

Gemeente Dijk & Waard – Wmo

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2024. De doelgroep bestaat uit inwoners die in het eerste half jaar van 2024 gebruik gemaakt hebben van een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo.* Inwoners kregen per e-mail een uitnodiging of per post een uitnodigingspakket (bestaande uit een brief, vragenlijst en antwoordenvolp). Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Bij elke score staat de score van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (niet getoetst op significantie). Het onderzoek is samen met ZorgfocuZ uitgevoerd.

Respons

Aantal uitgenodigd	365
Aantal vragenlijsten	122
Respons totaal	33%

Het Sociaalplein



79% | 66%

wist waar ze moest zijn met de hulpvraag



83% | 63%

vond de informatie duidelijk



70% | 58%

werd snel geholpen



42% | 18%

wist van de cliëntondersteuner



90% | 75%

voelde zich serieus genomen



84% | 78%

zocht samen naar oplossingen



87% | 68%

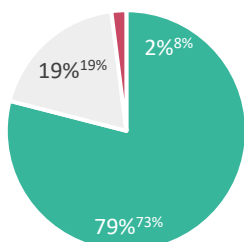
is goed doorverwezen door de medewerker



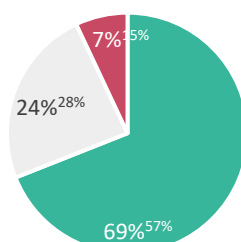
7,7 | 6,6

is het gemiddelde cijfer voor het contact

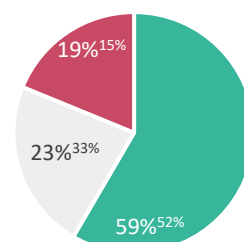
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens



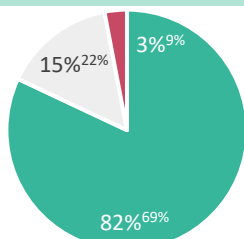
Er is gekeken wat ik nog zelf kon doen



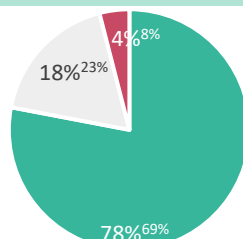
Er is gekeken of familie, bureu of kennissen konden helpen



Ik werd op andere (voorliggende) voorzieningen gewezen



Tevredenheid over het oplossen van de hulpvraag



De afgesproken doelen staan duidelijk in gespreksverslag



8,1 | 7,1

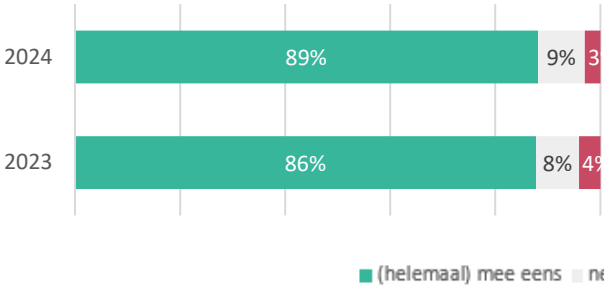
is het gemiddelde cijfer voor het contact

Wmo-consulent**

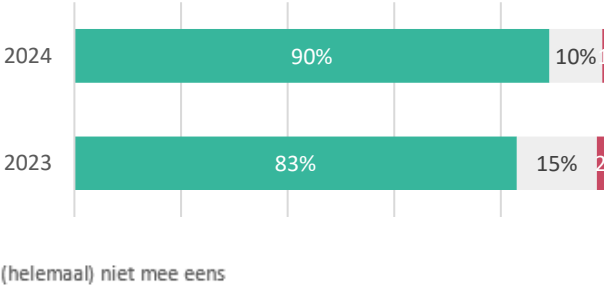
*In verband een overstap naar een ander cliëntsysteem omvat dit onderzoek alleen het eerste half jaar van 2024.

**Door afrondingsverschillen tellen percentages niet altijd op tot 100%.

De ondersteuning past bij de hulpvraag



De ondersteuning is van goede kwaliteit

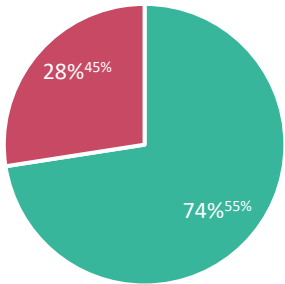


“Prettig contact met de gemeente, complimenten daarvoor.”

“Tussen het contact met het sociaalplein en contact met gemeente/consulent, zat te veel tijd tussen. Na gesprek met consulent snel gereageerd.”

“We zijn tevreden zoals het nu gaat en dankbaar.”

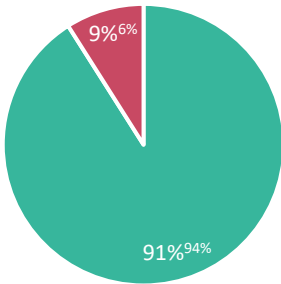
Is er een tijdige vervanging voor de huishoudelijke hulp?



Is er een tijdige vervanging voor een hulpmiddel?

Minder dan tien respondenten hebben deze vraag beantwoord; omwille van de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van respondenten worden de resultaten niet getoond.

Komt de afgesproken ondersteuning overeen met wat er wordt ontvangen?



“Het Sociaalplein is slecht bereikbaar. De aanvrager wordt doorverwezen naar een website en krijgt of niet of pas veel later antwoord.”

“Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd en gaf het uiteindelijk zelf maar op, waardoor iemand uit mijn omgeving me moest helpen door contact met hen op te nemen.”

“Als ik twee weken na mijn aanvraag niet gebeld had. Dan was deze nog wekenlang onder op de stapel blijven liggen. Dat vind ik een slechte zaak!”



83% | 86%

kan beter dingen doen die ze willen doen



80% | 86%

heeft een betere kwaliteit van leven



84% | 79%

is tevreden over het (tot nu toe) bereikte resultaat



8,1 | 7,8

is het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning

**Door afrondingsverschillen tellen percentages niet altijd op tot 100%.