

Over dit onderzoek

De gemeente Leiden heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren over het jaar 2018. Voor dit onderzoek zijn 1233 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 387 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: 24%

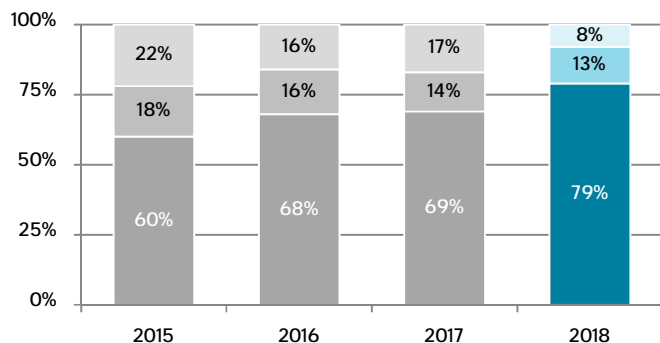


Schriftelijk: 76%

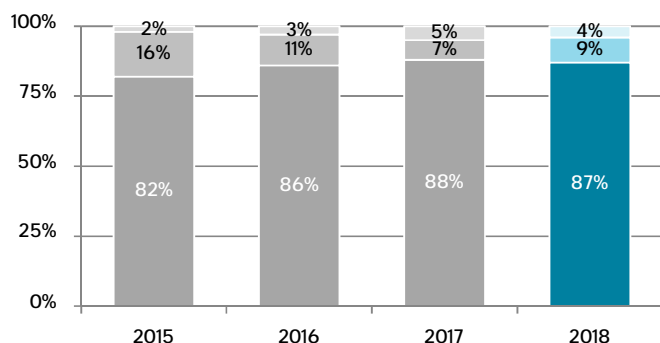
Contact over de hulpvraag



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

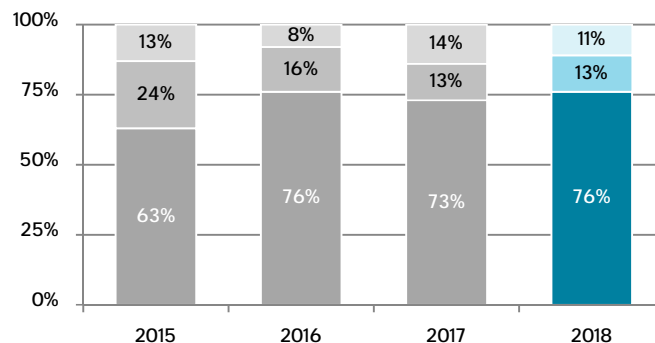


3. De medewerker nam de cliënt serieus

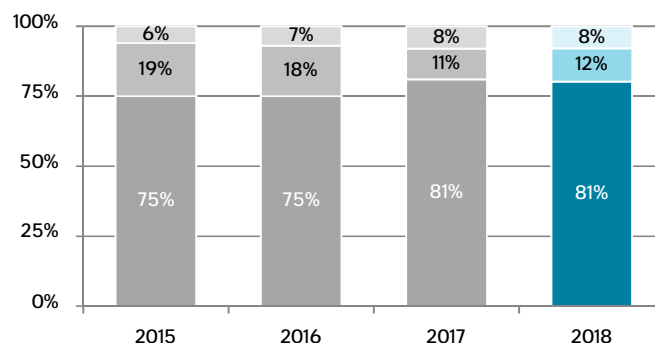


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

2. Cliënt is snel geholpen



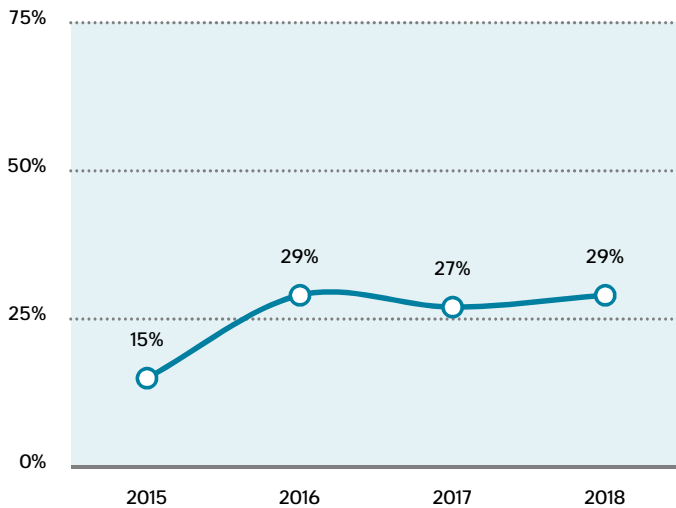
4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht



Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

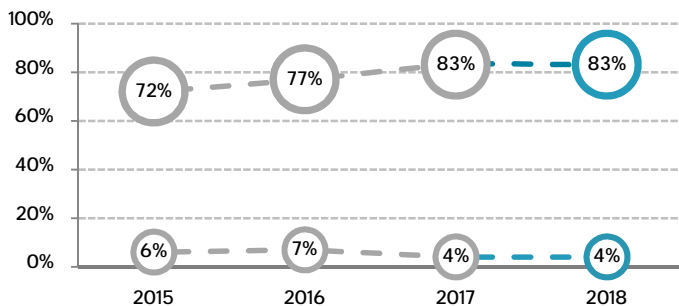
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

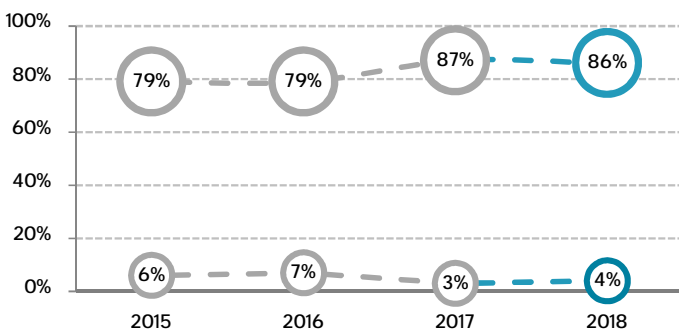


Effecten van de ondersteuning

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

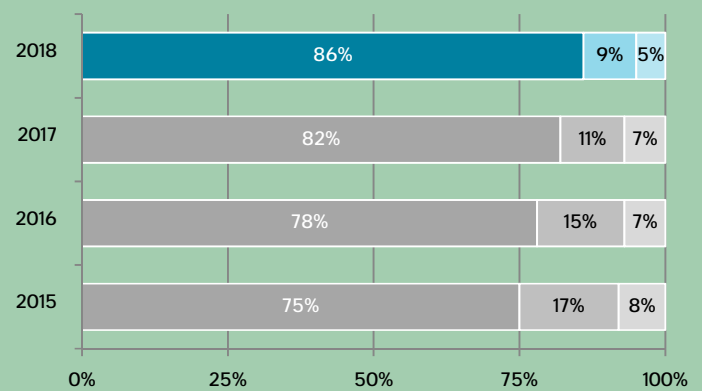


9. Cliënt kan zich beter redden

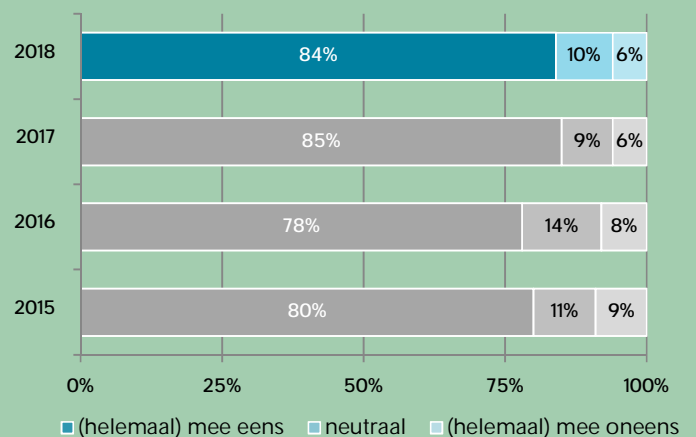


Kwaliteit van de ondersteuning

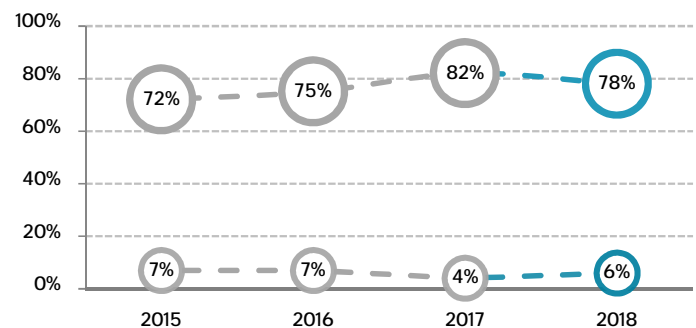
6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



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