

Cliënt-ervaringsonderzoek (ceo) Wmo 2023

Periode onderzoek: 19 juni tot 1 november 2023 (4 ½ maand)

Gemert, 13 november 2023

Team KCI, Leni van Dijk

Doel van het onderzoek

Het onderzoek richt zich op de toegang tot de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).

Op een laagdrempelige manier (toekomstige) cliënten van de Wmo vragen naar hun ervaringen met de huisbezoeken van de Wmo-consulenten. Om hiervan te leren en de dienstverlening te verbeteren.

Opzet onderzoek

Na afloop van het huisbezoek geeft de Wmo-consulent een kaartje. Hierop staan een 6-tal gesloten vragen en 1 open vraag. Deze vragen gaan over vriendelijke bejegening, goed luisteren, deskundigheid, samen zoeken naar oplossingen en duidelijkheid.

De deelname aan het onderzoek is anoniem en de kaartjes kunnen per post teruggestuurd worden door deze in een (gratis) antwoordenvolp te stoppen. Ook digitale beantwoording is mogelijk via een QR-code.

Respons

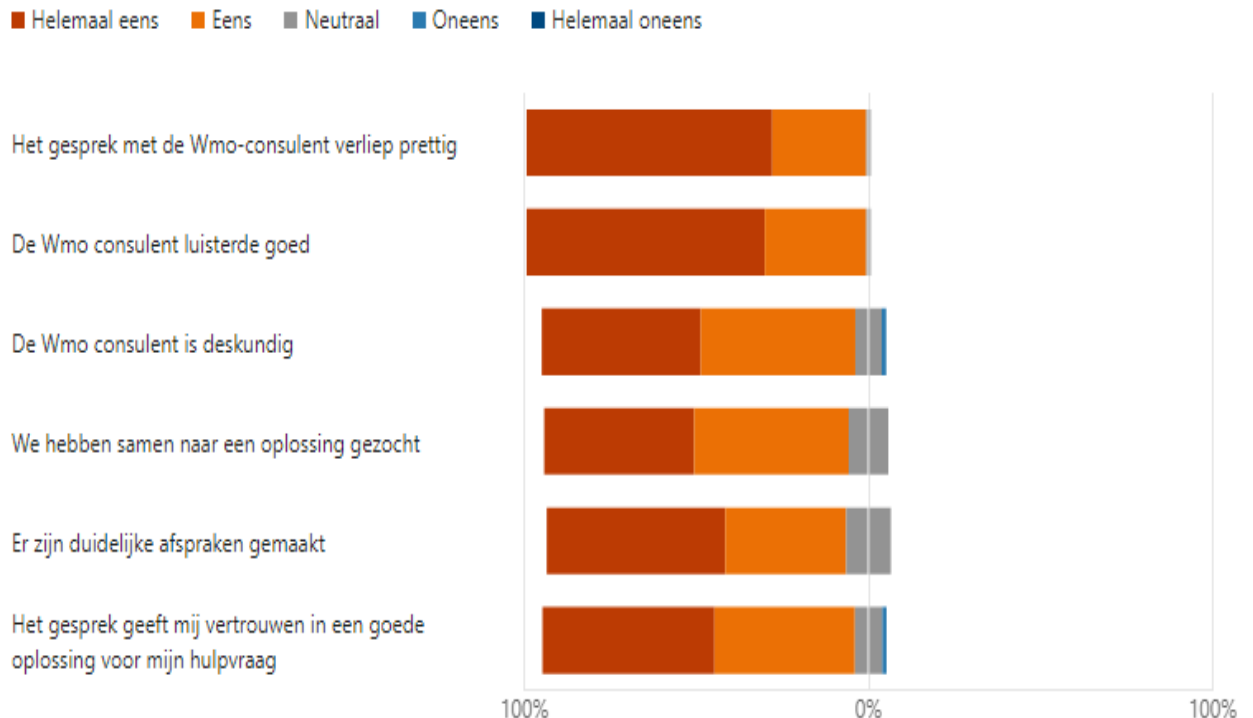
Er zijn 140 kaartjes uitgereikt en we hebben 78 ingevulde enquêtes ontvangen waarvan de meeste met de post en slechts 1 à 2 via de QR-code.

De respons bedraagt 56 %.

Resultaat onderzoek

In onderstaande grafiek staan de resultaten van het onderzoek.

Resultaten Clientervaringsonderzoek Wmo 2023



Met de stelling dat “Het gesprek met de Wmo-consulent verliep prettig” is 99% het eens en zo ook met de stelling “De Wmo-consulente luisterde goed”.

“De Wmo-consulent is deskundig” gaf 91% aan het hier mee eens te zijn en 8% neutraal. Met de stelling “We hebben samen naar een oplossing gezocht” is 88% het eens en 12% neutraal. Met de stelling “Er zijn duidelijke afspraken gemaakt” is 87% het eens en 13% neutraal. “Het gesprek geeft mij vertrouwen in een goede oplossing voor mijn hulpvraag” is 91% het eens en 8% neutraal.

Geconcludeerd kan worden dat de Wmo cliënten tevreden zijn over het prettige gesprek en de luisterende houding en de deskundigheid van de Wmo-consulent. Tevreden is men ook over het samen naar een oplossing zoeken en de duidelijke afspraken en het vertrouwen in een goede oplossing voor de hulpvraag.

Open vraag

Er zijn in totaal 24 reacties ontvangen op de open vraag. Daar zijn vooral complimenten gemaakt over vriendelijkheid, luisterend oor, duidelijkheid en prettig ervaren gesprek. 2 Opmerkingen zijn kritisch ten aanzien van de vraagstelling en langdradig gesprek.