

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Deze factsheet geeft inzicht in de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht één keer per jaar de cliënten die gebruikmaken 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 van de gemeente Heeze-Leende
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

In totaal zijn in uw gemeente 704 vragenlijsten verzonden en 229 ingevuld.

Daarmee is de respons **33%**.



In de referentiegroep is de respons **41%**.



In de vragenlijst is aan 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



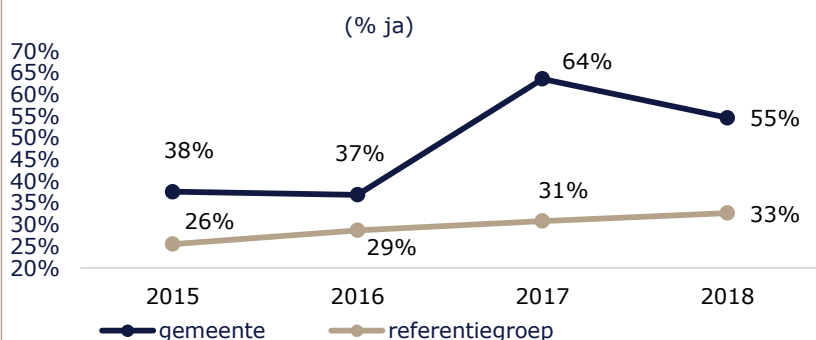
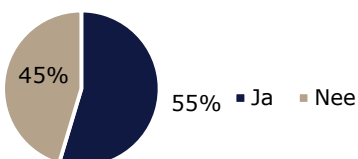
De toegang tot zorg is beter geworden

In uw gemeente weet 81% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting, toen 75% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is en het serieus genomen worden door de medewerker worden vergelijkbaar positief gewaardeerd. 90% van de respondenten geeft aan dat ze samen met de medewerker naar een oplossing hebben gezocht in het gesprek. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van vorig jaar toen nog 82% dit aangaf. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente op alle vlakken hoger.

*Referentiegroep: Aalten, Alphen aan den Rijn, Amsterdam, Apeldoorn, Barneveld, Beek, Berkelland, Bernheze, Best, Boekel, Boxmeer, Bronckhorst, Cuijk, Diemen, Doetinchem, Duiven, Edam-Volendam, Geldrop-Mierlo, Gouda, Grave, Harlingen, Heerenveen, Heeze-Leende, Heusden, Hoeksche Waard, Kaag en Braassem, Katwijk, Landerd, Lelystad, Meierijstad, Mill en St., Hubert, Montferland, Oost Gelre, Oostzaan, Oss, Oude IJsselstreek, Ouder-Amstel, Overbetuwe, Rijssen-Holtten, Rijswijk, Roermond, 's-Gravenhage, Sint Anthonis, Sittard-Geleen, Smallingerland, Terschelling, Uden, Uithoorn, Valkenswaard, Vlieland, Voorst, Waadhoeke, Waalwijk, Waddinxveen, Westervoort, Winterswijk, Wormerland, Zoetermeer, Zuidplas.

Bekendheid cliëntondersteuner

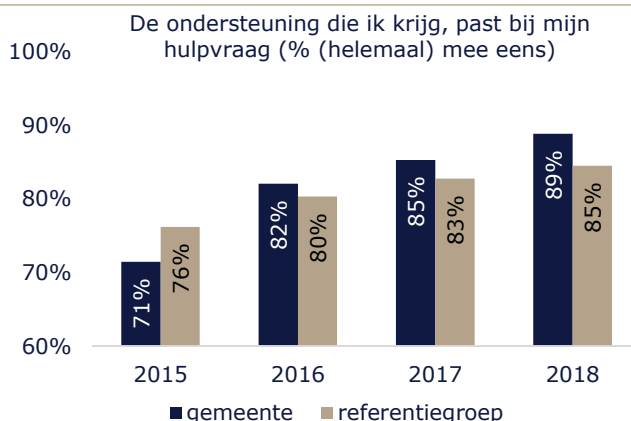
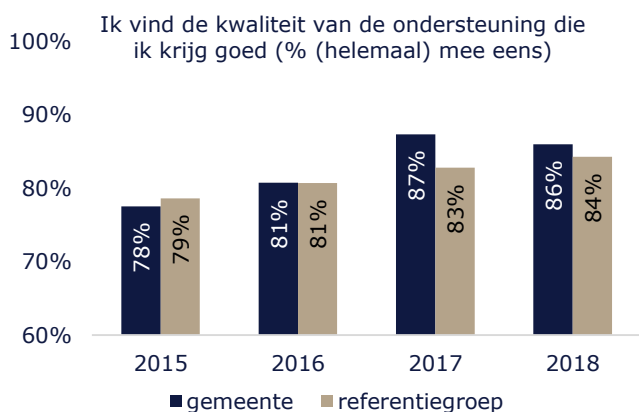
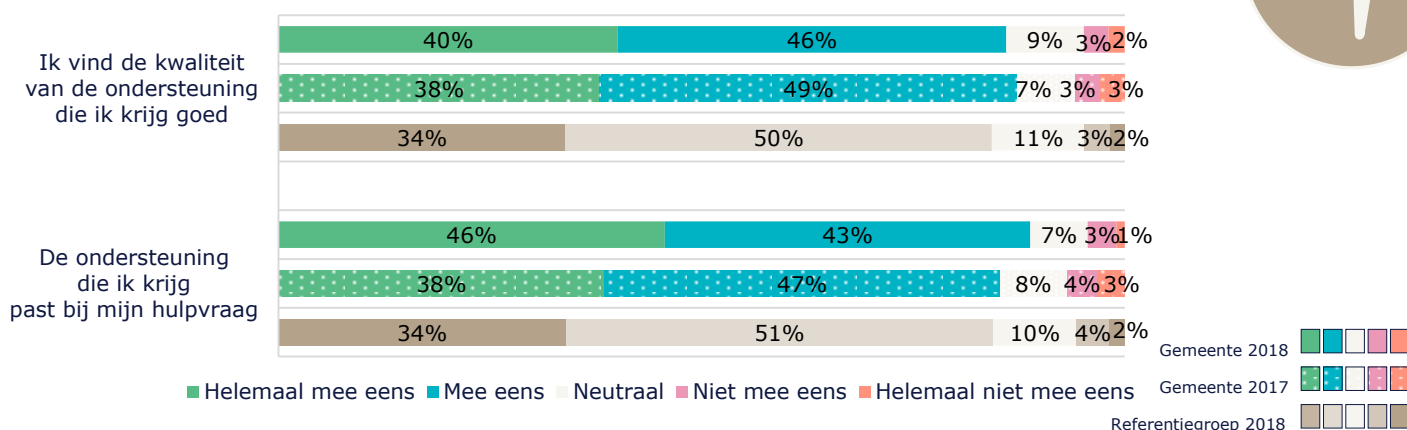
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Bekendheid cliëntondersteuner afgenomen

In uw gemeente is 55% van de respondenten bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. De bekendheid is afgenomen ten opzichte van de meting van vorig jaar (64%), maar ligt hiermee nog steeds hoger dan de bekendheid in de referentiegroep (33%).

Kwaliteit ondersteuning



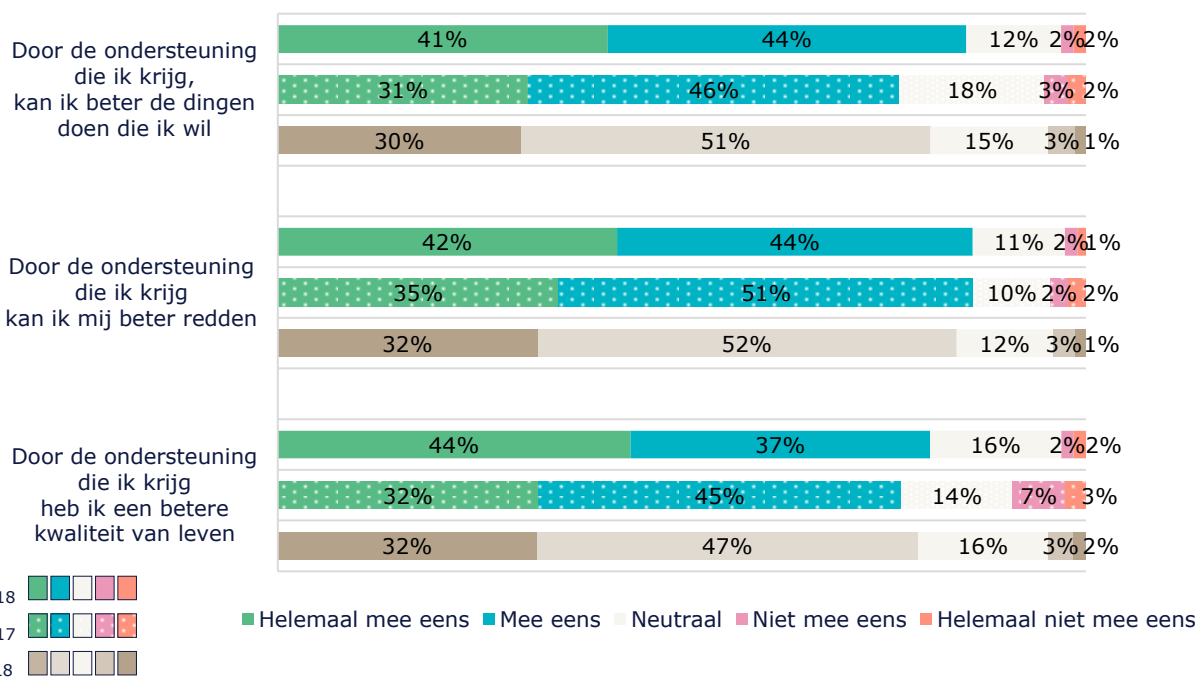
De ondersteuning sluit goed aan

Het overgrote deel van de cliënten is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (86%) en past bij hun hulpvraag (89%). De aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag wordt positiever gewaardeerd dan voorgaand jaar. Ook ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente hoger. We constateren voor uw gemeente een ontwikkeling waarbij respondenten in toenemende mate van mening zijn dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag.

*Referentiegroep: Aalten, Alphen aan den Rijn, Amsterdam, Apeldoorn, Barneveld, Beek, Berkelland, Bernheze, Best, Boekel, Boxmeer, Bronckhorst, Cuijk, Diemen, Doetinchem, Duiven, Edam-Volendam, Geldrop-Mierlo, Gouda, Grave, Harlingen, Heerenveen, Heeze-Leende, Heusden, Hoeksche Waard, Kaag en Braassem, Katwijk, Landerd, Lelystad, Meierijstad, Mill en St., Hubert, Montferland, Oost Gelre, Oostzaan, Oss, Oude IJsselstreek, Ouder-Amstel, Overbetuwe, Rijssen-Holtten, Rijswijk, Roermond, 's-Gravenhage, Sint Anthonis, Sittard-Geleen, Smallingerland, Terschelling, Uden, Uithoorn, Valkenswaard, Vlieland, Voorst, Waadhoeke, Waalwijk, Waddinxveen, Westervoort, Winterswijk, Wormerland, Zoetermeer, Zuidplas.



Effect ondersteuning



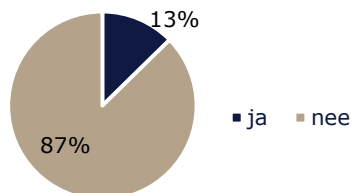
Cliënten dankzij ondersteuning meer zelfredzaam

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen, beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen. Ook kunnen zij zich beter redden door de ondersteuning en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen. De effecten worden in dezelfde mate of hoger ervaren in vergelijking met vorig jaar. De ervaren effecten zijn iets sterker dan in de referentiegroep.

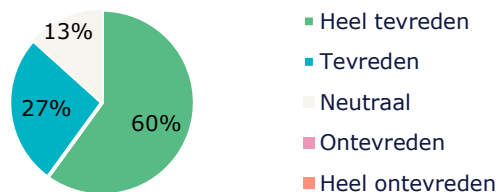
*Referentiegroep: Aalten, Alphen aan den Rijn, Amsterdam, Apeldoorn, Barneveld, Beek, Berkelland, Bernheze, Best, Boekel, Boxmeer, Bronckhorst, Cuijk, Diemen, Doetinchem, Duiven, Edam-Volendam, Geldrop-Mierlo, Gouda, Grave, Harlingen, Heerenveen, Heeze-Leende, Heusden, Hoeksche Waard, Kaag en Braassem, Katwijk, Landerd, Lelystad, Meierijstad, Mill en St., Hubert, Montferland, Oost Gelre, Oostzaan, Oss, Oude IJsselstreek, Ouder-Amstel, Overbetuwe, Rijssen-Holtten, Rijswijk, Roermond, 's-Gravenhage, Sint Anthonis, Sittard-Geleen, Smallingerland, Terschelling, Uden, Uithoorn, Valkenswaard, Vlieland, Voorst, Waadhoeke, Waalwijk, Waddinxveen, Westervoort, Winterswijk, Wormerland, Zoetermeer, Zuidplas.

Eigen vragen

Heeft u gebruikgemaakt van een vrijwillige cliëntondersteuner?



Bent u tevreden over de cliëntondersteuning?



Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van vrijwillige cliëntondersteuning?



Wanneer zou u wel gebruikmaken van een (vrijwillige) cliëntondersteuner?



Colofon

Opdrachtgever: Gemeente Heeze-Leende

Opdrachtnemer: BMC

Datum: September 2019