

Companen
waar wonen beweegt

Gem. STEENBERGEN		Kopie aan:
14 MEI 2012		Vertrouwelijk

Datum *9 mei 2012*

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem

Telefoon (026) 3512532
Telefax (026) 4458702

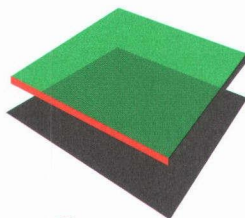
E-mail info@companen.nl
Internet www.companen.nl

Zending zonder begeleidend schrijven

- volgens afspraak
- ter kennisneming
- om in te zien, daarna ontvangen we het graag weer terug
- we sturen u dit weer terug, dank u wel
- om verder te behandelen
- wilt u dit met uw opmerkingen terugzenden
- voor de komende bespreking
-

Met vriendelijke groet,

Koen Schouwenaars



1203656

Companen

waar wonen beweegt

Projectnr. 851.101/pl/nag

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

Gem. STEENBERGEN		Kopie aan:
14 MEI 2012		Vertrouwelijk
mc		
WV		

Gemeente Steenbergen

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo
Meting over 2011

4 mei 2012

Inhoud

1. Inleiding	1
1.1. Methode van onderzoek	1
1.2. Responsverantwoording	1
1.3. Leeswijzer	2
2. Tevredenheid Wmo-cliënten	3
2.1. Aanvragen van de voorzieningen	3
2.2. (On)Tevredenheid PGB	4
2.3. Tevredenheid over procesaspecten	5
2.4. Tevredenheid over kwaliteit van de voorzieningen zelf	7
3. Effect van de voorziening	12
4. Samenvatting en aanbevelingen	13

1. Inleiding

De Wmo verplicht elke gemeente om jaarlijks de tevredenheid van Wmo-doelgroepen te onderzoeken. Hiermee heeft de gemeente jaarlijks een toets die uitwijst of de dienstverlening van de Wmo (nog) aansluit bij datgene waar burgers behoefte aan hebben.

De gemeente Steenbergen heeft dit jaar bureau Companen een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder haar klanten van individuele Wmo-voorzieningen. De gemeente heeft het onderzoek laten uitvoeren om te voldoen aan de wettelijke verplichting in dit kader, maar vooral om grip te houden op de kwaliteit van de dienstverlening binnen de Wmo.

1.1. Methode van onderzoek

Om de tevredenheid van de Wmo-cliënten in beeld te krijgen, is gekozen voor een telefonische enquête onder cliënten die in 2011 een aanvraag ingediend hebben. Het veldwerk is uitgevoerd in april 2012.

In deze rapportage maken we onderscheid tussen

- Hulp bij het huishouden
- WRV-voorzieningen (voormalige Wvg-voorzieningen), bestaande uit woonvoorziening, vervoersvoorziening, rolstoelen en vervoersmiddelen (zoals bijvoorbeeld scootmobielen)

Onderscheid rolstoel en vervoersmiddel

Ten opzichte van het onderzoek in 2010 is er een kleine wijziging in de indeling van de Wmo-voorzieningen. In 2010 werden rolstoel en scootmobiel nog als één categorie beschouwd. Vanaf 2011 wordt tussen deze twee voorziening wel onderscheid gemaakt in de klanttevredenheidsmeting. De volgende voorzieningen vallen onder de twee opties:

- Rolstoel: o.a. (elektrische) rolstoel, sportrolstoel, handbike, duwondersteuning.
- Vervoersmiddel: o.a. scootmobielen, aangepaste fiets, ander verplaatsingsmiddel.

Opgelet: een vervoersmiddel is dus wat anders dan een vervoervoorziening (Regiotaxi, etc.).

1.2. Responsverantwoording

Binnen de gemeente zijn in totaal 104 cliënten bevraagd over de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen; in tabel 1.1 zijn de behaalde aantallen per voorziening weergegeven.

Op basis van deze aantallen kunnen we representatieve uitspraken doen over de totale Wmo-cliëntengroep in Steenbergen. Deze representativiteit is gebaseerd op een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 10%. Dit zijn binnen het tevredenheidsonderzoek gebruikelijke en methodisch verantwoorde percentages.

Uitspraken over de afzonderlijke typen voorzieningen zijn indicatief van aard.

Respondenten die meer dan één Wmo-voorziening hebben, zijn over alle door hen gebruikte voorzieningen bevraagd naar hun tevredenheid. Iedere voorziening heeft een eigen deelvragenlijst binnen de totale vragenlijst en in de onderstaande tabel is het aantal afgenomen deelvragenlijsten weergegeven.

Tabel 1.1: Respons per deelvoorziening en aangevraagd in 2010

	HH	WRV	Woning- aanpassing	Vervoer- voorziening	Vervoersmiddelen	Rolstoel
104 cliënten*	53	81	16	33	16	16

*De 104 cliënten hebben gezamenlijk 134 voorzieningen (HH, woonvoorziening, vervoersvoorziening, vervoersmiddel en rolstoel).

Het gaat in dit onderzoek om de tevredenheid over het jaar 2011, daarom zijn de vragen over het proces van de aanvraag en afhandeling van de voorzieningen en over de informatie over het persoonsgebonden budget (PGB) alleen gesteld aan cliënten die aangaven ook daadwerkelijk in 2011 de voorziening te hebben aangevraagd.

Uiteraard zijn de vragen over de andere onderdelen (PGB-gebruik en inhoudelijke waardering van de voorziening) ook gesteld aan respondenten die hun voorziening in eerdere jaren hebben aangevraagd.

1.3. Leeswijzer

- In hoofdstuk twee bekijken we de tevredenheid van de cliënten over de aanvraagprocedure, het gebruik van PGB, de procesaspecten en de kwaliteit van de voorzieningen zelf.
- In hoofdstuk drie presenteren we de resultaten die aangeven welk effect cliënten ervaren van de Wmo-voorzieningen op hun mogelijkheden om zelfstandig te blijven wonen en deel te nemen aan de samenleving.
- Hoofdstuk vier geeft een samenvatting van de onderzoeksresultaten, met daaraan conclusies en enkele aanbevelingen gekoppeld.

2. Tevredenheid Wmo-cliënten

In dit hoofdstuk geven we de tevredenheid van de cliënten weer. We behandelen de resultaten van het onderzoek in de volgorde van het proces dat de cliënt doorloopt:

- het aanvragen van de voorziening (duidelijkheid, waar en wie);
- het proces, gemeten aan de hand van aspecten als procedures, contact en informatievoorziening (tevredenheid);
- de voorziening zelf (tevredenheid).

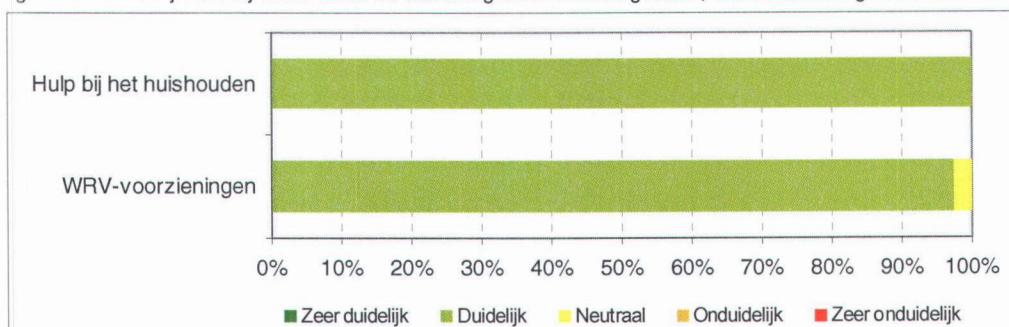
2.1. Aanvragen van de voorzieningen

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 en wie de aanvraag heeft gedaan (cliënt zelf of een ander).

Duidelijk bij welke instantie aanvraag moet worden gedaan

Is het voor de cliënten in de gemeente Steenbergen duidelijk bij welke instantie ze de voorziening moeten aanvragen?

Figuur 2.1: Duidelijkheid bij welke instantie aanvraag moet worden gedaan, Wmo Steenbergen 2012



De tabel laat zien dat het voor de meeste cliënten (zeer) duidelijk was waar zij of de contactpersoon de voorziening moest aanvragen. Bij hulp bij het huishouden was dat voor iedereen duidelijk, en bij WRV oordeelde slechts 1 cliënt hierover 'neutraal'.

Duidelijkheid aanvraag in vergelijking met 2010

Tabel 2.1 Vergelijking duidelijkheid aanvraag voorziening gemeente Steenbergen 2010 en 2011

	Meeting 2010		Meeting 2011
Totaal	94%		100%
Hulp bij het huishouden	91%		100%
WRV-voorziening	96%		100%

■ Negatieve afwijking ($\geq 5\%$)
 ■ Positieve afwijking ($\geq 5\%$)
 ■ (vrijwel) gelijk

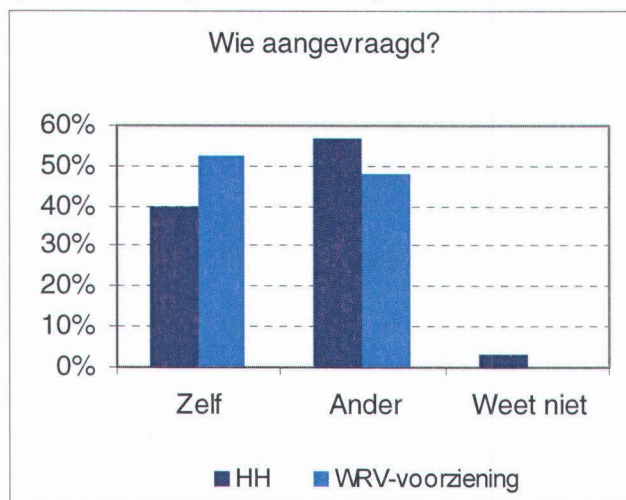
*In het percentage tevredenheid zijn de antwoordcategorieën 'weet niet/geen mening' en 'neutraal' in beide jaren buiten beschouwing gebleven.

Het was in 2010 voor de meeste cliënten al duidelijk waar zij hun voorzieningen konden aanvragen; in 2011 is dat nog verder verbeterd en was dat voor vrijwel alle cliënten duidelijk.

Voorzieningen zelf of door een ander aangevraagd

In de onderstaande grafieken hebben we weergegeven wie de voorziening heeft aangevraagd.

Figuur 2.2: Aanvraag van de voorziening



Iets minder dan de helft van alle Wmo-cliënten (47,5%) geeft aan de voorziening zelf te hebben aangevraagd. Het verschilt wel per voorziening: bij WRV-voorzieningen vraagt 52% van de cliënten de voorziening zelf aan, bij HH 40%.

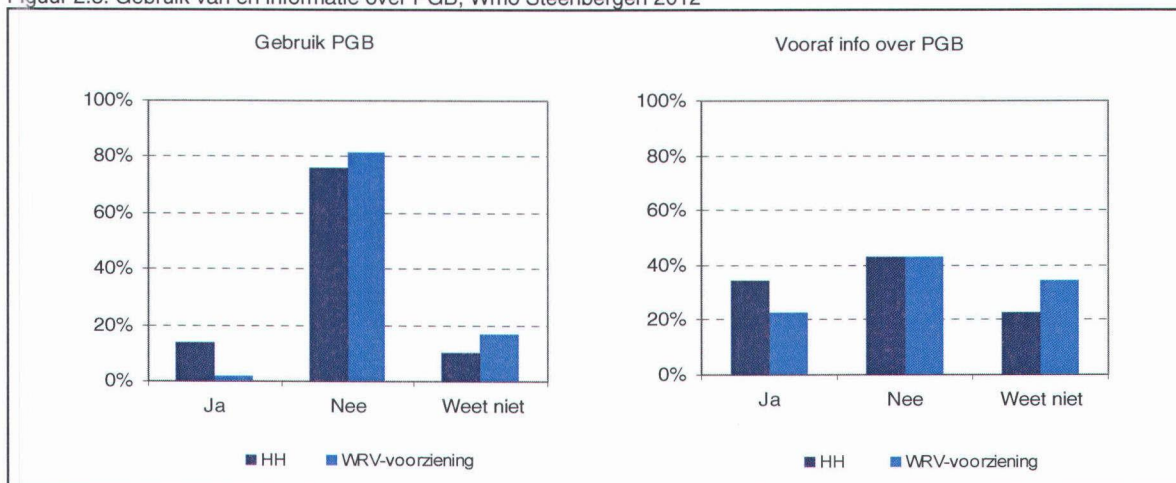
Aanvraag van voorziening in vergelijking met 2010

Het percentage respondenten dat aangaf zelf zijn/haar voorziening te hebben aangevraagd, is in 2011 afgenomen ten opzichte van 2010. In 2010 vroeg nog 55% van de Wmo-cliënten zijn/haar voorziening zelf aan, in 2011 was dat slechts 46%.

2.2. (On)Tevredenheid PGB

In de volgende grafiek hebben we het aandeel weergegeven van Wmo-cliënten dat van een PGB gebruik maakt. Ook is gevraagd of men vooraf informatie over het PGB heeft ontvangen, en zo ja, hoe tevreden men over die informatie was. In de grafieken is onderscheid gemaakt tussen de Hulp bij het huishouden en de WRV-voorzieningen.

Figuur 2.3: Gebruik van en informatie over PGB, Wmo Steenberg 2012



Weinig cliënten maken gebruik van een PGB

Het aandeel cliënten dat gebruik maakt van een PGB voor de voorziening, is laag (16%). Een PGB wordt vooral gebruikt door de cliënten met hulp bij het huishouden.

Gebruik van PGB in vergelijking met 2010

In vergelijking met 2010 is het aandeel van de cliënten dat in 2011 gebruik maakt van het PGB vrijwel gelijk gebleven. Ook in 2010 betrof het voornamelijk cliënten met hulp bij het huishouden.

Tevredenheid PGB

Alle cliënten die een PGB hebben, zijn tevreden over de mogelijkheden van hun PGB. Hierin is vrijwel geen verandering waar te nemen ten opzichte van vorig jaar.

Vooraf informatie over PGB en duidelijkheid van de informatie

Van alle Wmo-clieënten gaf 28% aan vooraf informatie te hebben gekregen over de mogelijkheden van een PGB, 43% gaf aan geen informatie te hebben gekregen en 29% weet het niet meer of zij informatie hebben gekregen. We zien verschil tussen HH en WRV: van de cliënten HH geeft ca. een derde (34%) aan vooraf informatie te hebben gekregen over de mogelijkheden van het PGB, onder cliënten WRV ligt dat percentage op nog geen kwart (23%). De mensen die informatie over het PGB hebben ontvangen, waren in 95% van de gevallen tevreden over de duidelijkheid van die informatie.

Vergelijking vooraf informatie en duidelijkheid van informatie 2011 en 2010

Het percentage cliënten dat aangaf vooraf informatie over het PGB te hebben ontvangen, is vrijwel gelijk gebleven tussen 2010 en 2011 (rond de 30%). Net als in 2010 is men in 2011 tevreden over de informatie

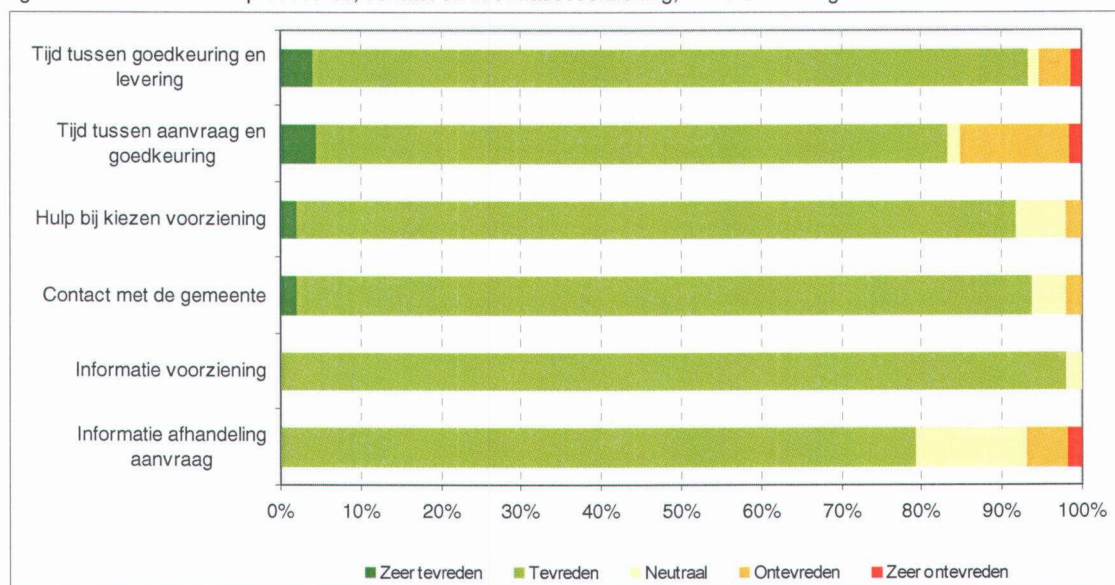
2.3. Tevredenheid over procesaspecten

Respondenten is gevraagd naar hun tevredenheid over procesaspecten tijdens de aanvraag en afhandeling van de voorziening. Het gaat om aspecten als verloop van procedures, contacten met de gemeente en informatievoorziening.

Tevredenheid procesaspecten groot

Onderstaande grafiek geeft per aspect het aandeel (zeer) tevreden, neutrale en (zeer) ontevreden cliënten weer. Deze vraag is alleen gesteld aan cliënten die de voorziening in 2011 hebben aangevraagd (35 cliënten Hulp bij het huishouden en 24 cliënten met een WRV-voorziening).

Figuur 2.4: Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening, Wmo Steenberg 2012



- De cliënten zijn over het algemeen tevreden over de procesaspecten van hun aanvraag. Vooral de informatievoorziening scoort hoog, hierover is niemand ontevreden. Ook over het contact met de gemeente zijn vrijwel alle cliënten tevreden, slechts 2% is ontevreden.
- De grootste ontevredenheid zien we bij de wachttijd tussen de aanvraag van een voorziening en de goedkeuring ervan (16% is ontevreden of zeer ontevreden).
- Verder is er ook enige (geringe) ontevredenheid over de informatie over de afhandeling van de aanvraag (7%) en de tijd tussen de goedkeuring en de levering van de voorziening (5%).

Tevredenheid procesaspecten in vergelijking met 2010

Tabel 2.2 Vergelijking tevredenheid procesaspecten gemeente Steenberg 2010 en 2011

	Meeting 2010		Meeting 2011
Informatie afhandeling aanvraag	88%		92%
Informatievoorziening	93%		100%
Contact met de gemeente	100%		98%
Hulp bij kiezen voorziening	93%		98%
Tijd tussen aanvraag en goedkeuring	76%		85%
Tijd tussen goedkeuring en levering	76%		95%

■ Negatieve afwijking (≥5%)
 ■ Positieve afwijking (≥5%)
 ■ (vrijwel) gelijk

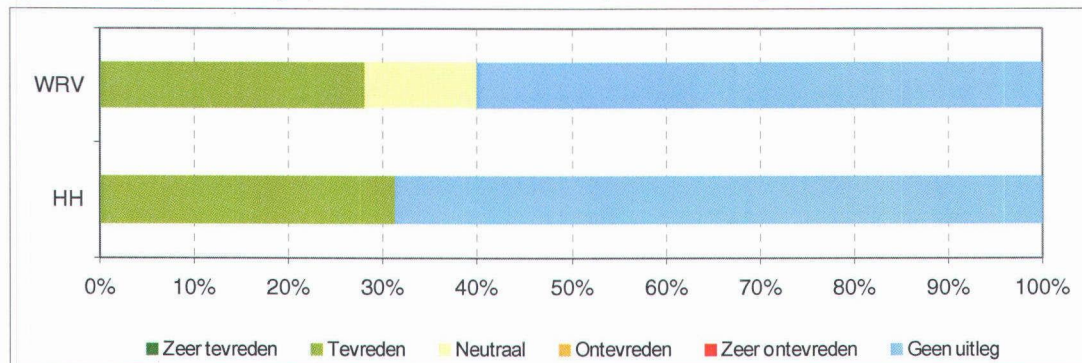
*In het percentage tevredenheid zijn de antwoordcategorieën 'weet niet/geen mening' en 'neutraal' in beide jaren buiten beschouwing gebleven.

In 2011 zijn duidelijke verbeteringen zichtbaar ten opzichte van 2010. De tevredenheid over de informatievoorziening, de tijd tussen de aanvraag en de goedkeuring en de tijd tussen de goedkeuring en de levering zijn verbeterd.

Uitleg over de mogelijkheid om bezwaar in te dienen

Cliënten hebben de mogelijkheid om bezwaar te maken, als zij het niet eens zijn met de beschikking die zij van de gemeente krijgen. We hebben cliënten gevraagd hoe tevreden zij zijn met de informatie die ze hebben gekregen over deze mogelijkheid.

Figuur 2.5: Uitleg over de mogelijkheid om bezwaar in te dienen, Wmo Steenberg 2012



- Het valt op dat relatief veel cliënten aangeven geen uitleg te hebben gekregen over de mogelijkheid om bezwaar in te dienen. Meer dan 60% van de ondervraagden geeft aan geen uitleg te hebben gekregen.
- Van de respondenten die aangeven wel uitleg te hebben gekregen over de mogelijkheden van bezwaar, was niemand ontevreden.

Uitleg over de mogelijkheid om bezwaar in te dienen in vergelijking met 2010

Het aantal cliënten dat in 2011 aangeeft uitleg te hebben gekregen over de mogelijkheid bezwaar in te dienen, is sterk gedaald ten opzichte van het vorige jaar (van 51% in 2010 naar 36% in 2011). In beide jaren waren er geen cliënten ontevreden over de uitleg die zij kregen.

2.4. Tevredenheid over kwaliteit van de voorzieningen zelf

Uiteraard willen we ook weten of cliënten tevreden zijn over de voorziening zelf. Hoe beoordeelt men de kwaliteit van de geleverde hulp of voorziening?

We hebben de tevredenheid over de voorziening in deze paragraaf gesplitst in de tevredenheid over de Hulp bij het huishouden en de WRV-voorzieningen.

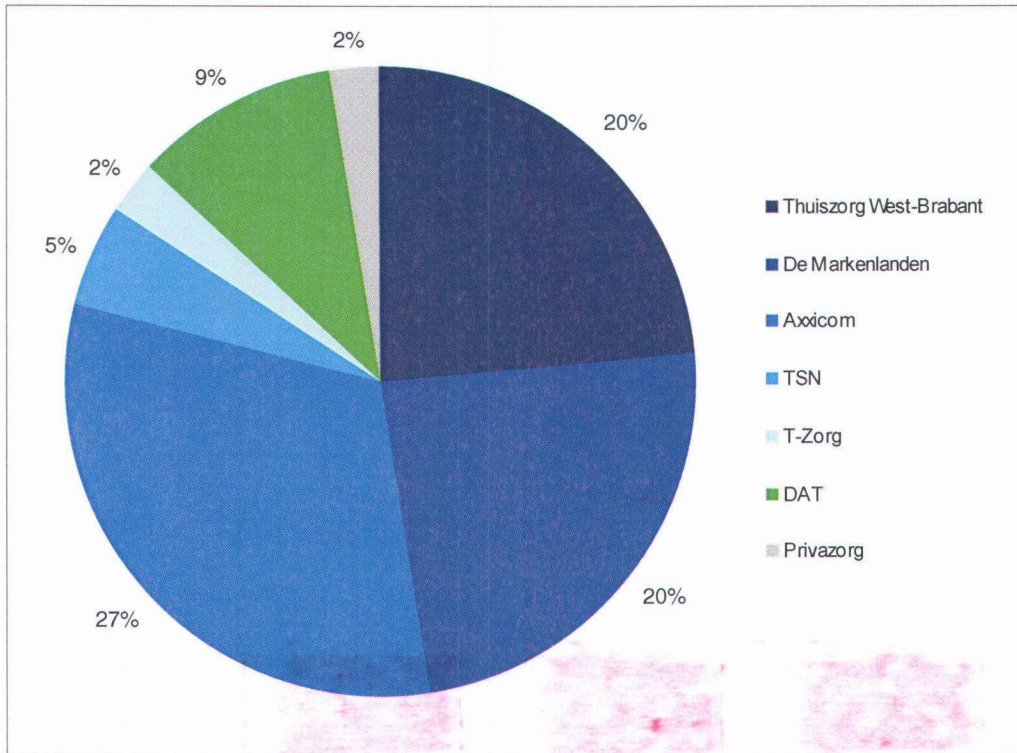
Kwaliteit Hulp bij het huishouden

Voordat we zijn ingegaan op de mening die cliënten hebben over de kwaliteit van de voorziening zelf, hebben we eerst gevraagd naar de organisatie die de hulp in het huishouden uitvoert.

Organisatie die hulp bij het huishouden uitvoert

In onderstaande figuur staat weergegeven welke organisaties de hulp bij het huishouden uitvoeren. In de meeste gevallen is dat Axxicom (27%). Daarachter volgen Thuiszorg West-Brabant (20%). De Markenlanden (20%), DAT (9%), TSN (5%), T-zorg (2%) en Privazorg (2%).

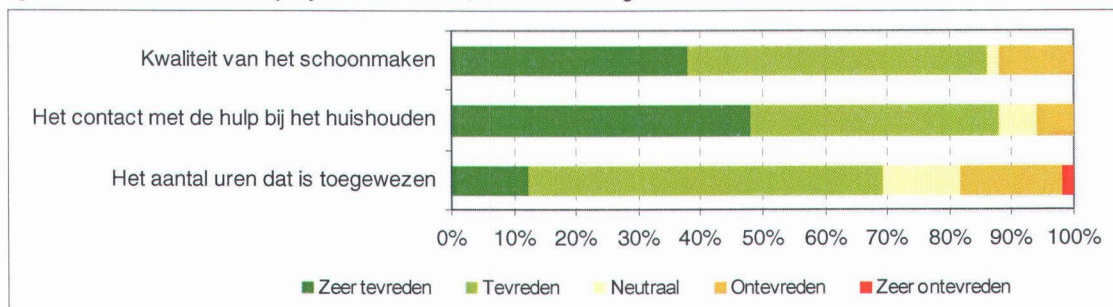
Figuur 2.6: Uitvoerende organisatie HH, Wmo Steenbergen 2012



Kwaliteit Hulp bij het huishouden

De onderstaande grafiek geeft de tevredenheid weer van de Wmo-cliënten over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden. Om deze tevredenheid te meten, zijn drie aspecten gepolst: de tevredenheid over de kwaliteit van het schoonmaken, de tevredenheid over het contact met de hulp en de tevredenheid over het aantal uren hulp dat is toegewezen.

Figuur 2.7: Tevredenheid Hulp bij het huishouden, Wmo Steenbergen 2012



De tevredenheid over de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden is redelijk groot.

- Het meest tevreden zijn de cliënten over het contact met de hulp: 88% van de cliënten is hierover tevreden waarvan ca. de helft zelfs zeer tevreden. Slechts 6% is ontevreden.
- Ook over de kwaliteit van het schoonmaken is men overwegend tevreden: 86% is hierover tevreden, 12% is ontevreden. Als reden voor de ontevredenheid wordt vaak opgegeven dat de hulp niet secuur genoeg schoonmaakt of te traag werkt.
- Men is het minst tevreden over het aantal uren hulp dat is toegewezen: 18% geeft aan ontevreden te zijn, waarvan een kleine 10% zelfs zeer ontevreden. Als reden noemen cliënten vooral dat het aantal uren dat de hulp bij het huishouden komt, ontoereikend is om alle taken uit te voeren.

Kwaliteit Hulp bij het huishouden in vergelijking met 2010

Tabel 2.3: Vergelijking tevredenheid HH, gemeente Steenberg 2010 en 2011

	Meeting 2010		Meeting 2011
Kwaliteit van het schoonmaken	96%		88%
Het contact met de hulp bij het huishouden	96%		94%
Het aantal uren dat is toegewezen	89%		79%

■ Negatieve afwijking (≥5%)
 ■ Positieve afwijking (≥5%)
 ■ (vrijwel) gelijk

*In het percentage tevredenheid zijn de antwoordcategorieën 'weet niet/geen mening' en 'neutraal' in beide jaren buiten beschouwing gebleven.

De tevredenheid over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden is tussen 2010 en 2011 afgenomen. Deze afname is significant bij de kwaliteit van het schoonmaken en het aantal uren hulp dat is toegewezen.

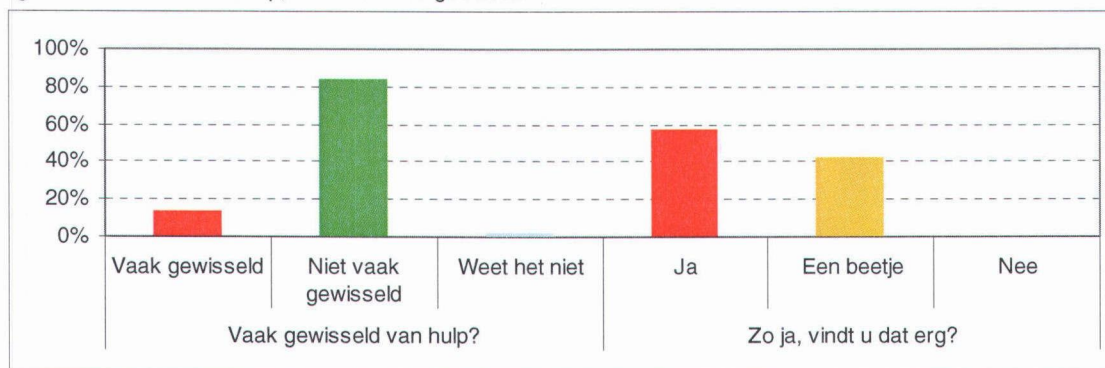
Klopt het aantal uren hulp dat de cliënt krijgt?

We hebben de cliënten die Hulp bij het huishouden ontvangen ook gevraagd, of zij daadwerkelijk het aantal uren hulp krijgen dat hen is toegewezen (dus los van de vraag hoe tevreden zij zijn over dat toegewezen aantal uren). Alle cliënten gaven aan dat zij daadwerkelijk het aantal uren hulp kregen dat hen is toegewezen. Hierin is vrijwel geen verandering te zien ten opzichte van 2010.

Wisselen van hulp

In de onderzoeken die wij uitvoeren, zien we vaak de klacht terug komen dat er veel gewisseld wordt van hulp, dus dat de vaste hulp vaak zou uitvallen. Dit wordt veelal niet gewaardeerd. In de volgende grafiek is de mening van de cliënten in Steenberg hierover weergegeven.

Figuur 2.8: Wisselen van hulp, Wmo Steenberg 2012



- Het overgrote deel van de cliënten (84%) geeft aan dat er niet vaak gewisseld wordt van hulp, een kleine groep (14%) geeft aan dat dit wel vaak gebeurt.
- Van de cliënten die aangeven dat er vaak van hulp wordt gewisseld, geeft meer dan de helft aan dit 'erg' te vinden en iets minder dan de helft geeft aan het 'een beetje erg' te vinden.

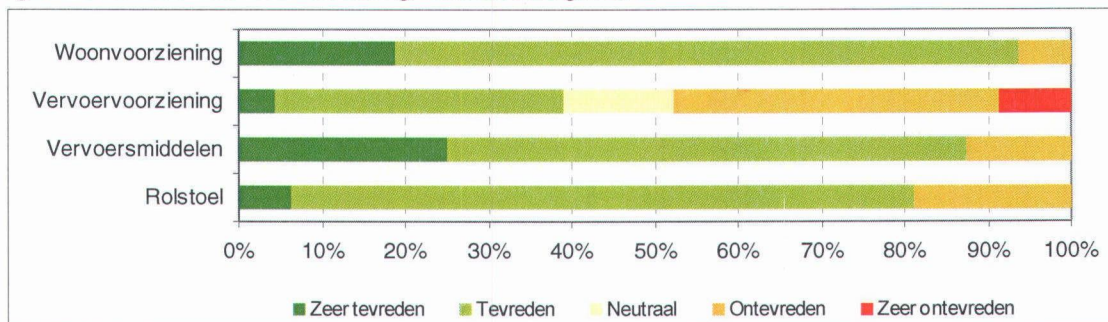
Wisselen van hulp in vergelijking met 2010

In 2011 ervaren meer cliënten dat er vaak van hulp gewisseld wordt, dan in 2010 (respectievelijk 14% en 9%). Er wordt ook iets vaker aangegeven dat men dit erg vindt.

Kwaliteit WRV-voorziening

Ook aan de cliënten van de woonvoorziening, vervoersmiddelen, de vervoersvoorziening en de rolstoel is gevraagd naar de tevredenheid over de voorziening zelf.

Figuur 2.9: Tevredenheid WRV-voorziening, Wmo Steenbergen 2012



Opvallend is het verschil in de tevredenheid over de verschillende voorzieningen.

- De grootste tevredenheid zien we terug bij de woonvoorziening en de vervoersmiddelen: over de woonvoorziening is 94% tevreden en bijna een vijfde zelfs zeer tevreden (19%), over het vervoersmiddel is 86% tevreden en een kwart zelfs zeer tevreden.
- Iets minder tevreden zijn cliënten over hun rolstoel: 81% is tevreden, 19% ontevreden. Redenen hiervoor zijn erg uiteenlopend, in sommige gevallen wordt aangegeven dat er vaak iets kapot aan is, in andere gevallen wordt aangegeven dat de rolstoel niet bij de behoefte van de cliënt past (de rolstoel is te groot of men vindt het een verkeerd model).
- De grootste ontevredenheid zien we bij de vervoersvoorziening. Slechts 39% is tevreden of zeer tevreden over deze voorziening, en bijna de helft (48%) is (zeer) ontevreden. De meest genoemde reden voor deze ontevredenheid is een te lange wachttijd voor de Regiotaxi (genoemd door twee derde van de ontevreden cliënten). Een andere veelgenoemde reden is de prijs van de regiotaxi.

Kwaliteit WRV-voorziening in vergelijking met 2010

Tabel 2.4: Vergelijking tevredenheid WRV-voorzieningen gemeente Steenbergen 2010 en 2011

	Meeting 2010		Meeting 2011
Woonvoorziening	100%		94%
Vervoersvoorziening	69%		45%
Vervoersmiddel	85%		88%
Rolstoel	85%		81%

■ Negatieve afwijking (*5%) ■ Positieve afwijking (*5%) ■ (vrijwel) gelijk

*Rolstoel- en vervoersmiddelaanvragers werden in 2010 nog als één categorie beschouwd.

*In het percentage tevredenheid zijn de antwoordcategorieën 'weet niet/geen mening' en 'neutraal' in beide jaren buiten beschouwing gebleven.

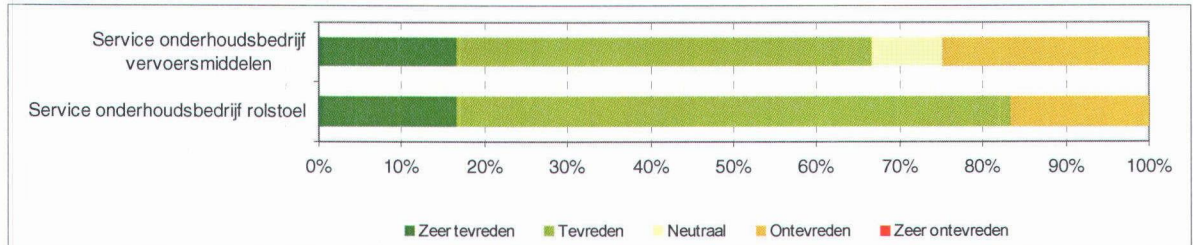
Zoals te zien in de bovenstaande tabel is de tevredenheid over de WRV-voorzieningen achteruit gegaan tussen 2010 en 2011. Er is een sterke daling van tevredenheid over de vervoersvoorziening (van 69% in 2010 naar 45% in 2011). De tevredenheid over de woonvoorzieningen is iets achteruit gegaan (van 100% naar 94% tevredenheid). De tevredenheid over vervoersmiddelen en rolstoelen is niet significant veranderd.

Tevredenheid servicedienst rolstoel/vervoersmiddel groot

Tot slot hebben we de cliënten met een rolstoel en met een vervoersmiddel (o.a. scootmobiel) gevraagd naar de ervaringen met het onderhoudsbedrijf voor de rolstoel en het vervoersmiddel. Maakt men gebruik van de service? Worden problemen met de rolstoel of vervoersmiddel snel opgelost?

- Van de 16 cliënten met een rolstoel maakt 50% gebruik van de servicedienst.
 - Van de 16 cliënten met een vervoersmiddel maakt ruim 80% gebruik van de servicedienst.
- De tevredenheid van de groep die hiervan gebruikt maakt, ziet u terug in figuur 2.5.

Figuur 2.10: Tevredenheid over service van onderhoudsbedrijf rolstoel en vervoersmiddelen, Wmo Steenbergen 2012



- De tevredenheid over de servicedienst voor de rolstoel is redelijk groot: 84% geeft aan hierover tevreden te zijn, een deel zelfs zeer tevreden. 17% is ontevreden, dit komt door een te lange wachttijd voor reparaties. Realiseert u zich dat dit slechts 1 respondent betreft.
- Over de servicedienst voor de vervoersmiddelen is 67% tevreden of zeer tevreden, en 25% ontevreden. Redenen van de ontevredenheid waren dat de monteur niet behulpzaam was, het vervoersmiddel vies werd aangeleverd en het vervoersmiddel niet optimaal was afgesteld. Ten opzichte van 2010 is vrijwel geen verandering: nog steeds is ongeveer 70% van de cliënten tevreden over de service van het onderhoudsbedrijf.

3. Effect van de voorziening

Naast de diverse tevredenheidsaspecten is het natuurlijk van belang te weten of cliënten het idee hebben dat de voorzieningen het effect sorteren 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, en/of hierdoor beter kunnen functioneren in de samenleving.

Tabel 3.1: Effect van de voorziening, Wmo Steenberg 2012

	Totaal		HH		WRV	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
ja	93%	92%	93%	98%	94%	88%
nee	5%	6%	7%	2%	0%	9%
weet niet/geen antwoord	1%	2%	0%	0%	6%	4%

- Het effect van de voorzieningen is hoog: 92% geeft aan dat de verstrekte voorziening effect heeft op het zelfstandig functioneren en/of op het zelfstandig kunnen blijven wonen. Een van de redenen om deze vraag ontkennend te beantwoorden, is bijvoorbeeld omdat men een vervoersvoorziening alleen voor noodgevallen heeft aangevraagd en er weinig of geen gebruik van maakt.
- Het effect van de huishoudelijke hulp is groter dan het effect van de WRV-voorzieningen.
- In het totaal effect van Wmo-voorzieningen voor de cliënten is vrijwel geen verandering te zien tussen 2010 en 2011. Wel is in 2011 het effect van huishoudelijke hulp relatief toegenomen en het effect van WRV-voorzieningen relatief afgenomen in vergelijking met 2010.

4. Samenvatting en aanbevelingen

Over het algemeen zijn veruit de meeste cliënten tevreden over zijn of haar Wmo-voorziening. Dit geldt voor zowel Hulp bij het huishouden als WRV-voorzieningen. Wel bestaat er relatief veel ontevredenheid over vervoervoorzieningen.

Aanvraag (welke instantie, waar, door wie) duidelijk

- Vrijwel alle cliënten gaven aan dat het voor hen (of voor hun contactpersoon) duidelijk is bij welke instantie ze de voorziening moeten aanvragen. Waar er in 2010 nog enkele cliënten aangaven dat het hen niet duidelijk was waar de voorziening kon worden aangevraagd, gaf in 2011 slechts 1 cliënt als antwoord 'neutraal' (dus niet eens 'onduidelijk').
- Ongeveer de helft van de cliënten, geeft aan de voorziening zelf te hebben aangevraagd (HH cliënten iets minder dan de helft, WRV cliënten iets meer dan de helft).

Conclusie en aanbevelingen: geen bijzondere aandachtspunten.

Gebruik PGB

- Het aandeel cliënten dat gebruik maakt van een PGB is laag. Van cliënten met huishoudelijke hulp heeft 14% een PGB. Van de mensen met een WRV-voorziening slechts 2%. Dit komt overeen met het gebruik in 2010.
- Cliënten met een PGB zijn over het algemeen wel behoorlijk tevreden over hun PGB.

Conclusie en aanbevelingen: het aandeel PGB-gebruik is laag (overigens een landelijke trend). Als de gemeente het PGB-gebruik zou willen bevorderen, lijkt promotie noodzakelijk.

Grote tevredenheid over procesaspecten

- Cliënten zijn erg te spreken over de verschillende procesaspecten. Het meest tevreden is men over de informatievoorziening, het contact met de gemeente en de hulp bij het kiezen van de voorziening.
- Minder tevreden is men over de wachttijden (vooral de tijd tussen aanvraag en goedkeuring).
- De tevredenheid over procesaspecten is in 2011 op veel vlakken toegenomen ten opzichte van 2010.

Conclusie en aanbevelingen: de gemeente scoort goed op dit onderdeel, met uitzondering van de wachttijden. Dit zien wij in veel andere gemeenten ook terug. Intern zou de gemeente eens kunnen kijken naar de wijze waarop termijnen worden gehandhaafd, en ook naar de communicatie over de termijnen in de richting van cliënten (dus: moeten mensen ook echt lang te wachten, of ervaren ze dat zo omdat ze niet goed zijn geïnformeerd over de lengte van de termijnen?).

Tevredenheid over kwaliteit Hulp bij het huishouden

- De cliënten met Hulp bij het huishouden zijn over het algemeen tevreden over deze voorziening (contact met de hulp 88% tevreden, kwaliteit van het schoonmaken 86%). Het minst tevreden is men over het aantal toegewezen uren: 18% van de cliënten vindt dat hij/zij te weinig uren hulp toegewezen heeft gekregen.
- De tevredenheid over de kwaliteit van hulp bij het huishouden is van 2010 op 2011 iets afgenomen (kwaliteit schoonmaken van 98% naar 88%, tevredenheid over aantal uren van 89% naar 79%).
- Alle cliënten geven aan dat de hulp daadwerkelijk het aantal uren aanwezig is dat is afgesproken.

- 84% is van mening dat er niet vaak wordt gewisseld van hulp. De cliënten die aangeven dat er wel vaak wordt gewisseld, vinden dit allemaal vervelend.
- In 2011 geven meer cliënten aan dat er vaak van hulp gewisseld wordt dan in 2010.

Conclusie en aanbevelingen: De tevredenheid over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden is groot, maar wel afgenomen sinds 2010. Met name het aantal uren toegewezen hulp lijdt aan relatief veel ontevredenheid, maar dat is natuurlijk het gevolg van de indicatie, en die is mogelijk niet voor niets aangescherpt... Eventueel aandachtspunt is ook nog het wisselen van hulp.

Kwaliteit WRV-voorziening

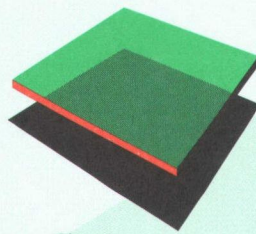
- Cliënten met een WRV-voorziening zijn tevreden over de woonvoorzieningen, vervoersmiddelen en rolstoelen.
- Minder tevreden zijn cliënten over de vervoervoorziening (voornamelijk de Regiotaxi), bijna de helft is ontevreden over deze voorziening. Dat is veel. De belangrijkste redenen die worden gegeven zijn de lange wachttijden en hoge prijzen. Dit is een terugkerende trend: in veel gemeenten zien we dat het vervoer fors lagere scoort dan de andere voorzieningen, zelfs lager dan in deze gemeente. Ook in 2010 was de tevredenheid over vervoervoorzieningen laag, maar wel minder laag dan in 2011.

Conclusie en aanbevelingen: Het onderdeel vervoersvoorziening is een punt van aandacht. Nader onderzoek en wellicht actie lijken gerechtvaardigd, om deze relatief grote ontevredenheid aan te pakken.

Effect van de voorzieningen

- 92% van de cliënten geeft aan dat de verstrekte voorziening effect helpt bij het zelfstandig functioneren en/of het zelfstandig kunnen blijven wonen.
- Het effect van de huishoudelijke hulp is groter dan het effect van de WRV-voorzieningen.

Conclusie en aanbevelingen: geen bijzondere aandachtspunten.



Companen
waar wonen beweegt

Gemeente Steenbergen

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo
Meting over 2011

4 mei 2012