

Companen
waar wonen beweegt

Projectnr. 2632.102/PL

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 Woerden 11.003361



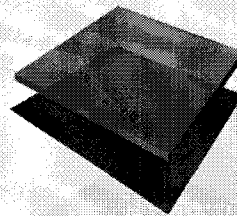
Registratiedatum: 03/03/2011
Behandelend afdeling SL
Afgehandeld door/op:

Gemeente Woerden

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2010

25 januari 2011

bijlage 2



Companen

Gemeente Woerden

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2010

25 januari 2011

Inhoud

1. Inleiding	1
1.1. Tevredenheidsmeting in SUW-verband	1
1.2. Methode van onderzoek	1
1.3. Responsverantwoording	2
2. Tevredenheid Wmo-cliënten	3
2.1. Aanvragen van de voorzieningen	3
2.2. (On)Tevredenheid PGB	5
2.3. Tevredenheid over procesaspecten	6
2.4. Tevredenheid over kwaliteit van de voorzieningen zelf	7
3. Effect van de voorziening	11
4. Tevredenheid cliënten met een afwijzing	13
5. Samenvatting en aanbevelingen	15
Benchmark gemeenten	17

1. Inleiding

De Wmo verplicht elke gemeente om jaarlijks tevredenheidsmetingen te verrichten onder de gebruikers/klanten van Wmo-voorzieningen. In navolging op het onderzoek van vorige jaren is ook dit jaar de tevredenheidsmeting onder cliënten van de Wmo in de gemeente Woerden uitgevoerd evenals in de jaren 2008, 2009 en 2010.

1.1. Tevredenheidsmeting in SUW-verband

De afgelopen drie metingen hebben plaatsgevonden in SUW verband (Samenwerking Utrecht-West). Dit is een samenwerkingsverband tussen de gemeenten Abcoude, Breukelen, De Ronde Venen, Loenen, Maarssen, Montfoort, Oudewater en Woerden. Deze acht gemeenten hebben 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.

Dit jaar hebben de zes gemeenten Breukelen, Maarssen, Loenen, Montfoort, Oudewater en Woerden besloten om de meting over 2010 al eind 2010 te laten uitvoeren. Omdat daarentegen Abcoude en De Ronde Venen de meting pas begin 2011 uitvoeren, zijn de resultaten van deze laatste twee gemeenten niet meegenomen in deze rapportage.

Dit onderzoek naar de klanttevredenheid betreft twee onderdelen:

1. Klanttevredenheidsmeting bij toekenning individuele Wmo-voorzieningen (toegeweende aanvragen).
2. Klanttevredenheidsmeting bij afwijzing individuele Wmo-voorzieningen (afgewezen aanvragen).

De resultaten van onderdeel 1 zijn vertaald naar het niveau van elke gemeente afzonderlijk. De resultaten van onderdeel 2 zijn in verband met de geringe doelgroepomvang alleen vertaald naar niveau van de zes gemeenten in zijn totaliteit. Wel zijn de resultaten van de onderzoeksvragen op dit onderdeel per gemeente in de bijlage gevoegd.

1.2. Methode van onderzoek

Om de tevredenheid van de Wmo-clients in beeld te krijgen, is gekozen voor een telefonische enquête. Het veldwerk is uitgevoerd in de weken 47 tot en met 50 van het jaar 2010. (eind november, begin december)

In overleg met de zes gemeenten zijn 2 vragenlijsten opgesteld, voor zowel de gebruikers van voorzieningen als voor de mensen die een afwijzingsbeschikking hebben ontvangen. Deze vragenlijsten zijn afgenomen met ons CATI-systeem (Computer Assisted Telephone Interviewing), waardoor middels routeringen de juiste vragen per doelgroep zijn gesteld.

In de rapportage maken we onderscheid tussen Hulp bij het huishouden en de WRV-voorzieningen (voormalige Wvg-voorzieningen). De WRV-voorzieningen bestaan uit de woonvoorziening, de rolstoel/scootmobiel en de vervoersvoorziening.

1.3. Responsverantwoording

Vooraf is bepaald hoeveel respondenten per gemeente en per voorziening bevroegd zouden worden. In de zes gemeenten zijn in het totaal ongeveer 640 cliënten bevroegd over de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen; in de onderstaande tabel zijn de behaalde aantallen per gemeente weergegeven. Hiermee is de betrouwbaarheid voor zowel het onderdeel Hulp bij het huishouden als het totaal van de woonvoorziening, rolstoel/scootmobiel en vervoersvoorziening voor alle gemeenten 95%. Dit is een gebruikelijk en methodisch uiterst verantwoord percentage. Dit houdt in dat per gemeente, per doelgroep, representatieve uitspraken gedaan kunnen worden over zowel het onderdeel HH als WRV waarbij je met 95% zekerheid mag aannemen, dat die kloppen. Over de cliënten die een afwijzingsbeschikking hebben ontvangen van hun gemeente, kunnen we alleen op niveau van de zes gemeenten representatieve uitspraken doen (met betrouwbaarheidsmarge van 95%).

Respondenten die meer dan één WRV-voorziening hebben, zijn over alle door hen gebruikte voorzieningen bevroegd naar hun tevredenheid. Het gaat hier om de woon- en vervoersvoorziening en rolstoel/scootmobiel. Iedere voorziening had een eigen deel-vragenlijst binnen de totale vragenlijst en in de onderstaande tabel is het aantal afgenomen deelvragenlijsten weergegeven.

Tabel 1.1: Respons per deelvoorziening

	Aantal vragenlijsten	Hulp bij het huishouden	WRV-voorziening	Woonvoorziening	Rolstoel / scootmobiel	Vervoersvoorziening	Afwijzing
Breukelen	134	53	113	29	21	63	
Loenen	112	58	118	26	39	53	
Maarssen	96	58	117	33	41	43	
Montfoort	106	62	102	25	38	39	
Oudewater	101	47	99	27	39	33	
Woerden	131	62	96	29	30	37	
Totaal	680	340	645	169	208	268	41

Voorbeeld: in de gemeente Woerden hebben we onder Wmo-cliënten 131 vragenlijsten afgenomen, met in het totaal 158 voorzieningen.

2. Tevredenheid Wmo-cliënten

In dit hoofdstuk geven we de tevredenheid van de cliënten weer op het niveau van de gemeente Woerden. We behandelen de resultaten 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).
- De resultaten van de voorziening (verbetering algeheel functioneren cliënt).

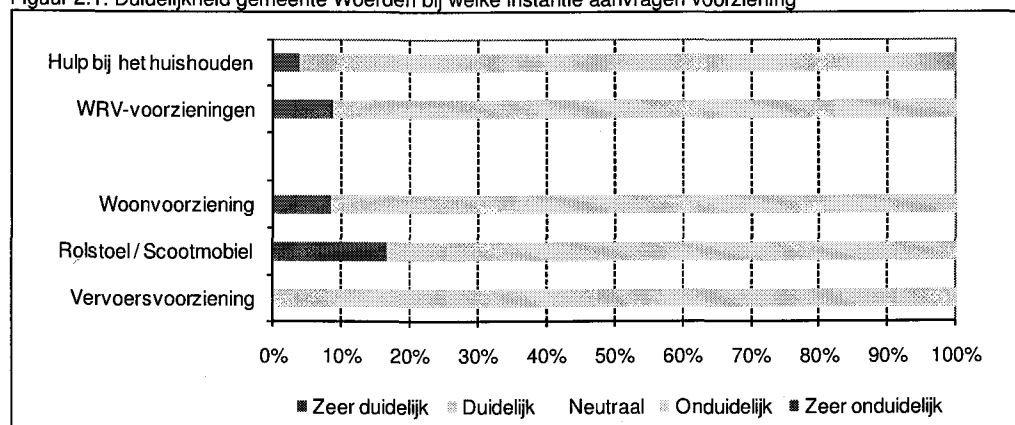
2.1. Aanvragen van de voorzieningen

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, waar de aanvraag is gedaan en wie die heeft gedaan (cliënten zelf of een ander). U leest deze resultaten in deze paragraaf 2.1.

Duidelijk bij welke instantie aanvraag moet worden gedaan

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

Figuur 2.1: Duidelijkheid gemeente Woerden bij welke instantie aanvragen voorziening



- Voor bijna alle cliënten is het duidelijk waar ze de voorzieningen aan moeten vragen. Voor slechts 4% van de HH-cliënten is het niet geheel duidelijk. Dit is een opvallend goede score.

Duidelijkheid aanvraag: benchmark met voorgaande jaren

NB: Omdat deze meting weliswaar de tevredenheid over het jaar 2010 meet, maar ook eind 2010 al is gehouden, kan er verwarring ontstaan over het jaartal waarop de meting betrekking heeft in vergelijking met voorgaande jaren. Dus, voor alle duidelijkheid: het jaartal in de tabellen geeft het jaar aan waarop de meting betrekking heeft.

Tabel 2.1: Vergelijking vorige jaren: duidelijkheid over instantie voorzieningaanvraag

% (zeer) duidelijk	2007	2008	2009	2010
Hulp bij het huishouden	91%	97%	93%	96%
WRV-voorziening	97%	100%	98%	100%
Woonvoorziening	96%	100%	100%	100%
Vervoersvoorziening	96%	100%	100%	100%
Rolstoel / scootmobiel	100%	100%	94%	100%

■ negatieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009 ■ positieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009 (vrijwel) gelijk aan 2009
Deze berekening betreft het aandeel mensen dat een mening heeft geventileerd. De mensen die neutraal zijn over dit onderwerp zijn 'weggemiddeld'.

- De mate waarin het voor cliënten duidelijk is waar de aanvraag moet worden gedaan, ligt op een vergelijkbaar niveau als vorig jaar. Bij de aanvraag van de rolstoel/scootmobiel zien we zelfs een verbetering (+6%) ten opzichte van de vorige meting.

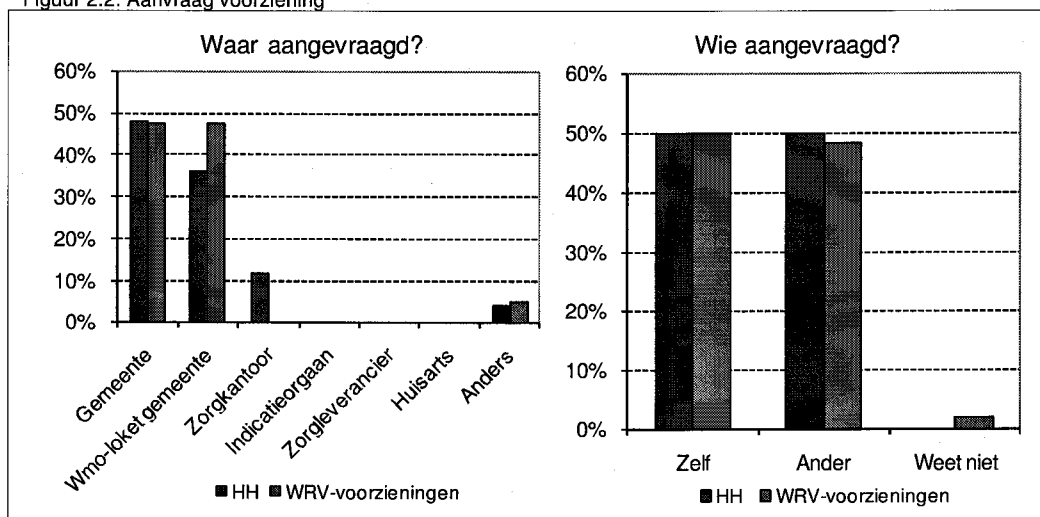
Voorzieningen vooral bij gemeente aangevraagd

In de onderstaande grafieken hebben we op gemeentelijk niveau weergegeven:

- waar de voorziening is aangevraagd
- wie de voorziening heeft aangevraagd

In de grafieken is onderscheid gemaakt tussen de Hulp bij het huishouden en de WRV-voorzieningen.

Figuur 2.2: Aanvraag voorziening



- De meeste cliënten vragen de voorziening bij de gemeente aan. Van de HH-clieuten noemt ruim 35% spontaan het Wmo-loket. Bij cliënten met een WRV-voorziening ligt dit hoger, namelijk 48%.
- Voor zowel HH-clieuten als cliënten met een WRV-voorziening heeft ongeveer de helft de aanvraag zelf gedaan.

Benchmark met voorgaande jaren

Voor HH-cliënten geldt dat er dit jaar meer mensen de voorziening zelf hebben aangevraagd (2010 50%, 2009 40%). Hiermee ligt het niveau gelijk aan het niveau van drie jaar geleden. Voor cliënten met een WRV-voorzieningen is het aantal mensen dat de voorziening zelf heeft aangevraagd daarentegen iets gedaald. Dit was vorig jaar 61% en is nu 49%.

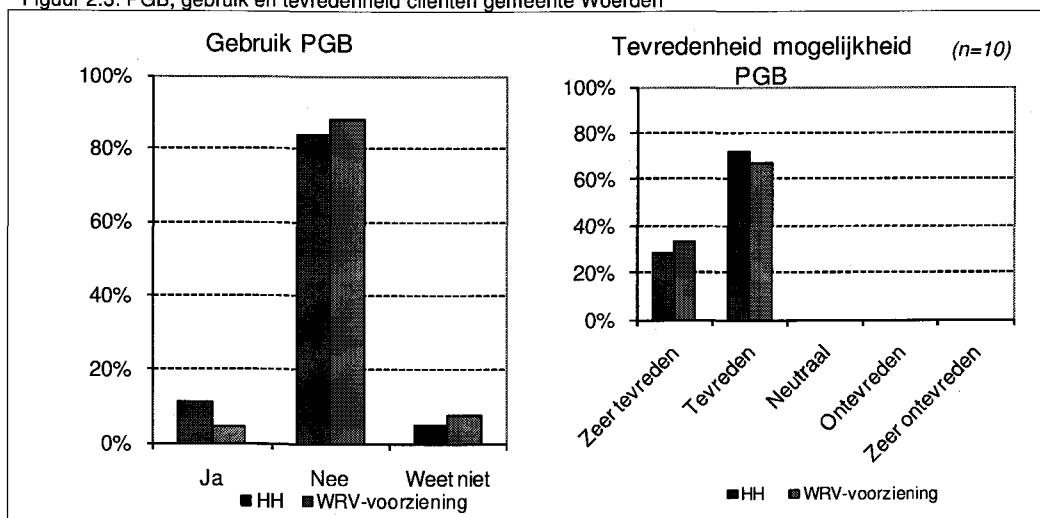
2.2. (On)Tevredenheid PGB

In de volgende grafieken hebben we op gemeentelijk niveau weergegeven:

- het gebruik van PGB per voorziening
- de tevredenheid daarover

In de grafieken is onderscheid gemaakt tussen de Hulp bij het huishouden en de WRV-voorzieningen.

Figuur 2.3: PGB, gebruik en tevredenheid cliënten gemeente Woerden



Gebruik PGB

- Er wordt erg weinig gebruik gemaakt van een PGB. Van de HH-cliënten maakt circa 11% gebruik van een PGB. Voor cliënten met een WRV-voorziening is dit 5%.

Benchmark met voorgaande jaren:

Tabel 2.2: Vergelijking voorgaande jaren: aandeel dat gebruik maakt van PGB

%	2007	2008	2009	2010
Hulp bij het huishouden	32%	18%	22%	11%
WRV-voorziening	14%	11%	13%	5%

■ negatieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009 ■ positieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009 □ (vrijwel) gelijk aan 2009
Deze berekening betreft het aandeel mensen dat een mening heeft geventileerd. De mensen die neutraal zijn over dit onderwerp zijn 'weggemiddeld'.

Het aandeel cliënten dat gebruik maakt van een PGB is voor zowel huishoudelijke hulp als de WRV-voorziening met de helft of meer gedaald ten opzichte van de vorige meting. Er is nog niet eerder een dergelijk laag niveau geweest.

Tevredenheid PGB

- De cliënten die gebruik maken van een PGB zijn er allemaal tevreden over.

Benchmark met voorgaande jaren:

Tabel 2.3: Vergelijking met voorgaande jaren: aandeel dat tevreden is over PGB

%	2007	2008	2009	2010
Hulp bij het huishouden	79%	100%	92%	100%
WRV-voorziening	100%	50%	100%	100%

■ negatieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009 ■ positieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009 □ (vrijwel) gelijk aan 2009
 Deze berekening betreft het aandeel mensen dat een mening heeft geventileerd. De mensen die neutraal zijn over dit onderwerp zijn 'weggemiddeld'.

Alle cliënten met een PGB zijn hier tevreden over. Bij HH-cliënten is de tevredenheid ten opzichte van de vorige meting met 6% gestegen.

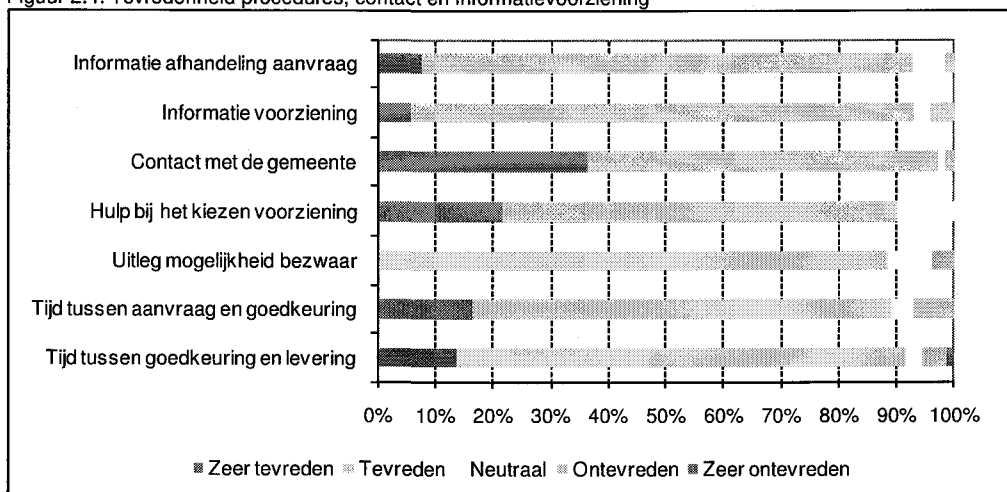
2.3. Tevredenheid over procesaspecten

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.

Tevredenheid procesaspecten groot in de gemeente Woerden

- Onderstaande figuur 2.4. geeft per aspect het aandeel (zeer) tevreden, neutrale en (zeer) ontevreden cliënten weer. In deze grafiek is nog geen onderscheid gemaakt naar voorziening; we willen eerst de algemene tevredenheid weergeven.
- In tabel 2.4 laten we het verschil zien tussen de tevredenheid over 2007, 2008, 2009 en 2010.

Figuur 2.4: Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening



- Cliënten zijn over het algemeen zeer te spreken over de verschillende aspecten van het procesverloop. Het meest tevreden is men over het contact met de gemeente. Op dit onderdeel zien we ook de hoogste score 'zeer tevreden' (97%).
- De tijd tussen aanvraag en goedkeuring, en tussen goedkeuring en levering, scoort iets minder goed. Hierover zijn respectievelijk 7% en 5% van de cliënten ontevreden.

Tevredenheid aanvraagprocedure: benchmark met voorgaande jaren

In de onderstaande tabel hebben we de mate van tevredenheid van de meting 2010 afgezet tegen die van voorgaande jaren.

Tabel 2.4: Vergelijking met meting voorgaande jaren gemeente Woerden, tevredenheid procesaspecten

	2007	2008	2009	2010
Informatieafhandeling aanvraag	92%	95%	97%	98%
Informatievoorziening		93%	98%	96%
Contact met de gemeente	92%	98%	98%	99%
Hulp bij kiezen voorziening		94%	95%	100%
Uitleg mogelijkheid bezwaar	91%	93%	54%	96%
Tijd tussen aanvraag en goedkeuring	77%	96%	93%	93%
Tijd tussen goedkeuring en levering	82%	89%	92%	94%

negatieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2007
 positieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2007
 (vrijwel) gelijk aan 2007

De tevredenheid over de procesaspecten ligt op een vergelijkbaar (hoog) niveau als de voorgaande jaren. Toch zien we dat er op twee onderdelen nog een significante verbetering heeft plaatsgevonden, namelijk hulp bij kiezen voorziening (+5%) en uitleg mogelijkheid bezwaar (+42%). Het lijkt erop dat de ontevredenheid over dit laatste onderdeel tijdens de vorige meting een eenmalige negatieve uitschieter was.

2.4. Tevredenheid over kwaliteit van de voorzieningen zelf

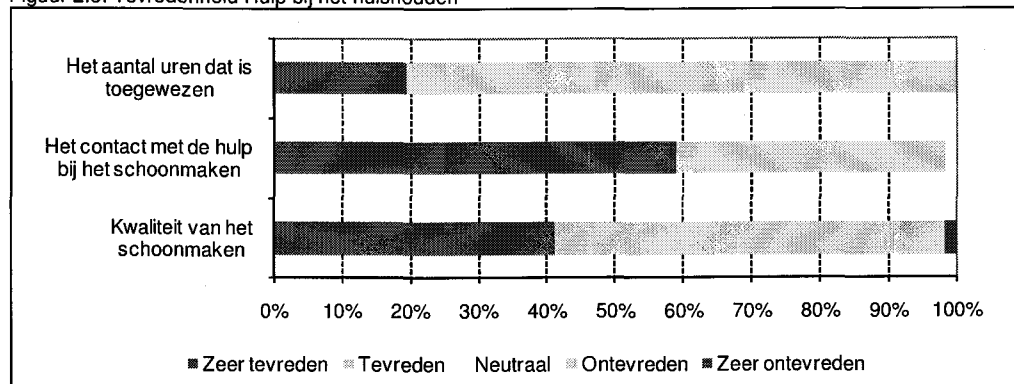
Uiteraard willen we ook weten of cliënten tevreden zijn over de voorziening zelf. Hoe beoordeelt men de kwaliteit van de geleverde hulp of voorziening?

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

De onderstaande grafiek geeft op gemeenteniveau de tevredenheid weer van de cliënten over de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden.

Figuur 2.5: Tevredenheid Hulp bij het huishouden



- De HH-clënten zijn erg tevreden over het contact met de hulp bij het huishouden. Ruim 98% van de cliënten is hier tevreden over, en bijna 60% zelfs zeer tevreden.
- Iets minder tevreden is men over het aantal uren dat is toegewezen. Hier is circa 5% ontevreden over.

- Het minst tevreden zijn cliënten over de kwaliteit van het schoonmaken. Over dit onderdeel is 9% ontevreden. Desalniettemin is 91% van de cliënten hier wel tevreden over, waarvan ruim 40% zelfs zeer tevreden.

Tevredenheid kwaliteit Hulp bij het huishouden: benchmark met voorgaande jaren

De tevredenheid over de voorziening hebben we uiteraard vorig jaar ook in het onderzoek meegenomen. In de onderstaande tabel staat de vergelijking met de resultaten uit dat onderzoek.

Tabel 2.5: Tevredenheid Hulp bij het huishouden, vergelijking met vorig jaar

	2007	2008	2009	2010
Kwaliteit van het schoonmaken	92%	83%	88%	92%
Het contact met de hulp bij het huishouden	92%	96%	94%	100%
Het aantal uren dat is toegewezen	95%	90%	89%	95%

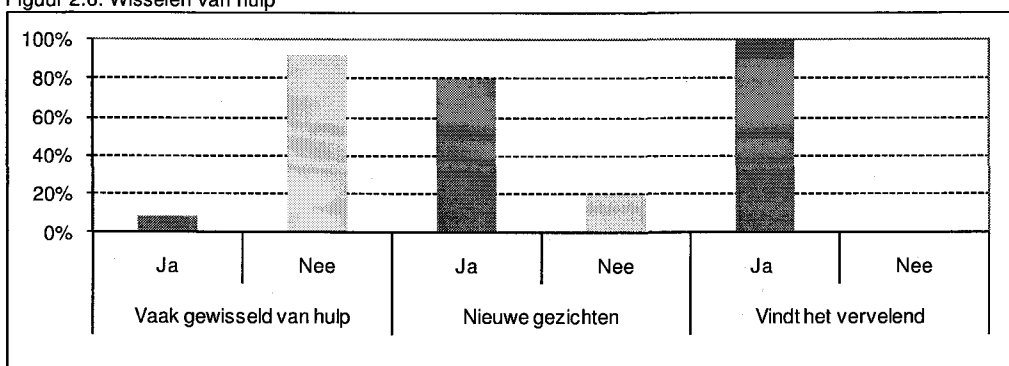
negatieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009
 positieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009
 (vrijwel) gelijk aan 2009

De tevredenheid over de verschillende aspecten van de Hulp bij het huishouden is op twee onderdelen toegenomen in vergelijking met de vorige meting. Het gaat om het contact met de hulp, en het aantal uren dat is toegewezen. De tevredenheid is op beide onderdelen met 6% toegenomen.

Wisselen van hulp

In elke meting blijft het geluid doorklinken dat er nog al eens gewisseld zou worden van hulp. Hiermee wordt enerzijds bedoeld dat de vaste hulp vaak zou wegvallen, en anderzijds dat er dan ook steeds weer andere personen ('gezichten') ter vervanging zouden worden gestuurd. In de volgende grafiek is de mening van de cliënten op beide onderdelen weergegeven.

Figuur 2.6: Wisselen van hulp



De meerderheid van de cliënten is van mening dat er niet vaak wordt gewisseld van hulp. Het gaat om 82% van de cliënten. Wel ervaart deze groep bij die wisseling inderdaad vaak nieuwe gezichten, en dat vindt men niet plezierig.

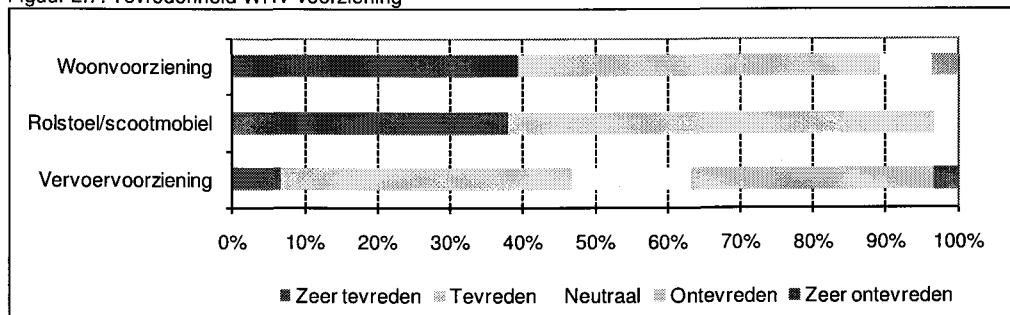
Benchmark met vorig jaar:

De resultaten zijn significant verbeterd ten opzichte van vorig jaar: er wordt minder gewisseld van Hulp bij het huishouden. Vorig jaar gaf ongeveer 20% aan dat hier sprake van was, nu is dat nog maar 8%.

Kwaliteit WRV-voorziening

Ook aan de cliënten van de woon- en vervoersvoorziening en rolstoel/scootmobiel is gevraagd naar de tevredenheid over de voorziening zelf.

Figuur 2.7: Tevredenheid WRV-voorziening



- Cliënten zijn het meest tevreden over de rolstoel/scootmobiel. Bijna 90% is tevreden, waarvan een kleine 40% zelfs zeer tevreden.
- De tevredenheid over de woonvoorziening is iets minder groot. Hiervan geeft circa 4% van de cliënten aan ontevreden te zijn.
- Duidelijk minder tevreden is men over de vervoersvoorziening. Ruim een derde van de cliënten die gebruik maakt van deze voorziening is hier ontevreden over. Dit is een signaalscore!

Tevredenheid kwaliteit WRV-voorzieningen: benchmark met voorgaande jaren

De tevredenheid over de voorziening is voorgaande jaren ook in het onderzoek meegenomen. In de onderstaande tabel staat de vergelijking met de resultaten uit dat onderzoek.

Tabel 2.6: Tevredenheid WRV-voorzieningen, vergelijking met voorgaande jaren

	2007	2008	2009	2010
Woonvoorziening	95%	100%	88%	96%
Rolstoel / scootmobiel	92%	78%	88%	100%
Vervoersvoorziening	72%	45%	76%	56%

■ negatieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009 ■ positieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009 (vrijwel) gelijk aan 2009

- De tevredenheid over de woonvoorziening (+8%) en rolstoel/scootmobiel (+12%) is toegenomen ten opzichte van de vorige meting. Beide onderdelen halen een bijna optimale score.
- De vervoersvoorziening steekt daar, met een tevredenheidspercentage van 56%, schril tegen af. De tevredenheid over de vervoersvoorziening is ten opzichte van vorig jaar met maar liefst 20% afgenomen.

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, of hierdoor beter kunnen functioneren in de samenleving.

Tabel 3.1: Effect van de voorziening

	Hulp bij het huishouden	WRV-voorzieningen	Woonvoorziening	Rolstoel / scootmobiel	Vervoer-voorziening
Heeft effect	95%	87%	100%	97%	68%
Heeft geen effect	5%	13%	0%	3%	32%

- Bijna alle cliënten met Hulp bij het huishouden is van mening dat deze voorziening van positieve invloed is op het langer zelfstandig blijven wonen.
- Voor cliënten met een WRV-voorziening ligt dit aandeel iets lager. Dit komt met name door de cliënten met een vervoersvoorziening. Bijna een derde van de mensen geeft aan dat de vervoersvoorziening geen effect heeft.

4. Tevredenheid cliënten met een afwijzing

Tijdens het onderzoek zijn naast mensen met een toegekende Wmo-voorziening ook mensen ondervraagd wier aanvraag voor een voorziening is afgewezen. Gezien de geringe aantallen per gemeente, kunnen we alleen op regionaal niveau representatieve uitspraken doen over deze groep. In dit geval gaat het om de tevredenheid in de gemeenten Breukelen, Loenen, Maarssen, Montfoort, Oudewater en Woerden. De gemeenten Abcoude en Ronde Venen konden vanwege de gewenste latere uitvoeringsdatum van het onderzoek, niet in deze resultaten worden meegenomen.

We zijn vooral ingegaan op de tevredenheid betreffende de bejegening van de cliënten aan de balie en de procesaspecten tijdens de aanvraag. Vanzelfsprekend maakt de tevredenheid over de voorziening zelf geen deel uit van dit onderzoek (die voorziening hebben ze immers juist niet gekregen).

Tevredenheid procedure en contact

De onderstaande tabel geeft de tevredenheid weer over de doorlopen procedures van de mensen wier aanvraag is afgewezen.

Benchmark met voorgaande jaren (regionaal niveau)

Tabel 4.1: Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening

	2007	2008	2009	2010
Informatie afhandeling aanvraag	49%	47%	76%	89%
Informatie voorziening		48%	76%	97%
Contact met de gemeente	54%	62%	84%	96%
Helpen medewerker bij kiezen voorziening		51%	67%	96%
Uitleg mogelijkheid bezwaar	45%	52%	88%	95%
Tijd tussen aanvraag en afwijzing	40%	43%	67%	93%

■ negatieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009 ■ positieve afwijking ($\leq 5\%$) t.o.v. 2009 (vrijwel) gelijk aan 2009
Deze berekening betreft het aandeel mensen dat een mening heeft geventileerd. De mensen die neutraal zijn over dit onderwerp zijn 'weggemiddeld'.

Na een uiterst moeizame start in 2007 en 2008, heeft zich in 2009 en 2010 nadrukkelijk een verbetering voorgedaan ten opzichte van de vorige metingen. Deze vooruitgang zien we in 2010 terug bij alle onderdelen. De meeste vooruitgang is geboekt bij de hulp van medewerkers bij het kiezen van een voorziening (+29%) en de tijd tussen aanvraag en afwijzing (+26%).

Bezwaren en klachten

Mensen hebben bij een afwijzing de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de beslissing. Doen ze dat ook?

Tabel 4.2: Bezwaar gemaakt tegen de beslissing

	Aantal	Percentage
Bezwaar gemaakt	10	24%
Geen bezwaar gemaakt	31	76%
Totaal	41	100%

Slechts 10 van de 41 personen heeft bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. Toch is dit een forse stijging ten opzicht van de vorige meting (24% in 2010 tegenover 12% in 2009).

Tabel 4.3: Waarom geen bezwaar gemaakt

	Aantal	Percentage
Vond het teveel gedoe allemaal	11	33%
Was het toch wel eens met de motivering	9	27%
Wist niet dat het mogelijk was	6	18%
Anders	6	18%
Weet niet	1	3%
Totaal	33	100%

- Eén op drie cliënten geeft aan het teveel gedoe te vinden om bezwaar te maken.
- Een kwart was het achteraf toch wel eens met de motivering.
- Een kleine 18% geeft andere redenen op waarom ze geen bezwaar heeft ingediend.

Uit deze redenen is geen eenduidige lijn te halen. Het varieert van 'het heeft geen zin' tot 'voelt zich te trots' en 'de afwijzing viel zwaar'.

Wel bezwaar

Van de cliënten die in bezwaar zijn gegaan tegen de afwijzing, heeft niemand de voorziening alsnog ontvangen. Bij twee cliënten is het bezwaar nog in behandeling. De overigen hebben dus niet alsnog een toewijzing gekregen.

Benchmark met voorgaande jaren (regionaal niveau):

- Het aantal mensen dat bezwaar heeft gemaakt tegen de afwijzing van een voorziening is toegenomen. Er zijn nog niet eerder zoveel cliënten geweest die bezwaar hebben ingediend als in deze meting, namelijk 24%. In 2007 was dit 15%, in 2008 9% en in 2009 12%.
- Evenals in de voorgaande jaren is de belangrijkste reden om geen bezwaar in te dienen dat men het teveel gedoe vindt. Het aandeel cliënten dat het uiteindelijk toch wel eens was met de motivering van de gemeente om af te wijzen, is ten opzichte van de vorige meting procentueel belangrijk toegenomen: van 16% in 2009 naar 27% in 2010.

5. Samenvatting en aanbevelingen

Over het algemeen zijn veruit de meeste cliënten opvallend tevreden over zijn of haar Wmo-voorziening. Dit geldt voor zowel Hulp bij het huishouden als WRV-voorzieningen. Het lijkt erop dat op de meeste onderdelen het niveau gelijk, of zelfs is verbeterd is ten opzichte van de vorige meting. De enige die er echt negatief uitspringt, is de vervoervoorziening.

Aanvraag (welke instantie, waar, door wie) duidelijk

- Voor bijna alle cliënten is het duidelijk waar ze de voorziening aan moeten vragen. Dit ligt op een vergelijkbaar hoog niveau als vorig jaar.
- De voorzieningen worden hoofdzakelijk bij de gemeente aangevraagd. Van de HH-clieënten noemt ruim 35% spontaan het Wmo-loket. Bij cliënten met een WRV-voorziening ligt dit hoger, namelijk 48%.
- Het aantal HH-clieënten dat de aanvraag zelf heeft aangevraagd, is iets gestegen ten opzichte van vorig jaar. Van 40% in 2010 naar 50% in 2009. Bij cliënten met een WRV-voorziening zien we het omgekeerde: vorige jaar vroeg 61% de voorziening zelf aan en dit is in 2010 49%.

Conclusies en aanbevelingen: *het is voor alle cliënten duidelijk waar ze hun aanvraag moeten doen, ook het Wmo-loket wint aan bekendheid. Er lijken op dit punt geen aandachtspunten te zijn.*

Gebruik PGB

- Er wordt erg weinig gebruik gemaakt van een PGB. Bij HH-clieënten gaat het om circa 11%, en bij cliënten met een WRV-voorziening is het 5%. Er is een sterke daling in het PGB-gebruik ten opzichte van vorig jaar (meer dan de helft gedaald).
- Alle cliënten die gebruik maken van een PGB zijn er tevreden over.

Conclusies en aanbevelingen: *het aandeel cliënten dat gebruik maakt van een PGB is zeer beperkt en sterk gedaald ten opzichte van vorig jaar. Als de gemeente het PGB-gebruik wil bevorderen, lijkt vervolgonderzoek naar de redenen van dit geringe gebruik op zijn plaats.*

Grote tevredenheid over procesaspecten

- De meeste cliënten zijn zeer te spreken over de verschillende aspecten van het procesverloop. De tevredenheid ligt op een vergelijkbaar (hoog) niveau als de voorgaande jaren. Het meest tevreden is men over het contact met de gemeente.
- De uitleg van de mogelijkheid tot bezwaar heeft zich het afgelopen jaar sterk verbeterd. De tevredenheid is met 42% toegenomen.
- **Conclusies en aanbevelingen:** *de tevredenheid is evenals voorgaande jaren hoog op dit onderdeel. De uitleg over de mogelijkheid om bezwaar in te dienen, lijkt het afgelopen jaar goed aangepakt.*

Tevredenheid over kwaliteit Hulp bij het huishouden

- De cliënten met Hulp bij het huishouden zijn zeer te spreken over hun voorziening. Bijna alle cliënten zijn erg tevreden over het contact met de hulp (98% tevreden, 60% zelfs zeer tevreden).
- Er zijn dit jaar minder cliënten die aangeven dat er vaak wordt gewisseld van hulp. Vorig jaar gaf ongeveer 20% dit aan, nu is dat nog maar 8%.

Conclusies en aanbevelingen: *de tevredenheid over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden is erg hoog. Ook is het aandeel cliënten dat van mening is dat er vaak van hulp wordt gewisseld, sterk verminderd.*

Kwaliteit WRV-voorziening

- Cliënten met een WRV-voorziening zijn het meest tevreden over de rolstoel/scootmobiel. Bijna 90% is tevreden, waarvan een kleine 40% zelfs zeer tevreden.
- Over de vervoersvoorziening is men duidelijk minder tevreden. Ruim een derde van de cliënten die gebruik maakt van deze voorziening is hierover ontevreden. Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid over dit onderdeel met 20% afgenomen.

Conclusies en aanbevelingen: *waar ook de woonvoorziening en de rolstoel/scootmobiel goed meekomen in de hoge beoordelingen van de hele meting, valt de slechte waardering van de vervoersvoorziening echt op. Een tevredenheid lager dan 75% kan worden gezien als een signaalscore, een teken dat er wat moet gebeuren.*

Dit lijkt een belangrijk punt van aandacht, zeker omdat de tevredenheid zo sterk is afgenomen ten opzichte van vorig jaar. Nader onderzoek lijkt zeker gerechtvaardigd om dit onderdeel te kunnen verbeteren.

Benchmark gemeenten

Tabel 1: Duidelijkheid aanvraag

% Duidelijk	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
HH	86%	90%	100%	91%	100%	96%
WRV	100%	97%	98%	89%	92%	100%
Woonvoorziening	100%	90%	100%	80%	91%	100%
Rolstoel/scootmobiel	100%	100%	100%	92%	94%	100%
Vervoersvoorziening	100%	100%	93%	90%	91%	100%

Tabel 2: Waar heeft de cliënt de voorziening aangevraagd?

Huishoudelijke Hulp	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Gemeente	50%	45%	23%	40%	24%	48%
Wmo-loket gemeente	40%	55%	46%	20%	59%	36%
Zorgkantoor	0%	0%	23%	20%	6%	12%
Indicatieorgaan	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorgleverancier	10%	0%	0%	0%	6%	0%
Huisarts	0%	0%	0%	0%	6%	0%
Anders	0%	0%	8%	20%	0%	4%
WRV	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Gemeente	25%	40%	12%	30%	46%	48%
Wmo-loket gemeente	70%	57%	74%	63%	51%	48%
Zorgkantoor	0%	0%	7%	4%	0%	0%
Indicatieorgaan	5%	0%	0%	4%	0%	0%
Zorgleverancier	0%	0%	2%	0%	0%	0%
Huisarts	0%	0%	0%	0%	3%	0%
Anders	0%	3%	5%	0%	0%	5%

Tabel 3: Wie heeft de voorziening aangevraagd?

Huishoudelijke hulp	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Zelf	42%	73%	67%	77%	48%	50%
Ander	58%	27%	27%	23%	52%	50%
Weet niet	0%	0%	7%	0%	0%	0%
WRV	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Zelf	55%	75%	71%	63%	37%	50%
Ander	45%	25%	29%	33%	63%	48%
Weet niet	0%	0%	0%	3%	0%	2%

Tabel 4: Maakt de cliënt gebruik van een PGB?

Huishoudelijke hulp	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Ja	15%	14%	12%	10%	4%	11%
Nee	74%	84%	84%	87%	83%	84%
Weet niet	11%	2%	3%	3%	13%	5%
WRV	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Ja	2%	6%	4%	3%	1%	5%
Nee	95%	91%	91%	90%	89%	88%
Weet niet	3%	3%	5%	7%	9%	8%

Tabel 5: Tevredenheid gebruik PGB

% Tevreden	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
HH	100%	86%	100%	100%	100%	100%
WRV	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 6: Tevredenheid procesaspecten

% Tevreden	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Tijd tussen goedkeuring en levering	100%	90%	77%	90%	86%	94%
Tijd tussen aanvraag en goedkeuring	100%	95%	80%	83%	90%	93%
Uitleg mogelijkheid bezwaar	100%	100%	90%	100%	100%	96%
Hulp bij het kiezen voorziening	95%	97%	95%	94%	95%	100%
Contact met de gemeente	96%	95%	96%	94%	96%	99%
Informatie voorziening	91%	95%	94%	97%	98%	96%
Informatie afhandeling aanvraag	92%	92%	92%	90%	88%	98%

Tabel 7: Effect van de voorziening op zelfstandig blijven wonen en functioneren in de samenleving

% Effect	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
HH	98%	95%	95%	95%	83%	95%
WRV-voorziening	90%	88%	90%	90%	87%	87%
Woonvoorziening	100%	96%	100%	96%	96%	100%
Rolstoel/scootmobiel	100%	89%	88%	89%	89%	97%
Vervoervoorziening	82%	83%	84%	86%	75%	68%

Tabel 8: Tevredenheid kwaliteit Hulp bij Huishouden

% Tevreden	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Kwaliteit van het schoonmaken	100%	92%	96%	98%	98%	92%
Contact met de hulp bij het huishouden	100%	100%	100%	100%	98%	100%
Aantal uren dat is toegewezen	98%	93%	79%	89%	98%	95%

Tabel 9: Wordt er vaak gewisseld van hulp?

Wisselen van hulp	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Ja	10%	9%	11%	8%	4%	8%
Nee	90%	91%	89%	92%	96%	92%

Tabel 10: Als er vaak wordt gewisseld, zijn het dan telkens 'nieuwe gezichten'?

Nieuwe gezichten	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Ja	100%	100%	100%	100%	100%	80%
Nee	0%	0%	0%	0%	0%	20%

Tabel 11: Vindt de cliënt het vervelend dat er telkens 'nieuwe gezichten' zijn?

Vindt het vervelend	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Ja	60%	100%	100%	50%	100%	100%
Nee	40%	0%	0%	50%	0%	0%

Tabel 12: Tevredenheid kwaliteit WRV

% Tevreden	Breukelen	Loenen	Maarssen	Montfoort	Oudewater	Woerden
Woonvoorziening	100%	100%	93%	92%	100%	96%
Rolstoel/scootmobiel	100%	86%	77%	85%	94%	100%
Vervoersvoorziening	74%	64%	55%	37%	56%	56%