

## **Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019**

Op grond van artikel 2.5.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn we verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder een representatief aantal burgers dat een beroep doet op zorg/ondersteuning.

Van ZB | Planbureau hebben wij de resultaten van het CEO Wmo over 2019 ontvangen. We hebben 689 personen uit ons Wmo-bestand uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. Bijna 40% heeft hier gebruik van gemaakt (267 deelnemers). Globaal kunnen we constateren dat 75 tot 80 procent van de ondervraagden een positief ('mee eens' of 'helemaal mee eens') antwoord geeft op vragen als "Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed" of "Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven". De resultaten van 2019 zijn vergelijkbaar met de resultaten van 2018.

De vraag "Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner" werd door ruim 55% ontkennend beantwoord. In 2017 en 2018 bedroeg dit percentage respectievelijk 70 en 60. Ondanks dat meer inwoners op de hoogte zijn van cliëntondersteuning, valt er op dit terrein nog veel te winnen. Onder de vlag van SWVO zijn de zeven gemeenten in de Oosterschelderegio aangemerkt door het Rijk als koplopergemeente cliëntondersteuning. Inmiddels ligt er een actieplan om meer bekendheid te geven aan cliëntondersteuning.

Door de afdeling WIZ van GR de Bevelanden is de volgende aanvullende vraag gesteld: "werd u in het gesprek dat u met de gemeente had ondersteund door anderen?". Van de respondenten geeft 42% aan dat zij door familie zijn ondersteund, 5% door burenbekenden/kennissen, 6% door een onafhankelijke cliëntondersteuner en 20% door een zorgverlener. 35% van de respondenten werd niet gesteund door anderen in het gesprek met de gemeente.

# Resultaten CEO Wmo 2019

## Gemeente Borsele

### 1. Bent u een man of een vrouw?<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Man	78	29,7
	Vrouw	185	70,3
	Total	263	100,0
Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	4	
Total		267	

### 2. Wat is uw leeftijd?<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Jonger dan 65 jaar	63	23,6
	Tussen 65 en 80 jaar	103	38,6
	Ouder dan 80 jaar	101	37,8
	Total	267	100,0

### 5.1 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Helemaal mee eens	51	27,3
	Mee eens	107	57,2
	Neutraal	10	5,3
	Niet mee eens	15	8,0
	Helemaal niet mee eens	4	2,1
	Total	187	100,0
Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	4	
	Geen mening	4	
	Niet van toepassing	72	
	Total	80	
Total		267	

### 5.2 Ik werd snel geholpen<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Helemaal mee eens	52	27,5
	Mee eens	85	45,0
	Neutraal	24	12,7
	Niet mee eens	17	9,0
	Helemaal niet mee eens	11	5,8
	Total	189	100,0

Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	6	
	Geen mening	2	
	Niet van toepassing	70	
	Total	78	
Total		267	

### 5.3 De medewerker nam mij serieus<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Helemaal mee eens	69	36,3
	Mee eens	93	48,9
	Neutraal	19	10,0
	Niet mee eens	2	1,1
	Helemaal niet mee eens	7	3,7
	Total	190	100,0
Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	2	
	Geen mening	3	
	Niet van toepassing	72	
	Total	77	
Total		267	

### 5.4 De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Helemaal mee eens	50	28,1
	Mee eens	96	53,9
	Neutraal	23	12,9
	Niet mee eens	6	3,4
	Helemaal niet mee eens	3	1,7
	Total	178	100,0
Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	4	
	Geen mening	4	
	Niet van toepassing	81	
	Total	89	
Total		267	

### 6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Ja	116	43,9
	Nee	148	56,1
	Total	264	100,0
Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	3	
Total		267	

### 7.1 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Helemaal mee eens	96	38,9
	Mee eens	112	45,3
	Neutraal	30	12,1
	Niet mee eens	5	2,0
	Helemaal niet mee eens	4	1,6
	Total	247	100,0
Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	1	
	Geen mening	3	
	Niet van toepassing	16	
	Total	20	
Total		267	

### 7.2 De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Helemaal mee eens	90	36,4
	Mee eens	114	46,2
	Neutraal	30	12,1
	Niet mee eens	7	2,8
	Helemaal niet mee eens	6	2,4
	Total	247	100,0
Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	5	
	Geen mening	2	
	Niet van toepassing	13	
	Total	20	
Total		267	

### 8.1 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Helemaal mee eens	72	29,1
	Mee eens	120	48,6
	Neutraal	41	16,6
	Niet mee eens	7	2,8
	Helemaal niet mee eens	7	2,8
	Total	247	100,0
Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	7	
	Geen mening	1	
	Niet van toepassing	12	
	Total	20	
Total		267	

## 8.2 Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Helemaal mee eens	73	29,4
	Mee eens	124	50,0
	Neutraal	37	14,9
	Niet mee eens	9	3,6
	Helemaal niet mee eens	5	2,0
	Total	248	100,0
Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	7	
	Niet van toepassing	12	
	Total	19	
Total		267	

## 8.3 Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven<sup>a</sup>

		aantal	%
Valid	Helemaal mee eens	74	29,8
	Mee eens	104	41,9
	Neutraal	55	22,2
	Niet mee eens	11	4,4
	Helemaal niet mee eens	4	1,6
	Total	248	100,0
Missing	Geen antwoord/Foutief antwoord	3	
	Geen mening	1	
	Niet van toepassing	15	
	Total	19	
Total		267	

## Extra vraag: Werd u in het gesprek dat u had met de gemeente ondersteund door anderen?

(meerdere antwoorden zijn mogelijk)

	aantal	%
Ja, door familie	101	42,1
Ja, door burens/bekenden/kennissen	11	4,6
Ja, door onafhankelijke cliëntondersteuner	14	5,8
Ja, door zorgverlener	47	19,6
Nee	83	34,6