

Over dit onderzoek

In opdracht van de gemeente Breda voert Ipsos I&O in 2024 een continu cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om zicht te krijgen op de ervaringen van inwoners met de hulp en ondersteuning vanuit de Wmo. Dit onderzoek gaat over de toegang tot de ondersteuning en de kwaliteit en effecten van de Wmo-ondersteuning. In deze factsheet zijn de resultaten van het onderdeel toegang verwerkt. Elk kwartaal worden de ervaringen met de toegang uitgevraagd, onder de inwoners die het afgelopen kwartaal een nieuwe voorziening aanvroegen of een herindicatie kregen. In Q1 vulden 266 van de 800 cliënten die een uitnodiging ontvingen de vragenlijst in (33%). In Q2 vulden 221 van de 781 cliënten die een uitnodiging ontvingen de vragenlijst in (28%). In Q3 vulden 306 van de 859 cliënten die een uitnodiging ontvingen de vragenlijst in (36%). In Q4 vulden 355 van de 926 cliënten die een uitnodiging ontvingen de vragenlijst in (38%).

Achtergrond

Type ondersteuning

Respons

Invulmethode

Huishoudelijke verzorging
Hulpmiddel
Deeltaxi
Begeleiding en dagbesteding
Beschermd wonen

Q1
106 | 40%
62 | 23%
65 | 25%
27 | 10%
6 | 2%

Q2
75 | 33%
50 | 22%
65 | 29%
31 | 14%
4 | 2%

Q3
101 | 33%
80 | 26%
72 | 24%
40 | 13%
13 | 4%

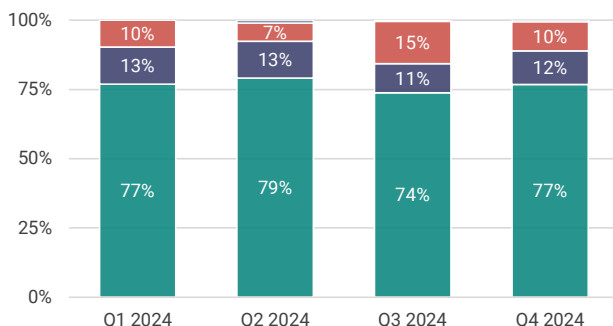
Q4
107 | 30%
88 | 25%
109 | 31%
43 | 12%
8 | 2%

Schriftelijk: Q1 69% | Q2 65%
Q3 66% | Q4 66%
Online: Q1 31% | Q2 35%
Q3 34% | Q4 34%

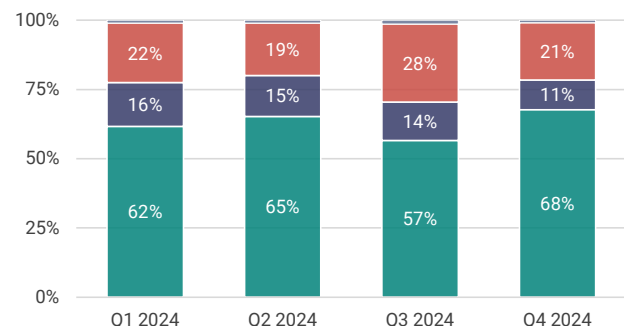


Contact over de hulpvraag

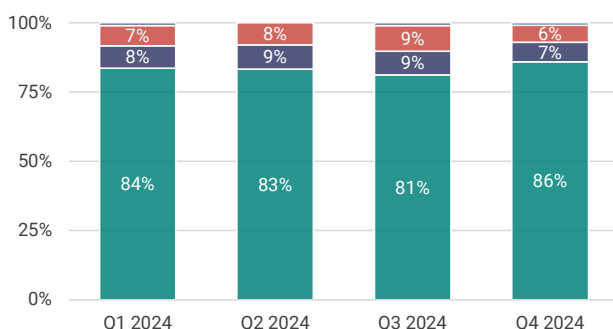
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



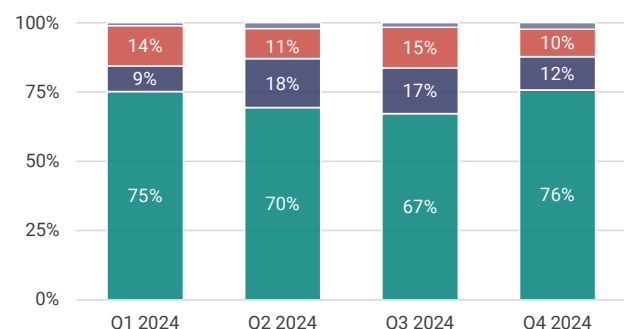
2. Er werd snel contact opgenomen na de Wmo-melding



3. De medewerker nam de cliënt serieus



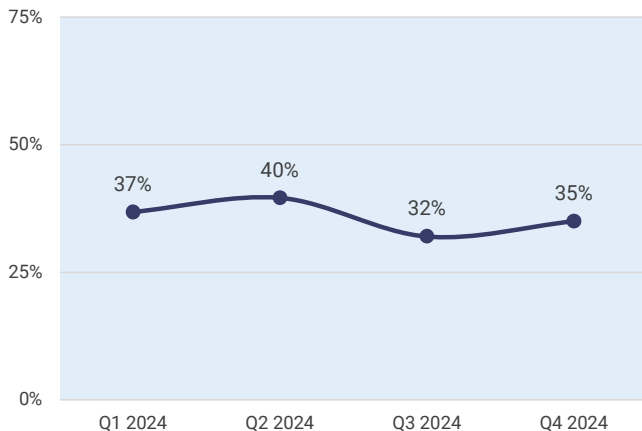
4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht



Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

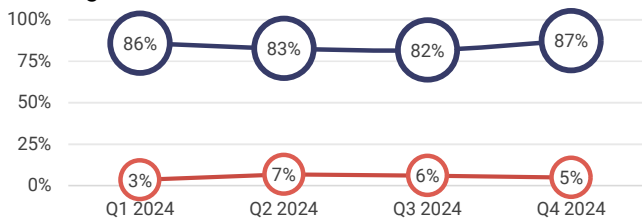
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

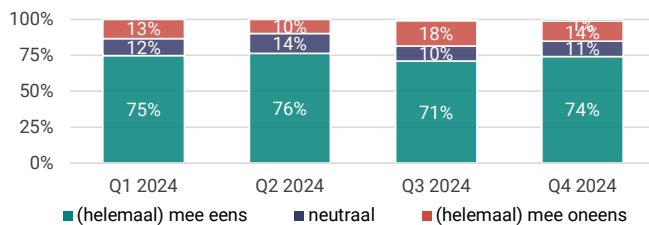


Het gesprek en de oplossing

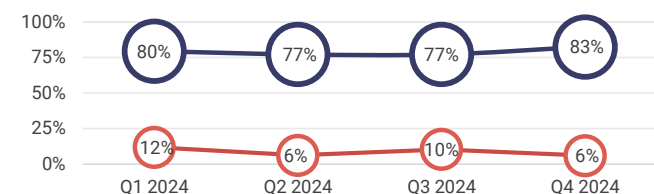
6. Er is geluisterd naar het verhaal van de cliënt



7. Na het gesprek snel duidelijk of er Wmo-ondersteuning komt

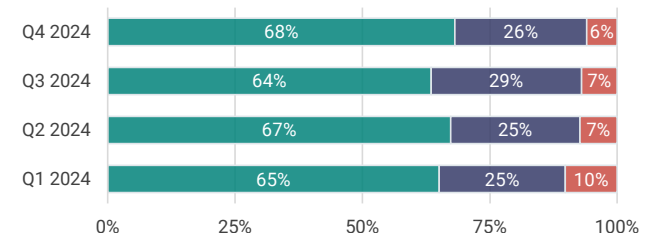


8. De voorgestelde oplossing past bij wat er besproken is

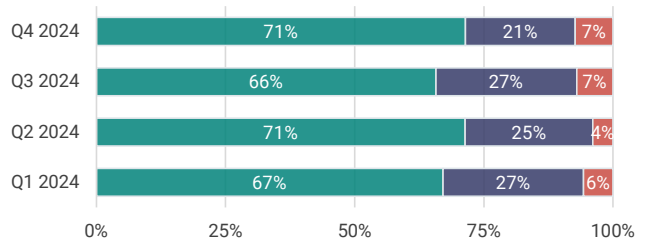


Communicatie

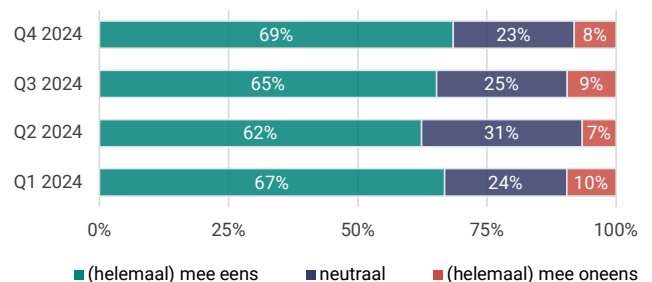
9. De brieven/mails van de gemeente geven genoeg informatie



10. De brieven/mails van de gemeente zijn goed te begrijpen



11. De cliënt wordt goed geholpen bij contact met de gemeente



Ervaringen

Cliënten die ontevreden zijn over het contact met de gemeente spreken met name van een lange wachttijd en onduidelijke communicatie. Voor een aantal heeft het lang geduurd om in contact te komen met de juiste persoon.

“Ik ben van het kastje naar de muur gestuurd. Van ziektekostenverzekeraar naar wlz naar wmo en weer terug.”

Waar een deel van de cliënten lang moesten wachten, geven andere cliënten aan tevreden te zijn over het proces. Zij geven aan tevreden te zijn over het contact en de uiteindelijke oplossing.

“Er is goed naar mij geluisterd en zij wisten ook gelijk wat ik nodig had.”
“Ben zeer tevreden met het contact van de medewerkers.”

Figuur 6 en 8: de bovenste lijn geeft het % 'Ja' weer, de onderste lijn laat het % 'Nee' zien