

Hoe ervaren Wmo-cliënten de Bredase dienstverlening?

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Samenvatting resultaten, september 2019

De volledige rapportage kunt u per e-mail ontvangen en is op te vragen via www.breda.nl/onderzoeken. De resultaten van het onderzoek gebruikt de gemeente om de Wmo-dienstverlening en -beleid te verbeteren.

Opzet en uitvoering

Nederlandse gemeenten doen jaarlijks een Wmo-onderzoek. Ze gebruiken een identieke vragenlijst over de volgende drie onderdelen:

- 1 Contact met de gemeente
- 2 Kwaliteit van de ondersteuning
- 3 Ervaren effect op zelfredzaamheid.

In Breda zijn ook vragen gesteld over in hoeverre cliënten zich geholpen voelen **(4)** en over de communicatie met de gemeente **(5)**. Er zijn 2.137 vragenlijsten gestuurd naar Bredanaars die in 2018 hulp kregen middels een Wmo-maatwerkvoorziening. De helft van de vragenlijsten kwam bruikbaar voor het onderzoek terug (respons 49%). Het grootste deel van de mensen werd in 2017 Wmo-cliënt.

1 Contact met de gemeente

De meeste mensen zijn positief over het contact met de gemeente. Ruim drie kwart geeft aan te weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag, dat ze snel geholpen zijn en dat ze samen met de medewerker naar oplossingen zochten (77%, 76% en 78%). Ongeveer 10% vindt dat zij niet snel geholpen zijn. De meesten (88%) vinden dat de medewerker hen serieus neemt. 12% maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 21% had hieraan behoefte en heeft hier geen gebruik van gemaakt. Hiervan kende bijna drie kwart onafhankelijke cliëntondersteuning niet. Van de totale groep wist 35% dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

2 Kwaliteit maatschappelijke ondersteuning

De meeste mensen zijn positief over de kwaliteit van hun ondersteuning. Deze past volgens 85% bij hun hulpvraag. 84% vindt de kwaliteit goed.

3 Ervaren effect op zelfredzaamheid

Het grootste deel van de mensen vindt dat de hulp een positief effect had op hun kwaliteit van leven (77%), dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen (79%) en dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning (84%). Ongeveer 5% kan zich hier niet in vinden.

4 In hoeverre voelen cliënten zich geholpen

Negen op de tien cliënten is door de Wmo-ondersteuning geholpen bij hun hulpvraag: 74% voelt zich geholpen en 16% een beetje. 83% is (erg) tevreden over de Wmo-ondersteuning en 3% is (erg) ontevreden.

5 Communicatie met de gemeente

Communicatie met de gemeente gaat beter. Tussen 2016 en 2018 steeg het aandeel cliënten dat brieven of e-mails begrijpelijk vindt van ruim de helft naar bijna twee derde. Een derde van de mensen vindt de brieven en e-mails enigszins of lastig te begrijpen. 69% vindt dat brieven en e-mails genoeg informatie geven. Dat is meer dan in 2016 en 2017.

Vergelijking over de jaren

Figuur 1 laat zien hoeveel procent van de mensen het (helemaal) eens is met de stellingen in 2015, 2016, 2017 en 2018.

Er zijn twee positieve veranderingen:

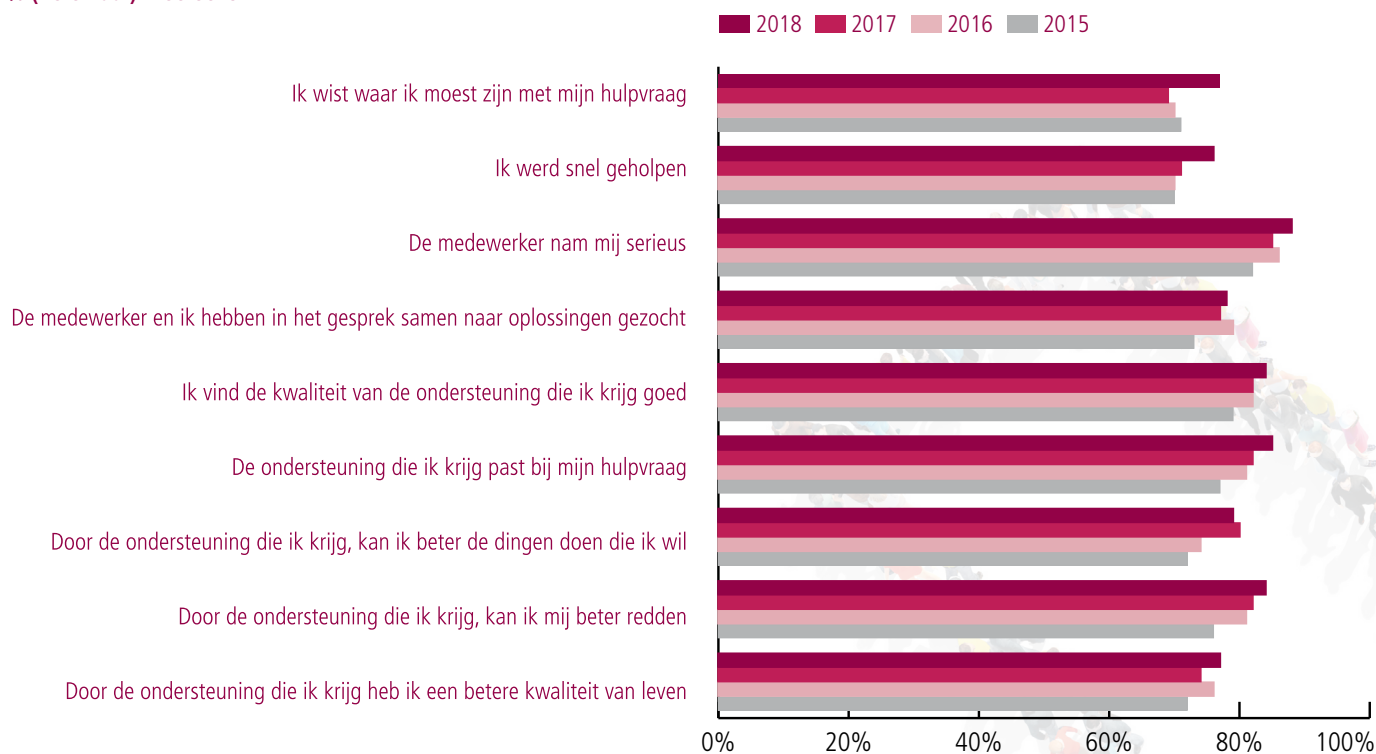
- Meer cliënten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (69% in 2017 en 77% in 2018).
- Het aantal cliënten dat snel geholpen is nam toe van 71% in 2017 naar 76% in 2018.

Verder is tussen 2015 en 2018 op alle onderdelen een positieve ontwikkeling te zien.

Vergelijking andere gemeenten

Vanaf eind 2019 zijn de uitkomsten van Breda te vergelijken met die van andere gemeenten op www.waarstaatjegemeente.nl

Figuur 1:
Vergelijking 2015-2016-2017-2018
% (helemaal) mee eens



Opmerkingen van Wmo-cliënten

"Ik kan niet anders zeggen dan dat ik het fijn vind dat de medewerker zo met je meedenkt en samen naar oplossingen zoekt."

"De moeilijke woorden in de brieven zijn voor mij moeilijk te begrijpen."

"8 weken wachten vind ik wel lang."

"Ik voel me meer op mijn gemak, meer vrijheid. Een veilig gevoel."

"Als er vragen zijn word ik goed geholpen. Door de hulp overzie ik mijn leven en door de scootmobiel kan ik mijn leven goed leven."

"Veel zelf moeten regelen. Meer hulp en advies over mogelijkheden zou wenselijk zijn."