

Samenvatting conclusies klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2012.

Onderstaand treft u een samenvatting aan van het rapport van het SGBO inzake het klanttevredenheidsonderzoek Wmo in 2012. Deze tekst komt overeen met hetgeen in het betreffende BenW-voorstel staat.

Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

Op grond van artikel 9 van de Wmo moeten de gemeenten zich jaarlijks verantwoorden over prestaties en tevredenheid over het voorgaande jaar.

Jaarlijks wordt er op verzoek van de gemeente door SGBO een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) verricht.

Het CTO bestaat uit een schriftelijke vragenlijst van SGBO die is verspreid onder 196 Beemsterlingen. De respons was 49%.

In het onderzoek is gemeten wat de tevredenheid is en de ervaringen zijn van cliënten die in 2011 of 2012 contact hebben opgenomen met de gemeente over een vraag of een aanvraag voor een Wmo-voorziening. 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. Veel gemeenten zijn gestart met het invoeren van de gekantelde werkwijze en dit is voor het eerst meegenomen in het onderzoek. Daarnaast hebben respondenten 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.

De prestaties zijn vergeleken met het gemiddelde van 105 deelnemende gemeenten van vergelijkbare grootte als Beemster, de zogenoemde referentiegroep. (Er zijn meer deelnemende gemeenten maar deze vallen in een andere categorie.) Hieronder worden de bevindingen per onderdeel weergegeven.

Contact met de gemeente

36% van de respondenten heeft een persoonlijk gesprek thuis gehad, 26% een persoonlijk gesprek elders (in het loket), 26% heeft een telefonisch gesprek gehad en bij 13% betrof het een briefwisseling/e-mailcontact. In de referentiegroep zijn de aandelen respectievelijk 49%, 19%, 24% en 8%. Respondenten geven gemiddeld een 7,3 voor het contact, in de referentiegroep is dat een 7,4.

96% geeft aan dat er rekening is gehouden met de persoonlijke situatie, binnen de referentiegroep is dat 92%. Dit jaar zijn er voor het eerst vragen gesteld over onder andere eigen kracht. Hierbij is in 18% geadviseerd om onder andere een beroep te doen op de eigen kracht van de respondent, in de referentiegroep ligt dat percentage hoger, namelijk 30%. Bij 13% is aangeraden om een beroep te doen op familie, vrienden of burens, in de referentiegroep is dat 30%.

96% is (zeer) tevreden met voorgestelde oplossing, in de referentiegroep is dat 88%.

Aanvraagprocedure

Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure is een 7,3. Voor de referentiegroep is dat een 7,2. Daarnaast geeft 91% aan (zeer) tevreden te zijn over de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de voorziening. Voor de referentiegroep is dat 89%.

Hulp bij het huishouden

73% geeft aan hulp bij het huishouden te ontvangen (referentiegroep 67%). Hiervan geeft 24% een Pgb (Persoonsgebonden budget) te hebben (referentiegroep 24%).

Respondenten met zorg in natura geven gemiddeld een 7,8 (referentiegroep 7,8). Voor wat betreft het Pgb-cijfer, dat is niet weergegeven omdat het resultaat gebaseerd is op te weinig respondenten.

Wmo-voorzieningen inclusief vervoer

De totale tevredenheid over het Wmo-hulpmiddel uitgedrukt in een rapportcijfer is een 7,4 (referentiegroep 7,5)

Net als vorig jaar is het gebruik van de scootmobiel meegenomen in het onderzoek. 14% van de respondenten geeft aan een scootmobiel te hebben, in de referentiegroep ligt dit aandeel op 21%. 15% van de respondenten geeft aan de scootmobiel niet te gebruiken en 0% zelden. In de referentiegroep liggen deze aantallen op respectievelijk 3% en 3%.

Het gebruik van het collectief vervoer bedraagt 40%, in de referentiegroep is dat 36%. Het rapportcijfer voor het collectief vervoer is een 6,9. (referentiegroep 7,1).

Meedoen aan de maatschappij en Wmo-raad

Bij meedoen aan de maatschappij gaat het zowel om het zelfstandig kunnen blijven wonen als om het mee kunnen blijven doen aan de samenleving.

88 % van de respondenten geeft aan de ondersteuning/het hulpmiddel 'veel' of 'redelijk' bijdraagt aan het zelfstandig blijven wonen. In de referentiegroep is dat 83%.

79% geeft aan dat de ondersteuning 'veel' of 'redelijk' bijdraagt aan het blijven meedoen in de maatschappij. Binnen de referentiegroep is dat 77%.

In Beemster is 24% van de respondenten op de hoogte van het feit dat er een Wmo-raad bestaat, (26% in de referentiegroep).

Ondersteuning van mantelzorger/vrijwilliger

51% van de respondenten geeft aan hulp te ontvangen van een mantelzorger (referentiegroep 46%). 24% geeft aan hulp te ontvangen van een vrijwilliger (referentiegroep 17%). Verder blijkt dat 19% zowel hulp van een mantelzorger als hulp van een vrijwilliger ontvangt (referentiegroep 14%).

Opvallend is dat Beemster op de vragen met betrekking tot het adviseren van inzet eigen kracht en/of inzet familie/vrienden, slechter scoort dan de referentiegroep. Echter bij de vragen over daadwerkelijke ondersteuning door mantelzorger/vrijwilliger scoort Beemster aanzienlijk beter dan de referentiegroep.

Combinatie Wmo en AWBZ

4% van de respondenten geeft aan (individuele) begeleiding te ontvangen (referentiegroep 12%). 5% geeft aan begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten te ontvangen, 10% krijgt persoonlijke verzorging, 4% behandeling en 1% verpleging. In de referentiegroep zijn deze

aandelen respectievelijk 8%, 19%, 8% en 9%. Aan de hand van deze cijfers lijkt het erop alsof de overlap Wmo met AWBZ gering is. Dat zal echter op een later moment nader worden onderzocht.

Conclusies

Bij het onderdeel contact scoort Beemster minder in het aandeel persoonlijke gesprekken in de thuissituatie of in het loket. In totaal 62% van de gevallen. De verwachting is dat dit aandeel zal stijgen daar vanaf 2013 identiek wordt gewerkt als voor de Purmerendse burgers en het aandeel daar op 81% ligt (hoger dan de referentiegroep). Ook zal er in de gesprekken meer aandacht komen voor kantelingsaspecten als advisering over eigen kracht en ondersteuning door mantelzorgers. Let wel, dit onderdeel zal meer in de gesprekken naar voren komen. In de praktijk scoort Beemster hoger op hulp door mantelzorgers.

Opvallend is het relatief hoge aandeel respondenten dat aangeeft de scootmobiel niet te gebruiken. Hier zal aandacht voor komen in de zin dat mensen zullen worden benaderd met de vraag of de scootmobiel nog een geschikt vervoersmiddel is of dat deze wellicht beter kan worden ingeleverd.

Voor wat betreft het cijfer voor het collectief vervoer is het de verwachting dat dit meer zal aansluiten bij het Purmerendse cijfer wat dit jaar een 7,3 is geweest.

Beemster, 9 september 2013