

Cliëntervaringsonderzoek 2021

Gemeente Westerwolde – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 gebruik hebben gemaakt van een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo. Cliënten konden schriftelijk of online een vragenlijst invullen. Bij elke score staat – waar mogelijk – steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1.246
Ingevuld	604
Respons	49%

CONTACT



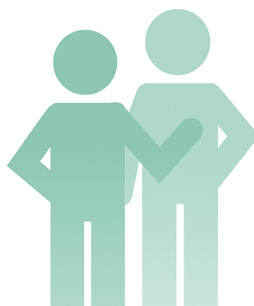
86% ^{-2%}

wist waar zij moest zijn



89% ^{+1%}

werd snel geholpen



94% ^{+1%}

voelde zich serieus genomen



89% ^{+2%}

zocht samen naar oplossingen

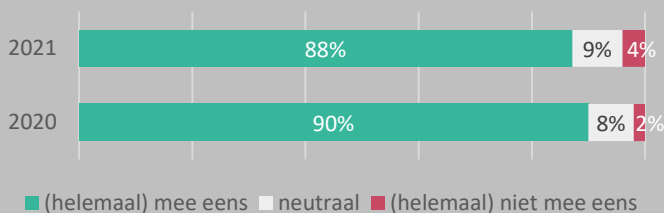


40% ^{+2%}

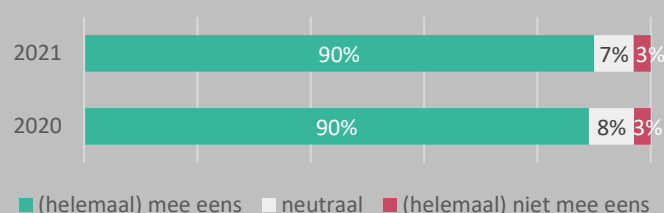
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de hulp/ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

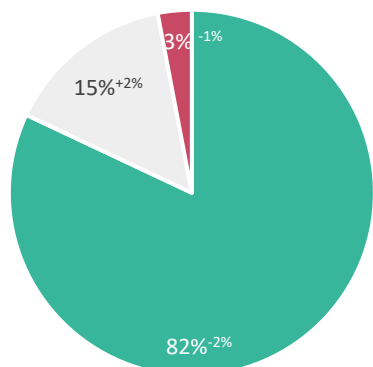


De hulp/ondersteuning past bij mijn hulpvraag

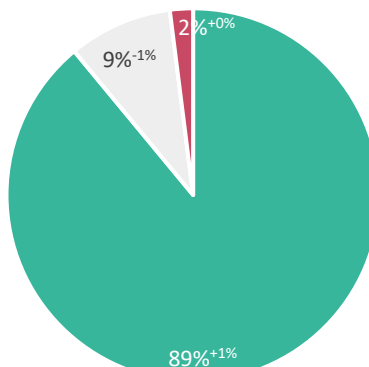


RESULTAAT

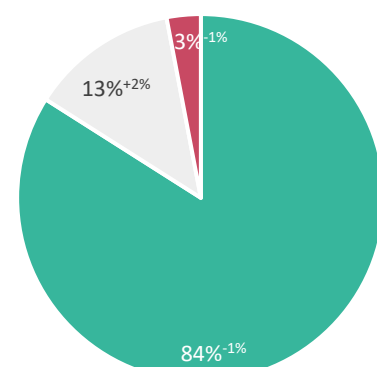
Door de hulp/ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



KEUKENTAFEL-
GESPREK



77%^{-5%}

had in 2021 een keukentafel-
gesprek (thuis of telefonisch)



91%^{+1%}

vond de medewerker van
de gemeente deskundig



93%^{+0%}

is tevreden over het
contact tijdens het
keukentafelgesprek

COMPLIMENTEN

“De huishoudelijke hulp die ik krijg, is een heel prettig persoon, die hard werkt en ook aandacht voor mij heeft.”

“De gemeente, cliëntondersteuner en mijn begeleiding zijn allemaal professioneel en begripvol.”

TEVREDENHEID
ONDERSTEUNING



93%^{+0%}

is tevreden over de
hulp in het huishouden



83%^{+1%}

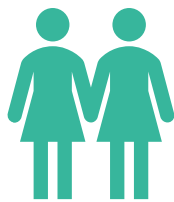
is tevreden over het
collectief vervoerspasje

VERBETER-
PUNTEN

“Ik vind het jammer dat ik elke vijf maanden mijn indicatie weer moet aanvragen, terwijl mijn situatie constant blijft, dan wel minder wordt!”

“In de toekomst graag persoonlijk contact in plaats van telefonisch.”

OVERIGE HULP



46%^{-4%}

krijgt hulp van een partner,
familie, vrienden of bureu



78%^{+0%}

heeft het idee dat de naasten die voor cliënten zorgen de zorgtaken aankunnen

