



**SGBO**  
Benchmarking

# Hoe klanten en burgers de Wmo ervaren

## Resultaten tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2009



# Hoe klanten en burgers de Wmo ervaren

Resultaten tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2009

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Visie en opzet van de onderzoeken	11
3. Resultaten tevredenheid prestatievelden 1 t/m 4: Leefbaarheid en sociale samenhang, ondersteuning jeugd, loket, mantelzorg en vrijwilligers	17
4. Resultaten prestatievelden 5 & 6: Bevorderen deelname en individuele voorzieningen	35
5. Resultaten prestatievelden 7, 8 & 9: Maatschappelijke opvang, OGGz, verslavingsbeleid	49
6. Conclusies en aanbevelingen	55
7. Meer informatie	62



## Inleiding

Deze publicatie is bedoeld voor gemeenten en Wmo-raden. SGB0 heeft eveneens in 2009 onderzoek gedaan naar de tevredenheid onder cliënten en burgers in het kader van de Wmo. Inmiddels zijn de resultaten bekend van 300 onderzoeken<sup>1</sup>. Sommige deelnemers vormen een samenwerkingsverband van meerdere gemeenten. In de 300 onderzoeken zijn 347 gemeenten vertegenwoordigd. Dat is 81% van alle gemeenten in Nederland.

Aan het einde van het jaar worden ook de resultaten van de benchmark Wmo 2010 gepubliceerd, waarin een koppeling zal worden gelegd tussen het Wmo-beleid, de resultaten daarvan en de ervaringen van de burger of cliënt.

<sup>1</sup> Stand van zaken eind juli 2010. Een aantal gemeenten is nog bezig met een onderzoek

## 1.1 De verschillende onderzoeken

SGBO biedt op alle negen prestatievelden van de Wmo tevredenheidsonderzoeken aan, voor verschillende doelgroepen en met verschillende onderzoeksmethoden, die onder meer kunnen worden gebruikt om te voldoen aan de wettelijk verplichte horizontale verantwoording. De tevredenheidsonderzoeken die SGBO over 2009 heeft uitgevoerd, zijn als volgt verdeeld over de verschillende prestatievelden:

### Prestatievelden 1 t/m 4:

#### Leefbaarheid en sociale samenhang, ondersteuning jeugd, loket, mantelzorg en vrijwilligers

- Belevingsonderzoek Wmo onder inwoners.
- Tevredenheid bezoekers Wmo-loket.
- Kwalitatief verdiepend tevredenheidsonderzoek (rondetafelgesprekken).
- Tevredenheid van cliënten met individuele voorzieningen, aangevuld met mantelzorgvragen.
- Tevredenheid van cliënten met hulp bij het huishouden (huisbezoeken).
- Tevredenheid van maatschappelijke organisaties over de Wmo.
- Maatwerkonderzoeken.

### Prestatievelden 5 & 6:

#### Bevorderen deelname en individuele voorzieningen

- Tevredenheid van cliënten met individuele voorzieningen.
- Kwalitatief verdiepend tevredenheidsonderzoek (rondetafelgesprekken).
- Tevredenheid van cliënten met hulp bij het huishouden (huisbezoeken).
- Maatwerkonderzoeken.

### Prestatievelden 7, 8 & 9:

#### Maatschappelijke opvang, openbare geestelijke gezondheidszorg, verslavingsbeleid

- Tevredenheidsonderzoek onder professionals.
- Huiskamer- en locatiegesprekken met doelgroepen.
- Maatwerkonderzoeken.

In de onderzoeken kan gebruik worden gemaakt van verschillende aanvullende opties, zoals het toevoegen van eigen vragen en vragen voor mantelzorgers van cliënten. Diverse gemeenten hebben voor deze mogelijkheid gekozen.

## 1.2 Verantwoorden over prestaties en tevredenheid

Gemeenten zijn volgens artikel 9 van de Wmo verplicht zich jaarlijks voor 1 juli te verantwoorden over:

- De uitkomsten van een onderzoek naar de tevredenheid van 'vragers van maatschappelijke ondersteuning'.
- Prestaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning; de zogenaamde 'prestatiegegevens' of 'prestatievragen'.

De methode van het tevredenheidsonderzoek moet 'na overleg met representatieve organisaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning tot stand zijn gekomen'. In de praktijk betekent dit dat de Wmo-(advies)raad betrokken moet zijn bij de keuze voor de methode van het tevredenheidsonderzoek.

### Wmo-raden worden nog te weinig betrokken bij de keuze voor een methode van onderzoek

Zowel uit onderzoek dat SGBO vorig jaar op eigen initiatief uitvoerden als uit de evaluaties van de benchmark Wmo en de tevredenheidsonderzoeken Wmo kan geconcludeerd worden dat de Wmo-raden onvoldoende betrokken worden bij de keuze voor een methode van het tevredenheidsonderzoek. Uit de evaluaties van de dienstverlening van SGBO blijkt dat ongeveer 50% van de deelnemende gemeenten de Wmo-raad niet heeft betrokken bij de keuze voor het onderzoek over 2009 en 2008.

Elke gemeente kan ieder jaar opnieuw kiezen welk type tevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd, met welke methode en onder welke doelgroep van de Wmo men wil onderzoeken. Veel gemeenten kiezen jaarlijks echter voor hetzelfde onderzoek onder cliënten met individuele voorzieningen. Het lijkt een hardnekkig misverstand dat een onderzoek onder deze doelgroep verplicht is. Dit is niet verplicht. Elk jaar kan opnieuw de keuze gemaakt worden voor een doelgroep en methode van onderzoek. SGBO raadt aan om niet jaarlijks dezelfde doelgroep te bevragen.

Voor gemeenten die bij SGBO een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren, zorgt SGBO voor de aanlevering van de wettelijk benodigde informatie aan het ministerie van VWS.

Via de website [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl) zijn van alle gemeenten de antwoorden op de prestatievragen en de gehouden tevredenheidsonderzoeken in te zien.

### 1.3 Relatie met de benchmark Wmo

De benchmark Wmo is niet hetzelfde als het tevredenheidsonderzoek Wmo. De benchmark is een informatie- en sturinginstrument voor en door gemeenten. Een tevredenheidsonderzoek is een onderzoek onder klanten en burgers. Veel gemeenten nemen aan beide deel om het gemeentelijk perspectief te koppelen aan het klantperspectief.

Het doel van de benchmark Wmo is driedig:

- leren van elkaar.
- verbeteren door vergelijken.
- bieden van een instrument voor horizontale verantwoording.

Meedoen aan de benchmark Wmo levert voor elk moment van de beleidscyclus relevante informatie op over de beleidskeuzes, organisatie, prestaties en effecten voor alle negen prestatievelden van de Wmo.

De uitkomsten van het gevoerde beleid zijn van invloed op de tevredenheid van de vragers van maatschappelijke ondersteuning. De benchmark Wmo maakt gebruik van de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken van SGBO om de effecten van de Wmo in kaart te brengen.

De verplichte prestatievragen maken deel uit van de benchmark Wmo. SGBO zorgt ook hierbij voor aanlevering van de wettelijk verplichte informatie aan het ministerie van VWS. Deelname aan de benchmark Wmo is niet verplicht.

### 1.4 Leeswijzer

In deze publicatie wordt allereerst meer verteld over de opzet van de onderzoeken en de deelnemers. Vervolgens worden de resultaten van de onderzoeken in drie groepen van verwante prestatievelden uiteengezet:

1. Prestatievelden 1 t/m 4:  
Leefbaarheid en sociale samenhang, ondersteuning jeugd, loket, mantelzorg en vrijwilligers.
2. Prestatievelden 5 & 6:  
Bevorderen deelname en individuele voorzieningen.
3. Prestatievelden 7, 8 & 9:  
Maatschappelijke opvang, openbare geestelijke gezondheidszorg, verslavingsbeleid.

De publicatie wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen voor gemeenten en Wmo-raden en informatie over SGBO.



## Visie en opzet van de onderzoeken

In dit hoofdstuk komen, naast onze visie op tevredenheids-  
onderzoeken in de Wmo, de verschillende methoden van  
onderzoek aan de orde, de deelnemers, representativiteit en  
respons.

### 2.1 Visie op tevredenheidsonderzoeken

In de literatuur wordt tevredenheid vaak op de volgende wijze gedefinieerd:

**Ervaring (perceptie) *min* verwachting = tevredenheid**

In onze optiek vormt deze definitie wel de basis voor het meten van tevredenheid, maar biedt dit niet het complete beeld als het gaat om tevredenheidsonderzoeken binnen de Wmo. Binnen de Wmo speelt namelijk de afhankelijkheidsrelatie van de klant met de ondersteuning van de gemeente een belangrijke rol.

De Wmo levert ondersteuning aan mensen met een beperking. Met name de cliënten met individuele voorzieningen zijn in zekere mate afhankelijk van de ondersteuning. Die ondersteuning helpt hen persoonlijk in het langer zelfstandig blijven of langer mee kunnen doen in de maatschappij. De afhankelijkheid kan met name bij cliënten het oordeel over de tevredenheid van de ondersteuning beïnvloeden. Uit de verschillende onderzoeken is gebleken dat cliënten bang zijn dat eventuele ontevredenheid consequenties heeft voor de ondersteuning. Angst voor de gevolgen is ook een van de redenen die een deel van de cliënten er van weerhoudt een klacht in te dienen.

# 2

Voor tevredenheidsonderzoek in de Wmo betekent het dat de tevredenheid die in kwantitatieve onderzoeken gemeten wordt de uiting is van de tevredenheid. Dit kan mogelijk anders zijn dan het werkelijke gevoel van tevredenheid.

**Ervaring/perceptie**  
**Verwachting \_**  


---

**Gevoel van tevredenheid**

**Gevoel van tevredenheid hoeft niet overeen te komen met uiting van tevredenheid**

De uiting van tevredenheid kan worden gemeten door middel van kwantitatief onderzoek. Het gevoel van tevredenheid gaat verder. Dit kan niet volledig worden ondervangen in kwantitatief onderzoek; hiervoor is een kwalitatief onderzoek met interviews en huisbezoeken een betere methode. Door de combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek, die wij aanbieden op elk thema, zijn wij in staat een compleet beeld te geven van de mate van tevredenheid van klanten, waarbij het gevoel van tevredenheid en de uiting van tevredenheid zo dicht mogelijk bij elkaar liggen.

## 2.2 Gebruikte methoden

SGBO biedt voor alle prestatievelden en doelgroepen binnen de Wmo onderzoeken aan met verschillende methoden. Voor elk onderzoek is gekeken naar wat de best mogelijke methode is om de doelgroep te benaderen in relatie tot het doel van het onderzoek. Voor kwantitatieve onderzoeken is o.a. representativiteit en betrouwbaarheid belangrijk en voor kwalitatieve onderzoeken is o.a. kennis van het onderwerp en ervaring met de doelgroep belangrijk.

Binnen de onderzoeken wordt gebruik gemaakt van schriftelijke vragenlijsten, internet-enquêtes, groepsinterviews, telefonische interviews, persoonlijke interviews of een combinatie van deze middelen.

## 2.3 Deelnemers

Inmiddels zijn over 2009 meer dan 300 onderzoeken uitgevoerd en afgerond. Naast deze afgeronde onderzoeken zijn nog enkele gemeenten bezig met een onderzoek. De aantallen respondenten zijn inmiddels zodanig dat de resultaten die in deze publicatie worden gepresenteerd niet veranderen door de toevoeging van deze laatste gemeenten.

Onderzoek	Aantal onderzoeken	Aantal gemeenten
<b>Kwantitatieve onderzoeken</b>		
Tevredenheid van cliënten met individuele voorzieningen.	245	267
Belevingsonderzoek inwoners, prestatievelden 1 t/m 4.	21	21
Tevredenheid van maatschappelijke organisaties over de Wmo.	6	6
Tevredenheidsonderzoek onder professionals van de prestatievelden 7, 8 & 9.	3	10
<b>Kwalitatieve onderzoeken</b>		
Verdiepend tevredenheidsonderzoek (rondetafel gesprekken).	9	9
Tevredenheid bezoekers Wmo-loket.	6	6
Tevredenheid van cliënten met hulp bij het huishouden (huisbezoeken).	3	4
Huiskamer- en locatiegesprekken met doegroepen van de prestatievelden 7, 8 & 9.	3	10
Maatwerkonderzoek.	4	14
<b>Totaal</b>	<b>300</b>	<b>347</b>

Wij constateren dat in 2009 een verschuiving heeft plaatsgevonden in het type onderzoek waar gemeenten voor kiezen. Minder gemeenten nemen deel aan het onderzoek onder cliënten, meer gemeenten kiezen voor een ander soort onderzoek, met name voor de nieuwe kwalitatieve onderzoeken, maatwerkonderzoeken of maatwerkopties.

## 2.4 Respons en representativiteit

Onderzoek	Verzonden	Geretourneerd	Respons
Tevredenheid van cliënten met individuele voorzieningen	161.051	79.880	50%
Belevingsonderzoek inwoners, prestatievelden 1 t/m 4	46.205	18.263	40%
Tevredenheid van maatschappelijke organisaties over de Wmo	704	298	42%
Tevredenheidsonderzoek onder professionals van de prestatievelden 7, 8 & 9	277	111	40%

Kenmerkend voor bovenstaande onderzoeken is de hoge respons. Respondenten voelen zich veelal zeer betrokken bij het onderwerp en willen graag hun mening geven. De onderzoeken onder cliënten worden uitgevoerd onder een specifieke doelgroep, maar dan nog is een respons van 50% hoog. Maar ook het onderzoek onder inwoners met een heel brede doelgroep heeft een respons opgeleverd die ongeveer 10% hoger is dan gemiddeld voor schriftelijk onderzoek. Opvallend is ook dat de respons in deze onderzoeken is gestegen ten opzichte van 2008.

Met de eerder genoemde aantallen zijn wij in staat om betrouwbare en representatieve uitspraken te doen over de tevredenheid van burgers/cliënten op de volgende onderdelen van de Wmo:

- Sociale samenhang
- Eenzaamheid en sociale cohesie
- Opvoedingsondersteuning
- Wmo-loket
- Mantelzorg
- Vrijwilligers
- Aanvraagprocedure voor individuele voorzieningen
- Hulp bij het huishouden
- Wmo-hulpmiddelen
- Effectiviteit van ondersteuning
- Wmo-raden





## Resultaten tevredenheid prestatievelden 1 t/m 4:

### Leefbaarheid en sociale samenhang, ondersteuning jeugd, loket, mantelzorg en vrijwilligers

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het kwantitatief onderzoek gepresenteerd, aangevuld met de resultaten van de kwalitatieve onderzoeken. Deze kwalitatieve onderzoeken zijn, met name op het onderdeel mantelzorg, een verdieping en nuancering op het kwantitatieve onderzoek.

Door de grote groep respondenten, is het mogelijk om representatieve uitspraken te doen over de volgende onderwerpen (en alle onderliggende onderwerpen hiervan):

- Sociale samenhang
- Eenzaamheid en sociale cohesie
- Opvoedingsondersteuning
- Wmo-loket
- Mantelzorg
- Vrijwilligers

Daarnaast presenteren wij in dit hoofdstuk de resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder maatschappelijke organisaties. Aan dit onderzoek hebben bijna 300 organisaties deelgenomen. Dit aantal respondenten is te weinig om een landelijk representatief beeld te geven. Het geeft daarentegen wel een goede indicatie van de huidige beleving.

### 3.1 Onderzoeksmethode

De doelgroep van dit kwantitatieve Belevingsonderzoek over de prestatievelden 1 t/m 4 zijn burgers ouder dan 17 jaar. De deelnemende gemeenten hebben een a-selecte representatieve steekproef genomen uit deze doelgroep. Van deze groep heeft gemiddeld 39,5% ook daadwerkelijk de vragenlijst ingevuld. De respons was daarmee voor het derde achtereenvolgende jaar hoger dan het jaar ervoor.

Naast resultaten uit het Belevingsonderzoek is gebruik gemaakt van resultaten uit de volgende onderzoeken:

- Tevredenheidsonderzoek onder cliënten met individuele voorzieningen, aangevuld met vragen over mantelzorg. Vijfentwintig gemeenten hebben er voor gekozen om vragen voor mantelzorgers toe te voegen. 14.588 vragenlijsten zijn verstuurd naar cliënten met een individuele voorziening. Een deel van deze cliënten heeft vervolgens de vragenlijst aan hun mantelzorger gegeven. Er zijn 3.968 vragenlijsten door mantelzorgers ingevuld en geretourneerd.
- Tevredenheidsonderzoeken onder maatschappelijke organisaties over de Wmo.
- Open Groepsinterviews: groepen worden bevraagd aan de hand van een topiclijst.
- Tevredenheidsonderzoek bezoekers Wmo-loket: telefonische interviews aan de hand van semigestructureerde vragenlijsten.

### 3.2 Resultaten

#### 3.2.1 Sociale samenhang

De kwaliteit van de sociale leefbaarheid is een belangrijke indicator voor de beleving van de leefbaarheid in de buurt. Ten behoeve van de schaalscore op sociale kwaliteit zijn de vragen over de sociale omgang in een buurt samengenomen. De schaalscore varieert van 0 (weinig cohesie) tot 10 (veel cohesie). Ten opzichte van de meting van vorig jaar, een 6,8, kan een lichte verbetering, een 6,9, in de beleving van de sociale kwaliteit worden opgetekend.

Ook de schaalscore fysieke kwaliteit is een belangrijk onderdeel in de leefbaarheid in de buurt. De fysieke kwaliteit is gebaseerd op de mate waarin bewoners vinden dat er in hun buurt sprake is van verloedering. Vragen over overlast ten gevolge van hondenpoep, zwerfvuil, vernielingen, diefstal, inbraak zijn hiertoe samengenomen. De schaalscore varieert van 0 (geen verloedering) tot 10 (veel verloedering). De beleving van de fysieke kwaliteit vertoont ten opzichte van de vorige meting een verslechtering (van 4,4 naar 4,1).

Inwoners zijn iets positiever over de sociale kwaliteit van hun woonomgeving, maar ervaren een relatief verslechtering van de fysieke kwaliteit.

Deze toename in de perceptie van verloedering zou een gevolg kunnen zijn van het feit dat mensen minder overlast en criminaliteit ervaren, waardoor verloedering in de directe woonomgeving eerder in het oog springt. Er wordt gevraagd naar de perceptie van mensen, maar is dit ook een objectieve stijging? Dit is een complexe vraag waar onder meer het ministerie van VROM onderzoek naar laat uitvoeren.

Hondenpoep, zwerfvuil op straat en verkeers- en geluidsoverlast zijn nog altijd de grootste fysieke ongemakken in de openbare ruimte. Met name de ervaren overlast van hondenpoep is toegenomen ten opzichte van de vorige meting (van 30,9% naar 37,3%).

#### 3.2.2 Eenzaamheid en sociale cohesie

Over 2009 heeft 2,5% van de respondenten geantwoord zich vaak eenzaam te voelen (antwoordmogelijkheden: vaak, soms, bijna nooit); 26,7% zegt zich soms eenzaam te voelen.

Er zijn veel verschillende definities van autochtoon en allochtoon. Wij maken het onderscheid tussen (respondenten die zelf, of waarvan een of beide ouders) in Nederland en buiten Nederland zijn geboren.

Allochtonen (respondenten die zelf, of waarvan een of beide ouders in het buitenland zijn geboren) voelen zich veel vaker eenzaam dan andere respondenten. Waar 84% van de 'Nederlanders' zegt zich bijna nooit eenzaam te voelen, is dit voor de categorie 'allochtonen' slechts 23%.

Een deel van de respondenten (7,5%) zegt niet te beschikken over voldoende contacten. Dit percentage is ongeveer gelijk gebleven met het jaar 2008.

Van de burgers zegt 8% zich soms of vaak gediscrimineerd te voelen. Bij respondenten die zelf, of waarvan een of beide ouders in het buitenland is geboren, is dit bijna 12%. Dit is een significant verschil.

Ook eenoudergezinnen voelen zich vaker gediscrimineerd dan mensen in andere gezinssituaties.

De tevredenheid over contacten en betrokkenheid in de buurt is nauwelijks veranderd.

- 45% van de respondenten vindt dat er onvoldoende plaatsen in de buurt zijn waar men andere buurtgenoten kan ontmoeten.
- 38% van de respondenten vindt dat het aan leuke activiteiten als braderieën en buurtfeesten ontbreekt.

Het merendeel van de mensen (83,5%) voelt zich (zeer) betrokken bij de buurt. Bijna drie kwart van de burgers (72,2%) is het eens met de stelling dat 'de bewoners' zich betrokken bij en verantwoordelijk voor de buurt voelen. Men voelt zich dus niet alleen zelf betrokken bij de buurt maar vindt dat anderen dat ook zijn.

### Signaleren van mensen die hulp nodig hebben

**Bewoners kunnen een belangrijke rol spelen in het helpen signaleren van mensen die in behoeftige of anderszins kommervolle omstandigheden verkeren. Voor de gemeente is het van belang dat inwoners weten waar zij terecht kunnen als zij iemand in dergelijke omstandigheden in hun omgeving hebben.**

- 27,1% van de burgers weet waar zij melding kunnen doen als zij zich zorgen maken om een persoon of gezin in de omgeving.
- Ruim de helft (57,7%) zou daar naar eigen zeggen wel eigenhandig achter kunnen komen als de situatie zich voor zou doen.

- 17% van de burgers heeft het afgelopen jaar in de situatie verkeerd waarin zij zich zorgen maakten om iemand in de nabije omgeving.
- Daarvan heeft slechts 11% uiteindelijk ook daadwerkelijk melding gemaakt van de situatie.

### Ongeveer 1 op de 6 volwassen inwoners heeft zich ernstig zorgen gemaakt over iemand in zijn of haar nabije omgeving.

Er liggen hier dus nog duidelijke uitdagingen voor gemeenten om de bekendheid van de mogelijkheden tot melding te vergroten en mensen te stimuleren daar ook daadwerkelijk gebruik van te maken.

### 3.2.3 Opvoedingsondersteuning

Meer mensen weten de weg te vinden naar opvoedingsondersteuning (68% versus 64% in 2008). Maar liefst 95% van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van opvoedingsondersteuning is hierover tevreden tot zeer tevreden. Dit is een stijging van 5% ten opzichte van de vorige meting.

We mogen hieruit voorzichtig concluderen dat de beleidsinspanningen vruchten beginnen af te werpen.



### 3.2.4 Wmo-loket

Op het gebied van informatievoorziening rondom zorg, wonen en welzijn is een licht negatieve trend zichtbaar. Waar vorig jaar 55% van de burgers wist waar zij terecht konden met vragen over zorg, wonen en welzijn is dat nu licht gedaald naar 53%. Van de mensen die dit niet wisten, geeft het grootste deel aan dat ze er wel zelf achter kunnen komen als het aan de orde is.

Als het gaat om de tevredenheid over de informatievoorziening en bereikbaarheid door de gemeente, is de meerderheid tevreden tot zeer tevreden (respectievelijk 89% en 80%). De informatievoorziening in de Wmo blijft een heel belangrijk thema. Uit deze resultaten blijkt dat men, indien nodig, over het algemeen weet waar informatie beschikbaar is, of daar achter kan komen. In de kwalitatieve onderzoeken merken we dat met name cliënten met individuele voorzieningen op detailniveau meer behoefte hebben aan informatie over wat de gemeente voor klanten kan betekenen, bijvoorbeeld in het geval leveranciers niet doen wat mag worden verwacht.

Rond de informatievoorziening is men het minst tevreden over het reageren op buurtproblemen door de gemeente; 38% is hier ontevreden tot zeer ontevreden over. Dit valt deels te verklaren doordat mensen mogelijk vooral bij de gemeente aankloppen over buurtproblemen nadat zij een negatieve ervaring hebben gehad.

### Resultaten ervaringen met het Wmo-loket

Uit de eerste loketonderzoeken blijkt dat de tevredenheid over het loket vrij hoog is. Bezoekers waarderen de deskundigheid van de loketmedewerkers zeer en vinden dat ze met aandacht en interesse worden behandeld. Ook als wordt doorgevraagd naar wat het contact met het loket heeft opgeleverd, zijn mensen erg tevreden: de vraag is beantwoord, ze zijn correct doorverwezen en ook die organisatie heeft alles netjes afgehandeld.

De aandachtspunten die in de onderzoeken worden genoemd, zijn vaak heel concreet:

- Privacy aan het loket: de afstand tussen de balie en de wachtruimte kan groter, er is geen spreekkamer.
- Openingstijden: een aantal mensen wil graag dat het loket minimaal een avond per week open is.
- Bereikbaarheid: de nabijheid van parkeerplaatsen is belangrijk evenals een duidelijk en herkenbaar bord bij de ingang van het loket.

In sommige gemeenten is veel aandacht besteed aan een website voor het Wmo-loket. Uit deze resultaten blijkt dat cliënten weinig tot geen gebruik maken van de website van het Wmo-loket, maar eerder het loket bezoeken of telefonisch contact zoeken.



### 3.2.5 Mantelzorg

Voor gemeenten was het bij SGBO middels drie onderzoeken mogelijk de beleving en tevredenheid over mantelzorg te meten:

- Tevredenheidsonderzoek onder cliënten met individuele voorzieningen, aangevuld met vragen voor mantelzorgers van cliënten.
- Belevingsonderzoek prestatievelden 1 t/m 4.
- Kwalitatief verdiepend tevredenheidsonderzoek: rondetafelgesprekken.

In onze definitie zorgen mantelzorgers onbetaald voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorg is niet de alledaagse zorg voor bijvoorbeeld een gezond kind. Er wordt gevraagd of mensen regelmatig vrijwillige en onbetaalde hulp of zorg krijgen of geven.

Deze formulering sluit niet precies aan bij de door het ministerie van VWS gehanteerde definitie van mantelzorg, waarbij het een vereiste is dat deze hulp minimaal 4 uur per week en minimaal 3 maanden lang wordt gegeven. Dit is omdat wij het belangrijk vinden om ook inzicht te hebben in de mantelzorgers die minder dan 4 uur per week mantelzorg verlenen.

#### Mantelzorg vanuit het perspectief van de cliënt

Drieëndertig procent van het aantal ondervraagde cliënten geeft aan mantelzorg te ontvangen. Het idee dat achter elke cliënt een mantelzorger staat klopt dus mogelijk niet. Wat in dit lage percentage mee kan spelen is dat cliënten zich niet herkennen in de definitie van mantelzorg, net zoals het feit dat een deel van de mantelzorgers zelf zich geen mantelzorger voelt.

Het grootste aantal cliënten (37%) ontvangt 0 - 4 uur per week mantelzorg. 86% geeft aan de mantelzorg al langer dan een jaar te ontvangen.

### Verschillen tussen 'Nederlanders' en 'allochtonen'

Zowel in het geven van vrijwillige zorg (mantelzorg) als in het jezelf als mantelzorger beschouwen bestaan grote verschillen tussen mensen die zelf (en van wie de beide ouders) in Nederland zijn geboren en mensen die zelf (of waarvan een of beide ouders) in het buitenland zijn geboren.

Op de vraag 'Geeft u momenteel vrijwillige hulp aan een naaste (mantelzorg)?' antwoordt 19,9% van de 'Nederlanders' bevestigend. Bij de groep 'allochtonen' is dit percentage veel hoger, namelijk 29,8. Kijken wij echter naar de resultaten op de vraag 'Beschouwt u zich als mantelzorger?' dan zegt 43,6% van de 'Nederlanders' zichzelf als mantelzorger te beschouwen, terwijl dit bij de allochtonen slechts 24,7% is. Dit zijn significante verschillen.

### Meer mantelzorgers van cliënten beschouwen zichzelf ook als mantelzorger

Niet alle mantelzorgers voelen zich ook mantelzorger, velen ervaren de zorg als vanzelfsprekend en doen dit met liefde.

Maar liefst 28% van de mantelzorgers van cliënten beschouwt zichzelf niet als mantelzorger. Toch is het percentage sinds 2008 wel flink gedaald (toen 41%).

Het lijkt erop dat de inspanningen om mantelzorg meer bekendheid te geven hier een bijdrage aan hebben geleverd. Gemeenten en Steunpunten Mantelzorg zijn bijvoorbeeld met meer overgave dagen voor mantelzorgers gaan organiseren. Tevens verwijzen veel gemeentelijke loketten mantelzorgers door naar het Steunpunt Mantelzorg of geven een informatiepakket mee. Tenslotte worden de plaatselijke dag- en weekbladen meer gebruikt om mantelzorg onder de aandacht te brengen.

### Mantelzorg voor een huisgenoot

In de kwalitatieve onderzoeken hebben wij veel mantelzorgers gesproken die zorgen voor een huisgenoot. Dit is voor hen vaak een grote belasting. De meeste mantelzorgers geven aan dat zij constant en 24 uur per dag (in hun hoofd) met de zorgvrager bezig zijn. De zorg wordt door een aantal mantelzorgers gedeeld met familie, maar de meesten staan er alleen voor. Deze zorg wordt echter vanuit liefde en genegenheid gegeven. De mantelzorgers geven aan dat ze het heel normaal en logisch vinden om deze zorg op zich te nemen. Het kan soms wel erg zwaar zijn, omdat vaak de gezondheid van de zorgvrager in de loop van de tijd verslechtert en de mantelzorger zelf ook vaak al op leeftijd is.

De mantelzorgers geven aan dat de buitenwereld niet altijd begrip heeft voor de situatie. Mensen zien vaak niet wat er aan de hand is. Weinig mensen weten wat een bepaald ziektebeeld inhoudt, het is soms slecht zichtbaar of herkenbaar. Bovendien zien zij de zorgvrager alleen op zijn of haar goede dagen. Een aantal mantelzorgers krijgt veel steun van familie en ziet deze regelmatig, maar voor de meeste geldt dit niet.

### Participatie van mantelzorgers

Mantelzorgers zorgen ervoor dat de zorgvragers de mogelijkheid hebben om mee te kunnen doen aan de maatschappij doordat zij langer zelfstandig kunnen wonen. Tegelijkertijd kunnen mantelzorgers zelf ook problemen ondervinden met participatie als gevolg van hun mantelzorgtaak.

De helft van de mantelzorgers van cliënten ervaart soms of vaak een beperking in hun eigen participatie, bijvoorbeeld bij het voeren van hun eigen huishouden en het afspreken met vrienden of kennissen.



### Overbelasting

Er is een stijging waar te nemen in de overbelasting van mantelzorgers ten opzichte van vorig jaar, zoals blijkt uit zowel het onderzoek onder mantelzorgers van cliënten als uit het belevingsonderzoek.

In het belevingsonderzoek voelt bijna de helft (42%) van de mantelzorgers zich soms tot regelmatig overbelast en 3% voelt zich vaak overbelast. In de vorige meting lag dit aandeel aanzienlijk lager, namelijk respectievelijk 35% en 1.8%.

De woonsituatie van de zorgvrager blijkt hier van groot belang te zijn. Mantelzorgers die zorgen voor iemand die bij hen in huis woont, zijn vaker overbelast dan mantelzorgers die voor iemand zorgen die niet bij hen in huis woont.

### Mantelzorgondersteuning Mantelzorgers raken steeds meer bekend met de weg naar ondersteuning.

Dit zien we zowel in het onderzoek onder mantelzorgers van cliënten als in het belevingsonderzoek onder burgers. In 2008 gaf maar 34% van de mantelzorgers van cliënten aan dat ze wisten waar ze terecht konden voor ondersteuning. In 2009 is dit gestegen naar 42%. In het belevingsonderzoek onder burgers is dit gestegen van respectievelijk 41% naar 53%.

Mantelzorgers kunnen de weg waarschijnlijk beter vinden, omdat de Steunpunten Mantelzorg de afgelopen jaren steeds vaker lokaal in plaats van regionaal zijn opgezet. Hierdoor is de ondersteuning makkelijker bereikbaar. Tegelijkertijd wordt er meer bekendheid aan mantelzorg gegeven. Tenslotte is bij steeds meer Wmo-loketten in gemeenten nadruk komen te liggen op de Kanteling, door breder naar de hulpvraag te kijken. Hierdoor is ook meer aandacht gekomen voor de mantelzorgers en worden zij steeds vaker doorverwezen naar het Steunpunt Mantelzorg.

Van alle vormen van ondersteuning voor mantelzorgers is de mantelzorg van de cliënt het minst bekend met respijtzorg (38%). Dit kan ook een deel van de matige behoefte aan respijtzorg verklaren (15%). Veel mantelzorgers weten niet wat respijtzorg is. Na verder doorvragen blijkt er vaak wel behoefte aan te zijn. De top drie van meest genoemde redenen voor mantelzorgers om geen respijtzorg aan te vragen is:

1. De zorgvrager wil niet dat iemand anders voor hem/haar zorgt.
2. Anderen kunnen de zorg nooit zo goed leveren als de mantelzorg, volgens de zorgvrager.
3. Het is niet leuk om de zorg uit handen te geven.

Dit beeld van respijtzorg komt overeen met de resultaten van de kwalitatieve onderzoeken waarvoor verschillende groepsinterviews zijn gehouden met mantelzorgers.



### 3.2.6 Vrijwilligers

In vergelijking met de vorige meting is een groter deel van de burgers actief in het verenigingsleven (68% tegen 57% in 2008). Hiertoe behoren niet alleen sportclubs, maar ook gezelligheids- of andere vrijetijdsverenigingen. Dat het verenigingsleven groeit is een landelijke trend, maar de toename in dit onderzoek binnen een jaar lijkt toch erg groot.

De belangrijkste belemmering voor deelname vormt nog altijd tijdgebrek. In bijna een op de tien van de gevallen spelen (te) hoge kosten een rol.

#### Het vrijwilligerswerk is in opmars

In de vorige meting kwam naar voren dat 38,3% de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk had gedaan, in deze meting ligt dit aandeel fors hoger, namelijk op 46%.

De huidige financiële crisis kan aan deze stijging hebben bijgedragen, maar ook de Wmo-beleidsinspanningen van gemeenten op dit gebied kunnen een oorzaak zijn voor de stijging.

Meer mensen verwachten ook de komende tijd te gaan participeren in het vrijwilligerswerk. Van de respondenten die niet actief zijn in het vrijwilligerswerk geeft 9,3% aan niet te weten wat voor

vrijwilligerswerk er kan worden gedaan. Dit is een stijging ten opzichte van 2008 (6%). Er is dus nog ruimte voor verbetering van de bekendheid van beschikbare functies in het vrijwilligerswerk.

Het vrijwilligerswerk is het meest populair in de leeftijdsklasse 65-74 jaar, en het minst bij jong volwassenen (18-34 jaar). De vraag is natuurlijk of dit in de toekomst een probleem oplevert doordat veel mensen die nu tussen de 65 en 74 zijn te eniger tijd al dan niet noodgedwongen zullen stoppen met vrijwilligerswerk. Kan de maatschappelijke stage helpen om de deelname aan vrijwilligerswerk op peil te houden?

Vrijwilligers kunnen ondersteuning krijgen van de gemeente. Hierbij kan worden gedacht aan zaken als kinderopvang, scholing en training, vrijstelling van sollicitatieplicht, faciliteiten, gemeentelijke aandacht en waardering, collectieve verzekeringen.

Het onderzoek onder maatschappelijke organisaties geeft aan dat de meeste ruimte voor verbetering van het beleid en de werkwijze van de gemeente ten aanzien van vrijwilligers kan worden gevonden op het vlak van aandacht en waardering voor vrijwilligers. Bijna de helft van de maatschappelijke organisaties deelt deze mening. Daarnaast bestaat er met name behoefte aan scholing en training (25,9%). In 2008 stonden waardering en scholing op de tweede en derde plaats en was er vooral behoefte aan praktische ondersteuning, zoals parkeerkaarten, kortingspassen en een reiskostenvergoeding.

Organisaties met vrijwilligers kunnen ook rekenen op ondersteuning voor de organisatie zelf. Ook hier blijkt waardering en aandacht (31,3%) vatbaar voor verbetering. Advies en ondersteuning bij fondsenwerving is daarnaast in een kwart van de gevallen gewenst.

De ondersteuning door de gemeente aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties krijgt van de respondenten gemiddeld een 6,5.

#### Vrijwilligers in de zorg

In een kwalitatief verdiepend onderzoek onder vrijwilligers in de zorg komt naar voren dat de waardering van de mensen met wie zij werken voor deze vrijwilligers vaak de grootste beloning is. Een andere vorm van waardering ervaren de vrijwilligers in de feestjes en leuke activiteiten die speciaal voor vrijwilligers worden georganiseerd.

Een vrijwilliger kan zijn werk beter doen of volhouden als de zorgorganisatie zorgt voor een goede infrastructuur voor het vrijwilligerswerk. Dan gaat het bijvoorbeeld over een coördinator voor de vrijwilligers die regelmatig aanwezig en bereikbaar is en structureel overleg heeft met de vrijwilligers. Het aanbod van trainingen en cursussen is van belang. Er is behoefte aan een achterwacht voor vrijwilligers die met een probleem in hun werk worden geconfronteerd. En deze groep vrijwilligers



geeft aan behoefte te hebben aan uitwisseling van informatie en advies tussen vrijwilligers onderling.

De werving van nieuwe vrijwilligers zou volgens deze groep vrijwilligers in de zorg vooral in de informele persoonlijke sfeer moeten plaatsvinden. Zij kunnen zelf immers het best enthousiast vertellen over het vrijwilligerswerk.

### 3.2.7 Maatschappelijke organisaties

De lokale en regionale maatschappelijke organisaties zijn belangrijk in de Wmo. Zij bieden de daadwerkelijke activiteiten en ondersteuning aan en vormen de schakel tussen gemeente en klant. In dit onderzoek is aan de medewerkers van de maatschappelijke organisaties gevraagd hun mening te geven over uiteenlopende zaken als de samenwerkingsrelatie met de gemeente, het contact, het Wmo-beleid, de gemeentelijke ondersteuning, en het overleg met de andere maatschappelijke organisaties.

Er is bij gemeenten nog weinig zicht op het aanbod, het bereik en de effectiviteit van de activiteiten en ondersteuning door maatschappelijke organisaties. Zowel bij gemeenten als bij organisaties is een culturomslag nodig om dit te bereiken.

#### Samenwerking

In de samenwerkingsrelatie met de gemeente is 34,9% van de maatschappelijke organisaties van mening dat de gemeente onvoldoende aan die relatie bijdraagt.

Driekwart van de organisaties maakt (prestatie)afspraken met de gemeente. Er worden in de regel concrete afspraken gemaakt over de doelen (83% - helemaal - mee eens), en deze afspraken komen vrijwel altijd in goed overleg tot stand (91,1% - helemaal - mee eens). In bijna een kwart van de gevallen worden afspraken niet nagekomen.

De maatschappelijke organisaties waarderen de samenwerking met de gemeente met een 7.2.

Cijfers lager dan een 6 komen daarbij nauwelijks voor. De betrokken medewerkers van de gemeente worden als voldoende deskundig en vaardig ervaren (84% mee eens).

#### Wmo-beleid

Bijna een derde van de medewerkers van deze maatschappelijke organisaties is niet bekend met het Wmo-beleid van de gemeente.

Een maatschappelijke organisatie kan verschillende rollen vervullen, afhankelijk van de beleidsfase. De organisaties zijn vooral betrokken bij de beleidsuitvoering. Slechts een klein deel (minder dan 20%) van de organisaties is ook betrokken bij zaken als ontwerp of ontwikkeling van het beleid. Eén op de vijf organisaties geeft te kennen zowel in de beleidsontwikkeling, als in de uitvoering niet te worden betrokken.

Ruim een kwart van de organisaties geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de regierol van de gemeente bij de uitvoering van beleid. Ook ruim een kwart is (zeer) ontevreden over de regierol van de gemeente bij de evaluatie van beleid.

De maatschappelijke organisaties die bekend zijn met het Wmo-beleid van de gemeente waarderen het Wmo-beleid met een 6,7.

#### Subsidierelatie

Van alle organisaties geeft 40,6% te kennen dat de onzekerheid over de subsidie belemmerend werkt in de bedrijfsvoering. De helft van de maatschappelijke organisaties is tevreden met de hoogte van het subsidiebedrag. In 2008 was een groter deel van de respondenten tevreden met de hoogte van het subsidiebedrag.

Veel genoemde verbeterpunten ten aanzien van de subsidierelatie zijn de duidelijkheid van de subsidieprocedure en de hoeveelheid verantwoordingsinformatie.

Die hoeveelheid verantwoordingsinformatie is opvallend. In de benchmark Wmo merken we dat gemeenten moeite hebben om informatie over het aanbod en het bereik van activiteiten en ondersteuning door maatschappelijke organisaties aan te leveren. Wat nu gevraagd wordt, kost de organisaties tijd en moeite en de vraag is in hoeverre de gevraagde informatie aansluit bij het goed kunnen monitoren van de effectiviteit van de subsidie.

De subsidierelatie ontvangt van de maatschappelijke organisaties gemiddeld een 7,1.

### 3.3 Conclusie en aanbevelingen

#### 3.3.1 Ontwikkelingen

Vanuit de gedachte van de Wmo zijn diverse ontwikkelingen gesignaleerd: een groot deel van de inwoners voelt zich betrokken bij de buurt en vindt dat anderen ook betrokken zijn; er lijkt een toename te zijn in de deelname aan vrijwilligerswerk en het verenigingsleven en meer mensen weten de weg naar opvoedingsondersteuning te vinden. Mantelzorg raakt steeds beter bekend, steeds meer mantelzorgers identificeren zich met de term mantelzorger, de ondersteuning voor mantelzorgers raakt meer bekend en er wordt meer gebruik van gemaakt. Dit zijn vanuit de gedachte achter de Wmo gezien allemaal positieve ontwikkelingen die mogelijk te verklaren zijn door de beleidsinspanningen van gemeenten op dit gebied.

#### 3.3.2 Verbeterpunten

Er liggen nog kansen en uitdagingen voor gemeenten. Een deel van de mensen heeft behoefte aan meer sociale contacten, voelt zich eenzaam en een op de zes mensen heeft zich in 2009 zorgen gemaakt over de vraag of iemand in de nabije omgeving hulp nodig had. Een klein deel van de burgers die zich ernstig zorgen maken over een persoon of gezin maakt daar melding van. Mensen ervaren een verslechtering van de fysieke kwaliteit van hun buurt (zoals overlast, verloedering).

Waardering en aandacht voor vrijwilligers wordt door zowel vrijwilligers als maatschappelijke organisaties als een verbeterpunt voor gemeenten genoemd. Maatschappelijke organisaties noemen daarnaast dat er verbeteringen mogelijk zijn als het gaat om de regierol van de gemeente. Gemeenten hebben weinig zicht op de activiteiten van de maatschappelijke organisatie. En er is behoefte aan meer duidelijkheid over de subsidieprocedure en de verantwoordingsinformatie voor subsidies.

Tenslotte is respijtzorg een vorm van mantelzorgondersteuning die nog relatief onbekend is. Hier is een taak voor gemeenten en de Steunpunten Mantelzorg weggelegd. Respijtzorg kan vooral juist de (nog net niet) overbelaste mantelzorgers ondersteunen en overeind houden. Het is daarom jammer dat weinig mantelzorgers hier gebruik van maken. Zeker als de helft van de mantelzorgers aangeeft door het mantelzorgen een beperking te ervaren in hun eigen participatie.





## Resultaten prestatievelden 5 & 6: Bevorderen deelname en individuele voorzieningen

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het kwantitatief onderzoek gepresenteerd van het tevredenheidsonderzoek onder cliënten met individuele voorzieningen, aangevuld met de resultaten van onze kwalitatieve onderzoeken: rondetafelgesprekken, huisbezoeken, telefonische interviews en maatwerkonderzoeken. Deze onderzoeken zijn een verdieping en nuancering op het kwantitatieve onderzoek, waarbij het gevoel van tevredenheid en de uiting van tevredenheid zo dicht mogelijk tegen elkaar aan liggen.

Door de grote groep respondenten, is het mogelijk om voor Nederland representatieve uitspraken te doen over de volgende onderwerpen (en alle onderliggende onderwerpen hiervan):

- Aanvraagprocedure voor individuele voorzieningen
- Hulp bij het huishouden
- Wmo-hulpmiddelen
- Effectiviteit van ondersteuning
- Wmo-raden

In totaal zijn voor het onderzoek onder cliënten tot en met juli 161.051 vragenlijsten verzonden. Daarvan zijn er 79.880 geretourneerd, een respons van 49,6%. Een lichte stijging ten opzichte van 2008 toen de respons uitkwam op 47%

## 4.1 Onderzoeksmethode

De concrete doelgroep van het kwantitatief onderzoek zijn alle cliënten die in 2008 of 2009 een aanvraag hebben gedaan voor hulp bij het huishouden en/of (een) andere individuele voorziening(en). Het gaat om alle aanvragen ongeacht de uitkomst van de aanvraag, zowel toegekend, afgewezen als nog in behandeling. Aan gemeenten is gevraagd om, op onze aanwijzing, een a-selecte representatieve steekproef te trekken uit deze doelgroep.

Voor de kwalitatieve onderzoeken, hebben we gebruik gemaakt van de volgende onderzoeksmethoden:

- Open Groepsinterviews: groepen worden bevraagd aan de hand van een topiclijst.
- Telefonische interviews aan de hand van een semi-gestructureerde vragenlijst.
- Huisbezoeken: persoonlijke interviews aan de hand van semi-gestructureerde vragenlijsten.

## 4.2 Resultaten

### 4.2.1 Toegang tot de ondersteuning: de aanvraagprocedure

Iedereen die ondersteuning krijgt van de gemeente heeft daartoe een aanvraag ingediend. In het onderzoek zijn voor de aanvraagprocedure alleen de resultaten meegenomen van de cliënten die in de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. De reden daarvan is dat deze cliënten kortgeleden ervaring hebben opgedaan met de aanvraagprocedure. In het onderzoek heeft 52% aangegeven in de afgelopen 12 maanden een aanvraag te hebben ingediend. Dit percentage lag in 2008 op 47%.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van cliënten met een toegekende aanvraag of deels toegekende aanvraag is gestegen van een 7,2 in 2008 naar een 7,4 in 2009. Cliënten van wie de aanvraag is afgewezen geven gemiddeld een 5,3 voor de aanvraagprocedure, ten opzichte van een 5,2 in 2008.

De tevredenheid over de aanvraagprocedure is gestegen. Zowel het totaal rapportcijfer als alle onderliggende aspecten laten een stijging zien ten opzichte van 2008. Het kan zijn dat toenemende aandacht voor het loket en de 'Kantelinggedachte' hier van invloed op zijn.

Toegang tot ondersteuning gaat over de behandeling bij de aanvraag, de deskundigheid van de medewerker, de tijd voor de aanvraag, de informatieafhandeling, de indicatiestelling en de wachttijd tussen de toekenning en de ontvangst van de ondersteuning. Al deze aspecten laten een stijging in tevredenheid zien. Het meest tevreden zijn de cliënten over de tijd die wordt genomen voor de aanvraag (94%). Dit percentage lag in 2008 op 92%. Het minst tevreden is men over de wachttijd tussen de aanvraag en het verkrijgen van hulp. Toch was 82% hier (zeer) tevreden over en bovendien is dit percentage gestegen ten opzichte van 2008 (78%).

Uit de kwalitatieve onderzoeken onder cliënten met individuele voorzieningen komt naar voren dat bij de aanvraagprocedure behoefte is aan meer uitleg. Waarom een bepaalde beslissing wordt genomen, of waarom iemand weer een intake moet doen of een formulier moet invullen of waarom iemand minder geld lijkt te krijgen voor dezelfde uren. Cliënten met een afgewezen aanvraag ervaren dat deze ten onrechte is afgewezen of dat niet goed 'buiten de bestaande kaders' wordt gedacht. Door meer en duidelijker uitleg krijgen cliënten meer begrip voor een ontwikkeling of beslissing. Ontevredenheid wordt hiermee deels weggenomen.

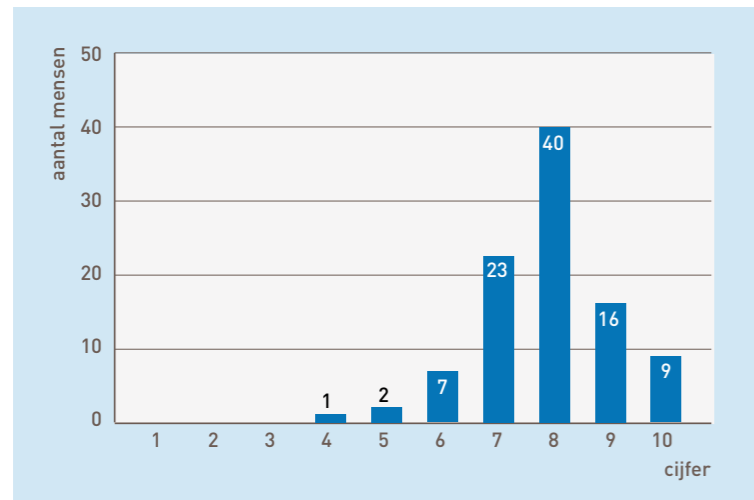
Een ander aandachtspunt voor cliënten is dat zij ervaren dat ze steeds opnieuw hun verhaal moeten doen. Cliënten redeneren dat er een dossier aanwezig is, dus waarom moet het formulier iedere keer volledig worden ingevuld? Dit wordt door cliënten als pijnlijk ervaren.

Tenslotte blijft ook de informatievoorziening een onderwerp. Cliënten hebben vragen als: Wat is het complete Wmo-aanbod van de gemeente? Waar zou je aanspraak op kunnen maken? Waar kun je terecht? Welke organisaties zijn actief binnen de gemeente; wat doen ze, waar zijn ze gevestigd en wanneer kun je van hun diensten gebruik maken?

#### 4.2.2 Hulp bij het huishouden

Cliënten geven gemiddeld een totaal rapportcijfer van een 7,8 voor de hulp bij het huishouden. Dat cijfer was in 2008 een 7,9. In de figuur is te zien hoeveel mensen welk cijfer geven.

**Figuur 3.1: spreiding rapportcijfers voor de huishoudelijke hulp**



Van de cliënten van wie beide ouders in Nederland geboren zijn heeft 65% hulp bij het huishouden. Cliënten van wie een of beide ouders niet in Nederland geboren is, heeft 61% hulp bij het huishouden. Dit is significant lager dan bij autochtone cliënten.

Als we kijken naar het aantal uren hulp dat de cliënten ontvangen, blijkt dat binnen de categorieën van aantallen uren vrijwel niets is gewijzigd. Het grootste deel van de cliënten (62%) geeft aan 2 tot 3,9 uur hulp per week te ontvangen. Dat was in 2008 63%. Het blijkt dat cliënten die 2 tot 3,9 uur per week hulp ontvangen vaker een hoger rapportcijfer geven dan cliënten die meer of minder uren hulp per week ontvangen. Mogelijk speelt mee in hun positievere oordeel dat zij minder afhankelijk zijn van de hulp en mogelijk nog beter kunnen blijven meedoen dan iemand met veel uren hulp.

#### Persoonsgebonden budget

21% van de cliënten heeft een persoonsgebonden budget (Pgb) voor hulp bij het huishouden, dat was in 2008 nog 27%. Een mogelijke verklaring is dat de uitvoering van een Pgb door cliënten als ingewikkeld wordt ervaren. Wat opvalt is dat cliënten met een Pgb een duidelijk hoger rapportcijfer voor de huishoudelijke hulp geven, namelijk een 8,2, ten opzichte van de 7,7 die door cliënten zonder Pgb wordt gegeven. Dit verschil was vorig jaar ook aan de orde. Een verklaring hiervoor is dat de cliënten met een Pgb zelf hun hulp uitkiezen.

#### Keuzevrijheid

Over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders is 93% (zeer) tevreden, een duidelijke stijging ten opzichte van 2008 (88%). Het lijkt erop dat gemeenten meer aandacht aan de (selectie van) aanbieders hebben besteed, bijvoorbeeld door bij aanbestedingen meer te kijken naar kwaliteit dan naar prijs. Uit kwalitatieve onderzoeken krijgen we hierover een gemengd beeld. Niet iedereen ervaart een keuzevrijheid of weet op welke gronden hij of zij een aanbieder moet kiezen.

Uit de kwalitatieve onderzoeken en de maatwerkonderzoeken op het gebied van hulp bij het huishouden komt een ander beeld naar voren. Cliënten ervaren niet altijd keuzevrijheid en zij maken meestal geen bewuste keuze voor een organisatie. 'Dat is automatisch gegaan', is de reactie van veel respondenten. Redenen om te kiezen voor een organisatie zijn bijvoorbeeld dat men weet dat een aanbieder in de gemeente actief is of dat bekenden goede ervaringen hebben. Hoe kan men anders beoordelen of de aanbieder goed is? Gemeenten bieden keuzemogelijkheden, maar dat wil niet zeggen dat cliënten zich daar altijd van bewust zijn.

Cliënten die overstappen naar een andere aanbieder doen dit in de meeste gevallen omdat de ervaringen met de vorige aanbieder slecht zijn of omdat hun vaste hulp wegging bij die aanbieder.

Cliënten vinden de persoonlijke band, het ontstaan van een vertrouwensband met de hulp, belangrijker dan de organisatie die de hulp levert.

### Aanbieders van hulp bij het huishouden

De tevredenheid over de organisaties die hulp leveren, is op alle aspecten gestegen. Het meest tevreden zijn de cliënten over de telefonische bereikbaarheid (90%). Minder tevreden is men over vervanging bij vakantie (81%) en vervanging bij ziekte (81%). In 2008 was dit nog één vraag, namelijk 'wat vindt u van de vervanging bij afwezigheid'. Hierop gaf toen 75% aan daar (zeer) tevreden over te zijn. Het feit dat in 2009 apart is uitgevraagd, heeft het percentage (zeer) tevreden cliënten doen toenemen. Wellicht is dit te verklaren doordat nu specifiek wordt gemaakt wat voor soort vervanging bedoeld wordt.

Er zijn weinig verschillen tussen de verschillende aanbieders van hulp bij het huishouden; er is weinig spreiding in de beoordeling van de verschillende aanbieders, al zijn er soms accentverschillen.

Opvallend in de maatwerkonderzoeken is dat ongeveer een kwart van de cliënten zegt dat bij de start van de hulp geen werkafspraken zijn gemaakt. Ongeveer driekwart geeft aan wel een exemplaar van het plan huishoudelijke hulp (of zorgmap, zorgplan) te hebben ontvangen. Structurele evaluatie komt bij de meeste cliënten niet voor.

Het maken van werkafspraken, die schriftelijk vastleggen in een plan huishoudelijke hulp en het evalueren van de zorg zijn kwaliteitsaspecten waar de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) toezicht op houdt.

### Ervaringen van cliënten bij klachten of vervelende ervaringen

Zowel uit de maatwerkonderzoeken als uit de kwalitatieve onderzoeken blijkt dat veel cliënten een drempel ervaren om contact op te nemen met de aanbieder bij vervelende ervaringen of klachten. Ook het bespreken van problemen of vervelende ervaringen met de hulp wordt door de geïnterviewde cliënten als moeilijk ervaren. Veel van deze vervelende ervaringen met de aanbieder hebben te maken met vervanging bij ziekte of vakantie van de vaste hulp.

Wat cliënten in dat geval waarderen is een aanbieder die zelf laat weten wanneer de vervangende hulp komt en wie de vervanger is. Dat voorkomt veel onzekerheid bij de cliënt. Cliënten vinden het moeilijk om contact op te nemen met de aanbieders van hulp bij het huishouden, maar denken er daarnaast zelden aan dat zij ook bij de gemeente terecht kunnen als er problemen zijn. Gemeenten denken daardoor soms ten onrechte dat alles goed gaat, want zij krijgen geen signalen over knelpunten. De Wmo-raad kan hier door haar lokale contacten een signalerende functie vervullen richting de gemeente.

### Medewerkers die hulp bij het huishouden uitvoeren

Ook de tevredenheid over de medewerkers die de huishoudelijke hulp leveren is op alle aspecten gestegen. Het meest tevreden (98%) zijn cliënten over behandeling met respect en aandacht en interesse die de medewerker toont (98%). De cliënten zijn minder tevreden over de kwaliteit van het schoonmaakwerk, hoewel hier nog steeds 94% van de cliënten (zeer) tevreden over is. Dit was een nieuwe vraag in het onderzoek.

De tevredenheid over zowel de organisatie die hulp bij het huishouden levert als de medewerker die hulp levert is op alle aspecten gestegen.

Over de inzet van medewerkers zijn cliënten met een Pgb ongeveer even tevreden als de cliënten zonder een Pgb. Over de kwaliteit van het schoonmaakwerk zijn de cliënten met een Pgb echter meer tevreden dan de cliënten zonder een Pgb. Dit komt waarschijnlijk doordat zij zelf de hulp uitkiezen.

Uit de kwalitatieve- en maatwerkonderzoeken komt naar voren dat de vertrouwensband tussen de cliënt en de hulp erg belangrijk is. Een zeer groot deel van de cliënten heeft een vaste hulp. Als maandelijks meerdere hulpen bij de cliënt over de vloer komen, wordt dit als vervelend ervaren. De geïnterviewde cliënten vertellen dat dit te maken heeft met het telkens opnieuw inwerken van de hulp en met het ontbreken van een vertrouwensband.

Uit de interviews blijkt dat de cliënten minder tevreden zijn over de kwaliteit en de deskundigheid van de vervangende hulp. Cliënten kiezen er dan ook soms voor om geen vervanger te laten komen bij kortdurende ziekte of vakantie van de vaste hulp.



#### 4.2.3 Wmo-hulpmiddelen

63% van de cliënten geeft aan een of meerdere individuele hulpmiddelen te ontvangen. Het gemiddelde rapportcijfer voor Wmo-hulpmiddel(en), zoals rolstoelen, scootmobielen en woonvoorzieningen, is een 7.3. In 2008 was dat een 7,4.

De vragenlijst is in 2009 uitgebreid met extra vragen over de specifieke hulpmiddelen. Deze vragen bieden veel extra informatie, maar de uitkomsten zijn dus niet te vergelijken met die in 2008. Alle deelvragen over de individuele voorzieningen scoren vrij hoog in tevredenheid. Om de scootmobiel als voorbeeld te geven: 93% is (zeer) tevreden over de dienstverlening van de leverancier van de scootmobiel, 88% is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de scootmobiel en 72% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de keuzemogelijkheid uit het assortiment van scootmobielen.

Uit de resultaten van de kwalitatieve onderzoeken komt naar voren dat veel cliënten geen keuzevrijheid ervaren bij Wmo-hulpmiddelen. Er is vaak maar één leverancier gecontracteerd en daarnaast is het de bedoeling dat de goedkoopste adequate oplossing aan cliënten wordt geboden. Dit in combinatie met het gegeven dat veel Wmo-clieënten financieel niet heel draagkrachtig zijn, laat weinig ruimte voor echte keuzevrijheid.

Een cliënt die al jaren 'in het circuit' zit, weet van de hoed en de rand en weet over het algemeen beter wat wel en wat niet mogelijk is.

Voor de hulpmiddelen geldt hetzelfde als voor hulp bij het huishouden. Cliënten nemen contact op met de leverancier van het hulpmiddel als zij een klacht of probleem hebben. Er zijn maar weinig cliënten die zich realiseren dat zij ook met klachten bij de gemeente terecht kunnen als ze er met de leverancier niet uitkomen. Dit betekent dat signalen over ontevredenheid niet bij de gemeente terechtkomen. De gemeente ziet dan geen reden om de leverancier op knelpunten aan te spreken, omdat gedacht wordt dat alles goed gaat.

#### Collectief vervoer

Het gebruik van het collectief vervoer is in 2009 afgenomen ten opzichte van 2008, van 51% naar 40%. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de cliënten minder tevreden zijn over het collectief vervoer en er dus minder gebruik van gaan maken. Daarnaast wordt in het land geëxperimenteerd met het gratis aanbieden van openbaar vervoer aan bepaalde doelgroepen. Dat heeft wellicht een daling van het gebruik van het collectief vervoer tot gevolg.



Het rapportcijfer voor het collectief vervoer is een 6.9. In 2008 was dat een 6,7. Het gebruik van collectief vervoer is afgenomen maar de tevredenheid is toegenomen.

Het blijkt dat de cliënten het meest positief zijn over de prijs per rit (93%). Cliënten zijn relatief het minst tevreden over het omrijden (65% is hier - zeer- tevreden over) en de wachttijd voordat ze worden opgehaald (68% is hier - zeer- tevreden over). Wat wel opvalt is dat deze percentages flink zijn gestegen ten opzichte van 2008, toen respectievelijk 58% en 60%.

#### 4.2.4 Participatie

Een belangrijk doel van de Wmo is er voor zorgen dat mensen langer zelfstandig blijven en kunnen meedoen aan de maatschappij.

- Bij 81% van de cliënten draagt de ondersteuning/het hulpmiddel er 'zeer veel' of 'redelijk' aan bij dat men zelfstandig kan blijven wonen.
- Bij 74% van de cliënten draagt de ondersteuning en/of het hulpmiddel er 'zeer veel' of 'redelijk' aan bij dat men kan blijven meedoen in de maatschappij.

In 2009 werden deze vragen in het onderzoek nog als één vraag gesteld. Toen was de uitkomst dat 91% van de cliënten aangaf dat de ondersteuning er 'zeer veel' of 'redelijk' aan bijdroeg dat zij konden meedoen in de maatschappij en/of langer zelfstandig konden blijven wonen. De verklaring voor de daling is waarschijnlijk dat in 2009 duidelijker was wat precies bedoeld werd met deze vragen.

**Een individuele voorziening draagt meer bij aan zelfstandig blijven wonen dan aan meedoen in de maatschappij.**

Dit is niet vreemd, want de meeste voorzieningen, zoals hulp bij het huishouden, woningaanpassingen en rolstoelen zijn gericht op de woonsituatie.

**De woningaanpassing en de huishoudelijke hulp dragen het meest bij aan het langer zelfstandig blijven wonen.**

Hier is een onderscheid geconstateerd tussen het aantal voorzieningen dat men heeft. Uit ons onderzoek is gebleken dat een cliënt gemiddeld gebruik maakt van

2,28 voorzieningen. Als een cliënt maar van één voorziening gebruik maakt, draagt de huishoudelijke hulp meer bij aan langer zelfstandig wonen, maar als de cliënt twee of meer voorzieningen heeft, draagt de woningaanpassing meer bij aan langer zelfstandig wonen.

**De scootmobiel draagt het meest bij aan het langer meedoen in de maatschappij.**

Dit is bij uitstek een voorziening die gericht is op het zich lokaal buitenshuis kunnen verplaatsen, waardoor men meer in staat is zich onder de mensen te begeven.



#### 4.2.5 Wmo-raad

Van de cliënten heeft 29% aangegeven wel eens van de Wmo-raad te hebben gehoord. In 2008 lag het percentage op 35. Een mogelijke verklaring hiervoor is wellicht dat cliënten de Wmo-raad niet meer verwarren met andere gremia binnen de gemeente.

Cliënten van wie beide ouders in Nederland geboren zijn en cliënten die jonger zijn dan 65 jaar geven vaker aan dat zij gehoord hebben van de Wmo-raad. Het gaat om significante verschillen.

Van degenen die wel eens van de Wmo-raad hebben gehoord, is 78% ermee bekend dat de Wmo-raad het college van burgemeesters en wethouders adviseert over het Wmo-beleid van de gemeente. Van deze 78% van de respondenten is 91% (zeer) tevreden over deze adviezen.

### 4.3 Conclusie en aanbevelingen

Er is een verschil tussen wat cliënten zeggen over hoe (on)tevreden ze zijn en het gevoel over hoe (on)tevreden ze daadwerkelijk zijn. Door de vele onderzoeken, zowel met kwantitatieve als kwalitatieve methoden, concluderen wij dat ongeveer 5%-10% van de cliënten ontevreden is over bepaalde aspecten van de hulp bij het huishouden. Een groot deel van de cliënten is over het algemeen (zeer) tevreden, maar als wordt doorgevraagd in een objectieve en niet bedreigende setting, blijkt dat er wel verbeterpunten zijn.

#### 4.3.2 Ontwikkelingen

Op veel punten is de tevredenheid in 2009 licht gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor. Dit is opmerkelijk, omdat veel gemeenten dit onderzoek al meerdere jaren uitvoeren en je een lichte daling van de tevredenheid zou verwachten door 'enquêtemoetheid' bij cliënten. Je zou verwachten dat ook de respons iets zou dalen, maar ook deze is gestegen.

Wij verwachten dat beleidsinspanningen een positieve invloed hebben op de gestegen tevredenheid. Aan het einde van het jaar publiceren wij de resultaten van de benchmark Wmo 2010 waarin we gaan kijken of er een relatie is tussen de stijging van de tevredenheid en het beleid en/of de uitgaven.

### 4.3.3 Verbeterpunten

Er zijn positieve ontwikkelingen maar er is ruimte voor verbetering. Gemeenten kunnen meer uitleg en duidelijkere informatie geven over procedures, waarom men wel of niet in aanmerking komt voor een voorziening, welke organisaties welke activiteiten aanbieden en hoe lang het duurt voordat men een voorziening krijgt. Meer duidelijkheid hierover voorkomt ontevredenheid bij cliënten.

Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat signalen over klachten, problemen en vervelende ervaringen niet bij de gemeente terechtkomen. Cliënten vinden het moeilijk om hierover contact op te nemen en als ze dat doen, wenden ze zich tot de aanbieder of de leverancier. Veel cliënten realiseren zich niet dat ze ook bij de gemeente terecht kunnen als ze er niet uitkomen met de leverancier of aanbieder. De gemeente denkt dan onterecht dat alles goed gaat en heeft geen reden om de aanbieders of leveranciers aan te spreken op de knelpunten. Hier ligt een taak in de communicatie met cliënten.

Bij de hulp bij het huishouden vallen twee zaken op: de werkafspraken over de hulp bij het huishouden (het plan huishoudelijke hulp) plus de evaluatie ervan en vervanging bij ziekte en/of vakantie van de hulp. In beide gevallen ligt de oplossing in communicatie. Veel cliënten ervaren niet dat werkafspraken worden gemaakt en zij realiseren zich niet dat deze in het plan huishoudelijke hulp zouden moeten staan. Daarnaast ervaren veel cliënten dat de hulp niet wordt geëvalueerd. De gemeente kan deze punten en de punten uit het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden (juni 2009, zie [www.invoeringwmo.nl](http://www invoeringwmo.nl)) betrekken in de informatie die zij aan cliënten verstrekt. Ook de aanbieder van hulp bij het huishouden kan hierover naar cliënten toe duidelijk zijn.

Vervanging bij ziekte en/of vervanging blijft een probleem dat voor onzekerheid bij de cliënt zorgt. Deze maakt zich zorgen over de vraag of er vervanging komt, wie dat dan is, of die persoon wel goed is, of nog wel rekening wordt gehouden met de wensen van de cliënt over bijvoorbeeld het tijdstip dat de hulp komt. Wat cliënten in dat geval waarderen is een aanbieder die zelf laat weten wanneer de vervangende hulp komt en wie de vervanger is. Dat voorkomt veel onzekerheid bij de cliënt.

Bij het collectief vervoer zijn omrijden en de wachttijd nog altijd de grootste knelpunten, al is een verbetering in de tevredenheid zichtbaar ten opzichte van 2008. Het blijft een punt voor gemeenten om te monitoren en de vervoerder op aan te spreken.

Een laatste aandachtspunt is keuzevrijheid. Volgens de wet moeten gemeenten keuzevrijheid bieden voor activiteiten op het gebied van de prestatievelden 2, 5 en 6 (artikel 3, lid 4e) en moet er bij individuele voorzieningen een keuze zijn tussen een voorziening in natura of een pgb (artikel 6). Keuzevrijheid impliceert dat cliënten bewust een keuze kunnen maken en dat zij deze bij voorkeur baseren op kwaliteitsaspecten.

Uit onze onderzoeken blijkt dat cliënten lang niet altijd keuzevrijheid ervaren, terwijl gemeenten deze wel bieden. Ook maken zij lang niet altijd bewust een keuze. Bij de hulp bij het huishouden is voor een cliënt de vertrouwensband met de hulp belangrijker dan de organisatie die de hulp levert. Er is weinig spreiding in de resultaten van de tevredenheids-onderzoeken per aanbieder en voor Wmo-hulpmiddelen is vaak maar één leverancier per gemeente. Dit onderwerp is een discussie waard die ook op landelijk niveau moet worden gevoerd.



## Resultaten prestatievelden 7, 8 & 9: Maatschappelijke opvang, OGGz, verslavingszorg

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het kwantitatief onderzoek gepresenteerd van de tevredenheidsonderzoeken onder professionals, werkzaam op de prestatievelden 7, 8 & 9, aangevuld met de resultaten van onze kwalitatieve onderzoeken onder de te onderscheiden doelgroepen van de prestatievelden 7, 8 & 9: de zogenaamde huiskamer- en locatiegesprekken.

Door de relatief geringe groep respondenten, is het voor wat betreft deze prestatievelden niet mogelijk om representatieve uitspraken te doen. De uitkomsten kunnen dan ook alleen als indicatief worden geïnterpreteerd.

5

## 5.1 Onderzoeksmethode

De doelgroep van het kwantitatief onderzoek zijn de professionele organisaties die door de gemeente zelf als relevant worden beschouwd. Wat betreft de kwalitatieve onderzoeken is gebruik gemaakt van open groepsinterviews aan de hand van een topiclist. Er zijn met name gesprekken gevoerd met de volgende doelgroepen:

- Zwerfjongeren
- Daklozen
- Ex GGZ-cliënten

Deze kwalitatieve onderzoeken zijn door SGBO en de (ervaringsdeskundigen van de) werkplaats maatschappelijke opvang (LOC Zeggenschap in Zorg), gezamenlijk uitgevoerd. Gemeenten kunnen ondersteuning krijgen van de werkplaats maatschappelijke opvang bij het lokaliseren van de doelgroepen.

## 5.2 Resultaten

### 5.2.1 Onderzoek onder professionals

#### Samenwerking

Ongeveer 35% van de professionals die hebben deelgenomen aan dit onderzoek heeft contact met de gemeente over de doelgroepen van de prestatievelden 7, 8 & 9. Tijdens dit contact komt vooral het thema samenwerking aan bod; onderdelen daarvan zijn het afstemmen van aanbod en werkwijze (86%), de samenwerking met andere professionals (82%), de samenwerking met gemeente (ook 82%), het maken van afspraken (84%) en het uitwisselen van inzicht en kennis van de doelgroep (76%).

Door samenwerking wordt inzichtelijk gemaakt waar mogelijk overlap in activiteiten is of een lacune in het aanbod, maar ook waar activiteiten elkaar kunnen versterken. Een (structureel) overleg draagt bij aan de samenwerking; 32% van de professionals neemt hieraan deel. De overlegvorm is voor 25% van de professionals op basis van casuïstiek, 42% op basis van beleidsoverleg en 33% op basis van zowel casuïstiek als beleidsoverleg.

#### Wmo beleid

Van de professionals is 87% bekend met het Wmo-beleid; een kleinere groep (41%) geeft aan ook het specifieke gemeentelijke beleid voor de prestatievelden 7, 8 & 9 te kennen.

Het meest tevreden zijn de professionals over de doelstellingen van het beleid (68%).

Een professional kan verschillende rollen vervullen in het beleidsproces, afhankelijk van de beleidsfase. Uit de resultaten blijkt dat de professionals zowel bij de beleidsontwikkeling (46%) als de uitvoering (43%) op de hoogte worden gehouden. Voor de gemeente ligt een kans in het meer betrekken van professionals bij de beleidsontwikkeling. Zij kunnen vanwege hun kennis van de lokale situatie een belangrijke bijdrage leveren bij het inventariseren en signaleren van maatschappelijke vragen.

De meeste professionals (70%) van de prestatievelden 7, 8 & 9 geven aan dat verbetering mogelijk is op het gebied van het betrekken van organisaties bij het beleid. De professionals staan open voor een actievere rol in het beleidsproces. Daarnaast wordt ook de wijze van informeren door de gemeente (57%) en de regierol van de gemeente (61%) genoemd als verbeterpunt. De professionals verwachten een actievere houding van de gemeenten. Professionals ervaren regiogemeenten als afwachtend. Dit is niet vreemd gezien het feit dat taken voor de prestatievelden 7, 8 en 9 voor de Wmo alleen bij centrumgemeenten lagen.

#### Informatie

Het is lastig om grip te krijgen op kwetsbare burgers, hun behoefte aan ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning. Ongeveer 26% van de professionals levert kwantitatieve en kwalitatieve informatie aan de gemeenten over hun activiteiten, 35% kan dit wel maar doet het niet, omdat het niet gevraagd wordt en 32% geeft aan (vooralsnog) geen informatie te kunnen aanleveren.

Mogelijk kan het leveren van informatie worden opgenomen in de (prestatie)afspraken met de professionals. Niet met de insteek om af te rekenen op het aantal, maar om grip te krijgen op de kwetsbare burgers. Op deze wijze kan de gemeente beter invulling geven aan het beleid, omdat de vraag en het aanbod kunnen worden samengebracht.

### Betrokkenheid bij beleid

Voor de doelgroepen van de prestatievelden 7, 8 & 9 is de drempel groot om bezig te zijn met beleidsparticipatie. Veel gemeenten zijn op zoek naar een vertegenwoordiging voor de prestatievelden 7, 8 & 9 in de Wmo-raad, maar in veel gemeenten is die vertegenwoordiging er nog niet.

Van de professionals kent 83% de Wmo-raad en haar activiteiten. Voor de meeste professionals (73%) geldt dat zij niet weten of de doelgroepen van de prestatievelden 7, 8 & 9 binnen de Wmo-raad zijn vertegenwoordigd.

Van de professionals geeft 33% aan dat gemeente de doelgroepen op een passende wijze bij het beleid betreft; 8% vindt dat dit niet op een passende wijze gebeurt en 58% weet het niet.

#### 5.2.2 Doelgroepen prestatievelden 7, 8 & 9

Uit de verschillende huiskamer- en locatiegesprekken komt naar voren dat het vinden van de juiste ondersteuning bij problemen voor deze doelgroepen lastig is. Er is een enorme drempel om hulp te vragen. Waar kan iemand terecht voor een ondersteuningsvraag? Ondersteuning wordt vaak vanuit verschillende organisaties georganiseerd. Cliënten ervaren dat instellingen soms ook niet weten welke andere instellingen welke ondersteuning kunnen bieden.

Veel cliënten die hebben deelgenomen aan de gesprekken hebben weinig vormen van dagbesteding. Dagbesteding helpt om structuur te creëren in het dagelijks leven.

Doorstroom en uitstroom zijn heikele punten binnen de maatschappelijke opvang. Bij de opvang van zwerfjongeren en daklozen blijkt uitstroom uitermate belangrijk. Dit bepaalt tegelijkertijd de doorstroom en vervolgens de instroom van nieuwe kwetsbare groepen. Gemeenten lijken hier nog onvoldoende mogelijkheden voor te hebben gecreëerd door bijvoorbeeld afspraken te maken met woningcorporaties over woningen voor deze mensen.

### 5.3 Conclusie en aanbevelingen

De gemeente is verantwoordelijk voor zowel preventie als herstel van de doelgroepen van de prestatievelden 7, 8 & 9. Bij preventie gaat het om het voorkomen, signaleren en snel aanpakken van maatschappelijke uitval en multifunctionele probleemsituaties. Dit is de zogenaamde vangnetfunctie. Herstel draait om het weer mee kunnen doen, erbij horen en terugval te voorkomen. Nazorg is de beste preventie en tegelijkertijd is preventie ook de beste nazorg.

De prestatievelden 7, 8 & 9 binnen de Wmo zijn de lastigste om grip op te krijgen. Het gaat om kwetsbare mensen die soms moeilijk te bereiken zijn. Er is nog verbetering mogelijk als het gaat om inzicht in de doelgroepen, het betrekken van professionals bij het beleid, de informatie- en loketfunctie (waar kan iemand terecht voor ondersteuning?) en extra inzet op doorstroom en uitstroom. Belangrijk is om rondom deze prestatievelden in contact te zijn en te blijven met de professionals. Een goede samenwerking en afstemming tussen de gemeente en de professionals draagt bij aan een goede ondersteuning van deze kwetsbare mensen. Dat geldt ook voor de afstemming tussen centrumgemeenten en regio-gemeenten!

Met de landelijke plannen voor bezuinigingen in de zorg lijkt het erop dat in de toekomst steeds meer vormen van AWBZ-zorg onder de verantwoordelijkheid van gemeenten zullen vallen. Dat zijn voor gemeenten vaak onbekende terreinen. Des te belangrijker om te investeren in de samenwerking met de professionals van de prestatievelden 7, 8 & 9.



## Conclusies en aanbevelingen

Eind juli 2010 waren de resultaten bekend van 300 onderzoeken, die wij voor 347 gemeenten hebben uitgevoerd. Dat is maar liefst 81% van alle gemeenten in Nederland.

Hoeveel mensen hebben hun ervaringen over 2009 in het kader van de Wmo met ons gedeeld?

- Bijna 80.000 cliënten met individuele voorzieningen (schriftelijk).
- 4.000 mantelzorgers van cliënten met individuele voorzieningen (schriftelijk).
- Ruim 18.000 inwoners van gemeenten (schriftelijk).
- Ruim 400 maatschappelijke organisaties en professionals van de prestatievelden 7,8 & 9 (via internet).
- Bijna 300 mensen uit alle Wmo-doelgroepen (Groepsinterviews).
- Ongeveer 200 cliënten met hulp bij het huishouden (huisbezoeken).
- Rond 250 loketbezoekers (telefonische interviews).
- Meer dan 150 cliënten met individuele voorzieningen (aanvullende telefonische interviews).

Op deze onderdelen van de Wmo zijn wij in staat om betrouwbare en representatieve uitspraken te doen over de tevredenheid van burgers/cliënten op het gebied van:

- Sociale samenhang
- Eenzaamheid en sociale cohesie
- Opvoedingsondersteuning
- Wmo-loket
- Mantelzorg
- Vrijwilligers
- Aanvraagprocedure voor individuele voorzieningen
- Hulp bij het huishouden
- Wmo-hulpmiddelen
- Effectiviteit van ondersteuning
- Wmo-raden

### 6.1 Tevredenheidsonderzoek in de Wmo

Het tevredenheidsonderzoek heeft een structurele plek gekregen in gemeenten en gemeenten kiezen in overleg met hun Wmo-raden steeds meer weloverwogen voor een bepaald onderzoek. Uit de vele reacties blijkt dat de interesse van Wmo-raden voor de onderzoeken groot is. Dat is een goede zaak want zij zijn een extra aanjager om ervoor te zorgen dat naar aanleiding van verbeterpunten en de feedback van inwoners en cliënten lokaal actie wordt ondernomen.

Er is een verschil tussen de uiting van (on)tevredenheid en het gevoel (on)tevredenheid. Dit geldt met name voor de ondersteuning waarbij de cliënt een persoonlijke afhankelijkheidsrelatie heeft. In deze publicatie gaat het dan met name om de cliënten met individuele voorzieningen.

Door de vele onderzoeken en de combinatie van zowel kwantitatieve als kwalitatieve methoden hebben wij zicht gekregen op zowel de uiting van tevredenheid als het gevoel van tevredenheid van cliënten. Onze conclusie is dat ongeveer 5%-10% van de cliënten ontevreden is over bepaalde aspecten van de hulp bij het huishouden. Een groot deel van de cliënten is over het algemeen (zeer) tevreden maar als doorgevraagd wordt in een objectieve en niet bedreigende setting, blijkt dat er verbeterpunten zijn.

### 6.2 Resultaten van de onderzoeken

De grote lijnen van de resultaten van alle onderzoeken zijn:

#### Sociale samenhang

- 1 op de 6 mensen maakte zich zorgen of iemand in zijn nabije omgeving hulp nodig had en een klein deel daarvan meldde dat.
- Een groot deel van de inwoners voelt zich betrokken bij de buurt en vindt dat anderen ook betrokken zijn.

#### Loket

- De informatie en communicatie over de Wmo kan beter. Veel cliënten hebben behoefte om te weten wanneer ze voor iets in aanmerking komen, waarom wel of niet, waar ze dan moeten zijn, welke organisaties welke activiteiten aanbieden et cetera.
- Loketbezoekers zijn vaak zeer tevreden over de manier waarop zij geholpen zijn aan het loket, ook na doorverwijzingen. Praktische aandachtspunten gaan over privacy, openingstijden en bereikbaarheid.

#### Mantelzorg, vrijwilligers, opvoedingsondersteuning

- Meer mensen zijn zich gaan beschouwen als mantelzorger.
- Meer mensen weten de weg naar mantelzorgondersteuning te vinden.
- De helft van de mantelzorgers van cliënten ervaart soms of vaak een beperking in de eigen participatie, bijvoorbeeld bij het voeren van het eigen huishouden en het afspreken met vrienden of kennissen.
- Er is een stijging waar te nemen in de overbelasting van mantelzorgers ten opzichte van 2008.
- Er lijkt een toename te zijn in de deelname aan vrijwilligerswerk en het verenigingsleven.
- Meer mensen weten de weg naar opvoedingsondersteuning te vinden.
- Maatschappelijke organisaties geven aan dat er behoefte is aan meer aandacht voor en waardering van vrijwilligers en van de organisaties en dat gemeenten een gebrek aan zicht hebben op de activiteiten van de organisaties.
- Professionals van maatschappelijke organisaties vinden dat gemeenten de regierol beter op kunnen pakken.

### Bevorderen deelname, participatie

- De hulp bij het huishouden en de woningaanpassing dragen het meest bij aan langer zelfstandig blijven wonen.
- De scootmobiel draagt het meest bij aan meedoen in de maatschappij.

### Individuele voorzieningen

- Cliënten met individuele voorzieningen zijn over de aanvraagprocedure, de organisaties en medewerkers van hulp bij het huishouden en het collectief vervoer iets meer tevreden dan in 2008.
- Het gebruik van collectief vervoer is flink gedaald.
- Vervanging en wisseling van medewerkers van hulp bij het huishouden zijn (ook bij huisbezoeken) nog steeds het grootste probleem.
- Het gaat cliënten om de hulp zelf, de persoon, en niet om de organisatie. De vertrouwensband is erg belangrijk.
- In veel gevallen worden afspraken tussen de cliënt en de organisatie die de hulp bij het huishouden levert niet geëvalueerd of bijgesteld.
- Cliënten ervaren niet altijd keuzevrijheid bij zowel hulp bij het huishouden als Wmo-hulpmiddelen.

### Maatschappelijke opvang, OGGz, verslavingszorg

- Professionals van de prestatievelden 7,8 & 9 vinden dat gemeenten de regierol beter op kunnen pakken.
- Professionals van de prestatievelden 7, 8 & 9 willen graag meer en betere afstemming met de gemeenten.
- De informatie van professionals van de prestatievelden 7, 8 & 9 is een waardevolle bron van informatie, die nog niet wordt benut.

Op een aantal punten verwachten wij dat beleidsinspanningen van gemeenten ervoor hebben gezorgd dat de tevredenheid of bekendheid van ondersteuning is toegenomen. Dat geldt bijvoorbeeld voor mantelzorg- en opvoedingsondersteuning, maar mogelijk ook voor collectief vervoer.

Aan het einde van het jaar publiceren wij de resultaten van de benchmark Wmo 2010 waarin we verbanden proberen te leggen tussen de ervaringen van de klant en beleidsinspanningen van gemeenten.

### 6.3 Belangrijkste aanbevelingen

Per hoofdstuk zijn aanbevelingen en verbeterpunten gegeven voor het beleid. De belangrijkste aanbevelingen voor gemeenten zijn:

- Geef meer uitleg en duidelijke informatie over procedures, waarom men wel of niet in aanmerking komt voor een voorziening, welke organisaties welke activiteiten aanbieden, hoe lang het duurt voordat men een voorziening krijgt. Dit voorkomt ontevredenheid, omdat het voor cliënten duidelijker wordt wat men kan verwachten.
- Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat signalen over klachten, problemen en vervelende ervaringen niet bij de gemeente terecht komen. Cliënten vinden het moeilijk om hierover contact op te nemen en als ze dat doen, wenden ze zich tot de aanbieder of de leverancier. Veel cliënten realiseren zich niet dat ze ook bij de gemeente terecht kunnen als ze er niet uitkomen met de leverancier of de aanbieder. De gemeente denkt dan ten onrechte dat alles goed gaat en heeft geen reden om de aanbieders of leveranciers aan te spreken op de knelpunten. Hier ligt een taak in de communicatie met cliënten.
- Investeer in de relatie met de professionals die de activiteiten en ondersteuning aanbieden in de gemeente en zorg voor meer zicht op het aanbod en bereik van de activiteiten. De professionals zijn de intermediairs tussen overheid en klant en vormen daardoor een belangrijke bron van informatie. Deze informatie is voor gemeenten cruciaal om het aanbod goed te laten aansluiten op de vraag van de klant.

### 6.4 Kwaliteit en ontwikkelingen in tevredenheidsonderzoek

Na drie jaar klantonderzoeken op het gebied van de Wmo staan de ontwikkelingen niet stil. Het afgelopen jaar hebben we een flinke slag gemaakt met de huidige onderzoeken. In de zomer van 2010 hielden we de vragenlijsten van de verschillende onderzoeken tegen het licht om te zien waar nog verbeteringen mogelijk zijn. Wij kijken niet alleen naar (opvallende) resultaten van de onderzoeken, trends en actuele ontwikkelingen, maar wij maken ook graag gebruik van de feedback van de deelnemers en hun Wmo-raden.

### Feedback van deelnemers

Wij hebben de deelnemers aan de tevredenheidsonderzoeken gevraagd wat zij vinden van onze dienstverlening en de resultaten van de onderzoeken. 150 deelnemers hebben ons feedback gegeven en suggesties voor verbeteringen aangereikt.

Gemiddeld waarden de deelnemers onze dienstverlening met een 7,8.

91% van de deelnemers geeft aan dat het onderzoek voldoet aan de verwachtingen en 87% zegt komend jaar weer voor een van de onderzoeken van SGBO te kiezen!

**NIEUW** komend jaar is het onderzoek over participatie in de Wmo. Wij zijn volop bezig met de ontwikkeling daarvan.

Komend jaar zal ook de samenwerking met de benchmark Wmo verder vorm krijgen. Deelnemende gemeenten aan een tevredenheidsonderzoek van SGBO krijgen de mogelijkheid om voor verschillende prestatievelden (optioneel) een koppeling te leggen tussen het klantperspectief (het tevredenheidsonderzoek) en het gemeenteperspectief (thematische verdieping uit de benchmark Wmo met vragen over gemeentelijk beleid, uitvoering en prestaties). Hierdoor ontstaat een 3D-beeld per beleidsterrein. Zie voor meer informatie het Productenboek Wmo 2010/2011, [www.benchmarkwmo.nl](http://www.benchmarkwmo.nl) of [wmo@sgbo.nl](mailto:wmo@sgbo.nl).

Wij zijn bezig met certificering voor de Consumer Quality Index (CQ-index) van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ), waardoor we met dit wetenschappelijk gevalideerde meetinstrument klantervaringen in de zorg kunnen aanbieden voor zorginstellingen en met name voor aanbieders van hulp bij het huishouden.

Om meer feedback te krijgen vanuit het cliëntperspectief hebben wij op 6 juli 2010 in het kader van de benchmark Wmo en de tevredenheidsonderzoeken een bijeenkomst gehouden voor Wmo-raden om te discussiëren over de vraag: 'Wanneer doet een gemeente het goed op het gebied van de Wmo?'. Deze bijeenkomst was een groot succes.

Door onze kennis en ervaring krijgen we regelmatig vragen om informatie. Wij vinden het belangrijk om onze kennis en informatie te delen, samen te werken en afstemming te zoeken met andere partijen. In het kader van de benchmark Wmo en de tevredenheidsonderzoeken Wmo hebben wij contacten met het ministerie van VWS, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), MOVISIE, het Verwey-Jonker

Insituut, het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad (CG-Raad), MEZZO, de Werkplaats Maatschappelijke Opvang van LOC Zeggenschap in zorg en Cebeon.

Daarnaast zijn wij op zoek naar een manier om de informatie uit de benchmark Wmo en de tevredenheidsonderzoeken breder toegankelijk te maken.

### Samen naar beter!

## Meer informatie

### 7.1 De organisatie

SGBO maakt deel uit van de BMC groep. SGBO, BMC Onderzoek en BMC bieden de volgende diensten aan op het gebied van maatschappelijke ondersteuning:

- Onderzoek en benchmarks
- Advies
- Projectleiding en/of projectuitvoering
- Interim-beleidsmedewerkers, managers, projectleiders, consultants en andere beleidsuitvoerders

### 7.2 Aanbod en aanmelden

Meer informatie over het aanbod tevredenheidsonderzoeken Wmo en benchmark Wmo 2011 vindt u in het Productenboek Wmo 2010/2011 dat u kosteloos aan kunt vragen via [wmo@sgbo.nl](mailto:wmo@sgbo.nl) of kunt downloaden via [www.benchmarkwmo.nl](http://www.benchmarkwmo.nl). In het productenboek vindt u ook de aanmeldformulieren van de tevredenheidsonderzoeken en de benchmark Wmo.

Aanmelden vóór 1 januari 2011 betekent dat u ruim voor 1 juli 2011 over de resultaten van een tevredenheidsonderzoek kunt beschikken.

Gemeenten die deel willen nemen aan de benchmark Wmo kunnen zich ook voor 1 januari 2011 aanmelden.

Wanneer u nog vragen hebt, extra exemplaren van deze publicatie of het productenboek 2010/2011 wilt bestellen (kosteloos), of persoonlijk wilt overleggen met een van onze adviseurs over de mogelijkheden van de geboden producten, kunt u contact met ons opnemen via:

Telefoon: 070 – 310 3883.

Email: [wmo@sgbo.nl](mailto:wmo@sgbo.nl)

SGBO  
Korte Houtstraat 20A-B  
2511 CD Den Haag  
Postbus 10242  
2501 HE Den Haag  
[www.benchmarkwmo.nl](http://www.benchmarkwmo.nl)  
[www.sgbo.nl](http://www.sgbo.nl)

### Colofon

Augustus 2010

### Samenstelling:

Wendy van Beek  
Andrew Britt  
Nelleke de Bruin  
Ingrid Dooms  
Mark Gremmen  
Anja van Lonkhuijzen  
Lieke Salomé

### SGBO

Korte Houtstraat 20 A-B  
Postbus 10242  
2501 HE Den Haag  
Telefoon (070) 310 38 83 (Wmo)  
Telefoon (070) 310 38 00 (algemeen)  
[wmo@sgbo.nl](mailto:wmo@sgbo.nl)  
[www.benchmarkwmo.nl](http://www.benchmarkwmo.nl)  
[www.sgbo.nl](http://www.sgbo.nl)

BMC Onderzoek, locatie Den Haag  
Korte Houtstraat 20 A-B  
Postbus 10242  
2501 HE Den Haag  
Telefoon 070 - 310 38 00  
[www.bmconderzoek.nl](http://www.bmconderzoek.nl)

### BMC

Smallepad 34  
3811 MG Amersfoort  
Postbus 490  
3800 AL Amersfoort  
Telefoon: 033 - 496 52 00  
[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)

### Vormgeving

DMO effectieve communicatie

### Drukwerk

Drukkerij Bakker Baarn



#### Disclaimer

Niets uit de uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO. Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.