

GEMEENTERAAD VLISSINGEN  
POSTBUS 3000  
4380 GV VLISSINGEN

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

ONS KENMERK

DATUM

BEHANDELD DOOR

BEZOEKADRES

1312400

23 juni 2021

A. van der Reest

Paul Krugerstraat 1

TELEFOON

BIJLAGEN

0118-487308

ONDERWERP

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Geachte leden van de raad,

Volgens de Wmo 2015 is de gemeente verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. ZB|Planbureau heeft het cliëntervaringsonderzoek Wmo in opdracht van de gemeente Vlissingen uitgevoerd. De uitkomsten van het onderzoek laten op verschillende onderdelen een verbetering van één tot zeven procentpunten en op verschillende onderdelen vergelijkbare scores ten opzichte van vorig jaar zien. Met name de scores op het onderwerp 'kwaliteit van de ondersteuning' zijn goed. Er is onder meer winst te behalen door de mogelijkheid van het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner meer bekendheid te geven. Hier is afgelopen jaar al op ingezet, maar heeft op dit moment nog niet het gewenste resultaat opgeleverd. De resultaten worden hieronder getoond.

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020.

1. Bent u een man of een vrouw?

	Aantal	%
Man	132	34%
Vrouw	252	66%
Totaal	384	100%

2. Wat is uw leeftijd?

	Aantal	%
Jonger dan 65 jaar	94	24%
Tussen 65 en 80 jaar	150	39%
Ouder dan 80 jaar	142	37%
Totaal	386	100%

Contact

5.1 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

	Aantal	%
Helemaal mee eens	90	32%
Mee eens	123	44%
Neutraal	42	15%
Niet mee eens	19	7%
Helemaal niet mee eens	8	3%
Totaal	282	100%

#### 5.2 Ik werd snel geholpen

	Aantal	%
Helemaal mee eens	93	32%
Mee eens	125	43%
Neutraal	35	12%
Niet mee eens	26	9%
Helemaal niet mee eens	13	4%
Totaal	292	100%

#### 5.3 De medewerker nam mij serieus

	Aantal	%
Helemaal mee eens	126	45%
Mee eens	120	42%
Neutraal	28	10%
Niet mee eens	6	2%
Helemaal niet mee eens	3	1%
Totaal	283	100%

#### 5.4 De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

	Aantal	%
Helemaal mee eens	108	40%
Mee eens	111	42%
Neutraal	33	12%
Niet mee eens	9	3%
Helemaal niet mee eens	6	2%
Totaal	267	100%

#### 6. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	Aantal	%
Ja	146	39%
Nee	226	61%
Totaal	372	100%

## Kwaliteit van de ondersteuning

### 7.1 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

	Aantal	%
Helemaal mee eens	161	45%
Mee eens	153	43%
Neutraal	36	10%
Niet mee eens	6	2%
Helemaal niet mee eens	3	1%
Totaal	359	100%

### 7.2 De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

	Aantal	%
Helemaal mee eens	168	47%
Mee eens	148	41%
Neutraal	27	8%
Niet mee eens	8	2%
Helemaal niet mee eens	7	2%
Totaal	358	100%

## Wat levert de ondersteuning mij op

### 8.1 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil

	Aantal	%
Helemaal mee eens	124	36%
Mee eens	153	44%
Neutraal	58	17%
Niet mee eens	8	2%
Helemaal niet mee eens	3	1%
Totaal	346	100%

### 8.2 Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden

	Aantal	%
Helemaal mee eens	139	39%
Mee eens	172	48%
Neutraal	34	10%
Niet mee eens	7	2%
Helemaal niet mee eens	4	1%
Totaal	356	100%

### 8.3 Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

	Aantal	%
Helemaal mee eens	146	42%
Mee eens	143	41%
Neutraal	46	13%
Niet mee eens	10	3%
Helemaal niet mee eens	5	1%
Totaal	350	100%

Wij vertrouwen er op u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Vlissingen,  
de secretaris, de burgemeester,



mr. drs. ing. M. van Vliet      drs. A.R.B. van den Tillaar