

## Over dit onderzoek

De gemeente Leiden heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 1249 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 354 cliënten de vragenlijst in; een respons van 28%. Vorig jaar was de respons 35%. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

## Invulwijze



Online: 20%

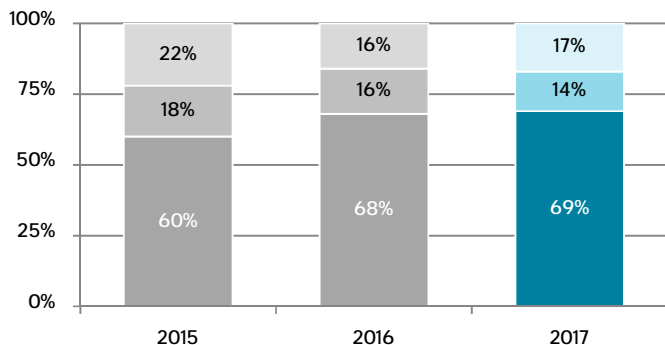


Schriftelijk: 80%

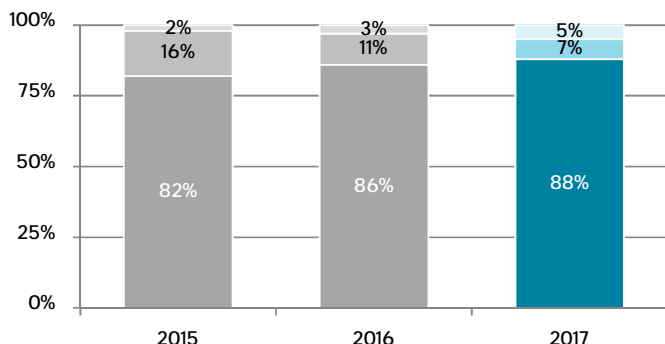
## Contact over de hulpvraag



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

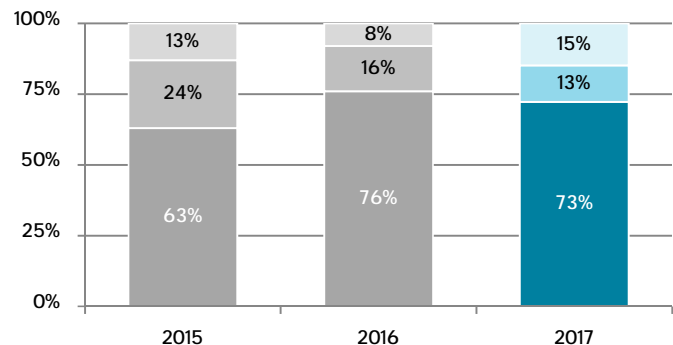


### 3. De medewerker nam de cliënt serieus

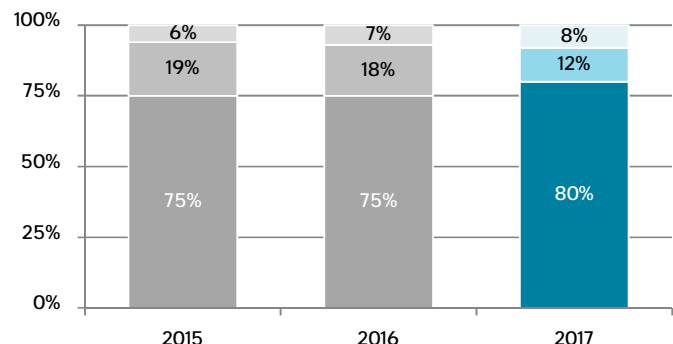


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

### 2. Cliënt is snel geholpen



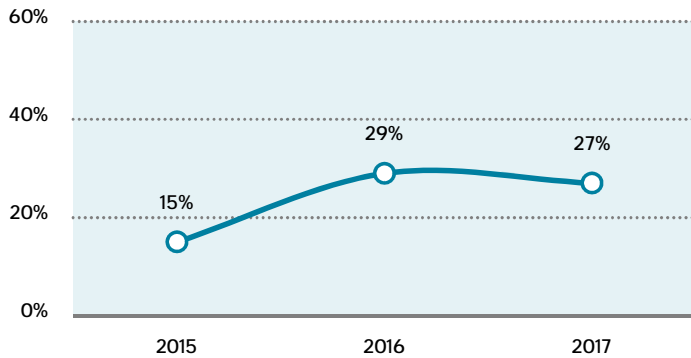
### 4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht





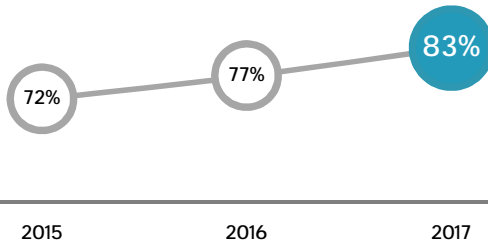
## Onafhankelijke cliëntondersteuning

### 5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

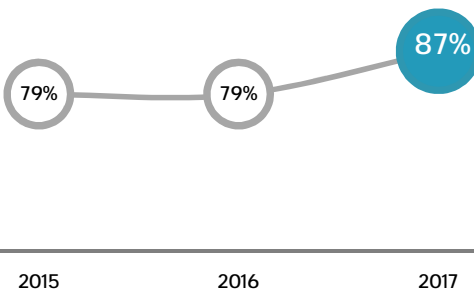


## Effecten van de ondersteuning

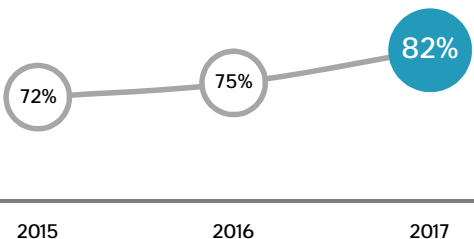
### 8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



### 9. Cliënt kan zich beter redden

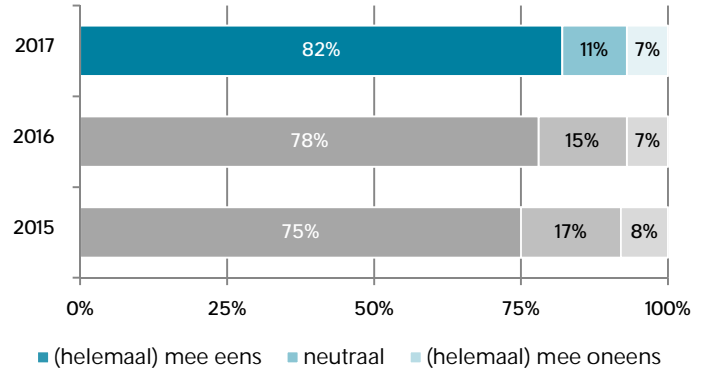


### 10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven

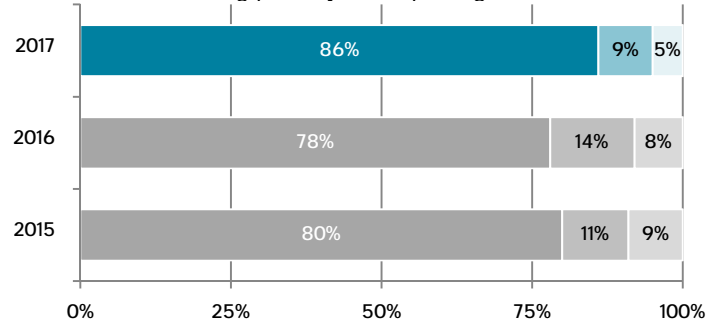


## Kwaliteit van de ondersteuning

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



### 7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



## Opmerkingen van cliënten



### Sterke punten

- Veel cliënten zijn tevreden en hebben geen verdere opmerkingen.
- "Ben enorm blij met de ondersteuning die ik krijg, over de uitleg en met de samenwerking en met het feit dat mijn hulpvraag serieus genomen werd. Dat ik niet een heel gevecht aan moest gaan."



### Verbeterpunten

- Veel cliënten merken op dat de regiotali vaak te laat is en niet op afgesproken tijden verschijnt. Ook de communicatie hierover laat te wensen over.
- Het is moeilijk om vervanging voor ondersteuning te krijgen als de hulp op vakantie is.