

Factsheet

Wmo

Ervaringsonderzoek onder cliënten
2023

Datum: 28 juni 2024



Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo van de gemeente Borne over de ervaringen in het jaar 2023. Het onderzoek is in mei 2024 uitgevoerd.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks de cliënten die gebruikmaken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van de tot 2020 wettelijk verplichte vragenlijst en er zijn aanvullende vragen gesteld. De vragen hebben betrekking op de ervaring met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning.

In de vragenlijst is aan Wmo-clieñten een aantal stellingen voorgelegd. De figuren op de volgende pagina's geven de ervaringen van de Wmo-clieñten uit de gemeente Borne weer, soms afgezet tegen de gemiddelden van 2021 en 2022.

Let op: wanneer een respondent "niet van toepassing" heeft geantwoord op een vraag, wordt deze respondent niet meegenomen in de berekeningen voor de (totaal)scores op die vraag. Dit betekent dat alleen de antwoorden van respondenten waarop de vraag van toepassing is, worden gebruikt om de percentages te berekenen.

Separaat van deze factsheet is een bijlagenboek toegevoegd. In dit bijlagenboek staan de toelichtingen op de open vragen.



Respons

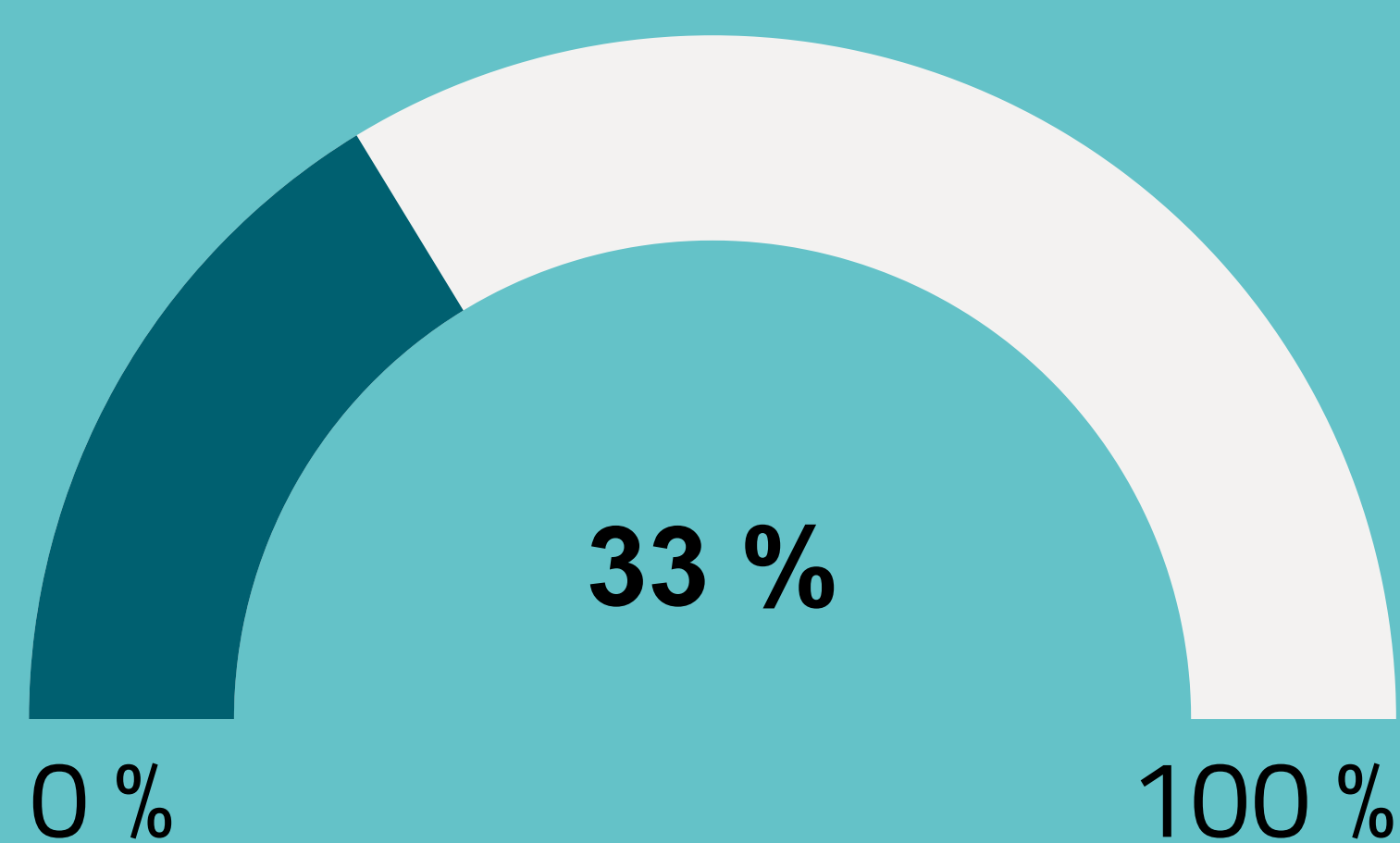
In totaal zijn 722 cliënten aangeschreven. Zij hebben een brief met een (geanonimiseerde) vragenlijst per post ontvangen. De vragenlijst kon zowel op papier als digitaal worden ingevuld. Na opschoning van de data zijn 280 respondenten meegenomen bij het onderzoek. Daarmee is de respons 40% en dat is onvoldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele populatie. De uitkomsten geven een indicatie van de ervaringen van de doelgroep.

Populatie	Respondenten	Response %
722	289	40%

Sociaal Hus

Een derde van de respondenten heeft voor de hulpvraag contact gehad met het Sociaal Hus. Aan deze respondenten is gevraagd hoe zij het contact hebben ervaren. De overgrote meerderheid (84%) is tevreden met het contact.

Hulpvraag via Sociaal Hus



Hoe tevreden bent u over het contact met het Sociaal Hus?



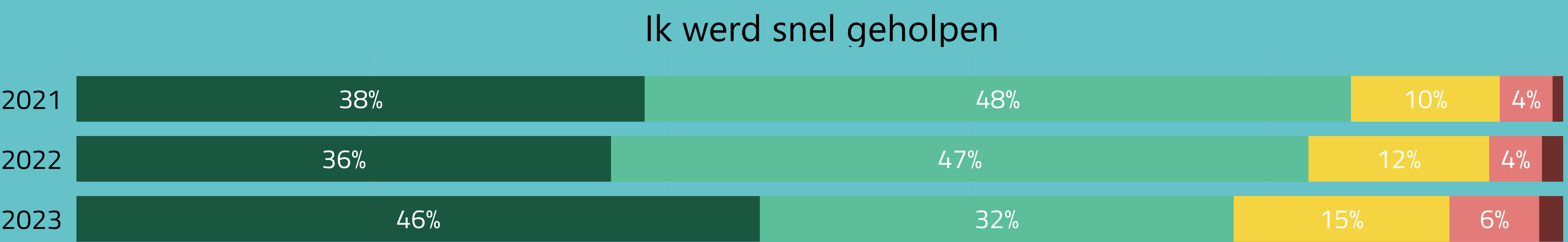
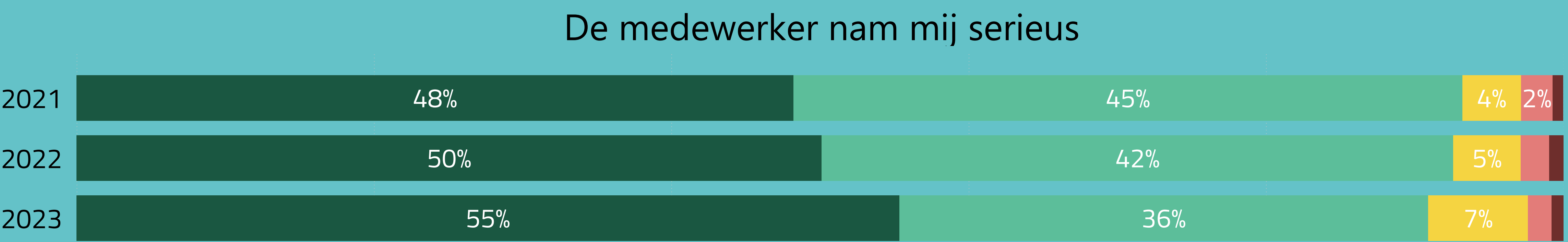
● Zeer tevreden ● Tevreden ● Neutraal ● Ontevreden ● Zeer ontevreden



Contact met de gemeente

Het grootste deel van de respondenten is positief over het contact met de gemeente. In de tabel hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het (helemaal) eens was met de stellingen. In de figuren onderaan deze pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Vraag	2021	2022	2023
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	87 %	86 %	88 %
De medewerker nam mij serieus	93 %	93 %	91 %
Ik werd snel geholpen	86 %	83 %	78 %
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	86 %	87 %	89 %



●

Helemaal mee eens

●

Mee eens

●

Neutraal

●

Niet mee eens

●

Helemaal niet mee eens

Contact met de consulent

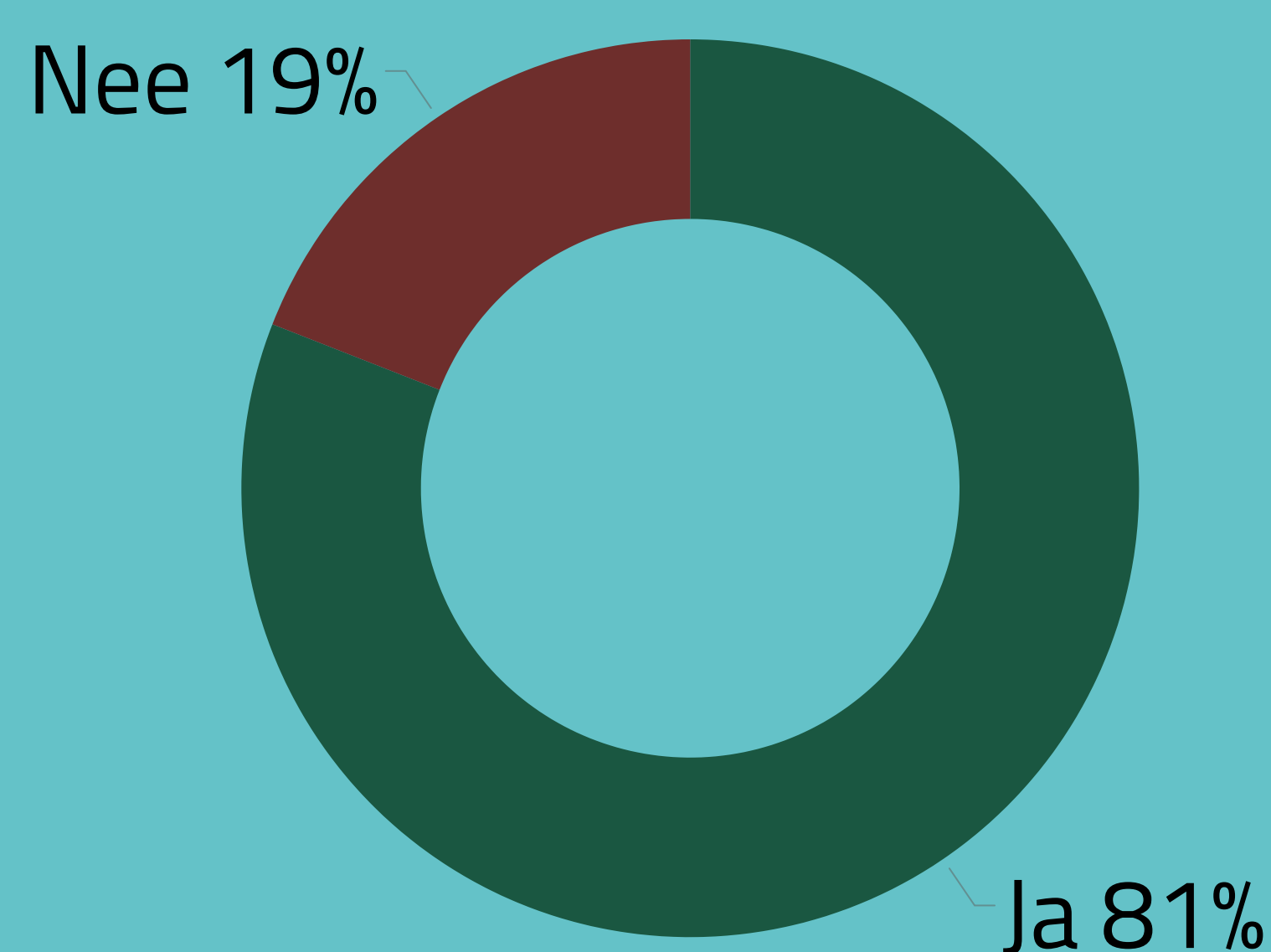
Aan cliënten is gevraagd wat goed gaat in het contact met de consulent van de gemeente. Het overgrote deel van de respondenten is erg positief over de consulent. Deze respondenten gaven onder andere aan dat het contact goed was, de consulent luisterde goed, de uitleg was duidelijk en de consulent was makkelijk benaderbaar. Respondenten voelden zich begrepen en serieus genomen.

Enkele respondenten hebben de vraag beantwoord over wat beter kan/kon in het contact met de consulent. In het bijlagenboek staan deze reacties.

Bekendheid cliëntondersteuner

Aan cliënten is gevraagd of zij wisten dat er iemand bij het gesprek met de gemeente aanwezig mocht zijn, zoals een familielid, mantelzorger of cliëntondersteuner. 80% van de respondenten gaf aan dit te weten. Dit percentage is iets lager dan vorig jaar. Toen gaf 81% van de respondenten aan bekend te zijn met deze mogelijkheid.

Wist u dat er iemand bij het gesprek met de gemeente aanwezig mocht zijn?

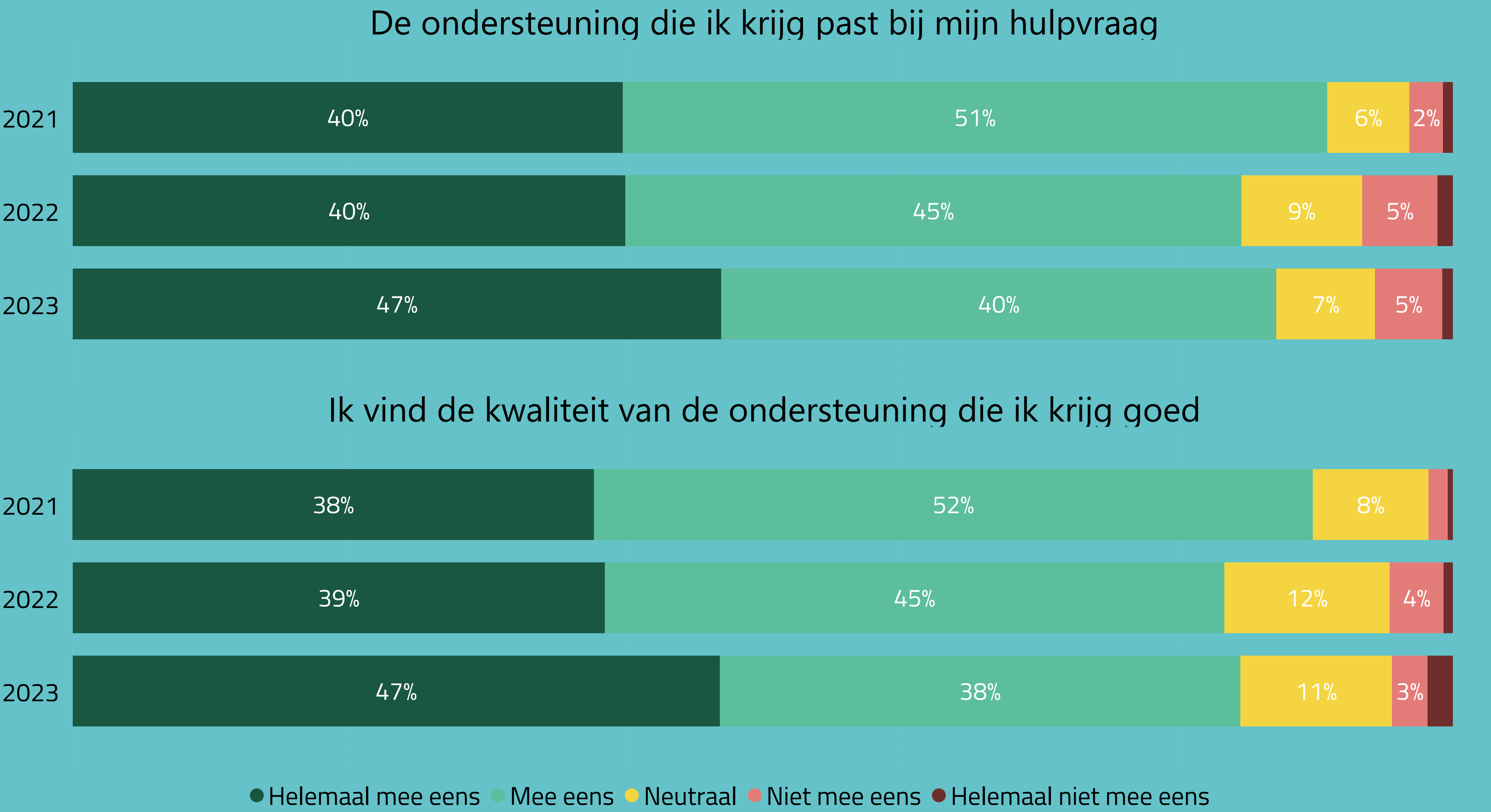


Kwaliteit van de ondersteuning

Na het vragenblok over de ervaringen met het contact met de gemeente, zijn vragen gesteld over de kwaliteit en het effect van de ingezette ondersteuning. Vergeleken met vorig jaar is de tevredenheid over de kwaliteit iets verbeterd.

In de tabel hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het (helemaal) eens was met de stellingen. In de figuren daaronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Vraag	2021	2022	2023
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	91 %	85 %	87 %
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	90 %	83 %	85 %



Effectiviteit van de ondersteuning

Na de vragen over de kwaliteit van de ingezette ondersteuning, zijn vragen gesteld over het effect van de ingezette ondersteuning. Vergeleken met vorig jaar is de score verbeterd op het gebied van de kwaliteit van leven en zelfredzaamheid. De score op 'beter de dingen doen die ik wil' is iets gedaald. De meerderheid van de cliënten is tevreden over de effecten van de ondersteuning.

In de tabel hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het (helemaal) eens was met de stellingen. In de figuren daaronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Vraag	2021	2022	2023
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	84 %	77 %	86 %
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	86 %	85 %	84 %
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	88 %	85 %	88 %

Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven



Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



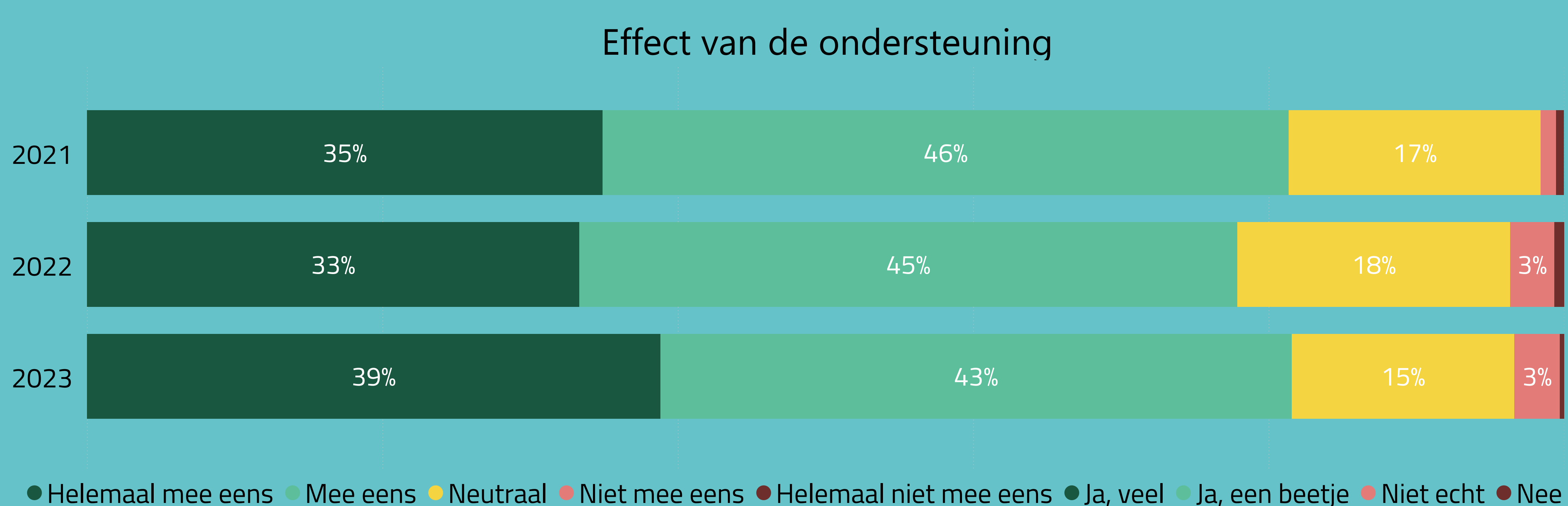
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden



● Helemaal mee eens
● Mee eens
● Neutraal
● Niet mee eens
● Helemaal niet mee eens

Effect van de ondersteuning

Aan cliënten is gevraagd in hoeverre zij door de ondersteuning die zij ontvangen verder geholpen worden. Daaruit blijkt dat 81% van de cliënten aangeeft dat de ondersteuning hen verder helpt. Vervolgens is de mogelijkheid geboden om hun antwoord toe te lichten. Veel respondenten die positief zijn over het effect van de ondersteuning, hebben hun reactie toegelicht. Enkele respondenten hebben toegelicht waarom ze niet (echt) verder geholpen zijn door de ondersteuning. Alle reacties op deze open vraag staan in het bijlagenboek.



Overige opmerkingen

Ten slotte is aan het einde van de vragenlijst de mogelijkheid geboden aan respondenten om opmerkingen te geven. De cliënten die deze vraag hebben ingevuld geven vooral complimenten voor de ondersteuning die ze hebben ontvangen. Een enkeling geeft tips en er wordt ook persoonlijke informatie gedeeld. In het bijlagenboek staan alle antwoorden op deze vraag.