

Tevredenheid over het aanvragen van hulp of ondersteuning bij de gemeente

Sinds 1 januari 2015 hebben gemeenten meer en andere verantwoordelijkheden voor het verstrekken van ondersteuning en hulp aan burgers, in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Klanttevredenheid is een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de zorg. Het Sociaal Planbureau Groningen peilde het Groninger Panel over ervaringen met het vragen van ondersteuning of hulp bij hun gemeente.

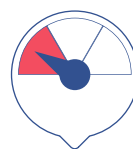


Feitenblad

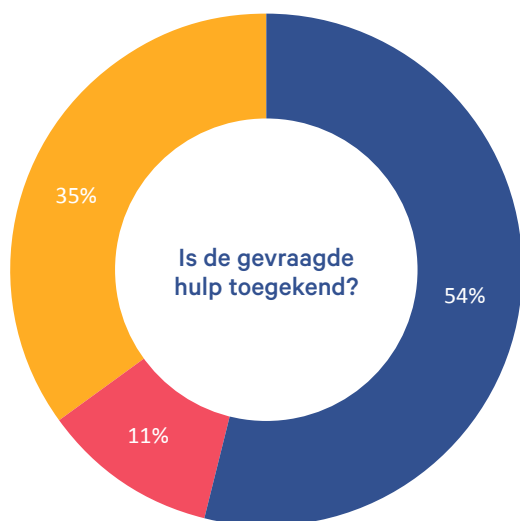
Zorgmonitor
Groningen



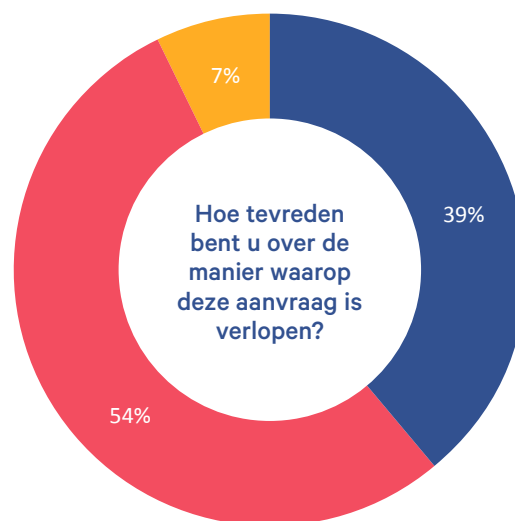
7% van de panelleden¹ gaf aan in het afgelopen half jaar voor zichzelf, één van de gezinsleden of huisgenoten hulp of ondersteuning aangevraagd te hebben bij de gemeente (Wmo- of jeugdhulp). Het gaat bij Wmo-hulp bijvoorbeeld om ondersteuning bij zelfredzaamheid, dagbesteding of tijdelijke ontlasting van de mantelzorger. Bij jeugdhulp gaat het bijvoorbeeld om ambulante hulpverlening voor gezinnen met problemen of het regelen van pleegzorg. In meer dan de helft van de gevallen werd de gevraagde hulp toegekend.



Meer dan de helft van de aanvragers is niet zo tevreden of zelfs ontevreden over de manier waarop deze aanvraag is verlopen (respectievelijk 33% en 21%).

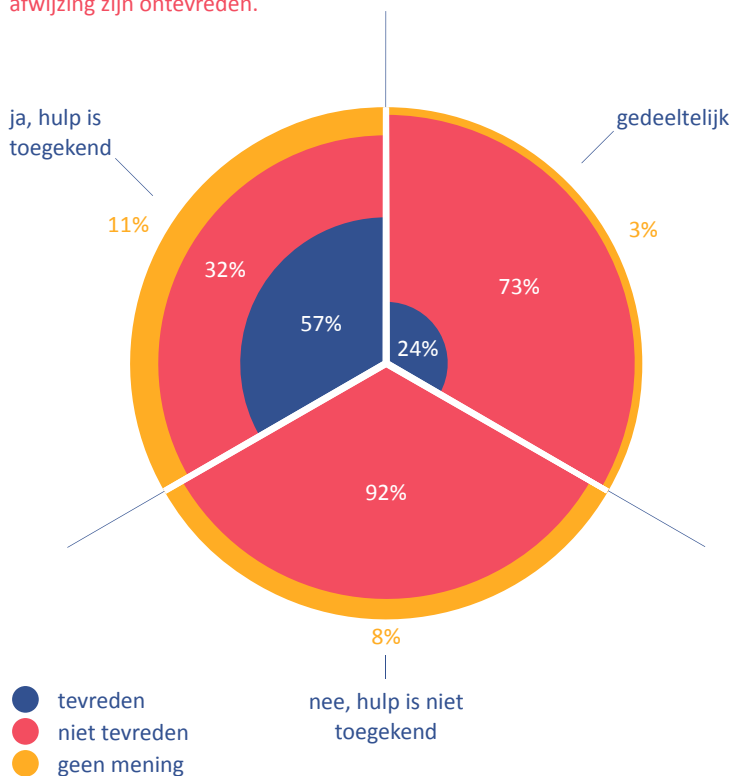


● ja
● nee
● gedeeltelijk



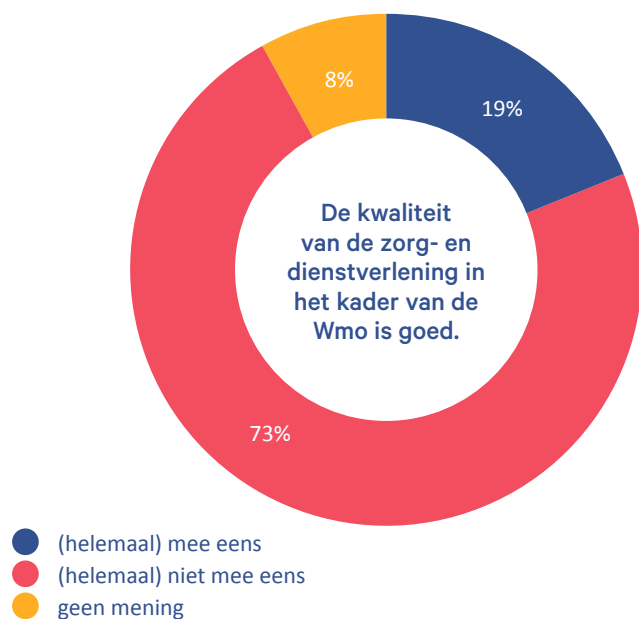
● (zeer) tevreden
● niet (zo) tevreden
● geen mening

De ontevredenheid blijkt samen te hangen met het resultaat van de aangevraagde hulp: met name mensen met een gedeeltelijke toekenning of afwijzing zijn ontevreden.



Bron: Groninger Panel (2015)

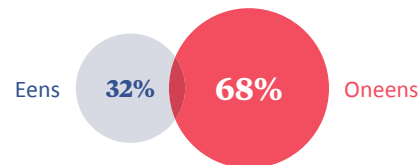
De leden van het Groninger Panel (bijna 1500) gaven ten slotte hun mening over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening in het kader van de Wmo anno 2015; bijna driekwart van de mensen is hier niet positief over. Dit is een opmerkelijk (slechte) score; klanttevredenheidsonderzoeken in de jaren vóór 2015 lieten veel betere resultaten zien (zie bijvoorbeeld Gemeente Stadskanaal, 2013; Gemeente Zuidhorn, 2014; Gemeente Groningen, 2011).



Bron: Groninger Panel (2015)

De visie dat burgers meer verantwoordelijkheid moeten dragen voor de ondersteuning en hulp die zij nodig hebben blijkt ook nog niet breed gedragen te worden.

'Er is niks mis met het uitgangspunt van de overheid dat mensen met behoefte aan zorg of ondersteuning meer zelf of met hun omgeving moeten oplossen'.



SAMENVATTING

Driekwart van de deelnemers aan het Groninger Panel (2015) vindt dat de kwaliteit van de Wmo zorg- en dienstverlening te wensen overlaat. Meer dan de helft van de aanvragers is ontevreden over de wijze waarop de aanvraag is verlopen. Deze ontevredenheid blijkt vaak samen te hangen met (gedeeltelijke) afwijzing van de eigen aanvraag. Hiermee samenhangend blijkt er sprake van een toename van het aantal rechtszaken tegen gemeenten in 2015, over een afwijzing rond de Wmo. Thema's hierbij zijn de gevoerde keukentafelgesprekken, afwijzing van huishoudelijke hulp en het op voorhand zonder nader onderzoek afwijzen van verzoeken om hulp en ondersteuning (VWS, 2015; zorgenwelzijn.nl, 2015; Binnenlandsbestuur.nl, 2015). Een andere mogelijke verklaring is dat de (overheids)visie dat burgers meer verantwoordelijkheid moeten dragen voor de ondersteuning en hulp die zij nodig hebben, nog niet breed gedragen wordt.

Bronnen:

- Binnenlands bestuur (2015). www.binnenlandsbestuur.nl/social/nieuws/rechter-pikt-schrappen-huishoudelijke-hulp-niet.
- Gemeente Groningen (2011). Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2011.
- Gemeenteraad Stadskanaal (2013). Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2013 en Benchmarks Wmo 2013.
- Gemeente Zuidhorn (2014). Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2014.
- VWS (2015). Antwoorden op Kamervragen van de SP over het bericht dat het aantal rechtszaken over zorg fors is gestegen (2015Z17007).
- Zorgwelzijn.nl (2015). Wmo/Nieuws/2015/6/Keukentafelgesprekte-snel-en-te-onzorgvuldig-1780314W/.