

TOELICHTING CLIENTERVARINGSONDERZOEK DRENTSE GEMEENTEN

Cliëntervaringsonderzoek in 5 Drentse gemeenten

Trendbureau Drenthe heeft voor 5 Drentse gemeenten het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 uitgevoerd. In totaal zijn hiervoor 4599 Wmo-cliënten benaderd; 1959 van hen hebben een vragenlijst op papier of digitaal ingevuld (42.6%).

samengevat is de uitkomst van het onderzoek dat vier van de vijf Wmo-cliënten positieve ervaringen rapporteren met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op hun leven. Een opvallende bevinding was dat maar een derde van de Wmo-clienten aangaf dat ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliënt ondersteuner. Bij vier van de vijf gemeenten gaf ook rond een derde van de Wmo-clienten aan dat de hoogte van de eigen bijdrage een probleem was.

Aa en Hunze

Verreweg de meeste Wmo-cliënten in de gemeente Aa en Hunze rapporteren positieve ervaringen. Over de hele linie zijn de (positieve) scores vergelijkbaar met het gemiddelde van de 5 Drentse gemeenten waarvoor Trendbureau Drenthe het cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd. In vergelijking met vorig jaar zijn er geen grote verschuivingen. Opvallend is dat de positieve ervaringen over de tevredenheid van het contact en de oplossing zijn toegenomen. Dit geldt ook voor de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Een kwart van de Wmo-clienten gaf aan dat ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliënt ondersteuner. Huishoudelijke werk is gestegen als reden voor contact ten opzichte van vorig jaar. Over welke ondersteuning er is ontvangen zijn er geen grote verschuivingen ten opzichte van vorig jaar. Opvallend is wel dat hulp bij huishouden is gestegen (van 42% naar 52%). Rond een kwart van de Wmo-clienten gaf aan dat de hoogte van de eigen bijdrage een probleem was.

Assen

Verreweg de meeste Wmo-cliënten in de gemeente Assen rapporteren positieve ervaringen. Over de hele linie zijn de (positieve) scores vergelijkbaar met het gemiddelde van de 5 Drentse gemeenten waarvoor Trendbureau Drenthe het cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd. In vergelijking met vorig jaar zijn er geen grote verschuivingen. Opvallend is wel dat de positieve ervaringen over de tevredenheid van het contact is afgenomen. Dit komt ook doordat er meer mensen 'neutraal' hebben geantwoord. De kwaliteit en het effect van de ondersteuning laten een wisselend beeld zien ten opzichte van vorig jaar. Vragen over de kwaliteit en over passende hulp zijn iets positiever gescoord, en vragen over het beter kunnen redden en kwaliteit van leven zijn iets lager gescoord dan vorig jaar. Een derde van de Wmo-clienten gaf aan dat ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliënt ondersteuner. Moeite met wassen en kleden, huishoudelijke werk en hulp bij vervoer zijn opvallend gedaald als reden voor contact. Eenzaamheid is toegenomen als reden voor contact ten opzichte van vorig jaar. Over welke ondersteuning er is ontvangen zijn er geen grote verschuivingen ten opzichte van vorig jaar. Collectief vervoer, hulpmiddelen (rolstoel en scootmobiel) en hulp in huishouden zijn wel opvallend gedaald. Rond een derde van de Wmo-clienten gaf aan dat de hoogte van de eigen bijdrage een probleem was.

Meppel

Verreweg de meeste Wmo-cliënten in de gemeente Meppel rapporteren positieve ervaringen. Over de hele linie zijn de (positieve) scores vergelijkbaar met het gemiddelde van de 5 Drentse gemeenten op de verplichte 10 vragen. Rond de 80% van de deelnemende Wmo-clienten scoren '(helemaal) mee eens' op dat de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Een derde van de Wmo-clienten gaf aan dat ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliënt ondersteuner.

Midden Drenthe

Verreweg de meeste Wmo-cliënten in de gemeente Midden Drenthe rapporteren positieve ervaringen. Over de hele linie komen de (positieve) scores boven het gemiddelde uit van de 5 Drentse gemeenten waarvoor Trendbureau Drenthe het cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd. In vergelijking met vorig jaar zijn er geen grote verschuivingen. Opvallend is wel dat de positieve ervaringen over de tevredenheid nog verder is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (90%). De positieve ervaringen met de kwaliteit en het effect van de ondersteuning laten een vergelijkbaar beeld zien ten opzichte van vorig jaar (80%). Een derde van de Wmo-clienten gaf aan dat ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliënt ondersteuner. Huishoudelijke werk als reden voor contact is gedaald ten opzichte van vorig jaar, terwijl moeite met wassen en kleden is gestegen. Opvallend is verder dat vervoer als reden van contact is gestegen van 25% naar 35%. Over welke ondersteuning er is ontvangen zijn er geen grote verschuivingen ten opzichte van vorig jaar. Collectief vervoer en hulpmiddelen (rolstoel en scootmobiel) zijn wel gestegen en hulp in huishouden gedaald. Rond een derde van de Wmo-clienten gaf aan dat de hoogte van de eigen bijdrage een probleem was.

Tynaarlo

Verreweg de meeste Wmo-cliënten in de gemeente Tynaarlo rapporteren positieve ervaringen. Over de hele linie zijn de (positieve) scores vergelijkbaar met het gemiddelde van de 5 Drentse gemeenten waarvoor Trendbureau Drenthe het cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd. In vergelijking met vorig jaar zijn er geen grote verschuivingen. Opvallend is dat de positieve ervaringen over de tevredenheid iets zijn toegenomen ten opzichte van vorig jaar (positieve scores boven de 80%). De positieve ervaringen over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning zijn vergelijkbaar met vorig jaar. Een derde van de Wmo-clienten gaf aan dat ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliënt ondersteuner. Opvallend is dat huishoudelijke werk is gedaald als reden voor contact ten opzichte van vorig jaar. Over welke ondersteuning er is ontvangen zijn er geen grote verschuivingen ten opzichte van vorig jaar. Hierbij valt ook op dat de hulp in huishouden is gedaald. Rond een derde van de Wmo-clienten gaf aan dat de hoogte van de eigen bijdrage een probleem was.