

Klantonderzoek Wmo over 2013

Wmo-voorzieningen

Gemeente Sittard-Geleen

BMC | onderzoek

juli 2014
Naomi Meys
Projectnummer: 107560



INHOUD

INLEIDING	1
SAMENVATTING	3
HOOFDSTUK 1	VERANTWOORDING EN ACHTERGRONDGEGEVENS 7
1.1	Achtergrond onderzoek 7
1.2	Achtergrond (aan)vragers 8
HOOFDSTUK 2	CONTACT MET UW GEMEENTE 10
2.1	Het contact 10
2.2	Het gesprek 11
2.3	De oplossing 15
2.4	Aanvraagprocedure 17
HOOFDSTUK 3	HULP BIJ HET HUISHOUDEN 20
3.1	Proces en kwaliteitscriteria 20
3.2	Tevredenheid over de leverancier 22
3.3	Tevredenheid over de medewerkers 23
3.4	Rapportcijfers hulp bij het huishouden 25
HOOFDSTUK 4	WMO-VOORZIENINGEN INCLUSIEF COLLECTIEF VERVOER 29
4.1	Woonvoorziening 29
4.2	Rolstoel 30
4.3	Scootmobiel 30
4.4	Tegemoetkoming in vervoerskosten 31
4.5	Rapportcijfers Wmo-voorziening(en) 31
4.6	Collectief vervoer 32
HOOFDSTUK 5	OVERIGE ONDERSTEUNING 37
5.1	Mantelzorg 37
5.2	Hulp van een vrijwilliger 38
5.3	Zorg vanuit de AWBZ 38
HOOFDSTUK 6	MEEDOEN AAN DE MAATSCHAPPIJ 40
6.1	Toegankelijkheid 40
6.2	Meedoen en (langer) zelfstandig kunnen blijven wonen 42
BIJLAGE 1	RESULTATEN KLANTONDERZOEK CLIËNTEN 43

Inleiding

Hoe tevreden zijn burgers met een ondersteuningsvraag over hoe zij geholpen zijn door uw gemeente? Hoe tevreden zijn uw cliënten over de ondersteuning die zij vanuit de Wmo krijgen? Zijn uw cliënten hierover in de loop der jaren meer dan wel minder tevreden? En verschilt de tevredenheid van cliënten per type ondersteuning? Dat zijn de vragen die centraal staan in het klantonderzoek Wmo over 2013. Op hoofdlijnen is de opzet van het klanttevredenheidsonderzoek niet gewijzigd, zodat de uitkomsten door de jaren heen vergelijkbaar zijn. De beoogde doelen van de Wmo, waaraan de verschillende vormen van ondersteuning dienen bij te dragen, zijn onveranderd. Belangrijke vragen in dit onderzoek zijn dan ook in welke mate de ondersteuning bijdraagt aan het langer zelfstandig wonen van cliënten en in hoeverre dit bijdraagt aan het langer meedoen in de maatschappij.

De invoering van de gekantelde werkwijze is meegenomen in het onderzoek. De vragen van het onderdeel 'contact met uw gemeente' zijn uitgebreid. Het tempo waarin gemeenten zijn overgegaan op het gekanteld werken verschilt, evenals de invulling. Bij het stellen van vragen over het contact met uw gemeente dient daarom rekening te worden gehouden met meer diverse situaties.

Vanuit de gedachte dat cliënten die een beroep op de Wmo doen ook andere vormen van ondersteuning en zorg krijgen, formeel (bijvoorbeeld via de AWBZ) of informeel (bijvoorbeeld van een mantelzorger of vrijwilliger), zijn ook deze vormen van ondersteuning meegenomen in het onderzoek. Het past in de bredere benadering van maatschappelijke ondersteuning om naar het ontvangen van de andere vormen van ondersteuning en zorg te kijken. In de gevallen waarin het 'keukentafelgesprek' geleid heeft tot een advies is tevens nagegaan uit welke bestanddelen dit advies is samengesteld (eigen kracht, eigen netwerk, algemene voorzieningen, collectieve voorzieningen, individuele voorzieningen).

Figuren

In het rapport zijn zowel de resultaten van de respondenten in uw gemeente als het gemiddelde resultaat van de respondenten van alle deelnemende gemeenten weergegeven (de referentiegroep). In een aantal figuren zijn rode streepjes geplaatst. Deze rode streepjes geven de gemiddelde tevredenheid van de respondenten in de referentiegroep aan. Daarbij zijn de percentages tevreden en zeer tevreden cliënten bij elkaar opgeteld. Wanneer het rode streepje in het vak 'zeer tevreden' of 'tevreden' staat, dan betekent dit dat de respondenten in uw gemeente meer tevreden zijn dan in de referentiegroep. Andersom geldt dat als het rode streepje in het vlak 'ontevreden' of 'zeer ontevreden' staat, de respondenten in de referentiegroep meer tevreden zijn dan in uw gemeente.

De cijfers van de figuren kunnen door afronding afwijken van de cijfers in de tekst. Hetzelfde geldt voor gegevens in de tekst die (minimaal) kunnen afwijken van de gegevens in de bijlage. In sommige gevallen tellen antwoorden van een vraag niet op tot 100%. Dit komt door afrondingsverschillen.

In het rapport wordt met regelmaat verwezen naar de resultaten uit het klantonderzoek Wmo en de Benchmark Wmo over voorgaande jaren. Voor gemeenten die hebben deelgenomen aan 'Tevredenheid cliënten Wmo over 2009, 2010, 2011 en/of 2012' zijn in de bijlage ter vergelijking de resultaten van de vergelijkbare vragen uit deze onderzoeken weergegeven.

Samenvatting

Uw gemeente heeft meegedaan aan een klantonderzoek Wmo over 2013. De doelgroep van het onderzoek is het totaal aantal unieke klanten die in het kader van de Wmo met een vraag en/of een aanvraag voor een Wmo-voorziening contact hebben opgenomen met uw gemeente in 2013 en/of 2012.

De (aan)vragers hebben vragen voorgelegd gekregen over het contact waarbij ook gevraagd is wat voor oplossing hen geadviseerd is en wat hun tevredenheid daarover is. Daarnaast hebben zij vragen beantwoord over de aanvraagprocedure, de huishoudelijke hulp en de overige Wmo-voorzieningen, maar ook over overige ondersteuning, zoals hulp van een mantelzorger, vrijwilliger of AWBZ-ondersteuning. Op die manier ontstaat er een completer beeld van de (aan)vragers en zijn of haar situatie.

In deze samenvatting worden de resultaten op hoofdlijnen weergegeven.

Respons

In totaal zijn in uw gemeente 1.000 vragenlijsten verzonden en 422 geretourneerd. Daarmee is de respons 42%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 42%.

Contact met de gemeente

62% van de respondenten in uw gemeente heeft een persoonlijk gesprek thuis gehad, 19% een persoonlijk gesprek elders, 13% heeft een telefonisch gesprek gehad en bij 6% betrof het een briefwisseling/e-mailcontact. Voor de referentiegroep zijn de aandelen respectievelijk 52%, 20%, 21% en 7%.

Respondenten geven gemiddeld een 7,6 voor het contact. In de referentiegroep is dit cijfer een 7,4.

Degenen met wie een gesprek heeft plaatsgevonden zijn het meest tevreden over de tijd die voor ze was genomen tijdens het gesprek, 98% is hier (zeer) tevreden over. Relatief het minst tevreden is men over de informatie over de afhandeling van het gesprek, 92% is hier (zeer) tevreden over.

De respondenten is gevraagd in hoeverre zij vinden dat er in het gesprek rekening is gehouden met de persoonlijke situatie. 93% zegt daarop 'veel' of 'redelijk'. In de referentiegroep is dit 90%.

In 45% van de gevallen is geadviseerd onder andere een beroep te doen op de eigen kracht van de respondent (referentiegroep 44%). Binnen deze groep heeft 64% (referentiegroep 75%) dit opgevolgd. Bij 51% van de respondenten is aangeraden om onder andere een beroep te doen op familie, vrienden of bureaus (referentiegroep 40%). Dit advies wordt opgevolgd door 76% (referentiegroep 66%) van de respondenten.

Aan de respondenten die het advies van de gemeente niet of gedeeltelijk hebben opgevolgd is uitgevraagd waarom dat zo is. In uw gemeente zijn de twee meest genoemde redenen 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren' en 'Een andere reden'. In de referentiegroep zijn dat 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren' en 'Een andere reden'.

82% van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing (referentiegroep 80%).

Aanvraagprocedure

In uw gemeente geven respondenten een gemiddeld rapportcijfer van een 7,3 voor de aanvraagprocedure (referentiegroep 7,2). 94% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of de voorziening. In de referentiegroep is dit aandeel 92%.

Hulp bij het huishouden

60% van de respondenten in uw gemeente ontvangt hulp bij het huishouden (referentiegroep 66%). Het aandeel respondenten dat in uw gemeente een persoonsgebonden budget (pgb) ontvangt voor hulp bij het huishouden is 23% (referentiegroep 22%).

Respondenten zijn het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de organisatie waarvan ze hulp ontvangen, 95% is hier (zeer) tevreden over. De respondenten zijn relatief het minst tevreden over de wisselingen van de medewerkers, 80% is hier (zeer) tevreden over.

Respondenten met zorg in natura geven gemiddeld een 7,6 en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) gemiddeld een 8,3. In de referentiegroep is de waardering respectievelijk 7,8 en 8,1.

Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer

31% heeft een woonvoorziening (referentiegroep 31%), 22% van de respondenten heeft een rolstoel (referentiegroep 25%) en van de respondenten heeft 22% een scooter (referentiegroep 20%).

1% van de respondenten met een scooter zegt deze maar een paar keer per jaar te gebruiken en 2% zegt deze (bijna) nooit te gebruiken. In de referentiegroep liggen deze aandelen respectievelijk op 3% en 3%.

7% van de respondenten heeft een tegemoetkoming in de vervoerskosten ontvangen, waarvan 86% (zeer) tevreden is over de hoogte daarvan. In de referentiegroep is dit respectievelijk 11% en 87%.

Aan de respondenten die voorzieningen ontvangen, is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe de totale tevredenheid is over de Wmo-voorziening(en). Respondenten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2. In de referentiegroep is dit gemiddeld een 7,4.

49% gebruikt het collectief vervoer (referentiegroep 36%). Het blijkt dat de respondenten in uw gemeente het meest positief zijn over het gemak waarmee ze het collectief vervoer kunnen bestellen, 96% is hier (zeer) tevreden over. Respondenten zijn relatief het minst tevreden over de rijtijden, 59% is hier (zeer) tevreden over. Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 7,1. In de referentiegroep is dat een 7,1.

In uw gemeente geeft 26% aan een paar keer per jaar gebruik te maken van het collectief vervoer en 10% (bijna) nooit. Voor de referentiegroep liggen deze percentages op 28% en 10%.

Overige ondersteuning

54% van de respondenten geeft aan momenteel hulp te ontvangen van een mantelzorger (referentiegroep 48%) en 14% van de respondenten geeft aan momenteel hulp van een vrijwilliger te ontvangen (referentiegroep 17%). Dit aandeel mantelzorgers en vrijwilligers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van mantelzorgers en vrijwilligers gaat: mantelzorgers en vrijwilligers die cliënten ondersteunen die bekend zijn bij de Wmo.

Uit het onderzoek blijkt verder dat 13% zowel hulp van een mantelzorger als hulp van een vrijwilliger ontvangt. In de referentiegroep is dat 13%.

Daarnaast is gevraagd of de respondenten ook zorg of ondersteuning vanuit de AWBZ ontvangen. 12% in uw gemeente maakt gebruik van (individuele) begeleiding, 10% van begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten, 21% van persoonlijke verzorging, 9% van behandeling en 10% van verpleging. De aandelen in de referentiegroep zijn respectievelijk 13%, 9%, 21%, 9% en 10%.

Meedoen aan de maatschappij

Mee kunnen blijven doen aan de maatschappij is een belangrijk doel van de Wmo. Het zo lang mogelijk 'gewoon' en zelfstandig wonen, doen wat je zelf kunt doen en deelnemen aan het maatschappelijk verkeer zijn de elementen van het 'meedoen aan de maatschappij' waarop de Wmo doelt.

De fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte bepaalt mede of burgers in staat zijn mee te doen. In uw gemeente geeft 47% van de respondenten aan dat zij 'nooit of zelden' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen. Met betrekking tot de fysieke toegankelijkheid van de openbare ruimte ervaart 30% 'nooit of zelden' een probleem. In de referentiegroep liggen deze percentages op 52% en 36%. Een nieuwe vraag die dit jaar gesteld wordt is of mensen problemen ervaren met de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. In uw gemeente geeft 39% aan dat zij 'nooit of zelden' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer. In de referentiegroep is dit 45%.

En de hamvraag: dragen de ondersteuning en voorzieningen uit de Wmo in de ogen van de burgers bij aan de uiteindelijke doelen van de wet? In uw gemeente geeft

82% van de respondenten aan dat de ondersteuning/het hulpmiddel 'veel' of 'redelijk' bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen. Als het gaat om de bijdrage van de ondersteuning/het hulpmiddel aan meedoen aan de maatschappij, geeft 73% aan dat het 'veel' of 'redelijk' bijdraagt. In de referentiegroep liggen deze percentages op 85% en 74%.

Hoofdstuk 1

Verantwoording en achtergrondgegevens

Het onderzoek is tussen januari en mei uitgevoerd. In totaal hebben 38 gemeenten aan het onderzoek deelgenomen. Omdat gebruik is gemaakt van een standaardvragenlijst en standaardmethode kunnen de resultaten van verschillende gemeenten onderling worden vergeleken. In dit hoofdstuk vindt u informatie over de achtergrond van het onderzoek en de achtergrond van de (aan)vragers (zoals bijvoorbeeld de leeftijdsopbouw).

1.1 Achtergrond onderzoek

De doelgroep van het onderzoek is het totaal aantal unieke klanten die in het kader van de Wmo met een vraag en/of een aanvraag voor een Wmo-voorziening contact hebben opgenomen met uw gemeente in 2013 en/of 2012.

Alle gemeenten die meedoen aan dit onderzoek zijn bezig met de Kanteling. Dit betekent dat niet de 'aanvraag', maar 'de vraag' van de klant centraal staat. Vanaf wanneer deze werkwijze is ingevoerd varieert echter tussen gemeenten. Ook varieert de manier van registreren van vragen die binnenkomen bij de gemeenten. Er zijn gemeenten die al wel volgens de principes van de Kanteling werken, maar nog niet de meldingen registreren die binnenkomen. In de steekproef zijn dan nog niet de meldingen meegenomen.

Uw gemeente werkt sinds 2012 volgens de Kanteling. In de steekproef zijn respondenten opgenomen die met de gekantelde werkwijze te maken hebben gehad.

Steekproef

In het geval er minder dan 600 unieke (aan)vragers zijn, zijn deze allemaal aangeschreven.

Indien het aantal unieke (aan)vragers in 2013 en/of 2012 groter was dan 600 unieke cliënten, hebben deelnemende gemeenten naar een deel van deze (aan)vragers een vragenlijst gestuurd. In dat geval heeft de gemeente een aselechte steekproef getrokken uit het bestand met (aan)vragers. Alle (aan)vragers uit de steekproef hebben de vragenlijst gekregen.

Bij het bepalen van de omvang van de steekproef is uitgegaan van een bepaalde betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en respons. Belangrijk om te weten is dat we in dit onderzoek met de getrokken steekproef en de vereiste respons uitspraken kunnen doen over de tevredenheid van (aan)vragers.

Respons

In totaal zijn in uw gemeente 1.000 vragenlijsten verzonden en 422 geretourneerd. Daarmee is de respons 42%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 42%.

Uitsplitsingen

In dit rapport worden ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar leeftijd of het wel of niet hebben van een persoonsgebonden budget (pgb). De resultaten hiervan kunnen bij kleine aantallen respondenten veelal alleen een indicatie van de tevredenheid geven.

De aantallen kunnen dan te klein zijn om betrouwbare uitspraken op te baseren.

1.2 Achtergrond (aan)vragers

In de volgende tabel zijn de respondenten verdeeld naar leeftijdscategorie. U ziet de resultaten voor uw gemeente en voor alle deelnemende gemeenten (de referentiegroep).

Tabel 1 Leeftijd respondenten (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
17 jaar of jonger	0 %	1 %
18 - 34 jaar	1 %	2 %
35 - 64 jaar	20 %	18 %
65 - 74 jaar	21 %	22 %
75+	57 %	57 %

Van de respondenten uit uw gemeente is 34% man en 66% vrouw. In de referentiegroep is deze verdeling 32% 68%.

Er wordt steeds vaker van burgers verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die burgers zelf kunnen aanschaffen. Dit jaar zijn daarom twee achtergrondvragen opgenomen over het inkomen.

In uw gemeente heeft 68% van de respondenten een inkomen lager dan € 1.500 netto. In de referentiegroep is dat 64%. De verdeling van de respondenten over de inkomensklassen is in de volgende tabel te zien.

Tabel 2 Inkomen respondenten (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Tot € 1.000 netto	22 %	22 %
€ 1.000 tot € 1.500 netto	46 %	43 %
€ 1.500 tot € 2.500 netto	26 %	28 %
€ 2.500 tot € 3.500 netto	5 %	6 %
Meer dan € 3.500 netto	1 %	2 %

Van de respondenten in uw gemeente geeft 30% aan nooit in staat te zijn om een onverwachte noodzakelijke uitgave van €1.000,- te doen, 16% geeft aan meestal niet in staat te zijn om dit te doen. In de referentiegroep zijn deze percentages 23% en 14%.

Respondenten ouder dan 75 jaar geven, onafhankelijk van hun inkomensklasse, vaker aan dat ze in staat zijn om een onverwachte noodzakelijke uitgave te doen, vergeleken met de respondenten die jonger zijn dan 75 jaar. Van de groep ouder dan 75 jaar geeft een kwart van de respondenten aan een onverwachte uitgave nooit of meestal niet te kunnen betalen, bij de groep jonger dan 75 jaar is dit percentage twee keer zo hoog, namelijk 50%.

50 % van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 46%.

Van de respondenten die hulp hebben gehad bij het invullen, heeft de grootste groep deze hulp gekregen van een naaste (81%).

Hoofdstuk 2

Contact met uw gemeente

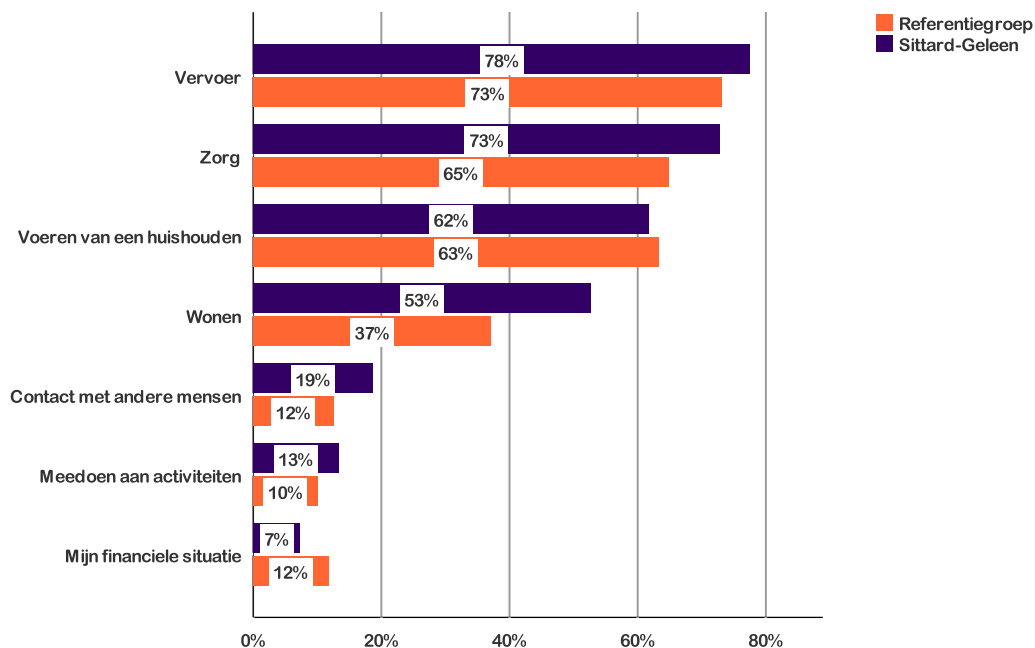
In dit hoofdstuk komt het contact met de gemeente aan de orde. We gaan in op het contact (paragraaf 2.1), het gesprek (paragraaf 2.2), de oplossing (paragraaf 2.3) en de aanvraagprocedure (paragraaf 2.4).

De gekantelde werkwijze houdt in dat gemeenten burgers helpen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen en te participeren, ondanks beperkingen. Daarbij wordt in gesprek met de burger eerst in beeld gebracht wat het probleem is en wat de mogelijkheden van de burger zijn om dit probleem zelf te verkleinen. Als dat niet voldoende is, wordt gekeken naar de mogelijkheden binnen het eigen netwerk, de informele hulp en algemene voorzieningen. Daarna komen de collectieve voorzieningen in beeld. Ten slotte wordt er gekeken naar een individuele voorziening.

2.1 Het contact

Burgers komen met verschillende (aan)vragen bij het Wmo-loket. De respondenten geven aan dat ze over de onderstaande onderwerpen contact hebben opgenomen.

Figuur 1 Over welk onderwerp heeft u contact opgenomen?¹ (%ja)



¹ In de vragenlijst was het mogelijk om meerdere onderwerpen aan te geven. Dit betekent dat de percentages in figuur 1 kunnen optellen tot meer dan 100%.

In veel gevallen volgt na een (aan)vraag een persoonlijk gesprek met de burger. Hoe in uw gemeente de (aan)vraag van de burger is opgepakt, ziet u in de volgende tabel.

Tabel 3 Manier waarop de (aan)vraag besproken is (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Persoonlijk gesprek bij mij thuis	62 %	52 %
Persoonlijk gesprek elders	19 %	20 %
Telefonisch gesprek	13 %	21 %
Briefwisseling/e-mail contact	6 %	7 %

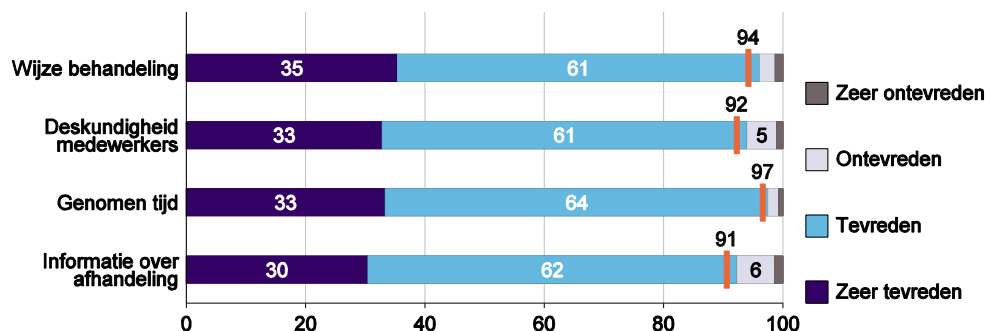
2.2 Het gesprek

In deze paragraaf gaat het om de ervaringen van respondenten die een face to face gesprek hebben gehad.

In figuur 2 wordt de tevredenheid over de volgende aspecten van het gesprek weergegeven:

- de wijze waarop de respondent is behandeld bij het gesprek;
- de deskundigheid van de medewerkers;
- de tijd die genomen werd voor het gesprek;
- de informatie over de afhandeling van het gesprek.

Figuur 2 Tevredenheid over het gesprek (%)



Wat betreft het gesprek in uw gemeente zijn de respondenten het meest tevreden over de tijd die voor ze was genomen tijdens het gesprek, 98% is hier (zeer) tevreden over. Relatief het minst tevreden is men over de informatie over de afhandeling van het gesprek, 92% is hier (zeer) tevreden over.

Om een gesprek goed en efficiënt te laten verlopen, wordt vanuit de Kanteling geadviseerd om burgers vooraf te informeren over wat ze van zo'n gesprek kunnen verwachten. Op die manier weet de burger ook beter wat hij of zij mag verwachten van (de uitkomst van) het gesprek en kan degene alvast nadenken over de eigen inbreng die wellicht mogelijk is en welke vragen er leven.

Uit kwalitatieve kantelingsonderzoeken van SGB0, uitgevoerd in meerdere gemeenten, blijkt dat de informatievoorziening voorafgaand aan het gesprek van invloed is op de ervaringen van de klant. Burgers die vooraf geïnformeerd zijn over het doel van het gesprek kunnen meer begrip opbrengen voor een afwijzing of kunnen positief verrast zijn wanneer ze de gewenste voorziening ontvangen, terwijl ze op basis van de informatie vooraf gedacht hadden daarvoor niet in aanmerking te komen.

In uw gemeente heeft 62% informatie gekregen voorafgaand aan het gesprek. In de referentiegroep is dat 53%. Van de respondenten in uw gemeente die informatie hebben gekregen was voor 79% duidelijk wat zij van het gesprek konden verwachten. Voor degenen die geen informatie hadden gekregen vooraf, was voor 32% duidelijk wat zij konden verwachten.

Dit jaar is ook gevraagd of er een mantelzorger aanwezig was bij het gesprek. De mantelzorger wordt betrokken bij de vraag van de burger die ondersteuning wil, om goed af te stemmen wat de burger en de mantelzorger zelf doen en waar ondersteuning bij nodig is. Als mensen dat willen kunnen ze hierbij ook formele of informele cliëntondersteuning inschakelen. Belangrijke notie hier is dat mantelzorgers het langer volhouden als ze weten dat er een vangnet is.

Uit de kwalitatieve kantelingsonderzoeken van SGB0 over 2012 blijkt dat er regelmatig een mantelzorger bij het keukentafelgesprek aanwezig is. Ook wordtesignaleerd dat de situatie van de mantelzorger besproken wordt. Mantelzorgers zijn veelal niet op de hoogte van het feit dat zij hun situatie ook in het keukentafelgesprek bespreekbaar kunnen maken. In de oplossingen komt meestal niet naar voren dat deze ook kunnen bijdragen aan de ontlasting van de mantelzorger. Ook worden mantelzorgers relatief weinig concreet gewezen op de mantelzorgondersteuning die beschikbaar is binnen de gemeente.

In uw gemeente was er bij 40% van de gesprekken een mantelzorger aanwezig. In de referentiegroep was bij 34% van de gesprekken een mantelzorger aanwezig.

Bij het vaststellen welk resultaat bereikt moet worden met de ondersteuning is een gesprek over en zorgvuldig onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte van belang. Bij de Kanteling wordt er breed gekeken naar de persoonlijke situatie en worden meerdere levensdomeinen besproken om te bekijken of de burger verdere hulp of ondersteuning nodig heeft.

In uw gemeente is in 23% van de gevallen over één of meer andere onderwerpen gesproken dan het onderwerp waar de burger in eerste instantie contact voor heeft opgenomen. In de referentiegroep ligt dit percentage op 25%.

De onderwerpen zorg, welzijn (ontmoeten van andere mensen) en financiën zijn onderwerpen die een grote invloed kunnen hebben op de vraag naar maatschappelijke ondersteuning. Immers uit het participatieonderzoek van SGB0

komt naar voren dat kwetsbaarheid van burgers in belangrijke mate bepaald wordt door hun gezondheid en de zorgbehoeften, door eenzaamheid en door beperkte financiële middelen.

In figuur 1 is te lezen over welk onderwerp men contact heeft opgenomen met de gemeente. Aan de respondenten is gevraagd of er aanvullend ook over andere onderwerpen is gesproken terwijl men hier in eerste instantie geen contact voor zocht. De volgende tabel laat zien of er aanvullend ook over (een) ander(e) onderwerp(en) is gesproken waarvoor men dus geen contact zocht.

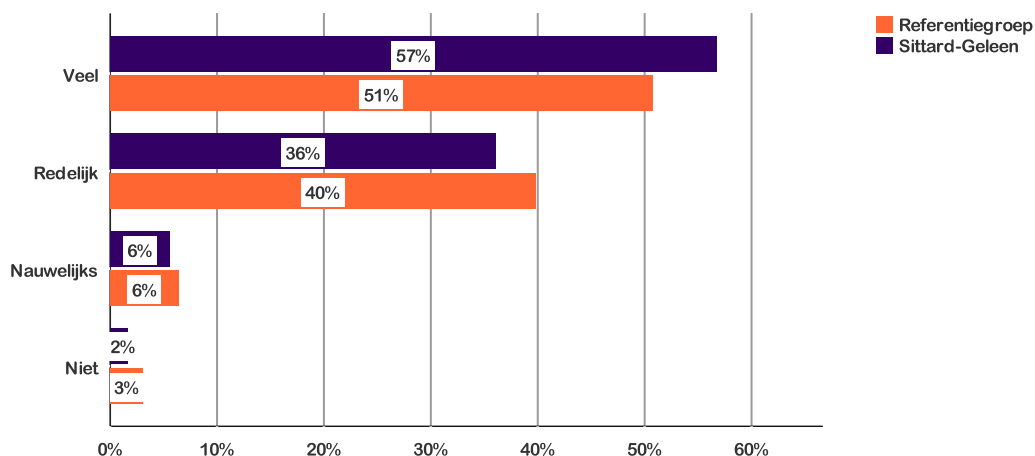
Tabel 4 Er is aanvullend over het onderstaande onderwerp gesproken (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Zorg	18 %	17 %
Contact met andere mensen	22 %	15 %
Meedoen aan activiteiten	18 %	13 %
Wonen	7 %	13 %
Voeren van een huishouden	7 %	12 %
Vervoer	9 %	10 %
Mijn financiële situatie	3 %	5 %

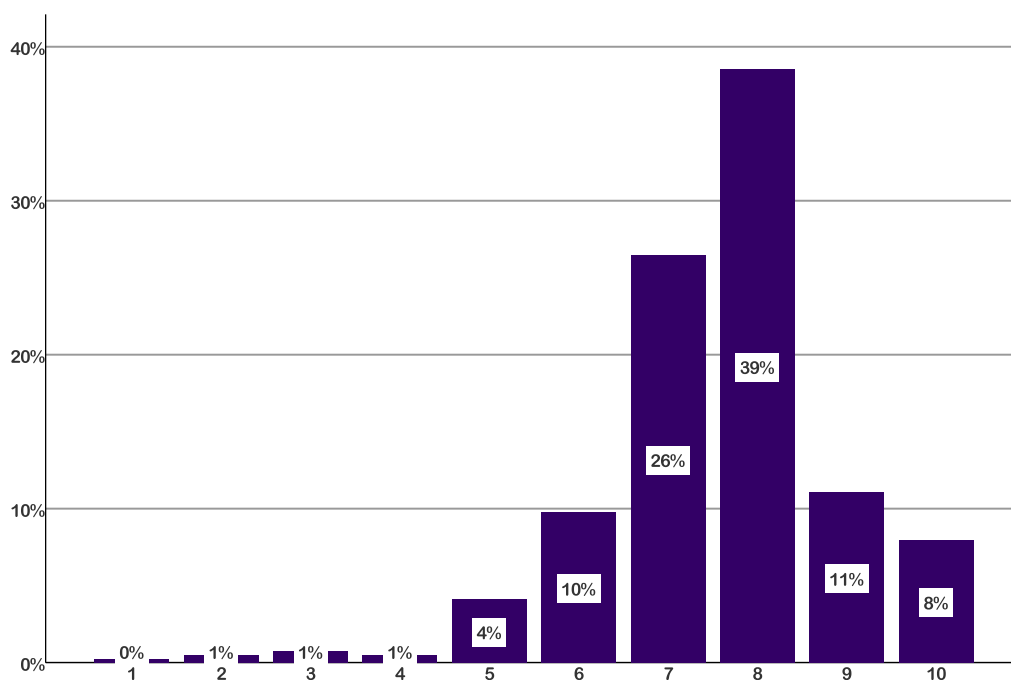
Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van de eigen kracht van cliënten en zijn of haar sociale omgeving door in eerste instantie te kijken naar wat de cliënt zelf kan en naar wat hij of zij in de eigen directe omgeving aan ondersteuning kan organiseren. De persoonlijke situatie van de cliënt in beeld brengen is daarbij van belang. Daarnaast zorgt het in beeld brengen van de persoonlijke situatie ervoor dat burgers zich serieus genomen voelen en dit zorgt doorgaans voor meer tevreden klanten.

Zo blijkt uit klantonderzoek Wmo van SGB van vorig jaar dat de relatie tussen de tevredenheid over verschillende aspecten van de aanvraag, zoals de tijd die genomen wordt, de bejegening en het uiteindelijke rapportcijfer voor de aanvraagprocedure versterkt wordt door de indicator 'rekening houden met de persoonlijke situatie'. Dat betekent (in het geval de tevredenheid over de verschillende aspecten van de aanvraag verder gelijk blijven) dat cliënten die vinden dat er veel rekening gehouden is met hun persoonlijke situatie gemiddeld altijd een hoger rapportcijfer voor de aanvraagprocedure geven dan de cliënten die dit minder hebben ervaren.

De volgende figuur geeft aan in hoeverre er volgens de respondent tijdens dit gesprek rekening is gehouden met de persoonlijke situatie. 93% zegt daarop 'veel' of 'redelijk'. In de referentiegroep is dit 90%.

Figuur 3 In hoeverre is er bij het gesprek rekening gehouden met de persoonlijke situatie (%)

Respondenten geven gemiddeld een 7,6 voor het contact. In de referentiegroep is dit cijfer een 7,4. In de volgende figuur wordt dit rapportcijfer weergegeven.

Figuur 4 Rapportcijfer over het contact (%)

In de referentiegroep zijn respondenten die een persoonlijk gesprek hebben gehad, tevredener dan mensen die een telefonisch gesprek hebben gehad. In uw gemeenten geven respondenten die een persoonlijk gesprek bij hen thuis hebben gehad, gemiddeld een 7,7, respondenten die een persoonlijk gesprek elders hebben gehad geven gemiddeld een 7,6. Respondenten die een telefonisch gesprek hebben gehad geven gemiddeld een 7,2 en de respondenten bij wie de (aan)vraag via brief

of e-mail is behandeld geven gemiddeld een 6,6. Bij de referentiegroep liggen deze cijfers op 7,5, 7,4, 7,2 en 7,0.

Gekeken is welke aspecten van het gesprek van invloed zijn op het rapportcijfer over het gesprek. Uit analyse over de gehele referentiegroep blijkt dat vooral de mate waarin rekening gehouden is met de persoonlijke situatie, van invloed is op het rapportcijfer.

2.3 De oplossing

Volgens de kantelingsgedachte gaan gemeenten steeds meer uit van wat iemand wel kan en ligt de nadruk op de kwaliteiten die burgers bezitten. De eigen verantwoordelijkheid van burgers wordt zoveel mogelijk benut en ontwikkeld. Eigen kracht komt voorop te staan. Wat kan de burger nog zelf? Door in eerste instantie te kijken naar wat de burger wel kan en naar wat de eigen directe omgeving aan ondersteuning kan organiseren, blijft de burger zelfredzaam en betrokken bij de samenleving. Het is de taak van gemeenten om het zó te regelen, dat de burger deze verantwoordelijkheid ook kan nemen. Daar waar dat niet lukt, helpt de gemeente met ondersteuning of een vangnet.

Bij de gesprekken is in 57% van de gevallen een volledige oplossing gevonden. 25% van de respondenten geeft aan dat er grotendeels een oplossing is gevonden, 8% een beetje en in 10% van de gevallen is er geen oplossing gevonden. Logischerwijs zijn mensen tevredener bij een volledige oplossing. In de referentiegroep heeft 59% een volledige oplossing, 21% grotendeels, 8% een beetje en 11% heeft geen oplossing gevonden.

Uit de kwalitatieve kantelingsonderzoeken van SGB0 over 2012 blijkt dat het keukentafelgesprek, waarin breder wordt gekeken naar de situatie van de cliënt en eigen verantwoordelijkheid voorop staat, vaak nog niet leidt tot alternatieve oplossingen. Veelal wordt nog een individuele voorziening verstrekt. Eigen kracht oplossingen betreffen vaak het zelf aanschaffen van hulpmiddelen. Er worden nog nauwelijks alternatieve oplossingen voor participatie gevonden.

Bij het kijken naar een vorm van ondersteuning wordt idealiter, afhankelijk van de vraag van de cliënt, de volgende volgorde van ondersteuning gehanteerd die u in de volgende tabel ziet van boven naar beneden.

Tabel 5 De gemeente heeft mij geadviseerd een beroep te doen op...² (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Eigen kracht	45 %	44 %
Familie, vrienden, buren	51 %	40 %
Een vrijwilliger	17 %	17 %
Aanbod aan dagactiviteiten	17 %	14 %
Een algemene voorziening	20 %	19 %
Een individuele voorziening	78 %	76 %
Andere zorgaanbieders	16 %	19 %
Inkomensondersteuning	3 %	8 %
Iets anders	4 %	12 %

In de meeste gevallen, bij 76% wordt nog een individuele voorziening geadviseerd. In uw gemeente is onder andere dit advies bij 78% van de respondenten gegeven. Daarnaast is in 45% van de gevallen geadviseerd een beroep te doen op de eigen kracht van de respondent, in de referentiegroep ligt dit percentage op 44%. In 51% van de gevallen is aangeraden om onder andere een beroep te doen op familie, vrienden of buren. In de referentiegroep ligt dit percentage op 40%.

Een advies over een individuele voorziening wordt bijna altijd opgevolgd (95%). In uw gemeente volgt 100% dit advies op. Eigen kracht oplossingen worden in uw gemeente in 64% van de gevallen opgevolgd. In de referentiegroep is dat 75%. Wanneer geadviseerd wordt een beroep te doen op familie, vrienden en buren wordt dit in uw gemeente opgevolgd door 76%. In de referentiegroep is dit 66%.

In tabel 6 zijn de redenen te zien waarom de respondenten het advies niet hebben opgevolgd.

² Er kunnen meerdere zaken geadviseerd zijn, dus het percentage kan optellen tot meer dan 100%.

Tabel 6 Redenen waarom advies niet is opgevolgd ... (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ik wist niet waar of hoe ik dat moest regelen	10 %	14 %
De kosten/eigen bijdrage van de voorgestelde oplossing zijn ondoorzichtig	14 %	15 %
Het is er nog niet van gekomen	5 %	7 %
Het was niet meer nodig (bijvoorbeeld door verandering in de situatie)	9 %	8 %
Ik wil geen beroep doen op familie/vrienden/buren	15 %	19 %
Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren	35 %	37 %
Ik heb het anders opgelost	19 %	20 %
Andere reden	26 %	24 %

Aan de respondenten die het advies van de gemeente niet of gedeeltelijk hebben opgevolgd is uitgevraagd waarom dat zo is. In uw gemeente zijn de twee meest genoemde redenen 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren' en 'Een andere reden'. In de referentiegroep zijn dat 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren' en 'Een andere reden'.

82% van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing. In de referentiegroep ligt dit percentage op 80%.

Uit de gegevens van de referentiegroep blijkt dat de respondenten over alle geboden oplossingen tevreden zijn. Het meest tevreden zijn ze met de voorgestelde oplossing als de gemeente heeft geadviseerd om een beroep te doen op het aanbod van dagactiviteiten, een individuele voorziening, een algemene voorziening, andere zorgaanbieders of inkomensondersteuning. Iets minder tevreden zijn ze met de voorgestelde oplossing als de gemeente heeft geadviseerd een beroep te doen op de eigen kracht, familie, vrienden, burens of een vrijwilliger.

2.4 Aanvraagprocedure

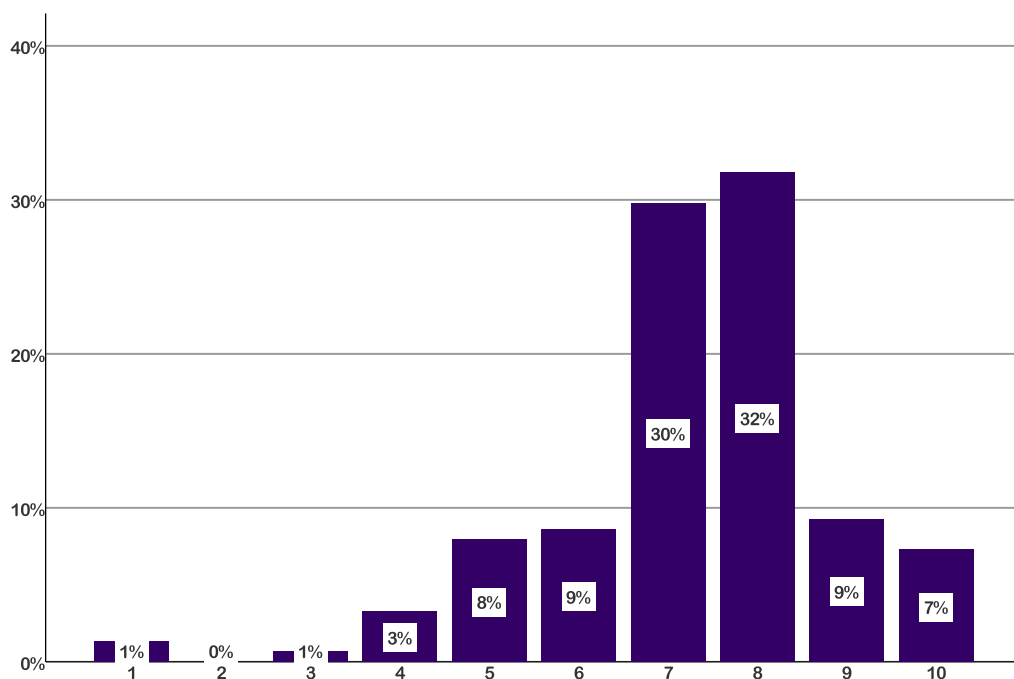
Contact met de gemeente over een ondersteuningsvraag kan leiden tot een aanvraag. In de praktijk vervalt deze stap voor sommige gemeenten. De aanvraag wordt dan impliciet na het keukentafelgesprek afgehandeld.

In deze paragraaf wordt ingegaan op de ervaringen van aanvragers met de aanvraagprocedure. Hierbij zijn alleen de resultaten meegenomen van de respondenten die in de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. De reden hiervoor is dat deze respondenten kortgeleden ervaring hebben opgedaan met de aanvraagprocedure. In uw gemeente heeft 42% van de respondenten de afgelopen 12 maanden een aanvraag ingediend. In de referentiegroep is dit 42%.

Aan respondenten die de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend, is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de aanvraagprocedure. De volgende

figuur toont deze rapportcijfers, waarbij een 1 staat voor een lage waardering en een 10 voor een hoge waardering.

Figuur 5 Spreiding van de rapportcijfers voor de aanvraagprocedure (%)



In uw gemeente geven respondenten een gemiddeld rapportcijfer van een 7,3 voor de aanvraagprocedure, in de referentiegroep is dit een 7,2. In uw gemeente geeft 13% een 5 of lager voor de aanvraagprocedure, 17% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 13% en 15%.

Een aanvraag voor een voorziening kan resulteren in verschillende uitkomsten: een aanvraag kan volledig of gedeeltelijk zijn toegekend of afgewezen. Aanvragen kunnen echter ook op het moment van de uitvoering van dit onderzoek nog in behandeling zijn.

Aan de respondenten is gevraagd of de aanvraag is toegekend. 8% van de respondenten geeft aan dat de aanvraag niet is toegekend. In de referentiegroep is dit aandeel 8%. De resultaten zijn in de volgende tabel terug te vinden.

Tabel 7 Is de aanvraag toegekend?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ja, volledig	77 %	76 %
Ja, gedeeltelijk	10 %	11 %
De aanvraag is nog in behandeling	5 %	5 %
Nee	8 %	8 %

Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van respondenten met een toegekende aanvraag is een 7,5. Voor de referentiegroep is dit een 7,4. Respondenten in uw gemeente van wie de aanvraag is afgewezen geven gemiddeld een 4,8 voor de aanvraagprocedure. In de referentiegroep is dit een 4,9.

In uw gemeente geeft 94% aan (zeer) tevreden te zijn over de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of de voorziening. 6% geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn. In de referentiegroep zijn deze aandelen respectievelijk 92% en 8%.

Hoofdstuk 3

Hulp bij het huishouden

Door ouderdom, langdurige ziekte of na een operatie kunnen burgers hulp nodig hebben bij het huishouden. De behoefte hieraan kan voor kortere of langere tijd zijn. Via de gemeente kan hiervoor een beroep worden gedaan op de Wmo.

Dit hoofdstuk gaat over de ervaringen van respondenten die via de Wmo hulp bij het huishouden ontvangen. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde: proces en kwaliteitscriteria (paragraaf 3.1), de tevredenheid over de leverancier (paragraaf 3.2), de tevredenheid over de medewerkers (paragraaf 3.3) en de rapportcijfers voor hulp bij het huishouden (paragraaf 3.4).

In uw gemeente ontvangt 60% van de respondenten hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is dit 66%.

3.1 Proces en kwaliteitscriteria

Aan de cliënten met hulp bij het huishouden is een aantal achtergrondvragen gesteld over het proces van hulp bij het huishouden.

- Zorg in natura en persoonsgebonden budget (pgb): Zijn de cliënten bekend met de mogelijkheid om bij hulp bij het huishouden te kiezen tussen zorg in natura en een persoonsgebonden budget (pgb)? Heeft de cliënt een persoonsgebonden budget (pgb)?
- Leverancier hulp bij het huishouden: Welke leverancier levert de hulp bij het huishouden in het geval van zorg in natura? Heeft uw gemeente de cliënt een keuze voorgelegd uit de verschillende leveranciers die hulp bij het huishouden leveren?

Onderstaand worden de resultaten voor deze onderwerpen uitgewerkt.

Zorg in natura en persoonsgebonden budget (pgb)

De huidige Wmo verplicht gemeenten om hun burgers de keuze te bieden tussen een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget (pgb). Burgers zijn hiervan echter niet altijd op de hoogte.

In uw gemeente geeft 89% van de respondenten aan te weten dat er een keuze is tussen huishoudelijke hulp via de door de gemeente gecontracteerde aanbieders van hulp bij het huishouden (zorg in natura) en een persoonsgebonden budget (pgb), waarmee de cliënt zelf hulp kan inkopen. Daarentegen is 11% er dus nog niet bekend mee. In de referentiegroep is 22% niet bekend met de keuzemogelijkheid.

Uit klantonderzoek Wmo van SGBO is gebleken dat de bekendheid met het hebben van een keuze tussen zorg in natura of een persoonsgebonden budget (pgb) groter is onder cliënten jonger dan 65 jaar dan onder cliënten ouder dan 65 jaar. Voor uw

gemeente geldt dat het aandeel respondenten jonger dan 65 jaar dat bekend is met de keuze 86% is. Voor respondenten ouder dan 65 jaar is dit 90%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 81% en 78%.

Het aandeel respondenten dat in uw gemeente een persoonsgebonden budget (pgb) heeft voor hulp bij het huishouden is 23%. In de referentiegroep is dat 22%.

Uit klantonderzoek Wmo van SGBO van de voorgaande jaren blijkt uit vergelijking van de gemiddelden uit het klantonderzoek met de benchmarkcijfers dat het werkelijke aandeel cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) voor hulp bij het huishouden vaak kleiner is. Dit betekent dat cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) oververtegenwoordigd kunnen zijn in dit onderzoek.

Tevens blijkt uit het klantonderzoek Wmo van SGBO dat jongere cliënten vaker een persoonsgebonden budget (pgb) voor hulp bij het huishouden hebben dan oudere cliënten. De volgende tabel laat zien of dit ook zo is over 2013 voor uw gemeente en de referentiegroep.

Tabel 8 Persoonsgebonden budget (pgb) naar leeftijd (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Persoonsgebonden budget (Pgb)	23 %	22 %
- Cliënten jonger dan 65 jaar	29 %	25 %
- Cliënten ouder dan 65 jaar	22 %	21 %

Leverancier hulp bij het huishouden

Het aantal leveranciers van hulp bij het huishouden waaruit de cliënt kan kiezen wisselt per gemeente. Sommige gemeenten hebben één leverancier, sommige hebben vijf of zelfs meer leveranciers. Voor dit klantonderzoek konden maximaal vijf namen van leveranciers worden aangedragen voor in de vragenlijst. Respondenten met een leverancier anders dan de in de vragenlijst genoemde leveranciers hebben de categorie 'anders' kunnen aankruisen.

In de huidige Wmo staat keuzevrijheid centraal. Zo kunnen alle cliënten zelf kiezen van welke zorgaanbieder zij hulp bij het huishouden willen ontvangen. Van de respondenten in uw gemeente geeft 45% aan dat uw gemeente hen een keuze heeft voorgelegd uit verschillende leveranciers die hulp bij het huishouden aanbieden. In de referentiegroep is dit 35%.

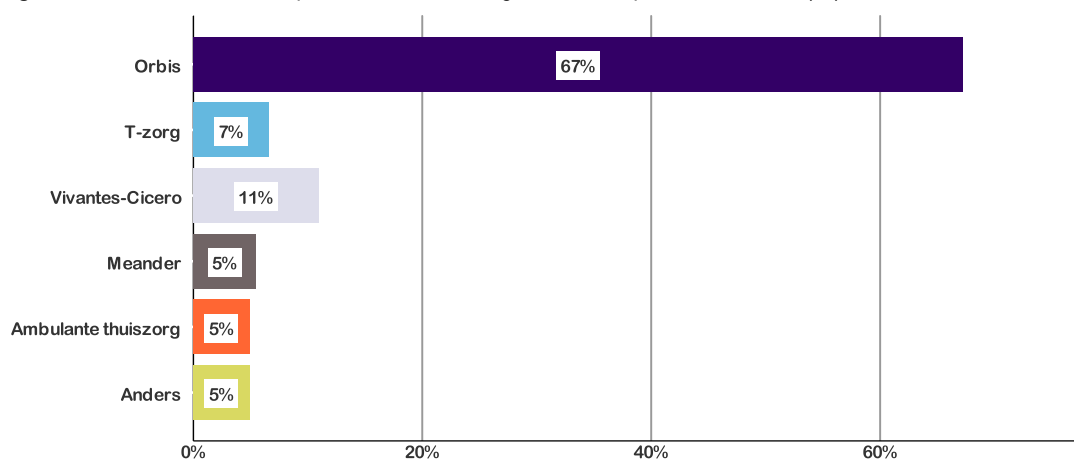
21% van de respondenten weet niet of de keuze door uw gemeente is voorgelegd. In de referentiegroep ligt het aandeel hiervoor op 19%.

Ook hier blijkt uit klantonderzoek Wmo van SGBO, net als bij de bekendheid met de keuzemogelijkheid tussen zorg in natura en een persoonsgebonden budget (pgb), dat de bekendheid omlaag gaat als de leeftijd van de cliënt stijgt. Voor uw gemeente

geldt dat het aandeel respondenten jonger dan 65 jaar dat bekend is met de keuze tussen verschillende leveranciers 48% is en voor respondenten ouder dan 65 jaar bedraagt dit 44%. De aandelen in de referentiegroep zijn respectievelijk 43% en 33%.

De volgende figuur laat zien van welke leveranciers de respondenten de hulp bij het huishouden ontvangen. In de figuur wordt getoond welk aandeel van de respondenten de hulp bij het huishouden ontvangt van de betreffende leverancier. In deze resultaten zijn alleen de respondenten meegenomen die zorg in natura ontvangen. Het is mogelijk dat de onderstaande verdeling afwijkt van de aantallen cliënten per leverancier in uw cliëntenbestand. Dit kan komen doordat er bij het trekken van de steekproef geen rekening gehouden is met een verdeling over de verschillende aanbieders.

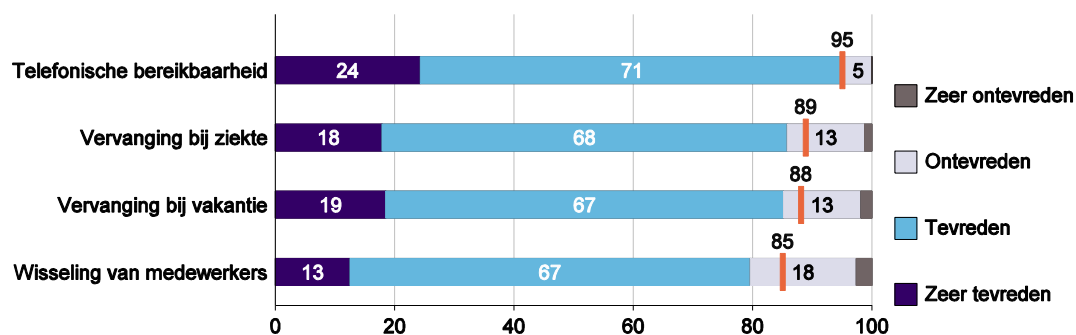
Figuur 6 Aandeel respondenten met zorg in natura, per leverancier (%)



3.2 Tevredenheid over de leverancier

Aan respondenten met zorg in natura is een aantal vragen gesteld over de leverancier die de hulp bij het huishouden levert. Respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) zijn buiten beschouwing gelaten. De volgende figuur laat zien wat de mate van tevredenheid is over een aantal verschillende aspecten rond de hulp bij het huishouden.

Figuur 7 Tevredenheid over aspecten rond hulp bij het huishouden (%)

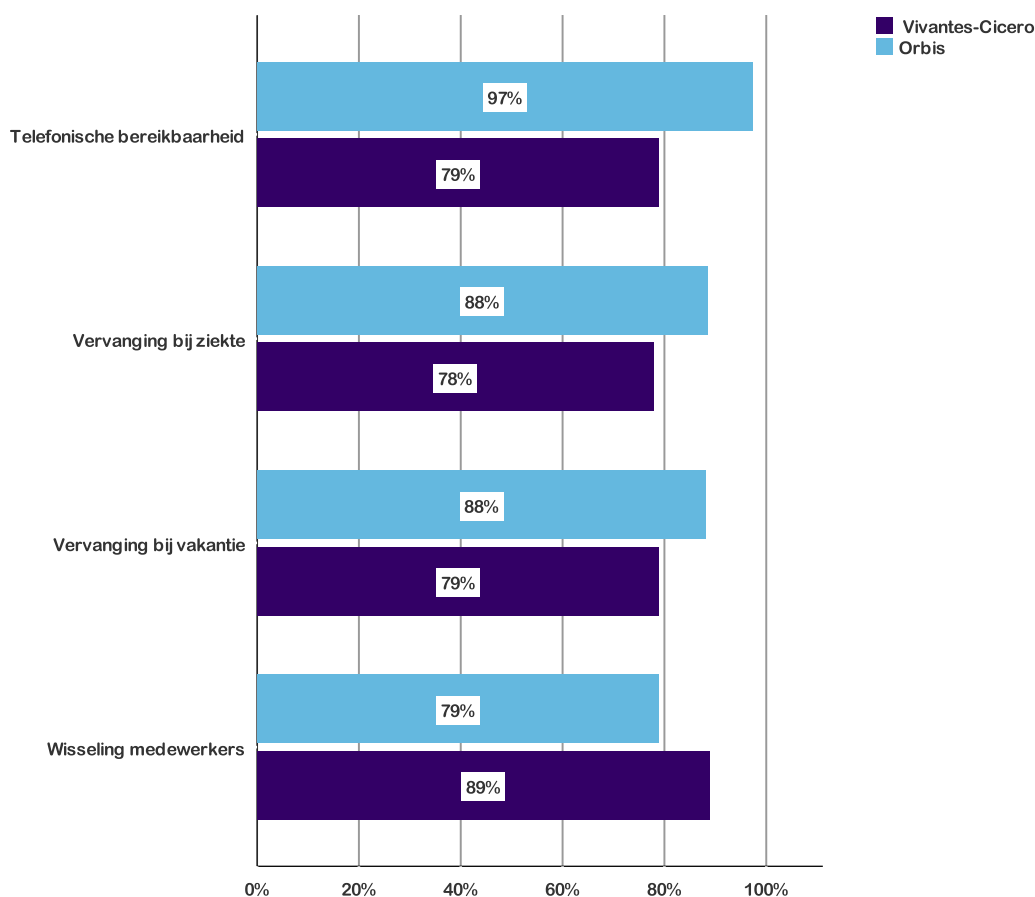


Respondenten zijn het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de organisatie waarvan ze hulp ontvangen, 95% is hier (zeer) tevreden over. De respondenten zijn relatief het minst tevreden over de wisselingen van de medewerkers, 80%, is hier (zeer) tevreden over.

De leveranciers die zijn opgenomen in de vragenlijst hebben niet allemaal een even groot marktaandeel. Dit kan betekenen dat de aantallen per leverancier klein zijn. Om deze reden kunnen de volgende resultaten indicatief en niet representatief zijn.

Uit de volgende figuur blijkt of er verschillen zijn in waardering per leverancier van hulp bij het huishouden voor de eerder getoonde vier aspecten rondom de organisatie. In de figuur zijn de antwoorden 'zeer tevreden' en 'tevreden' bij elkaar opgeteld. Wanneer minder dan 10 respondenten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven.

Figuur 8 Tevredenheid hulp bij het huishouden per leverancier (%)



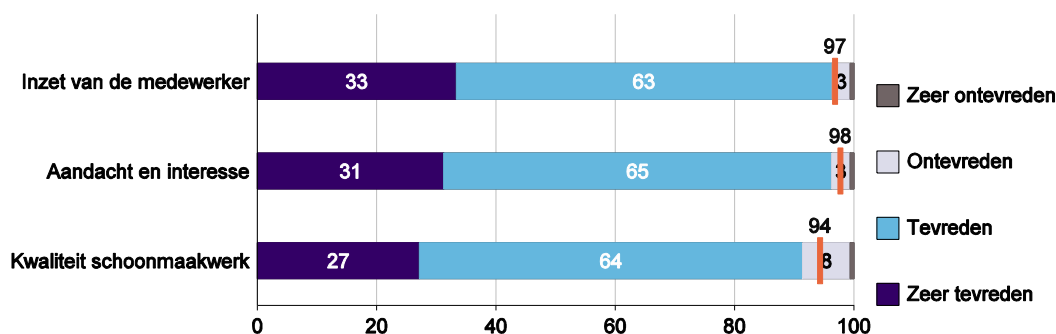
3.3 Tevredenheid over de medewerkers

Alle respondenten met huishoudelijke hulp (zowel met zorg in natura als met een persoonsgebonden budget (pgb)) is een aantal vragen voorgelegd over de medewerkers die de hulp bij het huishouden leveren. Gevraagd is naar:

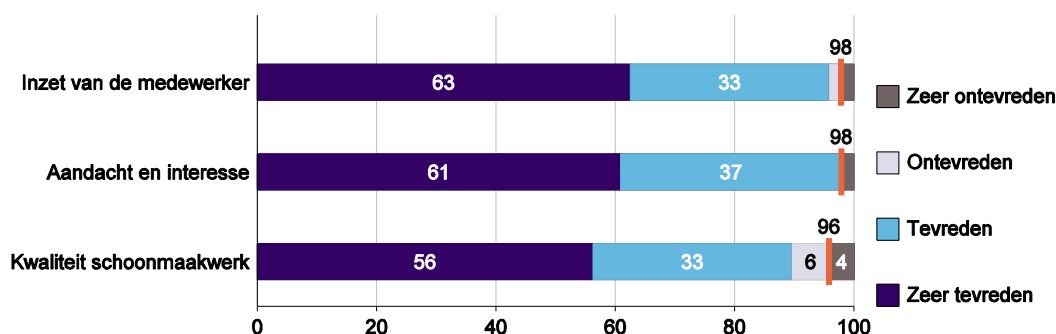
- inzet van de medewerkers;
- aandacht en interesse voor de cliënt;
- kwaliteit van het schoonmaakwerk.

In de volgende twee figuren zijn de resultaten voor deze drie aspecten weergegeven.

Figuur 9 Tevredenheid van respondenten met zorg in natura over de medewerkers die huishoudelijke hulp leveren (%)



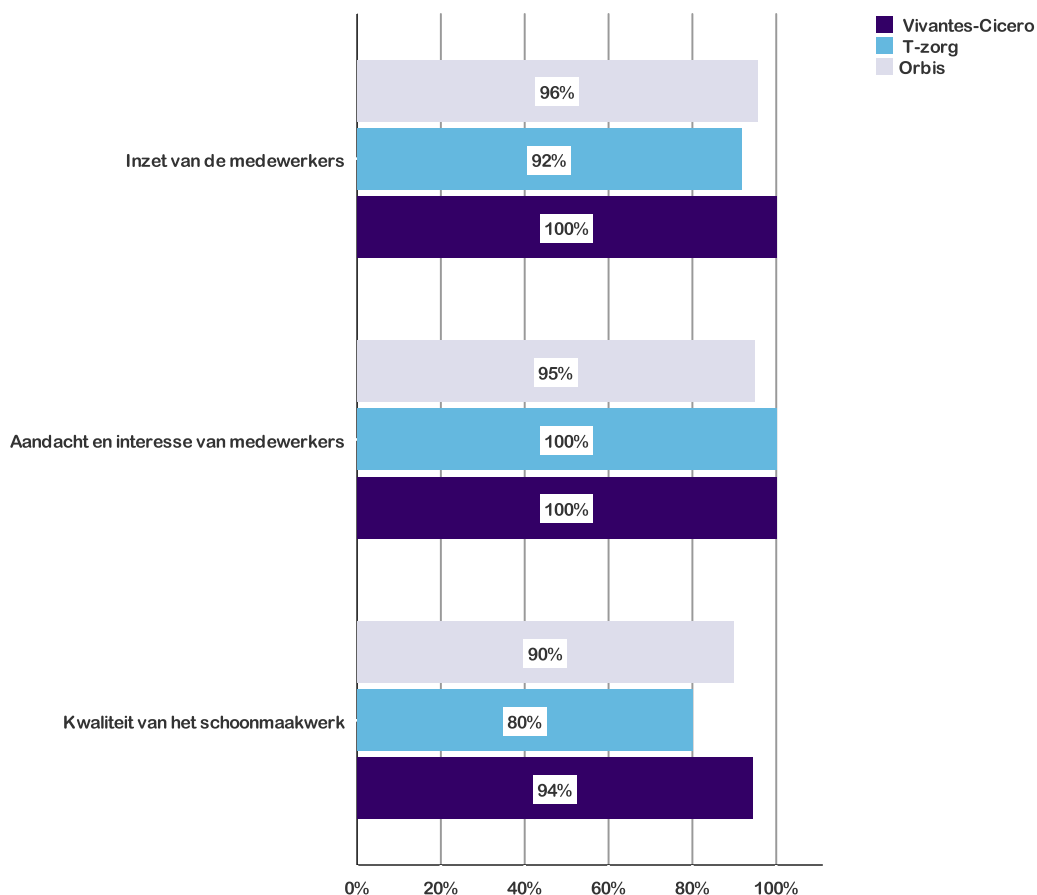
Figuur 10 Tevredenheid van respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) over de medewerkers die huishoudelijke hulp leveren (%)



Cliënten met een pgb zijn meer tevreden over de medewerker dan cliënten met hulp in natura blijkt uit het klantonderzoek Wmo van voorgaande jaren.

De tevredenheid per leverancier wat betreft deze aspecten, ziet u in de volgende figuur. In de figuur zijn de antwoorden 'zeer tevreden' en 'tevreden' bij elkaar opgeteld. Wanneer minder dan tien respondenten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven. De resultaten voor de respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) zijn niet terug te zien aangezien zij niet gekoppeld zijn aan een leverancier.

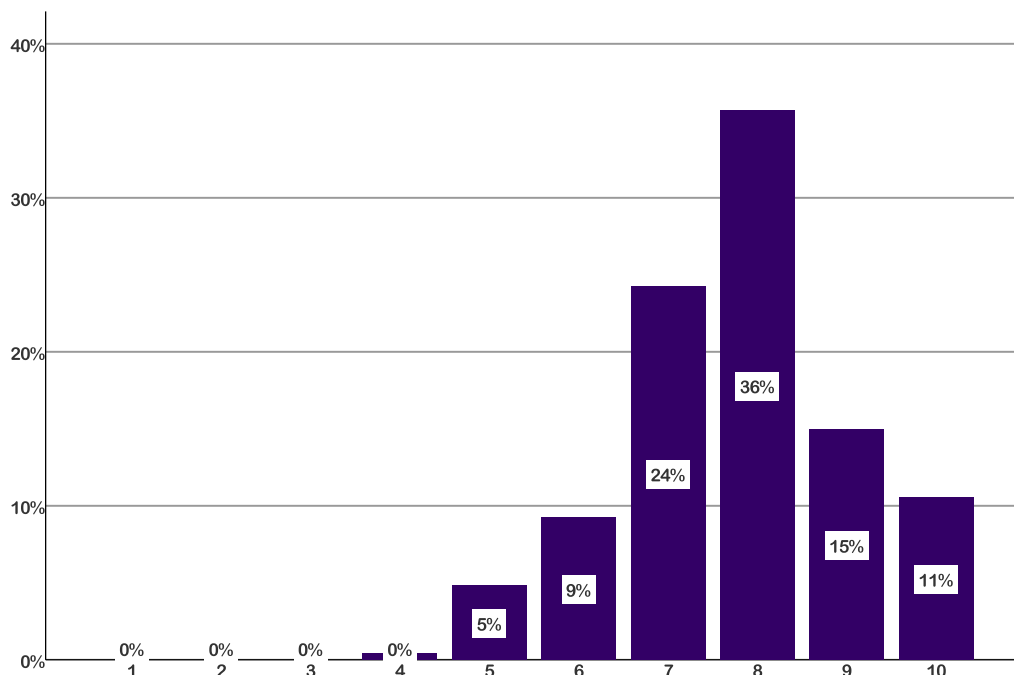
Figuur 11 Tevredenheid, per leverancier, over de medewerkers die huishoudelijke hulp leveren (%)



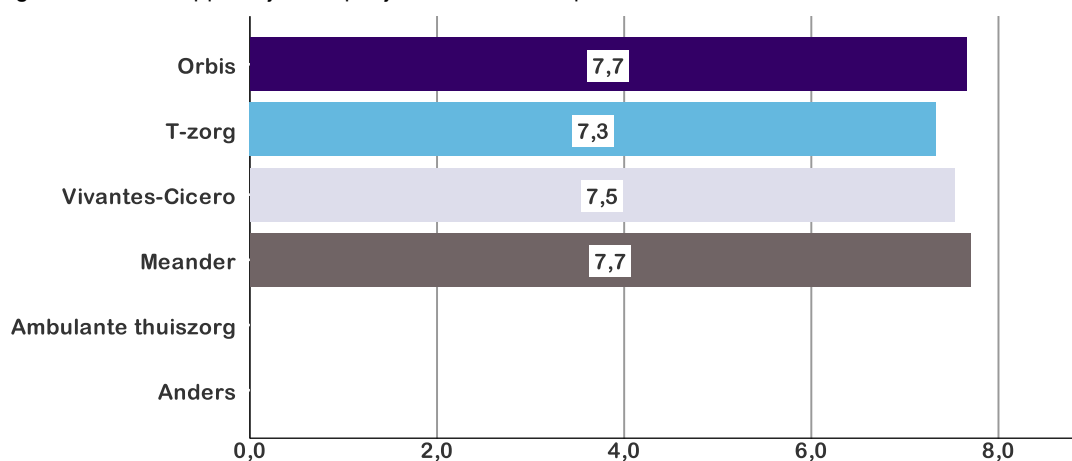
3.4 Rapportcijfers hulp bij het huishouden

Aan de respondenten is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden zij zijn over de hulp bij het huishouden. Respondenten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,8 voor hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is het gemiddelde rapportcijfer een 7,9.

De volgende figuur geeft de spreiding van de rapportcijfers weer. Per rapportcijfer ziet u het aandeel respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

Figuur 12 Spreiding rapportcijfers hulp bij het huishouden (%)

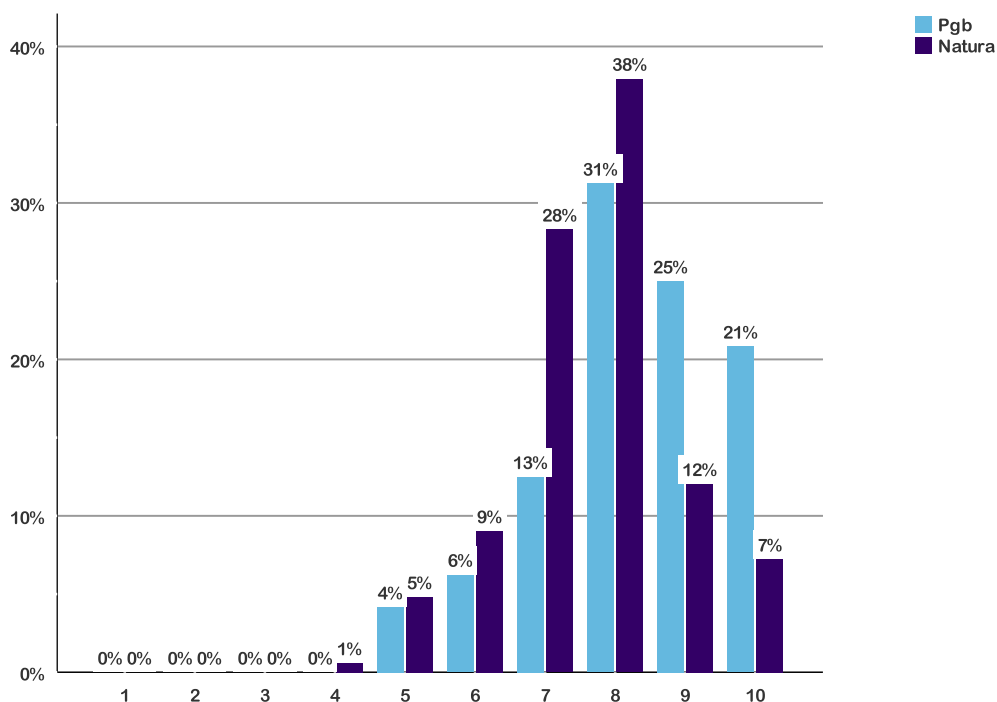
De volgende figuur toont het resultaat per leverancier. Wanneer er geen cijfer is weergegeven, betekent dit dat minder dan 10 respondenten de vraag hebben beantwoord. Ook hiervoor geldt dat de aantallen per leverancier klein kunnen zijn en de resultaten daardoor indicatief zijn. De resultaten voor de respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) zijn hier niet in meegenomen aangezien zij niet gekoppeld zijn aan een leverancier.

Figuur 13 Rapportcijfer hulp bij het huishouden per leverancier

Uit klantonderzoek Wmo van SGBO is gebleken dat cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) doorgaans een hoger totaal rapportcijfer geven voor de huishoudelijke hulp dan cliënten met zorg in natura.

In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers terug te vinden, uitgesplitst naar respondenten met zorg in natura en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb).

Figuur 14 Spreiding rapportcijfers hulp bij het huishouden, uitgesplitst naar respondenten met zorg in natura en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) (%)



In uw gemeente geven respondenten met zorg in natura gemiddeld een 7,6 en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) gemiddeld een 8,3. In de referentiegroep is de waardering respectievelijk 7,8 en 8,1.

Ook de leeftijd van de respondent is van invloed op de hoogte van het rapportcijfer. Uit eerder klantonderzoek Wmo is gebleken dat het rapportcijfer van cliënten jonger dan 65 jaar lager is dan voor cliënten met een leeftijd van 65 jaar of ouder. In uw gemeente is dat niet zo. In de volgende tabel zijn voor uw gemeente de rapportcijfers voor hulp bij het huishouden uitgesplitst naar de twee leeftijdscategorieën.

Tabel 9 Rapportcijfer hulp bij het huishouden, uitgesplitst naar leeftijd

	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar	8,0	7,8
Cliënten ouder dan 65 jaar	7,8	7,9

De resultaten van de klantonderzoeken Wmo laten daarnaast zien dat voor cliënten met zorg in natura de aspecten 'kwaliteit van het schoonmaakwerk' en 'inzet van de medewerker' het meest van invloed zijn op het rapportcijfer. Hierbij zijn zowel de aspecten met betrekking tot de organisatie als de medewerkers meegenomen.

Hoofdstuk 4

Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer

Wmo-voorzieningen hebben als doel bij te dragen aan het langer zelfstandig kunnen wonen en aan het meedoen aan de maatschappij. Het tegengaan van vereenzaming en het in stand houden van sociale contacten zijn vaak aanvullende doelstellingen. Voorzieningen die hierbij kunnen helpen zijn bijvoorbeeld een scootmobiel, een rolstoel, het aanpassen van een woning of het verstrekken van een pas voor het collectief vervoer.

Dit hoofdstuk gaat in op de verschillende Wmo-voorzieningen, welk aandeel van de cliënten zo'n voorziening heeft en hoe tevreden ze over de dienstverlening en de kwaliteit van de voorziening zijn.

De resultaten van de specifieke Wmo-voorzieningen geven bij kleine aantallen respondenten alleen een indicatie van de tevredenheid.

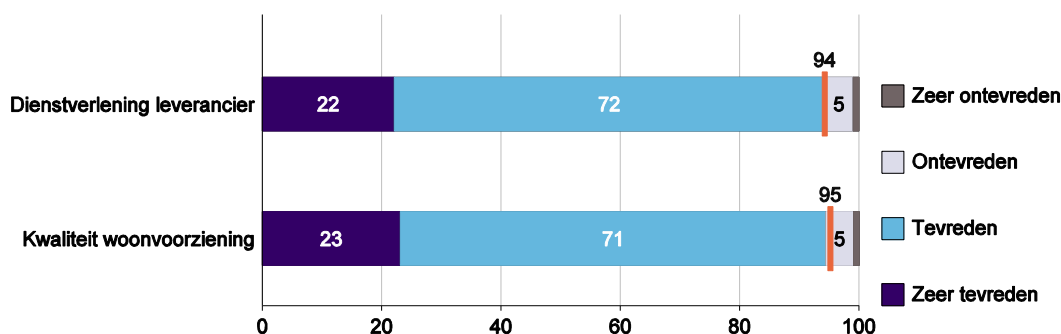
4.1 Woonvoorziening

Voor burgers met een beperking kunnen speciale aanpassingen aan hun woning noodzakelijk zijn om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Het kan daarbij gaan om een grote variëteit aan woonvoorzieningen en aanpassingen, zoals het verwijderen van drempels, het aanpassen van de keuken of de badkamer, het plaatsen van een traplift of roerende woonvoorzieningen als tilliften en hulpmiddelen voor baden en douchen.

Van de ondervraagde respondenten in uw gemeente geeft 31% aan een woonvoorziening te hebben. In de referentiegroep is dit 31%.

Wat de respondenten met een woonvoorziening vinden van de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de woonvoorziening ziet u in de volgende figuur.

Figuur 15 Tevredenheid woonvoorziening (%)

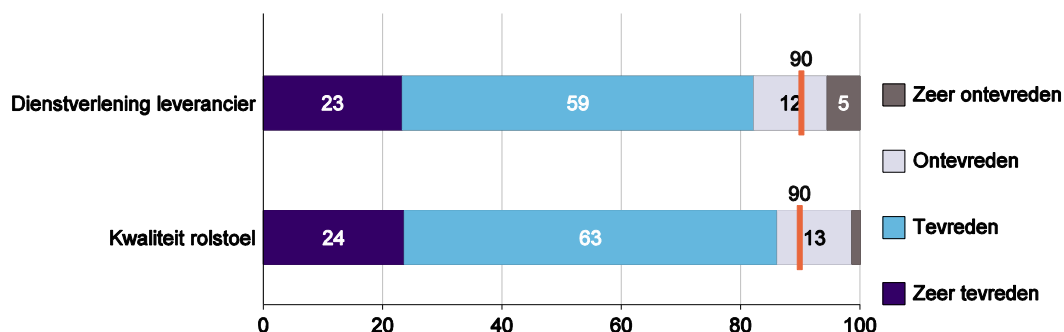


4.2 Rolstoel

In uw gemeente heeft 22% van de respondenten een rolstoel. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 25%.

De tevredenheid over de dienstverlening en kwaliteit van de rolstoel is in de volgende figuur terug te vinden.

Figuur 16 Tevredenheid rolstoel (%)



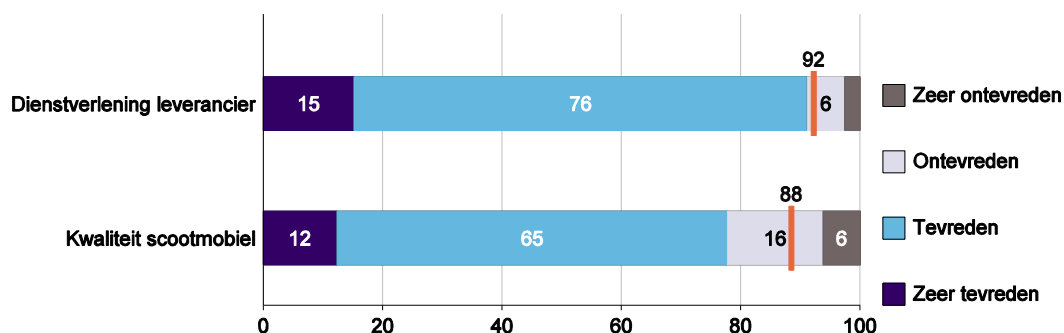
4.3 Scootmobiel

Burgers met een beperking kunnen soms minder makkelijk of geen gebruikmaken van 'gewone' vervoermiddelen, zoals de fiets, de auto of het openbaar vervoer. De burger kan een Wmo-vervoersvoorziening aanvragen als hij of zij door lichamelijke of psychische beperkingen geen gebruik kan maken van de reguliere vervoermiddelen. In het geval van het afleggen van kortere afstanden kan bijvoorbeeld een scootmobiel een oplossing bieden.

Van de respondenten in uw gemeente geeft 22% aan een scootmobiel te hebben. In de referentiegroep ligt dit aandeel op 20%.

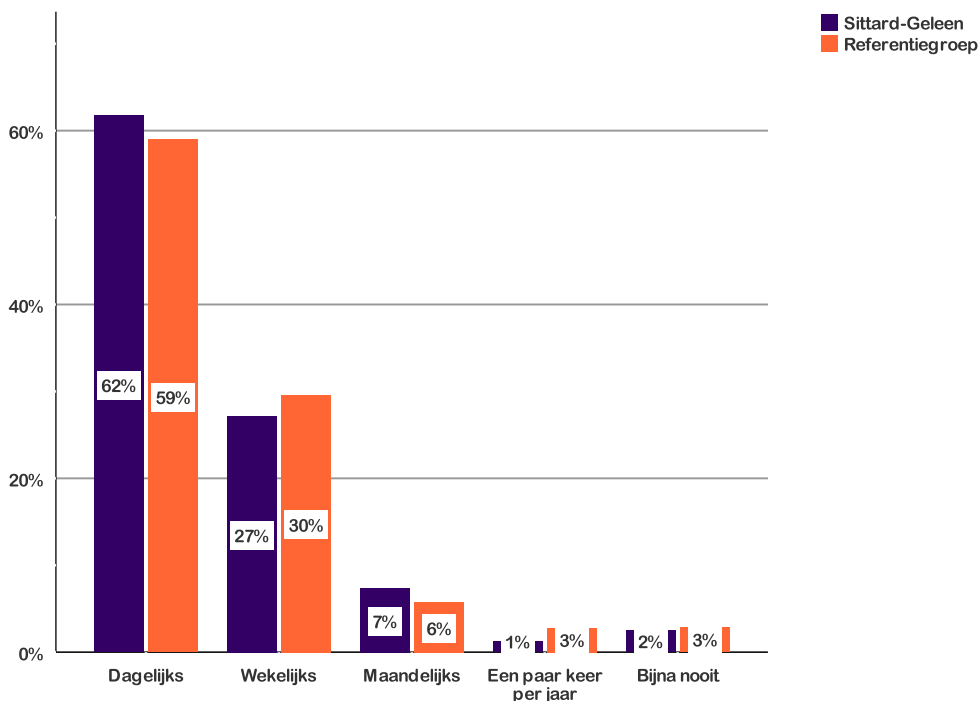
Wat deze respondenten vinden van de tevredenheid over de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de scootmobiel, is te zien in de volgende figuur.

Figuur 17 Tevredenheid scootmobiel (%)



Het daadwerkelijke gebruik van de scootmobiel is te zien in de volgende figuur.

Figuur 18 Gebruik scootmobiel (%)



In uw gemeente geeft 1% van de respondenten aan de scootmobiel een paar keer per jaar te gebruiken en 2% (bijna) nooit. In de referentiegroep liggen deze aandelen respectievelijk op 3% en 3%.

4.4 Tegemoetkoming in vervoerskosten

Een tegemoetkoming in de vervoerskosten wordt verstrekt om de kosten van het gebruik van een (rolstoel)taxi deels te compenseren wanneer de cliënt geen gebruik meer kan maken van het openbaar vervoer. Ook kan een vergoeding worden verstrekt voor het gebruik van een eigen auto of een auto van iemand anders. Deze vergoeding wordt in de meeste gemeenten pas verstrekt indien gebruik van het collectief vervoer niet mogelijk is.

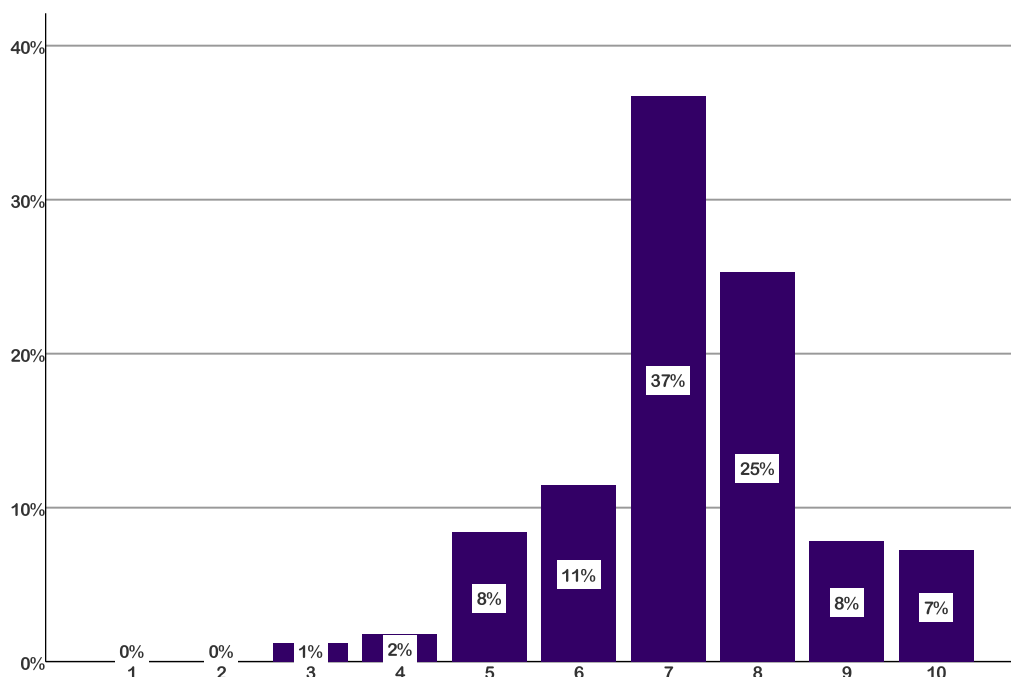
7% van de respondenten heeft een tegemoetkoming in de vervoerskosten ontvangen. 86% van deze mensen is (zeer) tevreden over de hoogte van deze tegemoetkoming. In de referentiegroep is dit respectievelijk 11% en 87%.

4.5 Rapportcijfers Wmo-voorziening(en)

Aan de respondenten die voorzieningen ontvangen, is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe de totale tevredenheid is over de Wmo-voorziening(en). Respondenten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2. In de referentiegroep is dit gemiddeld een 7,4.

De volgende figuur geeft de spreiding van de rapportcijfers weer in de vorm van een staafdiagram. Per rapportcijfer ziet u het aandeel respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

Figuur 19 Spreiding rapportcijfers Wmo-voorziening(en) (%)



Net als voor het rapportcijfer voor hulp bij het huishouden blijkt uit de klantonderzoeken Wmo van SGBO dat leeftijd van invloed is op de hoogte van het rapportcijfer. Ook hier geldt dat de cliënten jonger dan 65 jaar minder tevreden zijn dan cliënten ouder dan 65 jaar. Onderstaand zijn de resultaten van de uitsplitsing voor uw gemeente voor dit jaar terug te vinden.

Tabel 10 Rapportcijfer Wmo-voorziening(en), uitgesplitst naar leeftijd

	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar	7,3	7,4
Cliënten ouder dan 65 jaar	7,2	7,5

4.6 Collectief vervoer

Veel gemeenten bieden mensen met (lichamelijke) beperkingen collectief vervoer aan, bijvoorbeeld de Regiotaxi of OV-Taxi. In uw gemeente geeft 49% aan gebruik te maken van het collectief vervoer. In de referentiegroep ligt het aandeel op 36%.

Uit de resultaten van de klantonderzoeken Wmo blijkt dat de oudere cliënten weliswaar vaker aangeven gebruik te maken van het collectief vervoer dan jongeren,

maar de frequentie waarmee ze gebruikmaken van het collectief vervoer ligt lager dan bij de jongeren.

In de volgende tabel is het gebruik van collectief vervoer uitgesplitst naar een drietal leeftijdscategorieën.

Tabel 11 Gebruik van collectief vervoer, uitgesplitst naar leeftijd (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Cliënten jonger dan 65 jaar	45 %	31 %
Cliënten tussen de 65 en 75 jaar	52 %	33 %
Cliënten ouder dan 75 jaar	49 %	39 %

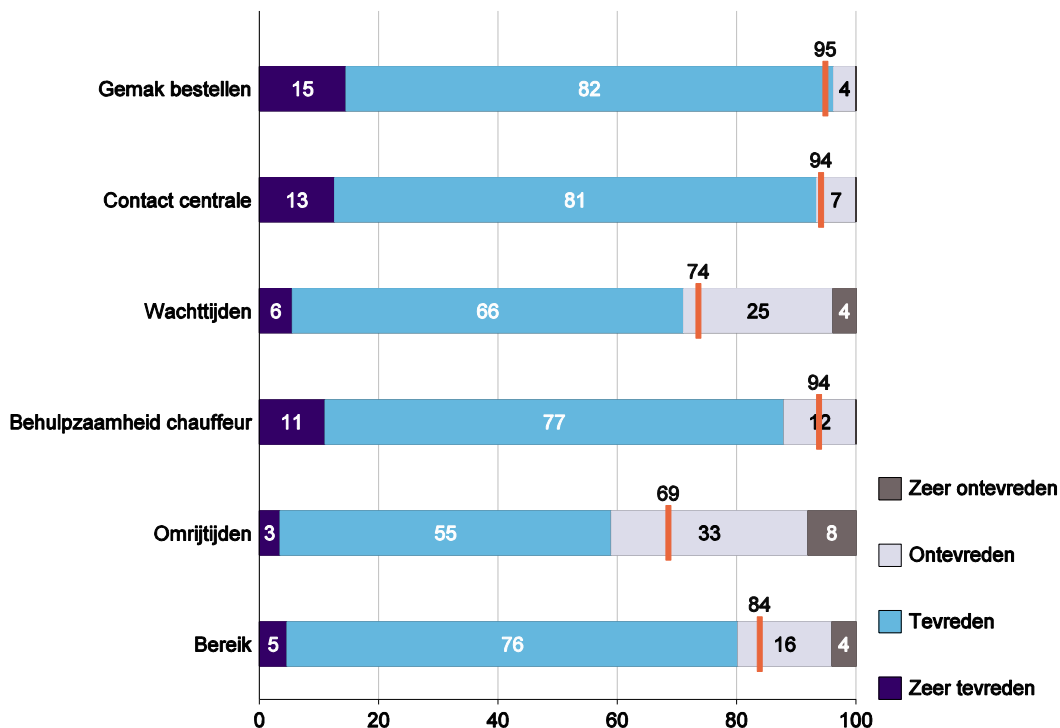
Sommige gemeenten verstrekken automatisch een pas voor het gebruik van collectief vervoer bij het bereiken van een bepaalde leeftijd.

De respondenten die aangeven gebruik te maken van het collectief vervoer zijn bevraagd over hun tevredenheid over een zestal aspecten. De aspecten zijn:

- 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 tevredenheid over al deze aspecten rondom collectief vervoer is terug te vinden in de volgende figuur.

Figuur 20 Tevredenheid collectief vervoer (%)



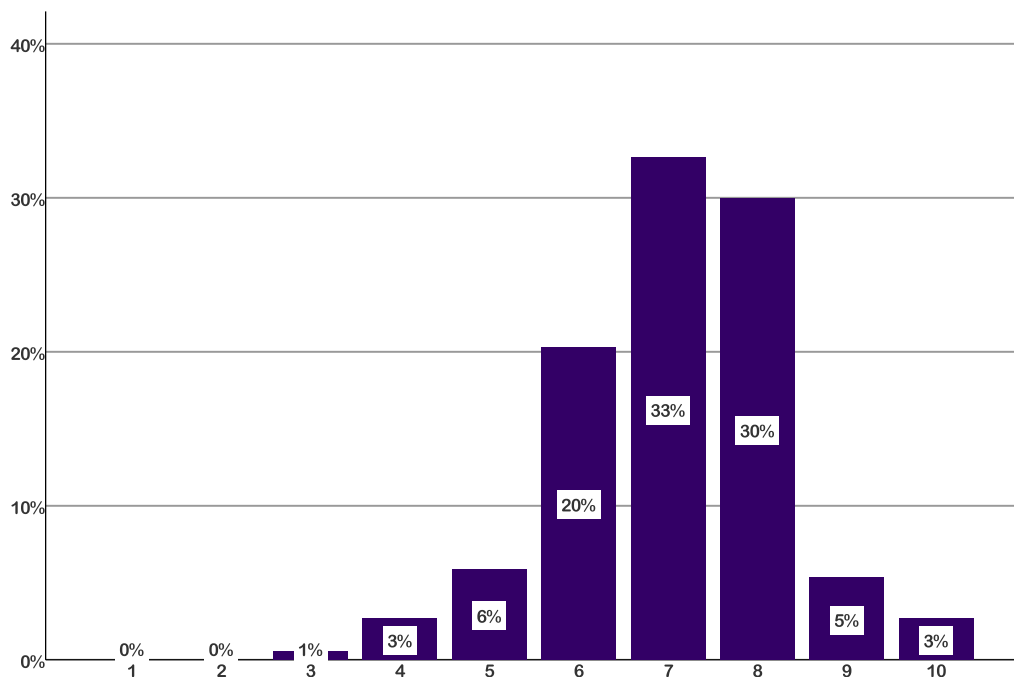
Het blijkt dat de respondenten in uw gemeente het meest positief zijn over het gemak waarmee ze het collectief vervoer kunnen bestellen, 96% is hier (zeer) tevreden over. Respondenten zijn relatief het minst tevreden over de omrijtijden, 59% is hier (zeer) tevreden over.

Uit de resultaten van de klantonderzoeken Wmo blijkt dat de aspecten 'wachttijden' en 'omrijtijden' het meest van invloed zijn op het rapportcijfer voor het collectief vervoer. Een verbetering van deze twee aspecten kan doorgaans tot een hogere tevredenheid over het collectief vervoer leiden.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 7,1. In de referentiegroep is dat een 7,1.

In de volgende figuur ziet u een overzicht van de gegeven rapportcijfers voor collectief vervoer. Per rapportcijfer ziet u het aandeel respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

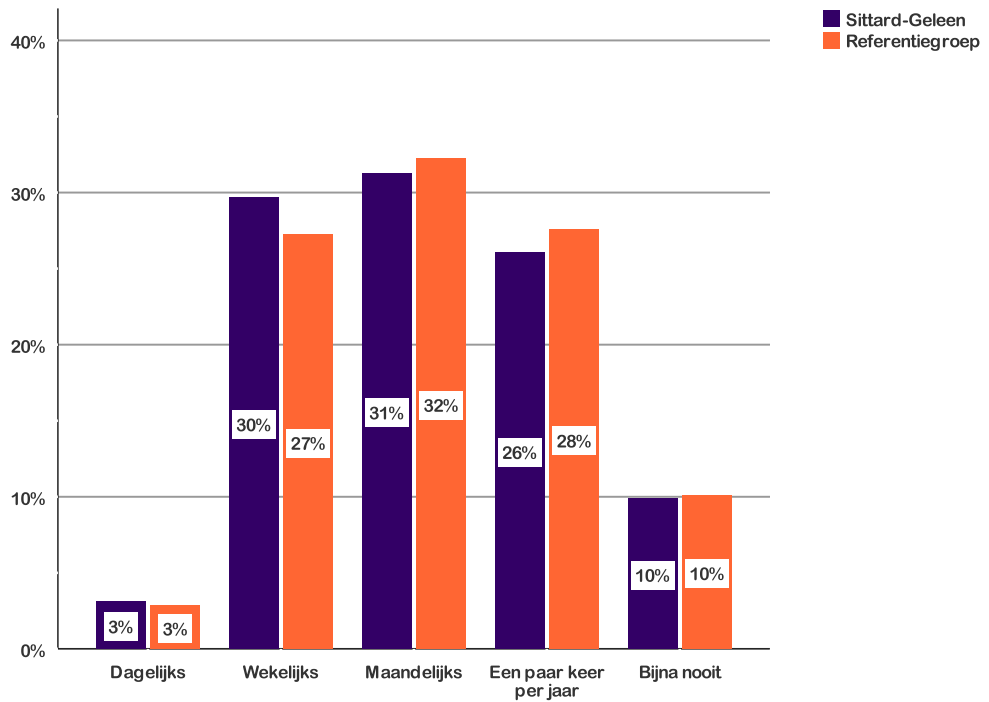
Figuur 21 Spreiding rapportcijfers collectief vervoer (%)



Uit de resultaten van de eerdere klantonderzoeken blijkt dat hoe jonger de cliënt is, hoe minder tevreden deze is over het collectief vervoer.

In uw gemeente geven respondenten jonger dan 65 jaar gemiddeld een 6,8 voor het collectief vervoer en respondenten ouder dan 65 jaar geven gemiddeld een 7,1. In de referentiegroep zijn de rapportcijfers respectievelijk een 6,8 en een 7,2.

Het gebruik van het collectief vervoer ziet u in de volgende figuur.

Figuur 22 Gebruik collectief vervoer (%)

In uw gemeente geeft 26% aan een paar keer per jaar gebruik te maken van het collectief vervoer en 10% (bijna) nooit. Voor de referentiegroep liggen deze percentages op 28% en 10%.

Hoofdstuk 5

Overige ondersteuning

Vanuit de gedachte dat de cliënten die een beroep op de Wmo doen vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg krijgen, formeel (bijvoorbeeld via de AWBZ) of informeel (bijvoorbeeld van een mantelzorger of vrijwilliger), zijn deze vormen van ondersteuning meegenomen in het onderzoek.

Het past in de bredere benadering van de burger en diens vragen om (maatschappelijke) ondersteuning. Om de functie van Wmo-ondersteuning goed in beeld te kunnen brengen, is het van belang ook te kijken naar het ontvangen van de andere vormen van ondersteuning en zorg. Deze informatie geeft een completer beeld van de cliënt, zijn of haar netwerk en dus ook de zorgzwaarte.

5.1 Mantelzorg

Mantelzorgers nemen al een aanzienlijk deel van de geboden zorg en ondersteuning voor hun rekening en dragen op die manier bij aan het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen van familie en vrienden met één of meer beperkingen. Een beroep op mantelzorgers zal de komende jaren verder worden gestimuleerd. Het is immers de bedoeling dat burgers na het aanspreken van de eigen kracht voor hulp en ondersteuning eerst bij hun directe omgeving aankloppen alvorens een beroep te doen op professionele ondersteuning. De gebruikte definitie van mantelzorg in de vragenlijst is:

“Mantelzorgers zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorg is dus anders dan de gebruikelijke (alledaagse) zorg, zoals de zorg voor een gezond kind.”

54% van de respondenten geeft aan momenteel hulp te ontvangen van een mantelzorger, in de referentiegroep is dit 48%. Dit aandeel mantelzorgers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van mantelzorgers gaat: de mantelzorgers van cliënten die bekend zijn bij de Wmo.

Uit SCP onderzoek³ blijkt dat ongeveer 20% van de volwassenen informele zorg verleent. Zij verlenen 8 uur per week of meer mantelzorg voor een periode langer dan 3 maanden.

Van de respondenten jonger dan 65 jaar ontvangt 47% mantelzorg. Voor de respondenten ouder dan 65 jaar is dit 56%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 51% en 47%.

³ SCP, Informele zorg in Nederland, 2013

5.2 Hulp van een vrijwilliger

Een vrijwilliger doet werk dat onbetaald en onverplicht wordt gedaan ten behoeve van anderen of voor de samenleving in het algemeen. Zorgvrijwilligers zijn vrijwilligers die zich bezighouden met activiteiten op het snijvlak van maatschappelijke ondersteuning en zorg. Een belangrijk voorbeeld van deze categorie vrijwilligers is de vrijwilliger die 'vrijwillige thuishulp' of zorg levert bij talrijke projecten, zoals algemene hulpdiensten, buddyzorg, bezoeken diensten voor dementerenden, gehandicapten en chronisch zieken, en maatjesprojecten. De hulp van een vrijwilliger kan een zeer belangrijke aanvulling vormen op dat wat de mantelzorger doet. Daarnaast kan een vrijwilliger ook de mantelzorger zelf ontlasten.

14% van de respondenten geeft aan momenteel hulp van een vrijwilliger te ontvangen, in de referentiegroep is dit 17%. Dit aandeel vrijwilligers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van vrijwilligers gaat: vrijwilligers die cliënten ondersteunen.

Van de respondenten jonger dan 65 jaar ontvangt 12% hulp van een vrijwilliger. Van de respondenten ouder dan 65 jaar is dit 15%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 15% en 17%.

Uit het onderzoek blijkt verder dat 13% zowel hulp van een mantelzorger als hulp van een vrijwilliger ontvangt. In de referentiegroep is dat 13%.

5.3 Zorg vanuit de AWBZ

Cliënten die een beroep doen op de Wmo kunnen ook zorg krijgen vanuit de AWBZ. Voorbeelden van deze zorg zijn individuele begeleiding (zoals hulp bij de opvoeding van kinderen, hulp bij administratie en financiën of begeleiding bij bewegen en verplaatsen), begeleiding door middel van groepsactiviteiten (dagopvang, dagbesteding), persoonlijke verzorging, behandeling of verpleging.

Om de stijgende uitgaven aan AWBZ-zorg terug te dringen wil men de lichtere vormen van zorg van de AWBZ overhevelen naar de gemeenten. Omdat gemeenten dichter bij hun burgers staan, kunnen zij de zorg goedkoper organiseren en daarbij meer maatwerk leveren, zo is de redenering.

De AWBZ-begeleiding gaat per 2015 over naar gemeenten. Daarmee komt de uitvoering van deze taak bij de gemeente te liggen. Het gaat bij begeleiding om zowel individuele begeleiding als groepsbegeleiding voor mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, ouderen met somatische of psychogeriatrische problemen, volwassenen met psychiatrische problemen en jongeren met psychiatrische problemen in combinatie met opvoed- en opgroei problemen.

Door zicht te hebben op de overige ondersteuning die de huidige cliënten ontvangen, kan de gemeente de zorgzwaarte van de cliënt beter bepalen.

De respondenten uit dit onderzoek geven aan momenteel de volgende zorg of ondersteuning vanuit de AWBZ te ontvangen. Het percentage voor de referentiegroep is tussen haakjes terug te vinden.

Tabel 12 Ontvangen AWBZ ondersteuning (%)

	Ja	Nee	Weet niet
(Individuele) begeleiding	12% (13%)	78% (79%)	10% (8%)
Begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten	10% (9%)	84% (85%)	6% (6%)
Persoonlijke verzorging	21% (21%)	72% (72%)	7% (7%)
Behandeling	9% (9%)	81% (82%)	10% (9%)
Verpleging	10% (10%)	80% (82%)	10% (8%)

Uit analyses van de referentiegroep van dit onderzoek (wat gericht is op (aan)vragers van Wmo-ondersteuning) blijkt dat mensen met AWBZ ondersteuning vaak bepaalde vormen van Wmo-ondersteuning ontvangen. De combinatie AWBZ ondersteuning en een rolstoel komt het meeste voor. Uit een apart onderzoek van SGB/BMC voor 10 gemeenten (2013) blijkt dat ruim 40% van de cliënten AWBZ-begeleiding ook Wmo-ondersteuning krijgt.

Hoofdstuk 6

Meedoen aan de maatschappij

Mee kunnen blijven doen aan de maatschappij is een belangrijk doel van de Wmo. Het zo lang mogelijk 'gewoon' en zelfstandig wonen, doen wat je zelf kunt doen en deelnemen aan het maatschappelijk verkeer zijn de elementen van het 'meedoen aan de maatschappij' waarop de Wmo doelt.

In dit hoofdstuk gaan we in op de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en ruimten (paragraaf 6.1) en in hoeverre de ondersteuning of het hulpmiddel bijdraagt aan het zelfstandig wonen en meedoen (paragraaf 6.2).

6.1 Toegankelijkheid

Niet alleen het gebruik van voorzieningen stelt burgers in staat om zich lokaal te kunnen verplaatsen. De fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte bepaalt mede of burgers in staat zijn mee te doen.

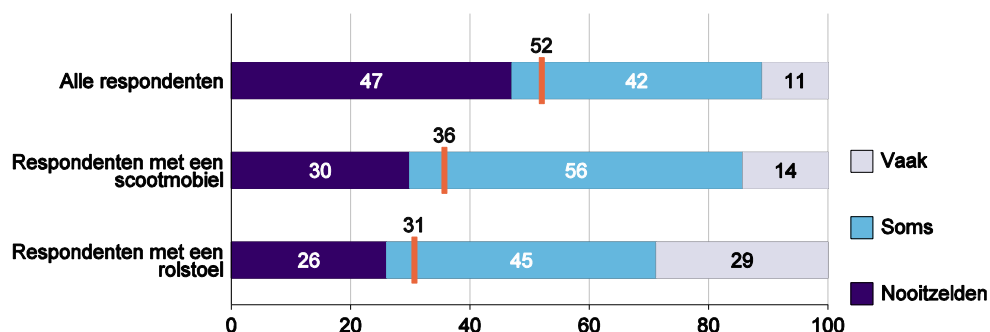
Om mensen in staat te stellen mee te kunnen doen aan de samenleving worden zowel individuele voorzieningen als collectieve voorzieningen geboden. Gemeenten hebben de plicht om oplossingen te bieden aan burgers die beperkingen ondervinden bij:

- zich in en om de woning kunnen verplaatsen;
- zich lokaal kunnen verplaatsen;
- een huishouden voeren;
- medemensen ontmoeten en op basis daarvan sociale contacten aan kunnen gaan.

Vooral voor burgers die een scootmobiel of rolstoel hebben, is de toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte van groot belang om mee te kunnen doen aan de samenleving. Op alle beleidsterreinen (sport, ruimtelijke ordening, verkeer en vervoer, et cetera) dient rekening gehouden te worden met verschillende groepen burgers, ook met burgers die een beperkte mobiliteit hebben. Beleid dat hieraan voldoet, is 'inclusief beleid'.

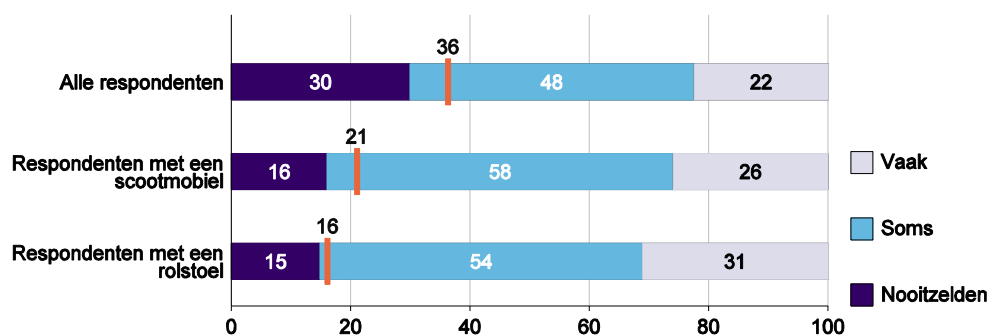
In de volgende figuur ziet u in hoeverre respondenten een beperking ervaren bij de toegankelijkheid van openbare gebouwen. Er is een uitsplitsing gemaakt naar: alle respondenten, de respondenten met een scootmobiel en de respondenten met een rolstoel. Het rode streepje geeft hier het antwoord 'nooit/zelden' weer.

Figuur 23 Toegankelijkheid openbare gebouwen(%)



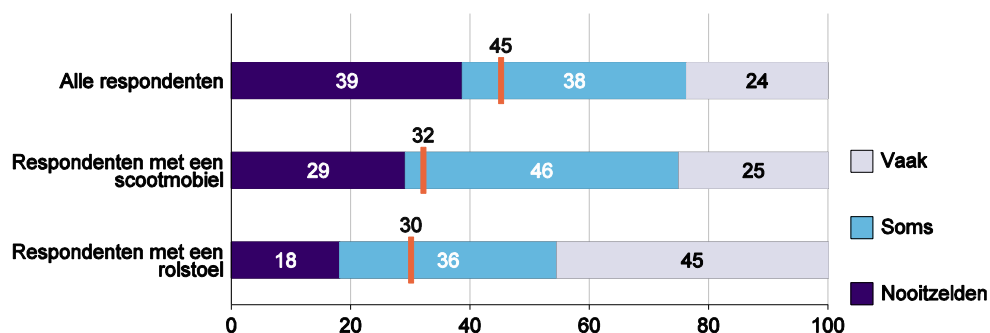
In de volgende figuur ziet u in hoeverre respondenten een beperking ervaren bij de toegankelijkheid van de openbare ruimte. Er is een uitsplitsing gemaakt naar: alle respondenten, de respondenten met een scooter en de respondenten met een rolstoel. Het rode streepje geeft hier het antwoord 'nooit/zelden' weer.

Figuur 24 Toegankelijkheid openbare ruimte(%)



In figuur 25 is weergegeven in hoeverre respondenten problemen ervaren bij de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Dat is bijvoorbeeld bij het in- en uitstappen of de afstand tot de bushalte. Wederom is er een uitsplitsing gemaakt naar: alle respondenten, de respondenten met een scooter en de respondenten met een rolstoel. Het rode streepje geeft hier het antwoord 'nooit/zelden' weer.

Figuur 25 Toegankelijkheid openbaar vervoer(%)



6.2 Meedoen en (langer) zelfstandig kunnen blijven wonen

Dragen de ondersteuning en voorzieningen uit de Wmo in de ogen van de burgers bij aan de uiteindelijke doelen van de wet? Dat is de hamvraag waarop hier het antwoord van de respondenten wordt getoond.

Tabel 13 Bijdrage aan zelfstandig kunnen blijven wonen (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Veel	48 %	54 %
Redelijk	34 %	31 %
Nauwelijks	6 %	6 %
Niet	12 %	9 %

Tabel 14 Bijdrage aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Veel	32 %	34 %
Redelijk	41 %	40 %
Nauwelijks	14 %	14 %
Niet	13 %	12 %

Op grond van de uitkomsten van het klantonderzoek Wmo van SGBO van voorgaande jaren constateren we dat de Wmo-voorzieningen voor de oudere leeftijdsgroepen (65-74 jaar en 75 jaar en ouder) vooral bijdragen aan het langer zelfstandig wonen en dat een kleiner deel de betekenis hiervan ziet voor het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij.

Bij de jongere leeftijdsgroepen (17 jaar en jonger, 18 tot en met 34 jaar) lijkt het beeld gespiegeld. De Wmo-voorzieningen en -diensten zijn van geringere betekenis voor het zelfstandig kunnen blijven wonen, maar hebben wel een grotere betekenis voor het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij.

Bijlage 1

Resultaten klantonderzoek cliënten

In de eerste kolom zijn de resultaten van uw gemeente uit het onderzoek over 2013 opgenomen. Achter de score voor uw gemeente is tevens de gemiddelde score over alle deelnemende gemeenten weergegeven. Op het moment van schrijven zijn dit 38 gemeenten.

In het geval uw gemeente over 2013, 2012, 2011, 2010 en/of 2009 ook heeft deelgenomen aan dit onderzoek, zijn voor de betreffende jaren eveneens de resultaten opgenomen. De referentiewaarden over de voorgaande jaren, zoals hieronder weergegeven, kunnen enigszins afwijken van eerder gepubliceerde waarden aangezien hoogst waarschijnlijk niet alle onderzoeken van het betreffende jaar waren afgerond bij het uitgeven van uw rapport.

Daar waar het gaat om de tevredenheid is het percentage (zeer) tevreden weergegeven.

In de vragenlijst van voorgaande jaren zijn vragen gesteld over 'de aanvraagprocedure'. Vanwege de ontwikkelingen, zoals de Kanteling, zijn deze vragen dit jaar gesteld over 'het contact'. De trendgegevens zijn weergegeven voor de vragen, maar er kan een trendbreuk zichtbaar worden vanwege het breder trekken van de aanvraagprocedure.

Contact met de gemeente

	2013	2012	2011	2010	2009
Contact opgenomen over..					
Voeren van een huishouden	62% (63%)	67% (67%)			
Wonen	53% (37%)	47% (36%)			
Zorg	73% (65%)	66% (64%)			
Contact met andere mensen	19% (12%)				
Meedoen aan activiteiten	13% (10%)				
Mijn financiële situatie	7% (12%)	7% (11%)			
Vervoer	78% (73%)	80% (71%)			
Er is ook met mij gesproken over..					
Voeren van een huishouden	7% (12%)	21% (11%)			
Wonen	7% (13%)	20% (13%)			
Zorg	18% (17%)	18% (16%)			
Contact met andere mensen	22% (15%)				
Meedoen aan activiteiten	18% (13%)				
Mijn financiële situatie	3% (5%)	7% (5%)			

Vervoer	9% (10%)	10% (10%)			
Manier bespreken (aan)vraag					
Persoonlijk gesprek bij mij thuis	62% (52%)	62% (49%)			
Persoonlijk gesprek elders	19% (20%)	17% (20%)			
Telefonisch gesprek	13% (21%)	17% (23%)			
Briefwisseling/e-mail contact	6% (7%)	5% (8%)			
Verwachting gesprek					
Informatie gekregen voorafgaand aan gesprek	62% (53%)				
Verwachtingen duidelijk voorafgaand aan gesprek	60% (56%)				
Mantelzorger aanwezig bij gesprek	40% (34%)				
Tevredenheid over contact en afhandeling					
Behandeling bij het gesprek	96% (94%)	94% (95%)	87% (93%)	88% (92%)	88% (93%)
Deskundigheid medewerker(s)	94% (92%)	92% (93%)	86% (92%)	88% (92%)	88% (92%)
Tijd genomen voor het gesprek	98% (97%)	95% (96%)	87% (94%)	93% (94%)	91% (94%)
Informatie over de afhandeling van dit gesprek	92% (91%)	90% (92%)	83% (90%)	86% (89%)	82% (89%)
Bekijken persoonlijke situatie (veel/redelijk)	93% (90%)	92% (92%)	78% (89%)	83% (87%)	
Rapportcijfer gesprek/contact	7,6 (7,4)	7,3 (7,4)			

De oplossing⁴

	2013	2012	2011	2010	2009
Oplossing gevonden tijdens gesprek					
Ja, volledig	57% (59%)				
Grotendeels	25% (21%)				
Een beetje	8% (8%)				
Nee	10% (11%)				
De gemeente heeft mij geadviseerd een beroep te doen op..					
Eigen kracht	45% (44%)	33% (30%)			
Familie, vrienden, bureu	51% (40%)	33% (30%)			
Een vrijwilliger	17% (17%)	11% (11%)			
Aanbod aan dagactiviteiten	17% (14%)	8% (10%)			
Een algemene voorziening	20% (19%)	12% (15%)			

⁴ Bij de antwoordcategorieën waar de percentages ontbreken is het aantal respondenten te klein om hier iets weer te geven.

Een individuele voorziening	78% (76%)	62% (67%)			
Andere zorgaanbieders	16% (19%)	15% (14%)			
Inkomensondersteuning	3% (8%)	6% (5%)			
Iets anders	4% (12%)	8% (8%)			
Ik heb dit advies opgevolgd					
Eigen kracht	64% (75%)				
Familie, vrienden, buren	76% (66%)				
Een vrijwilliger	45% (51%)				
Aanbod aan dagactiviteiten					
Een algemene voorziening	45% (62%)				
Een individuele voorziening	100% (95%)				
Andere zorgaanbieders	80% (77%)				
Inkomensondersteuning					
Iets anders					
Redenen niet opvolgen advies gemeente					
Ik wist niet waar of hoe ik dat moest regelen	10% (14%)				
De kosten/eigen bijdrage van de voorgestelde oplossing zijn ondoorzichtig	14% (15%)				
Het is er nog niet van gekomen	5% (7%)				
Het was niet meer nodig (bijvoorbeeld door verandering in de situatie)	9% (8%)				
Ik wil geen beroep doen op familie/vrienden/buren	15% (19%)				
Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/buren	35% (37%)				
Ik heb het anders opgelost	19% (20%)				
Andere reden	26% (24%)				
Tevredenheid oplossing					
(on) tevreden over voorgestelde oplossing(en) (tevreden en zeer tevreden)	82% (80%)	82% (89%)			

De aanvraagprocedure voor een individuele voorziening

	2013	2012	2011	2010	2009
Laatste aanvraag					
Minder dan 12 maanden geleden	42% (42%)	62% (46%)	70% (47%)	55% (53%)	53% (52%)
Meer dan 12 maanden geleden	46% (45%)	24% (43%)	30% (53%)	45% (47%)	47% (48%)
Nee	12% (13%)	13% (11%)			
Laatste aanvraag toegekend (volledig/gedeeltelijk)	87% (87%)	83% (88%)	76% (84%)	81% (86%)	80% (87%)
Wachttijd aanvraag-hulpverlening	94% (92%)	87% (89%)	80% (89%)	84% (88%)	76% (82%)
Rapportcijfer aanvraagprocedure	7,3 (7,2)	7,2 (7,2)	6,8 (7,4)	7,0 (7,2)	7,1 (7,4)

Hulp bij het huishouden

	2013	2012	2011	2010	2009
Ontvangt hulp bij het huishouden	60% (66%)	63% (67%)	66% (65%)	69% (65%)	63% (64%)
Keuze tussen zorg in natura en pgb bekend	89% (78%)	90% (79%)	90% (82%)	88% (78%)	
Pgb voor hulp bij het huishouden	23% (22%)	20% (24%)	32% (25%)	29% (24%)	28% (21%)
Keuze voorgelegd om te kiezen uit verschillende organisaties die hulp bij het huishouden leveren	45% (35%)	43% (34%)	48% (35%)		
Tevredenheid over hulp bij het huishouden					
Telefonische bereikbaarheid	95% (95%)	97% (94%)	95% (94%)	89% (92%)	85% (90%)
Vervanging bij ziekte	86% (89%)	88% (87%)	83% (87%)	83% (85%)	74% (81%)
Vervanging bij vakantie	85% (88%)	87% (87%)	81% (87%)	84% (84%)	74% (81%)
Wisselingen van medewerkers	80% (85%)	81% (83%)	76% (86%)	80% (85%)	72% (85%)
Inzet van medewerkers	96% (97%)	94% (96%)	93% (96%)	94% (95%)	96% (96%)
Aandacht en interesse van medewerkers	97% (98%)	98% (98%)	96% (97%)	97% (97%)	97% (98%)
Kwaliteit van schoonmaakwerk	89% (94%)	92% (94%)	90% (94%)	91% (94%)	93% (94%)
Rapportcijfer hulp bij het huishouden	7,8 (7,9)	7,8 (7,8)	7,7 (7,9)	7,8 (7,8)	7,9 (7,8)

Wmo-hulpmiddelen

	2013	2012	2011	2010	2009
Heeft een woonvoorziening	31% (31%)	34% (34%)	34% (34%)	36% (39%)	33% (35%)
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woonvoorziening	94% (94%)	94% (94%)	96% (95%)	93% (95%)	97% (96%)
Tevredenheid over kwaliteit woonvoorziening	94% (95%)	95% (95%)	95% (96%)	89% (95%)	95% (95%)
Heeft een rolstoel	22% (25%)	20% (24%)	24% (25%)	18% (25%)	25% (25%)
Tevredenheid over dienstverlening leverancier rolstoel	82% (90%)	87% (91%)	88% (92%)	93% (92%)	87% (92%)
Tevredenheid over kwaliteit rolstoel	86% (90%)	81% (90%)	86% (90%)	92% (91%)	85% (89%)
Heeft een scootmobiel	22% (20%)	24% (21%)	20% (19%)	22% (20%)	23% (20%)
Tevredenheid over dienstverlening leverancier scootmobiel	91% (92%)	90% (93%)	93% (93%)	89% (93%)	92% (93%)
Tevredenheid over kwaliteit scootmobiel	78% (88%)	84% (90%)	84% (89%)	80% (90%)	74% (88%)
Gebruik scootmobiel (dagelijks/wekelijks)	89% (89%)	85% (89%)	93% (87%)		
Ontvangt tegemoetkoming vervoerskosten	7% (11%)	13% (15%)	12% (17%)	21% (25%)	20% (24%)
Tevredenheid over hoogte tegemoetkoming vervoerskosten	86% (87%)	85% (82%)	86% (86%)	87% (89%)	85% (89%)
Totaal rapportcijfer Wmo-hulpmiddel (en)	7,2 (7,4)	7,3 (7,5)	7,2 (7,5)	7,1 (7,3)	7,0 (7,3)

Collectief vervoer

	2013	2012	2011	2010	2009
Gebruikt collectief vervoer	49% (36%)	48% (36%)	46% (36%)	51% (40%)	52% (39%)
Gemak bestellen	96% (95%)	95% (94%)	93% (95%)	87% (92%)	94% (92%)
Contact met centrale	93% (94%)	96% (93%)	90% (94%)	89% (92%)	92% (92%)
Wachttijden voordat opgehaald	71% (74%)	76% (75%)	66% (76%)	66% (70%)	62% (69%)
Behulpzaamheid chauffeur	88% (94%)	92% (94%)	88% (94%)	90% (93%)	88% (93%)
Omrijtijden	59% (69%)	69% (71%)	62% (70%)	63% (67%)	63% (66%)
Te bereizen afstand	80% (84%)	87% (83%)	79% (83%)	78% (84%)	81% (84%)
Gebruik collectief vervoer	33% (30%)	42% (32%)	47% (33%)		

(dagelijks/wekelijks)					
Rapportcijfer collectief vervoer	7,1 (7,1)	7,2 (7,1)	7,1 (7,1)	6,8 (6,9)	6,8 (6,9)

Meedoen aan de maatschappij/overige ondersteuning

	2013	2012	2011	2010	2009
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan zelfstandig kunnen blijven wonen (veel/redelijk)	82% (85%)	85% (82%)	83% (81%)	73% (73%)	83% (81%)
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij (veel/redelijk)	73% (74%)	73% (77%)	76% (78%)	67% (66%)	75% (74%)
Ontvangt mantelzorg	54% (48%)	57% (46%)	49% (48%)	49% (45%)	39% (33%)
Ontvangt hulp van vrijwilliger	14% (17%)	21% (17%)			
Ontvangt overige ondersteuning					
(individuele) begeleiding vanuit de AWBZ	12% (13%)	13% (12%)			
Begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten vanuit de AWBZ	10% (9%)	11% (8%)			
Persoonlijke verzorging vanuit de AWBZ	21% (21%)	18% (19%)			
Behandeling vanuit de AWBZ	9% (9%)	7% (8%)			
Verpleging vanuit de AWBZ	10% (10%)	8% (9%)			
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid					
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid openbare gebouwen (nooit/zelden)	47% (52%)	45% (53%)	48% (57%)		
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid openbare ruimte (nooit/zelden)	30% (36%)	26% (35%)	31% (38%)		
Ervaren problemen met fysieke toegankelijkheid openbaar vervoer (nooit/zelden)	39% (45%)				

Achtergrondgegevens

	2013	2012	2011	2010	2009
Leeftijd					
17 jaar of jonger	0% (1%)	0% (1%)	1% (1%)	0% (1%)	1% (1%)
18 tot en met 34	1% (2%)	1% (2%)	2% (2%)	2% (2%)	2% (2%)
35 tot en met 64	20% (18%)	33% (21%)	25% (18%)	23% (19%)	22% (19%)
65 tot en met 74	21% (22%)	23% (22%)	28% (21%)	23% (21%)	25% (20%)
75 en ouder	57% (57%)	43% (55%)	46% (58%)	52% (57%)	50% (57%)
Geslacht					
Man	34% (32%)				
Vrouw	66% (68%)				
Netto maandinkomen					
Tot € 1.000 netto	22% (22%)				
€ 1.000 tot € 1.500 netto	46% (43%)				
€ 1.500 tot € 2.500 netto	26% (28%)				
€ 2.500 tot € 3.500 netto	5% (6%)				
Meer dan € 3.500 netto	1% (2%)				
In staat om onverwachte noodzakelijke uitgave van € 1.000 te betalen					
Altijd	22% (27%)				
Meestal	19% (22%)				
Soms	14% (14%)				
Meestal niet	16% (14%)				
Nooit	30% (23%)				
Hulp gehad bij invullen vragenlijst (aandeel ja)	50% (46%)	49% (44%)	48% (43%)	47% (46%)	45% (42%)