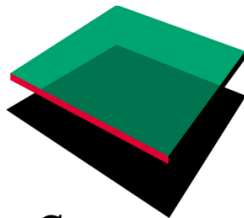


Companen

Gemeente Woerden

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2011

26 maart 2012



Companen
waar wonen beweegt

Projectnr. 2632.102

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

26 maart 2012

Inhoud

1. Inleiding	1
1.1. Tevredenheidsmeting in SUW-verband	1
1.2. Onderdelen van de meting	1
1.3. Methode van onderzoek	1
1.4. Responsverantwoording	2
2. Tevredenheid Wmo-cliënten	3
2.1. Aanvragen van de voorzieningen	3
2.2. 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

Status van dit document

Deze rapportage geeft een beeld van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek WMO 2011. Hierbij maken we vergelijking met de voorgaande jaren. De benchmark met andere gemeenten is nog niet opgenomen. Deze wordt toegevoegd op het moment dat het veldwerk voor de gemeente De Stichtse Vecht is afgerond.

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, 2010 en 2011.

1.1. Tevredenheidsmeting in SUW-verband

De afgelopen vier metingen hebben plaatsgevonden in SUW verband (Samenwerking Utrecht-West). Dit is een samenwerkingsverband tussen de gemeenten Stichtse Vecht, De Ronde Venen, Montfoort, Oudewater en Woerden. Deze vijf 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.

In 2011 zijn de gemeenten Breukelen, Loenen en Maarssen samengevoegd tot één gemeente; Stichtse Vecht. De resultaten van deze nieuwe gemeente zijn in deze rapportage opgenomen. In hetzelfde jaar is de gemeente Abcoude samengevoegd met de gemeente De Ronde Venen.

1.2. Onderdelen van de meting

Dit onderzoek naar de klanttevredenheid betreft twee onderdelen:

1. Klanttevredenheidsmeting bij toekenning individuele Wmo-voorzieningen (toegekende 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 vijf gemeenten in zijn totaliteit. Wel zijn de resultaten van de onderzoeksvragen op dit onderdeel per gemeente in de bijlage opgenomen.

1.3. Methode van onderzoek

Om de tevredenheid van de Wmo-clieënten in beeld te krijgen, is gekozen voor een telefonische enquête. Het veldwerk is uitgevoerd in de weken 49 tot en met 50 van het jaar 2011.

In overleg met de vijf gemeenten zijn twee 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 (HH) en de WRV-voorzieningen (voormalige Wvg-voorzieningen). De WRV-voorzieningen bestaan uit de woonvoorziening, de rolstoel/scootmobiel en de vervoersvoorziening.

1.4. Responsverantwoording

Vooraf is bepaald hoeveel respondenten per gemeente en per voorziening bevestigd zouden worden. In de vijf gemeenten zijn in het totaal 530 cliënten bevestigd 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 WRV-voorzieningen voor alle gemeenten 95%. Dit is een gebruikelijk en methodisch verantwoord percentage. Dit houdt in dat per gemeente en 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 vijf gemeenten representatieve uitspraken doen (met betrouwbaarheidsmarge van 95%).

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

Tabel 1.1: Respons per deelvoorziening

	Aantal vroegelijsten	Hulp bij het huishouden	WRV-voorziening	Woonvoorziening	Rolstoel / scootmobiel	Vervoer-voorziening	Afwijzing
De Ronde Venen	180	104	158	53	43	62	
Montfoort	125	72	117	32	43	42	
Oudewater	100	53	68	20	20	28	
Woerden	125	65	81	23	31	27	
Totaal	530	294	424	128	137	159	50

Voorbeeld: in de gemeente Woerden hebben we onder Wmo-clieënten 125 vroegelijsten afgenomen, met in het totaal 146 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

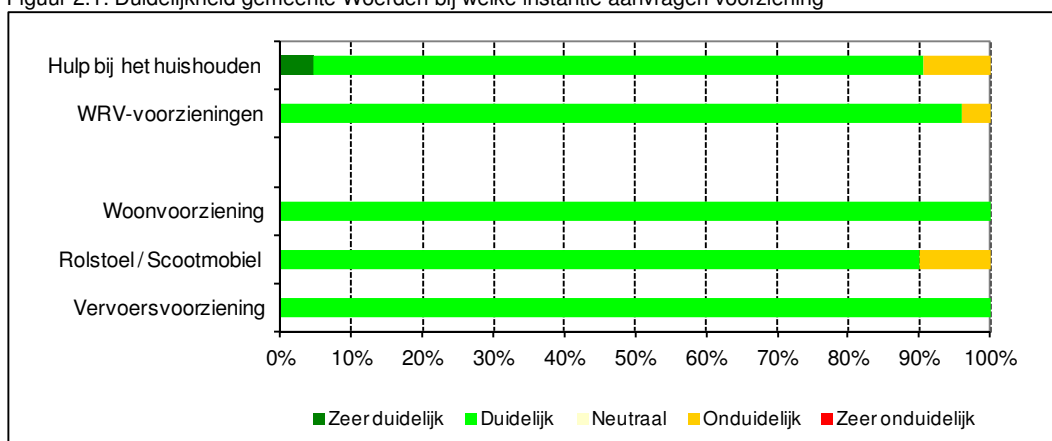
Het verkrijgen van een Wmo-voorziening begint bij het aanvragen van de voorziening. We hebben gevraagd:

- of voor cliënten duidelijk was bij welke instantie dat moest gebeuren;
- waar de aanvraag is gedaan;
- wie die heeft gedaan (cliënten zelf of door 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



Voor de meeste cliënten is het duidelijk waar ze de voorzieningen aan kunnen vragen. Eén op de tien HH-cliënten geeft echter aan dat het onduidelijk was waar de voorziening aangevraagd kon worden. Voor de aanvragers van een WRV-voorziening ligt dit percentage op 4%.

Benchmark met voorgaande jaren

Tabel 2.1: Vergelijking vorige jaren: duidelijkheid over instantie voorzieningaanvraag

% (zeer) duidelijk	2008	2009	2010	2011
Hulp bij het huishouden	97%	93%	96%	90%
WRV-voorziening	100%	98%	100%	96%
Woonvoorziening	100%	100%	100%	100%
Vervoersvoorziening	100%	100%	100%	90%
Rolstoel / scootmobiel	100%	94%	100%	100%

■ negatieve afwijking ($\geq 5\%$) t.o.v. 2010 ■ positieve afwijking ($\geq 5\%$) t.o.v. 2010 ■ (vrijwel) gelijk aan 2010
 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, is ten opzichte van vorig jaar licht gedaald. Dit geldt vooral voor de aanvragers van huishoudelijke hulp of een vervoersvoorziening.

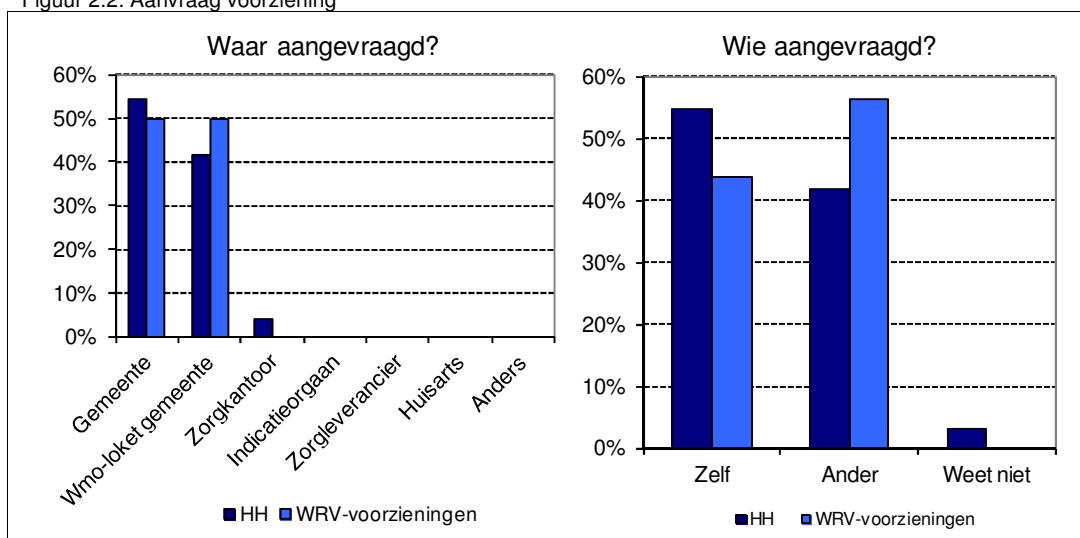
Voorzieningen vooral bij gemeente aangevraagd

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 42% spontaan het Wmo-loket. Bij cliënten met een WRV-voorziening ligt dit hoger, namelijk 50%.
- Het aandeel HH-clieuten dat de voorziening zelf heeft aangevraagd ligt met 55% hoger dan het aandeel cliënten dat de WRV-voorziening zelf heeft aangevraagd (44%).

Benchmark met voorgaande jaren

Voor HH-cliënten geldt dat er dit jaar meer mensen de voorziening zelf hebben aangevraagd (2010 50%, 2009 40%). Voor cliënten met een WRV-voorziening is het aantal mensen dat de voorziening zelf heeft aangevraagd daarentegen gedaald. Dit was in 2009 61%, in 2010 49%, en is nu 44%.

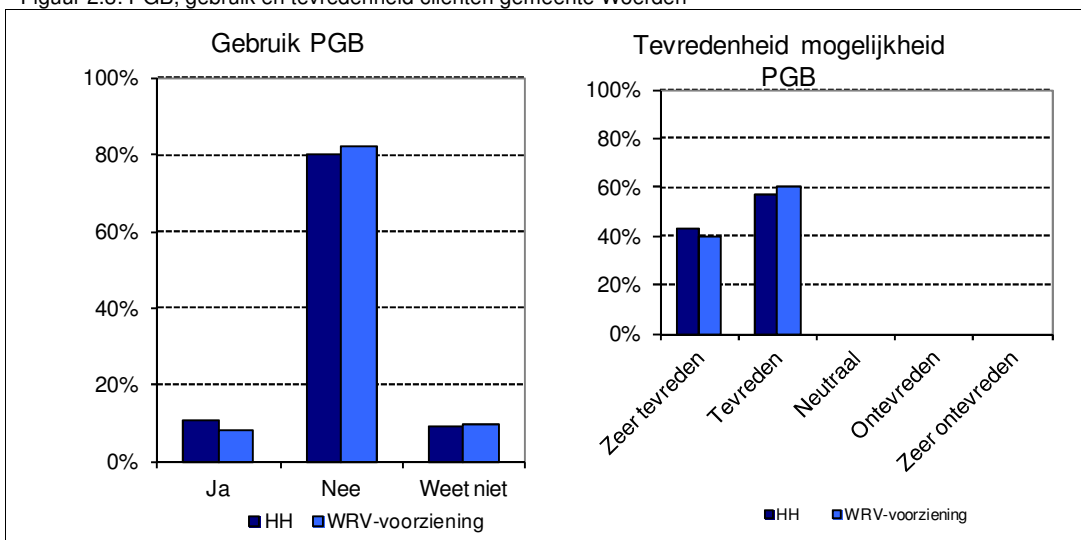
2.2. Tevredenheid PGB

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 8%.

Benchmark met voorgaande jaren

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

%	2008	2009	2010	2011
Hulp bij het huishouden	18%	22%	11%	11%
WRV-voorziening	11%	13%	5%	8%

■ negatieve afwijking ($\geq 5\%$) t.o.v. 2010 ■ positieve afwijking ($\geq 5\%$) t.o.v. 2010 ■ (vrijwel) gelijk aan 2010
Deze berekening betreft het aandeel mensen dat een mening heeft geventileerd. De mensen die neutraal zijn over dit onderwerp zijn 'weggemiddeld'.

In 2010 is het PGB gebruik sterk afgenomen, en hoewel het PGB gebruik onder WRV-cliënten met 3% is gestegen, is ook in 2011 het aandeel cliënten dat gebruik maakt van het PGB laag.

Tevredenheid PGB

De cliënten die gebruik maken van een PGB zijn hier wel tevreden tot zeer tevreden over.

Benchmark met voorgaande jaren

Ook vorig jaar was de tevredenheid over het Persoonsgebonden Budget optimaal. Dit niveau is in 2011 gehandhaafd. Let wel: het betreft een kleine groep. Statistische betrouwbaarheid van de cijfers is beperkt.

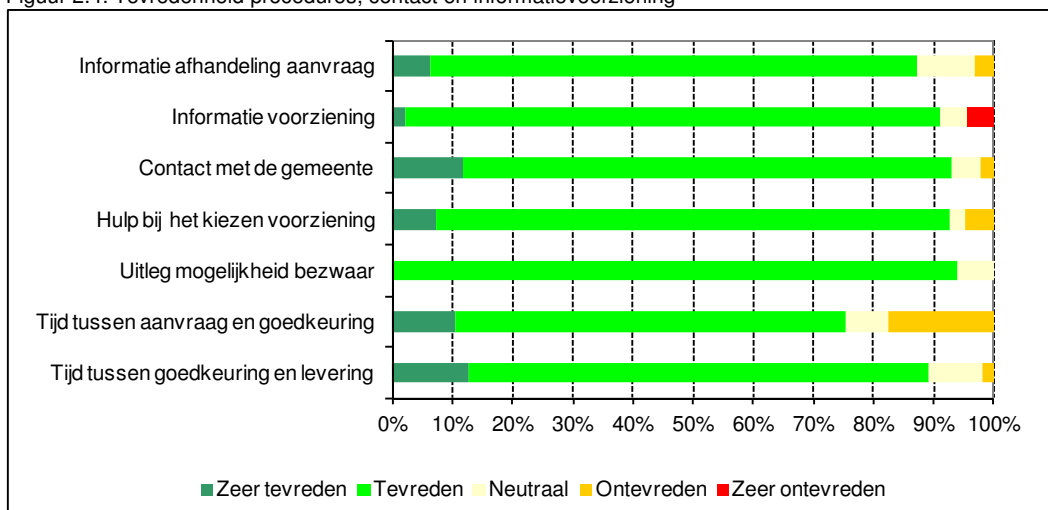
2.3. Tevredenheid over procesaspecten

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 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.

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 de uitleg over de mogelijkheid bezwaar te maken, waarover 94% tevreden is.
- De tijd tussen aanvraag en goedkeuring scoort iets minder goed. Hierover is 18% van de cliënten ontevreden.

Benchmark met voorgaande jaren

Tabel 2.3: Vergelijking met meting voorgaande jaren gemeente Woerden, tevredenheid procesaspecten

	2008	2009	2010		2011
Informatieafhandeling aanvraag	95%	97%	98%		96%
Informatievoorziening	93%	98%	96%		95%
Contact met de gemeente	98%	98%	99%		98%
Hulp bij kiezen voorziening	94%	95%	100%		95%
Uitleg mogelijkheid bezwaar	93%	54%	96%		100%
Tijd tussen aanvraag en goedkeuring	96%	93%	93%		81%
Tijd tussen goedkeuring en levering	89%	92%	94%		98%

■ negatieve afwijking (≥ 5%) t.o.v. 2010 ■ positieve afwijking (≥ 5%) t.o.v. 2010 ■ (vrijwel) gelijk aan 2010
 Deze berekening betreft het aandeel mensen dat een mening heeft geventileerd. De mensen die neutraal zijn over dit onderwerp zijn 'weggemiddeld'.

De tevredenheid over de procesaspecten ligt op een vergelijkbaar (hoog) niveau als de voorgaande jaren. Toch zijn er ook twee aspecten waarover de tevredenheid substantieel is afgenomen. Zo is het aandeel tevreden cliënten over de hulp bij het kiezen van de voorziening met 5% afgenomen. Het aandeel tevreden cliënten met betrekking tot de tijd tussen aanvraag en goedkeuring van de voorziening is sterker afgenomen; met 12%.

2.4. Tevredenheid over kwaliteit van de voorzieningen zelf

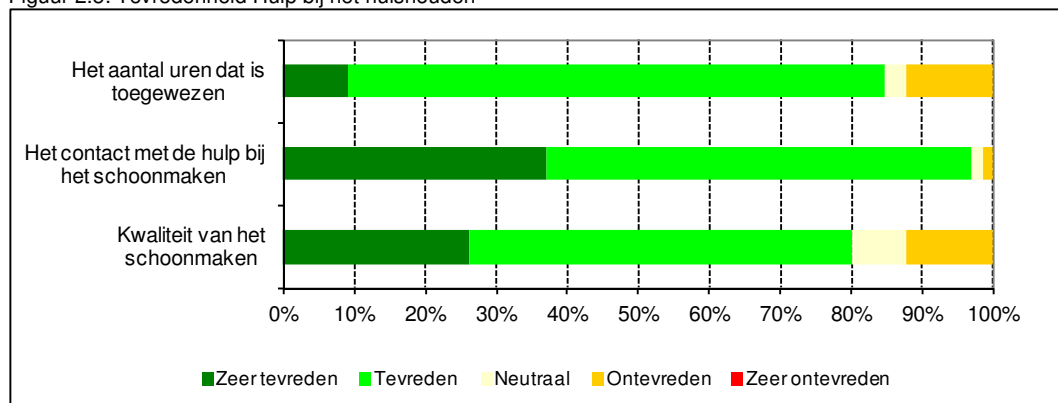
Uiteraard willen we ook weten of cliënten tevreden zijn over de voorziening zelf. Hoe beoordeelt men de kwaliteit van de geleverde hulp of voorziening?

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 95% van de cliënten is hier tevreden over, en bijna 40% zelfs zeer tevreden.

- De ontevredenheid met betrekking tot het aantal toegewezen uren en de kwaliteit van het schoonmaken is iets groter; 12% van de cliënten geeft aan hier niet tevreden mee te zijn.

Benchmark met voorgaande jaren

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

	2008	2009	2010		2011
Kwaliteit van het schoonmaken	83%	88%	92%	■	87%
Het contact met de hulp bij het huishouden	96%	94%	100%	■	98%
Het aantal uren dat is toegewezen	90%	89%	95%	■	87%

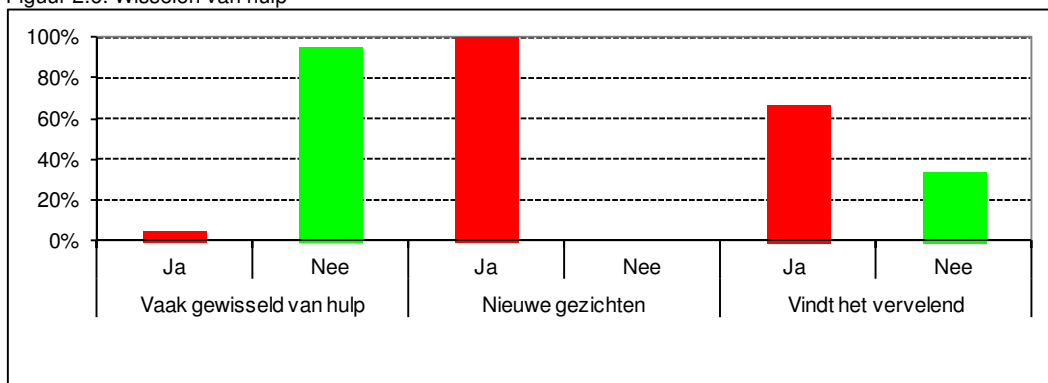
■ negatieve afwijking ($\geq 5\%$) t.o.v. 2010 ■ positieve afwijking ($\geq 5\%$) t.o.v. 2010 ■ (vrijwel) gelijk aan 2010
 Deze berekening betreft het aandeel mensen dat een mening heeft geventileerd. De mensen die neutraal zijn over dit onderwerp zijn 'weggemiddeld'.

Hoewel de tevredenheid onder de HH-clieñten hoog is, is deze ten opzichte van vorig jaar afgenomen. Met name over het aantal toegewezen uren is de ontevredenheid onder de cliënten 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



Slechts 5% van de cliënten ervaart regelmatige wisselingen van hulp. Hoewel het om een kleine groep gaat ervaart men bij die wisseling dat er vaak nieuwe gezichten worden ingezet. Dat vindt men niet plezierig.

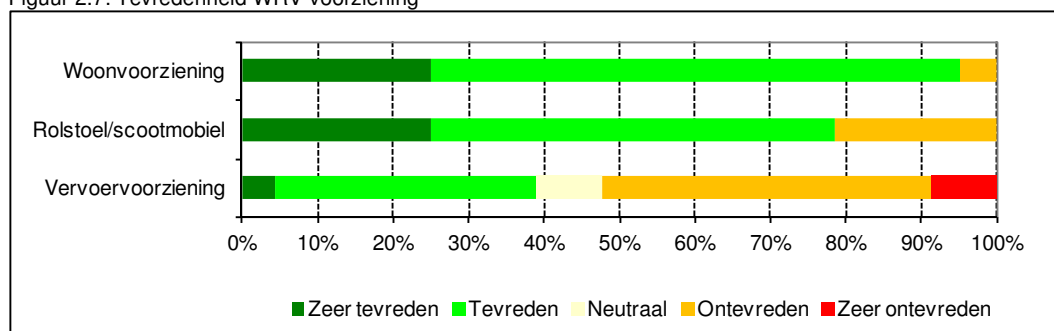
Benchmark met vorig jaar

De resultaten zijn ten opzichte van vorig jaar iets verbeterd, waar vorig jaar 8% aangaf dat de hulp vaak wisselde, is dat nu 5%.

Tevredenheid 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



- De gebruikers van een woonvoorziening zijn het meest tevreden. Zo'n 95% geeft aan tevreden te zijn over de voorziening, waarvan 25% zelfs zeer tevreden.
- De tevredenheid over de rolstoel/scootmobiel is minder groot. Ruim 20% van de respondenten is hierover ontevreden.
- Duidelijk minder tevreden is men over de vervoersvoorziening. Meer dan de helft (52%) van de gebruikers is hier ontevreden tot zeer ontevreden over. Dit is een erg lage score (signaalscore).

Benchmark met voorgaande jaren

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

	2008	2009	2010	2011
Woonvoorziening	100%	88%	96%	95%
Rolstoel / scootmobiel	78%	88%	100%	79%
Vervoersvoorziening	45%	76%	56%	43%

■ negatieve afwijking ($\geq 5\%$) t.o.v. 2010 ■ positieve afwijking ($\geq 5\%$) t.o.v. 2010 ■ (vrijwel) gelijk aan 2010
 Deze berekening betreft het aandeel mensen dat een mening heeft geventileerd. De mensen die neutraal zijn over dit onderwerp zijn 'weggemiddeld'.

- De tevredenheid over de woonvoorziening is vrijwel constant gebleven, in vergelijking met 2010.
- De tevredenheid over de overige voorzieningen is sterk afgenomen. Zo is het aandeel tevreden cliënten over de rolstoel/scootmobiel met 21% afgenomen, tot 79%.
- Het aandeel tevreden gebruikers van de vervoersvoorziening ligt nog iets lager; deze is gezakt tot 43%. Meer dan de helft is hier dus ontevreden over. In de voorgaande jaren is dit percentage nog nooit zo laag geweest.

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	Vervoervoorziening
Heeft effect	98%	88%	90%	89%	83%
Heeft geen effect	2%	12%	10%	11%	17%

- 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. Zo'n 88% geeft hier aan dat de voorziening het beoogde effect sorteert.

4. Tevredenheid cliënten met een afwijzing

Tijdens het onderzoek zijn naast mensen met een toegekende Wmo-voorziening ook mensen ondervraagd van wie de aanvraag voor een voorziening is afgewezen. Gezien de geringe aantallen per gemeente, kunnen we alleen op regionaal niveau representatieve uitspraken doen over deze groep.

Resultaten onder voorbehoud

Vooralsnog is in dit hoofdstuk opgenomen de tevredenheid van cliënten met een afwijzing in de gemeenten Montfoort, Oudewater, Woerden en De Ronde Venen. De gemeente Stichtse Vecht kon vanwege de gewenste latere uitvoeringsdatum van het onderzoek, niet in deze resultaten opgenomen worden. Dit zal op een later tijdstip plaatsvinden. De resultaten, zoals in dit hoofdstuk gepresenteerd, zijn daarom onder voorbehoud.

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 is immers niet verstrekt).

Tevredenheid procedure en contact

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

Benchmark met voorgaande jaren (regionaal niveau)

Tabel 4.1: Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening

	2008	2009	2010		2011
Informatie afhandeling aanvraag	47%	76%	89%		92%
Informatie voorziening	48%	76%	97%		95%
Contact met de gemeente	62%	84%	96%		96%
Helpen medewerker bij kiezen voorziening	51%	67%	96%		94%
Uitleg mogelijkheid bezwaar	52%	88%	95%		100%
Tijd tussen aanvraag en afwijzing	43%	67%	93%		93%

■ negatieve afwijking ($\geq 5\%$) t.o.v. 2010 ■ positieve afwijking ($\geq 5\%$) t.o.v. 2010 ■ (vrijwel) gelijk aan 2010
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 2008, heeft zich in 2009 en 2010 nadrukkelijk een verbetering voorgedaan ten opzichte van de vorige metingen. Het hoge niveau van 2010 blijft ook in 2011 gehandhaafd. Waar het de uitleg over de mogelijkheid tot bezwaar betreft is zelfs nog sprake van een verbetering.

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	6	12%
Geen bezwaar gemaakt	44	88%
Totaal	50	100%

6 van de 50 personen (12%) hebben bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. Hoewel dit aanzienlijk minder is dan vorig jaar (24%), ligt dit percentage wel in lijn met de voorgaande jaren (9% in 2008 en 12% in 2009).

Tabel 4.3: Waarom geen bezwaar gemaakt

	Aantal	Percentage
Vond het teveel gedoe allemaal	18	38%
Was het toch wel eens met de motivering	10	21%
Wist niet dat het mogelijk was	5	10%
Anders	15	31%
Weet niet	0	0%
Totaal	48	100%

- Bijna 40% van de cliënten geeft aan het teveel gedoe te vinden om bezwaar te maken.
- Eén op de vijf was het achteraf eens met de motivering.
- Voor één op de tien cliënten was niet duidelijk dat er bezwaar gemaakt kon worden.
- Zo'n 30% geeft aan om een andere reden afgezien te hebben van het indienen van een bezwaar. Veelal wordt hier aangegeven dat men denkt dat het "toch geen zin heeft".

Wel bezwaar

De helft van de cliënten die wel bezwaar heeft aangetekend tegen de beslissing van de gemeente is nadat de gevraagde informatie door de cliënt is ingediend toch in het gelijk gesteld. Van de andere helft is de aanvraag toch afgewezen.

Benchmark met voorgaande jaren (regionaal niveau):

- Het aantal mensen dat bezwaar heeft gemaakt tegen de afwijzing van een voorziening is ten opzichte van 2010 afgenomen: van 24% naar 12%. Het aantal bezwaren was in 2010 echter opvallend hoog; in 2008 diende 9% en in 2009 12% een bezwaar in.
- 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 iets afgenomen: van 27% in 2010 naar 21% in 2011.

5. Samenvatting en aanbevelingen

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden met zijn of haar Wmo-voorziening. Dit geldt voor zowel Hulp bij het huishouden als de WRV-voorzieningen. Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid over het algeheel echter licht gedaald.

Aanvraag (welke instantie, waar, door wie) duidelijk

- Voor de meeste cliënten is het duidelijk waar ze de voorziening aan moeten vragen. Wel is er sprake van een daling in de mate van duidelijkheid ten opzichte van vorig jaar. Dit geldt voor de aanvraag voor hulp bij het huishouden (-10%) en de aanvraag van de vervoersvoorziening (-10%).
- De voorzieningen worden hoofdzakelijk bij de gemeente aangevraagd. Van de HH-clieënten noemt ruim 40% spontaan het Wmo-loket. Bij cliënten met een WRV-voorziening ligt dit hoger, namelijk 50%.
- Het aantal HH-clieënten dat de aanvraag zelf heeft aangevraagd, is iets gestegen ten opzichte van vorig jaar. Van 50% in 2010 naar 55% in 2011. Bij cliënten met een WRV-voorziening zien we het omgekeerde: vorige jaar vroeg 49% de voorziening zelf aan en dit is in 2011 44%.

Conclusies en aanbevelingen: *het is voor de meeste cliënten duidelijk waar ze hun aanvraag moeten doen, ook het Wmo-loket wint aan bekendheid. Er is wel sprake van een daling in duidelijkheid ten opzichte van vorig jaar. Het is wenselijk deze trend scherp te volgen om het de toegankelijkheid van voorzieningen optimaal te borgen.*

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 8%. Er is een lichte stijging in het PGB-gebruik ten opzichte van vorig jaar, maar het niveau ligt nog steeds ver onder het PGB-gebruik in 2008 en 2009. Zeker voor wat betreft hulp bij het huishouden.
- 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 beperkt, maar licht gestegen 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.
- Op twee onderdelen is deze tevredenheid substantieel lager dan vorig jaar; de tevredenheid over de hulp bij het kiezen van de voorziening is afgenomen met 5% en de tevredenheid over de tijd tussen aanvraag en goedkeuring met 12%.
- **Conclusies en aanbevelingen:** *de tevredenheid is evenals voorgaande jaren hoog op dit onderdeel. Toch is deze op onderdelen afgenomen. Met name de tevredenheid over de tijd tussen aanvraag en goedkeuring is nu relatief laag (81%). Dit vraagt aandacht is de uitvoering van het Wmo-beleid.*

Tevredenheid over kwaliteit Hulp bij het huishouden

- De cliënten met Hulp bij het huishouden zijn over het algemeen te spreken over hun voorziening. Bijna alle cliënten zijn erg tevreden over het contact met de hulp (95% tevreden, 40% zelfs zeer tevreden).
- Toch is de tevredenheid op twee onderdelen relatief sterk gedaald; de kwaliteit van het schoonmaken (-5%) en het aantal uren dat is toegewezen (-8%).
- Er zijn dit jaar iets minder cliënten die aangeven dat er vaak wordt gewisseld van hulp. Vorig jaar gaf ongeveer 8% dit aan, nu is dat nog maar 5%.

Conclusies en aanbevelingen: *de tevredenheid over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden is nog steeds hoog, maar neemt wel af. Het is raadzaam vinger aan de pols te houden ten aanzien van het aantal toegewezen uren en de kwaliteit van de zorg en een eventuele relatie tussen deze twee elementen..*

Kwaliteit WRV-voorziening

- Cliënten met een WRV-voorziening zijn het meest tevreden over de woonvoorziening. Zo'n 95% van de gebruikers is hier tevreden over.
- De tevredenheid over de rolstoel/scootmobiel ligt iets lager op 79%. Hier is vooral de daling van de tevredenheid in vergelijking met 2010 opvallend: -12%. 80% van de gebruikers geeft aan tevreden te zijn.
- Over de vervoersvoorziening is men duidelijk minder tevreden. Slecht 43% is tevreden. Dit is een forse daling ten opzichte van vorig jaar (2010:56%).

Conclusies en aanbevelingen: *de tevredenheid over de woonvoorziening is nog altijd groot en ligt in lijn met vorig jaar. Verreweg de meeste gebruikers zijn ook tevreden over de rolstoel/scootmobiel, al is hier wel sprake van een afname van maar liefst 21%. Deze grote afname is een punt van aandacht. De slechte waardering van de vervoersvoorziening valt het meest op. Een tevredenheid lager dan 75% kan worden gezien als een signaalscore, een teken dat er wat moet gebeuren. De tevredenheid ligt nu op 43%.*

Effect van de voorzieningen

Wanneer tot slot gevraagd wordt of de voorzieningen ook het beoogde effect sorteren, blijkt dit in veel gevallen zo te zijn. Aan de cliënten is de vraag gesteld of zij door de voorziening langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen, en beter kunnen functioneren in de samenleving. Voor 98% van de HH-clieënten is dit het geval, en ook 88% van de WRV-clieënten geven aan dat de voorziening inderdaad helpt bij het zelfstandig blijven wonen en functioneren in de maatschappij.

Benchmark gemeenten

PM: volgt na uitvoering onderzoek gemeente De Stichtse Vecht.