

# MONITOR DIENSTVERLENING HULPMIDDELEN EERSTE RAPPORTAGE

**KLANT**  
**KENMERK**  
**AUTEUR(S)**  
**DATUM**  
**VERSIE**

Vereniging van Nederlandse Gemeenten  
MB/jve/002436  
Wijnand van Plaggenhoef, Wouter Oosterom, Maarten Batterink  
4 juni 2021  
0.99

# Inhoudsopgave

	<b>Managementsamenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1	Aanleiding en doel van deze monitor	6
1.2	Nulmeting	6
1.3	Leeswijzer	6
<b>2</b>	<b>Proces</b>	<b>7</b>
2.1	Methode en dataverzameling	7
2.2	Vragenlijst	8
2.3	Schoning en respons	12
2.4	Representativiteit van deze nulmeting	13
<b>3</b>	<b>Uitkomsten</b>	<b>15</b>
3.1	Kenmerken	15
3.2	Themagemiddelen	17
3.3	Uitsplitsingen in groepen respondenten per thema	18
3.4	Overige (ervarings-)vragen	29
3.5	Uitkomsten per ervaringsvraag	32
3.6	Reacties op open vraag: Wilt u nog wat kwijt over de dienstverlening (toegang, levering en service van uw hulpmiddel) van uw hulpmiddel(en)?	33
<b>4</b>	<b>Samenhang goede met dienstverlening hulpmiddelen</b>	<b>34</b>
4.1	Samenhang tussen kenmerken en situaties van de cliënt en de verschillende thema's	34
4.2	Samenhang ervaringsthema's met het resultaat van de hulpmiddelen	35
4.3	Consequenties voor de dienstverlening van hulpmiddelen	36
4.4	Bruikbaarheid van de ontwikkelde vragenlijst	36
<b>A.</b>	<b>Uitkomsten per deelnemende gemeente</b>	<b>38</b>
<b>B.</b>	<b>Vragenlijst (separate bijlage)</b>	

---

# Managementsamenvatting

## Achtergrond, aanleiding en doel van de monitor

Nadat het ministerie van VWS een landelijk actieteam heeft opgericht dat in de periode november 2019 tot en met januari 2020 een normenkader en een actieplan hulpmiddelen heeft ontwikkeld, is de VNG per 1 juni gestart met het project Verbeteragenda hulpmiddelen dat tot doel heeft het normenkader en het actieplan bij gemeenten onder de aandacht te brengen, de actiepunten nader uit te werken en in de praktijk te realiseren. De hierbij betrokken partijen vinden het van groot belang dat de resultaten van het project Verbeteragenda hulpmiddelen worden gemonitord. **Het doel van de monitor is om inzicht te bieden in de resultaten van het project Verbeteragenda hulpmiddelen in de zin van merkbare verbeteringen voor cliënten.** Met merkbare verbeteringen wordt hier bedoeld dat alle aspecten van de dienstverlening van gemeenten en hulpmiddelenleveranciers met betrekking tot hulpmiddelen beter voldoen aan de afgesproken normen in het normenkader. Een belangrijk aspect van de monitor, net als de verbeteragenda, is dat deze is gericht op de doelgroep cliënten met meervoudige problematiek die, bijvoorbeeld zowel uit de Wmo als de Zvw, hulpmiddelen nodig hebben. Onderdeel van deze doelgroep zijn ouders met een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking (ZEVMB).

Om het doel te behalen wordt de monitor tweemaal uitgevoerd: een eerste 'nulmeting' waarmee inzicht wordt gegeven in hoe mensen uit de betreffende doelgroep de dienstverlening met betrekking tot hulpmiddelen de afgelopen jaren hebben ervaren. Onderdeel van deze nulmeting is de ontwikkeling van een vragenlijst waarmee de ervaringen met de dienstverlening bij hulpmiddelen gemeten kunnen worden. In de tweede meting, die gepland staat voor 2022, ligt de nadruk op het in beeld brengen van het effect van het project Verbeteragenda hulpmiddelen door te kijken naar eventuele verschillen in ervaringen met de uitkomsten van de nulmeting. Voorliggende rapportage bevat de resultaten van de nulmeting. We kijken met deze nulmeting naar de ervaringen van de totale respons, maar ook naar de ervaringen van subgroepen die kunnen worden onderscheiden op basis van enkele kenmerken of situaties. Daarnaast kijken we welke aspecten van de dienstverlening rond hulpmiddelen samenhangen met het resultaat van deze dienstverlening.

## Opzet en ontwikkeling van de vragenlijst

Om de ervaringen met de dienstverlening van hulpmiddelen te meten is een vragenlijst ontwikkeld. In dit ontwikkeltraject hebben verschillende organisaties input gegeven. De volgorde van de vragen in de vragenlijst is gebaseerd op het traject dat een cliënt doorloopt van de aanvraag, tot de levering tot en met het gebruik van het hulpmiddel (inclusief het resultaat). Voor het kiezen van de onderwerpen is normenkader het uitgangspunt geweest. De vragenlijst bestaat uit de volgende onderdelen:

- a. Het hulpmiddel en de cliënt zelf;
- b. De toegang bij de gemeente;
- c. De levering door de leverancier;
- d. De eventuele reparatie van een hulpmiddel;
- e. Het resultaat van het hulpmiddel;
- f. De kenmerken van de cliënt of de invuller;

De vragenlijst bestaat uit ervaringsvragen (met een vijfpuntschaal van helemaal niet mee eens tot helemaal mee eens), enkele rapportcijfervragen en verschillende overige (feitelijke) vragen. De ervaringsvragen behorende tot de verschillende hierboven benoemde onderdelen vertonen een sterke onderlinge samenhang, waardoor ze als schaal of

thema gehanteerd kunnen worden. Deze schalen blijken consistent en statistisch betrouwbaar, waardoor het mogelijk is om de resultaten op het niveau van de thema's te presenteren. Het gaat om de volgende thema's:

- a. Bejegening gemeente (in de toegang);
- b. Bejegening leverancier (bij de levering);
- c. Cliënt centraal;
- d. Reparatie;
- e. Resultaat.

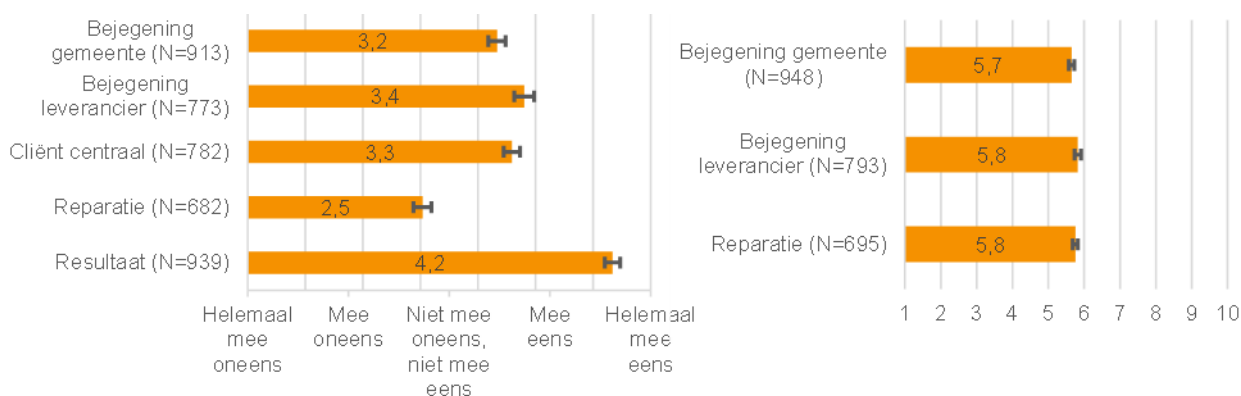
### Uitzetten van de vragenlijst en respons

Om de doelgroep toch zo goed mogelijk te benaderen is de vragenlijst op twee manieren verspreid. De eerste manier is dat de betrokken cliëntenorganisaties en netwerken de vragenlijsten breed hebben verspreid onder hun achterban met toelichting over de monitor en de te bevragen doelgroep. De tweede manier is dat een aantal gemeenten of samenwerkingsverbanden van gemeenten die deelnemen aan het project Verbeteragenda hulpmiddelen van de VNG de vragenlijst uitgezet hebben onder hun cliënten die een hulpmiddel of een reparatie aan hun hulpmiddel aangevraagd hebben en tot de beoogde doelgroep behoren. Uiteindelijk hebben 1.388 mensen de vragenlijst (deels) ingevuld. De respondenten die niet tot de doelgroep behoorden, zijn uit het bestand verwijderd. Uiteindelijk resulteerde dit in een respons van 1.097 cliënten. Uit antwoorden op verschillende vragen blijkt dat het goed gelukt is om de beoogde doelgroep te bereiken. Dat blijkt uit het feit dat veruit het grootste deel van de doelgroep meerdere hulpmiddelen heeft (veelal uit meerdere domeinen), dat bij de meerderheid van de respondenten vaak na levering van het hulpmiddel nog een aanpassing moest worden gedaan en/of een instelling moest worden gewijzigd, en/of dat bij ruim twee derde van de respondenten een revalidatiearts en/of ergotherapeut betrokken was bij de aanvraag.

Doordat het aantal en de samenstelling qua kenmerken (zoals leeftijd en opleidingsniveau) van de totale populatie van de beoogde doelgroep niet bekend is, is het niet mogelijk om de mate van representativiteit te bepalen. Resultaten uit deze monitor kunnen daarom niet met zekerheid worden geëxtrapoleerd naar de totale doelgroep met complexe problematiek. Dat vraagt om enige voorzichtigheid bij de interpretatie van de resultaten. We presenteren mede daarom niet alleen gemiddelden, maar ook een bandbreedte door middel van het (95%) betrouwbaarheidsinterval. Bovendien is het van belang om in deze monitor te kijken naar in hoeverre kenmerken en persoonlijke situaties van invloed zijn op de ervaringen met de dienstverlening.

### Resultaten

In onderstaande figuur worden op basis van de door de respondenten gegeven antwoorden de gemiddelde ervaringen per thema en rapportcijfer gepresenteerd. Het valt op dat het resultaat (het beschikken over het juiste hulpmiddel) als zeer positief wordt ervaren door respondenten. Tegelijkertijd valt het ook op dat de reparaties als onvoldoende wordt ervaren. De ervaringen met de bejegening door gemeenten (in de toegang), met de leveranciers en het centraal stellen van de cliënt laten een gemiddelde rond het midden zien (niet mee oneens, niet mee eens). Bij de rapportcijfers zitten



---

alle thema's tegen een krappe voldoende aan (zes min). Er is dus nog veel ruimte voor verbetering in de dienstverlening door gemeenten en leveranciers.

In deze eerste nulmeting hebben we gekeken naar verschillen in ervaring (op basis van de thema's en de rapportcijfers) tussen respondenten met verschillende kenmerken en/of situaties. De meest opvallende verschillen zagen we bij:

- a. Respondenten met 4 of minder hulpmiddelen ervaren significant betere dienstverlening (op een aantal thema's) dan respondenten met 5 of meer hulpmiddelen;
- b. Respondenten met een pgb ervaren op enkele thema's een betere dienstverlening dan respondenten die geen pgb hebben;
- c. Respondenten ouder dan 65 jaar ervaren een significant betere dienstverlening dan de jongere respondenten.
- d. Cliënten waarbij het advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut is overgenomen door de gemeente en door de leverancier ervaren significant betere dienstverlening, dan cliënten waarbij dit advies niet is overgenomen;
- e. Cliënten die een vast aanspreekpunt hadden bij de gemeente ervaren een significant betere dienstverlening dan cliënten zonder een vast aanspreekpunt (hetzelfde geldt voor een vast aanspreekpunt bij de leverancier);
- f. Cliënten van gemeenten die deelnemen aan de Verbeteragenda hulpmiddelen ervaren een significant betere bejegening van de gemeente in de toegang dan cliënten van gemeenten die niet deelnemen aan de Verbeteragenda hulpmiddelen. Op de overige thema's is geen sprake van een (significant) verschil.

Er zijn ook een aantal kenmerken en situaties van cliënten waarbij geen verschillen in de ervaringen met de dienstverlening bij hulpmiddelen te zien zijn, zoals:

- a. Cliënten die hulpmiddelen uit meerdere domeinen (hebben) ontvangen ervaren geen (significant) betere of slechte dienstverlening dan cliënten die alleen een of meerdere hulpmiddelen van de gemeente (hebben) ontvangen;
- b. De ervaringen van ouders die hulpmiddelen voor hun kinderen hebben aangevraagd verschillen niet significant met de ervaringen van volwassenen die voor zichzelf hulpmiddelen hebben aangevraagd.

Verder blijken positieve ervaringen in de dienstverlening omtrent hulpmiddelen significant en positief samen te hangen met het uiteindelijke resultaat van het hulpmiddel (aansluiten bij de hulpvraag, bijdragen aan kwaliteit van leven). Het thema Cliënt centraal laat de sterkste samenhang zien. Kenmerken en situaties (zoals het aantal hulpmiddelen) van de cliënt hangen niet of veel minder samen met hoe het resultaat van het hulpmiddel wordt ervaren. Het feit dat de ervaren dienstverlening sterk samen hangt met het uiteindelijke resultaat en niet de kenmerken en/of situaties van de cliënt betekent goed nieuws voor de verbeteragenda Hulpmiddelen van de gemeenten. De kwaliteit van de dienstverlening is immers te beïnvloeden, de kenmerken van de respondenten en/of de situaties niet.

De ontwikkelde vragenlijst blijkt goed geschikt om ervaringen met de dienstverlening bij hulpmiddelen te meten. In de eerste plaats zijn de onderwerpen van de vragenlijst afgeleid van het normenkader dat met verschillende partijen is ontwikkeld. De vragen behorende tot dezelfde onderwerpen worden bovendien op een consistente manier beantwoord. Daarbij blijken de ervaringen bij de onderwerpen van de vragenlijst, daadwerkelijk positief samen te hangen met de ervaren dienstverlening en met het resultaat van het hulpmiddel. Dit is een bevestiging dat de vragenlijst belangrijke thema's bevat. Tot slot zien we ook in de gemiddelde scores bij individuele gemeenten verschillen tussen gemeenten in hoe cliënten de dienstverlening ervaren. Dit sluit ook aan bij het feit dat de dienstverlening van gemeenten verschillend is georganiseerd en dat er kwaliteitsverschillen bestaan.

Deze vragenlijst kan dus worden gebruikt bij de tweede meting, om daarmee eventuele verschillen in ervaringen met de dienstverlening tussen verschillende jaren inzichtelijk te maken. Daarbij moet wel goed rekening worden gehouden met **de samenstelling van de respons op cliëntkenmerken** die van invloed zijn op hoe de dienstverlening wordt ervaren.

---

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel van deze monitor

Nadat het ministerie van VWS een landelijk actieteam heeft opgericht dat in de periode november 2019 tot en met januari 2020 een normenkader en een actieplan hulpmiddelen heeft ontwikkeld, is de VNG per 1 juni gestart met het project Verbeteragenda hulpmiddelen dat tot doel heeft het normenkader en het actieplan bij gemeenten onder de aandacht te brengen, de actiepunten nader uit te werken en in de praktijk te realiseren. Betrokken partijen vinden het van groot belang dat de resultaten van het project Verbeteragenda hulpmiddelen worden gemonitord. Het doel van de monitor is om inzicht te bieden in de resultaten van het project in de zin van merkbare verbeteringen voor cliënten. Met merkbare verbeteringen wordt hier bedoeld dat alle aspecten van de dienstverlening van gemeenten en hulpmiddelenleveranciers met betrekking tot hulpmiddelen beter voldoen aan de afgesproken normen in het normenkader. Een belangrijk aspect van de monitor, net als de verbeteragenda, is dat deze is gericht op de doelgroep cliënten met meervoudige problematiek die, bijvoorbeeld zowel uit de Wmo als de Zvw hulpmiddelen nodig hebben. Onderdeel van deze doelgroep zijn ook ouders met een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking (ZEVMB). De te beantwoorden onderzoeksvragen zijn:

1. Welke ervaringen heeft de doelgroep met de dienstverlening met betrekking tot hulpmiddelen en met betrekking tot de situatie dat er hulpmiddelen nodig zijn uit meerdere zorgdomeinen?
2. Is er sprake van een voor cliënten merkbare verbetering in de dienstverlening van gemeenten, verzekeraars en hulpmiddelenleveranciers in die zin dat de dienstverlening beter voldoet aan de normen uit het normenkader?
3. In hoeverre kan er een verband worden gelegd tussen deelname van gemeenten en leveranciers aan het verbetertraject en het beter voldoen aan de normen uit het normenkader.

## 1.2 Nulmeting

Om bovenstaande vragen te beantwoorden wordt de monitor tweemaal uitgevoerd: een eerste 'nulmeting' waarin de beantwoording van onderzoeksvraag 1 centraal staat; een tweede meting een jaar later waarin alle onderzoeksvragen worden beantwoord. Een belangrijk afgeleid doel van de nulmeting is de ontwikkeling van een vragenlijst waarmee ervaringen met de dienstverlening bij hulpmiddelen gemeten kan worden. Deze monitorrapportage betreft de eerste meting en gaat dus in op de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag. De rapportage geeft daarmee inzicht in hoe de betreffende doelgroep de dienstverlening met betrekking tot hulpmiddelen de afgelopen jaren heeft ervaren. We kijken daarbij naar de ervaringen van de totale respons, maar ook naar de ervaringen van subgroepen die kunnen worden onderscheiden op basis van enkele kenmerken of situaties. Daarnaast kijken we welke aspecten van de dienstverlening rond hulpmiddelen samenhangen met het resultaat van deze dienstverlening.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we verder in op het onderzoeksproces. We hebben daarin aandacht voor de onderzoeksmethode en dataverzameling, de opbouw van de vragenlijst en de respons. In hoofdstuk 3 presenteren we de onderzoeksresultaten. In hoofdstuk 4 kijken we naar de samenhang tussen de resultaten en wat dit betekent voor de dienstverlening van hulpmiddelen. In bijlage A zijn de resultaten te vinden van de gemeenten die hebben deelgenomen aan deze monitor (en aan de verbeteragenda).

---

## 2 Proces

### 2.1 Methode en dataverzameling

We hebben in dit onderzoek een vragenlijst ontworpen om de ervaringen van de cliënten met de dienstverlening met betrekking tot hulpmiddelen te kunnen meten. Bij het ontwerp van de vragenlijst zijn de onderwerpen uit het normenkader het uitgangspunt geweest. Daarbij is niet altijd een een-op-een vertaling van normen naar vragen gevolgd, omdat dat in sommige gevallen vervreemdend naar de cliënten kan werken, maar zijn de vragen vooral gericht op het doel van het normenkader. Om de juiste vragen te kunnen stellen, hebben we de vragenlijst ontworpen door middel van een iteratief samenwerkingsproces met organisaties die in nauw contact staan met de doelgroep waarvoor de hulpmiddelen bestemd zijn.

De volgende organisaties hebben input gegeven tijdens de ontwikkeling van de vragenlijst en hebben de concepten becommentarieerd en bij enkele vertegenwoordigers van hun doelgroep voorgelegd:

- a. Ieder(in), een netwerk voor mensen met een chronische beperking;
- b. Wij zien je wel, een programma dat de opdracht heeft de kwaliteit van leven van gezinnen met een kind met ZEVMB te verbeteren. Het programma is ingesteld door minister Hugo de Jonge, en wordt geleid door een breed samengestelde stuurgroep van bestuurders, een arts en een ouder;
- c. PerSaldo, de vereniging van mensen met een pgb;
- d. Firevaned, de branchevereniging voor aanbieders van revalidatie- en mobiliteitshulpmiddelen en bijbehorende dienstverlening;
- e. Dwarslaesie Organisatie Nederland, een vrijwilligersorganisatie voor en door mensen met dwarslaesie of caudalaesie.

De opdrachtgevers van dit onderzoek, het ministerie van VWS en de VNG hebben ook een belangrijke rol gespeeld tijdens de totstandkoming van de vragenlijst.

De doelgroep van deze monitor bestaat uit cliënten met meervoudige problematiek die zowel uit de Wmo als de Zvw hulpmiddelen nodig hebben. Daaronder valt ook de doelgroep ouders met een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking (ZEVMB). Daarmee is de doelgroep voor deze monitor breed, en zijn er meerdere criteria die bepalend kunnen zijn of iemand tot de doelgroep behoort. Bij gemeenten is het niet eenvoudig gebleken om deze doelgroepen uit de systemen te halen. De criteria die aansluiten bij de definitie van deze doelgroep ontbreken in deze systemen. Het benaderen van de cliënten is daarom maatwerk gebleken.

Om de doelgroep toch zo adequaat mogelijk te benaderen is de vragenlijst op twee manieren verspreid. De eerste manier is dat de betrokken cliëntenorganisaties en netwerken de vragenlijsten breed hebben verspreid onder hun achterban en een toelichting over het onderzoek en de te bevragen doelgroep. De tweede manier is dat een aantal gemeenten of samenwerkingsverbanden van gemeenten die deelnemen aan het project Verbeteragenda hulpmiddelen van de VNG de vragenlijst uitgezet hebben onder hun cliënten die een hulpmiddel of een reparatie aan hun hulpmiddel aangevraagd hebben die behoren tot de beoogde doelgroep. Omdat algemeen sluitende criteria voor de bepaling van de doelgroep niet mogelijk was, heeft iedere deelnemende gemeente de doelgroep geselecteerd op de manier die het beste past bij de mogelijkheden en de werkwijze van het verstrekken van hulpmiddelen door de gemeente. Er zijn daarbij twee hoofdvarianten voor de route 'benaderen via gemeenten' te onderscheiden waarbij de eerste variant door veruit de meeste gemeenten is toegepast:

- a. Gemeenten passen de selectiecriteria toe op de bestanden van de gemeente en komen zo tot een 'steekproef' van cliënten die tot de doelgroep behoren. Hoe en wat precies mogelijk is, hebben we per gemeente afgestemd. Een belangrijk en wel mogelijk selectie criterium is het aantal hulpmiddelen dat is aangevraagd. Gemeenten

---

hebben daarom cliënten geselecteerd die minimaal drie hulpmiddelen van de gemeente hebben. Bij enkele gemeenten hebben de leveranciers geholpen bij het selecteren van de cliënten;

- b. Indien het toepassen van selectiecriteria met behulp van de systemen niet goed genoeg lukt (geen goede afbakening) hebben we medewerkers van de gemeentelijke toegang gevraagd om een lijst samen te stellen van cliënten die het beste passen bij het profiel van de beoogde doelgroep.

Gemeenten zijn voor beide hoofdroutes ondersteund door onderzoekers van Significant Public. Vervolgens hebben de gemeenten zelf de geselecteerde cliënten uitgenodigd door middel van een brief voor deelname.

De vragenlijst heeft betrekking op personen die in de periode van januari 2018 tot en met december 2020 een hulpmiddel hebben aangevraagd. De vrij lange tijdsperiode waarin een hulpmiddel aangevraagd kan worden, hebben we gekozen omdat de groep personen met een ernstige beperking relatief klein is en we toch graag voldoende respons wilden behalen. In totaal hebben 11 gemeenten en een samenwerkingsverband van gemeenten deelgenomen aan het onderzoek waaronder de vier grootste gemeenten (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht).

Cliënten kunnen in de genoemde periode in verschillende stadia zitten van hun aanvraag: alleen aanvraag, ook geleverd, of kunnen alleen een reparatie aan hun hulpmiddel hebben gehad. De vragenlijst houdt hier expliciet rekening mee en kent daarom zes verschillende routes, waarbij alleen vragen die voor hen relevant zijn worden voorgelegd. Voor cliënten die gebruikmaken van het pgb zijn twee extra vragen toegevoegd. De vragenlijst mag ook door iemand anders dan de cliënt zelf ingevuld worden, zoals een partner, ouder of mantelzorger. De verwachting was namelijk dat het voor sommige cliënten lastig zou zijn om de vragenlijst zelf in te vullen.

We hebben de vragenlijst geprogrammeerd in een online omgeving met een heldere en eenvoudige lay-out. In de brief van de gemeente stond een link naar de vragenlijst, ook in de oproep van de cliëntorganisaties en netwerken is een link gegeven naar de online vragenlijst. Daarnaast is cliënten de mogelijkheid geboden om de vragenlijst telefonisch af te nemen of om deze op papier te ontvangen. Hier is in beperkte mate gebruik van gemaakt. De dataverzameling heeft plaatsgevonden in de periode van 1 maart tot en met 7 mei 2021.

Met de verzamelde data die in de eerste meetronde zijn verzameld is het mogelijk gebleken om de landelijke ervaringen van cliënten met onderwerpen uit het normenkader te meten, waarbij de cliënten in diverse subgroepen verdeeld kunnen worden, bijvoorbeeld cliënten die gebruikmaken van een pgb en cliënten die dat niet doen, of cliënten waar tijdens de keuze voor een hulpmiddel een revalidatiearts en/of ergotherapeut betrokken is geweest. Verder bleek de respons voor de deelnemende gemeente voldoende groot om hen een individuele terugkoppeling te geven (te vinden in de bijlage van deze rapportage).

De resultaten die gebaseerd zijn op de data die we hebben verzameld met deze vragenlijst bieden een goede basis voor een betrouwbare eerste meting. Voor de tweede meting zullen we de twee groepen respondenten met elkaar moeten vergelijken om te bepalen in hoeverre deze vergelijkbaar zijn wat betreft persoonskenmerken. Als dat niet geval blijkt te zijn, zullen de resultaten van deze meting daarvoor gecorrigeerd moeten worden om een eerlijke en betrouwbare vergelijking tussen beide meetmomenten te kunnen doen.

## **2.2 Vragenlijst**

### **2.2.1 Onderwerpen**

Het normenkader is een belangrijk vertrekpunt geweest van de vragenlijst. De volgorde van de vragen in de vragenlijst is gebaseerd op het traject dat een cliënt doorloopt van de aanvraag tot de levering, tot en met het gebruik van het hulpmiddel wat de herkenbaarheid van de vragen voor de cliënt vergroot. Er is gekozen om het proces van aanvragen en leveren van hulpmiddelen via de gemeente in de vragenlijst centraal te stellen, hoewel de beoogde doelgroep ook vaak hulpmiddelen heeft die vanuit de Zvw en de Wlz worden vergoed. Een vragenlijst die zich tegelijkertijd op



---

meerdere hulpmiddelen zou richten zou te complex of te lang zijn voor de respondent. Wel is ervoor gekozen om te vragen of de respondent gebruikmaakt van andere hulpmiddelen dan die door de gemeente zijn verstrekt. Daarmee kunnen ervaringen van cliënten met hulpmiddelen uit verschillende domeinen worden vergeleken met de ervaringen van cliënten die enkel hulpmiddelen van de gemeente hebben. De vragenlijst bestaat uit de volgende onderdelen<sup>1</sup>:

- a. Het hulpmiddel en de cliënt zelf, met daarbij vragen over het aantal hulpmiddelen van de cliënt, of de cliënt hulpmiddelen uit andere domeinen gebruikt, bij welke gemeente een hulpmiddel aangevraagd is, of de cliënt het traject als complex heeft ervaren;
- b. De toegang bij de gemeente, zoals de snelheid van reageren, voorlichting over de mogelijkheid van een pgb en eventueel gebruik van een pgb, een vast aanspreekpunt, de communicatie met en de deskundigheid van medewerkers;
- c. De levering door de leverancier waarbij de vragenlijst ingaat op de mogelijkheden om een hulpmiddel te proberen, een vast aanspreekpunt, de communicatie en deskundigheid van de medewerkers van de leverancier;
- d. De eventuele reparatie van een hulpmiddel waarbij we vragen over de snelheid en ervaren kwaliteit van de reparatie;
- e. Het resultaat van het hulpmiddel, wat we hebben gemeten met de vragen of het hulpmiddel aansluit bij de hulpvraag en de kwaliteit van leven heeft verbeterd;
- f. De kenmerken van de cliënt of de invuller waarbij we hebben gevraagd naar de leeftijd en de opleiding van de cliënt of invuller. De vragen hebben we opgenomen om eventuele verschillen in doelgroepen te kunnen corrigeren bij de tweede meting<sup>2</sup>.

Voor elk van de drie belangrijkste onderwerpen in de vragenlijst, de aanvraag, de levering en de reparatie wordt aan het einde van de set vragen over het desbetreffende onderwerp als afsluiting gevraagd om een algemeen rapportcijfer voor het onderwerp te geven.

### 2.2.2 *Samengestelde scores (thema's) en rapportcijfervragen*

Een deel van de vragen in de vragenlijst kunnen we bestempelen als ervaringsvragen, omdat ze de mening van de cliënten vragen of om een algemeen oordeel. Met uitzondering van de rapportcijfervragen hebben deze vragen de antwoordcategorieën helemaal mee oneens tot en met helemaal mee eens.

Voor de ervaringsvragen met vergelijkbare antwoordcategorieën hebben we onderzocht of we vragen in thema's kunnen indelen. Een thema is een cluster van vragen dat een onderliggend onderwerp beschrijft wat niet direct door een vraag gemeten kan worden. Vragen die tot hetzelfde thema behoren dienen onderling consistent ingevuld te zijn. Mogelijke thema's in deze vragenlijst zijn bijvoorbeeld de bejegening door de medewerkers van de gemeente en de leverancier en samenwerking bij de aanvraag en levering van het hulpmiddel. Het werken met thema's heeft als voordeel dat de afzonderlijke vragen van het thema niet separaat gepresenteerd behoeven te worden, maar met het thema volstaan kan worden. Bovendien kan aan een thema, mits statistisch betrouwbaar, meer gewicht worden gegeven dan aan afzonderlijke vragen. Thema's zijn daarom voor het gebruik in een monitor erg geschikt.

---

<sup>1</sup> De integrale vragenlijst is opgenomen in de separate bijlage B.

<sup>2</sup> In veel cliëntervaringsonderzoeken blijken leeftijd en opleiding de uitkomsten te beïnvloeden. Als deze variabelen de uitkomsten beïnvloeden en bij de tweede meting blijkt dat de samenstelling van de onderzoekspopulatie anders is dan moeten we daarvoor de uitkomsten corrigeren, omdat de effecten van een andere onderzoekspopulatie en het werken met het normenkader niet van elkaar gescheiden kunnen worden. Het meten van het effect van het normenkader is dan niet goed mogelijk. Overigens kunnen uit dit onderzoek ook nog andere variabelen naar voren komen die aanleiding geven tot een correctie bij een vervolgmeting.

Om te bepalen of er sprake is van consistente thema's hebben we een exploratieve factoranalyse uitgevoerd<sup>3</sup>. Een factoranalyse bepaalt aan de hand van de onderlinge samenhang van de antwoordpatronen van de vragen of, en in welke mate vragen tot dezelfde factor (hetzelfde thema) behoren. Vervolgens is het mogelijk om op basis van de voorgestelde thema's een betrouwbaarheidsmaat te berekenen, de zogenoemde Cronbachs  $\alpha$ <sup>4</sup>. Een Cronbachs  $\alpha$  van hoger dan 0,7 betekent dat een thema als betrouwbaar beschouwd kan worden en de onderliggende vragen inderdaad onder dat thema geschaard kunnen worden.

De factoranalyse heeft vijf thema's opgeleverd, namelijk bejegening door de medewerkers van de gemeente, bejegening door de medewerkers van de leverancier, cliënt centraal, reparatie en geschiktheid van het hulpmiddel. De indeling van de vragen in de thema's is in de onderstaande tabel 1 weergegeven.

Thema	Vraag	Cronbachs $\alpha$
T1 Bejegening gemeente	<i>De medewerkers van de gemeente:</i> v14 hielden mij steeds op de hoogte over de voortgang van de ingediende aanvraag van het hulpmiddel	0,91
	v15 Waren duidelijk in de gesprekken over het hulpmiddel (ook bijvoorbeeld in telefoongesprekken, brieven en/of e-mails)	
	v16 namen mij serieus	
	v17 waren deskundig	
T2 Bejegening leveranciers	<i>De medewerkers van de leverancier:</i> v22 hebben het hulpmiddel binnen de met mij afgesproken tijd geleverd	0,92
	v23 hielden mij voldoende op de hoogte over de levering van het hulpmiddel	
	v24 namen mij serieus	
	v25 waren deskundig	
T3 Cliënt centraal	v12 De gemeente heeft bij de aanvraag van het hulpmiddel de adviezen van de revalidatiearts en/of ergotherapeut overgenomen	0,73
	v20 De leverancier heeft bij de keuze van het hulpmiddel de adviezen van de revalidatiearts en/of ergotherapeut overgenomen	
	v21 Er waren genoeg mogelijkheden om eisen en persoonlijke omstandigheden door te geven bij het uitproberen of het passen van het hulpmiddel	
	v33 Ik moest mijn persoonlijke informatie en gegevens meerdere keren geven, ondanks dat ik mijn persoonlijke informatie en gegevens al eerder had doorgeven of verteld?	
T4 Reparatie	<i>Wat vindt u van de reparatie als het gaat om:</i> v30 Hoe snel de reparatie uitgevoerd is	0,83
	v31 De kwaliteit van de reparatie	
T5 Resultaat	v34 Het hulpmiddel sluit goed aan bij de hulpvraag	0,85
	v35 Door het hulpmiddel heb ik (of degene waarvoor u het hulpmiddel heeft aangevraagd) een betere kwaliteit van leven	

<sup>3</sup> We hebben een exploratieve factoranalyse uitgevoerd omdat we vooraf geen aannamen hebben gemaakt over de indeling van de vragen in thema's. Dat betekent dat we op basis van de samenhang in de data tot thema's komen. Het is ook mogelijk om vooraf al vragen aan thema's toe te kennen die vervolgens met een confirmatieve factoranalyse getest kunnen worden.

<sup>4</sup> De Cronbachs  $\alpha$  is een maat voor de interne consistentie van een thema. Daarmee is deze grootte in feite een maat voor 'hoe goed' vragen bij elkaar passen.

Tabel 1.

Alle voorgestelde thema's hebben een Cronbachs  $\alpha$  die allen boven en voor vier ruim boven de ondergrens van 0,7 ligt en kunnen dus als betrouwbaar beschouwd worden. In deze rapportage hebben we daarom zoveel mogelijk gebruikgemaakt van de scores op deze thema's. De themascores hebben we berekend als het gemiddelde van de onderliggende vragen waarbij geldt dat minstens de helft of meer van de vragen per thema beantwoord moet zijn<sup>5</sup>. Uit de correlatie tussen de themagemiddelden blijkt eveneens dat deze voldoende van elkaar verschillen. Een correlatie van 0,7 of hoger wordt gezien als een grenswaarde voor een te sterke samenhang tussen thema's, wat erop kan duiden dat de gekozen thema's niet optimaal zijn.

De rapportcijfervragen hebben wij buiten de factoranalyse gelaten, omdat deze vragen duidelijk een algemeen oordeel vragen over een specifiek onderdeel van het traject van aanvraag tot en met gebruik en levering. Voor de ervaringsvragen geldt dat bij een vervolgmeting mogelijk een correctie voor de cliëntkenmerken dient plaats te vinden als bij de tweede meting blijkt dat de populatie significant van elkaar verschillen, omdat ervaringen afhankelijk kunnen zijn van cliëntkenmerken.

### 2.2.3 Overige vragen

Naast de vragen die tot een thema behoren zijn er nog een aantal overige vragen. Deze vragen kenmerken zich doordat zij niet zozeer naar de mening over een ervaring vragen, maar naar een feit of situatie. Een voorbeeld is de vraag of de gemeente de respondent gewezen heeft op de mogelijkheid van een pgb. In de onderstaande tabel 2 hebben wij de overige vragen per onderwerp uit de vragenlijst weergegeven. Voor de geschiktheid van het hulpmiddel zijn geen overige vragen opgenomen in de vragenlijst

Thema	Vraag
Toegang bij de gemeente	v7 Heeft de gemeente binnen een week nadat u zich bij de gemeente had gemeld voor een aanvraag voor een hulpmiddel contact met u opgenomen voor een (keukentafel)gesprek?
	v8 Heeft de gemeente binnen zes weken laten weten of u het hulpmiddel krijgt?
	v9 Heeft de gemeente u gewezen op de mogelijkheid om het hulpmiddel met een pgb (persoonsgebonden budget) bij een leverancier te kopen?
	v10 Was het bedrag van het pgb genoeg om het hulpmiddel te kopen dat voor u geschikt is?
	v11 Heeft u advies van een revalidatiearts of ergotherapeut gekregen (bijvoorbeeld om vast te stellen wat nodig was) bij het aanvragen van het hulpmiddel?
	v13 Had u een vast contactpersoon bij de gemeente waar u terecht kon voor al uw vragen en het regelen van al uw afspraken?
De levering door de leverancier	v19 Had u een vast contactpersoon bij de leverancier waar u terecht kon met al uw vragen en het regelen van al uw afspraken?
	v26 Heeft de leverancier binnen drie maanden na de levering van het hulpmiddel nog een aanpassing moeten doen of instellingen moeten veranderen om het hulpmiddel goed voor u te laten werken?
Reparatie	v28 Heeft de gemeente en/of leverancier mij verteld waar ik terecht kan voor (spoed)reparaties van het hulpmiddel?
	v29 Zijn er afspraken gemaakt met de gemeente over de vergoeding van onderhoud en reparaties?

<sup>5</sup> Deze restrictie bij de berekening van de themascores voorkomt dat mogelijk een van de vragen de themascore kan domineren. Voor de thema's reparatie en geschiktheid van het hulpmiddel betekent het dat beide vragen ingevuld moeten zijn om een themascore te kunnen berekenen.

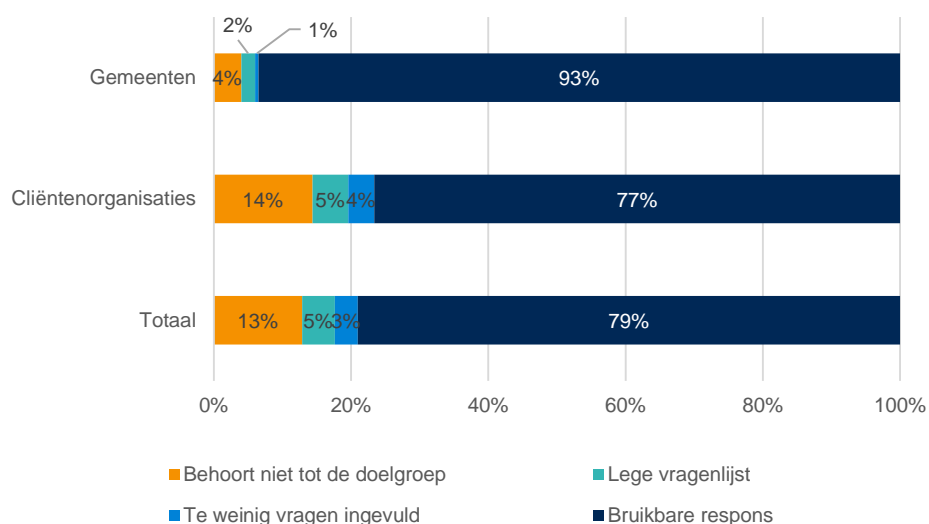
Tabel 2.

### 2.3 Schoning en respons

Alleen betrouwbare data leiden tot betrouwbare uitkomsten. Na de beëindiging van de dataverzameling hebben we daarom de data geschoond. Dataschoning betekent dat de data ontdaan wordt van inconsistente, ongeldige, onvolledige, onjuiste data en/of dubbele gegevens. We hebben voor de schoning van de data de volgende regels toegepast:

- Verwijderen van cliënten die niet tot de doelgroep van het onderzoek behoren. Dat zijn cliënten die aangeven dat ze in de periode van januari 2018 tot en met december 2020 geen hulpmiddel aangevraagd hebben bij de gemeenten én ook geen reparatie aan hun hulpmiddel hebben gehad;
- Verwijderen van cliënten die een lege vragenlijst hebben, dat wil zeggen dat zij wel hebben aangegeven een hulpmiddel in de periode van januari 2018 tot en met december 2020 hebben aangevraagd en/of reparatie hebben laten uitvoeren, maar de vragenlijst verder niet hebben ingevuld;
- Verwijderen van cliënten die minder dan de helft van de vragen hebben ingevuld. Hoeveel vragen dit zijn, hangt af van de route in de vragenlijst;
- Verwijderen van cliënten die dubbel voorkomen;
- Verwijderen van antwoorden achter poortvragen, bijvoorbeeld als cliënten aangeven dat er geen revalidatiearts of ergotherapeut bij de aanvraag en/of levering van het hulpmiddel betrokken is geweest en toch de vervolgvragen over de adviezen van de revalidatiearts en/of fysiotherapeut hebben ingevuld.

Bij de schoningsregels a tot en met d worden respondenten uit de data verwijderd, bij schoningsregel e verdwijnt alleen de score van de betreffende vraag. In figuur 1 hebben we de uitval door de toepassing van de schoningsregels weergegeven. Cliënten die de vragenlijst vaker dan een keer ingevuld hebben, blijken niet in de data voor te komen.

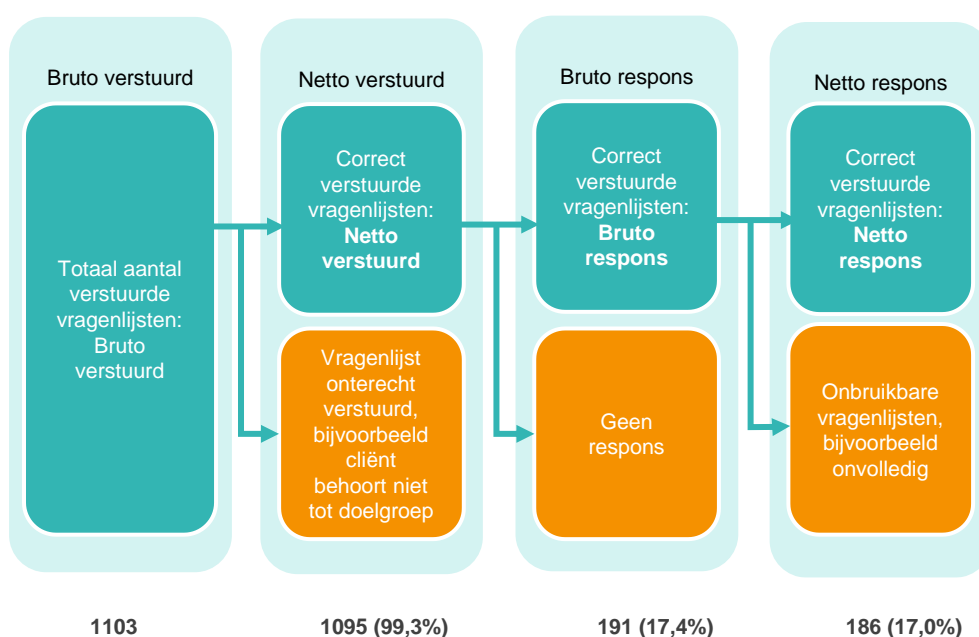


Figuur 1. Resultaten van de schoning

In totaal zijn op basis van de schoningsregels 291 respondenten uit de data verwijderd, het merendeel doordat zij niet tot de doelgroep behoren. Dit is gezien de complexe afbakening van de doelgroepen voor dit onderzoek niet opzienbarend. Bovendien is dit vooral het geval voor de cliënten die door de cliëntenorganisaties en netwerken zijn aangeleverd. Van de cliënten die door de gemeenten zijn benaderd, is slechts 4% van de respondenten uitgevallen doordat ze niet tot de doelgroep behoorden. Op basis van de selectiemethodes die gemeenten hebben toegepast, blijkt het dus goed mogelijk om de beoogde doelgroep te bereiken. Een kanttekening bij deze conclusie is dat het onbekend is hoeveel van de aangeschreven cliënten op geen enkele wijze op de vragenlijst hebben gereageerd, niet tot de

doelgroep behoren en daarom de vragenlijst niet hebben teruggestuurd. De responspercentages kunnen daar meer inzicht in bieden.

Het bepalen van de responspercentages is in dit onderzoek echter alleen mogelijk voor cliënten die de gemeenten hebben aangeleverd. De cliënt- en andere organisaties hebben de vragenlijst in een open oproep uitgezet onder hun achterban, er is geen afgebakende groep persoonlijk benaderd. Voor deze groep kunnen we dan ook geen responspercentage berekenen. In het onderstaande schema hebben we de verschillende stappen om het netto responspercentage te bepalen uitgezet. Het uiteindelijke responspercentage bedraagt voor de gemeenten 17%. Vergeleken met andere zorggerelateerde cliëntervaringsonderzoeken is dit percentage laag<sup>6</sup>. De meeste gemeenten hebben echter geen gebruikgemaakt van de mogelijkheid om een reminder te versturen naar de groep die op dat moment nog niet had gereageerd op de vragenlijst, terwijl dit normaal gesproken behoorlijk responsverhogend kan werken.



% netto verstuurd = netto verstuurd/bruto verstuurd;

% bruto respons = bruto respons/netto verstuurd;

% netto respons = netto respons/netto verstuurd.

Via de route waarbij cliënt- en andere organisaties hun achterban hebben opgeroepen de vragenlijst in te vullen hebben 1.089 mensen gereageerd. Van de reacties bleven na schoning 911 respondenten (77%) over.

## 2.4 Representativiteit van deze nulmeting

Doordat we geen gegevens hebben over de totale doelgroep, kunnen wij moeilijk iets zeggen over de representativiteit van de responsgroep. We weten bijvoorbeeld niet wat de samenstelling van de totale doelgroep is op kenmerken die mogelijk van invloed zijn op de ervaringen met de dienstverlening van hulpmiddelen. Indien geen enkel kenmerk van invloed zou zijn op de ervaringen, dan zou een respons van rond de 400 voldoende moeten zijn om uit te kunnen gaan van een 5% foutmarge. Met de respons van 1.097 zouden we op een maximale foutmarge van ongeveer 3% uitkomen. We kunnen er echter niet vanuit gaan dat cliëntkenmerken en persoonlijke situaties niet van invloed zijn op de

<sup>6</sup> In bijvoorbeeld Patient Report Experiences Measures naar de dienstverlening van fysiotherapeuten bedroeg dit percentage ongeveer 40%.

---

ervaringen met de dienstverlening. Bovendien kan er door de verschillende manieren waarop cliënten benaderd zijn ook sprake zijn van een scheve verdeling in de responsgroep. Daarom kunnen we ook niet zeggen of de responsgroep representatief is voor de totale doelgroep van cliënten met een complexe hulpmiddelenaanvraag. Dit heeft twee belangrijke consequenties voor deze monitor:

- a. Resultaten uit deze monitor kunnen niet met zekerheid worden geëxtrapoleerd naar de totale populatie. Dat vraagt om enige voorzichtigheid bij de interpretatie van de resultaten. We presenteren mede daarom niet alleen gemiddelden, maar ook bandbreedtes (het (95%) betrouwbaarheidsinterval<sup>7</sup>);
- b. Het is zeer van belang om in deze monitor goed te kijken naar in hoeverre kenmerken en persoonlijke situaties van invloed zijn op de ervaringen met de dienstverlening. Door bijvoorbeeld uitsplitsingen te maken ontstaat een nauwkeuriger zicht op de ervaringen van subgroepen en daarmee van de totale doelgroep. Bovendien kan als duidelijk is welke kenmerken en persoonlijke situaties invloed hebben op de uiteindelijke ervaringen met de dienstverlening bij hulpmiddelen, hier rekening mee worden gehouden op het moment dat twee groepen respondenten met elkaar worden vergeleken. Met het doel van deze monitor om te kijken of er in de tweede meting sprake is van een merkbare verbetering in de ervaringen, is dit dus een belangrijke stap.

---

<sup>7</sup> Hoe groter (kleiner) de spreiding binnen de betreffende responsgroep, hoe groter (kleiner) het betrouwbaarheidsinterval en dus de bandbreedte. Dit betekent echter niet dat het gemiddelde van de totale populatie met 95% zekerheid binnen het betrouwbaarheidsinterval ligt.

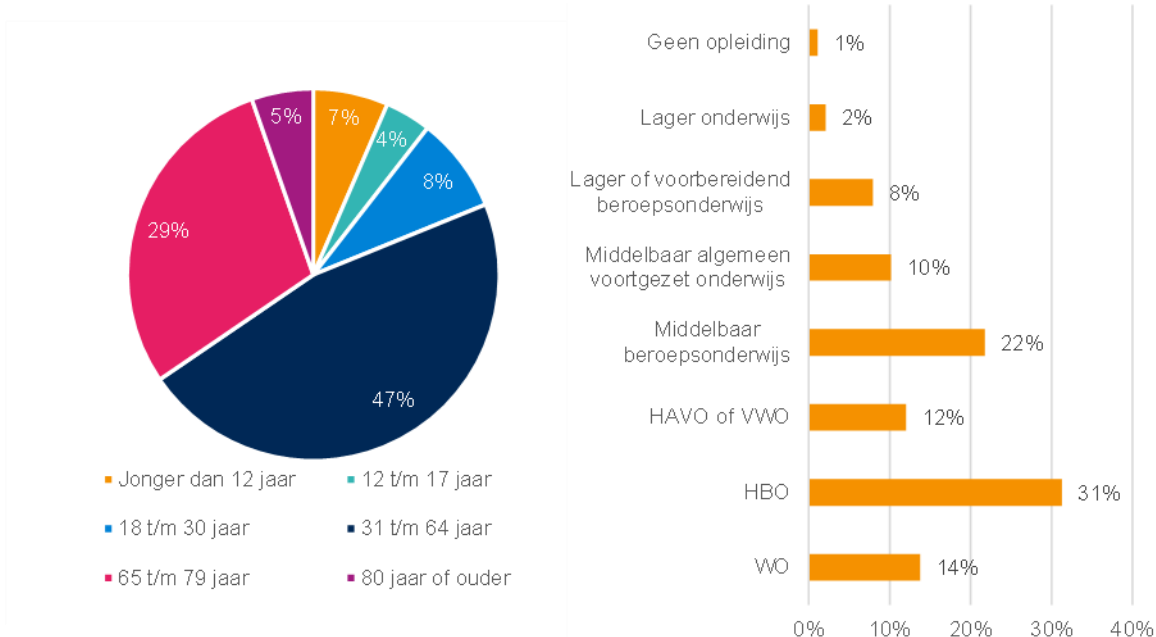
# 3 Uitkomsten

In dit hoofdstuk laten we de verschillende uitkomsten van de vragenlijst zien. In 3.1 gaan we in op de algemene kenmerken van respondenten. In 3.2 laten we de uitkomsten op themaniveau zien. In 3.3 kijken we naar bepaalde dwarsdoorsnedes. In 3.4 kijken we naar de uitkomsten op vraagniveau, zowel de individuele vragen die onderdeel zijn van de thema's als de overige vragen die geen onderdeel zijn van de thema's.

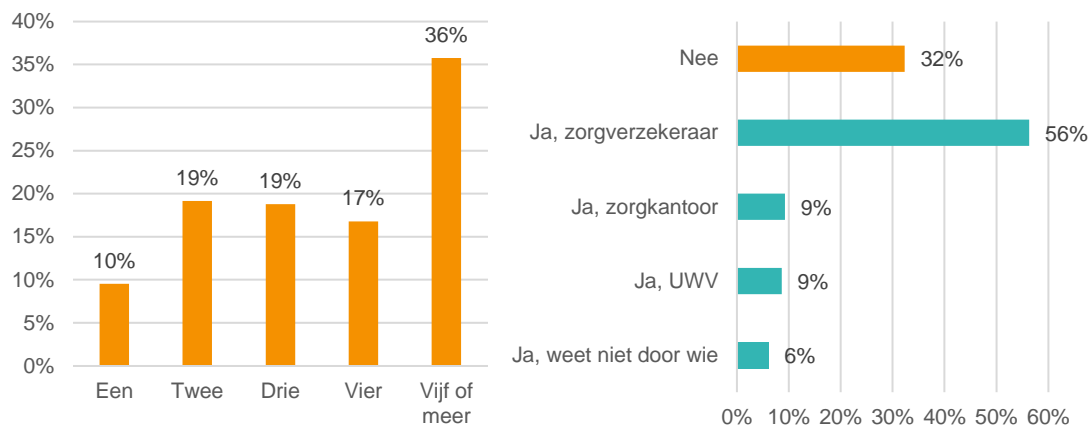
## 3.1 Kenmerken

In deze paragraaf laten we enkele kenmerken zien van de groep respondenten:

- a. Wanneer we naar de leeftijdsgroepen (figuur 2 links) kijken, valt op dat ongeveer de helft van de respondenten tot z de leeftijdsgroep 31 - 64 jaar behoort . Daarmee is dit veruit de grootste groep. Deze groep wordt gevolgd door de groep met een leeftijd tussen de 65 en 79 jaar. Desondanks is er ook vanuit de jongere leeftijdsgroepen respons;
- b. Wanneer we naar de hoogst genoten opleiding van respondenten kijken (figuur 2 rechts), is de vertegenwoordiging van het aantal hoger opgeleiden het grootst en de groep met geen opleiding of lager opgeleiden het kleinst;
- c. Wanneer we naar het aantal hulpmiddelen dat respondenten bezitten kijken (figuur 3 links), is de groep respondenten met vijf of meer hulpmiddelen het grootst. De groep respondenten met één hulpmiddel is het kleinst. Ruim 70% van de respondenten heeft minimaal drie hulpmiddelen. Dit is een goede indicator dat vooral cliënten met complexe problematiek de vragenlijst hebben ingevuld;
- d. Wanneer we naar de vergoeding van hulpmiddelen door andere actoren dan de gemeente kijken (figuur 3 rechts), valt op dat de meerderheid (68%) van de respondenten hulpmiddelen ontvangen vanuit verschillende domeinen. De meeste respondenten met meerdere hulpmiddelen krijgen deze vergoed vanuit de zorgverzekeraar (naast hulpmiddelen vergoed vanuit de Wmo). Slechts een klein aantal respondenten krijgt hulpmiddelen vergoed van het zorgkantoor of het UWV. 32% van de respondenten krijgt een of meerdere hulpmiddelen vanuit de gemeente vergoed, maar niet van andere partijen.

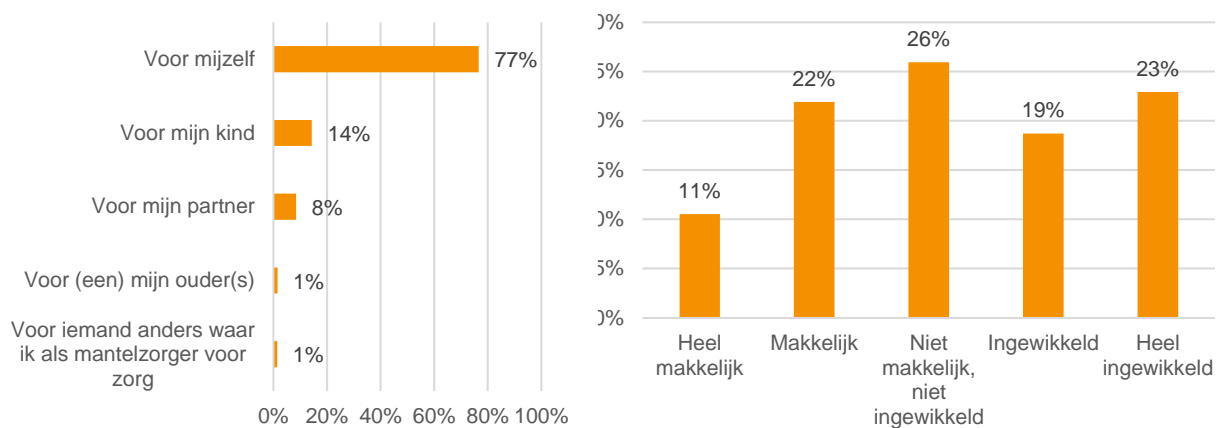


Figuur 2. De leeftijdsgroep waarbinnen respondenten vallen (links) en de hoogst genoten opleiding van respondenten (rechts)



Figuur 3. Het aantal hulpmiddelen dat respondenten bezitten (links) en het gebruik van een of meerdere hulpmiddelen die worden vergoed door andere partijen dan de gemeente (zorgverzekeraar, zorgkantoor, UWV) (rechts)

- e. Wanneer we naar de personen kijken voor wie het hulpmiddel bedoeld is (figuur 4 links), valt op dat veruit de grootste groep respondenten het hulpmiddel voor zichzelf heeft aangevraagd. De overige groepen zijn een stuk kleiner, waarbij 14% van de respondenten het hulpmiddel voor hun kind heeft aangevraagd en 8% voor hun partner. De groep die hulpmiddelen voor ouders of voor een overig persoon aangevraagd heeft betreft 1% van alle respondenten;
- f. Wanneer we naar de algemene ervaring kijken die respondenten hebben gehad met de aanvraag en/of levering van hun hulpmiddel (figuur 4 rechts), valt op dat respondenten over de gehele linie geantwoord hebben, van heel makkelijk tot heel ingewikkeld. De grootste groep met ongeveer een kwart, ervoer de aanvraag en/of levering niet makkelijk, maar ook niet ingewikkeld. Bij elkaar genomen zijn er meer respondenten die de aanvraag (heel) ingewikkeld vonden, dan het aantal respondenten dat de aanvraag (heel) makkelijk vond.



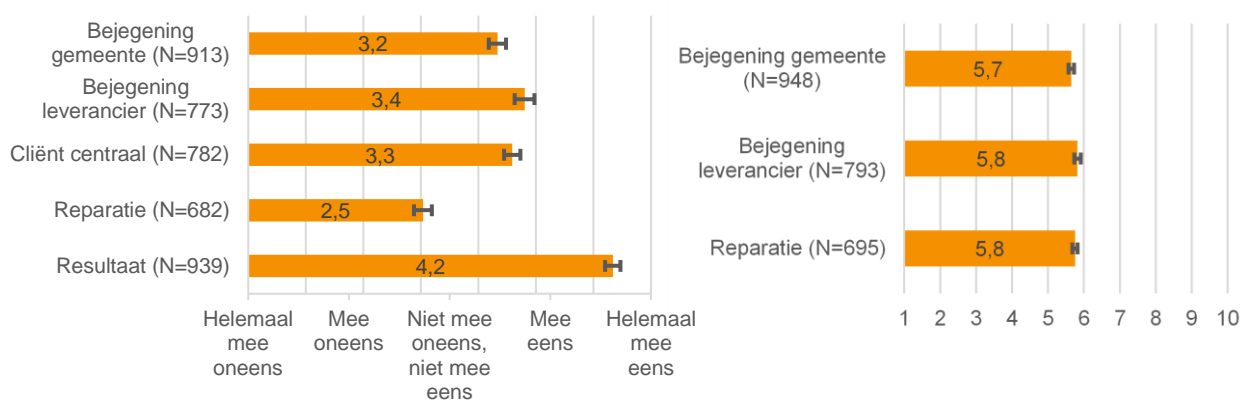
Figuur 4. De persoon voor wie het hulpmiddel bedoeld is (links) en de ervaring van respondenten (in het algemeen) met de aanvraag en/of levering van hun hulpmiddel (rechts)



### 3.2 Themagemiddelden

In figuur 5 (links) zijn de gemiddelde ervaringen van respondenten op de verschillende thema's weergegeven. In de volgende paragraaf (3.3) maken we verschillende uitsplitsingen in de groep respondenten, bijvoorbeeld: hoe ervaart de groep met een pgb de dienstverlening ten opzichte van een groep die geen pgb heeft? In deze paragraaf gaan we kort in op de overall ervaringen op de vijf thema's.

We hebben de ervaringen op de vijf thema's gekwantificeerd op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 helemaal mee oneens is, en 5 helemaal mee eens. Een score van 3 zit dus precies in het midden van deze schaal. Een score van onder de 3 betekent dus dat respondenten gemiddeld genomen meer oneens zijn dan eens. Daarnaast konden respondenten op de thema's bejegening gemeente, bejegening leverancier en reparatie, ook overall rapportcijfers (van 1 tot 10) geven.



Figuur 5. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts)

Het valt op dat het resultaat als zeer positief wordt ervaren door respondenten. Tegelijkertijd valt het ook op dat de reparaties als onvoldoende worden ervaren. De ervaringen in de bejegening door gemeenten, leveranciers en het centraal stellen van de cliënt laten geen hoog gemiddelde zien, maar ook geen laag gemiddelde. De respondenten lijken op de vragen die gerelateerd zijn aan een thema (op een vijfpuntschaal), positiever te zijn, dan wanneer zij overall, voor datzelfde thema een rapportcijfer moeten geven (rapportcijfer, rechts). Bij de rapportcijfers zitten alle thema's tegen een voldoende aan. Er is dus nog veel ruimte voor verbetering in de dienstverlening door gemeenten en leveranciers.

---

### 3.3 Uitsplitsingen in groepen respondenten per thema

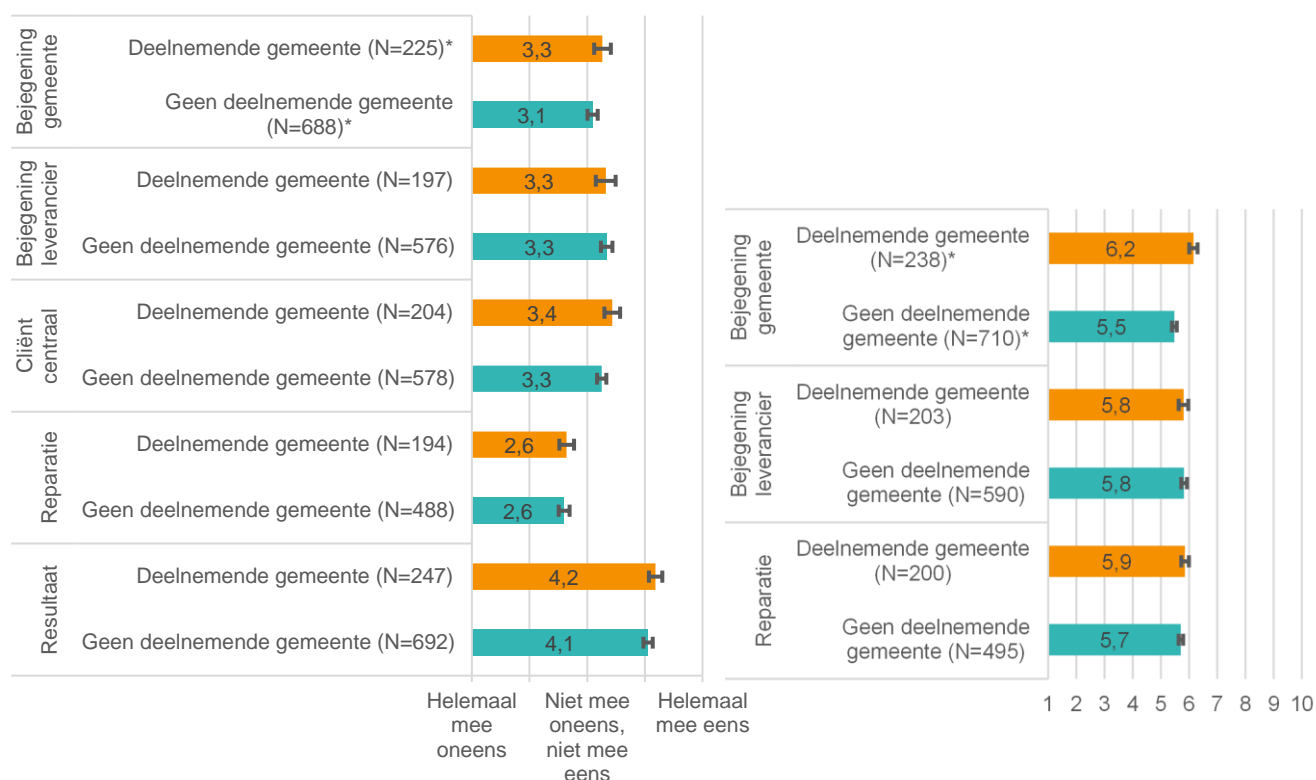
In deze analyse hebben we de scores op de samengestelde thema's en rapportcijfervragen van verschillende groepen met elkaar vergeleken. Op die manier zien wij of bepaalde ervaringen met de dienstverlening bij hulpmiddelen afhankelijk is van verschillende kenmerken, situaties en/of andere variabelen. Zo vergelijken we de scores op thema's en rapportcijfers op de volgende onderwerpen:

- a. Gemeenten die deelnemen aan de Verbeteragenda hulpmiddelen tegenover gemeenten die niet deelnemen (3.3.1);
- b. Hulpmiddelen uit meerdere domeinen of alleen van de gemeente (3.3.12);
- c. Hulpmiddelen voor kinderen versus hulpmiddelen voor volwassenen (3.3.3);
- d. Het advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut dat een cliënt heeft gekregen is overgenomen door de gemeente (3.3.4);
- e. Het advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut dat een cliënt heeft gekregen is overgenomen door de leverancier (3.3.5);
- f. Het aantal hulpmiddelen dat een cliënt heeft (3.3.6);
- g. Het al dan niet gebruikmaken van een persoonsgebonden budget (pgb) door een cliënt (3.3.7);
- h. Het verschil tussen de jongere (18-), middelbare (19 - 64) en de oudere respondenten (65+) (3.3.8);
- i. De cliënt had een vast aanspreekpunt/team bij de gemeente waar hij of zij terecht kon voor vragen en het regelen van afspraken (3.3.10);
- j. De cliënt had een vast aanspreekpunt/team bij de leverancier waar hij of zij terecht kon voor vragen en het regelen van afspraken (3.3.11).

Per uitsplitsing vergelijken we steeds in de linker figuur de gemiddelde scores op de thema's en in de rechter figuur de gemiddelde rapportcijfers. We presenteren in deze figuren niet alleen de gemiddelden, we nemen hier ook het betrouwbaarheidsinterval op. Het betrouwbaarheidsinterval wordt groter (kleiner) naarmate er minder (meer) waarnemingen zijn en groter (kleiner) naarmate de variatie binnen de betreffende groep op dit onderwerp groter (kleiner) is. Per groep die we vergelijken presenteren we het aantal waarnemingen waarop de score is gebaseerd (de N). Significante verschillen ( $\alpha < 0,05$ ) zijn aangeduid met een asterisk\*.

### 3.3.1 Gemeenten die deelnemen aan de Verbeteragenda hulpmiddelen tegenover gemeenten die niet deelnemen

Verschillende gemeenten in Nederland hebben zich gecommitteerd aan het verbeteren van de dienstverlening rondom hulpmiddelen voor cliënten met complexe problematiek. We hebben de ervaring van cliënten binnen deze gemeenten vergeleken met gemeenten die niet deelnemen aan deze verbeteragenda. In figuur 6 is te zien dat deze groepen licht van elkaar verschillen, waarbij de cliënten uit gemeenten die deelnemen aan het verbeterprogramma iets positiever zijn. Op het thema bejegening door gemeenten is het verschil significant<sup>8</sup>, ook als gekeken wordt naar de rapportcijfers. Op de overige thema's is er geen of een klein verschil te zien.

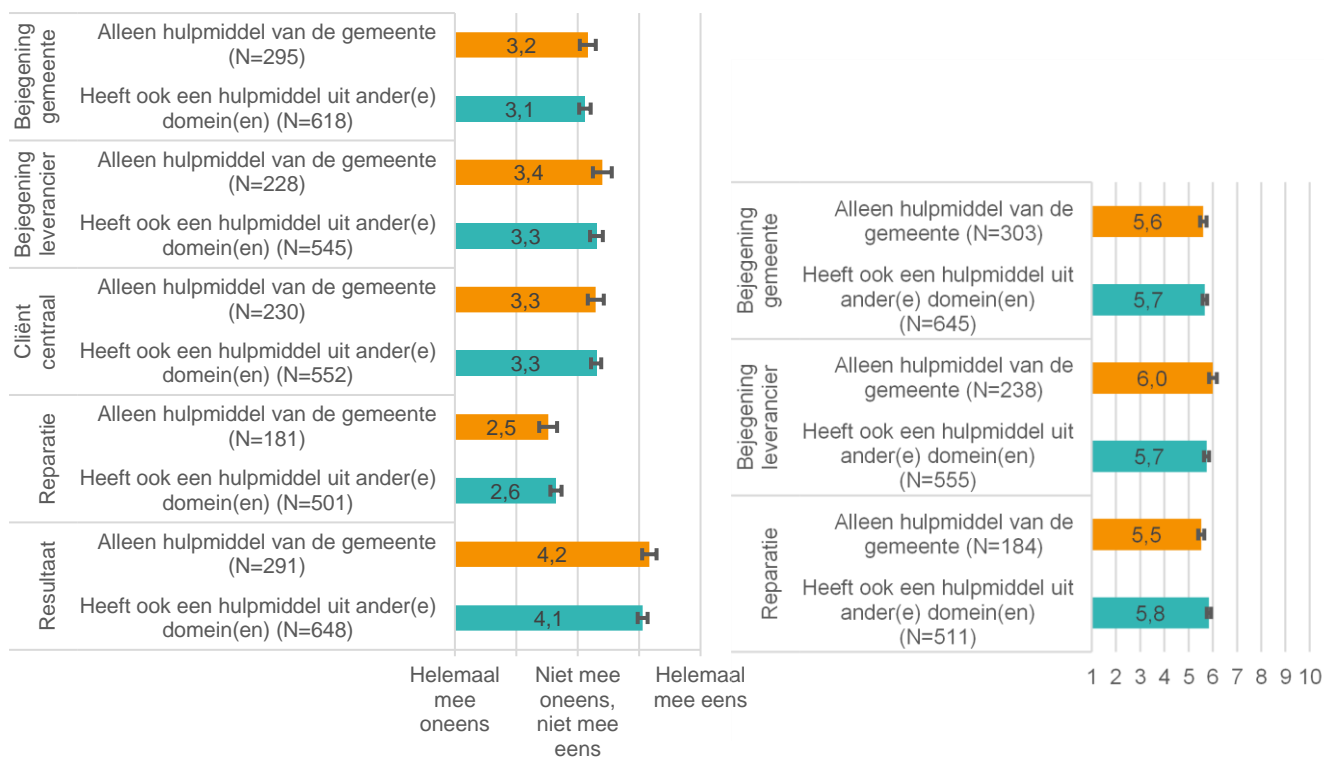


Figuur 6. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) uitgesplitst naar gemeenten die deelnemen aan het Verbeterprogramma hulpmiddelen en gemeenten die niet deelnemen

<sup>8</sup> Significante verschillen ( $\alpha < 0,05$ ) zijn aangeduid met een asterisk\*.

### 3.3.2 Hulpmiddelen uit meerdere domeinen of alleen van de gemeente

De meerderheid van de respondenten maakt niet alleen gebruik van hulpmiddelen die zijn verstrekt door de gemeente, maar ook met hulpmiddelen uit andere domeinen, zoals de Zvw, de Wlz en/of hulpmiddelen verstrekt via het Uww. We hebben de groep respondenten met alleen hulpmiddelen van gemeenten vergeleken met de respondenten die ook hulpmiddelen vanuit andere domeinen gebruiken. In figuur 7 is te zien dat deze groepen niet significant verschillen op de gemiddelde themascores. In het figuur rechts zijn de gemiddelde scores op de rapportcijfervragen te zien. Ook daarin zien we weinig (en geen significant) verschil. Hoewel het gebruik van hulpmiddelen uit verschillende domeinen een indicatie is voor de mate van complexiteit om tot een goed(e combinatie van) hulpmiddel(en) te komen, zien we geen grote verschillen in ervaringen.



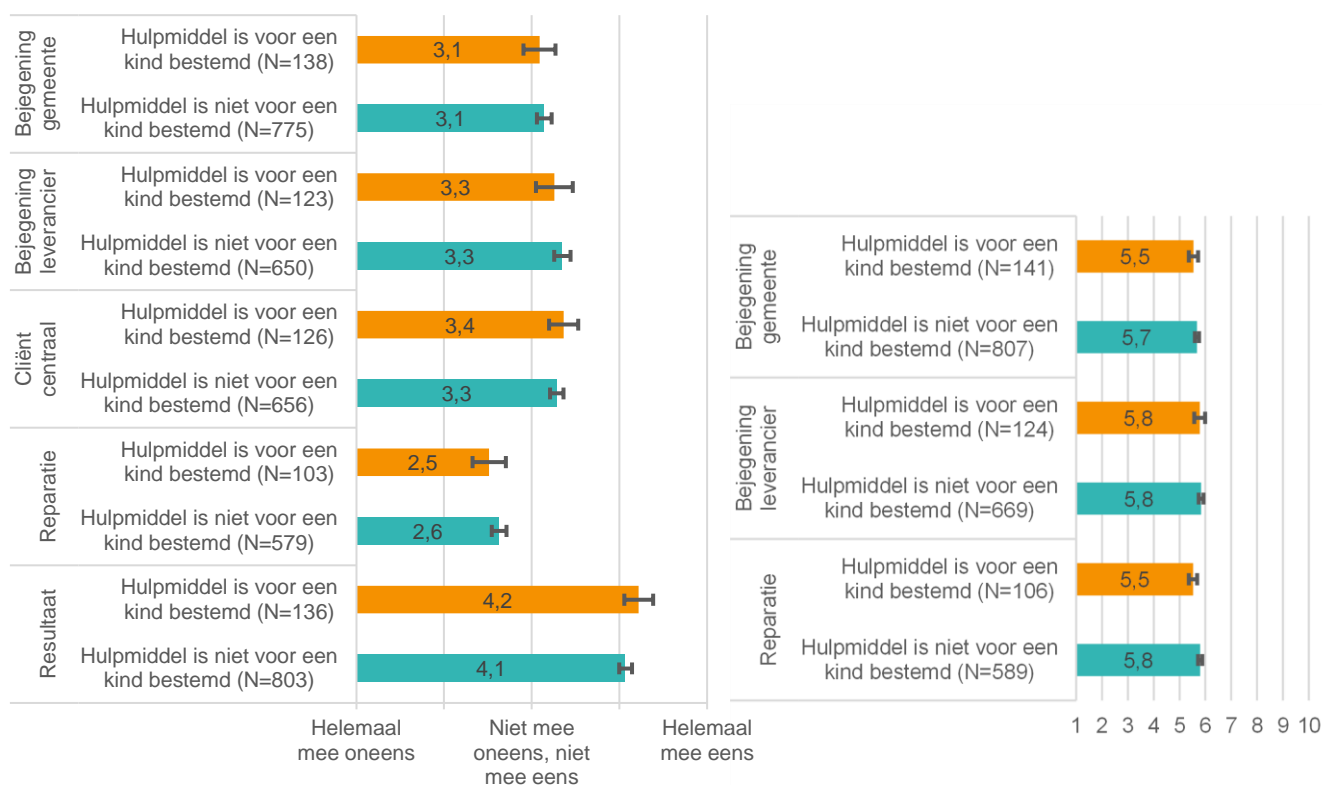
Figuur 7. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) uitgesplitst naar of respondent alleen een of meerdere hulpmiddelen van de gemeente (Wmo) heeft, of ook vanuit andere domeinen zoals Zvw, Wlz en het UWV

### 3.3.3 Hulpmiddelen voor kinderen versus hulpmiddelen voor volwassenen

Een deel van de respondenten heeft de vragenlijst ingevuld over de hulpmiddelen voor hun kind. Hieronder kunnen ook kinderen vallen met een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking (ZEVMB). Daarvoor is de vragenlijst onder andere ook specifiek uitgezet onder gezinnen met een kind met een ZEVMB. Het betreft een kleine, en daardoor moeilijker te bereiken doelgroep. Het is waarschijnlijk dat deze groep (ook) bereikt is, maar dat de aantallen klein zijn. Mogelijk hebben ook via de overige routes ouders/vertegenwoordigers van cliënten met een ZEVMB de vragenlijst ingevuld.

In figuur 8 hebben we de groep respondenten waarbij hulpmiddelen voor een kind bestemd zijn, vergeleken met respondenten waarbij hulpmiddelen voor een volwassene (veelal voor zichzelf) bestemd zijn. Hieronder vallen ook de gezinnen met kinderen met een ZEVMB<sup>9</sup>.

In figuur 8 is te zien dat deze groepen niet significant verschillen op de gemiddelde themascores. In de figuur rechts zijn de gemiddelde scores op de rapportcijfervragen te zien. Ook hier zien we geen noemenswaardige (en significante) verschillen. De ervaringen met de dienstverlening van hulpmiddelen door ouders met kinderen verschillen dus niet significant van de ervaringen van volwassenen.



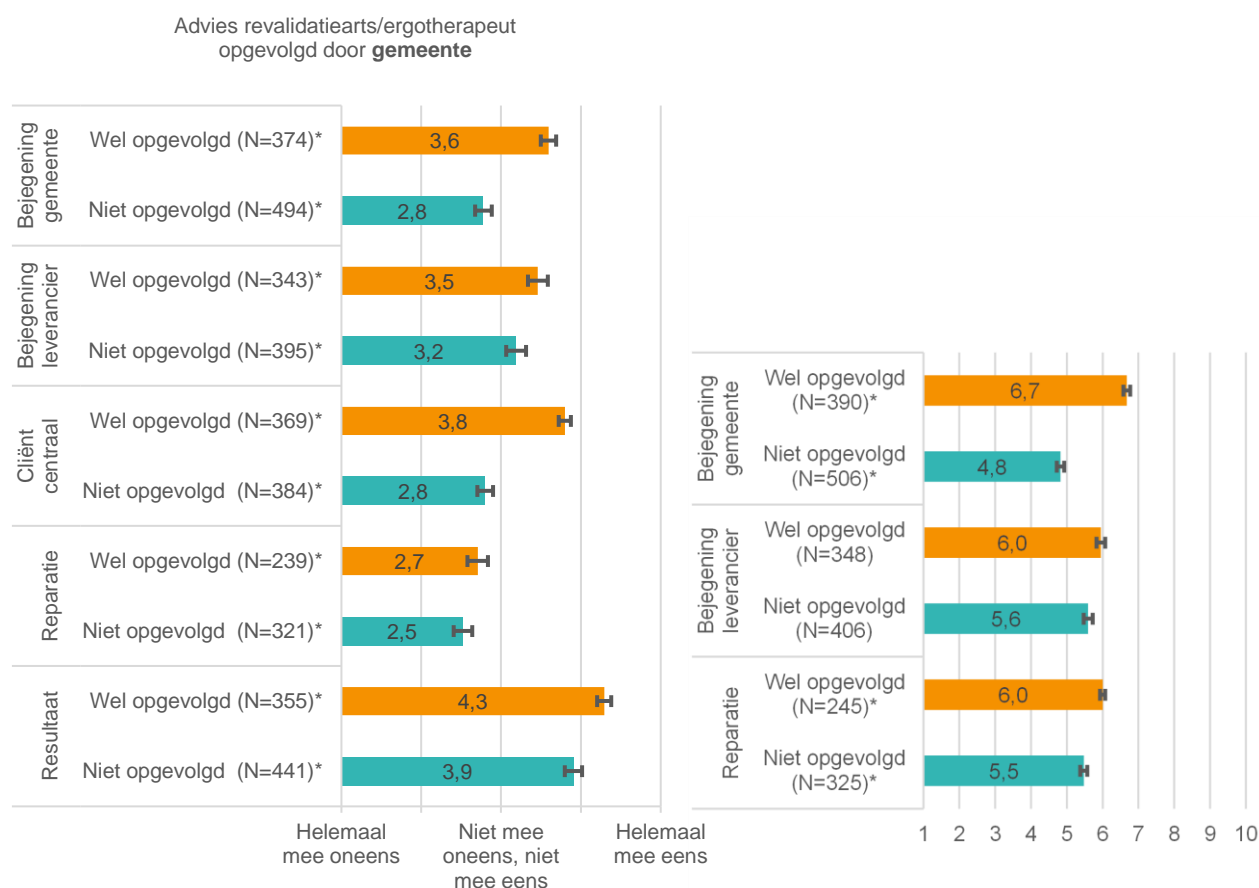
<sup>9</sup> Een disclaimer hierop is dat 'kinderen' met een ZEVMB ook ouder dan 18 jaar kunnen zijn (waardoor het hulpmiddel formeel bestemd is voor een volwassene), maar een zeer laag ontwikkelingsniveau hebben. Bovendien kunnen kinderen ook andere beperkingen hebben, waardoor de groep waar in deze vergelijking naar gekeken wordt breder is dan alleen kinderen met een ZEVMB. Dit snap ik niet? Wordt hier bedoeld dat ouders die hulpmiddelen voor hun kinderen aanvragen niet allemaal behoren tot de doelgroep ouders met ZEVMB kind?

Figuur 8. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) uitgesplitst naar ervaringen (van ouders van) kinderen met een ernstige meervoudige beperking en ervaringen van volwassenen

### 3.3.4 Het advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut dat een cliënt heeft gekregen is overgenomen door de gemeente

Cliënten kunnen advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut krijgen om een hulpmiddel aan te vragen. In figuur 9 hebben we vergeleken wat de ervaring van de cliënt is op de verschillende thema's indien de gemeente het advies van deze zorgprofessional(s) overneemt<sup>10</sup>. In de volgende paragraaf hebben we een soortgelijke vergelijking, maar dan over de ervaring wanneer de leverancier het advies van de revalidatiearts en/of ergotherapeut overneemt.

In figuur 9 is te zien dat wanneer het advies wordt overgenomen door een gemeente, de ervaring op alle thema's significant hoger scoort. Ook wanneer naar de rapportcijfers wordt gekeken, zijn de verschillen zichtbaar, waarbij het verschil op bejegening gemeente en op reparatie significant verschilt. Hieruit kan worden geconcludeerd dat het overnemen van het advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut door de gemeente, de ervaring van de cliënt over de dienstverlening in positieve zin beïnvloedt.

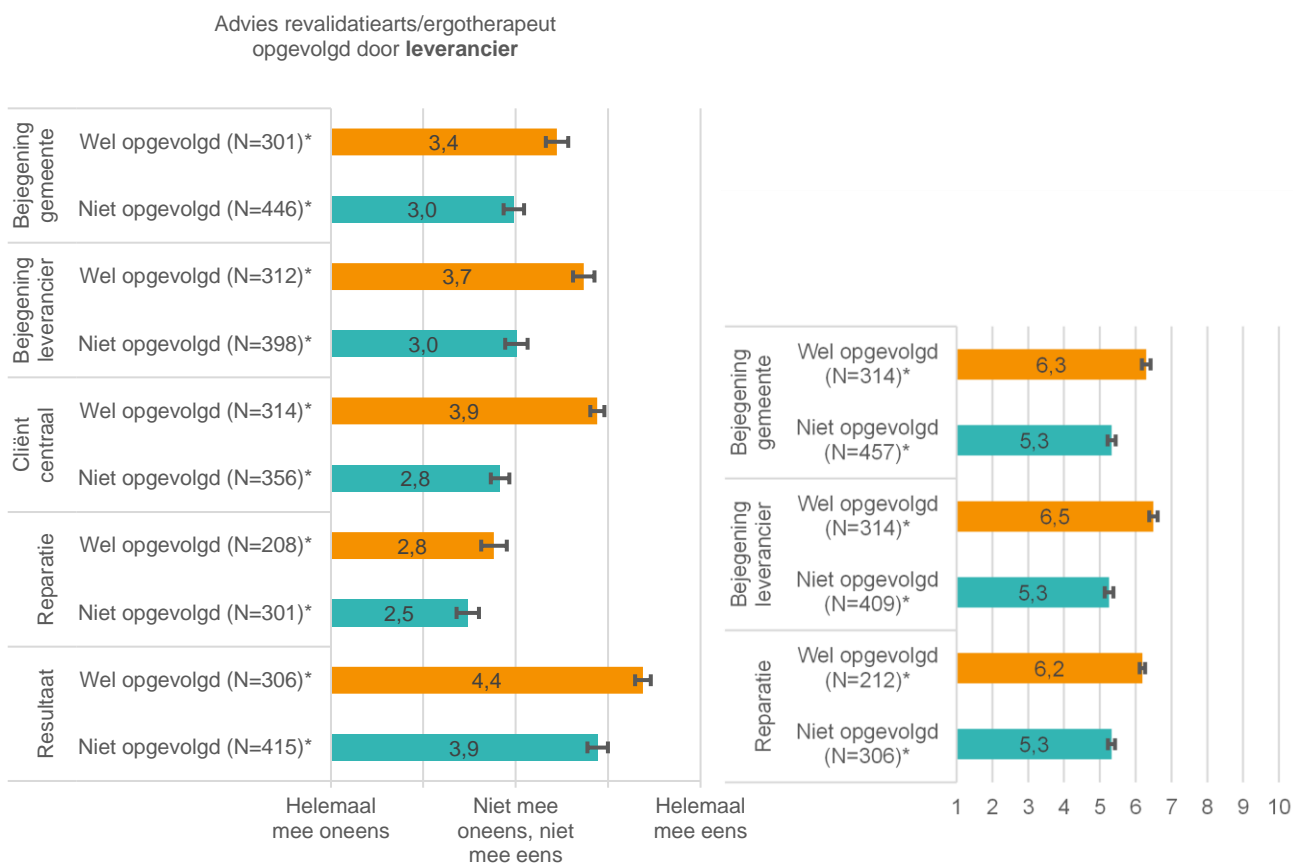


Figuur 9. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) uitgesplitst naar het al dan niet overnemen van het advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut voor een cliënt door een **gemeente**

<sup>10</sup> Let op, deze vraag is ook onderdeel van het thema 'cliënt centraal,' hierdoor is een sterke samenhang met dit thema voor een deel kunstmatig.

### 3.3.5 Het advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut dat een cliënt heeft gekregen is overgenomen door de leverancier

Naast de gemeente kan ook de leverancier het advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut overnemen<sup>11</sup>. Ook hier is er bij alle thema's sprake van een significant hoger gemiddelde wanneer het advies wel wordt overgenomen (zie figuur 10). Dit geldt eveneens voor de rapportcijfers. Het overnemen van het advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut door de leverancier (en door de gemeente) heeft een significant effect op de ervaren dienstverlening en de geschiktheid van het hulpmiddel.

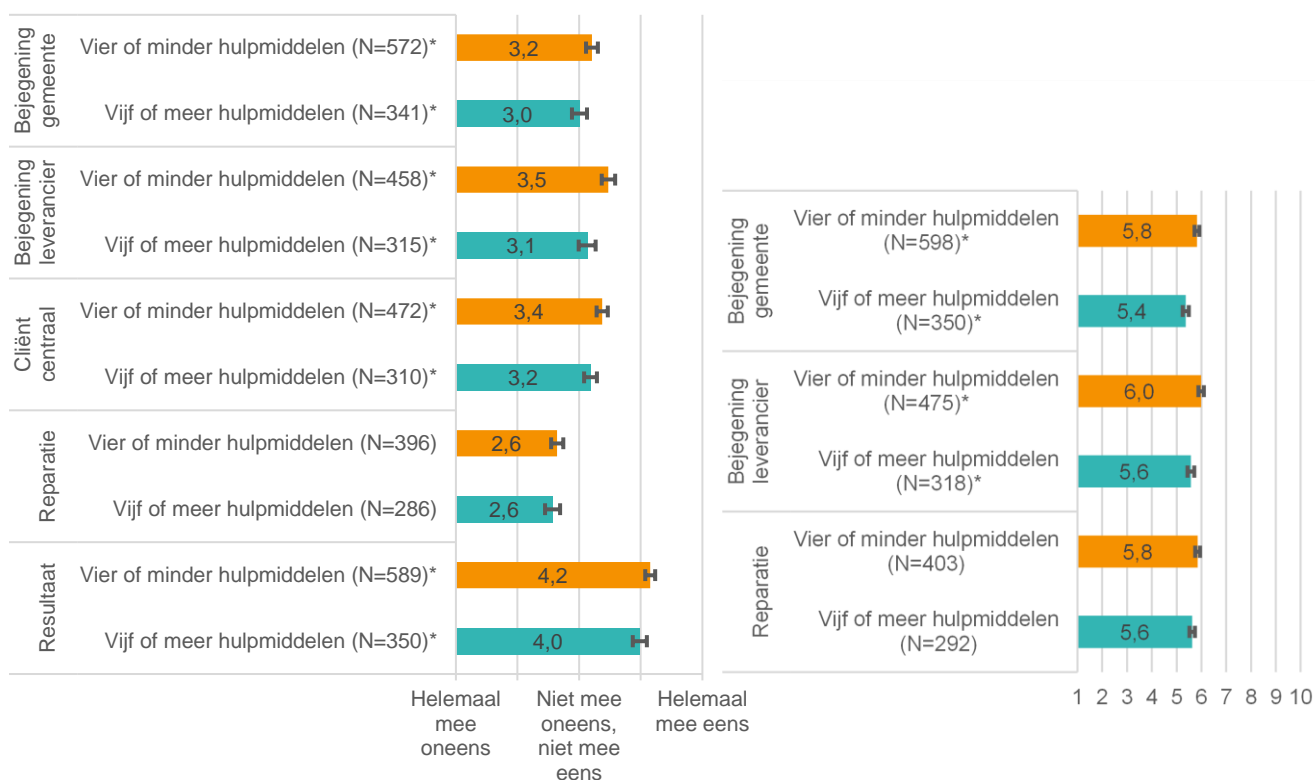


Figuur 10. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) uitgesplitst naar het al dan niet overnemen van het advies van een revalidatiearts/ergotherapeut voor een cliënt door een **leverancier**

<sup>11</sup> Let op, deze vraag is ook onderdeel van het thema 'cliënt centraal,' hierdoor is een sterke samenhang met dit thema voor een deel kunstmatig.

### 3.3.6 Het aantal hulpmiddelen dat een cliënt heeft

De vragenlijst is gericht op cliënten met meervoudige en complexe problematiek. Een indicator in de mate van complexiteit is het aantal hulpmiddelen dat een cliënt bezit. Indien iemand meerdere hulpmiddelen bezit, is er mogelijk sprake van complexere problematiek dan wanneer iemand minder hulpmiddelen bezit. In figuur 11 is vergeleken wat de ervaring van cliënten is op de verschillende thema's wanneer een cliënt vijf of meer, of minder dan vijf hulpmiddelen bezit. De verschillen lijken op het eerste oog niet groot. Desondanks is het verschil, met uitzondering van het thema reparatie, op alle thema's significant, waarbij de ervaring positiever is bij cliënten met vier of minder hulpmiddelen. Hetzelfde geldt voor de rapportcijfers.

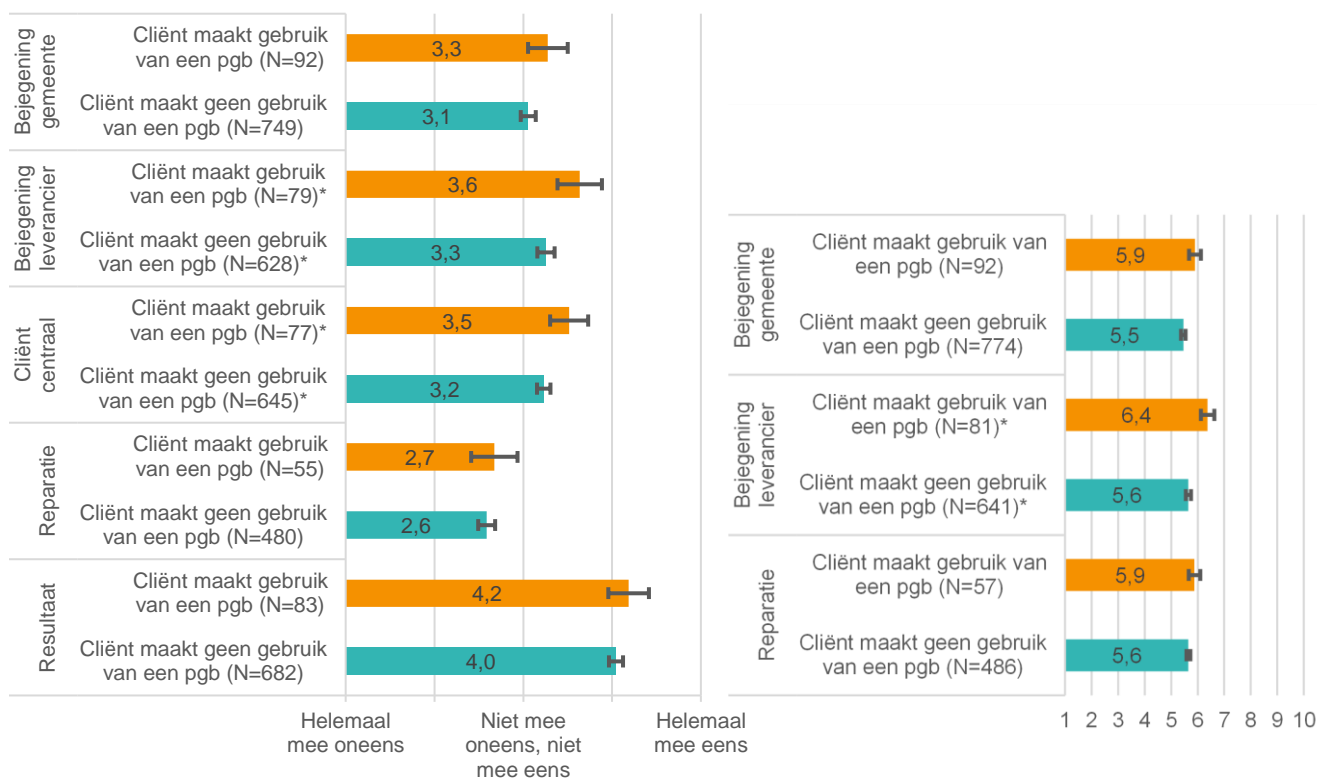


Figuur 11. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) uitgesplitst naar het aantal hulpmiddelen dat een cliënt bezit (minder of meer dan vijf)



### 3.3.7 Het al dan niet gebruikmaken van een persoonsgebonden budget (pgb) door een cliënt

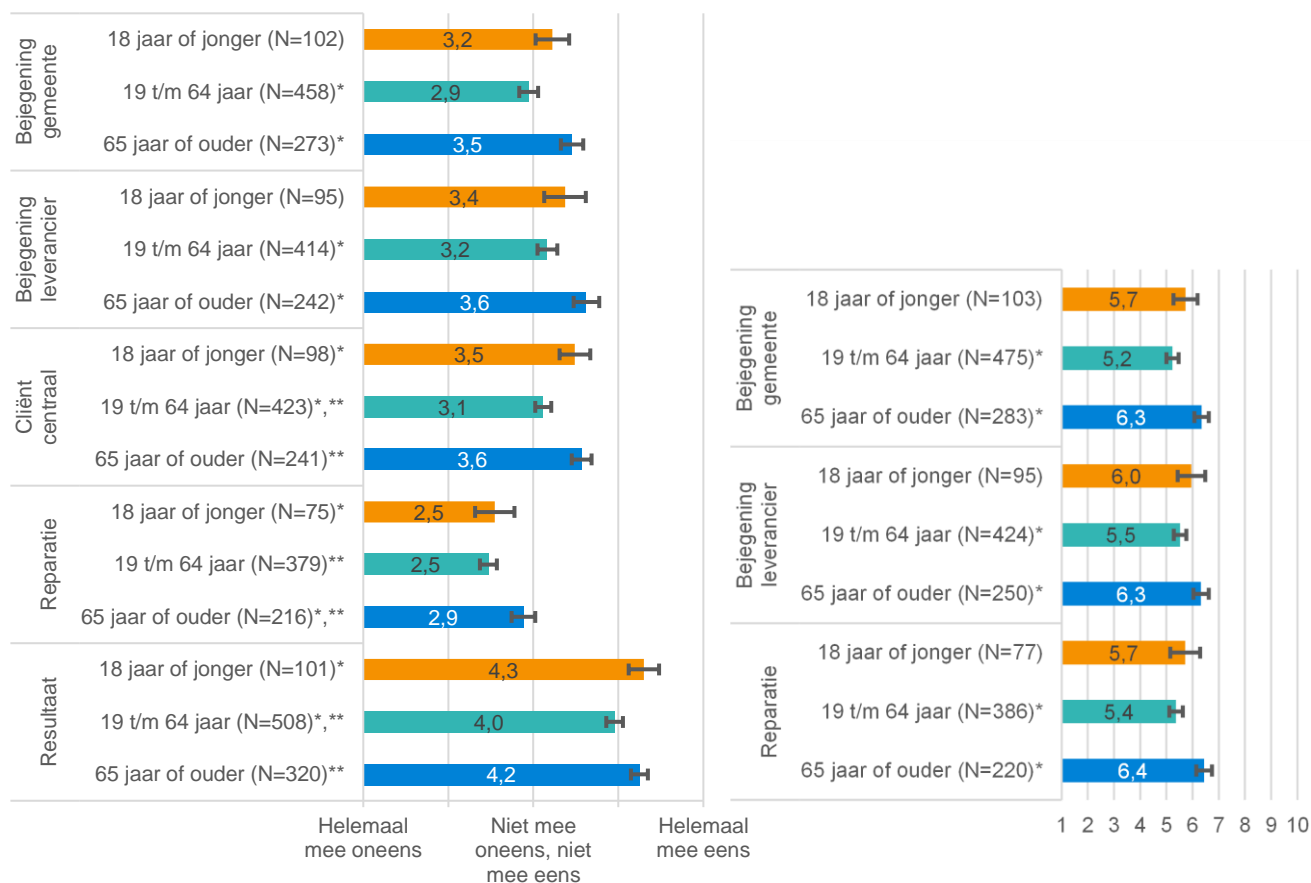
Gemeenten zijn wettelijk verplicht om cliënten die in aanmerking komen voor een individuele voorziening ook te wijzen op de mogelijkheid van een pgb. Cliënten kunnen met het pgb zelf hulpmiddelen inkopen als gelijkwaardig alternatief voor een hulpmiddel dat de gemeente zou inkopen. De groep die gebruikmaakt van een pgb is veel kleiner dan de groep die gebruikmaakt van hulpmiddelen die door de gemeente ingekocht (ook wel zorg in natura genoemd) worden. In figuur 12 is te zien dat de groep cliënten met een pgb op alle thema's een betere ervaring heeft dan de groep die gebruikmaakt van zorg in natura. Bij de themagemiddelden is het verschil bij de bejegening door de leverancier en het centraal stellen van de cliënt significant. Bij de rapportcijfers is het verschil in bejegening door de leverancier significant. Wanneer de cliënt dus zelf een passend alternatief mag betalen met een pgb, is de ervaring, met name op het gebied van bejegening door de leverancier en het centraal stellen van de cliënt, positiever.



Figuur 12. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) uitgesplitst naar het al dan niet gebruikmaken van een persoonsgebonden budget (pgb) door een cliënt

### 3.3.8 In hoeverre is er verschil tussen de jongere respondenten en de oudere (65+)

In figuur 13 hebben we de respondenten uitgesplitst naar verschillende leeftijdsgroepen. Voor de groep 18 jaar of jonger geldt dat het gaat onder andere om kinderen/jongeren met een zeer ernstig meevoudige beperking. Bij de eerdere uitsplitsing of het hulpmiddel bestemd was voor een jongere of voor een volwassene (zie 3.3.3), waren er weinig verschillen te zien. Wanneer de uitsplitsing op de verschillende leeftijdsgroepen wordt gemaakt, zijn er wel een aantal verschillen te zien. Wat wel opvalt is dat de groep 65 jaar en ouder, op alle thema's een significant verschil heeft met de groep 19 tot en met 64 jaar. De groep van 65 jaar en ouder is op alle thema's significant positiever dan de groep 19 – 65 jaar. Bij de groep 18 jaar en jonger, is de spreiding van de antwoorden groter. Deze groep valt qua gemiddelde tussen de groep 19 tot en met 65 jaar en de groep 65 jaar en ouder. Opvallend is dat deze groep wel het hoogste gemiddelde heeft op de geschiktheid van het hulpmiddel. De groep met de oudste cliënten is gemiddeld genomen het meest positief op de verschillende thema's.

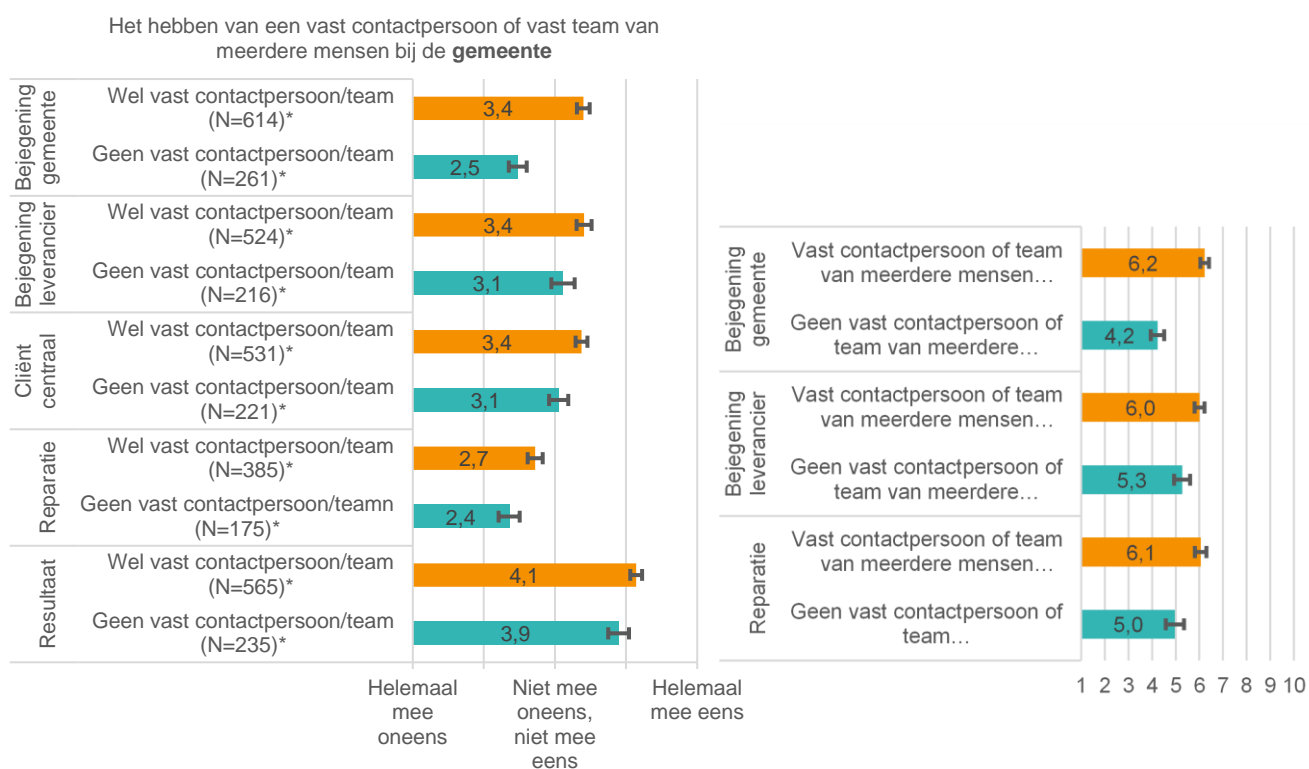


Figuur 13. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) uitgesplitst naar verschillende leeftijdsgroepen (18 jaar of jonger, 19 tot en met 64 jaar, 65 jaar en ouder)

### 3.3.9 De cliënt had een vast aanspreekpunt/team bij de gemeente waar hij of zij terecht kon voor vragen en het regelen van afspraken

Een van de acties uit het actieplan is om casemanagers aan te stellen bij de gemeente en of leverancier, zodat cliënten een eenduidig en vast aanspreekpunt hebben waar zij terecht kunnen voor vragen en het regelen van afspraken. In figuur 14 zijn de ervaringen van de groep die wel een vast aanspreekpunt hadden bij de gemeente vergeleken met de groep die dit niet hadden. Onder vast aanspreekpunt verstaan we zowel een vast contactpersoon als een vast team van meerdere mensen. In de volgende paragraaf (3.3.10) hebben we dezelfde vergelijking gemaakt, maar dan over een vast aanspreekpunt bij de leverancier.

De ervaring is op alle thema's positiever wanneer een cliënt een vast aanspreekpunt heeft bij de gemeente. Daarbij is er met name een fors en significant verschil te zien in de bejegening van de gemeente, maar ook op het thema samenwerking als reparatie is er een significant verschil. Bij de rapportcijfervragen is er zelfs op alle thema's een significant verschil. Wanneer er geen vast aanspreekpunt is wordt de dienstverlening als onvoldoende beschouwd. Desondanks valt het verschil mee wanneer gekeken wordt naar de geschiktheid van het hulpmiddel.

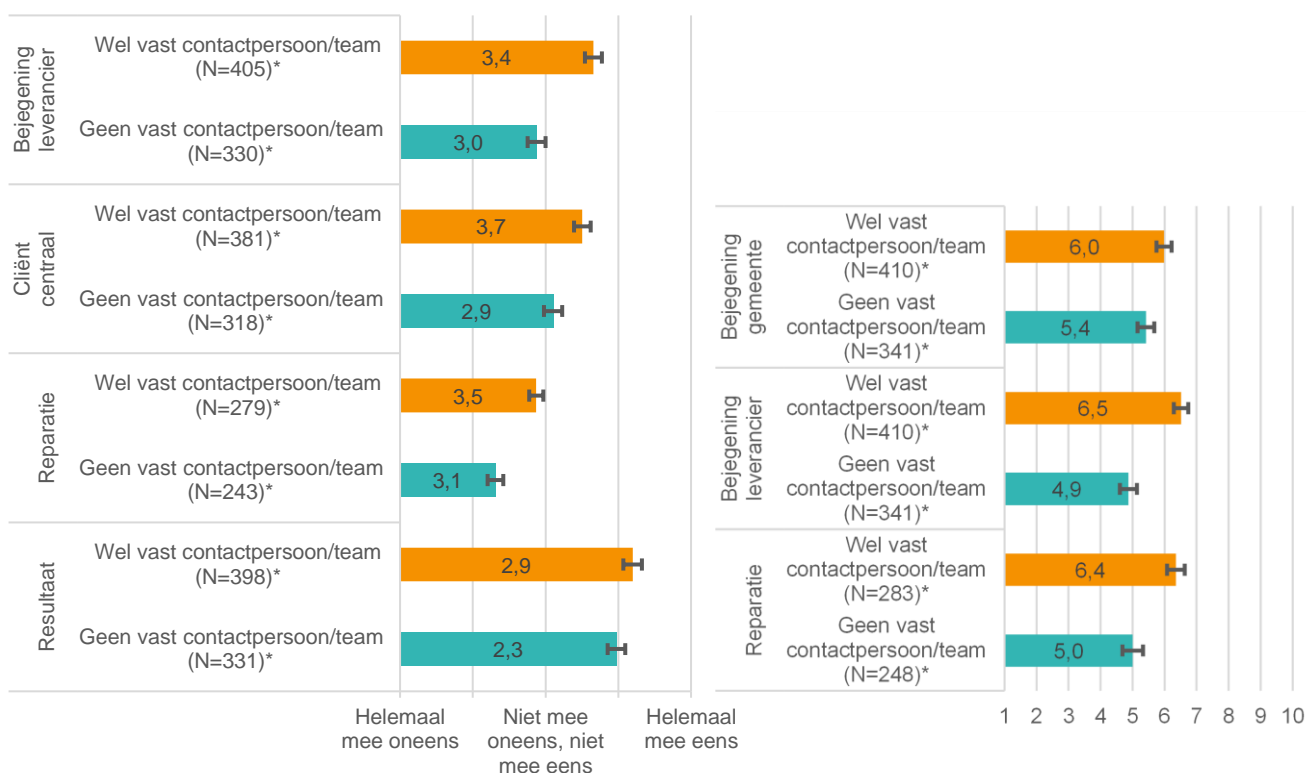


Figuur 14. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) uitgesplitst naar of de cliënt een vast aanspreekpunt (vast contactpersoon of team van meerdere mensen) heeft gehad bij de gemeente

3.3.10 *De cliënt had een vast aanspreekpunt/team bij de leverancier waar hij of zij terecht kon voor vragen en het regelen van afspraken*

In figuur 15 is dezelfde vergelijking gemaakt als in figuur 9, maar dan met een vast aanspreekpunt bij de leverancier. Ook hier verstaan we onder vast aanspreekpunt: een vast contactpersoon, of een vast team van meerdere mensen. Bij alle themagemiddelden en rapportcijfervragen is er sprake van een significant hoger gemiddelde wanneer een cliënt wel een vast aanspreekpunt heeft bij de leverancier. Het hebben van een vast aanspreekpunt heeft een significant effect op de ervaring van cliënten rondom de dienstverlening van hun hulpmiddel.

Het hebben van een vast contactpersoon of vast team van meerdere mensen bij de **leverancier**

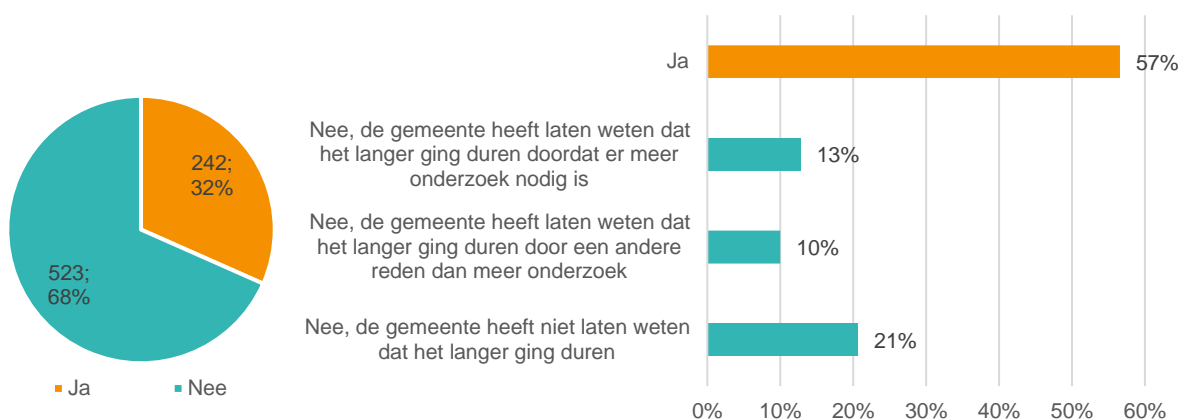


Figuur 15. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) uitgesplitst naar of de cliënt een vast aanspreekpunt (vast contactpersoon of team van meerdere mensen) heeft gehad bij de **leverancier**

### 3.4 Overige (ervarings-)vragen

Niet alle vragen zijn onder de vijf thema's onder te brengen. In deze paragraaf laten we de antwoorden op overige (ervarings-)vragen zien.

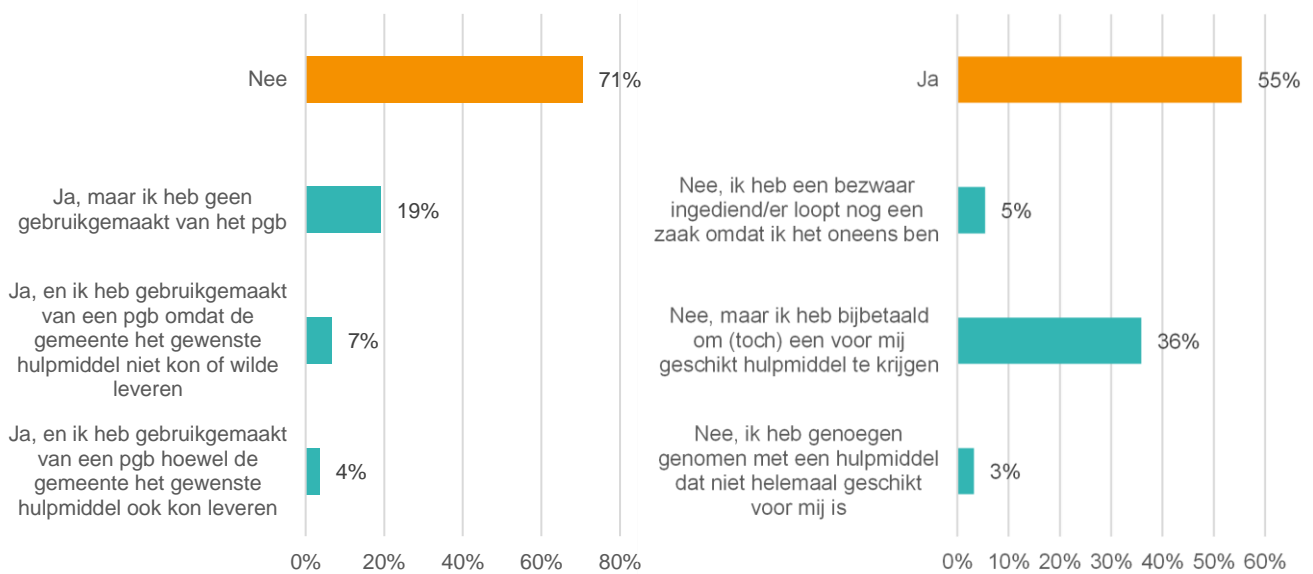
De grafieken in figuur 16 gaan over de snelheid van de aanvraag en de mate waarin de gemeente daar helder over communiceert. Aan de linkerzijde weergegeven hoeveel respondenten binnen een week na aanmelding benaderd zijn door de gemeente om een (keuken)tafelgesprek te voeren. Daarbij valt op dat in ruim twee derde van de gevallen de gemeente niet binnen een week contact heeft opgenomen. Aan de rechterzijde is weergegeven hoeveel cliënten binnen zes weken na het eerste contact ook een besluit van de gemeente hebben ontvangen over het hulpmiddel. Een ruime meerderheid geeft aan dat de gemeente dit binnen zes weken heeft laten weten. In 23% van de gevallen laat de gemeente wel binnen zes weken weten waarom dit besluit vertraagd is. In 21% van de gevallen wordt er geen tijdig besluit genomen en ook niet gecommuniceerd hierover met de cliënt.



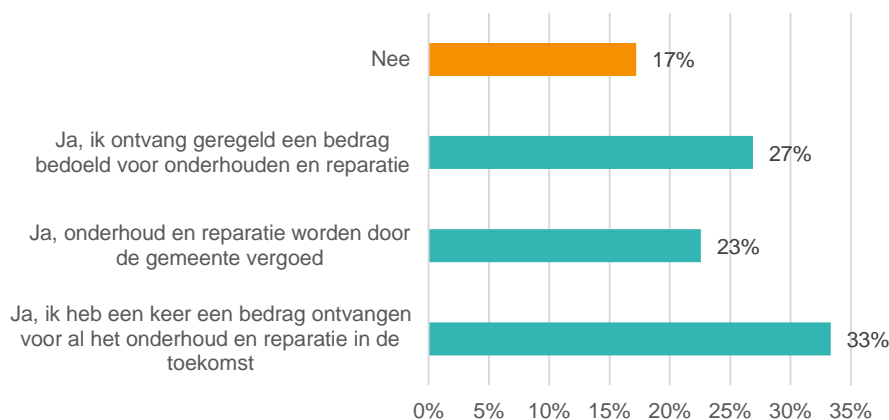
Figuur 16. **Links:** Heeft de gemeente binnen een week nadat u zich bij de gemeente had gemeld voor een aanvraag voor een hulpmiddel contact met u opgenomen voor een (keukentafel)gesprek? (N=765). **Rechts:** Heeft de gemeente binnen zes weken laten weten of u het hulpmiddel krijgt? (N=900)

De vragen in figuur 17 en 18 gaan over een pgb. Aan de linkerzijde van figuur 17 wordt weergegeven of cliënten gewezen zijn op de mogelijkheid om een hulpmiddel te kopen door middel van een pgb. Het is opvallend dat 71% van de respondenten noemt niet gewezen te zijn op deze mogelijkheid. Gemeenten hebben namelijk de wettelijke verplichting om cliënten hierop te wijzen. Van de cliënten die wel gewezen zijn op deze mogelijkheid, heeft 19% aangegeven hier geen gebruik van te willen maken. Slechts een kleine groep respondenten (11%) maakt wel gebruik van een pgb. Aan de rechterzijde van figuur 17 is te zien of het bedrag van het pgb, voor cliënten die daar gebruik van maken, hoog genoeg was om het hulpmiddel te kopen. Voor een ruime meerderheid was het bedrag hoog genoeg. Daarnaast geeft 36% van de respondenten met een pgb aan zelf bij te hebben betaald om een geschikt hulpmiddel te krijgen. Enkele cliënten zijn in bezwaar gegaan, of hebben een hulpmiddel gekocht dat in mindere mate geschikt is.

Figuur 18 gaat over de afspraken die gemeenten maken met pgb-houders voor reparaties. Respondenten geven daar verschillende antwoorden. Bij 83% van de respondenten met een pgb zijn hier afspraken over gemaakt. Het wisselt of cliënten eenmalig of periodiek een bedrag krijgen, of dat de gemeente het onderhoud en reparaties vergoedt.



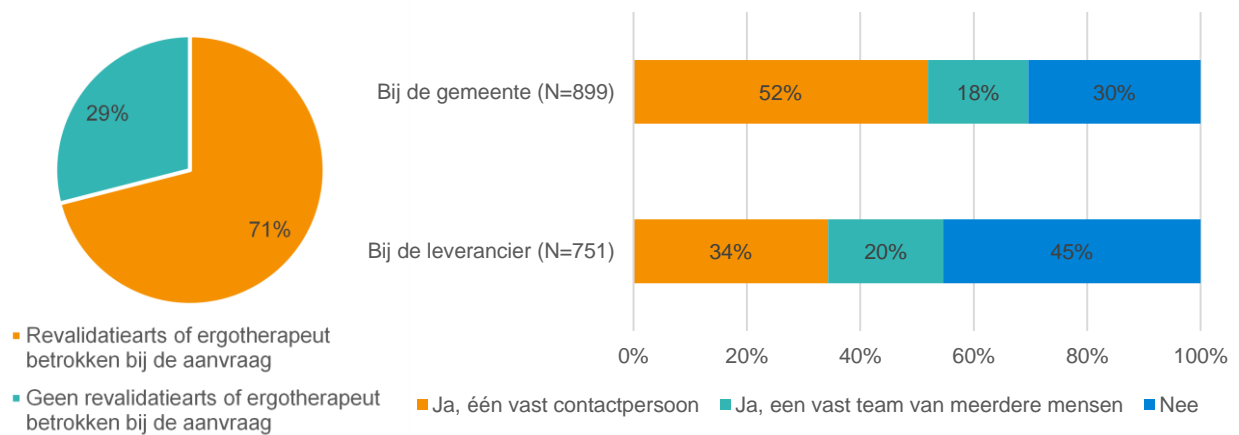
Figuur 17. **Links:** Heeft de gemeente u gewezen op de mogelijkheid om het hulpmiddel met een pgb (persoonsgebonden budget) bij een leverancier te kopen? (N=909). **Rechts:** Was het bedrag van het pgb genoeg om het hulpmiddel te kopen dat voor u geschikt is? (N=92)



Figuur 18. Zijn er afspraken gemaakt met de gemeente over de vergoeding van onderhoud en reparaties? (N=93)

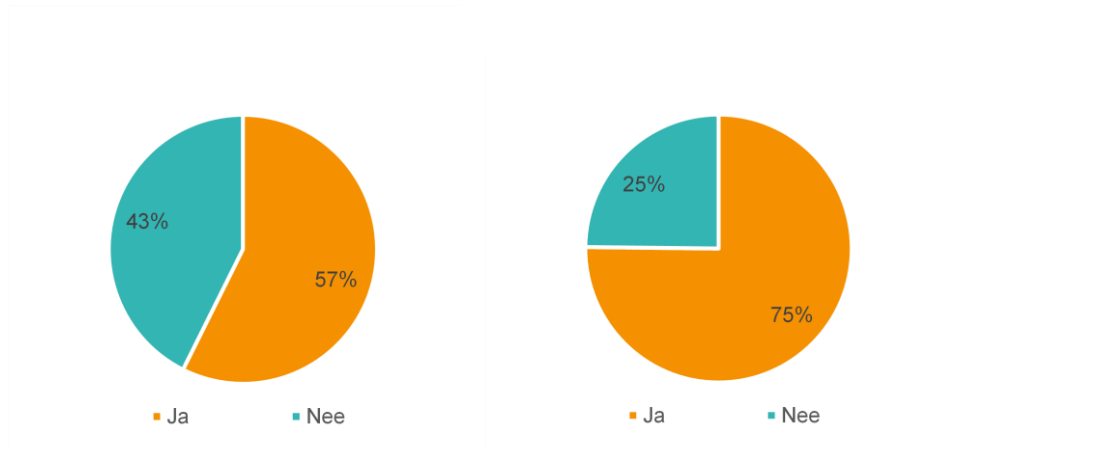
In figuur 19 aan de linkerzijde is weergegeven in hoeveel gevallen een revalidatiearts of ergotherapeut wordt betrokken bij de aanvraag. In 71% van de gevallen wordt er wel een revalidatiearts of ergotherapeut betrokken bij de aanvraag. Uit paragraaf 3.3 blijkt dat het overnemen van een advies (al dan niet door de gemeente of leverancier) van een ergotherapeut of revalidatiearts, erg belangrijk is in de ervaren dienstverlening van cliënten. Mogelijk levert het meer positieve ervaringen op wanneer ook in de overige 29% van de gevallen een revalidatiearts of ergotherapeut te betrekken.

Aan de rechterzijde van figuur 19 is weergegeven of cliënten een vast aanspreekpunt hadden bij de leverancier of gemeente. Ook dit vaste aanspreekpunt bleek belangrijk in de ervaring die cliënten hebben. Het valt op dat bij de gemeente vaker sprake is van een vast aanspreekpunt ten opzichte van bij de leverancier. Echter hebben cliënten zowel bij gemeenten als leveranciers nog regelmatig geen vast contactpersoon. Ook hier lijkt nog veel winst te behalen.



Figuur 19. **Links:** Heeft u advies van een revalidatiearts of ergotherapeut gekregen (bijvoorbeeld om vast te stellen wat nodig was) bij het aanvragen van het hulpmiddel? (N=973) **Rechts:** Had u een vast contactpersoon waar u terecht kon voor al uw vragen en het regelen van al uw afspraken? (N: zie figuur)

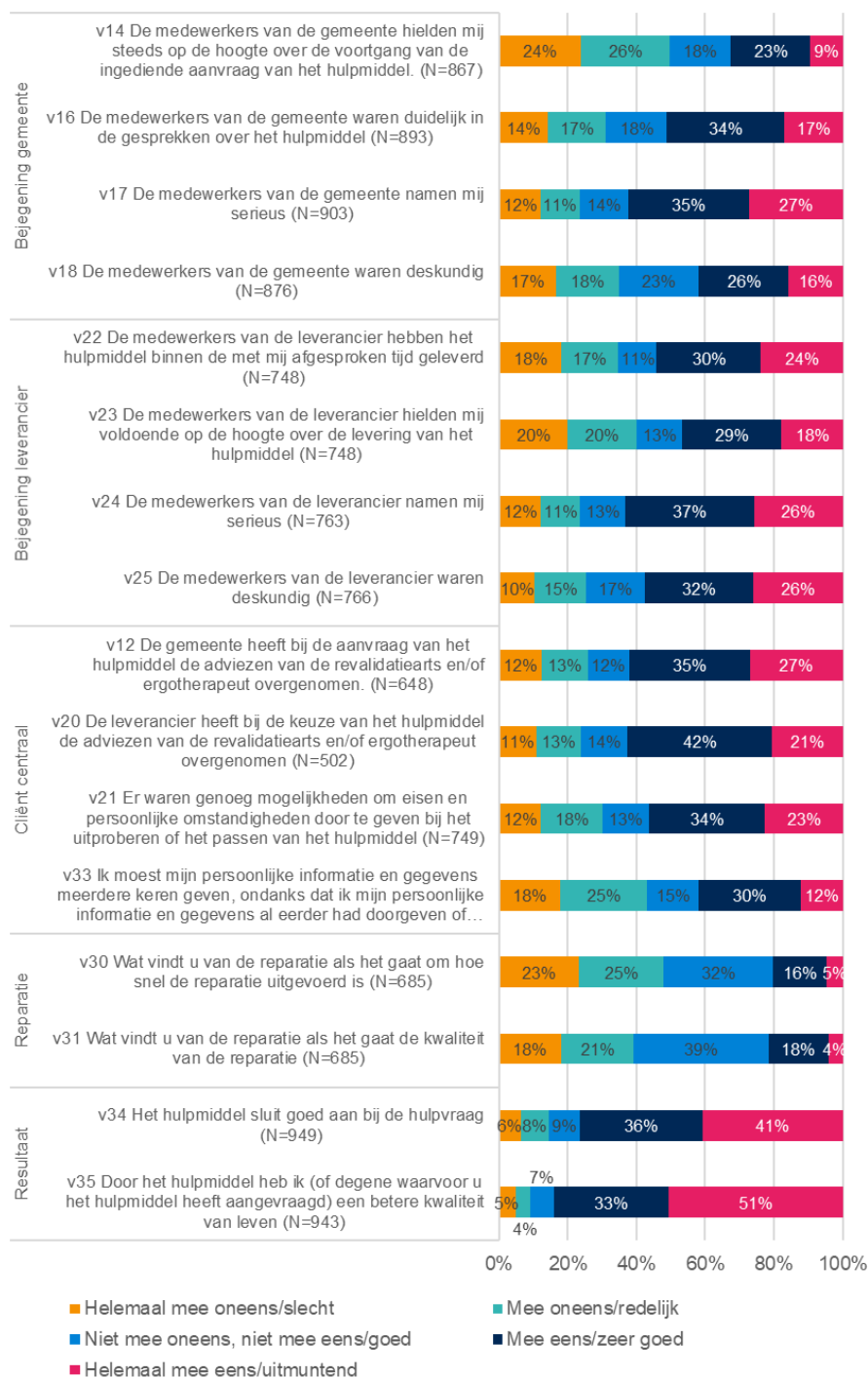
In figuur 20 is aan de linkerzijde weergegeven of leveranciers binnen drie maanden na de levering nog aanpassingen moesten doen of instellingen veranderen om het hulpmiddel op maat te maken voor cliënten. Een ruime meerderheid van de cliënten geeft aan dat dit nodig was. Aan de rechterzijde is weergegeven of cliënten geïnformeerd zijn over waar zij terecht kunnen als zij een (spoed)reparatie nodig hebben. In driekwart van de gevallen zijn cliënten hierover geïnformeerd.



Figuur 20. **Links:** Heeft de leverancier binnen drie maanden na de levering van het hulpmiddel nog een aanpassing moeten doen of instellingen moeten veranderen om het hulpmiddel goed voor u te laten werken? (N=746) **Rechts:** Heeft de gemeente en/of leverancier u verteld waar u terecht kan voor (spoed)reparaties van het hulpmiddel? (N=721)

### 3.5 Uitkomsten per ervaringsvraag

In 3.2 gaven wij de uitkomsten per thema. In figuur 21 zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per individuele vraag gegeven voor alle ervaringsvragen die onderdeel zijn van een thema. De vragen zijn geclusterd per thema. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, deze makkelijker te interpreteren is.



Figuur 21. Verdeling van antwoorden op de ervaringsvragen per thema



---

### 3.6 Reacties op open vraag: Wilt u nog wat kwijt over de dienstverlening (toegang, levering en service van uw hulpmiddel) van uw hulpmiddel(en)?

Respondenten kregen ook de mogelijkheid om in een open vraag nog wat kwijt te kunnen over de dienstverlening rondom hun hulpmiddel. Veel respondenten hebben gebruikgemaakt van deze mogelijkheid (een ruime 600 respondenten). De reacties zijn divers en bevatten vaak een toelichting op eerdere antwoorden en verschillen van positief tot negatief. Hieronder volgen enkele rode draden in de gegeven reacties.

Wat onder andere opvalt in de reacties is dat respondenten over het algemeen kritisch zijn als het gaat om de reparatie, vervanging of aanvraag van een (nieuw) hulpmiddel. Dit zijn momenten dat er soms dringend iets geregeld moet worden voor de cliënt. Cliënten geven bijvoorbeeld aan ontevreden te zijn over de kwaliteit van de reparatie. Ook moeten cliënten in sommige gevallen meermaals aanpassingen doen voordat het hulpmiddel passend is. Het kan in de praktijk blijkbare soms meerdere maanden duren voordat het hulpmiddel passend gerepareerd of vervangen is. Bovendien worden cliënten niet altijd op de hoogte gehouden van de status van de reparatie, en wanneer zij hun hulpmiddel weer kunnen verwachten. Ze noemen daarbij dat tijdelijk vervangende hulpmiddelen soms niet voldoen, wanneer hun vaste hulpmiddel gerepareerd of vervangen moet worden. Soms is er sprake van spoed. Respondenten met complexe problematiek willen dan zo snel mogelijk geholpen worden met een reparatie of passend alternatief vinden. Dit lukt echter niet altijd. *“Je moet behoorlijk doordrammen om duidelijk aan te geven dat een bepaalde reparatie met spoed nodig is. Ik stond een middag met elro-batterijpech ver van mijn huis en de reparateur kon pas twee dagen later komen.”*

Een andere rode draad in de reacties is dat veel respondenten aangeven het gevoel te hebben dat er niet goed naar ze geluisterd wordt en dat er te weinig oog is voor hun specifieke situatie of aandoening. Sommige respondenten noemen daarbij dat ze het gevoel hebben dat geld belangrijker is dan de behoefte van de cliënt. Enkele cliënten noemen dat zij hebben moeten vechten voor een pgb, en dat gemeenten dit afraadden. Ook zijn er cliënten die (meermaals) in bezwaar gaan tegen het besluit over hun hulpmiddel. Daar tegenover staat dat cliënten die wel positief zijn, vaak in het bijzonder noemen dat zij zich juist heel goed gehoord voelen, dat hun contactpersoon begripvol is en dat het hulpmiddel goed aansluit op hun situatie (waardoor de kwaliteit van leven is toegenomen). Het betrekken van en luisteren naar adviezen van ergotherapeuten en/of revalidatieartsen, door gemeenten en leveranciers wordt door cliënten gewaardeerd. Cliëntgerichtheid is dus een belangrijk thema.

Tot slot geven respondenten in hun reactie aan soms te maken hebben met meerdere (toe)leveranciers, bijvoorbeeld omdat gemeenten nieuwe contracten met leveranciers hebben. Dat kan tot complexe situaties leiden waarin niet altijd goed samengewerkt wordt. Een specifieke situatie is het faillissement van leverancier HMC. Cliënten met een hulpmiddel dat via HMC geleverd is, moesten worden overgedragen naar andere leveranciers. Die overgang is niet bij alle cliënten soepel verlopen. Een cliënt noemt bijvoorbeeld dat HMC een hulpmiddel besteld had, maar voordat deze geleverd werd, het bedrijf failliet was gegaan. Volgens de cliënt wilde HMC vervolgens het hulpmiddel niet overdragen aan de nieuwe leverancier. Dit zijn typische voorbeelden die leiden tot grote ontevredenheid bij de cliënt over de dienstverlening rond hulpmiddelen.

---

## 4 Samenhang goede met dienstverlening hulpmiddelen

In dit laatste hoofdstuk gaan we nog wat verder in op de samenhang tussen verschillende kenmerken en situaties van de cliënt en de thema's die de ervaringen met de dienstverlening inzichtelijk maken (paragraaf 4.1). Daarnaast gaan we in op in hoeverre de thema's zelf samenhangen met het thema 'resultaat' (4.2). In paragraaf 4.3 gaan we in op de consequenties voor de dienstverlening omtrent hulpmiddelen.

### 4.1 Samenhang tussen kenmerken en situaties van de cliënt en de verschillende thema's

In het voorgaande hoofdstuk hebben voor een aantal kenmerken of situaties van de cliënten de verschillen in beeld gebracht voor de scores op thema's en de rapportcijfervragen. Een interessante vraag is hoe deze kenmerken of situaties tegelijkertijd de scores op de thema's beïnvloeden. Om het effect van een aantal kenmerken of situaties tegelijkertijd te bepalen hebben we een lineaire regressie uitgevoerd waarbij we de hoogte van de themascores voorspellen aan de hand van de kenmerken en situaties. In de onderstaande tabel hebben we het effect van de kenmerken en/of situaties op de themagemiddelden weergegeven. Een pijl omhoog betekent een significant positief effect en een pijl naar beneden een significant negatief effect, waarbij wel gekeken moet worden naar het kenmerk of situatie hoe dit geïnterpreteerd moet worden. Als het effect niet significant was is dat aangegeven met de afkorting ns. Ten slotte hebben we in de laatste regels van tabel x de adjusted  $R^2$  en de significantie weergegeven. De adjusted  $R^2$  laat zien hoeveel van de totale variantie in de thema's en/of rapportcijfers wordt verklaard door de variabelen die in het model zijn opgenomen en is daarmee een maat voor 'hoe goed' het model is<sup>12</sup>. De significantie is een toetswaarde die laat zien of een model überhaupt zinvol is om een deel van de variantie te verklaren. Een significantie die lager is dan 0,05 betekent een significant effect van het model.

Uit tabel 3 blijkt dat vooral de herkomst van de cliënt, de grootte van de gemeente waar de cliënt woont en de leeftijd van de cliënt van belang te zijn. Opmerkelijk is dat opleiding geen effect heeft op de thema's en rapportcijfers<sup>13</sup>. Dat betekent dat we bij een vervolgmeting mogelijk voor een beperkt aantal variabelen moeten corrigeren om eerlijk te kunnen vergelijken tussen twee jaren. Echter, de effecten van de kenmerken en/of situatie liggen voor alle modellen onder de 0,1 wat betekent dat het effect, hoewel significant, klein is. Met andere woorden de scores op de thema's en rapportcijfervragen worden weinig beïnvloed door cliëntkenmerken.

---

<sup>12</sup> Wat een goede maat is voor de adjusted  $R^2$  is discutabel en hangt af van de het soort onderzoek. Vaak wordt verwezen naar Cohen, Jacob (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Daarbij geldt dan een adjusted  $R^2$  van 0,1 als een zwak verband, 0,3 als een redelijk verband en 0,5 als een sterk verband. In de sociale wetenschappen geldt een adjusted  $R^2$  van 0,3 als een goede uitkomst.

<sup>13</sup> Deze vraag wordt in cliëntervaringsonderzoeken vaak meegenomen zodat in een vergelijkende analyse kan worden gecorrigeerd voor verschillen in de populatiesamenstelling. Aangezien deze vraag geen of nauwelijks significant is, kan deze vraag in een tweede meting achterwege blijven.

Kenmerk/Situatie	Bejegening gemeente	Bejegening leverancier	Cliënt centraal	Reparatie	Resultaat	Rapportcijfer Bejegening gemeente	Rapportcijfer bejegening leverancier	Rapportcijfer reparatie
Route vragenlijst (gemeente t.o.v. cliëntenorganisaties)	↑	↑	↑	ns	ns	↑	↑	↑
Gemeentegrootte (van klein naar groot)	↓	↓	ns	↓	↓	↓	↓	↓
Hulpmiddel voor kind (niet t.o.v. wel)	ns	ns	ns	ns	↓	ns	ns	ns
Hulpmiddel voor zichzelf (niet t.o.v. wel)	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns
Aantal hulpmiddelen (5 of meer t.o.v. minder)	ns	↓	↓	ns	ns	↓	ns	ns
Pgb (geen pgb t.o.v. pgb)	ns	↓	ns	ns	ns	ns	↓	ns
Opleiding (van laag naar hoog)	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns
Leeftijd (van jong naar oud)	↑	↑	↑	↑	ns	↑	ns	↑
<i>Adjusted R<sup>2</sup></i>	<i>0,06</i>	<i>0,06</i>	<i>0,05</i>	<i>0,05</i>	<i>0,02</i>	<i>0,02</i>	<i>0,08</i>	<i>0,04</i>
<i>Significantie</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>

Tabel 3. Effecten van kenmerken en/of situatie op de themascores en rapportcijfers

#### 4.2 Samenhang ervaringsthema's met het resultaat van de hulpmiddelen

Een belangrijk doel van het normenkader is dat de dienstverlening rondom het hulpmiddel bijdraagt aan een zo geschikt mogelijk hulpmiddel voor de cliënt en dat de cliënt er echt mee geholpen is. We hebben daarom met een multiple regressie analyse onderzocht in hoeverre kenmerken en/of situaties van de cliënt en de themagemiddelen voor bejegening door de medewerkers van de gemeente en de gemeente, de mate waarin de cliënt centraal staat en de kwaliteit van de reparatie bijdragen aan het resultaat van het hulpmiddel (resultaat is een van de thema's, zie H2). De uitkomsten van dit regressiemodel zijn gebaseerd op een deel van de respondenten, namelijk alleen degenen die een aanvraag, levering en reparatie van hun hulpmiddel hebben gehad. In tabel 2 zijn de gestandaardiseerde bèta coëfficiënten en de significanties voor deze coëfficiënten uit de regressieanalyse weergegeven voor beide modellen. Deze coëfficiënten zijn de verhoudingen tussen het belang van de kenmerken en situaties voor het resultaat<sup>14</sup>.

De uitkomsten in de tabel zijn in overeenstemming met de uitkomsten bij de regressies die we in 4.1 bespraken. De persoonskenmerken en/of situaties hebben geen of nauwelijks invloed op het resultaat. De onderdelen van de dienstverlening zijn echter sterk significant in deze regressieanalyse. Vooral cliënt centraal blijkt een belangrijke rol te spelen. De invloed hiervan is ongeveer tweemaal zo groot als van de andere onderdelen van de dienstverlening (zie de gestandaardiseerde coëfficiënten in tabel 4). Het effect van bejegening door de medewerkers van de gemeente, bejegening door de medewerkers van de leveranciers en de reparatie is ongeveer even groot.

<sup>14</sup> Als een bèta coëfficiënt van kenmerk A tweemaal zo groot is dan van kenmerk B, dan heeft kenmerk A tweemaal zo veel invloed op het resultaat.

Kenmerk/Situatie	Gestandaardiseerde bèta coëfficiënten	Significantie
Herkomst (gemeente t.o.v. cliëntenorganisaties)	-0,01	0,79
Gemeentegrootte (van klein naar groot)	-0,04	0,42
Hulpmiddel voor kind (niet t.o.v. wel)	-0,04	0,51
Hulpmiddel voor zichzelf (niet t.o.v. wel)	-0,07	0,15
Aantal hulpmiddelen (5 of meer t.o.v. minder)	-0,02	0,66
Pgb (geen pgb t.o.v. pgb)	-0,06	0,20
Opleiding (van laag naar hoog)	-0,04	0,36
Leeftijd (van jong naar oud)	-0,04	0,49
Advies van revalidatiearts/ergotherapeut (geen t.o.v. wel)	-0,03	0,52
Vast contactpersoon/-team gemeente (geen t.o.v. wel)	0,06	0,22
Vast contactpersoon/-team leverancier (geen t.o.v. wel)	0,05	0,30
Bejegening gemeente	<b>0,14</b>	<b>0,02</b>
Bejegening leverancier	<b>0,16</b>	<b>0,01</b>
Cliënt centraal	<b>0,29</b>	<b>0,00</b>
Reparatie	<b>0,14</b>	<b>0,01</b>
<i>Adjusted R<sup>2</sup></i>	<i>0,32</i>	
<i>Significantie</i>	<i>0,00</i>	

Tabel 4. Uitkomsten van de regressieanalyses als afhankelijke variabele het resultaat van het hulpmiddel. Vetgedrukte coëfficiënten zijn significant

#### 4.3 Consequenties voor de dienstverlening van hulpmiddelen

Het feit dat de dienstverlening sterk bepalend is voor het uiteindelijke resultaat en niet de kenmerken en/of situaties van de cliënt betekent goed nieuws voor de verbeteragenda van de gemeenten. De kwaliteit van de dienstverlening is immers te beïnvloeden, de kenmerken van de respondenten en/of de situaties niet. Gemeenten en leveranciers moeten zich daarom vooral richten op de verbetering van hun dienstverlening. De gemiddelde scores op de verschillende thema's (zie paragraaf 3.2) laten zien dat er op de bestaande onderwerpen nog veel verbeterd kan worden. Een concreet aangrijppingspunt voor verbetering is het centraal stellen van de cliënt, onder andere door heel goed de adviezen van de ergotherapeut en/of revalidatiearts mee te nemen. Uit onze analyses blijkt namelijk een zeer sterke samenhang tussen dit thema en het resultaat voor de cliënt. De verbeteragenda kan hierbij een belangrijke rol spelen.

In hoofdstuk 3 zagen we dat bepaalde kenmerken en/of situaties van de cliënt wel samen bleek te hangen met specifieke ervaringsthema's. Hoewel deze kenmerken en/of situaties van de cliënt niet te beïnvloeden zijn, kan vanuit de dienstverlening wel rekening gehouden worden met dergelijke kenmerken en/of situaties. Een belangrijk voorbeeld is dat het werken met een vast contactpersoon (of vast team) die de cliënt goed kent, sterk bijdraagt aan een positief ervaren dienstverlening. Ook kunnen gemeenten en leveranciers extra alert zijn als duidelijk is dat een cliënt een relatief groot aantal hulpmiddelen nodig heeft en hier extra of specifieke aandacht aan besteden in de dienstverlening.

#### 4.4 Bruikbaarheid van de ontwikkelde vragenlijst

De ontwikkelde vragenlijst blijkt goed geschikt om ervaringen met de dienstverlening bij hulpmiddelen te meten. In de eerste plaats zijn de onderwerpen van de vragenlijst afgeleid van het normenkader dat met verschillende partijen is ontwikkeld. De vragen behorende tot dezelfde onderwerpen worden in deze nulmeting bovendien op een consistente manier beantwoord. De verdeling van de antwoorden over de antwoordcategorieën is niet scheef, dat wil zeggen dat niet alle respondenten hetzelfde antwoord geven, waardoor het stellen van de vraag nauwelijks wat zou toevoegen. Daarbij blijken de ervaringen bij de onderwerpen van de vragenlijst, daadwerkelijk positief samen te hangen met de ervaren dienstverlening en met het resultaat van het hulpmiddel. Dit is een bevestiging dat de vragenlijst belangrijke

---

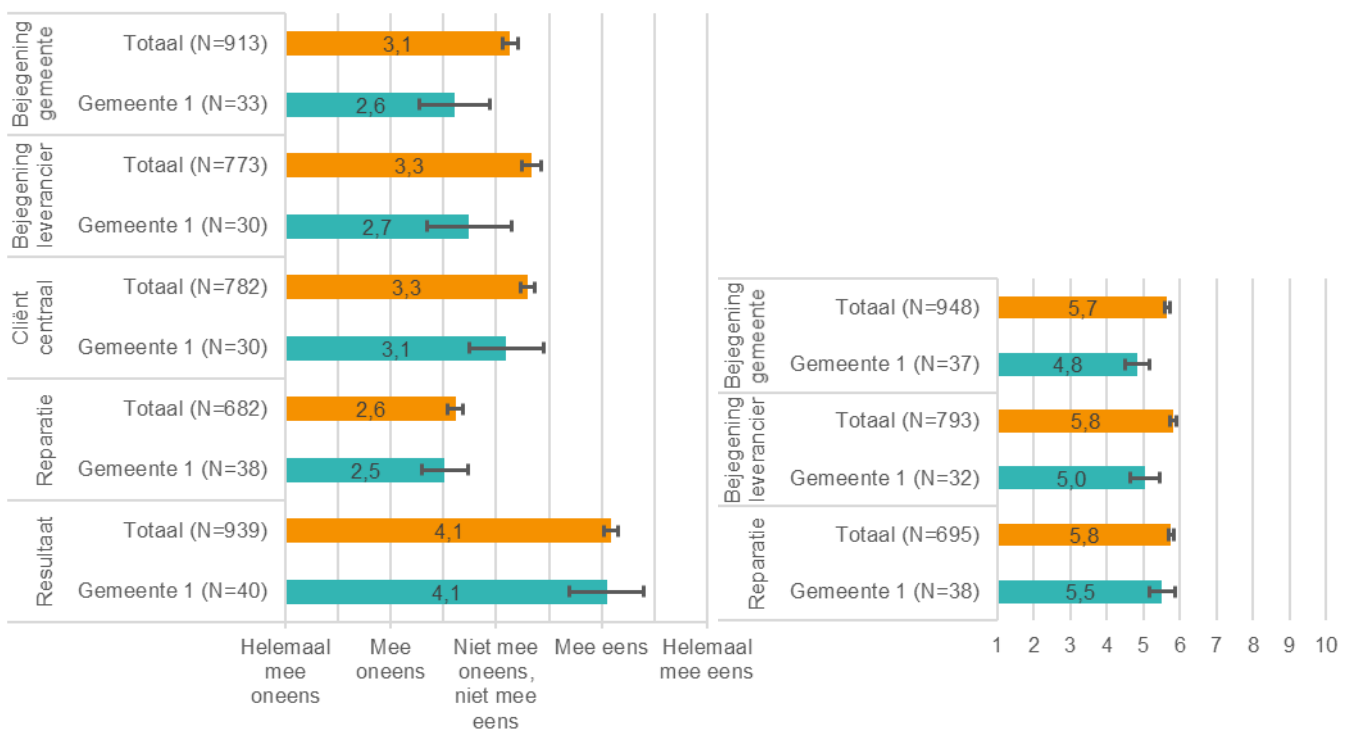
thema's bevat. Tot slot zien we ook in de gemiddelde scores bij individuele gemeenten verschillen tussen gemeenten in hoe cliënten de dienstverlening ervaren. Dit sluit ook aan bij het feit dat de dienstverlening van gemeenten verschillend is georganiseerd en dat er kwaliteitsverschillen bestaan.

# A. Uitkomsten per deelnemende gemeente

Twaalf gemeenten die deelnemen aan het Verbeterprogramma hulpmiddelen, hebben ook deelgenomen aan de Monitor dienstverlening hulpmiddelen. Deze gemeenten hebben de doelgroep een brief toegestuurd met uitnodiging naar de vragenlijst. Hieronder zijn de resultaten per gemeente (geanonimiseerd) weergegeven. Daarbij is zowel de respons op de digitale uitvraag onder cliëntorganisaties als de respons op brieven van gemeenten meegenomen.

## A.1 Uitkomsten gemeente 1

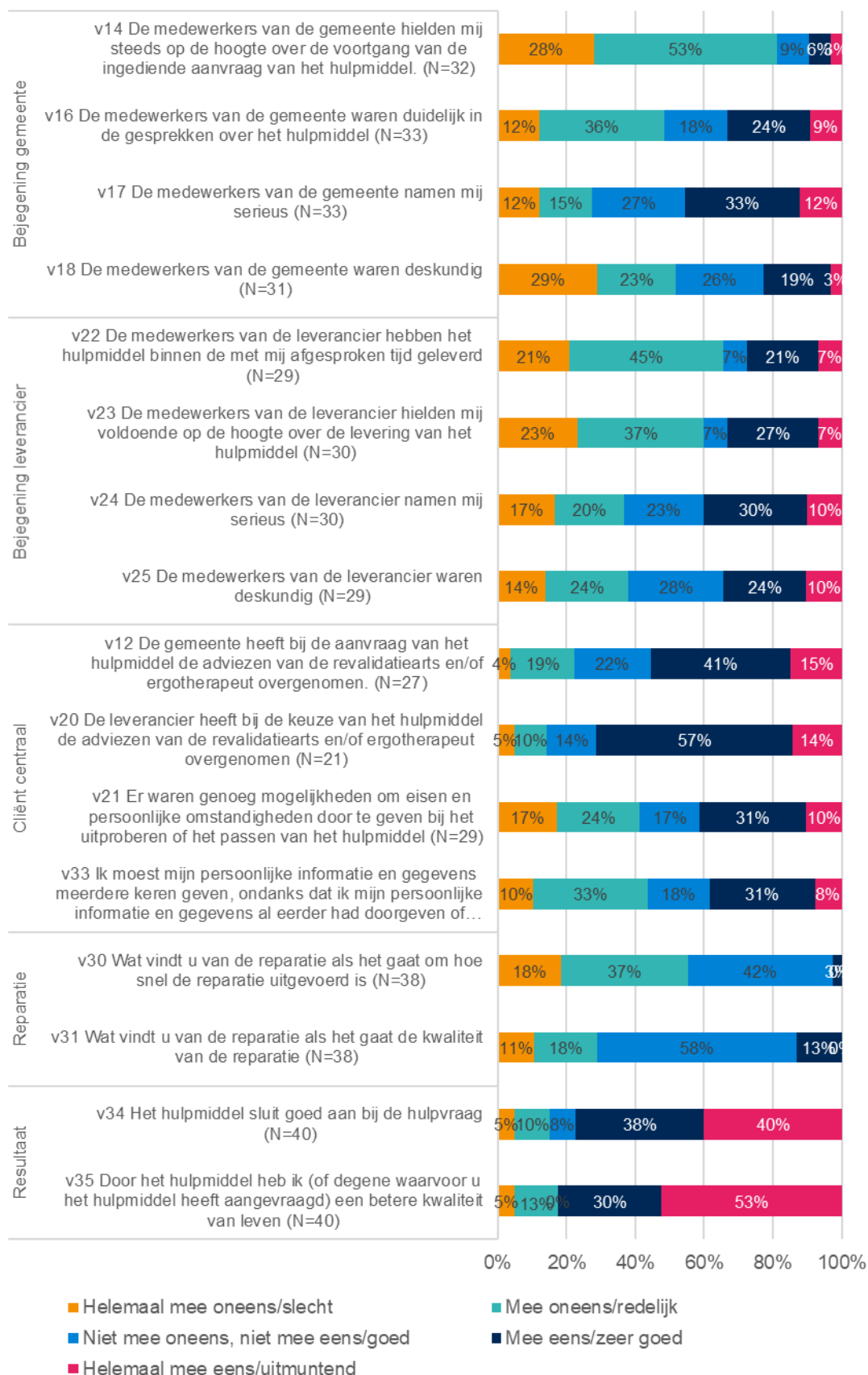
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 22. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

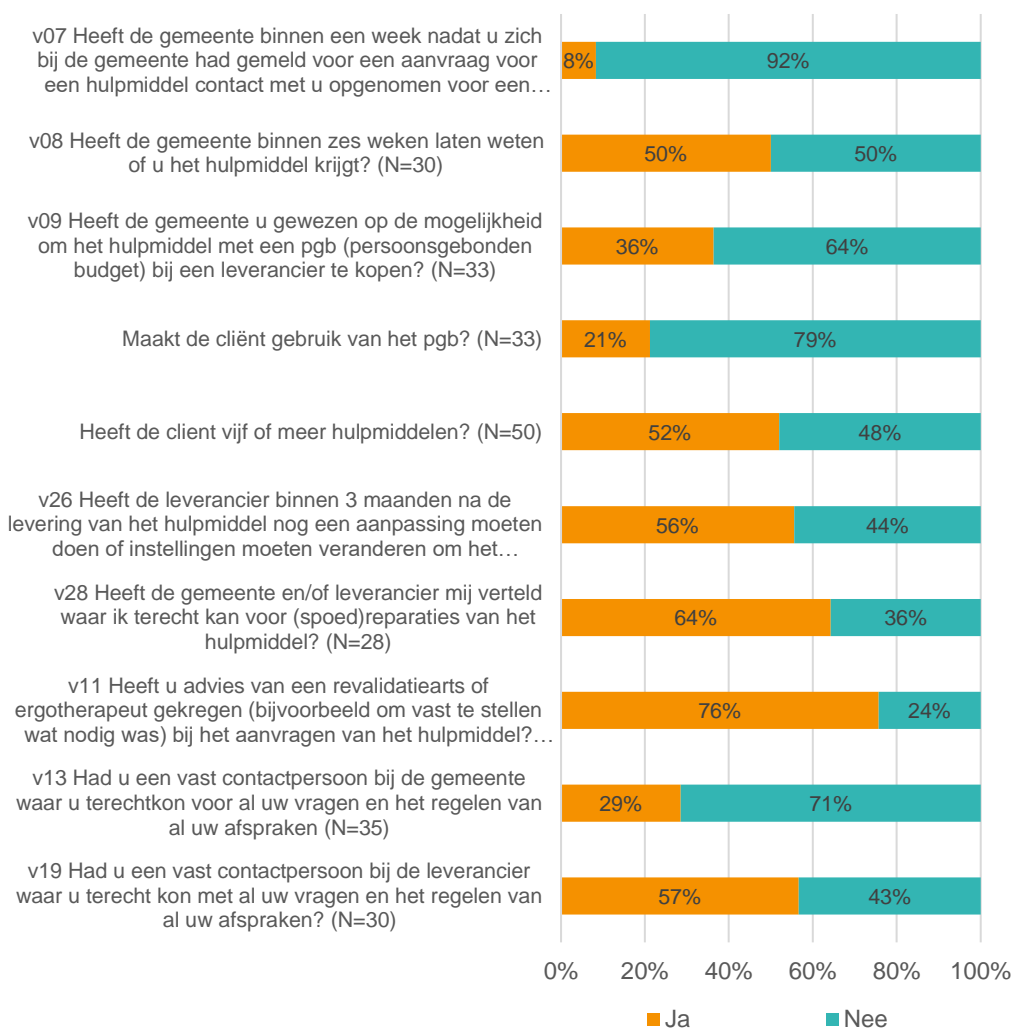
## Gemeente 1



Figuur 23. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

### Gemeente 1

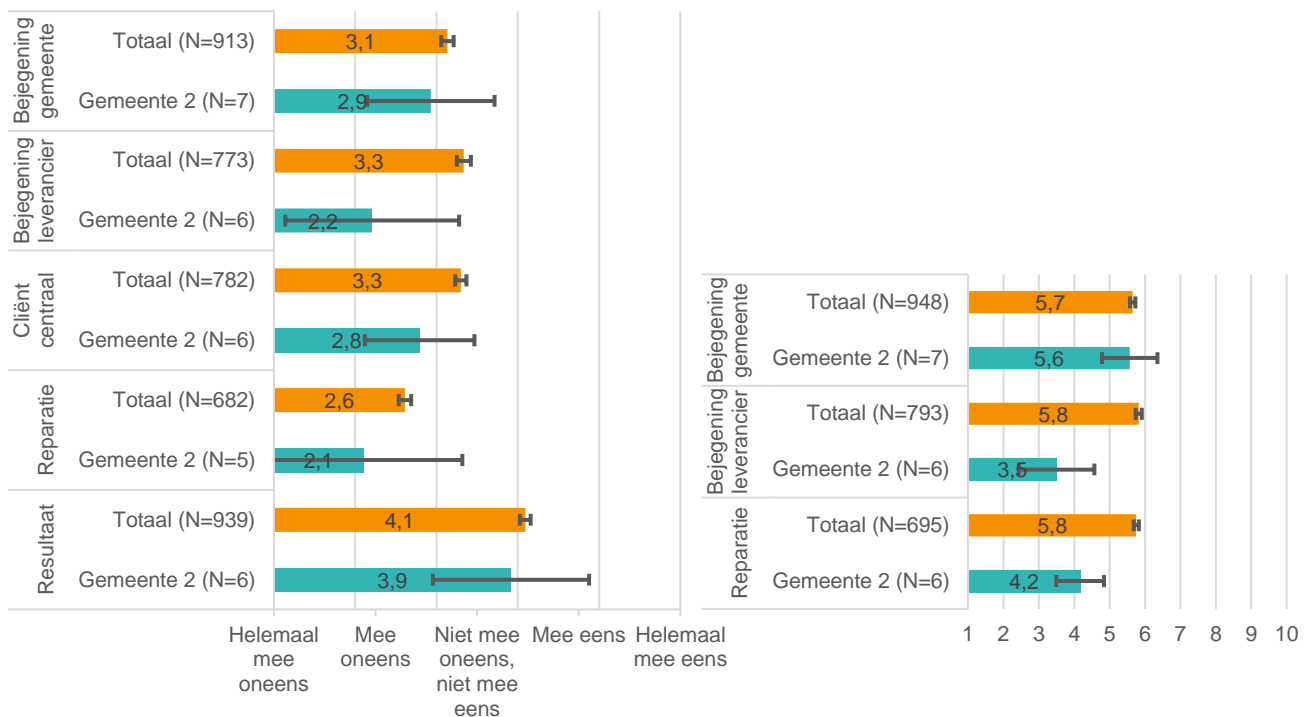


Figuur 24. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee



## A.2 Uitkomsten gemeente 2

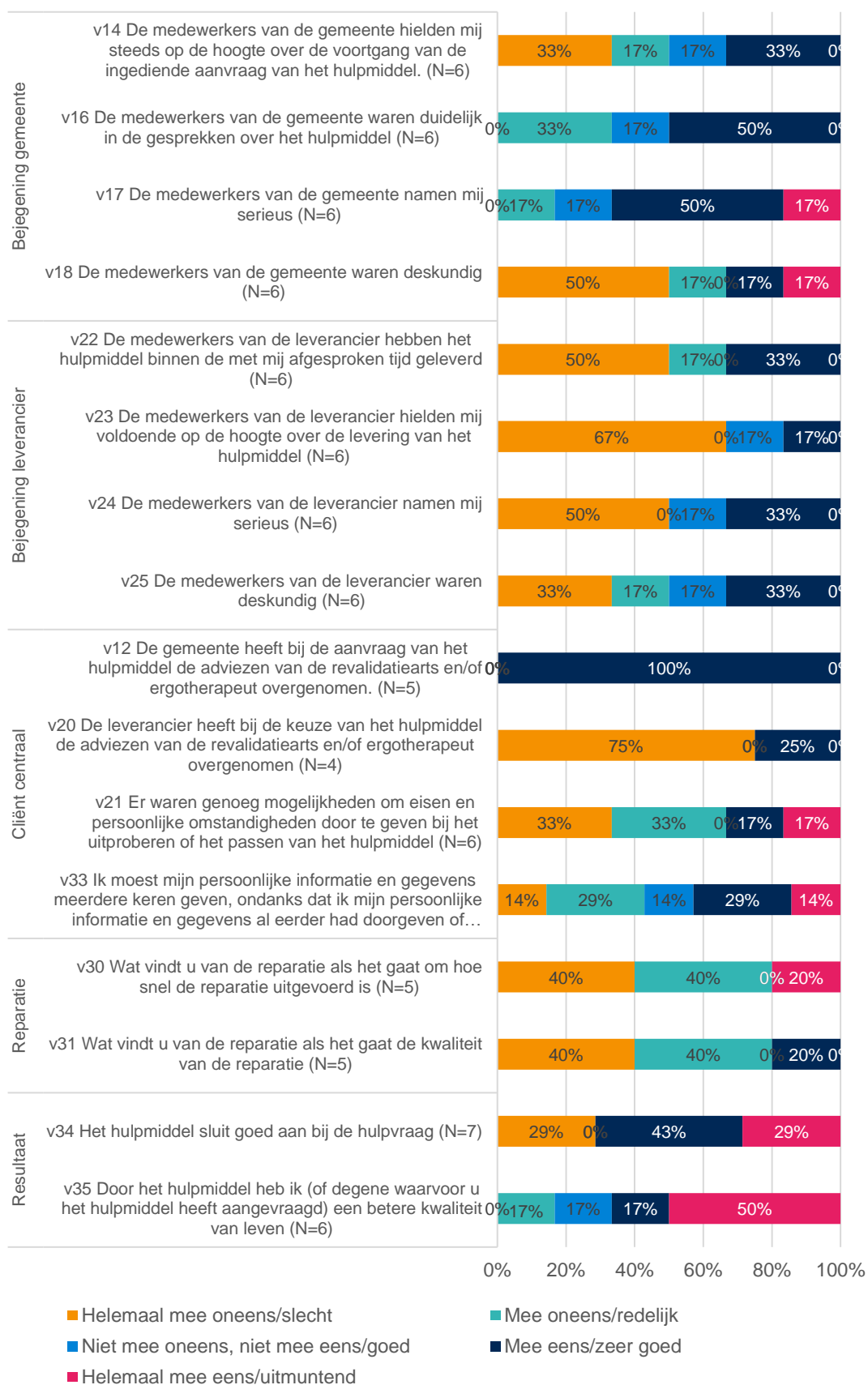
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 25. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

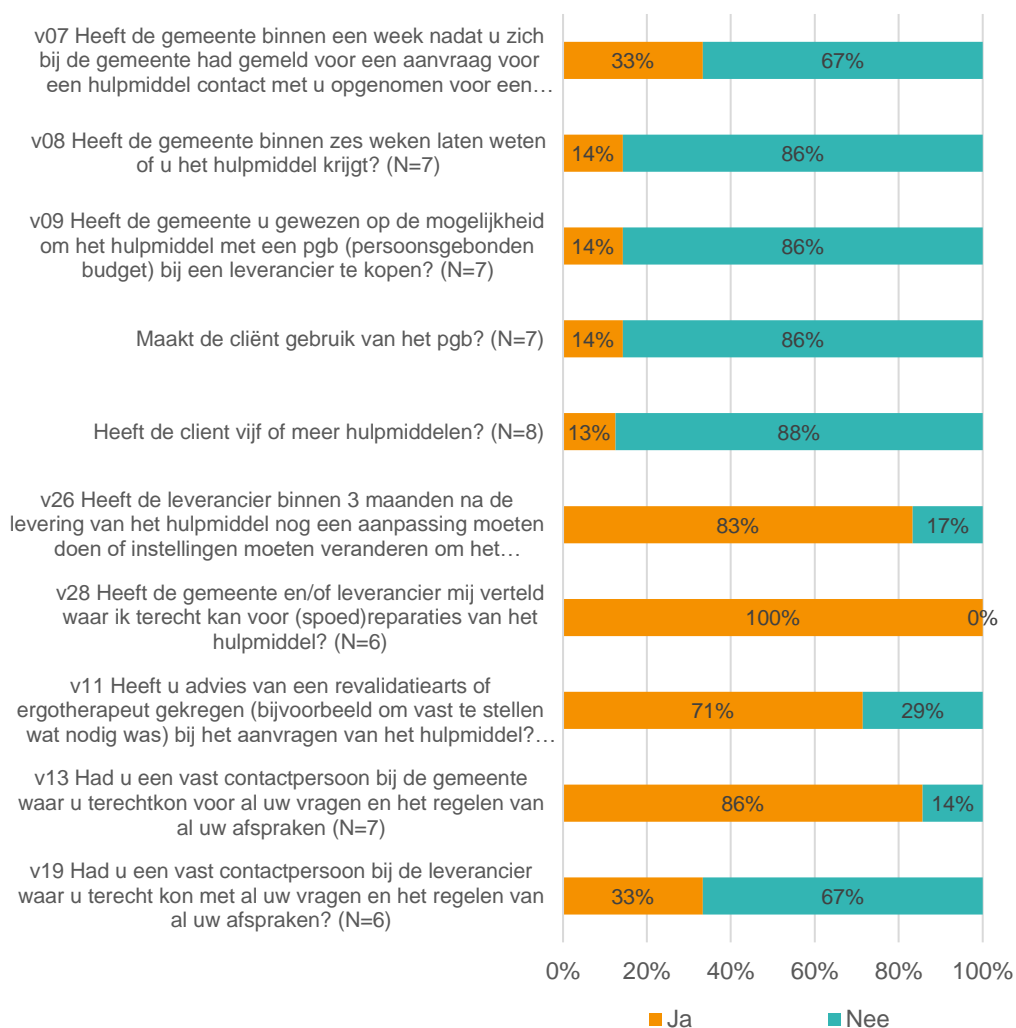
## Gemeente 2



Figuur 26. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

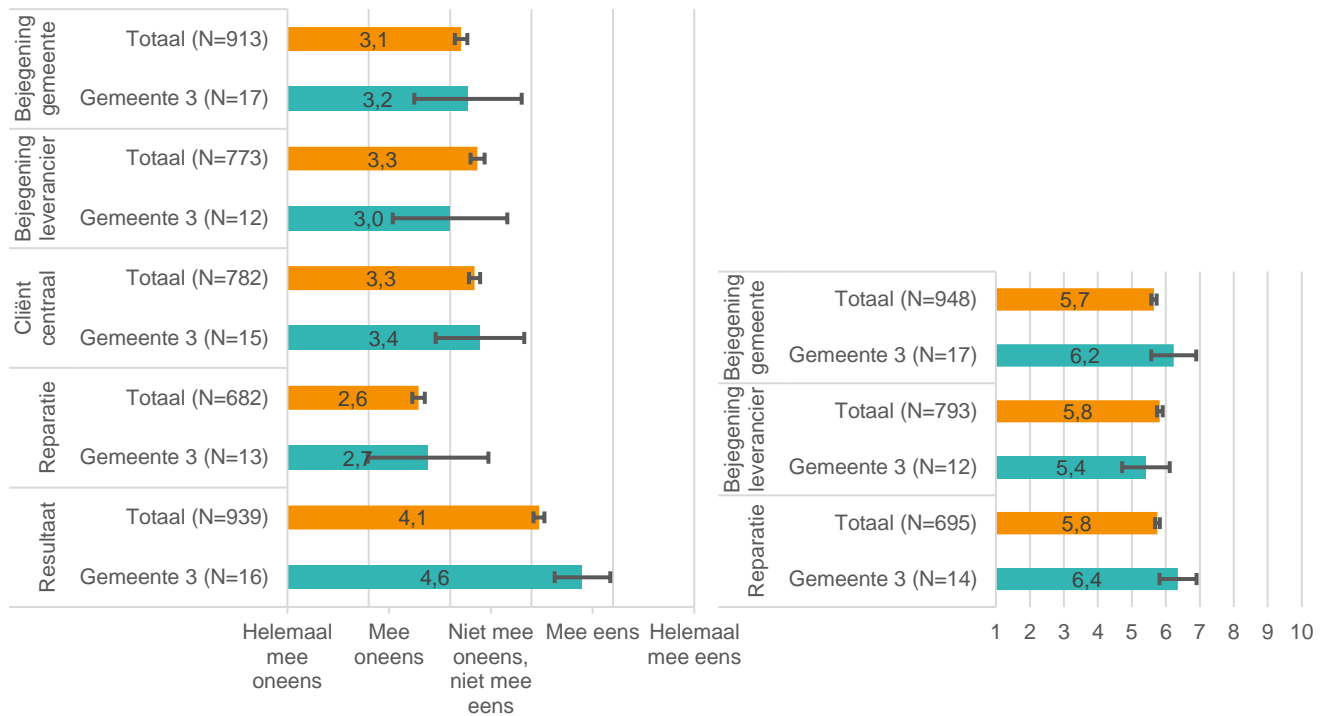
## Gemeente 2



Figuur 27. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

### A.3 Uitkomsten gemeente 3

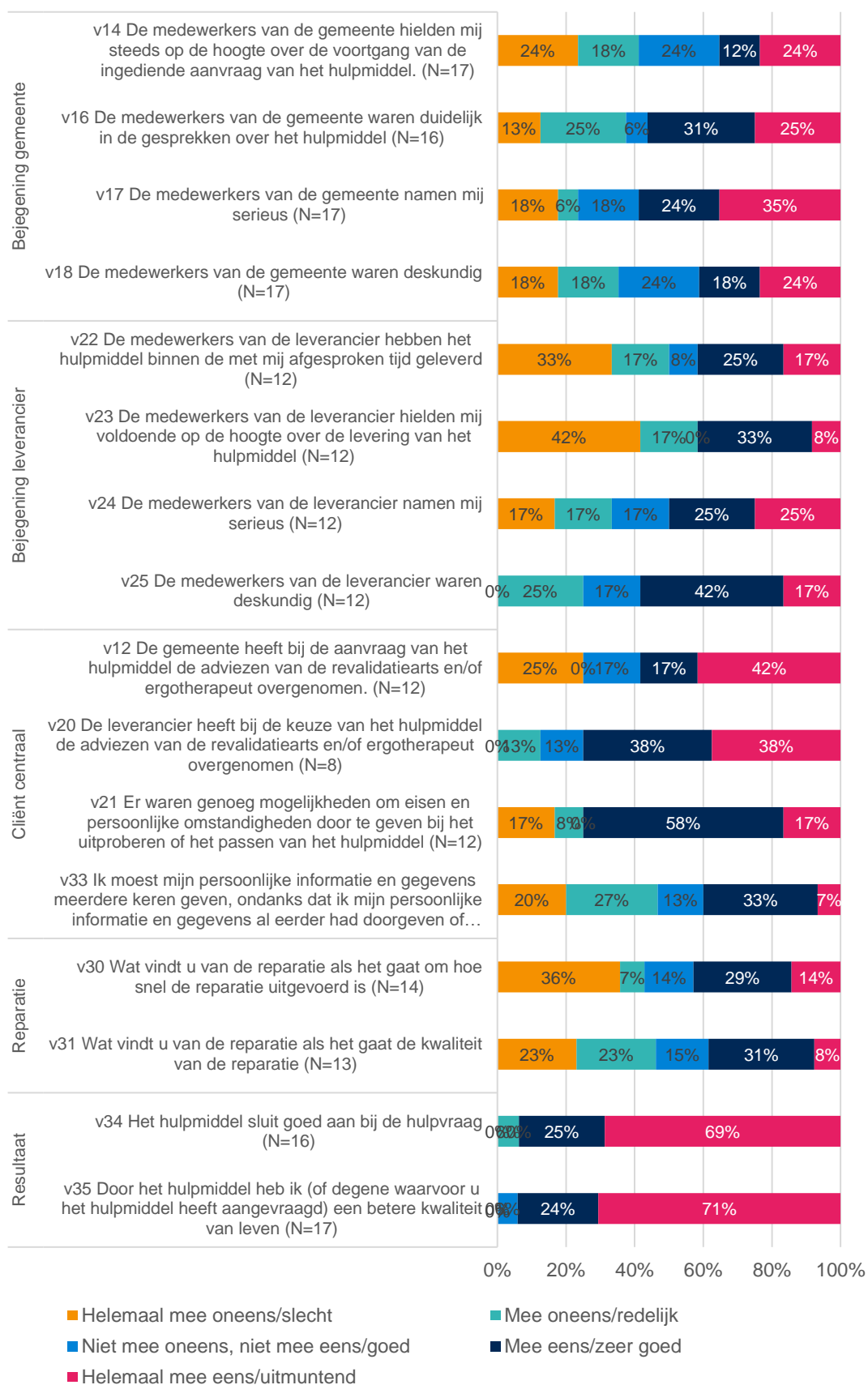
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 28. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

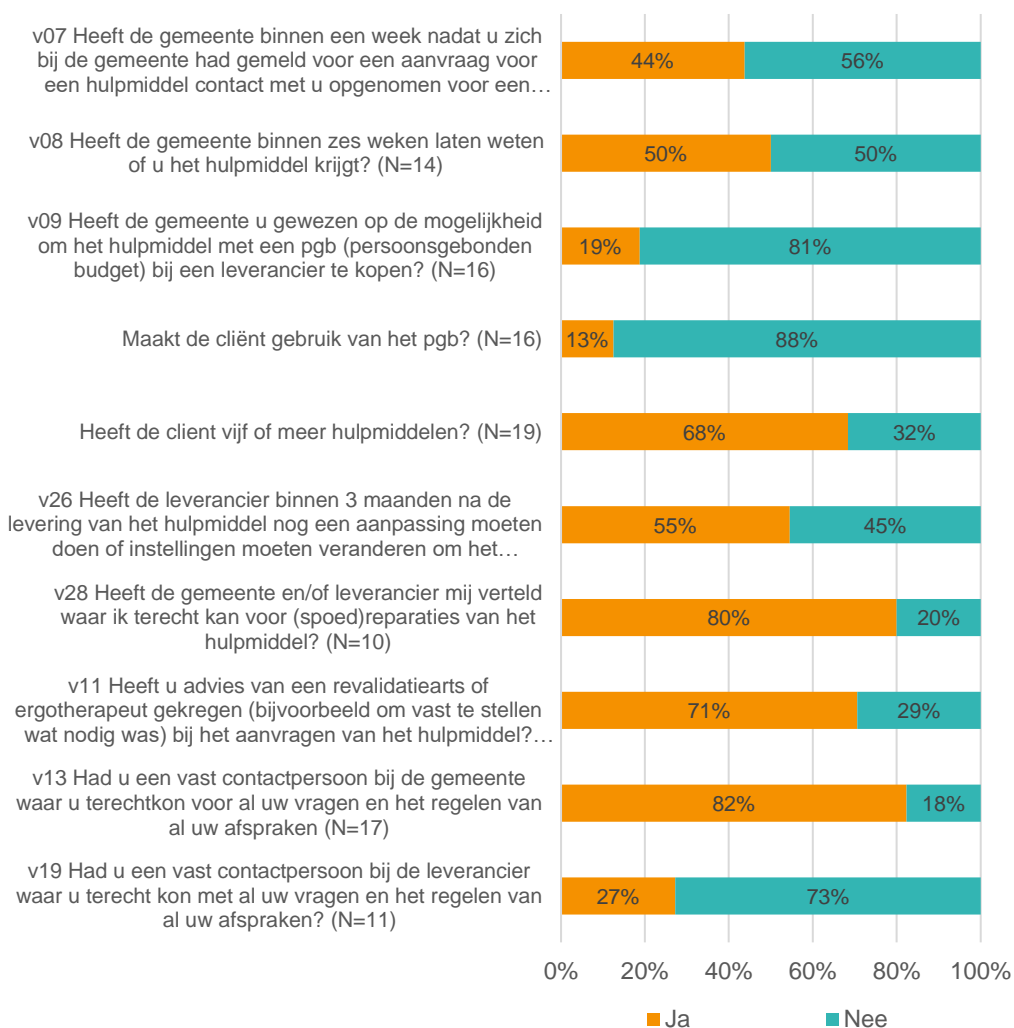
## Gemeente 3



Figuur 29. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

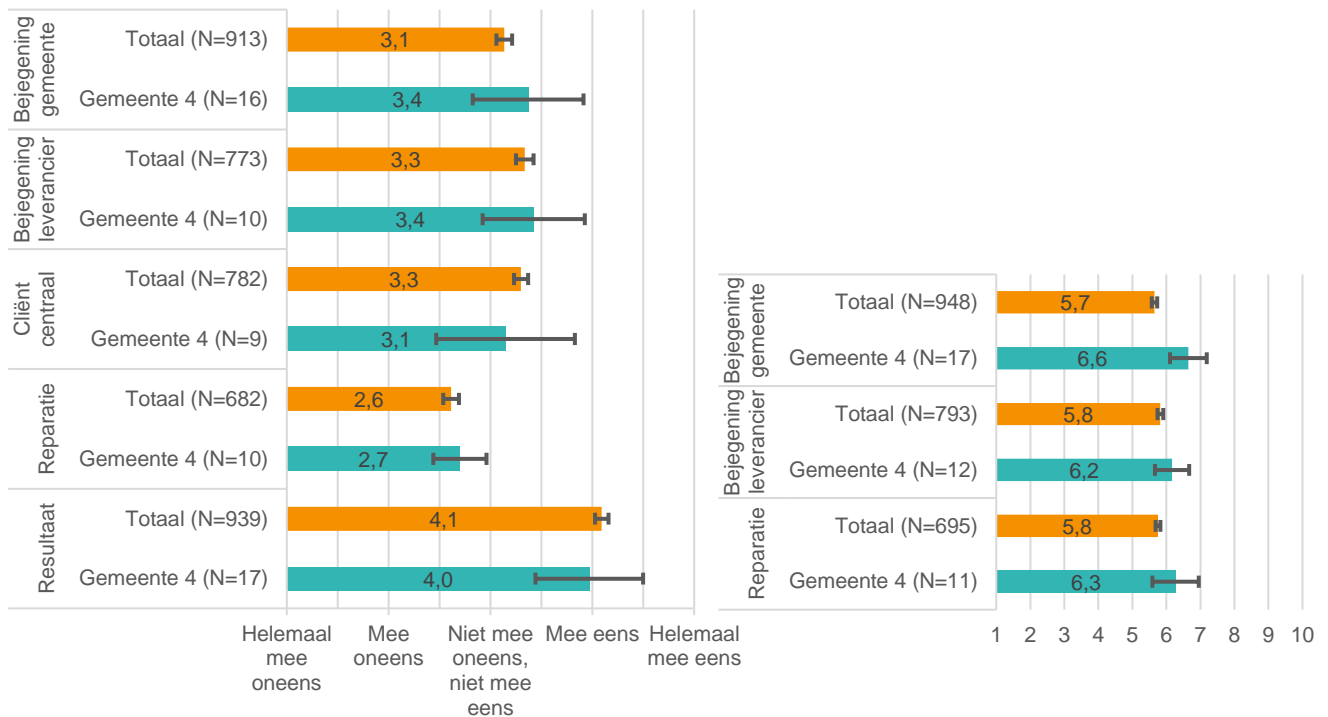
### Gemeente 3



Figuur 30. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.4 Uitkomsten gemeente 4

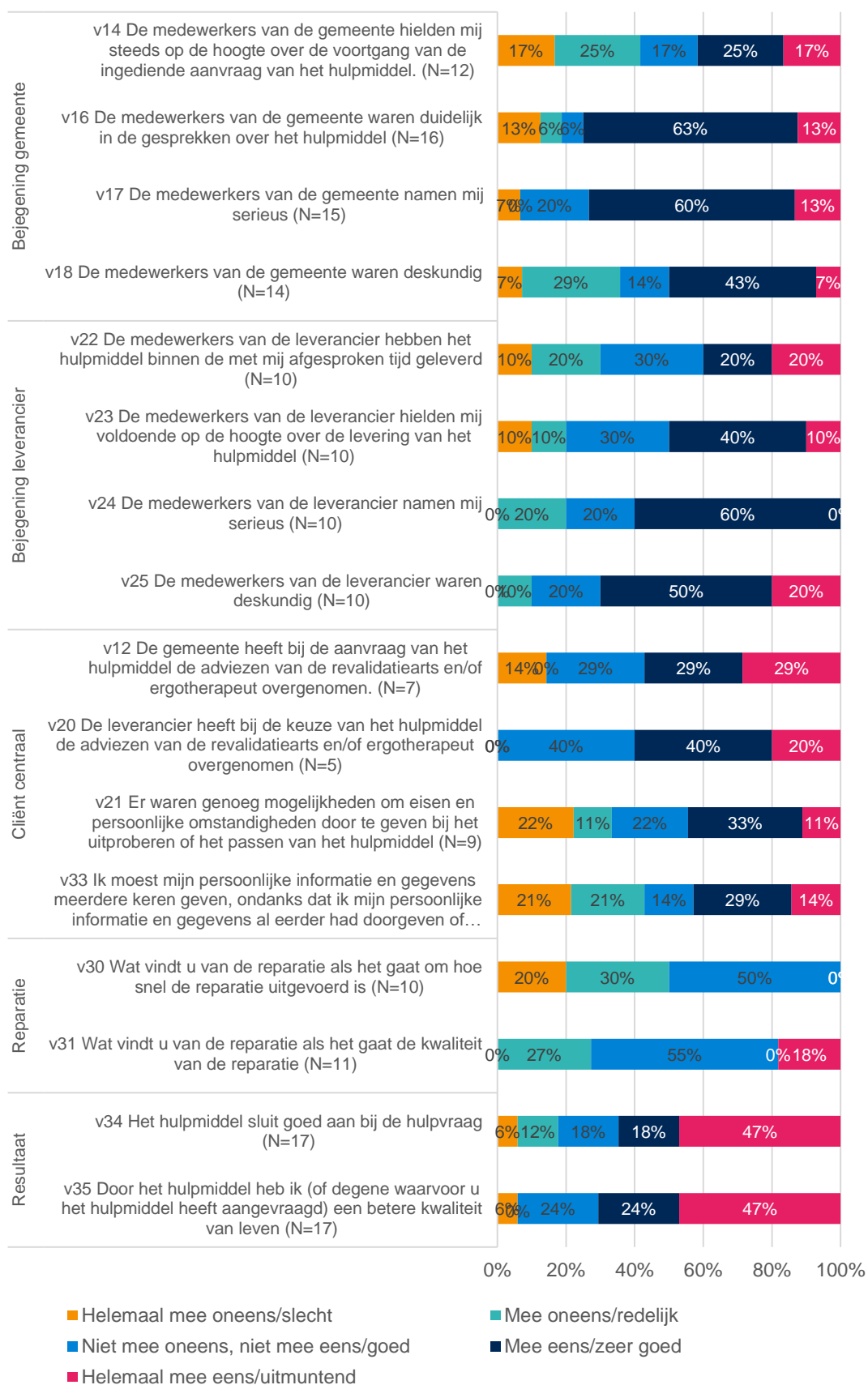
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 31. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

## Gemeente 4

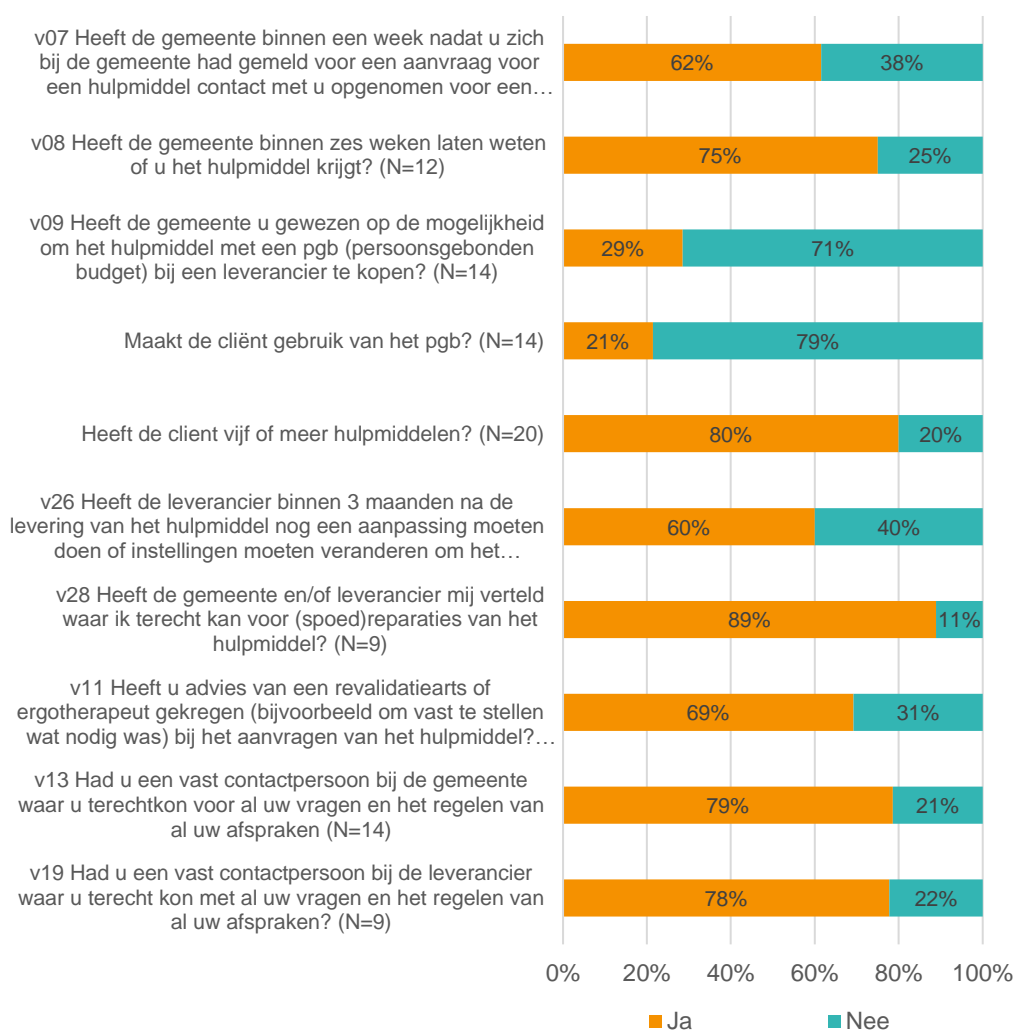


Figuur 32. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente



In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

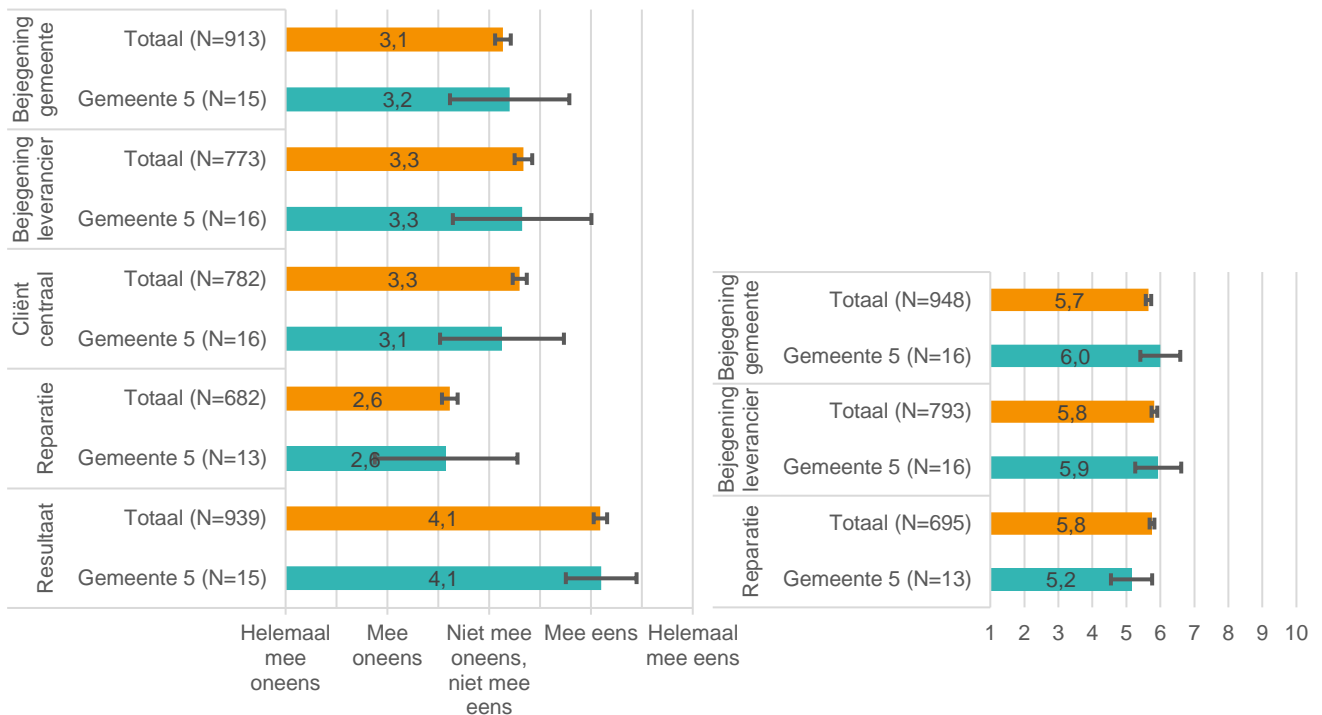
### Gemeente 4



Figuur 33. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.5 Uitkomsten gemeente 5

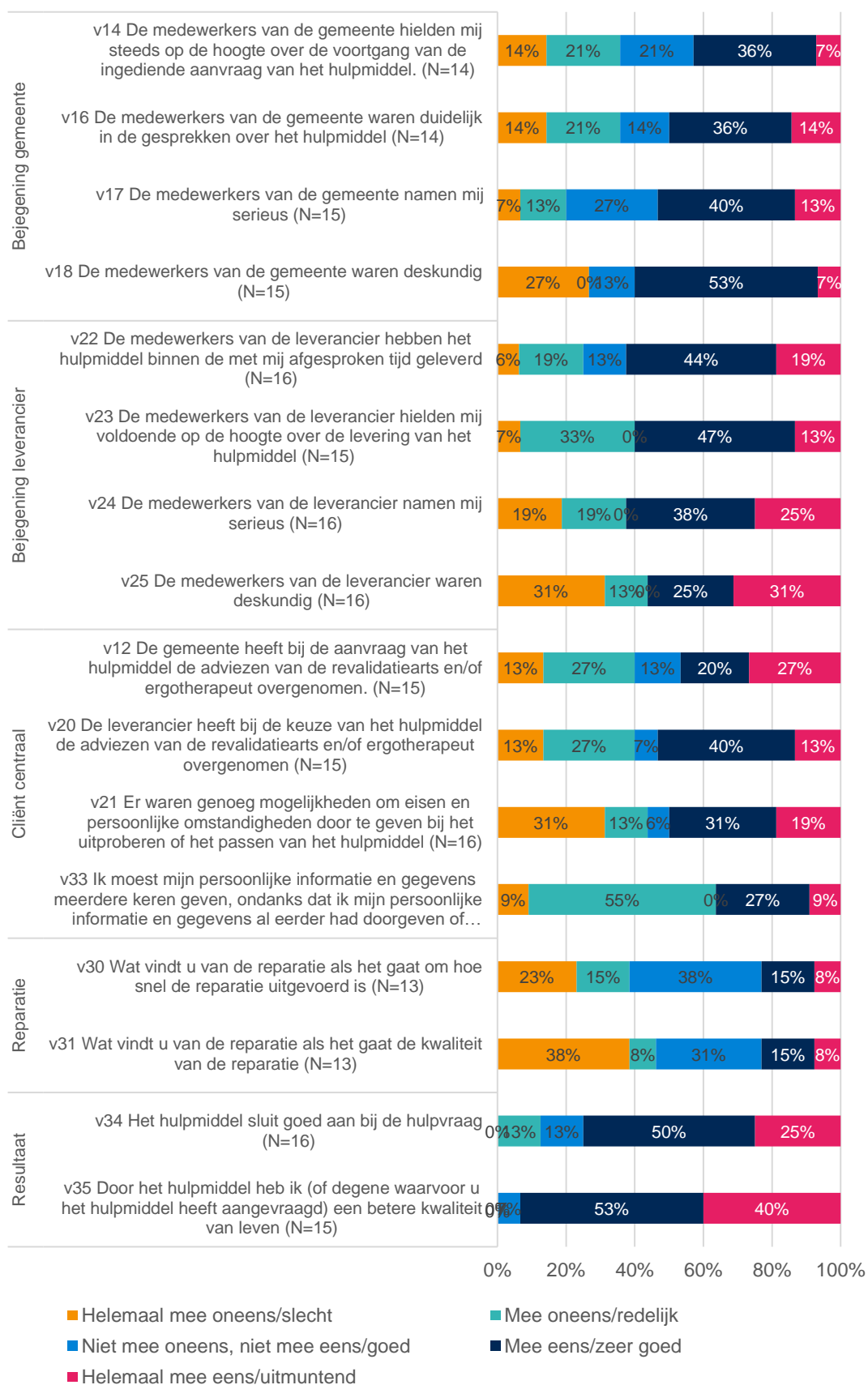
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 34. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehercodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

## Gemeente 5



Figuur 35. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

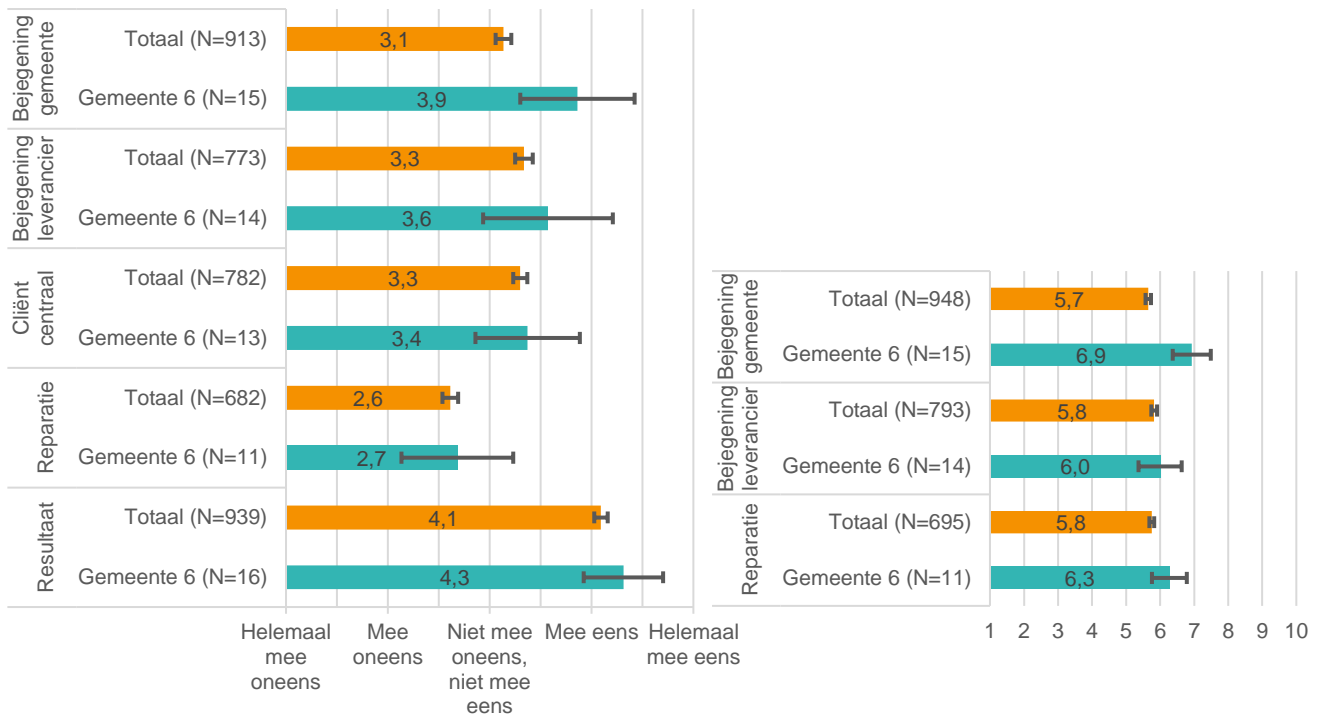
## Gemeente 5



Figuur 36. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.6 Uitkomsten gemeente 6

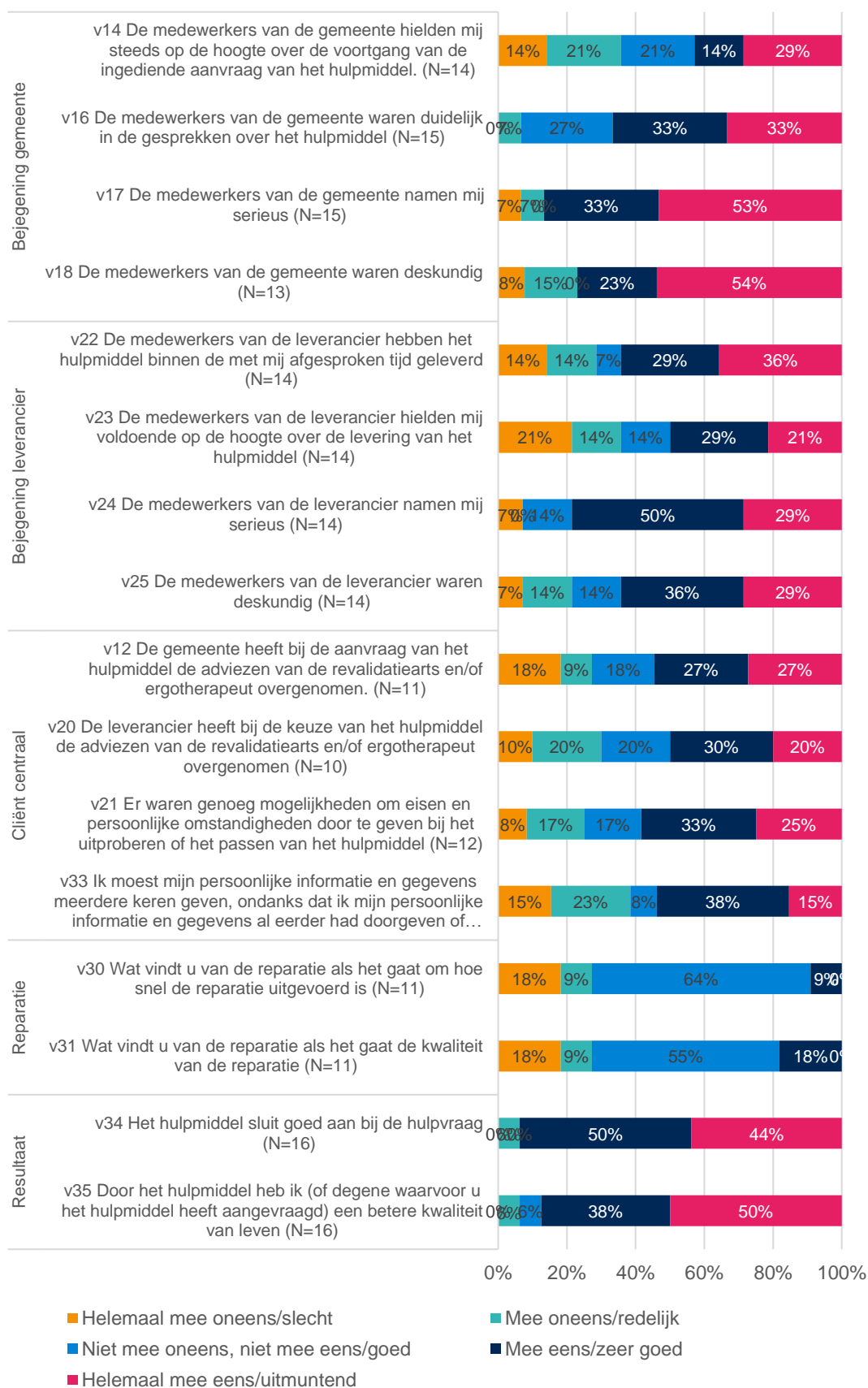
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 37. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehercodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

## Gemeente 6



Figuur 38. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

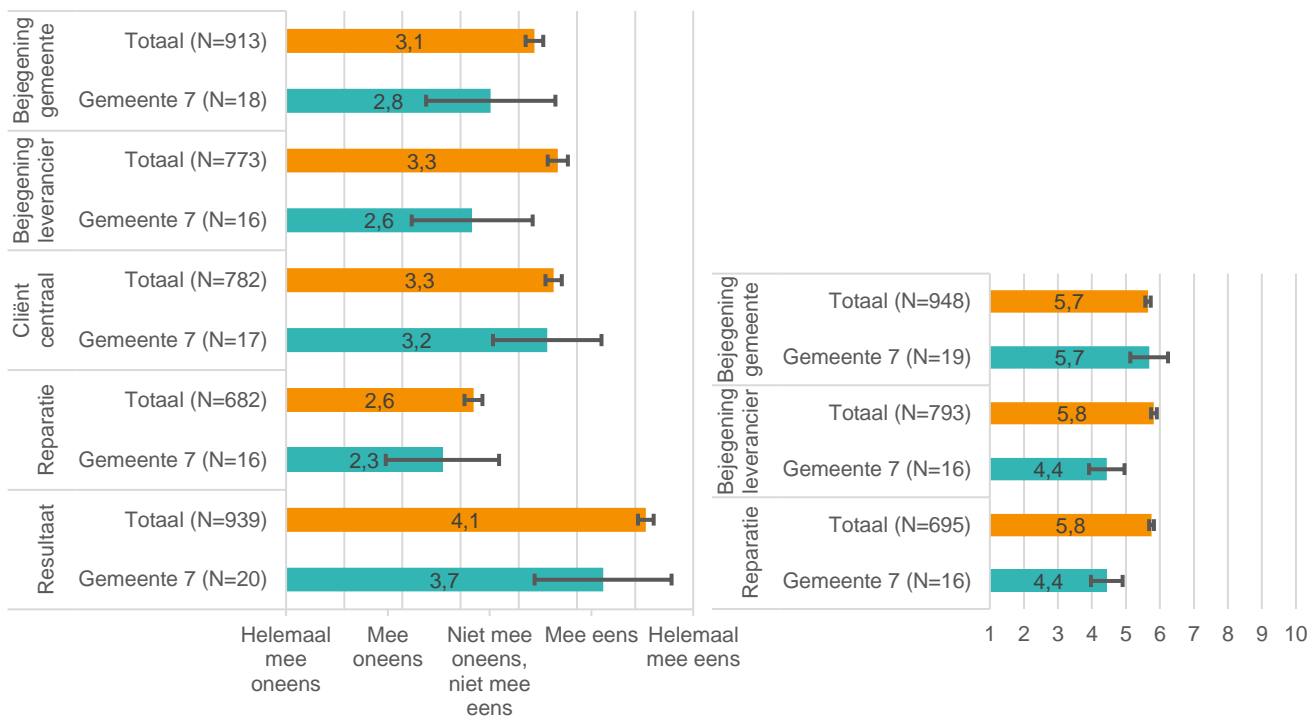
## Gemeente 6



Figuur 39. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.7 Uitkomsten gemeente 7

In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.

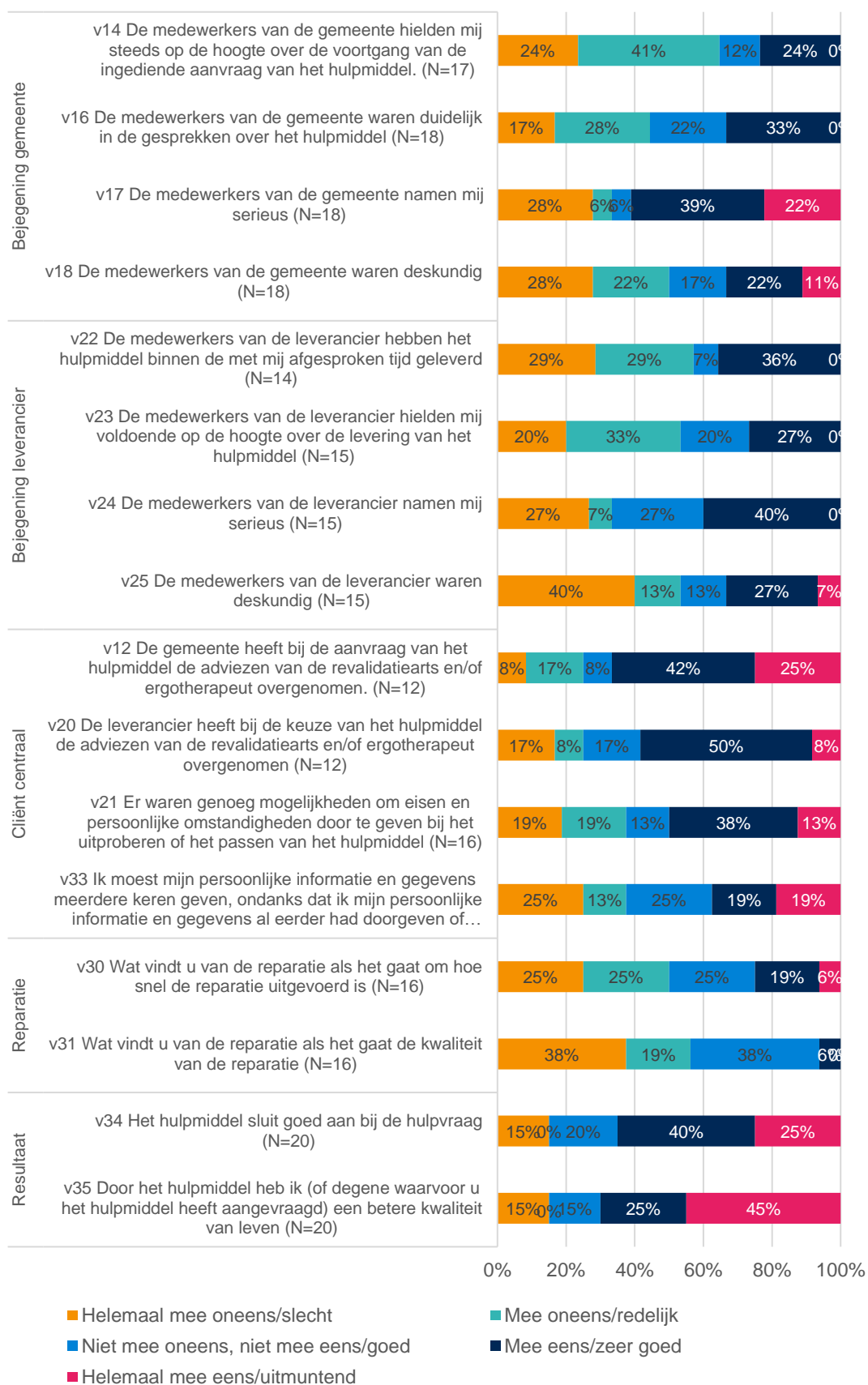


Figuur 40. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.



## Gemeente 7



Figuur 41. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

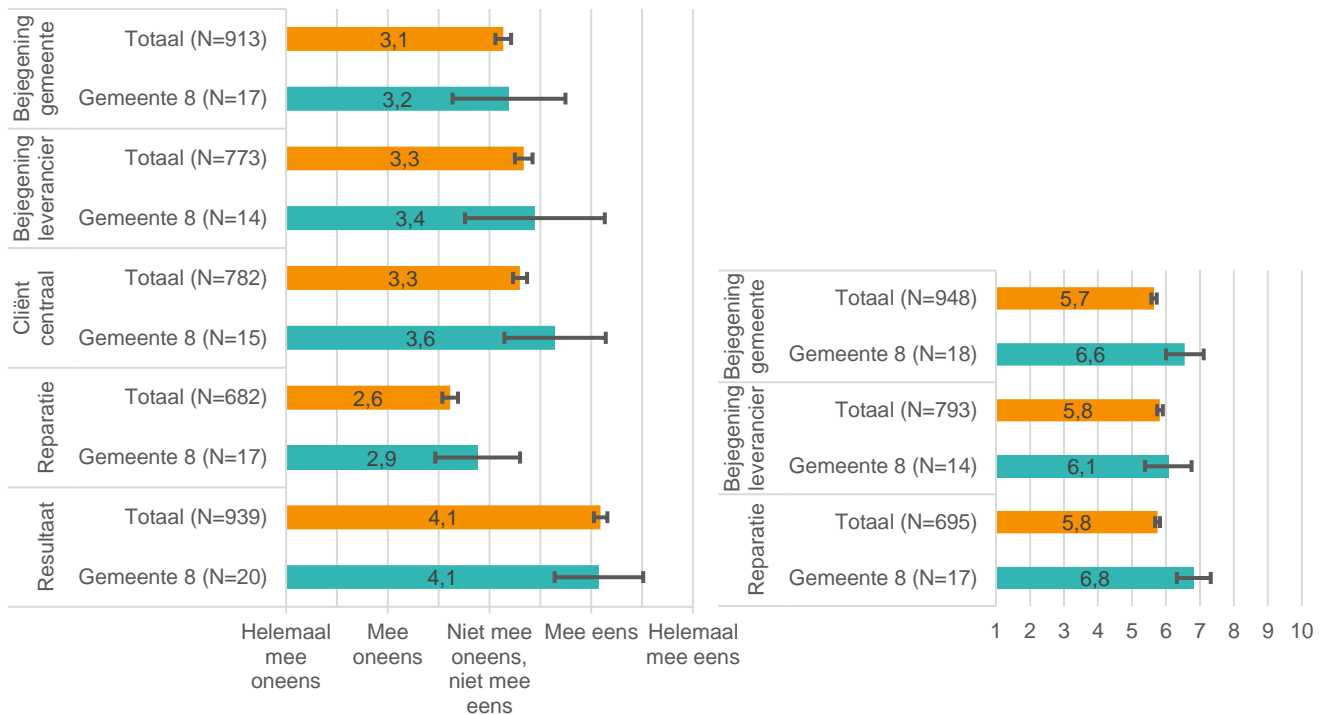
## Gemeente 7



Figuur 42. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.8 Uitkomsten gemeente 8

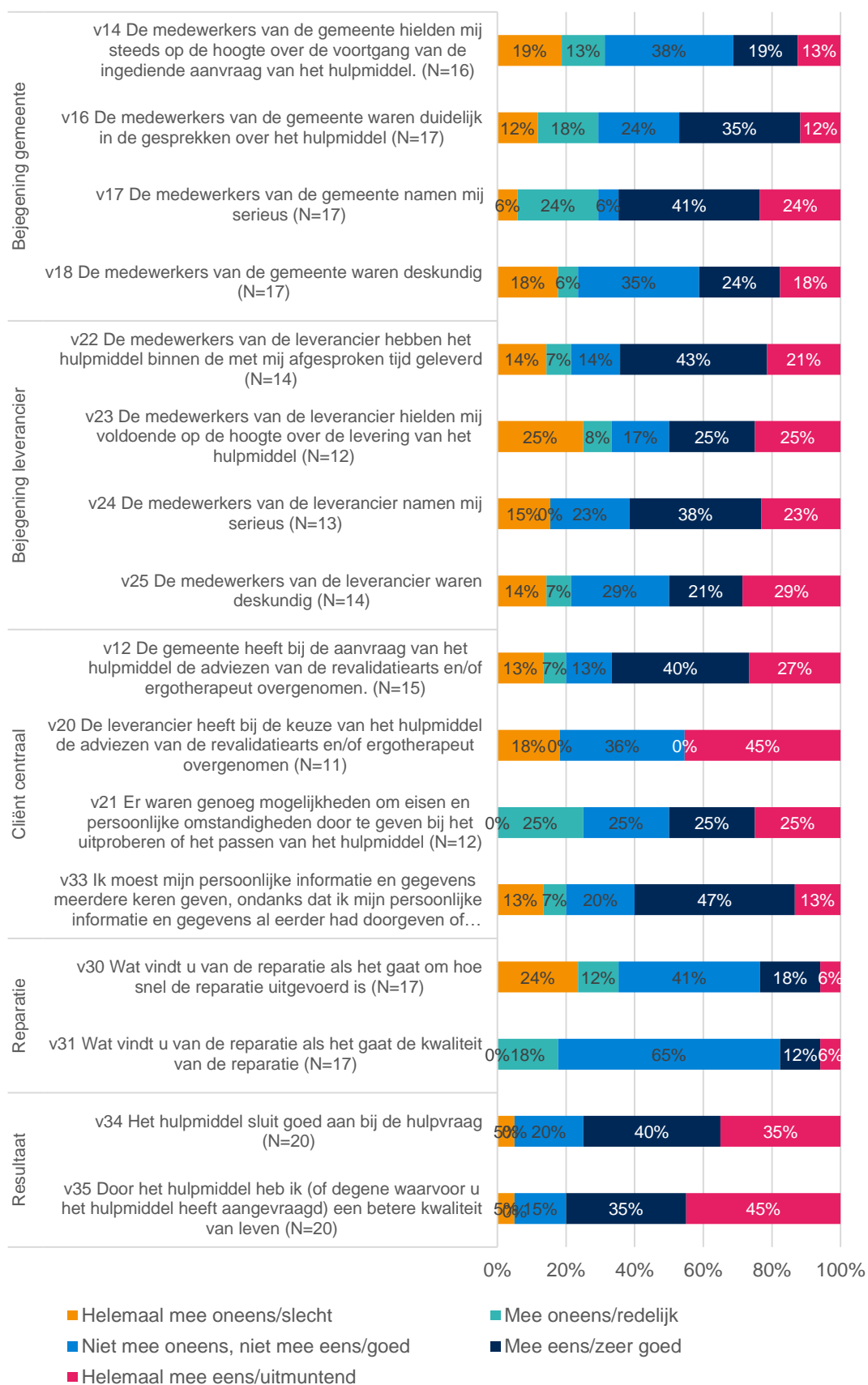
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 43. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehercodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

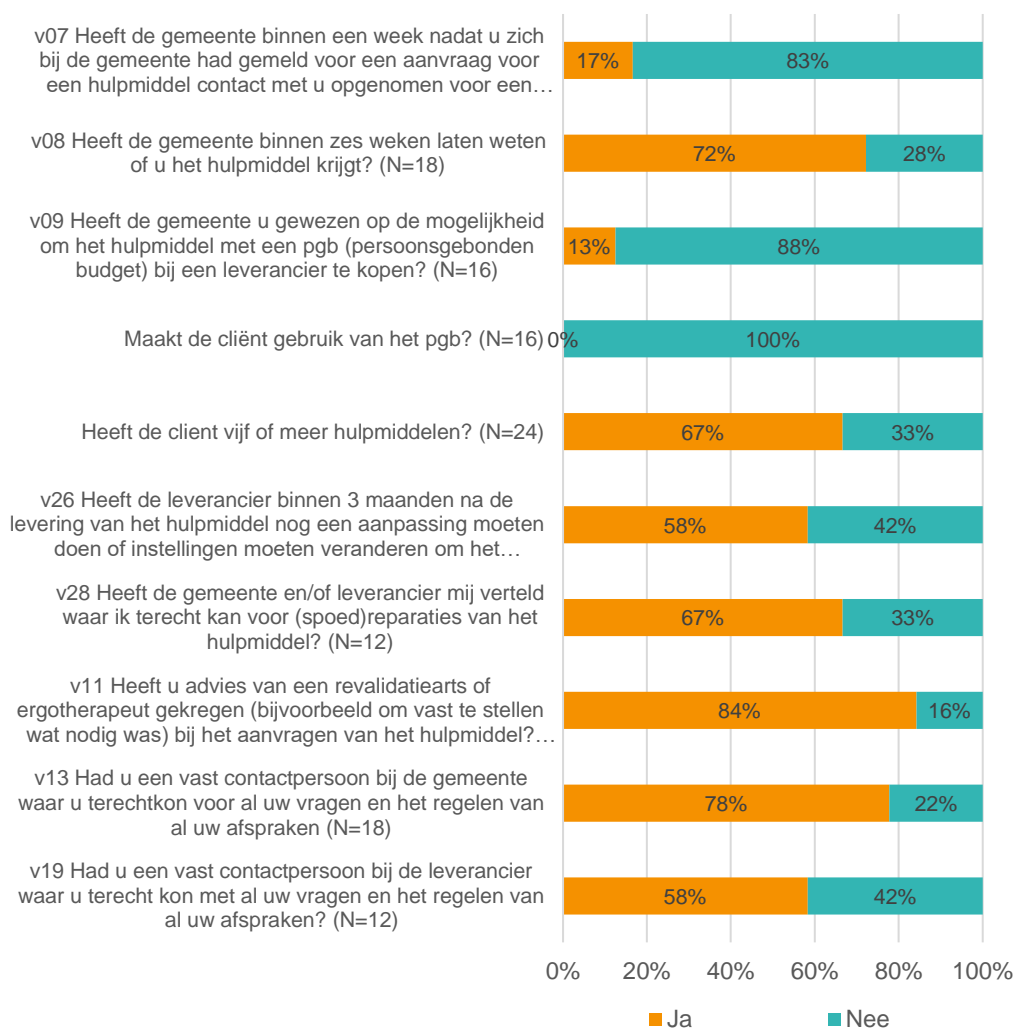
## Gemeente 8



Figuur 44. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

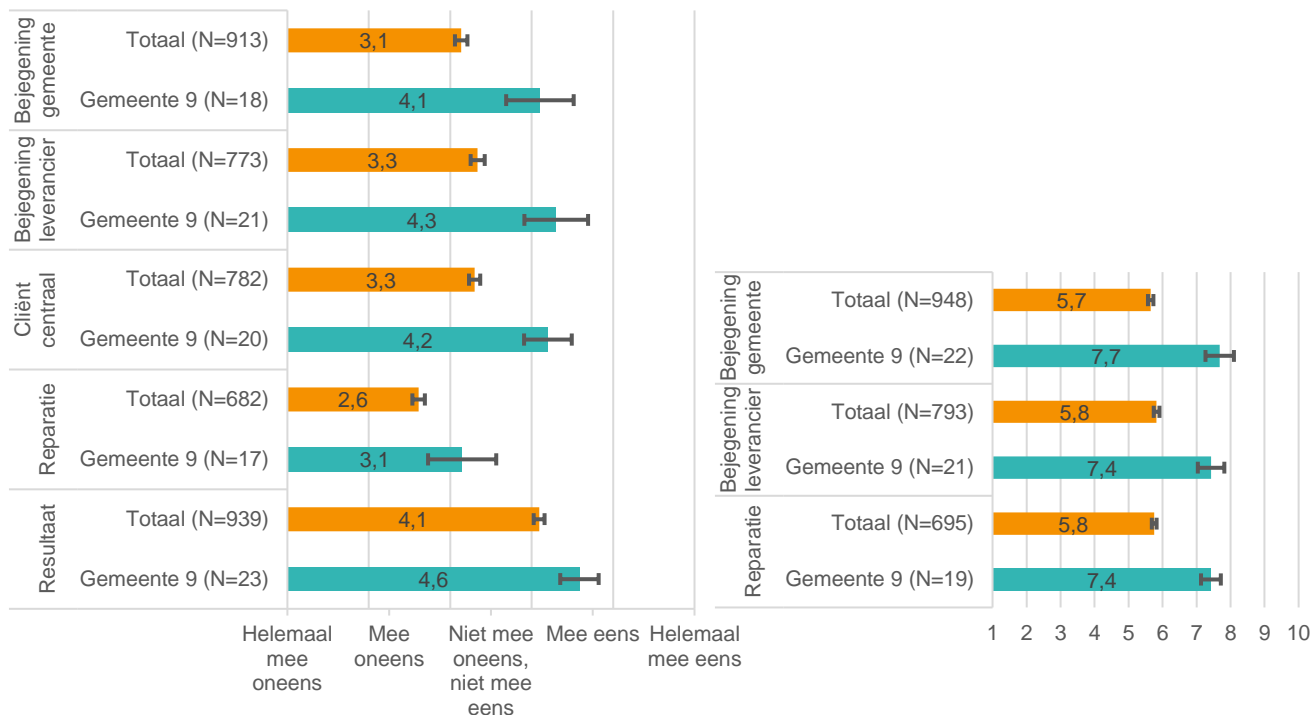
## Gemeente 8



Figuur 45. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.9 Uitkomsten gemeente 9

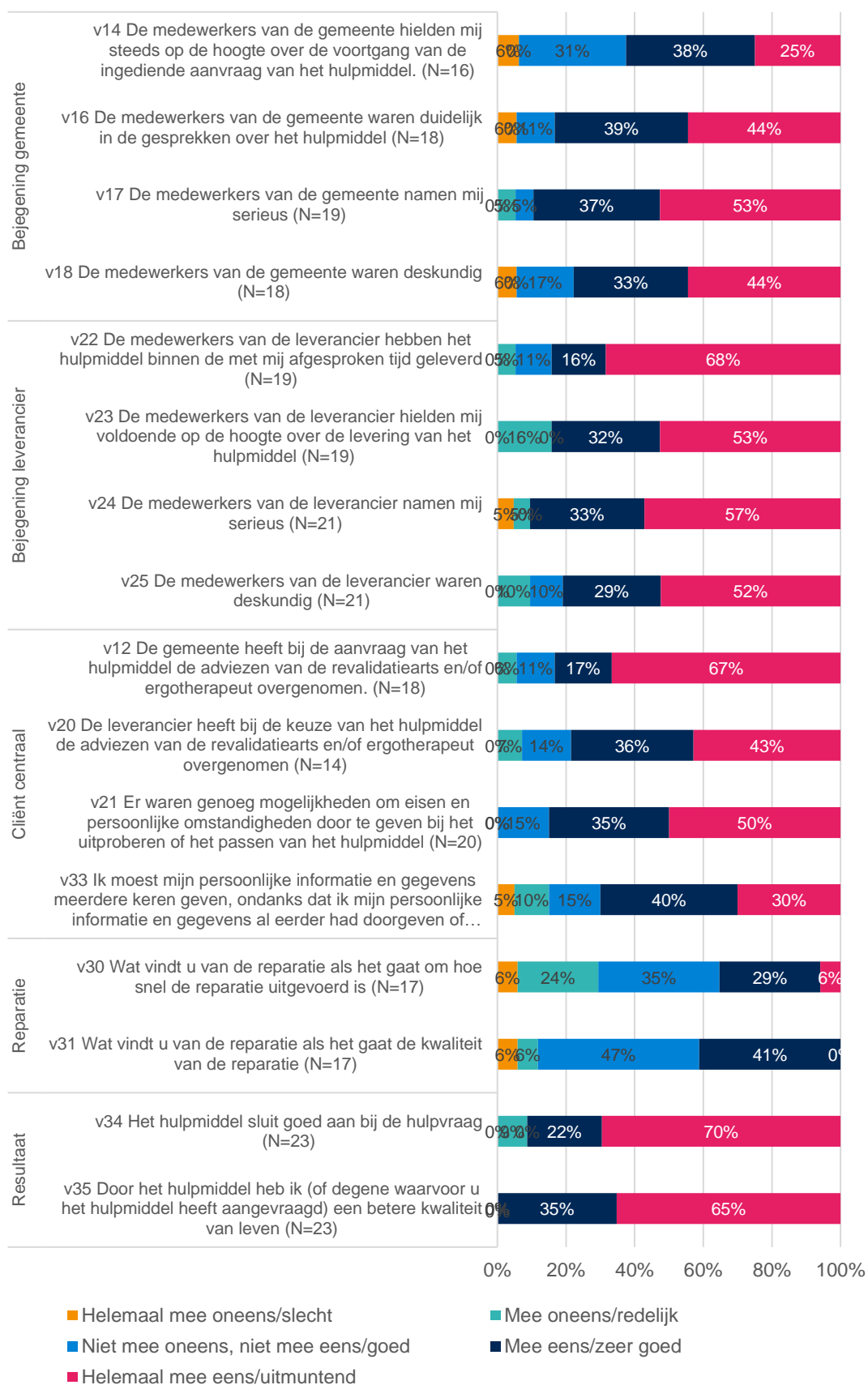
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 46. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehercodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

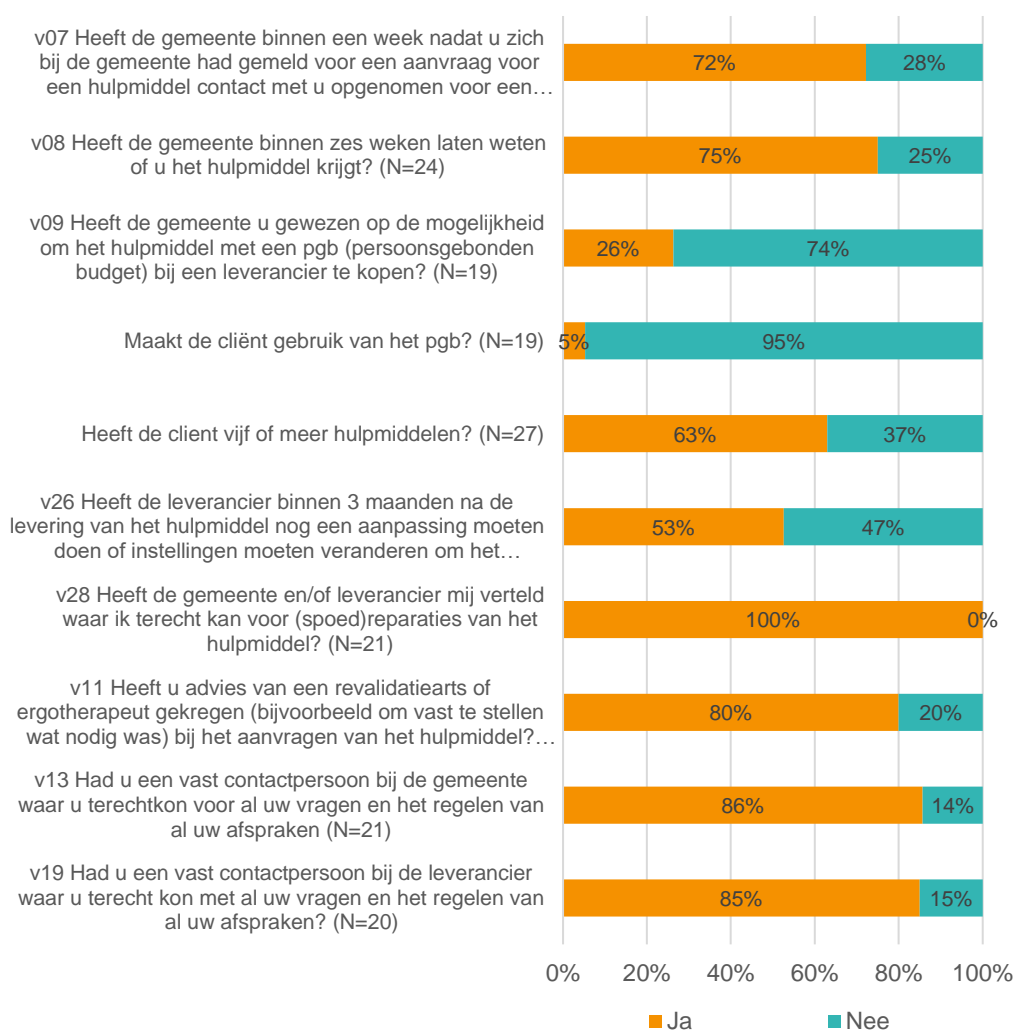
## Gemeente 9



Figuur 47. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

## Gemeente 9

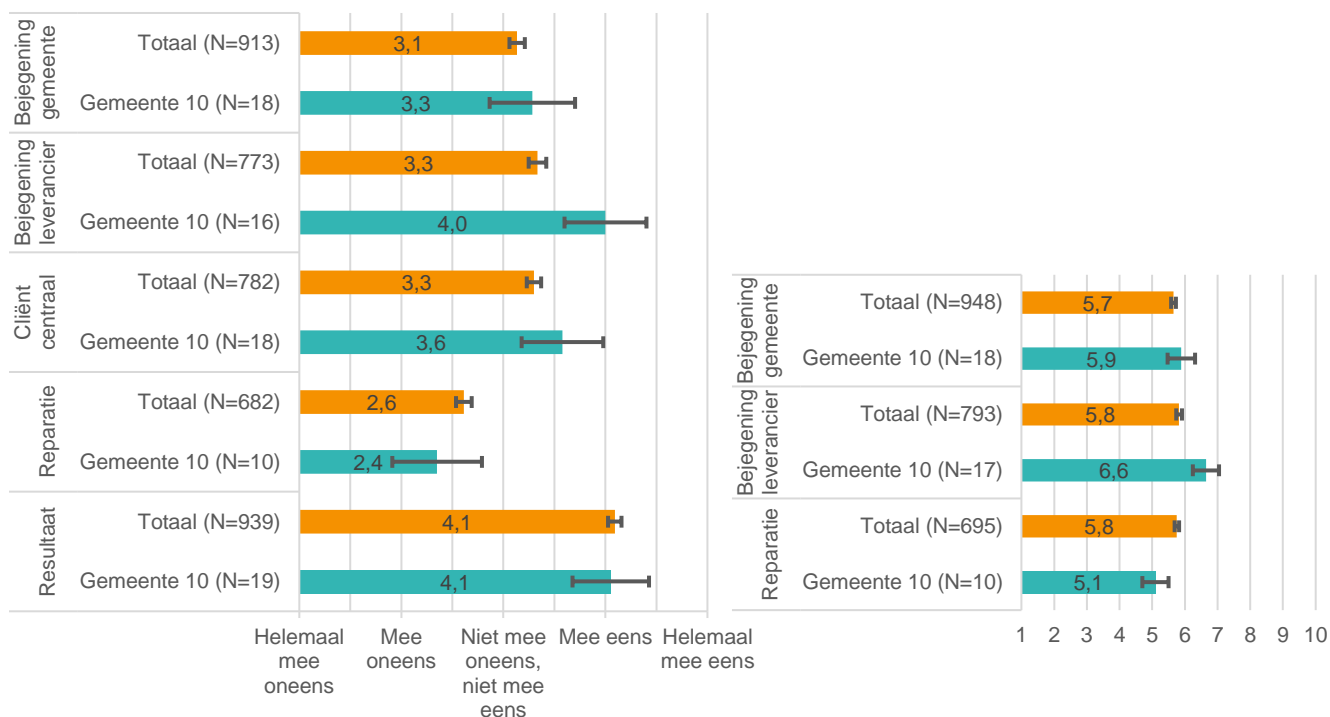


Figuur 48. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee



## A.10 Uitkomsten gemeente 10

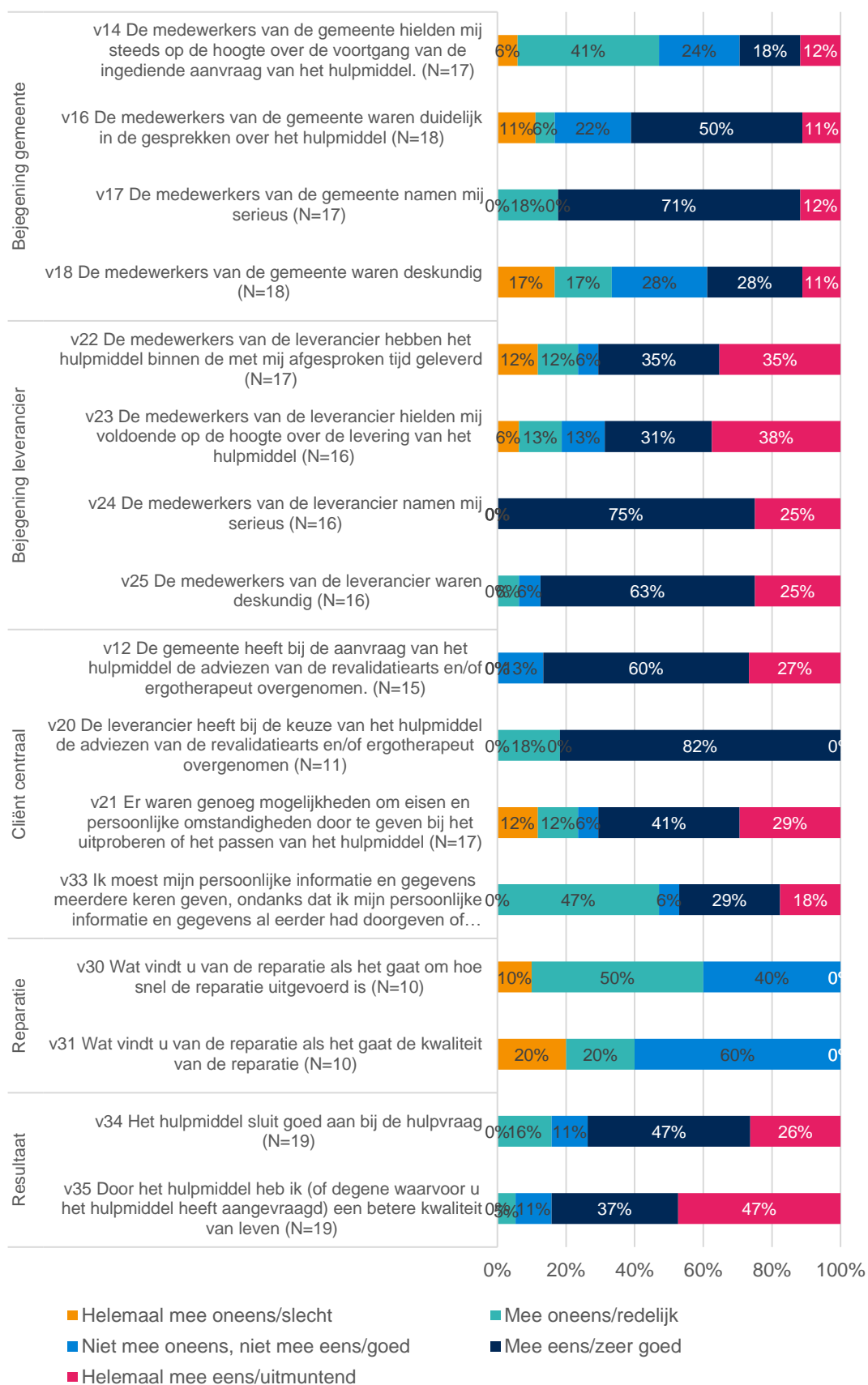
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 49. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehercodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

## Gemeente 10



Figuur 50. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

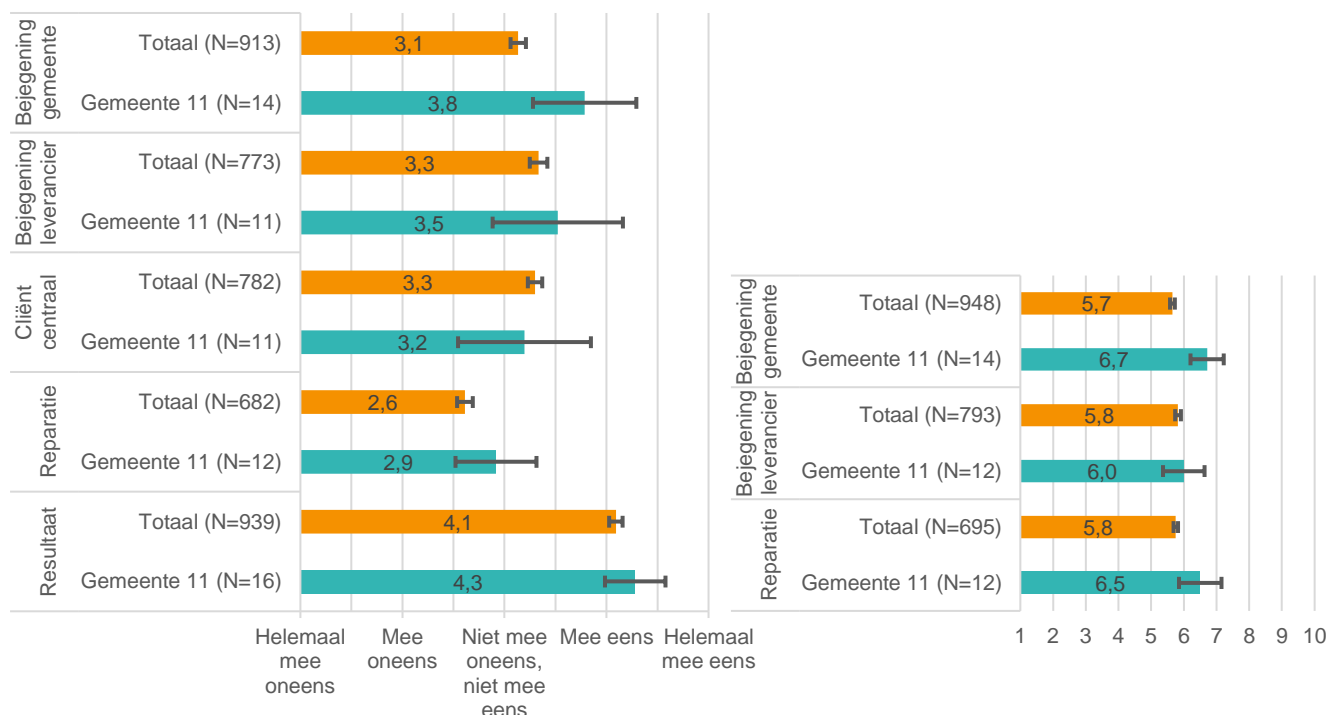
## Gemeente 10



Figuur 51. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.11 Uitkomsten gemeente 11

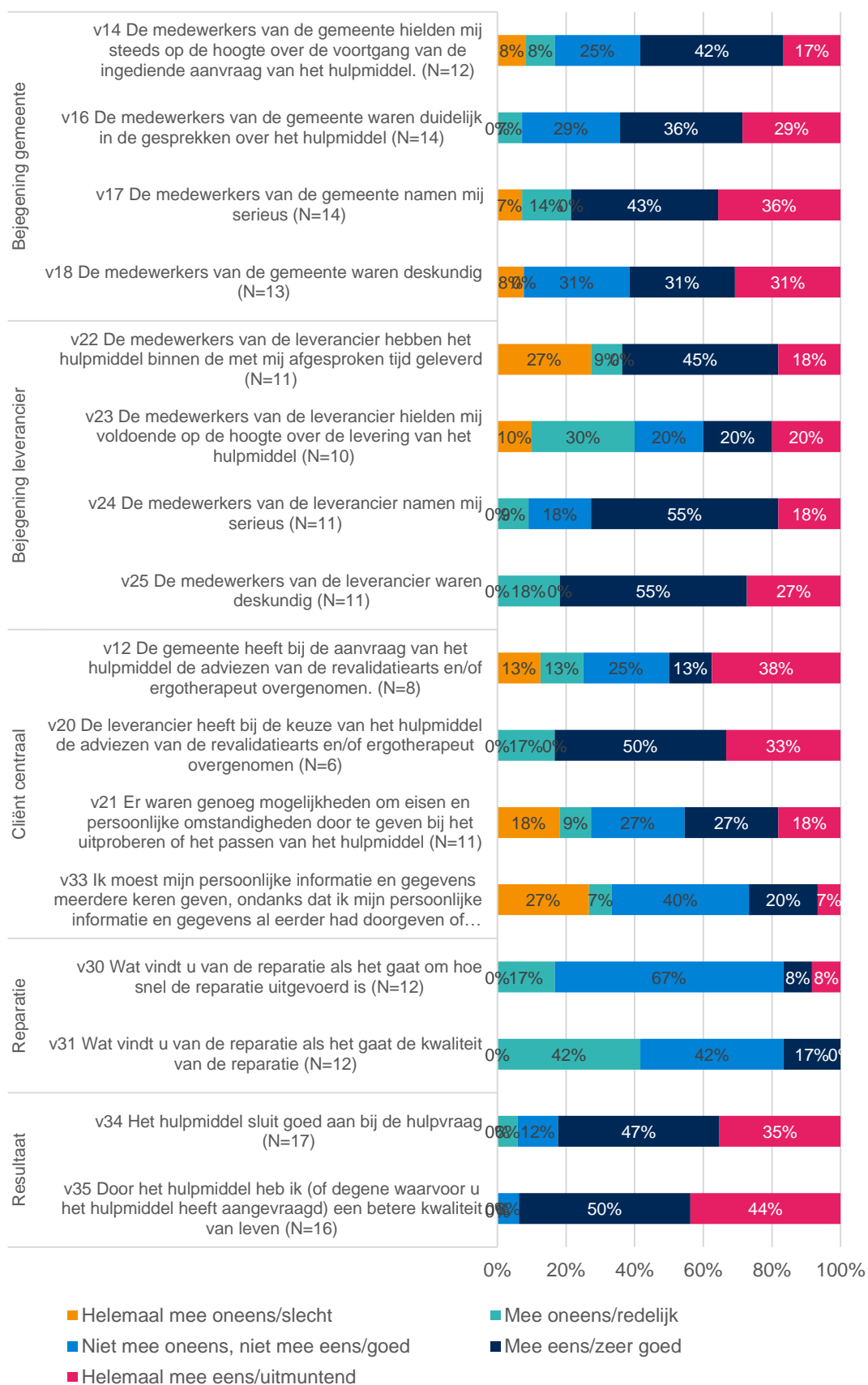
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 52. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehercodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

## Gemeente 11



Figuur 53. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

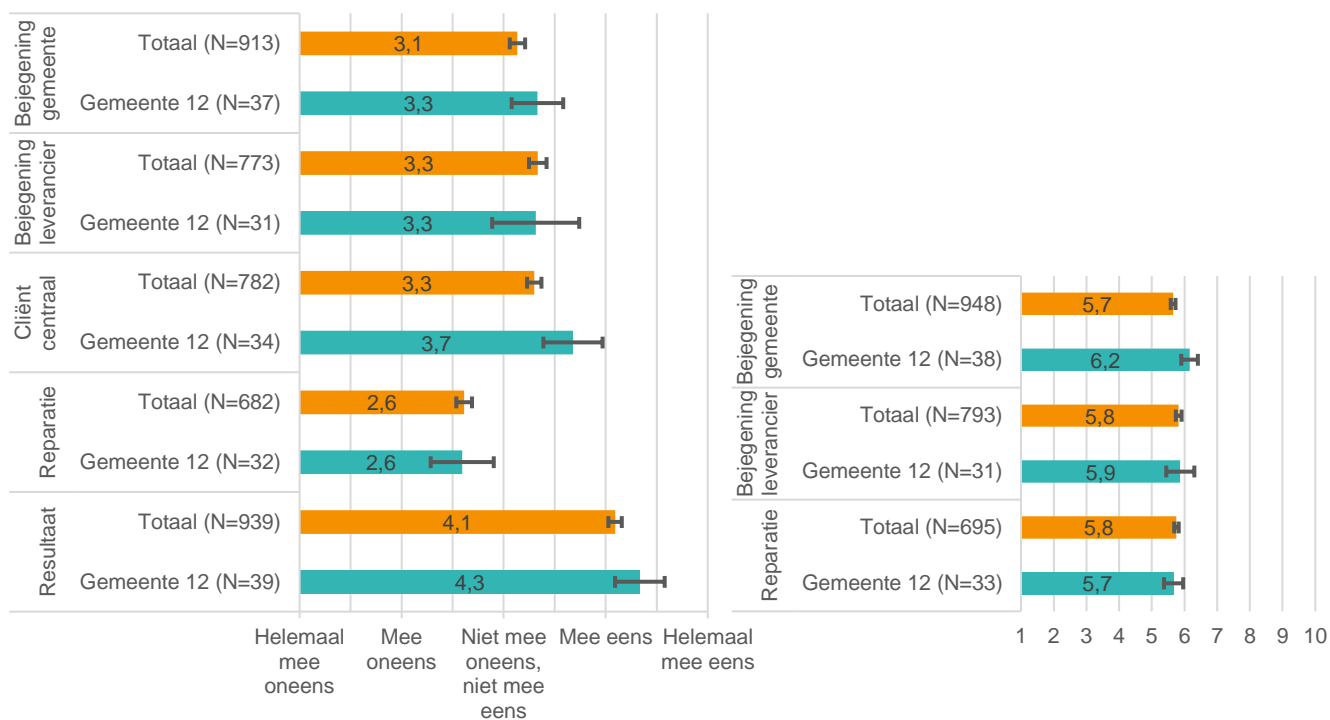
## Gemeente 11



Figuur 54. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.12 Uitkomsten gemeente 12

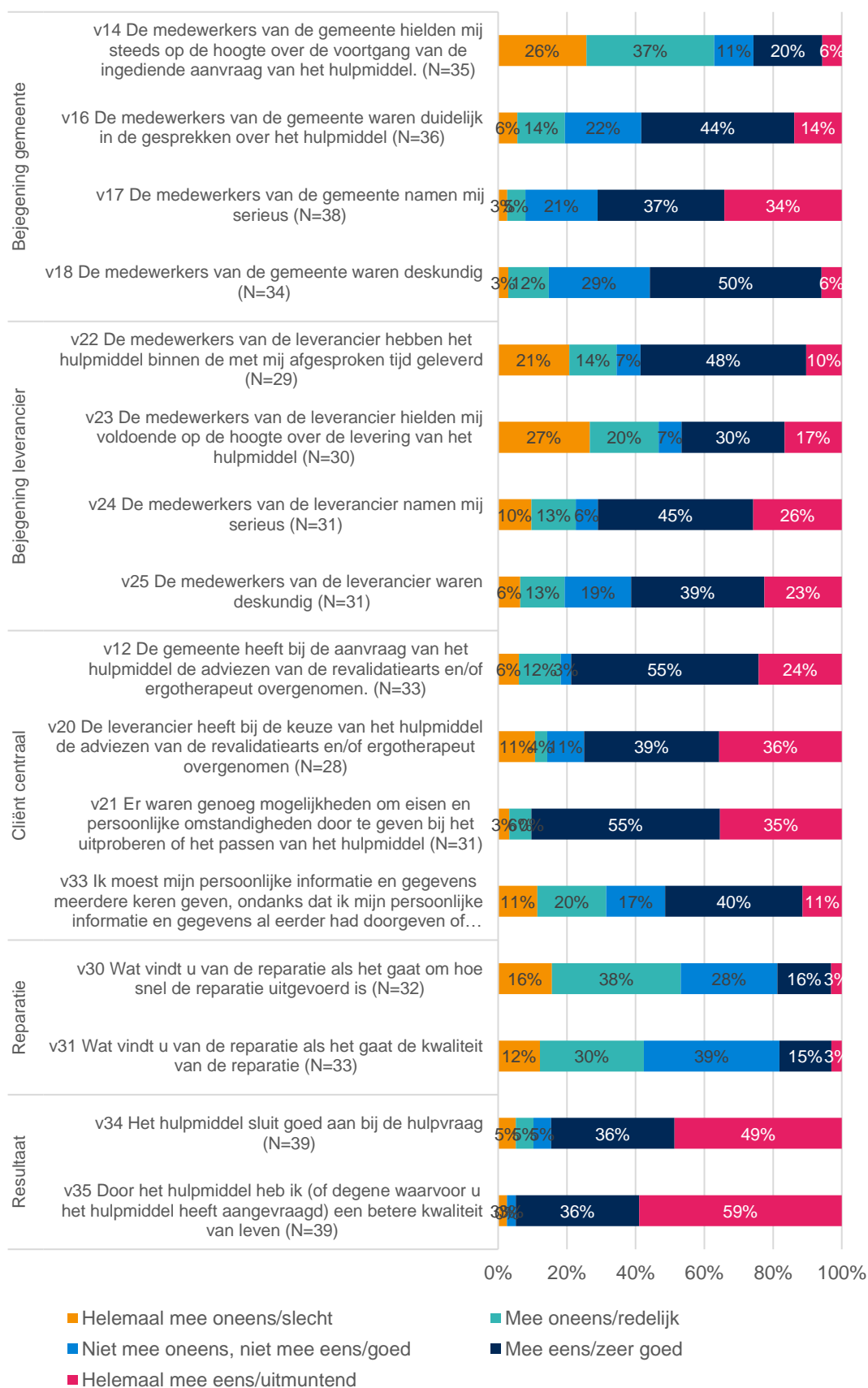
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's verwijzen wij naar hoofdstuk 2 van de rapportage.



Figuur 55. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal mee eens' kan worden gezien als een positieve score en 'helemaal mee oneens' als een negatieve score, zodat deze makkelijker te interpreteren is.

## Gemeente 12



Figuur 56. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente



In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden van ja of nee geven. Deze zijn niet weergegeven in onderstaand overzicht, omdat dan te kleine groepen respondenten ontstaan. Dit vormt een risico voor het borgen van de anonimiteit van respondenten. Om die reden zijn de subantwoorden op ja of nee samengenomen. Tevens kregen respondenten soms de mogelijkheid om aan te geven dat de vraag niet van toepassing is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

## Gemeente 12



Figuur 57. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## B. Vragenlijst dienstverlening hulpmiddelen

[ Vanwege de verschillende routeringen zijn de vraagnummers in deze versie aangepast en sluiten ze aan bij de vraagnummers in de rapportage. ]

### Toelichting vragenlijst

Om zicht te krijgen op de ervaringen met de dienstverlening van hulpmiddelen, zet onderzoeksbureau Significant een vragenlijst uit onder gebruikers van hulpmiddelen die in de afgelopen jaren een aanvraag voor een hulpmiddel bij een gemeente hebben gedaan. Wij vragen u om mee te doen aan deze vragenlijst.

Alles wat u invult in de vragenlijst blijft anoniem. Dat betekent dat de gemeente niet weet wie de antwoorden heeft gegeven en uw antwoorden hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. We vragen u daarom zo eerlijk mogelijk de vragenlijst in te vullen.

Door mee te doen aan deze vragenlijst kan de dienstverlening voor u én anderen worden verbeterd. Bij voorbaat hartelijk dank voor uw deelname.

Als u vragen heeft over deze vragenlijst, kunt u contact opnemen via [monitor.hulpmiddelen@significant.nl](mailto:monitor.hulpmiddelen@significant.nl)

### Algemene vragen over uw hulpmiddel

We stellen eerst een paar vragen over uw situatie en de hulpmiddelen die u momenteel in uw bezit heeft. De vervolgvragen gaan over het aanvragen van een hulpmiddel bij de gemeente (Wmo). Als u meerdere hulpmiddelen heeft aangevraagd, wilt u dan de vragen beantwoorden voor het hulpmiddel dat u het laatst heeft aangevraagd?

**Vraag 1a:** Heeft u in 2018, 2019 en/of 2020 een of meerdere hulpmiddelen bij uw gemeente aangevraagd?

- Ja → u kunt verder gaan met vraag 2.
- Nee → u hoeft de volgende vragen niet in te vullen. U kunt de vragenlijst in de meegestuurde enveloppe retourneren.

**Vraag 2:** Bij welke gemeente heeft u uw hulpmiddel aangevraagd?

**Vraag 3:** Voor wie was het hulpmiddel bedoeld? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Mijzelf
- Mijn partner
- Mijn kind
- (Een van) mijn ouders
- Iemand (anders) waar ik (als mantelzorger) voor zorg

*Als het hulpmiddel niet voor u bedoeld was, vult u de vragenlijst namens de persoon in voor wie het hulpmiddel bedoeld was.*

**Vraag 4:** Maakt u op dit moment ook gebruik van een of meerdere hulpmiddelen die worden vergoed door uw zorgverzekeraar, door het zorgkantoor of door het UWV? (Meerdere antwoorden mogelijk).

- Nee
- Ja, door de zorgverzekeraar
- Ja, door het zorgkantoor
- Ja, door het UWV
- Weet ik niet (meer)

**Vraag 5:** Hoeveel hulpmiddelen heeft u in totaal? Hierbij mag u alle typen hulpmiddelen meetellen die voor verschillende activiteiten worden gebruikt. Ook aangevraagde maar nog niet geleverde hulpmiddelen mag u meetellen.

- Een
- Twee
- Drie
- Vier
- Vijf of meer

### Vragen over de toegang tot uw hulpmiddel

De vragen en stellingen die nu volgen gaan over het contact met de gemeente. Als u meerdere hulpmiddelen bij uw gemeente heeft aangevraagd, wilt u dan de vragen beantwoorden voor het hulpmiddel dat u het laatst bij de gemeente heeft aangevraagd?

**Vraag 6:** Hoe heeft u de aanvraag en/of levering van het hulpmiddel tot nu toe ervaren?

- Heel makkelijk
- Makkelijk
- Niet makkelijk, niet ingewikkeld
- Ingewikkeld
- Heel ingewikkeld
- Weet ik niet (meer) of geen mening

**Vraag 7:** Heeft de gemeente binnen een week nadat u zich bij de gemeente had gemeld voor een aanvraag voor een hulpmiddel, contact met u opgenomen voor een (keukentafel)gesprek?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)
- Niet van toepassing

**Vraag 8:** Heeft de gemeente binnen zes weken laten weten of u het hulpmiddel krijgt?

- Ja
- Nee, de gemeente heeft laten weten dat het langer ging duren doordat er meer onderzoek nodig is
- Nee, de gemeente heeft laten weten dat het langer ging duren door een andere reden dan meer onderzoek
- Nee, de gemeente heeft niet laten weten dat het langer ging duren
- Weet ik niet (meer)

**Vraag 9:** Heeft de gemeente u gewezen op de mogelijkheid om het hulpmiddel met een pgb (persoonsgebonden budget) bij een leverancier te kopen?

- Ja, en ik heb gebruikgemaakt van een pgb hoewel de gemeente het gewenste hulpmiddel ook kon leveren
- Ja, en ik heb gebruikgemaakt van een pgb omdat de gemeente het gewenste hulpmiddel niet kon of wilde leveren
- Ja, maar ik heb geen gebruikgemaakt van het pgb → Ga naar vraag 12
- Nee → Ga naar vraag 12
- Weet ik niet (meer) → Ga naar vraag 12

**Vraag 10:** Was het bedrag van het pgb genoeg om het hulpmiddel te kopen dat voor u geschikt is?

- Ja
- Nee, ik heb een bezwaar ingediend/er loopt nog een zaak omdat ik het oneens ben
- Nee, maar ik heb bijbetaald om (toch) een voor mij geschikt hulpmiddel te krijgen
- Nee, ik heb genoeg genomen met een hulpmiddel dat niet helemaal geschikt voor mij is
- Weet ik niet (meer)

**Vraag 29:** Zijn er afspraken gemaakt met de gemeente over de vergoeding van onderhoud en reparaties?

- Ja, ik ontvang geregeld een bedrag bedoeld voor onderhoud en reparatie (bijvoorbeeld elke maand, of elk jaar)

- Ja, onderhoud en reparatie worden door de gemeente vergoed (in zorg en natura geregeld)
- Ja, ik heb één keer een bedrag ontvangen voor al het onderhoud en reparatie in de toekomst
- Nee
- Weet ik niet (meer)

**Vraag 11:** Heeft u advies van een revalidatiearts of ergotherapeut gekregen (bijvoorbeeld om vast te stellen wat nodig was) bij het aanvragen van het hulpmiddel?

- Ja
- Nee → Ga naar vraag 14
- Weet ik niet (meer) → Ga naar vraag 14

**Vraag 12:** In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

*De gemeente heeft bij de aanvraag van het hulpmiddel de adviezen van de revalidatiearts en/of ergotherapeut overgenomen.*

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee oneens, niet mee eens
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet (meer)
- Niet van toepassing

**Vraag 13:** Had u een vast contactpersoon bij de gemeente waar u terecht kon voor al uw vragen en het regelen van al uw afspraken?

- Ja, één vast contactpersoon
- Ja, een vast team van meerdere mensen
- Nee
- Weet ik niet (meer)

**Vraag 14 - 18:** De medewerkers van de gemeente:

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet ik niet (meer)	N.v.t.
<b>14.</b> Hielden mij steeds op de hoogte over de voortgang van de ingediende aanvraag van het hulpmiddel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>16.</b> Waren duidelijk in de gesprekken over het hulpmiddel (ook bijvoorbeeld in telefoongesprekken, brieven en/of e-mails).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>17.</b> Namem mij serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>18.</b> Waren deskundig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 39:** Als u denkt aan het contact met de gemeente over de aanvraag van het hulpmiddel, welk rapportcijfer geeft u de gemeente dan?

- 1. Zeer slecht
- 2. Slecht
- 3. Ruim onvoldoende
- 4. Onvoldoende
- 5. Matig
- 6. Voldoende
- 7. Ruim voldoende
- 8. Goed
- 9. Zeer goed
- 10. Uitmuntend

### Vragen over de levering van uw hulpmiddel

De volgende vragen en uitspraken gaan over de manier waarop de levering van het hulpmiddel door de leverancier uitgevoerd is. Als u meerdere hulpmiddelen heeft ontvangen, wilt u dan de vragen beantwoorden voor het hulpmiddel dat u het laatst heeft aangevraagd?

**Vraag 1b:** Heeft u in 2018, 2019 of 2020 een of meerdere hulpmiddelen geleverd gekregen? Als u meerdere hulpmiddelen geleverd heeft gekregen, wilt u dan de vragen beantwoorden voor het hulpmiddel dat u het laatst geleverd heeft gekregen?

- Ja → u kunt verder gaan met vraag 22
- Nee → Ga naar vraag 32

**Vraag 19:** Had u een vast contactpersoon bij de leverancier waar u terecht kon met al uw vragen en het regelen van al uw afspraken?

- Ja, één vast contactpersoon
- Ja, een vast team van meerdere mensen
- Nee
- Weet ik niet (meer)

**Vraag 20:** De leverancier heeft bij de keuze van het hulpmiddel de adviezen van de revalidatiearts en/of ergotherapeut overgenomen.

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee oneens, niet mee eens
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet (meer)
- Niet van toepassing (de revalidatiearts en/of ergotherapeut heeft geen adviezen gegeven)

**Vraag 21:** In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

*Er waren genoeg mogelijkheden om eisen en persoonlijke omstandigheden door te geven bij het uitproberen of het passen van het hulpmiddel.*

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee oneens, niet mee eens
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet (meer)
- Niet van toepassing

**Vraag 22 - 25:** De medewerkers van de leverancier:

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet ik niet (meer)	N.v.t.
<b>22.</b> Hebben het hulpmiddel binnen de met mij afgesproken tijd geleverd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>23.</b> Hielden mij voldoende op de hoogte over de levering van het hulpmiddel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>24.</b> Namem mij serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>25.</b> Waren deskundig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 26:** Heeft de leverancier binnen drie maanden na de levering van het hulpmiddel nog een aanpassing moeten doen of instellingen moeten veranderen om het hulpmiddel goed voor u te laten werken?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

**Vraag 28:** Heeft de gemeente en/of leverancier u verteld waar u terecht kunt voor (snel)reparaties van het hulpmiddel?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)
- Niet van toepassing

**Vraag 27:** Als u denkt aan de dienstverlening van de leverancier welk rapportcijfer geeft u de leverancier dan?

- 1. Zeer slecht
- 2. Slecht
- 3. Ruim onvoldoende
- 4. Onvoldoende
- 5. Matig
- 6. Voldoende
- 7. Ruim voldoende
- 8. Goed
- 9. Zeer goed
- 10. Uitmuntend

### Vragen over de reparatie van uw hulpmiddel

Soms zijn reparaties aan uw hulpmiddel nodig, bijvoorbeeld als iets is stukgegaan of als iets niet meer goed werkt. Daarover gaan de volgende vragen en uitspraken. Als uw hulpmiddel meerdere keren is gerepareerd, wilt u dan de vragen beantwoorden over de laatste keer?

**Vraag 1c:** Heeft u in 2018, 2019 of 2020 een reparatie aan uw hulpmiddel laten uitvoeren? Als u meerdere hulpmiddelen heeft laten repareren, wilt u dan de vragen beantwoorden voor het hulpmiddel dat u het laatst heeft laten repareren?

- Ja → U kunt verdergaan met vraag 33
- Nee → Ga naar vraag 36

**Vraag 30 - 31:** Wat vindt u van de reparatie als het gaat om:

	Slecht	Redelijk	Goed	Zeer goed	Uitstekend	Weet ik niet (meer)	N.v.t.
<b>30:</b> Hoe snel de reparatie uitgevoerd is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>31:</b> De kwaliteit van de reparatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 32:** Als u denkt aan het uitvoeren van de reparatie, welk rapportcijfer geeft u de leverancier dan?

- 1. Zeer slecht
- 2. Slecht
- 3. Ruim onvoldoende
- 4. Onvoldoende
- 5. Matig
- 6. Voldoende
- 7. Ruim voldoende
- 8. Goed
- 9. Zeer goed
- 10. Uitmuntend

### Vragen over het resultaat

De volgende uitspraken gaan over hoe het hulpmiddel u bevalt. Als u meerdere hulpmiddelen heeft aangevraagd, wilt u dan de vragen beantwoorden voor het hulpmiddel dat u het laatst heeft aangevraagd?

**Vraag 33:** In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak die gaat over de totale dienstverlening van het hulpmiddel (van aanvraag tot en met levering)?

*Ik moest mijn persoonlijke informatie en gegevens meerdere keren geven, ondanks dat ik mijn persoonlijke informatie en gegevens al eerder had doorgegeven of verteld?*

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee oneens, niet mee eens
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet (meer)
- Niet van toepassing

**Vraag 34 - 35:** *Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de onderstaande uitspraken over het resultaat van het hulpmiddel*

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet ik niet (meer)	N.v.t.
<b>34:</b> Het hulpmiddel sluit goed aan bij de hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>35:</b> Door het hulpmiddel heb ik (of degene waarvoor u het hulpmiddel heeft aangevraagd) een betere kwaliteit van leven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 36:** Open vraag: Wilt u nog wat kwijt over de dienstverlening (toegang, levering en service van uw hulpmiddel) van uw hulpmiddel(en)? U kunt dit in het kader rechtsboven de pagina invullen.

**Vraag 37:** In welke leeftijdsgroep valt de persoon voor wie het hulpmiddel bedoeld is?

- Jonger dan 12 jaar
- 12 t/m 17 jaar
- 18 t/m 30 jaar
- 31 t/m 64 jaar
- 65 t/m 79 jaar
- 80 jaar of ouder

**Vraag 38:** Wat is uw (u die de vragenlijst invult) hoogst genoten opleiding?

- Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals lts, leao, lhno, vmbo)
- Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals mavo, (m)ulo, mbo-kort, vmbo-t)
- Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals mbo-lang, mts, meao, bol, bbl, inas)
- Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals havo, vwo, atheneum, gymnasium, hbs, mms)
- Hoger beroepsonderwijs (zoals hbo, hts, heao, hbo-v, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- Anders, namelijk:.....

### Einde van vragenlijst

U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst. Wij willen u nogmaals hartelijk bedanken voor uw deelname. Al uw ingevulde gegevens worden anoniem verwerkt.

U kunt deze vragenlijst in de meegestuurde enveloppe doen, en deze vervolgens op de post doen. Er staat reeds een sticker op de enveloppe met de adresgegevens van onderzoeksbureau Significant. Tevens zijn postzegels toegevoegd.

Als u naar aanleiding van deze vragenlijst nog vragen heeft, kunt u een mail sturen naar [monitor.hulpmiddelen@significant.nl](mailto:monitor.hulpmiddelen@significant.nl) of bellen naar 088-0023400.