

## Over dit onderzoek

De gemeente Wassenaar heeft een (verplicht) clïentervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2019. Voor dit onderzoek zijn 842 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 312 clïenten de vragenlijst in; een respons van 37%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

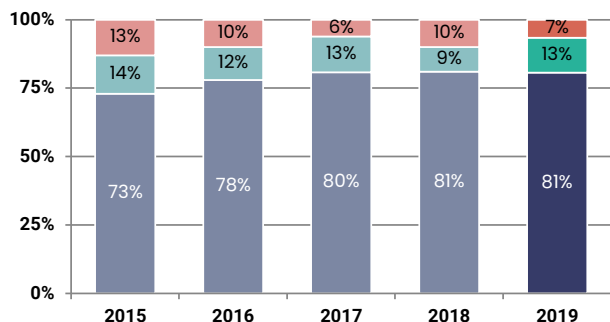
### Invulmethode

Schriftelijk: 78%

Online: 22%

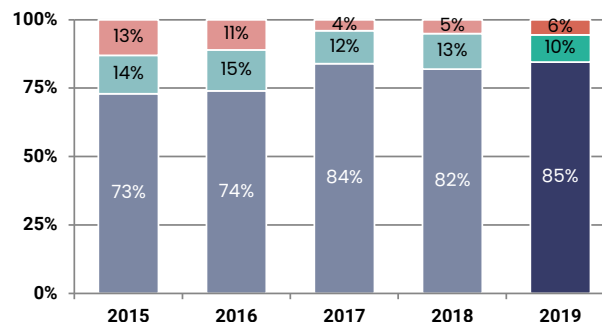
## Contact over de hulpvraag

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

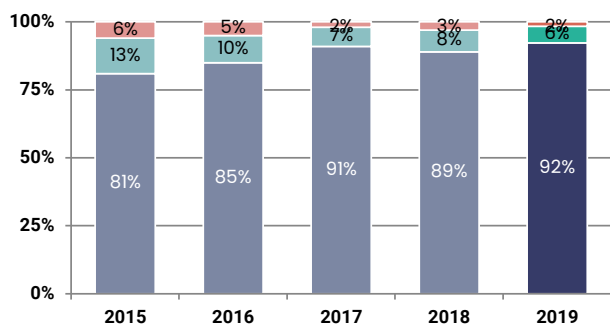


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

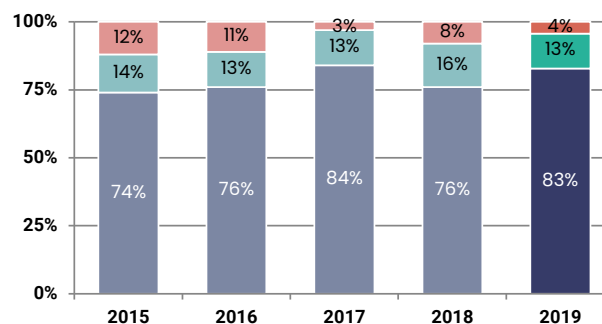
### 2. Clïent is snel geholpen



### 3. De medewerker nam de clïent serieus



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

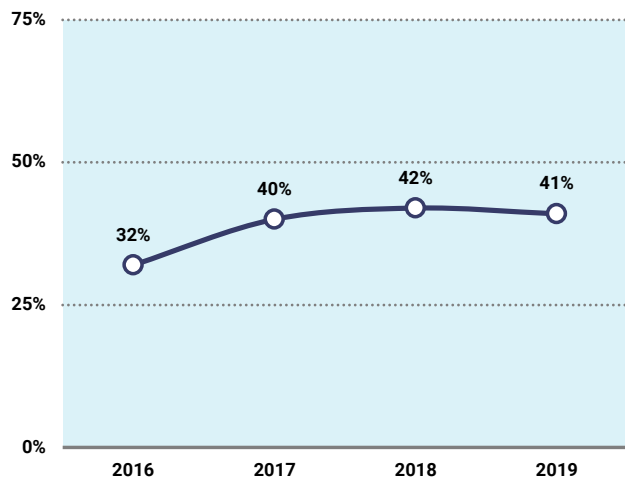




## Clïentondersteuning, kwaliteit en effecten

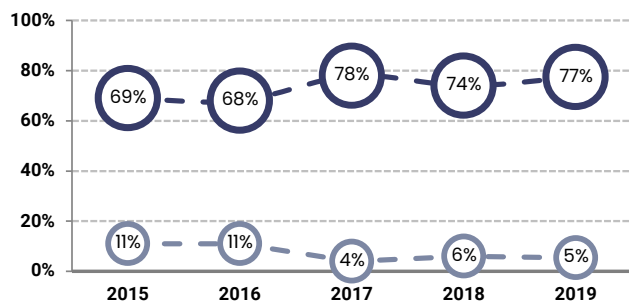
### Onafhankelijke cliëntondersteuning

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

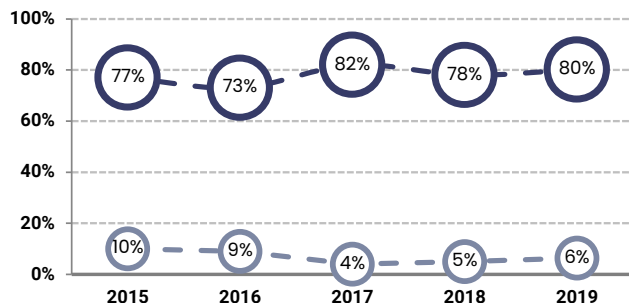


### Effecten van de ondersteuning

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

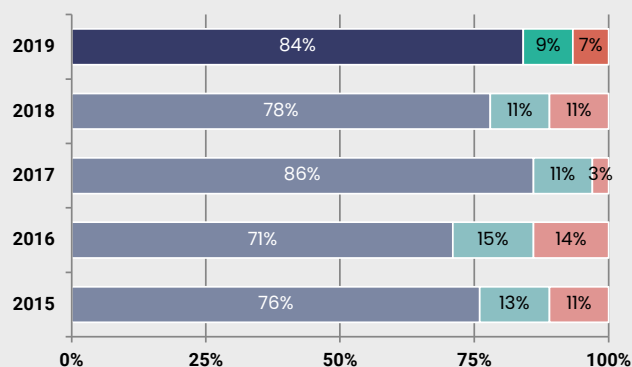


#### 9. Cliënt kan zich beter redden

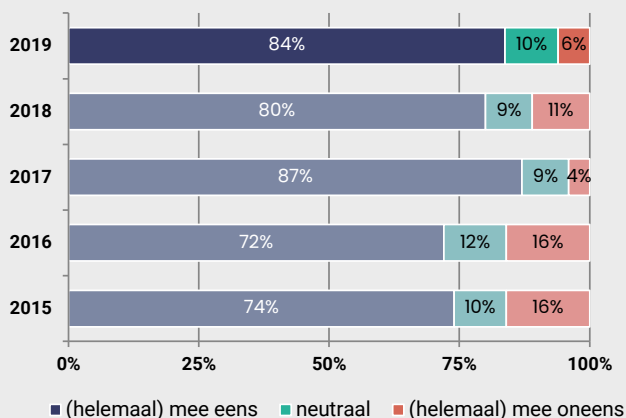


### Kwaliteit van de ondersteuning

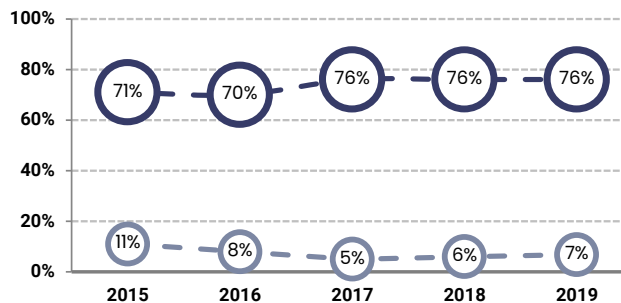
#### 6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



#### 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