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 met de thema's:

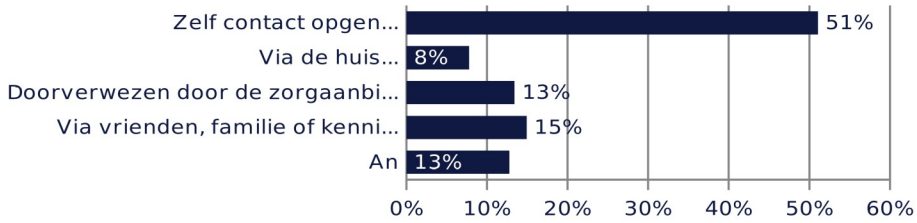
- Tevredenheid over het contact met het Voormekaar Team
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

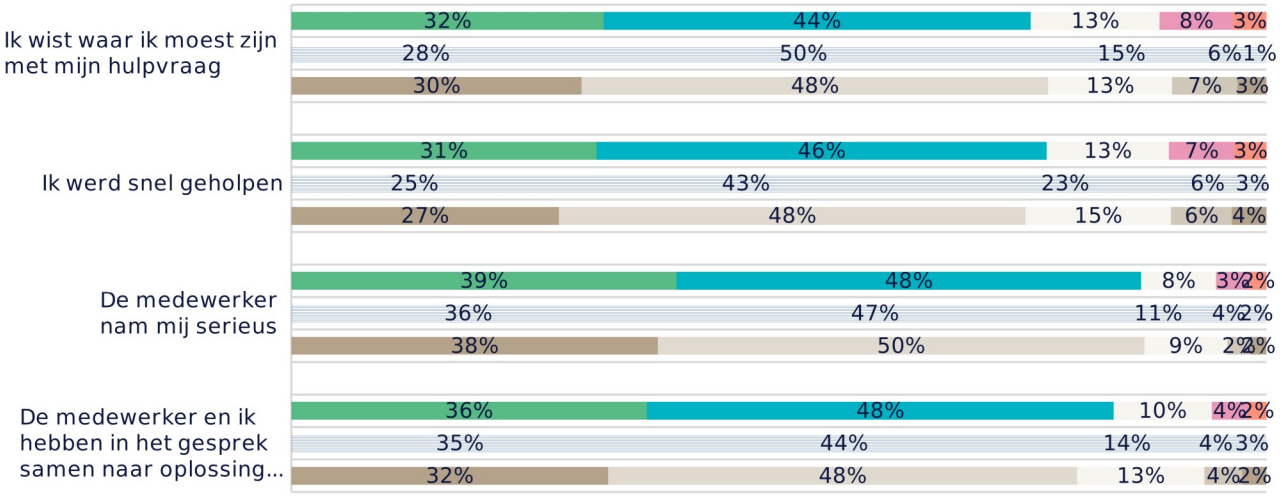
Voor dit onderzoek zijn twee vragenlijsten verzonden: vier weken na het keukentafelgesprek en drie maanden na het ontvangen van de ondersteuning. De vragenlijst over het keukentafelgesprek is 1.415 keer verzonden. Daarvan zijn er 662 vragenlijsten ingevuld. Het responspercentage is daarmee **46,8%**.

Van de vragenlijst over de ondersteuning zelf zijn X-aantal verzonden en 673 ingevuld. Het responspercentage bedraagt **x%** voor vragenlijst 2.

Contact

Hoe bent u bij het Voormekaar team terechtgekomen?

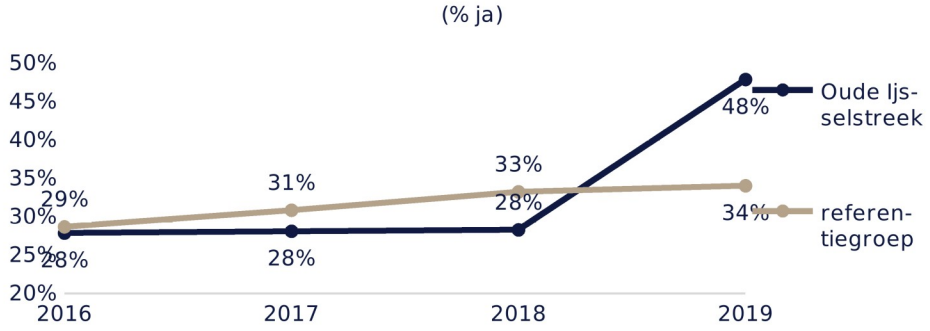




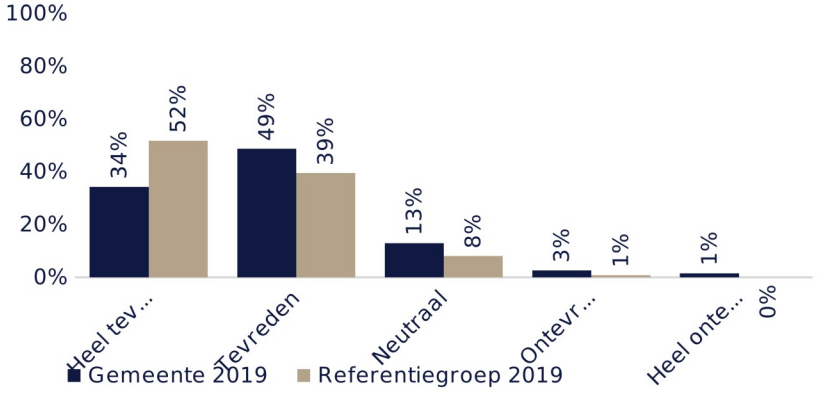
De toegang tot zorg is helder
In Oude IJsselstreek weet 76% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is licht afgenomen ten opzichte van vorig jaar, toen 78% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen wordt, is daarentegen toegenomen met 9%. Het serieus genomen worden door de medewerker en het samen naar een oplossing zoeken worden eveneens positiever gewaardeerd dan vorig jaar. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente Oude IJsselstreek veelal iets hoger.

Bekendheid cliëntondersteuning

Bent u bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner?



Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuning?

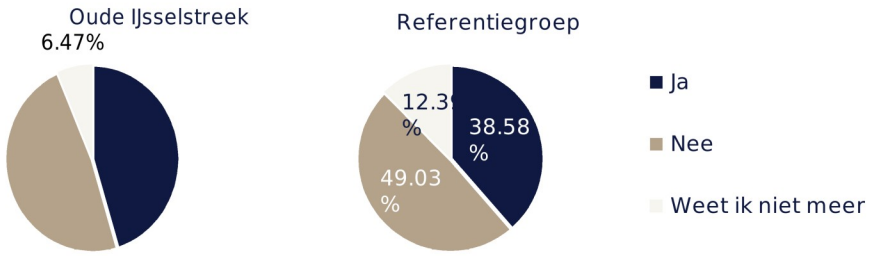


Bekendheid cliëntondersteuning toegenomen

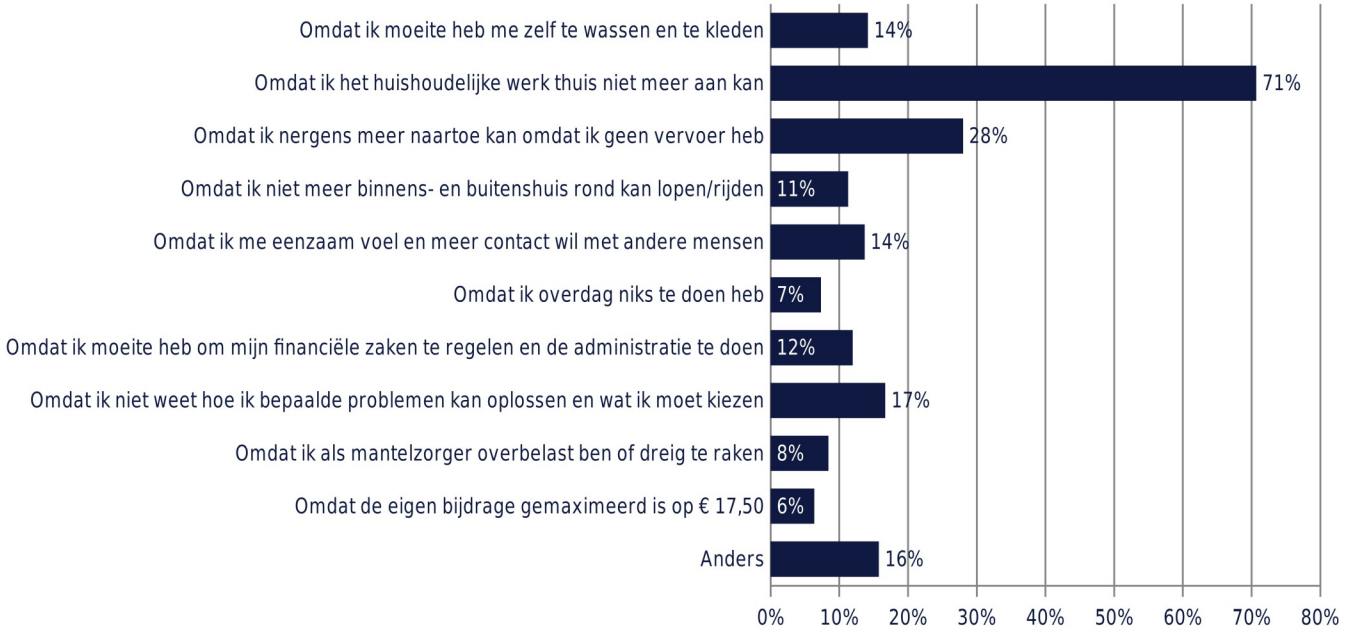
In de gemeente Oude IJsselstreek is 48% van de respondenten bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. De bekendheid is aanzienlijk toegenomen ten opzichte van de meting van 2018 en de jaren daarvoor (28%). Ook is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (34%). 34% van de respondenten is heel tevreden over de ondersteuning, 49% is tevreden. De tevredenheid over de onafhankelijke cliëntondersteuning (83%) is iets lager dan in de referentiegroep (91%).

Contact met de gemeente

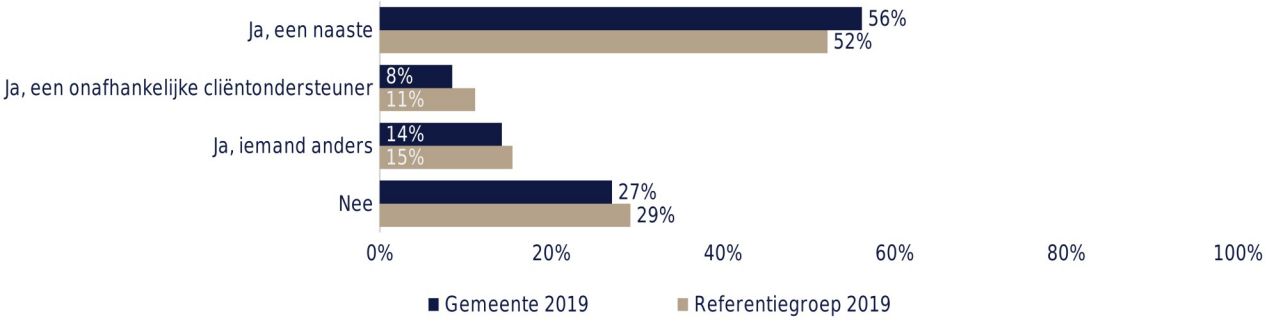
Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?



Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?



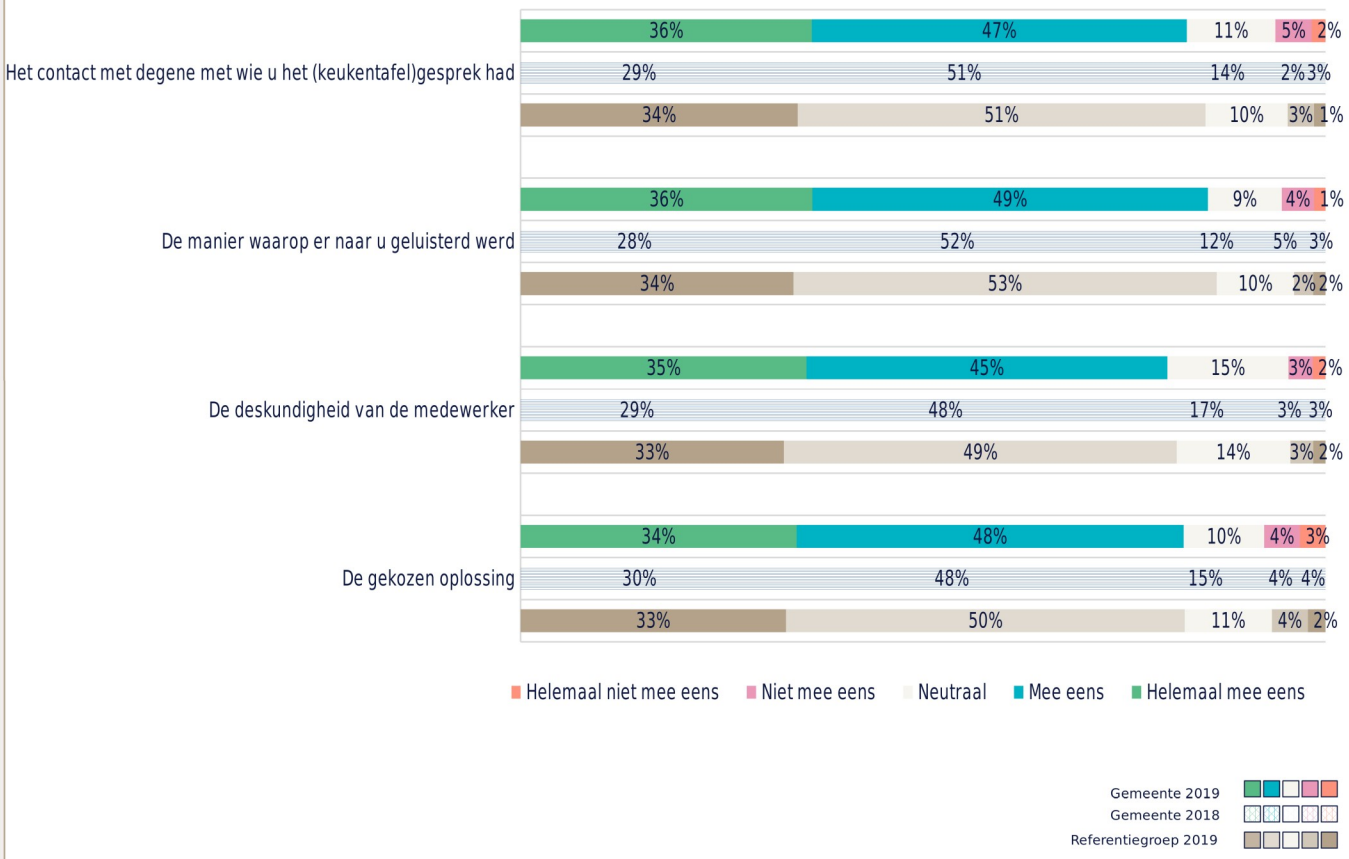
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?



Inwoners nemen vooral contact op voor ondersteuning bij huishoudelijk werk
De meeste respondenten namen contact op met de gemeente omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen (71%). Daarbij heeft 45% van de respondenten al eens eerder contact gehad met de gemeente over een ondersteuningsvraag. In bijna driekwart van de gevallen neemt de cliënt ook iemand mee naar het keukentafelgesprek, zoals een naaste (56%).

Het keukentafelgesprek

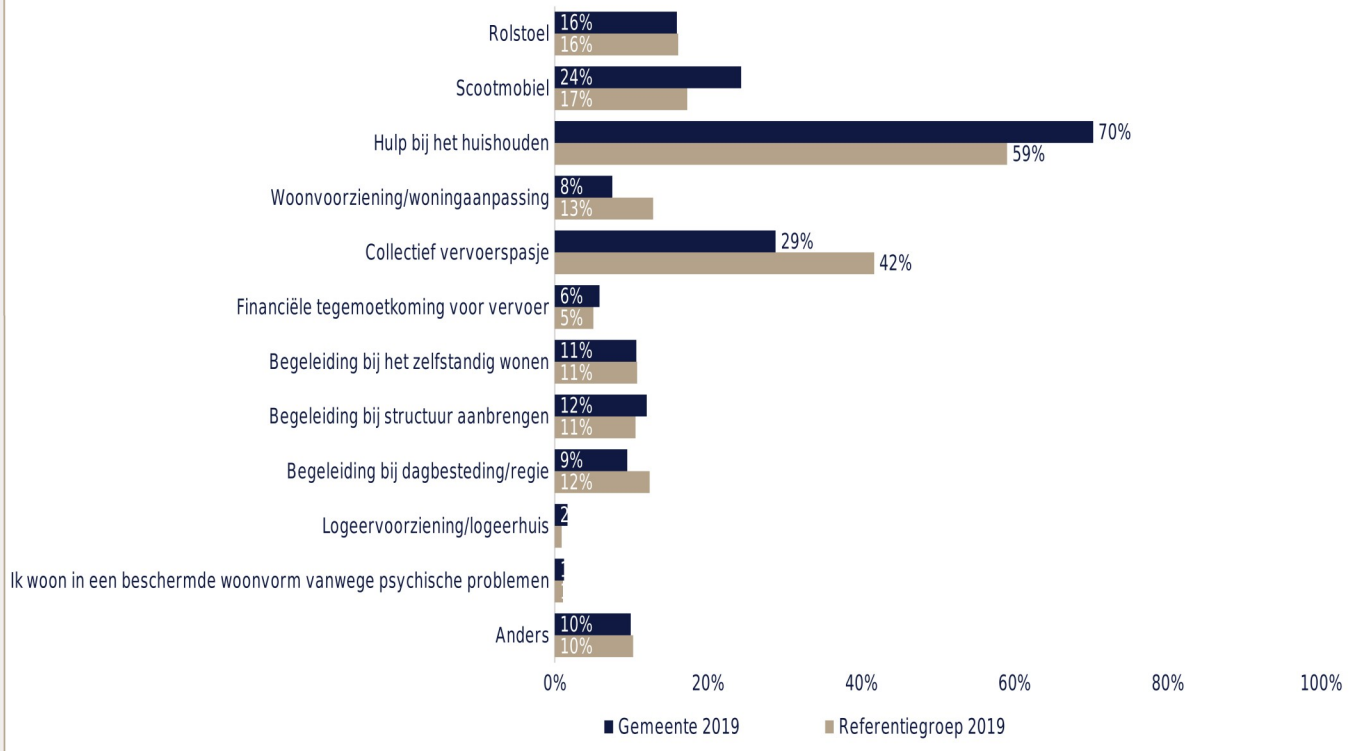
Hoe tevreden bent u over:



Inwoners zijn erg tevreden over het keukentafelgesprek
De tevredenheid over het keukentafelgesprek is op alle aspecten toegenomen en ligt hiermee op het niveau van de referentiegroep. 85% van de respondenten heeft het idee dat er goed naar hen geluisterd wordt en 82% is tevreden over de gekozen oplossing. Dat zijn mooie cijfers.

Type ondersteuning

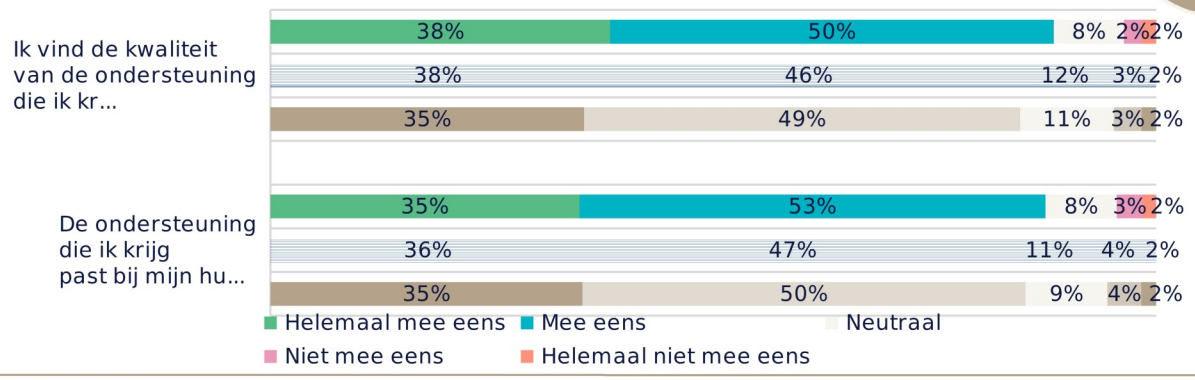
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen van de gemeente?

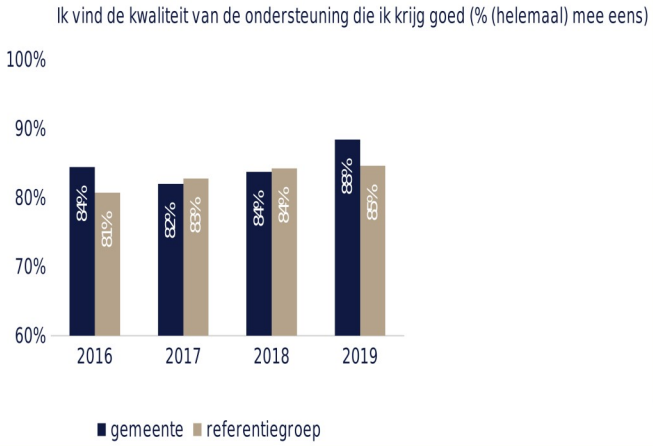


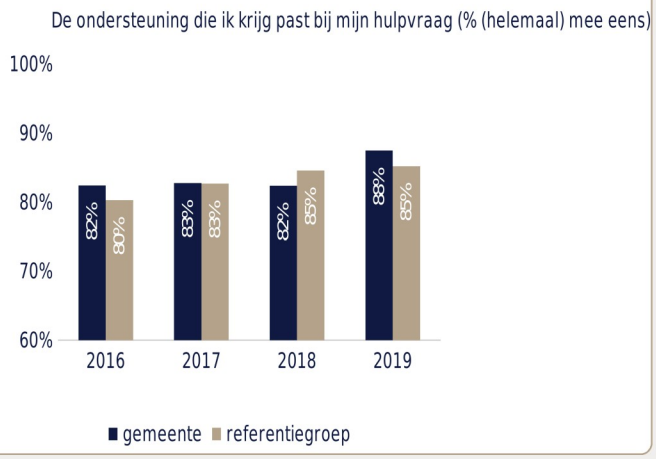
De meest aangevraagde ondersteuning is hulp bij het huishouden
De meeste respondenten ontvangen hulp bij het huishouden (70%), gevolgd door het collectief vervoerspasje (29%) en de scootmobiel (24%). Opvallend is dat in de referentiegroep relatief veel meer respondenten een collectief vervoerspasje ontvangen.

BMC YACHT GROUP

Kwaliteit ondersteuning

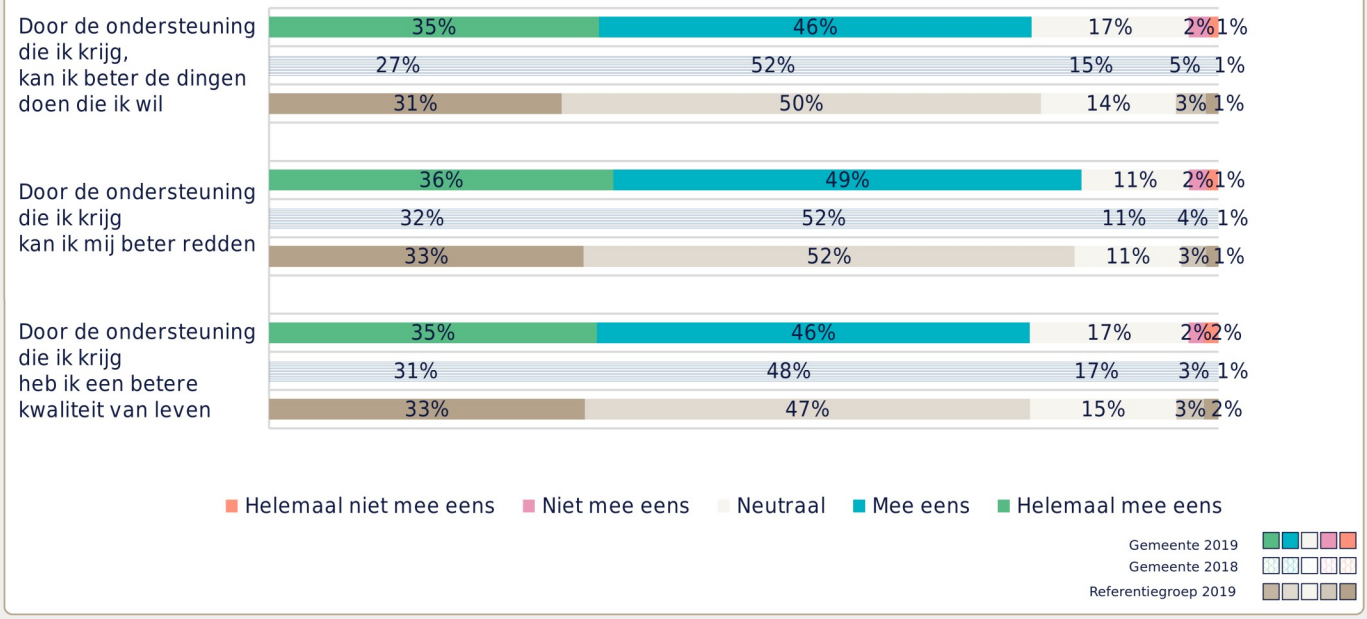






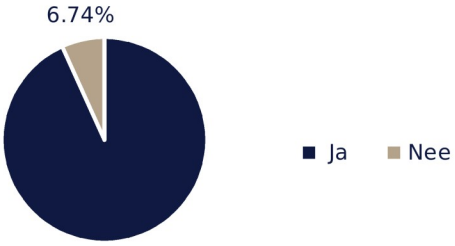
De kwaliteit van de ondersteuning wordt erg goed gewaardeerd
88% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en eveneens 88% vindt de ondersteuning passen bij hun hulpvraag. Op beide punten is de afgelopen jaren een stijgende trend te zien. Relatief meer respondenten zijn tevreden over de effecten van de ondersteuning. 81% kan beter de dingen doen die zij willen, 85% kan zich beter redden en 81% ervaart een betere kwaliteit van leven.

Effecten ondersteuning

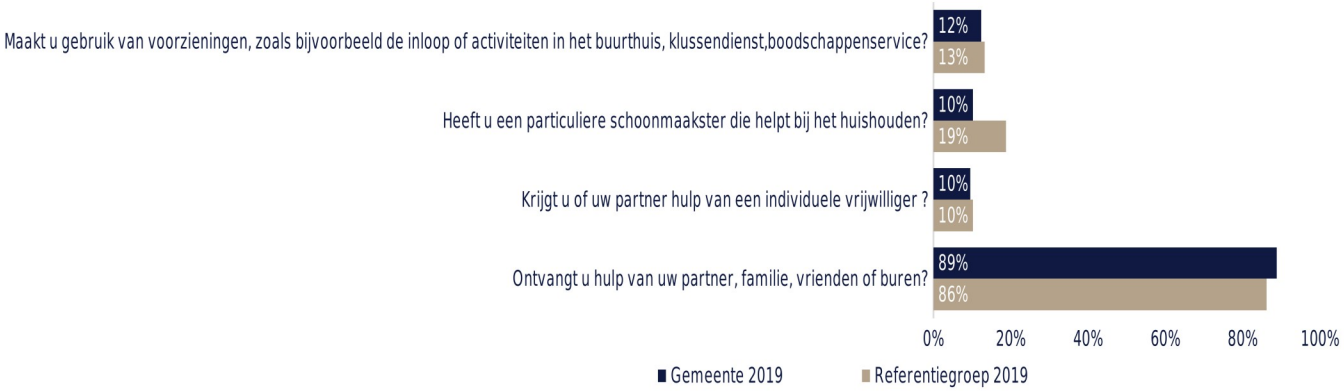


Tevredenheid over de ondersteuning

Bent u tevreden over de ondersteuning die u op dit moment ontvangt?



Overige ondersteuning

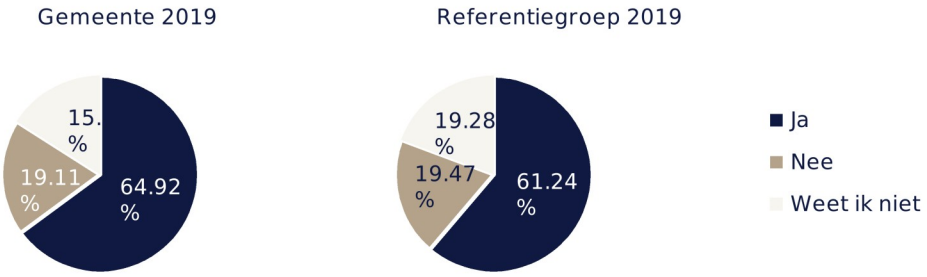


De tevredenheid over de ondersteuning is erg hoog
Bij elkaar 93% van de respondenten is tevreden over de ondersteuning die ze op dit moment ontvangen.

Van alle respondenten ontvangt 89% hulp van een partner, familie, vrienden of buren. Slechts 12% maakt gebruik van algemene voorzieningen. 65% van de respondenten denkt dat de naaste die voor hen zorgt de zorg aankan. 19% denkt van niet.

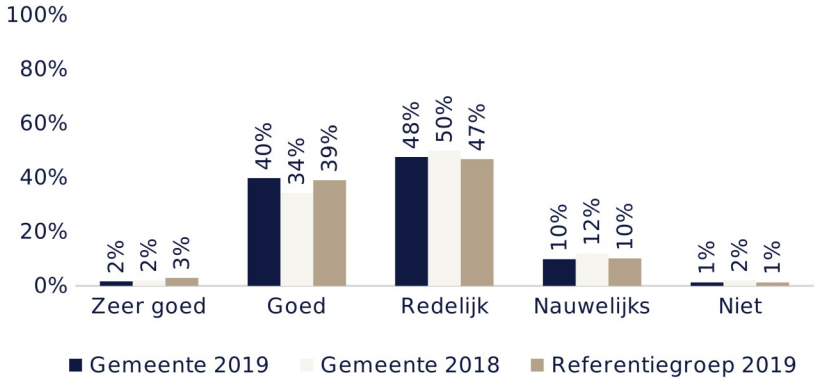
Mantelzorg

Heeft u het idee dat de naaste die voor u zorgt de zorg aankan?

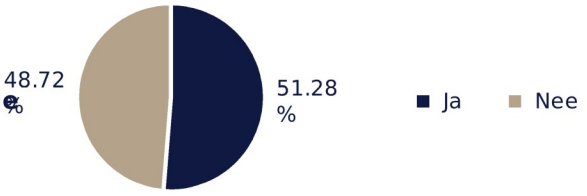


Financiële situatie

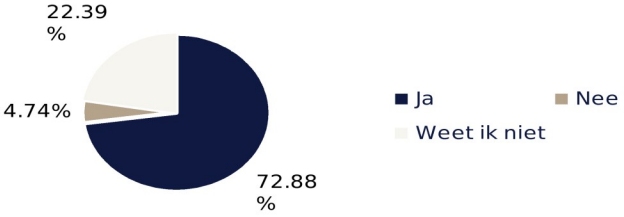
In hoeverre kunt u financieel rondkomen?



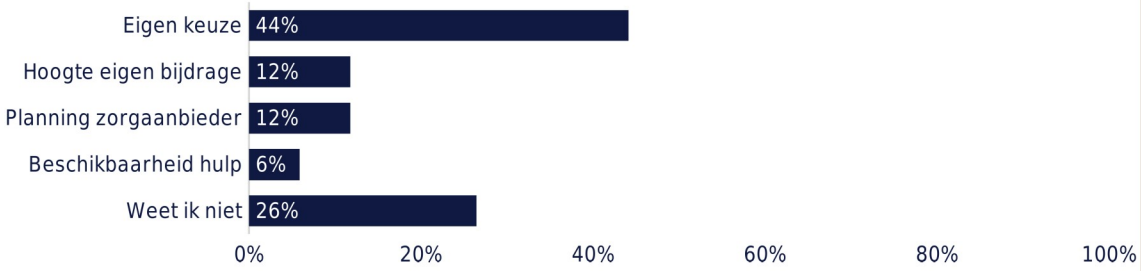
Heeft de invoering van de maximale eigen bijdrage van € 17,50 bijgedragen aan uw aanvraag?



Is de hulp/ondersteuning geleverd op basis van de vastgestelde indicatie/het zorgplan?



Indien nee, wat is daarvan de reden?



11% van de respondenten kan niet of nauwelijks rondkomen
Van alle respondenten geeft 11% aan niet of nauwelijks te kunnen rondkomen. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat de invoering van de maximale eigen bijdrage van invloed is op de ondersteuningsaanvraag. Opvallend is verder dat 22% aangeeft dat ze niet weten of de zorg geleverd is zoals afgesproken. 5% geeft aan van niet, dit blijkt in die gevallen dan vaak om een eigen keuze te gaan (44%).

Colofon
Opdrachtgever: Gemeente Oude IJsselstreek
Opdrachtnemer: BMC
Datum: 17 juni 2020