

SGBO
Benchmarking

Klantonderzoek Wmo over 2012

Wmo-voorzieningen
Gemeente Beemster



Klantonderzoek Wmo over 2012

Wmo-voorzieningen
Gemeente Beemster

COLOFON

Samenstelling

Ingrid Dooms

Annelieke van den Heuvel

SGBO Benchmarking

Postbus 10242

2501 HE Den Haag

SGBO 107401

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	2
Samenvatting	4
1 Verantwoording en achtergrondgegevens	8
1.1 Achtergrond onderzoek	8
1.2 Achtergrond cliënten	9
1.3 Wmo-raad	10
2 Contact met de gemeente	11
2.1 Het contact	11
2.2 Het gesprek	12
2.3 De oplossing	16
2.4 Aanvraagprocedure	17
3 Hulp bij het huishouden	20
3.1 Proces en kwaliteitscriteria	20
3.2 Tevredenheid over de leverancier	23
3.3 Tevredenheid over de medewerkers	24
3.4 Rapportcijfers hulp bij het huishouden	26
4 Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer	29
4.1 Woonvoorziening	29
4.2 Rolstoel	30
4.3 Scootmobiel	30
4.4 Tegemoetkoming voor vervoerskosten	31
4.5 Rapportcijfers Wmo-hulpmiddel(en)	31
4.6 Collectief vervoer	32
5 Overige ondersteuning	36
5.1 Mantelzorg	36
5.2 Hulp van een vrijwilliger	36
5.3 Zorg vanuit de AWBZ	37
6 Meedoen aan de maatschappij	39
6.1 Toegankelijkheid	39
6.2 Meedoen en (langer) zelfstandig kunnen blijven wonen	40
Bijlage 1 Resultaten tevredenheidsonderzoek cliënten	42

Inleiding

Hoe tevreden zijn burgers met een ondersteuningsvraag over hoe zij geholpen zijn door uw gemeente? Hoe tevreden zijn uw cliënten over de ondersteuning die zij vanuit de Wmo krijgen? Zijn uw cliënten hierover in de loop der jaren meer dan wel minder tevreden? En verschilt de tevredenheid van cliënten per type ondersteuning, hetzij hulp bij het huishouden, hetzij WRV-voorzieningen (woonvoorziening, rolstoel, vervoersvoorziening)? Dat zijn de vragen die centraal staan in het klantonderzoek Wmo over 2012. Op hoofdlijnen is de opzet van het klanttevredenheidsonderzoek niet gewijzigd, zodat de uitkomsten door de jaren heen vergelijkbaar zijn. De beoogde doelen van de Wmo, waaraan de verschillende vormen van ondersteuning dienen bij te dragen, zijn onveranderd. Belangrijke vragen in dit onderzoek zijn dan ook in welke mate de ondersteuning bijdraagt aan het langer zelfstandig wonen van cliënten en in hoeverre dit bijdraagt aan het langer meedoen in de maatschappij.

Veel gemeenten zijn gestart met het invoeren van de gekantelde werkwijze en dit is meegenomen in het onderzoek. De voornaamste aanpassingen hebben betrekking op het stuk 'toegang tot ondersteuning' dat nu is omgedoopt tot 'contact met uw gemeente'. Het is immers zaak om niet alleen uit te gaan van cliënten met een aanvraag maar ook van burgers met een vraag of een probleem. De 'voorzieninggerichte benadering' (ook wel claimingerichte benadering) wordt vervangen door de 'resultaatgerichte benadering'. Bij het stellen van vragen over het contact met uw gemeente dient daarom rekening te worden gehouden met meer diverse situaties.

Vanuit de gedachte dat cliënten die een beroep op de Wmo doen ook andere vormen van ondersteuning en zorg krijgen, formeel (bijvoorbeeld via de AWBZ) of informeel (bijvoorbeeld van een mantelzorger of vrijwilliger), zijn ook deze vormen van ondersteuning meegenomen in het onderzoek. Het past in de bredere benadering van maatschappelijke ondersteuning om naar het ontvangen van de andere vormen van ondersteuning en zorg te kijken. In de gevallen waarin het 'keukentafelgesprek' geleid heeft tot een advies is tevens nagegaan uit welke bestanddelen dit advies is samengesteld (eigen kracht, eigen netwerk, algemene voorzieningen, collectieve voorzieningen, individuele voorzieningen).

Leeswijzer

Het rapport begint met een samenvatting met daarin de resultaten op hoofdlijnen. Hoofdstuk 1 bevat de verantwoording en de achtergrondgegevens over het onderzoek. Ook vindt u hier informatie over (de bekendheid met) de Wmo-raad. Hoofdstuk 2 gaat over het contact met uw gemeente. Hulp bij het huishouden komt aan bod in hoofdstuk 3 en in hoofdstuk 4 staan de Wmo-voorzieningen en het collectief vervoer centraal. Hoofdstuk 5 staat in het teken van overige ondersteuning waarbij wordt ingegaan op mantelzorg, hulp van een vrijwilliger en zorg vanuit de AWBZ. Hoofdstuk 6 bevat

informatie over het meedoen aan de maatschappij en langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Tevens komt in dit hoofdstuk de toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimten aan de orde.

In het rapport wordt met regelmaat verwezen naar de resultaten uit het klantonderzoek Wmo en de Benchmark Wmo over voorgaande jaren. Voor gemeenten die hebben deelgenomen aan ‘Tevredenheid cliënten Wmo over 2009, 2010 en/of 2011’ 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 respondenten in uw gemeente als het gemiddelde resultaat van de respondenten van alle deelnemende gemeenten weergegeven (de referentiegroep). In een aantal figuren zijn rode streepjes geplaatst. Deze rode streepjes geven de gemiddelde tevredenheid van de respondenten in de referentiegroep aan. Daarbij zijn de percentages tevreden en zeer tevreden cliënten bij elkaar opgeteld. Wanneer het rode streepje in het vak ‘zeer tevreden’ of ‘tevreden’ staat, dan betekent dit dat de respondenten in uw gemeente meer tevreden zijn dan in de referentiegroep. Andersom geldt dat als het rode streepje in het vlak ‘ontevreden’ of ‘zeer ontevreden’ staat, de respondenten in de referentiegroep meer tevreden zijn dan in uw gemeente.

De cijfers van de figuren kunnen door afronding afwijken van de cijfers in de tekst, hetzelfde geldt voor gegevens in de tekst die (minimaal) kunnen afwijken van de gegevens in de bijlage. In sommige gevallen tellen antwoorden van een vraag niet op tot 100%. Dit komt door afrondingsverschillen.

Samenvatting

Uw gemeente heeft meegedaan aan een klantonderzoek Wmo over 2012. In het onderzoek is rekening gehouden met de Kanteling, wat kort samengevat betekent dat niet de ‘aanvraag’ maar ‘de vraag’ van de klant centraal staat. De doelgroep van het onderzoek is het totaal aantal unieke klanten die in het kader van de Wmo met een vraag en/of een aanvraag voor een Wmo-voorziening contact hebben opgenomen met uw gemeente in 2011 en/of 2012.

De (aan)vragers hebben vragen voorgelegd gekregen over het contact waarbij ook gevraagd is wat voor oplossing hen geadviseerd is en wat hun tevredenheid daarover is. Daarnaast hebben zij vragen beantwoord over de aanvraagprocedure, de huishoudelijke hulp en de overige Wmo-voorzieningen maar ook over overige ondersteuning zoals hulp van een mantelzorger, vrijwilliger of AWBZ-ondersteuning. Op die manier ontstaat er een completer beeld van de (aan)vragers en zijn of haar situatie.

In deze samenvatting worden de resultaten op hoofdlijnen weergegeven.

Respons

In totaal zijn in uw gemeente 196 vragenlijsten verzonden en 96 geretourneerd. Daarmee is de respons 49%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 46%.

Contact met de gemeente

Het principe van de Kanteling gaat uit van de verantwoordelijkheidsladder waarbij eerst gekeken wordt wat burgers zelf kunnen, of met behulp van hun eigen netwerk. Als dit niet (voldoende) in de behoefte voorziet, wordt gekeken naar algemene voorzieningen of collectieve voorzieningen en daarna naar de mogelijkheid van een individuele voorziening. Dat vraagt om een nieuwe manier van denken en doen, zowel van de burger als van de consulent.

36% van de respondenten in uw gemeente heeft een persoonlijk gesprek thuis gehad, 26% een persoonlijk gesprek elders, 26% heeft een telefonisch gesprek gehad en bij 13% betrof het een briefwisseling/e-mailcontact. Voor de referentiegroep zijn de aandelen respectievelijk 49%, 19%, 24% en 8%.

Respondenten geven gemiddeld een 7,3 voor het contact. In de referentiegroep is dit cijfer een 7,4.

Degenen met wie een gesprek heeft plaatsgevonden zijn het meest tevreden over de deskundigheid van de mensen met wie ze tijdens het gesprek te maken hadden, 100% is hier (zeer) tevreden over. Relatief het minst tevreden is men over de informatie over de afhandeling van het gesprek, 95% is hier (zeer) tevreden over.

Bij het vaststellen welk resultaat bereikt moet worden met de ondersteuning wordt er breed gekeken naar de persoonlijke situatie en worden meerdere levensdomeinen (wonen, sociale contacten, gezondheid, participatie en dergelijke) besproken om te bekijken of de burger hulp of ondersteuning nodig heeft.

De respondenten is gevraagd in hoeverre zij vinden dat er in het gesprek rekening is gehouden met de persoonlijke situatie. 96% zegt daarop 'veel' of 'redelijk'. In de referentiegroep is dit 92%.

In 18% van de gevallen is geadviseerd onder andere een beroep te doen op de eigen kracht van de respondent (referentiegroep 30%). Bij 13% van de respondenten is aangeraden om onder andere een beroep te doen op familie, vrienden of buren (referentiegroep 30%).

96% van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing (referentiegroep 88%).

Aanvraagprocedure

In uw gemeente geven respondenten een gemiddeld rapportcijfer van een 7,3 voor de aanvraagprocedure (referentiegroep 7,2). 91% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of de voorziening. In de referentiegroep is dit aandeel 89%.

Hulp bij het huishouden

73% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp bij het huishouden (referentiegroep 67%). Het aandeel respondenten dat in uw gemeente een persoonsgebonden budget (pbg) heeft voor hulp bij het huishouden is 24% (referentiegroep 24%).

98% van het aantal respondenten met hulp bij het huishouden in natura geeft aan een exemplaar van het zorgplan te bezitten (referentiegroep 86%). 0% geeft aan niet te weten of zij een exemplaar van het zorgplan hebben. Het aandeel hiervoor ligt in de referentiegroep op 5%. Van de respondenten met een zorgplan geeft 62% aan dat zij ervaren dat de werkafspraken uit het zorgplan nooit met hen besproken worden (referentiegroep 47%).

Respondenten zijn het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de organisatie waarvan ze hulp ontvangen, 96% is hier (zeer) tevreden over. De respondenten zijn relatief het minst tevreden over de wisselingen van de medewerkers, 84% is hier (zeer) tevreden over.

Respondenten met zorg in natura geven gemiddeld een 7,8 en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) gemiddeld een 7,8. In de referentiegroep is de waardering respectievelijk 7,8 en 8,1. Wanneer minder dan 10 respondenten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven.

Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer

17% heeft een woonvoorziening (referentiegroep 34%), 14% van de respondenten heeft een rolstoel (referentiegroep 24%) en van de respondenten heeft 14% een scootmobiel (referentiegroep 21%).

0% van de respondenten met een scootmobiel zegt deze maar een paar keer per jaar te gebruiken en 15% zegt (bijna) nooit. In de referentiegroep liggen deze aandelen respectievelijk op 3% en 3%.

11% van de respondenten heeft een tegemoetkoming in de vervoerskosten ontvangen, waarvan 100% (zeer) tevreden is over de hoogte daarvan. In de referentiegroep is dit respectievelijk 15% en 82%.

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

40% gebruikt het collectief vervoer (referentiegroep 36%). Het blijkt dat de respondenten in uw gemeente het meest positief zijn over het gemak waarmee ze het collectief vervoer kunnen bestellen, 92% is hier (zeer) tevreden over. Respondenten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden voordat ze worden opgehaald, 70% is hier (zeer) tevreden over. Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 6,9. In de referentiegroep is dat een 7,1.

In uw gemeente geeft 41% aan een paar keer per jaar gebruik te maken van het collectief vervoer en 11% (bijna) nooit. Voor de referentiegroep liggen deze percentages op 28% en 9%.

Overige ondersteuning

51% van de respondenten geeft aan momenteel hulp te ontvangen van een mantelzorger (referentiegroep 46%) en 24% van de respondenten geeft aan momenteel hulp van een vrijwilliger te ontvangen (referentiegroep 17%). Dit aandeel mantelzorgers en vrijwilligers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van mantelzorgers en vrijwilligers gaat: mantelzorgers en vrijwilligers die cliënten ondersteunen.

Uit het onderzoek blijkt verder dat 19% zowel hulp van een mantelzorger als hulp van een vrijwilliger ontvangt. In de referentiegroep is dat 14%.

Daarnaast is gevraagd of de respondenten ook zorg of ondersteuning vanuit de AWBZ ontvangen. 4% in uw gemeente maakt gebruik van (individuele) begeleiding, 5% van begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten, 10% van persoonlijke verzorging, 4% van behandeling en 1% van verpleging. De aandelen in de referentiegroep zijn respectievelijk 12%, 8%, 19%, 8% en 9%.

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.

De fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte bepaalt mede of burgers in staat zijn mee te doen. In uw gemeente geeft 57% van de respondenten aan dat zij 'nooit of zelden' of 'soms' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen. Met betrekking tot de fysieke toegankelijkheid van de openbare ruimte ervaart 40% 'nooit of zelden' een probleem. In de referentiegroep liggen deze percentages op 53% en 35%.

En de hamvraag: dragen de ondersteuning en voorzieningen uit de Wmo in de ogen van de burgers bij aan de uiteindelijke doelen van de wet? In uw gemeente geeft 88% van de respondenten aan dat de ondersteuning/het hulpmiddel 'veel' of 'redelijk' bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen. Als het gaat om de bijdrage van de ondersteuning/het hulpmiddel aan meedoen aan de maatschappij, geeft 79% aan dat het 'veel' of 'redelijk' bijdraagt. In de referentiegroep liggen deze percentages op 82% en 77%.

Wmo-raad

In uw gemeente heeft 24% wel eens gehoord van de Wmo-raad. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 26%. Aan degenen die wel eens gehoord hebben van de Wmo-raad, is gevraagd hoe ze voor het eerst van de Wmo-raad hebben gehoord. Van de groep die wel eens heeft gehoord van de Wmo-raad geeft de grootste groep (45%) aan voor het eerst gehoord te hebben van de Wmo-raad via familie, vrienden of bekenden. In de referentiegroep is dit 32%.

1 Verantwoording en achtergrondgegevens

Het onderzoek is tussen maart en juni 2013 uitgevoerd. In totaal hebben 105 gemeenten aan het onderzoek deelgenomen. Omdat gebruik is gemaakt van een standaardvragenlijst en standaardmethode kunnen de resultaten van verschillende gemeenten onderling worden vergeleken. In dit hoofdstuk vindt u informatie over de achtergrond van het onderzoek en de achtergrond van de (aan)vragers (zoals bijvoorbeeld de leeftijdsopbouw). Daarnaast leest u hoe bekend deze (aan)vragers zijn met de Wmo-raad in uw gemeente.

1.1 Achtergrond onderzoek

In de vragenlijst wordt rekening gehouden met de Kanteling, wat kort samengevat betekent dat niet de ‘aanvraag’ maar ‘de vraag’ van de klant centraal staat. De vragenlijst is geschikt voor alle gemeenten, ongeacht of de gemeente gekanteld is of bezig is met kantelen.

De doelgroep van het onderzoek is het totaal aantal unieke klanten die in het kader van de Wmo met een vraag en/of een aanvraag voor een Wmo-voorziening contact hebben opgenomen met uw gemeente in 2012 en/of 2011.

Doelgroep voor gekantelde gemeenten

Gemeenten die ‘gekanteld’ werken, schrijven klanten aan die met een vraag contact hebben opgenomen met de gemeente. Deze vraag wordt ook wel een ‘melding’ genoemd en wordt door de gemeente vaak geregistreerd met zogeheten ‘meldingsformulieren’. Het gaat hier om ‘melders’ met een ondersteuningsvraag die in het kader van de Kanteling in aanmerking komen voor het zogeheten ‘keukentafelgesprek’.

Doelgroep voor niet gekantelde gemeenten

Gemeenten die nog niet ‘gekanteld’ werken, schrijven (net als voorgaande jaren) klanten aan die voor een aanvraag van een Wmo-voorziening contact hebben opgenomen met de gemeente.

Het is ook mogelijk dat een gemeente bijvoorbeeld halverwege 2012 is gekanteld. In dat geval kan het zijn dat er zowel vragers als aanvragers in het onderzoek zijn bevraagd.

Steekproef

In het geval er minder dan 600 unieke (aan)vragers zijn, zijn deze allemaal aangeschreven.

Indien het aantal unieke (aan)vragers in 2012 en/of 2011 groter was dan 600 unieke cliënten, hebben deelnemende gemeenten naar een deel van deze (aan)vragers een vragenlijst gestuurd. In dat geval heeft de gemeente een aselechte steekproef getrokken uit

het bestand met (aan)vragers. Alle (aan)vragers 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 (aan)vragers.

Uw gemeente heeft in het onderzoek - melders/vragers in de steekproef opgenomen.

Respons

In totaal zijn in uw gemeente 196 vragenlijsten verzonden en 96 geretourneerd. Daarmee is de respons 49%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 46%.

Uitsplitsingen

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 betrouwbare uitspraken op te baseren. Wanneer minder dan 10 respondenten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven.

Referentiegroep

De referentiegroep is dit jaar gedifferentieerder dan in andere jaren. Gekantelde en niet-gekantelde gemeenten zijn beide vertegenwoordigd in de vergelijkingsgroep.

1.2 Achtergrond (aan)vragers

In de volgende 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	1 %	2 %
35 - 64 jaar	13 %	19 %
65 - 74 jaar	11 %	22 %
75+	75 %	57 %

41 % van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 44%.

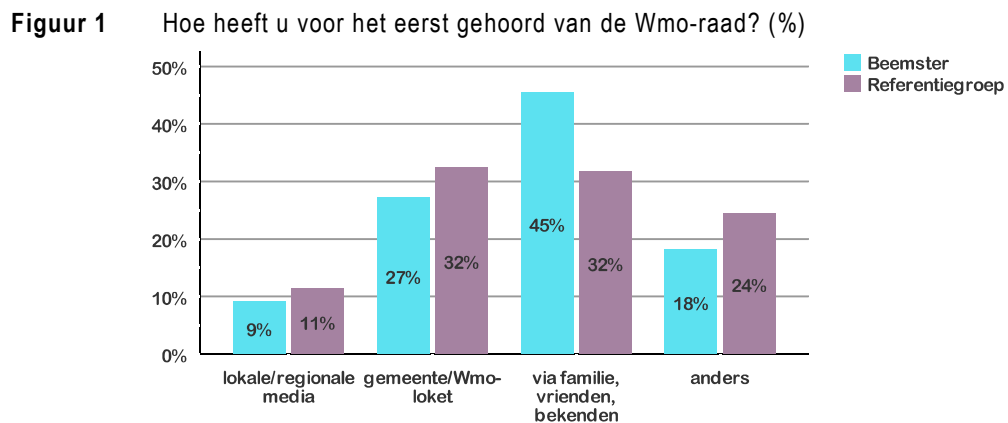
Van de respondenten die hulp hebben gehad bij het invullen, heeft de grootste groep deze hulp gekregen van een naaste (85%).

1.3 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 24% wel eens gehoord van de Wmo-raad. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 26%. 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.



Van de groep die wel eens heeft gehoord van de Wmo-raad geeft de grootste groep (45%) aan voor het eerst gehoord te hebben van de Wmo-raad via familie, vrienden of bekenden.

2 Contact met uw gemeente

Burgers komen met verschillende (aan)vragen bij het Wmo-loket. In veel gevallen volgt na een (aan)vraag een persoonlijk gesprek met de burger. Vanuit de gedachte van de Kanteling wordt er breed gekeken naar de persoonlijke situatie en worden meerdere levensdomeinen (wonen, sociale contacten, gezondheid, participatie en dergelijke) besproken om te bekijken of de burger hulp of ondersteuning nodig heeft. De compensatie is niet omschreven in de wet; het gaat om het resultaat van de compensatie. Gemeenten zijn vrij om zelf invulling te geven aan de compensatieplicht.

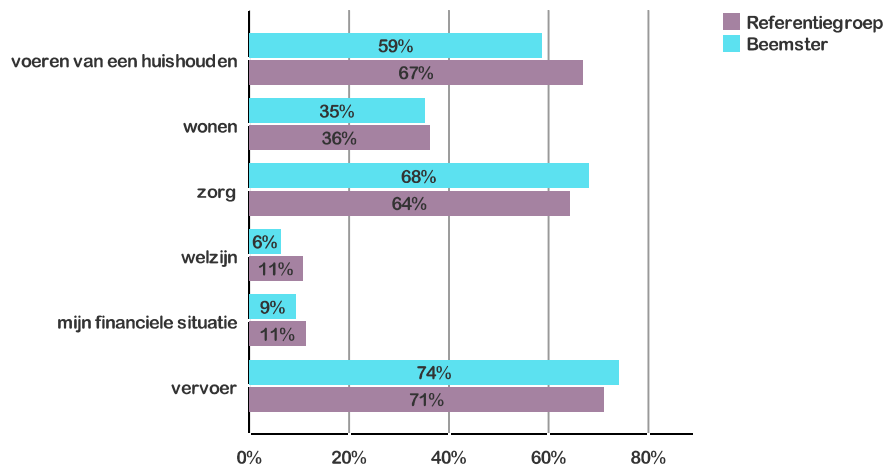
De gekantelde werkwijze houdt in dat de gemeenten burgers helpen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen en te participeren, ondanks beperkingen. Daarbij wordt in gesprek met de burger eerst in beeld gebracht wat het probleem is en wat de mogelijkheden van de burger zijn om dit probleem zelf te verkleinen. Als dat niet voldoende is, wordt gekeken naar de mogelijkheden binnen het eigen netwerk, de informele hulp en algemene voorzieningen. Daarna komen de collectieve voorzieningen in beeld. Ten slotte wordt er gekeken naar een individuele voorziening.

2.1 Het contact

20% van de burgers nam contact op om informatie op te vragen, 3% om advies te vragen, 70% voor het doen van een aanvraag, 32% voor het doen van een vervolgaanvraag en 5% in verband met een andere reden. In het onderzoek was het mogelijk om meerdere redenen op te geven, dus de aandelen kunnen optellen tot meer dan 100%.

De respondenten geven aan dat ze over de onderstaande onderwerpen contact hebben opgenomen. Ook hier was het mogelijk om meerdere onderwerpen aan te geven.

Figuur 2 Over welk onderwerp heeft u contact opgenomen? (%)



Het principe van de Kanteling gaat uit van de verantwoordelijkheidsladder waarbij eerst gekeken wordt wat burgers zelf kunnen, of met behulp van hun eigen netwerk. Als dit niet (voldoende) in de behoefte voorziet, wordt gekeken naar algemene voorzieningen of collectieve voorzieningen en daarna naar de mogelijkheid van een individuele voorziening. Dat vraagt om een nieuwe manier van denken en doen, zowel van de burger als van de consulent. Burgers met beperkingen moeten duidelijk maken hoe hun leven eruit ziet en wat zij nodig hebben om mee te kunnen doen. Door een gesprek 'aan de keukentafel' te voeren, kan deze vraag worden geanalyseerd en zijn oplossingen op maat mogelijk. Niet alle gemeenten zijn zover, er vindt ook vaak telefonisch contact plaats of het contact verloopt via briefwisseling of e-mail.

Hoe in uw gemeente de (aan)vraag van de burger is opgepakt, ziet u in de volgende tabel.

Tabel 2 Manier waarop de (aan)vraag besproken is (%)

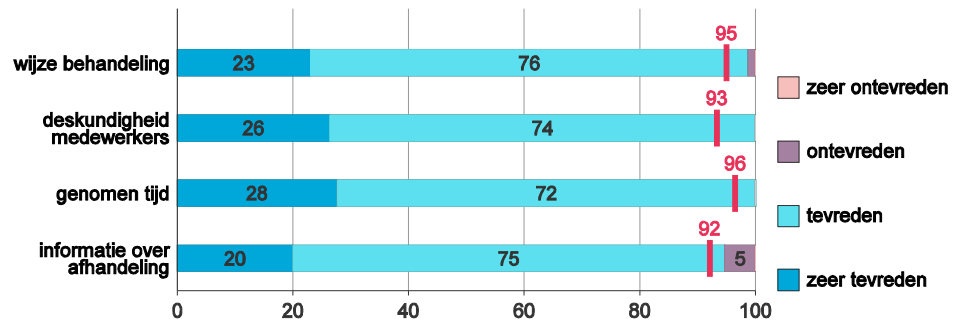
	Uw gemeente	Referentiegroep
Persoonlijk gesprek bij mij thuis	36 %	49 %
Persoonlijk gesprek elders	26 %	19 %
Telefonisch gesprek	26 %	24 %
Briefwisseling/e-mail contact	13 %	8 %

2.2 Het gesprek

In deze paragraaf gaat het om de ervaringen van respondenten die een gesprek hebben gehad (persoonlijk gesprek thuis, persoonlijk gesprek elders en een telefonisch gesprek vallen hieronder).

In de volgende figuur wordt de tevredenheid over de volgende aspecten van het gesprek weergegeven:

- de informatie over de afhandeling van het gesprek;
- de tijd die genomen werd voor het gesprek;
- de deskundigheid van de medewerkers;
- de wijze waarop de respondent is behandeld bij het gesprek.

Figuur 3 Tevredenheid over het gesprek (%)

Wat betreft het gesprek in uw gemeente zijn de respondenten het meest tevreden over de deskundigheid van de mensen met wie ze tijdens het gesprek te maken hadden, 100% is hier (zeer) tevreden over. Relatief het minst tevreden is men over de informatie over de afhandeling van het gesprek, 95% is hier (zeer) tevreden over.

Om een gesprek goed en efficiënt te laten verlopen, wordt vanuit de Kanteling geadviseerd om burgers vooraf te informeren over wat ze van zo'n gesprek kunnen verwachten. Op die manier weet de burger ook beter wat hij of zij mag verwachten van (de uitkomst van) het gesprek en kan degene alvast nadenken over de eigen inbreng die wellicht mogelijk is en welke vragen er leven.

Uit kwalitatieve kantelingsonderzoeken van SGBO, uitgevoerd in meerdere gemeenten, over 2011 blijkt dat de informatievoorziening voorafgaand aan het gesprek van invloed is op de ervaringen van de klant. Burgers die vooraf geïnformeerd zijn over het doel van het gesprek kunnen meer begrip opbrengen voor een afwijzing of kunnen positief verrast zijn wanneer ze de gewenste voorziening ontvangen, terwijl ze op basis van de informatie vooraf gedacht hadden daarvoor niet in aanmerking te komen.

Over de informatie die vooraf is verstrekt betreffende de aard van het gesprek is 82% van de respondenten (zeer) tevreden (referentiegroep 78%).

Bij het vaststellen welk resultaat bereikt moet worden met de ondersteuning is een gesprek over en zorgvuldig onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte van belang. Bij de Kanteling wordt er breed gekeken naar de persoonlijke situatie en worden meerdere levensdomeinen (wonen, sociale contacten, gezondheid, participatie en dergelijke) besproken om te bekijken of de burger verdere hulp of ondersteuning nodig heeft.

In uw gemeente is in 57% van de gevallen over één of meer andere onderwerpen gesproken dan het onderwerp waar de burger in eerste instantie contact voor heeft opgenomen. In de referentiegroep ligt dit percentage op 61%.

De onderwerpen zorg, welzijn (ontmoeten van andere mensen) en financiën zijn onderwerpen die een grote invloed kunnen hebben op de vraag naar maatschappelijke ondersteuning. Immers uit het participatieonderzoek van SGBO over 2011 komt naar voren dat kwetsbaarheid van burgers in belangrijke mate bepaald wordt door hun gezondheid en de zorgbehoeften, door eenzaamheid en door beperkte financiële middelen.

In figuur 2 is te lezen over welk onderwerp men contact heeft opgenomen met de gemeente. Aan de respondenten is gevraagd of er aanvullend ook over andere onderwerpen is gesproken terwijl men hier in eerste instantie geen contact voor zocht. De volgende tabel laat zien of er aanvullend ook over (een) ander(e) onderwerp(en) is gesproken waarvoor men dus geen contact zocht.

Tabel 3 Er is aanvullend over het onderstaande onderwerp gesproken (%)

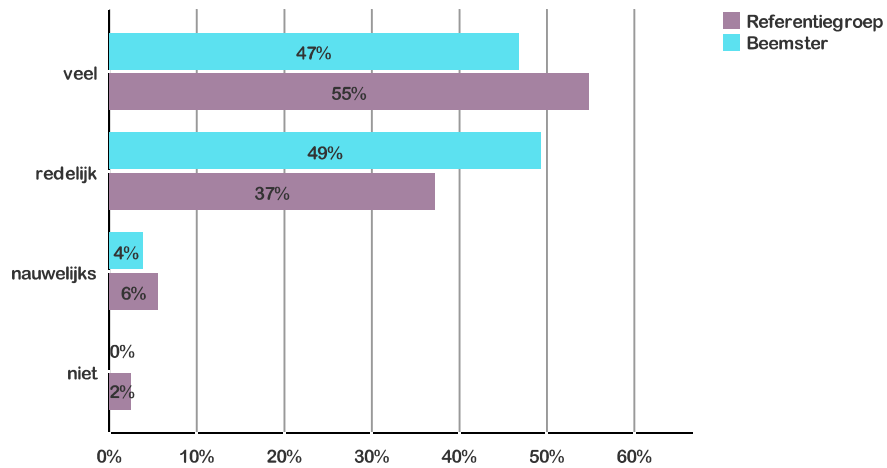
	Uw gemeente	Referentiegroep
Voeren van een huishouden	33 %	35 %
Wonen	11 %	21 %
Zorg	34 %	38 %
Welzijn (ontmoeten andere mensen)	6 %	11 %
Mijn financiële situatie	6 %	8 %
Vervoer	48 %	42 %

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 of zij in de eigen directe omgeving aan ondersteuning kan organiseren. De persoonlijke situatie van de cliënt in beeld brengen is daarbij van belang. Daarnaast zorgt het in beeld brengen van de persoonlijke situatie ervoor dat burgers zich serieus genomen voelen en dit zorgt doorgaans voor meer tevreden klanten.

Zo blijkt uit klantonderzoek Wmo van SGBO van vorig jaar dat de relatie tussen de tevredenheid over verschillende aspecten van de aanvraag, zoals de tijd die genomen wordt, de bejegening en het uiteindelijke rapportcijfer voor de aanvraagprocedure versterkt wordt door de indicator 'rekening houden met de persoonlijke situatie'. Dat betekent (in het geval de tevredenheid over de verschillende aspecten van de aanvraag verder gelijk blijven) dat cliënten die vinden dat er veel rekening gehouden is met hun persoonlijke situatie gemiddeld altijd een hoger rapportcijfer voor de aanvraagprocedure geven dan de cliënten die dit minder hebben ervaren.

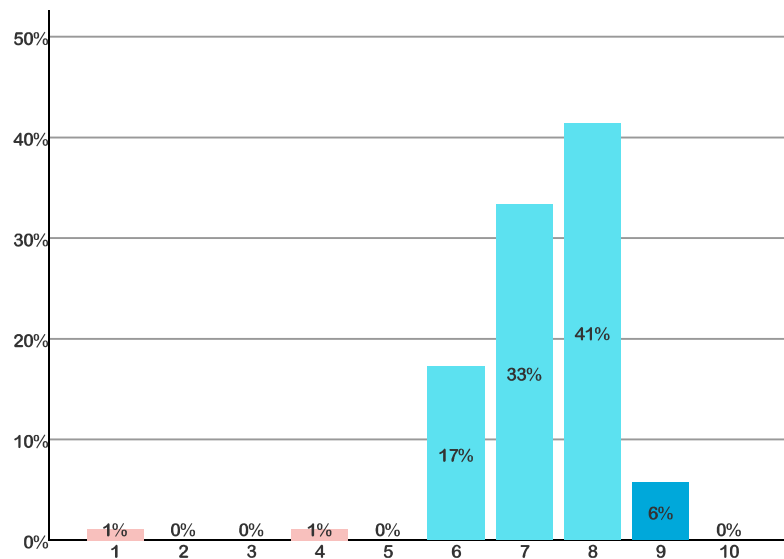
De volgende figuur geeft aan in hoeverre er volgens de respondent tijdens dit gesprek rekening is gehouden met de persoonlijke situatie. 96% zegt daarop 'veel' of 'redelijk'. In de referentiegroep is dit 92%.

Figuur 4 In hoeverre is er bij het gesprek rekening gehouden met de persoonlijke situatie (%)



Respondenten geven gemiddeld een 7,3 voor het contact. In de referentiegroep is dit cijfer een 7,4. In de volgende figuur wordt dit rapportcijfer weergegeven.

Figuur 5 Rapportcijfer over het contact (%)



Respondenten die een persoonlijk gesprek bij hen thuis hebben gehad geven gemiddeld een 7,1, respondenten die een persoonlijk gesprek elders hebben gehad geven gemiddeld een 7,3, respondenten die een telefonisch gesprek hebben gehad geven gemiddeld een 7,3 en de respondenten bij wie de (aan)vraag via brief of e-mail is behandeld geven gemiddeld een 7,5. Bij de referentiegroep liggen deze cijfers op 7,5, 7,4, 7,2 en 7,1.

Gekeken is welke aspecten van het gesprek van invloed zijn op het rapportcijfer over het gesprek. Uit analyse over de gehele referentiegroep blijkt dat, vooral de mate waarin rekening gehouden is met de persoonlijke situatie, van invloed is op het rapportcijfer.

2.3 De oplossing

Volgens de kantelingsgedachte gaan gemeenten steeds meer uit van wat iemand wel kan en ligt de nadruk op de kwaliteiten die burgers bezitten. De eigen verantwoordelijkheid van burgers wordt zoveel mogelijk benut en ontwikkeld. Eigen kracht komt voorop te staan. Wat kan de burger nog zelf? Door in eerste instantie te kijken naar wat de burger wel kan en naar wat de eigen directe omgeving aan ondersteuning kan organiseren, blijft de burger zelfredzaam en betrokken bij de samenleving. Het is de taak van gemeenten om het zó te regelen, dat de burger deze verantwoordelijkheid ook kan nemen. Daar waar dat niet lukt, helpt de gemeente met ondersteuning of een vangnet.

Uit de kwalitatieve kantelingsonderzoeken van SGBO over 2011 blijkt dat het keukentafelgesprek, waarin breder wordt gekeken naar de situatie van de cliënt en eigen verantwoordelijkheid voorop staat, vaak nog niet leidt tot een andere oplossing dan een individuele voorziening.

Bij het kijken naar een vorm van ondersteuning wordt idealiter, afhankelijk van de vraag van de cliënt, de volgende volgorde van ondersteuning gehanteerd die u in de volgende tabel ziet van boven naar beneden. Deze tabel geeft weer wat de respondenten in uw gemeente geadviseerd is. Er kunnen meerdere zaken geadviseerd zijn dus het percentage kan optellen tot meer dan 100%.

Tabel 4 De gemeente heeft mij geadviseerd een beroep te doen op... (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Eigen kracht	18 %	30 %
Familie, vrienden, burens	13 %	30 %
Een vrijwilliger	4 %	11 %
Aanbod aan dagactiviteiten	6 %	10 %
Een algemene voorziening	8 %	15 %
Een individuele voorziening	71 %	67 %
Andere zorgaanbieders	12 %	14 %
Inkomensondersteuning	0 %	5 %
Iets anders	6 %	8 %

In uw gemeente is in 18% van de gevallen geadviseerd onder andere een beroep te doen op de eigen kracht van de respondent, in de referentiegroep ligt dit percentage op 30%. In 13% van de gevallen is aangeraden om onder andere een beroep te doen op familie, vrienden of burens. In de referentiegroep ligt dit percentage op 30%.

96% van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing. In de referentiegroep ligt dit percentage op 88%.

Bij claimgericht denken wordt vooral gedacht vanuit de voorziening waarop de klant meent recht te hebben, bij compensatiegericht denken wordt vanuit de vraag van de klant bekeken welke oplossing zijn of haar beperking het beste compenseert. Er is een verschuiving gaande bij gemeenten om minder (individuele) Wmo-voorzieningen te verstrekken en meer te verwijzen naar hulp van familie, vrienden en burens, vrijwilligers en andere soorten (algemene) voorzieningen.

Uit de gegevens van de referentiegroep blijkt dat de respondenten over alle geboden oplossingen tevreden zijn. Het meest tevreden zijn ze met de voorgestelde oplossing als de gemeente heeft geadviseerd om een beroep te doen op het aanbod van dagactiviteiten, een individuele voorziening, een algemene voorziening, andere zorgaanbieders of inkomensondersteuning. Iets minder tevreden zijn ze met de voorgestelde oplossing als de gemeente heeft geadviseerd een beroep te doen op de eigen kracht, familie, vrienden, burens of een vrijwilliger.

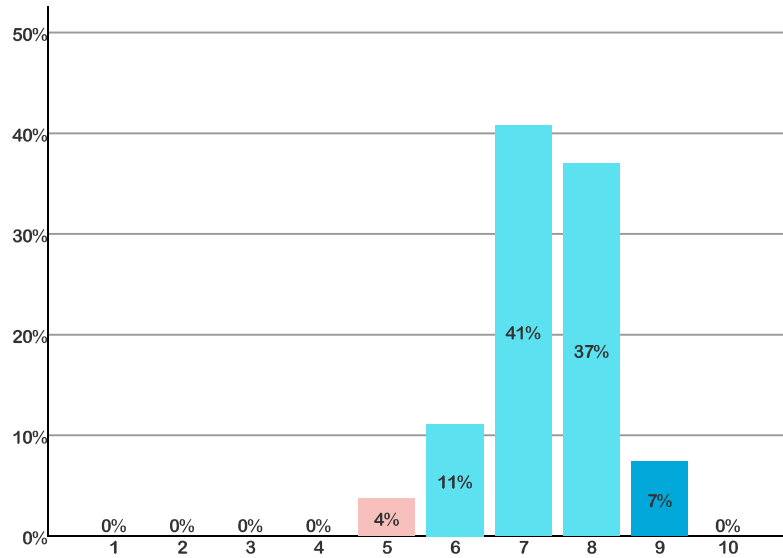
2.4 Aanvraagprocedure

Contact met de gemeente over een ondersteuningsvraag kan leiden tot een aanvraag. In de praktijk vervalt deze stap voor sommige gemeenten. De aanvraag wordt dan impliciet na het keukentafelgesprek afgehandeld.

In deze paragraaf wordt ingegaan 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 30% van de respondenten de afgelopen 12 maanden een aanvraag ingediend. In de referentiegroep is dit 46%.

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 6 Spreiding van de rapportcijfers voor de aanvraagprocedure (%)



In uw gemeente geven respondenten een gemiddeld rapportcijfer van een 7,3 voor de aanvraagprocedure, in de referentiegroep is dit een 7,2. In uw gemeente geeft 4% een 5 of lager voor de aanvraagprocedure, 7% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 13% en 15%.

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 aanvraag is toegekend. 4% van de respondenten geeft aan dat de aanvraag niet is toegekend. In de referentiegroep is dit aandeel 7%. De resultaten zijn in de volgende tabel terug te vinden.

Tabel 5 Is de aanvraag toegekend?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ja, volledig	70 %	76 %
Ja, gedeeltelijk	15 %	12 %
De aanvraag is nog in behandeling	11 %	5 %
Nee	4 %	7 %

Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van respondenten met een toegekende aanvraag is een 7,4. Voor de referentiegroep is dit een 7,4. Respondenten in uw gemeente van wie de aanvraag is afgewezen geven gemiddeld een 6,0 voor de aanvraagprocedure. In de referentiegroep is dit een 5,1.

In uw gemeente geeft 91% aan (zeer) tevreden te zijn over de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of de voorziening. 9% geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn. In de referentiegroep zijn deze aandelen respectievelijk 89% en 11%.

3 Hulp bij het huishouden

Door ouderdom, langdurige ziekte of na een operatie kunnen burgers hulp nodig hebben bij het huishouden. De behoefte hieraan kan voor kortere of langere tijd zijn. Via de gemeente kan hiervoor 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).

In uw gemeente heeft 73% van de respondenten hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is dit 67%.

3.1 Proces en kwaliteitscriteria

Aan de cliënten met hulp bij het huishouden 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 uw 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.

Zorg in natura en persoonsgebonden budget (pgb)

De huidige Wmo verplicht gemeenten om hun burgers de keuze te bieden tussen een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget (pgb). Burgers zijn hiervan echter niet altijd op de hoogte.

In uw gemeente geeft 76% van de respondenten aan te 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. Daarentegen is 24% er dus nog niet bekend mee. In de referentiegroep is 21% niet bekend met de keuzemogelijkheid.

Uit klantonderzoek Wmo van SGBO van vorig jaar is gebleken dat de bekendheid met het hebben van een 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. Voor uw gemeente geldt dat het aandeel respondenten jonger dan 65 jaar dat bekend is met de keuze _ is. Voor respondenten ouder dan 65 jaar is dit 74%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 82% en 78%.

Het aandeel respondenten dat in uw gemeente een persoonsgebonden budget (pgb) heeft voor hulp bij het huishouden is 24%. In de referentiegroep is dat 24%.

Uit klantonderzoek Wmo van SGBO van de voorgaande drie jaar blijkt uit vergelijking van de gemiddelden uit het klantonderzoek met de benchmarkcijfers dat het werkelijke aandeel cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) vaak kleiner is. Dit betekent dat cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) oververtegenwoordigd kunnen zijn in dit onderzoek.

Uit klantonderzoek Wmo van SGBO over de voorgaande drie jaar blijkt dat jongere cliënten vaker een persoonsgebonden budget (pgb) voor hulp bij het huishouden hebben dan oudere cliënten. De volgende tabel laat zien of dit ook zo is over 2012 voor uw gemeente en de referentiegroep.

Tabel 6 Persoonsgebonden budget (pgb) naar leeftijd (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Persoonsgebonden budget (Pgb)	24 %	24 %
- Cliënten jonger dan 65 jaar		29 %
- Cliënten ouder dan 65 jaar	27 %	23 %

Leverancier hulp bij het huishouden

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 klantonderzoek konden maximaal vijf namen van leveranciers worden aangedragen voor in de vragenlijst. Respondenten met een leverancier anders dan de in de vragenlijst genoemde leveranciers hebben de categorie ‘anders’ kunnen aankruisen.

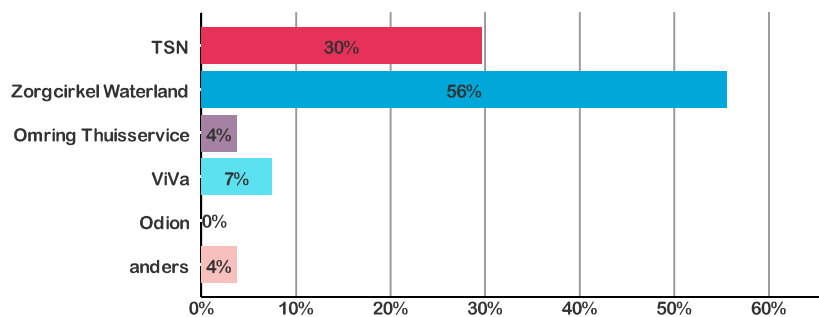
In de huidige Wmo staat keuzevrijheid centraal. Zo kunnen alle cliënten zelf kiezen van welke zorgaanbieder zij hulp bij het huishouden willen ontvangen. Van de respondenten in uw gemeente geeft 31% aan dat uw gemeente hen een keuze heeft voorgelegd uit verschillende leveranciers die hulp bij het huishouden aanbieden. In de referentiegroep is dit 34%.

22% van de respondenten weet niet of de keuze door uw gemeente is voorgelegd. In de referentiegroep ligt het aandeel hiervoor op 19%.

Ook hier blijkt uit klantonderzoek Wmo van SGBO van vorig jaar, 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. Voor uw gemeente geldt dat het aandeel respondenten jonger dan 65 jaar dat bekend is met de keuze tussen verschillende leveranciers _ is en voor respondenten ouder dan 65 jaar bedraagt dit 28%. De aandelen in de referentiegroep zijn respectievelijk 43% en 32%.

De volgende figuur laat zien van welke leveranciers de respondenten de hulp bij het huishouden ontvangen. In de figuur wordt getoond welk aandeel van de respondenten de hulp bij het huishouden ontvangt van de betreffende leverancier. In deze resultaten zijn alleen de respondenten 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 7 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 klantonderzoek Wmo van SGBO van vorig jaar 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 uw gemeente of leverancier. Mogelijk is

voor cliënten in de communicatie met de hulp niet duidelijk wanneer iets een werkafpraak 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 98% van het aantal respondenten met hulp bij het huishouden in natura aan een exemplaar van het zorgplan te bezitten. In de referentiegroep is dit 86%. 0% geeft aan niet te weten of zij een exemplaar van het zorgplan hebben. Het aandeel hiervoor ligt in de referentiegroep op 5%.

Van de respondenten met een zorgplan geeft 62% aan dat zij ervaren dat de werkafspraken uit het zorgplan nooit met hen besproken worden. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 47%.

Hoe vaak de werkafspraken uit het zorgplan met de cliënt worden besproken is in de volgende tabel te zien.

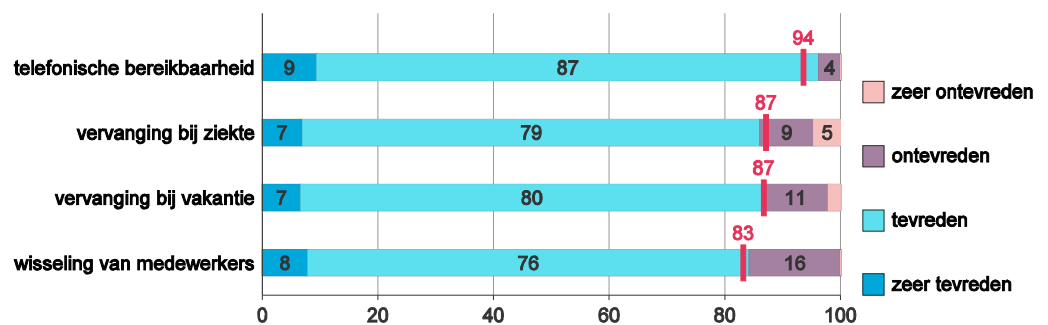
Tabel 7 Hoe vaak worden de werkafspraken uit het zorgplan besproken? (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ongeveer 1 keer per 3 maanden	6 %	22 %
Ongeveer 1 keer per half jaar	15 %	15 %
Ongeveer 1 keer per jaar	17 %	16 %
Nooit	62 %	47 %

3.2 Tevredenheid over de leverancier

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

Figuur 8 Tevredenheid over aspecten rond hulp bij het huishouden (%)

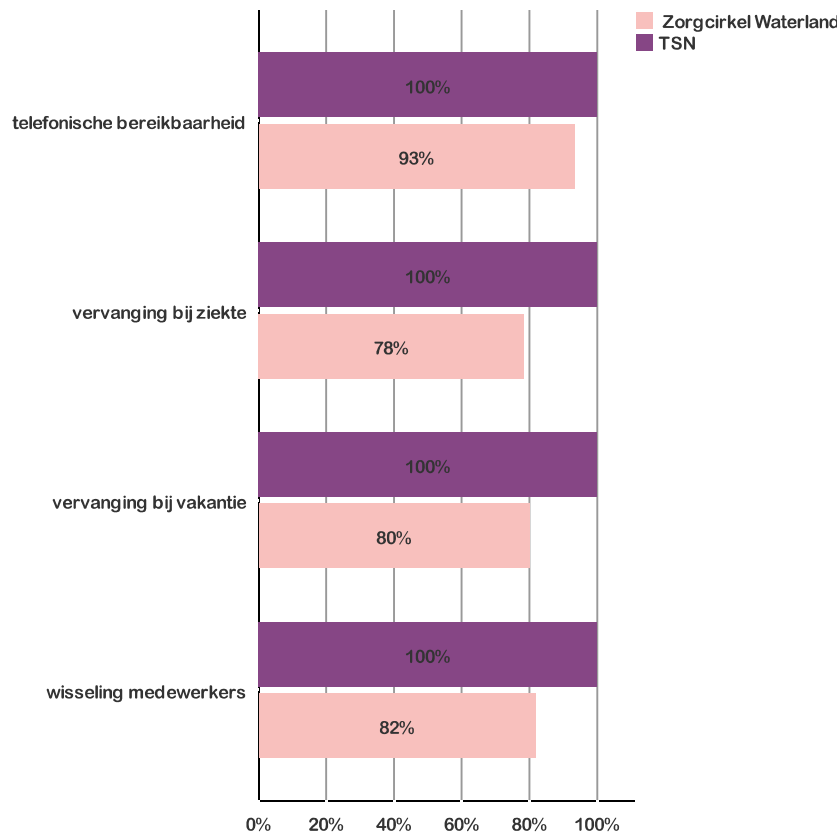


Respondenten zijn het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de organisatie waarvan ze hulp ontvangen, 96% is hier (zeer) tevreden over. De respondenten zijn relatief het minst tevreden over de wisselingen van de medewerkers, 84%, is hier (zeer) tevreden over.

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 de volgende 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 respondenten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven.

Figuur 9 Tevredenheid hulp bij het huishouden per leverancier (%)



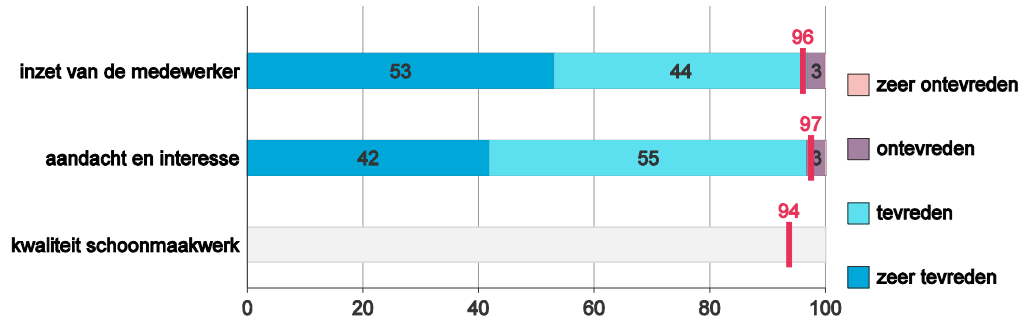
3.3 Tevredenheid over de medewerkers

Alle respondenten 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:

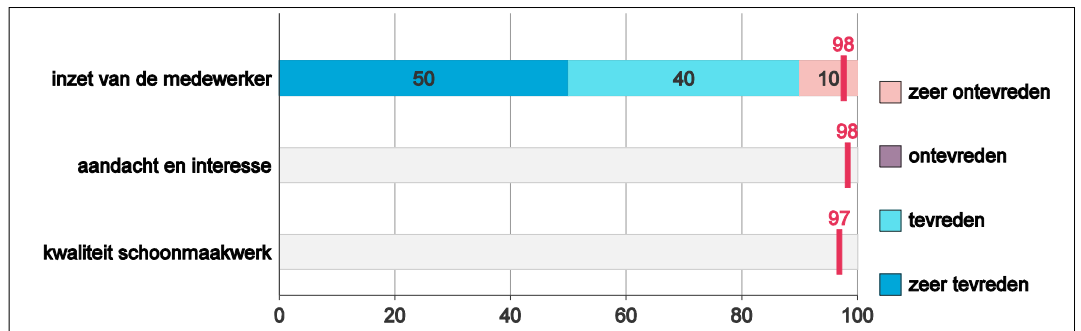
- inzet van de medewerkers;
- aandacht en interesse voor de cliënt;
- kwaliteit van het schoonmaakwerk.

In de volgende twee figuren zijn de resultaten voor deze drie aspecten weergegeven.

Figuur 10 Tevredenheid van respondenten met zorg in natura over de medewerkers die huishoudelijke hulp leveren (%)

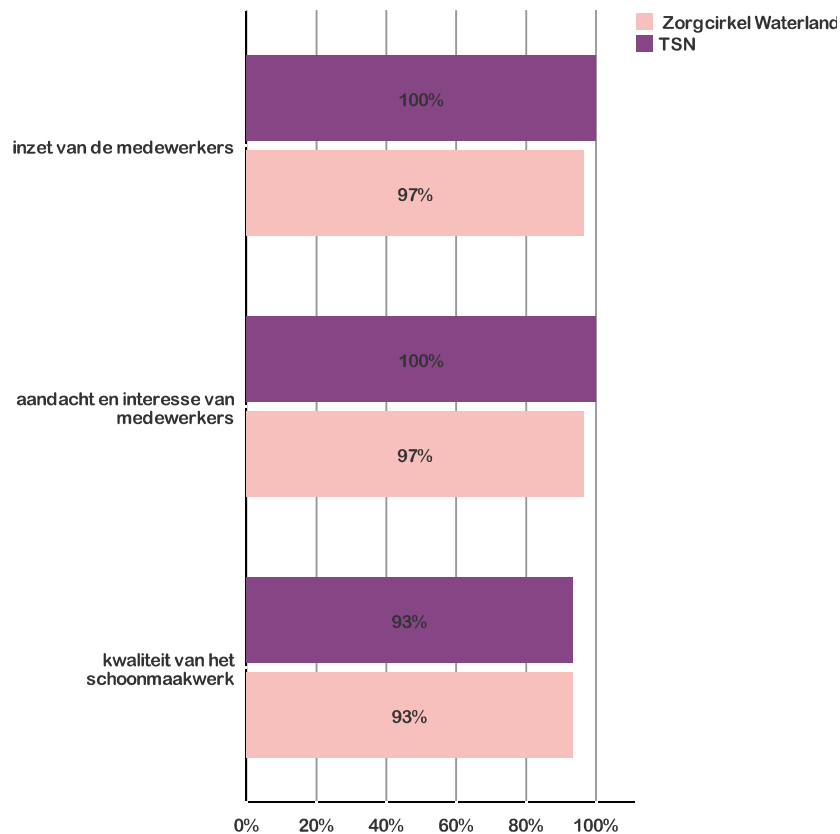


Figuur 11 Tevredenheid van respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) over de medewerkers die huishoudelijke hulp leveren (%)



De tevredenheid per leverancier wat betreft deze aspecten, ziet u in de volgende figuur. In de figuur zijn de antwoorden ‘zeer tevreden’ en ‘tevreden’ bij elkaar opgeteld. Wanneer minder dan tien respondenten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven. De resultaten voor de respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) zijn niet terug te zien aangezien zij niet gekoppeld zijn aan een leverancier.

Figuur 12 Tevredenheid, per leverancier, over de medewerkers die huishoudelijke hulp leveren (%)

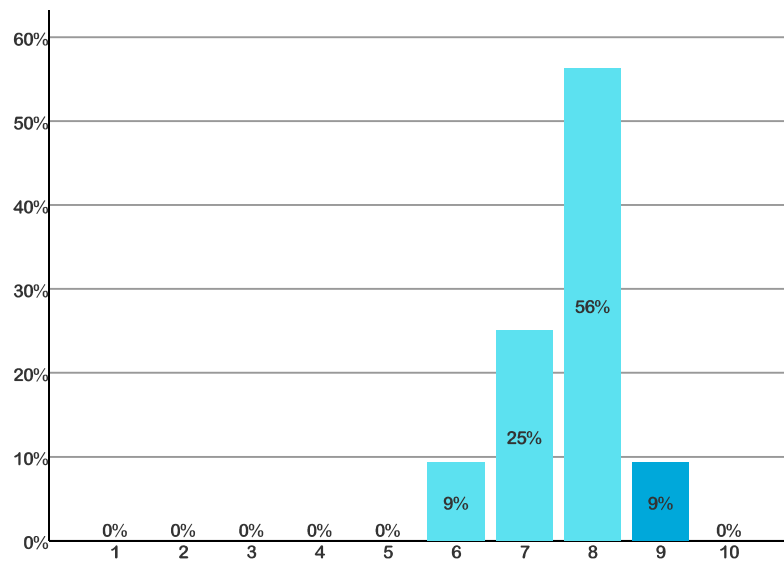


3.4 Rapportcijfers hulp bij het huishouden

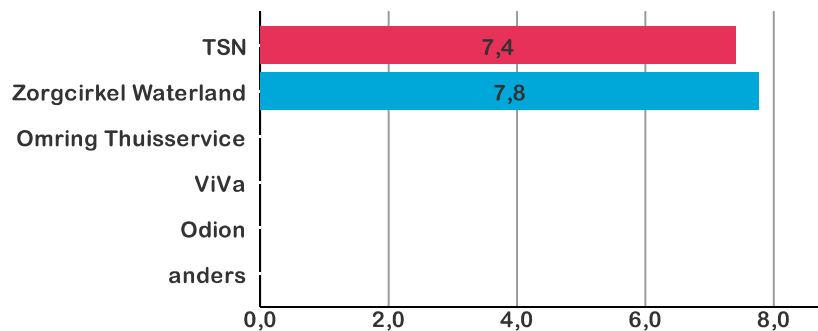
Aan de respondenten is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden zij zijn over de hulp bij het huishouden. Respondenten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,7 voor hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is het gemiddelde rapportcijfer een 7,8.

0% geeft in uw gemeente een 5 of lager voor de hulp bij het huishouden en 9% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep liggen de aandelen hiervoor op respectievelijk 3% 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 13 Spreiding rapportcijfers hulp bij het huishouden (%)

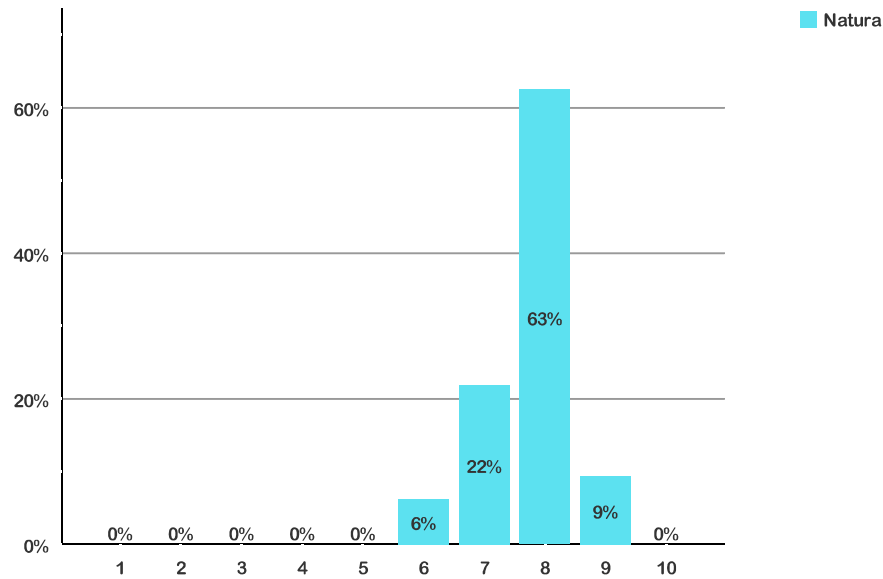
De volgende figuur toont het resultaat per leverancier. Wanneer er geen cijfer is weergegeven, betekent dit dat minder dan 10 respondenten de vraag hebben beantwoord. Ook hiervoor geldt dat de aantallen per leverancier klein kunnen zijn en de resultaten daardoor indicatief zijn. De resultaten voor de respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) zijn hier niet in meegenomen aangezien zij niet gekoppeld zijn aan een leverancier.

Figuur 14 Rapportcijfer hulp bij het huishouden per leverancier

Uit klantonderzoek Wmo van SGBO van de afgelopen drie jaar 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 de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers terug te vinden, uitgesplitst naar respondenten met zorg in natura en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb).

Figuur 15 Spreiding rapportcijfers hulp bij het huishouden, uitgesplitst naar respondenten met zorg in natura en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) (%)



In uw gemeente geven respondenten met zorg in natura gemiddeld een 7,8 en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) gemiddeld een 7,6. In de referentiegroep is de waardering respectievelijk 7,8 en 8,1. Wanneer minder dan 10 respondenten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven.

Ook de leeftijd van de respondent is van invloed op de hoogte van het rapportcijfer. Uit klantonderzoek Wmo van SGBO van vorig jaar 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 de volgende tabel zijn voor uw gemeente de rapportcijfers voor hulp bij het huishouden uitgesplitst naar de twee leeftijdscategorieën.

Tabel 8 Rapportcijfer hulp bij het huishouden, uitgesplitst naar leeftijd

	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar		7,7
Cliënten ouder dan 65 jaar	7,6	7,8

De resultaten van de klantonderzoeken Wmo van SGBO van de voorgaande jaren 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 medewerkers 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.

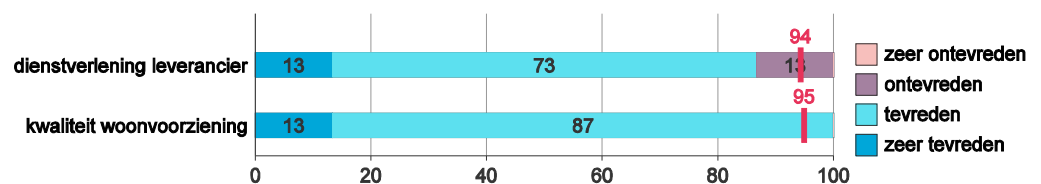
4.1 Woonvoorziening

Voor burgers met een beperking kunnen speciale aanpassingen aan hun woning noodzakelijk zijn om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Het kan daarbij gaan om een grote variëteit aan woonvoorzieningen en aanpassingen, zoals het verwijderen van drempels, het aanpassen van de keuken of de badkamer, het plaatsen van een traplift of roerende woonvoorzieningen als tilliften en hulpmiddelen voor baden en douchen.

Van de ondervraagde respondenten in uw gemeente geeft 17% aan een woonvoorziening te hebben. In de referentiegroep is dit 34%.

Wat de respondenten met een woonvoorziening vinden van de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de woonvoorziening ziet u in de volgende figuur.

Figuur 16 Tevredenheid woonvoorziening (%)

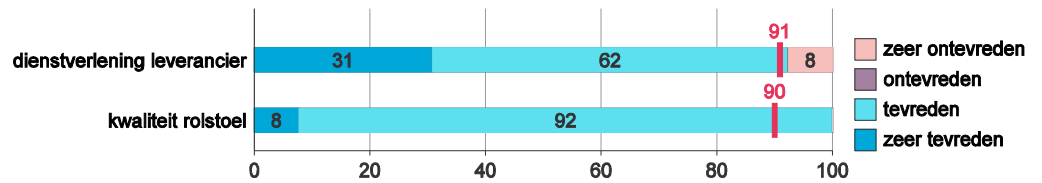


4.2 Rolstoel

In uw gemeente heeft 14% van de respondenten een rolstoel. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 24%.

De tevredenheid over de dienstverlening en kwaliteit van de rolstoel is in de volgende figuur terug te vinden.

Figuur 17 Tevredenheid rolstoel (%)



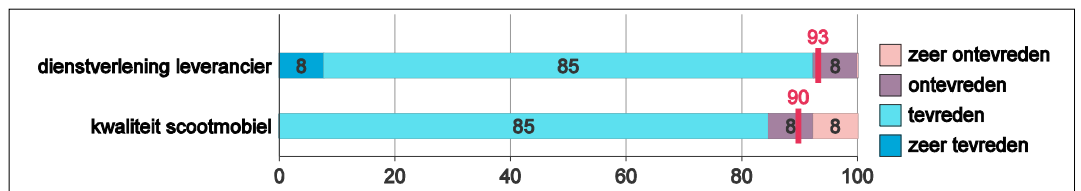
4.3 Scootmobiel

Burgers met een beperking kunnen soms minder makkelijk of geen gebruikmaken 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 oplossing bieden.

Van de respondenten in uw gemeente geeft 14% aan een scootmobiel te hebben. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 21%.

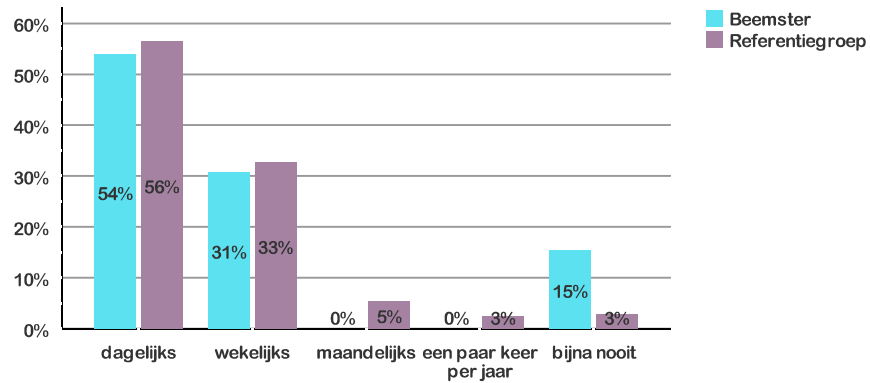
Wat deze respondenten vinden van de tevredenheid over de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de scootmobiel, is te zien in de volgende figuur.

Figuur 18 Tevredenheid scootmobiel (%)



Het daadwerkelijke gebruik van de scootmobiel is te zien in de volgende figuur.

Figuur 19 Gebruik scootmobiel (%)



In uw gemeente geeft 0% van de respondenten aan de scootmobiel een paar keer per jaar te gebruiken en 15% (bijna) nooit. In de referentiegroep liggen deze aandelen respectievelijk op 3% en 3%.

4.4 Tegemoetkoming in 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 wordt in de meeste gemeenten pas verstrekt indien gebruik van het collectief vervoer niet mogelijk is.

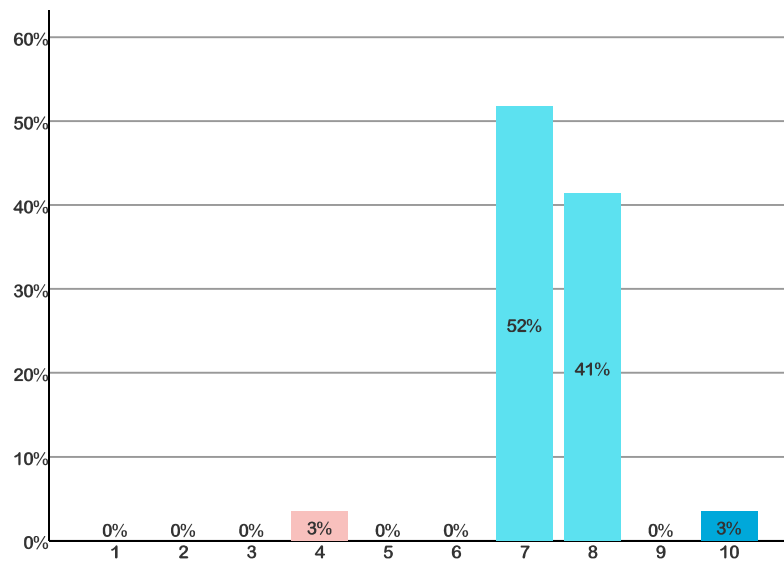
11% van de respondenten heeft een tegemoetkoming in de vervoerskosten ontvangen. 100% van deze mensen is (zeer) tevreden over de hoogte van deze tegemoetkoming. In de referentiegroep is dit respectievelijk 15% en 82%.

4.5 Rapportcijfers Wmo-voorziening(en)

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

In uw gemeente geeft 3% een 5 of lager voor de Wmo-voorziening(en). 3% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep zijn deze aandelen respectievelijk 5% en 16%.

De volgende 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 20 Spreiding rapportcijfers Wmo-voorziening(en) (%)

Net als voor het rapportcijfer voor hulp bij het huishouden, blijkt uit de klantonderzoeken Wmo van SGBO van vorig jaar 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 uw gemeente voor dit jaar terug te vinden.

Tabel 9 Rapportcijfer Wmo-voorziening(en), uitgesplitst naar leeftijd

	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar		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 40% aan gebruik te maken van het collectief vervoer. In de referentiegroep ligt het aandeel op 36%.

Uit de resultaten van de klantonderzoeken Wmo van SGBO van vorig jaar blijkt dat de oudere cliënten weliswaar vaker aangeven gebruik te maken van het collectief vervoer dan jongeren, maar de frequentie waarmee ze gebruikmaken van het collectief vervoer ligt lager dan bij de jongeren.

In de volgende tabel is het gebruik van collectief vervoer uitgesplitst naar een drietal leeftijdscategorieën.

Tabel 10 Gebruik van collectief vervoer, uitgesplitst naar leeftijd (%)

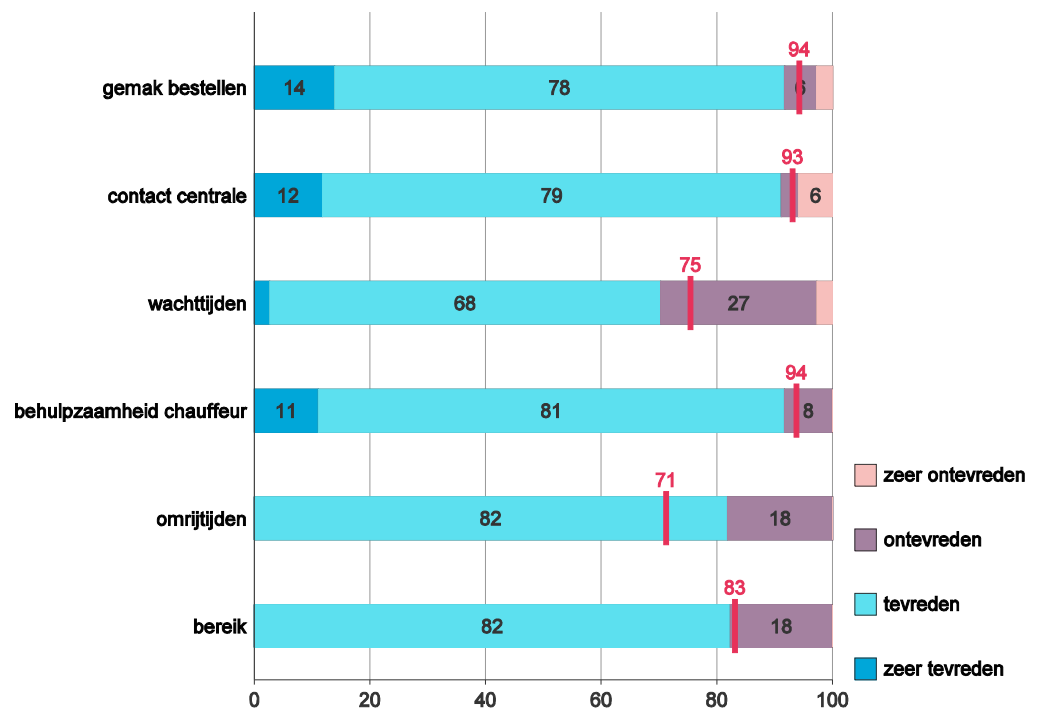
	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar	43 %	31 %
Cliënten tussen de 65 en 75 jaar	10 %	31 %
Cliënten ouder dan 75 jaar	44 %	40 %

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

De respondenten 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 21 Tevredenheid collectief vervoer (%)

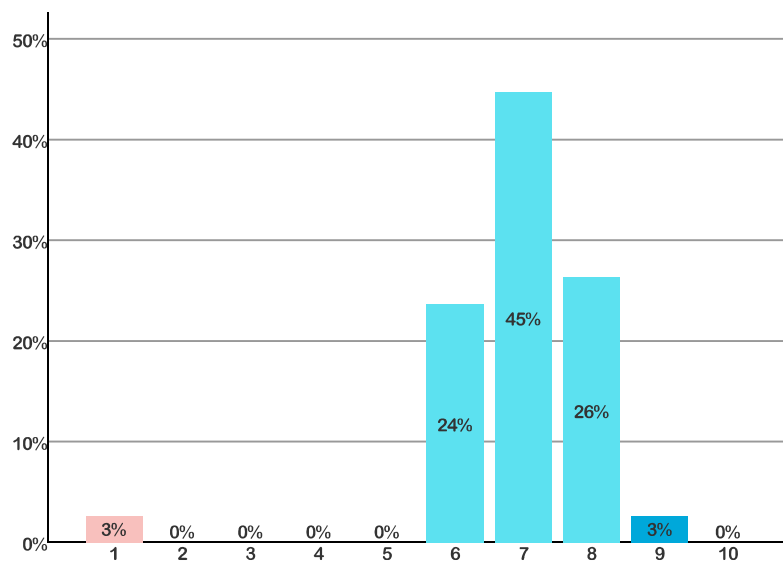
Het blijkt dat de respondenten in uw gemeente het meest positief zijn over het gemak waarmee ze het collectief vervoer kunnen bestellen, 92% is hier (zeer) tevreden over. Respondenten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden voordat ze worden opgehaald, 70% is hier (zeer) tevreden over.

Uit de resultaten van de klantonderzoeken Wmo van SGBO van de afgelopen drie jaar blijkt 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.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 6,9. In de referentiegroep is dat een 7,1.

In de volgende 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 22 Spreiding rapportcijfers collectief vervoer (%)

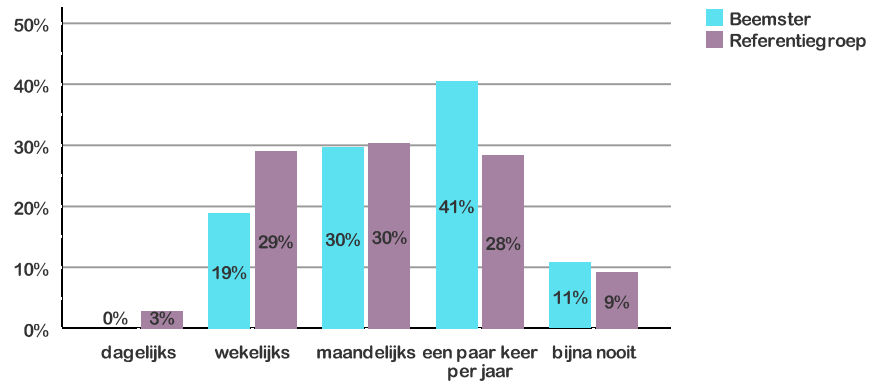


In uw gemeente geeft 3% een 5 of lager als oordeel over het collectief vervoer. 3% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 8% en 8%.

Uit de resultaten van de klantonderzoeken Wmo van SGBO van de afgelopen drie jaar blijkt dat hoe jonger de cliënt is, hoe minder tevreden deze is over het collectief vervoer. In uw gemeente geven respondenten jonger dan 65 jaar gemiddeld een 6,9 voor het collectief vervoer en respondenten ouder dan 65 jaar geven gemiddeld een 7,2. In de referentiegroep zijn de rapportcijfers respectievelijk een 6,8 en een 7,2. Wanneer minder dan 10 respondenten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven.

Het gebruik van het collectief vervoer ziet u in de volgende figuur.

Figuur 23 Gebruik collectief vervoer (%)



In uw gemeente geeft 41% aan een paar keer per jaar gebruik te maken van het collectief vervoer en 11% (bijna) nooit. Voor de referentiegroep liggen deze percentages op 28% en 9%.

5 Overige ondersteuning

Vanuit de gedachte dat de cliënten die een beroep op de Wmo doen vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg krijgen, formeel (bijvoorbeeld via de AWBZ) of informeel (bijvoorbeeld van een mantelzorger of vrijwilliger), zijn deze vormen van ondersteuning meegenomen in het onderzoek.

Het past in de bredere benadering van de burger en diens vragen om (maatschappelijke) ondersteuning. Om de functie van Wmo-ondersteuning goed in beeld te kunnen brengen, is het van belang ook te kijken naar het ontvangen van de andere vormen van ondersteuning en zorg. Deze informatie geeft een completer beeld van de cliënt, zijn of haar netwerk en dus ook de zorgzwaarte.

5.1 Mantelzorg

Mantelzorgers nemen al een aanzienlijk deel van de geboden zorg en ondersteuning voor hun rekening en dragen op die manier bij aan het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen van familie en vrienden met één of meer beperkingen. Een beroep op mantelzorgers zal de komende jaren verder worden gestimuleerd. Het is immers de bedoeling dat burgers na het aanspreken van de eigen kracht voor hulp en ondersteuning eerst bij hun directe omgeving aankloppen alvorens een beroep te doen 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.”

51% van de respondenten geeft aan momenteel hulp te ontvangen van een mantelzorger, 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 ontvangt 50% mantelzorg. Voor de respondenten ouder dan 65 jaar is dit 51%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 48% en 46%.

5.2 Hulp van een vrijwilliger

Een vrijwilliger doet werk dat onbetaald en onverplicht wordt gedaan ten behoeve van anderen of voor de samenleving in het algemeen. Zorgvrijwilligers zijn vrijwilligers die zich bezighouden met activiteiten op het snijvlak van maatschappelijk ondersteuning en zorg. Een belangrijk voorbeeld van deze categorie vrijwilligers is de vrijwilliger die ‘vrijwillige thuishulp’ of zorg levert bij talrijke projecten, zoals algemene hulpdiensten,

buddyzorg, bezoekdiensten voor dementerenden, gehandicapten en chronisch zieken, en maatjesprojecten. De hulp van een vrijwilliger kan een zeer belangrijke aanvulling vormen op dat wat de mantelzorger doet. Daarnaast kan een vrijwilliger ook de mantelzorger zelf ontlasten.

24% van de respondenten geeft aan momenteel hulp van een vrijwilliger te ontvangen, in de referentiegroep is dit 17%. Dit aandeel vrijwilligers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van vrijwilligers gaat: vrijwilligers die cliënten ondersteunen.

Van de respondenten jonger dan 65 jaar ontvangt 21% hulp van een vrijwilliger. Van de respondenten ouder dan 65 jaar is dit 25%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 15% en 17%.

Uit het onderzoek blijkt verder dat 19% zowel hulp van een mantelzorger als hulp van een vrijwilliger ontvangt. In de referentiegroep is dat 14%.

5.3 Zorg vanuit de AWBZ

Cliënten die een beroep doen op de Wmo kunnen ook zorg krijgen vanuit de AWBZ. Voorbeelden van deze zorg zijn individuele begeleiding (zoals hulp bij de opvoeding van kinderen, hulp bij administratie en financiën of begeleiding bij bewegen en verplaatsen), begeleiding door middel van groepsactiviteiten (dagopvang, dagbesteding), persoonlijke verzorging, behandeling of verpleging.

Om de stijgende uitgaven aan AWBZ-zorg terug te dringen wil men de lichtere vormen van zorg van de AWBZ overhevelen naar de gemeenten. Omdat gemeenten dichter bij hun burgers staan, kunnen zij de zorg goedkoper organiseren en daarbij meer maatwerk leveren, zo is de redenering.

De functies extramuraal begeleiding en persoonlijke verzorging¹ gaan per 2015 over naar gemeenten. Daarmee komt de uitvoering van deze taken bij de gemeente te liggen. Het gaat bij begeleiding om zowel individuele begeleiding als groepsbegeleiding voor mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, ouderen met somatische of psychogeriatrische problemen, volwassenen met psychiatrische problemen en jongeren met psychiatrische problemen in combinatie met opvoed- en opgroeioproblemen. Cliënten die Wmo-ondersteuning ontvangen, krijgen mogelijk ook een vorm van begeleiding en kunnen daarnaast persoonlijke verzorging (zoals hulp bij wassen en aankleden, en hulp bij protheses), behandeling en/of verpleging krijgen.

¹ Exclusief het deel dat naar de Zvw gaat

Door zicht te hebben op de overige ondersteuning die de huidige cliënten ontvangen, kan de gemeente de zorgzwaarte van de cliënt beter bepalen.

De respondenten uit dit onderzoek geven aan momenteel de volgende zorg of ondersteuning vanuit de AWBZ te ontvangen. Het percentage voor de referentiegroep is tussen haakjes terug te vinden.

Tabel 11 Ontvangen AWBZ ondersteuning (%)

	Ja	Nee	Weet niet
(Individuele) begeleiding	4% (12%)	84% (80%)	12% (9%)
Begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten	5% (8%)	88% (86%)	7% (6%)
Persoonlijke verzorging	10% (19%)	81% (74%)	9% (8%)
Behandeling	4% (8%)	88% (82%)	8% (10%)
Verpleging	1% (9%)	93% (83%)	5% (8%)

Uit analyses van de referentiegroep van dit onderzoek (wat gericht is op (aan)vragers van Wmo-ondersteuning) blijkt met betrekking tot de vragen over de AWBZ ondersteuning het volgende.

De respondenten die aangeven dat ze een vorm van zorg of ondersteuning vanuit de AWBZ ontvangen, maken vaker gebruik van bepaalde vormen van Wmo-ondersteuning, dan de respondenten die geen zorg of ondersteuning vanuit de AWBZ ontvangen. De volgende vormen van Wmo-ondersteuning komen bij deze groep respondenten vaker voor: het hebben van een rolstoel, een woonvoorziening of tegemoetkoming van vervoerskosten en het gebruikmaken van collectief vervoer. Ook wordt deze groep respondenten vaker ondersteund door een mantelzorger of een vrijwilliger.

6 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 ervaren 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 de 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 de 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.

6.1 Toegankelijkheid

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.

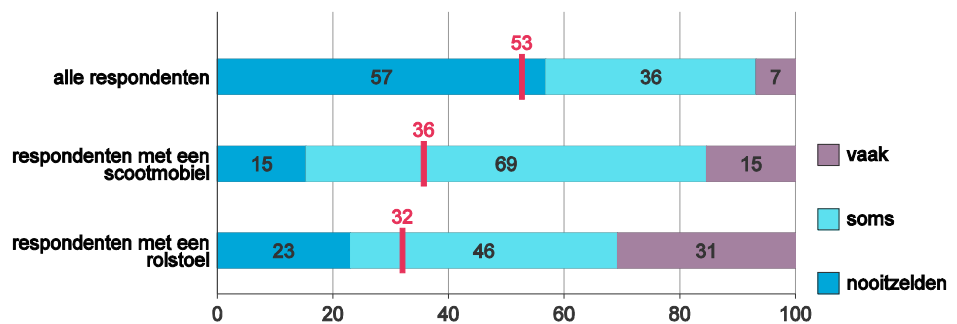
Om mensen in staat te stellen mee te kunnen doen aan de samenleving worden zowel individuele voorzieningen als collectieve voorzieningen geboden. Gemeenten hebben de plicht om oplossingen te bieden aan burgers die beperkingen ondervinden bij:

- 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.

Vooral voor burgers die een scootmobiel of rolstoel hebben, is de toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte van groot belang om mee te kunnen doen aan de samenleving. Op alle beleidsterreinen (sport, ruimtelijke ordening, verkeer en vervoer, etcetera) dient rekening gehouden te worden met verschillende groepen burgers, ook met burgers die een beperkte mobiliteit hebben. Beleid dat hieraan voldoet, is ‘inclusief beleid’.

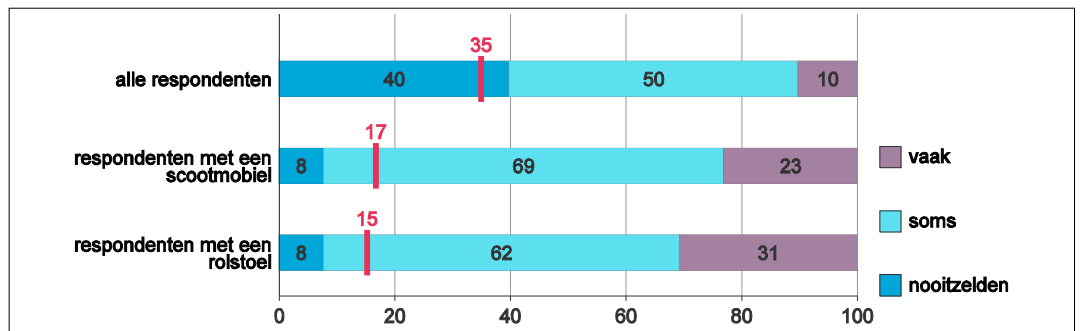
In de volgende figuur ziet u in hoeverre respondenten een beperking ervaren bij de toegankelijkheid van openbare gebouwen. Er is een uitsplitsing gemaakt naar: alle respondenten, de respondenten met een scootmobiel en de respondenten met een rolstoel. Het rode streepje geeft hier het antwoord ‘nooit/zelden’ weer.

Figuur 24 Toegankelijkheid openbare gebouwen(%)



In de volgende figuur ziet u in hoeverre respondenten een beperking ervaren bij de toegankelijkheid van de openbare ruimte. Er is een uitsplitsing gemaakt naar: alle respondenten, de respondenten met een scootmobiel en de respondenten met een rolstoel. Het rode streepje geeft hier het antwoord ‘nooit/zelden’ weer.

Figuur 25 Toegankelijkheid openbare ruimte(%)



6.2 Meedoen en (langer) zelfstandig kunnen blijven wonen

Dragen de ondersteuning en voorzieningen uit de Wmo in de ogen van de burgers bij aan de uiteindelijke doelen van de wet? Dat is de hamvraag waarop hier het antwoord van de respondenten wordt getoond.

Tabel 12 Bijdrage aan zelfstandig kunnen blijven wonen (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Veel	53 %	52 %
Redelijk	35 %	30 %
Nauwelijks	6 %	6 %
Niet	5 %	11 %

Tabel 13 Bijdrage aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Veel	40 %	37 %
Redelijk	40 %	40 %
Nauwelijks	14 %	13 %
Niet	6 %	11 %

Op grond van de uitkomsten van het klantonderzoek Wmo van SGBO van vorig jaar constateren we dat de Wmo-voorzieningen voor de oudere leeftijdsgroepen (65-74 jaar en 75 jaar en ouder) vooral bijdragen aan het langer zelfstandig wonen en dat een kleiner deel de betekenis hiervan ziet voor het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij.

Bij de jongere leeftijdsgroepen (17 jaar en jonger, 18 tot en met 34 jaar) lijkt het beeld gespiegeld. De Wmo-voorzieningen en -diensten zijn van geringere betekenis voor het zelfstandig kunnen blijven wonen, maar hebben wel een grotere betekenis voor het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij.

Bijlage 1 Resultaten klantonderzoek cliënten

In de eerste kolom zijn de resultaten van uw gemeente uit het onderzoek over 2012 opgenomen. Achter de score voor uw gemeente is tevens de gemiddelde score over alle deelnemende gemeenten weergegeven. Op het moment van schrijven zijn dit 105 gemeenten.

In het geval uw gemeente over 2011, 2010 en/of 2009 ook heeft deelgenomen aan dit onderzoek, 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.

Daar waar het gaat om de tevredenheid is het percentage (zeer) tevreden weergegeven.

In de vragenlijst van voorgaande jaren zijn vragen gesteld over 'de aanvraagprocedure'. Vanwege de ontwikkelingen, zoals de Kanteling, zijn deze vragen dit jaar gesteld over 'het contact'. De trendgegevens zijn weergegeven voor de vragen, maar er kan een trendbreuk zichtbaar worden vanwege het breder trekken van de aanvraagprocedure.

Contact met de gemeente

	2012	2011	2010	2009
Reden contact opgenomen met het (Wmo-) loket				
Vragen om informatie	20% (15%)			
Vragen om advies	3% (8%)			
Het doen van een aanvraag	70% (75%)			
Het doen van een vervolgaanvraag	32% (21%)			
Een andere reden	5% (4%)			
Manier bespreken (aan)vraag				
Persoonlijk gesprek bij mij thuis	36% (49%)			
Persoonlijk gesprek elders	26% (19%)			
Telefonisch gesprek	26% (24%)			
Briefwisseling/e-mail contact	13% (8%)			
Tevredenheid over contact en afhandeling				
Behandeling bij het gesprek	99% (95%)	98% (93%)		
Deskundigheid medewerker(s)	100% (93%)	96% (92%)		
Tijd genomen voor het gesprek	100% (96%)	96% (94%)		
Informatie over de afhandeling van het gesprek	95% (92%)	92% (90%)		
Rekening houden met persoonlijke situatie	96% (92%)	94% (89%)		

(veel/redelijk)				
Er is contact opgenomen over..				
Voeren van een huishouden	59% (67%)			
Wonen	35% (36%)			
Zorg	68% (64%)			
Welzijn (ontmoeten andere mensen)	6% (11%)			
Mijn financiële situatie	9% (11%)			
Vervoer	74% (71%)			
Er is aanvullend gesproken over..				
Voeren van een huishouden	33% (35%)			
Wonen	11% (21%)			
Zorg	34% (38%)			
Welzijn (ontmoeten andere mensen)	6% (11%)			
Mijn financiële situatie	6% (8%)			
Vervoer	48% (42%)			
Tevredenheid over het gesprek				
Tevredenheid over informatie voorafgaand aan het gesprek (tevreden en zeer tevreden)	82% (78%)			
Rapportcijfer gesprek/contact	7,3 (7,4)			

De oplossing

	2012	2011	2010	2009
De gemeente heeft mij geadviseerd een beroep te doen op..				
Eigen kracht	18% (30%)			
Familie, vrienden, burens	13% (30%)			
Een vrijwilliger	4% (11%)			
Aanbod aan dagactiviteiten	6% (10%)			
Een algemene voorziening	8% (15%)			
Een individuele voorziening	71% (67%)			
Andere zorgaanbieders	12% (14%)			
Inkomensondersteuning	0% (5%)			
Iets anders	6% (8%)			
Tevredenheid over de voorgestelde oplossing				
Tevredenheid over voorgestelde oplossing(en) (tevreden en zeer tevreden)	96% (88%)			

De aanvraagprocedure voor een individuele voorziening

	2012	2011	2010	2009
Aanvraag ingediend				
Ja, minder dan 12 maanden geleden	30% (46%)	53% (47%)		
Ja, meer dan 12 maanden geleden	58% (43%)	47% (53%)		
Nee, geen aanvraag ingediend	12% (11%)			
Is de aanvraag toegekend?				
Ja (volledig/gedeeltelijk)	85% (88%)	85% (84%)		
Tevredenheid aspecten aanvraag				
Wachttijd tussen aanvraag en verkrijgen hulp of voorziening	91% (89%)	90% (89%)		
Rapportcijfer aanvraagprocedure	7,3 (7,2)	7,6 (7,4)		

Hulp bij het huishouden

	2012	2011	2010	2009
Ontvangt hulp bij het huishouden	73% (67%)	55% (65%)		
Keuze tussen zorg in natura en Pgb bekend	76% (79%)	71% (82%)		
Pgb voor hulp bij het huishouden	24% (24%)	32% (25%)		
Keuze voorgelegd om te kiezen uit verschillende organisaties die hulp bij het huishouden leveren	31% (34%)	17% (35%)		
Exemplaar van zorgplan (% ja)	98% (86%)	89% (85%)		
Frequentie bespreking werkafspraken zorgplan				
Ongeveer 1 keer per 3 maanden	6% (22%)	14% (20%)		
Ongeveer 1 keer per half jaar	15% (15%)	14% (14%)		
Ongeveer 1 keer per jaar	17% (16%)	14% (16%)		
Nooit	63% (47%)	57% (49%)		
Tevredenheid over hulp bij het huishouden				
Telefonische bereikbaarheid	96% (94%)	88% (94%)		
Vervanging bij ziekte	86% (87%)	87% (87%)		
Vervanging bij vakantie	87% (87%)	86% (87%)		
Wisselingen van medewerkers	84% (83%)	86% (86%)		
Inzet van medewerkers	97% (96%)	98% (96%)		
Aandacht en interesse van medewerkers	98% (97%)	98% (97%)		
Kwaliteit van schoonmaakwerk	95% (94%)	98% (94%)		
Rapportcijfer hulp bij het huishouden	7,7 (7,8)	7,9 (7,9)		

Wmo-hulpmiddelen

	2012	2011	2010	2009

Heeft een woonvoorziening	17% (34%)	27% (34%)		
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woonvoorziening	87% (94%)	100% (95%)		
Tevredenheid over kwaliteit woonvoorziening	100% (95%)	100% (96%)		
Heeft een rolstoel	14% (24%)	27% (25%)		
Tevredenheid over dienstverlening leverancier rolstoel	92% (91%)	96% (92%)		
Tevredenheid over kwaliteit rolstoel	100% (90%)	95% (90%)		
Heeft een scootmobiel	14% (21%)	20% (19%)		
Tevredenheid over dienstverlening leverancier scootmobiel	92% (93%)	100% (93%)		
Tevredenheid over kwaliteit scootmobiel	85% (90%)	100% (89%)		
Gebruik scootmobiel (dagelijks/wekelijks)	85% (89%)	100% (87%)		
Ontvangt tegemoetkoming vervoerskosten	11% (15%)	16% (17%)		
Tevredenheid over hoogte tegemoetkoming vervoerskosten	100% (82%)	75% (86%)		
Totaal rapportcijfer Wmo-hulpmiddel (en)	7,4 (7,5)	7,8 (7,5)		

Collectief vervoer

	2012	2011	2010	2009
Gebruikt collectief vervoer	40% (36%)	43% (36%)		
Tevredenheid gemak bestellen	92% (94%)	87% (95%)		
Tevredenheid contact met centrale	91% (93%)	84% (94%)		
Tevredenheid wachttijden voordat opgehaald	70% (75%)	71% (76%)		
Tevredenheid behulpzaamheid chauffeur	92% (94%)	95% (94%)		
Tevredenheid omrijtijden	82% (71%)	72% (70%)		
Tevredenheid te bereizen afstand	82% (83%)	92% (83%)		
Gebruik collectief vervoer (dagelijks/wekelijks)	19% (32%)	26% (33%)		
Rapportcijfer collectief vervoer	6,9 (7,1)	7,1 (7,1)		

Meedoen aan de maatschappij/overige ondersteuning

	2012	2011	2010	2009
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan zelfstandig kunnen blijven wonen (veel/redelijk)	88% (82%)	83% (81%)		

Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij (veel/redelijk)	79% (77%)	83% (78%)		
Ontvangt mantelzorg	51% (46%)	43% (48%)		
Ontvangt hulp van vrijwilliger	24% (17%)			
Ontvangt ondersteuning vanuit de AWBZ				
(individuele) begeleiding	4% (12%)			
Begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten	5% (8%)			
Persoonlijke verzorging	10% (19%)			
Behandeling	4% (8%)			
Verpleging	1% (9%)			
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid				
Openbare gebouwen (nooit/zelden)	57% (53%)	58% (57%)		
Openbare ruimte (nooit/zelden)	40% (35%)	44% (38%)		

Wmo-raad

	2012	2011	2010	2009
Gehoord van Wmo-raad	24% (26%)	28% (32%)		
Hoe voor het eerst gehoord van Wmo-raad				
Lokale/regionale media	9% (11%)	37% (37%)		
Gemeente/Wmo-loket	27% (32%)	33% (29%)		
Via familie, vrienden, bekenden	45% (32%)	11% (20%)		
Anders	18% (24%)	19% (14%)		

Achtergrondgegevens

	2012	2011	2010	2009
Leeftijd				
17 jaar of jonger	1% (1%)	3% (1%)		
18 tot en met 34 jaar	1% (2%)	4% (2%)		
35 tot en met 64 jaar	13% (19%)	20% (18%)		
65 tot en met 74 jaar	11% (22%)	15% (21%)		
75 jaar en ouder	75% (57%)	58% (58%)		
Hulp bij invullen				
Hulp gehad bij invullen vragenlijst (aandeel ja)	41% (44%)	43% (43%)		



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