

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

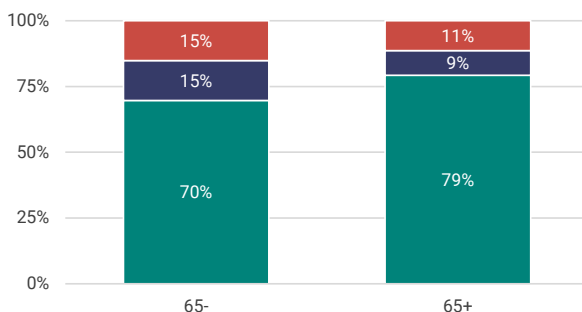
Invulmethode

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

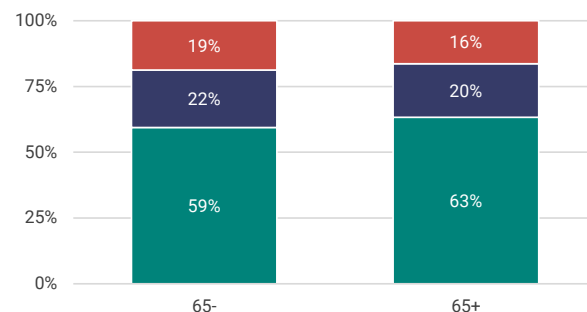


Contact over de hulpvraag

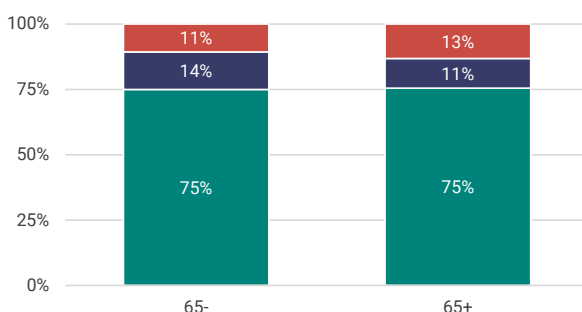
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



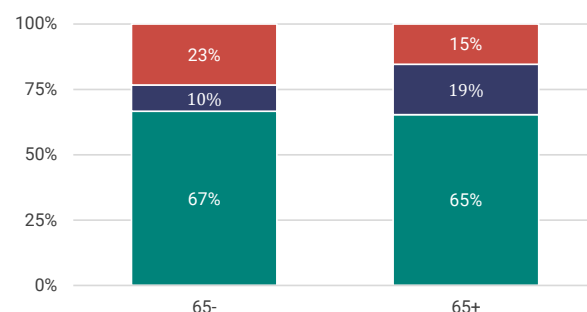
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



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

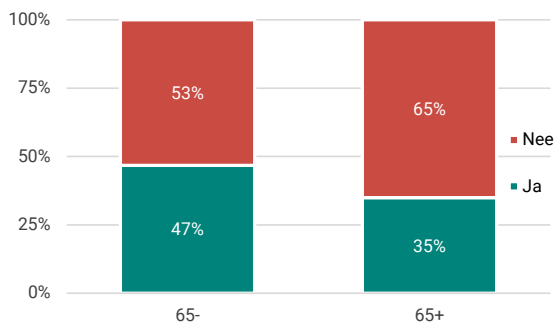


*Vanwege het relatief lage aantal waarnemingen vanuit de groep 65-plussers dienen deze resultaten met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

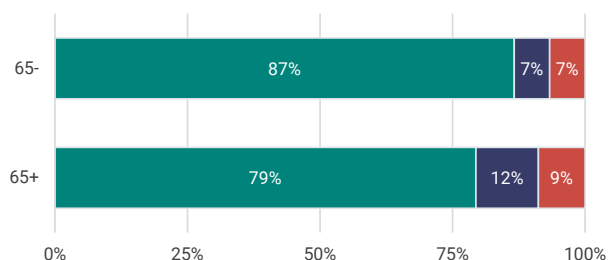
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner

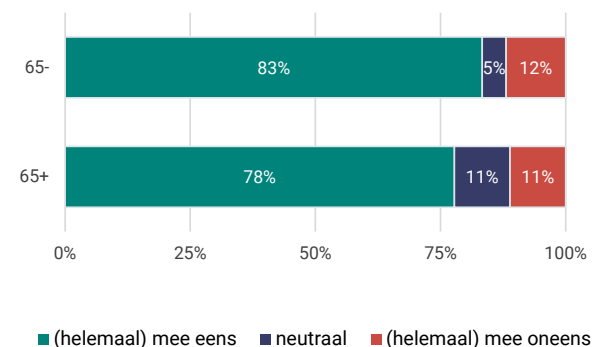


Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



▲ 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

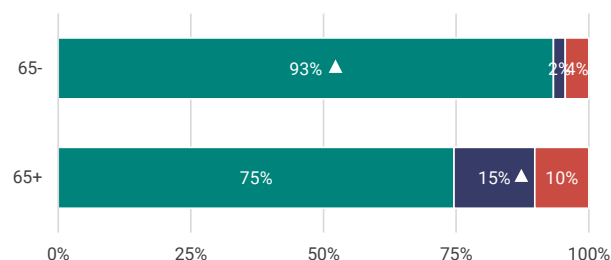
Is het rapportcijfer dat 65- cliënten gemiddeld geven aan het proces van de Wmo-aanvraag tot de uiteindelijke hulp.

7,2

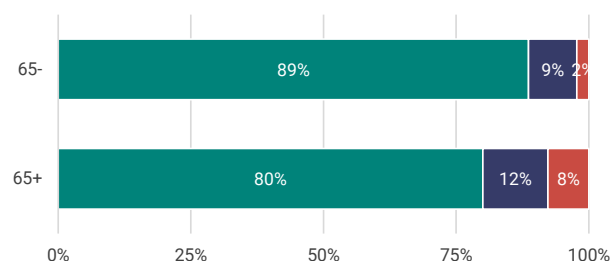
Is het rapportcijfer dat 65+ cliënten gemiddeld geven.

Effecten van de ondersteuning

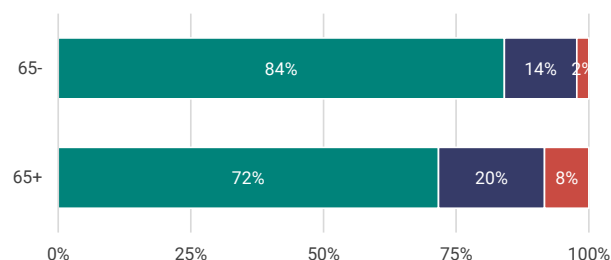
8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



9. Cliënt kan zich beter redden



10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



Het keukentafelgesprek

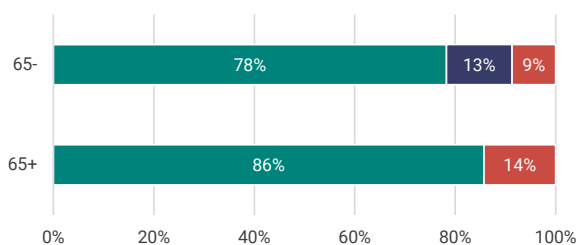
53%

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

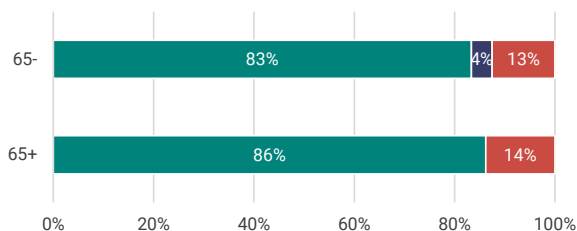
46%

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

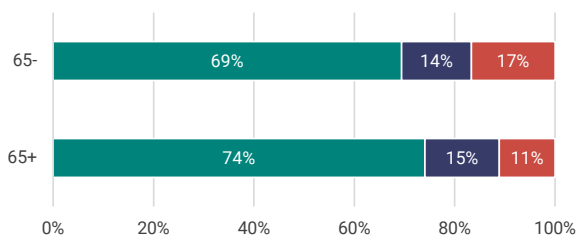


12. Ik ben tevreden met de gekozen oplossing/hulp



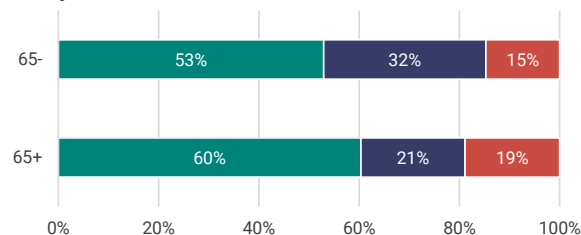
Wachttijd

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

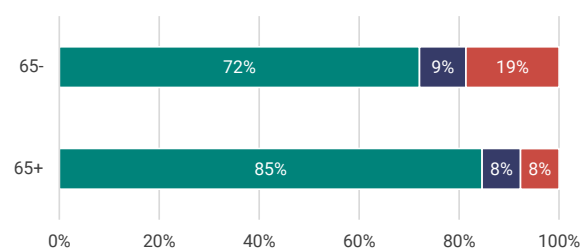


Informatievoorziening

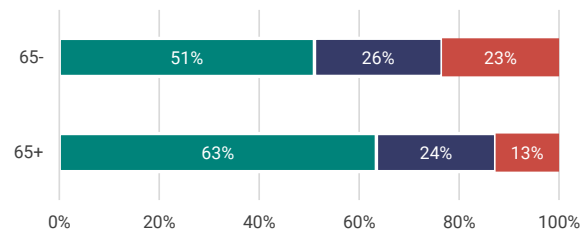
14. De informatie op de website en in folders is duidelijk



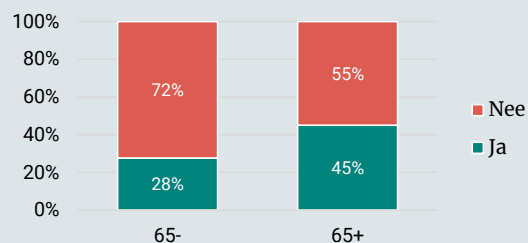
15. De brieven van de gemeente zijn gemakkelijk te begrijpen



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.