

# MONITOR DIENSTVERLENING HULPMIDDELEN TWEEDE METING



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

Vereniging van Nederlandse Gemeenten  
Maarten Batterink, Wijnand Plaggenhoef, Wouter Oosterom  
28 november 2022  
Definitief

# Inhoudsopgave

<b>Managementsamenvatting</b>	<b>3</b>
Achtergrond, aanleiding en doel van de monitor	3
Opzet en ontwikkeling van de vragenlijst	3
Uitzetten van de vragenlijst en respons	4
Resultaten	5
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1 Aanleiding en doel van deze monitor	7
1.2 Twee metingen: nulmeting (2021) en tweede meting (2022)	7
1.3 Leeswijzer	7
<b>2 Proces</b>	<b>8</b>
2.1 Methode en dataverzameling	8
2.2 Vragenlijst	9
2.3 Schoning en respons	10
2.4 Representativiteit van de effectmeting	11
<b>3 Uitkomsten</b>	<b>12</b>
3.1 Kenmerken respondenten	12
3.2 Themagemiddelden	14
3.3 Uitsplitsingen in groepen respondenten per thema	15
3.4 Overige (ervarings)vragen	32
3.5 Uitkomsten per ervaringsvraag	35
3.6 Uitkomsten op open vraag en telefonische gesprekken	37
<b>A. Uitkomsten per deelnemende gemeente</b>	<b>40</b>

---

# Managementsamenvatting

## Achtergrond, aanleiding en doel van de monitor

Nadat het ministerie van VWS een landelijk actieteam had 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 2020 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 deze 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 (hierna: ZEVMB).

Om het doel te behalen is de monitor tweemaal uitgevoerd:

- a. Een eerste 'nulmeting' waarmee inzicht is gegeven in hoe mensen uit de betreffende doelgroep de dienstverlening met betrekking tot hulpmiddelen de afgelopen jaren (2018 tot en met februari 2021) hebben ervaren. Onderdeel van deze nulmeting was de ontwikkeling van een vragenlijst waarmee de ervaringen met de dienstverlening bij hulpmiddelen gemeten kunnen worden. Deze rapportage is in juni van 2021 gepubliceerd.
- b. In de tweede meting, die uitgevoerd is in de tweede helft van 2022, lag de nadruk op het in beeld brengen van het effect van het project Verbeteragenda hulpmiddelen door te kijken naar eventuele verschillen in ervaringen (vanaf maart 2021 tot en met oktober 2022) met de uitkomsten van de nulmeting.

**Voorliggende rapportage bevat de resultaten van de eerste en tweede meting.** We kijken met deze effectmeting naar de ervaringen ten opzichte van de nulmeting. In alle figuren zetten we de ervaringen van de tweede meting tegenover de ervaringen van de nulmeting. We kijken daarbij naar de totale respons, maar ook naar de ervaringen van subgroepen die kunnen worden onderscheiden op basis van enkele kenmerken of situaties. De opbouw van het rapport is daarmee hetzelfde gebleven als het rapport over de nulmeting.

## Opzet en ontwikkeling van de vragenlijst

Om de ervaringen met de dienstverlening van hulpmiddelen te meten is als onderdeel van de eerste meting 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, van 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 bleken in de eerste meting 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.

In de vragenlijst is ook een open vraag opgenomen waar respondenten kunnen vertellen over de ervaringen die zij hebben gehad met de dienstverlening rondom het hulpmiddel. Daarnaast hebben cliënten ook de mogelijkheid gekregen om telefonisch of op papier de vragenlijst af te nemen. Bij sommige telefonische gesprekken over de vragenlijst is ook meer kwalitatieve input opgehaald buiten de vragen in de vragenlijst. Deze input, evenals de antwoorden op de open vragen zijn uitgewerkt in paragraaf 3.6.

#### **Uitzetten van de vragenlijst en respons**

Om de doelgroep toch zo goed mogelijk te benaderen, is de vragenlijst op drie manieren verspreid. De eerste manier is dat cliëntorganisatie leder(in) de vragenlijst heeft verspreid met toelichting over de monitor en de te bevragen doelgroep. Datzelfde heeft ook het programma Wij zien je wel gedaan, onder gezinnen met kinderen met een ZEVMB. De derde 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.

- a. In 2021 hebben 1388 mensen de vragenlijst ingevuld. De respondenten die niet tot de doelgroep behoorden, zijn uit het bestand verwijderd. Uiteindelijk resulteerde dit in een respons van 1097 cliënten;
- b. In 2022 hebben 783 mensen de vragenlijst ingevuld. De respondenten die niet tot de doelgroep behoorden, zijn uit het bestand verwijderd. Uiteindelijk resulteerde dit in een respons van 626 cliënten.

Uit antwoorden op verschillende vragen blijkt dat het bij beide metingen 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.

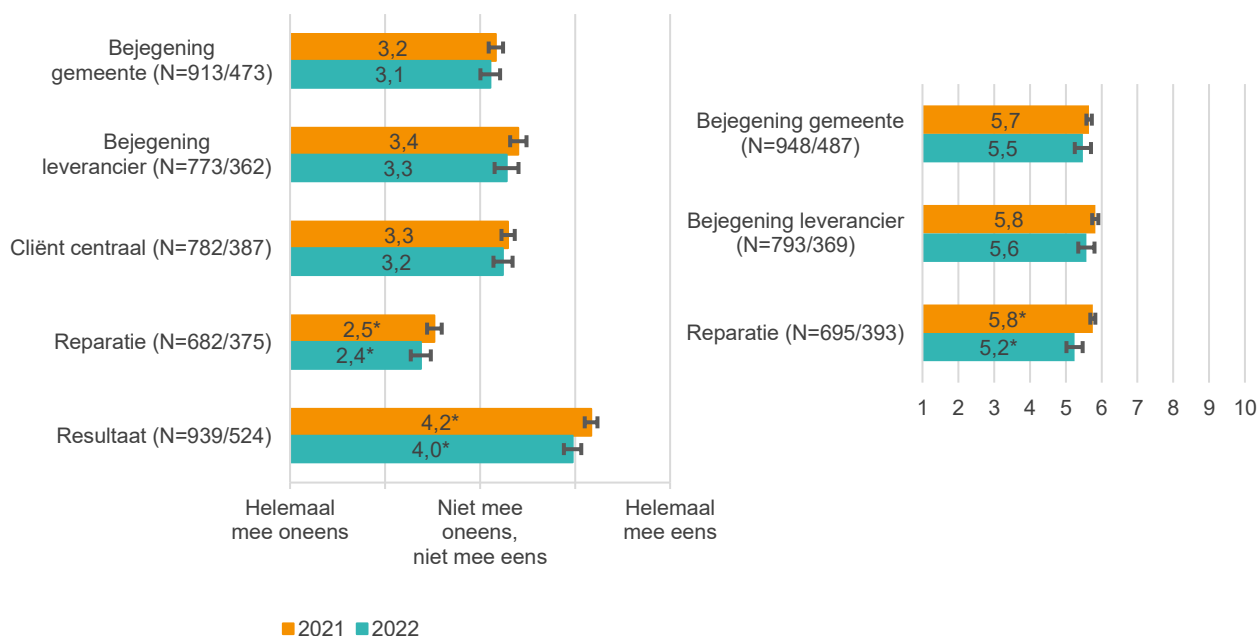
Doordat het aantal en de samenstelling qua kenmerken (zoals leeftijd en opleidingsniveau) van de totale populatie van de beoogde doelgroep niet bekend is, is het niet mogelijk om de mate van representativiteit te bepalen. Resultaten uit deze monitor kunnen daarom niet met zekerheid worden geëxtrapoleerd 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.

De kenmerken van de groep respondenten bij de eerste meting is goed vergelijkbaar met de groep respondenten in de tweede meting. Hierdoor is het niet noodzakelijk geweest om te corrigeren voor persoonlijke kenmerken die invloed hebben op de ervaringen van respondenten met het hulpmiddel, zodat de ervaringen van beide metingen onderling vergeleken kunnen worden.

## Resultaten

In onderstaande figuur presenteren we op basis van de door de respondenten gegeven antwoorden de gemiddelde ervaringen per thema en rapportcijfer van de metingen in 2021 (nulmeting, oranje) en 2022 (tweede meting, groen). De resultaten van de nulmeting en tweede meting zijn zeer vergelijkbaar. Op alle thema's is een minimale achteruitgang te zien van de ervaringen van respondenten. Wanneer we niet tussen de jaren vergelijken, maar bij de nieuwe meting alleen tussen de groepen, kunnen we dezelfde conclusies trekken als bij de nulmeting:

- Het resultaat (het beschikken over het juiste hulpmiddel) wordt als zeer positief ervaren door respondenten;
- De ervaringen met reparaties hebben de laagste scores;
- 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 in 2021 tegen een krappe voldoende aan (zes min). In 2022 is er op het thema reparatie zelfs sprake van een onvoldoende (5,2). Voor gemeenten en leveranciers is dus nog veel ruimte voor verbetering in de dienstverlening.



We hebben ook 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 de volgende groepen:

- Respondenten 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. In beide metingen was het verschil op alle thema's significant. Het beeld is bovendien consistent in beide metingen.
- Respondenten 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. In beide metingen was het verschil op bijna alle thema's significant. Het beeld is bovendien consistent in beide metingen.
- De ervaringen van respondenten uit gemeenten die deelnemen aan de Verbeteragenda hulpmiddelen en hebben deelgenomen aan deze monitor zijn positiever dan de ervaringen van respondenten uit overige gemeenten. Daar waar de ervaringen in 2022 op de meeste thema's positiever zijn voor deelnemende gemeenten, geldt het omgekeerde voor de overige gemeenten. Dit is opvallend, omdat we bij de meeste

---

groepen respondenten (zie hoofdstuk drie), weinig verschil zien tussen de ervaringen in de eerste en de tweede meting (met daarbij thema reparatie uitgezonderd, waar vaak wel een afname van de ervaring is te zien).

- d. Respondenten die gebruik maken van een pgb zijn over het algemeen wat meer tevreden over de dienstverlening rondom hun hulpmiddel. Het verschil met de groep die geen gebruik maakt van een pgb zit met name op de thema's bejegening leverancier en het resultaat. Dit beeld kwam ook al uit de eerste meting en is in de tweede meting niet wezenlijk anders.
- e. Respondenten waar het hulpmiddel bestemd is voor het kind zijn in 2022 minder positief dan bij de eerste meting. Bij de eerste meting in 2021 hadden deze respondenten geen wezenlijk andere ervaring dan respondenten waar het hulpmiddel niet voor een kind bestemd was. Door een afgenomen ervaring van deze groep, met name bij de bejegening door de leverancier en de ervaringen met reparaties, heeft deze groep in 2022 een minder positieve ervaring dan de groep waar het hulpmiddel niet voor een kind bestemd was.
- f. Respondenten ouder dan 65 jaar zijn over het algemeen positiever over dienstverlening dan respondenten uit overige leeftijdscategorieën. Dit beeld is consistent over beide metingen.

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

- a. Respondenten die hulpmiddelen uit meerdere domeinen (hebben) ontvangen, ervaren geen (significant) betere of slechte dienstverlening dan cliënten die alleen één of meerdere hulpmiddelen van de gemeente (hebben) ontvangen. Dit beeld is consistent over beide metingen.
- b. Respondenten met vijf of meer hulpmiddelen hebben bij de tweede meting een niet wezenlijk andere ervaring dan respondenten met vier of minder hulpmiddelen. Bij de eerste meting was er wel sprake van een significant verschil tussen beide groepen op nagenoeg alle thema's, waarbij de groep respondenten met vier of minder hulpmiddelen positiever was. Doordat de groep met vier of minder hulpmiddelen een afgenomen ervaring heeft, en de groep met vijf of meer hulpmiddelen een redelijk gelijkblijvende ervaring, is het verschil tussen deze groepen bij de tweede meting niet meer significant.

Respondenten konden in de open vraag in de vragenlijst ervaringen delen over de dienstverlening die zij opvallend vonden. Respondenten gaven hier vooral negatieve reacties, waarbij de kritiek betrekking kan hebben op alle fases van de dienstverlening. Een kanttekening hierbij is dat ook een grote groep respondenten geen of een korte positieve reactie hebben gegeven.



---

# 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 2020 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 (in de afgelopen anderhalf jaar) 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 Twee metingen: nulmeting (2021) en tweede meting (2022)

Om bovenstaande vragen te beantwoorden wordt de monitor tweemaal uitgevoerd: een eerste 'nulmeting' waarin de beantwoording van onderzoeksvraag 1 centraal staat; een tweede meting anderhalf jaar later waarin alle onderzoeksvragen worden beantwoord. Vorig jaar vond de [nulmeting](#) plaats. Deze monitorrapportage gaat over de tweede meting en gaat in op de beantwoording van alle onderzoeksvragen. De rapportage geeft antwoord op de onderzoeksvragen zoals geformuleerd in paragraaf 1.2.

We kijken 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 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

De vragenlijst die gebruikt is voor de effectmeting, is op nagenoeg alle onderdelen hetzelfde als de vragenlijst zoals deze gebruikt is tijdens de nulmeting<sup>1</sup>. Voor een uitgebreide beschrijving voor hoe de vragenlijst tot stand is gekomen en hoe deze is uitgezet onder de doelgroep, verwijzen we u naar het rapport van de [nulmeting](#). Bij de ontwikkeling van de vragenlijst hebben verschillende organisaties, waaronder organisaties die cliënten vanuit de doelgroep voor deze monitor vertegenwoordigen, input gegeven<sup>2</sup>. 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. Onder de doelgroep vallen ook ouders met kind die een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking (ZEVMB) heeft. Daarmee is de doelgroep voor deze monitor breed en zijn er meerdere criteria die bepalend kunnen zijn of iemand tot de doelgroep behoort. Om overlap tussen ervaringen in de nulmeting en effectmeting te voorkomen, hebben we voor afgebakende tijdsperiodes gekozen:

- a. Bij de nulmeting hebben we ervaringen van respondenten onder de doelgroep opgehaald die in de periode januari 2018 tot en met februari 2021 een aanvraag, levering of reparatie van hun hulpmiddel hebben gehad;
- b. Bij de effectmeting hebben we ervaringen van respondenten onder de doelgroep opgehaald die in de periode maart tot en met oktober 2022 een hulpmiddel een aanvraag, levering of reparatie van hun hulpmiddel hebben gehad.

De vragenlijst is op drie manieren uitgezet. Voor elke route is een aparte (identieke) vragenlijst ontwikkeld, zodat de verschillende groepen ook met elkaar vergeleken kunnen worden.

- a. Onder elf gemeenten. Dit zijn dezelfde gemeenten die vorig jaar ook hebben deelgenomen. Zij hebben dezelfde selectiecriteria toegepast als bij de nulmeting, met als enige wijziging de tijdsperiode. Vorig jaar hebben twaalf gemeenten deelgenomen aan de monitor dienstverlening hulpmiddelen. Eén gemeente heeft besloten niet deel te nemen vanwege het lage aantal cliënten dat onder de doelgroep viel.
- b. Onder het netwerk van leder(in). leder(in) heeft een groot netwerk onder mensen met een chronische beperking en is daarmee een belangrijke bron van respondenten voor ons onderzoek. Net als vorig jaar komt de meeste respons via deze route.
- c. Onder gezinnen met kinderen met een ZEVMB, via het programma Wij zien je wel. Vanuit de nulmeting weten we dat het voor gemeenten niet eenvoudig is om deze doelgroepen uit de systemen te halen. Ten opzichte van de meting van vorig jaar, waarbij twee identieke vragenlijsten zijn uitgezet (één onder gemeenten en één onder het netwerk van leder(in)), hebben we voor de effectmeting een derde identieke vragenlijst aangemaakt en specifiek uitgezet onder Wij zien je wel. Dit is een programma dat de opdracht heeft om de kwaliteit van leven van gezinnen met een kind met een ZEVMB te verbeteren. Zij hebben goed zicht op de groep ouders met kinderen met een ZEVMB. Op deze manier hebben we de resultaten voor deze doelgroep apart kunnen vergelijken met andere doelgroepen (zie ook paragraaf 3.3.11).

---

<sup>1</sup> Ten opzichte van de vragenlijst bij de nulmeting zijn twee wijzigingen geweest. In de eerste plaats is de open vraag aan het einde anders geformuleerd, waarbij meer nadruk wordt gelegd op wat de respondent is opgevallen aan de dienstverlening rondom het hulpmiddel. In de tweede plaats zijn bij de vraag over of de cliënt door de gemeente is gewezen op de mogelijkheden voor een pgb, antwoordcategorieën toegevoegd waarbij een cliënt hier niet op gewezen is (of dit niet meer weet), maar wel gebruik van heeft gemaakt.

<sup>2</sup> leder(in), Wij zien je wel, Per Saldo, Firevaned, Dwarslaesie Organisatie Nederland.



---

## 2.2 Vragenlijst

### 2.2.1 Onderwerpen

De vragenlijst bestaat uit de volgende onderdelen<sup>3</sup>: Voor een uitgebreidere beschrijving van hoe we van het normenkader tot de vragenlijst zijn gekomen, verwijzen we u naar ons rapport van de [nulmeting](#).

- 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>4</sup>.

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

Net als bij de nulmeting hebben we de verschillende vragen in de vragenlijst onderverdeeld in ervaringsvragen en rapportcijfervragen. De antwoorden op ervaringsvragen die op elkaar lijken hebben we in verschillende thema's opgedeeld. Die thema's zijn als volgt: Bejegening gemeente, bejegening leveranciers, cliënt centraal, reparatie, resultaat. Bij de nulmeting hebben we door middel van een factoranalyse bewezen dat de toebedeling van de verschillende ervaringsvragen naar de verschillende thema's betrouwbaar is, door middel van een Cronbach's  $\alpha$  die bij elk thema boven de 0,7 lag. De rapportcijfervragen zijn 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.

Om de resultaten op de ervarings- en rapportcijfervragen van de nulmeting goed te kunnen vergelijken met de resultaten van de effectmeting is het noodzakelijk om te weten of de populaties (significant) verschillen tussen de twee metingen. In het geval er namelijk sprake is van correlatie tussen populatiekenmerken en bepaalde ervaringen, moet hiervoor gecorrigeerd worden. Uit paragraaf 3.1 blijkt dat de populatie van de nulmeting nauwelijks verschilt met die van de effectmeting. Hierdoor hoeft niet gecorrigeerd te worden.

---

<sup>3</sup> De integrale vragenlijst is opgenomen in de separate bijlage B.

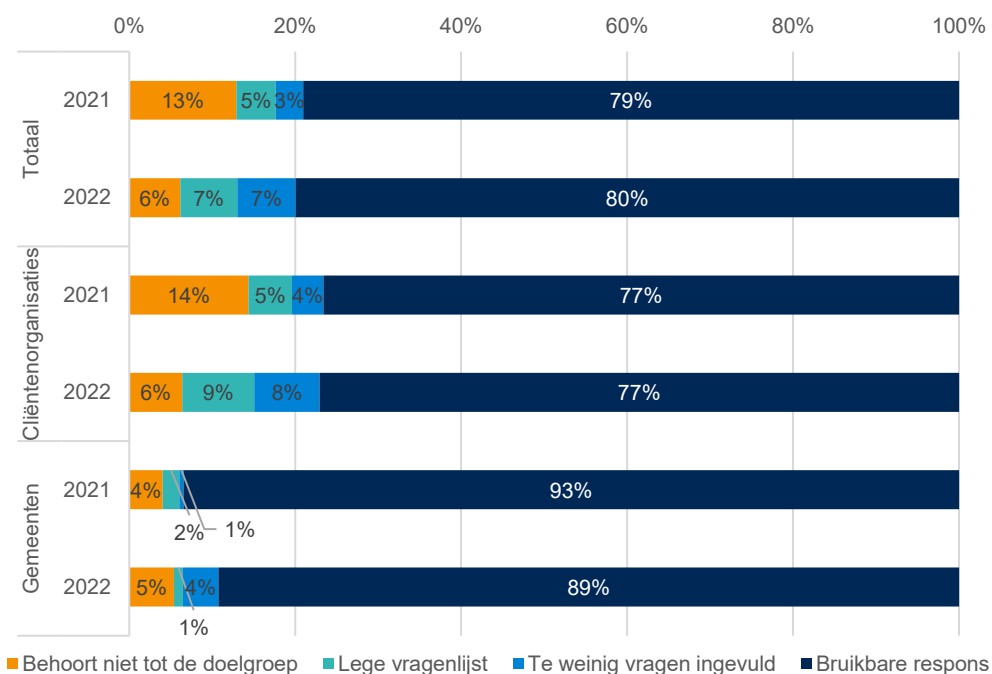
<sup>4</sup> In veel cliëntervaringsonderzoeken blijken leeftijd en opleiding de uitkomsten te beïnvloeden. Als deze variabelen de uitkomsten beïnvloeden en bij de tweede meting blijkt dat de samenstelling van de onderzoekspopulatie anders is, dan moeten we daarvoor de uitkomsten corrigeren, omdat de 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.

## 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 maart 2021 tot en met oktober 2022 geen hulpmiddel aangevraagd hebben bij de gemeenten én ook geen reparatie aan hun hulpmiddel hebben gehad;
- Verwijderen van cliënten die een lege vragenlijst hebben verstuurd, dat wil zeggen dat zij wel hebben aangegeven een hulpmiddel in de periode van maart 2021 tot en met oktober 2022 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 één 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 zijn bij de eerste meting 291 respondenten uit de data verwijderd en bij de tweede meting 157. Ten opzichte van de meting van vorig jaar zijn er meer cliënten die de vragenlijst leeg hebben

---

aangeleverd of te weinig vragen hebben beantwoord. Dit geldt ook voor cliënten die door de gemeenten zijn benaderd. Desondanks blijft voor beide groepen een hoog percentage bruikbare respons over.

Het bepalen van de responspercentages is in dit onderzoek alleen mogelijk voor cliënten die de gemeenten hebben aangeleverd. Ieder(in) en Wij zien je wel 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.

- a. Respons via route gemeenten: De bruikbare respons is 186 bij de eerste meting en 166 bij de tweede meting. Wanneer we de correct ingevulde vragenlijsten uitdrukken in het totaal aantal brieven dat correct verstuurd is, komen we zowel bij beide metingen uit op een bruikbare respons van 17%.
- b. Respons via cliëntorganisatie Ieder(in) en het programma Wij zien je wel: De bruikbare respons is 911 bij de eerste meting en 460 bij de tweede meting. Bij de eerste meting is de groep van respondenten via het programma Wij zien je wel niet apart benaderd; bij de tweede meting wel. In totaal hebben 16 respondenten de vragenlijst bruikbaar ingevuld (dit is onderdeel van de genoemde 460 bruikbare respons bij de tweede meting).

## 2.4 Representativiteit van de effectmeting

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.

We kunnen er niet vanuit gaan dat cliëntkenmerken en persoonlijke situaties niet van invloed zijn op de 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>5</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. Uit paragraaf 3.1 blijkt dat de groepen zeer vergelijkbaar zijn en dat de resultaten uit beide jaren dus goed met elkaar vergeleken kunnen worden.

---

<sup>5</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.

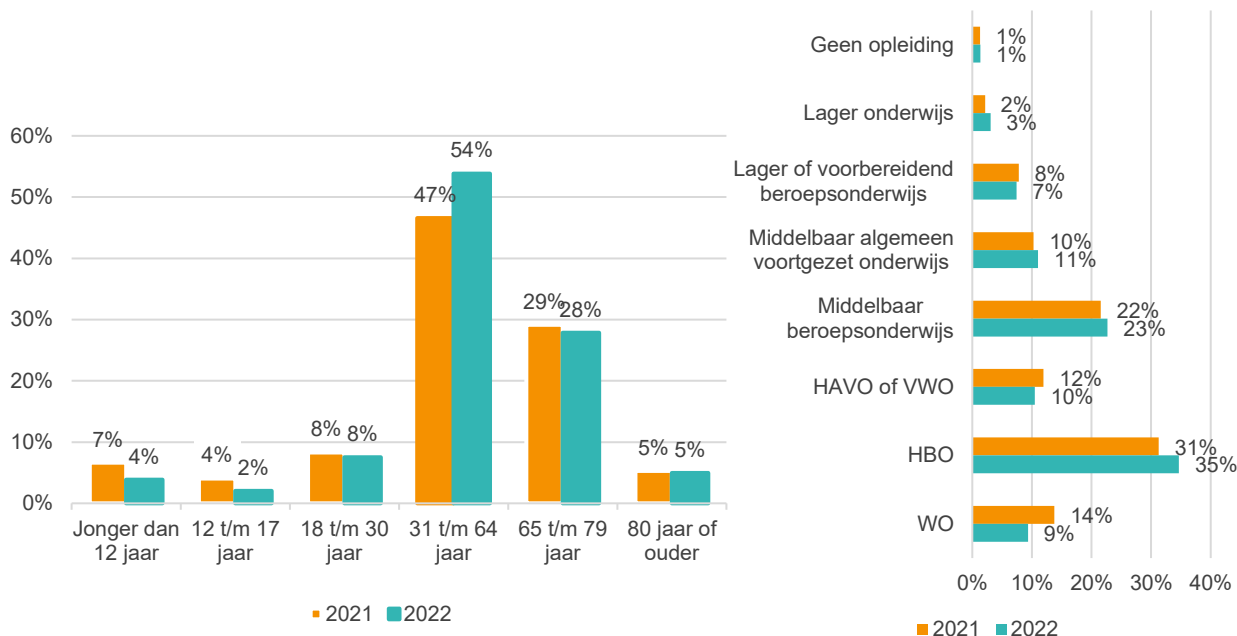
# 3 Uitkomsten

In dit hoofdstuk laten we de verschillende uitkomsten van de vragenlijst zien. Daarbij maken we telkens de vergelijking tussen de resultaten van de nul- en effectmeting. 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 respondenten

In deze paragraaf beschrijven we de kenmerken van respondenten. Over het algemeen kan gezegd worden dat de verdeling van respondenten in verschillende groepen in de effectmeting erg lijkt op de verdeling van de respondenten in de nulmeting. De verschillen zijn dus minimaal. De volgende uitspraken gaan over figuur 2.

- a. In de nulmeting viel grootste groep respondenten in de leeftijdsgroep 31 tot en met 64 jaar valt (linker figuur). Deze groep is in de effectmeting nog groter geworden, waardoor meer dan de helft van alle respondenten in deze groep valt. Dit is ook de categorie die de meeste levensjaren beslaat. Wanneer we het aandeel van respondenten uitdrukken in het aantal levensjaren, is de groep tussen 65 en 79 jaar het grootst. Het aandeel kinderen van respondenten in de leeftijdscategorieën tot en met 17 jaar is afgenomen. De overige leeftijdscategorieën zijn nagenoeg gelijk gebleven;
- b. De verdeling naar opleidingsniveau laat tussen de nul- en effectmeting weinig verschil zien (rechter figuur). De vertegenwoordiging van respondenten met hbo-opleidingsniveau is het grootst en neemt ten opzichte van de nulmeting wat toe, terwijl het aandeel respondenten met wo-opleidingsniveau afneemt.

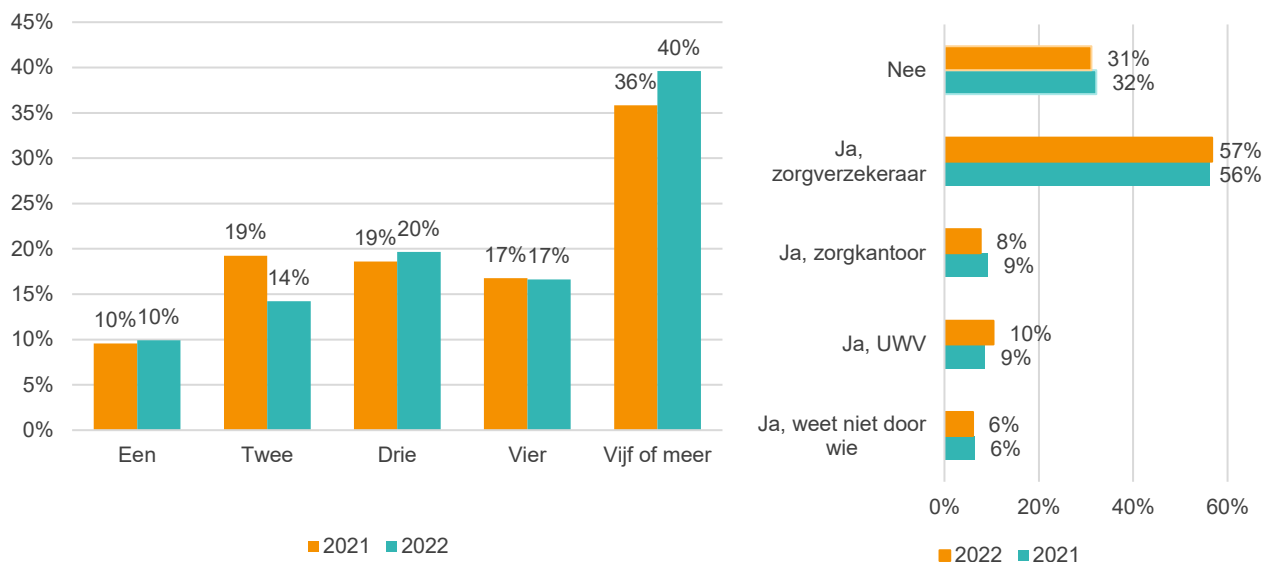


Figuur 2. De leeftijdsgroep waarbinnen respondenten vallen (links) en de hoogst genoten opleiding van respondenten (rechts)

De volgende uitspraken gaan over figuur 3.

- c. Als we kijken naar het aantal hulpmiddelen dat respondenten bezitten (linker figuur), zien we dat de groep respondenten met vijf of meer hulpmiddelen het grootst is en ten opzichte van de nulmeting nog groter is geworden. Daartegenover staat dat de groep respondenten met twee hulpmiddelen is afgenomen;

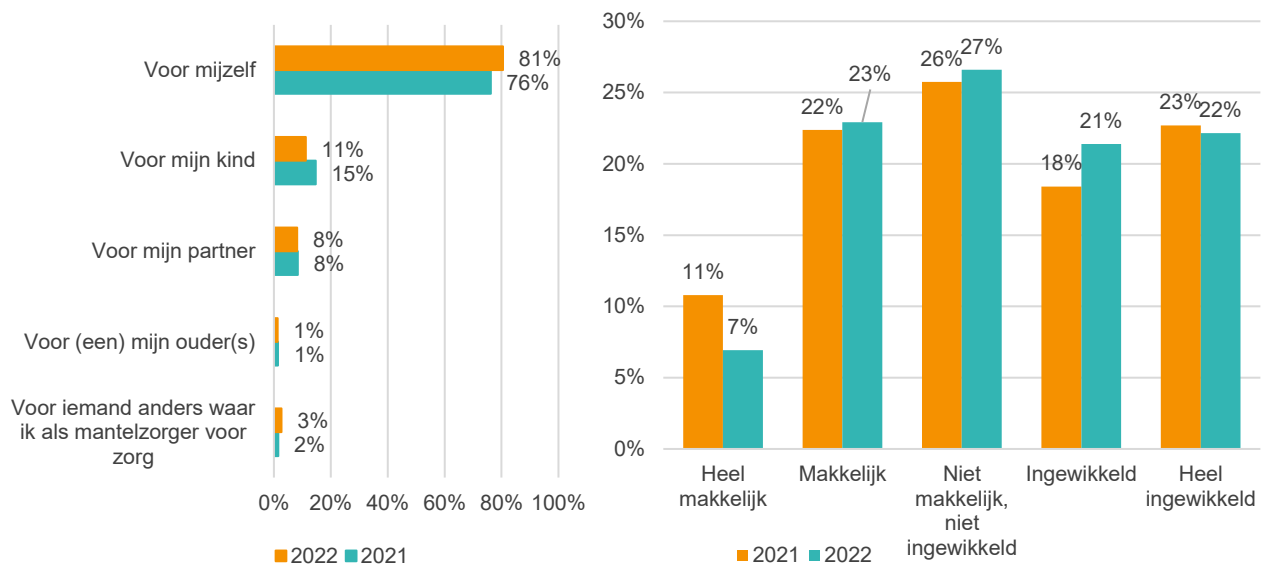
- d. Cliënten kunnen vanuit meerdere wettelijke domeinen hulpmiddelen ontvangen. Wanneer we kijken naar de vergoeding van hulpmiddelen door andere actoren dan de gemeente (rechter figuur), valt op dat ongeveer twee derde van de respondenten ook hulpmiddelen ontvangen vanuit andere domeinen. Ten opzichte van de nulmeting in 2021 zien we weinig verschuivingen in de groepen die hulpmiddelen ontvangen vanuit verschillende domeinen.



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)

De volgende uitspraken gaan over figuur 4.

- e. Wanneer we naar de personen kijken voor wie het hulpmiddel bedoeld is (linker figuur), valt op dat veruit de grootste groep respondenten het hulpmiddel voor zichzelf heeft aangevraagd. De overige groepen zijn een stuk kleiner. Ten opzichte van de nulmeting in 2021 zien we wel een afname in het aandeel respondenten dat voor zichzelf een hulpmiddel heeft aangevraagd en een toename in het aantal respondenten dat een hulpmiddel voor een kind heeft aangevraagd;
- 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. Ten opzichte van de nulmeting in 2021 zien we dat vooral de groep respondenten die de aanvraag en/of levering van het hulpmiddel heel makkelijk heeft ervaren afneemt, terwijl de groep respondenten die de aanvraag als ingewikkeld heeft ervaren, is toegenomen.

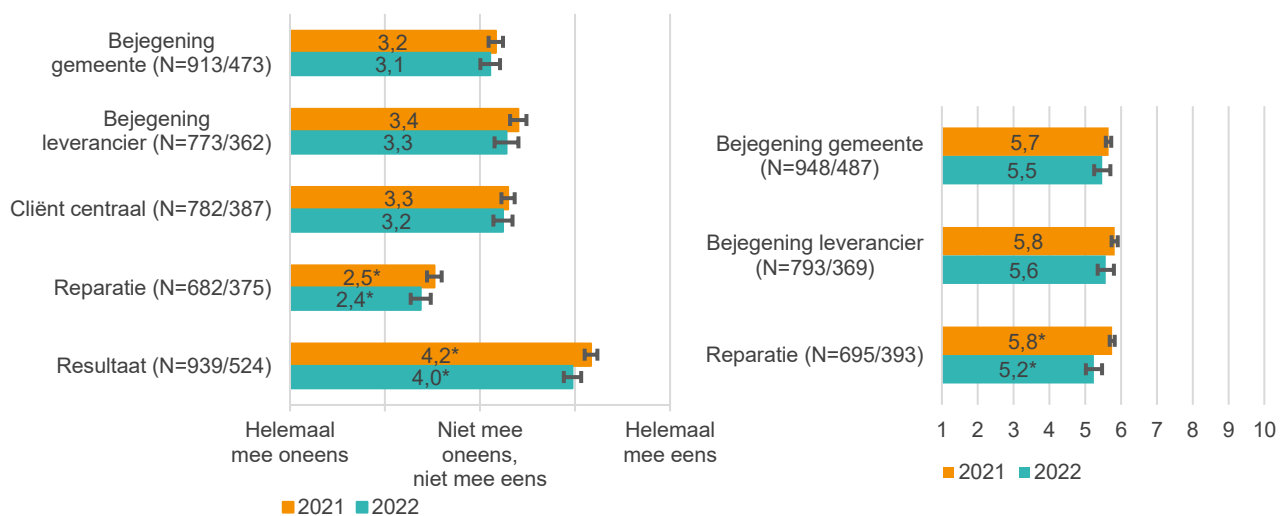


Figuur 4. De persoon voor wie het hulpmiddel bedoeld is (links) en de ervaring van respondenten (in het algemeen) met de aanvraag en/of levering van hun hulpmiddel (rechts)

### 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 van 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 rapportcijfer vragen (rechts)

---

Ten opzichte van de meting in 2021, zijn de ervaringen in 2022 op elk thema net iets lager. De verschillen zijn in de meeste gevallen minimaal en alleen op de thema's reparatie en resultaat significant (dit is aangeduid met een \*).

- a. Net als vorig jaar blijft het grootste aandachtspunt de reparatie, waar de ervaringen het minst positief zijn.
- b. Ook ervaren respondenten het resultaat in 2022 wederom als positief, waarbij de ervaring wel iets minder wordt gewaardeerd dan vorig jaar.
- c. De bejegening van gemeenten, leveranciers en het gevoel dat de cliënt centraal staat, blijven bij de rapportcijfers op een krappe voldoende staan. Het verschil met de nulmeting is minimaal. Het rapportcijfer voor reparatie is significant lager in 2022 en scoort gemiddeld genomen met een 5,2 een kleine onvoldoende.

### 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 en aan deze monitor tegenover de overige gemeenten (3.3.1);
- b. Hulpmiddelen uit meerdere domeinen of alleen van de gemeente (3.3.2);
- 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 jaar) 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 (3.3.9);
- j. De cliënt had een vast aanspreekpunt/team bij de leverancier waar hij of zij terecht kon voor vragen en het regelen van afspraken (3.3.10);
- k. Respondenten die benaderd zijn door gemeenten, door leder(in) of door Wij zien je wel (3.3.11).

Per uitsplitsing vergelijken we steeds in de bovenste figuur de gemiddelde scores op de thema's en in de onderste 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\*. We onderscheiden drie vergelijkingen waarop een significant verschil kan zijn:

- a. Een significant verschil tussen de groepen in 2021, aangeduid met één asterisk in de kantlijn\*;
- b. Een significant verschil tussen de groepen in 2022, aangeduid met twee asterisken in de kantlijn\*\*;
- c. Wanneer in beide jaren geen significant verschil is tussen de groepen, wordt dit aangegeven met 'ns' in de kantlijnen;
- d. Een significant verschil binnen de groep, tussen 2021 en 2022, aangeduid met één asterisk in de balk bij het label de score\*.

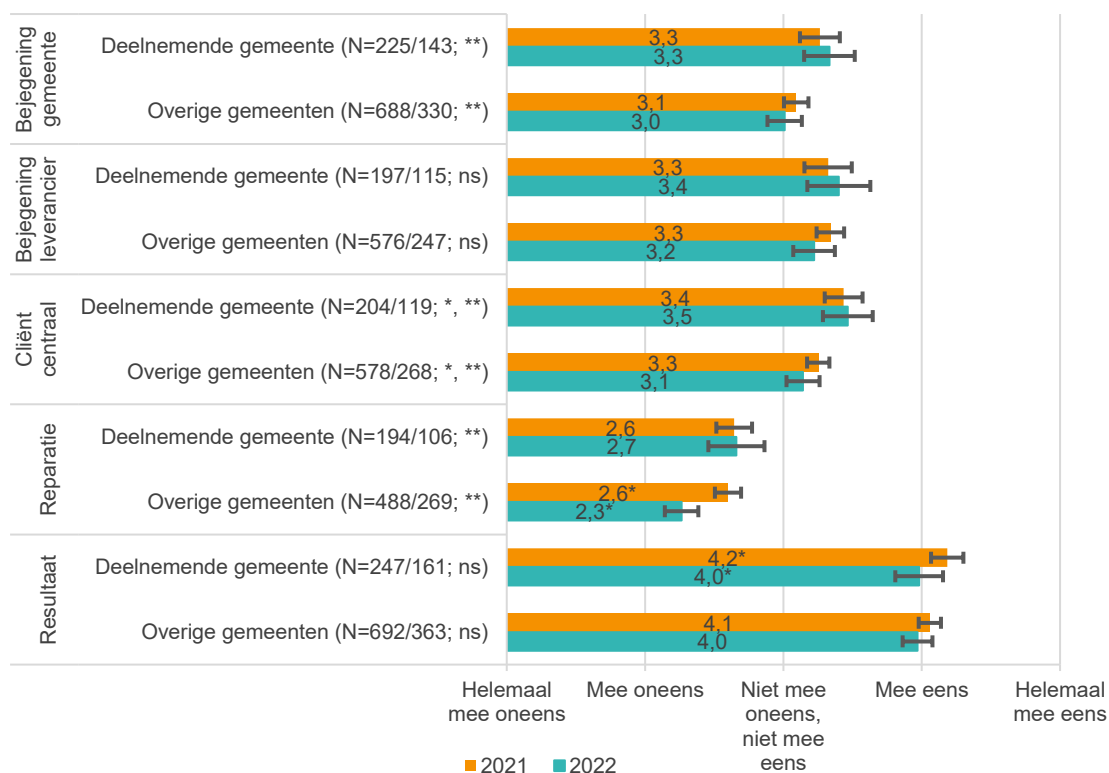
#### 3.3.1 Gemeenten die deelnemen aan de Verbeteragenda hulpmiddelen en deze monitor tegenover overige gemeenten

Verschiedende gemeenten in Nederland hebben zich geïnteresseerd in het verbeteren van de dienstverlening rondom hulpmiddelen voor cliënten met complexe problematiek. Een deel van deze gemeenten heeft ook deelgenomen aan



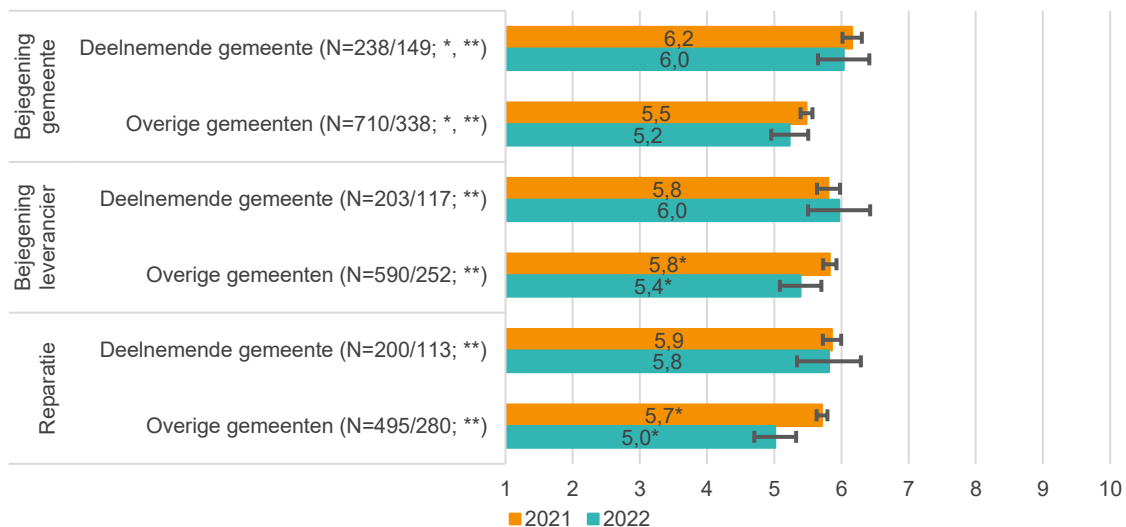
deze monitor. We hebben de ervaring van cliënten binnen deze gemeenten vergeleken met gemeenten die niet hebben deelgenomen aan deze monitor. In figuur 6 vallen de volgende resultaten op:

- De groepen ten opzichte van elkaar** verschillen op de meeste thema's licht van elkaar, waarbij de cliënten uit gemeenten die deelnemen aan het verbeterprogramma en deze monitor iets positiever zijn. Desondanks zijn er in 2022 op drie van de vijf thema's significante verschillen. In 2021 was het verschil tussen deelnemende - en overige gemeenten alleen significant op het thema cliënt centraal. In 2022 is het verschil ook significant op de thema's bejegening gemeente en reparatie.
- De gemeenten die deelnemen aan verbeterprogramma en deze monitor laten in 2022 ten opzichte van 2021** een verbetering zien op de thema's: bejegening gemeente, bejegening leverancier, cliënt centraal en reparatie. Op het thema resultaat is een kleine, maar wel significante verslechtering van de ervaring te zien. Zoals we in de vorige paragraaf hebben gezien nemen de ervaringen van respondenten over het algemeen juist af. Bij deelnemende gemeenten is dus een tegengestelde ontwikkeling te zien op bijna alle thema's.
- De overige gemeenten laten in 2022 ten opzichte van 2021** een licht verslechterde ervaring zien op alle thema's. Alleen op het thema reparatie is een wat grotere en tevens significante verslechtering van de ervaring te zien.



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

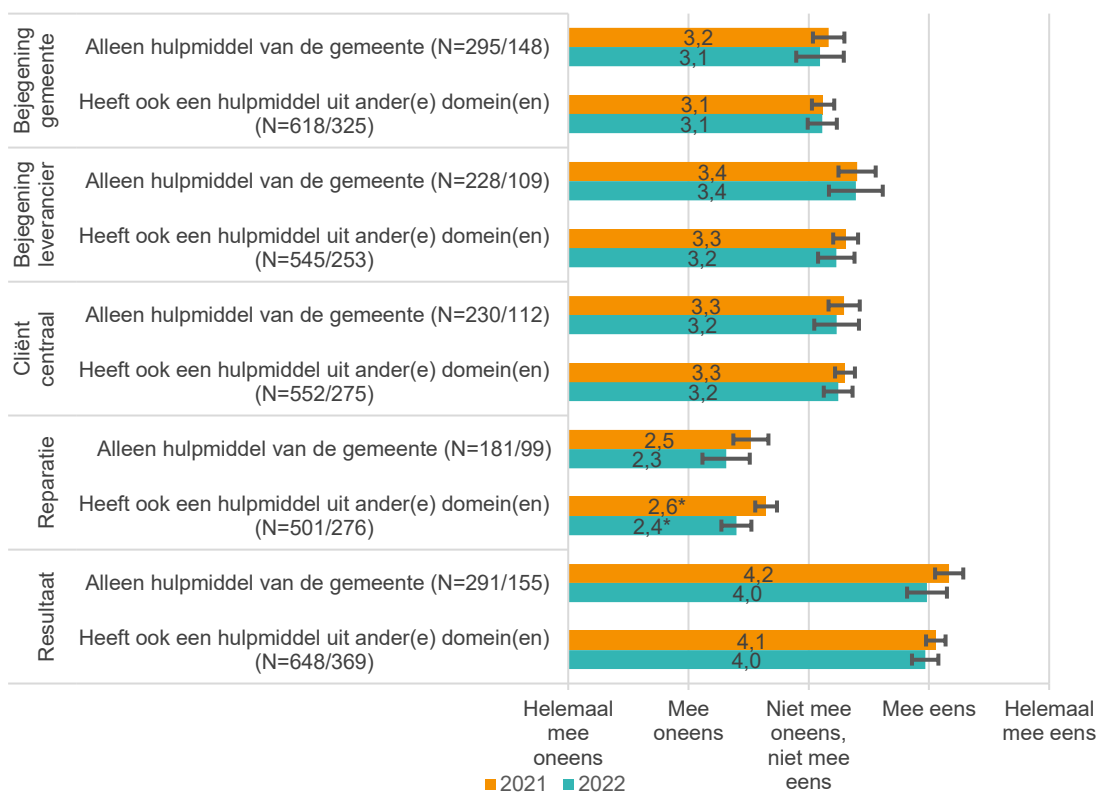
- Rapportcijfers:** Ten opzichte van de ervaringsvragen is bij de rapportcijfervragen (zie figuur op volgende pagina) een vergelijkbaar beeld te zien, waarbij de ervaringen in 2022 grotendeels overeenkomen met die van 2021. Opvallend is dat op de thema's bejegening gemeente en reparatie de rapportcijfervragen onder respondenten uit deelnemende gemeenten een net wat lager cijfer krijgen, terwijl de ervaring juist iets positiever is. Onder de overige gemeenten die niet deelnamen aan de monitor is er sprake van een significant lager verschil op de thema's bejegening leverancier en reparatie.
- Conclusie:** De ervaringen van deelnemende gemeenten aan de verbeteragenda en deze monitor zijn positiever dan overige gemeenten, en daar waar de ervaringen in 2022 op de meeste thema's positiever zijn voor deelnemende gemeenten, geldt het omgekeerde voor de overige gemeenten. Het thema reparaties springt negatief in het oog. Hier is dus verbetering in mogelijk.



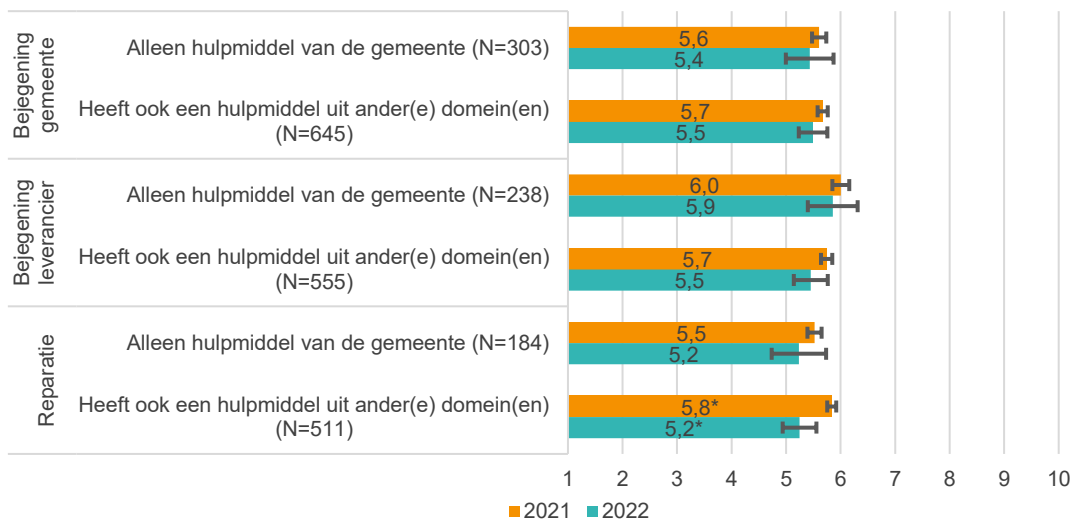
### 3.3.2 Hulpmiddelen uit meerdere domeinen of alleen van de gemeente

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 Uvw. 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:

- De groepen onderling** niet significant verschillen op de gemiddelde themascores. 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.
- Bij beide groepen is in 2022 ten opzichte van 2021** dezelfde beweging zichtbaar waarbij de gemiddelde ervaring op bijna alle thema's lager is dan in 2021. Bij de meeste thema's gaat het wel om een kleine afname van de ervaring. Op het thema reparatie is relatief een wat grotere afname te zien van de ervaringen van cliënten. Voor de groep cliënten die ook hulpmiddelen gebruikt uit andere domeinen gaat het op het thema reparatie bovendien om een significante verslechtering van de ervaring.
- Rapportcijfers:** De rapportcijfervragen laten een min of meer gelijk beeld zien ten opzichte van de themagemiddelden op de ervaringsvragen. Wederom is het enige significante verschil de afgenomen ervaring van respondenten die ook een hulpmiddel krijgen vanuit ander(e) domein(en) tussen de eerste en tweede meting.
- Conclusie:** De ervaringen van respondenten die ook hulpmiddelen vanuit ander(e) domein(en) ontvangen, is niet wezenlijk verschillend van respondenten die alleen een hulpmiddel van de gemeente ontvangen.



Figuur 7. Themagmiddelen (boven) en rapportcijfervragen (onder) uitgesplitst naar of respondent alleen één of meerdere hulpmiddelen van de gemeente (Wmo) heeft, of ook vanuit andere domeinen zoals Zvw, Wlz en het UWV

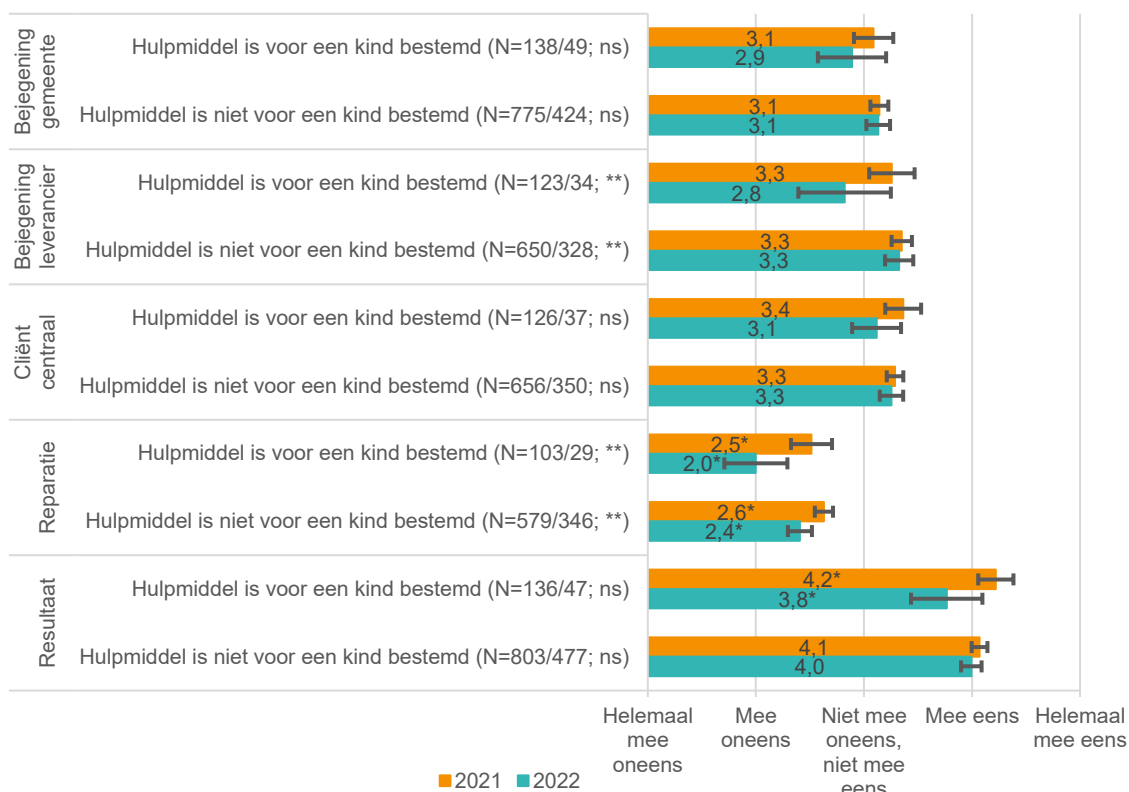


### 3.3.3 Hulpmiddelen voor kinderen versus hulpmiddelen voor volwassenen

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 doelgroep. In figuur 8 hebben we de groep respondenten waarbij hulpmiddelen voor een kind bestemd zijn, vergeleken met

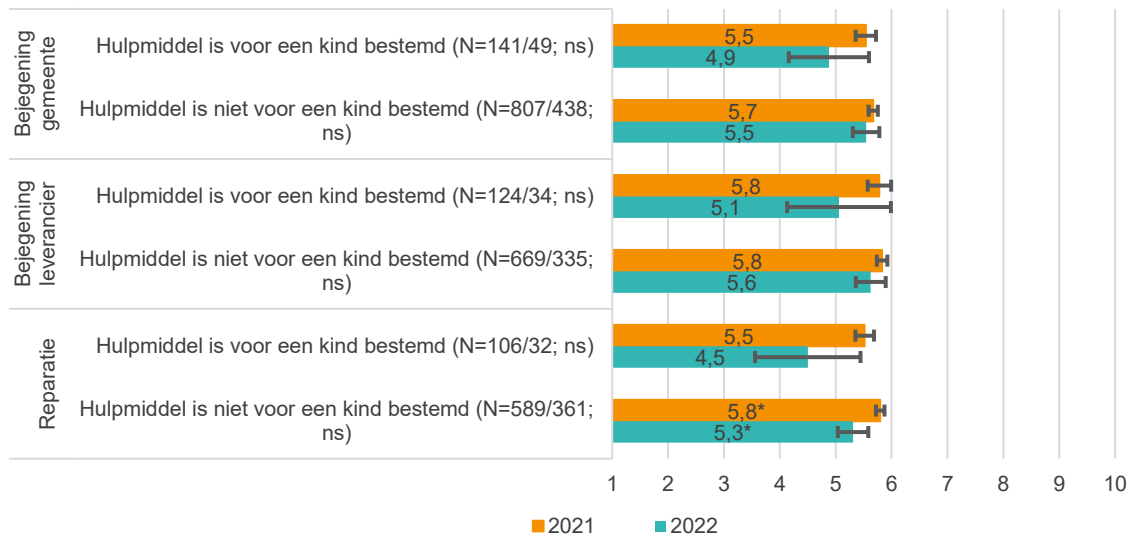
respondenten waarbij hulpmiddelen voor een volwassene (veelal voor zichzelf) bestemd zijn. Hieronder vallen ook de gezinnen met kinderen met een ZEVMB<sup>6</sup>. In figuur 8 is te zien dat:

- De groepen onderling** niet significant verschillen op de gemiddelde themascores van de thema's bejegening gemeente, cliënt centraal en resultaat. Wel is er bij de groep respondenten, waarbij het hulpmiddel bestemd is voor een kind, in 2022 op de thema's bejegening leverancier en reparatie sprake van een significante afname van de ervaring ten opzichte van de groep respondenten waarbij het hulpmiddel **niet** voor een kind bestemd is.
- Bij de groep cliënten waar het hulpmiddel bestemd is voor een kind, zijn in 2022 ten opzichte van 2021** de ervaringen op alle thema's afgenomen. Daarbij valt vooral op dat de ervaringen met reparaties en het resultaat in 2022 ten opzichte van 2021 fors en tevens significant zijn afgenomen.
- Bij de groep cliënten waar het hulpmiddel niet voor een kind bestemd is, zijn in 2022 ten opzichte van 2021** de ervaringen op de thema's bejegening gemeente, leverancier, cliënt centraal en het resultaat nagenoeg gelijk gebleven of heel licht afgenomen. Op het thema's reparatie is wel sprake van een significante afname van de ervaring.



Figuur 8. Themagemiddelen (boven) en rapportcijfervragen (onder) uitgesplitst naar ervaringen (van ouders van) kinderen met een ernstige meervoudige beperking en ervaringen van volwassenen

<sup>6</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.



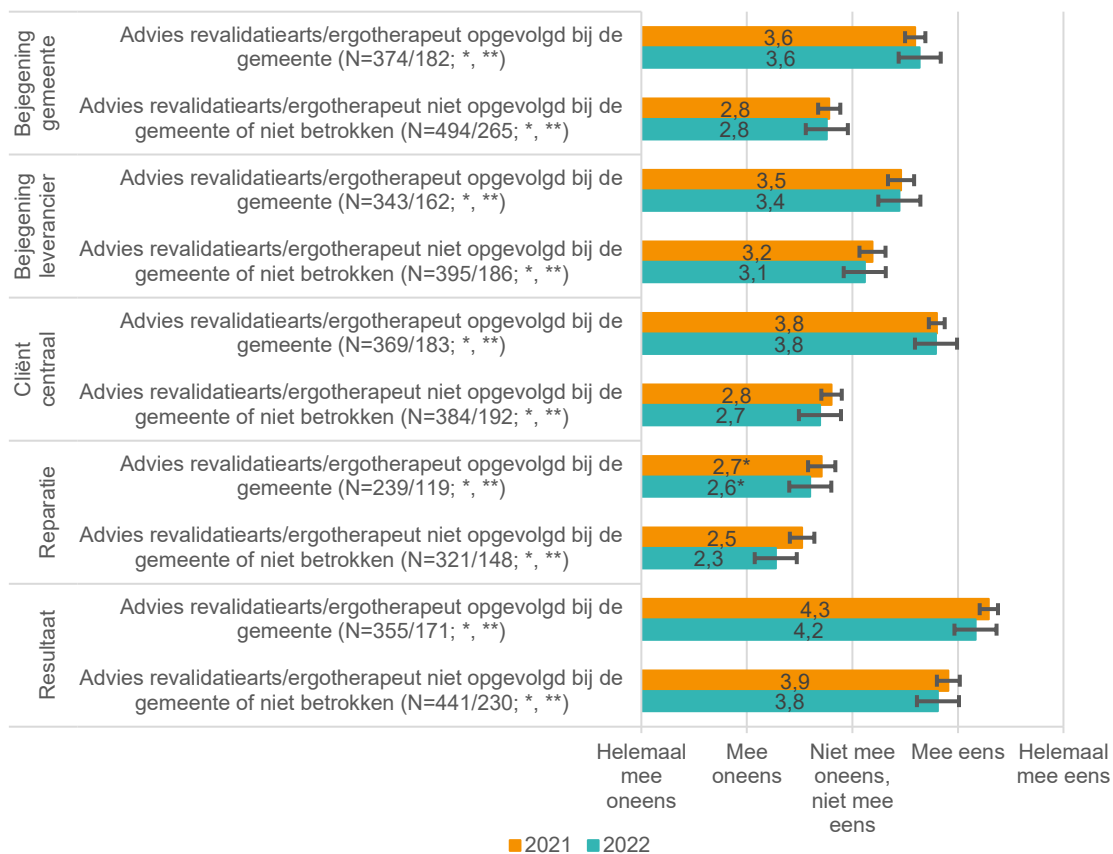
- d. **Rapportcijfers:** De rapportcijfers bevestigen het beeld van de themagemiddelden, waarbij de groep respondenten waar het hulpmiddel voor een kind bestemd is gemiddeld genomen een mindere (maar niet significant) ervaring heeft dan de groep respondenten waar het hulpmiddel niet voor een kind bestemd is. Bij de rapportcijfers waren op alle thema's in 2021 nog veel krappe voldoende te zien. In 2022 zien we op veel thema's een onvoldoende terug.
- e. **Conclusie:** Met name de groep respondenten waar het hulpmiddel bestemd is voor het kind is in de tweede meting minder positief, waarbij vooral de ervaring op de thema's bejegening door de leverancier en de ervaringen met reparaties negatiever zijn dan in de eerste meting.

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

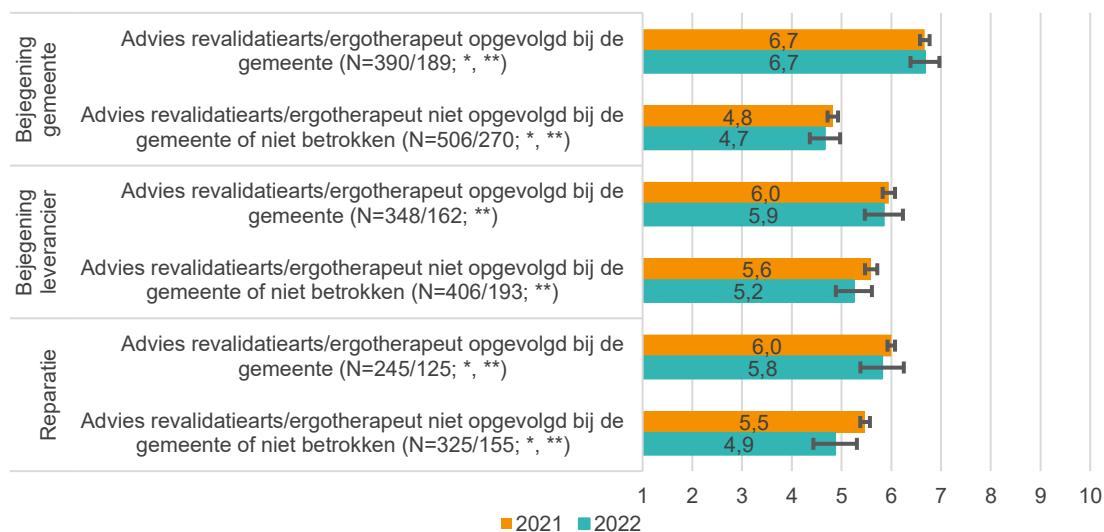
Cliënten kunnen advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut krijgen om een hulpmiddel aan te vragen. In figuur 9 hebben we vergeleken wat de ervaring van de cliënt is op de verschillende thema's, indien de gemeente het advies van deze zorgprofessional(s) overneemt<sup>7</sup>. In de volgende paragraaf hebben we een soortgelijke vergelijking, maar dan over de ervaring wanneer de leverancier het advies van de revalidatiearts en/of ergotherapeut overneemt. In figuur 10 is te zien dat:

- De groepen onderling significant verschillen.** Wanneer het advies wordt overgenomen door een gemeente, scoren de ervaringen op alle thema's significant hoger, zowel bij de eerste als bij de tweede meting. Soms zijn de verschillen ook echt groot, zoals bij de thema's bejegening gemeente en cliënt centraal.
- Bij de groep respondenten waar het advies van een revalidatiearts/ergotherapeut is opgevolgd, is in 2022 ten opzichte van 2021** weinig verschil te zien in de ervaring die respondenten hebben. Alleen op het thema reparatie is een significant verschil: desondanks lijkt de ervaring hier maar licht te zijn afgenomen.
- Bij de groep respondenten waar het advies van een revalidatiearts/ergotherapeut niet is opgevolgd (of niet betrokken), is in 2022 ten opzichte van 2021** weinig en ook nergens significant verschil te zien in de ervaring die respondenten hebben.

<sup>7</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.



Figuur 9. Themagemiddelen (boven) en rapportcijfervragen (onder) uitgesplitst naar het al dan niet overnemen van het advies van een revalidatiearts en/of ergotherapeut voor een cliënt door een gemeente



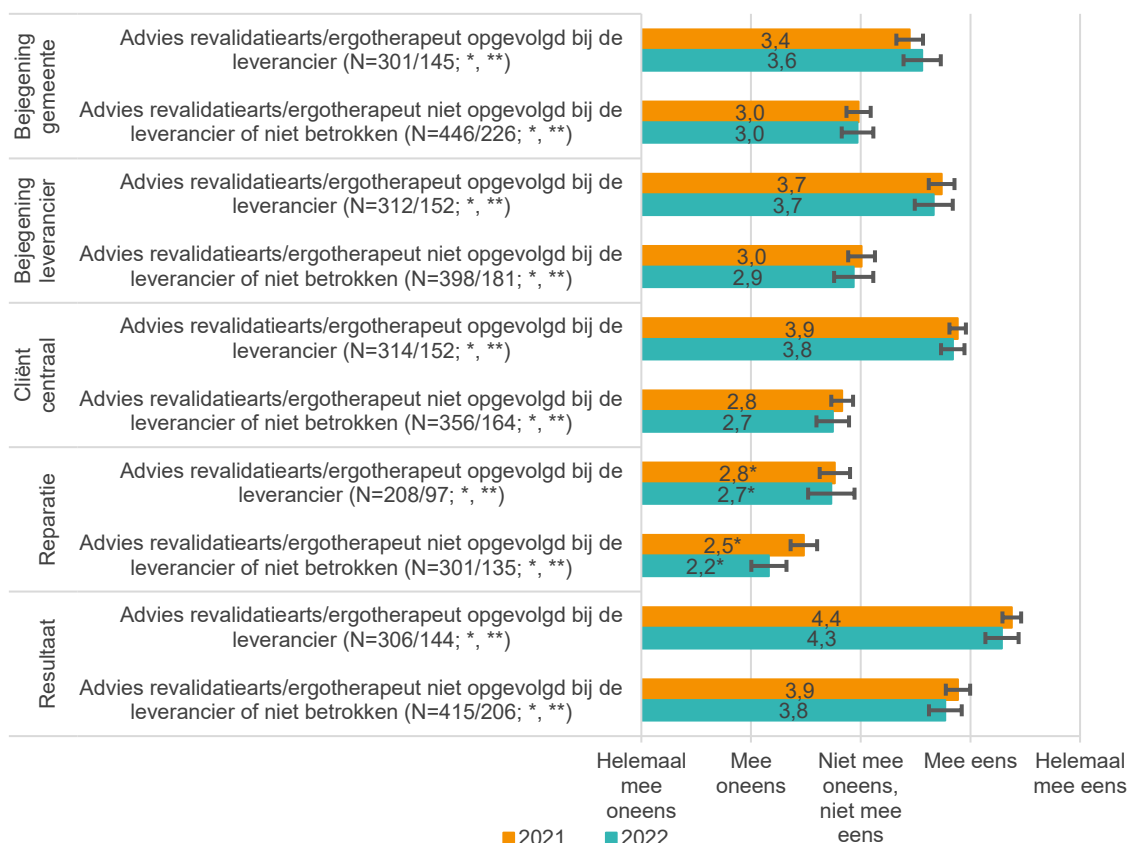
d. **Rapportcijfers:** De rapportcijfers bevestigen het beeld van de themagemiddelen op de ervaringsvragen. Als het advies van een revalidatiearts/ergotherapeut wordt overgenomen door een gemeente, is op alle thema's (waarover rapportcijfervragen worden gesteld) sprake van een voldoende. Daartegenover staat dat wanneer dit advies niet wordt overgenomen, of een revalidatiearts/ergotherapeut niet betrokken wordt, er in 2022 gemiddeld op alle thema's sprake is van een onvoldoende.

- e. **Conclusie:** 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.

### 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>8</sup>. In figuur 10 is te zien dat:

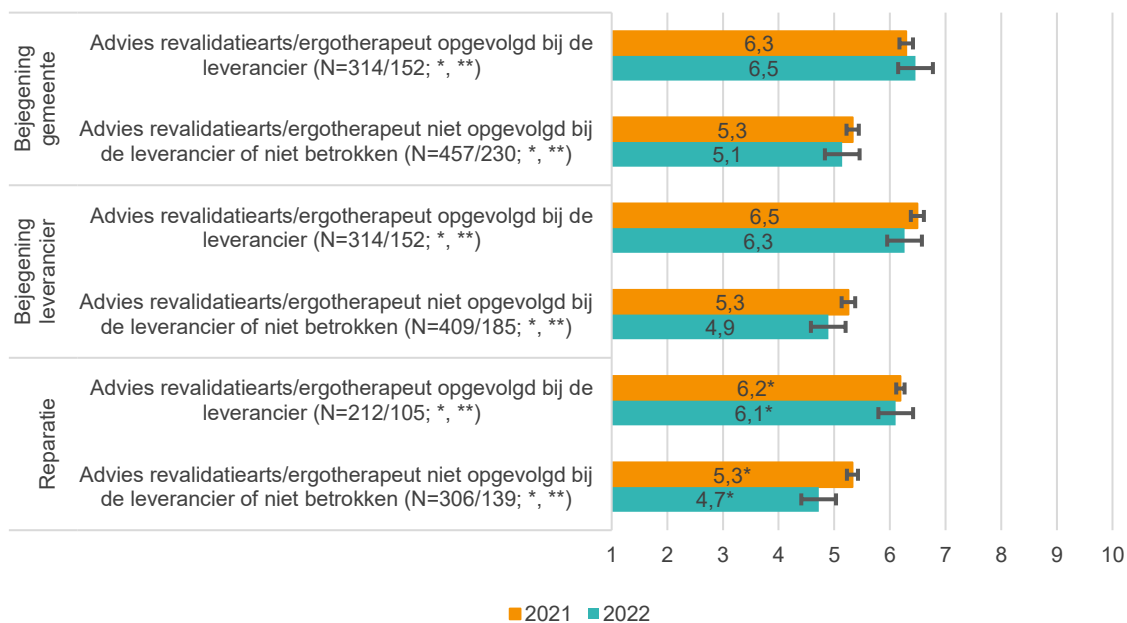
- De groepen onderling significant verschillen.** Ook hier is er bij alle thema's en bij beide metingen sprake van een significant hoger gemiddelde wanneer het advies wel wordt overgenomen.
- Bij de groep respondenten waar het advies van een revalidatiearts/ergotherapeut is opgevolgd, is in 2022 ten opzichte van 2021** weinig verschil te zien in de ervaring die respondenten hebben. Alleen op het thema reparatie is een significant verschil: desondanks lijkt de ervaring hier maar licht te zijn afgenomen.
- Bij de groep respondenten waar het advies van een revalidatiearts/ergotherapeut niet is opgevolgd (of niet betrokken), is in 2022 ten opzichte van 2021** weinig verschil te zien in de ervaring die respondenten hebben. Ook hier is sprake van een significant verschil bij het thema reparatie.
- Rapportcijfers:** De rapportcijfervragen geven een nagenoeg identiek beeld ten opzichte van de themagemiddelden op de ervaringsvragen, met daarbij dezelfde significanties.
- Conclusie:** 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 (boven) en rapportcijfervragen (onder) uitgesplitst naar het al dan niet overnemen van het advies van een revalidatiearts/ergotherapeut voor een cliënt door een **leverancier**

<sup>8</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.

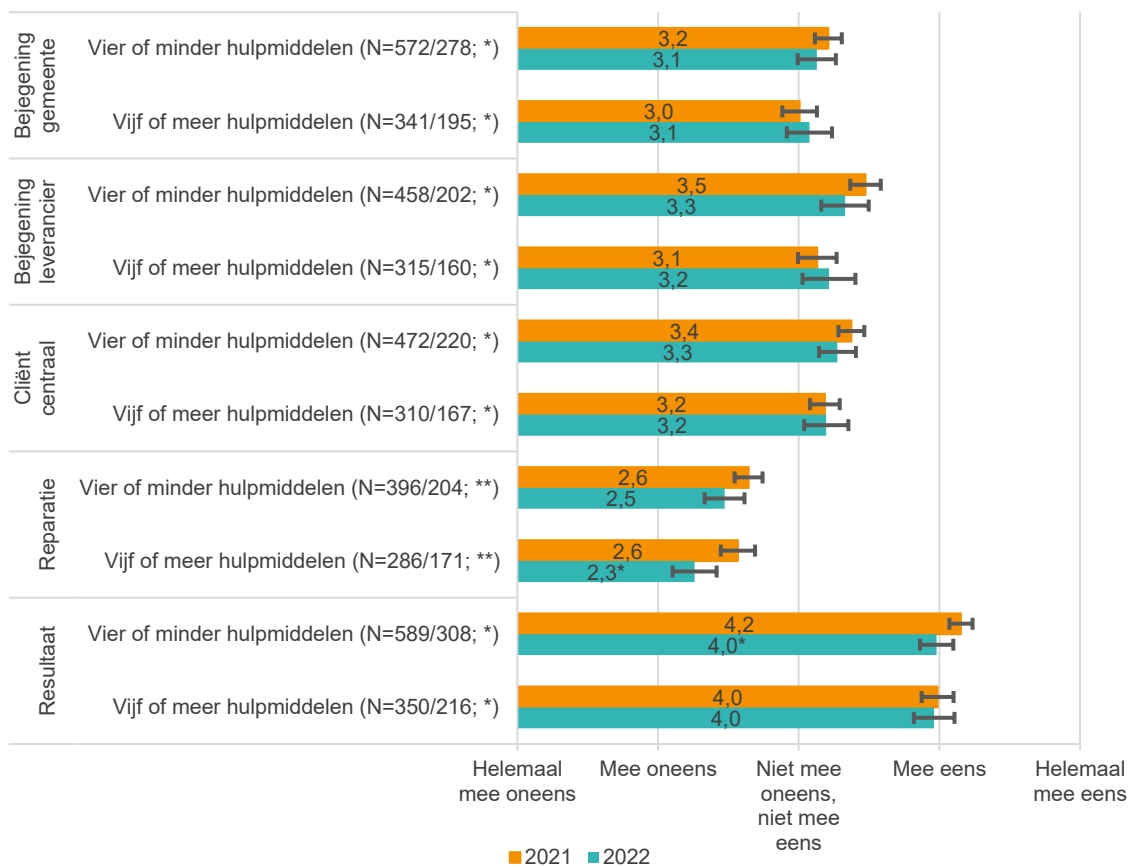




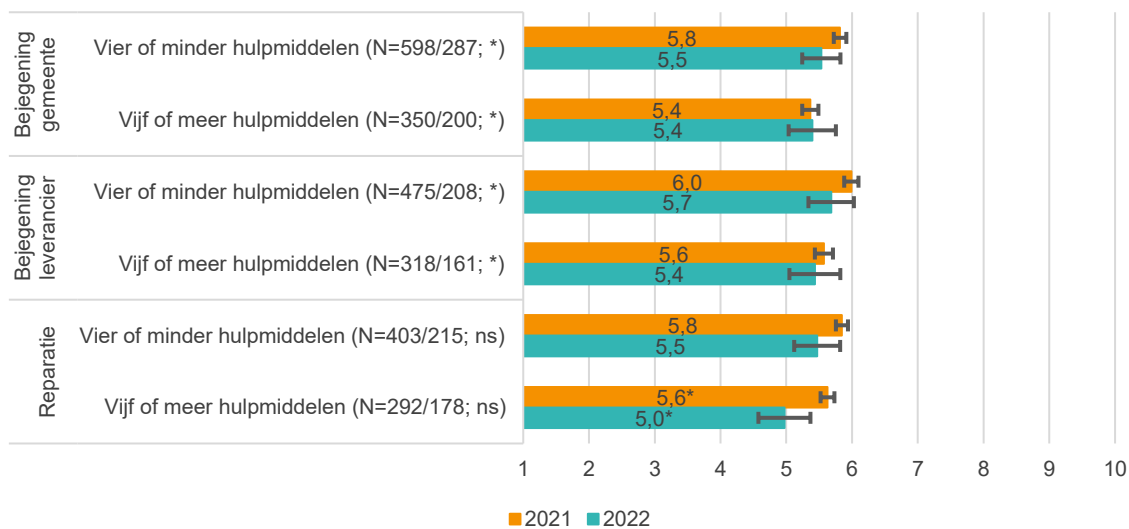
### 3.3.6 Het aantal hulpmiddelen dat een cliënt heeft

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 tussen beide groepen** lijken op het eerste oog niet groot. Desondanks was in 2021 het verschil tussen de groepen, met uitzondering van het thema reparatie, op alle thema's significant, waarbij de ervaring positiever is bij cliënten met vier of minder hulpmiddelen. In 2022 is het beeld van de significanties omgedraaid, waarbij alleen nog maar op het thema reparatie een significant verschil is. Cliënten met vier of minder hulpmiddelen hebben hier een positievere ervaring dan cliënten met vijf of meer hulpmiddelen.
- Voor respondenten met vier of minder hulpmiddelen neemt de ervaring in 2022 ten opzichte van 2021** op de alle thema's licht af. Bij het thema resultaat is sprake van een significante afname, ondanks dat deze afname beperkt lijkt.
- Voor respondenten met vijf of meer hulpmiddelen neemt de ervaring in 2022 ten opzichte van 2021** op de thema's bejegening gemeente, bejegening leverancier licht toe. De ervaringen op het thema cliënt centraal blijven gelijk en de ervaringen op het thema reparatie nemen significant af.
- Rapportcijfers:** De rapportcijfers bevestigen het beeld dat vooral bij de eerste meting sprake was van een significant verschil tussen beide groepen. Desondanks bevestigt het ook dat de ervaringen redelijk gelijk gebleven zijn, behalve op het thema reparatie, waar onder beide groepen een wat grotere afname van de ervaring te zien is. Voor de groep respondenten met vijf of meer hulpmiddelen gaat het bovendien om een significant verschil tussen de eerste en tweede meting.
- Conclusie:** De verschillen in ervaringen tussen respondenten met vier of minder hulpmiddelen en vijf of meer hulpmiddelen zijn klein. De respondenten met vijf of meer hulpmiddelen hebben over het algemeen een wat lagere score op alle thema's.



Figuur 11. Themagemiddelen (boven) en rapportcijfervragen (onder) uitgesplitst naar het aantal hulpmiddelen dat een cliënt bezit (minder of meer dan vijf)

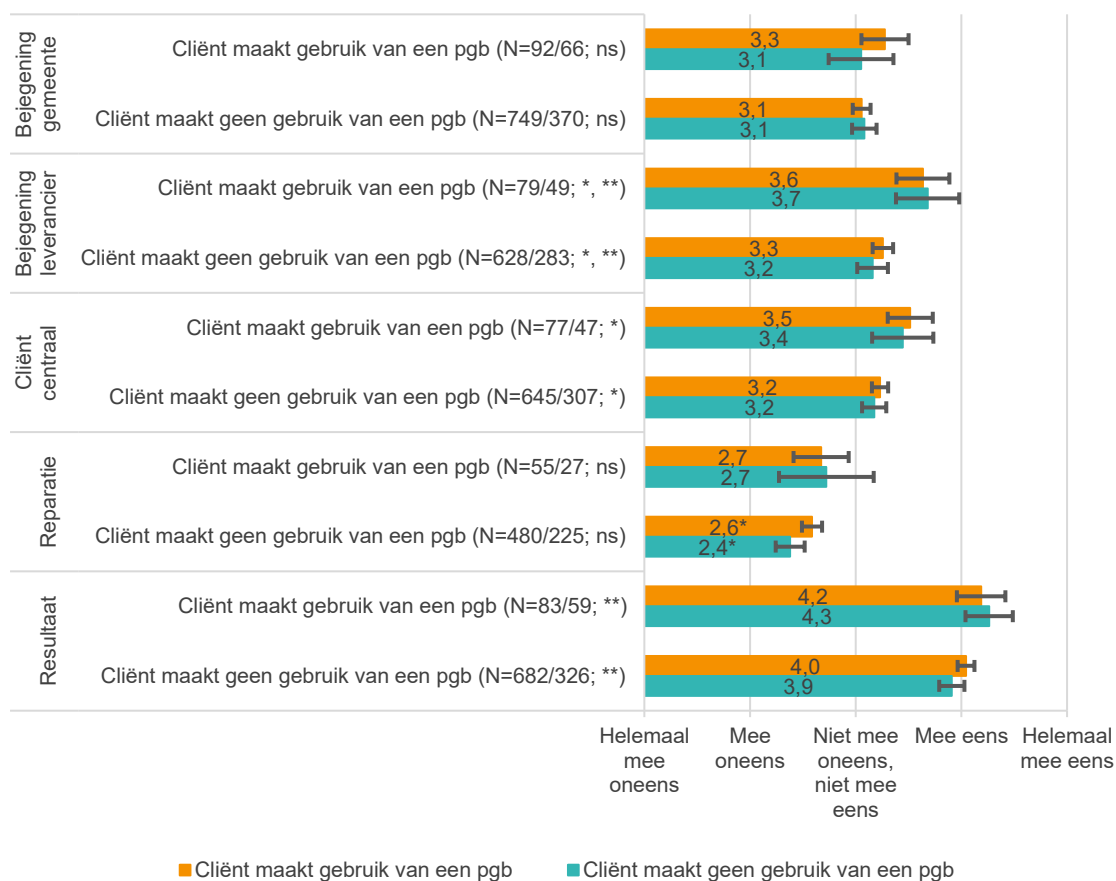


### 3.3.7 Het al dan niet gebruikmaken van een persoonsgebonden budget (pgb) door een cliënt

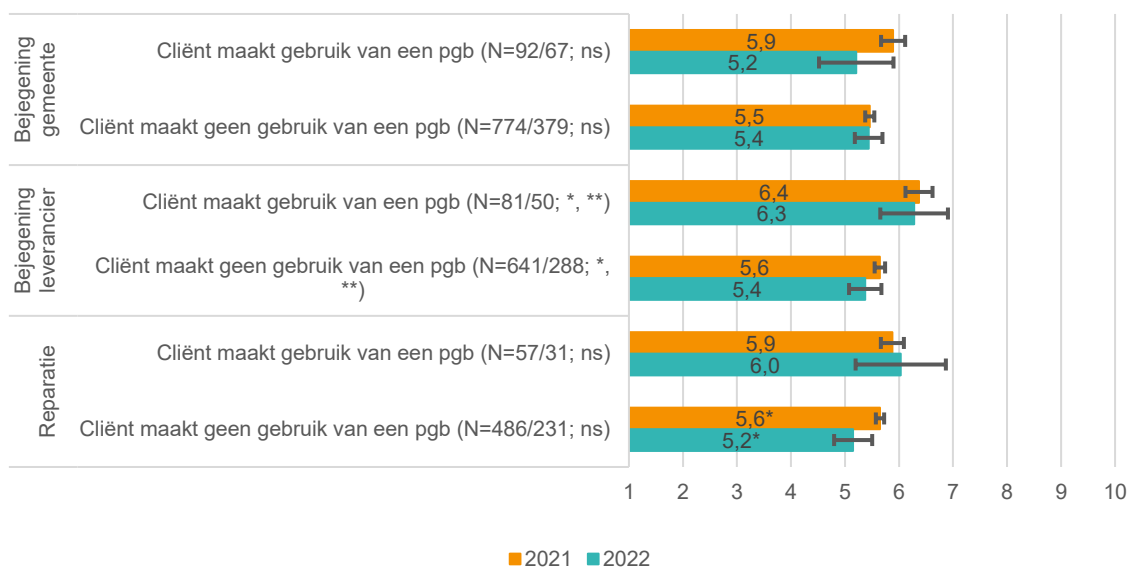
Gemeenten zijn wettelijk verplicht om cliënten die in aanmerking komen voor een individuele voorziening ook te wijzen op de mogelijkheid van een pgb. Cliënten kunnen met het pgb zelf hulpmiddelen inkopen als gelijkwaardig alternatief voor een hulpmiddel dat de gemeente zou inkopen. De groep die gebruikmaakt 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 respondenten die gebruik maakt van een pgb is over het algemeen wat positiever dan de groep die hier geen gebruik van maakt. Bij de meting in 2021 was er sprake van een significant verschil op de thema's bejegening leverancier en cliënt centraal. Ook in de tweede meting in 2022 zijn respondenten met een pgb significant positiever op het thema bejegening leverancier, maar niet meer op het thema cliënt centraal. Daartegenover staat dat de cliënten met een pgb in de tweede meting wel significant positiever zijn over het resultaat.
- Voor de groep respondenten die wel gebruik maakt van een pgb, neemt in 2022 ten opzichte van 2021 de ervaring licht af op de thema's bejegening door de gemeente en de cliënt centraal.** De ervaringen zijn iets positiever geworden op de thema's bejegening leverancier, reparatie en het resultaat. Nergens is sprake van een significant verschil.
- Voor de groep respondenten die geen gebruik heeft gemaakt van een pgb, neemt in 2022 ten opzichte van 2021 de ervaring licht af op alle thema's, behalve de bejegening door de gemeente, waar de ervaring licht toeneemt.** Op het thema reparatie is sprake van een significante afname van de ervaring.



Figuur 12. Themagemiddelen (boven) en rapportcijfervragen (onder) uitgesplitst naar het al dan niet gebruikmaken van een persoonsgebonden budget (pgb) door een cliënt

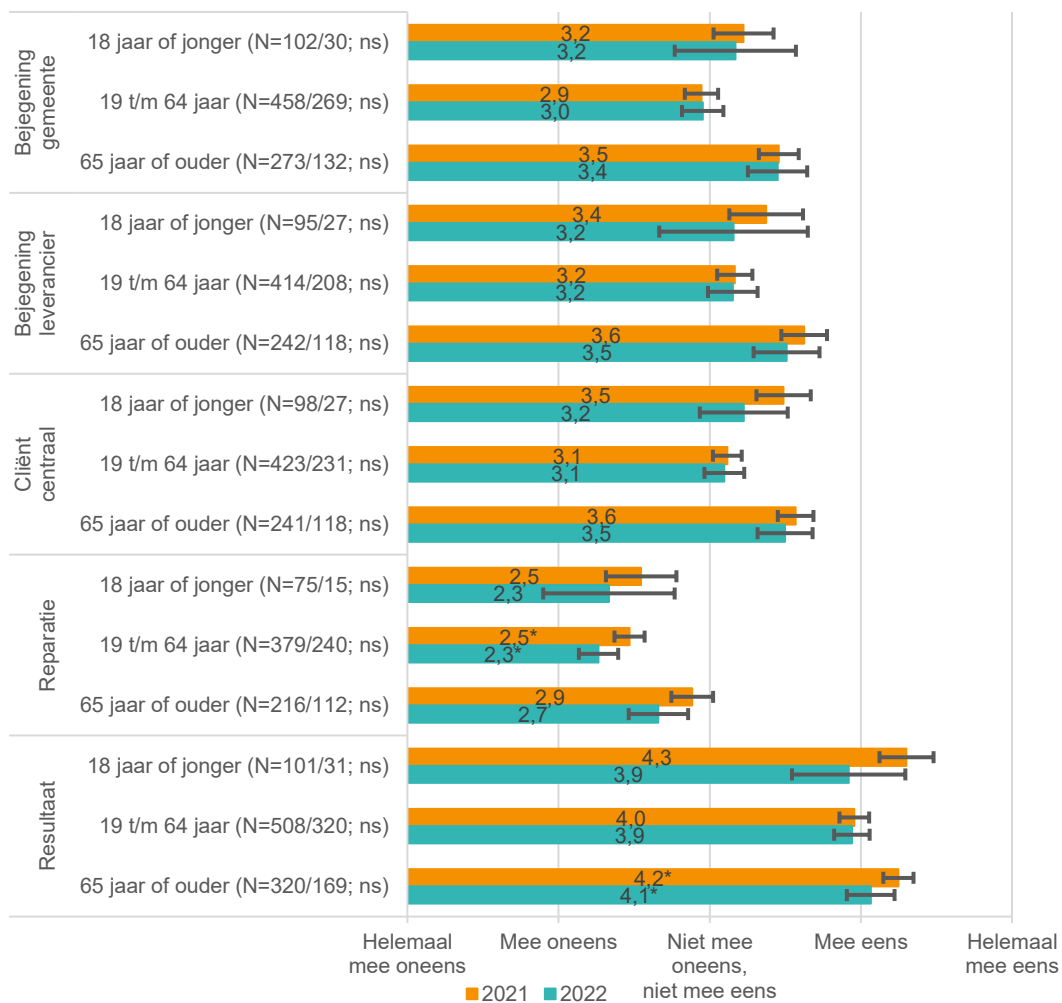


- d. **Rapportcijfers:** De rapportcijfers die respondenten gemiddeld geven over de thema's bejegening gemeente, bejegening leverancier en reparatie komen overeen met het beeld van de themagemiddelden op ervaringsvragen. De groep die niet gebruik maakt van een pgb geeft op alle thema's gemiddeld een onvoldoende. De groep die wel gebruik maakt van een pgb geeft alleen een onvoldoende op het thema bejegening gemeente.
- e. **Conclusie:** Cliënten die gebruik maken van een pgb zijn over het algemeen wat meer tevreden over de dienstverlening rondom hun hulpmiddel. Het verschil met de groep die geen gebruik maakt van een pgb, zit met name op de thema's bejegening leverancier en het resultaat.

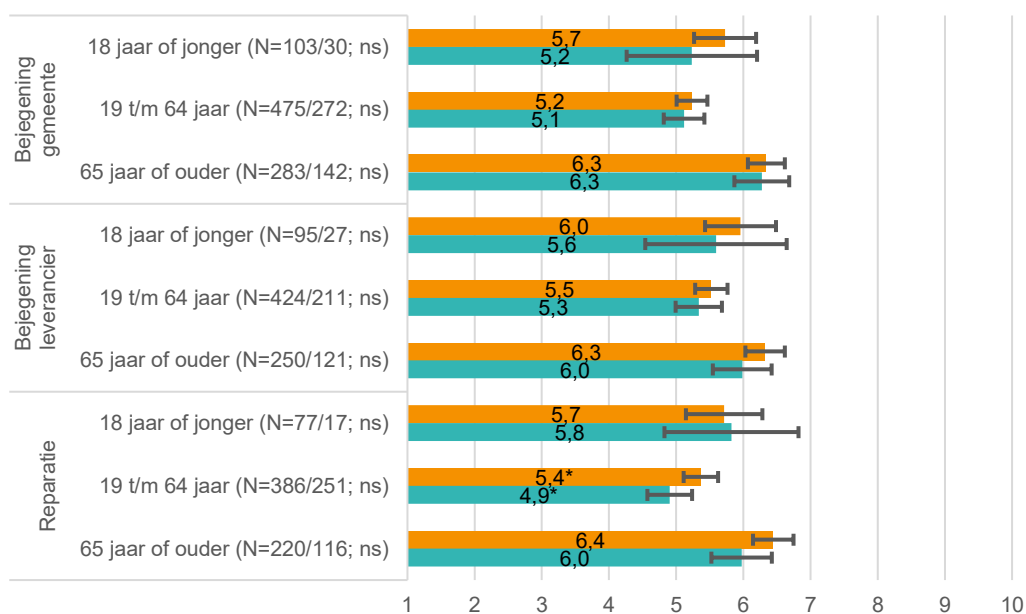
### 3.3.8 In hoeverre is er verschil tussen de jongere respondenten en de oudere (65+)

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 meervoudige beperking.

- a. **Wanneer de uitsplitsing op de verschillende leeftijdsgroepen wordt gemaakt,** is een aantal verschillen te zien. Wat opvalt is dat de groep 65 jaar en ouder, over het algemeen positiever is dan de groep van 19 tot en met 64 jaar. De groep van 18 jaar of jonger zit op de meeste thema's tussen het gemiddelde van de andere groepen in. Bij de groep 18 jaar en jonger, is de spreiding van de antwoorden groter. De groep met de oudste cliënten is gemiddeld genomen het meest positief op de verschillende thema's, zowel in 2021 als in 2022.
- b. **Leeftijdsgroep 18 jaar of jonger.** De ervaring neemt op alle thema's af, met uitzondering van de bejegening door de gemeente, waar de ervaring ongeveer gelijk blijft. Wel gaat het om een kleine groep met een grote spreiding. Nergens is sprake van een significant verschil.
- c. **Leeftijdsgroep 19 tot en met 64 jaar.** De ervaring blijft op alle thema's nagenoeg gelijk, met uitzondering van het thema reparatie, waar sprake is van een significante afname van de ervaring.
- d. **Leeftijdsgroep 65 jaar en ouder.** De ervaring blijft over het algemeen gelijk of neemt licht af ten opzichte van de eerste meting. Ondanks dat op het resultaat sprake is van een lichte afname van de ervaring, is het verschil hier wel significant.
- e. **Rapportcijfers:** De rapportcijfers bevestigen het beeld dat volgt uit de themagemiddelden op de ervaringsvragen. Vooral de groep respondenten in de groep van 19 tot en met 64 jaar geven onvoldoendes over de dienstverlening.
- f. **Conclusie:** De oudste groep respondenten van 65 jaar of ouder is over het algemeen het meest positief, tegenover de groep respondenten in de leeftijdscategorie van 19 tot en met 64, die over het algemeen het minst positief zijn.



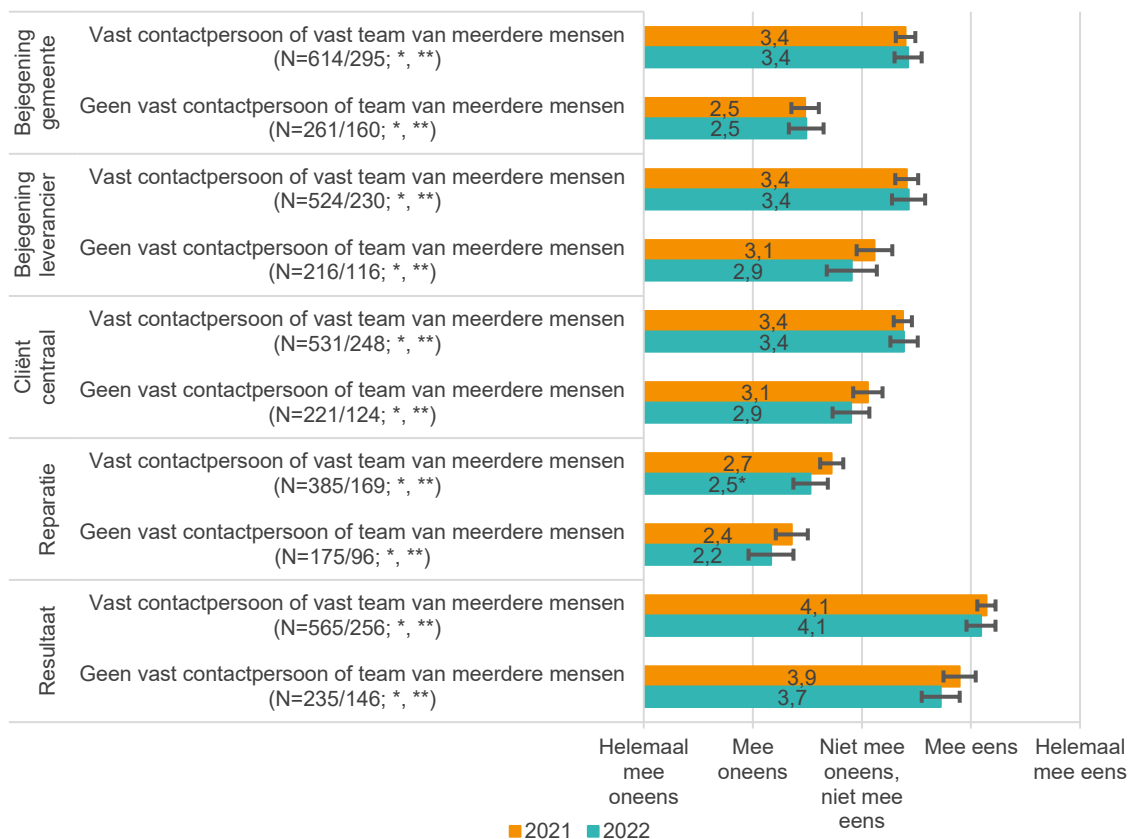
Figuur 13. Themagemiddelen (boven) en rapportcijfervragen (onder) uitgesplitst naar verschillende leeftijdsgroepen (18 jaar of jonger, 19 tot en met 64 jaar, 65 jaar en ouder)



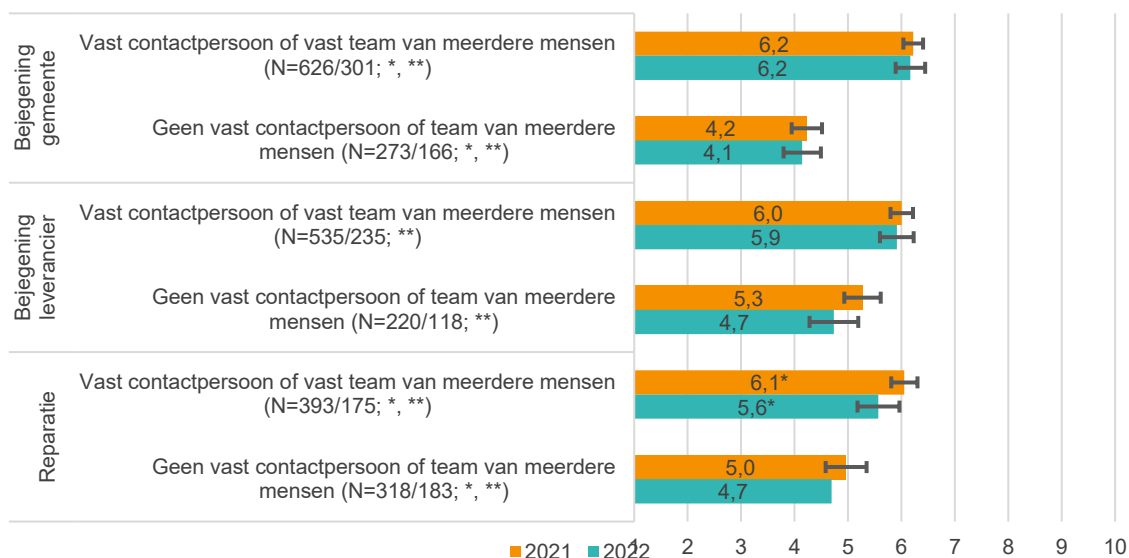
### 3.3.9 De cliënt had een vast aanspreekpunt/team bij de gemeente waar hij of zij terecht kon voor vragen en het regelen van afspraken

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 had bij de gemeente vergeleken met de groep die dit niet had. 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 groep respondenten die bij de gemeente een vast aanspreekpunt heeft bij de gemeente**, heeft op alle thema's een significant betere ervaring dan de groep respondenten die geen contact heeft met een vast contactpersoon of vast team van meerdere mensen. Het hebben van een vast aanspreekpunt is dus een belangrijke factor in de ervaring die cliënten hebben met de dienstverlening rondom hun hulpmiddel.
- De ervaring van de groep respondenten met een vast aanspreekpunt bij de gemeente blijft nagenoeg gelijk tussen de eerste en tweede meting.** Alleen op het thema reparatie is een achteruitgang van de ervaring te zien, die tevens significant is.
- De ervaring van de groep respondenten die geen vast aanspreekpunt bij de gemeente heeft**, is in de tweede meting licht afgenomen op alle thema's, behalve het thema bejegening gemeente, waar de ervaring gelijk is gebleven. Toch zijn de ervaringen op geen van de thema's significant anders in de tweede meting ten opzichte van de eerste meting.



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



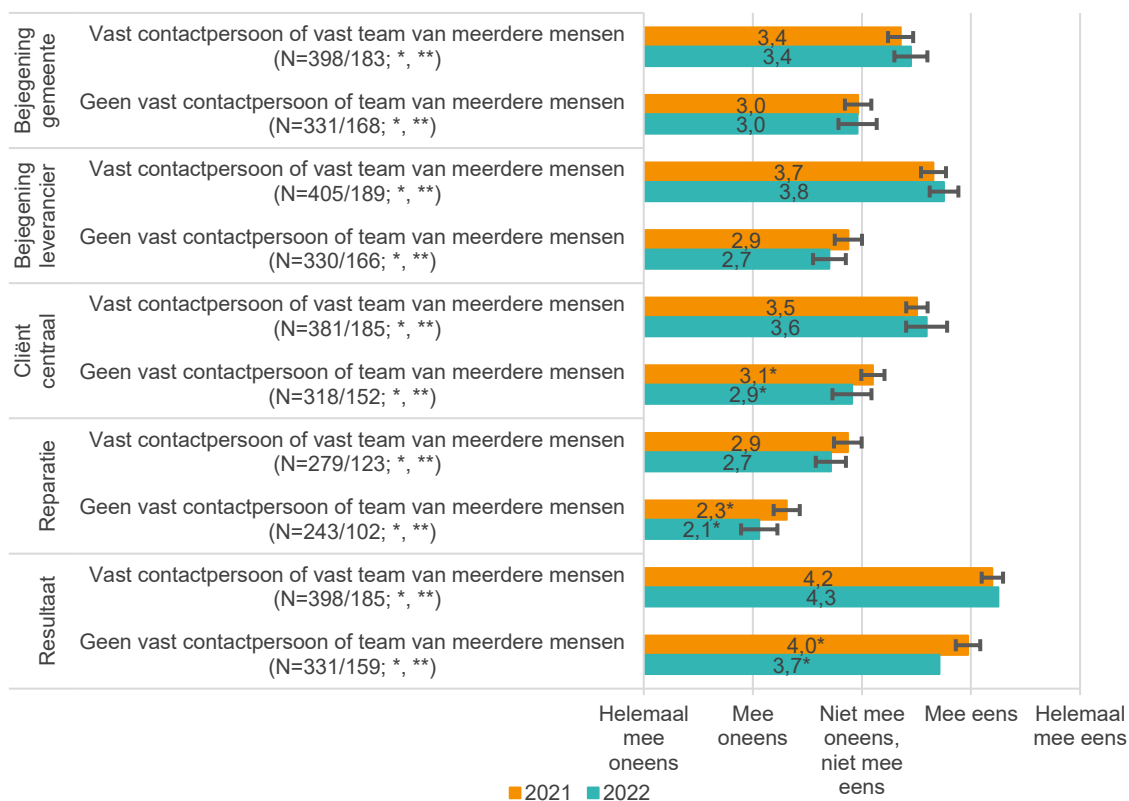
- d. **Rapportcijfers:** De rapportcijfers bevestigen het beeld dat volgt uit de themagemiddelden op de ervaringsvragen. De groep respondenten die geen aanspreekpunt heeft, geeft op alle thema's waar rapportcijfers over gevraagd worden een (zware) onvoldoende.
- e. **Conclusie:** Het hebben van een vast aanspreekpunt is een belangrijke factor voor respondenten in de ervaring die zij hebben met de dienstverlening rondom hun hulpmiddel. Dat is consequent de uitkomst van zowel de eerste als de tweede meting.

### 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

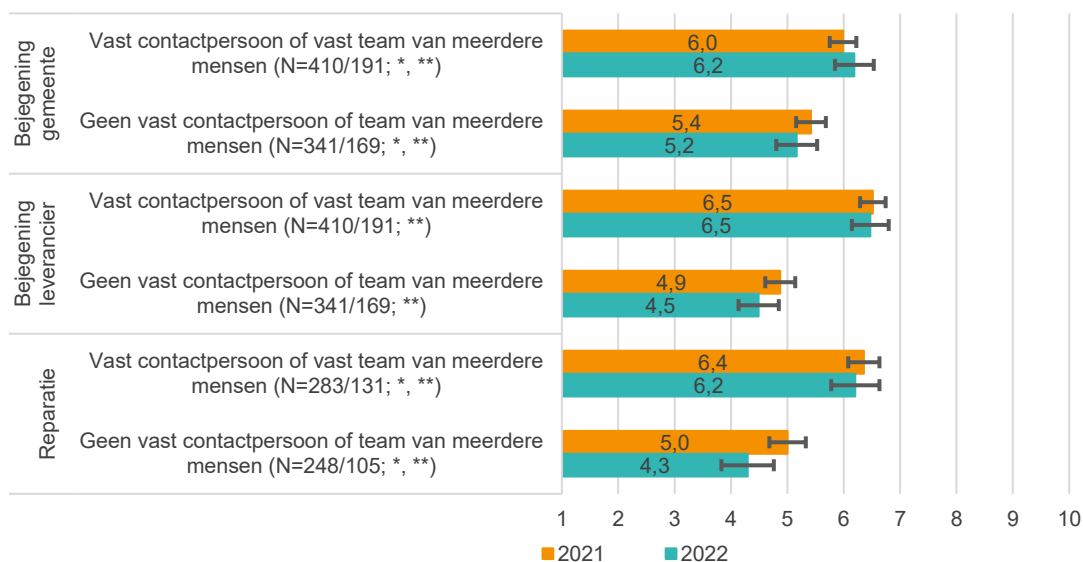
In figuur 15 is dezelfde vergelijking gemaakt als in figuur 9, maar dan met een vast aanspreekpunt bij de leverancier. Ook hier verstaan we onder vast aanspreekpunt: een vast contactpersoon, of een vast team van meerdere mensen.

- a. **De groep respondenten die bij de leverancier een vast aanspreekpunt heeft**, heeft op alle thema's een significant betere ervaring dan de groep respondenten die geen contact heeft met een vast contactpersoon of vast team van meerdere mensen. Het beeld is dus hetzelfde als in de vorige paragraaf waarin het ging om de ervaring van respondenten met een vast aanspreekpunt bij de gemeente.
- b. **De ervaring van de groep respondenten met een vast aanspreekpunt bij de leverancier neemt licht toe op bijna alle thema's.** Alleen op het thema reparatie is een lichte achteruitgang van de ervaring te zien. Op geen van de thema's is sprake vake van een significant verschil tussen beide metingen.
- c. **De ervaring van de groep respondenten die geen vast aanspreekpunt bij de gemeente hebben**, is in de tweede meting afgenomen op alle thema's, behalve het thema bejegening gemeente, waar de ervaring gelijk is gebleven. De afname in ervaring is bovendien significant op de thema's cliënt centraal, reparatie en het resultaat.
- d. **Rapportcijfers:** De rapportcijfers bevestigen het beeld van de themagemiddelden op ervaringsvragen.
- e. **Conclusie:** Net als het hebben van een vast aanspreekpunt bij gemeenten een belangrijke factor is in de ervaring van respondenten, geldt dat eveneens voor het hebben van een vast aanspreekpunt bij de leverancier. Hier is dus nog veel in te winnen voor gemeenten en leveranciers die nog niet met een vast aanspreekpunt voor cliënten werken.





Figuur 15. Themagemiddelen (boven) en rapportcijfervragen (onder) uitgesplitst naar of de cliënt een vast aanspreekpunt (vast contactpersoon of team van meerdere mensen) heeft gehad bij de leverancier

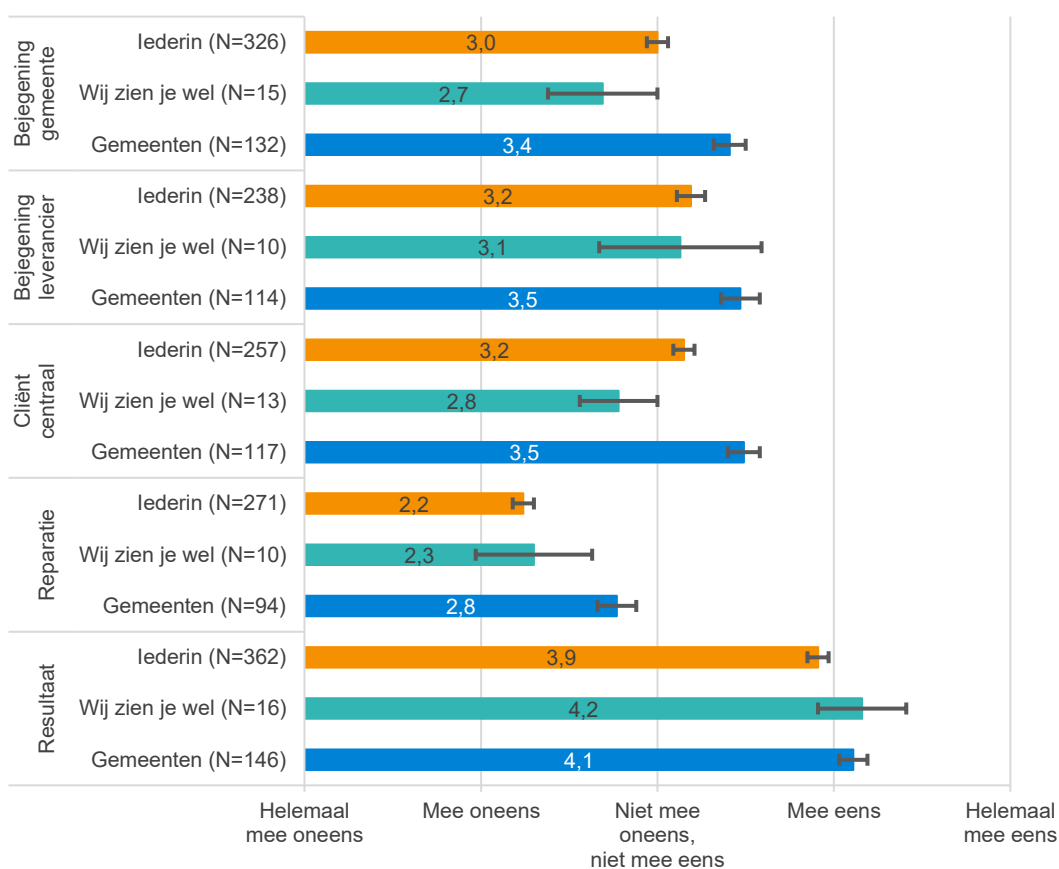


### 3.3.11 Respondenten die benaderd zijn door gemeenten, door leder(in) of door Wij zien je wel

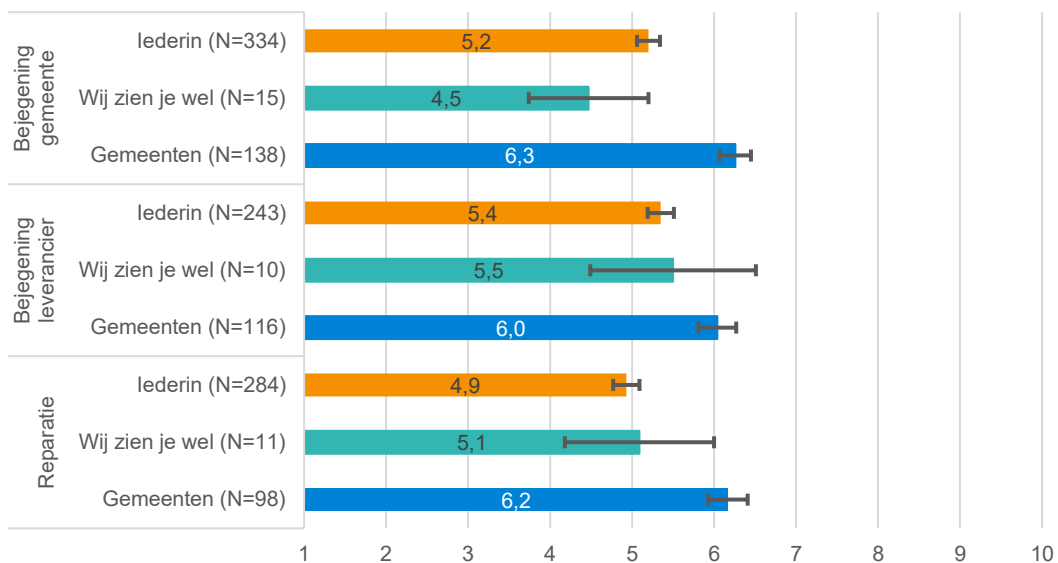
In de tweede meting hebben we een uitsplitsing gemaakt in de bronnen via waar respondenten de vragenlijst hebben kunnen invullen (zie ook paragraaf 2.1 over hoe de vragenlijst uitgezet is onder verschillende groepen). Het is goed om rekening te houden met de verschillen in de ervaringen van respondenten tussen de groepen. Zo nemen veel van de gemeenten die respondenten hebben benaderd, deel aan de Verbeteragenda. Tegelijkertijd zijn niet alle cliënten lid van een cliëntenorganisatie zoals leder(in). Tot slot hebben we ook een aparte vragenlijst uitgezet via het programma Wij

zien je wel, onder gezinnen met kinderen met een ZEVMB. Dit is een kleine groep in vergelijking tot de andere groepen. In deze paragraaf maken we geen onderscheid in significante verschillen.

Over het algemeen zijn respondenten die via gemeenten benaderd zijn positiever dan respondenten die via leder(in) of Wij zien je wel zijn benaderd. De respondenten die via Wij zien je wel zijn benaderd, zijn over het algemeen het minst positief over de dienstverlening rondom het hulpmiddel voor hun kind, alhoewel de ervaringen ongeveer gelijklopen op de thema's bejegening leverancier en reparatie met de groep respondenten die via leder(in) benaderd is. Bovendien is de groep respondenten die via Wij zien je wel de vragenlijst hebben ingevuld een stuk kleiner, waardoor het 95%-betrouwbaarheidsinterval groter is dan bij de andere groepen. De groep respondenten die via leder(in) is benaderd, is de grootste groep respondenten: ook zij geven over het algemeen lagere ervaringsscores dan respondenten die via gemeenten benaderd zijn. Opvallend is dat de ervaring van alle respondenten niet echt verschillend is op het thema resultaat: die is bij alle groepen ongeveer even positief. De rapportcijfers van respondenten bevestigen het beeld van de scores op themagemiddelden.



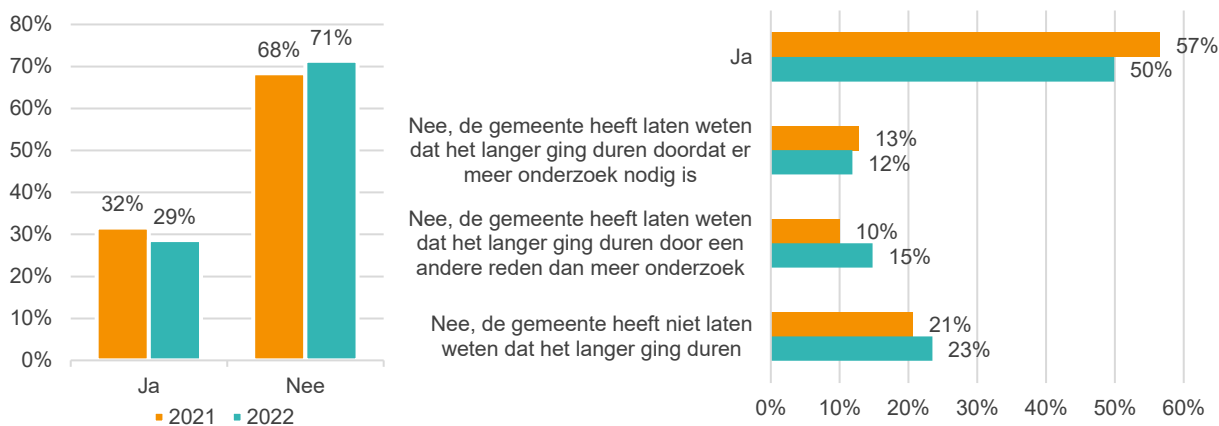
Figuur 16. Themagemiddelden (boven) en rapportcijfervragen (onder) uitgesplitst naar de bron via waar een respondent bij de vragenlijst terecht is gekomen



### 3.4 Overige (ervarings)vragen

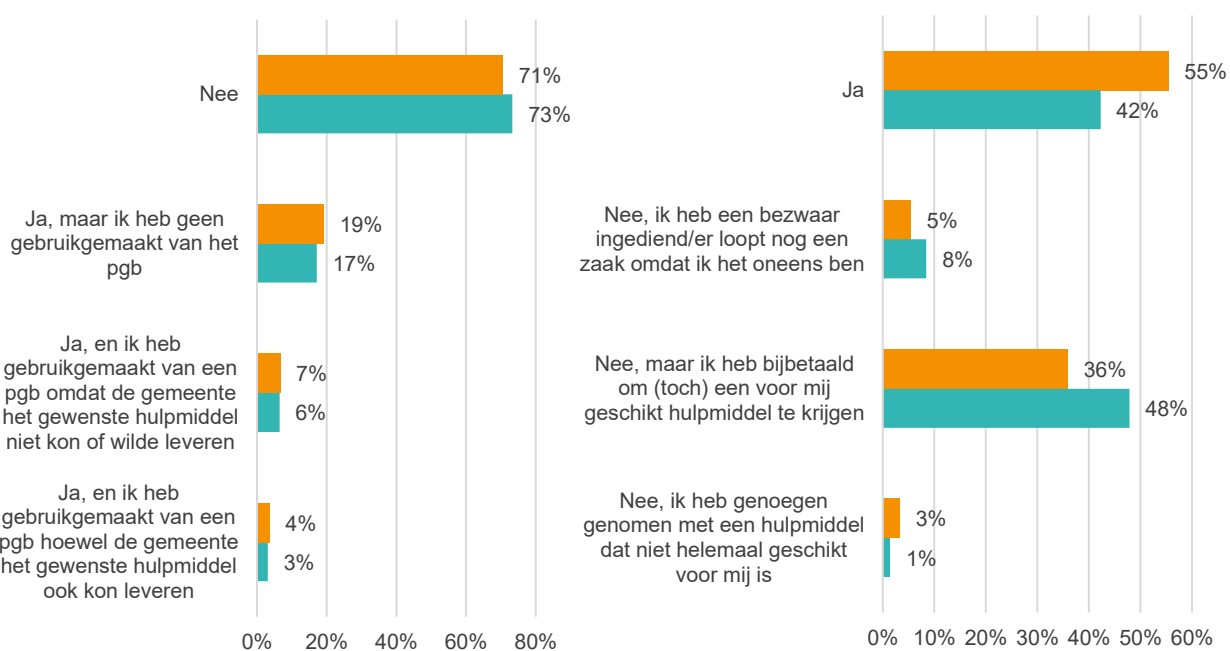
Niet alle vragen zijn onder de vijf thema's onder te brengen. In deze paragraaf laten we de antwoorden op overige (ervarings-)vragen zien.

De grafieken in figuur 17 gaan over de snelheid van de aanvraag en de mate waarin de gemeente daar helder over communiceert. Aan de linkerkant wordt weergegeven hoeveel respondenten binnen een week na aanmelding benaderd zijn door de gemeente om een (keuken)tafelgesprek te voeren. In de tweede meting geeft bijna driekwart van de respondenten aan niet binnen een week na aanmelding benaderd te zijn voor een (keuken)tafelgesprek. Ten opzichte van de eerste meting is die groep groter geworden. Aan de rechterkant wordt weergegeven hoeveel cliënten binnen zes weken na het eerste contact ook een besluit van de gemeente hebben ontvangen over het hulpmiddel. Daar waar bij de eerste meting nog een meerderheid van de cliënten binnen zes weken een besluit ontving, is dit bij de tweede meting nog maar een minderheid. De oorzaak is niet dat meer onderzoek nodig was om tot een besluit te komen en ligt elders.



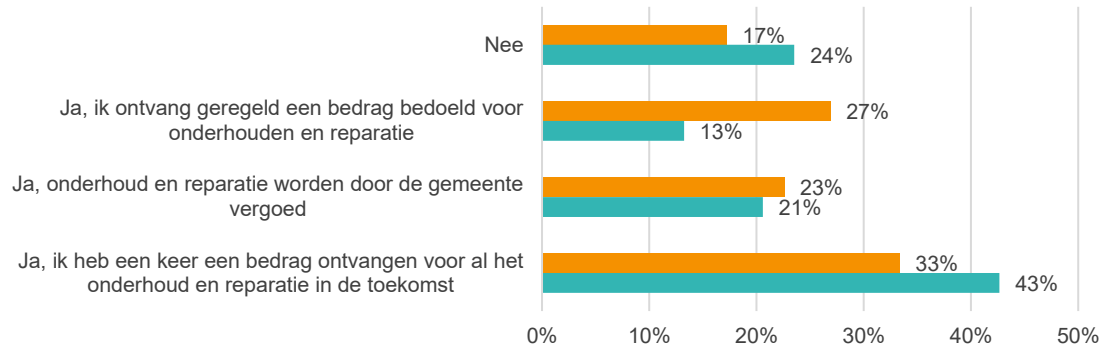
Figuur 17. **Links:** Heeft de gemeente binnen een week nadat u zich bij de gemeente had gemeld voor een aanvraag voor een hulpmiddel contact met u opgenomen voor een (keukentafel)gesprek? (N=765/384) **Rechts:** Heeft de gemeente binnen zes weken laten weten of u het hulpmiddel krijgt? (N=900/434)

De vragen in figuur 18 en 19 gaan over een pgb. Aan de linkerkzijde van figuur 18 wordt weergegeven of cliënten gewezen zijn op de mogelijkheid om een hulpmiddel te kopen door middel van een pgb. De resultaten in de tweede meting zijn vergelijkbaar met de eerste meting. Nog steeds wordt een groot deel (73%) van de respondenten niet gewezen op de mogelijkheid van een pgb. De groep is zelfs iets groter geworden. Dit is opvallend aangezien gemeenten de wettelijke verplichting hebben om cliënten hierop te wijzen. 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. Hier is een behoorlijke afname te zien van het aantal cliënten waarbij het pgb toereikend was. Bij de eerste meting was er sprake van een meerderheid en bij de tweede meting van een minderheid. De grootste groep respondenten met een pgb geeft in de tweede meting aan bij te moeten betalen voor een geschikt hulpmiddel. Ook is er een toename te zien in het aantal bezwaren van respondenten die het niet eens zijn met het besluit van de gemeente.

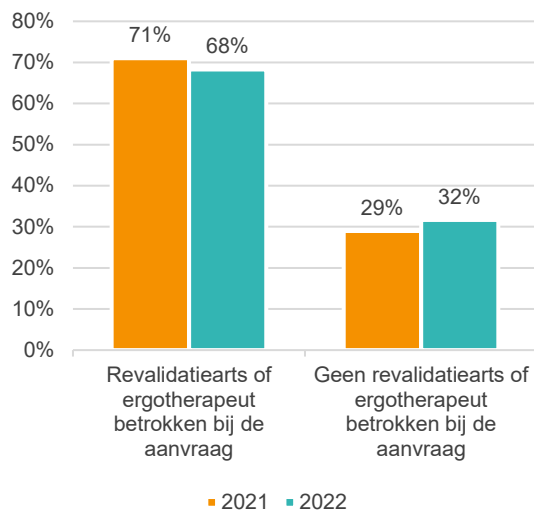


Figuur 18. **Links:** Heeft de gemeente u gewezen op de mogelijkheid om het hulpmiddel met een pgb (persoonsgebonden budget) bij een leverancier te kopen? (N=909/437) **Rechts:** Was het bedrag van het pgb genoeg om het hulpmiddel te kopen dat voor u geschikt is? (N=92/69)

Figuur 18 gaat over de afspraken die gemeenten maken met pgb-houders voor reparaties. Net als bij de eerste meting geven respondenten daar in de tweede meting verschillende antwoorden op. Opvallend is dat de groep respondenten die aangeeft geregeld een bedrag te ontvangen, bedoeld voor reparatie en onderhoud, procentueel gezien ongeveer gehalveerd is ten opzichte van de eerste meting. Daar staat tegenover dat meer respondenten eenmalig een bedrag hebben ontvangen voor reparaties in de toekomst (in 2022 veruit de grootste groep). Desondanks zijn er ook meer cliënten die aangeven hiervoor geen vergoeding te ontvangen.

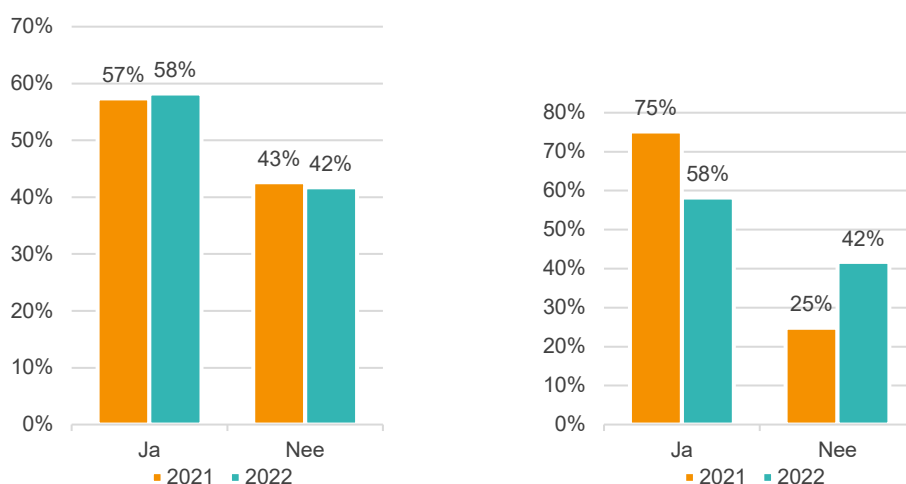


Figuur 19. Zijn er afspraken gemaakt met de gemeente over de vergoeding van onderhoud en reparaties? (N=93/65)



Figuur 20. **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=973/509) **Rechts:** Had u een vast contactpersoon waar u terecht kon voor al uw vragen en het regelen van al uw afspraken? (N: zie figuur)

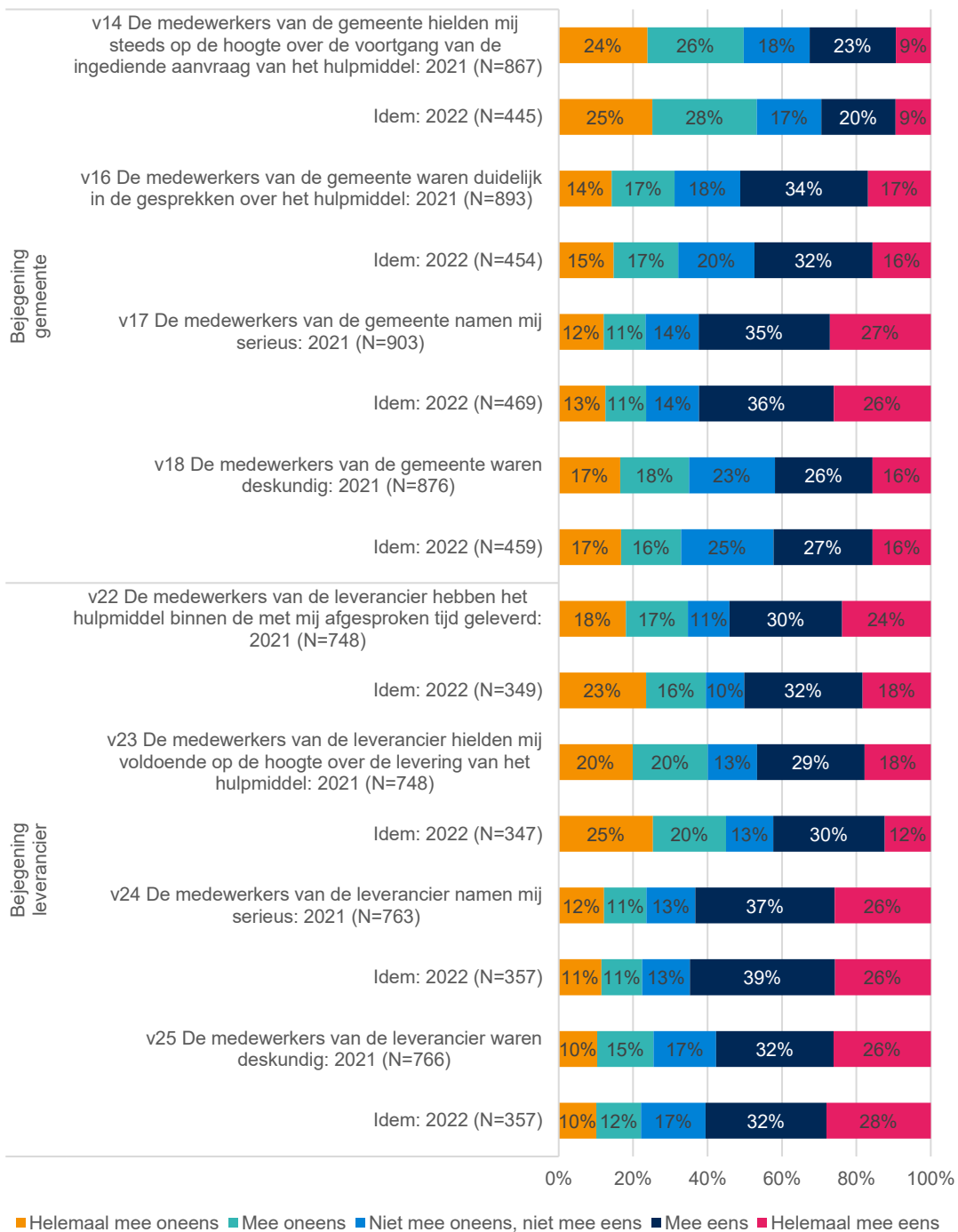
In figuur 21 is aan de linkerzijde weergegeven of leveranciers binnen drie maanden na de levering nog aanpassingen moesten doen of instellingen veranderen om het hulpmiddel op maat te maken voor cliënten. De resultaten van de tweede meting zijn nagenoeg gelijk ten opzichte van de eerste meting. Een ruime meerderheid van de respondenten geeft aan dat er nog een aanpassing nodig is, of een instelling veranderd moet worden binnen drie maanden na ontvangst van het hulpmiddel, zodat deze goed werkt voor de cliënt. Aan de rechterzijde is weergegeven of cliënten geïnformeerd zijn over waar zij terecht kunnen als zij een (spoed)reparatie nodig hebben. Daar waar in de eerste meting nog driekwart van de respondenten geïnformeerd was over waar zij terecht kunnen voor (spoed)reparaties, gaat dit in de tweede meting nog om 58%. Als minder respondenten hierover geïnformeerd zijn, kan het zo zijn dat minder mensen goed weten waar zij terecht kunnen voor (spoed)reparaties van het hulpmiddel.

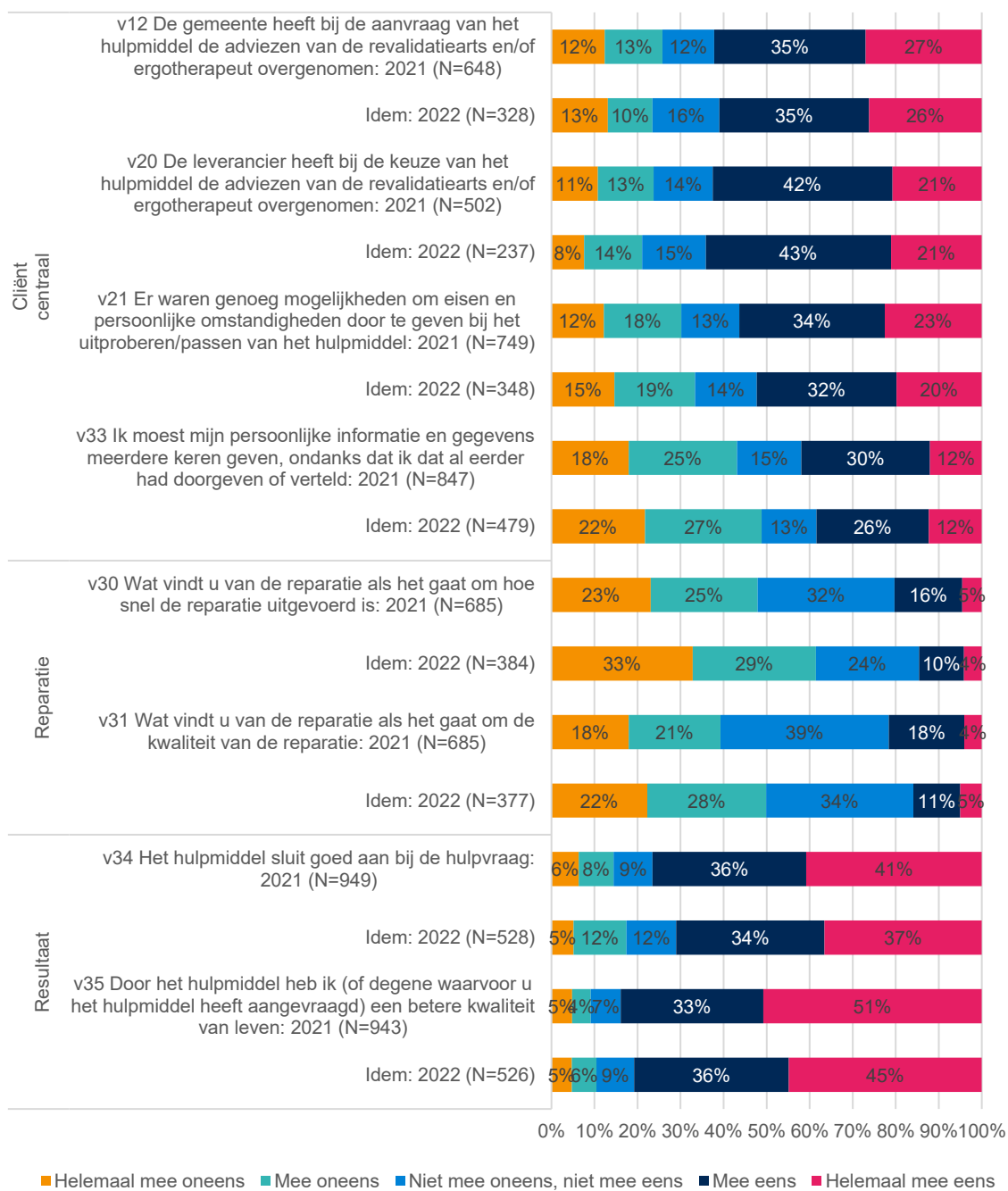


Figuur 21. **Links:** Heeft de leverancier binnen drie maanden na de levering van het hulpmiddel nog een aanpassing moeten doen of instellingen moeten veranderen om het hulpmiddel goed voor u te laten werken? (N=746/322)  
**Rechts:** Heeft de gemeente en/of leverancier u verteld waar u terecht kan voor (spoed)reparaties van het hulpmiddel? (N=721/304)

### 3.5 Uitkomsten per ervaringsvraag

In 3.2 gaven wij de uitkomsten per thema. In figuur 23 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. Per vraag zijn de resultaten uit de eerste meting en tweede meting onder elkaar gezet, zodat de resultaten met elkaar vergeleken kunnen worden.





Figuur 22. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

### 3.6 Uitkomsten op open vraag en telefonische gesprekken

Aan de respondenten is de open vraag gesteld wat zij het meest opvallend vonden aan de wijze waarop de dienstverlening rondom hun hulpmiddel(en) is verlopen. Dit mocht zowel positief als negatief zijn. In deze paragraaf geven we een algemeen beeld van de ervaringen, waarbij we het verhaal soms aankleden door middel van een citaat. We maken een onderscheid in ervaringen van respondenten met het proces van de aanvraag, de levering en de reparatieservice.

Bijna 500 respondenten hebben deze vraag ingevuld. De reacties zijn overwegend negatief en variëren van specifieke onderdelen van het proces tot een algemene ervaring. Desondanks zijn er ook positieve reacties. Deze reacties zijn overwegend een stuk korter zoals "ik ben netjes en correct behandeld". Hieruit valt niet op te maken over welk deel van



---

het proces het gaat. Bovendien zijn respondenten die positief zijn over het algemeen minder snel geneigd om een uitgebreide reactie te geven op de open vraag: veel respondenten laten deze vraag ook leeg. We vinden het belangrijk om deze nuance te maken, om te voorkomen dat een louter negatief beeld ontstaat.

### 3.6.1 *Ervaringen van respondenten met de aanvraag van hun hulpmiddel bij de gemeente*

Respondenten die een reactie geven op de open vraag over de aanvraag van hulpmiddelen bij de gemeente zijn vooral negatief. Genoemde oorzaken voor dit negatieve beeld zijn onder meer: veel wisselingen tussen contactpersonen, het laten verstrijken van de reactietermijn en het te strikt volgen van de regels. Meerdere respondenten geven ook aan dat de gemeenteambtenaren ongeïnteresseerd zijn en weinig empathie tonen. Dit leidt er in veel gevallen toe dat men zich niet serieus genomen voelt en moet 'praten als Brugman' om hulpmiddelen toegekend te krijgen. Sommige respondenten geven aan uiteindelijk geen of ontoereikende hulpmiddelen te ontvangen. Wat opvallend vaak naar voren komt, zonder dat hier specifiek naar is gevraagd, is dat de gemeente een aanvraag serieuzer en sneller behandelt wanneer de aanvraag via een ergotherapeut loopt.

*“We hebben een paar jaar geleden een aanvraag gedaan voor een aangepaste buggy voor onze zoon. Inmiddels was de buggy te klein en moest er een grotere buggy komen. De ergotherapeut heeft hiervoor een verslag geschreven, maar doordat het een heraanvraag was, hoefde het niet opnieuw beoordeeld te worden. Dat vonden wij erg prettig.”*

Een ander terugkerend thema in de antwoorden is het effect van de marktwerking in de zorg. Een van de genoemde effecten is dat hulpbehoevenden afhankelijk zijn van de leveranciers waar de gemeenten een contract mee hebben. Een aantal respondenten geeft aan een specifieke aanpassing nodig te hebben die die specifieke leverancier niet kan bieden. Een tweede effect is dat het gevoel bij respondenten bestaat dat gemeenten liever goedkoop uit zijn dan kwalitatief goede en passende zorg kunnen bieden. Deze marktwerking kan mede de oorzaak zijn van de ervaringen die we hierboven samenvatten.

Wanneer respondenten verhuizen kunnen er ook problemen optreden, zo blijkt uit het onderstaande citaten. In die gevallen moet de ene gemeente het hulpmiddel van de andere gemeente overnemen. Gemeenten werken echter niet altijd met dezelfde hulpmiddelenleveranciers, wat dan voor problemen zorgt.

*“De hulpmiddelen heb ik destijds aangevraagd in ... en dat verliep prima. Daarna ben ik verhuisd naar ... en de gemeente heeft de middelen overgenomen. Dit ging moeizaam.”*

*“Het betrof het overnemen van een rolstoel die reeds eerder werd verstrekt i.v.m. een verhuizing naar een andere gemeente. Dit zou simpel moeten zijn, maar toch duurde het ruim 3 maanden voor alles was geregeld. Een jaar later kon ik weer door de hoepels springen omdat ik naar ... verhuisde, gelukkig gebruikt men daar dezelfde onderhoudsorganisatie, zodat het 'slechts' 1 maand duurde. Door wisselende onderhoudsorganisaties bij de eerste gemeente en de verhuizingen is er al 4 jaar geen onderhoud gepleegd en heb ik lekke banden zelf maar geplakt. Deze hele procedure van overnames zou simpeler moeten kunnen.”*

Er waren ook positieve reacties over de aanvraag bij de gemeente. Deze gaan vrijwel allemaal over een meewerkende houding van de gemeenteambtenaar.

### 3.6.2 *Ervaringen van respondenten met de levering van hun hulpmiddel door de leverancier*

Een groot deel van de respondenten die de open vraag heeft beantwoord, heeft een reactie achtergelaten over de levering van de hulpmiddelen. Wat opvalt is dat het merendeel van de ervaringen negatief is en over vrijwel alle fases van de levering gaat; vanaf het maken van een afspraak tot en met de laatste levering van alle hulpmiddelen. Veel respondenten schrijven lange verhalen. Een groot aantal respondenten noemt een lange levertijd. Soms gaat het om zes maanden, maar in sommige extreme gevallen is men jaren bezig voordat het hulpmiddel in zijn volledigheid en naar

---

behoefte van de respondent geleverd is. Aanvullend komt een aantal keer naar voren dat men moeite heeft met het aantal bezoeken dat plaatsvindt en waarvoor zij iedere keer een halve dag thuis moeten blijven. Hieronder een voorbeeld van een cliënt met een negatieve ervaring:

*“Ik vond het erg vervelend dat er in veel opzichten werd uitgegaan van standaard oplossingen en vooronderstellingen terwijl ik duidelijk onderbouwde informatie gaf op basis waarvan ik een ander hulpmiddel wilde. Daar is in eerste instantie niet naar geluisterd. De leverancier wilde me als het ware steeds weer afschepen met de goedkoopst mogelijke oplossing. Pas als ik die had en ze met eigen ogen zagen dat het niet werkte, kreeg ik de iets duurdere versie. Uiteindelijk heeft dat erin geresulteerd dat ik drie verschillende nieuwe rolstoelen gekregen heb en twee verschillende handbikes. Dat was niet nodig geweest als er beter was geluisterd. Alle tijd, geld en moeite die alle partijen hebben gestoken in dit proces, zijn letterlijk voor niks geweest als je het mij (en mijn ergotherapeut en revalidatiearts) vraagt. Want wij wisten allang wat er nodig was en dat dat kon.”*

### 3.6.3 *Ervaringen van respondenten met de reparatie(s) aan hun hulpmiddel*

De ervaringen met reparaties zijn vrijwel gelijk aan die van de levering: de wachttijd is lang, communicatie over de reparatie blijft uit, de monteur komt niet altijd met de juiste onderdelen en/of is niet in staat het hulpmiddel te repareren. Ook komt het vaak voor dat een hulpmiddel wordt meegenomen voor reparatie zonder dat een vervangend hulpmiddel geregeld wordt. Hierdoor komt men soms weken zonder hulpmiddel te zitten. Al met al lijkt er veel verbetering te zitten op alle vlakken van de dienstverlening voor hulpmiddelen. Ter illustratie geven wij hieronder nog één van de reacties weer. Dit zijn geen uitzonderlijke gevallen:

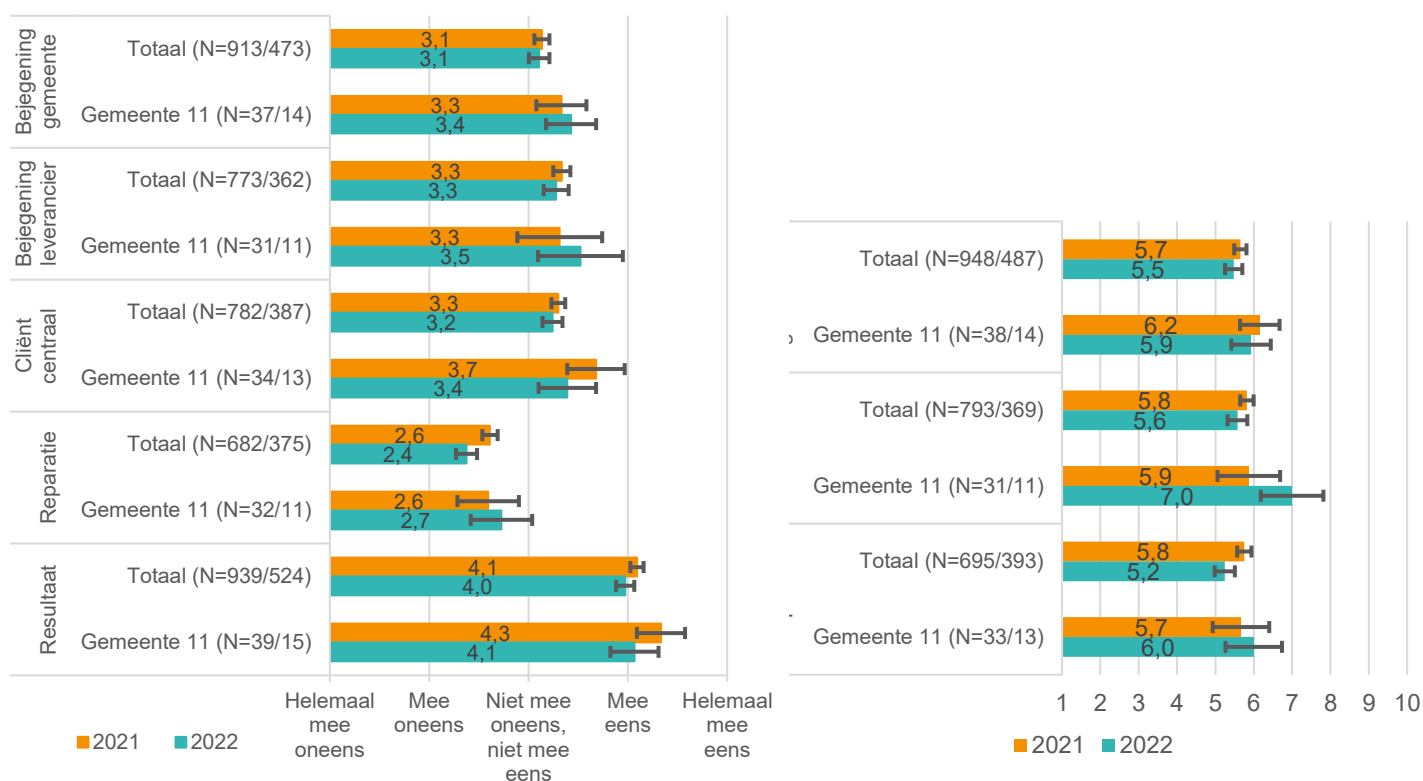
*“Mijn eerste hulpmiddel was afgeschreven verklaard maar het traject naar een nieuwe was een ramp! Bijna driekwart jaar gesteggel, gedoe, gezeur. Daarnaast ben ik onafhankelijk cliëntondersteuner. Hierin merk ik hetzelfde. Oplossingen die aangedragen worden voor problemen, zijn niet accuraat of passend bij de situatie. Bijvoorbeeld een ander kussen aanbieden terwijl het probleem een te brede stoel is... Daarnaast gaat veel mis bij onderhoud. Jaarlijks onderhoud wordt niet gepleegd. Bij de aanvraag voor reparatie of onderhoud (bijv. nieuwe banden) zit rustig 3 weken wachttijd, wat echt van de zotte is! Het overgrote deel van de problemen zit bij de leverancier, niet bij de WMO-medewerkers. Ik hoop dat de gemeente bovenstaande problemen meeneemt in de nieuwe aanbesteding!”*

# A. Uitkomsten per deelnemende gemeente

Elf 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

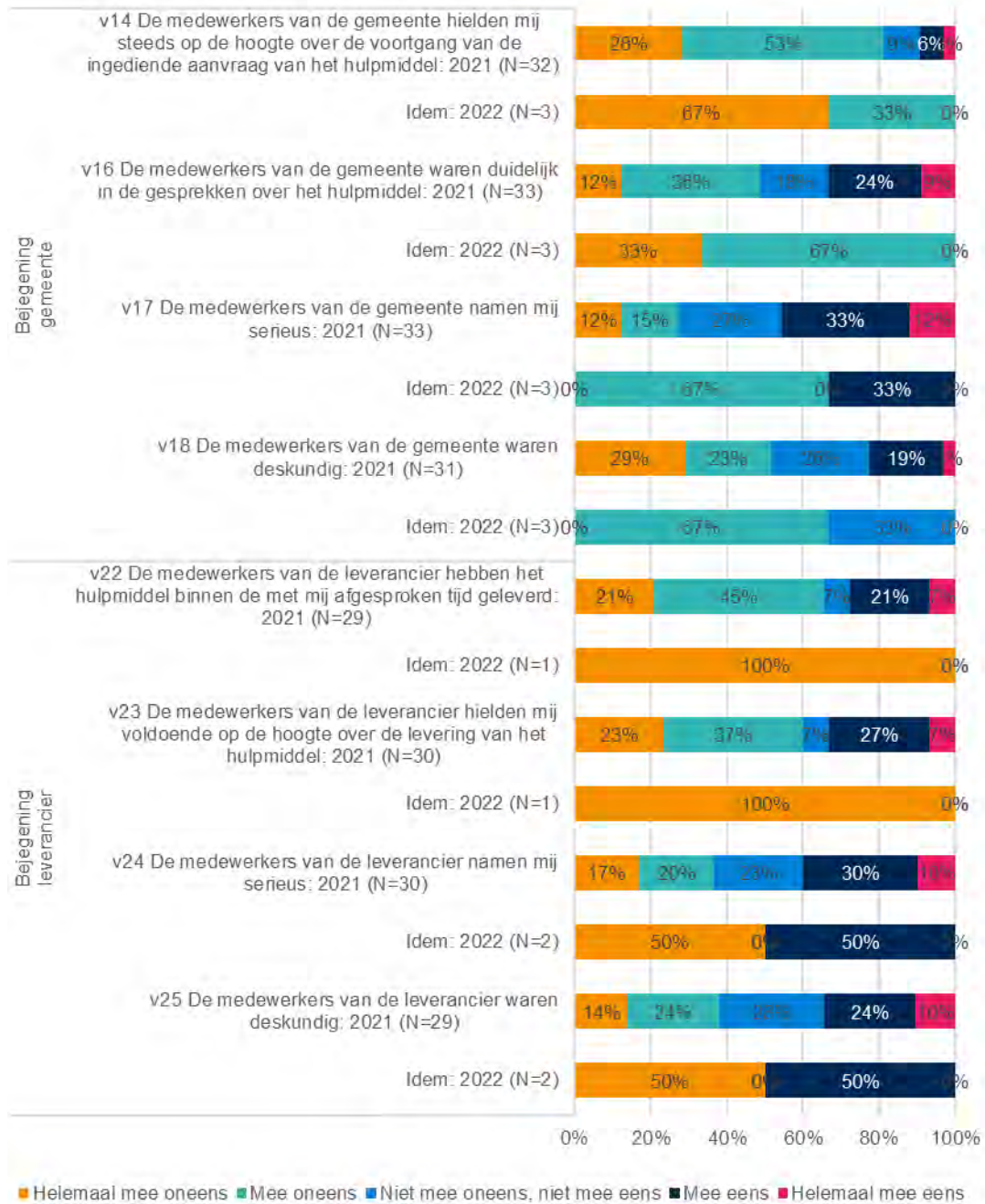
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's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



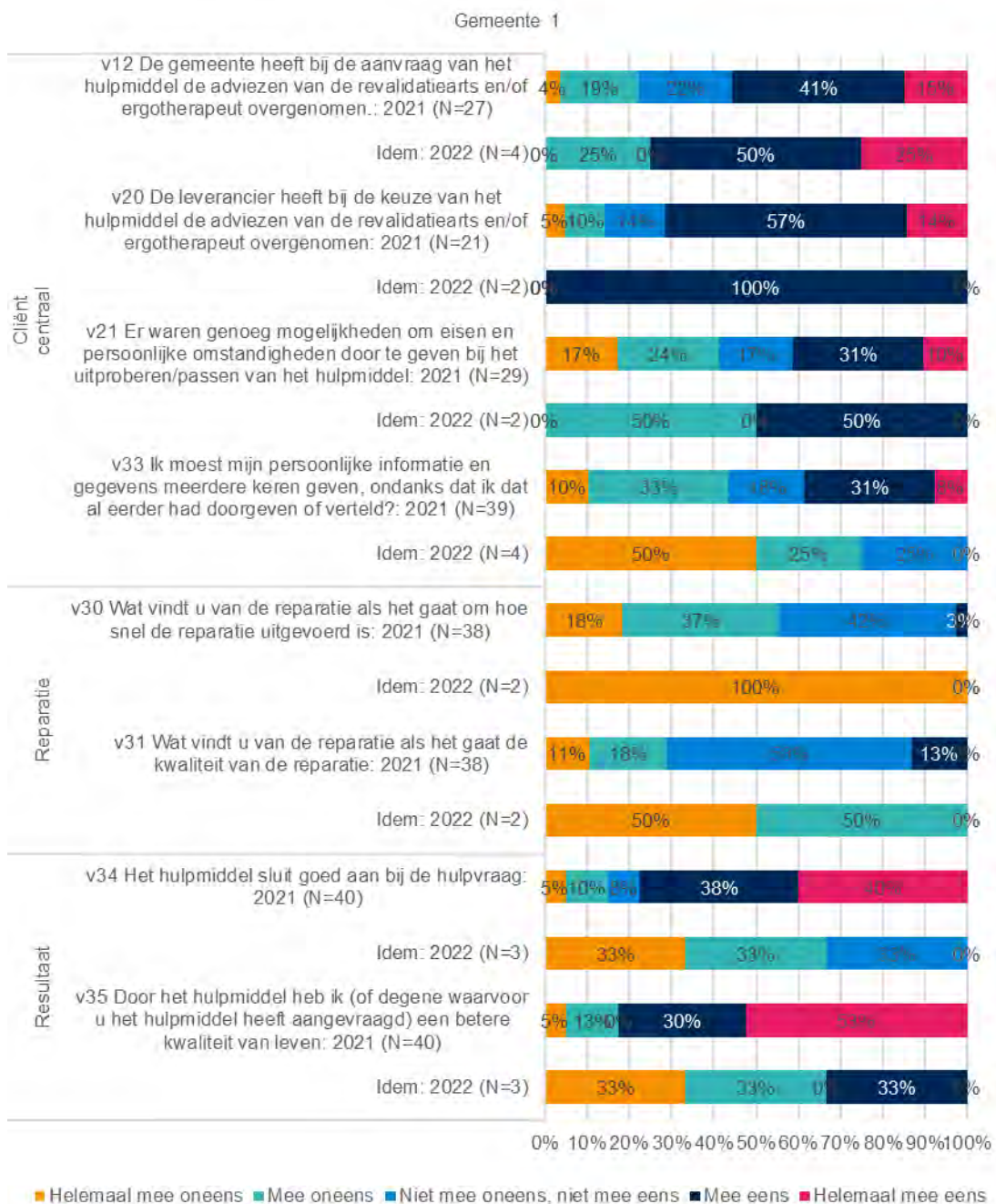
Figuur 23. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

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 1

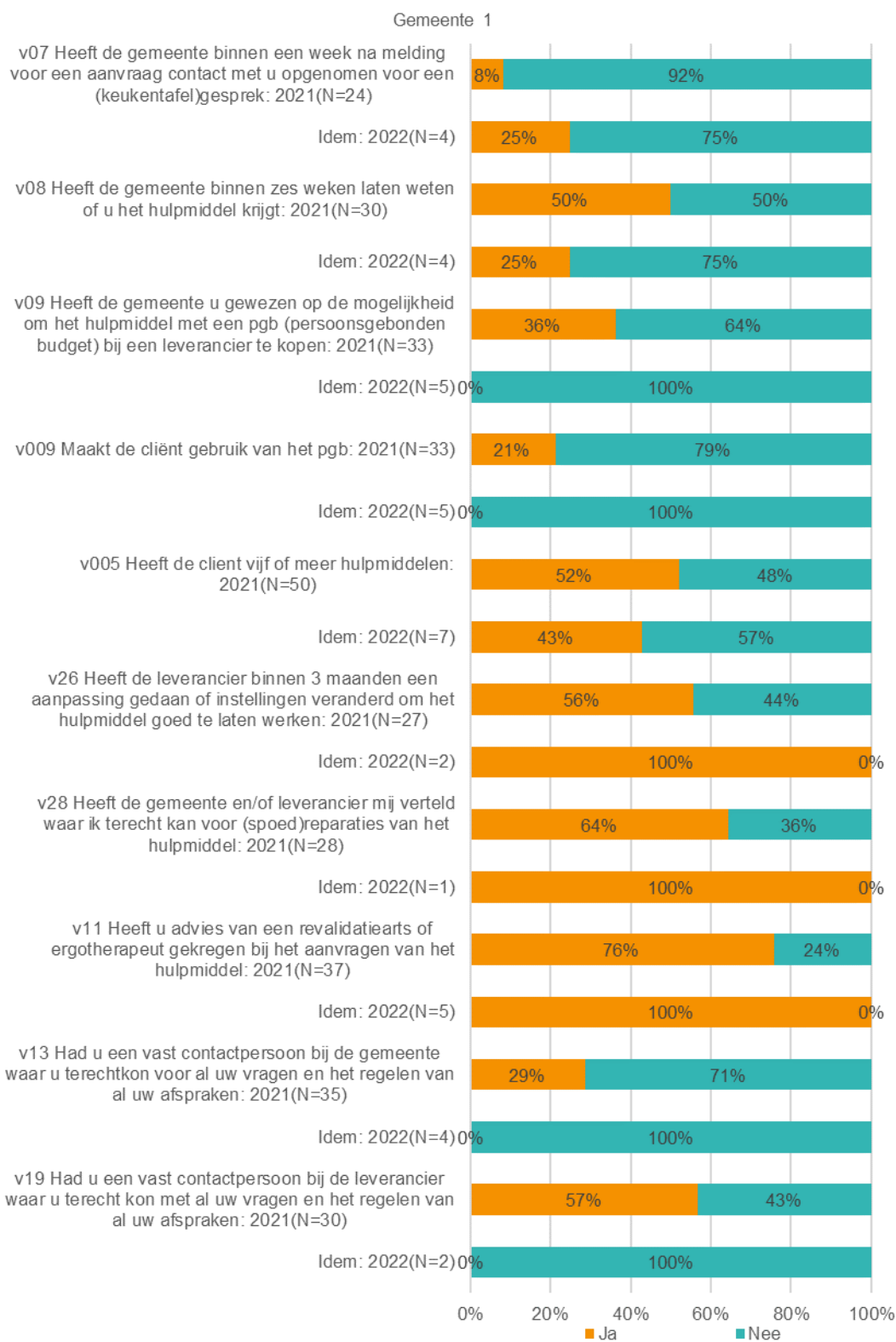


De figuur gaat verder op de volgende pagina.



Figuur 24. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In de figuur op de volgende pagina 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.

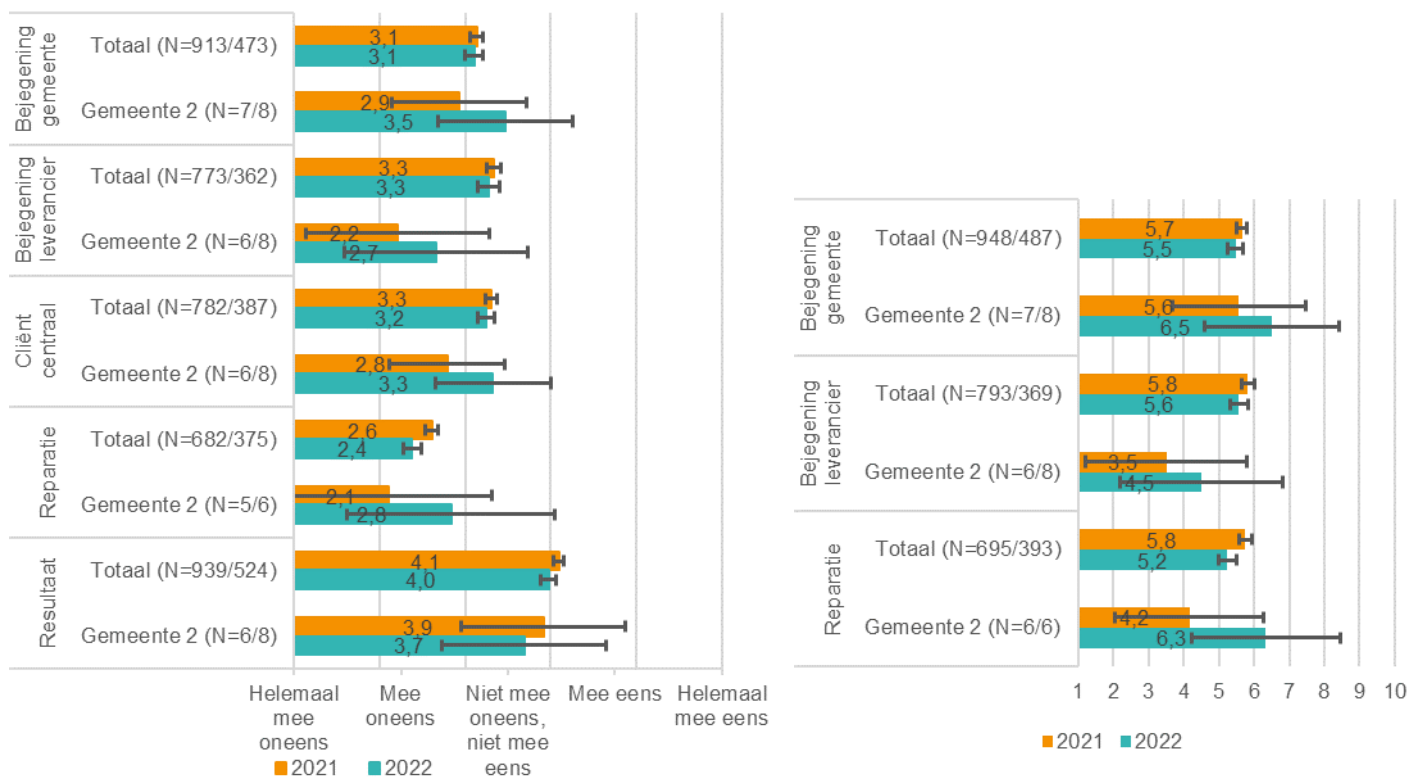


Figuur 25. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee



## A.2 Uitkomsten gemeente 2

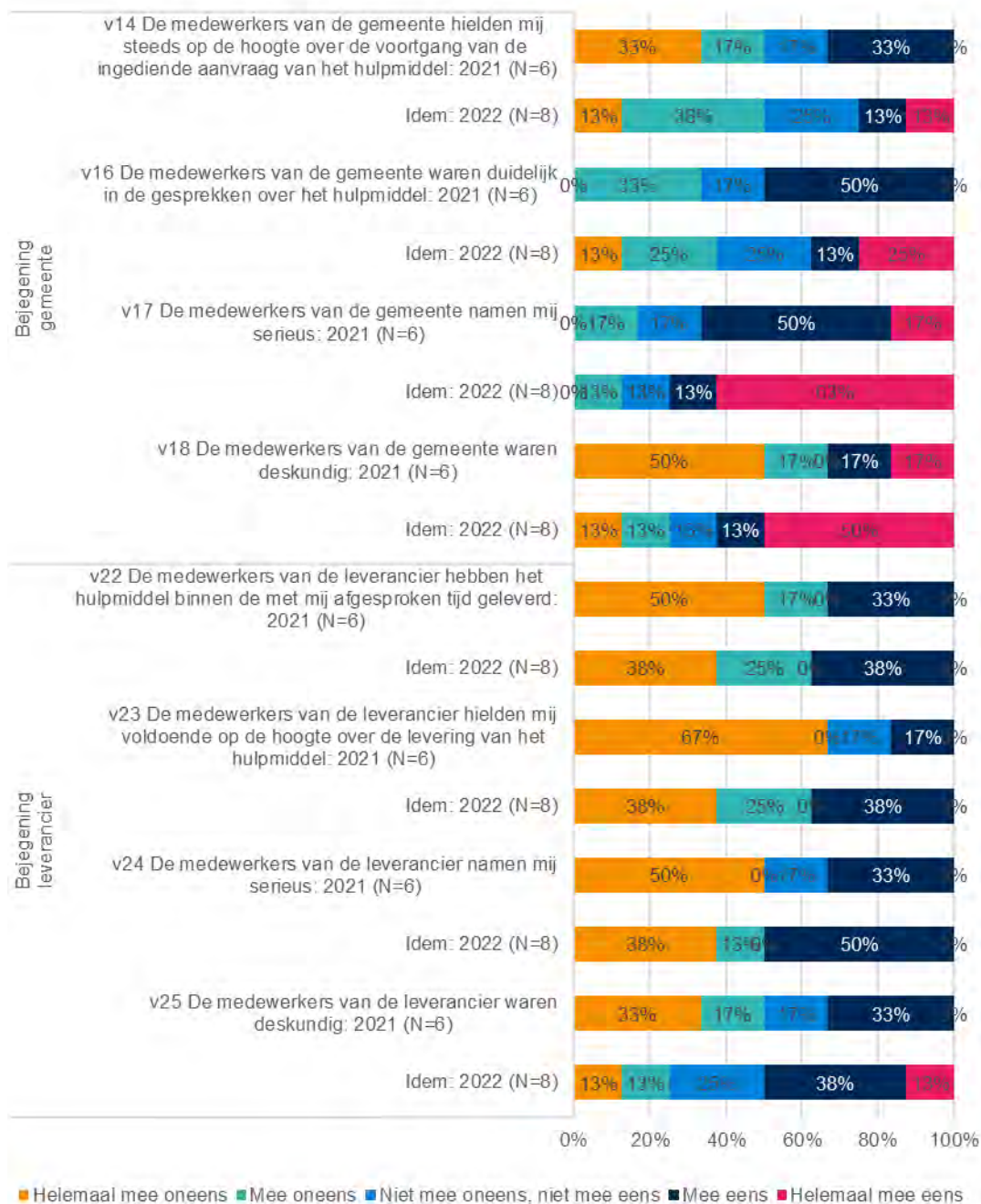
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's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



Figuur 26. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

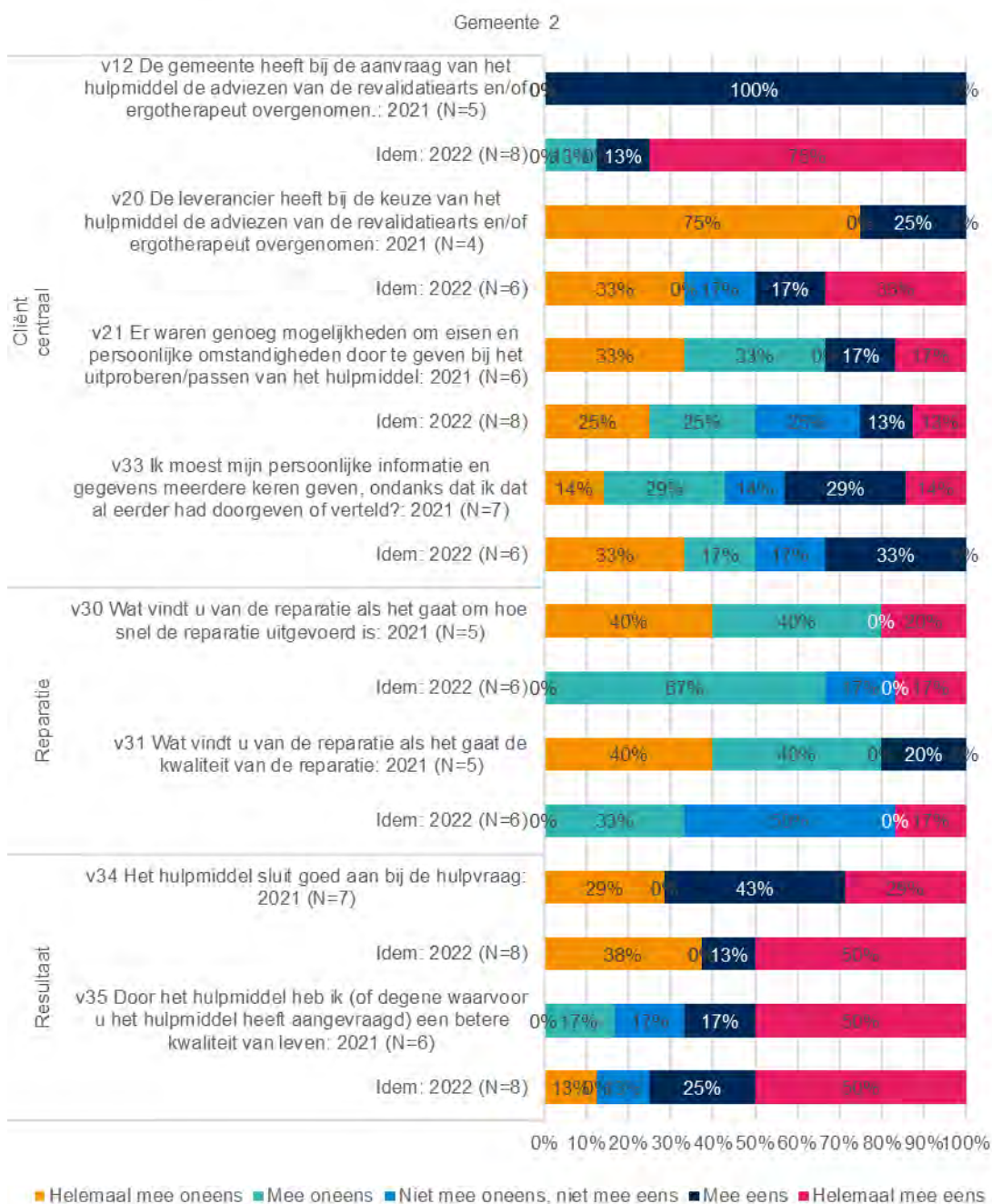
In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal 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



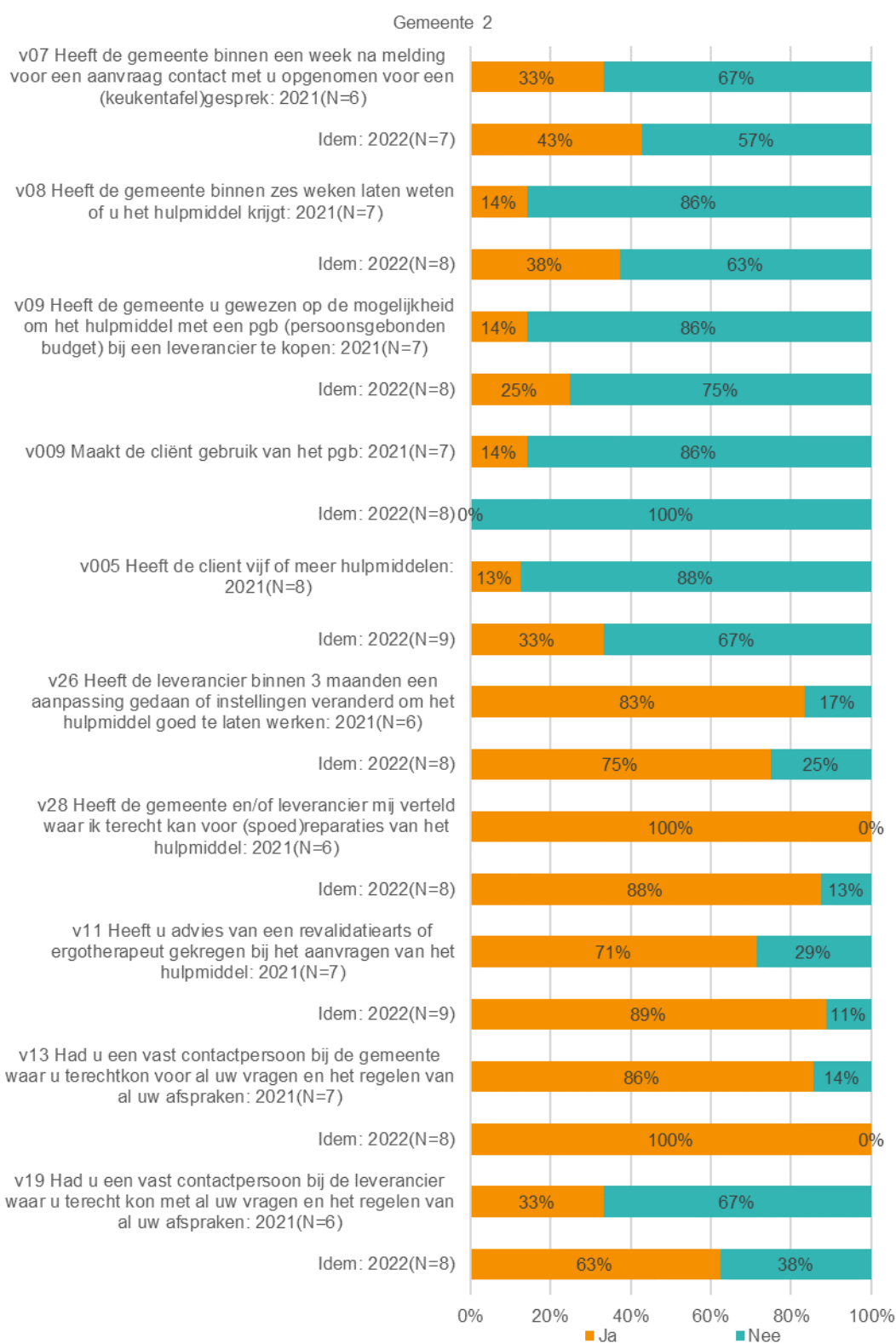
De figuur gaat verder op de volgende pagina.





Figuur 27. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

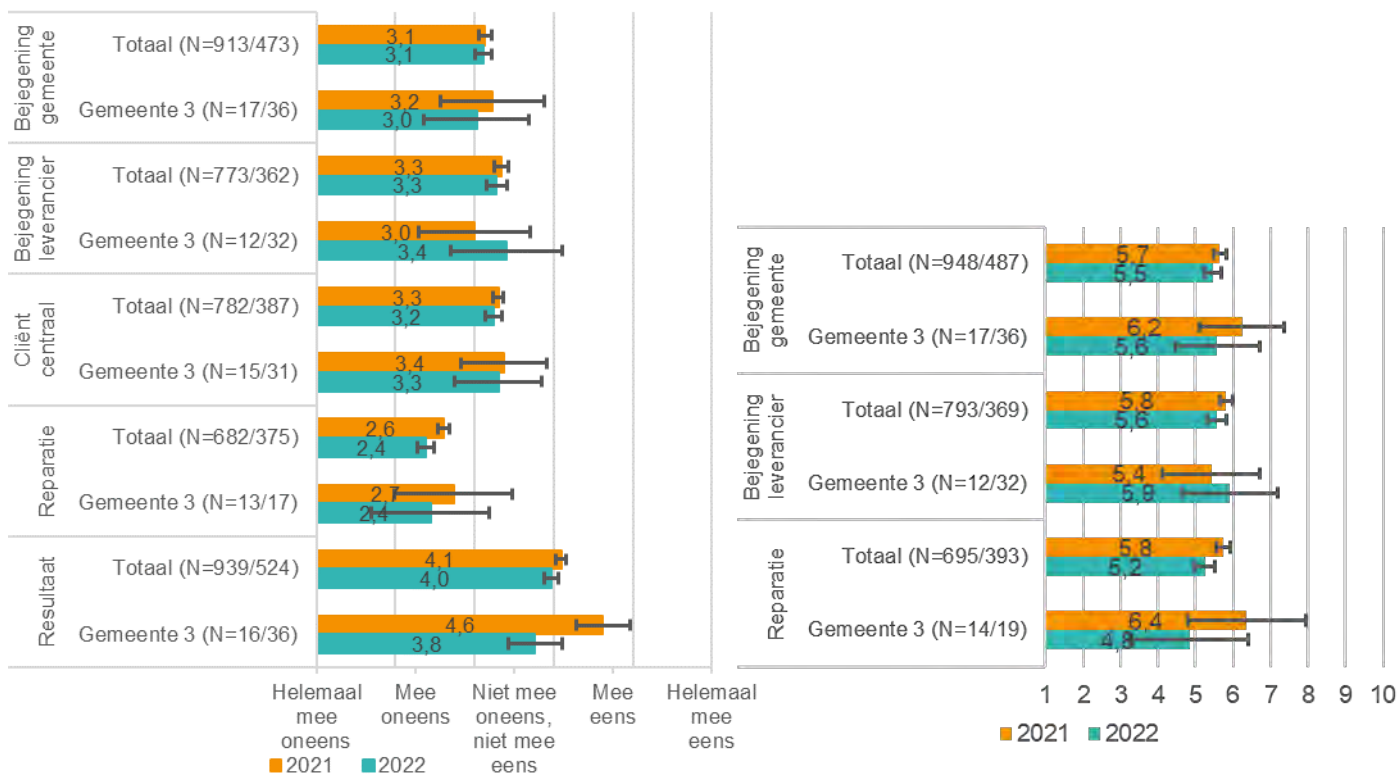
In de figuur op de volgende pagina zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden 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.



Figuur 28. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

### A.3 Uitkomsten gemeente 3

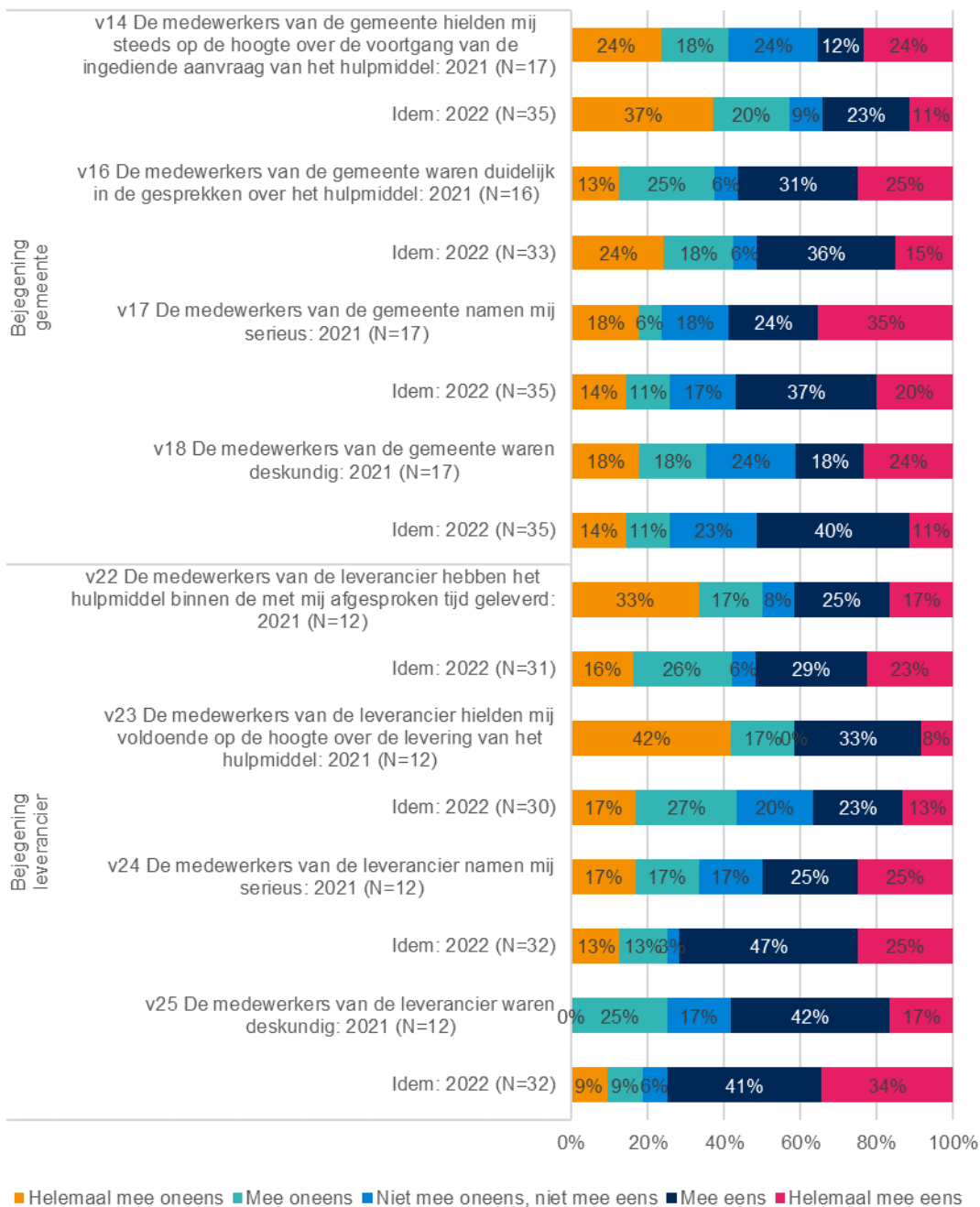
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's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



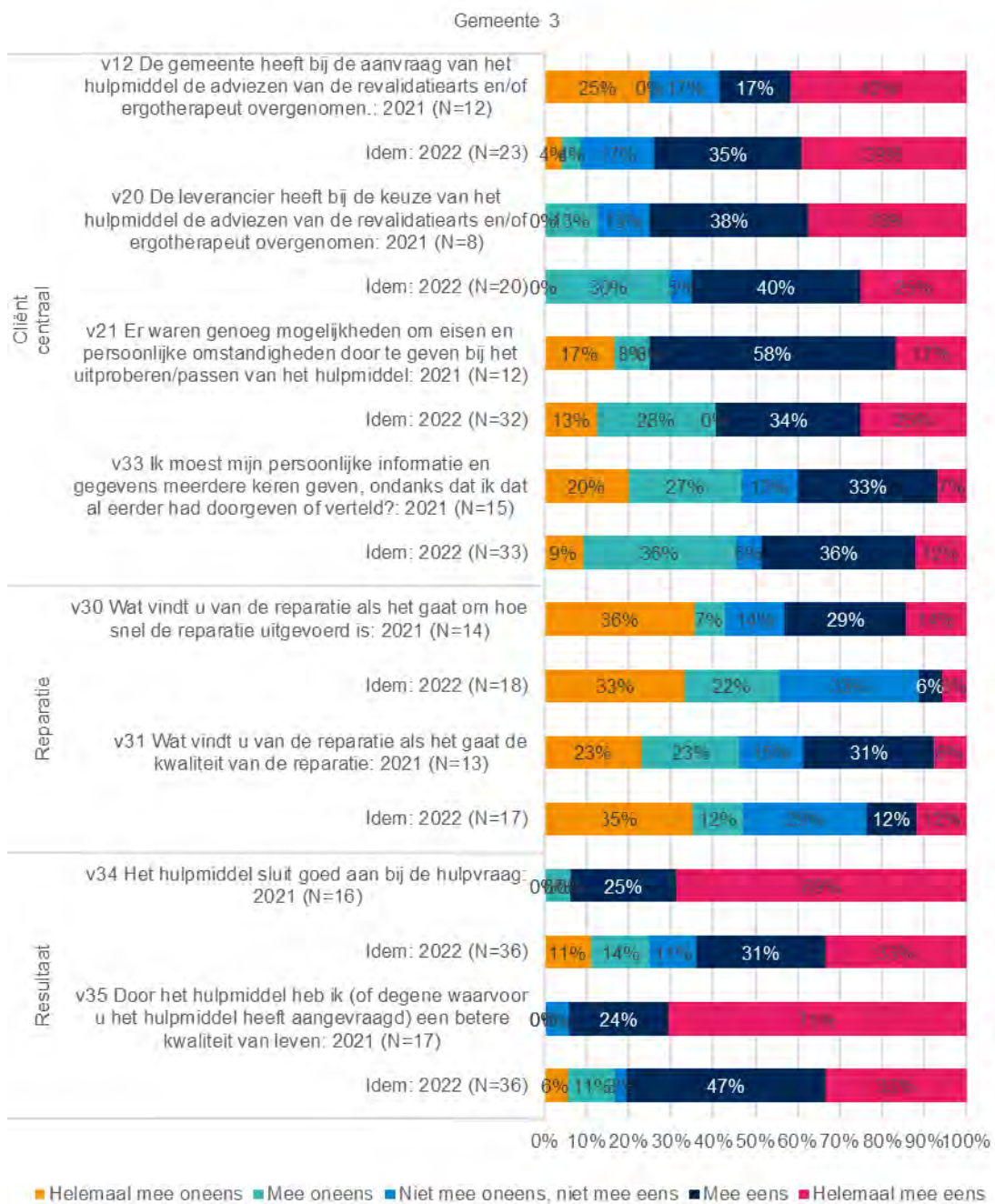
Figuur 29. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

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



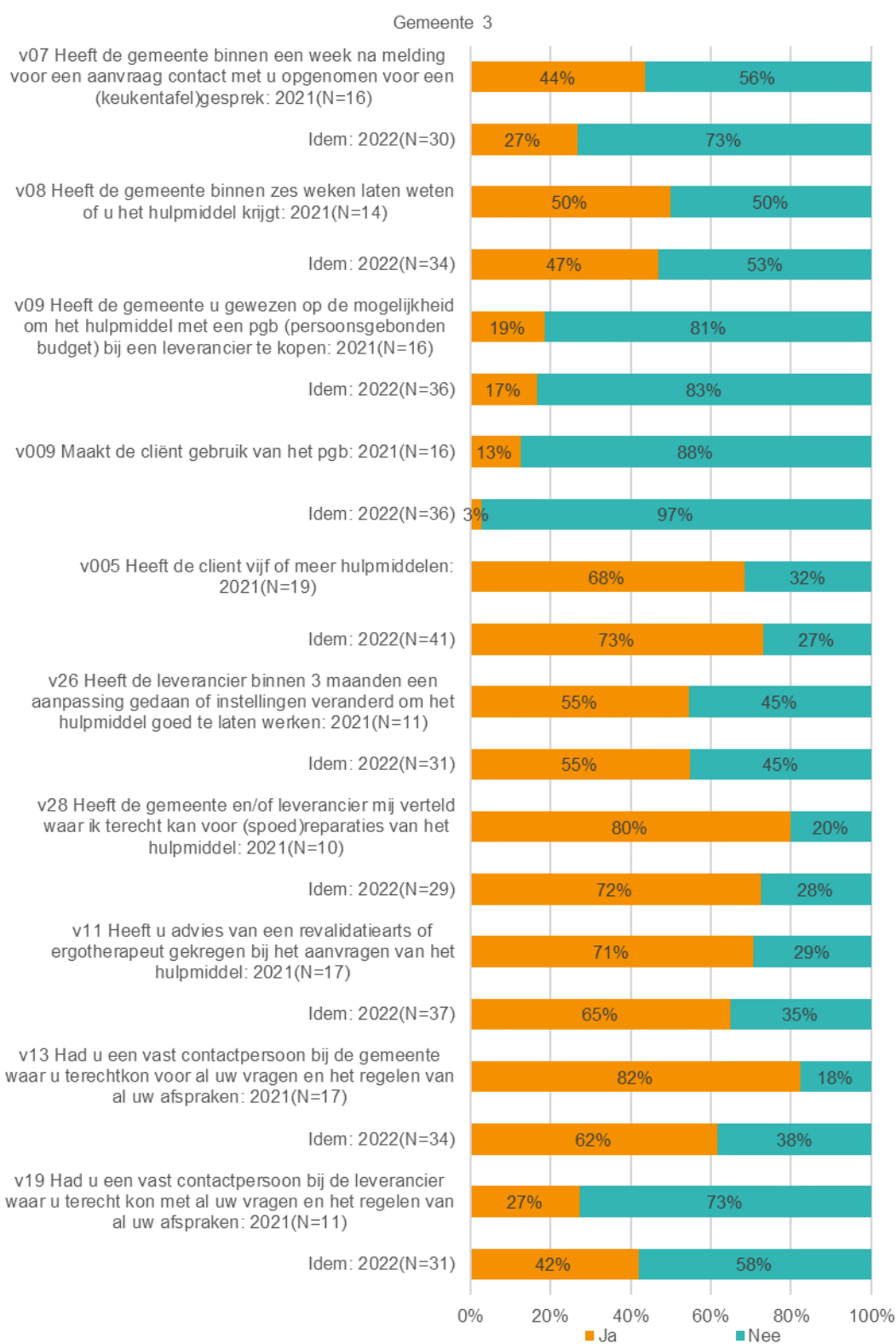
De figuur gaat verder op de volgende pagina.



Figuur 30. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In de figuur op de volgende pagina 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.

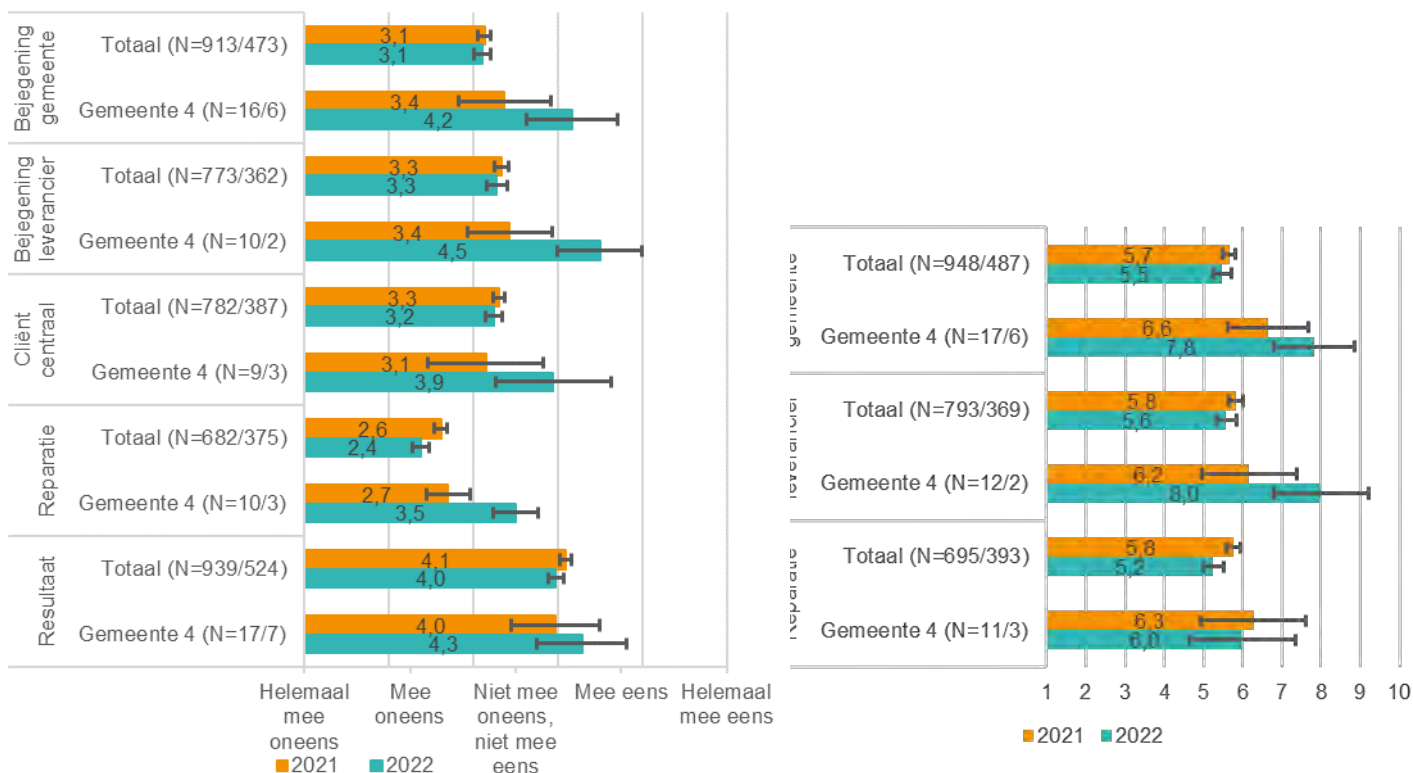




Figuur 31. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.4 Uitkomsten gemeente 4

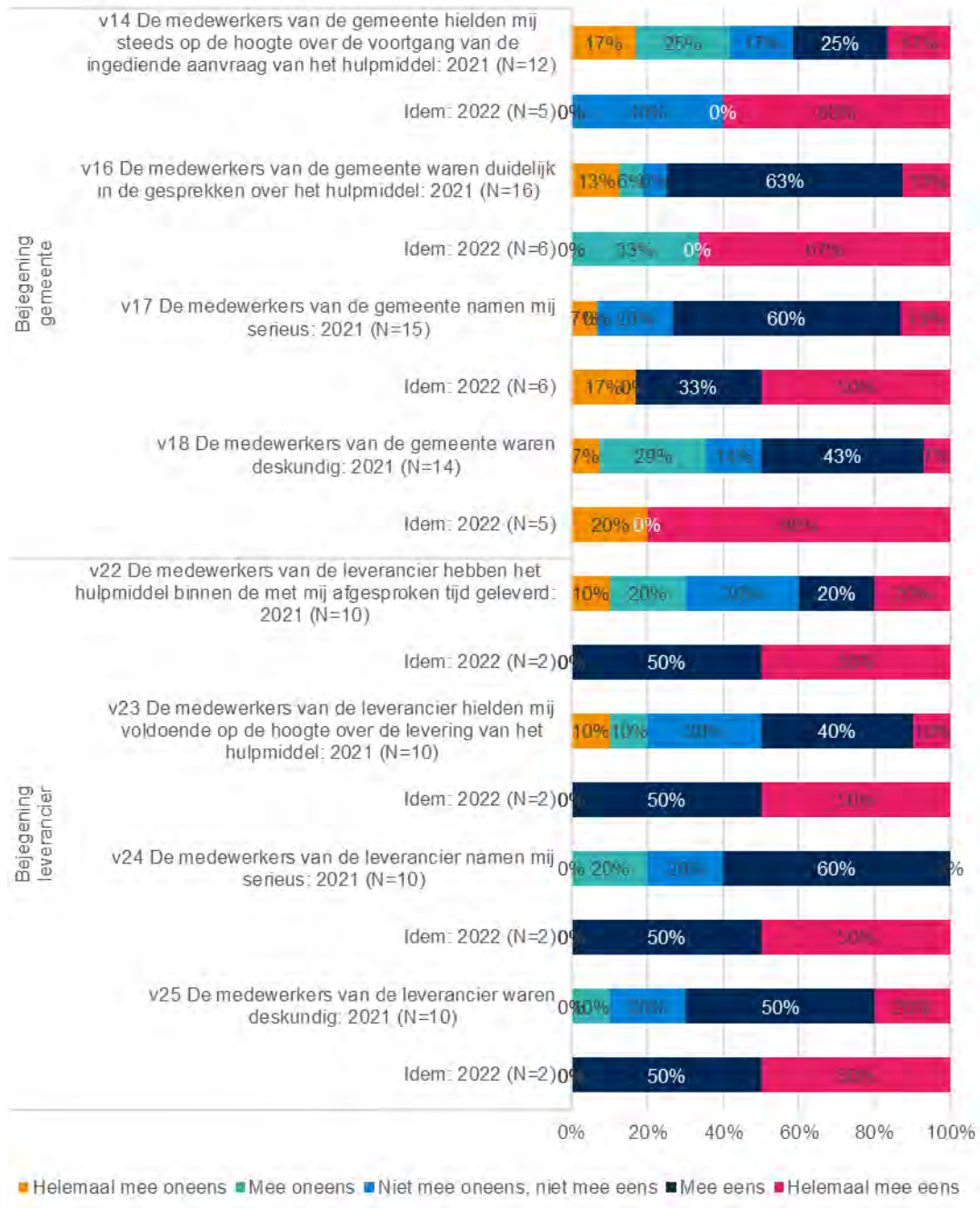
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's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



Figuur 32. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal.

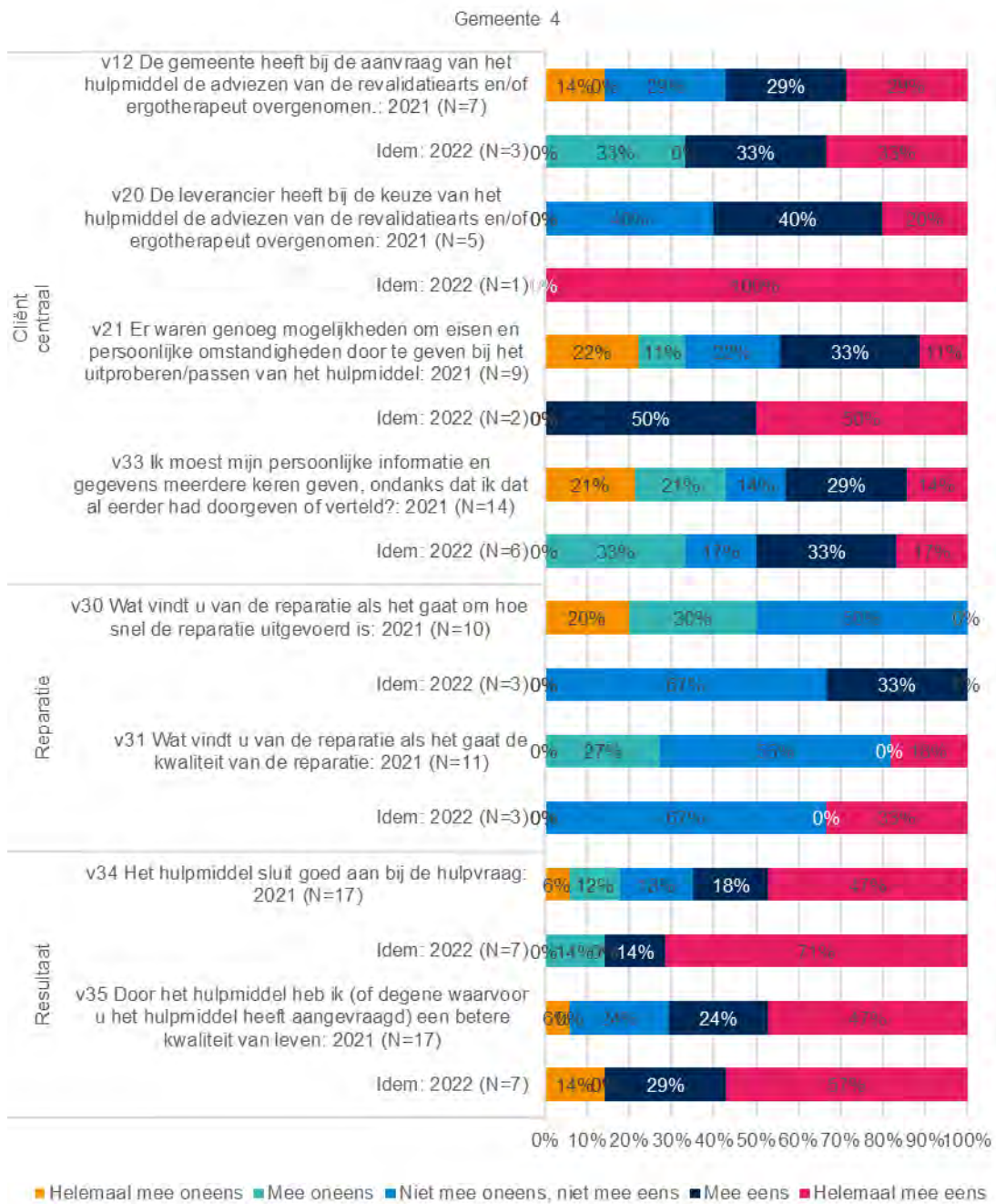
In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehercodeerd, zodat ook hier 'helemaal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

Gemeente 4



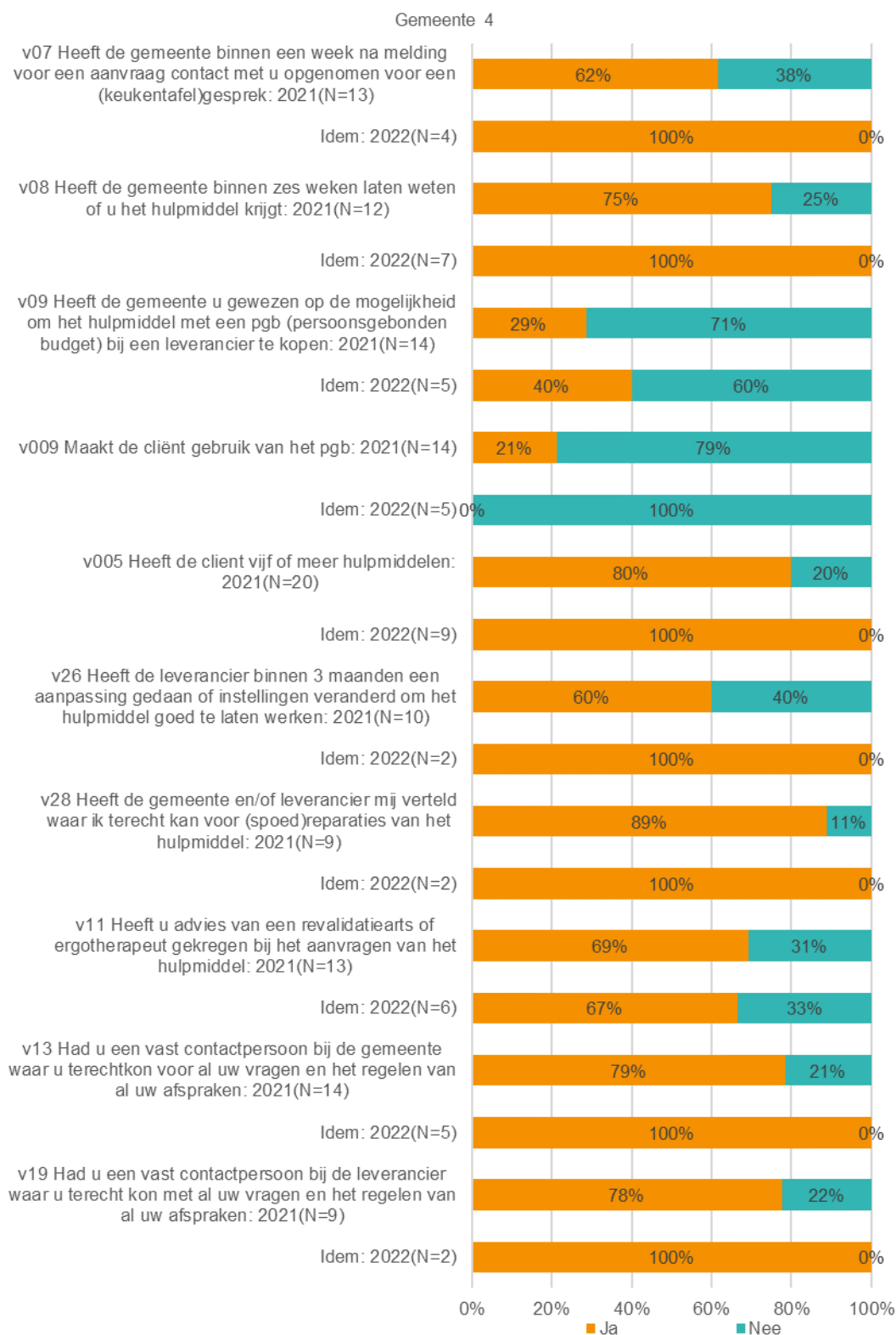
De figuur gaat verder op de volgende pagina.





Figuur 33. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

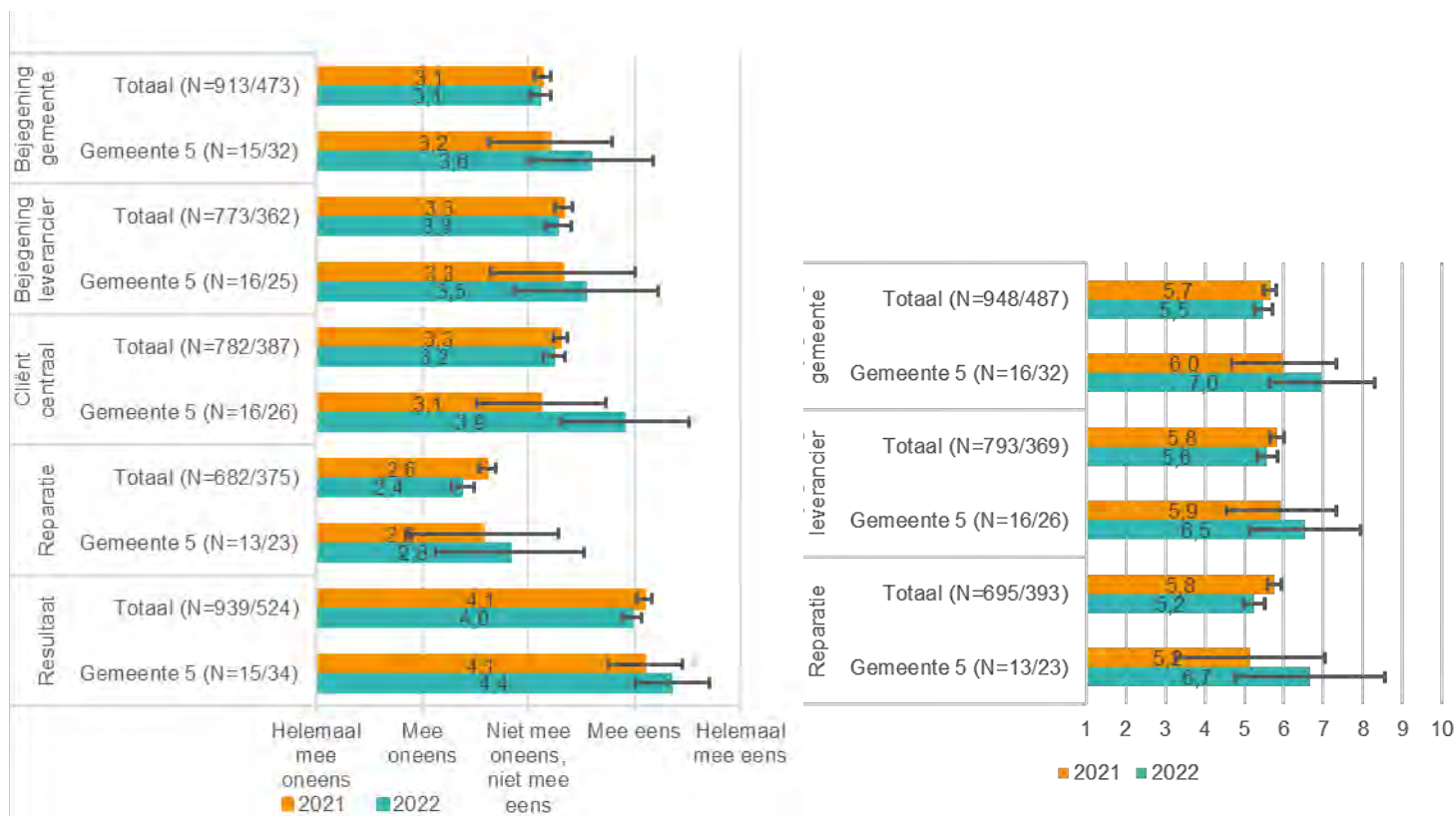
In de figuur op de volgende pagina zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden 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.



Figuur 34. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.5 Uitkomsten gemeente 5

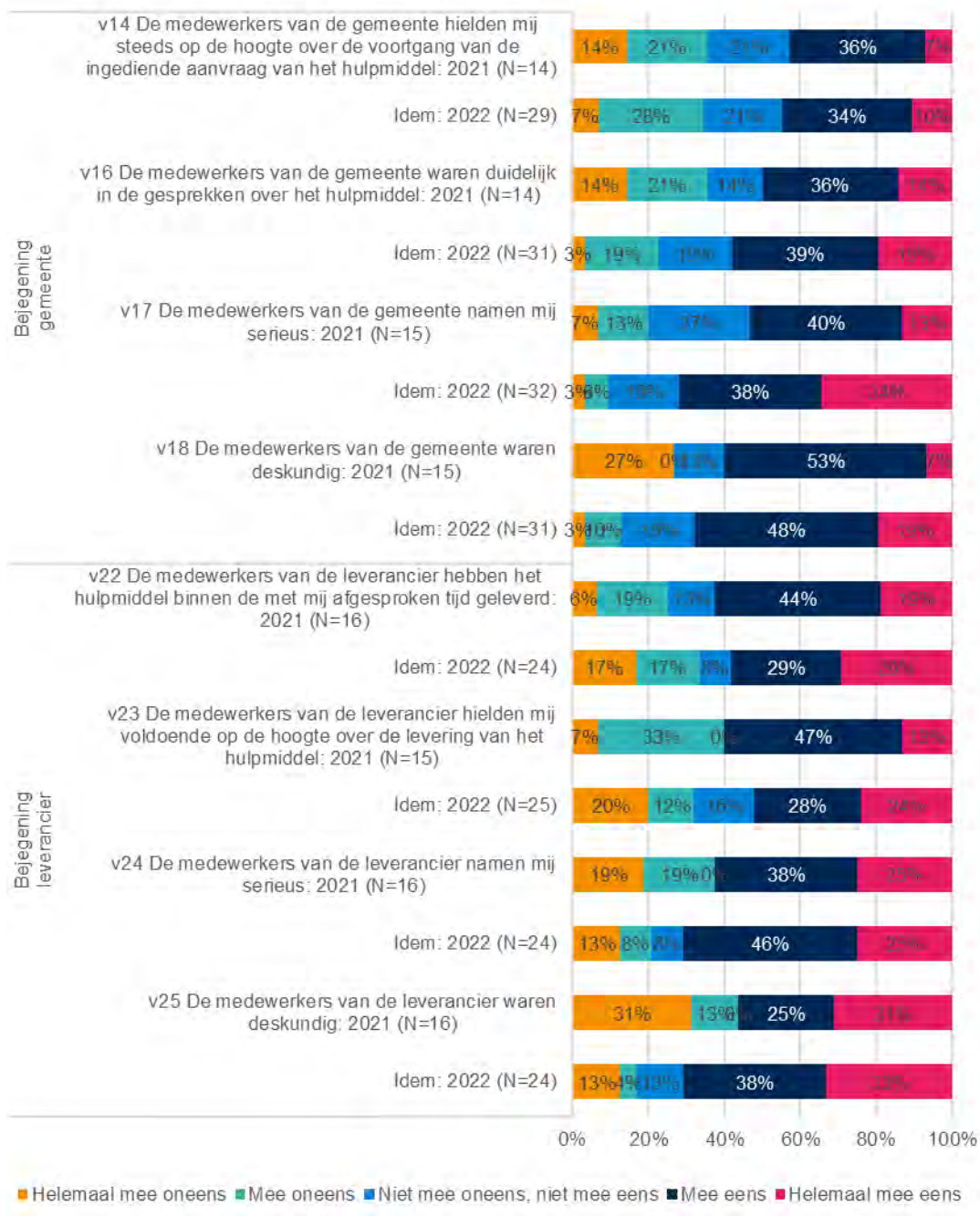
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's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



Figuur 35. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

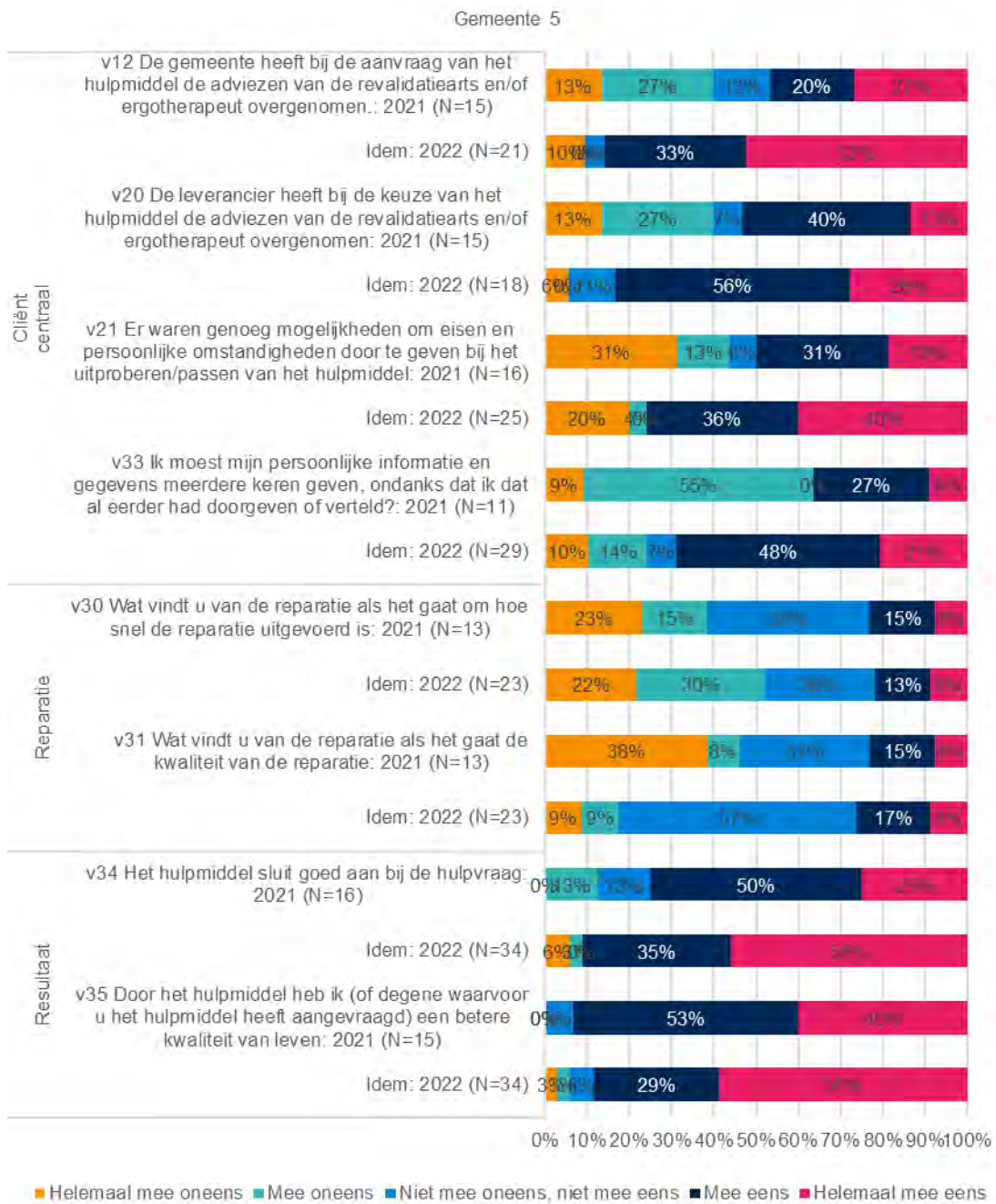
In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal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

Gemeente 5



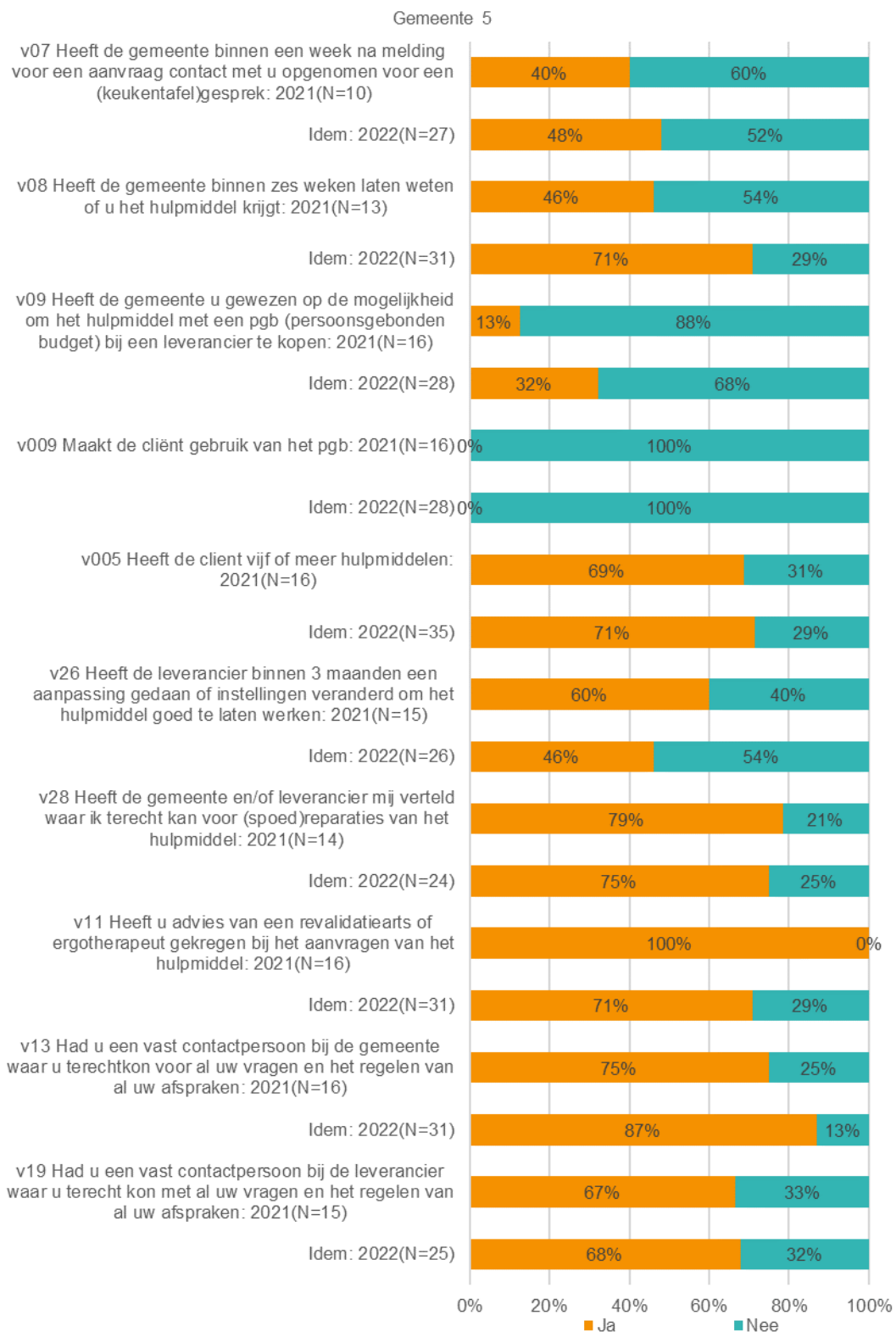
De figuur gaat verder op de volgende pagina.





Figuur 36. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

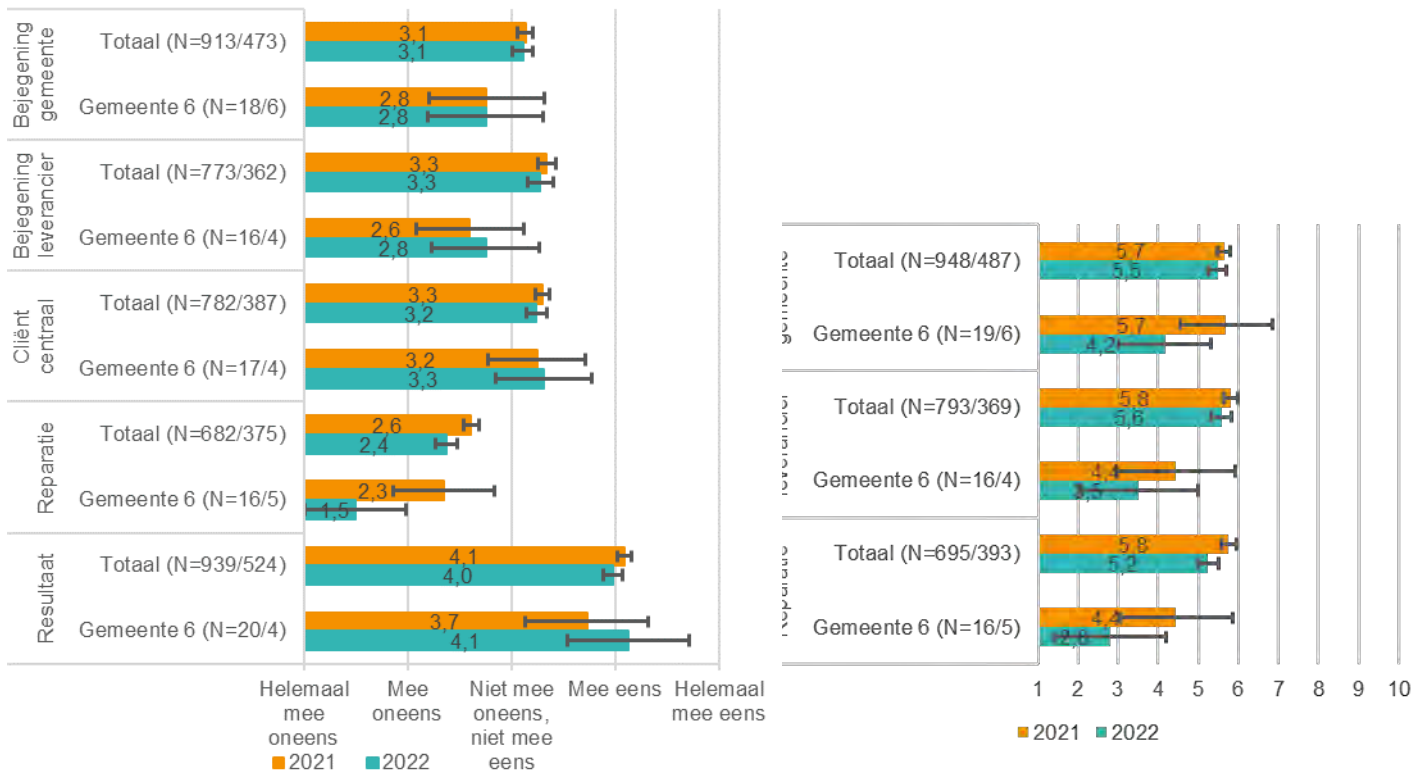
In de figuur op de volgende pagina zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden 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.



Figuur 37. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.6 Uitkomsten gemeente 6

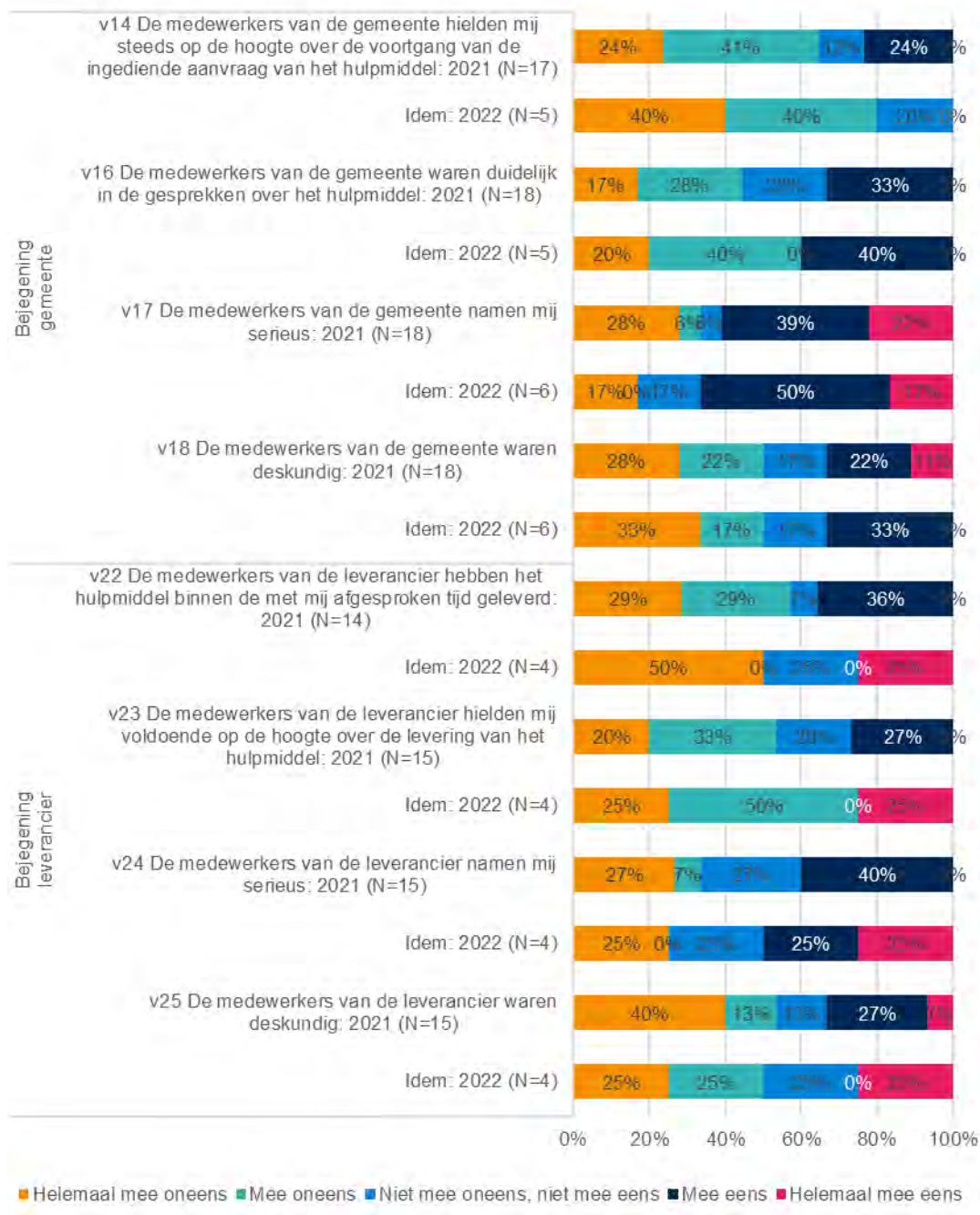
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's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



Figuur 38. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

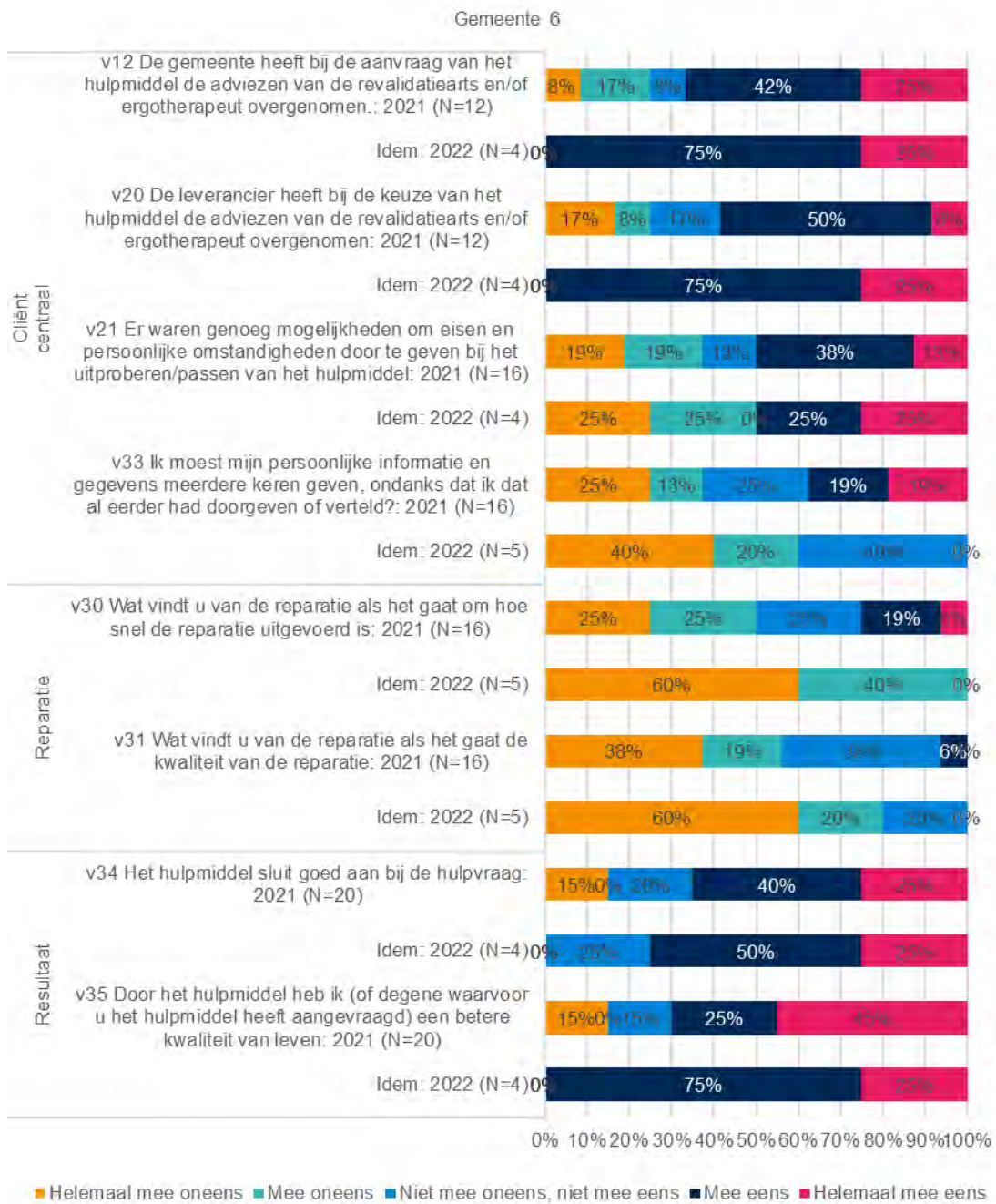
In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehercodeerd, zodat ook hier 'helemaal 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



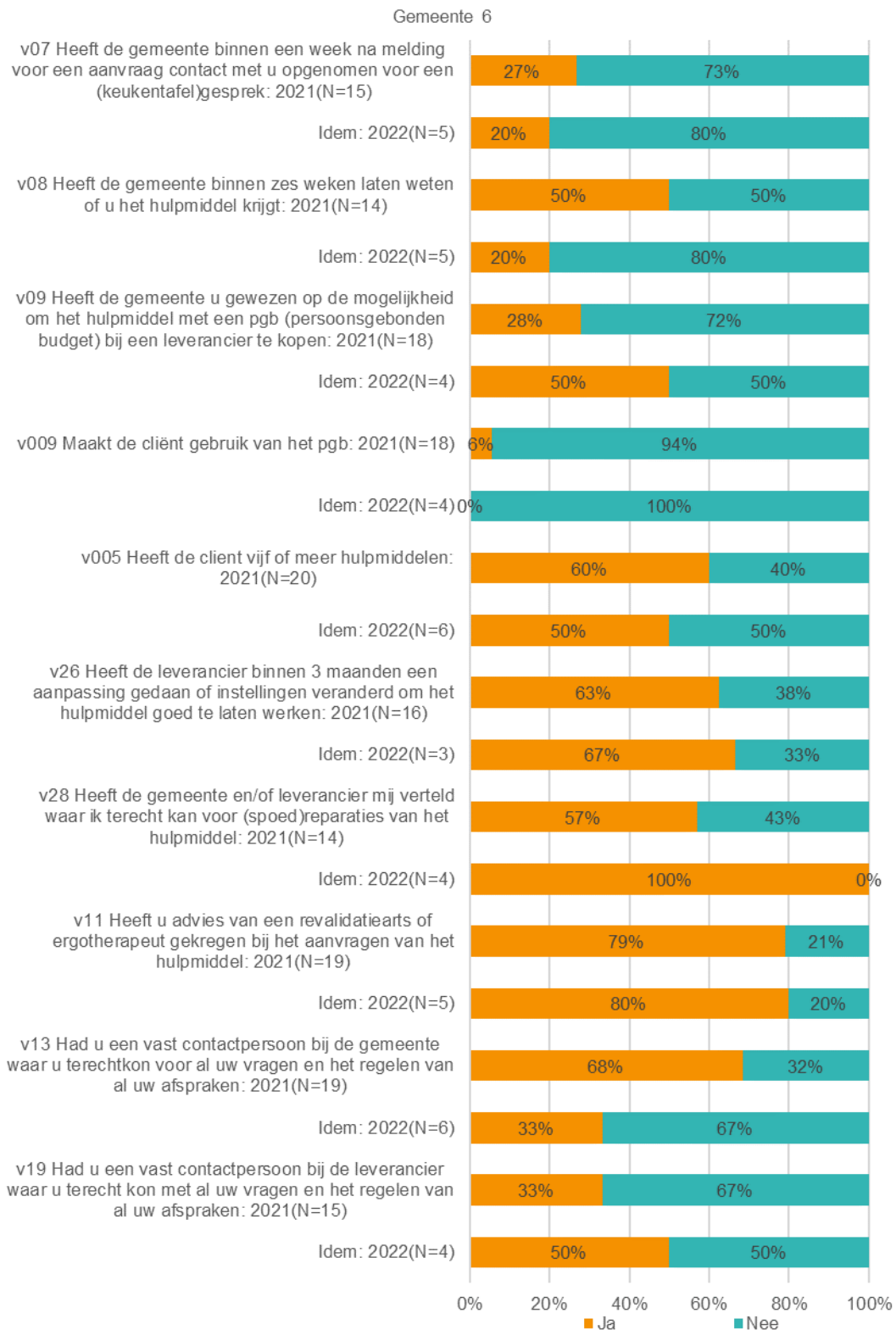
De figuur gaat verder op de volgende pagina.





Figuur 39. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

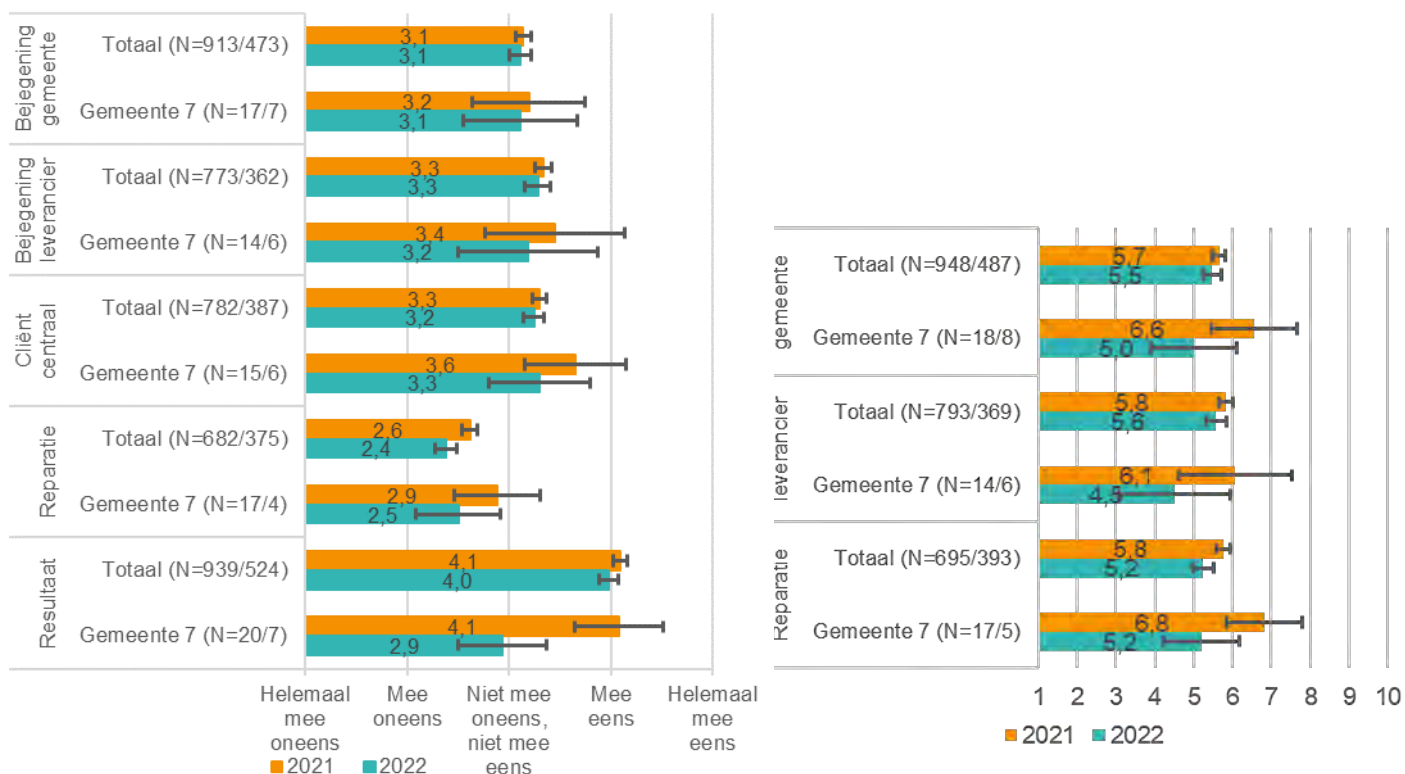
In de figuur op de volgende pagina zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden 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.



Figuur 40. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.7 Uitkomsten gemeente 7

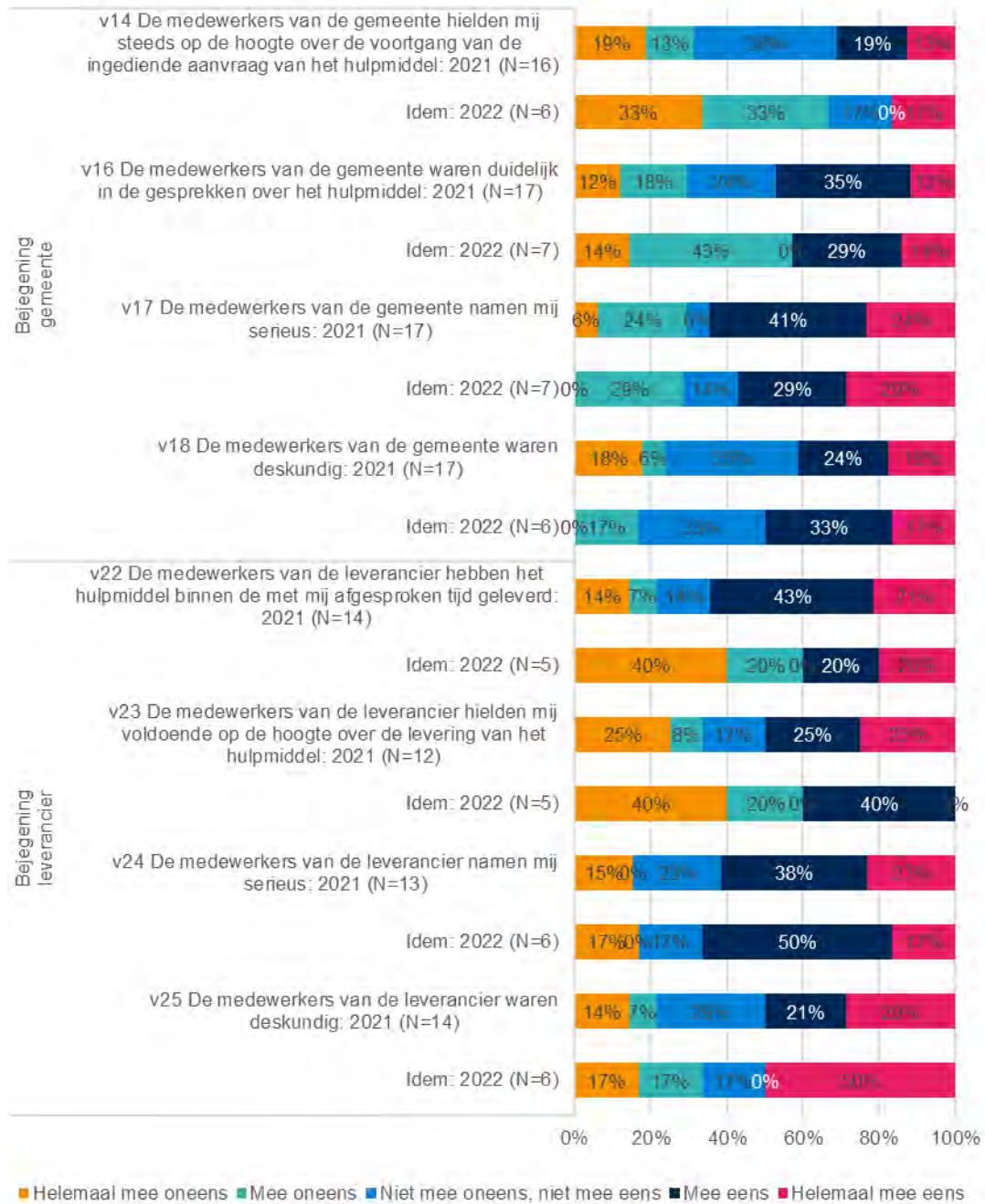
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's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



Figuur 41. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

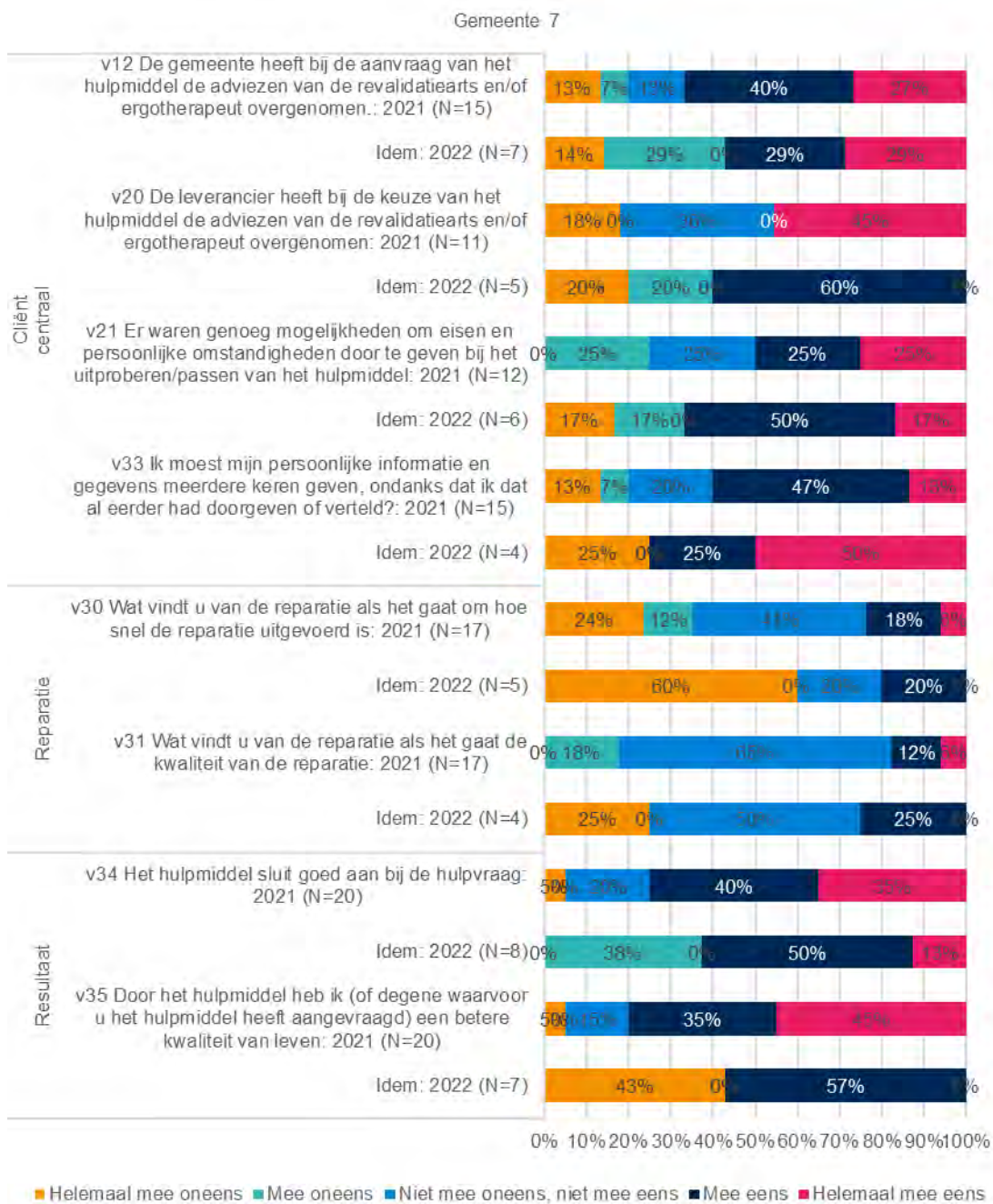
In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal 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



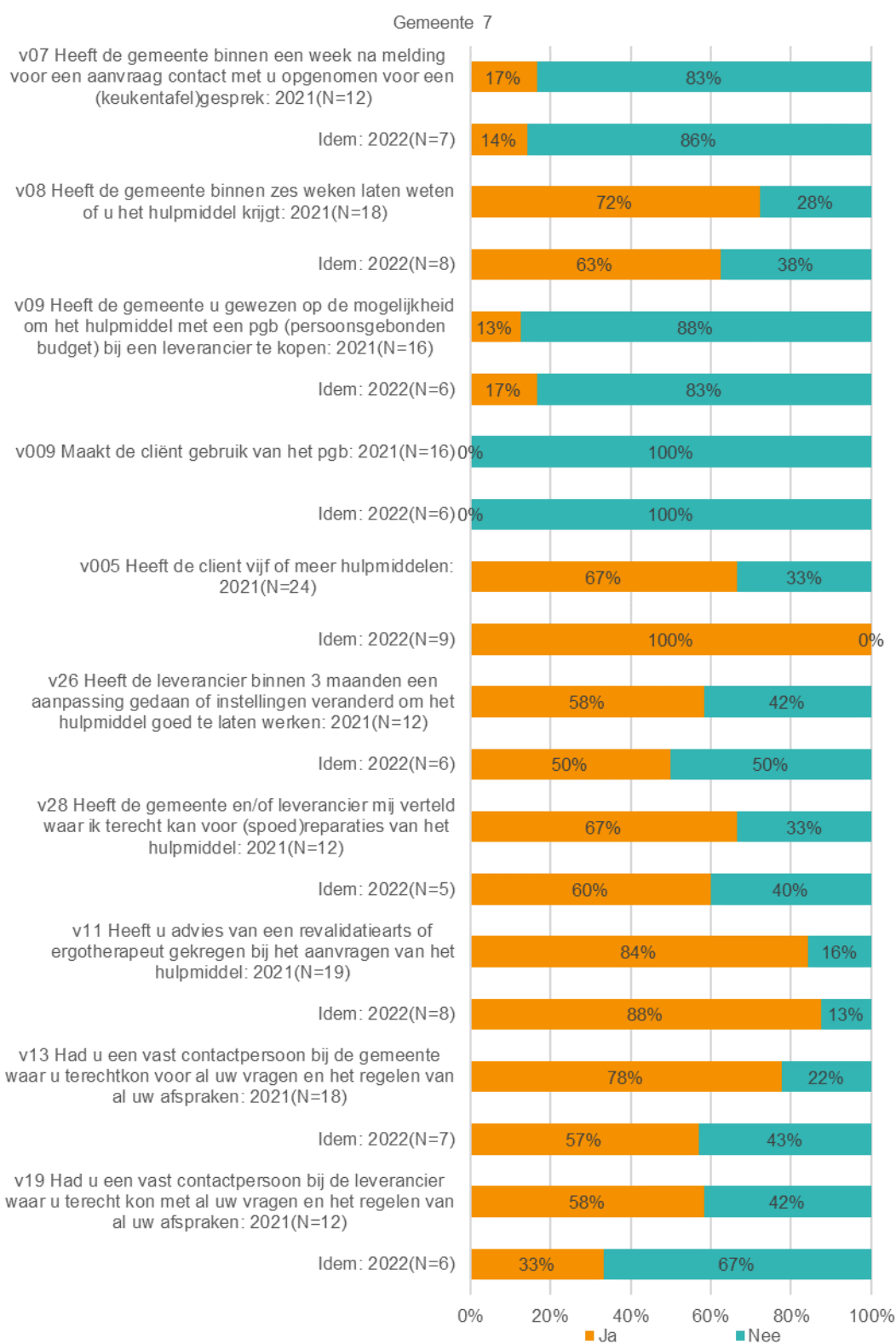
De figuur gaat verder op de volgende pagina.





Figuur 42. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

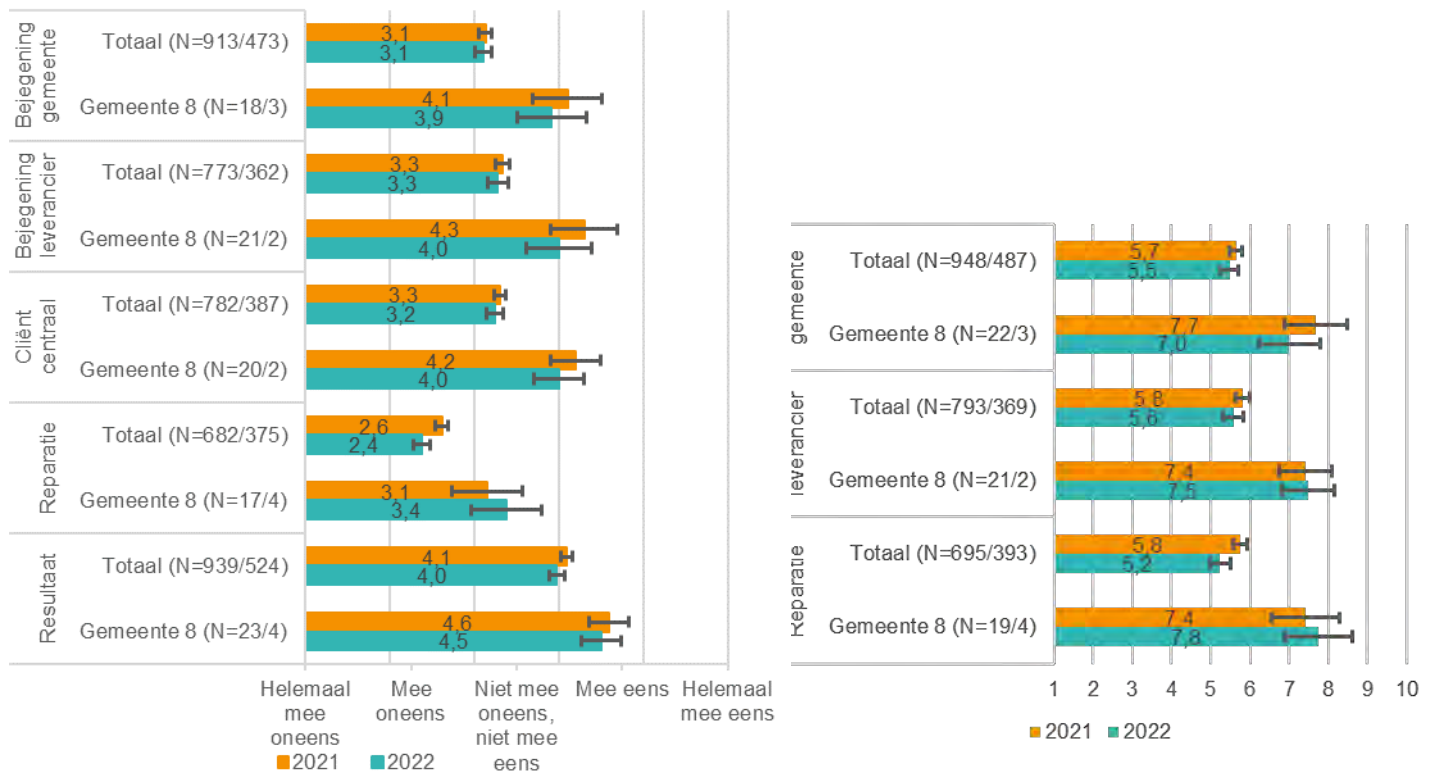
In de figuur op de volgende pagina zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden 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.



Figuur 43. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.8 Uitkomsten gemeente 8

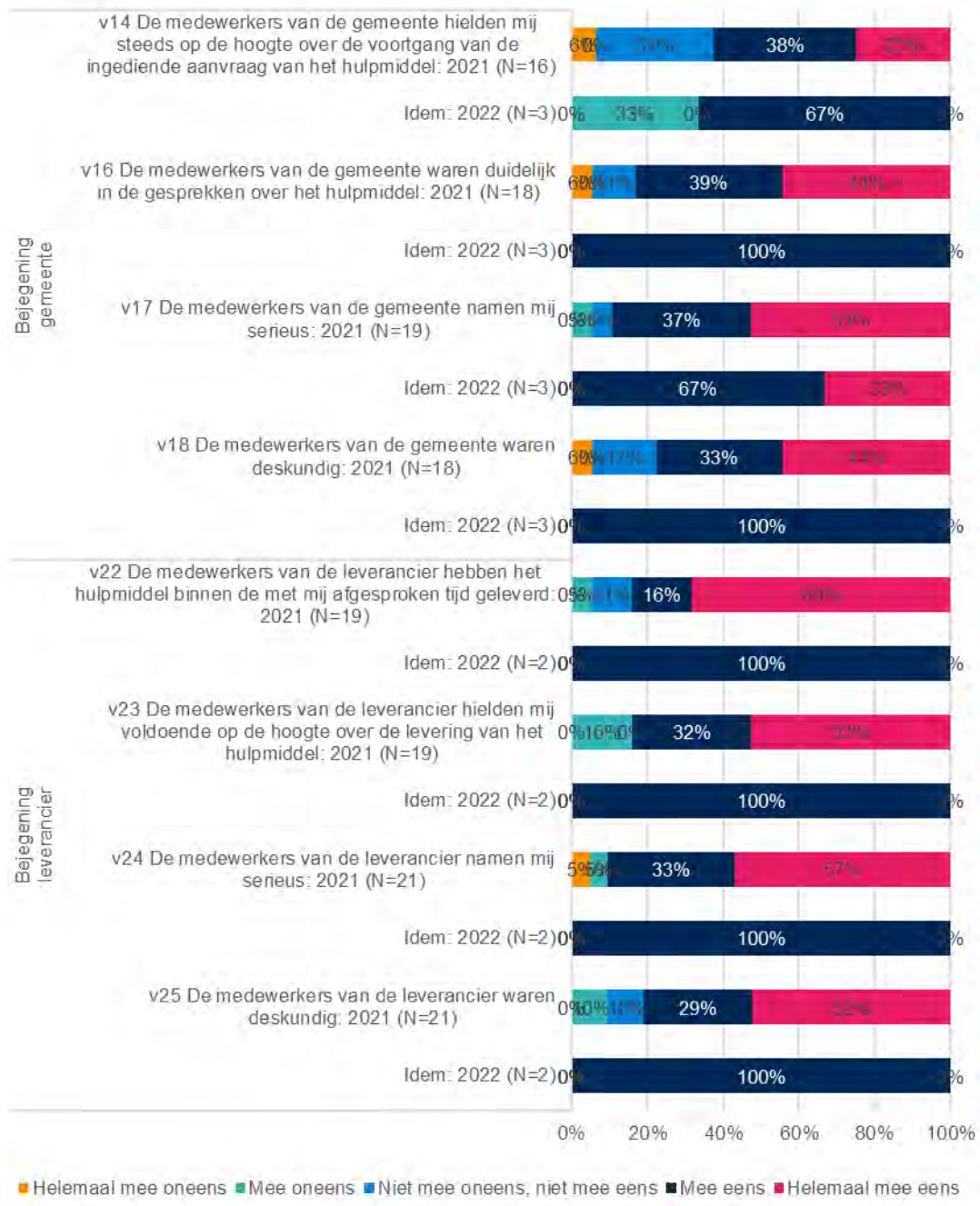
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's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



Figuur 44. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal.

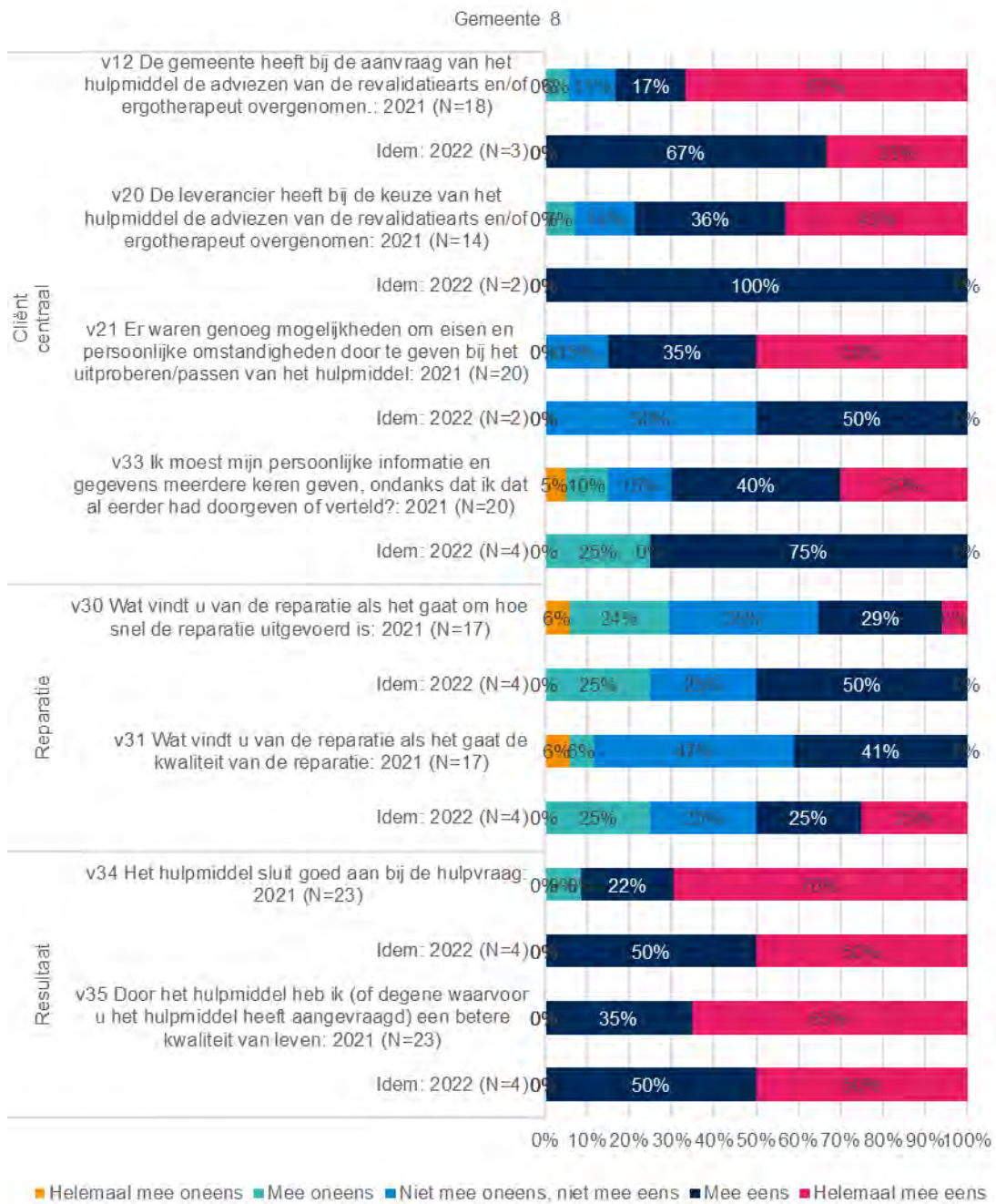
In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehercodeerd, zodat ook hier 'helemaal 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



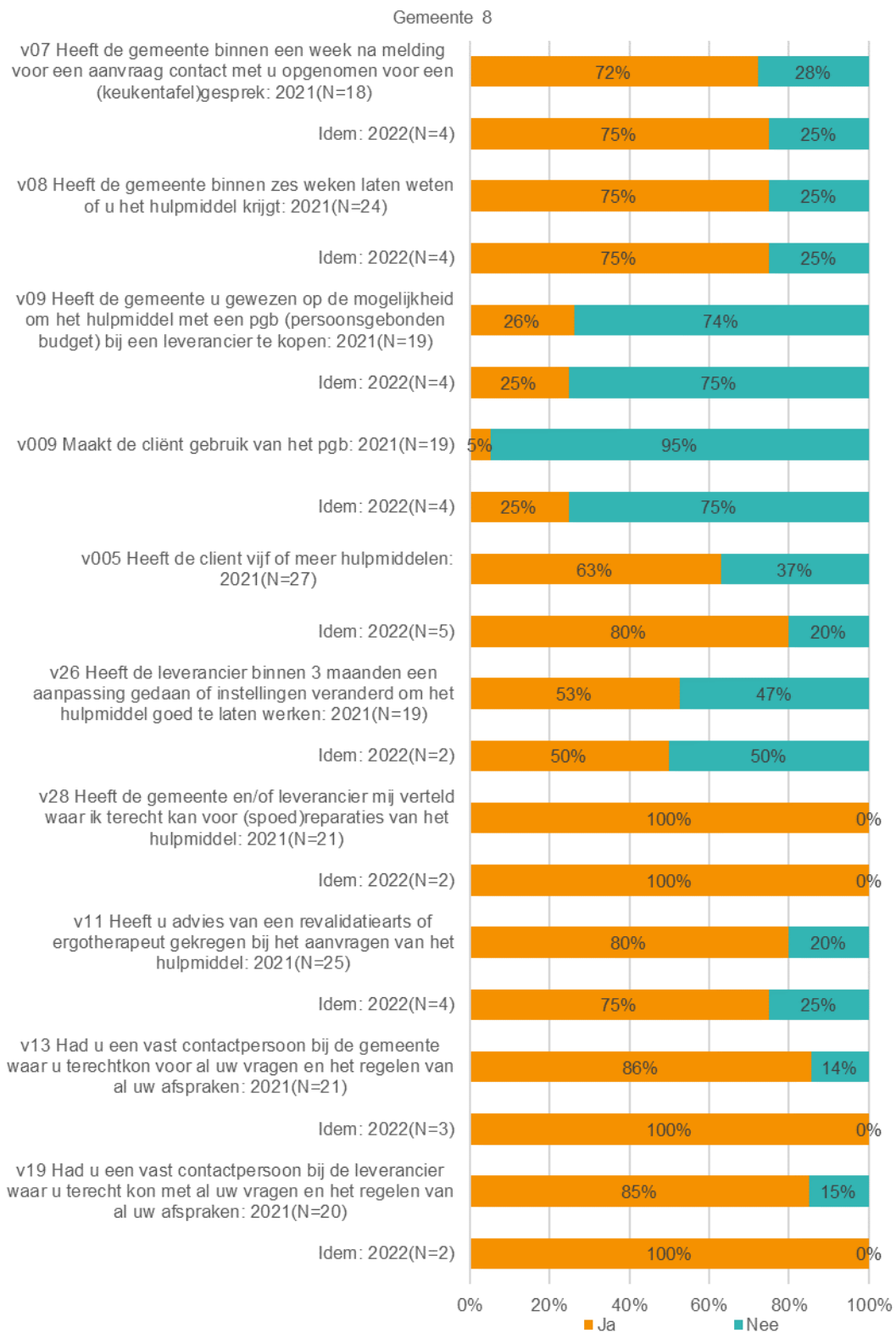
De figuur gaat verder op de volgende pagina.





Figuur 45. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

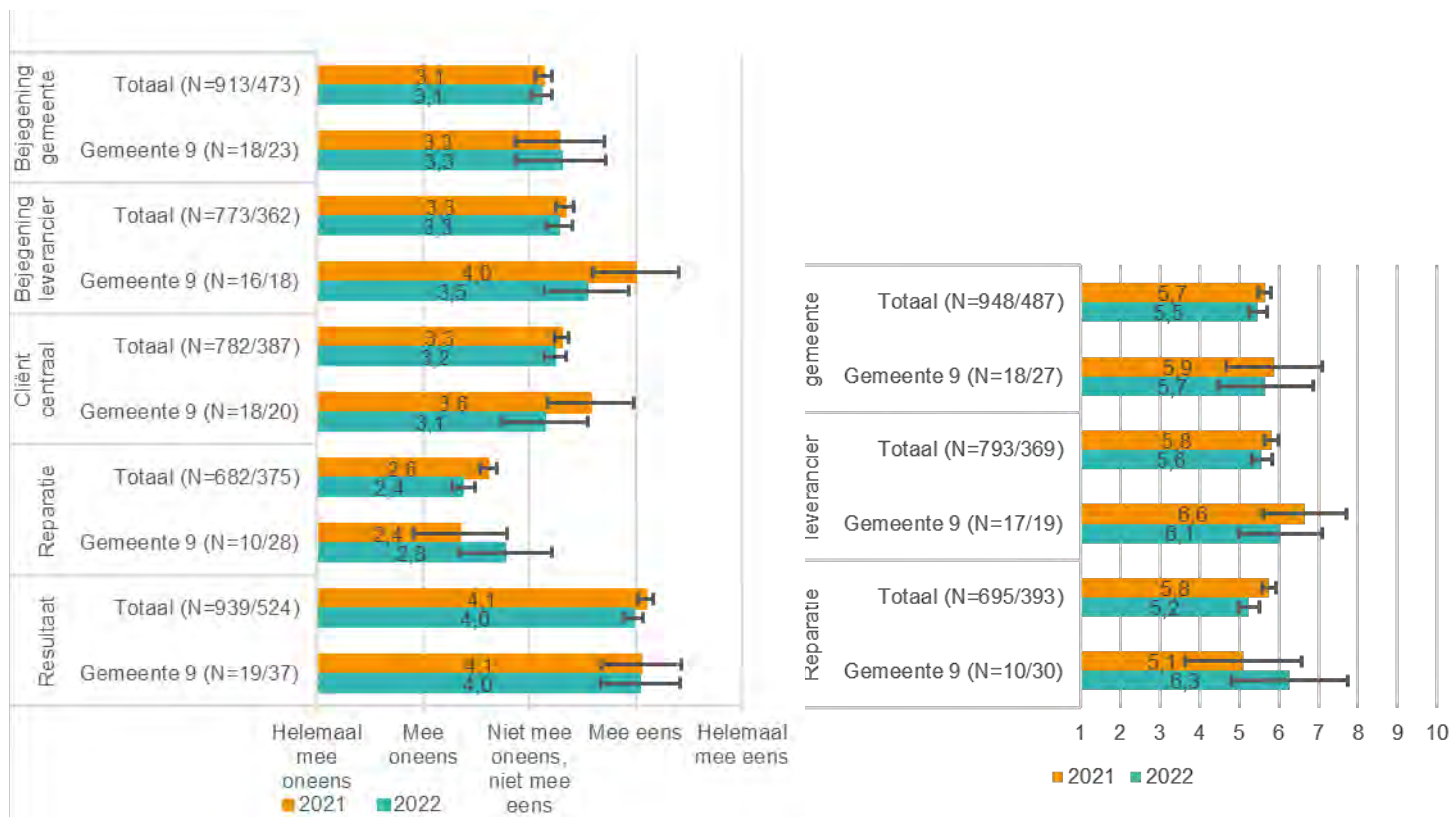
In de figuur op de volgende pagina zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden 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.



Figuur 46. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee

## A.9 Uitkomsten gemeente 9

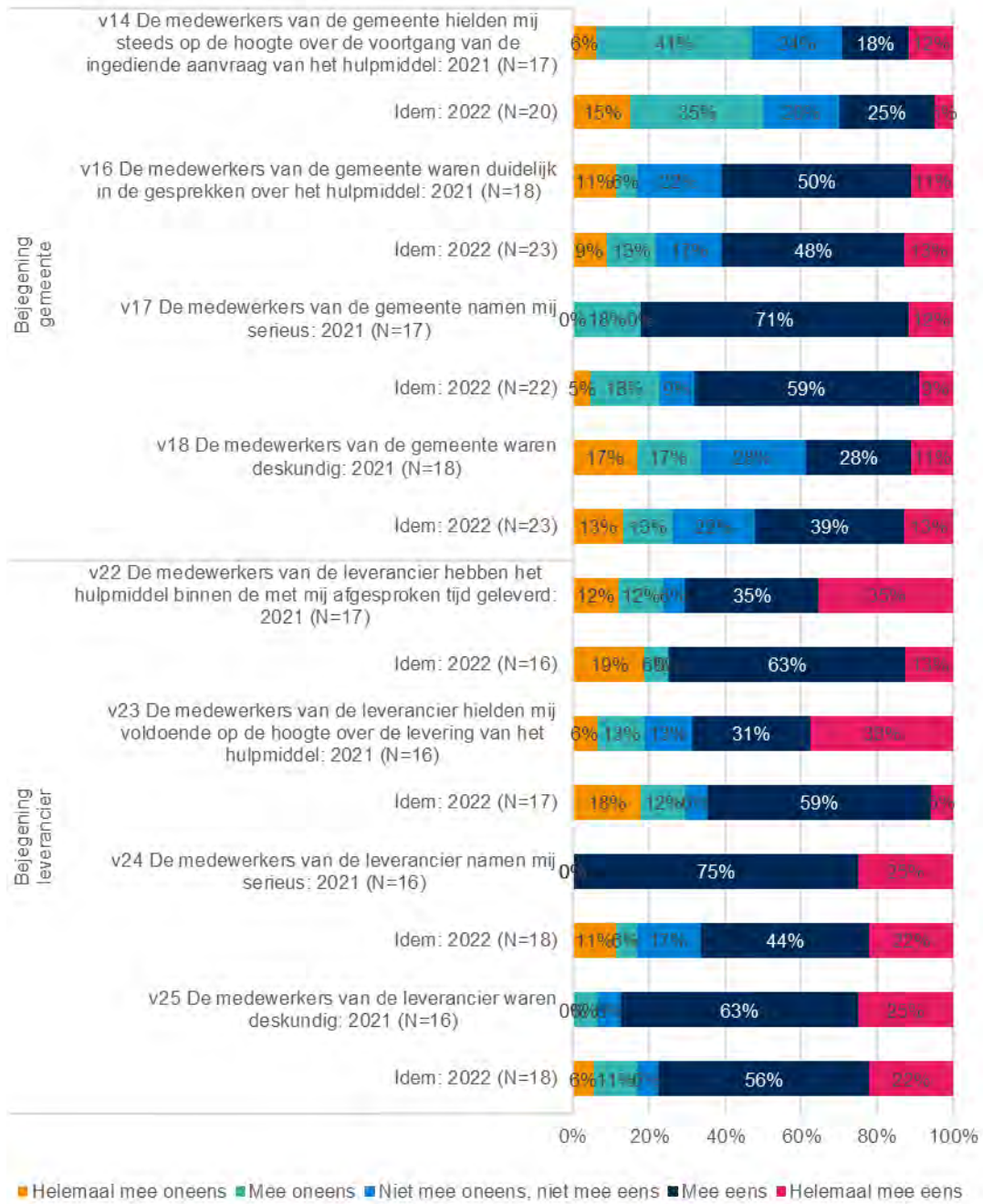
In de figuren hieronder staan de themagemiddelden en de rapportcijfers per onderwerp van de betreffende gemeente gepresenteerd. De themagemiddelden van de betreffende gemeente zijn afgezet tegen de themagemiddelden op basis van alle respondenten van alle gemeenten. Voor een toelichting op de thema's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



Figuur 47. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

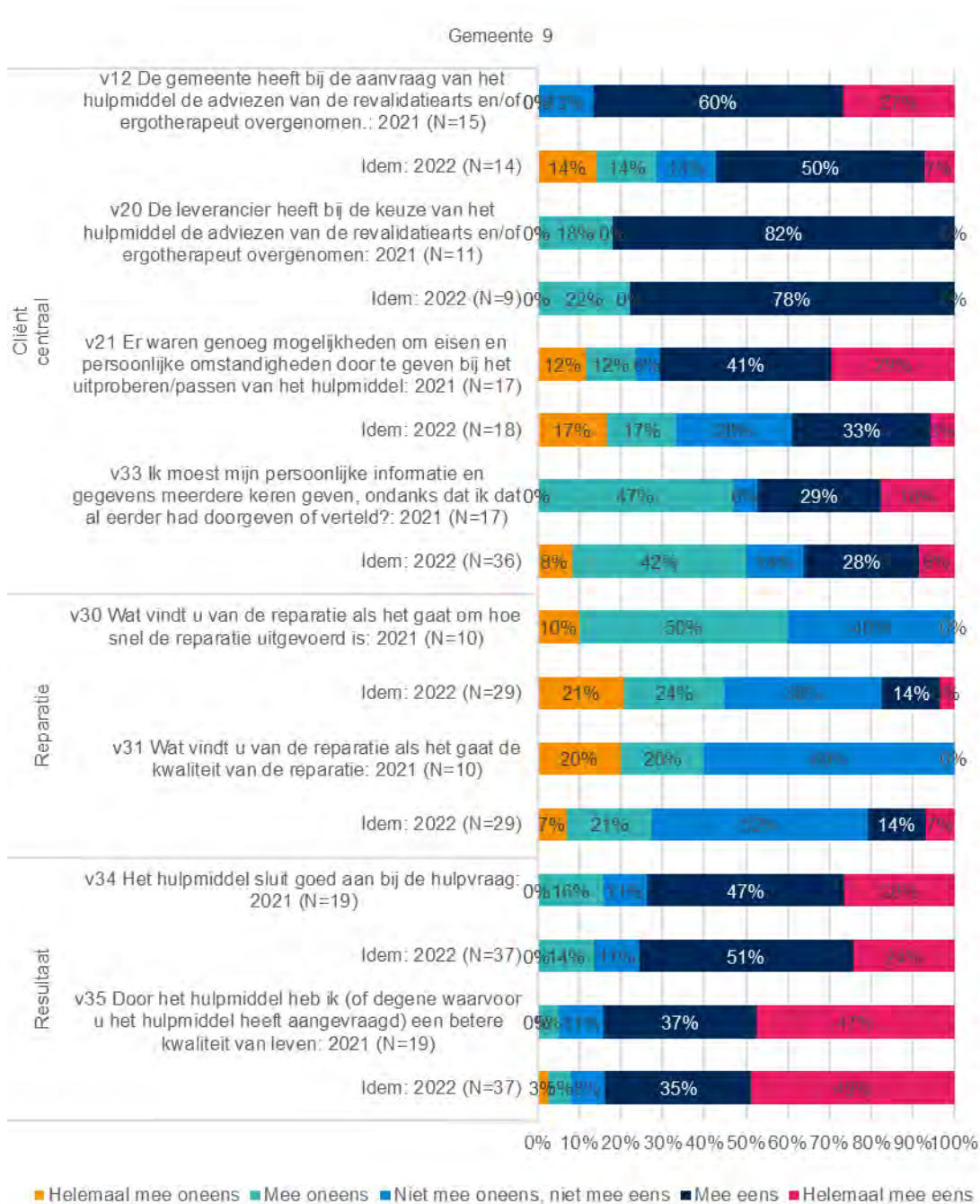
In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal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

Gemeente 9



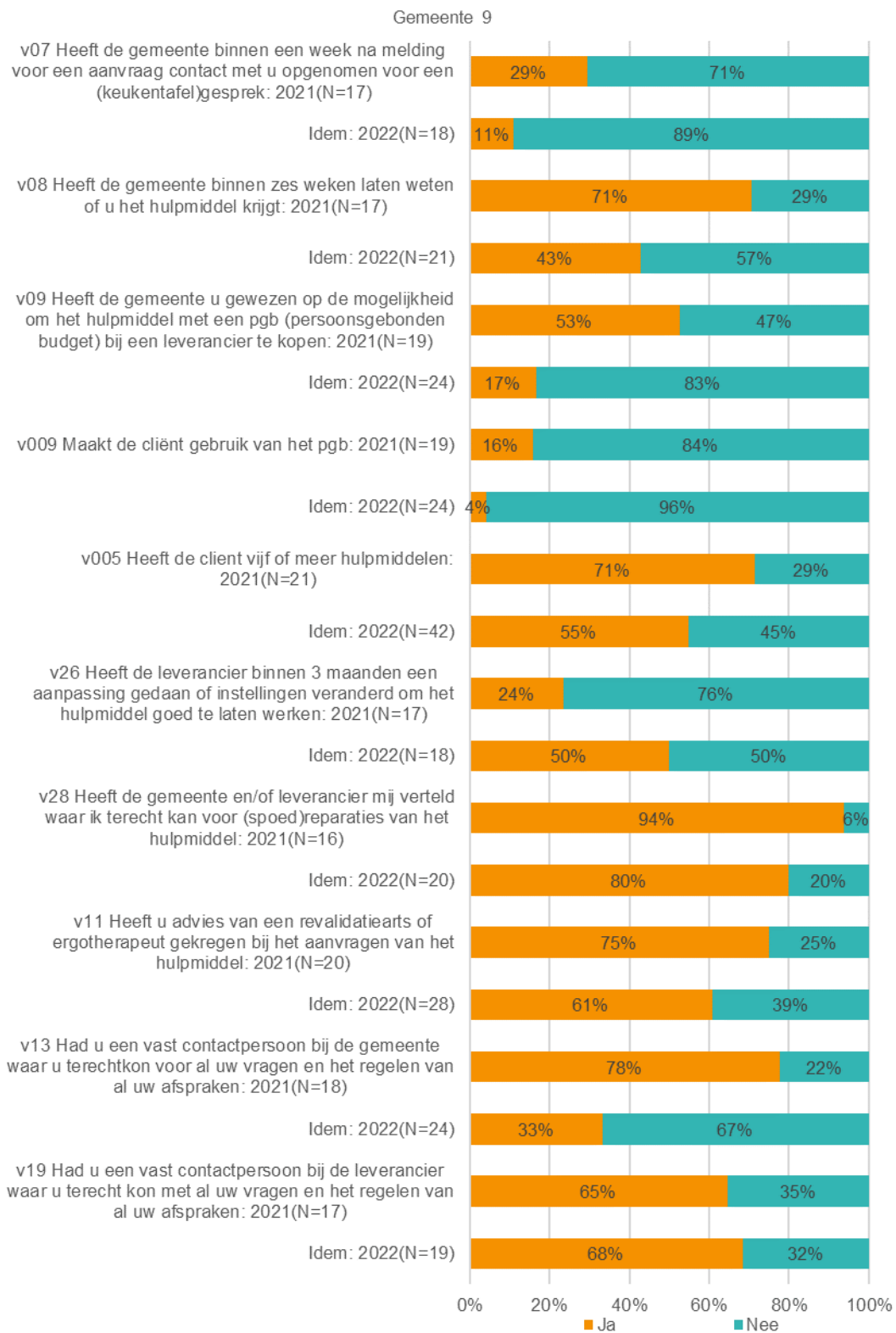
De figuur gaat verder op de volgende pagina.





Figuur 48. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

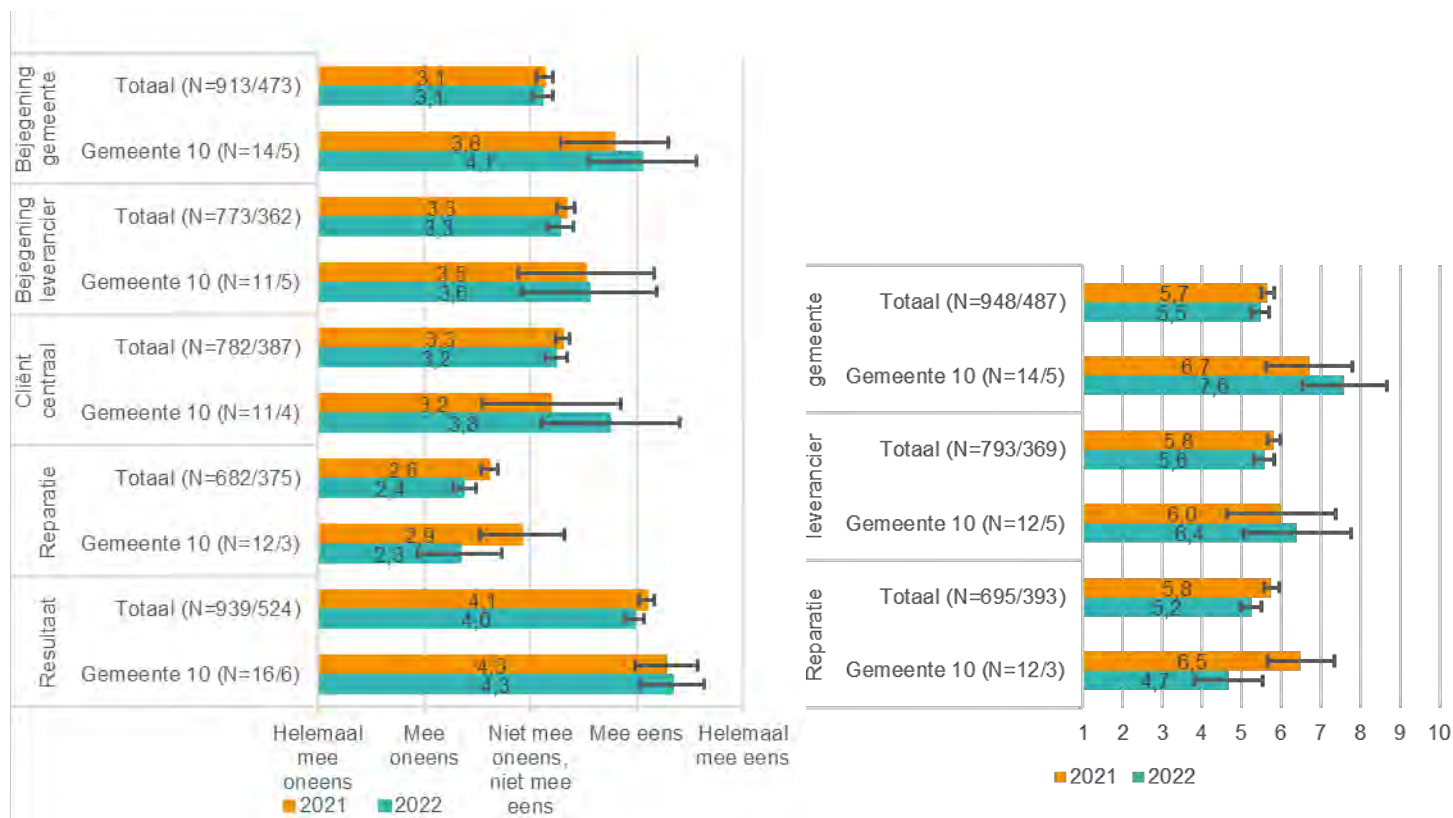
In de figuur op de volgende pagina zijn de antwoorden op de overige vragen, die niet specifiek over een ervaring gaan en/of onderdeel zijn van een thema, weergegeven. Het gaat grotendeels om vragen waarop respondenten ja of nee kunnen antwoorden. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere subantwoorden 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.



Figuur 49. 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.

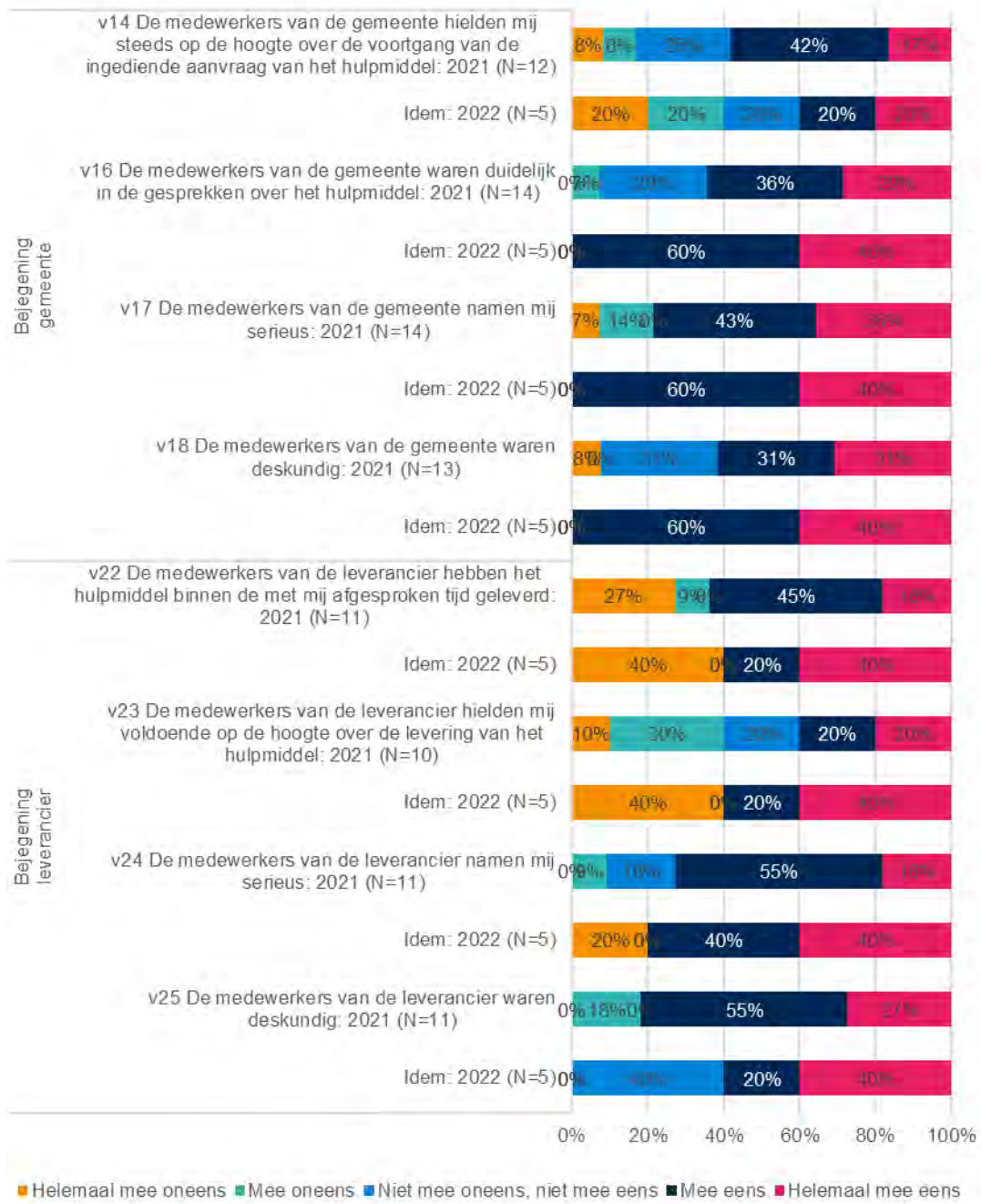


Figuur 50. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

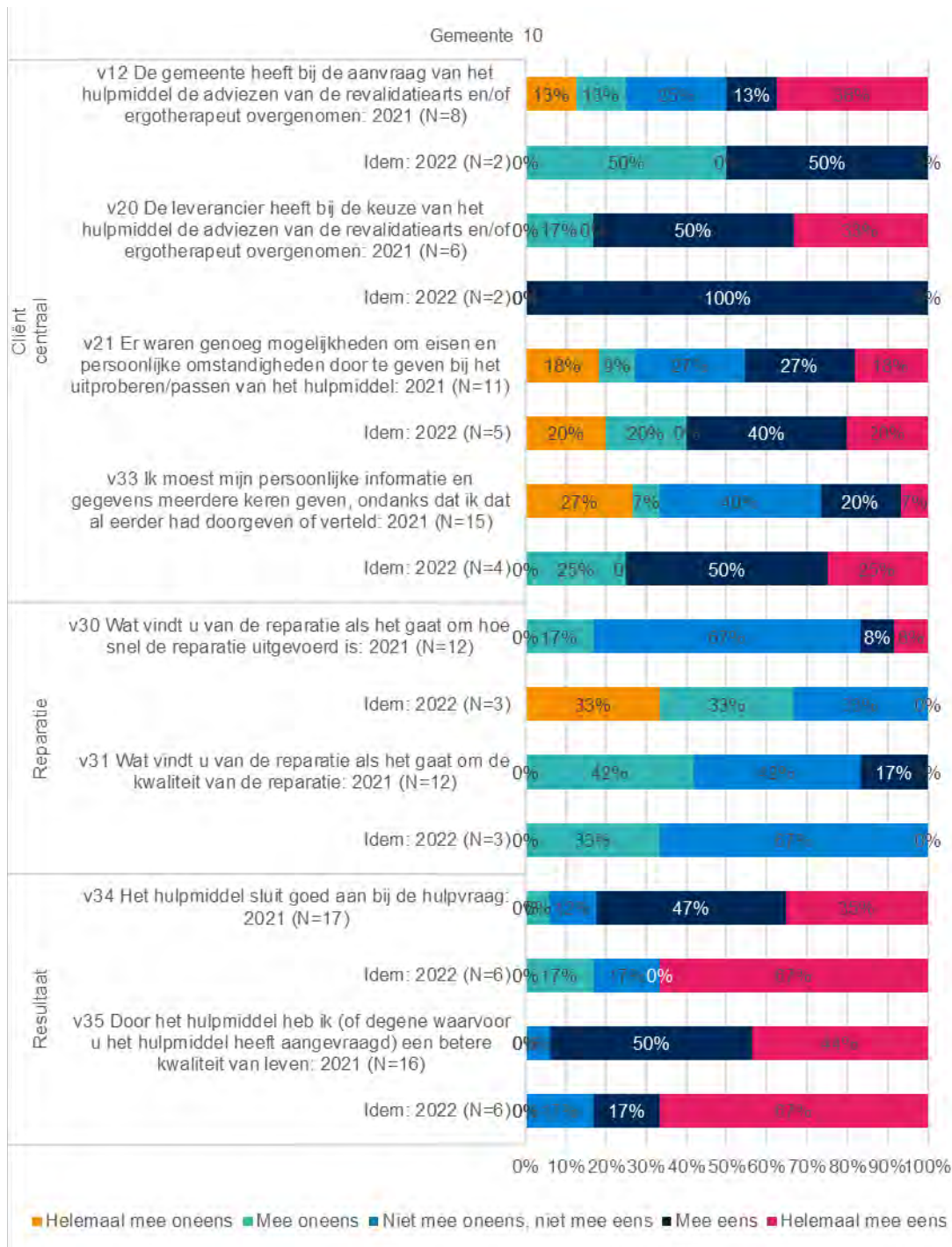
In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal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



Gemeente 10



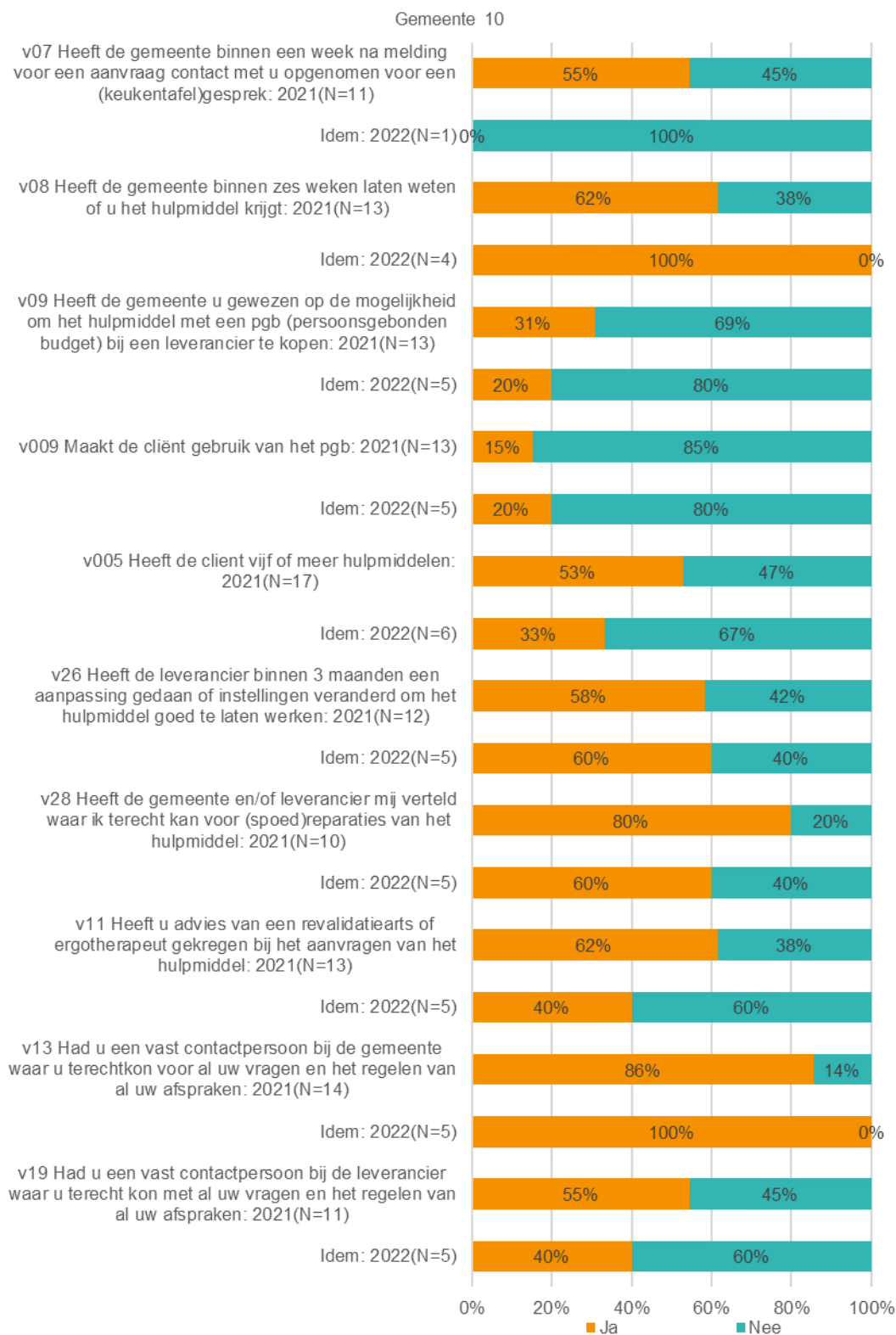
De figuur gaat verder op de volgende pagina.



Figuur 51. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In de figuur op de volgende pagina 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

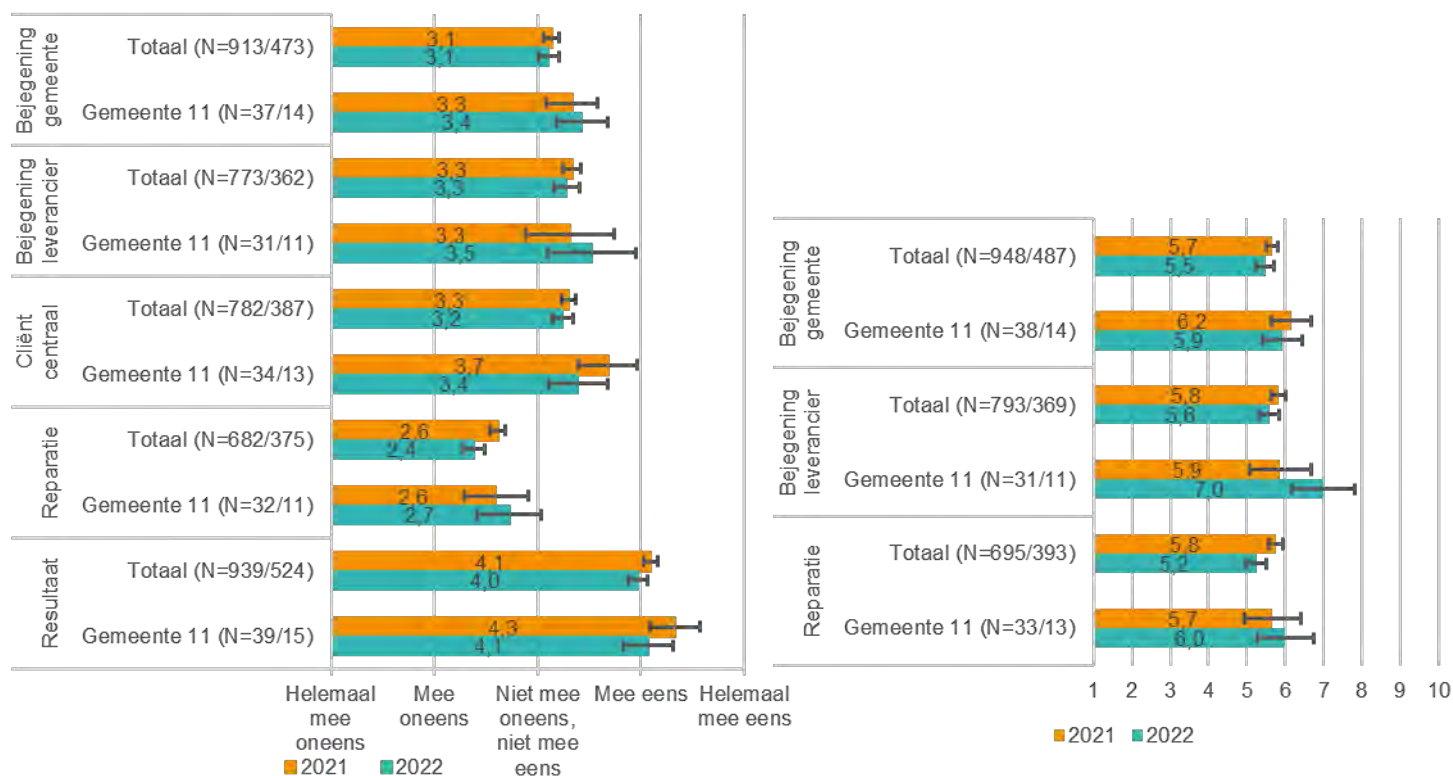
is, of wanneer een respondent zich iets niet herinnert. In beide gevallen worden de antwoorden niet meegenomen in onderstaand overzicht.



Figuur 52. 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.

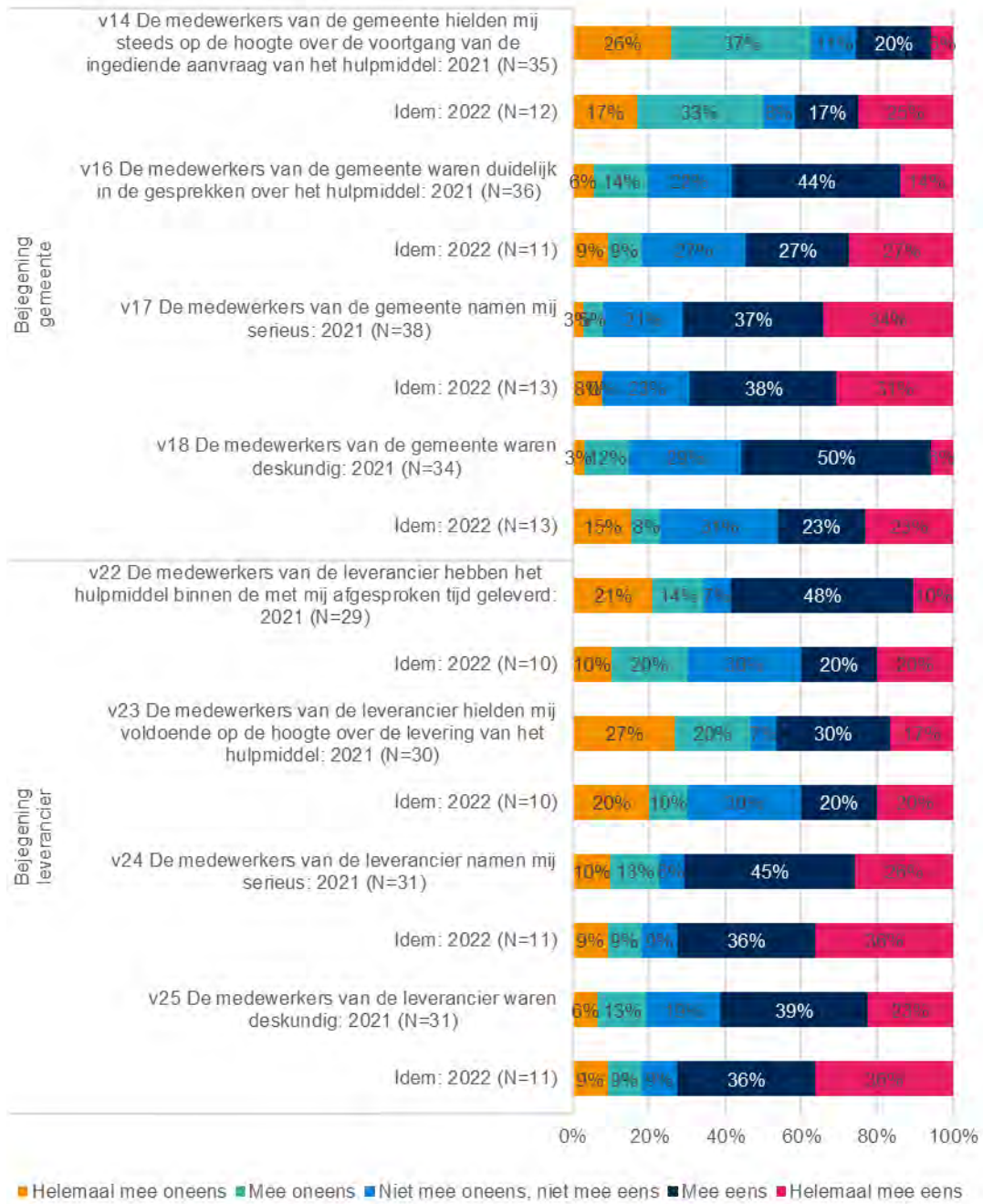


Figuur 53. Themagemiddelden (links) en rapportcijfervragen (rechts) van betreffende gemeente in vergelijking met het totaal

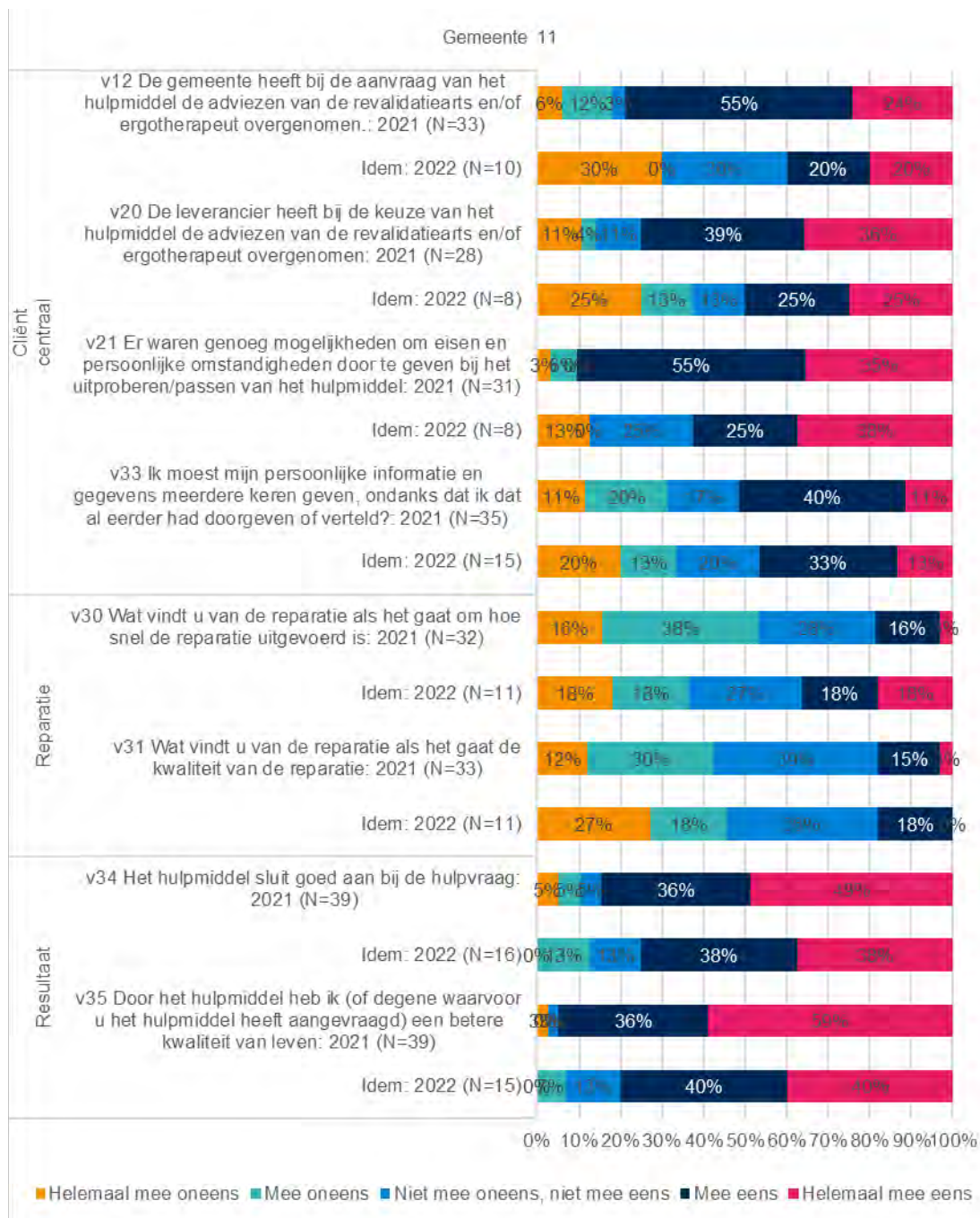
In de figuur op de volgende pagina zijn de verdelingen van de gegeven antwoorden per vraag gegeven. De vragen zijn geclusterd per thema. Deze inzichten bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de dienstverlening van de betreffende gemeente. Let op: vraag 33 is gehecodeerd, zodat ook hier 'helemaal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



Gemeente 11



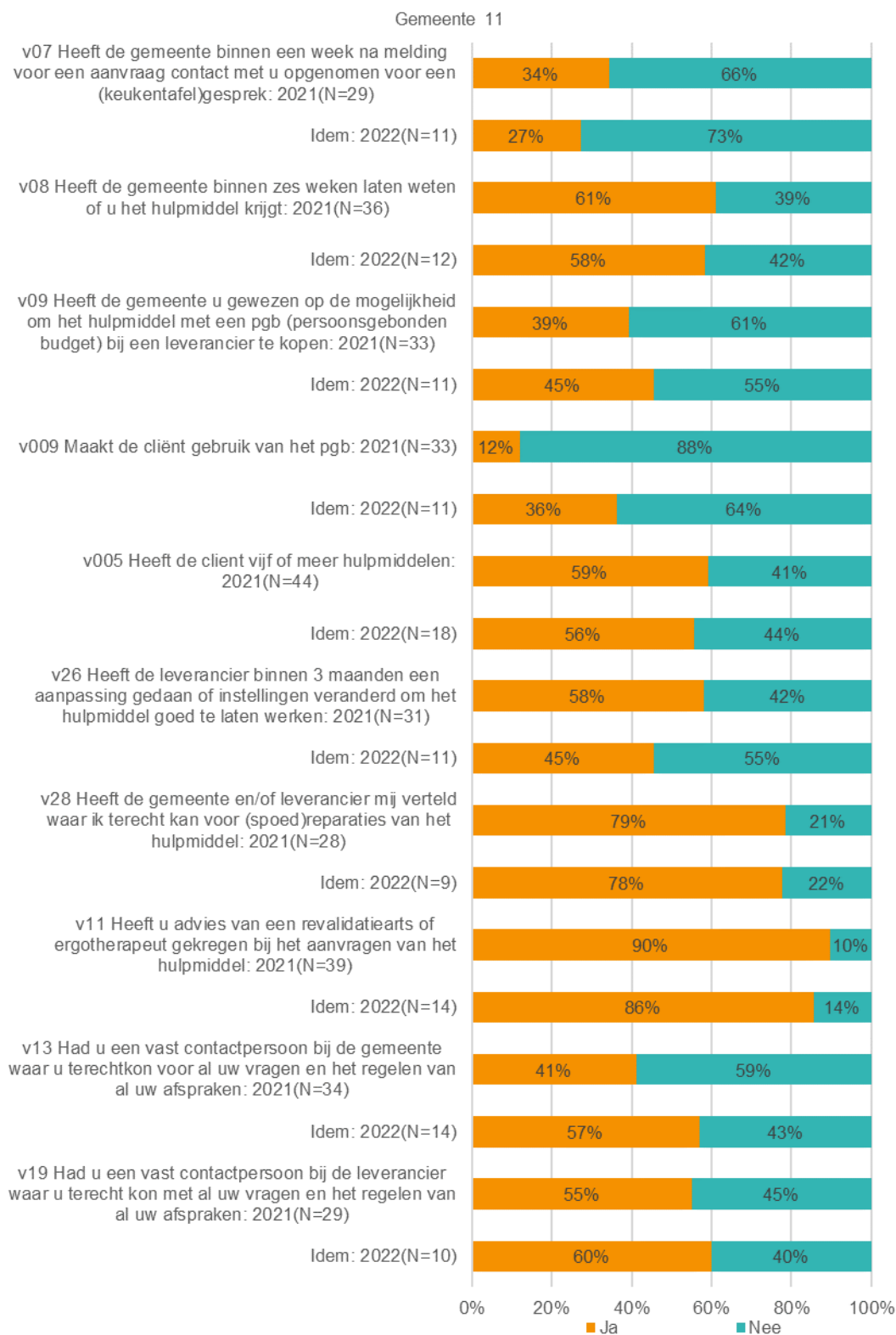
De figuur gaat verder op de volgende pagina.



Figuur 54. Verdeling van de antwoorden per vraag voor betreffende gemeente

In de figuur op de volgende pagina 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.



Figuur 55. Antwoorden op overige vragen per betreffende gemeente, uitgesplitst naar ja en nee



