

Clëntenonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2011

Uitgave : Team Kennis en Verkenning
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. Op deze bladzijde staan in een notendop de uitkomsten van het onderzoek dat team Kennis en Verkenning in april/mei 2011 in Deventer heeft uitgevoerd.

- Er zijn medio april 800 cliënten benaderd die in het afgelopen jaar een voorziening hebben aangevraagd voor huishoudelijke verzorging of een woon-, rolstoel- of vervoersvoorziening. Van de aangeschreven cliënten hebben er 291 een correct ingevulde vragenlijst teruggestuurd, een goede respons van 36%.
- In totaal heeft 23% van de aanvragers voordat ze de laatste aanvraag indienden, aan burens, familie of vrienden gevraagd of zij hulp konden bieden. Van de aanvragers antwoordde acht procent dat burens, familie of vrienden eventueel met het probleem of de problemen hadden kunnen helpen, maar dat dit om praktische redenen lang niet altijd mogelijk was. De 92% aanvragers die antwoordde dat hulp van anderen niet mogelijk was, noemen hiervoor als verklaring de afstand tot kinderen/familie, de ook hoge leeftijd van burens en vrienden en werkende burens of kinderen.
- Een ruime meerderheid van 72% van de cliënten in het onderzoek heeft de laatste aanvraag zelf ingediend. Negentig procent van de aanvragers is tevreden over de wijze van indienen van de aanvraag, te weten: 92% van de telefonische aanvragers, 90% die iemand thuis heeft gehad en 89% van de cliënten die de balie van de gemeente bezocht hebben. Van de bezoekers van de balie noemt 93% deze goed bereikbaar.
- Ongeveer de helft (52%, in 2010 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 89% van hen is de termijn ook gehaald (in 2010: 83%).
- Gevraagd naar de tevredenheid over de wachttijd antwoordde 20% van de cliënten zeer tevreden te zijn, 68% tevreden, 9% ontevreden en 3% zeer ontevreden. In 2010 was 76% (zeer) tevreden en 24% (zeer) ontevreden.
- Wmo-clieuten beoordelen hun laatste aanvraagprocedure gemiddeld met een 7,4. In 2010 was de gemiddelde waardering een 7,9.
- Cliënten beoordelen de informatie over de laatst aangevraagde voorziening in ruime meerderheid als goed, ook is de beoordeling beter dan in 2010.
- Een ruime meerderheid van de cliënten oordeelt positief over de Wmo-medewerkers van de gemeente. Bij alle kwaliteitsaspecten is sprake van een hoger aandeel 'goed' antwoorden dan in 2010.
- Wmo-clieuten drukken hun tevredenheid over de Wmo-medewerkers van de gemeente Deventer gemiddeld met een 7,3 uit, in 2010 lag dit cijfer 0,1 punt lager.
- Over de ontvangen voorziening(en) zijn de cliënten zeer tevreden. Zij drukken hun tevredenheid gemiddeld met een 7,6 uit, 0,1 punt hoger dan afgelopen jaar.
- De regiotaxi behaalt de laagste tevredenheidsscore (61% goed), maar laat een verbetering zien in vergelijking met de 51% in het afgelopen jaar.
- De Wmo-clieuten konden in het onderzoek met een rapportcijfer ook hun tevredenheid over de laatst aangevraagde voorziening(en) uitdrukken. Gemiddeld gaven ze hiervoor een 7,6, 0,2 punt hoger dan de 7,4 in het afgelopen jaar. De ontvangers van huishoudelijke verzorging gaven net als in 2010 gemiddeld een 7,8.



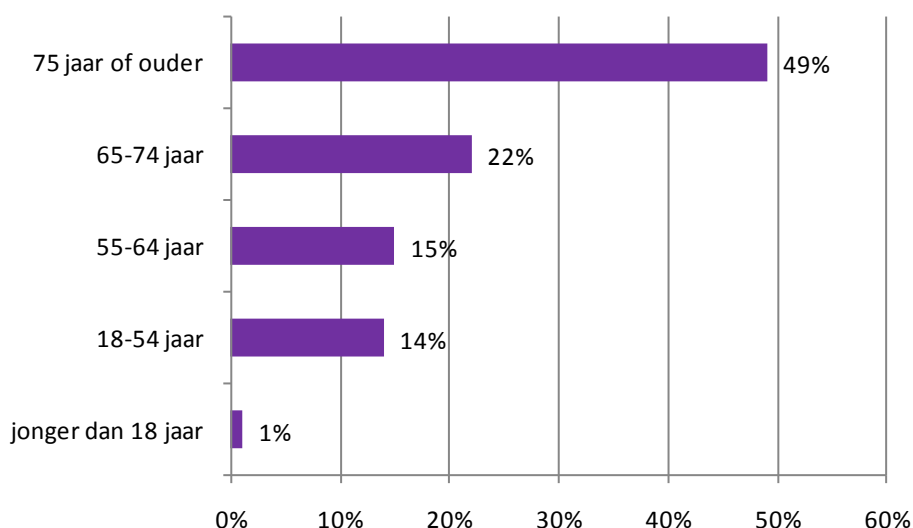
Inleiding

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. In 2010 en 2011 heeft team Kennis en Verkenning het onderzoek uitgevoerd.

De doelgroep van het onderzoek in 2011 bestaat uit cliënten die in de periode 15 april 2010 – 15 april 2011 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. Van de aangeschreven cliënten hebben er 291 een correct ingevulde vragenlijst teruggestuurd, een goede respons van 36%. Vanuit overwegingen van statistische betrouwbaarheid (90%) en nauwkeurigheid (95%) was op voorhand gemikt op 260 ingevulde vragenlijsten. De beoogde respons is dus ruimschoots gehaald.

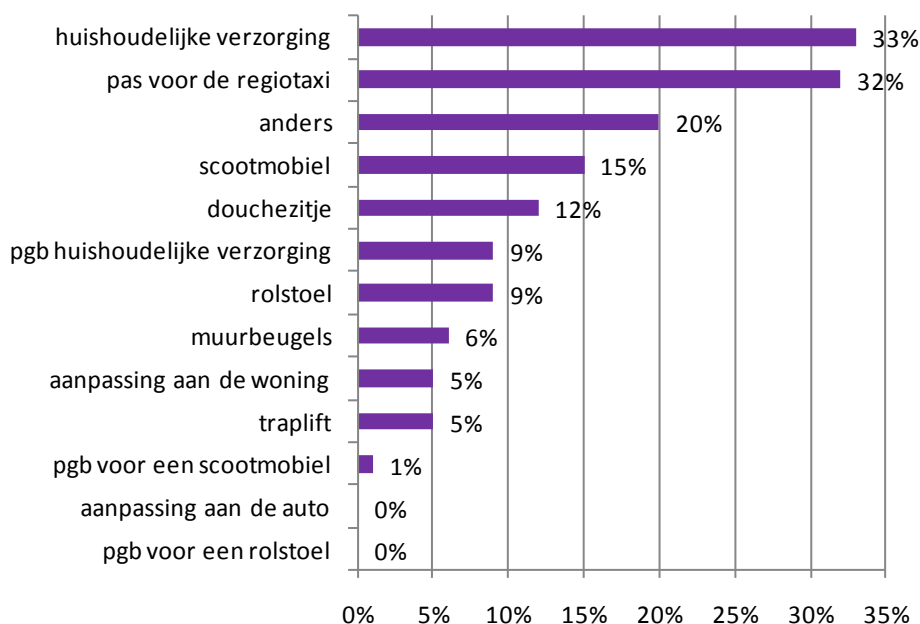
Figuur 1 laat de samenstelling van de responsgroep naar leeftijd zien. Met een aandeel van 49% vormen 75-plussers de grootste responsgroep, gevolgd door de leeftijdsgroep 65-74 jaar (22%).

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.

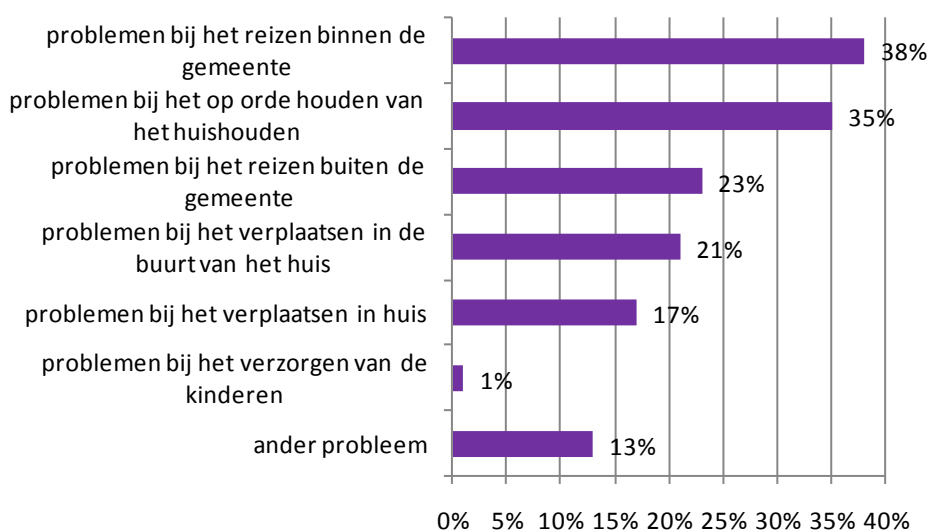
FIGUUR 2 SAMENSTELLING RESPONS NAAR LAATST AANGEVRAAGDE VOORZIENING(EN)



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. Figuur 3 laat zien dat 38% van de cliënten de laatste aanvraag heeft ingediend vanwege problemen bij het reizen binnen de gemeente, op de voet gevolgd door 35% die problemen ondervond bij het op orde houden van het huishouden (figuur 3 telt op tot meer dan 100%, omdat meer antwoorden konden worden gegeven).

FIGUUR 3 REDEN INIENEN LAATSTE AANVRAAG



In totaal heeft 23% van de aanvragers voordat ze de laatste aanvraag bij de gemeente indienen, aan burens, familie of vrienden gevraagd of zij hulp konden bieden. Van de aanvragers antwoordde acht procent dat burens, familie of vrienden eventueel met het probleem of de problemen hadden kunnen helpen, maar dat dit om praktische redenen lang niet altijd mogelijk is.

De 92% aanvragers die antwoordde dat hulp van anderen niet mogelijk was, noemen hiervoor als verklaring de afstand tot kinderen/familie, de ook hoge leeftijd van burens en vrienden, werkende burens of kinderen.

Een ruime meerderheid van 72% van de cliënten in het onderzoek heeft de laatste aanvraag zelf ingediend. Dat aandeel kan worden onderverdeeld in 35% telefonische aanvragen, 34% die voor dit doel iemand thuis ontvangen heeft en 31% die de balie van de gemeente heeft bezocht. Van een kleine dertig procent van de respondenten is de aanvraag niet door henzelf maar door iemand anders ingediend.

Negentig procent van de aanvragers is tevreden over de door hem of haar genoemde wijze van indienen van de aanvraag, te weten: 92% van de telefonische aanvragers, 90% die iemand thuis heeft gehad en 89% van de cliënten die de balie van de gemeente bezocht hebben. Van de bezoekers van de balie noemt 93% deze goed bereikbaar.

De cliënten is ook gevraagd of hen bij de laatste aanvraag is verteld dat ze een eigen bijdrage moesten betalen. Bij driekwart van de respondenten was dit het geval (in 2010: 60%). Van hen heeft 47% te horen gekregen hoe hoog die eigen bijdrage was, vergelijkbaar met het aandeel in 2010. Zes procent van alle cliënten heeft vanwege de eigen bijdrage afgezien van de aanvraag, gelijk aan het aandeel in 2010.

Ongeveer de helft (52%, in 2010 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 89% van hen is de termijn ook gehaald (in 2010: 83%). Voor 2% van de cliënten was de wachtermijn niet duidelijk en 20% moest het antwoord op deze vraag schuldig blijven. Gevraagd naar de tevredenheid over de wachttijd antwoordde 20% van de cliënten zeer tevreden te zijn, 68% tevreden, 9% ontevreden en 3% zeer ontevreden. In 2010 was 76% (zeer) tevreden en 24% (zeer) ontevreden.

Wmo-clieuten beoordelen hun laatste aanvraagprocedure gemiddeld met een 7,4. Elf procent van de cliënten waardeerde de tevredenheid over de procedure met een onvoldoende, 34% gaf het rapportcijfer 6 of 7 en 55% een 8 of hoger. Ter vergelijking: in 2010 was de gemiddelde waardering een 7,9.

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 en dat de beoordeling in 2011 beter is dan in 2010.

TABEL 1 WAARDERING INFORMATIE LAATST AANGEVRAAGDE VOORZIENING

type informatie		goed	redelijk, kan beter	onvoldoende	totaal
informatie over keuzemogelijkheid hv	2010	66%	21%	13%	100%
	2011	85%	9%	6%	100%
mondelijke informatie	2010	72%	18%	10%	100%
	2011	82%	11%	7%	100%
schriftelijke informatie	2010	68%	21%	11%	100%
	2011	79%	12%	9%	100%
informatie over rechten en plichten	2010	70%	18%	13%	100%
	2011	78%	15%	7%	100%

De informatie over de keuzemogelijkheid voor verschillende aanbieders van huishoudelijke verzorging en de mondelinge informatie over de laatst aangevraagde voorziening laten aandeelen van respectievelijk 85% en 82% cliënten zien die deze als goed beoordelen. De waardering voor de schriftelijke informatie (79%) en de informatie over rechten en plichten bij de laatst aangevraagde voorziening (78%) blijft hier maar een paar procentpunten bij achter.



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. Ook zien we bij alle kwaliteitsaspecten een hoger aandeel 'goed' antwoorden dan in 2010. De eerste vijf kwaliteitsaspecten in de tabel zijn in 2011 door minimaal driekwart van de cliënten als goed beoordeeld. Het meest positief is de cliënt over de manier waarop medewerkers met de laatste aanvraag omgingen (81% vond deze goed) en de telefonische bereikbaarheid (79%). Aandachtspunt is net als vorig jaar de snelheid van beantwoording van e-mail door de gemeente.

TABEL 2 WAARDERING WMO-MEDEWERKERS GEMEENTE DEVENTER

kwaliteitsaspect		goed	redelijk, kan beter	onvoldoende	totaal
manier met aanvraag cliënt omgaan	2010	73%	19%	8%	100%
	2011	81%	12%	7%	100%
telefonische bereikbaarheid	2010	62%	31%	7%	100%
	2011	79%	18%	3%	100%
mate van aandacht voor wat cliënt vertelt	2010	68%	25%	7%	100%
	2011	77%	16%	7%	100%
snelheid reageren op vragen/ opmerkingen	2010	66%	25%	9%	100%
	2011	77%	16%	7%	100%
mate van aandacht voor situatie cliënt	2010	63%	27%	10%	100%
	2011	77%	15%	9%	100%
omgaan met opmerkingen/ vragen/klachten	2010	58%	32%	10%	100%
	2011	72%	18%	10%	100%
beantwoording e-mail	2010	46%	49%	5%	100%
	2011	59%	24%	16%	100%

Wmo-clieñten drukken hun tevredenheid over de Wmo-medewerkers van de gemeente Deventer gemiddeld met een 7,3 uit, in 2010 lag dit cijfer 0,1 punt lager. Negen procent van de cliënten waardeerde dit jaar de tevredenheid met een onvoldoende, 34% gaf het rapportcijfer 6 of 7 en 57% een 8 of hoger.

Van bijna negentig procent van de cliënten in het onderzoek is de laatste aanvraag voor een voorziening toegekend. Vijftien van de 27 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 twaalf is niet bekend of ze ook om die informatie gevraagd hebben.

4 Kwaliteit voorzieningen

In het derde vragenblok konden Wmo-clieñten 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. Vorig jaar noemde zeventig procent van de cliënten die keuzemogelijkheid goed, nu is dat 81%. De overige negentien procent antwoordde "redelijk, kan beter" (12%) of "onvoldoende"(7%).

Over de ontvangen voorziening(en) zijn de cliënten zeer tevreden. Zij drukken hun tevredenheid gemiddeld met een 7,6 uit, 0,1 punt hoger dan afgelopen jaar. Vijf procent van de cliënten waardeerde de voorziening met een onvoldoende, 38% gaf het rapportcijfer 6 of 7 en 57% noemde een 8 of hoger.

Tabel 3 laat zien dat net als afgelopen jaar de kwaliteit van muurbeugels (91% goed) en douchezitjes (82%) als beste uit de bus komt. Bijna tachtig procent van de cliënten die er gebruik



van maken, is tevreden over de huishoudelijke verzorging. Van de ontvangers van huishoudelijke verzorging heeft zeventig procent een keuze kunnen maken uit één van de aanbieders. Dertig procent 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 behaalt het laagste aandeel antwoorden 'goed' (61%), maar laat een verbetering zien in vergelijking met de 51% in het afgelopen jaar.

TABEL 3 WAARDERING ONTVANGEN VOORZIENING(EN)

voorziening		goed	redelijk, kan beter	onvol- doende	totaal
muurbeugels	2010	91%	6%	3%	100%
	2011	86%	10%	3%	100%
douchezitje	2010	85%	10%	5%	100%
	2011	82%	10%	8%	100%
huishoudelijke verzorging	2010	75%	19%	6%	100%
	2011	79%	18%	3%	100%
rolstoel	2010	68%	27%	5%	100%
	2011	68%	25%	7%	100%
scootmobiel	2010	66%	25%	9%	100%
	2011	68%	25%	7%	100%
aanpassing aan de woning	2010	64%	20%	16%	100%
	2011	68%	23%	9%	100%
regiotaxi	2010	51%	34%	15%	100%
	2011	61%	30%	8%	100%
aanpassing aan de auto	2010
	2011
. 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) uitdrukken. Gemiddeld gaven ze hiervoor een 7,6, 0,2 punt hoger dan de 7,4 in het afgelopen jaar. Zeven procent gaf in dit geval een onvoldoende, dertig procent het rapportcijfer 6 of 7 en 63% een 8 of hoger. De grootste groep Wmo-cliënten, de ontvangers van huishoudelijke verzorging, gaf hiervoor net als in 2010 gemiddeld een 7,8. Vier procent, gaf voor de ontvangen huishoudelijke verzorging een onvoldoende, 35% het rapportcijfer 6 of 7 en 61% 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 85% bevestigend (in 2010: 84%).

5 Persoonsgebonden budget

Van de cliënten in het onderzoek ontvangt vijftien procent een persoonsgebonden budget, waarvan de meesten voor huishoudelijke verzorging. Ruim de helft van de cliënten met een budget voor huishoudelijke verzorging waardeert de hoogte van het budget als zijnde goed (54%, in 2010 62%), 37% acht deze redelijk maar voor verbetering vatbaar en een enkeling (9%, drie 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 betaaling hiervan (95% tevreden) en over de ontvangen informatie (82%).

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 veertig procent bevestigend, zestig procent kent de adviesraad niet. In het afgelopen kende 37% de adviesraad.

Op de slotvraag hoe Wmo-cliënten het liefst over de Adviesraad Wmo Deventer geïnformeerd willen worden, noemde eenderde een folder of brochure en een kwart de Deventer Nu/Deventer Post. Overige kanalen werden door maximaal tien procent genoemd. Net als in 2010 wil twaalf procent van de cliënten niet over de Adviesraad Wmo Deventer geïnformeerd worden.

FIGUUR 4 GEWENSTE WIJZE VAN ONTVANGEN INFORMATIE OVER ADVIESRAAD WMO

