

Informatienota klantonderzoek Wmo-voorzieningen

Collegebesluit 150714 - 25

Kennisnemen van

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van het SGBO over 2014 in het kader van artikel 9 van de Wmo.

Inleiding

Artikel 9 van de Wmo (per 1 januari 2015 vervallen) verplicht gemeenten om jaarlijks een rapport te publiceren met de uitkomsten van een onderzoek naar cliënttevredenheid en met prestatiegegevens over het voorgaande kalenderjaar.

Dit is de laatste keer dat het klanttevredenheidsonderzoek in deze vorm plaatsvindt aangezien in de nieuwe wet andere voorwaarden zijn opgenomen. Landelijk wordt hiervoor in overleg met de VNG een nieuwe gegevensset opgesteld die elke gemeente via de landelijke monitor sociaal domein moeten aanleveren.

Samenvatting

Hieronder worden de meest opvallende bevindingen genoemd. Het volledige rapport is als bijlage toegevoegd.

Respons

Evenals vorig jaar is er dit jaar een lagere respons te constateren. In totaal zijn 1.000 vragenlijsten verzonden en 317 geretourneerd. Daarmee is de respons 32%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 42%. De respons is wel voldoende om gedegen uitspraak te kunnen doen.

Contact met de gemeente

Tilburg scoort gemiddeld een 7,4 voor het contact met de gemeente (referentiegroep 7,3). Degenen met wie een gesprek heeft plaatsgevonden zijn het meest tevreden over de manier waarop ze tijdens het gesprek behandeld zijn. Ook is men (zeer) tevreden over de deskundigheid van de mensen met wie ze tijdens het gesprek te maken hadden. Respectievelijk 96% en 93%.

De respondenten is ook gevraagd in hoeverre zij vinden dat er in het gesprek rekening is gehouden met de persoonlijke situatie. 90% zegt daarop 'veel' of 'redelijk', vergelijkbaar met de referentiegroep (89%).

In 18% van de gevallen is geadviseerd onder andere een beroep te doen op de eigen kracht van de respondent of familie, vrienden of burens. Binnen deze groep heeft 73% dit opgevolgd. 96% van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing (referentiegroep 92%).

Aanvraagprocedure

Voor de aanvraagprocedure geeft men een 7,5. Dat is hoger dan vorig jaar en hoger dan de referentiegroep (7,0). 98% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of de voorziening. In de referentiegroep is dit aandeel 89%.

Hulp bij het huishouden

80% van de respondenten ontvangt hulp bij het huishouden (referentiegroep 66%). Het aandeel respondenten dat in Tilburg een persoonsgebonden budget (pgb) ontvangt voor hulp bij het huishouden is 10% (referentiegroep 19%). Respondenten met zorg in natura geven gemiddeld een 7,7 en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) gemiddeld een 7,8. In de referentiegroep is de waardering respectievelijk 7,7 en 8,1.

Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer

Respondenten geven over de totale tevredenheid over de Wmo-voorziening(en) een gemiddeld rapportcijfer van een 7,4. Dat is gelijk aan het rapportcijfer in de referentiegroep.

23% heeft een woonvoorziening (referentiegroep 32%), 24% van de respondenten heeft een rolstoel (referentiegroep 26%) en 17% heeft een scootmobiel (referentiegroep 22%).

8% van de respondenten heeft een tegemoetkoming in de vervoerskosten ontvangen, waarvan 80% (zeer) tevreden is over de hoogte daarvan. In de referentiegroep is dit respectievelijk 13% en 84%.

In Tilburg wordt het collectief vervoer goed gebruikt, 43% van de respondenten in Tilburg gebruiken dagelijks collectief vervoer ten opzichte van 32% in de referentiegroep. Het blijkt dat de respondenten het meest positief zijn over het gemak waarmee ze het collectief vervoer kunnen bestellen, 91% is hier (zeer) tevreden over. Respondenten zijn evenals vorige jaar relatief het minst tevreden over de omrijtijden, 43% is hier (zeer) tevreden over. Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in Tilburg is een 6,7. Weliswaar iets lager dan de referentiegroep (7,0) maar wel weer hoger dan vorig jaar (6,5).

Overige ondersteuning

50% van de respondenten geeft aan momenteel hulp te ontvangen van een mantelzorger (referentiegroep 48%) en 18% van de respondenten geeft aan momenteel hulp van een vrijwilliger te ontvangen (referentiegroep 17%). Dit aandeel mantelzorgers en vrijwilligers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van mantelzorgers en vrijwilligers gaat: mantelzorgers en vrijwilligers die cliënten ondersteunen die bekend zijn bij de Wmo. Verder blijkt dat 14% zowel hulp van een mantelzorger als hulp van een vrijwilliger ontvangt. Dit is vergelijkbaar met de referentiegroep (14%).

Daarnaast is gevraagd of de respondenten ook zorg of ondersteuning ontvangen die in 2014 onder de AWBZ viel. 16% maakt gebruik van (individuele) begeleiding, 7% van begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten, 13% van behandeling en 14% van verpleging. Ook dit is vergelijkbaar met de referentiegroep. Het aandeel persoonlijke verzorging in Tilburg ligt hoger (32%) ten opzichte van de referentiegroep (22%).

Meedoen aan de maatschappij

48% van de respondenten aan dat zij 'nooit of zelden' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen. Met betrekking tot de fysieke toegankelijkheid van de openbare ruimte ervaart 32% 'nooit of zelden' een probleem. In de referentiegroep liggen deze percentages op 50% en 34%. Ook is gevraagd of mensen problemen ervaren met de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. 33% geeft aan dat zij 'nooit of zelden' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer. In de referentiegroep is dit 42%. In Tilburg wordt vaker gebruik gemaakt van collectief vervoer. 40% maakt hier zelfs wekelijks gebruik van (referentiegroep 28%).

In Tilburg is 71% van de respondenten tevreden hoe de ondersteuning/het hulpmiddel bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en 26% is hier zelfs zeer tevreden over. Als het gaat om de bijdrage van de ondersteuning/het hulpmiddel aan het meedoen aan de maatschappij, is 78% tevreden hoe dit bijdraagt en 12% zeer tevreden.

Vervolg

Gezien de overwegend toenemende positieve resultaten van de klanttevredenheid is er geen aanleiding tot concrete beleidswijzigingen van Wmo-voorzieningen. Daarnaast wordt landelijk een nieuwe manier van klanttevredenheidsonderzoek opgesteld, de landelijke monitor sociaal domein. Hiervoor wordt in overleg met de VNG een nieuwe gegevensset opgesteld die elke gemeente via de landelijke monitor sociaal domein moeten aanleveren. In de tweede helft van 2015 is hier meer over bekend.

Bijlagen

Klantonderzoek Wmo over 2014