

Nota van B&W

Onderwerp

Rapport tevredenheid cliënten Wmo-voorzieningen gemeente Haarlem 2007

Portefeuille H. van der Molen
Auteur G. Nijland
Telefoon 5114182
E-mail: gnijland@haarlem.nl
DV/WMO Reg.nr. 2008/92920
Rapport tevredenheid cliënten Wmo 2007
B & W-vergadering van 27 mei 2008

1. Bestuurlijke context

De speerpunten in het Wmo-beleid van Haarlem zijn ontmoeten, verbinden en meedoen. Meedoen aan de samenleving is voor heel veel mensen vanzelfsprekend, voor anderen minder. De gemeente wil het onderlinge ontmoeten en verbinden faciliteren. Prestatieveld 6 bevat de opdracht aan de gemeente om compensatie op maat te verlenen aan ondervonden beperkingen in het voeren van het huishouden, het verplaatsen in en om de woning, het lokaal verplaatsen en het aangaan en onderhouden van sociale contacten.

De benodigde ondersteuning verschilt echter van persoon tot persoon. De gemeente Haarlem wil bij de verstrekking van individuele voorzieningen de vraag van het individu centraal stellen. Burgers moeten intensief geraadpleegd worden bij de vormgeving van het Wmo-beleid. Dit heeft met de invoering van de Wmo op 1 januari 2007 dan ook, naast de oprichting van de Wmo-raad, tevens geleid tot de verplichting voor gemeenten om jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder de cliënten uit te voeren. De gemeente Haarlem heeft in 2006 al een “nulmeting” laten uitvoeren onder de cliënten die in 2006 vanuit de AWBZ hulp bij het huishouden kregen.

B&W-besluit:

1. Het college neemt kennis van het rapport Rapport tevredenheid cliënten Wmo-voorzieningen gemeente Haarlem 2007
2. Het besluit heeft geen financiële consequenties;
3. De commissie Samenleving ontvangt het besluit van het college ter informatie
4. Het college stuurt de nota ter informatie aan de WMO-raad

2. Het resultaat en de acties

Cliënten geven voor de hulp bij het huishouden het cijfer 7,8. Een mooi cijfer, zeker gelet op de diverse perikelen die spelen op het terrein van de hulp bij het huishouden; arbeidsmarktproblematiek, operatie herindicatie, omzettingsoperatie en de wachtlijsten. Cliënten zijn met name tevreden over de kwaliteit van de geleverde zorg en wijze van omgang met de cliënt.

Over de hulpmiddelen en voorzieningen zoals ook verstrekt werden onder de voormalige Wvg, zijn de cliënten ook positief. Onze cliënten geven met een 6,5 een ruime voldoende voor zowel het hulpmiddel/voorziening zelf als voor het proces om tot de verstrekking te komen.

Voor beide groepen indicaties (hulp bij het huishouden en voorzieningen/hulpmiddelen) geven cliënten voor de aanvraagprocedure ook een dikke voldoende; een 7,0. 99 % van de cliënten is tevreden over de tijd die voor hen wordt genomen bij de aanvraag, de deskundigheid van en de wijze van behandelen door de medewerkers.

Er zijn ook onderdelen duidelijk geworden, die verder geoptimaliseerd en uitgewerkt moeten worden:

1. wachttijd tussen de afgegeven indicatie en de levering van de voorziening en/of ondersteuning,
2. functioneren van de OV-taxi,
3. de verhuisindicatie,
4. de bekendheid met de Wmo-raad.

Ten aanzien van bovenvermelde knelpunten, zijn de volgende acties al ontplooid:

1. intern is het team Wmo-voorzieningen bezig met het optimaliseren van de bedrijfsvoering (werkprocessen, informatiestromen, verkorten van procedures, etc.) en extern worden met de leveranciers van zorg en hulpmiddelen gesprekken gevoerd over de contractuele verplichtingen,
2. ten aanzien van de OV-taxi wordt er tussen de regiogemeenten en de Provincie Noord-Holland (opdrachtgever van het OV-taxi vervoer) inmiddels conform de bestuursovereenkomst overleg gevoerd en uitvoering gegeven aan de werkzaamheden behorende bij de bestuursovereenkomst. De provincie voert overleg met Connexxion over de verhoging van de kwaliteit van het vervoer binnen de contractuele mogelijkheden. Ook wordt een nieuwe aanbesteding voorbereid ten behoeve van een adequaat OV-taxi systeem na 1 januari 2010,
3. ten aanzien van de verhuisindicatie zijn eerste verkennende gesprekken gevoerd met de Woonservice om tot een meer adequate inzet en verdeling te komen van aangepaste woningen. Gemeentebreed wordt er eveneens gewerkt aan een betere afstemming van de vraag en het aanbod van voldoende aangepaste of geschikte (zorg-)woningen ten behoeve van onder andere Wmo cliënten (nota 'woonvisie Haarlem 2006-2012').
4. met betrekking tot de bekendheid met de Wmo-raad zijn er verschillende publicaties geweest in de Stadskrant. Binnenkort komt er een nieuwe reportage in de Stadskrant. Daarnaast wordt op korte termijn op de website van de gemeente Haarlem informatie geplaatst over actuele onderwerpen van de Wmo-raad.

Verkorte weergave resultaten

Er zijn 1000 cliënten met een voorziening aangeschreven, waarvan 500 cliënten met de voorziening hulp bij het huishouden en 500 cliënten met een overige voorziening in het kader van de Wmo, zoals een rolstoel, scootmobiel, verhuisindicatie, traplift of een badverziening. De respons was in 2007 54% tegen vorig jaar 52% (in de landelijke referengroep gemiddeld 47%).

De cliënten is naast de tevredenheid over de voorzieningen, ook gevraagd om de tevredenheid over de toegang tot de ondersteuning / voorzieningen en de participatie aan te geven. Deze beide aspecten zijn eveneens een “nulmeting”.

a. Toegang tot de ondersteuning

Dit aspect heeft onder andere te maken met de bejegening door en de deskundigheid van een casemanager, de tijd die een aanvraag in beslag neemt en de wijze waarop een indicatie werd vastgesteld. Cliënten gaven in de gemeente Haarlem gemiddeld een 7,0 voor de aanvraagprocedure. Hierbij moet aangetekend worden dat de respondenten het minst tevreden zijn over de wachttijd. In de andere gemeenten komt het gemiddelde uit op een 7,2.

b. Hulp bij het huishouden

Ruim 60% van de respondenten heeft tussen de 2-3,9 uur per week hulp. In 2007 heeft ruim 80% van de respondenten hulp via de vier grootste thuiszorgaanbieders, die zijn aanbesteed: Viva, Take Good Care, Van Gool en CCC. In 2006 werd de meeste hulp onder de respondenten verleend door Zorgbalans. In het jaar 2007 geven respondenten die hulp bij het huishouden aanvragen het cijfer van 7,8 over deze voorziening. In 2006 was dit een 8,0.

Uit het tevredenheidsonderzoek komt naar voren dat met name de vervanging van de hulp bij ziekte en vakanties een punt van aandacht is: 26% is hierover niet tevreden. In 2006 betrof dit 20%.

Over de overige aspecten zijn de cliënten in Haarlem even tevreden als bij gemeenten in de referentiegroep. Het gaat dan om de keuzemogelijkheden, de organisatie en medewerkers die de hulp leveren en de uitvoering van de indicatie. Met name zijn respondenten tevreden over de medewerkers die de hulp leveren. Dit gaat dan over voldoende aandacht, respectvolle omgang, voldoende kennis en of de medewerker goed zijn of haar best doet. Take Good Care, Viva!, en Van Gool scoren met name hoog op de aspecten aandacht en respectvol (bijna 100%).

c de Hulpmiddelen

In 2007 is voor het eerst (“nulmeting”) gevraagd naar de tevredenheid over de hulpmiddelen. In de gemeente Haarlem wordt hier een 6,5 voor gegeven. In de referentiegroep wordt hier een 6,9 voor gegeven.

Cliënten zijn tevreden over de informatie en advies die zij krijgen over de hulpmiddelen; 84 % is hierover (zeer) tevreden. Over de woonvoorzieningen zijn de cliënten ook zeer positief (92 %). Bij de verhuisindicatie is 66 % positief. Over de sportrolstoel is 70% positief. Over de rolstoelen en de scootmobielen zijn cliënten ook positief; respectievelijk 92% en 86% van de respondenten zijn hierover tevreden.

Ten slotte is de respondenten gevraagd naar de tevredenheid over de OV taxi (collectief vervoer). Over de prijs per rit is 95 % tevreden en over de behulpzaamheid van de chauffeur is 84 % tevreden. Plusminus 65% is ontevreden over de wachttijden en de omrijtijden.

d Participatie

Participatie is het meedoen aan de maatschappij en aan de gangbare maatschappelijke activiteiten. Zelfstandig wonen en meedoen aan de samenleving kan ondersteund worden door middel van het verlenen van voorzieningen op maat. Bijna 60% van de respondenten doet een beroep op voorzieningen vanwege het voeren van een huishouden. Plusminus 50% van de respondenten doet een beroep op voorzieningen vanwege het zich lokaal verplaatsen en het vervoer in en om het huis. Uiteindelijk oordeelt 93% van de cliënten dat een verstrekte voorziening zeker bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en/of het meedoen aan de maatschappij.

Bij de vaststelling van de aard en de omvang van de voorzieningen dienen de burgers van de gemeente betrokken te worden. Hiervoor is in de gemeente Haarlem onder andere een Wmo-raad opgericht. In de

enquête is gevraagd naar de bekendheid met de Wmo-raad. In totaal heeft 19% van de cliënten gehoord van de Wmo-raad. In de referentiegemeenten is dit 25%. De tevredenheid over de Wmo-raad is in vergelijking tot de referentiegemeenten 60% tegen 80% in de referentiegemeenten. Op de vraag of de Wmo-raad in voldoende mate opkomt voor de belangen van de cliënten, antwoord 68% in Haarlem positief op deze vraag, tegen 80% positief in de referentiegemeenten.

Rapport tevredenheid cliënten Wmo
Gemeente Haarlem

Rapport tevredenheid cliënten Wmo

Gemeente Haarlem

Rapport tevredenheid cliënten Wmo

Gemeente Haarlem

DECEMBER 2007

COLOFON

Samenstelling

Hein Quist

Vormgeving binnenwerk

Gerrie Beekenkamp

Druk

Sector Document Processing, VNG

SGBO

Onderzoek > Advies > Implementatie

Postbus 30435

2500 GK Den Haag

SGBO 6047/654

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

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

INDEX

Index	1
Inleiding	2
1 Verantwoording en achtergrondgegevens.....	3
2 Toegang tot de ondersteuning	5
3 Hulp bij het huishouden.....	7
4 Hulpmiddelen	16
5 Participatie	20

INLEIDING

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

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

Voor u ligt het rapport 'tevredenheid cliënten Wmo 2007'. Het rapport toont de tevredenheid van inwoners uit de gemeente Haarlem die om ondersteuning hebben gevraagd in verband met een lichamelijke beperking. Met dit onderzoek wordt aan de verplichting van het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek voldaan.

In dit rapport worden de prestaties van uw gemeente vergeleken met alle andere deelnemende gemeenten, de zogenoemde referentiegroep. Zo geeft het rapport inzicht in wat de sterke en/of minder sterke punten van uw gemeenten zijn als het gaat om ondersteuning aan mensen met lichamelijke beperkingen. Daarnaast biedt het rapport aanknopingspunten voor verbeteringen.

Leeswijzer

Het rapport bestaat uit vijf hoofdstukken. Hoofdstuk 1 bevat de verantwoording en achtergrondgegevens over het onderzoek. Hoofdstuk 2 gaat over de toegang tot de ondersteuning. Vervolgens staan de hulp bij het huishouden (hoofdstuk 3) en de hulpmiddelen (hoofdstuk 4) centraal. Het rapport wordt afgesloten met hoofdstuk over participatie (hoofdstuk 5).

1 VERANTWOORDING EN ACHTERGRONDGEGEVENS

Periode en deelnemers

Het onderzoek is tussen oktober 2007 en februari 2008 uitgevoerd. In totaal hebben 11 gemeenten aan het onderzoek deelgenomen¹. Deelnemende gemeenten hebben naar een deel van hun cliënten een vragenlijst gestuurd. Omdat gebruik is gemaakt van een standaardvragenlijst kunnen de resultaten tussen gemeenten onderling worden vergeleken.

Steekproef en respons

De gemeente heeft twee aselechte steekproeven getrokken. De eerste steekproef is getrokken uit het bestand van cliënten die in 2007 een aanvraag voor hulp bij het huishouden hebben ingediend. De tweede steekproef is getrokken uit het bestand van cliënten die in 2006 of 2007 een aanvraag voor een hulpmiddel hebben ingediend. Alle cliënten uit de steekproeven hebben een vragenlijst gekregen. Cliënten die in beide steekproeven voorkwamen hebben één vragenlijst ontvangen.

In totaal zijn 1000 vragenlijsten verzonden en 540 geretourneerd. Daarmee is de respons 54%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 47%.

Achtergrondgegevens respondenten

In het onderzoek is gevraagd naar de leeftijd van de respondent en het type ondersteuning dat men ontvangt. De resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van cliënten die de vragenlijst ingevuld hebben teruggestuurd. De resultaten kunnen daarom afwijken van de werkelijke situatie onder uw cliënten.

In tabel 1 zijn de respondenten verdeeld naar leeftijdscategorie. In de tabel vindt u de resultaten voor uw gemeente, voor uw gemeentegrootteklasse en voor alle deelnemende gemeenten.

Tabel 1. Leeftijd respondenten

	Uw gemeente	Gemiddelde alle gemeenten
jonger dan 18 jaar	2%	1%
18-65 jaar	20%	19%
65-75 jaar	20%	20%
ouder dan 75 jaar	58%	60%

¹ Blaricum, Bussem, Haarlem, Hilversum, Huizen, Laren, Muiden, Naarden, Pijnacker-Nootdorp, Weesp, Wijdmeren

Tabel 2 toont welke voorzieningen de respondenten hebben ontvangen.

Tabel 2. Ontvangen ondersteuning

	Uw gemeente	Gemiddelde alle gemeenten
Hulp bij het huishouden	72%	71%
Een voorziening vanwege een lichamelijke beperking	72%	60%

Bijna driekwart van de respondenten heeft hulp bij het huishouden (72%). Eveneens 72% van de respondenten heeft een voorziening vanwege een lichamelijke beperking.

2 TOEGANG TOT DE ONDERSTEUNING

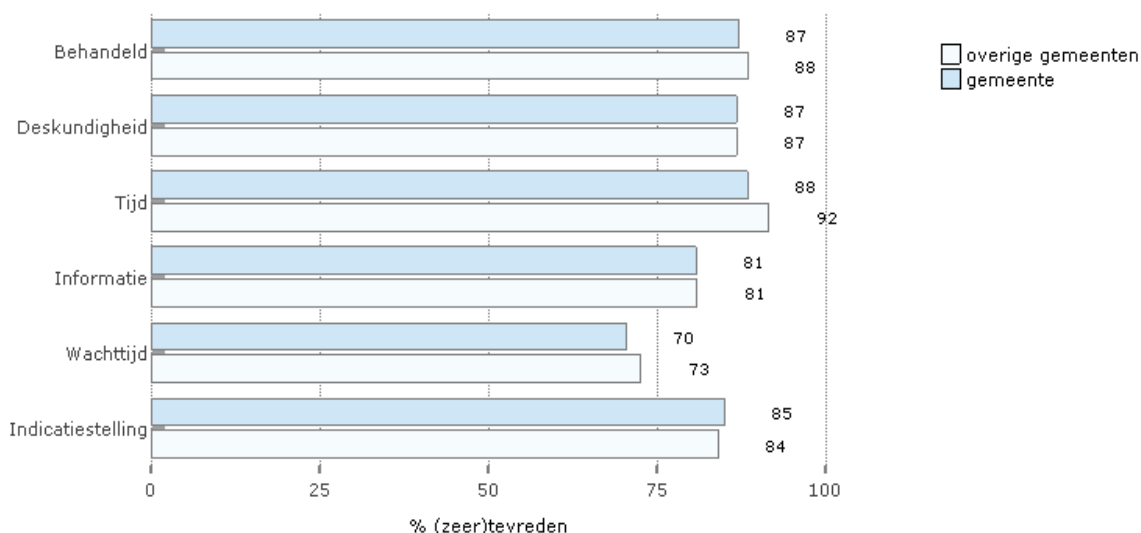
Iedereen die ondersteuning krijgt van de gemeente heeft hiervoor een aanvraag ingediend. Aan cliënten is gevraagd wat zij vonden van de manier waarop de aanvraag voor ondersteuning is verlopen. Hierbij kwamen de volgende aspecten aan de orde:

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

In dit hoofdstuk zijn alleen de resultaten weergegeven van de mensen die in de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. Reden hiervoor is dat deze mensen kortgeleden ervaring hebben opgedaan met de aanvraagprocedure. In uw gemeente heeft 48,8 % van de respondenten aangegeven dat ze de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. In de referentiegroep is dit 62 %. Van deze groep is bij 88,1 % de aanvraag toegekend, binnen de referentiegroep is dit 90,6 %.

Figuur 1 laat de tevredenheid van de respondenten zien over de verschillende aspecten van de toegang tot de ondersteuning.

Figuur 1. Tevredenheid over toegang tot ondersteuning



Cliënten in Haarlem zijn tevreden over de toegang tot ondersteuning. Het meest tevreden is men over de tijd die er voor hen wordt genomen bij de aanvraag (99%). Relatief het minst tevreden is men over de wachttijd tussen de aanvraag en het moment waarop de ondersteuning wordt geleverd (70%).

Aan cliënten is ook gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de aanvraagprocedure. Figuur 2 toont het rapportcijfers (1 is slecht, 10 is goed).

Figuur 2. Rapportcijfer aanvraagprocedure



In uw gemeente geven cliënten gemiddeld een 7,0 voor de aanvraagprocedure. Dit is (ongeveer) gelijk aan het gemiddelde in andere gemeenten 7,2.

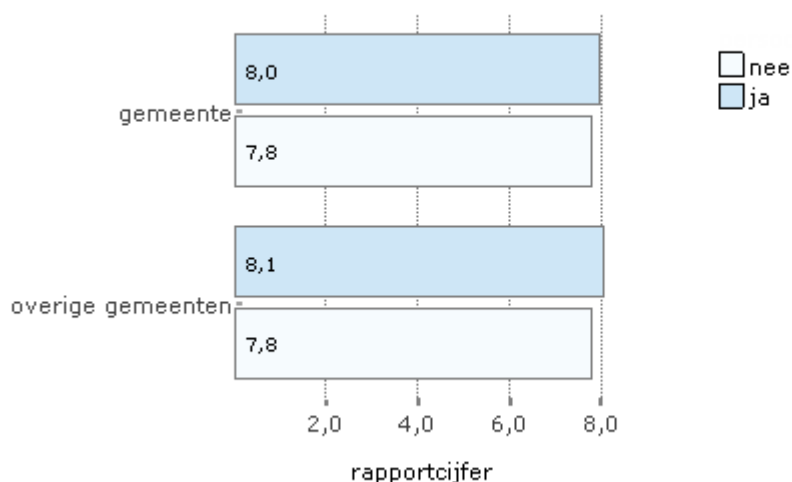
3 HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Dit hoofdstuk gaat over het oordeel van respondenten over de hulp bij het huishouden. In het hoofdstuk worden de volgende onderwerpen behandeld: rapportcijfers over hulp bij het huishouden (paragraaf 3.1), achtergrondgegevens over de hulp bij het huishouden (paragraaf 3.2), de keuzemogelijkheden (paragraaf 3.3), de organisatie die de hulp levert (paragraaf 3.4), de medewerkers die de hulp leveren (paragraaf 3.5) en de samenhang met anderen die helpen (paragraaf 3.6).

3.1 ALGEMEEN OORDEEL HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Aan cliënten met hulp bij het huishouden is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden men is over de hulp bij het huishouden. Figuur 3 toont het resultaat.

Figuur 3. Rapportcijfer hulp bij het huishouden: verschil tussen cliënten met en zonder PGB

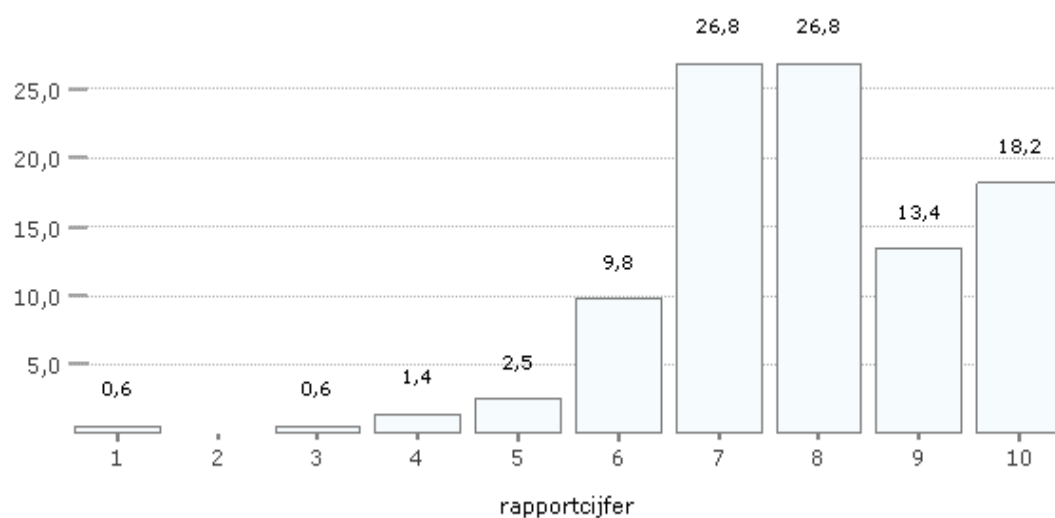


Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 7,8 voor hulp bij het huishouden. Dit is (ongeveer) gelijk aan het gemiddelde in de referentiegroep 7,9. Wanneer er een vergelijking wordt gemaakt tussen PGB-houders en mensen zonder PGB is zichtbaar dat mensen met PGB een hoger rapportcijfer geven dan mensen zonder PGB (8,0 versus 7,8).

We hebben gekeken of cliënten die 65 jaar of ouder zijn hogere rapportcijfers geven voor de hulp bij het huishouden dan cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. In uw gemeente blijken 65-plusser (ongeveer) even tevreden als cliënten jonger dan 65. 65-plussers geven gemiddeld een 7,9 en cliënten jonger dan 65 geven een 7,7. In de referentiegroep is dat respectievelijk een 8,0 en een 7,4.

Figuur 4 geeft de spreiding van rapportcijfers weer. Per rapportcijfer ziet u het percentage respondenten dat, dat rapportcijfer heeft gegeven.

Figuur 4. Spreiding rapportcijfer



In uw gemeente geeft 5% een 5 of lager voor de hulp bij het huishouden. 18% geeft een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 6% en 16%.

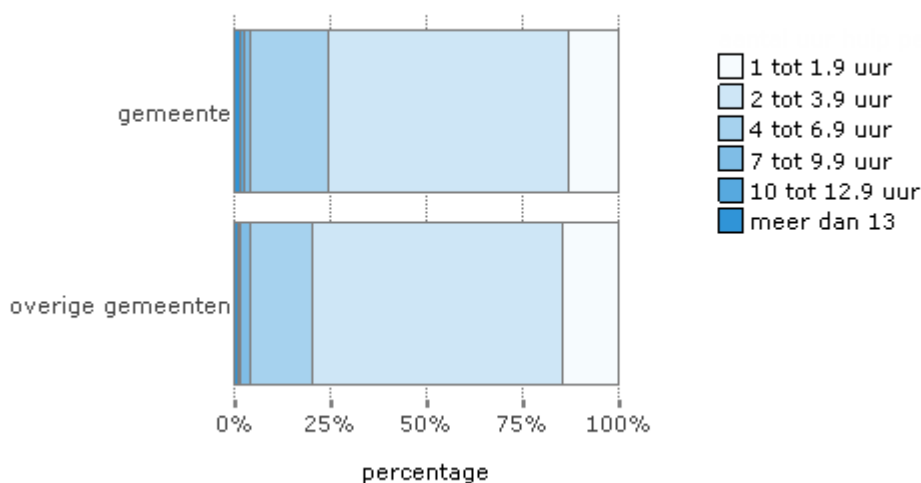
3.2 ACHTERGRONDGEGEVENS OVER HULP BIJ HET HUISHOUDEN

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

- het aantal uur per week dat ze hulp bij het huishouden ontvangen;
- of ze een persoonsgebonden budget (PGB) hebben;
- welke organisatie de hulp bij het huishouden levert;
- hoe lang geleden de hulp bij het huishouden thuis is gestart.

Figuur 5 toont hoeveel uur hulp bij het huishouden men ontvangt.

Figuur 5. Aantal uur hulp bij het huishouden per week

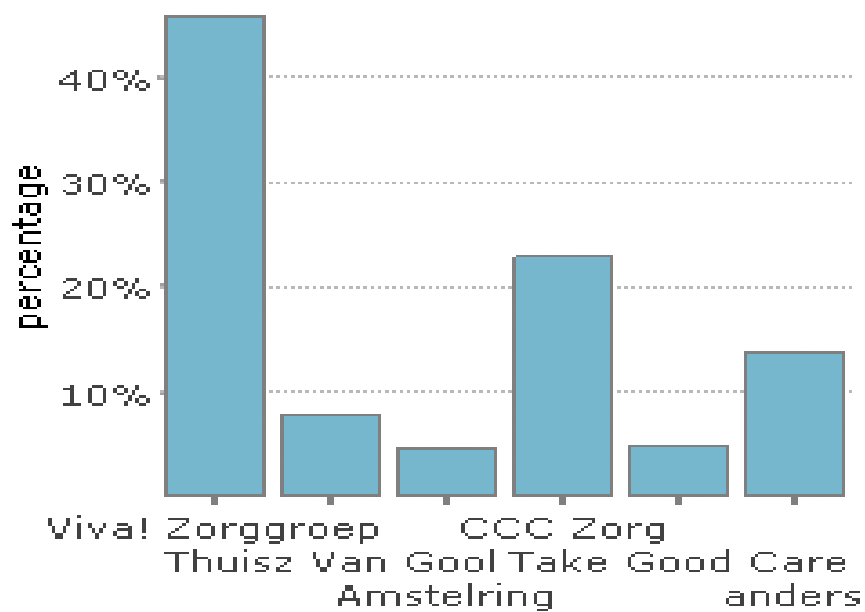


De meeste respondenten in uw gemeente (62%) ontvangen per week 2-3,9 uur hulp bij het huishouden. In andere gemeenten is deze groep (ongeveer) gelijk (65%).

Een deel van de cliënten heeft een persoonsgebonden budget (PGB). 19% van de respondenten in uw gemeente heeft een PGB. Dit is minder dan het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten samen. Het gemiddelde in deze gemeenten is 25%.

Figuur 6 laat zien van welke organisaties de hulp bij het huishouden leveren.

Figuur 6. Aandeel cliënten per leverancier hulp bij het huishouden



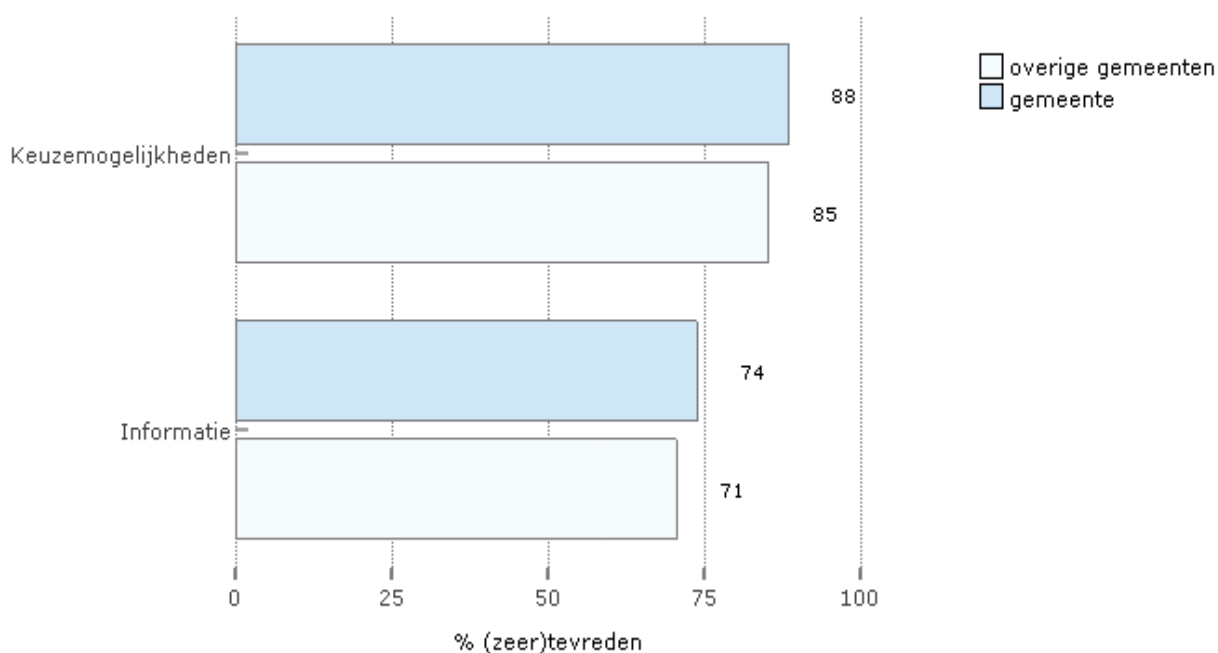
De meeste respondenten ontvangen hulp van Viva! Zorggroep. De overige respondenten ontvangen hulp van CCC Zorg, Thuiszorg van Gool, Take Good Care, Amstelring of een andere organisatie.

3.3 KEUZEMOGELIJKHEDEN

In de Wmo is veel keuzevrijheid voor cliënten. Zo kunnen alle cliënten kiezen voor een PGB. Ook wanneer cliënten niet kiezen voor een PGB is er keuzevrijheid. Deze cliënten, die 'zorg in natura' ontvangen, kunnen kiezen tussen verschillende aanbieders.

In figuur 7 is weergegeven wat cliënten vinden van de keuzemogelijkheden tussen de verschillende aanbieders. Om goed te kunnen kiezen hebben cliënten informatie nodig over de verschillende aanbieders. De figuur toont daarom eveneens wat cliënten vinden van de informatie over de verschillende aanbieders van hulp bij het huishouden.

Figuur 7. Keuzemogelijkheden hulp bij het huishouden



88% van de cliënten in uw gemeente zijn tevreden over de keuzemogelijkheden. Over de beschikbare informatie over de leveranciers van hulp bij het huishouden is driekwart tevreden (74%).

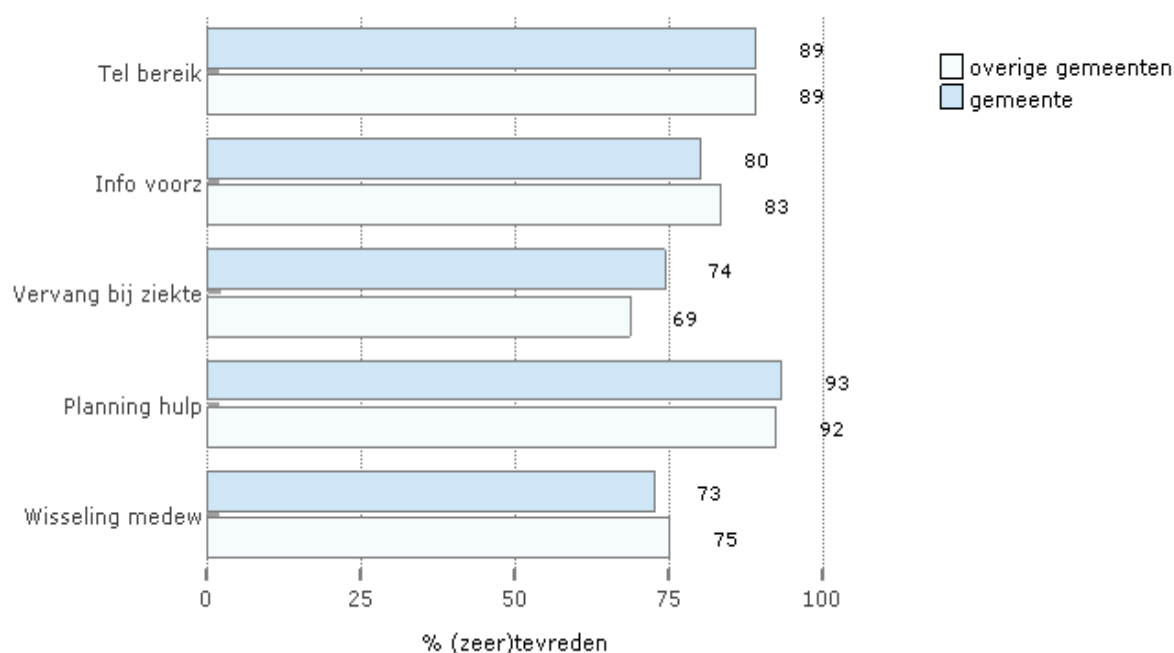
3.4 TEVREDENHEID OVER DE ORGANISATIE DIE DE HULP LEVERT

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

- de telefonische bereikbaarheid
- informatievoorziening naar cliënten
- vervanging bij ziekte
- planning van de hulp (tijdstip van de dag, dag in de week)
- wisselingen van medewerkers

Figuur 8 laat zien wat de mate van tevredenheid is over de verschillende aspecten rond de hulp bij het huishouden.

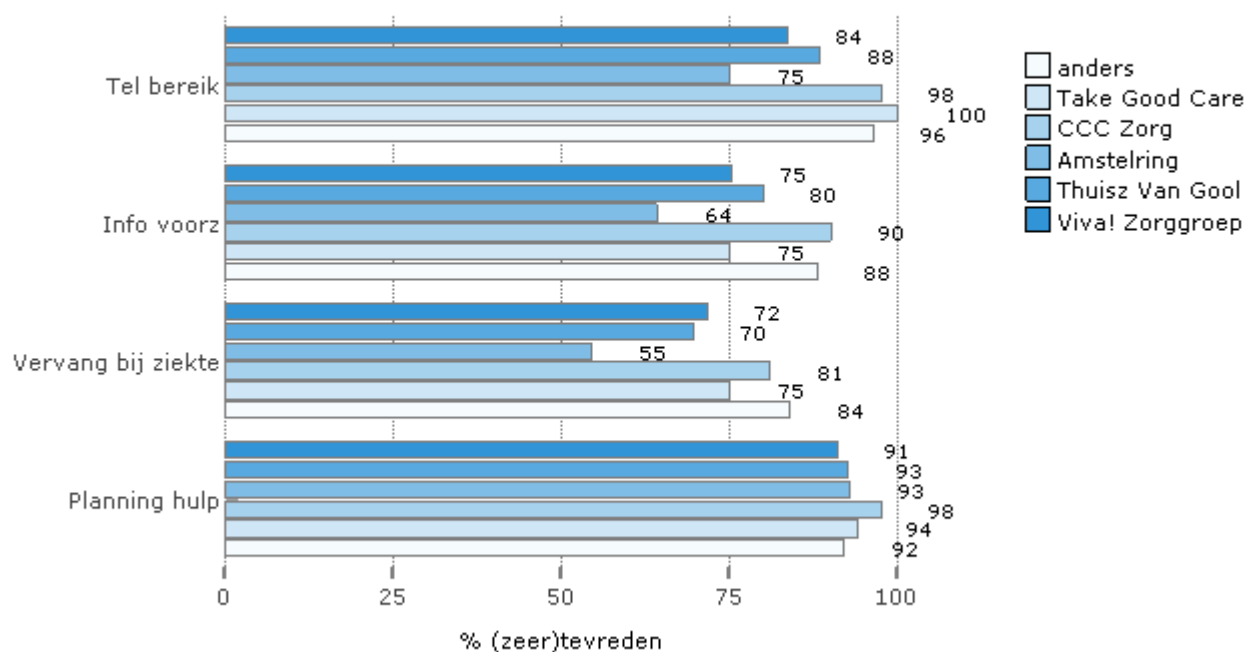
Figuur 8. Tevredenheid over aspecten rond hulp bij het huishouden



Cliënten zijn het meest tevreden over de planning van de hulp (93%). Relatief minder tevreden is men over de vervanging bij ziekte, hierover is 26% niet tevreden. Over de meeste aspecten van hulp bij het huishouden is men in Haarlem ongeveer even tevreden als in de referentiegroep.

Uit figuur 9 blijkt of er verschillen zijn in waardering per leverancier hulp bij het huishouden. In de figuur zijn de antwoorden “zeer tevreden” en “tevreden” bij elkaar opgeteld.

Figuur 9. Tevredenheid bij het huishouden, per leverancier



De tevredenheid over hulp bij het huishouden verschilt per organisatie. De resultaten zijn indicatief, bij een aantal organisaties is het aantal respondenten laag.

3.5 TEVREDENHEID OVER DE MEDEWERKERS DIE DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN LEVEREN

Aan de cliënten is een aantal stellingen voorgelegd met daarin uitspraken over de medewerkers die de hulp bij het huishouden leveren. Gevraagd is of men het eens of oneens is met elk van deze stellingen.

De medewerkers die de hulp bij het huishouden leveren...

...hebben voldoende kennis en vaardigheden om de hulp bij het huishouden goed uit te voeren;

...werken over het algemeen snel en efficiënt;

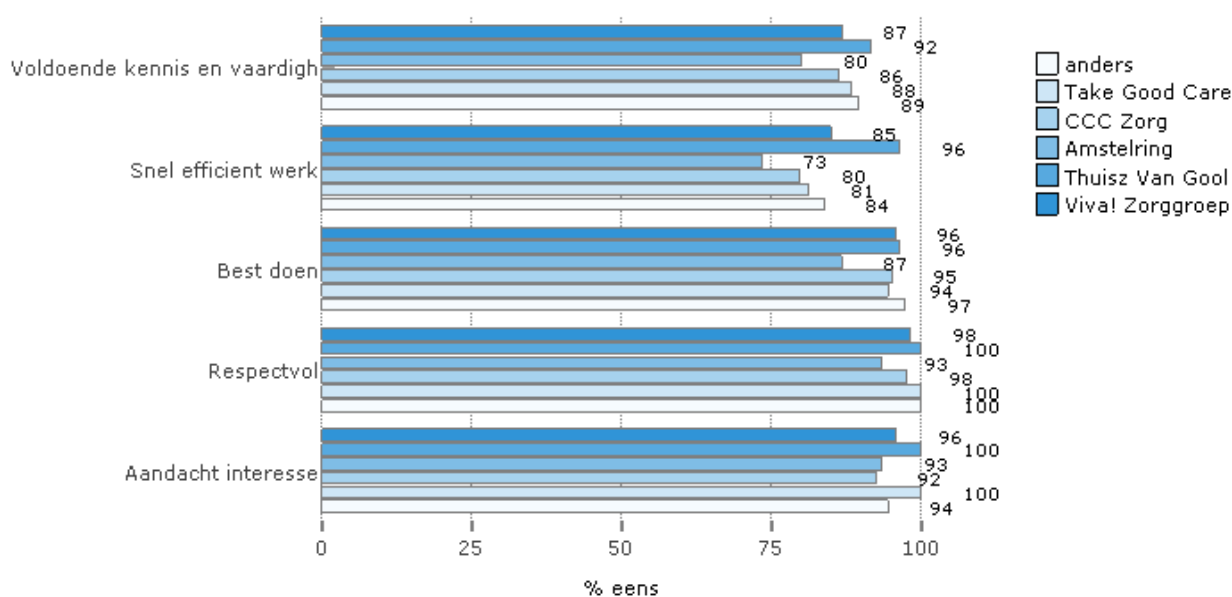
...doen hun uiterste best om mij zo goed mogelijk te helpen;

...benaderen mij met respect;

...hebben voldoende aandacht en interesse voor mij.

Figuur 10 laat zien wat het oordeel van de respondenten is over deze aspecten per leverancier hulp bij het huishouden.

Figuur 10. Stellingen over de medewerkers die de hulp leveren, per leverancier



Tussen organisaties zijn er verschillen over de tevredenheid over de medewerkers. De resultaten zijn indicatief, bij een aantal organisaties is het aantal respondenten laag.

3.6 SAMENHANG MET ANDEREN DIE HELPEN

Vaak ontvangen mensen die hulp bij het huishouden ontvangen vanuit de Wmo ook nog ondersteuning van anderen. Bijvoorbeeld van familieleden of buren. Afstemming tussen degene die hulp bij het huishouden levert en de ondersteuning die anderen bieden is van belang. Bijvoorbeeld over wie wanneer komt en welke klussen moeten worden gedaan.

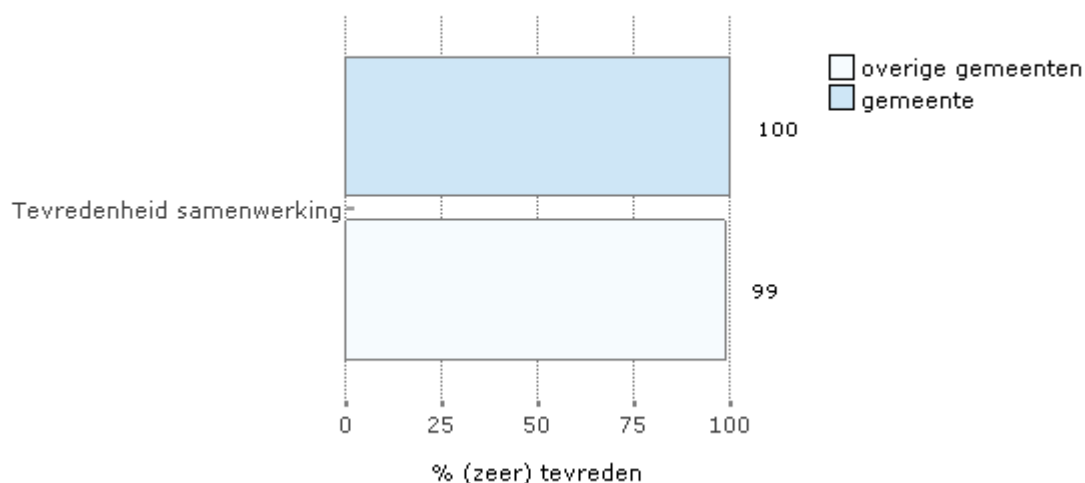
Aan de cliënten is het volgende gevraagd:

- of er anderen zijn die helpen bij het huishouden;
- of er overleg is tussen hulp bij het huishouden en anderen;
- de tevredenheid over de samenwerking tussen de hulp bij het huishouden en anderen die helpen.

Van de cliënten in uw gemeente geeft 29,9 % aan dat er anderen zijn die helpen bij het huishouden. In de referentiegroep is dit 25 %. Van deze groep zegt 45,5 % dat er overleg is tussen de hulp bij het huishouden en anderen die helpen. Binnen de referentiegroep is dit 42,1 %.

Aan de cliënten die hebben aangegeven dat er overleg is tussen de hulp bij het huishouden en anderen die helpen, is gevraagd hoe tevreden ze zijn over de samenwerking tussen beide. Figuur 11 toont het resultaat.

Figuur 11. Tevredenheid over de samenwerking tussen de hulp bij het huishouden en anderen



Van de cliënten die naast de hulp bij het huishouden ook anderen hebben die hen helpen bij de huishouding, is iedereen (zeer) tevreden over de samenwerking. Binnen de referentiegroep is 98,8 % (zeer) tevreden over de samenwerking.

4 HULPMIDDELEN

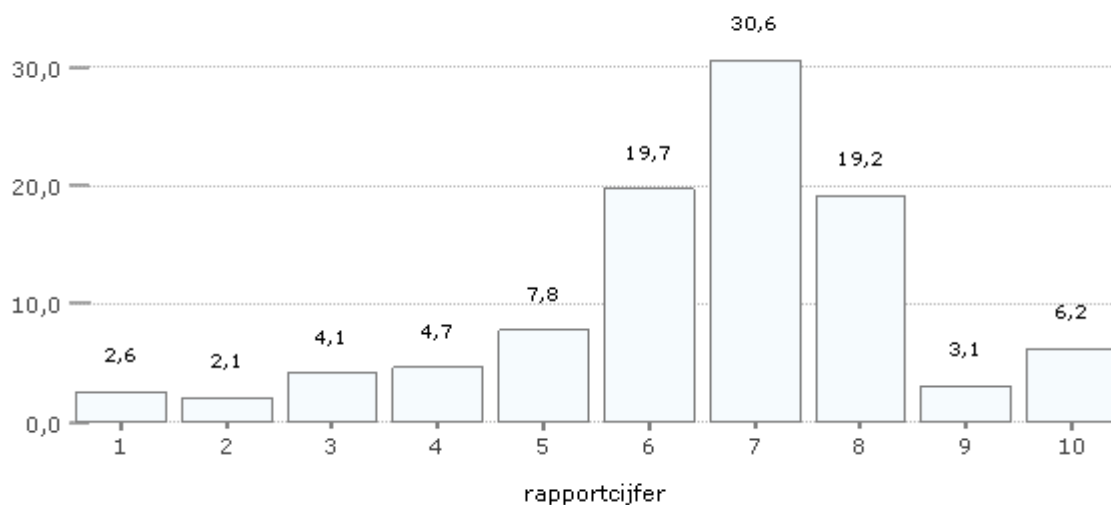
Dit hoofdstuk gaat over het oordeel van de respondenten over de hulpmiddelen die zij ontvangen vanwege een lichamelijke beperking. In het hoofdstuk worden de volgende onderwerpen behandeld: rapportcijfer hulpmiddel(en) (paragraaf 4.1), de keuzemogelijkheden (paragraaf 4.2), de organisatie die de hulp levert (paragraaf 4.3), de medewerkers die de hulp leveren (paragraaf 4.4) en de samenhang met anderen die helpen (paragraaf 4.5).

4.1 ALGEMEEN OORDEEL HULPMIDDEL(EN)

Aan de cliënten met hulpmiddelen is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden men is over de voorzieningen die men krijgt vanwege een lichamelijke beperking. Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 6,5 lager dan het gemiddelde in de referentiegroep van 6,9.

Figuur 12 geeft de spreiding van rapportcijfers weer in de vorm van staven.

Figuur 12. Spreiding rapportcijfer

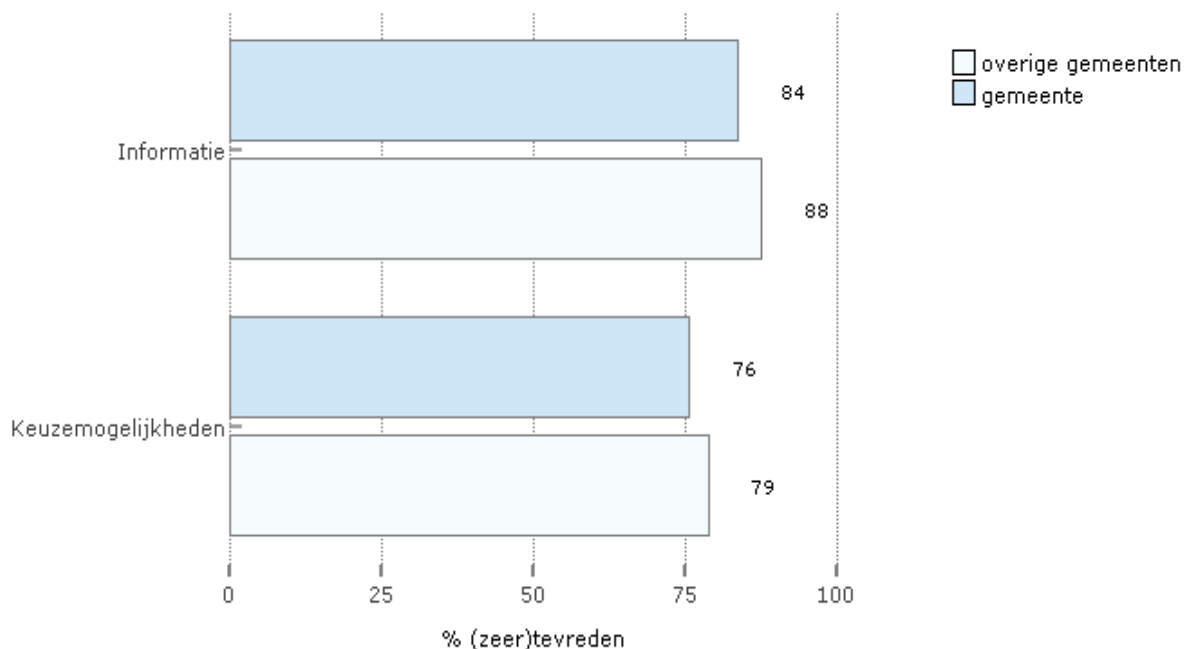


In uw gemeente geeft 21% een 5 of lager voor hulpmiddelen. 6% geeft een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 15% en 4%.

4.2 KEUZEMOGELIJKHEDEN

Sommige cliënten maken gebruik van een PGB om een voorziening aan te schaffen. Voor cliënten met een voorziening in natura is er vaak ook keuzevrijheid. Zo wordt soms de mogelijkheid geboden te kiezen voor een andere kleur of type rolstoel of tussen verschillende typen scootermobielen. Soms moeten cliënten daarvoor zelf geld bijleggen, soms niet. Onderstaande figuur toont de tevredenheid over de informatie over de voorziening en de mogelijkheid om te kunnen kiezen tussen verschillende voorzieningen.

Figuur 13. Tevredenheid over informatie en keuzemogelijkheden voorzieningen i.v.m. lichamelijke beperkingen



In uw gemeente is 84% van uw cliënten (zeer) tevreden over de informatie over de voorziening. In de referentiegroep is die groep groter (88%). 76% van uw cliënten is (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders. In de referentiegroep is dat 79%.

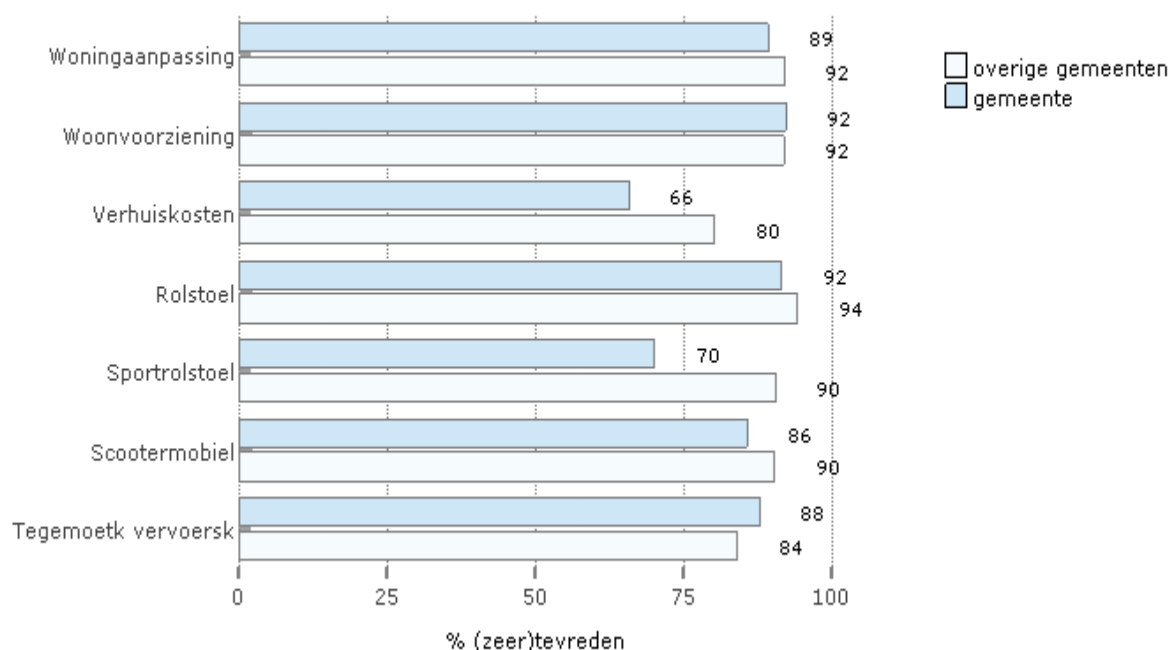
4.3 TEVREDENHEID OVER HULPMIDDEL(EN)

Er is een groot aantal hulpmiddelen beschikbaar voor mensen met lichamelijke beperkingen. Aan de respondenten is een lijst voorgelegd met de meest voorkomende hulpmiddelen. Cliënten is gevraagd een oordeel te geven over de voorzieningen waarvan men gebruik maakt. Het gaat om de volgende voorzieningen:

- woningaanpassingen (dat is een verbouwing)
- woonvoorziening (bijvoorbeeld een douchestoel)
- verhuiskostenvergoeding
- rolstoel
- sportrolstoel
- scootermobiel
- tegemoetkoming in de vervoerskosten

Figuur 14 laat zien wat het oordeel van de respondenten is over de verschillende hulpmiddelen.

Figuur 14. Tevredenheid hulpmiddelen



Cliënten zijn het meest positief over de woonvoorzieningen (92%) en de rolstoel (92%). In de referentiegroep is voor de woonvoorzieningen 94% van de respondenten (zeer) tevreden en over de rolstoel 92%. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de verhuiskostenvergoeding (66%). Binnen de referentiegroep is 80% (zeer) tevreden.

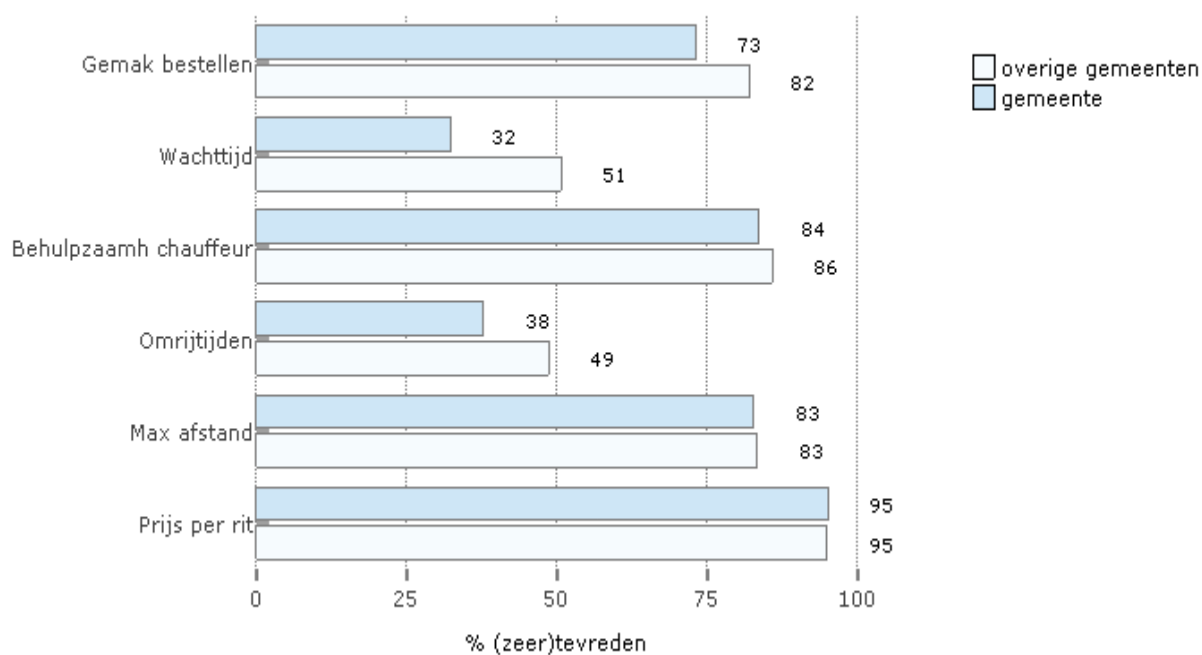
4.4 TEVREDENHEID OVER COLLECTIEF VERVOER

Veel mensen met lichamelijke beperkingen maken gebruik van collectief vervoer. Aan de cliënten is gevraagd een oordeel te geven voor zes aspecten van het collectief vervoer, te weten:

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

Figuur 15 laat de tevredenheid zien over deze aspecten van collectief vervoer.

Figuur 15. Tevredenheid collectief vervoer



Wat betreft het collectief vervoer zijn cliënten zijn het meest positief over de prijs per rit (95%). In de referentiegroep is deze groep even groot. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijd. 68% is niet tevreden. Binnen de referentiegroep is dat 49% hierover ontevreden.

5 PARTICIPATIE

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

Beide varianten van participatie worden in dit hoofdstuk behandeld. Paragraaf 6.1 gaat over de mate waarin de ondersteuning bijdraagt aan het zelfstandig functioneren van mensen. Paragraaf 6.2 gaat over de Wmo-raad.

5.1 ALGEMENE BEVINDINGEN

Aan de cliënten is gevraagd waarom ze een beroep op de gemeente hebben gedaan. Tabel 3 laat zien hoe vaak de verschillende redenen zijn genoemd. Het genoemde cijfer is het percentage van alle cliënten dat de betreffende reden heeft aangekruist. Cliënten konden meer redenen aankruisen, daarom tellen de percentages niet op tot 100.

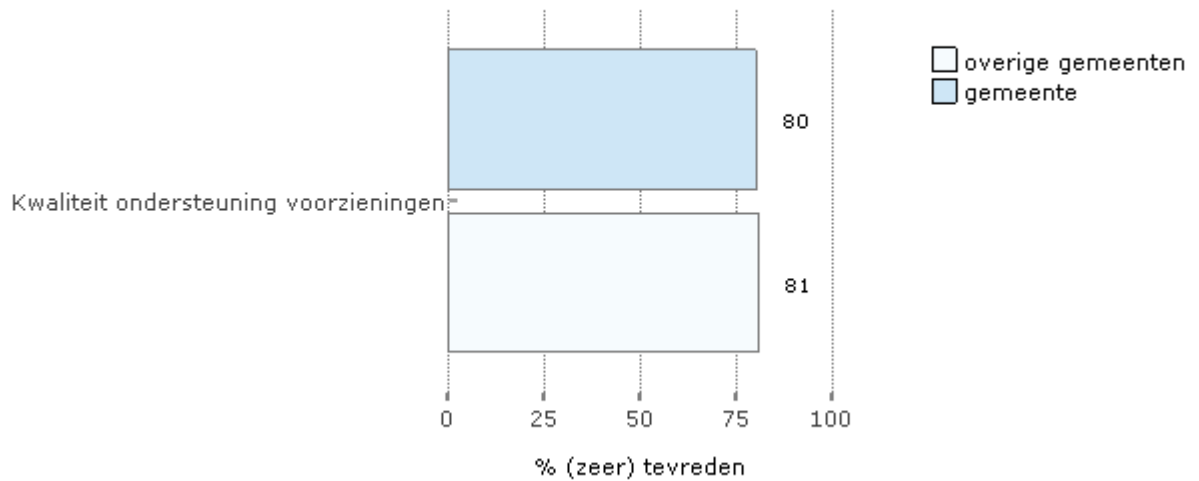
Tabel 3. Cliënten hebben een beroep op de gemeente gedaan omdat ze problemen ondervinden bij...

	Uw gemeente	Gemiddelde alle gemeenten
verplaatsen in en om huis	48%	33%
plaatselijk vervoer	46%	45%
voeren van het huishouden	59%	62%
contact met anderen	11%	9%
anders	10%	11%

De belangrijkste reden waarom men een beroep heeft gedaan op de gemeente is het voeren van het huishouden (59%).

Hoe tevreden zijn de cliënten over de kwaliteit van de ondersteuning en/of voorziening? In figuur 16 staan de resultaten op deze vraag.

Figuur 16. Tevredenheid over de ondersteuning en/of voorziening



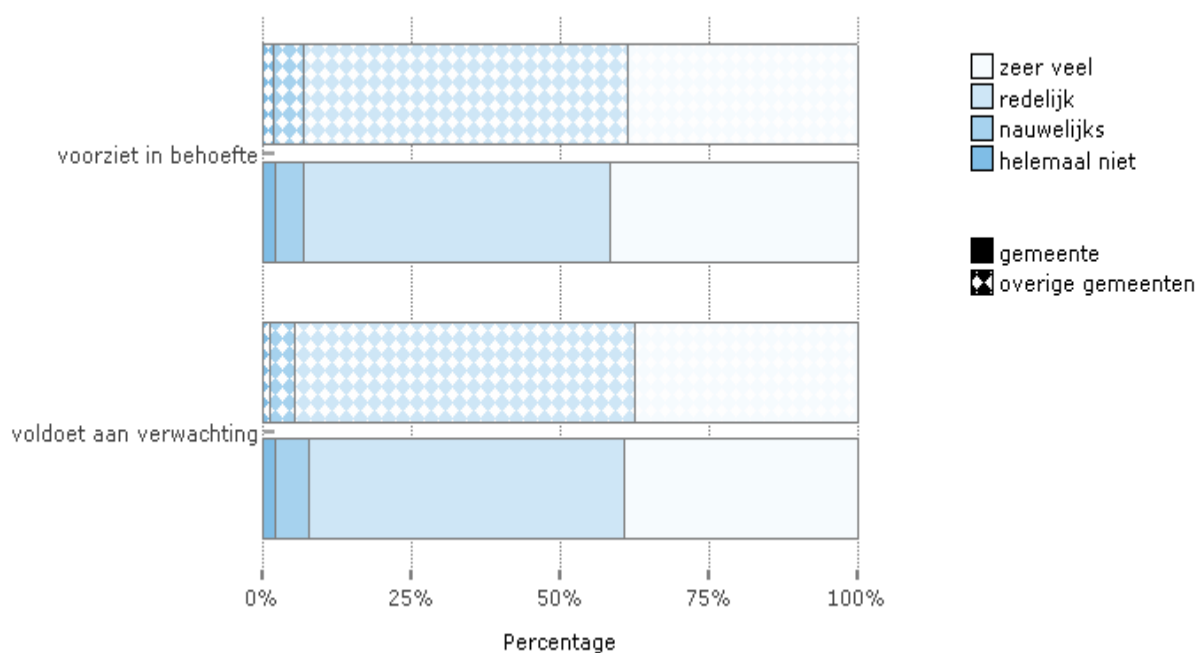
80% van de cliënten in uw gemeente is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en/of voorziening. Binnen de referentiegroep is dit 81%

In aansluiting op bovenstaande vraag zijn cliënten de volgende vragen voorgelegd:

- In welke mate voldoet de ondersteuning aan uw verwachtingen?
- In hoeverre voorziet de ondersteuning die u krijgt in uw behoefte?

In figuur 17 zijn de antwoorden op deze vraag te zien.

Figuur 17. Kwaliteit en effecten ondersteuning

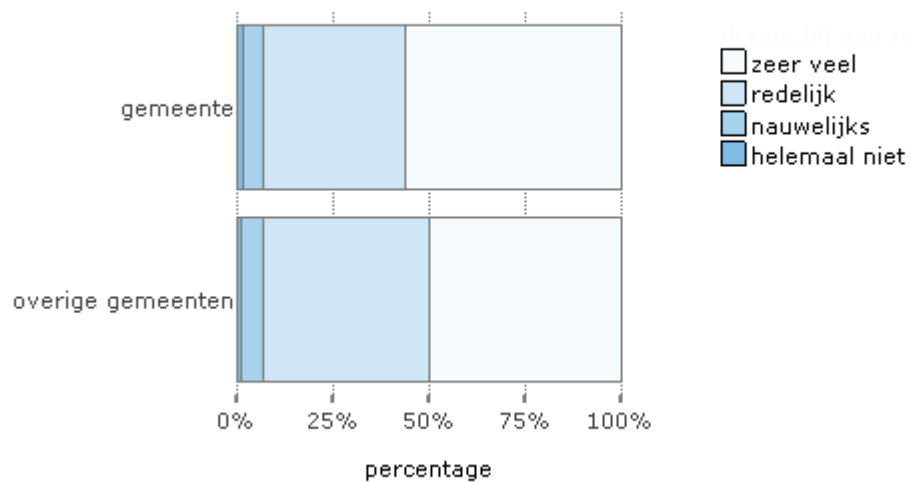


In uw gemeente voldoet bij 92% de ondersteuning aan de verwachtingen. Binnen de referentiegroep is dit 95%. Verder voldoet in uw gemeente bij 93% de ondersteuning aan de behoefte van de cliënt. Voor de referentiegroep is dit 93%.

Mensen met beperkingen ontvangen allerlei verschillende soorten ondersteuning. Doel van al die ondersteuning is hen in staat te stellen mee te doen in de maatschappij. De een heeft daarvoor een scootermobiel nodig en hulp bij het huishouden, een ander kan vanwege lichamelijke beperkingen geen gebruik maken van het openbaar vervoer en heeft daarom collectief vervoer nodig. Het gaat erom dat het totaal aan ondersteuning ervoor zorgt dat iemand kan meedoen aan de maatschappij.

Om een beeld te krijgen in hoeverre het totale pakket aan voorzieningen cliënten in staat stelt mee te doen aan de maatschappij, is cliënten de volgende vraag gesteld: "In welke mate draagt de ondersteuning die u krijgt eraan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen en/of meedoen aan de maatschappij?". Figuur 18 toont het resultaat:

Figuur 18. Mate waarin ondersteuning helpt bij zelfstandig wonen/meedoen



In uw gemeente geeft 93% aan dat de ondersteuning die men krijgt er zeer veel of redelijk aan bijdraagt dat men zelfstandig kan blijven wonen en/of meedoen aan de maatschappij. 7% vindt dat de ondersteuning nauwelijks of niet bijdraagt.

5.2 WMO-RAAD

De meeste gemeenten hebben een Wmo-raad geïnstalleerd (sommige gemeenten gebruiken een andere benaming). De Wmo-raad is er om ervoor te zorgen dat ideeën en meningen van cliënten, burgers en/of maatschappelijke organisaties worden meegenomen in de lokale besluitvorming rondom de Wmo.

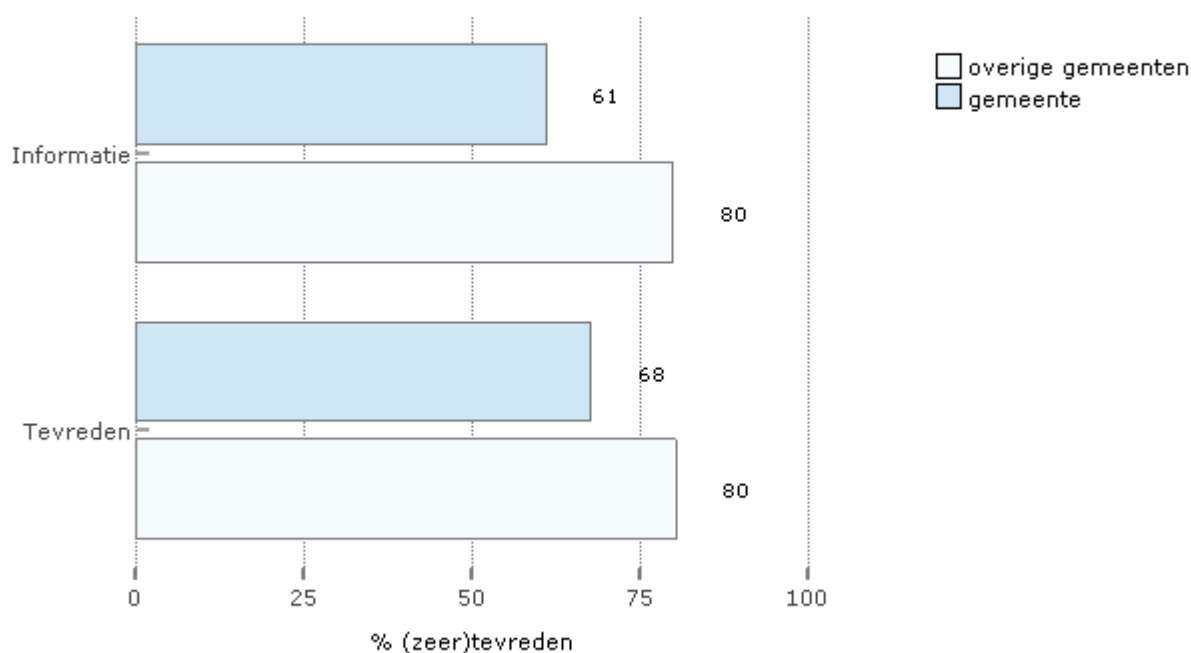
Aan cliënten is een drietal vragen voorgelegd over de Wmo-raad:

- Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-raad (of vergelijkbaar) en zijn activiteiten?
- Hoe tevreden bent u over de informatie van de Wmo-raad (of vergelijkbaar) over zijn activiteiten?
- De Wmo-raad (of vergelijkbaar) komt op voor uw belang. Hoe tevreden bent u hierover?

In totaal gaf 19% van de cliënten aan wel eens van de Wmo-raad te hebben gehoord. Dit is lager dan het gemiddelde in de referentiegroep van 25%.

Figuur 19 laat de tevredenheid van de respondenten over de Wmo-raad zien. Hierbij is alleen het resultaat weergegeven van de cliënten die aangaven van de Wmo-raad te hebben gehoord.

Figuur 19. Tevredenheid over Wmo-raad



61% van de cliënten in uw gemeente is (zeer) tevreden over de informatie over de Wmo-raad. Binnen de referentiegroep is dit 80%. In uw gemeente is 68% (zeer) tevreden over de mate waarin de Wmo-raad opkomt voor het belang van de cliënt. Binnen de referentiegroep is dit 80%.