

Samenwerking Acht Gemeenten

**Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2008**

Gemeente A

12 juni 2009

Projectnr. 1234.991

Boulevard Heuvelink 104  
6828 KT Arnhem  
Postbus 1174  
6801 BD Arnhem

Telefoon (026) 3512532  
Telefax (026) 4458702

E-mail [info@companen.nl](mailto:info@companen.nl)  
Internet [www.companen.nl](http://www.companen.nl)

Samenwerking Acht Gemeenten

**Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2008**

Gemeente A

12 juni 2009

# Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1. Tevredenheidsmeting in SAG-verband	1
1.2. Methode van onderzoek	1
1.3. Responsverantwoording	2
<b>2. Tevredenheid Wmo-cliënten</b>	<b>3</b>
2.1. Aanvragen van de voorzieningen	3
2.2. (On)tevredenheid PGB	5
2.3. Tevredenheid over procesaspecten	6
2.4. Tevredenheid over kwaliteit van de voorzieningen zelf	8
<b>3. Tevredenheid cliënten met een afwijzing (resultaten alleen op regionaal niveau)</b>	<b>12</b>
<b>4. Samenvatting en aanbeveling</b>	<b>14</b>



# 1. Inleiding

De Wmo verplicht elke gemeente om jaarlijks tevredenheidsmetingen te verrichten onder de gebruikers / klanten van Wmo-voorzieningen. In navolging op het onderzoek van vorig jaar (meting 2008) is ook dit jaar de tevredenheidsmeting onder cliënten van de Wmo in de gemeente A uitgevoerd. Hiermee heeft de gemeente jaarlijks een tevredenheidstoets die uitwijst, of de dienstverlening van de Wmo aansluit bij datgene waaraan burgers behoefte hebben.

## 1.1. Tevredenheidsmeting in SAG-verband

Samenwerking Acht Gemeenten (SAG) is een samenwerkingsverband tussen de gemeenten A, B, C, D, E, F, G en H. Omdat veel Wmo-onderdelen in SAG-verband zijn opgepakt en vorm hebben gekregen, hebben de betrokken gemeenten ervoor gekozen ook de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek regionaal in te richten. SAG heeft, in navolging op het onderzoek van 2008, bureau Companen een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder klanten van Wmo-voorzieningen. De SAG-gemeenten hebben het onderzoek laten uitvoeren om te voldoen aan de wettelijke verplichting in dit kader, maar vooral om grip te houden op de kwaliteit van de dienstverlening binnen de Wmo.

Dit onderzoek naar de klanttevredenheid betreft twee onderdelen:

1. Klanttevredenheidsmeting bij toekenning individuele Wmo-voorzieningen (toegekende aanvragen).
2. Klanttevredenheidsmeting bij afwijzing individuele Wmo-voorzieningen (afgewezen aanvragen).

De resultaten van onderdeel één zijn vertaald naar zowel het niveau van het samenwerkingsverband SAG als naar het niveau van elke gemeente afzonderlijk. De resultaten van onderdeel 2 zijn in verband met de geringe doelgroepomvang alleen vertaald naar het regionale niveau.

## 1.2. Methode van onderzoek

Om de tevredenheid van de Wmo-cliënten in beeld te krijgen, is gekozen voor een telefonische enquête. Het veldwerk is uitgevoerd in de weken 20, 21 en 22 (mei) 2009.

In overleg met de SAG-gemeenten zijn 2 vragenlijsten opgesteld, voor zowel de gebruikers van voorzieningen als voor de mensen die een afwijzingsbeschikking hebben ontvangen. Deze vragenlijsten zijn afgenomen met ons CATI-systeem (Computer Assisted Telephone Interviewing), waardoor middels routeringen de juiste vragen per doelgroep zijn gesteld.

### 1.3. Responsverantwoording

Vooraf is bepaald hoeveel respondenten per gemeente en per voorziening bevroegd zouden worden. In de regio zijn in het totaal ongeveer 750 cliënten bevroegd over de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen; in de onderstaande tabel zijn de behaalde aantallen per gemeente weergegeven. Hiermee is de betrouwbaarheid voor zowel het onderdeel HH als 'voormalige Wvg' voor alle gemeenten 95%. Dit is een gebruikelijk en methodisch uiterst verantwoord percentage. Dit houdt in dat per gemeente, per doelgroep, representatieve uitspraken gedaan kunnen worden over zowel het onderdeel HH als voormalige Wvg waarbij je met 95% zekerheid mag aannemen, dat die kloppen. Over de cliënten die een afwijzingsbeschikking hebben ontvangen van hun gemeente, kunnen we alleen op regionaal niveau uitspraken doen (ook met betrouwbaarheidsmarge van 95%).

Respondenten die meer dan één voormalige Wvg-voorziening hebben, zijn over alle door hen gebruikte voorzieningen bevroegd naar hun tevredenheid. Het gaat hier om de woon- en vervoervoorziening en rolstoel/scootmobiel. Iedere voorziening had een eigen deelvragenlijst binnen de totale vragenlijst en in de onderstaande tabel is het aantal afgenomen deelvragenlijsten weergegeven.

Tabel 1.1: Respons per deelvoorziening

Gemeente	Hulp bij het huishouden	Voormalige Wvg-voorziening	Woon-voorziening	Vervoer-voorziening	Rolstoel / scootmobiel	Afwijzing
<b>A</b>	<b>45</b>	<b>81</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	
B	55	87	21	38	28	
C	49	62	16	23	23	
D	51	88	25	37	26	
E	51	70	33	16	21	
F	47	73	20	28	25	
G	55	72	21	29	22	
H	47	67	23	25	19	
Totaal	400	600	190	230	180	35

In de gemeente A hebben we onder Wmo-clieënten ongeveer 95 vragenlijsten afgenomen, met in het totaal 126 voorzieningen. Dit is zo goed mogelijk verdeeld tussen cliënten Hulp bij het huishouden en voormalige Wvg-clieënten.

## 2. Tevredenheid Wmo-cliënten

In dit hoofdstuk geven we de tevredenheid van de cliënten weer op het niveau van de gemeente A. We behandelen de resultaten in de volgorde van het proces dat de cliënt doorloopt:

- Het aanvragen van de voorziening (duidelijkheid, waar en wie).
- Het proces, gemeten aan de hand van aspecten als procedures, contact en informatievoorziening (tevredenheid).
- De voorziening zelf (tevredenheid).
- De resultaten van de voorziening (verbetering algeheel functioneren cliënt).

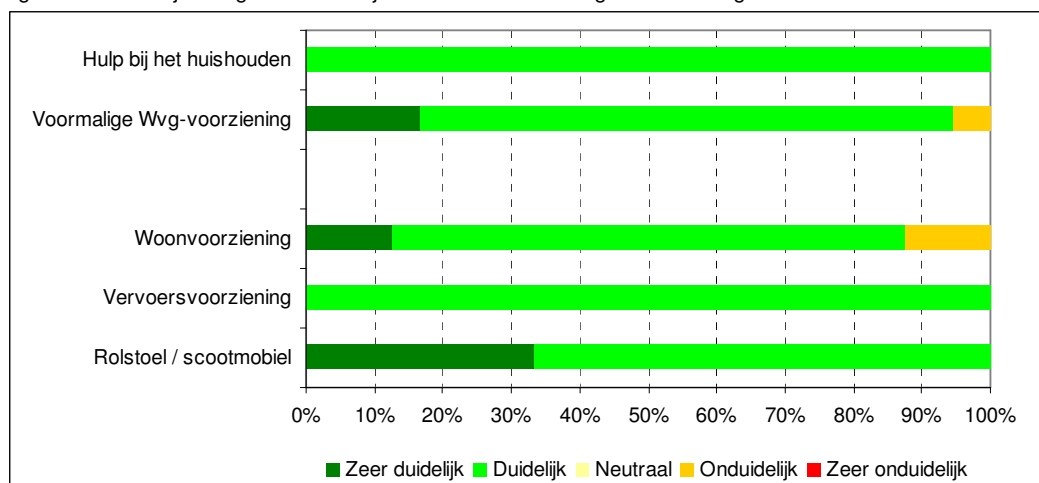
### 2.1. Aanvragen van de voorzieningen

Het verkrijgen van een Wmo-voorziening begint bij het aanvragen van de voorziening. We hebben gevraagd of voor cliënten duidelijk was bij welke instantie dat moest gebeuren, waar de aanvraag is gedaan en wie die heeft gedaan (cliënten zelf of een ander).

#### Duidelijk bij welke instantie aanvraag moet worden gedaan

Is het voor de cliënten in de gemeente A duidelijk bij welke instantie ze de voorziening moeten aanvragen?






Figuur 2.1: Duidelijkheid gemeente A bij welke instantie aanvragen voorziening






- Vrijwel alle cliënten geven aan dat het duidelijk is bij welke instantie zij de voorziening moesten aanvragen. Echter, voor ca. 6% van de cliënten met een woonvoorziening was het niet duidelijk.

### Duidelijkheid aanvraag: benchmark met A vorig jaar

Tabel 2.1: Vergelijking vorig jaar: duidelijkheid over instantie voorzieningaanvraag

% (zeer) duidelijk	Meting 2008		Meting 2009
Hulp bij het huishouden	94%		100%
Voormalige Wvg-voorziening	100%		94%
Woonvoorziening	100%		88%
Vervoersvoorziening	100%		100%
Rolstoel / scootmobiel	100%		100%

 negatieve afwijking ( $\leq 5\%$ ) t.o.v. 2007  positieve afwijking ( $\leq 5\%$ ) t.o.v. 2007  (vrijwel) gelijk aan 2007

\* Deze berekening betreft het aandeel mensen die het duidelijk vinden. De mensen die neutraal zijn over dit onderwerp zijn 'weggemiddeld'.

Het beeld van dit jaar komt overeen met dat van vorig jaar. Het beeld is nu echter gespiegeld: vorig jaar was het voor 6% van de cliënten met Hulp bij het huishouden niet duidelijk waar zij de voorziening aan moesten vragen, dit jaar is deze mate van onduidelijk juist terug te vinden bij de voormalige Wvg-voorzieningen.

### Duidelijkheid aanvraag: benchmark met de regio

- Op regioniveau was het voor vrijwel alle cliënten in grote mate duidelijk waar zij de voorziening moesten aanvragen. Dat spoot met het lokale beeld van A.
- Ook op regioniveau is het voor cliënten met een woonvoorziening (in vergelijking met de andere voorzieningen) toch net wat minder duidelijk waar zij de voorziening aan moesten vragen.

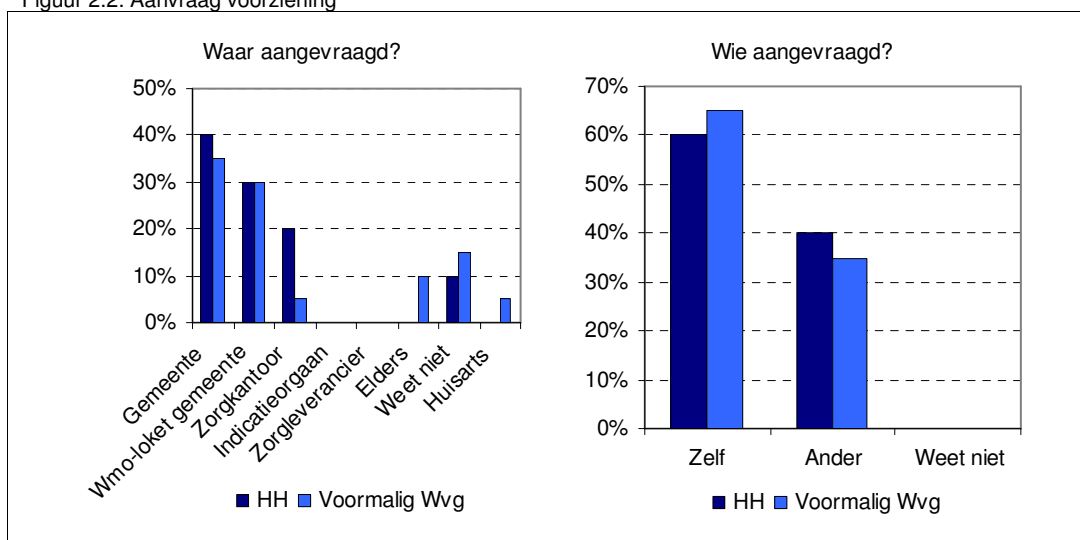
### Voorzieningen vooral bij gemeente aangevraagd

In de onderstaande grafieken hebben we op gemeentelijk niveau weergegeven:

- waar de voorziening is aangevraagd
- wie de voorziening heeft aangevraagd

In de grafieken is onderscheid gemaakt tussen de Hulp bij het huishouden en de voormalige Wvg-voorzieningen.

Figuur 2.2: Aanvraag voorziening



- Cliënten Hulp bij het huishouden en cliënten Wvg geven vooral aan de voorziening aangevraagd te hebben bij de gemeente. Bijna een derde van de cliënten noemt spontaan het Wmo-loket als locatie voor de aanvraag. Van de cliënten met een voormalige Wvg-voorziening geeft 15% aan niet te weten waar de aanvraag eigenlijk is gedaan.
- Wanneer we kijken door wie de voorziening is aangevraagd, zien we dat bijna twee derde van zowel de cliënten met Hulp bij het huishouden als de cliënten met een voormalige Wvg-voorziening de voorziening zelf heeft aangevraagd.

#### Benchmark met vorig jaar

Vorig jaar vroeg ook meer dan de helft van de cliënten de voorziening zelf aan. Het beeld van dit jaar komt dus aardig overeen met vorig jaar, alleen bij Hulp bij het huishoudens lag het percentage in de meting van vorig jaar 10% lager.

#### Benchmark met de regio

Vergelijken we de gemeente met de regio, dan vragen alle cliënten (HH en voormalige Wvg) in A hun voorziening opvallend vaak zelf aan. Vooral bij Hulp bij het huishouden is het verschil groot (gemeente 60% zelf, regio nog geen 40% zelf).

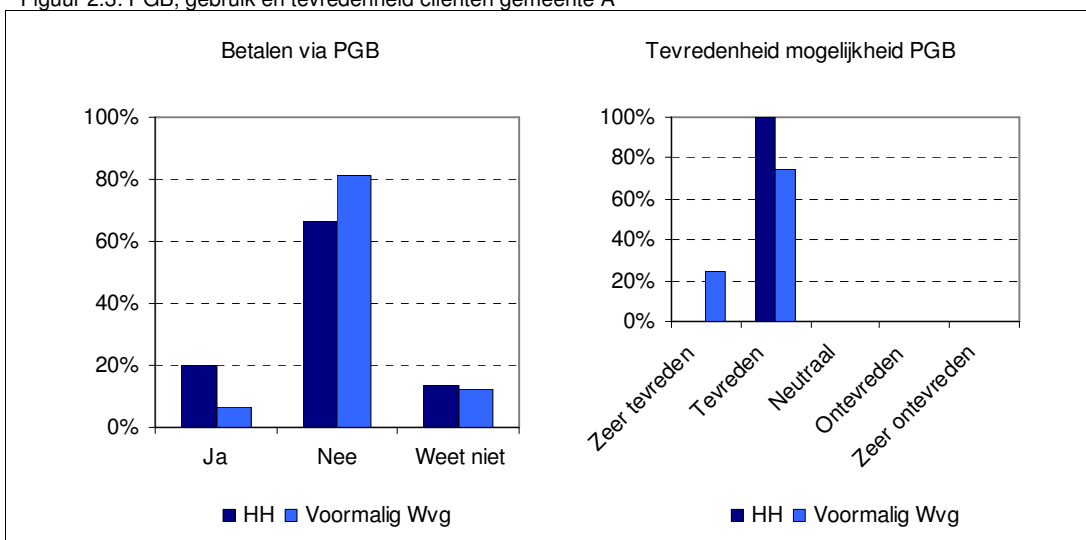
## 2.2. (On)tevredenheid PGB

In de volgende grafieken hebben we op gemeentelijk niveau weergegeven:

- het gebruik van PGB per voorziening
- de tevredenheid daarover

In de grafieken is onderscheid gemaakt tussen de Hulp bij het huishouden en de voormalige Wvg-voorzieningen.

Figuur 2.3: PGB, gebruik en tevredenheid cliënten gemeente A



#### Gebruik PGB:

- 20% van de cliënten Hulp bij het huishouden maakt gebruik van een PGB. Bij de voormalige Wvg-voorzieningen ligt dit met 6% van de cliënten duidelijk lager.

*Benchmark met vorig jaar:* dit jaar heeft een kleiner aandeel HH-cliënten een PGB dan vorig jaar (vorig jaar bijna 25%, nu 20%). Vooral het aandeel PGB-cliënten in de voormalige Wvg is gedaald (vorig jaar 16%, nu 6%).

*Benchmark met de regio:* hoewel het PGB-gebruik niet hoog is in A, ligt het hier nog altijd hoger dan gemiddeld in de regio.

#### Tevredenheid PGB:

- De tevredenheid over het PGB is optimaal: onder cliënten met Hulp bij het huishouden is iedereen tevreden, onder cliënten met een voormalige Wvg-voorziening is ook nog een klein deel zeer tevreden.

*Benchmark met vorig jaar:* De tevredenheid over het PGB-gebruik is hiermee in vergelijking met vorig jaar licht gestegen. Vorig jaar waren nog enkele cliënten (zeer) ontevreden.

*Benchmark met de regio:* op regionaal niveau geeft ruim 90% van de cliënten Hulp bij het huishouden en 60% van de cliënten met een voormalige Wvg-voorziening aan (zeer) tevreden te zijn. De tevredenheid in de gemeente A ligt dus, vooral bij de voormalige Wvg-voorzieningen, nog een stuk hoger.

*(Let op dat het hier wel om kleine aantallen gaat: de steekproef voor heel A is al klein, daarvan heeft maar een klein deel een PGB, en daarvan heeft maar weer een deel een mening over het PGB, en over dat deel doen we nu uitspraken. De kans op afwijkingen is dus groot.)*

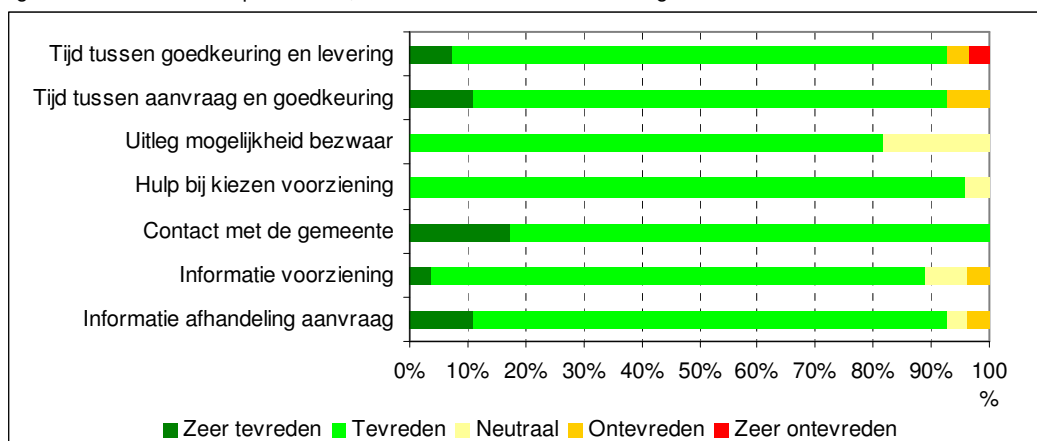
### **2.3. Tevredenheid over procesaspecten**

De cliënten is gevraagd naar hun tevredenheid over procesaspecten tijdens aanvraag en afhandeling van de voorziening. Het gaat om aspecten als verloop van procedures, contacten met de gemeente en informatievoorziening.

#### **Tevredenheid procesaspecten groot in de gemeente A**

- Onderstaande grafiek geeft per aspect het aandeel (zeer) tevreden, neutrale en (zeer) ontevreden cliënten weer. In deze grafiek is nog geen onderscheid gemaakt naar voorziening; we willen eerst de algemene tevredenheid weergeven.
- In tabel 2.2. laten we het verschil zien tussen de tevredenheid in 2007 en de tevredenheid in 2008.
- In tabel 2.3. laten we het verschil in tevredenheid zien tussen Hulp bij het huishouden en de Wvg-voorzieningen, en vergelijken we deze tevredenheid met de regio.

Figuur 2.4: Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening



- Over het algemeen zijn cliënten in grote mate tevreden over de aspecten die betrekking hebben op het procesverloop. De grootste tevredenheid zien we terug bij het contact met de gemeente, de hulp bij het kiezen van de voorziening en de uitleg van de mogelijkheid om bezwaar in te dienen.
- Het 'meest' ontevreden (hoewel nog steeds een goede score!) zijn cliënten over de wachttijden. Het betreft zowel de wachttijd tussen de aanvraag van de voorziening en de goedkeuring vanuit de gemeente, als de wachttijd tussen de goedkeuring door de gemeente en de levering van de voorziening.

*Tevredenheid aanvraagprocedure: benchmark met vorig jaar*

In de onderstaande tabel hebben we de mate van tevredenheid van de meting 2009 afgezet tegen die van 2008.

Tabel 2.2: Vergelijking met meting vorig jaar gemeente A, tevredenheid procesaspecten

	meting 2008		meting 2009
Informatie afhandeling aanvraag	93%		96%
Informatie voorziening			96%
Contact met de gemeente	98%		100%
Hulp bij kiezen voorziening			100%
Uitleg mogelijkheid bezwaar	95%		100%
Tijd tussen aanvraag en goedkeuring	82%		93%
Tijd tussen goedkeuring en levering	84%		93%

■ negatieve afwijking ( $\leq 5\%$ ) t.o.v. 2007 ■ positieve afwijking ( $\leq 5\%$ ) t.o.v. 2007 ■ (vrijwel) gelijk aan 2007

- In de vergelijking tussen het onderzoek van vorig jaar en het onderzoek van dit jaar, vallen vooral de groene vlakken op: de vooruitgang ten opzichte van vorig jaar. Significant is met name de grotere tevredenheid over de wachttijden.

### Tevredenheid aanvraagprocedure: benchmark met de regio

Naast het maken van een vergelijking met vorig jaar, is het ook interessant de gemeente af te zetten tegen de 'prestaties' van de regio.

Tabel 2.3: Vergelijking met de regio: tevredenheid procesaspecten

	Hulp bij huishouden		Voormalig Wvg	
	Gemeente	Regio	Gemeente	Regio
Informatie afhandeling aanvraag	100%	90%	94%	96%
Informatie voorziening	100%	97%	93%	95%
Contact met de gemeente	100%	94%	100%	99%
Hulp bij kiezen voorziening	100%	94%	100%	98%
Uitleg mogelijkheid bezwaar	100%	90%	100%	100%
Tijd tussen aanvraag en goedkeuring	89%	87%	94%	91%
Tijd tussen goedkeuring en levering	90%	81%	94%	86%

■ negatieve afwijking ( $\leq 5\%$ ) t.o.v. regio ■ positieve afwijking ( $\leq 5\%$ ) t.o.v. regio ■ (vrijwel) gelijk aan regio

- Wanneer we de gemeentelijke tevredenheid vergelijken met de regiotalen, zien we wederom een groen patroon in de bovenstaande tabel: A doet het, vooral bij HH, beter dan de regio. Ook de voormalige Wvg-cliënten zijn in ruimere mate tevreden.
- De grootste (positieve) afwijking zien we terug bij de wachttijden, vooral die tussen goedkeuring en levering (zelfs negatief bij onderdeel HH) en bij de uitleg over de mogelijkheid bezwaar in te dienen (HH).

## 2.4. Tevredenheid over kwaliteit van de voorzieningen zelf

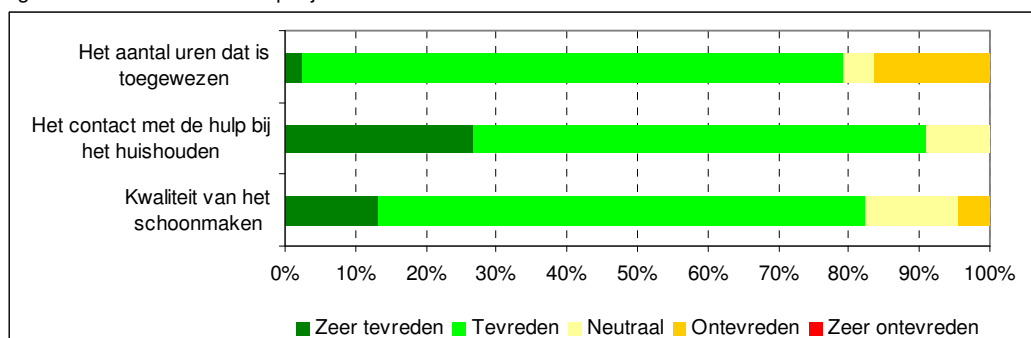
Uiteraard willen we ook weten of cliënten tevreden zijn over de voorziening zelf. Hoe beoordeelt men de kwaliteit van de geleverde hulp of voorziening?

We hebben de tevredenheid over de voorziening in deze paragraaf gesplitst in de tevredenheid over de Hulp bij het huishouden en de voormalige Wvg voorzieningen.

### 2.4.1. Kwaliteit Hulp bij het huishouden

De onderstaande grafiek geeft op gemeenteniveau de tevredenheid weer van de cliënten over de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden.

Figuur 2.5: Tevredenheid Hulp bij het huishouden



De tevredenheid over de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden is groot.

- Het meest tevreden zijn de cliënten over het contact met de hulp. Geen van de cliënten geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn.
- Ook over de kwaliteit van het schoonmaken is (vrijwel) iedereen (zeer) tevreden; slechts 5% van de cliënten is ontevreden.
- 17% van de cliënten geeft aan ontevreden te zijn over het aantal toegewezen uren. Oftewel: men vindt dat men meer uren hulp had moeten krijgen. Dit is een relatief hoogpercentage ontevredenheid.

#### *Tevredenheid kwaliteit Hulp bij het huishouden: benchmark met vorig jaar*

De tevredenheid over de voorziening hebben we vorig jaar ook in het onderzoek meegenomen. In de onderstaande tabel staat de vergelijking met de resultaten uit dat onderzoek.

Tabel 2.4: Tevredenheid Hulp bij het huishouden, vergelijking met vorig jaar

	Meting 2008		Meting 2009
Kwaliteit van het schoonmaken	96%		95%
Het contact met de hulp bij het huishouden	94%		100%
Het aantal uren dat is toegewezen	98%		83%

■ negatieve afwijking ( $\leq 5\%$ ) t.o.v. 2007 ■ positieve afwijking ( $\leq 5\%$ ) t.o.v. 2007 ■ (vrijwel) gelijk aan 2007

*In verband met een nadrukkelijke aansluiting op de toetsingscriteria van VWS, hebben we dit jaar de tevredenheid over procesaspecten gecompriëerd in drie categorieën; vorig jaar waren dit er vijf.*

Vorig jaar zagen we, net als dit jaar, nauwelijks ontevredenheid over de inhoudelijke aspecten van de voorziening. Wat opvalt in de bovenstaande tabel is de negatieve afwijking over het aantal toegewezen uren. Men is veel minder tevreden over de toekenning van het aantal uren hulp.

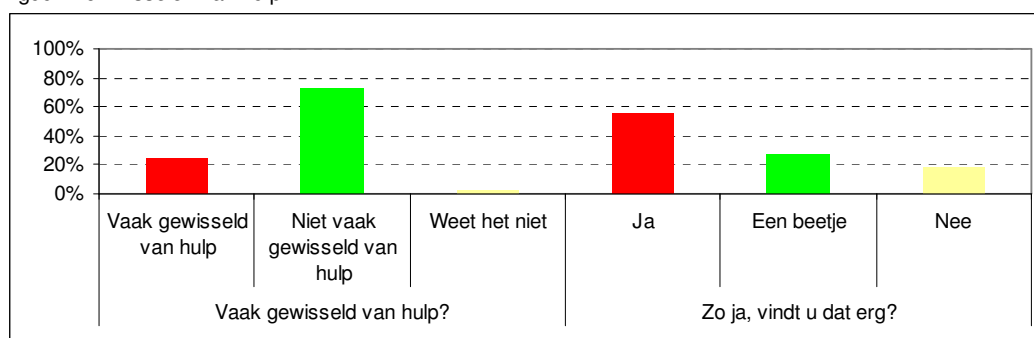
#### *Tevredenheid kwaliteit Hulp bij het huishouden: benchmark met de regio*

De tevredenheid over de verschillende aspecten van Hulp bij het huishouden verschilt in de regio nauwelijks ten opzichte van het gemeentelijk beeld. Cliënten in A zijn licht positiever over de kwaliteit van het schoonmaken dan in de regio, en wat minder positief over het aantal toegewezen uren dan in de regio.

### **Wisselen van hulp**

Een klacht die bij de gemeente bekend is, en waarover zij ook afspraken probeert te maken met zorgaanbieders, is dat er nog al eens gewisseld wordt van hulp. Hiermee wordt bedoeld dat steeds verschillende personen ('gezichten') de Hulp bij het huishouden verrichten. In de volgende grafiek is de mening van de cliënten weergegeven over de wisseling van hulp.

Figuur 2.6: Wisselen van hulp



- Driekwart van de cliënten is van mening dat er niet vaak gewisseld wordt van hulp.
- Vrijwel alle (ruim vier van de vijf) cliënten die van mening zijn dat er vaak wordt gewisseld, vindt dat inderdaad niet prettig.

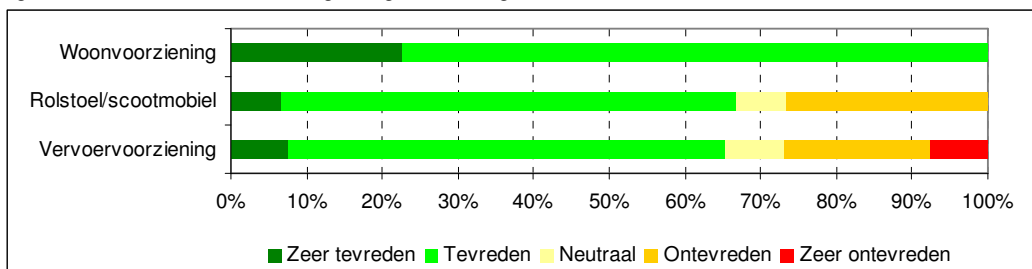
*Benchmark met vorig jaar:* het bovenstaande komt ook ongeveer overeen met vorig jaar; het was toen een fractie 'beter'.

*Benchmark met de regio:* het bovenstaande komt ongeveer overeen met het regionale beeld.

## 2.4.2. Kwaliteit voormalige Wvg voorzieningen

Ook aan de cliënten van de woon- en vervoervoorziening en rolstoel/scootmobiel is gevraagd naar de tevredenheid over de voorziening zelf.

Figuur 2.7: Tevredenheid voormalige Wvg voorzieningen



- Het meest tevreden zijn de cliënten over de woonvoorziening. Bijna een kwart van de cliënten is 'zeer tevreden' en de rest is 'tevreden'.
- De Rolstoel / scootmobiel scoort minder goed. Een kwart van de gebruikers is niet tevreden over de voorziening. De ontevredenheid komt vooral voor bij mensen met een rolstoel. Zij krijgen voor hun gevoel regelmatig met gebreken te maken.
- Het minst tevreden (hier wordt ook relatief vaak het antwoord 'zeer ontevreden' gescoord)) zijn de cliënten met een vervoervoorziening. Wanneer we kijken naar de ritcomponenten rijtijd en wachttijd, dan zien we waar deze ontevredenheid onder andere vandaan komt: de wachttijden.

*Tevredenheid kwaliteit voormalige Wvg-voorzieningen: benchmark met vorig jaar*

De tevredenheid over de voorziening hebben we vorig jaar ook in het onderzoek meegenomen. In de onderstaande tabel staat de vergelijking met de resultaten uit dat onderzoek.

Tabel 2.5: Tevredenheid voormalige Wvg voorzieningen, vergelijking met vorig jaar

	Meting 2008		Meting 2009
Woonvoorziening	100%		100%
Rolstoel/scootmobiel	90%		71%
Vervoervoorziening	71%		71%

■ negatieve afwijking (≤ 5%) t.o.v. 2007 ■ positieve afwijking (≤ 5%) t.o.v. 2007 ■ (vrijwel) gelijk aan 2007

- We zien bij twee voorziening (woon en vervoer) dat de cliënten in gelijke mate tevreden zijn ten opzichte van vorig jaar. Ze zijn dit jaar echter beduidend minder tevreden over de rolstoel.

*Tevredenheid kwaliteit voormalige Wvg-voorzieningen: benchmark met de regio*

Waar de tevredenheid over de verschillende aspecten van Hulp bij het huishouden in de regio vrijwel niet verschilt ten opzichte van het gemeentelijk beeld, ligt dat anders bij de voormalige Wvg-voorzieningen. In tabel 2.6 is de mate van tevredenheid in de gemeente per voorziening afgezet tegen het regiototaal.

Tabel 2.6: Tevredenheid voormalige Wvg voorziening ten opzichte van de regio

	Gemeente		Regio
Woonvoorziening	100%		96%
Rolstoel/scootmobiel	71%		82%
Vervoervoorziening	71%		59%

■ negatieve afwijking (≤ 5%) t.o.v. regio ■ positieve afwijking (≤ 5%) t.o.v. regio ■ (vrijwel) gelijk aan regio

- De tevredenheid over de woonvoorziening ligt in A een fractie hoger dan gemiddeld in de regio, de rolstoel / scootmobiel scoort beduidend slechter en de vervoervoorziening scoort een stuk beter.

### 3. Tevredenheid cliënten met een afwijzing (resultaten alleen op regionaal niveau)

Tijdens het onderzoek zijn naast mensen met een toegekende Wmo-voorziening ook mensen ondervraagd wier aanvraag voor een voorziening is afgewezen. Gezien de geringe aantallen per gemeente, kunnen we alleen op regionaal niveau representatieve uitspraken doen over deze groep. \*

We zijn vooral ingegaan op de tevredenheid betreffende de bejegening van de cliënten aan de balie en de procesaspecten tijdens de aanvraag. Vanzelfsprekend maakt de tevredenheid over de voorziening zelf geen deel uit van dit onderzoek.

\* In het totaal waren er een kleine 90 mensen met een afwijzing; daarvan hebben we er echter slechts 35 kunnen bereiken (door relatief moeizame score op onderdelen als 'natrekken vaste telefoonaansluiting', 'bereidheid tot medewerking' en 'mate waarin cliënten fysiek en/of geestelijk in staat zijn medewerking te verlenen aan enquête').

#### Tevredenheid procedure en contact

De onderstaande tabel geeft de tevredenheid weer over de doorlopen procedures van de mensen wier aanvraag is afgewezen. Over het algemeen zijn veel mensen die een afwijzing hebben ontvangen ontevreden over de procedures, het contact en de informatievoorziening.

*Benchmark met vorig jaar (regionaal niveau)*

Figuur 3.1: Tevredenheid procedures, contact en informatievoorziening

	Meting 2008		Meting 2009
Informatie afhandeling aanvraag	49%		47%
Informatie voorziening			48%
Contact met de gemeente	54%		62%
Helpen medewerker bij kiezen voorziening			51%
Uitleg mogelijkheid bezwaar	45%		52%
Tijd tussen aanvraag en afwijzing	40%		43%

■ negatieve afwijking ( $\leq 5\%$ ) t.o.v. 2008 ■ positieve afwijking ( $\leq 5\%$ ) t.o.v. 2008 ■ (vrijwel) gelijk aan 2008

- In z'n algemeenheid is er vooruitgang geboekt t.o.v. vorig jaar. Dit jaar zijn meer mensen tevreden over de uitleg dat men in bezwaar kan gaan tegen het besluit van de gemeente. Ook zijn zij in ruimere mate tevreden over het contact met de gemeente.
- Er zijn geen aspecten die (veel) minder positief worden beoordeeld dan vorig jaar. Men is (nog steeds) in niet al te ruime mate tevreden over de verkregen informatie over de afhandeling van de aanvraag en over de tijd tussen de aanvraag en de afwijzing. Ook is over de informatievoorziening en de hulp bij het kiezen maar de helft van de mensen tevreden.

## Bezwaren en klachten

Mensen hebben bij een afwijzing de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de beslissing.

Tabel 3.2: Bezwaar gemaakt tegen de beslissing

	Aantal	Percentage
Bezwaar gemaakt	3	9%
Geen bezwaar gemaakt	25	71%
Weet niet	7	20%
Totaal	35	100%

Uit het onderzoek blijkt dat slechts één op de tien mensen met een afwijzing gebruik maakt van de mogelijkheid om bezwaar te maken. Wanneer we in de onderstaande tabel kijken naar de redenen waarom geen bezwaar is gemaakt tegen de beslissing, komt vooral naar voren dat mensen het teveel gedoe vinden. Een deel is het ook wel eens met de motivering vanuit de gemeente en maakt daarom geen bezwaar. Ook wisten een aantal cliënten niet dat het überhaupt mogelijk was om bezwaar te maken.

Tabel 3.3: Waarom geen bezwaar gemaakt

	Aantal	Percentage
Vond het teveel gedoe allemaal	11	38%
Was het toch wel eens met de motivering	3	23%
Wist niet dat het mogelijk was	3	11%
Anders	2	11%
Weet niet	6	17%
Totaal	25	100%

### *Benchmark met vorig jaar (regionaal niveau)*

- Vorig jaar maakten iets meer mensen bezwaar dan dit jaar. In de meting van 2008 gaf 15% aan bezwaar te maken, nu is dat 9%.
- Vorig jaar gaven iets minder mensen aan dat ze bezwaar maken 'teveel gedoe' vonden dan dit jaar (vorig jaar 32%, nu 38%).

## 4. Samenvatting en aanbevelingen

In z'n algemeenheid is de overgrote meerderheid van de cliënten tevreden over z'n Wmo-voorziening, dat geldt zowel voor Hulp bij het huishouden als voor de voormalige Wvg-voorzieningen. De tevredenheid betreft zowel het proces van aanvraag en afhandeling, als de kwaliteit van de voorziening zelf.

Wat opvalt, is dat cliënten dit jaar op een aantal fronten duidelijk meer tevreden zijn dan vorig jaar. Ook in vergelijking met de regio doet A het beduidend beter dan gemiddeld.

### **Aanvraag (welke instantie, waar, door wie) duidelijk**

- Vrijwel alle cliënten ervaren het als 'duidelijk' bij welke instantie zij de voorziening moeten aanvragen. Dit beeld komt overeen met dat van vorig jaar én met dat van de regio, alleen is het nu juist voor cliënten HH iets duidelijker, en in de meting van vorig jaar gold dat juist voor de cliënten voormalige Wvg-voorzieningen.
- Opvallend is dat de woonvoorziening vrij fors zakte: van een duidelijkheid van 100% naar 88%. Ook deze 'afwijking' strookt overigens met het regionale beeld.
- Cliënten HH en voormalige Wvg geven aan dat zij de voorziening vooral hebben aangevraagd bij de gemeente. Bijna een derde van de cliënten noemt spontaan het Wmo-loket als locatie voor de aanvraag. Dat is meer dan vorig jaar!
- Bijna tweederde van zowel de cliënten HH als voormalige Wvg hebben zelf de voorziening aangevraagd. Vorig jaar lag dit percentage bij met name HH iets lager.
- In vergelijking met de regio vragen cliënten in A opvallend vaak ZELF de voorziening aan. Vooral bij Hulp bij het huishouden is het verschil groot (gemeente 60% zelf, regio bijna 40% zelf).

Conclusie: Het gemeentelijke Wmo-loket lijkt langzaamaan aan bekendheid te winnen. Mogelijk verdient de toegenomen onduidelijkheid over de aanvraag voor woonvoorzieningen enige aandacht.

### **Gebruik PGB:**

- Slechts 20% van de cliënten Hulp bij het huishouden maakt gebruik van een PGB; bij de cliënten met een voormalige Wvg-voorziening ligt dit met 6% duidelijk lager. Dit is op beide onderdelen een forse daling ten opzichte van vorig jaar. Deze afname zien we echter in de hele regio terug. A scoort zelfs nog iets beter dan gemiddeld in de regio.
- Daar staat tegenover, dat de tevredenheid over het PGB optimaal is: vrijwel alle cliënten zijn tevreden tot zeer tevreden. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar en hiermee scoort A stukken beter dan gemiddeld in de regio, waar de tevredenheid juist afnam. Met name op het onderdeel voormalige Wvg is dat verschil groot.

Conclusie: Wat kan hier aan de hand zijn? Is het mogelijk dat het PGB-gebruik bij HH cliënten in de Awbz nadrukkelijker gestimuleerd werd? Dat zou het verschil met de meting van vorig jaar kunnen verklaren, omdat er toen nog veel 'doorloop vanuit Awbz' is ondervraagd, en dit jaar is dat veel minder. Ook is het denkbaar dat de huidige loketmedewerkers het PGB niet optimaal 'promoten'... Dit alles blijft echter speculatie; voor het verschil in tevredenheid hebben we vooralsnog geen afdoende verklaring. Duidelijk is, dat het teruglopend PGB-gebruik (en de teruglopende tevredenheid daarover, maar dat geldt niet voor A) in bijna de hele regio nadere aandacht vragen.

### **Tevredenheid over procesaspecten zeer groot**

- Over het algemeen zijn cliënten in grote mate tevreden over de aspecten die betrekking hebben op het procesverloop.
- Er is significante verbetering ten opzichte van vorig jaar, en die verbetering betreft vooral de wachttijden (tussen aanvraag en goedkeuring, en tussen goedkeuring en levering van de voorziening). Van resp. 82% en 84% scoort de gemeente nu op beide onderdelen van de wachttijden 93% tevredenheid.
- Ook ten opzichte van de regio doet A het uitstekend, en scoort op 4 onderdelen bij HH significant beter, en op 1 van die onderdelen ook bij voormalige Wvg. Op geen enkel onderdeel scoort A lager dan regionaal gemiddeld.
- Met name de onderdelen 'wachttijd tussen goedkeuring en levering' (regionaal 81% tevredenheid, in A 90%) en de 'uitleg over de mogelijkheid bezwaar in te dienen' (regionaal 90% tevredenheid, A 100%) springen eruit in positieve zin.

Conclusie: de gemeente doet in algemene zin zeer goed werk in het proces van aanvraagbeoordeling en toekenning en heeft het aandachtspunt van vorig jaar (de wachttijden) kennelijk goed opgepakt.

### **Tevredenheid over kwaliteit Hulp bij het huishouden + wisseling hulp**

- De tevredenheid over de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden is met name op de inhoudelijke onderdelen heel groot. Dit strookt met het regionale beeld. Het meest tevreden zijn de cliënten over het contact met de hulp (100% tevredenheid, tegenover vorig jaar 94%). Ook dit strookt met het regionale beeld.
- Minder tevreden zijn cliënten over het aantal toegewezen uren (17% ontevredenheid). Oftewel: men vindt dat men meer uren hulp had moeten krijgen. Deze ontevredenheid valt erg op in vergelijking met vorig jaar, omdat toen slechts 2% daarover ontevreden was. Ook ten opzichte van het regionale gemiddelde is dit een iets slechtere score, hoewel de hele regio een afname van deze tevredenheid toont.
- Driekwart van de cliënten is van mening dat er niet vaak gewisseld wordt van hulp; degenen die dat wel vinden, ervaren dat als zeer onprettig. In vergelijking met vorig jaar is A licht gedaald in deze score (vorig jaar iets minder wisseling). Dit komt overeen met het regionale beeld.

Conclusie: aandachtspunt is mogelijk de afname van tevredenheid over de toekenning van het aantal uren toegewezen hulp. Is de gemeente wellicht strenger gaan indiceren?

Verder blijft, net als vorig jaar, de wisseling van hulp een aandachtspunt in kwantiteit (hoe vaak gebeurt het) als vooral ook in kwaliteit (hoe vangen we dat op).

### **Kwaliteit voormalige Wvg voorzieningen**

- De tevredenheid van cliënten over de kwaliteit van de voormalige Wvg-voorzieningen ligt beduidend lager dan die over HH. Alleen de woonvoorziening scoort heel goed (100% tevreden), maar daar staat tegenover dat de vervoervoorziening en de rolstoel-scootmobiel op een score van slechts ruim 70% zitten.
- Bij de rolstoel/scootmobiel, waar het vooral gaat om gebreken aan rolstoelen, is dit een enorme verslechtering van vorig jaar (meting 2008 nog 90% tevreden, meting 2009 nog maar 71%). Bij de vervoervoorziening, waar het gaat om de ritcomponenten rijtijd en vooral wachttijd, is dit exact dezelfde score als vorig jaar (71%).

- Ten opzichte van de regio levert dit een zeer gedifferentieerd beeld op: de tevredenheid over de woonvoorziening is in de gemeente nagenoeg hetzelfde als regionaal (gemeente fractie hoger), de rolstoel / scootmobiel scoort gemeentelijk significant slechter en de vervoervoorziening gemeentelijk significant beter.

Conclusie: de vervoersvoorziening blijft een aandachtspunt (geldt voor vrijwel de hele regio, en voor de meeste gemeenten nog in veel zwaardere mate), en zeker ook de afgenomen tevredenheid over met name de rolstoel vraagt aandacht.

### **Regionaal: cliënten met een afwijzing veel minder tevreden**

- Net als vorig jaar zijn de cliënten wier verzoek om een voorziening is afgewezen, beduidend minder tevreden over de procesgang dan de groep die wel een voorziening heeft toegewezen gekregen. Het regent in deze groep scores onder de 70% (lagere scores dan 70% gelden bij cliënten met een voorziening als een 'signaalscore').
- Toch is er in z'n algemeenheid vooruitgang geboekt t.o.v. vorig jaar. Dit jaar zijn meer mensen tevreden over de uitleg dat men in bezwaar kan gaan tegen het besluit van de gemeente. Ook zijn zij in ruimere mate tevreden over het contact met de gemeente.
- Daadwerkelijk bezwaar maken is nog steeds niet populair: slechts één op de tien mensen doet dat. Dit lag vorig jaar iets hoger, ca. één op de zeven. Reden om het niet te doen is vooral dat men het teveel gedoe vindt (38%), hoewel ook een groot deel aangeeft het gewoon wel eens te zijn met de afwijzingsmotivering van de gemeente (23%).
- Er zijn geen aspecten die (veel) minder positief worden beoordeeld dan vorig jaar. Men is (nog steeds) in niet al te ruime mate tevreden over de verkregen informatie over de afhandeling van de aanvraag en over de tijd tussen de aanvraag en de afwijzing. Ook is over de informatievoorziening en de hulp bij het kiezen maar de helft van de mensen tevreden.

Conclusie: cliënten wier voorziening wordt afgewezen, kijken met minder tevredenheid terug op het hele proces van aanvragen.

### **Aanbevelingen**

- Onduidelijkheid aanvraag woonvoorzieningen. Voor wat betreft de toegenomen onduidelijkheid die cliënten ervaren over de vraag waar zij hun woonvoorziening moeten aanvragen, zou de gemeente een gesprek / klantenpanel kunnen arrangeren met enkele gebruikers van deze voorzieningen om eens door te praten over enkele achtergronden. Wij weten overigens uit ervaring, dat vaak meespeelt dat mensen menen (ook) bij hun verhuurder te moeten zijn met een dergelijk verzoek. Daarom kan het zinvol zijn ook de woningcorporatie hierover eens te bevragen.
- PGB. Checken of de gemeentelijke administratie voor wat betreft PGB-gebruik op orde is, of mogelijk moet worden geactualiseerd. Daarna beoordelen of op de een of andere manier PGB-gebruik (waarschijnlijk onbewust) wordt ontmoedigd en / of de informatieverschaffing daarover niet adequaat wordt verzorgd. Mocht de gemeente willen besluiten tot vervolgonderzoek onder cliënten, dan is het kostenefficiënt om dat op regionaal niveau te doen (terugloop PGB-gebruik speelt in bijna elke gemeente).
- Indicatie: eventueel instellen intern onderzoek naar de indicering en de mogelijkheid van (onbewuste) verzwaring van de indicatiestelling in het laatste jaar. Dit zou

*mogelijk de forse toename van ontevredenheid over het aantal toegewezen uren hulp kunnen verklaren.*

- *Wisseling van hulp: Eventueel met zorgaanbieders het proces ingaan om te beoordelen of nadere (scherpere) afspraken gemaakt zouden moeten/kunnen worden over de wisseling van hulp, en mogelijk ook over de eisen die gesteld worden aan de vervangende hulp.*
- *Vervoersvoorziening: hoewel de score in A niet direct aanleiding geeft tot actie, zal toch in regionaal verband gekeken moeten worden (mogelijk aan de hand van de monitor CVV) naar het functioneren van de vervoersvoorziening. Met name is belangrijk om te checken of de wachttijden, zoals afgesproken met de vervoerder(s), worden overschreden. Zo ja, dan is dat natuurlijk reden tot actie richting de vervoerder(s). Zo nee, dan kan dat aanleiding zijn om samen met de vervoerder(s) te bekijken of en hoe de voorziening verbeterd kan worden.*
- *Rolstoel/scootmobiel: de gemeente zou zich tot de leverancier(s) van de rolstoel kunnen wenden om gezamenlijk uit te zoeken waar deze hausse aan ontevredenheid dit jaar opeens vandaan komt.*
- *Procedure bij afwijzing: Zoals elke SAG-gemeente zou ook A eens kritisch kunnen kijken naar het procesverloop in geval van afwijzingen:*
  - *Eerst analyse: zijn in deze gevallen toch zaken anders gegaan dan bij toekenning? Blijft een afwijzing misschien langer liggen, omdat het 'een vervelende boodschap' betreft of juist omdat het vaker complexe aanvragen betreft?*
  - *Dan eventuele maatregelen: afhankelijk van de resultaten van de analyse, kunnen gemeenten maatregelen toepassen ter verbetering van het procesverloop c.q. de communicatie daarover.*

*(Dit was overigens ook vorig jaar onze aanbeveling.)*