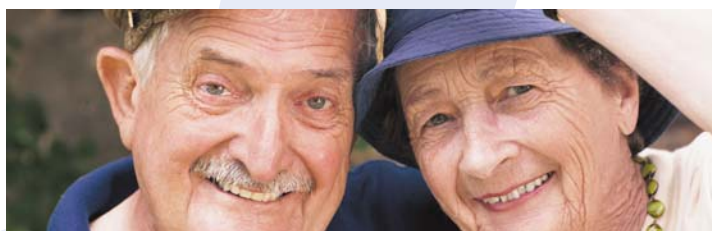


Onderzoek tevredenheid cliënten Sociale Zaken

De overheid wil dat mensen zo goed en zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en leven. Daarom is in de Wet voorzieningen gehandicapten geregeld dat mensen met een lichamelijke of functionele beperking een vergoeding kunnen krijgen voor

voorzieningen of hulpmiddelen. De afdeling Sociale Zaken heeft in het voorjaar een onderzoek laten uitvoeren onder al haar Wvg-cliënten naar de klanttevredenheid en naar het gebruik van verstrekte Wvg-voorzieningen.



De afdeling Sociale Zaken en de commissie gehandicaptenbeleid van de cliëntenraad waren benieuwd naar het gebruik van Wvg-middelen en hoe tevreden de cliënten daarover zijn. In overleg met deze commissie is daarom een enquête opgesteld, waarmee duidelijk wordt hoe de cliënten denken over de klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en de dienstverlening van de afdeling en over het gebruik van de verstrekte middelen.

Het onderzoek

De enquête is in april 2005 verstuurd naar alle Wvg-cliënten, namelijk 1036. De cliënten in Ipse zijn niet betrokken bij het onderzoek omdat dit een aparte doelgroep betreft. Er kwamen opvallend veel formulieren terug: maar liefst 593. Dit is een respons van 57,2%. Hieruit blijkt dat onze Wvg-cliënten zeer betrokken zijn bij de uitvoering van de Wvg. Deze betrokkenheid wordt nog eens onderstreept door de vele antwoorden op de open vragen.

Opvallende uitkomsten

In de resultaten zitten een paar opvallende uitkomsten. De cliënten geven voor alle voorzieningen een goede tot zeer goede waardering. De voorzieningen die het meest verstrekt worden, zijn: de vervoersvergoeding, aanpassingen aan het huis en de rolstoel voor dagelijks gebruik. In mindere mate hebben cliënten zaken nodig als een scootmobiel, auto-aanpassingen en een sportrolstoel. Meer dan 80% maakt dagelijks of wekelijks gebruik van de Wvg-voorzieningen. Degenen die aangeven hier minder vaak gebruik van te maken, hebben moeite met het gebruik van de voorziening of ze vinden de voorziening niet geschikt voor hun beperking.

Wvg-cliënten zijn zeer betrokken

Om welke hulpmiddelen gaat het?

Denk hierbij aan aanpassingen aan een woning, zodat iemand in zijn eigen huis kan blijven wonen. Of hulpmiddelen om zich beter te verplaatsen, zoals een scootmobiel of elektrische rolstoel, zodat iemand zelfstandig boodschappen kan blijven doen. Maar bijvoorbeeld ook een vergoeding voor taxivervoer.



Het aanvraagproces wordt gemiddeld met een voldoende beoordeeld. Toch geeft 30% van de cliënten een onvoldoende. Dit is erg hoog en betekent dat veel mensen vinden dat het te lang duurt. Daarnaast zouden zij tussentijds ook een bericht willen ontvangen over de voortgang van de aanvraag. Opvallend bij dit punt is dat degenen die de voorzieningen korter dan twee jaar in bezit hebben, positiever zijn over het aanvraagproces.

Contact

Over de dienstverlening van het loket van Sociale Zaken is men zeer tevreden. De cliënt wordt snel geholpen en vindt de medewerkers vriendelijk en deskundig. Dit

geldt overigens ook voor de Wvg-consulenten: ook zij worden op vriendelijkheid, deskundigheid en snelheid goed beoordeeld. Enige onvrede bestaat er over de openingstijden en de bereikbaarheid van de consulent. 17% gaf hiervoor een onvoldoende en is dus ontevreden over deze bereikbaarheid. Iets waar de afdeling Sociale Zaken de komende tijd zeker mee aan de slag gaat. Over de brieven die Sociale Zaken stuurt is men tevreden. De brieven zijn duidelijk en de Wvg cliënten weten wat er van hen verwacht wordt.

Verbeteringen

Het onderzoek geeft duidelijk aan dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over het Wvg-team van Sociale Zaken. Maar zelfs met een goede acht als gemiddelde waardering valt er nog wel wat te verbeteren. Belangrijkste punt waar de gemeente aan moet werken is dus het verwerken van de aanvragen voor voorzieningen. Met name de termijn van reageren en het informeren over de stand van zaken kunnen beter. Daarnaast is duidelijk dat de bereikbaarheid verbeterd moet worden, met name telefonisch. De cliënt vindt het dagelijkse telefonisch spreekuur te kort.

Hoe gaat Sociale Zaken dit alles verbeteren? Met drie concrete acties:

1 Automatisering, dat wil zeggen het gebruiken van andere software, zodat medewerkers beter en sneller kunnen werken en makkelijker de juiste informatie krijgen. Ook kunnen zij makkelijker de voortgang en de termijnen bewaken.

Resultaten in een notendop

Uit het onderzoek blijkt dat de Wvg-cliënten tevreden zijn over:

- De voorzieningen (gemiddeld cijfer 8,2)
- De vriendelijkheid van de medewerkers (gemiddeld cijfer 8,2)
- De deskundigheid van de medewerkers (gemiddeld cijfer 7,8)
- De duidelijkheid van de brieven (7,5)

Iets minder tevreden is men over:

- Het proces van aanvraag tot toekenning (6,5)
- De openingstijden van het loket (7,2)
- De bereikbaarheid van de Wvg medewerkers (7,3)

Hoewel dit tweede onderdeel een redelijke score oplevert, valt op dat de waardering van de ondervraagden op deze punten nogal uiteenloopt. Sommige cliënten zijn buitengewoon ontevreden over de bereikbaarheid en de snelheid waarmee vragen worden beantwoord, terwijl anderen voor hetzelfde onderdeel hoge cijfers geven. Gemiddeld is het resultaat daardoor niet slecht, maar dit betekent niet dat er niets te verbeteren valt.

- 2 Professionalisering**, zodat alle medewerkers op dezelfde manier werken. De afgelopen tijd is hard gewerkt aan het verstrekkingenbeleid en alle andere regels. Deze regels zijn vastgelegd in een handboek, waarmee de medewerkers informatie makkelijker terug kunnen vinden en op een eenduidige manier werken.
- 3 Extra menskracht**, zodat het Wvg-team beter bereikbaar is (bijvoorbeeld door uitbreiding van het telefonisch spreekuur) en de aanvragen tijdig kan afhandelen. Het werven en inwerken van personeel kost tijd, maar de afdeling hoopt al in het najaar iets aan de bereikbaarheid te verbeteren.



Alle loketten

Verder wil de gemeente de openingstijden van alle loketten verruimen. De drie afdelingen binnen de directie Publiekszaken (Burgerzaken en Belastingen, Bouwen Wonen en Bedrijven en de afdeling Sociale zaken) onderzoeken op dit moment hoe op korte termijn de bereikbaarheid van de verschillende loketten en de telefonische bereikbaarheid verbeterd kunnen worden.