

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de

- Commissie Samenleving
- Participatieraad

Datum 6 oktober 2014
Contactpersoon G. Nijland
Doorkiesnummer 023-5113216
E-mail gnijland@haarlem.nl
Onderwerp Onderzoek cliënttevredenheid Wmo-voorzieningen over het jaar 2013
Bijlagen 1 ; Rapport SGBO over 2013

Geachte heer, mevrouw,

Over het jaar 2013 heeft er, evenals in de andere jaren sinds de invoering van de Wmo, een klanttevredenheidsonderzoek onder burgers met een Wmo-voorziening plaatsgevonden. Dit onderzoek is wederom uitgevoerd door SGBO.

De vragenlijst over het jaar 2013 is opgesteld in samenwerking met een aantal leden van de Participatieraad.

Opmerking vooraf

In het kader van de Wmo is het verplicht jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit houdt verband met de gemeentelijke verantwoordingsplicht ten aanzien van de uitvoering van de Wmo aan het ministerie van VWS en de gemeenteraad. In deze brief worden de resultaten over het jaar 2013 verantwoord. Onderscheidend op voorgaande jaren is dat in dit onderzoek expliciet is gekeken naar de eigen kracht en de mogelijkheden binnen het eigen netwerk van burgers. Ook de inzet van mantelzorg is onderzocht. Tenslotte is gevraagd of mensen een beroep doen op vrijwilligers of op een AWBZ voorziening.

De respons van dit onderzoek is met 34 % een stuk lager dan de respons van 54 % van de referentiegemeenten. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat er vorig jaar een grote groep van 2.500 respondenten is aangeschreven (vanwege de uitsplitsing naar wijkniveau), die waarschijnlijk dit jaar weer een enquête hebben ontvangen. Ook zijn er vanuit het Sociaal Domein, de Rekenkamercommissie en de afdeling Werk en Inkomen, verschillende onderzoeken geweest. Hierdoor kan er bij een deel van de aangeschreven respondenten enquête-moeheid zijn opgetreden.



Haarlem

Samenvatting resultaten WMO

Resultaten van 2013 afgezet tegen de resultaten van het jaar 2012 en de landelijke cijfers.

CTO ¹ Haarlem en landelijk				
	2013 Haarlem	Landelijk	2012 Haarlem	Landelijk
Aanvraagprocedure	6,9	7,1	6,9	7,2
Hulp bij het huishouden	7,6	7,8	7,5	7,8
CVV ² (OV-taxi)	7,2	7,1	7,5	7,1
Overige voorzieningen	7,5	7,4	7,5	7,5

Het resultaat van de Wmo: Meedoen!

Het uiteindelijke doel van de Wmo is dat burgers in voldoende mate zelfredzaam zijn en dat zij -al dan niet met ondersteuning en/of voorzieningen- mee kunnen doen aan de samenleving.

87 % van de respondenten geeft aan dat de voorziening redelijk tot veel bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen. 77 % van de respondenten geven aan dat de voorziening redelijk of veel bijdraagt aan het meedoen aan de maatschappij. In de referentiegroep liggen de percentages op 85 % respectievelijk 74 %.

Hieronder worden de scores per onderdeel nader toegelicht. Vervolgens komen verderop in deze brief verbeterpunten aan de orde.

Aanvraagprocedure

Het gaat hierbij om de toegang tot de ondersteuning of de voorzieningen. Met de aanvraagprocedure scoort Haarlem lager dan de referentiegemeenten, maar is gelijk gebleven t.o.v. 2012. Landelijk is de score met 0,1 punt gedaald. Bij afwijzende aanvragen scoort de gemeente Haarlem een tevredenheidscijfer van 5,3 terwijl de referentiegemeenten hier een 4,8 scoren.

Klachten en bezwaar:

19 % van de respondenten geeft aan dat zij een reden tot klagen hebben gehad. Bij het vorige onderzoek was dit 15 %. In 59 % van de situaties ging het om de aanvraagprocedure (vorige keer 50 %). In 21 % van de situaties om de eigen bijdrage die via het Cak betaald moet worden (vorige keer ook). Ook de levertijd van de voorziening via de leverancier scoort met 16 % relatief hoog als reden om een klacht in te dienen (vorige keer 28 %). Uiteindelijk gaat 41 % van de mensen die een reden tot klagen heeft daadwerkelijk over tot het indienen van een klacht (vorige keer ook). Ruim de helft van de respondenten is ontevreden over de wijze waarop de klacht is behandeld of over de snelheid van de afhandeling (52 % respectievelijk 63 % van de respondenten).



Haarlem

Van de respondenten die niet zijn overgegaan tot het indienen van een klacht geeft 45 % (vorige keer 21 %) aan bang te zijn dat het indienen van een klacht zich tegen hen kan keren. 35% geeft aan de procedure niet te kennen (vorige keer 28 %).

Hulp bij het huishouden:

De tevredenheid over de Hulp bij het Huishouden laat een lichte stijging zien ten opzichte van 2012 en wordt in 2013 gewaardeerd op een 7,6. In de referentiegemeenten wordt deze voorziening gewaardeerd op 7,8. 55 % van de respondenten in Haarlem beschikt over hulp bij het huishouden. In de referentiegemeenten is dit 66 %. Tussen de burgers met de voorziening hulp bij het huishouden en de aanbieder is een zorgplan¹ opgesteld. 94 % van de respondenten zegt hierover te beschikken. 59 % geeft echter aan te ervaren dat dit zorgplan nooit met hen wordt besproken.

Burgers die beschikken over een persoonsgebonden budget (21 % van de respondenten) zijn het meest tevreden en geven gemiddeld een 8,3. Hulp in natura wordt gemiddeld gewaardeerd op 7,5.

De OV-taxi (het CVV)²:

50 % van de respondenten in Haarlem beschikt over een OV-taxi-pas op basis van de Wmo, terwijl dit in de referentiegemeenten gemiddeld 37 % is. Haarlemmers waarderen de OV-taxi op een 7,2. De tevredenheid over het CVV is ten opzicht van 2012 gedaald. Haarlem scoort echter nog steeds iets hoger dan het landelijk gemiddelde. In de referentiegemeenten wordt gemiddeld een 7,1 gegeven.

Overige Wmo- voorzieningen:

De tevredenheid van de overige voorzieningen, zoals de scootmobiel, de rolstoel en de woningaanpassingen, ligt ook iets hoger dan het landelijke gemiddelde. Haarlemmers waarderen de voorzieningen op een 7,5, terwijl dit in de referentiegemeenten gemiddeld 7,4 is.

Woonvoorzieningen:

Bij de referentiegemeenten beschikken respondenten in mindere mate over een woonvoorziening. 48 % van de respondenten geeft aan dat zij beschikken over een woonvoorziening, zoals beugels, een traplift, de aanpassing van de keuken en/of de badkamer. In de referentiegroep is dit 32 %.

Vervoersvoorzieningen:

28 % van de respondenten geeft aan dat zij beschikken over een scootmobiel, terwijl dit in de referentiegemeenten 21 % is. 6 % van de respondenten geeft aan de scootmobiel nooit of bijna nooit te gebruiken. Dit komt overeen met landelijke cijfers.

Overige ondersteuning in het kader van eigen kracht en eigen netwerk of AWBZ.

Burgers die een beroep doen op de Wmo doen vaak ook een beroep op andere vormen van ondersteuning en zorg.

¹ In Haarlem wordt het zorgplan "het ondersteuningsplan" genoemd.

² Collectief vraagafhankelijk vervoer



Haarlem

Dit kán formele ondersteuning zijn via de AWBZ of informele ondersteuning via een mantelzorger of een vrijwilliger. Ook deze vormen van ondersteuning zijn dit jaar meegenomen in het onderzoek.

Het principe van de Wmo is dat individuele voorzieningen -dat zijn de voorzieningen waar het in het cliënttevredenheidsonderzoek over gaat- slechts worden toegekend, als de eigen kracht én/of de mogelijkheden uit de directe omgeving, geen of onvoldoende ondersteuning bieden. Meer dan voorheen doet de overheid een beroep op deze eigen kracht en het netwerk van de burger. In het beleidstraject Samen voor Elkaar is deze kanteling ingezet.

Dit betekent voor zowel de burger van Haarlem als voor de gemeente een omslag in denken en doen. De gemeente en de burger bespreken samen de juiste ondersteuning om zelfstandig te kunnen blijven wonen, leven en participeren aan de samenleving. Dit houdt in dat gemeenten maatwerk moeten bieden.

Zaken als de eigen kracht en de eigen mogelijkheden van de burger worden onderzocht, maar ook de zogeheten wederkerigheid. Dit wil zeggen: is de Haarlemmer in staat en bereid om iets voor zijn medeburger te doen als hijzelf in staat gesteld wordt om de participeren aan maatschappelijk activiteiten?

Daarnaast is gevraagd in hoeverre de burger met een Wmo voorziening van Haarlem een beroep doet op zijn of haar eigen omgeving en op algemene voorzieningen zoals vrijwilligershulp en BUUV. Ook is gevraagd of de burger gebruik maakt van AWBZ voorzieningen.

Eigen kracht en Sociaal netwerk:

75 % van de respondenten geven aan een beroep te kunnen doen op mensen uit de buurt en / of buiten de eigen woonomgeving. Hiervan is 73 % directe familie, 38 % burens en 27 % vrienden. In 9 % van de situaties betreft dit een (zorg-) vrijwilliger. 25 % van de respondenten geeft aan op niemand een beroep te kunnen doen voor mantelzorg of ondersteuning. Dat is een relatief groot percentage van de Haarlemmers met een Wmo-voorziening. Hiervan geeft 36 % aan dat dit ook niet nodig is. 30 % geeft aan dat het eigen netwerk zelf te druk is. 23 % geeft aan het netwerk niet te willen belasten. 13 % geeft aan dat het eigen netwerk te beperkt is om hulp te kunnen bieden. Slechts 1 % geeft aan het niet te durven vragen.

Mantelzorg en vrijwilligers:

Van de respondenten geeft 44 % aan hulp van een mantelzorger te ontvangen. In de referentiegroep is dit 48 %. Mantelzorg wordt voornamelijk verleend op het terrein van vervoer, klusjes in of rond de woning, het doen van boodschappen en administratieve hulp. 13 % van de respondenten geeft aan zelf mantelzorg te verlenen. Mantelzorgers zijn in Haarlem relatief iets minder aanwezig bij gesprekken dan bij de referentiegemeenten.

17 % geeft aan hulp te ontvangen van een vrijwilliger. In de referentiegemeenten is dit ook 17 % van de respondenten. 16 % geeft aan zelf actief te zijn als vrijwilliger. 34 % van de respondenten is bekend met BUUV, terwijl 6 % van de respondenten gebruik maakt van de diensten van BUUV. (Hierbij dient aangetekend te worden dat BUUV in 2013 in drie wijken actief werd ingezet.). Dit is toegenomen ten opzichte van vorig jaar, toen 3 % aangaf gebruik te maken van de diensten van BUUV.



Haarlem

AWBZ voorziening:

Vanaf 1 januari 2015 worden de taken op het terrein van de extramurale begeleiding en ondersteuning vanuit de AWBZ naar de gemeente gedecentraliseerd. Het is voor de gemeente dus van belang om nu al inzicht te krijgen in het huidige gebruik van deze voorzieningen. Bij begeleiding gaat het dan om zowel de individuele als de groepsbegeleiding voor mensen met een verstandelijke, psychiatrische of een lichamelijke beperking. Ook begeleiding voor ouderen met somatische of psychogeriatrische beperkingen valt hieronder.

Uit landelijke onderzoeken blijkt dat 40 % van de burgers die een dergelijke AWBZ voorziening hebben ook een Wmo-voorziening ontvangen.

9 % van de respondenten maakt gebruik van individuele begeleiding en 13 % van persoonlijke verzorging. Bij de referentiegemeenten is dit respectievelijk 12 en 21%.

Signalering

10 % van de respondenten geven aan zich zorgen te maken over iemand uit de buurt. Hiervan heeft uiteindelijk 30 % een melding gedaan bij de gemeente of een andere instantie.

Toegankelijkheid:

Het laatste punt dat is onderzocht is de toegankelijkheid van openbare gebouwen en de openbare ruimte. Hieruit volgt dat respondenten de openbare gebouwen redelijk toegankelijk vinden. De openbare ruimte wordt als minder toegankelijk ervaren. Burgers die zich verplaatsen met een rolstoel lopen het vaakst aan tegen obstakels in openbare gebouwen (20 % van de respondenten met een rolstoel). In de openbare ruimte geeft 43 % van de respondenten met een rolstoel aan dat zij beperkingen ervaren.

Zaken die verder opvallen :

- De inkomensverdeling in Haarlem is gunstiger dan bij de referentiegemeenten. 56 % van de respondenten heeft een inkomen lager dan € 1.500,00, terwijl dat bij de referentiegemeenten 63 % is.
- Vervoersvoorzieningen zijn veruit de belangrijkste voorzieningen waarvoor respondenten zich tot de gemeente wenden (81 %). Hierna volgen hulp bij het huishouden en woonvoorzieningen, waarvoor respondenten zich gemiddeld in 55 % van de hulpvragen tot de gemeente wenden.

Verbeterpunten:

1. *Klachtenprocedure*

Het indienen van een klacht en/of een bezwaarschrift behoeft de nodige aandacht. Er wordt op dit moment gewerkt een nieuwe klachtenverordening, waarbij rekening wordt gehouden met de genoemde aandachtspunten, zoals laagdrempeligheid en de beleving dat klachten zich tegen een burger zouden kunnen keren. Hierbij wordt ook de interne procedure vastgelegd qua rollen en taken.



Haarlem

Deze procedure wordt naar verwachting eind november aan het college voorgelegd ter besluitvorming.

2. *Ondersteuningsplan hulp bij het huishouden*

In 2015 wordt huishoudelijke ondersteuning anders vormgegeven. Een van de uitgangspunten hierbij is dat er gewerkt wordt met een ondersteuningsplan dat regelmatig wordt besproken en geactualiseerd. In dit plan wordt vastgelegd welke activiteiten in de huishoudelijke ondersteuning worden uitgevoerd door de bewoner en/of het eigen netwerk van de bewoner en wat de professionele aanbieder op zich neemt. Het ondersteuningsplan wordt door zowel de bewoner als aanbieder ondertekend voor akkoord. Door deze werkwijze centraal te stellen wordt de bewoner actief deelgenoot van het uiteindelijk gewenste resultaat, namelijk het hebben van een schoon en leefbaar huis. Hierdoor komen de afspraken tussen de zorgaanbieder en de bewoner veel meer centraal te staan, om het doel van een schoon en leefbaar huis te realiseren.

3. *Betrekken mantelzorger(s)*

In 26 % van de gesprekken is er een mantelzorger aanwezig bij de gesprekken, terwijl dit bij de referentiegroep 33 % is. Een verbeterpunt is de mogelijkheden van het eigen netwerk en de aanwezige mantelzorgers nog beter te betrekken bij de gesprekken. Dit is een expliciet onderdeel in de onderzoeksfase en daar waar mogelijk zal de mantelzorger uitgenodigd worden om aanwezig te zijn bij het gesprek. In de communicatie hierover en de van toepassing zijnde werkprocessen wordt dit punt verder uitgewerkt.

4. *Sociaal netwerk / contacten*

Vraagverlegenheid blijkt een grote rol te spelen bij het kwart van de respondenten dat aangeeft op niemand een beroep te kunnen doen. 13 % van deze respondenten geeft namelijk aan dat er sprake is van geen of een te beperkt netwerk. Dit punt zal in het onderzoek om tot een arrangement te komen voor de burger expliciet aan de orde komen. Medewerkers zijn hierop inmiddels getraind.

Ter afsluiting

De uitkomsten van de onderzoeken nemen we mee in de verdere uitwerking van het Wmo-beleid en de uitwerkingen van de decentralisaties. Het Wmo onderzoek geeft een beeld over de betekenis van begrippen als eigen kracht en zelfredzaamheid in de samenleving. We zullen dit onderwerp dan ook meenemen in de klanttevredenheidsonderzoeken van de komende jaren.

Met vriendelijke groet,

Jack Chr. van der Hoek

Klantonderzoek Wmo over 2013

Wmo-voorzieningen

Gemeente Haarlem

BMC | onderzoek

20 mei 2014
Simon Wajer
Projectnummer: 107560



INHOUD

INLEIDING	1
SAMENVATTING	3
HOOFDSTUK 1 VERANTWOORDING EN ACHTERGRONDGEGEVENS	6
1.1 Achtergrond onderzoek	6
1.2 Achtergrond (aan)vragers	7
HOOFDSTUK 2 CONTACT MET UW GEMEENTE	9
2.1 Het contact	9
2.2 Het gesprek	10
2.3 De oplossing	13
2.4 Aanvraagprocedure	15
2.5 Klachten en bezwaar	16
HOOFDSTUK 3 HULP BIJ HET HUISHOUDEN	18
3.1 Proces en kwaliteitscriteria	18
3.2 Rapportcijfers leverancier	21
3.3 Rapportcijfers hulp bij het huishouden	22
HOOFDSTUK 4 WMO-VOORZIENINGEN INCLUSIEF COLLECTIEF VERVOER	25
4.1 Woonvoorziening	25
4.2 Rolstoel	26
4.3 Scootmobiel	26
4.4 Tegemoetkoming in vervoerskosten	27
4.5 Rapportcijfers Wmo-voorziening(en)	27
4.6 Collectief vervoer	28
HOOFDSTUK 5 OVERIGE ONDERSTEUNING	31
5.1 Vangnet	31
5.2 Mantelzorg	32
5.3 Hulp van een vrijwilliger	33
5.4 Zorg vanuit de AWBZ	34

HOOFDSTUK 6	MEEDOEN AAN DE MAATSCHAPPIJ	36
6.1	Signalering	36
6.2	Toegankelijkheid	37
6.3	Meedoen en (langer) zelfstandig kunnen blijven wonen	38
BIJLAGE 1	RESULTATEN KLANTONDERZOEK CLIËNTEN	41

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? Dat zijn de vragen die centraal staan in het klantonderzoek Wmo over 2013. 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.

De invoering van de gekantelde werkwijze is meegenomen in het onderzoek. De vragen van het onderdeel 'contact met uw gemeente' zijn uitgebreid. Het tempo waarin gemeenten zijn overgegaan op het gekanteld werken verschilt, evenals de invulling. 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).

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.

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, 2011 en/of 2012' zijn in de bijlage ter vergelijking de resultaten van de vergelijkbare vragen uit deze onderzoeken weergegeven.

Uw gemeente heeft verschillende extra vragen aan de standaardvragenlijst toegevoegd. Omdat deze vragen alleen in uw gemeente zijn gesteld is vergelijking met de referentiegroep op deze vragen niet mogelijk.

Samenvatting

Uw gemeente heeft meegedaan aan een klantonderzoek Wmo over 2013. 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 2013 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 998 vragenlijsten verzonden en 342 geretourneerd. Daarmee is de respons 34%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 42%.

Contact met de gemeente

52% van de respondenten in uw gemeente heeft een persoonlijk gesprek thuis gehad, 13% een persoonlijk gesprek elders, 35% heeft een telefonisch gesprek gehad.

Respondenten geven gemiddeld een 7,1 voor het contact. In de referentiegroep is dit cijfer een 7,3.

De respondenten is gevraagd in hoeverre zij vinden dat er in het gesprek rekening is gehouden met de persoonlijke situatie. 84% zegt daarop 'veel' of 'redelijk'. In de referentiegroep is dit 90%.

In 34% van de gevallen is geadviseerd onder andere een beroep te doen op de eigen kracht van de respondent (referentiegroep 46%). Binnen deze groep heeft 80% (referentiegroep 76%) dit opgevolgd. Bij 27% van de respondenten is aangeraden om onder andere een beroep te doen op familie, vrienden of burens (referentiegroep 40%). Dit advies wordt opgevolgd door 81% (referentiegroep 66%) van de respondenten.

Aan de respondenten die het advies van de gemeente niet of gedeeltelijk hebben opgevolgd is uitgevraagd waarom dat zo is. In uw gemeente zijn de twee meest genoemde redenen 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/burens' en 'Een andere reden'. In de referentiegroep zijn dat 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/burens' en 'Een andere reden'.

85% van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing (referentiegroep 79%).

Aanvraagprocedure

In uw gemeente geven respondenten een gemiddeld rapportcijfer van een 6,9 voor de aanvraagprocedure (referentiegroep 7,1).

Hulp bij het huishouden

55% van de respondenten in uw gemeente ontvangt hulp bij het huishouden (referentiegroep 66%). Het aandeel respondenten dat in uw gemeente een persoonsgebonden budget (pgb) ontvangt voor hulp bij het huishouden is 21% (referentiegroep 21%).

Respondenten met zorg in natura geven gemiddeld een 7,5 en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) gemiddeld een 8,3. In de referentiegroep is de waardering respectievelijk 7,8 en 8,1.

Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer

48% heeft een woonvoorziening (referentiegroep 32%), 29% van de respondenten heeft een rolstoel (referentiegroep 25%) en van de respondenten heeft 28% een scooter (referentiegroep 21%).

4% van de respondenten met een scooter zegt deze maar een paar keer per jaar te gebruiken en 2% zegt deze (bijna) nooit te gebruiken. In de referentiegroep liggen deze aandelen respectievelijk op 2% en 3%.

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 7,5. In de referentiegroep is dit gemiddeld een 7,4.

50% gebruikt het collectief vervoer (referentiegroep 37%). Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 7,2. In de referentiegroep is dat een 7,1.

In uw gemeente geeft 26% aan een paar keer per jaar gebruik te maken van het collectief vervoer en 10% (bijna) nooit. Voor de referentiegroep liggen deze percentages op 28% en 9%.

Overige ondersteuning

44% van de respondenten geeft aan momenteel hulp te ontvangen van een mantelzorger (referentiegroep 48%). Dit aandeel mantelzorgers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van mantelzorgers gaat: mantelzorgers die cliënten ondersteunen die bekend zijn bij de Wmo.

Daarnaast is gevraagd of de respondenten ook zorg of ondersteuning vanuit de AWBZ ontvangen. 9% in uw gemeente maakt gebruik van (individuele) begeleiding,

7% van begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten, 13% van persoonlijke verzorging, 6% van behandeling en 7% van verpleging. De aandelen in de referentiegroep zijn respectievelijk 12%, 8%, 21%, 9% en 10%.

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 41% van de respondenten aan dat zij 'nooit of zelden' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen. Met betrekking tot de fysieke toegankelijkheid van de openbare ruimte ervaart 23% 'nooit of zelden' een probleem. In de referentiegroep liggen deze percentages op 50% 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 87% 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 77% aan dat het 'veel' of 'redelijk' bijdraagt. In de referentiegroep liggen deze percentages op 85% en 74%.

Hoofdstuk 1

Verantwoording en achtergrondgegevens

Het onderzoek is tussen maart en juli uitgevoerd. In totaal hebben 77 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).

1.1 Achtergrond onderzoek

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 2013 en/of 2012.

Alle gemeenten die meedoen aan dit onderzoek zijn bezig met de Kanteling. Dit betekent dat niet de 'aanvraag', maar 'de vraag' van de klant centraal staat. Vanaf wanneer deze werkwijze is ingevoerd varieert echter tussen gemeenten. Ook varieert de manier van registreren van vragen die binnenkomen bij de gemeenten. Er zijn gemeenten die al wel volgens de principes van de Kanteling werken, maar nog niet de meldingen registreren die binnenkomen. In de steekproef zijn dan nog niet de meldingen meegenomen.

Steekproef

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

Indien het aantal unieke (aan)vragers in 2013 en/of 2012 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.

Respons

In totaal zijn in uw gemeente 998 vragenlijsten verzonden en 342 geretourneerd. Daarmee is de respons 34%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 54%.

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.

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	18 %	19 %
65 - 74 jaar	26 %	22 %
75+	55 %	56 %

Er wordt steeds vaker van burgers verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die burgers zelf kunnen aanschaffen. Dit jaar zijn daarom twee achtergrondvragen opgenomen over het inkomen.

In uw gemeente heeft 56% van de respondenten een inkomen lager dan € 1.500 netto. In de referentiegroep is dat 63%. De verdeling van de respondenten over de inkomensklassen is in de volgende tabel te zien.

Tabel 2 Inkomen respondenten (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Tot € 1.000 netto	17 %	22 %
€ 1.000 tot € 1.500 netto	39 %	41 %
€ 1.500 tot € 2.500 netto	33 %	28 %
€ 2.500 tot € 3.500 netto	7 %	7 %
Meer dan € 3.500 netto	4 %	2 %

Van de respondenten in uw gemeente geeft 24% aan nooit in staat te zijn om een onverwachte noodzakelijke uitgave van €1.000,- te doen, 16% geeft aan meestal niet in staat te zijn om dit te doen. In de referentiegroep zijn deze percentages 23% en 14%.

Respondenten ouder dan 75 jaar geven, onafhankelijk van hun inkomensklasse, vaker aan dat ze in staat zijn om een onverwachte noodzakelijke uitgave te doen, vergeleken met de respondenten die jonger zijn dan 75 jaar. Van de groep ouder dan 75 jaar geeft een kwart van de respondenten aan een onverwachte uitgave nooit of meestal niet te kunnen betalen, bij de groep jonger dan 75 jaar is dit percentage twee keer zo hoog, namelijk 50%.

40 % van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 45%.

Van de respondenten die hulp hebben gehad bij het invullen, heeft de grootste groep deze hulp gekregen van een naaste (81%).

Hoofdstuk 2

Contact met uw gemeente

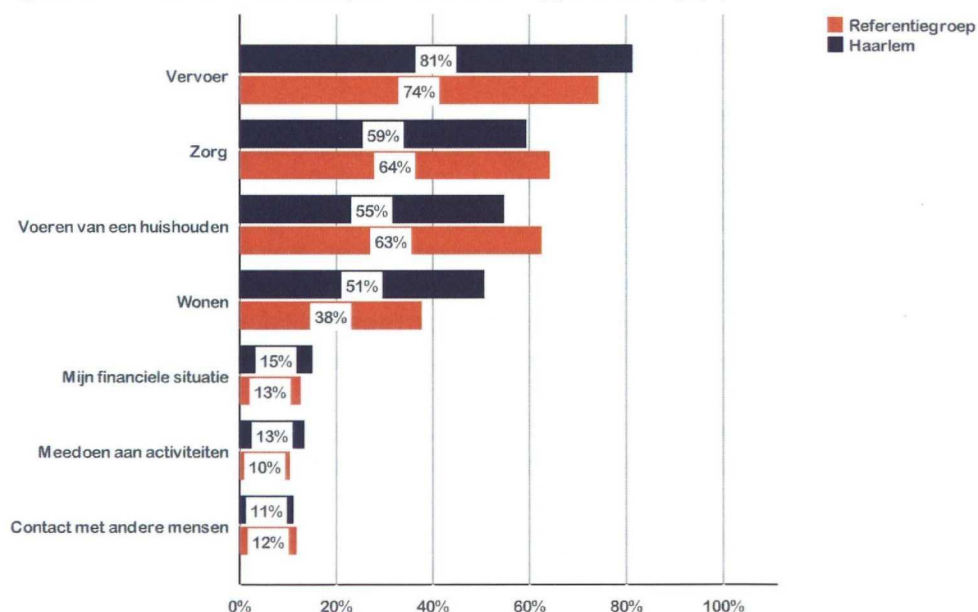
In dit hoofdstuk komt het contact met de gemeente aan de orde. We gaan in op het contact (paragraaf 2.1), het gesprek (paragraaf 2.2), de oplossing (paragraaf 2.3) en de aanvraagprocedure (paragraaf 2.4).

De gekantelde werkwijze houdt in dat 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

Burgers komen met verschillende (aan)vragen bij het Wmo-loket. De respondenten geven aan dat ze over de onderstaande onderwerpen contact hebben opgenomen.

Figuur 1 Over welk onderwerp heeft u contact opgenomen?¹ (%ja)



¹ In de vragenlijst was het mogelijk om meerdere onderwerpen aan te geven. Dit betekent dat de percentages in figuur 1 kunnen optellen tot meer dan 100%.

In veel gevallen volgt na een (aan)vraag een persoonlijk gesprek met de burger. Hoe in uw gemeente de (aan)vraag van de burger is opgepakt, ziet u in de volgende tabel.

Tabel 3 Manier waarop de (aan)vraag besproken is (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Persoonlijk gesprek bij mij thuis	52 %	51 %
Persoonlijk gesprek elders	13 %	21 %
Telefonisch gesprek	35 %	21 %
Briefwisseling/e-mail contact	- % ²	7 %

2.2 Het gesprek

In deze paragraaf gaat het om de ervaringen van respondenten die een face to face gesprek hebben gehad.

Dit jaar is ook gevraagd of er een mantelzorger aanwezig was bij het gesprek. De mantelzorger wordt betrokken bij de vraag van de burger die ondersteuning wil, om goed af te stemmen wat de burger en de mantelzorger zelf doen en waar ondersteuning bij nodig is. Als mensen dat willen kunnen ze hierbij ook formele of informele cliëntondersteuning inschakelen. Belangrijke notie hier is dat mantelzorgers het langer volhouden als ze weten dat er een vangnet is.

Uit de kwalitatieve kantelingsonderzoeken van SGB0 over 2012 blijkt dat er regelmatig een mantelzorger bij het keukentafelgesprek aanwezig is. Ook wordt gesignaleerd dat de situatie van de mantelzorger besproken wordt. Mantelzorgers zijn veelal niet op de hoogte van het feit dat zij hun situatie ook in het keukentafelgesprek bespreekbaar kunnen maken. In de oplossingen komt meestal niet naar voren dat deze ook kunnen bijdragen aan de ontlasting van de mantelzorger. Ook worden mantelzorgers relatief weinig concreet gewezen op de mantelzorgondersteuning die beschikbaar is binnen de gemeente.

In uw gemeente was er bij 26% van de gesprekken een mantelzorger aanwezig. In de referentiegroep was bij 33% van de gesprekken een mantelzorger aanwezig.

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 besproken om te bekijken of de burger verdere hulp of ondersteuning nodig heeft.

² Deze antwoordcategorie is in de aangepaste vragenlijst van Haarlem niet opgenomen.

In uw gemeente is in 35% 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 45%.

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 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 1 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 4 Er is aanvullend over het onderstaande onderwerp gesproken (%)

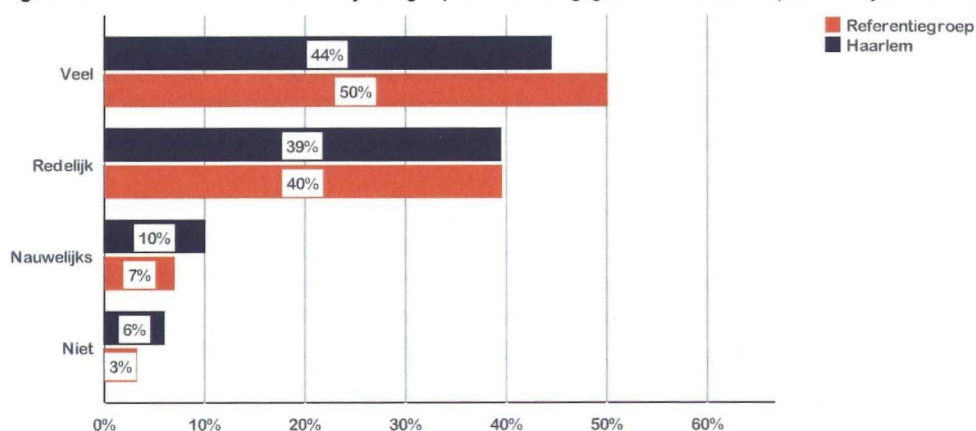
	Uw gemeente	Referentiegroep
Zorg	19 %	30 %
Contact met andere mensen	10 %	15 %
Meedoen aan activiteiten	10 %	13 %
Wonen	13 %	23 %
Voeren van een huishouden	18 %	22 %
Vervoer	21 %	26 %
Mijn financiële situatie	4 %	9 %

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.

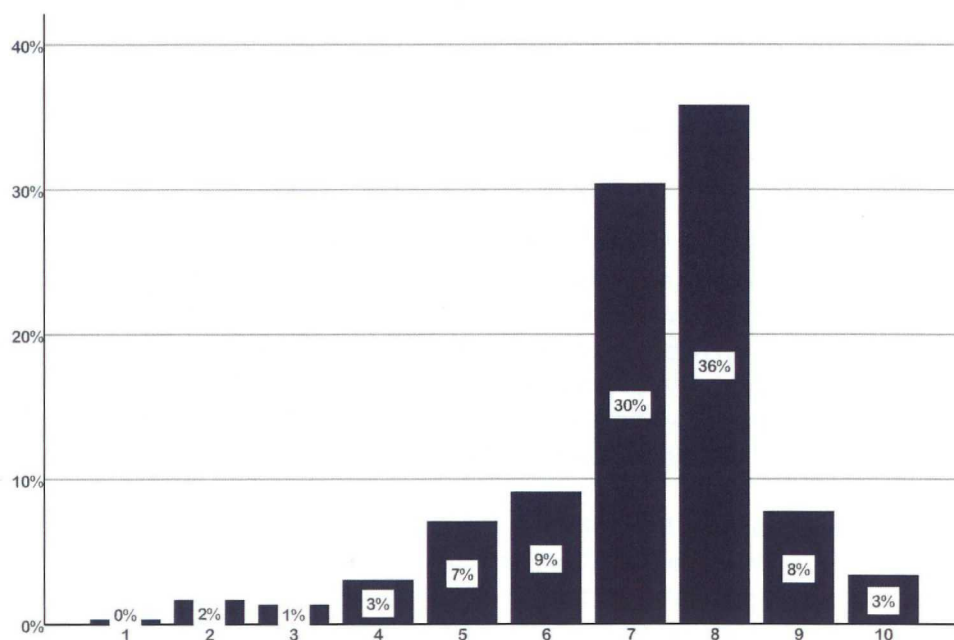
De volgende figuur geeft aan in hoeverre er volgens de respondent tijdens dit gesprek rekening is gehouden met de persoonlijke situatie. 84% zegt daarop 'veel' of 'redelijk'. In de referentiegroep is dit 90%.

Figuur 2 In hoeverre is er bij het gesprek rekening gehouden met de persoonlijke situatie (%)



Respondenten geven gemiddeld een 7,1 voor het contact. In de referentiegroep is dit cijfer een 7,3. In de volgende figuur wordt dit rapportcijfer weergegeven.

Figuur 3 Rapportcijfer over het contact (%)



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 is 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 SGB0 over 2012 blijkt dat het keukentafelgesprek, waarin breder wordt gekeken naar de situatie van de cliënt en eigen verantwoordelijkheid voorop staat, vaak nog niet leidt tot alternatieve oplossingen. Veelal wordt nog een individuele voorziening verstrekt. Eigen kracht oplossingen betreffen vaak het zelf aanschaffen van hulpmiddelen. Er worden nog nauwelijks alternatieve oplossingen voor participatie gevonden.

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.

Tabel 5 De gemeente heeft mij geadviseerd een beroep te doen op...³ (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Eigen kracht	34 %	46 %
Familie, vrienden, bureu	27 %	40 %
Een vrijwilliger	11 %	16 %
Aanbod aan dagactiviteiten	12 %	14 %
Een algemene voorziening	14 %	21 %
Een individuele voorziening	80 %	77 %
Andere zorgaanbieders	20 %	20 %
Inkomensondersteuning	6 %	9 %
Iets anders	13 %	12 %

³ Er kunnen meerdere zaken geadviseerd zijn, dus de percentages kunnen optellen tot meer dan 100%.

In de meeste gevallen, bij 77% wordt nog een individuele voorziening geadviseerd. In uw gemeente is onder andere dit advies bij 80% van de respondenten gegeven. Daarnaast is in 34% van de gevallen geadviseerd een beroep te doen op de eigen kracht van de respondent, in de referentiegroep ligt dit percentage op 46%. In 27% van de gevallen is aangeraden om onder andere een beroep te doen op familie, vrienden of buren. In de referentiegroep ligt dit percentage op 40%.

Een advies over een individuele voorziening wordt bijna altijd opgevolgd (94%). In uw gemeente volgt 92% dit advies op. Eigen kracht oplossingen worden in uw gemeente in 80% van de gevallen opgevolgd. In de referentiegroep is dat 76%. Wanneer geadviseerd wordt een beroep te doen op familie, vrienden en buren wordt dit in uw gemeente opgevolgd door 81%. In de referentiegroep is dit 66%.

In onderstaande tabel zijn de redenen te zien waarom de respondenten het advies niet opvolgen.

Tabel 6 Redenen waarom advies niet is opgevolgd ... (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ik wist niet waar of hoe ik dat moest regelen	13 %	14 %
De kosten/eigen bijdrage van de voorgestelde oplossing zijn ondoorzichtig	13 %	16 %
Het is er nog niet van gekomen	11 %	8 %
Het was niet meer nodig (bijvoorbeeld door verandering in de situatie)	2 %	7 %
Ik wil geen beroep doen op familie/vrienden/buren	24 %	20 %
Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren	33 %	37 %
Ik heb het anders opgelost	19 %	20 %
Andere reden	31 %	25 %

Aan de respondenten die het advies van de gemeente niet of gedeeltelijk hebben opgevolgd is uitgevraagd waarom dat zo is. In uw gemeente zijn de twee meest genoemde redenen 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren' en 'Een andere reden'. In de referentiegroep zijn dat 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren' en 'Een andere reden'.

85% van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing. In de referentiegroep ligt dit percentage op 79%.

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.

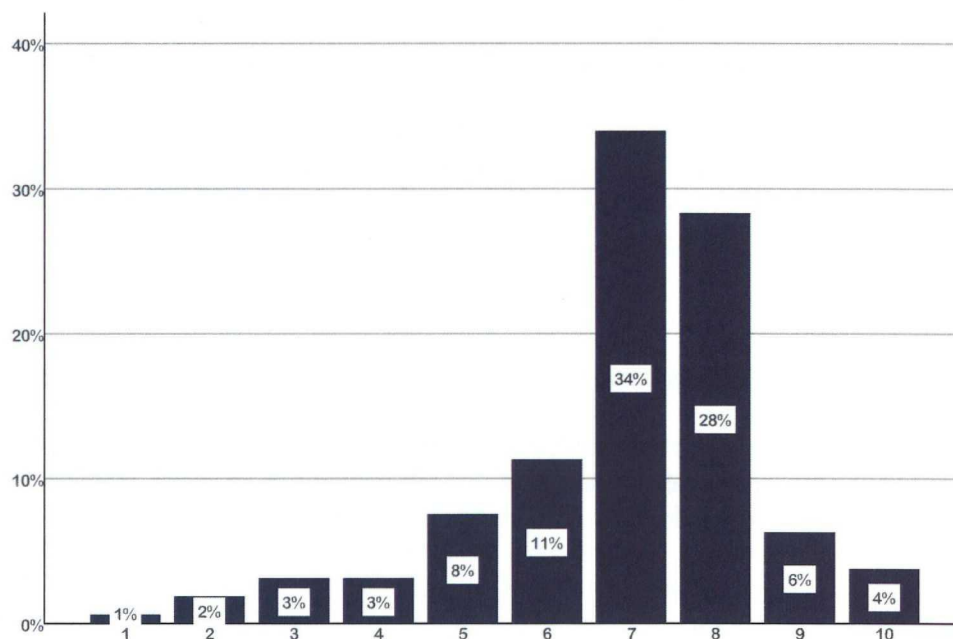
2.4 Aanvraagprocedure

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 50% van de respondenten de afgelopen 12 maanden een aanvraag ingediend. In de referentiegroep is dit 43%.

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 4 Spreiding van de rapportcijfers voor de aanvraagprocedure (%)



In uw gemeente geven respondenten een gemiddeld rapportcijfer van een 6,9 voor de aanvraagprocedure, in de referentiegroep is dit een 7,1. In uw gemeente geeft 16% een 5 of lager voor de aanvraagprocedure, 10% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 14% en 14%.

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. 13% van de respondenten geeft aan dat de aanvraag niet is toegekend. In de referentiegroep is dit aandeel 9%. De resultaten zijn in de volgende tabel terug te vinden.

Tabel 7 Is de aanvraag toegekend?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ja, volledig	69 %	74 %
Ja, gedeeltelijk	15 %	12 %
De aanvraag is nog in behandeling	3 %	5 %
Nee	13 %	9 %

Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van respondenten met een toegekende aanvraag is een 7,2. Voor de referentiegroep is dit een 7,4.

Respondenten in uw gemeente van wie de aanvraag is afgewezen geven gemiddeld een 5,3 voor de aanvraagprocedure. In de referentiegroep is dit een 4,8.

In uw gemeente geeft 87% aan (zeer) tevreden te zijn over de wachttijd tussen de aanvraag en het goedkeuren/afwijzen van de aanvraag. Over de wachttijd tussen het ontvangst van de beschikking en de feitelijke levering van de aangevraagde voorziening is 82% (zeer) tevreden.

2.5 Klachten en bezwaar⁴

Tijdens de aanvraag of de levering van een voorziening kan er wel eens iets misgaan of men krijgt niet het verwachte resultaat. Het is voor cliënten mogelijk een klacht in te dienen, bij de leverancier van de voorziening en/of bij de gemeente. Tegen een beslissing kan men bezwaar maken. Aan de respondenten is gevraagd of zij reden tot klagen hadden over de aanvraag of de levering van een voorziening. Tevens is gevraagd waarover men reden tot klagen had. 19% van de cliënten geeft aan een reden tot klagen te hebben. In het onderzoek van vorig jaar was dit 15%.

⁴ Het betreft hier eigen vragen van de gemeente Haarlem. Hierdoor is vergelijking met de referentiegroep in deze paragraaf niet mogelijk.

Tabel 1 Waarover reden tot klagen?

	Uw gemeente 2013	Uw gemeente 2012
Aanvraag van voorziening	59%	50 %
Levertijd van voorziening	16%	28 %
Leverancier van hulpmiddelen	16%	20%
Leverancier van woonvoorziening	12%	5%
Leverancier van collectief vervoer	9%	5%
Een zorgaanbieder	9%	6%
Het CIZ (medisch adviseur)	10%	12%
Het CAK (rekeningen eigen bijdrage)	21%	20%

In de bovenstaande tabel staat weergegeven waarover men reden tot klagen had. De respondenten konden meerdere antwoorden geven. Niet iedereen die reden tot klagen heeft, gaat uiteindelijk over tot het indienen van een (officiële klacht). 41% van de respondenten die aangaven een reden tot klagen te hebben, hebben deze officieel ingediend.

Tabel 2 Tevredenheid wijze/snelheid van behandeling klacht/bezwaar

	Zeervredenen	Tevredenen	Ontevredenen	Zeervredenen
De wijze waarop uw klacht/bezwaar behandeld is	4%	44%	36%	16%
De snelheid waarmee uw klacht/bezwaar behandeld is	0%	36%	45%	18%

Tot slot is gevraagd naar de redenen van degenen die wel reden tot klagen hadden, maar niet zijn overgegaan tot het indienen van een officiële klacht. In onderstaande tabel ziet u de resultaten. Men kon meerdere antwoorden geven waardoor het mogelijk is dat de percentages optellen tot boven de 100%.

Tabel 3 Waarom heeft u geen klacht/bezwaar (officieel) ingediend?

	Uw gemeente 2013	Uw gemeente 2012
Onvoldoende reden tot (officiële) klacht	28%	27%
Niet op de hoogte van de mogelijkheden om een klacht/bezwaar in te dienen	35%	28%
Is te ingewikkeld	30%	45%
Ik ben bang dat het zich tegen mij zal keren.	45%	21%

Hoofdstuk 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 rapportcijfers voor de leverancier (paragraaf 3.2) en de rapportcijfers voor hulp bij het huishouden (paragraaf 3.3).

In uw gemeente ontvangt 55% van de respondenten hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is dit 66%.

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 82% 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 18% er dus nog niet bekend mee. In de referentiegroep is 22% niet bekend met de keuzemogelijkheid.

Uit klantonderzoek Wmo van SGB0 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 94% is. Voor respondenten ouder dan 65 jaar is dit 79%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 81% en 78%.

Het aandeel respondenten dat in uw gemeente een persoonsgebonden budget (pgb) heeft voor hulp bij het huishouden is 21%. In de referentiegroep is dat 21%. Uit klantonderzoek Wmo van SGB van de voorgaande jaren blijkt uit vergelijking van de gemiddelden uit het klantonderzoek met de benchmarkcijfers dat het werkelijke aandeel cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) voor hulp bij het huishouden vaak kleiner is. Dit betekent dat cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) oververtegenwoordigd kunnen zijn in dit onderzoek.

Tevens blijkt uit het klantonderzoek Wmo van SGB 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 2013 voor uw gemeente en de referentiegroep.

Tabel 4 Persoonsgebonden budget (pgb) naar leeftijd (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Persoonsgebonden budget (Pgb)	21 %	21 %
- Cliënten jonger dan 65 jaar	31 %	26 %
- Cliënten ouder dan 65 jaar	19 %	19 %

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 30% aan dat uw gemeente hen een keuze heeft voorgelegd uit verschillende leveranciers die hulp bij het huishouden aanbieden. 18% van de respondenten weet niet of de keuze door uw gemeente is voorgelegd. In de referentiegroep is dit respectievelijk 34% en 19%.

Ook hier blijkt uit klantonderzoek Wmo van SGB, 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 21% is en voor respondenten ouder dan 65 jaar bedraagt dit 32%. De aandelen in de referentiegroep zijn respectievelijk 41% en 32%.

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 SGB van eerdere jaren 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 SGB dat veel cliënten een drempel ervaren bij het bespreken van problemen of vervelende ervaringen met de hulp.

In uw gemeente geeft 77% van het aantal respondenten met hulp bij het huishouden in natura aan een exemplaar van het zorgplan te bezitten. 6% geeft aan niet te weten of zij een exemplaar van het zorgplan hebben.

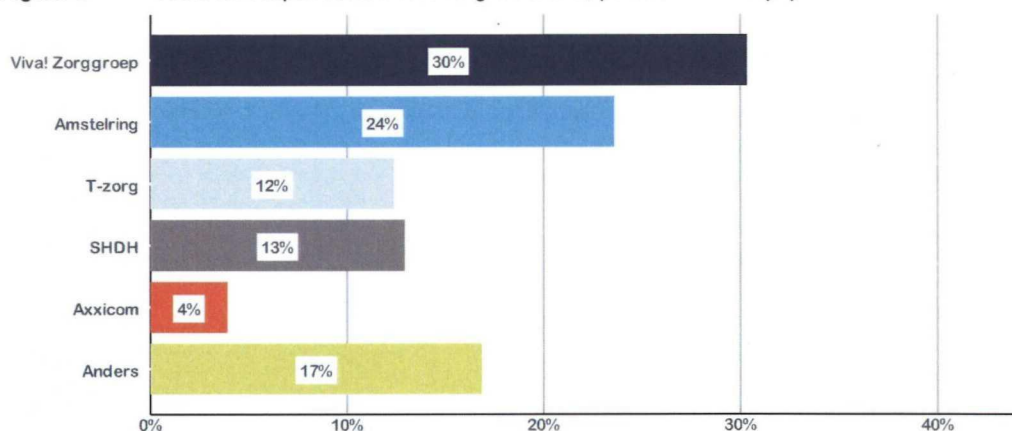
Van de respondenten met een zorgplan geeft 59% aan dat zij ervaren dat de werkafspraken uit het zorgplan nooit met hen besproken worden. Hoe vaak de werkafspraken uit het zorgplan met de cliënt worden besproken is in de volgende tabel te zien.

Tabel 5 Hoe vaak worden de werkafspraken uit het zorgplan besproken? (%)

	Uw gemeente
Ongeveer 1 keer per 3 maanden	13%
Ongeveer 1 keer per half jaar	13%
Ongeveer 1 keer per jaar	15%
Nooit	59%

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



3.2 Rapportcijfers leverancier

Aan respondenten met zorg in natura is de vraag gesteld een rapportcijfer te geven voor de leverancier die de hulp bij het huishouden levert. Respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) zijn buiten beschouwing gelaten.

Tabel 6 Welk rapportcijfer geeft u voor de organisatie waar u hulp van ontvangt?

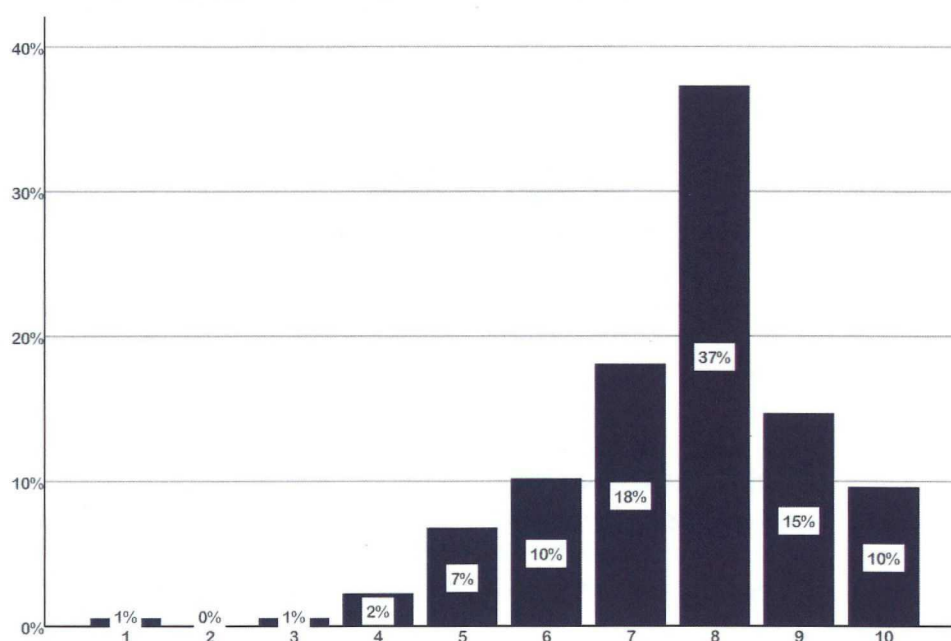
	Uw gemeente
Viva! Zorggroep	6,9
Amstelring	7,3
T-Zorg	6,1
SHDH	7,6
Axxicom	6,9
Anders	7,5

3.3 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 7,6 voor hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is het gemiddelde rapportcijfer een 7,8.

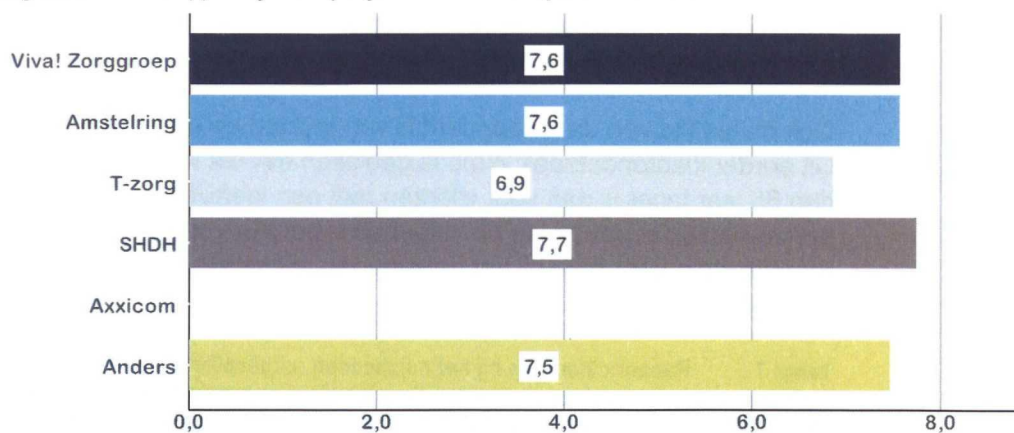
De volgende figuur geeft de spreiding van de rapportcijfers weer. Per rapportcijfer ziet u het aandeel respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

Figuur 6 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.

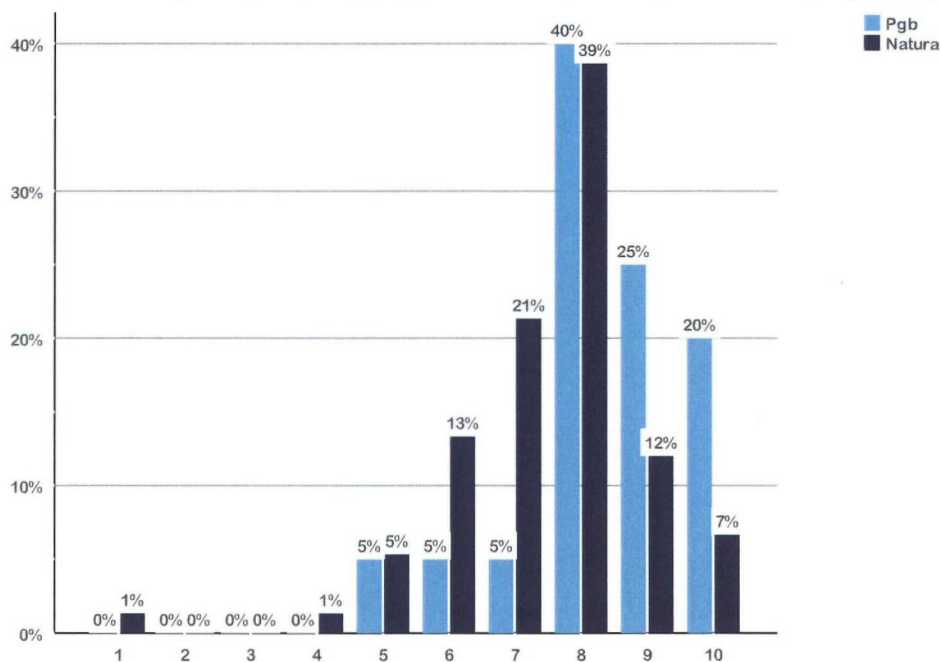
Figuur 7 Rapportcijfer hulp bij het huishouden per leverancier



Uit klantonderzoek Wmo van SGB 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 8 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 7,5 en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) gemiddeld een 8,3. 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 eerder klantonderzoek Wmo 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 uw gemeente is dat ook zo. In de volgende tabel zijn voor uw gemeente de rapportcijfers voor hulp bij het huishouden uitgesplitst naar de twee leeftijdscategorieën.

Tabel 7 Rapportcijfer hulp bij het huishouden, uitgesplitst naar leeftijd

	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar	7,2	7,8
Cliënten ouder dan 65 jaar	7,7	7,8

De resultaten van de klantonderzoeken Wmo 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.

Hoofdstuk 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.

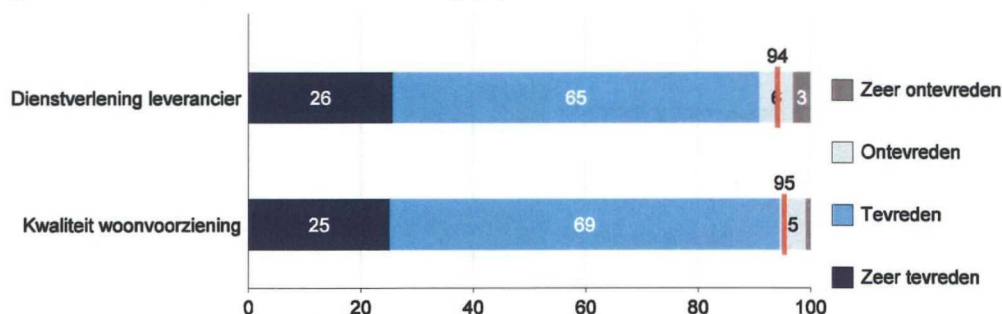
4.1 Woonvoorziening

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 48% aan een woonvoorziening te hebben. In de referentiegroep is dit 32%.

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 9 Tevredenheid woonvoorziening (%)

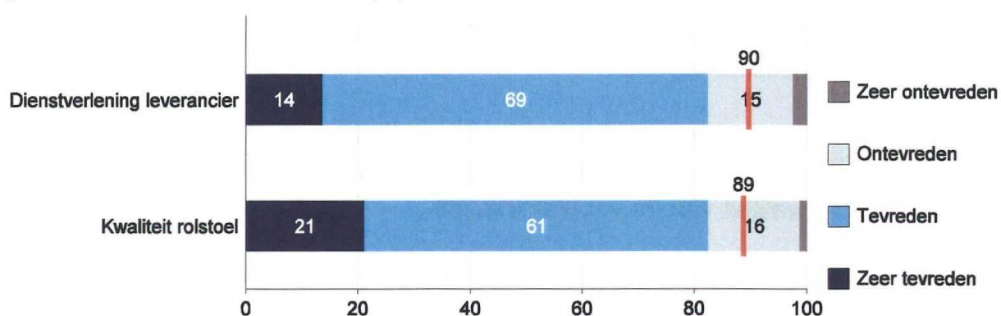


4.2 Rolstoel

In uw gemeente heeft 29% van de respondenten een rolstoel. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 25%.

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

Figuur 10 Tevredenheid rolstoel (%)



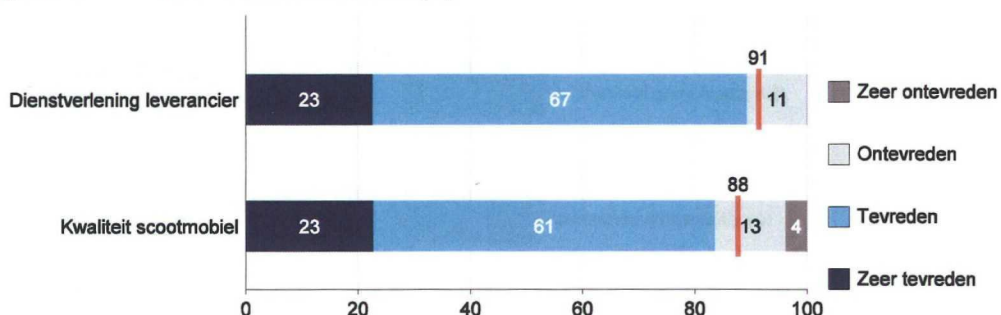
4.3 Scootmobiel

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 28% aan een scootmobiel te hebben. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 21%.

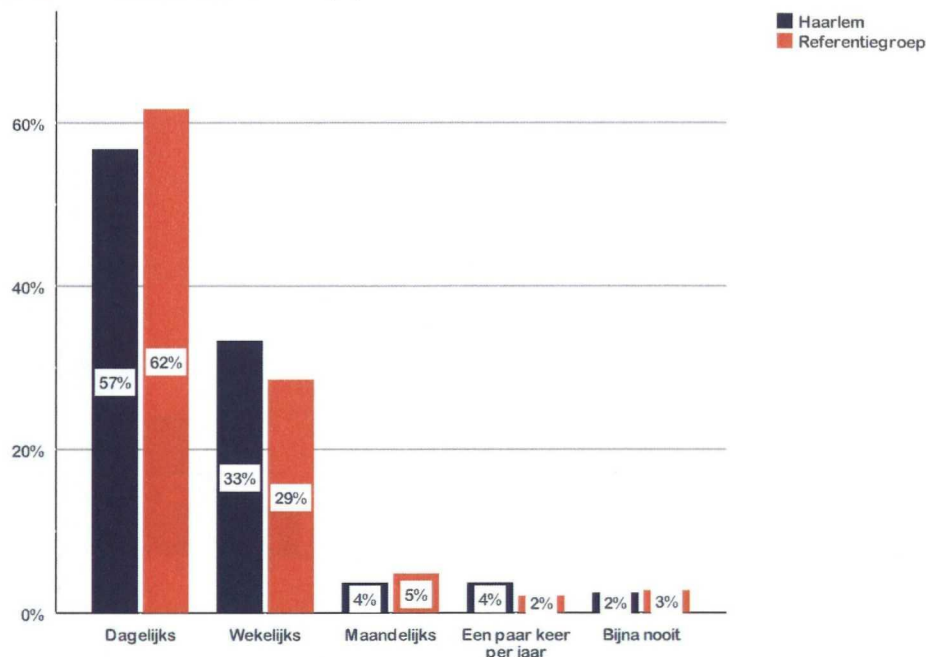
Wat deze respondenten vinden van de tevredenheid over de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de scootmobiel, is te zien in de volgende figuur.

Figuur 11 Tevredenheid scootmobiel (%)



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

Figuur 12 Gebruik scootmobiel (%)



In uw gemeente geeft 4% van de respondenten aan de scootmobiel een paar keer per jaar te gebruiken en 2% (bijna) nooit. In de referentiegroep liggen deze aandelen respectievelijk op 2% en 3%.

4.4 Tegemoetkoming in vervoerskosten

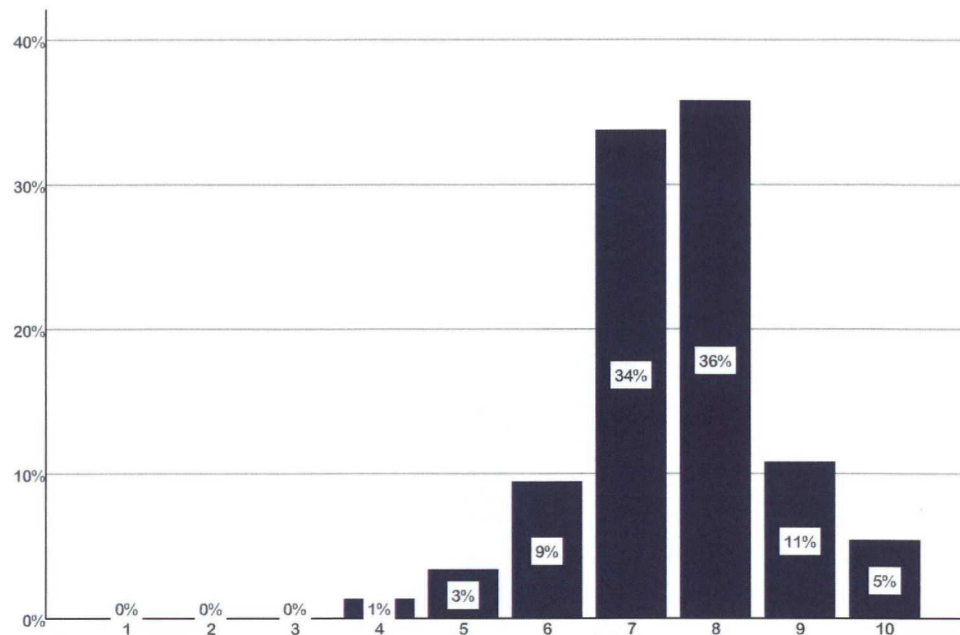
Een tegemoetkoming in de vervoerskosten wordt verstrekt om de kosten van het gebruik van een (rolstoel)taxi deels te compenseren wanneer de cliënt geen gebruik meer kan maken van het openbaar vervoer. Ook kan een vergoeding worden verstrekt voor het gebruik van een eigen auto of een auto van iemand anders. Deze vergoeding wordt in de meeste gemeenten pas verstrekt indien gebruik van het collectief vervoer niet mogelijk is.

_ van de respondenten heeft een tegemoetkoming in de vervoerskosten ontvangen. _ van deze mensen is (zeer) tevreden over de hoogte van deze tegemoetkoming. In de referentiegroep is dit respectievelijk 12% en 85%.

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 7,5. In de referentiegroep is dit gemiddeld een 7,4.

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 13 Spreiding rapportcijfers Wmo-voorziening(en) (%)

Net als voor het rapportcijfer voor hulp bij het huishouden blijkt uit de klantonderzoeken Wmo van SGBO 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 8 Rapportcijfer Wmo-voorziening(en), uitgesplitst naar leeftijd

	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar	7,1	7,4
Cliënten ouder dan 65 jaar	7,7	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 50% aan gebruik te maken van het collectief vervoer. In de referentiegroep ligt het aandeel op 37%.

Uit de resultaten van de klantonderzoeken Wmo 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 9 Gebruik van collectief vervoer, uitgesplitst naar leeftijd (%)

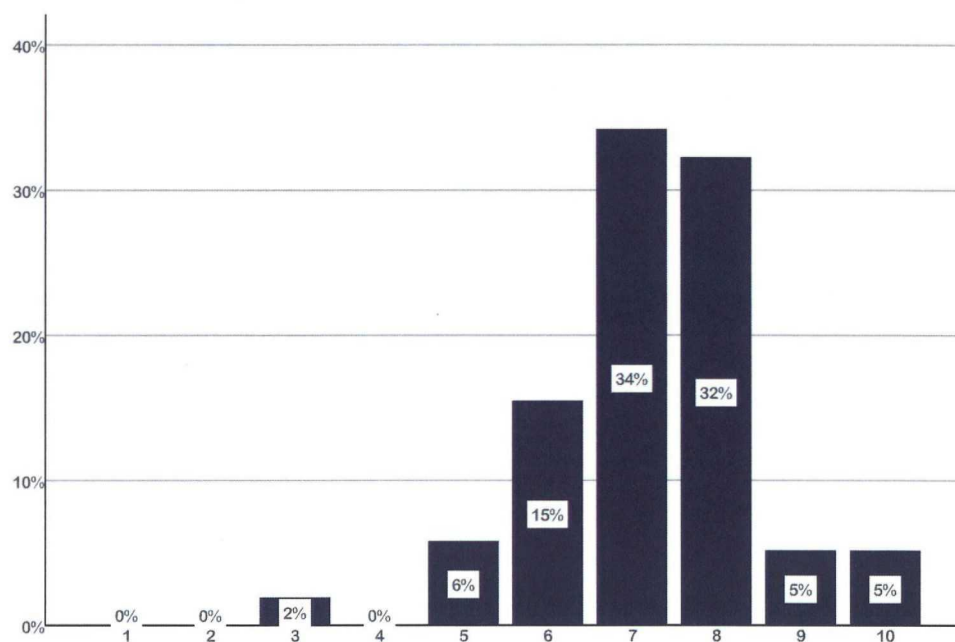
	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar	39 %	31 %
Cliënten tussen de 65 en 75 jaar	48 %	34 %
Cliënten ouder dan 75 jaar	55 %	40 %

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

Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 7,2. 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.

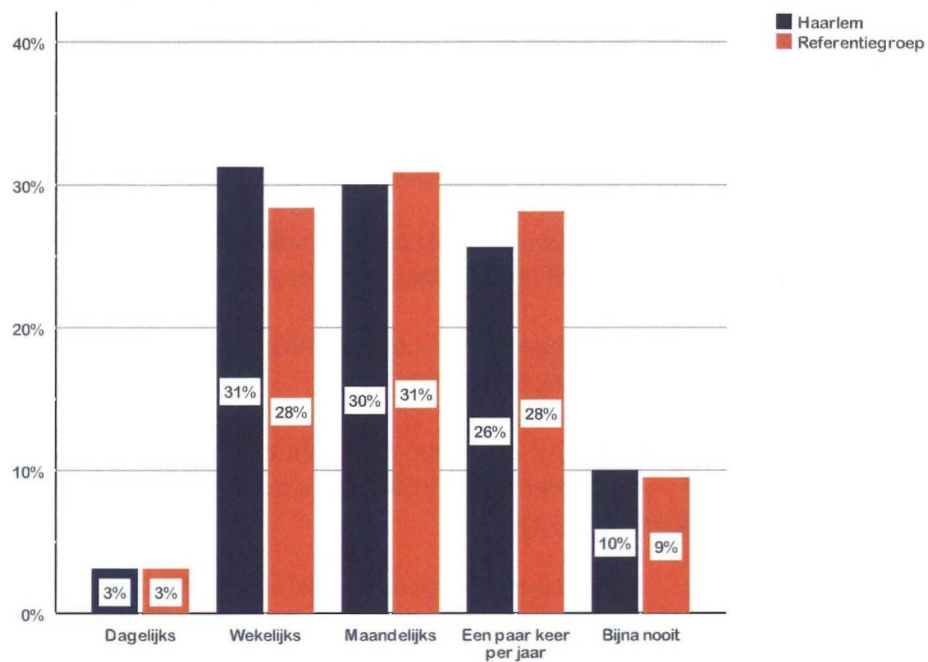
Figuur 14 Spreiding rapportcijfers collectief vervoer (%)



Uit de resultaten van de eerdere klantonderzoeken 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 7,1 voor het collectief vervoer en respondenten ouder dan 65 jaar geven gemiddeld een 7,3. In de referentiegroep zijn de rapportcijfers respectievelijk een 6,8 en een 7,1.

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

Figuur 15 Gebruik collectief vervoer (%)

In uw gemeente geeft 26% aan een paar keer per jaar gebruik te maken van het collectief vervoer en 10% (bijna) nooit. Voor de referentiegroep liggen deze percentages op 28% en 9%.

Hoofdstuk 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 Vangnet⁵

Burgers die door ziekte of beperkingen moeite hebben om op eigen kracht mee te blijven doen aan de samenleving moeten daarin gesteund worden. Daarvoor dient eerst in de eigen familie en het eigen sociale netwerk gekeken te worden. Pas daarna kan men een beroep doen op formele zorg en de gemeentelijke overheid. Aan respondenten is gevraagd of zij iemand hebben om op terug te vallen wanneer zij hulp of zorg nodig hebben. Driekwart van de respondenten geeft aan iemand in en/of buiten de buurt te hebben waar zij op terug kunnen vallen. Voor een kwart van de respondenten geldt dus dat zij niet over een dergelijk vangnet beschikken.

Tabel 10 Heeft u zelf mensen op wie u kunt terugvallen wanneer er problemen zijn of wanneer u ondersteuning nodig heeft?

	Uw gemeente 2013	Uw gemeente 2012
Ja, in de buurt	33%	37%
Ja, buiten de buurt	18%	15%
Ja, zowel in de buurt als daarbuiten	25%	23%
Nee	25%	25%

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd op wie zij op een dergelijke situatie kunnen terugvallen. Van degenen die iemand hebben om op terug te vallen kan 73% een beroep doen op familie, 38% op burens, 27% op vrienden en 9% op een (zorg)vrijwilliger. In 2012 waren deze percentages respectievelijk 75%, 39%, 26% en 7%.

⁵ Het betreft hier eigen vragen van de gemeente Haarlem. Hierdoor is vergelijking met de referentiegroep in deze paragraaf niet mogelijk.

5.2 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.”

44% van de respondenten geeft aan momenteel hulp te ontvangen van een mantelzorger, in de referentiegroep is dit 48%. Dit aandeel mantelzorgers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van mantelzorgers gaat: de mantelzorgers van cliënten die bekend zijn bij de Wmo. Uit SCP onderzoek⁶ blijkt dat ongeveer 20% van de volwassenen informele zorg verleent. Zij verlenen 8 uur per week of meer mantelzorg voor een periode langer dan 3 maanden. Van de respondenten jonger dan 65 jaar ontvangt 60% mantelzorg. Voor de respondenten ouder dan 65 jaar is dit 40%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 51% en 47%.

Aan de respondenten die mantelzorg ontvangen is gevraagd wat voor vormen van ondersteuning zij ontvangen. In de volgende tabel staan de resultaten weergegeven. Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Het doen van boodschappen is de meest veelvuldig ontvangen vorm van ondersteuning en verpleegkundige hulp wordt in de minste mate door hun mantelzorger gegeven.

Tabel 11 Vormen van ontvangen mantelzorg

	Uw gemeente 2013	Uw gemeente 2012
Doen van boodschappen	60%	65%
Vervoer en begeleiding bij bezoeken	68%	53%
Klusjes in of rond het huis	57%	53%
Hulp bij het huishouden	51%	48%
Aanvragen en regelen van voorzieningen	46%	43%
Administratieve hulp	55%	43%
Klaarmaken warme maaltijden	35%	32%
Persoonlijke verzorging	26%	21%
Verpleegkundige hulp	15%	13%
Anders	15%	12%

⁶ SCP, Informele zorg in Nederland, 2013

Aan de respondenten die geen mantelzorg ontvangen is gevraagd waarom zij geen hulp aan hun omgeving vragen, zoals hun familie, buren of vrienden/kennissen. In de onderstaande tabel staan de resultaten weergegeven. Ook hier konden respondenten meerdere antwoorden geven waardoor het totaal optelt tot hoger dan 100%.

Tabel 12 Redenen om geen hulp aan omgeving te vragen⁷

	Uw gemeente 2013	Uw gemeente 2012
Het is niet nodig	36%	34%
Zij hebben geen tijd / zijn te druk	30%	33%
Gevoel van zelfstandigheid	35%	32%
Ik wil mijn omgeving niet belasten	23%	26%
Ik heb een te beperkt sociaal netwerk	13%	15%
Ik durf het niet te vragen (schaamte)	1%	3%

Ruim een derde van de respondenten die geen mantelzorg ontvangt vraagt geen hulp aan hun omgeving omdat dit niet nodig is. Eveneens ongeveer 1 op de 3 respondenten die geen mantelzorg ontvangt, draagt als reden aan dat hun omgeving geen tijd heeft, te druk is om hulp te geven of zij vragen geen hulp vanuit een gevoel van zelfstandigheid. Bijna een kwart wil hun omgeving niet belasten en 13% geeft aan een te beperkt sociaal netwerk te hebben waardoor het vragen van hulp voor hen niet mogelijk is. Het niet durven vragen van hulp wordt door een zeer beperkt aantal respondenten als reden gegeven (1%).

Tot slot is aan de respondenten gevraagd of zij zelf momenteel hulp aan een naaste geven (mantelzorg). 13% van de respondenten geeft aan zelf mantelzorg te geven.

5.3 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 maatschappelijke ondersteuning en zorg. Een belangrijk voorbeeld van deze categorie vrijwilligers is de vrijwilliger die 'vrijwillige huishulp' of zorg levert bij talrijke projecten, zoals algemene hulpdiensten, buddyzorg, bezoeken 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.

⁷ Het betreft hier een extra vraag van de gemeente Haarlem. Hierdoor is vergelijking met de referentiegroep niet mogelijk.

17% van de respondenten geeft aan momenteel hulp van een vrijwilliger te ontvangen, in de referentiegroep is dit ook 17%. Tevens is 16% zelf actief als vrijwilliger. Dit aandeel vrijwilligers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van vrijwilligers gaat: vrijwilligers die cliënten ondersteunen.

Tabel 13 Ontvangt u momenteel hulp van een vrijwilliger?/Bent u zelf actief als vrijwilliger?

	Ontvangt hulp van vrijwilliger	Zelf actief als vrijwilliger
Ja, incidenteel	8%	8%
Ja, tot 2 uur in de week	2%	1%
Ja, 2 tot 4 uur in de week	2%	3%
Ja, 4 tot 8 uur in de week	3%	2%
Ja, 8 uur of meer per week	1%	1%
Nee	83%	84%

Ook is aan de respondenten in hoeverre zij bekend zijn en gebruik maken van verschillende vrijwilligersorganisaties-projecten. Vorig jaar is enkel de bekendheid en het gebruik van het project BUUV uitgevraagd. Hierdoor is vergelijking bij de andere vrijwilligersorganisaties met vorig jaar niet mogelijk.

Tabel 14 Bekendheid met en gebruik van vrijwilligersorganisaties-projecten?

	Uw gemeente 2013		Uw gemeente in 2012	
	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik
Project BUUV	34%	6%	41%	3%
Vrijwilligerscentrale Haarlem	21%	0%		
Unie Van Vrijwilligers Haarlem	16%	1%		
Vrijwillige hulpdienst Schalkwijk	11%	3%		
Tandem Mantelzorg	22%	4%		
Project BUUV	34%	6%		

5.4 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 AWBZ-begeleiding gaat per 2015 over naar gemeenten. Daarmee komt de uitvoering van deze taak 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 opgroei problemen.

Door zicht te hebben op de overige ondersteuning die de huidige cliënten ontvangen, kan de gemeente de zorgwaarde 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 15 Ontvangen AWBZ ondersteuning (%)

	Ja	Nee	Weet niet
(Individuele) begeleiding	9% (12%)	80% (79%)	11% (8%)
Begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten	7% (9%)	84% (85%)	9% (6%)
Persoonlijke verzorging	13% (21%)	76% (72%)	11% (7%)
Behandeling	6% (9%)	84% (82%)	10% (9%)
Verpleging	7% (10%)	83% (82%)	11% (8%)

Uit analyses van de referentiegroep van dit onderzoek (wat gericht is op (aan)vragers van Wmo-ondersteuning) blijkt dat mensen met AWBZ ondersteuning vaak bepaalde vormen van Wmo-ondersteuning ontvangen. De combinatie AWBZ ondersteuning en een rolstoel komt het meeste voor. Uit een apart onderzoek van SGB/BMC voor 10 gemeenten (2013) blijkt dat ruim 40% van de cliënten AWBZ-begeleiding ook Wmo-ondersteuning krijgt.

Hoofdstuk 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.

In dit hoofdstuk gaan we in op signalering (paragraaf 6.1) de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en ruimten (paragraaf 6.2) en in hoeverre de ondersteuning of het hulpmiddel bijdraagt aan het zelfstandig wonen en meedoen (paragraaf 6.3).

6.1 Signalering^a

Bewoners kunnen een waardevolle rol spelen in het signaleren van zorgwekkende personen of situaties in de buurt. In een zorgwekkende situatie gaat het bijvoorbeeld om iemand die niet meer weet wat goed voor hem of haar is, om iemand die nauwelijks meer buiten komt, om iemand die zichzelf of anderen verwaarloost. Kenmerkend aan een dergelijke situatie is dat de betrokken burgers vaak zorg of hulp vermijden. Om deze burgers te bereiken is een proactieve en assertieve aanpak nodig vanuit de zorg verlenende organisaties.

Aan de respondenten is gevraagd of zij zich het afgelopen jaar zorgen hebben gemaakt om een persoon in hun omgeving, die hulp en ondersteuning nodig heeft, maar deze niet aanvraagt. Binnen uw gemeente geeft 10% van de respondenten zich in de afgelopen jaren zorgen te hebben gemaakt om een persoon in de buurt. Hiervan heeft 30% daadwerkelijk een melding gemaakt. Dit betekent dat 70% van de mensen die zich ernstig zorgen maakt dit niet heeft gemeld.

Aan diegenen die zich om een persoon zorgen hebben gemaakt is gevraagd of zij vermoeden waarom die persoon geen hulp en ondersteuning aanvraagt.

Tabel 16 Vermoeden waarom persoon geen hulp en ondersteuning aanvraagt (%)

	Uw gemeente 2013	Uw gemeente 2012
Gevoel van schaamte	10%	3%
Onbekend met de mogelijkheden	37%	32%
Kan eigen situatie niet meer goed inschatten	40%	23%
Gevoel van zelfstandigheid	43%	36%
Weet ik niet	17%	24%

^a Het betreft hier eigen vragen van de gemeente Haarlem. Hierdoor is vergelijking met de referentiegroep in deze paragraaf niet mogelijk.

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of zij weten waar zij melding kunnen maken als zij zich ernstig zorgen maken om een persoon in hun omgeving.

30% weet waar zij terecht kunnen voor een dergelijk melding. 40% van de respondenten weet dit niet, maar weet wel hoe zij hier achter kunnen komen. 30% weet niet waar zij in een dergelijke situatie een melding kunnen maken en weet ook niet hoe zij hier achter kunnen komen. In het onderzoek van vorig jaar waren deze percentages respectievelijk 32%, 39% en 30%.

6.2 Toegankelijkheid

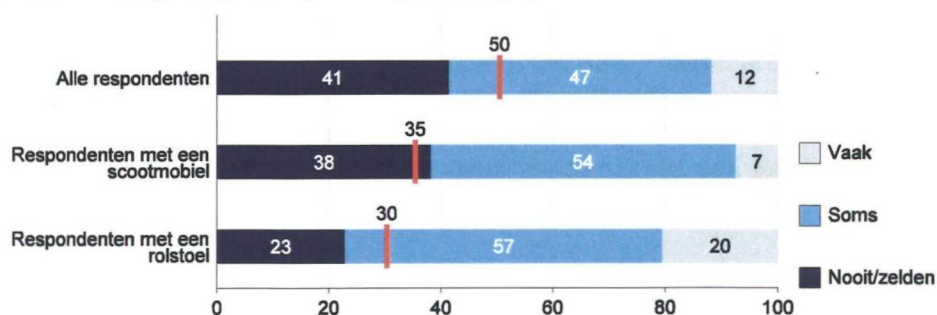
Niet alleen het gebruik van voorzieningen stelt burgers in staat om zich lokaal te kunnen verplaatsen. De fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte bepaalt mede of burgers in staat zijn mee te doen.

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:

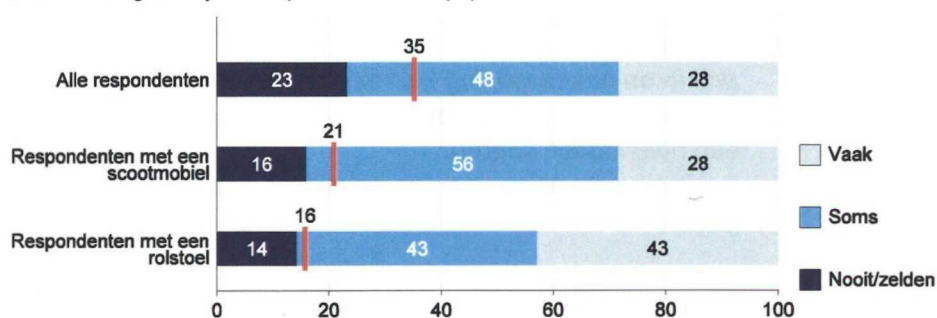
- zich in en om de woning kunnen verplaatsen;
- zich lokaal kunnen verplaatsen;
- een huishouden voeren;
- medemensen ontmoeten en op basis daarvan sociale contacten aan kunnen gaan.

Voor al 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, et cetera) 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 16 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 scooter en de respondenten met een rolstoel. Het rode streepje geeft hier het antwoord 'nooit/zelden' weer.

Figuur 17 Toegankelijkheid openbare ruimte(%)

6.3 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 17 Bijdrage aan zelfstandig kunnen blijven wonen (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Veel	61 %	54 %
Redelijk	26 %	31 %
Nauwelijks	4 %	6 %
Niet	9 %	9 %

Tabel 18 Bijdrage aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Veel	41 %	34 %
Redelijk	35 %	40 %
Nauwelijks	15 %	14 %
Niet	9 %	11 %

Op grond van de uitkomsten van het klantonderzoek Wmo van SGBO van voorgaande jaren 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 2013 opgenomen. Achter de score voor uw gemeente is tevens de gemiddelde score over alle deelnemende gemeenten weergegeven. Op het moment van schrijven zijn dit 77 gemeenten.

In het geval uw gemeente over 2013, 2012, 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

	2013	2012	2011	2010	2009
Contact opgenomen over..					
Voeren van een huishouden	55% (63%)	67% (67%)			
Wonen	51% (38%)	44% (36%)			
Zorg	59% (64%)	63% (64%)			
Contact met andere mensen	11% (12%)				
Meedoen aan activiteiten	13% (10%)				
Mijn financiële situatie	15% (13%)	13% (11%)			
Vervoer	81% (74%)	79% (71%)			

Contact met de gemeente (vervolg)⁹

	2013	2012	2011	2010	2009
Er is ook met mij gesproken over..					
Voeren van een huishouden	18% (22%)	29% (22%)			
Wonen	13% (23%)	27% (23%)			
Zorg	19% (30%)	32% (29%)			
Contact met andere mensen	10% (15%)				
Meedoen aan activiteiten	10% (13%)				
Mijn financiële situatie	4% (9%)	5% (9%)			
Vervoer	21% (26%)	26% (21%)			
Manier bespreken (aan)vraag					
Persoonlijk gesprek bij mij thuis		46% (49%)			
Persoonlijk gesprek elders		15% (20%)			
Telefonisch gesprek		29% (23%)			
Briefwisseling/e-mail contact		10% (8%)			
Verwachting gesprek					
Informatie gekregen voorafgaand aan gesprek					
Verwachtingen duidelijk voorafgaand aan gesprek					
Mantelzorger aanwezig bij gesprek	26% (33%)				
Tevredenheid over contact en afhandeling					
Behandeling bij het gesprek		94% (95%)	88% (93%)	91% (92%)	93% (93%)
Deskundigheid medewerker(s)		91% (93%)	90% (92%)	91% (92%)	90% (92%)
Tijd genomen voor het gesprek		95% (96%)	88% (94%)	91% (94%)	93% (94%)
Informatie over de afhandeling van dit gesprek		89% (92%)	80% (90%)	88% (89%)	85% (89%)
Bekijken persoonlijke situatie (veel/redelijk)	84% (90%)	90% (92%)	79% (89%)	84% (87%)	
Rapportcijfer gesprek/contact	7,1 (7,3)	7,3 (7,4)			

⁹ Bij het item 'Er is ook met mij gesproken over..' wijken de cijfers over 2012 af van de weergave in het rapport van vorig jaar. Dit komt doordat we dit jaar een andere berekening hanteren. De cijfers over 2012 zijn herberekend, zodat deze vergelijkbaar zijn met 2013.

De oplossing¹⁰

	2013	2012	2011	2010	2009
De gemeente heeft mij geadviseerd een beroep te doen op..					
Eigen kracht	34% (46%)	31% (30%)			
Familie, vrienden, bureu	27% (40%)	27% (30%)			
Een vrijwilliger	11% (16%)	8% (11%)			
Aanbod aan dagactiviteiten	12% (14%)	8% (10%)			
Een algemene voorziening	14% (21%)	11% (15%)			
Een individuele voorziening	80% (77%)	65% (67%)			
Andere zorgaanbieders	20% (20%)	15% (14%)			
Inkomensondersteuning	6% (9%)	4% (5%)			
Iets anders	13% (12%)	12% (8%)			
Ik heb dit advies opgevolgd					
Eigen kracht	80% (76%)				
Familie, vrienden, bureu	81% (66%)				
Een vrijwilliger	60% (47%)				
Aanbod aan dagactiviteiten	74% (55%)				
Een algemene voorziening	61% (60%)				
Een individuele voorziening	92% (94%)				
Andere zorgaanbieders	70% (67%)				
Inkomensondersteuning	60% (48%)				
Iets anders	80% (58%)				

¹⁰ Bij de antwoordcategorieën waar de percentages ontbreken is het aantal respondenten te klein om hier iets weer te geven.

De oplossing (vervolg)

	2013	2012	2011	2010	2009
Redenen niet opvolgen advies gemeente					
Ik wist niet waar of hoe ik dat moest regelen	13% (14%)				
De kosten/eigen bijdrage van de voorgestelde oplossing zijn ondoorzichtig	13% (16%)				
Het is er nog niet van gekomen	11% (8%)				
Het was niet meer nodig (bijvoorbeeld door verandering in de situatie)	2% (7%)				
Ik wil geen beroep doen op familie/vrienden/buren	24% (20%)				
Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren	33% (37%)				
Ik heb het anders opgelost	19% (20%)				
Andere reden	31% (25%)				
Tevredenheid oplossing					
(on) tevreden over voorgestelde oplossing(en) (tevreden en zeer tevreden)	85% (79%)	86% (89%)			

De aanvraagprocedure voor een individuele voorziening

	2013	2012	2011	2010	2009
Aanvraag ingediend					
Minder dan 12 maanden geleden	50% (43%)	44% (46%)	50% (47%)	52% (53%)	55% (52%)
Meer dan 12 maanden geleden	39% (44%)	44% (43%)	50% (53%)	48% (47%)	45% (48%)
Geen aanvraag ingediend	12% (13%)	11% (11%)			
Laatste aanvraag toegekend (volledig/gedeeltelijk)	84% (86%)	89% (88%)	77% (84%)	83% (86%)	89% (87%)
Wachttijd aanvraag-hulpverlening			72% (89%)	80% (88%)	70% (82%)
Rapportcijfer aanvraagprocedure	6,9 (7,1)	6,9 (7,2)	6,9 (7,4)	7,0 (7,2)	7,2 (7,4)

Hulp bij het huishouden

	2013	2012	2011	2010	2009
Ontvangt hulp bij het huishouden	55% (66%)	61% (67%)	62% (65%)	62% (65%)	70% (64%)
Keuze tussen zorg in natura en pgb bekend	82% (78%)	80% (79%)	78% (82%)	76% (78%)	
Pgb voor hulp bij het huishouden	21% (21%)	25% (24%)	27% (25%)	28% (24%)	25% (21%)
Keuze voorgelegd om te kiezen uit verschillende organisaties die hulp bij het huishouden leveren	30% (34%)	36% (34%)	34% (35%)		
Tevredenheid over hulp bij het huishouden					
Telefonische bereikbaarheid		90% (94%)	90% (94%)	91% (92%)	92% (90%)
Vervanging bij ziekte		83% (87%)	79% (87%)	78% (85%)	78% (81%)
Vervanging bij vakantie		86% (87%)	84% (87%)	81% (84%)	78% (81%)
Wisselingen van medewerkers		78% (83%)	81% (86%)	77% (85%)	87% (85%)
Inzet van medewerkers		94% (96%)	92% (96%)	95% (95%)	95% (96%)
Aandacht en interesse van medewerkers		97% (98%)	96% (97%)	96% (97%)	97% (98%)
Kwaliteit van schoonmaakwerk		92% (94%)	89% (94%)	92% (94%)	93% (94%)
Rapportcijfer hulp bij het huishouden	7,6 (7,8)	7,6 (7,8)	7,6 (7,9)	7,7 (7,8)	7,7 (7,8)

Wmo-hulpmiddelen

	2013	2012	2011	2010	2009
Heeft een woonvoorziening	48% (32%)	40% (34%)	44% (34%)	43% (39%)	41% (35%)
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woonvoorziening	91% (94%)	94% (94%)	94% (95%)	95% (95%)	97% (96%)
Tevredenheid over kwaliteit woonvoorziening	94% (95%)	96% (95%)	97% (96%)	95% (95%)	92% (95%)
Heeft een rolstoel	29% (25%)	18% (24%)	19% (25%)	25% (25%)	22% (25%)
Tevredenheid over dienstverlening leverancier rolstoel	83% (90%)	88% (91%)	82% (92%)	94% (92%)	91% (92%)
Tevredenheid over kwaliteit rolstoel	83% (89%)	84% (90%)	88% (90%)	89% (91%)	87% (89%)
Heeft een scootmobiel	28% (21%)	22% (21%)	21% (19%)	21% (20%)	22% (20%)
Tevredenheid over dienstverlening leverancier scootmobiel	89% (91%)	92% (93%)	84% (93%)	92% (93%)	94% (93%)
Tevredenheid over kwaliteit scootmobiel	84% (88%)	86% (90%)	75% (89%)	85% (90%)	84% (88%)
Gebruik scootmobiel (dagelijks/wekelijks)	90% (90%)	87% (89%)	83% (87%)		
Ontvangt tegemoetkoming vervoerskosten		11% (15%)	11% (17%)	15% (25%)	17% (24%)
Tevredenheid over hoogte tegemoetkoming vervoerskosten		77% (82%)	83% (86%)	79% (89%)	89% (89%)
Totaal rapportcijfer Wmo-hulpmiddel (en)	7,5 (7,4)	7,5 (7,5)	7,2 (7,5)	7,3 (7,3)	7,3 (7,3)

Collectief vervoer

	2013	2012	2011	2010	2009
Gebruikt collectief vervoer	50% (37%)	45% (36%)	41% (36%)	45% (40%)	41% (39%)
Gemak bestellen		97% (94%)	95% (95%)	92% (92%)	83% (92%)
Contact met centrale		97% (93%)	93% (94%)	91% (92%)	86% (92%)
Wachttijden voordat opgehaald		85% (75%)	80% (76%)	54% (70%)	44% (69%)
Behulpzaamheid chauffeur		96% (94%)	94% (94%)	92% (93%)	89% (93%)
Omrijtijden		83% (71%)	73% (70%)	59% (67%)	51% (66%)
Te bereizen afstand		91% (83%)	94% (83%)	90% (84%)	87% (84%)
Gebruik collectief vervoer (dagelijks/wekelijks)	34% (32%)	36% (32%)	45% (33%)		
Rapportcijfer collectief vervoer	7,2 (7,1)	7,5 (7,1)	7,2 (7,1)	6,6 (6,9)	6,4 (6,9)

Meedoen aan de maatschappij/overige ondersteuning

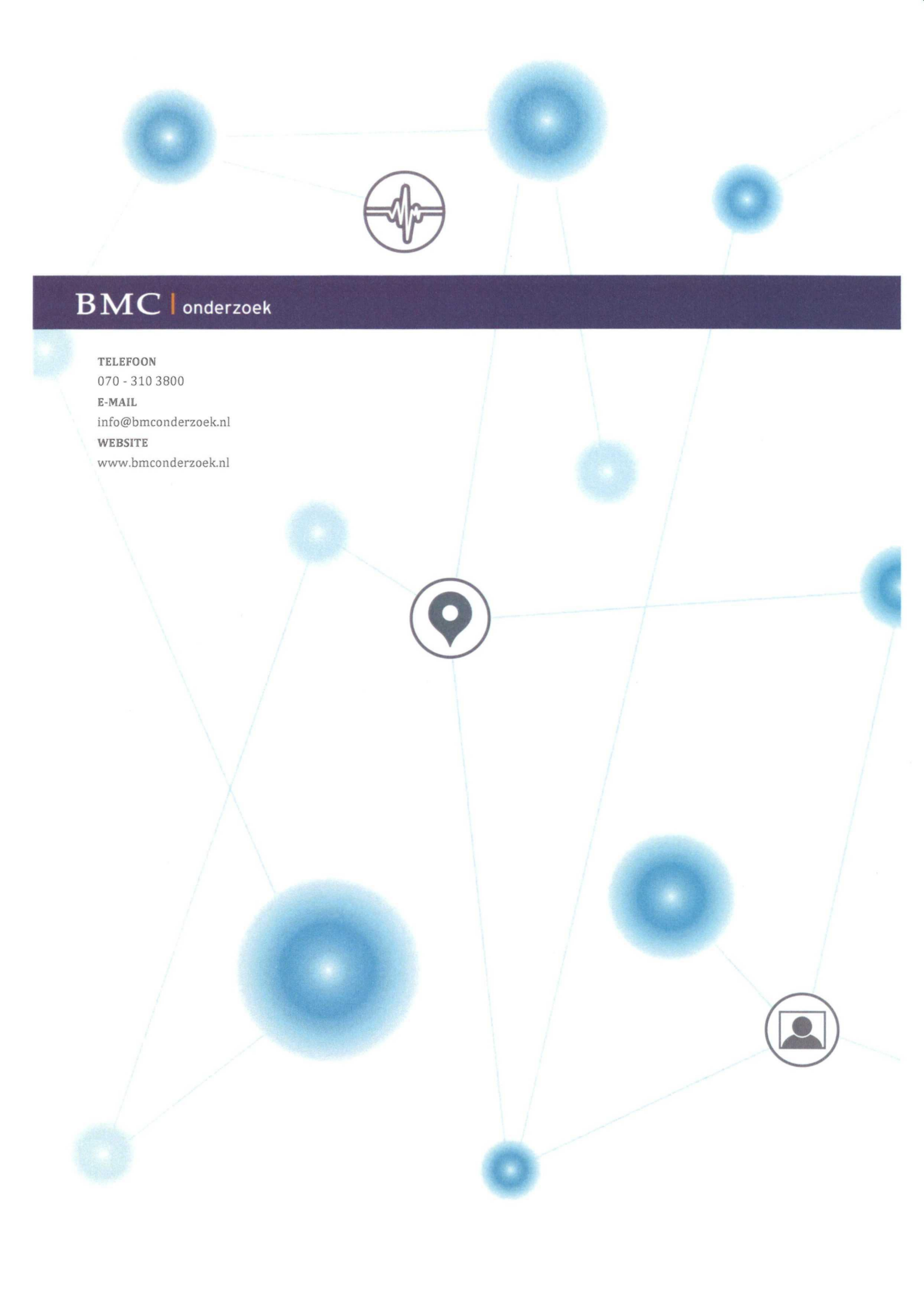
	2013	2012	2011	2010	2009
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan zelfstandig kunnen blijven wonen (veel/redelijk)	87% (85%)	84% (82%)	78% (81%)	78% (73%)	82% (81%)
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij (veel/redelijk)	77% (74%)	78% (77%)	77% (78%)	64% (66%)	68% (74%)
Ontvangt mantelzorg	44% (48%)	35% (46%)	41% (48%)	41% (45%)	30% (33%)
Ontvangt hulp van vrijwilliger		8% (17%)			
Ontvangt overige ondersteuning					
(individuele) begeleiding vanuit de AWBZ	9% (12%)	6% (12%)			
Begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten vanuit de AWBZ	7% (9%)	6% (8%)			
Persoonlijke verzorging vanuit de AWBZ	13% (21%)	10% (19%)			
Behandeling vanuit de AWBZ	6% (9%)	6% (8%)			
Verpleging vanuit de AWBZ	7% (10%)	5% (9%)			

Meedoen aan de maatschappij/overige ondersteuning (vervolg)

	2013	2012	2011	2010	2009
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid					
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid openbare gebouwen (nooit/zelden)	41% (50%)	48% (53%)	53% (57%)		
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid openbare ruimte (nooit/zelden)	23% (35%)	29% (35%)	35% (38%)		
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid openbaar vervoer (nooit/zelden)					

Achtergrondgegevens

	2013	2012	2011	2010	2009
Leeftijd					
17 jaar of jonger	1% (1%)	1% (1%)	1% (1%)	2% (1%)	2% (1%)
18 tot en met 34	1% (2%)	1% (2%)	1% (2%)	2% (2%)	1% (2%)
35 tot en met 64	18% (19%)	18% (21%)	20% (18%)	22% (19%)	22% (19%)
65 tot en met 74	26% (22%)	23% (22%)	19% (21%)	20% (21%)	20% (20%)
75 en ouder	55% (56%)	57% (55%)	59% (58%)	55% (57%)	55% (57%)
Geslacht					
Netto maandinkomen					
Tot € 1.000 netto	17% (22%)				
€ 1.000 tot € 1.500 netto	39% (41%)				
€ 1.500 tot € 2.500 netto	33% (28%)				
€ 2.500 tot € 3.500 netto	7% (7%)				
Meer dan € 3.500 netto	4% (2%)				
In staat om onverwachte noodzakelijke uitgave van € 1.000 te betalen					
Altijd	23% (26%)				
Meestal	21% (22%)				
Soms	16% (15%)				
Meestal niet	16% (14%)				
Nooit	24% (23%)				
Hulp gehad bij invullen vragenlijst (aandeel ja)	40% (45%)	34% (44%)	39% (43%)	42% (46%)	41% (42%)



BMC | onderzoek

TELEFOON

070 - 310 3800

E-MAIL

info@bmconderzoek.nl

WEBSITE

www.bmconderzoek.nl