

RAPPORT TEVREDENHEID CLIËNTEN WMO

De Bilt



INDEX

Index	2
Inleiding	3
1 Samenvatting	4
2 Verantwoording en achtergrondgegevens.....	5
3 Toegang tot de ondersteuning	7
4 Hulp bij het huishouden.....	9
5 Voorzieningen	16
6 Participatie	20
7 Mantelzorg	24
Bijlage 1.....	29
Bijlage 2.....	32

INLEIDING

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) heeft als doel iedereen mee te laten doen aan de maatschappij. De benodigde ondersteuning verschilt van persoon tot persoon. Een van de groepen waarop de Wmo zich richt zijn mensen die een voorziening of hulp bij het huishouden nodig hebben vanwege een (lichamelijke) beperking.

In de Wmo gaat het om welbevinden van mensen. Omdat het om mensen gaat, hebben burgers een centrale positie in de uitvoering van de wet. Zo moeten burgers intensief worden geraadpleegd bij de vormgeving van Wmo-beleid. Ook bij de verantwoording achteraf is de mening van de burger belangrijk: gemeenten moeten jaarlijks een tevredenheidsonderzoek houden onder vragers naar maatschappelijke ondersteuning.

Voor u ligt het rapport 'tevredenheid cliënten Wmo over 2008'. Het rapport toont de tevredenheid van inwoners uit de gemeente die om ondersteuning hebben gevraagd in verband met een beperking. Met dit onderzoek wordt aan de wettelijke verplichting van het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek voldaan.

In dit rapport worden de prestaties van uw gemeente vergeleken met het gemiddelde van de 277 deelnemende gemeenten, de zogenoemde referentiegroep. Zo geeft het rapport inzicht in wat de sterke en/of minder sterke punten van uw gemeente zijn als het gaat om ondersteuning aan mensen met (lichamelijke) beperkingen. Daarnaast biedt het rapport aanknopingspunten voor verbeteringen.

Leeswijzer

Het rapport bestaat uit zeven hoofdstukken. Het rapport begint met een samenvatting met daarin de belangrijkste resultaten (hoofdstuk 1). Hoofdstuk 2 bevat de verantwoording en achtergrondgegevens over het onderzoek. Hoofdstuk 3 gaat over de toegang tot de ondersteuning. Vervolgens staan de hulp bij het huishouden (hoofdstuk 4) en de voorzieningen (hoofdstuk 5) centraal. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op participatie van de cliënten. Het rapport wordt afgesloten met een hoofdstuk over mantelzorg (hoofdstuk 7). In de bijlage treft u een overzicht van de resultaten¹.

Figuren

In het rapport zijn zowel de resultaten van uw gemeente als het gemiddelde resultaat van de andere deelnemende gemeenten weergegeven. In de figuren zijn telkens rode balkjes geplaatst. Dit rode balkje geeft de gemiddelde tevredenheid van de cliënten in de referentiegroep aan. Daarbij zijn de percentages tevreden en zeer tevreden cliënten bij elkaar opgeteld. De cijfers van de figuren kunnen door afronding afwijken van de cijfers in de tekst. De cijfers in de tekst liggen het dichtst bij de werkelijke waarde. Daar waar van toepassing vertegenwoordigt het rode balkje het percentage cliënten uit de referentiegroep dat het eens was met een stelling.

¹ Voor gemeenten die deel hebben genomen aan 'tevredenheid cliënten Wmo over 2007' zijn in de bijlage ter vergelijking de resultaten van dit onderzoek ook weergegeven.

1 SAMENVATTING

In uw gemeente is een onderzoek gehouden naar de tevredenheid van cliënten en aanvragers van hulp bij het huishouden en gehandicaptenvoorzieningen. Uit alle aanvragen (toegekende en niet toegekende) is een steekproef getrokken. Aan deze groep is een reeks vragen voorgelegd over de toegang tot ondersteuning, de hulp bij het huishouden, voorzieningen en participatie. Uw gemeente heeft ook een vragenlijst voorgelegd aan mantelzorgers. In deze samenvatting worden de resultaten op hoofdlijnen weergegeven.

Toegang tot de ondersteuning

Respondenten in uw gemeente geven gemiddeld een 7,2 voor de aanvraagprocedure. Wat betreft de toegang tot ondersteuning zijn cliënten het meest tevreden over de 'behandeling bij aanvraag' (93%). Minder tevreden is men over de 'wachtijd tot levering' (80%).

Hulp bij het huishouden

Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 7,5 voor de hulp bij het huishouden. Dit is ongeveer gelijk aan het gemiddelde in de referentiegroep (7,9). Over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders is 86% tevreden. Wat betreft de organisatie van de hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over 'planning van de hulp' (92%). Minder tevreden is men over 'vervanging bij afwezigheid' (72%).

Voorzieningen

Het gemiddelde rapportcijfer voor voorzieningen (zoals rolstoelen, scootmobielen en woonvoorzieningen) is in uw gemeente een 7,3. Binnen de referentiegroep geeft men gemiddeld een 7,4. Het meest tevreden is men over de 'scootmobiel' (91%). Het minst tevreden is men over de 'verhuiskostenvergoeding' (45%). Het rapportcijfer voor het collectief vervoer binnen uw de gemeente bedraagt 7,3 en in de referentiegroep 6,7.

Wmo-raad

In totaal gaf 37% van de cliënten aan wel eens van de Wmo-raad (of vergelijkbaar) te hebben gehoord. Dit is meer dan de referentiegroep (35%). Van de respondenten die bekend zijn met de Wmo-raad is 86% tevreden over de mate waarin de raad opkomt voor het belang van de cliënten.

Resultaten

Voor de meeste cliënten voldoet de ondersteuning aan de verwachtingen (90%). Ook zijn cliënten positief over de mate waarin ondersteuning helpt bij het zelfstandig wonen en meedoen aan de maatschappij (87%). Voor een deel is dat echter nauwelijks of het geheel niet het geval (13%).

Mantelzorg

36% van de mantelzorgers binnen uw gemeente voelt zich geen mantelzorger. Mantelzorgers hebben de grootste behoefte aan 'Materiële en financiële steun' (34%) en het minste aan 'Arbeid en zorg' (13%). Van de mantelzorgers geeft 66% aan zich niet oververmoeid of overbelast te voelen. Voor degene die dit wel ervaren, geeft 83% aan dat dit komt door de extra zorgtaak die zij als mantelzorger hebben.

2 VERANTWOORDING EN ACHTERGRONDGEGEVENS

Periode en deelnemers

Het onderzoek is tussen januari-mei uitgevoerd. In totaal hebben 277 gemeenten aan het onderzoek deelgenomen. Deelnemende gemeenten hebben naar een deel van hun cliënten een vragenlijst gestuurd, indien het cliëntenbestand groter was dan 300. Gemeenten met een cliëntenbestand kleiner dan 300 cliënten hebben alle cliënten aangeschreven. Omdat gebruik is gemaakt van een standaardvragenlijst kunnen de resultaten tussen gemeenten onderling worden vergeleken.

Steekproef en respons

De gemeente heeft twee aselechte steekproeven getrokken. De eerste steekproef is getrokken uit het bestand van cliënten die in 2008 hulp bij het huishouden (natura of PGB) hebben aangevraagd of ontvangen (mogelijk vóór 2008 toegekend). De tweede steekproef is getrokken uit het bestand van cliënten die de afgelopen twee jaar een voorziening voor gehandicapten (natura of PGB) hebben aangevraagd of de afgelopen twee jaar een voorziening toegekend hebben gekregen². Alle cliënten uit de steekproeven hebben een vragenlijst gekregen. Cliënten die in beide steekproeven voorkwamen hebben één vragenlijst ontvangen.

In totaal zijn 600 vragenlijsten verzonden en 297 geretourneerd. Daarmee is de respons 50%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 47%.

Achtergrondgegevens respondenten

In het onderzoek is gevraagd naar de leeftijd van de respondent en het type ondersteuning dat men ontvangt. De resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. De verdeling in tabel 1 en 2 kan daarom afwijken van de verdeling in uw cliëntenbestand.

In tabel 1 zijn de respondenten verdeeld naar leeftijdscategorie. In de tabel vindt u de resultaten voor uw gemeente, voor uw gemeentegrootteklasse en voor alle deelnemende gemeenten.

Tabel 1. Leeftijd respondenten

	Uw gemeente	Gemiddelde grootteklasse 20.000 tot 50.000 inw.	Gemiddelde alle gemeenten
17 jaar of jonger	1%	1%	1%
18-34 jaar	1%	2%	2%
35-64 jaar	12%	16%	17%
65-74 jaar	21%	22%	22%
ouder dan 75 jaar	64%	59%	58%

² Onder voorzieningen voor gehandicapten wordt verstaan: rolstoelen, individuele vervoersvoorzieningen (waaronder scootmobielen), woonvoorzieningen (roerende woonvoorzieningen en woningaanpassingen) en collectieve vervoersvoorzieningen.

In tabel 2 zijn de respondenten verdeeld naar inkomenscategorie. In de tabel vindt u de resultaten voor uw gemeente, voor uw gemeentegrootteklasse en voor alle deelnemende gemeenten.

Tabel 2. Netto Inkomen

	Uw gemeente	Gemiddelde grootteklasse 20.000 tot 50.000 inw.	Gemiddelde alle gemeenten
Minder dan € 1000	23%	34%	35%
Tussen 1000 en 1750	33%	34%	34%
Tussen 1750 en 3000	17%	9%	9%
Meer dan 3000	4%	1%	1%
Wil niet zeggen	23%	21%	21%

Tabel 3 toont welke voorzieningen de respondenten hebben ontvangen, waarbij collectief vervoer een onderdeel uitmaakt van de totale voorzieningen.

Tabel 3. Ontvangen ondersteuning

	Uw gemeente	Gemiddelde grootteklasse 20.000 tot 50.000 inw.	Gemiddelde alle gemeenten
Hulp bij het huishouden	68%	74%	73%
Voorzieningen	63%	66%	66%
Collectief vervoer	71%	55%	55%

3 TOEGANG TOT DE ONDERSTEUNING

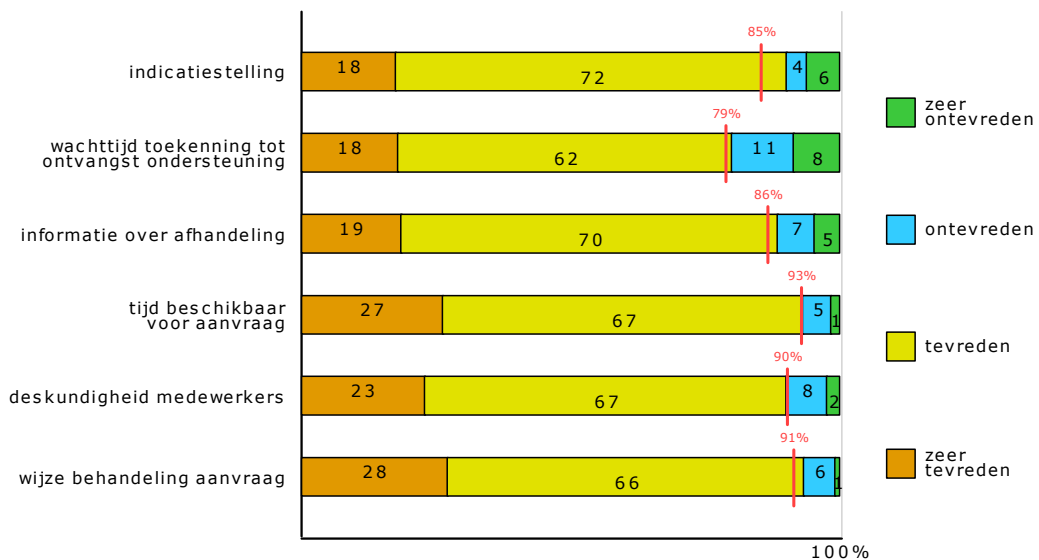
Iedereen die ondersteuning krijgt van de gemeente heeft hiervoor een aanvraag ingediend. Aan cliënten is gevraagd wat zij vonden van de manier waarop de aanvraag voor ondersteuning is verlopen. Hierbij kwamen de volgende aspecten aan de orde:

- de manier waarop de cliënt is behandeld bij de aanvraag;
- de deskundigheid van de mensen met wie ze bij de aanvraag te maken hadden;
- de tijd die voor de cliënt genomen werd bij de aanvraag;
- de informatie over de afhandeling van de aanvraag;
- de wachttijd tussen het bericht dat de aanvraag was toegekend en het moment dat men de voorziening of ondersteuning ontving;
- de wijze waarop werd vastgesteld wat men nodig had (de indicatiestelling).

In dit hoofdstuk zijn alleen de resultaten weergegeven van de mensen die in de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. Reden hiervoor is dat deze mensen kortgeleden ervaring hebben opgedaan met de aanvraagprocedure. In uw gemeente heeft 55% van de respondenten aangegeven dat ze de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. In de referentiegroep is dit 47%. Van de groep respondenten is bij 93% de aanvraag toegekend, binnen de referentiegroep is dit 92%.

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

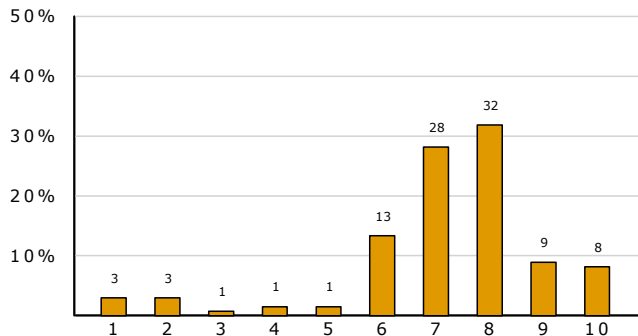
Figuur 1. Tevredenheid over toegang tot ondersteuning



Wat betreft de toegang tot ondersteuning zijn cliënten het meest tevreden over de 'behandeling bij aanvraag' (93%). In de referentiegroep is 93% tevreden. Minder tevreden is men over de 'wachtijd tot levering' (80%) en binnen de referentiegroep is dat 79%.

Aan cliënten is ook gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de aanvraagprocedure. Figuur 2 toont de rapportcijfers (1 is slecht, 10 is goed).

Figuur 2. Spreiding rapportcijfer Aanvraagprocedure



Cliënten die een aanvraag in de laatste 12 maanden hebben ingediend geven een rapportcijfer van 7,2, in de referentiegroep is dit een 7,1.

Cliënten in uw gemeente waarvan de aanvraag is afgewezen geven gemiddeld een 6,2 voor de aanvraagprocedure. Het rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van cliënten met een toegekende aanvraag is hoger; zij geven gemiddeld een 7,2. Voor de referentiegroep zijn de rapportcijfers gemiddeld een 5,2 en een 7,4.

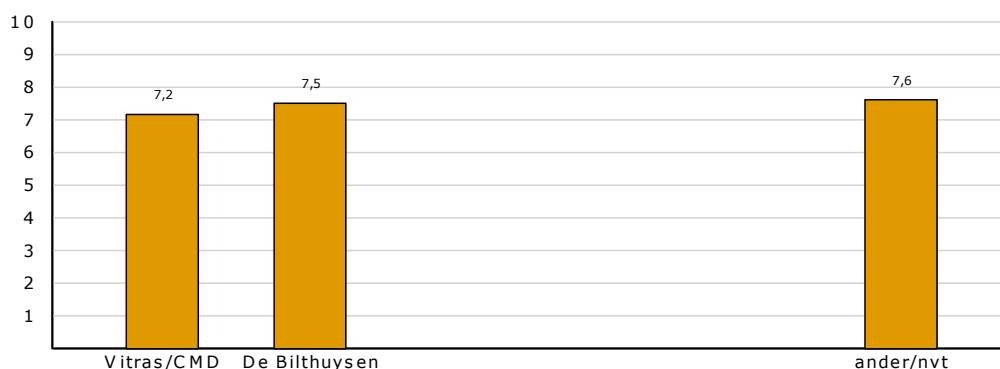
4 HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Dit hoofdstuk gaat over het oordeel van respondenten over de hulp bij het huishouden. In het hoofdstuk worden de volgende onderwerpen behandeld: rapportcijfers over hulp bij het huishouden (paragraaf 4.1), achtergrondgegevens over de hulp bij het huishouden (paragraaf 4.2), de keuzemogelijkheden (paragraaf 4.3), de organisatie die de hulp levert (paragraaf 4.4), de medewerkers die de hulp leveren (paragraaf 4.5) en de samenhang met anderen die helpen (paragraaf 4.6).

4.1 ALGEMEEN OORDEEL HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Aan cliënten met hulp bij het huishouden is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden men is over de hulp bij het huishouden. Figuur 3 toont het resultaat per leverancier. Wanneer er geen cijfer is gegeven dan betekent dat dat minder dan 10 cliënten de vraag hebben beantwoord.

Figuur 3. Rapportcijfer hulp bij het huishouden per leverancier

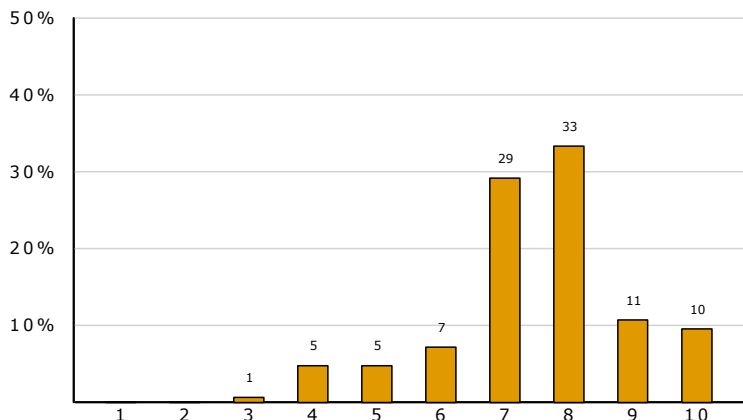


Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 7,5 voor hulp bij het huishouden. Dit is lager dan het gemiddelde in de referentiegroep (7,9).

We hebben gekeken of cliënten die 65 jaar of ouder zijn hogere rapportcijfers geven voor de hulp bij het huishouden dan cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. In uw gemeente zijn 65-plussers ongeveer even tevreden als cliënten jonger dan 65. 65-plussers geven gemiddeld een 7,5 en cliënten jonger dan 65 geven een 7,4. In de referentiegroep is dat respectievelijk een 8,0 en een 7,6.

Figuur 4 geeft de spreiding van de rapportcijfers weer. Per rapportcijfer ziet u het percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

Figuur 4. Spreiding rapportcijfer hulp bij het huishouden



In uw gemeente geeft 10% een 5 of lager voor de hulp bij het huishouden. 10% geeft een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 6% en 17%.

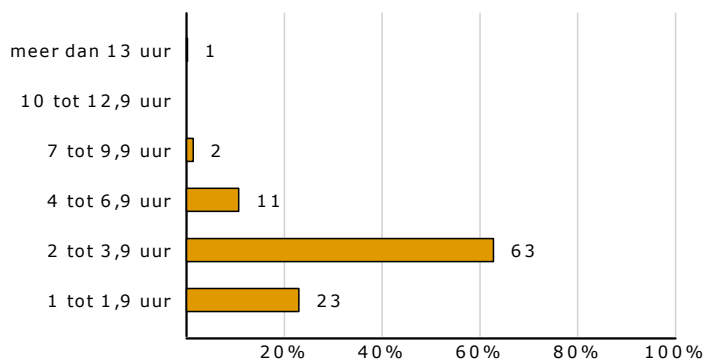
4.2 ACHTERGRONDGEGEVENS OVER HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Aan de cliënten is een aantal achtergrondvragen gesteld over de hulp bij het huishouden die zij ontvangen. Het gaat hierbij om:

- het aantal uur per week dat ze hulp bij het huishouden ontvangen;
- of ze een persoonsgebonden budget (PGB) hebben;
- welke organisatie de hulp bij het huishouden levert.

Figuur 5 toont hoeveel uur hulp bij het huishouden men ontvangt.

Figuur 5. Aantal uur hulp bij het huishouden per week

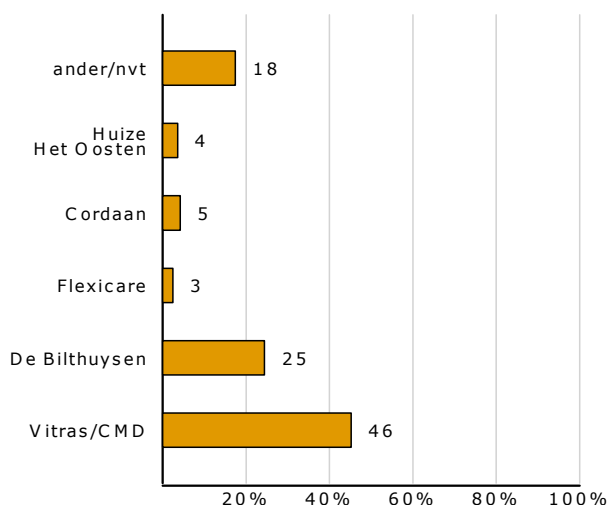


De meeste respondenten in uw gemeente (63%) ontvangen per week 2 tot 3,9 uur hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is dit percentage ongeveer gelijk (63%).

Een deel van de cliënten heeft een persoonsgebonden budget. 34% van de respondenten in uw gemeente heeft een PGB voor hulp bij het huishouden. Dit is meer dan het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten samen (27%).

Figuur 6 laat zien van welke organisaties de respondenten de hulp bij het huishouden ontvangen. Cliënten met een PGB die zelf de hulp bij het huishouden hebben geregeld buiten de genoemde zorgaanbieders om vallen onder de categorie 'Anders'.

Figuur 6. Aandeel respondenten per leverancier hulp bij het huishouden

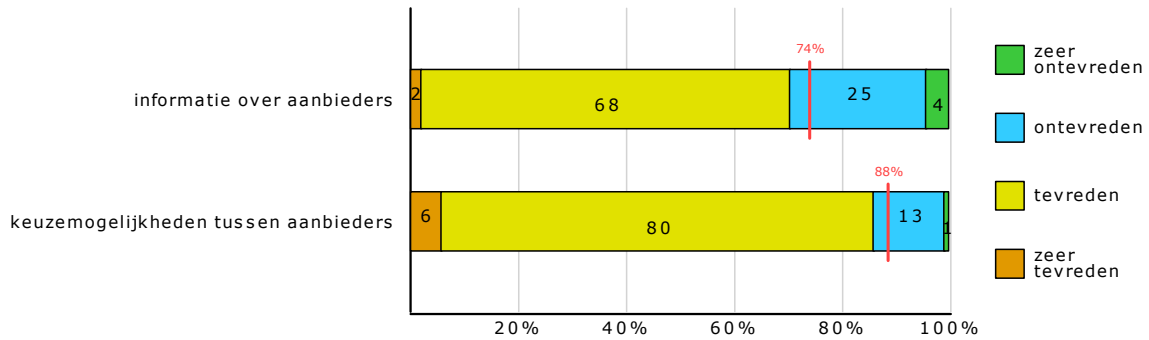


4.3 KEUZEMOGELIJKHEDEN

In de Wmo is veel keuzevrijheid voor cliënten. Zo kunnen alle cliënten kiezen tussen een PGB en 'zorg in natura'. Voor beide mogelijkheden geldt dat er keuzevrijheid is tussen verschillende aanbieders.

In figuur 7 is weergegeven wat cliënten vinden van de keuzemogelijkheden tussen de verschillende aanbieders. Om goed te kunnen kiezen hebben cliënten informatie nodig over de verschillende aanbieders. De figuur toont daarom eveneens wat cliënten vinden van de informatie over de verschillende aanbieders van hulp bij het huishouden.

Figuur 7. Keuzemogelijkheden hulp bij het huishouden



86% is (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders.

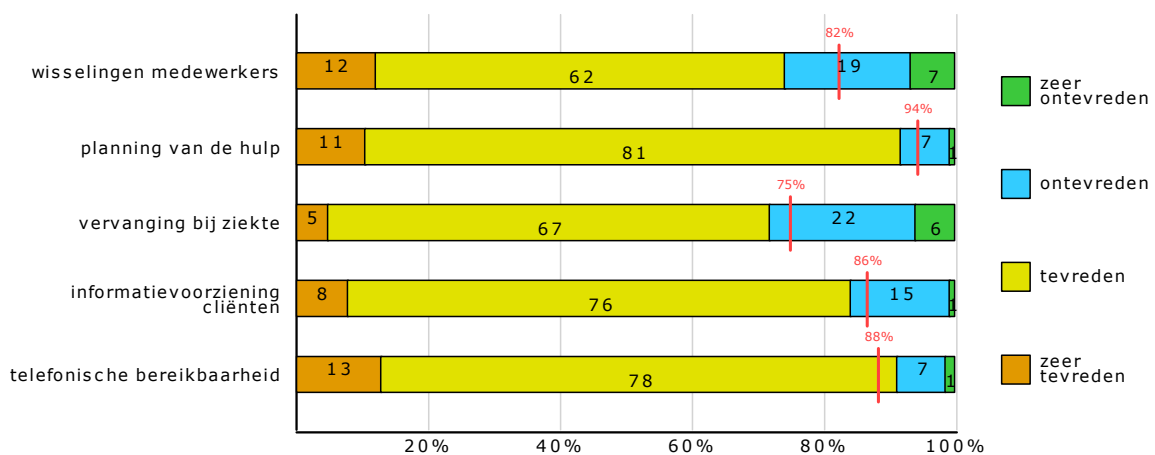
4.4 TEVREDENHEID OVER DE ORGANISATIE DIE DE HULP LEVERT

Aan cliënten is een aantal vragen gesteld over de organisatie die de hulp bij het huishouden levert. Gevraagd is naar:

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

Figuur 8 laat zien wat de mate van tevredenheid is over de verschillende aspecten rond de hulp bij het huishouden.

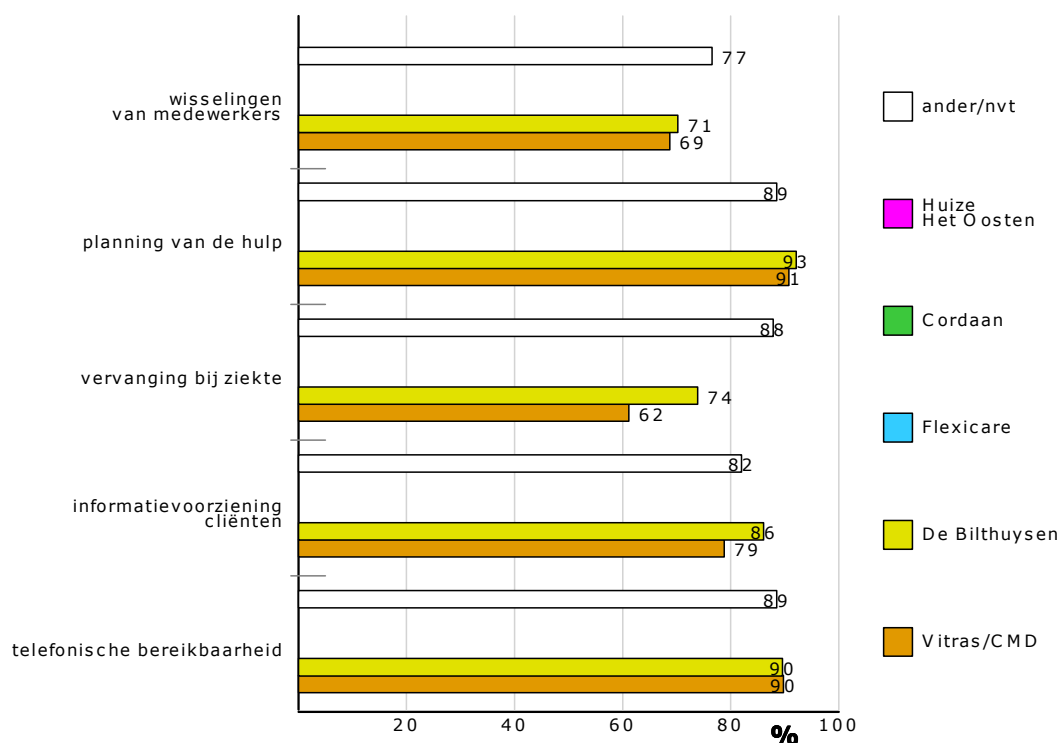
Figuur 8. Tevredenheid over aspecten rond hulp bij het huishouden



Het meest tevreden is men over 'planning van de hulp' (92%). In de referentiegroep is dat 94%. Het minst tevreden is men over 'vervanging bij afwezigheid' (72%). In de referentiegroep is dat 75%.

Uit figuur 9 blijkt of er verschillen zijn in waardering per leverancier hulp bij het huishouden. In de figuur zijn de antwoorden 'zeer tevreden' en 'tevreden' bij elkaar opgeteld. Soms is het aantal respondenten per organisatie klein. De resultaten zijn daarom indicatief, niet representatief. Wanneer minder dan 10 cliënten de vraag hebben ingevuld zijn de resultaten niet weergegeven.

Figuur 9. Tevredenheid hulp bij het huishouden per leverancier



4.5 TEVREDENHEID OVER DE MEDEWERKERS DIE DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN LEVEREN

Aan de cliënten zijn een aantal stellingen voorgelegd met daarin uitspraken over de medewerkers die de hulp bij het huishouden leveren. Gevraagd is of men het eens of oneens is met elk van deze stellingen.

De medewerkers die de hulp bij het huishouden leveren...

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

...werken over het algemeen snel en efficiënt;

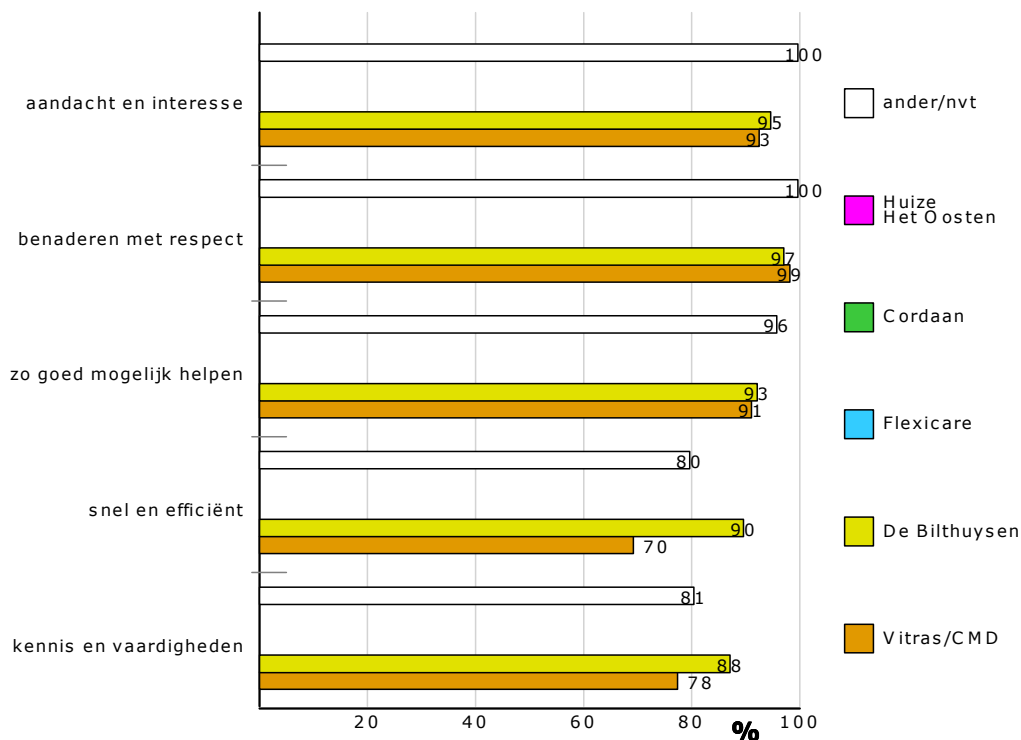
...doen hun uiterste best om mij zo goed mogelijk te helpen;

...benaderen mij met respect;

...hebben voldoende aandacht en interesse voor mij.

Figuur 10 laat zien wat het oordeel van de respondenten is over deze aspecten per leverancier hulp bij het huishouden.

Figuur 10. Stellingen over de medewerkers die de hulp leveren per leverancier



De meeste cliënten (99%) zijn het eens met de stelling 'de medewerkers benaderen mij met respect'; dit is 98% in de referentiegroep. De stelling 'de medewerkers werken snel en efficiënt' heeft de meeste (19%) oneens antwoorden gekregen. Voor de referentiegroepen is 11% het oneens.

4.6 SAMENHANG MET ANDEREN DIE HELPEN

Vaak ontvangen mensen die hulp bij het huishouden ontvangen vanuit de Wmo ook nog ondersteuning van anderen. Bijvoorbeeld van familieleden of burens. Afstemming tussen degene die hulp bij het huishouden levert en de ondersteuning die anderen bieden is van belang. Bijvoorbeeld over wie wanneer komt en welke klussen moeten worden gedaan.

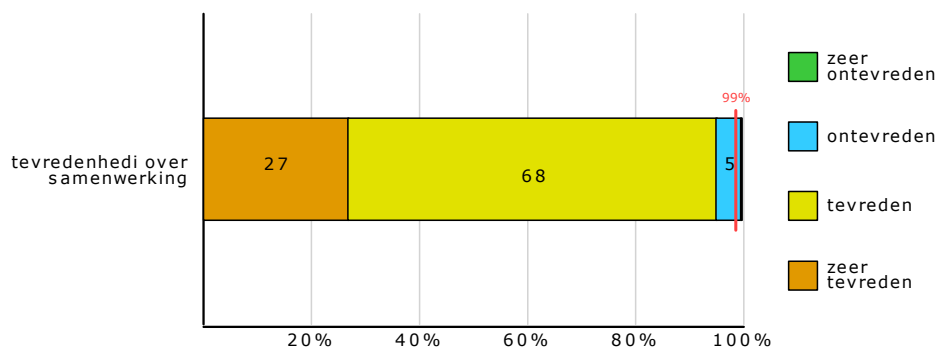
Aan de cliënten is het volgende gevraagd:

- Zijn er naast de hulp ook anderen die u thuis helpen (bijvoorbeeld een familielid)?;
- Is er overleg tussen de hulp bij het huishouden en anderen die u thuis helpen?;
- Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen de hulp bij het huishouden en de anderen die u helpen?

Van de cliënten in uw gemeente geeft 30% aan dat er anderen zijn die helpen bij het huishouden. In de referentiegroep is dit 37%. Van deze groep zegt 50% dat er overleg is tussen de hulp bij het huishouden en anderen die helpen. Binnen de referentiegroep is dit 59%.

Aan de cliënten die hebben aangegeven dat er overleg is tussen de hulp bij het huishouden en anderen die helpen, is gevraagd hoe tevreden ze zijn over de samenwerking tussen beiden. Figuur 11 toont het resultaat.

Figuur 11. Tevredenheid over de samenwerking tussen de hulp bij het huishouden en anderen



Van de cliënten die naast de hulp bij het huishouden ook anderen hebben die hen helpen bij de huishouding, is 95% (zeer) tevreden over de samenwerking. Binnen de referentiegroep is dit 99%.

5 VOORZIENINGEN

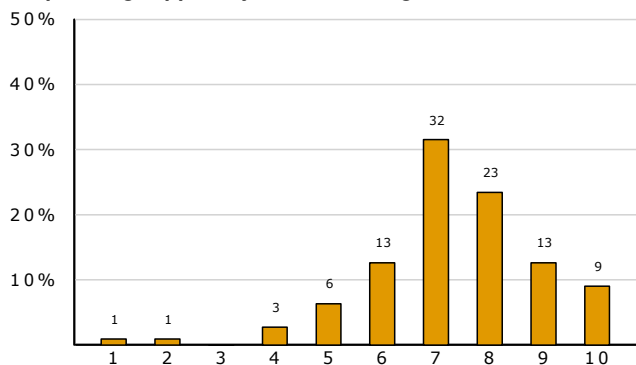
Dit hoofdstuk gaat over het oordeel van de respondenten over de voorzieningen die zij ontvangen vanwege een (lichamelijke) beperking. In het hoofdstuk worden de volgende onderwerpen behandeld: het rapportcijfer voorziening(en) (paragraaf 5.1), de keuzemogelijkheden (paragraaf 5.2), de tevredenheid per type voorziening (paragraaf 5.3), het rapportcijfer collectief vervoer (paragraaf 5.4) en de tevredenheid over het collectief vervoer (paragraaf 5.5).

5.1 ALGEMEEN OORDEEL VOORZIENING(EN)

Aan de cliënten die voorzieningen ontvangen is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden men is over de voorzieningen die men krijgt vanwege een (lichamelijke) beperking. Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 7,3. Dit is ongeveer gelijk aan dan het gemiddelde in de referentiegroep (7,4).

Figuur 12 geeft de spreiding van rapportcijfers weer in de vorm van staven.

Figuur 12. Spreiding rapportcijfer voorzieningen



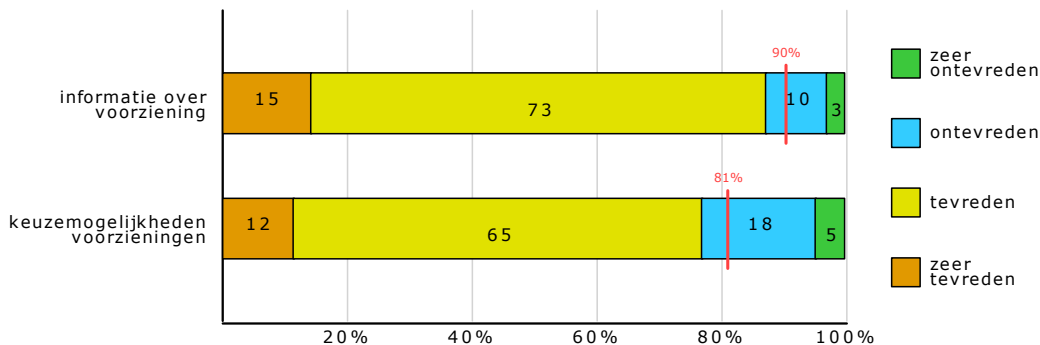
In uw gemeente geeft 11% een 5 of lager voor de hulpmiddelen. 9% geeft een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 8% en 10%.

5.2 KEUZEMOGELIJKHEDEN

Sommige cliënten maken gebruik van een PGB om een voorziening aan te schaffen. Voor cliënten met een voorziening in natura is er vaak ook keuzevrijheid. Zo wordt soms de mogelijkheid geboden te kiezen voor een andere kleur of type rolstoel of tussen verschillende typen scootmobielen. Soms moeten cliënten daarvoor zelf geld bijleggen, soms niet. Onderstaande figuur toont de tevredenheid over de informatie over de voorziening en de mogelijkheid om te kunnen kiezen tussen verschillende voorzieningen.

Figuur 13 toont de tevredenheid over de keuzemogelijkheden.

Figuur 13. Keuzemogelijkheden en informatie voorzieningen i.v.m. (lichamelijke) beperkingen



In uw gemeente is 77% van uw cliënten (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen voorzieningen. In de referentiegroep is die groep 81%. Over de informatie over de voorziening is 88% (zeer) tevreden. Dit is hoger dan het gemiddelde in de referentiegroep (90%).

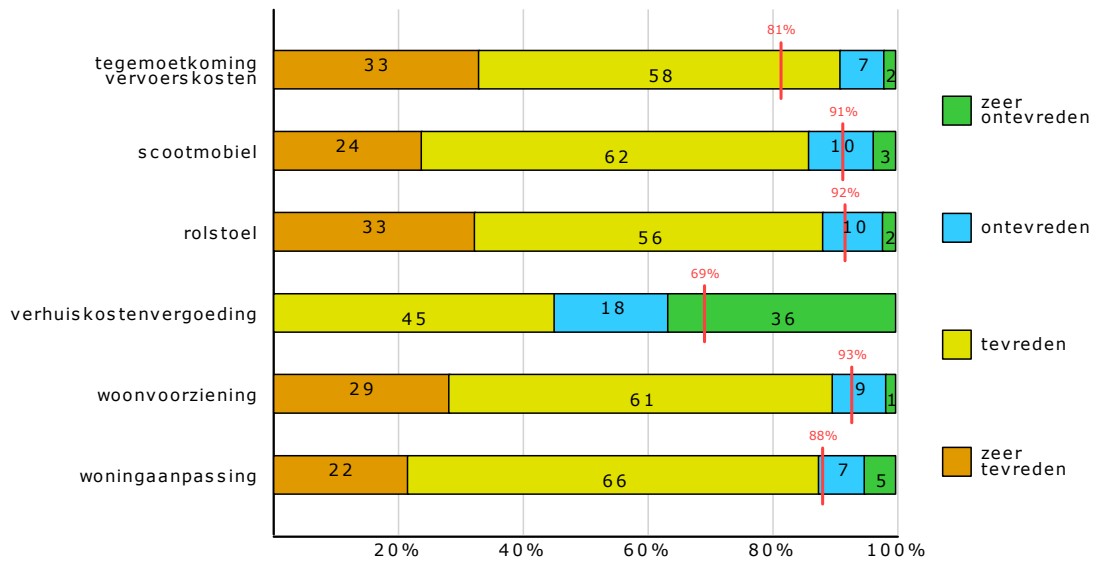
5.3 TEVREDENHEID OVER VOORZIENING(EN)

Er is een groot aantal voorzieningen beschikbaar voor mensen met (lichamelijke) beperkingen. Aan de respondenten is een lijst voorgelegd met de meest voorkomende voorzieningen. Cliënten is gevraagd een oordeel te geven over de voorzieningen waarvan men gebruik maakt. Het gaat om de volgende voorzieningen:

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

Figuur 14 laat zien wat het oordeel van de respondenten is over de verschillende voorzieningen.

Figuur 14. Tevredenheid voorzieningen



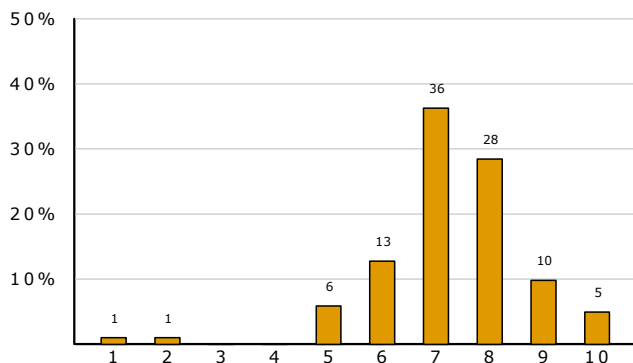
Cliënten zijn het meest positief over de 'scootmobiel' (91%). In de referentiegroep is hierover 81% tevreden. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de 'verhuiskostenvergoeding' (45%). Binnen de referentiegroep is dat 69%. Vanwege het kleine aantal respondenten zijn de resultaten voor de sportrolstoel niet weergegeven.

5.4 RAPPORTCIJFER COLLECTIEF VERVOER

Veel mensen met lichamelijke beperkingen maken gebruik van collectief vervoer, bijvoorbeeld de regiotaxi of OV-taxi. Aan de cliënten die gebruik maken van collectief vervoer is gevraagd een oordeel te geven in de vorm van een rapportcijfer. Het rapportcijfer voor het collectief vervoer voor de gemeente bedraagt 7,3 en in de referentiegroep 6,7.

In de onderstaande figuur (Figuur 15) ziet een overzicht van de gegeven rapportcijfers voor collectief vervoer.

Figuur 15. Spreiding rapportcijfer collectief vervoer



In uw gemeente geeft 8% een 5 of lager als oordeel voor de collectieve voorzieningen. 5% geeft een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 19% en 6%.

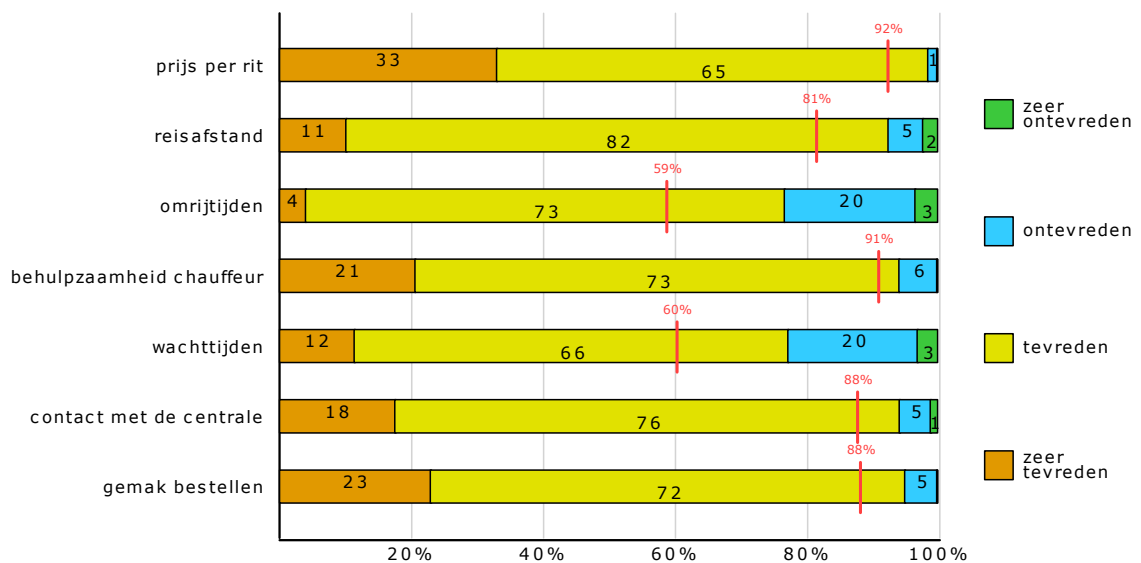
5.5 TEVREDENHEID OVER COLLECTIEF VERVOER

Aan de cliënten die gebruik maken van collectief vervoer is gevraagd naar hun tevredenheid over zeven aspecten van het collectief vervoer, te weten:

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

Figuur 16 laat de tevredenheid zien over deze aspecten van collectief vervoer.

Figuur 16. Tevredenheid collectief vervoer



Wat betreft het collectief vervoer zijn cliënten het meest positief over 'prijs per rit' (99%). In de referentiegroep is 92% tevreden. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over 'omrijtijden' (77%). Binnen de referentiegroep is dat 59%.

6 PARTICIPATIE

Het begrip participatie heeft in de Wmo twee betekenissen. Enerzijds gaat het om het meedoen van mensen aan de maatschappij. Mensen die dat nodig hebben krijgen ondersteuning om zelfstandig te kunnen wonen of mee te doen aan de samenleving. Anderzijds wordt het begrip gebruikt voor het betrekken van burgers bij de vormgeving van de Wmo. Veel gemeenten hebben een Wmo-raad (of een vergelijkbaar orgaan) die bestaat uit een groep cliënten en andere burgers die meedenken over het lokale Wmo-beleid.

Beide varianten van participatie worden in dit hoofdstuk behandeld. Paragraaf 6.1 gaat over de mate waarin de ondersteuning bijdraagt aan het zelfstandig functioneren van mensen. Paragraaf 6.2 gaat over de Wmo-raad.

6.1 ALGEMENE BEVINDINGEN

Aan de cliënten is gevraagd waarom ze een beroep op de gemeente hebben gedaan. Tabel 3 laat zien hoe vaak de verschillende redenen zijn genoemd. Het genoemde cijfer is het percentage van alle cliënten dat de betreffende reden heeft aangekruist. Cliënten konden meer redenen aankruisen, daarom tellen de percentages niet op tot 100%.

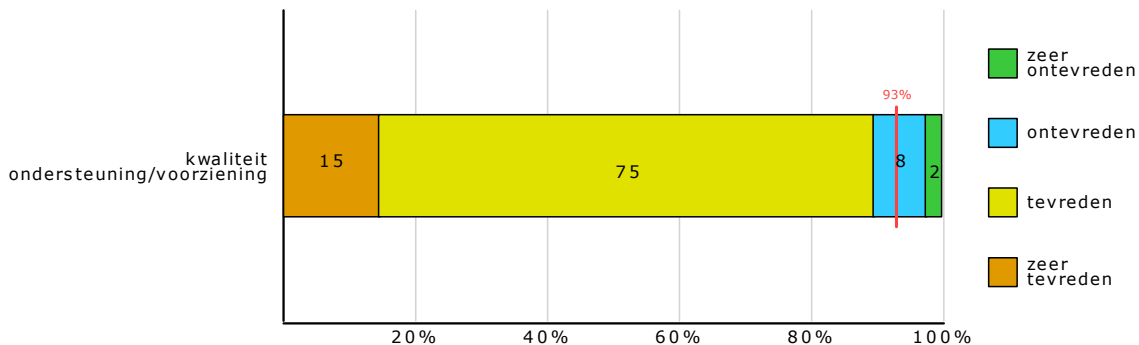
Tabel 4. Cliënten hebben een beroep op de gemeente gedaan omdat ze problemen ondervinden bij...

	Uw gemeente	Gemiddelde grootteklasse 20.000 tot 50.000 inw.	Gemiddelde alle gemeenten
verplaatsen in en om huis	35%	41%	42%
plaatselijk vervoer	31%	41%	41%
voeren van het huishouden	54%	61%	61%
contact met anderen	8%	12%	12%
anders	7%	7%	7%

De belangrijkste reden waarom men een beroep heeft gedaan op de gemeente is omdat men problemen ondervindt bij 'voeren van het huishouden', dit heeft 54% aangevinkt.

Hoe tevreden zijn de cliënten over de kwaliteit van de ondersteuning en/of voorziening? In figuur 17 staan de resultaten.

Figuur 17. Tevredenheid over de ondersteuning en/of voorziening



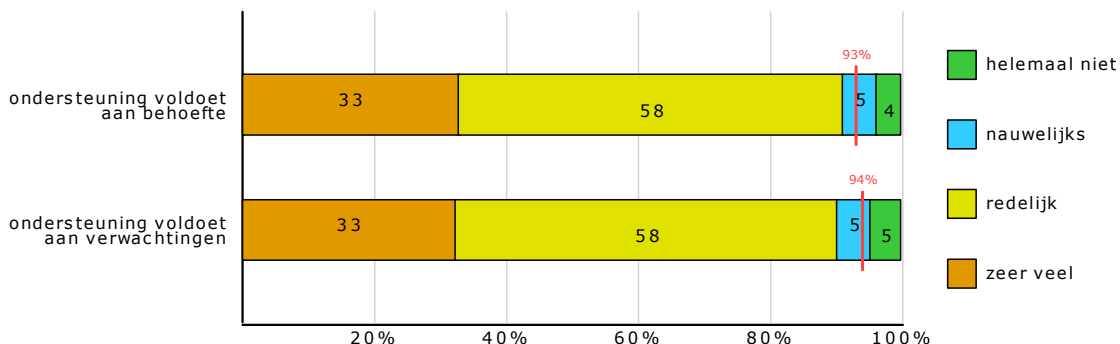
90% van de cliënten in uw gemeente is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en/of voorziening. Binnen de referentiegroep is dit 93%.

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

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

In figuur 18 zijn de antwoorden op deze vraag te zien.

Figuur 18. Resultaten ondersteuning

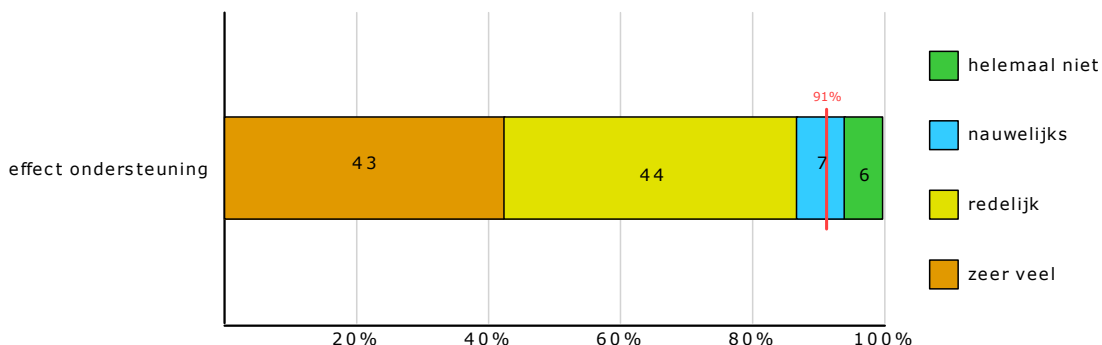


In uw gemeente voldoet bij 90% de ondersteuning aan de verwachtingen. Binnen de referentiegroep is dit 94%. Verder voldoet in uw gemeente bij 91% de ondersteuning aan de behoefte van de cliënt. Voor de referentiegroep is dit 93%.

Mensen met beperkingen ontvangen allerlei verschillende soorten ondersteuning. Doel van al die ondersteuning is hen in staat te stellen mee te doen in de maatschappij. De een heeft daarvoor een scootmobiel nodig en hulp bij het huishouden, een ander kan vanwege lichamelijke beperkingen geen gebruik maken van het openbaar vervoer en heeft daarom collectief vervoer nodig. Het gaat erom dat het totaal aan ondersteuning ervoor zorgt dat iemand kan meedoen aan de maatschappij.

Om een beeld te krijgen in hoeverre het totale pakket aan voorzieningen cliënten in staat stelt mee te doen aan de maatschappij, is cliënten de volgende vraag gesteld: “In welke mate draagt de ondersteuning die u krijgt eraan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen en/of meedoen aan de maatschappij?”. Figuur 19 toont het resultaat:

Figuur 19. Mate waarin ondersteuning helpt bij zelfstandig wonen/meedoen



In uw gemeente geeft 87% aan dat de ondersteuning die men krijgt er zeer veel of redelijk aan bijdraagt dat men zelfstandig kan blijven wonen en/of meedoen aan de maatschappij. 13% vindt dat de ondersteuning nauwelijks of niet bijdraagt.

6.2 WMO-RAAD

De meeste gemeenten hebben een Wmo-raad geïnstalleerd (sommige gemeenten gebruiken een andere benaming). De Wmo-raad is er om ervoor te zorgen dat ideeën en meningen van cliënten, burgers en/of maatschappelijke organisaties worden meegenomen in de lokale besluitvorming rondom de Wmo.

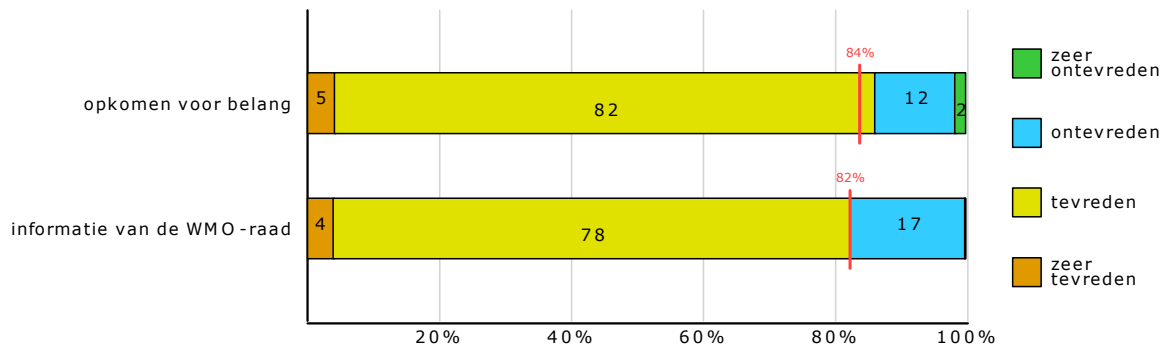
Aan cliënten is een drietal vragen voorgelegd over de Wmo-raad:

- Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-raad (of vergelijkbaar) en zijn activiteiten?
- Hoe tevreden bent u over de informatie van de Wmo-raad (of vergelijkbaar) over zijn activiteiten?
- De Wmo-raad (of vergelijkbaar) komt op voor uw belang. Hoe tevreden bent u hierover?

In totaal gaf 37% van de cliënten aan wel eens van de Wmo-raad te hebben gehoord. Dit is meer dan het gemiddelde in de referentiegroep (35%).

Figuur 20 laat de tevredenheid van de respondenten over de Wmo-raad zien. Hierbij is alleen het resultaat weergegeven van de cliënten die aangaven van de Wmo-raad te hebben gehoord.

Figuur 20. Tevredenheid over Wmo-raad (of vergelijkbaar)



83% van de cliënten in uw gemeente is (zeer) tevreden over de informatie over de Wmo-raad. Binnen de referentiegroep is dit 82%. In uw gemeente is 86% (zeer) tevreden over de mate waarin de Wmo-raad opkomt voor het belang van de cliënt. Binnen de referentiegroep is dit 84%.

7 MANTELZORG

Voor gemeenten is het mogelijk geweest om vragen voor mantelzorgers aan het tevredenheidsonderzoek toe te voegen. Aan cliënten is gevraagd of er iemand in de omgeving is die de cliënt regelmatig, vrijwillig en onbetaald hulp of zorg geeft. Vervolgens wordt gevraagd of diegene de vragenlijst wil invullen. Dit is een goede gelegenheid om zicht te krijgen op de mantelzorgers, hun aantallen, de mate van (over)belasting, behoeften en tevredenheid. In dit hoofdstuk worden de antwoorden vergeleken met die van gemeenten die ook voor deze extra optie hebben gekozen.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten van de verschillende vragen. Paragraaf 7.1 gaat over de algemene kenmerken van de mantelzorgers. Paragraaf 7.2 op de ondersteuning en behoeften van de mantelzorger en in de laatste paragraaf (7.3) staat de overbelaste of oververmoeide mantelzorger centraal.

7.1 ALGEMENE KENMERKEN

In uw gemeente zijn er 600 vragenlijsten verstuurd naar cliënten, waarvan er 297 ingevuld geretourneerd zijn. Het aantal geretourneerde vragenlijsten van mantelzorgers is 118; dit levert een percentage op van 40% cliënten met een mantelzorger. In de referentiegroep is het gemiddelde percentage 32%.

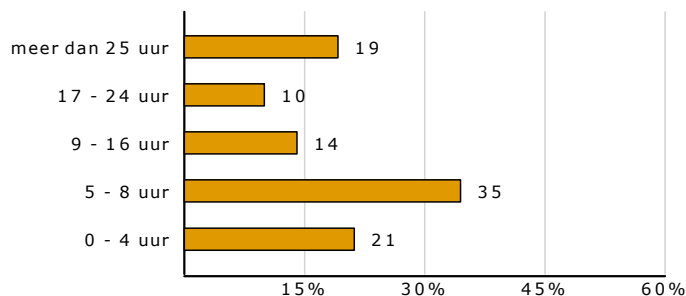
In het onderzoek is gevraagd naar verschillende algemene kenmerken van de mantelzorger:

- Beschouwt u zichzelf als mantelzorger?
- Hoeveel uren per week geeft u ongeveer hulp aan een naaste?
- Wat is uw leeftijd?
- Is een van de onderstaande situaties op u van toepassing?

Van de respondenten voor de vragenlijst mantelzorg geeft 64% aan dat de respondent zichzelf een mantelzorger voelt. In de referentiegroep is dit 59%.

Figuur 21 toont hoeveel uur hulp een mantelzorger per week aan een naaste geeft.

Figuur 21. Aantal uur hulp per week



De meeste respondenten in uw gemeente (35%) geven 5 tot 8 uur hulp per week aan een naaste. In andere gemeenten is deze groep kleiner (21%).

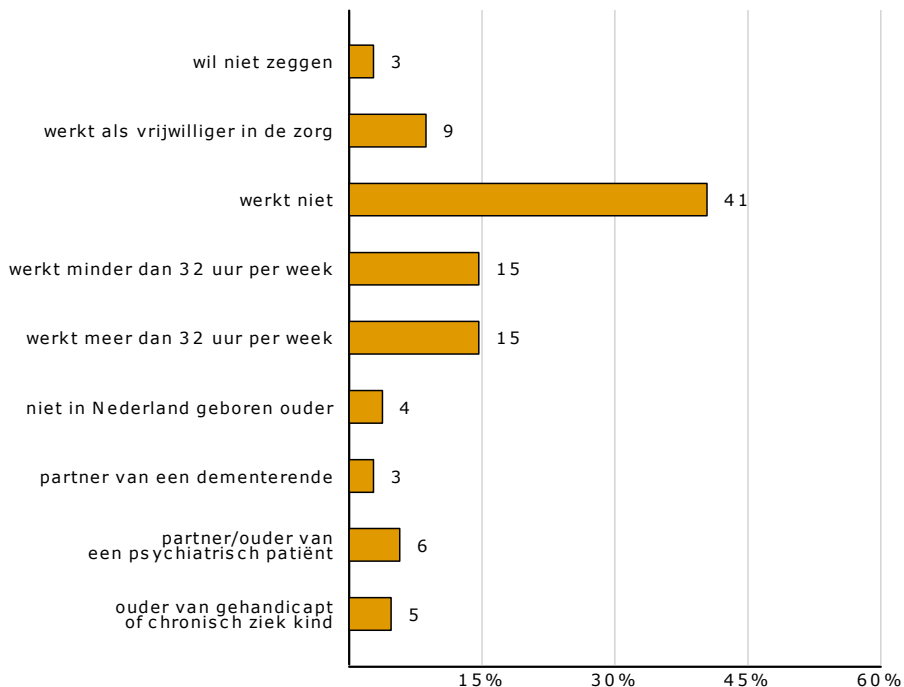
De leeftijden van de mantelzorgers zijn terug te vinden in tabel 5.

Tabel 5. Tabel Leeftijd respondenten

	Uw gemeente	Gemiddelde alle gemeenten
17 of jonger	0%	0%
18-34 jaar	2%	2%
35-64 jaar	49%	48%
65-74 jaar	17%	20%
75 of ouder	32%	29%

Bij de vraag over welke van de situaties bij de mantelzorger van toepassing zijn, komen meerdere aspecten aan bod. De situaties van de respondenten staan in de figuur 22.

Figuur 22. Van toepassing zijnde situatie voor de mantelzorger

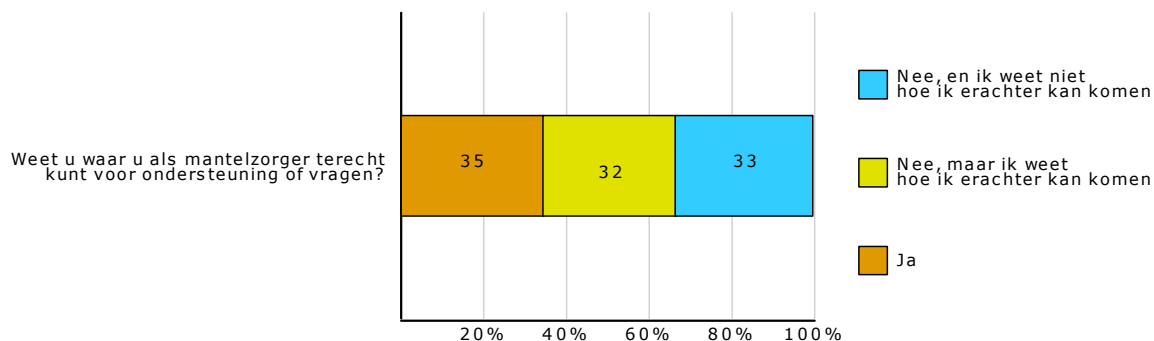


7.2 ONDERSTEUNING EN BEHOEFTE MANTELZORGERS

Gemeenten zijn sinds 2007 binnen de Wmo expliciet verantwoordelijk voor het ondersteunen van mantelzorgers. 68% van de respondenten weet waar mantelzorgers terecht kunnen voor ondersteuning of vragen. In uw gemeente is dit 67%.

In figuur 23 laat zien of bij de respondenten bekend is waar de mantelzorger terecht kan voor ondersteuning of vragen.

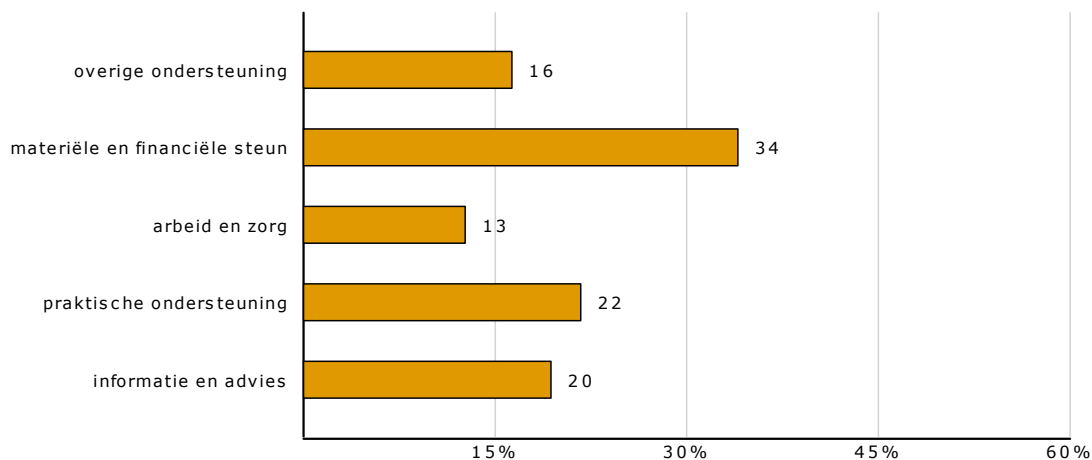
Figuur 23. Bekend waar mantelzorger terecht kan voor ondersteuning of vragen



Voor mantelzorgers wordt een breed scala aan mogelijkheden aangeboden ter ondersteuning. Deze mogelijkheden zijn in een aantal categorieën ingedeeld:

- Informatie en advies;
- Praktische ondersteuning;
- Arbeid en zorg;
- Materiële en financiële steun;
- Overige ondersteuning.

Aan de respondenten is gevraagd of zij behoefte hebben aan de genoemde vormen van ondersteuning. De antwoorden op de vraag zijn te vinden in figuur 24.

Figuur 24. Ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers bij zorgtaak

In uw gemeente is de grootste behoefte van de mantelzorgers 'Materiële en financiële steun' hiervan geeft 34% van de respondenten aan dat zij daar behoefte aan hebben. Voor de referentie groep is dit 36%. Het minst hebben de mantelzorgers behoefte aan 'Arbeid en zorg' (13%). In de referentiegroep is dit 13%.

De vraag die hierop aansluit is "Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een of meerdere vormen van bovengenoemde ondersteuning voor mantelzorgers?". Hierbij geeft 8% van de respondenten aan dat zij hier gebruik van maken. In de referentiegroep is dit 12%. Over de geboden ondersteuning door de gemeente is 83% tevreden. In de referentiegroep is dit 93%.

7.3 OVERVERMOEIDE OF OVERBELASTE MANTELZORGERS

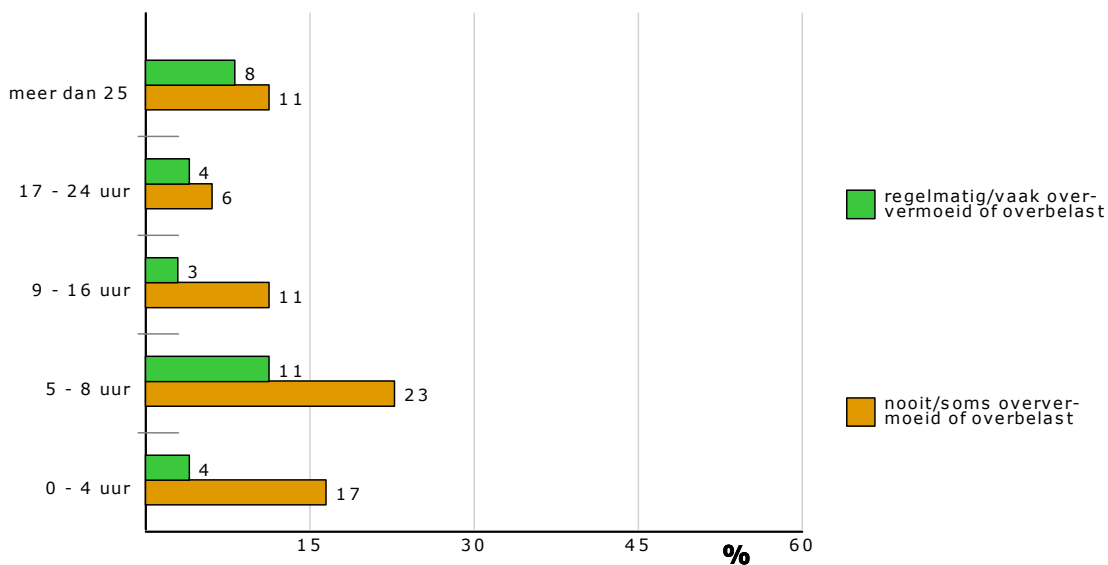
Mantelzorgers zijn belangrijke groep burgers voor de samenleving. Door mantelzorgers kunnen burgers met een zorgbehoefte of beperking langer thuis blijven wonen en participeren aan de maatschappij. De Wmo heeft als doel om de mantelzorger te ondersteunen in het uitvoeren van zijn of haar zorgtaak en te voorkomen dat de mantelzorger overbelast raakt.

Op de vraag of de respondent zich wel een oververmoeid of overbelast voelt, geeft 66% aan dat dit niet het geval is (Nooit, Soms). Dit betekent echter dat 34% zich wel oververmoeid of overbelast voelt. Voor de referentiegroepen gelden respectievelijk de volgende percentages: 62% en 38%.

Van de oververmoeide of overbelaste respondenten geeft 83% aan dat dit komt door deze extra zorgtaak als mantelzorger voor een naaste. Dit is hoger dan in de referentiegroep (79%).

Uit figuur 25 kan worden opgemaakt of er verschillen zijn in de verdeling van het aantal uren hulp dat aan naaste wordt geleverd tussen de oververmoeide/ overbelaste mantelzorger en de niet-oververmoeide/ overbelaste mantelzorger.

Figuur 25. Oververmoeide of overbelaste mantelzorger en uren zorg per week



Van de oververmoeide of overbelaste mantelzorgers geeft de grootste groep (37%) 5 tot 8 uur hulp aan een naaste. Voor de andere groep is dit 33%.

58% van de oververmoeide of overbelaste mantelzorgers weet waar men terecht kan voor ondersteuning of vragen of weet hoe hij/zij erachter kan komen. In de referentiegroep is dit 58%.

BIJLAGE 1

Vraag	Tevredenheid cliënten Wmo 2008 gemeente(referentiegroep)	Tevredenheid cliënten Wmo 2007 gemeente
U HEEFT EEN BEROEP OP DE GEMEENTE GEDAAN OMDAT U BEPERKINGEN ONDERVINDT BIJ ...		
...VERPLAATSEN IN EN OM HUIS	35% (42%)	27%
...PLAATSELIJK VERVOER	31% (41%)	39%
...VOEREN VAN HET HUISHOUDEN	54% (61%)	51%
...CONTACT MET ANDEREN	8% (12%)	6%
...ANDERS	7% (7%)	9%
HOE LANG GELEDEN LAATSTE AANVRAAG INGEDIEND		
...LAATSTE 12 MAANDEN	55% (47%)	57%
...MEER DAN 12 MAANDEN GELEDEN	45% (53%)	43%
TEVREDENHEID AANVRAAG EN AFHANDELING		
BEHANDELING BIJ AANVRAAG	93% (91%)	87%
DESKUNDIGHEID MEDEWERKER	90% (90%)	85%
TIJD VOOR AANVRAAG	93% (93%)	90%
INFORMATIE AFHANDELING	89% (86%)	81%
WACHTTIJD AANVRAAG-HULPVERLING	80% (79%)	81%
INDICATIESTELLING	90% (85%)	84%
RAPPORTCIJFER AANVRAAGPROCEDURE	7,2 (7,2)	7,2
LAATSTE AANVRAAG TOEGEKEND	93% (92%)	92%
ONTVANGEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN	68% (73%)	62%
AANTAL UUR HULP PER WEEK		
1 TOT 1,9 UUR	23% (12%)	21%
2 TOT 3,9 UUR	63% (63%)	66%
4 TOT 6,9 UUR	11% (21%)	11%
7 TOT 9,9 UUR	2% (2%)	0%
10 TOT 12,9 UUR	0% (0%)	1%
MEER DAN 13 UUR	1% (1%)	1%

PGB VOOR HULP BIJ HET HUISHOUDEN	34% (27%)	24%
TEVREDEN OVER MOGELIJKHEID OM TE KIEZEN	86% (88%)	79%
TEVREDEN OVER INFORMATIE OVER DE AANBIEDERS	71% (74%)	64%
TEVREDENHEID OVER ORGANISATIE DIE HULP BIJ HET HUISHOUDEN LEVERT		
TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID	91% (88%)	90%
INFORMATIEVOORZIENING NAAR CLIËNTEN	84% (86%)	81%
VERVANGING BIJ AFWEZIGHEID	72% (75%)	69%
PLANNING VAN DE HULP	92% (94%)	91%
WISSELINGEN VAN MEDEWERKERS	74% (82%)	73%
TEVREDENHEID OVER MEDEWERKERS HULP BIJ HET HUISHOUDEN		
KENNIS EN VAARDIGHEDEN	84% (91%)	83%
SNELHEID EN EFFICIËNTIE	81% (89%)	80%
ZO GOED MOGELIJK HELPEN	94% (96%)	94%
BENADEREN MET RESPECT	99% (98%)	98%
AANDACHT EN INTERESSE	96% (97%)	96%
CLIËNTEN WAAR OOK ANDEREN HELPEN	30% (37%)	25%
OVERLEG TUSSEN DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN EN ANDEREN DIE HELPEN	50% (59%)	29%
TEVREDENHEID OVER SAMENWERKING TUSSEN HULP BIJ HUISHOUDEN EN ANDEREN	95% (99%)	97%
RAPPORTCIJFER HULP BIJ HET HUISHOUDEN	7,5 (7,9)	7,6
VOORZIENING IVM LICHAAMELIJKE BEPERKINGEN	63% (66%)	60%
PGB VOOR VOORZIENINGEN	11% (13%)	8%
TEVREDEN OVER INFORMATIE OVER VOORZIENING	88% (90%)	89%
TEVREDEN OVER MOGELIJKHEID OM TE KIEZEN	77% (81%)	76%
TEVREDEN OVER VOORZIENINGEN		
WONINGAANPASSING	88% (88%)	85%
WOONVOORZIENING	90% (93%)	91%
VERHUISKOSTENVERGOEDING	45% (69%)	50%
ROLSTOEL	88% (92%)	84%
SCOOTMOBIEL	86% (91%)	93%
TEGEMOETKOMING VERVOERSKOSTEN	91% (81%)	86%
RAPPORTCIJFER VOORZIENINGEN	7,3 (7,4)	7,4

GEBRUIK VAN COLLECTIEF VERVOER	71% (55%)	70%
TEVREDENHEID COLLECTIEF VERVOER		
GEMAK BESTELLEN	95% (88%)	93%
CONTACT MET CENTRALE	94% (88%)	
WACHTTIJDEN VOORDAT OPGEHAALD	77% (60%)	68%
BEHULPZAAMHEID CHAUFFEUR	94% (91%)	92%
OMRIJTIJDEN	77% (59%)	65%
TE BEREIZEN AFSTAND	93% (81%)	89%
PRIJS PER RIT	99% (92%)	97%
RAPPORTCIJFER COLLECTIEF VERVOER	7,3 (6,7)	
TEVREDEN KWALITEIT ONDERSTEUNING/VOORZIENING	90% (93%)	87%
ONDERSTEUNING VOLDOET AAN VERWACHTINGEN	90% (94%)	89%
ONDERSTEUNING VOLDOET AAN BEHOEFTE	91% (93%)	89%
ONDERSTEUNING DRAAGT BIJ AAN ZELFSTANDIG WONEN EN/OF MEEDOEN AAN DE MAATSCHAPPIJ	87% (91%)	87%
GEHOORD VAN WMO-RAAD	37% (35%)	31%
TEVREDEN OVER INFORMATIE WMO-RAAD	83% (82%)	79%
TEVREDEN OVER MATE WAARIN WMO-RAAD OPKOMT VOOR BELANG	86% (84%)	81%
LEEFTIJD		
17 JAAR OF JONGER	1% (1%)	1%
18-34	1% (2%)	17%
35-64	12% (17%)	
65-74	21% (22%)	14%
75 EN OUDER	64% (58%)	68%
INKOMEN		
MINDER DAN € 1.000	23% (35%)	
€ 1.000 – € 1.750	33% (34%)	
€ 1.750 – € 3.000	17% (9%)	
€ 3.000 OF MEER	4% (1%)	
WIL NIET ZEGGEN	23% (21%)	

BIJLAGE 2

VRAAG	TEVREDENHEID MANTELZORGERS 2008
	GEMEENTE(REFERENTIEGROEP)
BESCHOUWT ZICHZELF ALS MANTELZORGER	64% (59%)
HOEVEEL UUR HULP PER WEEK AAN NAASTE?	
0-4 UUR	21% (29%)
5-8 UUR	35% (21%)
9-16 UUR	14% (16%)
17-24 UUR	10% (10%)
MEER DAN 25 UUR	19% (25%)
OVERVERMOEIDE OF OVERBELASTE MANTELZORGER	34% (38%)
RELATIE MET EXTRA ZORGTAAK VOOR NAASTE	68% (64%)
IS BEKEND WAAR DE MANTELZORGER OM ONDERSTEUNING KAN VRAGEN?	
JA	35% (34%)
NEE, MAAR KAN ACHTERHALEN	32% (34%)
NEE, MAAR KAN NIET ACHTERHALEN	33% (32%)
BEHOEFTE AAN VORMEN VAN ONDERSTEUNING BIJ DE EXTRA ZORGTAAK	
INFORMATIE EN ADVIES	20% (20%)
PRAKTISCHE ONDERSTEUNING	22% (22%)
ARBEID EN ZORG	13% (13%)
MATERIËLE EN FINACIELE STEUN	34% (36%)
OVERIGE ONDERSTEUNING	16% (21%)
GEBRUIK VAN ONDERSTEUNING	8% (12%)
TEVREDENHEID OVER GEBODEN ONDERSTEUNING	83% (93%)
LEEFTIJD	
17 JAAR OF JONGER	0% (0%)
18-34 JAAR	2% (2%)
35-64 JAAR	49% (48%)

65-74 JAAR	17% (20%)
75 JAAR OF OUDER	32% (29%)
VAN TOEPASSING ZIJNDE SITUATIE	
OUDE(S) VAN GEHANDICAPT OF CHRONISCH ZIEK KIND	5% (8%)
PARTNER OF OUDER VAN PSYCHIATRISCH PATIENT	6% (4%)
PARTNER DEMENTERENDE	3% (6%)
ALLOCHTONE OUDER(S)	4% (2%)
WERKT MEER DAN 32 UUR PER WEEK	15% (15%)
WERKT MINDER DAN 32 UUR PER WEEK	15% (15%)
WERKT NIET	41% (37%)
WERKT ALS VRIJWILLIGER	9% (6%)
WIL LIEVER NIET ZEGGEN	3% (6%)