

Klanttevredenheid Wmo

Verslag van een onderzoek naar de
Klanttevredenheid van Zeeuwse Wmo-aanvragers
in 2008

Colofon

© Scoop 2009

Samenstelling

Wim van Gorsel

in opdracht van provincie Zeeland en de Zeeuwse gemeenten

Scoop

Zeeuws instituut voor sociale
en culturele ontwikkeling

Achter de Houttuinen 8

Postbus 407 Middelburg

Telefoon (0118) 682500

Telefax (0118) 635311

www.scoopzld.nl

Scoop@scoopzld.nl

Foto

Lay-out

Scoop

Ontwerp

men@work

Scoop

Drukwerk

Scoop

Inhoudsopgave

1. Inleiding	7	5. De beschikking	21
1.1 Inleiding	7	5.1 Wachtijd.....	21
1.2 Onderzoeksopzet	7	5.2 Waardering wachtijd	21
1.3 Uitvoering	8	5.3 Afhandeling aanvraag	21
1.4 Respons.....	8	5.4 Aanvraag toegekend?	21
1.5 Leeswijzer.....	8		
2. Algemene gegevens: de onderzoeksgroep.....	11	6. Soorten ondersteuning	25
3. De aanvraag.....	13	6.1 Inleiding	25
3.1 Inleiding	13	6.2 Pgb of in natura	25
3.2 Eerste aanvraag.....	13	6.3 Eigen keuze/keuzevrijheid.....	25
3.3 Aanvraag duidelijk.....	14	6.4 Eigen bijdrage	26
3.4 Aanvraag via.....	14	7. Evaluatie Wmo	29
3.5 Contact Wmo-loket.....	14	7.1 Stellingen	29
3.6 Waardering Wmo-loket	15	7.2 Rapportcijfer.....	30
4. Verwerking aanvraag.....	17	8. Samenvatting en conclusies	33
4.1 Aanvraag goed begrepen?	17	8.1 Samenvatting	33
4.2 Ondersteuning familie e.d.	17	8.2 Conclusies	35
4.3 Privacy.....	17		
4.4 Rechten en plichten.....	18	Bijlagen	
4.5 Klachten.....	18	Bijlage 1: Vragenlijst klanttevredenheid Wmo	39
4.6 Wmo-adviesraad	19	Bijlage 2: Leden van de klankbordgroep	45

'Vandaag leef ik'

achtergrond

Thea (80) is 20 jaar geleden in Schouwen-Duiveland komen wonen in toen net gebouwde aangepaste woningen voor ouderen. Haar man had een beroerte gehad en was daarvoor verlamd. Thea heeft hem 7 jaar zelf kunnen verzorgen met steeds een beetje meer hulp van thuiszorg. Ze kampt zelf met een zwak gestel door broze botten en slechte aderen. Een verwaarloosde hernia leverde haar zelfs een verlamd been op, maar met veel doorzettingsvermogen is ze er in geslaagd weer zonder beugel, met een stok, te kunnen lopen. Tot verwondering van de arts kon de beugel naar de zolder.

Ze komt het dorp niet meer uit, ook niet meer om de kinderen, die elders in het land wonen, te bezoeken. Dat is te vermoeiend. Voor de klachten aan de benen is het belangrijk dat ze die hoog laat rusten. Een dag met de Zonnebloem varen is te lang en te vermoeiend voor de benen.

zorgvraag

Vorig jaar heeft herindicatie plaatsgevonden voor de voorzieningen die Thea heeft om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Alle voorzieningen zijn voortgezet, want je wordt niet beter, eerder slechter. Thea heeft al jaren huishoudelijke hulp, vervoer via de regiotaxi en Valys en een scootmobiel. Ze kon haar schoonzus precies uitleggen hoe het zit met de eigen bijdrage die voor de voorzieningen betaald moet worden. Op de afrekening van het CAK voor de hulp staat ook een bedrag voor de scootmobiel. Je betaalt per jaar een vast bedrag aan eigen bijdrage.

De scootmobiel is een belangrijk hulpmiddel om 2 keer in de week in het verzorgingshuis te kunnen gaan kaarten. Als het weer te slecht is voor de scootmobiel gaat Thea met de regiotaxi. Met de scootmobiel haalt ze ook de boodschappen. Ze kookt nog zelf een eenvoudige maaltijd die snel klaar is. Voor douchen heeft ze hulp van thuiszorg (Allevo).

evaluatie

Thea hecht sterk aan haar zelfstandigheid en is tevreden over de hulp die ze daarbij krijgt van de gemeente. Ze realiseert zich door een periode van 6 weken die ze na een operatie in het verpleeghuis heeft doorgebracht wat haar voorland is als het niet meer gaat. Maar des te meer waardeert ze haar zelfstandigheid. In het verpleeghuis werd ze 1 x per week gedoucht en moest ze 's middags warm eten met soep voor en een nagerecht. Zelf eet ze 's avonds warm, wat ze altijd heeft gedaan, en kan ze met hulp elke dag douchen.

Thea is sociaal vaardig genoeg om met verschillende hulpen om te kunnen gaan. Ze heeft vaste hulpen, maar die moeten ook wel eens vrij zijn. In de vakantietijd is er wel eens minder hulp, maar ze zit nooit zonder. Uit de buurt is geen hulp te verwachten, er wonen allemaal ouderen die iets mankeren. Als echt de nood aan de man komt, gaat een buurman, die ook in de tachtig is, de boodschappen halen. De kinderen en kleinkinderen wonen geen van allen in Zeeland. Die hebben allemaal hun werk, dus daarop kan en wil ze geen beroep doen.

Ook het taxivervoer levert geen problemen op. Haar instelling is dat ze alle tijd heeft, dus omrijden om meerdere mensen op te halen of af te leveren is geen probleem. Wel stelt ze op prijs geïnformeerd te worden als voor een Valysrit een combinatie gemaakt wordt om niet leeg te rijden.

Door de problemen met haar benen moet ze voorin zitten. Thea is erg te spreken over het regelen van vervoer door Valys door de gemeente. Zij was zelf niet op de hoogte van deze vervoersmogelijkheid. Alle benodigde gegevens daarvoor zijn netjes doorgestuurd. Van haar ervaringen met zorg en moeilijkheden in gezin en familie heeft ze de levensinstelling overgehouden: gisteren is verleden, morgen is toekomst, vandaag leef ik en probeer daar van te genieten.

1. Inleiding

1.1 Inleiding

Sinds 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning van kracht geworden. Door het in werking treden van deze wet is de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het welzijnsbeleid verschoven van de landelijke naar de gemeentelijke overheid. Om te evalueren hoe deze overgang verloopt en waar er eventuele verbeterpunten nodig zijn, wordt de uitvoering van de wet op zeer veel verschillende punten gemonitord.

Scoop is door het College Zorg en Welzijn in Zeeland gevraagd deze monitor voor Zeeland uit te voeren. De eerste meting werd in 2008 gedaan. Hiertoe zijn door Scoop vorig jaar drie deelonderzoeken uitgevoerd. Allereerst is onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid van aanvragers van individuele Wmo-voorzieningen. Ten tweede is onderzoek gedaan naar de werking van de Wmo-adviesraden. Ten derde zijn prestatiegegevens verzameld van het gemeentelijk beleid. Alle 13 Zeeuwse gemeenten hebben in 2008 van Scoop deelrapporten gekregen, waarin de onderzoeksuitkomsten zijn gepresenteerd.

In de afgelopen maanden heeft Scoop een herhaling uitgevoerd van het klanttevredenheidsonderzoek. Tevens zijn opnieuw prestatiegegevens geïntariseerd van het gemeentelijke beleid. Door het herhalen van deze onderzoeken is het immers mogelijk ontwikkelingen te traceren. Dit biedt voor de Zeeuwse gemeenten aanknopingspunten het eigen beleid in deze kritisch te evalueren en eventueel verder aan te scherpen.

In dit rapport wordt verslag gedaan van het tweede klanttevredenheidsonderzoek onder aanvragers van een Wmo-voorziening. De uitkomsten zullen daarbij worden afgezet tegen die van de eerste meting, in 2008. De gegevens zullen steeds op provinciaal niveau worden gepresenteerd.

De gemeentelijke cijfers worden in 13 aparte rapportages gepresenteerd. Over de gemeentelijke cijfers wordt in deze rapportage alleen iets vermeld indien deze significant afwijken van het Zeeuwse gemiddelde.

De analyse van de klanttevredenheidscijfers zal naast een schets van het algemene beeld en de gemeentelijke 'uitschieters' ook antwoord geven op de vraag of er bepaalde categorieën zijn, die in hun beleving afwijken van het gemiddelde (bijv. 'afgewezenen' of aanvragers in een bepaalde leeftijdscategorie).

Behalve een verslag van de onderzoeksuitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek vindt de lezer in deze rapportage ook een weergave van een groot aantal interviews met Wmo-klanten, waardoor er ook verhalen achter de cijfers worden geschetst. De interviews werden gehouden door medewerkers van de sector Sociale en Culturele Ontwikkeling van Scoop².

1.2 Onderzoeksopzet

Via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning zijn gemeenten verplicht elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder aanvragers van Wmo-ondersteuning. Het ministerie van VWS heeft hiervoor een vragenlijst ontworpen (zie: www.invoeringWmo.nl). Met behulp van deze vragenlijst is in 2007 een eerste klanttevredenheidsonderzoek, een pilot, uitgevoerd in de gemeente Sluis. De ervaringen met deze vragenlijst en de reacties van de gemeenten, de klankbordgroep en Wmo-adviesraden hebben tot een definitieve vragenlijst geleid. Hiervan is in het klanttevredenheidsonderzoek van vorig jaar voor het eerst gebruik gemaakt. De vragenlijst van dit jaar is (vrijwel) dezelfde als vorig jaar. Hierdoor was het mogelijk de resultaten te vergelijken¹.

¹ In deze vergelijkingen is het jaar 2008 enkele malen als "de oude situatie" weergegeven indien een vergelijking wordt gemaakt met het rapport uit 2008. Dit rapport 2008 ging uiteraard over de Wmo-praktijk in 2007.

² Vanwege de privacy van de geïnterviewde personen is gebruik gemaakt van gefingeerde namen.

1.3 Uitvoering

Voor de uitvoering van het tweede klanttevredenheids-onderzoek werden de Zeeuwse gemeenten gevraagd een bestand te maken van alle personen die in 2008 een aanvraag hadden ingediend voor Wmo-ondersteuning of werden geherindiceerd. Indien het aantal aanvragers minder was dan 500 kregen alle personen die een aanvraag hadden gedaan een vragenlijst toegestuurd. Als de lijst groter was dan 500 werd een aselechte steekproef getrokken. Bij deze steekproef is ervoor gezorgd dat de verschillende vormen van ondersteuning goed waren vertegenwoordigd. Ook personen van wie de aanvraag werd afgewezen zijn aangeschreven voor deelname aan het onderzoek.

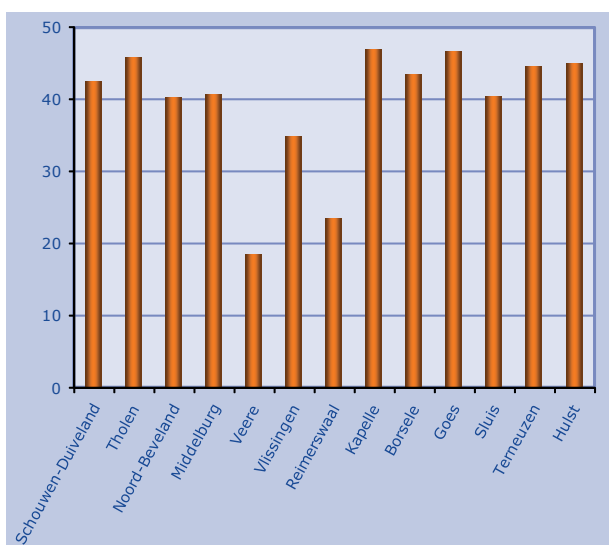
1.4 Respons

In totaal werden door de 13 Zeeuwse gemeenten 6.117 vragenlijsten verstuurd. Door 10 van de 13 gemeenten werden 500 vragenlijsten verstuurd. De gemeenten Noord-Beveland, Kapelle en Borsele verstuurden respectievelijk 256, 375 en 486 enquêteformulieren.

Van de 6.117 uitgezette vragenlijsten kwamen er in totaal 2.510 terug. De respons bedraagt hiermee ongeveer 41%. Dit is wat minder dan bij de vorige meting, toen bijna 50% van de aangeschreven personen meewerkte aan het onderzoek. Voor een schriftelijke enquête is het echter een redelijk resultaat.

In de onderstaande figuur 1 is een overzicht weergegeven van de respons naar gemeente.

Figuur 1 Respons naar gemeente (%)



Uit de bovenstaande figuur blijkt dat de respons per gemeente sterk uiteenloopt. Opvallend is dat de gemeenten Veere en Reimerswaal duidelijk een lagere respons vertonen dan de overige Zeeuwse gemeenten.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat een korte schets van de onderzoeksgroep. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op verschillende aspecten betreffende de aanvraag. De verwerking van de aanvraag staat centraal in hoofdstuk 4; in hoofdstuk 5 wordt aandacht besteed aan de beschikking. De kwaliteit van de ondersteuning wordt behandeld in hoofdstuk 6. Hoofdstuk 7 beschrijft de onderzoeksuitkomsten met betrekking tot de evaluatievragen van de Wmo. Het rapport wordt afgesloten in hoofdstuk 8, waarin een samenvatting wordt gegeven van de belangrijkste uitkomsten en waarin de conclusies worden weergegeven.

In de bijlage vindt de lezer de gebruikte vragenlijst. Verder is een overzicht opgenomen van de leden van de klankbordgroep Wmo-monitor Zeeland.

'Een gewone taxi'

achtergrond

Trudy is een vrouw van 39 en ze woont al 19 jaar drie hoog in een appartementje in het stadscentrum van Middelburg. Vanaf haar geboorte is ze spastisch. Ze heeft twee benen en een arm die niet goed functioneren. Ze kan een heel klein beetje lopen met krukken. Als kind heeft ze in een revalidatiecentrum gewoond en daar ging ze ook naar school. Later woonde ze bij haar ouders en ging van daaruit naar de school van het revalidatiecentrum. Op haar 20e is ze dus in het appartementje gaan wonen. Haar ouders wonen in dezelfde plaats. Verder heeft ze nog een broer in deze plaats, waarmee ze niet zoveel contact heeft.

zorgvraag

Trudy heeft een Wajong-uitkering. Dit is een uitkering voor jonggehandicapten. Deze uitkering krijg je als je op jonge leeftijd ziek of gehandicapt bent. Je hebt dan een inkomen op minimumniveau.

Trudy heeft nog drie keer per week fysiotherapie. Ze probeert altijd alles wat ze nog kan zelf te doen. Ze heeft veel hulp nodig bij persoonlijke verzorging; elke avond wordt ze geholpen met uitkleden en naar bed gaan en elke ochtend met wassen of douchen en aankleden en momenteel komt er ook elke middag nog iemand om haar nieuwe aangepaste schoenen te verwisselen voor andere. Trudy heeft allerlei vrijwilligerswerk proberen te doen, maar administratief werk bijvoorbeeld lukte niet.

Haar scootmobiel is heel belangrijk voor haar, want daarmee kan ze op pad. Buitenshuis is ze daarvan afhankelijk; ze heeft inmiddels haar vierde. Ze heeft nu een ideale manier van vrijwilligerswerk (in overleg met UWV) gevonden, namelijk kranten bezorgen op plaatsen waar ze met haar scootmobiel kan komen. Ze heeft een vriendin die twee krantenwijken doet.

Deze vriendin komt haar van maandag tot en met zaterdag 's ochtends om vijf uur uit bed helpen en aankleden. Dan gaan ze samen naar het krantendepot en dan doet de vriendin anderhalve wijk en Trudy ongeveer een halve wijk. Met deze vriendin onderneemt ze verder ook leuke dingen; ze gaan op stap en ook gaan ze wel eens met de trein op pad of samen op vakantie.

Trudy heeft een heel goede zorgaanbieder gevonden voor de persoonlijke verzorging, aan wie ze elke week een rooster doorgeeft met dagen en tijden waarop ze haar komen helpen. Elke avond om 22.00 uur wordt ze naar bed gebracht en als haar vriendin ziek of met vakantie is, komen ze ook de doordeweekse ochtenden naast de zondagen.

Verder is Trudy nog één middag als vrijwilligster bij de dagverzorging van Buitenrust. Dan praat ze vooral met mensen die dat op prijs stellen.

Trudy heeft naast haar vriendin nog diverse andere mensen met wie ze omgaat. Ze heeft via de krantenwijk ook een man gevonden die haar met klusjes in huis helpt en in het appartementencomplex kan ze in geval van nood altijd wel een beroep doen op iemand. Haar ouders helpen haar ook; haar vader rijdt haar regelmatig ergens naar toe, een arts bijvoorbeeld en haar moeder maakt eens wat extra schoon of kookt voor haar.

evaluatie

Een wens van Trudy is een wat groter appartement of huis en dan beneden. Ze vertelt dat ze al een paar keer met Woongood Middelburg heeft gesproken. Er wordt wel veel gebouwd in de woonservicezones, maar dat is allemaal voor 55-plussers. En toen ze het Fokusproject Hof van Sint Jan noemden, wonen daar weer bijna allemaal rolstoelers bij elkaar. Trudy vindt het juist zo belangrijk dat gehandicapten en niet-gehandicapten en jong en oud bij elkaar wonen.

Trudy betaalt voor de zorg die ze krijgt een eigen bijdrage, maar krijgt die terug via de Bijzondere bijstand van de gemeente.

Trudy heeft 3 uur huishoudelijke hulp in de week. Ze vindt het heel fijn dat je zelf kunt kiezen welke zorgaanbieder je neemt. Ze gaat binnenkort naar een andere zorgaanbieder omdat de huidige niet bevalt. Ze heeft verder een elektrisch toilet en haar scootmobiel en kan gebruik maken van collectief vervoer. Dit laatste vindt ze heel lastig. Ze heeft ook nog drie keer per week een half uur fysiotherapie. Daar gaat ze in principe met haar scootmobiel heen. Als deze stuk is of het heel slecht weer is, dan gaat ze wel eens met het collectief vervoer. Je moet dan een uur van tevoren bellen; ze kunnen dan een kwartier voor of een kwartier na de afgesproken tijd komen (je moet dus heel vroeg afspreken), meerdere adressen afrijden en als je terug gaat, moet je soms wel een uur of langer wachten. Kortom een half uurtje fysiotherapie, niet eens ver van haar huis, kan heel veel reistijd kosten.

Trudy zou het ideaal vinden als je bijvoorbeeld een taxibudget zou krijgen, waarmee je een "gewone" taxi kan bellen, die je meteen brengt naar de plek waar je moet zijn.

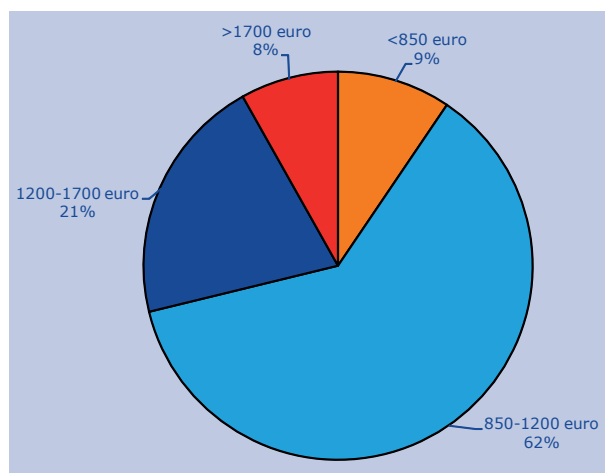
2. Algemene gegevens: de onderzoeksgroep

Bijna 1 op de 5 aanvragers van Wmo-ondersteuning is jonger dan 65 jaar. Een iets kleiner deel (18%) is tussen de 65 en 75 jaar oud. Bijna 4 op de 10 respondenten (39%) valt in de leeftijdscategorie 75 t/m 84 jaar. Ongeveer een kwart (24%) is 85 jaar of ouder.

Ruim 70% van de respondenten bestaat uit vrouwen; bijna 30% uit mannen. Gelet op de oververtegenwoordiging van vrouwen onder ouderen een logische uitkomst.

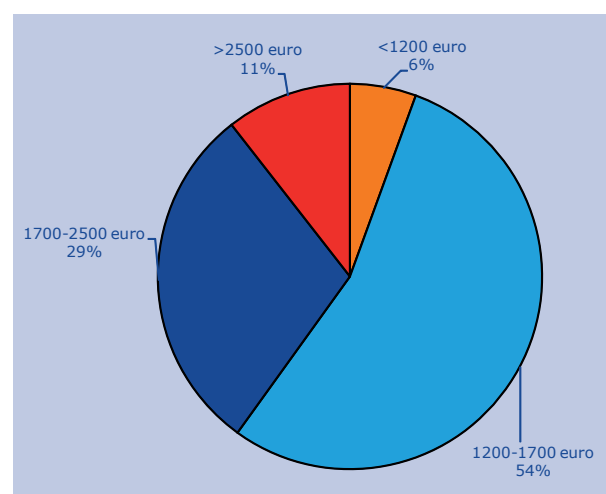
Bijna tweederde van de respondenten (64%) bestaat uit alleenstaanden. Als we deze categorie nader onderscheiden naar inkomen blijkt dat verreweg het grootste deel daarvan (62%) een inkomen heeft tussen de 850 en 1200 euro netto per maand. Ongeveer 1 op de 10 alleenstaande Wmo-aanvragers heeft een inkomen dat onder de 850 euro netto per maand ligt (figuur 2).

Figuur 2 Netto inkomen alleenstaanden (%)



Als we kijken naar de Wmo-aanvragers met een partner dan blijkt dat iets meer dan de helft van hen een inkomen ontvangt tussen de 1200 en 1700 euro netto per maand (figuur 3). Iets meer dan 1 op 20 aanvragers uit deze categorie ontvangt een inkomen dat beneden de 1200 euro netto per maand ligt.

Figuur 3 Netto inkomen Wmo-aanvragers met partner (%)



'Rolstoelgedoe'

achtergrond

Corry is 75 en al 25 jaar invalide. Ze heeft MS. De eerste verschijnselen van deze ziekte waren er eigenlijk al toen ze 40 was. Haar man had ook MS en kreeg dit al toen hij nog in de twintig was. Haar man is overleden toen hij 54 was; ze is dus al heel lang weduwe. Samen met haar man had ze 17 jaar een winkel in het centrum van Middelburg. Daarna ging het niet meer.

Corry woont al bijna 31 jaar in een bungalow, die speciaal en volledig aangepast voor haar en haar man gebouwd is. Zij vindt het een heerlijk huis en hoopt er te kunnen blijven wonen. Ze heeft één dochter van 52 die getrouwd is en met haar man, zoon en dochter in Nunspeet woont. Helaas ver weg dus. Ze komen vaak in vakanties en kunnen dan op de bovenverdieping logeren. Als er echt iets is, komt haar dochter ook een tijdje om te helpen. Corry heeft ook nog een zus met haar man in dezelfde straat wonen en die helpen haar ook veel; de man onderhoudt haar tuin bijvoorbeeld.

Verder heeft ze nog een zus met echtgenoot in Middelburg wonen, maar omdat deze echtgenoot aan het dementeren is, kunnen zij niet veel meer doen. Ook heeft Corry nog een vriendin en zij is tevreden over haar sociale contacten.

Corry is lid van de Hervormde kerk (PKN) Kerk in Arnhemuiden. Al twaalf jaar lang komt iedere zondag iemand haar ophalen. Ze tillen haar dan in de auto en in de kerk staat een comfortabele rolstoel voor haar klaar. De diaconie van de kerk daar heeft deze rolstoel speciaal voor haar aangeschaft, zodat ze niet met een rolstoel hoeven te zeulen in een auto.

zorgvraag

Corry heeft al heel lang hulp. Ze heeft een PGB (persoonsgebonden budget), waarmee ze acht uur huishoudelijk hulp inkoop, twee keer vier uren op dinsdag en donderdag. Daarnaast heeft ze een PGB voor persoonlijke begeleiding. Zaterdagochtend van 8.30-11 uur huurt ze een jonge vrouw in, die haar komt douchen en haar haren wast en daarna boodschappen met haar doet. Verder komt er elke avond om 23 uur iemand van Zorgstroom om haar in bed te helpen en op haar zij te leggen. Elke nacht om 3 uur komt er een nachtverpleegster om haar naar het toilet te helpen en weer in bed te helpen.

Tot op heden kan Corry zelf – met veel moeite - 's ochtends nog uit bed komen en zich dan wassen. Ze kan niet meer lopen, wel heel kort staan en ze gaat zelf heel langzaam vanuit de rolstoel in een aangepaste stoel, waar ze ook veel in rust. Corry geeft aan dat ze over alles heel lang doet.

Ze heeft goede en slechte dagen en ze voelt dat heel goed aan. De scootmobiel is, zoals ze zegt, haar enige zelfstandigheid en als het kan, gaat ze daar op goede dagen altijd even mee weg.

toewijzing

Corry vertelt dat een tijdje geleden er iemand van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) kwam, die vond dat ze maar eens moest laten zien dat ze met haar scootmobiel kon rijden en die dacht dat ze maar een elektrische rolstoel moest nemen. Dit vond ze een heel kwalijke zaak! De scootmobiel is haar enige mogelijkheid om er zelf nog op uit te gaan en ze doet dit ook alleen als ze een goede dag heeft. Ze heeft toen ook uitgelegd dat een scootmobiel een kar is, waar je inzit. Een elektrische rolstoel is koud om in te zitten. Ze heeft gelukkig haar scootmobiel nog kunnen houden.

Corry had een tijdje geleden een heel slechte en zware rolstoel gekregen en dat terwijl ze zich er elke dag thuis mee moet verplaatsen. Corry is toen naar de klachtencommissie van de gemeente gegaan. Dit heeft ze eerst zelf gedaan en daarna heeft haar hulp het overgenomen omdat het zoveel energie kostte en ze ook emotioneel werd en moest huilen. Ze heeft gelijk gekregen en een vertegenwoordiger van de gemeente heeft excuses aangeboden voor deze zeer slechte rolstoel. Corry heeft dat rolstoelgedoe als zeer onprettig ervaren. Het leek wel of de rolstoel uit vier oude rolstoelen in elkaar was gezet. Eigenlijk zou ze nog steeds graag haar vorige rolstoel, die ze van de thuiszorg had, terug willen. Deze was lichtlopend en ook veel lichter door kunststof ringen en lichte voetsteunen.

Onlangs was haar PGB afgelopen en moest er een nieuwe indicatie komen. Ze werd niet goed van de berekeningen. Zo van: 'een badkamer doe je in zoveel minuten en een kamer in zoveel minuten'. Bovendien helpt de hulp vaak ook even met het eten. Ze vindt acht uren huishoudelijke hulp weinig en op maandag, woensdag en vrijdag is ze overdag altijd alleen en dat levert steeds meer gevaarlijke situaties op. Een kopje koffie zetten doet ze bijvoorbeeld met een kopje en een losse filter en vaak werken haar handen niet goed. Ook het uit bed gaan 's ochtends, is iets dat toch steeds gevaarlijker wordt.

evaluatie

Corry is van mening dat om een indicatie te kunnen stellen, ze moeten zien wie je bent. Ze zouden gewoon eens een dag moeten meedraaien om te kijken hoe het gaat. Pas daarna kunnen ze de situatie goed beoordelen!

3. De aanvraag

3.1 Inleiding

In 2008 hebben aanvragers contact gehad over ondersteuning die valt onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Het ging daarbij om één of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning:

- hulp bij het huishouden;
- een vervoersvoorziening;
- een rolstoelvoorziening;
- een woonvoorziening;
- een vergoeding van verhuis- of herinrichtingskosten.

In de enquête werd gepeild hoe het contact hierover verlopen is, of men de ondersteuning heeft ontvangen en zo ja, hoe tevreden men hierover is.

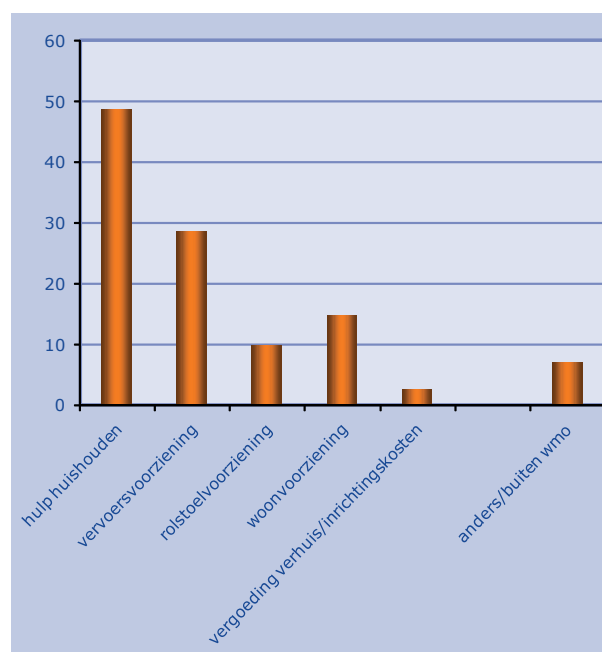
3.2 Eerste aanvraag

Bijna de helft van de aanvragers (48%) gaf aan dat het de eerste keer was dat men een aanvraag had gedaan. Iets meer dan een kwart (27%) antwoordde dat men voor dezelfde voorziening eerder een aanvraag had gedaan. 15% had eerder een andersoortige aanvraag gedaan. Door 1 op de 10 aanvragers werd geantwoord dat men eerder een aanvraag heeft gedaan voor een andere voorziening en voor deze voorziening.

Als de respondenten worden onderscheiden naar enige achtergrondkenmerken - gemeente, vorm ondersteuning, leeftijd - blijkt dat vooral inwoners uit Hulst en Noord-Beveland en mensen die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning kregen zich onderscheidden doordat ze relatief vaak een eerste aanvraag hadden ingediend.

In figuur 4 is grafisch weergegeven welke vorm(en) van ondersteuning in 2008 werd(en) aangevraagd.

Figuur 4 Vormen ondersteuning aangevraagd (%; meerdere antwoorden mogelijk)



Bijna de helft van de respondenten heeft in 2008 huishoudelijke hulp aangevraagd. Ruim een kwart heeft - eventueel daarnaast - een vervoersvoorziening aangevraagd. Ongeveer 10% van de aanvragers wilde graag een rolstoelvoorziening; een iets groter deel (15%) een woonvoorziening.

3.3 Aanvraag duidelijk

Door 89% van de respondenten werd aangegeven dat het duidelijk was waar men moest zijn voor de aanvraag voor ondersteuning. Dit is iets meer dan bij de vorige meting in 2008, toen 85% van de respondenten dit antwoord gaf.

Bij nadere analyse naar gemeente wordt duidelijk dat met name aanvragers uit Middelburg relatief vaak antwoordden (18%) dat één en ander niet duidelijk was. Dit was voor deze gemeente overigens wel een verbetering ten opzichte van 2008, toen 24% van de Middelburgse aanvragers dit antwoord gaf.

Bij onderscheiding naar andere achtergrondkenmerken blijkt dat ook mensen die alleen huishoudelijke hulp ontvangen significant vaker aangaven niet te weten waar men een aanvraag moest indienen. Andere kenmerken - zoals leeftijd of soort ondersteuning (wel/niet pgb) - leidden niet tot significante verschillen.

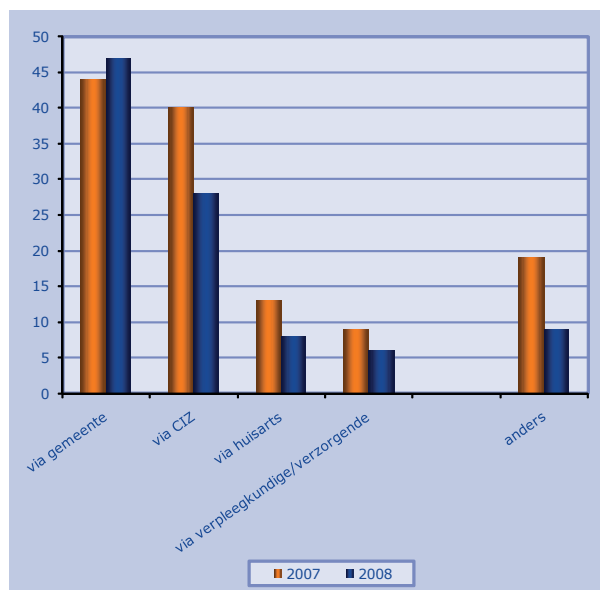
3.4 Aanvraag via...

Wmo-aanvragen lopen in de beleving van respondenten vooral via de gemeente, zo blijkt uit de cijfers van 2007 en 2008 (figuur 5). Een groot deel van de aanvragen verloopt (ook) via het centrum indicatiestelling zorg (CIZ). Opvallend is dat - met uitzondering van de aanvragen via de gemeente - er sprake is van een daling van aanvragen via de andere kanalen.

Als we de cijfers verder analyseren naar woongemeente blijkt dat aanvragers uit Hulst (65%) en Sluis (60%) opvallend vaak aanvragen indienen via de gemeente. Met name respondenten uit Middelburg (23%) en Vlissingen (32%) maken van dit kanaal relatief weinig gebruik. In deze gemeenten speelt het CIZ een belangrijkere rol. Dit werd overigens ook bij de vorige meting vastgesteld.

Het contact over de aanvraag verliep in de meeste gevallen persoonlijk, bij de aanvragers thuis (35%), telefonisch (34%) of schriftelijk (30%). Van de mogelijkheid elders - in een spreekkamer, kantoor of aan een loket - werd relatief weinig gebruik gemaakt (12%).

Figuur 5 Wmo-aanvragen (%)



3.5 Contact Wmo-loket

De vraag of men wel eens contact heeft gehad met het Wmo-loket van de gemeente werd door 56% van de respondenten bevestigend beantwoord. Dit is duidelijk meer dan bij de vorige meting, toen 44% aangaf hiermee contact te hebben gehad. 32% van degenen die deze vraag beantwoordden gaf aan telefonisch contact te hebben gehad (2007: 22%). In 13% van de gevallen was er fysiek contact aan het loket (2007: 12%). In de overige gevallen (10%) was er zowel bij het loket als telefonisch contact geweest (2007: 12%).

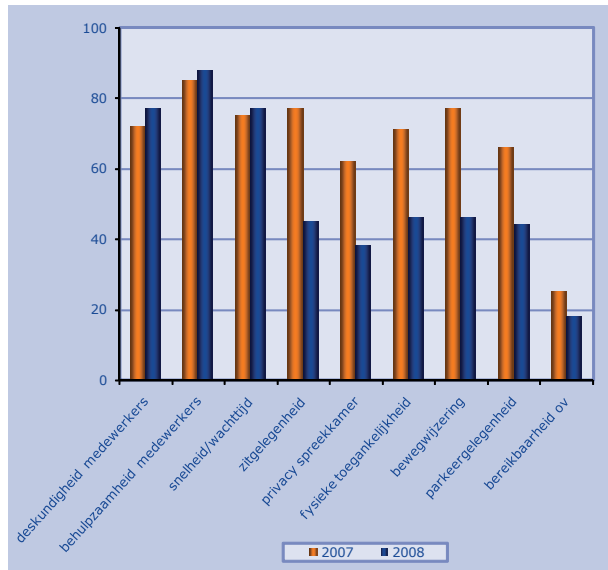
Bij uitsplitsing naar gemeente blijken er grote verschillen. Het percentage mensen dat aangeeft op een of andere manier contact te hebben gehad met het Wmo-loket varieert van 71% (Hulst) tot 41% (Middelburg) en 36% (Kapelle).

Ook de leeftijd en de vorm van ondersteuning die aanvragers kregen was van (significante) invloed op de frequentie van het contact met het Wmo-loket. Naarmate de leeftijd stijgt is er significant minder vaak contact. Verder onderscheiden mensen met alleen huishoudelijke hulp en/of degenen die geen persoonsgebonden budget ontvangen zich door geringe contacten met het Wmo-loket. Dergelijke verbanden werden ook in de vorige meting vastgesteld.

3.6 Waardering Wmo-loket

In het laatste deel van het vragenblok over de aanvraag(procedure) werd degenen die hadden aangegeven op een of andere manier contact te hebben gehad met het Wmo-loket een negental zaken voorgelegd, waarbij men steeds moest aangeven of men deze zaken als voldoende of onvoldoende beoordeelde. In de onderstaande figuur 6 zijn de antwoorden op deze vraag grafisch verwerkt.

Figuur 6 Waardering aspecten Wmo-loket (% 'voldoende')



Uit de bovenstaande figuur blijkt dat bij de vorige meting, in 2007, voor bijna alle gemeten zaken - met uitzondering van de bereikbaarheid via openbaar vervoer - steeds een (ruime) meerderheid was die tevreden was. Over 2008 is dit voor een aantal onderwerpen niet meer het geval. De zaken die betrekking hebben op de fysieke omgeving van het Wmo-loket - zoals zitgelegenheid, privacy spreekkamer, bewegwijzering en parkeergelegenheid - worden duidelijk minder goed gewaardeerd. De bereikbaarheid van het loket met behulp van het openbaar vervoer werd in 2007 al het minst goed gewaardeerd. Deze waardering is in 2008 verder verminderd. De tevredenheid over een aantal andere aspecten - behulpzaamheid en deskundigheid medewerkers, snelheid/wachttijd - die ook in 2007 al relatief goed werden gewaardeerd, is inmiddels verder toegenomen.

Als we de afzonderlijke aspecten nader analyseren en de respondenten onderscheiden naar achtergrondkenmerken blijkt dat wat de *deskundigheid* van de Wmo-loketmedewerkers betreft mensen jonger dan 65 jaar, degenen waarvan de aanvraag geheel of gedeeltelijk is afgewezen en mensen met een pgb significant vaker ontevreden waren over dit aspect.

Wat de *behulpzaamheid* van de medewerkers betreft zijn met name inwoners uit Reimerswaal, paren met een inkomen boven de 2500 euro per maand en geheel of gedeeltelijk afgewezenen significant ontevredener over dit item.

Wat de *snelheid* betreft waarmee aanvragers geholpen worden is het opvallend dat inwoners uit Middelburg of Vlissingen, mensen onder de 65 jaar en degenen bij wie de aanvraag geheel of gedeeltelijk is afgewezen significant ontevredener zijn.

Over de *zitgelegenheid* in de wachtruimte zijn met name inwoners uit Sluis en Vlissingen, vrouwen, mensen onder de 65 jaar, mensen die voor dezelfde voorziening al eerder een aanvraag hadden gedaan en geheel of gedeeltelijk afgewezenen duidelijk ontevredener.

De *privacy* van de spreekkamer wordt vaker als onvoldoende beoordeeld door inwoners uit Terneuzen, Vlissingen en Kapelle, mensen onder de 65 jaar en geheel of gedeeltelijk afgewezenen.

Wat de *fysieke* toegankelijkheid betreft van het Wmo-loket zijn met name inwoners van Terneuzen, Kapelle en Reimerswaal significant vaker ontevreden. Verder oordelen vooral de aanvragers tot 65 jaar, mensen die geen huishoudelijke hulp ontvangen en geheel of gedeeltelijk afgewezenen significant negatiever over dit punt.

De *bewegwijzering* wordt duidelijk veel vaker als 'onvoldoende' beoordeeld door inwoners uit Hulst en Noord-Beveland, vrouwen en geheel of gedeeltelijk afgewezenen.

Wat de *parkeergelegenheid* betreft zijn het met name de aanvragers uit Kapelle, Sluis en Hulst die zich onderscheiden door een negatievere beoordeling. Dit geldt ook voor mensen die voor dezelfde voorziening al eerder een aanvraag hadden gedaan, mensen met partner met een inkomen boven de 2500 euro en pgb-ontvangers.

De *bereikbaarheid* van het Wmo-loket met het openbaar vervoer wordt veel vaker als 'onvoldoende' beoordeeld door inwoners uit Kapelle en Hulst. Dit geldt ook voor vrouwen en geheel of gedeeltelijk afgewezenen.

'Tientallen brieven'

achtergrond

Anna is 78 jaar. Ze is al meer dan 20 jaar weduwe en heeft twee kinderen: een zoon die niet in de buurt woont en een getrouwde dochter, die geen baan meer heeft en die in dezelfde stad woont als zij. De gezondheid van Anna is slecht. Ze heeft 23 jaar geleden een hartinfarct gehad en daarna een hartoperatie. Ze heeft reuma en suikerziekte. Ze kan alleen met een rollator nog een klein eindje lopen. Ze heeft nogal eens pijn en is regelmatig ziek en vindt het leven dan moeilijk.

Anna komt oorspronkelijk uit een andere provincie, heeft daar vroeger gewerkt, maar ze woont al weer lang in Zeeland. Ze woont nu precies een jaar in een huurappartement in een woonservicezone in Middelburg. Ze vindt het appartement heel fijn, alles gelijkvloers en aangepast voor een rolstoel; geen drempels en brede deuropeningen. Anna heeft een balkon met een prachtig uitzicht en geniet daar van. Het appartement bestaat uit een kamer met een keukenblok, een slaapkamer en nog een klein (logeer)kamertje en een badkamer met douche, waarin ze een douchestoel heeft. Anna heeft al een aantal jaren een partner, met wie ze niet samenwoonde, maar wel vaak samen mee at en contact had. Hij woonde ook in een appartement in het gebouw waar zij woont, maar hij heeft een aantal maanden geleden een hersenbloeding gehad en is opgenomen in een verpleeghuis. Anna bezoekt hem vier keer in de week. Helaas kan hij niet meer praten.

Anna heeft een collectieve vervoervoorziening en gaat met een taxi naar hem toe. Zij is vol lof over dit taxivoer; ze zijn altijd op tijd, meestal zelfs aan de vroege kant, de chauffeurs zijn beleefd, vriendelijk en heel behulpzaam. In het gebouw heeft ze verder niet zo veel contacten; wel eens met een buurvrouw of een praatje met iemand in de lift. Ze is één keer naar Grand café Willem geweest, maar ze vindt het niet fijn om alleen naar een activiteit te gaan. Wat het eten betreft is ze wat kieskeurig en ze vindt de keus niet groot.

zorgvraag

Anna woonde hiervoor elders in Zeeland (Domburg) en had toen vier uur huishoudelijke hulp. Toen ze wist dat ze naar Middelburg zou gaan verhuizen, hoorde ze van iemand dat er ook een PGB (persoonsgebonden budget) voor huishoudelijke hulp kon worden aangevraagd. Haar dochter van achter in de veertig, die ook bij het gesprek aanwezig is, gaf toen aan dat zij wel bij haar moeder wilde komen poetsen, wassen enz. Via het Wmo-kantoor in Sittard werd hiervoor de aanvraagprocedure opgestart.

Anna gaf aan dat dit heel slecht verliep. De mensen daar begrepen vaak niets van de Zeeuwse situatie en waren niet op de hoogte. Post werd, ondanks herhaald bellen, steeds verkeerd gestuurd, formulieren kwamen niet aan en het bedrag werd vier keer aangepast. Anna heeft na 27 keer bellen naar Sittard een mijnheer van de gemeente Middelburg aan de lijn gehad en die heeft er gelukkig voor gezorgd dat het in orde kwam.

toewijzing

Uiteindelijk kreeg Anna een PGB voor huishoudelijke hulp voor 2,9 uur per week, terwijl ze in Domburg meer hulp had en nu een bewerklijker appartement. Verder kreeg Anna een vervoersvoorziening.

Haar dochter poetst nu, maar de uren zijn eigenlijk te weinig en omdat ze nog belasting moet betalen, houdt ze er heel weinig aan over. Het PGB voor 2,9 uur is ook heel veel minder dan een PGB voor 3 uur zou zijn geweest. Verder had ze niet verwacht dat het PGB zo'n ontzettende rompslomp zou zijn met veel papieren, een aparte rekening enz. En ook nog steeds niet duidelijk of en hoeveel eigen bijdrage moet worden betaald. Al maanden geleden werd hier iets over aangekondigd door het Wmo-kantoor, maar er is nog niets ontvangen van het CAK (Centraal Administratie Kantoor). Dat geeft ook veel onrust.

evaluatie

Het dossier ligt op tafel en inderdaad zijn er tientallen brieven van het Wmo-kantoor. De dochter komt bijna dagelijks en haalt haar moeder in de weekenden ook meestal op. Anna geeft aan dat ze zonder haar dochter veel meer hulp nodig zou hebben.

Nu haar partner niet meer in het gebouw woont, zorgt haar dochter ook nog negen van de tien keer voor warm eten voor haar moeder. De dochter maakt dus schoon, wast, strijkt, doet boodschappen en wandelt een stukje met haar moeder en rijdt haar ook wel naar het verpleeghuis om samen de partner van haar moeder te bezoeken. Als de dochter met vakantie gaat, neemt ze haar moeder mee en zet haar soms af bij haar zus, die buiten Zeeland woont, waar ze dan logeert. Ze zijn allebei bezorgd hoe het zou moeten, als de dochter uit zou vallen.

Het Wmo-loket Porthos kennen ze beiden nog niet. Moeder en dochter vragen zich verder af waarom de gemeente Middelburg met een kantoor in Sittard werkt. Het lijkt hen heel goed om in Middelburg zelf mensen op te leiden. Zij spreken de taal en kennen de plaatselijke situatie.

4. Verwerking aanvraag

4.1 Aanvraag goed begrepen?

De aanvragers van een Wmo-voorziening werd gevraagd of men bij de aanvraag goed heeft begrepen welke ondersteuning nodig is. 90% van de respondenten beantwoordden deze vraag bevestigend. Dit is iets meer dan bij de vorige meting, toen 85% dit antwoord gaf. Evenals in 2008 werd door 6% aangegeven dat men de aanvraag niet goed heeft begrepen. De overige aanvragers (4%) wisten het niet of hadden hierover geen mening.

Bij nadere onderscheiding naar achtergrondkenmerken blijkt dat mensen in de hoogste inkomenscategorieën, aanvragers tot 75 jaar, mensen waarvan de aanvraag geheel of gedeeltelijk is afgewezen en ontvangers van een pgb significant vaker antwoordden dat hun aanvraag niet goed werd begrepen.

4.2 Ondersteuning familie e.d.

Soms kan een familielid, buur, kennis of vriend(in) ondersteuning bieden in plaats van de gemeente. In de enquête werd gevraagd of deze mogelijkheid was besproken. Uit de antwoorden blijkt dat 27% van de respondenten aangeeft dat deze optie inderdaad is besproken. Dit is iets meer dan in 2008, toen 24% dit antwoord gaf. Bijna een kwart (24%) antwoordde dat dit niet was besproken (2008: 27%). De overigen (49%) antwoordden dat deze optie voor hen niet van toepassing was.

Uit nadere analyse blijkt verder dat vooral aanvragers uit Veere, Goes of Terneuzen, mensen die alleen huishoudelijke hulp kregen en degenen die een gedeeltelijke pgb ontvingen significant vaker antwoordden dat een en ander nooit met hen is besproken.

Bijna tweederde (64%) van degenen die hadden aangegeven dat een mogelijke ondersteuning door familie, burens, etc. met hen was besproken antwoordde dat dit op een prettige manier was verlopen. Dit is een fractie meer dan bij de vorige meting (61%). Ongeveer 14% is van mening dat dit niet op een prettige manier was gegaan (2008: 12%). Ruim 1 op de 5 antwoordde het niet meer te weten, c.q. hierover geen mening te hebben.

Bij onderscheiding van de respondenten naar gemeente blijkt dat in Vlissingen (30%) en Noord-Beveland (24%) relatief veel mensen aangaven dat een en ander niet prettig was verlopen. Verder blijkt dat naarmate de leeftijd van de aanvragers lager is de ontevredenheid duidelijk groter is. Ook gedeeltelijk of geheel afgewezen aanvragers antwoordden veel vaker dat de manier waarop het met hen was besproken niet in een prettige sfeer was gebeurd.

4.3 Privacy

Ongeveer 7 op de 10 respondenten (69%) is van mening dat de gemeente zorgvuldig met persoonsgegevens is omgegaan. Dit is duidelijk meer dan bij de vorige meting, toen 61% dit antwoord gaf. 2% gaf aan dat niet zorgvuldig met hun persoonsgegevens is omgegaan. Dit is een fractie minder dan in 2008 (3%).

Uit verdere analyse komt naar voren dat met name inwoners uit Noord-Beveland, paren met een inkomen boven de 2500 euro, pgb-ontvangers en mensen waarvan de aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen veel vaker ontevreden zijn over dit aspect.

4.4 Rechten en plichten

De respondenten werd ook gevraagd of men informatie had ontvangen over hun rechten en plichten. 31% gaf aan hierover alleen schriftelijke informatie te hebben ontvangen (2008: 27%). 27% van de respondenten antwoordde dat men zowel schriftelijke als mondelinge info had ontvangen. Dit was duidelijk meer dan in 2008 (19%). Ongeveer 6% had alleen mondelinge informatie gekregen (2008: 7%). Ruim 16% antwoordde in hun beleving helemaal geen informatie over hun rechten en plichten ontvangen te hebben. Dit was duidelijk minder dan in 2008 (22%).

Als we nader inzoomen op de categorie aanvragers die antwoordt geen informatie te hebben ontvangen over hun rechten en plichten valt op dat dit met name wordt aangegeven door inwoners van Tholen en Vlissingen, alleenstaanden met een inkomen beneden de 850 euro, paren met een inkomen boven de 2500 euro, mensen onder de 65 jaar en degenen bij wie de aanvraag werd afgewezen.

Aan degenen die hadden aangegeven dat ze informatie hadden ontvangen over hun rechten en plichten werd ook gevraagd of deze info makkelijk te begrijpen was. Bijna driekwart van de ondervraagden (74%) antwoordde dat dit inderdaad makkelijk te begrijpen was. Dit was een fractie meer dan in 2008, toen 71% dit antwoord gaf. Ruim 15% - evenveel als in 2008 - vond de informatie daarentegen moeilijk begrijpbaar. De overige info-ontvangers wisten niet meer of deze makkelijk of moeilijk te begrijpen was, c.q. hadden hierover geen mening.

Als we de categorie die aangeeft dat de info moeilijk begrijpbaar is nader analyseren valt op dat deze significant vaak bestaat uit inwoners uit Middelburg of Borsele, mensen van 85 jaar en ouder, degenen die zowel huishoudelijke- als andersoortige Wmo-steun kregen en geheel of gedeeltelijk afgewezen.

4.5 Klachten

14% van de respondenten had zowel schriftelijk als mondeling uitleg gehad over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Dit is iets meer dan in 2008 (11%). Ruim 1 op de 5 (22%) had alleen schriftelijke uitleg gehad over een eventuele klachtenmelding. Dit is een fractie minder dan bij de vorige meting (23%). Ruim 6% antwoordde hierover alleen mondelinge uitleg te hebben gehad (2008: 8%). Het aandeel dat aangaf in hun beleving helemaal geen uitleg te hebben gehad over het kunnen indienen van een klacht bedraagt 37%. Dit is iets meer dan in 2008 (33%).

Nadere analyse wijst uit dat de categorie respondenten dat geen uitleg heeft gehad significant vaak bestaat uit inwoners van de gemeente Veere.

Degenen die hadden aangegeven op een of andere manier uitleg te hebben gehad over de mogelijkheid een klacht in te dienen (739 respondenten) werd gevraagd of deze uitleg makkelijk te begrijpen was. Uit de antwoorden op deze vraag blijkt dat ongeveer driekwart van deze groep het makkelijk vond. Dit is iets meer dan bij de vorige meting (71%). Ongeveer 12% vond het moeilijk te begrijpen; iets minder dan in 2008 (15%). De overige respondenten wisten het niet, hadden geen mening of gaven geen antwoord op deze vraag.

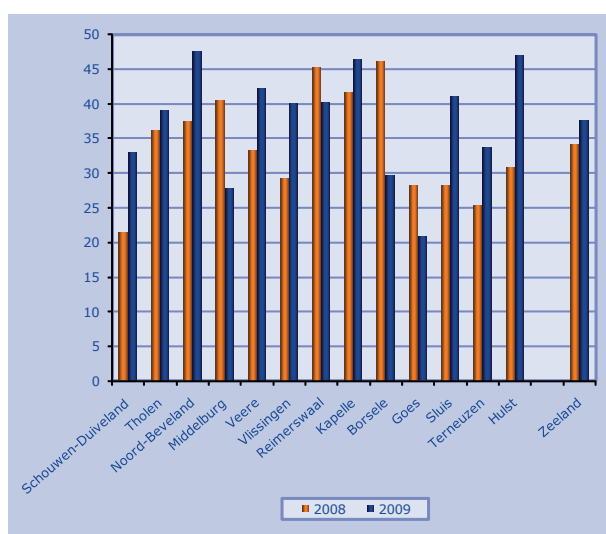
Uit een nadere analyse van de bovenstaande cijfers blijkt verder dat degenen waarvan de aanvraag uiteindelijk geheel of gedeeltelijk was afgewezen significant vaker moeilijkheden hadden bij de uitleg over klachten dan de mensen die wel kregen wat ze hadden aangevraagd.

4.6 Wmo-adviesraad

38% van alle respondenten had wel eens van de Wmo-adviesraad in hun woongemeente gehoord. Dit is iets meer dan in 2008, toen 34% dit antwoord gaf.

In figuur 7 is de bekendheid van de Wmo-adviesraden weergegeven per gemeente. Uit een vergelijking van de uitkomsten over 2008 en 2009 blijkt dat in de meeste Zeeuwse gemeenten sprake is van een stijging van de bekendheid van de Wmo-adviesraden. Alleen in de gemeenten Middelburg, Reimerswaal, Borsele en Goes was sprake van een daling. Het is moeilijk hiervoor een verklaring te geven.

Figuur 7 Bekendheid Wmo-adviesraden (%)



Nadere analyse van de bovenstaande cijfers wijst uit dat er geen significante verschillen bestaan tussen de onderscheiden categorieën.

'De Franse slag'

achtergrond

Elly is 69 jaar en met haar tweede man woont ze al 35 jaar in hetzelfde huurhuis. Het is voor beiden het tweede huwelijk en allebei hebben ze ook een kind verloren. Elly heeft nog twee dochters die niet in de buurt wonen, maar in Brabant en Zeeuws-Vlaanderen. Haar man heeft nog drie kinderen.

Elly heeft voor haar huwelijk gewerkt en ze komt oorspronkelijk uit de Randstad. Ze is al heel lang niet zo gezond, maar anderhalf jaar geleden heeft ze te horen gekregen dat ze een ongeneeslijke vorm van kanker heeft. Ze heeft toen diverse keren in het ziekenhuis gelegen en daarna chemokuren gehad.

zorgvraag

Vanuit het ziekenhuis is contact opgenomen met het Wmo-loket voor huishoudelijke hulp toen ze thuis kwam. Dat was geregeld, maar toen er geen hulp kwam en ze belde, zeiden ze bij de Thuiszorg dat ze geen bericht hadden gehad. Dit bleek niet zo te zijn, maar het was op een stapel bij de Thuiszorg blijven liggen. Vanuit het Wmo-loket was het dus goed geregeld, zo vertelde Elly.

toewijzing

Elly kreeg een tijd twee keer per week drie uur huishoudelijke hulp. De echtgenoot van Elly doet ook veel en een kleindochter die in de buurt woont, komt ook vaak helpen en doet bijvoorbeeld de boodschappen. Elly heeft heel veel goede contacten met Turkse en Marokkaanse gezinnen in de straat en die bieden ook altijd hulp aan. Het is een straat met weinig verloop en dat is een goed teken, zo vertelt ze. Met één Turks gezin, dat ook al heel lang in de straat woont, is ze ook heel goed bevriend. Omdat Elly ongeneeslijk ziek is, hebben haar man en zij zich al een tijd geleden ingeschreven voor een huurappartement van Ter Reede (alles gelijkvloers en hulp dichtbij), maar daar zijn lange wachtlijsten. Elly weet niet of ze een eigen bijdrage moet betalen; ze heeft daar nooit bericht over gehad. Ze denkt dat dit gezien het lage inkomen niet van toepassing is. De huishoudelijke hulp heeft ze inmiddels beëindigd. Ze was niet zo tevreden over de "Franse slag" waarmee dit gebeurde.

nieuwe zorgvraag

Elly en haar man zijn een week of twee geleden naar het Wmo-loket Vlissingen geweest. Ze werden daar keurig en in een aparte ruimte ontvangen; er werd goed naar hen geluisterd en er werd ook informatie gegeven over de mogelijkheid een klacht of bezwaar in te dienen. Elly kwam er om een taxivergoeding te vragen; ze moet hiervoor nog persoonlijk naar het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Daar heeft ze nu een afspraak gemaakt. Ze hoopt dat ze die gaat krijgen.

5. De beschikking

5.1 Wachtijd

Door 59% van de respondenten werd aangegeven dat men binnen vier weken na het eerste contact hoorde of men ondersteuning kreeg. Dit is duidelijk meer dan een jaar geleden, toen 53% antwoordde binnen die tijd duidelijkheid te hebben gekregen. Evenals in 2008 antwoordde 9% van de respondenten binnen een week na de aanvraag al te hebben gehoord of men ondersteuning kreeg. Bij 27% van de respondenten duurde het meer dan vier weken tot het moment dat men hoorde of men ondersteuning kreeg. Dit is iets meer dan in 2008 (23%). Ongeveer 1% van de respondenten had op het moment van het onderzoek nog geen duidelijkheid over de uitkomst. Dit was ook bij de vorige meting het geval.

Als we nader inzoomen op de categorie die aangaf langer dan vier weken te moeten wachten blijkt dat deze is oververtegenwoordigd door aanvragers uit de gemeenten Middelburg en Hulst, alleenstaanden met minder dan 850 euro inkomen, mensen onder de 65 jaar en mensen bij wie de aanvraag uiteindelijk geheel of gedeeltelijk werd afgewezen en mensen met een persoonsgebonden budget.

5.2 Waardering wachttijd

34% van de respondenten was van mening dat het te lang duurde voordat men duidelijkheid kreeg over de vraag of men wel of geen ondersteuning kreeg. Dit is een fractie meer dan in 2008 (33%). Bijna tweederde van de respondenten (65%) - evenveel als in 2008 - antwoordde dat de procedure precies lang genoeg duurde. Evenals in 2008 vond 1% dat een en ander te snel was gegaan.

Bij nadere analyse van de categorie die vond dat de procedure te veel tijd in beslag nam blijkt dat deze voor een groot deel samenvalt met de categorie die ook feitelijk vaak lang moest wachten. Dit betreft met name aanvragers uit Middelburg, Vlissingen, Tholen en Hulst. Verder gaat het om alleenstaanden met een laag inkomen, mensen die al eerder een aanvraag hebben gedaan voor een andere voorziening, mensen onder de 65 jaar en degenen bij wie de aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen.

5.3 Afhandeling aanvraag

De respondenten werd gevraagd of men voldoende op de hoogte werd gehouden over de afhandeling van de aanvraag. 79% van de respondenten beantwoordde deze vraag bevestigend. Dit is iets meer dan bij de vorige meting (75%). Door 21% werd aangegeven dat men hierover niet voldoende werd geïnformeerd.

Nadere analyse van de cijfers wijst uit dat met name aanvragers uit Middelburg en Vlissingen, samenwonenden/ gehuwden met een inkomen hoger dan 2500 euro per maand, aanvragers tot 65 jaar en geheel of gedeeltelijk afgewezen aanvragers hierover ontevreden zijn.

5.4 Aanvraag toegekend?

84% van de respondenten ontving uiteindelijk alle ondersteuning die zij wenste. Dit is 1% meer dan in 2008. Ongeveer één op de tien kreeg een gedeeltelijke toekenning; iets minder dan in 2008 (12%). Ongeveer 6% kreeg een afwijzing of kregen niet de Wmo-hulp die zij wenste (2008: 5%).

Als we nader kijken naar de categorie 'afgewezenen' valt op dat deze vooral wordt oververtegenwoordigd door aanvragers uit de gemeenten Vlissingen (11%) en Schouwen-Duiveland (9%).

De mensen waarvan de aanvraag geheel of gedeeltelijk was afgewezen werd vervolgens gevraagd of was uitgelegd waarom hun aanvraag (geheel of gedeeltelijk) was afgewezen. Ruim tweederde van deze categorie gaf aan dat dit inderdaad was gebeurd. Dit is duidelijk meer dan in 2008, toen 55% dit antwoord gaf. 22% antwoordde dat niet was uitgelegd waarom hun aanvraag niet (geheel) was gehonoreerd (2008: 29%).

Nadere analyse van de cijfers laat zien dat vooral aanvragers uit de gemeenten Reimerswaal en Goes, mensen die nooit eerder een aanvraag hebben gedaan en ontvangers van een persoonsgebonden budget relatief vaak aangaven dat hen niets is uitgelegd.

29% van de mensen waarvan hun aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen kon begrijpen waarom dit was gebeurd. Dit is iets meer dan in 2008 (24%). Ruim 6 op de 10 (geheel of gedeeltelijk) afgewezen aanvragers kon dit niet begrijpen. Vooral aanvragers uit Reimerswaal en Goes, alleenstaanden met een inkomen onder de 1200 euro, gehuwden of samenwonenden met een inkomen boven de 2500 euro en aanvragers onder de 65 jaar brachten deze mening naar voren.

‘Het beste dat ik heb gedaan’

achtergrond

De 59 jarige Frank woont sinds 2005 op Walcheren. Hij is Engelsman van geboorte maar heeft heel lang in Nederland in de bouw gewerkt. Hij is COPD-patiënt. COPD is de afkorting van de Engelse term ‘Chronic Obstructive Pulmonary Disease’. Het is een verzamelnaam voor de longaandoeningen chronische bronchitis en longemfyseem.

Uiteindelijk kon Frank niet meer werken. Hij woonde toen in de Randstad. Hij had veel pijn in zijn longen en luchtwegen en had hulp van de Christelijke Thuiszorgorganisatie Agathos. Zij hebben voor hem gezocht naar een plek waar hij beter zou kunnen wonen en zo kwam Walcheren in beeld. De “brine” zeelucht met zout erin in een zelfde soort gebied als waar hij vroeger in Engeland woonde. Ergens op Walcheren was nog een “gehandicaptenhuis” te huur en dit voldeed precies aan het profiel. Het betrof een aangepast huis met traplift, een stoeltje in de douche en zonder drempels voor iemand die zich dan verder zelf zou kunnen redden. Zodoende is hij in 2005 op Walcheren komen wonen.

Frank leefde aanvankelijk vrij geïsoleerd. Hij is vroeger getrouwd geweest, maar zijn vrouw heeft hem en hun kind verlaten en hij heeft daarna alleen hun dochter opgevoed. Deze dochter woont niet in de buurt en is waarschijnlijk vooral doordat haar moeder haar in de steek liet, verbitterd en ziek geworden. Frank had niet gedacht nog liefde te zullen vinden, maar toch gebeurde dat. Hij ontmoette zijn huidige vrouw (28), trouwde met haar en ze hebben nu samen een dochtertje van twee jaar. Zijn vrouw is fysiotherapeute en komt uit Duitsland. Ze werkt parttime en moet ook veel voor haar man zorgen. Samen proberen ze nu ook wat contacten op te bouwen.

zorgvraag

Van de gemeente kwam er iemand bij hem thuis en zij zorgden ervoor dat er stroom voor zijn scooter in de schuur kwam, zodat hij deze daar kon stallen en opladen. Frank spreekt vol lof over de hulp die hij van de gemeente kreeg. Daarnaast had hij huishoudelijke hulp.

Frank valt momenteel heel snel af en hij krijgt nu medische bijvoeding speciaal voor COPD-patiënten en hij is ook nog bij een diëtiste om te proberen zijn conditie voor de winter te verbeteren. Verder gaat hij nog naar een COPD-groep onder leiding van een fysiotherapeute. Wat zijn gezondheid betreft zit hij momenteel in de gevarenzone en hij kan ook niet op zijn dochtertje passen. Zij gaat dus als zijn vrouw werkt naar een oppas. Als het wat zijn gezondheid betreft kan, gaat Frank elke dag wel even met zijn scooter op pad, voor wat boodschappen of even over de boulevard. Soms neemt hij zijn dochtertje op schoot mee.

Een tijdje geleden werd er gebeld dat op basis van de Wmo-richtlijnen de huishoudelijke hulp zou worden gestopt omdat hij een echtgenote heeft. Dit was voor zijn vrouw en hem heel moeilijk. Zij hadden allebei schuldgevoelens dat ze meer zouden moeten doen, maar dat lukte niet. Zij had naast haar werk en hun dochtertje ook de mantelzorg voor hem en hij kon het huishouden niet aan vanwege zijn conditie en het stof.

Wmo-loket

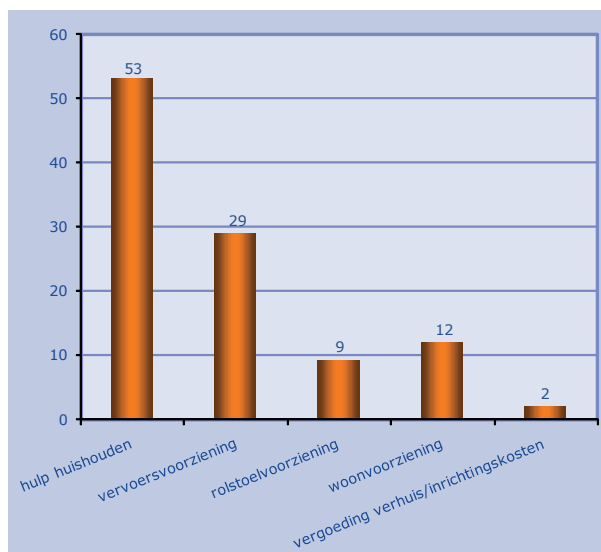
Later werd er toen vanuit het Wmo-loket gebeld wat hij er van vond. Vanuit het Wmo-loket waren ze het er ook niet mee eens, zo vertelde Frank. Dit omdat hij in de gevarenzone zit met zijn ziekte en zij wilden ook geen achteruitgang van zijn gezondheid. Hij vertelt: ‘Deze mensen van het Wmo-loket kwamen voor me op, ze dachten met me mee, ze lieten me niet vallen en zij hebben de moeite genomen om te bellen naar me en een oplossing te zoeken. Hij heeft nu eens per twee weken twee uur hulp en is daar heel blij mee. De eigen bijdrage krijgt het gezin terug van de bijzondere bijstand. Het verhuizen naar de huidige woongemeente is het beste dat hij heeft gedaan; het heeft hem alleen maar positieve dingen opgeleverd, zo besluit Frank.

6. Soorten ondersteuning

6.1 Inleiding

Figuur 8 geeft grafisch weer welke vormen van Wmo-ondersteuning de respondenten uiteindelijk ontvingen (meerdere antwoorden mogelijk).

Figuur 8 Vormen van Wmo-ondersteuning (%)



Uit figuur 8 blijkt dat meer dan de helft van de aanvragers huishoudelijke hulp heeft gekregen. Ruim een kwart ontving een vervoersvoorziening, bijv. collectief vervoer, een rolstoeltaxi, een scootmobiel of een driewieler. Het aandeel mensen dat een rolstoelvoorziening, woonvoorziening of een vergoeding voor verhuis- of herinrichtingskosten ontving was aanmerkelijk minder.

Bij een vergelijking tussen de verschillende gemeenten blijkt dat vooral Veere en Borsele zich onderscheiden door relatief hoge percentages verstrekte huishoudelijke hulp. De gemeente Vlissingen onderscheidt zich door een opvallend hoog percentage aanvragers dat een vergoeding voor verhuis- of herinrichtingskosten ontving.

Ongeveer 40% van de mensen die aangaven welke ondersteuning ze hadden gekregen ontving alleen huishoudelijke hulp. Dit is duidelijk meer dan in 2008 (29%). Ongeveer 3 op de 10 aanvragers (30%) ontving daarnaast ook nog een andere Wmo-voorziening. Dit is minder dan in 2008 (36%). Ongeveer een kwart van de aanvragers kreeg één of meer andere Wmo-voorzieningen; een vergelijkbaar aandeel als in 2008 (24%).

6.2 Pgb of in natura

12% van de respondenten krijgt geld om de Wmo-ondersteuning zelf te regelen via een persoonsgebonden budget (pgb). Dit is iets meer dan in 2008 (11%). Bijna 80% van de respondenten gaf aan dat de ondersteuning direct voor hen wordt geregeld (in natura). Ook dat is iets meer dan bij de vorige meting (76%). De overigen (9%) krijgen gedeeltelijk geld om het zelf te regelen, gedeeltelijk wordt de ondersteuning direct voor hen geregeld.

Nadere analyse van de bovenstaande cijfers laat zien dat vooral inwoners uit Reimerswaal en Terneuzen, mensen met een laag inkomen, aanvragers jonger dan 65 jaar en degenen waarvan de aanvraag gedeeltelijk is afgewezen duidelijk veel vaker een pgb ontvangen.

6.3 Eigen keuze/keuzevrijheid

Ongeveer 44% maakte op het enquêteformulier duidelijk dat ze zelf hadden kunnen kiezen op welke manier (pgb en/of in natura) men ondersteuning wilde ontvangen. Dit is duidelijk meer dan bij de vorige meting, toen 37% dit antwoord gaf. Exact 1 op de 3 respondenten antwoordde dat ze hierin geen vrije keuze hadden (2008: 37%). De overigen (22%) wisten niet meer of er sprake was geweest van vrije keuze.

Verdere analyse van de cijfers maakt duidelijk dat onder de degenen die aangaven geen vrije keuze te hebben gehad tussen pgb en ondersteuning in natura er sprake is van een sterke oververtegenwoordiging van respondenten uit Kapelle en Reimerswaal, mensen met een laag inkomen en degenen die geen huishoudelijke hulp en/of een vergoeding voor inrichting- of verhuiskosten ontvangen en respondenten die ondersteuning via een woningvoorziening kregen toegewezen.

6.4 Eigen bijdrage

Ruim driekwart (77%) van de mensen die ondersteuning hebben gekregen gaf aan dat men hiervoor een eigen bijdrage moet betalen. Dit is een fractie meer dan bij de vorige meting (76%). 19% moest geen eigen bijdrage betalen (2008: 17%). Ongeveer 4% wist niet meer of wel of niet bijbetaald moest worden voor de geboden zorg.

Bij onderscheiding naar gemeente blijkt dat vooral inwoners uit Schouwen-Duiveland, Noord-Beveland, Veere en Borsele relatief vaak een eigen bijdrage moesten betalen. Dit geldt ook voor vrouwen, ontvangers van huishoudelijke hulp en mensen van 65 jaar en ouder.

De respondenten die hadden aangegeven dat ze een eigen bijdrage moesten betalen werd ook gevraagd of dit voor hen een probleem vormt. Door 20% van de respondenten werd deze vraag bevestigend beantwoord. Dit is precies hetzelfde aandeel als bij de vorige meting. Ongeveer 80% van de respondenten antwoordde dat de eigen bijdrage geen probleem vormt.

Als de respondenten worden onderscheiden naar enige achtergrondkenmerken blijkt dat de categorie die aangeeft moeite te hebben met de eigen bijdrage relatief is oververtegenwoordigd door inwoners van de gemeenten Vlissingen, Reimerswaal, Goes, Sluis en Terneuzen. Verder bestaat zij vaak uit mensen met een laag inkomen (met en zonder partner), mensen met een rolstoel, ontvangers van verhuis- of inrichtingskosten, ontvangers van een pgb, mensen onder de 65 jaar en degenen bij wie de aanvraag gedeeltelijk of geheel is afgewezen.

'Steeds verschillende bedragen'

achtergrond

Jacqueline is een jonge vrouw van 30. Ze is getrouwd en woont met haar man van 38 al tien jaar in een huurhuis ergens op Walcheren. Ze heeft astma en longemfyseem. Op haar vierde heeft ze een tijd in een astmacentrum in Ermelo gewoond, dat kan ze zich niet meer zo herinneren. Van haar 9e tot 12e jaar en van haar 15e tot 17e jaar woonde ze in het astmacentrum Heideheuvel in Hilversum. Op haar 18e is ze in Zeeland komen wonen in een begeleid wonen project. Ze werkt drie dagen per week als telefoniste/receptioniste op de sociale werkplaats. Haar man werkt daar fulltime.

Ze hebben niet zo veel contacten, maar wel goed contact met de burens. Als er plotseling wat is met haar, zijn deze altijd bereid haar naar de dokter of dokterspost te brengen omdat ze zelf geen auto hebben. Ook geven ze altijd door wanneer ze het gras gaan maaien, zodat Jacqueline alle ramen en deuren dicht kan doen.

In dezelfde wijk woont de schoonmoeder (68) van Jacqueline. Daar kan ze het heel goed mee vinden en op haar kan ze ook altijd een beroep doen. Ze komt haar één keer per maand een hele dag helpen met een grote schoonmaak, maar ze doen ook wekelijks leuke dingen samen, winkelen, zwemmen en wandelen. Jacqueline zwemt meestal drie keer per week. Haar schoonmoeder heeft wel een auto en brengt haar ook weg als het nodig is.

Jacqueline zit ook vaak achter de computer en heeft nog veel contacten met mensen die ze nog kent van het astmacentrum Heideheuvel en de jaarlijkse astmakampen waar ze heen ging.

zorgvraag

In 2008 ging het niet zo goed met Jacqueline en toen heeft of haar huisarts of haar COPD-verpleegkundige (daar komt ze voor haar astma en longemfyseem) huishoudelijke hulp aangevraagd voor haar. Ze weet nog dat ze een formulier heeft ingevuld en heeft afgegeven op het stadhuis. Het duurde daarna een paar weken voor er iemand kwam voor huishoudelijke hulp (3-4 uur per week) en in het begin wisselde dat steeds. Dat het even duurde, was overigens geen probleem.

Na een tijdje kwam er een vast iemand. Dat was een gespecialiseerde huishoudelijke hulp, die haar ook leerde hoe en wat ze precies moest schoonmaken om zomin mogelijk last te hebben van haar ziektes en het stof. Jacqueline vertelt dat de indicatie twee keer is verlengd. Toen de indicatie afliep, werd eerst gezegd dat haar man maar moest schoonmaken en het haar moest leren. Zij heeft toen aangegeven dat haar man al zoveel moet doen voor haar en dat haar man haar het goed poetsen niet kan leren. Uiteindelijk heeft ze zo'n half jaar hulp gehad en toen was ze het er ook wel mee eens dat de indicatie stopte.

Ze is nooit bij het Wmo-loket geweest, maar heeft wel telefonisch contact gehad en hoorde toen dat ze een eigen bijdrage moest betalen en ook werd haar verteld over de mogelijkheid van klachten indienen en bezwaar maken. Jacqueline vond het wel heel vervelend dat ze steeds verschillende bedragen aan het CAK moest betalen en niet goed wist waar ze aan toe was. Ze kan sinds oktober 2008 het huishouden weer alleen aan. Ze wil met haar man graag naar Middelburg verhuizen en ze zijn samen gaan kijken naar de Mortiere waar ook eengezinswoningen gebouwd gaan worden voor de verhuur. Daar gaan ze zich voor inschrijven.

7. Evaluatie Wmo

7.1 Stellingen

In de laatste vragen van het onderzoek werd een zestal stellingen voorgelegd. De antwoorden op deze stellingen geven een indicatie in hoeverre mensen profijt hebben gehad van de geboden ondersteuning, c.q. in hoeverre de kwaliteit van hun leven er volgens hen door is verbeterd. De antwoordpatronen geven daarmee tevens een belangrijke indicatie in hoeverre het compensatiebeginsel van de Wmo is verwezenlijkt.

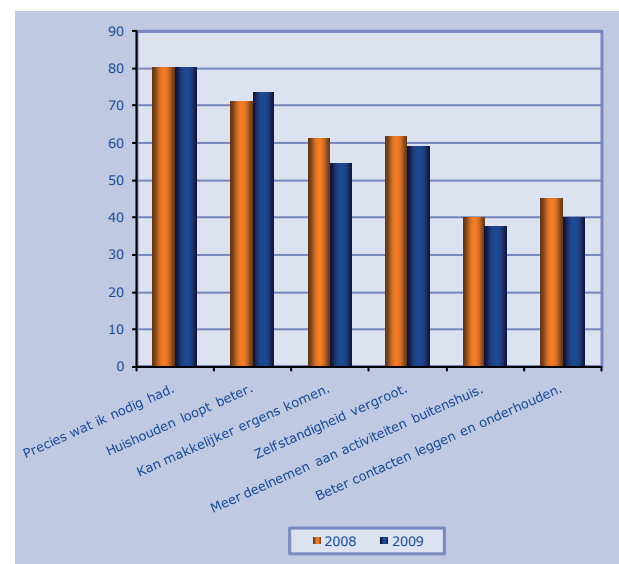
Onderstaand een overzicht van de stellingen:

- 'De ondersteuning die ik krijg, is precies wat ik nodig had';
- 'Door de ondersteuning loopt mijn huishouden beter';
- 'De ondersteuning zorgt ervoor dat ik makkelijker ergens kan komen';
- 'De ondersteuning heeft mijn zelfstandigheid vergroot';
- 'De ondersteuning zorgt ervoor dat ik meer aan activiteiten buitenshuis deelneem';
- 'De ondersteuning zorgt ervoor dat ik beter contacten kan leggen en onderhouden'.

In figuur 9 zijn de antwoorden op de bovenstaande stellingen (% mee eens) grafisch weergegeven. Tevens zijn hierin de antwoorden van de vorige meting verwerkt.

Opvallend is dat alleen de stelling dat 'het huishouden beter loopt' door relatief meer respondenten wordt onderschreven. Voor 4 van de 6 stellingen is het aandeel mensen dat tevreden is licht teruggelopen. De stelling dat 'de ondersteuning precies is wat ik nodig had' wordt door precies hetzelfde percentage respondenten onderschreven als in 2008.

Figuur 9 Antwoorden op stellingen (% mee eens)



Als we de stellingen apart analyseren en onderscheiden naar achtergrondkenmerken komt naar voren dat bij de eerste stelling ('*precies wat ik nodig had*') vooral aanvragers uit Reimerswaal, gehuwden/samenwonenden met een hoog inkomen, ontvangers van verhuis/inrichtingskosten, mensen met een pgb, aanvragers onder de 65 jaar en mensen bij wie de aanvraag geheel of gedeeltelijk is afgewezen zich onderscheiden door een duidelijk hoger percentage dat het niet eens is met deze bewering.

Opvallend is dat ook bij de tweede stelling (*'huishouden loopt beter'*) grotendeels dezelfde categorieën zich onderscheiden door een veel hoger aandeel dat niet tevreden is. Het betreft met name aanvragers uit Reimerswaal, gehuwden/samenwonenden met een hoog inkomen, aanvragers onder de 65 jaar en mensen waarvan de aanvraag gedeeltelijk of geheel is afgewezen. Daarnaast gaat het om alleenstaanden met een laag inkomen en mensen die al eens eerder een aanvraag hebben ingediend.

Het aandeel respondenten dat het oneens is met de stelling dat de ondersteuning er voor zorgt dat men *ergens makkelijker* kan komen is significant hoger onder aanvragers uit Reimerswaal, gehuwden/samenwonenden met een hoog inkomen, mensen die een woningaanpassing of een vergoeding voor verhuis/inrichtingskosten kregen, pgb-ontvangers, mensen die alleen huishoudelijke hulp ontvingen en degenen van wie de aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen.

De vierde stelling, dat de ondersteuning de *zelfstandigheid heeft vergroot*, wordt significant vaker verworpen door aanvragers uit Reimerswaal, gehuwden/samenwonenden met een hoog inkomen, ontvangers van een pgb, mensen onder de 65 jaar, degenen die alleen huishoudelijke hulp ontvingen en mensen bij wie de aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen.

Mensen uit Middelburg, Reimerswaal, gehuwden/samenwonenden met een middeninkomen, degenen die (alleen) huishoudelijke hulp ontvingen en gedeeltelijk of geheel afgewezen waren het duidelijk vaker oneens met de stelling dat men meer *deelneemt aan activiteiten buitenshuis*.

Ook bij de laatste stelling (*'betere contacten'*) onderscheidten inwoners uit Middelburg en Reimerswaal zich door een significant hoger aandeel dat aangeeft het niet eens te zijn met de stelling. Dit geldt ook voor ontvangers van een pgb en mensen waarvan de aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen.

7.2 Rapportcijfer

Aan het eind van de enquête werd gevraagd welk rapportcijfer (van 1 t/m 10) men geeft voor de ontvangen ondersteuning. Als respondenten meer dan één vorm van ondersteuning hadden ontvangen werd gevraagd een gemiddeld cijfer te geven.

De rapportcijfers varieerden van 1 t/m 10. Ongeveer 1 op de 20, bijna 5%, beoordeelde de geboden ondersteuning als onvoldoende en gaf een cijfer lager dan 6. Dit aandeel is ongeveer even groot als bij de vorige meting. De overige 95% gaf als rapportcijfer een 6 of hoger. Het gemiddelde rapportcijfer was 7,69. Dit is duidelijk hoger dan in 2008 (7,55).

Bij nadere analyse van de bovenstaande cijfers blijkt dat inwoners van Veere een significant hoger rapportcijfer (7,94) uitdeelden dan gemiddeld. Aanvragers uit Schouwen-Duiveland gaven daarentegen duidelijk een lager gemiddeld rapportcijfer (7,46). Dit geldt ook voor ontvangers van een pgb (7,51) en mensen bij wie de aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen. (6,86 resp. 6,84).

'Maatwerk leveren'

achtergrond

De 57-jarige Tineke uit Vlissingen heeft in 2008 alfahulp aangevraagd bij de gemeente Vlissingen. Omdat ze eerder ook al geïndiceerd was voor alfahulp, maar deze toen wegens omstandigheden zelf had afgezegd, kon dit telefonisch worden afgehandeld en werd alles meteen geregeld. Op dit moment heeft Tineke weer geen hulp meer omdat dit voor haar te druk is.

Tineke heeft 3½ jaar geleden hersenletsel opgelopen door een val met haar fiets. Hierdoor heeft ze o.a. veel last van concentratieproblemen en kan ze slechts beperkt en gedoest over de dag, kleine taakjes uitvoeren. Daarnaast lijdt ze aan fybromyalgie, artrose en artritis. In de zomer gaat het redelijk, in de winter als het nat en koud is heeft ze veel pijn. Tineke woont zelfstandig in een bovenwoning en heeft een vriend naar wie ze in het weekend gaat. Haar dochter woont in Zuid-Afrika en ziet ze daarom maar 1x per jaar. Tineke woont sinds eind 1995 in dit huis en woont hier graag. Het staat in een goede en prettige buurt en bovendien is het strand vlakbij. Tineke is tevreden, maar vindt wel dat haar hersenletsel saaiheid met zich meebrengt. In die zin dat ze minder kan en meer aan huis gebonden is, terwijl ze iemand is die graag op pad gaat.

zorgvraag

Vanwege haar verschillende aandoeningen heeft ze onlangs een aantal voorzieningen aangevraagd in het kader van de Wmo. Het betreft hier een trapleuning (buitentrap), een vlizotrap en makkelijkere bedienbare mengkranen. Een ambtenaar van de gemeente Vlissingen is bij haar geweest evenals een indicatiesteller van het CIZ. Hoewel ze nog geen definitief besluit heeft ontvangen, is haar wel al verteld dat haar aanvraag waarschijnlijk zal worden afgewezen. Van het CIZ begreep ze dat met de invoering van de Wmo het voorzieningenpakket, waarop een beroep kan worden gedaan, flink is geslonken.

evaluatie

Tineke vraagt zich af of er wel een juiste selectie is gemaakt welke voorzieningen al dan niet nog in het pakket horen. Ze is van mening dat de Wmo, toch bedoeld om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten functioneren, op deze manier zijn doel voorbij schiet. Tineke pleit voor flexibiliteit in deze; elke gemeente zou ruimte moeten benutten om maatwerk te leveren en niet stug vast te houden aan een lijst.

Tineke zegt dat ze niets heeft aan te merken op de bejegening door de gemeente, ze wordt altijd netjes te woord gestaan. Echter, ze heeft wel een beetje het idee dat het accent meer op bejegening komt te liggen dan op het inhoudelijk behandelen van het verzoek, waar het uiteindelijk om gaat.

8. Samenvatting en conclusies

8.1 Samenvatting

De onderzoeksgroep

De categorie mensen die deelnam aan het onderzoek bestaat in meerderheid uit vrouwen. Bijna 2 op de 3 respondenten is ouder dan 75 jaar.

Ongeveer tweederde is alleenstaand. Van hen heeft verreweg het grootste deel een inkomen onder de 1200 euro per maand.

De aanvraag

Bijna de helft van de respondenten gaf in de vragenlijst aan dat het de eerste keer was dat ze een aanvraag hadden gedaan voor Wmo-ondersteuning. Een iets groter deel antwoordde dat ze al eens eerder een aanvraag hadden gedaan.

Ongeveer de helft van degenen die meewerkten aan het onderzoek vroeg huishoudelijke hulp aan. Ruim een kwart heeft - eventueel daarnaast - een vervoersvoorziening aangevraagd. Een klein deel van de respondenten vroeg om een rolstoel- of woonvoorziening of om een vergoeding voor herinrichtings/verhuiskosten.

Een zeer grote meerderheid (89%) gaf aan dat het duidelijk was waar men moest zijn voor de aanvraag voor ondersteuning. Dit is iets meer dan bij de vorige meting (2008), toen 85% van de respondenten dit antwoord gaf.

Wmo-aanvragen lopen vooral via de gemeente. Een groot deel van de aanvragen verloopt (ook) via het centrum indicatiestelling zorg (CIZ). Het contact verliep in de meeste gevallen persoonlijk, bij de aanvragers thuis (35%), telefonisch (34%) of schriftelijk (30%).

56% van de respondenten heeft wel eens contact gehad met het Wmo-loket van de gemeente. Dit is duidelijk meer dan bij de vorige meting, toen 44% aangaf hiermee contact te hebben gehad. In vergelijking met de meting in 2008 is de tevredenheid over een aantal zaken betreffende het Wmo-loket duidelijk verminderd. Deze zaken hebben betrekking op de fysieke omgeving van het Wmo-loket, zoals zitgelegenheid, privacy spreekkamer, bewegwijzering, parkeergelegenheid en bereikbaarheid met het openbaar vervoer. De tevredenheid over een aantal andere aspecten - behulpzaamheid en deskundigheid medewerkers, snelheid/wachttijd - die ook in 2008 al relatief goed werden gewaardeerd - is inmiddels verder toegenomen.

Verwerking aanvraag

90% van de respondenten gaf aan dat men bij de aanvraag goed heeft begrepen welke ondersteuning de aanvragers nodig hebben. Dit is iets meer dan bij de vorige meting, toen 85% dit antwoord gaf.

Bij ruim één op de vier Wmo-aanvragers (27%) is de mogelijkheid besproken dat een familielid, buur, kennis of vriend(in) ondersteuning kan bieden. Dit is iets meer dan in 2008 (24%). Bij bijna tweederde (64%) van degenen die hadden aangegeven dat deze mogelijkheid was besproken antwoordde dat dit op een prettige manier was verlopen. Ook dit is een fractie meer dan bij de vorige meting (61%). Ongeveer 7 op de 10 respondenten (69%) is van mening dat de gemeente zorgvuldig met persoonsgegevens is omgegaan. Dit is duidelijk meer dan in 2008, toen 61% dit antwoord gaf.

Bijna tweederde van de respondenten (64%) heeft naar hun beleving bij de Wmo-aanvraag op een of andere manier info ontvangen over hun rechten en plichten. Dit is een duidelijke stijging ten opzichte van 2008, toen 53% dit antwoord gaf. Bijna driekwart (74%) van degenen die info hadden ontvangen gaf aan dat deze makkelijk te begrijpen was. Ook dit is een (lichte) toename in vergelijking met de vorige meting (71%).

Ongeveer 42% van de respondenten heeft naar hun beleving op een of andere manier uitleg gehad over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Dit is evenveel als in 2008. Van deze categorie was ongeveer driekwart van mening dat deze uitleg makkelijk te begrijpen was; iets meer dan in 2008 (71%).

38% van de respondenten had wel eens van de Wmo-adviesraad in hun woongemeente gehoord. Dit is iets meer dan in 2008, toen 34% dit antwoord gaf. In de meeste Zeeuwse gemeenten is sprake van een stijging van de bekendheid van deze raden.

De beschikking

Door 59% werd aangegeven dat men binnen vier weken na het eerste contact hoorde of men ondersteuning kreeg. Dit is duidelijk meer dan een jaar geleden, toen 53% antwoordde binnen die tijd duidelijkheid te hebben gekregen. 27% antwoordde meer dan vier weken te hebben gewacht op duidelijkheid. Ook dat is iets meer dan bij de vorige meting (23%).

34% van de respondenten was van mening dat het te lang duurde voordat men duidelijkheid kreeg over de vraag of men wel of geen ondersteuning kreeg. Dit is een fractie meer dan in 2008 (33%).

Bijna 8 op de 10 respondenten (79%) gaf aan dat men voldoende op de hoogte werd gehouden over de afhandeling van de aanvraag. Dit is iets meer dan bij de vorige meting (75%).

84% van de respondenten ontving uiteindelijk alle ondersteuning die zij wenste. Dit is 1% meer dan in 2008. Ongeveer één op de tien kreeg een gedeeltelijke toekenning; iets minder dan bij de vorige meting (12%). Ongeveer 6% kreeg een afwijzing of niet de Wmo-hulp die zij wenste (2008: 5%). Van de geheel of gedeeltelijk 'afgewezenen' maakte ruim tweederde duidelijk dat aan hen was uitgelegd wat de reden(en) daarvan zijn. Dit is duidelijk meer dan in 2008, toen 55% dit antwoord gaf. 29% van de mensen bij wie de aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen kon begrijpen waarom dit was gebeurd. Ook dit is iets meer dan in 2008 (24%).

Soort ondersteuning

Meer dan de helft van de aanvragers heeft huishoudelijke ondersteuning gekregen. Ruim een kwart ontving een vervoersvoorziening, bijv. collectief vervoer, een rolstoeltaxi, een scootmobiel of een driewieler. Het aandeel mensen dat een rolstoelvoorziening, woonvoorziening of een vergoeding voor verhuis- of herinrichtingskosten ontving was aanmerkelijk kleiner.

12% van de respondenten krijgt geld om de Wmo-ondersteuning zelf te regelen via een persoonsgebonden budget (pgb). Dit is iets meer dan in 2008 (11%). Bijna 80% van de respondenten gaf aan dat de ondersteuning direct voor hen wordt geregeld (in natura). Ook dat is iets meer dan bij de vorige meting (76%).

Ongeveer 44% antwoordde dat ze zelf hadden kunnen kiezen op welke manier (pgb en/of in natura) men ondersteuning wilde ontvangen. Dit is duidelijk meer dan bij de vorige meting, toen 37% dit antwoord gaf.

Ruim driekwart (77%) van de mensen die ondersteuning hebben gekregen gaf aan dat men hiervoor een eigen bijdrage moet betalen. Dit is een fractie meer dan bij de vorige meting (76%). Voor 20% van degenen die een eigen bijdrage moest betalen vormt dit wel een probleem. Dit is exact hetzelfde aandeel als in 2008.

Evaluatie Wmo

De laatste vragen van het onderzoek bevatten een aantal stellingen. De antwoorden op deze stellingen geven een indicatie in hoeverre mensen profijt hebben gehad van de geboden ondersteuning, c.q. in hoeverre de kwaliteit van hun leven er volgens hen door was verbeterd.

Als we de uitkomsten van de stellingen analyseren is het opvallend dat alleen de stelling dat 'het huishouden loopt beter' door relatief meer respondenten wordt onderschreven. Voor 4 van de 6 stellingen is het aandeel mensen dat tevreden is licht teruggelopen.

Aan het eind van de enquête werd gevraagd welk rapportcijfer men geeft voor de ontvangen ondersteuning. Als respondenten meer dan één vorm van ondersteuning hadden ontvangen werd gevraagd een gemiddeld cijfer te geven.

De rapportcijfers varieerden van 1 t/m 10. Ongeveer 1 op de 20, bijna 5%, beoordeelde de geboden ondersteuning als onvoldoende en gaf een cijfer lager dan 6. Dit aandeel is ongeveer even groot als bij de vorige meting. De overige 95% gaf als rapportcijfer een 6 of hoger. Het gemiddelde rapportcijfer was 7,69. Dit is enigszins hoger dan in 2008 (7,55).

8.2 Conclusies

De rapportcijfers zijn een belangrijke indicatie in hoeverre aanvragers tevreden zijn over de uiteindelijk geboden ondersteuning. Hierop afgaande kunnen we concluderen dat daar een stijgende lijn in zit. Hoewel het aantal mensen dat de ondersteuning kreeg die het had aangevraagd nauwelijks afweek van die in 2007, is de tevredenheid over de uitkomst groter dan bij de vorige meting. Daar is ook alle aanleiding voor. Evaluatie van een groot aantal onderdelen in het proces van toewijzing laat zien dat Zeeuwse gemeenten de Wmo-aanvragers over het algemeen betere service verlenen.

Aan de hand van de onderzoeksuitkomsten zijn de verbeterpunten duidelijk traceerbaar. Ze hebben betrekking op een groot aantal momenten in het proces van aanvraag tot toewijzing. Zo gaven meer mensen aan dat duidelijk is waar men moet zijn voor een aanvraag. Meer mensen antwoordden dat men goed begrepen heeft welke ondersteuning men nodig heeft en meer mensen waren van mening dat de gemeente zorgvuldig met de privacy omgaat en hen wijst op de rechten en plichten.

Ook over de beschikking was de tevredenheid groter dan bij de vorige meting. Zo nam het aandeel mensen dat binnen vier weken uitsluitel kreeg toe en steeg het percentage aanvragers dat aangaf voldoende op de hoogte te worden gehouden over de afhandeling van de aanvraag. Degenen die werden 'afgewezen' gaven bovendien vaker aan uitleg te hebben gekregen over de reden(en).

Ook op het gebied van de kwaliteit van de ondersteuning was sprake van vooruitgang. Meer mensen maakten duidelijk dat ze zelf hadden kunnen kiezen op welke manier (p/gb en/of in natura) men ondersteuning wilde ontvangen. Over een aantal aspecten, zoals behulpzaamheid en deskundigheid van de medewerkers zijn aanvragers positiever. Over een aantal andere aspecten, vooral de fysieke aspecten van de Wmo-loketten, is men negatiever dan in 2008.

Een belangrijk instituut in het hele Wmo-proces is de Wmo-adviesraad. Ook op dit punt zien we vooruitgang. De bekendheid van de Wmo-adviesraad is vergroot en meer mensen gaven aan contact met de raad gehad te hebben. Het oordeel is echter nog wisselend.

Samenvattend lijkt het dus de goede kant op te gaan met de uitvoering van het Wmo-proces in Zeeland. Tegelijkertijd moeten we deze conclusie nuanceren. Bovenstaand is namelijk een *algemeen* beeld. Per gemeente en per onderscheiden sociale categorie zijn er namelijk soms grote verschillen. Evenals in 2008 zijn het vooral mensen waarvan de aanvraag is afgewezen en aanvragers jonger dan 65 jaar die relatief vaak aangeven niet tevreden te zijn over de uitvoering van onderdelen van het Wmo-proces. Opvallend is verder dat in de meting van 2009 ook (echt)paren met een hoog inkomen daarbij komen⁴.

In de uitvoering van de verschillende onderdelen van het Wmo-proces blijft het moeilijk het iedereen naar de zin te maken. Objectieve verbeteringen lopen immers niet altijd synchroon met de subjectieve beleving ervan. In dat opzicht zal het wellicht steeds moeilijker worden iedereen tevreden te stellen. De instroom van nieuwe, hoger opgeleide en kritischer Wmo-klanten met een hoger inkomen zal dit proces alleen maar bemoeilijken. Voor gemeenten zal het daarom steeds belangrijker worden individueel maatwerk te leveren. Via een permanente monitoring van dit proces is het mogelijk de tevredenheid hierover in kaart te brengen.

⁴ In de vorige meting was nog geen vraag naar inkomen opgenomen.

'Betere screening'

achtergrond

Het chronische vermoeidheidssyndroom (ME) is voor een 37-jarige moeder van drie kinderen (17, 12 en 8) de reden om ondersteuning te vragen bij de gemeente Vlissingen. De ziekte is 3 jaar geleden ontstaan en uit zich door periodes van totale uitputting van het lichaam, afgewisseld met periodes waarin het redelijk gaat, maar aangezien de ziekte chronisch is, is de vermoeidheid altijd aanwezig. In de betere periodes is het moeilijk om de eigen grenzen te bewaken, vooral als je een gezin hebt waarvoor je er wilt zijn. Vooraf is niet in te schatten wanneer weer een slechte periode zal aanbreken, wat het plannen van zaken erg moeilijk maakt. Een dergelijke periode duurt minimaal 6 weken en dan is zelf aankleden, douchen of eten maken, voor Janny een ware uitputtingslag.

zorgvraag

Sinds twee jaar heeft Janny ondersteuning van de gemeente in de vorm van huishoudelijke hulp. Haar schoonouders hebben de aanvraag voor haar ingediend en binnen de kortste keren was hulp geregeld, dit alles telefonisch. Janny krijgt 3 uur in de week huishoudelijke hulp. Daarnaast heeft ze veel hulp van haar schoonouders en partner, zoals bijvoorbeeld het jongste kind naar school brengen en halen, eten koken, wassen enz. Haar woonomgeving ervaart ze als prettig en ze heeft goede sociale contacten.

evaluatie

Janny vindt dat ze door de gemeente goed is geholpen. Bij de aanvraag mocht ze zelf kiezen van welke organisatie ze de ondersteuning wilde ontvangen. Ze heeft toen advies gevraagd aan de gemeente omdat ze op dat moment zelf te ziek was en bovendien geen ervaring had met hulp. Volgens de gemeente maakte dit niet veel uit en ze spraken af dat de gemeente zou regelen dat er iemand kwam. Over de uitvoering is ze echter niet zo tevreden. Ze heeft dit al verschillende keren teruggelegd bij de organisatie, waarna ze een andere hulp kreeg toegewezen, maar dat heeft niet veel verbetering gebracht. Als ze opnieuw mocht kiezen zou ze nu voor een andere organisatie kiezen.

Janny benadrukt dat ze blij is dat er hulp komt, want die heeft ze hard nodig. Om die reden vindt ze het ook moeilijk om opnieuw haar klachten te uiten. Ze ziet iedere keer erg op tegen de komst van de hulp. Het kost haar veel energie, niet alleen vanwege haar ervaringen betreffende de uitvoering, maar ook omdat haar ziekte niet goed wordt begrepen. Zo kost praten haar bijvoorbeeld vaak heel veel energie, maar voelt ze zich toch verplicht tot een gesprek. Ook bespreken hulpen ongevraagd regelmatig hun privéproblemen met haar. Janny geeft aan dit erg vervelend te vinden. Voor de voorziening betaalt Janny een eigen bijdrage wat ze een behoorlijk bedrag vindt.

Tot slot pleit Janny, vanuit haar persoonlijke ervaringen, voor een betere screening van huishoudelijk hulpen door de thuiszorgorganisatie plus daaraan gekoppeld een cliëntgerichte opleiding.

Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst klanttevredenheid Wmo

Algemene gegevens

1. Bent u een man of een vrouw?

- man
 vrouw

2. Wat is uw geboortjaar?

1	9		
---	---	--	--

3. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

3.a Wat is uw netto (gezins)inkomen gemiddeld per maand?

(Netto is wat men 'schoon' in handen krijgt. Het inkomen van u en uw eventuele partner optellen. Het loon van eventuele inwonende verdienende kinderen niet meetellen.)

- Minder dan 850 euro, alleenstaand
 Tussen 850 en 1200 euro, alleenstaand
 Tussen 1200 en 1700 euro, alleenstaand
 Meer dan 1700 euro, alleenstaand
- minder dan 1200 euro, met partner
 tussen 1200 en 1700 euro, met partner
 tussen 1700 en 2500 euro, met partner
 meer dan 2500 euro, met partner

De aanvraag

In 2008 heeft u met de gemeente contact gehad over ondersteuning die valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het gaat dan om één of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning:

- hulp bij het huishouden;
- een vervoersvoorziening;
- een rolstoelvoorziening;
- een woonvoorziening;
- een vergoeding van verhuis- of herinrichtingskosten.

Wij willen graag weten hoe het contact hierover verlopen is, of u de ondersteuning ontvangt en zo ja, hoe tevreden u ermee bent.

4. Heeft u in 2008 een aanvraag ingediend voor enige vorm van ondersteuning?

- Ja
 Nee, *deze vragenlijst is niet voor u bedoeld, u hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen. Graag wel - kosteloos/ zonder postzegel- terugzenden in de antwoord-enveloppe!*

4.a Was het de allereerste keer dat u een aanvraag deed voor ondersteuning:

- Ja, ik heb nooit eerder een aanvraag gedaan.
 Nee, ik heb eerder een aanvraag gedaan voor dezelfde voorziening
 Nee, ik heb eerder een aanvraag gedaan voor een andere voorziening
 Nee, ik heb eerder een aanvraag gedaan voor een andere voorziening én deze voorziening

4.b Welke vorm van ondersteuning heeft u in 2008 aangevraagd? (meerdere antwoorden mogelijk)

- hulp bij het huishouden
- vervoersvoorziening (bijv. collectief vervoer, rolstoeltaxi, scootmobiel, driewieler)
- rolstoelvoorziening (bijv. elektrische rolstoel, sportrolstoel)
- woonvoorziening (woningaanpassing) (bijv. een hellingbaan, een uitraasruimte, drempels verwijderen, vergroten deuropening, traplift, beugels in badkamer en toilet)
- vergoeding verhuis- of herinrichtingskosten
- anders, namelijk:

5. Was het voor u duidelijk waar u moest zijn voor uw aanvraag voor ondersteuning?

- ja
- nee

6. Via welke instantie of hulpverlener is uw aanvraag gelopen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- de gemeente
- het centrum indicatiestelling zorg (CIZ)
- uw huisarts
- een verpleegkundige/verzorgende in het ziekenhuis
- thuiszorg
- anders, namelijk:
- weet niet

7. Verliep het contact schriftelijk, telefonisch of persoonlijk? (meerdere antwoorden mogelijk)

- schriftelijk
- telefonisch
- persoonlijk, bij u thuis
- persoonlijk, elders (in een spreekkamer, op een kantoor of aan een loket)

8. Heeft u wel eens contact gehad met het Wmo-loket van uw gemeente?

- ja, aan het loket
- ja, telefonisch
- ja, zowel telefonisch als aan het loket/beide
- nee (ga naar vraag 10)

9. Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van het Wmo-loket?

	voldoende	onvoldoende	weet niet/ niet van toepassing
deskundigheid medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
behulpzaamheid medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
snelheid waarmee u geholpen werd (wachttijd)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zitgelegenheid in wachtruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
privacy spreekruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
toegankelijkheid (drempels, smalle doorgangen, hoge balies etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bewegwijzering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
parkeergelegenheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bereikbaarheid met openbaar vervoer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Verwerking van de aanvraag

10. Heeft men uw aanvraag volgens u goed begrepen?

- ja
- nee
- weet niet/ geen mening

Toelichting:

11. Soms kan een familielid, buur, kennis of vriend of vriendin ondersteuning bieden, in plaats van de gemeente.

- Is deze mogelijkheid met u besproken?
- is besproken
- is niet besproken *(ga naar vraag 13)*
- niet van toepassing *(ga naar vraag 13)*

12. Heeft u de manier waarop deze mogelijkheid met u is besproken, als prettig ervaren?

- ja, prettig
- nee, niet prettig
- weet niet/geen mening

Toelichting:

13. Is de gemeente naar uw idee zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgegaan?

- ja
- nee
- weet niet/ geen mening

14. Heeft u informatie ontvangen over uw rechten en plichten?

- ja, schriftelijk en mondeling
- ja, alleen schriftelijk
- ja, alleen mondeling
- nee *(ga naar vraag 16)*
- weet niet *(ga naar vraag 16)*

15. Was de informatie die u ontving over rechten en plichten makkelijk te begrijpen?

- makkelijk te begrijpen
- moeilijk te begrijpen
- weet niet/geen mening

Toelichting:

16. Heeft u uitleg gehad over mogelijkheden om een klacht in te dienen?

- ja, schriftelijk en mondeling
- ja, alleen schriftelijk
- ja, alleen mondeling
- nee *(ga naar vraag 18)*
- weet niet *(ga naar vraag 18)*

17. Was de uitleg die u ontving over mogelijkheden om een klacht in te dienen makkelijk te begrijpen?

- makkelijk te begrijpen
- moeilijk te begrijpen
- weet niet/ geen mening

18. Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-adviesraad in uw gemeente?

- ja
- nee

De beschikking: aanvraag toegekend of afgewezen

19. Hoeveel tijd zat er ongeveer tussen het moment dat u voor het eerst contact had over uw aanvraag en het moment dat u hoorde of u uw ondersteuning kreeg?

- minder dan een week
- 1-2 weken
- 3-4 weken
- meer dan 4 weken
- weet niet

20. Vond u dit te lang duren, te kort, of precies lang genoeg?

- te lang
- precies lang genoeg
- te kort

21. Bent u voldoende op de hoogte gehouden over de afhandeling van uw aanvraag?

- voldoende
- onvoldoende

22. Is uw aanvraag uiteindelijk toegekend? Met andere woorden: ontvangt u de ondersteuning waar u om gevraagd heeft?

- ja, alle aanvraagde ondersteuning is toegekend *(ga naar vraag 25)*
- ja, aanvraagde ondersteuning is gedeeltelijk toegekend
- nee, aanvraag is geheel afgewezen

23. Is aan u uitgelegd waarom de aanvraag (geheel of gedeeltelijk) is afgewezen?

- ja
- nee
- weet niet

24. Was het voor u duidelijk waarom uw aanvraag (geheel of gedeeltelijk) is afgewezen?

- ja
- nee

Toelichting:

Kwaliteit van de ondersteuning

25. Welke vorm van ondersteuning heeft u in 2008 daadwerkelijk ontvangen? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- geen enkele *(ga naar vraag 38)*
- hulp bij het huishouden
- vervoersvoorziening *(bijv. collectief vervoer, rolstoeltaxi, scootmobiel, driewieler)*
- rolstoelvoorziening *(bijv. elektrische rolstoel, sportrolstoel)*
- woonvoorziening (woningaanpassing) *(bijv. een hellingbaan, een uitraasruimte, drempels verwijderen, vergroten deuropening, traplift, beugels in badkamer en toilet)*
- vergoeding verhuis- of herinrichtingskosten
- anders, namelijk:

26. Hoe ontvangt of ontving u in 2008 uw ondersteuning?
- ik krijg geld om de ondersteuning zelf te regelen (persoonsgebonden budget)
 - de ondersteuning wordt direct voor mij geregeld (in natura)
 - gedeeltelijk krijg ik geld om de ondersteuning zelf te regelen, gedeeltelijk wordt de ondersteuning direct voor mij geregeld
27. Heeft u zelf kunnen kiezen hoe u uw ondersteuning wilde ontvangen?
(in de vorm van geld en/of direct in de vorm van ondersteuning)
- ja
 - nee
 - weet niet
28. Wordt er voor de ondersteuning een eigen bijdrage gevraagd?
- ja
 - nee (ga naar vraag 30)
 - weet niet (ga naar vraag 30)
29. Vormt de hoogte van de eigen bijdrage voor u een probleem?
- ja, de eigen bijdrage is voor mij te hoog
 - nee, de eigen bijdrage is voor mij geen probleem
- Kunt u van onderstaande stellingen aangeven of u het er mee eens bent?
30. De ondersteuning die ik krijg, is precies wat ik nodig had.
- eens
 - oneens
 - geen mening
31. Door de ondersteuning loopt mijn huishouden beter.
- eens
 - oneens
 - niet van toepassing / geen mening
32. De ondersteuning zorgt ervoor dat ik makkelijker ergens kan komen.
- eens
 - oneens
 - niet van toepassing / geen mening
33. De ondersteuning heeft mijn zelfstandigheid vergroot.
- eens
 - oneens
 - niet van toepassing / geen mening
34. De ondersteuning zorgt ervoor dat ik meer aan activiteiten buitenshuis deelneem.
- eens
 - oneens
 - niet van toepassing / geen mening
35. De ondersteuning zorgt ervoor dat ik beter contacten kan leggen en onderhouden.
- eens
 - oneens
 - niet van toepassing / geen mening

36. Welk cijfer (1 t/m 10) geeft u voor de door u ontvangen ondersteuning?
Als u meer dan één vorm van ondersteuning ontvangt (bijvoorbeeld een traplift én hulp in het huishouden) dan graag een gemiddeld cijfer geven.

37. Kunt u dit cijfer toelichten?

38. Heeft u tot slot nog andere opmerkingen over uw ervaringen met de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo)?

*Hiermee bent u aan het eind gekomen van deze vragenlijst.
De gegevens van deze vragenlijst zullen geautomatiseerd, anoniem verwerkt worden.*

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking.

*U kunt de vragenlijst tot uiterlijk **27 maart 2009** terugsturen naar*

*Scoop, p/a ADZ
Antwoordnummer 1
4380 VB Vlissingen*

*Daarvoor kunt u bijgevoegde antwoordenvelop gebruiken.
Een postzegel is niet nodig.*

Bijlage 2: Leden van de klankbordgroep Wmo-monitor Zeeland

F. Witkam - secr. College Zorg en Welzijn
T. Schaap - Gemeenten Walcheren
J. Duinkerke - Gemeenten Oosterschelderegio
W. Dekkers - Gemeenten Zeeuws Vlaanderen
J. Franken - Zorgkantoor Zeeland
P. van Wisselingh - Aanbieders Wmo
N. Pötgens - GGD Zeeland
J. Sturm - Hogeschool Zeeland, opleidingen
L. van de Berge - Provincie Zeeland
P. van de Berg - Klaverblad Zeeland

Voorzitter: E. Walrave - Scoop
Secretaris: P. van Kooten - Scoop