

Over dit onderzoek

De gemeente Twenterand heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2020. Voor dit onderzoek zijn 1162 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 564 cliënten de vragenlijst in; een respons van 49%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

Geslacht

Man: 31%

Vrouw: 69%

Leeftijd

18 - 34 jaar: 4% 55 - 74 jaar: 29%

35 - 54 jaar: 11% 75 jaar e.o.: 56%

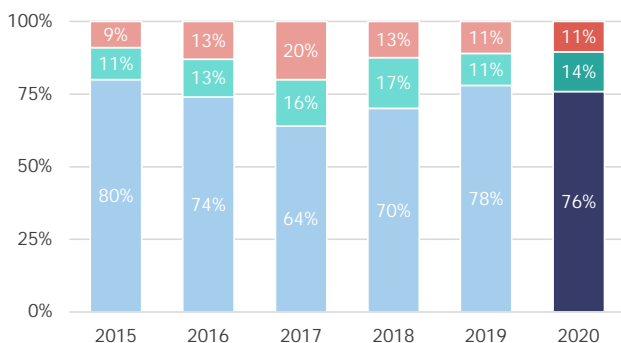
Invulmethode

Schriftelijk: 85%

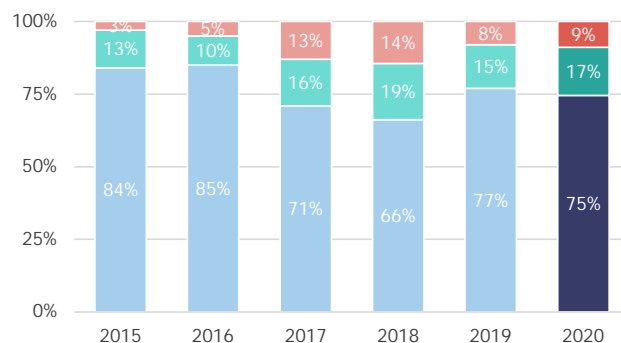
Online: 15%

Contact over de hulpvraag

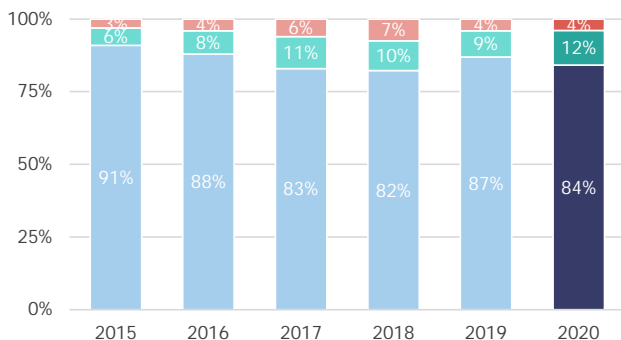
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



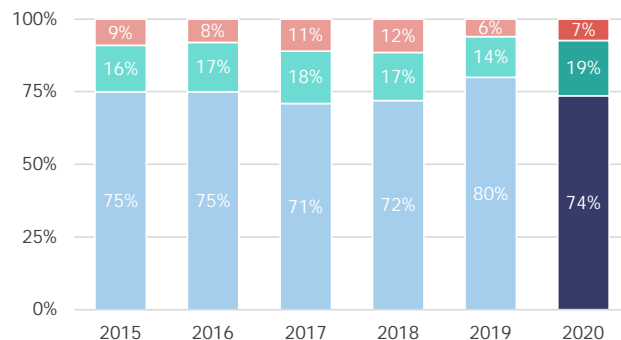
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



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

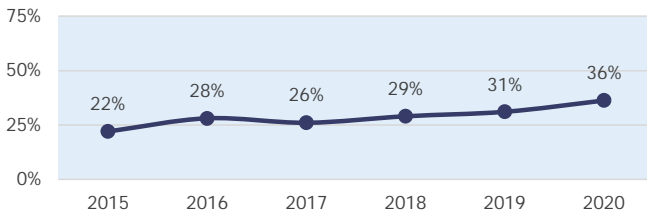




Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

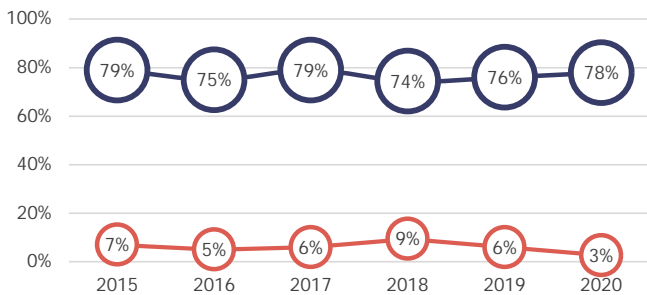
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

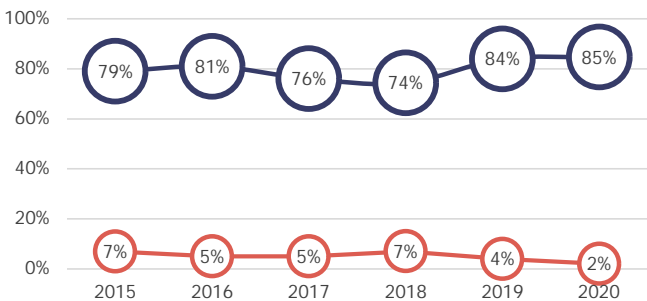


Effecten van de ondersteuning

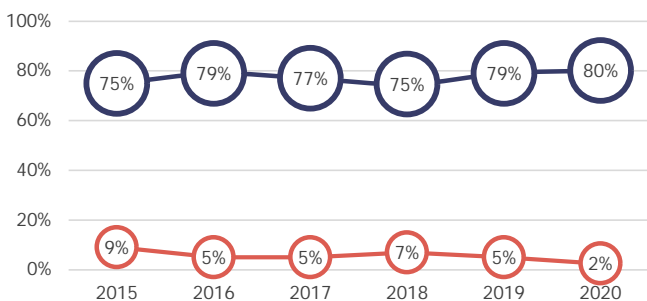
8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



9. Cliënt kan zich beter redden



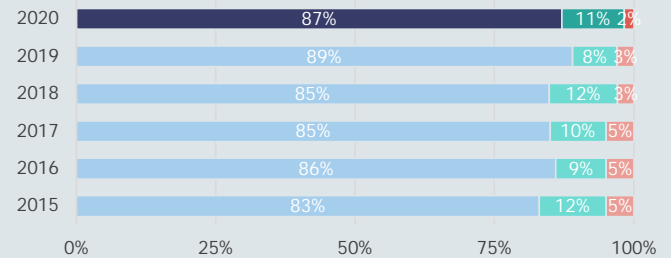
10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



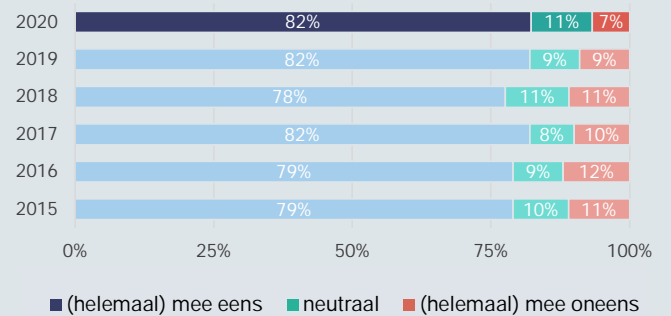
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



Type ondersteuning

Huishoudelijke ondersteuning	82%
Collectief vervoerspasje	21%
Scootmobiel	11%
Begeleiding (zelfstandig wonen)	13%
Rolstoel	7%
Woonvoorziening	7%
Begeleiding (dagbesteding)	14%
Financiële vergoeding vervoer	2%
Beschermd wonen	1%
Logeervoorziening	1%
Anders	11%

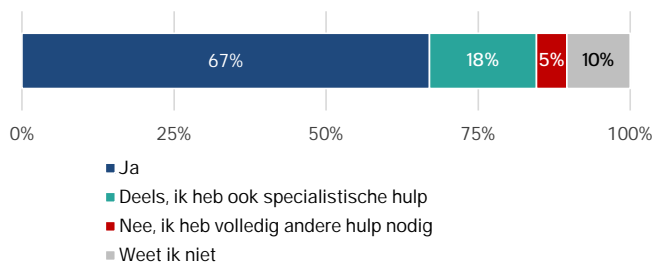


Ondersteuning in het voorveld

12. Tevredenheid met deze ondersteuning in het voorveld



13. Ondersteuning was een oplossing voor het probleem dat men had



Type ondersteuning (voorveld)

POH (praktijkondersteuner huisarts)	21%
Fysiotherapie	28%
Zorginformatiepunt	5%
Evenmens	6%
Humanitas	0%
ZorgSaam	6%
Een andere organisatie	20%
Geen hulp van deze organisaties	46%

7,9

is het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven aan de hulp die zij ontvingen in het voorveld.

Waardering gemeente

7,4

is het gemiddelde rapportcijfer dat de cliënten de gemeente Twenterand geven voor het vinden van de juiste ondersteuning.

77%

van de cliënten weet waar zij klachten of ontevredenheid met betrekking tot de ontvangen ondersteuning kunnen melden. Dit is iets meer dan vorig jaar, toen 75% dit wist.