

advies
aan b&w

Sector	: Inwoners	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Mieke Kuijpers Tel.: (0495) 575 847	
Portefeuillehouder(s)	: H.W.J. Coolen	Nummer B&W-advies: BW-004834

ONDERWERP

Tevredenheidsonderzoek WMO over 2011.

ADVIES

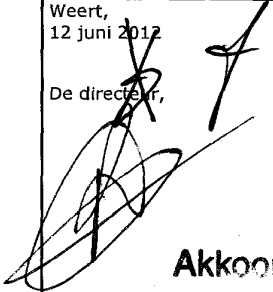





1. Instemmen met de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek WMO over 2011.
2. De commissie Welzijn informeren via de Tils-lijst.

TOELICHTINGRelatie met vorig voorstel:

In 2010 is besloten tot het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek, één maal in de drie jaar. In het onderzoek gehouden in 2009, zijn de cijfers over 2008 gepresenteerd. In het onderliggende onderzoek, gehouden in 2012, worden de cijfers over 2011 gepresenteerd.

Algemeen:

Alle gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht jaarlijks de prestaties op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning te onderzoeken. Daarnaast dient tevens de tevredenheid van de aanvragers van maatschappelijke ondersteuning onderzocht te worden. Deze gegevens dienen voor 1 juli aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport te worden verstrekt. Voor het jaar 2010 is het regionale cliënttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van de Regiotaxi aangemeld, (cijfers 2009). Voor het jaar 2011 is het Klanttevredenheidsonderzoek Leverancier Hulpmiddelen aangemeld, (cijfers 2010).

Weert, 12 juni 2012 De directeur,  Akkoord met advies		S		B	W	W	W	W
		akkoord						
		bespreken						
Behandeling uiterlijk in college van 26 juni 2012								

Beslissing d.d.:

26 JUNI 2012

Nummer:

3De secretaris,


Cliënttevredenheidsonderzoek 2011

Dit onderzoek is tussen januari 2012 en april 2012 uitgevoerd. De uitkomsten gaan over de ervaringen en tevredenheid van cliënten die in 2010 of 2011 een beroep hebben gedaan op een voorziening in het kader van de Wmo.

De cliënten die zijn aangeschreven hebben onder andere vragen voorgelegd gekregen over toegang tot de ondersteuning, hulp bij het huishouden, overige voorzieningen/hulpmiddelen, mee doen aan de maatschappij en de Wmo-raad. De resultaten worden weergegeven op hoofdlijnen.

In totaal zijn 1000 vragenlijsten verzonden en 595 geretourneerd. Dit is een respons van 60%. De respons is daarmee betrouwbaar.

Voor uitgebreide informatie over de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek wordt verwezen naar het bijgevoegde rapport. De hoofdpunten zijn hieronder toegelicht.

Toegang, hulp bij het huishouden en hulpmiddelen

Onderwerp	2011 Score Weert	2011 Referentiegroep	2008 Score Weert	2008 Referentiegroep
Toegang tot ondersteuning	7,2	7,4	7,1	7,1
Hulp bij het Huishouden	7,9	7,8	7,9	7,9
Hulpmiddelen/ Overige voorz.	7,5	7,5	7,5	7,4

De tevredenheid over de voorzieningen is vergelijkbaar met de resultaten over 2008. Over de iets lagere score op toegang tot de ondersteuning vindt overleg met de teamleider Wmo plaats. Wellicht kunnen we de bereikbaarheid van het Wmo loket op onderdelen verbeteren.

Het cijfer hulpmiddelen /overige voorzieningen is inclusief collectief vervoer.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer is een 7,0

In 2008 was er sprake van een wijziging van het vervoersbeleid. Dit heeft de cijfers toen negatief beïnvloed. Het gemiddelde rapportcijfer was toen 6,3.

Hierbij heeft zich echter een herstel voorgedaan.

Zie bijgaande tabel.

Collectief vervoer	2011	2008
Gebruikt collectief vervoer	42 %	34 %
Tevreden over gemak bestellen	92 %	76 %
Tevreden over wachttijden bij ophalen	61 %	64 %
Tevreden over de omrij tijden	65 %	58 %
Tevreden over de te bereizen afstand	80 %	65 %
Gebruikt collectief vervoer dagelijks/wekelijks	46 %	?

Meedoen aan de Maatschappij

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uit gegaan van de eigen kracht van cliënten zelf en zijn of haar sociale omgeving. In eerste instantie wordt steeds meer gekeken naar wat de cliënt zelf kan en naar wat hij in zijn eigen directe omgeving aan ondersteuning kan organiseren. De persoonlijke situatie van de cliënt in beeld brengen is daarbij van belang. Dit doen we door middel van een huisbezoek.

Bij het vaststellen welk resultaat bereikt moet worden met de ondersteuning is een gesprek over en zorgvuldig onderzoek naar, de ondersteuningsbehoefte van belang. Daarbij kan ook worden gekeken of de cliënt nog andere hulp of ondersteuning nodig heeft.

Mee kunnen blijven doen aan de maatschappij is een belangrijk doel van de Wmo. Het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen, doen wat je zelf kunt doen en deelnemen aan het maatschappelijk verkeer zijn de elementen van het meedoen aan de maatschappij waar de Wmo op doelt.

Niet alleen het gebruik van voorzieningen stelt burgers in staat om zich lokaal te kunnen verplaatsen. De fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte bepaalt mede of burgers in staat zijn mee te doen.

Klant ervaart beperkingen fysieke toegankelijkheid openbare gebouwen

	Vaak	Soms	Nooit/Zelden
Alle respondenten	8%	40%	51%
Scootmobiel	9%	59%	33%
Rolstoel	16%	55%	29%

Klant ervaart beperkingen fysieke toegankelijkheid openbare ruimte

	Vaak	Soms	Nooit/zelden
Alle respondenten	26%	42%	32%
Scootmobiel	29%	48%	23%
Rolstoel	39%	47%	14%

Deze cijfers worden als nulmeting meegenomen in de verdere beleidsvoorbereiding van Agenda 22.

Wmo-raad

Veel gemeenten hebben een Wmo-raad of een vergelijkbaar orgaan. Weert heeft een Wmo-platform. Het platform is een onafhankelijk adviesorgaan in de gemeente. Zij zorgen er voor dat ideeën en meningen van cliënten, burgers en of maatschappelijke organisaties worden meegenomen in de lokale besluitvorming rondom de Wmo.

Uit het onderzoek blijkt dat 30% van de cliënten wel eens gehoord heeft van de Wmo-raad. Dit percentage is gelijk aan de referentie groep. Meestal hebben zij over de Wmo-raad gehoord via de lokale/regionale media.

Argumenten:

Compensatie beginsel

Bij het bieden van oplossingen in de vorm van voorzieningen kan gedacht worden aan collectieve voorzieningen maar ook aan individuele voorzieningen. Om op creatieve wijze invulling te geven aan het compensatiebeginsel is een goed contact tussen burger en gemeente nodig, zodat zij samen kunnen zoeken naar een oplossing voor de beperking. Soms kan worden volstaan met een standaardvoorziening of oplossing, soms wordt maatwerk ingezet.

Op dit moment is een groot gedeelte van de gemeenten bezig met "kantelen". Dat wil zeggen dat zij via een nieuwe manier invulling geven aan de compensatie plicht. Voor de burger die gecompenseerd wil worden, betekent dit concreet een keukentafel gesprek met aandacht voor vraagverheldering en een oplossing waarbij de burger zelf de regie blijft houden.

Bij de ondersteuning komt nadruk te liggen op de eigen kracht, wat de burger zelf wil en kan en wat er in het eigen netwerk opgelost kan worden. Met deze werkwijze moeten de gemeente, het netwerk en de burger samen op zoek naar de meest adequate oplossing voor het probleem in zelfredzaamheid en in participatie.

In het derde kwartaal van 2012 ontvangt u een nader advies over "kantelen" in de Wmo, in relatie tot het aanpassen van de Wmo-verordening.

Kanttekeningen:

Uit het onderzoek komen de volgende aanbevelingen naar voren:

De wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of voorziening heeft de meeste invloed op het rapportcijfer voor de aanvraag procedure. Het verbeteren van deze wachttijd kan tot een hogere tevredenheid over de aanvraagprocedure leiden.

Door bij het collectief vervoer de wachttijd bij het ophalen van cliënten te verkleinen zal de tevredenheid over "Wmo voorzieningen" naar verwachting stijgen.

Deze aanbevelingen zijn besproken met de afdeling WIZ, teamleider I&Z.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

De gemeente Weert levert jaarlijks tijdig de wettelijk verplichte gegevens aan het ministerie aan.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

Niet van toepassing.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

Inwoners van Weert. Het cliënttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op prestatieveld 6 van de Wmo, zijnde Individuele Voorzieningen.

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Persbericht

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

Niet van toepassing.

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

Teamleider I&Z.

Extern:

Het WMO-platform

BIJLAGEN

Openbaar:

SGBO Tevredenheidsonderzoek Wmo Over 2011, Cliënten Wmo voorzieningen, Gemeente Weert.

Niet-openbaar:

Niet van toepassing