

Clïëntervaringsonderzoek ten behoeve van aanbesteding Wmo hulpmiddelen Zwolle



Zwolle 2017

betrokken

Status: definitief
Versie 31 oktober 2017

Voor nadere informatie:
Madelinde Tuk, senior Adviseur en Onderzoeker
m.tuk@zwolle.nl 038 498 2557
Ingeborg Evenblij, senior Adviseur en Onderzoeker
i.evenblij@zwolle.nl 038 498 2383

Inhoudsopgave

1	Onderzoeksmethodiek	4
2	Resultaten	5
2.1	Type hulpmiddel	5
2.2	Maatwerk	5
2.3	Contact	5
2.4	Levering	6
2.5	Kwaliteit en onderhoud	8
2.6	Reparatie	9
2.7	Kosten van het hulpmiddel	10
2.8	Klachtenprocedure	11
2.9	Overige suggesties ter verbetering – open antwoorden	12
3	Achtergrond kwantitatief onderzoek	13
3.1	Aanleiding	13
3.2	Methode van afname	13
3.3	Onderzoekspopulatie en steekproef	13
4	Klankbordsessies met gebruikers van hulpmiddelen	16
4.1	Maatwerk	16
4.2	Contact	16
4.3	Levering van een hulpmiddel	17
4.4	Kwaliteit en onderhoud	17
4.5	Reparatie	18
4.6	Kosten	18
4.7	Klachtenprocedure	18
4.8	Overige opmerkingen en vragen	19
Bijlagen		20
Vragenlijst		20
Tabel stellingen en antwoorden met alle categorieën.		20

Cliëntervaringsonderzoek ten behoeve van aanbesteding hulpmiddelen Wet maatschappelijke ondersteuning Zwolle

1 Onderzoeksmethodiek

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en het verstrekken van hulpmiddelen. Ten behoeve van een nieuwe aanbesteding heeft gemeente Zwolle onderzoek uitgevoerd onder inwoners met die vorm van ondersteuning door middel van een enquête (kwantitatief onderzoek). Ook zijn er twee klankbordsessies met een aantal cliënten georganiseerd.

Met het onderzoek beoogt gemeente Zwolle de wensen en behoeften van haar inwoners tijdens de aanbestedingsgesprekken goed te kunnen vertegenwoordigen. Daarom is middels een enquête onderzocht welke service en kwaliteit van ondersteuning de inwoners belangrijk vinden. De uitkomsten zijn geanonimiseerd verwerkt.

De vragenlijst is opgebouwd uit een set van stellingen en enkele open velden voor het geven van tips met betrekking tot:

- Contact
- Levering van een hulpmiddel
- Kwaliteit en onderhoud
- Reparatie
- Kosten
- Klachtenprocedure

Voor het onderzoek zijn ruim 2000 inwoners met een hulpmiddel Wmo in de categorieën 'handbewogen of elektrische rolstoel' en 'scootmobiel of anders (driewielers, handbike)' uitgenodigd tot deelname. De respons is met 50% hoog te noemen.

Deze rapportage

Deze rapportage bevat in hoofdstuk 2 de resultaten. Nadere informatie over de steekproef, respons en wijze van onderzoek leest u in hoofdstuk 3. Het resultaat van de klankbordsessies leest u in hoofdstuk 4. Tot slot is de vragenlijst opgenomen als bijlage. Ter informatie:

- De respondenten van dit onderzoek noemen wij in deze rapportage 'cliënten'.
- De categorie 'Geen mening/ niet van toepassing' hebben wij alleen dan vermeld, wanneer dit relevant is voor de interpretatie van de tabel. De uitkomsten per categorie – inclusief 'Geen mening / niet van toepassing' is in de bijlage opgenomen.
- De resultaten zijn niet naar type hulpmiddel te differentiëren.

2 Resultaten

2.1 Type hulpmiddel

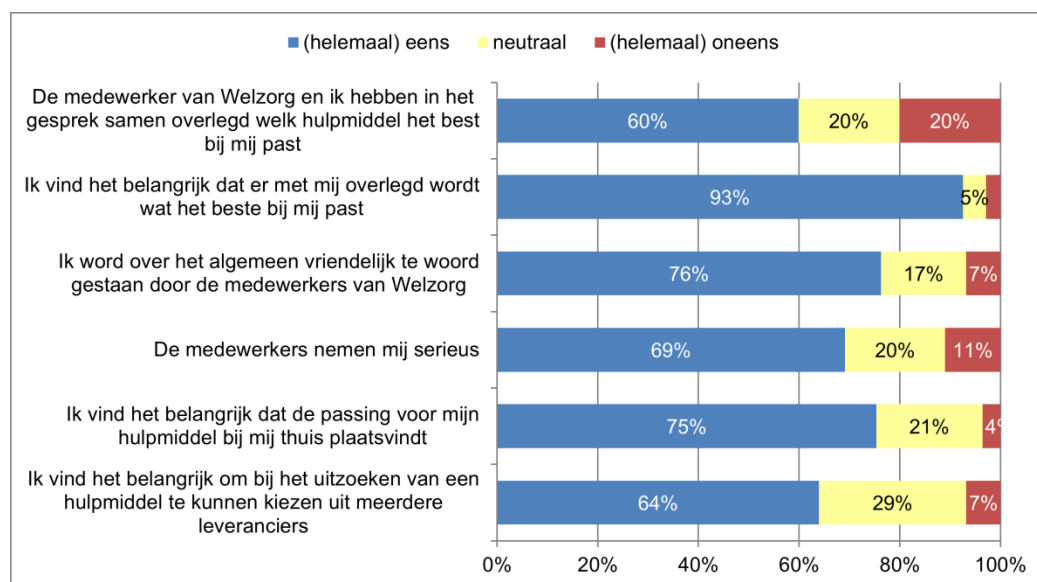
Het meest gebruikte hulpmiddel door de cliënten die aan dit onderzoek hebben meegedaan is een scootmobiel (53%) , gevolgd door een duwrolstoel voor permanent gebruik (34%), een douche-/toiletstoel (25%) of handbewogen rolstoel (22%). Cliënten kunnen meerdere hulpmiddelen gebruiken.

2.2 Maatwerk

Bij zo'n 36% van de cliënten is het hulpmiddel op maat gemaakt, bijvoorbeeld met een speciaal zitkussen. Bij 55% van hen is geen sprake van maatwerk, 10% weet het niet.

2.3 Contact

De cliënten is gevraagd naar wat zij belangrijk vinden in contact tijdens het uitzoeken van hun hulpmiddel en naar hun ervaring daarbij tot nu toe.



De cliënten zijn het voornamelijk (helemaal) eens met alle stellingen over contact. Wat zij met name belangrijk vinden, is dat er overleg plaatsvindt over wat het beste bij hen past. Een vijfde van de cliënten ontkent dat dit overleg met een medewerker van Welzorg heeft plaatsgevonden. Bijna een derde van de cliënten is neutraal in het belang dat gehecht wordt aan de keuze uit meerdere leveranciers bij het uitzoeken van het hulpmiddel.

Tips om het contact met de leverancier te verbeteren – open antwoorden

Het verbeteren van de afstemming met de cliënt, staat op nummer 1 in de suggesties om het contact met de leverancier te verbeteren. De top 3 onderwerpen in volgorde van meest genoemd zijn:

1. Afstemming met cliënt
2. Wachtijd van hulp en reparaties
3. Bereikbaarheid

Cliënten geven aan dat er beter naar hen geluisterd moet worden en niet buiten hen om moet worden bepaald welk 'standaard' of 'op voorraad beschikbaar' hulpmiddel geleverd wordt. Cliënten vinden het belangrijk om aan te kunnen geven wat zij nodig hebben en passend vinden. Want zij weten het beste waarvoor en hoe intensief een hulpmiddel wordt gebruikt. Zij willen dat er meer geluisterd wordt naar ervaring van een cliënt met een hulpmiddel en er moet ruimte zijn voor aanpassing van een hulpmiddel naar individuele wensen.

Cliënten missen informatie over de mogelijkheden van een hulpmiddel bij de keuze van dat hulpmiddel, inclusief voor en nadelen daarvan bij het gebruik.

Cliënten willen dat de afspraken in overleg met hen en op korte termijn gepland worden. Dat de leverancier vriendelijker moet zijn, wordt vooral bij telefonische contacten genoemd. Cliënten willen dat de leverancier begrip toont, empathisch is en hen serieus neemt.

De cliënten willen dat de bereikbaarheid van de leverancier verbetert. Ze geven aan dat de leverancier nu moeilijk bereikbaar is (toon bezet); dat er sprake is van lange wachttijd aan de telefoon en dat je vaak doorverbonden wordt voordat de juiste persoon aan de lijn is. Er wordt voorgesteld om ook andere middelen in te zetten voor het maken van contact, zoals via een website of via social media. Een website kan bijvoorbeeld ook gebruikt worden voor het maken van afspraken.

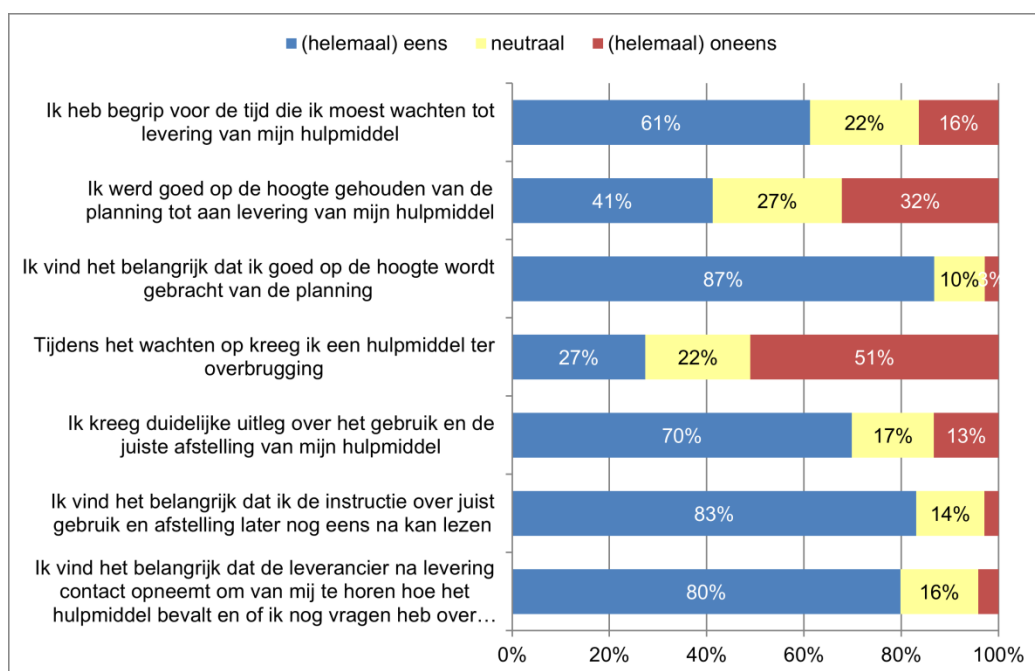
Er wordt aandacht gevraagd voor duidelijke communicatie intern en met de cliënten. Een 'warme overdracht' wordt bij het telefonisch doorverbinden of bij een melding van een reparatie gemist. Cliënten moeten meerdere keren vertellen waarom zij contact opnemen.

2.4 Levering

De meeste cliënten (70%) hebben minder dan 3 maanden op hun hulpmiddel gewacht; 23% heeft tussen de 3 en 6 maanden gewacht; 5% tussen 6 maanden één jaar; 1% tussen 1 en 2 jaar en 1% langer dan 2 jaar.

In de volgende grafiek is zichtbaar dat de grote meerderheid van de cliënten (87%) het belangrijk vindt op de hoogte te worden gesteld van de planning tot aan de levering van

het hulpmiddel. Ongeveer een derde (32%) van de cliënten antwoordt ontkennend op de stelling zelf goed op de hoogte te zijn gehouden van de planning, 27% is neutraal. Verder vinden de meeste cliënten het ook belangrijk instructies te kunnen nalezen en na levering van het hulpmiddel nog contact te hebben met de leverancier. Op de stelling 'tijdens het wachten kreeg ik een hulpmiddel ter overbrugging' heeft 43% van de cliënten 'Geen mening/ niet van toepassing' ingevuld.



Tips om de levering van een hulpmiddel te verbeteren – open antwoorden

De top 3 aan tips om levering van een hulpmiddel te verbeteren bestaat met stip op 1: Communicatie. De belangrijkste onderwerpen in volgorde van meest genoemd:

1. Communicatie
2. Kwaliteit
3. Wachtijd

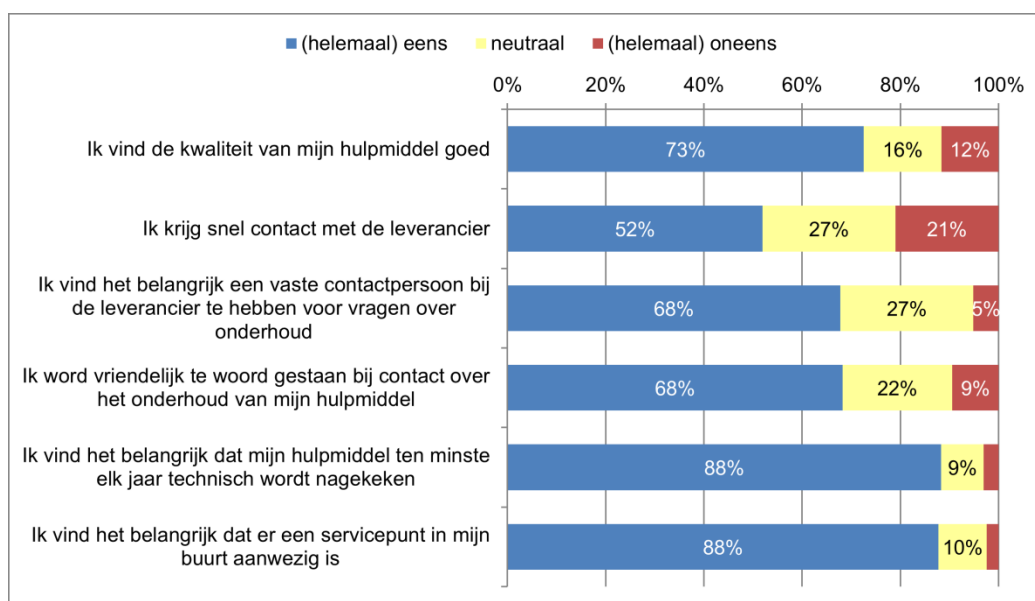
Het merendeel van de cliënten geeft tips om heldere afspraken over (het proces van) levering te maken en duidelijke uitleg te geven over gebruik van het hulpmiddel. Ook vinden cliënten dat het contact tussen leverancier, gemeente en wijkteam onderling verbeterd kan worden: 'Verschuil je niet achter elkaar.' Dat de gemaakte afspraken vervolgens ook nagekomen moeten worden lijkt evident, maar is toch vaak als verbeterpunt genoemd.

Bij passing wordt de mogelijkheid gewenst dat de eigen therapeut aanwezig kan zijn. De wachttijd binnen het proces tot levering wordt door velen als langdurig ervaren. Cliënten willen geïnformeerd worden over de oorzaak van het wachten en de actie die gezet wordt/ nodig is op het beperken daarvan. De last die de cliënt ervaart bij het wachten kan verlicht worden door het bieden van een vervangend hulpmiddel.

Bij levering wordt een proefperiode gewenst waarin men aan het hulpmiddel kan wennen en er regelmatig contact is over eventuele aanpassing of nadere uitleg kan worden gevraagd.

2.5 Kwaliteit en onderhoud

Clënten is gevraagd of zij het eens of oneens zijn met onderstaande stellingen over de kwaliteit en het onderhoud van uw hulpmiddel. Daaruit blijkt dat cliënten de aanwezigheid van een servicepunt in de buurt (88%) en een jaarlijkse technische controle (88%) duidelijk belangrijk vinden. Eén op de vijf cliënten is het (helemaal) oneens met de stelling dat je snel contact krijgt met de leverancier; ruim de helft is het daar wel mee eens. Verder valt op dat 12% niet van mening is dat de kwaliteit van zijn/haar hulpmiddel goed is.



Tips om het onderhoud van het hulpmiddel te verbeteren – open antwoorden

De top 3 aan tips om onderhoud van het hulpmiddel te verbeteren bestaat met grote afstand op 1: Jaarlijks onderhoud. De belangrijkste onderwerpen in volgorde van meest genoemd:

1. (Periodiek) onderhoud
2. Service
3. Wachtijd

Clënten geven aan periodiek onderhoud van hun hulpmiddel te wensen. De meeste cliënten hechten aan minimaal jaarlijks onderhoud, uitgevoerd door vakbekwame mensen. De afspraken over onderhoud moeten in overleg met de cliënt worden gemaakt en worden nagekomen. Mensen vinden dat onderhoud er standaard bij in zou moeten zitten; sommigen hebben nog nooit onderhoud aan hun hulpmiddel gehad - er is nooit over gesproken.

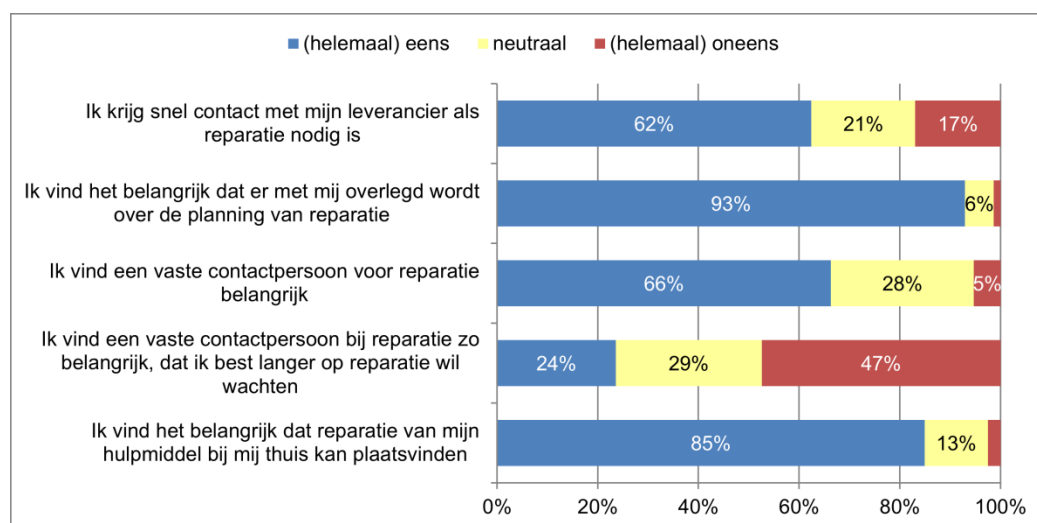
Na levering wordt regelmatig contact en preventief onderhoud gewenst. Cliënten willen graag dat de leverancier ieder half jaar of jaar op eigen initiatief informeert of alles nog naar wens is.

Er blijkt veel onduidelijkheid te bestaan over verzekering en onderhoud van de hulpmiddelen en over eventueel een vervangend hulpmiddel. Informatie over waar en met wie hierover contact opgenomen kan worden, moet beter.

Men wil actieve communicatie naar de cliënt in het geval een geplande afspraak met een monteur niet door kan gaan: nu zit men vaak voor niets op een monteur te wachten en moet de cliënt er zelf achteraan bellen. De overige opmerkingen over 'wachten' hebben vooral relatie met reparatie en pech.

2.6 Reparatie

Cliënten kunnen te maken krijgen of hebben al te maken gehad met reparatie van hun hulpmiddel. In onderstaande tabel het resultaat van de stellingen over wat in geval van reparatie voor een cliënt belangrijk is:



Een grote meerderheid van de cliënten vindt het belangrijk dat overleg met hen plaatsvindt over de planning van reparatie. Ook vindt men het belangrijk dat reparatie van een hulpmiddel thuis kan plaatsvinden. Het merendeel van de cliënten vindt een vast contactpersoon voor reparatie belangrijk, maar is niet bereid omwille van een vast contactpersoon langer op reparatie te moeten wachten. Verder valt op dat 17 % van de cliënten ontkent snel contact te krijgen met de leverancier als reparatie nodig is.

Tips om eventuele reparatie van het hulpmiddel te verbeteren – open antwoorden

De top 3 aan tips om eventuele reparatie van een hulpmiddel te verbeteren bestaat in volgorde van meest genoemd uit:

1. Kortere wachttijd
2. Service

3. Contact

Cliënten willen in geval van reparatie snelle actie en zo kort mogelijke of geen wachttijd. Dat wachttijd niet altijd te vermijden is begrijpen cliënten wel, maar zij willen dat er bij reparaties wordt geprioriteerd op mate van afhankelijkheid en locatie van storing. Dus iemand die volledig afhankelijk is van een elektrische rolstoel die buiten in de stromende regen storing krijgt, moet met spoed geholpen worden. Cliënten willen een vervangend hulpmiddel in geval van een ernstige storing van het hulpmiddel. Veel mensen geven de tip een voorraad van veel voorkomende onderdelen voor reparatie aan te leggen waardoor wachttijden voorkomen kunnen worden: zo zou er geen wachttijd moeten zijn voor kleine reparaties zoals het vervangen van een lekke band van een rolstoel.

Cliënten geven aan dat de servicedienst tijdens de feestdagen buiten dienst is en dat dit voor cliënten onverteerbaar is: zij zijn afhankelijk van hun hulpmiddel. Cliënten willen naast telefonisch contact de mogelijkheid hebben tot sms, whats app of email met het meldpunt en de monteur die de reparatie komt uitvoeren. Dit in verband met slechthorendheid en/of veel omgevingslawaaï.

Cliënten willen dat reparatie thuis of op het werk wordt uitgevoerd. Indien storing onderweg optreedt en het hulpmiddel mee moet voor reparatie, vinden de cliënten dat zij in dat geval thuis gebracht moeten worden.

Het telefonisch meldpunt moet beter bereikbaar zijn en liefst lokaal georganiseerd. Deskundig personeel bij het telefonisch meldpunt zorgt er voor dat monteurs de juiste onderdelen bij zich kunnen hebben. Cliënten willen geen afspraak voor reparatie op een dag of een dagdeel, maar op een concreet tijdstip. Het lijkt voor zich te spreken dat afspraken moeten worden nagekomen. En dat de cliënt bij wijziging wordt geïnformeerd. Toch is dat niet vanzelfsprekend. Bij service wordt vooral het belang van deskundige en vriendelijke monteurs genoemd die over de juiste onderdelen voor reparatie beschikken.

2.7 Kosten van het hulpmiddel

Eigen bijdrage

De hoogte van de verplichte eigen bijdrage heeft bij 12% van de cliënten een rol gespeeld bij de keuze van het hulpmiddel. Bij 57% heeft de eigen bijdrage geen rol gespeeld, 31% heeft geen mening.

NB: In toelichting op de vraag of de eigen bijdrage een rol heeft gespeeld, is vermeld dat voor rolstoelen en voor hulpmiddelen voor kinderen geen eigen bijdrage betaald hoeft te worden.

Persoonsgebonden budget

Van de cliënten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, heeft 7% voor de aanschaf van het hulpmiddel een persoonsgebonden budget (pgb) van de gemeente ontvangen, 80% heeft geen pgb ontvangen, 13% weet het niet.

Hulpmiddel in eigendom

Op dit moment huren cliënten hun hulpmiddel. Op de vraag of zijn het hulpmiddel zouden willen kopen en in eigendom krijgen, reageert 6% van de deelnemers aan dit onderzoek bevestigend, 75% wil dit niet en 19% heeft geen mening.

Voor de 6% van de cliënten die wel tot aankoop over zouden willen gaan, is daarvoor de

belangrijkste reden dat zij dan zelf kunnen kiezen wie het onderhoud uitvoert en welke aanpassingen zij van het hulpmiddel willen hebben, het 'zelf mogen sleutelen'.

En ook dat zij zelf reparaties kunnen laten uitvoeren, bijvoorbeeld door familie of een fietsenmaker in plaats van Welzorg. Op termijn scheelt aankoop volgens sommige cliënten in de kosten: de maandelijkse eigen bijdrage is uiteindelijk duurder. Toch zeggen sommige cliënten juist ook dat zij zich belemmerd voelen door de kosten tot aanschaf en is zekerheid over reparatie, vervanging en onderhoud voor hen reden om te blijven huren.

2.8

Klachtenprocedure

Ruim een derde van de cliënten (37%) die aan dit onderzoek deel hebben genomen, weten dat zij een klacht kunnen indienen over de leverancier van het hulpmiddel bij het sociaal wijkteam, 57% wist dit niet en heeft zich er ook nooit in verdiept, 6% heeft er wel naar gezocht maar heeft de informatie nooit kunnen vinden.

Meest belangrijk bij het indienen van een klacht – open antwoorden

De top 3 belangrijkste onderwerpen in volgorde van meest genoemd:

1. Opvolging na melding
2. Communicatie
3. Snelheid van afhandeling

Wanneer mensen een klacht in zouden dienen, vindt een grote meerderheid het van belang dat de klacht opvolging krijgt na melding. Dit betekent dat zij willen horen welke actie op de klacht wordt ondernomen en liefst, dat het opgelost wordt. Mensen willen daarbij serieus genomen worden en voelen dat zij gehoord en begrepen zijn. Men wenst dat klachten zo snel mogelijk opgelost worden, zeker in geval van klachten over het hulpmiddel zelf, omdat men daar vaak afhankelijk van is.

Een groot deel van de cliënten meldt niet te weten waar zij een klacht kunnen indienen. Er wordt gevraagd om een duidelijk adres, eventueel gedrukt op een sticker of kaartje. Een goede bereikbaarheid van het klachtenmeldpunt en duidelijke uitleg van de procedure wordt ook belangrijk gevonden.

Mensen die overwogen hebben een klacht in te dienen, zeggen hiervan af gezien te hebben omdat zij dit niet veilig vinden en bezorgd zijn dat een klacht gevolgen kan hebben voor de kwaliteit of service van hun hulpmiddel.

2.9

Overige suggesties ter verbetering – open antwoorden

De top 3 belangrijkste onderwerpen in volgorde van meest genoemd:

1. Contact
2. Service
3. Kortere wachttijd

De meeste reacties hebben betrekking op contact, service en beperken van wachttijd. Deze reacties zijn verwerkt in de desbetreffende paragrafen. Andere reacties hebben betrekking op kwaliteit, keuzevrijheid, de invloed van bezuiniging, het willen stoppen met Welzorg of juist tevreden zijn: Cliënten geven aan de kwaliteit van de hulpmiddelen niet goed te vinden en willen meer keuzevrijheid tussen verschillende leveranciers. Een aantal cliënten denkt dat Welzorg minder kwaliteit biedt door bezuinigingen van de gemeente. Ook is een aantal cliënten tevreden over Welzorg en vinden andere cliënten dat gemeente Zwolle het contract met Welzorg moet verbreken omdat zij ontevreden zijn.

3 Achtergrond kwantitatief onderzoek

3.1 Aanleiding

De gemeente Zwolle heeft dit onderzoek uitgevoerd ten behoeve van een nieuwe aanbesteding wet maatschappelijke ondersteuning - hulpmiddelen. Want gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en het verstrekken van hulpmiddelen.

Het onderzoek is uitgevoerd onder inwoners met die vorm van ondersteuning.

Met het onderzoek beoogt gemeente Zwolle de wensen en behoeften van haar inwoners tijdens de aanbestedingsgesprekken goed te kunnen vertegenwoordigen. Daarom is middels deze enquête onderzocht welke service en kwaliteit van ondersteuning inwoners wensen. Het onderzoek is in juni/ juli 2017 uitgevoerd.

3.2 Methode van afname

Uit landelijk onderzoek is gebleken dat de respons hoger is wanneer gekozen wordt voor het gebruik van een schriftelijke enquête (in plaats van online onderzoek) onder de cliënten maatschappelijke ondersteuning. De cliënten hebben een uitnodigingsbrief met een schriftelijke vragenlijst en retourenvelop ontvangen. In de brief is hen ook de mogelijkheid geboden de enquête online in te vullen in plaats van schriftelijk. Twee weken na de uitnodiging hebben wij een herinnering gestuurd aan de genodigden van wie wij nog geen respons hadden ontvangen.

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode 14 juni tot en met 12 juli 2017.

3.3 Onderzoekspopulatie en steekproef

Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle mensen die geregistreerd staan als Wmo cliënt met een maatwerkvoorziening binnen de categorie rolstoel of scootmobiel. De vragen zijn bedoeld voor deze mensen, maar zij mochten bij het invullen geholpen worden door partner, mantelzorger of familieleden.

Steekproef

Bij het berekenen van de benodigde steekproefomvang hebben wij een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% gehanteerd. De ervaring van de VNG tot nu toe met Wmo-enquêtes is een respons van 35%. Dit resulteerde in een minimale selectie van 929 cliënten. Gemeente Zwolle beschikt over een registratie

van alle inwoners die gebruik maken van ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Wij hebben alle inwoners uitgenodigd tot deelname aan het onderzoek die op peildatum 1 januari 2017 in ons Wmo bestand met het betreffende hulpmiddelen geregistreerd stonden. Daarbij hebben wij vlak voor verzending het bestand gecheckt op actualiteit in het BRP (Basisregistratie Personen).

Een deel van de geselecteerde inwoners (512) zijn eerder dit jaar uitgenodigd tot deelname aan het verplicht landelijk cliënt ervaringsonderzoek Wmo. Om hen te compenseren voor de extra belasting in 2017 konden zij die ook die aan dit onderzoek deelnemen aangeven, of zij wilden meedoen aan een verloting van 5 cadeaubonnen ter waarde van € 50,-.

Respons

Alle inwoners die geselecteerd zijn voor deelname aan het onderzoek, vormen samen de bruto steekproef. Degenen die hebben deelgenomen aan het onderzoek vormen de netto steekproef. De uiteindelijk geldige respons van het onderzoek in Zwolle is 1047 inwoners, oftewel 50%.

Populatie	Cliëntenbestand Zwolle Wmo hulpmiddelen	2074
Bruto steekproef	Aangeschreven cliënten	2074
	1562 eerste keer in 2017 benaderde cliënten	
	512 tweede keer in 2017 benaderde cliënten	
Netto steekproef	Geldige respons	1047

De responsgroep bestaan voor zo'n 25% uit inwoners die dit jaar ook al aan het landelijk cliënt ervaringsonderzoek hebben deelgenomen, bijna 75% van de respondenten is dit jaar dus niet eerder geënquêteerd in het kader van de Wmo.

Representativiteit

Ten behoeve van de representativiteit is de verdeling van cliënten (met een hulpmiddel) naar geslacht respectievelijk leeftijd vergeleken met die van de netto steekproef.

<i>Geslacht</i>	<i>cliënten</i>	<i>netto steekproef (voor weging)</i>
Man	33%	33%
Vrouw	67%	67%
Totaal	100%	100%

<i>Leeftijd</i>	<i>cliënten</i>	<i>netto steekproef (voor weging)</i>
18 - 44 jaar	10%	13%
45 - 64 jaar	21%	27%
65 - 84 jaar	42%	42%
85 jaar en ouder	27%	18%
Totaal	100%	100%

Uit de cijfers blijkt dat de verdeling naar geslacht in de netto steekproef overeenkomt met de werkelijke verdeling. Dat is niet het geval bij de verdeling naar leeftijd. Ten behoeve van de representativiteit is op basis van leeftijdscategorie een weging toegepast, waarmee de verdeling naar leeftijdsgroep in de netto steekproef gelijk is getrokken aan de werkelijke verdeling.

4 Klankbordsessies met gebruikers van hulpmiddelen

In het onderzoek naar de cliëntervaringen van inwoners die gebruik maken van Wmo hulpmiddelen is gevraagd of mensen ook deel willen nemen aan klankbordsessie om input te geven voor de aanbesteding van de hulpmiddelen. Op 25 september zijn twee sessies gehouden met in totaal veertien cliënten.

De sessies waren open van aard. Cliënten hebben input gegeven op de onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. In onderstaand verslag is de inbreng verwerkt onder dezelfde rubrieken als in de enquête van het cliëntervaringsonderzoek.

4.1 Maatwerk

Cliënten geven aan dat ze het belangrijk vinden dat er maatwerk geleverd wordt. Er waren een aantal cliënten die aangeven dat zij het idee hebben dat zij een standaard middel uit het kernassortiment hebben gekregen terwijl zij zich afvragen of deze wel passend (genoeg) voor hen is. Zij vinden het van belang dat er altijd maatwerk moet worden geleverd, dus dat er gekeken moet worden naar de adequate oplossing voor de cliënt, ook al is het resultaat dat er een middel uit het kernassortiment wordt verstrekt.

4.2 Contact

Dat cliënten het belangrijk vinden dat er overlegd wordt welk middel het beste past, bleek ook in de gesprekken. Het aanbod moet goed toegespitst zijn op de vraag en op het programma van eisen dat is opgesteld voor het hulpmiddel. Zij willen dat dit in overleg gebeurt en dat degene die de passing doet beschikt over de benodigde expertise. Ook is het van belang dat de eigen ergotherapeut aanwezig moet kunnen zijn bij de passing. In het enquête-onderzoek gaf 75% aan het belangrijk te vinden dat de passing thuis kan plaatsvinden. Tijdens de gesprekken kwam naar voren dat cliënten graag verschillende middelen willen uitproberen. Als zij daar eventueel zelf wat voor moeten reizen zijn zij daar ook toe bereid. "Gehoord worden" is voor alle cliënten een belangrijk element.

Er is ook een vraag om transparantie van het proces en de afspraken. Het is voor cliënten niet altijd duidelijk hoe het proces verloopt en wat zij van de leverancier mogen verwachten. Een stroomdiagram of beschrijving van het proces kan daarbij helpen. Ook informatie over afspraken die de gemeente maakt met de leverancier kan op de website geplaatst worden. Zo is duidelijk wat de afspraken zijn over termijnen voor levering en reparatie.

Uit het cliëntervaringsonderzoek bleek al dat cliënten willen dat de bereikbaarheid van de leverancier verbetert. Dit onderwerp kwam ook in de gesprekken nadrukkelijk naar voren. De wens is dat de telefoon snel opgenomen wordt, dat er duidelijke afspraken worden gemaakt die ook worden nagekomen. Over de afgelopen periode zijn er tal van voorbeelden gegeven dat mensen lang aan de telefoon moesten wachten, niet teruggebeld werden terwijl dit wel was toegezegd, afspraken voor een bezoek zijn gemaakt die niet zijn nagekomen of er ineens een monteur op de stoep stond zonder dat een afspraak is gemaakt.

Cliënten hebben in het onderzoek aangegeven dat de servicedienst tijdens de feestdagen buiten dienst is en dat dit voor hen onverteerbaar is: zij zijn afhankelijk van hun hulpmiddel. In het huidige contract staat echter dat de leverancier 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar moet zijn en de leverancier geeft aan dat dit ook zo is.

Twee derde van de cliënten gaf bij het onderzoek aan keuze te willen hebben tussen meerdere leveranciers. Hier waren tijdens de gesprekken verschillende meningen over. Een heel aantal mensen vindt het van groot belang aan dat zij kunnen kiezen tussen verschillende leveranciers. Dit geeft hen de mogelijkheid om zich te oriënteren op de verschillende hulpmiddelen die kunnen worden geboden en waar zij een keuze uit kunnen maken. Een aantal cliënten geeft ook aan dat zij dit niet zo nodig vinden. Cliënten willen graag de mogelijkheid hebben om bij te betalen voor opties. Dit geeft ruimte om zelf te kiezen voor extra opties die niet noodzakelijk maar wel wenselijk zijn voor de gebruiker van het hulpmiddel. Deze mogelijkheid wordt in het huidige contract ook geboden, er wordt gevraagd om dit zo te handhaven.

4.3 Levering van een hulpmiddel

Als een nieuw hulpmiddel is aangevraagd en het duurt lang voordat het juiste op maat gemaakte hulpmiddel geleverd kan worden, is het van belang dat er een tijdelijke oplossing komt. Bijvoorbeeld een voorlopig middel ter overbrugging. Dit mag er niet toe leiden dat de levering van de maatwerkvoorziening extra lang duurt. Op dit moment wordt vaak als het middel aan vervanging toe is een nieuw middel verstrekt zonder dat er een passing plaatsvindt. Er kan een wijziging zijn in de situatie of in de hulpmiddelen. Gewenst is om altijd een passing te doen als er een hulpmiddel wordt verstrekt, ook als het om vervanging gaat.

4.4 Kwaliteit en onderhoud

Voor wat betreft de kwaliteit van de scootmobiel werden verschillende opmerkingen gemaakt. Veel cliënten gaven aan dat een standaardmodel was geleverd, zonder dat hier overleg over is geweest. In sommige gevallen heeft dit gevolgen voor de gezondheid of kan het gebruik van de scootmobiel veel pijn veroorzaken. Overleg over bijvoorbeeld de benodigde vering, een goede overweging voor 3 of 4 wielen en het type scootmobiel is zeer gewenst.

Een jaarlijkse technische controle wordt belangrijk gevonden, blijkt uit het enquête-onderzoek (88%). In de gesprekken geven de gebruikers aan dat zij de indruk hebben dat er geen periodiek onderhoud plaatsvindt. Er wordt alleen gereageerd op storingen. En als er een monteur de storing komt verhelpen wordt er in hun beleving geen of nauwelijks onderhoud aan het middel gepleegd.

De wens is om in ieder geval één keer per jaar een controle uit te voeren. Controle mag ook tegelijk met een storing gedaan worden als er binnen het jaar een storing optreedt waarmee het gecombineerd kan worden, als het maar in ieder geval eens per jaar plaatsvindt. De vraag is om daarbij net zoals gebruikelijk is met de APK keuring te werken met een afvinklijst zodat de gebruiker van het hulpmiddel kan zien of alle

onderdelen langs zijn gelopen. Daarnaast is de vraag om bij elke storing ook controle uit te voeren op het hulpmiddel, en te controleren of de overige instellingen nog wel kloppen.

Cliënten zijn erg ontevreden over de wijze waarop nu afspraken worden gemaakt voor reparatie. Zij vinden het onhandig dat een heel dagdeel moet worden geblokkeerd voor een afspraak. Dit zouden ze graag anders zien. Bijvoorbeeld door een dagdeel of tijdvak van een paar uur in te plannen, de afspraak te bevestigen en op dezelfde dag of een half uur van tevoren een bericht over een specifiek tijdstip. Goed communiceren over de afspraak is in ieder geval belangrijk. Nu gebeurt het te vaak dat monteurs zonder afbellen niet komen of op een ander moment dan afgesproken op de stoep staan.

4.5 Reparatie

Cliënten vinden het prettig als reparaties lokaal uitgevoerd kunnen worden. Dus dat zij naast dat de reparateur thuis kan komen, zo nodig zelf naar een plek toe kunnen waar het middel gerepareerd kan worden. Dat kan met een vestiging in Zwolle waar ook kleine reparaties worden gedaan, maar men wil ook gebruik kunnen maken van plaatselijke initiatieven.

Bij reparaties die wat langer duren waardoor het hulpmiddel niet meer adequaat gebruikt kan worden, is een vervangend hulpmiddel gewenst. Dat er een vervangend middel is, mag er niet toe leiden dat de reparatie van het middel extra lang gaat duren. Nu wordt er geen evaluatie of controle gedaan na levering van het hulpmiddel. Cliënten geven aan dat zij graag een paar weken/maanden na levering een evaluatie zouden willen waarbij geïnformeerd wordt of het hulpmiddel bevalt en of er nog vragen zijn. Ook is de vraag gesteld of en welke kleine reparaties mensen zelf mogen (laten) doen. Soms gaat het om eenvoudige dingen die men zelf makkelijk kan uitvoeren, of iemand uit de directe omgeving.

4.6 Kosten

Tijdens de klankbordsessie is de eigen bijdrage niet aan de orde geweest.

4.7 Klachtenprocedure

Mensen voelen zich soms bezwaard om een klacht in te dienen. Ze zijn er soms bang voor dat het consequenties heeft voor de levering van het hulpmiddel. Het is van belang dat de klacht niet alleen bij de leverancier kan worden ingediend maar ook bijvoorbeeld bij het wijkteam.

4.8 Overige opmerkingen en vragen

Pech buiten Zwolle

Wat te doen bij pech op vakantie of in het buitenland? Deze vraag werd ook gesteld. Op dit moment biedt Welzorg service in heel Nederland. Informatie verstrekken over wat de mogelijkheden zijn voor reparatie en service buiten Zwolle is na de aanbesteding van belang.

Compleet aanbod

Er werd opgemerkt dat een spoeltoilet niet in het assortiment zit. Dit blijkt bij navraag een woonvoorziening te zijn die niet via de leverancier van de hulpmiddelen wordt verstrekt. Dit wordt via het SWT toegekend en wordt apart ingekocht.

Bijlagen

Vragenlijst

Tabel stellingen en antwoorden met alle categorieën.

Onderzoek Wmo-hulpmiddelen

«volgnummer»

De gemeente Zwolle heeft voor de levering en het onderhoud van hulpmiddelen een contract met leverancier Welzorg. Dit contract loopt op 1 oktober 2018 af. We willen nu de tijd gebruiken om grondig en zorgvuldig te werken aan een nieuw contract dat beter recht doet aan wat cliënten belangrijk vinden. Daarom vragen wij u met deze enquête aan te geven hoe u de huidige dienstverlening ervaart en wat u belangrijk vindt.

1. Wat voor hulpmiddel heeft u? Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Duwrolstoel voor permanent gebruik
- ☐ Handbewogen rolstoel
- ☐ Elektrische rolstoel
- ☐ Scootmobiel
- ☐ Driewiel fiets
- ☐ Wandelwagen
- ☐ Kinderrolstoel
- ☐ Kinderdriewiel fiets
- ☐ Douche-/toiletstoel

In de hierna volgende vragen en stellingen gebruiken wij de term hulpmiddel als verzamelnaam voor alle hierboven genoemde categorieën hulpmiddelen. Indien u meerdere hulpmiddelen heeft, vragen wij u antwoord te geven voor gebruik van het hulpmiddel dat voor u het meest belangrijk is.

2. Is uw hulpmiddel voor u op maat gemaakt (bijvoorbeeld een speciaal zitkussen)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Contact

3. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over het contact met u tijdens het uitzoeken van uw hulpmiddel? Geef dit voor elke uitspraak aan

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening / niet van toepassing
De medewerker van Welzorg en ik hebben in het gesprek samen overlegd welk hulpmiddel het best bij mij past	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat er met mij overlegd wordt wat het beste bij mij past	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word over het algemeen vriendelijk te woord gestaan door de medewerkers van Welzorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers nemen mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat de passing voor mijn hulpmiddel bij mij thuis plaatsvindt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk om bij het uitzoeken van een hulpmiddel te kunnen kiezen uit meerdere leveranciers	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Welke tips heeft u om het contact met de leverancier te verbeteren?

Levering

De volgende vragen hebben betrekking op de levering van uw hulpmiddel.

5. Hoe lang heeft u op uw hulpmiddel moeten wachten?

- ☐ Minder dan 3 maanden
- ☐ Tussen 3 en 6 maanden
- ☐ Tussen 6 maanden en 1 jaar
- ☐ Tussen 1 en 2 jaar
- ☐ Langer dan 2 jaar

6. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over levering van uw hulpmiddel?

Geef dit voor elke uitspraak aan

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening / niet van toepassing
Ik heb begrip voor de tijd die ik moest wachten tot levering van mijn hulpmiddel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de planning tot aan levering van mijn hulpmiddel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat ik goed op de hoogte wordt gebracht van de planning	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tijdens het wachten op kreeg ik een hulpmiddel ter overbrugging	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kreeg duidelijke uitleg over het gebruik en de juiste afstelling van mijn hulpmiddel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat ik de instructie over juist gebruik en afstelling later nog eens na kan lezen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat de leverancier na levering contact opneemt om van mij te horen hoe het hulpmiddel bevalt en of ik nog vragen heb over het gebruik	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Welke tips heeft u om de levering van een hulpmiddel te verbeteren?

Kwaliteit en onderhoud

8. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de kwaliteit en het onderhoud van uw hulpmiddel? Geef dit voor elke uitspraak aan

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening / niet van toepassing
Ik vind de kwaliteit van mijn hulpmiddel goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik krijg snel contact met de leverancier	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk een vaste contactpersoon bij de leverancier te hebben voor vragen over onderhoud	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word vriendelijk te woord gestaan bij contact over het onderhoud van mijn hulpmiddel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat mijn hulpmiddel ten minste elk jaar technisch wordt nagekeken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat er een servicepunt in mijn buurt aanwezig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Welke tips heeft u om het onderhoud van een hulpmiddel te verbeteren?

Reparatie

*U kunt te maken krijgen of heeft al te maken gehad met reparatie van uw hulpmiddel.
De volgende stellingen gaan over wat in geval van reparatie voor u belangrijk is.*

10. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over eventuele reparatie van uw hulpmiddel?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening / niet van toepassing
Ik krijg snel contact met mijn leverancier als reparatie nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat er met mij overlegd wordt over de planning van reparatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind een vaste contactpersoon voor reparatie belangrijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind een vaste contactpersoon bij reparatie zo belangrijk, dat ik best langer op reparatie wil wachten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat reparatie van mijn hulpmiddel bij mij thuis kan plaatsvinden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Welke tips heeft u om eventuele reparatie van uw hulpmiddel te verbeteren?

Kosten van uw hulpmiddel

12. Speelde de hoogte van uw verplichte eigen bijdrage een rol bij uw keuze van het hulpmiddel? (Ter info: voor rolstoelen en voor hulpmiddelen voor kinderen hoeft geen eigen bijdrage betaald te worden.)

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Geen mening

13. Heeft u voor de aanschaf van uw hulpmiddel een persoonsgebonden budget (pgb) van de gemeente ontvangen?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Geen mening

14. Op dit moment huurt u uw hulpmiddel. Zou u uw hulpmiddel willen kopen en in eigendom krijgen?

- ☐ Ja  vraag 15
- ☐ Nee  vraag 16
- ☐ Geen mening  vraag 16

15. Indien 'Ja' bij vraag 14: Wat is voor u de belangrijkste reden om uw hulpmiddel te willen kopen?

Klachtenprocedure

16. Weet u waar u een klacht kunt indienen over de leverancier van uw hulpmiddel?

- ☐ Ja, ik weet dat ik dit kan doen bij het Sociaal wijkteam
- ☐ Nee, dat wist ik niet; ik heb me er nooit in verdiept
- ☐ Nee, ik heb er wel naar gezocht maar de informatie nooit kunnen vinden

17. Wat is voor u belangrijk bij het indienen van een klacht?

Suggesties ter verbetering

18. Hebt u verder nog suggesties voor verbetering van de ondersteuning die u krijgt?

Over uzelf

19. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
☐ Vrouw

20. Wat is uw leeftijd in jaren?

Uitnodiging

Graag nodigen we een aantal mensen uit om nader met ons in gesprek te gaan over wat u belangrijk vindt vanaf het uitzoeken van het hulpmiddel tot en met levering, onderhoud en eventueel reparatie.

21. Wilt u hierover nader met ons in gesprek?

- ☐ Ja
☐ Nee

*Deze vraag is alleen voor hen
die in mei van dit jaar ook al
een Wmo-vragenlijst ontvinden*

Verloting

22. Wilt u meedoen met de verloting van 5 waardebonnen van elk € 50,-?

- ☐ Ja
☐ Nee

23. Hebt u vraag 21 en/of vraag 22 met 'Ja' beantwoord, wilt u dan hieronder uw contactgegevens invullen?

*Deze gegevens worden alleen gebruikt voor het opgegeven doel.
Wij houden ons aan de Wet bescherming persoonsgegevens. De antwoorden die u
geeft worden altijd anoniem verwerkt.*

Naam:

Adres:

Postcode:

Telefoonnummer:

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

Stellingen en antwoorden met alle categorieën

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Neu- traal	Mee oneens	Hele maal mee onee ns	Geen mening / niet van toepassin g	
Stellingen							
3. Bent u het een of oneens met onderstaande stellingen over het contact met u tijdens het uitzoeken van uw hulpmiddel?							
De medewerker van Welzorg en ik hebben in het gesprek samen overlegd welk hulpmiddel het best bij mij past	18%	32%	17%	9%	8%	16%	100%
Ik vind het belangrijk dat er met mij overlegd wordt wat het beste bij mij past	51%	36%	4%	1%	1%	6%	100%
Ik word over het algemeen vriendelijk te woord gestaan door de medewerkers van Welzorg	28%	42%	16%	4%	2%	8%	100%
De medewerkers nemen mij serieus	24%	39%	18%	6%	4%	9%	100%
Ik vind het belangrijk dat de passing voor mijn hulpmiddel bij mij thuis plaatsvindt	36%	32%	19%	2%	1%	10%	100%
Ik vind het belangrijk om bij het uitzoeken van een hulpmiddel te kunnen kiezen uit meerdere leveranciers	29%	27%	26%	4%	2%	12%	100%
6. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over levering van uw hulpmiddel?							
Ik heb begrip voor de tijd die ik moest wachten tot levering van mijn hulpmiddel	15%	39%	20%	10%	5%	11%	100%
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de planning tot aan levering van mijn hulpmiddel	10%	24%	22%	15%	11%	18%	100%
Ik vind het belangrijk dat ik goed op de hoogte wordt gebracht van de planning	34%	44%	9%	1%	1%	11%	100%
Tijdens het wachten op kreeg ik een hulpmiddel ter overbrugging	6%	10%	12%	15%	14%	43%	100%
Ik kreeg duidelijke uitleg over het gebruik en de juiste afstelling van mijn hulpmiddel	22%	41%	15%	8%	4%	10%	100%
Ik vind het belangrijk dat ik de instructie over juist gebruik en afstelling later nog eens na kan lezen	28%	48%	13%	2%	0%	9%	100%
Ik vind het belangrijk dat de leverancier na levering contact opneemt om van mij te horen hoe het hulpmiddel bevalt en of ik nog vragen heb over het gebruik	33%	37%	14%	3%	1%	12%	100%
8. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de kwaliteit en het onderhoud van uw hulpmiddel?							
Ik vind de kwaliteit van mijn hulpmiddel goed	24%	47%	15%	8%	3%	2%	100%
Ik krijg snel contact met de leverancier	12%	31%	22%	11%	6%	18%	100%
Ik vind het belangrijk een vaste contactpersoon bij de leverancier te hebben voor vragen over onderhoud	24%	37%	24%	4%	1%	11%	100%
Ik word vriendelijk te woord gestaan bij contact over het onderhoud van mijn hulpmiddel	16%	42%	19%	5%	3%	15%	100%
Ik vind het belangrijk dat mijn hulpmiddel ten minste elk jaar technisch wordt nagekeken	49%	35%	8%	2%	1%	5%	100%
Ik vind het belangrijk dat er een servicepunt in mijn buurt aanwezig is	46%	38%	9%	2%	0%	5%	100%
10. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over eventuele reparatie van uw hulpmiddel?							
Ik krijg snel contact met mijn leverancier als reparatie nodig is	20%	32%	17%	9%	5%	16%	100%
Ik vind het belangrijk dat er met mij overlegd wordt over de planning van reparatie	39%	45%	5%	1%	1%	10%	100%
Ik vind een vaste contactpersoon voor reparatie belangrijk	24%	35%	25%	4%	1%	11%	100%
Ik vind een vaste contactpersoon bij reparatie zo belangrijk, dat ik best langer op reparatie wil wachten	7%	14%	25%	29%	13%	12%	100%
Ik vind het belangrijk dat reparatie van mijn hulpmiddel bij mij thuis kan plaatsvinden	44%	36%	12%	2%	1%	6%	100%