



Gemeente Steenbergen

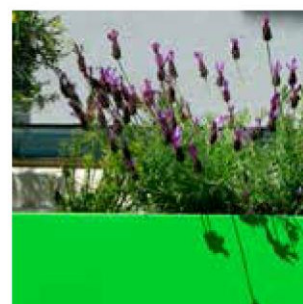


Wmo klanttevredenheid over 2013

1 juli 2014

COMPANEN

ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING



DATUM 1 juli 2014

TITEL Wmo klanttevredenheid over 2013

ONDERTITEL

OPDRACHTGEVER Klanttevredenheidsonderzoek

AUTEUR(S) Wietske Tideman

PROJECTNUMMER 748.104

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem
info@companen.nl
www.companen.nl
(026) 351 25 32
@Companen
BTW NL001826517B01
IBAN NL96RABO0146973909
KVK 09035291

Inhoud

Samenvatting	1
1 Inleiding	3
1.1 Responsverantwoording	3
1.2 Leeswijzer	4
2 Keukentafelgesprek	5
2.1 Uitkomsten	5
2.2 Factsheet	6
3 Oplossing	7
3.1 Uitkomsten	7
3.2 Factsheet	8
4 Mantelzorg	9
4.1 Uitkomsten	9
4.2 Factsheet	10
5 Vergelijking tussen de drie gemeenten	11
5.1 Uitkomsten	11
5.2 Factsheet	13

Samenvatting

De meeste cliënten komen bij de gemeente met een vraag voor een individuele voorziening. Zij ervaren belemmeringen in hun dagelijks leven en hebben daar veelal zelf al een oplossing voor gevonden; een voorziening, veelal hulp bij het huishouden.

Het gesprek zelf

In veel gevallen wordt de aanvraag van de cliënt afgehandeld middels een keukentafelgesprek, bij de cliënt thuis en soms bij de gemeente.

Dit gesprek vonden de meeste cliënten prettig. De consulent was vriendelijk, luisterde goed naar de situatie van de cliënt, gaf goede informatie over hoe het aanvraagproces zou verlopen en was deskundig. Veel mensen hebben ook het gevoel dat er 'breed' is gekeken naar hun persoonlijke situatie en de hulpvraag. Dat wordt ook als prettig en goed ervaren.

De oplossing

De meeste cliënten kregen na het keukentafelgesprek een Wmo-voorziening verstrekt. Dit was veelal ook de vraag waarmee zij bij de gemeente kwamen. Voor een aantal cliënten geldt dat zij het gevoel hebben dat er géén oplossing is gevonden. Zij hebben geen voorziening (of minder uur hulp dan zij in eigen optiek nodig hadden). Blijkbaar zijn er in het gesprek onvoldoende handvatten geboden om zelf een oplossing te vinden die het probleem van de cliënt kunnen oplossen.

De meeste mensen zijn tevreden met de oplossing die er is besproken. Ontevredenheid zien we bij de mensen die niet hebben gekregen wat zij vroegen of minder hulp dan waar zij naar eigen zeggen behoefte aan hebben. Men begrijpt over het algemeen waarom de gemeente tot een bepaalde oplossing is gekomen, ook als men het er niet (geheel) met deze beslissing eens is.

Effect van de voorziening

Het effect van de voorziening is in de meeste gevallen goed. Veel mensen hebben naar aanleiding van hun hulpvraag hulp bij het huishouden gekregen. Dit helpt mensen bij het langer zelfstandig wonen, maar heeft minder effect op deelname aan de samenleving. Uit de toelichtingen leren we dat met name vervoersvoorzieningen en scootmobiel een belangrijk effect kunnen hebben op het kunnen doen van dingen buitenshuis, deelnemen aan de samenleving.

Mantelzorg

De helft van de cliënten wordt regelmatig ondersteund, verzorgd of geholpen door een mantelzorger. In de meeste gevallen is dit een familielid, meestal een van de kinderen of de partner, soms een ander familielid of een van de burens. Zij helpen de cliënt bij praktische zaken in en rondom het huis, bij vervoer of gezelschap.

Eén op de tien krijgt ondersteuning van een vrijwilliger. Cliënten die dit niet hebben, hebben hier veelal ook geen behoefte aan. Cliënten die er wel behoefte aan hebben, weten niet altijd hoe zij dit moeten regelen.

Conclusie

Cliënten in Steenbergen zijn over het algemeen erg tevreden over de manier waarop de gemeente het keukentafelgesprek aangaat. De medewerkers zijn vriendelijk, duidelijk en kijken naar de gehele situatie van de cliënt.

Ook over de oplossing die wordt aangedragen naar aanleiding van het keukentafelgesprek is men goed te spreken, men krijgt wat men ook zelf vindt dat nodig is. Anders is dit als men geen voorziening krijgt toegewezen naar aanleiding van het gesprek, dan is men over alle aspecten veel minder tevreden.

Opmerkelijk is (en dat is niet typisch voor Steenbergen), dat mensen bij de gemeente komen met de vraag voor een individuele voorziening en ontevreden zijn als er iets anders uit het gesprek komt dan deze gevraagde voorziening. Met andere woorden: een andere oplossing dan de individuele voorziening leidt meestal niet tot tevredenheid en is veelal geen antwoord op de hulpvraag van de cliënt. Dit is een lastig op te lossen punt, de gemeente wordt nu meer als 'voorzieningenverstrekker' gezien dan als partner om gezamenlijk naar de beste oplossing te kijken. Wellicht wel logisch, want men heeft veelal voordat de gang naar de gemeente werd gemaakt, zelf al bedacht wat de beste oplossing was voor het probleem en komt deze voorziening dan aanvragen. Een andere oplossing dan deze voorziening wordt dan veelal als géén oplossing gezien.

Men lijkt verder moeite te hebben om terug te vallen op informele hulp, anders dan iemand uit de directe omgeving. Veel mensen hebben er ook geen behoefte aan, zij geven aan dat zij zich nog goed redden of liever geen vreemden in huis hebben.

1 Inleiding

De Wmo verplicht elke gemeente om jaarlijks tevredenheidsmetingen te verrichten onder de klanten van de Wmo. Zo kunnen gemeenten goed monitoren of de dienstverlening van de Wmo aansluit bij datgene waaraan burgers behoefte hebben. De gemeente Steenbergen heeft dit jaar, evenals afgelopen jaar, bureau Companen een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

Dit jaar is het onderzoek gehouden onder klanten die in 2013 een keukentafelgesprek hebben gevoerd met de gemeente.

Net als vorig jaar hebben de buurgemeenten Bergen op Zoom en Woensdrecht gelijktijdig het tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hierdoor kunnen we in deze rapportage de uitkomsten van de drie gemeenten met elkaar vergelijken.

Onderzoeksmethode

Om de tevredenheid van de Wmo-cliënten in beeld te krijgen, is gekozen voor een telefonische enquête onder cliënten die in 2013 een keukentafelgesprek hebben gehad. Het veldwerk is uitgevoerd in maart 2014. De thema's die in deze enquête aan de orde zijn gekomen:

- hulpvraag, proces en gesprek;
- geboden oplossingen en effecten daarvan;
- mantelzorg en vrijwilligerswerk.

De gebruikte vragenlijst voor het onderzoek is gelijk aan die van Bergen op Zoom en Woensdrecht, zo kunnen de uitkomsten goed met elkaar vergeleken worden. Omdat de gebruikte vragenlijst afwijkt van de vragenlijst van vorig jaar, is een vergelijking met vorig jaar niet mogelijk.

1.1 Responsverantwoording

In totaal hebben 119 respondenten in de gemeente Steenbergen aan het onderzoek meegewerkt. Zij vallen binnen één of meerdere van de benoemde doelgroepen. In tabel 1.1 zijn de behaalde aantallen weergegeven.

Tabel 1.1: Steenbergen. Respons Wmo-klanttevredenheidsonderzoek over 2013

	Aantal respondenten
Hulpvraag	119
Gesprek met gemeente	119
Keukentafelgesprek	100
Totaal aantal respondenten	119

Bron: Companen, 2014. Wmo-klanttevredenheidsonderzoek Steenbergen over 2013.

Kanttekening hierbij is dat 119 respondenten een aanvraag hebben ingediend, maar vaak dienen cliënten voor meerdere voorzieningen een aanvraag in. Voor de duidelijkheid hebben we bij elke vraag vermeld hoeveel respondenten de vraag beantwoord hebben (n) en indien er meerdere antwoorden op de vraag gegeven konden worden, zijn de percentages per antwoordmogelijkheid weergegeven.

1.2 Leeswijzer

De structuur van dit rapport is als volgt:

- Hoofdstuk 2: Tevredenheid over het gesprek met gemeente
- Hoofdstuk 3: Tevredenheid over oplossingen op hulpvraag
- Hoofdstuk 4: Hulp mantelzorg of vrijwilligerswerk
- Hoofdstuk 5: Vergelijking met Bergen op Zoom en Woensdrecht

De hoofdstukken zijn opgesteld als 'factsheets' met daarbij een bondige samenvatting van de belangrijkste uitkomsten. Elk afzonderlijk hoofdstuk biedt zodoende een helder zicht op de huidige stand van zaken. In het laatste hoofdstuk zal de vergelijking met de gemeenten Bergen op Zoom en Woensdrecht worden gemaakt.

2 Keukentafelgesprek

De gemeente Steenbergen werkt 'gekanteld' bij de behandeling van Wmo-aanvragen. Dat betekent dat niet alleen de indicatie wordt gesteld voor de gevraagde voorziening, maar dat in de breedte wordt gekeken naar de hulpvraag van de aanvrager. Door het voeren van een zogenaamd 'keukentafelgesprek' beoordeelt de Wmo-consulent wat de beste oplossingen zijn voor de hulpvraag. Dat hoeft niet altijd een individuele voorziening te zijn. Het is ook goed mogelijk dat men binnen het eigen netwerk van familie, vrienden, burens en kennissen of door middel van algemeen toegankelijke voorzieningen in de gemeente voldoende is geholpen.

In dit hoofdstuk komen de 119 respondenten aan bod die met een hulpvraag bij de gemeente Steenbergen kwamen in 2013. We hebben hen gevraagd hoe dit contact is verlopen. Met welke vraag kwamen zij bij de gemeente? Hoe is men geholpen? Hoe tevreden is men met de gespreksvoering van de gemeente?

2.1 Uitkomsten

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, of ze een gesprek gehad hebben gehad en hoe dat gesprek verlopen is.

Van hulpvraag naar keukentafelgesprek

Het overgrote deel van de respondenten zoekt contact met de gemeente omdat zij gebruik willen maken van een Wmo-voorziening. Ruim de helft van de cliënten kwam voor de aanvraag van hulp bij het huishouden bij de gemeente, veel anderen voor een andere Wmo-voorziening.

De meeste mensen kregen naar aanleiding van hun hulpvraag een face-to-face keukentafelgesprek, bij de cliënt thuis of bij de gemeente. Bij de overige cliënten werd er telefonisch een gesprek gevoerd of is er (nog) geen gesprek geweest. De cliënten met wie wel een keukentafelgesprek is gevoerd, vonden het prettig om zo met de gemeente in gesprek te gaan.

Het gesprek zelf

Tijdens het keukentafelgesprek wordt volgens driekwart van de respondenten in brede zin gekeken naar de situatie en de mogelijkheden van de cliënt. Men vindt dit een goede zaak: 'dan zien ze hoe je er thuis bij zit', zo zei iemand. Het helpt cliënten ook bij het zoeken naar oplossingen: 'fijn dat er meegedacht wordt en dat er voorlichting wordt gegeven over voorzieningen waarvan ik niet op de hoogte was'.

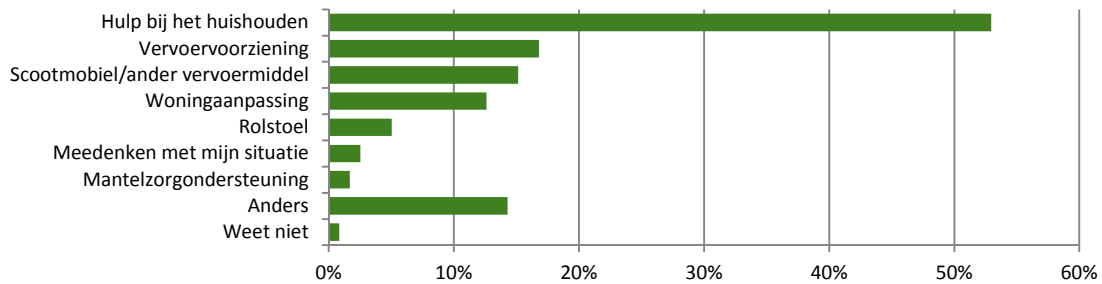
De meeste cliënten vonden het gesprek dat zij hebben gehad met de gemeente dan ook prettig. De medewerkers waren vriendelijk, luisterden goed, gaven uitgebreid informatie over het proces en waren deskundig. Men had het gevoel dat er echt geluisterd werd: 'het gesprek was heel prettig, omdat de consulent heel erg belangstellend en meedenkend was'. Cliënten die ontevreden zijn, geven aan dat zij juist het gevoel hebben dat er helemaal niet goed met ze is meegedacht, veelal omdat men uiteindelijk geen Wmo-voorziening kreeg toegekend: 'Je wil zo lang mogelijk zelfstandig blijven, zonder hulp. Als het dan echt noodzakelijk is, is het vervelend als er weinig hulp geboden wordt.'

Bezwaar

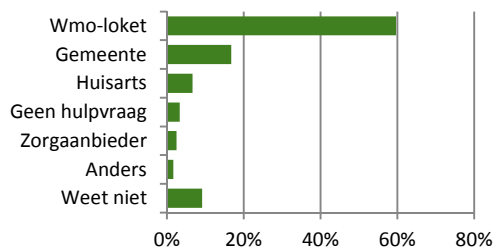
De mensen die niet tevreden zijn met de oplossing die uit het gesprek voortkwam (zie volgend hoofdstuk), is gewezen op de mogelijkheden voor het indienen van bezwaar. Over de uitleg is de helft ontevreden. Slechts twee respondenten hebben uiteindelijk bezwaar ingediend.

2.2 Factsheet

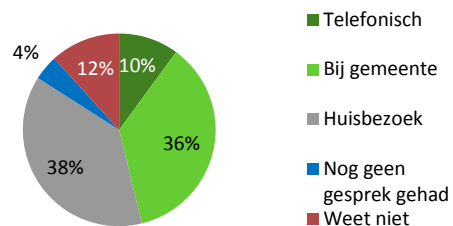
Aanvankelijke hulpvraag (n=119)



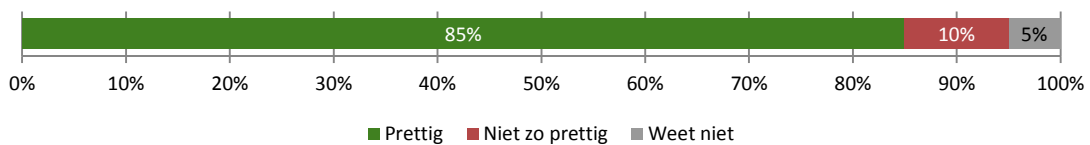
Welke instantie (n=108)



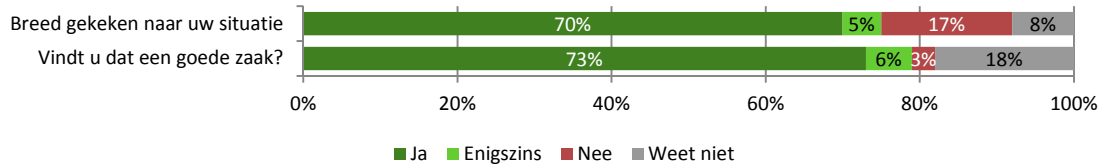
Welke wijze gesprek met gemeente(n=108)



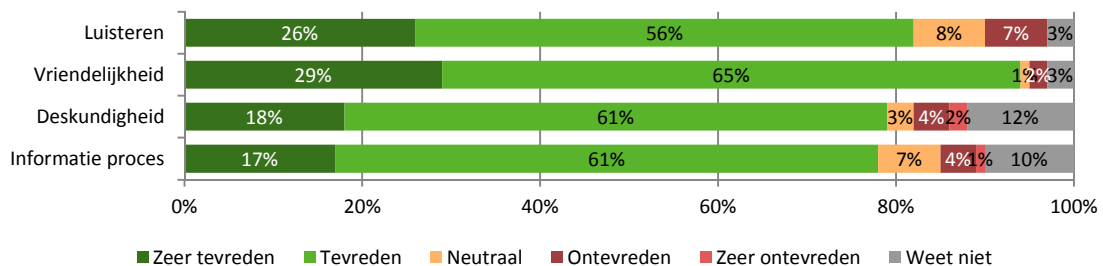
Ervaring gesprek (n=100)



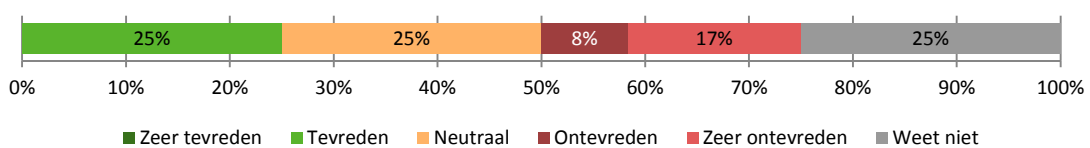
Breed gekeken bij aanvraag voorziening en mening hierover (n=100)



Waardering procedure (n=100)



Tevredenheid mogelijkheid tot bezwaar maken (n=12)



3 Oplossing

In het gesprek dat de gemeente met de cliënt voert, komen oplossingen naar voren voor de hulpvraag waarmee de cliënt bij de gemeente kwam. Dit kan een individuele voorziening zijn, maar ook een andere oplossing, in het netwerk van de cliënt of in algemene voorzieningen.

Van de 119 respondenten die in het kader van dit onderzoek zijn geënquêteerd, hebben er 100 in 2013 een keukentafelgesprek hebben gevoerd met de gemeente. In dit hoofdstuk kijken we naar deze groep. Respondenten is gevraagd naar de tevredenheid over de oplossing die uit het gesprek kwam en de effecten van deze oplossing voor het functioneren van de cliënt.

3.1 Uitkomsten

Oplossing op hulpvraag

Uit het keukentafel komt voor de meeste cliënten een individuele Wmo-voorziening als oplossing naar voren. In de andere gevallen is er volgens de cliënt géén oplossing gevonden die antwoord geeft op de hulpvraag waarmee zij bij de gemeente kwamen.

De mensen die aangeven dat er géén oplossing is gevonden, hebben geen individuele voorziening verstrekt gekregen, terwijl dat voor hen wel de insteek was van de hulpvraag aan de gemeente. De aanvraag werd afgewezen en in sommige gevallen krijgt men minder hulp dan eerder het geval was: 'het aanvragen kostte heel veel moeite en had een averechts resultaat: nu heb ik nóg minder uren hulp'.

Voor vrijwel elke cliënt is het duidelijk waarom er voor een bepaalde oplossing gekozen is, veelal kreeg men ook de voorziening waarvoor men bij de gemeente kwam. Maar ook als men de voorziening niet kreeg, of werd gekort op het aantal uren, is dat veelal wel duidelijk gemotiveerd door de gemeente. Mensen die de motivering niet begrijpen, hebben vaak geen voorziening gekregen of zijn niet tevreden met de oplossing: 'twee uur hulp is te weinig voor iemand die niks meer kan doen'.

Effect van de voorziening

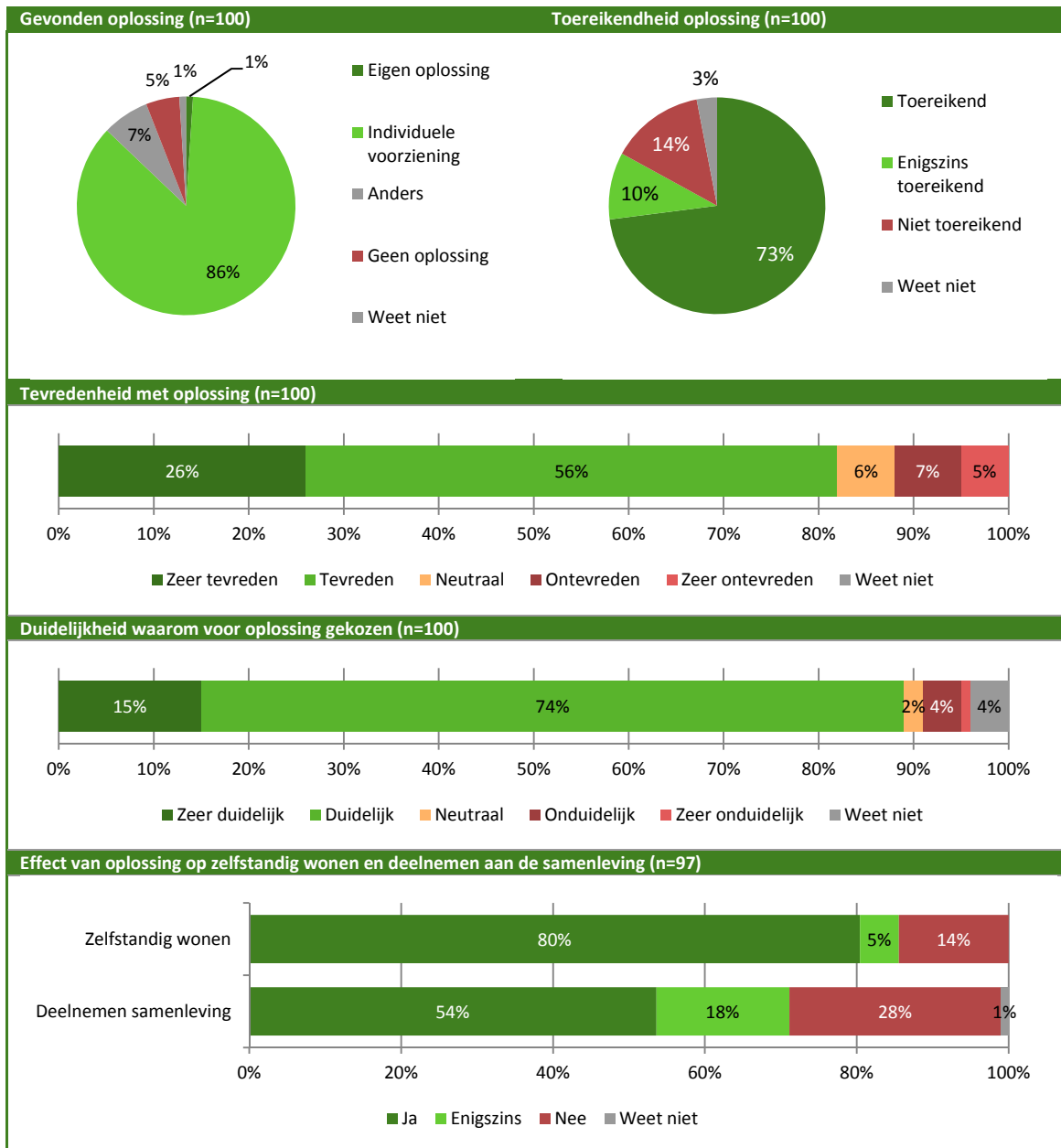
De voorzieningen zorgen er voor dat cliënten langer thuis kunnen blijven wonen. Met name hulp in het huishouden en woningaanpassingen helpen hierbij. Minder effect hebben de voorzieningen op deelname aan de samenleving.

Voor het langer zelfstandig wonen vindt men de hulp bij het huishouden erg belangrijk. Ook woningaanpassingen dragen bij aan zelfstandig wonen: 'hierdoor kan ik weer bij de wasmachine en zelf de was doen'. In de reacties klinken zorgen door over afname van het aantal toegewezen uren hulp, is men dan nog in staat om zelfstandig te wonen?

Ook voorzieningen rondom vervoer zijn belangrijk, deze met name om buitenshuis en in de samenleving actief te blijven; 'mijn mobiliteit is enorm vergroot, nu hoef ik niet meer alles lopend te doen'. En soms draagt de hulp in het huishouden eraan bij dat men weer meer de deur uit komt: 'daardoor houd ik energie over voor dingen buitenshuis'.

Toch zegt ook een heel aantal mensen dat zij weinig meer kunnen, omdat zij te ziek of belemmerd zijn 'we hebben veel dingen moeten schrappen vanwege onze gezondheidsproblemen'.

3.2 Factsheet



Bron: Companen, 2014. Wmo-klanttevredenheidsonderzoek Steenbergen over 2013.

4 Mantelzorg

Veel Wmo-cliënten worden in hun dagelijks leven ondersteund door mantelzorgers, iemand uit de directe omgeving (familie, vrienden, buren) die op regelmatige basis ondersteuning biedt. Met de Kanteling en het ideaal van de participatiesamenleving, wordt een steeds groter beroep gedaan op dit soort ondersteuning. In hoeverre krijgen mensen al mantelzorg, van wie en wat voor ondersteuning biedt die? Zijn er ook cliënten die (aanvullend) worden ondersteund door vrijwilligers?

In dit hoofdstuk kijken we naar de uitkomsten van de eventueel ontvangen hulp van mantelzorgers en/of vrijwilligers onder de 119 respondenten die aan het onderzoek meededen.

4.1 Uitkomsten

Mantelzorg

Ongeveer de helft van de cliënten ontvangt mantelzorg. In veruit de meeste gevallen zijn het familieleden (kinderen en/of de partner) die deze mantelzorg verlenen. Van de respondenten ontvangt 13% mantelzorg van de buren.

De mantelzorg bestaat uit verschillende soorten hulp en zorg, met name huishoudelijke taken, vervoer en begeleiding naar bijvoorbeeld het ziekenhuis of de dokter, gezelschap of hulp bij de administratie.

Vrijwilligers

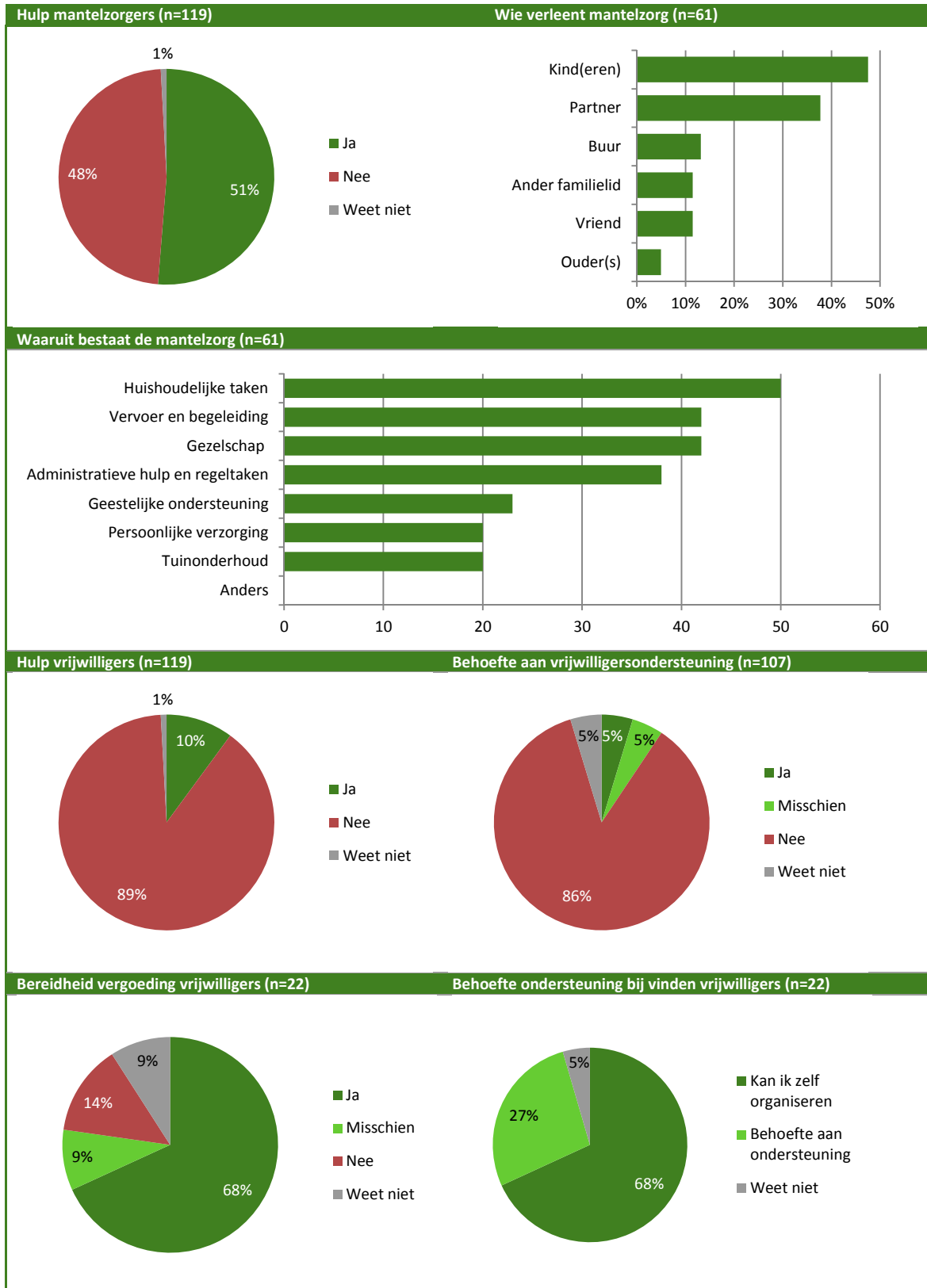
Heel weinig cliënten maken gebruik van de hulp van een vrijwilliger (buiten familie-, vrienden of kennissenkring), ongeveer 10%. Zij die daar wel gebruik van maken doen dat met name voor huishoudelijke taken, gezelschap of tuinonderhoud.

Slechts een klein deel van de cliënten die geen gebruik maken van vrijwilligers, heeft daar wel behoefte aan. Niet iedereen weet hoe hij hulp zou kunnen krijgen van een vrijwilliger en heeft daarom behoefte aan ondersteuning daarbij.

De meesten hebben echter helemaal geen behoefte aan de hulp van een vrijwilliger, zij redden zichzelf (en met hulp van familie) prima of willen liever niet afhankelijk zijn van iemand die ze niet kennen.

Het merendeel van de cliënten is bereid om de vrijwilligers een kleine vergoeding te geven voor hun hulp, dit gebeurt in een kleine bijdrage of een klein presentje.

4.2 Factsheet



Bron: Companen, 2014. Wmo-klanttevredenheidsonderzoek Steenbergen over 2013.

5 Vergelijking tussen de drie gemeenten

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het Wmo-onderzoek over 2013 van de gemeente Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht onderling met elkaar vergeleken.

In Bergen op Zoom zijn 108 cliënten geënquêteerd, in Steenbergen 119 en in Woensdrecht 117. De onderzoeken zijn gelijktijdig uitgevoerd en daarbij is gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst.

5.1 Uitkomsten

Bewoners die in een van de drie gemeenten komen met een hulpvraag worden tegenwoordig op een gekantelde manier geholpen. Dat houdt in dat er na de 'melding' in de meeste gevallen een keukentafelgesprek plaatsvindt, waarin breed gekeken wordt naar de persoonlijke situatie van de cliënt en eventuele oplossingen in het eigen netwerk.

Gesprek gemeente

De gesprekken worden in de meeste gevallen face-to-face gehouden, waarbij opvalt dat de gemeente Woensdrecht relatief veel gesprekken telefonisch afhandelt en wat minder bij mensen op huisbezoek gaat. In de gemeente Steenbergen gaan de Wmo-consulenten relatief wat vaker op huisbezoek.

Opvallend is dat de respondenten in de gemeente Woensdrecht iets vaker aangeven dat er tijdens het keukentafelgesprek niet breed gekeken is naar de situatie. In Bergen op Zoom wordt de brede benadering vaker gemerkt. Het lijkt er op dat Bergen op Zoom het verst is in de kanteling en het doorvoeren van de keukentafelgesprekken en dat in Woensdrecht de werkwijze en de denkwijze nog niet helemaal gemeengoed is.

In Woensdrecht is men dan ook iets minder tevreden over de gesprekken, bijna 70% is tevreden over het gesprek, in Bergen op Zoom is ruim 80% tevreden met het gesprek. Redenen voor ontevredenheid zijn in alle gemeenten redelijk gelijk; men krijgt niet wat men graag wilde, veelal kwam men met de vraag voor een individuele voorziening (hulp bij het huishouden) bij de gemeente.

Oplossing en effect daarvan

In alle gemeenten is de oplossing veelal een individuele voorziening, in Woensdrecht het vaakst. Daar geeft men ook het vaakst aan dat er geen oplossing is gevonden voor de hulpvraag. Maar in enkele gevallen ziet men dat er een 'eigen oplossing' (in het eigen netwerk – iets dat men zelf kan doen) wordt gevonden. Met andere woorden; als men geen individuele voorziening heeft gekregen, heeft de client niet het gevoel dat er een juiste oplossing voor de hulpvraag is gevonden.

In de gemeente Steenbergen geven minder cliënten in vergelijking met de andere gemeenten, aan dat ze door de oplossing beter kunnen functioneren in de samenleving.

Tevreden met oplossing

Opvallend is dat in de gemeente Bergen op Zoom een hoog percentage cliënten tevreden tot zeer tevreden is over de oplossing. In de buurgemeenten liggen deze percentages ook hoog, maar lager dan in de gemeente Bergen op Zoom. In Steenbergen zijn, in tegenstelling tot in de andere gemeenten, een aantal cliënten zeer ontevreden over de oplossing. Het percentage cliënten dat ontevreden is over de geboden oplossing is in deze gemeente ook het hoogst.

Vrijwilligers zorg of hulp

De meeste vrijwilligershulp die cliënten krijgen is hulp in huishoudelijke taken. De gemeente Bergen op Zoom scoort hier verreweg het hoogst in. In de gemeente Steenbergen krijgt een behoorlijk aantal cliënten ook gezelschap van een vrijwilliger, dit is in Woensdrecht veel minder het geval.

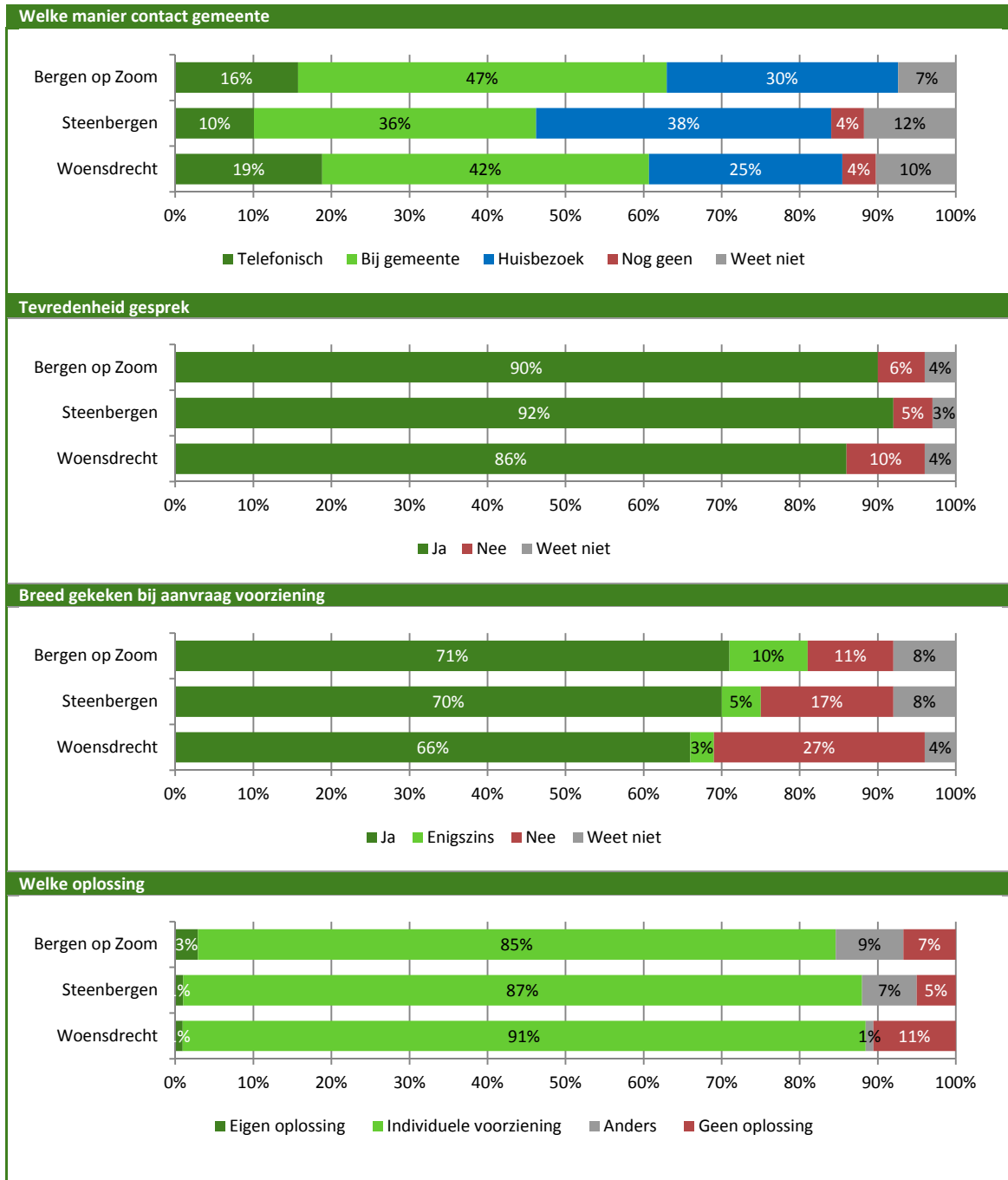
Conclusie

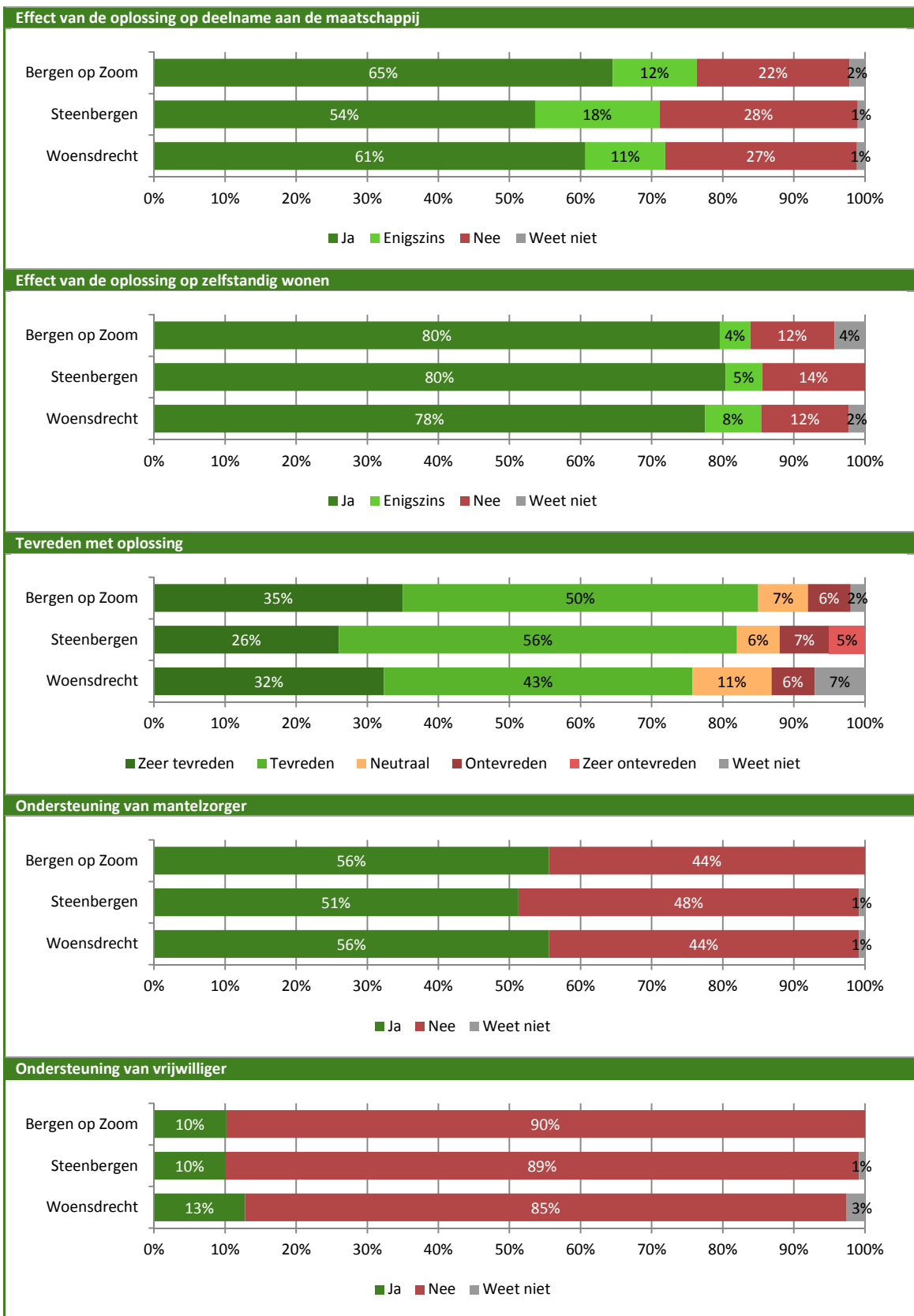
In grote lijnen komen de uitkomsten van de onderzoeken in de drie gemeenten redelijk overeen. Men komt bij de gemeente voor een aanvraag voor een individuele voorziening, is tevreden over de manier waarop de gemeente hierover het gesprek aangaat en de motivering van welke oplossing er uiteindelijk wordt aangedragen. In de meeste gevallen is de oplossing de gevraagde voorziening en is men tevreden met deze oplossing. Als men niet tevreden is, dan komt dat omdat men niet krijgt wat men vroeg.

Toch zijn er ook verschillen op te merken, die bevestigen dat de gemeenten in verschillende stadia zijn wat betreft de invoering van de keukentafelgesprekken; Bergen op Zoom is hier al langer mee bezig dan Woensdrecht en Steenbergen. Dat is te zien aan in hoeverre men het gevoel heeft dat de insteek van het keukentafelgesprek breed is, gericht op het hele leven en het netwerk van de cliënt. Ook zien we dat terug in de tevredenheid met de oplossing en of men begrijpt waarom voor een bepaalde oplossing is gekozen. Daarin scoort de gemeente Bergen op Zoom iets beter en de andere gemeenten iets lager.

5.2 Factsheet

Bij onderstaande vergelijking is de verticale as-verdeling bij elke grafiek gelijk. Dit wil zeggen dat de bovenste rij(en) altijd gaan over de gemeente Bergen op Zoom, de middelste rij(en) over de gemeente Steenbergen en de onderste rij(en) over de gemeente Woensdrecht.





Bron: Companen, 2014. Wmo-klanttevredenheidsonderzoek Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht over 2013.