

**Wet maatschappelijke ondersteuning
gemeente Woerden
Een terugblik naar 2009 en
een doorkijk in 2010**

Inhoudsopgave

Verantwoording, burgerparticipatie en communicatie	3
Thema 1 Samenleven in buurt, wijk en dorp	4
Thema 2 Opgroeien en opvoeden.....	6
Thema 3 Inzet voor elkaar.....	8
Thema 4 Meedoen makkelijker maken.....	10
Thema 5 Voorkomen en verzorgen.....	16

Bijlagen

- 1. Financiën 2009**
- 2. Communicatie Wmo**
- 3. Resultaat Provinciaal onderzoek Basisfuncties VWS**
- 4. Afkortingenlijst**
- 5. Klanttevredenheidsonderzoek over 2009, Gemeente Woerden**

Landelijke verantwoording

De verantwoording over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) vindt op een horizontale manier plaats. Het ministerie van VWS heeft bepaald dat gemeenten zich in eerste instantie verantwoorden aan de klanten van de voorzieningen en aan de inwoners van de eigen gemeente. Daarnaast is het de bedoeling dat inwoners kunnen zien hoe hun eigen gemeente presteert ten opzichte van andere gemeenten. VWS heeft hiervoor een digitale systematiek ontwikkeld. Via www.artikel9wmo.nl kunnen benchmarkgegevens van gemeenten worden vergeleken.

Lokale verantwoording

Voor ons staan de inwoners van Woerden centraal. De kracht van de Woerdense gemeenschap is de basis om participatie van de inwoners te bevorderen. Want **meedoen**, daar draait het om bij de Wmo. De verantwoording is opgebouwd rondom het beleidskader Wmo 2008-2011. Financiële onderbouwing is opgenomen in een bijlage. De meting van de klanttevredenheid is middels een regionaal, telefonisch onderzoek uitgevoerd en verwerkt in deze verantwoording.

Burgerparticipatie

De Wmo schrijft voor dat inwoners actief betrokken worden bij beleidsvorming van de Wmo.

Van 1 januari tot 31 juli is een interim Wmo raad actief geweest. Deze interim raad heeft advies uitgebracht over de Wmo verantwoording 2008, de Wmo verordening, de welzijnsvisie en de samenstelling van de nieuwe Wmo raad.

Op 18 augustus 2009 is de nieuwe Wmo raad benoemd door het College. Er zijn negen leden benoemd, mevr. M. Maas uit Harmelen vervult de functie van voorzitter.

Naast de Wmo raad is een Breed overleg Wmo actief. Zij behartigen de belangen van de (collectieve) gebruikers van de Wmo. Het Breed overleg Wmo is in 2009 zes maal bij elkaar geweest en heeft o.a. gesproken over bezuinigingen Wmo, verordening Wmo, verbreding Wmo loket, aanbesteding regiotaxi, welzijnsvisie en klanttevredenheid.

De Stichting Gehandicaptenplatform Woerden is geconsulteerd en heeft advies uitgebracht over de verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de leges verordening m.b.t. het heffen van leges voor het realiseren van een gehandicaptenparkeerplaats.

Communicatie

Communicatie over Wmo voorzieningen, maar ook over inzet van inwoners vindt op verschillende manieren plaats. Naast de gemeentelijk informatiepagina in de lokale krant en de website van de gemeente is er verschillende malen speciaal aandacht besteed aan onderwerpen die binnen de Wmo vallen. Daarnaast zijn alle gemeentelijke Wmo diensten in de digitale balie geplaatst.

Thema 1

Samenleven in buurt, wijk en dorp

Actiepunten uit het Wmo beleidskader

Activiteit	Doelstelling	Resultaat
De nieuwe welzijnsnota is in 2008 gereed.	Actuele visie op welzijn, mede om een beoordelingskader te ontwikkelen voor subsidieaanvragen.	Vastgestelde welzijnsvisie september 2009.
Behoefteteonderzoek welzijn.	Zicht krijgen op de behoefte van inwoners op het gebied van welzijn.	In Bloemen en Bomenkwartier (BBK), Snel & Polanen en Harmelen een behoefteteonderzoek gehouden. In BBK is het behoefteteonderzoek onderdeel geworden van een integrale wijkvisie.

Acties uit verantwoordiging Wmo 2008

Bibliotheek, bereik ouderen en inzet Voor en Vroegschoolse Educatie (VVE).	Uitbreiding aanbod groot-letter-boeken en voorleesprojecten ism. Peuterspeelzalen.	Niet gerealiseerd.
Wijkklunches.	In gesprek met inwoners over de Wmo.	Lunch met wethouder en vier inwoners met een psychische beperking in oktober.

Overig

Ontmoetingsplekken voor inwoners.	Reactie op signalen van wijkbewoners Staatsliedenkwartier waarin gevraagd wordt om een accommodatie voor ontmoeting.	Opening buurtkamer, 1x per week in Willemshoeve.
Wijktheater.	Gedrag van wijkbewoners in beeld brengen op ludieke manier, zodat zelfreflectie kan plaatsvinden.	Start voorbereiding in 4 ^e kwartaal 2008 en uitvoering januari 2009.
Speelgarage Hobbemastraat.	Signalen en initiatief van wooncorporatie SWW, waarin gevraagd wordt om een speel- en ontmoetingsvoorziening in de Hobbemastraat.	Opening speelgarage in september. Lenen van speelgoed door kinderen, open op woensdagmiddag, ontmoetingsplek voor (allochtone) ouders.
Street art.	Jongeren op straat helpen mee de omgeving leefbaar te houden.	De Top's in Molenvliet en het Schilderskwartier zijn opgeknapt door jongeren onder begeleiding van een kunstenaar.

Schoonmaakacties inwoners.	Vrijwillige inzet wijkbewoners.	Opschoondag in Harmelen en Molenvliet. Vuurwerkopruiactie in Molenvliet. Acties hondenpoep in Molenvliet en Zegveld.
Waaks.	Inwoners alert maken op eigen verantwoordelijkheid en de eigen mogelijkheden om zelf iets te kunnen doen aan veiligheid.	Project in Molenvliet en BBK.

Incidentele subsidie

Vissteiger en Jeu de Boulesbaan Bloemen en Bomenkwartier (€ 4.400,-).	Toegankelijkheid openbare ruimte vergroten .	Vissteiger aangelegd.
ABC subsidie (€ 34.135,-).	Inwoners activiteiten stimuleren.	Verschillende aanvragen en toekenningen. Variërend van buurtbarbecues, straatspeeldagen en andere ontmoetingsactiviteiten.

Uitvoering 2010

- In 2010 wordt een buurtkamer in de wijk Bloemen en Bomenkwartier geopend, de voorbereidingen zijn al getroffen.
- Het wijktheater krijgt een vervolg in de wijk Snel en Polanen.
- Street art wordt ingezet in andere wijken.
- Bibliotheek, uitvoering vergroten aanbod groot-letter-boeken en voorleesprojecten, is eind 2009 opgestart.
- Er komt een gemeente brede aanpak van het programma Waaks.
- Uitvoering welzijnsvisie.

Thema 2 Opgroeien en opvoeden

Actiepunten uit het Wmo beleidskader

Activiteit	Doelstelling	Resultaat
Maatschappelijke stage (MAS).	Leerlingen van middelbare scholen maken tijdens de schoolperiode kennis met zorg- en vrijwilligerswerk.	Convenant gesloten met het onderwijsveld over inzet MAS.

Acties uit Wmo verantwoordings 2009:

Centra voor Jeugd en Gezin.	Laagdrempelig zorgaanbod, voorbereiding met relevante partijen uit het veld.	Voorbereiding opening locatie Harmelen en geheel Woerden
Verwijsindex.	Registratiesysteem voor hulpverleners van (probleem)jongeren.	Verwijsindex operationeel in december.
Brede School.	Evaluatie en voortgang brede school beleid.	Raadsbesluit over inzet coördinatie en openhouden jeugdbibliotheek Schilderskwartier.
Combinatiefuncties, landelijke impuls.	Brugfunctie creëren tussen scholen, kunst/cultuur en sport.	Vier functionarissen aangesteld bij een werkgeversinstituut, actief bij scholen, sportverenigingen en Kuvo.
Jongerenraad..	Toename jongerenparticipatie. Uitvoering werkprogramma door jongerenraad.	The Game (wegwijsproject voor jongeren in de politiek).
Verslaving.	Preventieactiviteiten.	Uitvoering actieprogramma door middel van flyeracties, preventieactiviteiten bij het onderwijs, speciaal aandacht voor combinatie sport(kantines) en alcoholgebruik.
Jongerenwerk.	Meer aandacht voor ambulante jongerenwerk in tegenstelling tot accommodatiegericht jongerenwerk.	Afgeronde aanbesteding jongerenwerk, contract Jeugd-Punt voor uitvoering jongerenwerk.

Incidentele subsidie

Zuwe, thuisbegeleiding (€ 19.000,-).	Toekenning compensatie pakketmaatregel AWBZ.	Thuisbegeleiding aan gezinnen met meervoudige problemen.
---	---	---

Uitvoering 2010

- Centra voor Jeugd en Gezin. Uitwerking en opening van andere locaties in de gemeente, naast afspraken over welke taken lokaal en regionaal opgepakt kunnen worden.
- Er start een tweede ronde van aansluitingen op de Verwijsindex. Prioriteit heeft de uitrol en signalering binnen het onderwijs.
- Voor de Mas wordt een kwartiermaker aangesteld.
- Combinatiefuncties worden uitgebreid met 1 functionaris.

Thema 3 Inzet voor elkaar

Actiepunten uit het Wmo beleidskader

Activiteit	Doelstelling	Resultaat
Mantelzorgondersteuning.	Samenhang aanbrengen in het ondersteuningsaanbod.	Kwartiermaker in februari aangesteld bij Wmo loket. Er zijn 50 mantelzorgers "gevolgd", en het ondersteuningsaanbod is in kaart gebracht aan de hand van de basisfuncties VWS.
Onderzoek Provincie Utrecht naar aanwezigheid basisfuncties ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers.	Zicht krijgen op provinciale ontwikkeling basisfuncties.	In Woerden zijn de basisfuncties aanwezig
Vrijwilligersbeleid.	Beleidskader met acht actiepunten.	Vastgesteld beleid op 26 februari 2009.
	Aanbesteding Vrijwilligerscentrale.	Contract Plein 2 voor uitvoering vrijwilligerscentrale.
	Deskundigheidsbevordering.	Centraal aanbod in oktober door Vrijwilligerscentrale.
	Vrijwilligersverzekering.	Verzekering in januari afgesloten.
	Vrijwilligersfeest.	13 november vrijwilligersfeest in samenwerking met Plein 2 en gemeenteraad.
	Samen voor Woerden.	Beursvloer in februari, St. Samen voor Woerden opgericht in mei en raad van advies in november.
Informatiemarkt Wmo.	Laagdrempelige Wmo informatie geven en gelegenheid bieden voor netwerken.	Geen gemeentelijke informatiemarkten. Ervaring in 2008 heeft geleerd dat dit onvoldoende publiek trekt. Er is meegewerkt aan informatiebijeenkomsten van Plein2, wijkplatforms, ouderenbonden, vrijwilligersorganisaties, vrouwenverenigingen en Altrecht Talent.

Incidentele subsidie

Buurtbus (€ 1.000,-).	Stimulering vrijwillige inzet.	Rijdende buurtbus.
St. Present (€ 5.000,-)	Stimulering vrijwillige inzet.	Ondersteuning van "twee groepen" vrijwillige inzet.

St. Mantelmeeuw (€ 3.500,-)	Stimulering vrijwillige inzet.	Lesgroep nieuwe vrijwilligers.
-----------------------------	--------------------------------	--------------------------------

Uitvoering 2010

- De kwartiermaker mantelzorg gaat door met het volgen van mantelzorgers. Er wordt een programma gestart waar de inzet ligt op het voorkomen van overbelasting, door mantelzorgers eerder te benaderen en door te verwijzen naar ondersteunende organisaties.
- Uitvoering vrijwilligersbeleid. De accenten liggen bij het *meedoen* aan vrijwilligerswerk door groepen waar dit niet zo vanzelfsprekend voor is. Daarnaast wordt binnen de gemeentelijke organisatie het *continue verbeteren* toegepast rondom vrijwilligersorganisaties.
- Samen voor Woerden wordt uitgebouwd naar een platform, de 2^o beursvloer vindt plaats in het 4^o kwartaal.
- Faillissement Plein 2. Inzet wordt gegeven op continuïteit van de welzijnsactiviteiten, uitvoering contract 2010.
- Conferentie Wonen, welzijn en zorg op 22 maart '10. Herijking van het beleid woonservicegebieden.
- Uitvoering welzijnsbeleid, versterken welzijn voor senioren in alle wijken dmv. wijksteunpunten.

Thema 4 Meedoen makkelijker maken

Actiepunten uit het Wmo beleidskader

Activiteit	Doelstelling	Resultaat
<p>Sociale kaart.</p>	<p>Intermediairs zijn middels workshops opgeroepen de Sociale Kaart vaker te raadplegen en omissies te melden bij de leverancier, MEE Utrecht Gooi en Vecht.</p>	<p>275 organisaties zijn vermeld, 35% van de organisaties heeft ook de producten ingevuld. Het vergt enerzijds meer inspanning en anderzijds meer tijd dan verwacht om van de sociale kaart een "levend" mechanisme te maken.</p>
<p>Verbreding Wmo loket.</p>	<p>In iedere wijk een informatiepunt waarin meerdere organisaties samenwerken in front- en backoffice met een centrale rol voor het Wmo loket.</p>	<p>De samenwerking tussen het Wmo loket en een aantal netwerkpartners (MEE UGV, Handje Helpen, Kwintes en Plein 2) heeft een solide basis gekregen. Er is inzicht in elkaars producten en diensten en er zijn onder meer afspraken gemaakt over het onderling "warm doorverwijzen" van cliënten.</p>

<p>Klanttevredenheidsonderzoek Wmo voorzieningen over 2009.</p>	<p>Regionaal, telefonisch onderzoek onder 105 Wmo cliënten.</p>	<p>Uitgevoerd begin 2010 met 7 andere gemeenten uit de regio Utrecht West, opgenomen als bijlage 4.</p> <p>Belangrijkste conclusies:</p> <p>Aanvraag</p> <p>Opvallend is dat de voorziening vaak door een andere persoon dan de cliënt wordt aangevraagd. Voor hulp bij het huishouden (HH) ruim 50% en bij de woonvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen (WRV) zelfs ruim 60%. In vergelijking met de regio vragen cliënten in Woerden minder vaak zelf de voorziening aan. De cliënt weet waar hij een voorziening moet aanvragen (gemeente/wmo-loket)</p> <p>Persoonsgebonden budget (PGB)</p> <p>Ruim 1 op de 5 cliënten HH maakt gebruik van een PGB. Bij de andere voorzieningen ligt dat rond de 13%. PGB-ers zijn (zeer) tevreden over het PGB. T.o.v. de regio scoort Woerden beter dan gemiddeld.</p> <p>Proces (afhandeling aanvraag)</p> <p>Over het algemeen zijn cliënten in grote mate tevreden over het procesverloop. De cliënten zijn in ruime mate tevreden over de informatievoorziening, opvallend is dat de gemeente slecht scoort op de uitleg over de mogelijkheid van bezwaar (van 93% naar 54%). Frappant is dat bij cliënten die een afwijzing hebben ontvangen 88% tevreden is over de uitleg mogelijkheid bezwaar, dat was vorig jaar 52%. Er is in de praktijk niets veranderd met betrekking op het informeren van cliënten over de mogelijkheid van bezwaar. De cliënt wordt hierover bij aanvang van het proces geïnformeerd en in iedere beschikking staat een over de bezwaarmogelijkheid.</p> <p>Kwaliteit HH</p> <p>De tevredenheid over de kwaliteit is groot, vooral het contact met de hulp scoort goed. 11% is ontevreden over het aantal geïndiceerde uren en 12% is ontevreden over de kwaliteit van het schoonmaken. Cliënten die te maken hebben met vaak wisselende hulp vinden dat niet prettig. Vier op de vijf cliënten is van mening dat er niet vaak gewisseld wordt van hulp.</p>
---	---	---

		<p>Kwaliteit WRV</p> <p>Ligt iets lager dan de tevredenheid over de HH. Toch is rond de 90% tevreden, m.u.v. de vervoersvoorziening, daar ligt de tevredenheid op 76%. Dat laatste is wel een forse verbetering t.o.v. vorig jaar (toen was slechts 45% tevreden). Bij scootmobiel gebruikers gaat de ontevredenheid vooral over de accu duur. Dit punt wordt meegenomen bij de nieuwe aanbesteding Hulpmiddelen.</p> <p>Ten opzichte van de regio</p> <p>De tevredenheid over de woonvoorziening ligt in Woerden beduidend lager dan gemiddeld in de regio (88% om 95%), de rolstoel/scootmobiel scoort nagenoeg gelijk (88% om 87%) en de vervoersvoorziening scoort ruim beter dan gemiddeld (76% om 60%). De tevredenheid over de HH in Woerden komt overeen met het regionaal beeld.</p> <p>Effect</p> <p>Vrijwel alle cliënten (94%) met HH geven aan dat de voorziening een positief effect heeft op het langer zelfstandig blijven wonen. Bij de overige voorzieningen ligt het percentage rond de 90%.</p>
--	--	--

Acties uit verantwoording Wmo 2008

<p>PGB.</p>	<p>In maart werkbijeenkomst voor gemeente- en Wmo-raadsleden en andere belangstellenden met als doel: <i>Hoe kunnen wij op een goede wijze omgaan met het persoonsgebonden budget?</i></p> <p>Er is samengewerkt met Per Saldo (belangenorganisatie van budgethouders) en de VNG (Project PGB-wijzer).</p> <p>Er blijven veel vragen over gebruik PGB en voor de grootste groep klanten is het niet de ideale oplossing. Informatie over</p>	<p>Per 1-1-2010 is het PGB voor HH vastgesteld op basis van het werkelijk aantal geïndiceerde uren i.p.v. het midden van een klasse.</p> <p>Bij ieder aanvraag wordt een klant uitgebreid geïnformeerd over de mogelijkheden van verstreking in natura en PGB.</p> <p>Landelijke aandacht op 9 september voor Woerdense aanpak, en input door wethouder Cnossen, op themabijeenkomst “Dubbele winst: PGB en de toekomstscenario’s” georganiseerd</p>
-------------	--	--

	voor- en nadelen is essentieel voor het vertrouwen in PGB-ers.	door Per Saldo en kamerlid Wiegman (Christen Unie) in Nieuwspoor, Den Haag.
Verordening voorziening Maatschappelijke Ondersteuning 2010.	Aanpassen door wetswijziging Wmo (verbod inschakelen alfahulp bij hulp in natura), recente jurisprudentie (o.a. toekennen budget voor Hulp bij het huishouden in uren i.p.v. klassen) en advies van de interim Wmo raad.	Verordening op 16 december 2009 vastgesteld door de gemeenteraad.
Aanbesteding regiotaxi.	Europese aanbesteding voor de Regiotaxi. De gemeente Woerden heeft hierbij samengewerkt met de gemeenten Abcoude, Breukelen, De Ronde Venen, Loenen, Lopik, Montfoort en Oudewater en de Provincie Utrecht (trekker/contractbeheerder). Bij de aanbesteding is fors ingezet op kwaliteit. Enkele voorbeelden: -beoordeling: verhouding prijs – kwaliteit: 60%- 40% (was 75%-25%) -een afgewogen bonus/malus systeem moet voldoende prikkels geven -operationele uren op vrijdag en zaterdag uitgebreid van 24.00 uur tot 1.30 uur. -gratis telefoonnummer Regiotaxi, voor schriftelijke klachten antwoordnummer.	De opdracht is in juli 2009 gegund aan Connexxion Taxi Services. Start contract 1 januari 2010. De Wmo raden en andere belangverteenwoordigers zijn betrokken geweest bij het aanbestedingstraject.
Contractevaluatie Welzorg.	Gelet op de positieve ervaringen over de prestaties van Welzorg in 2008 bij zowel medewerkers van het Wmo loket en Stichting Gehandicaptenplatform Woerden is er geen contractevaluatie uitgevoerd.	Niet uitgevoerd. Het contract is in 2009 met één jaar verlengd. Voorbereiding op de nieuwe aanbesteding is gestart in december 2009.
Inrichting anti discriminatieloket.	Op 28 juli 2009 is de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen in werking getreden. Er is een verplichting voor gemeenten om toegang te verlenen	Frontoffice ondergebracht bij het Wmo loket. Twee Wmo-loketmedewerkers hebben training gevolgd. Met ingang van 1 september 2009 is een overeenkomst met Art. 1 Midden Nederland gesloten om de onafhankelijke, uitvoering

	aan burgers tot een (laagdrempelige) anti-discriminatievoorziening.	(backoffice) op zich te nemen.
Aantallen Voorzieningen.		Het Wmo team heeft in totaal voor Woerden, Montfoort en Oudewater 2290 besluiten genomen. Alleen voor Woerden 1565 besluiten: -495 huishoudelijke hulp -229 rolstoelen -328 vervoersvoorziening -360 woonvoorzieningen -153 herbeoordelingen Gemiddeld wordt in ruim 78% van de gevallen een voorziening toegekend.
Doorlooptijden aanvragen.		De servicenorm van 28 dagen voor huishoudelijke hulp wordt gehaald. Ook de wettelijke termijn van 56 dagen wordt met een gemiddelde van 43 dagen ruimschoots gehaald.

Overig

Maatjescontact, Altrecht Talent.	Project waarbij inwoners "maatje" worden van een inwoner met een psychiatrische beperking.	Vier koppels in Woerden.
Ondersteunende begeleiding, pakketmaatregel AWBZ.	Zicht krijgen op de gevolgen van deze maatregel.	Werkbijeenkomst met partijen uit het veld in september.
Aangepast sporten .	Sporten mogelijk maken voor inwoners met een beperking.	Uitvoering door Sportservice Midden Nederland in SUW-gemeenten. Ondersteuning bestaat uit voorlichting en promotie, verenigingsondersteuning en sportadviezen. In Woerden hebben 65 inwoners deelgenomen aan een kenningsmakingsdag aangepast sporten.
Brandveiligheid bij mensen met een beperking.	Op verzoek van de brandweer zijn alle cliënten met een Wmo-voorziening aangeschreven om gebruik te maken van een aanbod van de brandweer om hun woning te controleren op brandveiligheid.	Op de oproep hebben 230 cliënten gereageerd. Deze cliënten zijn begin 2009 allemaal thuis bezocht door een adviseur van de brandweer. De brandweer heeft medio 2009 onderzoek gedaan of de adviezen zijn opgevolgd. In ongeveer de helft van de gevallen is het advies van de brandweer opgevolgd. NB: Vergeetachtigheid was de meest voorkomende reden voor het

			niet opvolgen van een advies. Deze actie is succesvol geweest en is bovendien door cliënten erg positief gewaardeerd.
Incidentele subsidie			
Parapl (€ 7.766,55)	Toekenning compensatie pakketmaatregel AWBZ.		Inwoners uit Woerden kunnen gebruik blijven maken van voorziening voor gehandicapten in Utrecht.
Volkswijk (€ 4.080,-)	Toegankelijk maken van bestaande voorziening.		Cursus voor verstandelijk beperkte inwoners.
St. Gis (€ 1.000,-)	Begrip kweken voor minder mobiele inwoners.		Aanschaf lesmateriaal voor basisscholen.
Kwintes, thuisbegeleiding aan inwoners met een psychiatrische beperking (€ 19.000,-)	Toekenning compensatie pakketmaatregel AWBZ.		Vier uur begeleiding in Woerden.
Bewonerswijk Slingelandtlanen (€ 290,-)	Toegankelijk maken regulier uitje voor minder mobiele bewoners.		Huren aangepaste bus.

Inzet 2010

- Stimuleren van het gebruik, de vulling en de bekendheid van de sociale kaart is een continu proces wat ook in 2010 aandacht heeft.
- Aanbesteding hulpmiddelen Wmo.
- Aanpassen beleidsregels Wmo ivm wijziging, jurisprudentie en project De Kanteling (VNG & consumentenorganisaties).
- Wijziging Verordening voorziening maatschappelijke ondersteuning n.a.v. het project De Kanteling.
- Duurzaam investeren op het terrein van woningaanpassingen.

Thema 5 Voorkomen en verzorgen

Acties uit verantwoordiging Wmo 2008

Activiteit	Doelstelling	Resultaat
Algemeen maatschappelijk werk.	Kortdurende hulpverlening aan inwoners met vragen op allerlei levenssterreinen.	809 cliënten geholpen, waarvan 524 nieuw. Grootste klantgroepen zijn leeftijdsgroep 40-54 jaar en vrouwen. Relatie- en psychische problemen en inkomensvragen zijn de grootste hulpvragen.
Meldpunt zorg en overlast.	Inwoners, maar ook hulpverleners kunnen laagdrempelig meldingen doen van vervuiling, overlast en zorg uiten.	Per 1 oktober heeft het meldpunt 14 meldingen uit Woerden ontvangen, tegenover 40 in 2008.
2° kans beleid.	Middels lokale werkgroep voorkomen van huissuitzettingen en afstemming inzet hulpverlening.	Er zijn 63 casussen besproken, alle situaties hebben een casemanager toegewezen gekregen.
Convenant 2° kans beleid.	Actuele afspraken maken over aanpak in de gemeente, nieuw convenant.	Niet gerealiseerd.
Huiselijk geweld, Wet tijdelijk huisverbod.	Bescherming van slachtoffers huiselijk geweld door de dader, tien werkdagen, de toegang tot de woning te ontzeggen en zo hulpverlening mogelijk te maken.	Juli invoering Wet tijdelijk huisverbod in Woerden. Vier huisverboden opgelegd.
Publiciteit huiselijk geweld.	Inwoners, maar ook verwijzers beter bekend maken met hulpaanbod huiselijk geweld.	Er is publiciteit geweest rondom de invoering Wet tijdelijk huisverbod.
Buurtbemiddeling.	Vrijwillige, preventieve inzet in wijken, voorkomen van escalatie tussen inwoners, bevorderen van eigen kracht inwoners.	Buurtbemiddeling gestart in mei. Van oktober 2009 t/m januari 2010 zijn 27 meldingen gedaan.

Inzet 2010

- Er wordt extra publiciteit gegeven rondom het advies en steunpunt huiselijk geweld in Utrecht, de toepassing van de Wet tijdelijk huisverbod en de mogelijkheden die hulpverleners hebben bij het signaleren van huiselijk geweld.
- Het 2° kansbeleid wordt geëvalueerd en een nieuw convenant afgesloten.

Bijlage 1

Financiën 2009

In 2009 bestaat het totale Wmo-budget uit vier onderdelen, nl:

1. Wmo-budget voor taken, welke al voor 1 januari 2007 onder verantwoordelijkheid van de gemeente vielen, maar per die datum wettelijk onder de Wmo zijn gebracht. Er is voor gekozen om de structurele, bestaande budgetten wel in beeld te brengen, maar niet samen te voegen met de Rijksuitkering Wmo. Reden is de financiële overzichtelijkheid bij de uitvoering van de nieuwe taken binnen de Wmo in relatie met de ontvangen gelden binnen de algemene uitkering gemeentefonds;
2. Wmo-budget voor taken, welke met ingang van 1 januari 2007 onder verantwoordelijkheid van de gemeente vallen en waarvoor per die datum een bijdrage van het rijk wordt ontvangen via de algemene uitkering gemeentefonds;
3. Eigen bijdragen;
4. Reserve Wmo.

1. Wmo-budget voor taken, welke al voor 1 januari 2007 onder verantwoordelijkheid van de gemeente vielen.

De Wmo kent negen prestatievelden waarin gemeenten aan moeten geven welke prestaties zij (gaan) leveren op deze terreinen. Bij acht van de negen prestatievelden Wmo zijn in Woerden al bestaande budgetten ingezet en opgenomen in de gemeentelijke begroting. Het prestatieveld bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, heeft in onze gemeente geen budget omdat de Rijksuitkering hiervoor rechtstreeks naar centrumgemeente Utrecht gaat.

Er is voor gekozen om de bestaande budgetten wel in beeld te brengen, maar niet samen te voegen met de Rijksuitkering Wmo. Reden daarvoor is de financiële overzichtelijkheid bij de uitvoering van de nieuwe taken binnen de Wmo in relatie met de ontvangen gelden binnen de algemene uitkering gemeentefonds.

In 2009 is in de begroting budget opgenomen voor de uitvoering van de acht prestatievelden Wmo. Het prestatieveld bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg heeft geen budget. Bij de budgetten is geen rekening gehouden met kosten eigen organisatie, kapitaallasten en andere gebouwgerelateerde kosten. Bij multifunctionele gebouwen is alleen de subsidierelatie meegeteld. Daarnaast heeft de Wmo veel raakvlakken met leerplicht, onderwijsachterstanden, inburgering en werk, - en inkomensvoorzieningen. Deze activiteiten kennen hun eigen Rijksuitkering en verantwoording en zijn daarom niet meegenomen in de bestaande budgetten Wmo.

In onderstaande tabel wordt de verdeling van deze middelen aangegeven (bedragen x 1.000)

Omschrijving	Begroting 2009	Realisatie 2009	Begroting 2010
Bevordering sport	33	89	38
Multifunctionele accommodaties	21	19	21
Minimabeleid	366	361	251
Maatschappelijke dienstverlening	533	528	541
Ouderenzorg	409	396	389
Woonservicegebieden	93	93	76
Sociaal cultureel beleid	136	171	132
Subsidieregelingen AWBZ/Wmo	134	92	30
Jeugdbeleid	281	256	255
Wijk- & dorpsplatforms	271	247	182
Kinderopvang/peuterspeelzaalwerk	641	638	641
Voorzieningen gehandicapten	2.056	2.059	1.731
Verslavingsbeleid	83	55	1
Huiselijk geweld/zorgmeld	52	51	52
Jeugdgezondheidszorg (uniform deel)	618	644	618
Jeugdgezondheidszorg (maatwerk deel)	184	239	138
Totaalbedrag	5.911	5.938	5.096

2. Wmo-budget voor taken, welke met ingang van 1 januari 2007 onder verantwoordelijkheid van de gemeente vallen.

In 2009 hebben wij € 3.197.902,-- ontvangen om de Wmo uit te voeren.

In onderstaande tabel wordt aangegeven hoe deze middelen zijn ingezet (bedragen x 1.000)

Omschrijving lasten	Begroting 2009	Realisatie 2009	Begroting 2010
Subsidieregelingen Wmo	169	135	103
Persoonsgebonden budget	350	317	450
Huishoudelijke hulp	2.795	2.658	2.700
Uitvoeringskosten Wmo*)	249	227	236
Overige subsidies*)	40	70	40
Totaalbedrag	3.603	3.407	3.529
Omschrijving baten	Begroting 2009	Realisatie 2009	Begroting 2010

Eigen bijdragen CAK	420	569	400
Totaalbedrag	420	569	400
Verschil lasten-baten	3.183	2.838	3.129

*) niet opgenomen bij een prestatieveld, omdat hier mede sprake is van kosten niet toe te rekenen aan een specifiek prestatieveld.

3. Eigen bijdrage

Omschrijving	Begroting 2009	Realisatie 2009	Begroting 2010
Eigen bijdrage	420	569	400

Voor de verstrekking Huishoudelijke Hulp (HH), aanpassingen aan auto en woningaanpassingen in eigen woning wordt een eigen bijdrage gevraagd. Gemeenten zijn vrij om een eigen bijdrage te heffen. Woerden heeft er voor gekozen om de bedragen gehanteerd binnen en bekend bij de AWBZ voor de HH over te nemen en de inning hiervan onder te brengen bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

De begroting 2010 is mei 2009 opgesteld, waarbij gekeken is naar voorgaande jaren. Sinds de invoering van de WMO verzorgt het CAK de inning van de eigen bijdragen en maakt deze bedragen vervolgens over aan de gemeenten. Via vierwekelijkse rapportages legt het CAK verantwoording af. Tot op heden is het CAK er echter nog steeds niet in geslaagd om 100% helderheid te geven over de geïnde en af te dragen bedragen in het betreffende kalenderjaar. Hierdoor kan het bedrag per kalender c.q. rekeningjaar aanzienlijk verschillen als gevolg van overloop van bedragen. Dit blijkt uit het volgende overzicht van verantwoorde baten:

2007 € 406.739,-
 2008 € 308.447,-
 2009 € 569.055,-

Regelmatig heeft contact plaats met het CAK om te komen tot goede aansluitingen en juiste vierwekelijkse rapportages.

4. Reserve Wmo

In 2006 is de reserve Wmo ingesteld ter dekking van onder- of overschrijdingen van Wmo-budgetten. Bij deze reservering worden ook enkele posten betrokken bij de "nieuwe" Wmo, die niet onder de "nieuwe" Wmo vallen, maar toch hiermee een zo directe relatie hebben dat ze financieel gelinkt zijn aan de reserve. Dit betreft m.n. het Zorgmeldpunt en Huiselijk geweld en enkele subsidiebeschikkingen.

In de jaarrekening 2009 is een bedrag van € 413.633,- toegevoegd aan de reserve.
 Per 31 december 2009 bedraagt het saldo van de reserve Wmo € 1.224.247,-

Bijlage 2

Communicatie Wmo

Artikelen Informatiepagina Woerdense Courant

- ondersteuning mantelzorg
 - o Informatie over ziektenbeelden
 - o Financiële ondersteuning
 - o Emotionele ondersteuning
 - o Respijtzorg
 - o Materiële hulp
 - o Huishoudelijke hulp
 - o Samen kijken naar hulp, mantelzorgers bekendmaken met Wmo-loket
- Artikelen over voorzieningen
 - o Huishoudelijke hulp en voorzieningen
- Artikelen diverse:
 - o Informatieavond vrijwilligersverzekering
 - o Zilveren kracht
 - o Opstart Buurtkamer
 - o Openingstijden Sociale zaken en Wmo-loket
 - o Dag van de mantelzorg

Persberichten

- Buurtkamer
- Introductie kwartiermaker mantelzorg
- Wmo klanttevredenheidsonderzoek
- Nieuwe Wmo raad
- Vooraankondiging Zilveren kracht
- Beursvloer Woerden

Folders / brochures

- Uitgave nieuwe Zorgcatalogus
- Herdruk folders mantelzorg
- Herdruk folder voorzieningen

Internet

Alle producten en diensten (voorzieningen) in Digitale balie geplaatst

Sociale Kaart

- 2 workshops voor organisaties. Doel: verdere kwaliteitsverbetering van informatie.
- Workshop voor medewerkers Wmo loket en netwerkpartners. Doel: stimuleren van gebruik en kwaliteitsbevordering van informatie.

Informatiebijeenkomsten

- Plein 2 ism Ouderenbonden
- Zij-actief
- Zegveld vrijwilligers, Vrijwilligers bij Plein 2, Mantelzorgdag
- Wijkplatform Snel en Po

Bijlage 3

Resultaat Provinciaal onderzoek basisfuncties

Woerden

Aantal inwoners: ca. 48.500

Aantal kernen: 4, waarvan Woerden veruit de grootste is.

Informatie over inzet gemeente:

	Steunpunt vrijwilligerswerk	Steunpunt mantelzorg
Aantal fte's	13 uur (0,33 fte)	12 uur (0,30 fte)
Aantal beroepskrachten	1	1
Beschikbare budget (2009)	€ 32.000,- excl. Huisvesting (in 2010 € 50.000,- excl. deskundigheidsbevordering)	Ca € 25.000,-
Aantal in de steunpunten werkzame vrijwilligers	5	geen
Al of niet zelfstandige organisatie	nee	nee
Onderdeel van welke organisatie?	Plein 2	Plein 2

Vrijwilligerswerk

Woerden heeft recent (eind 2008) een beleidsnota vrijwilligerswerk: "Het is tijd voor vrijwilligersbeleid!" Het rijksprogramma 'Samen werken, samen leven' heeft tot doel het vertrouwen terug te brengen bij de burger en meer ruimte geven aan vrijwilligers door minder administratieve lasten en een betere dienstverlening.. De gemeente Woerden is in dat kader in januari 2008 het traject 'continu verbeteren' gestart. Vrijwilligerswerk is bij dit traject aangehaakt door het starten van twee concrete projecten:

- Het snoeien van regels die betrekking hebben op vrijwilligerswerk en het vergemakkelijken van subsidies en vergunningen
- Het maken van een Woerdens handboek wet- en regelgeving voor vrijwilligersorganisaties.

Mantelzorg

Woerden heeft een kwartiermaker mantelzorgondersteuning, die de vraag van mantelzorgers en het ondersteuningsaanbod in kaart heeft gebracht. Zij heeft onder meer in het Wmo loket geparticipeerd, wat een uitstekende vindplaats voor mantelzorgers is. Zij heeft aanbevelingen geformuleerd die de bouwstenen vormen voor het beleid m.b.t. de ondersteuning van mantelzorgers.

Aandachtspunten:

- Relatie mantelzorgers/ vrijwilligers in de zorg/ professionals blijft een constant verbeterpunt
- Wat betreft informatievoorziening: Er is veel aanbod, wordt echter te weinig 'gekoppeld' aangeboden.
- Lotgenotencontact voor mantelzorgers van ggz cliënten kan worden verbeterd.

Bijlage 4

Afkortingenlijst

Wmo	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektenkosten
Wmo raad	Adviesorgaan aan College van burgemeester en wethouders over de Wmo
Wmo team	Front- en backoffice die aanvragen voor de Wmo behandelt
CAK	Centraal Administratiekantoor, int de eigen bijdrage voor de AWBZ en Wmo
VVE	Voor en Vroegschoolse Educatie, uitvoeringsprogramma van de peuterspeelzalen en primair onderwijs
JOP	Jongeren ontmoetingspunt
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
Verwijsindex	Registratiesysteem voor hulpverleners van (probleem) jongeren
PGB	Persoonsgebonden budget, een bedrag om zelf zorg of voorzieningen in te kopen
HH	Hulp bij het Huishouden
WRV	Woonvoorziening, rolstoel/scootmobiel, vervoersvoorziening
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Regiotaxi	Collectief vervoer
SUW	Samenwerkende Utrecht West gemeenten
Wet Tijdelijk Huisverbod	10 dagen ontzegging van de woning voor de dader van huiselijk geweld.

Concept

Samenwerking Utrecht West

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2010
Gemeente Woerden

3 mei 2010

Projectnr. 2632.100

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

Samenwerking Utrecht West

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2010
Gemeente Woerden

3 mei 2010

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	8
3. Effect van de voorziening	12
4. Tevredenheid cliënten met een afwijzing	13
5. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	15

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 (metingen 2008 en 2009) is ook dit jaar de tevredenheidsmeting onder cliënten van de Wmo in de gemeente Woerden uitgevoerd. Hiermee heeft de gemeente jaarlijks een tevredenheidstoets die uitwijst, of de dienstverlening van de Wmo aansluit bij datgene waaraan burgers behoefte hebben.

1.1. Tevredenheidsmeting in SUW-verband

Samenwerking Utrecht-West (SUW) is een samenwerkingsverband tussen de gemeenten Abcoude, Breukelen, De Ronde Venen, Loenen, Maarssen, Montfoort, Oudewater en Woerden. Omdat veel Wmo-onderdelen in SUW-verband zijn opgepakt en vorm hebben gekregen, hebben de betrokken gemeenten ervoor gekozen ook de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek regionaal in te richten. SUW heeft, in navolging op voorgaande jaren, bureau Companen een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder klanten van Wmo-voorzieningen. De SUW-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 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 zowel het niveau van het samenwerkingsverband SUW als naar het niveau van elke gemeente afzonderlijk. De resultaten van onderdeel 2 zijn in verband met de geringe doelgroepomvang alleen vertaald naar het regionale niveau.

1.2. Methode van onderzoek

Om de tevredenheid van de Wmo-cliënten in beeld te krijgen, is gekozen voor een telefonische enquête. Het veldwerk is uitgevoerd in de weken 9, 10 en 11 (maart) 2010. In overleg met de SUW-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.

Vorig jaar maakten we in de rapportage nog een onderscheid tussen Hulp bij het huishouden en de voormalige Wvg-voorzieningen. Dit jaar maken we dit onderscheid wederom, maar nu noemen we deze voormalige Wvg-voorzieningen de WRV-voorzieningen (woonvoorziening, rolstoel/scootmobiel, vervoervoorziening).

1.3. Responsverantwoording

Vooraf is bepaald hoeveel respondenten per gemeente en per voorziening bevroegd zouden worden. In de regio zijn in het totaal ongeveer 750 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 HH als het totaal van de woonvoorziening, rolstoel/scootmobiel en vervoervoorziening 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 regionaal niveau uitspraken doen (ook met betrouwbaarheid 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 vervoervoorziening 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	Vervoervoorziening	Afwijzing
Abcoude	88	50	82	32	22	28	
Loenen	109	66	96	31	41	24	
De Ronde Venen	119	50	86	29	32	25	
Montfoort	86	48	93	26	37	30	
Oudewater	72	48	67	27	14	26	
Woerden	105	59	73	24	22	27	
Breukelen	109	55	80	20	30	30	
Maarssen	107	72	82	26	26	30	
Totaal	795	448	659	215	224	220	47

In de gemeente Woerden hebben we onder Wmo-clieënten 105 vragenlijsten afgenomen, met in het totaal 132 voorzieningen. Dit is naar evenredigheid van gebruik verdeeld over cliënten Hulp bij het huishouden en cliënten met een woonvoorziening, rolstoel/scootmobiel en vervoervoorziening.

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

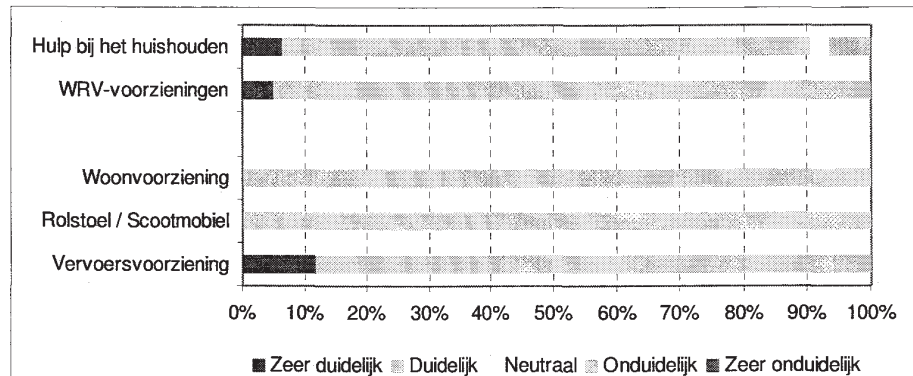
Het verkrijgen van een Wmo-voorziening begint bij het aanvragen van de voorziening. We hebben gevraagd of voor cliënten duidelijk was:

- bij welke instantie dat moest gebeuren
- waar de aanvraag is gedaan
- wie die heeft gedaan (cliënten zelf of een ander).

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



De meeste cliënten geven aan dat het duidelijk is bij welke instantie zij de voorziening moesten aanvragen. Voor ca. 7% van de cliënten met hulp bij het huishouden en ongeveer een gelijke groep cliënten met een vervoersvoorziening, was het niet duidelijk.

Duidelijkheid aanvraag: benchmark met Woerden vorige jaren

Tabel 2.1: Vergelijking vorige jaren: duidelijkheid over instantie voorzieningaanvraag

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

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

* Deze berekening betreft het aandeel mensen die het duidelijk vinden. De mensen die neutraal zijn over dit onderwerp zijn 'weggemiddeld'.

Het beeld van dit jaar komt overeen met dat van vorig jaar. Het enige echte verschil met vorig jaar zien we terug bij de rolstoel / scootmobiel waar nu 6% aangeeft het niet duidelijk te vinden waar men de voorziening moest aanvragen, terwijl dat in beide vorige metingen (2008 en 2009) nog voor alle respondenten uit deze categorie duidelijk was.

Duidelijkheid aanvraag: benchmark met de regio

Op regioniveau was het eveneens voor vrijwel alle cliënten duidelijk waar zij de voorziening moesten aanvragen. Dat spoot met het lokale beeld van Woerden.

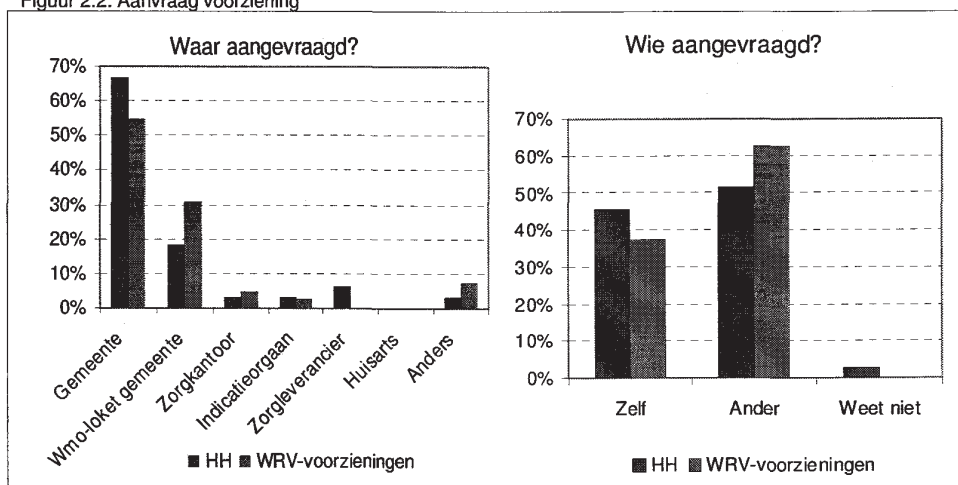
Voorzieningen vooral bij gemeente aangevraagd

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



- Cliënten Hulp bij het huishouden en WRV-cliënten geven vooral aan de voorziening aangevraagd te hebben bij de gemeente. Bijna een derde van de WRV-cliënten noemt spontaan het Wmo-loket als locatie voor de aanvraag.

- Wanneer we kijken door wie de voorziening is aangevraagd, zien we dat bijna de helft van de cliënten met Hulp bij het huishoudens de voorziening zelf heeft aangevraagd, bij de WRV-voorzieningen is dit een stuk lager.

Benchmark met voorgaande jaren

Vorig jaar deed 40% van de HH-clieënten de aanvraag zelf, twee jaar geleden bijna de helft. Dit jaar ligt het er precies tussen in. Procentueel doen altijd meer cliënten WRV zelf de aanvraag, dan cliënten Hulp bij het huishouden. Ook opvallend is dat vorig jaar meer mensen spontaan aangaven de aanvraag bij het Wmo-loket gedaan te hebben dan dit jaar.

Benchmark met de regio

Vergelijken we de gemeente met de regio, dan vragen cliënten in Woerden hun voorziening wat minder vaak zelf aan. Vooral bij de WRV-voorziening is het verschil groot (ongeveer 15%).

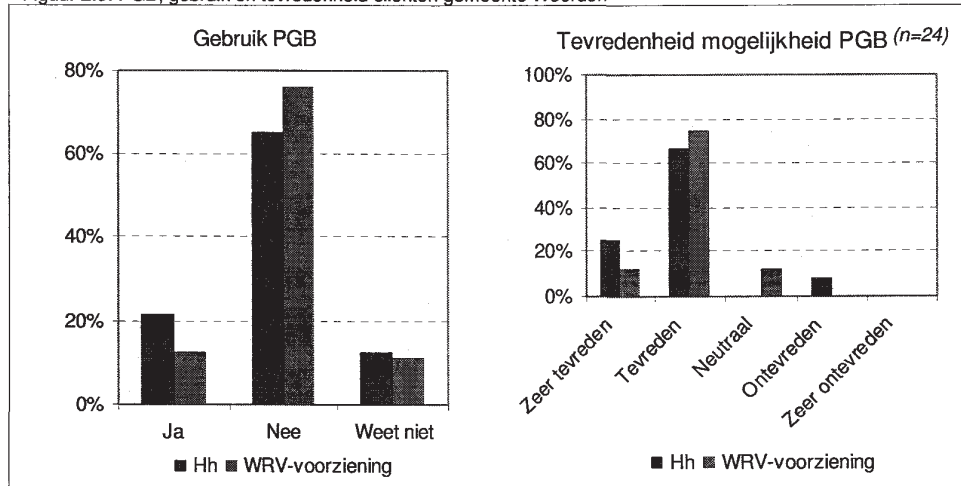
2.2. (On)tevredenheid PGB

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:

22% van de cliënten Hulp bij het huishouden maakt gebruik van een PGB. Bij de WRV-voorzieningen ligt dit met 13% van de cliënten lager.

Benchmark met voorgaande jaren: Het aandeel cliënten met een PGB is bij beide categorieën een fractie lager dan vorig jaar. Twee jaar geleden lag het aandeel cliënten met een PGB veel hoger.

Benchmark met de regio: hoewel het PGB-gebruik niet hoog is in Woerden, ligt het hier nog altijd hoger dan gemiddeld in de regio.

Tevredenheid PGB:

De tevredenheid over het PGB is vrijwel optimaal: onder cliënten met Hulp bij het huishouden is iedereen tevreden, onder cliënten met een WRV-voorziening is een klein deel ontevreden.

Benchmark met vorig jaar: De tevredenheid over het PGB-gebruik is hiermee in vergelijking met vorig jaar wat gestegen. Vorig jaar was een aanzienlijk deel van de cliënten met een WRV-voorziening ontevreden (meting 2009 50% ontevreden, meting 2010 8% ontevreden).

Benchmark met de regio: op regionaal niveau geeft ongeveer 90% van de cliënten Hulp bij het huishouden en van de cliënten met een WRV-voorziening aan (zeer) tevreden te zijn. De tevredenheid in de gemeente Woerden ligt dus ongeveer gelijk.

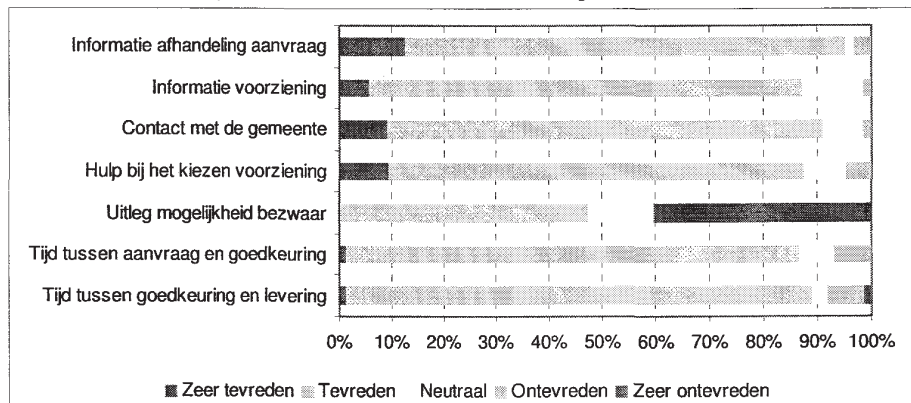
2.3. Tevredenheid over procesaspecten

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 grafiek 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 2.2. laten we het verschil zien tussen de tevredenheid over 2007, 2008 en 2009.
- In tabel 2.3. laten we het verschil in tevredenheid zien tussen Hulp bij het huishouden en de WRV-voorzieningen, en vergelijken we deze tevredenheid met de regio.

Figuur 2.4: Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening



- Over het algemeen zijn cliënten in grote mate tevreden over de aspecten die betrekking hebben op het procesverloop. De grootste tevredenheid zien we terug bij het contact met de gemeente en de informatie over de afhandeling van de aanvraag.
- Het meest ontevreden zijn cliënten over de uitleg dat men bezwaar aan kan tekenen. Wat daarbij echt opvalt, is dat dit louter door WRV-cliënten wordt veroorzaakt, want HH-cliënten zijn op dit onderdeel maar liefst 100% tevreden. De enorme rode balk (heel veel scores 'zeer ontevreden', en die score geven mensen niet gauw) laat zien dat er ergens echt iets mis is gegaan.

Tevredenheid aanvraagprocedure: benchmark met vorige jaren

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

Tabel 2.2: Vergelijking met meting voorgaande jaren gemeente Woerden, tevredenheid procesaspecten

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

■ negatieve afwijking (≤ 5%) t.o.v. 2007 ■ positieve afwijking (≤ 5%) t.o.v. 2007 (vrijwel) gelijk aan 2007

- Vergelijken we de resultaten van het onderzoek van vorig jaar met het huidige onderzoek, dan zien we enkele opvallende verschillen.
- Men is dit jaar in wat ruimere mate tevreden over de informatie over de voorzieningen maar wat ook hier weer vooral opvalt, is dat cliënten veel minder tevreden zijn over de uitleg met betrekking tot de mogelijkheid om bezwaar in te dienen (enorm verschil met vorig jaar).
- Verder signaleren we dat de grote verbetering in de wachttijden die Woerden in 2009 realiseerde, in 2010 wordt gecontinueerd.

Tevredenheid aanvraagprocedure: benchmark met de regio

Naast het maken van een vergelijking met vorig jaar, is het ook interessant de gemeente af te zetten tegen de 'prestaties' van de regio.

Tabel 2.3: Vergelijking met de regio: tevredenheid procesaspecten

	Hulp bij huishouden		WRV-voorziening	
	Gemeente	Regio	Gemeente	Regio
Informatie afhandeling aanvraag	100%	96%	95%	92%
Informatie voorziening	97%	93%	100%	97%
Contact met de gemeente	97%	97%	100%	97%
Hulp bij kiezen voorziening	96%	97%	94%	95%
Uitleg mogelijkheid bezwaar	100%	99%	35%	56%
Tijd tussen aanvraag en goedkeuring	97%	91%	90%	87%
Tijd tussen goedkeuring en levering	94%	89%	90%	89%

■ negatieve afwijking (≤ 5%) t.o.v. regio ■ positieve afwijking (≤ 5%) t.o.v. regio (vrijwel) gelijk aan regio

- Wanneer we de gemeentelijke tevredenheid vergelijken met de regiototalen, zien we twee groene vlakken bij Hulp bij het huishouden. Men is in Woerden in ruimere mate tevreden over de wachttijden dan regionaal gemiddeld.
- De negatieve afwijking zien we terug bij de WRV-voorzieningen: men is duidelijk in Woerden nog minder tevreden over de uitleg met betrekking tot de mogelijkheid om bezwaar in te dienen dan regionaal (hoewel ook daar veel ontevredenheid is). De 35% van Woerden is regionaal de laagste score.

2.4. Tevredenheid over kwaliteit van de voorzieningen zelf

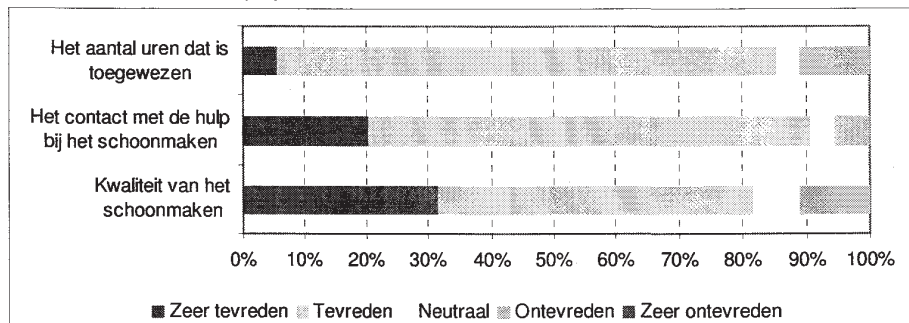
Uiteraard willen we ook weten of cliënten tevreden zijn over de voorziening zelf. Hoe beoordeelt men de kwaliteit van de geleverde hulp of voorziening?

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

2.4.1. 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 tevredenheid over de aspecten van de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden is groot.

- Het meest tevreden zijn de cliënten over het contact met de hulp. Maar 5% van de cliënten geeft aan hier ontevreden over te zijn.
- Na het contact met de hulp scoort de tevredenheid over het aantal toegewezen uren het best: het overgrote merendeel van de cliënten geeft aan (zeer) tevreden te zijn.
- De kwaliteit van het schoonmaken scoort iets minder goed dan het voorgaande aspect. Opvallend is wel dat bijna een derde van de cliënten expliciet aangeeft **zeer** tevreden te zijn.

Tevredenheid kwaliteit Hulp bij het huishouden: benchmark met vorig jaar

De tevredenheid over de voorziening hebben we vorig jaar ook in het onderzoek meegenomen. In de onderstaande tabel staat de onderlinge vergelijking.

Tabel 2.4: Tevredenheid Hulp bij het huishouden, vergelijking met vorig jaar

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

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

Vorig jaar zagen we, net als dit jaar, nauwelijks ontevredenheid over de inhoudelijke aspecten van de voorziening. Wat opvalt in de bovenstaande tabel is de positieve afwijking ten opzichte van de meting 2009 met betrekking tot de kwaliteit van het schoonmaken.

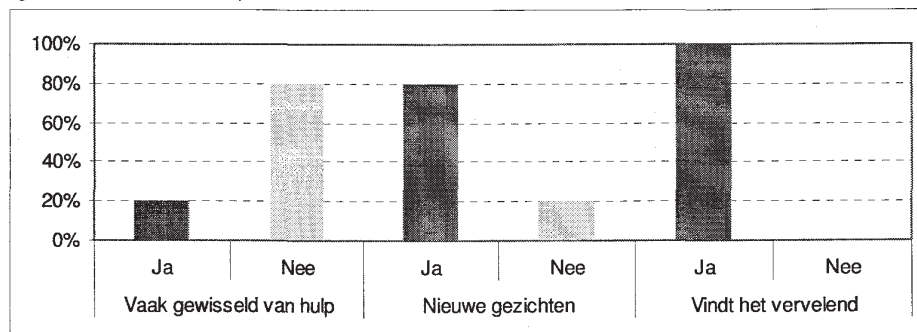
Tevredenheid over de kwaliteit van aspecten van de Hulp bij het huishouden: benchmark met de regio

De tevredenheid over de verschillende aspecten van Hulp bij het huishouden verschilt in de regio nauwelijks ten opzichte van het gemeentelijk beeld. Er zijn voor de gemeente Woerden geen aspecten die een afwijking hebben van (meer dan) 5% ten opzichte van de regio.

Wisselen van hulp

Een klacht die bij de gemeente bekend is, is dat er nog al eens gewisseld wordt van hulp. Hiermee wordt bedoeld dat steeds verschillende personen ('gezichten') de Hulp bij het huishouden verrichten. In de volgende grafiek is de mening van de cliënten weergegeven over de wisseling van hulp.

Figuur 2.6: Wisselen van hulp



- Een van de vijf cliënten is van mening dat er vaak gewisseld wordt van hulp en het overgrote deel van deze groep ziet dan steeds nieuwe gezichten.
- De cliënten die wel ervaren dat er vaak wordt gewisseld, vinden dat niet prettig.

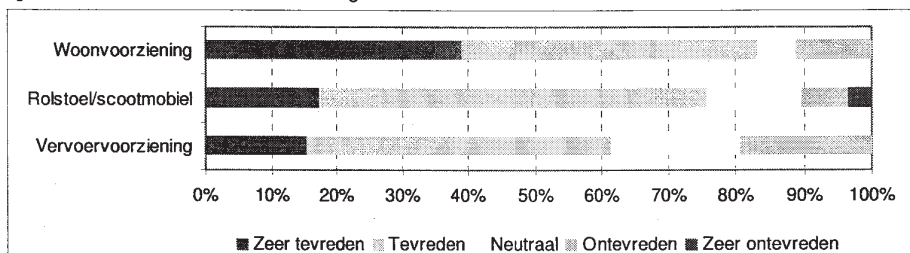
Benchmark met vorig jaar. het bovenstaande komt ook ongeveer overeen met voorgaande jaren; het was toen een fractie 'beter' (minder cliënten gaven aan dat er gewisseld werd).

Benchmark met de regio: het bovenstaande komt ongeveer overeen met het regionale beeld.

2.4.2. Kwaliteit WRV-voorzieningen

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

Figuur 2.7: Tevredenheid WRV-voorzieningen



- Het meest tevreden zijn de cliënten over de woonvoorziening. Bijna 40% van de cliënten is 'zeer tevreden', 45% is 'tevreden' en ruim 10% is ontevreden.
- De Rolstoel / scootmobiel scoort bijna gelijk. Ruim 10% van de gebruikers is niet tevreden over de voorziening. De ontevredenheid komt vooral voor bij mensen met een scootmobiel. Vooral de accuduur is een probleem,
- Het minst tevreden (hier wordt ook relatief vaak het antwoord 'zeer ontevreden' gescoord) zijn de cliënten met een vervoervoorziening. Wanneer we kijken naar de ritcomponenten rijtijd en wachttijd, dan zien we waar deze ontevredenheid onder andere vandaan komt: de wachttijden.

(In de region rapportage maken we een onderscheid tussen de ontevredenheid van cliënten die de Regiotaxi gebruiken en cliënten met een andere vervoervoorziening.)

Tevredenheid kwaliteit WRV-voorzieningen: benchmark met voorgaande jaren

De tevredenheid over de voorziening hebben we vorig jaar ook in het onderzoek meegenomen. In de onderstaande tabel staat de onderlinge vergelijking.

Tabel 2.5: Tevredenheid WRV-voorzieningen, vergelijking met voorgaande jaren

	Meting 2008	Meting 2009		Meting 2010
Woonvoorziening	95%	100%	■	88%
Rolstoel/scootmobiel	92%	78%	■	88%
Vervoervoorziening	72%	45%	■	76%

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




We zien bij twee voorzieningen (rolstoel/scootmobiel en vervoer) dat de cliënten veel meer tevreden zijn dan vorig jaar. Vooral de vervoervoorziening is verbeterd en de tevredenheid ligt nu op het niveau van twee jaar geleden. Cliënten zijn dit jaar echter wel opvallend minder tevreden over de woonvoorziening.




Tevredenheid kwaliteit WRV-voorzieningen: benchmark met de regio

Waar de tevredenheid over de verschillende aspecten van Hulp bij het huishouden in de regio vrijwel niet verschilt ten opzichte van het gemeentelijk beeld, tonen de WRV-voorzieningen een zeer gedifferentieerd beeld ten opzichte van de regio gemiddeld. In

tabel 2.6 is de mate van tevredenheid in de gemeente per voorziening afgezet tegen het regiototaal.

Tabel 2.6: Tevredenheid voormalige Wvg voorziening ten opzichte van de regio

	Gemeente		Regio
Woonvoorziening	88%		95%
Rolstoel/scootmobiel	88%		87%
Vervoervoorziening	76%		60%

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

De tevredenheid over de woonvoorziening ligt in Woerden beduidend lager dan gemiddeld in de regio, de rolstoel / scootmobiel scoort gelijk en de vervoervoorziening scoort wat beter dan gemiddeld in de regio.

3. Effect van de voorziening

Naast de diverse tevredenheidsaspecten is het natuurlijk van belang te weten of cliënten het gevoel hebben dat de voorzieningen het effect sorteren waarvoor zij zijn aangevraagd. Aan de cliënten is de vraag gesteld of zij door de voorziening aan meer activiteiten buitenshuis deelnemen en/of hierdoor beter kunnen functioneren in de samenleving.

Tabel 2.6: Effect van de voorziening

	Hulp bij het huishouden	WRV-voorziening	Woon-voorziening	Rolstoel / scootmobiel	Vervoer-voorziening
Heeft positief effect	94%	89%	89%	90%	89%
Heeft geen effect	6%	11%	11%	10%	11%

- Vrijwel alle cliënten met Hulp bij het huishoudens geven aan dat de voorziening een positief effect heeft op het langer zelfstandig blijven wonen.
- Bij de WRV-voorzieningen ligt dit percentage iets lager. Bijna negen van de tien cliënten geven aan door de voorziening langer zelfstandig te kunnen blijven wonen / beter te kunnen participeren in de samenleving. Dit is bij de afzonderlijke WRV-voorzieningen ongeveer gelijk.

Benchmark met de regio:

Regionaal geeft 91% van de HH-clieñten aan dat de voorziening een positief effect heeft, van de WRV-clieñten geeft 87% aan dat dit het geval is. Deze gemeente scoort zowel bij HH als bij WRV een fractie hoger dan het regionale gemiddelde.

4. Tevredenheid cliënten met een afwijzing (resultaten alleen op regionaal niveau)

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.

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.

Tevredenheid procedure en contact

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

Benchmark met vorig jaar en 2008 (regionaal niveau)

Figuur 4.1: Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening

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

■ negatieve afwijking (≤ 5%) t.o.v. 2009 ▨ positieve afwijking (≤ 5%) t.o.v. 2009 (vrijwel) gelijk aan 2009

In z'n algemeenheid is er enorme vooruitgang geboekt t.o.v. vorig jaar en ook ten opzichte van 2008. Deze vooruitgang zien we terug bij alle aspecten. De meeste vooruitgang is geboekt bij de uitleg over de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen (+36%), de informatie over de afhandeling van de aanvraag (+29%) en de informatie over de voorziening (+28%). Het is heel opvallend dat juist de uitleg over de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen zo veel beter scoort dan vorig jaar, omdat bij de toegewezen voorzieningen dit aspect althans onder de WRV-cliënten juist opvallend slecht scoort.

Bezwaren en klachten

Mensen hebben bij een afwijzing de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de beslissing.

Tabel 4.1: Bezwaar gemaakt tegen de beslissing

	Aantal	Percentage
Bezwaar gemaakt	6	12%
Geen bezwaar gemaakt	44	88%
Totaal	50	100%

Uit het onderzoek blijkt dat slechts zes van de vijftig mensen met een afwijzing gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om bezwaar te maken. Wanneer we in de onderstaande tabel kijken naar de redenen waarom geen bezwaar is gemaakt tegen de

beslissing, komt vooral naar voren dat mensen het teveel gedoe vinden. Een deel is het ook wel eens met de motivering vanuit de gemeente en maakt daarom geen bezwaar. Slechts enkele cliënten wisten niet dat het überhaupt mogelijk was om bezwaar te maken.

Tabel 4.2: Waarom geen bezwaar gemaakt

	Aantal	Percentage
Vond het teveel gedoe allemaal	22	50%
Was het toch wel eens met de motivering	7	16%
Wist niet dat het mogelijk was	2	5%
Anders	1	2%
Weet niet	12	27%
Totaal	44	100%

Wel in bezwaar

Van de zes cliënten die wel tegen hun afwijzing in bewaar zijn gegaan, heeft één cliënt de voorziening alsnog ontvangen. Bij de andere cliënten heeft het bezwaar er niet toe geleid dat zij de gewenste voorziening toegewezen kregen. Van één van deze cliënten is het bezwaar tijdens een hoorzitting afgewezen.

Benchmark met vorig jaar (regionaal niveau)

- Twee jaar geleden (15%) maakte meer mensen bezwaar dan vorig jaar (9%) en dit jaar ligt het exact in het midden van de vorige onderzoeken (12%).
- Steeds meer mensen noemen als reden om geen bezwaar te maken dat ze het 'teveel gedoe' vinden om bezwaar te maken (in 2008 32%, in 2009 38% en in 2010 51%).

5. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In z'n algemeenheid is de meerderheid van de cliënten tevreden over z'n Wmo-voorziening, dat geldt zowel voor Hulp bij het huishouden als voor de WRV-voorzieningen. De tevredenheid betreft zowel het proces van aanvraag en afhandeling, als de kwaliteit van de voorziening zelf.

Wat opvalt, is dat cliënten dit jaar op een aantal aspecten duidelijk meer tevreden zijn dan vorig jaar, maar op andere aspecten ook zeer duidelijk minder tevreden. Ook in vergelijking met de regio doet Woerden het op bepaalde aspecten beter en op andere juist slechter.

Aanvraag (welke instantie, waar, door wie) duidelijk

- Vrijwel alle cliënten ervaren het als duidelijk bij welke instantie zij de voorziening moeten aanvragen. Dit beeld komt overeen met dat van vorig jaar én met dat van de regio, alleen is het nu juist voor cliënten met een rolstoel/scootmobiel minder duidelijk. Vorig jaar scoorde de gemeente nog optimaal bij alle WRV-voorzieningen.
- Met merendeel van de cliënten vraagt z'n voorziening niet zelf aan (HH ruim 50% door een ander aangevraagd, WRV zelfs ruim 60%). Dit wijkt niet sterk af van eerdere jaren. Wel valt op dat dit jaar veel minder mensen spontaan het Wmo-loket noemen als aanvraaglocatie,
- In vergelijking met de regio vragen cliënten in Woerden minder vaak zelf de voorziening aan. Vooral bij de WRV-voorzieningen is het verschil groot (ongeveer 15% lager in de gemeente).

Conclusie: op dit onderdeel lijken in beginsel geen nadere aandachtspunten te liggen.

Gebruik PGB

- Ruim een vijfde van de cliënten Hulp bij het huishouden maakt gebruik van een PGB; bij de cliënten met een WRV-voorziening ligt dit met 13% lager. Dit is op beide onderdelen een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar, maar een forse daling ten opzichte twee jaar geleden. Deze afname ten opzichte van de meting van 2008 zien we echter in de hele regio terug. Woerden scoort zelfs nog iets beter dan gemiddeld in de regio.
- De tevredenheid over het PGB is vrijwel optimaal: vrijwel alle cliënten zijn tevreden tot zeer tevreden. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar en hiermee scoort Woerden beter dan gemiddeld in de regio.

Conclusie: het regionale beeld van sterk teruglopend PGB-gebruik ten opzichte van de meting van 2008 zien we terug in Woerden.

Procesaspecten

- Over het algemeen zijn cliënten in grote mate tevreden over de aspecten die betrekking hebben op het procesverloop.
- De gemeente Woerden scoort ongeveer gelijk aan vorig jaar en wat beter dan twee jaar geleden. Eén aspect is significant verbeterd ten opzichte van vorig jaar: de informatie over de voorziening. De uitleg over de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen, is daarentegen sterk achteruit gegaan ten opzichte van vorig jaar en ook ten opzichte van twee jaar geleden. Het betreft louter de WRV-clieënten; de HH-clieënten scoren op dit onderdeel juist 100% tevredenheid.

- Ten opzichte van de regio scoort Woerden op de meeste onderdelen gemiddeld. Cliënten hulp bij het huishouden zijn in ruimere mate tevreden over de wachttijden dan gemiddeld in de regio. Een forse negatieve afwijking zien we terug bij de WRV-voorzieningen; men is duidelijk minder tevreden over de uitleg met betrekking tot de mogelijkheid om bezwaar in te dienen (hoewel dit in de regio ook al slecht scoort).

Conclusie: de gemeente doet in algemene zin goed werk in het proces van aanvraagbeoordeling en toekenning. Alleen de uitleg over de mogelijkheid tot het indienen van bezwaren scoort (vooral bij de WRV-voorzieningen) opvallend slecht. Mede het grote aandeel 'zeer ontevreden' doet vermoeden dat hier ergens iets mis is gegaan.

Kwaliteit Hulp bij het huishouden

- De tevredenheid over de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden is groot. Vooral het contact met de hulp scoort goed. Dit strookt met het regionale beeld.
- Wat minder tevreden zijn cliënten over het aantal toegewezen uren (11% ontevredenheid). Oftewel: men vindt dat men meer uren hulp had moeten krijgen. Deze ontevredenheid is gelijk aan vorig jaar. Over de kwaliteit van het schoonmaken is 12% van de cliënten ontevreden. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van vorig jaar, maar nog steeds niet op het niveau van het jaar daarvoor.
- Vier van de vijf cliënten zijn van mening dat er niet vaak gewisseld wordt van hulp. De cliënten die vinden dat er vaak wordt gewisseld vinden dit over het algemeen niet prettig.

Conclusie: aandachtspunt is mogelijk de wisseling van hulp een aandachtspunt in kwantiteit (hoe vaak gebeurt het) als vooral ook in kwaliteit (hoe vangen we dat op).

Kwaliteit WRV-voorziening

- De tevredenheid van cliënten over de kwaliteit van de WRV-voorzieningen ligt lager dan die over HH. De woonvoorziening en de rolstoel/scootmobiel scoren goed; bijna 90% van de cliënten is tevreden. De vervoervoorziening scoort met een tevredenheid van 76% duidelijk slechter, maar beter dan regionaal gemiddeld.
- Bij de woonvoorziening is dit een verslechtering ten opzichte van vorig jaar, bij de rolstoel/scootmobiel een verbetering. De ontevredenheid bij de rolstoel/scootmobiel betreft vooral de accuduur van de scootmobielen. De vervoervoorziening is duidelijk verbeterd ten opzichte van vorig jaar en scoort nu ongeveer gelijk aan de meting van 2008.
- Ten opzichte van de regio levert dit een gedifferentieerd beeld op: de tevredenheid over de woonvoorziening is in de gemeente lager dan regionaal, de rolstoel / scootmobiel scoort gelijk en de vervoervoorziening scoort in Woerden significant beter.

Conclusie: Alhoewel de score veel beter is dan gemiddeld in de regio en dan vorig jaar, blijft de kwaliteit van de vervoervoorziening een aandachtspunt (geldt overigens voor vrijwel de hele regio, en voor de meeste gemeenten nog in veel zwaardere mate).

Regionaal: cliënten met een afwijzing in ruimere mate tevreden

- Net als vorige jaren zijn de cliënten wier verzoek om een voorziening is afgewezen, minder tevreden over de procesgang dan de groep die wel een voorziening heeft toegewezen gekregen.
- Toch is er een enorme vooruitgang geboekt t.o.v. voorgaande jaren. Dit jaar zijn veel meer mensen tevreden over alle aspecten. De meeste vooruitgang is geboekt bij de

uitleg over de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen (+36%, des te opvallender omdat dit onderdeel bij bestaande cliënten juist slecht scoort), de informatie over de afhandeling van de aanvraag (+29%) en de informatie over de voorziening (+28%).

Conclusie: cliënten wier voorziening wordt afgewezen, kijken weliswaar nog steeds met wat minder tevredenheid terug op het hele proces van aanvragen dan cliënten die wel een voorziening kregen, maar de tevredenheid is sterk toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren.

Aanbevelingen

Onderstaande aanbevelingen zijn voor een deel gelijk aan vorig jaar:

- PGB. *Beoordelen of op de een of andere manier PGB-gebruik (waarschijnlijk onbewust) wordt ontmoedigd en / of de informatieverschaffing daarover niet adequaat wordt verzorgd.*
- Wisseling van hulp: *Eventueel met zorgaanbieders het proces ingaan om te beoordelen of nadere (scherpere) afspraken gemaakt zouden moeten/kunnen worden over de wisseling van hulp, en mogelijk ook over de eisen die gesteld worden aan de vervangende hulp.*
- Vervoersvoorziening: *Hoewel de score enorm is verbeterd ten opzichte van vorig jaar: bij de WRV-voorzieningen zien we vooral ontevredenheid bij cliënten die gebruik maken van de Regiotaxi. Het gaat dan vooral om wachttijden. Ook in andere onderzoeken scoort de regiotaxi op dit onderdeel relatief slecht. In het 'KTO Regiotaxi Veenweide najaar 2009' geven cliënten hier een 6,5 voor de stiptheid. Dit is al wel een verbetering ten opzichte van voorgaande perioden. Er is momenteel een andere vervoerder actief. Advies: monitoren of de tevredenheid in de verschillende onderzoeken over deze onderdelen verbetert.*
- Procesaspecten: *De informatie over de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen onder WRV-clieënten vraagt nadrukkelijk aandacht, ook regionaal (misschien is het eenvoudig verklaarbaar). In overleg met elkaar en met de eigen baliedewerk(st)ers kunnen de SUW-gemeenten proberen te achterhalen wat de reden van deze achteruitgang kan zijn.*