

Vergelijking cliëntervaringsonderzoek Wmo

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek over 2025 zijn vergeleken met de resultaten uit 2024.

Vanaf 2024 wordt in plaats van een eenmalig cliëntervaringsonderzoek een continu cliëntervaringsonderzoek gedaan. Bij het continue cliëntervaringsonderzoek worden meer en specifiekere vragen gesteld. Hiermee hoopt de gemeente meer gerichte feedback te ontvangen. Cliënten krijgen bij de beschikking een vragenlijst over de toegang. Hierin kunnen cliënten aangeven hoe zij het contact met de gemeente, het onderzoek en evt. het regelen van de ondersteuning hebben ervaren.

Aan het einde van het jaar krijgen cliënten die in dat jaar ondersteuning hebben ontvangen opnieuw een vragenlijst. Deze gaat over de kwaliteit van de ondersteuning. Hierin kunnen cliënten o.a. aangeven hoe zij de ondersteuning, de kwaliteit van de aanbieder en het resultaat van de ondersteuning ervaren.

Respons cliëntervaringsonderzoek

	2025	2024
Toegang	15%	20%
Kwaliteit	51%	58%

Contact

	2025	2024
Wist waar zij moest zijn	80%	74%
Werd snel geholpen	80%	77%
Voelde zich serieus genomen	89%	86%
Zocht samen naar oplossing	89%	86%
Wist van cliëntondersteuner	50%	41%

De toegang tot de Wmo-voorzieningen is ruim voldoende tot goed. Het contact met de Wmo-medewerker wordt als goed beoordeeld door de cliënten.

Op basis van de vraag; hoe tevreden bent u over de manier waarop u geholpen bent krijgt de toegang een rapportcijfer. De uitkomst van het cliëntervaringsonderzoek over 2025 is een 8,4. In 2024 was dit een 8,2.

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is verbeterd ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2024. De communicatie hierover is niet aangepast maar toch weten inwoners de cliëntondersteuners beter te vinden.

Kwaliteit

	2025	2024
Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit	86%	87%
De ondersteuning past bij mijn hulpvraag	88%	86%

De kwaliteit en de geschiktheid van de ondersteuning wordt door de cliënten als goed ervaren. De resultaten zijn ongeveer gelijk aan het cliëntervaringsonderzoek over 2023.

Resultaat

Door de ondersteuning die ik krijg:

	2023	2024
kan ik beter de dingen doen die ik wil	82%	82%
kan ik mij beter redden	84%	83%
heb ik een betere kwaliteit van leven	81%	79%

De ondersteuning die cliënten krijgen heeft een positieve invloed op hun dagelijks leven. De uitkomsten zijn gelijk aan 2024.

Op basis van de vraag; hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u krijgt, krijgt de kwaliteit van de ondersteuning een rapportcijfer. Dit is een 8,1 en gelijk aan de uitkomst van 2024.