



Clëntervaringsonderzoek Wmo Gemeente Het Hogeland 2023

© aha! marktonderzoek en marketingadvies 2023

Clïëntervaringsonderzoek Wmo Het Hogeland

Inleiding

Voor u ligt het rapport met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 voor de gemeente Het Hogeland.

- Projectleiders aha!: Ronald Peeks
- Projectbegeleiding vanuit Het Hogeland:
Marian Kielema
- Datum: juni 2023

Inhoudsopgave

- Onderzoeksopzet
- Overzicht uitkomsten vragen
- Achtergrondgegevens

Onderzoeksopzet

Inleiding

Elke gemeente is wettelijk verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe inwoners de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Dit zogenaamde cliëntervaringsonderzoek gaat tenminste over drie thema's, namelijk de ervaring van de inwoner met: de toegankelijkheid, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek moeten voor 1 juli worden aangeleverd en worden gepubliceerd op de site waarstaatjegemeente.nl.

Vanaf 2017 voert aha! het cliëntervaringsonderzoek Wmo in opdracht van de gemeente Het Hogeland uit.

Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is inzicht te krijgen in de uitkomsten met betrekking tot het cliëntervaringsonderzoek Wmo.

Onderzoeksmethodiek

Het onderzoek is schriftelijk uitgevoerd. De vragenlijst bestaat uit de vragen welke tot voor kort door de landelijke overheid verplicht waren om jaarlijks te stellen.

De gemeente deed de steekproeftrekking. Inwoners die in 2022 een Wmo-voorziening hadden, kregen een uitnodiging voor het onderzoek. Inwoners die alleen een gehandicaptenparkeerkaart hebben, gebruik maken van de regiotaxi dan wel met een indicatie beschermd wonen en inwoners die onder bewindvoering vallen, zijn niet meegenomen in de steekproef.

Eind april zijn de vragenlijsten verstuurd en in mei is een herinnering verstuurd. 649 van de 1649 aangeschreven cliënten hebben meegewerkt, 601 vulden de vragenlijst schriftelijk in en 48 online. De respons is 39%, hoger dan de 34% respons van vorig jaar.

Het onderzoek wordt themagewijs besproken. Daarnaast is er een vergelijking met 2021. Soms tellen uitkomsten op tot meer dan 100%. Dit is een kwestie van afronding.

Wat vind ik van het contact
met de gemeente en de
kwaliteit en het effect van
de ondersteuning?

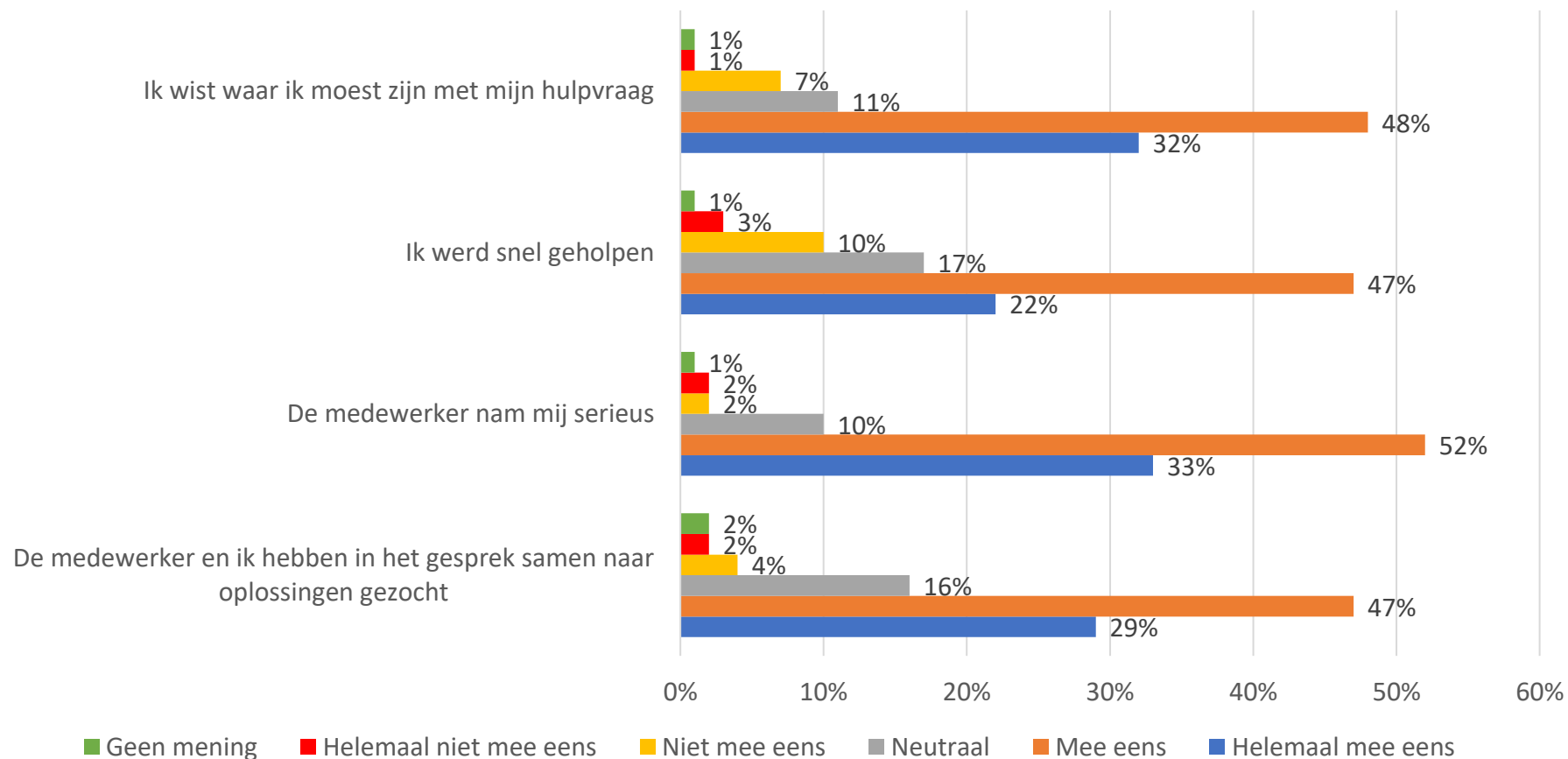
Hoe waardeert u
de Wmo zorg?



Overzicht uitkomsten vragen

Overzicht uitkomsten vragen

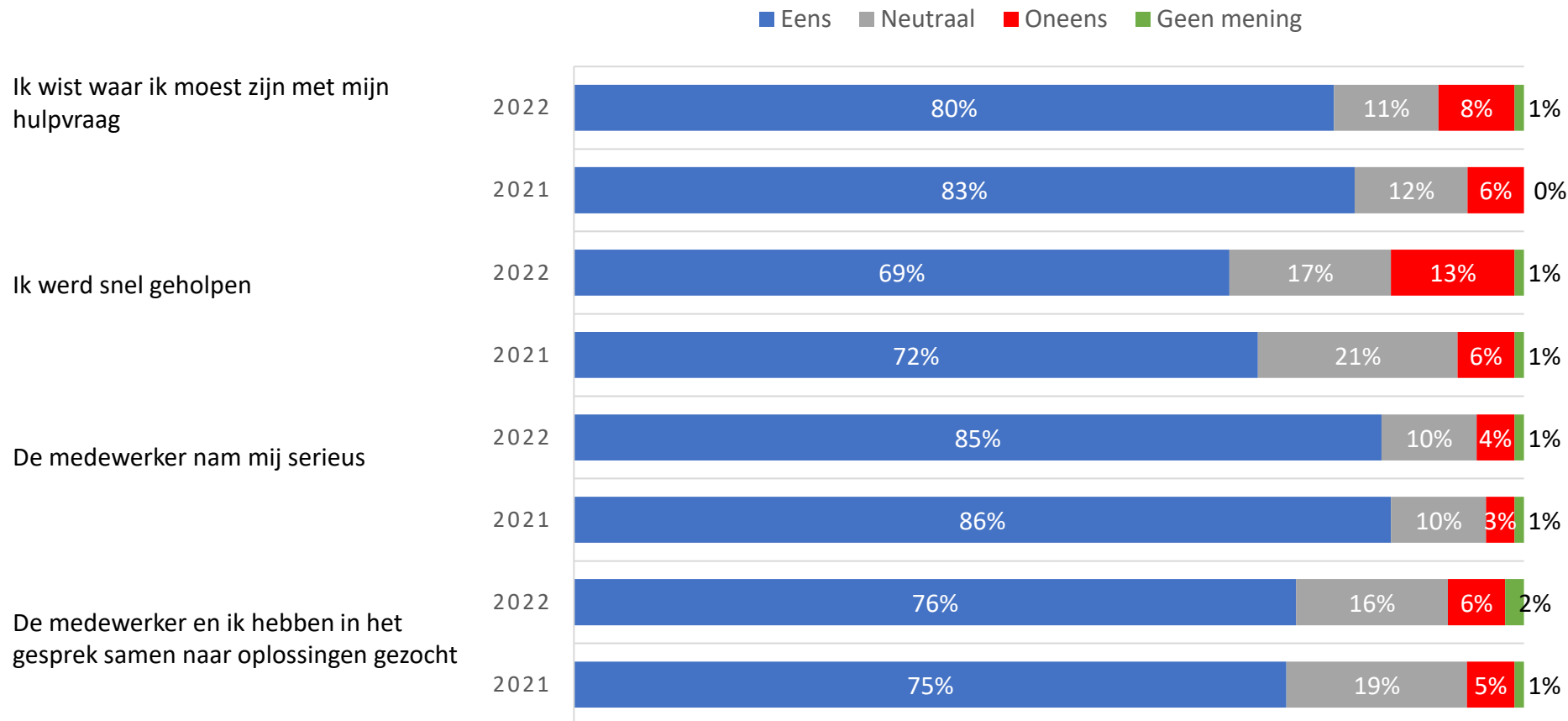
Het contact met de gemeente



De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over het contact met de gemeente. Het meest tevreden zijn de respondenten over het serieus genomen worden.

Overzicht uitkomsten vragen

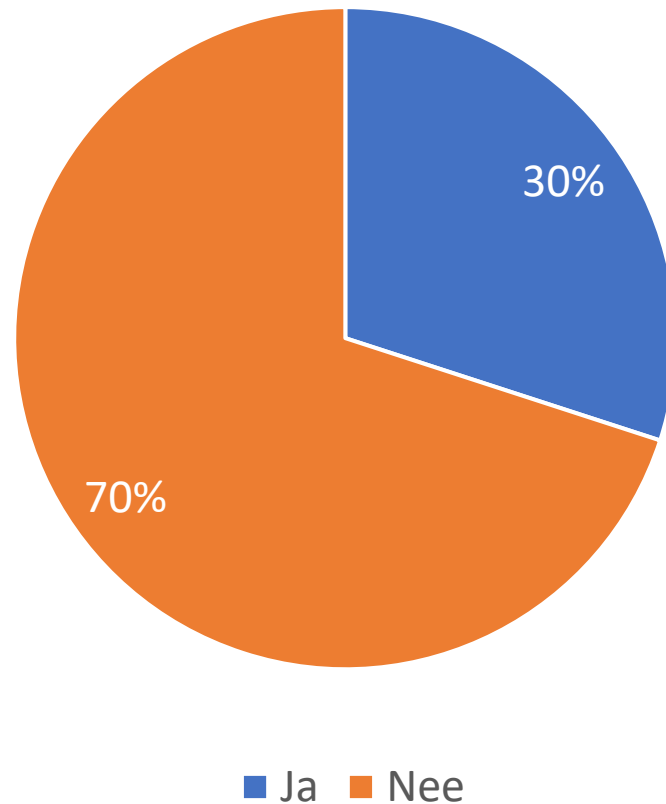
Het contact met de gemeente (2022 vs. 2021)



De respondenten zijn iets minder tevreden over het contact met de gemeente dan in 2021. Over het snel geholpen worden zijn nu meer respondenten ontevreden. De andere verschillen tussen de twee meetjaren zijn echter niet significant.

Overzicht uitkomsten vragen

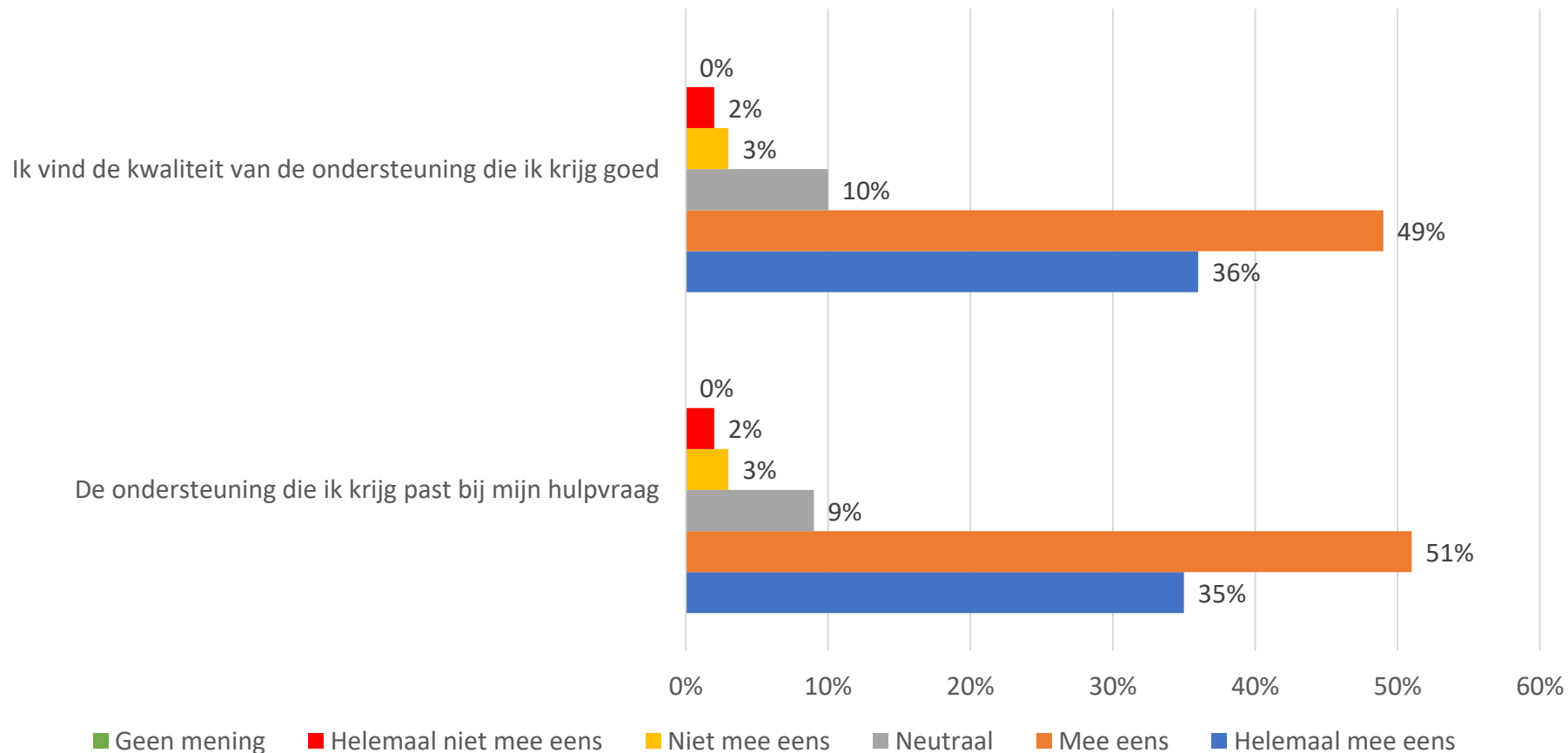
Onafhankelijke cliëntondersteuner



Een derde van de respondenten wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit beeld is vergelijkbaar met vorig jaar.

Overzicht uitkomsten vragen

Kwaliteit van de ondersteuning

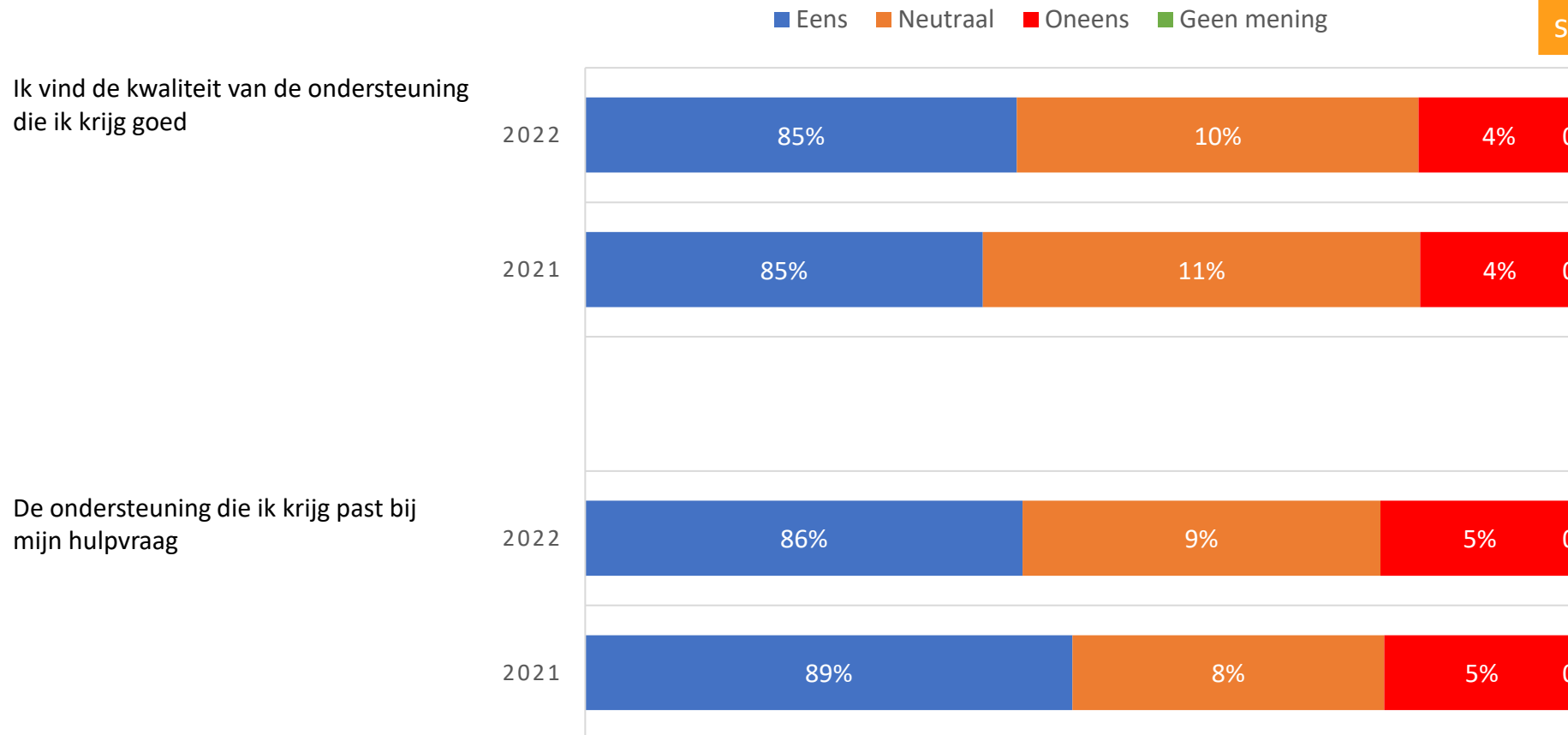


De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning.

Overzicht uitkomsten vragen

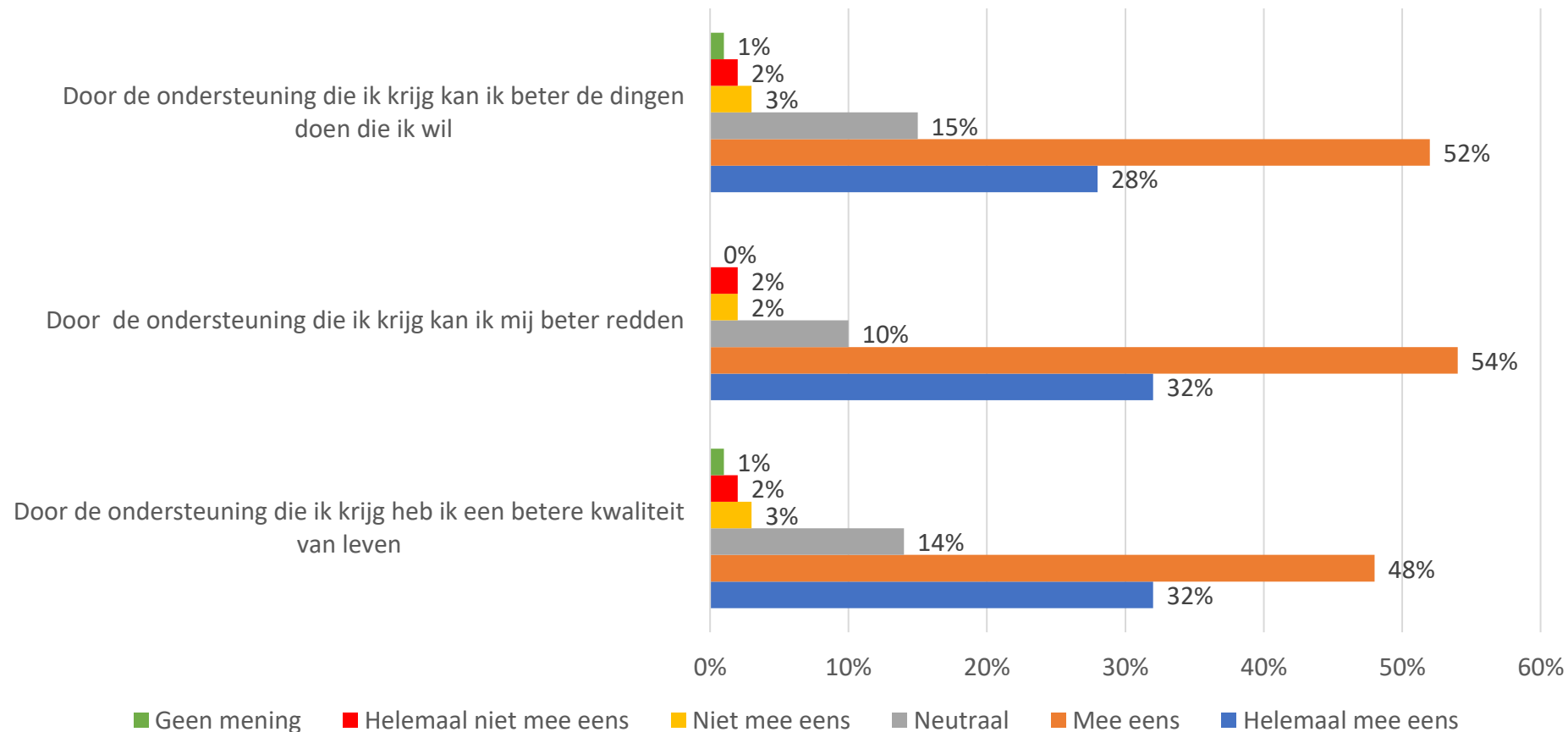
Kwaliteit van de ondersteuning (2022 vs. 2021)

De waardering voor de kwaliteit van de ondersteuning is vergelijkbaar met vorig jaar en het passen bij de hulpvraag scoort iets lager maar niet significant.



Overzicht uitkomsten vragen

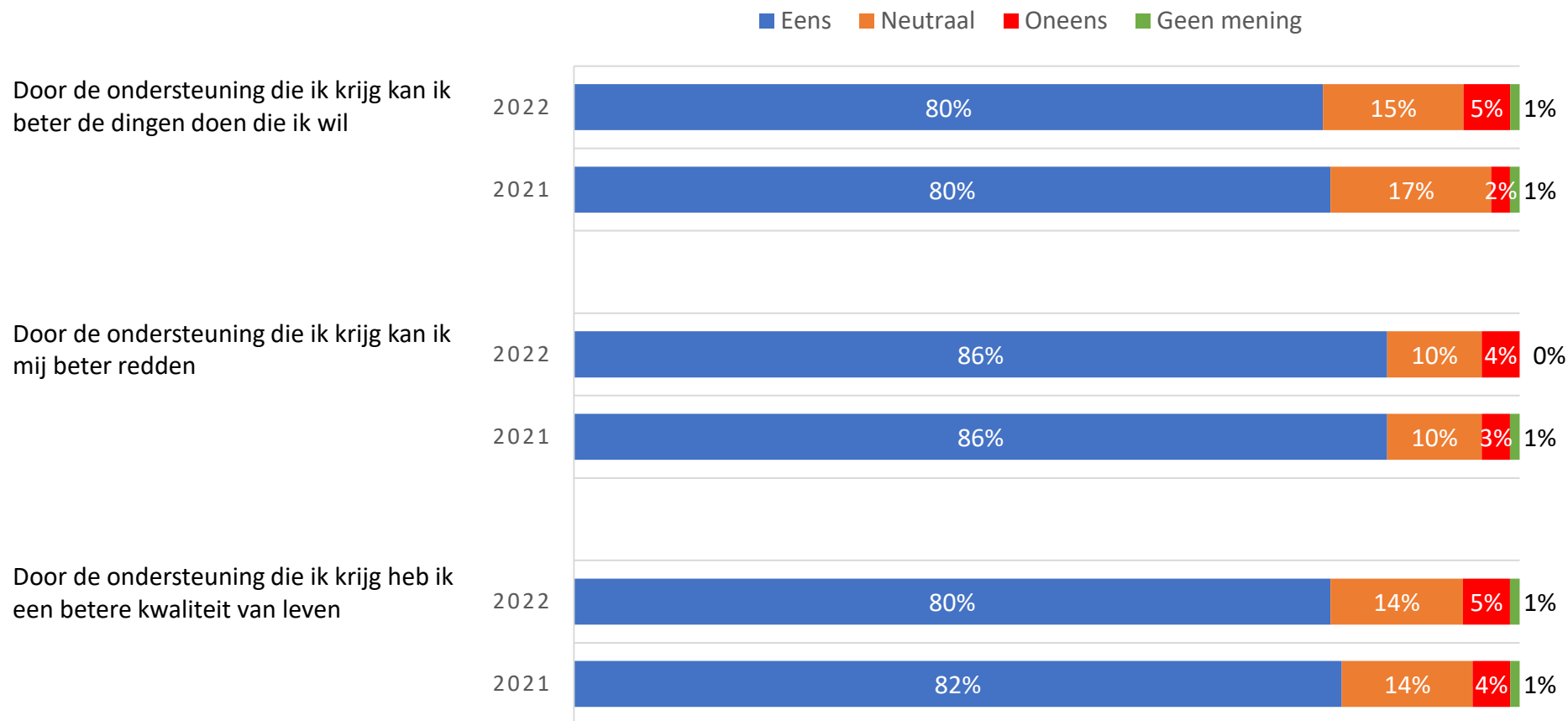
Effect van de ondersteuning



De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over het effect van de ondersteuning.

Overzicht uitkomsten vragen

Effect van de ondersteuning (2022 vs. 2021)

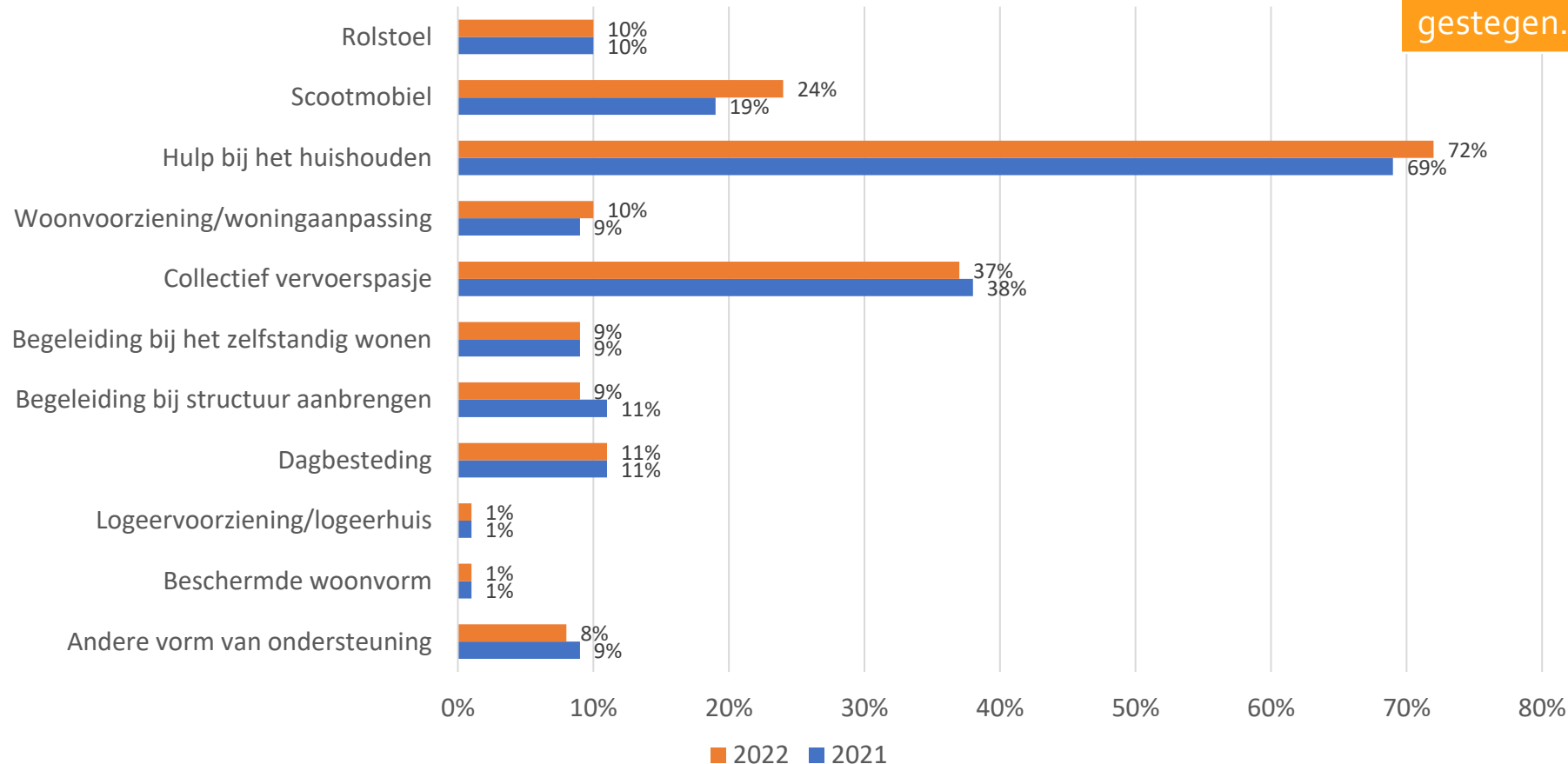


Respondenten zijn even tevreden over het effect van de ondersteuning dan in 2021.

Overzicht uitkomsten vragen

Ontvangen vormen van ondersteuning

In 2022 zijn vrijwel dezelfde vormen van ondersteuning door de respondenten afgenomen als in 2021. Het percentage respondenten met een scootmobiel is gestegen.

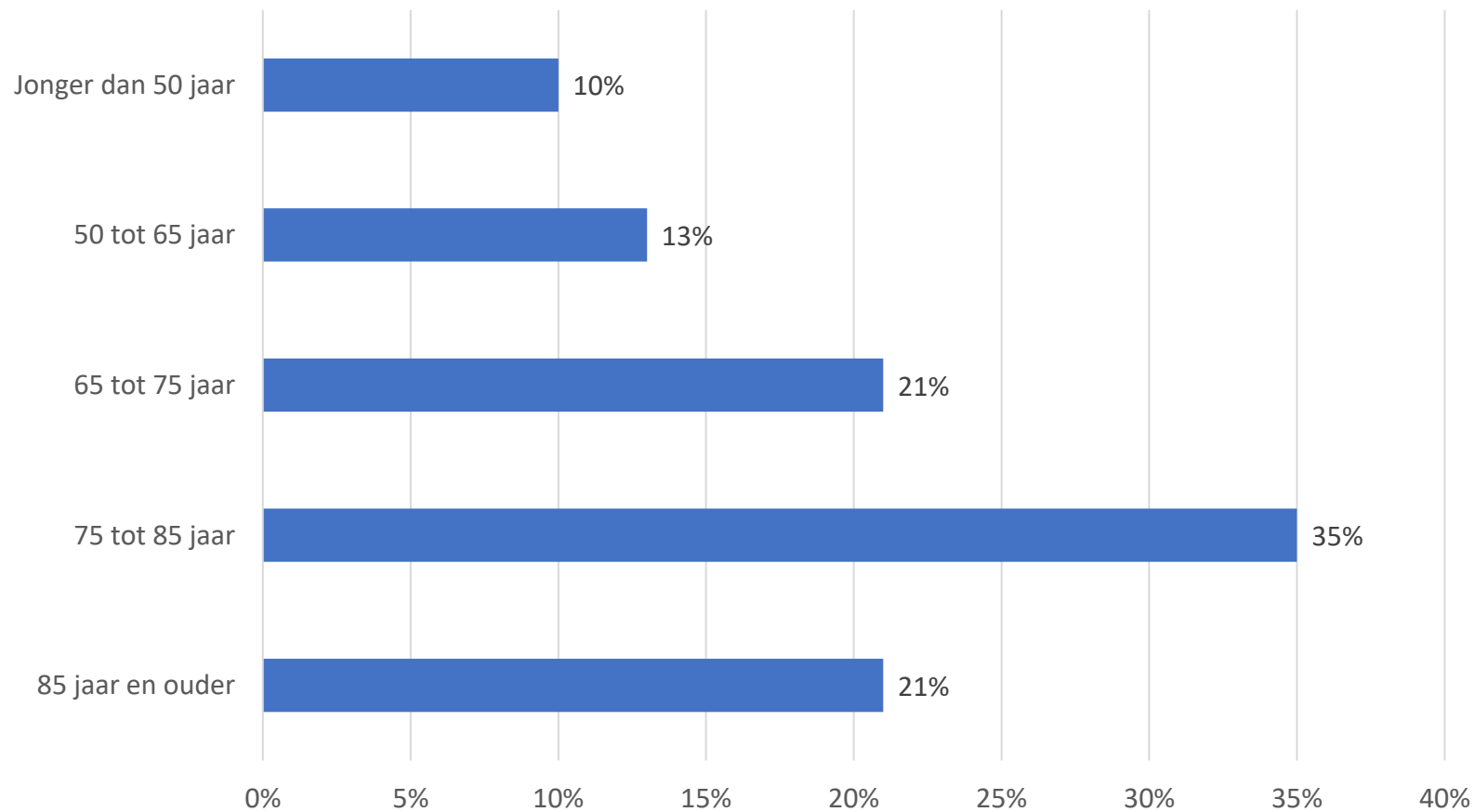




Achtergrondgegevens

Achtergrondgegevens

Leeftijd





gemeente
Het Hogeland



Sylviuslaan 6
9728 NS Groningen



+31 50 313 717 6



info@ahamarktonderzoek.nl



www.ahamarktonderzoek.nl