



Tevredenheid met individuele Wmo-voorzieningen in Helmond

Tevredenheid met individuele Wmo- voorzieningen in Helmond

2010

Onderzoek en Statistiek

COLOFON

Titel: Tevredenheid met individuele Wmo-voorzieningen in Helmond, 2010
Opdrachtgever: Gemeente Helmond
Opdrachtnemer: Afdeling Onderzoek en Statistiek
Gemeente Helmond
Truus Ruijs
Datum: april 2011

N.B. Publicaties van de afdeling Onderzoek en Statistiek liggen na verschijnen geruime tijd ter inzage bij de Stadswinkel en bij de openbare bibliotheken in Helmond.

Onderzoekspublicaties en Statistisch publicaties zijn ook in te zien of te downloaden via de gemeentelijke website www.helmond.nl bij het onderdeel 'feiten & cijfers'.

Samenvatting en aanbevelingen

In opdracht van het college is onderzoek gedaan onder de inwoners die via De Zorgpoort een voorziening hebben aangevraagd ter ondersteuning van hun zelfredzaamheid. Het gaat erom te achterhalen of deze inwoners tevreden zijn over de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning door de medewerkers van De Zorgpoort en of de voorzieningen inderdaad de zelfredzaamheid bevorderen.

De tevredenheid met de kwaliteit van de voorzieningen zelf en met de zorgaanbieders c.q. leveranciers, vormt het tweede onderdeel van dit onderzoek.

Doelgroep

Het onderzoek is gehouden onder cliënten van de Zorgpoort van wie in 2010 een aanvraag in behandeling is genomen. Ook inwoners die in 2010 een aanvraag hebben ingediend, maar geen gebruik willen maken van de indicatie of van wie aanvraag is afgewezen zijn bij het onderzoek betrokken.

Vraagstelling

De vragenlijst is samengesteld na overleg met vertegenwoordigers van cliënten. Het gehele traject vanaf bekendheid met de mogelijkheden tot en met het effect voor de zelfredzaamheid komt aan bod. De vraagstelling is grotendeels gelijk gehouden aan die in voorgaande jaren.

Met de nieuwe aanpak van de ondersteuning bij het huishouden, de zgn. Persoonlijke Ondersteuning, is in dit onderzoek de vraagstelling uitgebreid met vragen over de MAATwerk-trajecten en de bekendheid met de zorg- en gemaksdiensten. De interviews zijn telefonisch afgenomen.

Daarnaast worden de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder cliënten die een MAATwerk-traject hebben doorlopen gepresenteerd. Dit KTO MAATwerk vindt direct na de gesprekken met de MAATwerkers plaats. Hiervoor krijgen de cliënten een schriftelijke vragenlijst tijdens het laatste gesprek met de MAATwerker.

Respons

Het responspercentage wordt bepaald op basis van het aantal mensen dat telefonisch bereikbaar was; met 92% respons kan er vertrouwen in bestaan dat de deelnemers representatief zijn voor de doelgroep. In totaal hebben 1.010 personen meegedaan aan dit onderzoek.

Bij cliënten die door een beperking niet kunnen deelnemen aan de telefonische enquête, zijn partners of mantelzorgers ingesprongen (11% van de deelnemers). Voor 100 zorgvragers geldt, dat ze in 2010 zijn afgewezen voor hun laatste aanvraag (10% van de deelnemers).

Aan het KTO Maatwerk hebben 197 personen deelgenomen, een respons van 55%.

Dienstverlening Zorgpoort

De centrale vraag over de kwaliteit van de dienstverlening, beantwoorden de zorgvragers positief: 83% van de zorgvragers is tevreden of heel tevreden over de inzet van De Zorgpoort in het algemeen.

Meer specifiek over aspecten die betrekking hebben op de laatste aanvraag, ligt de waardering zelfs nog iets hoger. Inwoners die een voorziening hebben aangevraagd bij De Zorgpoort, zijn merendeels tevreden over de bereikbaarheid, de inzet van de medewerkers en andere aspecten van de dienstverlening: 84% van hen vindt de dienstverlening (zeer) goed; 9% stelt zich neutraal op en 7% vindt de dienstverlening (zeer) slecht. Over de telefonische bereikbaarheid is men het minst vaak tevreden.

Zorgvragers op het terrein van Persoonlijke Ondersteuning in het huishouden (PO) zijn iets positiever dan de gemiddelde zorgvrager. PO staat voor de nieuwe werkwijze in de huishoudelijke verzorging. Zorgvragers die voor hun laatste aanvraag een voorziening toegekend gekregen hebben op het terrein van wonen, vervoer of verplaatsing (Andere Individuele Voorziening) beoordelen de laatste ervaringen met de dienstverlening van De Zorgpoort zoals de gemiddelde zorgvrager.

Ervaringen bij De Zorgpoort met de laatste aanvraag in 2010

	Totaal	Laatste aanvraag betreft:				
		Voorziening PO / HV	Voorziening AIV	Mantelzorgers	Afwijzing in 2010	Jonger dan 65 jr
zeer goed / goed	84%	88%	84%	83%	76%	78%
niet goed, niet slecht	9%	7%	9%	9%	9%	11%
zeer slecht / slecht	7%	5%	7%	8%	15%	11%

Zorgvragers die in 2010 voor een aanvraag zijn afgewezen, zijn minder vaak positief over De Zorgpoort. Omdat dit vaker mensen jonger dan 65 jaar treft, vinden we in deze leeftijdsgroep eveneens een lager percentage met goede ervaringen bij De Zorgpoort.

Zelfredzaamheid zorgvragers: Per afzonderlijk Wmo-terrein kan 82% tot 96% van degenen die een beroep hebben gedaan op de gemeente, zich zelfstandig redden met behulp van de voorzieningen waarover ze beschikken.

Over alle Wmo-terreinen gezamenlijk kan 69% van de zorgvragers zich zelfstandig redden met behulp van de voorzieningen waarover ze beschikken; 13% zou graag op één terrein over aanvullende voorzieningen beschikken en 17% op twee of meer terreinen.

Zorgvragers op het terrein van Persoonlijke Ondersteuning in het huishouden (PO) beoordelen hun zelfredzaamheid zoals de gemiddelde zorgvrager. Zorgvragers die voor hun laatste aanvraag een voorziening toegekend gekregen hebben op het terrein van wonen, vervoer of verplaatsing (Andere Individuele Voorziening) beoordelen hun zelfredzaamheid iets hoger dan de gemiddelde zorgvrager.

Vooral degenen die in 2010 een afwijzing kregen en zorgvragers jonger dan 65 jaar zijn vaker van mening dat aanvullende voorzieningen wenselijk zijn.

Het terrein dat veruit het vaakst genoemd wordt als het gaat om aanvullende ondersteuning, is de hulp bij het voeren van de huishouding.

Financiële ondersteuning: Van alle zorgvragers vindt 7% de kosten die gemaakt moeten worden voor een voorziening, een belemmering om deel te nemen aan het leven van alledag. Dit betreft bijvoorbeeld de kosten van de eigen bijdrage of de maaltijdservice.

Zorgvragers met hun laatste aanvraag op het terrein van Persoonlijke Ondersteuning in het huishouden hebben iets minder vaak behoefte aan financiële ondersteuning. Zorgvragers die voor hun laatste aanvraag een voorziening toegekend gekregen hebben op het terrein van wonen, vervoer of verplaatsing (Andere Individuele Voorziening) hebben in vergelijkbare mate als de gemiddelde zorgvrager behoefte aan financiële ondersteuning.

Vooral degenen die in 2010 een afwijzing kregen en zorgvragers jonger dan 65 jaar zijn vaker van mening dat aanvullende financiële ondersteuning wenselijk is.

Projecten in het kader van de Kanteling: De nieuwe aanpak bij de ondersteuning van het huishouden, heeft geleid tot het inzetten van MAATwerkers/consulenten vanuit de zorgaanbieders LEVgroep, Savant en Zorgboog. Doel van deze aanpak is onder meer het gericht inzetten van de capaciteit aan professionele zorg. De gesprekken worden zeer positief gewaardeerd door de cliënten: gemiddeld rapportcijfer 8,5. De bekendheid met de zorg- en gemaksdiensten is eveneens sterk toegenomen.

Persoonlijke ondersteuning in het huishouden (PO): Iedereen die in 2010 een indicatie heeft gekregen voor ondersteuning bij het huishouden, of voor een verlenging van een eerder toegekende indicatie, krijgt in principe te maken met de nieuwe vraaggerichte aanpak. De mate van tevredenheid met de voorziening en de dienstverlening krijgt hierdoor een extra invalshoek.

De kwaliteit van de zorg wordt door het merendeel positief beoordeeld. In 2010 is 94% (zeer) tevreden over de kwaliteit van de zorg. Deze beoordeling betreft de zorg zoals men die krijgt en niet het beleid rondom de toekenning van de zorg. Van degenen die (zeer) ontevreden zijn, heeft de helft van de opmerkingen betrekking op de onvoldoende kwaliteit van het poetsen.

Mantelzorgers die namens een cliënt aan het tevredenheidsonderzoek deelnamen, zijn eveneens tevreden over de voorziening. Van hen is 95% (zeer) tevreden over de kwaliteit van de voorziening.

Het oordeel over de zorgaanbieders is goed: over zes aspecten oordeelt 85% positief; 7% is niet tevreden en 8% heeft geen mening gegeven.

Andere Individuele Voorzieningen (AIV): Hulpmiddelen voor vervoer in Helmond en regio, verplaatsing in/om het huis, woningaanpassingen of losse woonvoorzieningen zoals beugels en toiletverhogers, zijn veel voorkomende andere individuele voorzieningen.

Het merendeel van de zorgvragers die een indicatie voor een voorziening hebben en deze ook daadwerkelijk gebruiken, is positief over de kwaliteit van de voorziening: 86% is (zeer) tevreden; 7% stelt zich neutraal op en 7% is (zeer) ontevreden.

Mantelzorgers die namens een cliënt aan het tevredenheidsonderzoek deelnamen, zijn in nog veel sterkere mate tevreden over de voorziening. Namens hen geeft 98% aan (zeer) tevreden te zijn over de kwaliteit van de voorziening.

De vervoersvoorzieningen voor individueel gebruik, zoals scootmobiel, rolstoel, parkeer- en andere vervoersmiddelen, worden door zes van de zeven cliënten dagelijks tot wekelijks gebruikt. Ruim één op de zeven (14%) gebruikt deze vervoersmiddelen 1x per maand of minder.

De vervoersvoorziening voor collectief gebruik, Taxibus, wordt door 30% van de cliënten dagelijks tot wekelijks gebruikt. Een vrijwel even grote groep maakt maandelijks/soms gebruik van de voorziening.

Algemeen: In onderzoekstechnische zin is het een punt van aandacht, dat feitelijke gebeurtenissen in het kader van de aanvraagprocedure, zoals de wijze van aanvragen, de al dan niet intensieve indicatiestelling of het al dan niet plaatsvinden van een medische keuring, in de beleving van de zorgvragers niet altijd overeen komen met de informatie uit de administratie van de Zorgpoort. Zo geeft een groter aandeel van de mensen aan dat zij een medische keuring hebben gehad dan feitelijk het geval is. Dit is een punt van aandacht voor volgend onderzoek.

Monitor 2008 - 2010:

Hieronder volgen de belangrijkste punten uit de vergelijking met het KTO uit 2008:

- De waardering voor de uitvoering van de dienstverlening van De Zorgpoort bij de meest recente aanvraag voor een voorziening, is bij een waardering van (zeer) goed door 84% van de zorgvragers erg hoog. In vergelijking met de vorige meting is de waardering voor de dienstverlening 5 %-punten lager.
- De totale inzet van De Zorgpoort krijgt van 83% van de zorgvragers de waardering (zeer) goed; 6% stelt zich neutraal op en 11% is (zeer) ontevreden over de totale inzet. In vergelijking met de vorige meting is de waardering over de totale inzet 4 %-punten lager.
- De zelfredzaamheid van de zorgvragers is hoog: 69% geeft aan geen aanvullende ondersteuning of voorzieningen nodig te hebben, naast die waarover zij al beschikken. In vergelijking met de vorige meting is de zelfmelding van zelfredzaamheid met 9%-punten gestegen.

De toename in zelfredzaamheid speelt op elk van de vijf Wmo-terreinen, echter in zeer wisselende mate. Op het terrein van Persoonlijke Ondersteuning is de toename het geringst. Het aandeel cliënten dat behoefte heeft aan meer uren professionele ondersteuning bij het huishouden is vergelijkbaar met 2008.

- De kosten die men moet maken voor een voorziening, vormen voor 7% van de cliënten een belemmering. In vergelijking met de vorige meting is de zelfmelding van financiële belemmeringen naar aanleiding van de Wmo-voorzieningen gehalveerd. Dit kan

samenhangen met de beleidswijzing in het opleggen van de Eigen Bijdrage: met ingang van juni 2010 vergoedt de gemeente de eigen bijdrage voor cliënten met een minimuminkomen.

- De kwaliteit van de Persoonlijke Ondersteuning in het huishouden is bij een waardering van (zeer) goed door 94% van de cliënten erg hoog. In vergelijking met de vorige meting is de waardering voor de hulp met 2 %-punten gestegen.
- De kwaliteit van de voorzieningen op het vlak van wonen, verplaatsing en vervoer is bij een waardering van (zeer) goed door 86% van de cliënten erg hoog. In vergelijking met de vorige meting is de waardering voor de voorziening hoger. Dit komt met name doordat het aandeel (zeer) ontevreden cliënten is gehalveerd.
- Het oordeel over de dienstverlening van zorgaanbieders van hulp bij het huishouden is bij een waardering van (zeer) goed door 85% van de cliënten hoog. In vergelijking met de vorige meting waarderen cliënten het krijgen van de toegezegde uren en de vervanging bij ziekte vaker positief (in plaats van neutraal). Het aandeel cliënten dat vervanging bij ziekte niet goed geregeld vindt, is volgens 12% van de cliënten niet goed geregeld; in 2008 was dit 11%. De eindwaardering over de zorgaanbieders is hierdoor, in vergelijking met de vorige meting, 1 %-punt lager.
- Het oordeel over de dienstverlening van de leverancier van rolstoel en scootmobiel is bij een waardering van (zeer) goed door 83% van de cliënten hoog. In de vorige meting was het aandeel (zeer) ontevreden 1 %-punt lager.

Conclusie

Met ruim 1.000 personen die hun beoordeling over de voorzieningenverstrekking en de voorzieningen zelf gegeven hebben, kan gesteld worden dat De Zorgpoort een goede prestatie heeft geleverd: het aandeel zorgvragers dat behoefte heeft aan aanvullende voorzieningen of ondersteuning is in totaliteit afgenomen met 9%.

Daarnaast constateren we dat de kosten van de individuele voorzieningen voor een veel kleiner deel van de zorgvragers een belemmering vormen om aan het leven van alledag deel te nemen. Dit is des te opmerkelijker, omdat uit onderzoek in het voorjaar (enquête Helmond, Zorgzame Stad) juist een toename bleek van mensen die moeite hebben met de kosten voor zorg en voorzieningen. De maatregelen om minima te compenseren voor hun eigen bijdrage kan in dit effect een rol spelen.

De waardering voor de dienstverlening van De Zorgpoort is nog steeds hoog, zij het iets minder hoog dan in 2008.

De tevredenheid met de voorzieningen is licht toegenomen; dit geldt zowel voor de tevredenheid over de hulp bij het huishouden als over de fysieke voorzieningen. De waardering voor de dienstverlening door zorgaanbieders en leverancier is vergelijkbaar met de vorige meting.

De zorgvuldigheid van de keuringsarts wordt door ruim een kwart van degenen die in 2010 gekeurd zijn, negatief beoordeeld. Ook cliënten die de voorziening toegekend gekregen hebben, oordelen relatief vaak negatief.

De nieuwe aanpak van Persoonlijke Ondersteuning in het huishouden heeft nog niet tot (merkbaar) gevolg dat het aandeel zorgvragers met behoefte aan aanvullende ondersteuning is afgenomen. Op zich is er wel positieve waardering voor de gesprekken met de MAATwerker/consulent en een toename in bekendheid met de zorg- en gemaksdiensten.

Aanbevelingen

Vanuit de resultaten kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- 1) De algemene beoordeling van De Zorgpoort is goed, op enkele punten van de dienstverlening, zoals de telefonische bereikbaarheid de snelheid van afhandeling lijken verbeteringen mogelijk. Ook de tevredenheid met de medische keuring is relatief laag. Het is belangrijk om op deze punten te kijken met de partners die het uitvoeren waar het minder positieve oordeel vandaan komt;
- 2) Uit het hier gepresenteerde KTO zijn de effecten van de nieuwe aanpak van Persoonlijke Ondersteuning nog niet geheel te duiden. Dit zal uit de evaluatie Persoonlijke Ondersteuning,

die in het 2^e kwartaal van 2011 zal plaats vinden, moeten komen. Een vraag die daarbij zeker beantwoord zal moeten worden is hoe de behoefte aan professionele ondersteuning in het huishouden zal kunnen afnemen onder de zorgvragers en cliënten.

- 3) Ook de resultaten van dit KTO laten weer zien dat de beleving van hoe procedures hebben verlopen af kunnen wijken van de feitelijke gang van zaken. Bij het steeds meer beschikbaar komen van informatie uit de administratie van de Zorgpoort moet bij een volgende meting gekeken worden welke informatie nog aan cliënten gevraagd moet worden en welke reeds bekend is.

Inhoud

Samenvatting en aanbevelingen	i
Inhoud	7
1. Inleiding.....	9
1.1. Wijziging in beleid en uitvoering	9
1.2. Opzet van het onderzoek.....	10
1.3. Doelgroep van het onderzoek.....	10
1.4. Onderwerpen in de vraagstelling	11
1.5. Respons.....	12
1.6. Opzet van de publicatie	13
2. Informatie en advies.....	15
2.1. Gebruikte informatiekanalen.....	15
3. De zorgvuldigheid van de gemeente	17
3.1. Zorgvraag aangeven.....	17
3.2. Indicatiestelling	18
3.3. Medische keuring.....	19
3.4. Tevredenheid over de uitvoering van De Zorgpoort.....	19
3.5. Tevredenheid over de consultant	20
3.6. Eindoordeel over De Zorgpoort	21
3.7. Opmerkingen en suggesties voor De Zorgpoort.....	22
4. Zelfredzaamheid	23
4.1. Uren huishoudelijke ondersteuning	24
4.2. Vervoer	24
4.3. Financiële ondersteuning.....	25
5. Persoonlijke ondersteuning	27
5.1. MAATwerk-trajecten	27
5.2. Zorg- en gemaksdiensten	28
5.3. Keuzevrijheid in het zorgaanbod	29
5.4. Keuze voor een persoonsgebondenbudget.....	29
5.5. Hulp in het huishouden	30
6. Andere individuele voorzieningen.....	33
6.1. Voorzieningen voor vervoer en verplaatsing	33
6.2. Kwaliteit van de voorzieningen	34
6.3. Service van de leverancier	34
6.4. Woningaanpassingen	35
7. Bijlagen	37
Bijlage 1. Wmo-cliënten naar Wmo-voorziening, geheel of deel van kalenderjaar	37
Bijlage 2. Wmo-cliënten naar Wmo-voorziening, geheel of deel van kalenderjaar in %	37
Bijlage 3. Respons naar indicatie en indicatiegebruik.....	37
Bijlage 4. Vragenlijst.....	38

1. Inleiding

In elke buurt van Helmond maken mensen gebruik van individuele voorzieningen die vallen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In totaal gaat het om ruim zesduizend cliënten. Sinds de komst van de Wmo is de gemeente verplicht om het Rijk en de eigen inwoners op de hoogte te stellen van de resultaten van tevredenheidsonderzoek onder degenen die een verzoek tot ondersteuning voor individuele voorzieningen hebben ingediend. Jaarlijks geeft het College van Burgemeester en Wethouders opdracht voor dit onderzoek onder de cliënten, om een vinger aan de pols te houden over hun ervaringen met de verstrekking van deze voorzieningen. Ook inwoners die een voorziening aangevraagd hebben maar er geen toegewezen gekregen hebben, worden in dit onderzoek betrokken.

1.1. Wijziging in beleid en uitvoering

In 2010 is een aantal zaken in de werkwijze van De Zorgpoort gewijzigd.

Ten eerste is de voorziening Hulp bij het Huishouden in een nieuwe context geplaatst, die van de Persoonlijke Ondersteuning. Dit houdt in, dat de professionele ondersteuning gedaan wordt waar dit noodzakelijk is, terwijl taken die door de eigen omgeving kunnen worden gedaan of kunnen worden uitgevoerd in combinatie met het georganiseerde vrijwilligerswerk, de zgn. zorg- en gemaksdiensten van de Stichting Welzijn Ouderen Helmond (SWOH) niet meer door professionals zullen worden uitgevoerd.

In 2009 is deze nieuwe Helmondse aanpak voor Huishoudelijke Verzorging, genaamd Persoonlijke Ondersteuning, ontwikkeld. Zij sluit aan bij de landelijke ontwikkeling bekend als De Kanteling. In Helmond wordt hierbij uitgegaan van de gedachte om gebruikers van hulp bij het huishouden standaard een Maatschappelijk Advies Traject (MAATwerk) aan te bieden. Beoogd wordt zo achtereenvolgens de eigen kracht van de cliënt/zorgvrager, de inzet van de mensen in diens directe persoonlijke omgeving, sociale netwerken en de professionele Wmo-zorg te optimaliseren.

Op 1 januari 2010 is de aanpak van Persoonlijke Ondersteuning daadwerkelijk ingevoerd. Dat betekent dat alle nieuwe cliënten die zich bij De Zorgpoort melden met een verzoek tot hulp bij het huishouden voortaan een MAATwerker op bezoek krijgen. Samen met de cliënt gaat de MAATwerker op zoek naar de vraag achter de hulpvraag en helpt met de organisatie van adequate hulp. Dit geldt ook voor cliënten van wie de indicatie voor hulp bij het huishouden afloopt.

Daarnaast is er bij de Zorgpoort een reorganisatie doorgevoerd. Een aantal belangrijke wijzigingen betreffen de herinrichting van het aanvraagproces en de overheveling van het binnenkomend telefoonverkeer naar het KCC van de Stadswinkel. Als gevolg van de herinrichting van het aanvraagproces zijn veel administratieve taken van de consultants overgeheveld naar administratieve krachten (procesondersteuners). Daarnaast heeft een uitgebreide integrale telefonische vraagverheldering door de consultant van de Zorgpoort bij de start van een aanvraag een prominente rol gekregen. Dit laatste heeft er toe geleid dat veel meer aanvragen direct telefonisch kunnen worden geïndiceerd en afgehandeld. De implementatie van de verschillende wijzigingen heeft de nodige tijd gevergd en heeft negatieve invloed gehad op de doorlooptijden en op de telefonische bereikbaarheid van de Zorgpoort in met name de eerste helft van 2010.

Wijziging financiële context voor cliënten

In 2010 zijn er ten aanzien van de financiële ondersteuning meerdere ontwikkelingen geweest. Zowel in het lokale als landelijke beleid zijn er van belang zijnde wijzigingen geweest. Een van de ontwikkelingen is dat in Helmond vanaf 1 oktober 2010 de bijdrageregeling voor de individuele Wmo-voorzieningen is gewijzigd. Vanaf 1 oktober 2010 wordt in principe voor alle individuele Wmo-voorzieningen een inkomensafhankelijke eigen bijdrage aan cliënten opgelegd. De facturen die met de hogere eigen bijdrage als gevolg van dit nieuwe beleid heeft men tegen het einde van 2010 via het CAK ontvangen.

Met de invoering van de gewijzigde bijdrageregeling is ook een categoriale compensatieregeling ingevoerd. De minima die tot de laagste inkomensgroepen behoren worden door de gemeente in de eigen bijdrage gecompenseerd, zodat zij geen eigen bijdrage hoeven te betalen.

Daarnaast is de inkomensgrens voor Wmo vervoersvoorzieningen als Taxibus afgeschaft. Iedereen die aantoonbare beperkingen heeft kan ongeacht het inkomen voor een vervoerpas in aanmerking komen en gebruik maken van het gesubsidieerde Taxbusvervoer.

Landelijk is in 2009 de Wet Tegemoetkoming Chronisch zieken en Gehandicapten (WTCG) ingevoerd, waarbij iedereen een korting krijgt op de te betalen eigen bijdrage Wmo/AWBZ. Het CAK voert de regeling uit waarbij vanaf 2010 de korting direct op de factuur in mindering wordt gebracht en de korting over het jaar 2009 in april 2010 is nabetaald.

1.2. Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is bedoeld om actuele informatie over mate van de tevredenheid over het functioneren van De Zorgpoort te vergaren. Ontwikkelingen in positieve of negatieve zin, worden duidelijk door vergelijk met onderzoek in eerdere jaren. Om deze vergelijking zuiver te houden, is de opzet gelijk gehouden aan die van de eerdere tevredenheidsonderzoeken.

Het onderzoek is opgezet als een telefonische enquête, waarbij een extern bureau de opdracht heeft gekregen de vragen met cliënten en geweigerde zorgvragers door te nemen.

De primaire opdracht betreft de dienstverlening door de gemeentelijke afdeling De Zorgpoort. Om actuele informatie over de inzet van De Zorgpoort te verkrijgen, is de onderzoeksgroep afgebakend tot degenen die in 2010 een voorziening aangevraagd hebben. Dit kan zowel een eerste aanvraag zijn als een nieuwe aanvraag door mensen die al langer cliënt zijn.

Doordat in 2010 de nieuwe aanpak opgestart is, zijn er uiteindelijk twee meetmomenten geweest. Dit heeft er voor gezorgd dat een grote steekproef beschikbaar is. Hierdoor kunnen zowel de Persoonlijke Ondersteuning (PO, hulp bij het huishouden, nieuwe stijl) als de andere individuele voorzieningen (AIV) een separate beschrijving krijgen.

Uitbreiding vragenlijst naar aanleiding van de Kanteling

In 2010 is een begin gemaakt met een verdergaande implementatie van de Wmo. Bij aanvragen voor ondersteuning bij het voeren van het huishouden wordt met de zorgvrager een uitgebreide gespreksronde aangegaan, om diverse aspecten over diens maatschappelijke participatie te bespreken.

In de tweede helft van 2010 is begonnen met een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek onder de inwoners die een MAATwerk-traject hebben afgesloten. Dit houdt in dat na beëindiging van een MAATwerk-traject, een klant wordt gevraagd een schriftelijke enquête in te vullen. Deze gegevens worden bekeken en geanalyseerd zodat de ontwikkeling van het MAATwerk-traject kan worden gemonitord. De vragenlijst is grotendeels vergelijkbaar met de vragen die de LEVgroep al langere tijd in gebruik heeft. De belangrijkste resultaten van dit KTO MAATwerk-traject zijn in hoofdstuk 5 opgenomen.

Inspraak cliënten

De onderzoeksopzet en -vraagstelling is vastgesteld in overleg met vertegenwoordigers van cliënten in het Gehandicaptenoverleg Helmond (GOH) en de Cliëntenraad (cliënten GGZ en ORO).

1.3. Doelgroep van het onderzoek

Het onderzoek moet informatie opleveren over de inwoners die een beroep hebben gedaan op de Wmo, voor een individuele voorziening op het vlak van wonen, vervoer in en rond Helmond, verplaatsingen in en rond de woning of hulp bij het huishouden. Dit betreft één op de 14 inwoners van Helmond. In harde cijfers gaat het om ruim 6.300 zorgvragers, inclusief degenen die na hun laatste verzoek geen enkele voorziening via De Zorgpoort betrekken.

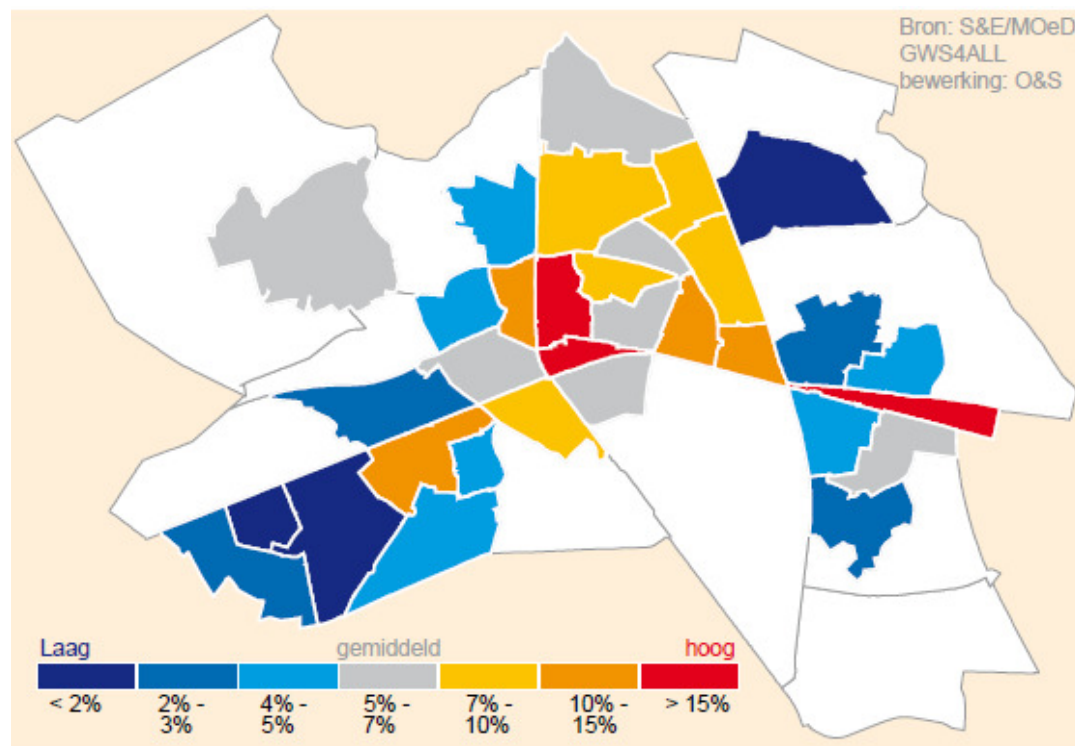
Niet iedereen die een aanvraag indient, krijgt hierop een positief besluit. Onder de zorgvragers die over 2010 bekend zijn bij De Zorgpoort, heeft in totaal 9% in het voorafgaande kalenderjaar ervaring met afgewezen dan wel door henzelf ingetrokken aanvraag.

Regels voor toekenning verschillen van voorziening tot voorziening. Het is dus goed mogelijk, dat iemand voor de ene voorzieningsaanvraag een positief besluit krijgt en voor de andere niet. Onder degenen die over een indicatie voor een voorziening beschikken is 6% in 2010 voor een andere aanvraag afgewezen/ingetrokken, daarnaast zijn er 170 inwoners afgewezen die verder geen gebruik maken van voorzieningen via De Zorgpoort.

Van al deze zorgvragers is bij De Zorgpoort vastgesteld of de laatste beslissing over hun aanvraag plaatsvond uiterlijk in 2010. In het geval van meerdere aanvragen is vastgesteld welke voorziening de laatste aanvraag betrof. Over de laatste aanvraag zijn de vragen in het KTO gesteld.

In elke wijk, zelfs in elke buurt, wonen mensen die een individuele Wmo-voorziening via De Zorgpoort betrekken. Het hoogste voorzieningengebruik per inwoner is te zien in 'Oud Helmond': de wijken Binnenstad, Helmond-West, Helmond-Oost en Warande. De pieken in de buurten Centrum (Ameideflat; Keijserinnedaal), Stationsgebied (Parc Bruxelles; Arcade) en Brouwhorst (Residentie Brouwhorst) hangen onder meer samen met de ouderenhuisvesting in deze gebieden. In de periferie van Helmond wonen relatief weinig gebruikers van individuele Wmo-voorzieningen.

Figuur 1 Gebruik individuele Wmo-voorzieningen per buurt: alle cliënten, per 31 december 2010



1.4. Onderwerpen in de vraagstelling

Het gehele traject van behoefte aan een voorziening tot en met zelfredzaamheid met de verkregen voorzieningen, komt aan bod.

1. Informatie en advies

Inwoners met een behoefte aan zorg of een voorziening, zullen op enig moment moeten achterhalen waar zij voor deze voorzieningen terecht kunnen. De belangrijkste bronnen worden geïnventariseerd

door de vraag voor te leggen aan zorgvragers die de afgelopen twee jaar nog voor het vaststellen van een indicatie contact hebben gehad met De Zorgpoort.

2. Inwoners met een zorgvraag

Inwoners die baat zouden hebben bij een individuele Wmo-voorziening kunnen een aanvraag hiervoor indienen bij de gemeente, afdeling De Zorgpoort. Deze aanvraag kan op diverse manieren kenbaar worden gemaakt: schriftelijk, telefonisch, aan de balie en via het internet.

3. Onderzoek van de zorgaanvraag

De aanvraag wordt beoordeeld door consultants van de Zorgpoort, zo nodig met gebruik van medische expertise van de GGD.

Criteria voor de beoordeling zijn niet hetzelfde voor alle voorzieningen; men kan dus voor de ene voorziening een indicatie krijgen terwijl op een andere aanvraag negatief wordt beslist.

4. Aanvragers-met-indicatie kiezen

Bij een positieve beslissing over de aanvraag krijgen de inwoners een schriftelijke bevestiging van de indicatie. In het geval van een positieve indicatie voor Persoonlijke Ondersteuning (hulp bij het huishouden, nieuwe stijl) kiest men voor één van de zorgaanbieders waarmee de gemeente een contract is aangegaan (Zorg in Natura) of voor een persoonsgebonden budget (PGB) om zelf hulp in te kopen. Dit kan zijn bij een andere zorgaanbieder of iemand die men in de eigen omgeving vindt. Ook komt het voor dat men besluit af te zien van het gebruik van de indicatie.

5. Dienstverlening zorgaanbieders, leveranciers, aannemers

De volgende stap is, dat de cliënt inderdaad kan beschikken over de voorziening of de huishoudelijke zorg. Dit betekent dat het niet lang mag duren voor de indicatie door de consultant is omgezet in daadwerkelijk voorzieningengebruik. En dat de voorziening de functionaliteit biedt waar die voor bedoeld is.

6. Zelfredzaamheid

De hamvraag is tenslotte, of de cliënt met de aangevraagde voorzieningen voldoende mogelijkheden hebben om, samen met hun eventuele gezinsleden, zelfstandig hun huishouden te voeren en zich te verplaatsen.

1.5. Respons

De telefonische interviews zijn gehouden in de periodes oktober/november 2010 en januari/februari 2011. In totaal zijn er 1.010 interviews afgenomen. In betreffende periodes zijn 1.095 personen thuis aangetroffen. Het responspercentage bedraagt 92%.

Bij cliënten die door de aard van hun belemmeringen niet kunnen deelnemen aan de telefonische enquête, zijn partners of mantelzorgers ingesprongen. Dit is bij tenminste 115 interviews het geval. Helaas is niet bij alle interviews bijgehouden met wie men gesproken heeft. Waar gesproken wordt over reacties van mantelzorgers, zijn deze gebaseerd op de 115 interviews waarvan we zeker weten dat ze gegeven zijn door mantelzorgers.

Respons tevredenheid met MAATwerk-trajecten

Enquêteformulieren zijn uitgedeeld aan cliënten die sinds juni een MAATwerk-traject hebben afgesloten. Vanaf juni tot eind 2010 zijn in totaal 359 individuele ondersteuningsplannen (IOP) opgesteld. Alleen cliënten met een IOP hebben een evaluatieformulier gekregen.

Eind 2010 zijn 197 formulieren ingevuld geretourneerd. Dit komt overeen met een respons van 55%.

1.6. Opzet van de publicatie

Na deze inleiding wordt de publicatie vervolgd met een hoofdstuk waarin wordt ingegaan op de informatievoorziening en keuzevrijheid van cliënten als het gaat om de zorgverlener (hoofdstuk 2). Hoofdstuk 3 gaat in op het oordeel van de cliënten over de indicatiestelling.

Vervolgens wordt ingegaan op de zelfredzaamheid van cliënten (hoofdstuk 4). In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten die een aanvraag Persoonlijke Ondersteuning hebben ingediend. Hierbij komt o.a. de tevredenheid met deze voorziening en met de zorgaanbieders aanbod.

Daarna wordt (hoofdstuk 6), uitsluitend voor cliënten wier laatste contact met De Zorgpoort een indicatie voor een vervoers- of verplaatsingsvoorziening, dan wel een woonvoorziening betreft, de tevredenheid met deze voorzieningen en met de leveranciers wordt in beeld gebracht.

Tot slot volgen de bijlagen, met enkele overzichtstabellen en de vraagstelling bij dit onderzoek.

2. Informatie en advies

Voor een organisatie is het relevant om te weten of er voldoende informatiekanalen zijn om de inwoners op de hoogte te stellen van de beschikbaarheid en de ontwikkelingen in zorgvoorzieningen. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de informatiekanalen die een cliënt gebruikt.

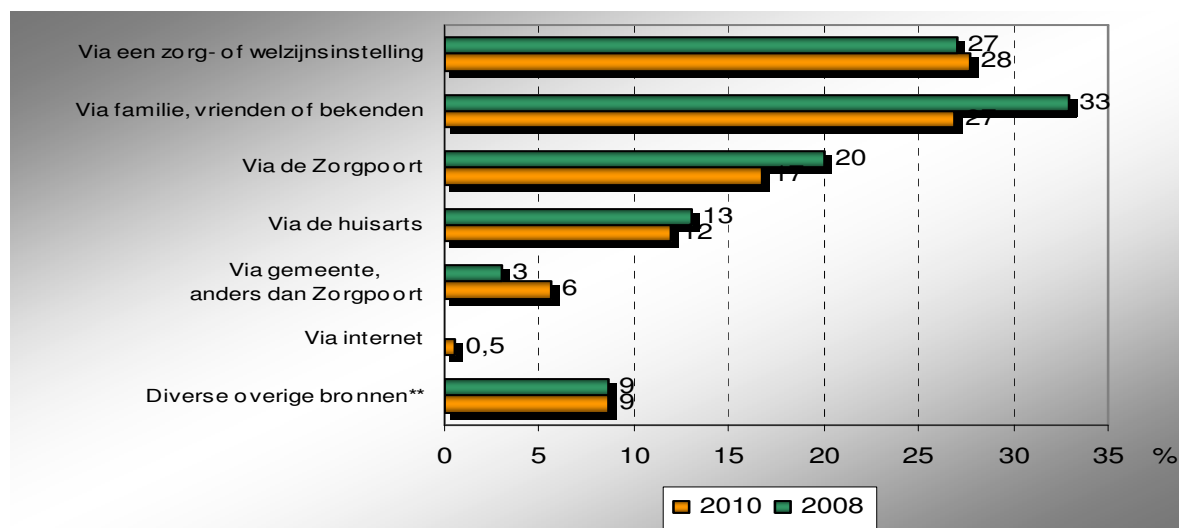
2.1. Gebruikte informatiekanalen

Onder de professionele organisaties vormen de zorg- en welzijnsinstellingen de belangrijkste bron van informatie. Ruim een kwart van de cliënten is geattendeerd op de mogelijkheden door ziekenhuis, zorgaanbieder, welzijnsinstellingen of maatschappelijk werk. De gemeente zelf is als informatiebron van belang geweest voor 22% van de zorgvragers. Dit is vergelijkbaar met het aandeel in 2008. Het aandeel via de afdeling Zorgpoort is afgenomen, het aandeel via andere afdelingen van de gemeente is toegenomen.

Familie, vrienden en bekenden uit de persoonlijke kring zijn voor ruim een kwart van de aanvragen degenen geweest die de zorgvrager op de hoogte hebben gebracht van de ontwikkelingen en mogelijkheden van de individuele Wmo-voorzieningen. Dit onderzoek geeft overigens geen uitsluitsel over de bronnen van informatie die relevant geweest zijn voor de familie, vrienden en bekenden.

Tot slot zijn ook de huisartsen voor veel zorgvragers (12%) degene die hun op het spoor van deze voorziening heeft gezet.

Figuur 2 Hoe wist u dat u gebruik kon maken van voorzieningen*



* Meerdere antwoorden mogelijk; het totaal per jaar kan hierdoor meer dan 100 worden.

** Diverse overige bronnen, zoals Huis-aan-huisblad, Belangenorganisatie.

In grote lijnen tonen de onderzoeken uit 2008 en 2010 een vergelijkbare inbreng uit de onderscheiden informatiekanalen. Er is één uitzondering hierop: de inbreng uit de persoonlijke kring is in 2010 minder vaak genoemd dan in 2008.

3. De zorgvuldigheid van de gemeente

De evaluatie van de inwoners over de aanvraagprocedure en andere contacten rond de verstrekking van individuele voorzieningen, vormt de kern van het tevredenheidsonderzoek. Alle 1.010 deelnemers aan de telefonische interviews zijn vragen gesteld hoe een en ander is verlopen: Zijn de procedures correct uitgevoerd, zijn de inwoners als zorgvragers correct behandeld, voldoet de voorziening voor het doel waarvoor zij is aangevraagd.

Om de beoordeling actueel te houden, zijn twee maatregelen genomen:

- gevraagd is naar de ervaringen met aanvragen waarover in 2010 een besluit is gevallen over toekenning of afwijzing van de aanvraag;
- bij degenen die in 2010 meerdere aanvragen hebben ingediend, is gevraagd naar de ervaringen met de laatste aanvraag.

Om de beoordeling door zorgvragers compleet te houden zijn, naast degenen die gebruik maken van een voorziening, ook degenen bevestigd die een afwijzing hebben gekregen, dan wel zelf besloten hebben om geen gebruik te maken van de indicatie, of van wie de indicatietermijn inmiddels is verstreken.

3.1. Zorgvraag aangeven

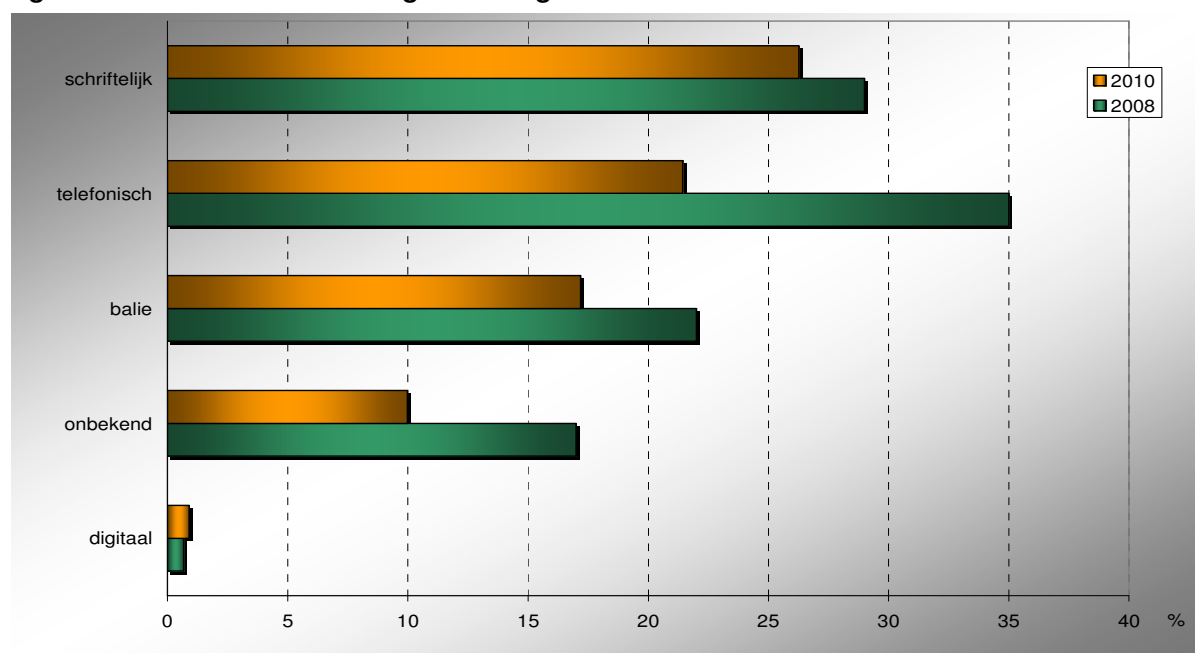
Het aanvragen van maatschappelijke ondersteuning of een voorziening bij de gemeente Helmond moet bij De Zorgpoort. Dit kan schriftelijk, telefonisch, rechtstreeks aan de balie van De Zorgpoort of via het internet. Het komt ook voor dat mensen van meer dan een kanaal gebruik maken.

De beleving of herinnering van de zorgvragers is duidelijk anders dan de informatie zoals die uit de registraties van De Zorgpoort naar voren komt. Zo geeft een kwart van de zorgvragers aan dat de aanvraag schriftelijk is ingediend; een vijfde geeft aan de aanvraag telefonisch te hebben ingediend.

Dit strookt niet met de informatie zoals die geadministreerd staat: voor het kenbaar maken van de behoefte aan ondersteuning of een voorziening, wordt volgens de registraties meestal gebruik gemaakt van de telefoon.

Aangezien er steeds meer cijfers beschikbaar komen over het feitelijk verloop van een aanvraag, is het belangrijk om voor een volgend tevredenheidsonderzoek te kijken of het nog relevant is om deze informatie aan cliënten te vragen.

Figuur 3 Hoe hebt u de aanvraag kenbaar gemaakt?



3.2. Indicatiestelling

Naar aanleiding van de aanvraag wordt besproken voor welke voorzieningen de zorgvrager in aanmerking kan komen. In 2010 is de aanpak hierbij anders dan in de voorgaande jaren (zie ook de toelichting in paragraaf 1.1). De daling in het aandeel zorgvragers met gesprekken, kan mede worden verklaard uit reeds tot stand gekomen effecten van deze beleidswijzigingen.

In de beleving van de cliënt hebben de meeste gesprekken naar aanleiding van de aanvraag of verlenging van de voorziening, bij de cliënt thuis hebben plaatsgevonden (43%). Een kleine kwart van de cliënten geeft aan dat het gesprek plaatsgevonden op het kantoor van De Zorgpoort (22%).

Tabel 1 Locatie van het gesprek met de consulent van Zorgpoort volgens de beleving van de cliënt

	2008	2010
	%	
Totaal	100	100
Op het kantoor van De Zorgpoort	27	22
Bij u thuis	49	43
Geen gesprek, of alleen telefonisch	21	29
Overig en onbekend	3	6

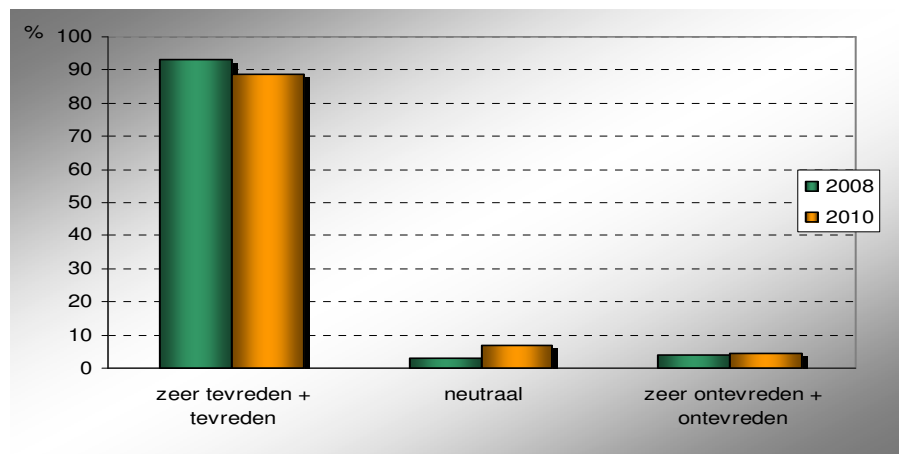
Een bijzondere ontwikkeling ten opzichte van 2008 is dan ook de toename van het aandeel cliënten dat aangeeft geen gesprek te hebben gehad of waar de indicatiestelling na een telefonisch onderhoud heeft plaatsgevonden; in totaal betreft dit 29% van de cliënten. In 2008 betreft dit 21% van de cliënten.

3.2.1. Waardering van het gesprek

De meeste zorgvragers hebben een positieve waardering van het gesprek met de consulent van De Zorgpoort (89%). Over totaal 2010 is gemiddeld 5% ontevreden. De toelichting voor de ontevredenheid is meestal, dat men van mening is dat de consulent niet goed geluisterd heeft en niet begrijpt hoe het in het betreffende huishouden er aan toe gaat. Onder degenen die het gesprek op het kantoor van De Zorgpoort hebben gehad, zijn relatief meer ontevreden reacties, te weten 10%.

Een mogelijk bijkomende reden kan zijn, dat de zorgvragers die ontevreden zijn en bij wie het gesprek op De Zorgpoort heeft plaatsgevonden, voor ruim de helft bestaat uit personen aan wie de gevraagde voorziening niet is toegekend of die de aanvraag hebben ingetrokken.

Figuur 4 Bespreking voorzieningenaanvraag, waardering door de zorgvrager*



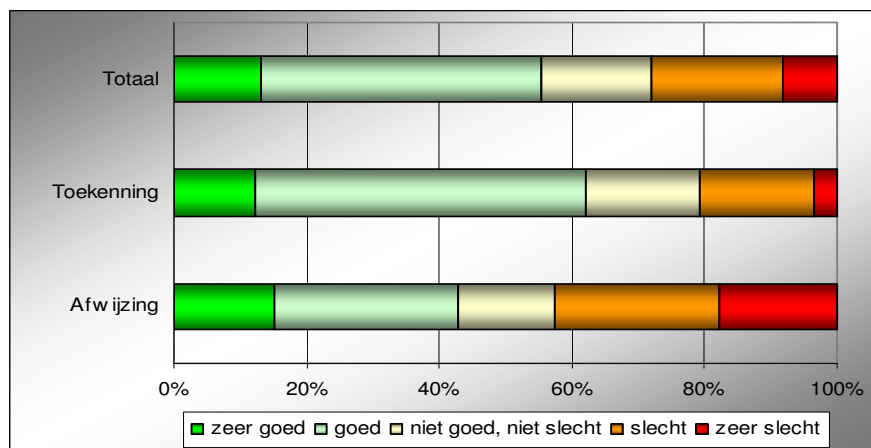
* waardering door degenen met wie een gesprek geweest is.

3.3. Medische keuring

Van alle zorgvragers heeft 11% in 2010 een medische keuring gehad.

Ruim de helft van de zorgvragers die een medische keuring hebben gehad in verband met de aanvraag van een voorziening, is tevreden over de zorgvuldigheid waarmee de keuring is uitgevoerd (55%). Ruim een kwart vindt de zorgvuldigheid van de keuring slecht of zeer slecht (28%).

Figuur 5 Zorgvuldigheid medische keuring, waardering door de zorgvrager*



* waardering door degenen die in 2010 een medische keuring hebben gehad.

Onder degenen die na de keuring een positieve indicatie voor de voorziening kregen, is de waardering van de zorgvuldigheid vaker positief (62%), terwijl degenen bij wie de aanvraag is afgewezen in mindere mate positief zijn over de zorgvuldigheid van de keuring (14%).

Een toelichting op het functioneren van de arts wordt gegeven door 36% van degenen die een medische keuring hebben gehad in 2010. De meestgenoemde klachten over de zorgvuldigheid zijn:

- dat de arts nauwelijks onderzoek heeft gepleegd (8%)
- dat de arts geen informatie heeft ingewonnen bij de huisarts (6%)
- dat de arts geen goede uitleg heeft gegeven (5%)

3.4. Tevredenheid over de uitvoering van De Zorgpoort

In de aanvraagprocedure bij De Zorgpoort van aanmelding tot kennisgeving van de beslissing, krijgen cliënten te maken met diverse aspecten van de dienstverlening. Over zes van deze aspecten (w.o. bereikbaarheid, behulpzaamheid, snelheid) zijn de cliënten en afgewezen zorgvragers expliciet bevraagd naar hun bevindingen. Samenvattend is het oordeel van de zorgvragers zeer positief te noemen. Over de ervaringen met hun laatste aanvraag geeft 84% een goed of zeer goed oordeel, 8% vindt de ervaringen niet goed, niet slecht en 7% geeft een slecht of zeer slechte beoordeling.

De duidelijkheid van de schriftelijke informatie scoort in 2010 vrijwel hetzelfde als in 2008. De andere vijf aspecten scoren iets tot veel lager dan bij de vorige meting. De snelheid van afhandelen is altijd het aspect dat in de ogen van de zorgvrager sneller mag. In 2010 geldt dit bij nog meer mensen dan voorheen. Een ander onderdeel dat bijdraagt aan het wat negatievere oordeel is de telefonische bereikbaarheid. In 2010 is de bereikbaarheidsvraag uitgesplitst naar fysieke en telefonische bereikbaarheid. De bereikbaarheid van de balie van De Zorgpoort haalt hetzelfde hoge niveau als de bereikbaarheid in 2008.

De telefonische bereikbaarheid is met ingang van 2010 overgedragen aan het KlantContactCentrum van de gemeente. Van de zorgvragers waardeert 83% de telefonische bereikbaarheid als goed of zeer goed.

Tabel 2 Beoordeling enkele ervaringen met de dienstverlening bij De Zorgpoort

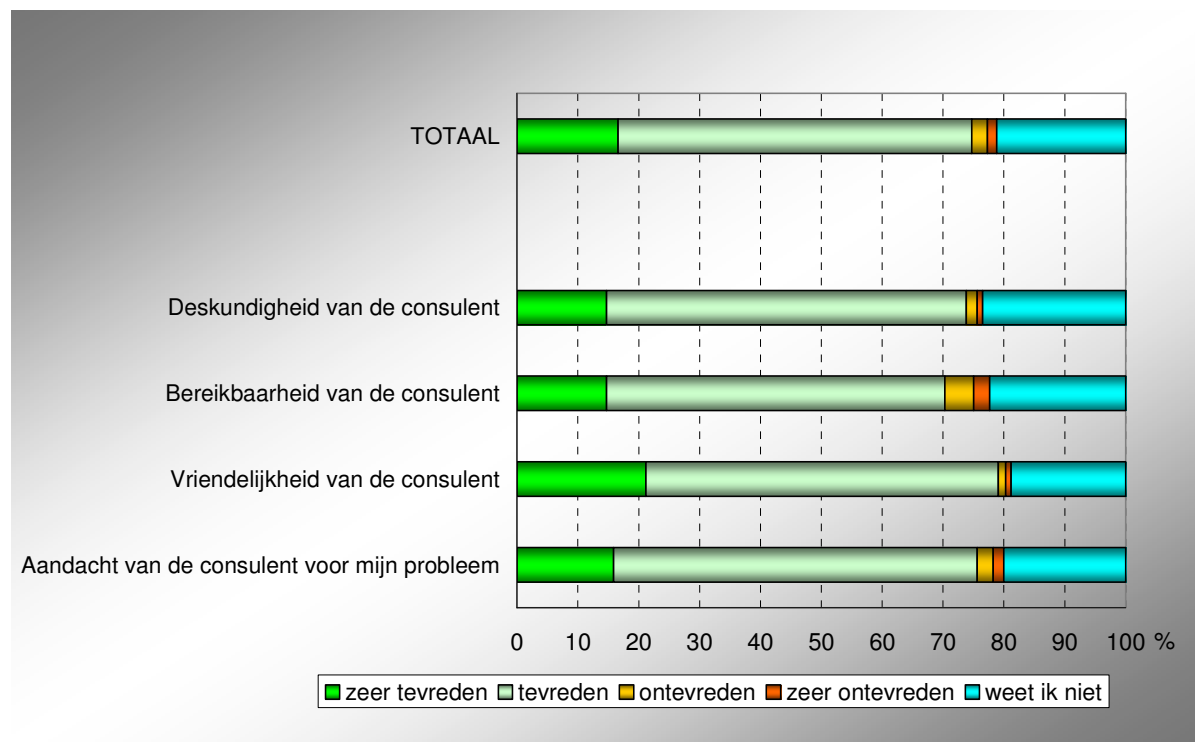
	2008	2010
	%	
Totaal	100	100
Alle aspecten gezamenlijk goed / zeer goed w.v.	90	84
bereikbaarheid kantoor	90	
<i>fysiek aan de balie</i>		91
<i>telefonisch</i>		83
behulpzaamheid	93	88
luistervaardigheid	90	87
snelheid afhandeling	84	71
duidelijkheid schriftelijke informatie	89	88

De tevredenheid op snelheid en op telefonische bereikbaarheid is met name in de eerste helft van 2010 wat minder. Dit hangt waarschijnlijk samen met de invoering van de nieuwe werkwijze van indiceren (zie paragraaf 1.1). In de tweede helft van het jaar is de trend op beide onderdelen positiever.

3.5. Tevredenheid over de consulent

De cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met hun consulent, zijn voor het merendeel (75%) positief tot zeer positief over hun consulent. Het hoogst scoort de vriendelijkheid van de consulent.

Relatief laag (70%) scoort de bereikbaarheid van de consulent. Dit onderdeel oogst ook de meeste ontevredenheid.

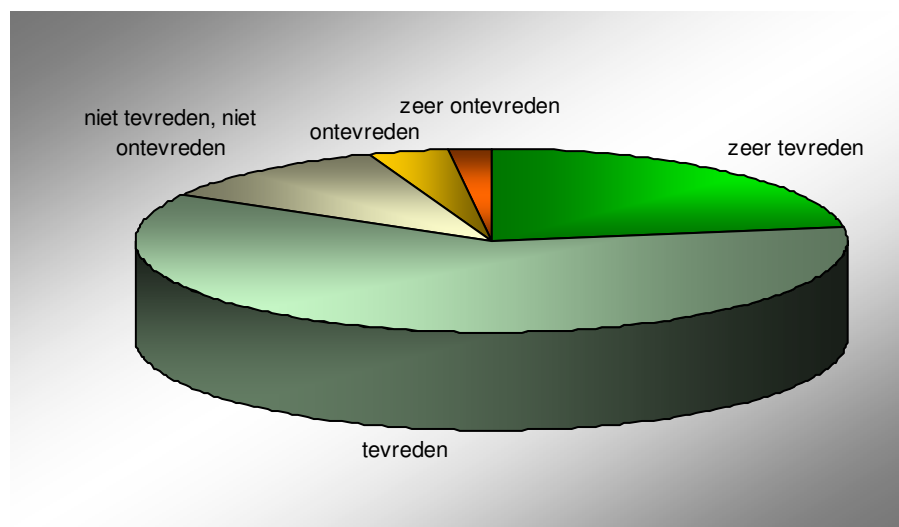
Figuur 6 Beoordeling attitude van de consulent

Het hoge aandeel zorgvragers dat niet weet hoe de attitude van de consulent te beoordelen, is nader onderzocht. Het zijn vaak degenen die een aanvraag hebben ingediend voor Persoonlijke Ondersteuning bij het huishouden en bij wie anderen de aanvraag hebben kenbaar gemaakt.

3.6. Eindoordeel over De Zorgpoort

Aan alle deelnemers van het onderzoek, cliënten en afgewezen aanvragers, is de vraag voorgelegd naar de tevredenheid over de totale service / dienstverlening door De Zorgpoort. Een grote meerderheid (83%) is tevreden over de service van De Zorgpoort; 6% is ontevreden.

Over de totale linie gezien, is de tevredenheid in 2010 iets lager dan in 2008.

Figuur 7 Beoordeling totale service / dienstverlening van De Zorgpoort

3.7. Opmerkingen en suggesties voor De Zorgpoort

Zowel uit de zorgvragers voor ondersteuning bij het huishouden, als uit de zorgvragers voor een rolstoel, een vervoersvoorziening of een woonvoorziening, is een grote groep die opmerkingen en suggestie voor De Zorgpoort heeft. Nog meer dan in 2008 is gebruik gemaakt van de gelegenheid om opmerkingen door te geven aan De Zorgpoort, in totaal door 17% van de zorgvragers.

De opmerkingen zijn zeer divers van aard. Dit varieert van toelichtingen waarom een vraag niet kon worden beantwoord, via complimenten voor De Zorgpoort, naar klachten. Het vaakst worden opmerkingen gemaakt over de huishoudelijke hulp en de scootmobiel.

Opmerkingen over ontevredenheid betreffen vooral:

- Het niet, of niet tijdig genoeg, nakomen van afspraken met de cliënt
- De kosten voor de eigen bijdrage of andere bijkomende kosten
- Onvoldoende service bij leverancier of zorgaanbieder

Het totaal van de opmerkingen is, geheel geanonimiseerd, ter beschikking gesteld aan de organisatie van De Zorgpoort.

4. Zelfredzaamheid

Het doel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is het bevorderen van de zelfredzaamheid van inwoners, die met inzet van eigen middelen of gezinsleden onvoldoende bij machte zijn om zelfstandig te wonen of deel te nemen aan het leven van alledag en de openbare voorzieningen. In de wet worden vijf terreinen expliciet benoemd. Deze zijn:

- Zelfstandig voeren van de huishouding
- Verplaatsen in en om de woning
- Verplaatsen in en buiten de woongemeente
- Ontmoeten van mensen
- Zelfstandig en veilig wonen

Voor elk van deze terreinen hebben de zorgvragers kunnen aangeven of zij extra ondersteuning of voorzieningen nodig hebben om betreffende activiteiten te kunnen vervullen. 69% is van mening dat zij op elk van deze terreinen over voldoende voorzieningen beschikken om zich zelfstandig te kunnen redden op elk van deze terreinen. Dat is fors meer dan in 2008; het percentage in dat jaar is 60%.

Op elk van de terreinen is vooruitgang geboekt ten opzichte van twee jaar geleden.

De terreinen waar de meeste behoefte bestaat aan uitbreiding van de voorzieningen, zijn

- het zelfstandig voeren van het huishouden (18%)
- verplaatsen in / buiten Helmond (12%)

Tabel 3. Zorgvragers met behoefte aan aanvullende ondersteuning/voorzieningen

	2008	2010
	%	
Totaal over alle terreinen*	40	31
Zelfstandig voeren van de huishouding	20	18
○ Hulp bij het huishouden	16	17
○ Overig (divers)	4	1
Verplaatsen in/om de woning	18	9
○ Losse woonvoorziening	8	2
○ Overig (divers)	10	7
Verplaatsen in/buiten Helmond	20	12
○ Vervoerspas voor Taxibus	10	6
○ Scootmobiel / Speciale fiets	5	5
○ Overig (divers)	5	1
Mensen ontmoeten (divers)	5	3
Zelfstandig en veilig wonen	9	4
○ persoonlijke verzorging (=hulp bij wassen,	5	2
○ Overig (divers)	4	2

* Men kan op meerdere terreinen behoefte aan aanvullende ondersteuning of voorzieningen hebben.

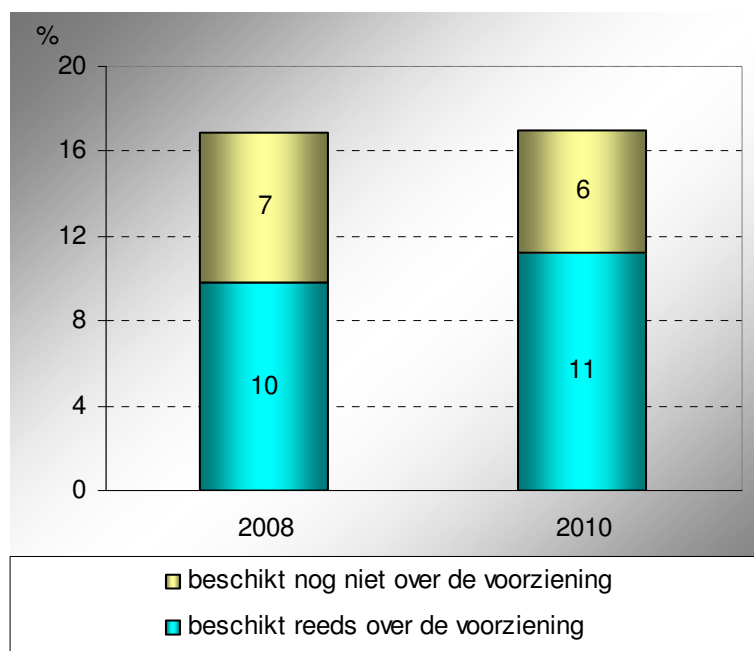
4.1. Uren huishoudelijke ondersteuning

Ondersteuning bij het huishouden blijft door de jaren heen het terrein waar de meeste zorgvragers aangeven dat zij aanvullende ondersteuning nodig hebben. De voorziening die hiervoor in het bijzonder gevraagd wordt, is hulp bij het huishouden.

Zelfstandig voeren van de huishouding

18% van de zorgvragers geeft te kennen, dat zij meer ondersteuning nodig hebben bij het voeren van de huishouding. In geringe mate (1%) wordt ondersteuning gevraagd in andere vorm, zoals boodschappenservice, klussenservice, e.d. Meestal zoekt men de ondersteuning in (extra) uren huishoudelijke verzorging (17%). Een deel van degenen die ondersteuning in het huishouden vragen heeft momenteel professionele ondersteuning in het huishouden.

Figuur 8 Zelfredzaamheid: Uitbreiding gewenst op het vlak van hulp bij het huishouden



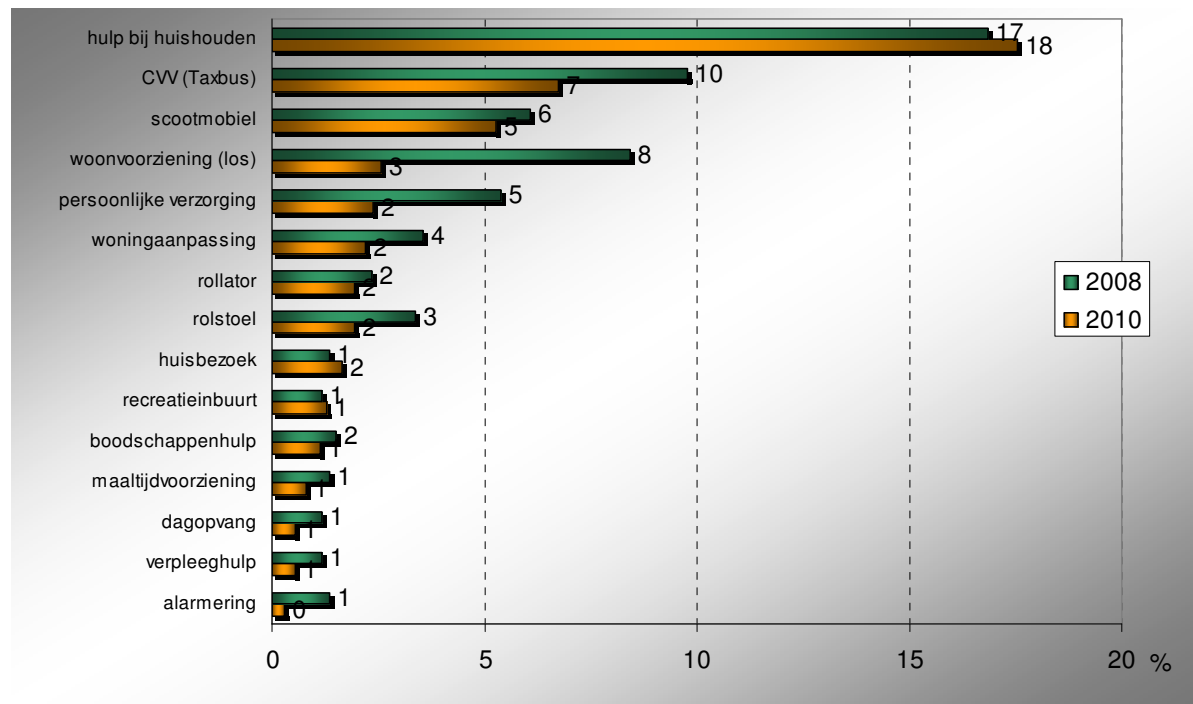
In vergelijking met 2008 is het aandeel zorgvragers dat (extra) uren huishoudelijke verzorging wenselijk vindt om zelfstandig het huishouden te kunnen voeren, vrijwel onveranderd.

4.2. Vervoer

Een relatief grote post wordt nog gevormd door de behoefte aan voorzieningen op het vlak van vervoer in en buiten Helmond. In totaal geeft 12% van de zorgvragers aan behoefte aan voorzieningen te hebben op dit vlak. Het merendeel van deze groep zorgvragers heeft behoefte aan een scootmobiel of speciale fiets (5%) of een vervoerspas voor Taxibus (6%).

In totaal heeft 5% van de zorgvragers de behoefte aan een scootmobiel of speciale fiets geuit, en 7% de behoefte aan een vervoerspas voor Taxibus. De behoefte aan een vervoerspas is behalve bij het onderwerp 'vervoer in en buiten Helmond' ook geuit bij een ander onderwerp, te weten bij het 'zelfstandig voeren van de huishouding'. De daling in behoefte kan mede worden verklaard uit reeds tot stand gekomen effecten van de beleidswijzigingen zoals beschreven in paragraaf 1.1.

In Figuur 9 zijn de gewenste voorzieningen, ongeacht het onderwerp waar ze ter sprake zijn gekomen, in volgorde van behoefte weergegeven.

Figuur 9 Voor betere zelfredzaamheid benodigde voorzieningen of aanvullingen*

* Mensen kunnen over meerdere terreinen hun wensen te kennen hebben gegeven.

4.3. Financiële ondersteuning

De kosten die mensen moeten maken voor een voorziening, bijvoorbeeld de kosten van de eigen bijdrage (bij huishoudelijke verzorging en woningaanpassingen) of de maaltijdservice, zijn soms een belemmering om deel te nemen aan het leven van alledag. In 2010 is hier nog de eigen bijdrage voor overige Wmo-voorzieningen bijgekomen, waaronder voor de scootmobiel (zie beschrijvingen beleidswijzigingen paragraaf 1.1).

Aan alle zorgvragers is ook de vraag voorgelegd of de kosten een belemmering vormen voor maatschappelijke participatie. Het percentage is in 2010 lager dan in 2008.

Opmerkelijk is vooral ook, dat de behoefte aan financiële ondersteuning in 2010 nauwelijks meer benoemd wordt.

De daling in behoefte kan mede worden verklaard uit reeds tot stand gekomen effecten van de beleidswijzigingen.

Tabel 4 Financiële belemmeringen en behoefte aan ondersteuning op dit vlak

	2008	2010
	%	
Totaal	100	100
Kosten vormen een belemmering	13	7
Behoefte aan financiële ondersteuning	10	1

5. Persoonlijke ondersteuning

In Helmond hebben in 2010 ruim drieduizend inwoners voor een korte of langere tijd gebruik gemaakt van een indicatie voor Persoonlijke Ondersteuning bij het huishouden. Persoonlijke Ondersteuning is de naam waaronder een nieuwe aanpak van hulp bij het huishouden schuilgaat. De aanpak is ontwikkeld in samenwerking met zorgaanbieders, welzijnsorganisaties en cliëntenorganisaties. In deze aanpak wordt verder doorgeborduurd op de strekking van de Wet maatschappelijke ondersteuning; de nieuwe filosofie heeft de naam “Persoonlijke Ondersteuning” gekregen, afgekort tot PO. Meer informatie hierover staat beschreven in paragraaf 1.1.

De nieuwe aanpak is gestart in 2010, met degenen die ondersteuning hebben aangevraagd bij het zelfstandig voeren van de huishouding of een verlenging van deze ondersteuning hebben aangevraagd. De cliënten in dit tevredenheidsonderzoek hebben allen ervaring opgedaan met de nieuwe aanpak op het Wmo-terrein “zelfstandig voeren van de huishouding”, de Persoonlijke Ondersteuning.

Tabel 5. Laatste aanvraag betreft hulp bij het huishouden

	Totaal 2010
Zorgvragers, aanvraag PO toegekend	415
Geen gebruik (meer) van de voorziening	20
Zorgvragers, aanvraag PO niet toegekend	17
w.v.	
o Afwijzing aanvraag	9
o Overig	8
Totaal aanvragers Persoonlijke Ondersteuning	452

5.1. MAATwerk-trajecten

Mensen die een (verlengings-)aanvraag indienen voor hulp bij het huishouden, kunnen na een positieve indicatie voor de hulp bij het huishouden ook een Maatschappelijk Advies Traject, het zgn. MAATwerk, krijgen. In dit adviestraject wordt gezamenlijk met de zorgvrager uitgezocht welke vormen van zorg in diens persoonlijke situatie van belang zouden kunnen zijn en op welke wijze deze zorg georganiseerd kan worden.

Zoals in de inleiding (paragraaf 1.2) is aangegeven is er een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek onder de inwoners die een MAATwerk-traject hebben afgesloten. De resultaten die hieronder over de MAATwerk-trajecten worden weergegeven zijn afkomstig uit dit doorlopende onderzoek.

De volgende resultaten komen hieruit naar voren:

- Het doel van de gesprekken van MAATwerk is bij vrijwel alle aanvragers (93%) die een enquête hebben ingevuld duidelijk. 7% vindt het doel van de gesprekken deels duidelijk en 1% vindt het niet duidelijk.
- De kennis en deskundigheid van de MAATwerkers wordt als zeer goed beoordeeld. Het gemiddelde cijfer van de MAATwerkers is namelijk een 8,7.
- Vrijwel iedereen (95%) voelt zich op zijn/haar gemak te voelen bij de MAATwerker
- De cliënten voelen zich serieus genomen door de MAATwerker. 1% van de cliënten voelt zich niet serieus genomen.

- 88% van de cliënten geeft aan dat het aantal gesprekken dat plaats heeft gevonden in het kader van het MAATwerk-traject goed is, 7% vindt het teveel, 5% te weinig. Degenen die vinden dat er te weinig gesprekken zijn geweest, hebben gemiddeld het hoogste aantal gesprekken gehad. Daarnaast wordt ook gevonden dat degenen die vinden dat er teveel gesprekken zijn geweest, gemiddeld het laagste aantal gesprekken hebben gehad.
- Van degenen die het enquêteformulier ingevuld geretourneerd hebben, heeft 81% de mening dat Maatwerk meerwaarde heeft gehad.
- MAATwerk wordt in het algemeen als goed beoordeeld met een gemiddelde cijfer van 8,5.

Tot slot hebben de respondenten kunnen toelichten wat zij te weten zijn gekomen, waar zij eerder nog geen weet van hadden. Meer dan de helft heeft hier gebruik van gemaakt.

Meestal wordt de toelichting gebruikt om er uiting aan te geven dat men eerder niet op de hoogte was van de mogelijkheden van de zorg- en gemaksdiensten en vrijwilligerswerk.

De respondenten hebben kunnen toelichten welke verbeterpunten zij zien voor MAATwerk.

De ideeën die hier geuit worden zijn zeer divers en aangezien het verbeterpunten zijn, niet per se complimenteaus. Het varieert tussen “onzinnig plan” en “vooral doorgaan met dit werk”. Zoals:

- het meer betrekken van de cliënten bij de invulling van de ondersteuning,
- het meer betrekken van de familie / mantelzorger bij de afspraken
- de tijd en het geld van deze MAATwerk-trajecten in echte zorg stoppen
- de gesprekken van de MAATwerker aan de consulent van De Zorgpoort laten

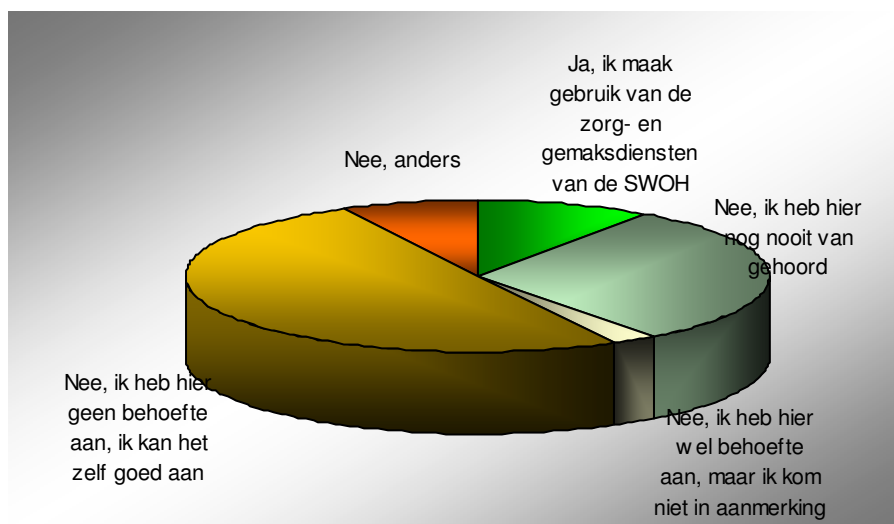
Het volledige overzicht is (geheel geanonimiseerd) overhandigd aan De Zorgpoort.

5.2. Zorg- en gemaksdiensten

De SWOH heeft vrijwilligers die gratis ondersteuning kunnen bieden bij vijf onderdelen van het huishouden, anders dan het schoon houden van de woning. Het gaat daarbij om het klaarmaken van de broodmaaltijden, de warme maaltijd, het doen van de boodschappen, wassen en strijken, of iemand die meegaat naar de medisch specialist. Dit noemen we de zorg- en gemaksdiensten. Gelet op het startmoment van de voorzieningen in de vorm van Zorg- en gemaksdiensten is de vraagstelling in dit klanttevredenheidsonderzoek naar deze zorg- en gemaksdiensten kort gehouden.

Van alle zorgvragers heeft 10% gebruik maakt van de zorg- en gemaksdiensten. Ruim de helft van de zorgvragers heeft geen behoefte aan zorg- en gemaksdiensten, of in elk geval niet in de vorm zoals die worden aangeboden. Voor 30% van de zorgvragers kent dit hulpaanbod niet.

Figuur 10 Zorg- en gemaksdiensten, 2010



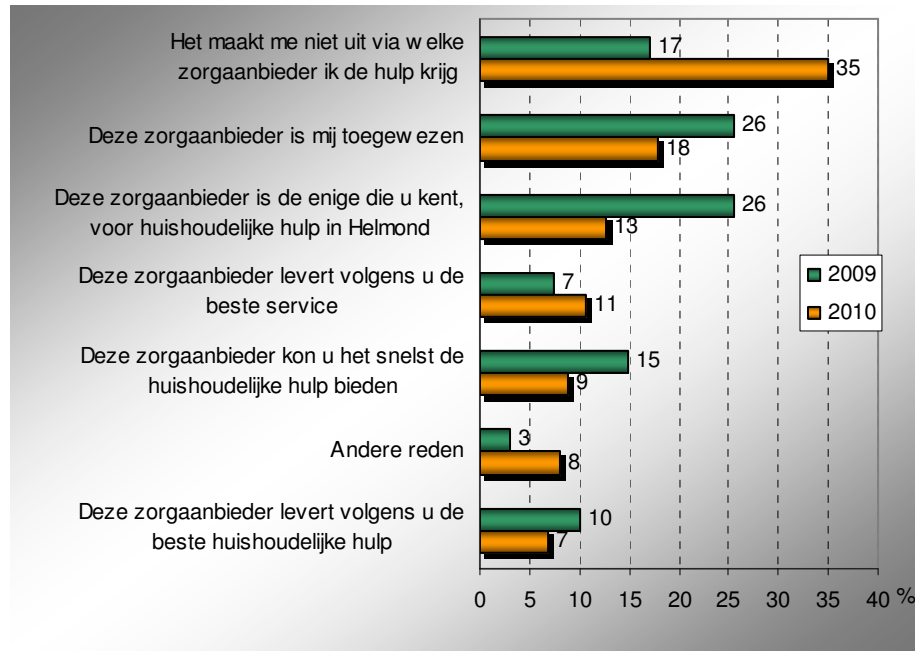
5.3. Keuzevrijheid in het zorgaanbod

De gemeente heeft een contract afgesloten met vijf zorgaanbieders Rinette zorg, Savant, T-zorg, de Zorgboog en Zuidzorg. In de vier jaar dat de huishoudelijke ondersteuning uit de AWBZ is gehaald en onder de verantwoordelijkheid is gebracht van de gemeente, is voormalige marktleider Savant een van de zorgaanbieders tussen de andere geworden. Van de cliënten met PO geeft 83% gebruik te maken van hulp die via een zorgaanbieder wordt aangeboden.

Op de vraag waarom de keuze op betreffende zorgaanbieder is gevallen, geeft 13% aan dat zij geen andere zorgaanbieder kennen. Dit is een flinke afname ten opzichte van de reactie in voorjaar 2009, toen dit antwoord nog door 26% van de cliënten met zorg in natura werd gegeven. Zorgaanbieders zijn meer bekend en daarmee is de keuzevrijheid meer realiteit geworden.

Tegelijk geven mensen aan, dat het vooral gaat om de ondersteuning als zodanig. Eventuele kwaliteitscriteria doen er minder toe. Koploper onder de redenen voor de keuze van de huidige zorgaanbieder is het antwoord: “het maakt me niet uit via welke zorgaanbieder ik de hulp krijg”.

Figuur 11 Reden voor keuze zorgaanbieder*



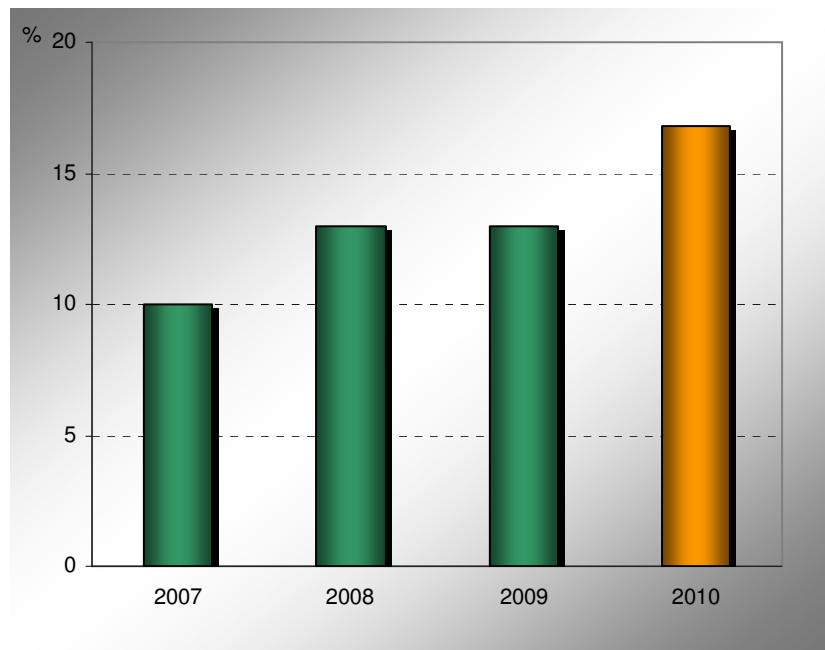
* Meerdere antwoorden mogelijk; het totaal per jaar kan hierdoor meer dan 100 worden.

5.4. Keuze voor een persoonsgebondenbudget

In 2010 maakt een ongekend groot aandeel van de cliënten gebruik van het persoonsgebonden budget (PGB): 17%. In de afgelopen jaren is niet eerder zo'n groot aandeel in de cliëntonderzoeken gevonden.

Net als in eerdere jaren ligt het aandeel cliënten met PGB in de enquête iets hoger dan het aandeel zoals dit in de administratie gevonden wordt. De ontwikkeling in de enquête komt wel overeen met de ontwikkeling in de administratie: tussen 2009 en 2010 is er bijv. een toename van 3,5% PGB-clieñten.

Vrijwel iedereen is tevreden over de keuze voor zorgaanbieder dan wel PGB.

Figuur 12 Keuze voor PGB

N.B. Keuze PGB zoals aangegeven in de enquête

5.4.1. Keuze voor ondersteuning bij PGB

Het Servicecentrum PGB van de SVB verstrekt algemene informatie aan houders van een PGB die van belang zijn voor de werkgeversrol van de PGB houder en voor het bijhouden van de van belang zijnde administratie.

De gemeente heeft een contract afgesloten met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) zodat die naast informatie ook ondersteuning kan bieden aan PGB-houders in Helmond. Het Servicecentrum PGB geeft budgethouders gratis ondersteuning in verschillende aspecten bij de administratie en verantwoording bij een Persoonsgebonden Budget waarbij budgethouders, als werkgever, een hulp bij het huishouden in dienst nemen. Slechts een zeer gering percentage van de mensen die gebruik maken van een PGB, doet een beroep op de Sociale Verzekeringsbank voor administratieve ondersteuning.

Zij die dit doen, geven aan hier tevreden over de ondersteuning.

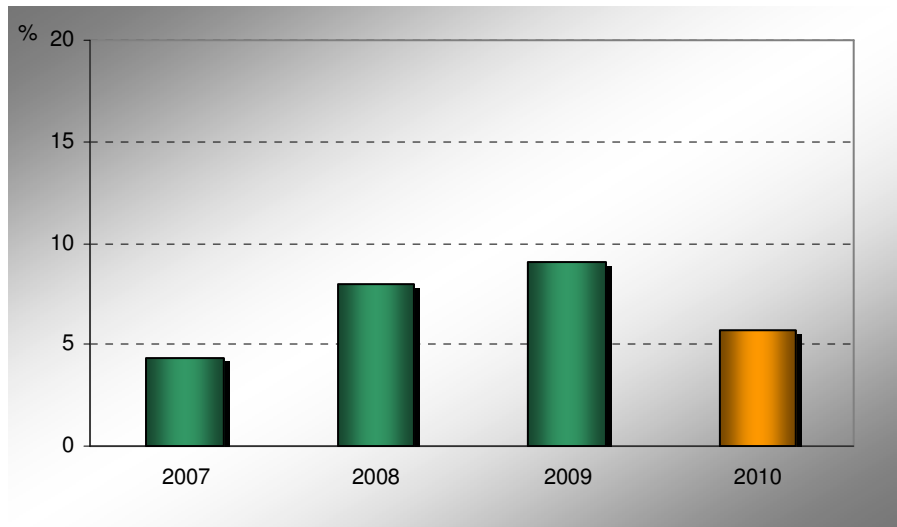
5.5. Hulp in het huishouden

In de jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken onder cliënten is ook dit jaar gevraagd naar de keuzevrijheid en de tevredenheid over de gemaakte keuze, de tevredenheid over de kwaliteit van de huishoudelijke hulp en de tevredenheid over de zorgaanbieder.

5.5.1. Kwaliteit van de huishoudelijke hulp

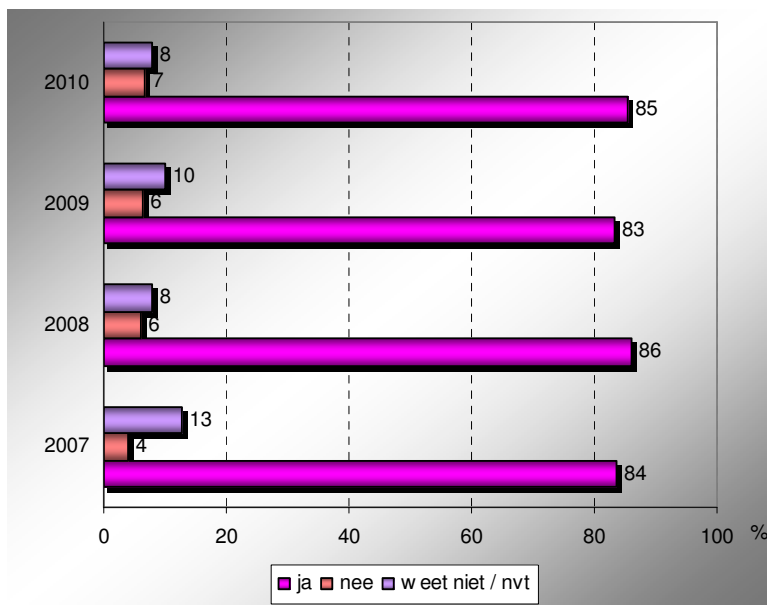
De overgrote meerderheid van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de zorg die de huishoudelijke hulp biedt (94%). Als men niet tevreden is over de kwaliteit van de zorg die de huishoudelijke hulp biedt (6%), dan is de belangrijkste reden van ontevredenheid, dat de hulp niet goed schoon maakt.

Het percentage ontevreden cliënten heeft de afgelopen jaren geschommeld tussen de 4% en de 9%. In alle jaren werd de ontevredenheid grotendeels gevoed door ontevredenheid over de schoonmaakvaardigheden van de hulp.

Figuur 13 Ontevreden over de huishoudelijke hulp, 2010

5.5.2. Tevredenheid over de zorgaanbieder

Cliënten zijn in grote meerderheid tevreden over de zorgaanbieders. Er is weinig verschil tussen de opeenvolgende jaren.

Figuur 14 Goede inzet van de zorgaanbieder, 2010

De kwaliteit van de procedures wordt gemeten door middeling van de reacties op drie vragen, te weten:

- de tijdige start,
- het in de praktijk gerealiseerde aantal uren hulp en
- de tijdsafspraken wanneer de hulp komt.

Als er wordt gekeken naar de proceduurs is er een lichte achteruitgang tussen 2008 en 2010, hetgeen vooral veroorzaakt wordt door toename van de groep zorgvragers recent zijn toegetreden en zich hier nog geen mening over hebben gevormd.

Bij de uitvoering speelt het kennelijk minder een rol. Het aandeel mensen dat hierover geen mening heeft, is zelfs licht teruggelopen ten opzichte van 2008. En het totaalbeeld voor wat betreft de uitvoering toont een lichte toename ten opzichte van 2008.

Tabel 6 De inzet van de zorgaanbieders: mening van de cliënten

	2008			2010		
	JA	NEE	WEET NIET	JA	NEE	WEET NIET
	%					
TEVREDENHEID TOTAAL	86	6	8	85	7	8
procedures	92	6	2	89	6	4
Is de zorgaanbieder tijdig gestart (=binnen 5 werkdagen)	89	6	5	78	12	10
Krijgt u het aantal uren zorg dat is toegekend	92	7	1	95	4	1
Komt de hulp op tijden en dagen die u goed uitkomen	95	5	0	95	4	1
uitvoering	80	6	14	82	7	12
Verliep het overleg met de zorgaanbieder, over de inzet van de huishoudelijke hulp, prettig	90	3	7	90	4	6
Is vervanging bij ziekte, of andere afwezigheid van uw hulp, goed geregeld	72	11	17	75	12	12
Als u vragen of klachten heeft over de huishoudelijke hulp, kunt u dan voldoende terecht bij uw zorgaanbieder?	79	5	16	79	4	17

5.5.3. Overleg tussen zorgaanbieder en cliënt

In toenemende mate gaan zorgaanbieders een gesprek aan met de cliënten, zodat goede afspraken kunnen worden gemaakt over de te verlenen ondersteuning. Sinds 2009 wordt hierover gevraagd in het tevredenheidsonderzoek.

In 2009 gaf 60% van de cliënten aan, dat een dergelijk gesprek gehouden is. In 2010 is er een toename naar 66% van de cliënten.

Tabel 7 Gesprekken met zorgaanbieder, bij de start van de huishoudelijke ondersteuning

	2009	2010
Totaal cliënten bij zorgaanbieders	100	100
ja	60	66
op het kantoor van de zorgaanbieder	1	1
bij u thuis	47	53
alleen telefonisch	11	11
nee	40	34

6. Andere individuele voorzieningen

In Helmond maken ruim 5.300 inwoners gebruik van andere individuele voorzieningen zoals Taxbus, scootmobiel, parkeerkaart, rolstoel, woonvoorzieningen en woningaanpassingen. In het algemeen betreft dit ruim 6% van alle inwoners.

Van hen hebben er 558 hun beoordeling aangegeven in het tevredenheidsonderzoek van 2010.

Omdat de tevredenheid onder de inwoners met individuele voorzieningen niet elk jaar wordt getoetst, is bij dit onderwerp vergelijking mogelijk tussen de ervaringen in 2008 en 2010.

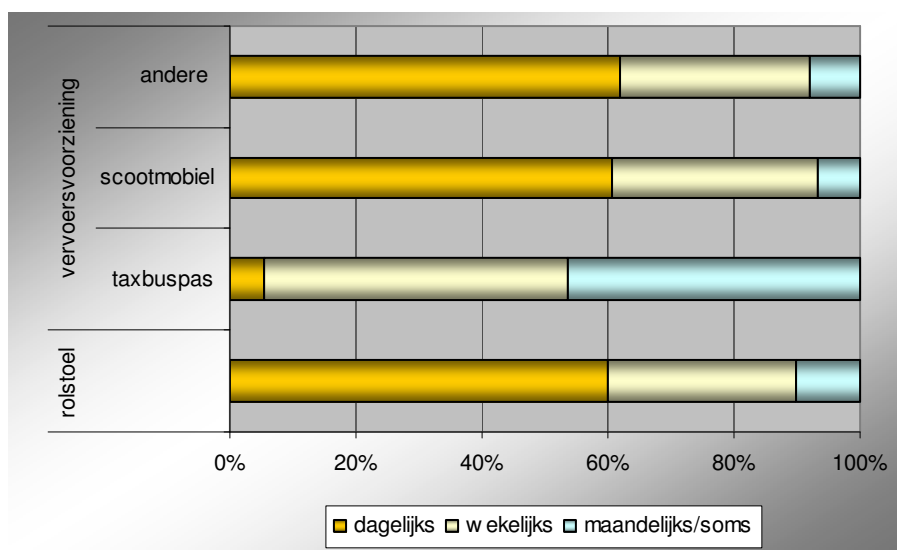
Tabel 8. Laatste aanvraag betreft vervoers-, verplaatsings- en woonvoorzieningen

Zorgvragers, aanvraag toegekend	475
w.v.	
Individuele voorziening verplaatsing / vervoer	
o Rolstoel	53
o Scootmobiel	86
o Parkeerkaart	82
o Overige vervoersvoorzieningen	41
Collectief gebruik verplaatsing / vervoer (Taxbus)	56
Woonvoorzieningen	
o Woningaanpassing (traplift; beugels in toilet en badkamer; weghalen drempels of andere verbouwing)	70
o Losse voorziening (douchestoel; tillift)	29
Geen gebruik (meer) van de voorziening	58
Zorgvragers, aanvraag niet toegekend	83
w.v.	
o Afwijzing aanvraag	54
o Overig	29
Totaal aanvragers andere individuele voorzieningen	558

6.1. Voorzieningen voor vervoer en verplaatsing

Voorzieningen voor vervoer en verplaatsing kunnen worden onderscheiden in voorzieningen waar men individueel over beschikt en voorzieningen die men met anderen deelt. Cliënten met een scootmobiel, rolstoel en andere vervoersvoorzieningen (parkeerkaart, parkeerplaats, en dergelijke) gebruiken hun voorziening veelvuldig: 60% of meer gebruikt de voorziening dagelijks; 90% gebruikt hem wekelijks.

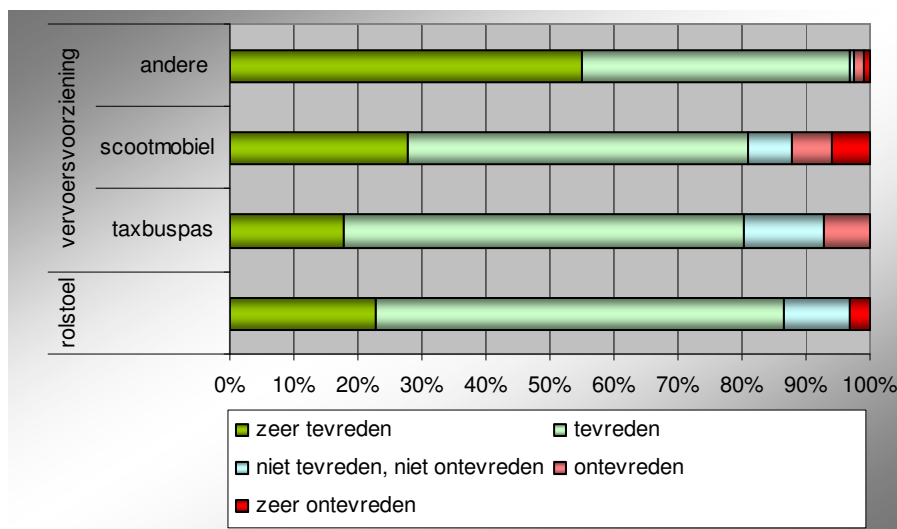
Vervoersvoorzieningen die men met anderen samen gebruikt, het collectieve vervoer (Taxbus), worden veel minder gebruikt dan de individueel beschikbare voorzieningen. Toch geldt ook hier dat meer dan de helft van degenen die over een Taxbuspas beschikken, deze elke week of vaker gebruiken. De mate van gebruik van de Taxbuspas ligt daarmee in 2010 hoger dan in 2008.

Figuur 15 Gebruik van de voorzieningen voor vervoer en verplaatsing, 2010

6.2. Kwaliteit van de voorzieningen

Clënten die voorzieningen hebben voor vervoer of verplaatsing in en om het huis, zijn voor het merendeel tevreden of zeer tevreden (86%). Een kleine groep is noch tevreden, noch ontevreden en circa 7% in ontevreden of zeer ontevreden. Dit is een verbetering ten opzichte van 2008, in die zin dat het percentage ontevreden cliënten is afgenomen.

De kwaliteit van de voorziening wordt relatief het vaakst negatief beoordeeld door cliënten met een scootmobiel.

Figuur 16 Kwaliteit van de voorzieningen vervoer en verplaatsing, 2010

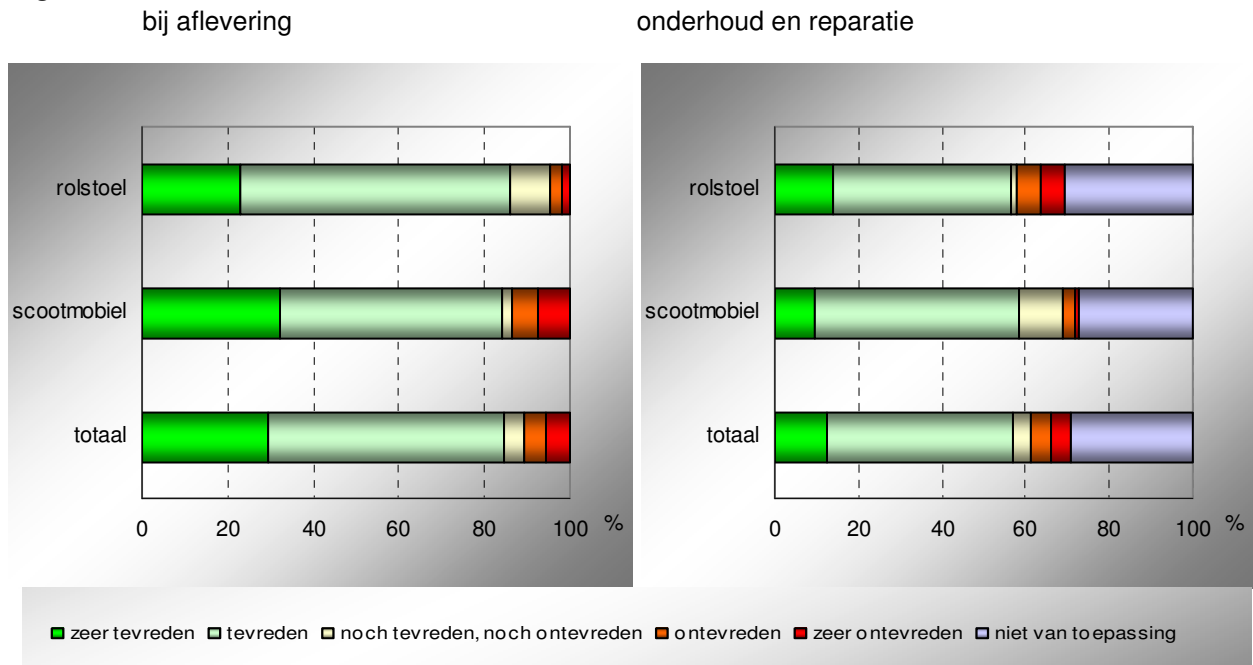
6.3. Service van de leverancier

De uitleg over het gebruik van rolstoel en scootmobiel is een element dat in belangrijke mate ertoe bijdraagt dat de voorziening ook inderdaad gebruikt gaat worden. De overgrote meerderheid van de cliënten is tevreden tot zeer tevreden over de service van de firma Welzorg.

Over de service bij aflevering is 11% ontevreden / zeer ontevreden. De ontevredenheid wordt vooral gevoeld door te weinig service bij aflevering van de scooter. De scooterrijder.

Over onderhoud en reparatie kan bijna een derde nog niets zeggen, omdat ze het nog niet aan de hand gehad hebben; de resterende 70% bestaat uit 61% tevreden en 9% ontevreden cliënten. De ontevredenheid over onderhoud wordt vooral gevoeld door negatieve ervaringen met de rolstoel.

Figuur 17 Service leverancier, 2010

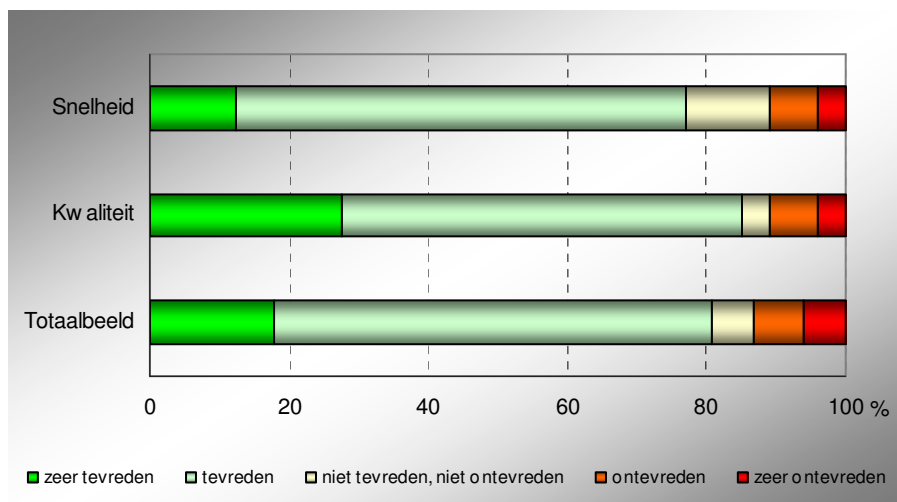


6.4. Woningaanpassingen

Het merendeel van de cliënten is tevreden / zeer tevreden met de uitvoering van de woningaanpassing (81%). Van de cliënten is 13% ontevreden, dat is iets meer dan in 2008.

Voorzover cliënten ontevreden zijn met de kwaliteit of de snelheid van de uitvoering, betreft dit uitsluitend huurders.

Figuur 18 het uitvoeren van de permanente woningaanpassing, 2010
(diverse aannemers en leveranciers)



7. Bijlagen

Bijlage 1. Wmo-cliënten naar Wmo-voorziening, geheel of deel van kalenderjaar

	2009	2010	Binnenstad	H-Oost	Hd-Noord	t Hout	Brouwhuis	H-West	Warande	Stiphout	Rijpelberg	Dierdonk	Brandevoort	Ind.Geb.Zuid
(CVV) taxibus	3.084	3.026	866	480	570	343	279	190	21	93	134	7	39	4
huishoudelijke hulp	2.861	3.015	800	450	525	360	309	183	43	124	141	13	65	2
woonvoorzieningen, vast en roerend	2.112	2.252	658	286	399	256	188	153	38	83	135	11	42	3
parkeervoorziening	1.227	1.300	291	150	229	159	124	66	33	76	85	24	55	8
scootmobiel	1.103	1.227	318	169	237	131	107	88	12	44	83	7	29	2
rolstoel	997	1.081	274	93	190	139	116	72	17	48	73	19	36	4
overige Wmo-voorz.	365	355	69	33	53	52	34	23	3	22	24	14	24	4
TOTAAL	5.635	6.131	1566	839	1134	733	538	353	122	281	322	61	168	14

Bijlage 2. Wmo-cliënten naar Wmo-voorziening, geheel of deel van kalenderjaar in %

	2009	2010	Binnenstad	H-Oost	Hd-Noord	t Hout	Brouwhuis	H-West	Warande	Stiphout	Rijpelberg	Dierdonk	Brandevoort	Ind.Geb.Zuid
(CVV) taxibus	3,5	3,4	6,3	6,2	4,8	3,1	3,0	4,1	0,9	1,7	1,6	0,1	0,5	1,1
huishoudelijke hulp	3,3	3,4	5,8	5,8	4,4	3,3	3,3	4,0	1,7	2,3	1,7	0,2	0,8	0,6
woonvoorzieningen, vast en roerend	2,4	2,5	4,8	3,7	3,4	2,4	2,0	3,3	1,5	1,6	1,6	0,2	0,5	0,8
parkeervoorziening	1,4	1,5	2,1	1,9	1,9	1,5	1,3	1,4	1,3	1,4	1,0	0,5	0,7	2,2
scootmobiel	1,3	1,4	2,3	2,2	2,0	1,2	1,1	1,9	0,5	0,8	1,0	0,1	0,3	0,6
rolstoel	1,1	1,2	2,0	1,2	1,6	1,3	1,2	1,6	0,7	0,9	0,9	0,4	0,4	1,1
overige Wmo-voorz.	0,4	0,4	0,5	0,4	0,4	0,5	0,4	0,5	0,1	0,4	0,3	0,3	0,3	1,1
TOTAAL	6,4	6,9	11,4	10,9	9,6	6,7	5,8	7,7	5,0	5,3	3,8	1,2	2,0	3,9

Bijlage 3. Respons naar indicatie en indicatiegebruik

	Totaal	Meest recente aanvraag volgens respons		
		Tijdelijke indicatie	Afwijzing / Intrekking	Actuele cliënten
Meest recente indicatie betreft:				
- Huishoudelijke verzorging	452	20	17	415
- Andere individuele voorziening	558	58	83	417
Totaal met indicatie	910	78		832
(w.o. Afwijzing / Intrekking eerdere aanvraag	65	5		60)
Afwijzing / Intrekking meest recente aanvraag	100		100	
(Totaal met afwijzing /intrekking	165	5	100	60)
Totaal deelnemers aan onderzoek	1.010	78	100	832

Tevredenheid over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Advies en Informatie

1. Uit de administratie bij De Zorgpoort blijkt, dat u een aanvraag heeft ingediend voor een [.....]. Hoe wist u dat u gebruik kon maken van deze voorziening?

=> **Open vraag:** voor het gemak aan de telefoon zijn enkele mogelijke antwoorden al vast gemeld.

=> Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Via de huisarts
- ☐ Via familie, vrienden of bekenden
- ☐ Via de Zorgpoort (aan de Penningstraat in Helmond)
- ☐ Via andere afdelingen van de gemeente (o.a. Stadswinkel, Werkplein)
- ☐ Via het internet
- ☐ Via een zorg- of welzijnsinstelling, bijv. maatschappelijk werk, zorgaanbieder, verpleeghuis, e.d.
- ☐ Via een belangenorganisatie, bijv. invalidenbond, ouderenbond, vakbond, sbu
- ☐ Via een huis-aan-huisblad als de Trompetter, de Traverse
- ☐ Anders, namelijk[antwoord noteren].....

Aanvraagprocedure

We beginnen met enkele vragen over de aanvraagprocedure. De eerste vraag hierover is:

2. Hoe hebt u de aanvraag kenbaar gemaakt?

=> Elke antwoordcategorie opnoemen; 'Ja' is aankruisen..

=> Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk.

[kan ook door een ander kenbaar gemaakt zijn, namens de cliënt]

- ☐ Telefonisch
- ☐ Schriftelijk
- ☐ Aan de balie van De Zorgpoort
- ☐ Digitaal Loket (www.helmond.nl)
- ☐ Anders, namelijk[antwoord noteren].....

3. Nadat u de aanvraag kenbaar heeft gemaakt, is met u een gesprek gevoerd of u recht heeft op Waar vond dit gesprek plaats?

=> Elke antwoordcategorie opnoemen; 'Ja' is aankruisen..

=> Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ op het kantoor van de Zorgpoort
- ☐ bij u thuis
- ☐ U heeft hierover alleen telefonisch contact gehad
- ☐ Anders, namelijk[antwoord noteren].....

4. Bent u tevreden bent u over dit gesprek?

- ☐ Zeer tevreden → ga naar vraag 6
- ☐ Tevreden → ga naar vraag 6
- ☐ Niet tevreden, niet ontevreden → ga naar vraag 6
- ☐ Ontevreden → ga naar vraag 5
- ☐ Zeer ontevreden → ga naar vraag 5

5. Waarom bent u ontevreden?

=> **Open vraag;** antwoord s.v.p. noteren.

6. Tot slot van dit onderdeel willen wij graag uw oordeel over enkele ervaringen bij de Zorgpoort met deze aanvraag:

	zeer goed	goed	niet goed, niet slecht	slecht	zeer slecht	niet van toe - passing	Weet niet
- De bereikbaarheid van het kantoor van de <u>Zorgpoort</u> : openingstijden balie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- De telefonische bereikbaarheid van het kantoor van de <u>Zorgpoort</u>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- De behulpzaamheid van de medewerkers van de <u>Zorgpoort</u>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- De mate waarin men naar u –en eventueel uw mantelzorger- geluisterd heeft	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- De snelheid waarmee de aanvraag is afgehandeld	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- De duidelijkheid van de schriftelijke informatie (het aanvraagformulier; de beschikking)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Medische keuring

7. Heeft u in verband met uw aanvraag voor een een medische keuring door de arts van de Zorgpoort gehad?

- ☐ Ja → Ga naar vraag 8
☐ Nee → Ga naar vraag 10

8. Wat is uw oordeel over de zorgvuldigheid van de keuring?

- ☐ Zeer goed → Ga naar vraag 10
☐ Goed → Ga naar vraag 10
☐ Niet goed, maar ook niet slecht → Ga naar vraag 10
☐ Slecht → Ga naar vraag 9
☐ Zeer slecht → Ga naar vraag 9

9. Waarom vond u de keuring (zeer) slecht?

=> **Open vraag;** antwoord s.v.p. noteren.

10. Sluis naar Vragen over de voorzieningen

[...**vervolgvraag hangt af van de bij vraag 1 genoemde voorziening...**]

Bij rolstoel door naar vraag **11A**; vraag vervoerspas voor Taxibus door naar vraag **11B**; bij Scootmobiel door naar vraag **11C**; bij Andere vervoersvoorziening door naar vraag **10D**; bij woningaanpassing door naar vraag **10E**;
bij huishoudelijke zorg incl vragenblok Zorgaanbieder door naar vraag **15**;
bij huishoudelijke zorg incl vragenblok Maatwerk/SWOH door naar vraag **15**.

INDIEN ANDERE VOORZIENING IS AANGEVRAAGD, → **ga naar vraag 26**.

INDIEN DE AANVRAAG IS AFGEWEEZEN, → **ga naar vraag 27**.

Rolstoel

11. **A.** U heeft een rolstoel ontvangen naar aanleiding van uw aanvraag.

Hoe vaak maakt u gebruik van de rolstoel?

- ☐ dagelijks → Ga naar vraag 12 **A.**
- ☐ wekelijks → Ga naar vraag 12 **A.**
- ☐ maandelijks → Ga naar vraag 12 **A.**
- ☐ soms → Ga naar vraag 12 **A.**
- ☐ nooit → Ga naar vraag 11.1 **A.**
- ☐ **Niet van toepassing; de aanvraag is afgewezen → ga naar vraag 26.**

11.1. **A.** indien 'nooit':waarom niet ?.....

=> **Open vraag;** antwoord s.v.p. noteren.

→ ga naar vraag 27

12. **A.** Bent u tevreden over de kwaliteit van de rolstoel?

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
	☐	☐	☐	☐	☐

13. **A.** Hoe tevreden bent u over de service van Welzorg bij de aflevering van de rolstoel? Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan **uitleg over het gebruik** van de rolstoel.

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
	☐	☐	☐	☐	☐

14. **A.** Hoe tevreden bent u over het onderhoud en eventuele reparaties van de rolstoel?

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	NIET VAN TOE - PASSING
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

→ ga naar vraag 26.

Vervoersvoorziening: Taxibus

11. **B.** U heeft een vervoerspas voor Taxibus ontvangen naar aanleiding van uw aanvraag. Hoe vaak maakt u gebruik van Taxibus?

- ☐ dagelijks → Ga naar vraag 12 **B.**
- ☐ wekelijks → Ga naar vraag 12 **B.**
- ☐ maandelijks → Ga naar vraag 12 **B.**
- ☐ soms → Ga naar vraag 12 **B.**
- ☐ nooit → Ga naar vraag 11.1 **B.**
- ☐ **Niet van toepassing; de aanvraag is afgewezen. → ga naar vraag 26.**

11.1. **B.** indien 'nooit':waarom niet ?.....

=> **Open vraag;** antwoord s.v.p. noteren.

→ ga naar vraag 27

12. **B.** Bent u tevreden bent u over het reizen met Taxibus?

- ☐ Zeer tevreden → ga naar vraag 26.
- ☐ Tevreden → ga naar vraag 26.
- ☐ Niet tevreden, niet ontevreden → ga naar vraag 26.
- ☐ Ontevreden → ga naar vraag 12.1
- ☐ Zeer ontevreden → ga naar vraag 12.1

12.1. **B.** Waarom bent u ontevreden?

=> **Open vraag;** antwoord s.v.p. noteren.

→ ga naar vraag 26.

Vervoersvoorziening: Scootmobiel

11. **C.** U heeft een Scootmobiel ontvangen naar aanleiding van uw aanvraag. Hoe vaak maakt u gebruik van de scootmobiel?

- ☐ Dagelijks → ga naar vraag 12 **C.**
- ☐ Wekelijks → ga naar vraag 12 **C.**
- ☐ Maandelijks → ga naar vraag 12 **C.**
- ☐ Soms → ga naar vraag 12 **C.**
- ☐ Nooit → ga naar vraag 11.1 **C.**
- ☐ **Niet van toepassing; de aanvraag is afgewezen. → ga naar vraag 26.**

11.1. **C.** indien 'nooit':waarom niet ?.....

=> **Open vraag;** antwoord s.v.p. noteren.

→ ga naar vraag 27

12. **C.** Bent u tevreden over de kwaliteit van de Scootmobiel?

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
	☐	☐	☐	☐	☐

13. **C.** Hoe tevreden bent u over de service van Welzorg bij de aflevering van de Scootmobiel? Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan uitleg over het gebruik van de Scootmobiel.

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
	☐	☐	☐	☐	☐

14. C. Hoe tevreden bent u over het onderhoud en eventuele reparaties van de Scootmobiel?

		zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	NIET VAN TOE - PASSING
		☐	☐	☐	☐	☐	☐

→ ga naar vraag 26.

Vervoersvoorziening: anders

10. D. U heeft een bijzondere vervoersvoorziening aangevraagd.

[...Parkeerkaart ...] [...Parkeerplaats ...] [...Vervoerskostenvergoeding ...]

[...Bruikleenauto...] [... Gesloten buitenwagen ...] [.. Speciale fiets..].

11. D. Hoe vaak maakt u gebruik van deze voorziening?

- ☐ Dagelijks
☐ Wekelijks
☐ Maandelijks
☐ Soms
☐ Nooit
☐ **Niet van toepassing; de aanvraag is afgewezen. → ga naar vraag 26.**

12. D. Bent u tevreden over deze voorziening?

		zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
		☐	☐	☐	☐	☐

→ ga naar vraag 26.

Woonvoorziening**10. E. Bij u is een woningaanpassing uitgevoerd naar aanleiding van uw aanvraag.**

Indien u in een huurwoning woont, verzorgt de woningcorporatie vaak de aanpassingen aan uw woning. Hiervoor maken zij gebruik van de diensten van verschillende aannemers en leveranciers. Wie is de eigenaar van uw woning?

- ☐ 1. Ikzelf (koopwoning)
☐ 2. Woonpartners
☐ 3. Compagnie
☐ 4. Wocom
☐ 5. Volksbelang
☐ 6. Andere verhuurder

12. E. Bent u tevreden over de kwaliteit van uitgevoerde woningaanpassing?

		zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
		☐	☐	☐	☐	☐

14. E. Bent u tevreden over de snelheid waarmee de woningaanpassing is uitgevoerd?

		zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
		☐	☐	☐	☐	☐

→ ga naar vraag 26.

Huishoudelijke Zorg

15. U heeft een positief besluit gekregen over uw aanvraag voor hulp bij het huishouden, de **PERSOONLIJKE ONDERSTEUNING**

Uit de administratie blijkt dat u voor uw huishoudelijke hulp gebruik maakt van een [.....]
=Persoonsgebonden budget (PGB) of van Huishoudelijke hulp via een Zorgaanbieder'. Klopt dit?

- ☐ maakt geen gebruik van de indicatie → ga naar vraag **ga naar vraag 26**.
- ☐ maakt gebruik van een persoonsgebonden budget (PGB) en heeft daarmee zelf een hulp gezocht → ga naar vraag **16**
- ☐ heeft gekozen voor huishoudelijke hulp via een Zorgaanbieder (= Zorg in Natura) **ga naar vraag 16**
- ☐ **Niet van toepassing; de aanvraag is afgewezen. → ga naar vraag 27.**

16. Bent u nog tevreden over uw keuze? [betreft de keuze tussen PGB en ZIN]

- ☐ Ja → ga naar vraag **17**
- ☐ Nee → ga naar vraag **16.1**

16.1. indien 'nee':waarom niet ?.....

=> **Open vraag;** antwoord s.v.p. noteren.

17. Bent u tevreden over de KWALITEIT VAN DE ZORG die de huishoudelijke hulp biedt bij het huishouden?

- ☐ Ja → ga naar vraag **18**
- ☐ Nee, want[doorvragen over de reden en antwoord s.v.p. noteren] ..
=> **Open vraag;** antwoord s.v.p. noteren.

18. Sluis naar Vragen over de voorzieningenaanbieder

PGB of ZIN (zie vraag 15)

PGB → ga naar vraag 19 ZIN → ga naar vraag 21

PGB-blok= vr 19 + vr 20

19. Maakt u gebruik van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) voor ondersteuning bij de administratie rondom het persoonsgebonden budget?

- ☐ Nee → ga naar vraag **26**
- ☐ Ja

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
20. Hoe tevreden bent u over deze dienstverlening van de SVB?	☐	☐	☐	☐	☐

→ ga naar vraag **26**

21. Van welke zorgaanbieder komt de huishoudelijke hulp?

- ☐ De Zorgboog
- ☐ T-Zorg
- ☐ Savant
- ☐ Zuidzorg
- ☐ Rinette zorg
- ☐ andere
- ☐ weet niet
- ☐ niet van toepassing; gebruikt nu PGB => ga naar vraag **26**

DE ZORGAANBIEDER

22. We hebben het gehad over de persoon die u helpt bij het huishouden. En nu willen we het graag hebben over de organisatie van de hulp. De volgende vragen gaan over de inzet van de zorgaanbieder.

- 22.1. Is de zorgaanbieder tijdig gestart? ☐ ja ☐ nee ☐ weet niet
(=de hulp is binnen 5 werkdagen na het besluit over de aanvraag begonnen)
- 22.2. Krijgt u het aantal uren zorg dat is toegekend? ☐ ja ☐ nee ☐ weet niet
- 22.3. Komt de hulp op tijden en dagen die u goed uitkomen? ☐ ja ☐ nee ☐ weet niet
- 22.4. Verliep het overleg met de zorgaanbieder, over de inzet van de huishoudelijke hulp, prettig? ☐ ja ☐ nee ☐ weet niet
- 22.5. Is vervanging bij ziekte, of andere afwezigheid van uw hulp, goed geregeld? ☐ ja ☐ nee ☐ weet niet ☐ nvt
- 22.6. Als u vragen of klachten heeft over de huishoudelijke hulp, kunt u dan voldoende terecht bij uw zorgaanbieder? ☐ ja ☐ nee ☐ weet niet ☐ nvt

23. Heeft de zorgaanbieder een gesprek met u gehouden, voordat de zorg aan u begon?

- ☐ Ja => ga naar vraag 24
☐ Nee => ga naar vraag 25

24. Waar vond dit gesprek plaats?

=> Elke antwoordcategorie opnoemen; 'Ja' is aankruisen..

=> Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ op het kantoor van de Zorgaanbieder
- ☐ bij u thuis
- ☐ U heeft hierover alleen telefonisch contact gehad
- ☐ anders (antwoord s.v.p. noteren)

25. In Helmond heeft u de keuze tussen verschillende zorgaanbieders voor huishoudelijke hulp. Wat is de reden dat u voor uw huidige zorgaanbieder heeft gekozen?

OPEN VRAAG [als respondent zich het echt niet meer kan herinneren, s.v.p. voorbeelden uit onderstaand rijtje noemen]

=> Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ deze zorgaanbieder kon u het snelst de huishoudelijke hulp bieden
- ☐ deze zorgaanbieder levert volgens u de beste huishoudelijke hulp
- ☐ deze zorgaanbieder levert volgens u de beste service
- ☐ deze zorgaanbieder is de enige die u kent, voor huishoudelijke hulp in Helmond
- ☐ het maakt me niet uit via welke zorgaanbieder ik de hulp krijg
- ☐ andere reden.....

Deze vraag krijgt iedereen voorgelegd, behalve degenen van wie de laatste aanvraag is afgewezen; die gaan meteen door naar het eindblok in vraag 27.

26. De SWOH heeft vrijwilligers die gratis ondersteuning kunnen bieden bij vijf onderdelen van het huishouden, anders dan het schoon houden van de woning. Het gaat daarbij om het klaarmaken van de broodmaaltijden, de warme maaltijd, de boodschappen, wassen en strijken, of iemand die meegaat naar de medisch specialist. Dit noemen we de zorg- en gemaksdiensten.

⇒ Maakt u gebruik van de zorg- en gemaksdiensten van de SWOH?

⇒ *Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk*

⇒ *Svp ALLE antwoordmogelijkheden voorlezen*

- ☐ JA, ik maak gebruik van de diensten van de SWOH
 - ☐ Nee, dit is nieuw voor mij, ik heb hier nog nooit van gehoord
 - ☐ Nee, ik heb hier wel behoefte aan, maar ik kom niet in aanmerking
 - ☐ Nee, ik heb dit wel gehad, maar dat is nu gestopt
 - ☐ Nee, ik heb geen aanvraag ingediend bij de SWOH
 - ☐ Nee, ik heb hier geen behoefte aan, ik kan het zelf goed aan
 - ☐ Nee, anders (antwoord s.v.p. noteren)
-

Overige voorzieningen [=> zijn door iedereen te beantwoorden]

27. Wij willen graag van u weten of u, met de eventuele voorzieningen die u al heeft, in voldoende mate kunt deelnemen aan het leven van alledag. We willen door een aantal vragen van u horen wat u daarbij, eventueel, zou kunnen helpen.

27.1. Zou extra ondersteuning u kunnen helpen bij het voeren van <u>uw huishouding</u>, bijv. bij het schoonhouden van het huis, boodschappen, bereiden van maaltijden, vervangen van lampen of andere klusjes in en om het huis?	☐ Nee, ik kan mezelf voldoende redden / heb voldoende hulp	☐ Ja, ik heb hier al voorziening voor maar aanvulling is nog nodig, namelijk voor..... ☐ Ja, ik heb hier GEEN voorziening voor en aanvulling is nodig, namelijk..... (aankruisen wat men opnoemt; meerdere antwoorden mogelijk)
27.2. Zou een hulpmiddel helpen om u te kunnen verplaatsen <u>in en om uw huis</u>, bijv. een traplift, een douche-stoel, een rolstoel?	☐ Nee, ik kan mezelf voldoende redden	☐ dagopvang/ dagbesteding ☐ huishoudelijke hulp ☐ maaltijdservice ☐ klussenservice ☐ boodschappenservice
27.3. Zou een hulpmiddel helpen om u te kunnen verplaatsen <u>in en buiten Helmond</u>, bijv. een scootmobiel, een vervoerspas voor Taxibus, een parkeervoorziening voor gehandicapten?	☐ Nee, ik kan mezelf voldoende redden	☐ persoonlijke verzorging (=hulp bij wassen, aankleden) ☐ verpleegkundige hulp (= hulp bij wondverzorging; infuus; injectie)
27.4. Heeft u extra mogelijkheden of voorzieningen nodig om thuis of buitenshuis <u>mensen te kunnen ontmoeten</u>, bijv. recreatiemogelijkheden in de buurt of wijk, regelmatig bezoek van een vrijwilliger, gelegenheden voor dagopvang of dagbesteding?	☐ Nee, ik kan mezelf voldoende redden / heb voldoende hulp	☐ alarmering ☐ huisbezoek door vrijwilligers van bijv. Rode Kruis, de SWOH, de Zonnebloem ☐ recreatie /bijeenkomsten in buurt of wijk ☐ rolstoel ☐ scootmobiel / speciale fiets ☐ gehandicapten-parkeerkaart ☐ gehandicaptenparkeerplaats voor de eigen woning ☐ rollator
27.5. Zou extra hulp of voorziening u helpen om <u>zelfstandig in uw huis te wonen</u>, bijv. persoonlijke verzorging, verpleegkundige hulp, alarmering, bouwkundige aanpassing van de woning?	☐ Nee, ik kan mezelf voldoende redden	☐ vervoerspas voor Taxibus ☐ losse woonvoorziening, zoals traplift, douchestoel, til-lift ☐ bouwkundige aanpassing (drempels weghalen; beugels in badkamer)
27.6. Zijn de <u>kosten</u> die u moet maken voor een voorziening, voor u een belemmering om deel te nemen aan het leven van alledag, bijv. de kosten van de eigen bijdrage of de maaltijdservice?	☐ Nee	☐ financiële hulpverlening (indien vraag 27.6 = ja) BIJV bij ☐ Bijzondere bijstand ☐ Schuldhulpverlening ☐ ☐

Consulent

28. Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens contact gehad met uw consulent?

1. Ja

2. Nee → **ga naar vraag 31**

29. Kunt u voor elk van de onderstaande punten aangeven in hoeverre u hierover (on)tevreden bent?

	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet ik niet
- Aandacht van de consulent voor mijn probleem	☐	☐	☐	☐	☐
- Vriendelijkheid van de consulent	☐	☐	☐	☐	☐
- Bereikbaarheid van de consulent	☐	☐	☐	☐	☐
- Deskundigheid van de consulent	☐	☐	☐	☐	☐

DE LAATSTE TWEE VRAGEN WEL WEER VOOR IEDEREEN

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
30. Hoe tevreden bent u over de totale service / dienstverlening van de Zorgpoort?	☐	☐	☐	☐	☐

31. Heeft u verder nog opmerkingen en/of suggesties dan noteer ik die graag voor u.

=> Open vraag;

.....

.....

Hartelijk bedankt voor uw medewerking.