

Over dit onderzoek

De gemeente Enschede heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 970 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 391 cliënten de vragenlijst in; een respons van 40%. 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: 37%



Vrouw: 63%

Leeftijd

< 34 jaar: 4%

35 - 54 jaar: 10%

55 - 74 jaar: 31%

> 75 jaar: 56%

Invulwijze



Online: 20%

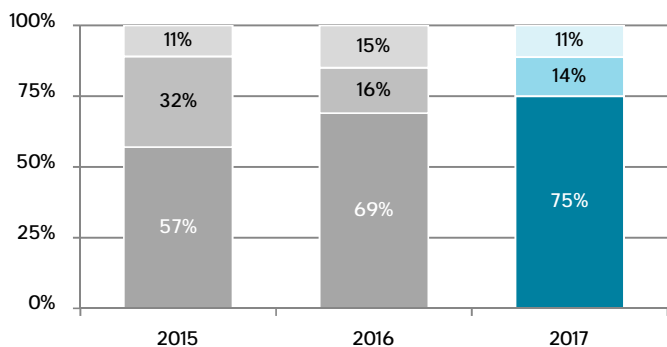


Schriftelijk: 80%

Contact over de hulpvraag

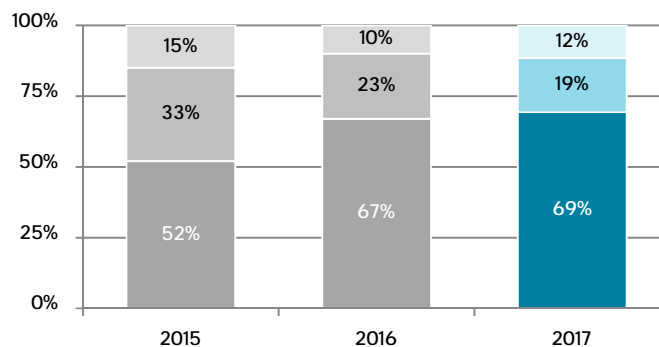


1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag

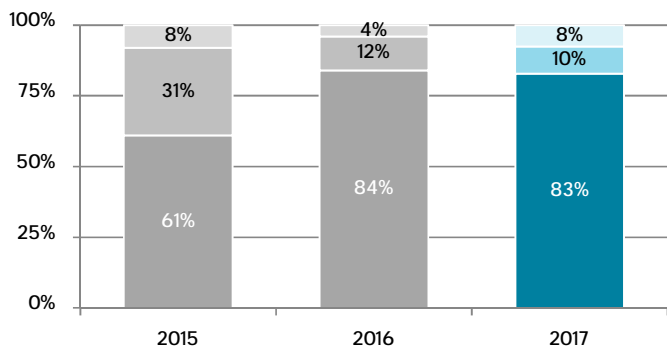


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

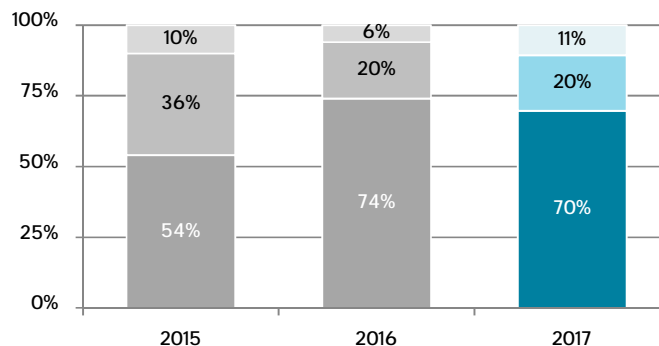
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



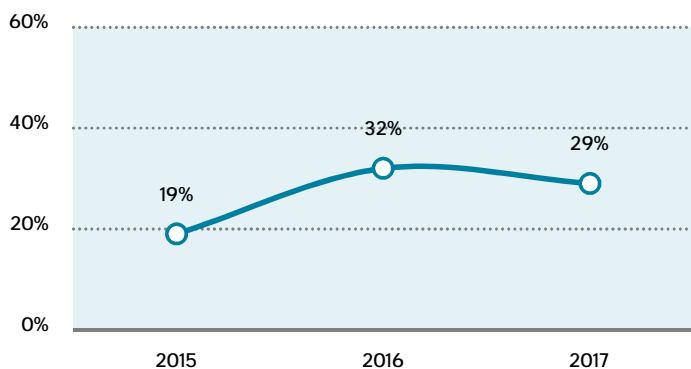
4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht





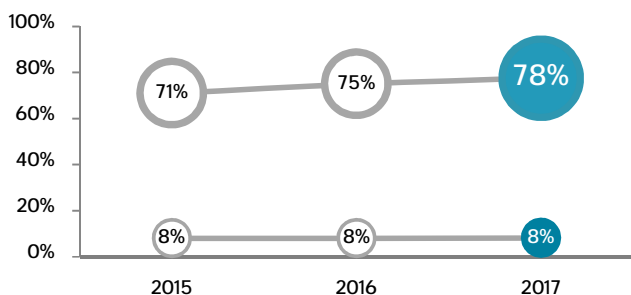
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

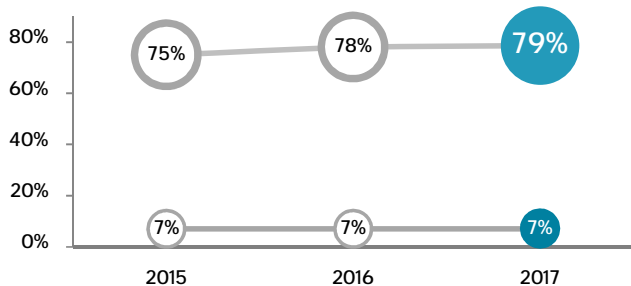


Effecten van de ondersteuning

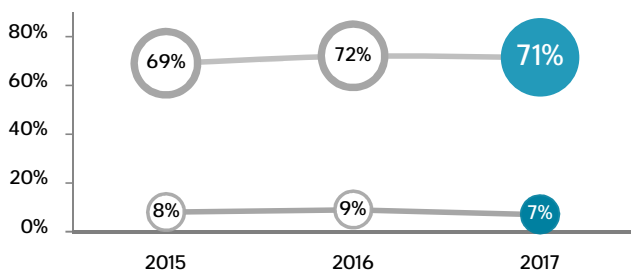
8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



9. Cliënt kan zich beter redden



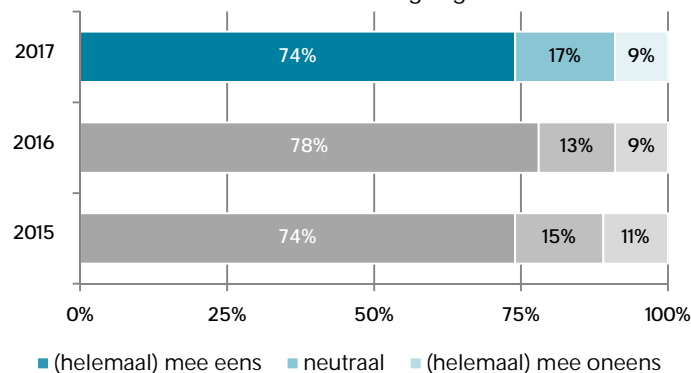
10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



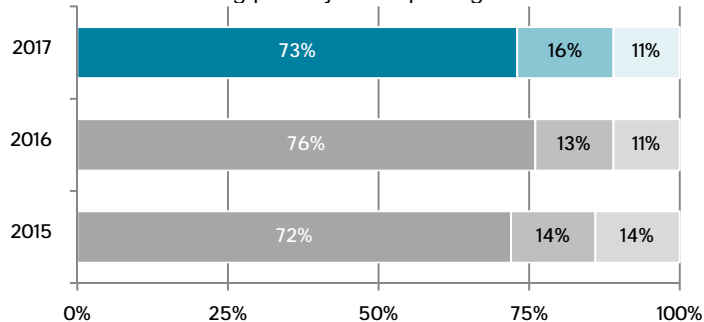
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien.

Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



Ontvangen ondersteuning

- Collectief vervoerspasje: 51%
- Huishoudelijke ondersteuning: 48%
- Scootmobiel/aangepaste fiets/buggy: 21%
- Begeleiding bij zelfstandig leven: 14%
- Rolstoel: 12%
- Begeleiding bij dagbesteding: 11%
- Woonvoorziening/aanpassing: 9%
- Financiële vergoeding vervoer: 3%
- Beschermde woonvorm: 2%
- Kortdurend verblijf: 1%

71% van de cliënten heeft ondersteuning gekregen zoals is afgesproken in het ondersteuningsplan.

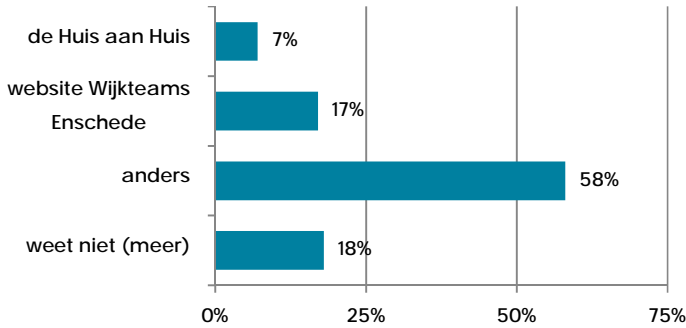


Wijkteams Enschede

27%

van de cliënten heeft in het afgelopen jaar contact gehad met Wijkteams Enschede, 67% had geen contact en de rest (5%) weet het niet (meer).

11. Wijze waarop het wijkteam is gevonden



* bij anders noemden cliënten onder meer via het elgen netwerk, het buurthuis en/of de zorgverlener.

Tips en adviezen voor informatievoorziening wijkteams

- "Ik mis op de website duidelijk informatie over procedures en werkwijzes van het wijkteam. En zelfs na 2 jaar ervaring is het mij nog niet helemaal duidelijk hoe het precies loopt."
- "Ik wil een direct contactpersoon voor verlengd aanvraag taxivervoer (regiotaxi) ivm persoonlijke gezondheid."
- "Ze moeten doen wat ze beloven. Na 5 weken bellen en beloven dat ze terugbellen, die week nog niets."
- "Kijk meer naar de menselijke kant en niet naar beleid."
- "Maak het wat bekender."
- "Meer ondersteuning bij het helpen zoeken voor een aangepaste woning."
- "Kies voor de persoonlijke benadering."
- "Zorg voor duidelijke informatie omtrent procedures en geef duidelijkheid over wat mogelijk is ipv dat je dat allemaal zelf moet uitzoeken."
- "Houd ook rekening met ouderen, die hebben geen computer."

De Huis aan Huis

45%

van de cliënten die via de Huis aan Huis de wijkteams heeft gevonden, vond de informatie (heel) begrijpelijk, voor 2% was het (heel) onbegrijpelijk en de rest (38%) weet het niet meer. Vervolgens heeft 6% op de website gekeken (naar aanleiding van het artikel), met name voor meer informatie of om het telefoonnummer op te zoeken.

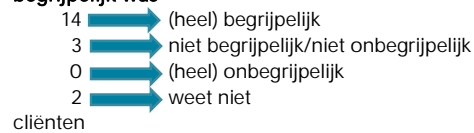
Website wijkteams



Mate waarin men op de website van Wijkteams Enschede makkelijk kon vinden wat men zocht



Mate waarin de informatie op de website van Wijkteams Enschede begrijpelijk was



Mate waarin men met de informatie op de website van Wijkteams Enschede voldoende geholpen was



Mate waarin men informatie op de website van Wijkteams Enschede mist



Redenen niet-gebruik website

- "Geen internet, geen computer. Nog nooit mee gewerkt"
- "Mijn ouders zijn te oud om zich daar nog in te verdiepen."
- "Ik heb meteen telefonisch contact gezocht."