

Retouradres : Postbus 78, 2600 ME Delft

Aan de Gemeenteraad

**VERZONDEN 12 OKT. 2017**

Datum  
10-10-2017  
Reg.nr.  
3132630

Onderwerp:  
Aanbiedingsbrief cliëntervaringsonderzoek Wmo

Bijlage:  
1

Geachte leden van de raad,

Wij willen u informeren dat we de factsheet van het cliëntervaringsonderzoek Wmo hebben ontvangen van onderzoeksbureau Companen die het onderzoek in opdracht van ons heeft uitgevoerd. Met deze aanbiedingsbrief bieden wij het rapport ter kennisname aan.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.  
Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Delft,



, burgemeester

J.M. van Bijsterveldt-Vliegenthart



, secretaris

drs. T.W. Andriessen I.s.

## Waarstaatjegemeente Delft

Dit document bevat de resultaten van het de verplichte CEO Wmo vragen, ten behoeve van de publicatie op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Een compleet overzicht en de beschrijving van alle resultaten is te vinden in de onderzoeksrapportage 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016'.

### Achtergrondinformatie

Voor het publiceren van de resultaten op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) is de verdeling van de antwoorden over de categorieën beperkt tot vier categorieën. Dit zijn: 'helemaal eens', 'eens', 'oneens' en 'helemaal oneens'. De aandelen (%) zijn afgerond op 0-decimalen en de antwoord-categorieën 'n.v.t' en 'geen mening' zijn buiten beschouwing gelaten.

### Beschrijving veldwerk

Maand waarin cliënten zijn aangeschreven **mei 2017**

#### Absolut aantal

Populatie (totaal aantal cliënten)	6200
Bruto steekproef (aantal aangeschreven cliënten)	960
Netto steekproef (geldige respons)	288

### Resultaten verplichte vragenlijst

#### Blok 1 Contact

	% helemaal eens	% eens	% oneens	% helemaal oneens
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	31%	37%	9%	7%
2. Ik werd snel geholpen	26%	41%	9%	6%
3. De medewerker nam mij serieus	35%	46%	4%	5%
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	31%	43%	4%	6%

#### % ja

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	28%
--	-----

#### Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

	% helemaal eens	% eens	% oneens	% helemaal oneens
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	31%	44%	5%	4%
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	29%	45%	8%	3%

Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op	% helemaal eens	% eens	% oneens	% helemaal oneens
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	26%	49%	6%	3%
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	28%	50%	5%	3%
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	27%	47%	7%	3%

#### *Publiceren gegevens*

*Door de resultaten op deze wijze te publiceren voldoet de gemeente aan de wettelijke verplichting van het ministerie van VWS. De gegevens worden dan via e-mail naar de opgegeven contactpersoon in uw gemeente gestuurd. Deze contactpersoon kan dan eventueel nog wijzigingen aanbrengen aan de resultaten.*

*LET OP: Volgens de richtlijnen van de VNG/VWS dient de gemeente de resultaten voordat deze worden gepubliceerd eerst ter accordering voor te leggen aan het College (als onderdeel van de horizontale verantwoording van het College naar de Raad). De aanlevering via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) volgt uit dit mandaat van het College.*