

Over dit onderzoek

De gemeente Houten heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 1000 cliënten met een 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 377 cliënten de vragenlijst in; een respons van 37,7%. We spreken van verschillen als deze 3% of groter zijn. Deze komen het dichtst in de buurt van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrondkenmerken

Geslacht



Man: 35%



Vrouw: 65%

Leeftijd

< 34 jaar: 9%

35 - 54 jaar: 13%

55 - 74 jaar: 32%

> 75 jaar: 47%

Invulwijze



Online: 19%

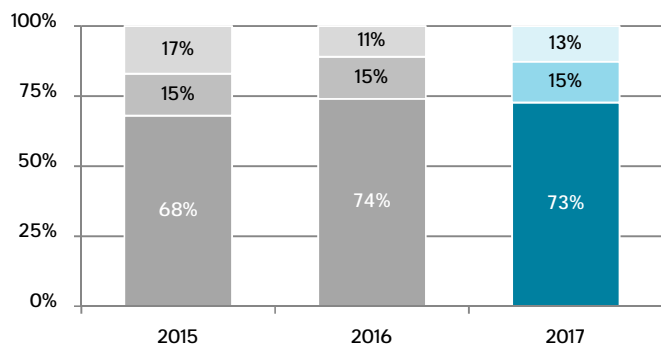


Schriftelijk: 81%

Contact over de hulpvraag

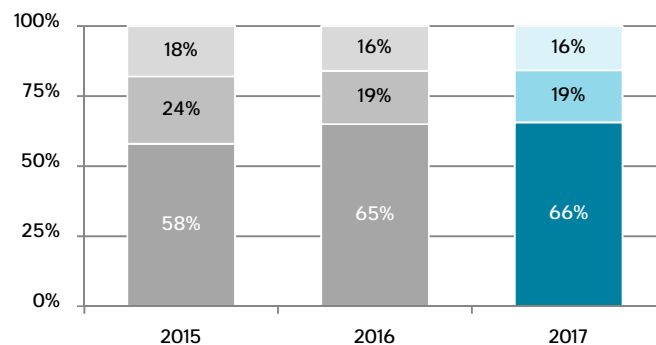


1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag

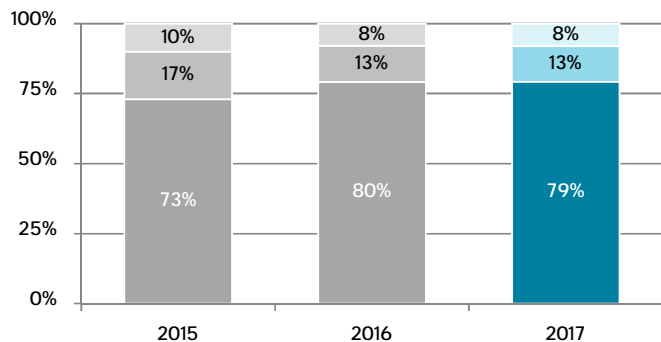


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

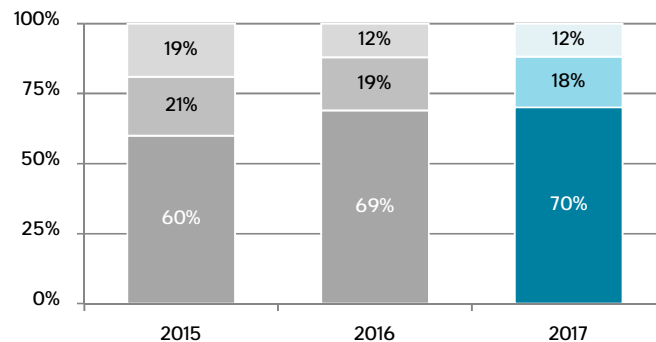
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



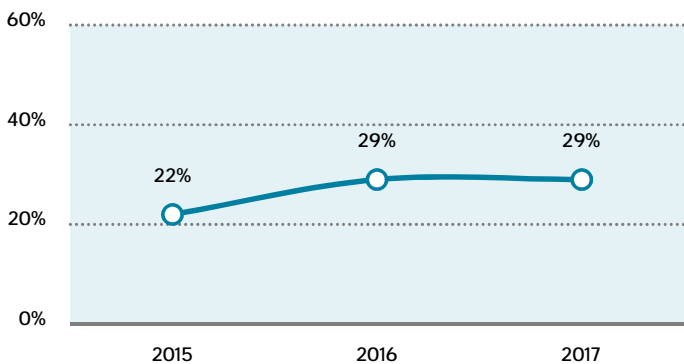
4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht





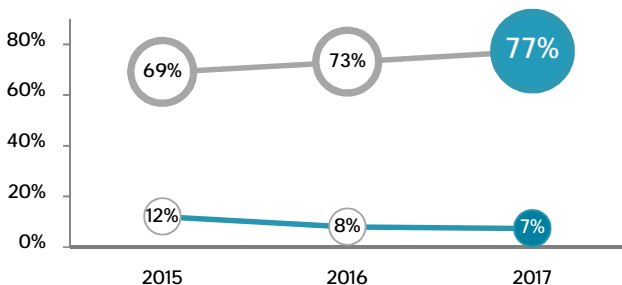
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

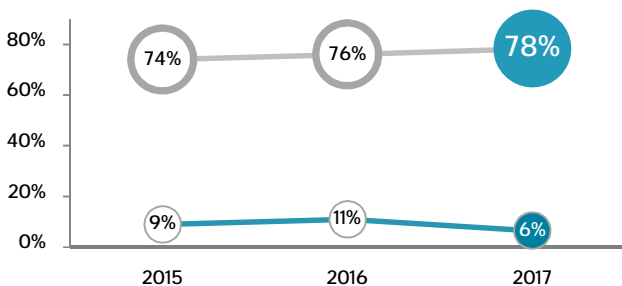


Effecten van de ondersteuning

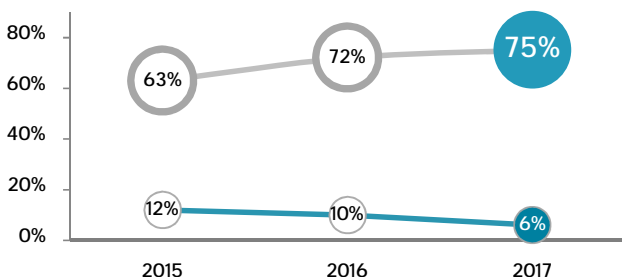
8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil*



9. Cliënt kan zich beter redden*

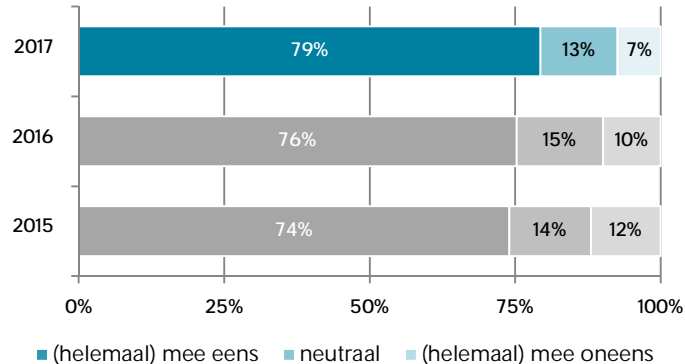


10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven*

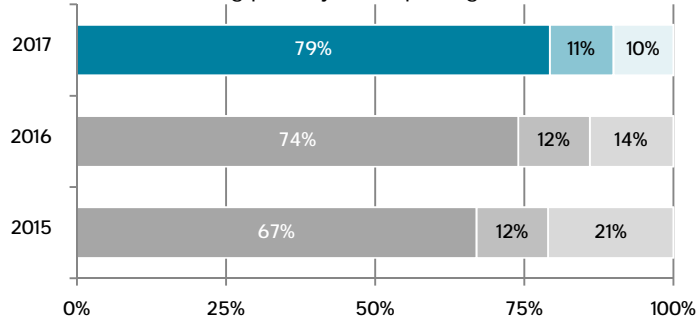


Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



Opmerkingen van cliënten



Sterke punten

- Veel cliënten zijn tevreden en blij met de ondersteuning die ze krijgen van de gemeente.
- Met name de huishoudelijke hulp beoordeelt men als positief.



Verbeterpunten

- Een aantal cliënten zijn kritisch over de scootmobiel, maar ook over de huishoudelijke hulp.
- Een enkeling geeft aan dat de wachttijden voor de taxi lang zijn.

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