



# Clëntervaringsonderzoek WMO Gemeente Het Hogeland 2019

© aha! marktonderzoek en marketingadvies 2020

# Clïëntervaringsonderzoek WMO Het Hogeland

## Inleiding

Voor u ligt het rapport met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek WMO 2019 voor de gemeente Het Hogeland.

- Projectleiders aha!: Dana van Iterson en Ronald Peeks
- Projectbegeleiding vanuit Het Hogeland: Rob van der Veen
- Datum: mei 2020

## Inhoudsopgave

- Onderzoeksopzet
- Overzicht landelijke verplichte vragen
- Achtergrondgegevens

# Opzet onderzoek

## Inleiding

Gemeenten zijn door het Rijk verplicht gesteld om jaarlijks voor 1 juli een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren op basis van een landelijke vragenlijst. Vanaf 2017 voert aha! dit in opdracht van de gemeente Het Hogeland uit.

## Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is inzicht te krijgen in de uitkomsten met betrekking tot de landelijke verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek WMO.

## Onderzoeksmethodiek

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

De steekproeftrekking is gedaan door de gemeente. In april zijn de vragenlijsten verstuurd. In totaal hebben 493 van de 1379 aangeschreven cliënten meegewerkt, wat neerkomt op een respons van 36%. Dit is een mooie respons voor een schriftelijk onderzoek.

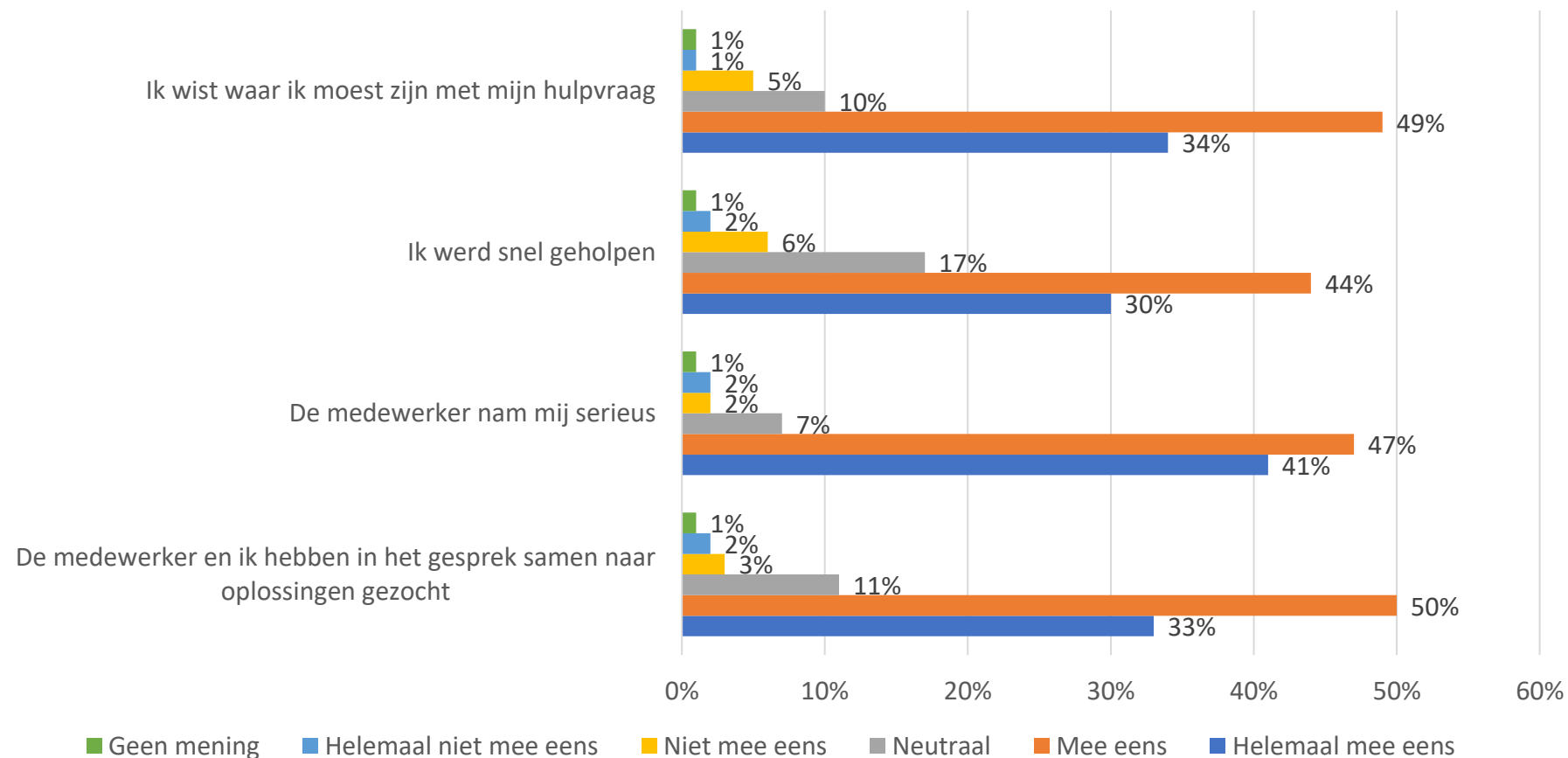
De uitkomsten van het onderzoek worden themagewijs besproken. Daarnaast vindt er een vergelijking plaats met de totale resultaten uit meetjaar 2018.



# Overzicht landelijke verplichte vragen

# Overzicht landelijke verplichte vragen

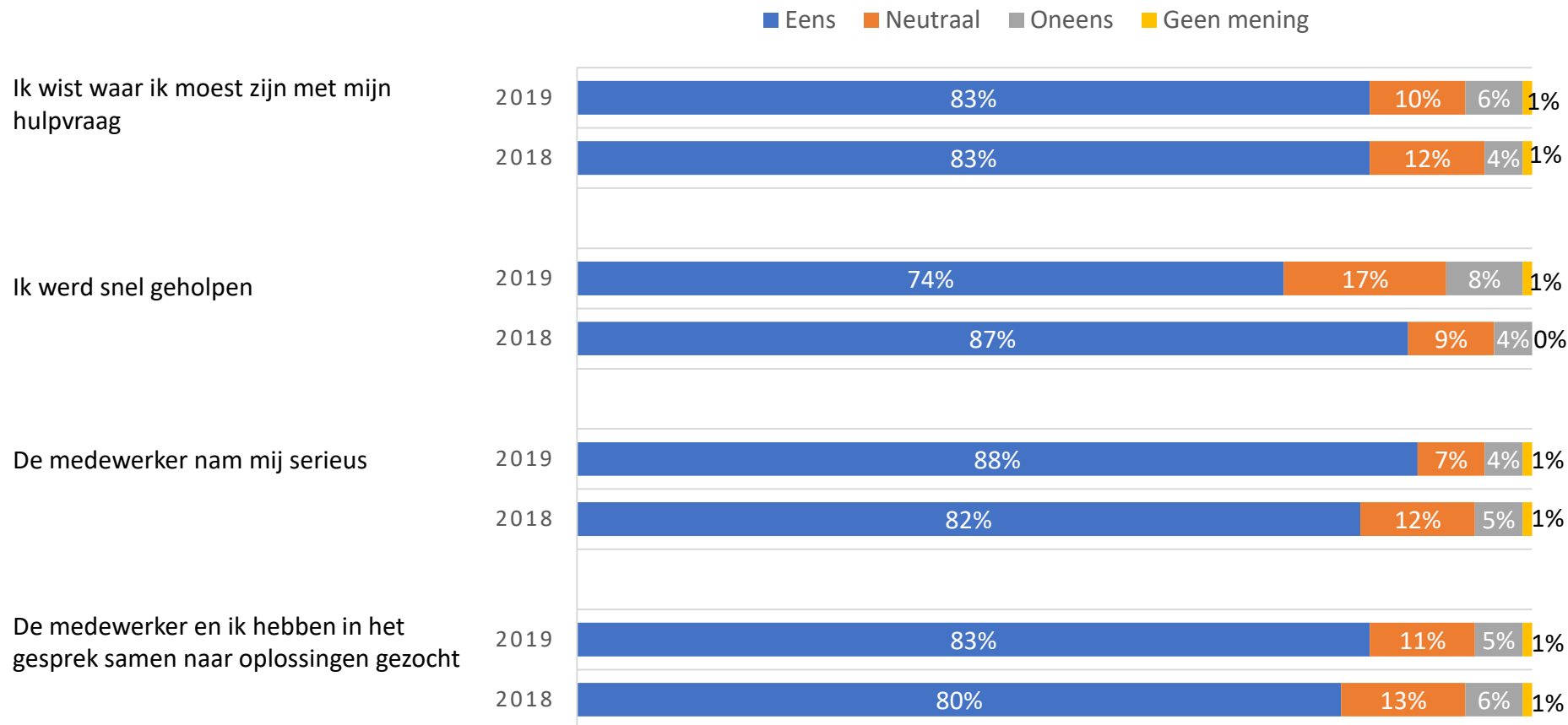
## Het contact met de gemeente



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 landelijke verplichte vragen

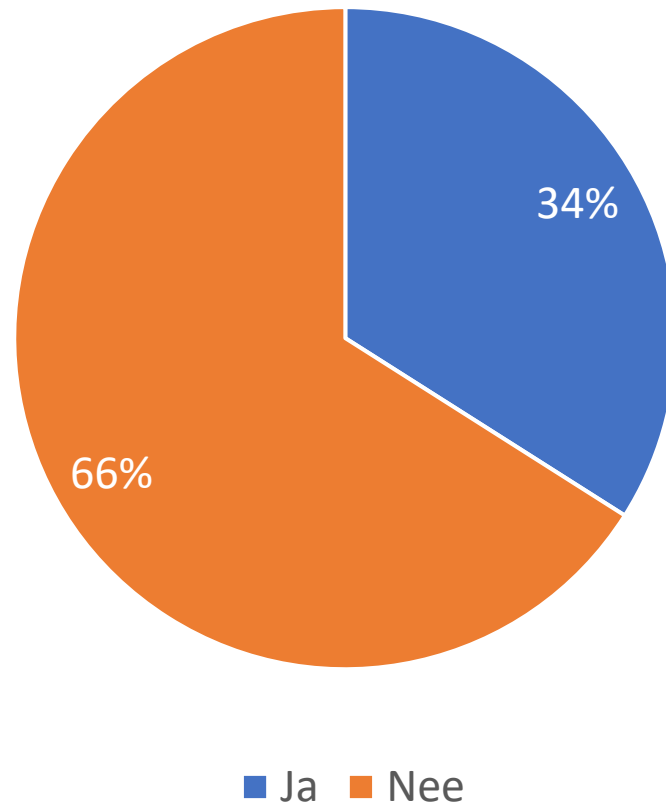
Het contact met de gemeente (2019 vs. 2018)



In vergelijking met 2018 zijn vergelijkbaar respondenten tevreden over het contact met de gemeente. De uitzondering is het snel geholpen worden. Deze waardering is iets gedaald.

# Overzicht landelijke verplichte vragen

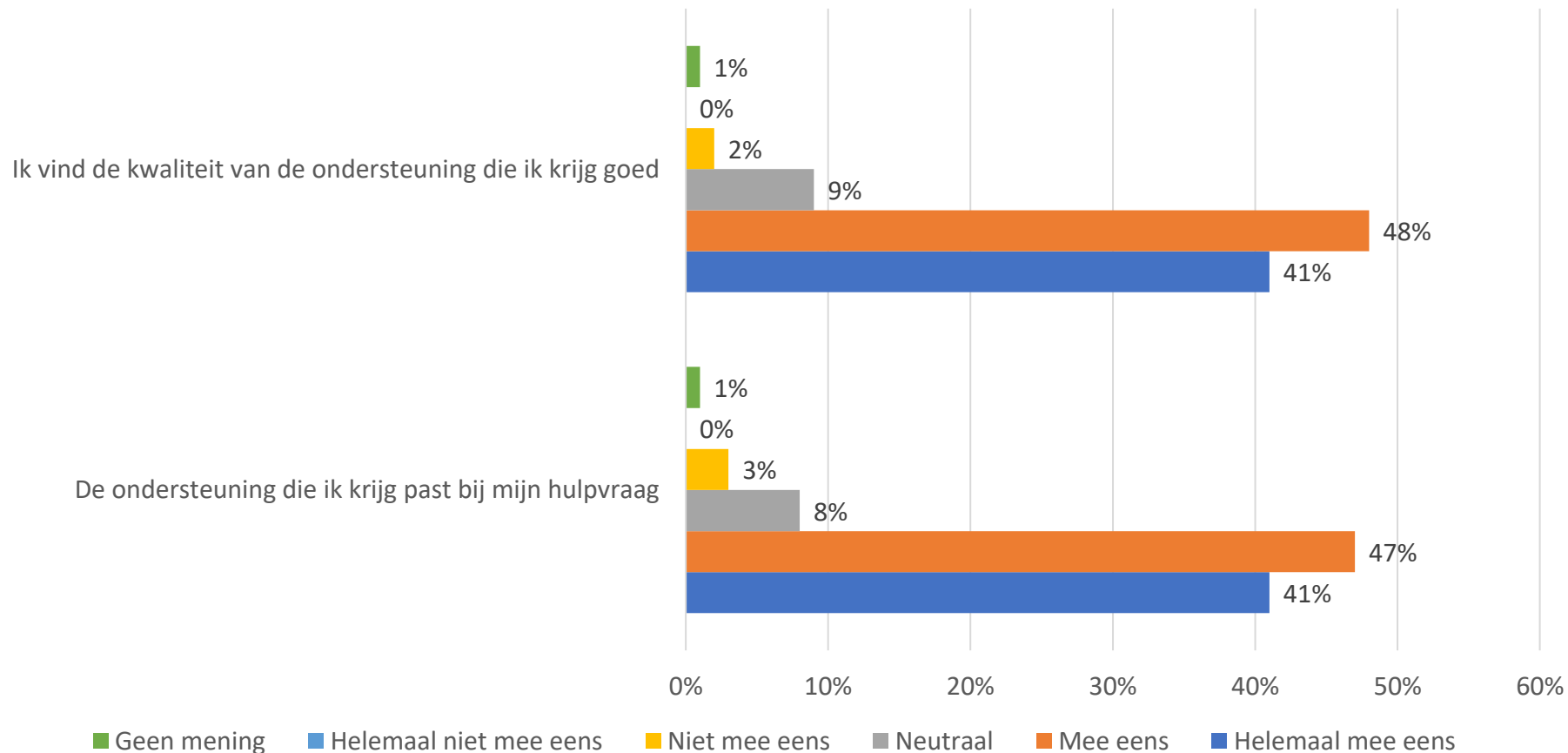
Onafhankelijke cliëntondersteuner



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

# Overzicht landelijke verplichte vragen

## Kwaliteit van de ondersteuning



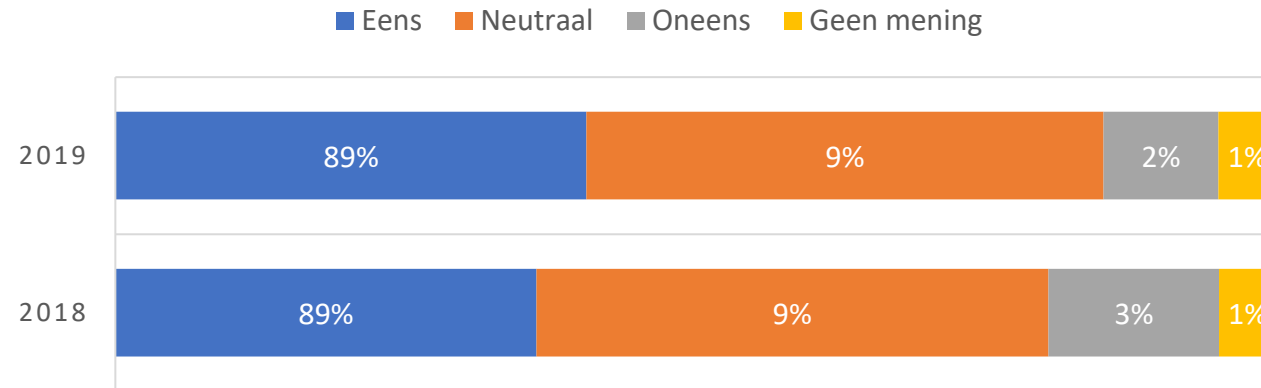
De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning.



# Overzicht landelijke verplichte vragen

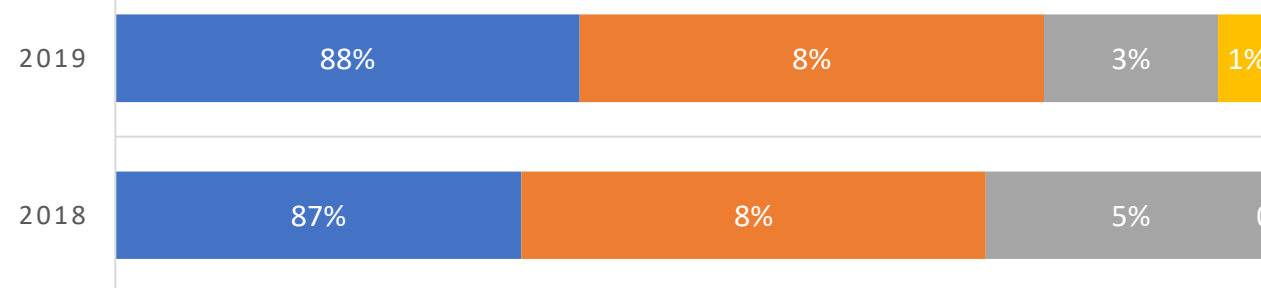
Kwaliteit van de ondersteuning (2019 vs. 2018)

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



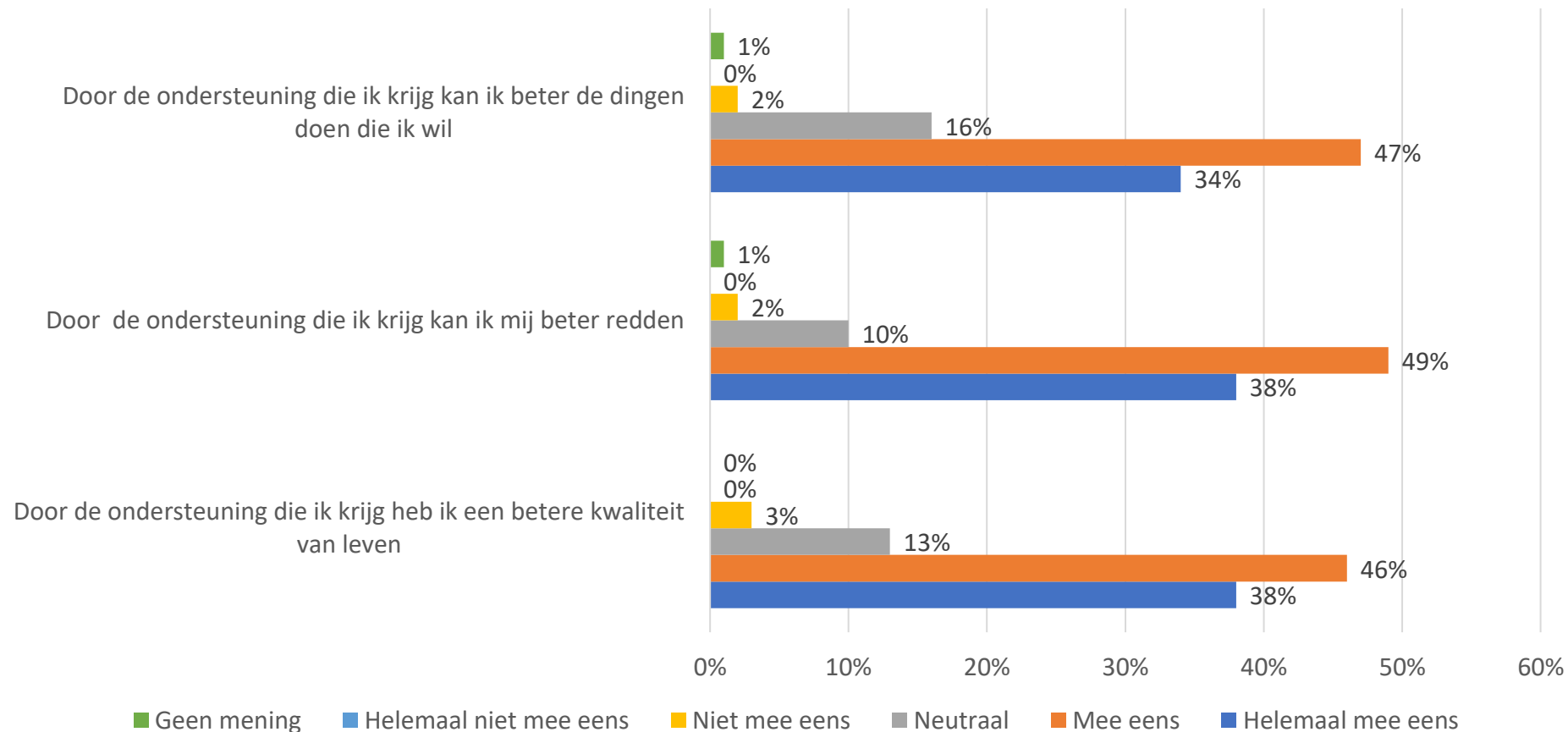
Vergeleken met 2018 is het aantal respondenten dat vindt dat ze passende en kwalitatief goede ondersteuning krijgen gelijk gebleven.

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



# Overzicht landelijke verplichte vragen

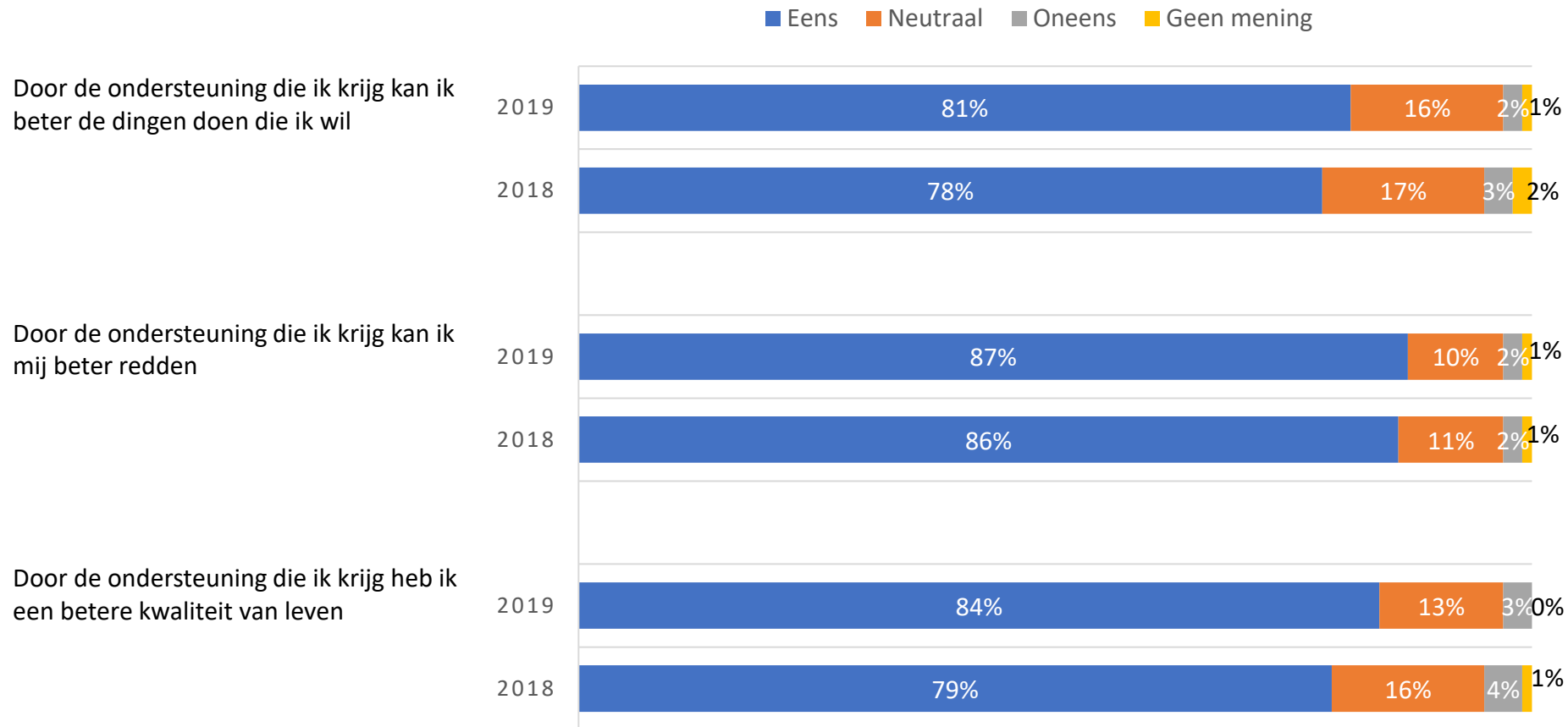
## Effect van de ondersteuning



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

# Overzicht landelijke verplichte vragen

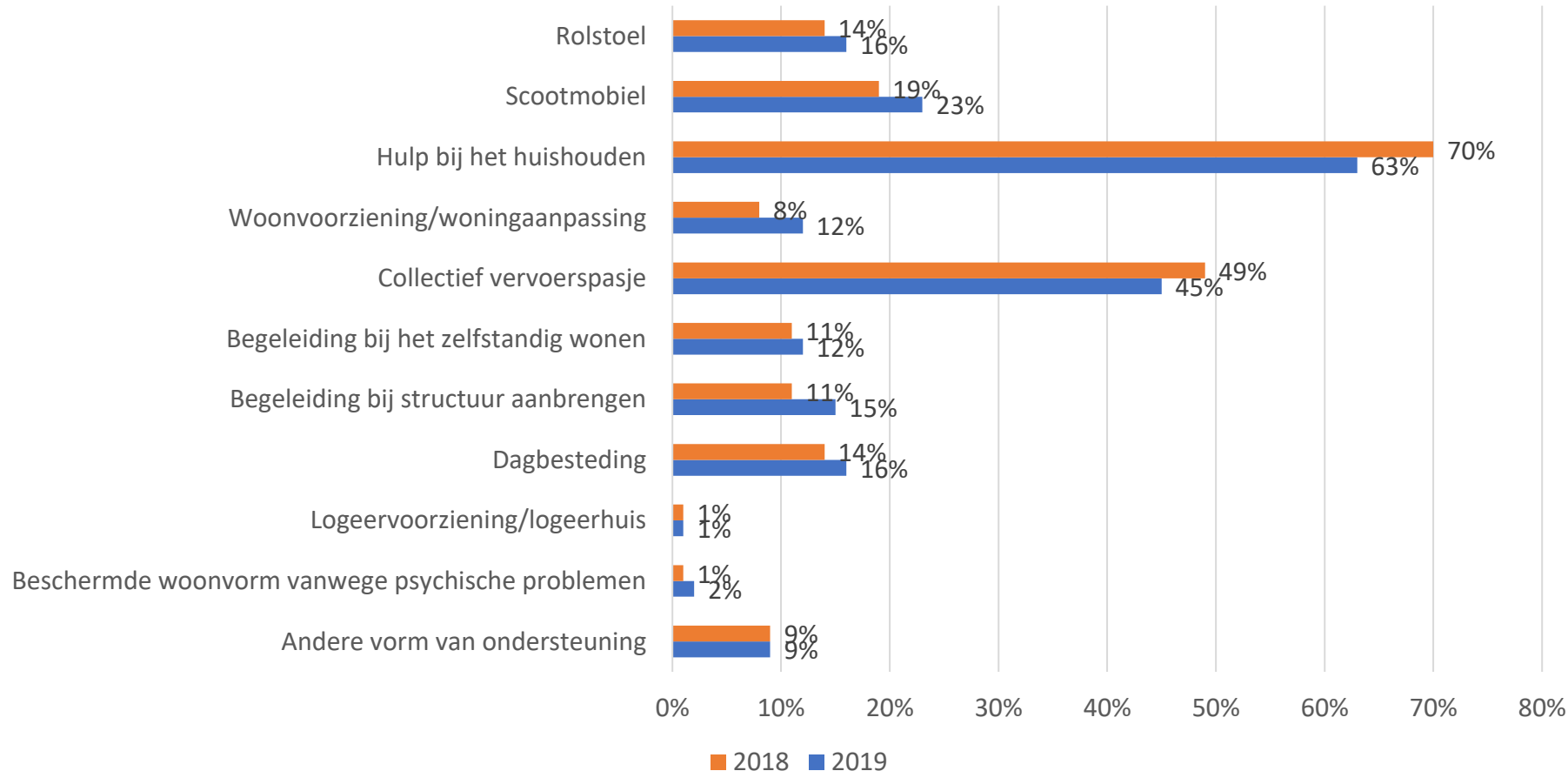
Effect van de ondersteuning (2019 vs. 2018)



Respondenten zijn in 2019 iets meer tevreden over het effect van de ondersteuning dan in 2018.

# Overzicht landelijke verplichte vragen

## Ontvangen vormen van ondersteuning



Ten opzichte van vorig jaar ontvangen nu iets minder respondenten hulp bij het huishouden. Verder zijn de ontvangen vormen van ondersteuning vergelijkbaar met vorig jaar.

# Overzicht landelijke verplichte vragen

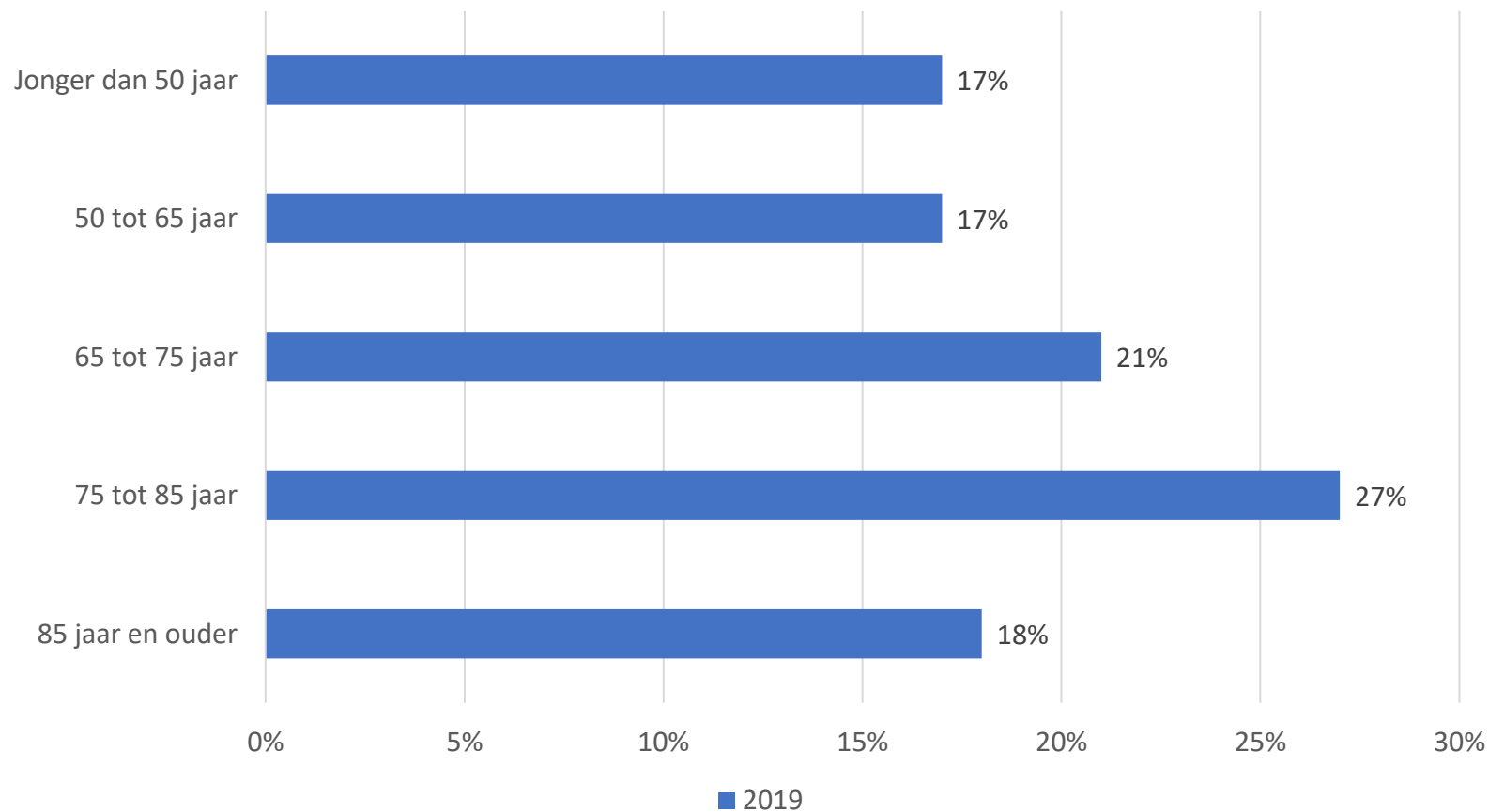
## Quotes van enkele respondenten

- *"Geweldige hulp, helemaal op maat en respectvol. Top!"*
- *"Bij uitval van de vaste hulp is er geen vervanging. Dat is erg vervelend."*
- *"Het duurt lang voor je dingen krijgt die je nodig hebt."*
- *"Ik zou graag iets meer uren bij het huishouden en verzorging krijgen."*
- *"Ik ben erg tevreden over de begeleiding die ik ontvang."*
- *"Er is ruimte voor verbetering van het contact tussen gemeente, cliënt en zorgverlener."*
- *"Het e-mail contact en telefonisch zijn soms problemen mee. We worden niet terug gebeld of ook niet terug gemaild. Dat is soms een probleem."*
- *"Tip: bouw niet te snel hulp af!"*
- *"Wmo Hogeland: alleen maar lof! Bedankt."*
- *"Het is voor mij erg onduidelijk welke criteria er gehanteerd worden bij het beoordelen en afgeven van indicaties. Het geeft mijn een gevoel dat het afhankelijk is welke contactpersoon je aanvraag bekijkt."*



# Achtergrondgegevens

## Leeftijd





gemeente  
**Het Hogeland**



A-Kerkhof 43B  
9712 BC Groningen



+31 50 313 717 6



[info@ahamarktonderzoek.nl](mailto:info@ahamarktonderzoek.nl)



[www.ahamarktonderzoek.nl](http://www.ahamarktonderzoek.nl)