

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021

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.

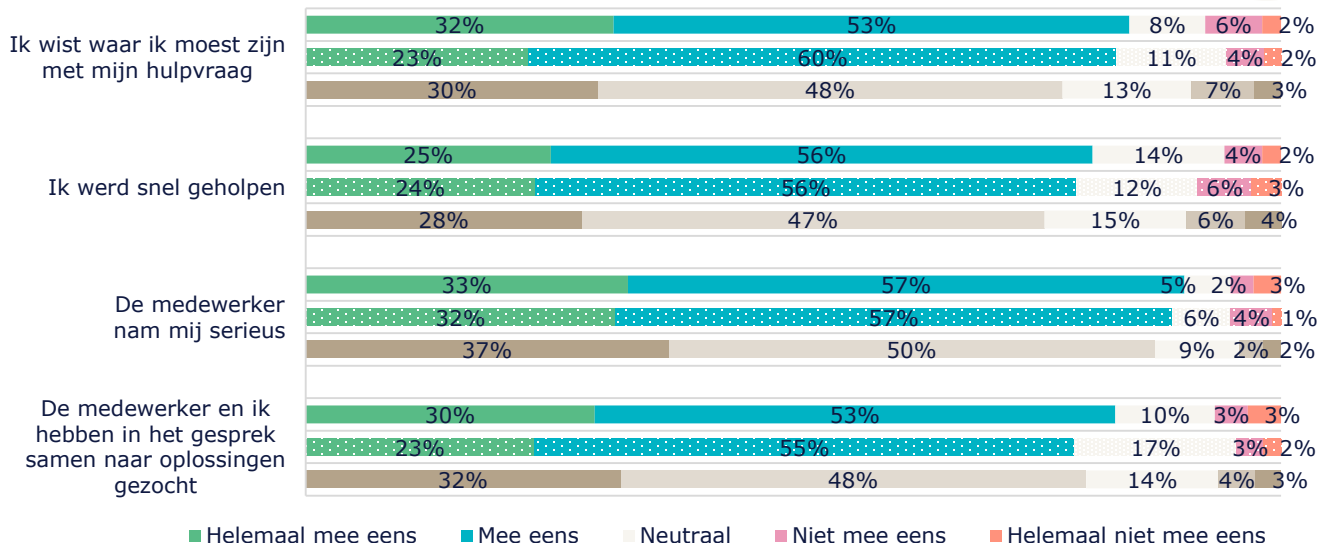
In dit onderzoek worden de afgeronde percentages weergegeven. Vanaf ,5% wordt er naar boven afgerond. Het is in sommige gevallen mogelijk dat de percentages niet tot 100% optellen.

In totaal zijn in uw gemeente 829 vragenlijsten verzonden en 317 vragenlijsten ingevuld. Daarmee is het responspercentage **38,2%**.

In de referentiegroep ligt het responspercentage rond de 40%.

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

Contact



Gemeente 2021
Gemeente 2020
Referentiegroep 2021

Toegang tot zorg

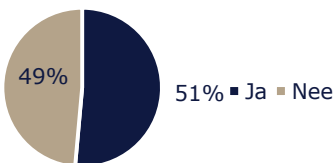
In uw gemeente weet 85% van de respondenten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. 81% geeft aan snel te zijn geholpen en 90% voelde zich serieus genomen door de medewerker. De waardering voor deze stellingen is vergelijkbaar met vorig jaar. Het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken is positiever gewaardeerd dan bij de vorige meting. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente veelal iets hoger.

*De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Voorst, Boekel, Boxmeer, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Lelystad, Berkelland, Smallingerland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Best, Hoeksche Waard, Doetinchem, Den Haag, Waalwijk, Beek, Kaag en Braassem, Nieuwkoop, Oude IJsselstreek, Gorinchem, Aalten, Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Oost Gelre, Bronckhorst, Sittard-Geleen, Oostzaan, Wormerland, Heeze-Leende, Molenlanden, Zoetermeer, West Maas en Waal, Valkenswaard, Duiven, Westervoort, Amsterdam, Brummen, Alkmaar, Maasdriel, Edam-Volendam, Montferland, Katwijk, Waddinxveen, Rijssen-Holten, Barneveld en Rijswijk.



Bekendheid cliëntondersteuner

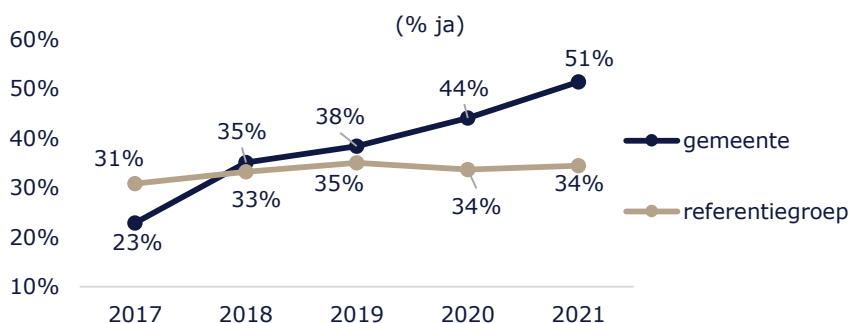
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen

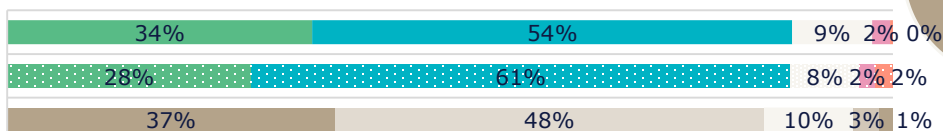
In uw gemeente is 51% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning.

De bekendheid is toegenomen ten opzichte van de meting van vorig jaar (44%) en de jaren daarvoor. Ook is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (34%).

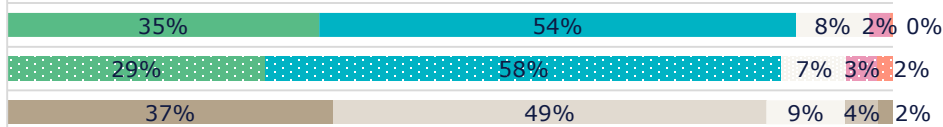


Kwaliteit ondersteuning

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

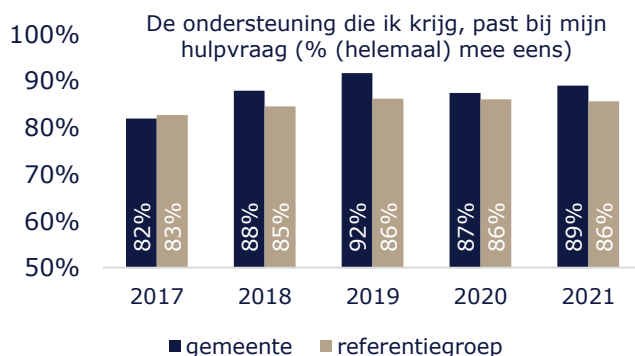
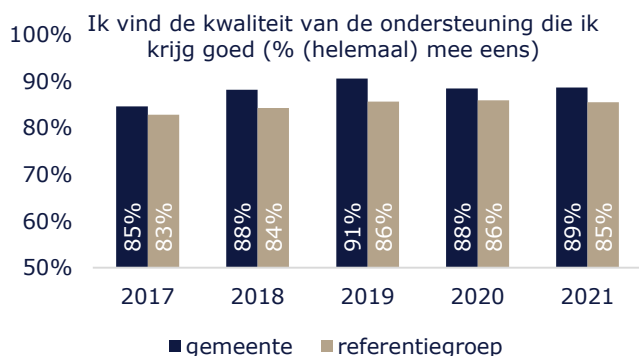


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



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

Gemeente 2021
Gemeente 2020
Referentiegroep 2021

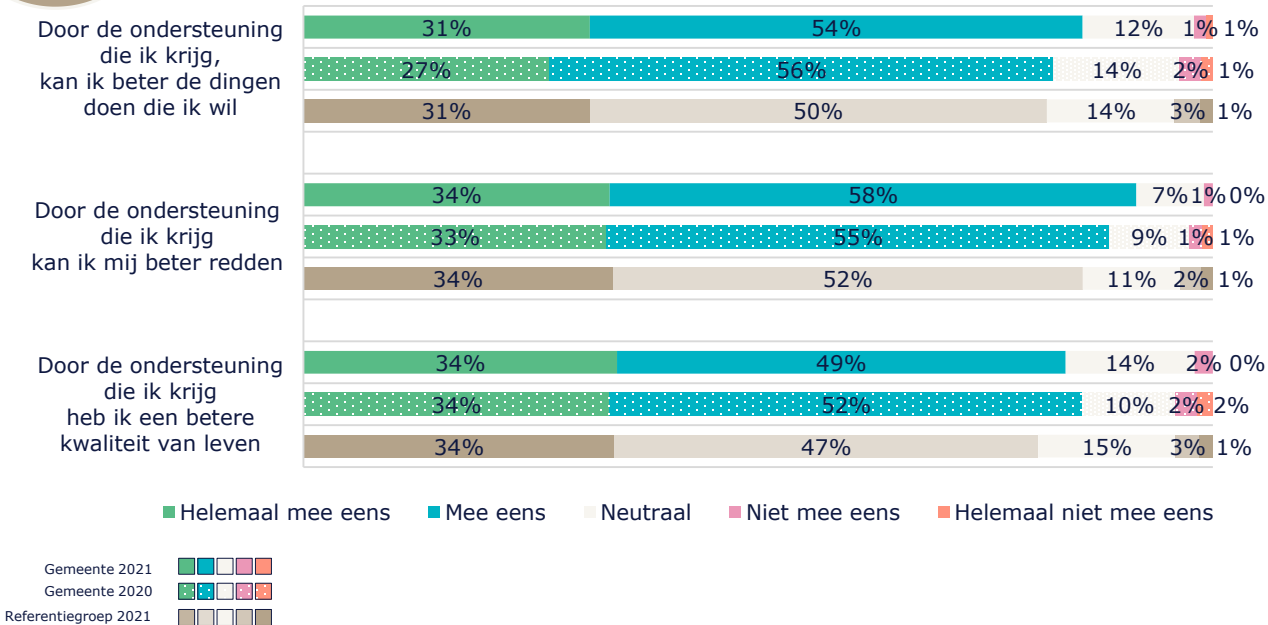


Kwaliteit van de ondersteuning wordt goed gewaardeerd

Het overgrote deel van de respondenten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (88%). Ook vindt een groot deel van de respondenten dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (89%). De waardering van beide stellingen is ten opzichte van de vorige meting ongeveer vergelijkbaar. Wel liggen de percentages iets hoger dan in de referentiegroep.



Effect ondersteuning



Respondenten 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. De effecten worden in wisselende mate ervaren vergeleken met vorig jaar. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente iets hoger.

In een open tekstvlak konden de cliënten 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	10
2	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning	6
3	Tevreden over kwaliteit ondersteuning	5
4	Ontevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid	4
5	Ontevreden over wisselen/vervanging/absentie van de hulp	3



Ondersteunings- en financieringsvorm

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meierijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?											
Dagbesteding	11%	10%	11%	16%	9%	13%	12%	11%	8%	18%	10%
Individuele begeleiding	19%	21%	14%	15%	11%	14%	19%	11%	13%	12%	24%
Kortdurend verblijf	1%	1%	1%	2%	0%	2%	2%	1%	2%	1%	1%
Hulp bij het huishouden	63%	61%	68%	65%	72%	72%	62%	70%	72%	67%	72%
Wmo-pas voor de regiotaxi	31%	29%	23%	25%	31%	30%	28%	22%	34%	27%	18%
Een of meerdere hulpmiddelen	25%	26%	27%	24%	26%	27%	25%	24%	32%	23%	17%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	3%	3%	12%	9%	12%	6%	11%	8%	14%	13%	8%
Beschermd wonen en opvang	3%	2%	1%	2%	0%	2%	3%	1%	2%	5%	1%
Anders	4%	3%	5%	4%	4%	4%	6%	5%	5%	2%	3%
N	190	214	388	364	308	294	472	216	722	235	429

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meierijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?											
ZIN	64%	64%	73%	73%	78%	72%	64%	70%	66%	75%	81%
Pgb	4%	5%	7%	8%	3%	6%	9%	7%	7%	4%	4%
Weet ik niet	34%	33%	23%	21%	20%	25%	31%	27%	29%	23%	17%
N	172	195	364	337	289	272	426	204	652	219	404

Soort ondersteuning

Het merendeel van de respondenten uit de gemeente Grave maakt gebruik van de ondersteuningsvorm hulp bij het huishouden (72%), gevolgd door een Wmo-pas voor de regiotaxi (31%) en een of meerdere hulpmiddelen (26%). Deze laatste ondersteuningsvorm is door een groter aandeel ontvangen dan vorig jaar.

Financieringsvorm

78% van de respondenten uit uw gemeente geeft aan zorg in natura te ontvangen. Dit is iets meer dan gemiddeld in de regio. Van een persoonsgebonden budget maakt 3% van de respondenten gebruik. Dit is minder dan gemiddeld in de regiogemeenten. 20% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning gefinancierd wordt.



Het keukentafelgesprek

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meerijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?											
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	37%	36%	31%	37%	36%	38%	42%	29%	44%	29%	41%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	3%	3%	4%	4%	3%	4%	4%	3%	6%	3%	5%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	6%	5%	5%	3%	3%	8%	7%	3%	8%	1%	3%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn buren of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	48%	49%	52%	47%	47%	47%	39%	60%	42%	61%	38%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	6%	5%	8%	7%	5%	5%	5%	6%	4%	4%	7%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	15%	16%	14%	14%	15%	14%	16%	11%	11%	15%	15%
N	176	199	368	354	295	284	452	204	677	223	412

Keukentafelgesprek wordt meestal niet alleen gevoerd

Net als het merendeel van alle regiogemeenten, geven ook de respondenten uit uw gemeente aan dat ze hun partner, een familielid, een van de burens of een vriend(in) (mantelzorger) gevraagd hebben aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek met de gemeente (47%). 36% van de respondenten geeft aan niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek. 15% heeft een medewerker van de organisatie waarvan men ondersteuning ontvangt gevraagd bij het gesprek aanwezig te zijn.

Colofon

Opdrachtgever:
Opdrachtnemer:
Datum:

Gemeente Grave
BMC
Juni 2022