

Over dit onderzoek

De gemeente Leiden heeft een (verplicht) clïentervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2021. Voor dit onderzoek zijn 1250 clïenten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe clïenten als bestaande clïenten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 341 clïenten de vragenlijst in; een respons van 27%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

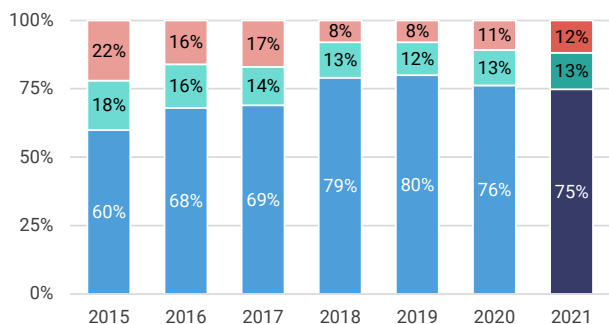
Invulmethode

Schriftelijk: 73%

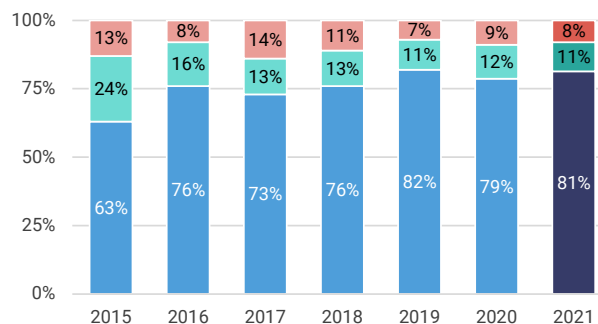
Online: 27%

Contact over de hulpvraag

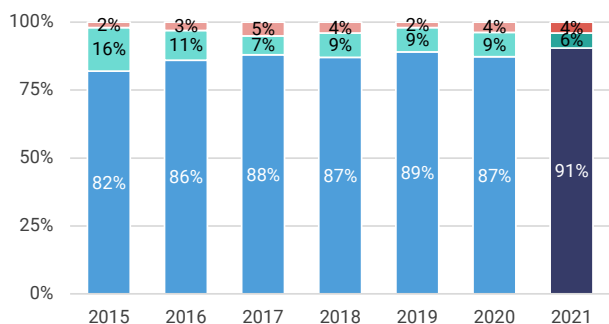
1. Clïent wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



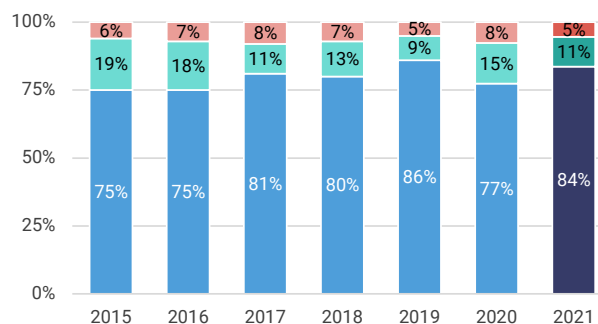
2. Clïent is snel geholpen



3. De medewerker nam de clïent serieus



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

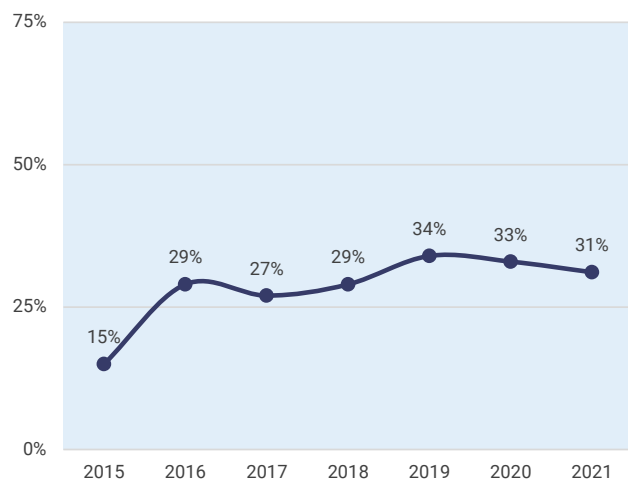




Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

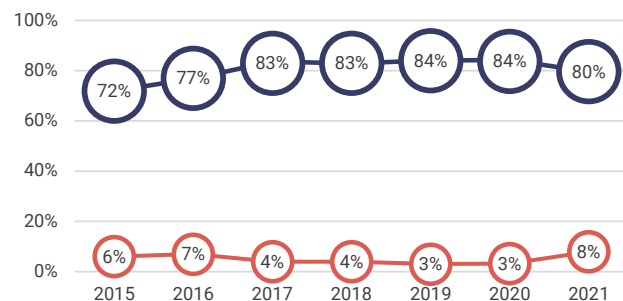
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

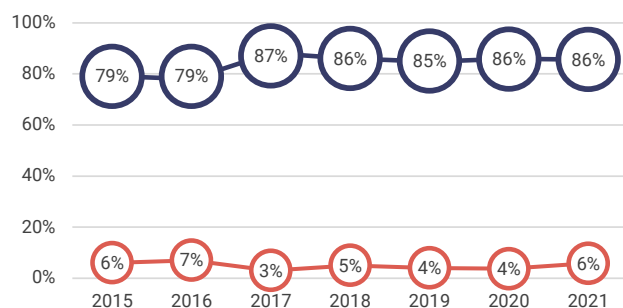


Effecten van de ondersteuning

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

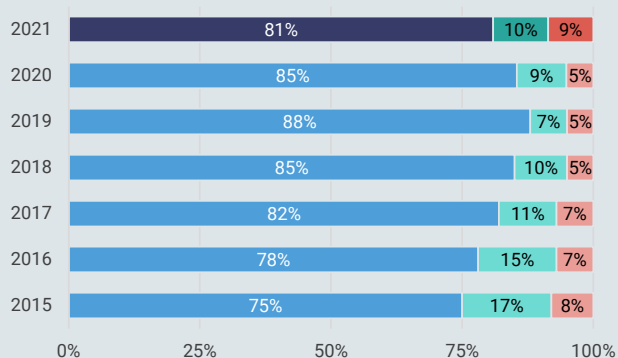


9. Cliënt kan zich beter redden

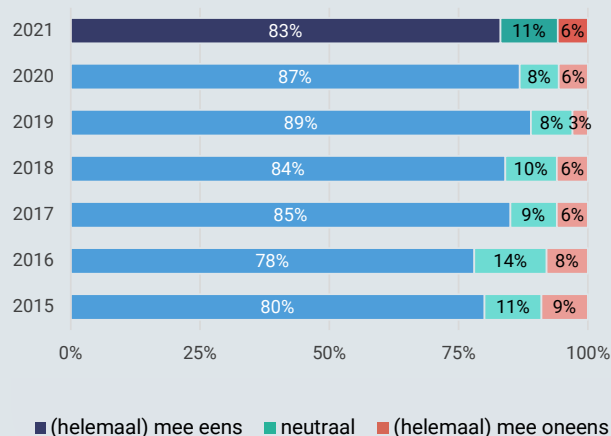


Kwaliteit van de ondersteuning

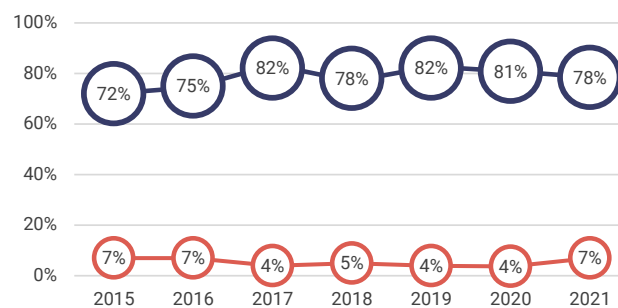
6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven

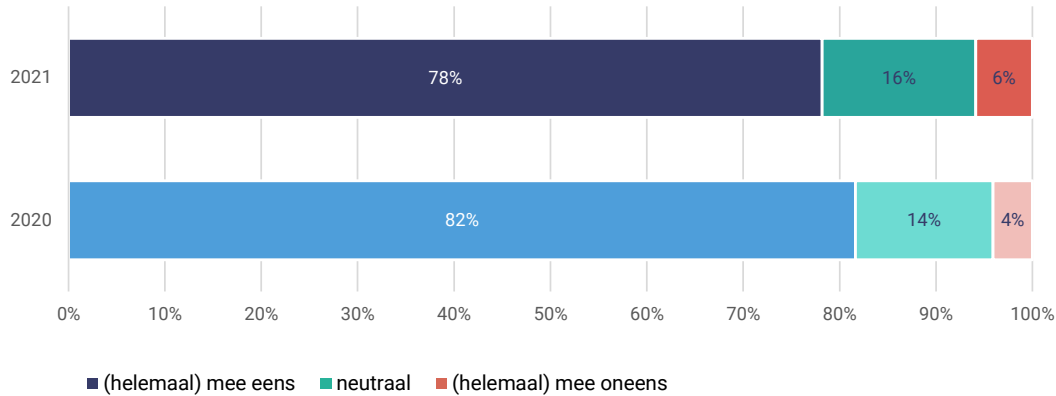


Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

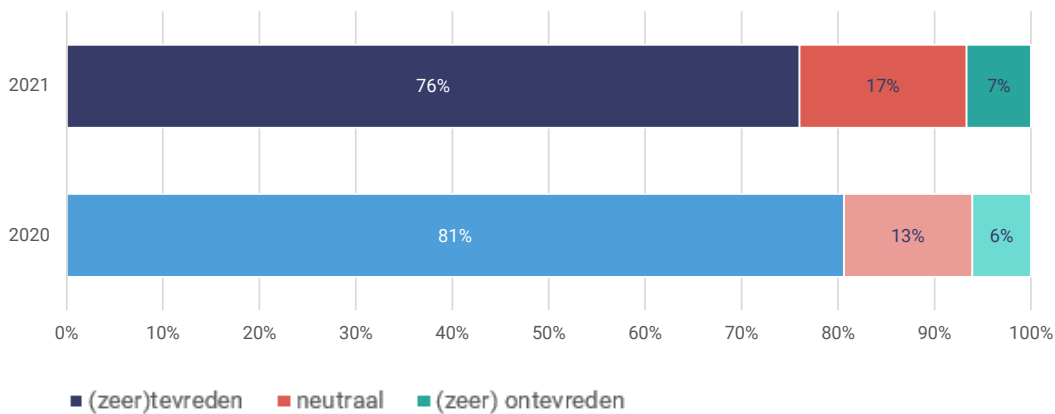


Corona

11. Er is voldoende rekening gehouden met de coronaregels bij de aanvraag en uitvoering van mijn ondersteuning



12. Bent u al met al tevreden over de hulp die u kreeg tijdens de coronacrisis?



13. Heeft u door de coronacrisis gewacht met het indienen van een (andere) aanvraag?

