SGBO
Benchmarking

Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2011

Cliënten Wmo-voorzieningen

Gemeente Enschede

Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2011

Cliënten Wmo-voorzieningen

Gemeente Enschede

COLOFON

Samenstelling
Ingrid Dooms
Mark Gremmen
Anja van Lonkhuijzen
Kees-Jan van de Werfhorst

SGBO Benchmarking
Postbus 10242
2501 HE Den Haag

SGBO 107269

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**
1.1	Achtergrond onderzoek	6
1.2	Achtergrond cliënten	6
2	**Toegang tot de ondersteuning**	**8**
2.1	Aanvraagprocedure	8
2.2	Rapportcijfers aanvraagprocedure	9
2.3	Status laatste aanvraag	10
2.4	Wachttijd tussen aanvraag en verkrijgen van de hulp of voorziening	11
3	**Hulp bij het huishouden**	**13**
3.1	Proces en kwaliteitscriteria	13
3.2	Tevredenheid over de leverancier	16
3.3	Tevredenheid over de medewerkers	18
3.4	Rapportcijfers hulp bij het huishouden	19
4	**Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer**	**22**
4.1	Woonvoorziening	22
4.2	Rolstoel	23
4.3	Scootmobiel	23
4.4	Tegemoetkoming voor vervoerskosten	24
4.5	Rapportcijfers Wmo-hulpmiddel(en)	25
4.6	Collectief vervoer	26
5	**Meedoen aan de maatschappij**	**29**
5.1	Toegankelijkheid	29
5.2	Mantelzorg	31
5.3	Meedoen en (langer) zelfstandig kunnen blijven wonen	32
6	**Wmo-raad**	**34**

Bijlagen 36

Bijlage 1 Resultaten tevredenheidsonderzoek cliënten 38

Inleiding

Het is voor een gemeente nuttig te weten wat de ervaringen van cliënten zijn met de geboden ondersteuning en diensten in het kader van de Wmo. De gemeente is verantwoordelijk voor die ondersteuning en middelen moeten zo goed mogelijk aangewend worden. Dit rapport gaat over de ervaringen en tevredenheid van cliënten die in 2010 of 2011 een beroep hebben gedaan op een voorziening in het kader van de Wmo.

Het tevredenheidsonderzoek laat de gemeente zien of de inspanningen om de ondersteuning te verbeteren effect sorteren. De ervaringen van de eigen cliënten worden vergeleken met die van cliënten in andere gemeenten. Die vergelijking plaatst de resultaten in perspectief.

De gemeente krijgt daarnaast inzicht in de vraag of de geboden ondersteuning daadwerkelijk bijdraagt aan de doelen van de Wmo: het langer zelfstandig kunnen blijven wonen en meedoen aan de maatschappij. De informatie over de tevredenheid geeft zowel de gemeente als betrokken organisaties, zoals de Wmo-(advies)raad, een instrument in handen om de uitvoering en effecten van het beleid te monitoren en daar waar nodig bij te sturen of aan te passen.

Leeswijzer

Het rapport begint met een samenvatting met daarin de resultaten op hoofdlijnen. 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 meedoen aan de maatschappij en hoofdstuk 6 bevat informatie over de Wmo-raad.

In het rapport wordt met regelmaat verwezen naar de resultaten uit het tevredenheidsonderzoek Wmo en de Benchmark Wmo over 2010 en/of 2009. Voor gemeenten die hebben deelgenomen aan 'Tevredenheid cliënten Wmo over 2008, 2009 en/of 2010' zijn in de bijlage ter vergelijking de resultaten van de vergelijkbare vragen uit deze onderzoeken weergegeven.

Figuren

In het rapport zijn zowel de resultaten van de cliënten in uw gemeente als het gemiddelde resultaat van de cliënten 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 vanuit de linkerkant gezien voorbij de eerste twee vlakken (aandeel tevreden, zeer tevreden in uw gemeente) ligt, dan zijn de cliënten in uw gemeente minder tevreden dan de cliënten in de

referentiegroep. Andersom geldt dat als het rode streepje voor de eerste twee vlakken ligt, de cliënten in uw gemeente meer tevreden 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 berekende waarde.

In sommige gevallen tellen antwoorden van een vraag niet op tot 100%, dit komt door afrondingsverschillen.

Samenvatting

In uw gemeente is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder alle cliënten die in 2010 of 2011 een aanvraag hebben gedaan voor hulp bij het huishouden en/of (een) andere Wmo-voorziening(en). Het gaat om alle aanvragen, dus zowel toegekende als afgewezen aanvragen en nog in behandeling zijnde aanvragen. Hierbij maakt het niet uit of het gaat om een voorziening in natura of om een voorziening via een persoonsgebonden budget (pgb).

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

Toegang tot de ondersteuning
In uw gemeente geven respondenten een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2 voor de aanvraagprocedure, in de referentiegroep is dit een 7,4.

De respondenten zijn het meest tevreden over tijd die werd genomen, 93% is hier (zeer) tevreden over. Relatief het minst tevreden is men over informatie over de afhandeling, 84% is hier (zeer) tevreden over.

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2009 en 2010 is gebleken dat de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of voorziening de meeste invloed heeft op het rapportcijfer voor de aanvraagprocedure. Het verbeteren van deze wachttijd kan tot een hogere tevredenheid over de aanvraagprocedure leiden. In uw gemeente geeft 85% aan (zeer) tevreden over de wachttijd te zijn en 15% geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn. In de referentiegroep ligt het aandeel op respectievelijk 89% en 11%.

Hulp bij het huishouden
In de Wmo staat keuzevrijheid centraal. Zo kunnen alle cliënten zelf kiezen van welke zorgaanbieder ze hulp bij het huishouden willen ontvangen. Bij 53% van de cliënten in uw gemeente heeft de gemeente hen de keuze voorgelegd uit verschillende leveranciers die hulp bij het huishouden aanbieden. In de referentiegroep is dit 34%.

Aan cliënten is gevraagd of ze weten dat er een keuze is tussen huishoudelijke hulp via de door de gemeente gecontracteerde aanbieders van hulp bij het huishouden (zorg in natura) en een persoonsgebonden budget (pgb), waarmee de cliënt zelf hulp kan inkopen.
In uw gemeente geeft 85% van de respondenten aan te ervaren dat er een keuze is. Daarentegen is 15% er nog niet bekend mee. In de referentiegroep is 18% niet bekend met de keuzemogelijkheid.

Het aandeel cliënten dat in uw gemeente een persoongebonden budget (pgb) heeft voor hulp bij het huishouden is 25%. In de referentiegroep is dat 25%.

In uw gemeente geeft 86% van het aantal cliënten met hulp bij het huishouden in natura aan een exemplaar van het zorgplan te bezitten. In de referentiegroep is dit 84%. 52% van de cliënten met een zorgplan ervaart dat de werkafspraken uit het zorgplan nooit met hen besproken worden. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 49%.

Wat betreft de tevredenheid over de medewerkers zijn de cliënten het meest tevreden over de aandacht en interesse die medewerkers hebben, 97% is hier (zeer) tevreden over. De cliënten zijn relatief het minst tevreden over de kwaliteit van het schoonmaakwerk, 92% is hier (zeer) tevreden over.

Cliënten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,8 voor hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is het gemiddelde rapportcijfer een 7,8. 4% geeft een 5 of lager voor de hulp bij het huishouden. 26% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep liggen de aandelen hiervoor op respectievelijk 4% en 26%.

Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer

Van de ondervraagde cliënten in uw gemeente geeft 31% aan een scootmobiel te hebben. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 20%.

In uw gemeente geeft 1% van de respondenten aan de scootmobiel 'niet' te gebruiken en 3% 'zelden'. In de referentiegroep liggen deze aandelen respectievelijk op 2% en 5%.

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. Cliënten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,4. In de referentiegroep is dit gemiddeld een 7,5.

6% geeft een 5 of lager voor het (de) Wmo-hulpmiddel(en). 14% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 6% en 15%.

In uw gemeente geeft 43% aan gebruik te maken van het collectief vervoer. In de referentiegroep ligt het aandeel op 37%.
Het blijkt dat de respondenten in uw gemeente het meest positief zijn over de behulpzaamheid van de chauffeur, 93% is hier (zeer) tevreden over.

Cliënten met collectief vervoer zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden bij het ophalen, 53% is hier (zeer) tevreden over.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 6,8. In de referentiegroep is dat een 7,1. 17% geeft een 5 of lager, 7% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep zijn deze aandelen respectievelijk 9% en 8%.

Meedoen aan de maatschappij

In uw gemeente geeft 47% van de cliënten aan dat zij 'vaak' of 'soms' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen. Voor de fysieke toegankelijkheid van de openbare ruimte ervaart 63% 'vaak' of 'soms' een probleem. In de referentiegroep is dit 44% en 63%.

40% van de cliënten geeft aan momenteel hulp van een naaste te ontvangen, in de referentiegroep is dit 46%. Dit aandeel mantelzorgers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier alleen gaat om mantelzorgers van cliënten.

Van de respondenten jonger dan 65 jaar geeft 47% aan dat zij mantelzorg ontvangen. Voor de respondenten ouder dan 65 jaar is dit 36%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 50% en 46%. De meeste cliënten in uw gemeente ontvangen mantelzorg van echtgeno(o)t(te) of partner.

In uw gemeente geeft 47% van de cliënten aan dat de ondersteuning/het hulpmiddel veel bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen. 35% geeft aan 'redelijk', 7% geeft aan 'nauwelijks' en 11% zegt 'niet'.

Van de cliënten geeft 36% aan dat de ondersteuning veel bijdraagt aan het meedoen aan de maatschappij. 42% geeft aan dat het 'redelijk' bijdraagt, 11% geeft aan 'nauwelijks' en 10% zegt 'niet'.

Wmo-raad

In uw gemeente heeft 20% van de cliënten wel eens gehoord van de Wmo-raad. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 30%. Aan degenen die wel eens gehoord hebben van de Wmo-raad, is gevraagd hoe ze voor het eerst van de Wmo-raad hebben gehoord. De meest genoemde manier waarop de respondenten voor het eerst gehoord hebben van de Wmo-raad is via de lokale/regionale media. Dit is door 32% aangegeven.

1 Verantwoording en achtergrondgegevens

Het onderzoek is tussen november 2011 en februari 2012 uitgevoerd. In totaal hebben 125 gemeenten aan het onderzoek deelgenomen. Omdat gebruik is gemaakt van een standaardvragenlijst en standaardmethode kunnen de resultaten van verschillende gemeenten onderling worden vergeleken.

1.1 Achtergrond onderzoek

De doelgroep van dit onderzoek zijn alle cliënten die in 2010 of 2011 een aanvraag hebben gedaan voor een Wmo-voorziening, zoals hulp in het huishouden, een rolstoel en/of een woonvoorziening. Het gaat om alle aanvragen, dus zowel toegekend, afgewezen als nog in behandeling. Hierbij maakt het niet uit of het gaat om ondersteuning in natura of om ondersteuning via een persoonsgebonden budget (pgb).

In het geval er minder dan 600 unieke cliënten waren die een aanvraag hebben gedaan, zijn alle cliënten aangeschreven.

Indien het aantal unieke cliënten dat een aanvraag heeft gedaan in 2010 of 2011 groter was dan 600 unieke cliënten, hebben deelnemende gemeenten naar een deel van deze cliënten een vragenlijst gestuurd. In dat geval heeft de gemeente een aselecte steekproef getrokken uit het cliëntenbestand. Alle cliënten uit de steekproef hebben de vragenlijst gekregen.

Bij het bepalen van de omvang van de steekproef is uitgegaan van een bepaalde betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en respons. 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 met Wmo-voorzieningen.

In dit rapport worden ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar leeftijd of het wel of niet hebben van een persoonsgebonden budget (pgb). De resultaten hiervan kunnen bij kleine aantallen respondenten veelal alleen een indicatie van de tevredenheid geven. De aantallen kunnen dan te klein zijn om harde uitspraken te kunnen doen.

In totaal zijn in uw gemeente 1000 vragenlijsten verzonden en 526 geretourneerd. Daarmee is de respons 53%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 50%.

1.2 Achtergrond cliënten

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

Tabel 1 Leeftijd respondenten

	Uw gemeente	Referentiegroep
17 jaar of jonger	1%	1%
18-34 jaar	3%	2%
35-64 jaar	28%	19%
65-74 jaar	28%	22%
75 jaar en ouder	40%	56%

De volgende tabel toont welke Wmo-voorzieningen de respondenten hebben ontvangen. U ziet hier de resultaten voor uw gemeente en voor de referentiegroep.

Tabel 2 Ontvangen Wmo-voorzieningen

	Uw gemeente	Referentiegroep
Hulp bij het huishouden	68%	68%
Woonvoorziening, exclusief verhuiskostenvergoeding	37%	35%
Rolstoel (elektrisch en niet-elektrisch)	23%	24%
Scootmobiel	31%	20%
Tegemoetkoming vervoerskosten	13%	17%
Collectief vervoer	43%	37%

In het onderzoek is gevraagd of de respondenten hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst en zo ja, of dit hulp was van een hulpverlener, een naaste of van iemand anders. 36% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 42%.

2 Toegang tot de ondersteuning

In dit hoofdstuk gaan wij in op de ervaringen van aanvragers met de aanvraagprocedure. Hierbij 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 50% van de respondenten de afgelopen 12 maanden een aanvraag ingediend. In de referentiegroep is dit 48%.

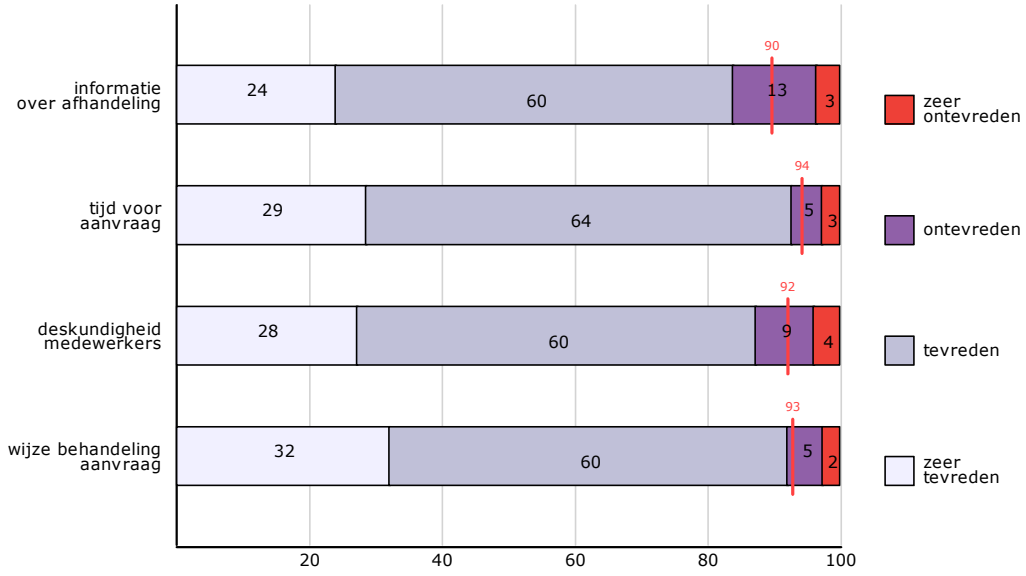
Dit hoofdstuk gaat in op de aanvraag inclusief de wijze waarop deze is verlopen (paragraaf 2.1), het rapportcijfer voor de aanvraagprocedure (paragraaf 2.2), de status van de laatste aanvraag (paragraaf 2.3) en afsluitend over de wachttijd tussen de aanvraag en het verkrijgen van de voorziening of het hulpmiddel (paragraaf 2.4).

2.1 Aanvraagprocedure

Aan de respondenten is gevraagd wat zij vonden van de manier waarop de aanvraag voor de ondersteuning is verlopen. In de volgende figuur wordt de tevredenheid over de volgende aspecten weergegeven:

- de informatie over de afhandeling van de aanvraag;
- de tijd die voor de cliënt genomen werd bij de aanvraag;
- de deskundigheid van de mensen met wie de cliënt bij de aanvraag te maken had;
- de wijze waarop de cliënt is behandeld bij de aanvraag.

Figuur 1 Tevredenheid over toegang tot ondersteuning (%)



Wat betreft de aanvraagprocedure in uw gemeente zijn de respondenten het meest tevreden over de tijd die werd genomen, 93% is hier (zeer) tevreden over. Relatief het minst tevreden is men over de informatie over de afhandeling, 84% is hier (zeer) tevreden over.

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van de eigen kracht van cliënten en zijn of haar sociale omgeving door in eerste instantie te kijken naar wat de cliënt zelf kan en naar wat hij in zijn eigen directe omgeving aan ondersteuning kan organiseren. De persoonlijke situatie van de cliënt in beeld brengen is daarbij van belang.

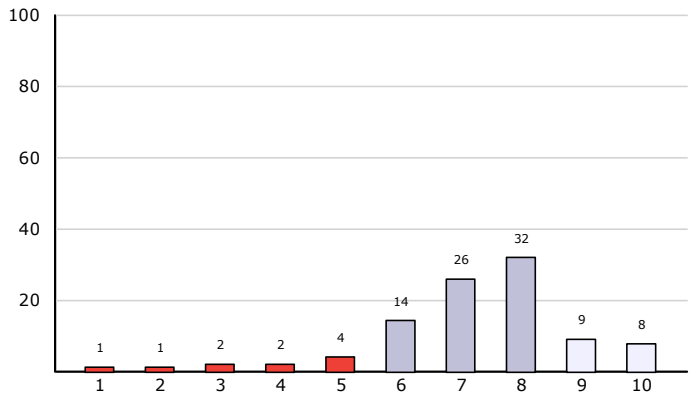
In het onderzoek is gevraagd of bij de aanvraagprocedure rekening is gehouden met de persoonlijke situatie. 86% geeft aan dat hiermee veel of redelijk rekening is gehouden. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 88%.

Bij het vaststellen welk resultaat bereikt moet worden met de ondersteuning is een gesprek over en zorgvuldig onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte van belang. Daarbij kan ook worden gekeken of de cliënt nog andere hulp of ondersteuning nodig heeft. In het onderzoek geeft 46% aan dat er bij de aanvraagprocedure gekeken is of er nog andere hulp of ondersteuning nodig was. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 49%.

2.2 Rapportcijfers aanvraagprocedure

Aan respondenten die de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend, is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de aanvraagprocedure. De volgende figuur toont deze rapportcijfers, waarbij een 1 staat voor een lage waardering en een 10 voor een hoge waardering.

Figuur 2 Spreiding van de rapportcijfers voor de aanvraagprocedure (%)



In uw gemeente geven respondenten een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2 voor de aanvraagprocedure, in de referentiegroep is dit een 7,4. In uw gemeente geeft 11% een 5

of lager voor de aanvraagprocedure, 17% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 9% en 18%.
Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2009 en 2010 is gebleken dat de tevredenheid over de aanvraagprocedure samenhangt met de leeftijd van de aanvragers. Aanvragers onder de 65 jaar zijn het minst tevreden over de aanvraagprocedure, terwijl de groep van 75 jaar en ouder het meest tevreden is. Of dit geldt voor uw gemeente over 2011 kunt u zien in de onderstaande tabel.

Tabel 3 Rapportcijfer aanvraagprocedure uitgesplitst naar leeftijdscategorie

	Uw gemeente	Referentiegroep
Jonger dan 65 jaar	7,0	7,1
Tussen 65 en 74 jaar	7,4	7,4
Vanaf 75 jaar en ouder	7,3	7,5

2.3 Status laatste aanvraag

Een aanvraag voor een voorziening kan resulteren in verschillende uitkomsten: een aanvraag kan volledig of gedeeltelijk zijn toegekend of afgewezen. Aanvragen kunnen echter ook op het moment van de uitvoering van dit onderzoek nog in behandeling zijn.

Aan de respondenten is gevraagd of de laatste aanvraag is toegekend. 9% van de respondenten geeft aan dat de laatste aanvraag niet is toegekend. In de referentiegroep is dit aandeel 9%. De resultaten zijn in onderstaande tabel terug te vinden.

Tabel 4 Is uw laatste aanvraag toegekend?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ja, volledig	72%	74%
Ja, gedeeltelijk	14%	10%
De aanvraag is nog in behandeling	5%	7%
Nee	9%	9%

Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van cliënten met een toegekende aanvraag is een 7,7. Voor de referentiegroep is dit een 7,7. Cliënten in uw gemeente van wie de aanvraag is afgewezen geven gemiddeld een 5,4 voor de aanvraagprocedure. In de referentiegroep is dit een 5,8.

2.4 Wachttijd tussen aanvraag en verkrijgen van de hulp of voorziening

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2009 en 2010 is gebleken dat de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of voorziening de meeste invloed heeft op het rapportcijfer voor de aanvraagprocedure. Het verbeteren van deze wachttijd kan leiden tot een hogere tevredenheid over de aanvraagprocedure.

In uw gemeente geeft 85% aan (zeer) tevreden over de wachttijd te zijn en 15% geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn. In de referentiegroep zijn deze aandelen respectievelijk 89% en 11%.

Eigen vragen

Uw gemeente heeft gebruikgemaakt van de mogelijkheid om vijf extra vragen aan het onderzoek toe te voegen. De resultaten bij drie van deze vragen worden hier weergegeven.

Een zeer ruime meerderheid (98%) van de respondenten is (zeer) tevreden over de openingstijden van het zorgloket.

Extra vraag 1

Hoe tevreden bent u over de openingstijden van het zorgloket?	Uw gemeente
Zeer tevreden	14%
Tevreden	84%
Ontevreden	1%
Zeer ontevreden	0%

Over de mogelijkheden om een klacht in te dienen bij de gemeente op het gebied van de Wmo is 92% van de respondenten (zeer) tevreden.

Extra vraag 2

Hoe tevreden bent u over de mogelijkheden om een klacht in te dienen bij de gemeente op het terrein van de Wmo?	Uw gemeente
Zeer tevreden	9%
Tevreden	83%
Ontevreden	6%
Zeer ontevreden	2%

Voor 58% van de respondenten van wie de aanvraag is afgewezen was de reden van de afwijzing duidelijk. Voor 42% van de respondenten was echter niet duidelijk waarom de aanvraag werd afgewezen.

Extra vraag 3

Indien uw aanvraag is afgewezen, is de reden van de afwijzing u duidelijk?	**Uw gemeente**
Ja	58%
Nee	42%

3 Hulp bij het huishouden

Door ouderdom, langdurige ziekte of handicap kunnen mensen hulp nodig hebben bij het huishouden. Via de gemeente kan dan een beroep worden gedaan op de Wmo.

Dit hoofdstuk gaat over de ervaringen van respondenten die via de Wmo hulp bij het huishouden ontvangen. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde: proces en kwaliteitscriteria (paragraaf 3.1), de tevredenheid over de leverancier (paragraaf 3.2), de tevredenheid over de medewerkers (paragraaf 3.3) en de rapportcijfers voor hulp bij het huishouden (paragraaf 3.4).

3.1 Proces en kwaliteitscriteria

In uw gemeente heeft 68% van de respondenten hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is dit 68%.

Aan deze cliënten is een aantal achtergrondvragen gesteld over het proces van hulp bij het huishouden.

- Zorg in natura en persoonsgebonden budget (pgb): Zijn de cliënten bekend met de mogelijkheid om bij hulp bij het huishouden te kiezen tussen zorg in natura en een persoonsgebonden budget (pgb)? Heeft de cliënt een persoonsgebonden budget (pgb)?
- Leverancier hulp bij het huishouden: Welke leverancier levert de hulp bij het huishouden in het geval van zorg in natura? Heeft de gemeente de cliënt een keuze voorgelegd uit de verschillende leveranciers die hulp bij het huishouden leveren?
- Zorgplan: Is er een zorgplan aanwezig? Zo ja, met welke frequentie worden de werkafspraken uit het zorgplan met de cliënt besproken?

Onderstaand worden de resultaten voor deze onderwerpen uitgewerkt.

<u>Zorg in natura en persoonsgebonden budget (pgb)</u>
De huidige Wmo stelt dat gemeenten verplicht zijn om hun burgers de keuze te bieden tussen een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget (pgb). Naar verwachting wordt in 2012 de Wmo herzien, waarbij het verplichtende karakter van deze keuzevrijheid mogelijk kan komen te vervallen.

Aan cliënten is gevraagd of ze weten dat er een keuze is tussen huishoudelijke hulp via de door de gemeente gecontracteerde aanbieders van hulp bij het huishouden (zorg in natura) en een persoonsgebonden budget (pgb), waarmee de cliënt zelf hulp kan inkopen.

In uw gemeente geeft 85% van de respondenten aan te weten dat er een keuze is. Daarentegen is 15% er dus nog niet bekend mee. In de referentiegroep is 18% niet bekend met de keuzemogelijkheid.

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2010 is gebleken dat de bekendheid met de keuze tussen zorg in natura of een persoonsgebonden budget (pgb) groter is onder cliënten jonger dan 65 jaar dan onder cliënten ouder dan 65 jaar. In 2011 is in uw gemeente het aandeel cliënten jonger dan 65 jaar dat bekend is met de keuze 80% en voor cliënten ouder dan 65 jaar is dit 86%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 85% en 82%. In uw gemeente is de mate van bekendheid van de keuze onder deze leeftijdscategorieën dus tegenovergesteld.

Het aandeel cliënten dat in uw gemeente een persoongebonden budget (pgb) heeft voor hulp bij het huishouden is 25%. In de referentiegroep is dat 25%. Over 2009 en 2010 bleek uit vergelijking van de gemiddelden uit het tevredenheidsonderzoek met de benchmarkcijfers dat het werkelijke aandeel cliënten met een persoonsgebonden budget vaak kleiner is. Dit betekent dat cliënten met een persoonsgebonden budget oververtegenwoordigd kunnen zijn in dit onderzoek.

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2009 en 2010 is gebleken dat jongere cliënten vaker een persoonsgebonden budget (pgb) voor hulp bij het huishouden hebben dan oudere cliënten. Onderstaande tabel laat zien of dit ook zo is over 2011 voor uw gemeente en de referentiegroep.

Tabel 5 Persoonsgebonden budget (pgb) naar leeftijd (%)

	Uw gemeente	**Referentiegroep**
Persoonsgebonden budget (pgb)	25%	25%
- Cliënten jonger dan 65 jaar	32%	30%
- Cliënten ouder dan 65 jaar	22%	23%

<u>Leverancier hulp bij het huishouden</u>

Het aantal leveranciers van hulp bij het huishouden waaruit de cliënt kan kiezen wisselt per gemeente. Sommige gemeenten hebben één leverancier, sommige hebben vijf of zelfs meer leveranciers. Voor dit tevredenheidsonderzoek konden maximaal vijf namen van leveranciers worden aangedragen voor in de vragenlijst. Cliënten met een leverancier anders dan de in de vragenlijst genoemde leveranciers hebben de categorie 'anders' kunnen aankruisen.

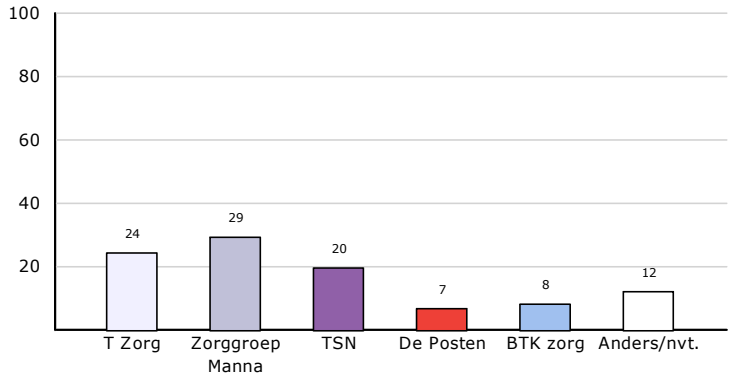
In de huidige Wmo staat keuzevrijheid centraal. Zo kunnen alle cliënten zelf kiezen van welke zorgaanbieder zij hulp bij huishouden willen ontvangen. Van de cliënten in uw gemeente geeft 53% aan dat de gemeente hen een keuze heeft voorgelegd uit verschillende leveranciers die hulp bij het huishouden aanbieden. In de referentiegroep is dit 34%.

18% geeft aan niet te weten of de keuze door de gemeente is voorgelegd. In de referentiegroep ligt het aandeel hiervoor op 23%.

Ook hier bleek uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2010, net als bij de bekendheid met de keuzemogelijkheid tussen zorg in natura en een persoonsgebonden budget (pgb), dat de bekendheid omlaag gaat als de leeftijd van de cliënt stijgt. Het aandeel cliënten jonger dan 65 jaar dat bekend is met de keuze tussen verschillende leveranciers bedraagt 59% en voor cliënten ouder dan 65 jaar bedraagt dit 52%. De aandelen in de referentiegroep zijn respectievelijk 42% en 33%.

De volgende figuur laat zien van welke leveranciers de cliënten de hulp bij het huishouden ontvangen. In de figuur wordt getoond welk aandeel van de cliënten de hulp bij het huishouden ontvangt van de betreffende leverancier. In deze resultaten zijn alleen de cliënten meegenomen die zorg in natura ontvangen. Het is mogelijk dat de onderstaande verdeling afwijkt van de aantallen cliënten per leverancier in uw cliëntenbestand. Dit kan komen doordat er bij het trekken van de steekproef geen rekening gehouden is met een verdeling over de verschillende aanbieders.

Figuur 3 Aandeel respondenten met zorg in natura, per leverancier (%)



Zorgplan

De leverancier van hulp bij het huishouden moet werkafspraken maken met de cliënt over de hulp die hij of zij krijgt, over de werkzaamheden, op welke dagen en tijdstippen en hoe de afspraken geëvalueerd worden. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd in een zorgplan, dat ook wel zorgmap, zorgdossier of plan huishoudelijke hulp heet.

De aanwezigheid van het zorgplan of plan huishoudelijke hulp is een belangrijke kwaliteitsindicator, zoals is vastgesteld door de landelijke partijen medio 2009. De Inspectie voor de Gezondheidszorg hanteert deze indicator in haar toezichtkader voor verantwoorde hulp bij het huishouden.

Uit het tevredenheidsonderzoek over 2010 is gebleken dat cliënten ervaren dat de werkafspraken niet heel frequent besproken worden. Het kan voorkomen dat dit niet geheel in overeenstemming is met de ervaring van de gemeente of leverancier. Mogelijk is voor cliënten in de communicatie met de hulp niet duidelijk wanneer iets een werkafspraak is. Verder blijkt uit eerder onderzoek van SGBO dat veel cliënten een drempel ervaren bij het bespreken van problemen of vervelende ervaringen met de hulp.

In uw gemeente geeft 86% van het aantal cliënten met hulp bij het huishouden in natura aan een exemplaar van het zorgplan te bezitten. In de referentiegroep is dit 84%. 2% geeft aan niet te weten of zij een exemplaar van het zorgplan hebben. Het aandeel hiervoor ligt in de referentiegroep op 4%.

Van de cliënten met een zorgplan geeft 52% aan dat zij ervaren dat de werkafspraken uit het zorgplan nooit met hen besproken worden. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 49%.

Hoe vaak de werkafspraken uit het zorgplan met de cliënt worden besproken is in de volgende tabel te zien. Hierbij zijn alleen de cliënten meegenomen die aangegeven hebben een zorgplan te hebben.

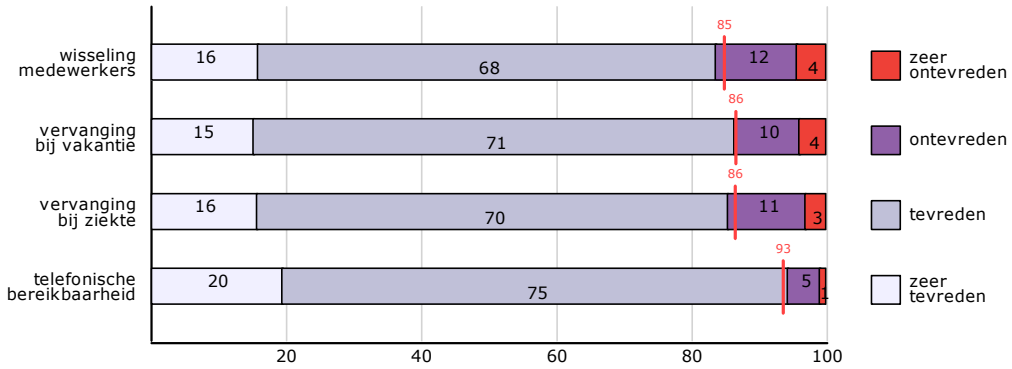
Tabel 6 Hoe vaak worden de werkafspraken uit het zorgplan besproken? (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ongeveer 1 keer per 3 maanden	20%	20%
Ongeveer 1 keer per half jaar	14%	15%
Ongeveer 1 keer per jaar	13%	16%
Nooit	52%	49%

3.2 Tevredenheid over de leverancier

Aan cliënten met zorg in natura is een aantal vragen gesteld over de leverancier die de hulp bij het huishouden levert. Cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) zijn buiten beschouwing gelaten. Onderstaande figuur laat zien wat de mate van tevredenheid is over een aantal verschillende aspecten rond de hulp bij het huishouden.

Figuur 4 Tevredenheid over aspecten rond hulp bij het huishouden (%)

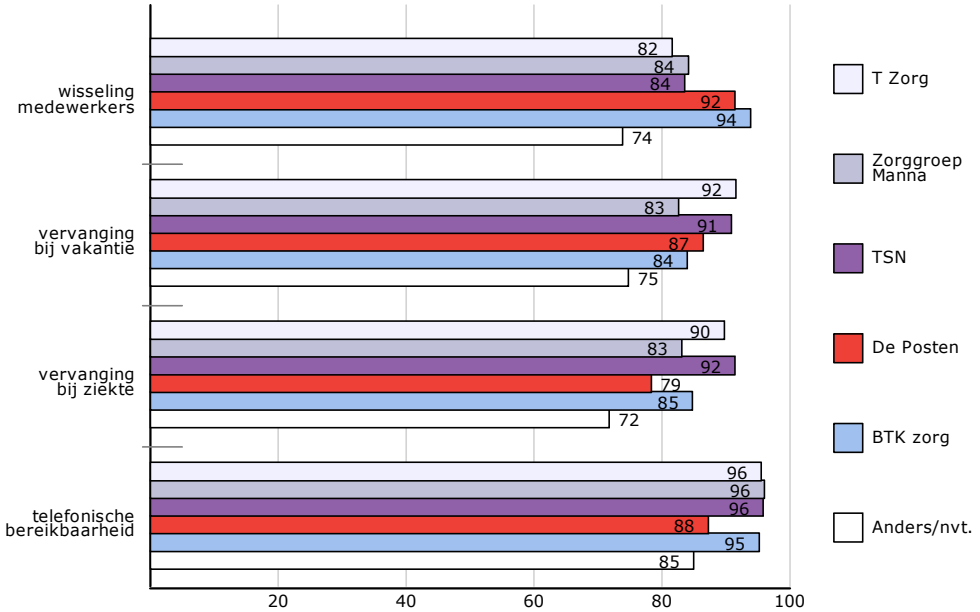


De resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over de afgelopen jaren laten voor de bovenstaande aspecten bij veel gemeenten een verbetering zien, het aandeel cliënten dat (zeer) tevreden is laat een stijging zien.

De leveranciers die zijn opgenomen in de vragenlijst hebben niet allemaal een even groot marktaandeel. Dit kan betekenen dat de aantallen per leverancier klein zijn. Om deze reden kunnen de volgende resultaten indicatief en niet representatief zijn.

Uit onderstaande figuur blijkt of er verschillen zijn in waardering per leverancier van hulp bij het huishouden voor de eerder getoonde vier aspecten rondom de organisatie. 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 5 Tevredenheid hulp bij het huishouden per leverancier (%)



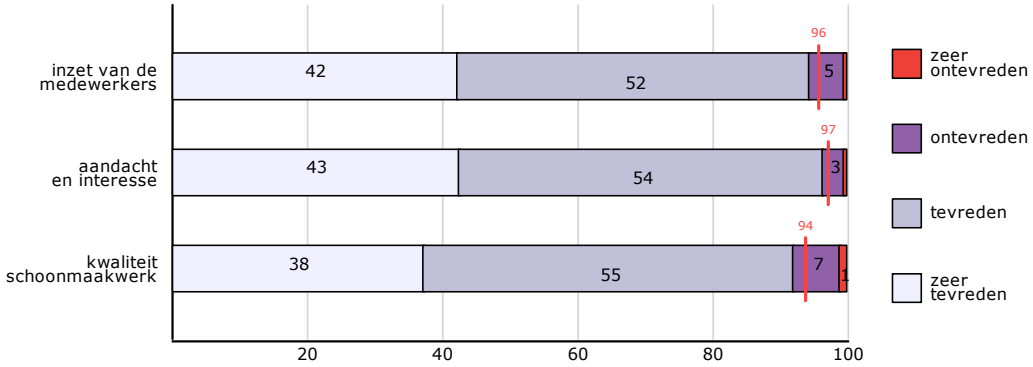
3.3 Tevredenheid over de medewerkers

Alle cliënten met huishoudelijke hulp (zowel met zorg in natura als met een persoonsgebonden budget (pgb)) is een aantal vragen voorgelegd over de medewerkers die de hulp bij het huishouden leveren. Gevraagd is naar:

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

In onderstaande figuur zijn de resultaten voor deze drie aspecten weergegeven.

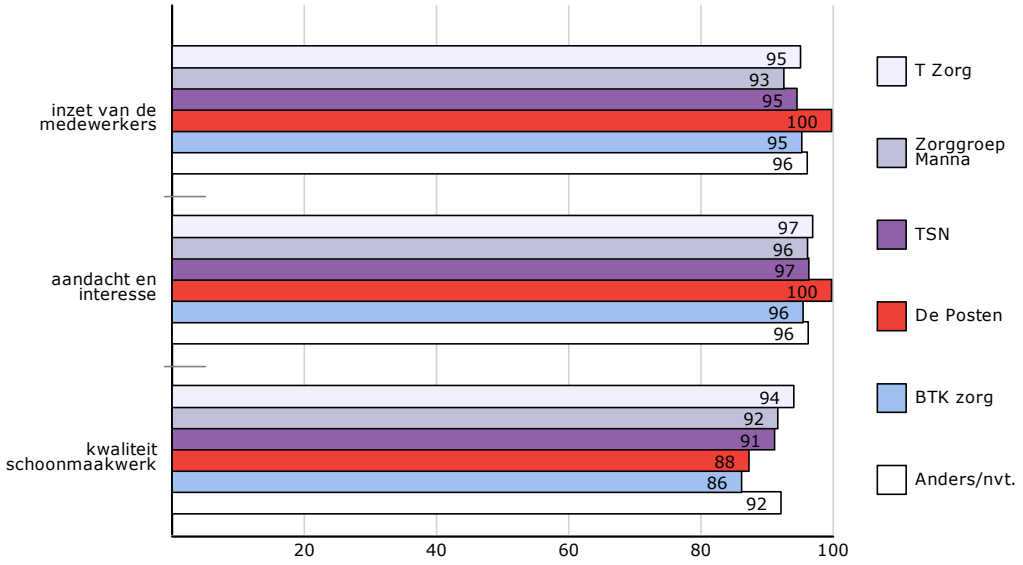
Figuur 6 Tevredenheid over de medewerkers die huishoudelijke hulp leveren



Cliënten zijn het meest tevreden over de aandacht en interesse die medewerkers hebben, 97% is hier (zeer) tevreden over. De cliënten zijn relatief het minst tevreden over de kwaliteit van het schoonmaakwerk, 93% is hier (zeer) tevreden over.

De tevredenheid per leverancier wat betreft deze aspecten, ziet u in onderstaande figuur. In de figuur zijn de antwoorden 'zeer tevreden' en 'tevreden' bij elkaar opgeteld. Wanneer minder dan tien cliënten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven.

Figuur 7 Tevredenheid, per leverancier, over de medewerkers die huishoudelijke hulp leveren (%)



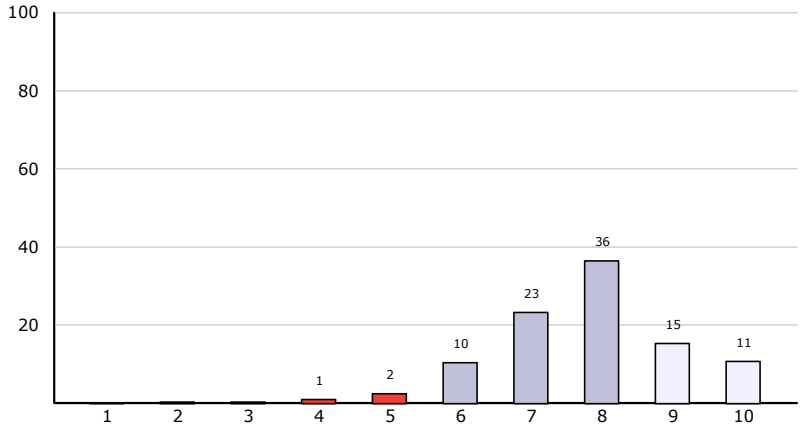
3.4 Rapportcijfers hulp bij het huishouden

Aan de cliënten is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden zij zijn over de hulp bij het huishouden. Cliënten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,8 voor hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is het gemiddelde rapportcijfer een 7,8.

In uw gemeente geeft 4% een 5 of lager voor de hulp bij het huishouden. 26% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep liggen de aandelen hiervoor op respectievelijk 4% en 26%.

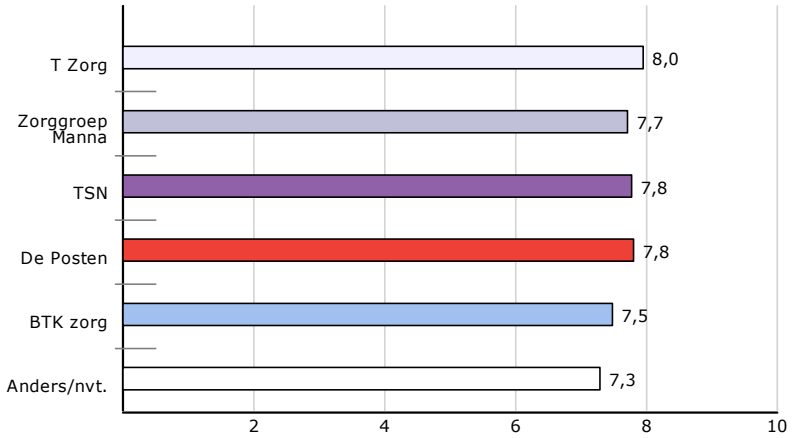
De volgende figuur geeft de spreiding van de rapportcijfers weer. Per rapportcijfer ziet u het aandeel respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

Figuur 8 Spreiding rapportcijfers hulp bij het huishouden (%)



Onderstaande figuur toont het resultaat per leverancier. Wanneer er geen cijfer is weergegeven, betekent dit dat minder dan 10 cliënten de vraag hebben beantwoord. Ook hiervoor geldt dat de aantallen per leverancier klein kunnen zijn en de resultaten daardoor indicatief zijn.

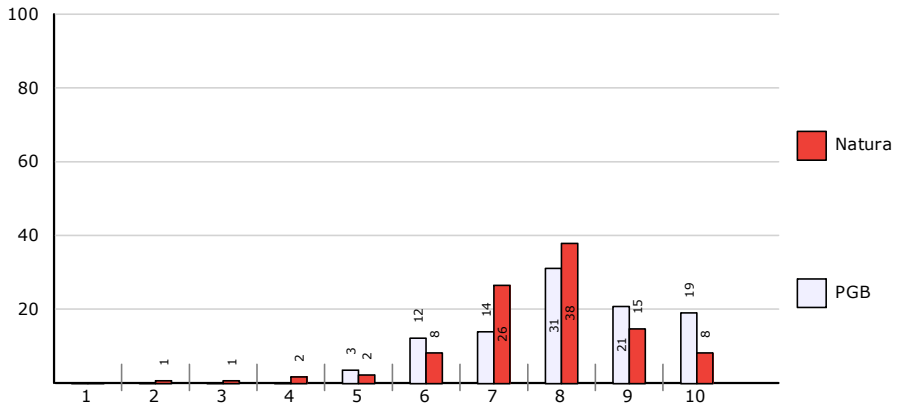
Figuur 9 Rapportcijfer hulp bij het huishouden per leverancier



Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2009 en 2010 is gebleken dat cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) doorgaans een hoger totaal rapportcijfer geven voor de huishoudelijke hulp dan cliënten met zorg in natura.

In onderstaande figuur is de spreiding van de rapportcijfers terug te vinden, uitgesplitst naar cliënten met zorg in natura en cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb).

Figuur 10 Spreiding rapportcijfers hulp bij het huishouden, uitgesplitst naar cliënten met zorg in natura en cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) (%)



In uw gemeente geven cliënten met zorg in natura gemiddeld een 7,7 en cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) gemiddeld een 8,1. In de referentiegroep is de waardering respectievelijk 7,8 en 8,1.

Ook de leeftijd van de respondent is van invloed op de hoogte van het rapportcijfer. Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2010 is gebleken dat het rapportcijfer van cliënten jonger dan 65 jaar lager is dan voor cliënten met een leeftijd van 65 jaar of ouder. In onderstaande tabel zijn de rapportcijfers voor hulp bij het huishouden uitgesplitst naar de twee leeftijdscategorieën.

Tabel 7 Rapportcijfer hulp bij het huishouden, uitgesplitst

	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar	7,5	7,7
Cliënten ouder dan 65 jaar	7,9	7,9

De resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2010 laten daarnaast zien dat voor cliënten met zorg in natura de aspecten 'kwaliteit van het schoonmaakwerk' en 'inzet van de medewerker' het meest van invloed zijn op het rapportcijfer. Hierbij zijn zowel de aspecten met betrekking tot de organisatie als de medewerker meegenomen.

4 Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer

Wmo-voorzieningen hebben als doel bij te dragen aan het langer zelfstandig kunnen wonen en aan het meedoen aan de maatschappij. Het tegengaan van vereenzaming en het in stand houden van sociale contacten zijn vaak aanvullende doelstellingen. Voorzieningen die hierbij kunnen helpen zijn bijvoorbeeld een scootmobiel, een rolstoel, het aanpassen van een woning of het verstrekken van een pas voor het collectief vervoer.

Dit hoofdstuk gaat in op de verschillende Wmo-voorzieningen, welk aandeel van de cliënten zo'n voorziening heeft en hoe tevreden ze over de dienstverlening en de kwaliteit van de voorziening zijn.

De resultaten van de specifieke Wmo-voorzieningen geven bij kleine aantallen respondenten alleen een indicatie van de tevredenheid.

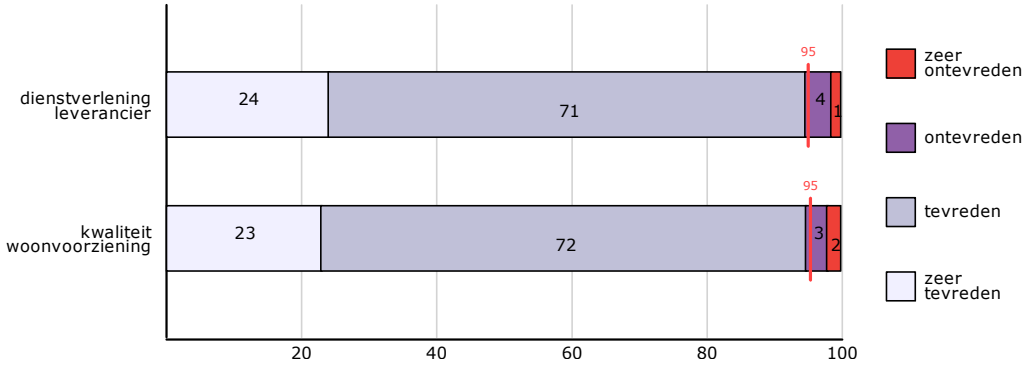
4.1 Woonvoorziening

Voor cliënten met een beperking kunnen speciale aanpassingen aan hun woning noodzakelijk zijn om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Het kan daarbij gaan om kleine aanpassingen, zoals het aanbrengen van beugels. Maar soms zijn er grotere verbouwingen nodig, zoals het aanpassen van de keuken of de badkamer.

Van de ondervraagde cliënten in uw gemeente geeft 37% aan een woonvoorziening te hebben. In de referentiegroep is dit 35%.

Cliënten met een woonvoorziening is gevraagd naar de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de woonvoorziening. De resultaten zijn in onderstaande figuur terug te vinden.

Figuur 11 Tevredenheid woonvoorziening (%)

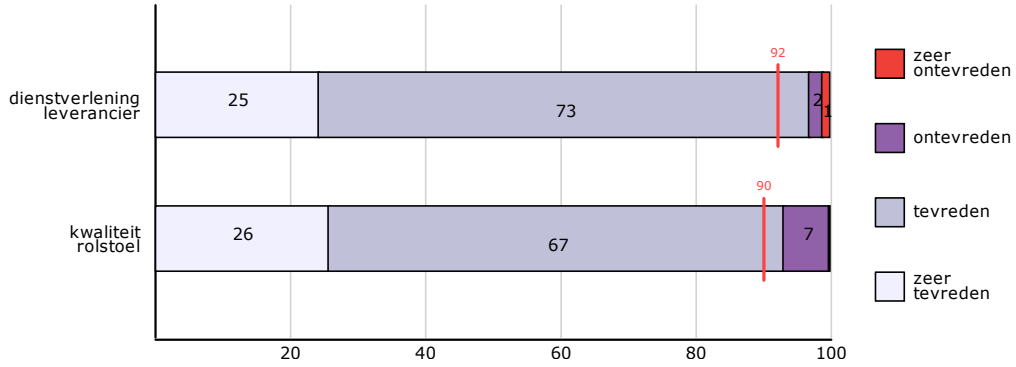


4.2 Rolstoel

Van de ondervraagde cliënten geeft 3% aan een elektrische rolstoel te hebben en 19% een niet-elektrische rolstoel. In de referentiegroep liggen deze aandelen op 4% en 20%.

De tevredenheid over de dienstverlening en kwaliteit van de rolstoel is in de volgende figuur terug te vinden. Hierbij zijn de resultaten voor de elektrische en niet-elektrische rolstoelen samengenomen.

Figuur 12 Tevredenheid rolstoel (%)



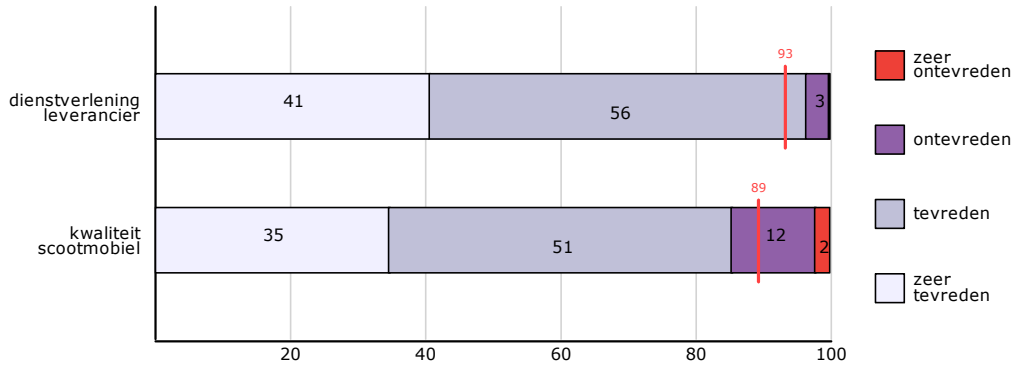
4.3 Scootmobiel

Mensen met een beperking kunnen soms minder makkelijk of geen gebruik maken van 'gewone' vervoermiddelen, zoals de fiets, de auto of het openbaar vervoer. De burger 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.

Uit de resultaten van de Benchmark Wmo over 2010 blijkt dat de populariteit van de scootmobiel zich de afgelopen jaren vertaalde in stijgende aantallen uitstaande scootmobielen. Van de ondervraagde cliënten in uw gemeente geeft 31% aan een scootmobiel te hebben. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 20%.

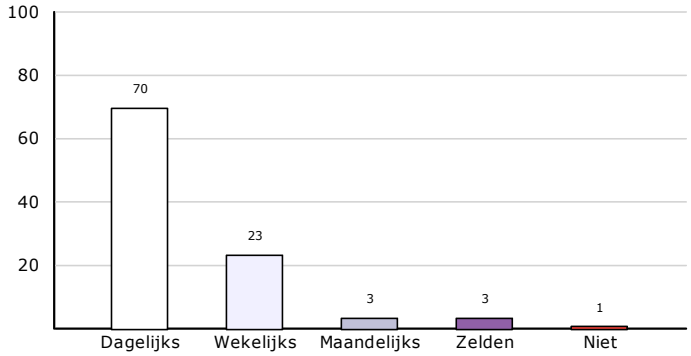
Cliënten is gevraagd naar hun tevredenheid over de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de scootmobiel. Onderstaand zijn de resultaten hiervan terug te vinden.

Figuur 13 Tevredenheid scootmobiel (%)



Dit jaar is ter verdieping gevraagd naar het daadwerkelijke gebruik van de scootmobiel.

Figuur 14 Gebruik scootmobiel (%)



In uw gemeente geeft 1% van de respondenten aan de scootmobiel 'niet' te gebruiken en 3% 'zelden'. In de referentiegroep liggen deze aandelen respectievelijk op 2% en 5%.

4.4 Tegemoetkoming voor 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. Deze vergoeding is veelal afhankelijk van het inkomen en wordt in de meeste gemeenten pas verstrekt indien gebruik van het collectief vervoer niet mogelijk is.

Van de ondervraagde cliënten geeft 13% aan een tegemoetkoming in de vervoerskosten te ontvangen. 81% van deze cliënten is (zeer) tevreden over de hoogte van deze tegemoetkoming. In de referentiegroep is dit respectievelijk 17% en 84%.

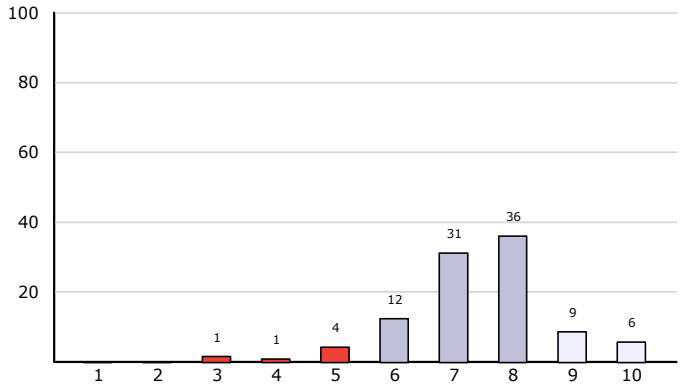
4.5 Rapportcijfers Wmo-hulpmiddel(en)

Aan de cliënten die voorzieningen ontvangen, is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe de totale tevredenheid is over het (de) Wmo-hulpmiddel(en). Cliënten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,4. In de referentiegroep is dit gemiddeld een 7,5.

In uw gemeente geeft 6% een 5 of lager voor het (de) Wmo-hulpmiddel(en). 14% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep zijn deze aandelen respectievelijk 6% en 15%.

Onderstaande figuur geeft de spreiding van de rapportcijfers weer in de vorm van een staafdiagram. Per rapportcijfer ziet u het aandeel respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

Figuur 15 Spreiding rapportcijfers Wmo-hulpmiddel(en) (%)



Net als voor het rapportcijfer voor hulp bij het huishouden, bleek uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2010 dat leeftijd van invloed is op de hoogte van het rapportcijfer. Ook hier geldt dat de cliënten jonger dan 65 jaar minder tevreden zijn dan cliënten ouder dan 65 jaar. Onderstaand zijn de resultaten van de uitsplitsing voor dit jaar terug te vinden.

Tabel 8 Rapportcijfer Wmo-hulpmiddel(en), uitgesplitst naar leeftijd

	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar	7,3	7,4
Cliënten ouder dan 65 jaar	7,5	7,5

4.6 Collectief vervoer

Veel gemeenten bieden mensen met (lichamelijke) beperkingen collectief vervoer aan, bijvoorbeeld de Regiotaxi of OV-Taxi. In uw gemeente geeft 43% aan gebruik te maken van het collectief vervoer. In de referentiegroep ligt het aandeel op 37%.

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2010 bleek dat hoe ouder de cliënt, hoe vaker zij gebruikmaken van het collectief vervoer. In onderstaande tabel is het gebruik van collectief vervoer uitgesplitst naar een drietal leeftijdscategorieën.

Tabel 9 Gebruik van collectief vervoer, uitgesplitst

	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar	35%	30%
Cliënten tussen de 65 en 75 jaar	42%	33%
Cliënten ouder dan 75 jaar	50%	41%

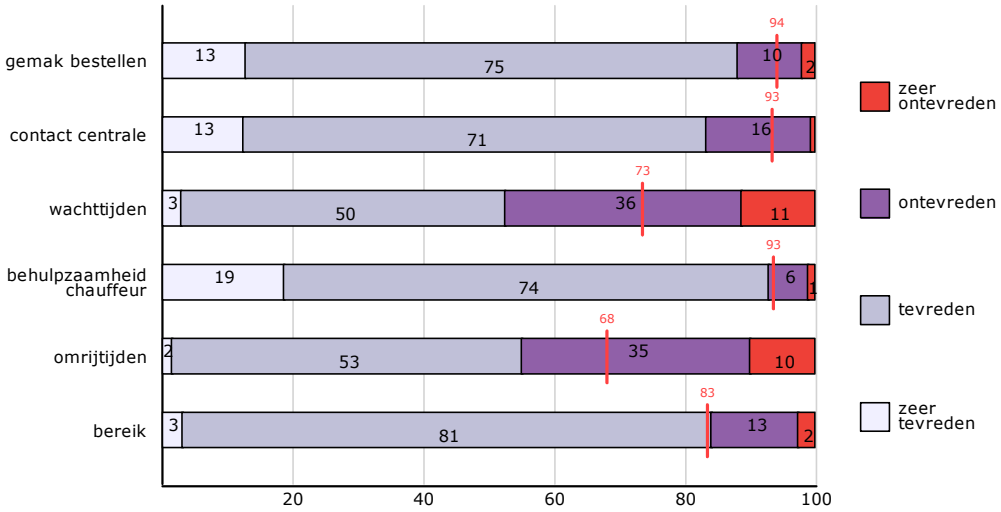
Sommige gemeenten verstrekken automatisch een pas voor het gebruik van collectief vervoer bij het bereiken van een bepaalde leeftijd.

De cliënten die aangeven gebruik te maken van het collectief vervoer zijn bevraagd over hun tevredenheid over een zestal aspecten. De aspecten zijn:

- 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 tevredenheid over al deze aspecten rondom collectief vervoer is terug te vinden in de volgende figuur.

Figuur 16 Tevredenheid collectief vervoer (%)



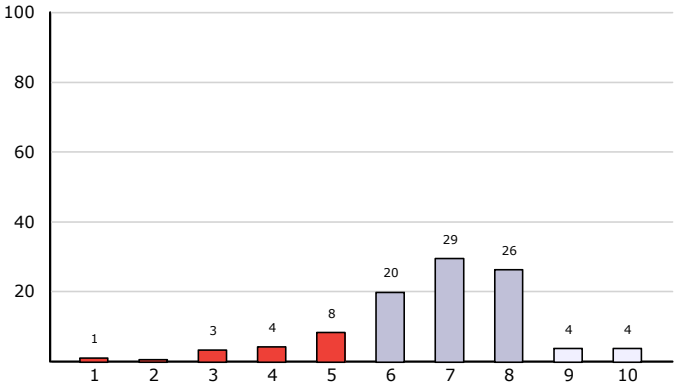
Het blijkt dat de respondenten in uw gemeente het meest positief zijn over de behulpzaamheid van de chauffeur, 93% is hier (zeer) tevreden over. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden bij het ophalen, 53% is hier (zeer) tevreden over.

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2009 en 2010 bleek dat de aspecten 'wachttijden' en 'omrijtijden' het meest van invloed zijn op het rapportcijfer voor het collectief vervoer. Een verbetering van deze twee aspecten kan doorgaans tot een hogere tevredenheid over het collectief vervoer leiden.

Aan de cliënten is tevens gevraagd een oordeel te geven in de vorm van een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 6,8. In de referentiegroep is dat een 7,1.

In onderstaande figuur ziet u een overzicht van de gegeven rapportcijfers voor collectief vervoer. Per rapportcijfer ziet u het aandeel respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

Figuur 17 Spreiding rapportcijfers collectief vervoer (%)



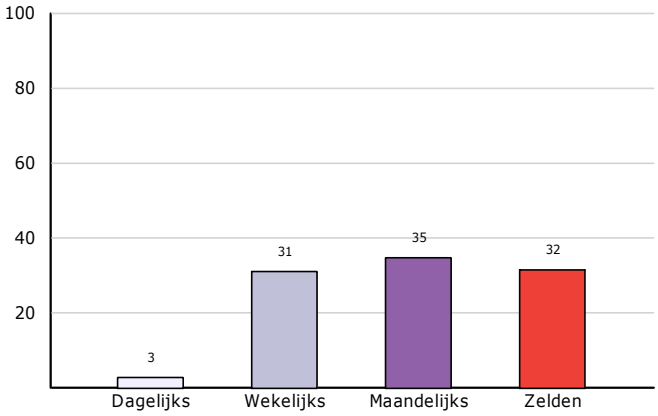
In uw gemeente geeft 17% een 5 of lager als oordeel over het collectief vervoer. 7% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 9% en 8%.

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2009 en 2010 bleek dat hoe jonger de cliënt is, hoe minder tevreden deze is over het collectief vervoer.

In uw gemeente geven cliënten jonger dan 65 jaar gemiddeld een 6,2 voor het collectief vervoer en cliënten ouder dan 65 jaar geven gemiddeld een 6,9. In de referentiegroep zijn de rapportcijfers respectievelijk een 6,7 en een 7,1.

Dit jaar is in het tevredenheidsonderzoek voor het eerst gevraagd naar het gebruik van het collectief vervoer door de cliënten. De volgende figuur laat de resultaten van deze vraag zien.

Figuur 18 Gebruik collectief vervoer (%)



In uw gemeente geeft 32% aan 'zelden' gebruik te maken van het collectief vervoer. Voor de referentiegroep is dit 31%.

5 Meedoen aan de maatschappij

Mee kunnen blijven doen aan de maatschappij is een belangrijk doel van de Wmo. Het zo lang mogelijk 'gewoon' en zelfstandig wonen, doen wat je zelf kunt doen en deelnemen aan het maatschappelijk verkeer zijn de elementen van het 'meedoen aan de maatschappij' waarop de Wmo doelt.

Bij het bieden van oplossingen in de vorm van voorzieningen kan gedacht worden aan collectieve voorzieningen, maar ook aan individuele voorzieningen. Om op creatieve wijze invulling te geven aan het compensatiebeginsel is een goed contact tussen burger en gemeente nodig, zodat zij samen kunnen zoeken naar een oplossing voor de beperking. Soms kan worden volstaan met een standaard voorziening of oplossing, soms wordt maatwerk ingezet.

Op dit moment is een groot deel van de gemeenten bezig om te 'kantelen', dat wil zeggen dat zij via nieuwe manieren invulling geven aan de compensatieplicht. Voor de burger die gecompenseerd wil worden, betekent dit concreet een (keukentafel)gesprek met aandacht voor vraagverheldering, een oplossing waarbij de burger zelf de regie blijft houden. Bij de ondersteuning komt nadruk te liggen op de eigen kracht, wat de burger zelf wil en kan en wat er in het eigen netwerk opgelost kan worden. Met deze werkwijze moeten de gemeente, het netwerk (mits voorhanden) en de burger samen op zoek naar de meest adequate oplossing voor het probleem in participatie of zelfredzaamheid als gevolg van zijn beperking of aandoening. Alle mogelijkheden (eigen netwerk, algemene en collectieve voorzieningen, individuele voorzieningen, creatieve oplossingen met bijvoorbeeld vrijwilligers of vanuit andere domeinen, et cetera) worden in zijn geheel bekeken en daaruit wordt vervolgens de meest adequate oplossing gekozen.

In dit hoofdstuk komt een aantal onderwerpen aan de orde: toegankelijkheid van openbare wegen en openbare gebouwen, mantelzorg, meedoen aan de maatschappij en (langer) zelfstandig blijven wonen.

5.1 Toegankelijkheid

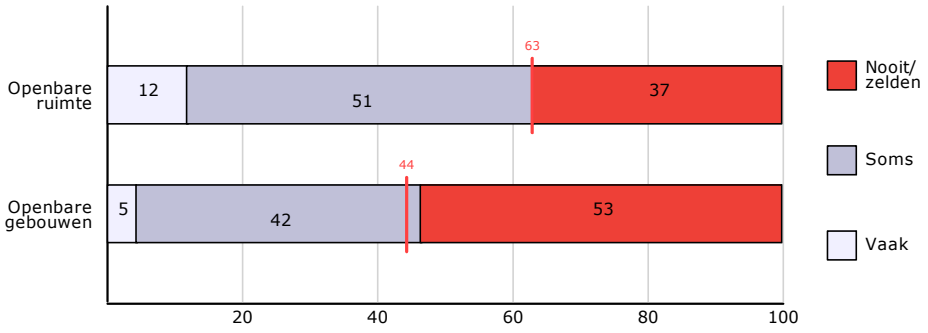
Om mensen in staat te stellen mee te kunnen doen aan de samenleving worden zowel individuele voorzieningen als collectieve voorzieningen geboden. Gemeenten hebben de plicht om oplossingen te bieden aan burgers die beperkingen ondervinden bij:

- zich in en om de woning kunnen verplaatsen;
- zich lokaal kunnen verplaatsen;
- een huishouden voeren;
- medemensen ontmoeten en op basis daarvan sociale contacten aan kunnen gaan.

Niet alleen het gebruik van voorzieningen stelt burgers in staat om zich lokaal te kunnen verplaatsen. De fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte bepaalt mede of burgers in staat zijn mee te doen.

In onderstaande figuur ziet u in hoeverre cliënten een beperking ervaren bij de toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte. Het rode streepje geeft hier een optelling weer van de antwoorden 'vaak' en 'soms' van de referentiegroep.

Figuur 19 Toegankelijkheid openbare gebouwen en openbare ruimte(%)



In uw gemeente geeft 47% van de cliënten aan dat zij 'vaak' of 'soms' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen. Voor de fysieke toegankelijkheid van de openbare ruimte ervaart 63% 'vaak' of 'soms' een probleem. In de referentiegroep is dit 44% en 63%.

Verder is er gekeken in hoeverre cliënten met een scootmobiel of een rolstoel beperkingen ervaren in de fysieke toegankelijkheid van de openbare gebouwen en de openbare ruimte. Tussen haakjes ziet u de percentages van de referentiegroep.

Tabel 10 Beperkingen fysieke toegankelijkheid openbare gebouwen (%)

	Vaak	Soms	Nooit/Zelden
Alle respondenten	5% (6%)	42% (38%)	53% (56%)
Scootmobiel	4% (9%)	58% (55%)	38% (36%)
Rolstoel	8% (12%)	64% (54%)	28% (35%)

Tabel 11 Beperkingen fysieke toegankelijkheid openbare ruimte (%)

	Vaak	Soms	Nooit/Zelden
Alle respondenten	12% (18%)	51% (45%)	37% (37%)
Scootmobiel	17% (26%)	58% (55%)	26% (20%)
Rolstoel	19% (31%)	62% (52%)	19% (17%)

5.2 Mantelzorg

Mantelzorg vormt een belangrijke pijler in de samenleving en is vaak een manier voor burgers om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Het is de bedoeling dat burgers voor hulp en ondersteuning eerst bij hun directe omgeving aankloppen alvorens terug te vallen op professionele ondersteuning. De gebruikte definitie van mantelzorg in de vragenlijst is:

"Mantelzorgers zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorg is dus anders dan de gebruikelijke (alledaagse) zorg, zoals de zorg voor een gezond kind."

40% van de cliënten geeft aan momenteel hulp te ontvangen van een naaste, in de referentiegroep is dit 46%. Dit aandeel mantelzorgers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van mantelzorgers gaat: de mantelzorgers van cliënten.

Van de respondenten jonger dan 65 jaar geeft 47% aan dat zij mantelzorg ontvangen. Voor de respondenten ouder dan 65 jaar is dit 36%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 50% en 46%.

Aan degenen die mantelzorg ontvangen, is ook gevraagd van wie men de mantelzorg ontvangt. In onderstaande tabel wordt weergegeven van wie de cliënten in uw gemeente de mantelzorg ontvangen, met daarnaast de uitkomsten van de referentiegroep. Cliënten konden bij deze vraag meerdere antwoorden geven, dus de totalen kunnen optellen tot meer dan 100%.

Tabel 12 Van wie ontvangt u mantelzorg?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Echtgeno(o)t(te) of partner	43%	38%
(Pleeg- of stief)kinderen	39%	46%
(Schoon)ouders	7%	6%
Andere familieleden	16%	17%
Buren, vrienden of kennissen	17%	18%
Anders	4%	4%

De meeste cliënten ontvangen mantelzorg van echtgeno(o)t(te) of partner.

Eigen vragen

Uw gemeente heeft gebruikgemaakt van de mogelijkheid om vijf extra vragen aan het onderzoek toe te voegen. De resultaten bij twee van deze vragen worden hier weergegeven.

14% van de respondenten geeft aan momenteel zorg te ontvangen van een vrijwilliger. 86% ontvangt geen zorg van een vrijwilliger.

Extra vraag 4

Ontvangt u momenteel zorg van een vrijwilliger?	Uw gemeente
Ja	14%
Nee	86%

Wanneer de mantelzorger van de respondenten ineens kortdurend wegvalt, schakelt 30% een naaste in. 13% schakelt niemand in bij het plotseling kortdurend wegvallen van zijn of haar mantelzorger.

Extra vraag 5

Als uw mantelzorger (ineens) kortdurend wegvalt, wie schakelt u dan in?	Uw gemeente
Een reguliere zorgaanbieder	10%
Een naaste	30%
Niemand	13%
Iemand anders	12%
Niet van toepassing	36%

5.3 Meedoen en (langer) zelfstandig kunnen blijven wonen

Om te kunnen blijven meedoen of langer zelfstandig te blijven wonen is voor sommige mensen ondersteuning nodig. Dit kunnen algemene voorzieningen zijn, die toegankelijk zijn voor iedereen en zonder indicatie worden verstrekt of alleen met een lichte toets. Het kunnen ook individuele voorzieningen zijn die per persoon op indicatie worden verstrekt.

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?

In de volgende twee tabellen ziet u de uitkomsten van deze vragen.

Tabel 13 Bijdrage aan zelfstandig kunnen blijven wonen

	Uw gemeente	Referentiegroep
Veel	47%	50%
Redelijk	35%	31%
Nauwelijks	7%	7%
Niet	11%	11%

Tabel 14 Bijdrage aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij

	Uw gemeente	Referentiegroep
Veel	36%	37%
Redelijk	42%	41%
Nauwelijks	11%	13%
Niet	10%	10%

6 Wmo-raad

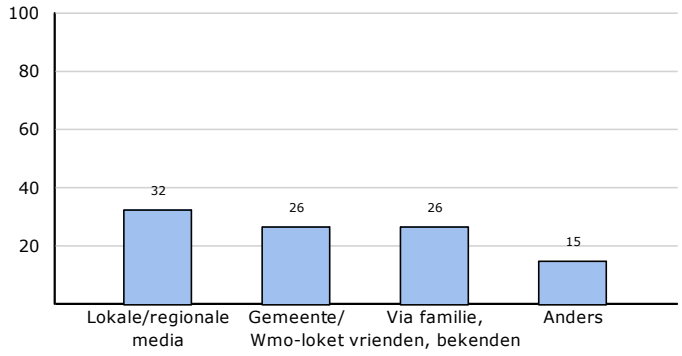
Veel gemeenten hebben een Wmo-raad (of een vergelijkbaar orgaan, zoals participatieraad, platform of klankbordgroep) die bestaat uit burgers die meedenken over het lokale Wmo-beleid. De Wmo-raad is een onafhankelijk adviesorgaan in de gemeente. Zij zorgen ervoor dat ideeën en meningen van cliënten, burgers en/of maatschappelijke organisaties worden meegenomen in de lokale besluitvorming rondom de Wmo. De rol en de bevoegdheden van de Wmo-raden verschillen echter per gemeente.

In uw gemeente heeft 20% wel eens gehoord van de Wmo-raad. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 30%.

In Enschede wordt de term 'Wmo-raad' niet gehanteerd. De functie van de Wmo-raad wordt in Enschede vervuld door de Gehandicaptenraad Enschede en de Seniorenraad Enschede. Deze afwijkende benaming kan een mogelijk verklaring zijn voor de hoge geconstateerde onbekendheid met de Wmo-raad (of een vergelijkbaar orgaan).

Aan degenen die wel eens gehoord hebben van de Wmo-raad, is gevraagd hoe ze voor het eerst van de Wmo-raad hebben gehoord. In de volgende figuur ziet u de uitkomsten.

Figuur 20 Hoe heeft u voor het eerst gehoord van de Wmo-raad? (%)



De meest genoemde manier waarop de respondenten voor het eerst gehoord hebben van de Wmo-raad is via de lokale/regionale media. Dit is door 32% aangegeven.

Bijlagen

Bijlage 1 Resultaten tevredenheidsonderzoek cliënten

In de eerste kolom zijn de resultaten van uw gemeente uit het onderzoek over 2011 opgenomen. Achter de score voor uw gemeente is tevens de gemiddelde score over alle deelnemende gemeenten weergegeven. Op het moment van schrijven zijn dit 125 gemeenten.

In het geval uw gemeente over 2010, 2009 en/of 2008 ook heeft deelgenomen aan dit tevredenheidsonderzoek, zijn voor de betreffende jaren eveneens de resultaten opgenomen. De referentiewaarden over de voorgaande jaren, zoals hieronder weergegeven, kunnen enigszins afwijken van eerder gepubliceerde waarden aangezien hoogst waarschijnlijk niet alle onderzoeken van het betreffende jaar waren afgerond bij het uitgeven van uw rapport.

De aanvraagprocedure

Vraag	2011	2010	2009	2008
Laatste aanvraag				
Minder dan 12 maanden geleden	50% (48%)	52% (53%)	49% (52%)	58% (46%)
Meer dan 12 maanden geleden	50% (52%)	48% (47%)	51% (48%)	42% (54%)
Tevredenheid over aanvraag en afhandeling				
Behandeling bij de aanvraag	92% (93%)	87% (92%)	94% (93%)	93% (91%)
Deskundigheid medewerker(s)	88% (92%)	88% (91%)	91% (91%)	92% (90%)
Tijd genomen voor de aanvraag	93% (94%)	92% (93%)	95% (94%)	95% (93%)
Informatie over de afhandeling	84% (90%)	87% (89%)	89% (89%)	86% (86%)
Wachttijd aanvraag-hulpverlening[1]	85% (89%)	86% (88%)	83% (82%)	77% (79%)
Bekijken persoonlijke situatie (veel/redelijk)	86% (88%)	.	.	.
Breder kijken dan aanvraag (ja)	46% (49%)	.	.	.
Rapportcijfer aanvraagprocedure	7,2 (7,4)	7,1 (7,3)	7,2 (7,4)	7,3 (7,3)
Laatste aanvraag toegekend (geheel/gedeeltelijk)	86% (84%)	85% (86%)	86% (86%)	90% (92%)

Hulp bij het huishouden

Vraag	2011	2010	2009	2008
Ontvangt hulp bij het huishouden	68% (68%)	68% (65%)	60% (65%)	69% (73%)
Keuze tussen zorg in natura en pgb bekend	85% (82%)	82% (78%)	.	.
Pgb voor hulp bij het huishouden	25% (25%)	28% (24%)	32% (21%)	27% (27%)
Keuze voorgelegd om te kiezen uit verschillende organisaties die hulp bij het huishouden leveren	53% (34%)	.	.	.

[1] Trendbreuk in 2010, er wordt alleen naar de wachttijd gevraagd bij een volledig of gedeeltelijk toegekende aanvraag

Hulp bij het huishouden - vervolg

Vraag	2011	2010	2009	2008
Exemplaar van zorgplan	86% (84%)	80% (78%)	.	.
Frequentie bespreking werkafspraken zorgplan				
Ongeveer 1 keer per 3 maanden	20% (20%)	25% (22%)	.	.
Ongeveer 1 keer per half jaar	14% (15%)	13% (15%)	.	.
Ongeveer 1 keer per jaar	13% (16%)	12% (15%)	.	.
Nooit	52% (49%)	50% (47%)	.	.
Tevredenheid over hulp bij het huishouden				
Telefonische bereikbaarheid	95% (93%)	94% (92%)	90% (90%)	85% (88%)
Vervanging bij ziekte[2]	86% (86%)	87% (85%)	79% (81%)	73% (75%)
Vervanging bij vakantie	87% (86%)	88% (84%)	82% (81%)	
Wisselingen van medewerkers	84% (85%)	89% (84%)	89% (84%)	79% (82%)
Inzet van medewerkers	95% (96%)	95% (95%)	95% (96%)	95% (96%)
Aandacht en interesse van medewerkers	97% (97%)	99% (97%)	96% (98%)	95% (97%)
Kwaliteit van schoonmaakwerk	92% (94%)	95% (93%)	93% (94%)	.
Rapportcijfer hulp bij het huishouden	7,8 (7,8)	7,9 (7,8)	7,7 (7,8)	7,8 (7,9)

Wmo-hulpmiddelen

Vraag	2011	2010	2009	2008
Heeft een woonvoorziening	37% (35%)	36% (38%)	30% (35%)	.
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woonvoorziening	95% (95%)	91% (94%)	97% (96%)	.
Tevredenheid over kwaliteit woonvoorziening	95% (95%)	91% (95%)	95% (95%)	.
Heeft een rolstoel	23% (24%)	23% (24%)	14% (24%)	.
Elektrische rolstoel	3% (4%)	.	.	.
Niet-elektrische rolstoel	19% (20%)	.	.	.
Tevredenheid over dienstverlening leverancier rolstoel	97% (92%)	95% (92%)	98% (92%)	.
Tevredenheid over kwaliteit rolstoel	93% (90%)	86% (90%)	98% (89%)	.
Heeft een scootmobiel	31% (20%)	28% (21%)	20% (20%)	.
Tevredenheid over dienstverlening leverancier scootmobiel	97% (93%)	93% (93%)	94% (93%)	.
Tevredenheid over kwaliteit scootmobiel	86% (89%)	92% (89%)	94% (88%)	.
Gebruik scootmobiel (dagelijks/wekelijks)	93% (88%)	.	.	.
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid openbare gebouwen (nooit/zelden)	53% (56%)	.	.	.
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid openbare ruimte (nooit/zelden)	37% (37%)	.	.	.

[2] Trendbreuk in 2009, vervanging bij ziekte en vervanging bij vakantie wordt nu gesplitst uitgevraagd

Wmo-hulpmiddelen - vervolg

Vraag	2011	2010	2009	2008
Ontvangt tegemoetkoming vervoerskosten	13% (17%)	18% (25%)	16% (24%)	.
Tevredenheid over hoogte tegemoetkoming vervoerskosten	81% (84%)	86% (88%)	90% (88%)	.
Totaal rapportcijfer Wmo-hulpmiddel (en)	7,4 (7,5)	7,2 (7,3)	7,1 (7,3)	7,5 (7,4)

Collectief vervoer

Vraag	2011	2010	2009	2008
Gebruikt collectief vervoer	43% (37%)	48% (41%)	47% (40%)	65% (55%)
Gemak bestellen	88% (94%)	89% (92%)	85% (92%)	86% (88%)
Contact met centrale	83% (93%)	87% (91%)	89% (92%)	89% (88%)
Wachttijden voordat opgehaald	53% (73%)	47% (69%)	51% (68%)	54% (60%)
Behulpzaamheid chauffeur	93% (93%)	93% (93%)	91% (92%)	96% (91%)
Omrijtijden	55% (68%)	53% (66%)	56% (65%)	57% (59%)
Te bereizen afstand	84% (83%)	87% (84%)	88% (85%)	94% (81%)
Gebruik collectief vervoer (dagelijks/wekelijks)	34% (35%)	.	.	.
Rapportcijfer collectief vervoer	6,8 (7,1)	6,6 (6,9)	6,5 (6,9)	6,8 (6,7)

Meedoen aan de maatschappij/mantelzorg

Vraag	2011	2010	2009	2008
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan zelfstandig kunnen blijven wonen[3] (veel/redelijk)	82% (82%)	72% (73%)	77% (81%)	91% (91%)
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij[4] (veel/redelijk)	78% (78%)	66% (66%)	70% (74%)	
Ontvangt mantelzorg	40% (46%)	37% (44%)	22% (33%)	.
Van wie mantelzorg ontvangen				
Echtgeno(o)t()te) of partner	43% (38%)	.	.	.
(Pleeg- of/stief)kinderen	39% (46%)	.	.	.
Andere familieleden	16% (17%)	.	.	.
Buren, vrienden of kennissen	17% (18%)	.	.	.
(Schoon)ouders	7% (6%)	.	.	.
Anders	4% (4%)	.	.	.

[3] De resultaten laten een trendbreuk zien. Wij hebben het vermoeden dat dit met een eenmalige verandering in de volgorde van de vragen over het jaar 2010 te maken heeft.

[4] Zie vorige voetnoot.

Wmo-raad

Vraag	2011	2010	2009	2008
Gehoord van Wmo-raad	20% (30%)	18% (31%)	17% (29%)	18% (35%)
Hoe voor het eerst gehoord van Wmo-raad				
Lokale/regionale media	32% (38%)	.	.	.
Gemeente/Wmo-loket	26% (29%)	.	.	.
Via familie, vrienden, bekenden	26% (19%)	.	.	
Anders	15% (14%)	.	.	.

Achtergrondgegevens

Vraag	2011	2010	2009	2008
Leeftijd				
17 jaar of jonger	1% (1%)	1% (1%)	0% (1%)	0% (1%)
18 tot en met 34	3% (2%)	2% (2%)	2% (2%)	2% (2%)
35 tot en met 64	28% (19%)	28% (19%)	19% (20%)	28% (17%)
65 tot en met 74	28% (22%)	34% (21%)	33% (21%)	33% (22%)
75 en ouder	40% (56%)	36% (56%)	45% (56%)	37% (58%)
Hulp gehad bij invullen vragenlijst (aandeel ja)	36% (42%)	43% (45%)	31% (42%)	.

SGBO
Postbus 10242
2501 HE Den Haag
Telefoon 070 310 38 83
wmo@sgbo.nl
www.benchmarkwmo.nl
www.sgbo.nl