

# RAPPORT TEVREDENHEID CLIËNTEN WMO

Wormerland



## INDEX

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

## INLEIDING

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

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

Voor u ligt het rapport 'tevredenheid cliënten Wmo 2007'. Het rapport toont de tevredenheid van inwoners uit de gemeente die om ondersteuning hebben gevraagd in verband met een beperking. Met dit onderzoek wordt aan de verplichting van het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek voldaan.

In dit rapport worden de prestaties van uw gemeente vergeleken met het gemiddelde van de 294 deelnemende gemeenten, de zogenoemde referentiegroep. Zo geeft het rapport inzicht in wat de sterke en/of minder sterke punten van uw gemeente zijn als het gaat om ondersteuning aan mensen met lichamelijke beperkingen. Daarnaast biedt het rapport aanknopingspunten voor verbeteringen.

### Leeswijzer

Het rapport bestaat uit zes hoofdstukken. Het rapport begint met een samenvatting met daarin de belangrijkste resultaten (hoofdstuk 1). Hoofdstuk 2 bevat de verantwoording en achtergrondgegevens over het onderzoek. Hoofdstuk 3 gaat over de toegang tot de ondersteuning. Vervolgens staan de hulp bij het huishouden (hoofdstuk 4) en de hulpmiddelen (hoofdstuk 5) centraal. Het rapport wordt afgesloten met een hoofdstuk over participatie (hoofdstuk 6). In de bijlage treft u een overzicht van de resultaten<sup>1</sup>.

### Figuren

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

---

<sup>1</sup> Voor gemeenten die deel hebben genomen aan de nulmeting hulp bij het huishouden (2006 of 2007) of Quick Scan Wvg (2005 of 2006) zijn in de bijlage ter vergelijking de resultaten van deze onderzoeken ook weergegeven.

# 1 SAMENVATTING

In uw gemeente is een onderzoek gehouden naar de tevredenheid van cliënten en aanvragers van hulp bij het huishouden en gehandicaptenvoorzieningen. Uit alle aanvragen is een steekproef getrokken. Aan deze groep is een reeks vragen voorgelegd over de toegang tot ondersteuning, de hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en participatie. In deze samenvatting worden de resultaten op hoofdlijnen weergegeven.

## **Toegang tot de ondersteuning**

Respondenten in uw gemeente geven gemiddeld een 7.3 voor de aanvraagprocedure. Wat betreft de toegang tot ondersteuning zijn cliënten het meest tevreden over de "tijd voor aanvraag" (91%). Relatief minder tevreden is men over de "wachtijd na toekenning" (72%).

## **Hulp bij het huishouden**

Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 7.9 voor de hulp bij het huishouden. Dit is ongeveer gelijk aan het gemiddelde in de referentiegroep (8.1).

Over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders is 93% tevreden. Wat betreft de organisatie van de hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over de planning van de hulp (90%). Minder tevreden is men over de vervanging bij ziekte en verlof (56%).

## **Hulpmiddelen**

Het gemiddelde rapportcijfer voor hulpmiddelen (zoals rolstoelen, scootermobielen en woonvoorzieningen) is in uw gemeente een 6.8. Binnen de referentiegroep geeft men gemiddeld een 7.2. Cliënten die aangeven geen collectief vervoer te hebben, zijn positiever en geven een 7,6 als rapportcijfer. Relatief het meest tevreden is men over de verhuiskostenvergoeding (100%). Relatief het minst tevreden is men over de tegemoetkoming vervoerskosten al is nog steeds 81% hier tevreden over.

## **Wmo-raad**

In totaal gaf 40% van de cliënten aan wel eens van de Wmo-raad (of vergelijkbaar) te hebben gehoord. Dit is hoger dan de referentiegroep (34%). Van de respondenten die bekend zijn met de Wmo-raad is 77% tevreden over de mate waarin de raad opkomt voor het belang van de cliënten.

## **Resultaten**

Voor de meeste cliënten voldoet de ondersteuning aan de verwachtingen (91%). Ook zijn cliënten positief over de mate waarin ondersteuning helpt bij het zelfstandig wonen en meedoen aan de maatschappij (93%). Voor een deel is dat echter nauwelijks of het geheel niet het geval (7%).

## 2 VERANTWOORDING EN ACHTERGRONDGEGEVENS

### Periode en deelnemers

Het onderzoek is tussen januari en april 2008 uitgevoerd. In totaal hebben 294 gemeenten aan het onderzoek deelgenomen. Deelnemende gemeenten hebben naar een deel van hun cliënten een vragenlijst gestuurd. Omdat gebruik is gemaakt van een standaardvragenlijst kunnen de resultaten tussen gemeenten onderling worden vergeleken.

### Steekproef en respons

De gemeente heeft twee aselechte steekproeven getrokken. De eerste steekproef is getrokken uit het bestand van cliënten die in 2007 een aanvraag voor hulp bij het huishouden hebben ingediend en de overgangsccliënten. De tweede steekproef is getrokken uit het bestand van cliënten die in 2006 of 2007 een aanvraag voor een hulpmiddel hebben ingediend. Alle cliënten uit de steekproeven hebben een vragenlijst gekregen. Cliënten die in beide steekproeven voorkwamen hebben één vragenlijst ontvangen.

In totaal zijn 363 vragenlijsten verzonden en 182 geretourneerd. Daarmee is de respons 50%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 52%.

### Achtergrondgegevens respondenten

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

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

**Tabel 1. Leeftijd respondenten**

|                    | Uw gemeente | Gemiddelde grootteklasse 10.000 tot 20.000 inw. | Gemiddelde alle gemeenten |
|--------------------|-------------|---|---------------------------|
| jonger dan 18 jaar | 1%          | 1%  | 1%                        |
| 18-65 jaar         | 21%         | 20%   | 21%                       |
| 65-75 jaar         | 26%         | 22%   | 22%                       |
| ouder dan 75 jaar  | 52%         | 57%   | 56%                       |

Tabel 2 toont welke voorzieningen de respondenten hebben ontvangen.

**Tabel 2. Ontvangen ondersteuning**

|                         | <b>Uw gemeente</b> | <b>Gemiddelde<br/>grootteklasse 10.000 tot<br/>20.000 inw.</b> | <b>Gemiddelde alle<br/>gemeenten</b> |
|-------------------------|--------------------|--|--------------------------------------|
| Hulp bij het huishouden | 56%                | 65%  | 68%                                  |
| Hulpmiddel              | 68%                | 66%  | 65%                                  |
| Aanvraag afgewezen      | 8%                 | 8%   | 8%                                   |

### 3 TOEGANG TOT DE ONDERSTEUNING

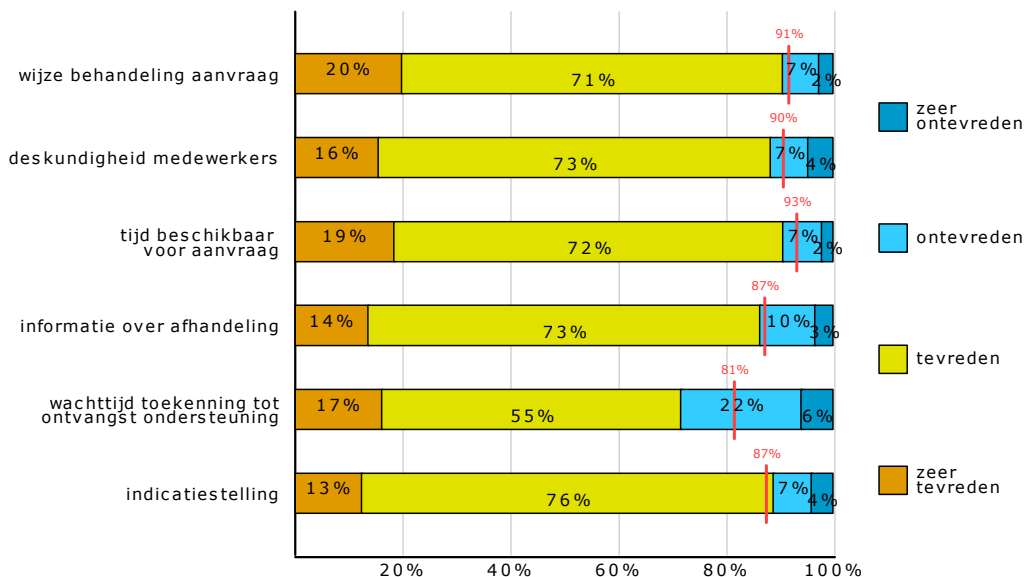
Iedereen die ondersteuning krijgt van de gemeente heeft hiervoor een aanvraag ingediend. Aan cliënten is gevraagd wat zij vonden van de manier waarop de aanvraag voor ondersteuning is verlopen. Hierbij kwamen de volgende aspecten aan de orde:

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

In dit hoofdstuk zijn alleen de resultaten weergegeven van de mensen die in de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. Reden hiervoor is dat deze mensen kortgeleden ervaring hebben opgedaan met de aanvraagprocedure. In uw gemeente heeft 56% van de respondenten aangegeven dat ze de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. In de referentiegroep is dit 55%. Van deze groep is bij 90% de aanvraag toegekend, binnen de referentiegroep is dit 90%.

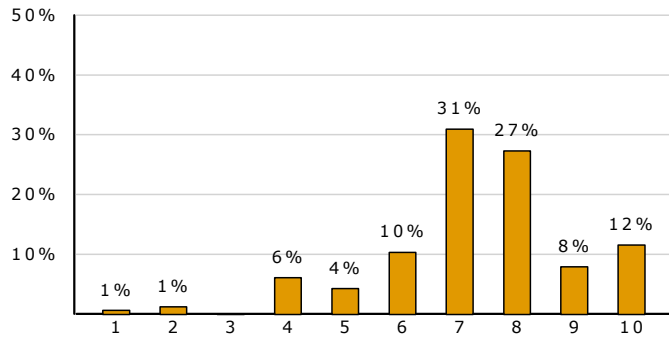
Figuur 1 laat de tevredenheid van de respondenten zien over de verschillende aspecten van de toegang tot de ondersteuning.

Figuur 1. Tevredenheid over toegang tot ondersteuning



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

**Figuur 2. Rapportcijfer aanvraagprocedure**



In uw gemeente geven cliënten gemiddeld een 7.3 voor de aanvraagprocedure. Dit is ongeveer gelijk aan het gemiddelde in andere gemeenten (7.4).

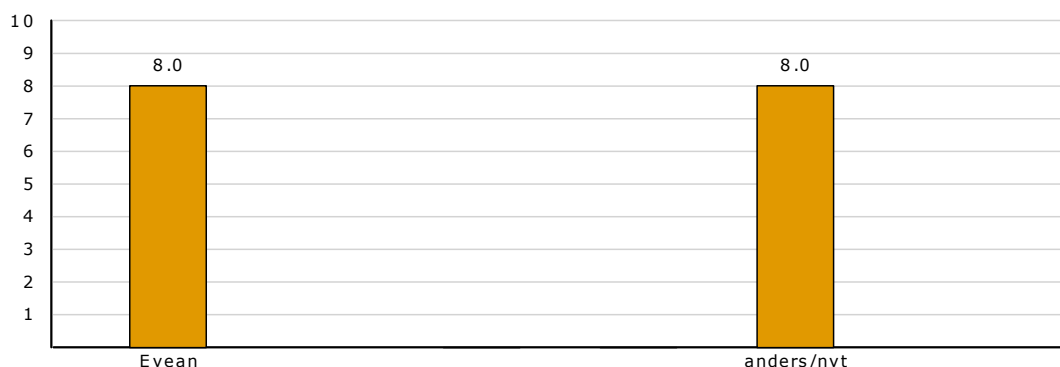
## 4 HULP BIJ HET HUISHOUDEN

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

### 4.1 ALGEMEEN OORDEEL HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Aan cliënten met hulp bij het huishouden is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden men is over de hulp bij het huishouden. Figuur 3 toont het resultaat per leverancier. Wanneer er geen cijfer is gegeven dan betekent dat dat minder dan 10 cliënten de vraag hebben beantwoord. Onder de categorie anders vallen bijvoorbeeld cliënten met een PGB of cliënten wiens zorgaanbieder niet tot de grootste vijf behoort.

Figuur 3. Rapportcijfer hulp bij het huishouden

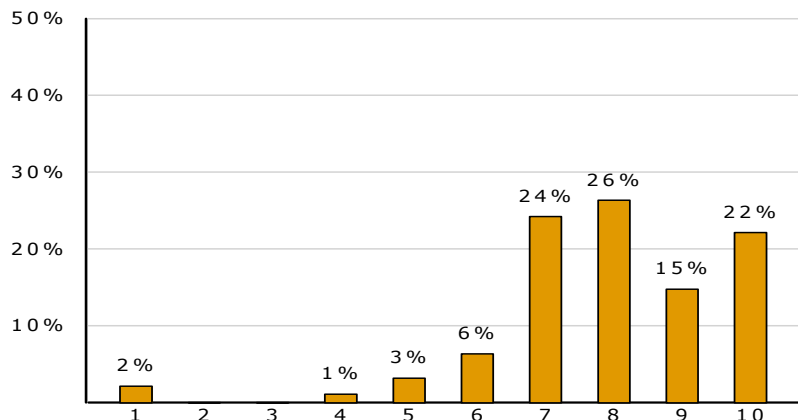


Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 7.9 voor hulp bij het huishouden. Dit is ongeveer gelijk aan het gemiddelde in de referentiegroep (8.1).

We hebben gekeken of cliënten die 65 jaar of ouder zijn hogere rapportcijfers geven voor de hulp bij het huishouden dan cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. In uw gemeente blijken 65-plussers meer tevreden dan cliënten jonger dan 65. 65-plussers geven gemiddeld een 8.1 en cliënten jonger dan 65 geven een 7.0. In de referentiegroep is dat respectievelijk een 8.1 en een 7.8.

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

**Figuur 4. Spreiding rapportcijfer**



In uw gemeente geeft 7% een 5 of lager voor de hulp bij het huishouden. 22% geeft een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 4% en 20%.

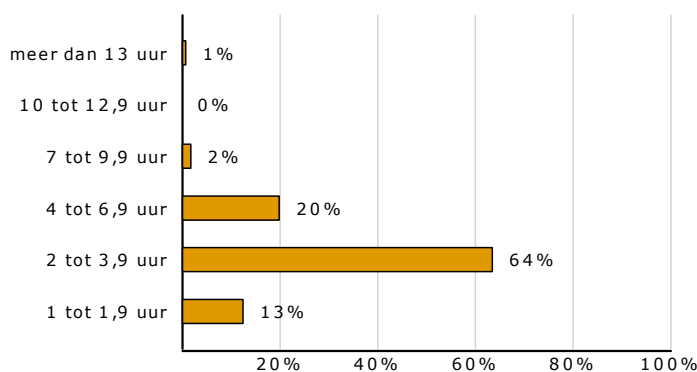
#### 4.2 ACHTERGRONDGEGEVENS OVER HULP BIJ HET HUISHOUDEN

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

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

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

**Figuur 5. Aantal uur hulp bij het huishouden per week**

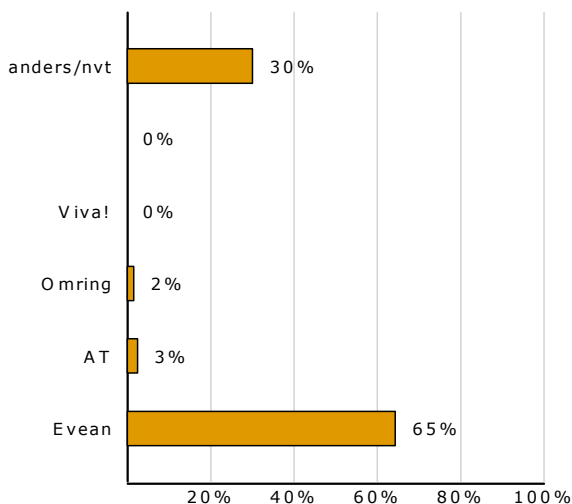


De meeste respondenten in uw gemeente (64%) ontvangen per week 2 tot 3,9 uur hulp bij het huishouden. In andere gemeenten is deze groep (ongeveer) gelijk (62%).

Een deel van de cliënten heeft een persoonsgebonden budget. 22% van de respondenten in uw gemeente heeft een PGB. Dit is minder dan het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten samen (26%).

Figuur 6 laat zien van welke organisaties respondenten de hulp bij het huishouden ontvangen.

**Figuur 6. Aandeel respondenten per leverancier hulp bij het huishouden**

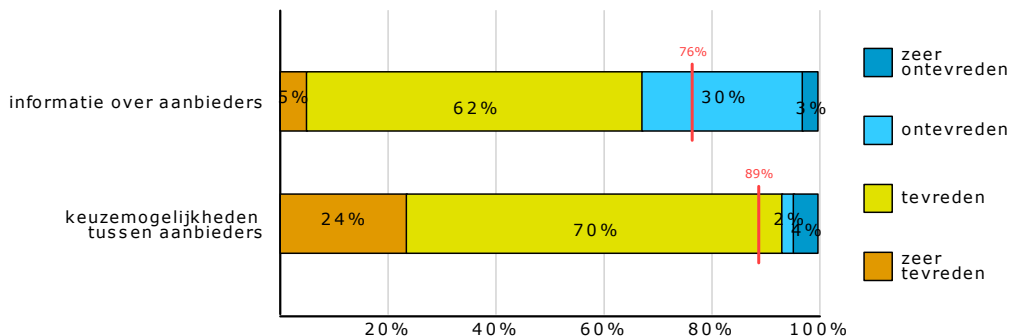


### 4.3 KEUZEMOGELIJKHEDEN

In de Wmo is veel keuzevrijheid voor cliënten. Zo kunnen alle cliënten kiezen voor een PGB. Ook wanneer cliënten niet kiezen voor een PGB is er keuzevrijheid. Deze cliënten, die 'zorg in natura' ontvangen, kunnen kiezen tussen verschillende aanbieders.

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

**Figuur 7. Keuzemogelijkheden hulp bij het huishouden**



93% is (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders.

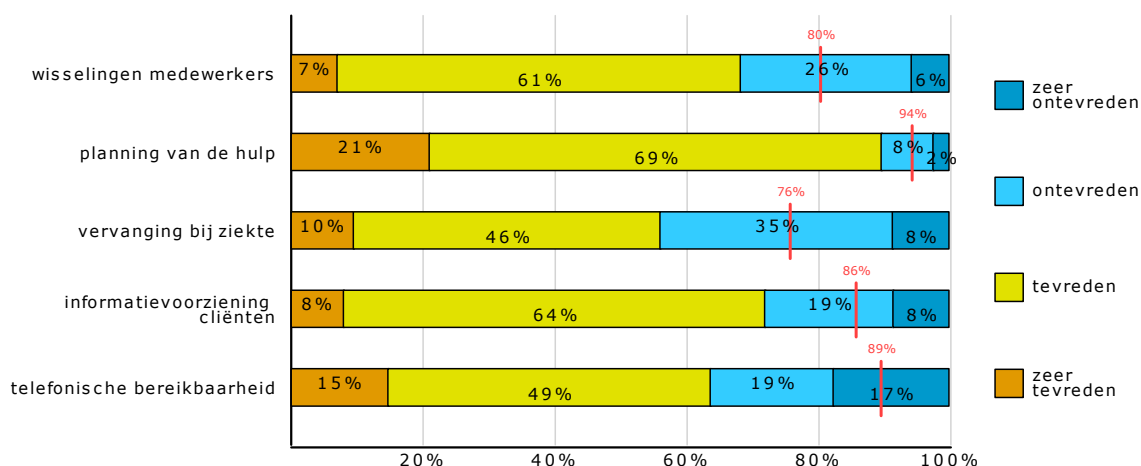
**4.4 TEVREDENHEID OVER DE ORGANISATIE DIE DE HULP LEVERT**

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

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

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

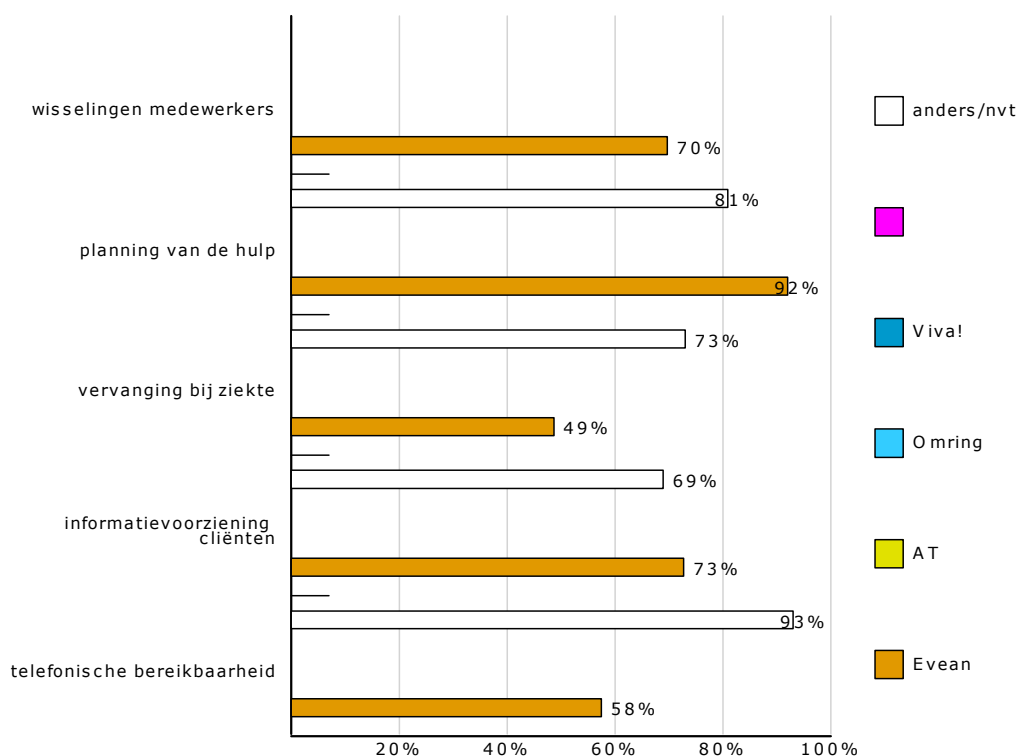
**Figuur 8. Tevredenheid over aspecten rond hulp bij het huishouden**



Het meest tevreden is men over de planning van de hulp (90%). In de referentiegroep is dat 94%. Het minst tevreden is men over de vervanging bij ziekte en verlof (56%). In de referentiegroep is dat 76%

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

Figuur 9. Tevredenheid bij het huishouden, per leverancier



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

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

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

...hebben voldoende aandacht en interesse voor mij;

...benaderen mij met respect;

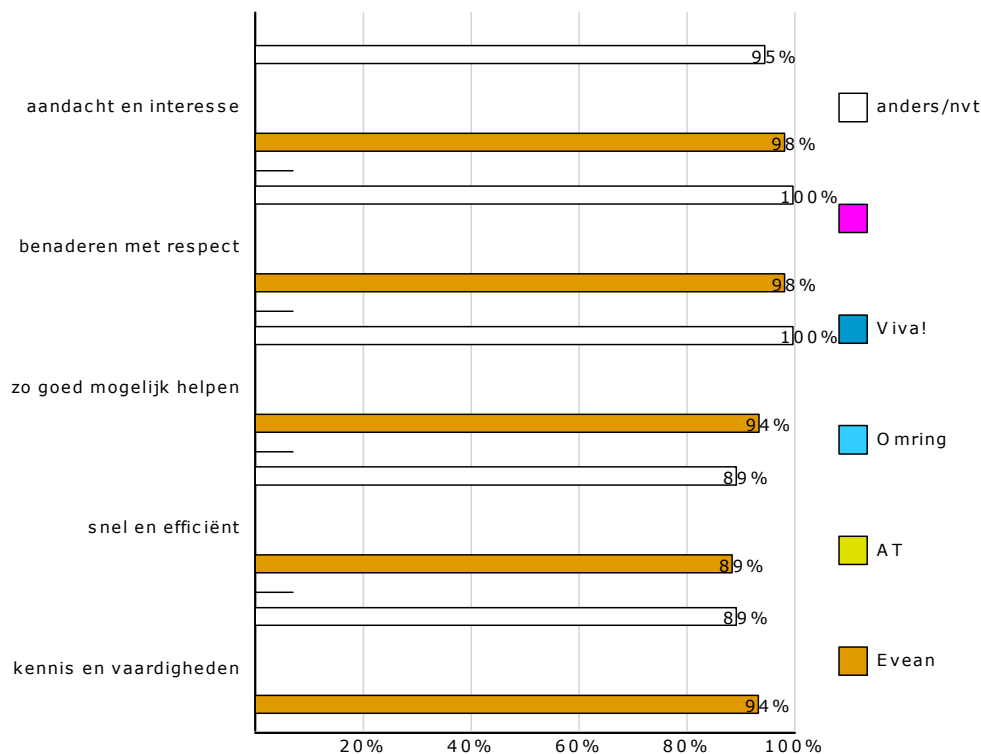
...doen hun uiterste best om mij zo goed mogelijk te helpen;

...werken over het algemeen snel en efficiënt;

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

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

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



Cliënten zijn het meest positief over "de medewerkers benaderen mij met respect" (98%). In de referentiegroep is 99% het eens. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over "de medewerkers werken over het algemeen snel en efficiënt" (89%). Binnen de referentiegroep is dat 91%.

#### 4.6 SAMENHANG MET ANDEREN DIE HELPEN

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

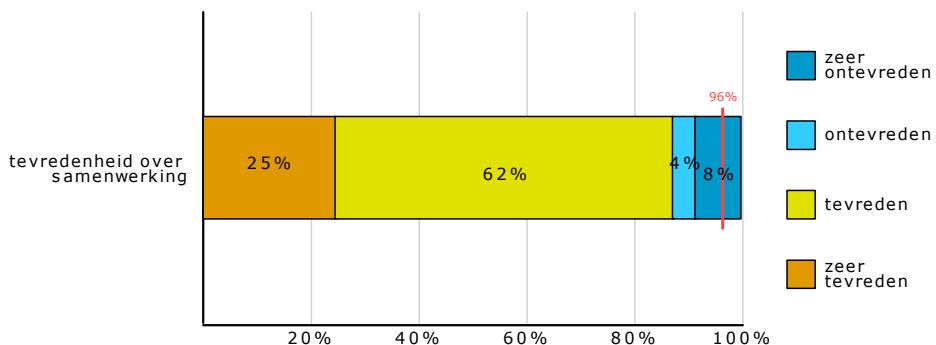
Aan de cliënten is het volgende gevraagd:

- of er anderen zijn die helpen bij het huishouden;
- of er overleg is tussen degene die hulp bij het huishouden levert en anderen;
- de tevredenheid over de samenwerking tussen de hulp bij het huishouden en anderen die helpen.

Van de cliënten in uw gemeente geeft 24% aan dat er anderen zijn die helpen bij het huishouden. In de referentiegroep is dit 29%. Van deze groep zegt 33% dat er overleg is tussen de hulp bij het huishouden en anderen die helpen. Binnen de referentiegroep is dit 35%.

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

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



Van de cliënten die naast de hulp bij het huishouden ook anderen hebben die hen helpen bij de huishouding, is 88% (zeer) tevreden over de samenwerking. Binnen de referentiegroep is dit 96%.

## 5 HULPMIDDELEN

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

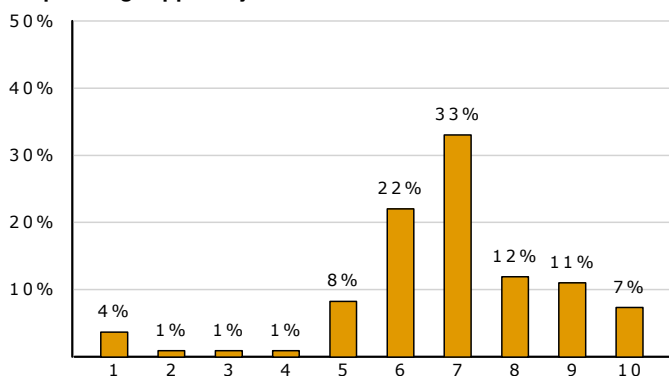
### 5.1 ALGEMEEN OORDEEL HULPMIDDEL(EN)

Aan de cliënten die voorzieningen ontvangen is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden men is over de voorzieningen die men krijgt vanwege een lichamelijke beperking. Cliënten uit uw gemeente geven gemiddeld een 6,8. Dit is lager dan het gemiddelde in de referentiegroep (7,2).

Cliënten die aangeven geen gebruik te maken van het collectief vervoer zijn aanzienlijk positiever. Zij geven een 7,6 als rapportcijfer voor de hulpmiddelen.

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

Figuur 12. Spreiding rapportcijfer



In uw gemeente geeft 15% een 5 of lager voor de hulpmiddelen. 7% geeft een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 14% en 8%.

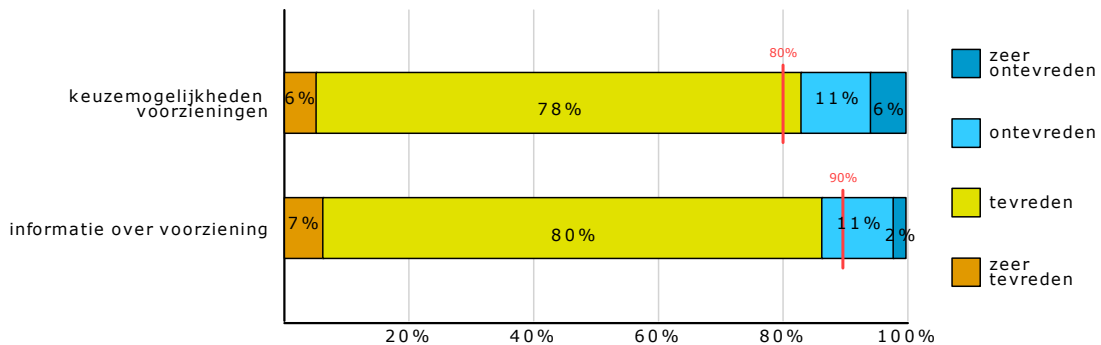
### 5.2 KEUZEMOGELIJKHEDEN

Sommige cliënten maken gebruik van een PGB om een voorziening aan te schaffen. Voor cliënten met een voorziening in natura is er vaak ook keuzevrijheid. Zo wordt soms de mogelijkheid geboden te kiezen voor een

andere kleur of type rolstoel of tussen verschillende typen scootermobielen. Soms moeten cliënten daarvoor zelf geld bijleggen, soms niet. Onderstaande figuur toont de tevredenheid over de informatie over de voorziening en de mogelijkheid om te kunnen kiezen tussen verschillende voorzieningen.

Figuur 13 toont de tevredenheid over de keuzemogelijkheden.

Figuur 13. Keuzemogelijkheden voorzieningen i.v.m. lichamelijke beperkingen



In uw gemeente is 83% van uw cliënten (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen voorzieningen. In de referentiegroep is die groep 80%. Over de informatie over de voorziening is 87% (zeer) tevreden. Dit is lager dan het gemiddelde in de referentiegroep (90%).

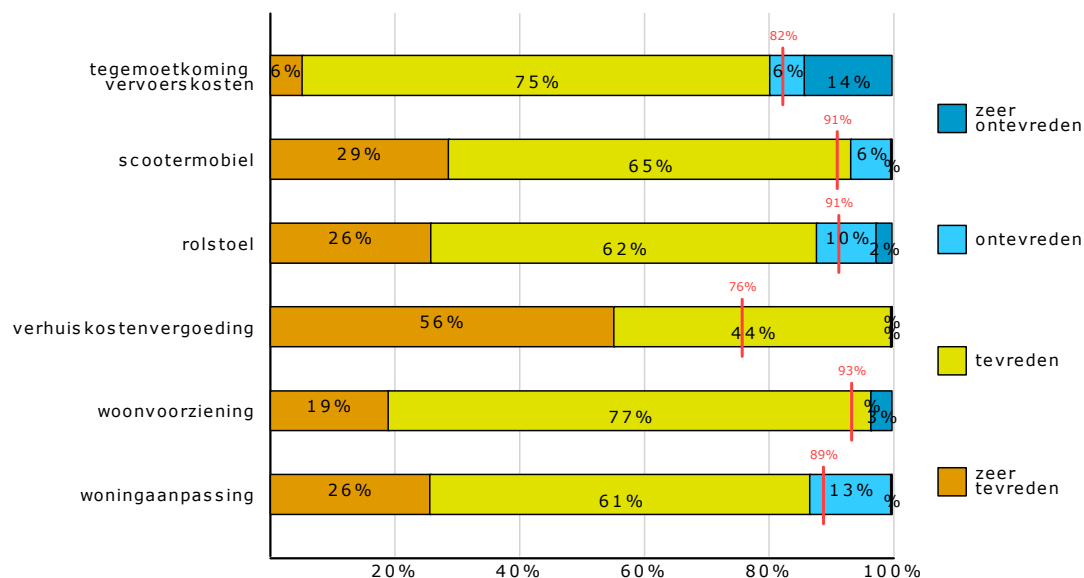
### 5.3 TEVREDENHEID OVER HULPMIDDEL(EN)

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

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

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

**Figuur 14. Tevredenheid hulpmiddelen**



Cliënten zijn het meest positief over de verhuiskostenvergoeding (100%). In de referentiegroep is hierover 76% tevreden. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de tegemoetkoming vervoerskosten (81%). Binnen de referentiegroep is dat 82%.

Vanwege het kleine aantal respondenten zijn de resultaten voor de sportrolstoel niet weergegeven.

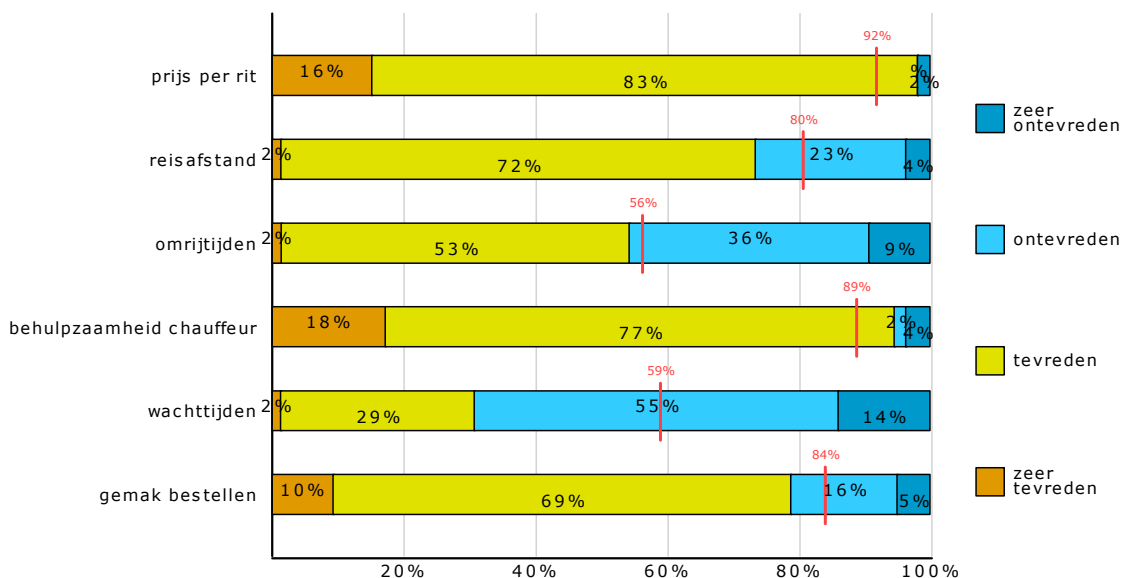
#### 5.4 TEVREDENHEID OVER COLLECTIEF VERVOER

Veel mensen met lichamelijke beperkingen maken gebruik van collectief vervoer. Aan de cliënten die gebruik maken van collectief vervoer is gevraagd een oordeel te geven voor zes aspecten van het collectief vervoer, te weten:

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

Figuur 15 laat de tevredenheid zien over deze aspecten van collectief vervoer.

**Figuur 15. Tevredenheid collectief vervoer**



Wat betreft het collectief vervoer zijn cliënten het meest positief over de prijs per rit (98%). In de referentiegroep is 92% tevreden. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden (31%). Binnen de referentiegroep is dat 59%.

## 6 PARTICIPATIE

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

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

### 6.1 ALGEMENE BEVINDINGEN

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

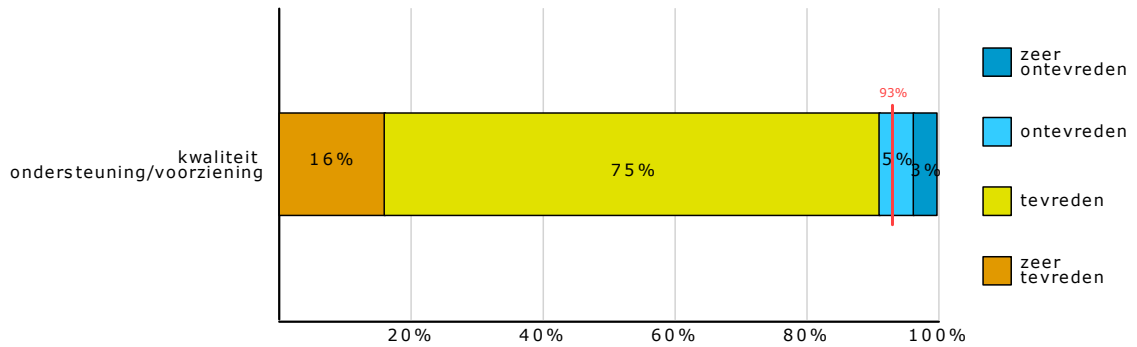
**Tabel 3. Cliënten hebben een beroep op de gemeente gedaan omdat ze problemen ondervinden bij...**

|                           | Uw gemeente | Gemiddelde<br>grootteklasse 10.000 tot<br>20.000 inw. | Gemiddelde alle<br>gemeenten |
|---------------------------|-------------|---|------------------------------|
| verplaatsen in en om huis | 28%         | 32%   | 33%                          |
| plaatselijk vervoer       | 36%         | 41%   | 40%                          |
| voeren van het huishouden | 40%         | 53%   | 55%                          |
| contact met anderen       | 8%          | 8%  | 8%                           |
| anders                    | 19%         | 12%   | 11%                          |

De belangrijkste reden waarom men een beroep heeft gedaan op de gemeente is omdat men problemen ondervindt bij het "voeren van het huishouden", dit heeft 40% aangevinkt.

Hoe tevreden zijn de cliënten over de kwaliteit van de ondersteuning en/of voorziening? In figuur 16 staan de resultaten.

**Figuur 16. Tevredenheid over de ondersteuning en/of voorziening**



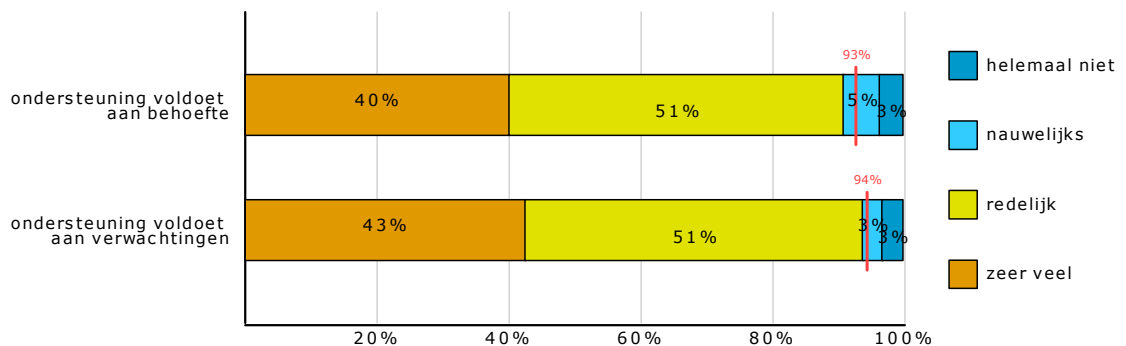
91% van de cliënten in uw gemeente is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en/of voorziening. Binnen de referentiegroep is dit 93%.

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

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

In figuur 17 zijn de antwoorden op deze vraag te zien.

**Figuur 17. Resultaten ondersteuning**

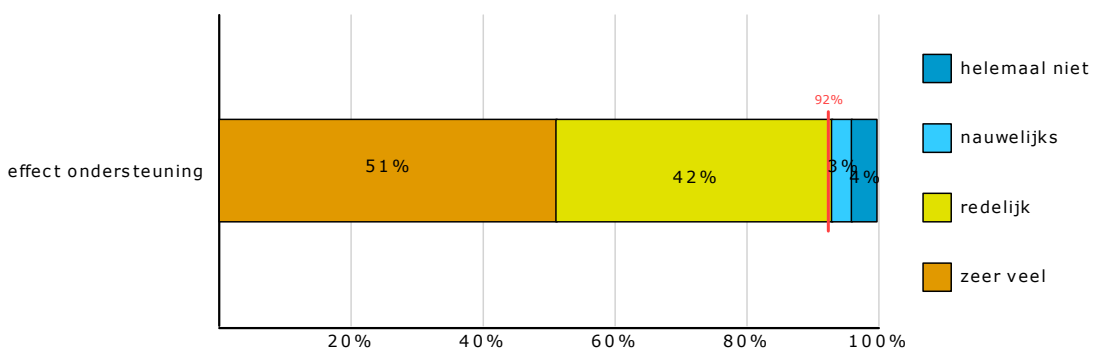


In uw gemeente voldoet bij 94% de ondersteuning aan de verwachtingen. Binnen de referentiegroep is dit 94%. Verder voldoet in uw gemeente bij 91% de ondersteuning aan de behoefte van de cliënt. Voor de referentiegroep is dit 93%.

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

Om een beeld te krijgen in hoeverre het totale pakket aan voorzieningen cliënten in staat stelt mee te doen aan de maatschappij, is cliënten de volgende vraag gesteld: "In welke mate draagt de ondersteuning die u krijgt eraan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen en/of meedoen aan de maatschappij?". Figuur 18 toont het resultaat:

**Figuur 18. Mate waarin ondersteuning helpt bij zelfstandig wonen/meedoen**



In uw gemeente geeft 93% aan dat de ondersteuning die men krijgt er zeer veel of redelijk aan bijdraagt dat men zelfstandig kan blijven wonen en/of meedoen aan de maatschappij. 7% vindt dat de ondersteuning nauwelijks of niet bijdraagt.

## 6.2 WMO-RAAD

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

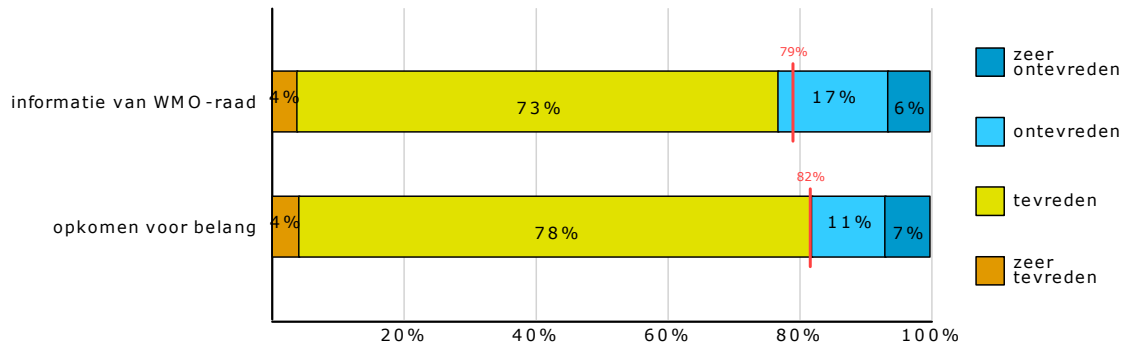
Aan cliënten is een drietal vragen voorgelegd over de Wmo-raad:

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

In totaal gaf 40% van de cliënten aan wel eens van de Wmo-raad te hebben gehoord. Dit is hoger dan het gemiddelde in de referentiegroep (34%).

Figuur 19 laat de tevredenheid van de respondenten over de Wmo-raad zien. Hierbij is alleen het resultaat weergegeven van de cliënten die aangaven van de Wmo-raad te hebben gehoord.

**Figuur 19. Tevredenheid over Wmo-raad**



77% van de cliënten in uw gemeente is (zeer) tevreden over de informatie over de Wmo-raad. Binnen de referentiegroep is dit 79%. In uw gemeente is 82% (zeer) tevreden over de mate waarin de Wmo-raad opkomt voor het belang van de cliënt. Binnen de referentiegroep is dit 82%.

## BIJLAGE

| Vraag  | tevredenheid cliënten<br>Wmo 2007<br>gemeente(referentiegroep) | nulmeting hulp<br>bij het<br>huishouden<br>(2006/2007) | Quick scan<br>Wvg 2006 |
|--|--|--|------------------------|
| <b>U HEEFT EEN BEROEP OP DE GEMEENTE<br/>GEDAAN OMDAT U BEPERKINGEN<br/>ONDERVINDT BIJ ...</b> |  |  |                        |
| ...VERPLAATSEN IN EN OM HUIS   | 28% (33%)  | -  | -                      |
| ...PLAATSELIJK VERVOER   | 36% (40%)  | -  | -                      |
| ...VOEREN VAN HET HUISHOUDEN   | 40% (55%)  | -  | -                      |
| ...CONTACT MET ANDEREN   | 8% (8%)  | -  | -                      |
| ...ANDERS  | 19% (11%)  | -  | -                      |
| <b>HOE LANG GELEDEN LAATSTE AANVRAAG<br/>INGEDIEND</b>   |  |  |                        |
| ...LAATSTE 12 MAANDEN  | 56% (55%)  | -  | -                      |
| ...MEER DAN 12 MAANDEN GELEDEN   | 44% (45%)  | -  | -                      |
| <b>TEVREDENHEID AANVRAAG EN<br/>AFHANDELING</b>  |  |  |                        |
| BEHANDELING BIJ AANVRAAG   | 91% (91%)  | 2  | -                      |
| DESKUNDIGHEID MEDEWERKER   | 89% (90%)  | 3  | -                      |
| TIJD VOOR AANVRAAG   | 91% (93%)  | 4  | -                      |
| INFORMATIE AFHANDELING   | 87% (87%)  | 5  | -                      |
| WACHTTIJD AANVRAAG-HULPVERLING   | 72% (81%)  | 6  | -                      |
| INDICATIESTELLING  | 89% (87%)  | -  | -                      |
| <b>RAPPORTCIJFER AANVRAAGPROCEDURE</b>   | 7.3 (7.4)  | -  | -                      |
| LAATSTE AANVRAAG TOEGEKEND   | 90% (90%)  | -  | -                      |
| ONTVANGEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN  | 56% (68%)  | -  | -                      |
| <b>AANTAL UUR HULP PER WEEK</b>  |  |  |                        |

2,3,4,5,6 Enkel over hulp bij het huishouden

|  |           |   |   |
|--|-----------|---|---|
| 1 TOT 1,9 UUR  | 13% (10%) |   | - |
| 2 TOT 3,9 UUR  | 64% (62%) |   | - |
| 4 TOT 6,9 UUR  | 20% (24%) |   | - |
| 7 TOT 9,9 UUR  | 2% (3%)   |   | - |
| 10 TOT 12,9 UUR  | 0% (1%)   |   | - |
| MEER DAN 13 UUR  | 1% (1%)   |   | - |
| <b>GEBUIK VAN PGB VOOR HULP BIJ HET HUISHOUDEN</b>                           | 22% (26%) |   | - |
| <b>TEVREDEN OVER MOGELIJKHEID OM TE KIEZEN</b>                               | 93% (89%) |   | - |
| <b>TEVREDEN OVER INFORMATIE OVER DE AANBIEDERS</b>                           | 68% (76%) |   | - |
| <b>TEVREDENHEID OVER ORGANISATIE DIE HULP BIJ HET HUISHOUDEN LEVERT</b>      |           |   |   |
| TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID  | 64% (89%) |   | - |
| INFORMATIEVOORZIENING NAAR CLIËNTEN  | 72% (86%) |   | - |
| VERVANGING BIJ AFWEZIGHEID   | 56% (76%) |   | - |
| PLANNING VAN DE HULP   | 90% (94%) |   | - |
| WISSELINGEN VAN MEDEWERKERS  | 69% (80%) |   | - |
| <b>TEVREDENHEID OVER MEDEWERKERS HULP BIJ HET HUISHOUDEN</b>                 |           |   |   |
| KENNIS EN VAARDIGHEDEN   | 91% (92%) |   | - |
| SNELHEID EN EFFICIËNTIE  | 89% (91%) |   | - |
| ZO GOED MOGELIJK HELPEN  | 94% (97%) |   | - |
| BENADEREN MET RESPECT  | 98% (99%) |   | - |
| AANDACHT EN INTERESSE  | 96% (97%) |   | - |
| <b>CLIËNTEN WAAR OOK ANDEREN HELPEN</b>                                      | 24% (29%) |   | - |
| <b>ER IS OVERLEG TUSSEN DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN EN ANDEREN DIE HELPEN</b> | 33% (35%) |   | - |
| <b>TEVREDENHEID OVER SAMENWERKING TUSSEN HULP BIJ HUISHOUDEN EN ANDEREN</b>  | 88% (96%) |   | - |
| <b>RAPPORTCIJFER HULP BIJ HET HUISHOUDEN</b>                                 | 7.9 (8.1) |   | - |
| <b>ONTVANGT VOORZIENING IVM LICHAAMELIJKE BEPERKINGEN</b>                    | 68% (65%) | - | - |
| <b>PGB VOOR VOORZIENING</b>  | 9% (14%)  | - | - |
| <b>TEVREDEN OVER INFORMATIE OVER VOORZIENING</b>                             | 87% (90%) | - | - |
| <b>TEVREDEN OVER MOGELIJKHEID OM TE</b>                                      | 83% (80%) | - | - |

|   |            |   |   |
|---|------------|---|---|
| <b>KIEZEN</b>   |            |   |   |
| <b>TEVREDEN OVER...</b>   |            |   |   |
| ...WONINGAANPASSING   | 87% (89%)  | - |   |
| ...WOONVOORZIENING  | 97% (93%)  | - |   |
| ...VERHUISKOSTENVERGOEDING  | 100% (76%) | - |   |
| ...ROLSTOEL   | 88% (91%)  | - |   |
| ...SCOOTERMOBIEL  | 94% (91%)  | - |   |
| ...TEGEMOETKOMING VERVOERSKOSTEN  | 81% (82%)  | - |   |
| <b>GEBRUIK VAN COLLECTIEF VERVOER</b>   | 51% (53%)  |   |   |
| ...GEMAK BESTELLEN  | 79% (84%)  |   |   |
| ...WACHTTIJDEN VOORDAT OPGEHAALD  | 31% (59%)  | - |   |
| ...BEHULPZAAMHEID CHAUFFEUR   | 95% (89%)  | - |   |
| ...OMRIJTIJDEN  | 55% (56%)  | - |   |
| ...TE BEREIZEN AFSTAND  | 74% (80%)  | - |   |
| ...PRIJS PER RIT  | 98% (92%)  | - |   |
| <b>RAPPORTCIJFER VOORZIENINGEN</b>  | 6.8 (7.2)  |   |   |
| <b>TEVREDEN Kwaliteit Oudersteuning/voorziening</b>                                     | 91% (93%)  | - | - |
| <b>Oudersteuning voldoet zeer veel/redelijk aan verwachtingen</b>                       | 94% (94%)  | - | - |
| <b>Oudersteuning voldoet aan behoefte</b>   | 91% (93%)  | - | - |
| <b>Oudersteuning draagt bij aan zelfstandig wonen en/of meedoen aan de maatschappij</b> | 93% (92%)  | - |   |
| GEHOORD VAN WMO-RAAD  | 40% (34%)  | - | - |
| TEVREDEN OVER INFORMATIE WMO-RAAD   | 77% (79%)  | - | - |
| TEVREDEN OVER MATE WAARIN WMO-RAAD OPKOMT VOOR BELANG                                   | 82% (82%)  | - | - |
| <b>LEEFTIJD</b>   |            |   | - |
| JONGER DAN 18   | 1% (1%)    |   |   |
| 18-65   | 21% (21%)  |   |   |
| 65-75   | 26% (22%)  |   | 7 |
| 75 EN OUDER   | 52% (56%)  |   |   |

<sup>7</sup> Hier geldt 65 en ouder