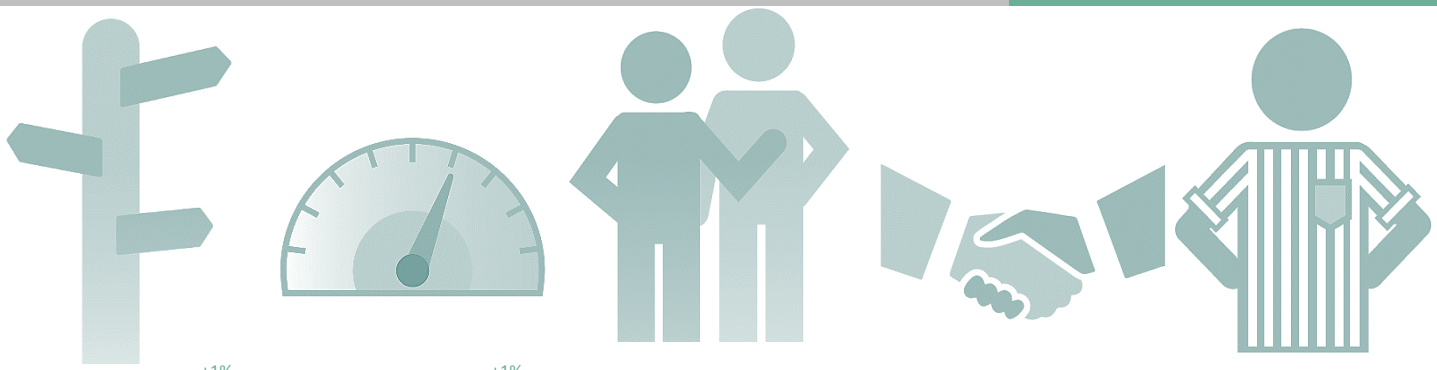
Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Gemeente Medemblik

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 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	1.331
Ingevuld	558
Responspercentage	42%

CONTACT



74% +1%
wist waar zij moest zijn

68% +1%
werd snel geholpen

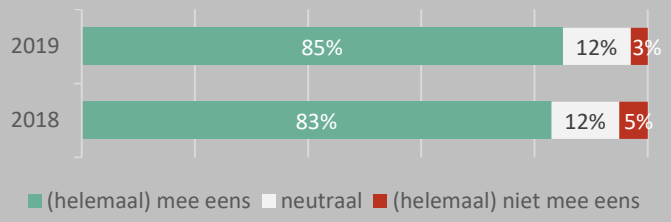
87% +2%
voelde zich serieus genomen

82% +6%
zocht samen naar oplossing

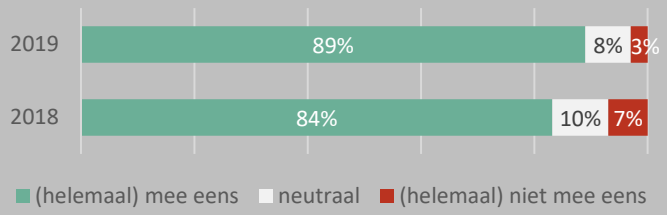
35% +6%
wist van cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg/ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

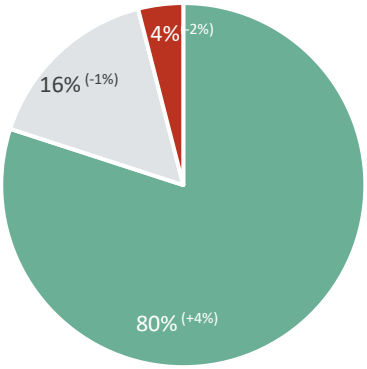


De zorg/ondersteuning past bij mijn hulpvraag

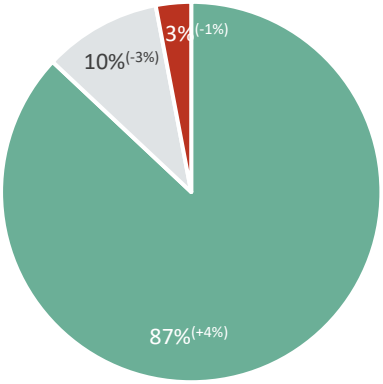


RESULTAAT

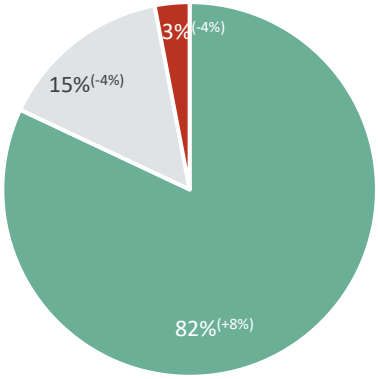
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG

34% -1%
zocht rechtstreeks contact met de gemeente

82% +3%
is tevreden over de ondersteuning van de cliëntondersteuner

74% +11%
heeft de keuze in zorgaanbieders besproken

POSITIEVE QUOTES

"Ik wil ze danken voor alles."

"Aan de telefoon werd ik echt heel serieus genomen. Ik heb de ondersteuning gekregen die ik heel graag wilde en ook echt noodzakelijk is."

DE MEDEWERKER

78% +3%
vond dat de medewerker genoeg wist om te kunnen helpen

70% +9%
zegt dat de medewerker gevraagd heeft wat de cliënt zelf kan doen om de hulpvraag op te lossen

86% +7%
zegt dat de medewerker de afspraken na kwam

NEGATIEVE QUOTES

"Het terugbellen en het meedenken mag sneller, er werd langs elkaar gewerkt."

"Ik vind het afschuwelijk dat een dag na het overlijden van mijn partner gelijk al wordt gebeld over verkorten van de uren. Dit kan best even wachten."

TEVREDEN-HEID

7,4 +0,3
is het gemiddelde cijfer voor het contact met de gemeente

7,9 +0,2
is het gemiddelde cijfer voor de geleverde zorg/ondersteuning/kwaliteit