

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 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 Wmo-loket
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

In totaal zijn in uw gemeente 638 vragenlijsten verzonden en 272 ingevuld.

Daarmee is de respons **42,6%**



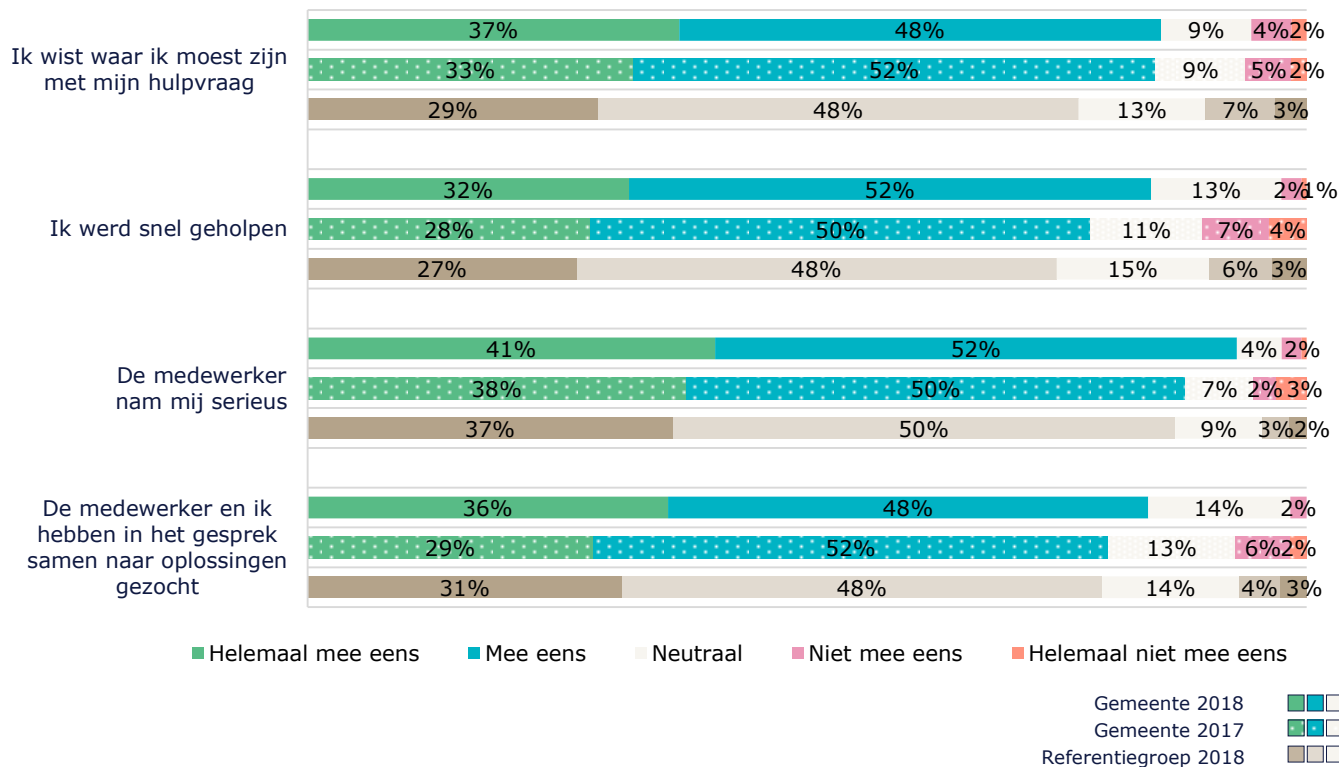
In de referentiegroep is de respons **40%**



In de vragenlijst van het cliëntervaringsonderzoek 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.



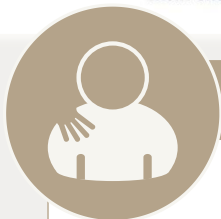
Contact



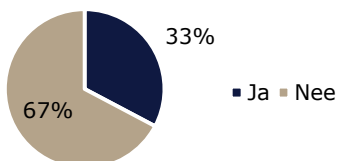
De toegang tot zorg is beter geworden

In de gemeente Hattem weet 85% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is gelijk gebleven ten opzichte van de vorige meting, toen eveneens 85% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is toegenomen. Het serieus genomen worden door de medewerker en het in een gesprek samen met de medewerkers naar een oplossing zoeken worden zeer positief gewaardeerd. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente veelal iets hoger.

Bekendheid cliëntondersteuner

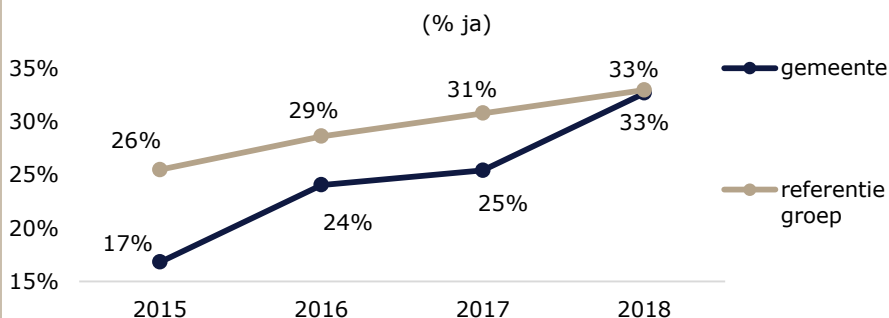


Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

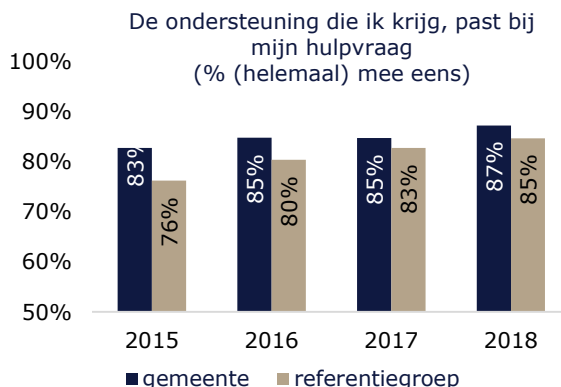
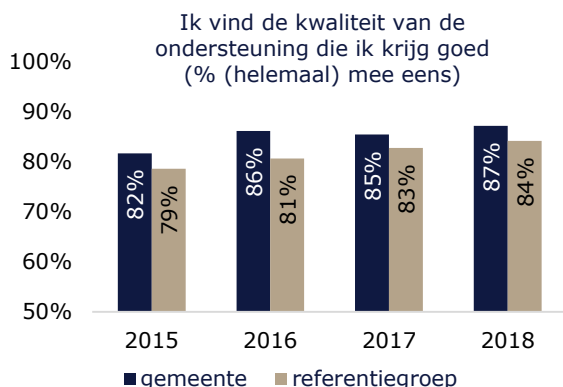
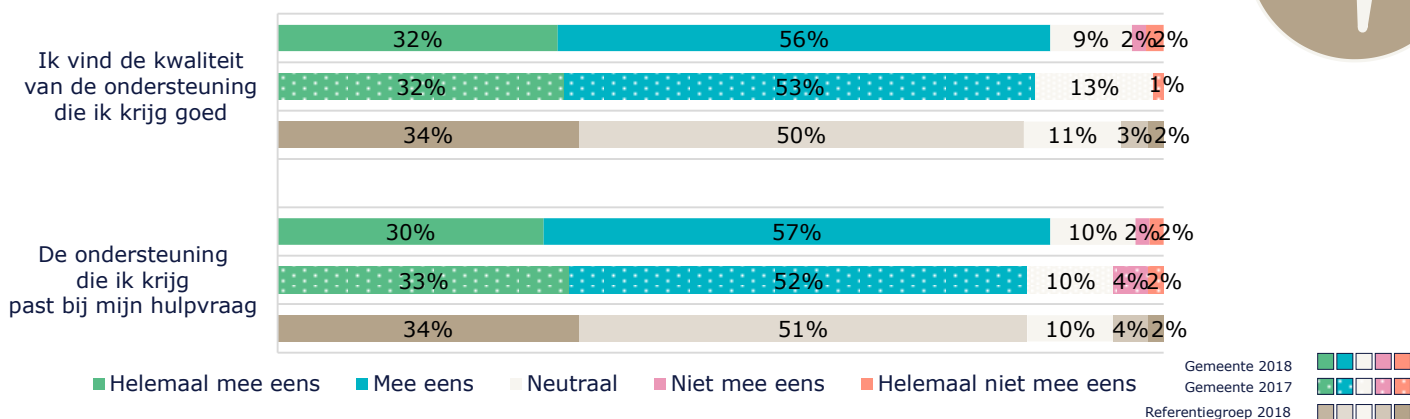
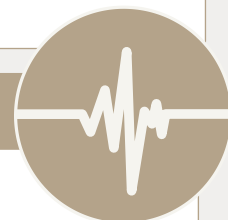


Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen

In de gemeente Hattem is 33% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning. De bekendheid is toegenomen ten opzichte van de meting van vorig jaar (25%) en de jaren daarvoor.



Kwaliteit ondersteuning

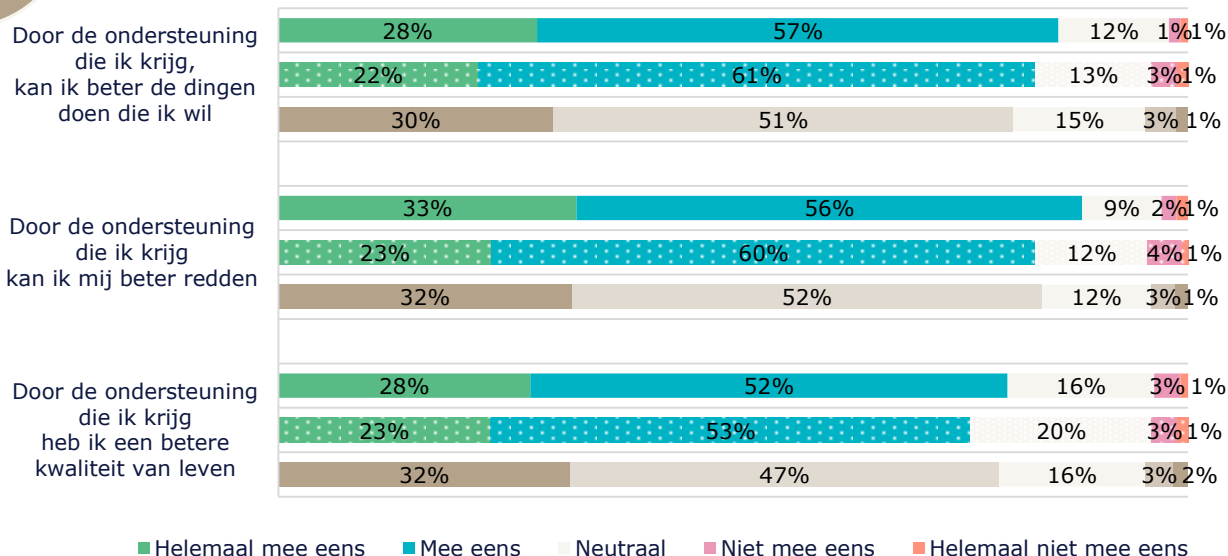


De ondersteuning sluit steeds beter aan

Het overgrote deel van de respondenten is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (88%) en past bij hun hulpvraag (87%). De aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag wordt iets positiever gewaardeerd dan voorgaand jaar. Ook ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente hoger. We constateren voor uw gemeente een ontwikkeling waar respondenten in toenemende mate van mening zijn dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag.



Effect ondersteuning



Gemeente 2018 ■ ■ ■ ■ ■
 Gemeente 2017 ■ ■ ■ ■ ■
 Referentiegroep 2018 ■ ■ ■ ■ ■

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. Zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen. Alle effecten worden nagenoeg in dezelfde mate ervaren als vorig jaar. De ervaren effecten zijn iets sterker dan in de referentiegroep.

Colofon

Opdrachtgever: Gemeente Hattem
 Opdrachtnemer: BMC
 Datum: Januari 2020