



Gemeente Breda

Onderzoek en Informatie

Onderzoek klanttevredenheid Wmo

Individuele voorzieningen in Breda
(2010)

In opdracht van:
Gemeente Breda
Directie Sociale Zaken

Uitgave:
Gemeente Breda
Afdeling Onderzoek en Informatie
NEN-ISO 20252 gecertificeerd

Projectnummer: 1332

Claudius Prinsenlaan 10
4811 DJ Breda
Telefoon 076-5293513
E-mail: onderzoek@breda.nl
Bronvermelding verplicht

Inhoud

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Samenvatting en conclusies | 5 |
| 1.1. | Inleiding | 5 |
| 1.2. | Aanvraagproces | 5 |
| 1.3. | Aanbod | 6 |
| 1.4. | Resultaat | 7 |
| 1.5. | Ontwikkeling 2007 tot 2010 | 7 |
| 1.6. | Conclusies en aandachtspunten | 9 |
| 2. | Inleiding..... | 11 |
| 2.1. | Aanleiding | 11 |
| 2.2. | Afbakening en doelstelling onderzoek | 11 |
| 2.3. | Methode van onderzoek | 12 |
| 2.4. | Leeswijzer | 13 |
| 3. | Het proces van aanvraag..... | 15 |
| 3.1. | Inleiding | 15 |
| 3.2. | Informatievoorziening | 15 |
| 3.3. | Het aanvragen van de voorziening | 16 |
| 3.4. | Contact met de gemeente | 19 |
| 3.5. | Contact met externen | 20 |
| 3.6. | Klachten en bezwaarschriften | 21 |
| 3.7. | Afwijzingen | 23 |
| 4. | Het aanbod..... | 27 |
| 4.1. | Inleiding | 27 |
| 4.2. | Aanbod en keuzevrijheid | 27 |
| 4.3. | Tevredenheid met de kwaliteit van voorzieningen | 33 |
| 4.4. | Kwaliteit van de huishoudelijke verzorging | 35 |
| 5. | Resultaat..... | 39 |
| 5.1. | Inleiding | 39 |
| 5.2. | Verbetering van problemen in het dagelijks leven | 39 |
| 5.3. | Zelfstandigheid, sociale contacten en een goed huishouden | 41 |
| 5.4. | Tevredenheid met de afdeling Wmo | 46 |
| 5.5. | Klantsuggesties voor verbetering | 46 |



| | |
|---|----|
| Bijlage 1 Steekproef en respons..... | 49 |
| Bijlage 2 Opmerkingen en suggesties cliënten..... | 53 |
| Bijlage 3 Vragenlijst toegewezen cliënten | 55 |
| Bijlage 4 Vragenlijst afgewezen cliënten | 85 |



1. Samenvatting en conclusies

1.1. Inleiding

Dit is het vierde klanttevredeheidsonderzoek over de uitvoering van de individuele voorzieningen van de Wmo. Het onderzoek richt zich op de gebruikers/vragers van de individuele voorzieningen in Breda. Het gaat hierbij om de volgende voorzieningen: woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen (inclusief rolstoelen en scootmobielen) en huishoudelijke verzorging. In de Wmo is bepaald dat de tevredenheid over de uitvoering van de wet wordt gemeten. Net als bij de vorige klanttevredeheidsonderzoeken zijn in dit onderzoek vragen over *aanbod*, *proces* en *resultaten* aan de gebruikers/vragers van de maatschappelijke ondersteuning voorgelegd. Daarnaast zijn evenals vorig jaar vragen over het proces gesteld aan een groep aanvragers van wie de aanvraag is afgewezen.

In de paragrafen 2 tot en met 4 van dit hoofdstuk zijn de uitkomsten van het onderzoek samengevat. Eerst komen de vragen over aanvraagproces aan bod, vervolgens de vragen over aanbod en tenslotte de vragen over de resultaten van de voorzieningen. In de vijfde paragraaf is een vergelijking gemaakt tussen de uitkomsten van de klanttevredeheidsonderzoeken in 2007, 2008, 2009 en dit onderzoek. Tot slot volgt in paragraaf 6 een aantal algemene conclusies en aandachtspunten.

1.2. Aanvraagproces

De vragen over het aanvraagproces zijn niet alleen gesteld aan cliënten van wie de voorziening is toegekend, maar ook aan cliënten van wie de aanvraag is afgewezen. Hieronder staan eerst de uitkomsten samengevat voor de cliënten van wie de aanvraag is toegewezen:

- De cliënten zijn over het algemeen tevreden over de informatievoorziening. Veel cliënten vinden de folders (zeer) duidelijk (89%). Ook vinden veruit de meeste cliënten de officiële brieven (de aanvraagbevestigingen en de beschikkingen bij de toekenning van de aanvraag) begrijpelijk (88%). Het formulier waarmee de voorziening aangevraagd kan worden is voor acht van de tien gemakkelijk in te vullen.
- Over de behandeling van de aanvraag zijn veruit de meeste cliënten te spreken: ruim negen op de tien zijn (zeer) tevreden.
- De meeste cliënten (88%) vinden dat de behandeling van de aanvraag vrij vlot verloopt.
- Een kleine groep vindt de aanvraagprocedure ingewikkeld (8%).
- Het merendeel van de cliënten is positief over het contact met de gemeente. De contactpersoon wordt vriendelijk (89%) en deskundig (85%) gevonden. Ook het loket Wegwijs wordt positief beoordeeld. Van de mensen die contact hebben gehad met het loket (68%) zijn negen van de tien tevreden of zeer tevreden.

In de antwoorden van de cliënten van wie de aanvraag is afgewezen vallen de volgende zaken op:

- Cliënten van wie de aanvraag is afgewezen zijn over de meeste aspecten minder positief dan cliënten met een toewijzing. Het grootste verschil is te zien bij de tevredenheid over de behandeling van de aanvraag: van de cliënten met een toewijzing is negentig procent (zeer) tevreden, bij afgewezen aanvragers is dat minder



dan de helft (46%), slechts 5 procent van de cliënten met een toewijzing is (zeer) ontevreden, bij afgewezen aanvragers is dat 50 procent.

- De meest genoemde reden waarom de afgewezen cliënten ontevreden zijn is dat ze niet kregen waar ze om vroegen. Afgewezen cliënten die wel tevreden zijn, zijn meestal tevreden omdat zij op een correcte manier behandeld zijn.
- Bijna zestig procent kan geen begrip opbrengen voor de afwijzing op hun aanvraag en een even groot deel geeft aan dat ze na de afwijzing hun problemen niet of moeizaam hebben kunnen oplossen. Wel is de afwijzing voldoende duidelijk toegelicht volgens de meesten (75%).
- Verder geven afgewezen aanvragers aanzienlijk minder vaak aan dat zij hun problemen goed door hebben kunnen spreken met de gemeente en vinden zij de aanvraagprocedure vaker ingewikkeld dan cliënten met een toewijzing.
- Over het contact met de gemeente zijn afgewezen aanvragers behoorlijk tevreden, zo scoort het loket Wegwijs vrij goed: ruim acht op de tien is (zeer) tevreden, net iets minder dan bij de cliënten met een toewijzing. Ook zijn de afgewezen aanvragers positief over de contactpersoon.
- De bekendheid met de mogelijkheid om een klacht in te dienen is zowel onder toegewezen als afgewezen cliënten vrij laag (49% resp. 53%). Wel zijn de afgewezen aanvragers goed op de hoogte van de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen (90%). Dat is een stuk beter dan onder toegewezen cliënten (63%) Dat ligt ook voor de hand: mensen van wie de aanvraag is toegewezen hebben weinig reden om een bezwaarschrift te willen indienen.

1.3. Aanbod

Op basis van het klanttevredenheidsonderzoek kunnen de volgende conclusies worden getrokken over de verschillende aspecten van het aanbod van individuele Wmo-voorzieningen:

- Een behoorlijk deel van de cliënten weet niet dat zij bij verschillende voorzieningen voor een PGB kunnen kiezen: 49 procent van diegenen die konden kiezen voor een PGB wist bij een van hun voorzieningen niet van die keuze. Op de vraag of de cliënten de keuzemogelijkheid voor een PGB prettig vinden, antwoordt ongeveer de helft bevestigend. De bekendheid van het PGB is het grootst bij huishoudelijke verzorging en het minst groot bij rolstoelen en scootmobielen.
- Een andere vorm van keuzevrijheid is de mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende producten of leveranciers bij rolstoelen, scootmobielen en woonvoorzieningen en tussen verschillende zorgaanbieders bij huishoudelijke verzorging. Bij huishoudelijke verzorging is minder dan de helft van de cliënten (44%) op de hoogte van de keuzemogelijkheden, bij de overige voorzieningen is dat iets meer dan de helft (51%).
- De tevredenheid over de kwaliteit van de voorzieningen is over de gehele linie goed te noemen.¹
- Een meerderheid van de cliënten is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de huishoudelijk hulp (91%). De mening over de persoon die de hulp uitvoert is doorslaggevend bij zowel een positief als een negatief oordeel over de kwaliteit van de zorg. De beoordeling van de hulp op verschillende onderdelen is dan ook bijzonder positief. Ook zijn de cliënten doorgaans tevreden over de zorgaanbieder en over de organisatie van de zorg maar wel minder uitgesproken dan over de hulp.

¹ De tevredenheid over de kwaliteit van de deeltaxi is niet in dit onderzoek meegenomen omdat over de deeltaxi op regionaal niveau een klanttevredenheidsonderzoek wordt gehouden.



1.4. Resultaat

Het klanttevredenheidsonderzoek leert het volgende over de resultaten van de individuele Wmo-voorzieningen en de tevredenheid over de afdeling Wmo van de Gemeente Breda:

- De voorzieningen zijn bedoeld om cliënten te helpen bij de problemen die zij in het dagelijks leven ervaren. Wanneer de gemiddelde tevredenheid met het resultaat van verschillende voorzieningen wordt genomen, dan is vierendertig procent zeer tevreden over alle voorzieningen, 54 procent is tevreden, 9 procent is tevreden noch ontevreden en slechts 1 procent is ontevreden of zeer ontevreden.
- Wanneer de tevredenheid met het resultaat van de vier soorten voorzieningen afzonderlijk wordt bekeken dan is te zien dat die bij rolstoelen en scootmobielen, huishoudelijke verzorging en woonvoorzieningen ongeveer hetzelfde is (89% tot 93% is tevreden of zeer tevreden).
- De tevredenheid met het resultaat van de vervoersvoorziening is lager: 71 procent van de cliënten is daarover (zeer) tevreden. Een behoorlijk deel (18%) van de respondenten antwoordt 'weet niet' op deze vraag. Dit komt omdat veel (28%) mensen aangeven (bijna) nooit gebruik te maken van de vervoersvoorziening.
- Volgens de meeste cliënten dragen de voorzieningen bij aan de per voorziening gestelde doelen. Zo heeft de woonvoorziening volgens 80 procent van de cliënten hun zelfstandigheid vergroot, onder gebruikers van een rolstoel of scootmobiel is dat 66 procent bij de vervoersvoorziening geldt dit voor 61 procent van de cliënten. Daarnaast oordeelt 91 procent van de gebruikers van huishoudelijke verzorging dat het door de voorziening makkelijker is geworden om een goed huishouden te voeren.
- Negenentachtig procent van de cliënten is (zeer) tevreden over de afdeling Wmo van de Gemeente Breda. Uit de meting onder de cliënten van wie de aanvraag is afgewezen komt naar voren dat deze groep minder tevreden is met de afdeling Wmo als geheel (69% is tevreden).
- Van de bijna honderdvijftig opmerkingen is ruim een kwart spontaan lovend. Wat minder positieve reacties die meerdere keren terugkomen zijn dat cliënten graag willen dat er meer inlevingsvermogen getoond wordt, meer naar persoonlijke situatie gekeken wordt en minder naar de procedures (13). Verschillende mensen (9) willen meer informatie ontvangen over de mogelijkheden voor een PGB. Daarnaast zijn er verschillende specifieke suggesties voor de diverse voorzieningen.

1.5. Ontwikkeling 2007 tot 2010

Uit dit onderzoek blijkt dat de tevredenheid over de uitvoering van de individuele voorzieningen van de Wmo hoog is. Over het algemeen is 80 tot 90 procent van de cliënten tevreden of zeer tevreden. Dat was ook bij de vorige drie metingen het beeld. De uitslag op veel vragen waarin een algemeen oordeel over een bepaald aspect wordt gevraagd wijkt nauwelijks af van de uitslagen van vorig jaar. Zo is de tevredenheid over de afdeling Wmo als geheel en de tevredenheid over de kwaliteit van de voorzieningen niet meetbaar veranderd sinds het eerste onderzoek. De tevredenheid met het resultaat van de voorziening is, na verbeteringen in 2008 en 2009, dit jaar vrijwel gelijk gebleven.

De behandeling van de aanvraag wordt minder positief beoordeeld dan vorig jaar. Bij de groep cliënten met een toewijzing neemt het aandeel zeer tevreden cliënten af sinds 2008, maar het totaal aantal tevreden en zeer tevreden cliënten bleef ongeveer gelijk. De afgewezen aanvragers zijn een stuk negatiever geworden: minder mensen zijn (zeer)

tevreden (daling van 59% naar 46%) en meer zijn (zeer) ontevreden (stijging van 38% naar 50%).

Ook over het loket Wegwijs zijn de toegewezen cliënten dit jaar minder vaak zeer tevreden, terwijl de totale groep zeer tevreden en tevreden cliënten ongeveer gelijk blijft. Door de afgewezen aanvragers wordt het loket echter positiever beoordeeld dan vorig jaar, veel minder mensen zijn (zeer) ontevreden.

In dit onderzoek zijn ook veel vragen over meer specifieke aspecten van de uitvoering van de Wmo gesteld. Veel van deze vragen zijn ongeveer hetzelfde beantwoord als vorig jaar. Toch zijn er een aantal opvallende verschillen te constateren:

- Steeds minder mensen vinden de procedure ingewikkeld. Van 2007 tot 2009 waren steeds minder mensen het eens met de stelling dat de procedure ingewikkeld is, dit jaar bleef dat percentage gelijk, maar zijn meer mensen het hiermee oneens (vorig jaar zei een grote groep het eens noch oneens te zijn met de stelling).
- Minder cliënten dan vorig jaar geven aan dat de gemeente voldoende verschillende soorten voorzieningen aanbiedt (64% tegenover 76% in 2009).
- Afgewezen aanvragers lijken dit jaar meer moeite te hebben met hun afwijzing dan vorig jaar. Zoals hierboven vermeld zijn zij aanzienlijk minder tevreden over de behandeling van hun aanvraag, daarnaast kunnen minder mensen begrip opbrengen voor hun afwijzing (16%; vorig jaar 25%) en meer mensen geven aan hun problemen na de afwijzing moeizaam of niet te kunnen oplossen (58% tegenover 50% in 2009).
- Bij huishoudelijke verzorging zijn cliënten vaker zeer tevreden over het resultaat daarvan. Daarnaast zijn flinke verbeteringen te zien in de mening van cliënten over de organisatie van de zorg. Vorig jaar was dit nog een aandachtspunt. De cliënten zijn dit jaar een stuk meer tevreden over vervanging van de hulp bij ziekte of afwezigheid en veel meer mensen geven aan daadwerkelijk het aantal uren zorg krijgen dat de gemeente hen heeft toegekend. Daarmee zijn de zorgen die in eerdere onderzoeken over dit punt werden geconstateerd zo goed als weggenomen. Wel zeggen dit jaar meer mensen dat de zorg niet op tijd is gestart (13%; in 2009 9%).
- Sinds de eerste meting in 2007 neemt de frequentie van het gebruik van de vervoersvoorziening steeds verder af. De ervaren bijdrage aan de zelfstandigheid van deze voorziening is na een daling in 2008 en 2009 dit jaar gestabiliseerd.
- Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid met de kwaliteit van de woonvoorziening iets afgenomen, van 95 naar 87 procent. Wel is het aandeel cliënten dat aangeeft dat de woonvoorziening hun zelfstandigheid heeft vergroot behoorlijk toegenomen van 67 naar 80 procent.
- Vergeleken met vorig jaar zijn minder cliënten zeer tevreden over het resultaat van hun rolstoel of scootmobiel. Daarentegen zeggen meer cliënten dat de rolstoel of scootmobiel het makkelijker maakt om hun sociale contacten te onderhouden.
- De bekendheid met de mogelijkheid om een klacht in te dienen is zowel onder toegewezen als afgewezen aanvragers afgenomen bij beide groepen is ongeveer de helft hiervan op de hoogte. Bij de afgewezen aanvragers is de bekendheid van de bezwaarschriften juist toegenomen van 80 naar 90 procent.
- De bekendheid van de keuzemogelijkheid voor verschillende producten of leveranciers bij woonvoorzieningen, rolstoelen en scootmobielen is verbeterd en meer cliënten maken gebruik van deze mogelijkheden. De bekendheid om tussen verschillende zorgaanbieders te kunnen kiezen bij huishoudelijke verzorging is juist afgenomen, maar het gebruik van deze mogelijkheden is ongeveer gelijk gebleven.



1.6. Conclusies en aandachtspunten

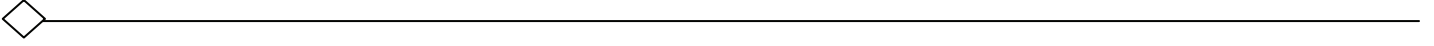
De cliënten van de individuele voorzieningen van de Wmo zijn over het algemeen, net als voorgaande jaren, erg tevreden over de uitvoering van de Wmo. Op een aantal punten zijn verbeteringen te zien. Zo vinden steeds minder cliënten de procedure ingewikkeld en is de bekendheid van de bezwaarschriftenprocedure en sommige mogelijkheden voor keuzevrijheid toegenomen. Opvallende verbeteringen zijn ook te zien in de mening over de organisatie van de huishoudelijke verzorging: vervanging van de hulp bij ziekte of afwezigheid wordt beter beoordeeld en veel meer mensen geven aan dat zij het aantal uren zorg krijgen dat de gemeente hen heeft toegekend. Daarmee zijn de zorgen die in eerdere onderzoeken over dit punt werden geconstateerd zo goed als weggenomen.

Een aantal andere punten wordt dit jaar minder positief beoordeeld. Met name onder afgewezen aanvragers zijn enkele negatieve ontwikkelingen. Zij lijken ten opzichte van vorig jaar meer moeite te hebben met hun afwijzing: minder mensen kunnen begrip voor de afwijzing opbrengen en meer mensen zeggen dat ze hun problemen moeizaam of niet op een andere manier hebben kunnen oplossen. De afgewezen aanvragers zijn dan ook een stuk negatiever over de behandeling van de aanvraag. Mogelijk is dit een gevolg van bezuinigingen op de voorzieningen die in oktober hebben plaatsgevonden.

Door de cliënten met een toewijzing wordt de behandeling van de aanvraag veel positiever beoordeeld dan door afgewezen aanvragers, maar ook bij deze groep lijkt de zeer uitgesproken tevredenheid sinds 2008 terug te lopen.

Daarnaast komen nog twee aandachtspunten naar voren:

- De frequentie van het gebruik van de vervoersvoorziening (de deeltaxi) neemt sinds 2007 steeds verder af. De daling in de tevredenheid over het resultaat van de vervoersvoorziening die van 2007 tot 2009 te zien was, lijkt dit jaar echter te stabiliseren. Dat geldt ook voor de ervaren bijdrage van de vervoersvoorziening aan de zelfstandigheid en aan het onderhouden van sociale contacten.
- De bekendheid van de verschillende vormen van keuzevrijheid binnen de Wmo blijft net als voorgaande jaren aan de lage kant. Zowel van de mogelijkheid om een PGB te kiezen, als van de mogelijkheid om bij bepaalde voorzieningen zelf een leverancier of product uit te kiezen is een groot deel van de cliënten niet op de hoogte. Dit jaar zijn wat verbeteringen te zien bij de woonvoorzieningen, rolstoelen en scootmobielen en een verslechtering bij huishoudelijke verzorging, maar het algemene beeld blijft dat grofweg de helft van de cliënten de mogelijkheden niet kent.





2. Inleiding

2.1. Aanleiding

Met ingang van 1 januari 2007 is de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in werking getreden. De Wmo geeft gemeenten de verantwoordelijkheid om iedereen zo veel mogelijk te laten deelnemen aan de samenleving. Vooral mensen die dat op eigen kracht niet kunnen. Centraal staat dus het 'meedoen'.

Dit is de vierde meting van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo. De eerste meting vond eind 2007 plaats, de tweede eind 2008, de volgende januari 2010 en de laatste januari 2011. In het onderzoek is zoveel mogelijk aangesloten bij de vorige metingen zodat vergelijkingen gemaakt kunnen worden tussen de tevredenheid over de uitvoering van de Wmo in 2007 tot en met 2010. Het onderzoek is uitgevoerd door de afdeling Onderzoek en Informatie in opdracht van de directie Sociale Zaken.

2.2. Afbakening en doelstelling onderzoek

In de Wmo is de horizontale verantwoording wettelijk verankerd: gemeenten dienen verantwoording voor het Wmo-beleid af te leggen aan hun burgers en lokale partijen die betrokken zijn bij de Wmo. In dit kader zijn gemeenten verplicht een jaarlijks onderzoek naar de klanttevredenheid uit te voeren. Artikel 9, lid 1a van de Wmo luidt: "Het college van burgemeester en wethouders publiceert jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten van onderzoek naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning over de **uitvoering van de wet**, die verkregen zijn volgens een methode die na overleg met representatieve organisaties tot stand is gekomen". Dit onderzoek komt tegemoet aan deze verplichting voor de uitvoering van de wet over het jaar 2010.

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de mate waarin de klanten tevreden zijn over de kwaliteit van de uitvoering van de individuele Wmo-voorzieningen. Het klanttevredenheidsonderzoek richt zich hierbij op de volgende aspecten van de uitvoering: aanbod, proces en resultaten. Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek kan eventueel worden besloten om aanpassingen in de uitvoering van de Wmo aan te brengen.

Net als bij de vorige metingen richt dit vierde klanttevredenheidsonderzoek Wmo zich op de gebruikers/vragers van de **individuele voorzieningen**. Volgens de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning² gaat het dan om de volgende voorzieningen:

- huishoudelijke verzorging;
- woonvoorziening;
- vervoersvoorziening (inclusief rolstoelen en scootmobielen).

Dit jaar is, net als in 2008 en 2009, in overleg met de begeleidingscommissie Wmo³ besloten om behalve onder cliënten van wie de aanvraag is toegewezen ook een

² Gemeente Breda, *Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning, vastgesteld door de gemeenteraad 14 september 2006*, blz. 1.

³ De begeleidingscommissie is een commissie van vertegenwoordigers van belangenorganisaties die meedenkt over de uitvoering van de Wmo op het gebied van individuele voorzieningen.

tevredenheidmeting uit te voeren onder aanvragers van een voorziening van wie de aanvraag is afgewezen.

De Wmo bepaalt dat de tevredenheid over de uitvoering van de wet wordt gemeten. In figuur 1 is de uitvoering van de wet in enkele aspecten vertaald.⁴

Figuur 1 Aspecten uitvoering Wmo in het kader van klanttevredenheid

| | |
|-------------------|--|
| Aanbod | Tevredenheid over het aanbod van producten en diensten. Het gaat hierbij over de beschikbaarheid van diensten en producten, keuzevrijheid en kwaliteit. |
| Proces | Tevredenheid over de manier waarop de aanvraag bij een instelling of de gemeente plaatsvindt. Het gaat hierbij over informatie, wachttijden, toegankelijkheid, formulering van de vraag en bejegening. |
| Resultaten | Ervaren betekenis/bijdrage van diensten en producten van/aan de maatschappelijke participatie van een klant. |

In dit onderzoek zijn vragen over aanbod, proces en resultaten aan de gebruikers/vragers van de maatschappelijke ondersteuning voorgelegd. Aan de aanvragers van voorzieningen van wie de aanvraag is afgewezen zijn alleen vragen gesteld over het proces.

2.3. Methode van onderzoek

Telefonische enquête

De vragen zijn telefonisch aan de gebruikers/vragers van de individuele Wmo-voorzieningen gesteld. De respons op een telefonische enquête ligt doorgaans hoger dan op een schriftelijke enquête. Bovendien is de doorlooptijd van een telefonische enquête korter dan het afnemen van een schriftelijke vragenlijst. Hiermee kunnen ook doelgroepen worden bereikt die niet makkelijk zelfstandig een schriftelijke vragenlijst kunnen invullen. De enquête is uitgevoerd in januari 2011, de vragen hadden betrekking op het aanvragen en gebruik van voorzieningen in 2010.

Steekproef en vragenlijst

Uit het klantenbestand van de directie Sociale Zaken van aanvragers en gebruikers van individuele Wmo-voorzieningen is een steekproef getrokken (zie bijlage 1). In totaal zijn 411 personen geënquêteerd en dit leverde 393 bruikbare enquêtes op. Uit de groep afgewezen aanvragers is een aparte steekproef getrokken. Binnen deze groep zijn 121 personen geënquêteerd, alle enquêtes waren bruikbaar.

In eerste instantie zijn de cliënten zelf benaderd, maar in sommige gevallen konden of wilden zij de vragen niet zelf beantwoorden. Dan werd de mogelijkheid geboden om de vragen door een familielid, vriend of verzorger te laten invullen. Daar maakte 23 procent van de toegewezen en 21 procent van de afgewezen cliënten gebruik van, meestal ging

⁴ Deze indeling is een bewerking van een tabel uit: BMC, *Model voor Onderzoek klanttevredenheid Wmo*, december 2006.



het om de partner of familie. Vaak konden zij de vragen beter beantwoorden dan de cliënt zelf omdat zij degenen waren die het contact met de gemeente onderhielden en de Wmo zaken regelden.

In de vragenlijst zijn vragen opgenomen over de verschillende aspecten van de uitvoering (aanbod, proces en resultaten). De vragenlijst bestaat uit een algemeen gedeelte en vier delen die zich richten op de volgende vier typen voorzieningen⁵:

- woonvoorzieningen;
- vervoersvoorzieningen;
- rolstoel- en scootmobielvoorzieningen;
- huishoudelijke verzorging.

Het algemene deel gaat vooral in op het proces van aanvragen. Dit deel is aan alle respondenten voorgelegd. In de vier overige delen zijn vragen gesteld over het aanbod en de resultaten van de vier typen voorzieningen. Om de respondenten niet met teveel vragen te belasten zijn per geënquêteerde over maximaal twee typen voorzieningen vragen voorgelegd. De vragenlijst voor afgewezen aanvragers is beperkt tot het algemene deel.

Tijdens het onderzoek bleek een hoge bereidheid om mee te werken. Van de cliënten die zijn benaderd, hebben relatief weinigen geweigerd. Zie bijlage 1 voor een uitgebreide analyse van de respons. Kennelijk zijn cliënten zodanig betrokken bij deze voorzieningen dat zij het belangrijk vinden om hierover hun mening te geven. Het betekent ook dat het risico van vertekening van de resultaten door een selectieve respons klein is. Een selectieve respons wil zeggen dat personen met een bepaalde mening, bijvoorbeeld cliënten die uitgesproken negatief zijn over de Wmo, weigeren mee te werken aan het onderzoek waardoor hun mening niet vertegenwoordigd is in de resultaten. Gezien de hoge bereidheid tot medewerking is de kans klein dat dit het geval is.

2.4. Leeswijzer

De opzet van dit rapport volgt de indeling van de verschillende aspecten van de uitvoering van de Wmo. In hoofdstuk 3 komt het proces van de aanvraag van een individuele Wmo-voorziening aan bod en in hoofdstuk 4 staat het aanbod van de producten en diensten centraal. In het laatste hoofdstuk (hoofdstuk 5) gaat het om de tevredenheid met het resultaat van de Wmo-voorzieningen. Hierbij is het de vraag in hoeverre cliënten van mening zijn dat de Wmo-voorzieningen bijdragen aan hun kwaliteit van leven. De resultaten van de meting onder de afgewezen aanvragers zijn weergegeven in paragraaf 3.7. Elk hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting.

In de samenvatting aan het begin van het rapport (hoofdstuk 1) zijn de afzonderlijke samenvattingen van de verschillende hoofdstukken overgenomen en is een vergelijking

⁵ Vanwege de verschillen tussen de voorzieningen zijn aparte vragen gesteld over elk van deze typen voorzieningen. Bovendien is in dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen een categorie rolstoelen, scootmobielen en gelijksoortige vervoermiddelen en een categorie overige vervoersvoorzieningen (deeltaxi, bijdrage voor gebruik van aangepaste taxi vervoer en aanpassingen aan de eigen auto). Dit onderscheid is gemaakt omdat deze typen voorzieningen zo verschillend van aard zijn dat ten aanzien van enkele aspecten andere vragen zijn opgesteld.



gemaakt met de resultaten van 2007, 2008, 2009 en 2010. In deze hoofdsamenvatting zijn bovendien enkele aanbevelingen opgenomen.

Bijlage 1 bevat een beschrijving van de steekproef en de respons. In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van de suggesties en opmerkingen van de cliënten over de Wmo. In een aparte onderzoeksvraag is hen die gelegenheid geboden. In bijlage 3 en 4 zijn de vragenlijsten voor de toegewezen en afgewezen cliënten te vinden.



3. Het proces van aanvraag

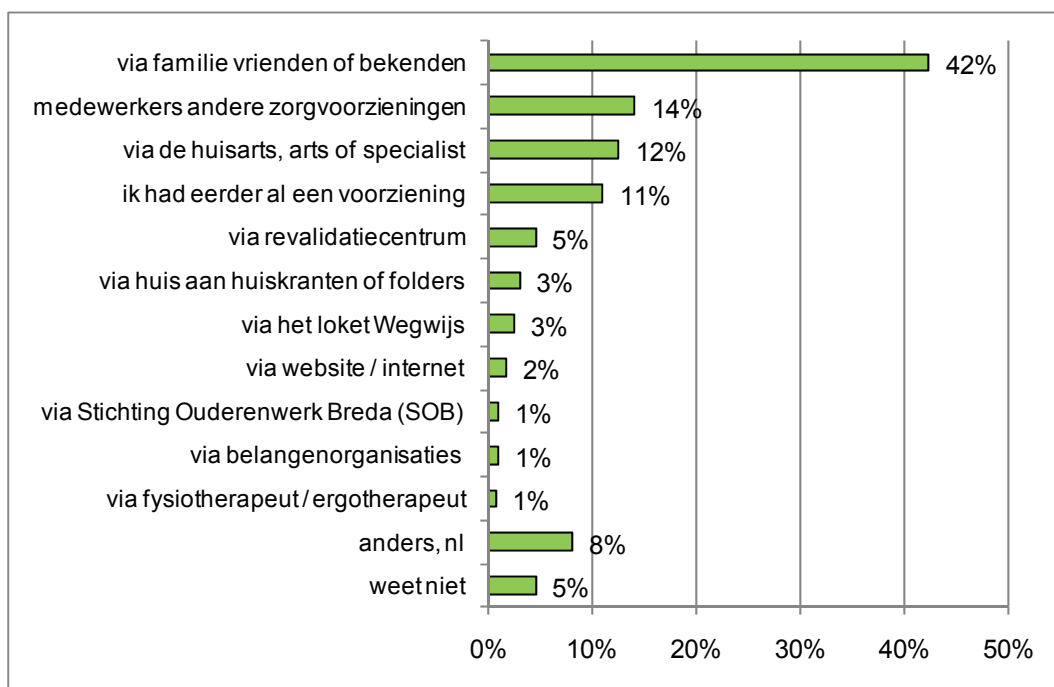
3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk gaat het om het oordeel van de cliënten over verschillende aspecten van het proces dat doorlopen moet worden om in aanmerking te komen voor een individuele Wmo-voorziening van de gemeente. Wat vinden zij van: informatievoorziening, procedure, wachttijden, bereikbaarheid en contact met de gemeente?

3.2. Informatievoorziening

Cliënten kunnen op meerdere manieren informatie krijgen over de Wmo (figuur 2). Nog meer dan in voorgaande jaren krijgen veel cliënten (42% tegenover 34% in 2009) via familie, vrienden of bekenden te weten dat zij van de Wmo gebruik kunnen maken. Ruim 12 procent krijgt de informatie via huisarts of andere arts (in 2009 18%). Bijna 11 procent wist dat ze bij de gemeente terecht kon, omdat er al een eerdere voorziening was. Opvallend is dat bij de groep respondenten waarvan de aanvraag is afgewezen 45 procent aangeeft dit te weten doordat men al eerder een voorziening had. Het aantal respondenten dat via medewerkers van andere zorgvoorzieningen aan hun informatie kwam is hoger dan vorig jaar: 14 procent tegenover 8 procent.

Figuur 2 Hoe wist u dat u een voorziening bij de Wmo kon aanvragen?

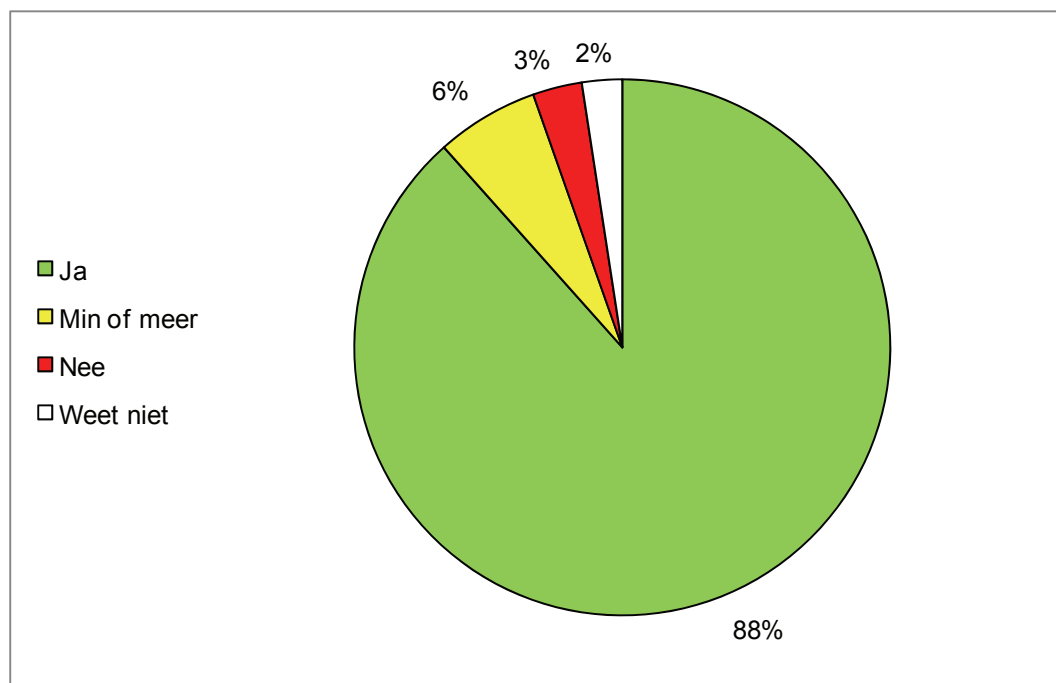


De gemeente geeft in diverse folders informatie over de verschillende voorzieningen van de Wmo. Hierin wordt onder meer uiteengezet wanneer je voor een voorziening in aanmerking komt en hoe de aanvraagprocedure verloopt. Van de cliënten kent 42 procent zo'n folder. Van diegenen die een folder hebben gezien vindt een grote meerderheid (89%) deze duidelijk tot zeer duidelijk.

Op verschillende momenten in het aanvraagproces ontvangen de cliënten van de gemeente informatie over het verdere verloop van het proces of over de beslissing op

hun aanvraag. Als een aanvraag binnenkomt, wordt een aanvraagbevestiging opgestuurd met een beschrijving van de aanvraagprocedure en bij toekenning van de aanvraag wordt een officiële beschikking gestuurd. Van de cliënten vindt 88 procent deze brieven duidelijk, terwijl drie procent zegt dat de brieven niet duidelijk zijn (figuur 3). Dit is gelijk aan vorig jaar.

Figuur 3 Over uw aanvraag krijgt u brieven van de gemeente. Vindt u deze brieven duidelijk? (n=371)



3.3. Het aanvragen van de voorziening

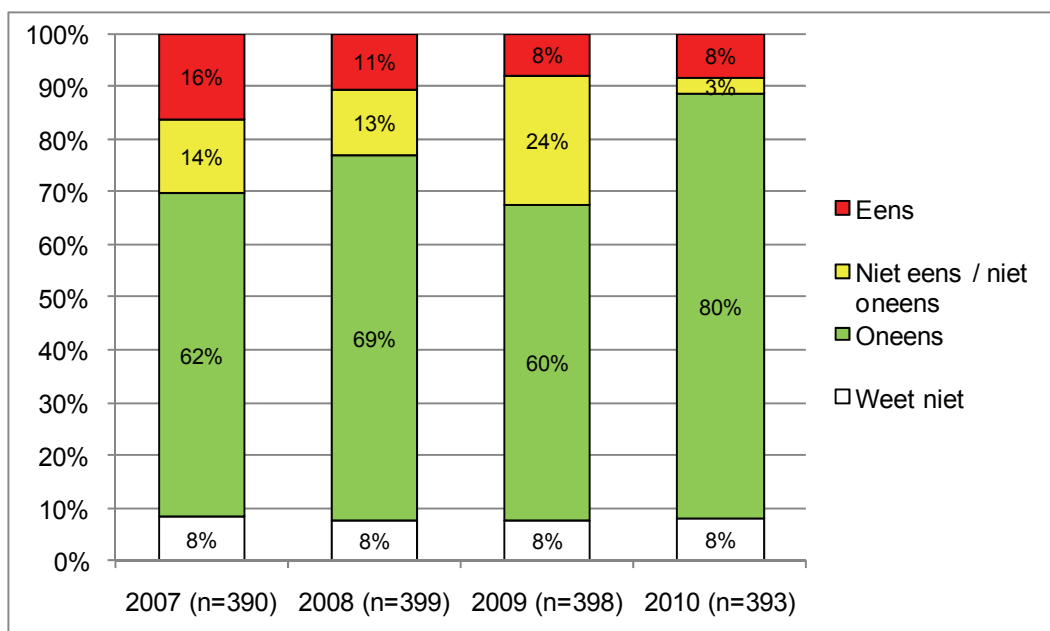
Een andere stap in het aanvraagproces is het doen van de aanvraag zelf. Dat begint meestal met een bezoek, telefoontje of met het invullen van een formulier. Op basis van de aanvraag moet worden vastgesteld wat het probleem is en welke voorzieningen een oplossing kunnen bieden. Van de cliënten heeft 68 procent een aanvraagformulier ingevuld. Acht van de tien vonden het (zeer) makkelijk dit formulier in te vullen. Dit is gelijk aan vorig jaar.

Om een goed inzicht te krijgen in de situatie voert de afdeling Wmo vervolgens een gesprek met de cliënt waarin diens problemen uitgebreid worden besproken. Het is belangrijk dat een cliënt de problemen goed kan bespreken met de gemeente. Niet alleen omdat op basis daarvan de volgende stappen worden bepaald, maar ook omdat het een gevoelig onderwerp kan zijn. Bijna 89 procent van de cliënten heeft zijn problemen goed door kunnen spreken. Daarentegen vindt 4 procent dat zij hun problemen niet goed hebben kunnen doorspreken met de gemeente.



Bijna 88 procent van de cliënten waarvan de aanvraagprocedure is afgehandeld, is van mening dat de behandeling van de aanvraag vrij vlot ging. Bijna 9 procent van hen is het daar echter niet mee eens en vindt dus dat de behandeling niet zo vlot verliep. Daarnaast vindt 80 procent de procedure niet ingewikkeld. Het percentage cliënten wat de procedure als ingewikkeld ervaart is ten opzichte van 2009 met 9 procent nagenoeg gelijk gebleven. Het percentage cliënten dat de procedure niet ingewikkeld vindt is echter flink gestegen ten opzichte van vorig jaar, minder mensen zijn het dus noch eens noch oneens met de stelling (figuur 4). Net als in 2009 zijn de cliënten waarvan de aanvraag is afgewezen minder te spreken over de procedure: 25 procent vindt deze lastig (zie paragraaf 3.7).

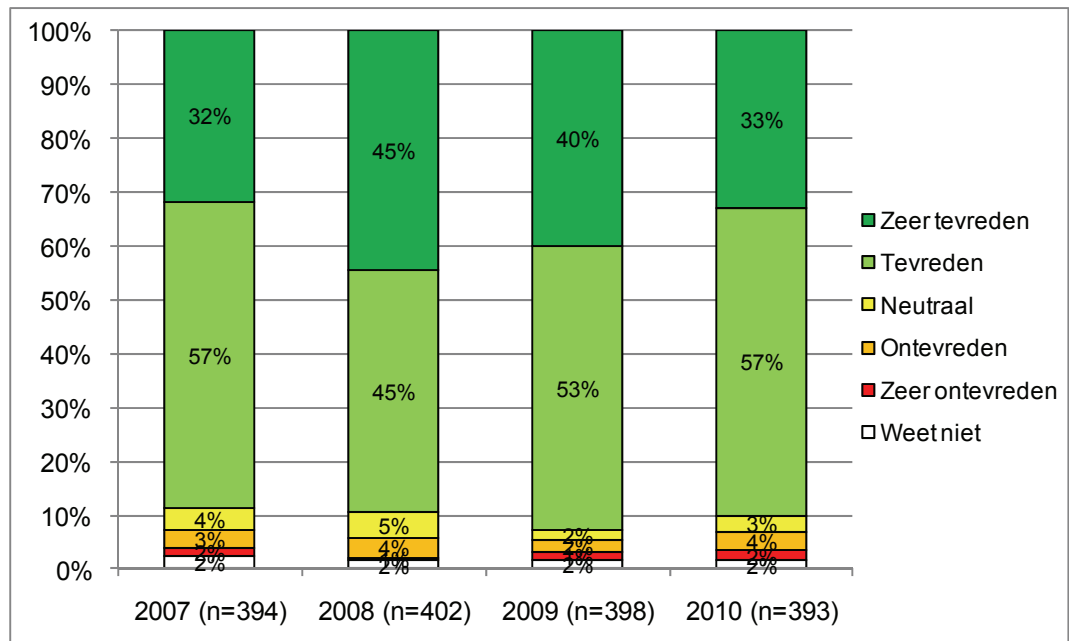
Figuur 4 Stelling: De procedure is ingewikkeld (n=389).





Evenals in vorige jaren zijn veruit de meesten over het algemeen tevreden over de behandeling van hun aanvraag (figuur 5). Negen op de tien zijn tevreden (57%) of zeer tevreden (32%). Slechts 4 procent is ontevreden en 2 procent zeer ontevreden. Het percentage cliënten dat aangeeft zeer tevreden met de behandeling van de aanvraag te zijn neemt af sinds 2008. Bij de groep respondenten met een afgewezen aanvraag ligt de tevredenheid over de behandeling van de aanvraag een stuk lager; bijna de helft is (zeer)ontevreden (zie paragraaf 3.7).

Figuur 5 Tevredenheid met de behandeling van de aanvraag



Als reden waarom respondenten tevreden zijn, noemen zij het vaakst: dat zij hebben gekregen wat ze wilden (60%), de snelheid waarmee de aanvraag is behandeld (38%) en de manier waarop zij behandeld zijn (38%). Onder de respondenten waarvan de aanvraag is afgewezen scoort de manier waarop zij behandeld zijn het hoogst; 91 procent noemt dit als reden voor hun tevredenheid. Het aantal ontevredenen bij toegewezen klanten is klein, maar gevraagd naar de reden van hun ontevredenheid zeggen de ontevreden ondervraagden dat ze niet hebben gekregen wat zij wilden (3%) of dat ze ontevreden zijn over de snelheid van de behandeling (2%).

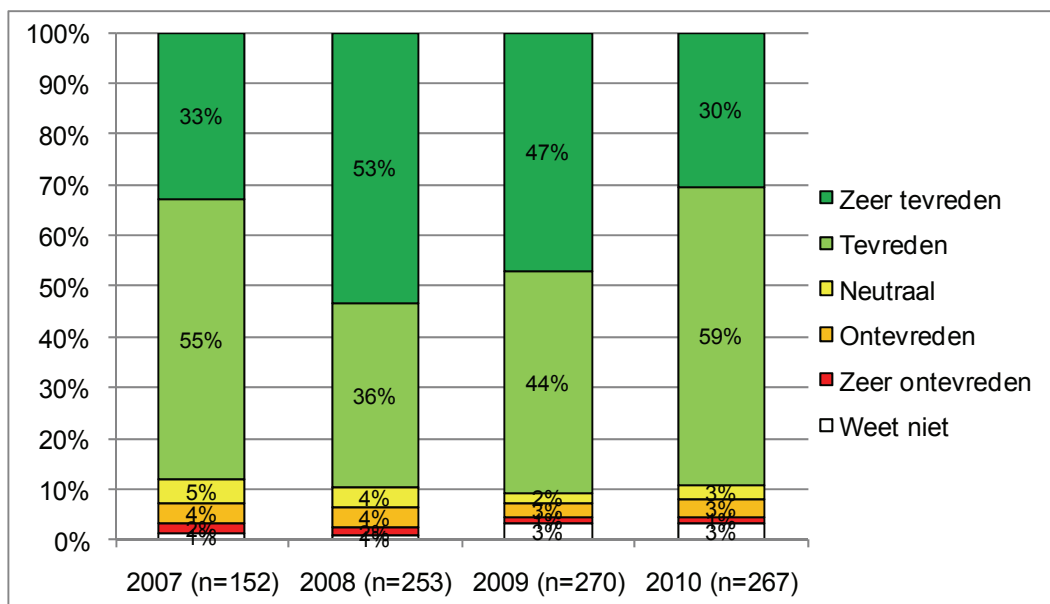


3.4. Contact met de gemeente

De manier waarop klanten worden behandeld, of medewerkers van de gemeente vriendelijk en deskundig zijn en of de gemeente goed bereikbaar is zijn aspecten die kunnen bijdragen aan de tevredenheid van de klanten.

Begin 2007 is het loket Wegwijs van de Gemeente Breda geopend. Wegwijs is het loket voor informatie op het gebied van zorg, wonen, bijstand, kredietbank en ondersteuning. Burgers kunnen hier onder andere terecht voor hun vragen over de Wmo en het indienen van een aanvraag voor een voorziening. Het is een belangrijk contactpunt, omdat veel cliënten daar voor het eerst contact leggen met de gemeente. Meer dan tweederde (68%) van de ondervraagden hebben wel eens contact gehad met het loket. Van degenen die contact hadden met loket Wegwijs is 89 procent (zeer) tevreden en 5 procent (zeer) ontevreden. De tevredenheid is minder uitgesproken dan voorgaande jaren: na een sterke toename in 2008 loopt het percentage cliënten dat zegt zeer tevreden te zijn steeds verder terug (figuur 6).

Figuur 6 Tevredenheid met het contact loket Wegwijs.



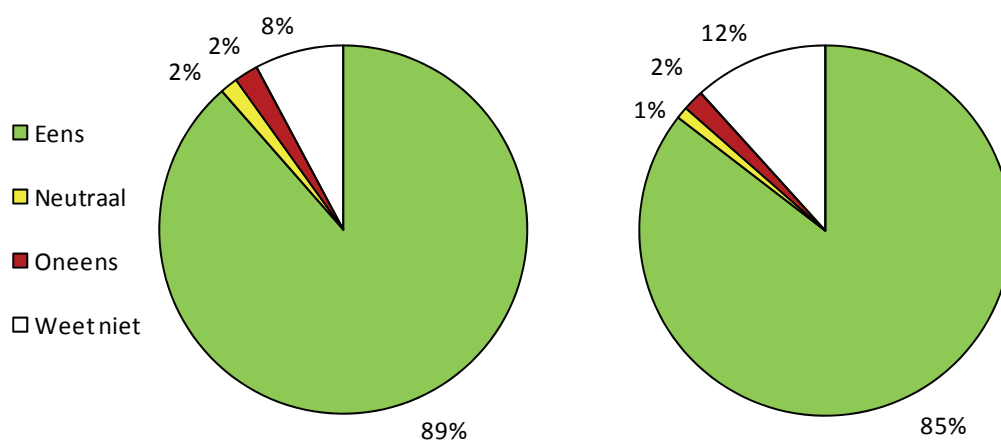
Waarover zijn de klanten tevreden? De vriendelijke behandeling (54%) en dat ze geholpen konden worden met hun probleem (54%) zijn net als vorige jaren de meest genoemde antwoorden. Eén vijfde (22%) is tevreden omdat ze vinden dat de medewerkers deskundig zijn en nog eens één vijfde (18%) omdat ze een duidelijk antwoord hebben gekregen, 12 procent geeft aan tevreden te zijn vanwege de korte wachttijd. Voor de meeste cliënten die ontevreden zijn over het loket komt dat omdat de medewerkers van het loket hen niet konden helpen bij hun probleem (2%).

De telefonische bereikbaarheid van het loket (en van de afdeling Wmo) wordt positief beoordeeld. Hierbij moet worden opgemerkt dat veel cliënten die wel contact hebben gehad, geen mening hebben gegeven over de telefonische bereikbaarheid (39%). Ruim 55 procent vindt de bereikbaarheid echter prima en ruim vier procent is het daarmee oneens. Evenals in voorgaande jaren geeft slechts een klein percentage een mening over het reageren van de afdeling Wmo op e-mails. Dit jaar weer lager dan in 2009 (4%)

tegenover 8%). Van deze mogelijkheid wordt blijkbaar nog steeds weinig gebruik gemaakt.

Na aanvraag van een voorziening en het in kaart brengen van eventuele problemen, krijgt de cliënt een contactpersoon bij de afdeling Wmo. Zo krijgen cliënten zoveel mogelijk met slechts één persoon te maken. Veruit de meesten zijn positief over hun contactpersoon: 89 procent vindt hem of haar vriendelijk en 85 procent vindt de contactpersoon deskundig. Dit komt overeen met de meting van vorige jaren. Slechts 2 procent beoordeelt de contactpersoon als onvriendelijk of ondeskundig (figuur 7).

Figuur 7 Stellingen: Mijn contactpersoon bij de gemeente is vriendelijk. Mijn contactpersoon is deskundig.



3.5. Contact met externen

Naast de contactpersoon van de gemeente krijgen aanvragers van een Wmo-voorziening vaak ook te maken met organisaties buiten de gemeente. Een belangrijke partner van de gemeente in het aanvraagproces is de medisch adviseur die helpt bij het opstellen van de zorgindicatie van cliënten. Als een aanvraag binnenkomt, is het nodig na te gaan hoe groot de beperkingen of problemen van de aanvrager zijn om te bepalen hoeveel hulp nodig is en voor welke voorzieningen de cliënt in aanmerking komt. Meestal doet de gemeente dat zelf, maar in sommige gevallen wordt de hulp ingeschakeld van een arts van een van de medisch adviesorganisaties waarmee de gemeente samenwerkt. Deze medisch adviseur geeft advies of er medische noodzaak is voor de gevraagde voorziening. Van de ondervraagden geeft 34 procent (131) aan een gesprek met een arts te hebben gehad. Bij navraag blijkt dat het slechts voor 44 procent van de gevallen daadwerkelijk gaat om een medisch adviseur vanuit de gemeente, de overigen hadden contact met eigen arts of weten niet met wie ze contact hadden. Onder degenen die een medisch adviseur vanuit de gemeente gehad hebben (58) is de tevredenheid gemeten. Een groot deel (85%) is (zeer) tevreden over de manier waarop zij tijdens het gesprek met de medisch adviseur zijn behandeld; twaalf procent (7 personen) geeft aan niet op een correcte manier te zijn behandeld.

Als een voorziening wordt aangevraagd voor het aanpassen van een woning, maakt de gemeente gebruik van een bouwkundig adviesbureau. Deze bouwkundig adviseur gaat bij de aanvrager langs om te kijken of en hoe de aanpassing kan worden uitgevoerd. Aan cliënten is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de manier waarop zij door de



bouwkundig adviseur zijn geholpen. 52 respondenten geven aan dat een bouwkundig adviseur bij hen geweest is, hiervan zegt 87 procent daar tevreden of zeer tevreden over te zijn.

Een andere externe partij waarmee cliënten van de Wmo te maken kunnen hebben is de leverancier van een rolstoel of scootmobiel. De leverancier komt de rolstoel of scootmobiel afleveren en is het aanspreekpunt bij reparaties of pech. Bovendien is het mogelijk (en in sommige gevallen verplicht) om bij de leverancier rijlessen voor het gebruik van de scootmobiel te nemen. Van de cliënten die in 2010 contact hebben gehad met de leverancier (90) is 84 procent tevreden, hetgeen overeen komt met vorige jaren.

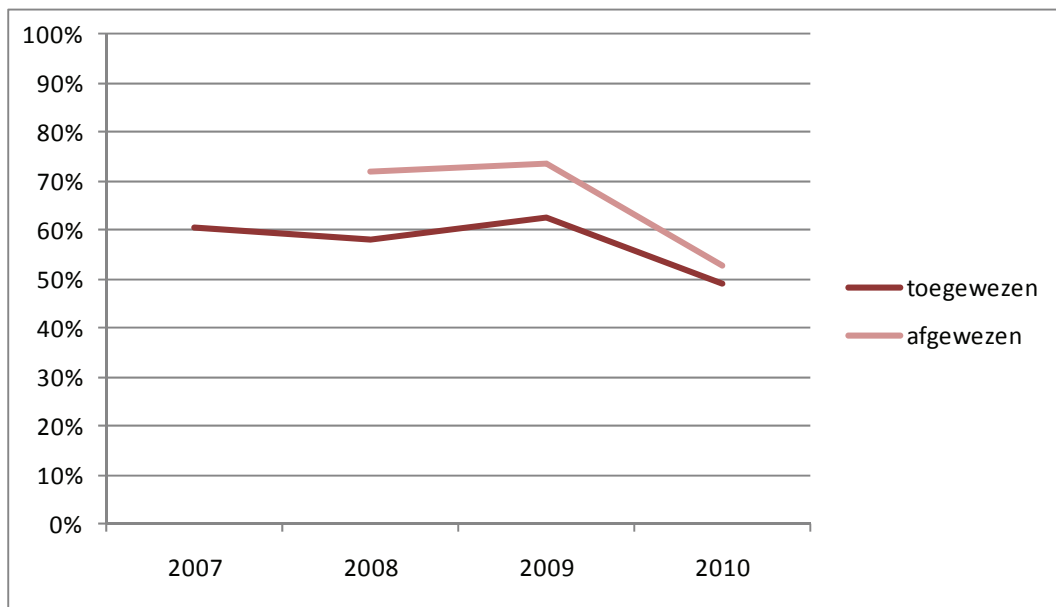
Ten slotte kunnen gebruikers van Wmo-voorzieningen nog met de zorgaanbieder van de huishoudelijke verzorging te maken krijgen. De tevredenheid met de zorgaanbieder wordt besproken in hoofdstuk 5, omdat dit betrekking heeft op de kwaliteit van de huishoudelijke verzorging.

3.6. Klachten en bezwaarschriften

Als iemand zich onheus behandeld voelt, is het mogelijk om een klacht in te dienen. Om een beslissing van de gemeente opnieuw te laten beoordelen door een onafhankelijke commissie kan een bezwaarschrift worden ingediend.

In voorgaande metingen viel op dat ongeveer vier op de tien ondervraagden niet bekend was met de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Dit jaar is het percentage dat niet op de hoogte is van de klachtenregeling (figuur 8) gestegen tot 51 procent. Bijna alle (95%) ondervraagden die hier niet bekend mee zijn zeggen echter er ook geen gebruik van te hebben gemaakt als ze wel op de hoogte van de mogelijkheid waren geweest.

Figuur 8 Weet u dat u een klacht kunt indienen?

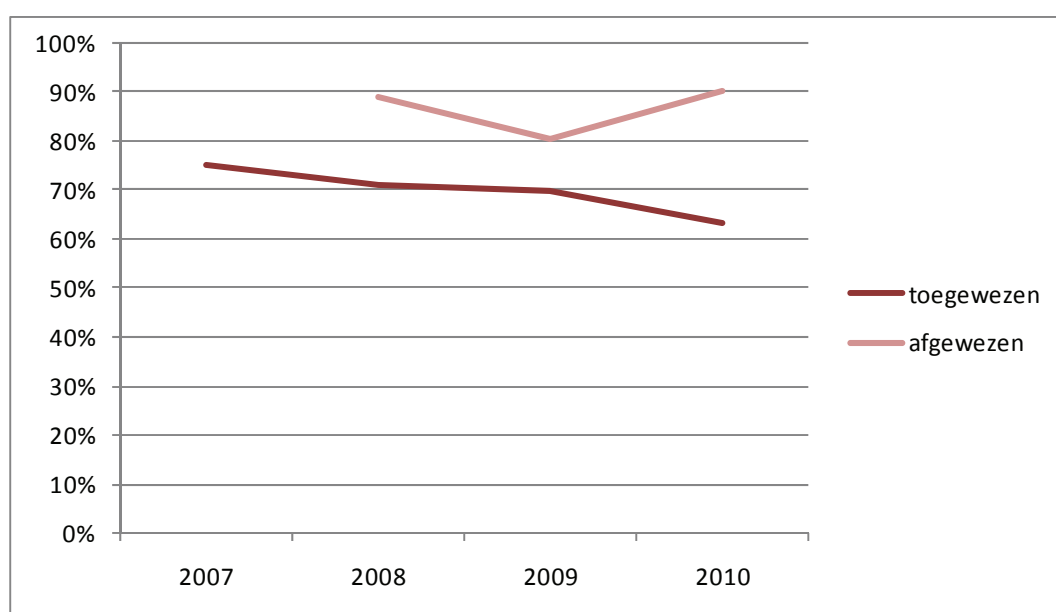


Vorige jaren was de groep respondenten die een afwijzing op hun aanvraag heeft gekregen beter op de hoogte: in 2009 kende 74 procent de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Dit jaar is dat percentage gedaald tot 53 procent. Ook onder deze groep zegt

het overgrote deel dat zij geen gebruik van de klachtenregeling zouden maken als zij die wel hadden gekend.

Evenals vorige jaren is de bekendheid met de mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift iets groter dan de bekendheid met de klachtenprocedure. Toch weten vier van de tien cliënten niet dat zij met een bezwaarschrift een beslissing van de gemeente opnieuw kunnen laten beoordelen. Hier blijkt net als in voorgaande jaren dat de groep van wie de aanvraag is afgewezen beter op de hoogte is (figuur 9). Van hen kent 90 procent de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen. Voor deze mensen is het dan ook het meest belangrijk omdat de gemeente immers in hun geval negatief over de aanvraag heeft beslist. De bekendheid met het kunnen indienen van een bezwaarschrift is onder de groep afgewezenen 10 procent gestegen ten opzichte van vorig jaar en is daarmee terug op het niveau van 2008.

Figuur 9 Weet u dat u een bezwaarschrift kunt indienen?



Binnen de groep respondenten met een toewijzing op hun aanvraag hebben 2 personen wel eens een klacht en 20 wel eens een bezwaarschrift ingediend. Dat is respectievelijk 1 en 5 procent van het totale aantal ondervraagden, hetgeen niet veel afwijkt van 2009.

Voor de meesten die een bezwaarschrift hebben ingediend was het duidelijk hoe zij dit moesten doen. Niet iedereen was echter even tevreden over de behandeling: van de 20 indieners waren tien mensen (zeer) tevreden en zeven ontevreden of zeer ontevreden. Van de 10 cliënten die (zeer) tevreden waren, was voor 6 het bezwaarschrift toegekend en 3 kregen een afwijzing ; afgewezen cliënten zijn meestal ontevreden, maar dit jaar waren er 3 (zeer) tevreden en 4 ontevreden. Vanwege het kleine aantal personen dat deze vraag heeft beantwoord, worden de resultaten niet uitgedrukt in percentages. Zowel de klachten- als de bezwaarschriftenprocedure is voor de meesten duidelijk: beide personen met ingediende klacht geven aan dat zij wisten hoe zij dit moesten doen en 19 van de 20 hadden geen moeite met de bezwaarschriftenprocedure.



3.7. Afwijzingen

Niet alleen aan cliënten van wie de aanvraag is toegewezen zijn vragen gesteld over het proces van aanvraag. Ook mensen die in 2010 een aanvraag voor een Wmo-voorziening deden, welke is afgewezen, hebben hun mening gegeven over het aanvraagproces. In totaal hebben 121 personen gereageerd op de vragen die hen zijn voorgelegd.

Informatievoorziening

Uit het onderzoek onder de groep cliënten waarvan de aanvraag is afgewezen blijkt dat 45 procent al eerder een voorziening had. Dit percentage lag onder de groep cliënten met toewijzing op elf. Achtenveertig procent is via familie/ vrienden of bekenden te weten gekomen dat zij een aanvraag kunnen indienen bij de Wmo, twaalf procent via huis aan huis kranten of gemeentelijke folders en elf procent via andere dan genoemde zorgvoorzieningen. De brieven die de gemeente stuurt zijn voor ruim negen van de tien respondenten duidelijk.

Het aanvragen van de voorziening

Van de respondenten die een aanvraagformulier hebben ingevuld vond 74 procent dit makkelijk in te vullen, terwijl 9 procent aangaf dit (zeer) moeilijk te vinden. Dit is minder goed dan vorig jaar. Toen lagen deze percentages op respectievelijk 90 en 6. Onder de klanten van de Wmo met voorziening is dezelfde vraag gesteld. Hier vond een groter gedeelte dan onder klanten met een afwijzing het formulier zeer makkelijk in te vullen en slechts 2 procent vond het invullen moeilijk.

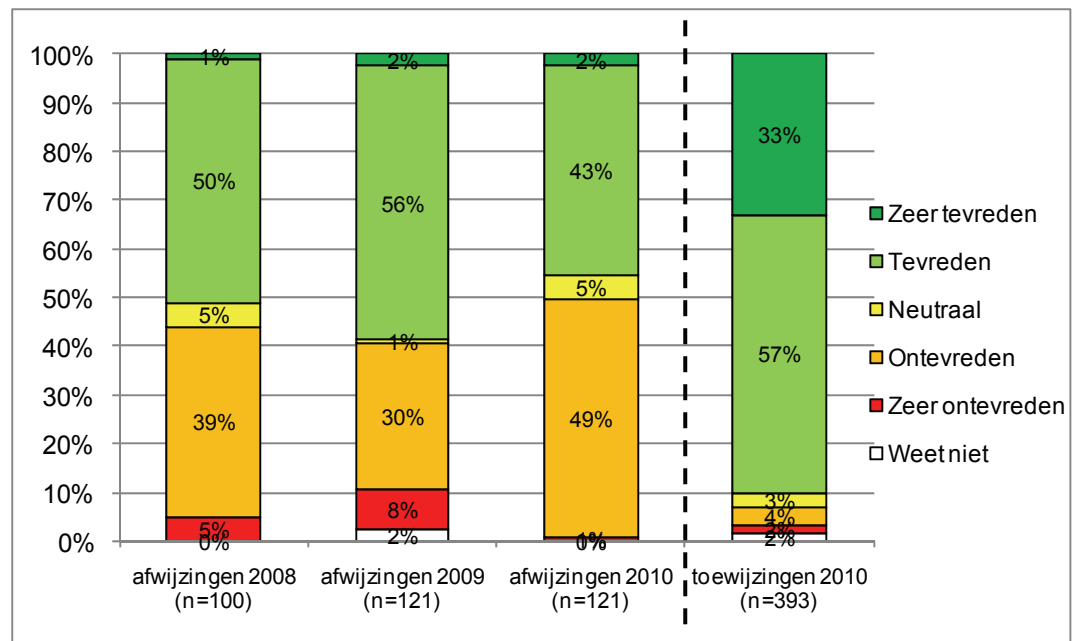
Bijna 75 procent van de groep afgewezen aanvragers heeft zijn vraag of probleem goed door kunnen spreken met de gemeente. Twintig procent is het daar niet mee eens. Deze cijfers zijn een lichte verbetering ten opzichte van vorig jaar. Bij de groep respondenten voor wie de aanvraag wel gehonoreerd is, is de mening over dit aspect positiever: slechts 4 procent was ontevreden over het gesprek met de gemeente.

Op de vraag of de afhandeling van de aanvraag vlot ging reageert 81 procent positief en 13 procent is het hier niet mee eens. In 2009 was dit iets negatiever (resp. 79% en 18%). Bijna een kwart van de respondenten vindt de procedure ingewikkeld. Dit is een ander beeld dan bij de cliënten van wie de aanvraag is toegewezen; hier zegt slechts 9 procent dat de procedure ingewikkeld is.



Van de afgewezen aanvragers is 50 procent (zeer) ontevreden over de behandeling van de aanvraag. Dit is een verslechtering in vergelijking met voorgaande jaren: in 2009 was 38 procent (zeer) ontevreden. Net als in de eerdere metingen zijn de afgewezen aanvragers een stuk negatiever dan de cliënten die wel een voorziening kregen (figuur 10). Op de vraag waarom ze ontevreden zijn, antwoordt 45 procent van de afgewezen aanvragers dat ze ontevreden zijn omdat ze niet hebben gekregen wat ze wilden. In 2009 was dit ook de meest genoemde reden. Daarnaast zegt 12 procent (evenveel als vorig jaar) dat de reden van hun ontevredenheid is dat de gemeente te strikt de regels heeft uitgevoerd en dat het niet persoonlijk bekeken is. Daar staat tegenover dat zesenvertig procent van de afgewezen cliënten ondanks de afgewezen aanvraag toch tevreden is met als belangrijkste reden dat zij op een correcte/ vriendelijke manier behandeld zijn.

Figuur 10 Tevredenheid met de behandeling van de aanvraag: afgewezen en toegewezen cliënten

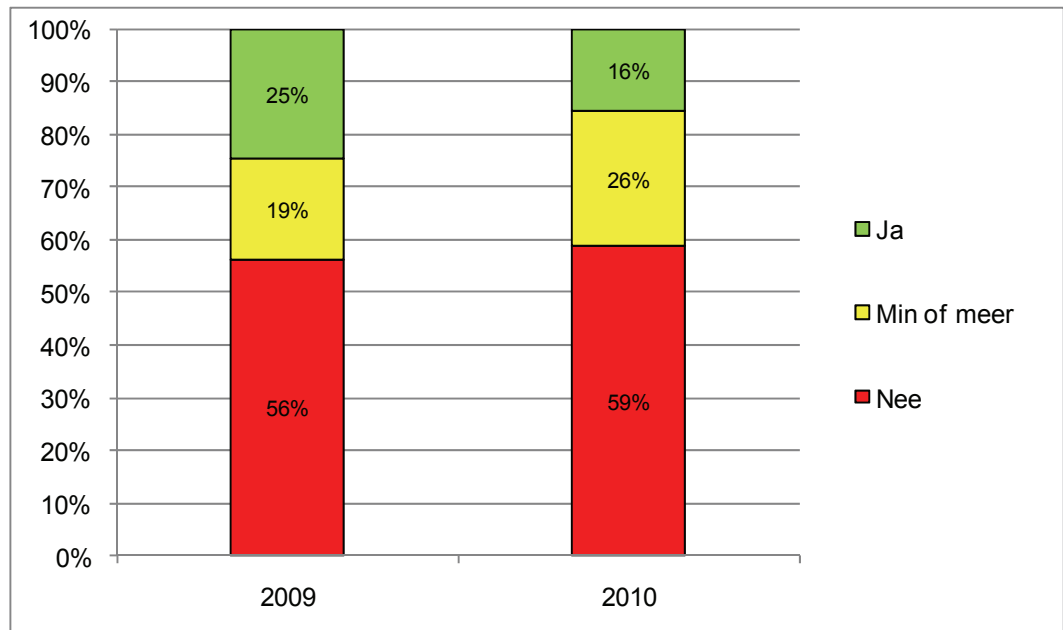


Als een voorziening wordt afgewezen legt de afdeling Wmo uit met welke reden de voorziening is afgewezen. Voor de meeste respondenten (75%) was deze uitleg duidelijk genoeg. Dit is meer dan vorig jaar, toen zei 70 procent dat dit duidelijk was. Bijna zes op de tien kunnen er geen begrip voor opbrengen dat de aanvraag is afgewezen. Zestien procent begrijpt het wel. In 2009 werd nog door een kwart begrip getoond (figuur 11).

Ook dit jaar is gevraagd hoe men de problemen oplost als de aangevraagde voorziening is afgewezen. De afgewezen aanvragers geven vaker dan vorig jaar aan dat ze de problemen niet of moeizaam kunnen oplossen: 58 procent dit jaar tegenover 50 procent vorig jaar. De overige respondenten hebben wel iets geregeld; zo betaalt bijna een kwart zelf voor hulp of een voorziening en 15 procent krijgt hulp van anderen. Van deze respondenten die zelf een oplossing hebben gevonden geeft echter zesendertig procent aan dat ze daarmee nog niet voldoende zijn geholpen, 39 procent is daarmee wel voldoende geholpen.



Figuur 11 Kunt u er begrip voor opbrengen dat uw aanvraag is afgewezen?



Contact met de gemeente

Bijna vier van de tien afgewezen aanvragers zeggen dat zij wel eens contact hebben gehad met het loket Wegwijs, veel minder dan onder cliënten met een toewijzing op hun aanvraag. Van de afgewezen aanvragers die contact hadden met het loket zijn ruim acht op de tien (zeer) tevreden over hoe zij hier geholpen werden. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Wederom wordt hiervoor de vriendelijke behandeling als belangrijkste reden genoemd. Slechts 7 procent is ontevreden. Daarmee is de ontevredenheid over het loket onder afgewezen aanvragers gedaald, want in 2009 was 19 procent (zeer) ontevreden.

De telefonische bereikbaarheid wordt eveneens goed beoordeeld, van degenen die telefonisch contact hebben gehad geeft 91 procent aan dat deze bereikbaarheid goed was. Over de contactpersoon bij de gemeente is men over het algemeen positief gestemd: 87 procent vindt deze vriendelijk en 81 procent zegt dat de contactpersoon deskundig is.

Contact met externen

Soms wordt de hulp ingeschakeld van een arts van een van de medische adviesorganisaties waarmee de gemeente samenwerkt. Van de respondenten wiens aanvraag niet is gehonoreerd geeft 55 procent aan een gesprek met een arts te hebben gehad. De afgewezen aanvragers zijn gematigd tevreden over de behandeling tijdens het gesprek: 37 mensen zijn (zeer) tevreden en 23 zijn (zeer) ontevreden. De groep cliënten van de Wmo met toewijzing is positiever over de medisch adviseur. Binnen deze groep is ruim tachtig procent (zeer) tevreden. In 2009 was ditzelfde beeld te zien.

Als mensen een woningaanpassing aanvragen kan het zijn dat de gemeente een bouwkundig adviseur inschakelt. Bij 18 respondenten was dit het geval, 14 van hen waren tevreden over de manier waarop deze adviseur hen heeft geholpen.



Klachten en bezwaarschriften

Als iemand zich onredelijk behandeld voelt kan hij een klacht bij de gemeente indienen over de afdeling Wmo. Ruim de helft van de respondenten is hiervan op de hoogte, een stuk minder dan vorig jaar: toen was dit 74 procent. Van de 57 respondenten die niet wisten dat ze een klacht konden indienen, zeggen 5 personen dat ze een klacht hadden ingediend als ze dit wel hadden geweten en nog eens 10 zeggen dat ze dat misschien hadden gedaan. Bijna niemand heeft daadwerkelijk een klacht ingediend. De afgewezen aanvragers en de groep cliënten met toewijzing zijn ongeveer in gelijke mate op de hoogte van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Als cliënten het niet eens zijn met de beslissing van de gemeente kunnen zij een bezwaarschrift indienen. Van de groep respondenten die een afwijzing op hun aanvraag voor een Wmo voorziening heeft gekregen is 90 procent hiermee bekend. Dat is 10 procent hoger dan vorig jaar. Van de 12 afgewezen respondenten die niet op de hoogte waren zegt de helft dat ze wel een bezwaarschrift hadden ingediend als ze hadden geweten dat ze een bezwaarschrift konden indienen. Van alle respondenten met een afwijzing heeft 20 procent wel eens een bezwaarschrift ingediend. Voor de meesten van hen was het wel duidelijk hoe dit moest. Onder de groep respondenten met een afwijzing die een bezwaarschrift indienden zijn slechts enkelen (3 personen) tevreden over de manier waarop het bezwaarschrift is behandeld. Veertien respondenten zijn hierover (zeer) ontevreden, met als belangrijkste redenen dat alles te strikt via regels gaat en niet persoonlijk wordt bekeken en dat ze niet kregen wat ze wilden. Van de 22 indieners van een bezwaarschrift kregen vier personen alsnog een toekenning.

Algemeen

De respondenten wiens aanvraag niet gehonoreerd is konden aangeven of zij in de toekomst van plan zijn nog eens een aanvraag in te dienen. Van de 121 ondervraagden zegt ruim de helft dit wel van plan te zijn en 30 procent denkt dit misschien te doen. Aan wat voor soort voorziening denken ze dan? Ruim veertig procent denkt in de toekomst een aanvraag te doen voor een woonvoorziening en bijna eenzelfde percentage voor huishoudelijke hulp (39%); voor een verzoek om rolstoel of scootmobiel ligt dit percentage iets lager (rond 21%) en 12 procent denkt in de toekomst een aanvraag vervoersvoorziening in te dienen.

Evenals aan de cliënten van wie de aanvraag is toegewezen is aan de respondenten met een afwijzing op hun aanvraag gevraagd naar de tevredenheid over de afdeling Wmo van de gemeente. Van deze ondervraagden is, evenals in 2008 en 2009, ruim tweederde (zeer) tevreden en 16 procent zegt over het algemeen niet tevreden te zijn. Wederom zijn afgewezen aanvragers aanmerkelijk minder positief over de afdeling Wmo als geheel dan de cliënten van wie de aanvraag wel is toegekend (zie paragraaf 5.4).

Suggesties voor verbetering

De ondervraagden van wie de aanvraag is afgewezen hebben aan het einde van de vragenlijst hun eigen ervaring kunnen geven of suggesties kunnen doen over de Wmo. Daar hebben 19 personen gebruik van gemaakt. Wat het meest genoemd wordt is dat de gemeente de mensen meer serieus moet nemen, beter moet luisteren, meer begrip op moet brengen voor de situatie en meer inlevingsvermogen zou moeten tonen. Tien van de negentien reacties hebben een dergelijke strekking. Nog eens twee mensen maken de enigszins vergelijkbare opmerking dat de gemeente te star de regels hanteert.



4. Het aanbod

4.1. Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de tevredenheid van de Wmo-cliënten met het aanbod van producten en diensten. Het gaat dan om zowel keuzevrijheid als om de kwaliteit van de voorzieningen. In de Wmo wordt onderscheid gemaakt tussen drie typen voorzieningen:

- woonvoorzieningen;
- vervoersvoorzieningen;
- huishoudelijke verzorging.

Vanwege de verschillen tussen de voorzieningen zijn aparte vragen gesteld over elk van de typen voorzieningen. Bovendien is in dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen een categorie rolstoelen, scootmobielen en gelijksoortige vervoermiddelen en een categorie overige vervoersvoorzieningen (deeltaxi, bijdrage voor gebruik van aangepast taxi vervoer en aanpassingen aan de eigen auto). Dit onderscheid is aangebracht, omdat deze typen voorzieningen zo verschillend van aard zijn dat op enkele aspecten de vragen uiteenlopen.

Zoals eerder aangegeven, zijn per geënquêteerde over maximaal twee typen voorzieningen vragen gesteld. Van alle respondenten heeft 37 procent de vragen over woonvoorzieningen beantwoord. Aan 31 procent zijn vragen gesteld over hun rolstoel of scootmobiel en aan 33 procent over andere typen vervoersvoorzieningen. Ten slotte heeft 49 procent van de ondervraagden vragen beantwoord over huishoudelijke verzorging (figuur 12).

De kwaliteit van de huishoudelijke verzorging is in een aparte paragraaf beschreven. In het kader van klanttevredenheid verdient de huishoudelijke verzorging extra aandacht door haar speciale karakter. Het gaat namelijk om zorg bij de cliënt aan huis.

4.2. Aanbod en keuzevrijheid

In figuur 12 is een overzicht opgenomen van de vier categorieën Wmo-voorzieningen en de belangrijkste voorzieningen die daaronder vallen. Bij elke voorziening staat het aantal respondenten in dit onderzoek dat aangeeft deze voorziening te hebben. Bij woonvoorzieningen en voorzieningen in de categorie rolstoelen en scootmobielen is het mogelijk om binnen één categorie meerdere voorzieningen te hebben.

Figuur 12 Aantal cliënten met verschillende typen voorzieningen

| Soort voorziening | totaal aantal | % van totaal | % per voorziening |
|---|---------------|--------------|-------------------|
| Woonvoorzieningen | 145 | 37% | |
| Bijdrage in verhuiskosten | 2 | | 1% |
| Grote aanpassing aan huis | 23 | | 18% |
| Traplift | 18 | | 12% |
| Kleine aanpassingen aan of in huis (beugels, verhoogd toilet) | 92 | | 63% |
| Hulpmiddelen in huis (tillift, douchestoel, po-stoel etc.) | 78 | | 54% |
| Anders | 8 | | 6% |
| Vervoersvoorziening | 128 | 33% | |
| Deeltaxipas | 124 | | 97% |
| Anders | 4 | | 3% |
| Rolstoelen / scootmobielen | 123 | 31% | |
| Scootmobiel | 72 | | 58% |
| Rolstoel (o.a. handbewogen, elektrisch) | 64 | | 52% |
| Anders | 2 | | 2% |
| Huishoudelijke verzorging | 194 | 49% | |

Ten opzichte van vorig jaar vinden minder cliënten vindt dat de gemeente voldoende verschillende soorten voorzieningen aanbiedt (64% tegenover 76% vorig jaar). Dat komt omdat meer mensen 'weet niet' antwoorden op deze vraag (32%). Slechts een klein aantal (5%) vindt dat er niet voldoende soorten voorzieningen aangeboden worden.

Dit jaar is gevraagd naar het soort beperking dat cliënten hebben. Daaruit blijkt dat de vrijwel alle ondervraagde cliënten aangeven dat zij een lichamelijke beperking hebben (96%), al dan niet als gevolg van ouderdomsklachten. De voorzieningen die de gemeente in het kader van de Wmo aanbiedt zijn dan ook met name gericht op lichamelijke beperkingen. Opvallend is dat bij de afgewezen aanvragers meer mensen zeggen dat zij naast hun lichamelijke beperking ook geestelijke ouderdomsklachten of psychiatrische / psychosociale problemen hebben (figuur 13).

Figuur 13 Soort beperking

| | afgewezen aanvragers | toegewezen cliënten |
|---|----------------------|---------------------|
| Lichamelijke beperking (niet door ouderdom) | 59% | 49% |
| Verstandelijke beperking (niet door ouderdom) | 3% | 4% |
| Zintuiglijke beperking (slechtziend, slechthorend) | 6% | 2% |
| Ouderdomsklachten - lichamenlijk | 37% | 51% |
| Ouderdomsklachten - geestelijk (bijv. beginnende geheugenproblemen) | 11% | 2% |
| Psychiatrisch / psychosociale problemen | 9% | 1% |
| Anders | 0% | 1% |
| Zeg ik liever niet | 1% | 0% |

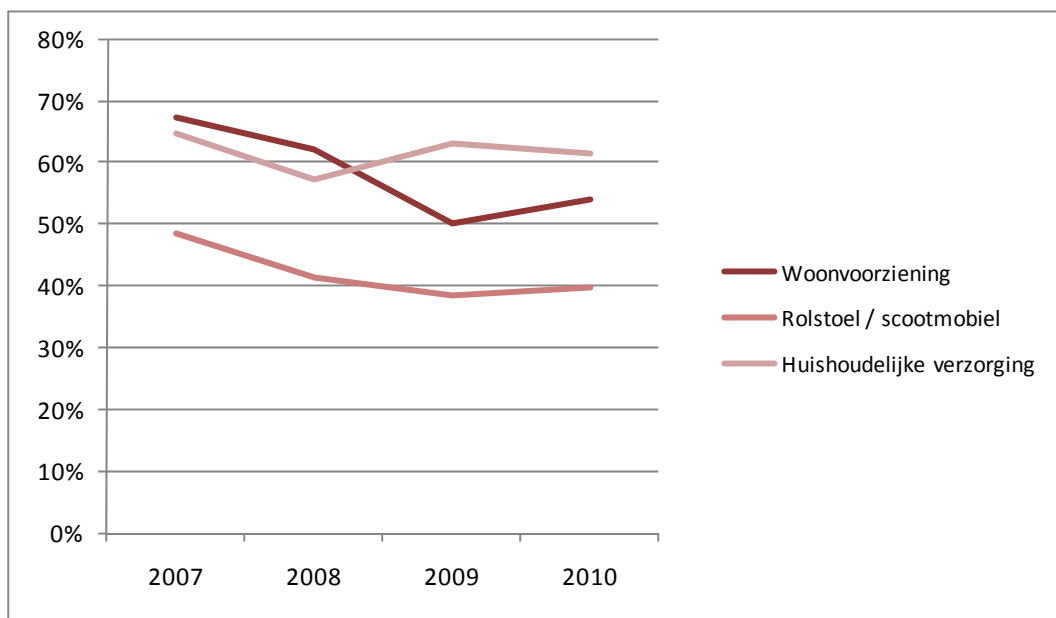


Persoonsgebonden budget

Bij de meeste voorzieningen bestaat er een keuzemogelijkheid tussen de verstrekking in natura van een voorziening enerzijds en een persoonsgebonden budget (PGB) anderzijds. Een persoonsgebonden budget is een bedrag dat de gemeente verstrekt waarmee de cliënt zelf (binnen bepaalde voorwaarden) een voorziening kan aanschaffen.

Van de respondenten die bij een of meer van hun voorzieningen konden kiezen voor een PGB was 51 procent hiervan op de hoogte, bijna de helft (49%) wist bij één van de voorzieningen niet van deze keuzemogelijkheid. Als we de bekendheid per type voorziening bekijken blijkt dat de cliënten van rolstoel- en scootmobielvoorzieningen het minst op de hoogte zijn van het kunnen kiezen voor een PGB. Vier op de tien cliënten waren bekend met de keuzemogelijkheid. Dit was in voorgaande jaren ook het geval. Bij woonvoorzieningen⁶ weet iets meer dan de helft dat er een keuzemogelijkheid is. Vanaf 2007 tot 2009 daalde dit percentage, dit jaar is het licht gestegen. Bij huishoudelijke verzorging weet rond de 60 procent dat er een keuzemogelijkheid is (figuur 14).

Figuur 14 Wist u dat u kon kiezen voor een PGB?

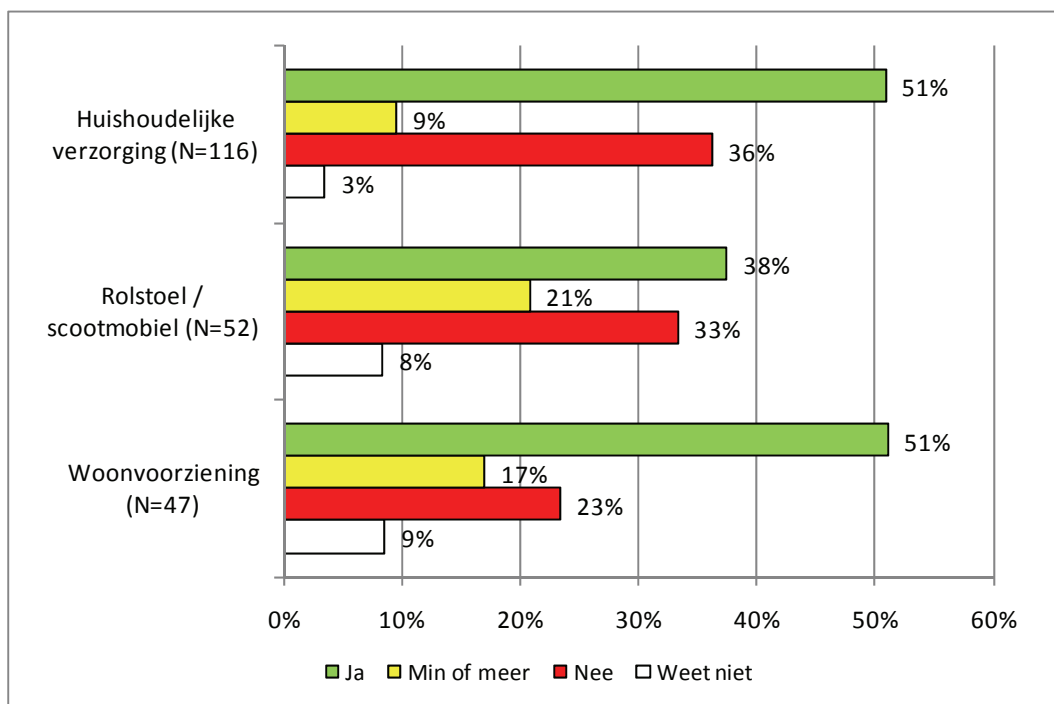


Van de cliënten die wel op de hoogte zijn van de keuze tussen een PGB en een voorziening in natura vindt 48 procent het prettig dat die mogelijkheid bestaat. Vorig jaar was dit nagenoeg gelijk. Een derde vindt de keuzemogelijkheid niet prettig. Als het gaat om woonvoorzieningen en huishoudelijke verzorging wordt de mogelijkheid om een PGB te nemen meer gewaardeerd dan wanneer het gaat om rolstoelen en scootmobielen (figuur 15).

⁶ Bij een huurwoning wordt altijd een PGB verstrekt aan de huiseigenaar, die regelt dan de woningaanpassing.

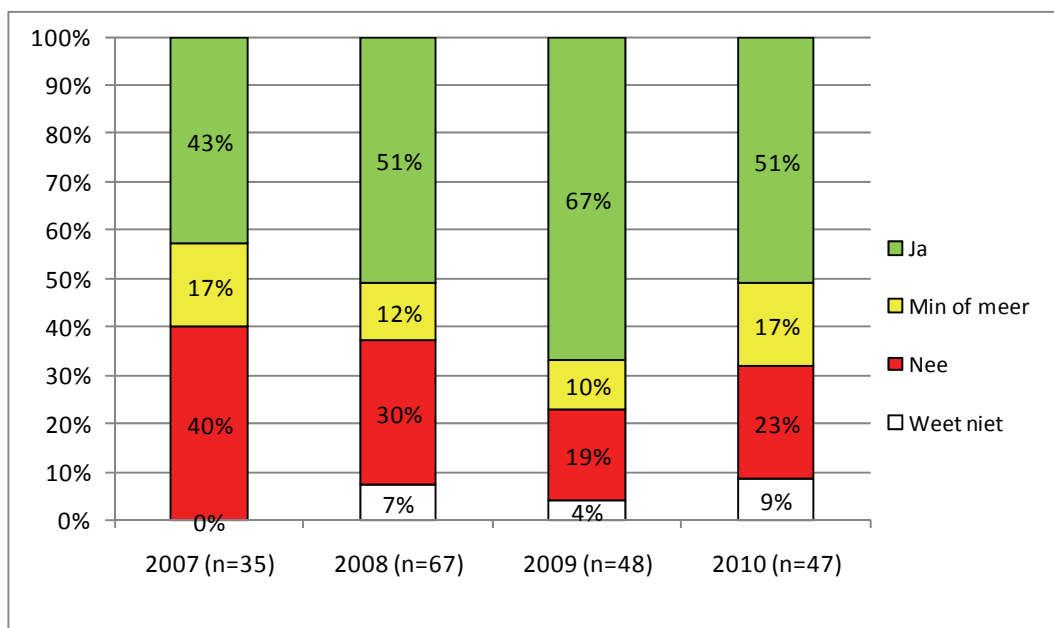


Figuur 15 Vindt u het prettig dat u kan kiezen voor een PGB?



Bij woonvoorzieningen geeft 51 procent van de cliënten die bekend zijn met het PGB aan dat zij deze keuzemogelijkheid op prijs stellen en ongeveer een kwart waardeert het niet. Het percentage cliënten dat hun positieve waardering uitsprekt over de keuzemogelijkheid is daarmee weer terug op het niveau van 2008 (figuur 16). Bij huishoudelijke verzorging vindt ruim de helft de keuzemogelijkheid prettig en ongeveer een derde vindt dit niet prettig. Dit komt ongeveer overeen met 2008 en 2009. Cliënten met een rolstoel of scootmobiel waarderen de keuzemogelijkheid voor een PGB minder dan vorig jaar (38% versus 48%).

Figuur 16 Woonvoorziening: Vindt u het prettig dat u kan kiezen voor een PGB (ontwikkeling 2007-2010)



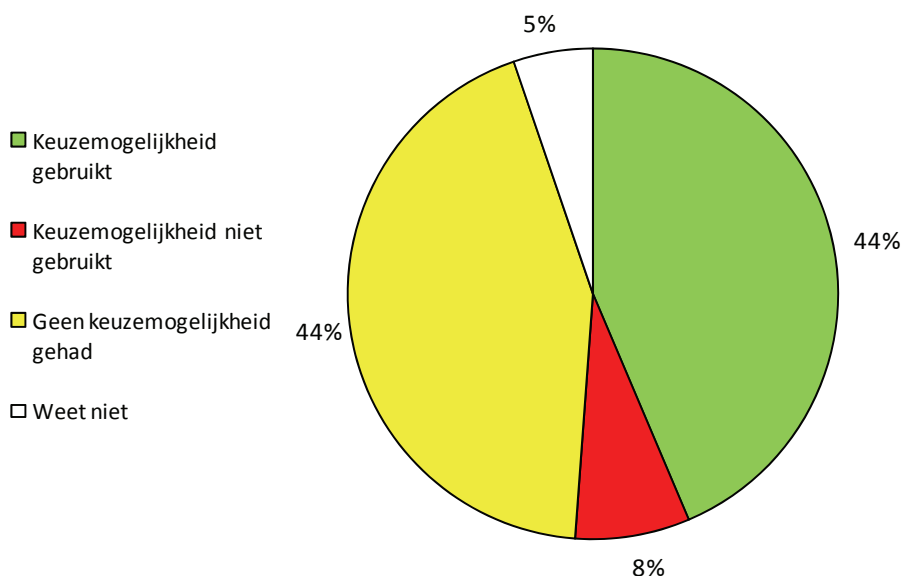


Keuze voor producten en leveranciers

Bij rolstoelen en scootmobielen en bij bepaalde woonvoorzieningen is het mogelijk om te kiezen tussen verschillende leveranciers en verschillende producten. Bij het verstrekken van huishoudelijke verzorging wordt ook altijd de mogelijkheid geboden om zelf te kiezen tussen een van de zorgaanbieders waarmee de gemeente een overeenkomst heeft.

Van de cliënten die bij hun rolstoel, scootmobiel of woonvoorziening hebben kunnen kiezen tussen leveranciers of producten is 44 procent zich niet bewust van die keuze (figuur 17). Daarnaast heeft eveneens 44 procent gebruik gemaakt van deze keuzemogelijkheid. Ongeveer 8 procent heeft de mogelijkheid niet benut en 5 procent weet het niet meer. In 2009 was 57 procent van de respondenten zich niet bewust van de keuzemogelijkheid en 29 procent had de mogelijkheid benut. Dit jaar is hierin dus duidelijk een verbetering opgetreden.

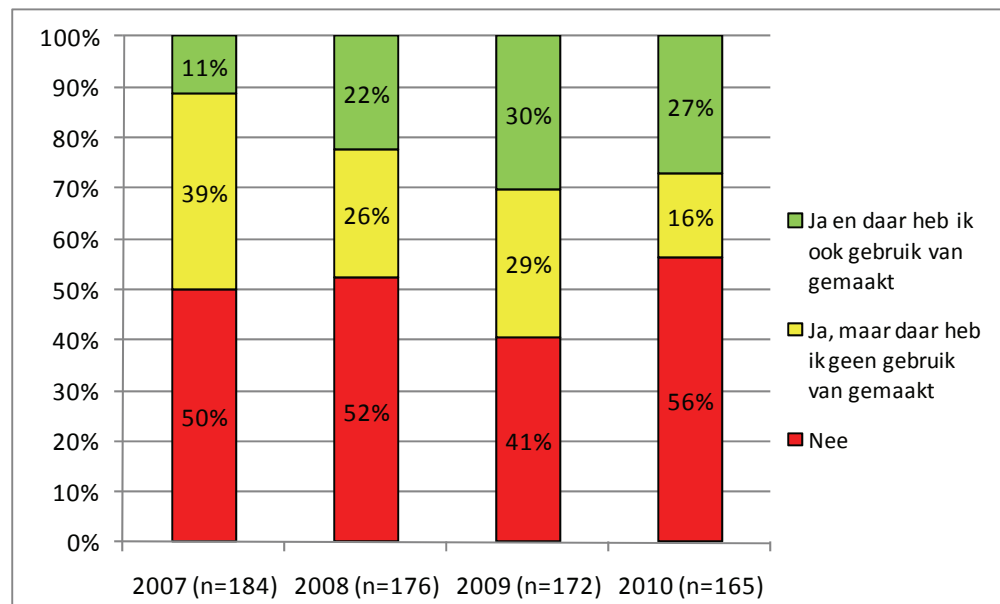
Figuur 17 Woonvoorziening, rolstoel en scootmobiel: keuzemogelijkheid leveranciers of producten (N=172)



Bij huishoudelijke verzorging ligt de verdeling anders. Ten eerste valt op dat hoewel alle gebruikers van huishoudelijke verzorging zelf hun zorgaanbieder kunnen uitkiezen (dan wel kunnen veranderen van zorgaanbieder), slechts 44 procent daarvan op de hoogte is. Dit is minder dan in alle voorgaande jaren. Van de mensen die wel weten dat zij kunnen kiezen, maken ruim zes van de tien hiervan gebruik en 38 procent laat de keuze over aan de gemeente (figuur 18). Hoewel aanzienlijk minder mensen op de hoogte zijn van de keuzemogelijkheid dan vorig jaar is het percentage dat zelf zijn of haar zorgaanbieder kiest maar weinig afgenomen.



Figuur 18 Huishoudelijke verzorging: Wist u dat u kon kiezen tussen verschillende zorgaanbieders?



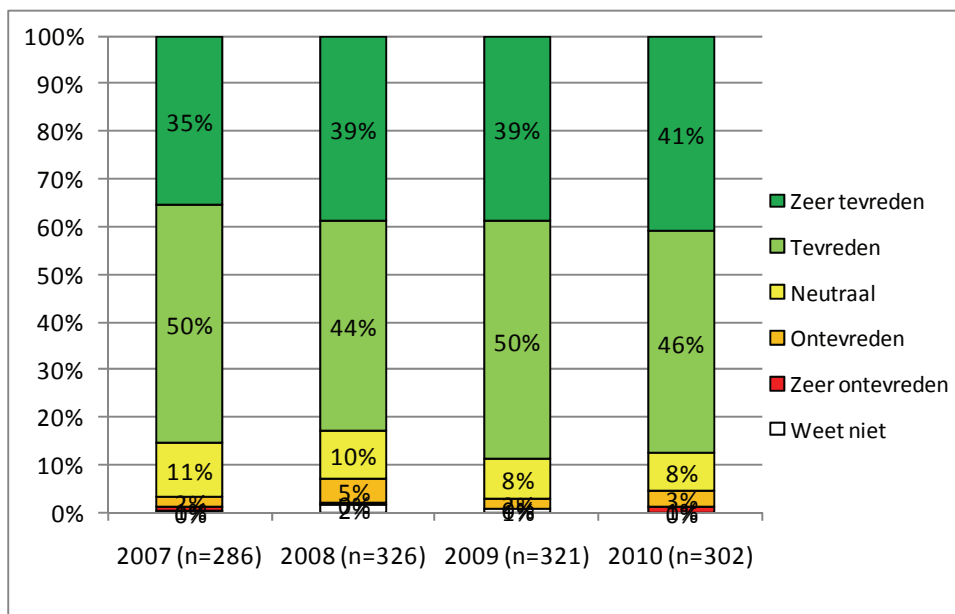
Een grote meerderheid van de gebruikers van de verschillende voorzieningen die op de hoogte zijn van de keuzemogelijkheid geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn met de vrijheid die zij hadden bij het kiezen van de voorziening. Voor alle onderscheiden voorzieningen ligt dit percentage rond de 85. Een klein percentage geeft bij huishoudelijke verzorging (1%) en rolstoel/scootmobiel (2%) aan ontevreden over de geboden keuzevrijheid te zijn.



4.3. Tevredenheid met de kwaliteit van voorzieningen

Voor de woonvoorzieningen, huishoudelijke verzorging, rolstoelen en scootmobielen is de tevredenheid met de kwaliteit over de gehele linie goed te noemen. Om een indruk te geven van het totaal is per persoon de gemiddelde tevredenheid over de kwaliteit van verschillende typen voorzieningen uitgerekend (figuur 19). Daaruit blijkt dat niet alleen een groot deel (46%) tevreden is, maar dat ook een behoorlijk deel (41%) zich zeer tevreden toont. Een klein percentage is (zeer) ontevreden (5%).

Figuur 19 Gemiddelde tevredenheid met de kwaliteit van de voorzieningen



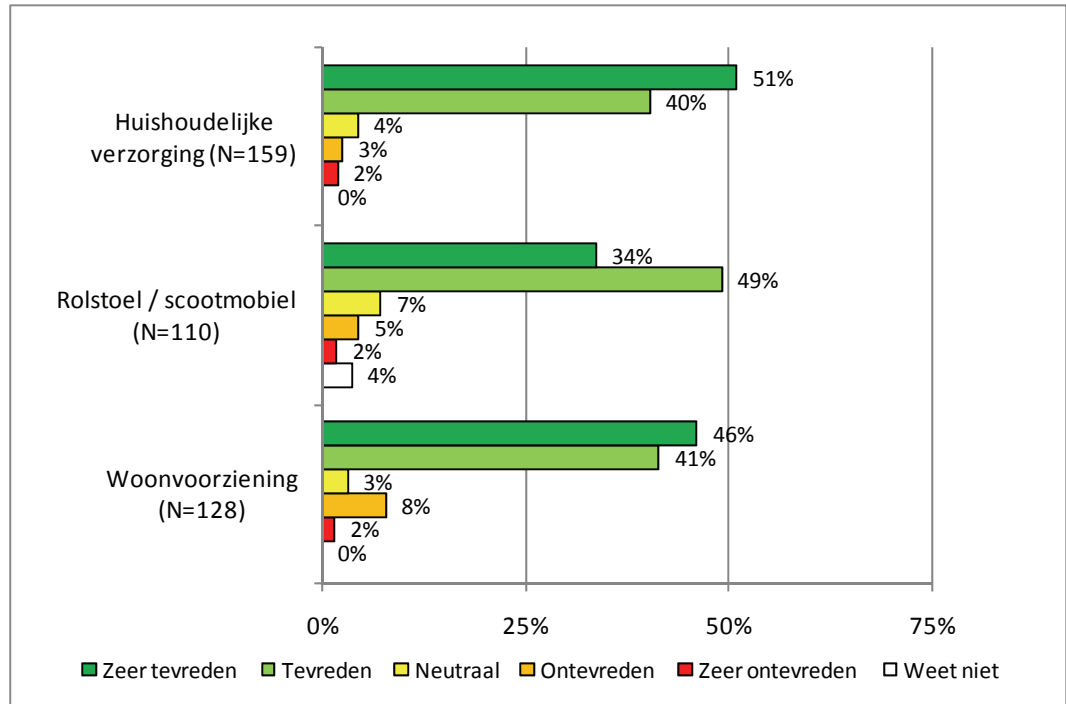
De tevredenheid over de kwaliteit van de deeltaxi is niet in dit onderzoek meegenomen. De deeltaxi is regionaal georganiseerd en er wordt daarom op regionaal niveau een klanttevredenheidsonderzoek naar gehouden. Uit dat onderzoek⁷ blijkt dat de Bredase Wmo cliënten de mogelijkheden van de deeltaxi met een 7,9 waarderen en de uitvoering met een 7,8. De aspecten “Op tijd ophalen” en “Maximale omrijdtijd” worden veruit het vaakst genoemd als verbeterpunt.

⁷ 'Eindrapport KTO Deeltaxi West Brabant 2010', Probit Onderzoek en Advies, januari 2011.



In figuur 20 zijn de resultaten uitgesplitst naar de drie typen voorzieningen. Bij alle voorzieningen ligt het percentage personen dat tevreden of zeer tevreden is tussen de 83 en 91, het percentage ontevreden of zeer ontevreden cliënten ligt tussen de 5 en 9. Ten opzichte van vorig jaar is bij de woonvoorziening de tevredenheid gedaald (van 95% naar 87%) bij de overige voorzieningen is dit nagenoeg gelijk gebleven.

Figuur 20 Tevredenheid met de kwaliteit van de verschillende voorzieningen





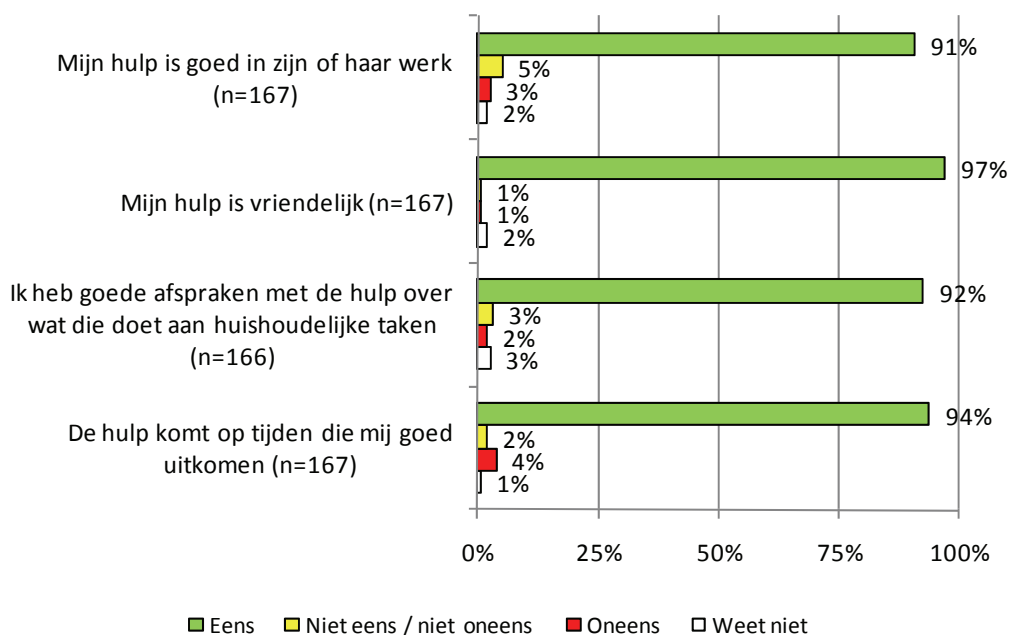
4.4. Kwaliteit van de huishoudelijke verzorging

De huishoudelijke verzorging is een voorziening in de vorm van een dienst die op regelmatige basis bij de cliënten in huis wordt geleverd. Bij de uitvoering van de huishoudelijke verzorging treedt de zorgverlener binnen in de persoonlijke levenssfeer van de gebruikers van dit type voorziening. Er zullen daarom meer aspecten aan de uitvoering en kwaliteit van huishoudelijke verzorging zijn die de tevredenheid op een directe manier beïnvloeden dan bij voorzieningen waar een product wordt geleverd. Om die redenen wordt in dit klanttevredenheidsonderzoek ieder jaar extra aandacht besteed aan huishoudelijke verzorging en zijn daarover meer vragen gesteld dan over de andere voorzieningen.

Kwaliteit van zorg en zorgaanbieder

Uit de vorige paragraaf blijkt dat de tevredenheid met de kwaliteit van de zorg erg goed is te noemen. Ruim de helft (51%) is zeer tevreden en 40 procent is tevreden. Weinig mensen zeggen (zeer) ontevreden te zijn (4%). De belangrijkste reden waarom mensen tevreden zijn is, evenals vorig jaar, omdat de hulp vriendelijk is (69%), ruim vijftig procent is tevreden vanwege bekwaamheid van de hulp en bijna vijftig procent zegt tevreden te zijn omdat de hulp netjes, grondig en snel is. Voor de groep ontevredenen betreft het de manier van werken van de hulp (2%) en anderen vinden de hulp niet bekwaam (2%). Zowel voor een positief als voor een negatief oordeel over de kwaliteit van de zorg is de mening over de hulp dus doorslaggevend.

Figuur 21 Mening over de hulp

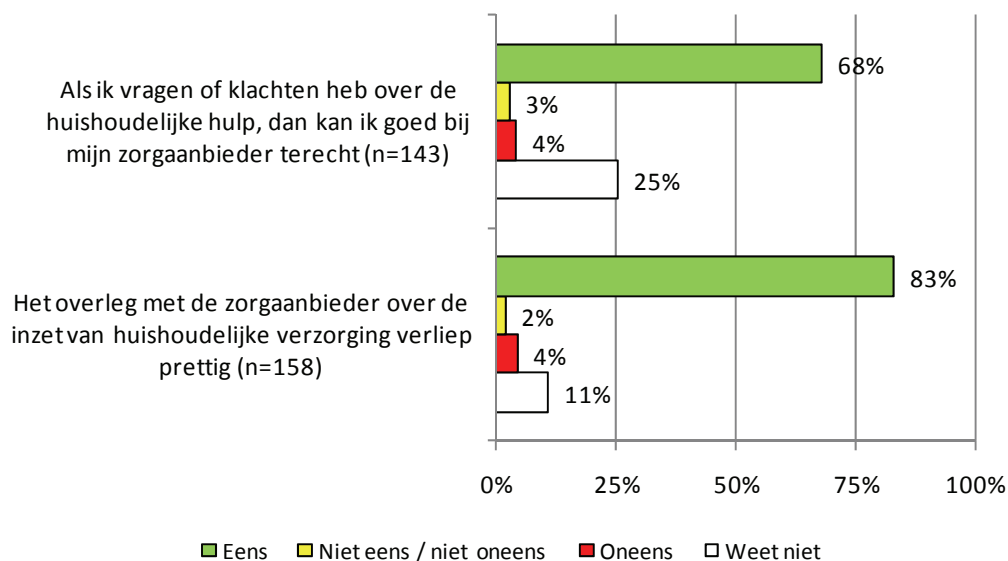


Om een beter beeld te geven van de kwaliteit van de huishoudelijke verzorging worden verschillende deelaspecten van de huishoudelijke verzorging belicht. Ten eerste is gekeken naar het oordeel over de hulp zelf (figuur 21). De mening over de hulp is net als vorig jaar bijzonder positief en weerspiegelt de grote tevredenheid over de kwaliteit van de huishoudelijke verzorging. Zo geeft 97 procent van de cliënten aan dat de hulp vriendelijk is en 94 procent vindt dat de hulp komt op tijden die hen goed uitkomen. Voor 93 procent geldt dat ze goede afspraken gemaakt hebben over de huishoudelijke taken

en 91 procent zegt dat de hulp goed is in zijn of haar werk. Deze percentages komen globaal overeen met die van 2009.

Over de zorgaanbieder zijn de cliënten ook positief, maar minder uitgesproken dan over de hulp. Dat het overleg met de zorgaanbieder over de inzet van huishoudelijke verzorging prettig is verlopen vindt 83 procent, vier procent is het daar niet mee eens. Ruim tweederde (68%) van de cliënten heeft het idee dat zij met vragen of klachten over de huishoudelijke hulp goed bij de zorgaanbieder terecht kunnen (figuur 22). Dat is minder dan vorig jaar: in 2009 was driekwart van de cliënten het eens met deze stelling.

Figuur 22 Mening over de zorgaanbieder

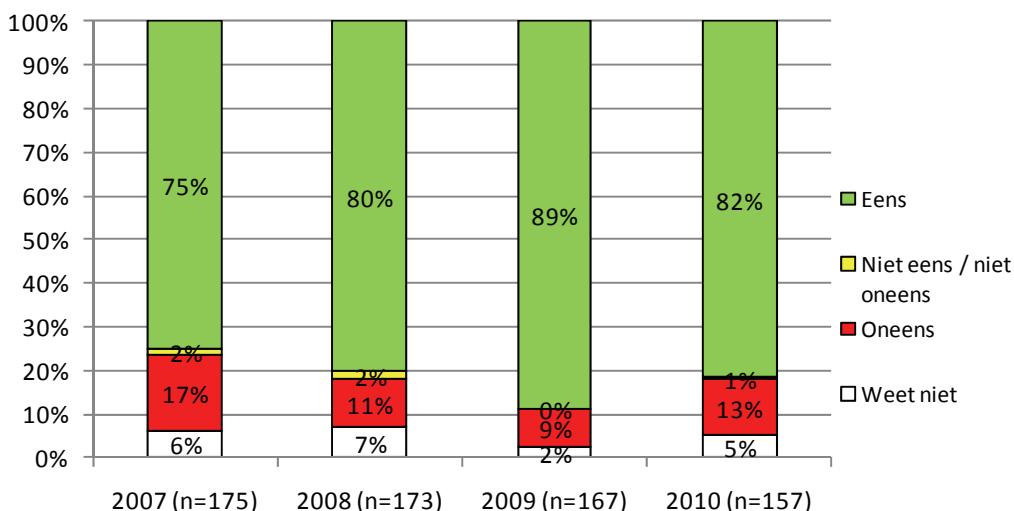


De organisatie van de huishoudelijke verzorging was in voorgaande jaren een aandachtspunt, maar dit lijkt steeds beter te worden. Ruim acht van de tien cliënten geven aan dat de zorgaanbieder tijdig (binnen vijf dagen na het besluit⁸) is gestart met de huishoudelijke verzorging. In 13 procent van de gevallen was dat niet zo. Na een toename in 2008 en 2009 loopt het percentage cliënten dat aangeeft dat de zorg op tijd is gestart dit jaar iets terug (figuur 23).

⁸ In 2010 is het aantal dagen waarbinnen met de zorg gestart moet worden gewijzigd van 5 in 10. Aan cliënten is gevraagd of de zorg binnen 5 dagen gestart is.

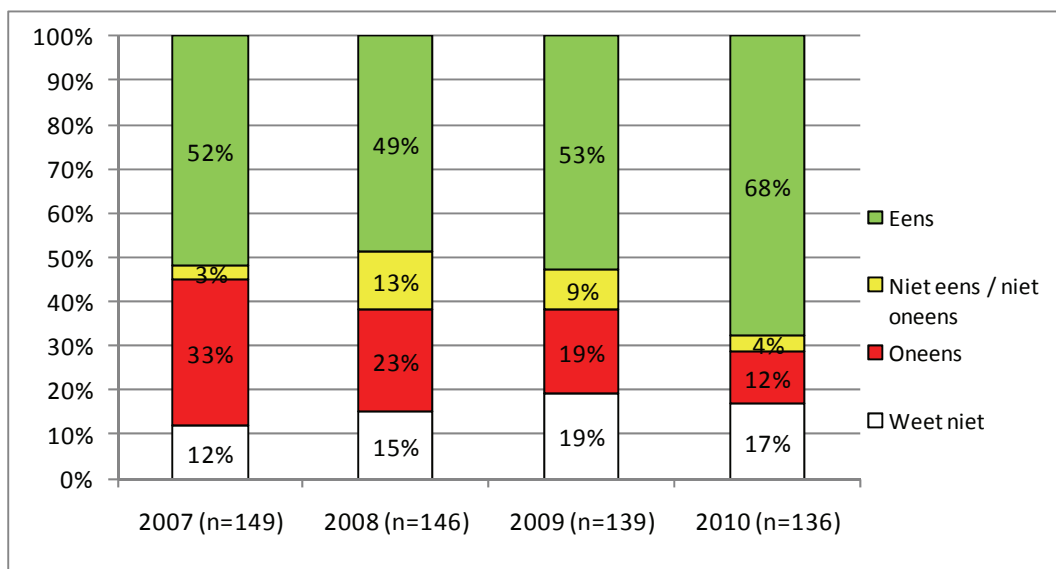


Figuur 23 Stelling: De zorgaanbieder is op tijd gestart met de zorg. (5 dagen na besluit, 2 dagen bij spoed)



Het percentage cliënten dat tevreden is over de vervanging van de hulp bij ziekte of afwezigheid is flink gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Ruim tweederde (68%) vindt de vervanging goed geregeld, volgens 12 procent is dat niet het geval. Er zijn sinds 2007 steeds minder mensen die vinden dat de vervanging bij ziekte of afwezigheid niet goed geregeld is (figuur 24).

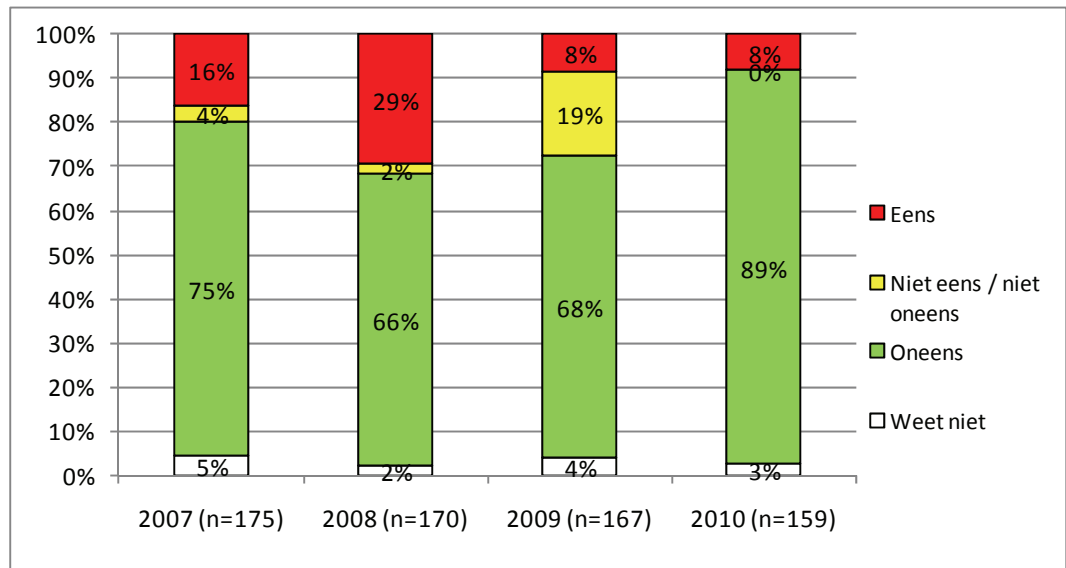
Figuur 24 Stelling: Als mijn hulp ziek of afwezig is, is de vervanging goed geregeld



Ten slotte de hoeveelheid zorg die cliënten ontvangen. In voorgaande metingen baarde dit aspect zorgen. Een aanzienlijk deel van de cliënten gaf aan dat zij minder uren zorg ontvingen dan de gemeente hen had toegekend, of was het eens noch oneens met deze stelling. Dit jaar is hierin een flinke verbetering te zien. Bijna negen van de tien cliënten (89%) krijgt het aantal uren zorg dat hen door de gemeente is toegekend. Net als vorig jaar geeft 8 procent aan minder uren te ontvangen dan toegekend. De groep die het in 2009 eens noch oneens was met de stelling is dit jaar helemaal verdwenen (figuur 25).



Figuur 25 Stelling: Ik ontvang minder uren zorg dan mij door de gemeente is toegekend





5. Resultaat

5.1. Inleiding

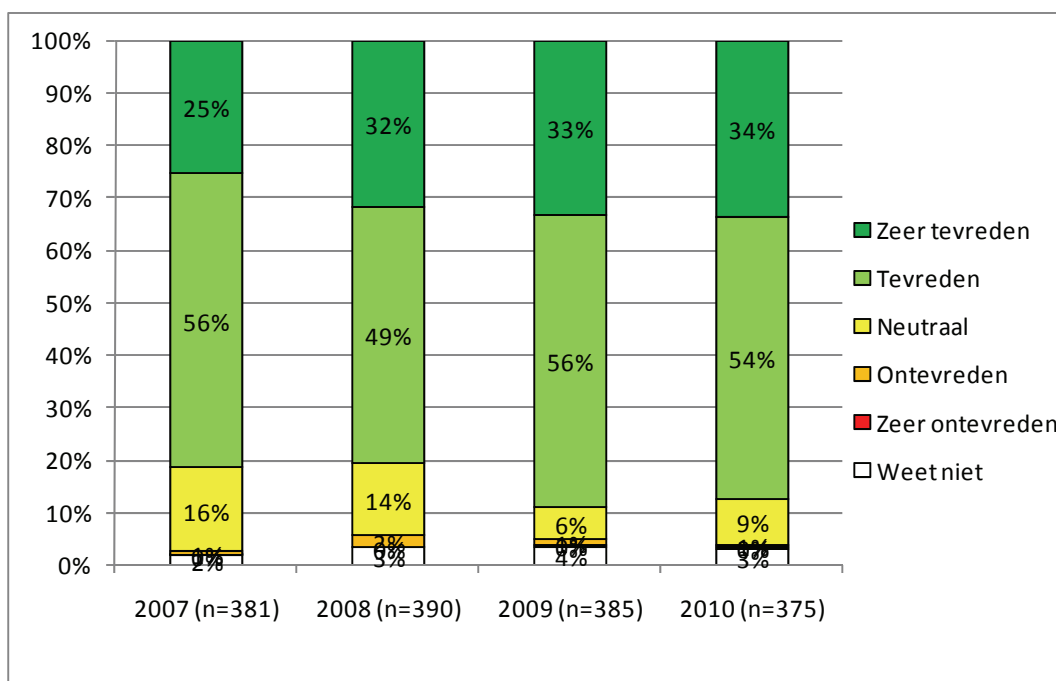
In dit hoofdstuk gaat het om de tevredenheid met het resultaat van de Wmo-voorzieningen. Uiteindelijk zijn de voorzieningen van de Wmo bedoeld om beperkingen in de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie zoveel mogelijk weg te nemen. De vraag is dan in hoeverre de cliënten vinden dat de voorzieningen van de Wmo dit doel bereiken.

5.2. Verbetering van problemen in het dagelijks leven

De vier typen voorzieningen dragen op verschillende manieren bij tot deelname aan de samenleving van mensen met beperkingen. Om een indruk te krijgen van de algemene tevredenheid met het resultaat is echter bij alle voorzieningen eenzelfde vraag gesteld: “De voorziening is bedoeld om u te helpen bij de problemen die u heeft in het dagelijks leven. Hoe tevreden bent u over het resultaat daarvan?”.

Het aantal cliënten dat tevreden is met het resultaat van de voorziening is bij alle voorzieningen erg groot (figuur 26). Wanneer de gemiddelde tevredenheid met het resultaat van verschillende voorzieningen wordt genomen, dan is ruim een derde zeer tevreden over alle voorzieningen, 54 procent is tevreden, 9 procent is tevreden noch ontevreden en slechts 1 procent is ontevreden of zeer ontevreden. Vergelijken met 2009 is de tevredenheid vrijwel gelijk gebleven.

Figuur 26 Gemiddelde tevredenheid met het resultaat van de voorzieningen

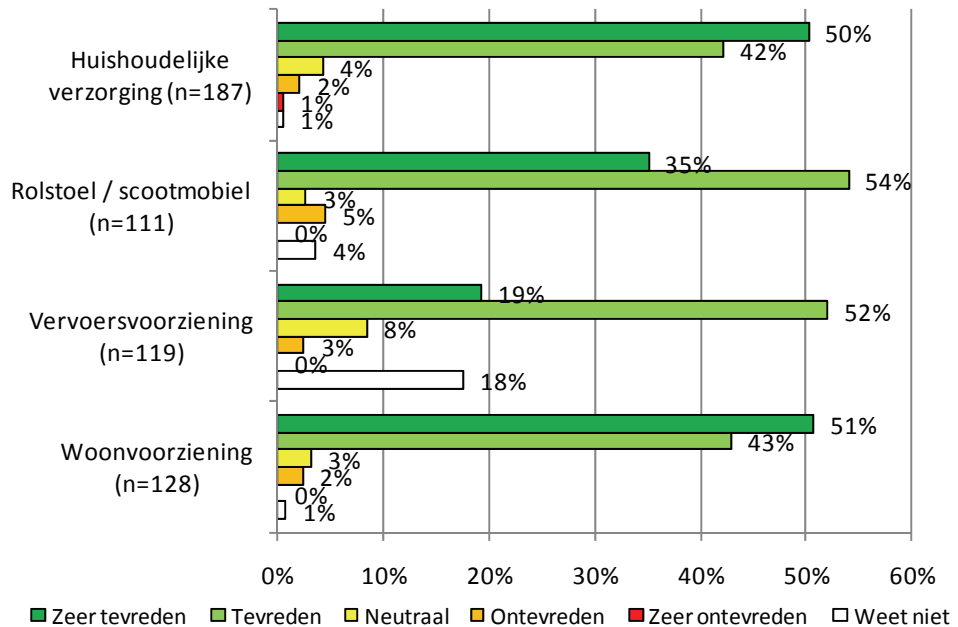


De tevredenheid met het resultaat van de voorziening, voor wat betreft hulp bij de problemen in het dagelijks leven, is bij rolstoelen en scootmobielen, huishoudelijke verzorging en woonvoorzieningen ongeveer hetzelfde. Het percentage cliënten dat (zeer)



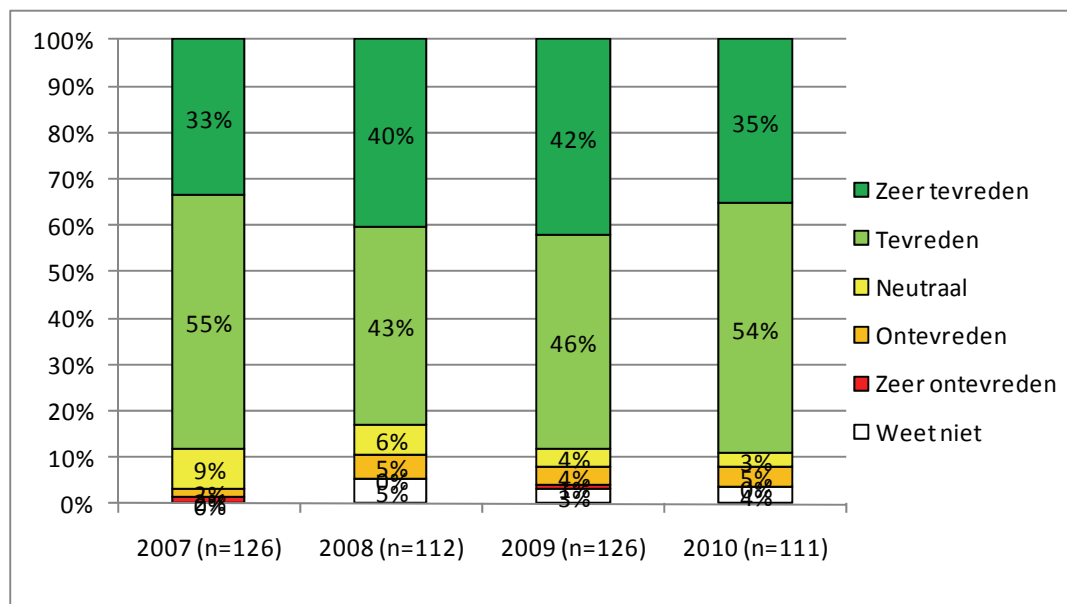
tevreden is varieert van 93 tot 89 en 2 tot 5 procent is (zeer) ontevreden. De tevredenheid met het resultaat van de vervoersvoorziening ligt naar verhouding een stuk lager, 19 procent is daarover zeer tevreden, 52 procent tevreden. Het aandeel ontevreden mensen is 3 procent (figuur 27).

Figuur 27 Tevredenheid met het resultaat van de verschillende voorzieningen



Het aandeel cliënten dat zeer tevreden is over het resultaat van hun rolstoel of scootmobiel is na een toename in 2008 en 2009 dit jaar afgenomen naar 35 procent (figuur 28). Wel is het totale percentage tevredenen en zeer tevredenen ongeveer gelijk gebleven.

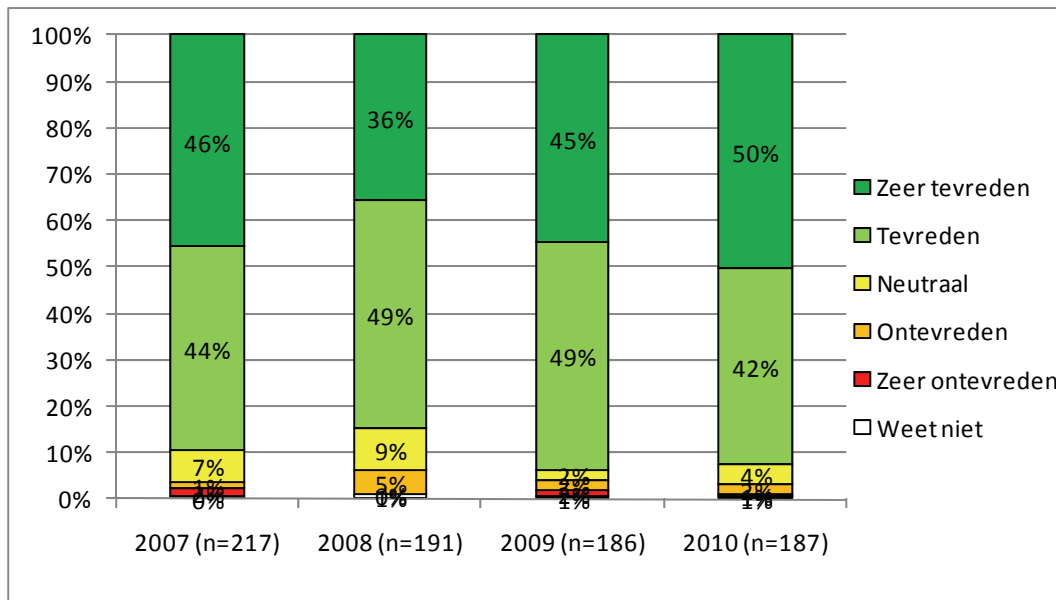
Figuur 28 Tevredenheid met het resultaat van de rolstoel of scootmobiel (ontwikkeling 2007-2010)





Het aandeel cliënten dat zeer tevreden is over het resultaat van de huishoudelijke verzorging is net als vorig jaar weer behoorlijk toegenomen: van 45 naar 50 procent; het hoogste percentage zeer tevreden sinds 2007 (figuur 29).

Figuur 29 Teverdenheid met het resultaat van de huishoudelijke verzorging (ontwikkeling 2007-2010)



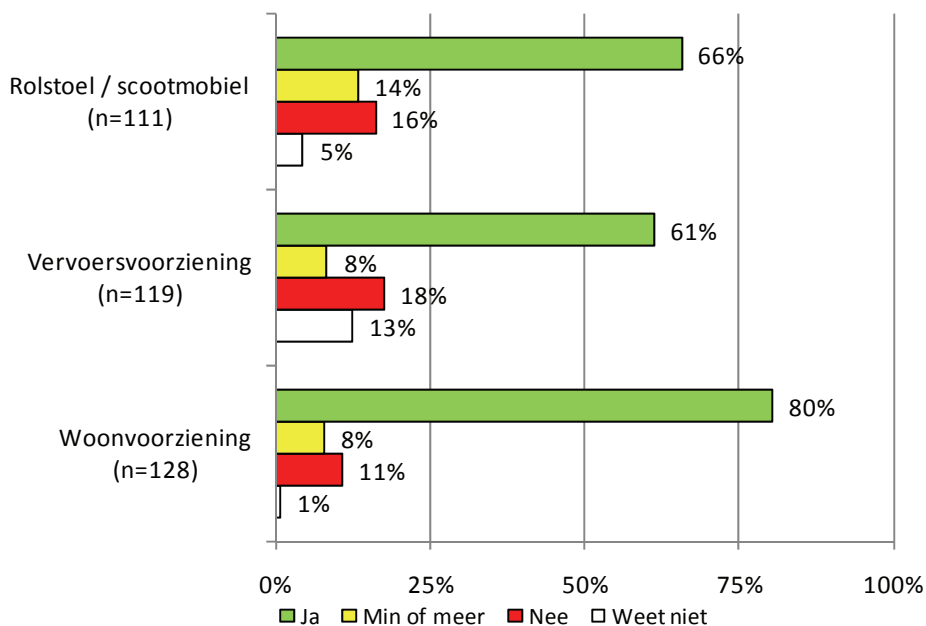
5.3. Zelfstandigheid, sociale contacten en een goed huishouden

Teverdenheid met het resultaat van de hulp die de voorziening biedt bij de problemen in het dagelijks leven is een vrij globale omschrijving. Om dieper in te gaan op de mening van de cliënten over het resultaat van de voorzieningen is ook naar meer specifieke doelen gekeken. Deze zijn echter niet voor alle typen voorzieningen hetzelfde. Eén van de belangrijkste doelen van de Wmo-voorzieningen kan worden geformuleerd als het vergroten van de zelfstandigheid van mensen met een beperking. Bij huishoudelijke verzorging is echter niet gevraagd naar vergroting van de zelfstandigheid, omdat men verzorging ook kan beleven als een inperking van de zelfstandigheid. De cliënt is immers afhankelijk van een ander om het huishouden te doen.



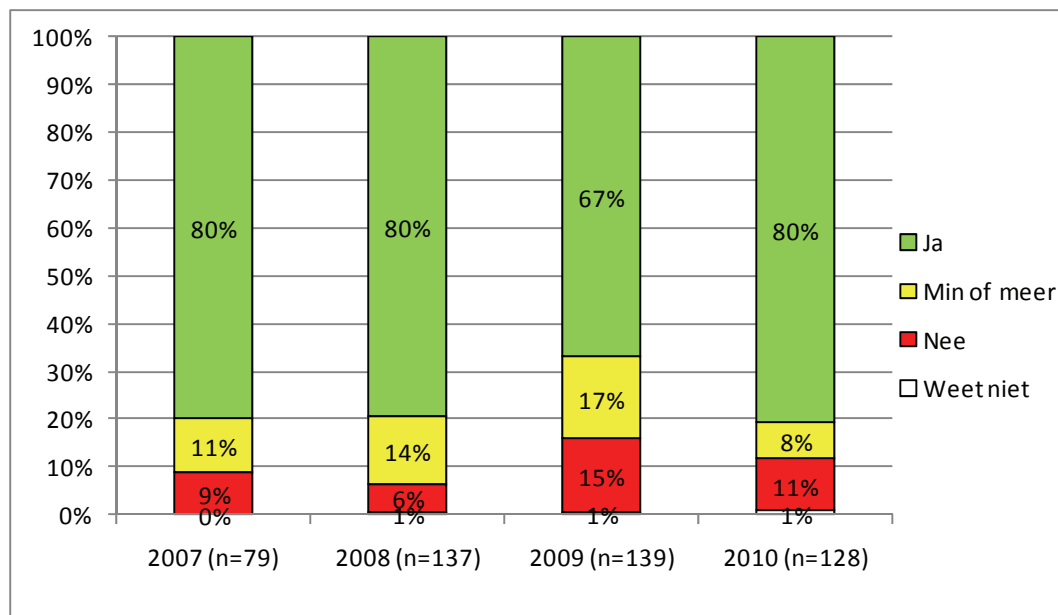
Van de overige voorzieningen vindt een meerderheid van de cliënten dat hun zelfstandigheid door deze voorziening wordt vergroot (figuur 30). Bij de woonvoorzieningen zegt 80 procent van de cliënten dat de voorziening hun zelfstandigheid vergroot. Een rolstoel of scootmobiel vergroot de zelfstandigheid volgens 66 procent van de cliënten en 16 procent van hen vindt dit niet. Over de vervoersvoorziening geeft 61 procent aan dat de zelfstandigheid groter is geworden.

Figuur 30 Is door de voorziening uw zelfstandigheid vergroot?



Het aandeel cliënten dat aangeeft dat de woonvoorziening hun zelfstandigheid heeft vergroot is behoorlijk toegenomen: van 67 procent in 2009 naar 80 procent in 2010, en is hiermee weer terug op het niveau van 2008 (figuur 31).

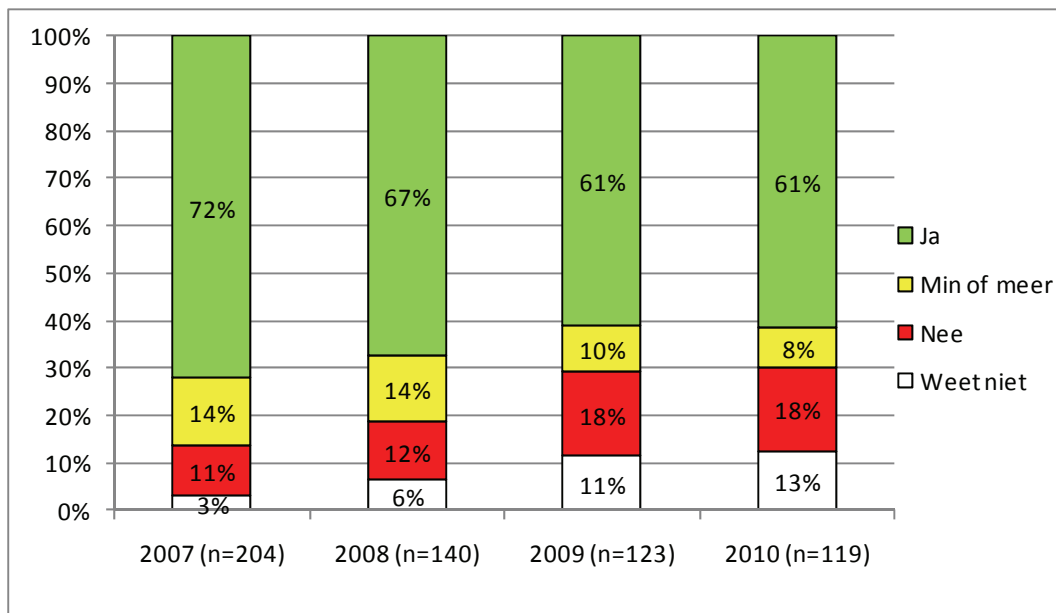
Figuur 31 Is door de woonvoorziening uw zelfstandigheid vergroot? (ontwikkeling 2007-2010)





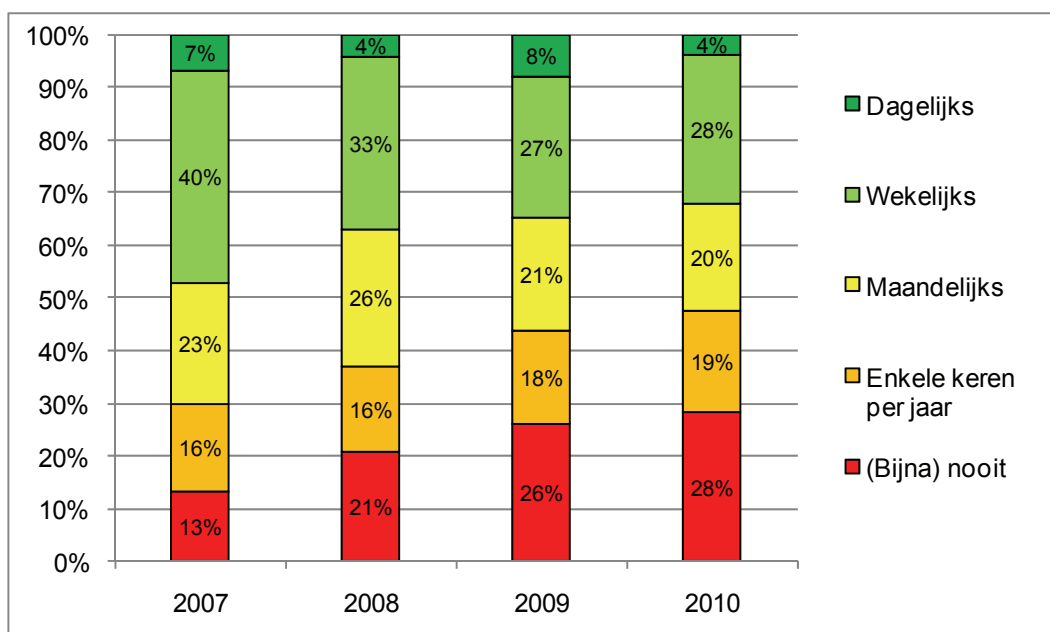
Cliënten met een vervoersvoorziening zeggen net zo vaak als in 2009 dat de voorziening bijdraagt aan hun zelfstandigheid; hiermee is het aandeel cliënten dat deze stelling onderschrijft gestabiliseerd nadat het sinds 2007 was afgenomen van 72 naar 61 procent in 2009 (figuur 32).

Figuur 32 Is door de vervoersvoorziening uw zelfstandigheid vergroot? (ontwikkeling 2007-2010)



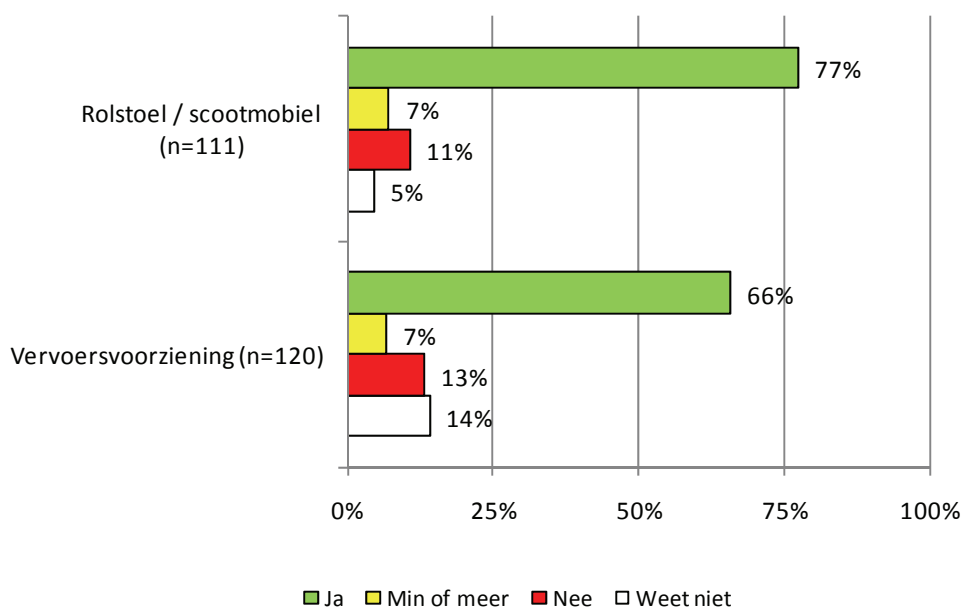
Bij de vervoersvoorzieningen (met name de deeltaxi) is het van belang hoe vaak de cliënten de voorziening gebruiken. De meesten melden regelmatig van de deeltaxi gebruik te maken. Zo'n 4 procent dagelijks, ongeveer 28 procent wekelijks en 20 procent geeft aan maandelijks met de deeltaxi te gaan. Ruim een kwart (28%) zegt (bijna) nooit van hun vervoersvoorziening gebruik te maken. De rest (19%) maakt er enkele keren per jaar gebruik van. Sinds 2007 is de frequentie van het gebruik van de vervoersvoorziening afgenomen en het (bijna) nooit neemt toe (figuur 33).

Figuur 33 Frequentie gebruik vervoersvoorziening



Rolstoelen, scootmobielen en overige vervoersvoorzieningen moeten het mensen met een beperking beter mogelijk maken om zich te verplaatsen. Een belangrijk uitgangspunt is dat het daardoor makkelijker wordt om sociale contacten te onderhouden. Deze voorzieningen behoren dus een bijdrage te leveren aan de deelname aan het sociale leven. De meeste cliënten bevestigen dit (figuur 34). Volgens 66 procent van de cliënten met een vervoersvoorziening is het makkelijker geworden om sociale contacten te onderhouden. Dertien procent vindt dit niet. Bij de gebruikers van een rolstoel of scootmobiel zegt 77 procent dat de voorziening het onderhouden van sociale contacten makkelijker maakt. Dit is een verbetering ten opzichte van 2009.

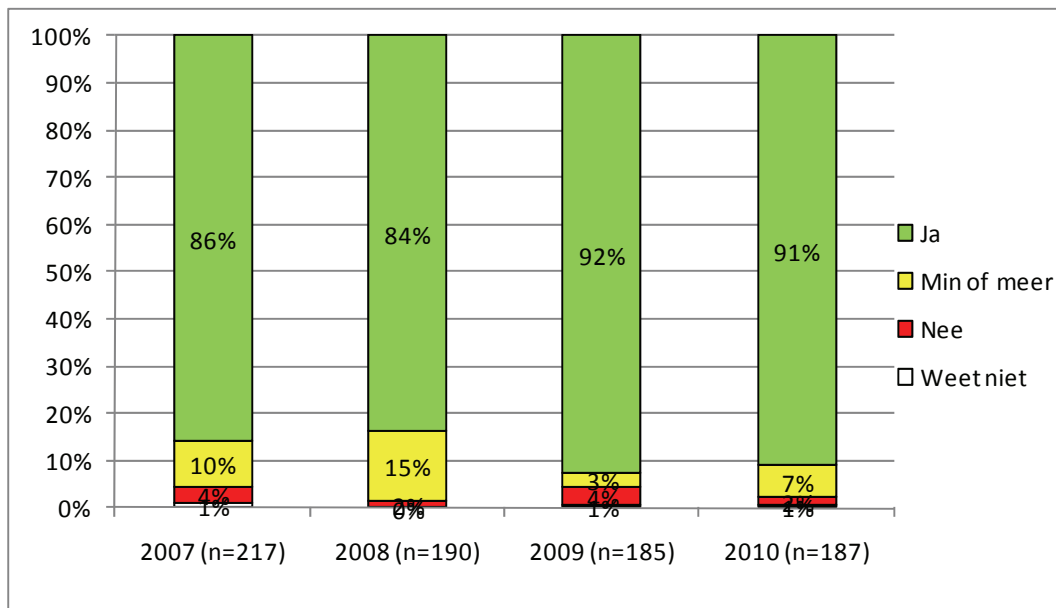
Figuur 34 Is het voor u door de voorziening makkelijker geworden om uw sociale contacten te onderhouden?





De laatste doelstelling die hier wordt besproken geldt specifiek voor het verstrekken van huishoudelijke verzorging. De doelstelling luidt dat de huishoudelijke verzorging de cliënt beter in staat stelt om een goed huishouden te voeren. Volgens het overgrote deel van de cliënten draagt de huishoudelijke verzorging inderdaad aan dit doel bij. Ongeveer 91 procent van de gebruikers van huishoudelijke verzorging antwoordt dat het door de voorziening makkelijker is geworden om een goed huishouden te voeren. Voor een kleine twee procent heeft de huishoudelijke verzorging niet dit beoogde resultaat. Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar (figuur 35).

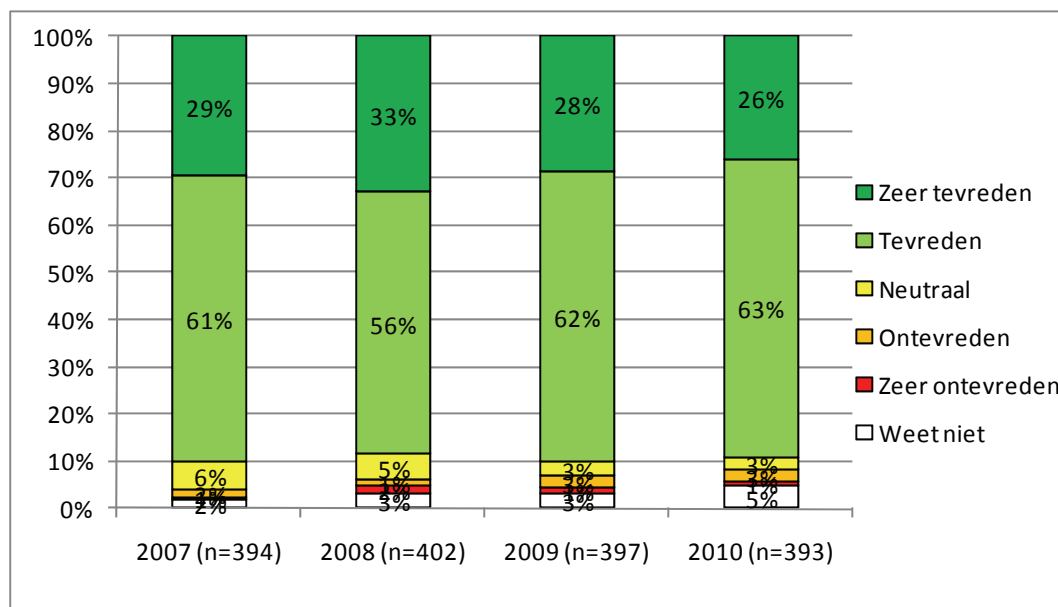
Figuur 35 Is het door de verzorging makkelijker geworden om een goed huishouden te voeren?



5.4. Tevredenheid met de afdeling Wmo

Als aan de cliënten een algemeen oordeel wordt gevraagd over de afdeling Wmo van de Gemeente Breda, dan is de tevredenheid erg hoog. Negen van de tien cliënten zijn (zeer) tevreden, ongeveer 3 procent is neutraal en slechts 3 procent is ontevreden of zeer ontevreden. Deze positieve beoordeling is nauwelijks veranderd sinds de eerste meting in 2007 (figuur 36). Onder de respondenten die een afwijzing op hun aanvraag ontvingen is de tevredenheid minder groot. Van deze groep is ruim tweederde (zeer) tevreden en 17 procent is (zeer) ontevreden (zie paragraaf 3.7).

Figuur 36 Hoe tevreden bent u in het algemeen over de afdeling Wmo van de Gemeente Breda?



Aan de cliënten die wel een voorziening hebben gekregen is gevraagd of de dienstverlening sinds vorig jaar is veranderd. Het grootste deel (66%) kan net als vorig jaar deze vraag niet beantwoorden. Vierentwintig procent geeft aan dat de dienstverlening ten opzichte van een jaar geleden ongeveer hetzelfde is gebleven. Er zijn meer mensen die vinden dat de dienstverlening is verslechterd (6%) dan mensen die vinden dat de dienstverlening is verbeterd (3%). In 2009 was dit net andersom.

5.5. Klantsuggesties voor verbetering

Aan het eind van de enquête hadden ondervraagden de mogelijkheid om vanuit hun eigen ervaring opmerkingen of suggesties te geven over de Wmo. In bijlage 2 is een overzicht gegeven van de opmerkingen die door de cliënten met verkregen voorziening gemaakt zijn. Veel reacties zijn positief. Ook is van de gelegenheid gebruik gemaakt om aan te geven wat minder goed is gelopen en wat nog kan worden verbeterd.

De tevredenheid onder de cliënten over de uitvoering van de Wmo is groot. Van de bijna honderdvijftig opmerkingen is ruim een op de vier spontaan lovend. Toch is het interessant in te gaan op enkele wat minder positieve opmerkingen. Niet omdat deze een algemene mening weerspiegelen, maar juist omdat mensen deze punten zelf aankaarten. Meerdere opmerkingen betreffen de Wmo regeling in het algemeen. Vooral meer naar persoonlijke situatie kijken en niet te streng de regels toepassen zijn de suggesties. Ook zijn er meerdere opmerkingen over de medewerkers van de gemeente, sommige merken op dat men zeer tevreden is over hun contactpersoon, anderen zeggen juist dat medewerkers van de gemeente weinig inlevingsvermogen hebben.



Verskillende mensen geven aan dat zij wel beter geïnformeerd zouden willen worden over de mogelijkheid van het PGB. Evenals in 2009 zijn er dit jaar wederom klachten over de financiële afwikkeling. Rekeningen van het CAK⁹ komen laat, waardoor men niet weet waar men aan toe is en onaangenaam verrast wordt.

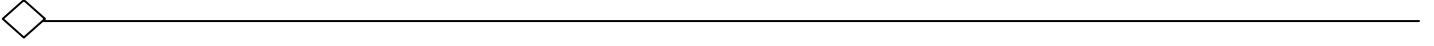
Vaak betreffen opmerkingen de specifieke voorzieningen. Bijvoorbeeld over de deeltaxi: evenals voorgaande jaren merken enkele cliënten op dat zij het vreemd vinden dat voor bezoek aan een arts of ziekenhuis een hoger tarief wordt gerekend dan voor sociale bezoeken. Bij cliënten met een scootmobiel zorgt de aangekondigde eigen bijdrage voor een aantal negatieve reacties.

Veel opmerkingen gaan over de huishoudelijke verzorging, bijvoorbeeld dat enkele cliënten vinden dat ze meer uren zorg nodig hebben, dat men ontevreden of juist tevreden is over de hulp of over de zorgaanbieder.

Wat betreft woonvoorzieningen zijn enkele mensen boos omdat zij bij een aanvraag voor een traplift het advies kregen om te verhuizen. Ook zijn er enkele negatieve opmerkingen over de kwaliteit van de woonvoorziening.

Bovenstaande voorbeelden geven aan waar voor sommige cliënten de gevoeligheden liggen. Het algemene beeld dat uit dit onderzoek naar voren komt, is toch een grote mate van tevredenheid onder de cliënten.

⁹ Het Centraal Administratiekantoor handelt alle financiële administratie af die met de wmo te maken heeft.





Bijlage 1 Steekproef en respons

In deze bijlage wordt de steekproef en de behaalde respons toegelicht.

Selectiecriteria

De criteria die bij het selecteren van de cliënten van wie de aanvraag is toegewezen voor het klanttevredenheidsonderzoek Wmo zijn gehanteerd, zijn opgenomen in figuur 37. De criteria voor het selecteren van de cliënten van wie de aanvraag is afgewezen zijn opgenomen in figuur 38.

Figuur 37 Selectiecriteria toegewezen cliënten klanttevredenheidsonderzoek Wmo

| | Selectiecriteria |
|--------------------|---|
| Selectie | <ul style="list-style-type: none"> cliënten hebben op of na 1 januari 2010 een aanvraag voor een woonvoorziening, een vervoersvoorziening (incl. rolstoelen en scootmobielen) of huishoudelijk verzorging gedaan en hebben inmiddels contact met de gemeente gehad (nieuwe aanvraag) |
| Uitsluiting | <ul style="list-style-type: none"> cliënten die één aanvraag hebben ingediend en waarvan die ene aanvraag is afgewezen, zijn niet in het bestand opgenomen cliënten jonger dan 18 jaar zijn uitgesloten |
| Woongebied | <ul style="list-style-type: none"> cliënten zijn woonachtig in de gemeente Breda |

Figuur 38 Selectiecriteria afgewezen cliënten klanttevredenheidsonderzoek Wmo

| | Selectiecriteria |
|--------------------|--|
| Selectie | <ul style="list-style-type: none"> cliënten hebben op of na 1 januari 2010 een aanvraag voor een woonvoorziening, een vervoersvoorziening (incl. rolstoelen en scootmobielen) of huishoudelijk verzorging gedaan die is afgewezen |
| Uitsluiting | <ul style="list-style-type: none"> cliënten jonger dan 18 jaar zijn uitgesloten |
| Woongebied | <ul style="list-style-type: none"> cliënten zijn woonachtig in de gemeente Breda |

Soorten voorzieningen (toegewezen cliënten)

Uit het klantenbestand van de directie Sociale Zaken¹⁰ van aanvragers en gebruikers van individuele Wmo-voorzieningen is een steekproef getrokken. Leidend bij de steekproef voor cliënten van wie de aanvraag is toegewezen was de verdeling naar verschillende individuele voorzieningen. In figuur 39 is deze verdeling weergegeven, namelijk 18 procent woonvoorzieningen, 23 procent vervoersvoorzieningen, 20 procent rolstoel- en scootmobielvoorzieningen en 39 procent huishoudelijke verzorging. In het uiteindelijke

¹⁰ Dit klantenbestand is december 2010 aangeleverd.

steekproefbestand dat uit 800 cliënten bestaat, is de verdeling naar soorten voorzieningen gelijk aan de onderverdeling in het aangeleverde cliëntenbestand. Figuur 39 laat ook de verdeling naar soorten voorzieningen zien voor de 393 cliënten die daadwerkelijk aan de enquête hebben deelgenomen. Hier vallen de percentages hoger uit. Dit komt omdat per respondent, indien relevant, over meerdere typen voorzieningen vragen zijn gesteld. Het maximum lag op twee soorten voorzieningen. Tussen haakjes is het percentage op het aantal bevraagde voorzieningen weergegeven.

Figuur 39 Verdeling naar soorten voorzieningen

| | Aangeleverde klantenbestand | | Bestand steekproef | | Respons | |
|------------------------------|--------------------------------|------|-----------------------|------|---------|-------------|
| Woonvoorziening | 1.090 | 18% | 146 | 18% | 145 | 37% (25%) |
| Vervoersvoorziening | 1.380 | 23% | 185 | 23% | 128 | 33% (22%) |
| Rolstoel/scootmobiel | 1.184 | 20% | 159 | 20% | 123 | 31% (21%) |
| Huishoudelijke verzorging | 2.299 | 39% | 210 | 39% | 194 | 49% (33%) |
| | 5.953 | 100% | 800 | 100% | 393 | 150% (100%) |



Respons

Tijdens het onderzoek bleek een hoge bereidheid om mee te werken. Van de cliënten die zijn benaderd, hebben relatief weinigen geweigerd. De respons op de telefonische enquête is in figuur 40 gespecificeerd. In totaal zijn 586 personen bereikt die op dat moment tijd hadden om mee te werken. Sommigen bleken niet tot de selectie te behoren, in totaal 24 personen. Bij navraag gaven deze cliënten aan dat zij in 2009 geen aanvraag hadden gedaan (die is toegewezen dan wel is afgewezen). In totaal hebben 532 personen de vragenlijst ingevuld, 18 enquêtes daarvan zijn later verwijderd omdat respondenten te vaak ‘weet niet’ zeiden of geen antwoord gaven.

Figuur 40 Specificatie van de behaalde respons

| | Toegewezen cliënten | Afgewezen cliënten | Totaal |
|---|----------------------------|---------------------------|---------------|
| Aantal cliënten gesproken | 455 | 131 | 586 |
| Aantal cliënten die meegewerkt hebben | 411 | 121 | 532 |
| (waarvan bruikbare enquêtes) | (393) | (121) | (514) |
| Aantal cliënten die niet tot selectie behoorden | 18 | 6 | 24 |
| Aantal weigeringen | 26 | 4 | 30 |
| Geen gehoor | 164 | 65 | 229 |
| Niet nagekomen terugbelafspraken | 29 | 17 | 46 |
| Percentage weigeringen op bereikte cliënten | 5,71% | 3,05% | 5,12% |
| Percentage weigeringen op bereikte cliënten die tot doelgroep behoren | 5,95% | 3,20% | 5,34% |

In totaal 30 personen hebben hun medewerking geweigerd. De meeste weigeringen hebben als reden geen interesse of geen tijd. Daarnaast kan een aantal personen niet meewerken vanwege ziekte of communicatieproblemen. Het percentage weigeringen als aandeel van het aantal bereikte cliënten die tot de doelgroep behoort is 5,3 procent. Dat is zoals gezegd erg laag.

Het lage percentage weigeringen betekent dat het risico van vertekening van de resultaten door een selectieve respons klein is. Een selectieve respons wil zeggen dat personen met een bepaalde mening, bijvoorbeeld cliënten die uitgesproken negatief zijn over de Wmo, weigeren mee te werken aan het onderzoek waardoor hun mening niet vertegenwoordigd is in de resultaten. Gezien de hoge bereidheid tot medewerking is de kans klein dat dit het geval is.

Leeftijd toegewezen aanvragers

Het bestand dat door de directie Sociale Zaken is aangeleverd telde 5.953 cliënten van wie een aanvraag is toegewezen. In figuur 41 is de verdeling naar leeftijdscategorieën van het aangeleverde klantenbestand, van de steekproef en de behaalde respons beschreven.

Figuur 41 Verdeling naar leeftijdscategorieën toegewezen cliënten

| Leeftijd | Aangeleverde klantenbestand | | Bestand steekproef | | Respons | |
|------------|-----------------------------|------|--------------------|------|---------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| 18-54 | 919 | 15% | 122 | 15% | 44 | 11% |
| 55-64 | 756 | 13% | 99 | 12% | 42 | 11% |
| 65-79 | 2.267 | 38% | 305 | 38% | 180 | 46% |
| 80+ | 2.011 | 34% | 274 | 34% | 127 | 32% |
| Totaal 18+ | 5.953 | 100% | 800 | 100% | 393 | 100% |

Uit figuur 41 blijkt dat de verhouding in leeftijdscategorieën in het klanttevredenheidsonderzoek in grote lijnen een afspiegeling vormt van het aangeleverde cliëntenbestand. Meer specifiek zijn de leeftijdscategorieën 18-54 jaar en 80+ in het onderzoek licht ondervertegenwoordigd, terwijl de leeftijdscategorie 65-79 jaar is oververtegenwoordigd.

Leeftijd afgewezen aanvragers

Het bestand dat door de directie Sociale Zaken is aangeleverd telde 288 cliënten van wie een aanvraag is afgewezen. Na het uitsluiten van de categorie van 17 jaar en jonger en cliënten woonachtig buiten Breda bleven 271 cliënten over. In figuur 42 is de verdeling naar leeftijdscategorieën van het aangeleverde klantenbestand, van de steekproef en de behaalde respons beschreven. De leeftijdsverdeling van de mensen die deelgenomen hebben aan de enquête komt ongeveer overeen met de leeftijdsverdeling van het klantenbestand.

Figuur 42 Verdeling naar leeftijdscategorieën afgewezen cliënten

| Leeftijd | Aangeleverde klantenbestand | | Bestand steekproef | | Respons | |
|------------|-----------------------------|------|--------------------|------|---------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| <18 | (17) | | | | | |
| 18-54 | 70 | 26% | 63 | 25% | 31 | 26% |
| 55-64 | 49 | 18% | 46 | 18% | 24 | 20% |
| 65-79 | 93 | 34% | 88 | 35% | 36 | 30% |
| 80+ | 59 | 22% | 55 | 22% | 30 | 25% |
| Totaal 18+ | 271 | 100% | 252 | 100% | 121 | 100% |



Bijlage 2 Opmerkingen en suggesties cliënten

Aan alle deelnemers van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo is de volgende vraag voorgelegd: Heeft u vanuit uw eigen ervaringen nog opmerkingen of suggesties over de Wmo? Van deze gelegenheid is veel gebruik gemaakt, bijna 150 mensen maken nog een opmerking of geven een suggestie. De antwoorden zijn in onderstaand overzicht gerubriceerd (figuur 43). Indien het aantal vermeldingen hoger ligt dan 5 is tussen haakjes aangegeven hoe vaak deze opmerkingen/suggesties zijn genoemd.

Figuur 43 Opmerkingen en suggesties m.b.t. Wmo

| Thema | Opmerkingen/suggesties m.b.t. Wmo |
|----------------------------|--|
| Algemeen | |
| Informatie | <ul style="list-style-type: none"> • meer informatie over PGB (9) • meer publiciteit over wat de mogelijkheden zijn/folders • duidelijker zijn |
| Financiën | <ul style="list-style-type: none"> • afwikkeling CAK onduidelijk (6) • eigen bijdrage te hoog • door de bezuinigingen afwijzing |
| Aanvraag | <ul style="list-style-type: none"> • duurt te lang • loopt stroef |
| Wmo/ Gemeente | <ul style="list-style-type: none"> • ontevreden over inlevingsvermogen medewerkers (6) • meer op persoonlijke situatie richten in plaats van procedureel • te strenge regels • tevreden over contactpersoon • graag één contactpersoon • kost veel moeite voorziening te krijgen • loopt stroef |
| Algemeen | <ul style="list-style-type: none"> • (zeer) tevreden over diverse onderdelen/gehele Wmo (34) |
| Woonvoorziening | <ul style="list-style-type: none"> • kwaliteit niet altijd goed • kreeg bij aanvraag traplift advies te gaan verhuizen • bij verhuizing problemen |
| Vervoersvoorziening | |
| Deeltaxi | <ul style="list-style-type: none"> • vreemd dat tarief voor bezoek ziekenhuis/dokter hoger is dan voor sociaal bezoek • te duur |



| | |
|------------------------------|--|
| Rolstoel/ scootmobiel | <ul style="list-style-type: none">• kom door aangekondigde eigen bijdrage scootmobiel in de problemen (7)• kwaliteit niet goed |
| Huishoudelijke hulp | <ul style="list-style-type: none">• ontevreden over hulp• te weinig uren• tevreden over hulp• liever geen wisselende hulp• zorgaanbieder doet er lang over / belt niet terug |

Bijlage 3 Vragenlijst toegewezen cliënten

Intro

Goedemorgen/middag/avond, u spreekt met Ik bel u over een onderzoek naar de tevredenheid met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). U heeft daar, als het goed is, een brief van de gemeente over gehad. [instructie: leg aan de hand van je bellenlijst uit wat voor respondent wmo inhoudt.]

0. Heeft u tijd om een aantal vragen te beantwoorden?

Het onderzoek duurt ongeveer een kwartier.

1. Ja
2. Geen gehoor / In gesprek / antwoordapparaat [instructie: later terugbellen]
3. Nee, maar op een andere tijd zou het wel kunnen: [instructie: gegevens opnemen en later terugbellen]

4. Nee, ik wil niet meewerken / Communicatieproblemen

→→→

0a. Wanneer u het prettig vindt dat uw partner, huisgenoot, zoon, dochter, een ander familielid of goede vriend(in) de vragen beantwoordt, dan kan dat. Zou u dat willen?

1. Ja [instructie: gegevens opnemen en later terugbellen]
2. Nee → **Einde vragenlijst**

1. Spreek ik met[oplezen van bellenlijst]?

1. Ja
2. Nee, met partner
3. Nee, met ouders
4. Nee, met verzorger
5. Nee, met familie, kennissen, buren
6. Nee, ken ik niet → **Einde vragenlijst**

Algemeen

Dit onderzoek gaat over de tevredenheid van de klanten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De Wmo is bedoeld om mensen met beperkingen te ondersteunen.

Er zijn verschillende dingen die onder de Wmo vallen zoals:

- vervoersvoorzieningen (bijvoorbeeld deeltaxi)
- woonvoorzieningen (bijvoorbeeld aanpassingen aan de woning) [ook hulpmiddelen zoals beugels in het toilet en losse voorzieningen zoals een po-stoel]
- rolstoelen en scootmobielen [ook andere vervoermiddelen zoals een driewielersfiets]
- huishoudelijke verzorging

2. Volgens onze informatie heeft u één of meerdere van deze voorzieningen of heeft u een aanvraag lopen. Klopt dat?

- 1. Ja
- 2. Nee

[instructie: lees van de bellijst wat voor voorziening deze persoon heeft en vraag ter controle nogmaals: "U heeft dus géén (bijv. woonvoorziening, zoals...)]

→ *Einde vragenlijst*

2b Mag ik vragen wat voor soort beperking u heeft? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- 1. Nee, zeg ik liever niet
- 2. Lichamelijke beperking (niet door ouderdom)
- 3. Verstandelijke beperking (niet door ouderdom)
- 4. Zintuiglijke beperking (slechtziend, slechthorend)
- 5. Ouderdomsklachten - lichamenlijk
- 6. Ouderdomsklachten – geestelijk (bijv. beginnende geheugenproblemen)
- 7. Psychiatrisch / psychosociale problemen
- 8. anders, namelijk...

De gemeente Breda is benieuwd wat u van de behandeling van uw aanvraag vindt. Ook vindt de gemeente uw mening over het aanbod van de voorzieningen en producten belangrijk. De resultaten van het onderzoek gebruikt de Gemeente Breda om de dienstverlening verder te verbeteren.

Uw gegevens worden volledig anoniem en vertrouwelijk verwerkt. [instructie: leg eventueel in eigen woorden uit]

Informatievoorziening

3. Hoe wist u dat u bij de gemeente een voorziening zoals.... kon aanvragen? (antw niet oplezen)

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

1. via de huisarts, arts of specialist
2. via belangenorganisaties zoals: Bredaas Centrum Gehandicaptenbeleid en Ouderenbond
3. via Stichting Ouderenwerk Breda (SOB)
4. via revalidatiecentrum
5. via fysiotherapeut/ergotherapeut
6. via website / internet
7. via het loket Wegwijs (op het stadskantoor)
8. via huis aan huis kranten of gemeentelijke folders
9. via de Sociale Raadslieden
10. via familie / vrienden of bekenden
15. Ik had eerder al een voorziening
11. via medewerkers van andere zorgvoorzieningen
12. Anders, nl...
13. Weet niet
14. Geen antwoord

4. Kent u één van de folders van de gemeente waarin informatie staat over voorzieningen, zoals woningaanpassingen, deeltaxi, enzovoorts?

1. Ja
2. Nee → *ga naar vraag 6*
3. Weet niet → *ga naar vraag 6*

5. Vindt u deze folders duidelijk of onduidelijk? (instructie: doorvragen naar 'zeer (on)duidelijk'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer duidelijk
2. Duidelijk
3. Niet duidelijk / niet onduidelijk (neutraal)
4. Onduidelijk
5. Zeer onduidelijk
6. Weet niet
7. Geen antwoord

Aanvraagprocedure

6. Voor vragen over voorzieningen zoals woningaanpassingen, deeltaxi, enzovoorts kunt u terecht bij loket Wegwijs. U kunt het loket bezoeken op het stadskantoor / gemeentehuis aan de Claudius Prinsenlaan of u kunt telefonisch, per post of digitaal contact opnemen. Heeft u in het afgelopen jaar wel eens contact gehad met het loket Wegwijs?

1. Ja
2. Nee → ga naar vraag 9
3. Weet niet → ga naar vraag 9
4. Geen antwoord → ga naar vraag 9

7. Bent u tevreden of ontevreden over hoe u bij het loket Wegwijs geholpen werd? (Instructie: doorvragen naar 'zeer' (on)tevreden; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden → ga naar vraag 8b
2. Tevreden → ga naar vraag 8b
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal) → ga naar vraag 8c
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet → ga naar vraag 9
7. Geen antwoord → ga naar vraag 9

8. Hoe komt het dat u (zeer) ontevreden bent over hoe u daar geholpen werd? (antw niet oplezen)

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

1. Lange wachttijd
2. Onvriendelijke behandeling
3. Ze konden mij niet helpen met mijn probleem
4. Weinig privacy
5. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd
6. Afspraken niet nagekomen
7. De medewerkers waren niet deskundig
10. Het is mij niet goed uitgelegd / het antwoord was onduidelijk
8. anders, namelijk...

Hierna naar 9

8b. Kunt u zeggen waarom u hier (zeer)tevreden over bent? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- 1. Korte wachttijd
- 2. Vriendelijke behandeling
- 3. Ze konden mij helpen met mijn probleem
- 4. Veel privacy
- 5. Ik werd op één plek geholpen en niet heen en weer gestuurd
- 6. Afspraken zijn nagekomen
- 7. De medewerkers waren deskundig
- 10. Ik kreeg een duidelijk antwoord
- 8. anders, namelijk...

Hierna naar 9

8c. Kunt u zeggen waarom u hier niet tevreden en niet ontevreden over bent? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- 1. Ik heb er niet echt een mening over / ik vind het niet zo belangrijk / niet over nagedacht
- 2. Korte wachttijd
- 3. Lange wachttijd
- 4. Vriendelijke behandeling
- 5. Onvriendelijke behandeling
- 6. Ze konden mij helpen met mijn probleem
- 7. Ze konden mij niet helpen met mijn probleem
- 10. Veel privacy
- 11. Weinig privacy
- 12. Ik werd op één plek geholpen en niet heen en weer gestuurd
- 13. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd
- 14. Afspraken zijn nagekomen
- 15. Afspraken niet nagekomen
- 16. De medewerkers waren deskundig
- 17. De medewerkers waren niet deskundig
- 18. Ik kreeg een duidelijk antwoord
- 19. Het is mij niet goed uitgelegd / het antwoord was onduidelijk
- 98. anders, namelijk...

9. Heeft u in 2010 een formulier ingevuld waarmee u een voorziening aan kunt vragen?

- 1. Ja
- 2. Nee → *ga naar vraag 11*
- 3. Weet niet → *ga naar vraag 11*
- 4. Geen antwoord → *ga naar vraag 11*

10. Vond u dit formulier makkelijk [of moeilijk?] in te vullen?

- 1. Zeer makkelijk
- 2. Makkelijk
- 3. Niet makkelijk / niet moeilijk
- 4. Moeilijk
- 5. Zeer moeilijk
- 6. Weet niet
- 7. Geen antwoord

11. Als u een aanvraag doet krijgt u daarover brieven van de gemeente. Vond u deze brieven duidelijk?

- 1. Ja
- 2. Min of meer
- 3. Nee
- 4. Ik kan me niet herinneren dat ik een brief heb ontvangen
- 5. Weet niet

12. Ik ga u een aantal stellingen voorlezen die te maken hebben met de behandeling van uw aanvraag. Wilt u zeggen of u het daar mee eens of oneens bent?

| | | Eens | Niet eens / niet oneens | Oneens | (Nog) geen contact gehad of nog niet afgehandeld | weet niet |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| 1. | Met de gemeente heb ik mijn vraag of probleem goed door kunnen spreken [dit hoeft niet per sé over de contactpersoon te gaan, het gaat over het bepalen van de zorgvraag. extra uitleg: als u een aanvraag doet, gaat de gemeente na wat uw vraag is, hoe u geholpen wilt worden, wat uw mogelijkheden zijn en welke dienstverlening, hulpverlening of product u verwacht] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Het loket Wegwijs / de afdeling Wmo is telefonisch goed te bereiken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Het loket Wegwijs / de afdeling Wmo reageert snel op e-mails | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | De behandeling van mijn aanvraag ging vrij vlot | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | De procedure is ingewikkeld / lastig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Mijn contactpersoon bij de gemeente is vriendelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Mijn contactpersoon bij de gemeente is deskundig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over de behandeling van uw aanvraag [door de gemeente]? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden → ga naar vraag 14b
2. Tevreden → ga naar vraag 14b
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal) → ga naar vraag 14c
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet → ga naar vraag 15
7. Geen antwoord → ga naar vraag 15

14a. Hoe komt het dat u daar (zeer) ontevreden over bent? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

1. De snelheid van behandeling
2. Niet gekregen wat ik wilde
3. De manier waarop ik behandeld werd / onvriendelijk
4. Alles strikt via de regels, niet persoonlijk bekeken (niet flexibel) / Geen maatwerk
5. De procedure is te ingewikkeld
6. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd
7. Afspraken zijn niet nagekomen
8. De medewerkers waren niet deskundig
98. anders, namelijk...

Hierna naar 15

14b. Kunt u zeggen waarom u hier (zeer)tevreden over bent? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

1. De snelheid van behandeling
2. Gekregen wat ik wilde
3. De manier waarop ik behandeld werd / vriendelijk
4. Niet strikt via de regels, maar persoonlijk bekeken (flexibel) / Maatwerk
5. De procedure is eenvoudig
6. Ik werd op één plek geholpen en niet heen en weer gestuurd
7. Afspraken zijn nagekomen
8. De medewerkers waren deskundig
98. anders, namelijk...

Hierna naar 15

14c. Kunt u zeggen waarom u hier niet tevreden en niet ontevreden over bent? (antw niet oplezen)

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

1. Ik heb er niet echt een mening over / ik vind het niet zo belangrijk / niet over nagedacht
2. De snelheid van behandeling (was snel)
3. De snelheid van behandeling (was traag)
4. Gekregen wat ik wilde
5. Niet gekregen wat ik wilde
6. De manier waarop ik behandeld werd / vriendelijk
7. De manier waarop ik behandeld werd / onvriendelijk
10. Niet strikt via de regels, maar persoonlijk bekeken (flexibel) / Maatwerk
11. Alles strikt via de regels, niet persoonlijk bekeken (niet flexibel) / Geen maatwerk
12. De procedure is eenvoudig
13. De procedure is te ingewikkeld
14. Ik werd op één plek geholpen en niet heen en weer gestuurd
15. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd
16. Afspraken zijn nagekomen
17. Afspraken zijn niet nagekomen
18. De medewerkers waren deskundig
19. De medewerkers waren niet deskundig
98. anders, namelijk...

| |
|--|
| |
|--|

15. Als u een voorziening aanvraagt, kan het zijn dat de gemeente een medisch advies wil hebben. Heeft u hiervoor een gesprek met een arts gehad?

1. Ja
2. Nee → **ga naar vraag 18**
3. Weet niet → **ga naar vraag 18**
4. Geen antwoord → **ga naar vraag 18**

16. Met welke medisch adviseur heeft u een gesprek gehad? [1° en 2° antwoord oplezen]
(Instructie: Het gaat om de medisch adviseur *vanuit de gemeente*. Wanneer mensen weet niet / anders invullen dan doorvragen. Alleen als client niet met een arts vanuit de gemeente heeft gesproken "Eigen arts of specialist" invullen)

1. Argonaut
2. Stichting SAP (Samenwerkende Professionals)
3. Anders, maar wel vanuit de gemeente
4. Eigen arts of specialist
5. Weet niet
6. Geen antwoord

17. Bent u tevreden of ontevreden over de behandeling tijdens het gesprek met de medisch adviseur?]? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

Bezwaarschriften

Als u het niet eens bent met de beslissing over uw aanvraag, dan kunt u daar een bezwaarschrift tegen indienen. Dan wordt uw aanvraag opnieuw bekeken en beoordeeld.

18. Weet u dat u een bezwaarschrift kunt indienen als u het niet eens bent met de beslissing van de gemeente?

1. Ja → *ga naar vraag 19*
2. Nee

18a. Als u dit geweten had, had u dan een bezwaarschrift ingediend?

1. Ja → *ga naar vraag 23a (klachten)*
2. Misschien → *ga naar vraag 23a (klachten)*
3. Nee → *ga naar vraag 23a (klachten)*

19. Heeft u wel eens een bezwaarschrift ingediend?

1. Ja
2. Nee → *ga naar vraag 23a (klachten)*
3. Weet niet → *ga naar vraag 23a (klachten)*

20. Was het voor u duidelijk hoe u dit moest doen?

1. Ja → *ga naar vraag 21*
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet → *ga naar vraag 21*

20a. Heeft u een idee of suggestie hoe de gemeente dit duidelijker kan maken?

21. Wat was de uitkomst? (van de bezwaarschriften procedure) [eventueel oplezen]

1. Toekenning
2. Afwijzing
3. De procedure loopt nog
4. Weet niet
5. Geen antwoord

22. Bent u tevreden of ontevreden over hoe uw bezwaarschrift is behandeld?

(Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

Klachten

Als u niet tevreden bent over de bereikbaarheid van de afdeling Wmo van de gemeente, over hoe u door de gemeente behandeld wordt, over de wachttijden of de informatie en over de voorlichting die u krijgt, kunt u een klacht indienen. Het gaat hierbij dus alleen om klachten over de gemeente en niet om klachten over de deeltaxi, de leveranciers, over adviseurs enzovoorts.

23a. Weet u dat u een klacht kunt indienen over de afdeling Wmo?

1. Ja → *ga naar vraag 24*
2. Nee

23b. Als u dit geweten had, had u dan een klacht ingediend over de afdeling Wmo?

1. Ja → *ga naar vraag 27 (splitsvraag)*
2. Misschien → *ga naar vraag 27 (splitsvraag)*
3. Nee → *ga naar vraag 27 (splitsvraag)*
4. Weet niet → *ga naar vraag 27 (splitsvraag)*

24. Heeft u wel eens een klacht ingediend?

1. Ja
2. Nee → *ga naar vraag 27 (splitsvraag)*
3. Weet niet → *ga naar vraag 27 (splitsvraag)*

25. Was het voor u duidelijk hoe u dit moest doen?

1. Ja
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet

26. Bent u tevreden of ontevreden over hoe uw klacht is behandeld?]? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

De doorverwijzing naar de blokken

Er zijn vier verschillende categorieën voorzieningen die u via de gemeente kunt krijgen, namelijk woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, een rolstoel of scootmobiel en ten slotte huishoudelijke verzorging.

Onderstaande stuk alleen gebruiken als er extra uitleg nodig is

Een woonvoorziening is bijvoorbeeld een aanpassing in uw huis, een bijdrage in verhuiskosten of een hulpmiddel voor in huis.

Met een vervoersvoorziening bedoelen we een deeltaxipas, een bijdrage voor het gebruik van een taxi of auto of een aanpassing aan uw vervoermiddel.

De derde categorie zijn rolstoelen, scootmobielen of andere vervoermiddelen zoals een driewiel fiets

Huishoudelijke verzorging betekent dat u via de gemeente geholpen wordt in uw huishouding of dat u van de gemeente een vergoeding krijgt voor een hulp in de huishouding.

Belangrijk dat hier een heel goede instructie op komt

Indien op de lijst 2 voorzieningen staan en de respondent geeft aan daarnaast nog een andere voorziening in 2010 te hebben gekregen/aangevraagd, dan uitleggen dat we daar geen vragen over stellen.

Indien respondent aangeeft nog andere voorzieningen in 2010 te hebben aangevraagd / gekregen en er zijn nog geen 2 voorzieningen aangekruist, dan ook over deze voorziening vragen stellen.

Als de voorzieningen niet kloppen, dan uitgaan van wat de respondent zegt en er maximaal 2 uitkiezen.

27. Volgens onze informatie heeft u dit jaar ... [en ...] gehad of u heeft dit aangevraagd. Klopt dat?

[Lees voor van de bellijst en kruis hieronder aan]

[Indien er geen voorzieningen op de bellijst staan: Volgens onze informatie heeft u dit jaar een aanvraag voor een voorziening gedaan. Voor welk soort voorziening was dat? [als men ontkent, dan vragen of er misschien herindicatie is aangevraagd] (Alles voorlezen)]

Maximaal 2 antwoorden

1. Woonvoorziening → *ga naar vraag 28 (Blok: woonvoorziening)*
2. Vervoersvoorziening → *ga naar vraag 42 (Blok: vervoersvoorziening)*
3. Rolstoel / Scootmobiel → *ga naar vraag 49 (Blok: rolstoel)*
4. Huishoudelijke verzorging → *ga naar vraag 63 (Blok: HV)*
5. De respondent heeft in 2010 geen enkele Wmo voorziening aangevraagd en ook geen enkele voorziening ontvangen in 2010 → *ga naar vraag 74 (Blok: slot)*

[nooit oplezen. Dit zou eigenlijk niet mogen voorkomen, dus dubbel checken]

BLOK: WOONVOORZIENINGEN

Een woonvoorziening is een voorziening voor mensen die problemen hebben bij het normale gebruik van hun huis. Er zijn verschillende soorten woonvoorzieningen.

28. Van welk soort woonvoorziening maakt u [via de gemeente] gebruik of welk soort voorziening heeft u aangevraagd? Het gaat dan om voorzieningen die u dit jaar hebt aangevraagd of gekregen [antwoord 1 t/m 5 oplezen met voorbeelden erbij, overige antwoorden niet oplezen]

Meerdere antwoorden mogelijk

1. Bijdrage in de verhuiskosten
2. Grote aanpassing aan het huis (verbouwing van de badkamer, aan of uitbouw van uw woning)
3. Een traplift
4. Kleine aanpassing aan of in het huis (beugels, verhoogd toilet)
5. Hulpmiddelen in huis (tillift, douchestoel, po-stoel enz.)
6. Onderhoud en reparatie van een woonvoorziening
7. Vergoeding voor sanering van uw woning (vloerbedekking)
8. anders, namelijk...

U heeft aangegeven dat u één van deze woonvoorzieningen in 2010 heeft aangevraagd of gekregen. De volgende vragen gaan over die voorzieningen die u in 2010 heeft aangevraagd of gekregen.

LET OP: Stel de volgende vier vragen alléén als de respondent één van de volgende voorzieningen heeft: hulpmiddelen of categorie anders

vraag 28, categorie 5 of 8: Ga verder met → *ga naar vraag 29*

vraag 28, categorieën 2, 3 of 4: Ga door naar → *ga naar vraag 36*

vraag 28, categorieën 1, 6, of 7: Ga door naar → *ga naar vraag 38*

Bij uw aanvraag kon u kiezen om de woonvoorziening van de gemeente te krijgen of om een bedrag te krijgen van de gemeente waarmee u zélf een woonvoorziening kan aanschaffen. Een bedrag om zelf een woonvoorziening aan te schaffen noemen wij een Persoonsgebonden budget (PGB).

29. Wist u dat u kan kiezen voor een Persoonsgebonden budget?

1. Ja
2. Nee → *ga naar vraag 32*
3. Geen antwoord → *ga naar vraag 32*

30. Vindt u het prettig dat u ervoor kunt kiezen om uw voorziening zelf aan te schaffen met een bedrag van de gemeente?

[Met 'bedrag van de gemeente' wordt het persoonsgebonden budget (pgb) bedoeld]

1. Ja
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet
5. Geen antwoord

31. Heeft u gekozen voor een voorziening van de gemeente of voor een Persoonsgebonden budget?

1. Voorziening van de gemeente
2. Persoonsgebonden budget → *ga naar vraag 36*
3. Weet niet

32. Had u de mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende leveranciers?

1. Ja, maar daar heb ik geen gebruik van gemaakt → *ga naar vraag 34*
2. Ja en daar heb ik ook gebruik van gemaakt → *ga naar vraag 34*
3. Nee
4. Weet niet

33. Had u de mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende producten?

1. Ja, maar daar heb ik geen gebruik van gemaakt → *ga naar vraag 35*
2. Ja en daar heb ik ook gebruik van gemaakt → *ga naar vraag 35*
3. Nee → *ga naar vraag 36*
4. Weet niet → *ga naar vraag 36*

let op digitaal!!!

34. Had u de mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende producten?

1. Ja, maar daar heb ik geen gebruik van gemaakt
2. Ja en daar heb ik ook gebruik van gemaakt
3. Nee
4. Weet niet

35. Bent u tevreden of ontevreden over de vrijheid die u had bij het kiezen van uw woonvoorziening?]? (Instructie:doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

36. (Opmerking: vraag alleen stellen als respondent een kleine of een grote woningaanpassing of traplift heeft (of categorie "anders"): Vraag 28, antwoordcategorie 2, 3, 4 of 8. Bij vraag 28 categorie 5 → ga naar vraag 38)

Als u een woningaanpassing aanvraagt, kan het zijn dat de gemeente een bouwkundig adviseur inschakelt. Is er bij u een bouwkundig adviseur langs geweest?[adviseur staat ook bekend als Chambers of Chambers consultancy]

1. Ja
2. Nee → ga naar vraag 38
3. Weet niet → ga naar vraag 38
4. Geen antwoord → ga naar vraag 38

37. Bent u tevreden of ontevreden over hoe deze bouwkundig adviseur u heeft geholpen?]? (Instructie:doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

38. Bent u tevreden of ontevreden over de kwaliteit van uw woonvoorziening?
(Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. (nog) geen woonvoorziening ontvangen [in 2010] → *ga naar vraag 41*
8. Geen antwoord / niet van toepassing

39. De voorziening ...(noemen) is bedoeld om u te helpen bij de problemen die u heeft in het dagelijks leven. Bent u tevreden of ontevreden over het resultaat daarvan?
(Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

40. Is door de woonvoorziening uw zelfstandigheid vergroot?

1. Ja
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet
5. Geen antwoord

Afsluiting blok en doorverwijzing

41. [Lees voor van de bellijst en kruis hieronder aan]

We hebben het nu gehad over woonvoorzieningen. U heeft aangegeven dat u ...

1. ... daarnaast ook van een vervoersvoorziening gebruik maakt. → *ga naar vraag 42 (Blok: vervoersvoorziening)*
2. ... daarnaast ook van een rolstoel, scootmobiel of ander vervoermiddel gebruik maakt. → *ga naar vraag 49 (Blok: rolstoel)*
3. ... daarnaast ook van huishoudelijke verzorging gebruik maakt. → *ga naar vraag 63 (Blok: HV)*
4. ... verder geen andere soorten Wmo-voorzieningen heeft. → *ga naar vraag 74 (Blok: slot)*

BLOK: VERVOERSVOORZIENING

Een vervoersvoorziening is een voorziening voor mensen die door gezondheidsklachten geen gebruik kunnen maken van de gewone vervoersmogelijkheden, zoals openbaar vervoer, fiets, brommer of snorfiets. Er zijn verschillende soorten vervoersvoorzieningen. We hebben het hier niet over rolstoelen en scootmobielen.

42. Van welk soort vervoersvoorziening maakt u [via de gemeente] gebruik of welk soort voorziening heeft u aangevraagd? Het gaat dan om voorzieningen die u dit jaar hebt aangevraagd of gekregen [1 antwoord mogelijk, 1^e drie antwoorden oplezen]

1. deeltaxipas
2. Bijdrage voor het gebruik van een taxi, rolstoeltaxi of auto
3. Aanpassing van een eigen vervoermiddel
4. Ik heb geen van de bovenstaande, maar wel rolstoel of scootmobiel → *ga naar vraag 49*
8. anders, namelijk...

U heeft aangegeven dat u deze vervoersvoorziening in 2010 heeft aangevraagd of gekregen. De nu volgende vragen gaan over die voorzieningen die u in 2010 heeft aangevraagd of gekregen.

43. [opmerking: deze vraag overslaan als respondent een deeltaxipas heeft (vraag 42, categorie 1)]

Bent u tevreden of ontevreden over de kwaliteit van uw vervoersvoorziening?]?
(Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. (nog) geen vervoersvoorziening ontvangen [in 2010] → *ga naar vraag 48*
8. Geen antwoord / niet van toepassing

44. Hoe vaak maakt u gebruik van uw vervoersvoorziening?

1. Dagelijks
2. Wekelijks
3. Maandelijks
4. Enkele keren per jaar
5. (Bijna) nooit
6. (nog) geen vervoersvoorziening ontvangen [in 2010] → *ga naar vraag 48*
7. Geen antwoord

45. De vervoersvoorziening is bedoeld om u te helpen bij de problemen die u heeft in het dagelijks leven. Bent u tevreden of ontevreden over het resultaat daarvan?]?
(Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

46. Is het voor u door de vervoersvoorziening makkelijker geworden om uw sociale contacten te onderhouden?

1. Ja
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet
5. Geen antwoord

47. Is door de vervoersvoorziening uw zelfstandigheid vergroot?

1. Ja
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet
5. Geen antwoord

Afsluiting blok en doorverwijzing

48. [Lees voor van de bellijst en kruis hieronder aan]

We hebben het nu gehad over vervoersvoorzieningen. U heeft aangegeven dat u ...

1. ... daarnaast ook van een rolstoel, scootmobiel of ander vervoermiddel gebruik maakt. → **ga naar vraag 49 (Blok: rolstoel)**
2. ... daarnaast ook van huishoudelijke verzorging gebruik maakt. → **ga naar vraag 63 (Blok: HV)**
3. ... verder geen andere soorten Wmo-voorzieningen heeft. → **ga naar vraag 74 (Blok: slot)**

BLOK: ROLSTOEL / SCOOTMOBIEL / VERVOERMIDDEL

Door de gemeente worden ook rolstoelen, scootmobielen of andere aangepaste vervoermiddelen verstrekt. Deze zijn bedoeld voor mensen die zich door een lichamelijke beperking niet of moeilijk kunnen verplaatsen. Het kan ook zijn dat de gemeente een vergoeding geeft om zelf een rolstoel, scootmobiel of ander vervoermiddel aan te schaffen.

49. Van welk soort vervoermiddel maakt u [via de gemeente] gebruik of welk soort heeft u aangevraagd? Het gaat dan om voorzieningen die u dit jaar hebt aangevraagd of gekregen [antwoord 1 t/m 4 oplezen met voorbeelden]

- Meerdere antwoorden mogelijk*
1. scootmobiel
 2. Rolstoel (handbewogen, duwrolstoel, elektrische rolstoel, kinderrolstoel)
 3. Financiële tegemoetkoming sportrolstoel
 4. Ander vervoermiddel (zoals driewiel fiets)
 5. Ik heb geen van de bovenstaande, maar wel een deeltaxipas of een financiële vergoeding voor vervoer → **ga naar vraag 42**
 8. anders, namelijk...

U heeft aangegeven dat u één van deze voorzieningen in 2010 heeft aangevraagd of gekregen. De nu volgende vragen gaan over die voorzieningen die u in 2010 heeft aangevraagd of gekregen.

LET OP: Stel de volgende vier vragen niet als de respondent alléén een financiële tegemoetkoming voor een sportrolstoel (**vraag 49 categorie 3**) heeft! Ga dan direct door naar → **ga naar vraag 57**

Bij uw aanvraag kon u kiezen om de rolstoel, scootmobiel of ander vervoermiddel van de gemeente te lenen of om een bedrag te krijgen van de gemeente waarmee u zélf een rolstoel, scootmobiel of ander vervoermiddel kan aanschaffen. Een bedrag om zelf een rolstoel, scootmobiel of ander vervoermiddel aan te schaffen noemen wij een Persoonsgebonden budget (PGB).

50. Wist u dat u kon kiezen voor een Persoonsgebonden budget?

1. Ja
2. Nee → **ga naar vraag 53**
3. Geen antwoord → **ga naar vraag 53**

51. Vind u het prettig dat u ervoor kunt kiezen om uw voorziening zelf aan te schaffen met een bedrag van de gemeente?

[Met 'bedrag van de gemeente' wordt het persoonsgebonden budget (pgb) bedoeld]

1. Ja
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet
5. Geen antwoord

52. Heeft u ervoor gekozen om een voorziening te lenen of voor een Persoonsgebonden budget?

1. Voorziening lenen
2. Persoonsgebonden budget → *ga naar vraag 57*
3. Weet niet

53. Had u de mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende leveranciers?

1. Ja, maar daar heb ik geen gebruik van gemaakt → *ga naar vraag 55*
2. Ja en daar heb ik ook gebruik van gemaakt → *ga naar vraag 55*
3. Nee
4. Weet niet

54. Had u de mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende producten?

1. Ja, maar daar heb ik geen gebruik van gemaakt → *ga naar vraag 56*
2. Ja en daar heb ik ook gebruik van gemaakt → *ga naar vraag 56*
3. Nee → *ga naar vraag 57*
4. Weet niet → *ga naar vraag 57*

Let op digitaal!!

55. Had u de mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende producten?

1. Ja, maar daar heb ik geen gebruik van gemaakt
2. Ja en daar heb ik ook gebruik van gemaakt
3. Nee
4. Weet niet

56. Bent u tevreden of ontevreden over deze keuzevrijheid / de vrijheid die u had bij het kiezen van uw rolstoel of scootmobiel?]?(Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

57. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de leverancier van uw rolstoel / scootmobiel / aangepast vervoermiddel?

1. Ja
2. Nee → ga naar vraag 58
3. Weet niet → ga naar vraag 58
4. Geen antwoord → ga naar vraag 58

57a. Van welke leverancier heeft u uw rolstoel / scootmobiel / aangepast vervoermiddel?

1. Meyra [ook bekend als MRS retail service]
2. Thuiszorgwinkel Mediplus [ook bekend als TWM]
Welzorg (nieuwe leverancier sinds 2009)
3. Weet niet
4. Geen antwoord

57b. Bent u tevreden of ontevreden over de service die door de leverancier wordt geleverd (bij pech, reparaties, aflevering e.d.)?]? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

58. Bent u tevreden of ontevreden u over de kwaliteit van uw rolstoel / scootmobiel / aangepast vervoermiddel?]?(Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Ik heb het (nog) niet ontvangen / aanvraag loopt nog → ga naar vraag 62
8. Geen antwoord / niet van toepassing

59. De rolstoel / scootmobiel / aangepast vervoermiddel is bedoeld om u te helpen bij de problemen die u heeft in het dagelijks leven. Bent u tevreden of ontevreden over het resultaat daarvan?]? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

60. Is het voor u door de rolstoel / scootmobiel / aangepast vervoermiddel makkelijker geworden om uw sociale contacten te onderhouden?

1. Ja
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet
5. Geen antwoord

61. Is door de rolstoel / scootmobiel / aangepast vervoermiddel uw zelfstandigheid vergroot?

1. Ja
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet
5. Geen antwoord

Afsluiting blok en doorverwijzing

62. [Lees voor van de bellijst en kruis hieronder aan]

We hebben het nu gehad over rolstoelen, scootmobielen en aangepaste vervoermiddelen. U heeft aangegeven dat u ...

1. ... daarnaast ook van huishoudelijke verzorging gebruik maakt. → **ga naar vraag 63 (Blok: HV)**
2. ... verder geen andere soorten Wmo-voorzieningen heeft. → **ga naar vraag 74 (Blok: slot)**

BLOK: HUISHOUDELIJKE VERZORGING

Een voorziening voor huishoudelijke verzorging is bedoeld voor mensen die beperkingen of problemen ondervinden in de huishouding. Het gaat om het ondersteunen of overnemen van huishoudelijke taken. We hebben het hier over huishoudelijke verzorging die door de gemeente wordt geregeld of betaald.

Als u via de gemeente huishoudelijke verzorging heeft, kunt u kiezen voor een bedrag dat u krijgt van de gemeente waarmee u zelf zorg kan inkopen of u kunt ervoor kiezen dat de gemeente de zorg voor u regelt. Dit laatste heet zorg in natura. Zorg in natura betekent dat u daadwerkelijke zorg krijgt van één van de organisaties waar de gemeente een overeenkomst mee heeft. Een bedrag om zelf zorg in te kopen noemen wij een Persoonsgebonden budget (PGB)

63. Wist u dat u kon kiezen voor een Persoonsgebonden budget?

1. Ja
2. Nee → ga naar vraag 66
3. Geen antwoord → ga naar vraag 66

64. Vindt u het prettig dat u ervoor kunt kiezen om uw zorg zelf uit te zoeken met een bedrag van de gemeente?

[Met 'bedrag van de gemeente' wordt het persoonsgebonden budget (pgb) bedoeld]

1. Ja
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet
5. Geen antwoord

65. Heeft u gekozen voor zorg in natura of voor een Persoonsgebonden budget?

1. Zorg in natura
2. Persoonsgebonden budget → ga naar vraag 72
3. Weet niet

66. De gemeente heeft overeenkomsten met verschillende organisaties die de huishoudelijke verzorging regelen en uitvoeren. Wist u dat u kon kiezen tussen verschillende organisaties (of kunt veranderen van organisatie)?

1. Ja, maar daar heb ik geen gebruik van gemaakt
2. Ja en daar heb ik ook gebruik van gemaakt
3. Nee → ga naar vraag 68

67. Bent u tevreden of ontevreden over de vrijheid die u had bij het kiezen van huishoudelijke verzorging?]? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

- 1. Zeer tevreden
- 2. Tevreden
- 3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
- 4. Ontevreden
- 5. Zeer ontevreden
- 6. Weet niet
- 7. Geen antwoord

68. [instructie: als uit het gesprek al blijkt wat het antwoord op deze vraag is, vul de vraag dan zelf in]

Is de zorg bij u inmiddels al gestart, wacht u nog op de afhandeling van uw aanvraag of is de zorg misschien al weer beëindigd?

- 1. De zorg is al gestart
- 2. De zorg is nog niet gestart → *ga naar vraag 74 (Blok: slot)*
- 3. De zorg is alweer beëindigd **[instructie: stel de volgende vragen in de verleden tijd]**

69. Ik ga u een aantal stellingen voorleggen. Wilt u aangeven of u het daarmee eens of oneens bent?

| | | Eens | Niet eens / niet oneens | Oneens | Weet niet | n.v.t. |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | De zorgaanbieder is op tijd gestart met de zorg. Daarmee bedoelen we binnen 5 werkdagen na het besluit over de aanvraag; bij spoed binnen 2 dagen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Ik ontvang minder uren aan huishoudelijke verzorging dan mij door de gemeente is toegekend | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Het overleg met de zorgaanbieder over de inzet van huishoudelijke verzorging verliep prettig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Als mijn hulp ziek of afwezig is, is de vervanging goed geregeld | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Als ik vragen of klachten heb over de huishoudelijke hulp, dan kan ik goed bij mijn zorgaanbieder terecht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. | De hulp komt op tijden die mij goed uitkomen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Ik heb goede afspraken met de hulp over wat die doet aan huishoudelijke taken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. | Mijn hulp is vriendelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. | Mijn hulp is goed in zijn of haar werk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Indien respondent bij vraag 69_2 "eens" antwoordt, de volgende vraag stellen:

69b. U geeft aan dat u minder uren zorg ontvangt dan dat de gemeente u heeft toegekend. Waaruit blijkt dat?

(antw niet oplezen) *Meerdere antwoorden zijn mogelijk*

1. Ik mag van de gemeente tot maximaal X uur zorg krijgen, maar ik krijg er van de zorgaanbieder maar Y

[instructie: de gemeente kent het aantal zorguren toe binnen een bepaalde bandbreedte (bijvoorbeeld 1 tot 2 uur per week), de zorgaanbieder mag dan bepalen hoeveel zorg de cliënt nodig heeft, in het voorbeeld kan dat dus 1 uur zijn. Misschien denkt de cliënt echter dat hij dat zelf mag bepalen of dat hij recht heeft op 2 uur.]

2. De hulp komt vaak te laat / gaat eerder naar huis
3. De hulp komt soms niet opdagen
4. Er wordt geen vervanging geregeld bij ziekte/afwezigheid
5. De zorgaanbieder houdt zich niet aan de afspraken
6. Weet niet
8. anders, namelijk...

70. Bent u tevreden of ontevreden over de kwaliteit van de zorg?]? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden → **ga naar vraag 71b**
2. Tevreden → **ga naar vraag 71b**
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal) → **ga naar vraag 71c**
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet → **ga naar vraag 72**
7. Geen antwoord / niet van toepassing → **ga naar vraag 72**

71a. Hoe komt het dat u (zeer) ontevreden bent over de kwaliteit van de zorg? (antw niet oplezen) *Meerdere antwoorden zijn mogelijk*

1. De hulp is onvoldoende opgeleid / niet bekwaam
2. De hulp heeft te weinig tijd voor een praatje
3. De hulp is onvriendelijk
4. De hulp komt soms niet opdagen
5. Ik krijg te weinig uren
6. De zorgaanbieder is slecht bereikbaar
7. De zorgaanbieder komt zijn afspraken niet na
10. De hulp is slordig / niet grondig / werkt te langzaam
8. anders, namelijk...

Hierna naar vraag 72

71b. Kunt u zeggen waarom u hier (zeer) tevreden over bent?

(antw niet oplezen) *Meerdere antwoorden zijn mogelijk*

- 1. De hulp is voldoende opgeleid / bekwaam
- 2. De hulp heeft tijd voor een praatje
- 3. De hulp is vriendelijk
- 4. De hulp komt altijd
- 5. Ik krijg voldoende uren
- 6. De zorgaanbieder is goed bereikbaar
- 7. De zorgaanbieder komt zijn afspraken na
- 10. De hulp is netjes / grondig / werkt snel
- 8. anders, namelijk...

Hierna naar vraag 72

71c. Kunt u zeggen waarom u hier niet tevreden en niet ontevreden over bent?

(antw niet oplezen) *Meerdere antwoorden zijn mogelijk*

- 1. Ik heb er niet echt een mening over / ik vind het niet zo belangrijk / niet over nagedacht
- 2. De hulp is voldoende opgeleid / bekwaam
- 3. De hulp is onvoldoende opgeleid / bekwaam
- 4. De hulp heeft tijd voor een praatje
- 5. De hulp heeft te weinig tijd voor een praatje
- 6. De hulp is vriendelijk
- 7. De hulp is onvriendelijk
- 8. De hulp komt altijd
- 9. De hulp komt soms niet opdagen
- 10. Ik krijg voldoende uren
- 11. Ik krijg te weinig uren
- 12. De zorgaanbieder is goed bereikbaar
- 13. De zorgaanbieder is slecht bereikbaar
- 14. De zorgaanbieder komt zijn afspraken na
- 15. De zorgaanbieder komt zijn afspraken niet na
- De hulp is netjes / grondig / werkt snel
- De hulp is slordig / niet grondig / werkt te langzaam
- 98. anders, namelijk...

72. De huishoudelijke verzorging is bedoeld om u te helpen bij de problemen die u heeft in het dagelijks leven. Bent u tevreden of ontevreden over het resultaat daarvan?

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

73. Is het voor u door de huishoudelijke verzorging makkelijker geworden om een goed huishouden te voeren?

1. Ja
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet
5. Geen antwoord

SLOT

We zijn bijna aan het einde gekomen van de vragenlijst. Tot slot wil ik u nog een paar algemene vragen stellen.

We hebben het gehad over de verschillende soorten voorzieningen, zoals aanpassingen van het huis, een deeltaxipas, rolstoelen, scootmobielen en huishoudelijke verzorging.

74. Vindt u dat er genoeg verschillende soorten voorzieningen aangeboden worden?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet
4. Geen antwoord

75. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over de afdeling van de gemeente Breda die de voorzieningen regelt? (Instructie: doorvragen naar 'zeer' (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

76. Vindt u dat de dienstverlening ten opzichte van een jaar geleden is veranderd?

- 1. Ja, de dienstverlening is verbeterd
- 2. Ja, de dienstverlening is verslechterd
- 3. Nee, het is ongeveer hetzelfde gebleven
- 4. Weet niet

77. Heeft u vanuit uw eigen ervaringen nog opmerkingen of suggesties over de Wmo?

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Bijlage 4 Vragenlijst afgewezen cliënten

Intro

Goedemorgen/middag/avond, u spreekt met Ik bel u over een onderzoek naar de tevredenheid met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). U heeft daar, als het goed is, een brief van de gemeente over gehad. [instructie: leg aan de hand van je bellenlijst uit wat voor respondent wmo inhoudt.]

0. Heeft u tijd om een aantal vragen te beantwoorden? Het onderzoek duurt ongeveer een kwartier.

1. Ja

2. Geen gehoor / In gesprek / antwoordapparaat [instructie: later terugbellen]

3. Nee, maar op een andere tijd zou het wel kunnen: [instructie: gegevens opnemen en later terugbellen]

4. Nee, ik wil niet meewerken / Communicatieproblemen

→→→

0a. Wanneer u het prettig vindt dat uw partner, huisgenoot, zoon, dochter, een ander familielid of goede vriend(in) de vragen beantwoordt, dan kan dat. Zou u dat willen?

1. Ja [instructie: gegevens opnemen en later terugbellen]

2. Nee → **Einde vragenlijst**

1. Spreek ik met [oplezen van bellenlijst]?

1. Ja

2. Nee, met partner

3. Nee, met ouders

4. Nee, met verzorger

5. Nee, met familie, kennissen, buren

6. Nee, ken ik niet → **Einde vragenlijst**

Algemeen

Dit onderzoek gaat over de tevredenheid van de klanten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De Wmo is bedoeld om mensen met beperkingen te ondersteunen.

Er zijn verschillende dingen die onder de Wmo vallen zoals:

- vervoersvoorzieningen (bijvoorbeeld deeltaxi)
- woonvoorzieningen (bijvoorbeeld aanpassingen aan de woning) [ook hulpmiddelen zoals beugels in het toilet en losse voorzieningen zoals een po-stoel]
- rolstoelen en scootmobielen [ook andere vervoermiddelen zoals een driewiel fiets]
- huishoudelijke verzorging

A0a **Klopt het dat u heeft aangevraagd en dat dit is afgewezen?** [instructie: lees van de bellijst wat voor voorziening deze persoon heeft aangevraagd]

1. Ja
2. Nee, maar er is wel een aanvraag afgewezen voor een andere voorziening, namelijk: **(A0b)**
3. Woonvoorziening
4. Vervoersvoorziening
5. Rolstoel of scootmobiel (of ander vervoermiddel)
6. Huishoudelijke verzorging
7. Nee, ik heb geen aanvraag gedaan die is afgewezen.

[instructie: vraag ter controle nogmaals: "U heeft dus géén ..." Het is ook mogelijk dat de aanvraag in 1^e instantie is afgewezen, maar na bezwaarschrift is toegekend. Vraag hier specifiek naar en als dit het geval is, vul dan "Ja" in en ga door. → **Einde vragenlijst**

2b **Mag ik vragen wat voor soort beperking u heeft?** (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

8. Nee, zeg ik liever niet
9. Lichamelijke beperking (niet door ouderdom)
10. Verstandelijke beperking (niet door ouderdom)
11. Zintuiglijke beperking (slechtziend, slechthorend)
12. Ouderdomsklachten - lichamelijk
13. Ouderdomsklachten – geestelijk (bijv. beginnende geheugenproblemen)
14. Psychiatrisch / psychosociale problemen
8. anders, namelijk...

De gemeente Breda is benieuwd wat u van de behandeling van uw aanvraag vindt. De resultaten van het onderzoek gebruikt de Gemeente Breda om de dienstverlening verder te verbeteren.

Uw gegevens worden volledig anoniem en vertrouwelijk verwerkt.. [instructie: leg eventueel in eigen woorden uit]

Informatievoorziening

3. **Hoe wist u dat u bij de gemeente een voorziening zoals.... kon aanvragen?** (antw niet oplezen)

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

1. via de huisarts, arts of specialist
2. via belangenorganisaties zoals: Bredaas Centrum Gehandicaptenbeleid en Ouderenbond
3. via Stichting Ouderenwerk Breda (SOB)
4. via revalidatiecentrum
5. via fysiotherapeut/ergotherapeut
6. via website / internet
7. via het loket Wegwijs (op het stadskantoor)
8. via huis aan huis kranten of gemeentelijke folders
9. via de Sociale Raadsliden
10. via familie / vrienden of bekenden
15. Ik had eerder al een voorziening
11. via medewerkers van andere zorgvoorzieningen
12. Anders, nl...
13. Weet niet
14. Geen antwoord

Aanvraagprocedure

6. **Voor vragen over voorzieningen zoals woningaanpassingen, deeltaxi, enzovoorts kunt u terecht bij loket Wegwijs. U kunt het loket bezoeken op het stadskantoor / gemeentehuis aan de Claudius Prinsenlaan of u kunt telefonisch, per post of digitaal contact opnemen. Heeft u in het afgelopen jaar wel eens contact gehad met het loket Wegwijs?**

1. Ja
2. Nee → **ga naar vraag 9**
3. Weet niet → **ga naar vraag 9**
4. Geen antwoord → **ga naar vraag 9**

7. **Bent u tevreden of ontevreden over hoe u bij het loket Wegwijs geholpen werd?** (Instructie: doorvragen naar 'zeer' (on)tevreden; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden → **ga naar vraag 8b**
2. Tevreden → **ga naar vraag 8b**
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal) → **ga naar vraag 8c**
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet → **ga naar vraag 9**
7. Geen antwoord → **ga naar vraag 9**

8a **Hoe komt het dat u (zeer) ontevreden bent over hoe u daar geholpen werd?** (antw niet oplezen)

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- 8. Lange wachttijd
- 9. Onvriendelijke behandeling
- 10. Ze konden mij niet helpen met mijn probleem
- 11. Weinig privacy
- 12. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd
- 13. Afspraken niet nagekomen
- 14. De medewerkers waren niet deskundig
- 10. Het is mij niet goed uitgelegd / het antwoord was onduidelijk
- 8. anders, namelijk...

Hierna naar 9

8b. **Kunt u zeggen waarom u hier (zeer)tevreden over bent?** (antw niet oplezen)

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- 1. Korte wachttijd
- 2. Vriendelijke behandeling
- 3. Ze konden mij helpen met mijn probleem
- 4. Veel privacy
- 5. Ik werd op één plek geholpen en niet heen en weer gestuurd
- 6. Afspraken zijn nagekomen
- 7. De medewerkers waren deskundig
- 10. Ik kreeg een duidelijk antwoord
- 8. anders, namelijk...

Hierna naar 9

8c. Kunt u zeggen waarom u hier niet tevreden en niet ontevreden over bent? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- 8. Ik heb er niet echt een mening over / ik vind het niet zo belangrijk / niet over nagedacht
- 9. Korte wachttijd
- 10. Lange wachttijd
- 11. Vriendelijke behandeling
- 12. Onvriendelijke behandeling
- 13. Ze konden mij helpen met mijn probleem
- 14. Ze konden mij niet helpen met mijn probleem
- 18. Veel privacy
- 19. Weinig privacy
- 20. Ik werd op één plek geholpen en niet heen en weer gestuurd
- 21. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd
- 22. Afspraken zijn nagekomen
- 23. Afspraken niet nagekomen
- 24. De medewerkers waren deskundig
- 25. De medewerkers waren niet deskundig
- 18. Ik kreeg een duidelijk antwoord
- 19. Het is mij niet goed uitgelegd / het antwoord was onduidelijk
- 8. anders, namelijk...

9. Heeft u in 2010 een formulier ingevuld waarmee u een voorziening aan kunt vragen?

- 5. Ja
- 6. Nee → *ga naar vraag 11*
- 7. Weet niet → *ga naar vraag 11*
- 8. Geen antwoord → *ga naar vraag 11*

10. Vond u dit formulier makkelijk [of moeilijk?] in te vullen?

- 1. Zeer makkelijk
- 2. Makkelijk
- 3. Niet makkelijk / niet moeilijk
- 4. Moeilijk
- 5. Zeer moeilijk
- 6. Weet niet
- 7. Geen antwoord

11. Als u een aanvraag doet krijgt u daarover brieven van de gemeente. Vond u deze brieven duidelijk?

- 1. Ja
- 2. Min of meer
- 3. Nee
- 4. Ik kan me niet herinneren dat ik een brief heb ontvangen
- 5. Weet niet

12. Ik ga u een aantal stellingen voorlezen die te maken hebben met de behandeling van uw aanvraag. Wilt u zeggen of u het daar mee eens of oneens bent?

| | | Eens | Niet eens / niet oneens | Oneens | (Nog) geen contact gehad of nog niet afgehandeld | weet niet |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| 1. | Met de gemeente heb ik mijn vraag of probleem goed door kunnen spreken [dit hoeft niet per sé over de contactpersoon te gaan, het gaat over het bepalen van de zorgvraag. extra uitleg: als u een aanvraag doet, gaat de gemeente na wat uw vraag is, hoe u geholpen wilt worden, wat uw mogelijkheden zijn en welke dienstverlening, hulpverlening of product u verwacht] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Het loket Wegwijs / de afdeling Wmo is telefonisch goed te bereiken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | De behandeling van mijn aanvraag ging vrij vlot | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | De procedure is ingewikkeld / lastig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Mijn contactpersoon bij de gemeente is vriendelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Mijn contactpersoon bij de gemeente is deskundig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over de behandeling van uw aanvraag [door de gemeente]? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

- 1. Zeer tevreden → ga naar vraag 14b
- 2. Tevreden → ga naar vraag 14b
- 3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal) → ga naar vraag 14c
- 4. Ontevreden
- 5. Zeer ontevreden
- 6. Weet niet → ga naar vraag 15
- 7. Geen antwoord → ga naar vraag 15

14a. Hoe komt het dat u daar (zeer) ontevreden over bent? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- 9. De snelheid van behandeling
- 10. Niet gekregen wat ik wilde
- 11. De manier waarop ik behandeld werd / onvriendelijk
- 12. Alles strikt via de regels, niet persoonlijk bekeken (niet flexibel) / Geen maatwerk
- 13. De procedure is te ingewikkeld
- 14. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd
- 15. Afspraken zijn niet nagekomen
- 16. De medewerkers waren niet deskundig
- 98. anders, namelijk...

Hierna naar 15

14b. Kunt u zeggen waarom u hier (zeer)tevreden over bent? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- 9. De snelheid van behandeling
- 10. Gekregen wat ik wilde
- 11. De manier waarop ik behandeld werd / vriendelijk
- 12. Niet strikt via de regels, maar persoonlijk bekeken (flexibel) / Maatwerk
- 13. De procedure is eenvoudig
- 14. Ik werd op één plek geholpen en niet heen en weer gestuurd
- 15. Afspraken zijn nagekomen
- 16. De medewerkers waren deskundig
- 98. anders, namelijk...

Hierna naar 15

14c. Kunt u zeggen waarom u hier niet tevreden en niet ontevreden over bent? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- 8. Ik heb er niet echt een mening over / ik vind het niet zo belangrijk / niet over nagedacht
- 9. De snelheid van behandeling (was snel)
- 10. De snelheid van behandeling (was traag)
- 11. Gekregen wat ik wilde
- 12. Niet gekregen wat ik wilde
- 13. De manier waarop ik behandeld werd / vriendelijk
- 14. De manier waarop ik behandeld werd / onvriendelijk
- 20. Niet strikt via de regels, maar persoonlijk bekeken (flexibel) / Maatwerk
- 21. Alles strikt via de regels, niet persoonlijk bekeken (niet flexibel) / Geen maatwerk
- 22. De procedure is eenvoudig
- 23. De procedure is te ingewikkeld
- 24. Ik werd op één plek geholpen en niet heen en weer gestuurd
- 25. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd
- 26. Afspraken zijn nagekomen
- 27. Afspraken zijn niet nagekomen
- 28. De medewerkers waren deskundig
- 29. De medewerkers waren niet deskundig
- 98. anders, namelijk...

15. Als u een voorziening aanvraagt, kan het zijn dat de gemeente een medisch advies wil hebben. Heeft u hiervoor een gesprek met een arts gehad?

- 5. Ja
- 6. Nee → ga naar **vraag B1**
- 7. Weet niet → ga naar **vraag B1**
- 8. Geen antwoord → ga naar **vraag B1**

16. Met welke medisch adviseur heeft u een gesprek gehad? [1° en 2° antwoord oplezen]
(Instructie: Het gaat om de medisch adviseur *vanuit de gemeente*. Wanneer mensen weet niet / anders invullen dan doorvragen. Alleen als client niet met een arts vanuit de gemeente heeft gesproken "Eigen arts of specialist" invullen)

- 1. Argonaut
- 2. Stichting SAP (Samenwerkende Professionals)
- 3. Anders, maar wel vanuit de gemeente
- 4. Eigen arts of specialist
- 5. Weet niet
- 6. Geen antwoord

17. Bent u tevreden of ontevreden over de behandeling tijdens het gesprek met de medisch adviseur?]? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

- 1. Zeer tevreden
- 2. Tevreden
- 3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
- 4. Ontevreden
- 5. Zeer ontevreden
- 6. Weet niet
- 7. Geen antwoord

B1. (Opmerking: vraag alleen stellen als de afwijzing betrekking heeft op een woningaanpassing, anders nvt en → *ga naar vraag A1*)

Als u een woningaanpassing aanvraagt, kan het zijn dat de gemeente een bouwkundig adviseur inschakelt. Is er bij u een bouwkundig adviseur langs geweest?[adviseur staat ook bekend als Chambers of Chambers consultancy]

- 8. Ja
- 9. Nee → *ga naar vraag A1*
- 10. Weet niet → *ga naar vraag A1*
- 11. Geen antwoord → *ga naar vraag A1*
- 12. Niet van toepassing → *ga naar vraag A1*

B2. Bent u tevreden of ontevreden over hoe deze bouwkundig adviseur u heeft geholpen? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

- 1. Zeer tevreden
- 2. Tevreden
- 3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
- 4. Ontevreden
- 5. Zeer ontevreden
- 6. Weet niet
- 7. Geen antwoord

Als u bij de gemeente een ... aanvraagt en het wordt afgewezen dan is het de bedoeling dat de gemeente u duidelijk uitlegt waarom uw voorziening is afgewezen. [instructie: dit staat in de officiële brief (de beschikking), maar wordt in de meeste gevallen ook mondeling/telefonisch door de contactpersoon toegelicht]

A1. Is duidelijk genoeg uitgelegd waarom de voorziening is afgewezen?

- 1. Ja
- 2. Min of meer
- 3. Nee
- 4. Weet niet

A2. Kunt u er begrip voor opbrengen dat uw aanvraag is afgewezen?

- 1. Ja
- 2. Min of meer
- 3. Nee
- 4. Weet niet

**A5. Hoe lost u het probleem nu op? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk**

- 1. Niet / nauwelijks / moeizaam → (als dit het enige antwoord is) **ga naar vraag 18**
- 2. Hulp van inwonende partner / familie
- 3. Hulp van (niet inwonende) anderen
- 4. Ik betaal zelf mijn voorzieningen / hulp
- 5. Ik ben verhuisd (naar meer geschikte woning)
- 98. anders, namelijk...

A6. Bent u daarmee voldoende geholpen?

- 1. Ja
- 2. Min of meer
- 3. Nee
- 4. Weet niet

Bezwaarschriften

Als u het niet eens bent met de beslissing over uw aanvraag, dan kunt u daar een bezwaarschrift tegen indienen. Dan wordt uw aanvraag opnieuw bekeken en beoordeeld.

18. Weet u dat u een bezwaarschrift kunt indienen als u het niet eens bent met de beslissing van de gemeente?

- 1. Ja → **ga naar vraag 19**
- 2. Nee

18a. Als u dit geweten had, had u dan een bezwaarschrift ingediend?

- 4. Ja → **ga naar vraag 23a (klachten)**
- 5. Misschien → **ga naar vraag 23a (klachten)**
- 6. Nee → **ga naar vraag 23a (klachten)**

19. Heeft u wel eens een bezwaarschrift ingediend?

- 1. Ja
- 2. Nee → **ga naar vraag 23a (klachten)**
- 3. Weet niet → **ga naar vraag 23a (klachten)**

20. Was het voor u duidelijk hoe u dit moest doen?

1. Ja → *ga naar vraag 21*
2. Min of meer
3. Nee
4. Weet niet → *ga naar vraag 21*

20a. Heeft u een idee of suggestie hoe de gemeente dit duidelijker kan maken?

21. Wat was de uitkomst? (van de bezwaarschriften procedure) [eventueel oplezen]

1. Toekenning
2. Afwijzing
3. De procedure loopt nog
4. Weet niet
5. Geen antwoord

22. Bent u tevreden of ontevreden over hoe uw bezwaarschrift is behandeld?]?

(Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden → *ga naar vraag 22b*
2. Tevreden → *ga naar vraag 22b*
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal) → *ga naar vraag 22c*
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet → *ga naar vraag 23a*
7. Geen antwoord → *ga naar vraag 23a*

22a. Hoe komt het dat u daar (zeer) ontevreden over bent? (antw niet oplezen)

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

1. De snelheid van behandeling
2. Niet gekregen wat ik wilde
3. De manier waarop ik behandeld werd / onvriendelijk
4. Alles strikt via de regels, niet persoonlijk bekeken (niet flexibel) / Geen maatwerk
5. De procedure is te ingewikkeld
6. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd
7. Afspraken zijn niet nagekomen
8. De medewerkers waren niet deskundig
98. anders, namelijk...

Hierna naar 23a

22b. Kunt u zeggen waarom u hier (zeer)tevreden over bent? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

1. De snelheid van behandeling
2. Gekregen wat ik wilde
3. De manier waarop ik behandeld werd / vriendelijk
4. Niet strikt via de regels, maar persoonlijk bekeken (flexibel) / Maatwerk
5. De procedure is eenvoudig
6. Ik werd op één plek geholpen en niet heen en weer gestuurd
7. Afspraken zijn nagekomen
8. De medewerkers waren deskundig
98. anders, namelijk...

Hierna naar 23a

22c. Kunt u zeggen waarom u hier niet tevreden en niet ontevreden over bent? (antw niet oplezen)
Meerdere antwoorden zijn mogelijk

1. Ik heb er niet echt een mening over / ik vind het niet zo belangrijk / niet over nagedacht
2. De snelheid van behandeling (was snel)
3. De snelheid van behandeling (was traag)
4. Gekregen wat ik wilde
5. Niet gekregen wat ik wilde
6. De manier waarop ik behandeld werd / vriendelijk
7. De manier waarop ik behandeld werd / onvriendelijk
10. Niet strikt via de regels, maar persoonlijk bekeken (flexibel) / Maatwerk
11. Alles strikt via de regels, niet persoonlijk bekeken (niet flexibel) / Geen maatwerk
12. De procedure is eenvoudig
13. De procedure is te ingewikkeld
14. Ik werd op één plek geholpen en niet heen en weer gestuurd
15. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd
16. Afspraken zijn nagekomen
17. Afspraken zijn niet nagekomen
18. De medewerkers waren deskundig
19. De medewerkers waren niet deskundig
98. anders, namelijk...

Klachten

Als u niet tevreden bent over de bereikbaarheid van de afdeling Wmo van de gemeente, over hoe u door de gemeente behandeld wordt, over de wachttijden of de informatie en over de voorlichting die u krijgt, kunt u een klacht indienen. Het gaat hierbij dus alleen om klachten over de gemeente en niet om klachten over de deeltaxi, de leveranciers, over adviseurs enzovoorts.

23a. Weet u dat u een klacht kunt indienen over de afdeling Wmo?

- 3. Ja → *ga naar vraag 24*
- 4. Nee

23b. Als u dit geweten had, had u dan een klacht ingediend over de afdeling Wmo?

- 5. Ja → *ga naar vraag A3*
- 6. Misschien → *ga naar vraag A3*
- 7. Nee → *ga naar A3*
- 8. Weet niet → *ga naar vraag A3*

24. Heeft u wel eens een klacht ingediend?

- 4. Ja
- 5. Nee → *ga naar vraag A3*
- 6. Weet niet → *ga naar vraag A3*

25. Was het voor u duidelijk hoe u dit moest doen?

- 1. Ja
- 2. Min of meer
- 3. Nee
- 4. Weet niet

26. Bent u tevreden of ontevreden over hoe uw klacht is behandeld? (Instructie: doorvragen naar 'zeer (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

- 1. Zeer tevreden
- 2. Tevreden
- 3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
- 4. Ontevreden
- 5. Zeer ontevreden
- 6. Weet niet
- 7. Geen antwoord

A3. Bent u van plan in de toekomst nog eens een aanvraag in te dienen voor een voorziening?

1. Ja
2. Misschien
3. Nee → *ga naar vraag 75*
4. Weet niet → *ga naar vraag 75*

A4. Aan wat voor soort voorziening denkt u dan? Meer antwoorden mogelijk

1. Vervoersvoorzieningen (bijvoorbeeld deeltaxi)
2. Woonvoorziening (bijvoorbeeld aanpassingen aan de woning) [ook hulpmiddelen zoals beugels in het toilet en losse voorzieningen zoals een po-stoel]
3. rolstoelen en scootmobielen [ook andere vervoermiddelen zoals een driewiel fiets]
4. huishoudelijke verzorging
5. weet niet

SLOT

We zijn bijna aan het einde gekomen van de vragenlijst. Tot slot wil ik u nog een paar algemene vragen stellen.

75. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over de afdeling van de gemeente Breda die de voorzieningen regelt?]? (Instructie: doorvragen naar 'zeer' (on)tevreden'; categorie neutraal niet oplezen, alleen aanvinken als respondent er zelf mee komt)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden / niet ontevreden (neutraal)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet
7. Geen antwoord

77. Heeft u vanuit uw eigen ervaringen nog opmerkingen of suggesties over de Wmo?

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking.