

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019

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

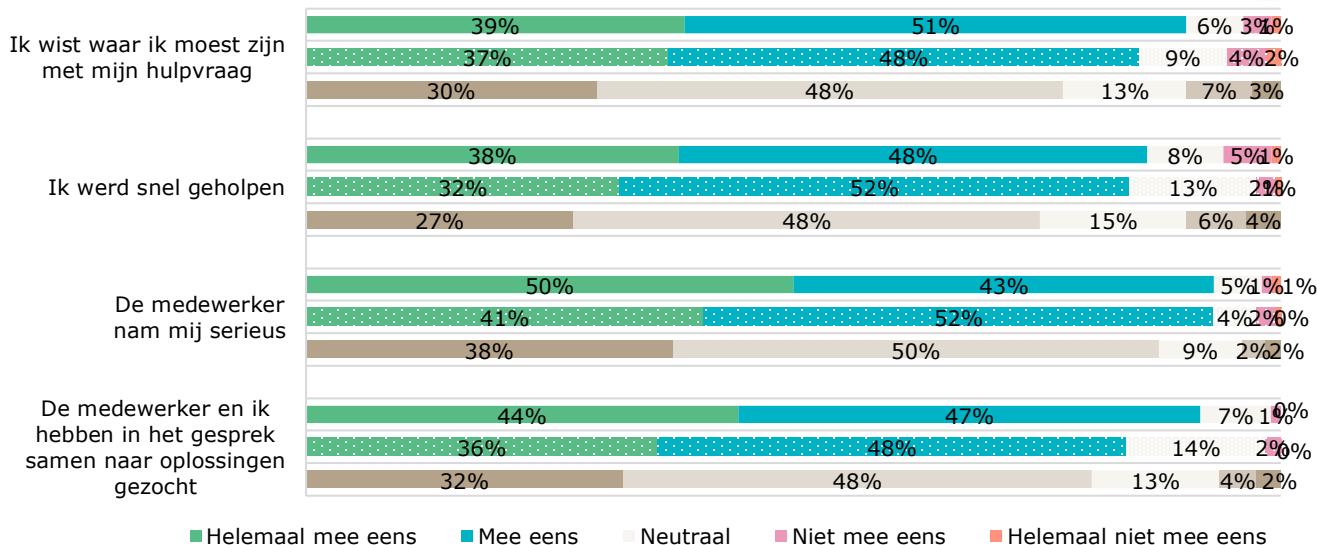
In totaal zijn in uw gemeente 317 vragenlijsten verzonden en 115 ingevuld.

Daarmee is de respons **36,3%**.

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

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



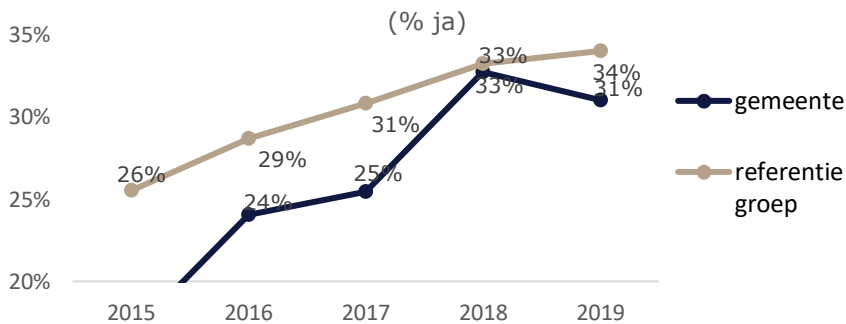
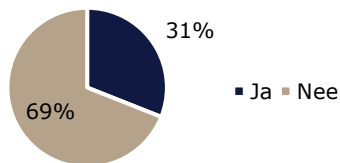
Gemeente 2019: ■■■■
 Gemeente 2018: ■■■■
 Referentiegroep 2019: ■■■■

De toegang tot zorg is op orde

In Hattem weet 90% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting toen 85% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is ook licht toegenomen. Het serieus genomen worden door de medewerker en het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken worden vergelijkbaar 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?

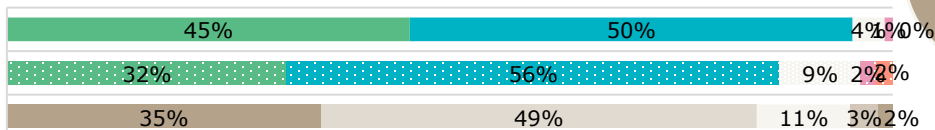


Bekendheid cliëntondersteuner

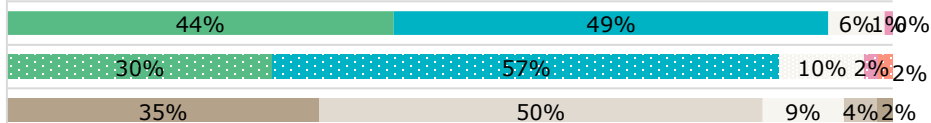
In Hattem is 31% van de cliënten bekend met de cliëntondersteuning. De bekendheid is licht afgenomen ten opzichte van de meting van 2018 (33%). Ook is de bekendheid iets kleiner dan in de referentiegroep (34%).

Kwaliteit ondersteuning

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



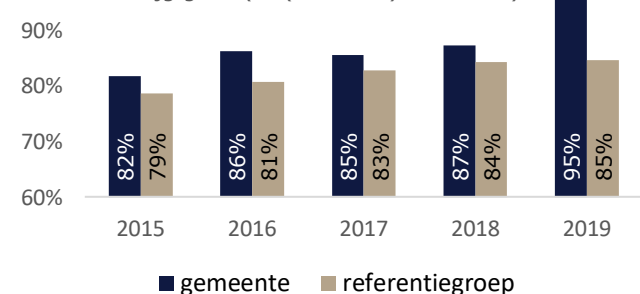
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



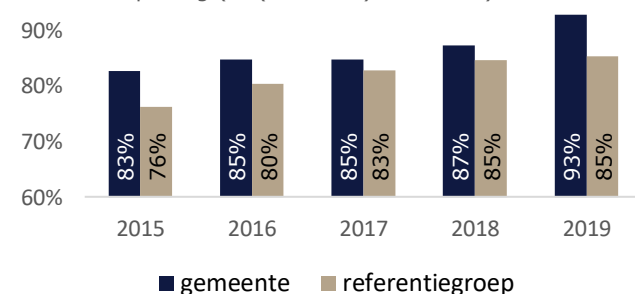
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Gemeente 2019
Gemeente 2018
Referentiegroep 2019

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



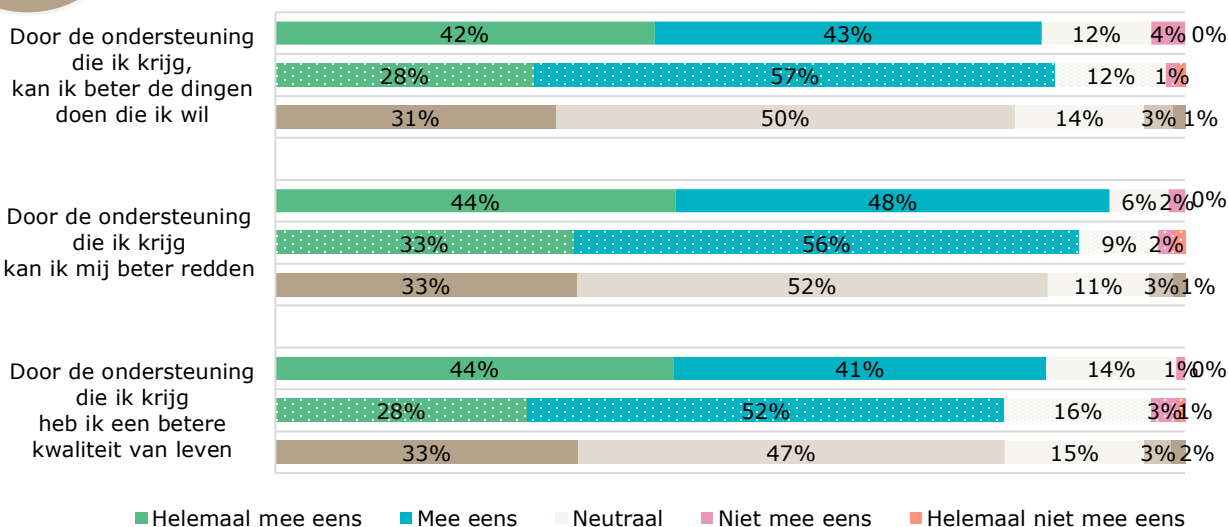
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



De kwaliteit van de ondersteuning is hoog

95% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 93% geeft aan dat het past bij de hulpvraag. Dat zijn mooie cijfers. Als we kijken naar de trend van de afgelopen jaren, dan zien we een duidelijk stijgende lijn op beide aspecten.

Effect ondersteuning



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

Gemeente 2019
 Gemeente 2018
 Referentiegroep 2019

Clënten dankzij ondersteuning meer zelfredzaam

De meerderheid van de cliënten 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 Hattem net iets meer ervaren dan in de referentiegroep.

Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Opmerking
1 Algemene tevredenheid/dankbaarheid
2 Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning (aantal uren huishoudelijke hulp)
3 Ontevreden over wisselen/(kwaliteit) vervanging/absentie van hulp (met name in vakantieperiode of bij ziekte)
4 Tevreden over effect van ondersteuning (zelfredzaamheid, structuur, mobiliteit)
5 Ontevreden over snelheid/duur aanvraag

Colofon

Opdrachtgever:
 Opdrachtnemer:
 Datum:

Gemeente Hattem
 BMC
 4 juni 2020