

Cliëntervaringen  
Wmo hulpmiddelen  
's-Hertogenbosch

Vervolgmeting 2018

## Samenvatting

De gemeente geeft indicaties af voor Wmo hulpmiddelen. Welzorg verzorgt de levering van de hulpmiddelen. De gemeente en Welzorg vinden het belangrijk om de tevredenheid van cliënten met een hulpmiddel regelmatig te meten. In 2017 is daarvoor een nulmeting uitgevoerd. In dit rapport staan de resultaten van de tweede meting van eind 2018.

### Doel en onderzoeksaanpak

Doel van het onderzoek is: *Inzicht krijgen in de tevredenheid van cliënten met een Wmo hulpmiddel over: a.) het contact met de gemeente en Welzorg; b.) de kwaliteit van het hulpmiddel; c.) het effect van het hulpmiddel op de zelfredzaamheid en d.) de kwaliteit van de reparatie van hulpmiddelen.*

In de periode 16 november t/m 9 december 2018 is een vragenlijst uitgezet onder 839 cliënten met een rolstoel, scootmobiel en/of fietsvoorziening. Het ging om cliënten die in 2017 of in januari t/m augustus 2018 een Wmo hulpmiddel hebben gekregen en om cliënten waarvoor in april t/m september 2018 reparatie of onderhoud aan hun hulpmiddel is uitgevoerd. Cliënten konden de vragenlijst schriftelijk of digitaal invullen. In totaal hebben 384 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 46%.

### Gesprek met Wmo consulent krijgt een 7,5

De Wmo consulent kijkt of de cliënt in aanmerking komt voor een hulpmiddel via de Wmo. Cliënten geven het gesprek met de Wmo consulent gemiddeld een 7,5. In 2017 was dat een 7,7. In 2018 gaf 86% aan 'de Wmo consulent nam mij serieus'. Ook over de duidelijkheid van de informatie zijn veel cliënten positief (88%). Cliënten zijn over dit laatste in 2018 iets positiever dan in 2017.

### Cliënten geven intakegesprek met Welzorg een 7,2

Na de indicatie door de gemeente volgt een intakegesprek met Welzorg. Tijdens dit gesprek wordt met de cliënt gekeken welk hulpmiddel het meest geschikt is. Cliënten geven gemiddeld een 7,2 voor dit gesprek. Dit is vergelijkbaar met 2017 (7,3). Driekwart vindt dat de medewerker interesse toonde in hun situatie. Eenzelfde groep vond de informatie die de medewerker gaf duidelijk. Zo'n 1 op de 10 cliënten is het hier niet mee eens.

### 1 op de 6 ontevreden over levertijd hulpmiddel

Driekwart van de cliënten is (zeer) tevreden over de levertijd van hun hulpmiddel. Zo'n 1 op de 6 cliënten is hierover (zeer) ontevreden. Daarmee blijft de levertijd een aandachtspunt voor verbetering.

### Kwaliteit van het hulpmiddel krijgt een 7,5

Gemiddeld geven cliënten de kwaliteit van hun hulpmiddel een 7,5. In 2017 was dit een 7,4. De kwaliteit van scootmobielen krijgt een iets hogere waardering (7,7) dan de kwaliteit van handbewogen rolstoelen en elektrische rolstoelen (7,2)<sup>1</sup>. 82% van de cliënten geeft aan dat hun hulpmiddel past bij hun hulpvraag. Dit aandeel iets lager dan in 2017. In 2018 ervaart 83% door het hulpmiddel een betere kwaliteit van leven.

### Telefonische bereikbaarheid Welzorg is verbeterd

Ruim de helft van de respondenten heeft in de 3 maanden vooraf aan het onderzoek telefonisch contact gehad met Welzorg. Aan hen zijn een aantal vragen gesteld over de telefonische dienstverlening. Over de telefonische bereikbaarheid zijn cliënten in 2018 een stuk tevredener dan in 2017. Ruim driekwart (76%) was hier in 2018 (zeer) tevreden over. In 2017 was dat nog 59%. Over de vriendelijkheid van de

---

<sup>1</sup> Het aantal cliënten met alleen een elektrische rolstoel is relatief klein. Verschillen in de cijfers zijn voor deze groep daardoor eerder indicatief dan representatief.

telefonische medewerkers is in 2018 81% (zeer) tevreden. De deskundigheid van de medewerkers blijft nog een aandachtspunt. Bijna 1 op de 5 is hierover (zeer) ontevreden.

#### **Meer cliënten tevreden over tijd die medewerker Welzorg voor hen had aan de telefoon**

Ruim driekwart van de cliënten is (zeer) tevreden over de tijd die de medewerker van Welzorg voor hen had bij telefonisch contact. Dit is meer dan in 2017 (67%). Ook de mate waarin hun vraag is beantwoord beoordelen de cliënten in 2018 positiever dan in 2017. In 2018 zijn bijna 7 op de 10 cliënten hier (zeer) tevreden over. Echter, 16% is hierover (zeer) ontevreden. Eenzelfde groep is (zeer) ontevreden over de duidelijkheid van de informatie die zij kregen aan de telefoon. Hier ligt nog mogelijkheid voor verbetering.

#### **Verbetering mogelijk in de snelheid waarmee Welzorg reparaties oppakt**

8 op de 10 respondenten hebben in 2017 of 2018 contact gehad met Welzorg over reparatie van hun hulpmiddel. Ruim twee derde van hen is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee hun verzoek tot reparatie is opgepakt. 19% is hierover (zeer) ontevreden. Over de snelheid waarmee de reparatie klaar was, is een iets grotere groep tevreden (73%). Maar ook hierover is een relatief grote groep (zeer) ontevreden (17%).

#### **Cliënten willen graag beter geïnformeerd worden over de voortgang van reparaties**

Net als in 2017 zien we ook in 2018 een grote groep die (zeer) ontevreden is over de mate waarin Welzorg hen informeert over de voortgang van de reparatie. Bijna een kwart is hierover (zeer) ontevreden. Eenzelfde beeld zien we voor de mate waarin Welzorg afspraken over reparaties nakomt. Hierover is 17% (zeer) ontevreden. Over de reparatie zelf zijn de meeste cliënten tevreden. Dit geldt ook voor de vriendelijkheid en deskundigheid van de monteur.

## Inhoudsopgave

<b>1. Aanleiding en onderzoeksanpak .....</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding .....	5
1.2 Doel en vraagstelling .....	5
1.3 Onderzoeksanpak .....	5
1.4 Relatie met onderzoek door Welzorg .....	6
1.5 Respons.....	6
1.6 Opbouw rapport.....	6
<b>2. Gesprek met Wmo consulent.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Intake door Welzorg .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Het hulpmiddel.....</b>	<b>12</b>
4.1 Levertijd .....	12
4.2 Soort hulpmiddel.....	12
4.3 Kwaliteit hulpmiddel .....	13
4.4 Effect van hulpmiddel .....	15
<b>5. Contact met Welzorg.....</b>	<b>16</b>
5.1 Telefonisch contact.....	16
5.2 Contact over reparatie .....	18

## **1. Aanleiding en onderzoeksanpak**

### **1.1 Aanleiding**

De gemeente geeft indicaties af voor Wmo hulpmiddelen. Het gaat om rolstoelen, scootmobielen, fietsvoorzieningen en hulpmiddelen voor douche/toilet. Voor de levering van deze hulpmiddelen heeft de gemeente een contract met leverancier Welzorg. De gemeente geeft de indicaties af voor de hulpmiddelen. Daarna heeft de cliënt contact met Welzorg om te bepalen welk hulpmiddel het meest geschikt is.

De gemeente en Welzorg vinden het belangrijk om de tevredenheid van de cliënten met een hulpmiddel periodiek te meten, zodat de dienstverlening continu verbeterd kan worden. In 2017 is hiervoor een nulmeting uitgevoerd. Dit onderzoek is een vervolgmeting.

### **1.2 Doel en vraagstelling**

Doel van het onderzoek is:

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

Met het onderzoek worden de volgende vragen beantwoord:

- Hoe tevreden zijn cliënten over het contact met de Wmo consulent?
- Hoe tevreden zijn cliënten over het contact met de adviseur van Welzorg?
- Hoe tevreden zijn cliënten over de kwaliteit van hun hulpmiddel?
- Welke effecten op hun zelfredzaamheid ervaren cliënten door het gebruik van het hulpmiddel?
- Hoe tevreden zijn cliënten over de telefonische dienstverlening van Welzorg?
- Hoe tevreden zijn cliënten over de kwaliteit van reparaties aan hun hulpmiddel?

Er is in het onderzoek, waar relevant, gekeken naar verschillen per hulpmiddel. Opvallende verschillen worden genoemd in de tekst. Omdat het aantal respondenten voor de verschillende typen hulpmiddelen relatief klein is, zijn de verschillen eerder indicatief dan representatief.

### **1.3 Onderzoeksanpak**

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode 16 november t/m 9 december 2018. De cliënten met een hulpmiddel via de Wmo hebben een uitnodigingsbrief ontvangen met daarbij een papieren vragenlijst. Deze konden zij gratis terugsturen in een bijgesloten antwoordvelop. Als alternatief werd in de brief de mogelijkheid geboden om de vragenlijst digitaal in te vullen. Met behulp van een unieke inlogcode kon de cliënt toegang krijgen tot de digitale vragenlijst.

De volgende cliënten zijn aangeschreven voor het onderzoek:

- Cliënten die in 2017 of in de periode januari t/m augustus 2018 een Wmo hulpmiddel hebben gekregen van Welzorg en dit hulpmiddel op het moment van het onderzoek nog in gebruik hadden.
- Cliënten waarvoor in de periode april t/m september 2018 een reparatie of onderhoud aan hun hulpmiddel heeft plaatsgevonden.

Het onderzoek is gehouden onder cliënten die een rolstoel, scootmobiel en/of fietsvoorziening hebben. Dit is de grootste groep cliënten. Cliënten met een douche- of toilethulpmiddel zijn buiten beschouwing gelaten in het onderzoek, omdat het vaak om een eenmalige, kleine verstrekking gaat.

#### 1.4 Relatie met onderzoek door Welzorg

Welzorg voert ieder kwartaal een telefonisch cliënttevredenheidsonderzoek uit. In dat onderzoek worden alle nieuwe cliënten bevroegd. Onderwerpen die in het onderzoek aan de orde komen zijn onder andere: levering, telefonisch contact, reparatie en doorlooptijd. Wat betreft de onderwerpen zit er enige overlap in het telefonisch onderzoek van Welzorg en dit onderzoek. Daarom heeft Welzorg het telefonisch onderzoek tijdelijk stopgezet in de periode dat dit onderzoek uitstond. Zodat cliënten in dezelfde periode niet tweemaal benaderd zouden worden voor een cliënttevredenheidsonderzoek.

#### 1.5 Respons

De vragenlijst is verstuurd aan 839 cliënten. 384 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 46%. Deze respons is ruim voldoende om te kunnen spreken van betrouwbare resultaten. 100 vragenlijsten zijn via internet ingevuld, 284 vragenlijsten op papier.

In tabel 1.1. is te zien wat het hulpmiddel is dat de respondenten als laatste toegekend hebben gekregen door Welzorg. Sommige respondenten hebben wellicht meerdere hulpmiddelen. Er is alleen gevraagd naar het laatste hulpmiddel. Bij 'anders' noemen respondenten bijvoorbeeld een aangepaste kinderwagen, scootmobiel en handbewogen rolstoel, elektrische ondersteuning handbewogen rolstoel en aankoppelfiets.

Tabel 1.1. Meest recente hulpmiddel dat de respondenten van Welzorg ontvingen

Type hulpmiddel	Aantal respondenten
Scootmobiel	194
Handbewogen rolstoel	81
Elektrische rolstoel	50
Fietsvoorziening	16
Anders	25
Onbekend/vraag niet beantwoord	18

In het rapport wordt bij iedere figuur met N aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord.

#### 1.6 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 staan de resultaten van de vragen over het gesprek met de Wmo-consulent. In hoofdstuk 3 gaat het over de ervaringen van cliënten met het intakegesprek door Welzorg. In hoofdstuk 4 gaat het over het hulpmiddel zelf. Wat vinden cliënten van de kwaliteit van de hulpmiddelen? En welk effect heeft het hulpmiddel op hun dagelijks leven? In hoofdstuk 5 staan tot slot de resultaten op de vragen over de telefonische dienstverlening door Welzorg en de reparaties.

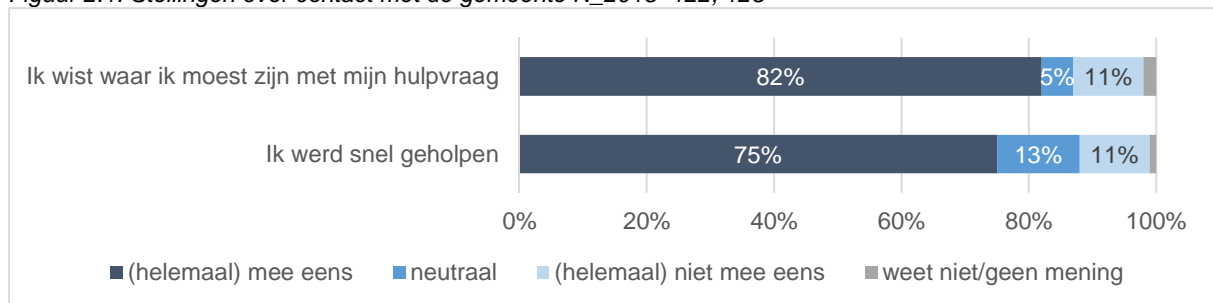
## 2. Gesprek met Wmo consulent

In dit hoofdstuk gaat het over het gesprek dat de cliënt heeft gehad met de Wmo consulent van de gemeente. In dit gesprek is met de cliënt gekeken of hij/zij in aanmerking kwam voor een hulpmiddel via de Wmo. De vragen over het gesprek met de Wmo consulent zijn alleen beantwoord door cliënten waarvoor dit gesprek korter dan een jaar geleden was.

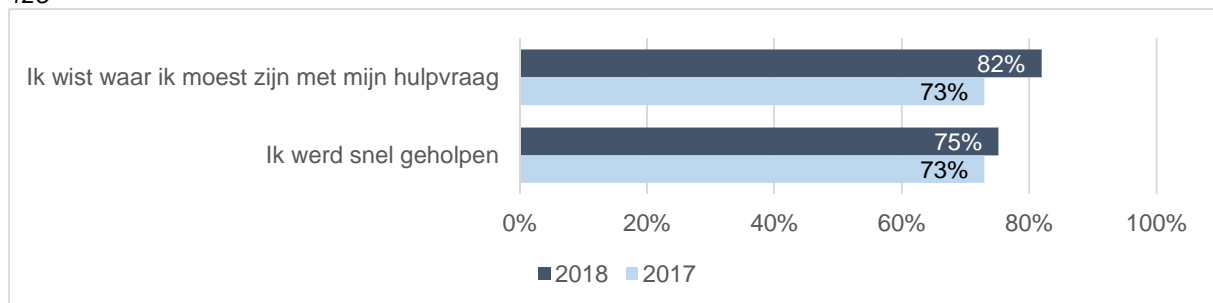
### Meeste cliënten wisten waar zij met hun hulpvraag terecht moesten

82% van de cliënten geeft aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Voor 11% was dit onvoldoende duidelijk. In 2018 geven meer cliënten aan dat zij wisten waar zij moesten zijn dan in 2017. In 2018 vond driekwart van de cliënten dat zij snel werden geholpen. 11% is het daar niet mee eens. Dit is vergelijkbaar met 2017.

Figuur 2.1. Stellingen over contact met de gemeente N\_2018=122; 125



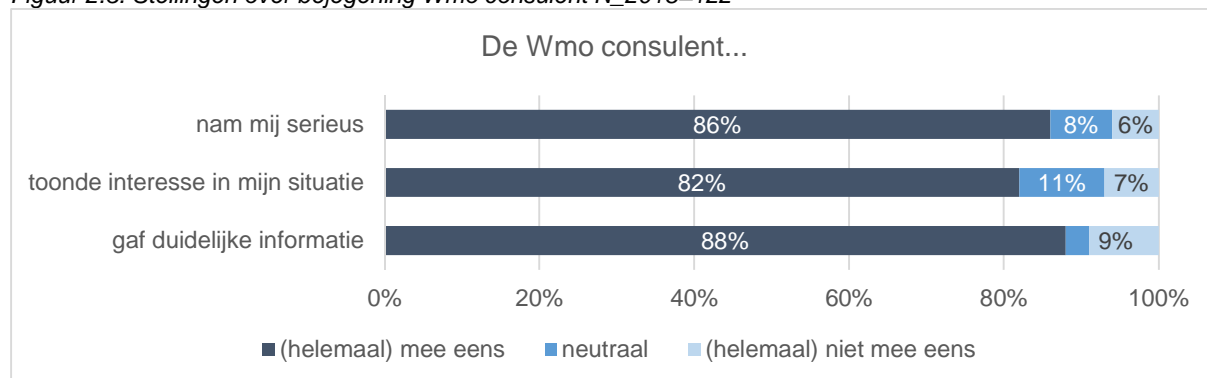
Figuur 2.2. Percentage '(helemaal) mee eens' stellingen contact met gemeente N\_2017=166;173 N\_2018=122; 125



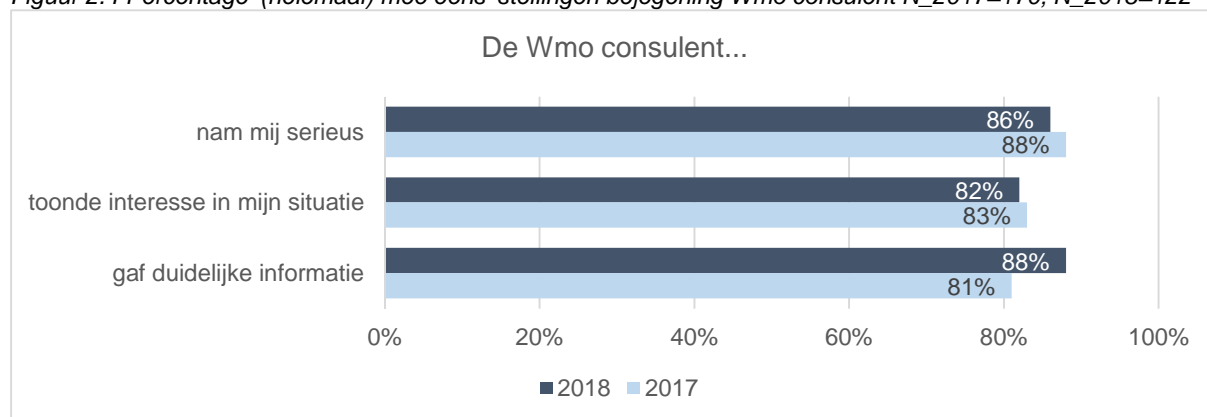
### Cliënten veelal tevreden over bejegening door de Wmo consulent

Het merendeel van de cliënten (86%) voelde zich door de Wmo consulent serieus genomen. Ruim 8 op de 10 cliënten geven aan dat de Wmo consulent interesse toonde in hun situatie. Bijna 9 op de 10 vinden dat de Wmo consulent duidelijke informatie gaf. Ongeveer 1 op de 10 is het daar niet mee eens. Het aandeel dat de informatie duidelijk vond, is licht toegenomen vergeleken met 2017.

Figuur 2.3. Stellingen over bejegening Wmo consulent N\_2018=122



Figuur 2.4 Percentage '(helemaal) mee eens' stellingen bejegening Wmo consulent N\_2017=170; N\_2018=122



**8 op de 10 vinden dat de Wmo consulent samen met cliënt naar oplossingen heeft gezocht**

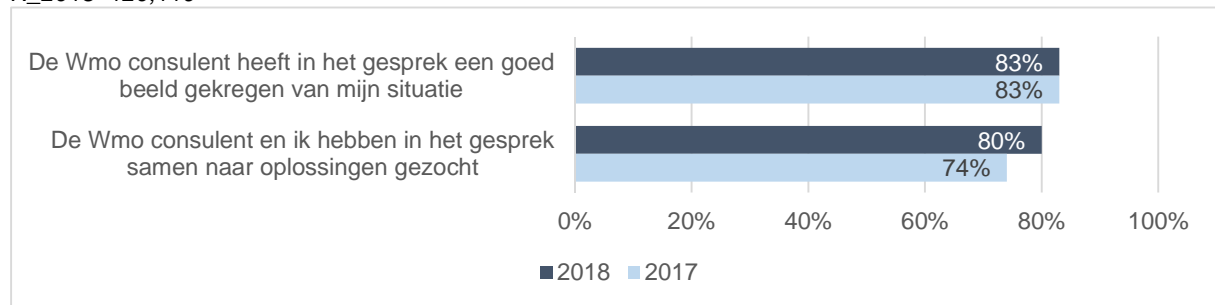
De meeste cliënten (83%) vinden dat de Wmo consulent in het gesprek met hen een goed beeld heeft gekregen van de situatie van de cliënt. Ook geven 8 op de 10 cliënten aan dat de Wmo consulent in het gesprek samen met de cliënt naar oplossingen heeft gezocht. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van 2017.

Figuur 2.5. Stellingen over gesprek met Wmo consulent N\_2018=120; 119





Figuur 2.6. Percentage '(helemaal) mee eens' stellingen gesprek Wmo consulent N\_2017=173;170 N\_2018=120;119



### Gesprek met Wmo consulent wordt gewaardeerd met een 7,5

Gemiddeld geven de cliënten een 7,5 als rapportcijfer voor het gesprek dat zij hadden met de Wmo consulent. 13% geeft een onvoldoende. Dat zijn 16 respondenten. 31% geeft het gesprek een rapportcijfer 9 of 10. In 2017 gaven de cliënten gemiddeld nog een 7,7 voor het gesprek met de Wmo consulent.

Aan de respondenten is gevraagd het rapportcijfer toe te lichten. 72 respondenten hebben dat gedaan. Daarbij zijn de volgende antwoorden vaker dan 1 keer genoemd:

- De informatie / het gesprek was duidelijk (10x)
- Ik ben goed geholpen (8x)
- Het was een prettig gesprek / de Wmo-consulent was vriendelijk (8x)
- Er werd goed naar me geluisterd / de Wmo-consulent was begripvol (7x)
- Ik ben snel geholpen (4x)
- Het gesprek was oplossingsgericht (4x)
- Er was geen begrip voor de situatie / het gesprek was niet oplossingsgericht (4x)
- Het duurde lang / lange wachttijd (4x)
- Hulpmiddel is niet passend bij de situatie (4x)

### 3. Intake door Welzorg

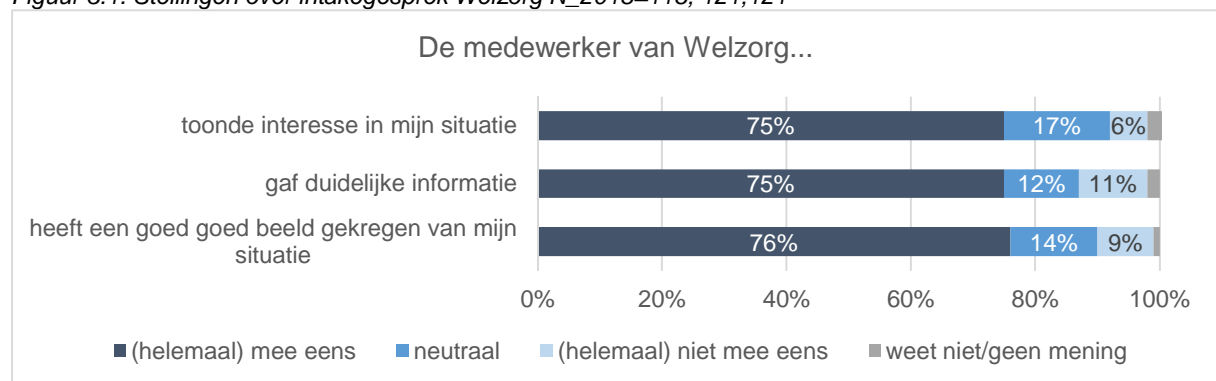
Nadat de Wmo consulent een indicatie voor een hulpmiddel heeft afgegeven, komt er een medewerker van Welzorg bij de cliënt op bezoek. Tijdens dat bezoek kijkt de medewerker samen met de cliënt welk hulpmiddel het meest geschikt is. In dit hoofdstuk gaat het over wat de cliënten vinden van het intakegesprek dat zij hadden met Welzorg. Deze vragen zijn alleen beantwoord door cliënten waarvoor het intakegesprek korter dan een jaar geleden was.

#### Meeste cliënten tevreden over intakegesprek met Welzorg

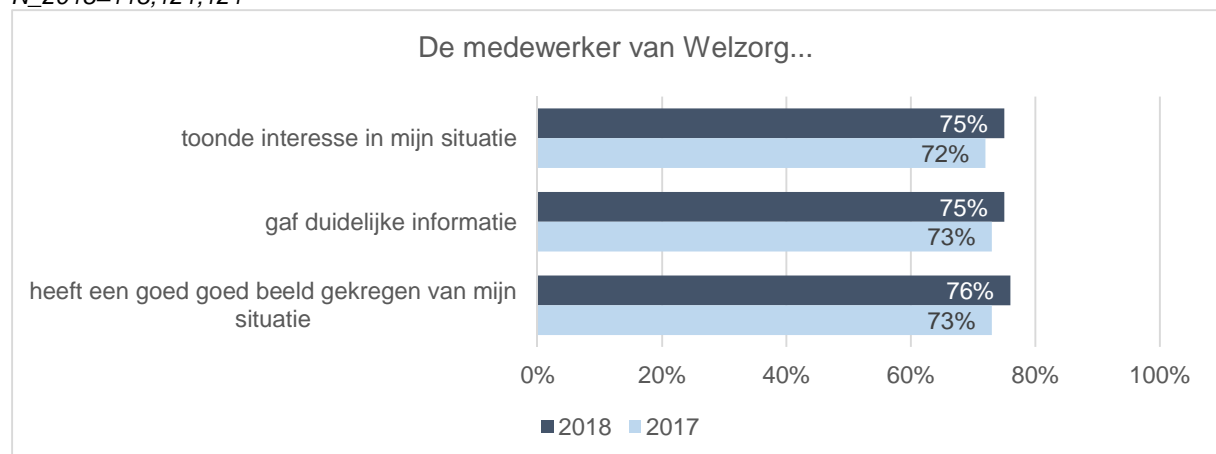
Zo'n driekwart van de cliënten is positief over het intakegesprek met de medewerker van Welzorg. Zij vinden dat de medewerker interesse toonde in hun situatie en duidelijke informatie gaf. Ook vindt ruim driekwart dat de medewerker van Welzorg door het gesprek een goed beeld heeft gekregen van de situatie van de cliënt. Echter, zo'n 1 op de 10 cliënten is het niet eens met deze stelling. Ook vindt 11% de informatie die de medewerker van Welzorg gaf onvoldoende duidelijk.

Voor de tevredenheid met het intakegesprek zijn er nauwelijks verschillen met 2017.

Figuur 3.1. Stellingen over intakegesprek Welzorg N\_2018=118; 121;121



Figuur 3.2. Percentage '(helemaal) mee eens' stellingen intakegesprek Welzorg N\_2017=174;172;176 N\_2018=118;121;121



#### Gesprek met Welzorg wordt gewaardeerd met een 7,2

Gemiddeld geven de cliënten een rapportcijfer 7,2 voor het intakegesprek dat zij hadden met Welzorg. Dat is ongeveer gelijk aan het cijfer dat zij in 2017 gaven (7,3). In 2018 geeft 13% een onvoldoende voor het gesprek. Dat zijn 16 respondenten. 23% geeft een rapportcijfer 9 of 10 voor het intakegesprek. Aan de cliënten is gevraagd of zij het rapportcijfer wilden toelichten. 55 respondenten hebben dat

gedaan. Er zijn zowel positieve als negatieve reacties gegeven. De volgende toelichtingen zijn vaker dan 1 keer genoemd:

- Het was een goed gesprek (6x)
- Het verkeerde hulpmiddel is geleverd / klant is niet tevreden over het hulpmiddel (6x)
- Medewerker Welzorg is vriendelijk (5x)
- De medewerker heeft goed geluisterd / was begripvol (5x)
- Kan beter / service was niet goed (5x)
- Goede informatie gekregen / duidelijke uitleg (4x)
- Goede begeleiding / goede service (4x)
- Medewerker had niet genoeg tijd voor de klant (3x)
- Lange wachttijd (2x)
- Afspraken worden niet nagekomen (2x)

## 4. Het hulpmiddel

In dit hoofdstuk staan de resultaten over het hulpmiddel zelf. Hoe tevreden zijn cliënten over de levertijd? Wat vinden zij van de kwaliteit van het hulpmiddel? En draagt het hulpmiddel bij aan een grotere zelfredzaamheid bij de cliënten?

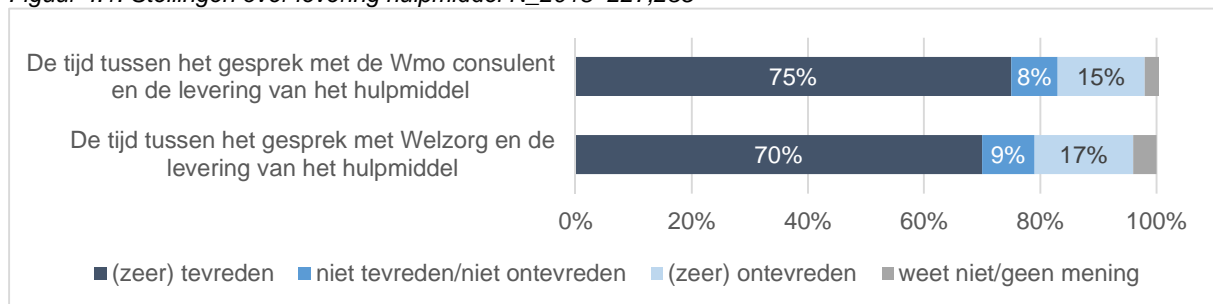
### 4.1 Levertijd

#### Zo'n driekwart is tevreden over levertijd hulpmiddel

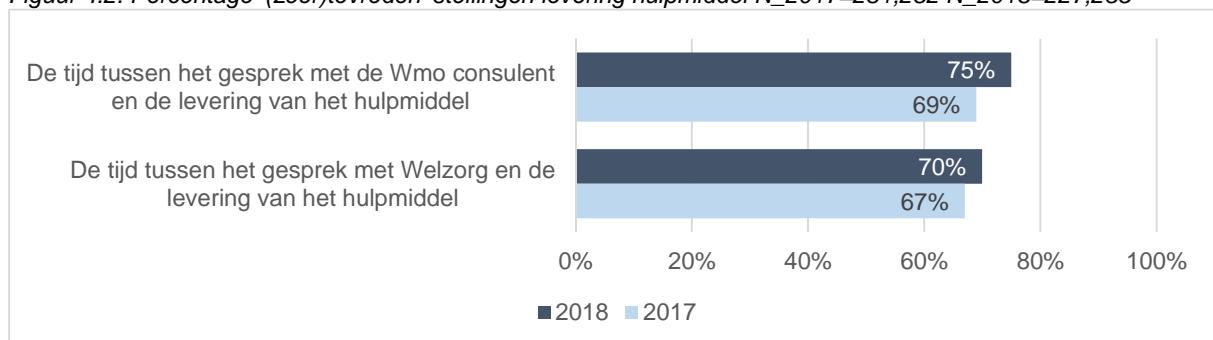
75% van de cliënten is (zeer) tevreden over de tijd tussen het eerste gesprek met de Wmo consulent en de levering van het hulpmiddel. Over de tijd tussen het gesprek met Welzorg en de levering van het hulpmiddel zijn 7 op de 10 cliënten (zeer) tevreden. Zo'n 1 op de 6 cliënten is (zeer) ontevreden over de levertijd van het hulpmiddel. Dit aandeel is nauwelijks veranderd ten opzichte van 2017. De levertijd blijft een aandachtspunt voor verbetering.

- De tevredenheid over de levertijd is onder cliënten met een scootmobiel over het algemeen groter dan onder cliënten met een rolstoel.

Figuur 4.1. Stellingen over levering hulpmiddel N\_2018=227;235



Figuur 4.2. Percentage '(zeer)tevreden' stellingen levering hulpmiddel N\_2017=281;282 N\_2018=227;235



### 4.2 Soort hulpmiddel

#### Respondenten hebben vooral een scootmobiel en/of handbewogen rolstoel

Aan de respondenten is gevraagd welk hulpmiddel zij van Welzorg hebben gekregen. Voor respondenten met meerdere hulpmiddelen is gevraagd om het hulpmiddel in te vullen dat ze als laatste van Welzorg kregen. 53% heeft een scootmobiel gekregen, 22% kreeg een handbewogen rolstoel en 14% een elektrische rolstoel. De respondenten met een fietsvoorziening zijn met 4% de kleinste groep.

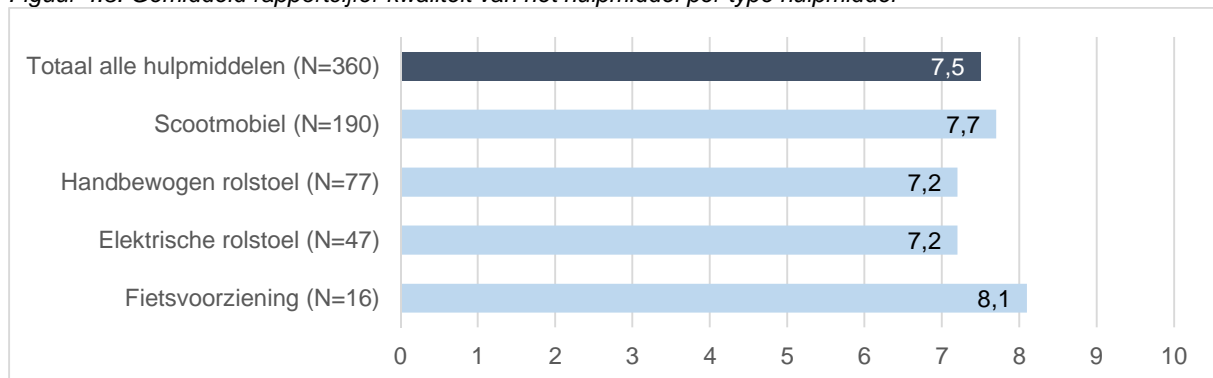
7% gaf een ander antwoord. Zij gaven bijvoorbeeld aan dat zij zowel een scootmobiel als een handbewogen rolstoel hebben gekregen.

### 4.3 Kwaliteit hulpmiddel

#### Kwaliteit hulpmiddel krijgt gemiddeld een 7,5

Aan de respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de kwaliteit van het hulpmiddel. Het ging hier om het hulpmiddel dat zij het meest recent van Welzorg kregen. Gemiddeld geven cliënten een 7,5 voor hun hulpmiddel. Dat is vergelijkbaar met 2017 (7,4). 12% geeft een onvoldoende. 3 op de 10 respondenten geven een 9 of een 10. Cliënten die een scootmobiel kregen geven gemiddeld een 7,7 voor de kwaliteit van hun hulpmiddel. Voor cliënten met een handbewogen rolstoel of elektrische rolstoel is dat een 7,2. Cliënten met een fietsvoorziening geven gemiddeld een 8,1. Het aantal cliënten met een fietsvoorziening is relatief klein. Het verschil met andere voorzieningen is daarom eerder indicatief dan representatief.

Figuur 4.3. Gemiddeld rapportcijfer kwaliteit van het hulpmiddel per type hulpmiddel



#### Toelichting op rapportcijfer over kwaliteit

Aan de respondenten is gevraagd of zij een toelichting wilden geven op het rapportcijfer over de kwaliteit van het hulpmiddel. Ruim de helft van de respondenten heeft een toelichting gegeven. De toelichtingen zijn bij de analyse uitgesplitst naar het hulpmiddel dat de respondent het meest recent van Welzorg heeft gekregen. In het overzicht in het tekstblok op de volgende pagina wordt per hulpmiddel een samenvatting gegeven van de toelichtingen die zijn gegeven. Er worden alleen antwoorden gepresenteerd die door 5 of meer respondenten zijn genoemd.

*Tekstblok 4.1. Toelichting bij rapportcijfer 'kwaliteit hulpmiddel'. Uitgesplitst per hulpmiddel. Het gaat om het hulpmiddel dat de respondent het meest recent van Welzorg heeft gekregen. Tussen haakjes staat hoe vaak een antwoord is gegeven.*

#### **Scootmobiel (n=107)**

- Tevreden over de scootmobiel. Cliënten geven aan dat zij het een prima scootmobiel vinden en dat zij er tevreden en blij mee zijn. (30x)
- Niet tevreden over de scootmobiel vanwege mankementen en problemen (14x). De problemen die worden genoemd zijn divers, zoals: licht doet het niet altijd of valt uit, scootmobiel piept, ruggensteun afgebroken, stroomstoring, scootmobiel gaat steeds langzamer lopen en scootmobiel stopt regelmatig.
- Door de scootmobiel ben ik mobieler en ben ik minder afhankelijk van anderen om te gaan en staan waar ik wil. (10x)
- De scootmobiel is van goede kwaliteit (8x). Respondenten geven aan dat de scootmobiel goed werkt en betrouwbaar is. Ook geven enkele respondenten aan dat de scootmobiel goed wendbaar is.
- De scootmobiel is niet makkelijk in gebruik en zorgt soms voor onveilige situaties. (6x) Zo zijn enkele respondenten bang dat de scootmobiel omslaat vanwege 3 wielen. Ook is de bediening niet voor iedereen even makkelijk of gaat de scootmobiel volgens sommige respondenten te snel.
- De scootmobiel rammelt / is niet stabiel (5x).

#### **Handbewogen rolstoel (n=46)**

- Tevreden over de rolstoel. Cliënten geven aan dat zij een goede rolstoel hebben die voldoet aan de verwachtingen en die geen mankementen vertoont. (11x)
- Rolstoel voldoet niet (geheel) aan de verwachtingen (7x). Cliënten geven bijvoorbeeld aan dat de rolstoel niet goed passend is of geen remmen heeft. Of dat het vanwege het beperkte aanbod niet mogelijk is de rolstoel goed op de persoon af te stemmen.
- De rolstoel is gemakkelijk in gebruik / comfortabel (6x). Respondenten noemen bijvoorbeeld dat de rolstoel licht is of op maat gemaakt. Ook geven een aantal respondenten aan dat de rolstoel die zij nu hebben comfortabeler is dan de vorige die zij hadden.
- De rolstoel is niet gemakkelijk in gebruik/ niet comfortabel (6x). Er zijn ook respondenten die de rolstoel juist niet gemakkelijk in gebruik vinden. Zij noemen bijvoorbeeld dat de rolstoel zwaar duwt, niet lekker zit, de lengte van de beensteun niet vast te zetten is en de banden vaak moeten worden opgepompt.

#### **Elektrische rolstoel (n=36)**

- De rolstoel voldoet niet (volledig) aan de behoeften / is niet comfortabel (8x). Respondenten geven bijvoorbeeld aan dat de vering onvoldoende is, de rolstoel te traag loopt, de kussenhoes er niet af kan om schoon te maken en er geen rem en achteruitkijkspiegel op zitten.
- Tevreden/ kwaliteit is goed (8x). Respondenten geven aan dat zij tevreden zijn over de rolstoel, de kwaliteit goed is en de rolstoel betrouwbaar is.
- Daarnaast zijn er verschillende andere antwoorden genoemd. Een aantal respondenten ervaart problemen met de rolstoel. Zij geven bijvoorbeeld aan dat de rolstoel vaak kapot is of de voetplaten niet goed passen.

#### **Fietsvoorziening (n=13)**

- Bij de fietsvoorziening geven de meeste respondenten aan dat zij er tevreden over zijn en de voorziening prettig in gebruik is.

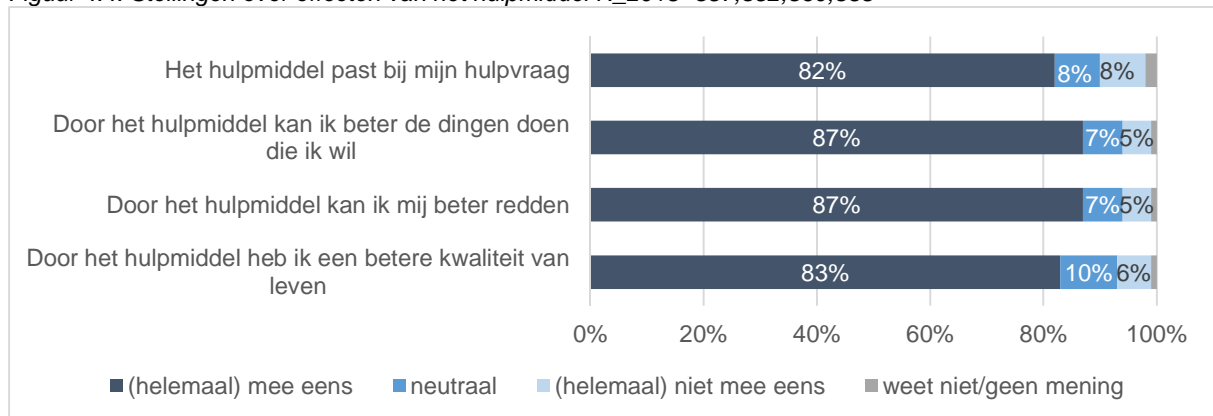
#### 4.4 Effect van hulpmiddel

##### Hulpmiddel heeft veelal positief effect op kwaliteit van leven

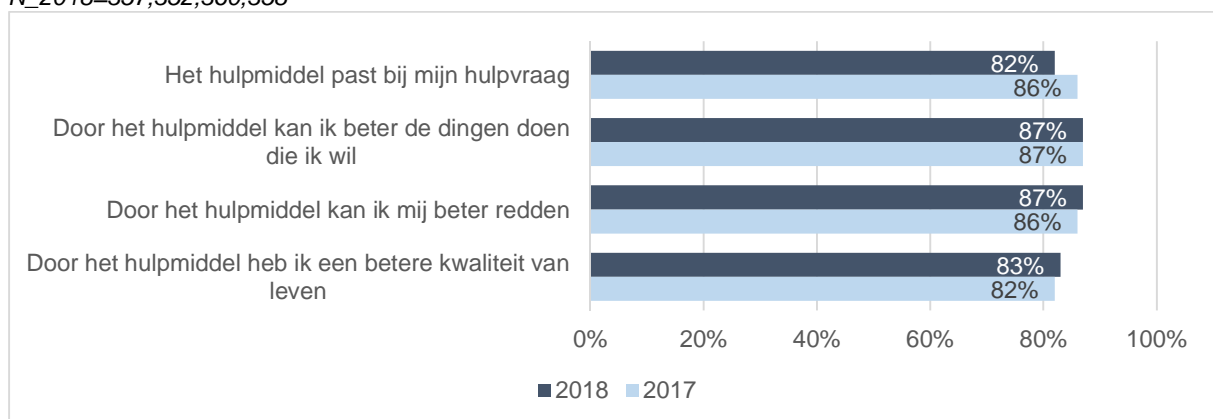
Aan de respondenten zijn een aantal stellingen voorgelegd over de aansluiting van het hulpmiddel bij hun hulpvraag en het effect van het hulpmiddel op hun leven. 82% geeft aan dat het hulpmiddel aansluit bij hun hulpvraag. Dit aandeel is iets lager dan in 2017. 87% vindt dat zij door het hulpmiddel beter de dingen kunnen doen die zij willen. Ook kunnen zij zichzelf door het hulpmiddel beter redden. 83% heeft door het hulpmiddel een betere kwaliteit van leven. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2017.

- Cliënten met een elektrische rolstoel zijn over het algemeen iets minder tevreden over de mate waarin het hulpmiddel past bij hun hulpvraag en waarin het hulpmiddel hun zelfredzaamheid vergroot.

Figuur 4.4. Stellingen over effecten van het hulpmiddel N\_2018=357;352;360;358



Figuur 4.5. Percentage '(helemaal) mee eens' stellingen effecten van het hulpmiddel N\_2017=506;506;513;510 N\_2018=357;352;360;358



## 5. Contact met Welzorg

In dit hoofdstuk gaat het over de telefonische dienstverlening van Welzorg. En over hoe tevreden cliënten zijn over de dienstverlening rondom reparaties.

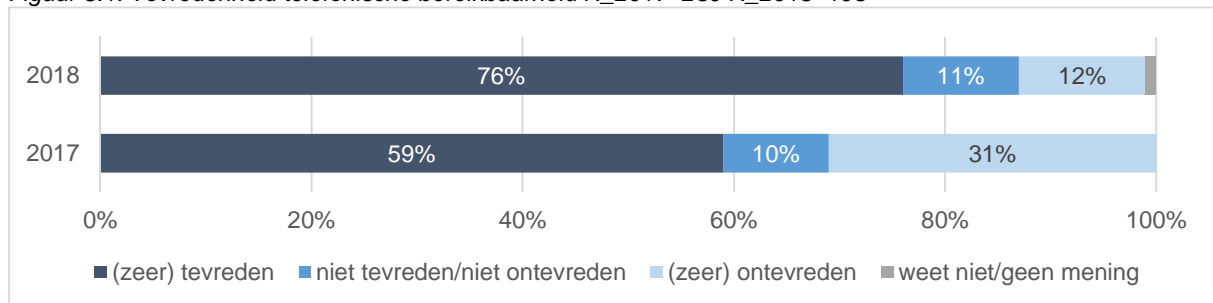
### 5.1 Telefonisch contact

Ruim de helft van de respondenten heeft in de 3 maanden vooraf aan het onderzoek telefonisch contact gehad met Welzorg. Aan hen zijn een aantal vragen voorgelegd over de telefonische dienstverlening.

#### Tevredenheid telefonische bereikbaarheid is behoorlijk toegenomen

In 2017 was 59% van de cliënten die telefonisch contact hadden (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid. In 2018 is dat toegenomen tot 76%. Was in 2017 nog 31% (zeer) ontevreden over de telefonische bereikbaarheid, in 2018 is dat gedaald naar 12%.

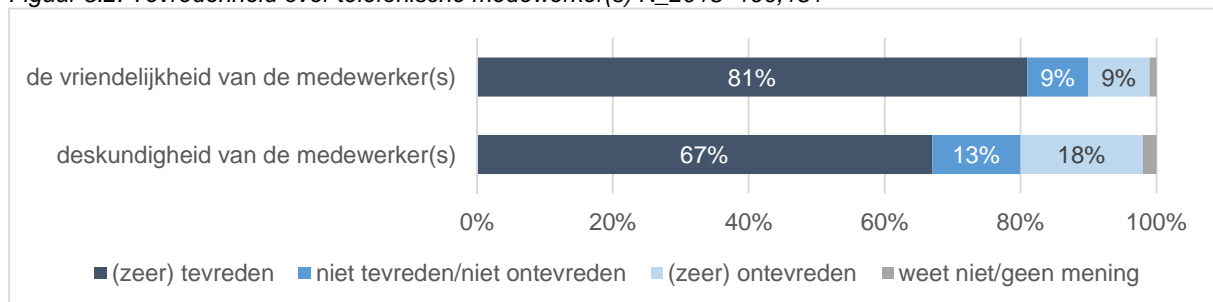
Figuur 5.1. Tevredenheid telefonische bereikbaarheid N\_2017=239 N\_2018=193



#### 8 op de 10 tevreden over vriendelijkheid telefonische medewerkers

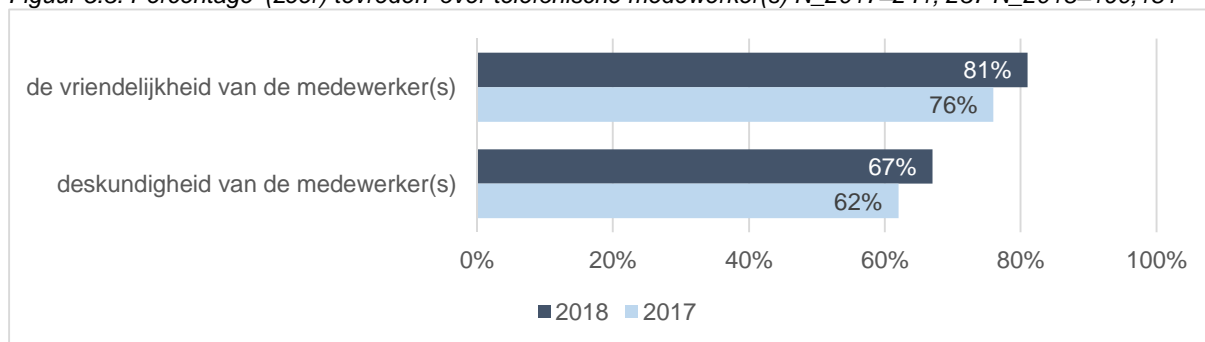
Over de vriendelijkheid van de telefonische medewerker(s) is 81% (zeer) tevreden. 9% is hierover (zeer) ontevreden. Over de deskundigheid van de telefonische medewerker(s) zijn de cliënten iets minder tevreden. 67% is hierover (zeer) tevreden. Bijna een vijfde is (zeer) ontevreden over de deskundigheid van de telefonische medewerkers. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2017.

Figuur 5.2. Tevredenheid over telefonische medewerker(s) N\_2018=190;181





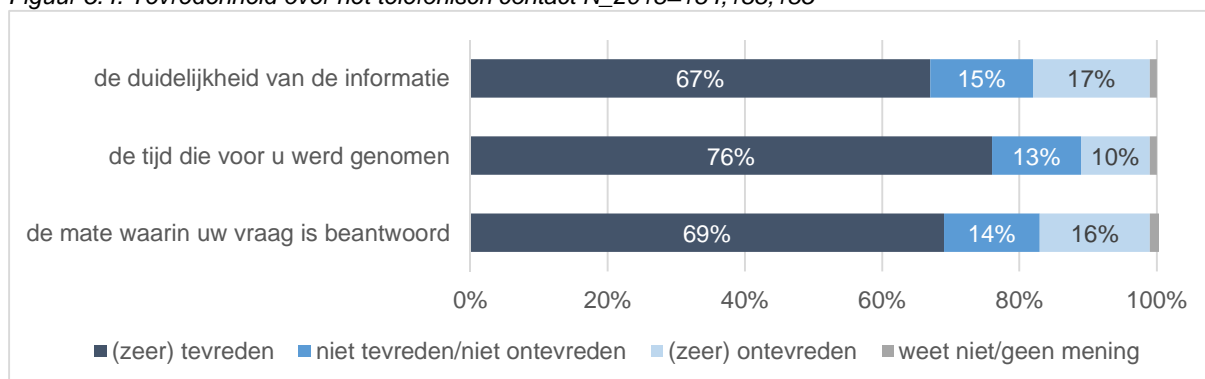
Figuur 5.3. Percentage '(zeer) tevreden' over telefonische medewerker(s) N\_2017=241; 237 N\_2018=190;181



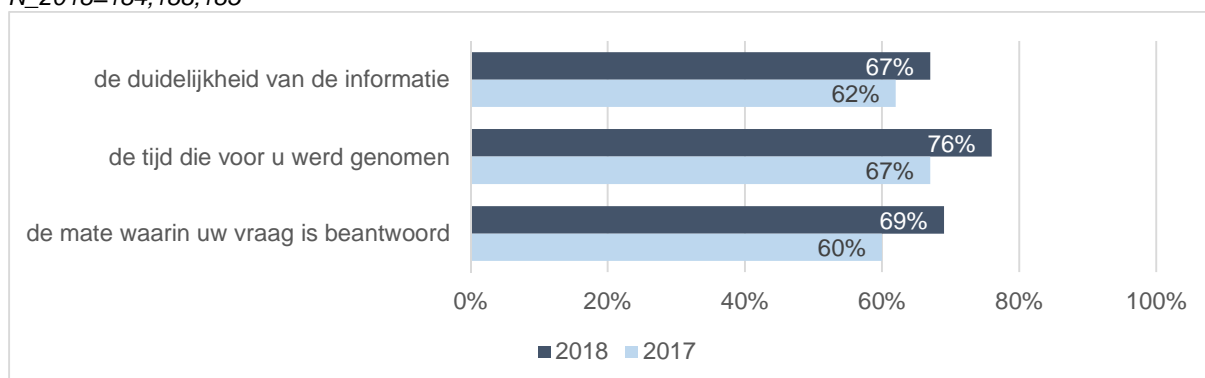
### Tevredenheid over de tijd die de telefonische medewerker voor de cliënt heeft is toegenomen

Aan de respondenten die telefonisch contact hebben gehad zijn een aantal vragen gesteld over hoe tevreden zij waren over het contact. Cliënten zijn het meest tevreden over de tijd die voor hen werd genomen. Ruim driekwart is hier (zeer) tevreden over. Dit is meer dan in 2017 (67%). Ook de mate waarin de vraag is beantwoord beoordelen de cliënten in 2018 positiever dan in 2017. In 2018 zijn bijna 7 op de 10 cliënten hier (zeer) tevreden over. Echter, 16% is hierover (zeer) ontevreden. Eenzelfde groep is (zeer) ontevreden over de duidelijkheid van de informatie die zij kregen aan de telefoon. Hier ligt nog mogelijkheid voor verbetering.

Figuur 5.4. Tevredenheid over het telefonisch contact N\_2018=184;188;185



Figuur 5.5. Percentage '(zeer) tevreden' over het telefonisch contact N\_2017=235; 237; 235 N\_2018=184;188;185



## 5.2 Contact over reparatie

8 op de 10 respondenten hebben in 2017 of 2018 contact gehad met Welzorg over reparatie van hun hulpmiddel. Aan deze respondenten is gevraagd hoe tevreden zij waren over dit contact en over de reparatie zelf.

### Bijna 7 op de 10 tevreden over snelheid waarmee reparatie is opgepakt; 1 op de 5 ontevreden

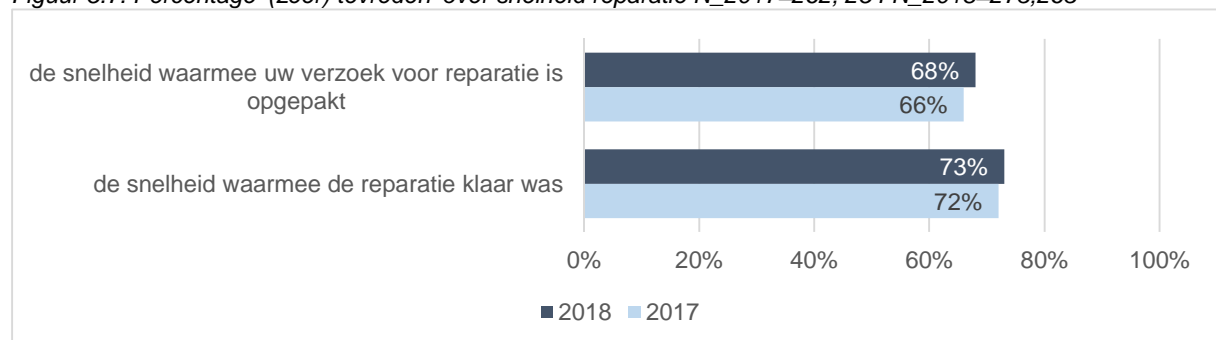
68% van de respondenten die contact hebben gehad voor een reparatie is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee hun verzoek voor reparatie is opgepakt. Echter, 19% is hierover (zeer) ontevreden. Over de snelheid waarmee de reparatie klaar was, is een iets grotere groep tevreden (73%). Maar ook hierover is een relatief grote groep (zeer) ontevreden (17%). Voor de tevredenheid over de snelheid waarmee reparaties worden opgepakt zien we geen verschil met 2017.

- Cliënten met een elektrische rolstoel zijn over het algemeen iets minder tevreden over de snelheid waarmee de reparatie aan hun hulpmiddel klaar was.

Figuur 5.6. Tevredenheid over snelheid reparatie N\_2018=273;263



Figuur 5.7. Percentage '(zeer) tevreden' over snelheid reparatie N\_2017=262; 254 N\_2018=273;263

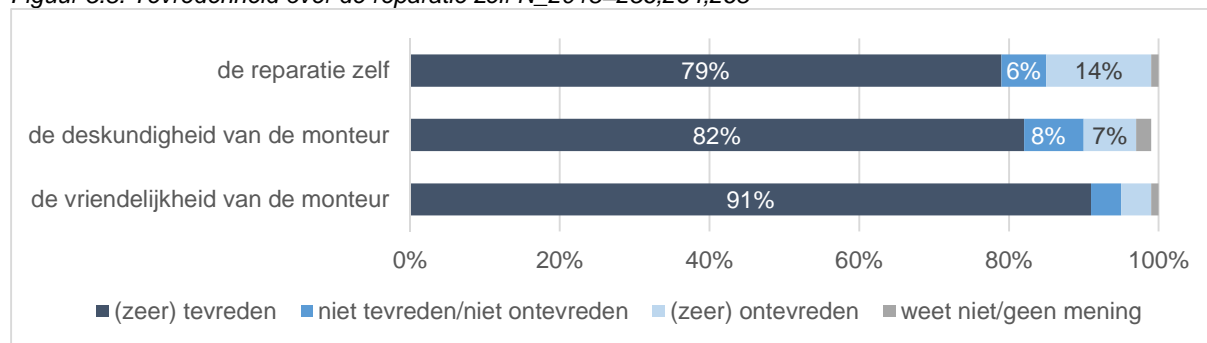


### 8 op de 10 tevreden over de reparatie zelf

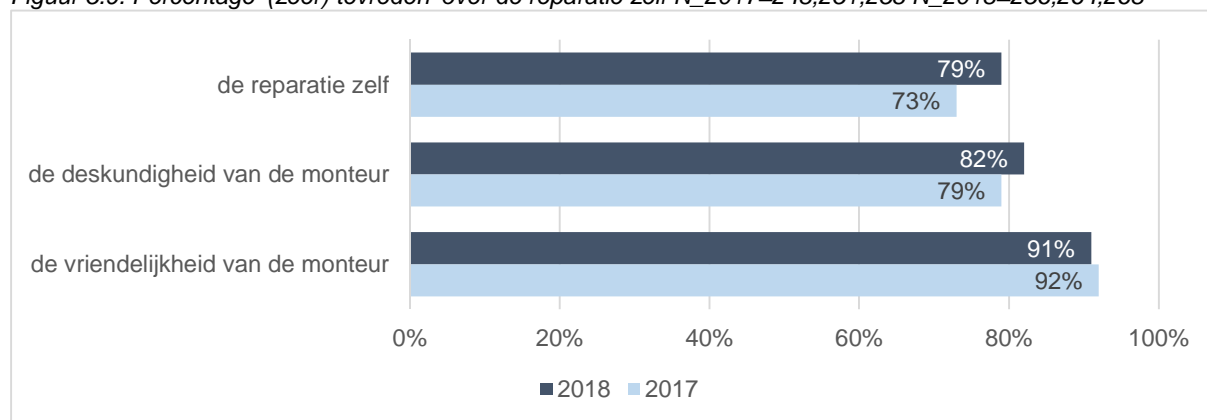
De reparatie zelf is volgens de meeste cliënten goed verlopen. 79% is hierover (zeer) tevreden. 14% is (zeer) ontevreden over de reparatie zelf. Over de monteur zijn de meeste cliënten te spreken. 82% is (zeer) tevreden over de deskundigheid van de monteur, 91% is (zeer) tevreden over de vriendelijkheid. Voor de tevredenheid over de reparatie en de monteur zien we geen opvallende verschillen met 2017.

- Cliënten met een elektrische rolstoel zijn over het algemeen iets minder tevreden over de reparatie zelf en over de deskundigheid van de monteur.

*Figuur 5.8. Tevredenheid over de reparatie zelf N\_2018=256;264;268*



*Figuur 5.9. Percentage '(zeer) tevreden' over de reparatie zelf N\_2017=248;251;258 N\_2018=256;264;268*

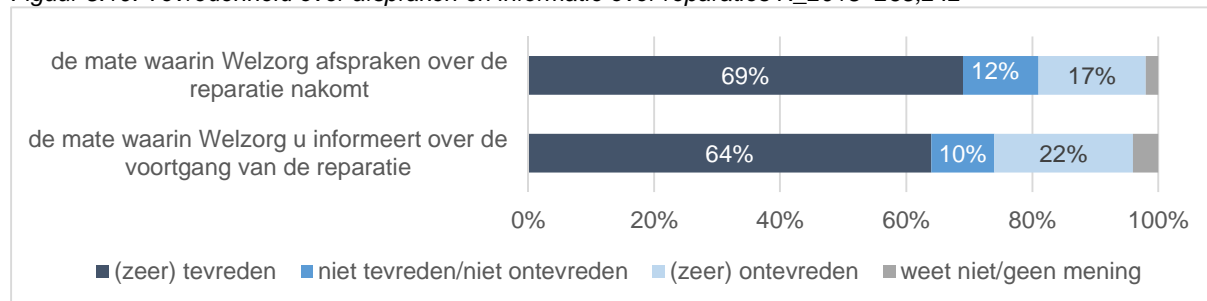


**Informatie over voortgang van de reparatie kan nog verbeteren**

Net als in 2017 zien we ook in 2018 een grote groep die (zeer) ontevreden is over de mate waarin Welzorg hen informeert over de voortgang van de reparatie aan hun hulpmiddel. Het gaat om 22% van alle cliënten die te maken hebben gehad met een reparatie. Over de mate waarin Welzorg afspraken over reparaties nakomt is 17% (zeer) ontevreden. 69% is hierover (zeer) tevreden.

- Cliënten met een elektrische rolstoel zijn over het algemeen minder tevreden over de mate waarin Welzorg hen informeert over de voortgang van de reparatie.

*Figuur 5.10. Tevredenheid over afspraken en informatie over reparaties N\_2018=265;242*



*Figuur 5.11. Percentage 'zeer tevreden' over afspraken en informatie over reparaties N\_2017=257;232  
N\_2018=265;242*

