

# Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2010

Clënten individuele voorzieningen

Gemeente Haarlem

# **Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2010**

Cliënten individuele voorzieningen

Gemeente Haarlem

## **COLOFON**

### **Samenstelling**

Ingrid Dooms

Mark Gremmen

Nora Kornalijnslijper

Anja van Lonkhuijzen

### **Vormgeving binnenwerk**

SGBO Benchmarking

### **Druk**

SGBO Benchmarking

### **SGBO Benchmarking**

Postbus 10242

2501 HE Den Haag

[www.sgbo.nl](http://www.sgbo.nl)

Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
	<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Verantwoording en achtergrondgegevens</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Toegang tot de ondersteuning</b>	<b>8</b>
2.1	Laatste aanvraag	8
2.2	Indicatiestelling	9
2.3	Rapportcijfer aanvraagprocedure	10
2.4	Status laatste aanvraag	11
2.5	Wachttijd tussen aanvraag en verkrijgen van de hulp of voorziening	12
<b>3</b>	<b>Hulp bij het huishouden</b>	<b>15</b>
3.1	Proces en kwaliteitscriteria	15
3.2	Tevredenheid over de leverancier	18
3.3	Tevredenheid over de medewerkers	19
3.4	Rapportcijfer hulp bij het huishouden	20
<b>4</b>	<b>Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer</b>	<b>22</b>
4.1	Woonvoorziening	22
4.2	Rolstoel	23
4.3	Scootmobiel	24
4.4	Vervoerskosten	25
4.5	Rapportcijfer Wmo-hulpmiddel(en)	25
4.6	Collectief vervoer	26
<b>5</b>	<b>Meedoen aan de maatschappij</b>	<b>29</b>
5.1	Mantelzorg	29
5.2	Meedoen door ondersteuning en/of hulpmiddel	30
<b>6</b>	<b>Wmo-raad</b>	<b>33</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>Resultaten tevredenheidsonderzoek cliënten</b>	<b>35</b>

## Inleiding

Voor u ligt het rapport met de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek over 2010 in uw gemeente. Hierin staat wat de burgers, die in 2009 of in 2010 een beroep op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hebben gedaan, vinden van de individuele voorzieningen en de ondersteuning in hun gemeente. Wat vinden ze van de toegang tot de zorg, hoe denken ze over de hulp bij het huishouden, zijn ze tevreden over de woonvoorziening en de scootmobiel, heeft de ondersteuning bijgedragen aan het langer zelfstandig kunnen blijven wonen? Dit zijn enkele voorbeelden van vragen die in het rapport behandeld worden.

Burgers staan centraal in de Wmo en daarom wordt veel belang gehecht aan hun oordeel over de ontvangen ondersteuning en de geleverde prestaties van gemeenten op dit gebied. Zo moeten burgers worden geraadpleegd bij de vormgeving van Wmo-beleid. Ook bij de verantwoording achteraf is de mening van de burger belangrijk: gemeenten moeten jaarlijks een tevredenheidsonderzoek houden onder vragers van maatschappelijke ondersteuning. Gemeenten zijn vrij in hun keuze bij welke groep ze de tevredenheid willen onderzoeken en op welke wijze.

In dit rapport gaat het over het oordeel van cliënten individuele voorzieningen die vanwege een beperking een beroep op de Wmo doen (Prestatieveld 6). Met dit onderzoek wordt aan de wettelijke verplichting van het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek voldaan.

Inzicht in de tevredenheid van de klanten van de Wmo is om meerdere redenen van belang. Zo verneemt de gemeente of de gemeentelijke ondersteuning vanuit de Wmo aansluit op de behoeften van burgers. Ook kan zij nagaan of haar inspanningen om de ondersteuning te verbeteren op den duur effect sorteren. De gemeente ziet of haar burgers meer of minder tevreden zijn op bepaalde punten in vergelijking met een eventuele vorige meting. Hoe verhoudt het oordeel van de eigen burgers zich ten opzichte van dat van burgers in alle andere gemeenten? De vergelijking met de andere gemeenten zorgt ervoor dat de resultaten in perspectief worden geplaatst. Tevens krijgt de gemeente inzicht in de vraag of de geboden ondersteuning inderdaad bijdraagt aan bijvoorbeeld het langer zelfstandig blijven wonen. De informatie over de tevredenheid geeft zowel de gemeente als betrokken organisaties, zoals de Wmo-raad, een instrument in handen om de uitvoering van het beleid te monitoren en daar waar nodig bij te sturen of aan te passen. Kortom, dit tevredenheidsonderzoek helpt de gemeente om de focus op de burger gericht te houden.

In dit rapport worden de prestaties van uw gemeente vergeleken met het gemiddelde van de 162 deelnemende gemeenten, de zogenoemde referentiegroep. Zo geeft het rapport inzicht in wat de sterke en/of minder sterke punten van uw gemeente zijn als het gaat om ondersteuning aan mensen met beperkingen.

### **Leeswijzer**

Het rapport begint met een samenvatting met daarin de resultaten op hoofdlijnen. Hoofdstuk 1 bevat de verantwoording en de achtergrondgegevens over het onderzoek. Hoofdstuk 2 gaat over de toegang tot de ondersteuning. Hulp bij het huishouden komt aan bod in hoofdstuk 3 en in hoofdstuk 4 staan de Wmo-hulpmiddelen en het collectief vervoer centraal. Hoofdstuk 5 staat in het teken van meedoen aan de maatschappij en hoofdstuk 6 bevat informatie over (de bekendheid met) de Wmo-raad.

In de bijlage treft u een overzicht van de resultaten<sup>1</sup>.

### **Figuren**

In het rapport zijn zowel de resultaten van de cliënten in uw gemeente als het gemiddelde resultaat van de cliënten van de andere deelnemende gemeenten weergegeven. In een aantal figuren zijn rode streepjes geplaatst. Deze rode streepjes geven de gemiddelde tevredenheid van de cliënten in de referentiegroep aan. Daarbij zijn de percentages tevreden en zeer tevreden cliënten bij elkaar opgeteld. Wanneer het rode streepje vanuit de linkerkant gezien voorbij de eerste twee vlakken (aandeel tevreden, zeer tevreden in uw gemeente) ligt, dan zijn de cliënten in uw gemeente minder tevreden dan de cliënten in de referentiegroep. Andersom geldt dat als het rode streepje voor de eerste twee vlakken ligt, de cliënten in uw gemeente meer tevreden zijn dan in de referentiegroep.

De cijfers van de figuren kunnen door afronding afwijken van de cijfers in de tekst.

De cijfers in de tekst liggen het dichtst bij de berekende waarde.

<sup>1</sup> Voor gemeenten die deel hebben genomen aan 'Tevredenheid cliënten Wmo over 2007, 2008 en/of 2009' zijn in de bijlage ter vergelijking de resultaten van de vergelijkbare vragen uit deze onderzoeken ook weergegeven.

## Samenvatting

In uw gemeente is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder alle cliënten die in 2009 of 2010 een aanvraag hebben gedaan voor hulp bij het huishouden en/of (een) andere individuele voorziening(en). Het gaat om alle aanvragen ongeacht de uitkomst van de aanvraag, dus zowel toegekende als afgewezen aanvragen als nog in behandeling zijnde aanvragen. Hierbij maakt het niet uit of het gaat om een voorziening in natura of om een voorziening via een persoonsgebonden budget (Pgb).

De cliënten die zijn aangeschreven hebben een reeks vragen voorgelegd gekregen over toegang tot ondersteuning, hulp bij het huishouden, overige voorzieningen, meedoen aan de maatschappij en de Wmo-raad. In deze samenvatting worden de resultaten op hoofdlijnen weergegeven.

### Toegang tot de ondersteuning

Bij 5% van de respondenten is de laatste aanvraag niet toegekend, in de referentiegroep is dit 7%.

Wat betreft de toegang tot ondersteuning zijn respondenten het meest tevreden over behandeling bij de aanvraag (91%). In de referentiegroep is 92% hierover (zeer) tevreden. Het minst tevreden is men over de wijze waarop is gekeken naar andere hulp of voorzieningen, 81% is hier (zeer) tevreden over. Binnen de referentiegroep is dit 82%.

Op de vraag of de respondenten tevreden zijn over de indicatiestelling geven cliënten aan in 90% van de gevallen hier (zeer) tevreden over te zijn, 10% zegt hier (zeer) ontevreden over te zijn. In de referentiegroep is dit respectievelijk 91% en 9%.

In uw gemeente geven respondenten gemiddeld een 7,0 voor de aanvraagprocedure, in de referentiegroep is dit een 7,3.

### Hulp bij het huishouden

In uw gemeente geeft 62% aan hulp bij het huishouden te ontvangen. In de referentiegroep ligt dit op 66%. De meeste cliënten in uw gemeente (90%) geven aan dat zij gemiddeld de rechtmatige uren hulp ontvangen. In de referentiegroep geeft 91% ditzelfde aan. 9% (7%) van uw cliënten ontvangt gemiddeld minder uren.

76% geeft aan niet te weten dat er een keuze is tussen gecontracteerde thuiszorgaanbieders (zorg in natura) en een persoonsgebonden budget (Pgb); ze zijn daar niet mee bekend. In de referentiegroep is dit 78%.

Van alle cliënten heeft 28% in uw gemeente een Pgb voor hulp bij het huishouden. In de referentiegroep heeft 24% een Pgb voor hulp bij het huishouden.

58% van de cliënten geeft aan dat zij hebben kunnen kiezen tussen verschillende leveranciers voor hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is dit aandeel 52%.

De cliënten zijn wat betreft de dienstverlening van de leveranciers van hulp bij het huishouden het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid (91%). In de referentiegroep is 92% hier tevreden over. Het minst tevreden in uw gemeente is men over de wisseling van medewerkers, hier is 77% (zeer) tevreden over. In de referentiegroep is dit 85%.

Wat betreft de medewerkers die de hulp leveren, zijn de meeste cliënten (96%) (zeer) tevreden over de aandacht en interesse; in de referentiegroep is dit 97%. De cliënten zijn het minst tevreden over de kwaliteit van het schoonmaakwerk, 92% is hier (zeer) tevreden over. In de referentiegroep is dit 93%.

Cliënten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,7 voor hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is dit een 7,8.

#### **Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer**

Van de ondervraagde cliënten geeft 43% aan een woonvoorziening te hebben; in de referentiegroep is dit 39%. Bij het aanvragen van de woonvoorziening geeft 96% aan dat volledig of gedeeltelijk rekening is gehouden met de persoonlijke situatie van de cliënt. In de referentiegroep is dit 96%.

21% van de ondervraagde cliënten geeft aan een scootmobiel te hebben. In de referentiegroep is dit 21%. Het meest tevreden zijn de cliënten over de dienstverlening van de leverancier; hier is 92% (zeer) tevreden over. In de referentiegroep is dit 93%.

Van de ondervraagde cliënten geeft 25% aan een rolstoel te hebben; in de referentiegroep is dit 25%. Het meest tevreden zijn de cliënten over de dienstverlening van de leverancier; hier is 94% (zeer) tevreden over. In de referentiegroep is 91% van de cliënten (zeer) tevreden over de dienstverlening van de leverancier.

Van de ondervraagde cliënten geeft 15% aan een tegemoetkoming in de vervoerskosten te ontvangen. 79% van deze cliënten is (zeer) tevreden over de hoogte van deze tegemoetkoming. In de referentiegroep is dit respectievelijk 25% en 88%.

Aan de cliënten die voorzieningen ontvangen, is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe de totale tevredenheid is over het Wmo-hulpmiddel of de Wmo-hulpmiddelen. Cliënten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,3. In de referentiegroep is dit een 7,4.



Van de ondervraagde cliënten geeft 45% aan gebruik te maken van het collectief vervoer, dit aandeel is 41% in de referentiegroep. Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 6,6, in de referentiegroep is dat een 6,9.

Wat betreft het collectief vervoer blijkt dat de cliënten in uw gemeente het meest positief zijn over het gemak van bestellen (92%). In de referentiegroep is 92% hierover tevreden. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden, 54% is hier (zeer) tevreden over. Binnen de referentiegroep is 70% hier tevreden over.

### **Meedoen aan de maatschappij**

Bij meedoen aan de maatschappij gaat het zowel om zelfstandig kunnen blijven wonen als om mee te kunnen blijven doen aan de samenleving.

44% van de cliënten in uw gemeente geeft aan dat de ondersteuning/het hulpmiddel ‘veel’ bijdraagt aan het zelfstandig blijven wonen. In de referentiegroep geeft 43% dit aan.

Van de cliënten geeft 36% aan dat de ondersteuning ‘veel’ bijdraagt aan het blijven meedoen aan de maatschappij. Binnen de referentiegroep is dit 34%.

Tot slot is de cliënten gevraagd of ze momenteel hulp van een naaste ontvangen. Dit is bij 41% het geval (in de referentiegroep is dit 45%).

### **Wmo-raad**

In uw gemeente heeft 19% wel eens gehoord van de Wmo-raad en hiervan weet 78% dat de Wmo-raad het college van burgemeester en wethouders adviseert over het Wmo-beleid in de gemeente. In de referentiegroep is dit 31% en 80%.

Van degenen die op de hoogte zijn van het feit dat de Wmo-raad het college van burgemeester en wethouders adviseert over het Wmo-beleid in de gemeente is 3% zeer tevreden over de adviezen, 88% tevreden en 9% (zeer) ontevreden. In de referentiegroep is dit 11%, 81% en 8%.

# 1 Verantwoording en achtergrondgegevens

## Periode en deelnemers

Het onderzoek is in het voorjaar van 2011 uitgevoerd. In totaal hebben 162 gemeenten aan het onderzoek deelgenomen. Omdat gebruik is gemaakt van een standaardvragenlijst kunnen de resultaten van verschillende gemeenten onderling worden vergeleken.

## Steekproef en respons

De doelgroep van dit onderzoek zijn alle cliënten die in 2009 of 2010 een aanvraag hebben gedaan voor een individuele Wmo-voorziening, zoals hulp in het huishouden, een rolstoel en/of een woonvoorziening. Het gaat om alle aanvragen ongeacht de uitkomst van de aanvraag, dus zowel toegekend als afgewezen als nog in behandeling. Hierbij maakt het niet uit of het gaat om ondersteuning in natura of om ondersteuning via een persoonsgebonden budget (Pgb).

Indien er minder dan 600 unieke cliënten waren die een aanvraag hebben gedaan, zijn alle cliënten aangeschreven.

Als het aantal unieke cliënten dat een aanvraag heeft gedaan in 2009 of 2010 groter was dan 600 unieke cliënten, hebben deelnemende gemeenten naar een deel van hun cliënten een vragenlijst gestuurd. In dat geval heeft de gemeente een aselechte steekproef getrokken uit het cliëntenbestand. Alle cliënten uit de steekproef hebben de vragenlijst gekregen.

Bij het bepalen van de omvang van de steekproef is uitgegaan van een bepaalde betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en respons. Belangrijk om te weten is dat we in dit onderzoek met de getrokken steekproef en de vereiste respons uitspraken kunnen doen over de tevredenheid van cliënten individuele voorzieningen.

In dit rapport worden echter ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar leeftijd of het wel of niet hebben van een persoonsgebonden budget (Pgb). De resultaten hiervan geven bij een klein aantal respondenten alleen een indicatie van de tevredenheid van de cliënten in uw gemeente. De aantallen zijn dan veelal te klein om harde uitspraken te kunnen doen.

In totaal zijn in uw gemeente 1000 vragenlijsten verzonden en 442 geretourneerd. Daarmee is de respons 44%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 49%.

### Achtergrondgegevens respondenten

In de onderstaande tabel zijn de respondenten verdeeld naar leeftijdscategorie. U ziet de resultaten voor uw gemeente en voor alle deelnemende gemeenten (de referentiegroep).

**Tabel 1** Leeftijd respondenten

	Uw gemeente	Referentiegroep
17 jaar of jonger	2%	1%
18-34 jaar	2%	2%
35-64 jaar	22%	19%
65-74 jaar	20%	21%
75 jaar en ouder	55%	56%

De volgende tabel toont welke Wmo-voorzieningen de respondenten hebben ontvangen. U ziet hier de resultaten voor uw gemeente en voor de referentiegroep.

**Tabel 2** Ontvangen Wmo-voorzieningen

	Uw gemeente	Referentiegroep
Hulp bij het huishouden	62%	66%
Woonvoorziening, exclusief verhuiskostenvergoeding	43%	39%
Rolstoel	25%	25%
Scootmobiel	21%	21%
Tegemoetkoming vervoerskosten	15%	25%
Collectief vervoer	45%	41%

42% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst, in de referentiegroep is dit 46%.

## 2 Toegang tot de ondersteuning

Wat betreft de toegang tot de ondersteuning zijn in dit hoofdstuk alleen de resultaten meegenomen van de respondenten die in de afgelopen 12 maanden een aanvraag hebben ingediend. De reden hiervoor is dat deze respondenten kortgeleden ervaring hebben opgedaan met de aanvraagprocedure. In uw gemeente heeft 52% van de respondenten de afgelopen 12 maanden een aanvraag ingediend. In de referentiegroep is dit 54%.

Dit hoofdstuk gaat in op de laatste aanvraag inclusief de wijze waarop deze is verlopen (paragraaf 1), de indicatiestelling (paragraaf 2), het rapportcijfer voor de aanvraagprocedure (paragraaf 3), de status van de laatste aanvraag (paragraaf 4) en afsluitend over de wachttijd tussen de aanvraag en het verkrijgen van de voorziening of het hulpmiddel (paragraaf 5).

### 2.1 Laatste aanvraag

De onderstaande tabel laat zien waarvoor de respondent de laatste aanvraag heeft ingediend. Mochten bij de laatste aanvraag meerdere voorzieningen zijn aangevraagd, dan is verzocht om de voorziening te noteren die voor de respondent het meest belangrijk is.

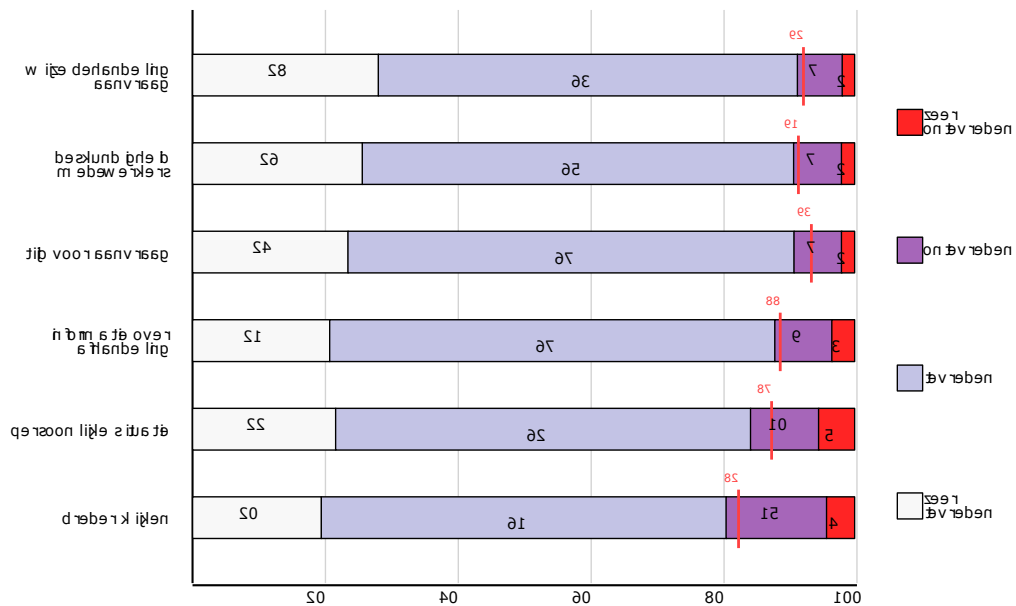
**Tabel 3** Voor welke voorziening diende u uw laatste aanvraag in?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Hulp bij het huishouden	40%	42%
Woonvoorziening, exclusief verhuiskostenvergoeding	11%	9%
Tegemoetkoming vervoerskosten	2%	5%
Scotmobiel	11%	10%
Rolstoel	11%	11%
Collectief vervoer/regiotaxi	16%	14%
Anders	8%	9%

Aan de respondenten is gevraagd wat zij vonden van de manier waarop de aanvraag voor de ondersteuning is verlopen. De tevredenheid over de volgende aspecten wordt weergegeven in onderstaande figuur:

- de wijze waarop de cliënt is behandeld bij de aanvraag;
- de deskundigheid van de mensen met wie de cliënt bij de aanvraag te maken hadden;
- de tijd die voor de cliënt genomen werd bij de aanvraag;
- de informatie over de afhandeling van de aanvraag;
- de wijze waarop gekeken is naar de persoonlijke situatie van de cliënt;
- de wijze waarop is gekeken of er nog andere hulp nodig was of voorzieningen nodig waren.

**Figuur 1** Tevredenheid over toegang tot ondersteuning (%)



Wat betreft de aanvraagprocedure zijn respondenten het meest tevreden over de behandeling bij de aanvraag (91%). In de referentiegroep is 92% hierover (zeer) tevreden. Het minst tevreden is men over de wijze waarop is gekeken naar andere hulp of voorzieningen, 81% is hier (zeer) tevreden over. In de referentiegroep is 82% hier (zeer) tevreden over.

In hoeverre aanvragers van voorzieningen tevreden zijn over de mate van vraagverheldering wordt weergegeven in figuur 1. De aspecten ‘kijken naar de persoonlijke situatie’ en ‘kijken of er nog meer hulp nodig is’ zijn voorbeelden van vraagverheldering. Dit sluit aan bij de ontwikkeling van de Kanteling.

## 2.2 Indicatiestelling

Per gemeente kan het verschillen door wie de indicatie wordt gesteld. Sommige gemeenten stellen alle indicaties zelf en sommige besteden dit volledig uit. Ook zijn er verschillende gemeenten die een deel zelf verzorgen, veelal de eenvoudige aanvragen, en een deel uitbesteden, veelal de complexe vragen. De meest bekende organisatie om het indiceren aan uit te besteden is het Centrum indicatiestelling zorg, beter bekend als het CIZ.

Voor respondenten is het echter niet altijd duidelijk wie de indicatie stelt. 16% van de cliënten weet niet wie de indicatie heeft gesteld. In de referentiegroep is dit 14%. 59% van de respondenten geeft aan door de gemeente zelf te zijn geïndiceerd en 20% door het CIZ. In de referentiegroep is dit respectievelijk 54% en 23%.

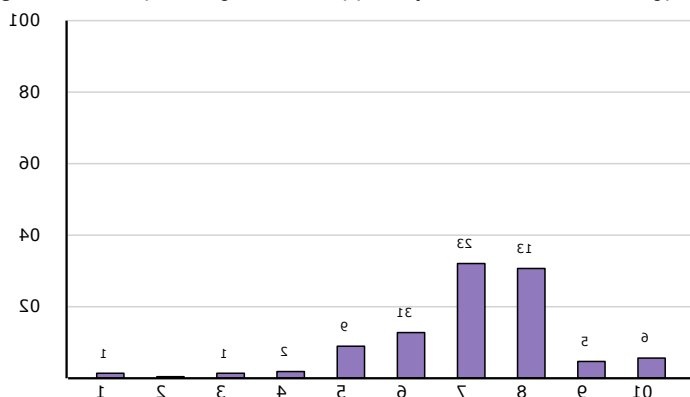
Bovenstaande resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. De verdeling kan daarom afwijken van de verdeling in uw cliëntenbestand. Daarnaast kan het zijn dat een cliënt een andere beleving heeft van de werkelijkheid (bijvoorbeeld dat hij of zij denkt dat de gemeente de indicatie stelt, terwijl dit het CIZ is of andersom).

90% van de cliënten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de indicatiestelling, 10% zegt hier (zeer) ontevreden over te zijn. In de referentiegroep is dit respectievelijk 91% en 9%.

### 2.3 Rapportcijfer aanvraagprocedure

Aan respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de aanvraagprocedure. De onderstaande figuur toont deze rapportcijfers, waarbij een 1 slecht is en een 10 uitstekend.

**Figuur 2** Spreiding van de rapportcijfers voor de aanvraagprocedure (%)



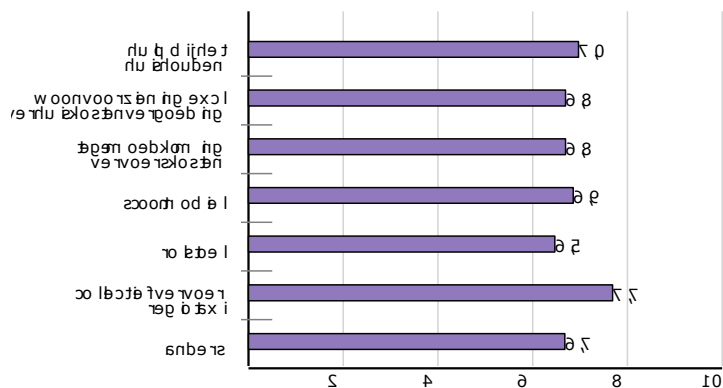
In uw gemeente geven respondenten een gemiddeld rapportcijfer van een 7,0 voor de aanvraagprocedure, in de referentiegroep is dit een 7,3. In uw gemeente geeft 14% een 5 of lager voor de aanvraagprocedure, 10% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 10% en 14%.

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken over 2009 is gebleken dat de tevredenheid over de aanvraagprocedure samenhangt met de leeftijd van de aanvragers. Aanvragers onder de 65 jaar zijn het minst tevreden over de aanvraagprocedure, terwijl de groep van 75 jaar en ouder het meest tevreden is.

In uw gemeente geven respondenten jonger dan 65 jaar een gemiddeld rapportcijfer van een 6,7 voor de aanvraagprocedure, respondenten tussen 65 en 75 jaar geven gemiddeld een 7,1 en respondenten van 75 jaar en ouder geven gemiddeld een 7,2. In de referentiegroep liggen de gemiddelden respectievelijk op 6,9, 7,4 en 7,4.

In onderstaande figuur is het rapportcijfer voor de aanvraagprocedure per voorziening weergegeven. Het gaat hier om de voorziening waarvoor de laatste aanvraag is ingediend, (voorzieningen met minder dan 10 respondenten zijn buiten beschouwing gelaten).

**Figuur 3** Rapportcijfer aanvraagprocedure per voorziening



De aanvraag van het collectief vervoer wordt in uw gemeente het beste gewaardeerd. De respondenten in uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,7 (in de referentiegroep is dit een 7,7).

**2.4 Status laatste aanvraag**

Een aanvraag voor een voorziening kan resulteren in verschillende uitkomsten: een aanvraag kan volledig of gedeeltelijk zijn toegekend of afgewezen. Aanvragen kunnen echter ook op het moment van de uitvoering van dit onderzoek nog in behandeling zijn.

Aan de respondenten is gevraagd of de laatste aanvraag is toegekend. De resultaten zijn in de onderstaande tabel terug te vinden.

**Tabel 4** Is uw laatste aanvraag toegekend?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ja, volledig	74%	77%
Ja, gedeeltelijk	9%	9%
De aanvraag is nog in behandeling	12%	8%
Nee	5%	7%

Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van cliënten met een (deels) toegekende aanvraag is een 7,3. Voor de referentiegroep is dit een 7,5. Cliënten in uw gemeente van wie de aanvraag is afgewezen geven gemiddeld een 4,9 voor de aanvraagprocedure; in de referentiegroep is dit een 5,4.

Het blijkt dat cliënten van wie de aanvraag is afgewezen toch een voldoende geven voor de aanvraagprocedure. Aandacht hebben voor de aanvrager, een goede uitleg geven over

de genomen beslissing en een andere oplossing voorstellen kunnen maken dat een cliënt toch tevreden is over de aanvraagprocedure ongeacht de uitslag.

## 2.5 Wachtijd tussen aanvraag en verkrijgen van de hulp of voorziening

Uit de resultaten van de Wmo tevredenheidsonderzoeken over 2009 blijkt dat de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of voorziening de meeste invloed heeft op het rapportcijfer voor de aanvraagprocedure. Het verbeteren van deze wachttijd kan makkelijk tot een hogere tevredenheid met de aanvraagprocedure leiden.

In uw gemeente geeft 80% aan (zeer) tevreden over de wachttijd te zijn en 20% geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn. In de referentiegroep zijn deze percentages respectievelijk 88% en 12%.

## 2.6 Aanvullende vragen over aanvraag en klachten procedure

De gemeente Haarlem heeft in samenwerking met de Wmo-raad enkele aanvullende vragen laten stellen over de aanvraagprocedure. De resultaten zijn in de onderstaande tabellen terug te lezen.

**Tabel a**

Heeft u voor uw aanvraag gebruik gemaakt van één van de volgende loketten	%
Loket Schalkwijk	31%
Loket Noord	20%
Wmo-bus	2%
Balie Publieksdienst	47%

**Tabel b**

Waar heeft het loket u mee geholpen?	%
Informatie en advies over de Wmo	36%
Hulp bij het invullen van het aanvraagformulier	14%
Zowel informatie en advies als hulp bij het invullen van het aanvraagformulier	23%
Anders	27%



**Tabel c**

<b>Tevredenheid wachttijd tussen de aanvraag en het toewijzen, goedkeuren van de aanvraag</b>	<b>%</b>
Zeer tevreden	12%
Tevreden	69%
Ontevreden	16%
Zeer ontevreden	3%

**Tabel d**

<b>Tevredenheid wachttijd tussen de aanvraag en het toewijzen, goedkeuren van de aanvraag</b>	<b>%</b>
Zeer tevreden	12%
Tevreden	69%
Ontevreden	16%
Zeer ontevreden	3%

**Tabel e**

<b>Wachttijd tussen de ontvangst van de beschikking van de gemeente en de feitelijke levering van de aangevraagde voorziening</b>	<b>%</b>
Zeer tevreden	12%
Tevreden	68%
Ontevreden	17%
Zeer ontevreden	4%

Ook zijn er aanvullende vragen gesteld over de klachtenprocedure.

Allereerst “Als u een klacht of bezwaar had, heeft u deze dan ook officieel ingediend?”

Bijna een kwart van de respondenten antwoord hier “ja” op (23%). De overige 77% “nee”.

Aan deze groep is vervolgens gevraagd waarom zij geen klacht hebben ingediend.

**Tabel f**

<b>Waarom heeft u geen klacht ingediend?</b>	<b>%</b>
Geen reden tot klacht / bezwaar	67%
Niet op de hoogte van de mogelijkheden	16%
Te ingewikkeld	11%
Bang dat het tegen je zal keren	5%

Aan diegene die hebben aangegeven wel een klacht te hebben ingediend is gevraagd bij wie zij deze klacht hebben ingediend.

**Tabel g**

Bij wie heeft u de klacht ingediend?	%
De gemeente	46%
Loket Haarlem	10%
Een zorgaanbieder	8%
Het CIZ	10%
Het CAK	13%
Leverancier van de hulpmiddelen	14%

De meerderheid van deze klachten is via de telefoon (40%) of schriftelijk binnengekomen (40%). 18% geeft aan deze mondeling te hebben ingediend.

Hoe tevreden zijn klanten over afhandeling van de klachten?

**Tabel h**

Tevredenheid wijze waarop de klacht / bezwaar is behandeld	%
Zeer tevreden	12%
Tevreden	28%
Ontevreden	43%
Zeer ontevreden	17%

**Tabel i**

Tevredenheid snelheid waarmee de klacht / bezwaar is behandeld	%
Zeer tevreden	12%
Tevreden	34%
Ontevreden	39%
Zeer ontevreden	15%

### 3 Hulp bij het huishouden

Sommige mensen hebben hulp nodig bij het huishouden. Dat kan bijvoorbeeld komen door ouderdom, langdurige ziekte of handicap. Via de gemeente kan dan een beroep worden gedaan op de Wmo.

Dit hoofdstuk gaat over het oordeel van respondenten over de hulp bij het huishouden. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde: achtergrondgegevens van hulp bij het huishouden (paragraaf 3.1), de tevredenheid over de leverancier (paragraaf 3.2), de tevredenheid over de medewerkers (paragraaf 3.3) en de rapportcijfers voor hulp bij het huishouden (paragraaf 3.4).

#### 3.1 Proces en kwaliteitscriteria

In uw gemeente heeft 62% van de respondenten hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is dit 66%.

Aan deze cliënten is een aantal achtergrondvragen gesteld over het proces van hulp bij het huishouden, een belangrijke kwaliteitseis zoals het zorgplan en het aantal uren hulp dat een cliënt ontvangt:

- Persoonsgebonden budget (Pgb) en zorg in natura: Zijn de cliënten bekend met de mogelijkheid om te kiezen tussen zorg in natura en een persoonsgebonden budget (Pgb)? Zijn de voor- en nadelen van een persoonsgebonden budget (Pgb) duidelijk? Heeft de cliënt een persoonsgebonden budget (Pgb)?
- Leverancier hulp bij het huishouden: Welke leverancier levert de hulp bij het huishouden in het geval van zorg in natura? Heeft de cliënt kunnen kiezen uit de verschillende leveranciers die hulp bij het huishouden leveren?
- Zorgplan: Is er een zorgplan aanwezig? Zo ja, met welke frequentie worden de werkafspraken uit het zorgplan met de cliënt besproken?
- Uren volgens de indicatiestelling: Krijgt de cliënt gemiddeld het aantal uren huishoudelijke hulp waar hij of zij recht op heeft volgens de indicatiestelling? (uitgezonderd de vakantieperiode)

Onderstaand worden de resultaten voor deze vier onderwerpen uitgewerkt.

#### Persoonsgebonden budget (Pgb) en zorg in natura

##### *Achtergrondinformatie*

In de Wmo worden gemeenten verplicht om burgers de keuze te bieden tussen een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget (Pgb). Deze keuzevrijheid geldt in principe voor alle individuele voorzieningen.

Aan cliënten is gevraagd of ze weten dat er een keuze is tussen huishoudelijke hulp via de door de gemeente gecontracteerde thuiszorgaanbieders (zorg in natura) en een persoonsgebonden budget (Pgb), waarmee de cliënt zelf hulp in kan kopen. 76% geeft aan niet te weten dat er een keuze is; ze zijn daar niet mee bekend. In de referentiegroep is dit 78%.

Aan degenen die wel bekend zijn met de keuzemogelijkheid is gevraagd of de voor- en nadelen van een persoonsgebonden budget (Pgb) duidelijk kenbaar zijn gemaakt. In de onderstaande tabel zijn de resultaten terug te vinden.

**Tabel 5** Voor- en nadelen Pgb duidelijk kenbaar gemaakt aan de cliënt?

	Uw gemeente	Referentiegroep
Helemaal mee eens	23%	24%
Mee eens	42%	47%
Mee oneens	24%	17%
Helemaal mee oneens	12%	12%

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken over 2009 is gebleken dat jongere cliënten vaker een persoonsgebonden budget (Pgb) voor hulp bij het huishouden hebben dan oudere cliënten. Tabel 6 geeft aan of dit voor uw gemeente het geval is.

**Tabel 6** Een Pgb voor hulp bij het huishouden

	Uw gemeente	Referentiegroep
Alle respondenten	28%	24%
Jonger dan 65 jaar	44%	29%
Tussen 65 en 75 jaar	23%	25%
75 jaar en ouder	23%	22%

#### Leverancier hulp bij het huishouden

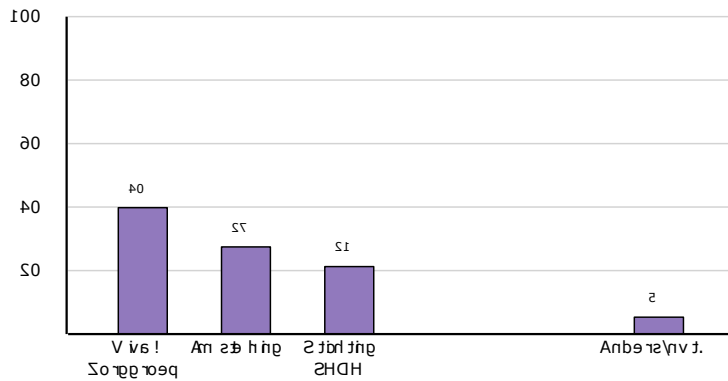
Het aantal leveranciers van hulp bij het huishouden waaruit de cliënt kan kiezen wisselt per gemeente. Sommige gemeenten hebben 1 aanbieder, sommige hebben 5 of zelfs meer aanbieders. Voor dit tevredenheidsonderzoek kunnen maximaal 5 namen van aanbieders worden aangedragen voor in de vragenlijst. Cliënten met een leverancier anders dan de genoemde leveranciers in de vragenlijst hebben de categorie 'anders' kunnen aankruisen.

In de Wmo staat keuzevrijheid centraal. Zo kunnen alle cliënten zelf kiezen van welke zorgaanbieder ze hulp bij huishouden willen ontvangen. 58% van de cliënten in uw gemeente heeft kunnen kiezen uit verschillende leveranciers die hulp bij het huishouden leveren. In de referentiegroep is dit 52%.

De volgende figuur laat zien van welke leveranciers de cliënten de hulp bij het huishouden ontvangen. In de figuur wordt getoond welk aandeel van de cliënten de hulp

bij huishouden ontvangt van de betreffende leverancier. In deze resultaten zijn alleen de cliënten meegenomen die zorg in natura ontvangen.

**Figuur 4** Aandeel respondenten met zorg in natura, per leverancier (%)



Zorgplan

De leverancier van hulp bij het huishouden moet werkafspraken maken met de cliënt over de hulp die hij of zij krijgt, over de werkzaamheden, op welke dagen en tijdstippen, en hoe de afspraken geëvalueerd worden. De schriftelijke afspraken staan in een zorgplan, dat ook wel zorgmap, zorgdossier of plan huishoudelijke hulp heet.

77% van het aantal cliënten met hulp bij het huishouden geeft aan een exemplaar van het zorgplan te bezitten. In de referentiegroep is dit 78%. Hoe vaak de werkafspraken uit het zorgplan met de cliënt worden besproken is in de volgende tabel te zien. Hierbij zijn alleen de cliënten meegenomen die aangegeven hebben een zorgplan te hebben.

**Tabel 7** Frequentie bespreking werkafspraken uit zorgplan?

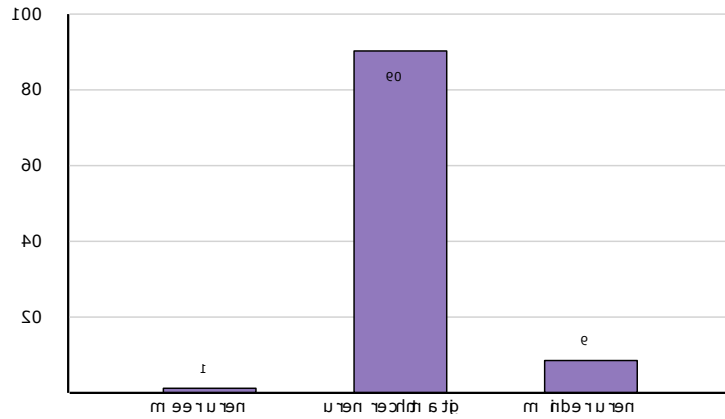
	Uw gemeente	Referentiegroep
Ongeveer 1 keer per 3 maanden	17%	22%
Ongeveer 1 keer per half jaar	11%	15%
Ongeveer 1 keer per jaar	13%	16%
Nooit	58%	47%

De aanwezigheid van het zorgplan of plan huishoudelijke hulp is een belangrijke kwaliteitsindicator zoals is vastgesteld door de landelijke partijen medio 2009. De Inspectie voor de Gezondheidszorg hanteert deze indicator in haar toezichtkader voor verantwoorde hulp bij het huishouden. Het is belangrijk dat er duidelijke werkafspraken worden gemaakt tussen aanbieder en cliënt over de levering van hulp.

Uren van de indicatiestelling

De volgende figuur toont of men gemiddeld wel of niet het aantal uren huishoudelijke hulp ontvangt waar men volgens de indicatiestelling recht op heeft.

**Figuur 5** Uren hulp volgens indicatiestelling (%)

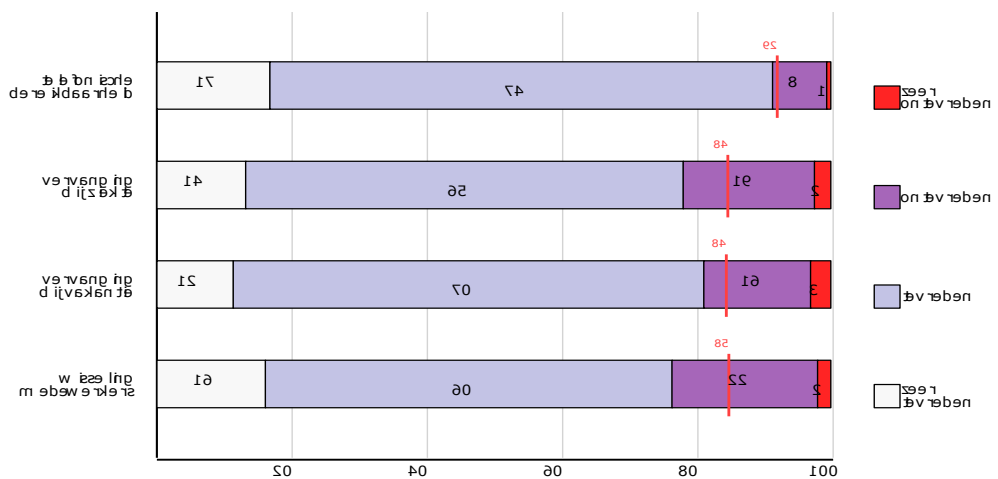


De meeste cliënten in uw gemeente (90%) ontvangen gemiddeld de rechtmatige uren. 9% van uw cliënten ontvangt minder uren. In de referentiegroep is dit respectievelijk 91% en 7%.

**3.2 Tevredenheid over de leverancier**

Aan cliënten met zorg in natura is een aantal vragen gesteld over de leverancier die de hulp bij het huishouden levert. Cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) zijn buiten beschouwing gelaten. Onderstaande figuur laat zien wat de mate van tevredenheid is over een aantal verschillende aspecten rond de hulp bij het huishouden.

**Figuur 6** Tevredenheid over aspecten rond hulp bij het huishouden (%)



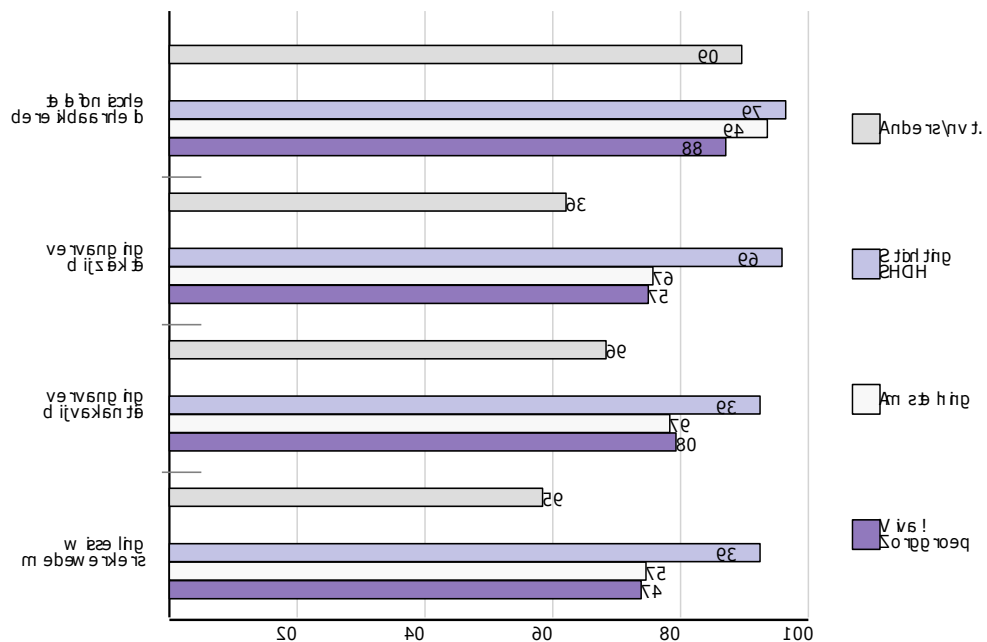
Het meest tevreden is men over de telefonische bereikbaarheid (91%). In de referentiegroep is 92% hier (zeer) tevreden over. Het minst tevreden in uw gemeente is

men over de wisseling van medewerkers, hier is 77% (zeer) tevreden over. In de referentiegroep is dit 85%.

De leveranciers die zijn opgenomen in de vragenlijst hebben niet allemaal een even groot marktaandeel. Dit kan betekenen dat de aantallen per aanbieder klein zijn. Om deze reden zijn de volgende resultaten indicatief en niet representatief.

Uit onderstaande figuur blijkt of er verschillen zijn in waardering per leverancier hulp bij het huishouden voor de eerder getoonde vier aspecten rondom de organisatie. In de figuur zijn de antwoorden ‘zeer tevreden’ en ‘tevreden’ bij elkaar opgeteld. Wanneer minder dan 10 cliënten de vraag hebben beantwoord, zijn de resultaten niet weergegeven.

**Figuur 7** Tevredenheid hulp bij het huishouden per leverancier (%)



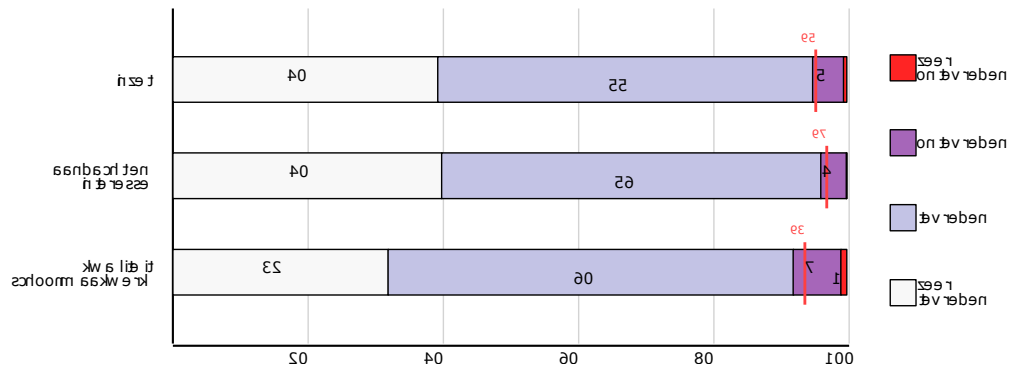
### 3.3 Tevredenheid over de medewerkers

Alle cliënten met huishoudelijke hulp (zowel met een Pgb als met zorg in natura) is een aantal vragen voorgelegd over de medewerkers die de hulp bij het huishouden leveren. Gevraagd is naar:

- inzet van de medewerkers;
- aandacht en interesse voor de cliënt;
- kwaliteit van het schoonmaakwerk.

In de onderstaande figuur zijn de resultaten voor deze 3 aspecten weergegeven.

**Figuur 8** Tevredenheid over de medewerkers die huishoudelijke hulp leveren



Cliënten zijn het meest tevreden over de aandacht en interesse (96%); in de referentiegroep is 97% hier (zeer) tevreden over. De cliënten zijn relatief het minst tevreden over de kwaliteit van het schoonmaakwerk, 92% is hier (zeer) tevreden over. In de referentiegroep is dit 93%.

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken van 2009 blijkt dat cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) meer tevreden zijn over de kwaliteit van het schoonmaakwerk dan de cliënten zonder een persoonsgebonden budget (Pgb). In uw gemeente is dit niet zo.

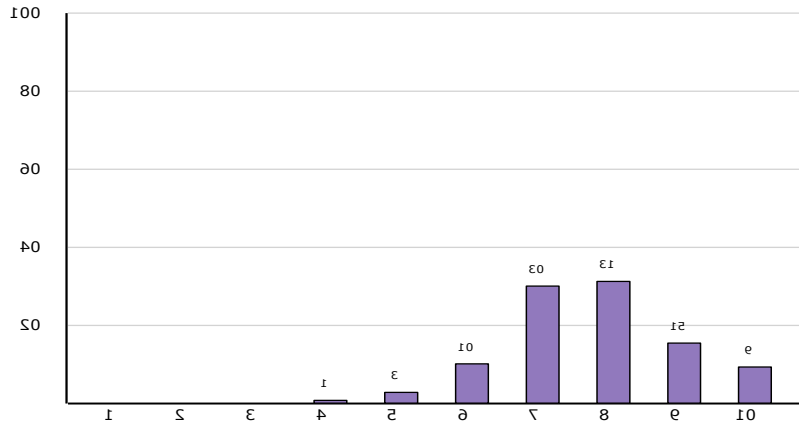
### 3.4 Rapportcijfer hulp bij het huishouden

Aan de cliënten is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden zij zijn over de hulp bij het huishouden. Cliënten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,7 voor hulp bij het huishouden. In de referentiegroep is dit een 7,8.

De volgende figuur geeft de spreiding van de rapportcijfers weer. Per rapportcijfer ziet u het aandeel respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.



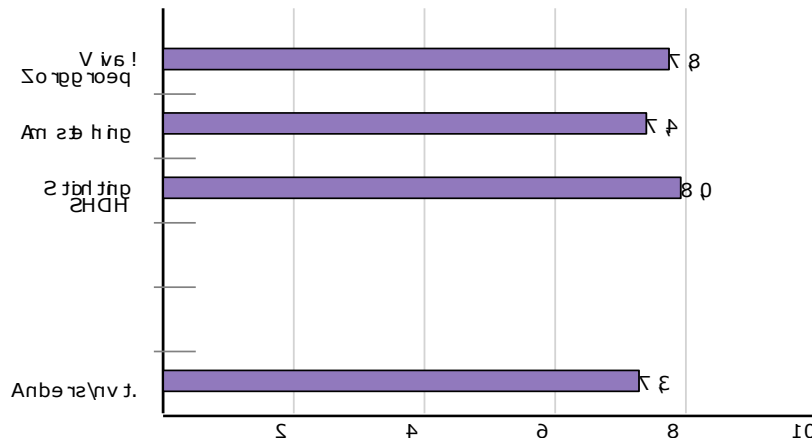
**Figuur 9** Spreiding rapportcijfers hulp bij het huishouden (%)



In uw gemeente geeft 4% een 5 of lager voor de hulp bij het huishouden. 25% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 3% en 24%.

De onderstaande figuur toont het resultaat per leverancier. Wanneer er geen cijfer is weergegeven, betekent dit dat minder dan 10 cliënten de vraag hebben beantwoord. Ook hiervoor geldt dat de aantallen per aanbieder klein kunnen zijn en de resultaten daardoor indicatief zijn.

**Figuur 10** Rapportcijfer hulp bij het huishouden per leverancier



Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken over 2009 blijkt ook dat cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) een hoger totaal rapportcijfer geven voor de huishoudelijke hulp dan cliënten met zorg in natura. In uw gemeente geven cliënten met zorg in natura een 7,8 en cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) een 7,7. In de referentiegroep is de waardering respectievelijk 7,8 en 8,1.

## 4 Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer

Wmo-voorzieningen moeten bijdragen aan het langer zelfstandig kunnen wonen en aan het meedoen aan de maatschappij. Ook het tegengaan van vereenzaming en het in stand houden van sociale contacten horen daarbij. Voorzieningen die hierbij kunnen helpen zijn bijvoorbeeld een scootmobiel, een rolstoel, het aanpassen van een woning of het verstrekken van een vervoersbudget.

Dit hoofdstuk gaat in op de verschillende Wmo-voorzieningen, welk aandeel van de cliënten zo'n voorziening heeft en hoe tevreden ze over de dienstverlening en de kwaliteit van de voorziening zijn.

De resultaten van de specifieke Wmo-voorzieningen geven alleen een indicatie van de tevredenheid. De respons per vraag zal veelal klein zijn. Niet iedereen heeft een rolstoel, een tegemoetkoming in vervoerskosten of een scootmobiel.

### 4.1 Woonvoorziening

Voor cliënten met een handicap of beperking kunnen speciale aanpassingen aan hun woning noodzakelijk zijn om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Het kan daarbij gaan om kleine aanpassingen, zoals het aanbrengen van beugels. Maar soms zijn er grotere verbouwingen nodig, zoals het aanpassen van de keuken of de badkamer. Tevens is aan cliënten gevraagd of er bij de selectie van de woonvoorziening rekening gehouden is met de persoonlijke situatie/wens van de cliënt. Voorbeeld hiervan is de mogelijkheid tot bijbetaling zodat de voorziening in het interieur past.

Van de ondervraagde cliënten geeft 43% aan een woonvoorziening te hebben; in de referentiegroep is dit 39%.

In de onderstaande tabel zijn de resultaten terug te vinden over het wel of niet rekening houden met de persoonlijke situatie bij de aanvraag van de woonvoorziening.

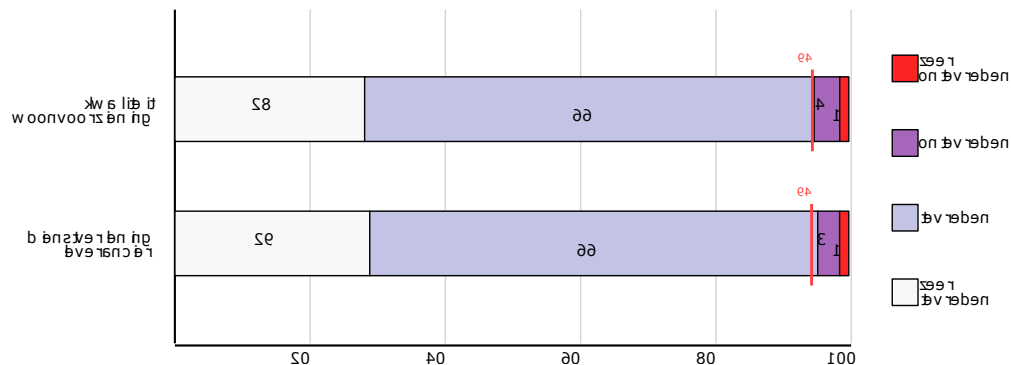
**Tabel 8** Rekening houden met persoonlijke situatie

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ja, volledig	74%	68%
Ja, gedeeltelijk	17%	19%
Nee	4%	4%
Niet aan de orde	5%	10%

Bij het aanvragen van de woonvoorziening geeft 96% van de cliënten waarbij de persoonlijke situatie/wens aan de orde is geweest aan dat hier volledig of gedeeltelijk rekening mee is gehouden. In de referentiegroep is dit 96%.

Cliënten met een woonvoorziening is gevraagd naar de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de woonvoorziening. De resultaten zijn in de onderstaande figuur terug te vinden.

**Figuur 11** Tevredenheid woonvoorziening (%)



Het meest tevreden zijn de cliënten over de dienstverlening van de leverancier; hier is 95% (zeer) tevreden over. In de referentiegroep is dit 94%.

#### 4.2 Rolstoel

Van de ondervraagde cliënten geeft 25% aan een rolstoel te hebben; in de referentiegroep is dit 25%. Bij de selectie van een rolstoel kan rekening worden gehouden met de persoonlijke situatie/wens van de cliënt. Voorbeelden hiervan zijn: opvouwbare rolstoelen, grootte van de draaicirkel.

In de onderstaande tabel is terug te vinden of er rekening is gehouden met de persoonlijke situatie.

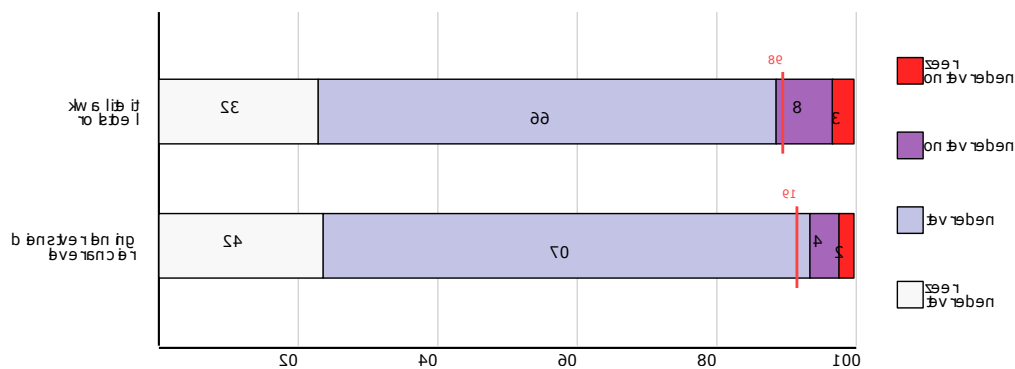
**Tabel 9** Rekening houden met persoonlijke situatie

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ja, volledig	70%	73%
Ja, gedeeltelijk	16%	15%
Nee	8%	5%
Niet aan de orde	7%	7%

Van de cliënten waarbij de persoonlijke situatie/wens aan de orde is gekomen geeft 92% aan dat hier volledig of gedeeltelijk rekening mee is gehouden. Voor de referentiegroep ligt het aandeel op 95%.

De tevredenheid over de dienstverlening en kwaliteit van de rolstoel is in de volgende figuur terug te vinden.

**Figuur 12** Tevredenheid rolstoel (%)



Het meest tevreden zijn de cliënten over de dienstverlening van de leverancier; hier is 94% (zeer) tevreden over. In de referentiegroep is 91% van de cliënten (zeer) tevreden over de dienstverlening van de leverancier.

### 4.3 Scootmobiel

Mensen met een beperking kunnen soms minder makkelijk of geen gebruik maken van ‘gewone’ vervoermiddelen, zoals de fiets, de auto of het openbaar vervoer. De burger kan een Wmo-vervoersvoorziening aanvragen als hij of zij door lichamelijke of psychische beperkingen geen gebruik kan maken van de reguliere vervoermiddelen. In het geval van het afleggen van kortere afstanden kan bijvoorbeeld een scootmobiel een goede oplossing bieden. Bij de selectie van een scootmobiel kan rekening worden gehouden met de persoonlijke situatie/wens van de cliënt. Voorbeelden hiervan zijn: snelheid van de scootmobiel en de actieradius van de scootmobiel.

Van de ondervraagde cliënten geeft 21% aan een scootmobiel te hebben. In de referentiegroep beschikt 21% van de cliënten over een scootmobiel.

In de onderstaande tabel is terug te vinden in hoeverre rekening is gehouden met de persoonlijke situatie bij het aanvragen van de scootmobiel.

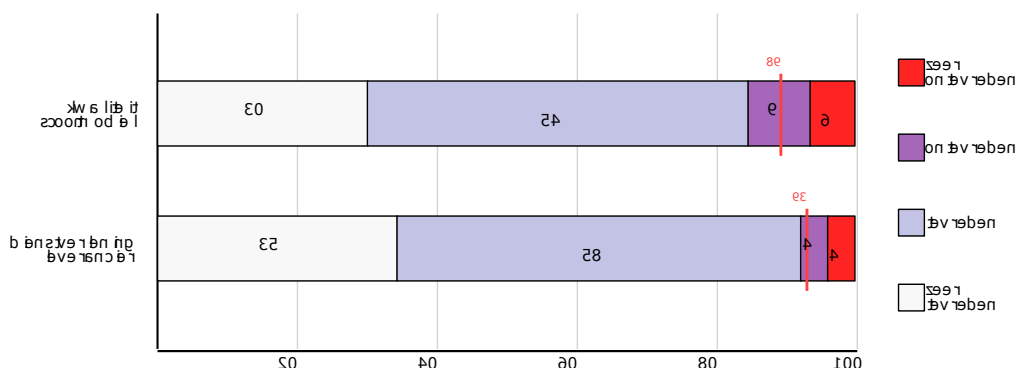
**Tabel 10** Rekening houden met persoonlijke situatie

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ja, volledig	79%	76%
Ja, gedeeltelijk	12%	14%
Nee	5%	5%
Niet aan de orde	5%	6%

Van de respondenten waarbij de persoonlijke situatie/wens aan de orde is gekomen geeft 95% aan dat hier volledig of gedeeltelijk rekening mee is gehouden. In de referentiegroep geeft 95% aan dat met de persoonlijke omstandigheden rekening is gehouden.

Cliënten is gevraagd naar hun tevredenheid over de dienstverlening van de leverancier en de kwaliteit van de scootmobiel. Onderstaand zijn de resultaten hiervan terug te vinden.

**Figuur 13** Tevredenheid scootmobiel (%)



Het meest tevreden zijn de cliënten over de dienstverlening van de leverancier; hier is 92% (zeer) tevreden over. In de referentiegroep is dit 93%.

#### 4.4 Vervoerskosten

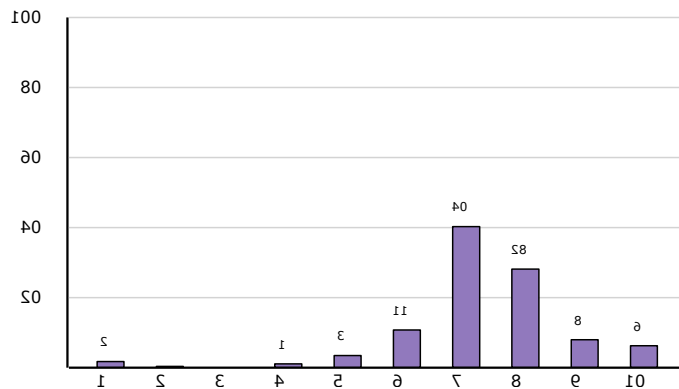
Een tegemoetkoming in de vervoerskosten wordt verstrekt om de kosten van het gebruik van een (rolstoel)taxi deels te compenseren, wanneer de cliënt geen gebruik meer kan maken van het openbaar vervoer. Ook kan een vergoeding worden verstrekt voor het gebruik van een eigen auto of een auto van iemand anders. Deze vergoeding is veelal afhankelijk van het inkomen.

Van de ondervraagde cliënten geeft 15% aan een tegemoetkoming in de vervoerskosten te ontvangen. 79% van deze cliënten is (zeer) tevreden over de hoogte van deze tegemoetkoming. In de referentiegroep is dit respectievelijk 25% en 88%.

#### 4.5 Rapportcijfer Wmo-hulpmiddel(en)

Aan de cliënten die voorzieningen ontvangen, is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe de totale tevredenheid is over het Wmo-hulpmiddel of de Wmo-hulpmiddelen. Cliënten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,3. In de referentiegroep is dit gemiddeld een 7,4.

De onderstaande figuur geeft de spreiding van de rapportcijfers weer in de vorm van een staafdiagram. Per rapportcijfer ziet u het aandeel respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

**Figuur 14** Spreiding rapportcijfers Wmo-hulpmiddel(en) (%)

In uw gemeente geeft 7% een 5 of lager voor het (de) Wmo-hulpmiddel(en). 14% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk 7% en 13%.

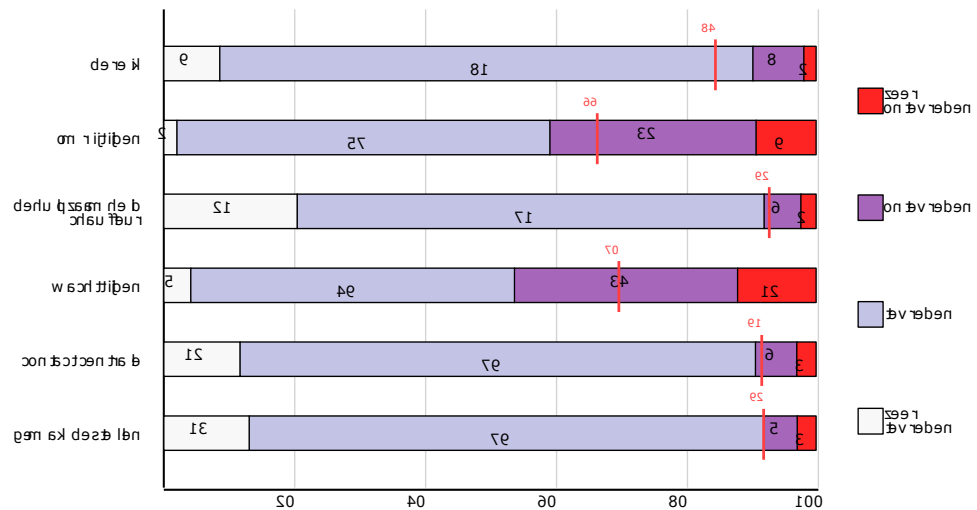
#### 4.6 Collectief vervoer

Veel mensen met (lichamelijke) beperkingen maken gebruik van collectief vervoer, bijvoorbeeld de Regiotaxi of OV-Taxi. 45% geeft aan gebruik te maken van het collectief vervoer, dit is 41% in de referentiegroep. Deze cliënten zijn bevroegd over hun tevredenheid over een zestal aspecten. De aspecten zijn:

- hoe ver men met het collectief vervoer kan reizen;
- omrijtijden;
- behulpzaamheid chauffeur bij het in- en uitstappen;
- wachttijden voordat men wordt opgehaald;
- contact met de centrale bij het bestellen van de rit;
- gemak waarmee het collectief vervoer kan worden besteld.

De tevredenheid van al deze aspecten rondom collectief vervoer is terug te vinden in de volgende figuur.

**Figuur 15** Tevredenheid collectief vervoer (%)



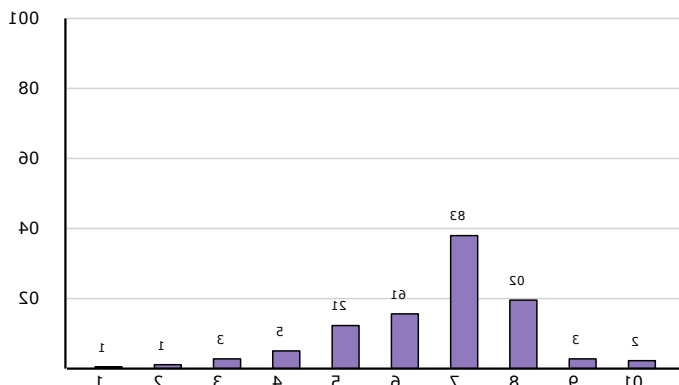
Het blijkt dat de respondenten in uw gemeente het meest positief zijn over het gemak van bestellen (92%). In de referentiegroep is 92% hierover tevreden. Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden. Slechts 54% is hier (zeer) tevreden over. Binnen de referentiegroep is het aandeel dat hier tevreden over is 70%.

Uit de resultaten van het Wmo tevredenheidsonderzoek over 2009 blijkt dat de aspecten ‘wachttijden’ en ‘omrijtijden’ het meest van invloed zijn op het rapportcijfer voor het collectief vervoer. Een verbetering van deze twee aspecten kan doorgaans tot een hogere tevredenheid over het collectief vervoer leiden.

Aan de cliënten is tevens gevraagd een oordeel te geven in de vorm van een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 6,6, in de referentiegroep is dat een 6,9.

In de onderstaande figuur ziet u een overzicht van de gegeven rapportcijfers voor collectief vervoer. Per rapportcijfer ziet u het aandeel respondenten dat een bepaald rapportcijfer heeft gegeven.

**Figuur 16** Spreiding rapportcijfers collectief vervoer (%)



In uw gemeente geeft 22% een 5 of lager als oordeel over het collectief vervoer. 5% geeft een 9 of een 10. In de referentiegroep is dit respectievelijk een 11% en een 7%.

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken over 2009 blijkt dat hoe jonger de cliënt is, hoe minder tevreden deze is over het collectief vervoer. In uw gemeente geven cliënten jonger dan 65 jaar gemiddeld een 5,5 voor het collectief vervoer en cliënten ouder dan 65 jaar geven gemiddeld een 6,8. In de referentiegroep zijn de rapportcijfers respectievelijk een 6,6 en een 7,0.

#### 4.7 Aanvullende vragen collectief vervoer

De gemeente Haarlem heeft in overleg met de Wmo-raad een aantal vragen laten toevoegen over collectief vervoer. Zie de bijlage voor het complete overzicht aan resultaten op deze vragen.

**Tabel j** Overweging niet-gebruik

Heeft u wel eens overwogen geen gebruik meer te maken van de OV-taxi?	
Vaak	8%
Soms	20%
(Bijna) nooit	40%
Ik maak al geen gebruik meer	32%

8% van de respondenten heeft dit vaak overwogen en 20% soms. De voornaamste reden hiervoor is de wachttijd bij het ophalen. Daarna spelen de omrijtijden (17%) een rol.



## 5 Meedoen aan de maatschappij

Mee kunnen blijven doen aan de maatschappij is een zeer belangrijk doel van de Wmo. Met dit streven zette men zich af tegen het destijds vrij gangbare, institutionele wonen van mensen met een beperking. Visueel gehandicapten, mensen met een verstandelijke beperking, mensen met chronische geestelijke gezondheidsproblemen, ouderen met een lichamelijke of geestelijke beperking, behoorden tot de groepen die men vroeger onderbracht in aparte instellingen. Daarmee raakten ze ook vaak letterlijk buiten beeld. Het zo lang mogelijk ‘gewoon’ en zelfstandig wonen in woonbuurten, erbij blijven horen, doen wat je zelf kunt doen en deelnemen aan het maatschappelijk verkeer zijn de elementen van het ‘meedoen aan de maatschappij’ waarop de Wmo doelt.

Onderdeel van de Wmo is het compensatiebeginsel. Dit houdt in dat gemeenten de plicht hebben om oplossingen te bieden aan burgers die beperkingen ondervinden bij:

- zich in en om de woning kunnen verplaatsen;
- zich lokaal kunnen verplaatsen;
- een huishouden voeren;
- medemensen ontmoeten en op basis daarvan sociale contacten aan kunnen gaan.

Bij het bieden van oplossingen in de vorm van voorzieningen kan gedacht worden aan collectieve voorzieningen, maar ook aan individuele voorzieningen. Om op creatieve wijze invulling te geven aan het compensatiebeginsel is een goed contact tussen burger en gemeente nodig, zodat zij samen kunnen zoeken naar een oplossing voor de beperking. Soms kan worden volstaan met een standaard voorziening of oplossing, soms wordt maatwerk ingezet.

Momenteel wordt samen met enkele pilotgemeenten gezocht naar nieuwe manieren om invulling te geven aan de compensatieplicht. Belangrijk daarbij zijn vraagverheldering, de cliënt die zelf de regie blijft houden, en de ondersteuning van de cliënt in wat hij of zij zelf kan en wil.

In dit hoofdstuk komt een aantal onderwerpen aan de orde: mantelzorg, meedoen aan de maatschappij en (langer) zelfstandig blijven wonen. Tevens wordt in de tweede paragraaf aangegeven of het hulpmiddel/de ondersteuning in het kader van de Wmo bijdraagt aan het beoogde doel en of het een verandering teweeg heeft gebracht in de beperkingen die cliënten ervaren in hun persoonlijke situatie.

### 5.1 Mantelzorg

Mantelzorg vormt een belangrijke pijler in de samenleving en is vaak een manier voor burgers om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Het is de bedoeling dat burgers voor hulp en ondersteuning eerst bij hun directe omgeving aankloppen alvorens

terug te vallen op professionele ondersteuning. De gebruikte definitie van mantelzorg in de vragenlijst is:

“Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorg is dus anders dan de gebruikelijke (alledaagse) zorg, zoals de zorg voor een gezond kind.”

41% van de cliënten ontvangt momenteel hulp van een naaste (in de referentiegroep is dit 45%). Dit aandeel mantelzorgers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van mantelzorgers gaat.

Aan cliënten is de volgende aanvullende vraag gesteld over mantelzorg: “Hoe tevreden bent u over de afstemming tussen uw mantelzorger en uw hulp bij het huishouden”. Ruim een derde (35%) is hier zeer tevreden over. 63% is tevreden.

## 5.2 Meedoen door ondersteuning en/of hulpmiddel

Bij meedoen aan de maatschappij kan gedacht worden aan andere mensen ontmoeten, een hobby uitoefenen, de kerk bezoeken of naar het theater gaan. Bij zelfstandig blijven wonen is de insteek dat cliënten zo lang mogelijk in hun eigen huis kunnen blijven functioneren. Een woningaanpassing kan hierbij ondersteuning bieden.

Dit jaar is specifiek gevraagd aan cliënten in welke mate men beperkingen ondervindt op de gebieden die genoemd worden in het compensatiebeginsel:

- verplaatsen in en om het huis;
- plaatselijk vervoer;
- voeren van een huishouden;
- contact met anderen.

De volgende tabel laat zien op welke gebieden de cliënten in hoge of beperkte mate een beperking ervaren.

**Tabel 11** De cliënt ervaart in hoge of beperkte mate een beperking op de volgende gebieden\*

	Uw gemeente	Referentiegroep
Verplaatsen in en om het huis	82%	81%
Plaatselijk vervoer	80%	79%
Voeren van een huishouden	87%	88%
Contact met anderen	63%	64%

\*) De categorie 'niet van toepassing' is buiten beschouwing gelaten.

In de onderstaande tabel kunt u zien of cliënten verbetering van hun situatie ervaren en op welke onderdelen. Bij deze uitkomsten zijn in de analyse alleen de cliënten opgenomen die eerder in de vragenlijst hebben aangegeven op een bepaald onderdeel in hoge of beperkte mate een beperking te ervaren.

De gegevens van de referentiegroep staan tussen haakjes. De antwoordcategorie ‘niet van toepassing’ is in de onderstaande tabel niet meegenomen.

**Tabel 12** Heeft de ondersteuning/het hulpmiddel de situatie veranderd

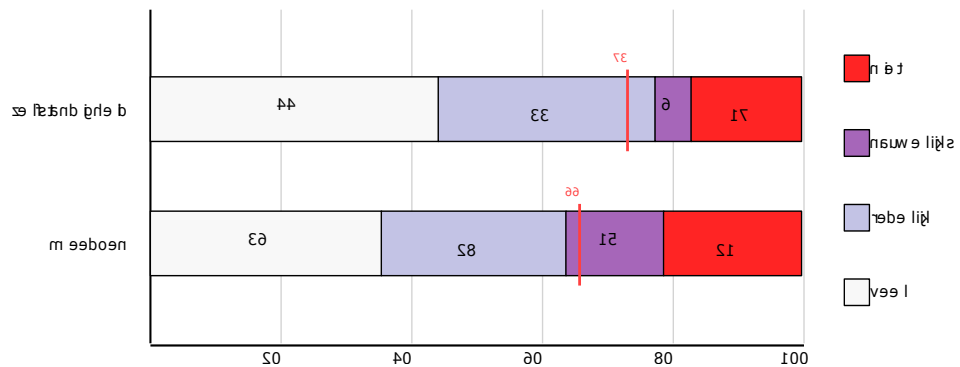
	Verbetering	Geen verandering	Verslechtering
Verplaatsen in en om het huis	44% (40%)	19% (18%)	3% (4%)
Plaatselijk vervoer	31% (34%)	19% (19%)	7% (3%)
Voeren van een huishouden	38% (37%)	26% (22%)	6% (5%)
Contact met anderen	17% (24%)	30% (24%)	3% (3%)

Aan de cliënten zijn de volgende vragen voorgelegd:

- In welke mate draagt de ondersteuning/het hulpmiddel eraan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen?
- In hoeverre draagt de ondersteuning/het hulpmiddel eraan bij dat u kunt blijven meedoen aan de maatschappij?

De resultaten zijn in de onderstaande figuur terug te vinden.

**Figuur 17** Resultaten ondersteuning (%)



In uw gemeente draagt bij 94% (93%)<sup>7</sup> van de cliënten de ondersteuning/het hulpmiddel ‘veel’ en/of ‘redelijk’ bij aan het zelfstandig blijven wonen, 22% geeft aan dat het ‘nauwelijks of niet’ bijdraagt. In de referentiegroep is dit 73% en 27%. Van de cliënten geeft 94% (93%)<sup>9</sup> aan dat de ondersteuning ‘veel’ en/of ‘redelijk’ bijdraagt aan het meedoen aan de maatschappij, 36% geeft aan dat het ‘nauwelijks of niet’ bijdraagt aan het meedoen aan de maatschappij. In de referentiegroep is dit 66% en 34%.

Indien de ondersteuning nauwelijks of niet bijdraagt aan het langer zelfstandig blijven wonen en/of mee kunnen doen aan de maatschappij, is het tijd om te kijken naar meer passende oplossingen. Dit sluit aan bij de gedachte van de Kanteling.

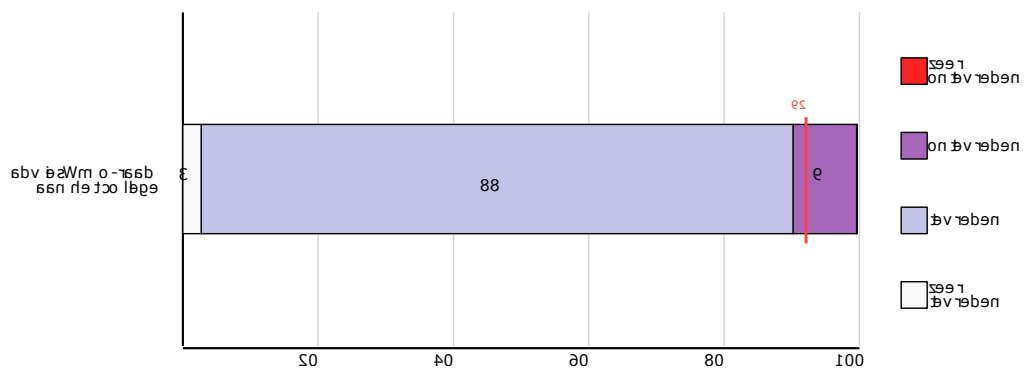
## 6 Wmo-raad

Veel gemeenten hebben een Wmo-raad (of een vergelijkbaar orgaan) die bestaat uit een groep cliënten en andere burgers die meedenken over het lokale Wmo-beleid. De Wmo-raad is een onafhankelijk adviesorgaan van de gemeente. Zij zorgen ervoor dat ideeën en meningen van cliënten, burgers en/of maatschappelijke organisaties worden meegenomen in de lokale besluitvorming rondom de Wmo. De rol en de bevoegdheden van de Wmo-raden verschillen echter per gemeente.

In uw gemeente heeft 19% wel eens gehoord van de Wmo-raad en hiervan weet 78% dat de Wmo-raad het college van burgemeester en wethouders adviseert over het Wmo-beleid in de gemeente. In de referentiegroep is dit 31% en 80%.

Van degenen die op de hoogte zijn van het feit dat de Wmo-raad het college van burgemeester en wethouders adviseert over het Wmo-beleid in de gemeente, wordt in de onderstaande figuur de tevredenheid over de adviezen weergegeven.

**Figuur 18** Tevredenheid over de adviezen van de Wmo-raad aan het college (%)



3% van de cliënten is zeer tevreden over de adviezen, 88% is tevreden en 9% is (zeer) ontevreden. In de referentiegroep is dit 11%, 81% en 8%.

## **Bijlagen**

## Bijlage 1 Resultaten tevredenheidsonderzoek cliënten

In de eerste kolom zijn de resultaten van uw gemeente uit het onderzoek over 2010 opgenomen. Achter de score voor uw gemeente is tevens de gemiddelde score over alle deelnemende gemeenten weergegeven. Op het moment van schrijven zijn dit 162 gemeenten.

In het geval uw gemeente over 2009 en/of 2008 en 2007 ook heeft deelgenomen aan dit tevredenheidsonderzoek, zijn voor de betreffende jaren eveneens de resultaten opgenomen. De referentiewaarden over de voorgaande jaren, zoals hieronder weergegeven, kunnen enigszins afwijken van eerder gepubliceerde waarden aangezien hoogst waarschijnlijk niet alle onderzoeken van het betreffende jaar waren afgerond bij het uitgeven van uw rapport.

### De aanvraagprocedure

Vraag	2010	2009	2008	2007
<b>Ondervindt in hoge of beperkte mate beperkingen bij</b>				
Verplaatsen in en om het huis	82% (81%)	.	.	.
Plaatselijk vervoer	80% (79%)	.	.	.
Voeren van een huishouden	87% (88%)	.	.	.
Contact met anderen	63% (64%)	.	.	.
<b>Laatste aanvraag</b>				
Minder dan 12 maanden geleden	52% (54%)	55% (52%)	45% (46%)	49% (55%)
Meer dan 12 maanden geleden	48% (46%)	45% (48%)	55% (54%)	51% (45%)
<b>Voor welke voorziening is de laatste aanvraag ingediend</b>				
Hulp bij het huishouden	40% (42%)	43% (41%)	.	.
Woonvoorziening, exclusief verhuiskostenvergoeding	11% (9%)	8% (7%) <sup>2</sup>	.	.
Tegemoetkoming vervoerskosten	2% (5%)	2% (5%)	.	.
Scootmobiel	11% (10%)	11% (8%)	.	.
Rolstoel	11% (11%)	11% (10%)	.	.
Collectief vervoer/regiotaxi	16% (14%)	9% (11%)	.	.
Anders	8% (9%)	7% (8%)	.	.

<sup>2</sup> Was in het onderzoek over 2009 anders gedefinieerd

De aanvraagprocedure - vervolg

Vraag	2010	2009	2008	2007
<b>Tevredenheid over aanvraag en afhandeling</b>				
Behandeling bij de aanvraag	91% (92%)	93% (93%)	88% (91%)	90% (91%)
Deskundigheid medewerker(s)	91% (91%)	90% (91%)	83% (90%)	89% (90%)
Tijd genomen voor de aanvraag	91% (93%)	93% (94%)	88% (93%)	90% (93%)
Informatie over de afhandeling	88% (88%)	85% (89%)	77% (86%)	84% (87%)
Bekijken persoonlijke situatie	84% (87%)	.	.	.
Breder kijken dan aanvraag	81% (82%)	.	.	.
Indicatiestelling	90% (91%)	87% (88%)	82% (85%)	87% (87%)
Wachttijd aanvraag-hulpverlening	80% (88%) <sup>3</sup>	70% (82%)	66% (79%)	72% (81%)
<b>Indicatiesteller</b>				
De gemeente	59% (54%)	.	.	.
Het CIZ	20% (23%)	.	.	.
Een andere organisatie	5% (9%)	.	.	.
Weet ik niet	16% (14%)	.	.	.
<b>Rapportcijfer aanvraagprocedure</b>	7,0 (7,3)	7,2 (7,4)	6,7 (7,2)	7,2 (7,4)
Laatste aanvraag toegekend (geheel/gedeeltelijk)	83% (86%)	89% (86%)	93% (92%)	91% (90%)

Hulp bij het huishouden

Vraag	2010	2009	2008	2007
Ontvangt hulp bij het huishouden	62% (66%)	70% (65%)	76% (73%)	72% (68%)
<b>Uren hulp volgens indicatiestelling</b>				
Gemiddeld meer uren	1% (3%)	.	.	.
Ongeveer het geïndiceerde aantal uren	90% (91%)	.	.	.
Gemiddeld minder uren	9% (7%)	.	.	.
<b>Exemplaar van zorgplan</b>	77% (78%)	.	.	.
<b>Frequentie bespreking werkafspraken</b>				
Ongeveer 1 keer per 3 maanden	17% (22%)	.	.	.
Ongeveer 1 keer per half jaar	11% (15%)	.	.	.
Ongeveer 1 keer per jaar	13% (16%)	.	.	.
Nooit	58% (47%)	.	.	.
<b>Keuze tussen zorg in natura en Pgb onbekend</b>	76% (78%)	.	.	.
<b>Voor- en nadelen Pgb bekend (helemaal mee eens/mee eens)</b>	64% (72%)	.	.	.
<b>Pgb voor hulp bij het huishouden</b>	28% (24%)	25% (21%)	19% (27%)	19% (26%)

<sup>3</sup> Trendbreuk in 2010, er wordt alleen naar de wachttijd gevraagd bij een volledig of gedeeltelijk toegekende aanvraag



Hulp bij het huishouden - vervolg

Vraag	2010	2009	2008	2007
<b>Kunnen kiezen uit verschillende organisaties die hulp bij het huishouden leveren</b>	58% (52%)	.	.	.
<b>Tevredenheid over organisatie die hulp bij het huishouden levert en de medewerkers</b>				
Telefonische bereikbaarheid	91% (92%)	92% (90%)	87% (88%)	89% (89%)
Vervanging bij ziekte	78% (84%)	78% (81%)	65% (75%)	74% (76%)
Vervanging bij vakantie	81% (84%)	78% (81%)		
Wisselingen van medewerkers	77% (85%)	87% (84%)	78% (82%)	72% (80%)
Inzet van medewerkers	95% (95%)	95% (96%)	94% (96%)	95% (97%)
Aandacht en interesse van medewerkers	96% (97%)	97% (98%)	93% (97%)	95% (97%)
Kwaliteit van schoonmaakwerk	92% (93%)	93% (94%)	.	.
<b>Rapportcijfer hulp bij het huishouden</b>	7,7 (7,8)	7,7 (7,8)	7,9 (7,9)	7,8 (8,1)

Wmo-hulpmiddelen

Vraag	2010	2009	2008	2007
<b>Heeft een woonvoorziening</b>	43% (39%)	41% (35%) <sup>4</sup>	.	.
Rekening gehouden met persoonlijke situatie (volledig/ gedeeltelijk)	96% (96%)	.	.	.
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woonvoorziening	95% (94%)	97% (96%) <sup>5</sup>	.	.
Tevredenheid over kwaliteit woonvoorziening	95% (94%)	92% (95%) <sup>6</sup>	.	.
<b>Heeft een rolstoel</b>	25% (25%)	22% (24%)	.	.
Rekening gehouden met persoonlijke situatie (volledig/ gedeeltelijk)	92% (95%)	.	.	.
Tevredenheid over dienstverlening leverancier rolstoel	94% (91%)	91% (92%)	.	.
Tevredenheid over kwaliteit rolstoel	89% (89%)	87% (89%)	.	.

<sup>4</sup> Was in het onderzoek over 2009 anders gedefinieerd

<sup>5</sup> Was in het onderzoek over 2009 anders gedefinieerd

<sup>6</sup> Was in het onderzoek over 2009 anders gedefinieerd

Wmo-hulpmiddelen - vervolg

Vraag	2010	2009	2008	2007
<b>Heeft een scootmobiel</b>	21% (21%)	22% (20%)	.	.
Rekening gehouden met persoonlijke situatie (volledig/ gedeeltelijk)	95% (95%)	.	.	.
Tevredenheid over dienstverlening leverancier scootmobiel	92% (93%)	94% (93%)	.	.
Tevredenheid over kwaliteit scootmobiel	85% (89%)	84% (88%)	.	.
<b>Ontvangt tegemoetkoming vervoerskosten</b>	15% (25%)	17% (24%)	.	.
Tevredenheid over hoogte tegemoetkoming vervoerskosten	79% (88%)	89% (88%)	.	.
<b>Totaal rapportcijfer Wmo-hulpmiddel (en)</b>	7,3 (7,4)	7,3 (7,3)	7,5 (7,4)	6,4 (7,2)

Collectief vervoer

Vraag	2010	2009	2008	2007
<b>Gebruikt collectief vervoer</b>	45% (41%)	41% (40%)	55% (55%)	48% (54%)
Gemak bestellen	92% (92%)	83% (92%)	83% (88%)	71% (84%)
Contact met centrale	91% (91%)	86% (92%)	82% (88%)	.
Wachttijden voor ophalen	54% (70%)	44% (68%)	40% (60%)	32% (58%)
Behulpzaamheid chauffeur	92% (92%)	89% (92%)	89% (91%)	82% (89%)
Omrijtijden	59% (66%)	51% (65%)	47% (59%)	37% (56%)
Te bereizen afstand	90% (84%)	87% (85%)	87% (81%)	83% (81%)
<b>Rapportcijfer collectief vervoer</b>	6,6 (6,9)	6,4 (6,9)	6,0 (6,7)	.

Meedoen aan de maatschappij

Vraag	2010	2009	2008	2007
<b>Ondersteuning/hulpmiddel zorgt voor een verbetering in de situatie van de cliënt op het gebied van:</b>				
Verplaatsen in en om het huis	44% (40%)	.	.	.
Plaatselijk vervoer	31% (34%)	.	.	.
Voeren van een huishouden	38% (37%)	.	.	.
Contact met anderen	17% (24%)	.	.	.
<b>Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan zelfstandig kunnen blijven wonen</b>	78% (73%)	82% (81%)	89% (91%)	93% (92%)
<b>Ondersteuning/hulpmiddel draagt bij aan kunnen blijven meedoen aan de maatschappij</b>	64% (66%)	68% (74%)		
<b>Ontvangt mantelzorg</b>	41% (45%)	30% (33%)	.	

## Wmo-raad

Vraag	2010	2009	2008	2007
Gehoord van Wmo-raad	19% (31%)	16% (29%)	26% (35%)	19% (34%)
Bekendheid advisering college	78% (80%)	84% (78%)	.	.
Mate tevredenheid over adviezen van Wmo-raad over Wmo-beleid	91% (92%)	89% (91%)	.	.

## Achtergrondgegevens

Vraag	2010	2009	2008	2007
<b>Leeftijd</b>				
17 jaar of jonger	2% (1%)	2% (1%)	2% (1%)	2% (1%)
18 tot en met 34	2% (2%)	1% (2%)	2% (2%)	20% (21%)
35 tot en met 64	22% (19%)	22% (20%)	16% (17%)	
65 tot en met 74	20% (21%)	20% (21%)	21% (22%)	20% (22%)
75 en ouder	55% (56%)	55% (56%)	60% (58%)	58% (55%)
<b>Hulp gehad bij invullen vragenlijst (percentage ja)</b>	42% (46%)	41% (42%)	.	.

## Aanvullende vragen gemeente Haarlem

**Tabel a** Heeft u wel eens overwogen geen gebruik meer te maken van de OV-taxi?

	%
Vaak	8%
Soms	20%
(Bijna) nooit	40%
Ik maak al geen gebruik meer	32%

**Tabel b** Wat is de belangrijkste reden om geen gebruik meer te willen maken van de OV-taxi?

	%
Gemak van bestellen collectief vervoer	9%
Contact met de centrale bij bestellen	7%
Wachttijd ophalen	58%
Behulpzaamheid chauffeur	2%
Omrijtijden	17%
Bereik collectief vervoer	3%
Prijs per rit	4%

**Tabel c** Heeft u voor uw aanvraag gebruik gemaakt van één van de volgende loketten?

	%
Loket Schalkwijk	31%
Loket Noord	20%
Wmo-bus	2%
Balie Publieksdienst	47%

**Tabel d** Waar heeft het loket u mee geholpen?

	%
Informatie en advies over de Wmo	36%
Hulp bij het invullen van het aanvraagformulier	14%
Zowel informatie en advies als hulp bij het invullen van het aanvraagformulier	23%
Anders	27%

**Tabel e** Wachtijd tussen de aanvraag en het toewijzen, goedkeuren van de aanvraag

	%
Zeervrededen	12%
Tevrededen	69%
Ontevrededen	16%
Zeervrededen	3%

**Tabel f** Wachtijd tussen de ontvangst van de beschikking van de gemeente en de feitelijke levering van de aangevraagde voorziening

	%
Zeervrededen	12%
Tevrededen	68%
Ontevrededen	17%
Zeervrededen	4%

**Tabel g** De afstemming tussen uw mantelzorger en de hulp bij het huishouden

	%
Zeervrededen	35%
Tevrededen	63%
Ontevrededen	1%
Zeervrededen	2%

**Tabel h** Als u een klacht of bezwaar had, heeft u deze dan ook officieel ingediend?

	%
Ja	23%
Nee	77%

**Tabel i** Waarom heeft u geen klacht ingediend?

	%
Geen reden tot klacht / bezwaar	67%
Niet op de hoogte van de mogelijkheden	16%
Te ingewikkeld	11%
Bang dat het tegen je zal keren	5%

**Tabel j** Bij wie heeft u de klacht ingediend?

	%
De gemeente	46%
Loket Haarlem	10%
Een zorgaanbieder	8%
Het CIZ	10%
Het CAK	13%
Leverancier van de hulpmiddelen	14%

**Tabel k** Hoe heeft u deze klacht ingediend?

	%
Telefonisch	40%
Schriftelijk	40%
Mondeling	18%
Per e-mail	1%

**Tabel l** Wijze waarop de klacht / bezwaar is behandeld

	%
Zeervrededen	12%
Tevreden	28%
Ontevreden	43%
Zeervrededen	17%

**Tabel m** Snelheid waarmee de klacht / bezwaar is behandeld

	%
Zeervrededen	12%
Tevreden	34%
Ontevreden	39%
Zeervrededen	15%