



's-Hertogenbosch

Cliëntervaringen Wmo hulpmiddelen 2022

Onderzoek & Statistiek
Juni 2022

Samenvatting

De gemeente vindt het belangrijk om de tevredenheid van inwoners met een Wmo hulpmiddel regelmatig te meten. In dit rapport staan de resultaten van de meest recente meting van voorjaar 2022. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met eerdere metingen. Voor het onderzoek is een vragenlijst uitgezet onder 850 inwoners met een rolstoel, scootmobiel en/of fietsvoorziening via de Wmo. Zij konden de vragenlijst schriftelijk of online invullen. 333 mensen vulden de vragenlijst in, dat is een respons van 39%.

Meeste respondenten voelen zich serieus genomen tijdens eerste gesprek

De meeste respondenten (83%) wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 11% wist dat niet. 86% voelde zich serieus genomen tijdens het eerste contact met de gemeente over hun hulpvraag. 70% vindt dat zij bij het eerste gesprek snel werden geholpen, 16% vindt dat niet.

Rapportcijfer gesprek met Wmo consulent: 7,7

Het gesprek met de Wmo consulent over de oplossing voor de hulpvraag krijgt gemiddeld een 7,7. Dat is iets hoger dan in 2018 (7,5). Volgens 84% van de respondenten toonde de consulent voldoende interesse in hun situatie. 7% is het daar niet mee eens. 83% is het (helemaal) eens met de stelling 'de Wmo consulent had voldoende tijd voor mij'. 5% is het hier niet mee eens.

Minder respondenten tevreden over duidelijkheid informatie

In 2022 is 78% het (helemaal) eens met de stelling 'de Wmo consulent gaf duidelijke informatie'. Dat is minder dan in 2018 (88%). In 2022 vindt 71% dat de Wmo consulent in het gesprek samen met hen heeft gezocht naar oplossingen. 12% vindt dat niet.

Rapportcijfer intakegesprek Welzorg: 7,7

Voor het intakegesprek door Welzorg geven respondenten gemiddeld een 7,7. Dat is hoger dan in 2018 (7,2) en 2017 (7,3). Vooral over de mate waarin de medewerker interesse toonde in hun situatie zijn zij meer tevreden dan voorgaande jaren. De andere resultaten over de intake zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren. In 2022 vindt driekwart dat de medewerker duidelijke informatie gaf. 7% vindt dat niet. Volgens 79% heeft de medewerker na het gesprek een goed beeld gekregen van hun situatie. 8% vond dat niet.

1 op de 10 ontevreden over wachttijd

Zo'n 7 op de 10 respondenten zijn tevreden over de wachttijd; 1 op de 10 is hierover ontevreden. Dit geldt zowel voor de tijd tussen het gesprek met de Wmo consulent en het intakegesprek met Welzorg als de tijd tussen het gesprek met Welzorg en de levering van het hulpmiddel. 72% is tevreden over de informatie van Welzorg over de voortgang van de levering, 1 op de 8 is hierover ontevreden. Over de instructie over het hulpmiddel is driekwart tevreden en 1 op de 10 ontevreden.

Rapportcijfer kwaliteit hulpmiddel: 8

De kwaliteit van het hulpmiddel krijgt gemiddeld een 8. Dat is hoger dan in 2018 (7,5) en 2017 (7,4). De meerderheid (88%) vindt dat het hulpmiddel past bij hun hulpvraag. Dat is meer dan in 2018 (82%). Ook zijn de meeste respondenten positief over het effect dat het hulpmiddel heeft op hun leven. Zo vindt 86% dat het hulpmiddel zorgt voor een betere kwaliteit van leven.

Tevredenheid over telefonisch contact Welzorg is toegenomen

De tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid van Welzorg is toegenomen van 59% in 2017 tot 85% in 2022. Ook zijn meer mensen tevreden over het contact zelf. Zo was in 2017 76% tevreden over de vriendelijkheid van de telefonisch medewerker, in 2022 is dat toegenomen tot 87%. Over de duidelijkheid van de informatie was in 2017 62% tevreden, in 2022 is dit 75%. 1

op de 7 is hierover ontevreden. Eenzelfde beeld zien we voor de mate waarin de vraag is beantwoord.

Respondenten veelal tevreden over de reparatie; snelheid en informatie kan beter

Zo'n driekwart is tevreden over de snelheid waarmee een verzoek voor reparatie is opgepakt. 1 op de 6 is hier ontevreden over. Over de reparatie zelf zijn zo'n 8 op de 10 respondenten tevreden, 1 op de 10 is ontevreden. Op een aantal punten is de tevredenheid toegenomen: voor de snelheid waarmee een reparatieverzoek is opgepakt, de mate waarin Welzorg afspraken over de reparatie nakomt en de informatie over de voortgang van de reparatie. Over dat laatste is in 2022 15% ontevreden.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding en doel.....	5
1.2 Onderzoeksaanpak.....	5
2. Contact met de gemeente	7
2.1 Eerste contact met gemeente	7
2.2 Gesprek met Wmo consulent.....	8
3. Intake Welzorg.....	10
4. Het hulpmiddel.....	13
4.1 Levering.....	13
4.2 Het hulpmiddel	14
4.3 Effect van het hulpmiddel.....	16
5. Contact met Welzorg	17
5.1 Telefonisch contact	17
5.2 Reparatie.....	19
6. Opmerkingen tot slot.....	22

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Aanleiding

De gemeente vindt het belangrijk om de tevredenheid van inwoners met een Wmo hulpmiddel periodiek te meten, zodat de dienstverlening continu verbeterd kan worden. De laatste meting naar cliëntervaringen Wmo hulpmiddelen is gehouden in het voorjaar van 2022. De resultaten daarvan staan in deze rapportage. Waar mogelijk worden de resultaten van 2022 vergeleken met die van de voorgaande metingen in 2018 en 2017.

Doel

Doel van het onderzoek is:

Inzicht krijgen in de tevredenheid van inwoners met een Wmo hulpmiddel over: het contact met de gemeente, het contact met Welzorg, de kwaliteit van het hulpmiddel, het effect van het hulpmiddel op de zelfredzaamheid en de kwaliteit van de reparatie van hulpmiddelen.

Algemeen cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gelijktijdig met dit onderzoek heeft er een onderzoek uitgestaan onder een steekproef van de gehele cliëntgroep van de Wmo. De steekproeven van beide onderzoeken zijn ontdubbeld, zodat één huishouden niet tegelijkertijd twee verschillende vragenlijsten ontving.

1.2 Onderzoekaanpak

Doelgroep

Het onderzoek is gehouden onder inwoners met een rolstoel, scootmobiel en/of fietsvoorziening via de Wmo. Net als bij de vorige metingen zijn inwoners met een douche- of toilethulpmiddel zijn in het onderzoek buiten beschouwing gelaten. Dit zijn veelal eenmalige, kleine verstrekkingen.

Er is bij het trekken van de steekproef rekening mee gehouden dat er voldoende cliënten zijn meegenomen die in het afgelopen jaar een Wmo-hulpmiddel toegekend hebben gekregen. Zodat er voldoende respondenten waren die de vragen over de toegang konden beantwoorden.

Vragenlijst

Het onderzoek heeft uitgestaan van medio april tot medio mei 2022. Voor het onderzoek is een uitnodigingsbrief gestuurd aan een steekproef van inwoners met een Wmo-hulpmiddel. Hierin werd hen gevraagd of zij een vragenlijst wilden invullen. Zij konden de schriftelijke vragenlijst invullen die was meegestuurd met de brief of inloggen om de vragenlijst online in te vullen. Na enkele weken is een tweede brief gestuurd aan degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. De vragenlijst van 2022 was voor een groot deel gelijk aan die van de meting in 2018.

Respons

Er zijn 850 cliënten aangeschreven. In totaal vulden 333 van hen de vragenlijst in. Dat is een respons van 39%. 244 vragenlijsten zijn op papier ingevuld en 89 online.

Aan de respondenten is gevraagd wat het laatste hulpmiddel is dat zij van Welzorg kregen. Dit was veelal een scootmobiel. Respondenten kunnen meer dan één hulpmiddel hebben. Er is niet gevraagd welke hulpmiddelen de respondenten allemaal hebben. Bij 'anders' noemen respondenten o.a. emotion wheels of rolstoel met e-bike.

Tabel 1 (Laatst) toegekend hulpmiddel

Voorziening	Aantal respondenten
Scootmobiel	185
Handbewogen rolstoel	54
Elektrische rolstoel	25
Fietsvoorziening	23
Anders	18

Achtergrondkenmerken respondenten

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 69 jaar. De jongste respondent is 18 jaar en de oudste 99 jaar. De meeste respondenten (50%) zijn alleenstaand of behoren tot een (echt)paar zonder thuiswonende kinderen (38%). 6% behoort tot een (echt)paar met thuiswonende kinderen en 2% tot een éénoudergezin.

Analyse

Wanneer verschillen tussen cijfers significant zijn, worden deze in de tekst beschreven. Voor deze verschillen kan met 95% betrouwbaarheid worden gezegd dat de verschillen niet op toeval berusten.

2. Contact met de gemeente

Voor de meeste respondenten (83%) was het voldoende duidelijk waar zij met hun hulpvraag terecht moesten. 86% voelde zich tijdens het eerste contact over hun hulpvraag serieus genomen. 70% vindt dat zij snel werden geholpen, 16% vindt dat niet. Het gesprek met de Wmo consulent over de oplossing voor de hulpvraag krijgt gemiddeld een 7,7. Volgens 84% van de respondenten toonde de consulent voldoende interesse in hun situatie en volgens 83% had de consulent voldoende tijd voor hen. Over de duidelijkheid van de informatie zijn zij in 2022 minder tevreden dan in 2018. In 2022 geeft 1 op de 8 aan dat er in het gesprek niet samen met hen naar oplossingen is gezocht.

2.1 Eerste contact over hulpvraag

Aan respondenten die korter dan een jaar geleden contact hebben opgenomen over het aanvragen van hun hulpmiddel, zijn enkele stellingen voorgelegd over het eerste contact. In totaal hebben 160 respondenten deze vragen beantwoord.

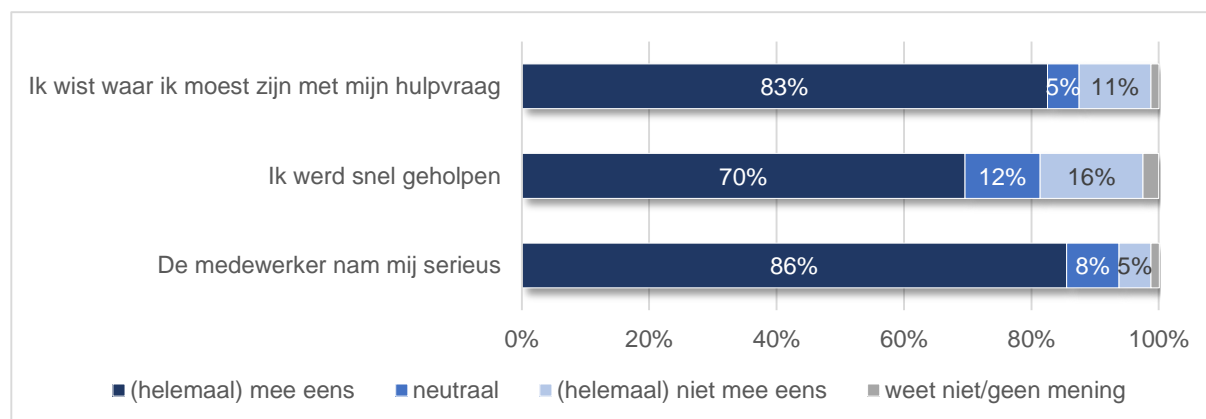
Meeste respondenten wisten waar zij met hun hulpvraag terecht moesten

83% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'. Zo'n 1 op de 10 is het met deze stelling oneens.

1 op de 6 respondenten vindt dat zij niet snel werden geholpen

Van alle respondenten voelde 86% zich tijdens het eerste contact serieus genomen door de medewerker, 5% voelde zich niet serieus genomen. 7 op de 10 respondenten vinden dat zij snel werden geholpen, 16% vindt dat niet.

Figuur 1 Stellingen over eerste contact over de hulpvraag N=160, 161, 159



Omdat de vraagstelling in 2022 anders is dan in 2018 en 2017, zijn de resultaten niet goed vergelijkbaar met voorgaande metingen

2.2 Gesprek met Wmo consulent

Aan respondenten waarvoor het contact met de Wmo consulent korter dan een jaar geleden was, zijn enkele stellingen voorgelegd over dit gesprek. 138 respondenten hebben deze vragen beantwoord.

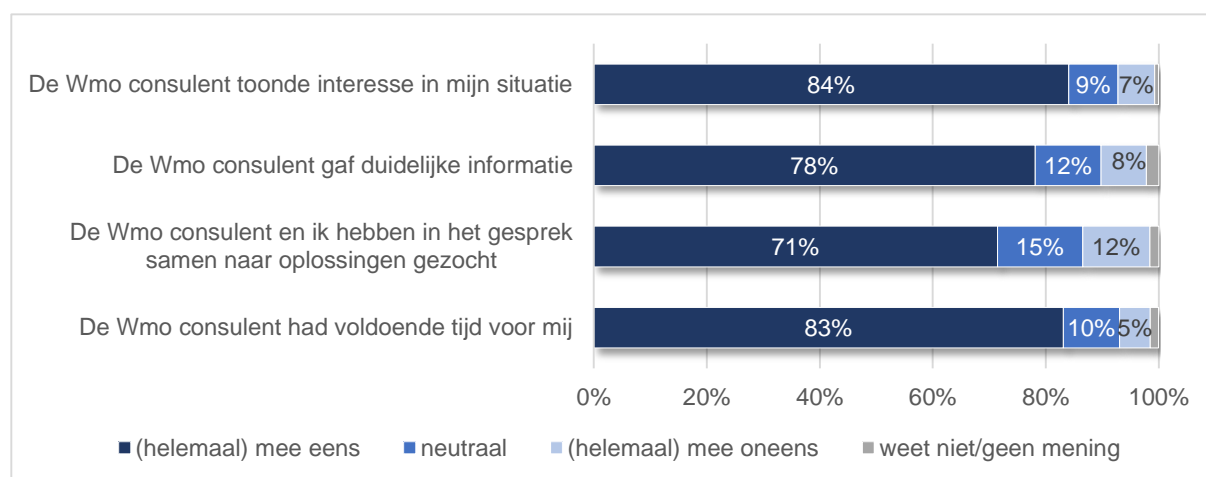
Volgens meeste respondenten had Wmo consulent voldoende tijd en interesse

De meeste respondenten (84%) zijn het (helemaal) eens met de stelling 'de Wmo consulent toonde interesse in mijn situatie'; 7% is hier niet mee eens. Ook over de stelling 'de Wmo consulent had voldoende tijd voor mij' zijn veel respondenten (83%) het eens. 5% is het hier niet mee eens. Met de stelling 'de Wmo consulent gaf duidelijke informatie' zijn minder respondenten het eens. Ook zijn zij hier minder positief over dan in 2018. In 2018 was 88% het (helemaal) eens met deze stelling, in 2022 is dat nog 78%. 8% vindt de informatie niet duidelijk.

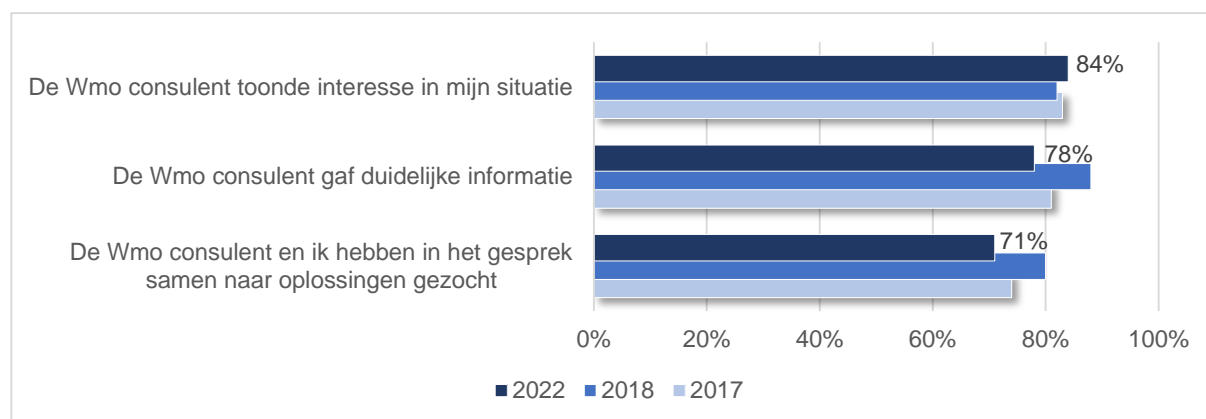
Volgens 1 op de 8 is niet samen naar oplossingen gezocht

71% van de cliënten is het (helemaal) eens met de stelling 'de Wmo consulent en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. 12% vindt dat er niet samen naar oplossingen is gezocht. In 2022 zijn minder respondenten het eens met deze stelling dan in 2018 (80%), maar deze ontwikkeling is net niet significant.

Figuur 2 Stellingen over gesprek met Wmo consulent voor regelen van de hulp N=138, 137, 126, 130



Figuur 3 Stellingen over gesprek met Wmo consulent over regelen van de hulp - % (helemaal) mee eens



Rapportcijfer gesprek met Wmo consulent: 7,7

Respondenten geven het gesprek met de Wmo consulent gemiddeld een 7,7. 8% geeft een onvoldoende en 29% geeft een rapportcijfer 9 of 10. In 2022 geven cliënten het gesprek met de Wmo consulent een iets hoger rapportcijfer dan in 2018. Toen gaven zij een 7,5.

Toelichting rapportcijfer

De respondenten konden een toelichting geven op het rapportcijfer voor het gesprek met de Wmo consulent. 58 respondenten hebben dit gedaan. Er zijn zowel positieve als negatieve opmerkingen gemaakt. Respondenten geven vooral aan dat zij goed zijn geholpen (19x), dat de Wmo consulent vriendelijk / behulpzaam was (10x), dat het lang duurde of een bureaucratisch proces was (8x) en dat hun ervaringen wisselend waren (6x).

Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven, zijn:

- *“Het gesprek verliep goed en ze nam de tijd voor mijn verhaal”*
- *“Goed geholpen. Veel informatie gekregen. Goed advies.”*
- *“Het was een vriendelijk, goed en duidelijk en menselijk gesprek”*
- *“Heel prettig contact, werd goed geholpen”*
- *“Af en toe heb ik het gevoel dat ik alles weer opnieuw aan moet tonen (wantrouwend beleid). In dossier moet toch duidelijk zijn hoe de situatie is.”*
- *“Wij hebben met 2 Wmo consulenten te maken gehad. De eerste was ronduit verschrikkelijk, concludeerde binnen 1 minuut dat we niet in aanmerking kwamen en hing op. De tweede was zeer goed.”*

3. Intake Welzorg

Voor het intakegesprek door Welzorg geven respondenten gemiddeld een 7,7. Dat is hoger dan in 2018 (7,2) en 2017 (7,3). Vooral over de mate waarin de medewerker interesse toonde in hun situatie zijn zij meer tevreden dan voorgaande jaren. In 2022 vindt driekwart dat de medewerker duidelijke informatie gaf. 7% is het daar niet mee eens. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Volgens 79% heeft de medewerker na het gesprek een goed beeld gekregen van hun situatie. 8% vond dat niet. Ook hier zien we geen opvallende verschillen met voorgaande metingen.

Nadat de Wmo consulent een indicatie voor een hulpmiddel heeft afgegeven, komt er een medewerker van Welzorg bij de inwoner op bezoek. Tijdens het bezoek kijkt de medewerker samen met de inwoner welk hulpmiddel het beste past bij de hulpvraag.

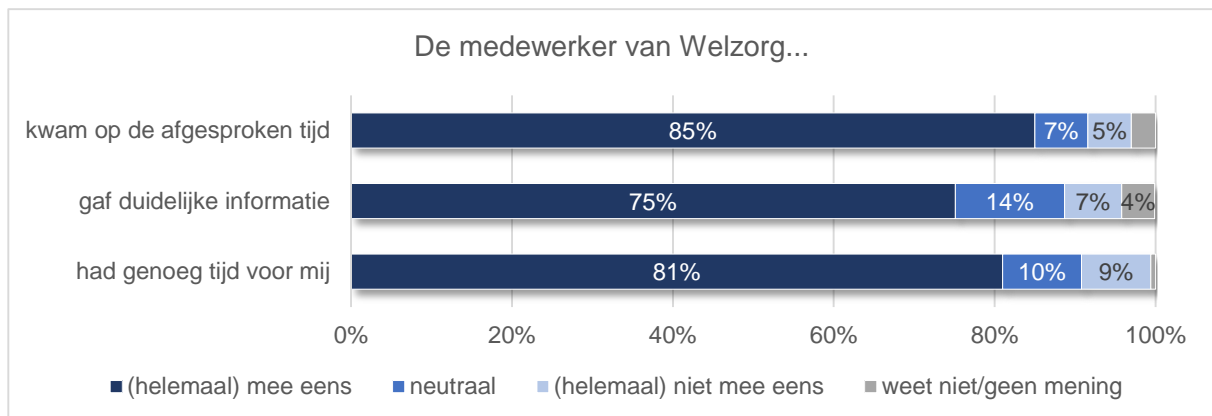
Aan de respondenten waarvoor het bezoek door Welzorg korter dan een jaar geleden was, zijn enkele vragen gesteld over dat bezoek. 174 respondenten hebben deze vragen beantwoord.

Driekwart vindt de informatie tijdens de intake duidelijk

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over het intakegesprek met Welzorg. Volgens 85% kwam de medewerker van Welzorg op de afgesproken tijd; 5% geeft aan dat dat niet het geval was. Driekwart is het (helemaal) eens met de stelling 'de medewerker gaf duidelijke informatie'. 7% is het daar niet mee eens. Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Tot slot vindt 81% van de respondenten dat de medewerker van Welzorg genoeg tijd voor hen had. Zo'n 1 op de 10 vindt dat niet.

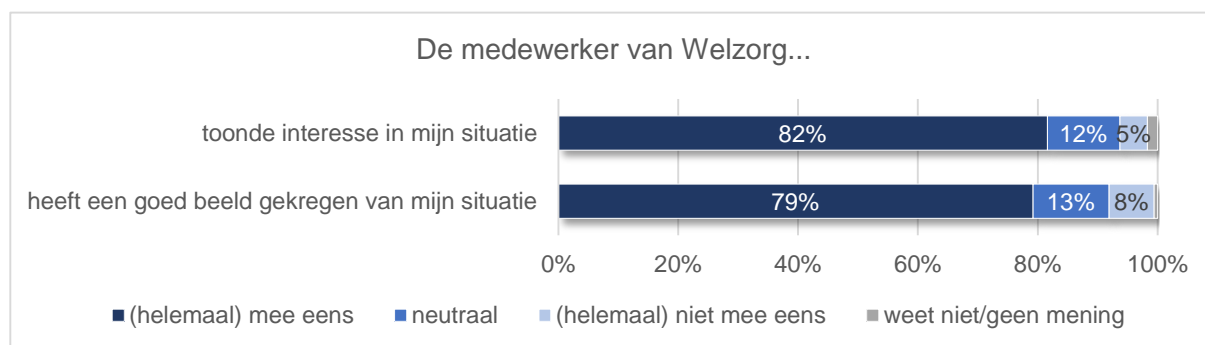
Figuur 4 Stellingen over het intakegesprek door Welzorg N=167; 169; 174



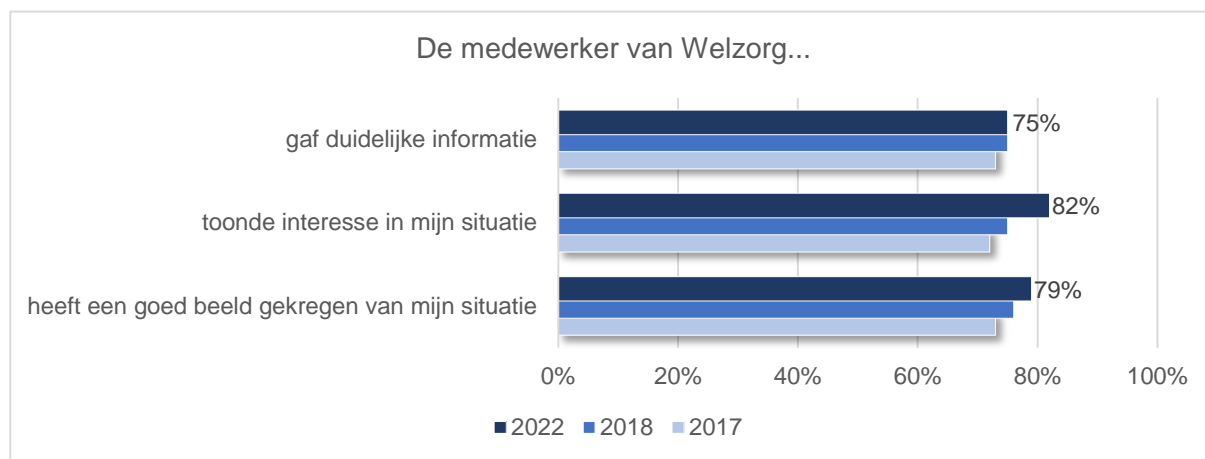
Volgens zo'n 8 op de 10 toonde de medewerker interesse in hun situatie

82% is het (helemaal) eens met de stelling 'de medewerker toonde interesse in mijn situatie'; 5% is het daar niet mee eens. Respondenten zijn over deze stelling meer tevreden dan in 2017. Toen was 72% het hier mee eens. Volgens 79% heeft de medewerker een goed beeld gekregen van hun situatie. 8% vindt dat niet. Dit is vergelijkbaar met voorgaande metingen.

Figuur 5 Stellingen over het intakegesprek met Welzorg N=174; 173



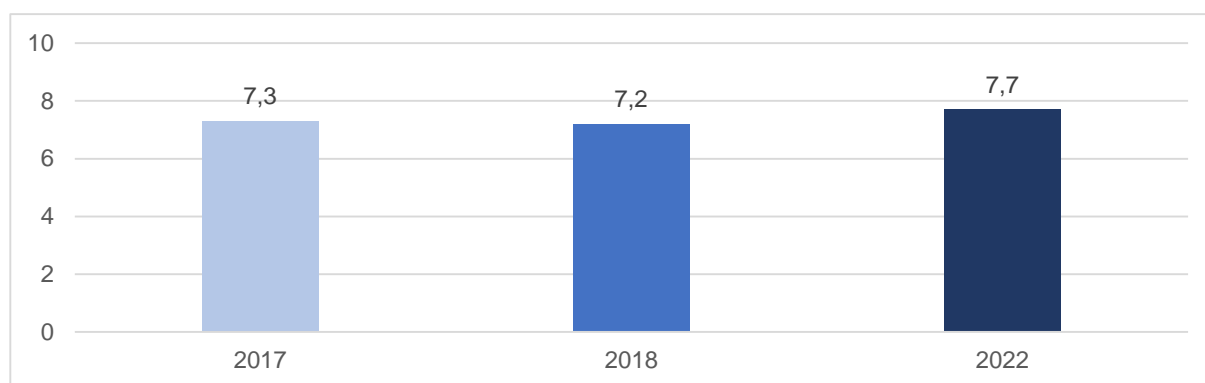
Figuur 6 Stellingen over intakegesprek met Welzorg - % (helemaal) mee eens



Rapportcijfer intakegesprek met Welzorg: 7,7

Het intakegesprek met Welzorg krijgt gemiddeld een 7,7 van de respondenten. Dat is iets hoger dan in 2018 (7,2) en 2017 (7,3). In 2022 geeft 6% het gesprek een onvoldoende. In 2018 was dit nog twee keer zoveel. Bijna een derde geeft het gesprek een rapportcijfer 9 of 10.

Figuur 7 Gemiddeld rapportcijfer intakegesprek met medewerker Welzorg



Toelichting rapportcijfer

Respondenten konden een toelichting geven bij het rapportcijfer over het intakegesprek. 76 mensen hebben daarvan gebruik gemaakt. Zij geven vooral aan dat het een prettig gesprek was (17x) en dat zij goed zijn geholpen (14x). Daarnaast zijn diverse andere antwoorden genoemd, zoals dat er geen huisbezoek is geweest (6x), het een moeizaam proces was dat lang duurde (5x), dat er geen passende oplossing is geboden (4x), dat ze goede informatie hebben gekregen

(4x), dat Welzorg afspraken niet nakomt (3x) en dat de reparatie goed geregeld was (3x). Enkele voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- *“Goed gesprek en heeft goed mee gezocht naar een passende oplossing.”*
- *“Zeer begripvol en behulpzaam”*
- *“Stelde goede vragen over mijn welzijn. Dacht met mij mee.”*
- *“De man was deskundig, vriendelijk. Stelde mij duidelijke vragen en daaruit bleek zijn deskundigheid. Hij kreeg daardoor een duidelijk beeld van mijn situatie.”*
- *“Ik ben super goed geholpen”*
- *“Daadwerkelijke hulp bleef lang uit.”*
- *“Goede informatie netjes keurig”*
- *“Ze doen niet wat ze beloven”*
- *“Er is geen medewerker thuis geweest. Alles is telefonisch geregeld.”*

4. Het hulpmiddel

Zo'n 7 op de 10 respondenten zijn tevreden over de wachttijd; 1 op de 10 is hierover ontevreden. Dit geldt zowel voor de tijd tussen het gesprek met de Wmo consulent en het intakegesprek met Welzorg als de tijd tussen het gesprek met Welzorg en de levering van het hulpmiddel. 72% is tevreden over de informatie van Welzorg over de voortgang van de levering, 1 op de 8 is hierover ontevreden. Over de instructie over het hulpmiddel is driekwart tevreden; 1 op de 10 is ontevreden. De kwaliteit van het hulpmiddel krijgt gemiddeld een 8. Dat is hoger dan in 2018 (7,5) en 2017 (7,4). De meerderheid (88%) vindt dat het hulpmiddel past bij hun hulpvraag. Dat is meer dan in 2018. Ook zijn de meeste respondenten positief over het effect dat het hulpmiddel heeft op hun leven. Zo vindt 86% dat het hulpmiddel zorgt voor een betere kwaliteit van leven.

4.1 Levering

Aan de respondenten waarvoor de levering van hun hulpmiddel korter dan een jaar geleden is, zijn enkele vragen gesteld over de levering. 178 mensen hebben deze vragen beantwoord.

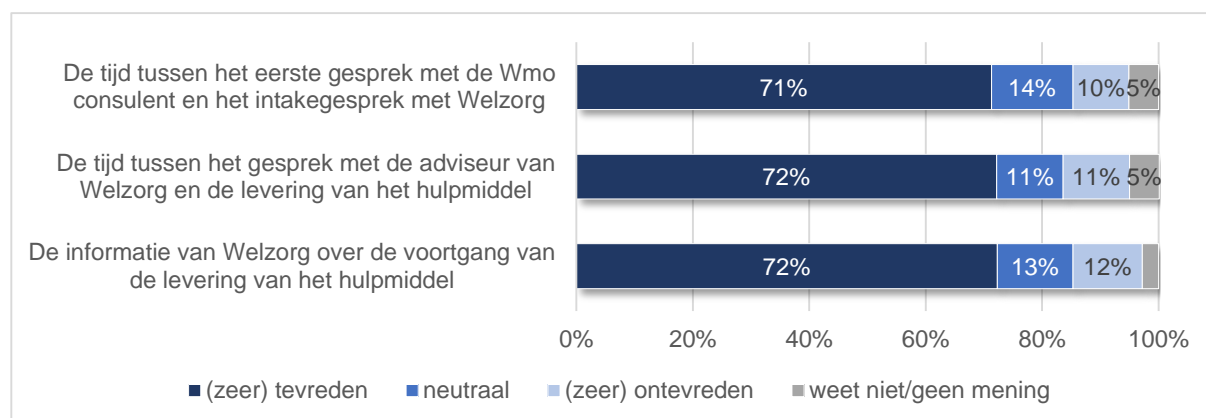
Zo'n 7 op de 10 zijn tevreden over de wachttijd; 1 op de 10 is ontevreden

71% is (zeer) tevreden over de tijd tussen het eerste gesprek met de Wmo consulent en het intakegesprek met Welzorg. 1 op de 10 is hierover (zeer) ontevreden. Ongeveer hetzelfde zien we voor de tijd tussen het gesprek met de adviseur van Welzorg en de levering van het hulpmiddel. Hierover is 72% (zeer) tevreden en 11% (zeer) ontevreden. Dit is vergelijkbaar met 2018. Toen was 70% hier tevreden over.

1 op de 8 is ontevreden over informatie voortgang levering

Over de informatie van Welzorg over de voortgang van de levering van hun hulpmiddel is 72% van de respondenten (zeer) tevreden. 1 op de 8 is hierover ontevreden.

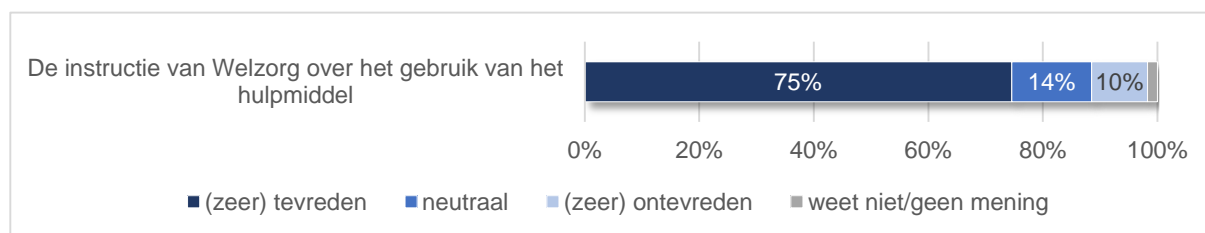
Figuur 8 Tevredenheid over wachttijden N=178; 176; 177



Driekwart is tevreden over instructie over gebruik hulpmiddel

Over de instructie die zij van Welzorg krijgen over het gebruik van het hulpmiddel is 75% van de respondenten (zeer) tevreden. 1 op de 10 is hierover (zeer) ontevreden. De rest heeft een neutrale of geen mening.

Figuur 9 Tevredenheid over instructie hulpmiddel N=173



4.2 Het hulpmiddel

Laatst toegekend hulpmiddel vooral scootmobiel

Aan de respondenten is gevraagd een aantal vragen te beantwoorden over het laatste hulpmiddel dat zij van Welzorg hebben gekregen. Voor de meeste respondenten (61%) is het laatst toegekende hulpmiddel een scootmobiel. Daarnaast worden genoemd een handbewogen rolstoel (18%), elektrische rolstoel (8%) en een fietsvoorziening (8%). Respondenten konden ook kiezen voor de categorie 'anders, namelijk'. 6% koos dit antwoord. Zij vulden met name in een douchestoel, traplift, emotion wheels of een rolstoel met e-bike.

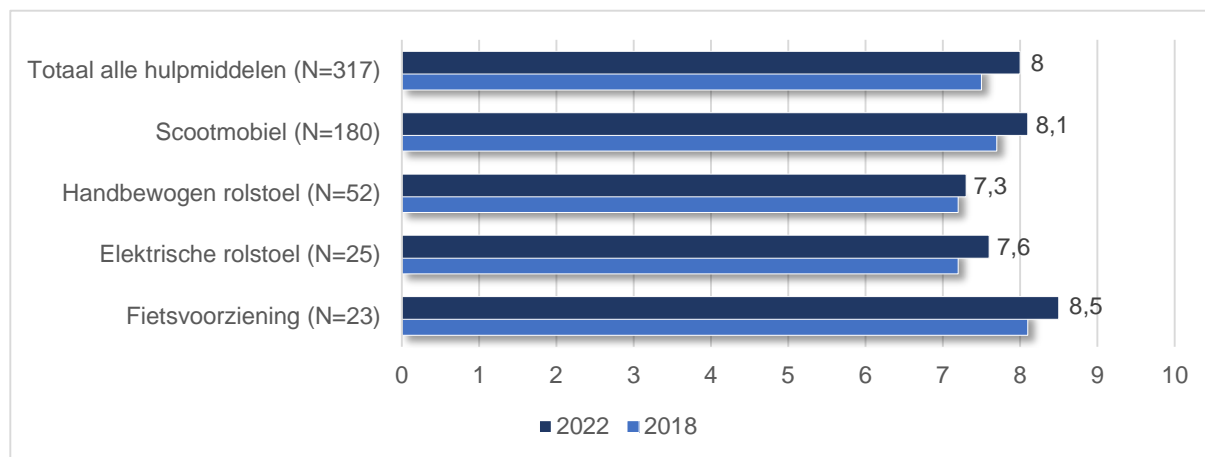
Kwaliteit hulpmiddel krijgt gemiddeld een 8

Aan de respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de kwaliteit van het hulpmiddel. Het ging om het hulpmiddel dat zij het meest recent van Welzorg hebben gekregen. Gemiddeld geven zij hier een rapportcijfer 8 voor. Dat is hoger dan in 2018 (7,5) en 2017 (7,4). 7% geeft een onvoldoende voor de kwaliteit van hun hulpmiddel. Ruim een derde (38%) is zeer tevreden en geeft een rapportcijfer 9 of 10.

Fietsvoorziening en scootmobiel krijgen hoogste rapportcijfer

Respondenten geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer voor de fietsvoorziening, namelijk een 8,5. Daarna volgt de scootmobiel. Die krijgt gemiddeld een 8,1. Voor de rolstoelen geven de respondenten een iets lager cijfer, maar ook hiervoor geven zij een ruime voldoende. De handbewogen rolstoel krijgt gemiddeld een 7,3 en de elektrische rolstoel een 7,6. Voor alle voorzieningen ligt het rapportcijfer iets hoger dan de vorige meting in 2018. Voor de elektrische rolstoel en de fietsvoorziening is het aantal respondenten relatief laag. Deze cijfers zijn dan ook eerder indicatief dan representatief.

Figuur 10 Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van het hulpmiddel



Toelichtingen kwaliteit hulpmiddel

Respondenten konden hun rapportcijfer voor de kwaliteit van het hulpmiddel toelichten. 158 mensen hebben een toelichting gegeven. De antwoorden zijn uitgesplitst naar het hulpmiddel dat de respondent het meest recent van Welzorg heeft gekregen. Hierna staat per hulpmiddel een samenvatting van de antwoorden die zijn gegeven. Het gaat om de antwoorden die door minimaal 5 respondenten zijn genoemd.

Scootmobiel (n=88)

- *Tevreden/werkt goed* (24x). Respondenten geven aan dat de scootmobiel goed werkt en dat zij er tevreden over zijn.
- *Geeft vrijheid/zelfstandigheid* (16x). Respondenten kunnen door hun scootmobiel zelfstandig op pad. Zij voelen zich daardoor minder afhankelijk van anderen.
- *Werkt niet optimaal/heeft gebreken* (12x). Respondenten noemen hier diverse zaken, zoals de claxon is te zacht, er zit achter geen vering op, er zit geen verlichting op de knoppen, de scootmobiel is traag of stopt er soms ineens mee.
- *Liever vier wielen* (5x). Een aantal respondenten geeft aan dat zij liever een scootmobiel hebben met vier wielen, vanwege de stabiliteit en omdat het veiliger is.
- *Service onvoldoende* (5x). Hier wordt o.a. genoemd dat de service matig is, er weinig tijd was bij aflevering en dat er in drie jaar tijd nog geen onderhoudsbeurt is geweest.

Andere antwoorden die minder dan 5 keer zijn genoemd, zijn o.a. dat de actieradius te beperkt is, de scootmobiel moeilijk te bedienen is en dat de service goed is.

Handbewogen rolstoel (n=26)

- *Tevreden* (8x). De rolstoel voldoet aan de behoeften en werkt goed.
- *Moeilijk te vervoeren* (5x). Een aantal respondenten geeft aan dat het lastig is om de rolstoel in de auto te vervoeren, omdat deze lastig inklapbaar is en te zwaar om in de auto te tillen.
- *Vertoont mankementen* (5x). Hier wordt o.a. genoemd dat de leuning is afgebroken, de armsteunen van slechte kwaliteit zijn en dat de rolstoel in één week vier keer kapot is geweest.
- *Voldoet niet aan behoeften* (5x). Respondenten geven o.a. aan dat de zitdiepte niet goed is, de rolstoel niet geschikt is voor het gewicht van degene die erin zit en dat het geen op maat gemaakte rolstoel is.

Fietsvoorziening (n=15)

- *Tevreden/zorgt voor vrijheid* (10x). Respondenten geven aan dat zij blij zijn met de fietsvoorziening en hierdoor zelfstandig op pad kunnen. Bovendien zorgt het voor de nodige beweging.
- *Werkt niet optimaal* (5x). Hier noemen respondenten o.a. dat de fiets oud en zwaar is, niet snel genoeg is of dat de accu toe is aan vervanging.

Elektrische rolstoel (n=12)

- Bij de elektrische rolstoel geven de respondenten vooral aan dat zij tevreden zijn over de rolstoel. Enkele respondenten geven aan dat de besturing van de rolstoel niet goed werkt. Ook wordt genoemd dat de rolstoel te breed is of de rugleuning te zwak.

4.3 Effect van het hulpmiddel

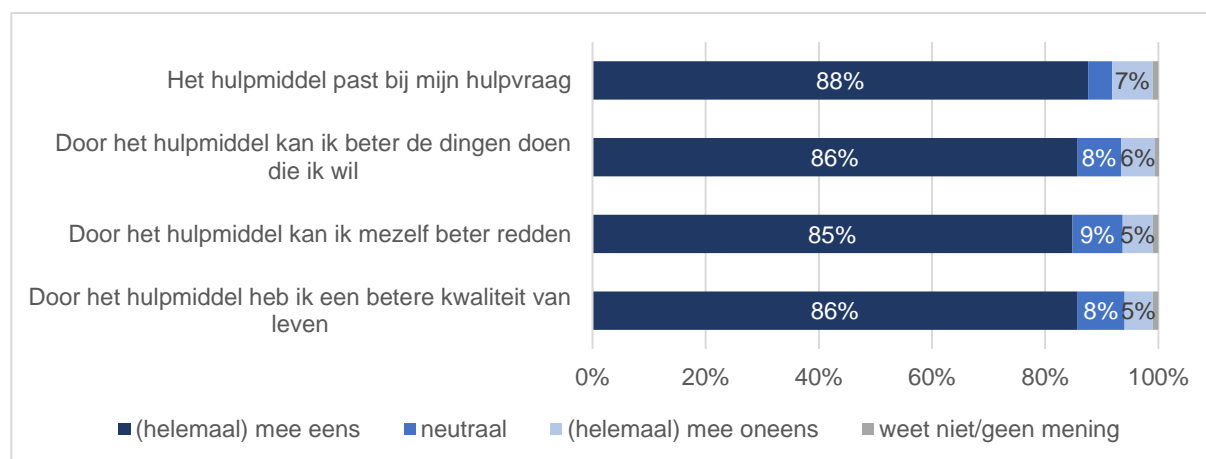
Meerderheid vindt dat hulpmiddel past bij hulpvraag

88% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'het hulpmiddel past bij mijn hulpvraag'. 7% is het daar niet mee eens. Het aandeel dat vindt dat het hulpmiddel past bij de hulpvraag is ten opzichte van 2018 toegenomen. Toen was 82% het eens met deze stelling.

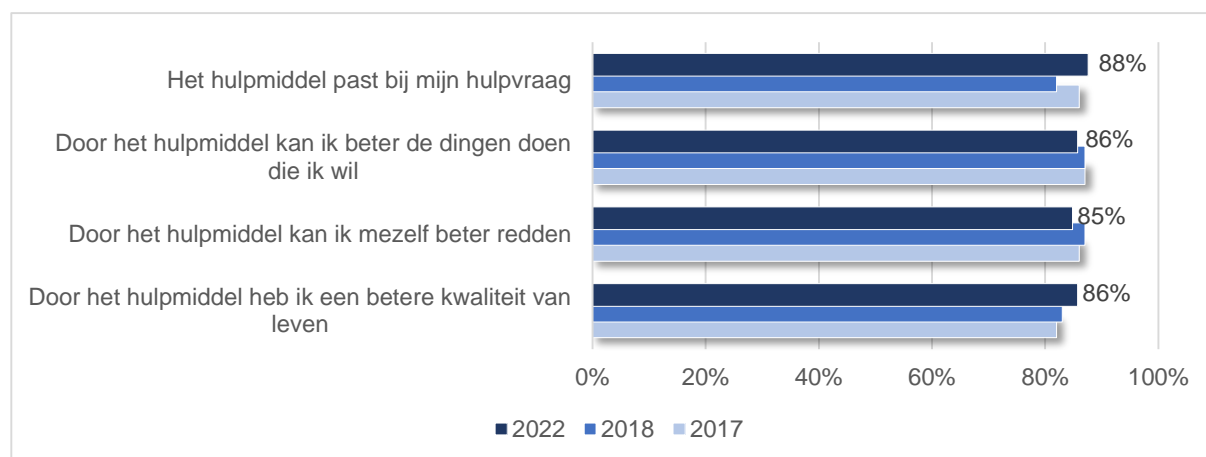
Bijna 9 op de 10 heeft door hulpmiddel betere kwaliteit van leven

De meeste respondenten zijn positief over het effect dat het hulpmiddel heeft op hun leven. Zo is 86% het (helemaal) eens met de stelling 'door het hulpmiddel kan ik beter de dingen doen die ik wil'. Een even grote groep vindt dat het hulpmiddel zorgt voor een betere kwaliteit van leven. 85% is het (helemaal) eens met de stelling 'door het hulpmiddel kan ik mezelf beter redden'. Over de stellingen over het resultaten van de hulp is 5% tot 6% het oneens. De resultaten op deze stellingen zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Figuur 11 Stellingen over effect van het hulpmiddel N=306; 300; 302; 301



Figuur 12 Stellingen over effect van het hulpmiddel - % (helemaal) mee eens



5. Contact met Welzorg

De tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid van Welzorg is toegenomen van 59% in 2017 tot 85% in 2022. Ook zijn meer mensen tevreden over het contact zelf. In 2017 was 76% tevreden over de vriendelijkheid van de telefonisch medewerker, in 2022 is dat toegenomen tot 87%. Over de duidelijkheid van de informatie was in 2017 62% tevreden, in 2022 is dit 75%. 1 op de 7 is hierover ontevreden. Eenzelfde beeld zien we voor de mate waarin de vraag is beantwoord.

Zo'n driekwart is tevreden over de snelheid waarmee een verzoek voor reparatie is opgepakt. 1 op de 6 is hier ontevreden over. Over de reparatie zelf zijn zo'n 8 op de 10 respondenten tevreden, 1 op de 10 is ontevreden. Op een aantal punten is de tevredenheid toegenomen: voor de snelheid waarmee een reparatieverzoek is opgepakt, de mate waarin Welzorg afspraken over de reparatie nakomt en de informatie over de voortgang van de reparatie. Over dat laatste is in 2022 15% ontevreden.

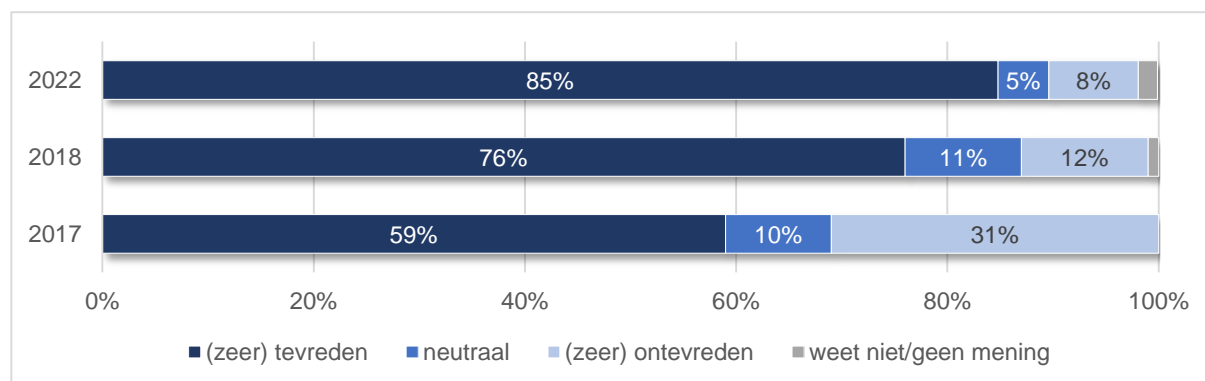
5.1 Telefonisch contact

Ongeveer de helft van de respondenten heeft in de 3 maanden vooraf aan het onderzoek telefonisch contact gehad met Welzorg. Zij hebben enkele vragen over dit contact beantwoord.

Tevredenheid telefonische bereikbaarheid is toegenomen

Vergeleken met de vorige metingen zijn in 2022 meer respondenten tevreden over de telefonische bereikbaarheid van Welzorg. 85% is hierover (zeer) tevreden. Dit was 59% in 2017 en 76% in 2018. Het aandeel dat (zeer) ontevreden is, is afgenomen van 31% in 2017 naar 8% in 2022.

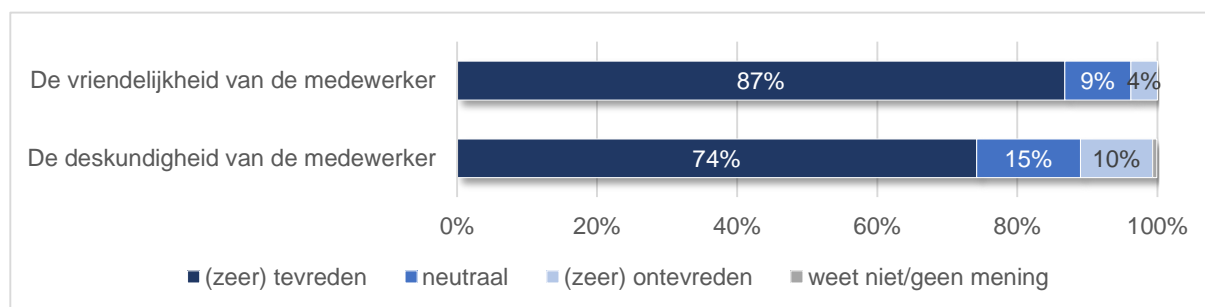
Figuur 13 Tevredenheid telefonische bereikbaarheid Welzorg N_2022=165; N_2018=193; N_2017=239



Driekwart vindt telefonisch medewerker Welzorg deskundig; 1 op de 10 vindt dat niet

87% van de respondenten is (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van de telefonisch medewerker van Welzorg. 4% is hierover ontevreden. Over de deskundigheid van de medewerker is men iets minder tevreden. Maar nog steeds is de meerderheid (74%) hierover tevreden; 10% is hier ontevreden over.

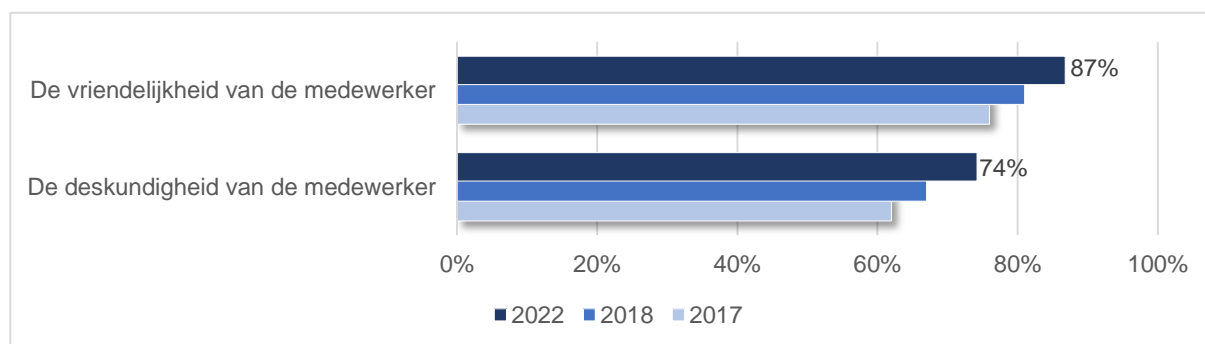
Figuur 14 Tevredenheid over telefonisch medewerker Welzorg N=159; 155



Tevredenheid over vriendelijkheid en deskundigheid is toegenomen

Ten opzichte van de vorige metingen zijn in 2022 meer respondenten tevreden over de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerker. In 2017 was 62% tevreden over de deskundigheid, in 2018 was dat 67% en in 2022 is dit verder toegenomen tot 74%. De tevredenheid over de vriendelijkheid nam toe van 76% in 2017 tot 87% in 2022.

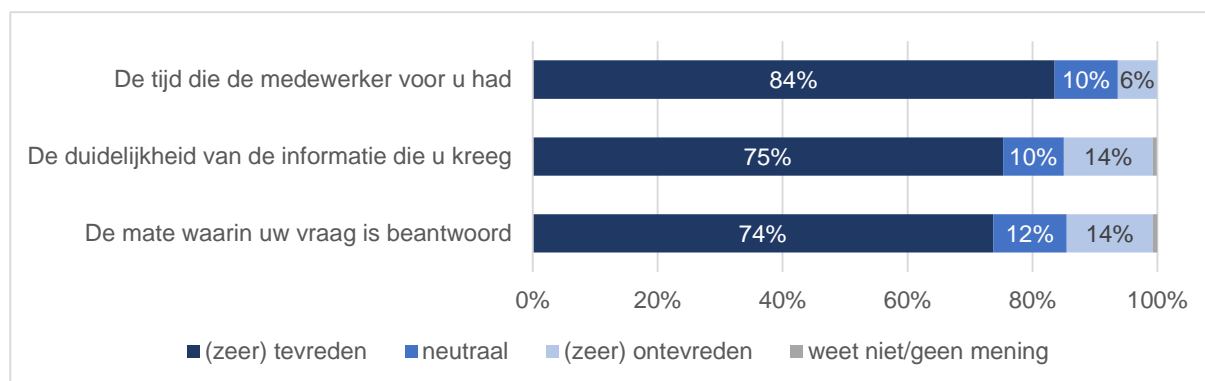
Figuur 15 Tevredenheid over telefonisch medewerker Welzorg - % (zeer) tevreden



Driekwart tevreden over duidelijkheid informatie; 1 op de 7 ontevreden

Ruim 8 op de 10 respondenten zijn (zeer) tevreden over de tijd die de medewerker van Welzorg voor hen had. 6% is hierover (zeer) ontevreden. Driekwart is (zeer) tevreden over de duidelijkheid van de informatie die zij kregen. Eenzelfde groep is tevreden over de mate waarin hun vraag is beantwoord. Over beide aspecten is 14% (zeer) ontevreden.

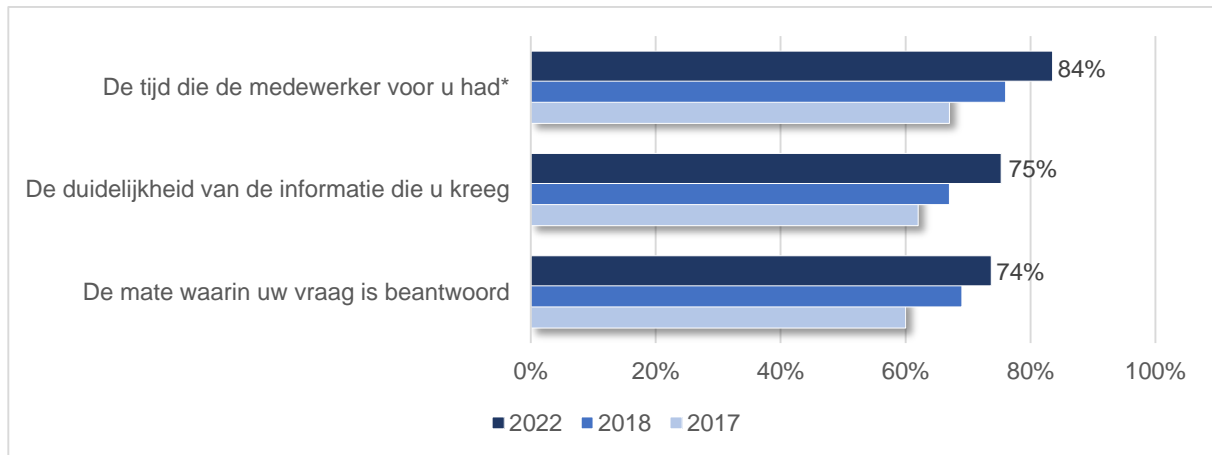
Figuur 16 Tevredenheid over telefoongesprek met Welzorg N=158; 154; 152



Tevredenheid over telefonisch contact met Welzorg toegenomen

In 2017 was 67% van de respondenten (zeer) tevreden over de tijd die er voor hen werd genomen bij het telefonisch contact. In 2022 is dit toegenomen tot 84%. Ook over de duidelijkheid van de informatie zijn mensen in 2022 meer tevreden. In 2017 was 62% hierover (zeer) tevreden, in 2022 is dat 75%. Tot slot is ook de tevredenheid toegenomen over de mate waarin de vraag is beantwoord.

Figuur 17 Tevredenheid over telefoongesprek met Welzorg - % (zeer) tevreden



*In 2017 en 2018 is gevraagd naar 'de tijd die voor u werd genomen'

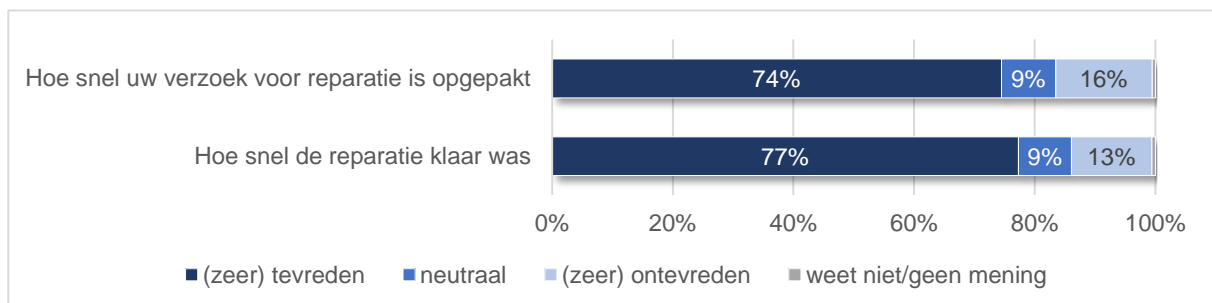
5.2 Reparatie

Van alle respondenten hebben zo'n 6 op de 10 in de afgelopen twee jaar contact gehad met Welzorg voor reparatie van hun hulpmiddel.

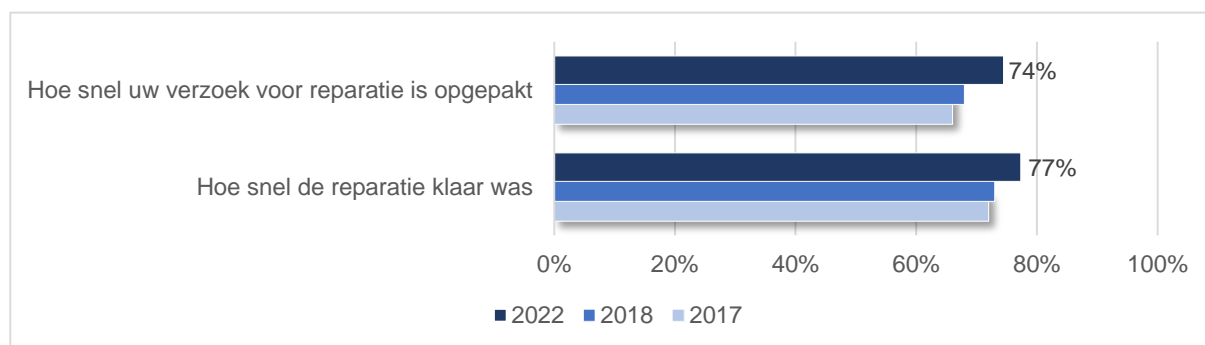
Zo'n driekwart tevreden over hoe snel reparatie is opgepakt; 1 op de 6 ontevreden

74% is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee hun verzoek voor reparatie is opgepakt; 16% is hierover ontevreden. Over de snelheid waarmee de reparatie klaar was, is 77% (zeer) tevreden. 13% is hierover ontevreden. De tevredenheid over de snelheid waarmee reparatieverzoeken worden opgepakt is de afgelopen jaren toegenomen. In 2017 was nog 66% hierover (zeer) tevreden. Over de snelheid waarmee de reparatie klaar was, is de tevredenheid de afgelopen jaren niet significant veranderd.

Figuur 18 Tevredenheid over snelheid reparatie N=188; 181



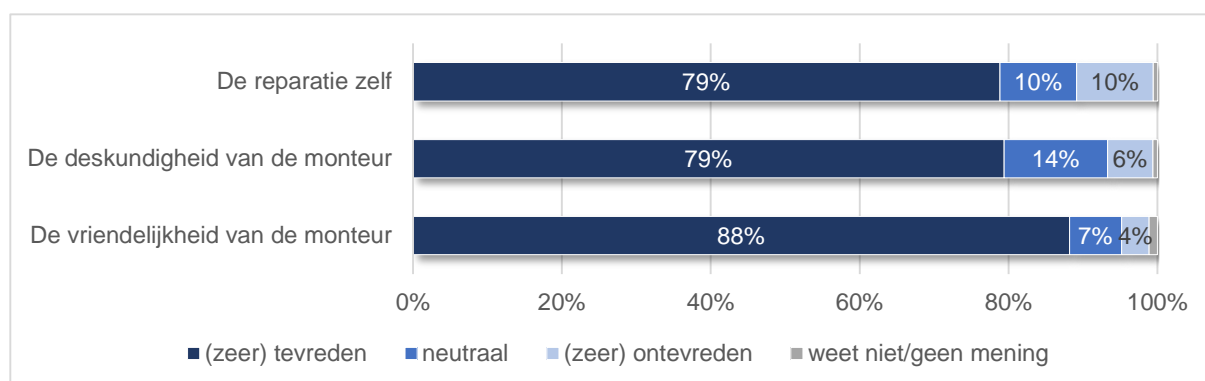
Figuur 19 Tevredenheid over snelheid reparatie - % (zeer) tevreden



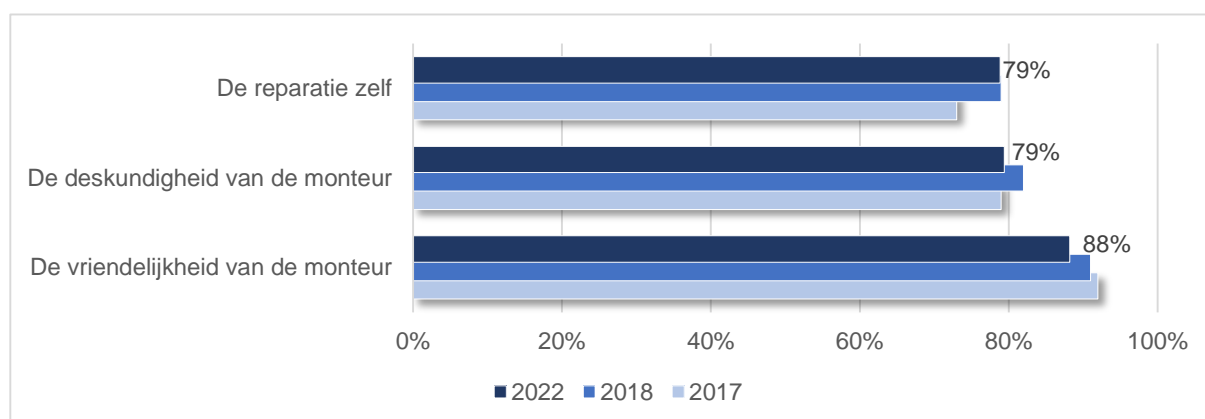
8 op de 10 tevreden over de reparatie; 1 op de 10 ontevreden

Van de respondenten die te maken hadden met een reparatie is 79% (zeer) tevreden over de reparatie zelf. 1 op de 10 is hierover ontevreden. Ook over de deskundigheid van de monteur is 79% tevreden; 6% is hier ontevreden over. De vriendelijkheid van de monteur wordt iets beter beoordeeld. Daarover is 88% tevreden en 4% ontevreden. Er zijn geen opvallende ontwikkelingen in de tevredenheid over de reparatie en over de monteur.

Figuur 20 Tevredenheid over de reparatie zelf N=175; 180; 187



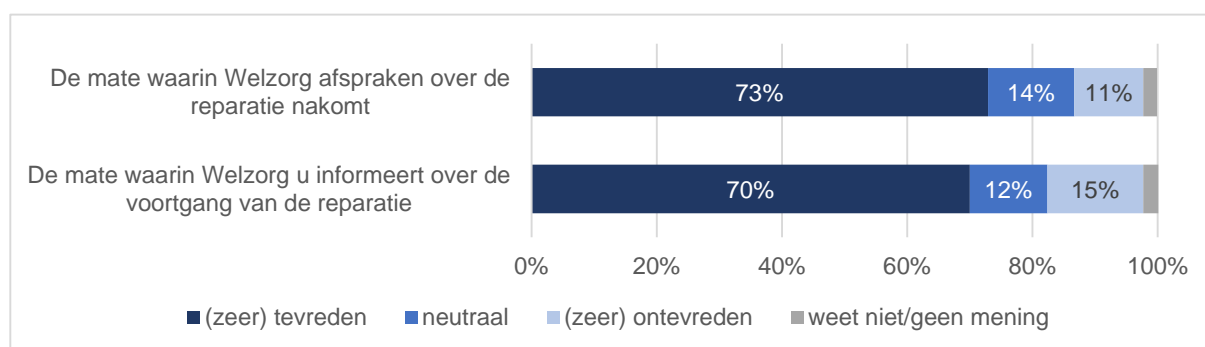
Figuur 21 Tevredenheid over de reparatie zelf - % (zeer) tevreden



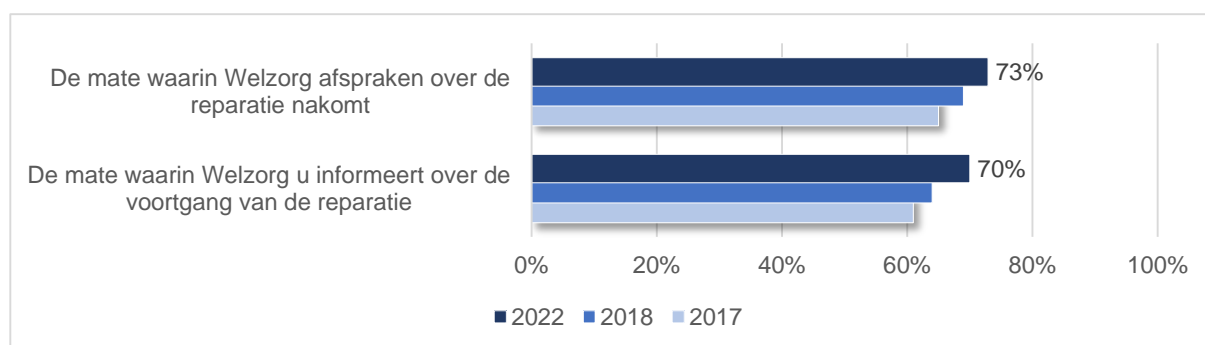
7 op de 10 tevreden over informatie voortgang reparatie; 15% ontevreden

Over de mate waarin Welzorg hen informeert over de voortgang van de reparatie zijn 7 op de 10 (zeer) tevreden. 15% is hierover (zeer) ontevreden. Ongeveer driekwart is (zeer) tevreden over de mate waarin Welzorg afspraken over de reparatie nakomt. Zo'n 1 op de 10 is hierover (zeer) ontevreden. Respondenten zijn over beide aspecten in 2022 iets meer tevreden dan bij voorgaande metingen.

Figuur 22 *Tevredenheid over afspraken en informatie over reparaties N=181; 170*



Figuur 23 *Tevredenheid over afspraken en informatie over reparaties - % (zeer) tevreden*



6. Opmerkingen tot slot

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd of respondenten nog iets wilde toevoegen aan hun antwoorden. 89 mensen hebben dit gedaan. Er zijn diverse antwoorden gegeven. Respondenten geven bijvoorbeeld aan dat ze tevreden zijn (13x), dat de scootmobiel niet (helemaal) voldoet (8x), dat ze ontevreden zijn over Welzorg (7x), ontevreden zijn over de communicatie door Welzorg (6x) of dat ze wisselende ervaringen hebben (6x).

Voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- *“Ben er echt heel blij mee, kan nu alles zelf doen.”*
- *“Ik ben blij dat de gemeente middels een Wmo hulpmiddelen financiert. Dat is een kostbare maatschappelijke verworvenheid. Dank”*
- *“Gemeente Den Bosch heeft mij heel goed geholpen en met Welzorg ben ik heel blij.”*
- *“Ik zou graag een andere scootmobiel willen hebben. Doordat ik zo vaak pech heb gehad, zit ik af en toe met angst op de scootmobiel.”*
- *“Sinds Welzorg met reparaties naar een 3e partij is gegaan is de afhandeling van (nood)oproepen zeer slecht. Ook het reguliere onderhoud heeft al zeker 2 jaar geen gevolg gehad.”*
- *“Er valt verbetering te behalen als de “klant” beter op de hoogte gehouden wordt over de voortgang van levering/reparatie gestelde vraag. Dit voorkomt onduidelijkheid, miscommunicatie en frustratie.”*
- *“Het zou een goed idee zijn om soms weer contact te leggen met de cliënten. Soms kan het zijn dat de behoeftes veranderen of er verbetering in de situatie is. Dan is het fijn als er iemand is die mee kan denken in zaken die daarbij aan kunnen sluiten.”*
- *“Ik heb meerdere hulpmiddelen. Per hulpmiddel kunnen de antwoorden heel verschillend zijn. Sommige zijn ook aangeschaft met een PGB zonder tussenkomst van Welzorg.”*
- *“Monteur is na 1e contact niet gekomen. Bij later contract duurde de reparatie 2 weken.”*
- *“Graag een lichtere rolstoel.”*
- *“Ik ben heel erg blij met de hulp van Welzorg. Sinds een paar jaar zijn jullie beter bereikbaar en zitten er deskundiger mensen aan de telefoon. De monteurs zijn erg aardig en niet te beroerd om iets extra's te repareren als ze er de tijd voor hebben.”*
- *“Soms tevreden. Ik vind dat er een scootmobiel klaar moet staan als je eigen kapot is. Wij willen allemaal graag nog vrienden toe en boodschap doen. dank voor alles.”*