

## 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.

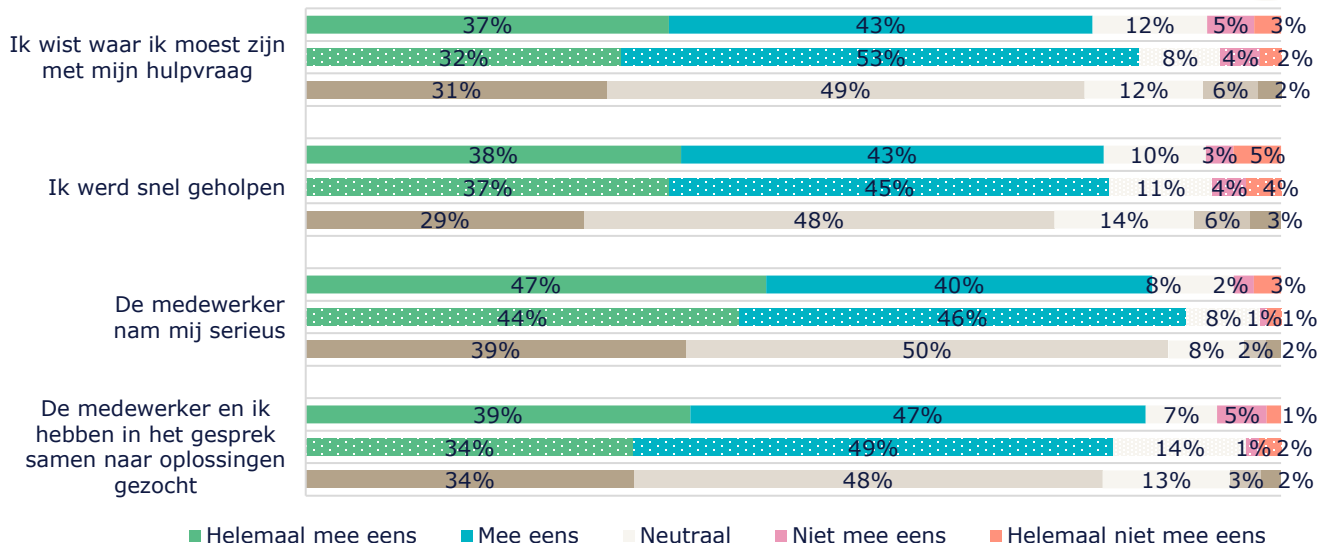
Uw gemeente heeft ervoor gekozen gebruik te maken van de tien standaardvragen, aangevuld met eigen vragen.

In totaal zijn in uw gemeente 562 vragenlijsten verzonden en 207 ingevuld. Daarmee is het responspercentage **37%**.

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

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

## Contact



Gemeente 2020 ■ ■ ■ ■ ■  
 Gemeente 2019 ■ ■ ■ ■ ■  
 Referentiegroep 2020 ■ ■ ■ ■ ■

### De toegang tot zorg is gemiddeld iets verslechterd

In uw gemeente weet 80% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is afgenomen ten opzichte van de voorgaande meting toen 85% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is en het serieus genomen worden door de medewerker, is ook iets afgenomen. Het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken wordt positiever gewaardeerd. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente gelijk of iets hoger, behalve op het serieus genomen worden door de medewerker.

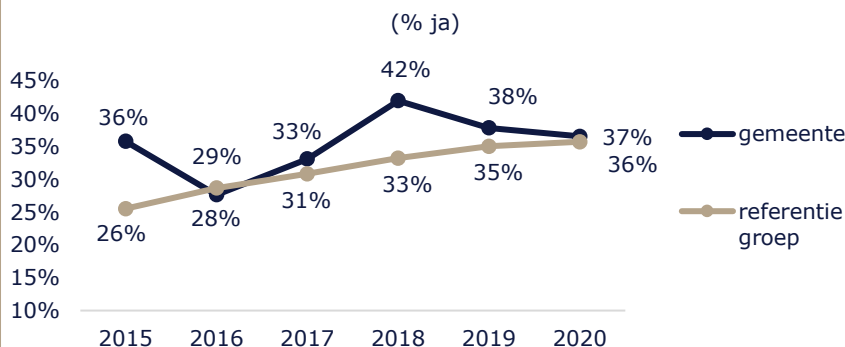
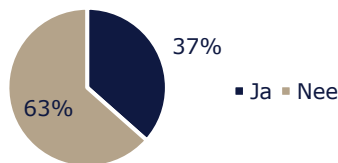
\*In de tekst van de factsheet gaan we bij de optelling van de percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' uit van de afgeronde percentages (bijvoorbeeld 30,4%+40,4%=70,8%). In bijlagen en trendfiguren wordt met cijfers achter de komma gerekend (bijvoorbeeld 30,4%+40,4%=70,8%). Dit wordt afgerond naar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

\*\*De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, 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, Smallingerland en Zuidplas.

## Bekendheid cliëntondersteuner



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

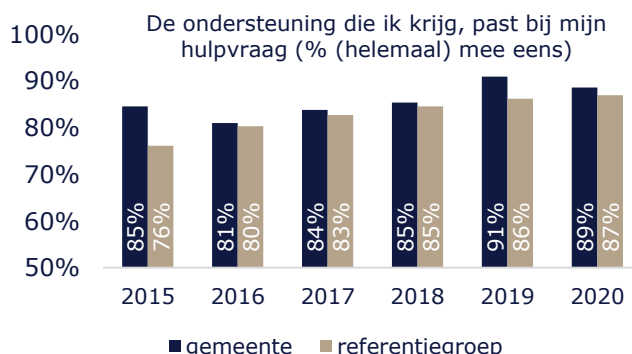
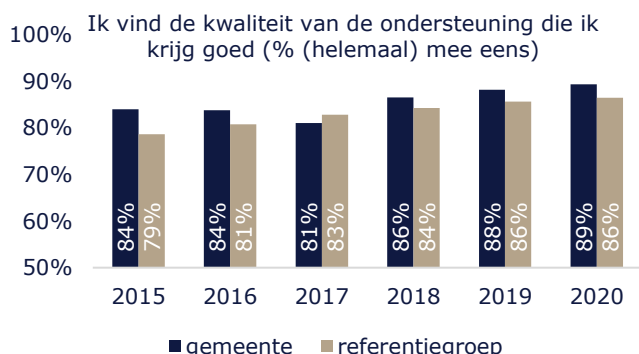
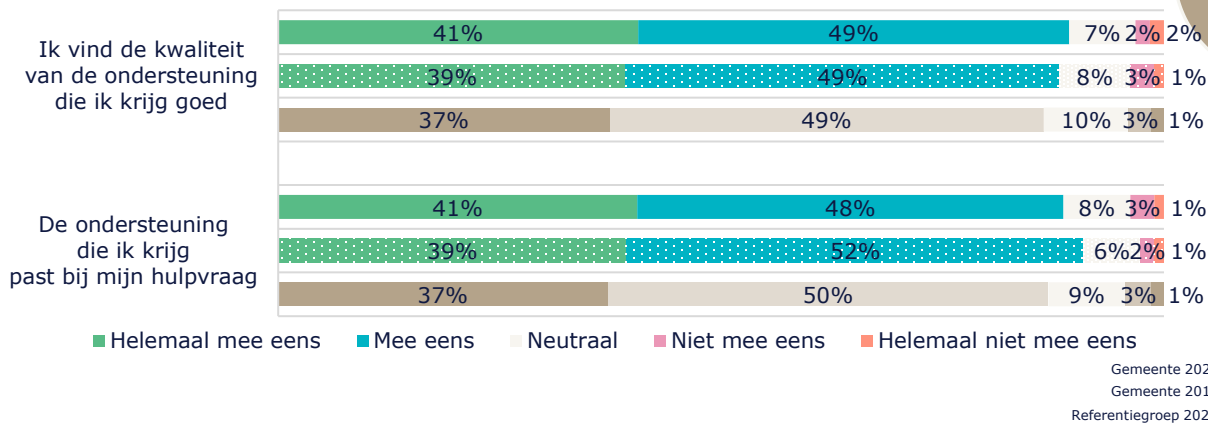
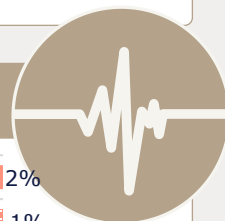


### Bekendheid cliëntondersteuner afgenomen

In uw gemeente is 37% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning.

De bekendheid is iets afgenomen ten opzichte van de meting van vorig jaar (38%) en het jaar daarvoor. Wel is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (36%).

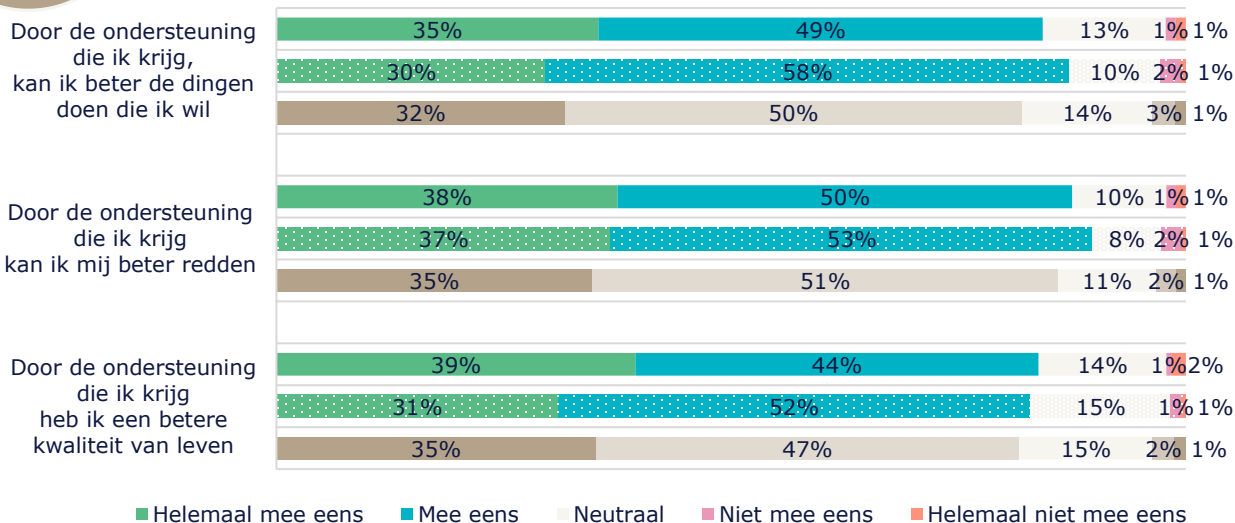
## Kwaliteit ondersteuning



### Kwaliteit ondersteuning positief gewaardeerd

In uw gemeente vindt 90% de kwaliteit van de ondersteuning die men krijgt goed. Dit percentage is iets toegenomen ten opzichte van de vorige meting (88%). 89% van de respondenten vindt de ondersteuning die zij krijgen passen bij de hulpvraag. Dit resultaat is iets afgenomen ten opzichte van 2019. Uw gemeente scoort op beide aspecten hoger dan de referentiegroep.

## Effect ondersteuning



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

Gemeente 2020

Gemeente 2019

Referentiegroep 2020

### 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 (84%) en zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning (88%). Deze effecten worden in iets lagere mate ervaren dan vorig jaar. Ook heeft de meerderheid van de respondenten door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen (83%). Dit is gelijk gebleven ten opzichte van de vorige meting. De ervaren effecten zijn iets hoger 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 3 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Opmerking	Aantal	%
1 Algemene tevredenheid	12	23%
2 Ontevreden over wisselen/vervanging van hulp	5	7%
3 Tevreden over dienstverlening Wmo	5	7%



## Ondersteunings- en financieringsvorm

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meierijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
<b>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</b>											
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
<b>Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?</b>											
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

In de gemeente Boekel is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (60%), gevolgd door de Wmo-pas voor de regiotaxi (32%). 25% ontvangt een of meerdere hulpmiddelen en 18% ontvangt individuele begeleiding. Vergeleken met andere gemeenten in de regio ontvangen relatief weinig respondenten een woningaanpassing (5%).

### Financieringsvorm

71% van de respondenten ontvangt zorg in natura (ZIN). 9% organiseert de ondersteuning zelf met een persoonsgebonden budget. Een deel geeft aan niet te weten of hij/zij een pgb en/of ZIN ontvangt (21%).



## Het keukentafelgesprek

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meerijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint-Anthonis	Uden
<b>Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?</b>											
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

### Het keukentafelgesprek wordt meestal niet alleen gevoerd

De meerderheid van de respondenten (51%) geeft aan de partner, een familielid, een van de buren of een vriend(in) (mantelzorger) te vragen bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn. 5% heeft hier een onafhankelijke cliëntondersteuner voor gevraagd. 46% heeft niemand gevraagd om bij het (keukentafel)gesprek aanwezig te zijn: 37% geeft als reden aan hier niemand bij nodig te hebben, 5% heeft niemand om hiervoor te vragen en 4% wist niet dat het kon.

#### Colofon

Opdrachtgever:  
Opdrachtnemer:  
Datum:

Gemeente Boekel  
BMC  
Juni 2021