

Factsheet

Wmo

Ervaringsonderzoek onder cliënten
2022

Datum: 9 juni 2023



Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo van de gemeente Borne over de ervaringen in het jaar 2022. Het onderzoek is in april en mei 2023 uitgevoerd.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks de cliënten die gebruikmaken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de tot 2020 wettelijk verplichte vragenlijst en 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 de Wmo-clieënten een aantal stellingen voorgelegd. De figuren op de volgende pagina's geven de ervaringen van de Wmo-clieënten uit de gemeente Borne weer, afgezet tegen de gemiddelden van 2021.

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 1067 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 483 respondenten meegenomen bij het onderzoek. Daarmee is de response 45%

Populatie	Respondenten	Response %
1067	483	45%

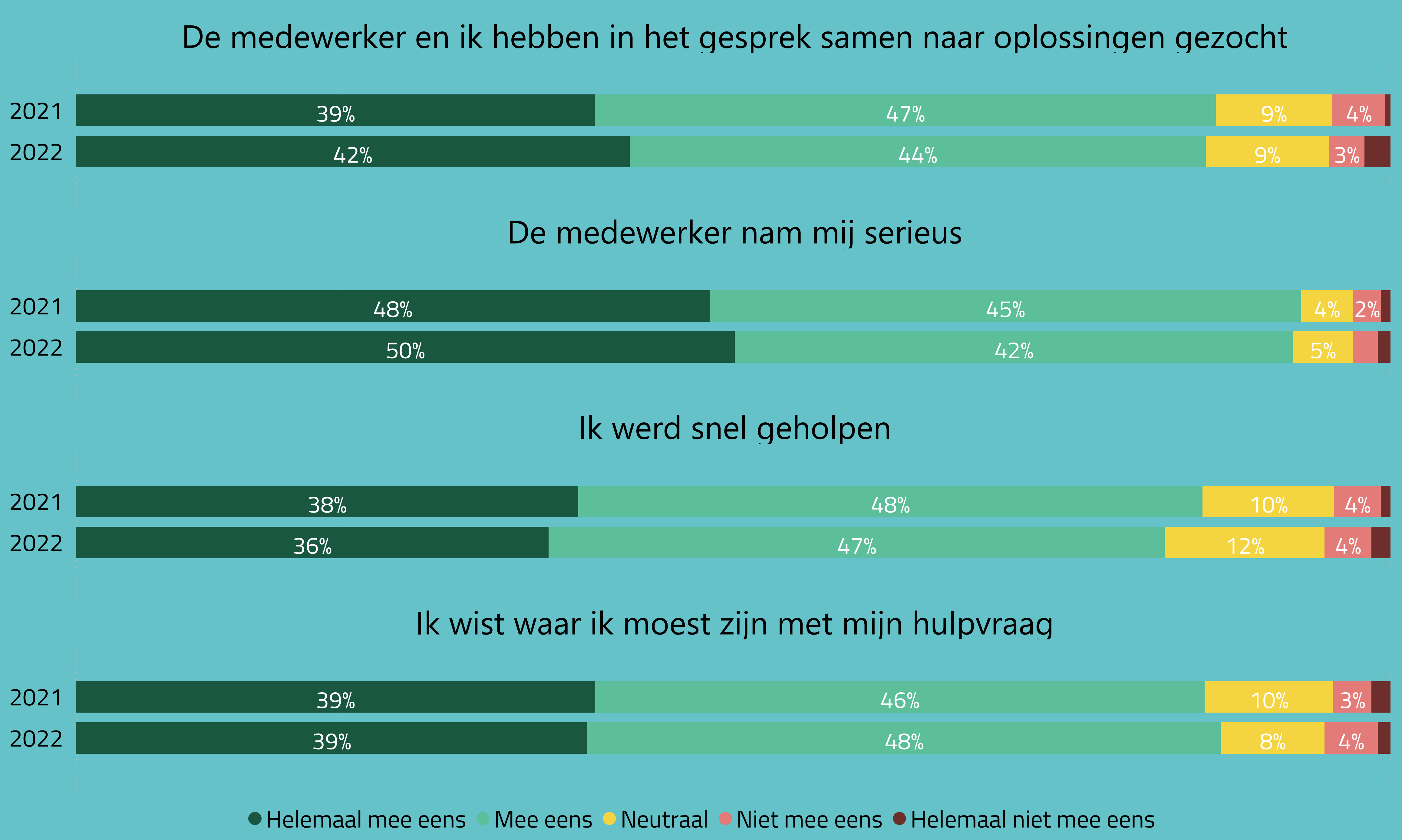


Contact met de gemeente

Het grootste deel van de respondenten is positief over het contact met de gemeente. De tevredenheid is iets afgenomen ten opzichte van het voorgaande jaar.

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
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	87%	86%
De medewerker nam mij serieus	93%	93%
Ik werd snel geholpen	86%	83%
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	86%	87%



Contact met de consulent

Aan de 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. Zij geven onder andere aan dat het contact goed was en dat de consulent goed bereikbaar was. De uitleg wordt als duidelijk ervaren en men voelt zich serieus genomen.

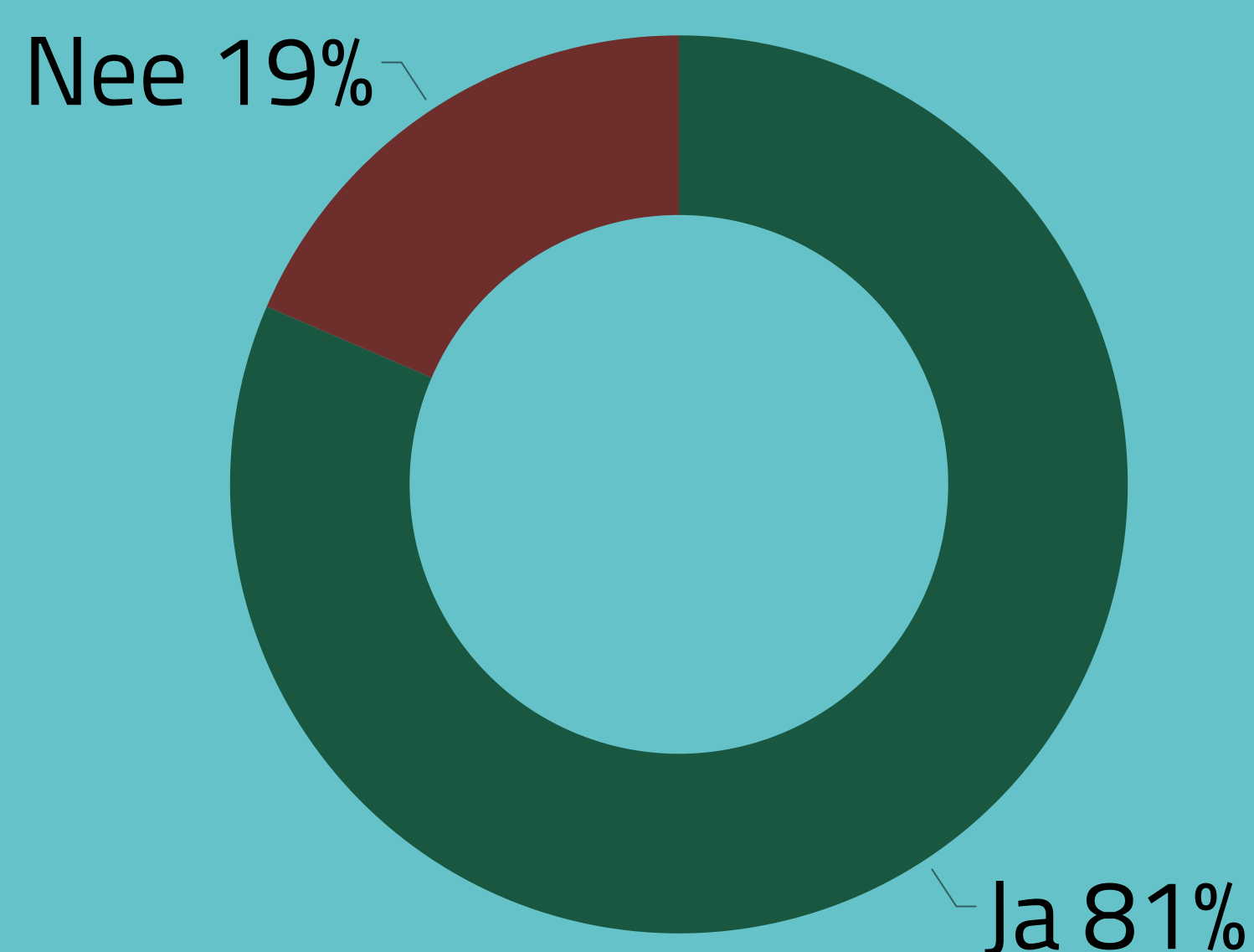
Er wordt vaak benoemd dat de consulent goed luistert en dat het contact persoonlijk aanvoelde. Verder worden termen als transparant, begripvol en betrokken regelmatig genoemd in de beschrijving van het contact.

Een enkeling geeft aan dat het contact of het telefonisch doorverbonden worden moeizaam verliep. In het bijlagenboek zijn alle open antwoorden op deze vraag terug te vinden.

Bekendheid cliëntondersteuner

Aan de cliënten is gevraagd of zij wisten dat er iemand bij het gesprek met de gemeente aanwezig mocht zijn, zoals een familielid, mantelzorger of cliëntondersteuner. 81% van de respondenten gaf aan dit te weten. Dit percentage is iets gezakt ten opzichte van vorig jaar. Toen gaf 84% 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 gedaald. Echter blijft het overgrote deel van de cliënten tevreden.

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

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

91% 85%

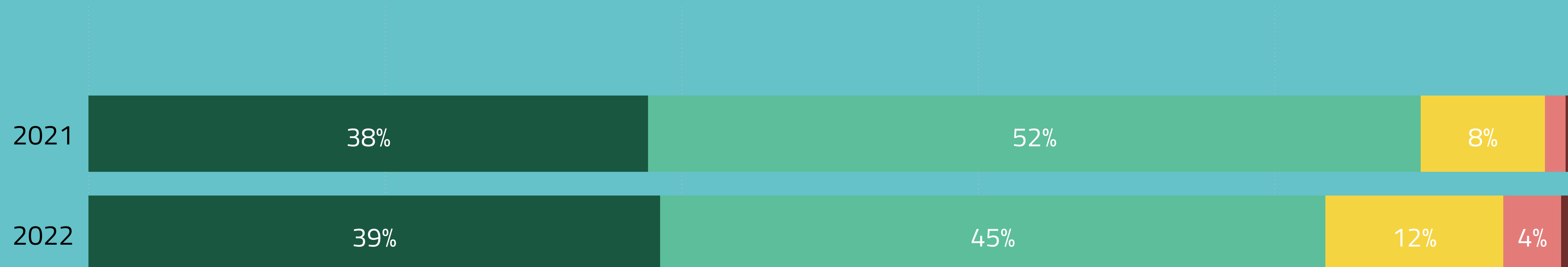
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

90% 83%

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



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

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 tevredenheid over de effectiviteit iets gedaald. Echter blijft het overgrote deel van de cliënten tevreden.

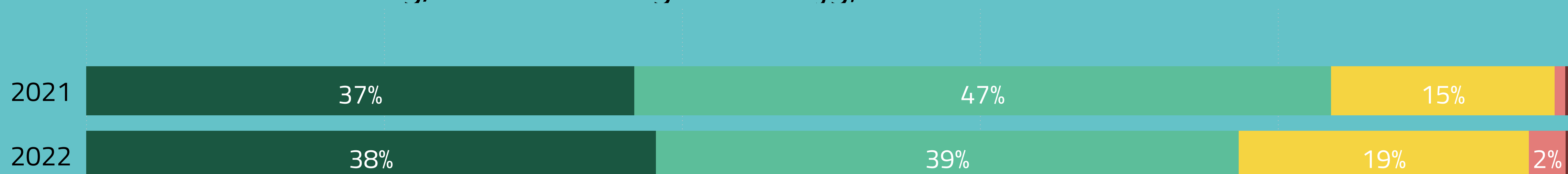
In de tabel hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het (helemaal) eens was met de stellingen. In de figuren daaronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Vraag

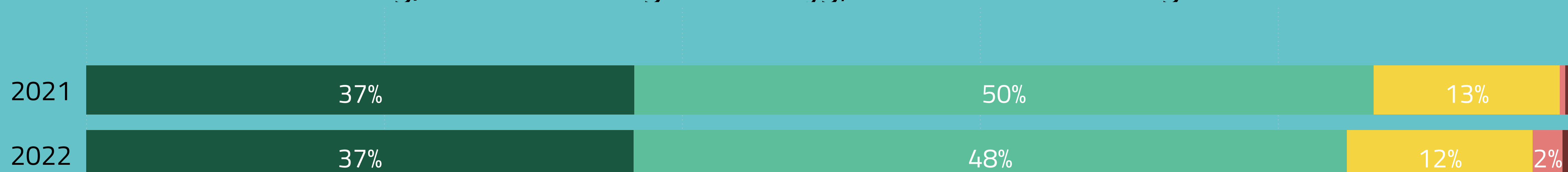
2021 2022

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

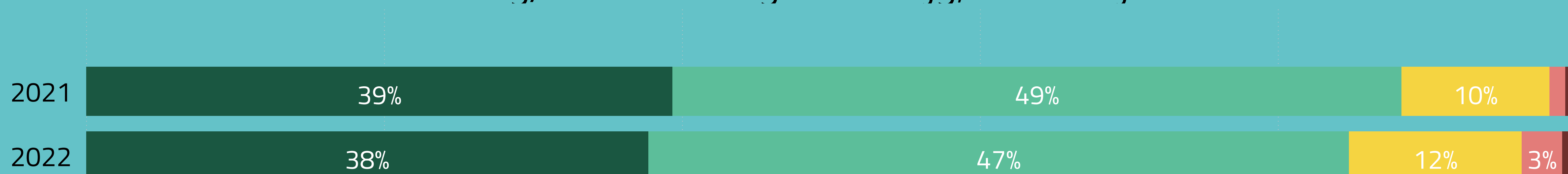
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven



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



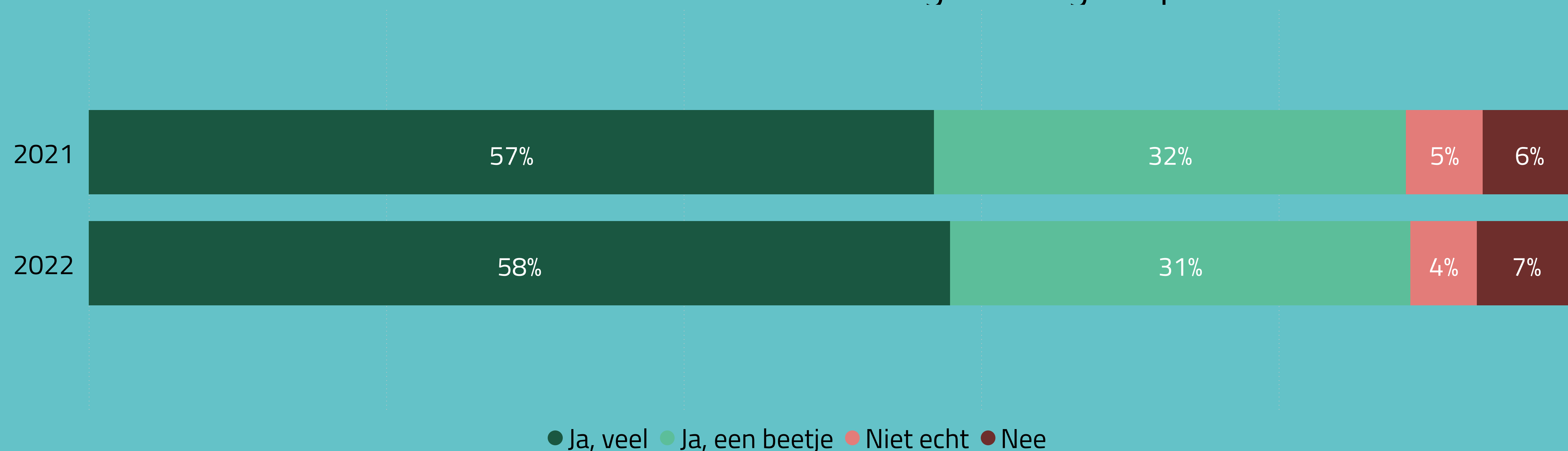
● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal ● Niet mee eens ● Helemaal niet mee eens

Effect van de ondersteuning

Aan de cliënten is gevraagd in hoeverre zij door de ondersteuning die zij ontvangen verder geholpen worden. Daaruit blijkt dat 89% van de cliënten aangeeft dat de ondersteuning hen verder helpt. Vervolgens is de mogelijkheid om hun antwoord toe te lichten aangeboden. Uit deze verdieping blijkt onder andere dat mensen veel hebben aan de huishoudelijke hulp. Mensen ervaren meer rust en bewegingsvrijheid door hun ondersteuning en/of hulpmiddel. Het sociale contact met de hulpverlening wordt daarnaast als prettig omschreven. Mensen die aangeven niet of niet echt verder geholpen te worden door de ondersteuning benoemen onder andere dat zij graag meer hulp zouden ontvangen.

Alle open antwoorden op deze vraag zijn terug te vinden in het bijlagenboek.

Wordt u door de ondersteuning verder geholpen?



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 onder andere hun complimenten voor de hulp die ze hebben gekregen. Er worden ook tips gegeven, zoals het aanbieden van papieren informatie voor mensen die digitaal minder vaardig zijn.

Daarnaast worden persoonlijke situaties uitgelegd en wordt er om passende oplossingen gevraagd voor de omstandigheden waar cliënten zich in bevinden. Voorbeelden van dergelijke persoonlijke omstandigheden zijn de problemen waar ouders van een kind met een rolstoel tegenaanlopen, of een ZZP'er die ziek is en hierdoor in financiële problemen terecht is gekomen.

In het bijlagenboek staan alle toelichtingen op deze vraag.