

De leden van de gemeenteraad van Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 42 71 Bijlage(n) 1 Ons kenmerk HV10.2337623
Datum - 2 SEP 2010 Uw brief van Uw kenmerk
Onderwerp Rapportage cliënttevredenheidsonderzoek Wmo 2009
(individuele voorzieningen)

Geachte mevrouw/heer,

Met veel genoegen bieden wij u het cliënttevredenheidsonderzoek (Cto) 2009 - individuele voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) - aan. Uit de resultaten van dit onderzoek is opnieuw gebleken dat het beleid van onze gemeente leidt tot een grote mate van tevredenheid onder onze burgers. In dit geval de burgers die voor het bevorderen van hun deelname aan het maatschappelijk verkeer en hun zelfredzaamheid zijn aangewezen op ondersteuning door de gemeente in het kader van de Wmo. Uit het rapport blijkt dat Groningen veelal gelijk aan dan wel beter scoort dan de landelijke referentiegroep. Het blijkt dat wij er goed in slagen om onze cliënten dusdanig te compenseren dat zij naar tevredenheid mee kunnen doen aan de maatschappij.

Met deze brief informeren wij u over de opzet en de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek Wmo.

Aanleiding onderzoek

Als gemeente zijn we op grond van artikel 9 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar hoe tevreden de aanvragers van maatschappelijke ondersteuning zijn¹. In de zin van de wet gaat het dan om zaken als inspraak over de uitvoering, het aanbod van diensten en producten en het proces van dienstverlening.

¹ Artikel 9, eerste lid schrijft het volgende voor: Het college van burgemeester en wethouders publiceert jaarlijks a. de uitkomsten van onderzoek naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de wet, die verkregen zijn volgens een methode die na overleg met representatieve organisaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning tot stand is gekomen

Het Sociaal Geografisch Bestuurlijk Onderzoek (SGBO) heeft aan alle gemeenten in Nederland een aanbod gedaan een dergelijk cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Het onderzoek van het SGBO voldoet aan de wettelijke verplichtingen zoals weergegeven in de Wmo.

Opzet onderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek van het SGBO is een 'standaardonderzoek', dat wil zeggen dat de vragenlijst vaststaat. Hiervoor is gekozen omdat zo de resultaten van gemeenten onderling kunnen worden vergeleken. Bij het opstellen van de vragenlijst is over de inhoud van de vragenlijst 'landelijk' uitgebreid gesproken met cliëntenorganisaties.

Om een goed beeld te krijgen van de tevredenheid van cliënten hoeven niet alle cliënten te worden benaderd, maar kan worden volstaan met het bevragen van een deel van de cliënten. Daarom is een steekproef getrokken.

In de steekproef is aan 1.052 mensen een vragenlijst toegestuurd. Daarvan hebben 510 mensen (48%) een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Naast het invullen van de gestandaardiseerde vragenlijst bestond er voor inwoners uit Groningen de mogelijkheid om op een apart formulier opmerkingen te plaatsen met betrekking tot het cliënttevredenheidsonderzoek of vragen te stellen aan het Zorgloket van de gemeente Groningen. Hiervan is veelvuldig gebruik gemaakt.

Samenvatting van het onderzoek

In deze samenvatting worden de resultaten op hoofdlijnen weergegeven. Voor de gedetailleerde (procentuele) vergelijking met de andere gemeenten (de referentiegroep) verwijzen wij u naar de bijlage.

Toegang tot de ondersteuning

Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van cliënten met een (deels) toegekende aanvraag is een 7.4, hetgeen overeenkomt met de referentiegroep. Ook in 2008 gaven onze cliënten het rapportcijfer 7.4. Wat betreft de toegang tot ondersteuning zijn cliënten het meest tevreden over genomen tijd bij aanvraag. Het minst tevreden is men over wachttijd tussen aanvraag en het verkrijgen van hulp, maar ook hierover is het overgrote deel van de cliënten (zeer) tevreden.

Hulp bij het huishouden

Cliënten uit onze gemeente geven gemiddeld een 7.7 voor de hulp bij het huishouden. Dit komt overeen met de referentiegroep. Over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders is men uitermate tevreden. Wat betreft organisatorische aspecten rond hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over telefonische bereikbaarheid. Minder tevreden is men over de wisselingen van medewerkers. Bij de aanbesteding van het afgelopen jaar zijn hiervoor in het bestek strengere eisen gesteld aan de zorgaanbieders en we verwachten dat het Cto over 2010 dan ook betere resultaten zal laten zien.

De meeste cliënten zijn met betrekking tot de medewerkers (zeer) tevreden over behandeling met respect. In onze gemeente geven vrijwel alle respondenten aan dat de hulp aan de verwachtingen voldoet en dat deze in de behoefte voorziet.

Wmo-hulpmiddelen en collectief vervoer

Het gemiddelde rapportcijfer voor voorzieningen (zoals rolstoelen, scootmobielen en woonvoorzieningen) is in onze gemeente een 7.4, hetgeen in lijn ligt met het resultaat van 2008 (7.5). Binnen de referentiegroep geeft men gemiddeld een 7.3.

Het rapportcijfer voor het collectief vervoer binnen onze gemeente bedraagt een 7.3 en in de referentiegroep een 6.9. Het blijkt dat de respondenten het meest positief zijn over prijs per rit. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden. Deze tevredenheid is echter aanzienlijk beter dan die van de referentiegroep.

Mantelzorg vanuit het perspectief van de cliënt

Van het aantal ondervraagde cliënten geeft ongeveer een op de drie aan mantelzorg te ontvangen. Het merendeel hiervan ontvangt 0 - 4 uur per week mantelzorg. Over de mate waarin cliënten hierover tevreden zijn, zijn in het rapport geen gegevens opgenomen.

Participatie

Op de vraag of de ondersteuning en/of het hulpmiddel eraan bijdraagt dat men kan blijven meedoen aan de maatschappij, antwoordt een ruime meerderheid dat de ondersteuning 'redelijk' tot 'zeer veel' hieraan bijdraagt. Dit is lager dan in 2008. We zien dit ook bij de referentiegroep.

De gemeente Groningen kent in tegenstelling tot de meeste andere gemeenten geen Wmo-raad, maar een Wmo-platform. Dit zou de oorzaak kunnen zijn van de lage score op de vraag naar bekendheid van de Wmo-raad. We bespreken dit in ons periodiek overleg met het Wmo-platform.

Vergelijking met het cliënttevredenheidsonderzoek over 2008

De kwaliteit van de diensten en de service die geboden worden door zowel de leveranciers als de gemeente worden veelal gelijk gewaardeerd (collectief vervoer) als in 2008 en in de overige gevallen zelfs beter.

Opmerkingen respondenten

In het meerjarenbeleidsplan Wmo hebben we aangegeven dat we actief en interactief willen communiceren met de burgers van de stad. Hiertoe hebben wij burgers de mogelijkheid gegeven om via een inlegvel bij de SGBO-vragenlijst opmerkingen te plaatsen. Van deze mogelijkheid is veelvuldig gebruik gemaakt. Opvallend is dat veel burgers vragen door het Zorgloket Wmo te worden gebeld voor het verkrijgen van extra informatie over wanneer zij recht hebben op bepaalde hulpmiddelen (bijvoorbeeld scootmobiel of Wmo-taxi) en de mogelijkheid om vragen te kunnen stellen. Uit mondelinge informatie van het Zorgloket blijkt dat burgers het zeer waarderen dat zij ook inderdaad zijn gebeld.

Rapportage cliënttevredenheidsonderzoek Wmo 2009 (individuele voorzieningen)

Conclusie

Het Wmo-beleid is in lijn met voorgaande jaren goed neergezet. Uit het onderzoek blijkt dat wij de burger goed (kunnen) helpen en dat wij beschikken over een goed voorzieningenniveau.

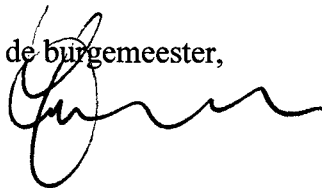
Wij verwachten u met deze informatie van dienst te zijn.

In de bijlage vindt u het volledige rapport cliënttevredenheidsonderzoek Wmo gemeente Groningen 2009, waarin de scores van de gemeente Groningen worden afgezet tegen die van de referentiegroep.

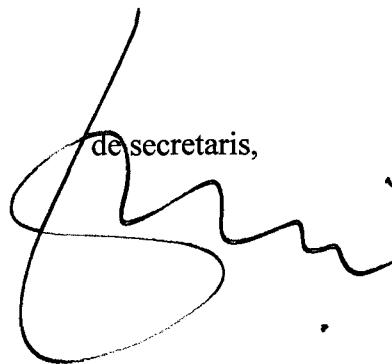
Wij zullen tegelijk met deze raadsbrief een kopie van deze brief en een exemplaar van het rapport 'tevredenheid cliënten Wmo Groningen' over 2009 naar de Wmo-adviesraden verzenden.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders
van Groningen,

de burgemeester,



de secretaris,



Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2009

Cliënten individuele voorzieningen

Gemeente Groningen

Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2009

Cliënten individuele voorzieningen

Gemeente Groningen

COLOFON

Samenstelling

Andrew Britt
Ingrid Dooms
Anja van Lonkhuijzen

Vormgeving binnenwerk

SGBO Benchmarking

Druk

SGBO Benchmarking

SGBO Benchmarking

Postbus 10242
2501 HE Den Haag

Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

INHOUDSOPGAVE	Inleiding	1	
	Samenvatting	3	
	1	Verantwoording en achtergrondgegevens	6
	2	Toegang tot de ondersteuning	9
	3	Hulp bij het huishouden	13
	3.1	Achtergrondgegevens van hulp bij het huishouden	13
	3.2	Algemeen oordeel over hulp bij het huishouden	15
	3.3	Keuzemogelijkheden	17
	3.4	Tevredenheid over de organisatie die de hulp levert	18
	3.5	Tevredenheid over de medewerkers	19
	4	Wmo-voorzieningen en collectief vervoer	21
	4.1	Woningaanpassing	21
	4.2	Woonvoorziening	22
	4.3	Verhuiskostenvergoeding	22
	4.4	Rolstoel	23
	4.5	Scootmobiel	23
	4.6	Vervoerskosten	24
	4.7	Totale score Wmo-hulpmiddel(en)	25
	4.8	Collectief vervoer	26
	5	Mantelzorg vanuit het perspectief van de cliënt	28
	6	Participatie	30
	7	Wmo-raad	32
	Bijlage 1	Resultaten tevredenheidsonderzoek cliënten	35

Inleiding

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) heeft als doel iedereen mee te laten doen aan de maatschappij. De benodigde ondersteuning verschilt van persoon tot persoon. Een van de groepen waarop de Wmo zich richt, zijn mensen die hulp bij het huishouden of een andere individuele voorziening nodig hebben vanwege een (lichamelijke) beperking.

In de Wmo gaat het om het welbevinden van mensen. Omdat het om mensen gaat, hebben burgers een centrale positie in de uitvoering van de wet. Zo moeten burgers worden geraadpleegd bij de vormgeving van Wmo-beleid. Ook bij de verantwoording achteraf is de mening van de burger belangrijk: gemeenten moeten jaarlijks een tevredenheidsonderzoek houden onder vragers van maatschappelijke ondersteuning.

Voor u ligt het rapport 'Tevredenheid Wmo over 2009; Cliënten individuele voorzieningen'. Het rapport toont de tevredenheid van inwoners van de gemeente die om ondersteuning hebben gevraagd in verband met een beperking. Met dit onderzoek wordt aan de wettelijke verplichting van het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek voldaan.

In dit rapport worden de prestaties van uw gemeente vergeleken met het gemiddelde van de 227 deelnemende gemeenten, de zogenoemde referentiegroep. Zo geeft het rapport inzicht in wat de sterke en/of minder sterke punten van uw gemeente zijn als het gaat om ondersteuning aan mensen met (lichamelijke) beperkingen.

Leeswijzer

Het rapport bestaat uit zes hoofdstukken. Het begint met een samenvatting met daarin de belangrijkste resultaten. Hoofdstuk 1 bevat de verantwoording en de achtergrondgegevens over het onderzoek. Hoofdstuk 2 gaat over de toegang tot de ondersteuning. Hulp bij het huishouden komt aan bod in hoofdstuk 3 en in hoofdstuk 4 staan de Wmo-hulpmiddelen en het collectief vervoer centraal. Hoofdstuk 5 staat in het teken van mantelzorg vanuit het perspectief van de cliënt, hoofdstuk 6 gaat over participatie en hoofdstuk 7 gaat over de Wmo-raad.

In de bijlage treft u een overzicht van de resultaten¹.

Figuren

In het rapport zijn zowel de resultaten van uw gemeente als het gemiddelde resultaat van de andere deelnemende gemeenten weergegeven. In een aantal figuren zijn rode streepjes geplaatst. Deze rode streepjes geven de gemiddelde tevredenheid van de cliënten in de referentiegroep aan. Daarbij zijn de percentages tevreden en zeer tevreden cliënten bij elkaar opgeteld. Wanneer het rode streepje in het blauwe of groene vlak ligt (ontevreden,

¹ Voor gemeenten die deel hebben genomen aan 'Tevredenheid cliënten Wmo over 2007 en/of 2008' zijn in de bijlage ter vergelijking de resultaten van de vergelijkbare vragen uit deze onderzoeken ook weergegeven.

zeer ontevreden), dan zijn de cliënten in uw gemeente minder tevreden dan de cliënten in de referentiegroep. Andersom geldt dat als het rode streepje in het oranje of gele vlak ligt (zeer tevreden, tevreden), de cliënten in uw gemeente tevredener zijn dan in de referentiegroep.

De cijfers van de figuren kunnen door afronding afwijken van de cijfers in de tekst. De cijfers in de tekst liggen het dichtst bij de werkelijke waarde.

Samenvatting

In uw gemeente is een onderzoek gehouden naar de tevredenheid van cliënten en aanvragers van individuele voorzieningen. De concrete doelgroep van dit onderzoek zijn alle cliënten die in 2008 of 2009 een aanvraag hebben gedaan voor hulp bij het huishouden en/of (een) andere individuele voorziening(en). Het gaat om alle aanvragen ongeacht de uitkomst van de aanvraag, dus zowel toegekend als afgewezen als nog in behandeling. Hierbij maakt het niet uit of het gaat om een voorziening in natura of om een persoonsgebonden budget (pgb).

De cliënten die zijn aangeschreven hebben een reeks vragen voorgelegd gekregen over toegang tot ondersteuning, hulp bij het huishouden, overige voorzieningen, mantelzorg, participatie en Wmo-raad. In deze samenvatting worden de resultaten op hoofdlijnen weergegeven.

Toegang tot de ondersteuning

Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van cliënten met een (deels) toegekende aanvraag is een 7.4, hetzelfde als voor de referentiegroep. Cliënten in uw gemeente van wie de aanvraag is afgewezen, geven gemiddeld een 6.3 voor de aanvraagprocedure; in de referentiegroep is dit een 5.3.

Wat betreft de toegang tot ondersteuning zijn cliënten het meest tevreden over genomen tijd bij aanvraag (96%). In de referentiegroep is 94% hierover (zeer) tevreden. Het minst tevreden is men over wachttijd tussen aanvraag en het verkrijgen van hulp. 88% is hier (zeer) tevreden over. Binnen de referentiegroep is het percentage hiervoor 82%.

Hulp bij het huishouden

Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 7.7 voor de hulp bij het huishouden. Dit is ongeveer even hoog als het gemiddelde in de referentiegroep (7.8). 18% van de respondenten in uw gemeente heeft een pgb voor hulp bij het huishouden. Dit is lager dan het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten samen (21%).

Over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders is 95% tevreden. Wat betreft aspecten rond hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over telefonische bereikbaarheid (93%). Minder tevreden is men over wisselingen van medewerkers (85%). In de referentiegroep is dat 84%.

De meeste cliënten (98%) zijn (zeer) tevreden over behandeling met respect; dit is 98% in de referentiegroep. De cliënten zijn het minst tevreden over kwaliteit van het schoonmaakwerk (94%); voor de referentiegroep is dit 94%.

Over de inzet van medewerkers zijn cliënten met een pgb ongeveer even tevreden als de cliënten zonder een pgb. Over de kwaliteit van het schoonmaakwerk zijn de cliënten met een pgb minder tevreden dan de cliënten zonder een pgb.

In uw gemeente geeft 98% van de respondenten aan dat de hulp aan de verwachtingen voldoet en 97% dat de hulp in de behoefte voorziet.

Wmo-hulpmiddelen en collectief vervoer

67% van de respondenten in uw gemeente geeft aan een of meerdere individuele voorzieningen te ontvangen en 55% kan gebruik maken van collectief vervoer (heeft hier een pas voor). Het gemiddelde rapportcijfer voor voorzieningen (zoals rolstoelen, scootmobielen en woonvoorzieningen) is in uw gemeente een 7.4. Binnen de referentiegroep geeft men gemiddeld een 7.3.

Het rapportcijfer voor het collectief vervoer binnen uw gemeente bedraagt een 7.3 en in de referentiegroep een 6.9. Het blijkt dat de respondenten het positiefst zijn over de prijs per rit (97%). In de referentiegroep is 93% hierover tevreden. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden. 79% is hier (zeer) tevreden over. Binnen de referentiegroep is dit percentage 68%.

Cliënten die 65 jaar of ouder zijn geven voor het collectief vervoer een hoger cijfer dan cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. 65-plussers geven gemiddeld een 7.4 en cliënten jonger dan 65 geven gemiddeld een 6.7. In de referentiegroep is dat respectievelijk een 7.0 en een 6.6.

Mantelzorg vanuit het perspectief van de cliënt

30% van het aantal ondervraagde cliënten geeft aan mantelzorg te ontvangen. Het grootste aantal respondenten (37%) in uw gemeente ontvangt 0 - 4 uur per week mantelzorg. In de referentiegroep is dit 36.7%.

Participatie

In uw gemeente draagt bij 48% de ondersteuning/het hulpmiddel er 'zeer veel' aan bij dat men zelfstandig kan blijven wonen, 35% geeft aan dat het 'redelijk' bijdraagt en 17% geeft aan 'nauwelijks of helemaal niet'. Binnen de referentiegroep zijn deze percentages: 44% 'zeer veel', 37% 'redelijk' en 19% 'nauwelijks of helemaal niet'.

Op de vraag of de ondersteuning en/of het hulpmiddel eraan bijdraagt dat men kan blijven meedoen aan de maatschappij, antwoordt 40% van de cliënten dat de ondersteuning 'zeer veel' hieraan bijdraagt, 35% geeft aan dat het 'redelijk' bijdraagt en 26% zegt 'nauwelijks of helemaal niet'. Binnen de referentiegroep zijn deze percentages, 36% 'zeer veel', 38% 'redelijk' en 26% 'nauwelijks of helemaal niet'.

Wmo-raad

20% van de cliënten geeft aan wel eens van de Wmo-raad te hebben gehoord. Dit is lager dan het gemiddelde in de referentiegroep (29%).

1 Verantwoording en achtergrondgegevens

Periode en deelnemers

Het onderzoek is tussen maart 2010 en juni 2010 uitgevoerd. In totaal hebben 227 gemeenten aan het onderzoek deelgenomen. Omdat gebruik is gemaakt van een standaardvragenlijst kunnen de resultaten van verschillende gemeenten onderling worden vergeleken.

Steekproef en respons

De doelgroep van dit onderzoek zijn alle cliënten die in 2008 of 2009 een aanvraag hebben gedaan voor hulp bij het huishouden en/of (een) andere individuele voorziening(en). Het gaat om alle aanvragen ongeacht de uitkomst van de aanvraag, dus zowel toegekend als afgewezen als nog in behandeling. Hierbij maakt het niet uit of het gaat om een voorziening in natura of om een pgb.

In totaal zijn in uw gemeente 1052 vragenlijsten verzonden en 510 geretourneerd. Daarmee is de respons 48%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 49%.

Cliënten die meerdere aanvragen hebben gedaan, hebben maar één vragenlijst ontvangen.

Bij het bepalen van de omvang van de doelgroep is uitgegaan van een bepaalde betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en respons. Dit zijn veelal ingewikkelde begrippen. Belangrijk om te weten is dat we in dit onderzoek met de getrokken steekproef en de vereiste respons uitspraken kunnen doen over de tevredenheid van cliënten individuele voorzieningen. In dit rapport worden echter ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar leeftijd of het wel of niet hebben van een pgb. De resultaten hiervan geven alleen een indicatie van de tevredenheid onder alle cliënten in uw gemeente. De aantallen worden veelal te klein om harde uitspraken te kunnen doen.

Achtergrondgegevens respondenten

In het onderzoek is gevraagd naar de leeftijd van de respondent en wat voor Wmo-voorziening de respondent ontvangt. De resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. De verdeling in de volgende twee tabellen kan daarom afwijken van de verdeling in uw cliëntenbestand.

In de onderstaande tabel zijn de respondenten verdeeld naar leeftijdscategorie. U ziet de resultaten voor uw gemeente, voor uw gemeentegrootteklasse en voor alle deelnemende gemeenten.

Tabel 1 Leeftijd respondenten

	Uw gemeente	Grootteklasse groter dan 100.000 inw.	Referentiegroep
17 jaar of jonger	0%	1%	1%
18-34 jaar	1%	2%	2%
35-64 jaar	20%	22%	20%
65-74 jaar	21%	21%	21%
75 jaar en ouder	58%	54%	56%

De volgende tabel toont welke Wmo-voorzieningen de respondenten hebben ontvangen. U ziet hier de resultaten voor uw gemeente, voor uw gemeentegrootteklasse en voor alle deelnemende gemeenten.

Tabel 2 Ontvangen Wmo-voorzieningen

	Uw gemeente	Grootteklasse groter dan 100.000 inw.	Referentiegroep
Hulp bij het huishouden	72%	67%	65%
Woningaanpassing	36%	31%	28%
Woonvoorziening	39%	35%	35%
Verhuiskostenvergoeding	14%	7%	5%
Rolstoel	22%	23%	24%
Scootmobiel	18%	21%	20%
Tegemoetkoming vervoerskosten	21%	24%	24%
Collectief vervoer	55%	45%	40%

In uw gemeente heeft 72% van de respondenten hulp bij het huishouden, in de referentiegroep is dit 65%. 67% van de respondenten in uw gemeente geeft aan een of meerdere overige individuele Wmo-voorzieningen te ontvangen en 55% heeft een pas om gebruik te kunnen maken van collectief vervoer. Voor de referentiegroep is dit respectievelijk 63% en 40%.

Van de cliënten in uw gemeente die gebruikmaken van huishoudelijke hulp heeft 68% ook een overige Wmo-voorziening. In de referentiegroep is dit 62%.

In de onderstaande tabel wordt het aantal respondenten weergegeven dat bij het invullen hulp heeft gehad van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend), van een hulpverlener of van iemand anders.

Tabel 3 Hulp bij het invullen van vragenlijst

	Uw gemeente	Grootteklasse groter dan 100.000 inw.	Referentiegroep
Alle respondenten	40%	40%	42%
Jonger dan 65 jaar	34%	32%	34%
Ouder dan 65 jaar	88%	85%	86%

Respondenten ouder dan 65 jaar blijken vaker hulp te hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst dan respondenten jonger dan 65 jaar.

2 Toegang tot de ondersteuning

In dit hoofdstuk zijn alleen de resultaten meegenomen van de respondenten die in de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. De reden hiervoor is dat deze respondenten kortgeleden ervaring hebben opgedaan met de aanvraagprocedure. In uw gemeente heeft 45% van de respondenten aangegeven dat ze de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. In de referentiegroep is dit 52%. Van de groep respondenten is bij 88% de aanvraag geheel of gedeeltelijk toegekend, binnen de referentiegroep is dit 86%.

Onderstaande tabel laat zien waarvoor de laatste aanvraag is ingediend.

Tabel 4 Voor welke voorziening diende u uw laatste aanvraag in?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Hulp bij het huishouden	33%	41%
Woningaanpassing	13%	7%
Tegemoetkoming vervoerskosten	6%	5%
Woonvoorziening	10%	7%
Rolstoel	7%	10%
Verhuiskostenvergoeding	3%	1%
Collectief vervoer	16%	11%
Scootmobiel	8%	8%
Anders	4%	7%

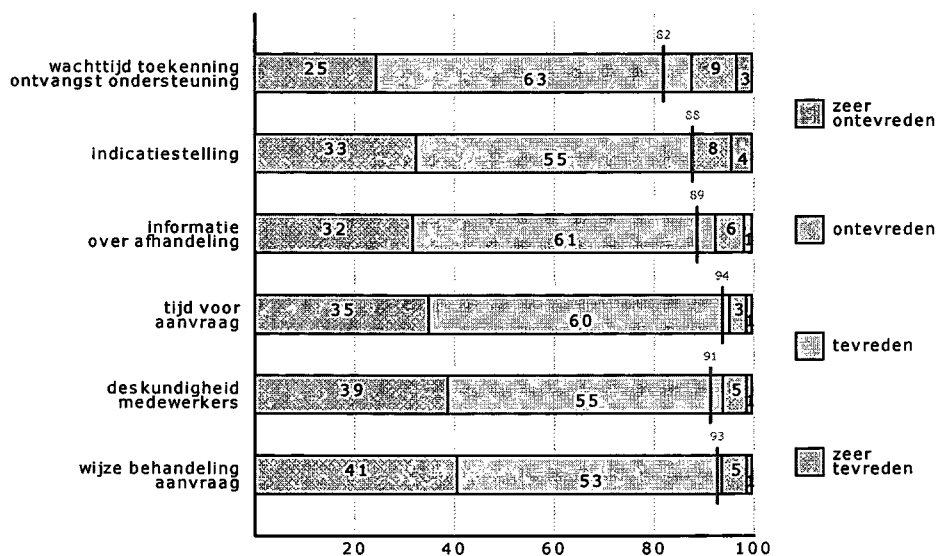
De voorziening waarvoor het vaakst de laatste aanvraag is ingediend, is hulp bij het huishouden. Het minst vaak is verhuiskostenvergoeding genoemd als de voorziening waar de laatste aanvraag voor is ingediend.

Aan cliënten is gevraagd wat zij vonden van de manier waarop de aanvraag voor ondersteuning is verlopen. Hierbij kwamen de volgende aspecten aan de orde:

- de manier waarop de cliënt is behandeld bij de aanvraag;
- de deskundigheid van de mensen met wie ze bij de aanvraag te maken hadden;
- de tijd die voor de cliënt genomen werd bij de aanvraag;
- de informatie over de afhandeling van de aanvraag;
- de wijze waarop werd vastgesteld wat men nodig had (de indicatiestelling);
- de wachttijd tussen het bericht dat de aanvraag was toegekend en het moment dat men de voorziening of ondersteuning ontving.

Onderstaande figuur laat de tevredenheid van de respondenten zien over de verschillende aspecten van de toegang tot de ondersteuning.

Figuur 1 Tevredenheid over toegang tot ondersteuning

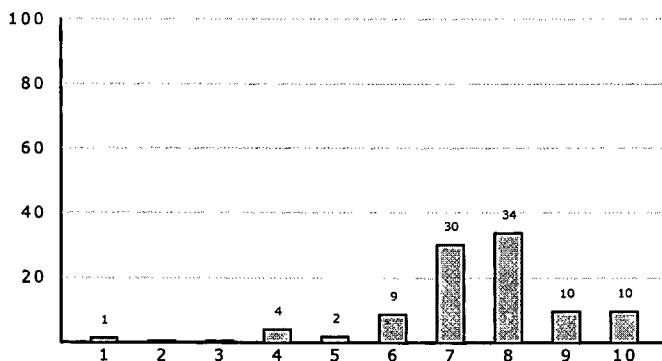


Wat betreft de toegang tot ondersteuning zijn cliënten het meest tevreden over genomen tijd bij aanvraag (96%). In de referentiegroep is 94% hierover (zeer) tevreden. Het minst tevreden is men over wachttijd tussen aanvraag en het verkrijgen van hulp, 88% is hier (zeer) tevreden over. Binnen de referentiegroep is het percentage hiervoor 82%.

Over de manier waarop de cliënt is behandeld bij de aanvraag zijn de cliënten in uw gemeente ongeveer even tevreden als in de referentiegroep. In uw gemeente is 94% hier (zeer) tevreden over, in de referentiegroep is dit 93%.

Aan cliënten is ook gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de aanvraagprocedure. De onderstaande figuur toont de rapportcijfers (1 is slecht, 10 is goed).

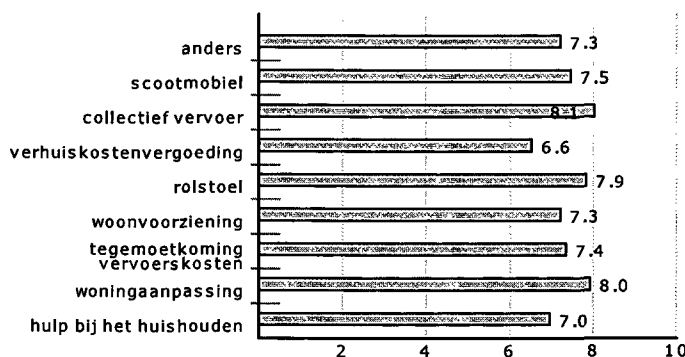
Figuur 2 Spreading van de rapportcijfers voor de aanvraagprocedure



In uw gemeente geven cliënten gemiddeld een 7.4 voor de aanvraagprocedure, in de referentiegroep is dit een 7.4. In uw gemeente geeft 8% een 5 of lager voor de aanvraagprocedure, 19% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 10% en 18%.

Wanneer gekeken wordt naar de laatste aanvraag en het rapportcijfer dat gegeven is voor de aanvraagprocedure, is het volgende beeld te zien:

Figuur 3 Rapportcijfer per soort laatste aanvraag



De aanvraagprocedure voor collectief vervoer scoort in uw gemeente het hoogste rapportcijfer. De respondenten in uw gemeente geven gemiddeld een 8.1. In de referentiegroep is dit een 8.0.

Het blijkt dat in uw gemeente respondenten ouder dan 65 jaar een hoger rapportcijfer voor de aanvraagprocedure geven (gemiddeld een 7.7) dan respondenten jonger dan 65 jaar (gemiddeld een 6.8). In de referentiegroep geven de respondenten ouder dan 65 jaar gemiddeld een 7.0 en respondenten jonger dan 65 gemiddeld een 7.5.

Aan de respondenten is vervolgens nog gevraagd of de laatst ingediende aanvraag wel of niet is toegekend.

Tabel 5 Is uw laatste aanvraag toegekend?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ja, volledig	79%	79%
Ja, gedeeltelijk	9%	8%
De aanvraag is nog in behandeling	7%	7%
Nee	5%	7%

Bij 88% van de respondenten is de aanvraag (volledig of gedeeltelijk) toegekend. In de referentiegroep is dit 86%.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van cliënten met een (deels) toegekende aanvraag is 7.4, dit is hetzelfde als in de referentiegroep. Cliënten in uw gemeente van wie de aanvraag is afgewezen geven gemiddeld een 6.3 voor de aanvraagprocedure; in de referentiegroep is dit een 5.3.

Aan het eind van de vragenlijst is gevraagd of respondenten hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst. De respondenten die daarbij hulp hebben gehad, geven een ongeveer even hoog rapportcijfer voor de aanvraagprocedure (gemiddeld een 7.5) als respondenten die geen hulp hebben gehad (zij geven gemiddeld een 7.4). In de referentiegroep is dit respectievelijk een 7.3 en een 7.4.

3 Hulp bij het huishouden

Sommige mensen hebben hulp nodig bij het huishouden. Dat kan bijvoorbeeld komen door ouderdom, langdurige ziekte of een handicap. Via het Wmo-loket kan dan een beroep worden gedaan op de Wmo.

Dit hoofdstuk gaat over het oordeel van respondenten over de hulp bij het huishouden. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde: achtergrondgegevens van hulp bij het huishouden (paragraaf 3.1), rapportcijfers voor hulp bij het huishouden (paragraaf 3.2), keuzemogelijkheden (paragraaf 3.3), de organisatie die de hulp levert (paragraaf 3.4) en medewerkers die de hulp leveren (paragraaf 3.5).

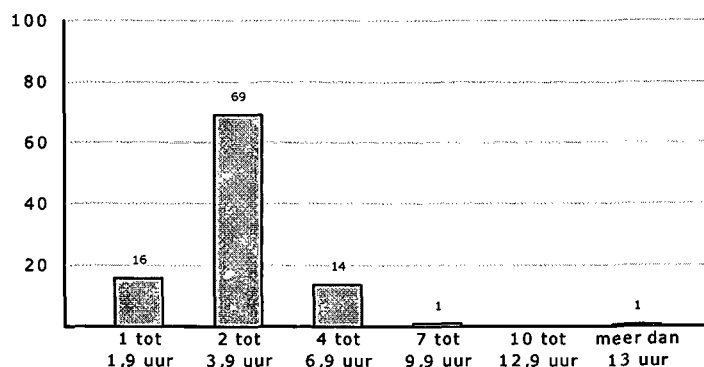
3.1 Achtergrondgegevens van hulp bij het huishouden

Aan de cliënten is een aantal achtergrondvragen gesteld over de hulp bij het huishouden die zij ontvangen. Het gaat hierbij om:

- het aantal uur per week dat ze hulp bij het huishouden ontvangen;
- het wel of niet hebben van een pgb en waarom dat zo is;
- de organisatie die de hulp bij het huishouden levert.

De onderstaande figuur toont hoeveel uur hulp bij het huishouden men ontvangt, ongeacht of de cliënt zorg in natura of via een pgb ontvangt.

Figuur 4 Aantal uur hulp bij het huishouden per week



De meeste respondenten in uw gemeente (69%) ontvangen per week 2 - 3,9 uur hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is dit 62%.

Persoonsgeboden budget

Het pgb is een geldbedrag waarmee de cliënt zelf de verzorging, verpleging en begeleiding kan inkopen die hij of zij nodig heeft. Het pgb kan verstrekt worden voor zorg vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en voor zorg vanuit de Wet

maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In dit onderzoek zijn geven Wmo-cliënten met een pgb hun mening.

18% van de respondenten in uw gemeente heeft een pgb voor hulp bij het huishouden. Dit is lager dan het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten samen (21%).

Aan de cliënten met een pgb is gevraagd wat de reden is dat de respondent hiervoor gekozen heeft. De onderstaande tabel geeft aan wat die redenen zijn. De percentages kunnen optellen tot meer dan 100%, aangezien er meerdere antwoorden mogelijk zijn.

Tabel 6 Redenen om te kiezen voor een persoonsgebonden budget

	Uw gemeente	Referentiegroep
Iemand uit de omgeving inhuren	29%	38%
De hulp graag zelf willen organiseren	52%	36%
Hulp van een andere organisatie dan de door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieders	2%	13%
Anders	18%	14%

De meest genoemde reden voor de keuze van een pgb in uw gemeente is de hulp zelf willen organiseren.

Cliënten met een pgb is ook de vraag voorgelegd op welke manier zij iemand inhuren. De resultaten zijn in de onderstaande tabel terug te vinden.

Tabel 7 Wijze van inhuren bij een persoonsgebonden budget

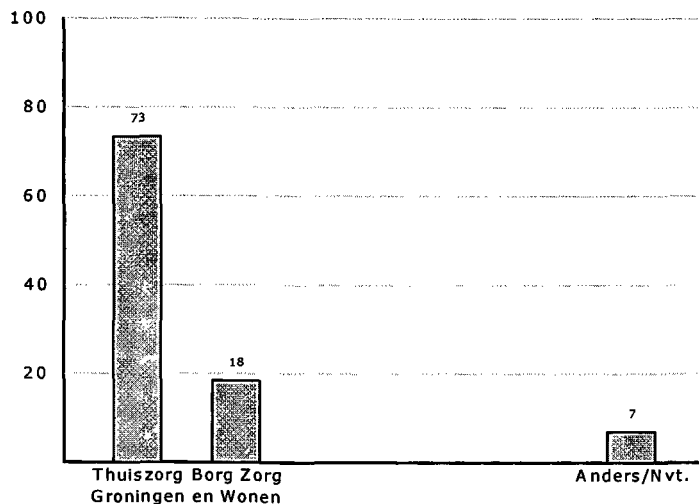
	Uw gemeente	Referentiegroep
Via een pgb-bemiddelingsbureau	7%	10%
Direct via een zorgaanbieder	23%	31%
Ik heb zelf iemand uitgekozen	70%	59%

De meest genoemde wijze van inhuren bij een pgb is ik heb zelf iemand uitgekozen.

De volgende figuur laat zien van welke organisaties de respondenten de hulp bij het huishouden ontvangen. In deze resultaten zijn ook de cliënten met een pgb meegenomen, die de hulp inhuren via een pgb-bemiddelingsbureau of direct via een zorgaanbieder, maar niet de cliënten die zelf hun hulp hebben gekozen.

De figuur toont het resultaat per leverancier. Wanneer er geen cijfer is gegeven, betekent dit dat minder dan 10 cliënten de vraag hebben beantwoord (in de figuur wordt gewerkt met percentages, niet met absolute aantallen). De anders categorie zitten bijvoorbeeld mensen die hun hulp inhuren via een pgb-bemiddelingsbureau.

Figuur 5 Aandeel respondenten per leverancier hulp bij het huishouden

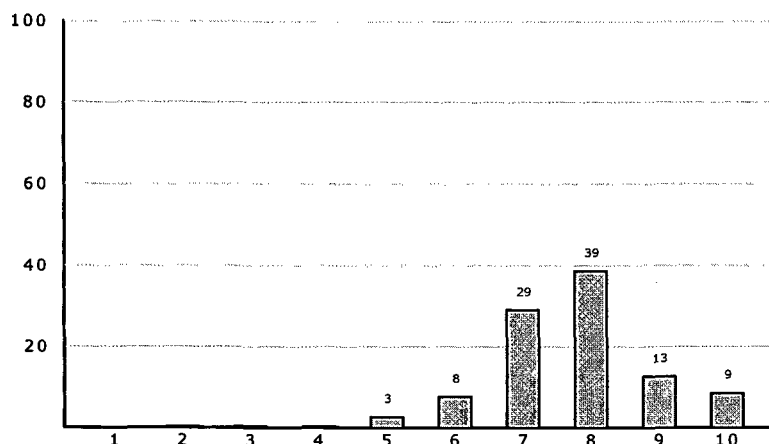


3.2 Algemeen oordeel over hulp bij het huishouden

Aan cliënten met hulp bij het huishouden is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden zij zijn over de hulp bij het huishouden. Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 7.7 voor hulp bij het huishouden. Dit is ongeveer even hoog als het gemiddelde in de referentiegroep (7.8).

De volgende figuur geeft de spreiding van de rapportcijfers weer. Per rapportcijfer ziet u het percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

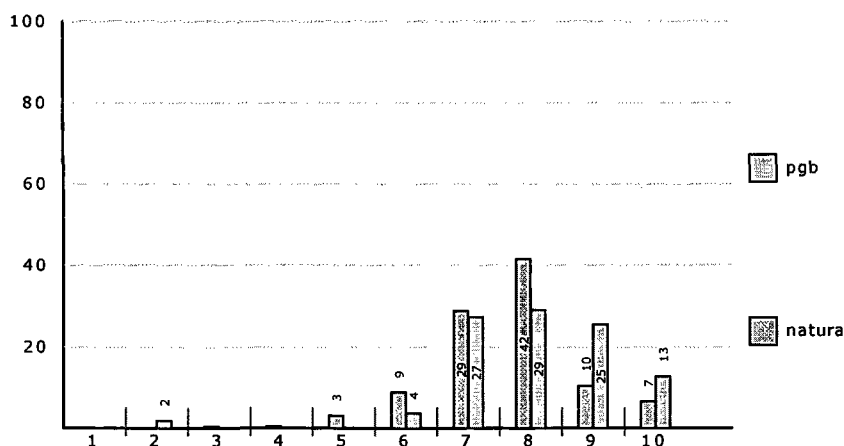
Figuur 6 Spreiding rapportcijfer hulp bij het huishouden



In uw gemeente geeft 4% een 5 of lager voor de hulp bij het huishouden. 21% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 3% en 25%.

Wanneer de groep respondenten met een pgb wordt vergeleken met de groep zonder pgb, levert dit het volgende beeld op:

Figuur 7 Spreiding rapportcijfers cliënten met zorg in natura en pgb



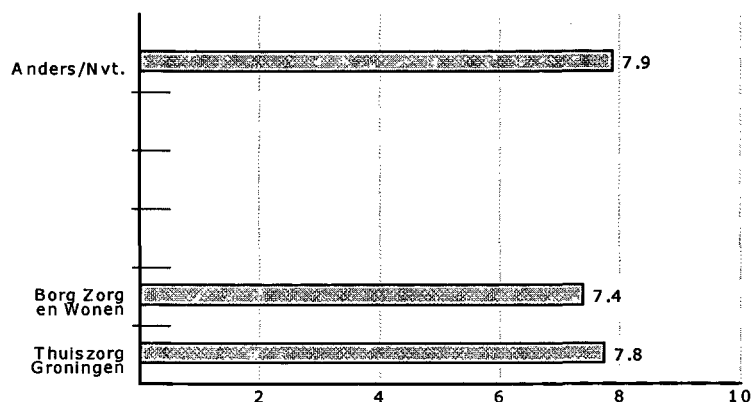
Cliënten met een pgb kiezen zelf hun hulp (dit kan een bekende zijn, maar het kan ook via een pgb-bemiddelingsbureau of een reguliere thuiszorgaanbieder). Uit de jaarpublicatie ‘Resultaten tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2008’ blijkt dat cliënten met een pgb tevredener zijn dan cliënten met zorg in natura. In uw gemeente is dat ook zo. Cliënten in uw gemeente met een pgb geven gemiddeld een 8.1 en cliënten met zorg in natura een 7.6. In de referentiegroep is dit respectievelijk 8.2 en 7.7.

Verder is nog gekeken of cliënten die 65 jaar of ouder zijn een hoger of lager rapportcijfer geven voor de hulp bij het huishouden dan cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. In uw gemeente geven de 65-plussers een ongeveer even hoog rapportcijfer als cliënten jonger dan 65. 65-plussers geven gemiddeld een 7.7 en cliënten jonger dan 65 geven een 7.8. In de referentiegroep is dat respectievelijk een 7.9 en een 7.7.

Respondenten konden voor maximaal vijf aanbieders aangeven of zij hier hulp van hebben ontvangen. Zij hebben niet allemaal een even groot marktaandeel. Dit kan betekenen dat de aantallen per aanbieder redelijk klein zijn. Om deze reden zijn de volgende resultaten indicatief en niet representatief.

De onderstaande figuur toont het resultaat per leverancier. Wanneer er geen cijfer is gegeven, betekent dit dat minder dan 10 cliënten de vraag hebben beantwoord.

Figuur 8 Rapportcijfer hulp bij het huishouden per leverancier



Tot slot is gevraagd of de huishoudelijke hulp voldoet aan de verwachtingen en voorziet in de behoefte.

Tabel 8 Voldoet de huishoudelijke hulp aan de verwachtingen en voorziet het in de behoefte?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Voldoet het aan de verwachtingen?	98%	98%
Voorziet het in de behoefte?	97%	97%

In uw gemeente geeft 98% van de respondenten aan dat de hulp aan de verwachtingen voldoet en 97% dat de hulp in de behoefte voorziet.

3.3 Keuzemogelijkheden

In de Wmo is veel keuzevrijheid voor cliënten. Zo kunnen alle cliënten zelf kiezen van welke zorgaanbieder ze hulp willen ontvangen.

95% is (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders. In de referentiegroep is dit 93%.

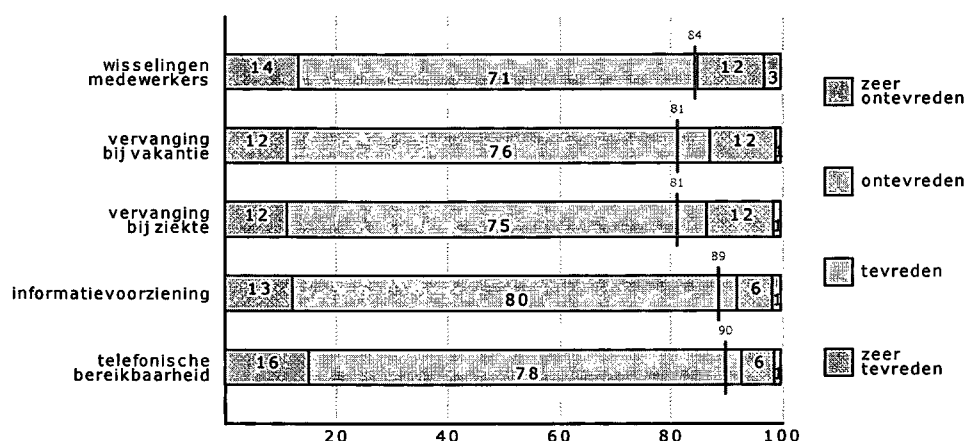
3.4 Tevredenheid over de organisatie die de hulp levert

Aan cliënten is een aantal vragen gesteld over de organisatie die de hulp bij het huishouden levert. Gevraagd is naar:

- telefonische bereikbaarheid;
- informatievoorziening richting cliënten;
- vervanging bij ziekte;
- vervanging bij vakantie;
- wisselingen van medewerkers.

De onderstaande figuur laat zien wat de mate van tevredenheid is over de verschillende aspecten rond de hulp bij het huishouden. Cliënten met een pgb die zelf hun hulp hebben gekozen, zijn niet meegenomen in de figuur.

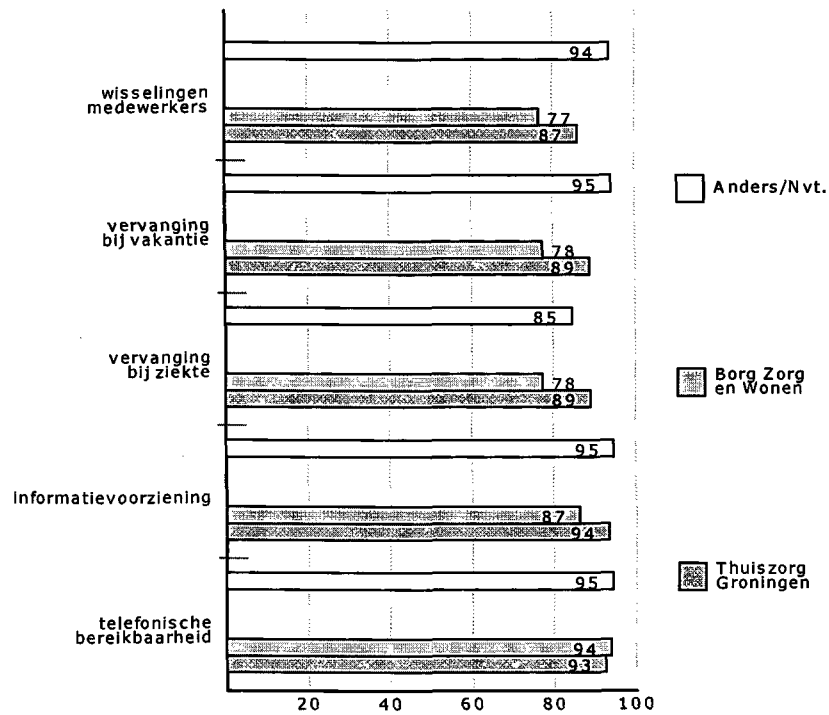
Figuur 9 Tevredenheid over aspecten rond hulp bij het huishouden



Het meest tevreden is men over telefonische bereikbaarheid (93%). In de referentiegroep is dat 90%. Het minst tevreden is men over wisselingen van medewerkers (85%). In de referentiegroep is dat 84%.

Uit onderstaande figuur blijkt of er verschillen zijn in waardering per leverancier hulp bij het huishouden. In de figuur zijn de antwoorden 'zeer tevreden' en 'tevreden' bij elkaar opgeteld. Wanneer minder dan 10 cliënten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven.

Figuur 10 Tevredenheid hulp bij het huishouden per leverancier



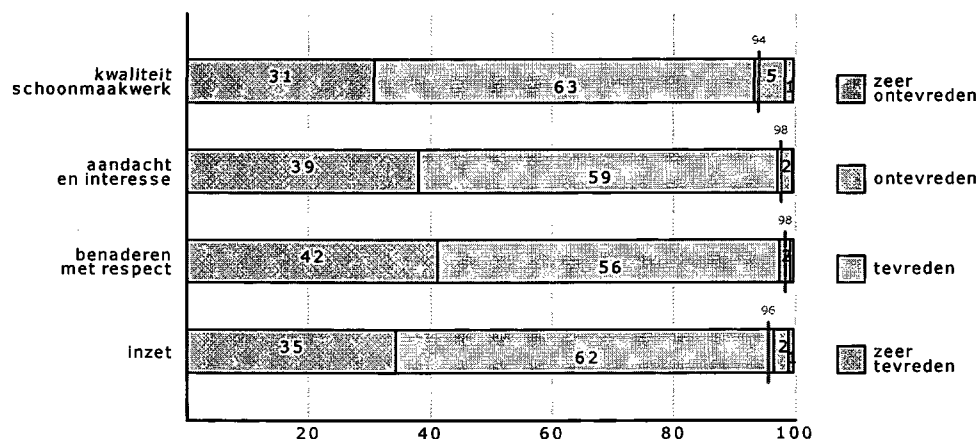
3.5 Tevredenheid over de medewerkers

Aan de cliënten (ook aan cliënten met een pgb) is een aantal vragen voorgelegd die betrekking hebben op de tevredenheid over de medewerkers die de hulp bij het huishouden leveren.

Gevraagd is naar:

- inzet van medewerkers;
- respect bij behandeling van de cliënt;
- aandacht en interesse voor de cliënt;
- kwaliteit van het schoonmaakwerk.

Figuur 11 Tevredenheid over de medewerkers



De meeste cliënten (98%) zijn (zeer) tevreden over aandacht en interesse en over behandeling met respect; dit is 98% in de referentiegroep. De cliënten zijn het minst tevreden over kwaliteit van het schoonmaakwerk (94%); voor de referentiegroep is dit 94%.

Over de inzet van medewerkers zijn cliënten met een pgb ongeveer even tevreden als de cliënten zonder een pgb (98% in verhouding tot 97%). Over de kwaliteit van het schoonmaakwerk zijn de cliënten met een pgb minder tevreden dan de cliënten zonder een pgb (91% in verhouding tot 94%).

Wanneer wordt gekeken naar leeftijd, blijkt dat cliënten van 65 jaar of ouder ongeveer even vaak vinden dat zij met respect worden behandeld dan cliënten jonger dan 65 jaar (98% in verhouding tot 97%). Over de kwaliteit van het schoonmaakwerk zijn zij daarnaast meer tevreden dan cliënten jonger dan 65 jaar (77% in verhouding tot 17%, let wel, het percentage van de cliënten jonger dan 65 jaar is gebaseerd op er weinig respondenten en daardoor slechts indicatief).

4 Wmo-voorzieningen en collectief vervoer

Wmo-voorzieningen moeten bijdragen aan het langer zelfstandig kunnen functioneren in en om de woning. Ook het tegengaan van vereenzaming en het in stand houden van sociale contacten hoort daarbij. Voorzieningen die hierbij kunnen helpen zijn bijvoorbeeld een scootmobiel, een rolstoel, het aanpassen van een woning of het verstrekken van een vervoersbudget.

In dit hoofdstuk worden de Wmo-voorzieningen besproken waarnaar gevraagd is in het onderzoek. Per Wmo-voorziening wordt eerst vermeld hoeveel procent van de cliënten heeft aangegeven over de Wmo-voorziening te beschikken. Daarna volgt informatie over de tevredenheid.

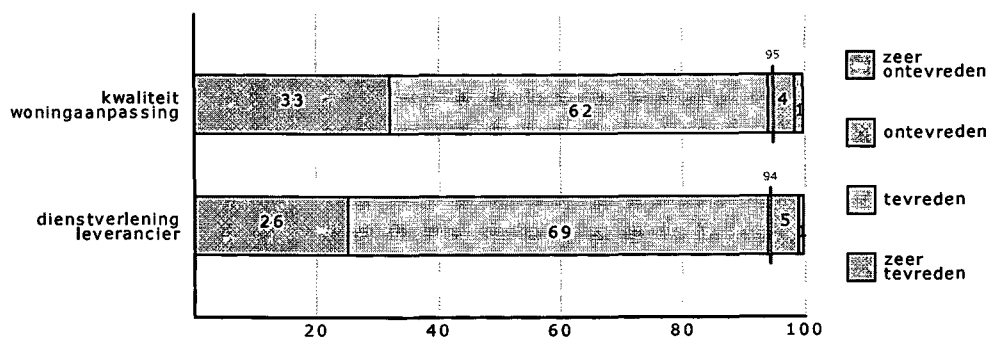
Het aantal antwoorden per vraag naar de tevredenheid over een specifieke Wmo-voorziening zal veelal klein zijn. Niet iedereen heeft een rolstoel, een verhuiskostenvergoeding of een scootmobiel. Dit betekent dat niet alleen het aantal respondenten klein kan zijn maar ook het aantal werkelijke cliënten. De resultaten hiervan geven daarom alleen een indicatie van de tevredenheid.

4.1 Woningaanpassing

Als de cliënt vanwege een (lichamelijke) beperking wordt belemmerd in het wonen, kan de cliënt vragen om een woningaanpassing. Hierbij kan gedacht worden aan een traplift, steunen in het toilet of het verwijderen van drempels. Soms is een ingrijpendere aanpassing nodig, zoals een aanbouw. Het verschil met een woonvoorziening is dat die 'los' zit van het huis (denk aan een douche- of toiletstoel).

Van de ondervraagde cliënten geeft 36% aan een woningaanpassing te hebben; in de referentiegroep is dit 28%. Deze cliënten is gevraagd naar de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de woningaanpassing.

Figuur 12 Tevredenheid woningaanpassing



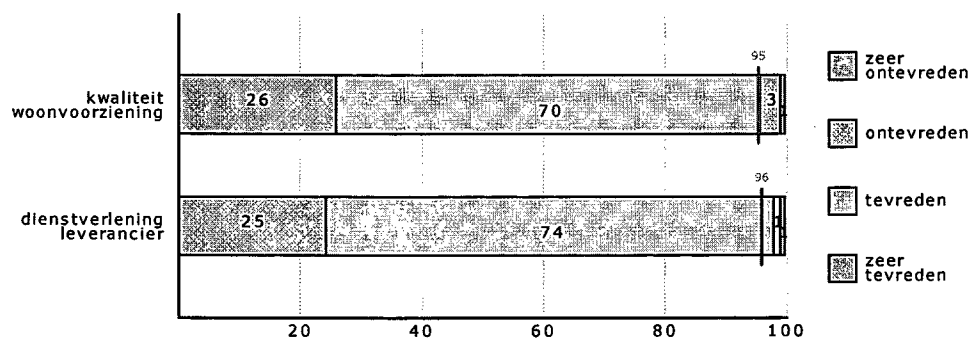
Van de cliënten met een woningaanpassing is 94% (zeer) tevreden over de dienstverlening van de leverancier, in de referentiegroep is dit 94%. 94% van de cliënten is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de woningaanpassing, in de referentiegroep is dit 95%.

4.2 Woonvoorziening

Een woonvoorziening is een Wmo-hulpmiddel dat, in tegenstelling tot een woningaanpassing, 'los' zit van het huis. Hierbij kan gedacht worden aan een douche- of toiletstoel.

Van de ondervraagde cliënten geeft 39% aan een woonvoorziening te hebben; in de referentiegroep is dit 35%. Deze cliënten is gevraagd naar de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de woonvoorziening.

Figuur 13 Tevredenheid woonvoorziening



Van de cliënten met een woonvoorziening is 98% (zeer) tevreden over de dienstverlening van de leverancier; in de referentiegroep is dit 96%. 96% van de cliënten is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de woonvoorziening; in de referentiegroep is dit 95%.

4.3 Verhuiskostenvergoeding

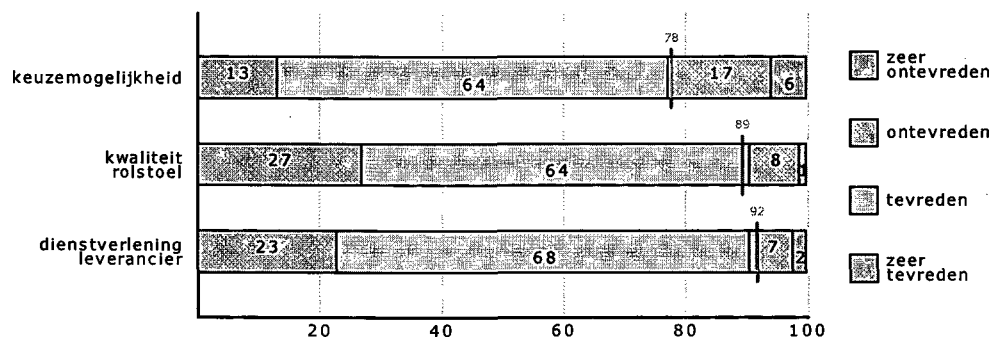
Soms kan de huidige woning van de cliënt niet worden aangepast of is er sprake van een kostenafweging waardoor de cliënt moet verhuizen naar een andere woning. Hiervoor kan de cliënt een verhuiskostenvergoeding krijgen.

Van de ondervraagde cliënten geeft 14% aan een verhuiskostenvergoeding te hebben; dit is 5% in de referentiegroep. 95% van deze cliënten is (zeer) tevreden over de hoogte van deze vergoeding; in de referentiegroep is dit 89%.

4.4 Rolstoel

Van de ondervraagde cliënten geeft 22% aan een rolstoel te hebben; dit is minder dan in de referentiegroep (24%). Deze cliënten is gevraagd naar de dienstverlening van de leverancier, de kwaliteit van de rolstoel en de keuzemogelijkheid uit het assortiment van rolstoelen.

Figuur 14 Tevredenheid rolstoel



Van de cliënten met een rolstoel is 91% (zeer) tevreden over de dienstverlening van de leverancier, in de referentiegroep is dit 92%.

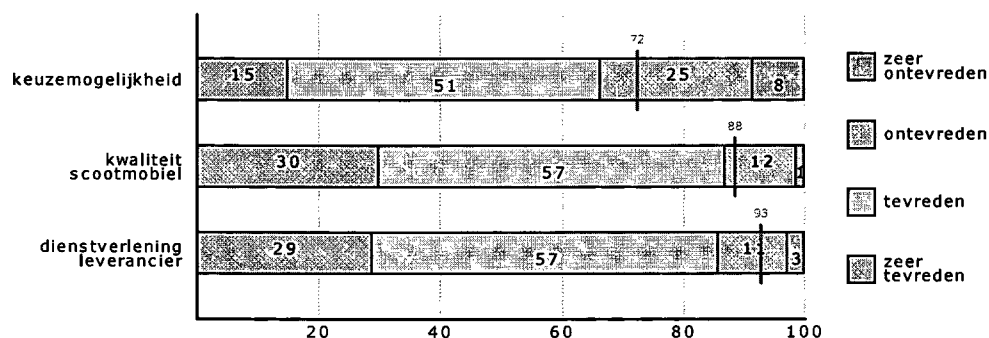
91% van de cliënten is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de rolstoel en 78% is (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheid uit het assortiment van rolstoelen. In de referentiegroep zijn deze laatste twee percentages 89% en 78%.

4.5 Scootmobiel

Het hebben van een beperking kan betekenen dat de 'gewone' vervoermiddelen, zoals de fiets, de auto of het openbaar vervoer onbruikbaar worden. De cliënt kan een Wmo-vervoersvoorziening aanvragen als hij of zij door lichamelijke of psychische beperkingen geen gebruik kan maken van de reguliere vervoermiddelen. In het geval van het afleggen van kortere afstanden kan bijvoorbeeld een scootmobiel een goede oplossing bieden.

Van de ondervraagde cliënten geeft 18% aan een scootmobiel te hebben. Dit is 20% in de referentiegroep. Deze cliënten is gevraagd naar de dienstverlening van de leverancier, de kwaliteit van de scootmobiel en de keuzemogelijkheid uit het assortiment van scootmobielen.

Figuur 15 Tevredenheid scootmobiel



Van de cliënten met een scootmobiel is 86% (zeer) tevreden over de dienstverlening van de leverancier, in de referentiegroep is dit 93%.

87% van de cliënten is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de scootmobiel en 67% is (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheid uit het assortiment van scootmobielen. In de referentiegroep zijn deze laatste twee percentages 88% en 72%.

4.6 Vervoerskosten

Een tegemoetkoming in de vervoerskosten wordt verstrekt om de kosten van het gebruik van een (rolstoel)taxi deels te compenseren, wanneer de cliënt geen gebruik meer kan maken van het openbaar vervoer. Ook kan een vergoeding worden verstrekt voor het gebruik van een eigen auto of een auto van iemand anders. De vergoeding is veelal afhankelijk van het inkomen.

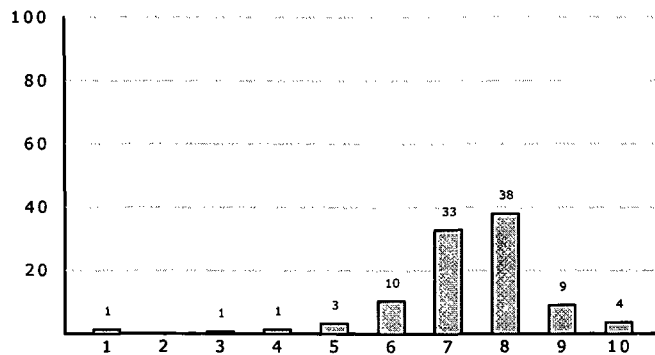
Van de ondervraagde cliënten geeft 21% aan een tegemoetkoming in de vervoerskosten te ontvangen. 88% van deze cliënten is (zeer) tevreden over de hoogte van deze tegemoetkoming. In de referentiegroep is dit respectievelijk 24% en 88%.

4.7 Totale score Wmo-hulpmiddel(en)

Aan de cliënten die voorzieningen ontvangen, is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe de totale tevredenheid is over het Wmo-hulpmiddel of de Wmo-hulpmiddelen die men krijgt vanwege een (lichamelijke) beperking. Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 7.4. Dit is ongeveer evenveel als het gemiddelde in de referentiegroep (7.3).

De onderstaande figuur geeft de spreiding van rapportcijfers weer in de vorm van een staafdiagram.

Figuur 16 Spreiding rapportcijfers Wmo-hulpmiddel(en)



In uw gemeente geeft 6% een 5 of lager voor het (de) Wmo-hulpmiddel(en). 13% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 7% en 12%.

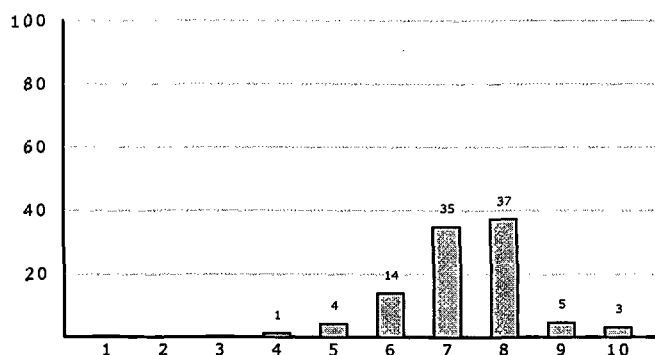
Wanneer gekeken wordt naar leeftijd blijkt dat cliënten die 65 jaar of ouder zijn gemiddeld een hoger rapportcijfer geven voor het (de) Wmo-hulpmiddel(en) dan cliënten jonger dan 65. 65-plussers geven gemiddeld een 7.5 en cliënten jonger dan 65 geven een 7.2. In de referentiegroep is dat respectievelijk een 7.4 en een 7.1.

4.8 Collectief vervoer

Veel mensen met (lichamelijke) beperkingen maken gebruik van collectief vervoer, bijvoorbeeld de Regiotaxi of OV-Taxi. Aan de cliënten die gebruikmaken van collectief vervoer is gevraagd een oordeel te geven in de vorm van een rapportcijfer. Het rapportcijfer voor het collectief vervoer voor uw gemeente bedraagt 7.3 en in de referentiegroep is dat een 6.9.

In de onderstaande figuur ziet u een overzicht van de gegeven rapportcijfers voor collectief vervoer.

Figuur 17 Spreiding rapportcijfers collectief vervoer



In uw gemeente geeft 6% een 5 of lager als oordeel over het collectief vervoer. 8% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 11% en 7%.

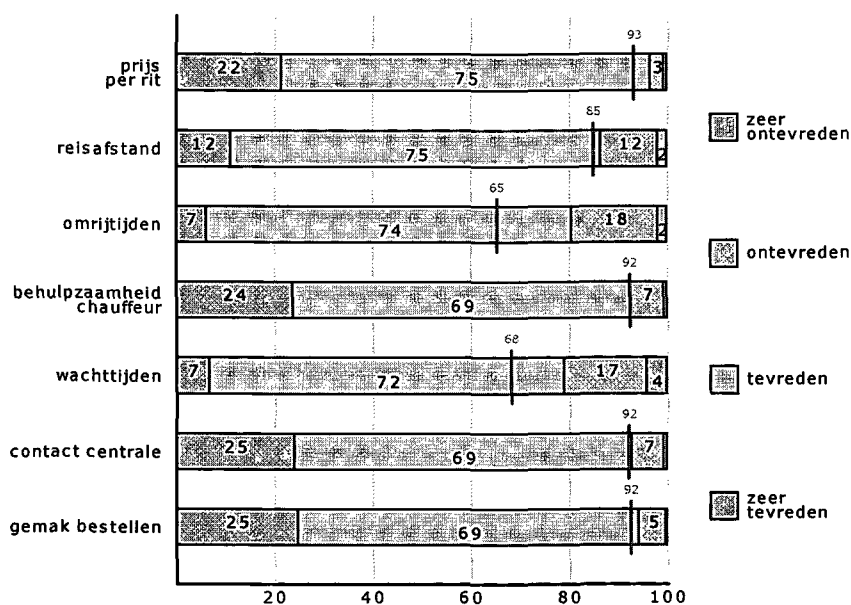
Verder is gevraagd naar de tevredenheid over zeven aspecten van het collectief vervoer, te weten:

- gemak waarmee het collectief vervoer kan worden besteld;
- contact met de centrale bij het bestellen van de rit;
- wachttijden voordat men wordt opgehaald;
- behulpzaamheid chauffeur bij het in- en uitstappen;
- omrijtijden;
- hoe ver men met het collectief vervoer kan reizen;
- de prijs per rit.

Het blijkt dat de respondenten het positiefst zijn over de prijs per rit (97%). In de referentiegroep is 93% hierover tevreden. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden. Slechts 72% is hier (zeer) tevreden over. Binnen de referentiegroep is dit percentage 68%.

Cliënten die 65 jaar of ouder zijn geven voor het collectief vervoer een hoger percentage dan cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. 65-plussers geven gemiddeld een 7.4 en cliënten jonger dan 65 geven gemiddeld een 6.7. In de referentiegroep is dat respectievelijk een 7.0 en een 6.6.

Figuur 18 Tevredenheid collectief vervoer



5 Mantelzorg vanuit het perspectief van de cliënt

Mantelzorg is een van de belangrijkste pijlers van de Wmo. Het is de bedoeling dat mensen voor hulp en ondersteuning eerst bij hun directe omgeving aankloppen alvorens terug te vallen op professionele ondersteuning. De gebruikte definitie in de vragenlijst is:

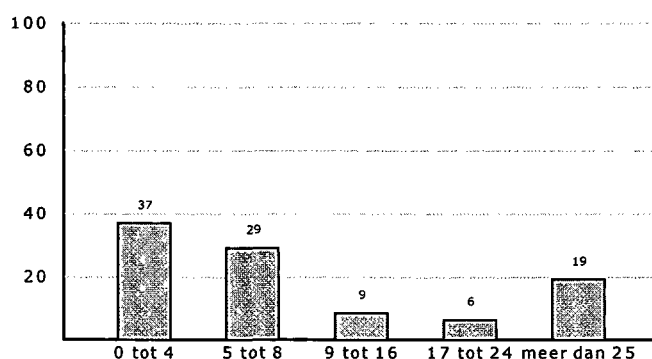
“Mantelzorgers zorgen onbetaald voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorg is niet de alledaagse zorg voor bijvoorbeeld een gezond kind.”

In de vragenlijst is aan cliënten gevraagd:

- Ontvangt u momenteel hulp van een naaste (mantelzorg)?
- Hoeveel uur mantelzorg ontvangt u per week?
- Hoe lang ontvangt u deze mantelzorg al?

30% van het aantal ondervraagde cliënten geeft aan mantelzorg te ontvangen. In de referentiegroep is dit 33%. Deze cliënten geven aan het onderstaande aantal uren aan mantelzorg te ontvangen.

Figuur 19 Aantal uren mantelzorg dat de cliënt ontvangt



Het grootste aantal respondenten in uw gemeente ontvangt 0 - 4 uur per week mantelzorg; dit is 37%. In de referentiegroep is dit ook 37%.

De cliënten is gevraagd hoe lang ze al mantelzorg ontvangen. Sommige organisaties zien het verlenen van zorg aan een naaste voor een periode korter dan 3 maanden veelal niet als mantelzorg. Uit de onderstaande tabel blijkt dat het gaat om een groep van 2%; in de referentiegroep is dit 3%.

Tabel 9 Periode ontvangen mantelzorg

	Uw gemeente	Referentiegroep
Minder dan 3 maanden	2%	3%
3 t/m 6 maanden	5%	4%
7 t/m 12 maanden	7%	7%
Langer dan 12 maanden	86%	86%

Het grootste aantal respondenten in uw gemeente ontvangt langer dan een jaar mantelzorg. In uw gemeente is dit 86%. Dit is ongeveer hetzelfde voor de referentiegroep.

Er is gekeken of er in het geven van rapportcijfers voor voorzieningen in uw gemeente verschillen zijn te zien tussen cliënten met en zonder mantelzorg. Dit levert het volgende beeld op. De cijfers van de referentiegroep staan tussen haakjes.

Tabel 10 Wel/geen mantelzorg afgezet tegen rapportcijfers

	Ontvangt mantelzorg	Ontvangt geen mantelzorg
Rapportcijfer voor hulp bij het huishouden	7.7 (7.8)	7.7 (7.8)
Rapportcijfer voor het Wmo-hulpmiddel	7.3 (7.3)	7.4 (7.3)
Rapportcijfer voor het collectief vervoer	7.1 (6.8)	7.3 (7.0)

6 Participatie

Het begrip participatie heeft in de Wmo twee betekenissen. Enerzijds gaat het om meedoen van mensen aan de maatschappij. Mensen die dat nodig hebben, krijgen ondersteuning om zelfstandig te kunnen wonen of mee te kunnen doen aan de samenleving. Anderzijds wordt het begrip gebruikt voor het betrekken van burgers bij de vormgeving van de Wmo. Veel gemeenten hebben een Wmo-raad (of een vergelijkbaar orgaan) die bestaat uit een groep cliënten en andere burgers die betrokken zijn bij het lokale Wmo-beleid.

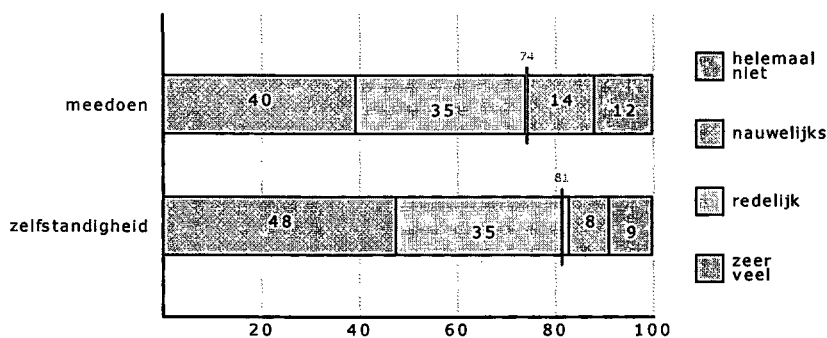
Bij het begrip participatie gaat het om het meedoen van mensen aan de maatschappij. Hierbij kan het gaan om ondersteuning bij het zelfstandig blijven wonen door bijvoorbeeld het verkrijgen van een woningaanpassing. Het kan ook te maken hebben met het kunnen blijven meedoen aan de samenleving, waarbij gedacht kan worden aan andere mensen ontmoeten, een hobby uitoefenen, de kerk bezoeken of naar het theater gaan.

Aan de cliënten zijn de volgende vragen voorgelegd:

- In welke mate draagt de ondersteuning/het hulpmiddel eraan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen?
- In hoeverre draagt de ondersteuning/het hulpmiddel eraan bij dat u kunt blijven meedoen aan de maatschappij?

De resultaten zijn in de onderstaande figuur terug te vinden.

Figuur 20 Resultaten ondersteuning



In uw gemeente draagt bij 48% de ondersteuning/het hulpmiddel er 'zeer veel' aan bij dat men zelfstandig kan blijven wonen, 35% geeft aan dat het 'redelijk' bijdraagt en 17% geeft aan 'nauwelijks of helemaal niet'. Binnen de referentiegroep zijn deze percentages 44% 'zeer veel', 37% 'redelijk' en 19% 'nauwelijks of helemaal niet'.

Dan de vraag of de ondersteuning en/of het hulpmiddel eraan bijdraagt dat men kan blijven meedoen aan de maatschappij. Van de cliënten geeft 40% aan dat de ondersteuning 'zeer veel' hieraan bijdraagt, 35% geeft aan dat het 'redelijk' bijdraagt en 26% geeft aan 'nauwelijks of helemaal niet'. Binnen de referentiegroep zijn deze percentages 36% 'zeer veel', 38% 'redelijk' en 26% 'nauwelijks of helemaal niet'.

7 Wmo-raad

Veel gemeenten hebben een Wmo-raad (of een vergelijkbaar orgaan) die bestaat uit een groep cliënten en andere burgers die meedenken over het lokale Wmo-beleid. De Wmo-raad is er om ervoor te zorgen dat ideeën en meningen van cliënten, burgers en/of maatschappelijke organisaties worden meegenomen in de lokale besluitvorming rondom de Wmo.

Aan cliënten is een viertal vragen voorgelegd over de Wmo-raad:

- Weet u dat iedere inwoner van de gemeente invloed kan uitoefenen op het Wmo-beleid van de gemeente?
- Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-raad (of vergelijkbaar)?
- Weet u dat de Wmo-raad het college van burgemeester en wethouders adviseert over het Wmo-beleid in de gemeente?
- Zo ja, bent u tevreden over de adviezen van de Wmo-raad?

In de onderstaande tabellen worden de resultaten van de eerste 3 vragen getoond. In de tabel wordt het percentage respondenten getoond dat 'ja' heeft geantwoord.

Tabel 11 Invloed vanuit inwoners, bekendheid Wmo-raad en adviezen

	Uw gemeente	Referentiegroep
Weet u dat iedere inwoner invloed kan uitoefenen op het Wmo-beleid van de gemeente?	22%	30%
Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-raad?	20%	29%
Weet u dat de Wmo-raad het college van burgemeester en wethouders adviseert over het Wmo-beleid in de gemeente?	77%	78%

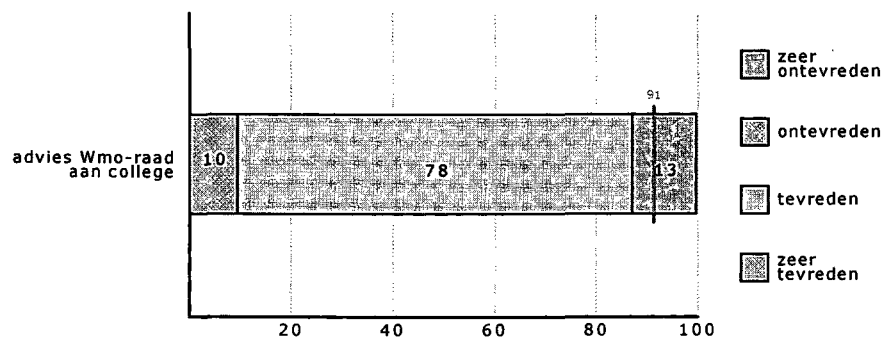
22% van de cliënten in uw gemeente geeft aan te weten dat iedere inwoner invloed kan uitoefenen op het Wmo-beleid van de gemeente. Dit is lager dan het gemiddelde in de referentiegroep (30%).

20% van de cliënten geeft aan wel eens van de Wmo-raad te hebben gehoord. Dit is lager dan het gemiddelde in de referentiegroep (29%).

77% van de cliënten geeft aan te weten dat de Wmo-raad het college van burgemeester en wethouders adviseert over het Wmo-beleid in de gemeente. Dit is ongeveer even hoog als het gemiddelde in de referentiegroep (78%).

Wat vinden de cliënten van de adviezen van de Wmo-raad aan het college? 23% in uw gemeente zegt niet op de hoogte te zijn van de adviezen. In de referentiegroep is dit 22%. Van degenen die wel op de hoogte zijn, wordt hieronder de tevredenheid hierover weergegeven.

Figuur 21 Tevredenheid over de adviezen van de Wmo-raad aan het college



10% is zeer tevreden over de adviezen, 78% is tevreden en 13% is (zeer) ontevreden. In de referentiegroep liggen deze percentages op 11%, 80% en 9%.

Bijlage

Bijlage 1 Resultaten tevredenheidsonderzoek cliënten

De aanvraagprocedure

Vraag	Tevredenheid cliënten Wmo 2009 - Gemeente (Referentiegroep)	Tevredenheid cliënten Wmo 2008 - Gemeente	Tevredenheid cliënten Wmo 2007 - Gemeente
Laatste aanvraag?			
Minder dan 12 maanden geleden	45% (52%)	42%	56%
Meer dan 12 maanden geleden	55% (48%)	58%	44%
Welke voorziening bij uw laatste aanvraag?			
Hulp bij het huishouden	33% (41%)		
Woningaanpassing	13% (7%)		
Tegemoetkoming vervoerskosten	6% (5%)		
Woonvoorziening	10% (7%)		
Rolstoel	7% (10%)		
Verhuiskostenvergoeding	3% (1%)		
Collectief vervoer/regiotaxi	16% (11%)		
Scootmobiel	8% (8%)		
Anders	4% (7%)		
Tevredenheid aanvraag en afhandeling			
Behandeling bij aanvraag	94% (93%)	94%	95%
Deskundigheid medewerker	94% (91%)	91%	94%
Tijd voor aanvraag	96% (94%)	95%	96%
Informatieafhandeling	93% (89%)	93%	91%
Indicatiestelling	88% (88%)	89%	91%
Wachttijd aanvraag-hulpverlening	88% (82%)	84%	84%
Rapportcijfer aanvraagprocedure	7.4 (7.4)	7.4	7.6
Laatste aanvraag toegekend (geheel of gedeeltelijk)	88% (86%)	94%	93%

Hulp bij het huishouden

Vraag	Tevredenheid cliënten Wmo 2009 - Gemeente (Referentiegroep)	Tevredenheid cliënten Wmo 2008 - Gemeente	Tevredenheid cliënten Wmo 2007 - Gemeente
Ontvangt hulp bij het huishouden	72% (65%)	77%	77%
Aantal uur hulp per week			
1 tot 1,9 uur	16% (12%)	13%	14%
2 tot 3,9 uur	69% (62%)	69%	65%
4 tot 6,9 uur	14% (23%)	16%	18%
7 tot 9,9 uur	1% (2%)	2%	2%
10 tot 12,9 uur	0% (0%)	0%	1%
meer dan 13 uur	1% (1%)	0%	1%
PGB voor hulp bij het huishouden	18% (21%)	22%	25%
Waarom keuze voor pgb?			
Iemand uit eigen omgeving inhuren	29% (38%)		
Hulp zelf kunnen organiseren	52% (36%)		
Hulp van andere organisatie dan door gemeente gecontracteerde zorgaanbieder	2% (13%)		
Anders	18% (14%)		
Manier van inhuren pgb			
Via een pgb-bemiddelingsbureau	7% (10%)		
Direct via een zorgaanbieder	23% (31%)		
Zelf iemand gekozen	70% (59%)		
Tevredenheid over de mogelijkheid om te kiezen	95% (93%)	93%	91%
Tevredenheid over organisatie die hulp bij het huishouden levert en de medewerkers			
Telefonische bereikbaarheid	93% (90%)	91%	91%
Informatievoorziening	92% (89%)	90%	91%
Vervanging bij ziekte	87% (81%)	84%	83%
Vervanging bij vakantie	88% (81%)		
Wisselingen van medewerkers	85% (84%)	83%	80%
Inzet van medewerkers	97% (96%)	97%	98%
Behandeling met respect	98% (98%)	98%	99%
Aandacht en interesse van medewerkers	98% (98%)	96%	97%
Kwaliteit van schoonmaakwerk	94% (94%)		
Rapportcijfer hulp bij het huishouden	7.7 (7.8)	7.9	8.0
Hulp bij het huishouden voldoet aan verwachtingen	98% (98%)		
Hulp bij het huishouden voorziet in behoefte	97% (97%)		

Wmo-hulpmiddelen

Vraag	Tevredenheid cliënten Wmo 2009 - Gemeente (Referentiegroep)	Tevredenheid cliënten Wmo 2008 - Gemeente	Tevredenheid cliënten Wmo 2007 - Gemeente
Heeft een woningaanpassing	36% (28%)		
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woningaanpassing	94% (94%)		
Tevredenheid over kwaliteit woningaanpassing	94% (95%)		
Heeft een woonvoorziening	39% (35%)		
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woonvoorziening	98% (96%)		
Tevredenheid over kwaliteit woonvoorziening	96% (95%)		
Ontvangt verhuiskostenvergoeding	14% (5%)		
Tevredenheid over hoogte verhuiskostenvergoeding	95% (89%)		
Heeft een rolstoel	22% (24%)		
Tevredenheid over dienstverlening leverancier rolstoel	91% (92%)		
Tevredenheid over kwaliteit rolstoel	91% (89%)		
Tevredenheid over keuzemogelijkheid assortiment rolstoelen	78% (78%)		
Heeft een scootmobiel	18% (20%)		
Tevredenheid over dienstverlening leverancier scootmobiel	86% (93%)		
Tevredenheid over kwaliteit scootmobiel	87% (88%)		
Tevredenheid over keuzemogelijkheid assortiment scootmobiel	67% (72%)		
Ontvangt tegemoetkoming vervoerskosten	21% (24%)		
Tevredenheid over hoogte tegemoetkoming vervoerskosten	88% (88%)		
Totaal rapportcijfer Wmo-hulpmiddel (en)	7.4 (7.3)	7.5	7.5

Collectief vervoer

Vraag	Tevredenheid cliënten Wmo 2009 - Gemeente (Referentiegroep)	Tevredenheid cliënten Wmo 2008 - Gemeente	Tevredenheid cliënten Wmo 2007 - Gemeente
Gebruikt collectief vervoer	55% (40%)	68%	68%
Gemak bestellen	95% (92%)	97%	89%
Contact met centrale	93% (92%)	94%	
Wachttijden voordat opgehaald	79% (68%)	75%	68%
Behulpzaamheid chauffeur	93% (92%)	97%	93%
Omtrenttijden	81% (65%)	81%	76%
Te bereizen afstand	87% (85%)	85%	78%
Prijs per rit	97% (93%)	95%	97%
Rapportcijfer collectief vervoer	7.3 (6.9)	7.4	

Mantelzorg

Vraag	Tevredenheid cliënten Wmo 2009 - Gemeente (Referentiegroep)	Tevredenheid cliënten Wmo 2008 - Gemeente	Tevredenheid cliënten Wmo 2007 - Gemeente
Ontvangt mantelzorg	30% (33%)		
Hoeveel uur mantelzorg?			
0 tot en met 4 uur	37% (37%)		
5 tot en met 8 uur	29% (22%)		
9 tot en met 16 uur	9% (13%)		
17 tot en met 24 uur	6% (7%)		
25 uur of meer	19% (21%)		
Hoelang ontvangt u al mantelzorg?			
Minder dan 3 maanden	2% (3%)		
3 tot 6 maanden	5% (4%)		
6 tot 12 maanden	7% (7%)		
Langer dan een jaar	86% (86%)		

Zelfredzaamheid

Vraag	Tevredenheid cliënten Wmo 2009 - Gemeente (Referentiegroep)	Tevredenheid cliënten Wmo 2008 - Gemeente	Tevredenheid cliënten Wmo 2007 - Gemeente
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan zelfstandig kunnen blijven wonen	83% (81%)	93%	94%
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij	74% (74%)		

Wmo-raad

Vraag	Tevredenheid cliënten Wmo 2009 - Gemeente (Referentiegroep)	Tevredenheid cliënten Wmo 2008 - Gemeente	Tevredenheid cliënten Wmo 2007 - Gemeente
Bekendheid invloed op Wmo-beleid	22% (30%)		
Gehoord van Wmo-raad	20% (29%)	24%	26%
Bekendheid advisering college	77% (78%)		
Mate tevredenheid over adviezen van Wmo-raad over Wmo-beleid	88% (91%)		

Achtergrondgegevens

Vraag	Tevredenheid cliënten Wmo 2009 - Gemeente (Referentiegroep)	Tevredenheid cliënten Wmo 2008 - Gemeente	Tevredenheid cliënten Wmo 2007 - Gemeente
Leeftijd			
17 jaar of jonger	0% (1%)	1%	1%
18 tot en met 34	1% (2%)	1%	18%
35 tot en met 64	20% (20%)	19%	
65 tot en met 74	21% (21%)	22%	19%
75 en ouder	58% (56%)	58%	62%
Vader geboren			
Nederland	94% (94%)		
Suriname	0% (1%)		
Turkije	0% (0%)		
Nederlandse Antillen of Aruba	0% (0%)		
Indonesië of de Molukken	1% (1%)		
Noord-Afrika	0% (0%)		
Anders	3% (3%)		
Wil ik liever niet zeggen	0% (0%)		
Moeder geboren			
Nederland	92% (93%)		
Suriname	0% (1%)		
Turkije	0% (0%)		
Nederlandse Antillen of Aruba	0% (0%)		
Indonesië of de Molukken	2% (1%)		
Noord-Afrika	0% (0%)		
Anders	4% (4%)		
Wil ik liever niet zeggen	0% (0%)		
Hulp gehad bij invullen vragenlijst	40% (42%)		