

Cliëntervarings- onderzoek Wmo

FACTsheet

Informatie van IVA-Analyse en Intelligence

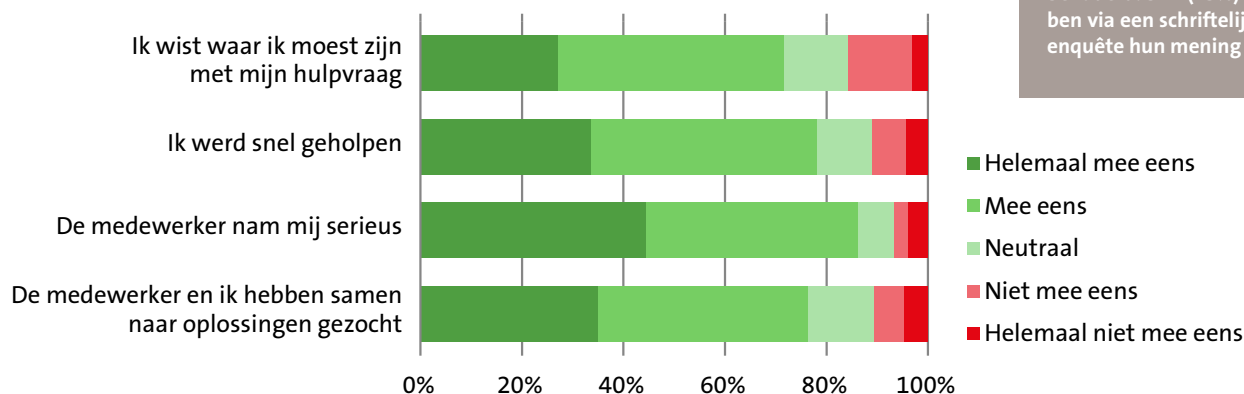
Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Het jaarlijkse onderzoek naar de ervaringen die cliënten hebben met de Wmo laat een positieve ontwikkeling zien. Cliënten zijn met name positiever gaan oordelen over de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning.

De toegang tot de zorg is beter geworden

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 2017 is veel vooruitgang geboekt op de snelheid waarmee geholpen wordt (+7%punt), het gevoel serieus te zijn genomen (+9%punt) en het samen naar oplossingen zoeken (+10%punt). Er is in 2017 nog geen ontwikkeling op het vlak van duidelijkheid waar men moet zijn of bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Beoordeling van toegang tot de zorg door de cliënten



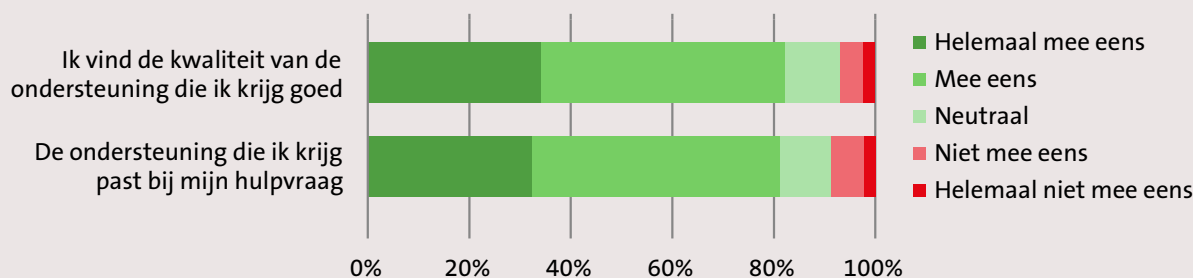
Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de cliënten die gebruik maken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. De methode van onderzoek staat vast, eveneens zijn er 10 verplichte vragen over de ervaring met de toegang, kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het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

In 2017 hebben 8.677 inwoners van Helmond gebruik gemaakt van een of meer Wmo-voorzieningen. Voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn in mei 2018 1328 cliënten in de gemeente Helmond benaderd. 571 (43%) cliënten hebben via een schriftelijke of digitale enquête hun mening gegeven.

De ondersteuning past beter bij de zorgvraag

Cliënten krijgen een of meerdere Wmo-voorzieningen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer (bijv. Taxibus), een traplift, een parkeerkaart voor minder validen, een rolstoel, een scootmobiel of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De meerderheid is tevreden over de kwaliteit van de Wmo-voorziening. Het percentage cliënten dat vindt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag is toegenomen met 5%-punt.

Beoordeling kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning door de cliënten

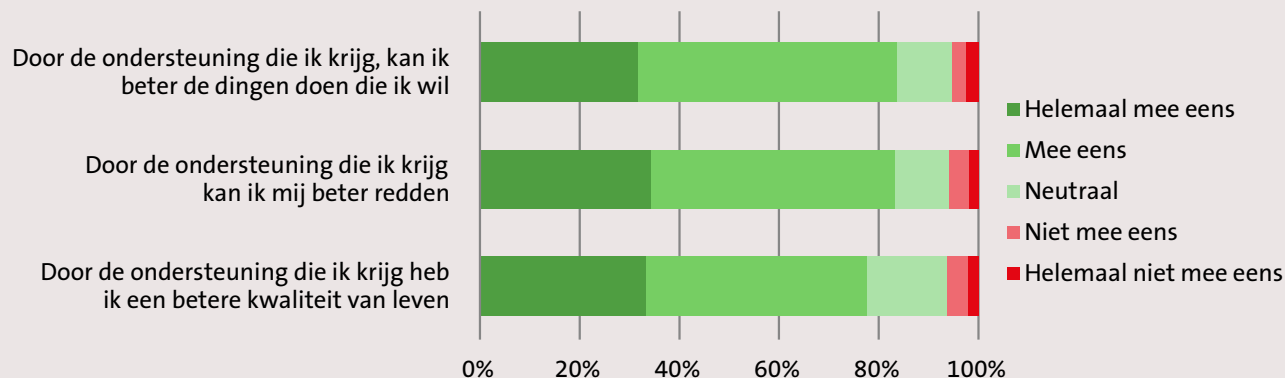


Cliënten dankzij ondersteuning meer zelfredzaam

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.

Ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar is het aandeel cliënten dat instemt met het effect op de zelfredzaamheid toegenomen met 6%-punt.

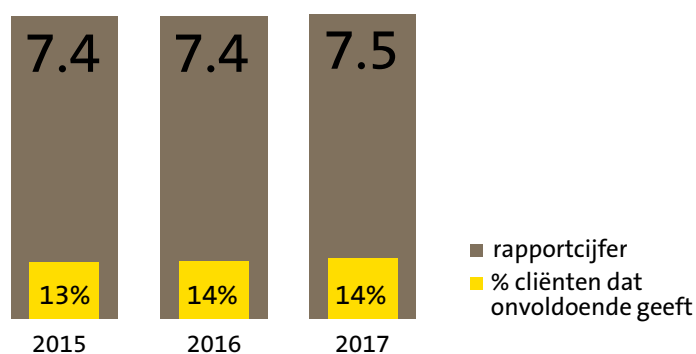
Beoordeling zelfredzaamheid door cliënten



Individuele voorzieningen scoren met een 7.5 goed

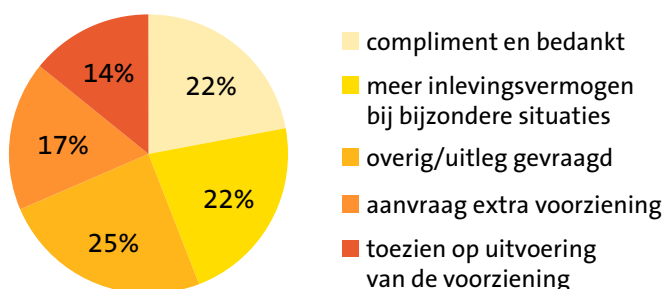
De cliënten hebben de Wmo-voorziening met een rapportcijfer tussen 1 en 10 beoordeeld. Het algemene rapportcijfer is met een 7.5 net iets hoger dan vorig jaar. De cliënten met een parkeerkaart geven met een 8.1 de hoogste waardering.

Gemiddelde rapportcijfer en % dat onvoldoende geeft



Naast het rapportcijfer is ook gekeken naar het aandeel cliënten dat een onvoldoende geeft. Dit betreft 14% van de cliënten, net als vorig jaar.

Diversiteit aan onderwerpen van de gegeven tips over verbetering Wmo



Een derde van de cliënten heeft tips gegeven hoe de uitvoering van de Wmo verbeterd kan worden. Deze tips hebben betrekking op een grote diversiteit aan onderwerpen. Zie nevenstaande grafiek.

COLOFON

Opdrachtgever: Gemeente Helmond

Opdrachtnemer: IVA-Analyse en Intelligence

Datum: Juni 2018