

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

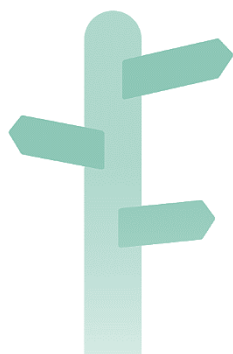
## Gemeente Heerde

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een maatwerkvoorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

### Aantallen

Uitgenodigd	328
Ingevuld	159
Respons	48%

### CONTACT



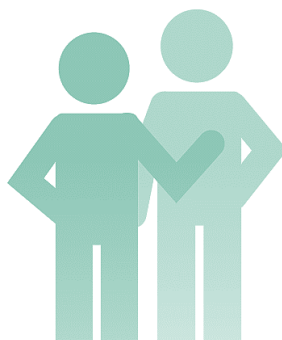
**79%**

wist waar zij moest zijn



**67%**

werd snel geholpen



**84%**

voelde zich serieus genomen



**73%**

zocht samen naar oplossing

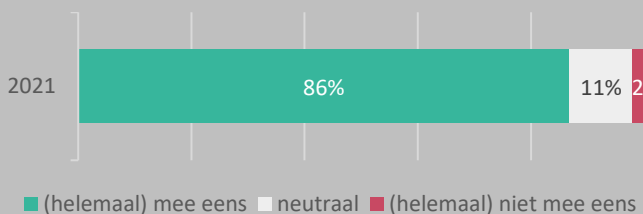


**34%**

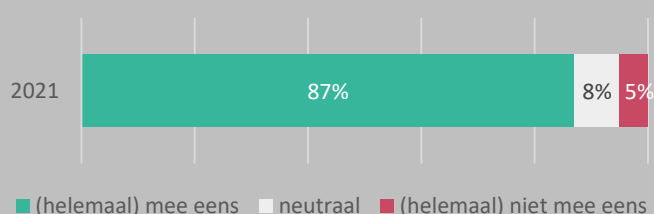
wist van cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

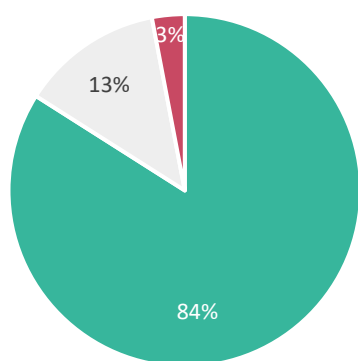
**Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit**



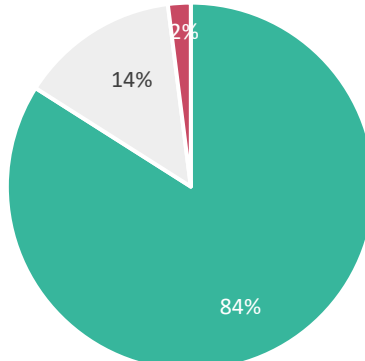
**De ondersteuning past bij mijn hulpvraag**



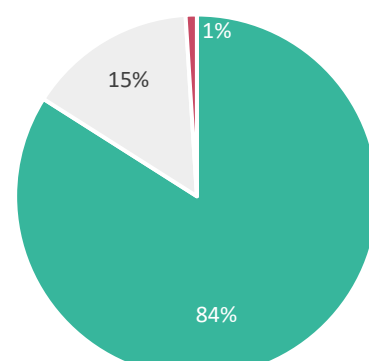
**Door de ondersteuning die ik krijg:**



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

### RESULTAAT

KEUKENTAFEL-  
GESPREK



**77%**

nam iemand mee naar het keukentafelgesprek



**81%**

vond dat alle hulpvragen in het gesprek zijn besproken



**84%**

voelde zich op zijn/haar gemak bij de medewerker die het gesprek voerde

COMPLIMENTEN

“We zijn enorm blij met alle hulp die wij krijgen.”

“Zeer tevreden over de begeleiding die ik ontvang en de Wmo-consulent die het gesprek heeft gevoerd.”

ONDERSTEUNING



**94%**

is tevreden over de hulp bij het huishouden



**96%**

is tevreden over de individuele begeleiding

VERBETER-  
PUNTEN

“Communicatie kan stukken beter. Afhandeling kan sneller.”

“Bekijk iedereen individueel. De ene zorgvraag is de andere niet.”

CORONA



**63%**

is tevreden over hoe de gemeente met de gevolgen van corona is omgegaan



**36%**

vindt dat ook na corona de ondersteuning (deels) zo zou kunnen blijven