

Clëntervaringsonderzoek Wmo 2019

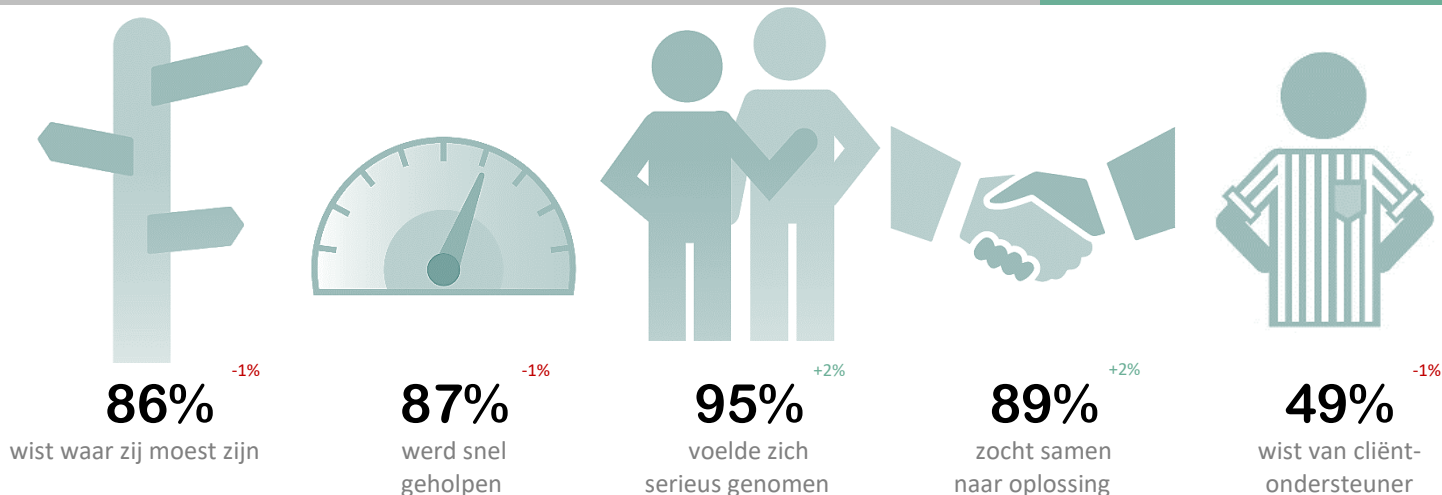
Gemeente Veldhoven

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het clëntervaringsonderzoek 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. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

Aantallen

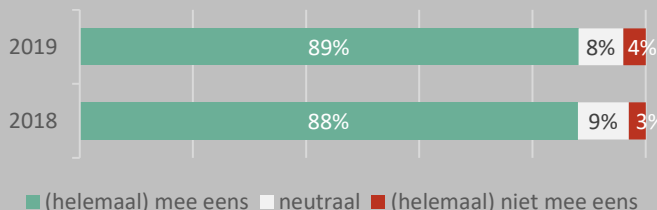
Uitgenodigd	1.000
Ingevuld	492
Responspercentage	49%

CONTACT

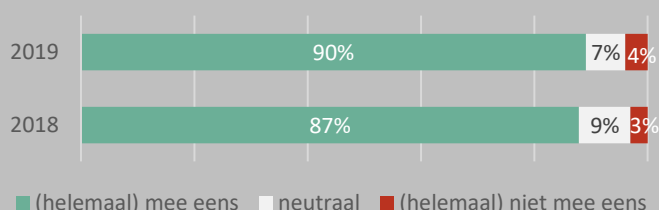


KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

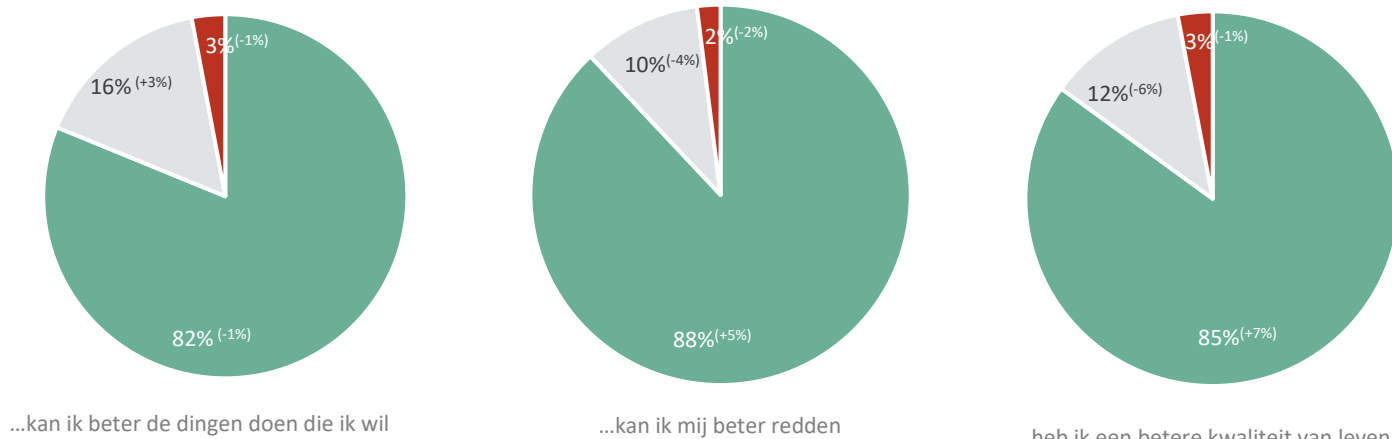


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



Door de ondersteuning die ik krijg:

RESULTAAT



GESPREK



90%

+1%

is blij met de gekozen oplossing



95%

+4%

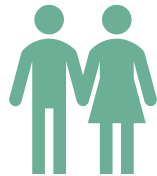
vond de medewerker deskundig

POSITIEVE QUOTES

“Doordat de hulpverlener mij serieus nam, had ik vertrouwen in de aanpak.”

“Door de steun van de zorgbegeleider kan ik de week weer aan.”

CLIËNTONDERSTEUNER



34%

+26%

had een onafhankelijke cliëntondersteuner bij zich tijdens het gesprek



94%

+22%

was tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuner

VERBETER PUNTEN

“Ik heb meer hulp nodig omdat de situatie ondertussen is verslechterd.”

“De huishoudelijke hulp kwam regelmatig niet, of vertrok te vroeg.”

KWALITEIT



8,3

+0,3%

is het rapportcijfer voor de gemeentelijke dienstverlening wat betreft de hulpvraag



8,1

+0,0

is het rapportcijfer voor de kwaliteit van de hulpmiddelen en ondersteuning

