

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Wassenaar



• cijfers over 2023

## Over dit onderzoek

De gemeente Wassenaar heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2023. Voor dit onderzoek zijn 257 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 95 cliënten de vragenlijst in; een respons van 37%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

## Achtergrond

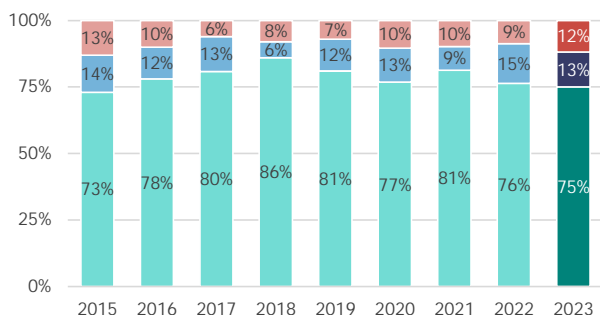
Invulmethode

Schriftelijk: 70%

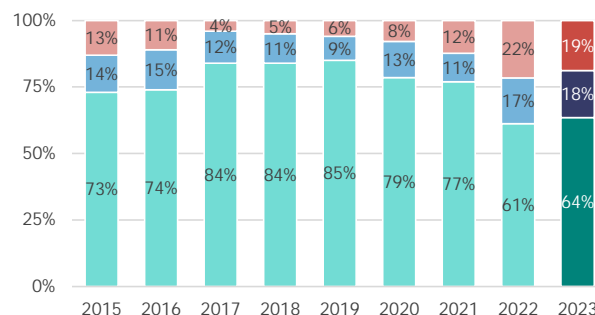
Online: 30%

### Contact over de hulpvraag

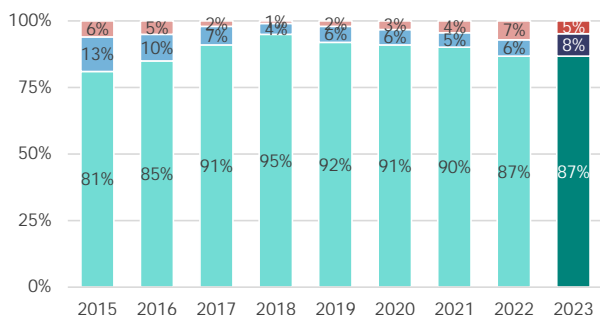
#### 1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



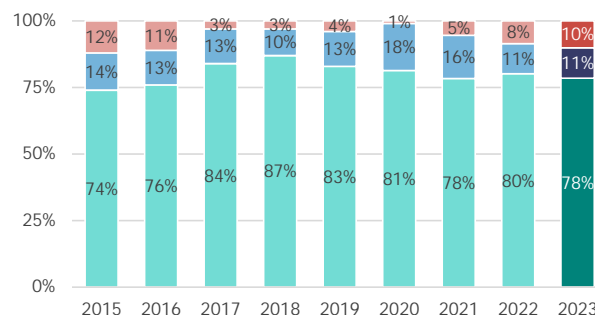
#### 2. Cliënt is snel geholpen



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



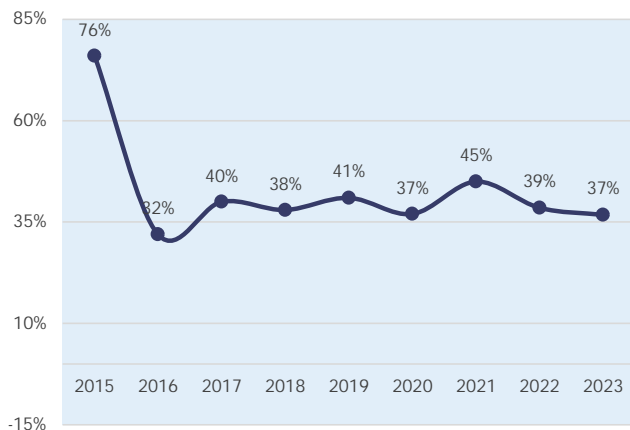
#### 4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht



## Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

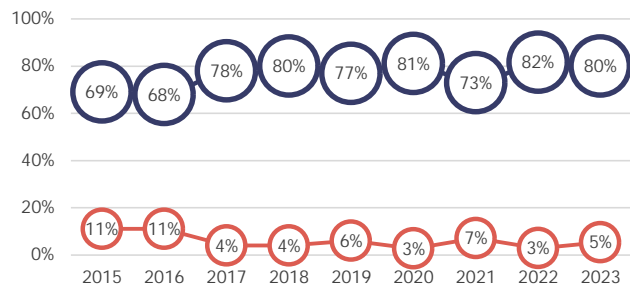
### Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

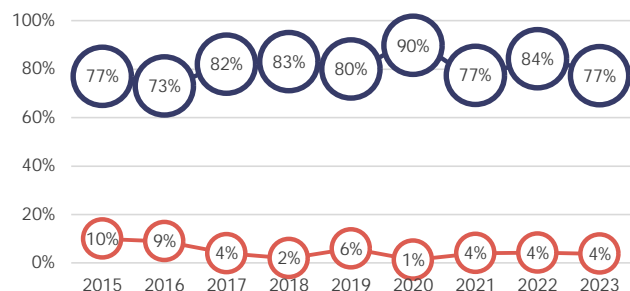


### Effecten van de ondersteuning

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

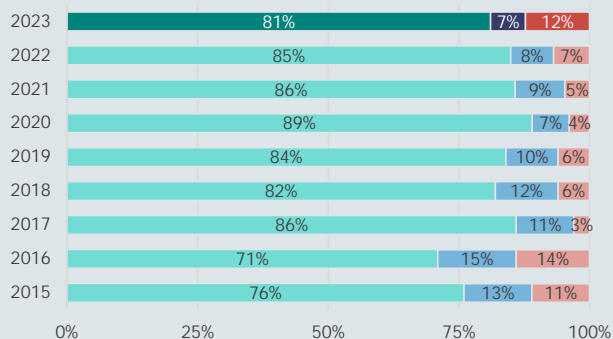


9. Cliënt kan zich beter redden

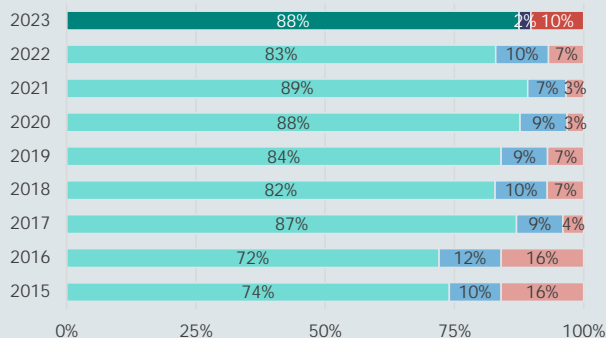


### Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



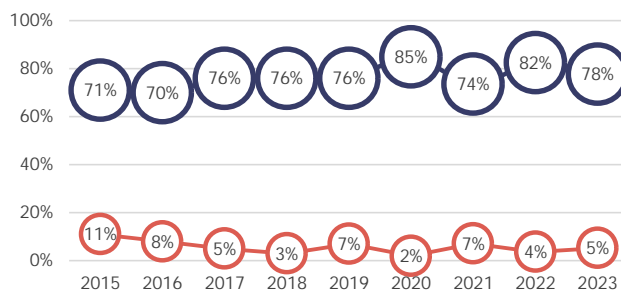
7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



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

**7,2** 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

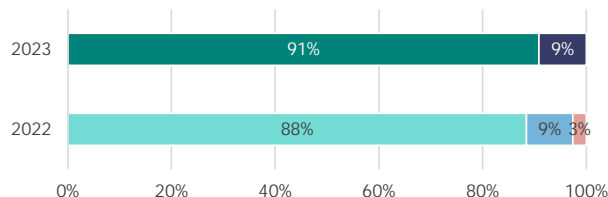


Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

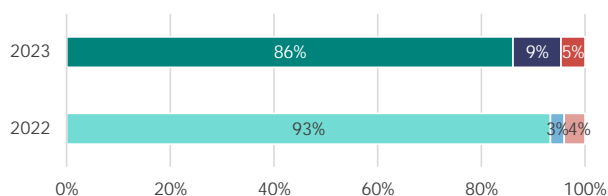
■ (helemaal) mee eens   ■ neutraal   ■ (helemaal) mee oneens

## Het keukentafelgesprek

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

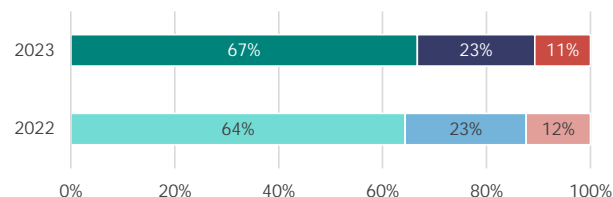


12. Ik ben tevreden met de gekozen oplossing/hulp



## Wachttijd

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



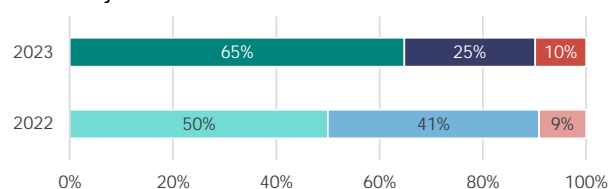
## SMOW

**38%** Van de Wmo-cliënten is bekend met welzijnsorganisatie SMOW en heeft daar ook weleens contact mee gehad. Zeven procent is niet bekend met SMOW, maar zou er wel gebruik van willen maken. Het overige deel weet het niet (20%) of heeft er geen behoefte aan (36%).

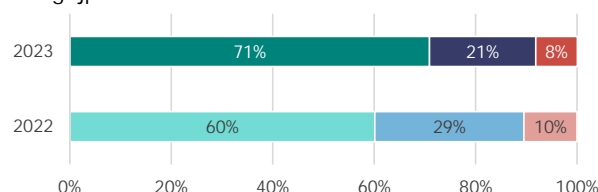
**7,5** Is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven aan het contact met welzijnsorganisatie SMOW.

## Informatievoorziening

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



15. De brieven van de gemeente zijn gemakkelijk te begrijpen



**53%** Van de Wmo-cliënten heeft voorlichting gekregen over andere ondersteuningsmogelijkheden dan een Wmo-voorziening.

**81%** Van de Wmo-cliënten (n=43) is tevreden over de aanvullende voorlichting over andere ondersteuningsmogelijkheden. 19 procent is neutraal.

Ruim de helft van de Wmo-cliënten (55%) heeft contact gehad met een medewerker van het Wmo-loket. 14 procent met een medewerker van Sociaal Team Wassenaar. 9 procent met beide. En bijna een kwart weet het niet (23%).