Gemeente Laarbeek

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018

Deze factsheet geeft inzicht in de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo.
Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de cliënten die gebruik maken van een Wmo- voorziening naar hun ervaringen te vragen. De methode van onderzoek staat vast, ook zijn er tien verplichte vragen over de ervaring met de thema's :

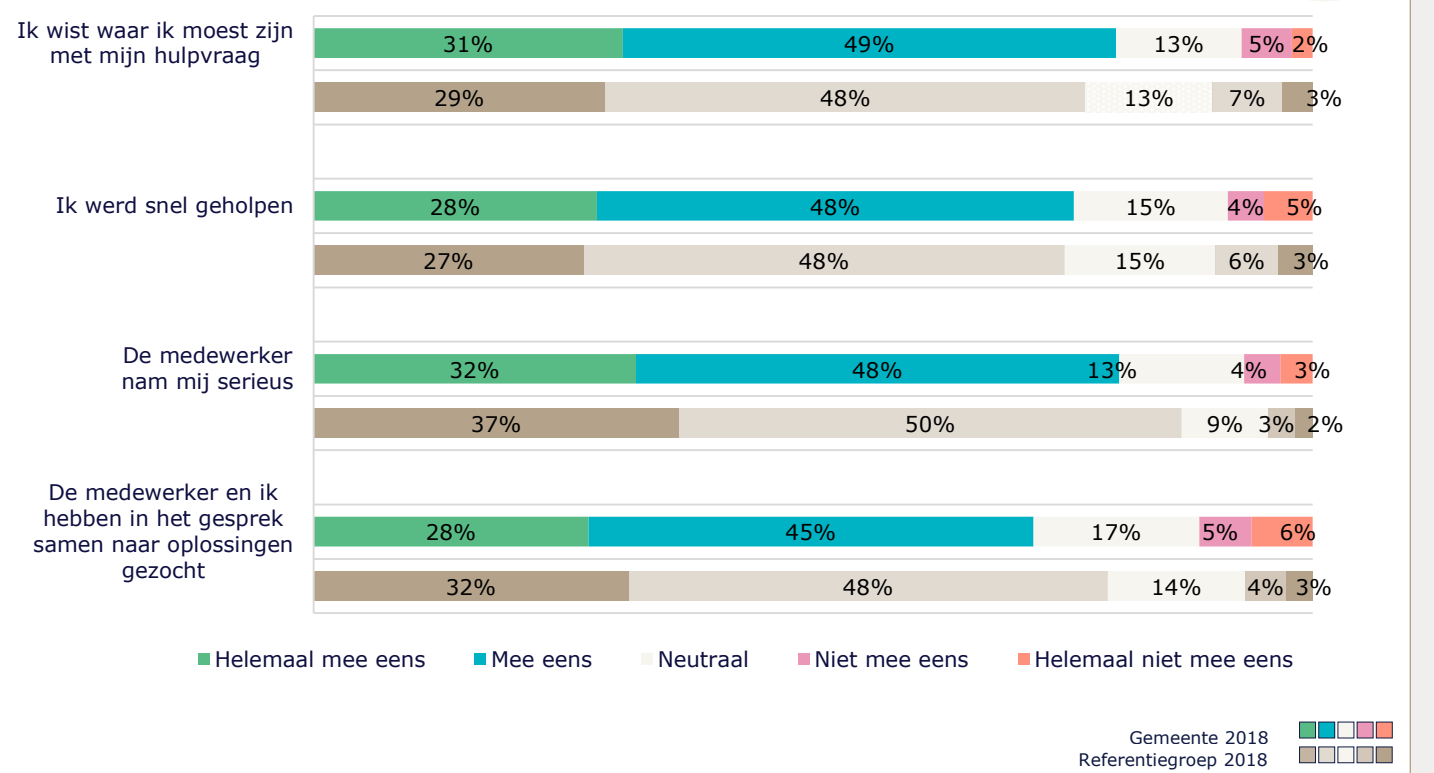
- Tevredenheid over het contact met het Sociaal Team Laarbeek.
- Kwaliteit van de ondersteuning.
- En het effect van de ondersteuning.

In totaal zijn in uw gemeente 862 vragenlijsten verzonden en 397 ingevuld.
Daarmee is de respons **46%**.

In de referentiegroep is de respons **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. De 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

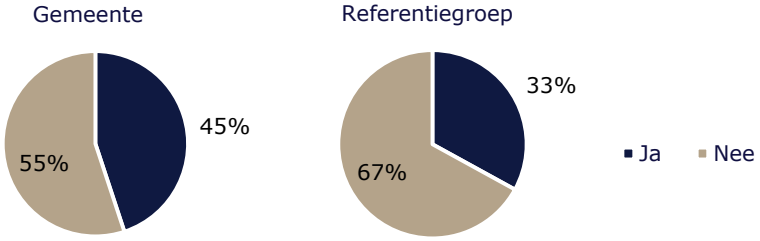


De waardering voor toegang tot zorg is hoog.
In uw gemeente weet 80% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. 76% is van mening dat zij snel werden geholpen en 80% geeft aan dat de medewerker hen serieus nam. Tot slot antwoordt 73% van de respondenten dat zij samen met de medewerker naar een oplossing hebben gezocht. De waardering voor de toegang tot zorg is hoog. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente op twee stellingen lager: in de referentiegroep geeft 87% aan zij zich serieus genomen voelden door de medewerkers en 80% dat zij gezamenlijk naar oplossingen hebben gezocht.

Gemeente Laarbeek

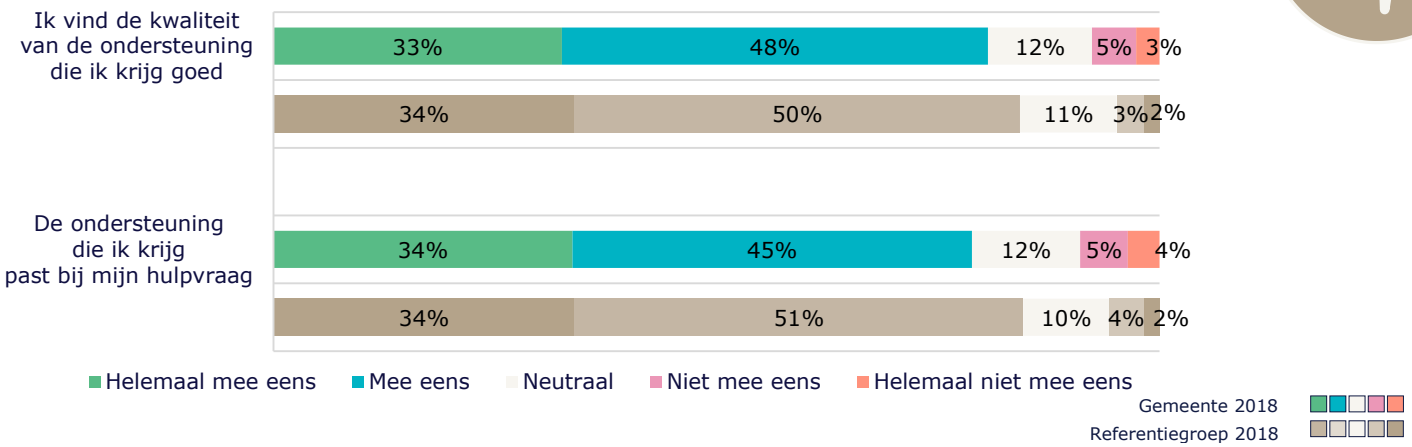
Bekendheid cliëntondersteuner

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



Bekendheid cliëntondersteuner groter dan in referentiegroep.
45% van de respondenten bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dat is een hoger percentage dan in de referentiegroep, waarin gemiddeld 33% weet dat zij gebruik kunnen maken van cliëntondersteuning.

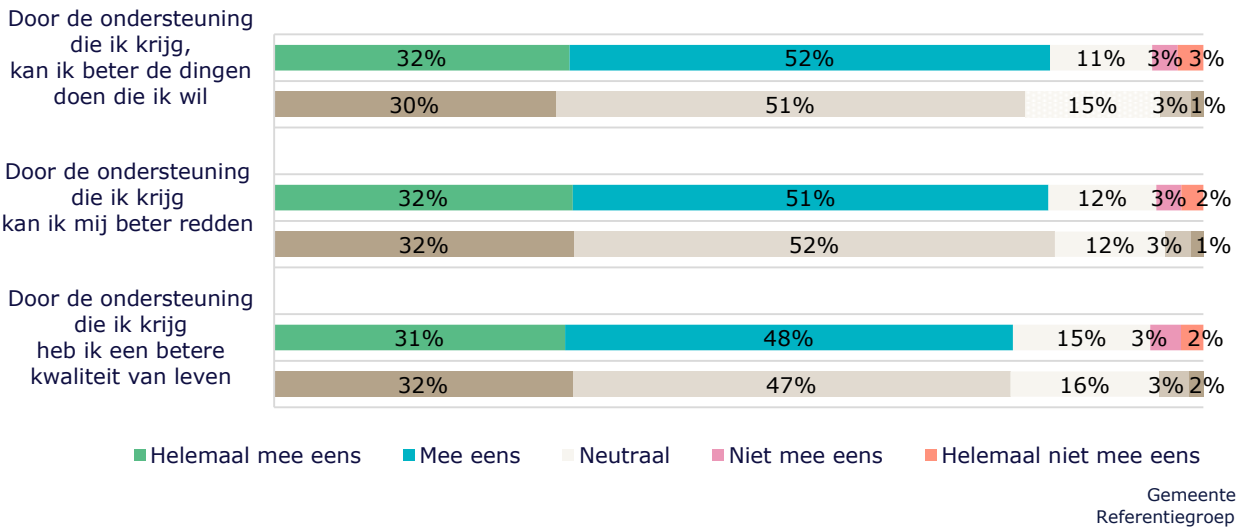
Kwaliteit ondersteuning



De ondersteuning sluit aan.
Het overgrote deel van de respondenten is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (81%) en past bij hun hulpvraag (79%). Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente iets lager.

Gemeente Laarbeek

Effect ondersteuning



Ervaren effecten zijn hoog.
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 beter redden door de ondersteuning (83%) en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven (79%). De ervaren effecten zijn vergelijkbaar met die in de referentiegroep.

Open antwoorden

In een open tekstvlak konden respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Een deel van de respondenten gebruikt het opmerkingen veld om aan te geven welke vorm van ondersteuning zij ontvangen. Veel opmerkingen zijn uitingen van ***tevredenheid***:
'Ben erg goed geholpen. Nog steeds. Ben er elke dag dankbaar voor!'
'Ben erg positief over de ondersteuning.'
'Het is prima geregeld.'

Een aantal respondenten is echter niet tevreden over het ***contact met de gemeente***:
'Dat de medewerkers van het Wmo niet meteen over wat het gaat kosten praten en het allemaal duur is voor er daadwerkelijk naar de klacht/problemen word bekeken.'
'Van alle contacten die wij hebben gehad met Wmo hebben we een hele nare ervaring overgehouden.'
'Bij hulpvraag heb ik niet het gevoel serieus te zijn genomen. Bij vraag afspraak om op bepaalde dag te komen, is geen rekening mee gehouden.'
'Na telefonisch contact met de Wmo gelijk afgewezen. Er is mij verder niets gevraagd. Zeer teleurstellend.'
'Ik vind dat het allemaal wat traag verloopt. Duurt lang bij de gemeente voor ze iets besluiten. En nu al veel afspraken verzet of afgezegd.'
'Zou veel handiger zijn als je iemand aan de telefoon krijgt i.p.v. teruggebeld worden (onhandig; weet ik niet wanneer).'
'Ik mis een afsluitend gesprek. De ondersteuner was ziek en vervolgens niets meer gehoord.'

Verder zijn er veel opmerkingen gemaakt dat de ***ondersteuning ontoereikend*** is:
'Ik heb een taxipas, maar die is altijd meer dan een half uur te laat.'
'Er worden steeds meer uren in mindering gebracht voor de huishoudelijke hulp. Daardoor moet ik steeds meer zelf doen.'
'De huishoudelijke hulp die ik krijg, is veel te weinig.'
'De huishoudelijke hulp krijgt te weinig tijd voor wat ze allemaal moet doen.'

Colofon

Opdrachtgever: Gemeente Laarbeek
Opdrachtnemer: BMC
Datum: 22 januari 2020