

## Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2008 Gemeente Schijndel

In opdracht van de gemeente Schijndel heeft DIMENSUS beleidsonderzoek een onderzoek uitgevoerd onder de klanten die een aanvraag hebben ingediend voor een voorziening of voor hulpverlening. Ook klanten die een afwijzing hebben gekregen zijn bij het onderzoek betrokken. De bereidheid om aan het onderzoek mee te werken was heel hoog. Het responspercentage bedraagt 82%.

In de enquête zijn vragen gesteld over het proces van afhandeling, de tevredenheid met de dienstverlening of de voorziening die men heeft gekregen en over de bekendheid met de cliëntenraad Wmo. De leden van deze raad hebben een aparte schriftelijke enquête ontvangen, waarin de relatie met de gemeente centraal staat.

### Tevredenheid over Wmo

#### Algemeen

Op basis van de resultaten kan worden geconcludeerd dat de klanten over het algemeen zeer tevreden zijn over alles wat komt kijken bij het indienen en afhandelen van een aanvraag voor een voorziening of voor hulpverlening.

Het meest te spreken zijn de klanten over:

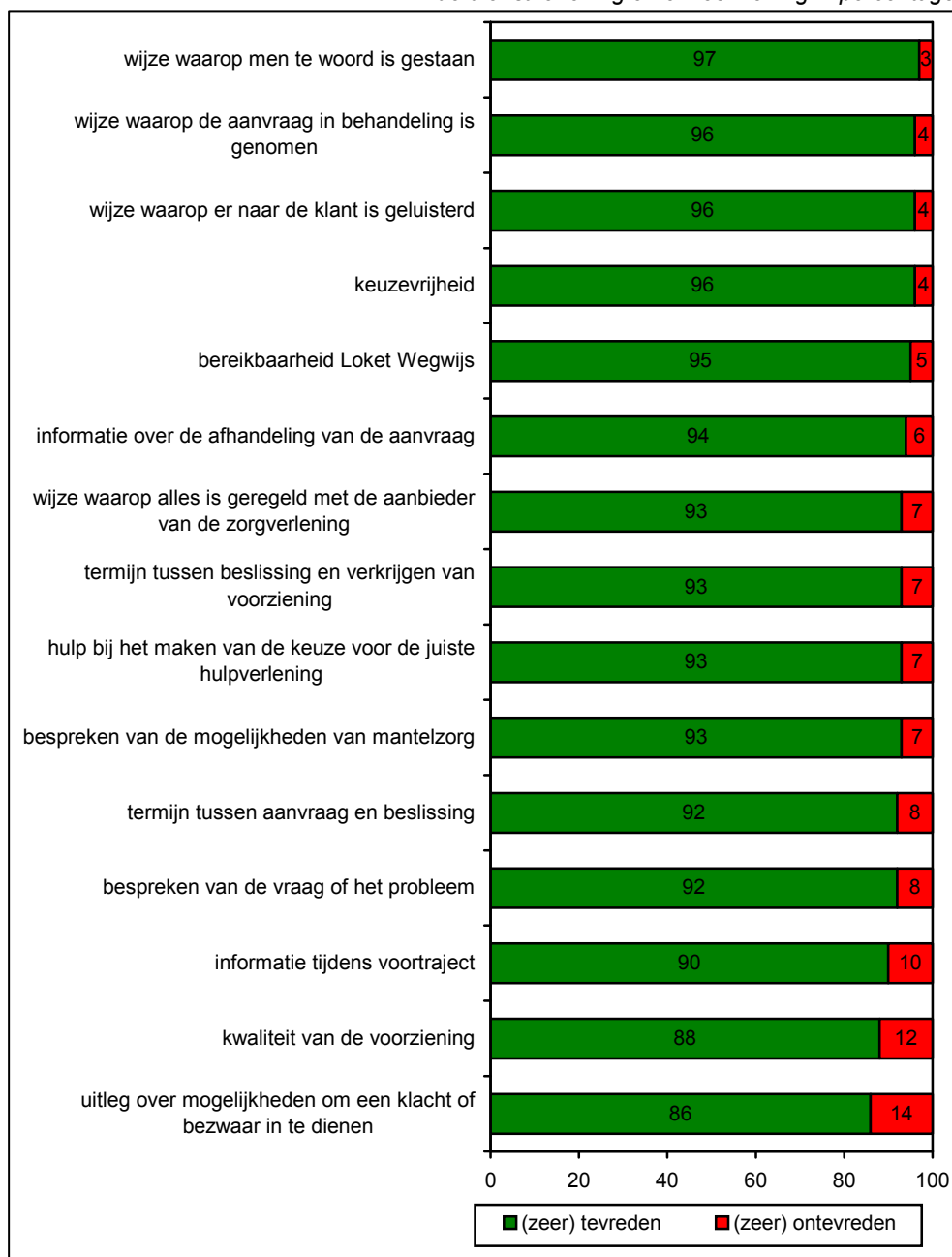
- de wijze waarop men te woord is gestaan,
- de wijze waarop de aanvraag in behandeling is genomen,
- de wijze waarop er is geluisterd naar de klanten en
- de keuzevrijheid.

#### Klanten met een Afwijzing

Klanten die een afwijzing hebben gekregen zijn vaker minder positief over een groot aantal aspecten. Zij zijn vooral minder te spreken over:

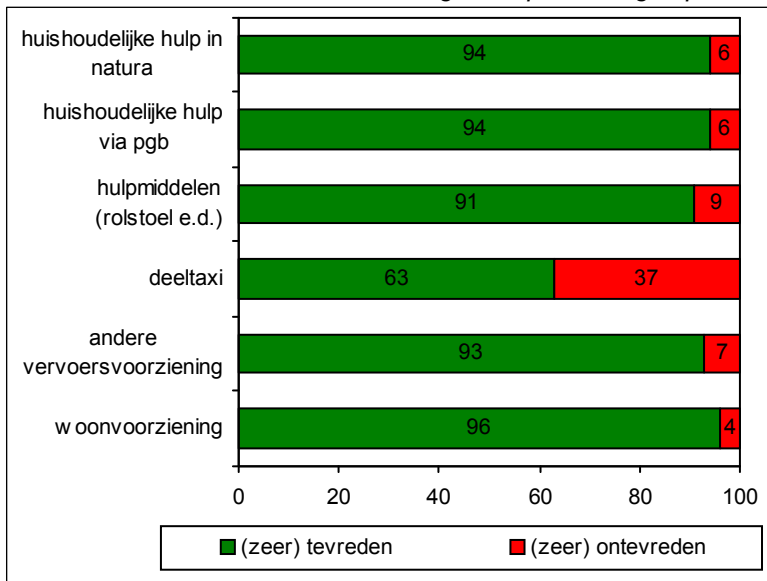
- de informatie die men heeft gekregen tijdens het voortraject
- het bespreken van de vraag of het probleem
- de uitleg die men heeft gekregen om een klacht of bezwaar in te dienen
- de termijn die het heeft geduurd totdat men de beslissing kreeg te horen.

#### Tevredenheid over aspecten van het voortraject, de procedure en de dienstverlening en/of voorziening in percentages



### **Tevredenheid over de voorziening of hulpverlening**

Aandeel tevreden over de voorziening of hulpverlening in percentages



De meeste voorzieningen of vormen van hulpverlening worden positief beoordeeld. Alleen klanten die over een pas voor de deeltaxi beschikken hebben duidelijk de meeste moeite met de kwaliteit van het product

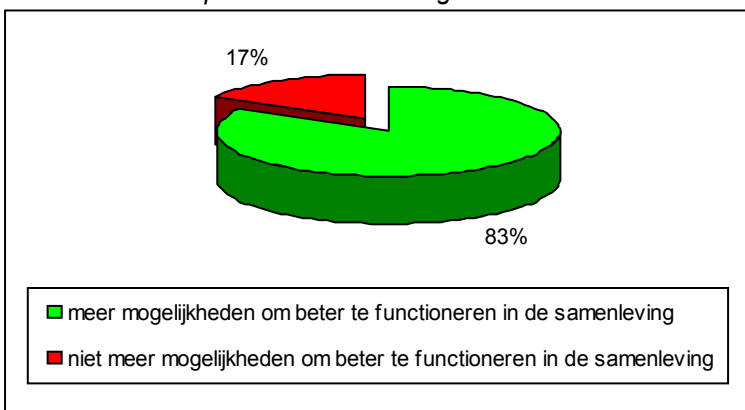
#### **Clëntenraad Wmo**

De cliëntenraad Wmo bestaat nog niet heel lang in Schijndel. Het is dan ook niet vreemd dat maar één op de drie klanten ooit van deze raad heeft gehoord en dat één op de zes klanten weet wat de cliëntenraad Wmo doet.

De leden van de cliëntenraad zelf zijn het meest positief over de beschikbare faciliteiten om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Ook zijn de meeste leden tevreden over het vragen van advies over alle relevante Wmo-onderwerpen door de gemeente en over de dialoog tussen de Wmo-raad en de gemeente. Over de mate waarin het advies serieus wordt genomen en de terugkoppeling naar de cliëntenraad zijn meer leden ontevreden dan tevreden. Het minst tevreden zijn de leden over de beschikbaarheid van relevante Wmo-informatie.

### **Effect van de hulpverlening**

Effect van de hulp- en dienstverlening



De verleende voorziening of hulpverlening heeft duidelijk effect op het beter kunnen functioneren in de samenleving van de klanten. Zo geven ruim acht van de tien klanten aan dat men door de voorziening of de hulpverlening hiertoe meer mogelijkheden heeft.

De meeste klanten geven aan geen behoefte te hebben aan meer hulpverlening of een andere voorziening.

### **Totaal oordeel**

De klanten konden aangeven wanneer men het hele proces bekijkt als meest positief en als meest negatief hebben ervaren. Klanten hebben duidelijk meer moeite met het aangeven van een negatief aspect dan een positief aspect. Het meest positief is men over:

- kwaliteit van de hulp of de voorziening (24%)
- de informatie (22%)
- keuzemogelijkheden (18%)
- klantvriendelijkheid van de medewerkers van de gemeente (15%)
- snelheid waarmee de aanvraag is afgehandeld (14%)
- wijze waarop de aanvraag is behandeld (13%).

Klanten zijn vaker negatief over:

- kwaliteit van de hulp of de voorziening (8%)
- snelheid waarmee de aanvraag is behandeld (4%)
- de informatie (4%).

### **Conclusie**

De klanten laten zich over het algemeen zeer positief uit over de wijze waarop de gemeente de aanvragen behandelt. Ook zijn de klanten te spreken over de voorziening of de hulpverlening die men heeft gekregen. Het beoogde effect op de mogelijkheden die klanten hebben om beter te kunnen functioneren in de samenleving wordt door de overgrote meerderheid van de klanten zeker zo ervaren.

Over de relatie tussen de gemeente en de cliëntenraad zijn niet alle leden die de enquête hebben ingevuld te spreken. Met name met de (tijdige) beschikbaarheid van informatie en de terugkoppeling, zeker waar het gaat om uitgebrachte adviezen door de cliëntenraad hebben meerdere leden van de cliëntenraad veel moeite.