

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 en er zijn tien verplichte vragen over de ervaring met de thema's:

- Tevredenheid over het contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

In totaal zijn in uw gemeente 842 vragenlijsten verzonden en 445 ingevuld.

Daarmee is de respons **53%**.



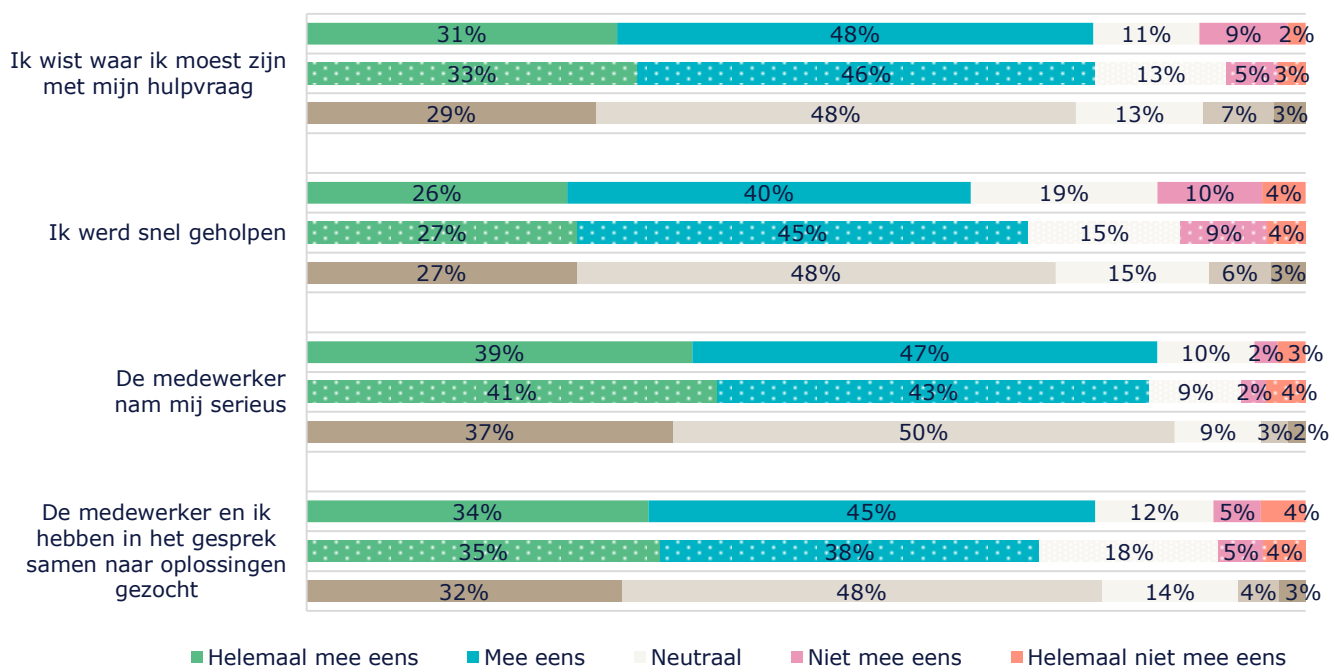
In de referentiegroep is de respons **40%**.



In de vragenlijst is uw 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 weer, afgezet tegen het gemiddelde van vorig jaar en de referentiegroep. De sampling van dit onderzoek is ongebruikelijk ten opzichte van voorgaande jaren: de cliënten die zijn aangeschreven voor dit onderzoek hebben een beschikking ontvangen tussen juni 2018 en juli 2019.



Contact



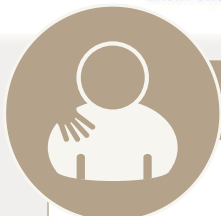
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Gemeente 2018
Gemeente 2017
Referentiegroep 2018

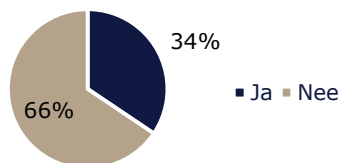
De toegang tot zorg is vergelijkbaar met voorgaande meting

In de gemeente Ridderkerk weet 79% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is vrijwel gelijk aan de vorige meting. De waardering voor de snelheid waarmee men is geholpen, is afgenomen. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente veelal iets hoger. De verschillen zijn niet groot.

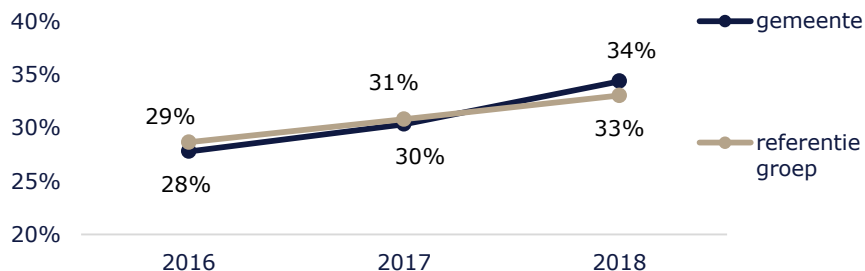
Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner



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



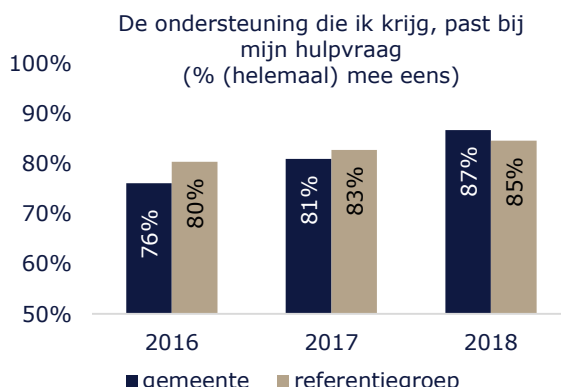
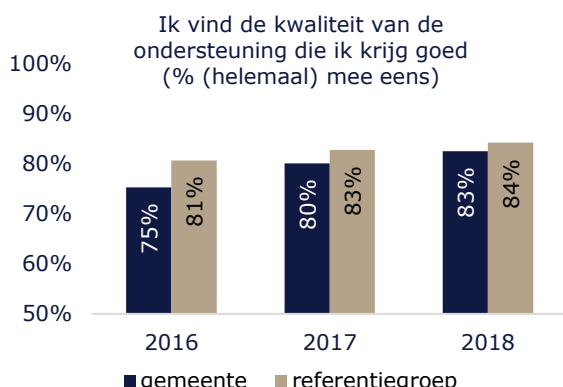
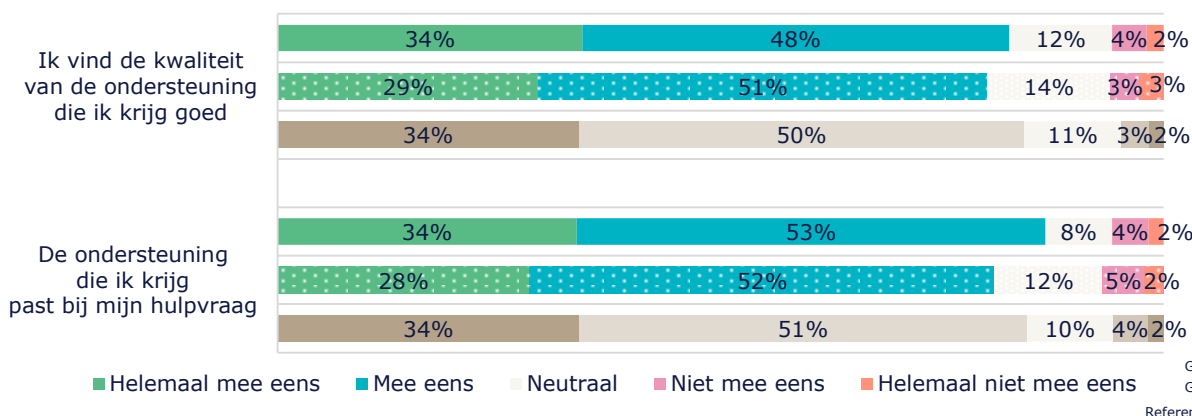
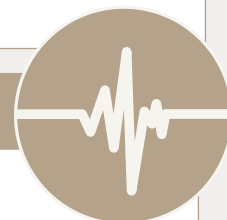
(% ja)



Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen

In uw gemeente is 34% van de cliënten bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. De bekendheid is toegenomen ten opzichte van de meting van vorig jaar (30%) en de jaren daarvoor. Ook is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (31%).

Kwaliteit ondersteuning

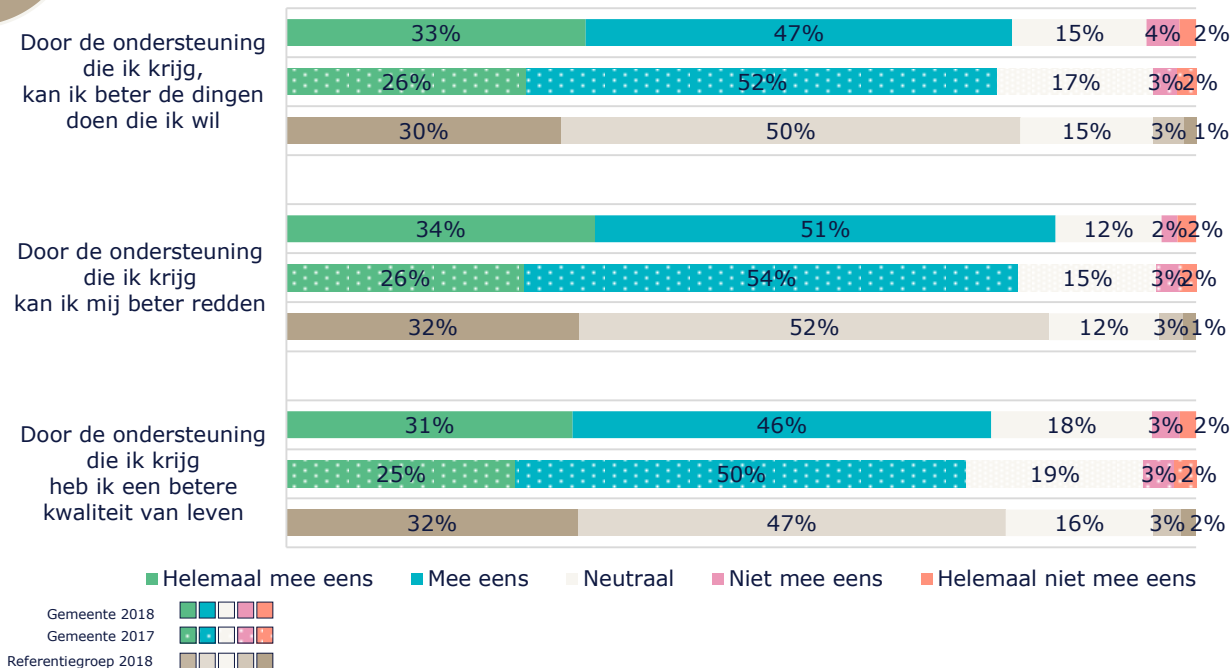


De ondersteuning sluit steeds beter aan

Het overgrote deel van de respondenten is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (82%) en past bij hun hulpvraag (87%). De aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag wordt iets positiever gewaardeerd dan voorgaand jaar. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente vergelijkbaar. 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



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. Respondenten kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen. Alle effecten worden iets positiever ervaren dan voorgaand jaar.

Colofon

Opdrachtgever: Gemeente Ridderkerk
 Opdrachtnemer: BMC
 Datum: 18 december 2019