

Vergelijking tevredenheid cliënten WMO; rapportage 2007, 2008 en 2009 (Onderzoek SGBO; analyse juni 2010)

De onderwerpen die zijn onderzocht zijn:

- aanvraagprocedure,
- hulp bij het huishouden
- de voorzieningen.
- Wmo-raad

De gemeente Hoogezand-Sappemeer wordt vergeleken met de referentiegroep, zijnde het gemiddelde van 231 gemeenten (los van de grootte van de gemeente dus).

In 2009 zijn niet alle indicatoren zoals gemeten in 2007 en 2008 meegenomen. In dat geval is een vergelijk met voorgaande jaren dus niet gemaakt.

Conclusie

aspect	Rapportcijfer Hoogezand-Sappemeer			Rapportcijfer referentiegroep		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Toegang tot ondersteuning (aanvraagprocedure)	7,6	7,1	7,4	7,4	7,1	7,4
Hulp bij huishouden	8,1	8,1	7,8	8,1	7,9	7,8
Verstrekking voorzieningen	7,4	7,3	7,3	7,2	7,4	7,3

Conclusie: rapportcijfers HS op de 3 aspecten is vergelijkbaar met het gemiddelde cijfer dat in de 231 gemeenten is gegeven.

Per aspect:

1. Aanvraagprocedure

1.1 Rapportcijfer

	Rapportcijfer Hoogezand-Sappemeer			Rapportcijfer referentiegroep		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
rapportcijfer	7,6	7,1	7,4	7,4	7,1	7,4
Percentage 6 of hoger	94%	89%	91%	-	-	-

1.2 Tevredenheid over aanvraagprocedure:

	Percentage tevreden cliënten Hoogezand-Sappemeer			Percentage tevreden cliënten referentiegroep		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Wijze behandeling aanvraag	96%	94%	94%	91%	91%	93%
Deskundigheid medewerker	95%	96%	91%	90%	90%	91%
Tijd voor aanvraag	95%	91%	92%	93%	92%	94%
Informatie over afhandeling	91%	89%	89%	87%	86%	89%
Wachttijd toekenning tot ontvangst ondersteuning	83%	82%	83%	81%	78%	82%
Indicatiestelling	91%	89%	88%	87%	85%	88%
gemiddeld	92%	90%	90%	88%	87%	90%

2. Hulp bij het huishouden

Het percentage respondenten dat hulp bij het huishouden ontvangt ligt in 2009 iets onder het gemiddelde (62% tegen 64%) van gemeenten in grootte van 20.000 tot 50.000 inwoners.

2.1 Rapportcijfer

	Rapportcijfer Hoogezand-Sappemeer			Rapportcijfer referentiegroep		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
rapportcijfer	8,1	8,1	7,8	8,1	7,9	7,8
Percentage 6 of hoger	95%	96%	98%	96%	94%	97%
Rapportcijfer Thuiszorg	8,1	8,2	7,8			
Rapportcijfer De Borg	7,8	7,7	7,5			

Dit rapportcijfer voor Thuiszorg Groningen is mooi want in 2009 ontvangt 71% van de klanten (68% in 2007 en 71% in 2008) van deze leverancier de hulp.

2.2 Tevredenheid naar aspecten van hulp

	Percentage tevreden cliënten Hoogezand-Sappemeer			Percentage tevreden cliënten referentiegroep		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Wisseling medewerkers	86%	86%	79%	80%	82%	84%
Vervanging bij ziekte	82%	85%	84%	76%	74%	81%
Informatievoorziening	91%	91%	90%	85%	86%	89%
Telefonische bereikbaarheid	90%	92%	91%	89%	88%	90%
gemiddeld	87%	89%	86%	83%	83%	86%

Dit beeld wordt voornamelijk bepaald door Thuiszorg Groningen.

2.3 Tevredenheid over de medewerkers

	Percentage tevreden cliënten Hoogezand-Sappemeer		
	2007	2008	2009
Aandacht en interesse	98%	98%	98%
Respect	99%	99%	99%
Inzet	97%	99%	96%
Snel en efficiënt	95%	93%	-
Kennis en vaardigheden	95%	94%	-
Kwaliteit schoonmaakwerk	-	-	96%

2.4 Tevredenheid over de keuze van de hulp bij het huishouden

	Percentage tevreden cliënten Hoogezand-Sappemeer			Percentage tevreden cliënten referentiegroep		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Informatie over de aanbieders	79%	82%	-	77%	74%	-
Keuzemogelijkheden tussen aanbieders	92%	94%	94%	89%	88%	92%

2.5 Aantal uren mantelzorg

Aantal uren per week	2007*	2008*	2009	2007*	2008*	2009
0 t/m 4 uur	-		31%			37%
5 tot en met 8 uur			20%			22%
9 tot en met 16 uur			21%			14%
17 tot en met 24 uur			6%			7%
25 uur of meer			23%			21%

* in 2007 en 2008 is er een andere indeling in uren gehanteerd

3. Voorzieningen

3.1 Rapportcijfer

Algemeen oordeel voorzieningen	Rapportcijfer Hoogezand-Sappemeer			Rapportcijfer referentiegroep		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
rapportcijfer	7,4	7,3	7,3	7,2	7,4	7,3
Percentage 6 of hoger	92%	89%	95%	86%	92%	93%

3.2 Tevredenheid naar voorziening

voorziening	Percentage tevreden cliënten Hoogezand-Sappemeer		Percentage tevreden cliënten referentiegroep	
	2007	2008	2007	2008
Tegemoetkoming vervoerskosten	89%	88%	82%	81%
Scootermobiel	90%	86%	90%	91%
Rolstoel	91%	92%	91%	92%
Verhuiskostenvergoeding	72%	74%	76%	69%
Woonvoorziening	95%	93%	93%	93%
Woningaanpassing	89%	86%	89%	88%
gemiddeld	88%	87%	87%	86%

Door een iets andere vraagstelling is score op de tevredenheid naar soort voorziening in 2009 niet één op één met 2007 of 2008 te vergelijken.

De scores in 2009.

	Percentage tevreden cliënten Hoogezand-Sappemeer in 2009	Percentage tevreden cliënten referentiegroep in 2009
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woningaanpassing	92%	94%
Tevredenheid over kwaliteit woningaanpassing	94%	95%
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woonvoorziening	94%	96%
Tevredenheid over kwaliteit woonvoorziening	95%	95%
Tevredenheid over de hoogte van de verhuiskostenvergoeding	96%	89%
Tevredenheid over dienstverlening leverancier rolstoel	91%	92%
Tevredenheid over kwaliteit rolstoel	92%	89%
Tevredenheid over keuzemogelijkheid assortiment rolstoelen	84%	78%
Tevredenheid over dienstverlening leverancier scootmobiel	96%	93%
Tevredenheid over kwaliteit scootmobiel	90%	89%
Tevredenheid over keuzemogelijkheid assortiment scootmobiel	73%	72%
Tevredenheid over de hoogte tegemoetkoming vervoerskosten	96%	88%

3.3 Tevredenheid over het collectief vervoer

Aspect	Percentage tevreden cliënten Hoogezand-Sappemeer			Percentage tevreden cliënten referentiegroep		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Gemak bestellen	93%	95%	95%	84%	88%	92%
Contact met de centrale		92%	92%		87%	92%
Wachttijden voordat opgehaald	69%	65%	82%	58%	60%	68%
Behulpzaamheid chauffeur	94%	95%	95%	88%	91%	92%
Omrijtijden	75%	69%	80%	56%	58%	65%
Te bereizen afstand	86%	89%	90%	81%	81%	84%
Prijs per rit	93%	95%	92%	92%	92%	93%
gemiddeld	85%	86%	89%	77%	80%	84%

	Rapportcijfer Hoogezand-Sappemeer			Rapportcijfer referentiegroep		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
rapportcijfer	-	7,0	7,3	-	6,7	6,8
Percentage 6 of hoger	-	88%	95%	-	81%	87%

3.4 Tevredenheid en de resultaten van de ondersteuning

	Percentage tevreden cliënten Hoogezand-Sappemeer			Percentage tevreden cliënten referentiegroep		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan zelfstandig kunnen blijven wonen	95%	94%	81%			81%
Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij			78%			74%
Tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning/ voorziening	95%	96%		93%	93%	
Ondersteuning voldoet aan de behoefte	96%	95%		93%	93%	
Ondersteuning voldoet aan de verwachting	96%	96%		94%	94%	

5. Tevredenheid WMO raad

	Percentage tevreden cliënten Hoogezand-Sappemeer in 2009	Percentage tevreden cliënten referentiegroep in 2009
Bekendheid invloed op Wmo beleid	22%	30%
Gehoord van Wmo-raad	20%	29%
Bekendheid advisering college	80%	78%
Mate tevredenheid over adviezen van Wmo-raad over Wmo-beleid	97%	91%