



## **PERSBERICHT** Cliënttevredenheidsonderzoek individuele voorzieningen

### **Tevredenheid onder gebruikers individuele Wmo-voorzieningen (iets) toegenomen**

NWN-gemeenten bieden ruim voldoende kwaliteit in noodzakelijke voorzieningen en ondersteuning.

Inwoners van Maassluis, Schiedam en Vlaardingen, die vanwege hun handicap of beperking een beroep doen op de gemeente, beoordelen de geboden ondersteuning als ruim voldoende. Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek van SGBO Benchmarking onder gebruikers van individuele voorzieningen geeft een positief beeld over de uitvoering van dit deel van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Voor de Nieuwe Waterweg Noord gemeenten biedt het onderzoek inzicht in de uitvoering en de effecten van het gevoerde Wmo-beleid.

In het onderzoek is rekening gehouden met de Kanteling, wat betekent dat niet 'de aanvraag' maar 'de vraag' van de cliënt centraal staat. Deelnemers aan het onderzoek hebben vragen voorgelegd gekregen over onder andere het contact, de geadviseerde oplossing en hun tevredenheid daarover. Daarnaast ging het onderzoek over de aanvraagprocedure, de huishoudelijke hulp en de overige Wmo-voorzieningen.

Uitvoeringsorganisatie ROGplus, die namens de drie gemeenten de Individuele Voorzieningen uitvoert, is in dit onderzoek vergeleken met 105 andere gemeenten.

Het contact wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7.4. Van de deelnemers aan het onderzoek is 96% (zeer) tevreden over de manier waarop ze tijdens het gesprek behandeld zijn. 92% is positief over het feit dat goed rekening is gehouden met hun persoonlijke situatie en 89% is (zeer) tevreden over de voorgestelde oplossing.

De aanvraagprocedure wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7.6, in de referentiegroep ligt dit cijfer op een 7.2. Respondenten met zorg in natura geven de hulp bij het huishouden gemiddeld een 7.8 en respondenten met een persoonsgebonden budget pgb geven de hulp een 8.0. Minder goed gaat het met het zorgplan, 49% van de cliënten geeft aan dat zij ervaren dat de werkafspraken uit het zorgplan nooit met hen besproken worden.

Van de gebruikers met een scootmobiel geeft 2% aan de scootmobiel 'niet' te gebruiken en 3% gebruikt de scootmobiel slechts enkele keren per jaar. In de referentiegroep is dit twee maal 3%. Het aanvullend collectief vervoer, Regiotaxi Waterweg, krijgt een 7.0. Dit ondanks de aanloopproblemen rond de start van de nieuwe vervoerder begin dit jaar. In de referentiegroep ligt dit cijfer op een 7.1.

Als gemiddeld cijfer voor de totale tevredenheid over de Wmo-voorzieningen wordt een 7.6 gegeven. Vorig jaar was dit een 7.4. In de referentiegroep ligt dit cijfer op een 7.5.

Directeur Rob van de Water zegt in een reactie op het tevredenheidsonderzoek:

'Door wijkgericht te werken en goed op de hoogte te zijn van de mogelijkheden binnen een wijk én door de toegenomen samenwerking met onze netwerkpartners heeft ROGplus weten in te spelen op de behoeften van de individuele cliënt. Nog meer dan voorheen wordt door onze medewerkers advies en ondersteuning op maat gegeven. Hiermee wordt uitvoering gegeven aan de maatwerk- en afstemmingswensen van ons bestuur. Het is goed om te zien dat dit maatwerk zichtbaar wordt in de toegenomen tevredenheid onder onze cliënten.

Bij de zorgaanbieders blijven wij aangeven dat zij extra aandacht moeten geven aan het zorgplan. Samen zullen we stappen ondernemen om de uitleg over het zorgplan aan de cliënten te verbeteren.

Om het niet-gebruik van scootmobielen tegen te gaan heeft ROGplus leverancier Harting-Bank betrokken en het nazorgtraject geïntensiveerd. Zes tot acht weken na verstrekking neemt de Wmo-consulent contact op met de cliënt om na te gaan hoe de eerste periode is verlopen. Cliënten die nog onzeker zijn krijgen extra rijlessen aangeboden.'

Het volledige tevredenheidsonderzoek staat op de website van ROGplus, [www.rogplus.nl](http://www.rogplus.nl).

---

Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

ROGplus voert in opdracht van de gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis een aantal taken uit in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het gaat hierbij om de individuele voorzieningen; Hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen (inclusief het collectief aanvullend vervoer, de Regiotaxi) en de rolvoorzieningen.

Met vragen over dit bericht kunt u bellen met mw. M. de Feijter, ROGplus 010- 870 11 11 of email [info@rogplus.nl](mailto:info@rogplus.nl).