

# Landelijk cliëntervaringsonderzoek

Monitor

*Januari t/m december 2017*

|                 |                                                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Ons kenmerk:    | 18.0006972                                                               |
| Datum:          | 03-08-2018                                                               |
| Contactpersoon: | Inkoop en Contractbeheer                                                 |
| E-mail:         | <a href="mailto:contractbeheer@regiogv.nl">contractbeheer@regiogv.nl</a> |

# INHOUD

---

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>1. Inleiding</b>  | <b>3</b> |
| 1.1. Leeswijzer      | 3        |
| 1.2. Doel monitor    | 3        |
| 1.3. Response        | 3        |
| 1.4. Dataverzameling | 4        |
| 1.5. Kritische Noot  | 4        |

---

|                                                   |          |
|---------------------------------------------------|----------|
| <b>2. Samenvatting/ conclusies</b>                | <b>5</b> |
| <b>3. Analyse cliëntervaringsonderzoek Wmo</b>    | <b>6</b> |
| 3.1. Contact met de gemeente                      | 6        |
| 3.2. Kwaliteit van de dienstverlening             | 9        |
| 3.3. Extra vragen met betrekking tot de kwaliteit | 11       |

---

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>Bijlage 1: Analyse gemeente Hilversum</b> | <b>13</b> |
| 1.1. Contact met de gemeente                 | 13        |
| 1.2. De kwaliteit van de dienstverlening     | 16        |

## 1. Inleiding

### 1.1. Leeswijzer

Voor u ligt de Rapportage landelijk cliëntervaringsonderzoek sociaal domein 2017. De rapportage bevat de verplichte vragen afkomstig uit het landelijk cliëntervaringsonderzoek. Tevens bevat de rapportage nog enkele vragen met betrekking tot de kwaliteitsbeleving van zorgaanbieders (KiesZo). In het onderzoek zijn enkel inwoners met een Wmo-voorziening in 2017 bevraagd. Er is voor gekozen om inwoners met een voorziening in het kader van de jeugdwet te bevragen middels een kwalitatief onderzoek. Dit gedeelte is niet opgenomen in deze rapportage.

De rapportage heeft eenzelfde opbouw als de laatste Rapportage landelijk cliëntervaringsonderzoek sociaal domein 2016. Het rapport start eveneens met een samenvatting en conclusie. In hoofdstuk drie is uiteengezet wat de uitkomsten zijn van het landelijk cliëntervaringsonderzoek op regionaal niveau. In de bijlage is per gemeente een overzicht weergegeven van de monitorresultaten. Deze resultaten zijn vergeleken met het regionale beeld.

Bij deze rapportage is ervoor gekozen om zoveel als mogelijk 'platte' data aan te leveren zonder diepgaande analyses. De gegevens worden zoveel mogelijk in diagram- en/of grafiekvorm weergegeven.

### 1.2. Doel monitor

Sinds 2008 moeten gemeenten volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) onderzoek doen onder de cliënten die zich in dit kader melden met een hulpvraag bij de gemeente. Sinds 2016 is iedere gemeente verplicht een schriftelijke enquête uit te zetten, het zogeheten cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. Hierin zijn in ieder geval de tien standaardvragen opgenomen die ingaan op de ervaringen van cliënten ten aanzien van de toegankelijkheid en de kwaliteit van de ondersteuning via de Wmo. De standaardisering van de vragenlijst, de onderzoeksopzet en de vereiste respons hebben als doel landelijke vergelijkbaarheid van de resultaten mogelijk te maken. Op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) worden de resultaten van alle Nederlandse gemeenten vergeleken met elkaar. Deze rapportage laat geen landelijke vergelijking zien, maar vergelijkt wel de gemeenten in de Regio Gooi en Vechtstreek.

### 1.3. Response

Voor deze rapportage zijn de vragenlijsten uitgezet bij inwoners die in 2017 een voorziening hebben afgenomen in het kader voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Het gaat over de voorzieningen Hulp Bij het Huishouden, Beschermd Wonen en Begeleiding Wmo (dagbesteding, kortdurend verblijf, individuele begeleiding). De vragen zijn telefonisch afgenomen.

In totaal zijn er 2135 vragenlijsten afgenomen. In totaal hebben regionaal 1985 deelnemers deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo. In 2017 hadden 7128 inwoners een voorziening vanuit de Wmo (27,8% respons). In onderstaande tabel is de respons aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo aan per gemeente weergegeven. Sommige inwoners hebben de vragenlijst voor meerdere voorzieningen beantwoord.

| Gemeente     | Aantal respondenten |
|--------------|---------------------|
| Blaricum     | 110                 |
| Eemnes       | 101                 |
| Gooise Meren | 387                 |
| Hilversum    | 430                 |
| Huizen       | 386                 |
| Laren        | 79                  |
| Weesp        | 221                 |
| Wijdereen    | 271                 |

Er is statistisch berekend hoeveel respondenten er minimaal nodig zijn voor dit onderzoek voor een betrouwbaar resultaat. In de tabel hieronder is dit weergegeven.

|                           | Huizen     | Blaricum   | Laren      | Eemnes     | Gooise Meren | Hilversum  | Wijdmeren  | Weesp      |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|
| <b>Benodigde response</b> | <b>290</b> | <b>137</b> | <b>140</b> | <b>121</b> | <b>304</b>   | <b>337</b> | <b>244</b> | <b>219</b> |
| Unieke klanten            | 386        | 110        | 79         | 101        | 387          | 430        | 271        | 221        |

Uit bovenstaande tabel kan de conclusie getrokken worden dat de benodigde respons voor elke gemeente behaald is, met uitzondering van Blaricum. De gemeenten Huizen, Blaricum en Laren tezamen hebben wel voldoende respons.

#### 1.4. Dataverzameling

De afdeling Inkoop en Contractbeheer van de Regio Gooi en Vechtstreek heeft de dataverzameling verzorgd. De dataverzameling is als volgt tot stand gekomen:

- Er zijn bronlijsten gegenereerd van alle inwoners die bij het opstellen van de toewijzing voor dienstverlening hebben aangegeven deel te willen nemen aan cliënttevredenheidsonderzoeken. Per gemeente is een bronlijst gegenereerd.
- In de periode van 16 augustus 2017 t/m 15 juni 2018 zijn de enquêtes telefonisch afgenomen aan de hand van deze bronlijsten.
- Op het moment dat een inwoner weigerde mee te werken aan het onderzoek, is dit ook geregistreerd.
- De medewerker heeft soms meerdere vragenlijsten telefonisch afgenomen bij de inwoner indien de inwoner meerdere voorzieningen in 2017 had.

#### 1.5. Kritische Noot

Bij de vergelijking tussen uw gemeente en de regionale uitkomsten is het van belang om te letten op het aantal respondenten. Wanneer het aantal respondenten laag is, is het verbinden van conclusies risicovol.

Deze rapportage richt zich op alle inwoners die daadwerkelijk gebruik maken van één of meerdere voorzieningen in 2017. Alle inwoners die wel een gesprek hebben gehad met een consultant maar geen voorziening hebben ontvangen en/of hiervan geen gebruik gemaakt hebben van de voorziening, zijn niet opgenomen in deze rapportage.

Doordat de enquête zich richt op het afnemen van de voorziening in 2017 bestaat de mogelijkheid dat hier een bias in ontstaat. De voorziening kan een tijd geleden zijn afgenomen, waardoor de herinneringen aan de voorziening minder scherp kunnen zijn.

## 2. Samenvatting/ conclusies

De samenvatting bestaat uit de belangrijkste bevindingen van deze rapportage op regionaal niveau. Hierin worden de uitkomsten van het landelijke cliënttevredenheidsonderzoek Wmo weergegeven maar ook de vragen over kwaliteitsbeleving van de website KiesZo zijn meegenomen.

- 76% van de respondenten geeft aan dat hij/zij wist waar hij moest zijn met de hulpvraag.
- 81% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn door de gemeente.
- 89% van de respondenten heeft aangegeven dat de medewerker hen serieus nam.
- 84% van de respondenten geeft aan samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht.
- 85% van de respondenten geeft aan dat het hen niet bekend was dat zij gebruik konden maken van een cliëntenondersteuner.
- 55% van de respondenten geeft aan met de medewerker gesproken te hebben over de hulp van een mantelzorger.
- 74% van de respondenten geeft aan dat zij alle voor hen belangrijke zaken hebben kunnen bespreken met de medewerker van de gemeente.
- 90% van de ondervraagden geeft aan dat zij het eens tot helemaal mee eens zijn met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik kreeg goed'.
- 90% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning die hij/zij kreeg, goed paste bij de hulpvraag.
- 83% van de respondenten geeft aan dat ze de door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen.
- 90% van de respondenten geeft aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning die is aangeboden.
- 84% van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van leven is verbeterd door de ondersteuning.
- De kwaliteitsaspecten van zorgaanbieders (passend aanbod, afspraken nakomen, informatie ontvangen, samen bepalen wat je wilt en de omgang) worden allen met een ruim voldoende beoordeeld.

### 3. Analyse cliëntervaringsonderzoek Wmo

In dit hoofdstuk vindt u de regionale analyse van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Hierin wordt een analyse gegeven aan de hand van de verschillende vragen die gesteld zijn tijdens de monitor. In de bijlage is per gemeente eenzelfde opbouw terug te vinden. De resultaten zijn per gemeente weergegeven en vergeleken met het regionale beeld. Ook is een paragraaf gewijd aan de extra kwaliteitsvragen van de ratingwebsite KiesZo.

Incidenteel heeft een inwoner voor meerdere voorzieningen vragenlijsten beantwoord. Voor vragen m.b.t. het contact met de gemeente, is er slechts 1 vragenlijst per inwoner meegewogen in de resultaten. Vaak worden voorzieningen in één keukentafelgesprek aangevraagd. Om deze reden verwachten wij weinig verschillen in de belevenis van het contact met de gemeente van een inwoner tussen verschillende voorzieningen. Ook wilden wij voorkomen dat de mening van de ene inwoner zwaarder wordt meegewogen dan de mening van een andere inwoner, doordat meerdere malen zijn/haar mening wordt meegenomen in de berekeningen.

Voor de vragen m.b.t. de kwaliteit van voorzieningen hebben wij aanvankelijk ook maar één vragenlijst per inwoner laten meetellen. Echter is het mogelijk dat de kwaliteit per voorziening verschilt. Om deze reden is ook naar de tevredenheid per voorziening gekeken. Hierin zijn alle afgenomen vragenlijsten meegenomen. Wanneer substantiële verschillen aan het licht kwamen tussen voorzieningen, is dit in de rapportage vermeld.

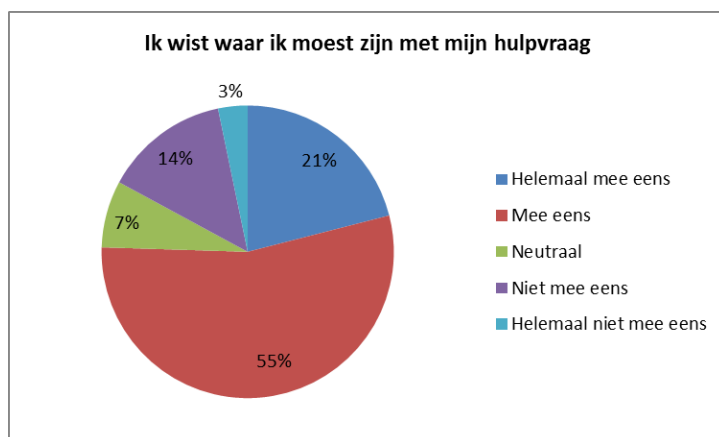
#### 3.1. Contact met de gemeente

Het contact met de gemeente is beoordeeld op de volgende onderwerpen:

- Helderheid waar een hulpvraag gesteld kan worden
- De snelheid
- De mate waarin een medewerker de inwoner serieus nam
- De mate waarin naar oplossingen werd gezocht in het gesprek met de consulent
- Bekendheid van de cliëntondersteuner
- In hoeverre er is gesproken over mantelzorg (geen verplichte vraag CEO)
- In hoeverre alle belangrijke onderwerpen aan de orde zijn geweest in het gesprek (geen verplichte vraag CEO)

##### 3.1.1. Bekendheid loket

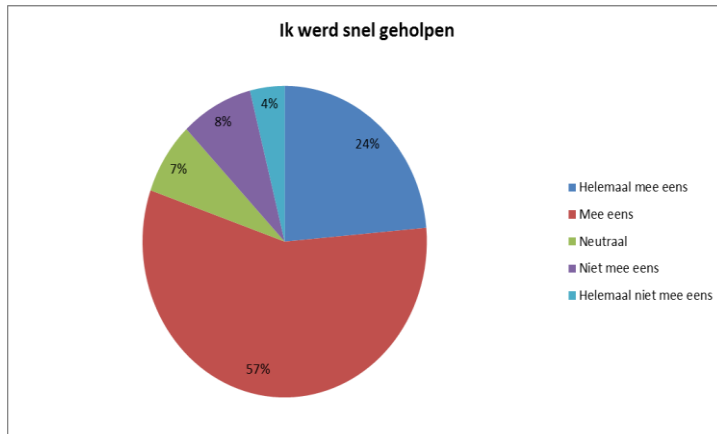
In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre inwoners wisten waar ze terecht konden met hun hulpvraag. Wanneer de respondenten met een antwoord in de antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'geen mening' buiten beschouwing worden gelaten, beslaat het aantal respondenten 1595. 76% van de respondenten geeft aan dat hij/zij wist waar hij moest zijn met de hulpvraag.



N= 1595

### 3.1.2. Snelheid loket

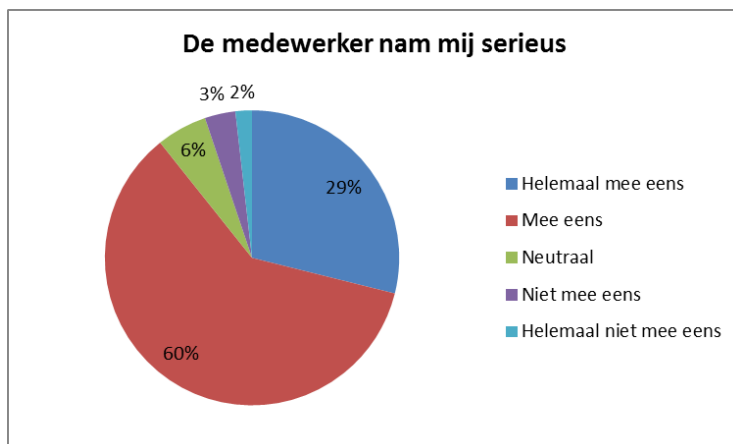
In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre inwoners vinden dat ze snel geholpen zijn met hun hulpvraag. Indien de respondenten met een antwoord in de antwoord categorieën "niet van toepassing" en 'geen mening' buiten beschouwing worden gelaten, beslaat het aantal respondenten 1654. 81% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn door het uitvoeringsloket.



N=1654

### 3.1.3. De medewerker nam mij serieus

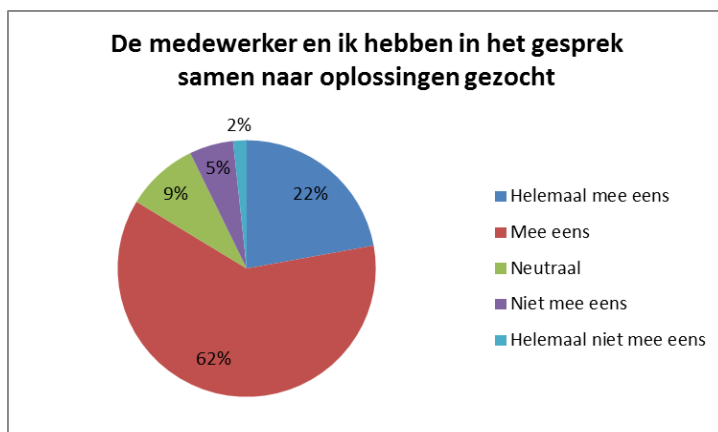
In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre respondenten vonden dat de medewerker hen serieus nam. Indien de respondenten met een antwoord in de antwoordcategorieën "niet van toepassing" en 'geen mening' buiten beschouwing worden gelaten, beslaat het aantal respondenten 1603. 89% van de respondenten heeft aangegeven dat de medewerker hen serieus nam.



N=1603

### 3.1.4. Samen naar oplossingen gezocht

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre respondenten hebben aangegeven dat de medewerker van de gemeente en zij samen gezamenlijk naar oplossingen hebben gezocht. De respons van deze vraag is 1963. Indien de respondenten met een antwoord in de antwoordcategorieën "niet van toepassing" en 'geen mening' buiten beschouwing worden gelaten, beslaat het aantal respondenten 1541. 84% van de respondenten geeft aan samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht. Van de respondenten geeft 7% aan dat ze niet met de medewerker gezamenlijk naar een oplossing hebben gezocht.



N=1541

### 3.1.5. Bekendheid cliëntondersteuner

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre het bekend is bij de respondenten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De respons is 1851. 85% van de respondenten geeft aan dat het hen niet bekend was dat zij gebruik konden maken van een cliëntondersteuner.



N=1851

### 3.1.6. Mantelzorg

In de onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre respondenten hebben aangegeven dat zij met een medewerker van de gemeente hebben gesproken over de hulp of mantelzorg van familie, burens, vrienden of vrijwilligers. 55% van de respondenten geeft aan hier gesproken over te hebben met de medewerker. De respons op de vraag is 1830.



N=1830

### 3.1.7. Belangrijke zaken

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre respondenten hebben aangegeven dat zij met een medewerker alle belangrijke zaken hebben kunnen bespreken. 74% van de respondenten geeft aan dat zij alle voor hen belangrijke zaken hebben kunnen bespreken met de medewerker van de gemeente. De respons op de vraag is 1829.



N=1829

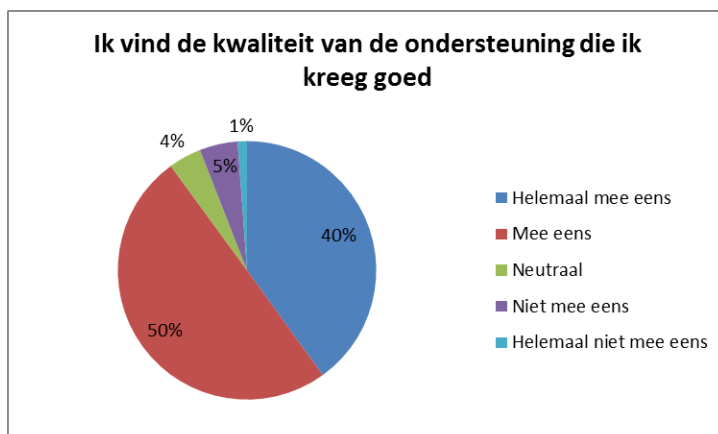
## 3.2. Kwaliteit van de dienstverlening

De kwaliteit van de ingezette dienstverlening is aan de hand van de volgende onderwerpen beoordeeld:

- De kwaliteit van de ondersteuning
- Passende ondersteuning
- De mate van beter de dingen die ik kan doen door de ondersteuning
- Mijzelf beter redden
- Kwaliteit van leven

### 3.2.1. De kwaliteit van de ondersteuning

90% van de ondervraagden geeft aan dat zij het eens tot helemaal mee eens zijn met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik kreeg goed'. Slechts 6% is ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. De respons op deze vraag is 1971. Respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven hebben geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten beschouwing gelaten.

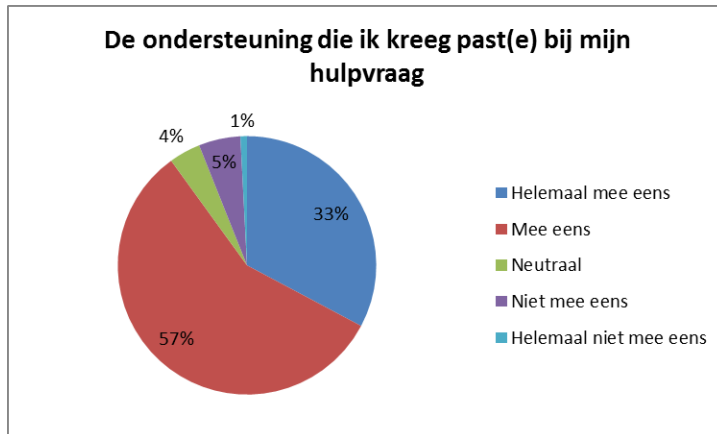


N=1971

Indien gekeken wordt of er verschillen zijn in de tevredenheid over de diverse soorten voorzieningen, zijn de respondenten over de dagbesteding iets minder tevreden. 58% is het eens met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik kreeg goed'. 31% is het helemaal mee eens met de stelling. Hierin is dus een nuance verschil waarneembaar.

### 3.2.2. Passende ondersteuning

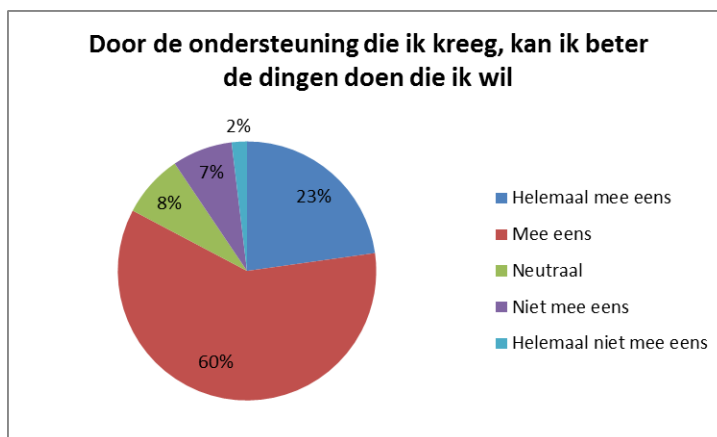
De stelling 'De ondersteuning die ik kreeg past(e) bij mijn hulpvraag' is voorgelegd aan de respondenten. De respons op deze vraag is 1953 op het moment dat de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing worden gelaten. 90% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning die hij/zij kreeg, goed paste bij de hulpvraag.



N=1953

### 3.2.3. Ik kan beter de dingen doen die ik wil

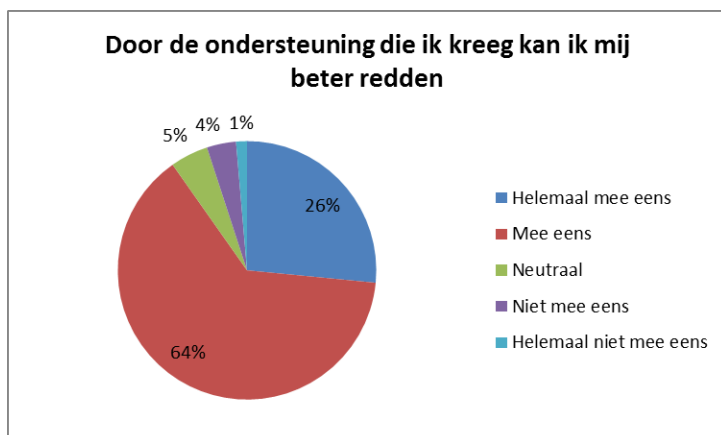
De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' is aan de respondenten voorgelegd. De respons op de vraag is 1724. Respondenten die niet hebben geantwoord, hebben aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten beschouwing gelaten. 83% van de respondenten geeft aan dat ze de door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen. Ook geeft 9% van de respondenten aan dat hij/zij door de ondersteuning niet de dingen beter kan doen die hij/zij wilt.



N=1724

### 3.2.4. Ik kan mijzelf beter redden door de ondersteuning

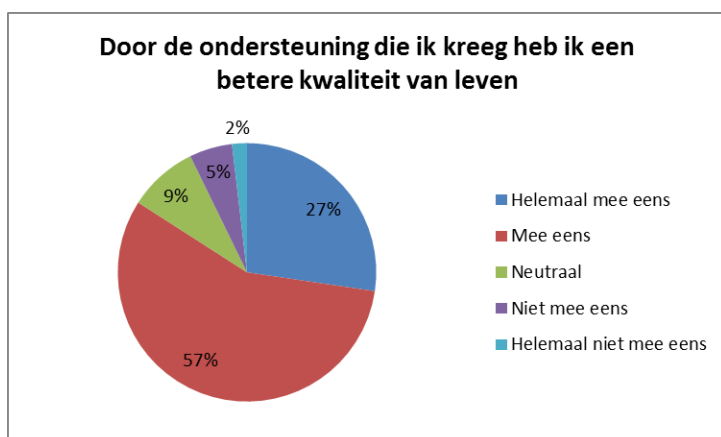
De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, kan ik mij beter redden' is aan de respondenten voorgelegd. De respons is 1832 op deze vraag. Wederom zijn respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, buiten beschouwing gelaten. 90% van de respondenten geeft aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning die is aangeboden.



N=1832

### 3.2.5. *Betere kwaliteit van leven*

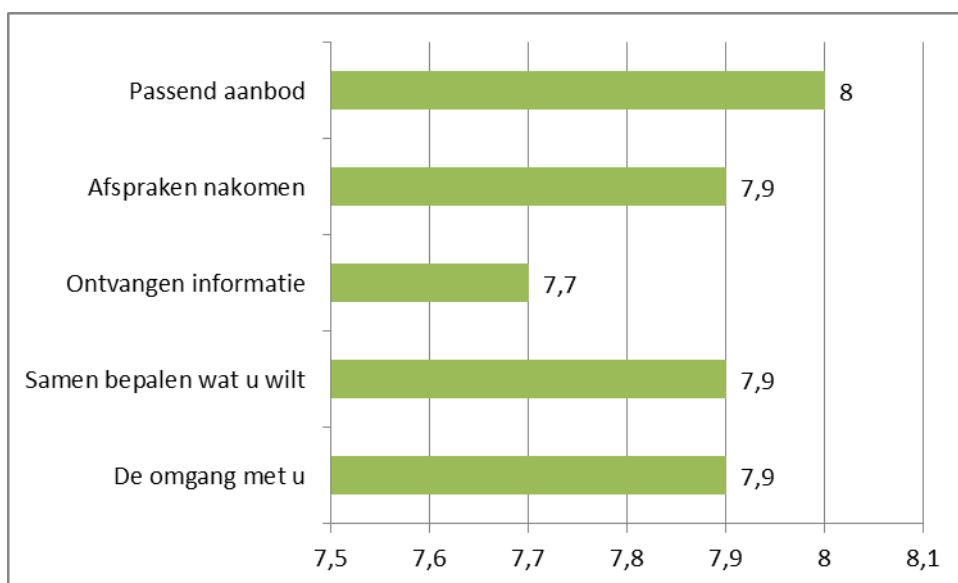
De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, heb ik een beter kwaliteit van leven' is aan de respondenten voorgelegd. De respons op deze vraag is 1771. Wederom zijn respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, buiten beschouwing gelaten. 84% van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van leven is verbeterd door de ondersteuning.



N=1771

## 3.3 Extra vragen met betrekking tot de kwaliteit

Om de kwaliteit van aanbieders beter in beeld te brengen, zodat inwoners die ook als keuzeinformatie kunnen gebruiken bij het kiezen van een aanbieder, is de ratingwebsite KiesZo gelanceerd. Deze ratingwebsite vraagt naar de kwaliteitsbeleving van de inwoners over de geleverde zorg van aanbieders. De kwaliteitsbeleving is geoperationaliseerd naar vijf variabelen, te weten passend aanbod, afspraken nakomen, ontvangen informatie, samen bepalen wat u wilt en de omgang met u. In onderstaande tabel is weergegeven wat de gemiddelde score (op een schaal van 1-10 is) voor deze variabelen.



Alle aspecten scoren een ruime voldoende. Tevens is er gekeken naar hoeveel procent van de respondenten deze aspecten van de kwaliteitsbeleving als een onvoldoende bestempelen. In onderstaande tabel zijn de resultaten hiervan weergegeven.

| Aspect                   | % respondenten die het kwaliteitsaspect met een onvoldoende waarden | Aantal respondenten |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Passend aanbod           | 3.3%                                                                | 579                 |
| Afspraken nakomen        | 6.7%                                                                | 584                 |
| Ontvangen informatie     | 6.6%                                                                | 542                 |
| Samen bepalen wat u wilt | 4.2%                                                                | 576                 |
| Omgang met u             | 5.2%                                                                | 599                 |

In bovenstaande tabel is weergegeven dat ook het percentage respondenten die een kwaliteitsaspect van een zorgaanbieder met een onvoldoende bestempelen relatief laag is.

De kwaliteitsaspecten van KiesZo zijn niet verder gespecificeerd per gemeente, daar wij een regionaal inkoopbeleid hebben en zorgaanbieders regionaal gecontracteerd worden

## Bijlage 1: Analyse gemeente Hilversum

In deze bijlage vindt u de gemeentelijke analyse van het cliëntervaringsonderzoek Wmo voor de gemeente Hilversum. Hierin wordt een analyse gegeven op de verschillende vragen die gesteld zijn in het onderzoek. Ook worden de resultaten vergeleken met het regionale beeld. Bij de vergelijking tussen uw gemeente en de regionale uitkomsten is het van belang om te letten op het aantal respondenten. Wanneer het aantal respondenten laag is, is het verbinden van conclusies risicovol.

Incidenteel heeft een inwoner voor meerdere voorzieningen vragenlijsten beantwoord. Van elke inwoner is slechts één vragenlijst meegewogen in de statistieken. In relatie tot vragen met betrekking tot het contact met de gemeente is hiervoor gekozen omdat er vaak één keukentafelgesprek plaatsvindt waaruit meerdere voorzieningen worden geïndiceerd. Om deze reden verwachten wij weinig verschillen in de belevenis van het contact met de gemeente van een inwoner tussen verschillende voorzieningen. Ook wilden wij voorkomen dat de mening van de ene inwoner zwaarder wordt meegewogen dan de mening van een andere inwoner, doordat meerdere malen zijn/haar mening wordt meegenomen in de berekeningen.

Voor de vragen m.b.t. de kwaliteit van voorzieningen hebben wij aanvankelijk ook maar één vragenlijst per inwoner laten meewegen. Echter is het mogelijk dat de kwaliteit per voorziening verschilt. 150 inwoners over de hele regio hebben meerdere vragenlijsten ingevuld waardoor dit verschil per gemeente verwaarloosbaar is. Indien er verschillen per voorziening aanwezig waren op voorzieningsniveau, is dit vermeld in de regionale rapportage.

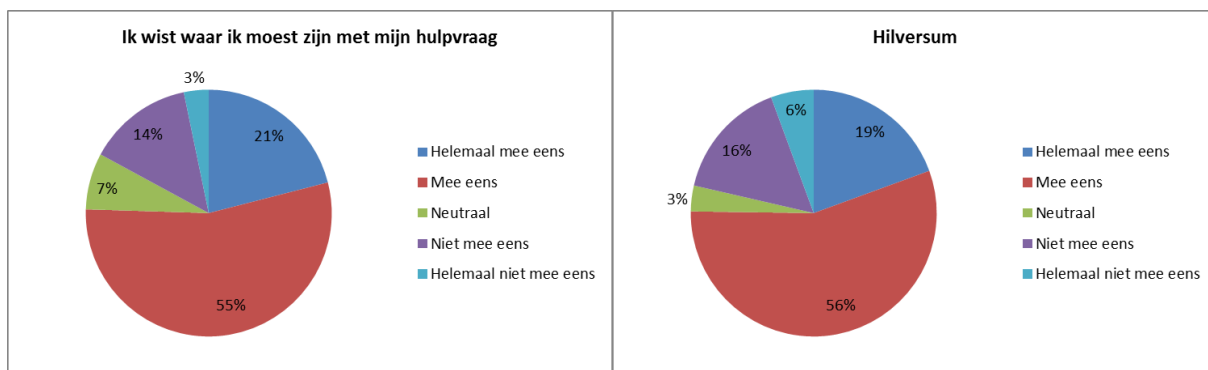
### 1.1. Contact met de gemeente

Het contact met de gemeente is beoordeeld op een aantal onderwerpen:

- Helderheid waar een hulpvraag gesteld kan worden
- De snelheid
- De mate waarin een medewerker de inwoner serieus nam
- De mate waarin naar oplossingen werd gezocht in het gesprek met de consulent
- Bekendheid van de cliëntondersteuner
- In hoeverre er is gesproken over mantelzorg (geen verplichte vraag CEO)
- In hoeverre alle belangrijke onderwerpen aan de orde zijn geweest in het gesprek (geen verplichte vraag CEO)

#### 1.1.1. Bekendheid loket

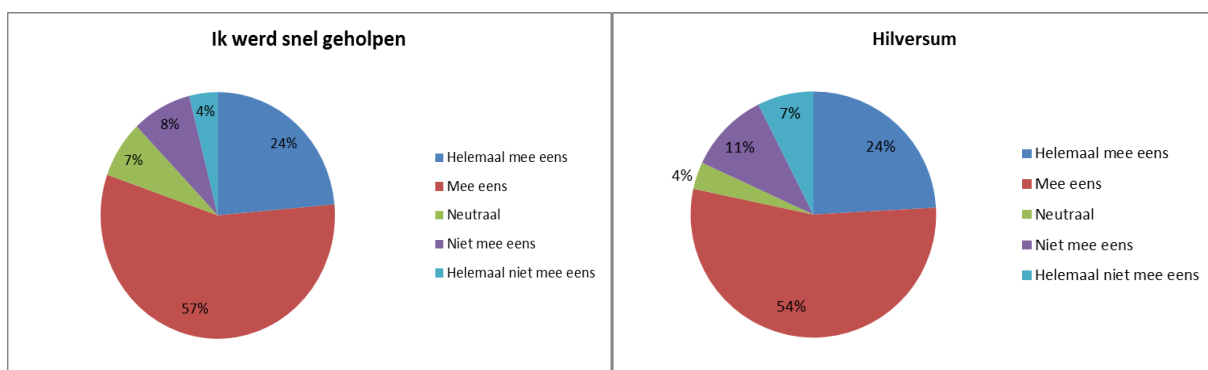
In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre inwoners uit de gemeente Hilversum wisten waar ze terecht konden met hun hulpvraag. De respons op deze vraag is 355. Hierbij zijn de antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'geen mening' buiten beschouwing gelaten. De linker grafiek geeft het regionale beeld weer. De rechter grafiek geeft de gemeente Hilversum weer. 75% van de respondenten uit Hilversum geeft aan dat hij/zij wist waar hij/zij moest zijn met de hulpvraag. 21% van de respondenten gaf aan dat ze niet wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is vergelijkbaar met het regionale beeld. Wel geven de respondenten uit Hilversum aan iets vaker niet te weten waar ze zijn moesten met hun hulpvraag ten opzichte van de regionale respondenten.



N= 355

### 1.1.2. Snelheid loket

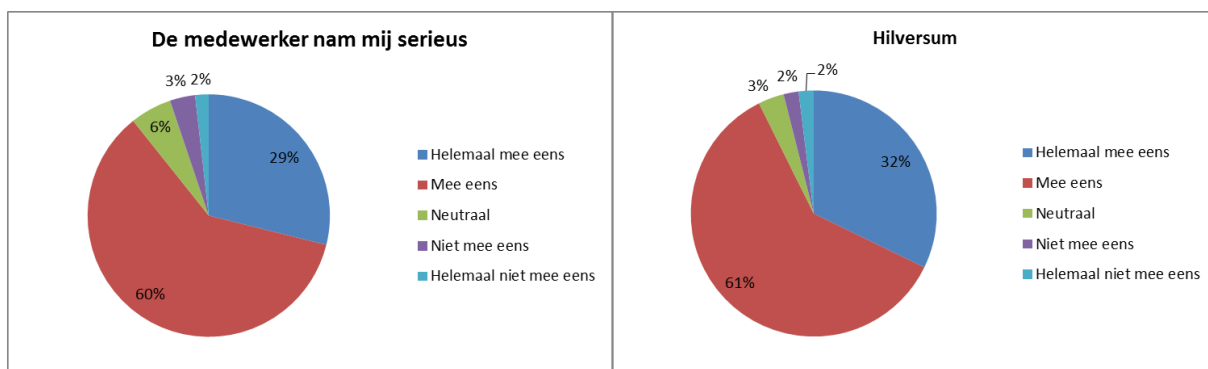
In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre inwoners vinden dat ze snel geholpen zijn met hun hulpvraag. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'geen mening' zijn buiten beschouwing gelaten. De respons op deze vraag is dan 365. De linker grafiek geeft het regionale beeld weer. De rechter grafiek geeft de gemeente Hilversum weer. 78% van de respondenten uit Hilversum is het eens tot helemaal mee eens met de stelling 'Ik werd snel geholpen'. 18% van de respondenten uit Hilversum geeft aan niet snel geholpen te zijn door het loket. Regionaal is dit 12%. Het percentage ontevreden respondenten in Hilversum ligt dus hoger.



N=365

### 1.1.3. De medewerker nam mij serieus

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre respondenten vinden dat de medewerker hen serieus nam. Antwoorden in de antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'geen mening' zijn buiten beschouwing gelaten. De respons op deze vraag is 354. 93% van de respondenten uit Hilversum geeft aan dat de medewerker hen serieus nam. Dit is vergelijkbaar met het regionale beeld.

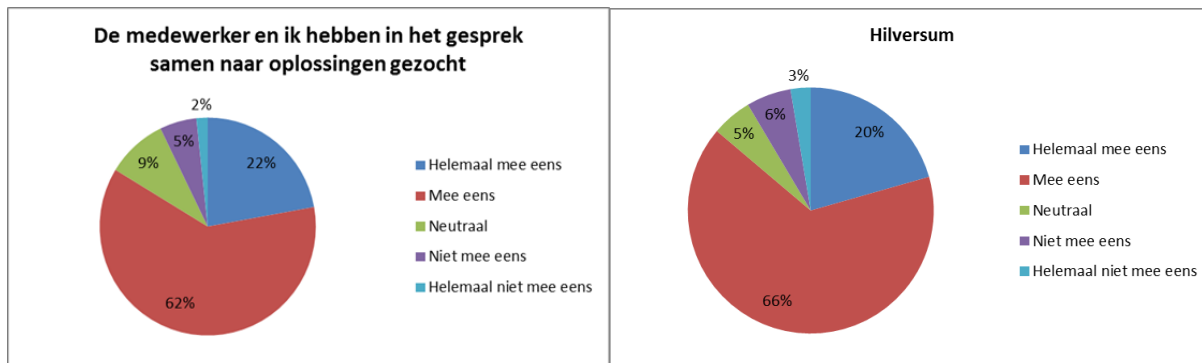


N=354

### 1.1.4. Samen naar oplossingen gezocht

In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre respondenten hebben aangegeven dat de medewerker van de gemeente en zij samen gezamenlijk naar oplossingen hebben gezocht. De

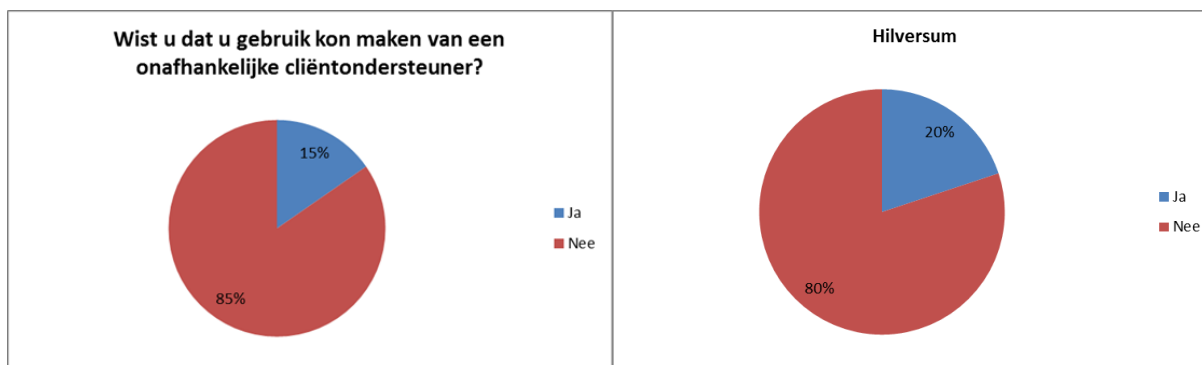
respons van deze vraag is 340. De antwoordcategorieën “niet van toepassing” en ‘geen mening’ zijn buiten beschouwing gelaten. 84% van de respondenten uit de regio geeft aan samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht. 86% van de respondenten uit de gemeente Hilversum geeft aan gezamenlijk naar een oplossing te hebben gezocht. Dit is dus vergelijkbaar.



N= 340

#### 1.1.5. Cliëntondersteuning

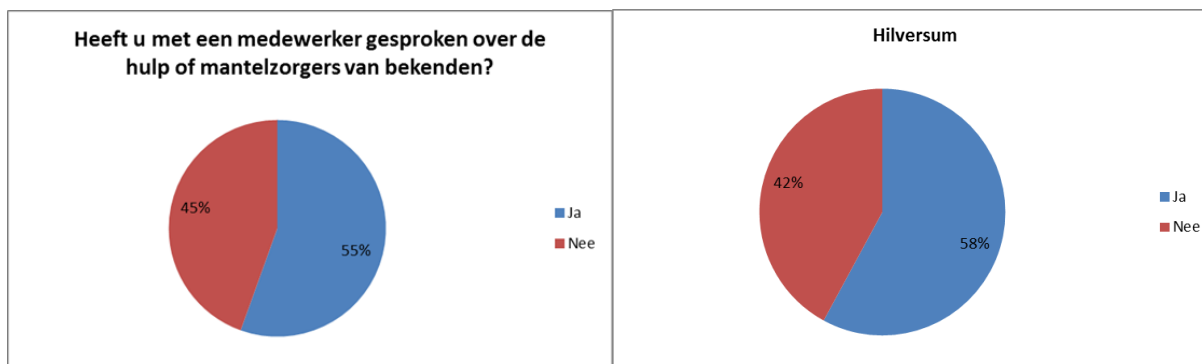
In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre bekend is bij de respondenten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De respons van de inwoners van de gemeente Hilversum is 407. 80% van de respondenten uit de gemeente Hilversum geeft aan dat het bij hen niet bekend was dat zij gebruik konden maken van een cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner is dus iets meer bekend bij de respondenten uit Hilversum dan dit regionaal het geval is.



N=407

#### 1.1.6. Mantelzorg

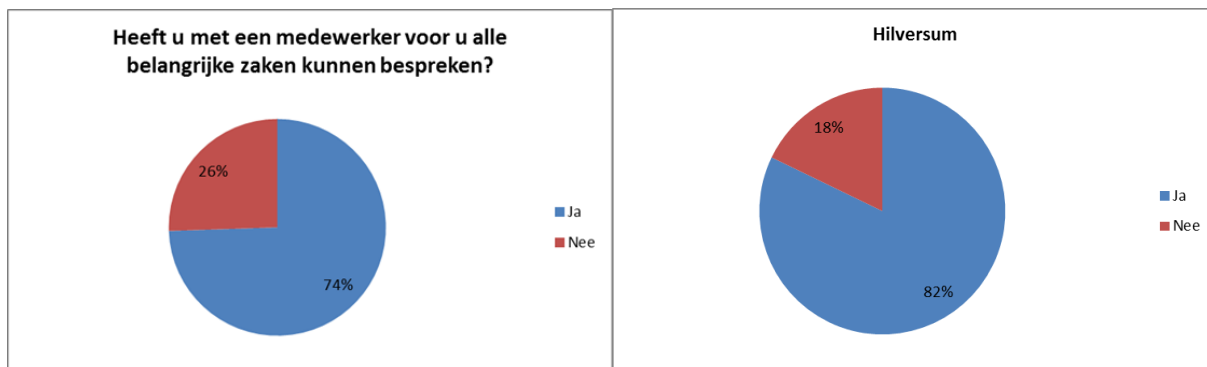
De vraag ‘Heeft u met een medewerker gesproken over de hulp of mantelzorg van familie, burens, vrienden of vrijwilligers?’ is voorgelegd aan de respondenten van gemeente Hilversum. 58% van de respondenten uit Hilversum geeft aan dat dit aan de orde is geweest in het gesprek met de medewerker. Dit is vergelijkbaar met het regionale beeld.



N=404

### 1.1.7. Belangrijke zaken

De vraag 'Heeft u met de medewerker alle voor u belangrijke zaken kunnen bespreken?' is voorgelegd aan de respondenten uit gemeente Hilversum. 82% van de respondenten geeft aan dat alle belangrijke zaken aan bod zijn gekomen tijdens het contact met de medewerker. Hilversum scoort hier hoger op dan het regionaal gemiddelde.



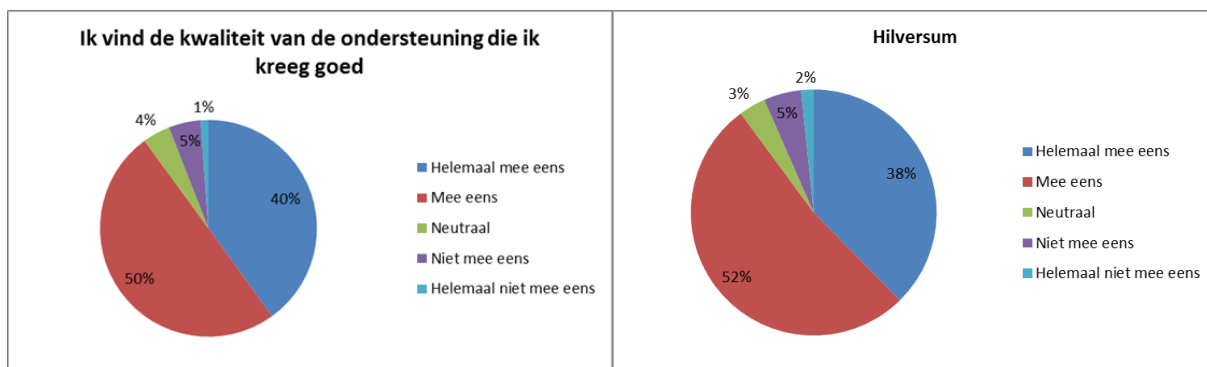
N=398

## 1.2. De kwaliteit van de dienstverlening

Een vijftal vragen van het cliënttevredenheidsonderzoek zijn allen gerelateerd aan de kwaliteit van de dienstverlening. De resultaten zijn vergeleken met het regionale beeld.

### 1.2.1. De kwaliteit van de ondersteuning

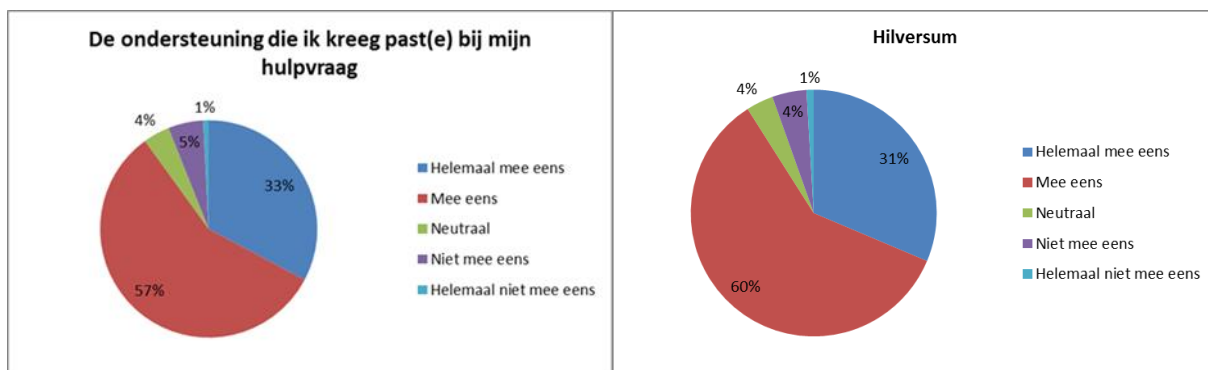
90% van de ondervraagden geeft aan dat zij het eens tot helemaal mee eens zijn met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik kreeg goed'. 7% is ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. De respons op deze vraag is 425. Respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven hebben geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten beschouwing gelaten. De regionale tevredenheid is 90%. Er zijn dus geen duidelijke verschillen waarneembaar.



N=425

### 1.2.2. Passende ondersteuning

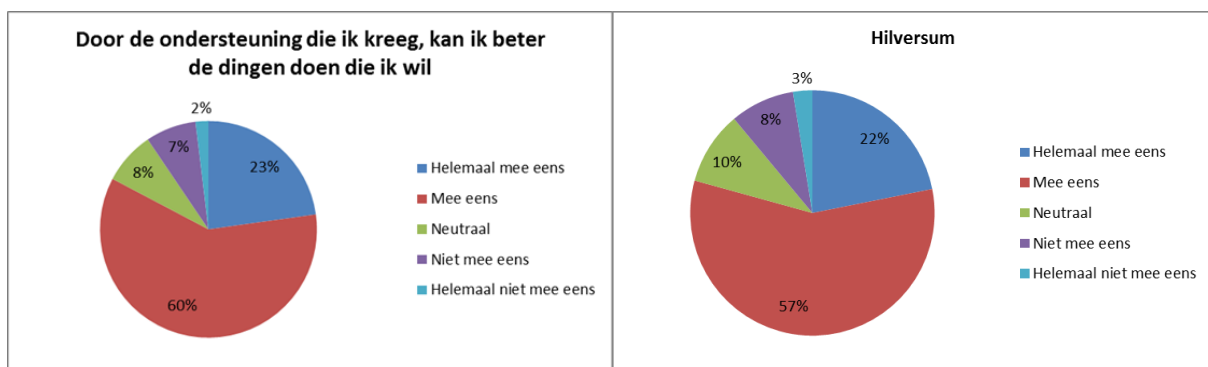
De stelling 'De ondersteuning die ik kreeg past(e) bij mijn hulpvraag' is voorgelegd aan de respondenten uit de gemeente Hilversum. De respons op deze vraag is 421. Respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven hebben geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten beschouwing gelaten. 91% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning die hij/zij kreeg, goed paste bij de hulpvraag. 5% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning niet passend is. Dit beeld wijkt wederom weinig af van het regionale gemiddelde. Immers 6% van de regionale respondenten geeft aan dat de ondersteuning niet passend is/was. Ook vindt 90% van de regionale respondenten dat de ondersteuning past(e) bij de hulpvraag.



N=421

### 1.2.3. Ik kan beter de dingen doen die ik wil

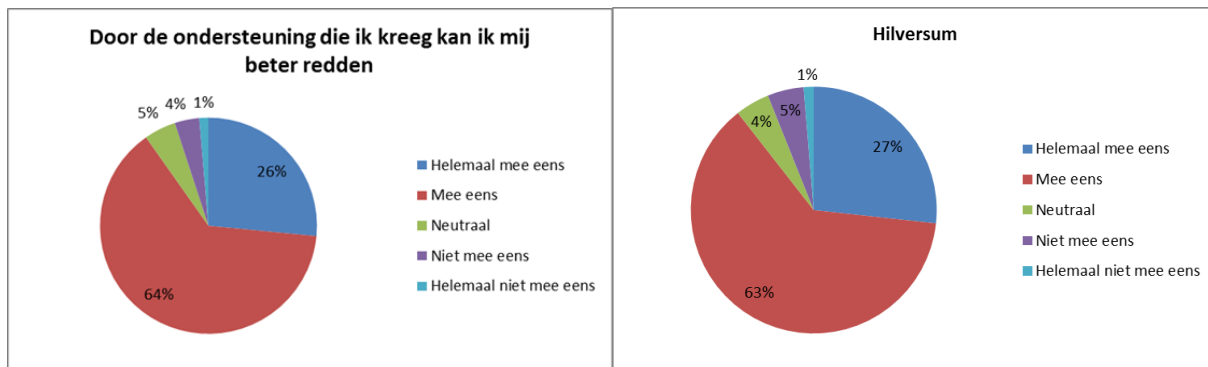
De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' is aan de respondenten uit de gemeente Hilversum voorgelegd. De respons op de vraag is 352. Respondenten die niet hebben geantwoord, hebben aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, zijn buiten beschouwing gelaten. 79% van de respondenten uit Hilversum geeft aan dat ze de door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen. De tevredenheid van de respondenten uit Hilversum omtrent dit onderwerp ligt iets lager dan de regio. Het betreft echter een miniem verschil.



N=352

### 1.2.4. Ik kan mijzelf beter redden door de ondersteuning

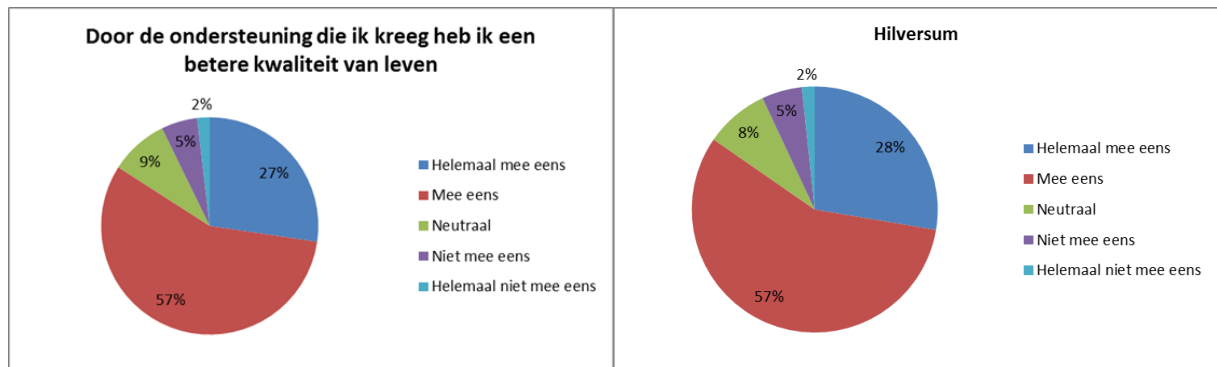
De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, kan ik mij beter redden' is aan de respondenten uit Hilversum voorgelegd. De respons is 378 op deze vraag. Wederom zijn respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, buiten beschouwing gelaten. 90% van de respondenten geeft aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning die is aangeboden. Dit is redelijk vergelijkbaar met het regionale beeld.



N=378

### 1.2.5. De kwaliteit van leven

De stelling 'Door de ondersteuning die ik kreeg, heb ik een beter kwaliteit van leven' is aan de respondenten uit Hilversum voorgelegd. De respons op deze vraag is 358. Wederom zijn respondenten die niet hebben geantwoord, aangegeven geen mening te hebben of hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, buiten beschouwing gelaten. 85% van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van leven is verbeterd door de ondersteuning. Dit is wederom vergelijkbaar met het regionale beeld.



N=358