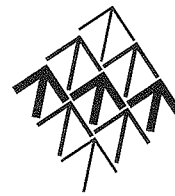


Raadhuisplein 1  
7811 AP Emmen  
t. 14 0591  
f. 0591 685599

Postbus 30001  
7800 RA Emmen  
e. gemeente@emmen.nl  
i. gemeente.emmen.nl



**Gemeente  
Emmen**

Aan de raad van de gemeente Emmen

**Maatschappelijke Zaken en  
Zorg**

team  
**MZZ-ON**

ons kenmerk 16.060238	uw kenmerk	bijlage 1.	behandeld door J.T.M. Idema- Herder	BSN
datum 22 september 2016	telefoon 14 0591	fax	e-mail gemeente@emmen.nl	

onderwerp  
Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

Geachte leden van de gemeenteraad,

Ter kennisgeving zenden wij u de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015.

### **Inleiding**

Het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO) is verplicht vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, zie artikel 2.5.1. Voorheen was de benaming Wmo benchmark. CMO STAMM heeft het onderzoek namens de Drentse gemeenten uitgevoerd.

Vanuit de gemeente Emmen zijn alle cliënten die in de afgelopen jaren een maatwerkvoorziening toegekend hebben gekregen, aangeschreven om deel te nemen aan het onderzoek. De vragenlijst bestond uit twee delen. Deel één bestond uit de verplichte vragen die door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) zijn opgesteld en voor iedere gemeente gelijk zijn. Het tweede gedeelte van de vragenlijst bestond uit vragen die door de gemeente Emmen zijn opgesteld. In totaal hebben 434 cliënten meegewerkt aan het onderzoek dat volstrekt anoniem heeft plaatsgevonden. Voor het onderzoek was een respons van 368 cliënten benodigd. Dit maakt dat er voor de gemeente Emmen een respons is van 117% met als gevolg dat het onderzoek als representatief kan worden beschouwd.

### **Uitkomsten**

De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat de cliënten in Emmen tevreden zijn over de dienstverlening. Wel ligt het tevredenheidspercentage lager dan het provinciaal gemiddelde. Dit is te verklaren door het stedelijke gebied. Een vergelijkbare gemeente zoals Assen zit ook onder het provinciale gemiddelde. In de landelijke gebieden/kleinere gemeenten ervaart de cliënt de dienstverlening dichterbij en kleinschaliger. Ook in de gemeenten waar gebiedsteams actief zijn is opvallend dat de tevredenheid met betrekking tot de dienstverlening zeer hoog is.



### Publicatie

De uitkomsten van het eerste deel van de vragenlijst zullen naar het ministerie van VWS gestuurd worden en worden gepubliceerd op de site [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Tevens is er een portal ontwikkelt waarin de uitkomsten van het onderzoek grafisch worden weergegeven. In de bijlage is voor u hiervan een afdruk gemaakt. Het is mogelijk om deze uitkomsten op onze gemeentelijke website weer te geven.

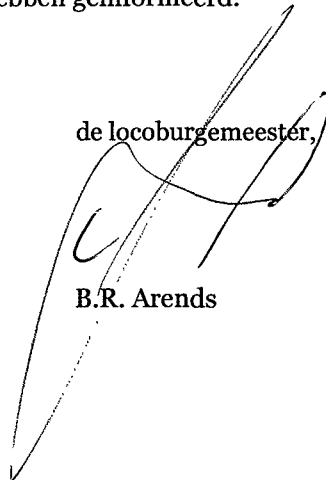
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Emmen,  
de gemeentesecretaris,



I.A.A. Oostmeijer-Oosting

de locoburgemeester,



B.R. Arends

### Bijlagen:

1. grafische weergave van de uitkomsten van het gehele onderzoek