

Over dit onderzoek

De gemeente Wassenaar heeft een (verplicht) clëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2021. Voor dit onderzoek zijn 379 clënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe clënten als bestaande clënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 154 clënten de vragenlijst in; een respons van 41%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

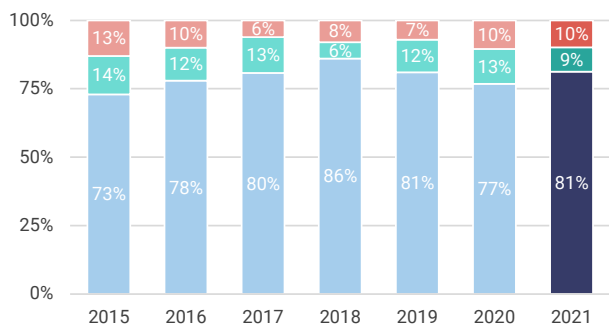
Invulmethode

Schriftelijk: 81%

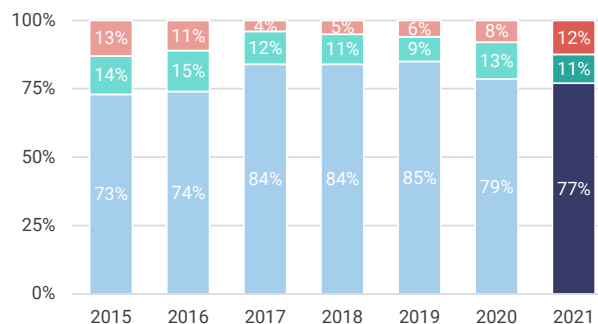
Online: 19%

Contact over de hulpvraag

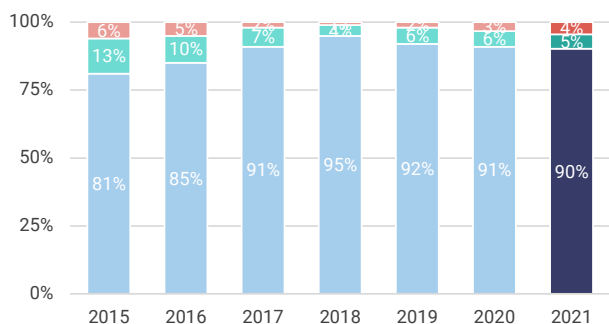
1. Clënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



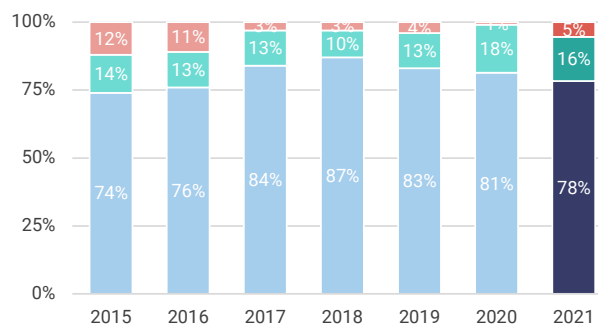
2. Clënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de clënt serieus



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

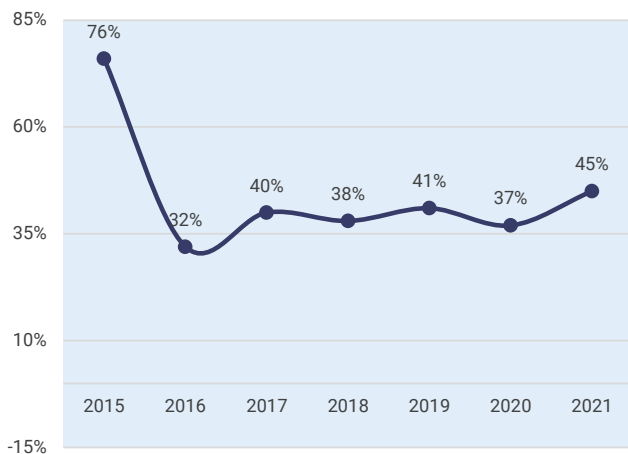




Clïentondersteuning, kwaliteit en effecten

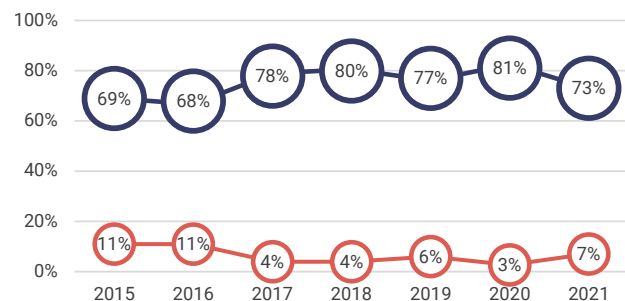
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

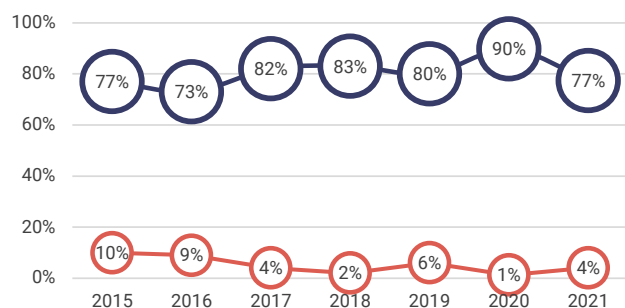


Effecten van de ondersteuning

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

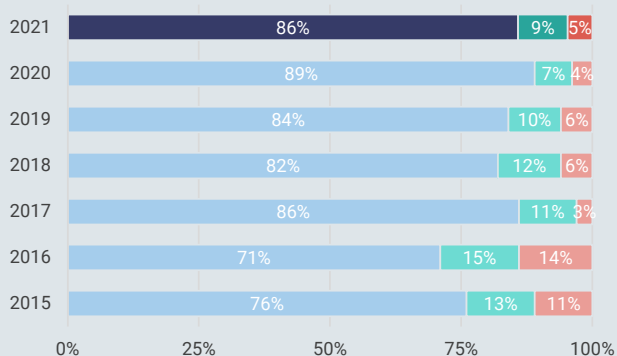


9. Cliënt kan zich beter redden

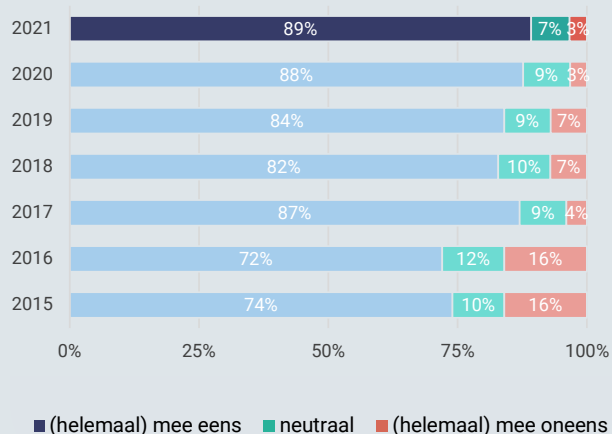


Kwaliteit van de ondersteuning

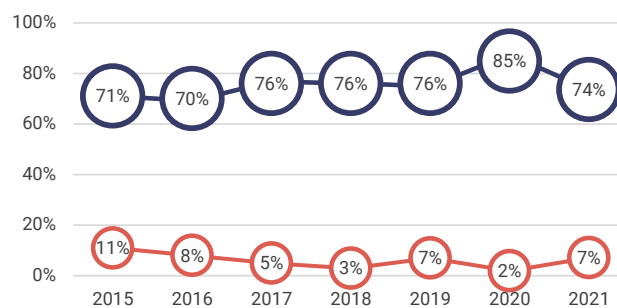
6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



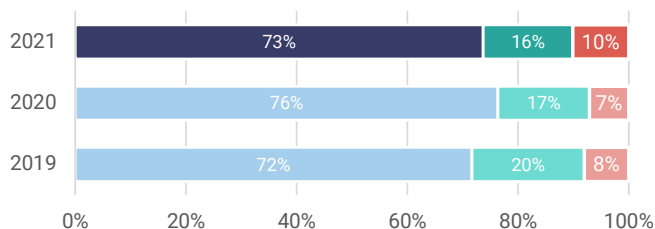
10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



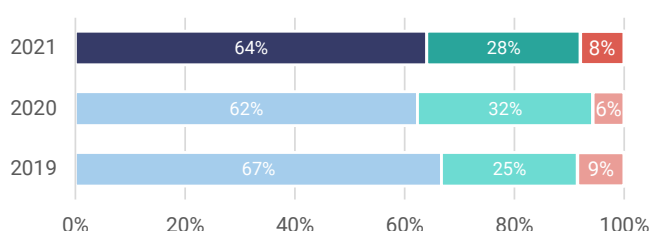
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Informatievoorziening en coronacrisis

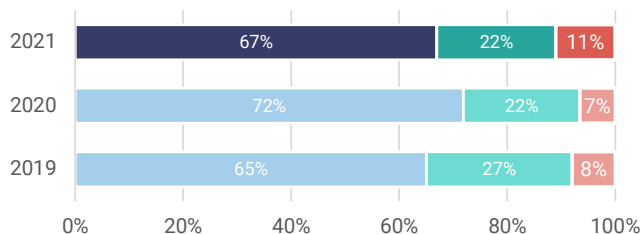
11. De consulent heeft duidelijk aangegeven hoe lang ik moest wachten voor een afspraak over mijn zorgaanvraag.



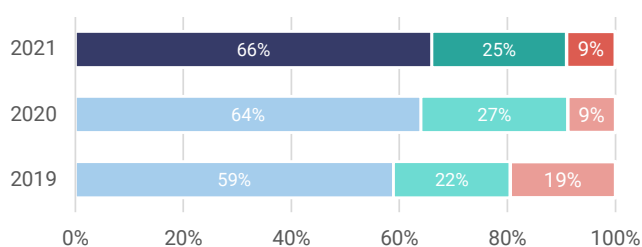
12. Ik vind de informatie op de website en in folders duidelijk.



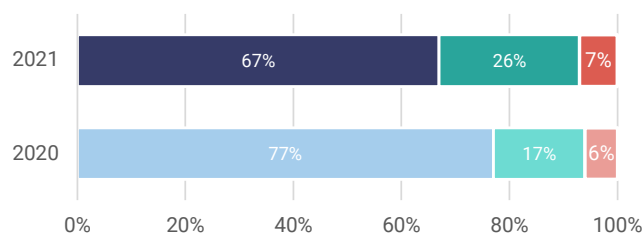
13. De brieven van de gemeente zijn gemakkelijk te begrijpen.



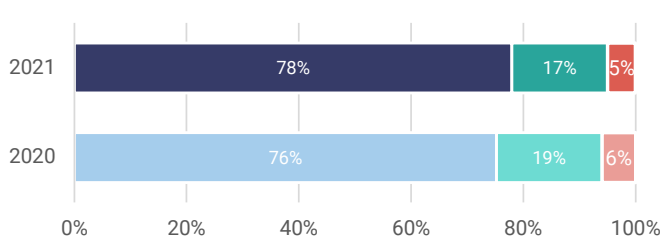
14. Ik ben tevreden over de communicatie van de gemeenten over de coronamaatregelen bij de Wmo-zorgverlening.



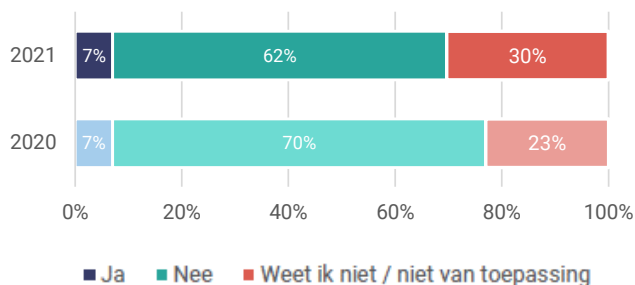
15. Er is voldoende rekening gehouden met de coronaregels bij de aanvraag en uitvoering van mijn ondersteuning



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



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



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

■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet / niet van toepassing