

## **De Wmo volgens klanten**

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo,  
Gemeente Oude IJsselstreek

Juni 2009

## **Colofon**

### **Uitgave**

I&O Research BV  
Stationsplein 11  
Postbus 563, 7500 AN Enschede  
tel. (053) 4825000

### **Rapportnummer**

2009/037

### **Datum**

Juni 2009

### **Opdrachtgever**

Jan Niemeijer  
Gemeente Oude IJsselstreek  
Staringstraat 25  
7081 BN Gendringen

### **Auteurs**

Kim Aalders  
Ankie Lempens  
Jon Severijn

### **Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

<b>Inhoud</b>	<b>blz.</b>
<b>Samenvatting en resumé</b>	<b>I</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Achtergrond	1
1.2 Doel en doelgroep	1
1.3 Leeswijzer	2
<b>2. Wmo-producten</b>	<b>3</b>
2.1 Aanvraag Wmo-product	3
<b>3. Dienstverlening</b>	<b>6</b>
3.1 Wijze van aanvraag	6
3.2 Bereikbaarheid Zorgloket	6
3.3 Behandel- en levertijd	6
3.4 Tevredenheid over aspecten aanvraag	7
3.5 Bejegening	7
3.6 Informatie	8
3.7 Afwijzing aanvraag	8
3.8 Algemeen oordeel en rapportcijfer	9
<b>4. Aanbod</b>	<b>10</b>
4.1 Keuzevrijheid en informatie	10
4.2 Ontbrekend aanbod	10
<b>5. Herindicatie</b>	<b>11</b>
5.1 Wijze van benaderen	11
<b>6. Kwaliteit en resultaat</b>	<b>13</b>
6.1 Tevredenheid thuiszorgorganisaties	13
6.2 Effectiviteit	15
<b>7. Inspraak bij de gemeente</b>	<b>16</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>17</b>
<b>Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 2. Uitkomsten VWS Vragenlijst</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage 3. Groepsinterview</b>	<b>21</b>

# Samenvatting en resumé

## Achtergronden van het onderzoek

Met de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) per 1 januari 2007, is de gemeente Oude IJsselstreek verantwoordelijk geworden voor activiteiten en voorzieningen die het mensen mogelijk maken om mee te kunnen (blijven) doen in de samenleving. Bij de Wmo hoort ook een verantwoordingsplicht; is het beleid van de gemeente doeltreffend? Ter beantwoording van deze vraag meet de gemeente jaarlijks de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning. De gemeente Oude IJsselstreek heeft hierbij gekozen voor meting onder de klantgroepen ouderen, gehandicapten en chronisch zieken.

Het klanttevredenheidsonderzoek onder Wmo-cliënten biedt inzicht in de tevredenheid in het aanbod en resultaat van Wmo-producten. Verder staan de dienstverlening rondom de aanvraag en de inspraakmogelijkheden over de uitvoering van de Wmo centraal.

Deze rapportage is het resultaat van de klanttevredenheidsmeting die de gemeente in 2009 heeft laten uitvoeren onder de vragers van huishoudelijke hulp, voorzieningen rond mobiliteit en rond wonen. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een telefonische enquête onder 228 aanvragers van een Wmo-product in de gemeente Oude IJsselstreek.

## Wmo-producten

### *Aanvraag Wmo-product*

Eenvoudige huishoudelijke hulp wordt veruit het meest aangevraagd. Ook mobiliteitsproducten - bijvoorbeeld scootmobiels, rolstoelen, de OV-Taxipas - scoren hoog. De overgrote meerderheid van de aanvragers is ouder dan 50 jaar; bijna de helft is 75 jaar of ouder. Meer dan de helft van de aanvragers heeft al eens eerder een aanvraag voor een Wmo-dienst of product gedaan. Er wordt door een minderheid van de aanvragers gekozen voor een Persoonsgebonden Budget (PGB); meestal gaat het om Zorg in natura.

### *Uitstel aanvraag*

Voor sommige cliënten ging er een periode van twijfel en uitstel aan de aanvraag vooraf: bijna een kwart van de aanvragers stelde de aanvraag uit, terwijl er wel al behoefte aan het product bestond. Een veel genoemde reden voor het uitstel is dat men het zolang mogelijk zelfstandig wil redden en anderen dachten niet in aanmerking te komen voor maatschappelijke ondersteuning.

### *Ervaren drempel*

Bijna een kwart van de aanvragers ervoer een redelijk hoge tot zeer hoge drempel tot het aanvragen van maatschappelijke ondersteuning. Onbekendheid met de mogelijkheden en met de procedure van aanvraag vormen voor sommige aanvragers aanvankelijk een drempel (15 procent).

## Dienstverlening

### *Wijze van aanvragen*

De aanvraag kan op verschillende wijzen worden ingediend. Het grootste deel van de aanvragers deed de aanvraag via de balie van het Zorgloket op het gemeentehuis. Ook start een aanvraag vaak via telefonisch contact met het Zorgloket. Slechts een enkeling deed de aanvraag via het digitale loket.

### *Bereikbaarheid en bejegening Zorgloket*

Bijna alle aanvragers oordelen positief over de fysieke bereikbaarheid van het Zorgloket op het gemeentehuis. Ook over de telefonische bereikbaarheid van het Zorgloket is bijna iedereen tevreden. De meeste aanvragers zijn (zeer) tevreden over de bejegening bij het doen van de aanvraag. De cliënten zijn met name over de beleefdheid en de vriendelijkheid zeer te spreken.

### *Behandeltijd*

Circa één op de drie aanvragers geeft aan dat er met hen een termijn is afgesproken waarbinnen de aanvraag behandeld zou worden. Hiervan geeft driekwart aan dat de aanvraag binnen de overeengekomen termijn is afgehandeld. Toch wachtte ruim een kwart van de aanvragers langer dan vooraf aangegeven was. Bijna alle aanvragers zijn tevreden over de mate waarin de gemeente afspraken is nagekomen. De tevredenheid over de aspecten: de informatie over de afhandeling, mate waarin afspraken zijn nagekomen en mate van duidelijkheid inzake afhandeling ligt rond de 80 procent. Om de tevredenheid over deze aspecten te vergroten is een aanbeveling om binnen het diagnoseverslag de behandeltijd op te nemen.

### *Algemeen oordeel en rapportcijfer aanvraagprocedure*

Het algemene oordeel over het aanvragen van ondersteuning bij de gemeente Oude IJsselstreek is zeer positief: de behandeling van de aanvraag wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,4. Vorig jaar was dit een 7,0.

Bijna alle cliënten zijn (zeer) goed te spreken over het contact met de gemeente. Men vindt vooral de opstelling van de Wmo-medewerker en de snelheid van afhandeling positief. Ook worden de beleefdheid en de vriendelijkheid hoog gewaardeerd.

Daar staat tegenover dat iets meer dan één op de tien aanvragers niet tevreden is: twaalf procent kent een onvoldoende toe. De afhandelingsduur van de aanvraag kan beter, zo geven deze cliënten ondermeer aan. Verbeterpunten die dan ook genoemd worden zijn: het sneller reageren op een aanvraag en er moet beter naar de mensen geluisterd worden.

## **Aanbod en keuze**

Van de aanvragers zegt een derde deel dat er voldoende keuze was in het aangevraagde ondersteuningsaanbod. Bij een aantal vormen van ondersteuning bestaat er vanzelfsprekend weinig keuzemogelijkheid. Vrijwel alle aanvragers zijn dan ook tevreden over de ondersteuning en de ontvangen informatie bij het bepalen van hun keuze.

Tien procent van de cliënten geeft aan dat er iets ontbreekt in de Wmo-producten en diensten die de gemeente Oude IJsselstreek aanbiedt. Een vaak genoemd gemis is: "Iemand die kan helpen met de tuin".

## **Herindicatie**

Een deel van de Wmo-cliënten kreeg in 2008 te maken met een herindicatie. Een deel van deze herbeoordelingen werd telefonisch bepaald en een ongeveer gelijk deel via huisbezoek. De tevredenheid van de cliënten is in beide gevallen even groot: bijna alle cliënten zijn (zeer) tevreden over de afhandeling, de uitslag en over de uitleg rondom de herindicatie. Verder zijn bijna alle cliënten (zeer) positief over de bejegening. Ook beoordeelt een meerderheid de uitleg over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht of bezwaar positief. Hierbij valt wel op dat een relatief grote groep cliënten aangeeft niet te weten of ze deze uitleg hebben gehad. Een kleine groep cliënten oordeelt (zeer) negatief over de termijn waarbinnen de herindicatie is bepaald.

## **Kwaliteit en resultaat**

Hoe tevreden zijn de aanvragers over het uiteindelijke product dat ze bij de gemeente Oude IJsselstreek aanvroegen? Vrijwel alle gebruikers oordelen (zeer) positief over de kwaliteit van het geleverde Wmo-product of de dienst. Deze waardering wordt uitgedrukt in een gemiddeld toegekend rapportcijfer van 7,9. De beoordeling van de verschillende productgroepen - huishoudelijke zorg, mobiliteitsvoorzieningen en woningaanpassing - is ongeveer even hoog. Ook tussen de twee grootste zorgleveranciers – Sensire en Azora – bestaat in het algemeen geen verschil in tevredenheid. Wel kennen de klanten van Sensire een gemiddeld hoger waarderingcijfer toe aan de geleverde thuiszorg van hun zorgleverancier dan de klanten van Azora.

## **Effectiviteit**

Bij de meeste cliënten wordt het doel van het Wmo-product of dienst bereikt: in driekwart van de gevallen vergroot het ondersteuningsaanbod de zelfstandigheid van de gebruiker. Bijna alle gebruikers geven aan dat zij dankzij het product of de dienst in staat zijn aan meer activiteiten buitenshuis deel te nemen en/of dat zij hierdoor beter kunnen functioneren in de samenleving. Daarbij moet in beschouwing worden genomen dat niet alle Wmo-diensten en producten de maatschappelijke participatie van de cliënt direct beïnvloeden – denk bijvoorbeeld aan een woningaanpassing. Er bestaat dan ook een significant verschil tussen de hulpcategorieën: hulp in het huishouden is minder van invloed op de maatschappelijke participatie dan bijvoorbeeld een mobiliteitsvoorziening.

## **Inspraak bij de gemeente**

Vrijwel alle benaderde Wmo-cliënten vinden het (zeer) belangrijk dat de gemeente om de mening van de gebruikers van zorgvoorzieningen vraagt. Ruim één op de vijf cliënten is bereid zelf mee te praten over het beleid en aanbod op het gebied van zorg in de gemeente Oude IJsselstreek. Opvallend is dat slechts een kwart van de aanvragers bekend is met de Wmo-raad en haar activiteiten. In vergelijkbare onderzoeken ligt dit percentage tussen de 64 procent en 80 procent.

## **Resumé**

### *Aanvraag Wmo-product*

Over het geheel gezien bestaat er een grote mate van tevredenheid over de wijze waarop de gemeente Oude IJsselstreek omgaat met Wmo-aanvragen: de aanvragers kennen gemiddeld het rapportcijfer 7,4 toe. De aanvragers oordelen overwegend zeer positief over de Wmo-medewerkers van de gemeente: zowel bij het eerste contact als tijdens de afhandeling van de aanvraag, worden beleefdheid, deskundigheid en vriendelijkheid hoog gewaardeerd.

De meeste aanvragen worden via de balie op het gemeentehuis en telefonisch gedaan. Van de mogelijkheid om de aanvraag digitaal in te dienen, wordt nog nauwelijks gebruik gemaakt.

Verbeteringen liggen op het gebied van: (1) een snellere afhandeling van de aanvraag, (2) beter luisteren naar de mensen, hier wordt waarschijnlijk bedoeld het inlevingsvermogen en (3) betere informatievoorziening. Ruim één op de vijf (22 procent) aanvragers wist van tevoren niet waar men terecht moest voor het indienen van de aanvraag. De meeste aanvragers geven aan dat er geen termijn met hen is afgesproken waarbinnen de aanvraag behandeld zou worden. De gemeente Oude IJsselstreek zou kunnen nagaan waarom er vaak geen afhandelingstermijn is afgesproken, of hoe het komt dat veel aanvragers hiervan niet op de hoogte zijn.

#### *Uitstel aanvraag*

Wat verder opvalt, is dat bijna een kwart van de cliënten hun aanvraag aanvankelijk heeft uitgesteld, terwijl er wel al behoefte aan ondersteuning bestond. Voor een deel komt dit doordat de aanvragers proberen het zolang mogelijk zelfstandig te redden. Voor andere aanvragers vormden onbekendheid met het aanbod en met de aanvraagprocedure aanvankelijk een drempel. Het is daarom aan te bevelen de informatievoorziening rondom het ondersteuningsaanbod van de gemeente Oude IJsselstreek onder de doelgroepen te intensiveren.

#### *Effectiviteit en kwaliteit*

De effectiviteit en kwaliteit van de Wmo-producten is over het algemeen (zeer) goed en komt tot uitdrukking in het hoge gemiddelde rapportcijfer: 7,9. De zelfstandigheid van de meeste Wmo-clieënten is vergroot dankzij de ondersteuning van de gemeente Oude IJsselstreek. Verder zijn veel aanvragers dankzij de Wmo-voorziening in staat om vaker aan activiteiten buitenshuis deel te nemen. Toch bestaat er een deel dat qua zelfstandigheid er weinig op vooruit gaat.

#### *Inspraak*

Vrijwel alle Wmo-clieënten hechten belang aan inspraakmogelijkheden over zorgvoorzieningen bij de gemeente Oude IJsselstreek. Slechts een klein deel van de aanvragers is bekend met de Wmo-raad welke in april 2006 werd opgericht. Aan de gemeente Oude IJsselstreek de taak om de bekendheid van de Wmo-raad en haar activiteiten te bevorderen.

# 1. Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Op 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) in werking getreden. Met de Wmo zijn er nieuwe mogelijkheden, maar ook nieuwe taken en verplichtingen op het pad van gemeenten gekomen. De gemeente heeft de eindverantwoordelijkheid gekregen voor de activiteiten en voorzieningen die het mensen mogelijk maken om mee te kunnen (blijven) doen in de samenleving.

Vanuit de Wmo dienen gemeenten de regie te voeren over de verstrekking van individuele diensten en voorzieningen zoals de huishoudelijke zorg en de voorzieningen uit de voormalige Wet Voorzieningen Gehandicapten. De Wmo bevat daarnaast een verantwoordingsplicht; zowel ten opzichte van de eigen burgers als ten opzichte van het Rijk. Is het beleid van de gemeente doeltreffend? Zijn de burgers tevreden? Ter beantwoording van deze vragen meten gemeenten jaarlijks de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek dienen jaarlijks te worden gepubliceerd. Het ministerie van VWS gebruikt deze informatie voor een landelijke benchmarkrapportage. Op lokaal niveau vormt het klanttevredenheidsonderzoek een belangrijke bouwsteen voor nadere inkleuring van het lokale Wmo-beleid.

In het kader van de verantwoordingsverplichting heeft de gemeente Oude IJsselstreek de klanttevredenheid onder de grootste klantgroep in beeld gebracht. Het gaat om alle aanvragers van individuele diensten en voorzieningen; de klantgroepen ouderen, gehandicapten en chronisch zieken. Hieraan gekoppeld heeft de gemeente Oude IJsselstreek de tevredenheid over de dienstverlening van het Zorgloket in beeld gebracht.

## 1.2 Doel en doelgroep

Het Wmo-klanttevredenheidsonderzoek biedt inzicht in de huidige waardering van vragers van maatschappelijke ondersteuning op de diverse deelterreinen en onderdelen van het aanvraagproces en inspraakmogelijkheden bij het Wmo-beleid.

Geschetst zijn de waardering en verbeterpunten op het gebied van:

1. dienstverlening m.b.t. Wmo vanuit de gemeente;
2. aanbod aan Wmo-diensten en voorzieningen;
3. eventueel ervaren drempels bij het aanvragen van een Wmo-dienst of product;
4. kwaliteit en resultaat van de Wmo-diensten en voorzieningen;
5. inspraakmogelijkheden.

Met het onderzoek kan de gemeente het toekomstige aanbod van individuele diensten en voorzieningen nader inkleuren en op maat maken voor de cliënten in Oude IJsselstreek. De peiling dient tevens als vertrekpunt om de ontwikkelingen in de gemeente te volgen: welke verschuivingen doen zich voor in de tevredenheid van de vragers naar maatschappelijke ondersteuning? Welke verbeterpunten komen naar voren met betrekking tot de aanvraagprocedure, het aanbod en de kwaliteit van de geleverde dienst/voorziening? De gemeente kan naar aanleiding van de resultaten nadere prioriteiten bepalen en gerichte doelen stellen voor de toekomst.

Bij hermeting van de peiling in de toekomst kan bekeken worden of deze doelen zijn behaald. De vragenlijst is zo vormgegeven dat verschuivingen in de tevredenheid van de vragers van maatschappelijke ondersteuning goed zichtbaar worden.

### *Benchmarking*

De klanttevredenheidsmeting in de gemeente Oude IJsselstreek bestaat grotendeels uit landelijk vastgestelde vraagstellingen rondom het Wmo-klanttevredenheidsonderzoek zoals die door VWS aan gemeenten is aangereikt. Door aan te sluiten op deze vragenset ontstaat de mogelijkheid voor de gemeente Oude IJsselstreek om haar resultaten te vergelijken met andere gemeenten en met het landelijk gemiddelde<sup>1</sup>. Deze vragen zijn aangevuld met vragen betreffende het frontoffice dienstverlening aan het Zorgloket, drempels bij het aanvragen van een Wmo-dienst of product en enkele vragen die bij uitstek geschikt zijn voor het meten van ontwikkelingen door de tijd, zoals rapportcijfers voor de verschillende onderdelen van het Wmo-aanvraagtraject en van de dienstverlening van het frontoffice. De door het ministerie van VWS aangereikte standaardvragen die voor de horizontale verantwoording dienen te worden aangeleverd zijn in het rapport verwerkt en als bijlage los toegevoegd.

### *Doelgroep*

Het Wmo-klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder aanvragers van individuele diensten en voorzieningen. Deze klantengroep valt uiteen in de volgende subgroepen:

1. vragers van huishoudelijke hulp (in Natura en Persoonsgebonden Budget (PGB));
2. vragers van voorzieningen rondom wonen;
3. vragers van voorzieningen rondom vervoer en mobiliteit.

Het onderzoek concentreert zich op de aanvragers van bovenstaande voorzieningen die in het jaar 2008 contact hebben gehad met de gemeente in verband met een nieuwe aanvraag, verlenging en/of herindicatie. Het gaat zowel om mensen aan wie de voorziening is toegekend, als om personen van wie de aanvraag niet is gehonoreerd. Er zijn zowel 'nieuwe' aanvragers benaderd als mensen die in aanmerking kwamen voor herindicatie.

Het onderzoek biedt inzicht in het oordeel van de klant over aspecten als de doorlooptijd/wachttijden, keuzevrijheid en inspraak, deskundigheid en bejegening van de medewerker, kwaliteit van de geboden dienst/voorziening, (informatie over) klachtafhandeling en eventuele lacunes in de gewenste voorziening of product.

### **De leidende vraag van onderzoek luidt als volgt:**

*Hoe is de klanttevredenheid onder vragers van maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Oude IJsselstreek?*

## **1.3 Leeswijzer**

De resultaten van het Wmo-klanttevredenheidsonderzoek worden in de volgende hoofdstukken besproken. In hoofdstuk 2 worden de kenmerken van de aanvraag kort beschreven. Hoofdstuk 3 en 4 presenteren de waarderingscijfers voor de dienstverlening rondom de aanvraag en het aanbod aan Wmo-diensten en producten. Hoofdstuk 5 gaat over de herindicatie. Hoofdstuk 6 gaat in op de kwaliteit en effectiviteit van het product. Ten slotte komt in hoofdstuk 7 de behoefte aan inspraakmogelijkheden over de uitvoering van de Wmo aan bod. De uitkomsten van het onderzoek zijn getoetst in een groeps gesprek met klanten.

Een beknopt gespreksverslag is in de bijlagen opgenomen. In de bijlagen zijn verder de onderzoeksverantwoording en de uitkomsten van de vragen uit de Handreiking van het Ministerie van VWS weergegeven.

---

<sup>1</sup> Het tijdstip en de wijze van beschikbaarstelling van de landelijke resultaten wordt bepaald door het ministerie van VWS.

## 2. Wmo-producten

Met de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is de gemeente Oude IJsselstreek verantwoordelijk voor de maatschappelijke ondersteuning van haar burgers. In het kader van deze nieuwe wetgeving is het Zorgloket opgericht. Bij het Zorgloket kunnen burgers aanvragen indienen voor producten en diensten zoals hulp bij het huishouden, een vervoersbudget, aangepaste auto of een woningaanpassing. Aan deze producten en diensten wordt hierna gerefereerd als 'Wmo-producten'. In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de meest aangevraagde Wmo-producten en enkele kenmerken van de aanvragers.

### 2.1 Aanvraag Wmo-product

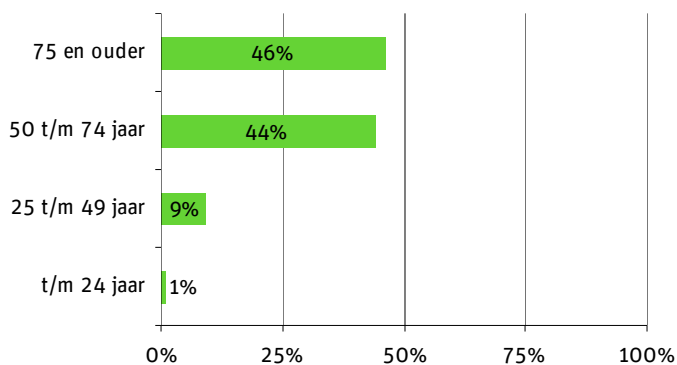
Van alle aanvragen is om hulp in het huishouden/thuiszorg en mobiliteitsproducten het meest verzocht. Vooral hulp in de huishouding <sup>1</sup> wordt vaak aangevraagd. Binnen de mobiliteitsvoorzieningen scoort de OV-Taxipas relatief hoog.

#### Leeftijd gebruikers

De helft (46 procent) van de Wmo-producten is aangevraagd door personen ouder dan 75 jaar. Verder is 44 procent bestemd voor vragers tussen de 50-74 jaar en 9 procent voor vragers tussen de 25-49 jaar. Slechts een klein aandeel (1 procent) voor vragers in de leeftijd van 0-24 jaar.

**Figuur 2.1**

Leeftijd gebruikers Wmo-producten (n=228).



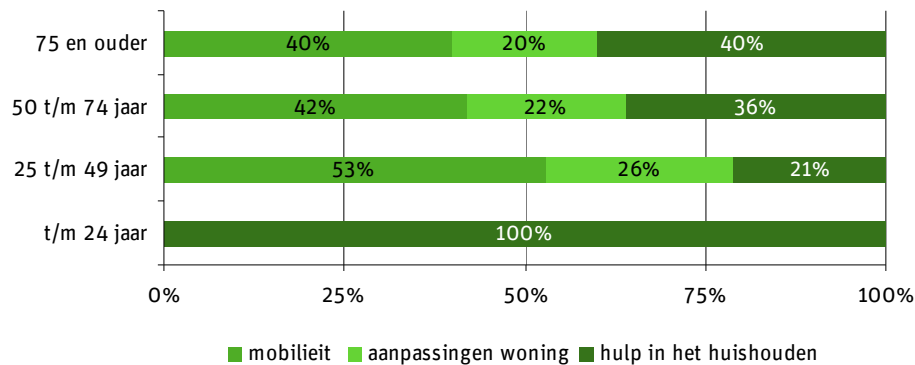
<sup>2</sup> Huishoudelijke hulp 1 omvat huishoudelijke werkzaamheden zoals schoonmaken en boodschappen doen, terwijl huishoudelijke hulp 2 naast werkzaamheden ook ondersteuning/organisatie van het huishouden betreft.

### Productgroep opgesplitst naar leeftijd

De groepen gebruikers die het sterkst vertegenwoordigd zijn onder de klanten, die tussen de 50 en 75 jaar en 75 jaar en ouder, vragen het vaakst mobiliteitsproducten aan. Het beroep op hulp in het huishouden neemt toe met de leeftijd.

**Figuur 2.2**

Productgroep opgesplitst naar leeftijd.

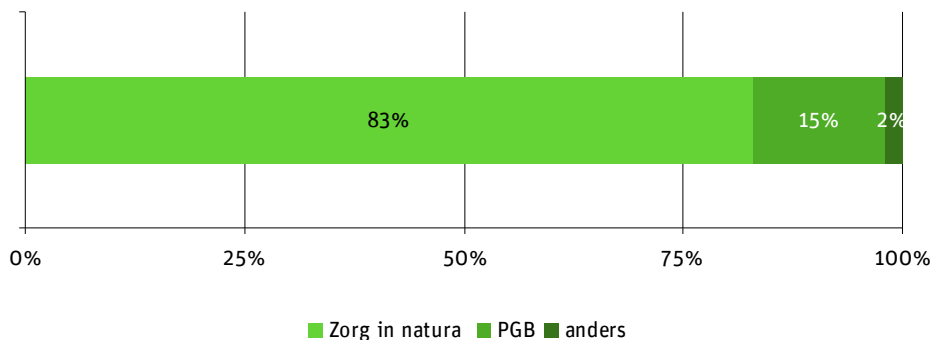


### Eerdere aanvragen

Een derde (38 procent) van aanvragers van maatschappelijke ondersteuning heeft nog niet eerder een Wmo-product aangevraagd. In de meeste gevallen betreft het een tweede aanvraag (62 procent). Bij de aanvraag wordt vooral gekozen voor Zorg in natura.

**Figuur 2.3**

Aanvraag Zorg in natura of PGB.



### Uitstel aanvraag

De meerderheid van de cliënten heeft het indienen van een aanvraag niet uitgesteld. Voor een kwart (23 procent)<sup>3</sup> was het aanvragen minder gemakkelijk; zij stelden de aanvraag van het Wmo-product uit terwijl er wel al behoefte aan het product was. Een veel genoemde reden voor het uitstel is dat men het zo lang mogelijk zelfstandig wil redden: *“Zolang mogelijk zonder hulp doen.”* *“Ik wilde van mijzelf niet weten dat ik zorg nodig had, ik dacht dat ik het zelf wel zou redden.”* Anderen dachten niet in aanmerking te komen voor het product en stelden de aanvraag daarom uit. Een aantal aanvragers wist aanvankelijk niet dat ze ondersteuning konden aanvragen. Een enkeling vreesde de bureaucratische rompslomp.

<sup>3</sup> Het betreft hier de groep aanvragers exclusief de respondenten waarbij het om een herindicatie ging.

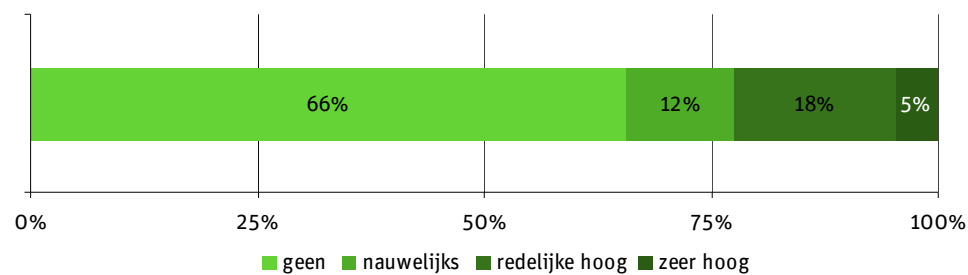
### Ervaren drempel

Bijna een kwart van de aanvragers ervoer een redelijk hoge tot zeer hoge drempel voor het aanvragen van maatschappelijke ondersteuning bij de gemeente Oude IJsselstreek. In welke kern binnen de gemeente Oude IJsselstreek een aanvrager woont, heeft geen invloed op het ervaren van een hoge drempel. Vijftien procent van de aanvragers werd gehinderd door onbekendheid met het aanbod en met de wijze van indienen van een aanvraag.

Enkele reacties: *“Ik wist een hoop niet, hoe het aanvragen verloopt.”*, *“Ik wist niet bij welke instantie ik moest zijn.”* en *“Ik had geen idee dat ik daarvoor in aanmerking kwam.”*

**Figuur 2.4**

Ervaren drempel.



## 3. Dienstverlening

### 3.1 Wijze van aanvraag

Een Wmo-product kan bij de gemeente Oude IJsselstreek op verschillende manieren worden aangevraagd. Men kan bij het Zorgloket op het gemeentehuis langsgaan, telefonisch contact opnemen met het Zorgloket of het digitale loket van de gemeente raadplegen. Een deel van de aanvragers (4 procent) wist aanvankelijk niet waar ze terecht kon voor de aanvraag.

De meeste aanvragers (42 procent) hebben het product via het Zorgloket op het gemeentehuis aangevraagd. Bijna 32 procent zocht telefonisch contact met het Zorgloket om de aanvraag in te dienen. Eén aanvrager nam contact op met het digitale loket van de gemeente. In de andere gevallen verliep de aanvraag via een zorgverlenende instantie of tussenpersoon.

Bijna alle aanvragers zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop ze hun aanvraag konden indienen.

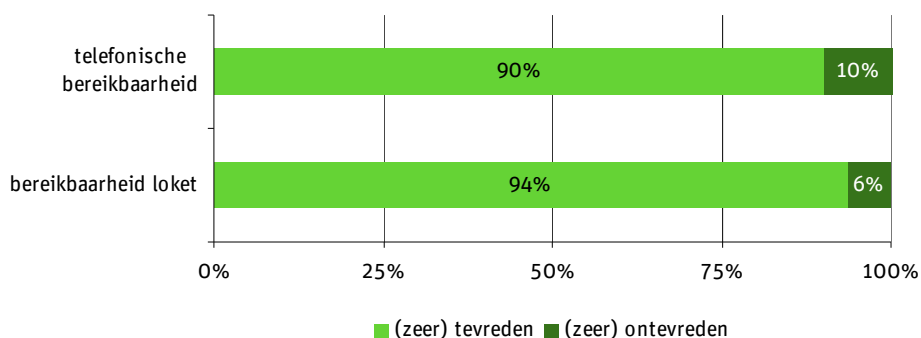
### 3.2 Bereikbaarheid Zorgloket

Is het Zorgloket goed bereikbaar? Een ruime meerderheid - 94 procent - van de aanvragers waardeert de fysieke bereikbaarheid van het loket (zeer) positief. Ook over de telefonische bereikbaarheid van het loket oordeelt de meerderheid - 90 procent - positief. Eén op de tien aanvragers is hierover ontevreden<sup>4</sup>.

In welke kern binnen de gemeente Oude IJsselstreek een aanvrager woont heeft geen grote invloed op de mate van tevredenheid van de fysieke bereikbaarheid van het Zorgloket.

**Figuur 3.1**

Tevredenheid over telefonische en fysieke bereikbaarheid Zorgloket.



### 3.3 Behandel- en levertijd

Is het aanvragers altijd duidelijk hoelang hun aanvraag gaat duren? Meer dan de helft van de aanvragers geeft aan dat er geen afspraken zijn gemaakt over de behandeltijd. Een derde (31 procent) van de aanvragers geeft aan dat er wel een termijn is afgesproken waarbinnen de aanvraag behandeld zou worden. Veertien procent geeft aan dat ze het niet weten.

<sup>4</sup> De antwoordcategorie 'weet niet' is hierbij buiten de analyse gebleven. Het aandeel aanvragers dat geen ervaring heeft met (respectievelijk) bellen naar of bezoeken van het Zorgloket is relatief groot.

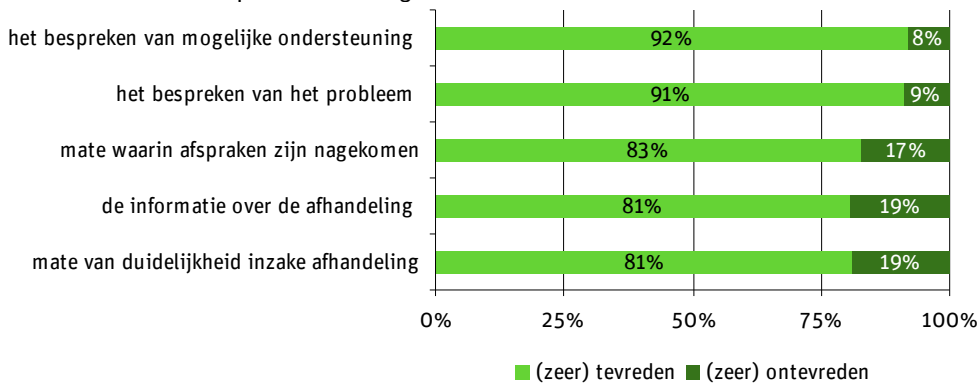
Van de groep waarmee een termijn is afgesproken, geeft driekwart aan dat de aanvraag binnen de gestelde termijn is afgehandeld. Bij de rest is de gestelde termijn overschreden. De meerderheid van alle aanvragers (65 procent) is tevreden over de termijn waarop de aanvraag is afgehandeld. Ook is 82 procent (zeer) tevreden over de termijn waarbinnen het product uiteindelijk is geleverd.

### 3.4 Tevredenheid over aspecten aanvraag

Bijna alle aanvragers zijn (zeer) tevreden over het bespreken van hun vraag of probleem en mogelijke ondersteuning door familie of vrienden. Tevens zijn de aanvragers (zeer) tevreden over de mate waarin de gemeente afspraken rondom de behandeling van de aanvraag is nagekomen en 81 procent is (zeer) tevreden over de duidelijkheid en informatie die werd gegeven over wat er verder met de aanvraag zou gebeuren.

**Figuur 3.2**

Tevredenheid over aspecten aanvraag.

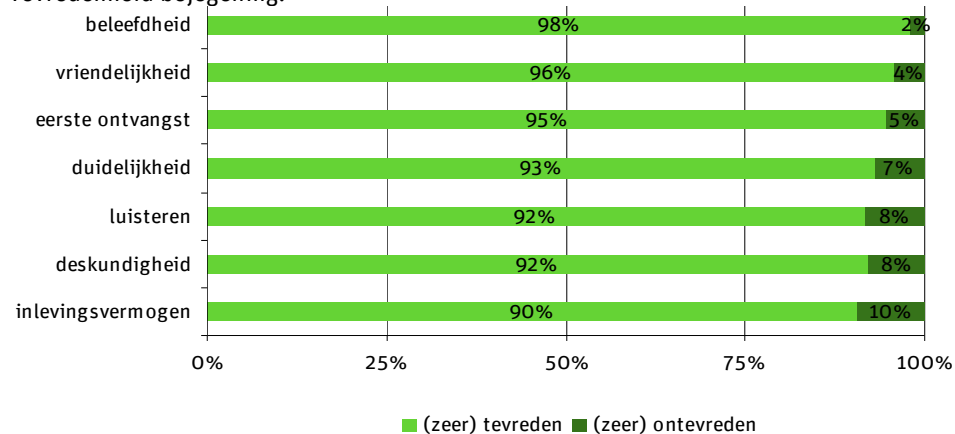


### 3.5 Bejegening

Bijna alle cliënten zijn (zeer) positief over de bejegening bij hun aanvraag: alle aspecten scoren tussen de 90 procent en 98 procent. Vooral de beleefdheid en de vriendelijkheid scoren hoog. Een klein aandeel is minder tevreden over het inlevingsvermogen van de medewerkers.

**Figuur 3.3**

Tevredenheid bejegening.

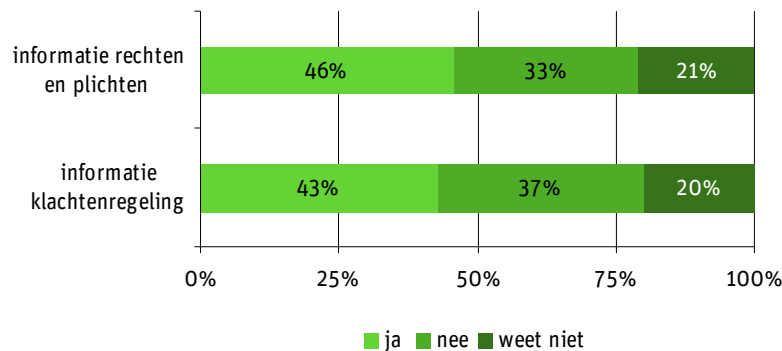


### 3.6 Informatie

Op het gebied van informatie over een ondersteuningsaanvraag zijn er verbeterpunten voor de gemeente. Een derde van de aanvragers zegt niet te zijn geïnformeerd over de rechten en plichten en 37 procent over de mogelijkheid om een klacht of bezwaar in te dienen. Over de uitleg om een klacht of bezwaar in te dienen is 14 procent (zeer) ontevreden. Over de zorgvuldigheid waarmee met de persoonlijke gegevens werd omgegaan is 69 procent (zeer) tevreden. Een grote groep van de cliënten (30 procent) geeft aan dit niet te weten.

**Figuur 3.4**

Bij aanvraag geïnformeerd over....



### 3.7 Afwijzing aanvraag

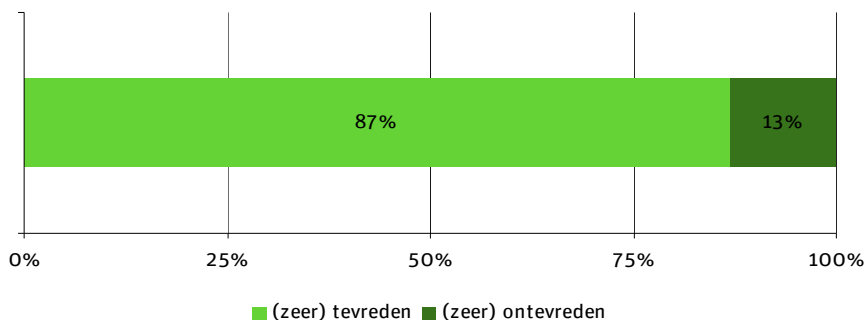
Een klein aandeel aanvragers krijgt te maken met een afwijzing. Er vielen slechts 12 afgewezen aanvragen binnen het onderzoek. Dit is een te laag aantal voor algemeen geldende uitspraken. De resultaten kunnen desondanks een indruk bieden van de opinie van afgewezen aanvragers. Vanwege het lage aantal zijn er geen percentages weergegeven. Bij 12 aanvragers waarvan de aanvraag is afgewezen, is de meerderheid (zeer) ontevreden over de uitleg die men heeft ontvangen over de reden van de afwijzing. Verder oordelen 5 aanvragers positief over de uitleg die zij kregen over de mogelijkheid om een klacht of bezwaar over de uitkomst in te dienen.

### 3.8 Algemeen oordeel en rapportcijfer

De aanvragers is gevraagd naar hun algemene oordeel over de behandeling van de aanvraag. Wanneer alle aspecten van de aanvraag worden meegenomen oordelen de meeste aanvragers (zeer) positief over de totale behandeling van de aanvraag (87 procent). Slechts 13 procent is minder tevreden.

**Figuur 3.5**

Tevredenheid totale behandeling aanvraag.



De behandeling van de aanvraag wordt in zijn geheel beoordeeld met het gemiddelde rapportcijfer 7,4. Slechts 12 procent beoordeelt het traject met een onvoldoende en geeft een cijfer van een 5 of lager.

Door middel van een open vraag konden de aanvragers aangeven waarover ze tevreden en ontevreden zijn. De tevredenheid komt vooral voort uit de opstelling van de medewerker van het loket. Deze wordt door velen als zeer vriendelijk en beleefd omschreven. *“Begripvolle medewerker, hij benaderde mij als gelijkwaardig.”* en *“De aandacht en de tijd die de gemeente besteedt om het in orde te maken.”* Ook de snelheid van de afhandeling en juiste afhandeling van aanvraag zijn vaak genoemde punten: *“De snelle afhandeling. De hulp was er snel, en het is een goede hulp.”*

De afhandelingsduur werd tegelijkertijd door een aantal ontevreden klanten genoemd als negatief aspect van de aanvraag. Enkele reacties: *“De tijd tussen het indienen van aanvraag en uiteindelijk leveren van de voorziening duurt soms wel een jaar.”* en *“De lange wachttijden, je wordt van het kastje naar de muur gestuurd.”* Uit het feit dat de snelheid in zowel de tevreden gevallen als de ontevreden gevallen genoemd wordt, valt af te leiden dat dit als een belangrijke factor wordt ervaren.

Andere verbeterpunten voor de gemeente Oude IJsselstreek die worden genoemd betreffen vooral het gebied van voorlichting en het luisteren: *“Duidelijkere schriftelijke informatie. Aparte folder toegespitst op regelgeving, wat moet je aanvragen bij de zorgverzekering en wat bij het Zorgloket.”* en *“Beter luisteren naar de mensen”.*

## 4. Aanbod

Is er genoeg aanbod voor mensen die ondersteuning aanvragen bij de gemeente Oude IJsselstreek? Dit hoofdstuk behandelt het oordeel van Wmo-cliënten over de keuzemogelijkheden in het Wmo-aanbod. Het gaat daarbij over de keuzevrijheid, de ondersteuning bij het maken van een keuze en de beschikbare informatie bij de keuze.

### 4.1 Keuzevrijheid en informatie

Om goed te kunnen kiezen, is informatie nodig die gemakkelijk te begrijpen is. Daarom is gevraagd in welke mate men tevreden is over de informatie die is ontvangen over het product/de dienst. Met 89 procent oordeelt een ruime meerderheid van de cliënten hierover (zeer) positief.

Van de aanvragers geeft een derde (32 procent) aan dat ze uit verschillende producten/diensten konden kiezen. Tweederde (68 procent) antwoordt dat ze niet konden kiezen uit verschillende producten/diensten. Dit is bij een aantal producten dan ook niet aan de orde. Over de keuzemogelijkheid uit verschillende producten/diensten is 97 procent (zeer) tevreden, 3 procent is hierover (zeer) ontevreden.

Zowel over de ondersteuning bij de keuze van een product/dienst als over het aanbod in zorgproducten wordt positief geoordeeld. Slechts een klein deel is ontevreden.

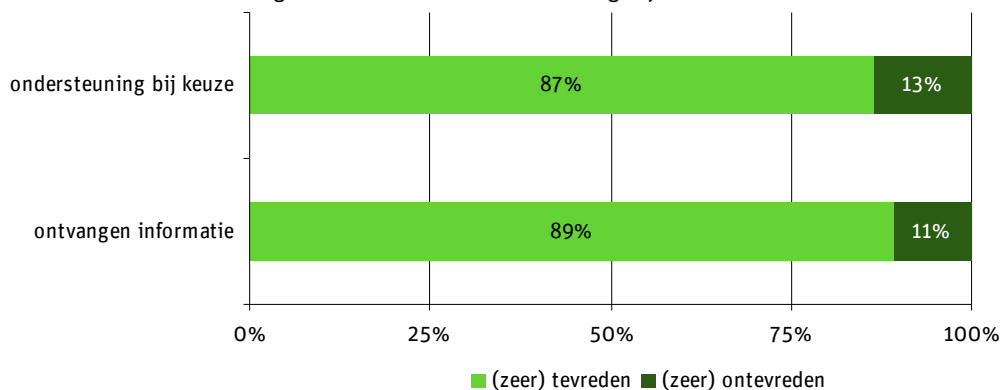
### 4.2 Ontbrekend aanbod

Gevraagd is ook welke andere diensten of producten op het gebied van zorg of ondersteuning de respondenten graag terug zouden zien in het Wmo-aanbod van de gemeente. Een deel van de respondenten (90 procent) gaf aan niets te missen in het gemeentelijk aanbod. Tien procent geeft aan wel iets te missen in het aanbod. Hierbij wordt meermalen het gemis aan een tuinhulp genoemd.

Bijna alle cliënten zijn zeer te spreken over de ontvangen informatie en de ondersteuning bij de keuze. Een kleine groep van ontevredenen geeft hierbij aan: *“Heb niet de mogelijkheid gehad om te kunnen kiezen”* en *“Je hebt geen keuze, er werd gewoon een rolstoel gebracht.”*

**Figuur 4.1**

Tevredenheid over ontvangen informatie en ondersteuning bij keuze.



## 5. Herindicatie

Met de invoering van de Wmo is de hulp in het huishouden uit de AWBZ overgeheveld naar de gemeentelijke Wmo. Mensen die gebruik maakten van hulp in het huishouden, moesten daarom opnieuw worden geïndiceerd, ditmaal door de gemeente Oude IJsselstreek. Wmo-cliënten die met zo'n herindicatie te maken kregen, zijn specifiek bevestigd over hun ervaringen. In dit hoofdstuk wordt de klanttevredenheid onder deze doelgroep besproken<sup>5</sup>.

### 5.1 Wijze van benaderen

De helft van de gebruikers die voor herindicatie in aanmerking kwam, is daarvan telefonisch op de hoogte gesteld en 21 procent werd schriftelijk geïnformeerd over de herindicatie. De rest is op een andere manier op de hoogte gebracht, zoals via een tussenpersoon (ziekenhuizen, huisarts).

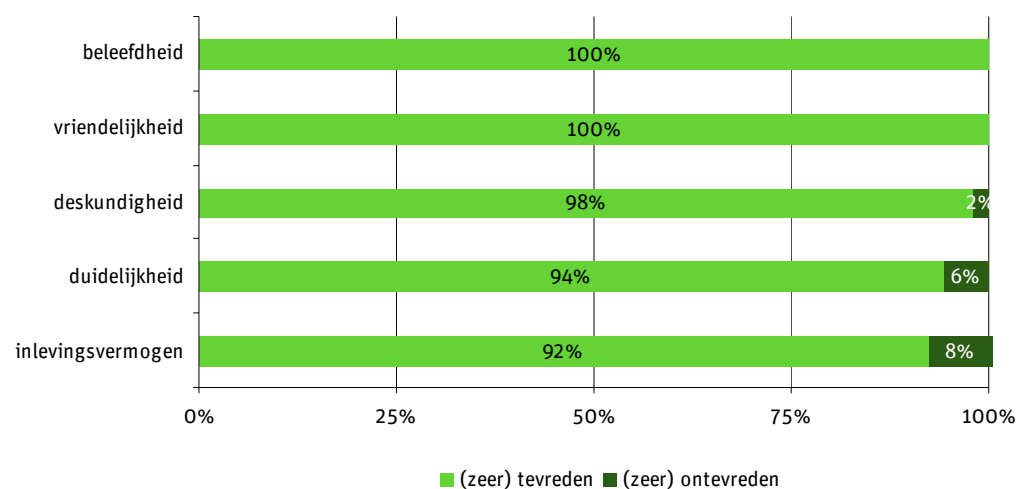
Vervolgens is de herindicatie vastgesteld, dit gebeurde meestal door middel van telefonisch contact (39 procent) of via een huisbezoek (39 procent). Anderen antwoorden met name dat de herindicatie schriftelijk is afgehandeld. Er is geen verschil in tevredenheid tussen de manieren waarop de herindicatie heeft plaatsgevonden. Enkele reacties: *“Er werd voldoende tijd voor mij genomen.”* en *“Contact is goed verlopen.”*

Verder zijn bijna alle cliënten (zeer) tevreden over de afhandeling (89 procent) en over de uitleg waarom herindicatie nodig was (89 procent). Van de cliënten geeft 21 procent aan dat ze (zeer) ontevreden zijn over de termijn waarbinnen de herindicatie is bepaald. Over de uitslag van de herindicatie is bijna iedereen (zeer) tevreden. Daarbij geeft 14 procent van de cliënten aan ontevreden te zijn over de uitleg van deze beslissing. Bijna alle cliënten zeggen (zeer) tevreden te zijn over de uitleg van de procedure voor het indienen van een klacht of bezwaar. Een groep van 17 cliënten antwoordt hier: ‘weet niet’.

Bijna alle cliënten zijn (zeer) positief over de bejegening bij hun herindicatie. Een klein aandeel is minder tevreden over het inlevingsvermogen van de medewerkers.

**Figuur 5.1**

Tevredenheid contact bij herindicatie.

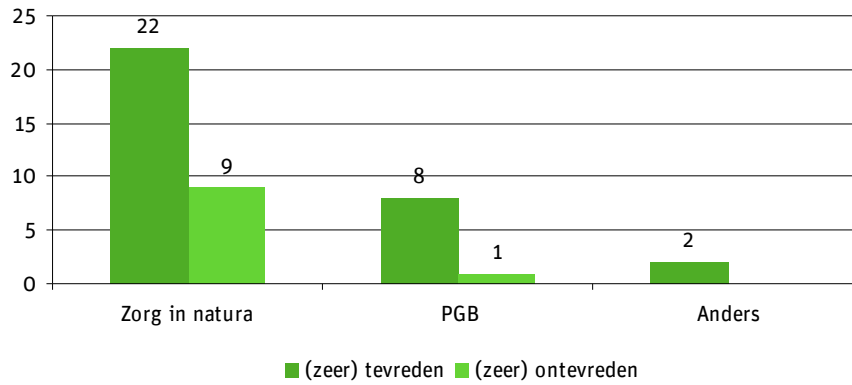


<sup>5</sup> Er vielen in totaal 58 herindicatie-cliënten binnen het onderzoek.

De meerderheid van de aanvragers heeft gekozen voor Zorg in natura. Binnen deze groep zijn relatief meer (zeer) ontevreden cliënten ten aanzien van de termijn waarbinnen de herindicatie is bepaald.

**Figuur 5.2**

Tevredenheid termijn opgesplitst naar soort budget.



## 6. Kwaliteit en resultaat

De kwaliteit en effectiviteit van het Wmo-product of de dienst staan in dit hoofdstuk centraal. Voor de gebruikers van huishoudelijke hulp of thuiszorg is gekeken bij welke thuiszorgorganisatie zij zijn aangesloten, hoeveel uren hulp zij wekelijks ontvangen en hoe tevreden zij zijn over een aantal belangrijke aspecten van de thuiszorg.

Aan de gehele groep benaderde personen is gevraagd naar het oordeel over de kwaliteit van het product en naar de mate waarin het product of de dienst bijdraagt aan de zelfstandigheid van de vrager.

### 6.1 Tevredenheid thuiszorgorganisaties

In de regio Oude IJsselstreek kan gekozen worden uit vijf verschillende aanbieders van thuiszorg. Binnen het onderzoek vielen alleen cliënten van de twee grootste zorgverleners: Sensire en Azora. De antwoorden van de thuiszorgcliënten hebben dus alleen betrekking op de zorg van deze twee organisaties. De meest voorkomende antwoorden bij 'anders' zijn alphahulp en mantelzorg (familie of kennissen).

**Tabel 6.1**

Verdeling over thuiszorgorganisaties<sup>6</sup>.

thuiszorgorganisatie/-leverancier	
Sensire	49 %
Icare	0 %
Azora	39 %
Carinova	0 %
Stichting thuiszorg Midden Gelderland	0 %
Anders	12 %
totaal	100 %

#### Aantal uren huishoudhulp

Bijna de helft van de thuiszorgcliënten in de gemeente Oude IJsselstreek ontvangt tussen de 2 en 4 uur huishoudelijke hulp per week. Ruim een derde deel krijgt tussen de 4 en 7 uur hulp per week. Slecht 5 procent heeft wekelijks meer dan 7 uur huishoudelijke hulp per week.

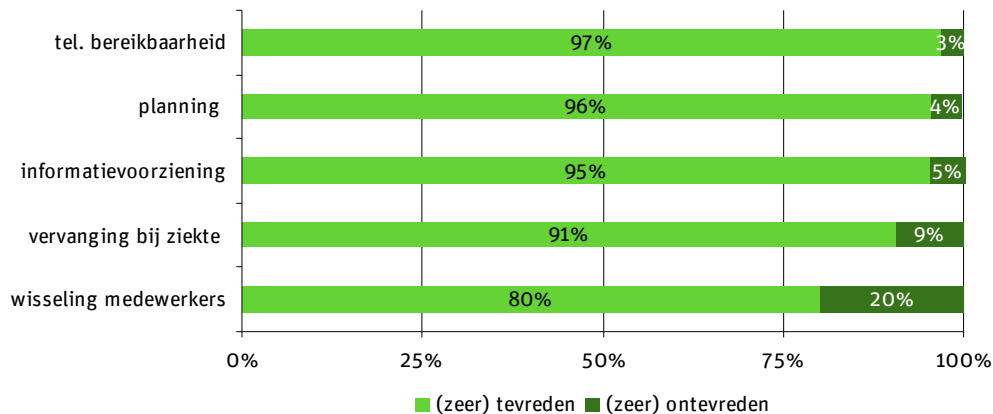
Bijna alle cliënten zijn (zeer) positief over de dienst/hulpverlening: alle aspecten scoren tussen de 80 procent en 97 procent tevredenheid. Vooral de telefonische bereikbaarheid en de planning van de hulp scoort hoog.

<sup>6</sup> De thuiszorgorganisaties Sensire en Azora leveren het gros van de thuiszorg aan Wmo-cliënten in de gemeente Oude IJsselstreek. In het onderzoek vielen alleen cliënten van Sensire en Azora. De tevredenheid is dus alleen voor deze twee zorgleveranciers beoordeeld.

Een vijfde is minder tevreden over de wisseling van medewerkers. Er zijn op deze aspecten geen verschillen in tevredenheid tussen de klanten van de twee zorgleveranciers.

**Figuur 6.1**

Mate van tevredenheid thuiszorgorganisatie.



**Algemeen oordeel en rapportcijfer**

De meeste gebruikers oordelen positief over de kwaliteit van het aangevraagde Wmo-product; 94 procent is (zeer) tevreden. De hoge tevredenheid van de cliënten vertaalt zich in een gemiddeld rapportcijfer van 7,9. Hierbij moet opgemerkt worden dat het gemiddelde rapportcijfer voor aanpassingen van woningen indicatief is vanwege het lage aantal aanvragers.

Slechts twee procent van alle aanvragers kent een onvoldoende toe. Binnen de productgroep hulp in het huishouden geven de klanten van de twee zorgleveranciers Sensire een 8,1 en Azora een 7,6.

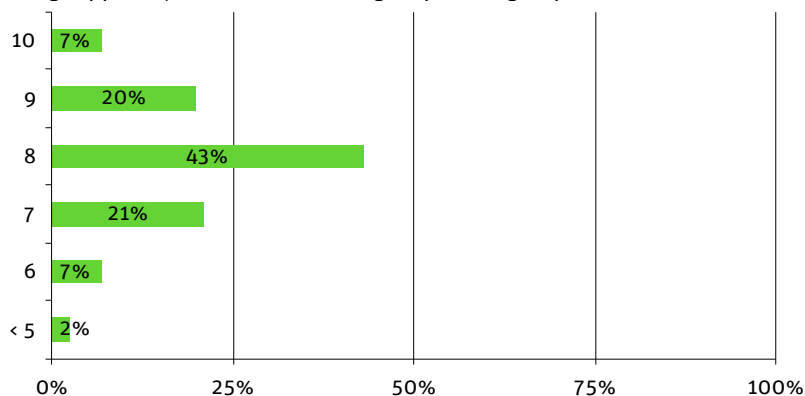
**Tabel 6.2**

Verdeling over productgroepen.

	gemiddelde
<i>aanpassingen woningen</i>	8,1
hulp in het huishouden	7,9
mobiliteit	7,9
totaal	7,9

**Figuur 6.2**

Verdeling rapportcijfers dienstverlening en productgroep.



## 6.2 Effectiviteit

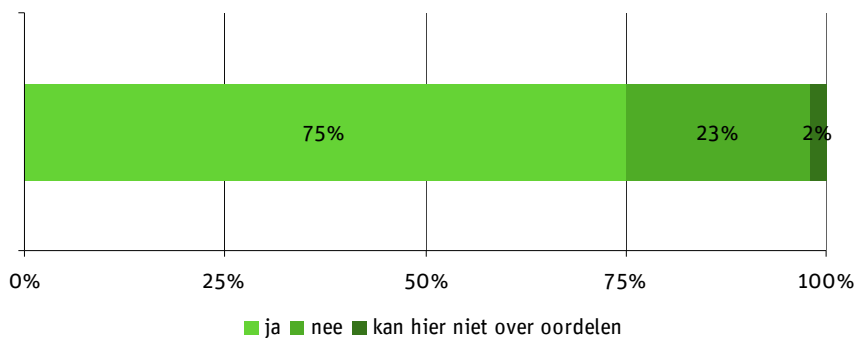
De effectiviteit van de maatschappelijke voorziening uit zich in de bijdrage van het product of de dienst aan de zelfstandigheid en maatschappelijke participatie van de gebruiker.

### Zelfstandigheid

Doel van de Wmo is het vergroten van de maatschappelijke participatie. Om die reden is gevraagd of de ontvangen Wmo producten of diensten bijdragen aan de zelfstandigheid van de gebruiker. Bij driekwart van de aanvragers wordt de zelfstandigheid vergroot, zo geeft de gebruiker aan. Van de cliënten is hierover 98 procent (zeer) tevreden.

**Figuur 6.3**

Vergroot product of dienst zelfstandigheid?



### Maatschappelijke participatie

Dankzij het product of de dienst geeft 98 procent van de gebruikers aan (zeer) tevreden te zijn over de maatschappelijke participatie, waarmee wordt bedoeld dat men aan meer activiteiten buitenshuis kan deelnemen en/of beter kan functioneren in de samenleving.

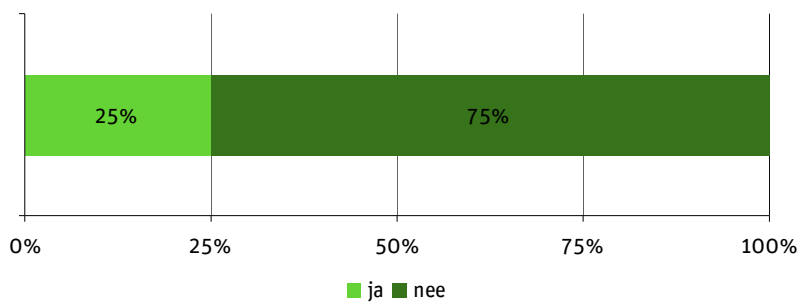
De tevredenheid is minder onder cliënten met huishoudelijke zorg. Dit lijkt logisch: een scootmobiel en OV-Taxipas bieden meer mogelijkheden voor maatschappelijke deelname dan thuiszorg.

## 7. Inspraak bij de gemeente

Vrijwel alle benaderde personen (97 procent) hechten belang aan inspraak over de uitvoering van de Wmo. De bekendheid met de Wmo-raad (het advies- en inspraakorgaan) is betrekkelijk gering: 75 procent van de aanvragers is niet bekend met de Wmo-raad en haar activiteiten. In vergelijkbare onderzoeken ligt dit percentage tussen de 64 procent en 80 procent. Van de cliënten die wel bekend zijn met de Wmo-raad, is de meerderheid tevreden over de informatievoorziening en over het functioneren van de raad.

**Figuur 7.1**

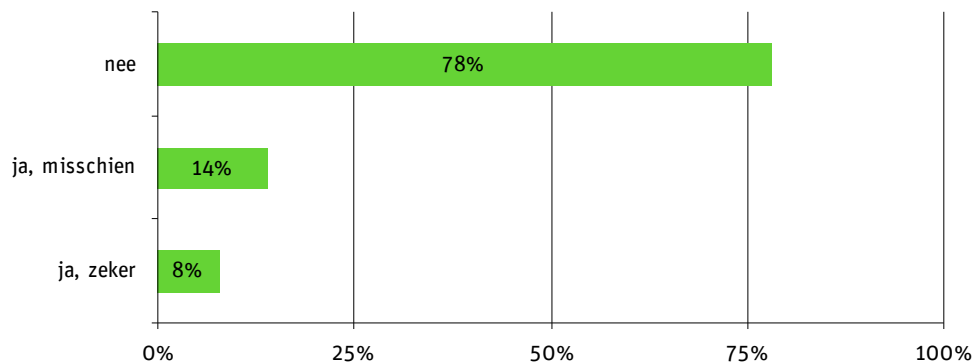
Bekend met Wmo-raad.



Op de vraag of men wil meepraten over het beleid en aanbod op het gebied van zorg geeft 22 procent aan dit misschien tot zeker te willen. Ruim driekwart (78 procent) heeft hiervoor geen interesse.

**Figuur 7.2**

Wil meepraten over beleid en aanbod.



## Bijlagen

## Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording

### Doel

Het Wmo-klanttevredenheidsonderzoek geeft inzicht in de tevredenheid van aanvragers van concrete Wmo-diensten en producten over het proces van dienstverlening, het aanbod van Wmo-diensten en producten, het resultaat van de diensten en inspraak over de uitvoering van de Wmo. Klanttevredenheid ontstaat als aan de verwachtingen van de klanten wordt voldaan<sup>7</sup>. Bij de meting is uitgegaan van de vragers van producten zoals huishoudelijke hulp en voorzieningen rondom mobiliteit (rolstoelen, collectief en individueel (taxi)vervoer en vervoersvergoedingen) en wonen (verhuizingen en woningaanpassingen). Het gaat om de voorzieningen die voorheen (deels) onder de AWBZ en de WVG vielen.

### Vragenlijst

Het Wmo-klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door middel van een telefonische enquête. De vragenlijst is in overleg met de gemeente Oude IJsselstreek opgesteld. Daarnaast heeft de VWS-handreiking 'Onderzoek klanttevredenheid Wmo' (BMC, 2006) model gestaan voor de vragenlijst. De geselecteerde personen hebben voorafgaand aan het telefonische onderzoek een aankondigingbrief van de gemeente ontvangen met daarin het verzoek medewerking aan het onderzoek te verlenen.

### Steekproef en respons

De cliënten zijn geselecteerd door willekeurige steekproeftrekking uit de Wmo-administratie van de gemeente Oude IJsselstreek. Er zijn 487 personen voor het onderzoek geselecteerd, waarvan er 132 om uiteenlopende redenen binnen de looptijd van het onderzoek niet werden bereikt (foutieve gegevens of geen gehoor), 66 personen vielen buiten de doelgroep van het onderzoek (de aanvraag viel niet in 2008 of werd door een derde afgehandeld) en 40 personen wilden niet meedoen. Ruim 228 personen deden aan het onderzoek mee. De respons bedraagt 47 procent.

### Analyse en toetsing

De resultaten hebben betrekking op een steekproefonderzoek. Eventuele verschillen in uitkomsten worden alleen in de tekst vermeld wanneer deze statistisch significant zijn. Statistisch significant wil zeggen dat de geconstateerde verschillen niet te wijten zijn aan toevallige afwijkingen die samen hangen met de steekproeftrekking. Toetsing op de significantie van de verschillen is uitgevoerd met behulp van een chi-kwadraat toets. Er is gebruik gemaakt van een significantieniveau van 0,05. De antwoordcategorieën 'weet niet/geen antwoord' zijn (mits anders vermeld) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit (tenzij anders aangegeven) het gevolg van afrondingsverschillen.

---

<sup>7</sup> Bron: Model voor onderzoek klanttevredenheid Wmo (2006), BMC.

## Bijlage 2. Uitkomsten VWS Vragenlijst

De volgende items zijn overgenomen uit de gestandaardiseerde vragenlijst die het ministerie van VWS ter handreiking aan gemeenten biedt. Deze items bieden de mogelijkheid voor benchmarking. Onder de tabellen zijn de percentages weergegeven zoals ze door de gemeente Oude IJsselstreek aan het ministerie moeten worden doorgegeven via [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl)

### *Informatievoorziening*

De informatie over de dienstverlening, hulpverlening of product. Hoe tevreden bent u hierover?

	totaal
zeer tevreden	25 %
tevreden	64 %
ontevreden	7 %
zeer ontevreden	4 %
totaal	100 %

89 procent is tevreden

### *Keuzevrijheid*

Kunnen kiezen uit verschillende diensten, hulpverlening of producten. Hoe tevreden bent u hierover?

	totaal
zeer tevreden	21 %
tevreden	76 %
ontevreden	2 %
zeer ontevreden	2 %
totaal	100 %

97 procent is tevreden

### *Inzicht in uw vraag*

Het bespreken van uw vraag of probleem. Hoe tevreden bent u hierover?

	totaal
zeer tevreden	26 %
tevreden	65 %
ontevreden	7 %
zeer ontevreden	2 %
totaal	100 %

91 procent is tevreden

### *Procedure*

Hoe tevreden bent u over de procedure van de aanvraag?

	totaal
zeer tevreden	28 %
tevreden	53 %
ontevreden	16 %
zeer ontevreden	4 %
totaal	100 %

81 procent is tevreden

*Kwaliteit*

Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de dienstverlening, hulpverlening of product?

	totaal
zeer tevreden	44 %
tevreden	50 %
ontevreden	4 %
zeer ontevreden	2 %
<b>totaal</b>	<b>100 %</b>

94 procent is tevreden

*Resultaat*

Kunt u door de dienstverlening, hulpverlening of het product aan meer activiteiten buitenshuis deelnemen, of kunt u hierdoor beter functioneren in de samenleving?

Hoe tevreden bent u hierover?

	totaal
zeer tevreden	39 %
tevreden	59 %
ontevreden	1 %
zeer ontevreden	1 %
<b>totaal</b>	<b>100 %</b>

98 procent is tevreden

*Rechten en plichten bij afwijzing*

Uitleg over de mogelijkheid een klacht of bezwaar over de uitkomst/beschikking in te dienen. Hoe tevreden bent u hierover?

	totaal
zeer tevreden	11 %
tevreden	75 %
ontevreden	12 %
zeer ontevreden	2 %
<b>totaal</b>	<b>100 %</b>

86 procent is tevreden

*Meepraten*

De Wmo-raad komt op voor uw belang. Hoe tevreden bent u hierover?

	totaal
zeer tevreden	17 %
Tevreden	79 %
Ontevreden	3 %
zeer ontevreden	1 %
<b>Totaal</b>	<b>100 %</b>

96 procent is tevreden

## Bijlage 3. Groepsinterview

### **Beknopte uitwerking van het groepsinterview met Wmo-cliënten waarbij dieper ingegaan is op enkele aspecten van de Wmo.**

In de telefonische enquête is gevraagd aan respondenten of zij wilden meedoen aan een groepsinterview, met als doel om de enquêteresultaten te bespreken. Bij het groepsinterview, onder leiding van I&O Research, waren 11 Wmo-aanvragers aanwezig. Vanuit de gemeente werd het gesprek bijgewoond door J. Niemeijer en J. Elstak en vanuit I&O Research Jon Severijn (voorzitter) en Kim Aalders (verslag).

De conclusies uit de rapportage over de enquête zijn, op hoofdlijnen, als gespreksonderwerpen gebruikt. Deze conclusies waren voor de gesprekspartners herkenbaar en werden over het algemeen onderschreven. Uit het groepsgesprek kwamen wel aandachtspunten naar voren, die hieronder zijn weergegeven.

#### **Enquête zelf**

Opmerkingen met betrekking tot die enquête zijn: veel herhalingen in de enquête en het via een omweg bevragen om een antwoord te krijgen.

#### **Zelfstandig willen blijven**

De voornaamste reden van uitstel van aanvraag is het zo lang mogelijk zichzelf zelfstandig willen redden. Daardoor wachten mensen, ook al hebben ze ondersteuning nodig, veel te lang met aanvragen. Veel van de aanwezige Wmo-cliënten geven aan dat ze door de gemeente of door iemand anders over de drempel zijn getrokken doordat zij de ondersteuning hebben aangevraagd.

#### **'Gebruikelijke zorg'**

Met betrekking tot de hulp in het huishouden moet opgemerkt worden dat veel cliënten niet op de hoogte zijn aan welke criteria je moet voldoen om hulp te krijgen. Onder andere is dat eerst gekeken wordt of 'gebruikelijk zorg' kan worden verkregen, bijvoorbeeld de zorg door echtgenoot of thuiswonende kinderen.

Voor de gemeente is een belangrijke rol weggelegd om de criteria duidelijker naar de mensen te communiceren. Het begrip 'gebruikelijke zorg' is niet bekend bij de cliënten.

Bij de eerste kennismaking zouden de Zorgloket medewerkers de aanvragers beter de weg kunnen wijzen in de wereld van de Wmo. Op dit moment brengen de afwijzingen dan ook het nodige onbegrip en spanningen met zich mee. Ook wordt aangegeven dat de bijdrage voor sommige mensen te hoog is en zij hulp in het huishouden niet kunnen betalen.

#### **Formulieren**

De hoeveelheid formulieren die ingevuld moeten worden, zorgt er ook voor dat Wmo-voorzieningen in bepaalde gevallen niet snel aangevraagd worden. Vanuit eigen ervaring, zegt een deelnemer aan het gesprek, die jaren lang in de thuiszorg heeft gewerkt, zullen vooral ouderen, mensen met een beperking en allochtonen hier niet uitkomen en geen aanvraag doen. Het Zorgloket zou hulp kunnen bieden bij het invullen van de formulieren.

De aanvraag omvat vele formulieren. Bij elke aanvraag dient de procedure opnieuw doorlopen te worden (alle gegevens opnieuw). 'Als je ziek bent is het heel moeilijk om al die papieren in te vullen.'

Vanuit de gemeente wordt gezegd dat elke aanvraag geheel doorlopen moet worden omdat het computersysteem casegericht is (en dus niet cliëntgericht) en dat geen gegevens uit het GBA gehaald mogen worden wegens de wet op de privacy. Een aanbeveling kan dan ook zijn het vastleggen van de cliëntgegevens in een systeem als GWS4All, een meer persoonsgericht systeem.

### **Trots behouden**

Ook het moeten bewijzen dat je ziek bent zorgt er voor dat de aanvraag wordt uitgesteld. Tevens het niet willen wonen in een compleet aangepast huis wat dan voelt alsof je in een ziekenhuis ligt zorgt er voor dat niet alle ondersteuning wordt aangevraagd. Andere redenen die ook worden genoemd zijn het hebben van mantelzorg, schaamte, negatieve mond tot mond reclame en geen hulp willen hebben.

### **Uitgezette formulieren**

Via thuisbezoek krijgen potentiële aanvragers formulieren. Als er na 3 maanden geen reactie is binnengekomen, wordt de 'casus' als afgesloten beschouwd. Een aanbeveling is dan ook om te kijken of er contact opgenomen kan worden met deze mensen (rappel). Een reden voor verdere actie kan zijn dat deze mensen de procedure niet begrijpen of moeite hebben om de formulieren in te vullen.

### **Medewerkers CIZ**

De manier waarop de medewerkers meteen aangeven dat voor de Wmo ondersteuning altijd de goedkoopst mogelijke oplossing wordt gezocht, komt bij de mensen zo over dat niet naar een goede oplossing wordt gezocht. Overigens is 'goedkoopste en adequate' oplossing een wettekst. In de communicatie vanuit CIZ zou het werken met deze begrippen met meer zorg kunnen plaatsvinden. Een aanwezige bij het gesprek meldt als cru voorbeeld dat aan hem is gevraagd wanneer hij zijn tweede infarct zou krijgen.

### **Vast contactpersoon**

Bij de uitvoering van Wmo wordt vooral een vast contactpersoon gemist. 'Een vast contactpersoon praat toch wel makkelijker'. Vanuit de gemeente wordt hierop gereageerd dat dit al wordt geregeld.

### **Ontvangstbevestiging**

Binnen de gemeente (Zorgloket) is er geen eenduidig beleid over het wel of niet versturen van een ontvangstbevestiging. Een aanbeveling is om dit altijd te doen, om mogelijke misverstanden te voorkomen. Een deelnemer aan het gesprek meldt dat een aanvraag na een jaar nog niet was behandeld en onderop de stapel lag.

### **Toekomstig noodzakelijke voorzieningen**

Een gespreksdeelnemer zegt dat aanpassingen van zijn woning in het kader van het 'toekomstbestendig maken' niet vergoed worden. Dit is wettelijk ook niet mogelijk: ten behoeve van toekomstige ondersteuning wordt geen gemeenschapsgeld besteed.

### **Eigen bijdrage**

Onbegrip is er over het feit dat voor bepaalde hulpmiddelen een eigen bijdrage wordt gevraagd en bij andere gemeenten dat niet het geval is. Zelfs bij een tweedehandse scooter wordt een bijdrage gevraagd. Daarnaast is het ook nog zo dat er binnen de Wmo veel geld over is. Vanuit de gespreksdeelnemers namens de gemeente wordt gezegd dat de Wmo-raad ervoor heeft gezorgd dat de standaard besparingsbijdrage wordt afgeschaft en dat nu naar het inkomen wordt gekeken.

### **Termijnen**

Over de termijn waarop hulpmiddelen zoals rolstoelen worden geleverd, is men tevreden. Als voorbeeld werd gegeven dat meneer een rolstoel bij het Zorgloket had aangevraagd en dat binnen 8 dagen al werd geleverd. Bij hulp in het huishouden is het in de beleving van de gespreksdeelnemers een totaal ander verhaal en duurt het allemaal erg lang.

### **CIZ**

Over de CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) zijn de cliënten zowel negatief als positief. De indicatie door de CIZ vindt in sommige gevallen plaats via de telefoon. Zonder de persoon te zien wordt er dan bijvoorbeeld gezegd dat men geen recht heeft op hulp in het huishouden. Door de gespreksdeelnemers wordt een telefonische indicatie niet op prijs gesteld.

Vanuit de gemeente wordt gezegd dat al besloten is dat een huisbezoek afgelegd zal (moeten) worden.

Als voorbeelden worden genoemd dat bij aanpassingen van de woning geen eigen inbreng mogelijk was en dat tweemaal werd aangegeven dat er geen recht was op een traplift en bij een derde keer wel.

### **Wmo-producten**

De Wmo-clieënten geven aan dat ze niet goed weten wat ze allemaal kunnen aanvragen bij de gemeente. Over de service van de rolstoelen is niet iedereen te spreken. Alleen bij groot onderhoud kan men service verwachten.

### **Thuiszorg**

Op de vraag wie nu beter is, Sensire of Azora, wordt wisselend gereageerd. In de aanbesteding wordt aangegeven 'kwaliteit staat voor prijs'. Sensire stond bekend als nummer 1. Door financiële problemen kon Sensire vanaf de zomer niet genoeg hulp leveren. Het overnemen door Azora betekende dat er snel mensen moesten worden geworven, waarbij het leveren van kwaliteit in geding is gekomen. De gemeente geeft aan dat bij problemen met hulp in het huishouden men contact op kan nemen met dhr. L. Schonewille; hij zit in de Wmo-raad namens de cliënten huishoudelijke verzorging.

### **Wmo-raad**

Geen enkele Wmo-clieënt is bekend met de Wmo-raad. Vanuit de gemeente wordt gezegd dat de agenda van de Wmo-raad altijd in de Gelderse Post staat.

### **Eindconclusie**

De gespreksdeelnemers geven aan dat het zinvol is om zo'n bespreking te doen.