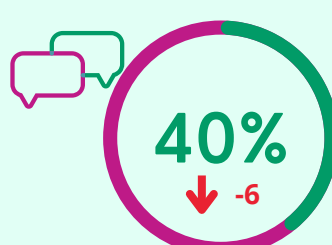


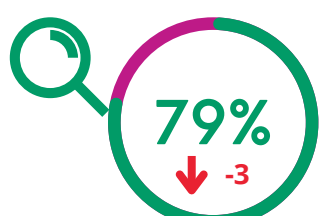
CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO OVER 2022

In deze infographic worden de belangrijkste uitkomsten gepresenteerd van het continue Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2022 van de gemeente Nunspeet. De doelgroep bestaat uit alle inwoners die in 2022 een huisgesprek met een Wmo-consulent hebben gehad. Cliënten konden schriftelijk, digitaal of telefonisch meedoen aan het onderzoek. De resultaten worden telkens vergeleken met het onderzoek over 2021.

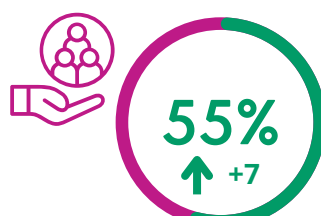


Van de 532 benaderde cliënten hebben 214 cliënten meegedaan (40%). De resultaten van dit onderzoek geven een goede indicatie van wat de ervaringen van de Wmo-cliënten zijn.

Bekendheid ondersteuning



Cliënten weten waar zij aan kunnen kloppen voor hulp.



Meer dan de helft van de cliënten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid is gestegen.



Contact met Wmo-consulenten



Rapportcijfer
Wmo-consulenten:
8,1 ↑ +0,1

De Wmo-cliënten beoordelen het contact met de consulenten als **goed**. Het rapportcijfer wordt vooral bepaald door de mate waarin de cliënt het gevoel heeft dat:

- de consulent zich kan verplaatsen in de cliënt;
- de consulent de cliënt serieus neemt;
- de consulent goed bereikbaar is;
- de consulent met de cliënt bespreekt of deze ook nog op andere terreinen problemen in het dagelijkse leven ondervindt;
- snel hulp geboden wordt;
- de consulent met de cliënt bespreekt bij welke situaties deze problemen ondervindt.



Snelheid

88% ↑ +2



Bereikbaarheid

99% ↑ +3



Serieus nemen

95% ↑ +2



Uitleg geven

99% ↑ +2



Bespreeken hulpvraag

99% ↑ +2



Empathie

98% ↑ +2

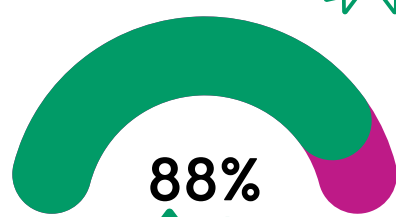


Samen oplossingen zoeken

89% ↑ +2

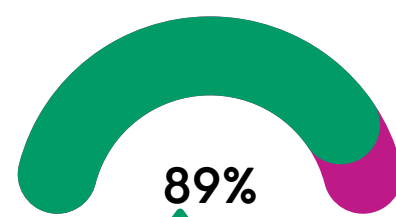


Kwaliteit ondersteuning



Ondersteuning is kwalitatief goed

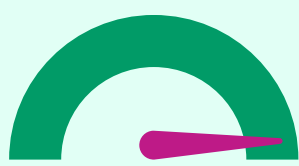
De kwaliteit en de geschiktheid van de Wmo-ondersteuning worden door de cliënten als goed tot zeer goed ervaren.



Ondersteuning past bij de hulpvraag



Effectiviteit ondersteuning



Geholpen door
voorziening:
9,6

↕ 0

De Wmo-voorzieningen hebben een positief effect op het dagelijkse leven van de inwoners. Zij ervaren door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven en hun zelfstandigheid is toegenomen.

Dankzij de Wmo-ondersteuning kunnen de cliënten:



in de eigen omgeving
blijven wonen

95% ↑ +7



in een schoon huis
wonen

91% ↓ -4



zich in en om de woning
verplaatsen

96% ↑ +3



zich in de gemeente /
regio verplaatsen

95% ↑ +1



contacten met
bekenden onderhouden

90% ↑ +7



meedoen aan de
maatschappij

71% ↓ -9



Huishoudelijke ondersteuning

Over hun hulpen zijn de Wmo-cliënten tevreden. Het huis wordt goed schoon gehouden en de cliënten hebben een goede klik met hun hulp. De leveranciers zorgen voor goede vervanging en zijn klantvriendelijk.



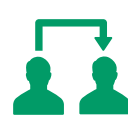
Hulp houdt huis goed
schoon

96%



Goede klik met hulp

99%



Vervanging hulp bij
vakantie of ziekte

94%



Klantvriendelijkheid
organisatie

97%