

Clïentervaringsonderzoek 2023

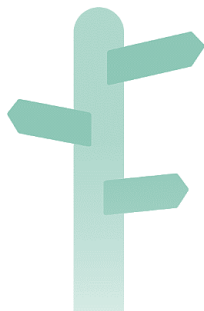
Gemeente Raalte – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2023. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 een melding voor de Wmo hebben gedaan. Inwoners kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1.182
Ingevuld	480
Respons	41%

CONTACT



83%

wist waar zij moest zijn



75%

werd snel geholpen



90%

voelde zich serieus genomen



83%

zocht samen naar een oplossing

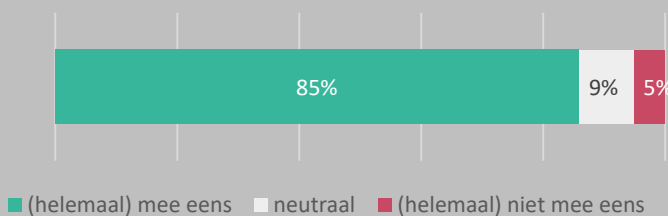


29%

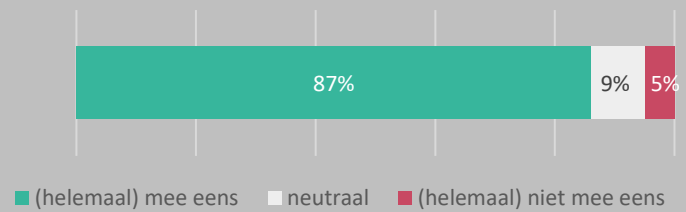
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

De ondersteuning is van goede kwaliteit

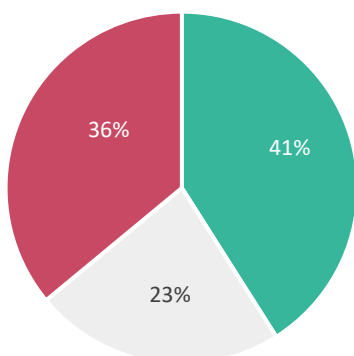


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

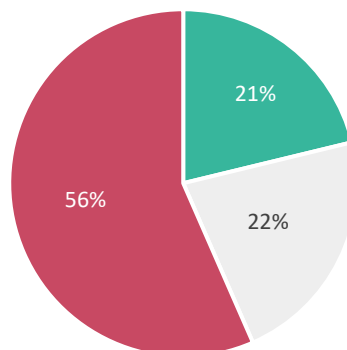


AFWIJZING AANVRAAG *

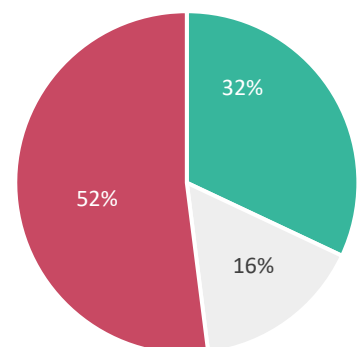
De gemeente heeft mij duidelijk uitgelegd waarom ik geen Wmo-voorziening krijg (n=22)



Ik begrijp waarom ik niet in aanmerking kom voor ondersteuning vanuit de Wmo (n=23)



De gemeente heeft met mij meegedacht over een andere oplossing voor mijn situatie (n=25)



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

* Deze vragen zijn alleen gesteld aan respondenten die een afwijzing hebben ontvangen op hun aanvraag.

KEUKENTAFEL- GESPREK



58%

had in 2023 een gesprek over een Wmo-voorziening



88%

vond de medewerker van de gemeente deskundig

Inwoners geven het gesprek in het geheel gemiddeld een

7,9

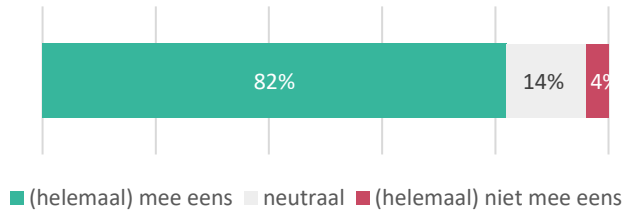
COMPLIMENTEN

“Er is goed geluisterd naar de zorgvraag en uitleg over mogelijkheden.”

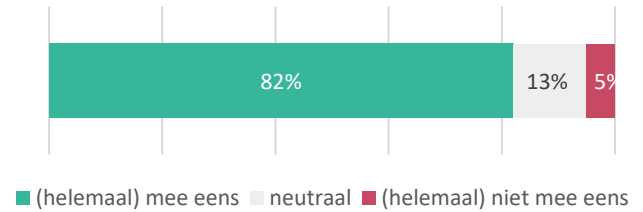
“Goede vragen, er werd alvast vooruit gedacht over de toekomstige situatie.”

RESULTAAT

Door de ondersteuning, kan ik beter de dingen doen die ik wil



Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven



VERBETER- PUNTEN

“Was even onduidelijk dat aanvraag herhaald moest worden.”

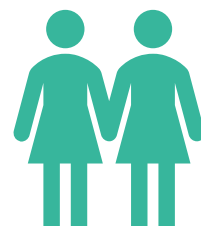
“Dat je lang moet wachten als je wat vraagt.”

OVERIGE HULP



42%

geeft aan dat er iemand uit het eigen sociale netwerk aanwezig was bij het gesprek



42%

heeft hulp gekregen bij het voorbereiden van het keukentafelgesprek



