

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Gemeente Veenendaal

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2018. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van vorig jaar.

Aantallen

Uitgenodigd	1014
Ingevuld	376
Respons	37% (2017: 34%)

CONTACT



80% ^{-3%}

wist waar zij moest zijn



79% ^{+3%}

werd snel geholpen



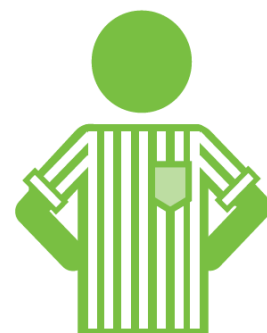
86% ^{+0%}

voelde zich serieus genomen



79% ^{-1%}

zocht samen naar oplossing

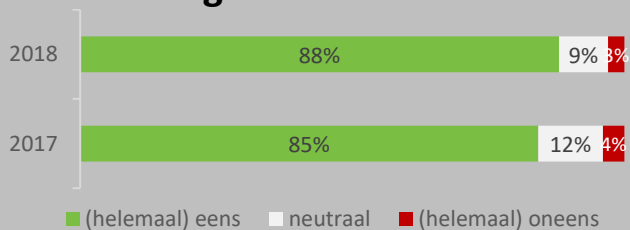


37% ^{-5%}

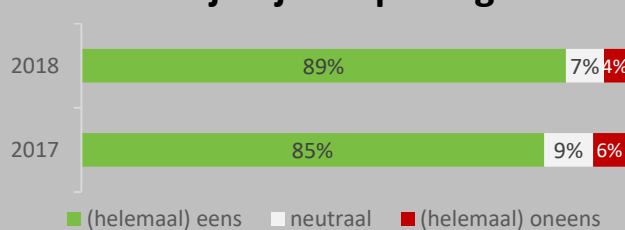
wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

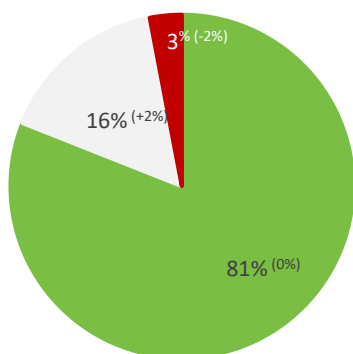


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

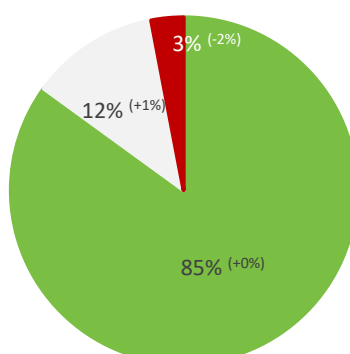


Door de ondersteuning die ik krijg:

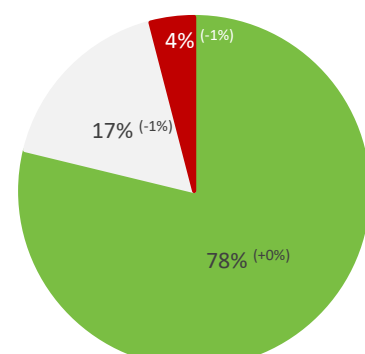
RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



+7%

63%

is gewezen op de mogelijkheden een OCO in te schakelen



+5%

75%

kreeg ondersteuning bij het aanvragen van ondersteuning



+9%

96%

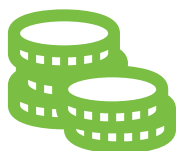
is tevreden over de cliëntondersteuner

QUOTES (+)

“Veel betere kwaliteit van leven, door de geleverde/toegezegde zorg die ik ontvang. Ontzettend dankbaar voor!”

“Ik ben snel en goed geholpen.”

EIGEN BIJDRAGE



-4%

56%

betaalt dezelfde eigen bijdrage als in 2017



-1%

9%

heeft minder zorg toegewezen gekregen dan voorheen



+2%

16%

neemt minder zorg af dan toegewezen

QUOTES (-)

“Graag meer betrokkenheid en begrip van de situatie.”

“Jammer dat ik steeds een andere begeleider(s) had.”

MANTEL ZORG



-2%

20%

van de mantelzorgers krijgt mantelzorgondersteuning van Veens