

Raad van De Wolden

DATUM
ONDERWERP
ONS KENMERK

Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Geachte leden van de Raad,

Bijgevoegd doen wij u ter kennisname het rapport toekomen van de cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2022. Cliëntervaringsonderzoeken zijn van belang om de tevredenheid van de inwoner te meten. Het onderzoek 2022 is in mei 2023 gehouden onder de inwoners die geregistreerd zijn als Wmo-cliënt met een individuele voorziening.

Resultaten

De resultaten zijn overwegend positief. Gevraagd is naar de kwaliteit van de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning. Over de kwaliteit is in 2022 82% tevreden.

De bekendheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is in 2022 gestegen van 35% naar 42%. Er zal blijvende aandacht zijn om de bekendheid te vergroten. Dit gebeurt o.a. door de inwoner bij de intake daarop te wijzen en het uitdelen van de folder van de OCO.

Hieronder treft u een overzicht aan van de resultaten van de laatste 4 jaren binnen De Wolden. Het CEO Wmo is vormvrij. Het is aan de gemeente om daar invulling aan te geven. Derhalve zijn de uitkomsten lastig te vergelijken met landelijke data.

Vergelijking in percentages	2022	2021	2020	2019
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	80	76	83	81
2. Ik werd snel geholpen	71	62	75	84
3. De medewerker nam mij serieus	84	85	89	90
4. In het gesprek samen naar oplossingen gezocht	80	77	87	86
5. Wist van een onafhankelijke cliëntondersteuner	42	35	41	52
6. Vind de kwaliteit van de ondersteuning goed	82	86	89	82
7. De ondersteuning past bij mijn hulpvraag	86	88	89	89
8. Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen	79	81	83	86
9. Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	88	89	89	90
10. Door ondersteuning een betere kwaliteit van leven	82	83	81	78

Wij vertrouwen erop u hiermede voldoende te hebben ingelicht en verwijzen u voor de nadere details van het onderzoek naar de bijgevoegde rapportage.

PAGINA 2 VAN 2

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Roelof Pieter Koning
secretaris

Inge C.J. Nieuwenhuizen
burgemeester