

# Clëntenonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2010

Uitgave : Eenheid Strategische Ontwikkeling  
Naam : Jaap Barink  
Telefoonnummer : (0570) 693369  
Mail : j.barink@deventer.nl

## Samenvatting

Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning rust op gemeenten de wettelijke plicht tot het jaarlijks uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek Wmo. Hieronder in een notendop de uitkomsten van het in het voorjaar 2010 in Deventer gehouden onderzoek.

- Er zijn 800 cliënten benaderd met het verzoek een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Hier van hebben er 303 een correct ingevulde vragenlijst teruggestuurd, een respons van 38 procent. De vanwege statistische betrouwbaarheid en nauwkeurigheid beoogde respons van 260 is ruimschoots gehaald;
- Een ruime meerderheid van 62% van de cliënten heeft de laatste aanvraag zelf ingediend. Ruim negentig procent is tevreden over de door hem of haar genoemde wijze van indienen van de aanvraag;
- Zestig procent van de cliënten vernam bij de laatste aanvraag dat van hen een eigen bijdrage gevraagd werd, zes procent heeft vanwege de eigen bijdrage afgezien van de aanvraag;
- De helft van de cliënten was het bij de laatste aanvraag duidelijk hoe lang het zou duren voordat over de gevraagde voorziening beschikt kon worden;
- 26% van de cliënten was zeer tevreden over de wachttijd voor ze over het gevraagde konden beschikken, 51% tevreden en 24% (zeer) ontevreden;
- Wmo-clieënten beoordelen hun laatste aanvraagprocedure gemiddeld met een 7,9;
- Cliënten beoordelen de informatie over de laatst aangevraagde voorziening in ruime meerderheid als goed;
- Een ruime meerderheid van de cliënten oordeelt positief over de kwaliteit van de Wmo-medewerkers van de gemeente. Aandachtspunten zijn het omgaan met opmerkingen, vragen en klachten van de cliënt en de snelheid van beantwoording van e-mail;
- Wmo-clieënten drukken hun tevredenheid over de Wmo-medewerkers van de gemeente Deventer gemiddeld met een 7,2 uit;
- Zeventig procent van de cliënten noemt de mogelijkheid om zelf een voorziening te kiezen goed;
- Over de ontvangen voorziening(en) zijn de cliënten zeer tevreden. Zij drukken hun tevredenheid gemiddeld met een 7,5 uit;
- Wmo-clieënten zijn in ruime meerderheid tevreden over de ontvangen voorziening(en). De regiotalaxi valt uit de toon, net de helft van de cliënten beoordeelt de kwaliteit van deze voorziening als goed, een vergelijkbaar aandeel noemt de kwaliteit redelijk of onvoldoende;
- Cliënten geven gemiddeld een 7,4 voor de laatst ontvangen voorziening;
- De grootste groep Wmo-clieënten, de ontvangers van huishoudelijke verzorging, geeft voor de ontvangen verzorging gemiddeld een 7,8;
- De vraag of de voorziening(en) die de cliënt na de laatste aanvraag ontving een oplossing voor het probleem was waarvoor deze de aanvraag had ingediend, antwoordde 84% bevestigend.
- Ruim zestig procent van de cliënten met een budget voor huishoudelijke verzorging waardeert de hoogte van het budget als zijnde goed (62%);
- De ontvangers van een pgb zijn in meerderheid tevreden over de betaling hiervan (83% tevreden, 17% ontevreden) en over de ontvangen informatie (84% respectievelijk 16%).
- 37% van de Wmo-clieënten heeft wel eens gehoord van de Adviesraad Wmo Deventer, 63% kent de adviesraad niet;
- Eenderde van de Wmo-clieënten wil het liefst per folder of brochure over de Adviesraad Wmo Deventer geïnformeerd worden, veertien procent wil de informatie het liefst in een persoonlijk gesprek of via de Deventer Nu/Deventer Post ontvangen, twaalf procent wil niet over de Adviesraad Wmo Deventer geïnformeerd worden.



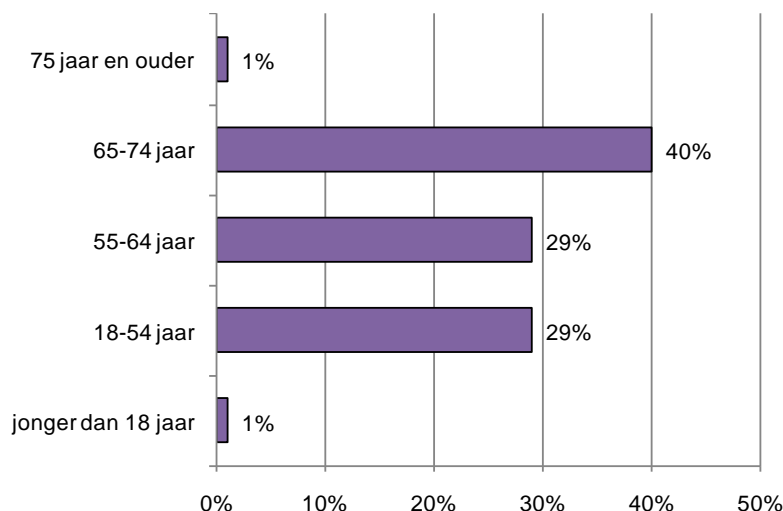
## Inleiding

Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning rust op gemeenten de wettelijke plicht tot het jaarlijks uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek Wmo. Om aan die plicht te voldoen heeft de gemeente Deventer in 2008 en 2009 aangesloten bij de tevredenheidsonderzoeken van het SGBO. De programmamanager Opvang en zorg van de gemeente heeft team Kennis en Verkenning van de eenheid Strategische Ontwikkeling gevraagd om het onderzoek in 2010 te verzorgen.

De doelgroep van het onderzoek in 2010 bestaat uit cliënten die in de periode 15 april 2009 – 15 april 2010 een voorziening hebben aangevraagd voor huishoudelijke verzorging of een woon-, rolstoel- of vervoersvoorziening. Er zijn 800 cliënten benaderd met het verzoek een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Deze groep bestond uit 400 cliënten die een aanvraag voor huishoudelijke verzorging hebben ingediend en 400 cliënten die een andere voorziening hebben aangevraagd. Van de aangeschreven cliënten hebben er 303 een correct ingevulde vragenlijst teruggestuurd, een respons van 38%. Vanuit overwegingen van statistische betrouwbaarheid (90%) en nauwkeurigheid (95%) was op voorhand gemikt op 260 ingevulde vragenlijsten. De beoogde respons is dus ruimschoots gehaald.

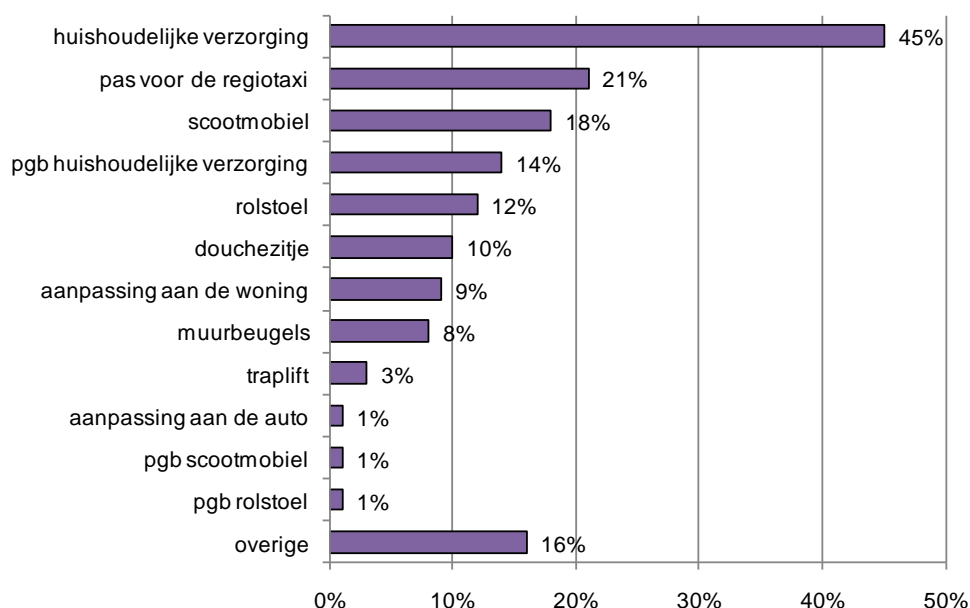
Figuur 1 laat de samenstelling van de responsgroep naar leeftijd zien. Met een aandeel van veertig procent vormen 65-74 jarigen de grootste responsgroep, gevolgd door de leeftijdsgroepen 18-54 en 55-64 jaar met elk 29%. De jongste en oudste leeftijdsgroep zijn elk met één procent vertegenwoordigd.

**FIGUUR 1 SAMENSTELLING RESPONS NAAR LEEFTIJD**



Het grootste deel van de respondenten (45%) heeft in de periode 15 april 2009 – 15 april 2010 bij de gemeente Deventer een aanvraag voor huishoudelijke verzorging ingediend (zie figuur 2 op de volgende bladzijde). De samenstelling van de responsgroep naar leeftijd en laatst aangevraagde voorziening(en) vormt een goede afspiegeling van de hele cliëntengroep.

**FIGUUR 2 SAMENSTELLING RESPONS NAAR LAATST AANGEVRAAGDE VOORZIENING(EN)**



## 1 Indienen laatste aanvraag

In het eerste vragenblok van de vragenlijst voor dit onderzoek konden cliënten hun mening kwijt over het indienen van hun laatste aanvraag. Een ruime meerderheid van 62% van de cliënten in het onderzoek heeft de laatste aanvraag zelf ingediend. Dat aandeel kan worden onderverdeeld in 29% telefonische aanvragen, 15% die voor dit doel iemand thuis ontvangen heeft en 17% die de balie van de gemeente heeft bezocht. Van een kleine veertig procent van de respondenten is de aanvraag niet door henzelf maar door iemand anders ingediend.

Ruim negentig procent van de aanvragers is tevreden over de door hem of haar genoemde wijze van indienen van de aanvraag, te weten: 91% van de telefonische aanvragers, 96% die iemand thuis heeft gehad en 92% van de cliënten die de balie van de gemeente bezocht hebben.

De cliënten is ook gevraagd of hen bij de laatste aanvraag is verteld dat ze een eigen bijdrage moesten betalen. Bij zestig procent van de respondenten was dit het geval. Van hen heeft 47% te horen gekregen hoe hoog die eigen bijdrage was. Zes procent van alle cliënten heeft vanwege de eigen bijdrage afgezien van de aanvraag.

Ongeveer de helft (49%) van de cliënten was het bij de laatste aanvraag duidelijk hoe lang het zou duren voordat ze over de gevraagde voorziening konden beschikken. Bij 83% van hen is de termijn ook gehaald. Voor 36% van de cliënten was de wachtermijn niet duidelijk en 15% moest het antwoord op deze vraag schuldig blijven. Gevraagd naar de tevredenheid over de wachttijd antwoordde 26% van de cliënten zeer tevreden te zijn, 51% tevreden, 16% ontevreden en 8% zeer ontevreden.

Wmo-clieënten beoordelen hun laatste aanvraagprocedure gemiddeld met een 7,9. Zestien procent van de cliënten waardeerde de tevredenheid over de procedure met een onvoldoende, 41% gaf het rapportcijfer 6 of 7 en 43% een 8 of hoger.

## 2 Waardering informatie laatst aangevraagde voorziening

Tabel 1 laat zien dat cliënten de informatie over de laatst aangevraagde voorziening in ruime meerderheid als goed beoordelen. De mondelinge informatie over de laatst aangevraagde voorziening en informatie over de rechten en plichten bij de voorziening laten een aandeel van zeventig procent cliënten zien die deze als goed beoordelen. De waardering voor de schriftelijke informatie (68%) en de informatie over de keuzemogelijkheid voor verschillende aanbieders van huishoudelijke verzorging (66%) blijft hier een paar procentpunten bij achter.

**TABEL 1 WAARDERING INFORMATIE LAATST AANGEVRAAGDE VOORZIENING**

type informatie	goed	redelijk, kan beter	onvol- doende	totaal
mondelinge informatie	72%	18%	10%	100%
informatie over rechten en plichten	70%	18%	13%	100%
schriftelijke informatie	68%	21%	11%	100%
informatie over keuzemogelijkheid hv	66%	21%	13%	100%

## 3 Waardering Wmo-medewerkers gemeente Deventer

In het tweede vragenblok konden cliënten hun mening geven over de kwaliteit van de Wmo-medewerkers van de gemeente Deventer. Uit tabel 2 blijkt dat een ruime meerderheid van de cliënten hier positief over oordeelt. De eerste drie kwaliteitsaspecten in de tabel worden door minimaal tweederde van de cliënten als goed beoordeeld. Het meest positief is de cliënt over de manier waarop medewerkers met de laatste aanvraag omgingen (73% vond deze goed) en de mate van aandacht voor de situatie van de cliënt (68%). Aandachtspunten zijn het omgaan met opmerkingen, vragen en klachten van de cliënt en de snelheid van beantwoording van e-mail door de gemeente.

**TABEL 2 WAARDERING WMO-MEDEWERKERS GEMEENTE DEVENTER**

kwaliteitsaspect	goed	redelijk, kan beter	onvol- doende	totaal
manier met aanvraag cliënt omgaan	73%	19%	8%	100%
mate van aandacht voor wat cliënt vertelt	68%	25%	7%	100%
snelheid reageren op vragen/opmerkingen	66%	25%	9%	100%
mate van aandacht voor situatie cliënt	63%	27%	10%	100%
telefonische bereikbaarheid	62%	31%	7%	100%
omgaan met opmerkingen/vragen/klachten	58%	32%	10%	100%
beantwoording e-mail	46%	49%	5%	100%

Wmo-clieënten drukken hun tevredenheid over de Wmo-medewerkers van de gemeente Deventer gemiddeld met een 7,2 uit. Tien procent van de cliënten waardeerde die tevredenheid met een onvoldoende, 45% gaf het rapportcijfer 6 of 7 en 45% een 8 of hoger.

Van bijna negentig procent van de cliënten in het onderzoek is de laatste aanvraag voor een voorziening toegekend. Negentien van de 34 cliënten van wie de aanvraag geweigerd is, hadden na de weigering behoefte aan informatie hoe ze hun probleem anders zouden kunnen oplossen. Drie respondenten hebben die informatie ook ontvangen. Van de overige zestien is niet bekend of ze ook om die informatie gevraagd hebben.

## 4 Kwaliteit voorzieningen

In het derde vragenblok konden Wmo-cliënten hun mening kwijt over de kwaliteit van de ontvangen voorziening(en). Hen is als eerste de vraag voorgelegd wat ze vinden van de mogelijkheid om zelf een voorziening te kiezen. Zeventig procent van de cliënten noemt de keuzemogelijkheid goed. De overige dertig procent antwoordde “redelijk, kan beter” (20%) of “onvoldoende”(10%).

Over de ontvangen voorziening(en) zijn de cliënten zeer tevreden. Zij drukken hun tevredenheid gemiddeld met een 7,5 uit. Negen procent van de cliënten waardeerde de voorziening met een onvoldoende, 38% gaf het rapportcijfer 6 of 7 en ruim de helft noemde een 8 of hoger (52%).

Tabel 3 laat zien dat de kwaliteit van muurbeugels (91% goed) en douchezitjes (85%) als beste uit de bus komen. Driekwart van de cliënten die er gebruik van maken, is tevreden over de huishoudelijke verzorging. Van de ontvangers van huishoudelijke verzorging heeft 78% een keuze kunnen maken uit één van de aanbieders. Ruim één op de vijf ontvangers van huishoudelijke verzorging heeft geen keuze kunnen maken (wist onder andere niet van de mogelijkheid). Rolstoelen, scootmobielen en woningaanpassingen laten rond tweederde cliënten zien die de kwaliteit als goed beoordelen. De regiotaxi valt uit de toon. Net de helft van de cliënten beoordeelt de kwaliteit van deze voorziening als goed, een vergelijkbaar aandeel noemt de kwaliteit van de regiotaxi redelijk of onvoldoende.

**TABEL 3 WAARDERING ONTVANGEN VOORZIENING(EN)**

voorziening	goed	redelijk, kan beter	onvoldoende	totaal
muurbeugels	91%	6%	3%	100%
douchezitje	85%	10%	5%	100%
huishoudelijke verzorging	75%	19%	6%	100%
rolstoel	68%	27%	5%	100%
scootmobiel	66%	25%	9%	100%
aanpassing aan de woning	64%	20%	16%	100%
regiotaxi	51%	34%	15%	100%
aanpassing aan de auto	.	.	.	.
. onvoldoende respondenten om uit te splitsen				

De Wmo-cliënten konden in het onderzoek met een rapportcijfer ook hun tevredenheid over de laatst aangevraagde voorziening(en) uiten. Gemiddeld gaven ze hiervoor een 7,4. Twaalf procent gaf in dit geval een onvoldoende, 29% het rapportcijfer 6 of 7 en 59% een 8 of hoger. De grootste groep Wmo-cliënten, de ontvangers van huishoudelijke verzorging, gaf hiervoor gemiddeld een 7,8. Acht procent, dat zijn zestien cliënten, gaf voor de ontvangen huishoudelijke verzorging een onvoldoende, 26% het rapportcijfer 6 of 7 en tweederde een 8 of hoger.

Op de vraag of de voorziening die de cliënt na de laatste aanvraag ontving een oplossing voor het probleem was waarvoor deze de aanvraag had ingediend, antwoordde 84% bevestigend.

## 5 Persoonsgebonden budget

Van de cliënten in het onderzoek ontvangt achttien procent een persoonsgebonden budget, waarvan de meesten voor huishoudelijke verzorging. Ruim zestig procent van de cliënten met een budget voor huishoudelijke verzorging waardeert de hoogte van het budget als zijnde goed (62%), 33% acht deze redelijk maar voor verbetering vatbaar en een enkeling (4%, twee respondenten) vindt de hoogte onvoldoende. Door de weinige respondenten met een budget voor scootmobiel of rolstoel is een onderscheid naar waardering bij deze cliënten niet mogelijk.

De ontvangers van een persoonsgebonden budget zijn in meerderheid tevreden over de betaling hiervan (83% tevreden, 17% ontevreden) en over de ontvangen informatie (84 respectievelijk 16%).

## 6 Adviesraad Wmo Deventer

In het onderzoek zijn aan de Wmo-cliënten als laatste enkele vragen over de Adviesraad Wmo Deventer voorgelegd. Op de vraag of de cliënten wel eens gehoord hebben van deze adviesraad antwoordde 37% bevestigend, 63% kent de adviesraad niet.

Op de slotvraag hoe Wmo-cliënten het liefst over de Adviesraad Wmo Deventer geïnformeerd willen worden, noemde eenderde een folder of brochure. Veertien procent van de cliënten antwoordde deze informatie het liefst in een persoonlijk gesprek of via de Deventer Nu/Deventer Post te ontvangen. Twaalf procent van de cliënten wil niet over de Adviesraad Wmo Deventer geïnformeerd worden.

**FIGUUR 3 GEWENSTE WIJZE VAN ONTVANGEN INFORMATIE OVER ADVIESRAAD WMO**

