

Over dit onderzoek

De gemeente Twenterand heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2019. Voor dit onderzoek zijn 1000 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 479 cliënten de vragenlijst in; een respons van 48%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

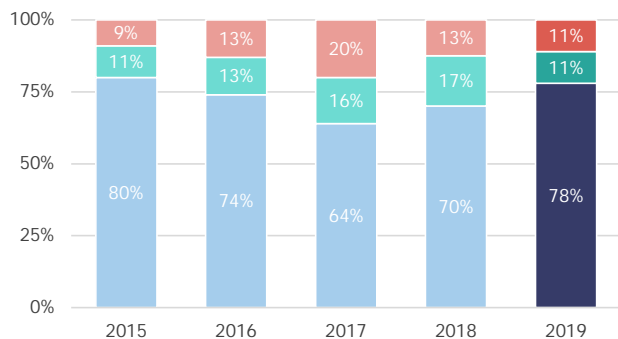
Achtergrond

Geslacht	Leeftijd	Invulmethode
Man: 31%	18 - 34 jaar: 6%	Schriftelijk: 89%
Vrouw: 69%	35 - 54 jaar: 11%	Online: 11%
	55 - 74 jaar: 37%	
	75 jaar e.o.: 45%	

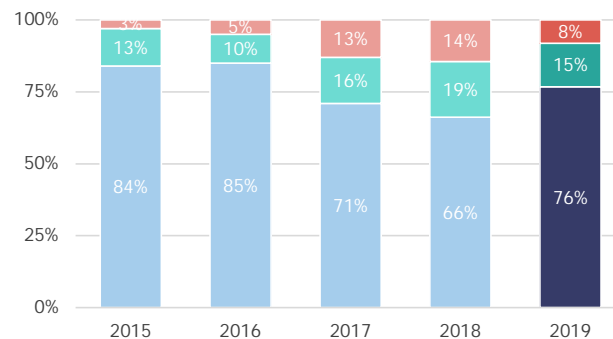
Contact over de hulpvraag

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

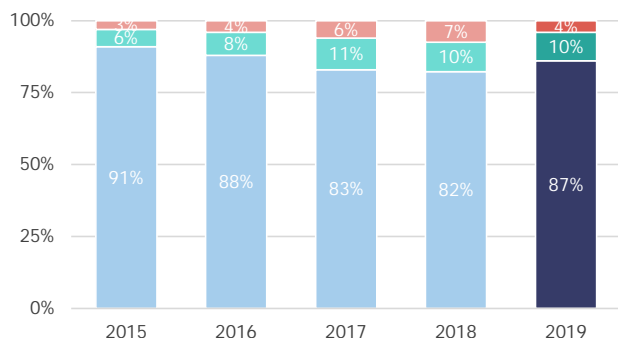
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



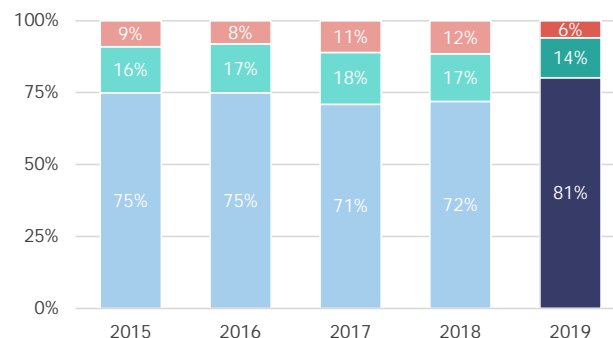
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



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

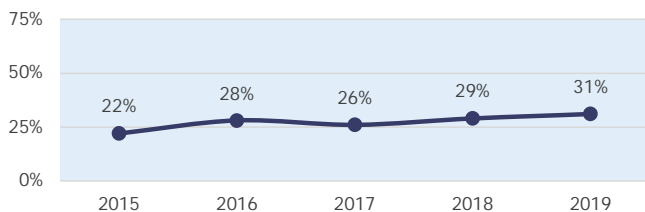




Cliëntondersteuning, kwaliteit en effecten

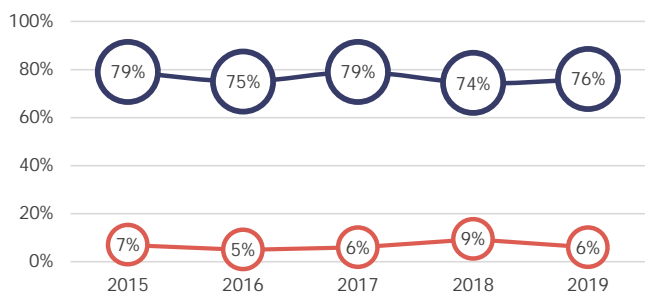
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

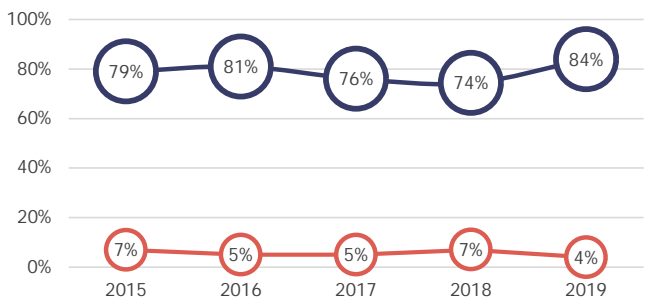


Effecten van de ondersteuning

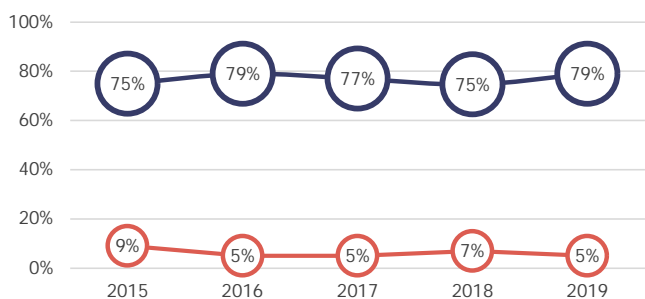
8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



9. Cliënt kan zich beter redden



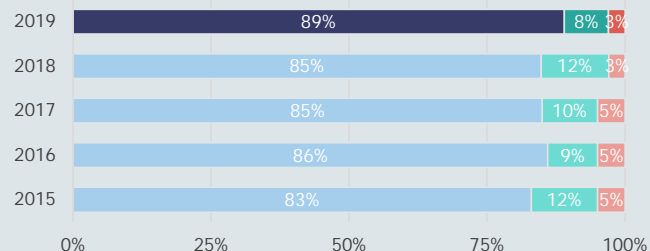
10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



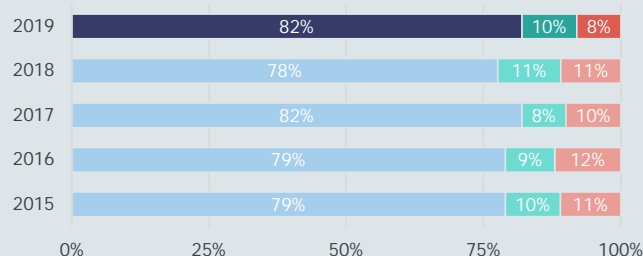
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



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

Type ondersteuning

Huishoudelijke ondersteuning	79%
Collectief vervoerspasje	23%
Begeleiding (zelfstandig wonen)	16%
Begeleiding (dagbesteding)	15%
Scootmobiel	11%
Rolstoel	7%
Woonvoorziening	7%
Financiële vergoeding vervoer	3%
Logeervoorziening	0%
Beschermde woonvorm	0%
Anders	12%

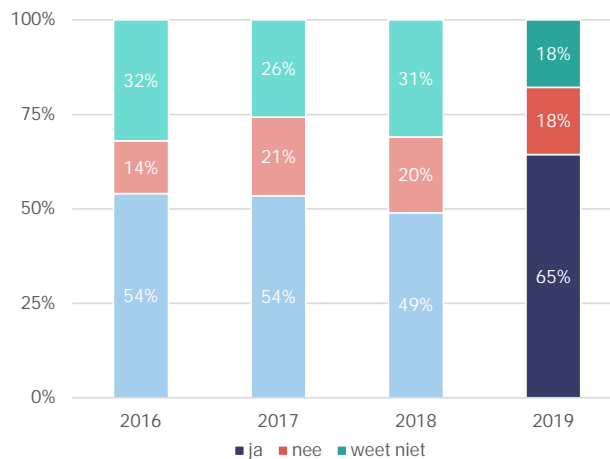


Mantelzorg

11. Ontvangt hulp en ondersteuning van een naaste (% ja)



12. Kan uw mantelzorger de hulp aan?



Waardering van ondersteuning

7,9

is het gemiddelde rapportcijfers van de ondervraagde cliënten voor de ontvangen ondersteuning. Vorig jaar was het gemiddelde een 7,7.

7,8

geven cliënten voor het resultaat van de ondersteuning. Dit was vorig jaar een 7,6. Op zowel uitvoering als resultaat is dus een lichte verbetering te zien.

75%

van de cliënten weet waar zij klachten of ontevredenheid met betrekking tot de ontvangen ondersteuning kunnen melden. Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar, toen 74% dit wist.

13. Waardering ondersteuning en resultaat per ondersteuningsvorm

