Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

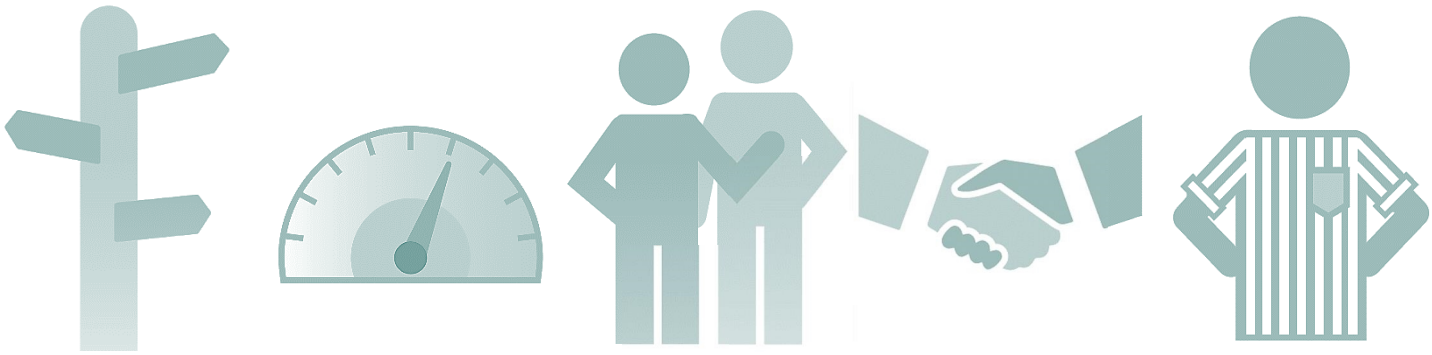
Gemeente Weert

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1075
Ingevuld	360
Responspercentage	34%

CONTACT



78% +2%
wist waar zij moest zijn

72% -4%
werd snel geholpen

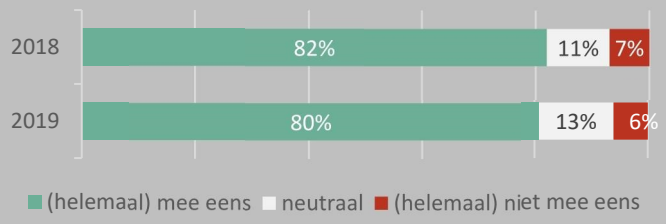
87% -1%
voelde zich serieus genomen

81% -1%
zocht samen naar oplossingen

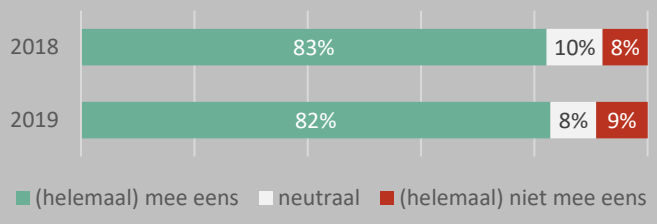
38% =0%
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

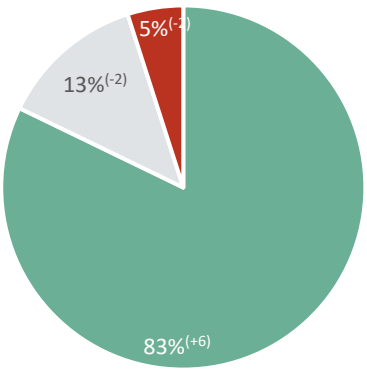


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

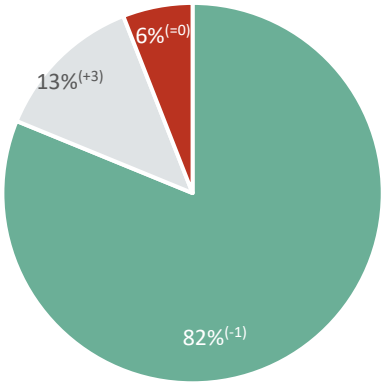


RESULTAAT

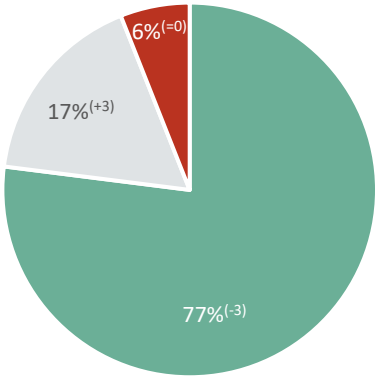
Door de ondersteuning die ik krijg:



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG

71% -9%
had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek

67% =0%
kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek

73% +7%
vond het makkelijk om het verslag te lezen

COMPLI-MENTEN

"Ik was blij dat de maatschappelijk werker me 'bij de hand heeft genomen' anders was ik nooit hulp gaan zoeken."

"Dankzij mijn scootmobiel kan ik weer onder de mensen komen. Mijn wereld was erg klein geworden, nu geniet ik weer!"

MANTELZORG

53% +3%
heeft een mantelzorger

74% +9%
van de mantelzorgers was aanwezig bij het (keukentafel)gesprek

VERBETER-PUNTEN

"De tijd van aanvragen tot daadwerkelijk uitvoering kan wel wat sneller en efficienter."

"Ik vind het jammer dat je vaak nog formulieren op moet sturen, dit kan sneller en goedkoper via bijv. e-mail."

TEVREDENHEID

83% +5%
is tevreden over het vervoer van Omnibuzz

86% -2%
is tevreden over de hulp bij het huishouden