

Klanttevredenheid en kwaliteit Wmo over 2012

De uitkomsten van benchmarkonderzoek en onderzoek
klanttevredenheid

Datum: 10 september 2013

Aan de orde komen:

1. Proces Wmo Benchmark
 - terugkoppeling cliëntenraden
2. De omstandigheden Wmo Emmen
3. Kwaliteit, kosten en tevredenheid Wmo Emmen in Benchmark
4. Belangrijkste verbeterpunten Wmo Emmen

Jaarlijkse Wmo Benchmark

- 140 Gemeenten in basisbenchmark Wmo;
- 85 gemeenten doen mee aan klanttevredenheidsonderzoek;
- SGB0 voert uit;
- SGB0 gebruikt:
 - Externe onderzoeken CBS etc. over Emmen
 - Klanttevredenheid Emmen op onderdelen
 - Vragenlijsten naar aanwezigheid onderdelen in Emmen
- Wmo benchmark en verbeterpunten besproken met cliëntenraden, Wmo raad en Seniorenraad

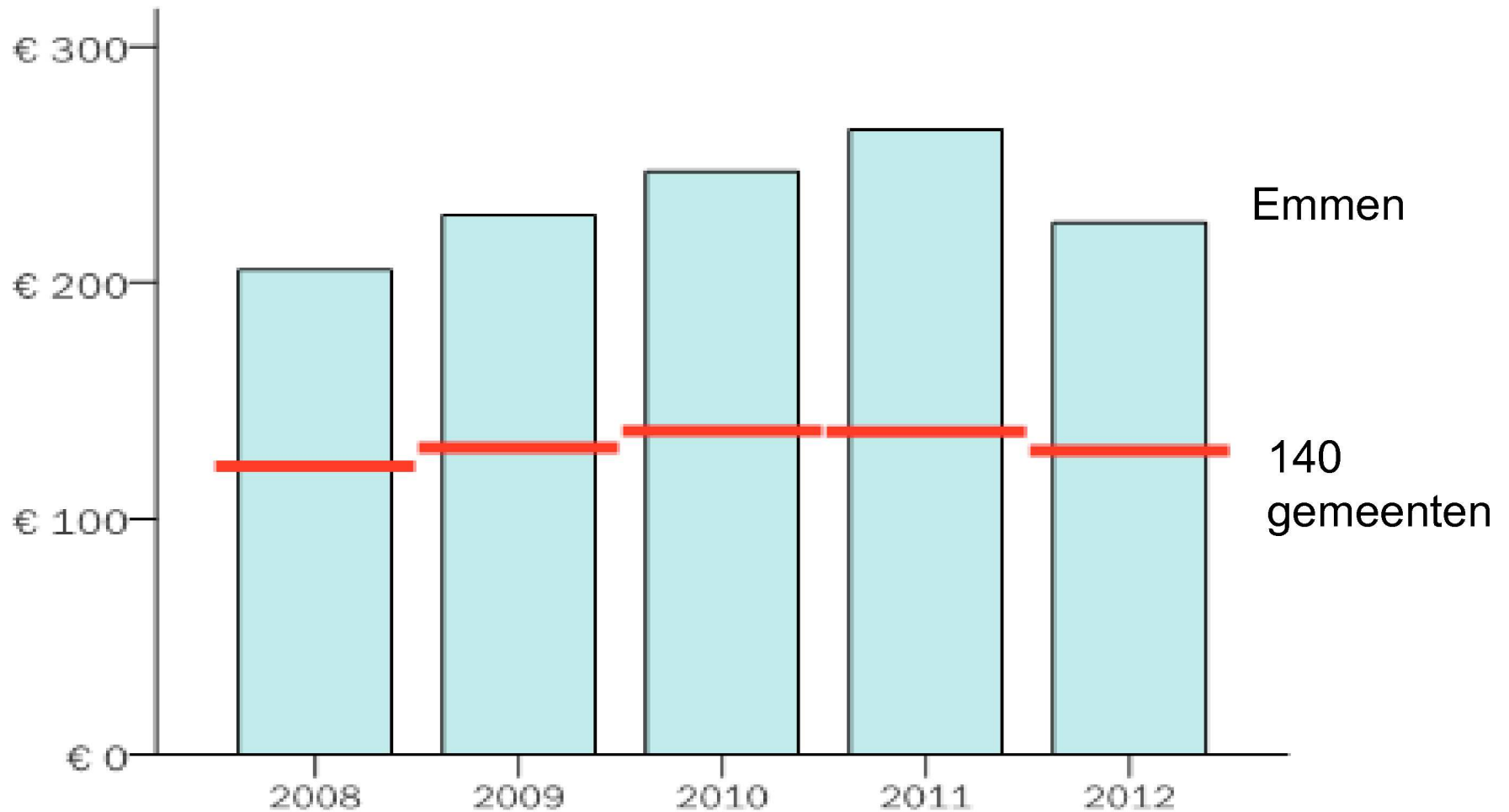
Achtergrondgegevens

	Emmen 2012	Benchmark
% 65-plussers	18%	17%
% 75-plussers	8,2%	7,4%
% thuiswonende 75-plussers	93%	91%
Grijze druk in 2012 (verhouding 65+ en rest)	31% (2020: 41%)	29% (2020: 38%)
% huishoudens met laag inkomen	8,3%	6,5%

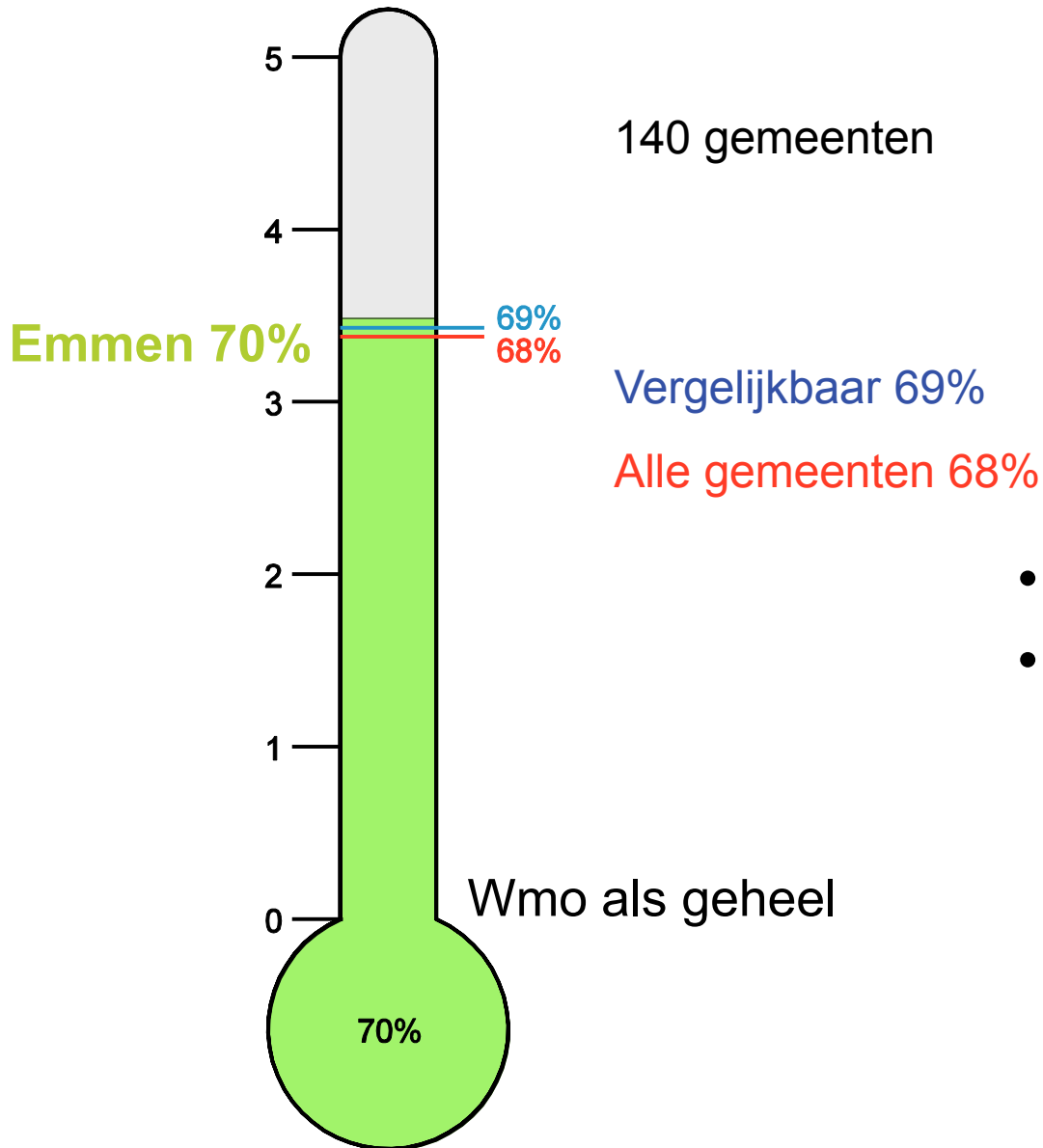
Percentage gebruikers van Wmo-voorzieningen

	Emmen 2012	Benchmark
% inwoners met hulp bij het huishouden	4,0%	2,9%
% inwoners met wrv-voorziening	8,2%	4,5%
% inwoners met hulp bij het huishouden en wonen, rolstoel, vervoer-voorziening	9,4%	5,6%
totaal aantal uitstaande collectieve vervoersvoorzieningen per 1000 inwoners	68,7	35,1

Ontwikkeling Wmo-uitgaven Emmen in euro's per inwoner

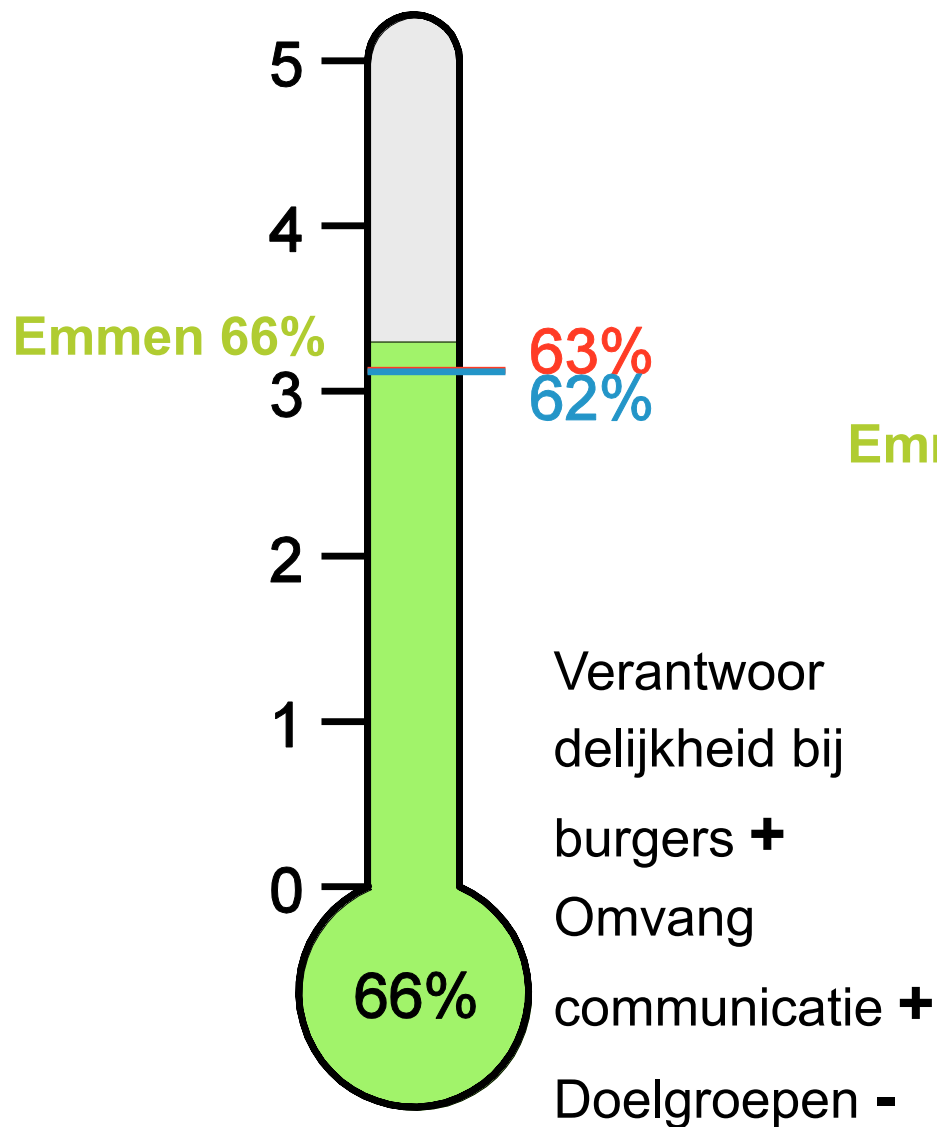


Wmo Benchmark Emmen 2012, scores als % van 100%

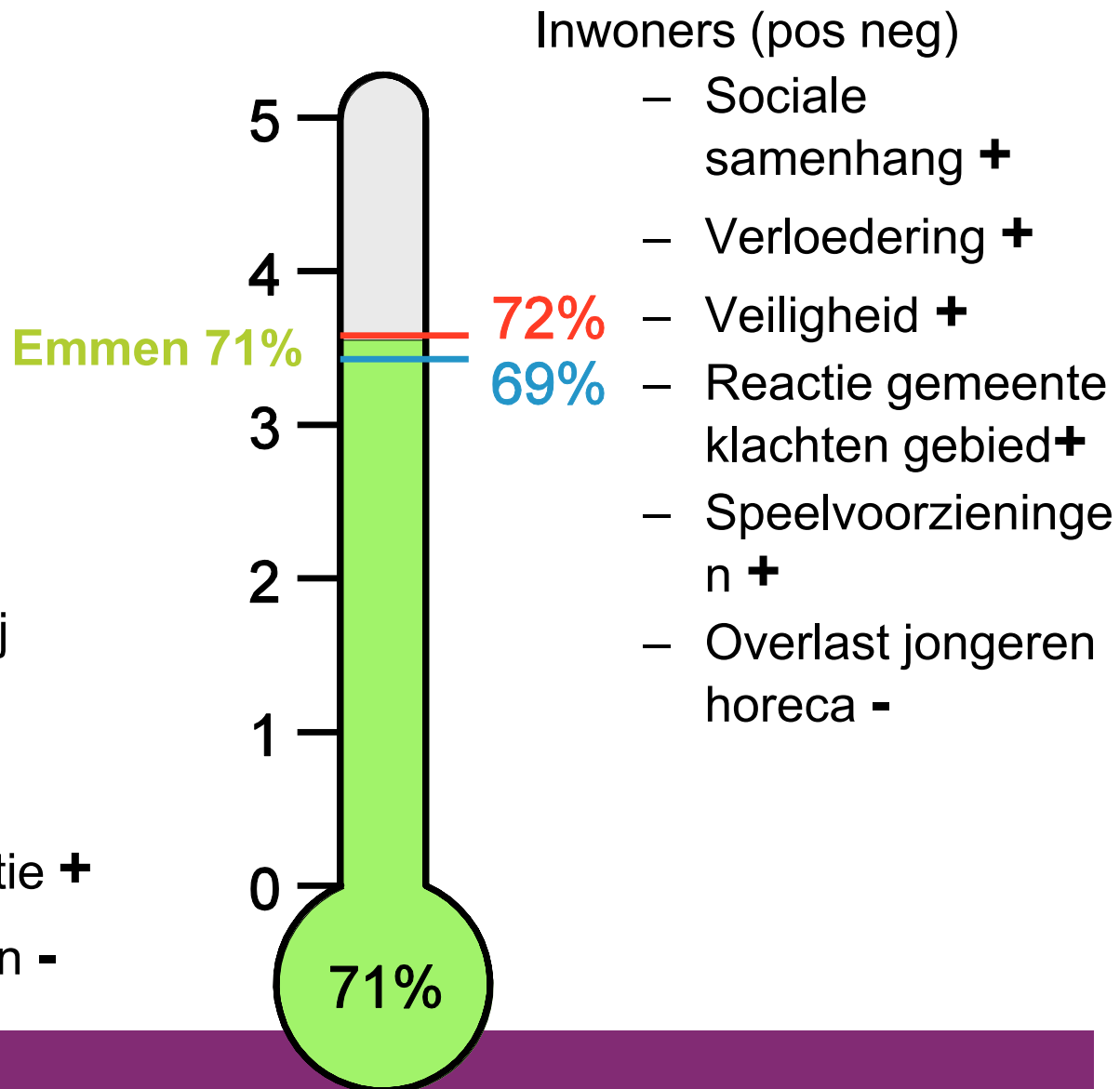


- Bepaald op:
- Alle prestatievelden:
 - Kosten,
 - Aantal functies,
 - Tevredenheid (deels),
 - Externe onderzoeken

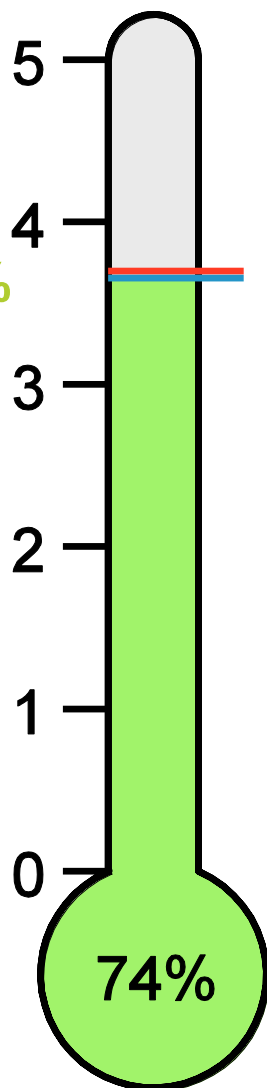
Beleidsparticipatie



Leefbaarheid



Jeugd



Zicht op opvoedingsondersteuning +
CJG-loket +
Betrekken ouders, jeugd 2012 –
Schoolmaatschappelijk werk +
Indicatoren jeugd +/-

Toegang en oplossing Wmo-vragen

Toegang:

Zorgloket functies +

Zorgloket partijen

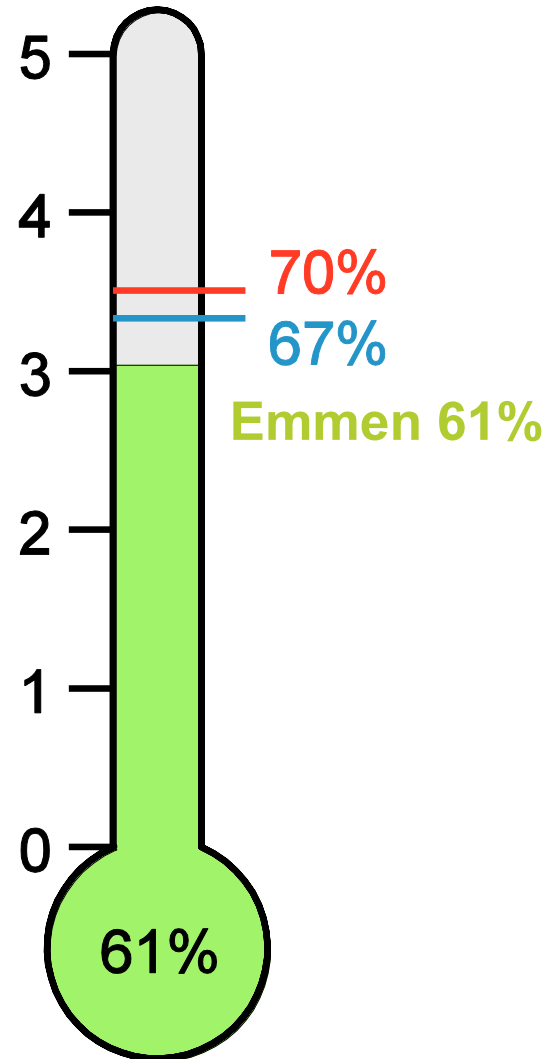
(formeel) -

Kwaliteitsafspraken

(formeel) -

Tevredenheid -

- Aanvraag
- Doorlooptijd
- Gesprek



Oplossingen

Kwaliteitsafspraken

-

Vormen nazorg -

Hulp huishouden -

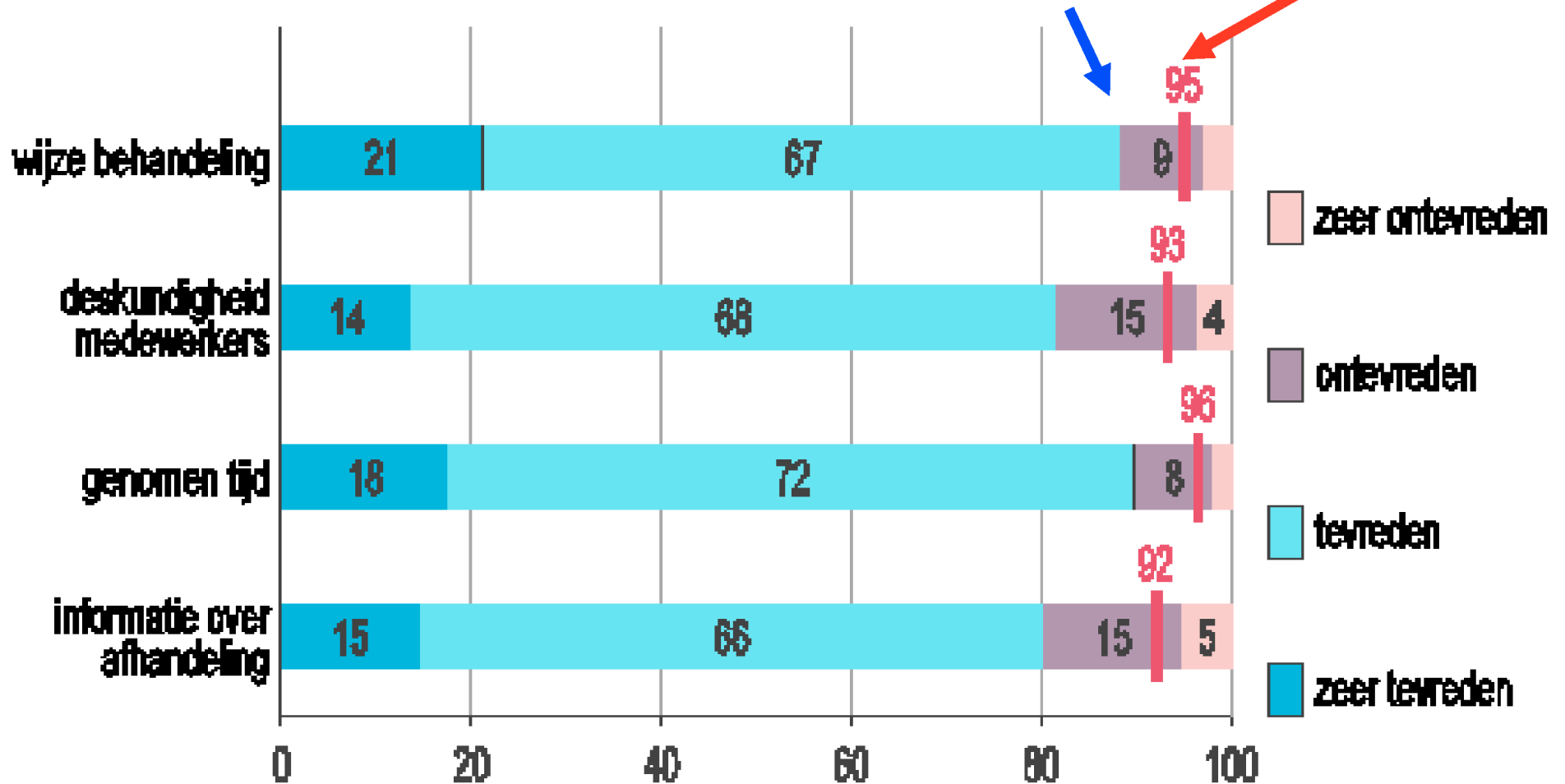
Leverancier +/-

Vervoer +/-

Tevredenheidspercentage toegang tot ondersteuning

(Zeer) tevreden Emmen

Idem alle



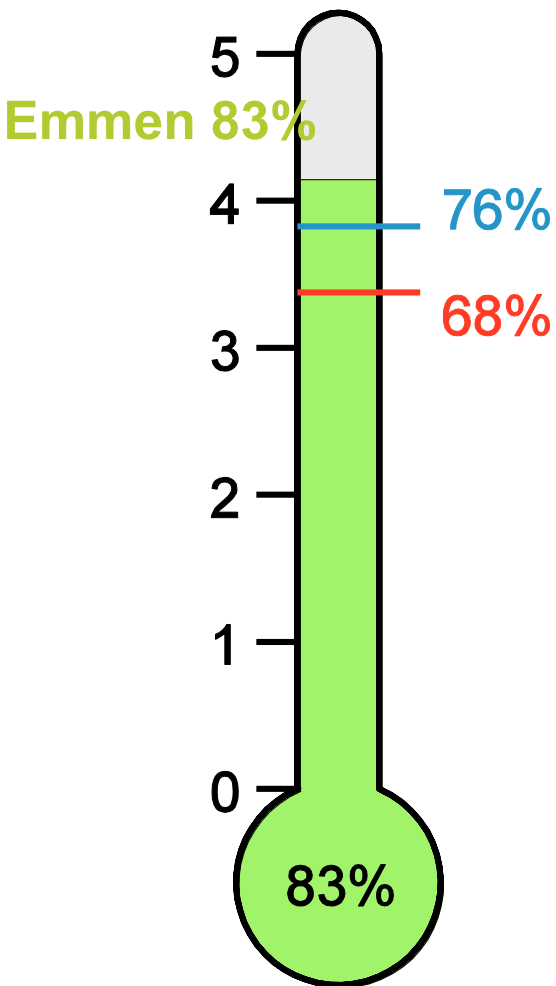
Tevredenheid huishoudelijke hulp

	Rapport- cijfer Emmen 2010	Rapport- cijfer Emmen 2011	Rapport- cijfer Emmen 2012	Rapportcijfer referentie- gemeenten 2012
Tevreden over hulp bij het huishouden (schaal 1-10)	7,9	8	7,4	7,8
Een 5 of lager: In %	3%	3%	10%	3%
Een 9 of 10: In %	27%	30%	20%	26%

Tevredenheid collectief vervoer

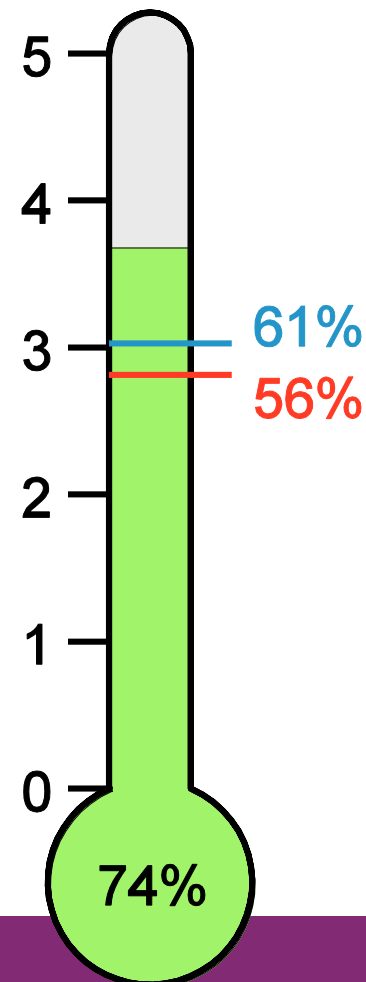
	2010	2011	2012	Referentiegemeente n
Rapportcijfer	6,6	7,0	6,8	7,1

4 Mantelzorg en vrijwilligerswerk



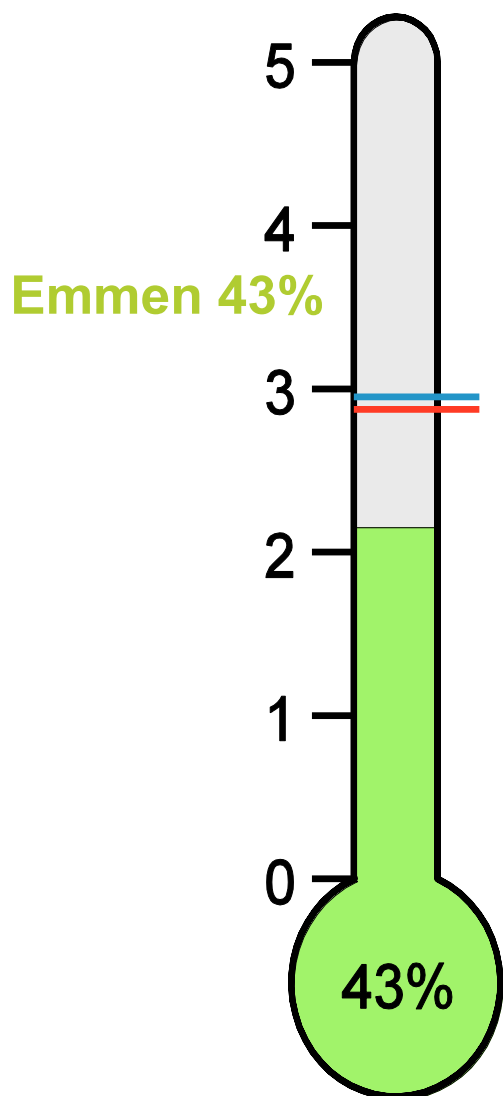
- Bijna alle indicatoren +
- Contacten en functies +
- Kosten en zicht act – (inzet vrijwilligers)

Emmen 74%



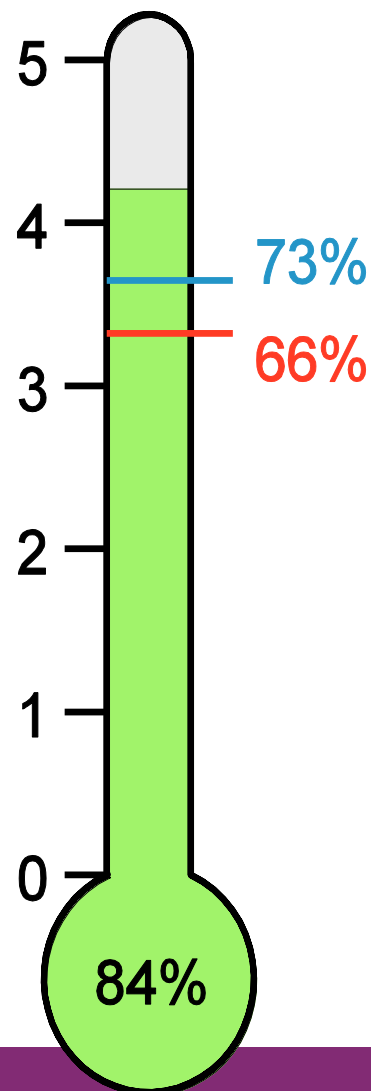
- Veel functies +
- Zicht act – (inzet vrijwilligers)

Toegankelijkheid en Huiselijk Geweld/ Opvang



- Maaltijdservice e.d. –
- Afspraken openbare ruimte –
- Kw. afspraken instellingen wonen –
- Tevredenheid –
- Levensloop bestendig bouwen +

Emmen 84%



- Zicht op opvang +
- Contact regiogemeenten en Emmen als centrumgemeente +
- Bijna alle overige indicatoren +

Samenvatting en verbeterpunten

- Totale benchmark Wmo Emmen: gemiddelde score
- Uitgebreid ondersteuningsaanbod op diverse terreinen
- Vergrijzing en vraag voorzieningen in Emmen: veel hoger dan gemiddeld
- Totale uitgaven alle voorzieningen: veel hoger per inwoner, (in 2012 gedaald t.o.v. 2011)
- Belangrijkste Verbeterpunten:
 - Aanvraagprocedure en het gesprek
 - Toegankelijkheid
 - Daling rapportcijfer van een 8 naar een 7.4 voor HH

Bedankt voor uw aandacht!