

Model voor Onderzoek klanttevredenheid Wmo

December 2006



Colofon

Samenstelling

Erika Krone
Heleen Rijnkels
Frans Vos
BMC

BMC

Bestuur & Management Consultants
Postbus 308
3830 AJ Leusden

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. Het ministerie van VWS en de VNG kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
1.1	Aanleiding voor deze handreiking	2
1.2	Voor wie is deze handreiking?	2
1.3	Leeswijzer	2
DEEL 1: ACHTERGRONDINFORMATIE		
2.	Tevredenheid en horizontale verantwoording in de Wmo	3
2.1	Waarom tevredenheid meten?	3
2.2	Lokaal debat	4
2.3	Wat zegt de wet over klanttevredenheid?	4
2.4	Overige wettelijke bepalingen	4
2.5	Relatie met andere onderzoeksgegevens	5
2.6	Inzicht in de representativiteit van de Wmo-raad	5
3.	Uitgangspunten voor het onderzoek naar klanttevredenheid	6
3.1	Onderzoek naar tevredenheid over de uitvoering van de Wmo	6
3.2	Wmo-raden en vragers	6
3.3	Doelgroepen van de Wmo en afbakening voor het onderzoek	7
3.4	Vertegenwoordiging van doelgroepen in het onderzoek	8
DEEL 2: PRAKTISCHE INFORMATIE VOOR DE UITVOERING VAN HET ONDERZOEK		
4.	Hoe kunt u tevredenheid meten?	10
4.1	Stappenplan voor de uitvoerders	10
4.2	Aanvullende tips en opmerkingen	12
5.	Verwerking van de resultaten	15
Bijlagen		
1:	Vragenlijst voor Wmo-raden	16
2:	Tevredenheidsonderzoek voor klanten	18
3:	Tevredenheidsonderzoek voor vragers	23
4:	Aanbiedingsbrief voor Wmo-raden	27
5:	Aanbiedingsbrief voor Wmo-klanten	28
6:	Begrippenlijst	29

1

Inleiding

1.1

Aanleiding voor deze handreiking

Met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) krijgen gemeenten een extra impuls om de ondersteuning van burgers vorm te geven. Het doel van de Wmo is het vergroten van maatschappelijke participatie. De gemeente maakt het Wmo-beleid samen met direct belanghebbenden. De nieuwe taken en verantwoordelijkheden van de gemeente brengen ook een nieuwe vorm van verantwoording afleggen met zich mee: horizontale verantwoording. Dat is een belangrijk begrip in de Wmo en betekent dat de gemeente meer dan voorheen verantwoording aflegt aan haar burgers over het gevoerde beleid op het terrein van maatschappelijke ondersteuning. Gemeenten moeten, om in beeld te krijgen wat burgers van de Wmo vinden, wettelijk elk jaar een onderzoek naar de tevredenheid van hun 'klanten' doen. Bijgaand model helpt u bij het uitvoeren van een onderzoek naar klanttevredenheid.

De resultaten van dit tevredenheidsonderzoek zijn vooral een barometer voor de uitvoering van de Wmo. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie voor gemeente, vragers van maatschappelijke ondersteuning en instellingen. Positieve geluiden uit het onderzoek geven aan dat de burgers tevreden zijn over de geboden maatschappelijke ondersteuning. Kritische geluiden uit het onderzoek zullen vragen om een nadere analyse van wat er mis is en verbeteracties.

Op deze manier is het onderzoek een katalysator om gezamenlijk te zoeken naar een (nog) betere uitvoering van de Wmo.

1.2

Voor wie is deze handreiking?

Deze handreiking is geschreven voor de beleidsambtenaar of projectleider Wmo die over het onderzoek naar tevredenheid gaat. Deze persoon voert het onderzoek vaak niet zelf uit, maar coördineert wel en zorgt voor de onderlinge afstemming tussen de verschillende uitvoerders. Daarnaast is de handreiking bruikbaar voor degenen die het onderzoek uitvoeren.

De gemeente gaat over de opzet en uitvoering van het onderzoek naar klanttevredenheid.

De handreiking Onderzoek klanttevredenheid Wmo kan een gemeente helpen bij deze taak.

Andere voordelen van deze handreiking zijn:

- deze handreiking kan goed aansluiten bij bestaande onderzoeken naar klanttevredenheid;
- door deze meting van klanttevredenheid toe te passen bij alle uitvoerende instellingen krijgt de gemeente een goed en vergelijkbaar inzicht in de mening van de klanten over de uitvoerende instellingen.

Deze handreiking biedt de gemeenten een model om klanttevredenheid jaarlijks op alle onderdelen van de Wmo te meten. In die zin is dit een ideaal model, dat dicht bij de bedoeling van de wet blijft. De gemeenten hebben echter de vrijheid om – in overleg met lokale representatieve organisaties – van dit model af te wijken. De gemeenten kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om het onderzoek beperkter en daardoor goedkoper uit te voeren.

De handreiking is geschreven in opdracht van het ministerie van VWS en de VNG. De opzet van de handreiking is op landelijk niveau besproken met cliënten- en branche-organisaties.

1.3

Leeswijzer

In hoofdstuk twee leest u achtergrondinformatie over tevredenheid en horizontale verantwoording in de Wmo. Dit plaatst de handreiking in het bredere (wettelijke) kader van de Wmo. Hoofdstuk drie gaat over de uitgangspunten van het onderzoek. Hierin komen object en doelgroepen aan de orde. Hoofdstuk twee en drie bieden de achtergrondinformatie die met name voor een beleidsmedewerker of projectleider Wmo relevant zijn.

Hoofdstuk vier is praktisch van aard en biedt een beknopt stappenplan voor de opzet en uitvoering van het onderzoek. Dit gedeelte kunnen loketmedewerkers en aanbieders van Wmo-diensten die bij de uitvoering betrokken zijn, gebruiken.

De handreiking eindigt met zes bijlagen. U vindt hier drie vragenlijsten voor verschillende doelgroepen, twee aanbiedingsbrieven en een lijstje met begrippen. De vragenlijsten en aanbiedingsbrieven zijn ook in Word-format te downloaden van www.invoeringwmo.nl.

DEEL 1: ACHTERGRONDINFORMATIE

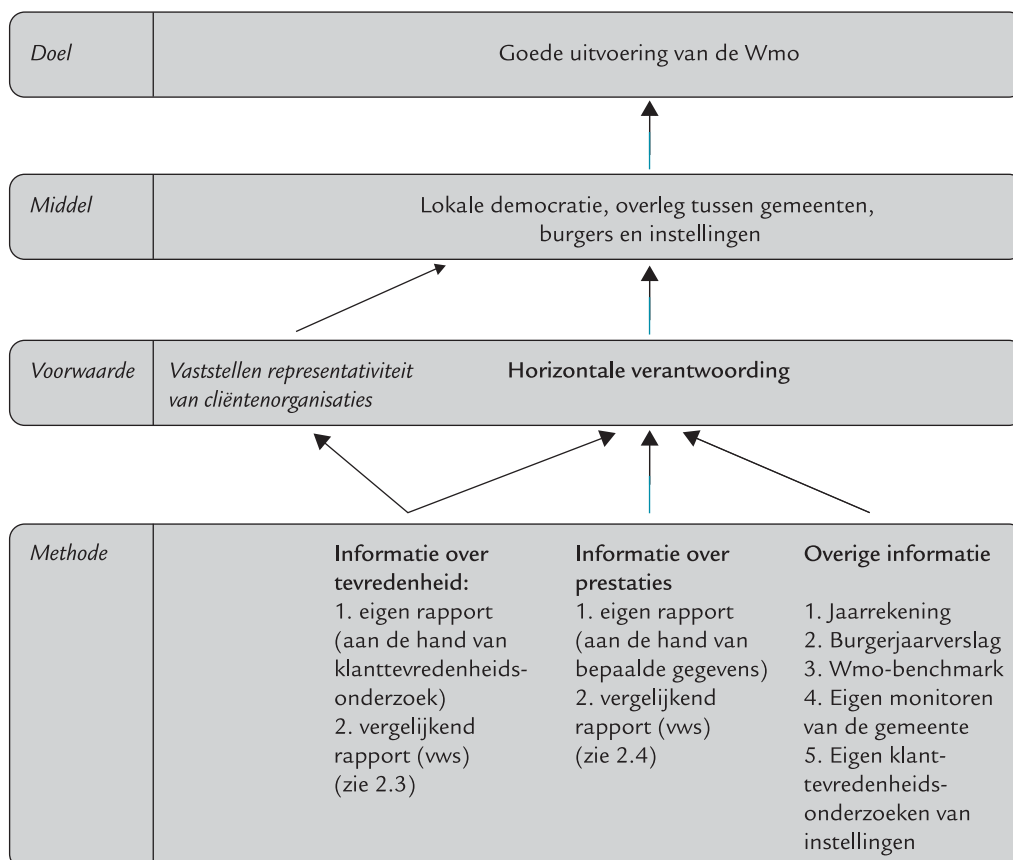
2 Tevredenheid en horizontale verantwoording in de Wmo

2.1 Waarom tevredenheid meten?

Horizontale verantwoording legt de eindverantwoordelijkheid voor het Wmo-beleid bij de gemeenteraad. De beleidskeuzes worden op lokaal niveau gemaakt en daarom vindt de verantwoording niet verticaal plaats (van gemeente naar Rijk) maar horizontaal (van gemeente naar burger).

Gemeenteraad en burgers hebben informatie nodig voor een goed oordeel over de uitvoering van de Wmo in hun gemeente. Daarom bepaalt artikel 9 van de Wmo dat de gemeente jaarlijks een rapport moet publiceren met de uitkomsten van een onderzoek naar klanttevredenheid en met prestatiegegevens over het voorgaande kalenderjaar. Daarnaast moeten gemeenten deze gegevens aan het ministerie van VWS sturen, zodat VWS in een rapport gemeenten onderling met elkaar kan vergelijken.

In het onderstaande schema staat hoe tevredenheidsonderzoek en horizontale verantwoording moeten leiden tot een goede uitvoering van de Wmo.



2.2 Lokaal debat

Klanten kunnen met hun deelname aan het tevredenheidsonderzoek een oordeel geven over de uitvoering van de Wmo in hun gemeente. Deze uitkomsten vormen – in het verlengde daarvan – de kapstok voor overleg tussen gemeente, Wmo-raad, instellingen en andere betrokkenen (zie ook artikel 11 en 12 van de Wmo). Dit debat zorgt voor de afstemming tussen alle betrokkenen om de uitvoering van de Wmo (verder) te verbeteren.

2.3 Wat zegt de wet over klanttevredenheid?

Over het onderzoek klanttevredenheid staat in de Wmo artikel 9, lid 1a:

Het college van burgemeester en wethouders publiceert jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten van onderzoek naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de wet, die verkregen zijn volgens een methode die na overleg met representatieve organisaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning tot stand is gekomen.

Belangrijke begrippen uit artikel 9 lid 1 a van de Wmo zijn de volgende:

- Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor het *jaarlijks publiceren* van het onderzoek naar klanttevredenheid over de uitvoering van de Wmo.
- Het gaat om de tevredenheid van vragers van *maatschappelijke ondersteuning*. Dit zijn alle mensen die zich individueel of collectief bij de gemeente of een instelling melden met een vraag naar maatschappelijke ondersteuning, en alle mensen die ongevraagd een vorm van maatschappelijke ondersteuning ontvangen.
- *Tevredenheid*. Dit houdt in: de wijze waarop verwachtingen wel of niet uitkomen naar aanleiding van concrete ervaringen.
- Het gaat om de *uitvoering van de wet*. Dat slaat op: inspraak over uitvoering van de Wmo, het aanbod van Wmo-diensten en producten, het proces van dienstverlening en het resultaat van de diensten (zie ook paragraaf 3.1).

2.4 Overige wettelijke bepalingen

Artikel 9 van de Wmo regelt niet alleen klanttevredenheid. Artikel 9 lid 1b van de Wmo regelt ook dat het college van burgemeester en wethouders jaarlijks publiceert:

Bij ministeriële regeling aangewezen gegevens over de prestaties van gemeenten op het gebied van maatschappelijke ondersteuning betreffende het voorgaande kalenderjaar.

De bedoelde ministeriële regeling staat binnenkort in de Staatscourant. Het ministerie van VWS helpt gemeenten om de gevraagde gegevens te verzamelen en aan te leveren door een vragenlijst met prestatiegegevens te maken. Deze vragenlijst komt als handreiking in de Wmo-gereedheidskist.

De prestatiegegevens van de gemeente en de tevredenheid van klanten zijn onderdelen van de horizontale verantwoording over de uitvoering van de Wmo.

Artikel 9 van de Wmo regelt ook dat de prestatiegegevens van gemeenten en de gegevens over klanttevredenheid in een publicatie komen te staan waardoor de gegevens van gemeenten over de uitvoering van de Wmo met elkaar te vergelijken zijn. Het ministerie van VWS is verantwoordelijk voor deze jaarlijkse publicatie. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van de gegevens.

Gemeenten moeten, voor een goede vergelijking tussen gemeenten onderling, de tevredenheid bij voorkeur op dezelfde manier meten. Dit model met vragenlijsten over klanttevredenheid maakt dat mogelijk. Gemeenten zijn niet verplicht om deze handreiking te volgen, maar het biedt wel de voordelen die bij paragraaf 1.2 genoemd zijn.

¹In deze handreiking gebruiken we de termen vrager(s) van maatschappelijke ondersteuning en klant(en) als synoniemen.

2.5 Relatie met andere onderzoeksgegevens

Naast de verplichtingen die voortvloeien uit artikel 9 van de Wmo, worden ook andere onderzoeksgegevens verzameld.

In opdracht van VWS en de VNG is een prestatievergelijking (benchmark Wmo) ontwikkeld waarmee gemeenten zich onderling kunnen vergelijken. Deze benchmark gaat verder dan de intergemeentelijke vergelijking die VWS maakt van de verplichte prestatiegegevens. Gemeenten zijn niet verplicht aan de benchmark met uitvoeriger gegevens deel te nemen.

Ook verzamelen gemeenten met diverse monitoren gegevens, onder andere over de Wmo, en bieden onderzoeksbureaus metingen klanttevredenheid aan. Ook aanbieders van zorg en welzijn brengen de tevredenheid van hun klanten in kaart. Deze onderzoeksgegevens leveren relevante informatie op maar zijn voor de Wmo niet wettelijk verplicht. Deze onderzoeken beslaan enerzijds niet de gehele breedte van de Wmo, en zijn daarmee beperkter dan de vragenlijsten uit deze handreiking. Deze monitoren bieden anderzijds vaak wel een dieper inzicht dan de (algemenere) vragenlijsten van deze handreiking.

2.6 Inzicht in de representativiteit van de Wmo-raad

De vragenlijsten bestemd voor de vragers van Wmo-dienstverlening (vragenlijsten 2 en 3) bieden de gemeente ook de mogelijkheid inzicht te krijgen in de (mate van) representativiteit van de Wmo-raad.

De gemeente moet dat op grond van artikel 12 lid 1 van de Wmo ook doen. Vragenlijsten 2 en 3 bevatten vragen die de tevredenheid meten over de informatievoorziening van de Wmo-raad en over de wijze waarop de Wmo-raad functioneert. Als (te) weinig respondenten tevreden zijn over de informatie of werking van de Wmo-raad, kan dit iets zeggen over de representativiteit van de Wmo-raad.

De tevredenheidsmeting maakt wel een duidelijk onderscheid naar de tevredenheid van bepaalde doelgroepen; dit stelt de Wmo-raad in staat om de representativiteit gericht te verbeteren.

3 Uitgangspunten voor het onderzoek naar klanttevredenheid

De vragenlijsten in deze handreiking over klanttevredenheid bestaan uit een set van gebruikersvriendelijke vragen voor de mensen die maatschappelijke ondersteuning vragen. Alvorens die vragen te formuleren, moeten we nader afbakenen over wat, van wie en hoe de tevredenheid vastgesteld kan worden. Het gaat om het object van onderzoek en de doelgroepen.

3.1 Onderzoek naar tevredenheid over de uitvoering van de Wmo

Tevredenheid ontstaat doordat aan verwachtingen voldaan wordt. Klanttevredenheid is een gevoel dat een klant heeft als hij/zij de verwachtingen vergelijkt met de ervaringen.

We meten voornamelijk niet de ervaringen van klanten, zoals dat in de zorg steeds meer plaats vindt. Dat zou wel ideaal zijn, omdat zo sociaal wenselijke antwoorden worden voorkomen. Klantervaringen kunnen echter pas vertaald worden naar tevredenheid als de 'ideale situatie' ook bekend is. Veel onderzoeken naar klanttevredenheid op Wmo-terrein verkeren nog in een pril stadium, daarom weten we nog onvoldoende over wat gezien wordt als de 'ideale situatie'. Daarom meten we voornamelijk alleen de waardering van vragers van maatschappelijke ondersteuning.

Het wetsartikel kent als object voor de beoordeling van de klanttevredenheid: 'de uitvoering van de wet'. Dat is een brede omschrijving. Daaronder valt niet alleen een beoordeling van de feitelijk geboden maatschappelijke ondersteuning, maar het gaat ook om onderwerpen als de manier waarop de vaststelling van dat aanbod tot stand is gekomen, de informatievoorziening en inspraakmogelijkheden.

Het criterium 'de uitvoering van de wet' valt zo uiteen in verschillende aspecten:

1. **Inspraak:** mogelijkheden voor representatieve organisaties om te adviseren over de beleidsontwikkeling, de uitvoering en beleidsevaluatie van de uitvoering van de Wmo. Deze vragen staan in vragenlijst 1.
2. **Aanbod (input):** tevredenheid over het totale aanbod van producten en dienstverlening. Dit gaat bijvoorbeeld over de beschikbaarheid van producten, dienstverlening en keuzevrijheid en kwaliteit. Dit zijn de vragen 1, 2, 5, 15 en 19 in vragenlijst 2.
3. **Proces (throughput):** tevredenheid over de wijze waarop de aanvraag bij een instelling of de gemeente verloopt. Het gaat over informatie, wachttijden, toegankelijkheid, formulering van de vraag, bejegening. Dit zijn de vragen 3, 4, 6 tot en met 14 en 16 tot en met 18 in vragenlijst 2.
4. **Resultaat (output):** ervaren betekenis/bijdrage van producten en dienstverlening op maatschappelijke participatie van een klant. Dit zijn de vragen 20 tot en met 24 in vragenlijst 2.

3.2 Wmo-raden en vragers

De vragen over inspraak kunnen aan de direct betrokkenen bij de inspraak gesteld worden: in ieder geval de Wmo-raden en Wmo-klankbordgroepen, zoals iedere gemeente die in een of andere vorm kent (zie ook artikel 11 en 12 van de Wmo). We kiezen er om praktische redenen voor om de incidentele inspraak door individuen buiten de reikwijdte van het tevredenheidsonderzoek te laten. De vragen over het aanbod, het proces en de resultaten kunnen aan de vragers van producten en dienstverlening gesteld worden. De vragen over aanbod en proces kunnen worden voorgelegd aan de vragers waarvan de aanvraag is afgewezen.

²Waardering en tevredenheid zijn in deze synoniemen

Schematisch ziet dat er als volgt uit:

	Vragenlijst 1	Vragenlijst 2	Vragenlijst 3
	Wmo-raden / Wmo-klankbordgroepen	Vragers van maatschappelijke ondersteuning	Vragers van maatschappelijke ondersteuning waarvan de aanvraag is afgewezen
Inspraak	X		
Aanbod		X	X
Proces		X	X
Resultaat		X	

3.3 Doelgroepen van de Wmo en afbakening voor het onderzoek

In het wetsartikel staat geformuleerd “De tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning”. Dat is een brede omschrijving van de doelgroep, die in extremo alle burgers in Nederland beslaat. Kijkend naar de verschillende prestatievelden uit de Wmo, zijn er op hoofdlijnen de volgende doelgroepen van het onderzoek naar klanttevredenheid:

Prestatieveld 1	Sociale samenhang en leefbaarheid. Doelgroep: alle inwoners van een gemeente die zich met hulp van de gemeente of instellingen actief willen inzetten om de sociale samenhang of leefbaarheid te vergroten.
Prestatieveld 2	Opvoedingsondersteuning. Doelgroep: ouders en kinderen in kwetsbare situaties.
Prestatieveld 3	Informatie, advies en cliëntondersteuning. Doelgroep: alle vragers van maatschappelijke ondersteuning.
Prestatieveld 4	Ondersteunen vrijwilligers en mantelzorgers. Doelgroep: mantelzorgers en vrijwilligers.
Prestatieveld 5/6	Bevorderen zelfstandig functioneren / verlenen van voorzieningen / compenseren van beperkingen. Doelgroep: mensen met een beperking, chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem.
Prestatieveld 7/8/9	Maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, openbare geestelijke gezondheid en verslavingsbeleid. Doelgroepen zijn specifieke groepen.

Een praktische werkwijze voor het onderzoek naar tevredenheid bakent de doelgroep ‘vragers van maatschappelijke ondersteuning’ als volgt af:

- Er is direct contact tussen vrager en gemeente/organisatie. De vraag naar maatschappelijke ondersteuning leidt tot contact tussen een burger en gemeente of organisatie. Maar ook burgers die wel gerichte maatschappelijke ondersteuning ontvangen maar niet hebben gevraagd, hebben contact met de gemeente of een organisatie voor maatschappelijke ondersteuning. Denk aan jongeren met problemen met opgroeien, zorgmijders, enzovoorts. Ook deze personen kan gevraagd worden naar de wijze waarop zij het contact hebben ervaren. Deze afbakening betekent dat algemene voorlichtingsactiviteiten, waarbij geen direct contact betaamt tussen klant en gemeente of organisatie, buiten het onderzoek vallen.

Dat geldt ook voor algemene onderwerpen als het bevorderen van sociale cohesie of de civil society als deze niet vertaald zijn in concrete diensten.

- De vraag komt binnen bij een organisatie of bij de gemeente
Klanten kunnen zich op verschillende plekken melden met hun vraag om ondersteuning. Dat kan bij het gemeentelijke Wmo-loket zijn (bijvoorbeeld om individuele voorzieningen te vragen) maar even goed bij een aanbieder van Wmo-dienstverlening of hulpverlening. Denk hierbij aan het welzijnswerk, de maatschappelijke opvang, het maatschappelijk werk, de GGD, verslavingszorg, de vrouwenopvang en mantelzorgondersteuning.
- De vraag om maatschappelijke ondersteuning telt
Het onderzoek naar tevredenheid gaat nadrukkelijk over vragers en niet over gebruikers van maatschappelijke ondersteuning. Mensen die geen feitelijke Wmo-dienstverlening krijgen kunnen wel tot de doelgroep van de Wmo behoren. Ook de tevredenheid over de gang van zaken bij het niet krijgen van gevraagde maatschappelijke ondersteuning is te meten.

3.4 Vertegenwoordiging van doelgroepen in het onderzoek

Het onderzoek naar klanttevredenheid moet de dialoog over de uitvoering van de Wmo binnen de gemeente stimuleren. De resultaten bieden daar praktische aanknopingspunten voor. Het onderzoek houdt onder andere rekening met een goede spreiding van de verschillende doelgroepen. Dat maakt het ook mogelijk de gegevens van gemeenten onderling te vergelijken. Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat deze handreiking gebruikt kan worden voor (bijna) alle vragers van maatschappelijke ondersteuning. De gemeente moet daarnaast de omvang van de groep ondervraagden in de gaten houden (omdat die niet te klein mag zijn). De gemeente kan hier heel goed afspraken over maken met lokale representatieve cliëntenorganisaties.

Wij stellen de volgende aanpak voor:

- Aanvragers van individuele producten of diensten
De gemeente neemt een steekproef onder aanvragers van individuele voorzieningen die via het Wmo-loket gaan. Deze klanten zijn via het Wmo-loket waar zij hun aanvraag hebben ingediend te benaderen.
- Aanvragers van overige producten, diensten of hulpverlening
Daarnaast vraagt de gemeente de (belangrijkste) aanbieders van de overige voorzieningen (zoals bijvoorbeeld welzijnswerk, maatschappelijk werk, mantelzorgondersteuning, maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, GGD, verslavingszorg) de vragenlijst uit te zetten bij (een steekproef van) hun klanten of de gegevens hiervoor aan te leveren.
Op deze manier doen de belangrijkste Wmo-doelgroepen op een praktische manier mee aan het onderzoek. Een gemeente maakt, door aanbieders te betrekken bij de opzet en/of uitvoering van het onderzoek, ook gebruik van hun expertise om doelgroepen zo goed mogelijk te bereiken. Ook kunnen zij samen met u bekijken hoe mensen met geen of weinig contactgegevens toch te bereiken zijn.

In een overzicht ziet dat er als volgt uit:

	Wmo- raden (vragenlijst 1)	Vragers van voorzieningen waarvan de gemeente de toegang regelt (vragenlijst 2)	Idem, aanvraag afgewezen (vragenlijst 3)	Vragers van overige voorzieningen (vragenlijst 2)	Idem, aanvraag afgewezen (vragenlijst 3)
Uitvoerder van het onderzoek	gemeente	gemeente	gemeente	Gemeente, aanbieders of extern onderzoeker	Gemeenten, aanbieders of extern onderzoeker
Steekproef	Alle leden	5% ³	5% ³	Per aanbieder 5% ³	Per aanbieder 5% ³
Hoe bevragen	Schriftelijk	Schriftelijk, ondersteuning aanbieden	Schriftelijk, ondersteuning aanbieden	Afhankelijk van doelgroep	Afhankelijk van doelgroep
Selectie van vragen per doelgroep	Nee	Nee	Nee	Afhankelijk van doelgroep	Afhankelijk van doelgroep
Zijn adresgegevens bekend?	Ja	Ja	Ja	Niet altijd	Waarschijnlijk vaak niet
Waar wordt vragenlijst ingevuld?	Thuis	Thuis	Thuis	Thuis of bij de instelling	Thuis of bij de instelling

³Het percentage hangt af van de grootte van de gemeente. 5% is voldoende. Grote gemeenten kunnen een lager percentage hanteren. Leg dit vast in overleg met de medewerker onderzoek en informatie en met uw lokale representatieve cliëntenorganisaties.

DEEL 2: PRAKTISCHE INFORMATIE VOOR DE UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

4 Hoe kunt u tevredenheid meten?

4.1 Stappenplan voor de uitvoerders

Hieronder volgt een beknopt stappenplan waarmee u de uitvoering van het onderzoek kunt beginnen. Stem deze stappen af met uw lokale representatieve cliëntenorganisaties.

Stap	Wat	Toelichting
Stap 1	Breng in kaart welke aanbieders Wmo producten, hulpverlening en dienstverlening leveren. Dit zijn de producten, de hulpverlening en de dienstverlening waarvan de toegang (bv. indicatie) niet rechtstreeks via het Wmo-loket van de gemeente loopt.	Het gaat hier om onder andere de volgende aanbieders: <ul style="list-style-type: none"> - Welzijnswerk - Maatschappelijk werk - GGD - Verslavingszorg - Maatschappelijke opvang - Vrouwenopvang - Mantelzorgondersteuning Dit rijtje kan in uw gemeente uiteraard korter of langer zijn.
Stap 2	Overleg met de aanbieders over hun rol in de uitvoering van het onderzoek klanttevredenheid.	<ul style="list-style-type: none"> - De gemeente doet het onderzoek zelf: in dat geval leveren de aanbieders alleen de contactgegevens van de klanten. - De gemeente doet het onderzoek samen met aanbieders: aanbieders zetten de vragenlijsten uit bij hun klanten, en de gemeente zet vragenlijsten voor anderen uit aan het loket. - Het onderzoek uitbesteden aan een extern onderzoeker die het hele proces kan begeleiden.
Stap 3	Inventariseer per aanbieder hoe de doelgroepen bereikt kunnen worden en op welk moment.	<ul style="list-style-type: none"> - Eerste voorkeur: met brief op adres benaderen op vast moment per jaar. - Indien niet mogelijk op adres: vragenlijst bij contact met klant persoonlijk laten overhandigen door aanbieder of vragenlijst telefonisch afnemen. Dit speelt onder andere bij de doelgroepen van maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en verslavingszorg en/of bij kortdurende diensten zoals in het welzijnswerk.

		<ul style="list-style-type: none"> - Indien het niet mogelijk is op een vast moment per jaar de vragenlijst af te nemen: bij aanvraag of afwijzing van de aanvraag of bij levering van het product of de dienst. - Dit speelt onder andere bij kortdurende diensten zoals in het welzijnswerk, bij dienstverlening waar weinig gegevens geregistreerd worden en bij dienstverlening waarvan onduidelijk is of een klant op later tijdstip nog bereidwillig is om mee te werken. Dit laatste speelt onder andere bij de doelgroepen van maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en verslavingszorg.
Stap 4	Bepaal welke klanten met welke vragenlijst benaderd worden.	<ul style="list-style-type: none"> - Kies vragenlijst 2 voor de klanten die een aanvraag doen en/of een product, hulpverlening of dienstverlening ontvangen. - Kies vragenlijst 3 voor de klanten die het gevraagde product, hulpverlening of dienstverlening niet hebben ontvangen.
Stap 5	Maak een plan van aanpak voor de uitvoering.	<ul style="list-style-type: none"> - Dit plan van aanpak volgt uit de stappen 1 tot en met 4 en bevat de volgende informatie: - door wie (stap 2) - op welk moment (zie stap 3) - op welke manier (zie stap 3) - met welke vragenlijst (zie stap 4) worden benaderd.
Stap 6	Bepaal welke klanten met een indicatie door het Wmo-loket of door een gemeentelijke Wmo-dienst benaderd worden.	<ul style="list-style-type: none"> - Deze klanten kunnen per brief op een vast moment per jaar benaderd worden. - Kies vragenlijst 2 voor de klanten die een aanvraag doen en/of een product, hulpverlening of dienstverlening ontvangen. - Kies vragenlijst 3 voor de klanten die het gevraagde product, hulpverlening of dienstverlening niet hebben ontvangen.
Stap 7	Neem de steekproef voor de vastgestelde doelgroepen in overleg met medewerker onderzoek en statistiek van de gemeente.	<ul style="list-style-type: none"> - Zorg ervoor dat de spreiding over de verschillende doelgroepen goed is. - Kies per aanbieder voor een gelijk percentage (bijvoorbeeld 5%) - Kies voor de klanten van het Wmo-loket ook een zelfde percentage (bijvoorbeeld 5%). - Zorg ervoor dat u ook klanten in het onderzoek betreft waarvan de gevraagde maatschappelijke ondersteuning niet wordt geleverd (vragenlijst 3). - Zoek eventueel in de literatuur of op internet tips voor het uitvoeren van een steekproeftrekking.

Stap 8	Organiseer, indien nodig, ondersteuning bij het invullen van de vragenlijsten.	- Denk aan de loketmedewerker, persoonlijk begeleider, getrainde vrijwilliger of degene die het onderzoek uitvoert.
Stap 9	Zet de vragenlijsten uit.	- Zorg dat loketmedewerkers, Wmoraad en aanbieders op de hoogte zijn. Zorg dat de gemeente, de instelling of de onderzoeker zelf op het formulier aangeeft om welk product, dienstverlening of hulpverlening het gaat, voordat de vragenlijst aan de klant wordt voorgelegd. Zie voor een overzicht met voorbeelden van producten, dienstverlening of hulpverlening de lijst bij de onderstaande aanvullende tips en opmerkingen (paragraaf 4.2).
Stap 10	Verwerk de gegevens in een rapport, maak hiervan ook een publieksversie en maak de uitslag van het onderzoek bekend op onder andere de gemeentelijke website.	- Laat mensen weten wanneer ze de uitslag van het onderzoek kunnen verwachten. - Nodig mensen uit te reageren en in gesprek te gaan over de uitkomsten.

4.2 Aanvullende tips en opmerkingen

- Klanttevredenheid kan het beste onder regie van de gemeente gemeten worden. Het college van B en W is immers ook direct verantwoordelijk om de gegevens te publiceren. De gemeente overziet als Wmo-regisseur alle Wmo-taken en aanbieders en kan los van het belang van de uitvoerder het onderzoek uitzetten onder de vragers.
- 2007 is het eerste jaar van de uitvoering van de Wmo. De gemeente kan eventuele lokale onderzoeken over eerdere jaren op deelterreinen van de Wmo gebruiken als een soort 'nulmeting'. Het onderzoek klanttevredenheid Wmo over 2007 is de eerste formele meting van de klanttevredenheid over de uitvoering van de Wmo.
- De vragenlijsten voor Wmo-raden en vragers worden aan de hand van het gebruik in de praktijk verder ontwikkeld. Dat kan ook niet anders. De Wmo gaat op 1 januari 2007 in maar veel onderdelen moeten nog hun beslag krijgen. Dat geldt ook voor het monitoren van klanttevredenheid.
- Aanbieders van diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg verzamelen zelf gegevens over klanttevredenheid. Vaak moeten zij dit vanuit de kwaliteitswet zorginstellingen of vanuit certificeringsvoorwaarden van een branche-organisatie. Deze onderzoeken geven veel informatie over de dienstverlening van de aanbieder maar gaan niet over de volle breedte van de Wmo. Deze handreiking "Onderzoek klanttevredenheid Wmo" en tevredenheidsonderzoeken van aanbieders vullen elkaar goed aan. De informatie vanuit de aanbieders zorgt bij de analyse van de gegevens uit het onderzoek klanttevredenheid Wmo voor extra diepgang. Let op: Als u informatie uit bestaande onderzoeken gebruikt als aanvullende informatie op het Onderzoek klanttevredenheid Wmo kijk dan goed naar de volgende zaken:
 - Welke definities van vrager en doelgroep worden gehanteerd?
 - Welke definitie van tevredenheid wordt gebruikt?
 - Is de informatie relevant voor de uitvoering van de Wmo?
 - Welke onderwerpen verdienen meer aandacht en dialoog?
- U kunt als gemeente in de prestatieafspraken met aanbieders afspraken maken over aan te leveren gegevens over klanttevredenheid volgens het format van deze handreiking Onderzoek klanttevredenheid Wmo. Dit voorkomt dat aan vragers van maatschappelijke ondersteuning twee keer hetzelfde gevraagd wordt.

- Het meest praktisch is om het onderzoek eenmaal per jaar onder alle doelgroepen uit te voeren. Hierbij moet de gemeente wel een goede afweging van de kosten maken. Voor de hand ligt de periode januari – maart. In deze periode worden gegevens verzameld over het voorafgaande jaar. Na het verwerken van de gegevens kunnen deze voor 1 juli van datzelfde jaar gepubliceerd worden. Het kiezen voor één moment zorgt ervoor dat u de tevredenheid meet van mensen die net een vorm van maatschappelijke ondersteuning gevraagd hebben maar ook van mensen die al langere tijd gebruik maken van een dienst, hulpverlening of product. Zo krijgt u tegelijkertijd zicht op aanbod, proces en resultaat van de Wmo-dienstverlening.
- De vragenlijst voor de Wmo-raad kan naar alle leden van de Wmo-raad in uw gemeente. Ook kunt u andere belangenorganisaties betrekken bij het onderzoek. Denk aan de seniorenraad, een gehandicaptenplatform en/of cliëntenorganisaties. Een steekproef is hier niet nodig.
- De handreiking bevat ook een aanbiedingsbrief voor de vragenlijsten voor Wmo-raad en klanten. U bent als afzender verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van het onderzoek. Zorg ook voor een contactpersoon in de brief voor het geval mensen vragen hebben. De vragenlijst doet u als bijlage bij de brief. Om het mensen makkelijk te maken, voegt u een gefrankeerde antwoord-enveloppe toe met het retouradres. Uiteraard kunt u de brief en vragenlijst ook per e-mail versturen indien de ontvanger dit op prijs stelt.
- Niet alle doelgroepen zijn makkelijk per brief te bereiken. Neem mensen die gebruik maken van dak- en thuislozenopvang en vrouwenopvang en mensen met een verstandelijke beperking. Deze doelgroepen kunt u wellicht beter bereiken via een persoonlijk begeleider of via begeleiders van de opvang. Wij adviseren u dit per doelgroep te bekijken en samen met aanbieders en cliëntenorganisaties naar een passende vorm te zoeken voor het onderzoek.
- Er zijn veel soorten dienstverlening, hulpverlening en producten in de Wmo. De vragenlijsten zijn bedoeld om voor alle vormen van maatschappelijke ondersteuning de tevredenheid te meten. We noemen hier een aantal **voorbeelden** van maatschappelijke ondersteuning. Deze of andere producten, dienstverlening en hulpverlening moeten door de gemeente of de instelling worden ingevuld op de vragenlijsten voor de klanten, voordat de klanten deze vragenlijsten invullen. Voorbeelden van **producten** in de Wmo:

- Scootmobiel
- Rolstoel
- Woningaanpassing
- Hulpmiddelen in en om de woning
- Vervoersvoorziening (bijvoorbeeld regiotaxi)
- Persoonsgebonden budget

Voorbeelden van **dienstverlening** in de Wmo:

- Ondersteuning bij het opzetten van burgerplatforms
- Activiteiten en cursussen in het buurthuis
- Maatschappelijk werk
- Hulp bij het huishouden (hulp door de thuiszorg)
- Activiteiten voor ouderen

Voorbeelden van **hulpverlening** in de Wmo:

- Opvoedingsondersteuning
- Schuldhulpverlening
- Verslavingszorg
- Daklozenopvang
- Vrouwenopvang

- Klanten hebben ongeveer 15 minuten nodig om de vragenlijst in te vullen. Veel mensen willen graag geholpen worden bij het invullen van de vragenlijst. U kunt hiervoor extra ondersteuning organiseren. Ook kunt u overwegen (als de respons achterblijft) mensen persoonlijk te benaderen en de vragenlijst telefonisch of persoonlijk af te nemen. De beste manier om veel reacties te verkrijgen is waarschijnlijk om samen met de betrokken organisatie te achterhalen hoe de doelgroep het best bereikt kan worden. Denk ook aan simpele handreikingen als het afdrukken van de vragenlijst in een groter lettertype.
- Neem in de brief en in de vragenlijst een uiterste datum op waarop u de vragenlijsten terug verwacht. Hoe eerder hoe beter.

5 Verwerking van de resultaten

VWS zal gemeenten een invoerbestand aanbieden, waarop zij hun gegevens kunnen invoeren, waarmee zij eenvoudige analyses kunnen uitvoeren en waarmee zij de gegevens aan VWS kunnen aanleveren. Het aanleveren van de onderzoeksgegevens aan VWS is verplicht, het gebruik van het invoerbestand niet. Op dit moment wordt gezien hoe gemeenten het invoerbestand ontvangen. De gemeenten ontvangen hierover nader bericht.

Bijlagen

Bijlage 1 Vragenlijst voor Wmo-raden

Tevredenheid over de inspraak over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Dit is een vragenlijst over de Wmo in uw gemeente. De gemeente vindt het belangrijk om te weten hoe u denkt over de inspraak in de Wmo.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Deze vragenlijst wordt ingevuld door de leden van de Wmo-raad, Wmo-platform en/of andere overlegorganen Wmo in uw gemeente.

Informatie en overleg met gemeente

Om uw werk als Wmo-raad te doen, heeft u informatie nodig.

1. Vindt u dat u beschikt u over alle voor u relevante Wmo-informatie? Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
2. Hoe tevreden bent u over de informatie-uitwisseling tussen gemeente en Wmo-raad?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Adviezen

Een van uw taken als Wmo-raad is het adviseren van de gemeente over onderwerpen uit de Wmo.

3. Vraagt de gemeente u advies over alle voor u relevante Wmo onderwerpen? Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
4. Hoe tevreden bent u over het moment in het beleidsproces waarop de gemeente advies vraagt?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
5. Hoe tevreden bent u over de dialoog tussen de Wmo-raad en de gemeente?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

6. Vindt u dat uw adviezen serieus worden genomen door de gemeente? Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

7. Informeert de gemeente u over het gebruik van uw adviezen? Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Faciliteiten

Om uw werk als Wmo-raad te kunnen doen heeft u faciliteiten nodig (deskundigheidsbevordering, vergaderfaciliteiten).

8. Hoe tevreden bent u over de faciliteiten voor het uitvoeren van uw werkzaamheden?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Als u de vragenlijst helemaal hebt ingevuld, wilt u deze dan terugsturen aan:

...

Wij ontvangen de ingevulde vragenlijst graag uiterlijk ... retour

Mocht u nog vragen of suggesties hebben over het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met ...

Bijlage 2 | Tevredenheidsonderzoek voor klanten

Tevredenheid over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

INVULLEN DOOR DE GEMEENTE:

Soort dienstverlening / hulpverlening / product waarop de vragenlijst betrekking heeft:

.....

Dit is een vragenlijst over de Wmo in uw gemeente. De gemeente vindt het belangrijk om te weten hoe u denkt over de dienstverlening, hulpverlening en producten die u ontvangt en die passen in de Wmo.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten. Als u dat prettig vindt, kunt u iemand vragen om u te helpen bij het invullen. Dat kan een familielid zijn, een buurvrouw/man of een persoonlijk begeleider.

Met deze vragenlijst geeft u uw mening anoniem.

Algemene gegevens

Uw geboortedatum:

Man/vrouw:

Postcode:

Alle vragen in de vragenlijst gaan **alleen** over de dienstverlening, hulpverlening of het product dat is ingevuld bovenaan deze bladzijde.

Bij alle vragen kunt u kiezen uit vier of vijf antwoorden. Streept u steeds één antwoord aan.

Als u moeilijk kunt kiezen, streep dan het antwoord aan dat het best past bij uw mening.

De vragenlijst start hier

Kruis bij elke vraag het antwoord aan dat bij u past

Keuzevrijheid

Als u dienstverlening, hulpverlening of een product in de Wmo nodig heeft, kunt u vaak kiezen uit meerdere diensten, producten of soorten hulpverlening.

1. Kunnen kiezen uit verschillende diensten, hulpverlening of producten. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing

Informatie

Om te kunnen kiezen voor de juiste dienstverlening, hulpverlening of product heeft u de juiste informatie nodig die makkelijk te begrijpen is.

2. De informatie over de dienstverlening, hulpverlening of product. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing

- 3. Ondersteuning bij het verzamelen en lezen van informatie om te kunnen kiezen voor de dienstverlening, hulpverlening of product. Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing

- 4. De informatie is wel of niet makkelijk te begrijpen. Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Bereikbaarheid

- 5. Als u de dienstverlening, hulpverlening of het product niet thuis ontvangt: hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de dienstverlening, hulpverlening of product? (gebouw).
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing

Inzicht in uw vraag

De instelling of de gemeente gaat na wat uw vraag is, hoe u geholpen wilt worden, wat uw mogelijkheden zijn en welke dienstverlening, hulpverlening of product u verwacht.

- 6. Het bespreken van uw vraag of probleem. Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
- 7. Het bespreken van mogelijke ondersteuning door familie of vrienden. Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing
- 8. Hulp bij het kiezen van de juiste dienstverlening / product. Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing

Procedure

Als u géén aanvraag heeft ingediend voor het product of de dienst waar deze vragenlijst over gaat, kunt u vragen 9 tot en met 12 overslaan. Ga dan verder met vraag 13.

Als u wèl een aanvraag heeft ingediend voor het product of de dienst waar deze vragenlijst over gaat, kunt u verder gaan met vraag 9.

Bij het aanvragen van een dienst of een product in de Wmo geldt een aantal procedures en regels.

9. Hoe tevreden bent u over de procedure van de aanvraag?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
10. Het zorgvuldig omgaan met uw persoonlijke gegevens. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
11. De wachttijd voor de dienstverlening / product. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
12. Informatie over de afhandeling van uw aanvraag. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Bejegening

De instelling of de gemeente van wie u uw dienst, hulp of product ontvangt, gaat op een bepaalde manier met u om.

13. Hoe tevreden bent u over de ontvangst (bij een bezoek of aan de telefoon) door de medewerkers van de instelling of de gemeente?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
14. Luisteren naar wat u te vertellen hebt. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Rechten en plichten

In de wet zijn uw rechten en plichten geregeld.

15. Informatie over uw rechten en plichten. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

16. Uitleg over de mogelijkheid een klacht of bezwaar in te dienen. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Inspraak bij de gemeente

Er is in uw gemeente een Wmo-raad of Wmo-platform die opkomt voor uw belang. De organisaties van cliënten, ouderen, enzovoorts maken deel uit van de Wmo-raad of van het Wmo-platform.

17. Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-raad en hun activiteiten?
- Ja
 - Nee
18. Hoe tevreden bent u over de informatie van de Wmo-raad over hun activiteiten?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Weet ik niet

19. De Wmo-raad komt op voor uw belang. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Weet ik niet

Kwaliteit

De dienstverlening of het product hebben een bepaalde kwaliteit (een product dat bijvoorbeeld niet snel kapot gaat of hulp die professioneel is).

20. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de dienstverlening, hulpverlening of product?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Resultaat

De dienst, de hulp of het product dat u gekregen heeft, biedt ondersteuning in uw dagelijks leven.

21. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening, hulpverlening of product die u gekregen heeft?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
22. De manier waarop alles verlopen en geregeld is. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

23. Is door de dienstverlening, hulpverlening of het product uw zelfstandigheid vergroot?
Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing
24. Kunt u door de dienstverlening, hulpverlening of het product aan meer activiteiten buitenshuis deelnemen, of kunt u hierdoor beter functioneren in de samenleving?
Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing

We willen graag weten welke vragen u het belangrijkste vindt in deze vragenlijst. Wilt u drie vragen aankruisen die volgens u het beste aangeven waarover u tevreden of juist ontevreden bent als het gaat om de dienstverlening of het product dat u gevraagd heeft. U kunt dit aankruisen in deze tekens die voor de nummers staan:

Als u de vragenlijst helemaal hebt ingevuld, wilt u deze dan terugsturen aan:

...

Wij ontvangen de ingevulde vragenlijst graag uiterlijk ... retour

Mocht u nog vragen of suggesties hebben over het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met ...

3 Tevredenheidsonderzoek voor vragers die geen maatschappelijke ondersteuning hebben gekregen

Tevredenheid over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

INVULLEN DOOR DE GEMEENTE:

Soort dienstverlening / hulpverlening / product waarop de vragenlijst betrekking heeft:

.....

Dit is een vragenlijst over de Wmo in uw gemeente. De gemeente vindt het belangrijk om te weten hoe u denkt over de dienstverlening, hulpverlening en producten die u ontvangt en die passen in de Wmo.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Als u dat prettig vindt, kunt u iemand vragen om u te helpen bij het invullen. Dat kan een familielid zijn, een buurvrouw/man of een persoonlijk begeleider.

Met deze vragenlijst geeft u uw mening anoniem.

Algemene gegevens

Uw geboortedatum:

Man/vrouw:

Postcode:

Alle vragen in de vragenlijst gaan **alleen** over de dienstverlening, hulpverlening of het product dat is ingevuld bovenaan deze bladzijde.

Bij alle vragen kunt u kiezen uit vier of vijf antwoorden. Streept u steeds één antwoord aan.

Als u moeilijk kunt kiezen, streep dan het antwoord aan dat het best past bij uw mening.

De vragenlijst start hier

Kruis bij elke vraag het antwoord aan dat bij u past

Informatie

Om te kunnen kiezen voor de juiste dienstverlening, hulpverlening of product heeft u de juiste informatie nodig die makkelijk is te begrijpen.

1. De informatie over de dienstverlening of het product. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
2. Ondersteuning bij het verzamelen en lezen van informatie om te kunnen kiezen voor de dienstverlening, hulpverlening of product. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing
3. De informatie is wel of niet makkelijk te begrijpen. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Inzicht in uw vraag

De instelling of de gemeente gaat na wat uw vraag is, hoe u geholpen wilt worden, wat uw mogelijkheden zijn en welke dienstverlening, hulpverlening of product u verwacht.

4. Het bespreken van uw vraag of probleem. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
5. Het bespreken van mogelijke ondersteuning door familie of vrienden. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing
6. Hulp bij het kiezen van de juiste dienstverlening / product. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Niet van toepassing

Procedure

Als u géén aanvraag heeft ingediend voor het product of de dienst waar deze vragenlijst over gaat, kunt u vragen 7 tot en met 9 overslaan. Ga dan verder met vraag 10.

Als u wél een aanvraag heeft ingediend voor het product of de dienst waar deze vragenlijst over gaat, kunt u verder gaan met vraag 7.

Bij het aanvragen van een dienst of een product in de Wmo gelden een aantal procedures en regels.

- 7. Hoe tevreden bent u over de procedure van de aanvraag?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
- 8. Het zorgvuldig omgaan met uw persoonlijke gegevens. Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
- 9. Informatie over de afhandeling van uw aanvraag. Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Bejegening

De instelling of de gemeente van wie u uw dienst, hulp of product ontvangt, gaat op een bepaalde manier met u om.

- 10. Hoe tevreden bent u over de ontvangst (bij een bezoek of aan de telefoon) door de medewerker van de instelling of de gemeente?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
- 11. Luisteren naar wat u te vertellen hebt. Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Rechten en plichten

In de wet zijn uw rechten en plichten geregeld.

- 12. Informatie over uw rechten en plichten. Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
- 13. Hoe tevreden bent u over de uitleg als uw aanvraag wordt afgewezen?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
- 14. Uitleg over de mogelijkheid een klacht of bezwaar in te dienen. Hoe tevreden bent u hierover?
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Inspraak bij de gemeente

Er is in uw gemeente een Wmo-raad of Wmo-platform die opkomt voor uw belang. De organisaties van cliënten, ouderen, enzovoorts maken deel uit van de Wmo-raad of van het Wmo-platform.

15. Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-raad en hun activiteiten?
- Ja
 - Nee
16. Hoe tevreden bent u over de informatie van de Wmo-raad en hun activiteiten?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
17. De Wmo-raad komt op voor uw belang. Hoe tevreden bent u hierover?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

We willen graag weten welke vragen u het belangrijkste vindt in deze vragenlijst. Wilt u drie vragen aankruisen die volgens u het beste aangeven waarover u tevreden of juist ontevreden bent als het gaat om de dienstverlening of het product dat u gevraagd heeft.

U kunt dit aankruisen in deze tekens die voor de nummers staan:

Als u de vragenlijst helemaal hebt ingevuld, wilt u deze dan terugsturen aan:

...

Wij ontvangen de ingevulde vragenlijst graag uiterlijk ... retour.

Mocht u nog vragen of suggesties hebben over het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met ...

4 Aanbiedingsbrief voor Wmo-raden

Geachte ..

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt in onze gemeente sinds 2007 uitgevoerd. Een wet met beleid en activiteiten die ervoor moeten zorgen dat mensen mee kunnen doen in de samenleving en ondersteuning krijgen als dat nodig is.

U bent als lid van de Wmo-raad nauw betrokken bij de opzet en uitvoering van de Wmo in onze gemeente. Een belangrijk onderdeel van de Wmo is het meten van de tevredenheid over de uitvoering van de wet. De gemeente is verplicht zo'n onderzoek elk jaar te doen.

Wij willen u, als lid van de Wmo-raad, vragen om bijgevoegde vragenlijst in te vullen en terug te sturen aan de gemeente. Het invullen duurt ongeveer 10 minuten. Deze vragenlijst gaat helemaal over uw tevredenheid over de inspraak bij de Wmo. Een andere vragenlijst sturen we toe aan (een deel van) de klanten die gebruik maken van Wmo diensten en producten. Samen leveren de gegevens een goed beeld op van de tevredenheid met de uitvoering van de Wmo in onze gemeente.

Uiteraard bespreken we de uitkomsten van het onderzoek met u.

Met vriendelijke groet,

5 Aanbiedingsbrief aan Wmo-klanten

Geachte ..

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt in onze gemeente sinds 2007 uitgevoerd. Een wet die ervoor moeten zorgen dat mensen mee kunnen doen in de samenleving en ondersteuning krijgen als dat nodig is.

U heeft een Wmo dienst, hulpverlening of product gevraagd of gekregen (bijvoorbeeld hulp bij het huishouden, activiteiten in het buurthuis, vervoer, maatschappelijk werk). De gemeente wil graag weten of u hier tevreden over bent.

Daarom willen we u vragen de bijgevoegde vragenlijst in te vullen. Dit duurt ongeveer 15 minuten. Terugsturen aan de gemeente is eenvoudig. Daarvoor kunt u de enveloppe gebruiken. Daar hoeft geen postzegel op.

Uw gegevens worden anoniem verwerkt door de gemeente.

De algemene uitslag van het onderzoek maakt de gemeente bekend. Als u nog vragen heeft over het onderzoek kunt u contact opnemen met

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

6 Begrippenlijst

Vragers van maatschappelijke ondersteuning / klanten:

Dit zijn alle mensen die zich bij een instelling of de gemeente melden met een vraag naar maatschappelijke ondersteuning op een van de prestatievelden van de Wmo.

Tevredenheid / waardering:

Hieronder verstaan we de wijze waarop verwachtingen van mensen wel of niet uitkomen naar aanleiding van hun concrete ervaringen.

De uitvoering van de Wmo:

De uitvoering van de wet hebben we in dit onderzoek als volgt gedefinieerd: inspraak bij ontwikkeling en uitvoering van de Wmo, het aanbod van Wmo-diensten en producten, het proces van dienstverlening en het resultaat van de diensten.

Inspraak:

Mogelijkheden voor representatieve organisaties om te adviseren over de beleidsontwikkeling en beleidsevaluatie van de uitvoering van de Wmo.

Aanbod (input):

Tevredenheid over het totale aanbod van producten en diensten. Het gaat over de beschikbaarheid van diensten en producten, keuzevrijheid en kwaliteit

Proces (throughput):

Tevredenheid over de wijze waarop de aanvraag bij een instelling of de gemeente plaatsvindt. Het gaat over informatie, wachttijden, toegankelijkheid, formulering van de vraag, bejegening.

Resultaat (output):

Ervaren betekenis/bijdrage van diensten en producten op maatschappelijke participatie van een klant.







