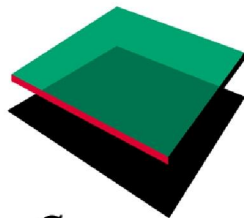


Companen

Gemeente Steenbergen

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo over 2012

15 juni 2013



Companen
waar wonen beweegt

Projectnr. 748.104

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem

Telefoon (026) 3512532
Telefax (026) 4458702

E-mail info@companen.nl
Internet www.companen.nl

Gemeente Steenbergen

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo over 2012

15 juni 2013

Inhoud

1. Inleiding	1
1.1. Methode van onderzoek	1
1.2. Responsverantwoording	1
2. Tevredenheid Wmo-cliënten	3
2.1. Aanvraag van de voorzieningen	3
2.2. Tevredenheid over het PGB	4
2.3. Mening over de eigen bijdrage individuele voorzieningen	5
2.4. Tevredenheid over het Centraal Administratiekantoor (CAK)	6
2.5. Tevredenheid over procesaspecten	6
2.6. Kwaliteit Hulp bij het Huishouden	8
2.7. Kwaliteit overige Wmo-voorzieningen	10
2.8. Effect van de voorziening	12
2.9. Mantelzorg	13
3. Tevredenheid cliënten met een afwijzing	14
4. Samenvatting en conclusies	17
5. Bijlage: Vergelijking tussen Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht	19

1. Inleiding

De Wmo verplicht elke gemeente om jaarlijks tevredenheidsmetingen te verrichten onder de klanten van Wmo-voorzieningen. Zo kunnen gemeenten goed monitoren of de dienstverlening van de Wmo aansluit bij datgene waaraan burgers behoefte hebben. De gemeente Steenberghe heeft dit jaar, evenals voorgaande jaren, bureau Companen een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder klanten van Wmo-voorzieningen. Dit jaar hebben de buurgemeenten Bergen op Zoom en Woensdrecht het onderzoek gelijktijdig laten uitvoeren. Hierdoor kunnen we in deze rapportage de uitkomsten van de drie gemeenten met elkaar vergelijken. Het onderzoek betreft zowel cliënten van de Wmo (toegekende aanvragen) als mensen van wie de voorzieningaanvraag is afgewezen.

1.1. Methode van onderzoek

Om de tevredenheid van de Wmo-clieënten in beeld te krijgen, is gekozen voor een telefonische enquête onder cliënten die in 2012 een aanvraag ingediend hebben. Het veldwerk is uitgevoerd in maart 2013. Er zijn 2 vragenlijsten opgesteld: één voor de gebruikers van voorzieningen (aanvraag toegekend) en één voor mensen die een afwijzingsbeschikking hebben ontvangen (aanvraag afgewezen).

1.2. Responsverantwoording

Vooraf is bepaald hoeveel respondenten bevroegd zouden worden. Binnen de gemeente zijn in totaal 97 cliënten bevroegd over hun Wmo-voorzieningen. We hebben 11 cliënten over de ontvangen afwijzing gesproken; in tabel 1.1. zijn de behaalde aantallen per voorziening (of afwijzing) weergegeven. Veel cliënten maken gebruik van zowel Hulp bij het huishouden als van een andere Wmo-voorziening, vandaar dat Hulp bij het huishouden 68 maal voorkomt en een 'overige voorziening' 97 maal. In totaal hebben 97 cliënten samen dus 181 voorzieningen. Dat is gemiddeld dus meer dan 1½ voorzieningen per cliënt.

We gaan hierbij uit van een nauwkeurigheidsmarge van 10% en een betrouwbaarheidsmarge van 5%. Beide percentages zijn gebruikelijk en methodisch verantwoord. Ze resulteren in:

- betrouwbaarheid van 95% (representatieve uitspraken over zowel het onderdeel Hulp bij het huishouden als overige Wmo-voorzieningen waarbij met 95% zekerheid is aan te nemen dat de resultaten kloppen);
- steekproefnauwkeurigheid van 90% (90% kans dat de steekproef daadwerkelijk de beoogde populatie representeert).

Respondenten die meer dan één Wmo-voorziening hebben, zijn over alle door hen gebruikte voorzieningen bevroegd naar hun tevredenheid. Voor iedere voorziening is een eigen deelvragenlijst opgesteld binnen de totale vragenlijst. In onderstaande tabel is opgenomen hoeveel deelvragenlijsten zijn afgenomen.

Tabel 1.1: Respons per deelvoorziening

	Hulp bij het huishouden	Overige Wmo-voorziening*	Woon-voorziening	Vervoers-voorziening	Scootmobiel	Rolstoel	Afwijzing
Steenbergen	68	97	25	38	18	16	11

- **'Overige Wmo-voorzieningen' zijn onderverdeeld in woonvoorzieningen, deeltaxi, scootmobiel en rolstoelen.*

Procesvragen alleen gesteld aan cliënten 2012

Aangezien dit onderzoek zich richt op de tevredenheid van de Wmo-voorzieningen in 2012, zijn de vragen over het proces van aanvraag en afhandeling van de voorzieningen alleen gesteld aan cliënten die aangaven ook daadwerkelijk in 2012 hun voorziening te hebben aangevraagd. Uiteraard zijn de andersoortige vragen (PGB-gebruik en inhoudelijke waardering van de voorziening) ook gesteld aan respondenten die hun voorziening in eerdere jaren hebben gekregen.

Absolute aantallen kunnen per vraag verschillen

Om maximale transparantie in onderzoeksaanpak en –resultaten te garanderen, is er in dit onderzoek voor gekozen om de absolute aantallen respondenten in de grafieken te verwerken. Dat roept echter soms verwarring op. Hoe komt dat? Veel vragen zijn niet voor alle respondenten van toepassing, maar worden alleen aan eerder in de vragenlijst uitgeselecteerde respondenten voorgelegd (het principe van: “bij antwoord x → door naar vraag y”).

2. Tevredenheid Wmo-cliënten

In dit hoofdstuk geven we de tevredenheid van de cliënten weer bij wie de aanvraag is toegekend. We behandelen de resultaten in de volgorde van het proces dat de cliënt doorloopt:

- Het aanvragen van de voorziening: gevraagd aan diegene die in 2012 een aanvraag hebben gedaan.
- Het proces: gemeten aan de hand van aspecten als procedures, contact en informatievoorziening. Ook deze aspecten zijn gevraagd aan de respondenten die in 2012 een aanvraag hebben gedaan.
- De voorziening: gevraagd is naar de tevredenheid over de voorziening zelf, de vraag is gesteld aan alle cliënten, ongeacht jaar van aanvraag. Sommige respondenten maken gebruik van meerdere voorzieningen, waarvan sommige eerder aangevraagd.
- De effecten van de voorziening: gevraagd is naar de verbetering van het algeheel functioneren van de cliënt als gevolg van de voorziening. Ook deze vraag is gesteld aan alle cliënten, ongeacht jaar van aanvraag.
- Mantelzorg: maakt de cliënt gebruik van mantelzorg en zo ja, door wie wordt dit verleend? Ook deze vragen zijn aan alle cliënten voorgelegd.

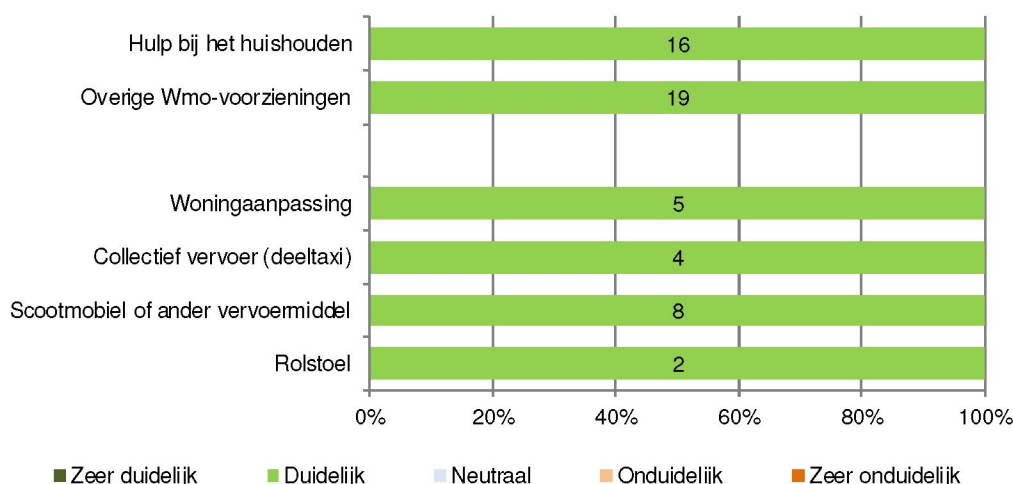
2.1. Aanvraag van de voorzieningen

Het verkrijgen van een Wmo-voorziening begint bij het aanvragen van de voorziening. We hebben gevraagd of voor cliënten duidelijk was bij welke instantie dat moest gebeuren, waar de aanvraag is gedaan en wie die heeft gedaan (cliënten zelf of een ander).

Duidelijk bij welke instantie aanvraag moet worden gedaan

Onderstaande grafieken laten zien dat het voor iedereen duidelijk is, waar zij de voorziening moeten aanvragen.

Figuur 2.1: Duidelijkheid bij welke instantie aanvragen voorziening



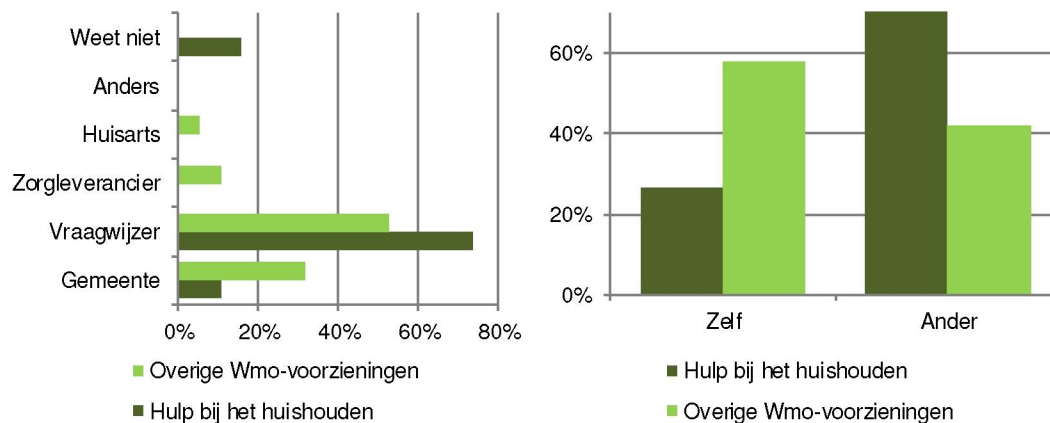
Vergelijking met 2011 en 2010

In 2010 gaf een overgrote meerderheid van de cliënten aan dat het duidelijk was waar zij de voorziening aan moesten vragen. In 2011 en 2012 is de duidelijkheid gestegen. Dit jaar was zelfs voor iedereen was het duidelijk waar men de Wmo-voorziening moest aanvragen.

Waar en door wie aangevraagd

In de onderstaande grafieken is weergegeven: waar de voorziening is aangevraagd en wie de voorziening heeft aangevraagd. In de grafieken is onderscheid gemaakt tussen Hulp bij het huishouden en de overige Wmo-voorzieningen.

Figuur 2.2: Aanvraag van de voorziening



- De Vraagwijzer blijkt de belangrijkste plek om een voorziening aan te vragen, 74% van de cliënten die hulp bij het huishouden aanvroeg, deed dat daar. Dit gold voor 53% van de cliënten van overige Wmo-voorzieningen.
- Daarnaast is de gemeente een belangrijke instantie voor het doen van aanvragen, in iets grotere mate voor cliënten van overige Wmo-voorzieningen dan voor cliënten van hulp bij het huishouden (respectievelijk 32% en 11%).
- Tot slot loopt de aanvraag van de cliënten van overige Wmo-voorzieningen in 11% van de gevallen via de zorgleverancier en in 5% via de huisarts.
- De hulp bij het huishouden is in 74% van de gevallen door een ander aangevraagd in 2012. De overige Wmo-voorzieningen is in 42% van de gevallen door een ander aangevraagd.

Vergelijking met 2011 en 2010

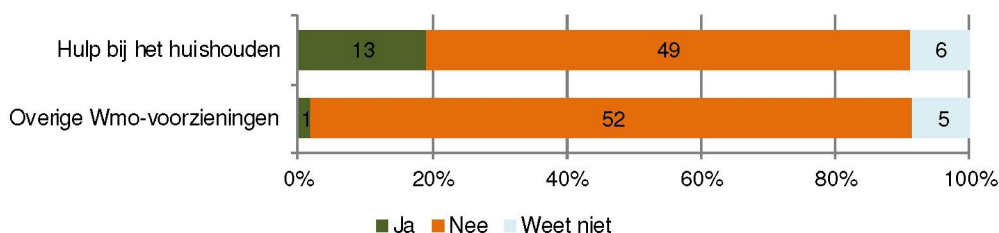
Het zelfstandig indienen van de aanvragen is dit jaar weer gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Zo gaf over 2011 en 2010 nog zo'n 50% van de cliënten aan de aanvraag zelf te hebben ingediend. Nu ligt dit percentage gemiddeld op 42%.

2.2. Tevredenheid over het PGB

In de volgende grafieken is het gebruik van het Persoonsgebonden Budget (PGB), de tevredenheid over het PGB en de duidelijkheid van de informatie over het PGB weergegeven. Cliënten van de Deeltaxi zijn niet opgenomen, omdat PGB-gebruik daarbij niet mogelijk is.

Gebruik van het Persoonsgebonden Budget

Figuur 2.3: Gebruik van PGB

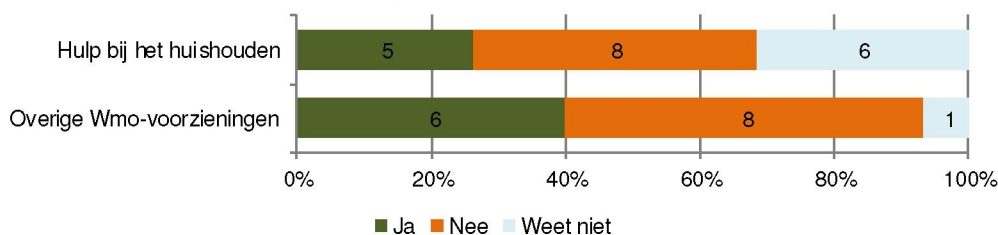


- Dit jaar maakte een op de tien respondenten gebruik van een PGB (14 cliënten). Dit waren hoofdzakelijk cliënten met Hulp bij het huishouden.
- De cliënten die gebruik maken van het PGB zijn hierover tevreden.

De informatie over het Persoonsgebonden Budget

Van de respondenten die in 2012 een aanvraag hebben gedaan geeft bijna een op de drie respondenten aan vooraf informatie gekregen te hebben over de mogelijkheid van een PGB. Dat is weinig. De cliënten die aangeven dat zij informatie hebben ontvangen, zeggen vrijwel allemaal dat deze informatie duidelijk was.

Figuur 2.4: Vooraf informatie ontvangen over gebruik van PGB



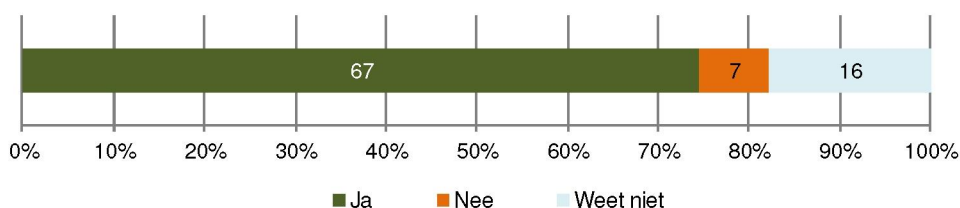
Vergelijking met 2011 en 2010

Ook in de voorgaande jaren werd weinig gebruik gemaakt van het PGB in de gemeente. In 2011 en 2010 gaf ongeveer 16% van alle Wmo-clieënten aan dit budget te gebruiken. Er is een lichte daling waarneembaar van het aantal cliënten die gebruik maken van het PGB (11% in 2012). In alle drie de jaren zijn het voornamelijk cliënten met een Hulp in het Huishouden die gebruik maken van het PGB. Net als voorgaande jaren geeft ongeveer één derde van de cliënten aan vooraf informatie te hebben ontvangen over de mogelijkheden van een PGB.

2.3. Mening over de eigen bijdrage individuele voorzieningen

De gemeente Steenbergens kent een eigen bijdrage voor diverse individuele voorzieningen (onder andere scootmobielen, overige vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen). We hebben respondenten gevraagd of zij het eens zijn met het principe van een eigen bijdrage. Onderstaande figuur geeft de mening weer over de eigen bijdrage.

Figuur 2.5: Mening over eigen bijdrage vervoersvoorzieningen

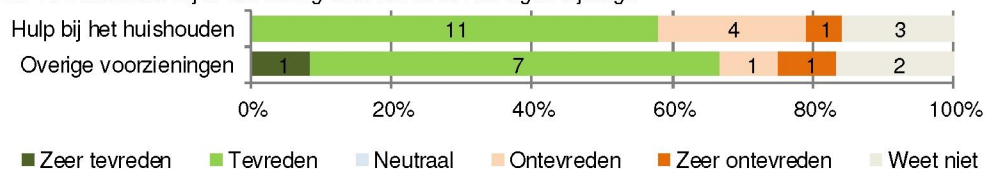


- Driekwart van de ondervraagden vindt het logisch dat er een eigen bijdrage wordt gevraagd voor de voorziening. 18% heeft geen uitgesproken mening en ongeveer 8% vindt dat er geen eigen bijdragen gevraagd moeten worden.
- De toelichting die men erbij gaf heeft veelal dezelfde strekking: mensen hebben recht op dezelfde zorg zonder en de een hoeft daar niet meer voor te betalen dan de ander, de bijdrage is te hoog voor het inkomen dat men heeft.

2.4. Tevredenheid over het Centraal Administratiekantoor (CAK)

Het CAK int de eigen bijdrage van het PGB van de cliënten voor de Hulp bij het huishouden, woningaanpassingen, scootmobiel en overige vervoersvoorzieningen. Hoewel gemeenten weinig grip hebben op de werkwijzen van het CAK, wil de gemeente in dit onderzoek toch aandacht besteden aan de tevredenheid van cliënten over de wijze van inning door het CAK.

Figuur 2.6: Tevredenheid wijze van inning door het CAK van eigen bijdrage



- Een meerderheid (58%) van de cliënten Hulp bij het huishouden is (zeer) tevreden over de werkwijze van het CAK met betrekking tot het innen van de eigen bijdrage. Hetzelfde geldt voor gebruikers van de overige Wmo-voorzieningen (67%).
- Ongeveer een vijfde van de cliënten ontevreden met het CAK (26% van de cliënten Hulp bij het huishouden en 17% van de cliënten met een overige Wmo-voorziening). Als redenen hiervoor worden opgegeven het onregelmatig, laat en/of foutief innen van de eigen bijdrage.

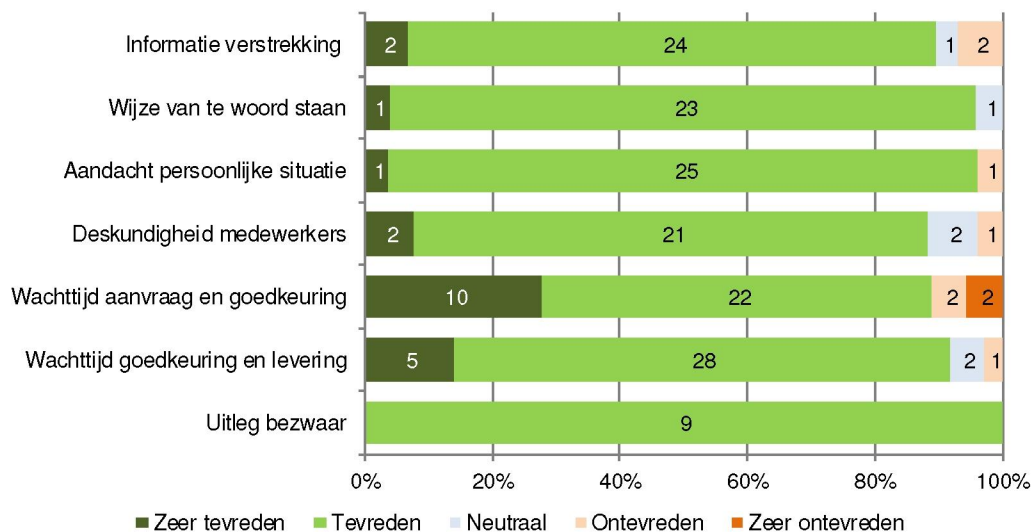
2.5. Tevredenheid over procesaspecten

De cliënten is gevraagd naar hun tevredenheid over procesaspecten tijdens aanvraag en afhandeling van de voorziening. Het gaat om aspecten als verloop van procedures, contacten met de gemeente en informatievoorziening. Ook 'breed kijken naar de situatie van de cliënt' en 'bezwaar maken' komen aan bod.

Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening

Onderstaande grafiek geeft per aspect het aandeel (zeer) tevreden, neutrale en (zeer) ontevreden cliënten weer. In deze grafiek is geen onderscheid gemaakt naar voorziening.

Figuur 2.7: Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening



- Over het algemeen zijn cliënten erg tevreden over de aspecten die betrekking hebben op het procesverloop. De grootste tevredenheid is terug te zien bij de wijze waarop de medewerkers de cliënten te woord staan en bij de aandacht voor de persoonlijke situatie.
- Erg opvallend is het aantal cliënten dat zeer tevreden is over de wachttijden; bijna één derde van de cliënten is zeer tevreden over de wachttijden tussen aanvraag en de goedkeuring van de voorziening.
- Opmerkelijk is wel dat de grootste ontevredenheid ook over de wachttijd tussen de aanvraag en goedkeuring van de voorziening is. Het gaat om 12%, 4 cliënten. Redenen hiervoor zijn dat men lang niets had gehoord, of in zijn algemeenheid niet tevreden was over de afhandeling van de aanvraag.

Vergelijking met 2011 en 2010

Net als vorig jaar is de tevredenheid over het proces van de aanvraag groot. In de onderstaande tabel de is de tevredenheid van dit jaar afgezet tegen de tevredenheid van vorige jaren. Omdat er een wijziging is in de vraagstelling ten opzichte van voorgaande jaren, is vergelijking niet op alle vragen te vergelijken.

	2010	2011	2012
Informatieverstrekking	88%	92%	90%
Informatie voorziening	93%	100%	-
Contact met de gemeente	100%	98%	-
Hulp bij kiezen voorziening	93%	98%	-
Tijd tussen aanvraag en goedkeuring	76%	85%	89%
Tijd tussen goedkeuring en levering	76%	95%	92%

We zien in de bovenstaande tabel dat men ook de voorgaande jaren in ruime mate tevreden was over het proces. Er zijn geen opvallende veranderingen op te merken ten opzichte van vorig jaar.

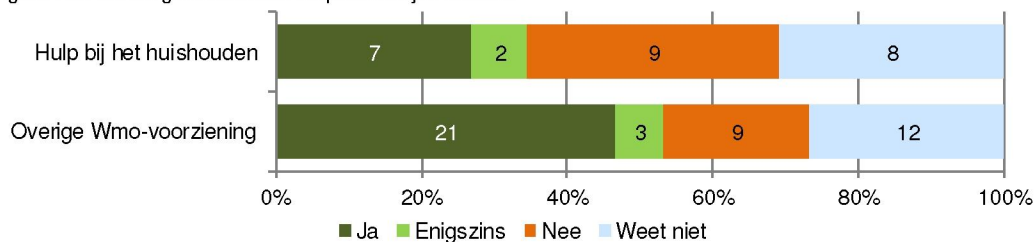
Werkwijze Kanteling

Aan de respondenten is gevraagd of zij tijdens het proces goed gesteund en geholpen zijn door de medewerker, oftewel of de medewerker "breed heeft gekeken naar de situatie". Dit betreft het meedenken en –zoeken met de cliënt vanuit diens eigen omstandigheden en sociale netwerken, naar mogelijke ondersteuning ten behoeve van sociale participatie en/of langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Enkele concrete voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld of de betrokken medewerker de cliënt heeft geattendeerd op activiteiten in de buurt, op eventuele kleine handige gemaksveranderingen in de inrichting/huis, op kansen om contacten te leggen met anderen, op mogelijkheden om vrienden/familie om hulp te vragen, etc. Alles uiteraard afhankelijk van de situatie en omstandigheden van de individuele cliënt.

De oorspronkelijke vraagstelling:

"Heeft degene van de gemeente die u begeleidde toen u uw voorziening aanvroeg, ook breed gekeken naar uw situatie? Oftewel: heeft hij of zij samen met u onderzocht of er nog meer mogelijkheden zijn om u te ondersteunen, of u gewezen op mogelijkheden die uw zelfstandig functioneren kunnen vergemakkelijken en veraangename? Dat kan van alles zijn: u attenderen op activiteiten bij u in de buurt, mogelijke aanpassingen in uw huis, contacten leggen met anderen, een internetcursus, (zorg) voorzieningen, etc. etc."

Figuur 2.8: Breed gekeken naar de persoonlijke situatie



- Iets meer dan een op de drie van de cliënten heeft ervaren dat de betrokken medewerker breed heeft meegekeken naar de situatie. Eveneens een op de drie respondenten zegt deze houding niet te hebben ervaren.
- De cliënten die geen 'breed meekijken' hebben ervaren, geeft aan dat dit komt omdat ze de aanvraag niet zelf hebben ingediend, omdat er niet is doorgevraagd of er niemand is langs geweest. Op zich hoeft dat niet negatief te zijn; mensen kunnen zich goed geholpen voelen, ook zonder dat zij 'breed meedenken' hebben ervaren.

Uitleg over mogelijkheid van indienen bezwaar

Figuur 2.9: Tevredenheid over uitleg van de mogelijkheden om bezwaar in te dienen



- Ruim een op de drie cliënten (37%) zegt geen uitleg te hebben ontvangen over de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen. Dat lijkt veel, maar hierbij past een nuancering: veel cliënten zullen eenvoudigweg niet (meer) weten of ze daarover uitleg hebben gehad, en dat is niet vreemd. Bezwaar is immers alleen interessant voor cliënten waarbij de aanvraag wordt afgewezen. Bij toekenning is dit onderwerp voor cliënten in veel gevallen toch niet aan de orde, en dus blijft informatie hierover ook niet hangen. Dat blijkt uit het aantal cliënten dat niet meer weet of zij deze informatie hebben ontvangen, dat geldt voor bijna de helft (39%).
- De cliënten die aangeven deze uitleg wel te hebben ontvangen, zijn daarover allemaal tevreden.

Vergelijking met 2011 en 2010

In 2011 gaf 36% van de cliënten aan geen informatie te hebben ontvangen over het feit dat ze in beroep konden gaan tegen de door de gemeente toegekende voorziening. In 2010 was dat nog 51%. Nu is dat echter constant gebleven met vorig jaar (37%).

In alle drie de jaren waren er geen cliënten ontevreden die wel uitleg hebben gekregen.

2.6. Kwaliteit Hulp bij het Huishouden

Uiteraard is ook gekeken naar de tevredenheid van de cliënten over de voorziening zelf. Hoe beoordeelt men de kwaliteit van de geleverde Hulp bij het huishouden?

Professionele hulp of uit eigen netwerk?

Vooraf is eerst gevraagd naar de organisatie die de hulp levert, in onderstaande tabel zijn de resultaten hiervan opgenomen.

Tabel 2.1: Wie voert de hulp bij het huishouden uit?

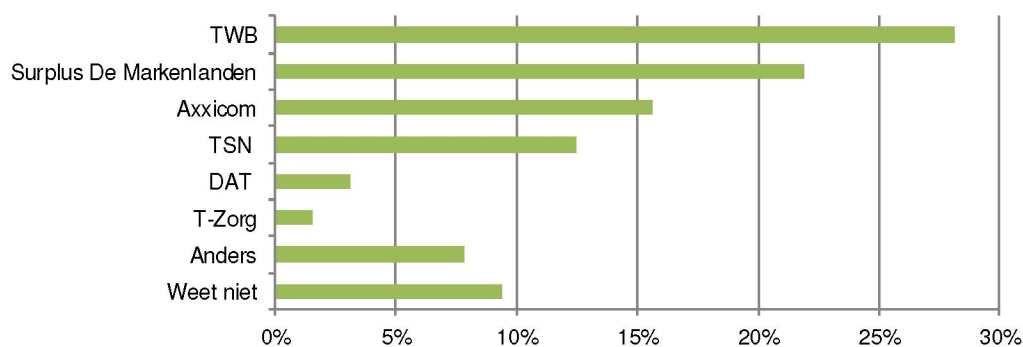
	Percentage
Familie	1%
Vrienden / buren / kennissen	3%
Professionele organisatie	95%
Weet niet	1%
Totaal	100%

Van alle cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen (68 personen binnen deze steekproef) geeft 95% aan dat een professionele organisatie deze hulp uitvoert. In 3% van de gevallen komt een familielid in het huishouden helpen; dit zal vooral de PGB-gebruikers betreffen. In 1% van de gevallen springt een vriend, buur of kennis bij in het huishouden.

Wie levert de professionele hulp?

Onderstaande figuur geeft aan welke professionele organisaties de Hulp in het huishouden leveren aan de respondenten.

Figuur 2.10: Uitvoerende organisatie Hulp bij het huishouden

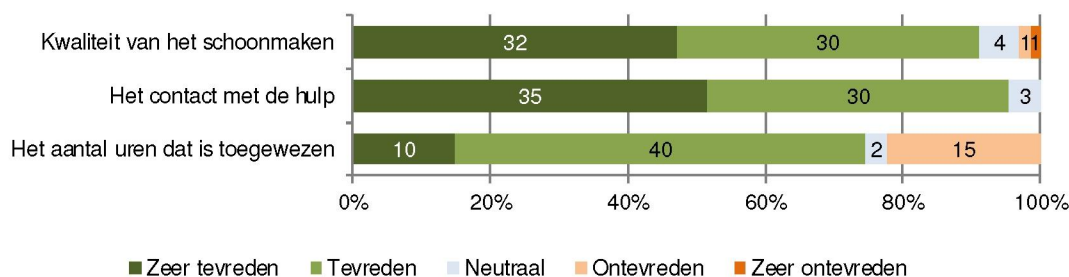


De meeste cliënten laten de hulp in het huishouden uitvoeren door Thuiszorg West-Brabant (28%), Surplus de Markenlanden (22%) of Axxicom (16%). TSN (12%), DAT (3%) en T-Zorg (2%) bedienen beduidend minder cliënten. 9% van de cliënten geeft geen antwoord, ofwel geeft aan niet te weten wie de hulp levert en 8% van de cliënten geeft aan dat een andere organisatie de hulp levert.

Kwaliteit Hulp bij het huishouden

Vervolgens is gevraagd naar de tevredenheid over de Hulp bij het huishouden, figuur 2.13 geeft hiervan de resultaten weer.

Figuur 2.11: Tevredenheid Hulp bij het huishouden

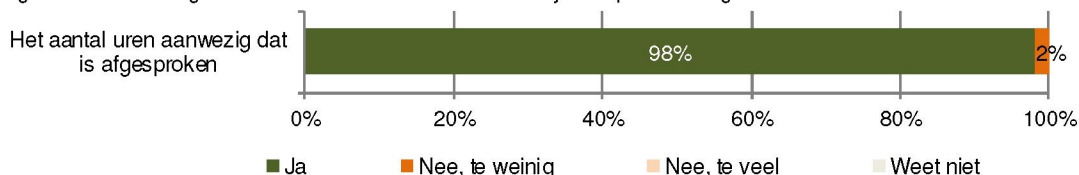


De tevredenheid over de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden is groot. Het meest tevreden zijn de cliënten over het contact met de hulp, 96% is (zeer) tevreden. De grootste ontevredenheid is er over het aantal toegewezen uren, 22% van de cliënten is hier ontevreden over.

Uren ook echt geleverd?

Aan de respondenten die hulp in het huishouden ontvangen, is gevraagd of het daadwerkelijk aantal geleverde uren hulp, overeenkomt met het aantal toegewezen uren (dus los van het gegeven of zij vinden dat het aantal toegewezen uren volstaat of niet).

Figuur 2.12: Ontvangt de cliënt het aantal uren huishoudelijke hulp dat is toegewezen?

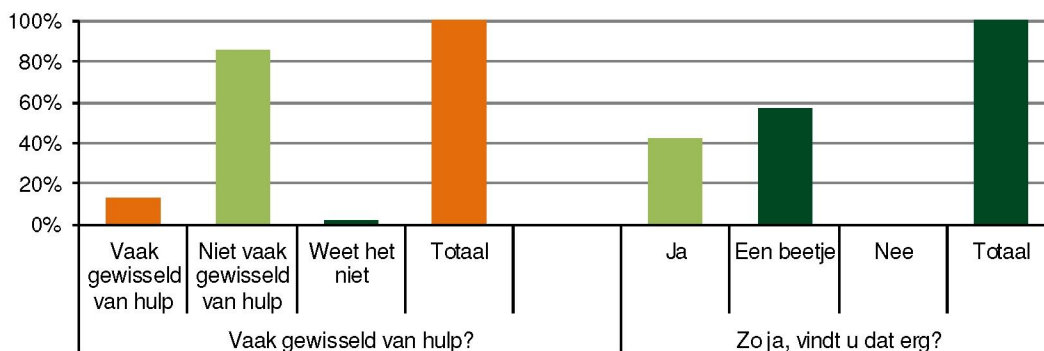


Vrijwel alle cliënten ervaren dat de hulp waarop zij recht hebben, ook daadwerkelijk wordt geleverd. Eén cliënt zegt minder uren hulp te ontvangen dan is afgesproken.

Wisseling van hulp

Een klacht die landelijk door met name doelgroepvertegenwoordigers regelmatig wordt geuit, is dat er nog al eens gewisseld zou worden van hulpverlener. Hiermee wordt bedoeld dat steeds verschillende personen ('gezichten') de Hulp bij het huishouden verrichten. Figuur 2.13. geeft de mening van de respondenten weer over de wisseling van hulp.

Figuur 2.13: Wisselen van hulp: wordt er vaak gewisseld en zo ja, vindt u dit erg?



- Een grote meerderheid van de cliënten (85%) is van mening dat er niet vaak gewisseld wordt van hulp. Slechts 13% geeft aan dat dit wel het geval is.
- Van de cliënten die van mening zijn dat er te vaak van hulp gewisseld wordt, vindt iedereen dit in meer of mindere mate vervelend.

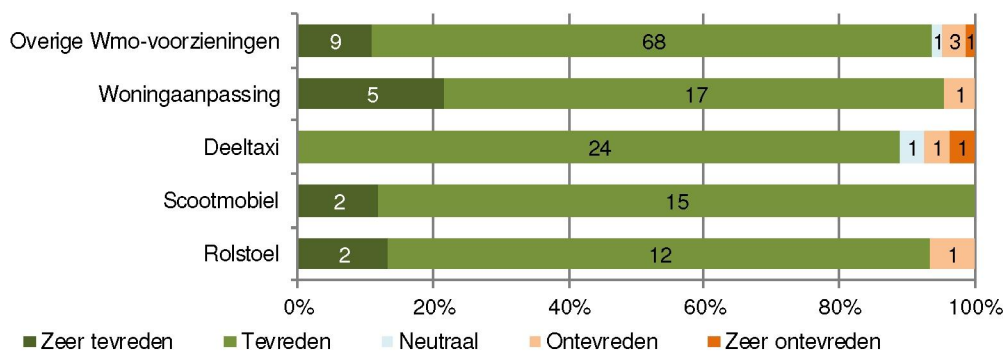
Vergelijking met 2011 en 2010

De resultaten wijken niet significant af van voorgaande jaren. Cliënten zijn en blijven in ruime mate tevreden over de Hulp bij het huishouden. Vooral de kwaliteit van het schoonmaken en het contact met de hulp kunnen, net als vorig jaar, rekenen op ruime tevredenheid. Ook in 2011 werd de huishoudelijke hulp hoofdzakelijk door Thuiszorg West-Brabant, (Surplus) de Markenlanden en door Axxicom uitgevoerd. In vergelijking met 2011 benoemen dit jaar evenveel cliënten dat er vaak gewisseld wordt van hulp. En als dit gebeurt, vinden minder cliënten dit erg.

2.7. Kwaliteit overige Wmo-voorzieningen

De gebruikers van de overige Wmo-voorzieningen zijn ook bevraagd naar hun tevredenheid over hun voorziening. Zie figuur 2.14.

Figuur 2.14: Tevredenheid overige Wmo voorzieningen

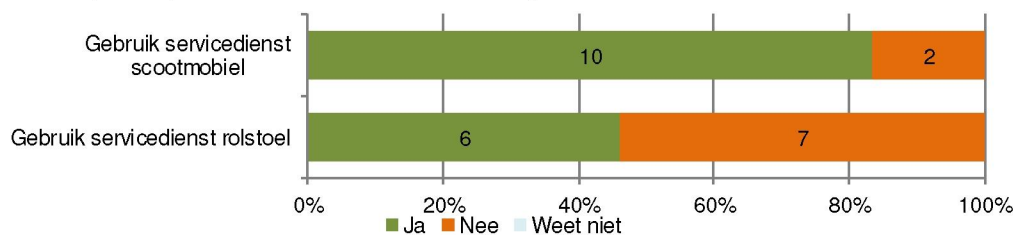


Over het algemeen zijn de cliënten tevreden tot zeer tevreden over de voorziening, Toch is gemiddeld één op de tien cliënten ontevreden over de voorziening. Dit zit 'm met namen bij de Deeltaxi; zijn twee cliënten ontevreden. Dit heeft te maken met de wachttijden en het aantal mensen dat met dezelfde taxi meerijdt.

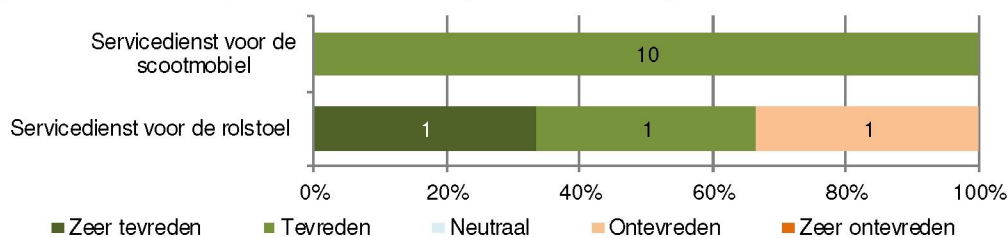
Gebruik en tevredenheid servicedienst

Er is ook gevraagd naar het gebruik van het onderhouds- en/ of servicebedrijf van rolstoelen, scootmobielen en overige vervoersvoorzieningen, en de tevredenheid over de service van deze bedrijven.

Figuur 2.15 : Gebruik van servicedienst vervoersvoorzieningen



Figuur 2.16: Tevredenheid service onderhoudsbedrijf vervoersvoorzieningen



Alle gebruikers van een scootmobiel maken gebruik van de servicedienst. Onder gebruikers van een rolstoel ligt dit gebruik lager. Men blijkt in grote mate tevreden over de service van de bedrijven.

Vergelijking met 2011 en 2010

In de onderstaande tabel is de tevredenheid van dit jaar afgezet tegen de tevredenheid van vorige jaren (percentages zijn afgerond).

	2010	2011	2012
Tevredenheid overige Wmo-voorzieningen	80%	90%	88%
Gebruik servicediensten	%	65%	63%
Tevredenheid servicediensten	70%	75%	88%

De tevredenheid over de overige Wmo-voorzieningen is redelijk gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Gebruik van en tevredenheid over de servicedienst is ten opzichte van vorig jaar verbeterd.

2.8. Effect van de voorziening

Naast tevredenheidsaspecten is het natuurlijk van belang te weten of cliënten het idee hebben dat de voorzieningen het effect genereren waarvoor zij zijn aangevraagd. Aan de cliënten is de vraag gesteld of zij door de voorziening langer zelfstandig kunnen blijven wonen, aan meer activiteiten buitenshuis deelnemen, of hierdoor beter kunnen functioneren in de samenleving.

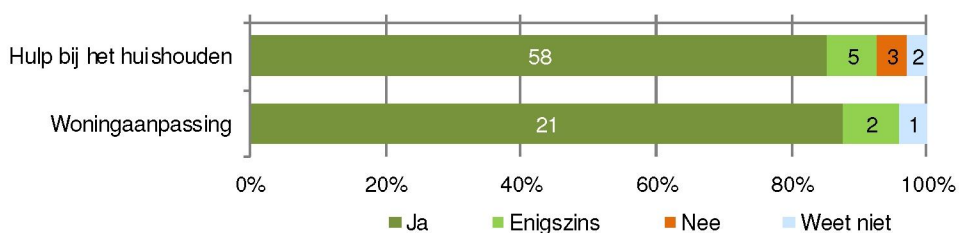
Tabel 2.5: Effect van de voorziening

	Hulp bij het huishouden	Overige Wmo-voorziening	Woonvoorziening	Deeltaxi	Scootmobiel	Rolstoel
Heeft effect	99%	92%	100%	68%	100%	93%
Heeft geen effect	1%	8%	0%	32%	0%	7%

- Uit voorgaande tabel blijkt dat in bijna alle gevallen de hulp in het huishouden tot het beoogde resultaat leidt en het algeheel functioneren van de gebruikers verbetert. Zo geeft maar liefst 99% van de gebruikers van Hulp bij het huishouden aan dat deze hulp inderdaad effect heeft.
- Voor de overige Wmo voorzieningen ligt dit percentage op 92%. Dit wordt vooral beïnvloed doordat een op de drie gebruikers van de Deeltaxi aangeeft hier geen positief effect aan te ondervinden. Dit is een opvallend gegeven en zeker een aandachtspunt. Als toelichting geeft men aan dat men er (nog) geen gebruik van maakt, dat het te duur is of dat men het geen prettige manier van vervoer vindt.

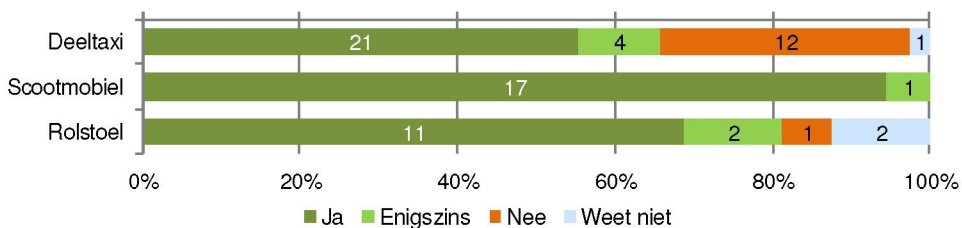
We hebben cliënten gevraagd of de voorziening hen helpt bij het zelfstandig wonen en het bij het buitenshuis activiteiten kunnen ondernemen.

Figuur 2.17 Helpt de voorziening bij het langer zelfstandig wonen?



- voor het merendeel van de cliënten geldt dat de voorziening ervoor zorgt dat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen
- De 3 respondenten die aangeven dat het hulp bij het huishouden hen daar niet bij helpt, geven aan dat ze de hulp niet beviel of dat ze zelf alweer in staat zijn om huishoudelijke taken uit te voeren,

Figuur 2.18 Helpt de voorziening bij het buitenshuis dingen te kunnen ondernemen?



Ook de cliënten met een overige Wmo-voorziening geven aan dat de voorziening hen helpt. De Deeltaxi valt hierbij op, 12 cliënten geven aan dat de voorziening hen niet helpt bij het buitenshuis ondernemen van activiteiten. Dit omdat de voorziening niet naar wens is of doordat men een alternatieve oplossing heeft (vervoer door familie).

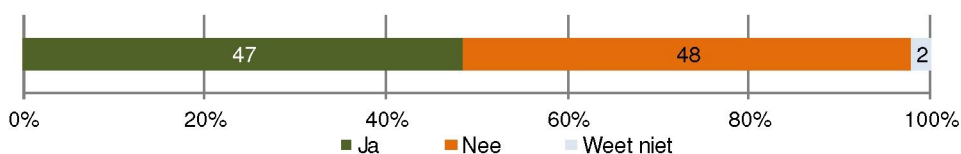
Vergelijking met 2011 en 2010

Ook in voorgaande jaren was de overgrote meerderheid van de cliënten van mening dat de voorziening effect heeft.

2.9. Mantelzorg

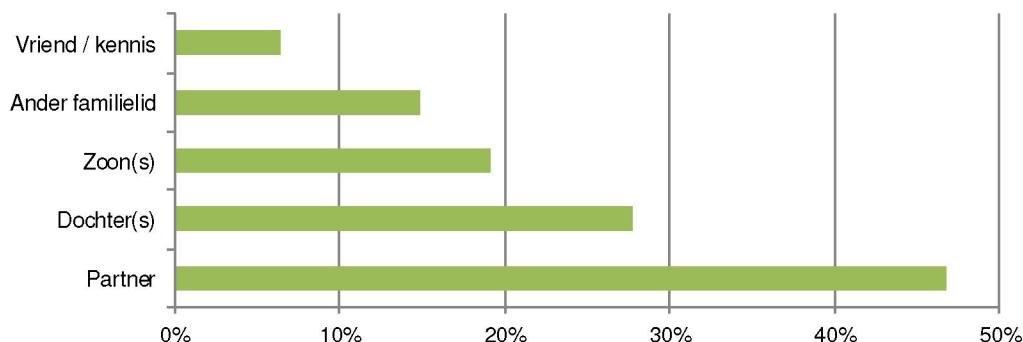
We weten dat veel cliënten die gebruik maken van een Wmo-voorziening, vaak hulp ontvangen in de informele sfeer. Dit wordt mantelzorg genoemd. Het gaat dan om familie, vrienden, burens of andere bekenden die hulp en zorg in verschillende intensiteit verlenen: van zeer intensief zorgen tot af en toe een boodschapje. Om een beeld te krijgen van in hoeverre de Wmo-clieënten mantelzorg ontvangen, hebben we hen daarover een aantal vragen gesteld.

Figuur 2.19 Ontvangt u mantelzorg?



Bijna de helft van de cliënten geeft aan dat zij (af en toe) ondersteuning ontvangen van iemand in hun omgeving.

Figuur 2.20 Door wie wordt u verzorgd/geholpen

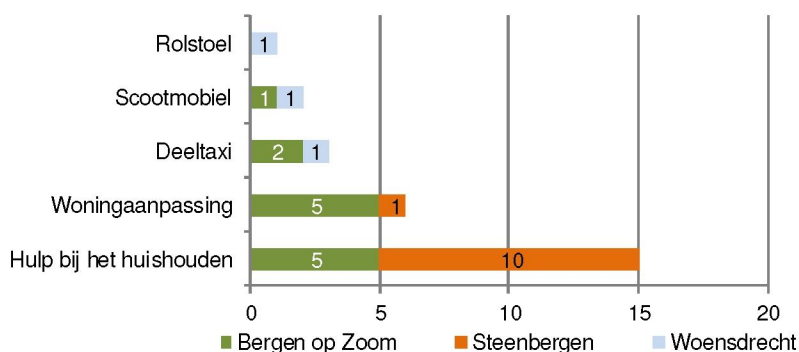


In figuur 2.25 hierboven is te zien dat in bijna alle gevallen familieleden zijn die de mantelzorg verlenen: het vaakst de partner (47%), maar ook de kinderen (in 28% van de gevallen de dochter, in 19% de zoon).

3. Tevredenheid cliënten met een afwijzing

Voor dit onderzoek zijn niet alleen mensen met een toegekende Wmo-voorziening ondervraagd, maar ook mensen waarbij de aanvraag is afgewezen. Omdat we over de afwijzingen een kleine groep hebben bevroegd, Voor dit onderdeel zijn 27 mensen bevroegd over de procesaspecten tijdens het proces van aanvraag, waarvan 11 in Steenbergens.

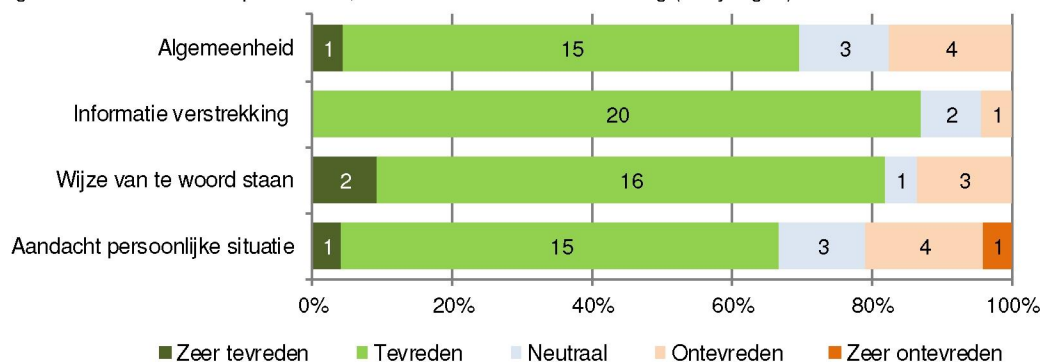
Figuur 3.1: Oorspronkelijke aanvraag van cliënten met een afwijzing, naar type voorziening (absolute aantallen).



Tevredenheid procedure en contact

Figuur 3.2 geeft de tevredenheid weer over de doorlopen procedure. De lezer moet zich realiseren dat mensen wier verzoek is afgewezen, veelal toch iets minder tevreden terugkijken op de gelopen procedure dan mensen wier verzoek is gehonoreerd.

Figuur 3.2: Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening (afwijzingen)

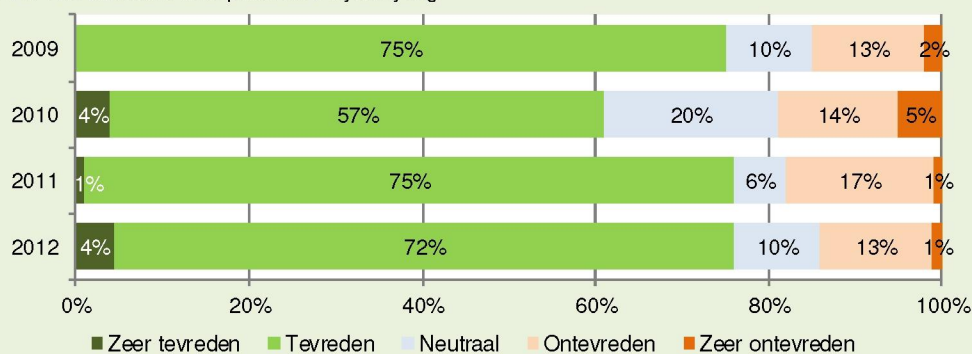


- Over het algemeen zijn ook mensen met een afwijzing redelijk tevreden over de procedure.
- Het meest tevreden is men over de informatie over de voorzieningen: 87% van de respondenten is hierover tevreden. Ook de wijze waarop men te woord is gestaan scoort hoog (82% tevreden).
- Het minst tevreden is men over de aandacht die de medewerker had voor de persoonlijke situatie.

Vergelijking met 2011, 2010 en 2009

In de onderstaande figuur hebben we de tevredenheid over de procedure (gemiddelde van alle gemeten aspecten) bij een afwijzing over 2012 voor de drie gemeenten gezamenlijk afgezet tegen de resultaten van 2011, 2010 en 2009 voor Bergen op Zoom (in Steenbergens is vorig jaar geen enquête onder cliënten met een afwijzing gehouden).

Figuur 3.3 Tevredenheid over procedure bij afwijzing



De tevredenheid van cliënten met een afwijzing ligt zeer in lijn met de tevredenheid die men vorig jaar had.

Bezwaar

Voor cliënten met een afwijzing, is de mogelijkheid van bezwaar maken (en de informatie daarover) natuurlijk een wezenlijk onderdeel van de procedure. We bevroegen hen daarover.

Uitleg over bezwaar

Aan de respondenten wier verzoek tot een Wmo-voorziening is afgewezen, is gevraagd hoe tevreden zij zijn over de uitleg over bezwaarmogelijkheden.

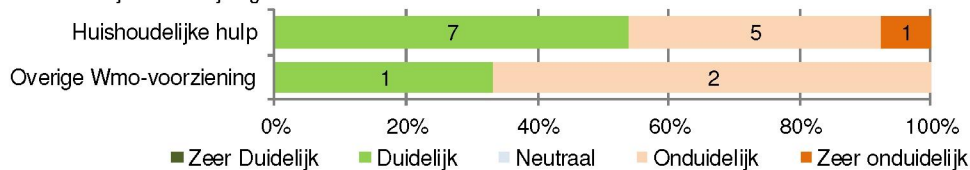
Aan de respondenten wier verzoek tot een Wmo-voorziening is afgewezen, is gevraagd hoe tevreden zij zijn over de uitleg over bezwaarmogelijkheden.

Een op de zes cliënten geeft aan geen uitleg te hebben gehad over de mogelijkheden om bezwaar in te dienen. De cliënten die aangeven deze uitleg wel ontvangen te hebben, zijn hierover tevreden.

Motivatie afwijzing duidelijk?

Aan de respondenten met een afgewezen verzoek voor Wmo-voorzieningen is gevraagd of zij de reden van afwijzing duidelijk vonden.

Figuur 3.4: Duidelijkheid afwijzing

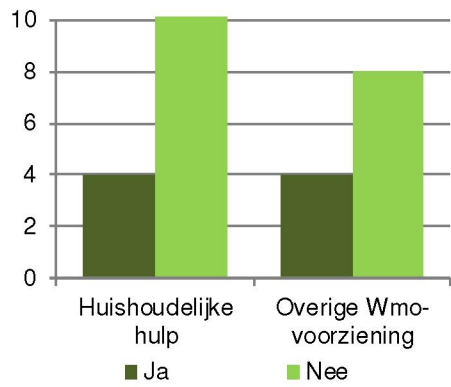


- Iets meer dan de helft van de aanvragers van Hulp bij het huishouden geeft aan dat de reden voor afwijzing duidelijk was. Voor een kleine helft was deze echter onduidelijk; als redenen hiervoor geven de respondenten aan dat ze de gemeentelijke motivering niet logisch opgebouwd vonden of het niet eens waren met de afwijzing.
- Voor de aanvragers van overige Wmo-voorzieningen was de reden tot afwijzing in twee gevallen onduidelijk.

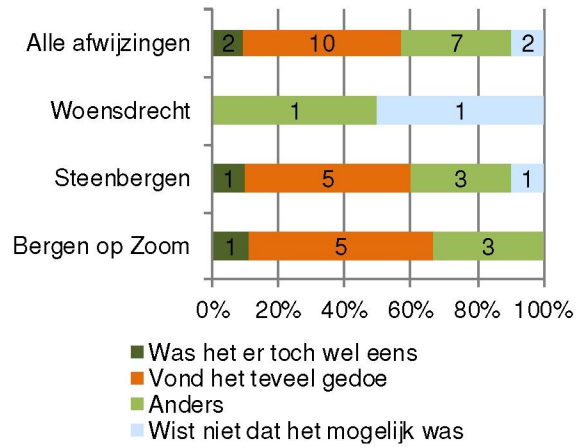
Daadwerkelijk bezwaar gemaakt?

Aan de respondenten wier verzoek tot een Wmo-voorziening is afgewezen, is ook gevraagd of zij daadwerkelijk bezwaar hebben ingediend tegen hun afwijzing. Indien zij dit niet hebben gedaan, is tevens geïnformeerd naar de reden voor deze keuze.

Figuur 3.5: Bezwaar gemaakt tegen de beslissing en



Figuur 3.6: Waarom geen bezwaar gemaakt



- Uit de enquêteresultaten blijkt dat een op de drie respondenten gebruik maken van de mogelijkheid om bezwaar in te dienen.
- Als redenen voor het niet indienen van een bezwaar, geven de respondenten met name aan dat het 'teveel gedoe' was, of men heeft het toch zelf opgelost.

4. Samenvatting en conclusies

Uit de enquêtes is naar voren gekomen dat, net als voorgaande jaren, een overgrote meerderheid van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is over zijn of haar Wmo-voorziening en het proces van aanvraag en afhandeling daarbij. Dit geldt voor zowel Hulp bij het huishouden als wel voor overige Wmo-voorzieningen. Ook kan gesteld worden dat de voorzieningen het beoogde resultaat bereiken en dat verstrekking van Wmo-voorzieningen de participatie van haar gebruikers in de maatschappij vergroot. Dat laat onverlet dat er enkele aandachtspunten te benoemen zijn met ruimte voor verbetering. In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste resultaten samen en wordt met name ingegaan op de aandachtspunten.

Aanvraag van de voorzieningen

Bijzonder genoeg geven alle cliënten aan dat het duidelijk is bij welke instantie zij de voorziening aan moesten vragen. Een meerderheid van alle respondenten heeft zijn of haar aanvraag bij de Vraagwijzer ingediend; meer dan 60% van alle cliënten noemde spontaan de Vraagwijzer als plek van aanvraag. De Vraagwijzer heeft een belangrijke functie binnen de gemeente.

Ongeveer driekwart van de cliënten van hulp bij het huishouden heeft de voorziening door iemand anders aan laten vragen, tegenover 42% van de cliënten met een overige Wmo-voorziening.

Het Persoonsgebonden Budget

Net als voorgaande jaren, geeft ongeveer een derde van de respondenten aan informatie te hebben ontvangen over het PGB bij de aanvraag van de Wmo-voorziening. Dat is weinig. Weinig cliënten (10%) maakte dit jaar gebruik van een PGB, dat is minder dan voorgaande jaren.

Principe van eigen bijdrage

Twee derde van de ondervraagden is het eens met het principe van het betalen van een eigen bijdrage voor de Wmo-voorzieningen. Toch hadden veel mensen wel opmerkingen: logisch dat er een eigen bijdrage bestaat, maar deze is wel hoog. Iedereen heeft recht op zorg, ongeacht het inkomen.

Werkwijze Centraal Administratiekantoor

De meerderheid van de cliënten (58%) geeft aan tevreden te zijn over de werkwijze van het CAK met betrekking tot de inning van de eigen bijdrage. Ongeveer een op de vijf cliënten is hierover ontevreden, met name over de onregelmatige periodiciteit van rekeningen.

Tevredenheid over procesaspecten

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over de aspecten met betrekking tot het procesverloop. Een enkeling geeft aan dat hij of zij ontevreden is. De ontevredenheid is het hoogst voor de wachttijd tussen aanvraag en goedkeuring. Ten opzichte van vorig jaar is de ontevredenheid hierover echter iets afgenomen.

Breed meekijken naar de situatie van de cliënt

Iets meer dan een derde van de cliënten ervaart dat medewerkers breed hebben gekeken naar de persoonlijke situaties van deze cliënten. Dit, ondanks dat de werkwijze van de Kanteling nog

niet volledig is doorgevoerd in Steenberg. Dat ook één op de drie cliënten het breed meekijken niet heeft ervaren, hoeft op zich niet negatief te zijn; mensen kunnen zich goed geholpen voelen, ook zonder dat zij 'breed meedenken' hebben ervaren. Uit de toelichting blijkt dit ook.

Tevredenheid over Hulp bij het huishouden

In bijna alle gevallen wordt de hulp bij het huishouden uitgevoerd door een professionele organisatie (in 95% van de gevallen). Thuiszorg West-Brabant, Surplus de Markenlanden of Axxicom zijn de grootste uitvoerende partijen.

De meeste gebruikers zijn tevreden dan wel zeer tevreden over de Hulp bij het huishouden. Grootste tevredenheid is er over het contact met de hulp. Het meest ontevreden is men over het aantal toegewezen uren hulp. 13% van de gebruikers aan dat er vaak gewisseld wordt van hulp. Als dit gebeurt, ervaren mensen dit meestal als onprettig.

Tevredenheid overige Wmo-voorzieningen

Ook gebruikers van overige Wmo-voorzieningen zijn tevreden over hun voorziening. Eén op de tien is ontevreden. Dit zijn vooral de cliënten die gebruik maken van de Deeltaxi.

Effect van de voorziening

De werking van Wmo-voorzieningen wordt binnen dit tevredenheidsonderzoek bevestigd. Zo geeft ongeveer 99% van de respondenten met hulp bij het huishouden en 92% van de respondenten met een overige Wmo-voorziening aan dat de voorziening op een positieve manier bijdraagt aan de mogelijkheden om zelfstandig te blijven wonen en activiteiten te ondernemen, ofwel op een positieve manier bijdraagt aan de mogelijkheden om te kunnen participeren in de maatschappij.

Opvallend is hierbij dat het aandeel mensen dat aangeeft dat de Deeltaxi hen helpt met het ondernemen van activiteiten buitenshuis, lager is dan van de andere voorzieningen: 63% geeft aan effect te ondervinden.

Mantelzorg

Ongeveer de helft van de cliënten ontvangt zorg in de informele sfeer: mantelzorg. Veelal wordt deze ondersteuning geboden door familieleden: meestal de partner, dochter of de zoon.

Tevredenheid cliënten met een afwijzing

Cliënten van wie de aanvraag voor een Wmo-voorziening is afgewezen, zijn over alle aspecten met betrekking tot het proces iets minder tevreden dan de respondenten waarvan het verzoek is ingewilligd. Dat beeld zien we overigens terug in bijna alle gemeenten: cliënten die minder blij zijn met de uitkomst van een proces, kijken over het algemeen ook negatiever terug op dat proces zelf. Dit zien we dit jaar, net als voorgaande jaren ook weer terug. De grootste ontevredenheid is er over de aandacht die men kreeg voor de persoonlijke situatie. Dit klinkt logisch: veel cliënten die een afwijzing ontvingen, voelen zich niet gehoord en niet serieus genomen: zij krijgen niet wat zij vinden dat zij nodig hebben.

Een op de drie cliënten heeft bezwaar ingediend tegen de afwijzing. De cliënten die dit niet deden, gaven veelal aan dit te veel gedoe te vinden.

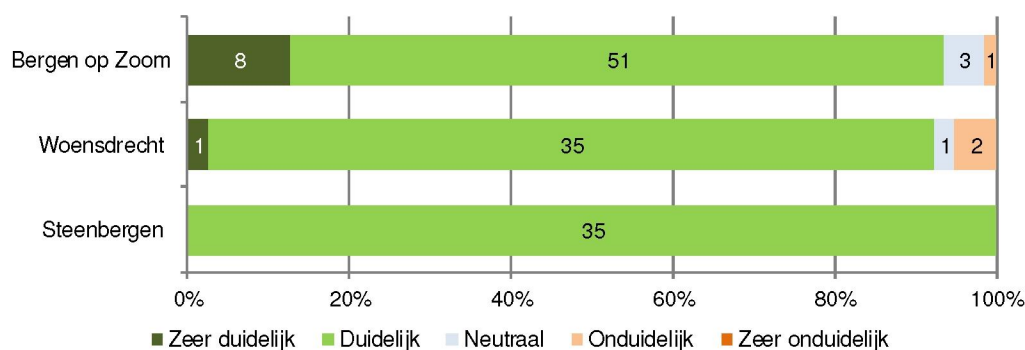
5. Bijlage: Vergelijking tussen Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht

De drie gemeenten Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht hebben het Wmo-klanttevredenheidsonderzoek gelijktijdig laten uitvoeren. Hierdoor kunnen we de uitkomsten onderling vergelijken. In deze bijlage lopen we kort de uitkomsten van de drie gemeenten per onderwerp door.

Duidelijkheid aanvragen voorziening

In onderstaande tabel is te zien dat voor alle drie de gemeenten geldt dat het voor de cliënten duidelijk is waar zij de voorziening moesten aanvragen. In positieve zin valt op dat in Steenbergen voor iedereen duidelijk was waar de voorziening aan te vragen en dat het in Bergen op Zoom een aantal cliënten zelfs zeer duidelijk was.

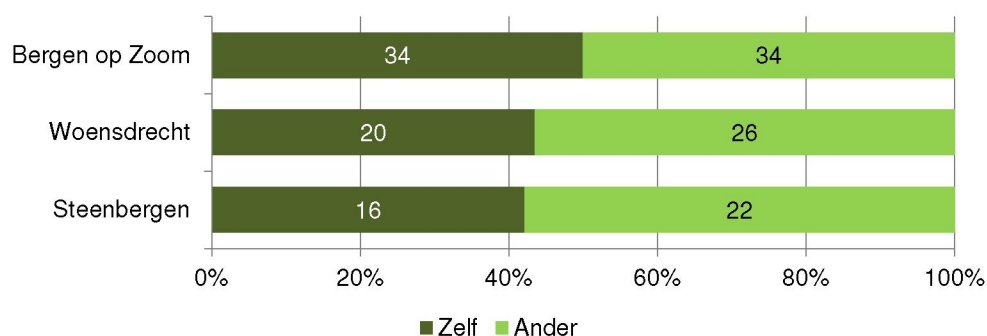
Figuur 2.2 Duidelijkheid bij wie voorziening aan te vragen



Wie heeft de voorziening aangevraagd en waar is de voorziening aangevraagd

Voor alle gemeenten geldt dat in veel gevallen een ander dan de cliënt zelf, de voorziening aanvraagt.

Figuur 2.4: Wie heeft de voorziening aangevraagd

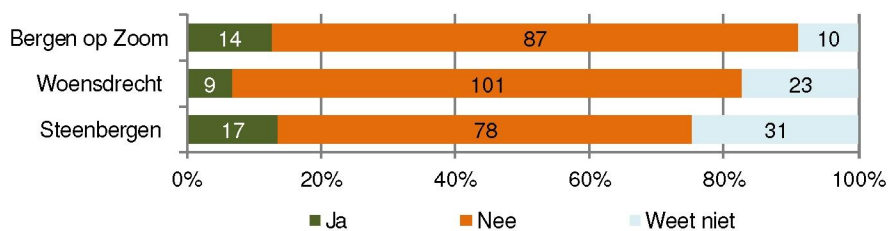


De cliënten in Bergen op Zoom noemen het vaakst de gemeente als de instantie waar zij hun voorziening aanvragen. In Woensdrecht noemt meer dan de helft spontaan het Wmo-loket en in Steenbergen noemt zelfs ruim 60% de Vraagwijzer.

PGB-gebruik

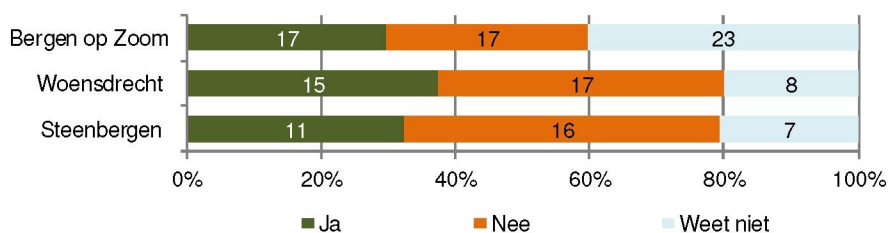
In onderstaande figuur is het gebruik van een PGB in de verschillende gemeenten onder elkaar gezet.

Figuur 2.6 Gebruik van PGB



In alle drie de gemeenten ligt het PGB gebruik erg laag, nog geen één op de zes cliënten maakt er gebruik van. In Woensdrecht maken de minste mensen gebruik van het PGB.

Figuur 2.7 Vooraf informatie over PGB



Het aantal mensen dat aangeeft voorgaf informatie over het PGB te hebben ontvangen, is in alle drie de gemeenten erg laag. In Woensdrecht ligt dit aandeel met 38% het hoogst.

Procesaspecten

Er zijn enkele kleine verschillen te zien tussen de gemeenten. Omdat het om kleine aantallen gaat, is het lastig om hier duidelijke conclusies uit te trekken. Waar er meer dan 5% afwijking is van de andere gemeenten, hebben we dat aangegeven in de tabel hieronder. Er lijken aandachtspunten te zijn voor:

- De informatievoorziening over het proces in Steenbergen
- De bejegening / wijze van te woord staan in Bergen op Zoom
- De uitleg over het bezwaar in Woensdrecht

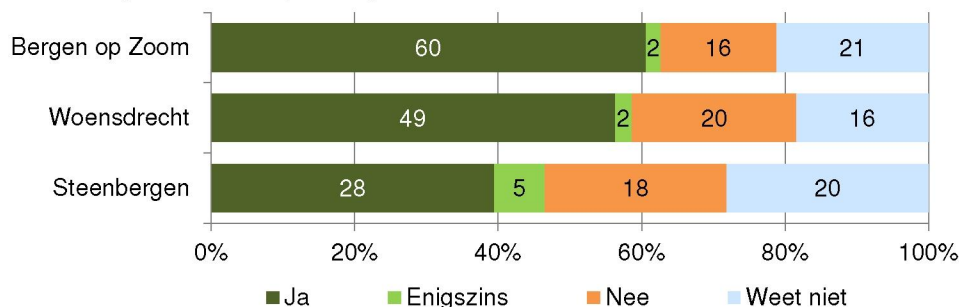
Tabel 2.1 Vergelijking tevredenheid procesaspecten met Bergen op Zoom en Steenbergen

	Bergen op Zoom	Woensdrecht	Steenbergen
Informatie verstrekking	96%	95%	90%
Wijze van te woord staan	89%	97%	96%
Aandacht persoonlijke situatie	94%	95%	96%
Deskundigheid medewerkers	93%	92%	88%
Wachttijd aanvraag en goedkeuring	93%	90%	89%
Wachttijd goedkeuring en levering	91%	93%	92%
Uitleg bezwaar	100%	93%	100%

Gekeken naar de context van de cliënt

Waar in Bergen op Zoom al volledig gewerkt wordt volgens de werkwijze van de Kanteling, is dit in de andere gemeenten nog niet (geheel) het geval. Uiteraard kan er in een gesprek wel 'breed' gekeken worden. Daarom zijn de vragen over deze werkwijze in alle drie de gemeenten gesteld.

Figuur 2.12 'Breed' gekeken naar de persoonlijke situatie



In bovenstaande figuur is te zien dat in Bergen op Zoom het grootste aandeel cliënten het gevoel heeft dat er breed naar hun persoonlijke situatie is gekeken.

Maar toch ook in de gemeenten waar de Kanteling nog niet volledig is doorgevoerd, heeft men dit gevoel. In Woensdrecht heeft ruim de helft ervaren dat er tijdens het gesprek goed gekeken en geluisterd werd naar de context, in Steenbergen bijna 40%.

Bezwaar indienen

We zien in Bergen op Zoom en in Steenbergen dezelfde reactie op de uitleg over de mogelijkheid om bezwaar te maken. Maar weinig cliënten geven aan dat zij informatie hebben gekregen hierover. Als zij deze informatie wel kregen, zijn zij daar tevreden over.

Tevredenheid Hulp bij het huishouden

In onderstaande tabel staat de tevredenheid over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden weergegeven voor de drie gemeenten.

Tabel 2.3: Kwaliteit van de hulp bij het huishouden

	Bergen op Zoom	Woensdrecht	Steenbergen
Kwaliteit van het schoonmaken	91%	95%	91%
Het contact met de hulp	99%	100%	96%
Aantal uren dat is toegewezen	77%	77%	75%
Totaal	89%	91%	87%

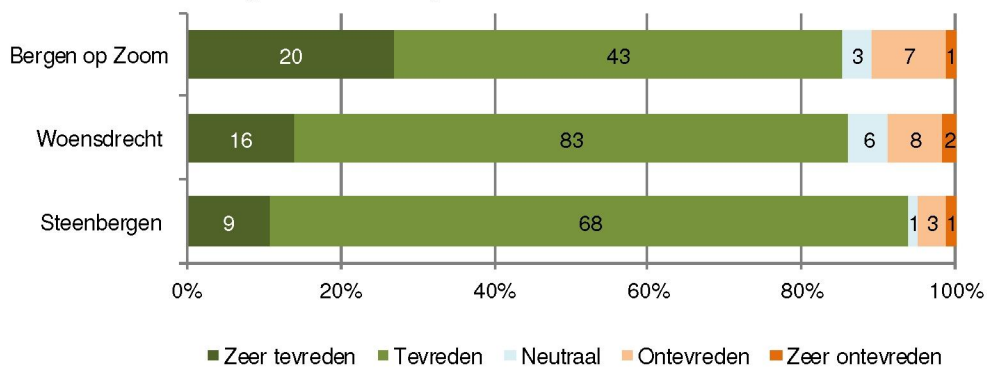
De tevredenheid over de hulp bij het huishouden liggen in de drie gemeenten redelijk gelijk. In Woensdrecht lijkt men het meest tevreden, over zowel het schoonmaken als het contact met de hulp.

Tevredenheid overige voorzieningen

In onderstaande figuur is de tevredenheid van de overige Wmo-voorzieningen van de drie gemeenten weergegeven.

In alle drie de gemeenten is met erg tevreden over de kwaliteit van de overige Wmo-voorzieningen. Steenbergen valt in positieve zin op, slechts 4 personen zijn niet tevreden over de voorziening,

Figuur 2.19: Tevredenheid overige Wmo voorzieningen



Effect van de voorziening

In onderstaande tabel is af te lezen in hoeverre cliënten het effect ondervinden van de voorziening.

Tabel 2.5: Effect van de voorziening

	Hulp bij het huishouden	Overige Wmo-voorziening	Woonvoorziening	Deeltaxi	Scootmobiel	Rolstoel
Bergen op Zoom	97%	96%	100%	91%	100%	100%
Steenbergen	99%	92%	100%	68%	100%	93%
Woensdrecht	100%	98%	99%	96%	96%	100%

Het effect van de voorzieningen is in alle gevallen erg hoog. Opvallend is dat (slechts) 68% van de cliënten van de Deeltaxi in Steenbergen hier een positief effect van ondervindt.