

# Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Wassenaar

• cijfers over 2024

## Over dit onderzoek

De gemeente Wassenaar heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2024. Voor dit onderzoek zijn 190 cliënten jonger dan 65 jaar en 190 cliënten van 65 jaar en ouder 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 75 cliënten jonger dan 65 jaar de vragenlijst in (respons=39%) en 49 cliënten van 65 jaar en ouder (respons=26%)\*. Significante verschillen zijn met een driehoekje (▲) aangegeven.

## Achtergrond

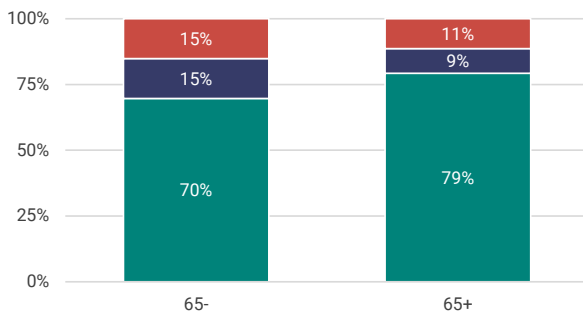
### Invulmethode

65-	Schriftelijk:	51%	65+	Schriftelijk:	64%
	Online:	49%		Online:	36%

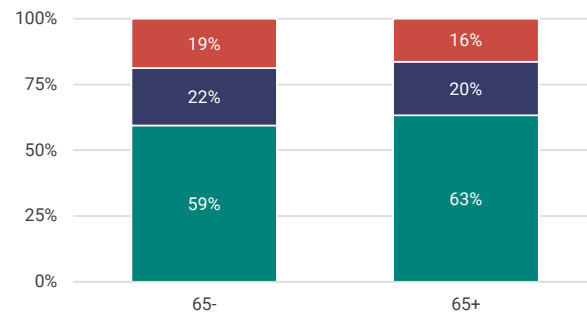


### Contact over de hulpvraag

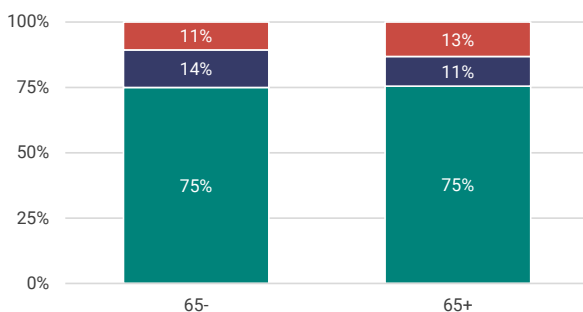
#### 1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



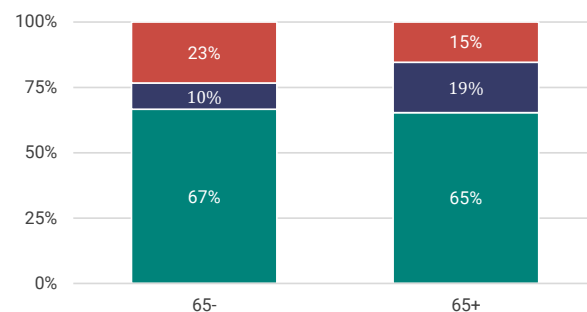
#### 2. Cliënt is snel geholpen



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



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

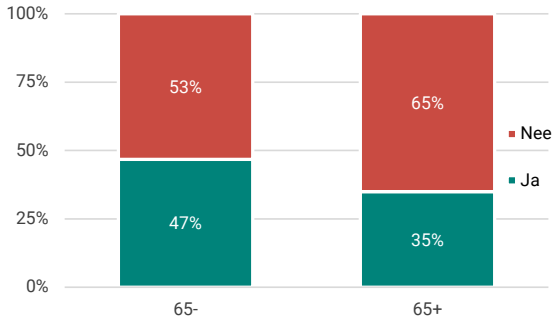


\*Vanwege het relatief lage aantal waarnemingen vanuit de groep 65-plussers dienen deze resultaten met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

## Clïentondersteuning, kwaliteit en effecten

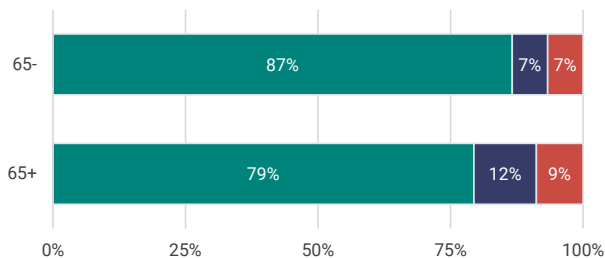
### Onafhankelijke cliëntondersteuning

#### 5. Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner

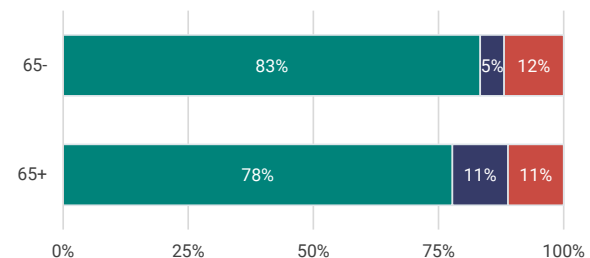


### Kwaliteit van de ondersteuning

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



#### 7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



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

▲ Van de 65- cliënten, heeft 58% contact gehad met een medewerker van het Wmo-loket, 6% met een medewerker van het Sociaal Team Wassenaar en 10% met allebei.

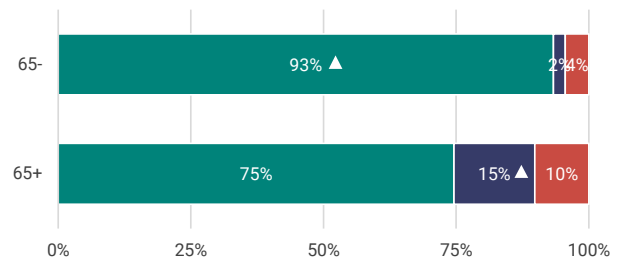
▼ Van de 65+ cliënten, heeft 40% contact gehad met een medewerker van het Wmo-loket, 16% met een medewerker van het Sociaal Team Wassenaar en 13% met allebei.

**7,4** Is het rapportcijfer dat 65- cliënten gemiddeld geven aan het proces van de Wmo-aanvraag tot de uiteindelijke hulp.

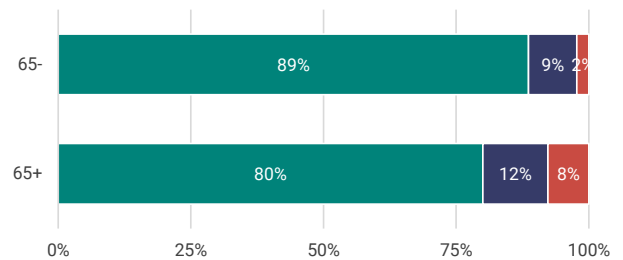
**7,2** Is het rapportcijfer dat 65+ cliënten gemiddeld geven.

### Effecten van de ondersteuning

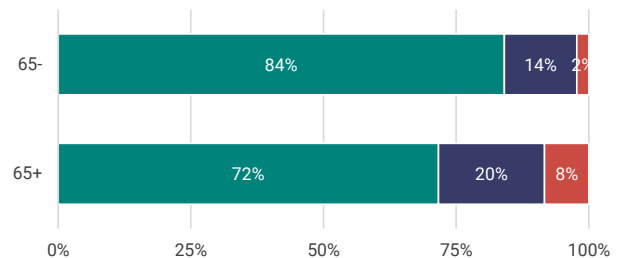
#### 8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



#### 9. Cliënt kan zich beter redden



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



## Het keukentafelgesprek

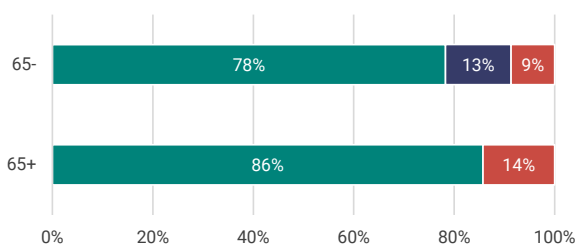
**53%**

van de 65- cliënten heeft een keukentafelgesprek gehad met het Wmo-Loket van gemeente Wassenaar.

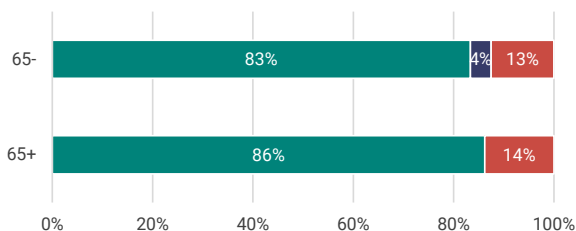
**46%**

van de 65+ cliënten heeft een keukentafelgesprek gehad met het Wmo-Loket van gemeente Wassenaar.

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

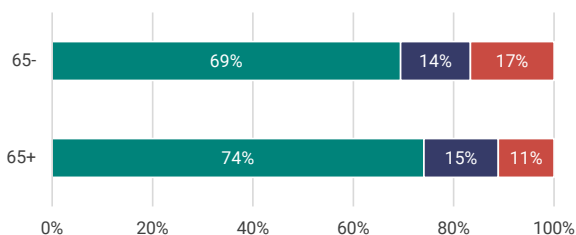


### 12. Ik ben tevreden met de gekozen oplossing/hulp



## Wachttijd

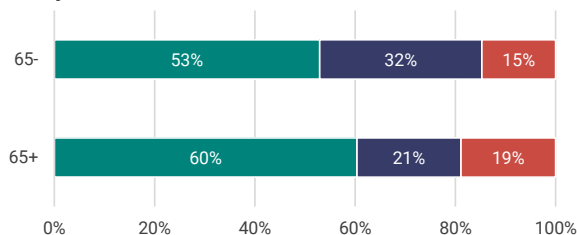
### 13. De consulent heeft duidelijk aangegeven hoe lang ik moest wachten voor een afspraak over mijn zorgaanvraag



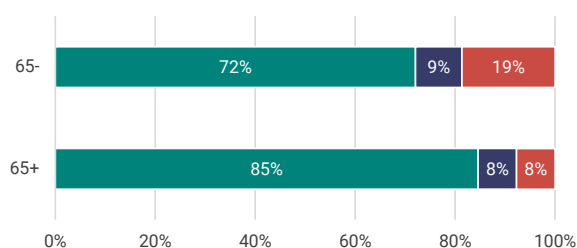
■ (helemaal) mee eens   ■ neutraal   ■ (helemaal) mee oneens

## Informatievoorziening

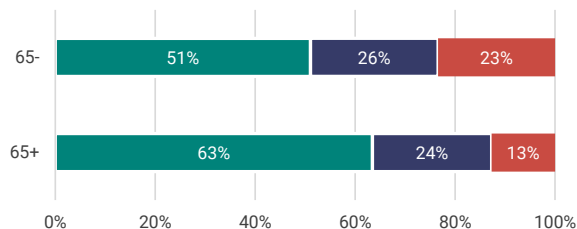
### 14. De informatie op de website en in folders is duidelijk



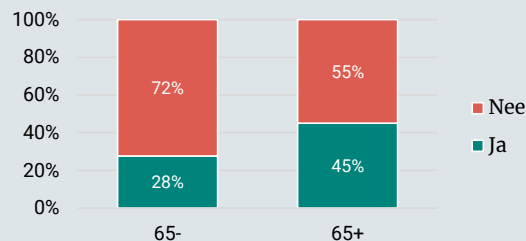
### 15. De brieven van de gemeente zijn gemakkelijk te begrijpen



### 16. Ik weet waar ik met vragen en/of klachten terecht



### 17. Heeft u voorlichting gekregen over andere ondersteuningsmogelijkheden dan een Wmo-voorziening?



Van de cliënten jonger dan 65 jaar die voorlichting hebben gehad (n=13), zijn er 10 (heel) tevreden.

Van de cliënten ouder dan 65 jaar die voorlichting hebben gehad (n=32), zijn er 23 (heel) tevreden.