

Over dit onderzoek

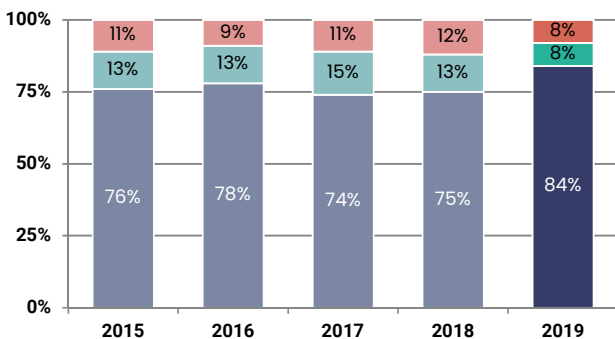
De gemeente Eersel heeft eind april / begin mei 2020 een (wettelijk verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2019. Het coronavirus is geen reden geweest voor een andere planning of aanpak, omdat het gaat om ervaringen over 2019. Voor dit onderzoek is een steekproef van 1000 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten (dus zowel cliënten die in 2019 een (her)indicatie voor ondersteuning kregen, als cliënten die al eerder een indicatie kregen maar in 2019 ook ondersteuning ontvingen). Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 353 cliënten de vragenlijst in; een respons van 35%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Invulmethode

Schriftelijk: 85% Online: 15%

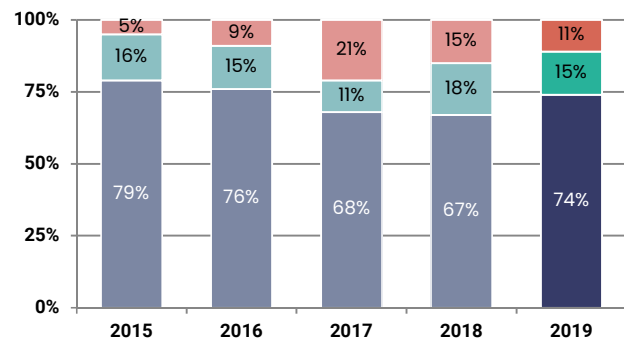
Contact over de hulpvraag

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

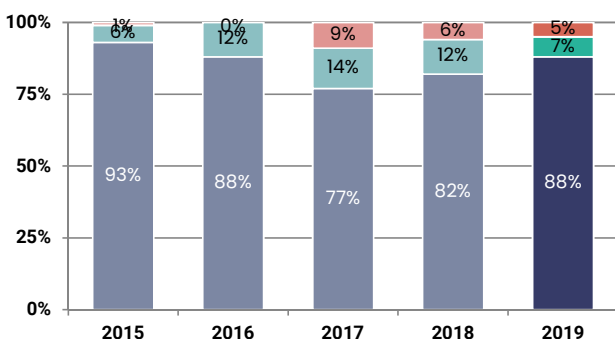


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

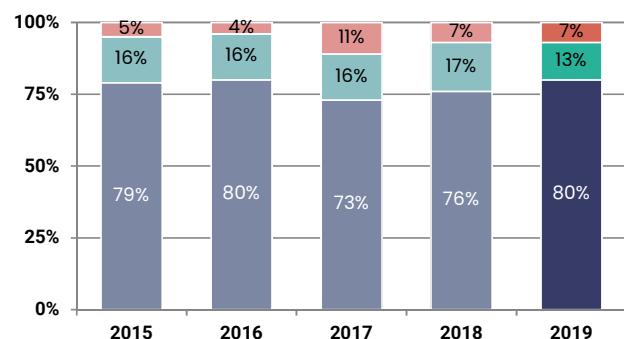
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



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

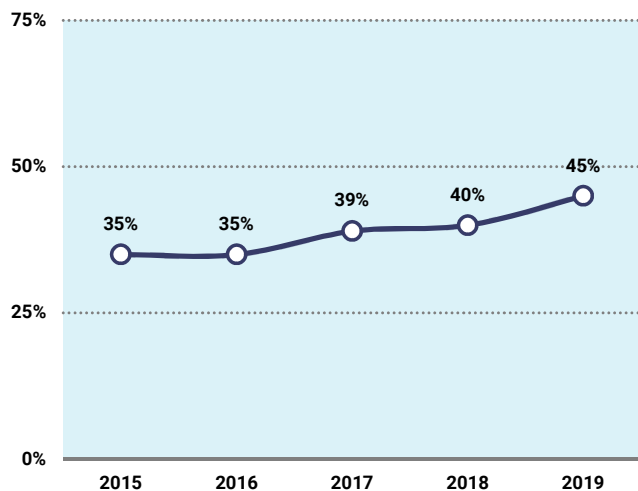




Cliëntondersteuning, kwaliteit en effecten

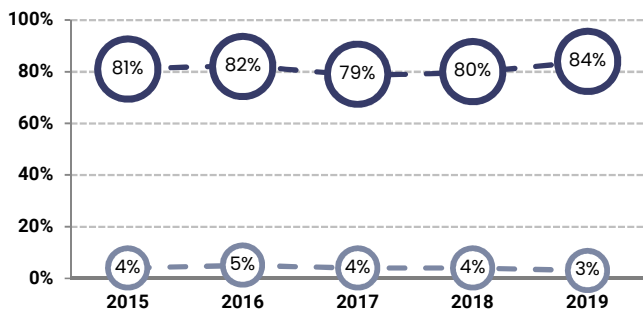
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

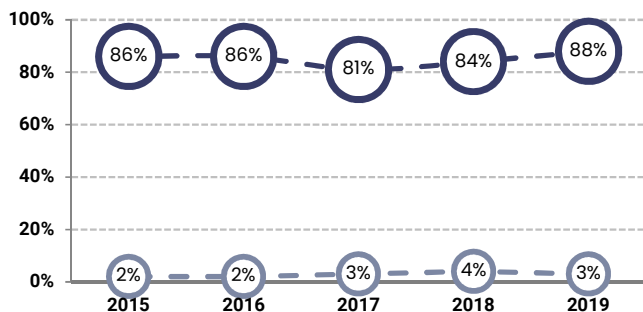


Effecten van de ondersteuning

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



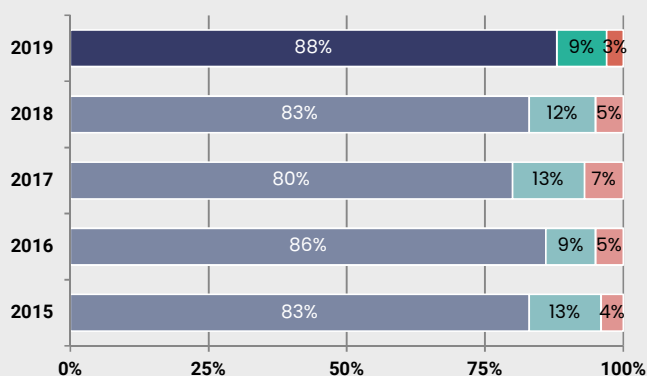
9. Cliënt kan zich beter redden



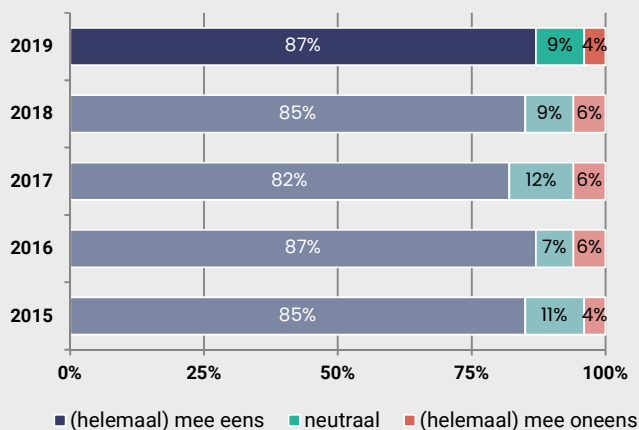
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven

