

Toelichting op Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2011

Ook over 2011 is er weer een Tevredenheidsonderzoek gehouden onder cliënten van individuele Wmo-voorzieningen. Onze algemene conclusie is dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn over onze Wmo voorzieningen en de wijze waarop wij hun aanvraag behandelen. Dat geldt vooral voor de hulp bij het huishouden en de hulpmiddelen. Ook het collectief vervoer wordt in het geheel beter gewaardeerd dan in voorgaande jaren. Natuurlijk zijn er nog kritiekpunten zoals de wacht- en rijtijden van de Regiotaxi. Vanzelfsprekend zullen wij ook de Gehandicaptenraad Enschede en Seniorenraad Enschede betrekken bij de uitslag van dit onderzoek. Samen hebben deze raden extra vragen voor dit onderzoek ingediend.

Het is het zesde jaar op rij dat we ervoor hebben gekozen onderzoek te doen naar de tevredenheid van gebruikers van Wmo-voorzieningen. Omdat het beeld inmiddels redelijk constant is en dus weinig nieuwe inzichten geeft, willen wij vanaf volgend jaar de tevredenheid onderzoeken van andere cliëntencategorieën.

Hierna vindt u informatie over de uitwerking van het onderzoek en een samenvatting van de uitkomsten per onderdeel.

Uitvoering

Het tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door bureau BMC/SGBO en betreft een gestandaardiseerd onderzoek. Daarvoor zijn vragenlijsten verstuurd naar 1000 cliënten. Die cliënten zijn willekeurig geselecteerd uit alle mensen die in 2010 en/of 2011 een aanvraag hebben ingediend voor ondersteuning van de gemeente in het kader van de Wmo zoals: hulp bij het huishouden, een scootmobiel, rolstoel, een pas voor de regiotaxi, of andere vorm van ondersteuning. Alle aanvragen zijn meegenomen, ook diegene die zijn afgewezen of nog in behandeling waren.

525 (zelfde getal als vorig jaar) Cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd; een respons van 52%.

De uitkomst van onze gemeente wordt afgezet tegen die van een referentiegroep. In de referentiegroep staat het resultaat van de respondenten uit de andere deelnemende gemeenten. In totaal deden 104 gemeenten mee aan het onderzoek: 16 met meer dan 100.000 inwoners, 91 met minder dan 50.000 inwoners.

Opvallend is het verschil in leeftijd tussen de Enschedese respondenten en die uit de referentiegroep: in Enschede omvat de groep 35-64 jaar 28% van de respondenten; bij de referentiegroep is dat 19%. Een groter verschil is te zien bij de groep van 75 jaar en ouder: 40% maakt deel uit van die groep, tegenover 56% bij de referentiegroep.

Bij het lezen van dit rapport is het goed om te weten dat jongere mensen strenger zijn in hun beoordeling dan oudere mensen. Datzelfde geldt ook voor mensen in sterk stedelijke gebieden waartoe Enschede behoort; die zijn over het algemeen kritischer dan bewoners van het platteland. Verder is in dit soort onderzoeken een verschil van 2% in feite geen verschil vanwege een mogelijke afronding naar boven of naar beneden.

Huishoudelijke hulp

De respondenten zijn over het algemeen zeer tevreden over de hulp bij het huishouden. Dat geldt zowel over de contacten met de zorgleverancier als voor de medewerkers. 92% is tevreden over de kwaliteit van het schoonmaakwerk, 95% over de telefonische bereikbaarheid, 97% over de aandacht en interesse van medewerkers. Over de wisseling van medewerkers zijn de respondenten iets minder tevreden dan de voorgaande jaren (84% ten opzichte van 89% in 2010 en 2009). Of het zorgplan wel of niet met de cliënt wordt besproken heeft daar kennelijk geen invloed op. Het % respondenten dat aangeeft te beschikken over een zorgplan (86%) is 6% meer dan vorig jaar (80%). De helft van hen geeft aan dat het zorgplan nooit met hen wordt besproken. Niet bekend is of er daarbij een verband is met het al dan niet hebben van een pgb.

Het is mogelijk dat er dermate goede afspraken zijn tussen zorgverlener en cliënt, waardoor een aparte bespreking over het zorgplan niet nodig wordt geacht. Het zal ook te maken hebben met de aard van de zorg die voornamelijk is gericht op het schoonhouden van het huis en daardoor veelal in de dagelijkse werkpraktijk wel wordt besproken. Toch zullen we het belang hiervan onder de aandacht brengen van de zorgleveranciers.

Onze consultants leggen standaard aan elke aanvrager de keuze voor tussen verschillende leveranciers die hulp bieden bij het huishouden. Toch blijkt dat maar 53% van de respondenten zich daarvan bewust is. Bij de referentiegroep was dat 34%. Vorig jaar waren die percentages 78% (eigen gemeente) en 52% (referentiegroep). SGBO gaf aan dat vorig jaar de vraag was gesteld aan alle respondenten en dit jaar alleen aan de cliënten met zorg in natura. Dat is van invloed op het verschil met vorig jaar.

85% Van de respondenten (waarvan 25% daadwerkelijk een Pgb heeft) geeft aan op de hoogte te zijn van de keuzemogelijkheid tussen zorg in natura en een Pgb.

Collectief vervoer

34% Van de respondenten geeft het collectief vervoer een rapportcijfer 8,9 of 10. Dat is 10% meer dan vorig jaar. De waardering gaat vooral uit naar de behulpzaamheid van de chauffeur (93% tevreden), naar het gemak waarmee een taxibus kan worden besteld (88% tevreden), het contact met de centrale en het bereik (beide 84% tevreden).

Bijna de helft van de respondenten is niet tevreden over de wachttijden en omrijtijden van de Regiotaxi. Dit terwijl circa 93% van de ritten volgens de normen plaatsvindt. De reiziger krijgt bij vertraging telefonisch bericht van de chauffeur en kan – op verzoek – door de chauffeur worden geïnformeerd als hij bijna bij de ophaalplek is (de terugbelservice). Waarschijnlijk heeft de uitkomst te maken met het feit dat het begrip Regiotaxi de associatie oproept met een gewone taxi, terwijl het toch een vorm van openbaar vervoer is die eerder met de bus moet worden vergeleken.

Hulpmiddelen / woonvoorziening

Opvallend hoog is de tevredenheid van rolstoelers over zowel de kwaliteit van de rolstoel (93%) als de dienstverlening van de leverancier (98%). Ook 97% van de scootmobielrijders zijn tevreden over leverancier en kwaliteit; hoewel over die laatste iets minder dan vorig jaar (86% tov 92%). Het percentage scootmobielrijders (31%) is 11 % hoger dan van de referentiegroep (20%). Dat kan te maken hebben met de toevallige samenstelling van de steekproefpopulatie. In werkelijkheid heeft 16% van onze cliënten een scootmobiel. Ook de cliënten met een woonvoorziening zijn tevreden over de kwaliteit en de leverancier daarvan.

Aanvraagprocedure

Voor het eerst hebben wij dit jaar gebruik gemaakt van de mogelijkheid om in samenwerking met de adviesraden, extra vragen in te dienen. Twee daarvan hadden betrekking op de aanvraagprocedure. 98% Van de cliënten is tevreden over de openingstijden van het Zorgloket. 92% Waardeert de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Een andere vraag betrof die naar het begrip bij de cliënt over het waarom van de afwijzing. 58% van de respondenten die een afwijzing hadden gekregen, begreep wat de reden daarvoor was. Bij de respondenten die het 'niet begrepen' zal ook meespelen dat men hen niet eens is met de afwijzing. Toch is dit voor ons een punt van aandacht. Voor iedereen moet immers duidelijk zijn waarom zijn of haar aanvraag niet kan worden gehonoreerd.

Meedoen in de samenleving

Voor de meeste respondenten helpen de voorzieningen hen om zelfstandig te leven (82%) en mee te doen in de samenleving (78%). Daarnaast moet ook de samenleving toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. 63% Van de respondenten (76% van de scootmobielrijders en 81% van de rolstoelers) geeft aan soms of vaak problemen te ervaren met toegankelijkheid van de openbare ruimte. 47% Van alle respondenten (62% van de scootmobielrijders en 72% van de rolstoelers) ervaart toegankelijkheidsproblemen in openbare gebouwen. Niet duidelijk is wat mogelijk de invloed is van de aard van de beperking of van de leeftijd van de respondent op zijn ervaring in deze. In samenwerking met de Gehandicaptenraad zij wij bezig om de toegankelijkheid van de stad in kaart te brengen en te verbeteren.

Mantelzorg

Aan de respondenten die mantelzorg ontvangen is voor het eerst gevraagd van wie zij mantelzorg krijgen. Daarbij valt iets op in vergelijking met de referentiegroep. 43% geeft aan mantelzorg te ontvangen van de partner en 39 % van de kinderen. Bij de referentiegroep krijgt 38% mantelzorg van de partner en 46% van de kinderen. Dit heeft vermoedelijk te maken met het verschil in leeftijd tussen de respondenten van het Enschedees onderzoek en die van de referentiegroep.

Op verzoek van de Seniorenraad en Gehandicaptenraad zijn in dit verband twee extra vragen ingelast. 14% Van de respondenten geeft aan zorg te ontvangen van een vrijwilliger. Op de vraag wie men zou inschakelen als de mantelzorger ineens wegvalt zegt 40%: een naaste of iemand anders (42%), 10% verwijst naar een zorgaanbieder (10%) en 13 % geeft aan niemand te zullen inschakelen.