

Clënterveringsonderzoek 2023

Gemeente Heusden – Wmo

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliënterveringsonderzoek (CEO) Wmo over 2023. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben aangevraagd en ontvangen. Daarnaast zijn inwoners uitgenodigd die in 2023 een lopende Wmo-voorziening hadden. Na afloop van een kalenderjaar kregen inwoners, die contact hadden gehad met Bijeen om ondersteuning aan te vragen, per post een uitnodiging met daarbij een vragenlijst. Cliënten konden de vragenlijsten schriftelijk of digitaal invullen. Bij elke score staat de score van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (er is niet getoetst op significantie).

Aantallen

Uitgenodigd 1000

Ingevuld 354

Respons* 35%

*2022: 32%
2021: 37%

KWALITEIT



8,3^{8,3}

Hulp bij het huishouden



7,9^{7,7}

Vervoer



7,9^{8,0}

Hulpmiddelen



8,3^{8,4}

Begeleiding



8,0^{8,0}

Dagbesteding



8,3^{7,6}

Woning-aanpassing

CONTACT



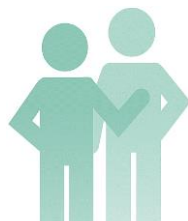
80%^{73%}

wist waar zij moest zijn



87%^{83%}

werd snel geholpen



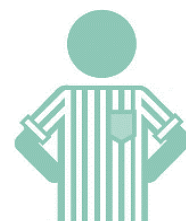
94%^{94%}

voelde zich serieus genomen



88%^{93%}

zocht samen naar een oplossing



31%^{32%}

wist van de cliëntondersteuner

GESPREK



43%^{35%}

had het gesprek binnen 1 tot 2 weken



3%^{9%}

nam een onafhankelijke cliëntondersteuner mee naar het gesprek



40%^{47%}

nam een naaste mee naar het gesprek



8,4^{8,5}

is het gemiddelde cijfer voor het gesprek

BIJEEN



91%

88%

vond de medewerker van
Bijeen deskundig



8,4

8,5

is het gemiddelde cijfer voor
het eerste contact met Bijeen



92%

92%

is tevreden met de
gekozen oplossing

POSITIEVE CITATEN

“Alles ging goed. Ik werd teruggebeld als
er iets moest worden uitgezocht.
Ben tevreden.”

“Ik vond het heel fijn dat er
naar mij werd geluisterd
en werd begrepen.”

WEBSITE



67%

56%

kan op de website de informatie
vinden die nodig is



7,7

7,7

is het gemiddelde cijfer voor de
website van Bijeen Heusden

VERBETER- PUNTEN

“Het zou fijn zijn dat er sneller gereageerd
wordt als er spoed is. Mijn man had een
rolstoel nodig en dan gaat er een
procedure in werking en men
is moeilijk in staat om
snel te reageren.”

“In het geval van hulp bij huishouden:
Beter bij mensen langsaan. De ene
krijgt veel uren, de andere niet,
ook moet er beter naar gekeken
worden of het nodig is, zit
nu teveel verschil in.”

MANTELZORG



53%

58%

ontvangt hulp van
een naaste



47%

56%

heeft het idee dat de
naaste de zorg aankan