

# Tevredenheidsonderzoek cliënten Wmo



## **Inhoud**

	pagina
Inleiding	3
Meedoen in Loppersum	4
Opzet onderzoek	5
Verantwoording	6
Bevindingen per thema	7
Samenvattend beeld	12

## **Bijlagen**

Introductiebrief

Vragenlijst

## Inleiding

Het college van burgemeester en wethouders is wettelijk verplicht om jaarlijks uitkomsten van een onderzoek te publiceren over de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning.

De gemeente Loppersum heeft besloten om een kwalitatief onderzoek uit te voeren van dit jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek in de vorm van een aantal telefonische interviews. Dit in tegenstelling tot voorgaande jaren waarin uitgebreide kwantitatieve onderzoeken zijn uitgevoerd.

Redenen voor de keuze van een kwalitatieve opzet zijn:

- De onderzoeken over de voorgaande jaren resulteerden in positieve bevindingen. Omdat de verordening en de werkwijze in de uitvoering in 2014 vergelijkbaar is met de voorgaande jaren, is de verwachting dat de bevindingen over 2014 weinig verschillen.
- De uitvoerders van de Wmo voorzieningen voeren een cliënttevredenheidsonderzoek uit in DALBMWEverband. Dit onderzoek gaat over huishoudelijke ondersteuning en collectief vervoer in 2014.
- De cliënten van de Wmo worden in 2015 geherindiceerd en ontvangen over de wijzigingen in de Wmo van diverse kanten informatie. Een uitgebreid Wmo onderzoek is een extra belasting voor de doelgroep.

### *Kanttekening bij het onderzoek*

Met ingang van 2015 is er veel veranderd in de maatschappelijke ondersteuning. De huidige taken van de gemeente zijn veranderd en er zijn nieuwe taken bijgekomen. De publiciteit hierover en de media-aandacht kan bij cliënten tot onrust en onzekerheid leiden. Deze beleving kan van invloed zijn op de waarderingen over 2014.

## **Meedoen in Loppersum**

Hoe tevreden zijn inwoners met een ondersteuningsvraag over de manier waarop de gemeente hen helpt? En zijn de cliënten in de loop van de jaren meer of minder tevreden?

De Wmo heeft als belangrijkste doelstelling dat iedereen, niemand uitgezonderd, meedoet en meetelt in de samenleving. Om dat te bereiken is ieders inzet nodig, niet alleen die van de overheid.

De gemeente helpt daarbij, maar kan dit niet alleen. De gemeente zet zich daarom in om het 'modern noaberschap' te stimuleren: het motto is: Meedoen in Loppersum!

Als een inwoner een probleem ervaart, dan wordt het eerste contact gelegd met het Wmo loket van de gemeente. Naar aanleiding van de vraag kan er een afspraak gemaakt worden voor een persoonlijk gesprek. Dat gesprek is bedoeld om samen in kaart te brengen welke problemen er zijn en hoe deze zelf opgelost kunnen worden, bijvoorbeeld door familie of vrienden in te schakelen, gebruik te maken van een service waarvoor betaald moet worden of door hulp van een vrijwilliger. Als dit een oplossing biedt voor het probleem, is een voorziening van de Wmo niet nodig.

Als blijkt dat een individuele voorziening noodzakelijk is, dan wordt dat georganiseerd.

De gemeente Loppersum werkt al enige tijd volgens de zogenaamde gekantelde werkwijze. Dat houdt in dat zo breed mogelijk wordt gekeken naar allerlei vormen en mogelijkheden van ondersteuning en zorg.

## Opzet onderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd in de periode juli - september 2015 door Gerda Steenhuis van bureau Geste Communicatie.

De vraagstelling voor het onderzoek is:

- Hoe tevreden zijn de cliënten van de Wmo over het contact met de gemeente Loppersum en hoe is dit contact ervaren?
- In hoeverre hebben het contact en het persoonlijke gesprek met de Wmo consulent bijgedragen aan een oplossing voor het probleem?
- Welke informatiebehoefte hebben de cliënten?
- Welke verbeterpunten geven de cliënten aan voor de toekomst?

Om antwoord te geven op de vraagstelling zijn telefonische interviews gehouden met inwoners van Loppersum die cliënt waren van de Wmo in de periode december 2014 tot maart 2015.

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een half gestructureerde vragenlijst (bijlage).

In deze interviews zijn vooral verhalen, belevingen en ervaringen van cliënten naar voren gekomen. De uitkomsten zijn beschrijvend en indicatief van aard. De bevindingen leiden niet tot harde conclusies, ze zijn niet representatief; het zijn signalen. De uitkomsten geven een globaal beeld van de waarderingen door dit aantal cliënten.

## Verantwoording

De namen van de respondenten zijn verkregen via het cliëntenbestand vanuit het Wmo loket van de gemeente. De onderzoeker heeft hieruit een gevarieerde groep cliënten geselecteerd die een persoonlijk gesprek hebben gehad met een Wmo consulent.

Uit het bestand van inwoners die contact hebben gelegd met het Wmo loket zijn 30 adressen geselecteerd, met een spreiding over de Wmoproducten en spreiding over de verschillende dorpen in de gemeente Loppersum.

Deze inwoners hebben van de gemeente een introductiebrief ontvangen waarin het onderzoek werd aangekondigd (bijlage).

In totaal is met 18 cliënten telefonisch gesproken. Dit heeft geresulteerd in 13 effectieve gesprekken. In 5 gevallen was geen gesprek mogelijk.

In drie gevallen zijn de vragen in het interview beantwoord door één van de kinderen, die mantelzorgtaken uitvoeren. Deze personen waren aanwezig bij het persoonlijke gesprek met de Wmo consulent.

Redenen voor het niet kunnen voeren van een gesprek zijn:

- Geen gesprek met de gemeente gehad (2x)
- Geestelijk niet in staat om antwoorden te geven (2x)
- Weigering (1x)

Een aantal inwoners bleek, ondanks herhaaldelijk bellen, niet bereikbaar te zijn. Dit betrof vooral mobiele telefoonnummers.

## **Bevindingen per thema**

### ***Contact met de gemeente***

In vrijwel alle gevallen is het eerste contact telefonisch gelegd met het Wmo loket van de gemeente. Daar werd het probleem of de vraag voorgelegd. In een enkel geval werd de vraag aan het Wmo loket gecombineerd met het bezoek aan het gemeentehuis voor een ander product.

Over de gang van zaken tijdens dit contact hebben de meeste cliënten geen expliciete mening. Het belangrijkste resultaat is dat de gemeente het initiatief neemt voor een actie of voor een gesprek met de cliënt. De afspraak voor dat gesprek werd in een brief door de gemeente vastgelegd.

De vraag of het probleem waarover men contact legde, betrof in vier gevallen huishoudelijke hulp, in vier gevallen een probleem rondom gezondheid, in één geval een vraag in verband met dagbesteding, in één geval een vraag met betrekking tot wonen en in drie gevallen een vraag met betrekking tot vervoer.

### ***Informatie***

De meeste cliënten geven aan dat zij van tevoren over voldoende informatie beschikten over de Wmo. Men weet wat de Wmo is en met welke vragen men bij de Wmo terecht kan.

Deze kennis haalt men uit schriftelijke informatie van de gemeente of uit informatie die men heeft verkregen via andere kanalen zoals de medewerkers van de thuiszorg.

In een enkel geval heeft men van tevoren zelf gebeld om meer informatie te krijgen.

Er zijn ook cliënten die via een huisbezoek van de seniorenvoorlichter informatie hebben ontvangen over de Wmo.

En een instantie als de gehandicaptenraad verstrekt goede informatie voor die doelgroep.

De cliënten die al eerder met de Wmo te maken hebben gehad, vinden zichzelf voldoende geïnformeerd.

De meeste cliënten geven aan dat vooraf schriftelijke informatie de voorkeur heeft boven digitale informatie.

### ***Persoonlijk gesprek***

In de meeste gevallen heeft de cliënt een persoonlijk gesprek gehad met een Wmo consulent van de gemeente of met een vertegenwoordiger van het SCIO. Meestal zijn die gesprekken bij de cliënt thuis gevoerd. In drie gevallen was het gesprek op het gemeentehuis.

In een enkel geval was geen gesprek noodzakelijk omdat voor het probleem een andere actie nodig bleek.

In de helft van de gevallen waren bij het gesprek de cliënt en de Wmo consulent aanwezig. In de andere situaties was er een derde persoon bij het gesprek aanwezig: een zoon, iemand van de thuiszorg, een dochter, een stagiaire, een ambulante begeleider.

De cliënten hebben hoge verwachtingen van het persoonlijke gesprek. Men verwacht duidelijkheid en goede uitleg over welke mogelijkheden er voor hun probleem zijn. De meeste cliënten hadden al een oplossing of een voorziening in gedachten toen zij een verzoek deden bij de Wmo. De cliënten verwachten een positieve uitkomst van het gesprek. Men verwacht dat de vraag die men heeft, gehonoreerd wordt. Dit hangt samen met de eerdere werkwijze van de Wmo waarin voornamelijk voorzieningen verstrekt werden. De verwachting dat de vraag wordt gehonoreerd, komt in een aantal gevallen ook voort uit de beleving dat men alleen iets vraagt als het strikt noodzakelijk is.

Uit de interviews bleek dat veel cliënten vooraf zelf al stappen hebben genomen om een oplossing te zoeken.

*“Als ik nou doorlopend op de stoep stond. Maar ze zien mij nooit. Ik vraag nooit wat en dan vraag ik nu iets omdat ik het graag wil, en dan wordt het afgewezen!”*

De waardering die men geeft over het persoonlijke gesprek is in vrijwel alle gevallen positief. De deskundigheid van de Wmo consulent wordt als goed ervaren: de persoon is ‘aardig’ en ‘zeer geschikt’.

In alle gevallen is men van mening dat er voldoende tijd werd vrijgemaakt om het probleem te bespreken. En men had het gevoel dat tijdens het gesprek alles gezegd kon worden wat men kwijt wilde.

*“We kregen het gevoel dat er goed naar ons werd geluisterd.”*

In een aantal gevallen kwamen ook andere onderwerpen aan de orde in het gesprek zoals bijvoorbeeld ‘de situatie in de toekomst’ en ‘hoe het dan verder moet’, ‘het wonen’, ‘de gezondheid’, ‘dagbesteding’.

Maar altijd centraal in het gesprek staat de persoonlijke vraag. Daar is de cliënt in eerste instantie ook op gericht. Eventuele andere onderwerpen zijn ondergeschikt aan het centrale probleem. De focus ligt op het onderwerp waarvoor men contact zocht met de Wmo.

Niet iedereen heeft een verslag gehad van het gesprek. Voor zover men wel een verslag heeft ontvangen is het oordeel over de inhoud en de volledigheid van het verslag positief.

*“Alles wat we besproken hebben staat er in.”*

### **Gekantelde werkwijze**

De gekantelde werkwijze houdt in dat de gemeente de inwoners helpt om, wanneer mogelijk, zo lang mogelijk zelfstandig te functioneren, zo nodig met behulp van hun netwerk. In het gesprek wordt in beeld gebracht wat het probleem is en welke mogelijkheden de inwoner zelf heeft om het probleem te verkleinen. De gemeente vraagt de cliënt of men zelf iets kan regelen of zelf oplossingen voor het probleem heeft gezocht.

De cliënten zijn over deze brede benadering enigszins verontwaardigd vanuit het gevoel dat men alleen hulp vraagt als er geen andere oplossingen voorhanden zijn. Veel cliënten zijn van mening dat ze een vraag bij het Wmo loket neerleggen als het echt niet anders kan. Alleen als er geen andere oplossing is, dan belt men de gemeente.

Sommigen hebben vooraf andere oplossingen gezocht maar niet gevonden. Enkele cliënten geven aan dat ze een beperkt netwerk hebben en daar niet op terug kunnen vallen. Niet iedereen heeft kinderen in de buurt en niet iedereen wil structureel afhankelijk zijn van de familieleden.



Soms wordt een aanvraag gedaan om het eigen netwerk te ontlasten.

In situaties waarin er meer problemen spelen, is deels zelf een oplossing gezocht en is deels hulp bij de gemeente gevraagd. Men maakt gebruik van burens bij transport naar het ziekenhuis of de kinderen komen een aantal dagdelen helpen of men schaft op eigen kosten voorzieningen in huis aan.

*"Ik bel alleen maar als ik geen oplossing heb."*

*"We kijken eerst zelf wat we kunnen regelen. Als het niet lukt dan bellen we de gemeente. We hebben graag zo weinig mogelijk mensen over de vloer, daar wordt het alleen maar onrustig van."*

### **Bejegening**

Men is zeer tevreden over de manier waarop men benaderd werd vanuit de gemeente. De cliënten zijn positief over de houding en de bejegening door de consultants. Er worden woorden aan gegeven zoals 'netjes', 'spontaan', 'van beide kanten goed', 'goed behandeld', 'mijn hondje mocht mee naar binnen'.

De cliënten zijn zeer tevredenheid over de gesprekken. Het rapportcijfer dat men voor het gesprek geeft is gemiddeld een 7,5 (de rapportcijfers die men toekent liggen tussen een 3 en een 9,5).

In enkele gevallen is er later opnieuw contact geweest met de Wmo consultant, bijvoorbeeld over het invullen van formulieren voor een bepaalde voorziening of om een verandering in de situatie te bespreken of om een nieuw probleem voor te leggen.

### **De oplossing**

In vijf gevallen is voor de cliënt een volledige oplossing gevonden voor het probleem. Deze cliënten zijn dan ook zeer tevreden met de gevonden oplossing.

Drie cliënten zijn van mening dat er geen oplossing voor hun probleem is gekomen. Hun verzoek, vraag is niet gehonoreerd. Zij zijn niet tevreden over deze uitkomst. Eén cliënt is van mening dat niet voldoende rekening is gehouden met haar persoonlijke situatie. Dit leidt er toe dat deze cliënten nu langs eigen wegen zoeken naar de aanschaf van een voorziening of naar hulp.

*"Zij voelen niet hoe ik mij voel. De ene dag is het beter dan de andere dag."*

In vijf situaties is het probleem van de cliënt in hun beleving gedeeltelijk opgelost. Bijvoorbeeld men vindt de omvang van de huishoudelijke hulp niet toereikend. Of na enige tijd zal opnieuw worden bekeken hoe de situatie is.

Deze cliënten zijn niet zo tevreden over de uitkomst. Zij hadden meer verwacht.

*"Wij kunnen er mee omgaan, het is niet perfect."*

De cliënten waarvoor het aantal uren huishoudelijke hulp is teruggedaan, zijn daar niet tevreden mee. In een enkel geval koopt men zelf extra uren bij. Sommigen zijn niet in de gelegenheid om bij te kopen. In een ander geval accepteert de cliënt 'dat het huis wat minder goed schoon is'.

De nieuwe uitgangspunten van de gemeente over het toekennen van huishoudelijke hulp, zijn niet bij iedereen helder overgekomen. Men spreekt over teruggang van het aantal uren. In de beleving gaan de cliënten uit van toegekende uren en niet van het resultaat.

Overigens wordt het niet gevonden hebben van de volledige oplossing niet altijd toegeschreven aan de gemeente. Er zijn gevallen waarin de verantwoordelijkheid ligt bij een tussenpersoon zoals bijvoorbeeld de ergotherapeut of de leverancier van een hulpmiddel.

### ***Verbeterpunten***

In de interviews is gevraagd of de gemeente bepaalde zaken beter kan doen. De verbeterpunten die door de geïnterviewden worden genoemd zijn:

#### *Meer uitleg vooraf*

In een aantal gevallen is vooraf meer uitleg nodig over de werkwijze en de te volgen procedure. Meer toelichting vooraf over het breed zoeken naar oplossingen kan er toe leiden dat meer levensdomeinen worden besproken. Hiermee kan het gesprek een ander karakter en een andere beleving krijgen.

Toelichting:

- Men begrijpt niet dat er zeer veel vragen over allerlei onderwerpen gesteld worden als het alleen om het verlengen van een taxipas gaat. Kennelijk is in deze situaties meer uitleg nodig in de richting van de cliënt.
- De vormgeving van de huishoudelijke ondersteuning (HO) is vanaf april 2015 gewijzigd. In plaats van in uren wordt er nu geïndiceerd op resultaat en bijbehorende taken. Ondanks dat er met alle cliënten HO een persoonlijk gesprek is gevoerd over de nieuwe werkwijze en er diverse informatiebrieven zijn verstuurd, geeft de overgang naar de nieuwe werkwijze nog onduidelijkheden.

#### *Terugkoppeling*

Als er een toezegging is gedaan om informatie of antwoorden op vragen terug te koppelen, dan moet de gemeente dat binnen de afgesproken termijn doen.

Toelichting:

Als er tijdens het gesprek vragen worden gesteld waar niet direct een antwoord op te geven is, dan zegt de Wmo consulent toe dat over het antwoord teruggebeld wordt. In een enkel geval is die toezegging niet nagekomen.

#### *Bestaande gegevens gebruiken*

Als een cliënt voor een tweede of derde keer met een vraag bij het Wmo loket komt, dan kan gebruik worden gemaakt van reeds bekende gegevens.

Toelichting:

Als de gegevens van een cliënt al bekend zijn bij de gemeente, dan is het frustrerend voor de cliënt om opnieuw alles in te vullen. Probeer te voorkomen dat alles opnieuw ingevuld moet worden bij een volgende aanvraag. De gemeente kan het de cliënt daarmee gemakkelijker maken. Tenzij er een reden is om alles opnieuw te vragen. In dat geval is hierover goede uitleg wenselijk.

#### *Urgentie*

Indien een vraag aan het Wmo loket wordt gesteld met grote urgentie, dan zou de gemeente met spoed een oplossing moeten kunnen bieden. En als dat niet mogelijk is, dan zou dat uitgelegd kunnen worden.

Toelichting:

Indien er sprake is van spoedeisende hulp, en als het dan een week duurt voordat er iets is geregeld, dan is daar geen begrip voor. De cliënt verwacht per omgaande actie.

## **Algemeen**

Naar aanleiding van de interviews zijn de volgende algemene opmerkingen te maken.

- De cliënten zijn zich bewust van de politieke keuzes die recent zijn gemaakt en de gevolgen daarvan voor de zorg, de Wmo en de taken en de verantwoordelijkheid van de gemeente. Een aantal cliënten is het niet eens met de ontwikkelingen en maakt zich daar boos over. Anderen hebben begrip en beseffen dat de gemeente zuiniger aan moet doen en minder gemakkelijk voorzieningen kan toekennen. In veel gevallen zegt men de bezuinigingen persoonlijk te voelen.

*"Het hoeft ook niet zoals 25 jaar geleden, dat was allemaal weelde. "*

- Opvallend is dat in veel gevallen de kinderen een belangrijke rol hebben als mantelzorger voor de ouders. Zij houden het huishouden draaiende.

## Samenvattend beeld

Elke situatie is uniek en anders. Voor de cliënten draait het om hun situatie en hun probleem. Wat de opstelling van de gemeente daarin is en of de gemeente het goed doet, dat is voor de cliënt ondergeschikt aan het eigen probleem. Pas als nadrukkelijk wordt gevraagd naar een mening over hoe de gemeente handelt, gaat men daarover nadenken.

Uit reacties blijkt dat men goed ziet dat de nieuwe situatie van de regering komt. Daar zijn beslissingen genomen met gevolgen voor de gemeente. Men rekent dit de gemeente over het algemeen niet aan. De overgang van taken vanuit het rijk naar gemeenten, bezuinigingen en de nadruk op de participatiemaatschappij is volgens de cliënten een slechte verandering. Informatie hierover via de landelijke media zijn van invloed op deze meningen. De inwoners beseffen dat de gemeente het nieuwe beleid dient uit te voeren.

De cliënten zijn positief over het contact met de gemeente Loppersum. Na het eerste contact wordt spoedig actie genomen door de gemeente. Een afspraak voor het persoonlijke gesprek wordt schriftelijk vastgelegd. Men is van mening dat men voldoende geïnformeerd is over de Wmo. De cliënten hebben een voorkeur voor schriftelijke informatie boven digitale informatie.

De cliënten waarderen het persoonlijke gesprek met de Wmo consulent met een 7,5 (de rapportcijfers die men toekent liggen tussen een 3 en een 9,5 ). Men is zeer goed te spreken over de manier waarop de Wmo consulent hen benadert. En men is positief over de deskundigheid van de Wmo consulent.

Men verwacht van het persoonlijke gesprek dat het probleem wordt opgelost en dat er een voorziening komt. In vijf gevallen geeft men aan dat het probleem door de gemeente volledig is opgelost. In de andere gevallen is het probleem deels of niet opgelost. Men is teleurgesteld als de voorziening niet is gekregen die men had verwacht. Er is samenhang tussen de mate van tevredenheid over de gemeente en het al dan niet een oplossing hebben gevonden.

De veranderingen in de mogelijkheden en verantwoordelijkheden van de gemeente leiden tot verwarring. Daar waar in het verleden de gemeente 100% voor een oplossing zorgde, ligt dat nu anders. Niet in alle gevallen bestaat er begrip voor het zoeken naar alternatieven in de eigen sfeer. Niet iedereen begrijpt waarom de gemeente zo breed vraagt en zoekt naar oplossingen. Het leidt hier en daar tot verontwaardiging alsof men zelf onvoldoende heeft gedaan om het probleem op te lossen.

Verbeterpunten die worden genoemd zijn:

- Meer uitleg vooraf geven over procedures en over de werkwijze
- Meer toelichting geven over de ontwikkelingen op het gebied van de Wmo en de visie van de gemeente hierover.
- Terugkoppeling, dat is het nakomen van toezeggingen over het terugkoppelen naar aanleiding van het persoonlijke gesprek.
- Bestaande gegevens gebruiken, dat is zo mogelijk gebruik maken van beschikbare gegevens zodat de cliënt niet alles nog een keer moet invullen.
- Urgentie, dat wil zeggen spoedig handelen in het geval van een urgente vraag.

In veel gesprekken geeft de cliënt tot slot aan dat men, ondanks kritiek en aandachtspunten, redelijk tevreden is over wat er allemaal nog wel kan.



GEMEENTE  
**LOPPERSUM**

Datum : 15 juli 2015  
Behandeld door : G. Steenhuis  
Afdeling : KCC  
Telefoonnummer : 0596-548200  
Oms kenmerk : GSYB/Z-15-14062/UIT.14131

Aan geadresseerde

Uw brief van  
Uw kenmerk



Verzonden:

16 JULI 2015

Onderwerp: Onderzoek Wmo gemeente Loppersum.

Geachte heer/mevrouw,

Enige tijd geleden heeft u contact gelegd met de gemeente Loppersum over de Wmo omdat u een vraag of een probleem wilde voorleggen.

Jaarlijks doet de gemeente onderzoek onder klanten van de Wmo om na te gaan of de dienstverlening goed verloopt en of de klanten van mening zijn dat er dingen beter kunnen.

In het kader van dit jaarlijkse onderzoek neemt iemand namens de gemeente Loppersum vanaf maandag 20 juli a.s. telefonisch contact met u op met het verzoek om deel te nemen aan dit onderzoek.

Als u wilt deelnemen dan stellen wij u telefonisch enkele vragen over uw ervaringen met het Wmo-oket van de gemeente. Dit gesprek duurt ongeveer 20 minuten.

Mocht u van te voren vragen hebben over deze brief of over het onderzoek, dan kunt u bellen naar mevrouw Gerda Steenhuis, telefoon 0596 548200 of 06 24333777. Zij voert dit onderzoek uit in opdracht van de gemeente Loppersum. U kunt ook een e-mail sturen naar [gerdasteenhuis@gestecom.com](mailto:gerdasteenhuis@gestecom.com).

Wij hopen dat u bereid bent om deel te nemen aan het onderzoek.

Burgemeester en wethouders van de  
gemeente Loppersum, namens dezen.

hoofd afdeling KlantContactCentrum,

drs. J. Masselink.

**REGIOLOKETS**  
Molenweg 12  
9919 AH Loppersum

**OPENINGSTIJDEN**  
maandag t/m woensdag  
8.30 uur - 16.30 uur  
donderdag  
8.30 uur - 18.00 uur  
vrijdag  
8.30 uur - 12.00 uur

**POSTADRES**  
Postbus 25  
9919 ZL Loppersum

Telefoon (0596) 54 82 00  
Telefax (0596) 54 82 01

[www.loppersum.nl](http://www.loppersum.nl)  
[gemeente@loppersum.nl](mailto:gemeente@loppersum.nl)

## WMO 2014-2015 Cliënttevredenheidsonderzoek

### Vragenlijst telefonische interviews

Naam respondent: .....

Telefoonnummer : .....

Datum gesprek : .....

### Het eerste contactmoment met de gemeente

1.

Met welke vraag of met welk probleem heeft u zich destijds bij de gemeente gemeld?  
(antwoorden indelen in onderwerpen:

wonen, financiële situatie, gezondheid, dagbesteding, gezinssituatie)

Weet u nog wanneer dat ongeveer was?

Op welke manier heeft u dat (eerste) contact gelegd, was dat per telefoon, per e-mail  
rechtstreeks met de gemeente of anders..... of via.....

Had u voordat u contact legde, zelf al geprobeerd oplossingen te zoeken?

Vond u het vanzelfsprekend om eerst zelf te kijken wat er te regelen was?

### Tevredenheid eerste contact

2.

Was u tevreden over de manier waarop u te woord werd gestaan? (betrokken, vriendelijk,  
open, neutraal)

### Persoonlijk gesprek / keukentafelgesprek

3.

Met u werd een persoonlijk gesprek met een Wmo consulent afgesproken. Kunt u zeggen  
waar dat gesprek plaats had?

(Bij mij thuis, elders, telefonisch, per e-mail, anders....)

Wie waren er, behalve u en de Wmo consulent, bij dat gesprek aanwezig?

Was uw mantelzorger aanwezig bij het gesprek?

Had u van te voren informatie gekregen over het (doel van het) gesprek, maw wist u een  
beetje wat u kon verwachten? (*telefonisch, folder, brief administratie Wmo*)

Vindt u dat hierover voldoende informatie is gegeven?

Wat waren uw verwachtingen van het gesprek?

### Waardering gesprek

4.

Wat is uw mening over de deskundigheid van de Wmo consulent?

Was er voldoende tijd om uw situatie te bespreken?

Had u het gevoel dat u alles kwijt kon wat u wilde zeggen? Was er voldoende gelegenheid  
om uw persoonlijke situatie uit te leggen?

Kwamen er behalve de vraag die u had, nog andere onderwerpen in het gesprek aan de  
orde?

Zo ja, welke onderwerpen waren dit? (*wonen, financiën, gezondheid, dagbesteding, gezinssituatie*)

Had u het gevoel dat er goed naar u geluisterd werd?

Was het verslag van het gesprek compleet en voldoende duidelijk?

Wat vindt u ervan dat in het gesprek gevraagd wordt om familie of uw netwerk (mensen uit uw eigen omgeving) te betrekken bij het zoeken naar een oplossing voor uw probleem?

### **Bejegening**

5.

Hoe tevreden bent u over het gesprek en de wijze waarop u behandeld/benaderd werd?

Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de persoon met wie u het gesprek had?

Hoe tevreden bent u over de tijd die voor u genomen werd tijdens het gesprek?

Welk rapportcijfer zou u voor het gesprek geven op een schaal van 1 – 10 ?

Heeft u later nog een keer contact gehad met de Wmo consulent of met de gemeente?

Zo ja, waar ging dat over?

### **De oplossing**

6.

Welke oplossing is uit het gesprek naar voren gekomen?

(eigen kracht of voorziening)

Is in deze oplossing voldoende rekening gehouden met uw persoonlijke situatie?

Is de volledige oplossing gevonden? Of grotendeels, een beetje, geen

Bent u tevreden met de oplossing die gevonden is? Waarom?

Als tevreden: denkt u dat het contact met de gemeente en het gesprek hier aan hebben bijgedragen?

Waarom bent u niet tevreden met de oplossing?

Als niet tevreden: wat is de reden daarvan?

Was er een reden waardoor u het advies van de gemeente niet kon opvolgen?

Is uw probleem nu verminderd?

### **Verbeterpunten**

7.

Als gemeente willen graag van u horen waar we dingen beter kunnen doen.

Als u nu terugkijkt, zijn er dan dingen die volgens u anders hadden gekund of die de volgende beter moeten gaan lopen?

Welke dingen zijn dat? En waarom?