

TEVREDENHEID CLIËNTEN WMO

Onderzoek naar tevredenheid individuele voorzieningen Wmo

COLOFON

Samenstelling

Hein Quist

SGBO

Onderzoek > Advies > Implementatie

Postbus 10242

2501 HE Den Haag

SGBO

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.

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Samenvatting	4
1 Inleiding	5
2 Verantwoording en achtergrondgegevens.....	6
3 Toegang tot de ondersteuning	8
4 Hulp bij het huishouden.....	10
5 Hulpmiddelen	16
6 Participatie	20
Bijlage	24

SAMENVATTING

9 OP 10 WMO-CLIËNTEN ZELFSTANDIGER DANKZIJ ONDERSTEUNING

Ondersteuning uit de Wmo hélp, zo blijkt uit het tevredenheidsonderzoek onder Wmo-cliënten. Ruim 90% van de ondervraagden kan langer zelfstandig wonen en beter deelnemen aan de samenleving, dankzij de ondersteuning. De kwaliteit is goed, zo oordeelt een grote meerderheid. Ook krijgt men wat wordt verwacht.

In opdracht van 204 gemeenten voerde SGBO tevredenheidsonderzoek uit onder Wmo-cliënten. Het onderzoek richtte zich op mensen met hulp bij het huishouden en gehandicaptenvoorzieningen. De bereidwilligheid om deel te nemen was groot, bijna 60.000 mensen hebben de vragenlijst ingevuld.

Opvallend is de tevredenheid over de hulp bij het huishouden: het gemiddeld rapportcijfer is een 8,1. Met name de mensen die de hulp leveren krijgen veel complimenten. 97% van de cliënten zegt dat medewerkers aandacht en interesse tonen voor hun cliënten. Ook werkt men snel en efficiënt, zo oordeelt 91% van de cliënten.

Het afgelopen jaar was veel onrust over wisselende medewerkers bij zorginstellingen. Uit het onderzoek blijkt dat een vijfde van de cliënten hier last van heeft gehad. Ondanks personeelwisselingen blijken thuiszorgorganisaties goed in staat de hulp te plannen, hierover is 94% tevreden.

Veel cliënten moesten door de komst van de Wmo opnieuw worden geïndiceerd. De herindicatie was een omvangrijke opdracht voor gemeenten, veel gemeenten moesten in korte tijd honderden of soms duizenden indicaties stellen. Voor gemeenten was het spannend hoe hun cliënten hierover zouden oordelen. Uit het onderzoek blijkt dat de belasting voor de meeste cliënten beperkt is gebleven, 87% van de cliënten oordeelde positief over de indicatiestelling.

In het onderzoek is ook gevraagd naar de samenwerking tussen mantelzorgers en thuishulpen. Deze blijken elkaar in 64% van de gevallen zelden of nooit te spreken. Dat is jammer, want de thuishulp kan ook de mantelzorger ontlasten.

Het onderzoek richtte zich ook op hulpmiddelen en woonvoorzieningen voor mensen met lichamelijke beperkingen. Doorgaans zijn cliënten hierover positief. Vooral over rolstoelen en woonvoorzieningen, hierover is ruim 90% tevreden. Over de hoogte van vergoedingen voor vervoer en verhuizen is een groep cliënten minder tevreden. Een kwart tot een vijfde van de cliënten oordeelt hierover negatief.

Cliënten is ook gevraagd naar de Wmo-raad. De bekendheid onder cliënten blijkt beperkt: tweederde van de cliënten heeft nooit van de Wmo-raad gehoord. De cliënten die wél bekend zijn met de raden oordelen doorgaans positief. Ruim 80% is tevreden over de mate waarin de raad opkomt voor het cliëntbelang.

1 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 voorzieningen nodig hebben vanwege beperkingen.

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.

SGBO heeft van een groot aantal gemeenten opdracht gekregen tevredenheidsonderzoek voor hen uit te voeren. Al deze gemeenten ontvangen een rapport met daarin de resultaten voor de eigen gemeente. Voor u ligt het rapport 'tevredenheid cliënten Wmo 2007'. Dit rapport toont de gezamenlijke resultaten van de eerste 204 gemeenten waarvoor het onderzoek is uitgevoerd. Het rapport toont de tevredenheid van bijna 60.000 mensen die om ondersteuning hebben gevraagd in verband met een beperking.

Leeswijzer

Het rapport bestaat uit zes hoofdstukken. Het rapport begint met een samenvatting met daarin de belangrijkste resultaten (hoofdstuk 1). Hoofdstuk 2 bevat de verantwoording en achtergrondgegevens over het onderzoek. Hoofdstuk 3 gaat over de toegang tot de ondersteuning. Vervolgens staan de hulp bij het huishouden (hoofdstuk 4) en de hulpmiddelen (hoofdstuk 5) centraal. Het rapport wordt afgesloten met een hoofdstuk over participatie (hoofdstuk 6). In de bijlage treft u een overzicht van de resultaten.

2 VERANTWOORDING EN ACHTERGRONDGEGEVENS

Periode en deelnemers

Het onderzoek is tussen december en april 2008 uitgevoerd. In deze periode hebben 204 gemeenten aan het onderzoek deelgenomen. Deelnemende gemeenten hebben naar een deel van hun cliënten een vragenlijst gestuurd.

Steekproef en respons

Gemeenten hebben 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 en de overgangsccliënten. 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 117.620 vragenlijsten verzonden en 59.985 geretourneerd. Daarmee is de respons 51%.

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 hebben ingevuld en teruggestuurd.

In tabel 1 zijn de respondenten verdeeld naar leeftijdscategorie. In de tabel vindt u de resultaten.

Tabel 1. Leefijd respondenten

	Totaal
jonger dan 18 jaar	1%
18-65 jaar	21%
65-75 jaar	22%
ouder dan 75 jaar	55%

Tabel 2 toont welke voorzieningen de respondenten hebben ontvangen.

Tabel 2. Ontvangen ondersteuning

	Totaal
Hulp bij het huishouden	68%
Hulpmiddel	66%
Aanvraag afgewezen	8%

3 TOEGANG TOT DE ONDERSTEUNING

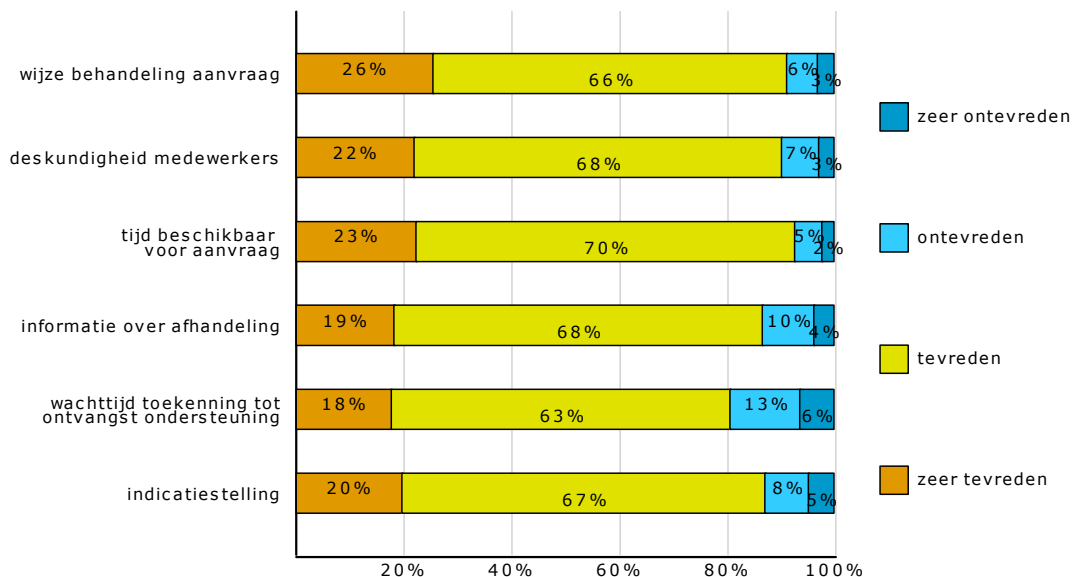
Iedereen die ondersteuning krijgt van de gemeente heeft hiervoor een aanvraag ingediend. Aan cliënten is gevraagd wat zij vonden van de manier waarop de aanvraag voor ondersteuning is verlopen. Hierbij kwamen de volgende aspecten aan de orde:

- 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 totaal heeft 56% van de respondenten aangegeven dat ze de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. Van deze groep is bij 90% de aanvraag toegekend.

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

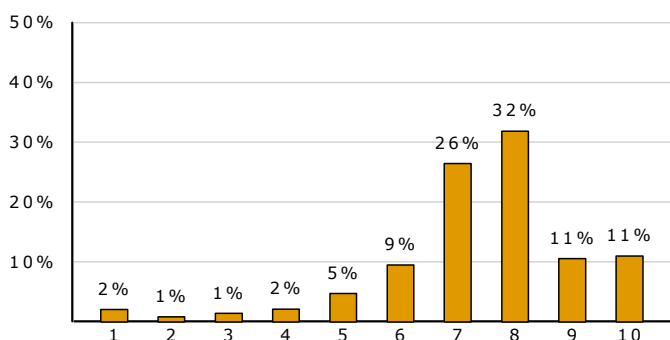
Figuur 1. Tevredenheid over toegang tot ondersteuning



Het meest positief oordelen cliënten over de manier waarop men wordt behandeld bij de aanvraag, hierover is 92% tevreden. Ook de tijd die er wordt genomen voor de aanvraag en de deskundigheid van de medewerkers worden positief beoordeeld (respectievelijk 93% en 90%). Het belangrijkste aandachtspunt bij de aanvraag is de wachttijd tussen het moment van toekennen en het moment dat de ondersteuning wordt geleverd. Hierover is een op de vijf cliënten ontevreden (19%).

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



Cliënten geven gemiddeld een 7,4 voor de aanvraagprocedure. Het meest gegeven rapportcijfer is een 8 (32%). 11% geeft een onvoldoende (5 of lager). 11% van de cliënten geeft een 10 voor de aanvraagprocedure.

4 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 4.1), achtergrondgegevens over de hulp bij het huishouden (paragraaf 4.2), de keuzemogelijkheden (paragraaf 4.3), de organisatie die de hulp levert (paragraaf 4.4), de medewerkers die de hulp leveren (paragraaf 4.5) en de samenhang met anderen die helpen (paragraaf 4.6).

4.1 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.

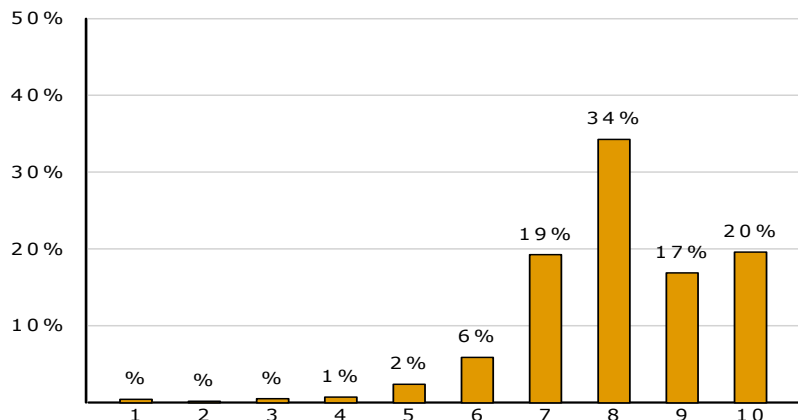
Cliënten geven gemiddeld een 8,1 voor hulp bij het huishouden.

Dit is een hoog rapportcijfer, vergelijkbaar met de situatie vóór invoering van de Wmo. Begin 2007 voerde SGB0 in opdracht van 49 gemeenten een nulmeting uit naar de tevredenheid onder cliënten met huishoudelijke verzorging onder de AWBZ. In dit onderzoek gaven cliënten gemiddeld een 8,2.

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. 65-plussers geven gemiddeld een 8,2 en cliënten jonger dan 65 geven een 7,8.

Figuur 3 geeft de spreiding van rapportcijfers weer. Per rapportcijfer ziet u het percentage respondenten dat dat rapportcijfer heeft gegeven.

Figuur 3. Spreiding rapportcijfer



Een klein deel van de cliënten geeft een onvoldoende voor de hulp bij het huishouden, ongeveer 1 op de 20 cliënten geeft een vijf of lager. 20% geeft een 10. Het meest gegeven cijfer is een 8 (34%).

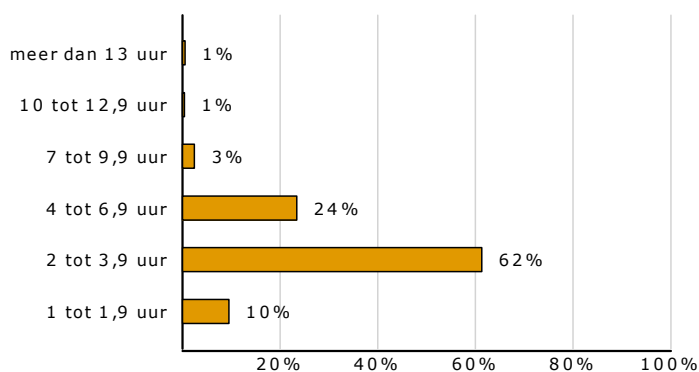
4.2 ACHTERGRONDGEGEVENS OVER HULP BIJ HET HUISHOUDEN

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.

Figuur 4 toont hoeveel uur hulp bij het huishouden men ontvangt.

Figuur 4. Aantal uur hulp bij het huishouden per week



De meeste respondenten (62%) ontvangen per week 2 tot 3,9 uur hulp bij het huishouden. Een kwart (24%) ontvangt 4 tot 6,9 uur.

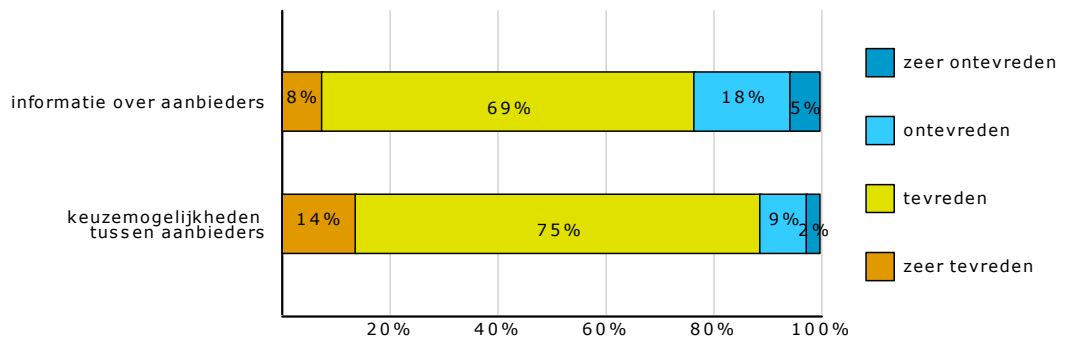
Een deel van de cliënten heeft een persoonsgebonden budget. 26% van de respondenten heeft aangegeven een PGB te hebben.

4.3 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 5 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 5. Keuzemogelijkheden hulp bij het huishouden



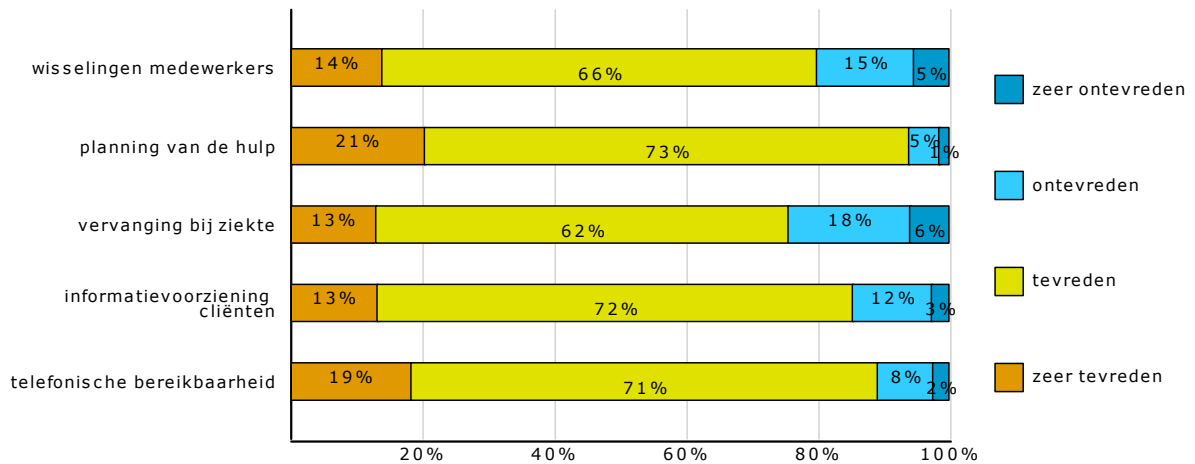
Driekwart van de cliënten (77%) is tevreden over de informatie over aanbieders. De informatie over de aanbieders is voor een deel van de cliënten niet toereikend; een kwart van de cliënten (23%) is niet tevreden. Over de keuzemogelijkheden tussen de aanbieders oordelen cliënten positiever (89% tevreden).

4.4 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:

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

Figuur 6 laat zien wat de mate van tevredenheid is over de verschillende aspecten rond de hulp bij het huishouden.

Figuur 6. Tevredenheid over aspecten rond hulp bij het huishouden

Over de planning van de hulp bij het huishouden zijn cliënten opvallend tevreden: 94% oordeelt hierover positief. Ook de telefonische bereikbaarheid en de informatievoorziening is voor de meeste cliënten goed (respectievelijk 90% en 85%). De continuïteit van de hulp is voor een deel van de cliënten onvoldoende. Over de wisselingen van medewerkers is een vijfde niet tevreden. De vervanging bij ziekte is volgens driekwart van de cliënten goed geregeld, een kwart van de cliënten is hierover niet tevreden.

4.5 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 aandacht en interesse voor mij;

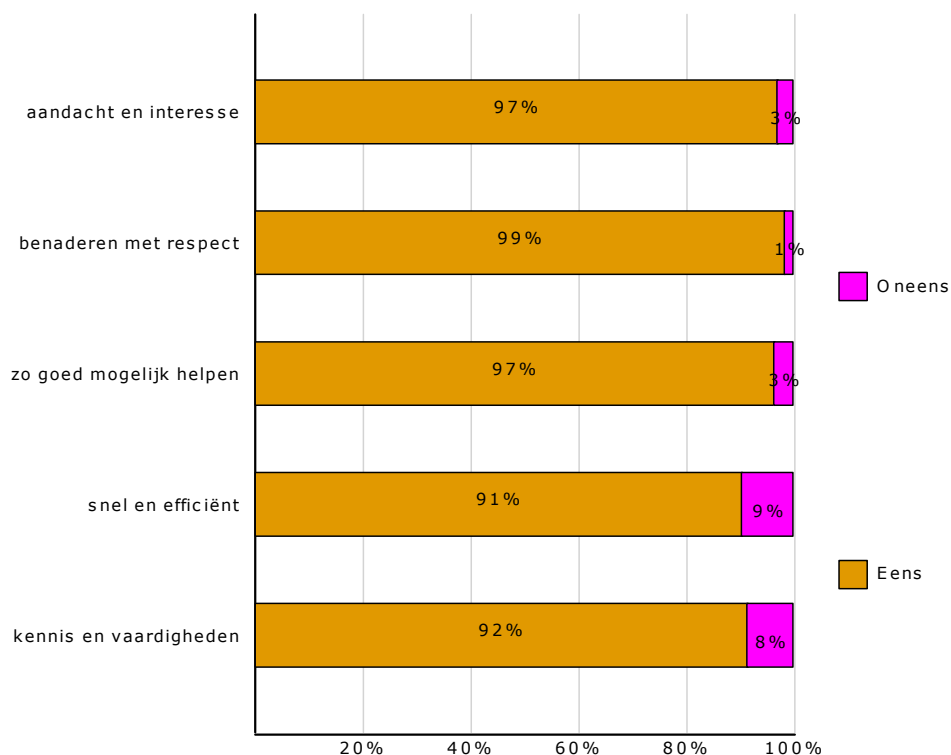
...benaderen mij met respect;

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

...werken over het algemeen snel en efficiënt;

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

Figuur 7 laat zien wat het oordeel van de respondenten is over deze aspecten per leverancier hulp bij het huishouden.

Figuur 7. Stellingen over de medewerkers die de hulp leveren

Cliënten zijn positief over de medewerkers die de hulp leveren. 99% geeft aan dat ze met respect worden benaderd, 97% vindt dat er voldoende aandacht en interesse wordt getoond. Ook spannen medewerkers zich in om de cliënt zo goed mogelijk te helpen (97%). Over de snelheid en efficiëntie, en de kennis en vaardigheden van medewerkers is respectievelijk 91% en 92% van de respondenten tevreden.

4.6 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 burens. 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.

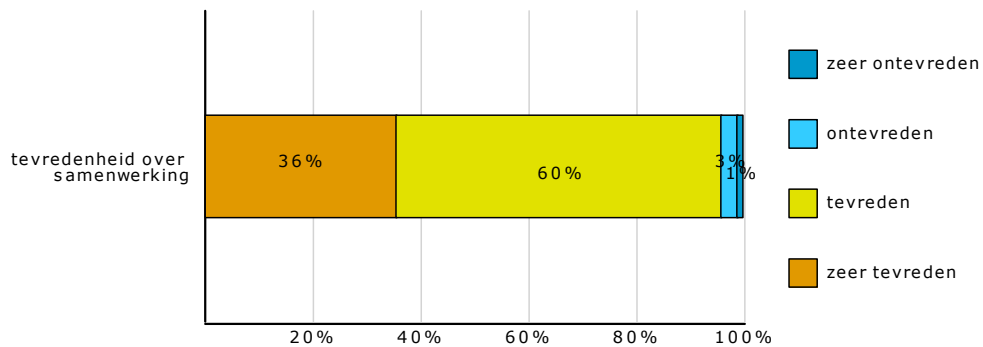
Aan de cliënten is het volgende gevraagd:

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

30% van de cliënten geeft aan dat er anderen zijn die helpen bij het huishouden (mantelzorgers). Binnen deze groep vindt in een op de drie gevallen (36%) overleg plaats tussen de mantelzorger en de thuishulp.

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 8 toont het resultaat.

Figuur 8. Tevredenheid over de samenwerking tussen de hulp bij het huishouden en anderen



Samenwerking tussen de hulp bij het huishouden en de mantelzorger wordt positief beoordeeld. In die situaties waarin overleg plaatsvindt tussen de hulp en de mantelzorger, is 96% van de cliënten (zeer) tevreden over de samenwerking.

5 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 5.1), de keuzemogelijkheden (paragraaf 5.2), de tevredenheid per type hulpmiddel (paragraaf 5.3) en de tevredenheid over het collectief vervoer (paragraaf 5.4).

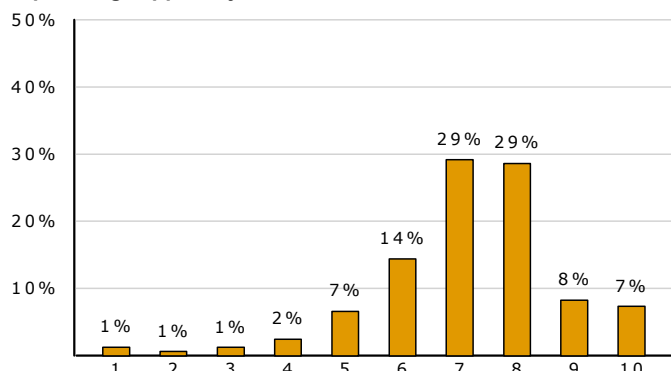
5.1 ALGEMEEN OORDEEL HULPMIDDEL(EN)

Aan de cliënten die voorzieningen ontvangen is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden men is over de voorzieningen die men krijgt vanwege een lichamelijke beperking.

Cliënten geven gemiddeld een 7,2 voor de hulpmiddelen.

Figuur 9 geeft de spreiding van rapportcijfers weer in de vorm van staven.

Figuur 9. Spreiding rapportcijfer



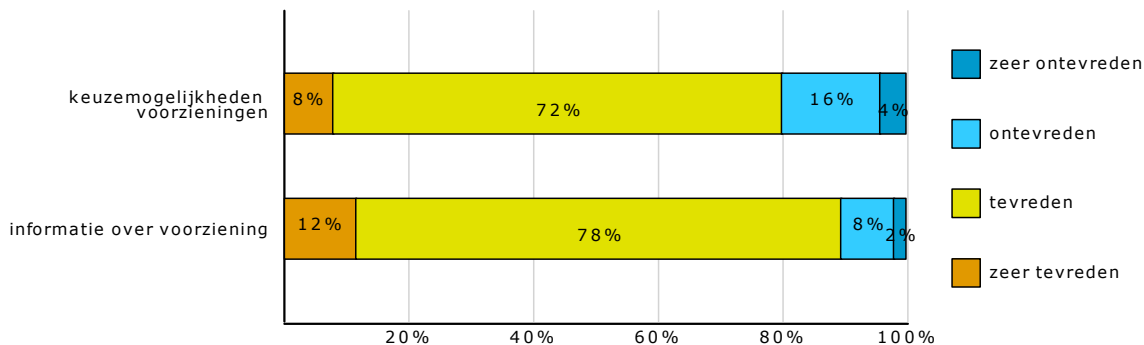
De meeste cliënten geven een 7 of een 8 voor de hulpmiddelen (beide 29%). 12% geeft een 5 of lager.

5.2 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 10 toont de tevredenheid over de keuzemogelijkheden.

Figuur 10. Keuzemogelijkheden voorzieningen i.v.m. lichamelijke beperkingen



80% van de cliënten is(zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen voorzieningen. Een vijfde is niet tevreden over de keuzemogelijkheden. Over de informatie over de voorziening is 90% (zeer) tevreden.

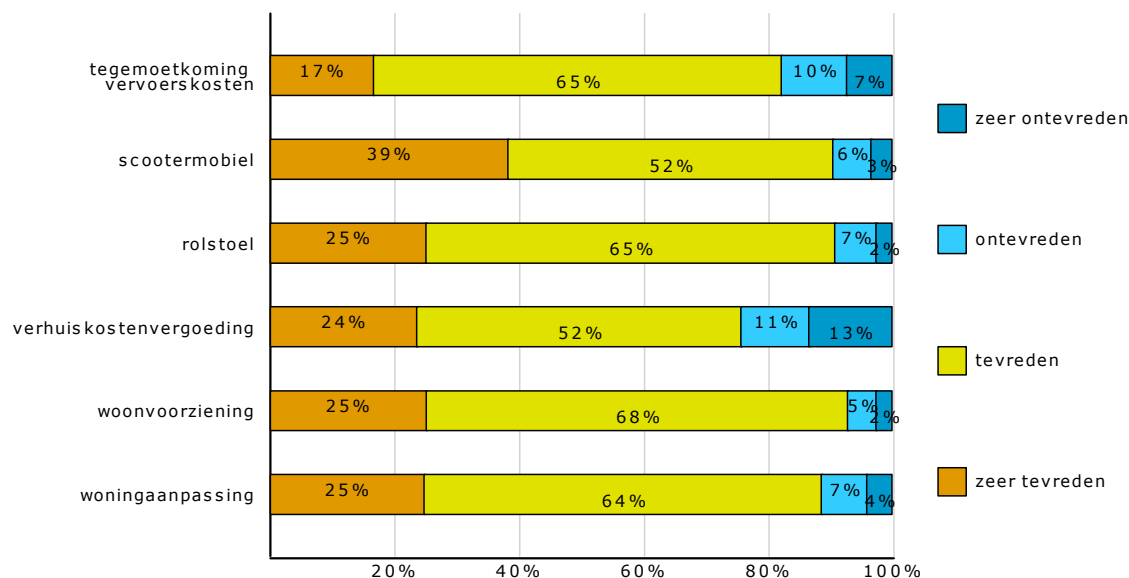
5.3 TEVREDENHEID OVER HULPMIDDEL(EN)

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:

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

Figuur 11 laat zien wat het oordeel van de respondenten is over de verschillende hulpmiddelen.

Figuur 11. Tevredenheid hulpmiddelen



Cliënten zijn het meest positief over de woonvoorzieningen (93%). Over de scootermobielen en rolstoelen oordeelt ook een grote groep positief (respectievelijk 91% en 90%). Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de vergoedingen voor vervoerskosten en verhuizen (respectievelijk 82% en 76%).

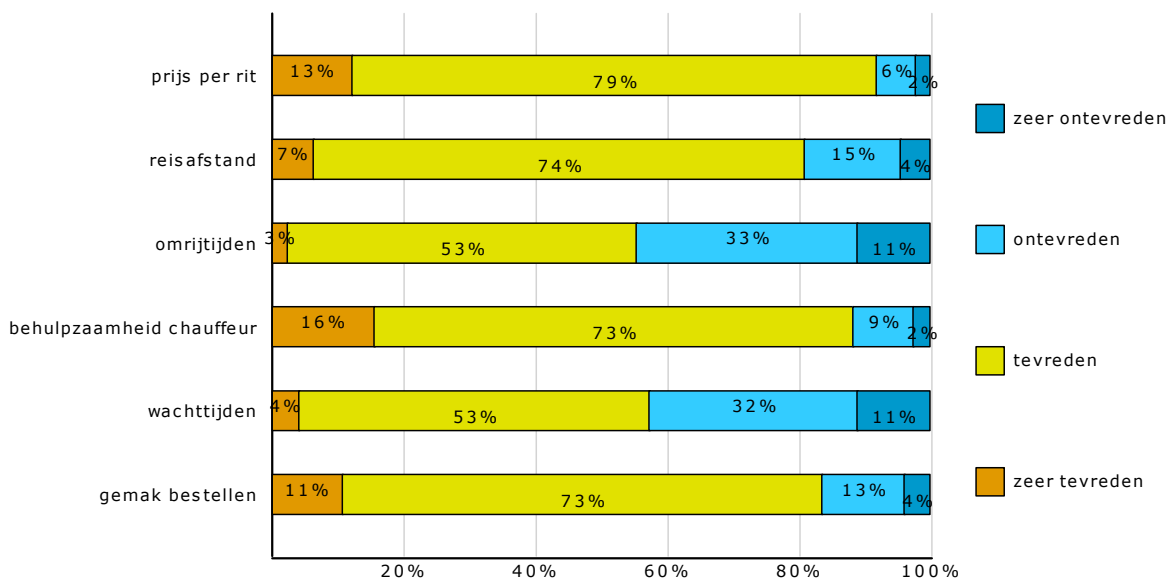
5.4 TEVREDENHEID OVER COLLECTIEF VERVOER

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

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

Figuur 12 laat de tevredenheid zien over deze aspecten van collectief vervoer.

Figuur 12. Tevredenheid collectief vervoer



Wat betreft het collectief vervoer is een wisselend beeld zichtbaar. De prijs per rit, de behulpzaamheid van de chauffeur en het gemak van bestellen krijgen relatief goede beoordelingen. Duidelijk minder tevreden is men over de tijd die het collectief vervoer kost. Over de omrijtijden is 44% (zeer) ontevreden. Over de wachttijden is 43% niet tevreden.

6 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 een 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.

6.1 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%.

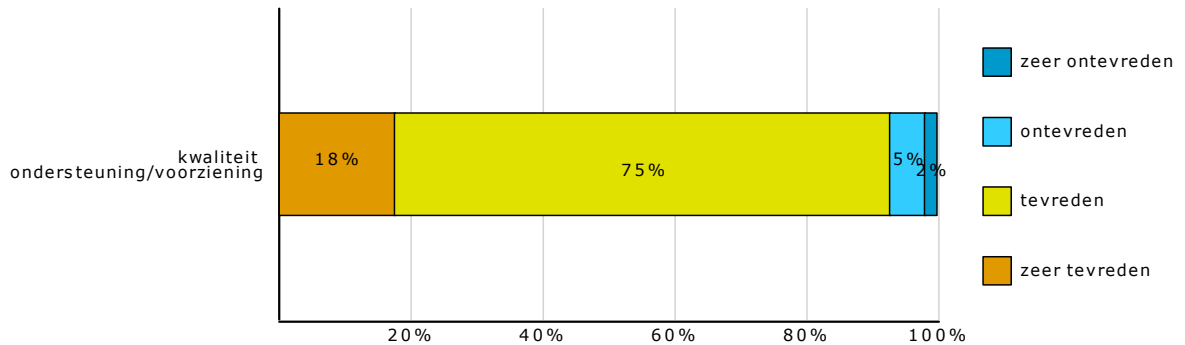
Tabel 3. Cliënten hebben een beroep op de gemeente gedaan omdat ze problemen ondervinden bij...

	Totaal
verplaatsen in en om huis	34%
plaatselijk vervoer	42%
voeren van het huishouden	55%
contact met anderen	9%
anders	11%

De belangrijkste reden waarom men een beroep heeft gedaan op de gemeente is omdat men problemen ondervindt bij het voeren van het huishouden (55%). Problemen bij plaatselijk vervoer en verplaatsing in en om de woning zijn ook veelgenoemde redenen (respectievelijk 42% en 34%). Bijna 1 op de 10 respondenten heeft contact gezocht met de gemeente omdat men zoekt naar sociale contacten.

Hoe tevreden zijn de cliënten over de kwaliteit van de ondersteuning en/of voorziening? In figuur 13 staan de resultaten.

Figuur 13. Tevredenheid over de ondersteuning en/of voorziening



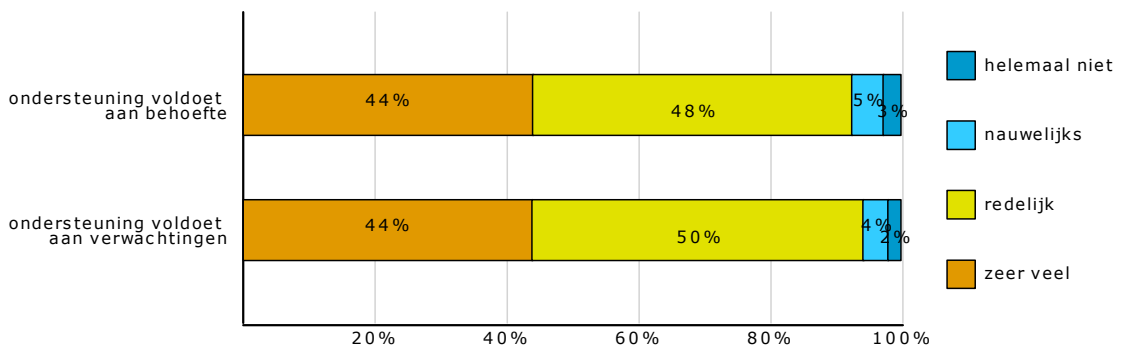
93% van de cliënten is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en/of voorziening. 7% is hier niet tevreden over.

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

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

In figuur 14 zijn de antwoorden op deze vraag te zien.

Figuur 14. Resultaten ondersteuning

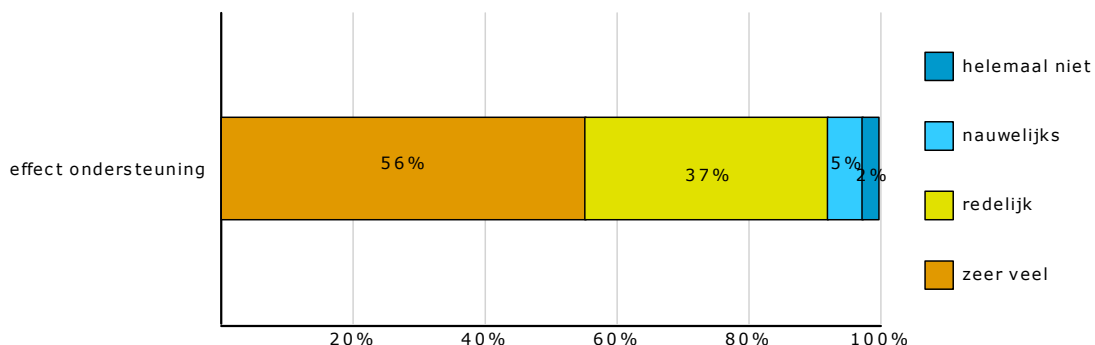


92% van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning voldoet aan de behoeften. 44% zegt dat de ondersteuning zeer veel voldoet aan de behoeften. Voor 8% is dat niet of nauwelijks het geval. Eenzelfde beeld is zichtbaar bij de mate waarin de ondersteuning voldoet aan de verwachtingen.

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 15. Mate waarin ondersteuning helpt bij zelfstandig wonen/meedoen



93% van de respondenten geeft 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.

6.2 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.

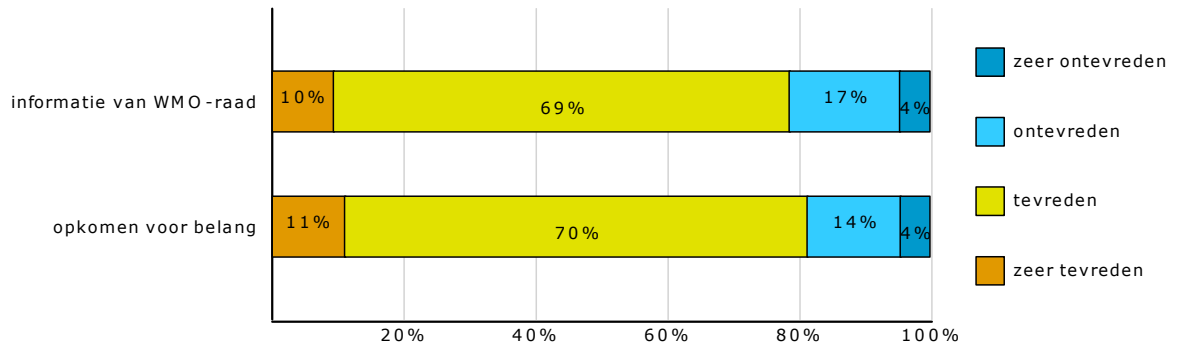
Aan cliënten is een drietal vragen voorgelegd over de Wmo-raad:

- 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?

De bekendheid van de Wmo-raad is beperkt. In totaal gaf 34% van de cliënten aan wel eens van de Wmo-raad te hebben gehoord. Tweederde is niet bekend met de Wmo-raad of vergelijkbare organisatie.

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 16. Tevredenheid over Wmo-raad (of vergelijkbaar)



Van de mensen die de Wmo-raad kennen, is 79% (zeer) tevreden over de informatie over de Wmo-raad. 82% is (zeer) tevreden over de mate waarin de Wmo-raad opkomt voor het belang van de cliënt.

BIJLAGE

Vraag	tevredenheid cliënten Wmo 2007	minder dan 10.000 inwoners	10.000- 20.000 inwoners	20.000- 50.000 inwoners	50.000- 100.000 inwoners	meer dan 100.000 inwoners	resultaten nulmeting 2006
Aantal gemeenten (aantal cliënten)	204 (59.985)	21 (2.821)	53 (11.238)	84 (26.346)	26 (10.920)	20 (8.660)	49 (10.045)
U HEEFT EEN BEROEP OP DE GEMEENTE GEDAAN OMDAT U BEPERKINGEN ONDERVINDT BIJ ...							
...VERPLAATSEN IN EN OM HUIS	34%	32%	32%	33%	34%	37%	
...PLAATSELIJK VERVOER	42%	45%	42%	41%	41%	45%	
...VOEREN VAN HET HUISHOUDEN	55%	49%	53%	56%	57%	56%	
...CONTACT MET ANDEREN	9%	8%	8%	8%	9%	9%	
...ANDERS	11%	12%	11%	11%	11%	11%	
HOE LANG GELEDEN LAATSTE AANVRAAG INGEDIEND							
...LAATSTE 12 MAANDEN	56%	52%	54%	55%	59%	58%	
...MEER DAN 12 MAANDEN GELEDEN	44%	48%	46%	45%	41%	42%	
TEVREDENHEID AANVRAAG EN AFHANDELING							
BEHANDELING BIJ AANVRAAG	91%	93%	92%	92%	91%	91%	
DESKUNDIGHEID MEDEWERKER	90%	92%	91%	91%	90%	90%	
TIJD VOOR AANVRAAG	93%	93%	93%	93%	92%	92%	
INFORMATIE AFHANDELING	87%	88%	87%	87%	86%	86%	
WACHTTIJD AANVRAAG- HULPVERLING	81%	83%	80%	82%	81%	78%	
INDICATIESTELLING	87%	90%	87%	88%	87%	87%	
RAPPORTCIJFER AANVRAAGPROCEDURE	7,4	7,5	7,4	7,4	7,3	7,3	
LAATSTE AANVRAAG TOEGEKEND	90%	92%	91%	90%	89%	90%	
ONTVANGEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN	68%	61%	64%	69%	70%	69%	
AANTAL UUR HULP PER WEEK							
1 TOT 1,9 UUR	10%	10%	10%	10%	10%	11%	11%

2 TOT 3,9 UUR	62%	68%	63%	62%	61%	60%	62%
4 TOT 6,9 UUR	24%	19%	23%	24%	25%	24%	27%
7 TOT 9,9 UUR	3%	2%	2%	3%	3%	3%	3%
10 TOT 12,9 UUR	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
MEER DAN 13 UUR	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
GEBRUIK VAN PGB VOOR HULP BIJ HET HUISHOUDEN	26%	26%	26%	26%	25%	27%	22%
TEVREDEN OVER MOGELIJKHEID OM TE KIEZEN	89%	90%	88%	90%	88%	88%	93%
TEVREDEN OVER INFORMATIE OVER DE AANBIEDERS	77%	77%	77%	79%	74%	73%	89%
TEVREDENHEID OVER ORGANISATIE DIE HULP BIJ HET HUISHOUDEN LEVERT							
TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID	89%	90%	89%	91%	88%	87%	92%
INFORMATIEVOORZIENING NAAR CLIËNTEN	86%	86%	84%	88%	83%	83%	90%
VERVANGING BIJ AFWEZIGHEID	76%	73%	75%	79%	72%	72%	80%
PLANNING VAN DE HULP	94%	94%	94%	95%	93%	93%	96%
WISSELINGEN VAN MEDEWERKERS	80%	82%	79%	83%	77%	76%	82%
TEVREDENHEID OVER MEDEWERKERS HULP BIJ HET HUISHOUDEN							
KENNIS EN VAARDIGHEDEN	92%	93%	93%	93%	89%	89%	88%
SNELHEID EN EFFICIËNTIE	91%	92%	92%	92%	88%	88%	86%
ZO GOED MOGELIJK HELPEN	97%	98%	97%	97%	96%	95%	93%
BENADEREN MET RESPECT	99%	99%	99%	99%	98%	98%	96%
AANDACHT EN INTERESSE	97%	99%	98%	98%	97%	96%	94%
CLIËNTEN WAAR OOK ANDEREN HELPEN	30%	32%	30%	29%	29%	29%	
ER IS OVERLEG TUSSEN DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN EN ANDEREN DIE HELPEN	36%	33%	35%	37%	33%	33%	
TEVREDENHEID OVER SAMENWERKING TUSSEN HULP BIJ HUISHOUDEN EN ANDEREN	96%	96%	96%	97%	95%	96%	
RAPPORTCIJFER HULP BIJ HET HUISHOUDEN	8,1	8,2	8,1	8,1	8,0	8,0	8,2
ONTVANGT VOORZIENING IVM LICHAAMELIJKE BEPERKINGEN	66%	67%	66%	64%	64%	70%	
PGB VOOR VOORZIENING	14%	19%	13%	13%	15%	14%	

TEVREDEN OVER INFORMATIE OVER VOORZIENING	90%	91%	90%	90%	89%	89%	
TEVREDEN OVER MOGELIJKHEID OM TE KIEZEN	80%	84%	80%	81%	79%	79%	
TEVREDEN OVER...							
...WONINGAANPASSING	89%	89%	88%	89%	88%	90%	
...WOONVOORZIENING	93%	94%	93%	93%	93%	93%	
...VERHUISKOSTENVERGOEDING	76%	75%	77%	75%	77%	76%	
...ROLSTOEL	91%	91%	91%	91%	91%	90%	
...SPORTROLSTOEL	79%	94%	81%	80%	75%	79%	
...SCOOTERMOBIEL	91%	94%	91%	91%	91%	89%	
...TEGEMOETKOMING VERVOERSKOSTEN	82%	88%	82%	82%	82%	82%	
GEBRUIK VAN COLLECTIEF VERVOER	54%	57%	55%	54%	53%	56%	
...GEMAK BESTELLEN	84%	86%	87%	84%	82%	80%	
...WACHTTIJDEN VOORDAT OPGEHAALD	58%	63%	62%	60%	53%	49%	
...BEHULPZAAMHEID CHAUFFEUR	89%	91%	89%	89%	87%	87%	
...OMRIJTIJDEN	56%	57%	59%	56%	55%	51%	
...TE BEREIZEN AFSTAND	81%	81%	79%	82%	82%	81%	
...PRIJS PER RIT	92%	93%	93%	92%	92%	91%	
RAPPORTCIJFER VOORZIENINGEN	7,2	7,3	7,2	7,2	7,1	7,1	
TEVREDEN KWALITEIT ONDERSTEUNING/VOORZIENING	93%	95%	93%	93%	92%	92%	
ONDERSTEUNING VOLDOET ZEER VEEL/REDELIJK AAN VERWACHTINGEN	94%	96%	94%	95%	94%	94%	
ONDERSTEUNING VOLDOET AAN BEHOEFTE	93%	95%	93%	93%	92%	93%	
ONDERSTEUNING DRAAGT BIJ AAN ZELFSTANDIG WONEN EN/OF MEEDOEN AAN DE MAATSCHAPPIJ	92%	94%	92%	93%	92%	92%	
GEHOORD VAN WMO-RAAD	34%	42%	38%	34%	32%	28%	
TEVREDEN OVER INFORMATIE WMO-RAAD	79%	80%	79%	80%	77%	75%	
TEVREDEN OVER MATE WAARIN WMO-RAAD OPKOMT VOOR BELANG	82%	83%	81%	83%	79%	80%	
LEEFTIJD							

JONGER DAN 18	1%	2%	1%	1%	1%	1%	
18-65	21%	19%	20%	20%	23%	24%	
65-75	22%	20%	22%	23%	21%	22%	
75 EN OUDER	55%	60%	57%	56%	55%	53%	