

Resultaten van het onderzoek naar de
tevredenheid over Wmo voorzieningen na de
wijzigingen van het beleid in 2010 in
de gemeente Borger-Odoorn



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Samenvatting.....	3
1. Inleiding	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Doel onderzoek.....	5
1.3 Uitvoering.....	5
1.4 Respons	5
1.5 Verantwoording	6
1.6 Leeswijzer	6
2. Algemene gegevens: de onderzoeksgroep	7
3. Tevredenheid	9
3.1 Algemene tevredenheid.....	9
3.2 Type kern (zand en veen) en tevredenheid	9
3.3 Vorm voorziening en tevredenheid	10
4. Tevredenheid proces	12
4.1 Soort contact en tevredenheid	12
4.2 Informatie en communicatie.....	12
4.3 Het contact met de consultant.....	14
5. Aanvullende opmerkingen	17
6. Conclusies	20
BIJLAGEN	22
Bijlage 1: Aandacht- en leerpunten enquêteurs Wmo	22
Bijlage 2: Vragenlijst.....	25

Samenvatting

Deze rapportage gaat over de effecten van de herijking Wmo beleid in 2010 op de tevredenheid van de Wmo voorzieningen en een inventarisatie van de wensen en knelpunten ten behoeve van verbetering uitvoering. De Wmo-raad organiseerde en voerde samen met de gemeente het onderzoek uit.

Dit rapport eindigt met de volgende conclusies:

Tevredenheid over de aangeboden oplossing

- De tevredenheid over de aangeboden oplossing is redelijk goed en blijkt afhankelijk te zijn van de kern en van de vorm van voorziening of ondersteuning. Ongeveer 8 op de 10 cliënten is tevreden over de aangeboden oplossing (gemiddelde beoordeling 7.2).
 - Cliënten uit de zandkernen (beoordeling: 7.7) scoren duidelijk hoger op de tevredenheid over de oplossing dan cliënten uit de veenkernen (beoordeling: 6.7). In de zandkernen is 9 op de 10 cliënten tevreden over de oplossing, terwijl in de veenkernen 7 op de 10 cliënten tevreden is over de oplossing.
 - Cliënten met huishoudelijke hulp (beoordeling: 7.3) scoren duidelijk hoger op de tevredenheid over de oplossing dan cliënten met een andere vorm van voorziening. Bijna 9 op de 10 cliënten met huishoudelijke hulp is tevreden over de oplossing.
 - Er worden geen duidelijke verschillen gevonden tussen het soort contact (huisbezoek, Wmo-loket, telefonische afhandeling) en de tevredenheid over de oplossing.

Tevredenheid over de snelheid van de aangeboden oplossing

- De tevredenheid over de snelheid van de aangeboden oplossing is goed en blijkt afhankelijk te zijn van de vorm van voorziening of ondersteuning. Ongeveer 9 op de 10 cliënten is tevreden over de snelheid van de oplossing.
 - Cliënten met een rolstoel (beoordeling: 7.3) scoren duidelijk hoger op de tevredenheid over de snelheid van de oplossing dan cliënten met een andere vorm van voorziening. Bijna 9 op de 10 cliënten met een rolstoel is tevreden over de snelheid van de oplossing.
 - Cliënten met een woonvoorziening (beoordeling 5.6) scoren echter duidelijk lager op de tevredenheid over de snelheid van de oplossing. Slechts 5 op de 10 cliënten met een woonvoorziening is tevreden over de snelheid van de oplossing.
 - Er worden geen duidelijke verschillen gevonden tussen het soort contact (huisbezoek, Wmo-loket, telefonische afhandeling) en de tevredenheid over de snelheid van de oplossing.

Informatieverstrekking

- Verschillende cliënten hebben aangegeven informatie te missen. De drie belangrijkste thema's zijn informatie over voorzieningen en mogelijkheden, de begrijpbaarheid van informatie en algemene informatie. Een aandachtspunt is: 'informatie over de Wmo, wat wel en niet kan'. Ongeveer 3 op de 10 cliënten scoort op dit aspect een onvoldoende (beoordeling: 6.1). Daarnaast is 'duidelijkheid over wie de indicatie voor de Wmo-voorziening verzorgt' een aandachtspunt. Ongeveer 3 op de 10 cliënten scoort op dit aspect een onvoldoende (beoordeling 6.6).
- Informatie blijkt ook van invloed te zijn geweest op de tevredenheid. 'De informatie over de Wmo, wat wel en niet kan, is duidelijk en goed te begrijpen' heeft een positieve relatie

met de tevredenheid over de oplossing. Daarnaast heeft: 'Ik weet aan wie ik een vraag kan stellen, als ik een vraag heb over de Wmo voorzieningen.' een positieve relatie met de tevredenheid over de snelheid van de oplossing.

Contact met de consulent - algemeen

- In het contact met de consulent komen een aantal aandachtspunten naar voren: 'de consulent denkt met u mee' (ongeveer 2 op de 10 cliënten onvoldoende, 7.2), 'de consulent geeft u goede ondersteuning bij de aanvraag' (ongeveer 2 op de 10 cliënten onvoldoende, 7.2) en 'de consulent laat u meedenken' (ongeveer 2 op de 10 cliënten onvoldoende, 7.2).
- Verschillende aspecten in het contact met de consulent blijken van invloed te zijn geweest op de tevredenheid. De volgende aspecten hebben een positieve relatie met de tevredenheid over de oplossing: 'de consulent denkt met u mee', 'de consulent laat u meedenken' en 'de consulent houdt zich aan de gemaakte afspraken'.

Contact met de consulent – Wmo-loket, huisbezoek of telefonisch contact

- Cliënten die een consulent thuis hebben ontvangen (7.7) hebben een sterkere voorkeur voor de gehanteerde vorm van contact dan cliënten die het Wmo-loket (5.5) bezocht hebben. Cliënten die het Wmo-loket hebben bezocht (5.5) lijken geen duidelijke voorkeur te hebben voor het loket in vergelijking met huisbezoek.
- Cliënten die een consulent thuis hebben ontvangen (7.9) ervaren dit als zinvoller dan cliënten die het Wmo-loket hebben bezocht (6.9) of bij telefonische afhandeling (6.9).
- Cliënten die het Wmo-loket hebben bezocht (7.3) vinden dat de consulent minder begrijpbare taal gebruikt in vergelijking met cliënten die telefonisch contact (8.5) of een huisbezoek (7.7) hebben gehad.
- Ongeveer 4 op de 10 cliënten is niet bekend met het hebben van een vaste Wmo consulent. Bijna 9 op de 10 cliënten vindt het hebben van een vaste Wmo consulent prettig.

Opmerkingen cliënten

- De belangrijkste thema's waarop de opmerkingen betrekking hebben zijn: adequate oplossing (adequate oplossing taxi, wachttijden taxi's, huishoudelijke hulp), communicatie (meedenken en klantgericht zijn), contact met de consulent (Wmo-loket, thuisbezoek, privacy) en tenslotte de informatieverstrekking (begrijpbaarheid, voorzieningen en mogelijkheden).
- Opvallend is dat de meeste opmerkingen gaan over de vervoersvoorzieningen: een zeer negatief beeld over taxi's overheerst. Het merendeel van deze opmerkingen gaat over de taxiwachttijden, het hebben van een voorkeur voor een financiële vergoeding in plaats van een taxi-pas en over de ervaren beperkingen en onduidelijkheden over wie en wanneer kan meerijden. Daarnaast valt op dat veel opmerkingen van het deel 'gaat goed' gaan over huishoudelijke hulp. Opmerkingen over de communicatie en het contact met de consulent gingen voornamelijk om het 'meedenken' en 'begrip tonen' en 'klantgericht zijn' en een kleiner deel over privacy als aandachtspunt en het ervaren van huisbezoek als positief. Het merendeel van de opmerkingen over informatie ging over de begrijpbaarheid. Daarnaast lijkt er behoefte te zijn om meer inzicht te krijgen in de informatie over voorzieningen, wat er mogelijk is en wat er wordt vergoed. Het lijkt dat er ook binnen de nieuwe manier van werken en het vraaggericht denken op dit moment behoefte is aan begrijpelijke informatie.

1. Inleiding

1.1 Inleiding

In 2009 is door de gemeente het verstrekkingenbeleid onder de loep genomen en uitgewerkt in een nota herijking individuele voorzieningen Wmo. De herijking van het beleid in 2010 past goed in de landelijke ontwikkelingen van de Kanteling (van claimgericht naar vraaggericht denken). De Wmo-raad adviseerde college B&W onder andere de effecten van de uitvoering te evalueren. Dit advies werd opgevolgd en medio 2010 nam de Wmo-raad het initiatief tot het starten van het onderzoek. De Wmo-raad organiseerde en voerde samen met de gemeente het onderzoek uit. Het samenwerkingsverband was naar grote tevredenheid. Om er achter te komen of het nieuwe beleid ook effectief en efficiënt is, is besloten om alle cliënten die een verandering hadden in hun Wmo voorziening(en) in 2010 te benaderen met een enquête. De vragenlijst is terug te vinden in de bijlagen.

1.2 Doel onderzoek

Het doel was om voor de Wmo-raad en gemeente kwalitatief goede en bruikbare gegevens te verzamelen betreffende de tevredenheid van de uitvoering van het beleid. Hierbij ging het om het meten van de tevredenheid over de voorziening en de bejegening (communicatie) door het Wmo-loket. Aansluitend ging het om het verzamelen van wensen en verbeterpunten van de uitvoering van het beleid onder cliënten. Uitgangspunten waren om een zo breed mogelijke deelname te realiseren waarbij ook de 'laaggeletterde' onderzoeksmijders worden bereikt. Daarnaast om verbeterpunten en wensen te laten aandragen vanuit de betrokkenen mede vanuit de Wmo gedachten meedoen en het samen doen.

1.3 Uitvoering

De gemeente heeft samen met de Wmo-raad degene die in 2010 contact hadden over beschikking, aanvraag of wijziging verstrekking op basis van een selecte steekproef aangeschreven, met het verzoek om mee te werken aan een onderzoek naar de effecten van de herijking. Uiteindelijk hebben 137 van de 450 geadresseerden gereageerd. Deze zijn door tientallen vrijwilligers benaderd met de vragenlijst en zijn thuis persoonlijk geïnterviewd. De Wmo-raad heeft gezorgd voor vrijwilligers die voor hun taak gekwalificeerd zijn. Thuis bij de cliënten zijn de vragenlijsten (t.a.v. tevredenheid – communicatie – bejegening duidelijkheid en communicatie) ingevuld en de wensen (t.a.v. uitvoering beleid) door de enquêteurs opgeschreven en zijn bij de uitwerking geïnventariseerd.

Het onderzoek is op te delen in twee delen:

- a. onderzoek naar tevredenheid (gesloten vragen).
- b. inventarisatie van wensen en verbeterpunten (open vragen en opmerkingen).

1.4 Respons

In totaal werden 450 brieven verstuurd. Uiteindelijk hebben 137 cliënten meegewerkt aan het onderzoek. De respons bedraagt hiermee ongeveer 30%. Dit is een kwalitatief verantwoord en werkbaar resultaat, vooral omdat personen zelf het initiatief moesten nemen om contact op te nemen voor het maken van een afspraak.

1.5 Verantwoording

Voor het meten van de verschillende aspecten van de tevredenheid zijn stellingen gebruikt, waarbij een rapportcijfer (van 1 t/m 10) kon worden gegeven. Om de data te analyseren zijn verschillende methoden gebruikt. De resultaten van de stellingen worden weergegeven in de vorm van een gemiddeld rapportcijfer. Door gemiddelden te berekenen kan de centrale tendens worden vastgesteld. Daarnaast wordt met behulp van een frequentieanalyse de spreiding weergegeven. Hierbij gaat het om het deel van de cliënten dat op een bepaald aspect voldoende of onvoldoende scoort. Voor de interpretatie van de rapportcijfers, beschouwen we een beoordeling van 6 of hoger als voldoende en een beoordeling van een 5 of lager als onvoldoende.

Voor het aantonen van de relaties tussen factoren met de tevredenheid is gebruik gemaakt van een regressieanalyse. Dit is een statistische methode om aan te tonen of verschillen tussen gemiddelden van groepen significant zijn. Een significant verschil houdt in dat met een bepaalde zekerheid (in dit onderzoek 95%) kan worden vastgesteld dat de verschillen in gemiddelden niet aan kans of toevalligheden te wijten zijn. In dit rapport worden significante verschillen aangegeven met een ‘*’ teken achter het cijfer.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat een korte schets van de onderzoeksgroep. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de verschillende aspecten betreffende de tevredenheid over de oplossing. Naast de algemene tevredenheid is gekeken of er verschillen zijn in de vorm van voorziening en het type kern (veen of zand) waar cliënten vandaan komen. In hoofdstuk 4 staat het proces centraal zoals de communicatie, het contact met de consultant en de informatieverstrekking. In hoofdstuk 5 wordt aandacht besteed aan de verhalen achter de cijfers: de opmerkingen van cliënten. Het rapport wordt afgesloten in hoofdstuk 6, waarin de belangrijkste uitkomsten en conclusies worden weergegeven. In de bijlagen zijn opgenomen: aandacht- en leerpunten van de enquêteurs en de vragenlijst.

2. Algemene gegevens: de onderzoeksgroep

Leeftijd

- Bijna 3 op de 10 cliënten (28%) is jonger dan 65 jaar. Ook is bijna 3 op 10 cliënten (28%) tussen de 65 en 75 jaar oud. Daarnaast valt ook ongeveer 3 op de 10 cliënten (28%) in de leeftijdscategorie 75 t/m 84 jaar. Tenslotte is ongeveer 1 tot 2 op de 10 cliënten (16%) 85 jaar of ouder.
- De gemiddelde leeftijd is 71 jaar, waarvan het bereik tussen de 37 en de 97 jaar oud is. Een duidelijke relatie tussen leeftijd en tevredenheid wordt niet gevonden.

Geslacht

- Ruim 7 op de 10 cliënten (72%) bestaat uit vrouwen en bijna 3 van de 10 cliënten (28%) uit mannen. Dit is gelet op de oververtegenwoordiging van vrouwen onder ouderen een logische uitkomst. Een duidelijke relatie tussen geslacht en tevredenheid wordt niet gevonden.

Leefsituatie

- Ongeveer 4 op de 10 cliënten (41%) bestaat uit alleenstaanden. Bijna 3 op de 10 cliënten (27%) is samenwonend en ruim 3 op de 10 cliënten (32%) heeft een gezin. Een duidelijke relatie tussen 'woonsituatie' en tevredenheid wordt niet gevonden.

Opleiding

- Ruim 6 van de 10 cliënten (63%) heeft als opleidingsniveau basisonderwijs. Ongeveer 1 op de 10 cliënten (9%) heeft een opleidingsniveau lbo of mbo. Bijna 3 op de 10 cliënten (28%) heeft een opleidingsniveau hbo of universiteit. Een duidelijke relatie tussen opleiding en tevredenheid wordt niet gevonden.

Afwijzingen/toewijzingen

- Bij 1 op de 10 cliënten (10%) was er sprake van een afwijzing. Bij 9 op de 10 cliënten (90%) was er sprake van een toewijzing. Er is niet gekeken naar de relatie tussen afwijzingen/toewijzingen en tevredenheid, omdat er alleen bij toewijzingen sprake is van een aangeboden oplossing. Voor de afwijzingen is niet gevraagd naar de tevredenheid over de aangeboden oplossing.

Verandering voorziening

- Sommige onderdelen geven aanleiding tot een verdiepingsonderzoek of een specifieke benadering bij vervolgonderzoek. Zo is in dit onderzoek beperkt geïnventariseerd wie meerdere verstrekkingen kreeg of wie daarvan verandering van verstrekking heeft gekregen bijvoorbeeld van financiële vergoeding vervoer naar CVV of vermindering van uren HH, sociale begeleiding vervangen door vrijwilligers. Vergelijkend onderzoek is (nog) niet gedaan naar overeenkomsten uit de andere onderzoeken op terrein Wmo. Een duidelijke relatie tussen de verandering (gelijk gebleven, minder, meer) en tevredenheid wordt niet gevonden.

Type voorzieningen

- In de vragenlijst kon worden aangegeven welke vormen van Wmo-ondersteuning de cliënten ontvingen (meerdere voorzieningen waren mogelijk). Het blijkt dat het grootste aandeel bestaat uit huishoudelijke hulp (42%). Daarnaast een vervoersvoorziening (40%), bijv. collectief vervoer, een rolstoeltaxi of een scootmobiel. Het aandeel dat een

rolstoelvoorziening (15%) of een woonvoorziening ontving (7%) was aanmerkelijk minder. Een duidelijke relatie wordt gevonden voor huishoudelijke hulp met de tevredenheid oplossing en tussen rolstoelen & woonvoorzieningen met de tevredenheid over de snelheid oplossing.

Situatie op 31 december 2010

- Van de cliënten ontving 1 op de 10 geen voorziening (10%). Daarnaast ontving 3 op de 4 een voorziening in natura (75%). Het aandeel mensen met een voorziening via PGB (8%) of een financiële tegemoetkoming (9%) was aanmerkelijk minder. Er wordt geen duidelijke relatie gevonden tussen de situatie en de tevredenheid.

Postcode

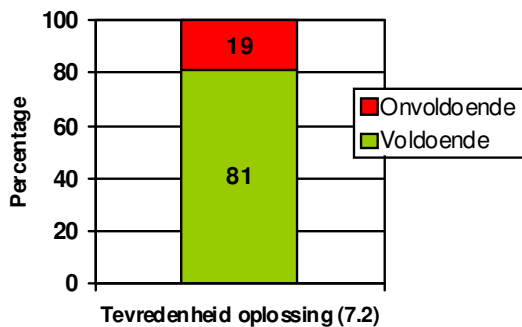
- Het blijkt dat de verdeling cliënten in zand en veenkernen gelijk is (50 % veen en 50% zand). Het type kern ('zand of veen') heeft een duidelijke relatie met de tevredenheid over de oplossing.

3. Tevredenheid

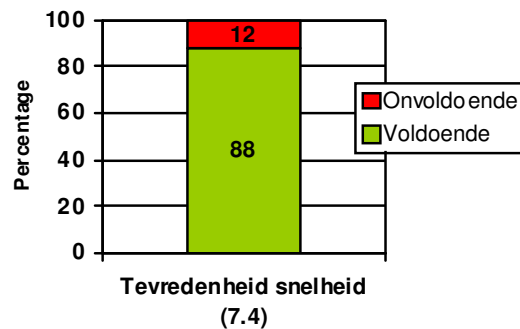
3.1 Algemene tevredenheid

In de evaluatie is onderzocht hoe tevreden men is. De tevredenheid over de oplossing werd gemeten met de stellingen ‘de oplossing voldoet aan uw verwachtingen’ en ‘u bent tevreden over de aangeboden oplossing’. De tevredenheid over de snelheid van de oplossing werd gemeten met de stelling ‘u bent tevreden over de snelheid waarmee een oplossing werd aangeboden’. De resultaten zijn grafisch weergegeven in figuur 1a (tevredenheid oplossing) en figuur 2b (tevredenheid snelheid). In de grafieken worden de percentages weergegeven van de tevreden (groen) en ontevreden (rood) cliënten. Een beoordeling van 6 of hoger wordt als voldoende beschouwd en een beoordeling van een 5 of lager als onvoldoende. Daarnaast wordt ook de gemiddelde tevredenheid weergegeven.

Figuur 1a: tevredenheid oplossing



Figuur 1b: tevredenheid snelheid oplossing



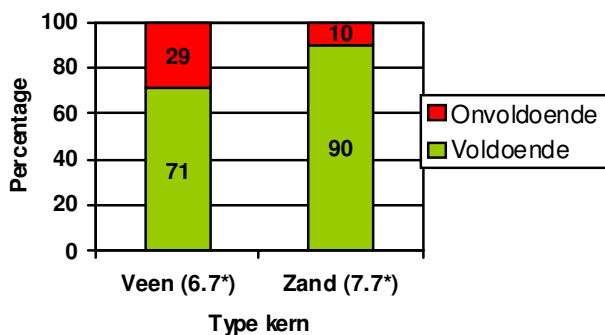
Conclusies:

- Ongeveer 8 van de 10 cliënten (81%) is tevreden over de aangeboden oplossing (gemiddelde beoordeling 7.2).
- Ongeveer 9 van de 10 cliënten (88%) is tevreden over de snelheid van de aangeboden oplossing (gemiddelde beoordeling 7.4).

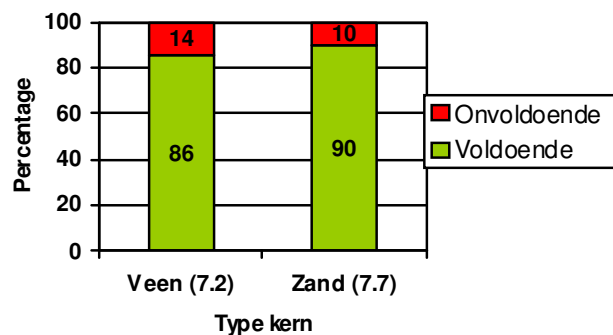
3.2 Type kern (zand en veen) en tevredenheid

Borger-Odoorn kan worden opgedeeld in zand- en veenkernen. Er is een duidelijke relatie gevonden tussen het type kern en de tevredenheid oplossing. Cliënten uit de zandkernen (beoordeling: 7.7*) scoren duidelijk hoger op de tevredenheid oplossing dan cliënten uit de veenkernen (beoordeling: 6.7*). Er worden geen duidelijke verschillen gevonden tussen het type kern en de tevredenheid over de snelheid van de oplossing. De resultaten zijn grafisch weergegeven in figuur 3a (tevredenheid oplossing) en figuur 3b (tevredenheid snelheid).

Figuur 3a: tevredenheid oplossing / type kern



Figuur 3b: tevredenheid snelheid / type kern



Conclusies:

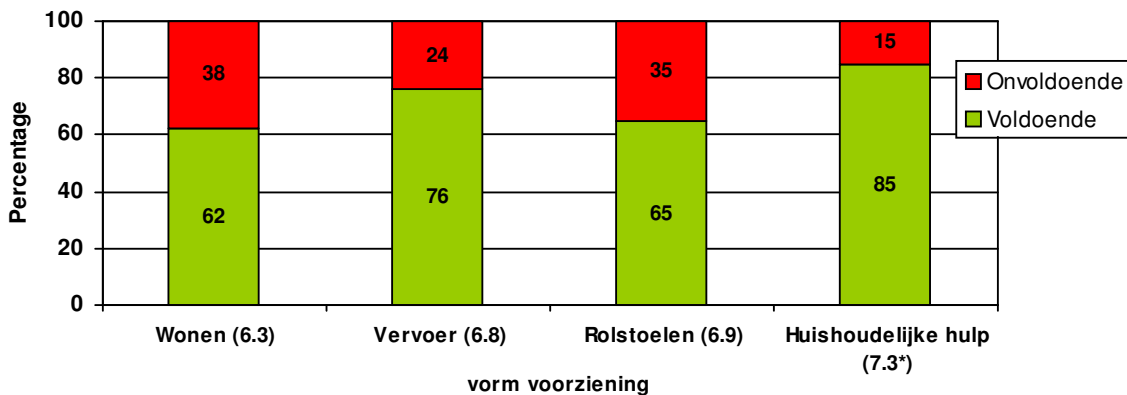
- Zandkernen scoren erg goed (7.7*) op de tevredenheid over de oplossing. Dit beeld wordt ook bevestigd als wordt gekeken naar de verdeling. In de zandkernen scoren 9 op de 10 cliënten een voldoende op de tevredenheid over de oplossing.
- Veenkernen scoren relatief laag (6.7*) op de tevredenheid over de oplossing. In de veenkernen scoren slechts 7 op de 10 cliënten een voldoende op de tevredenheid over de oplossing.
- De tevredenheid over de snelheid van de oplossing lijkt in het algemeen goed te zijn. Beide kernen zijn vergelijkbaar met het gemiddelde: ongeveer 9 op de 10 cliënten is tevreden over de snelheid van de oplossing (zie ook figuur 1b).

Onderzoek naar waarom het verschil er is tussen zand- en veen is een optie. Nu is het gegeven verschil duidelijk maar het waarom is niet objectief vast te stellen.

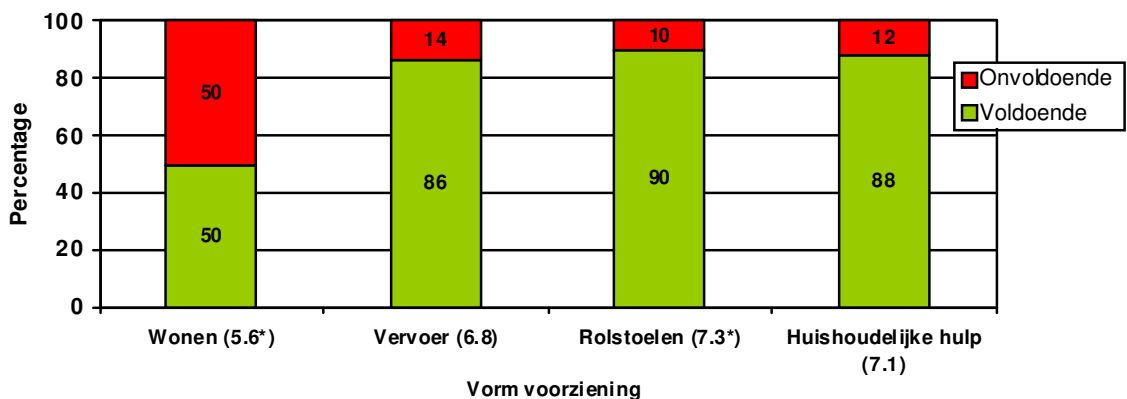
3.3 Vorm voorziening en tevredenheid

In 2010 is er sprake geweest van een aanvraag of wijziging in de toekenning van een Wmo voorziening. Het ging daarbij om één of meerdere vormen van voorziening of ondersteuning zoals een woonvoorziening, vervoersvoorziening (bijvoorbeeld collectief vervoer, taxi, scootmobiel of een driewieler), een rolstoelvoorziening of huishoudelijke hulp. Onderzocht is hoe tevreden cliënten zijn per vorm van voorziening. De resultaten zijn grafisch weergegeven in figuur 2a (tevredenheid oplossing) en figuur 2b (tevredenheid snelheid).

Figuur 2a: tevredenheid oplossing per vorm voorziening of ondersteuning



Figuur 2b: tevredenheid snelheid per vorm voorziening of ondersteuning



Uit de analyse komt het volgende naar voren:

Tevredenheid over de oplossing

Positief:

- Cliënten met huishoudelijke hulp (beoordeling: 7.3*) scoren duidelijk hoger op de tevredenheid over de oplossing dan cliënten met een andere vorm van voorziening. Bijna 9 op de 10 cliënten met huishoudelijke hulp zijn tevreden over de oplossing.

Negatief:

- Cliënten met een woonvoorziening en cliënten met een rolstoel hebben een relatief groot aantal die onvoldoende scoren op de tevredenheid over de oplossing (respectievelijk 35% en 38%). Hierbij moet een kanttekening worden gemaakt dat het aantal cliënten in de groep met een woonvoorziening klein is (n=8).

Tevredenheid over de snelheid van de oplossing

Positief:

- De tevredenheid over de snelheid van de oplossing lijkt in het algemeen goed te zijn, met uitzondering van woonvoorzieningen.
- Cliënten met een rolstoel (beoordeling: 7.3*) scoren duidelijk hoger op de tevredenheid over de snelheid van de oplossing dan cliënten met een andere vorm van voorziening. Opvallend is dat een groot deel van de cliënten (35%) met een rolstoel echter een onvoldoende scoort op de tevredenheid over de snelheid van de oplossing. Omdat de gemiddelde beoordeling wel hoog is, wijst dit erop dat of het deel dat voldoende scoort, zeer tevreden is of het deel dat onvoldoende scoort, matig tevreden is.

Negatief:

- Cliënten met een woonvoorziening (beoordeling: 5.6*) scoren duidelijk lager op de tevredenheid over de snelheid van de oplossing dan cliënten met een andere vorm van voorziening. De helft van de cliënten geeft een beoordeling die onvoldoende is.

Taxivoorzieningen

Het is opmerkelijk dat er geen duidelijke verschillen worden gevonden in de tevredenheid van vervoersvoorzieningen. Dit is niet consistent met de ontevredenheid die tot uiting komt in de vele negatieve opmerkingen die zijn gemaakt over de taxi's. Ondanks de ontevredenheid over de taxi's die tot uiting komt in vele opmerkingen, wordt de aangeboden oplossing toch relatief vaak als voldoende beoordeeld (86%) en er wordt gemiddeld een goede beoordeling gegeven (6.8).

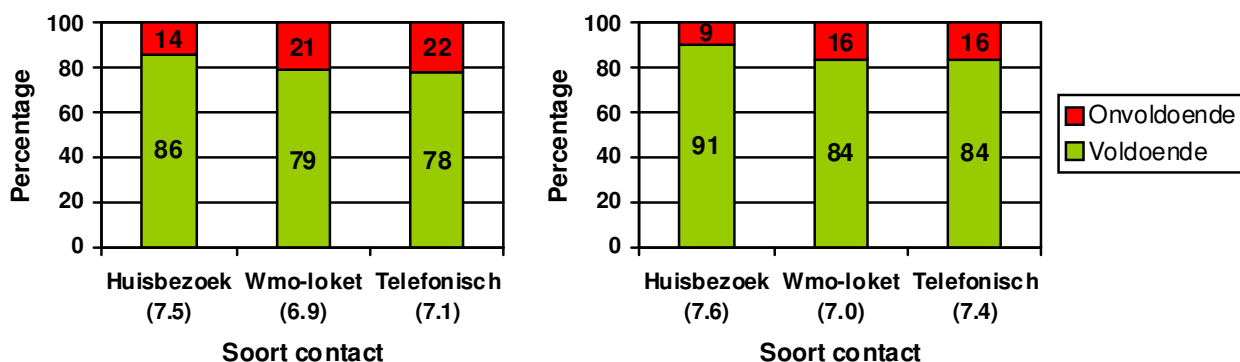
4. Tevredenheid proces

Het proces kan bepalend zijn voor de beoordeling van de tevredenheid. Belangrijke aspecten zijn communicatie, informatie en de ondersteuning vanuit het Wmo-loket, telefoon of huisbezoek.

4.1 Soort contact en tevredenheid

In figuur 4a (tevredenheid oplossing) en figuur 4b (tevredenheid snelheid) kan worden opgemerkt dat beide aspecten van de tevredenheid hoger liggen bij huisbezoek dan bij het Wmo-loket of telefonisch. Nadere analyse wijst uit dat de verschillen tussen het soort contact en de tevredenheid niet significant zijn: de verschillen kunnen dus ook aan toevalligheden of andere factoren te wijten zijn. Een reden kan zijn dat de verschillen niet significant zijn, omdat het type kern al een groot deel verklaart van de verschillen. Verder in dit hoofdstuk zal blijken dat er wel significante verschillen zijn gevonden bij andere aspecten.

Figuur 4a: tevredenheid oplossing / soort contact Figuur 4b: tevredenheid snelheid / soort contact



4.2 Informatie en communicatie

Onderzochte aspecten zijn: de manier waarop mensen contact zoeken met de gemeente, schriftelijke bevestiging, informeren over de Wmo, de rol van de gemeente en de begrijpbaarheid van informatie.

Contact zoeken met de gemeente

- 83% neemt zelf contact op met de gemeente, 17% doet dit via anderen (zie tabel 1).
- Van het eerste contact via anderen wordt 27% door familie gedaan, 21% door partner en 61% anders. Van deze 61% wordt het volgende genoemd: ouderen voorlichting, vriendinnen, mond op mond reclame, Parkinson consulent, fysiotherapeut, ergotherapeut, ouderenwerker, bekende, Icare, ziekenhuis, UWV, zorginstelling, bejaardentehuis, huurdersvereniging, ouderenadviseur, maatschappelijk werk, kennis, huisarts en CIZ.

Groep:	Zelf	Anderen
Telefonisch:	49%	59%
Bezoek Wmo-loket:	35%	23%
Schriftelijk:	11%	12%
Digitaal:	5%	6%
Percentage van totaal:	83%	17%

Schriftelijke bevestiging

- 80% geeft aan een schriftelijke bevestiging te hebben ontvangen. Daarnaast geeft 10% aan geen schriftelijke bevestiging te hebben ontvangen en 10% geeft aan dat dit onbekend is.

Informereren over de Wmo en rol van de gemeente

- Cliënten geven aan informatie te hebben verkregen via de krant (78%), folders (7%), internet (7%), voorlichtingbijeenkomst (3%) en anders (52%). Anders: gemeente, huisarts, ziekenhuis, maatschappelijk werk ziekenhuis, via vriendin, ouderen adviseur, dochter, revalidatiecentrum, Zorg Kompas.
- Sommige cliënten hebben aangegeven informatie te missen. In bijlage 1 zijn de opmerkingen weergegeven. De drie belangrijkste onderwerpen zijn:
 1. Informatie over voorzieningen en mogelijkheden (10 opmerkingen)
 2. Begrijpbaarheid van informatie (4 opmerkingen)
 3. Algemene informatie (4 opmerkingen)

Stellingen communicatie en informatie (weergegeven in tabel 2)

- Informatie over de Wmo, wat wel en niet kan is een aandachtspunt. 31% scoort hier onvoldoende op met een gemiddelde beoordeling van een 6.1.
- Een ander aandachtspunt is duidelijkheid over wie de indicatie voor de Wmo-voorziening verzorgt. 30% scoort hier onvoldoende op met een gemiddelde beoordeling van 6.6.

Tabel 2: communicatie en informatie			
Stellingen:	Beoordeling	Voldoende	Onvoldoende
1. De brieven die u ontvangt over de Wmo voorzieningen zijn duidelijk en goed te begrijpen.	6.9	82%	18%
2. De informatie over de Wmo, wat wel en niet kan, is duidelijk en goed te begrijpen.	6.1	69%	31%
3. Het is duidelijk wie de indicatie voor de Wmo-voorziening verzorgt.	6.6	70%	30%
4. Ik weet aan wie ik een vraag kan stellen, als ik een vraag heb over de Wmo voorzieningen.	6.8	77%	23%

Relaties tussen de stellingen met tevredenheid

- 'De informatie over de Wmo, wat wel en niet kan, is duidelijk en goed te begrijpen' heeft een positieve correlatie* met de tevredenheid oplossing (zie figuur 5a).
- 'Ik weet aan wie ik een vraag kan stellen, als ik een vraag heb over de Wmo voorzieningen.' heeft een positieve correlatie* met de tevredenheid snelheid oplossing (zie figuur 5b).

Figuur 5a: stelling 2



Figuur 5b: stelling 4



Toelichting grafieken

In de grafieken wordt onderscheid gemaakt tussen cliënten die relatief laag scoren (onder het gemiddelde) en hoog scoren (boven het gemiddelde) op een bepaalde stelling. In beide grafieken zien we dat wanneer cliënten relatief hoog scoren op een stelling, de gemiddelde tevredenheid hoog is. Echter wanneer cliënten relatief laag scoren op een stelling, zien we dat de gemiddelde tevredenheid laag is. Dit wijst op een positieve relatie van het scoren op de stelling op de tevredenheid.

4.3 Het contact met de consulent

Verschillende stellingen zijn gevraagd over het contact met de cliënt bij huisbezoek, het Wmo-loket of telefonische afhandeling. In tabel 3 zijn de resultaten weergegeven.

Stellingen:	Huisbezoek (n = 36)	Wmo-loket (n = 43)	Telefonisch (n = 16)	Totaal	Voldoende	Onvoldoende
1. U ontvangt liever de consulent thuis dan dat u het Wmo loket zelf bezoekt / U bezoekt liever zelf het Wmo loket dan dat u de consulent thuis ontvangt.	7,7	5,5*	X	7.1	83%	17%
2. De consulent is goed bereikbaar.	7,2	7,0	X	7.5	91%	9%
3. De consulent denkt met u mee.	7,2	6,5	8,0	7.2	79%	21%
4. De consulent laat u meedenken.	7,0	7,0	7,8	7.2	81%	19%
5. De consulent geeft u duidelijke informatie.	7,1	7,0	8,3	7.5	86%	14%
6. U voelt zich prettig* bij huisbezoek / het Wmo loket / het gesprek.	7,6	6,9	8,3	7.6	86%	14%
7. U ervaart het contact met consulent als zinvol.	7,9	6,9*	8,5	7.7	88%	12%
8. U voelt zich vrij om te zeggen wat u wilt.	7,7	7,4	8,5	7.8	96%	4%
9. De consulent gebruikt begrijpelijke taal.	7,7	7,3*	8,5	7.8	94%	6%

10. De consulent geeft u goede ondersteuning bij de aanvraag.	7,1	6,9	8,5	7.2	80%	20%
11. De consulent houdt zich aan de gemaakte afspraken.	7,3	7,4	8,5	7.7	91%	9%

De volgende stellingen springen eruit:

Positief

- “u voelt zich vrij om te zeggen wat u wilt” (96% voldoende, 7.8)
- “de consulent gebruikt begrijpelijke taal” (94% voldoende, 7.8)
- “de consulent houdt zich aan de gemaakte afspraken” (91% voldoende, 7.7)

Negatief

- “de consulent denkt met u mee” (21% onvoldoende, 7.2)
- “de consulent geeft u goede ondersteuning bij de aanvraag” (20% onvoldoende, 7.2)
- “de consulent laat u meedenken” (19% onvoldoende, 7.2)

Huisbezoek

- Cliënten die een consulent thuis hebben ontvangen scoren op de meeste stellingen gemiddeld hoger dan cliënten die het Wmo-loket hebben bezocht. De meeste verschillen zijn echter niet significant.
- Cliënten die een consulent thuis hebben ontvangen hebben een duidelijk sterkere voorkeur voor huisbezoek (7.7*) in vergelijking met het Wmo-loket dan cliënten die het Wmo-loket (5.5*) bezocht hebben. Cliënten bij het Wmo-loket lijken geen duidelijke voorkeur te hebben voor het loket in vergelijking met huisbezoek.
- Cliënten die een consulent thuis hebben ontvangen (7.9*) ervaren dit als zinvoller dan cliënten die het Wmo-loket hebben bezocht (6.9) of bij telefonische afhandeling (6.9).

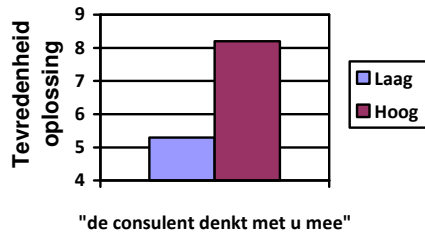
Wmo-loket

- Cliënten die het Wmo-loket bezocht hebben (7.3*), vinden dat de consulent minder begrijpbare taal gebruikt in vergelijking met cliënten die telefonisch contact (8.5) of een huisbezoek (7.7) hebben gehad.

Relaties tussen de stellingen met tevredenheid

- “De consulent denkt met u mee” heeft een positieve relatie met de tevredenheid over oplossing (zie figuur 5a).
- “De consulent laat u meedenken” heeft een positieve relatie met de tevredenheid over oplossing (zie figuur 5b).
- “De consulent houdt zich aan de gemaakte afspraken” heeft een positieve relatie met de snelheid over oplossing (zie figuur 5c).

Figuur 5a: stelling 3



Figuur 5b: stelling 11



Figuur 5c: stelling 4



Toelichting grafieken

In de grafieken wordt onderscheid gemaakt tussen cliënten die relatief laag scoren (onder het gemiddelde) en hoog scoren (boven het gemiddelde) op een bepaalde stelling. In de drie grafieken zien we dat wanneer cliënten relatief hoog scoren op een stelling, de gemiddelde tevredenheid hoog is. Echter wanneer cliënten relatief laag scoren op een stelling, zien we dat de gemiddelde tevredenheid laag is. Dit wijst op een positieve relatie van het scoren op de stelling op de tevredenheid.

Vaste contactpersoon Wmo consulent

- Bekend met vaste contactpersoon: 62%, niet bekend met vaste contactpersoon: 38%.
- 85% van de cliënten vindt het prettig om een vast contactpersoon te hebben. 10% is neutraal of weet het niet en 5% vindt het niet prettig. Beoordeling: 7.5
- Willen cliënten zelf ook kiezen? Beoordeling: 5.5. 31% zou zelf niet contactpersoon willen kiezen en 22% is neutraal of weet het niet. 57% zou wel zelf contactpersoon willen kiezen.

5. Aanvullende opmerkingen

Naast de kwantitatieve gegevens zijn in dit rapport ook de verschillende opmerkingen van cliënten geïnventariseerd, waardoor ook de verhalen achter de cijfers worden geschetst. In de bijlagen zijn deze opmerkingen weergegeven. Gevraagd is naar wat beter kan, wat goed gaat, naar aanvullende opmerkingen en tenslotte zijn er nog extra opmerkingen door de enquêteurs op de vragenlijst bijgeschreven.

Op basis van de opmerkingen is getracht een indeling te maken in thema's waarop de opmerkingen betrekking hebben. De opmerkingen zijn ingedeeld in de volgende categorieën.

1. Adequate oplossing (wonen, vervoer, rolstoelen, huishoudelijke hulp)
2. Communicatie (meedenken en klantgericht zijn, aan afspraken houden, duidelijkheid en begrijpbaarheid)
3. Contact met consulent (Wmo-loket, thuisbezoek, privacy)
4. Informatie (algemeen, voorzieningen en mogelijkheden, begrijpbaarheid)
5. Proces en afhandeling (aanvragen, motiveren afwijzing, snelheid oplossing)
6. Administratie (betalingen)
7. Onderzoek (afnemen interviews)
8. Overig

In volgorde van het voorkomen (de frequentie) van opmerkingen gaan de meeste opmerkingen over of de oplossing adequaat is, daarnaast over communicatie en het contact met de consulent en tenslotte over de informatieverstrekking. In tabel 4 zijn de frequenties weergegeven van de thema's en veelvoorkomende aspecten. Opvallende aspecten binnen de thema's zijn ook opgenomen in de tabel. Op de volgende pagina wordt hier verder op ingegaan.

Thema's	Kan beter	Gaat goed	Aanvullend	Extra
1. Adequate oplossing Totaal: 86	Vervoer: 25 - Tijd taxi: 9 - Adequate oplossing taxi: 9 - Duidelijkheid informatie taxi: 6 Totaal: 37	Vervoer: 9 - Taxi: 2 HH: 15 Totaal: 24	HH: 2 Vervoer: 19 - Tijd taxi: 5 - Adequate oplossing taxi: 4 Totaal: 22	Vervoer: 2 Totaal: 3
2. Communicatie Totaal: 32	Meedenken/klantgericht zijn: 6 Totaal: 8	Meedenken: 13 Totaal: 16	Meedenken: 6 Totaal: 8	-
3. Contact met consulent Totaal: 27	Privacy: 5 Totaal: 8	Vaste consulent: 4 Huisbezoek: 3 Totaal: 9	Wmo-loket: 4 Totaal: 8	Totaal: 2
4. Informatieverstrekking Totaal: 22	Begrijpbaarheid: 13 Voorzieningen/mogelijkheden: 10 Totaal: 17	Totaal: 1	Begrijpbaarheid: 2 Totaal: 3	Totaal: 1

1. Adequate oplossing

Vervoersvoorziening / taxi's

Opvallend is dat de meeste opmerkingen gaan over de vervoersvoorzieningen: een zeer negatief beeld over taxi's overheerst. Het grootste deel van deze opmerkingen gaat over de taxiwachtijden, het hebben van een voorkeur voor een financiële vergoeding in plaats van een taxi-pas en over de ervaren beperkingen en onduidelijkheden over wie en wanneer kan meerijden. Een deel van de cliënten ervaart beperkingen met de taxipas ten opzichte van de vorige situatie. Een voorbeeld van een opmerking is: "luisteren, maatwerk en meedenken: geen taxipas als er behoefte is aan tegemoetkoming eigen vervoer". Tenslotte ging een klein deel over duidelijkheid en beschikbaarheid van informatie over de taxivoorziening.

Opmerkelijk is dat het wel of niet hebben van een vervoersvoorziening bij cliënten niet leidde tot duidelijke verschillen in de tevredenheid. Dit is anders dan verwacht, gezien de vele opmerkingen die zijn gemaakt over taxivoorzieningen. Deze ontevredenheid leidde dus niet in een lagere beoordeling van de tevredenheid van de aangeboden oplossing. Opvallend is dat de vervoersvoorziening toch goed wordt beoordeeld. Blijkbaar leidt ontevredenheid over de taxivoorziening niet tot een lagere tevredenheid. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat de tevredenheid goed was, maar nu is gedaald tot gemiddeld of dat de waardering van het vervoer als oplossing hoog is. Het beeld uit de opmerkingen is dat een deel van de cliënten erg tevreden was over het vorig vervoer of ondersteuning.

Huishoudelijke hulp

Daarnaast valt het op dat veel opmerkingen van het deel 'gaat goed' gaan over huishoudelijke hulp. Cliënten lijken dus erg tevreden te zijn over de huishoudelijke hulp. Dit is ook consequent met de duidelijk hogere beoordeling van de aangeboden oplossing als het gaat om huishoudelijk hulp.

2. Communicatie

Meedenken en klantgerichtheid

Als tweede belangrijkste thema, gaat een groot deel van de opmerkingen over de communicatie. Hiervan hebben de opmerkingen vooral betrekking op het meedenken en de klantgerichtheid. We zagen al eerder dat meedenken een belangrijke voorspeller is van de tevredenheid over de oplossing. De opmerkingen op het gebied van meedenken en klantgerichtheid zijn meestal positief van aard, een minder groot deel negatief.

3. Contact met de consulent

Privacy

In het contact met de consulent bij het Wmo-loket wordt door een klein deel privacy als aandachtspunt genoemd.

Huisbezoek

Huisbezoek wordt als positief ervaren. Dit is in overeenstemming met de eerdere bevinding waaruit blijkt dat cliënten met huisbezoek het contact met de consulent als zinvoller ervaren en waaruit blijkt dat ze een duidelijkere voorkeur hebben voor deze vorm van contact.

4. Informatieverstrekking

Begrijpbaarheid van informatie

Het merendeel van opmerkingen over informatie, gaat over de begrijpbaarheid. Kortom duidelijke informatie is belangrijk. Dit is consistent met de bevinding dat duidelijke en begrijpbare informatie over voorzieningen kan leiden tot een hogere beoordeling van de tevredenheid over de oplossing.

Behoefte aan informatie over voorzieningen en mogelijkheden

Daarnaast lijkt er behoefte te zijn om meer inzicht te krijgen over de mogelijkheden van de verschillende voorzieningen en wat er wordt vergoed. Dit heeft ook betrekking op de veranderingen. De nieuwe manier van werken en het vraaggericht denken lijken nog niet over te komen bij cliënten. Ook dit is consistent met eerdere bevindingen.

6. Conclusies

De belangrijkste uitkomsten van dit rapport worden hier samengevat.

Tevredenheid over de aangeboden oplossing

- De tevredenheid over de aangeboden oplossing is redelijk goed en blijkt afhankelijk te zijn van de kern en van de vorm van voorziening of ondersteuning. Ongeveer 8 op de 10 cliënten is tevreden over de aangeboden oplossing (gemiddelde beoordeling 7.2).
 - Cliënten uit de zandkernen (beoordeling: 7.7) scoren duidelijk hoger op de tevredenheid over de oplossing dan cliënten uit de veenkernen (beoordeling: 6.7). In de zandkernen is 9 op de 10 cliënten tevreden over de oplossing, terwijl in de veenkernen 7 op de 10 cliënten tevreden is over de oplossing.
 - Cliënten met huishoudelijke hulp (beoordeling: 7.3) scoren duidelijk hoger op de tevredenheid over de oplossing dan cliënten met een andere vorm van voorziening. Bijna 9 op de 10 cliënten met huishoudelijke hulp is tevreden over de oplossing.
 - Er worden geen duidelijke verschillen gevonden tussen het soort contact (huisbezoek, Wmo-loket, telefonische afhandeling) en de tevredenheid over de oplossing.

Tevredenheid over de snelheid van de aangeboden oplossing

- De tevredenheid over de snelheid van de aangeboden oplossing is goed en blijkt afhankelijk te zijn van de vorm van voorziening of ondersteuning. Ongeveer 9 op de 10 cliënten is tevreden over de snelheid van de oplossing.
 - Cliënten met een rolstoel (beoordeling: 7.3) scoren duidelijk hoger op de tevredenheid over de snelheid van de oplossing dan cliënten met een andere vorm van voorziening. Bijna 9 op de 10 cliënten met een rolstoel is tevreden over de snelheid van de oplossing.
 - Cliënten met een woonvoorziening (beoordeling 5.6) scoren echter duidelijk lager op de tevredenheid over de snelheid van de oplossing. Slechts 5 op de 10 cliënten met een woonvoorziening is tevreden over de snelheid van de oplossing.
 - Er worden geen duidelijke verschillen gevonden tussen het soort contact (huisbezoek, Wmo-loket, telefonische afhandeling) en de tevredenheid over de snelheid van de oplossing.

Informatieverstrekking

- Verschillende cliënten hebben aangegeven informatie te missen. De drie belangrijkste thema's zijn informatie over voorzieningen en mogelijkheden, de begrijpbaarheid van informatie en algemene informatie. Een aandachtspunt is: 'informatie over de Wmo, wat wel en niet kan'. Ongeveer 3 op de 10 cliënten scoort op dit aspect een onvoldoende (beoordeling: 6.1). Daarnaast is 'duidelijkheid over wie de indicatie voor de Wmo-voorziening verzorgt' een aandachtspunt. Ongeveer 3 op de 10 cliënten scoort op dit aspect een onvoldoende (beoordeling 6.6).
- Informatie blijkt ook van invloed te zijn geweest op de tevredenheid. 'De informatie over de Wmo, wat wel en niet kan, is duidelijk en goed te begrijpen' heeft een positieve relatie met de tevredenheid over de oplossing. Daarnaast heeft: 'Ik weet aan wie ik een vraag kan stellen, als ik een vraag heb over de Wmo voorzieningen.' een positieve relatie met de tevredenheid over de snelheid van de oplossing.

Contact met de consulent - algemeen

- In het contact met de consulent komen een aantal aandachtspunten naar voren: ‘de consulent denkt met u mee’ (ongeveer 2 op de 10 cliënten onvoldoende, 7.2), ‘de consulent geeft u goede ondersteuning bij de aanvraag’ (ongeveer 2 op de 10 cliënten onvoldoende, 7.2) en ‘de consulent laat u meedenken’ (ongeveer 2 op de 10 cliënten onvoldoende, 7.2).
- Verschillende aspecten in het contact met de consulent blijken van invloed te zijn geweest op de tevredenheid. De volgende aspecten hebben een positieve relatie met de tevredenheid over de oplossing: ‘de consulent denkt met u mee’, ‘de consulent laat u meedenken’ en ‘de consulent houdt zich aan de gemaakte afspraken’.

Contact met de consulent – Wmo-loket, huisbezoek of telefonisch contact

- Cliënten die een consulent thuis hebben ontvangen (7.7) hebben een sterkere voorkeur voor de gehanteerde vorm van contact dan cliënten die het Wmo-loket (5.5) bezocht hebben. Cliënten die het Wmo-loket hebben bezocht (5.5) lijken geen duidelijke voorkeur te hebben voor het loket in vergelijking met huisbezoek.
- Cliënten die een consulent thuis hebben ontvangen (7.9) ervaren dit als zinvoller dan cliënten die het Wmo-loket hebben bezocht (6.9) of bij telefonische afhandeling (6.9).
- Cliënten die het Wmo-loket hebben bezocht (7.3) vinden dat de consulent minder begrijpbare taal gebruikt in vergelijking met cliënten die telefonisch contact (8.5) of een huisbezoek (7.7) hebben gehad.
- De bovenstaande conclusies wijzen op een grotere tevredenheid over het contact met de consulent bij huisbezoek.
- Ongeveer 4 op de 10 cliënten is niet bekend met het hebben van een vaste Wmo consulent. Bijna 9 op de 10 cliënten vindt het hebben van een vaste Wmo consulent prettig.

Opmerkingen cliënten

- De belangrijkste thema’s waarop de opmerkingen betrekking hebben zijn: adequate oplossing (adequate oplossing taxi, wachttijden taxi’s, huishoudelijke hulp), communicatie (meedenken en klantgericht zijn), contact met de consulent (Wmo-loket, thuisbezoek, privacy) en tenslotte de informatieverstrekking (begrijpbaarheid, voorzieningen en mogelijkheden).
- Opvallend is dat de meeste opmerkingen gaan over de vervoersvoorzieningen: een zeer negatief beeld over taxi’s overheerst. Het merendeel van deze opmerkingen gaat over de taxiwachttijden, het hebben van een voorkeur voor een financiële vergoeding in plaats van een taxi-pas en over de ervaren beperkingen en onduidelijkheden over wie en wanneer kan meerijsen. Daarnaast valt op dat veel opmerkingen van het deel ‘gaat goed’ gaan over huishoudelijke hulp. Opmerkingen over de communicatie en het contact met de consulent gingen voornamelijk om het ‘meedenken’ en ‘begrip tonen’ en ‘klantgericht zijn’ en een kleiner deel over privacy als aandachtspunt en het ervaren van huisbezoek als positief. Het merendeel van de opmerkingen over informatie, ging over de begrijpbaarheid. Daarnaast lijkt er behoefte te zijn om meer inzicht te krijgen over de mogelijkheden van de verschillende voorzieningen en wat er wordt vergoed. Het lijkt dat er ook binnen de nieuwe manier van werken en het vraaggericht denken op dit moment behoefte is aan begrijpelijke informatie.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Aandacht- en leerpunten enquêteurs Wmo

ADEQUATE OPLOSSING

- Opvallend is dat blijkt dat de Wmo verscheidene cliënten stellen dat een voorziening aan hun beperking niet geheel tegemoet komt. Dat kan soms ernstige vormen aannemen. Bijvoorbeeld cliënten komen het huis niet meer uit.
- Assertiviteit is niet sterk bij veel cliënten. Vaak wordt er gesignaleerd dat ze eigenlijk meer hulp nodig hebben. Ze hebben dan wel ondersteuning nodig zeggen ze, maar vragen er niet om en krijgen het daarom niet.
- Sommige cliënten waren zeer negatief en zelfs wantrouwend, zeggen bijvoorbeeld dat ze bang zijn om huishoudelijke hulp te verliezen.
- De meeste cliënten zijn wel tevreden over hun oplossing.
- Cliënten hebben niet altijd datgene wat adequaat is. Een voorbeeld is dat een voorziening zoals een taxipasje voor een deel kan compenseren, maar niet voor iedereen. Een voorbeeld is cliënt die blind is met een taxipasje, terwijl ze eigenlijk meer zou hebben aan financiële vergoeding voor benzine geld etc. Cliënt wordt van A naar B vervoerd, maar wordt nu niet meer begeleid.
- Cliënten ervaren niet altijd dat ze de meest adequate oplossing hebben. Het sociale aspect moet belangrijker zijn dan het financiële aspect. Een voorbeeld is cliënten met een eigen woning die een traplift nodig hebben. Er wordt volgens beleving eerder verhuisd dan aangepast.
- De verantwoording zoals uitgevoerd gaven onduidelijkheden – onzekerheden.

Vervoer/taxi's

- Veel cliënten hebben problemen met taxipasjes en met Dorenbos. De volgende problemen worden genoemd:
 - Er worden vaak verschillende tarieven gehanteerd. Chauffeur hanteert eigen bedragen.
 - De tijdsduur. Wachttijden zijn te hoog. Gevolg: vaak te laat, het missen van een ziekenhuisafspraken.
 - Niet op de juiste locatie worden afgeleverd. Gevolg: nog een stuk lopen.
 - Teveel kilometers opgeschreven.
 - Onduidelijkheid over hoeveel kilometers totaal zijn gereden en wat over is.
 - Cliënten worden vaak niet serieus genomen en worden soms zelfs uitgescholden door taxichauffeurs.
- Andere opmerkingen zijn:
 - Cliënten vinden de vorige taxi's veel beter. Hebben het idee dat ze nu proberen meer geld te verdienen.
 - Gereduceerde prijs tot 25 km is niet bij iedereen duidelijk.
 - Er is geen inzicht meer in het tegoed bij taxi's. De centrale zal deze gegevens moeten hebben.

COMMUNICATIE

Duidelijkheid, begrijpbaarheid

- Het beeld is dat er niet altijd een individueel gemotiveerd besluit bij verandering verstreking wordt gegeven en/of motivatie van verandering van beleid is gegeven. Het is belangrijk om dit schriftelijk te communiceren, zodat er bezwaar kan worden gemaakt. Dus bij veranderingen ook een motivatie.
- Communicatie door en tussen verschillende partijen is niet altijd duidelijk. De uitvoering door externe partijen is vaak traag. Nazorg is belangrijk: bijvoorbeeld 'hoe doen de aanbieders het'?

INFORMATIE

Algemene informatie

- Gemeentegids. Informatie over de Wmo is hier vreemd vermeld. Het lijkt (ook bij de meest recente versie) te zijn weggelaten. Er is behoefte aan informatie over wat ze doen, hoe lang het aanvragen duurt etc. De folder over de Wmo is ook niet altijd bekend.

Informatie over voorzieningen en mogelijkheden

- PGB. Belangrijk is om duidelijke meer informatie te geven wat een PGB inhoudt en wat de consequenties zijn. Belangrijk is om inzicht te krijgen in de verschillen van mogelijke voorzieningen. Op dit moment wordt voor informatie verwezen naar een spreekuur, dit wordt nog niet lang structureel gehanteerd.

Begrijpbaarheid van informatie

- Opvallend is dat verscheidene cliënten over de vorm van informatie slecht te spreken zijn. Mensen kunnen vaak slecht lezen. In combinatie met de achtergrondkleuren van de gemeente wordt het lezen nog moeilijker. Ook zijn afkortingen lastig voor cliënten.
- Een aandachtspunt blijft informatie in het algemeen; bijvoorbeeld het aanvragen van een voorziening. Mensen kunnen de huidige verbeteringen zoals het terugbrengen van het aantal pagina's van het aanvraagformulier waarderen.
- Er is sprake van veel papier werk. De wens is om dit te vereenvoudigen.

KENNIS

- Dat cliënten een vaste contactpersoon hebben is meestal niet bekend.
- Het onderscheid tussen AWBZ en Wmo is niet voor alle cliënten duidelijk.
- Cliënten zijn niet altijd bekend met de Wmo verstreking: bijvoorbeeld wanneer hulp via een ziekenhuis gaat. Indicatie komt later als er al hulp is.

ONDERZOEK

Afnemen interviews

- Gebleken is dat er voor het afnemen van interviews verschillende gesprekken nodig zijn om op gang te komen. Het was dus eigenlijk nodig om meer te oefenen en te weten hoe de vragenlijsten moeten worden ingevuld.
- Het kiezen van de cijfers 1-10 werd door verscheidene cliënten als lastig ervaren. Na verloop van tijd werd er door de enquêteurs wel een manier/methode gevonden om hier mee om te gaan. Een situatie die voorkwam is bijvoorbeeld dat de cliënt niet kan kiezen.

Het zou hierbij bijvoorbeeld kunnen helpen om aan te geven dat de 5 voor neutraal staat. Daarnaast worden cijfers door dezelfde cliënt soms verschillend toegepast (eerst 7 invullen, later 4 terwijl ze eigenlijk hetzelfde bedoelen). Beter is om een volgende keer te kiezen voor een schaal met woorden bijvoorbeeld: zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden.

- Een aantal vragen was niet voor iedereen duidelijk.
- Cliënten hebben niet altijd paraat welke voorzieningen ze hebben, in het bijzonder wanneer ze meerdere voorzieningen hebben. Daarnaast worden aanvragen vaak ingediend door kinderen, ze weten zelf niet hoe en wat.
- Het invullen van meerdere voorzieningen was complex met behulp van de vragenlijst. Dit omdat elke aanvraag weer anders wordt beoordeeld.
- Cliënten willen vaak veel ervaringen kwijt en hebben vaak ook andere vragen. Hierbij kon soms beantwoord worden of worden verwezen naar andere organisaties of naar de Wmo zelf. Een voorbeeld is dat een cliënt het gevoel heeft om gedwongen een voorziening te nemen.
- Het organiseren van gesprekken is lastig gebleken.

Bijlage 2: Vragenlijst

Vraaggesprek tevredenheid (individuele) Wmo voorzieningen	jan. 2011
--	------------------

Doelgroep: personen die contact hebben gehad met het Wmo-loket voor een aanvraag of wijziging in de toekenning van Wmo voorzieningen in de periode januari 2010 - december 2010.

M / V (omcirkel het juiste antwoord)

Alleenstaand, gezin, samenwonend (omcirkel het juiste antwoord)

Leeftijd:

Hoogste opleiding:.....

Postcode:

(* alleen de vier cijfers van de postcode invullen)

ONTVANGEN VOORZIENINGEN

1 A) Heeft er een wijziging plaatsgevonden of heeft u een aanvraag voor een Wmo voorziening ingediend in 2010?

- Kruis het juiste antwoord aan:

a.	Er heeft een <u>wijziging</u> van een Wmo voorziening plaatsgevonden.	
b.	U heeft een <u>aanvraag</u> voor een Wmo voorziening ingediend.	

(* bij de verlenging van een Wmo voorziening is er sprake van een aanvraag)

Indien wijziging:

c.	Is de bestaande voorziening door de gemeente of u zelf gewijzigd?	U zelf:	
		Gemeente:	

Indien aanvraag:

d.	De aangevraagde voorziening is afgewezen.	
e.	De aangevraagde voorziening is toegekend.	

1 B) Welke voorziening(en) is/zijn gewijzigd of aangevraagd in 2010?

.....

.....

.....

.....

1 C) Wat was uw situatie op 31 december 2010?

- Kruis het juiste antwoord aan:

f.	U ontving geen voorziening.	
g.	U ontving een voorziening in natura.	
h.	U ontving een voorziening via een PGB.	
i.	U ontving een financiële tegemoetkoming.	

(* meerdere opties mogelijk)

1 D) Wat was de verandering ten opzichte 2009?

- Kruis het juiste antwoord aan:

j.	U ontving geen voorziening meer.	
k.	U ontving geen voorziening omdat u aanvraag is afgewezen.	
l.	U ontving minder voorziening.	
m.	U ontving meer voorziening.	

(* alleen in te vullen bij veranderingen en meerdere opties zijn mogelijk)

CONTACT MET DE GEMEENTE

2 U hebt zelf contact gezocht met de gemeente. Ja Nee

Indien JA:

Het eerste contact was: -kruis het juiste antwoord aan:

a. telefonisch	<input type="checkbox"/>
b. schriftelijk	<input type="checkbox"/>
c. een bezoek aan het Wmo loket	<input type="checkbox"/>
d. digitaal (e-mail, internet)	<input type="checkbox"/>

Indien NEE:

Het eerste contact werd gelegd door: -kruis het juiste antwoord aan:

e. partner	<input type="checkbox"/>
f. familie	<input type="checkbox"/>
g. buren	<input type="checkbox"/>
h. anders nl:	<input type="checkbox"/>
.....	

Het eerste contact was: -kruis het juiste antwoord aan:

i. telefonisch	<input type="checkbox"/>
j. schriftelijk	<input type="checkbox"/>
k. een bezoek aan het Wmo loket	<input type="checkbox"/>
l. digitaal (e-mail, internet)	<input type="checkbox"/>

COMMUNICATIE EN INFORMATIE

3. U hebt een schriftelijke bevestiging gekregen van uw aanvraag. Ja Nee (Niet-bekend)

4. Hoe bent u geïnformeerd over de Wmo en de rol van de gemeente?

Ik heb informatie verkregen via:

-kruis het juiste antwoord aan, er zijn meerdere antwoorden mogelijk:

a.	de krant	<input type="checkbox"/>
b.	folders	<input type="checkbox"/>
c.	internet	<input type="checkbox"/>
d.	voorlichtingsbijeenkomst	<input type="checkbox"/>
E	consulent Wmo-loket	<input type="checkbox"/>
F	anders, nl:	<input type="checkbox"/>

Ik mis informatie over:

.....

Vervolg COMMUNICATIE EN INFORMATIE	
Stellingen:	Niet mee eens – helemaal mee eens (een rapportcijfer geven)
5. Het is duidelijk wie de indicatie voor de Wmo-voorziening verzorgt.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. De informatie over de Wmo, wat wel en niet kan, is duidelijk en goed te begrijpen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Ik weet aan wie ik een vraag kan stellen, als ik een vraag heb over de Wmo voorzieningen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. De brieven die u ontvangt over de Wmo-voorzieningen zijn duidelijk en goed te begrijpen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

HUISBEZOEK		
9. De consulent is bij u thuis geweest om de aanvraag te bespreken	Ja	Nee
STELLINGEN ALLEEN INVULLEN INDIEN JA:	Niet mee eens – helemaal mee eens (een rapportcijfer geven)	
10. U ontvangt liever de consulent thuis dan dat u het Wmo loket zelf bezoekt.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
11. De consulent is goed bereikbaar.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
12. De consulent denkt met u mee.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
13. De consulent laat u meedenken.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
14. De consulent geeft u duidelijke informatie.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
15. U voelt zich prettig* bij huisbezoek. (* bij prettig valt te denken aan: privacy, op je gemak voelen, het idee hebben dat je alles kunt zeggen)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
16. U ervaart een huisbezoek als zinvol.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
17. U voelt zich vrij om te zeggen wat u wilt.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
18. De consulent gebruikt begrijpelijke taal.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
19. De consulent geeft u goede ondersteuning bij de aanvraag.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
20. De consulent houdt zich aan de gemaakte afspraken.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

WMO LOKET		
21. U bent bij het Wmo loket geweest om de aanvraag te bespreken	Ja	Nee
STELLINGEN ALLEEN INVULLEN INDIEN JA:	Niet mee eens – helemaal mee eens (een rapportcijfer geven)	
22. U bezoekt liever zelf het Wmo loket dan dat u de consulent thuis ontvangt.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
23. U voelt zich welkom bij het Wmo-loket.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
24. De consulent denkt met u mee.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
25. De consulent laat u meedenken.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
26. De consulent geeft u duidelijke informatie.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
27. U voelt zich prettig* bij het Wmo-loket. <i>(*bij prettig valt te denken aan:privacy, op je gemak voelen, het idee hebben dat je alles kunt zeggen)</i>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
28. U ervaart een bezoek aan het Wmo-loket als zinvol.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
29. U voelt zich vrij om te zeggen wat u wilt.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
30. De consulent gebruikt begrijpelijke taal.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
31. De consulent geeft u goede ondersteuning bij de aanvraag.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
32. De consulent houdt zich aan de gemaakte afspraken.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

TELEFONISCHE AFHANDELING		
33. De aanvraag is telefonisch afgehandeld.	Ja	Nee
STELLINGEN ALLEEN INVULLEN INDIEN JA:	Niet mee eens – helemaal mee eens (een rapportcijfer geven)	
34. De consulent denkt met u mee.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
35. De consulent laat u meedenken.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
36. De consulent geeft u duidelijke informatie.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
37. U voelt zich prettig* tijdens het gesprek. <i>(*bij prettig valt te denken aan:privacy, op je gemak voelen, het idee hebben dat je alles kunt zeggen)</i>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
38. U ervaart het gesprek als zinvol.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

39. De consulent gebruikt begrijpelijke taal.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
40. De consulent geeft u goede ondersteuning bij de aanvraag.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
41. De consulent houdt zich aan de gemaakte afspraken.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

VASTE CONTACTPERSOON / WMO CONSULENT		
42. Weet u dat u sinds 2010 een vaste contactpersoon / Wmo consulent heeft?	Ja	Nee
STELLINGEN:	Niet mee eens – helemaal mee eens	
43. Ik vind het prettig om een vaste contactpersoon/Wmo consulent te hebben.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	
44. Ik zou zelf mijn contactpersoon/Wmo consulent willen kiezen.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	

TEVREDENHEID OPLOSSING	
STELLINGEN ALLEEN INVULLEN INDIEN AANVRAAG TOEGEWENZEN:	Niet mee eens – helemaal mee eens
45. U bent tevreden over de snelheid waarmee een oplossing werd aangeboden.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
46. De oplossing voldoet aan uw verwachtingen.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
47. U bent tevreden over de aangeboden oplossing.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

Aanvullende vragen:

Graag horen we van u:

1) “.....dat is een punt dat beter kan: “

.....
.....
.....
.....
.....

2) “.....dat is een punt dat goed gaat en zeker zo moet blijven:”

.....
.....
.....
.....
.....

3) Heeft u verder nog opmerkingen?

.....
.....
.....
.....
.....

