

## Over dit onderzoek

De gemeente Ede heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 1063 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn enkel nieuwe cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 437 cliënten de vragenlijst in; een respons van 41%. 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: 28%



Vrouw: 72%

### Leeftijd

< 34 jaar: 7%

35 - 54 jaar: 13%

55 - 74 jaar: 28%

> 75 jaar: 52%

### Invulwijze



Online: 20%

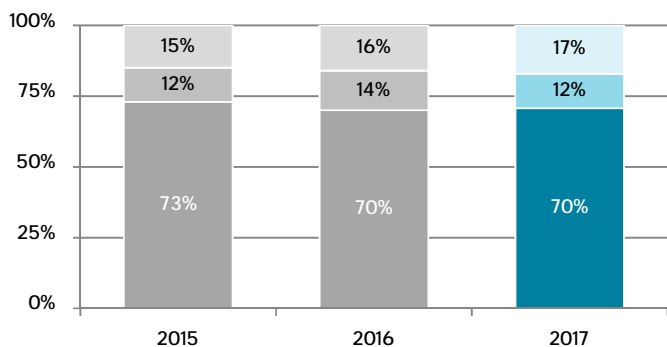


Schriftelijk: 80%

## Contact over de hulpvraag

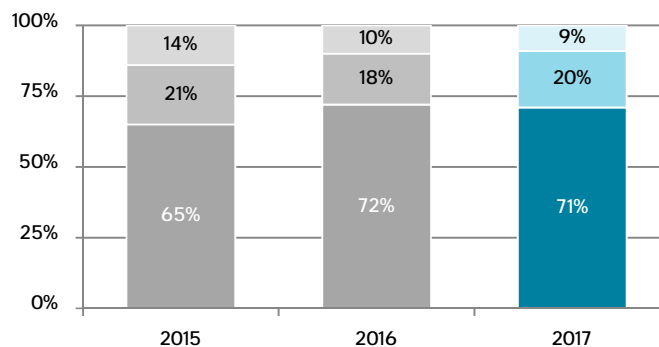


### 1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag

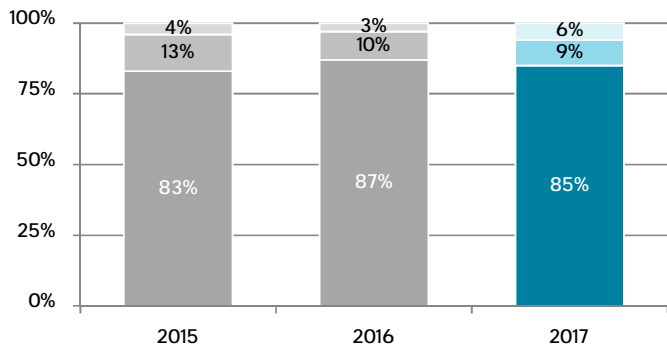


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

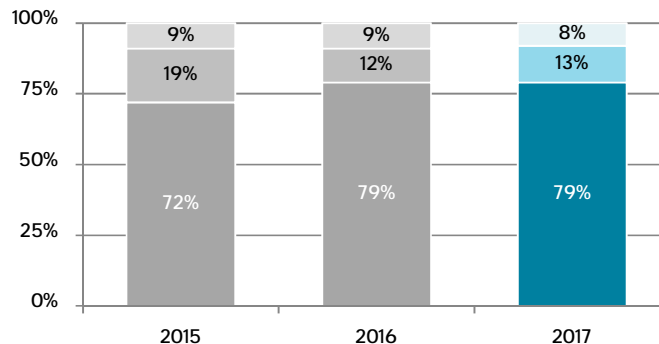
### 2. Cliënt is snel geholpen



### 3. De medewerker nam de cliënt serieus



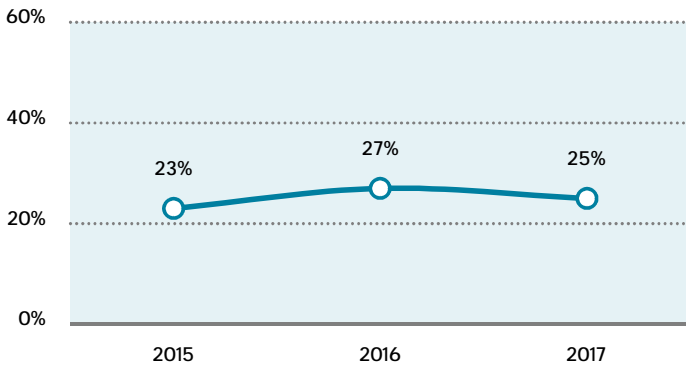
### 4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht





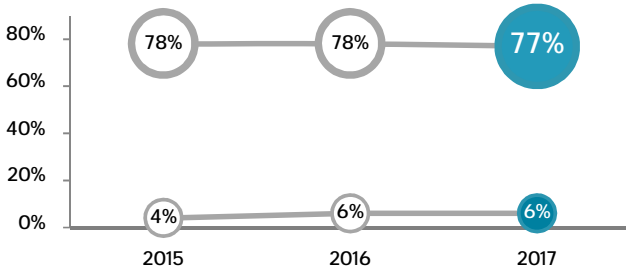
## Onafhankelijke cliëntondersteuning

### 5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

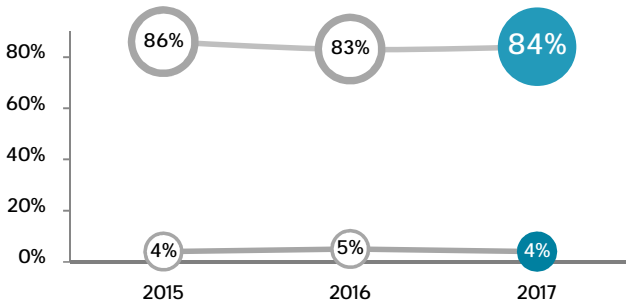


## Effecten van de ondersteuning

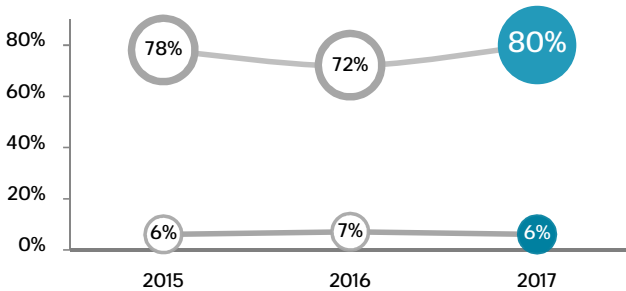
### 8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



### 9. Cliënt kan zich beter redden



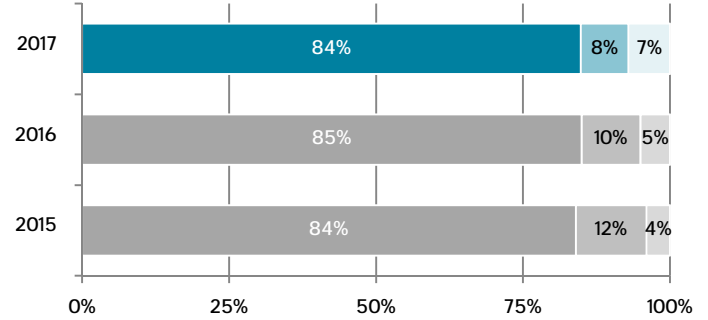
### 10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



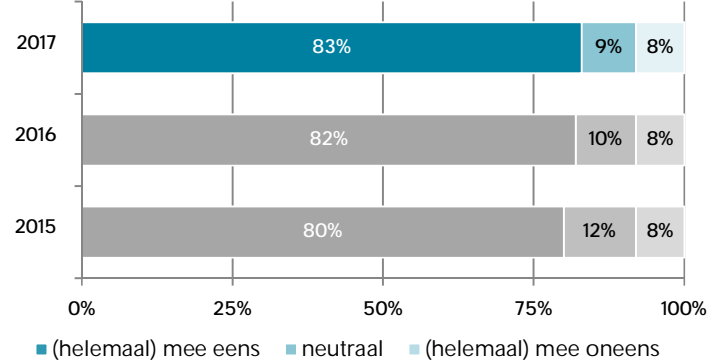
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

## Kwaliteit van de ondersteuning

### 6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



### 7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



## Opmerkingen van cliënten



### Sterke punten

- Veel cliënten zijn simpelweg tevreden en zijn van mening dat de Wmo goed geregeld is bij de gemeente Ede
- "De gemeente Ede doet wat er van verwacht mag worden en realiseert dit met vakkundige en toegewijde medewerkers."
- Cliënten waarderen de brede(re) blik van de consultants en de samenwerking met andere disciplines.



### Verbeterpunten

- Een aantal cliënten met huishoudelijke hulp is ontevreden over het aantal uren dat zij toegewezen hebben gekregen.
- Van sommigen mag de voorlichting beter, enkele cliënten vinden dat ze wat weinig informatie krijgen over ondersteuning.
- Een deel van de cliënten vindt de eigen bijdrage aan de hoge kant.