

## Clientervaringsonderzoek Wmo; Beemster en Purmerend; 2016 t/m 2018

Over deze factsheet	Toelichting grafieken uitspraken	Wanneer contact gehad?	Ervaring met Loket Wmo	Onafhankelijke cliënt-ondersteuner	Kwaliteit van de ondersteuning Purmerend	Effect van de ondersteuning
---------------------	----------------------------------	------------------------	------------------------	------------------------------------	--	-----------------------------

### Toelichting factsheet

Dit voorjaar is het wettelijk verplichte Ceo Wmo gehouden in Purmerend en Beemster.

In deze factsheet kunt u de resultaten bekijken van het clientervaringsonderzoek van Purmerend en Beemster over drie verantwoordingsjaren: 2018, 2017 en 2016. Het onderzoek wordt altijd uitgevoerd in het jaar volgend op het verantwoordingsjaar, rond mei. Dat betekent dat resultaten voor een verantwoordingsjaar eigenlijk betrekking hebben op het verantwoordingsjaar en de eerste 5 maanden van het volgende jaar. Om verwarring te voorkomen, noemen we alleen het verantwoordingsjaar.

Elk onderwerp heeft een eigen tabblad. De meeste onderwerpen tellen een aantal uitspraken waarmee men het meer of minder eens kan zijn.

In elk tabblad kunt u de jaren selecteren die u wilt zien. U kunt beide gemeenten vergelijken. Beide zaken kunt u selecteren aan de rechterkant van het scherm.

**Als u beide gemeenten wilt vergelijken, kunt u het best 1 jaar selecteren.**

De laatste twee pagina's bevatten een korte conclusie

### Colofon

Gemeente Purmerend

Team Beleidsonderzoek en Informatiemanagement

Juli 2019

## Clientvervalsingsonderzoek Wmo; Beemster en Purmerend; 2016 t/m 2018

Over deze factsheet

Toelichting grafieken uitspraken

Wanneer contact gehad?

Ervaring met Loket Wmo

Onafhankelijke cliënt-ondersteuner

Kwaliteit van de ondersteuning Purmerend

Effect van de ondersteuning

### Toelichting grafieken uitspraken

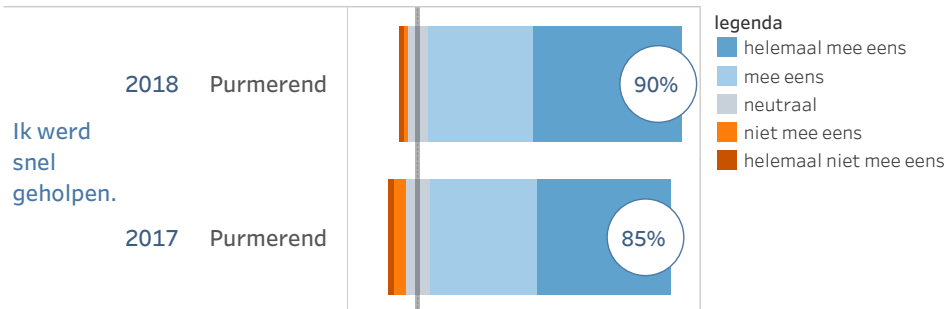
Op de uitspraken kon worden geantwoord van 'helemaal mee eens' tot 'helemaal mee oneens'. In de grafieken ziet u gekleurde staven die **ieder 100%** van de respondenten vertegenwoordigen. De staven zijn **gecentreerd op het midden van de neutrale categorie** (de dunne zwarte verticale lijn die door de staven loopt). Dit maakt het makkelijker het gedeelte dat positief antwoordt te vergelijken tussen de staven onderling. Hoe verder een staaf naar **rechts** uitsteekt, hoe **tevredener** men is.

In de legenda en als u over de grafiek beweegt met uw muis kunt u de onderverdeling in 5 antwoorden zien.

In de **cirkels** staat het **totale percentage** dat het met de uitspraak **eens** is (mee eens en helemaal mee eens samen).

**Voorbeeld** *Op desktop: beweeg met de muis over de grafiek om meer informatie te zien. Op tablet :1 keer tikken; dubbeltik om terug te gaan.*

In het onderstaande **voorbeeld** is te zien dat men het in 2018 vaker eens was met de uitspraak 'Ik werd snel geholpen'. In totaal is 90% het met deze uitspraak eens tegen 85% in 2017 (de getallen in de cirkels). Aan de **rode** en **oranje** kleuren is te zien dat men in 2018 vaker het niet eens was met deze uitspraak. Het percentage dat er helemaal mee eens is, is in 2018 groter dan in 2017 (resp. 53% en 47%; deze informatie verschijnt als u met de muis over de balk beweegt). Het percentage dat het er een beetje mee eens is, is ongeveer gelijk gebleven.



## Clientveringsonderzoek Wmo; Beemster en Purmerend; 2016 t/m 2018

Over deze factsheet

Toelichting grafieken  
uitspraken

Wanneer contact  
gehad?

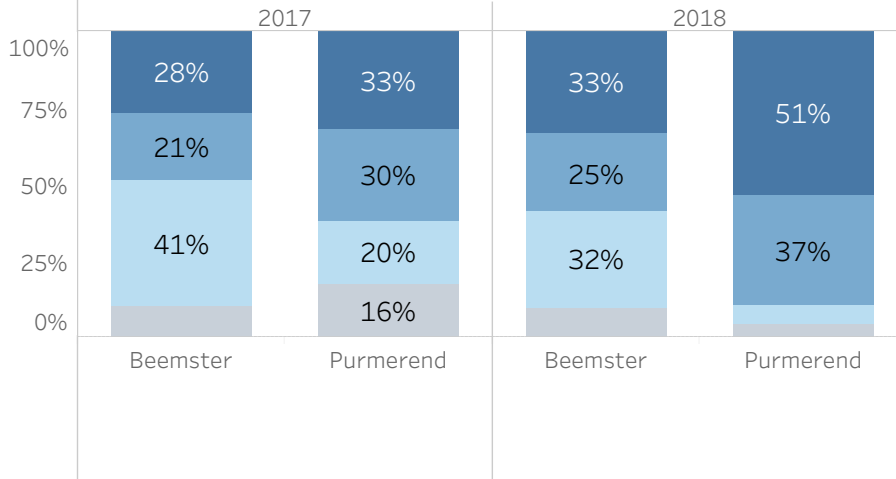
Ervaring met Loket  
Wmo

Onafhankelijke  
cliënt-ondersteuner

Kwaliteit van de  
ondersteuning  
Purmerend

Effect van de  
ondersteuning

### Wanneer was het laatste contact over uw hulpvraag?



#### legenda

- peiljaar
- voorgaande jaar
- langer geleden
- weet ik niet meer

#### gemeente

- Beemster
- Purmerend

#### jaar

- 2017
- 2018

#### Beschrijving resultaten

##### Purmerend

In 2019 (verantwoordingsjaar 2018) is de steekproef in Purmerend zo ingericht dat er zoveel mogelijk mensen in vallen die recent contact hebben gehad met Loket Wmo. Daardoor is in Purmerend het aandeel mensen die in het peiljaar (2019) of het verantwoordingsjaar (2018) contact hebben gehad, hoger dan in verantwoordingsjaar 2017. 88% van de respondenten heeft recent contact gehad; in 2017 was dit 63%.

##### Beemster

In Beemster is de populatie te klein om een steekproef te trekken; iedereen is benaderd. Daardoor kon er niet worden geselecteerd op mensen die recent contact hebben gehad. In 2018 zijn er meer mensen die recent contact hebben gehad (58..

## Clientervaringsonderzoek Wmo; Beemster en Purmerend; 2016 t/m 2018

Over deze factsheet	Toelichting grafieken uitspraken	Wanneer contact gehad?	<b>Ervaring met Loket Wmo</b>	Onafhankelijke cliënt-ondersteuner	Kwaliteit van de ondersteuning Purmerend	Effect van de ondersteuning
---------------------	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	------------------------------------	--	-----------------------------

### Ervaringen met Loket Wmo

Deze vraag is beantwoord door de mensen die in het peiljaar of het jaar daarvoor contact hebben gehad met Loket Wmo, of niet meer weten wanneer hun laatste contact was.

gemeente(n):selecteer

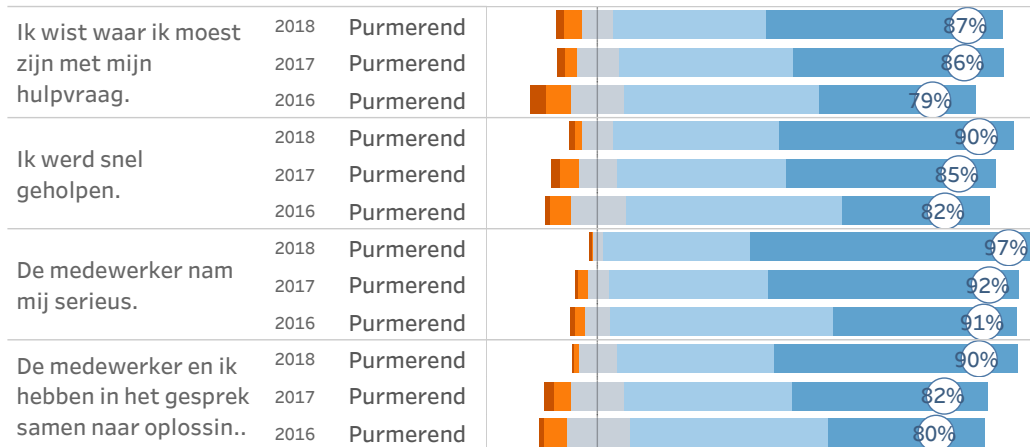
- Beemster  
 Purmerend

selecteer jaar

- 2016  
 2017  
 2018

legenda

- helemaal niet mee eens  
■ niet mee eens  
■ neutraal  
■ mee eens  
■ helemaal mee eens



### Beschrijving uitkomsten

Alle aspecten van het laatste contact worden als goed beoordeeld. Het meest positief oordeelt men in beide gemeenten over de mate waarin men door de medewerker serieus werd genomen. In Purmerend en Beemster is men het in vergelijking met 2017 in 2018 nog vaker eens met de uitspraak 'De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht'. In Purmerend is men het in 2018 nog vaker eens met 'De medewerker nam mij serieus'. In Beemster weet men nu vaker waar men moet zijn met zijn hulpvraag; het percentage is hierdoor weer gelijk aan dat in 2016.

## Clientervaringsonderzoek Wmo; Beemster en Purmerend; 2016 t/m 2018

Toelichting  
grafieken  
uitspraken

Wanneer contact  
gehad?

Ervaring met Loket  
Wmo

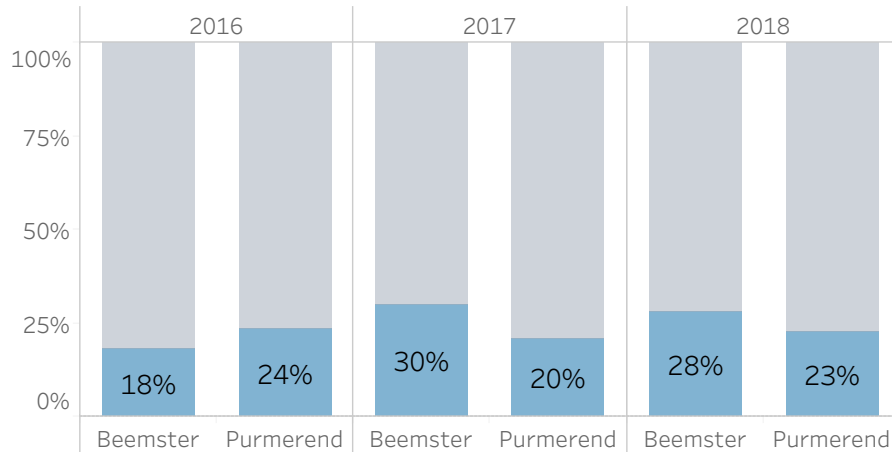
Onafhankelijke  
cliënt-ondersteuner

Kwaliteit van de  
ondersteuning  
Purmerend

Effect van de  
ondersteuning

Achtergrond en  
respons onderzoek

### Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



### Beschrijving resultaten

In Purmerend weet 23% dat zij van een onafhankelijke cliëntondersteuner gebruik kunnen maken, in Beemster weet 28% dit. De bekendheid is niet veranderd. De bekendheid is laag, dit is een aandachtspunt.

#### gemeente

- Beemster
- Purmerend

#### jaar

- 2016
- 2017
- 2018

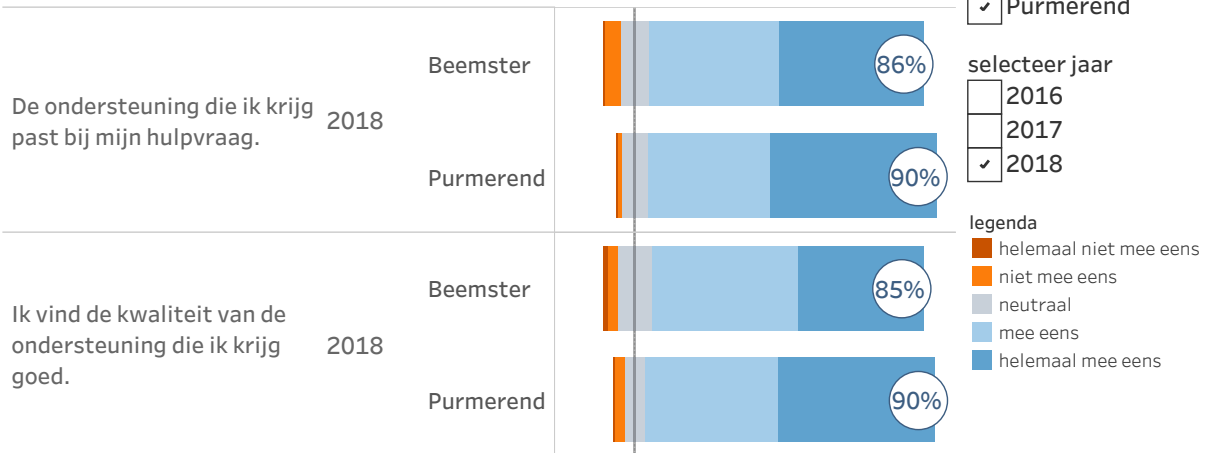
#### legenda

- nee
- ja

## Clientervaringsonderzoek Wmo; Beemster en Purmerend; 2016 t/m 2018

Wanneer contact gehad?	Ervaring met Loket Wmo	Onafhankelijke cliënt-ondersteuner	<b>Kwaliteit van de ondersteuning Purmerend</b>	Effect van de ondersteuning	Achtergrond en respons onderzoek	Conclusie Beemster
------------------------	------------------------	------------------------------------	---	-----------------------------	----------------------------------	--------------------

### Kwaliteit van de ondersteuning via de Wmo



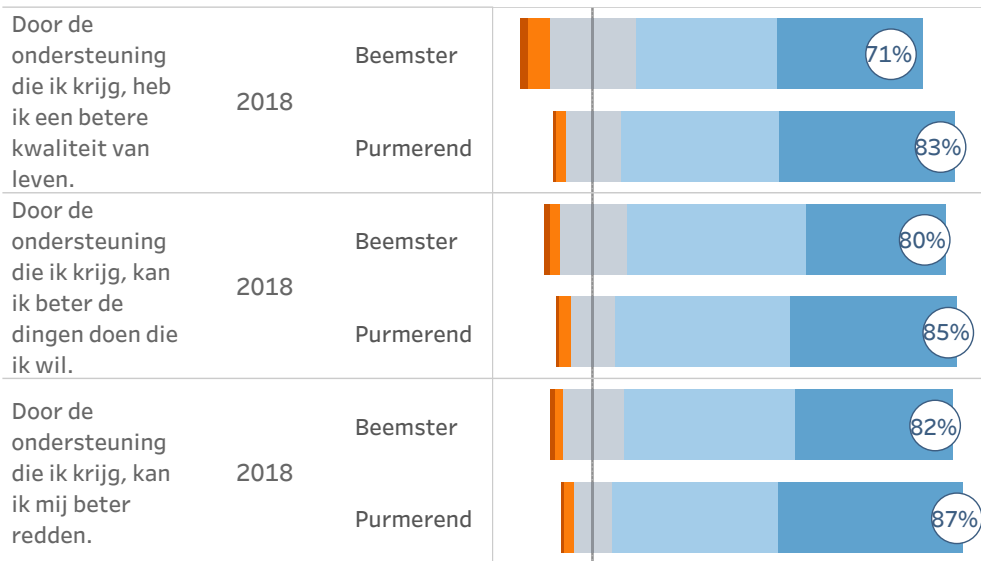
#### Beschrijving resultaten

In beide gemeenten is de beoordeling van de aspecten 'ondersteuning past bij hulpvraag' en 'goede kwaliteit ondersteuning' goed. In Purmerend is men het met beide uitspraken in 2018 vaker eens dan in 2017. In Beemster is er geen verschil tussen de jaren. Tussen de Beemster en Purmerend is er geen verschil.

## Clientervaringsonderzoek Wmo; Beemster en Purmerend; 2016 t/m 2018

Ervaring met Loket Wmo	Onafhankelijke cliënt-ondersteuner	Kwaliteit van de ondersteuning Purmerend	Effect van de ondersteuning	Achtergrond en respons onderzoek	Conclusie Beemster	Conclusie Purmerend
------------------------	------------------------------------	--	-----------------------------	----------------------------------	--------------------	---------------------

### Wat levert de ondersteuning op?








gemeente(n):selecteer

- Beemster
- Purmerend

peiljaar: selecteer

- 2016
- 2017
- 2018

legenda

-  helemaal niet mee eens
-  niet mee eens
-  neutraal
-  mee eens
-  helemaal mee eens

### Beschrijving resultaten

Alle drie de uitspraken worden (zeer) positief beantwoord.

In Beemster is men het in 2018 minder vaak eens met de uitspraak 'door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven': 74% tegen 83% in Purmerend. In Purmerend is het percentage dat het met deze uitspraak eens is, sinds 2017 gestegen (van 78% naar 83%).

## Clientervaringsonderzoek Wmo; Beemster en Purmerend; 2016 t/m 2018

Ervaring met Loket Wmo	Onafhankelijke cliënt-ondersteuner	Kwaliteit van de ondersteuning Purmerend	Effect van de ondersteuning	<b>Achtergrond en respons onderzoek</b>	Conclusie Beemster	Conclusie Purmerend
------------------------	------------------------------------	--	-----------------------------	---	--------------------	---------------------

### Het onderzoek 2019

Het veldwerk voor het CEO Wmo 2019 - verantwoordingsjaar 2018- is uitgevoerd in de maanden mei en juni van 2019. De respondenten kregen een schriftelijke enquête toegestuurd.

In de grafieken in deze factsheet staat het wettelijke verantwoordingsjaar vermeld.

Het onderzoek is uitgevoerd door team Beleidsonderzoek van de gemeente Purmerend.

### Achtergrond

Alle gemeenten in Nederland zijn wettelijk verplicht elk jaar een onderzoek te doen onder de inwoners die zich in dit kader melden met een hulpvraag bij de gemeente. Dit onderzoek heet het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. De doelgroep van het CEO zijn alle inwoners met een Wmo-maatwerkvoorziening in de gemeente.

De Wmo wordt door de gemeente Purmerend uitgevoerd voor de inwoners van Beemster en Purmerend.

### Respons Ceo Wmo 2018 (gehouden mei 2019)

	verstuurd	retour	%
Beemster	338	142	42%
Purmerend	1000	448	45%



## Clientervaringsonderzoek Wmo; Beemster en Purmerend; 2016 t/m 2018

Ervaring met Loket Wmo	Onafhankelijke cliënt-ondersteuner	Kwaliteit van de ondersteuning Purmerend	Effect van de ondersteuning	Achtergrond en respons onderzoek	<b>Conclusie Beemster</b>	Conclusie Purmerend
------------------------	------------------------------------	--	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------	---------------------

### Conclusie Beemster

#### Loket Wmo

Alle aspecten van het laatste contact met Loket Wmo worden in 2018 als goed beoordeeld. Negen van de tien personen voelden zich serieus genomen door de medewerker. Ruim acht van de tien personen vonden dat zij snel werden geholpen. Eveneens wist ruim acht van de tien personen waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Verder hadden de meeste personen het gevoel dat er in het gesprek samen naar oplossingen werd gezocht. Ten opzichte van 2017 scoort de gemeente Beemster in 2018 vergelijkbaar op deze onderdelen. Op twee uitspraken zien we een lichte verbetering.

#### Onafhankelijke cliëntondersteuner

28% is op de hoogte van de mogelijkheid een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Net als het voorgaande jaar blijft deze relatief lage bekendheid een punt van aandacht.

#### Kwaliteit van de ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt als goed (85%) en als passend bij de hulpvraag (86%) beoordeeld.

#### Effect van de ondersteuning

Door de ondersteuning die men krijgt, kan men beter de dingen doen die men wil (80%), kan men zich beter redden (82%) en heeft men een betere kwaliteit van leven (71%). Deze uitspraken worden in 2018 iets positiever beantwoord dan in 2017.

## Clientervaringsonderzoek Wmo; Beemster en Purmerend; 2016 t/m 2018

Ervaring met Loket Wmo	Onafhankelijke cliënt-ondersteuner	Kwaliteit van de ondersteuning Purmerend	Effect van de ondersteuning	Achtergrond en respons onderzoek	Conclusie Beemster	Conclusie Purmerend
------------------------	------------------------------------	--	-----------------------------	----------------------------------	--------------------	---------------------

### Conclusie Purmerend

#### Loket Wmo

Het laatste contact met Loket Wmo wordt als goed beoordeeld. 97% procent van de personen voelt zich serieus genomen door de medewerker van het Loket Wmo. Men is ook positief over de snelheid waarmee men werd geholpen en de meeste personen wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Verder hadden de meesten personen het gevoel dat er in het gesprek samen naar oplossingen werd gezocht. Ten opzichte van 2017 scoort de gemeente Purmerend in 2018 vergelijkbaar op deze onderdelen. Op twee uitspraken zien we een lichte verbetering.

#### Onafhankelijke cliëntondersteuner

23% is op de hoogte van de mogelijkheid een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Net als het voorgaande jaar is deze relatief lage bekendheid een punt van aandacht.

#### Kwaliteit van de ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt als goed (90%) en als passend bij de hulpvraag (90%) beoordeeld. In 2018 werd dit respectievelijk door 80% en 85% als goed ervaren. Het oordeel is dus verbeterd.

#### Effect van de ondersteuning

Door de vormen van ondersteuning die de mensen krijgen, kunnen zij beter de dingen doen die zij willen, kunnen zij zich beter redden en hebben zij een betere kwaliteit van leven. Dit wordt bevestigd door 83% tot 87% van de personen. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van 2018.