

Over dit onderzoek

De gemeente Wassenaar heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2022. Voor dit onderzoek zijn 400 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 154 cliënten de vragenlijst in; een respons van 39%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

Invulmethode

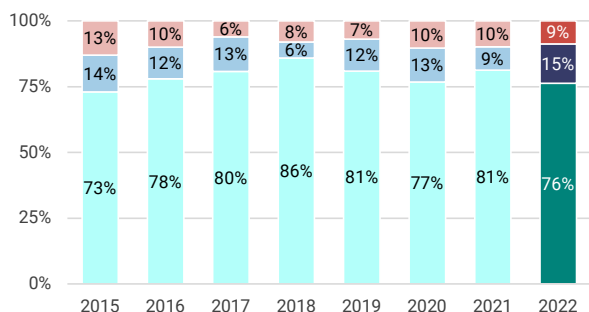
Schriftelijk: 71%

Online: 29%

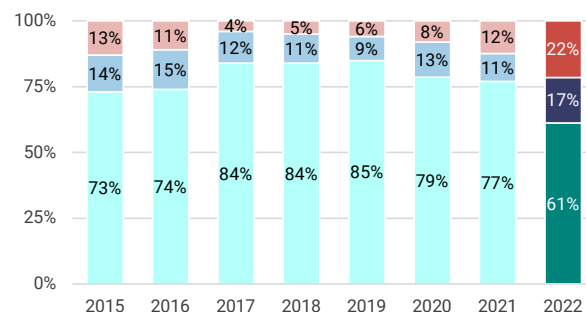


Contact over de hulpvraag

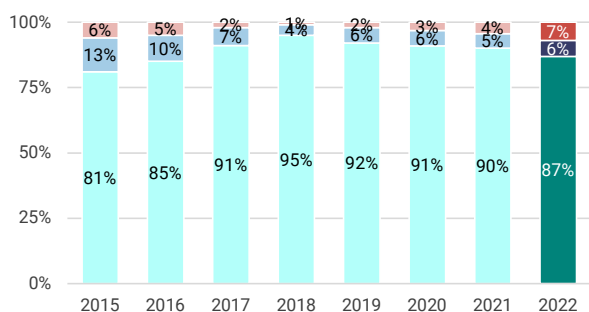
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



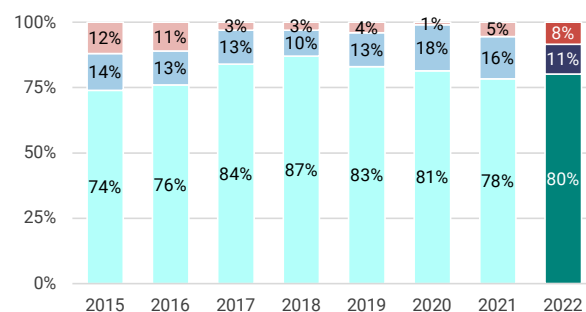
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



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

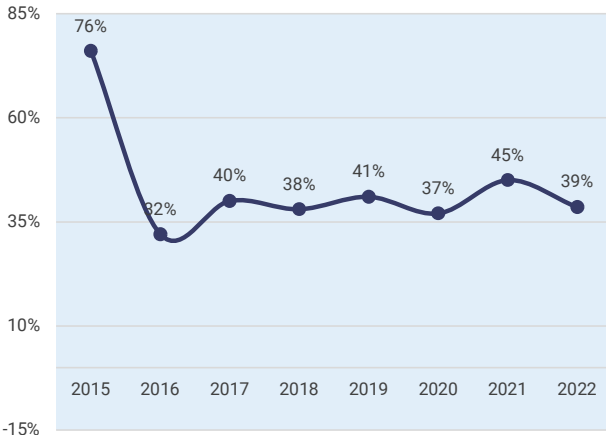




Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

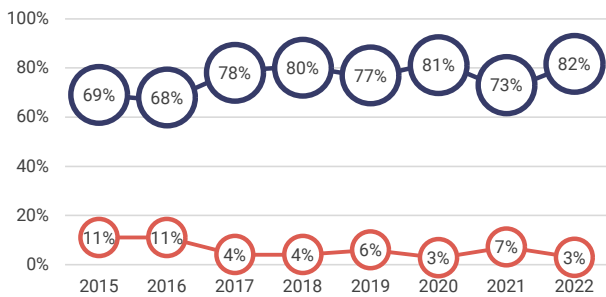
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

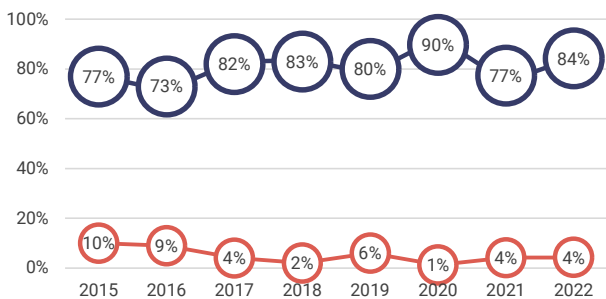


Effecten van de ondersteuning

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

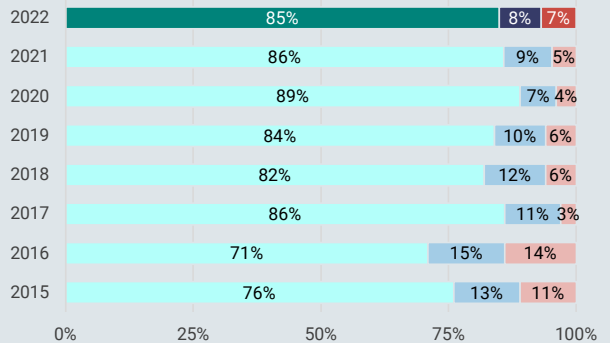


9. Cliënt kan zich beter redden

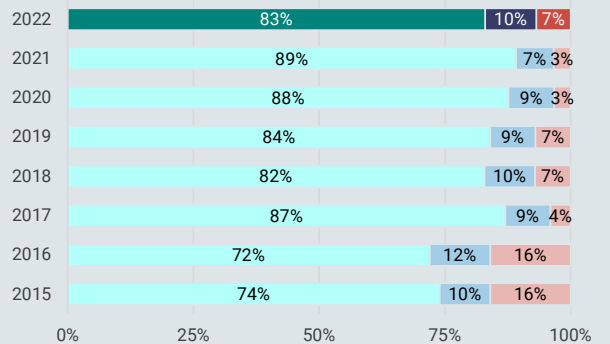


Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed

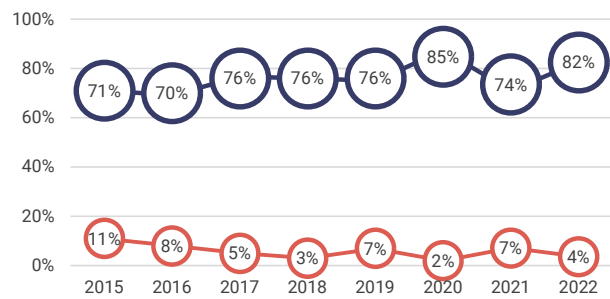


7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



7,5 Is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven aan het proces van de Wmo-aanvraag tot de uiteindelijke hulp

10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



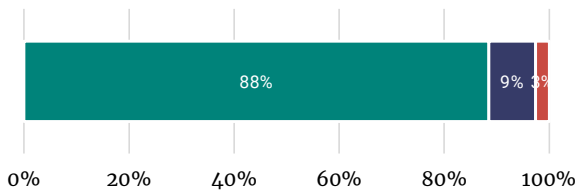
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Het keukentafelgesprek

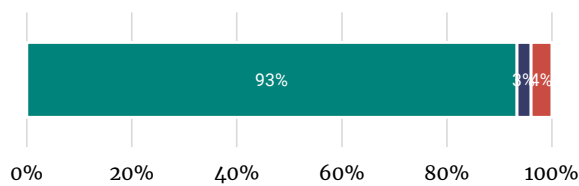
55%

Van de Wmo-clients heeft in 2022 een keukentafelgesprek gehad met het Wmo-loket van gemeente Wassenaar.

11. Ik ben tevreden met de manier waarop er naar mij geluisterd werd

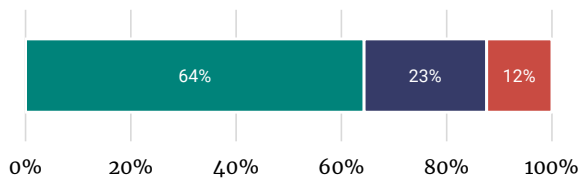


12. Ik ben tevreden met de gekozen oplossing/hulp



Wachttijd

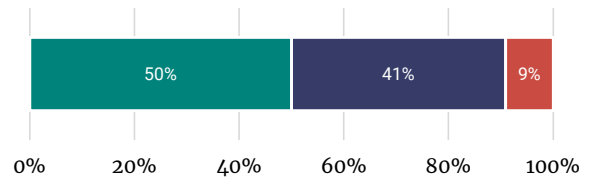
13. De consulent heeft duidelijk aangegeven hoe lang ik moest wachten voor een afspraak over mijn zorgaanvraag



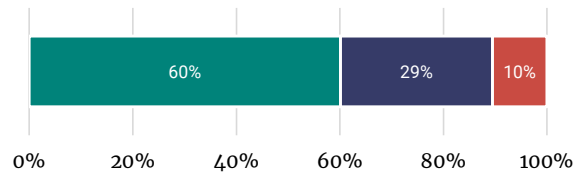
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

Informatievoorziening

14. De informatie op de website en in folders is duidelijk



15. De brieven van de gemeente zijn gemakkelijk te begrijpen



SMOW

45%

Van de Wmo-cliënten is bekend met welzijnsorganisatie SMOW en heeft daar ook weleens contact mee gehad. Twaalf procent is niet bekend met SMOW maar zou er wel gebruik van willen maken.

7,1

Is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven aan het contact met welzijnsorganisatie SMOW.