijk bevat dit percentage deels de respondenten die minder ondersteuning hebben ontvangen en dit als problematisch hebben ervaren. De overige 5% vindt dat het (een beetje) verbeterd is.

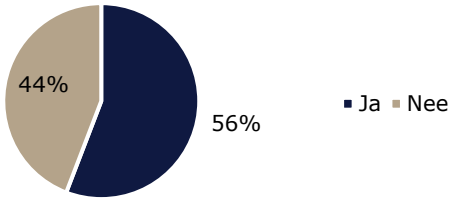
Heeft u in de coronaperiode via beeldbellen contact gehad met de organisatie waarvan u ondersteuning ontvangt?

Ja, en dat is goed bevallen	5%
Ja, en dat is redelijk bevallen	4%
Ja, maar dat is niet goed bevallen	1%
Nee, want daar was geen reden toe	66%
Nee, want daar heb ik geen behoefte aan	7%
Nee, want ik ben niet digitaal vaardig genoeg	15%
Nee, maar ik had dat wel gewild	2%

Meerderheid cliënten had in coronaperiode geen contact via beeldbellen

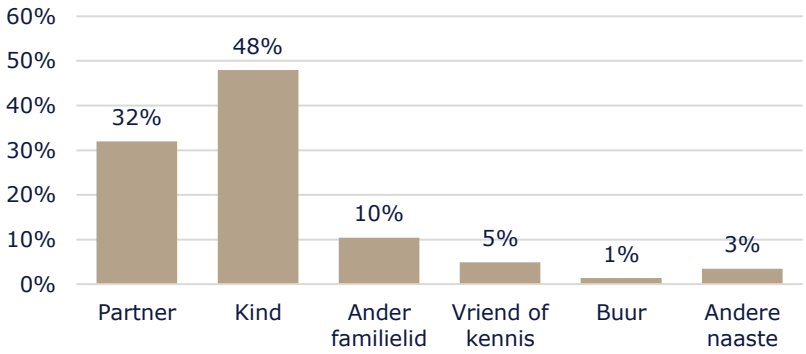
Een klein deel van de cliënten (10%) heeft in de coronaperiode via beeldbellen contact gehad met de organisatie waarvan ondersteuning werd ontvangen. Bij 1% van deze cliënten is dat niet goed bevallen. Het merendeel heeft geen contact via beeldbellen gehad (90%). Van deze cliënten geeft 15% als reden hiervoor aan niet digitaal vaardig genoeg te zijn, 2% geeft aan dat hij/zij wel had willen beeldbellen. Voor het merendeel was er geen reden om te beeldbellen (66%).

Ontvangt u mantelzorg?



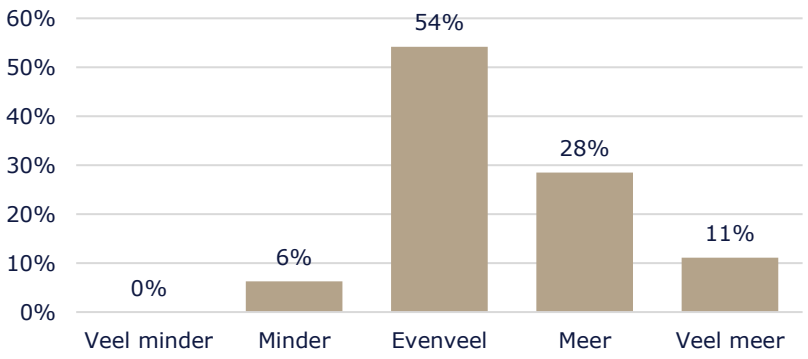
Meerderheid cliënten ontvangt mantelzorg
Ten tijde van (en door) de coronamaatregelen heeft een deel van de respondenten minder ondersteuning ontvangen. Dit werd door de meerderheid als (een beetje) problematisch ervaren. Naast deze ondersteuning vanuit een aanbieder kan de respondent ook ondersteuning van een mantelzorger ontvangen. Het is interessant om te bezien of de mantelzorger dit gat (deels) heeft weten te vullen. De meerderheid (56%) van de respondenten in uw gemeente geeft aan in 2020 mantelzorg te hebben ontvangen.

Van wie ontvangt u mantelzorg?



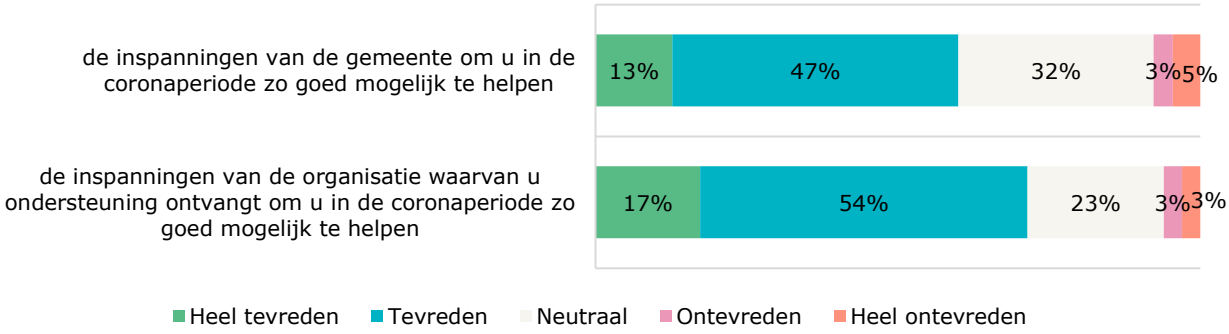
Ontvangen mantelzorg vaakst door partner of kind
Van de respondenten die aangeven mantelzorg te ontvangen, geeft de meerderheid aan dit te ontvangen van partner (32%) of kind (48%). Voor 10% van de cliënten geldt dat hij/zij van een ander familielid mantelzorg ontvangt. 5% van de respondenten wordt ondersteund door een vriend of kennis. Ook zijn er enkele respondenten die mantelzorg ontvangen van een goede buur of een andere naaste.

Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder hulp van uw mantelzorger ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen?



Ontvangen mantelzorg gelijk gebleven of toegenomen in coronaperiode
Als gevolg van de coronamaatregelen heeft de meerderheid van de respondenten evenveel hulp van zijn/haar mantelzorger ontvangen (54%). Echter, eveneens een groot deel van de cliënten heeft (veel) meer mantelzorg ontvangen (39%) als gevolg van de coronamaatregelen. Het lijkt er derhalve op dat de mantelzorgers (een deel van) de weggevallen ondersteuning van de aanbieders heeft overgenomen. 6% van de respondenten geeft aan minder hulp te hebben ontvangen.

Bent u tevreden over...



Meerderheid cliënten tevreden over inspanningen gemeente en aanbieders
60% van de bevraagde cliënten is (heel) tevreden over de inspanningen van de gemeente om in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen. Daarnaast is nog eens 32% neutraal. 8% van de cliënten is (heel) ontevreden over de inspanningen van de gemeente. Een iets ruimere meerderheid (71%) is (heel) tevreden over de inspanningen van aanbieders in de coronaperiode. Ook hier staat een groep van 6% tegenover die (heel) ontevreden is.

Kunt u toelichten hoe u de ondersteuning tijdens de coronaperiode heeft ervaren?

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

	Opmerking	Aantal	%
1	Algemene tevredenheid/dankbaarheid/blijdschap	16	10%
2	Ondersteuning ging goed/is als goed/positief ervaren	39	24%
3	(Tevreden over) weinig/geen verandering in ondersteuning	24	15%
4	Geen gebruik ondersteuning/geen ondersteuning (nodig) gehad	9	6%
5	Tevreden over kwaliteit ondersteuning/ondersteuner	8	5%

Colofon
Opdrachtgever: Gemeente Westervoort
Opdrachtnemer: BMC
Datum: Mei 2021