

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

FACTsheet

Informatie van IVA-Analyse en Intelligence

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Het jaarlijkse onderzoek naar de ervaringen die cliënten hebben met de Wmo laat een positieve ontwikkeling zien ten opzichte van de resultaten over 2015. Cliënten zijn met name positiever gaan oordelen over de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. Een derde van de cliënten heeft tips/opmerkingen voor de gemeente.

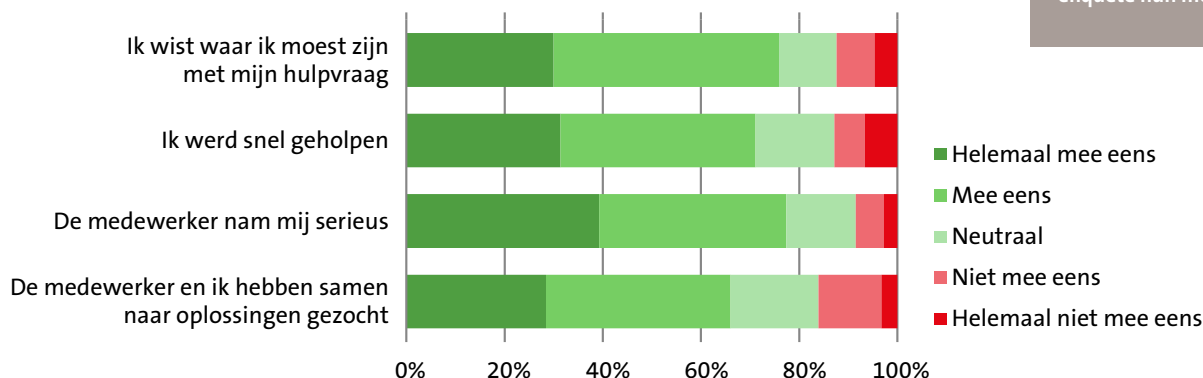
Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de cliënten die gebruik maken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. De methode van onderzoek staat vast, eveneens zijn er 10 verplichte vragen over de ervaring met de toegang, kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het effect op de zelfredzaamheid. Daarnaast mag een gemeente aanvullende vragen stellen.

In 2016 hebben 8.166 inwoners van Helmond gebruik gemaakt van een of meer Wmo-voorzieningen. Voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn in mei 2017 988 cliënten in de gemeente Helmond benaderd. 440 (44%) cliënten hebben via een schriftelijke of digitale enquête hun mening gegeven.

Ervaring met de toegang

De meerderheid van de cliënten heeft positieve ervaringen met de toegang tot de zorg. Het meest positief zijn de cliënten over het onderdeel dat men zich serieus genomen voelt. In vergelijking tot 2015 zien we een lichte toename in het percentage cliënten dat wist waar men moest zijn, evenals in het percentage dat wist dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

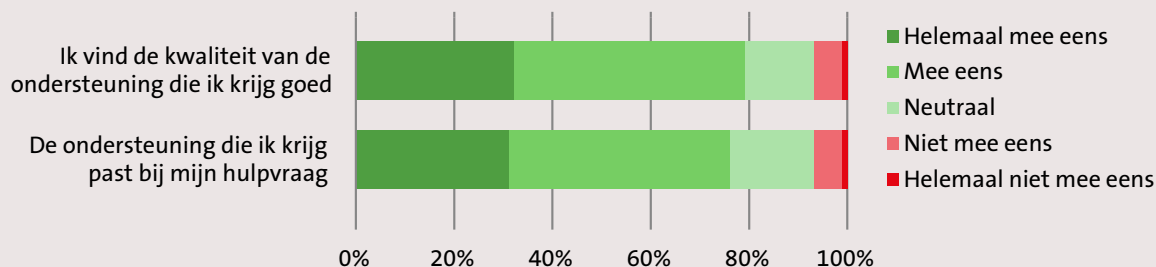
Beoordeling van toegang tot de zorg door de cliënten



De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning

Cliënten krijgen een of meerdere Wmo-voorzieningen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer (bijv. Taxibus), een traplift, een rolstoel, een scootmobiel of bezoek aan een activiteitscentrum of dagopvang. De meerderheid is tevreden over de kwaliteit van de voorziening. Het percentage cliënten dat vindt dat de ondersteuning onvoldoende past bij hun hulpvraag is tussen 2015 en 2016 gehalveerd (van 13,3% naar 6,7%).

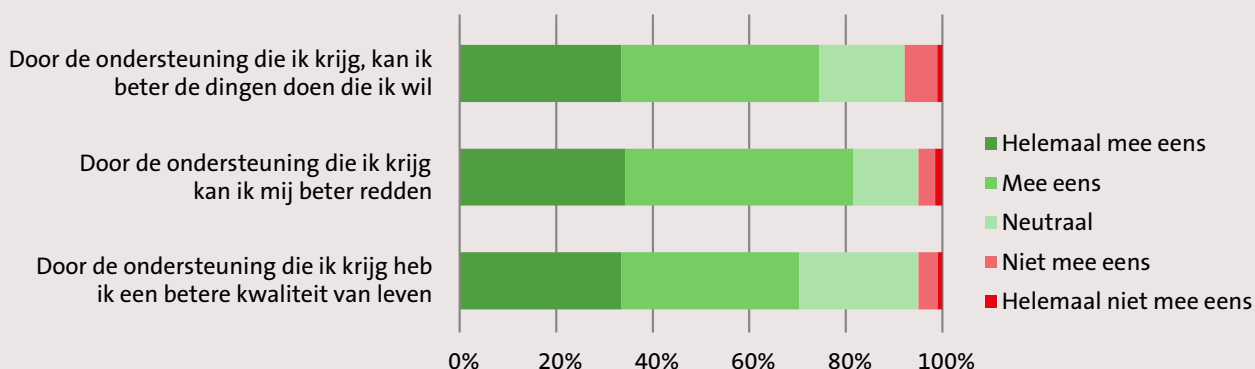
Beoordeling kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning door de cliënten



Effect op de zelfredzaamheid

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. Het percentage cliënten dat geen effect heeft ervaren op de zelfredzaamheid is tussen 2015 en 2016 gehalveerd van 6% naar 3%.

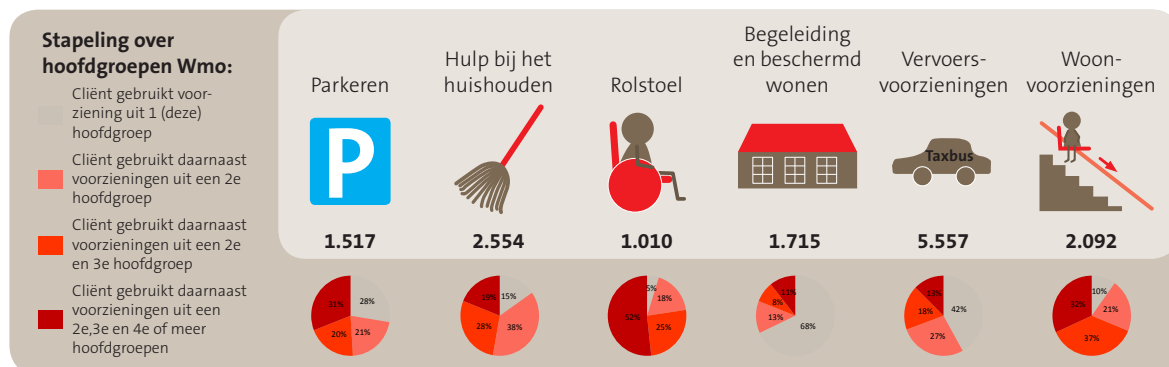
Beoordeling zelfredzaamheid door cliënten



Gebruik Wmo-voorzieningen

In 2016 hebben 8.166 inwoners gebruik gemaakt van Wmo-voorzieningen. De voorziening met de meeste cliënten zijn de vervoersvoorzieningen. Dit komt met name door de grote groep inwoners met een vervoerspas voor Taxibus.

Gebruik Wmo-voorzieningen 2016



COLOFON

Opdrachtgever: Gemeente Helmond

Datum: Juni 2017

Opdrachtnemer: IVA-Analyse en Intelligence

Informatie: Gooitske Marman (587299) / Truus Ruijs (587149)