Cliëntervaringsonderzoek 2023
Gemeente Meierijstad – Wmo

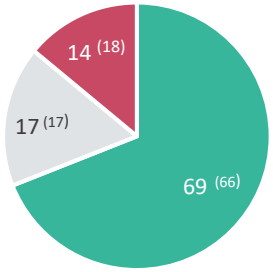
Onderzoeksbureau ZorgfocuZ voert samen met de gemeenten in de Regio Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) het cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit. De doelgroep van dit onderzoek is tweeledig en bestaat uit inwoners die in 2023 een **aanvraag** voor een voorziening vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hebben gedaan (*toegang*); en uit inwoners die in 2023 **gebruik hebben gemaakt** van een individuele maatwerkvoorziening vanuit de Wmo (*kwaliteit*). Na afloop van elke twee maanden zijn inwoners die in de betreffende maanden een aanvraag-proces hadden doorlopen per post uitgenodigd voor het onderzoek over de toegangsfase. Na afloop van het kalenderjaar zijn alle inwoners die in 2023 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening per post uitgenodigd voor het onderzoek over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Een uitnodigingspakket bestond uit een brief, vragenlijst en antwoordenvelop van ZorgfocuZ. Aan inwoners werd gevraagd om de vragenlijst in te vullen. Meedoen kon schriftelijk, online (via een website of QR-code) of telefonisch (via de helpdesk van ZorgfocuZ). Wanneer inwoners in 2023 meerdere aanvragen hebben gedaan werden ze één keer uitgenodigd. Ook wanneer inwoners van meerdere ondersteuningsvormen gebruik hebben gemaakt, werden ze één keer uitgenodigd. In deze factsheet worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek gepresenteerd. In de grafieken staan de scores voor de gemeente Meierijstad van 2023 en die van 2022. 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

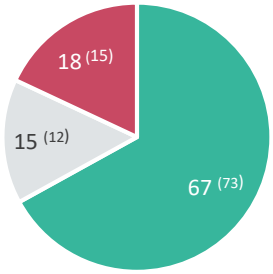
Toegang	
Uitnodigingen	1068
Respondenten	255
Respons totaal	24%
Kwaliteit	
Uitnodigingen	1000
Respondenten	269
Respons totaal	27%

Het aanvraagproces

Cliënten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (in %)*



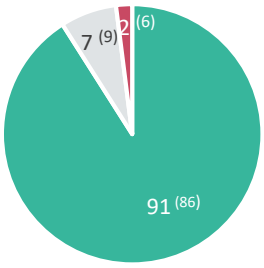
Cliënten werden snel geholpen (in %)*



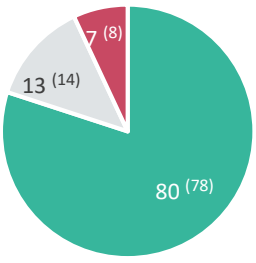
Percentage cliënten dat bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner (links) en percentage cliënten dat ervan gebruik had willen maken als ze er bekend mee waren (rechts)



Cliënten werden serieus genomen door de medewerkers (in %)*



Cliënten hebben samen met de medewerkers naar oplossingen gezocht (in %)*



*Door afrondingsverschillen kan het zijn dat de som van de percentages niet uitkomt op exact 100%.
Kleuren: groen is '(helemaal) eens', grijs is 'neutraal' en rood is '(helemaal) oneens'.

Het gesprek

95% | 93%
zegt dat ze met respect behandeld worden

93% | 92%
vindt dat de Wmo-consulent goed luisterde

95% | 94%
geeft aan dat ze alle vragen konden stellen

91% | 87%
geeft aan dat alle besproken punten in het verslag staan

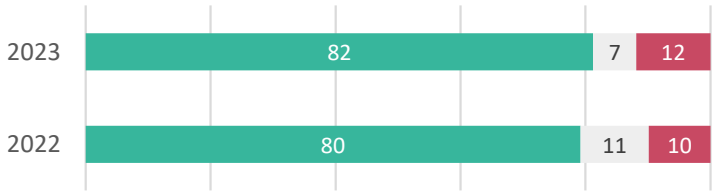
De oplossing

78% | 85%
zegt dat de gekozen oplossing aan de behoefte voldoet

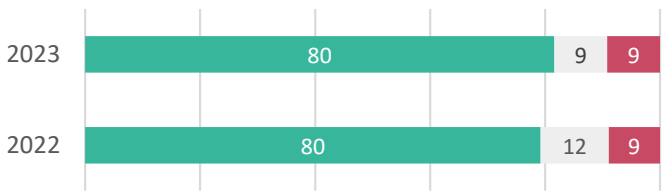
7,7 | 7,8
is het cijfer voor de manier waarop de gemeente geholpen heeft bij de aanvraag

De kwaliteit

De ondersteuning is van goede kwaliteit (in %)*



De ondersteuning past bij de hulpvraag (in %)*

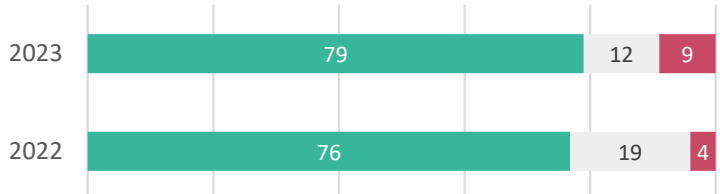


79% | 82%
is tevreden met het resultaat van de ondersteuning

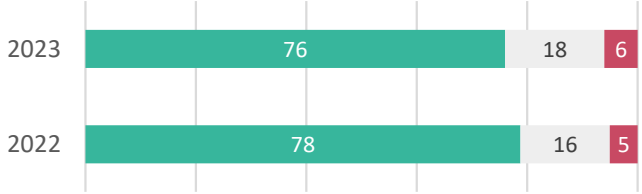
7,6 | 7,7
is het cijfer voor de ondersteuning van de zorgaanbieder

Het resultaat

Cliënten kunnen zich beter zelfstandig redden (in %)*



Cliënten voelen zich beter (in %)*



*Door afrondingsverschillen kan het zijn dat de som van de percentages niet uitkomt op exact 100%.
Kleuren: groen is '(helemaal) eens', grijs is 'neutraal' en rood is '(helemaal) oneens'.