

# Cliëntervaringsonderzoek 2021

## Gemeente Goirle – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en naar aanleiding daarvan al dan niet een individuele maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten kregen bij de beschikking een vragenlijst over de *toegang* tot de Wmo en later per post een vragenlijst over de *kwaliteit* van de hulp. Beide vragenlijsten konden ze schriftelijk of online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Responstabel

#### Toegang

Ingevuld 107

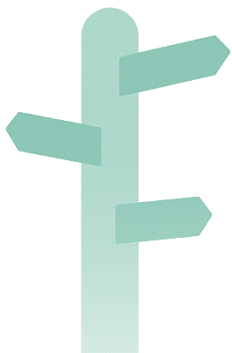
#### Kwaliteit

Uitgenodigd 985

Ingevuld 500

Respons 55%

### CONTACT



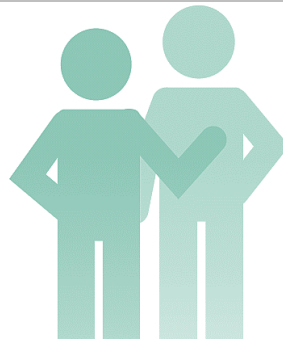
**78%**

wist waar zij moest zijn



**73%**

werd snel geholpen



**93%**

voelde zich serieus genomen



**90%**

zocht samen naar oplossingen

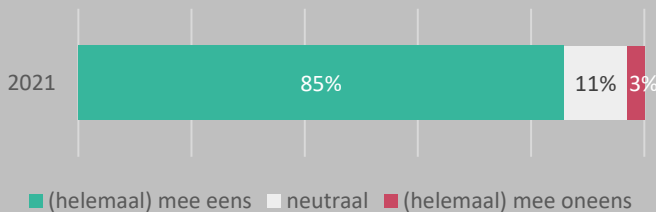


**42%**

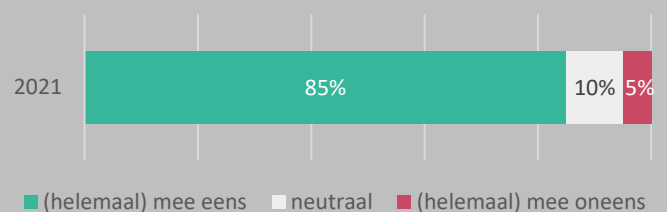
wist van de cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

#### De hulp is van goede kwaliteit

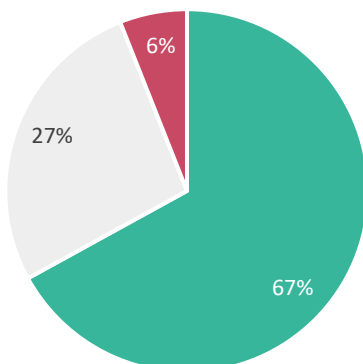


#### De hulp past bij mijn hulpvraag

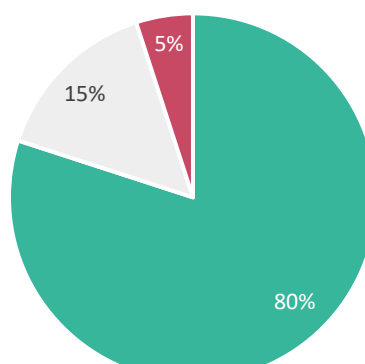


### Door de hulp die ik krijg:

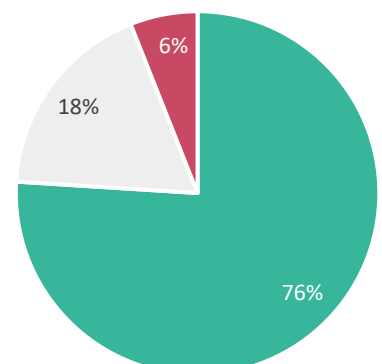
### RESULTAAT



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



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



## AANVRAAG



**86%**

had in 2021 een persoonlijk gesprek



**1%**

had een onafhankelijke cliëntondersteuner bij zich tijdens het gesprek



**91%**

vond dat de consulent goed luisterde



**91%**

kon de vragen stellen die ze wilden



**90%**

is tevreden over het gesprek

## COMPLIMENTEN

“Heel tevreden over de aanvraag: snel, accuraat, op een vriendelijke en persoonlijke wijze door één contactpersoon geholpen.”

“De consulent heeft ons geweldig geholpen.”

## ONDERSTEUNING



**83%**

vond de wachttijd tot start van hulp korter dan of ongeveer zo lang als verwacht



**94%**

is tevreden over de hulp bij het schoonmaken van het huis



**93%**

is tevreden over het hulpmiddel voor vervoer

## VERBETERPUNTEN

“Heb het gevoel dat ik niet gehoord word en dat er met twee maten gemeten wordt!”

“Indicatie die is afgegeven niet passend; te laag.”

## OVERIGE ONDERSTEUNING



**23%**

krijgt naast een Wmo-voorziening nog andere hulp



**60%**

heeft het idee dat degene die voor hen zorgt het aankan