

## Over dit onderzoek

De gemeente Arnhem heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2018. Met dit onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van inwoners met de (toegang tot) Wmo ondersteuning. Voor dit onderzoek zijn 1200 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 367 cliënten de vragenlijst in; een respons van 31%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

### Invulwijze



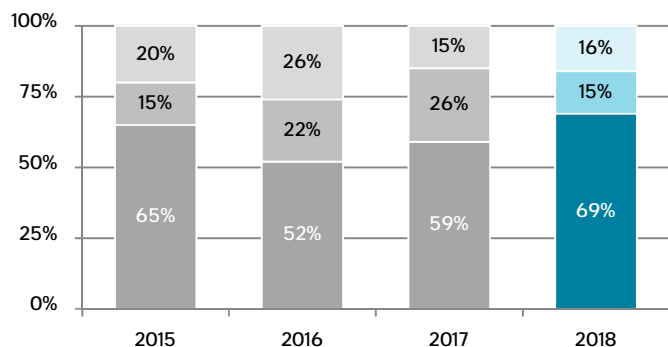
Online: 21%



Schriftelijk: 79%

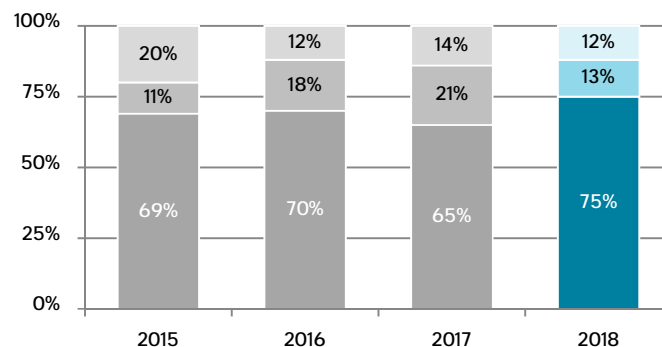
## Contact over de hulpvraag

### 1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag

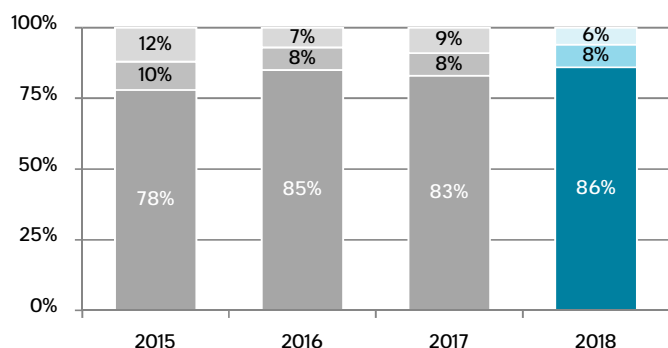


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

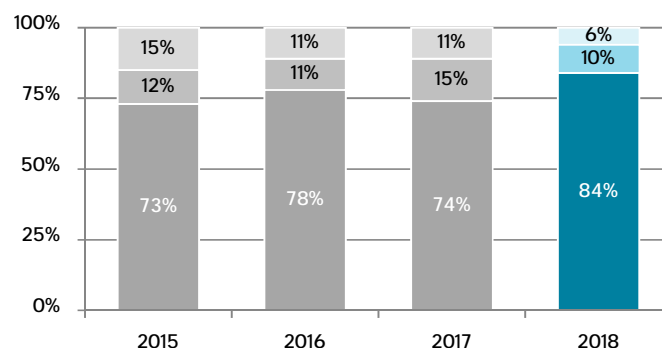
### 2. Cliënt is snel geholpen



### 3. De medewerker nam de cliënt serieus



### 4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht

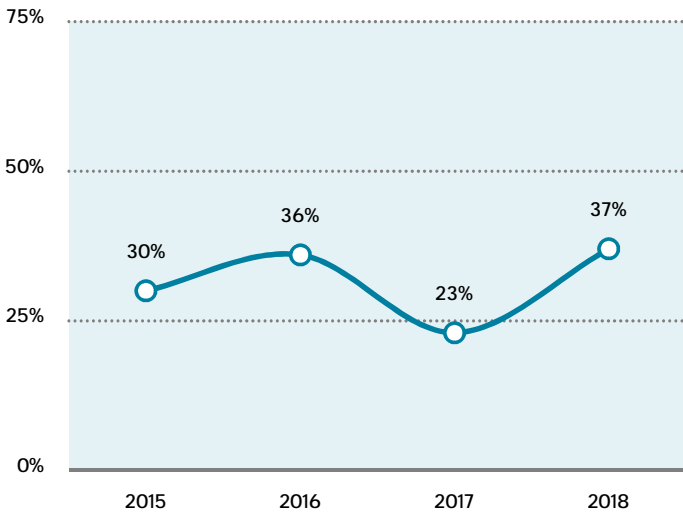




## Clïentondersteuning, kwaliteit en effecten

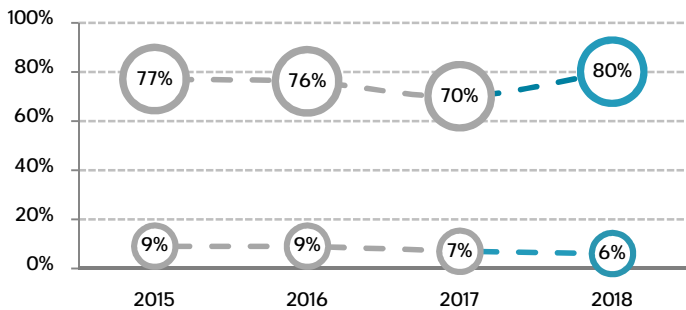
### Onafhankelijke cliëntondersteuning

#### 5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

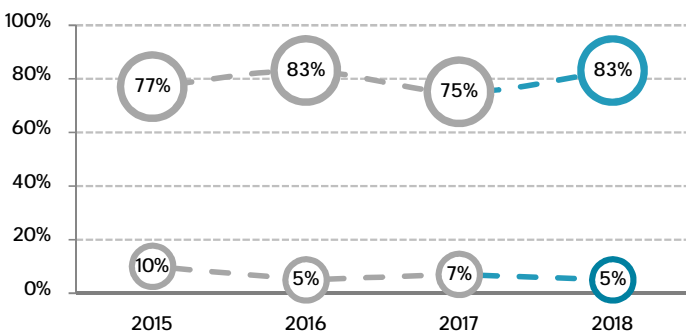


### Effecten van de ondersteuning

#### 8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil

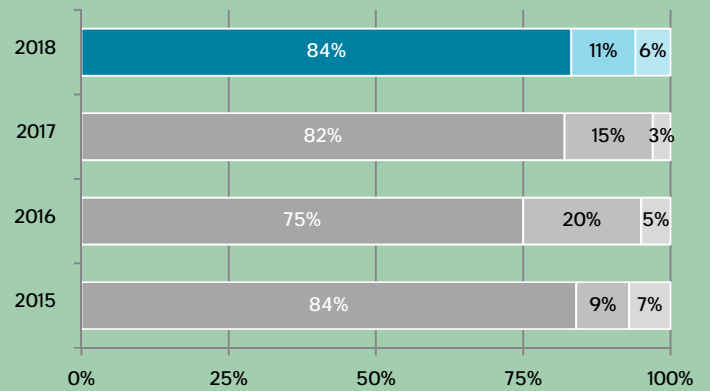


#### 9. Cliënt kan zich beter redden

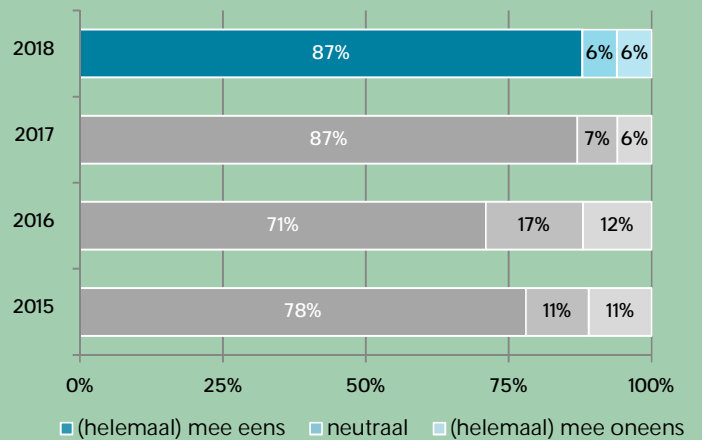


### Kwaliteit van de ondersteuning

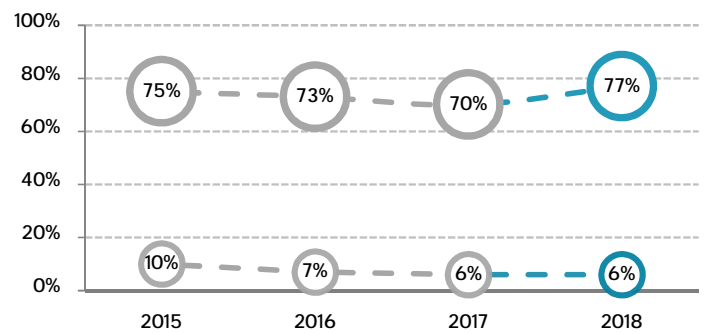
#### 6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



#### 7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



#### 10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien