

Clïentervaringsonderzoek 2021

Gemeente Bladel – Wmo

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2021. Voor dit onderzoek is het continuumeten toegepast. Ervaringen worden het hele jaar door opgehaald in plaats van in één keer na afloop van een kalenderjaar. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een individuele maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Na afloop van ieder kwartaal kregen de inwoners die in dat kwartaal een aanvraag hadden gedaan én een positieve beschikking hadden ontvangen, per post een brief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ. Inwoners konden de vragenlijst schriftelijk invullen en gratis terugsturen naar ZorgfocuZ. Daarnaast konden inwoners ervoor kiezen om de vragenlijst online in te vullen (via de website of de QR-code). Wanneer inwoners in 2021 meerdere Wmo-aanvragen hebben gedaan, zijn ze alleen voor de eerste aanvraag uitgenodigd. Inwoners die in 2021 ook een aanvraag hebben gedaan voor bijvoorbeeld Bijzondere Bijstand of schuldhulpverlening, kregen voor die onderzoeken een aparte uitnodiging. Bij elke score staat – waar mogelijk – het verschil ten opzichte van de vorige meetjaren.* Het kan zijn dat verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). De totale resultaten van dit onderzoek zijn beschikbaar in een online rapportagetool waar de gemeente toegang toe heeft. Het kan zijn dat resultaten niet exact overeenkomen als gevolg van afrondingsverschillen. Het onderzoek is uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ in samenwerking met Maatschappelijke Dienstverlening (MD) van de Kempengemeenten.

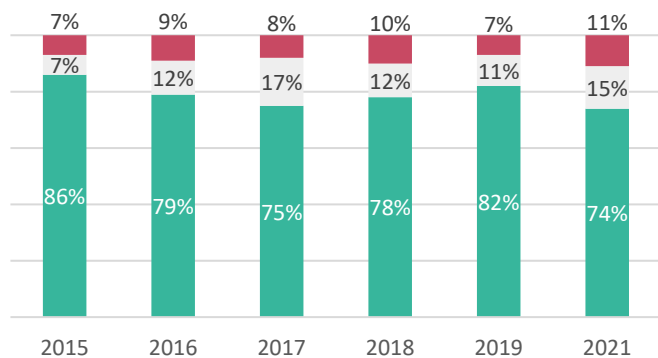
Deelnemers

Uitgenodigd 515

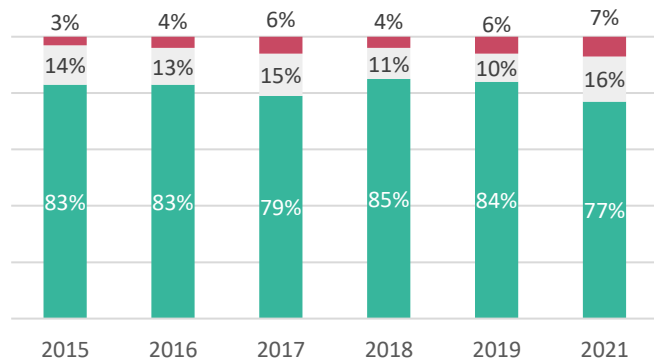
Ingevuld 216

Respons 42%

Clïenten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag

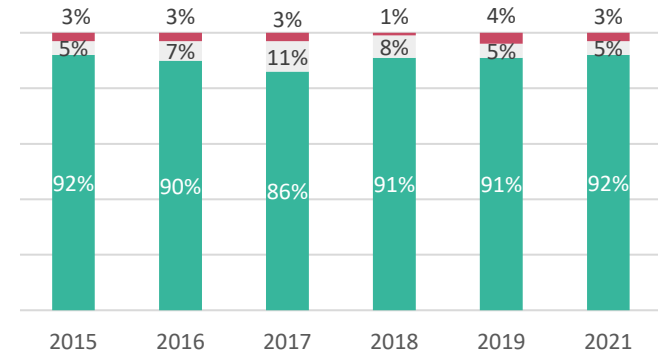


Clïenten werden snel geholpen

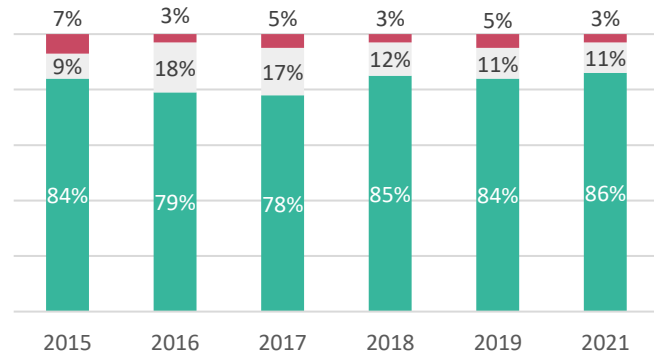


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

Clïenten werden serieus genomen door de consultants

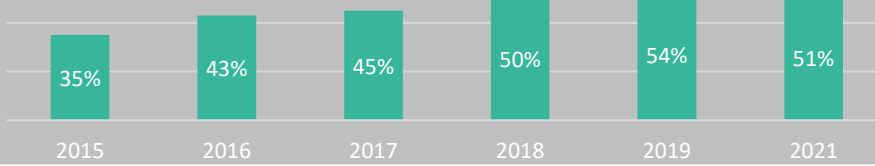


Clïenten hebben samen met de consultants naar oplossingen gezocht



*Het onderzoek is in 2020 niet uitgevoerd. Resultaten van meetjaar 2020 ontbreken daarom in de grafieken. Daarnaast zijn in 2021 enkele vraagformuleringen gewijzigd en zijn extra vragen toegevoegd aan de vragenlijst.

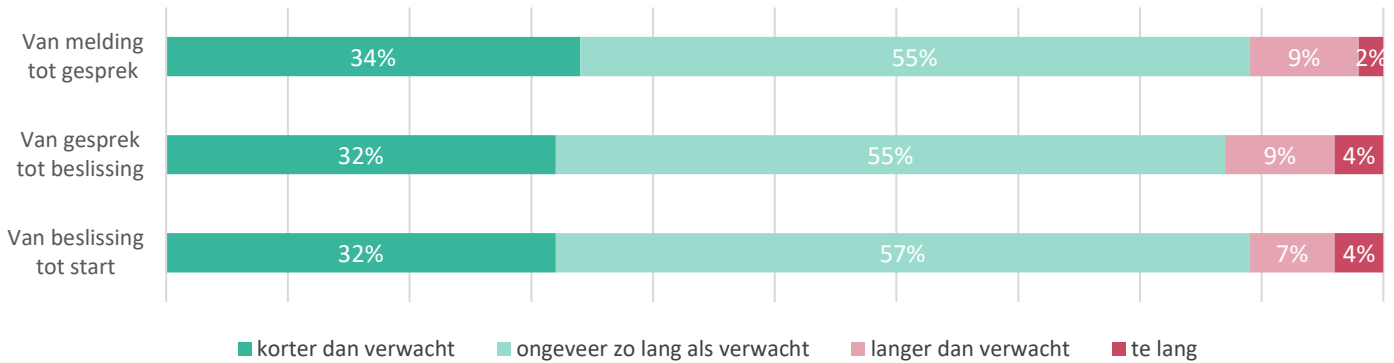
Percentage cliënten dat bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner die cliënten gratis kan helpen bij de aanvraag



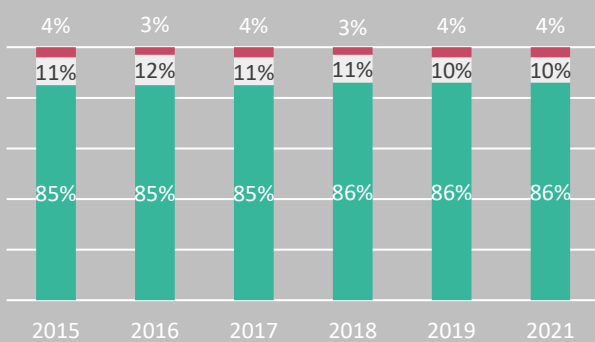
7,9^{n.v.t}

is het gemiddelde cijfer voor de hulp bij aanvraag

Verwachting wachttijd



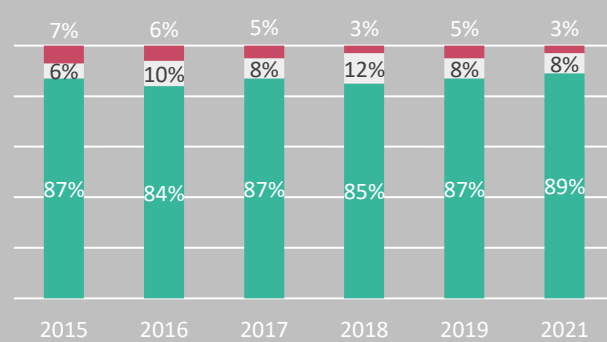
De ondersteuning is van goede kwaliteit



8,1^{n.v.t}

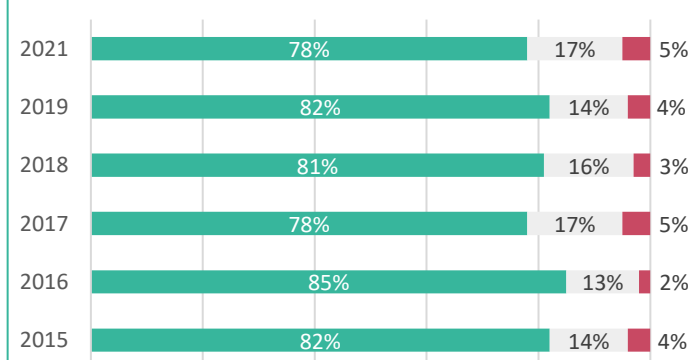
is het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning

De ondersteuning past bij de hulpvraag



(helemaal) mee eens neutraal (helemaal) mee oneens

Cliënten kunnen beter de dingen doen die ze willen



Cliënten kunnen zich beter redden

