

## ACHTERGROND

De gemeente Arnhem heeft een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2016. Er zijn 1460 cliënten met een individuele Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen aan dit onderzoek. Dit betrof zowel bestaande als nieuwe cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuis gestuurd met de mogelijkheid deze online in te vullen. In totaal hebben 243 cliënten de lijst ingevuld (81 online, 162 schriftelijk), allemaal bestaande cliënten, een respons van 17%. De belangrijkste resultaten staan in deze factsheet.

**85%** voelde zich serieus genomen door de medewerker

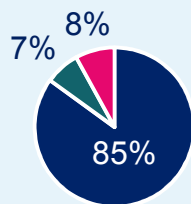
**52%** wist waar men moest zijn met de hulpvraag

**83%** kan zich beter redden door de ondersteuning

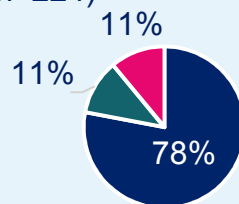


## CONTACT

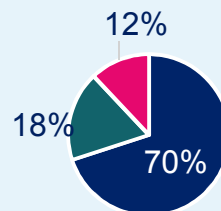
Stellingen over het contact met het Wmo-loket of het wijkteam (nmin=224)



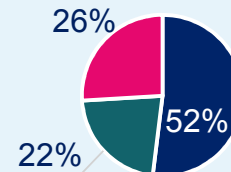
De medewerker nam mij serieus



De wijkcoach en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.



Ik werd snel geholpen.

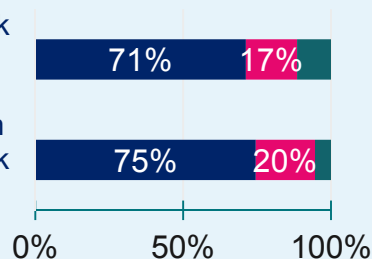


Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.

## ONDERSTEUNING

Kwaliteit ondersteuning (nmin=226)

De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag.  
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.



Effectiviteit ondersteuning (nmin=164)

Door de ondersteuning die ik krijg



■ (helemaal) mee eens

■ neutraal

■ (helemaal) mee oneens