

### Over dit onderzoek

De gemeente Oegstgeest 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 464 cliënten de vragenlijst in; een respons van 46%. Vorig jaar was de respons 48%. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

### Invulwijze



Online: 15%

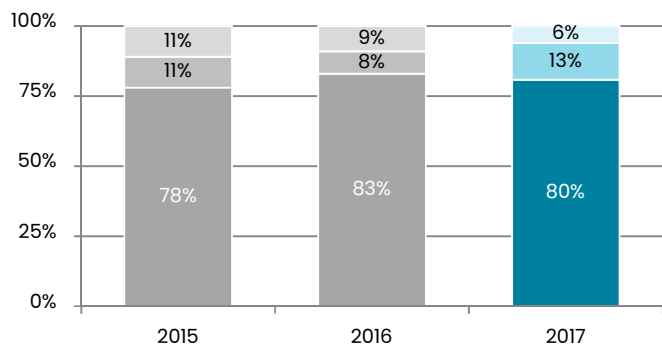


Schriftelijk: 85%

### Contact over de hulpvraag

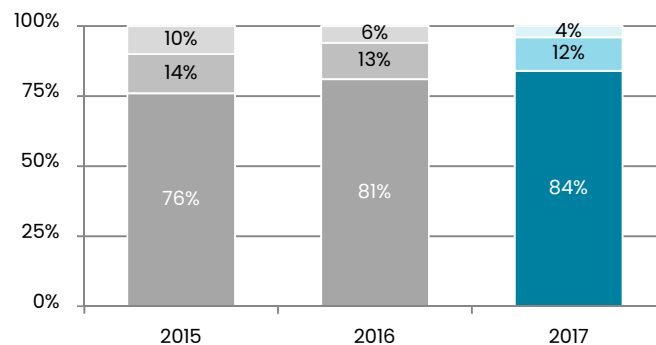


#### 1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag

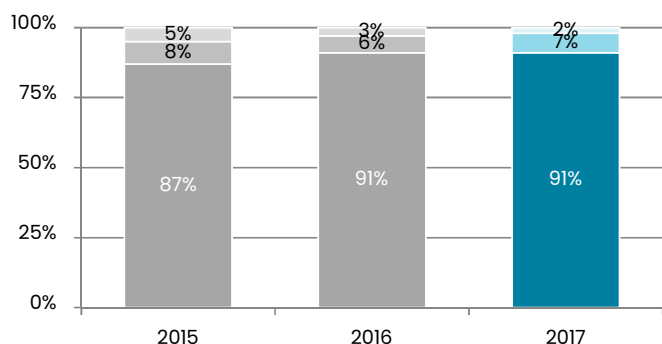


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

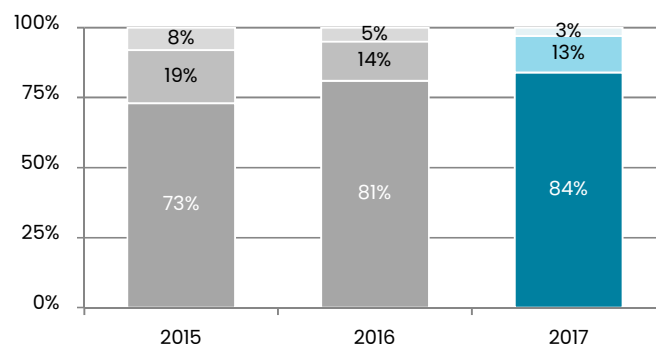
#### 2. Cliënt is snel geholpen



#### 3. De medewerker nam de cliënt serieus



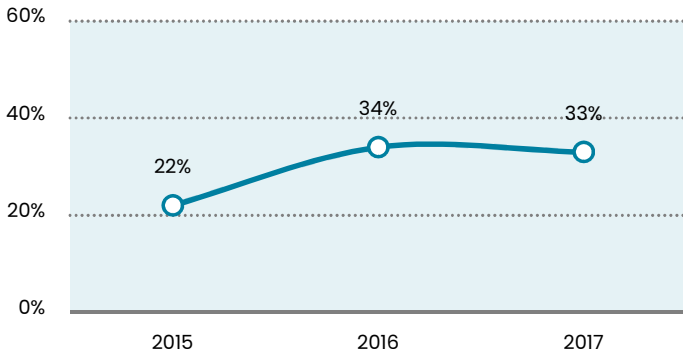
#### 4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht





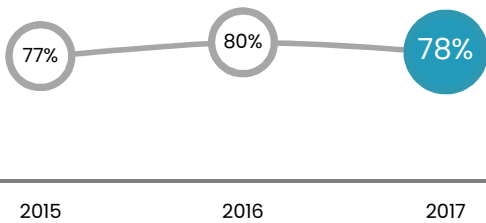
### Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

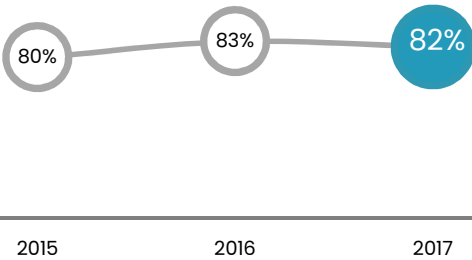


### Effecten van de ondersteuning

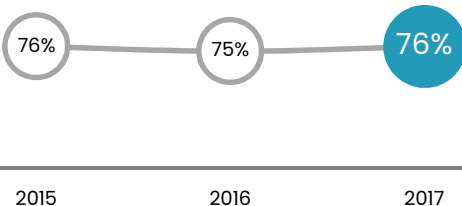
8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



9. Cliënt kan zich beter redden

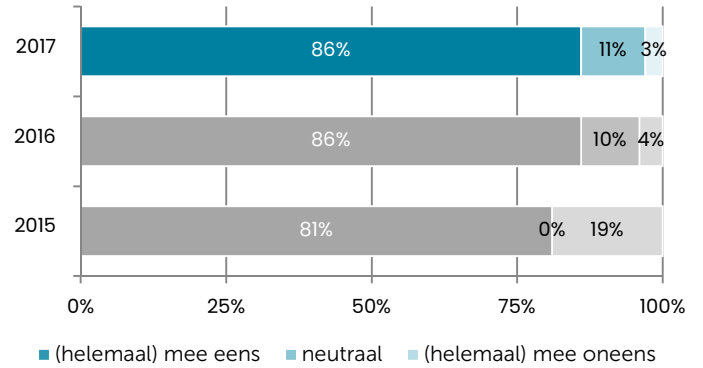


10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven

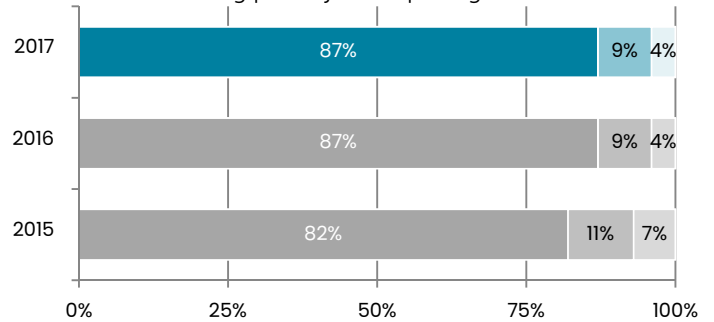


### Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



### Opmerkingen van cliënten



#### Sterke punten

- Veel cliënten zijn tevreden over de ondersteuning die zij krijgen en hebben geen verdere opmerkingen.
- "De huishoudelijke hulp is bijzonder goed. Zij let ook op mij. Bijvoorbeeld mijn medicijnen."
- "Ik vind dat in Oegstgeest de hulp vraag van de Wmo prima is geregeld. Mijn contactpersoon is zeer hulpvaardig! Ik ben nu meer zelfstandig wat een groot goed is in mijn leven!"



#### Verbeterpunten

- "De ondersteuning die ik krijg is taxivoer. De wachttijden zijn lang, je bent veel extra tijd kwijt met wachten op de taxi, zowel heen als terug."
- De meningen over het taxivoer zijn verdeeld, de ene cliënt is ontevreden over de wachttijden, terwijl de andere cliënt benadrukt dat zij er veel onafhankelijker door zijn.
- Een aantal cliënten vindt dat zij wel wat meer hulp in het huishouden kunnen gebruiken.