

Clïëntervaringsonderzoek 2023

Kempengemeenten – Wmo

Bergeijk – Bladel – Eersel – Oirschot – Reusel-De Mierden

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2023. Ervaringen zijn het hele jaar door opgehaald (continumeten). De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een toekenning of afwijzing voor een individuele maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Het gaat om alle inwoners die gebruik hebben gemaakt van een of meerdere voorzieningen, zoals hulp bij het huishouden, individuele begeleiding, dagbesteding, taxivervoer, hulpmiddelen of woningaanpassingen.

Na afloop van ieder kwartaal kregen inwoners die in dat kwartaal een aanvraag hadden gedaan per post een uitnodiging, vragenlijst en antwoordenvolp. Inwoners konden de vragenlijst schriftelijk invullen en gratis terugsturen naar ZorgfocuZ. Daarnaast konden inwoners ervoor kiezen om de vragenlijst online in te vullen (via de website of de QR-code). Wanneer inwoners in 2023 meerdere Wmo-aanvragen hebben gedaan, zijn ze alleen voor de eerste aanvraag uitgenodigd. Inwoners die in 2023 ook een aanvraag hebben gedaan voor bijvoorbeeld Bijzondere Bijstand of Schuldhulpverlening, kregen voor die onderzoeken een aparte uitnodiging. In totaal zijn 2641 inwoners uitgenodigd en hebben 1097 meegedaan (respons: **42%**).

Uitgevoerd in opdracht van:

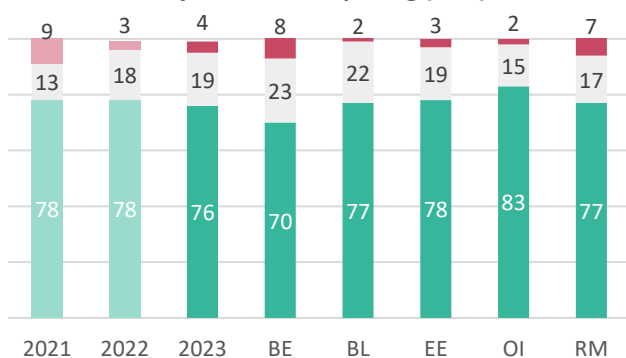
- GRSK/MD namens de gemeenten Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot en Reusel-De Mierden

Uitgevoerd door:

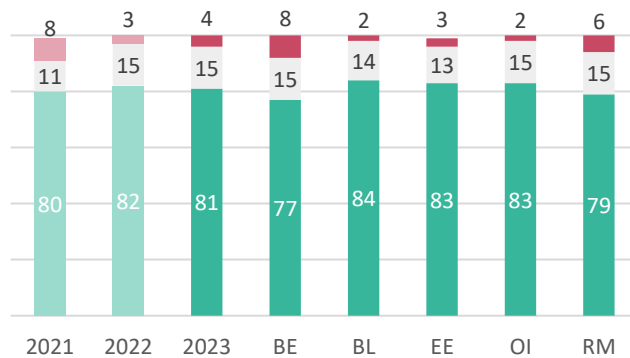
- Onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ

In de grafieken staan de totaalscores van de Kempengemeenten (2023-2021) met de scores van de gemeenten apart.* Het kan zijn dat verschillen op toeval berusten (niet getoetst op significantie). Naast deze factsheet met een vergelijking tussen gemeenten, is voor elke gemeente ook een aparte factsheet opgemaakt met daarin een vergelijking tussen jaren.

Clïënten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (in %)

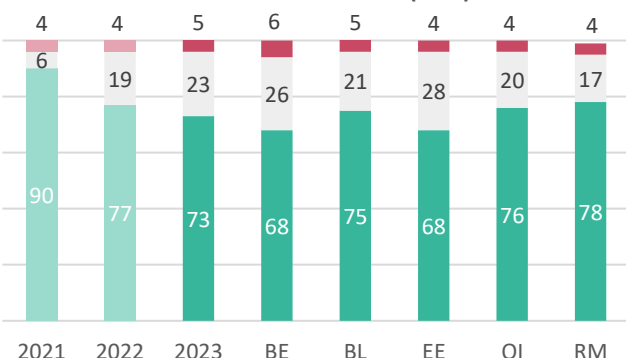


Clïënten werden snel geholpen (in %)

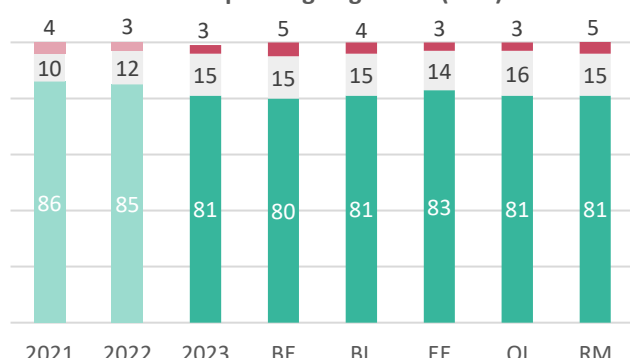


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

Clïënten werden serieus genomen door de consulenten (in %)

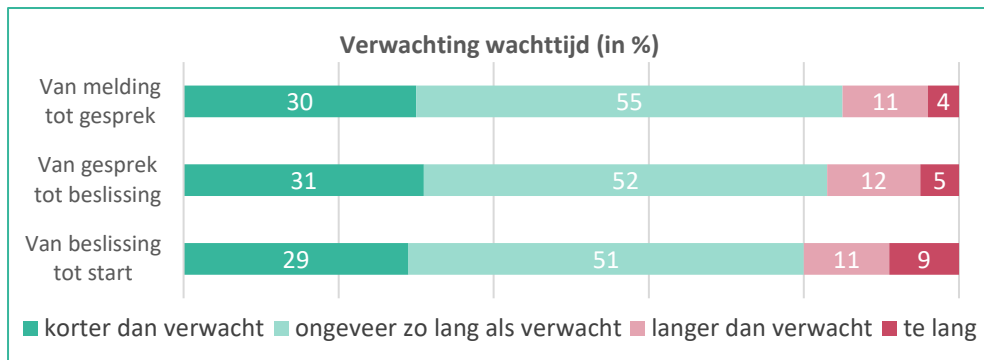


Clïënten hebben samen met de consulenten naar oplossingen gezocht (in %)



*Betekenis afkortingen: Bergeijk (BE), Bladel (BL), Eersel (EE), Oirschot (OI) en Reusel-De Mierden (RM).

WACHTTIJD

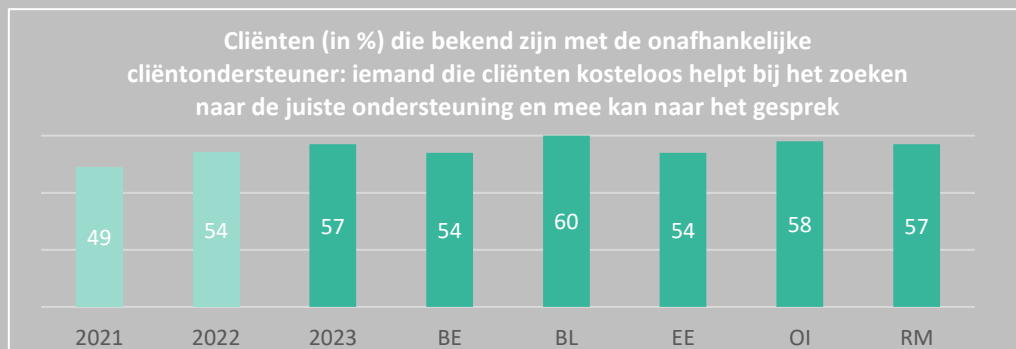


2022: 7,9
2021: 8,0

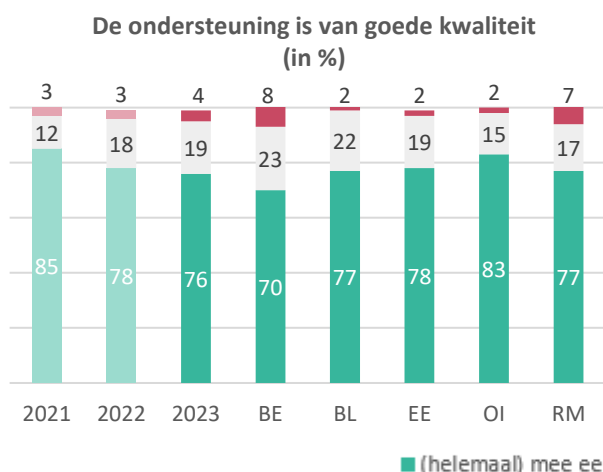
7,8

is het gemiddelde
cijfer voor de manier waarop
de consultant heeft geholpen
bij de aanvraag

CLIENT- ONDERSTEUNING



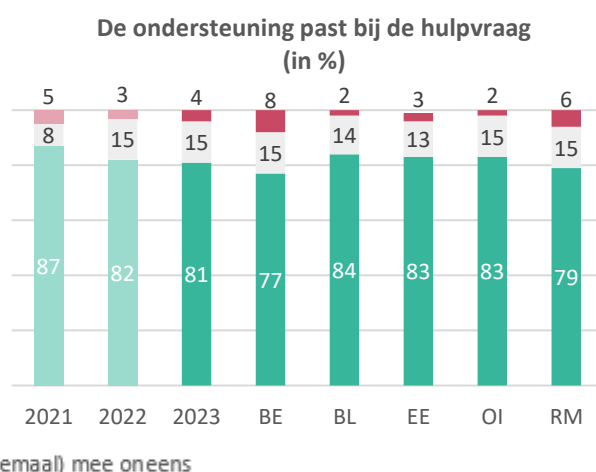
KWALITEIT



2022: 8,1
2021: 8,1

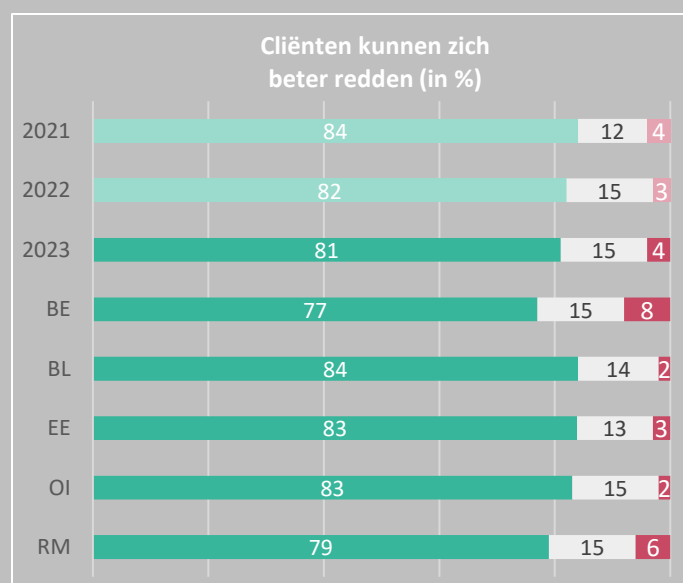
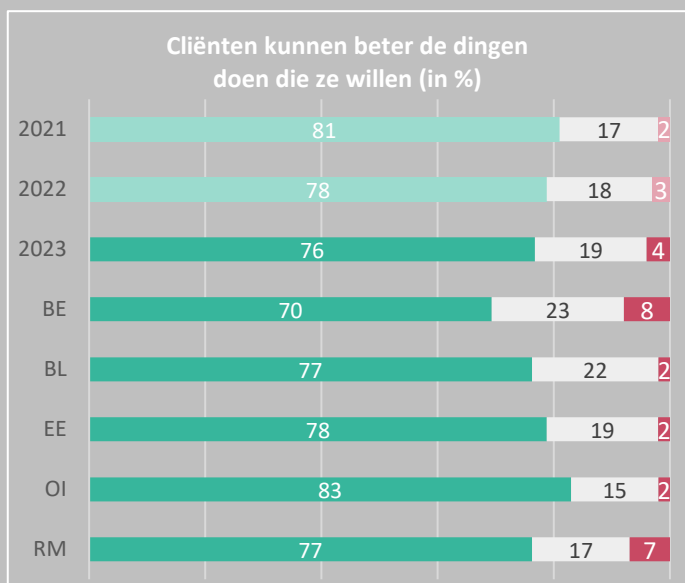
7,9

is het gemiddelde
cijfer voor de
ondersteuning



■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

RESULTAAT



CITATEN

“Tussendoor eens iets laten horen als het erg lang duurt voordat er actie wordt ondernomen.”

“Ik betuig mijn oprechte dank aan de consultants voor hun snelle reactie en professionaliteit bij het bestuderen van mijn aanvraag en het nemen van een beslissing hierover.”

“Het contact verloopt prima. Jammer, dat er steeds naar het financiële plaatje wordt gekeken, terwijl de hulpvraag groter wordt.”

*Betekenis afkortingen: Bergeijk (BE), Bladel (BL), Eersel (EE), Oirschot (OI) en Reusel-De Mierden (RM).