

Clëntervaringsonderzoek Wmo over 2016

Gemeente Enschede

Uitgenodigd: 1000 cliënten

Gereageerd: 342 cliënten

34% respons



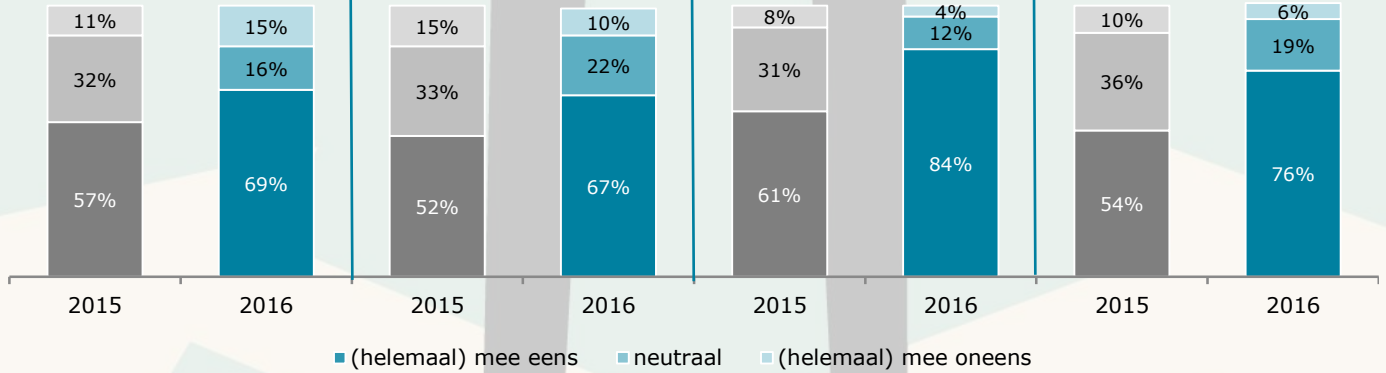
CONTACT

ik wist waar ik moest zijn met hulpvraag

Ik ben snel geholpen

de medewerker nam mij serieus

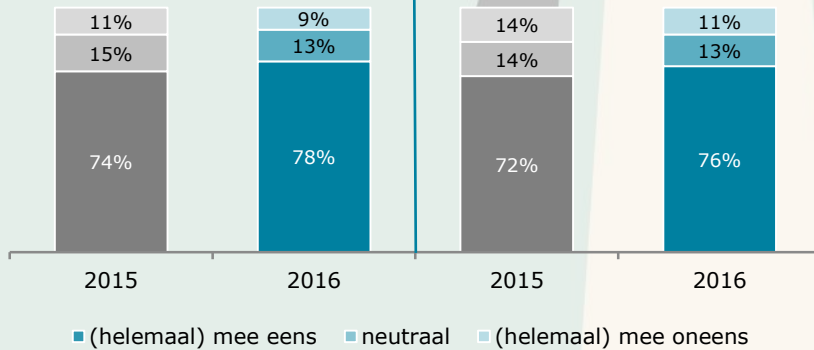
de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



KWALITEIT

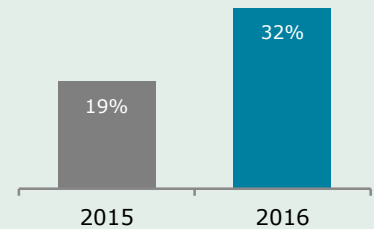
kwaliteit van de ondersteuning is goed

ondersteuning past bij hulpvraag



CLIËNTONDERSTEUNING

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (% ja)

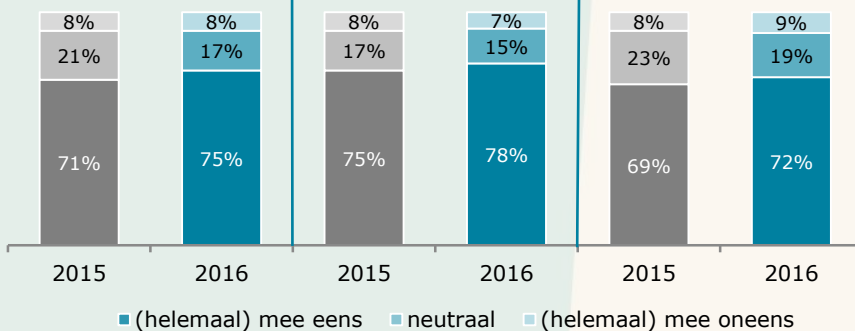


EFFECTEN

kan ik beter de dingen doen die ik wil

kan ik mij beter redden

heb ik een betere kwaliteit van leven

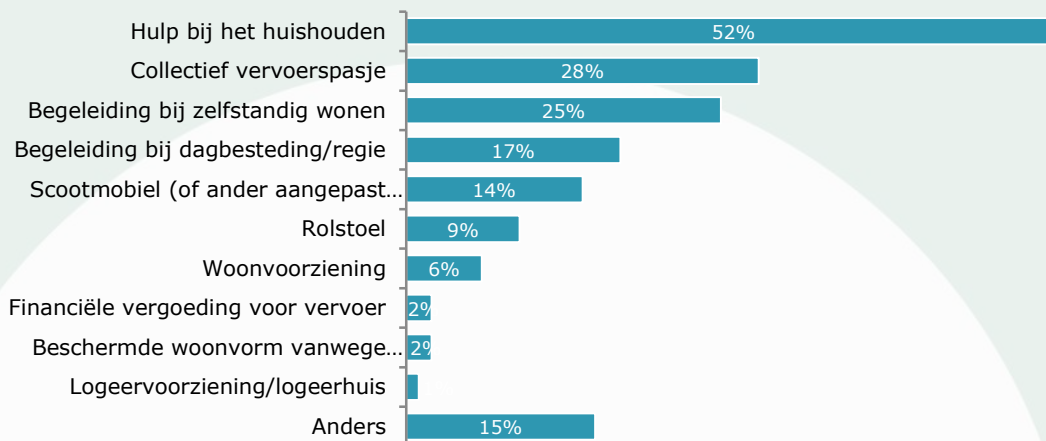


ACHTERGROND

De gemeente Enschede heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over het jaar 2016. Voor dit onderzoek zijn 1.000 cliënten met een maatwerk 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 342 cliënten de vragenlijst in; een respons van 34%. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.



TYPE ONDERSTEUNING



OPMERKINGEN

Cliënten kregen met een open vraag de mogelijkheid om te reageren op de ondersteuning die zij ontvingen. Veel van de reacties hebben betrekking op het aantal uren huishoudelijk hulp, deze vindt men vaak te laag. Hieronder volgen enkele reacties van inwoners:

"Je moet wel voor jezelf opkomen, vooral met huishoudelijke hulp en vakantie. Vervanging komt dan wel, maar zegt dan dat ze niet alles hoeft te doen. Je moet zorgen dat er goede vervanging komt."

"Ik krijg ondersteuning van mensen die zelf beperkingen hebben, mijn huis is zogenaamd schoon."

"Ik heb een hele lieve hulp die mij helpt met dingen die ik niet meer zelf kan doen. Zodoende kan ik iets meer tijd aan andere dingen tijd besteden, wat ik zelf leuk vind!"

"Ik vind het fijn dat er hulp aanwezig is, anders red ik het niet, echter is twee uur per week aan de krappe kant. Als er strijkgoed is dan gaat er meer tijd in zitten dan 15 minuten per week, wat dan ten koste gaat van de schoonmaak in huis."

"Ik vind het vooral vervelend dat ik steeds iemand anders krijg. Laatst kwam er niemand opdagen en is er ook niet afgebeld. Qua planning gaat er veel mis."



ACHTERGRONDKENMERKEN

Geslacht:

Mannen : 39%
Vrouwen: 61%

Leeftijd:

18 - 34 jaar: 14%
35 - 54 jaar: 19%
55 - 74 jaar: 34%
75 en ouder: 32%

Invulwijze:

Web: 22%
Schriftelijk: 78%

