



Deelnemen aan de samenleving met een scootmobiel

Een onderzoek naar
klanttevredenheid en
ervaringen van scootmobiel
gebruikers

**ZU
YD**



Gemeente Kerkrade

Mei 2015



Gemeente Kerkrade

**Zuyd
Hogeschool**

**ZU
YD**

Afstudeeropdracht Zuyd Hogeschool Social Work

Door:

Student:

Studentnr.:

E-mail:

School:

Stage:

Privé:

Periode:

Onderdeel:

Datum:

Begeleid door:

Eerste beoordelaar

Tweede beoordelaar

Opdrachtgever:

Contactpersoon Gemeente Kerkrade:

Wim Goblet

1159399

1159399goblet@zuyd.nl

wim.goblet@kerkrade.nl

wimgoblet@gmail.com

DTO 4

Afstudeervoorstel

24-12-2014

Drs. Corrie Bovy

Beleidsmedewerker afdeling
WIZ (Afstudeerbegeleider)

Drs. CM (Chrit) Leenders

Docent Zuyd Hogeschool

Drs. Olaf Reinders

Docent Zuyd Hogeschool

Dhr L. Jongen,

Wethouder WMO, Gemeente
Kerkrade

Drs. Corrie Bovy

Corrie.bovy@kerkrade.nl

045 - 5676 504

“Een sprong voorwaarts
is per definitie een
sprong in het
onbekende”

(Chopra, 2014)

Managementsamenvatting

Gemeente Kerkrade heeft opdracht gegeven om te onderzoeken hoe het is gesteld met de ervaringen van klanten die een scootmobiel gebruiken die verstrekt is door de Wmo, verder wil de gemeente weten hoe het is gesteld met de klanttevredenheid van de populatie scootmobiel klanten.

Scootmobielen kosten de gemeente jaarlijks bijna een half miljoen euro. Dit zijn kosten van aanschaf, onderhoud en afschrijving in zeven jaar. Per scootmobiel bedragen de jaarlijkse kosten 695 euro.

Aanleiding van dit onderzoek staat beschreven in het Beleidsplan Wmo 2015 - 2018, Samen Leven in Kerkrade (2014, pp. 28-29). De aanleiding voor het tevredenheidsonderzoek is terug te vinden in de wettekst van de Wmo 2007, de gemeente is verplicht jaarlijks voor 1 juli de uitkomst van een klanttevredenheid onder Wmo klanten te presenteren aan de minister. Het is de eigen keuze van de gemeente welke doelgroep wordt onderzocht, dit jaar worden de scootmobiel gebruikers gevraagd naar hun tevredenheid.

De probleemdefinitie is dat er signalen zijn dat er aantallen scootmobielen weinig tot niet gebruikt worden. Dit is een verspilling van maatschappelijke gelden. Sinds de start van de Wmo in 2007 zijn er geen herbeoordelingsgesprekken geweest in de doelgroep scootmobiel klanten, dit onderzoek gaat antwoord geven op de vraag hoe wij de herbeoordelingen kunnen gaan aanpakken in het overgangsjaar 2015.

Het doel is om een beleidsadvies uit te brengen aan de gemeente en een antwoord te vinden op het wel/weinig/niet gebruik van scootmobielen.

Het onderzoeksgebied is afgebakend binnen de gemeente Kerkrade. De gehele populatie, vanaf invoering van de Wmo 2007, die een actuele beschikken hebben voor een scootmobiel hebben, ongeacht leeftijd worden bevraagd. Vanuit het Bio Psycho Sociaal Model (BPS-model) zal onderzoek worden gedaan.

Het te verrichten onderzoek richt zich niet zozeer op een probleem maar is gericht op een situatietheorie die de volgende vragen moet beantwoorden.

De vraagstelling is een combinatie van:

- Adviesgericht. Hoe kunnen wij de herbeoordelingsgesprekken vormgeven, bij het gebruik van een scootmobiel?
- Beschrijvend. Hoe tevreden zijn de scootmobiel gebruikers in Kerkrade?

De centrale vraag luidt:

Wat zijn de ervaringen van gebruikers van een scootmobiel, verstrekt door de Wmo, van gemeente Kerkrade?

De Deelvragen:

- In hoeverre worden scootmobielen wel, weinig of niet gebruikt?
- Wat is de reden hiervan? (BPS model)
- Komt de scootmobiel gebruiker tot zijn recht in de samenleving?
- Met welke doeleinden wordt er gebruik gemaakt van de scootmobiel?
- Wat zijn de behoeften om een scootmobiel te gebruiken?
- Is er bereidheid een scootmobiel te delen met andere burgers?

De vragen voor het Klanttevredenheidsonderzoek zijn:

- In hoeverre komt draagt de scootmobiel er aan bij om deel te kunnen nemen aan de maatschappij?
- Hoe tevreden zijn de klanten over de dienstverlening van de gemeente Kerkrade?

De onderzoeksmethode bestaat uit vooronderzoek, fieldresearch en deskresearch. Het vooronderzoek bestaat uit gesprekken met opdrachtgever, Wmo wethouder, beleidsmedewerkers. In de fieldresearch zijn Wmo consultants begeleid bij scooter gerelateerde keukentafelgesprekken. Deskresearch bestaat uit het lezen en analyseren van klanttevredenheidsonderzoeken en scooter onderzoeken, uitgevoerd bij andere gemeenten in Nederland.

Als dataverzamelmethode is er gekozen voor een Mixed Methods Research met als middel een schriftelijke gestructureerde enquête. De vragenlijst is opgebouwd uit vragen die deels zijn overgenomen uit diverse onderzoeken. Dit is gedaan om data triangulatie mogelijk te maken. Vergelijken met de resultaten aan de hand van de antwoorden bij andere onderzoeken uit het land.

Uitkomsten van de deskresearch laten zien dat er veel gebruik gemaakt wordt van de scooters. Weinig tot niet gebruik betreft maar een klein percentage van 5%. Meestal veroorzaakt door lichamelijke klachten, angstgevoelens en problemen in het gebruik. Er is gekeken naar scooterpools er is weinig animo tot delen, toch zijn scooterpools in gemeenten geslaagd. Evaluatie van scooterpools is in de meeste gemeenten nog niet afgerond waardoor hierover nog geen informatie te vinden is. Er is nog weinig onderzoek gedaan naar het "waarom" achter het non-gebruik. In dit onderzoek is dat wel meegenomen. Het BPS-model is hiervoor als methodiek gebruikt, onderzoek vanuit lichamelijke factoren (Bio), persoonsgebonden factoren (Psycho) en vanuit omgevingsgebonden factoren (Sociaal).

Er zijn 409 vragenlijsten terug gestuurd binnen de termijn. 394 Vragenlijsten zijn in het onderzoek meegenomen. Er zijn evenveel mannelijke- als vrouwelijke respondenten, namelijk 197. De respondenten zijn in de leeftijdscategorie van 18 tot 95 jaar. 86% Heeft naast de scooter nog een andere Wmo Indicatie zoals hulp in het huishouden en collectief vervoer. De gemeente scoort in klanttevredenheid goed, gemiddeld een 7,8. Op de aanvraagprocedure in zijn geheel scoort de gemeente een 7,5 als rapportcijfer. De Klanttevredenheid neemt toe sinds 2012. Kanttekening is dat er dit jaar een andere populatie is onderzocht dan voorgaande jaren. Welzijn blijkt als leverancier en dienstverlener goed te scoren met een 8,2 als cijfer. De scooter krijgt een acht. De accupaciteit scoort 70 keer een onvoldoende. De scooters die door Ligtoet (Harting-Bank) zijn geleverd scoren dubbel zo vaak slecht dan de door Welzijn geleverde scooters op de vraag over accupaciteit.

De scooters worden vooral gebruikt om boodschappen te doen, sociale contacten te onderhouden en voor het bezoek aan huisarts en andere medici.

De hoofdbehoeften bij de aanvraag en het gebruik van de scooter van de respondenten zijn "licht, lucht en ruimte (buiten kunnen zijn)", "vrijheid" en "Autonomie (zelf kunnen bepalen)".

Er worden meestal grotere afstanden gereden, 89% rijdt verder dan drie kilometer. De overige 11 % blijft in de eigen wijk of buurt.

16% Heeft moeilijkheden bij het gebruik van de scooter, 19% daarvan zou graag hulp willen hebben hierbij.

Van de respondenten gebruik 63% de scooter dagelijks en 30% meermaals per week. Weinig tot non-gebruik is relatief laag met 7%, in vergelijking met andere gemeentes is het weinig en non-gebruik 2% hoger. Waardoor dit cijfer betrouwbaar lijkt. Het vaakst wordt de scooter gebruikt in de

leeftijdscategorie 50 tot 85 jaar. Mensen die de scootmobiel langer dan vijf jaar hebben gebruiken deze het vaakst.

Reden om de scootmobiel niet te gebruiken zijn lichamelijke klachten, angstgevoelens en niemand meer hebben om naar toe te rijden. De meeste mensen willen de scootmobiel echter (nog) niet inleveren. Slechts drie mensen gaven aan dat de scootmobiel opgehaald kan worden en drie gaven aan hierover een gesprek met een consulent te willen voeren.

De scootmobiel voldoet goed om deel te kunnen blijven nemen aan de samenleving, maar liefst 95% vindt dat dat zo is. 97% voelt zich mobieler door de scootmobiel.

Bereidheid tot delen is er met nog geen 2% nauwelijks. Het animo voor deelname aan een scootmobielpool is net zo laag.

Het antwoord op de centrale-, deel- en tevredenheids-vragen is dan ook positief. De ervaringen in het gebruik van een scootmobiel zijn goed. Scootmobielen worden veel gebruikt. De klant komt goed tot zijn recht in de samenleving. De scootmobiel wordt voor diverse doeleinden gebruikt. Er wordt voldaan aan de behoefte van de klant. En klanten kunnen goed blijven deelnemen aan de maatschappij. De tevredenheid in zijn algemeenheid is hoog.

Aanbeveling ten aanzien van de herbeoordelingsgesprekken zijn om de vragenlijsten mee te nemen in de persoonlijke gesprekken met de klant. Derhalve dienen deze gearchiveerd te worden in de persoonlijke klantendossiers. De vragenlijst kan op meer vragen antwoord geven dan alleen op de centrale- en deelvragen. Deze op klantniveau interpretaties kunnen in de gesprekken met de klant worden meegenomen.

Nazorg dient verankerd te worden in de aanvraag procedure. Dit kan geautomatiseerd (eenvoudig en goedkoop) en persoonlijk door de consulent (duur en tijdrovend). Feedback na twee en zes maanden van de klant is noodzakelijk om "eigen kracht" te laten werken.

Een scootmobiel heeft gezien het lage animo aan deelname geen prioriteit om geld te besparen. De "kat uit de boom kijken" is hier een beter alternatief, omliggende gemeenten zijn nog niet lang geleden met scootmobielpools gestart, wachten op hun eerste evaluaties lijkt hier een goede stap.

Delen binnen één gezinssituatie is verzekeringstechnisch mogelijk, hier dienen wel afspraken over gemaakt te worden met de leverancier. Andere bestuurders van de scootmobiel binnen één gezin (woonadres) moeten wel geïndiceerd worden door de Wmo.

Een koppeling vanuit de vragenlijsten met project "Leuk voor elkaar" kan een goede stap in eenzaamheidsbestrijding zijn. Vanuit behoeften, doeleinden en een relatief hoog aantal respondenten die zich wel eens eenzaam voelen kunnen groepjes gevormd worden in de vorm van een scootmobiel groep.

Boodschappenbus en gebruik in winkels. De helft van de respondenten weet niet van het bestaan van de boodschappenbus. Er is zo goed als niemand die geld wil betalen voor de boodschappenbus als de respondent daardoor zijn scootmobiel niet meer nodig zou hebben. De scootmobielen worden door de helft van de respondenten ook binnen winkels gebruikt. Dit is een discussiethema dat in het Wmo platform gevoerd kan worden om een antwoord te krijgen op de vraag of de gemeente hier iets mee moet doen.

Voorwoord

Het ontstaan van het Idee voor mijn afstudeeronderzoek

Tijdens een informeel gesprek, in juni 2014, met Wmo wethouder Leo Jongen van gemeente Kerkrade en mijn stagebegeleider senior beleidsmedewerker Patrick Ypelaar kwam het gesprek op het gebruik van scootmobielen. Tijdens mijn stage bij gemeente Kerkrade zijn er geruchten dat er vele scootmobielen ongebruikt in een schuurtje staan. Dit is ons al eerder verteld door Kerkraadse sleutelfiguren, wijkburgemeesters en andere bronnen. Als Social Worker vraag ik mij af wat is er met de eigenaars aan de hand? Wat is de reden dat de scootmobielen stilstaan? Kan ik (of de gemeente, of andere hulpverlener) iets voor deze mensen betekenen? Wethouder Jongen gaf aan dat deze vraag hem ook al langer bezig houdt en vroeg mij of dit misschien een onderzoeksthema zou kunnen zijn voor mijn afstuderen. Na overleg met mijn stagedocent werd dit ook het thema voor mijn afstuderen waarvan nu het eindproduct nu voor u ligt.

Mijn persoonlijke leerdoelen in dit afstudeertraject

Mijn leerdoelen zijn op te splitsen op Micro, Meso en Macroniveau. Daar wil ik in mijn afstuderen ook aan werken. Tijdens het verloop van mijn studie krijgt mijn professionele visie steeds duidelijker vorm. Tijdens mijn opleiding is gebleken dat ik niet het type maatschappelijk werker ben die dag in dag uit met cliënten in een spreekkamer zit te werken. Dit is slechts een klein onderdeel van mijn werk. Mijn ambitie is om op organisatieniveau bezig te zijn, mee te denken over kwaliteit en werken aan beleid. Bij de gemeente Kerkrade maak ik deel uit van het Wmo Beleidsteam, sector Maatschappelijke Zorg (MaZo), afdeling Werk, Inkomen en Zorg (WIZ). Hier kan ik aan mijn leerwensen en doelen werken en hier voel ik mij op mijn plek.

Verdeeld over alle competenties uit vele takken één stam (Sectorraad Hoger Sociaal Agogisch onderwijs, 2008) is mijn grote alles overkoepelend leerdoel om te leren vragen/behoeften van de klanten te analyseren, maatschappelijke ontwikkelingen te signaleren, veranderingen in de regelgeving te volgen en deze te vertalen in beleid dat aansluit bij het beleid van een gemeente.

Ik ben mij er volledig van bewust dat ik met het opstellen van beleid niet voor alle klanten de juiste oplossing heb, je kunt het nooit voor alle klanten goed doen. Dat kan omdat klantvragen onrealistisch kunnen zijn of gewoon niet voor hun specifieke situatie geschikt. Voor deze klanten heeft de Wmo de mogelijkheid maatwerkvoorzieningen te verwezenlijken.

Mijn interesse in de huidige ontwikkelingen in het beleid en hulpverlening

Ik ben van mening dat een nieuwe/ andere manier van denken en werken binnen de huidige hulpverleningssector noodzakelijk is. "Vroeger" werd ik door mijn ouders naar de burens gestuurd om een kopje suiker te lenen, toen was het de normaalste zaak van de wereld dat mensen elkaar hielpen, er was nog geen sprake van moderne kreten als participatiesamenleving en eigen kracht. Vandaag kennen mensen hun burens vaak niet eens of weten ze niet wie er nog meer in

hun buurt of straat woont. Vandaag moeten we weer terug naar hoe het toen was, alleen met de modernere termen en middelen. De drie decentralisaties (3D's), waaronder de nieuwe Wmo maken het nieuwe denken mogelijk. Met de drie decentralisaties wordt bedoeld dat het rijk de verantwoordelijkheden van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), de Jeugdzorg en Participatiewet overhevelt naar de gemeenten. Natuurlijk is het hoofddoel van de regering in Den Haag om te bezuinigen en verantwoordelijkheden naar de gemeenten te verschuiven. De gemeenten krijgen er een pittige kluif aan alles uit te voeren met het beschikbare budget. Maar het is ook een uitdaging, nu MOET er verandert worden in denken en werken: de transformatie, zoals dat bij de 3D's wordt genoemd.

Zo is ook mijn interesse voor de mensen op een scooter ontstaan. Wat is de ervaring van mensen met hun scooter. Kloppen de geruchten, staan er scooters ongebruikt in schuurtjes? Is er dan wel voldaan aan de behoefte van de klant? Kan de scooter misschien beter terug gehaald worden, of niet eens toegekend om de klant op een andere/betere manier helpen? Allemaal vragen die ik zoveel mogelijk tijdens mijn onderzoek beantwoord wil krijgen. Vragen die in deze tijd van veranderingen op hun plaats zijn.

Bedankt!

Graag wil ik mijn dank uitspreken aan de volgende mensen die mijn afstuderen bij de gemeente Kerkrade hebben mogelijk gemaakt:

Wethouder Leo Jongen en Patrick Ypelaar, die het idee hadden om dit afstudeerthema te kiezen.

Jogien Wilms, mijn stagedocent van Zuyd Hogeschool, voor het mij wegwijs maken om dit afstudeeridee passend te maken voor een Social Worker

Hans Keulers, voor de officiële opdracht van dit onderzoek.

Femke Scheuerman voor haar hulp en feedback tijdens het proces.

Het Wmo platform, voor hun feedback.

Bijzondere dank gaat uit naar:

Corrie Bovy, voor de meer dan uitstekende begeleiding vanuit de gemeente, haar geduld en vakkennis waarmee ze mij door het hele proces heeft geleid.

Chrit Leenders, mijn docentbegeleider van Zuyd Hogeschool, die het zag zitten deze uitdaging met mij aan te gaan.

Verder wil ik iedereen bedanken die mij voorzien heeft van informatie en feedback die ik nodig had voor dit afstudeeronderzoek.

Ik wens u veel leesplezier.

Wim Goblet

Kerkrade, 11 mei 2015



Figuur 1 (Fackeldey, No Date)

Inhoudsopgave

1	1
1 Inleiding	2
Achtergrond Gemeente Kerkrade.....	2
1.1 Aanleiding	4
1.2 Probleemdefinitie	4
1.3 Leeswijzer	5
2	7
2 Doelstelling en vraagstelling	8
2.1 Doelstelling	8
2.2 Afbakening van de opdracht	8
2.3 Vraagstelling	9
2.3.1 Centrale vraag	9
2.3.2 Deelvragen	9
2.3.3 Klanttevredenheidsonderzoek	9
3	11
3 Onderzoeksmethode	12
3.1 Vooronderzoek	12
3.2 Fieldresearch	12
3.3 Deskresearch	12
3.4 Dataverzameling	12
3.5 Organisatie en opbouw vragenlijst.....	13
3.6 Door tijdgebrek niet uitvoerbaar	14
4	15
4 Deskresearch en communicatie	16
4.1 Deskresearch	16
4.2 Communicatie	17
5	19
5 Resultaten Dataverzameling:	20
5.1 Respons.....	20
5.2 Samenstelling van de responsgroep	21
5.3 Resultaat tevredenheid van dienstverlening en scootmobiel.....	23
5.4 Doeleinden van het gebruik.....	26
5.5 Reden weinig of niet gebruik	30
5.6 Deelname aan de samenleving	31
5.7 Bereidheid tot delen van scootmobielen	33

5.8 Boodschappenbus	33
5.9 Afsluitende vragen	34
6	35
6 Conclusies	36
6.1 Algemeen.....	36
6.2 Centrale vraag.....	36
6.3 Deelvragen	36
6.3.1 In hoeverre worden scootmobielen wel, weinig of niet gebruikt?.....	36
6.3.2 Wat is de reden hiervan? (BPS model)	36
6.3.3 Komt de scootmobiel-gebruiker tot zijn recht in de samenleving?	37
6.3.4 Met welke doeleinden wordt er gebruik gemaakt van de scootmobiel?.....	37
6.3.5 Wat zijn de behoeften om een scootmobiel te gebruiken?	37
6.3.6 Is er bereidheid een scootmobiel te delen met andere burgers?.....	37
6.3.7 In hoeverre draagt de scootmobiel er aan bij om deel te kunnen nemen aan de maatschappij?.....	37
6.3.8 Hoe tevreden zijn de klanten over de dienstverlening van de gemeente Kerkrade?	38
6.3.9 Extra vragen die niet in de deelvragen zijn meegenomen	38
7	39
7 Aanbevelingen	40
7.1 Herbeoordelingsgesprekken.....	40
7.2 Nazorg bieden en verankeren	41
7.3 Scootmobielpool en delen	42
7.4 Project Leuk voor elkaar	42
8	43
8 Discussie	44
8.1 Non-gebruik	44
8.2 Delen van de scootmobiel	44
8.3 Boodschappenbus, gebruik scootmobiel in winkels	44
9	47
Nawoord	48
Bijlage 1	53
Tijdspad & planning	54
Bijlage 2	56
Vragenlijst met cijfers.....	57
Einde	73

1



Gemeente Kerkrade

1 Inleiding

De 3D's hebben grote veranderingen veroorzaakt. Enerzijds wordt de financiële druk die onze verzorgingsstaat met zich mee brengt zodanig hoog dat de huidige situatie niet meer is te handhaven en anderzijds beperkt het de mogelijkheden om als burger te participeren in de samenleving.

***"De verzorgingsstaat ligt op zijn sterfbed
en de participatiestaat ligt krijsend in de wieg"***

(Merkus, 2013).

De cultuuromslag die dit volgens Merkus (2013) vraagt is in volle gang. Zowel bij professionals als bij de burger moet de knop om. De Samen Leven partners en hun professionals moeten op een nieuwe en andere manier gaan werken. Transformatie is noodzaak om de transitie te laten slagen. Er komen meer verantwoordelijkheden bij de burger te liggen, eigen kracht, participatie. Een van de doelen van de gemeente is de burger bewust te maken dat de veranderingen bezig zijn.

De uitdaging in het sociale domein voor Kerkrade, zoals beschreven in het visiedocument luidt:

"Hoe zorgen we ervoor dat onze burgers kunnen (blijven) deelnemen aan de samenleving en optimale kansen hebben een volwaardig leven te leiden terwijl de financiële middelen om hen hierbij te ondersteunen steeds verder afnemen?" (Gemeente Kerkrade, Een visie op ons sociaal beleid, 2015)

De opleiding Social Work van Zuyd Hogeschool, met het uitstroomprofiel Maatschappelijk Werk, is gekoppeld aan de missie van de maatschappelijk werker, namelijk:

"Bevorderen dat mensen in onze samenleving tot hun recht komen, als mens en als burger" (Dijkman & Jagt, 2010).

De missie van de maatschappelijk werker en de visie van de gemeente passen in elkaar en gaan de rode draad vormen in dit onderzoek.

In het visiedocument van MaZo staat ook geschreven:

"De decentralisaties gaan gepaard met een korting op het macrobudget met als argument dat de gemeente in staat moet worden geacht de betreffende voorzieningen efficiënter in te kunnen zetten" (Gemeente Kerkrade, Een visie op ons sociaal beleid, 2015).

Achtergrond Gemeente Kerkrade

Om te beginnen enkele cijfers om toe te werken naar de keuze van de doelgroep of populatie van dit onderzoek. De gemeente Kerkrade heeft 46.784 inwoners (Gemeente Kerkrade, Kerkrade in cijfers, 2014).

De sector Maatschappelijke Zorg (MaZo) heeft 6003 unieke klanten. Hiervan zijn 4188 mensen Wmo klant (peildatum december 2014). Door de decentralisaties zijn daar per 1 januari 2015 een deel "nieuwe" klanten vanuit de functie

Begeleiding bij gekomen. Als we nieuwe klanten en bestaande klanten optellen komen we op 4613 Wmo klanten (bron: intern Wmo systeem Civision, december 2014). Er zijn 3585 klanten met een vervoersvoorziening, waarvan 656 klanten met een scootmobiel, per peildatum 12 maart 2015 (Gemeente Kerkrade, Beleidsplan Wmo 2015 - 2018, Samen Leven in Kerkrade, 2014).

Een rekensom toont aan dat een aanzienlijk bedrag besteed moet worden aan de scootmobielen. Een standaard scootmobiel heeft een vanaf - prijs van +/- € 3000,-. De kosten voor onderhoud, reparatie en banden bedragen +/-€22,- per maand per scootmobiel. De scootmobiel kent een afschrijftermijn van zeven jaar.

De jaarlijkse kosten die de gemeente moet betalen aan de scootmobielen bedragen, exclusief aanpassingen en andere (duurdere) modellen:

	Per scootmobiel over 7 jaar (afschrijvingstermijn)	Afgerond per jaar
Aanschaf per scootmobiel	€ 3000,-	€ 430,-
Onderhoud €22 per/maand	€ 1850,-	€ 265,-
Totaal per scootmobiel	€ 4850,-	€ 695,-
Bedrag hele populatie van 656 scootmobielen	€ 3.181.600,-	€ 456.000,-

Tabel 1

Tabel 1 laat zien dat er in de gemeente Kerkrade bijna een half miljoen euro per jaar, aan maatschappelijke gelden, uitgegeven worden aan scootmobielen.

Hier bovenop komt nog het geld dat aan aanpassingen of andere uitvoeringen van de scootmobielen is betaald.

Kerkrade is een gemeente die landelijk gezien steeds voorop loopt in de ontwikkeling van de Wmo. Dit komt voort uit de ambitie dat Kerkrade zijn burgers optimaal wil ondersteunen om zo volwaardig mogelijk deel te kunnen nemen aan de samenleving (Gemeente Kerkrade, Samen Leven, No date). Kerkrade heeft de afgelopen jaren naar de huidige wetswijzigingen toe gewerkt. De sociale wijkteams zijn actief sinds de start van de Wmo in 2007. Er is een intensieve samenwerking met de zorg- en welzijnspartners en er is een groot welzijnsaanbod (Gemeente Kerkrade, Beleidsplan Wmo 2015 - 2018, Samen Leven in Kerkrade, 2014). Enkele jaren geleden zijn er door de gemeente scootmobiel lessen in de eigen wijk georganiseerd. Hierbij is de Scootmobiel Rijwijzer Kerkrade uitgebracht, gericht op praktijkvoorbeelden van verkeerssituaties in Kerkrade. Dit idee ontstond toen het er naar uitzag dat "veel" scootmobielen maar weinig gebruikt werden (Voor elkaar in Kerkrade, 2015). Wat "veel" is, is toen niet onderzocht vanwege politieke gevoeligheid. De transitie van de 3D's zijn aanleiding om een onderzoek te starten naar het gebruik van scootmobielen.

1.1 Aanleiding

Het beleidsplan Wmo 2015 - 2018, Samen Leven in Kerkrade (2014, pp. 28-29) geeft de aanleiding tot dit onderzoek:

Op grond van ontvangen signalen inzake geen of een zeer laag gebruik door klanten van toegekende bruikleenvoorzieningen zoals scootmobiel, zal middels een heronderzoekplan de actuele verstrekking van hulpmiddelen en vervoersvoorzieningen aan Wmo klanten in 2015 herbeoordeeld worden. Aanvullend zal worden gezien of door middel van de inzet van alternatieve preventieve "interventies", gericht op het mobiel maken en houden van klanten, het aantal toekenningen van relatief dure vervoersvoorzieningen verder kan worden teruggedrongen.

De tweede aanleiding is het jaarlijks terugkerend wettelijk verplicht klanttevredenheidsonderzoek vanuit de Wmo. In 2015 moet de gemeente de tevredenheid over het jaar 2014 meten, onder de voorschriften van de Wmo 2007.

Over het onderzoek klanttevredenheid staat in de Wmo artikel 9, lid 1a: Het college van burgemeester en wethouders publiceert jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten van onderzoek naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de wet, die verkregen zijn volgens een methode die na overleg met representatieve organisaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning tot stand is gekomen (Krone, Rijnkels, & Vos, 2006).

1.2 Probleemdefinitie

In de huidige situatie heeft iedere klant, met een Wmo-beschikking voor een scootmobiel, een scootmobiel in bruikleen. Signalen geven aan dat er klanten zijn die in sommige situaties geen of zeer weinig gebruik maken van de aan hun verstrekte scootmobiel. De signalen van geen gebruik zijn er al sinds de start van de Wmo in 2007. Tot op heden zijn er geen herbeoordelingsgesprekken geweest. Voor nazorg waren er onvoldoende middelen, de werkdruk bij de consulenten laat weinig tijd over voor nazorg. Er is in Kerkrade nog niet eerder een onderzoek gedaan naar het gebruik van scootmobielen en de ervaringen van de scootmobiel gebruikers.

In 2015 worden Wmo klanten bezocht voor herbeoordeling. Het onderzoek moet informatie geven om de herbeoordelings-gesprekken vorm te geven. Daarbij moet de gemeente de tevredenheid meten over de Wmo. De keuze van de doelgroep en de onderzoeksmethode staat de gemeente vrij (VNG, 2015).

1.3 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk wordt het verband verklaart tussen de opdracht en de opleiding Social Work van Zuyd Hogeschool. Daarna wordt de achtergrond toelichting gegeven van de gemeente Kerkrade. Dit aan de hand van enkele cijfers. Hierna gevolgd door de aanleiding en probleem definitie van het onderzoek

In hoofdstuk twee vindt u de doel- en vraagstelling van het onderzoek.

In hoofdstuk drie wordt de onderzoeksmethode van het onderzoek beschreven. In het vooronderzoek zijn gesprekken gehouden met opdrachtgever en begeleiders. Deze geven vorm aan de fieldresearch. In deskresearch is de methode beschreven voor onderzoek van achter het bureau. Deze leidt tot de vragenlijst voor het uiteindelijke onderzoek.

In hoofdstuk vier wordt de deskresearch beschreven. Daarna word het communicatieplan beschreven.

In hoofdstuk vijf wordt de dataverzameling weergegeven die resulteert uit de vragenlijst. Dit is een verzameling van cijfers, grafieken en rechte tellingen, kruistellingen en verbindingen.

Hoofdstuk zes bevat de conclusie. Hier gaat het rapport in op de analyse van het cijfermateriaal uit het vorige hoofdstuk. De centrale vraag en de deelvragen worden beantwoord.

Hoofdstuk zeven bevat de aanbevelingen die voortkomen uit de vraagstelling.

Het rapport wordt met hoofdstuk acht afgesloten waarin een discussie wordt beschreven over de uitkomsten en aanbevelingen

Hierna volgt de literatuurlijst en de bijlagen.

Bijlage één bevat de planning en het gelopen tijdspad.

2



Gemeente Kerkrade

2 Doelstelling en vraagstelling

In het Beleidsplan Wmo 2015 Samen Leven in Kerkrade wordt beschreven hoe we de komende jaren in het Kerkraadse sociale domein samenhang brengen in de begeleiding en ondersteuning van onze inwoners, waarbij we zoveel mogelijk en daar waar mogelijk een beroep doen op hun eigen kracht en dat van het netwerk bij het oplossen van vragen en problemen (Gemeente Kerkrade, Beleidsplan Wmo 2015 - 2018, Samen Leven in Kerkrade, 2014, p. 4)

Zoals beschreven in het Beleidsplan Wmo 2015 - 2018, Samen Leven in Kerkrade (2014) zijn er signalen van weinig- of non-gebruik van scootmobielen. Dit kost de gemeente geld, *"de decentralisaties gaan gepaard met een korting op het macrobudget met als argument dat de gemeente in staat moet worden geacht de betreffende voorzieningen efficiënter in te kunnen zetten"* (Gemeente Kerkrade, Een visie op ons sociaal beleid, 2015). Door het efficiënter inzetten van de middelen kan er een besparing gerealiseerd worden en kan de tevredenheid van de klant verhoogd worden.

2.1 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is om in mei 2015 tot een beleidsadvies te komen dat antwoord geeft op de vragen hoe de gemeente Kerkrade non-/ineffectief gebruik van scootmobielen kan voorkomen en terugdringen. En welke interventies ingezet kunnen worden om de klant mobieler te maken en houden.

Dit om aan de hand van de resultaten en conclusies de herbeoordelings-gesprekken vorm te geven.

2.2 Afbakening van de opdracht

- Plaats van het onderzoeksgebied is de gemeente Kerkrade
- Alle klanten van scootmobielen die verstrekt zijn in het kader van de Wmo
- Wmo klanten met een actuele beschikking
- Alle leeftijden
- Vanaf invoering van de Wmo 2007
- Hantering methodiek Bio Psycho Sociaal Model (BPS-model)(uitleg volgt op pagina 16)
- Resultaat is een beleidsadvies

2.3 Vraagstelling

Het te verrichten onderzoek richt zich niet zozeer op een probleem maar is gericht op een situatietanalyse die de volgende vragen moet beantwoorden.

De vraagstelling is een combinatie van:

- Adviesgericht. Hoe kunnen wij de herbeoordelingsgesprekken vormgeven, bij het gebruik van een scootmobiel?
- Beschrijvend. Hoe tevreden zijn de scootmobiel gebruikers in Kerkrade?

2.3.1 Centrale vraag

Wat zijn de ervaringen van gebruikers van een scootmobiel, verstrekt door de Wmo, van gemeente Kerkrade?

2.3.2 Deelvragen

In hoeverre worden scootmobielen wel, weinig of niet gebruikt?

Wat is de reden hiervan? (BPS model)

Komt de scootmobiel gebruiker tot zijn recht in de samenleving?

Met welke doeleinden wordt er gebruik gemaakt van de scootmobiel?

Wat zijn de behoeften om een scootmobiel te gebruiken?

Is er bereidheid een scootmobiel te delen met andere burgers?

2.3.3 Klanttevredenheidsonderzoek

In hoeverre komt draagt de scootmobiel er aan bij om deel te kunnen nemen aan de maatschappij?

Hoe tevreden zijn de klanten over de dienstverlening van de gemeente Kerkrade?

3



Gemeente Kerkrade

3 Onderzoeksmethode

3.1 Vooronderzoek

Dit was vooral een verkenningsfase. In deze fase zijn gesprekken gevoerd met de opdrachtgever en de begeleiding bij het onderzoek.

- De beleidsmedewerker die gespecialiseerd is in vervoervoorzieningen vanuit de Wmo,
- Wmo wethouder L. Jongen,
- Beleidsmedewerker tevens afstudeerbegeleider (diverse gesprekken),
- Het afdelingshoofd Maatschappelijke Zorg (MaZo) en afstudeerbegeleider samen.

3.2 Fieldresearch

Met de Wmo consultants is de afspraak gemaakt dat als er aanvragen voor een nieuwe scooter of aanpassing/vervanging van de huidige scooter binnenkomen dat ik met hun mee ga op huisbezoek / keukentafelgesprek. Op basis hiervan zijn drie huisbezoeken afgelegd samen met consultants. Tijdens deze gesprekken zijn de klanten gevraagd om met hen op een later tijdstip de vragenlijst met hun door te nemen. Met twee klanten is zo een herhalingsafspraken gemaakt.

Er is een afspraak gepland met een externe deskundige, van Trajekt in Maastricht, op het gebied van de scootmobielpool en scooterclub van Maastricht. In dit gesprek is gesproken over de scootmobielpool en over deelname van burgers aan toertochten die door de club worden georganiseerd. Het doel van dit gesprek was om te verkennen of het zinvol is dit in Kerkrade ook te organiseren. In de vragenlijst zijn enkele vragen gebaseerd op het gesprek over de scootmobielpool.

Op basis van de informatie en vragen uit deze gesprekken is er deskresearch gedaan.

3.3 Deskresearch

Eerst werd onderzoek gedaan naar wat er eerder in het land is onderzocht op het gebied van het gebruik van scootmobielen. Hoe gaan men om met non-gebruik? Wat doen andere gemeenten om minder scootmobielen te verstrekken? Van het BPS model zal nader worden bekeken hoe dit op de doelgroep van toepassing is.

3.4 Dataverzameling

Om het onderzoeksdesign en de methode te bepalen is gebruik gemaakt van de theorie uit het boek "Dit is onderzoek!" (Baarda, 2009).

Als onderzoeksdesign is gekozen voor Mixed Methods Research. Een combinatie van een kwantitatieve en kwalitatieve survey. De reden dat er gekozen is voor Mixed Methods Research is dat het in dit onderzoek gaat om zowel de ervaringen van scooter gebruikers als over cijfers die gebruik duidelijk maken (Baarda, 2009).

In gesprekken met de opdrachtgever is besloten dat de hele populatie zal worden uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. Dit wil zeggen iedereen die een actuele beschikking voor een scooter van de gemeente Kerkrade heeft, wordt uitgenodigd om de per post toegezonden vragenlijst in te vullen. De populatie bedraagt 656 (=N) scooter klanten

Als dataverzamelmethode is gekozen voor een schriftelijke gestructureerde enquête. Om de respons te verhogen zal er een incentive zijn in de vorm van twee keer twee abonnementen voor GaiaZOO in Kerkrade die verloot worden onder de respondenten.

De enquête zal niet anoniem worden gehouden, maar met naam en Burgerservicenummer (BSN). Dit om vervolgonderzoek, eventuele nazorg en gesprekken mogelijk te maken.

Er dient wel rekening gehouden te worden met sociaal wenselijk gedrag (Baarda, 2009). Het is mogelijk dat klanten bewust vragen anders gaan invullen omdat het mogelijk is dat ze bang zijn dat ze hun scooter kwijt kunnen raken als ze de vragen naar volledige waarheid invullen.

3.5 Organisatie en opbouw vragenlijst

In de vragenlijst zullen vragen worden opgenomen die in andere onderzoeken zijn gebruikt. Hierdoor is triangulatie mogelijk, antwoorden uit de vragenlijst kunnen naast de antwoorden van de antwoorden uit de andere vragenlijsten gelegd en vergeleken worden. Hiermee kan de betrouwbaarheid van het onderzoek gecontroleerd worden. De onderzoeken waaruit vragen/antwoorden zijn overgenomen zijn in het vooronderzoek gebruikt.

De vragenlijst zal verstuurd worden aan het Wmo platform. De leden zullen de vragenlijst beoordelen en na eventuele aanpassingen goedkeuren.

Om de vragenlijst te testen zal er een concept vragenlijst gemaakt worden. Het concept zal worden doorgenomen met vier klanten in een diepte-interview. Feedback die daar uit voortkomt, zal worden verwerkt, waarna de definitieve vragenlijst zal worden verzonden.

Om de enquête intern in goede banen te leiden zullen alle afdelingen die vragen kunnen krijgen over de vragenlijst worden ingelicht. Ook zal er, drie keer een dagdeel, spreekuur worden gehouden voor het beantwoorden van vragen met betrekking tot de vragenlijst. Verder is er met ouderenadvies van Impuls Kerkrade afgesproken dat klanten die niet beschikken over hulpbronnen zich bij de ouderenadviseurs kunnen melden. Zij stellen twee vrijwilligers beschikbaar die de klanten thuis bezoeken en helpen met het invullen van de vragenlijst.

- Het klanten contact centrum (KCC) ontvangt een mail wanneer de vragenlijst verstuurd wordt en tot wanneer klanten kunnen terug sturen.
- Wmo platform wordt ingelicht en ontvangt een digitale kopie.
- De wethouder, afdelingshoofd MaZo en de clusterleiders van de sociale wijkteams ontvangen een kopie van de vragenlijst (hard-copy en digitaal)

- Clusterleiders zijn verantwoordelijk voor het doorsturen van de vragenlijst naar de consultants en leden van de sociale wijkteams.

Het is een bewuste keuze geweest om het paasweekend in de antwoord-periode in te plannen omdat dan vaak kinderen, kleinkinderen of familie op bezoek komen die respondenten kunnen helpen bij het invullen van de vragenlijst. In deze beslissing is meegenomen dat hierdoor de deadline van dit product onder druk kan komen te staan, doordat het gehele analyse-proces pas een week later kan beginnen.

Ook is er een afspraak gemaakt met de ouderenadviseurs van welzijnsorganisatie Impuls Kerkrade die twee vrijwilligers beschikbaar gesteld hebben om mensen te helpen met het invullen van vragenlijsten.

3.6 Door tijdgebrek niet uitvoerbaar

In de voorbereidende gesprekken met de opdrachtgever is er gesproken om eerst een enquête uit te voeren om daarna nog enkele diepte interviews in te plannen met mensen die zijn opgevallen in de enquêtes. Gezien het tijdsplan en de planning blijkt echter de termijn te kort. Tijdsplan en planning zijn als eerste bijlage toegevoegd.

4



Gemeente Kerkrade

4 Deskresearch en communicatie

4.1 Deskresearch

In de deskresearch is onderzocht hoe andere gemeenten omgaan met scootmobiel gebruik. In de Bollenstreek bijvoorbeeld kunnen mensen gebruik maken van een scootmobielpool. Mensen die een scootmobiel hebben hoeven deze niet in te leveren. Dat mag wel vrijwillig. Ze kunnen dan overstappen naar de pool. Ze hoeven dan geen eigen bijdrage meer te betalen (ISD Bollenstreek, 2014). Gemeenten Brunssum en Eijsden-Margraten hanteert eenzelfde systeem. De gemeenten Vaals, Gulpen-Wittem hebben ook een scootmobielpool maar verdere informatie ontbreekt. Een scootmobielpool is een manier om de kosten van het scootmobiel gebruik te verminderen. Een scootmobiel kan optimaal worden ingezet doordat niet iedere klant afzonderlijk er zelf een heeft, maar dat meerdere mensen er één delen. Voor de klant is het voordeel dat deze zelf geen stalling nodig heeft en geen onderhoud hoeft te laten uitvoeren. Bij de meeste gemeentes is geen eigen bijdrage verschuldigd aan het *Centraal Administratie Kantoor* (CAK), bij het gebruik van een Scootmobielpool.

De gemeenten Maastricht en Almere hebben een aanmerkelijk verschil in hun systeem, om gebruik te maken van de pool hoeft de burger geen Wmo indicatie te hebben.

In mei 2010 heeft de gemeente Maastricht een inleverpremie van 150 euro beloofd aan mensen die hun scootmobiel niet of weinig gebruikten als ze hun scootmobiel inleveren (Maastrichtse infokrant voor ouderen, 2010).

Er zijn gemeenten die de eerste evaluaties gestart zijn van de scootmobielpools. Het Rijssens Nieuwsblad schrijft: Scootmobielpool in Rijssen blijkt groot succes. Het doel van minimaal 20 gebruikers is gehaald en er is een besparing van ruim 15.000 euro gerealiseerd. Naamsbekendheid is wel nog een item waar aan gewerkt moet worden (Rijssens Nieuwsblad, 2014).

Uit onderzoek bij andere gemeenten blijkt dat het non-gebruik van scootmobielen onder 6% ligt. Met non gebruik wordt gebruik minder dan één keer per maand bedoeld. In Enschede is dat percentage 5% (Aalders & Severijn, 2009), in Purmerend is het percentage 4%, (Verheggen & Wijermars, 2008), Dalfsen kent een non-gebruik van 2,5% (Duim, Prins, Roelofs, & Spijker, 2012), gemeente Zandvoort 3% (Horrevorts & Lempens, 2013). Den Bosch kent 5% non-gebruik. Deze blijven bij alle bekeken onderzoeken ongeveer op dezelfde hoogte.

Diverse gemeenten zijn op dit moment bezig alternatieven te onderzoeken die de het aantal scootmobielen moeten doen afnemen.

In de onderzoeken in diverse gemeenten de mate van gebruik is onderzocht. Doch er is nauwelijks onderzoek gedaan naar het "waarom" van gebruik of weinig/niet gebruik van scootmobielen. Deze vragen zijn alleen in de onderzoeken van Enschede (Aalders & Severijn, 2009), Purmerend (Verheggen & Wijermars, 2008) en Zandvoort (Horrevorts & Lempens, 2013) terug gevonden. De oorzaken van non-gebruik zijn, daar waar genoemd, allemaal vergelijkbaar, namelijk, (toegenomen) lichamelijke klachten, angstgevoelens, problemen in het gebruik.

Eerder onderzoek naar de behoefte van de klant ben ik in mijn deskresearch niet tegen gekomen.

In de afbakening wordt het BPS-model genoemd als methodiek, met het model moet het "waarom" van non/ineffectief gebruik van scootmobielen duidelijk worden. In de vroege 80er jaren is men in de gezondheidszorg van het biomedische model over gegaan naar het biopsychosociaal model (Adelante Zorggroep, 2015). In de Wmo is dit terug te zien, een verstrekking werd beoordeeld volgens het biomedisch model waar hoofdzakelijk naar lichamelijke klachten werd gekeken. In de nieuwe Wmo 2015 wordt participatie en eigen kracht belangrijker, het BPS-model wordt nu toegepast. Het BPS-model kijkt behalve de lichamelijke (Bio) ook naar persoonsgebonden factoren (Psycho) en naar omgevingsgebonden (Sociale) factoren (Adelante Zorggroep, 2015). De combinatie van de factoren is belangrijk voor een adequate indicatiestelling.

4.2 Communicatie

In september en oktober zijn er drie presentaties gegeven om het onderzoek bij de populatie scootmobiel gebruikers aan te kondigen. De presentaties zijn gegeven bij:

- Wmo platform.
- Wmo vakinhoudelijk overleg met Wmo consulenten en hun clusterleiders.
- Werkgroep Wonen Welzijn Zorg (met Woningcoöperaties, Radar, Impuls Kerkrade, Meander), Platform gehandicapten Kerkrade (PGK), De Koepel (huurdersbelangen vereniging), Seniorenraad, Gemeente Kerkrade (afdelingen stad en MaZo).

In deze presentaties zijn het thema, de doelgroep en de dataverzamelmethode aangekondigd.

Het doel van deze presentaties was om de belangrijkste organisaties op de hoogte te stellen dat het onderzoek er aan kwam. Dit omdat de ervaring is dat klanten her en der vragen gaan stellen en opmerkingen maken. Die komen terecht bij de organisaties. Door de presentaties weten de organisaties naar wie ze door kunnen verwijzen voor eventuele vragen en opmerkingen.

Door deze presentaties konden enkele afspraken gemaakt worden, zo gaf het Wmo platform te kennen dat ze de vragenlijst wilden controleren en voorzien van feedback voordat die verstuurd wordt. Vanuit de coöperaties is er gevraagd ook te denken aan stalling en oplaadpunten bij de vragen. Stalling en oplaadpunten zijn niet meegenomen in het onderzoek omdat deze gegevens geen antwoord geven op de vraagstelling van het onderzoek.

Het vooronderzoek gaf een gedegen bodem om de vragenlijst op te bouwen. Tijdens het ontwerpen van de vragenlijst kwam vanuit de opdrachtgever de opdracht het verplichte Wmo klanttevredenheidsonderzoek (KTO) over 2014 mee nemen in het onderzoek en de vragenlijst. De vragenlijst kent hierdoor enkele vragen die overgenomen zijn uit het KTO 2013, dat uitgevoerd is door adviesbureau BMC.

Een kopie van de vragenlijst opgenomen in bijlage 2.

HEEFT U VAAK LAST VAN KEUZESTRESS

- ☐ JA
- ☐ NEE
- ☐ NU WEL



Postbus 1045
6801 BA Arnhem www.loesje.nl

Figuur 2 (Loesje, No Date)

5



Gemeente Kerkrade

5 Resultaten Dataverzameling:

5.1 Respons

Alle scooter gebruikers met een toekenning vanuit de Wmo van de gemeente Kerkrade hebben een vragenlijst toegezonden gekregen.

In totaal werden er (N=)656 vragenlijsten verstuurd. Op zaterdag 28 maart zijn deze bij de klant bezorgd en de inzendtermijn was tot en met vrijdag 10 april.

Totaal verzonden enquêtes	656
Totaal retour ontvangen enquêtes (binnen gestelde termijn)	409
Waarvan:	
Overleden (na verzending enquête)	3
Onbetrouwbaar, enquête verwijderd (slechts enkele vragen beantwoord)	1
Niet meer in bezit van scooter (enquête niet ingevuld)	7
Scooter kan opgehaald worden (enquête niet ingevuld)	3
Totaal bruikbaar voor analyse	394
Totaal aantal mannen	197
Totaal aantal vrouwen	197
Totaal (over 409) percentage respons	62,35%
Totaal (over 394) percentage respons bruikbaar	60,06%

Tabel 2

Vragenlijsten die binnenkwamen na de sluitingsdatum en niet meegenomen konden worden in de analyse, werden later handmatig beoordeeld. Indien bij respondenten nazorg nodig blijkt worden deze aan het huidige bestand voor nazorg toegevoegd. Drie vragenlijsten zijn niet ingevuld binnen gekomen met de opmerking "kom de scooter maar ophalen". Eén vragenlijst werd bij de controle op rechte tellingen (uitleg over dit begrip hieronder) er uit gehaald wegens onbetrouwbaarheid.

De (n=) 394 bruikbare vragenlijsten zijn ingevoerd in een web-based applicatie van enquêtemaken.be die alle vragen en respondenten in rechte rijen en kolommen heeft geplaatst. Daarna is het ingevoerde bestand geëxporteerd naar een Excel bestand in een datamatrix. Van waaruit alle berekeningen en tellingen zijn gemaakt in Excel. De weergegeven percentages zijn afgerond naar hele cijfers.

Er is gebruik gemaakt van rechte tellingen en kruistabellen.

Een ander begrip voor "rechte tellingen" is frequentietabellen. Bij rechte tellingen worden de aantallen (frequenties) geteld van de antwoorden op de vragen. Rechte tellingen omdat deze in de datamatrix in één kolom staan.

Kruistabellen zijn kruisingen van alle vragen naar relevante achtergrond variabelen. Bijvoorbeeld naar geslacht en leeftijd het gebruik berekenen.

5.2 Samenstelling van de responsgroep

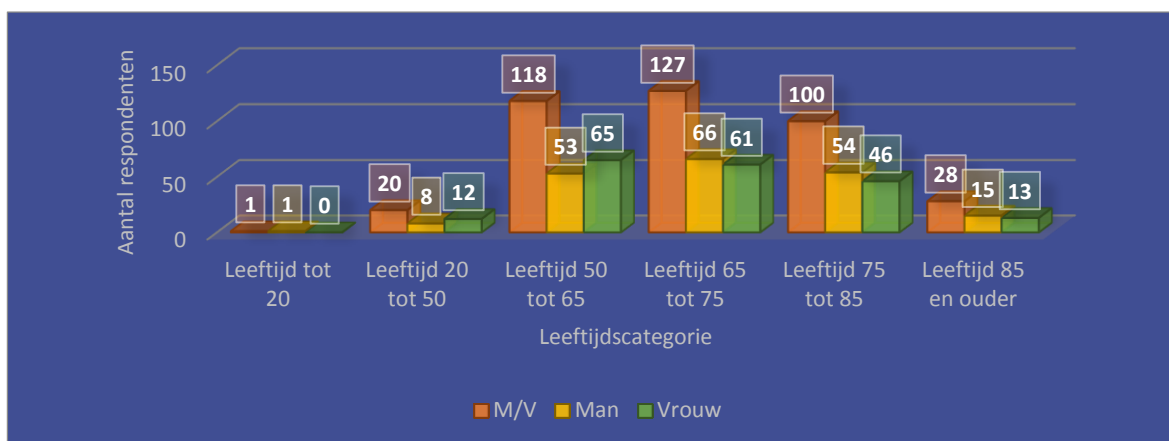
In deze paragraaf worden de resultaten van de verschillende vragen beschreven. Daarnaast worden verbanden tussen de verschillende resultaten zichtbaar gemaakt.

Geslacht van de respondenten

Het aantal mannen en vrouwen die de vragenlijst invulden is exact gelijk, namelijk 50% mannen (197) en 50% vrouwen (197).

Leeftijd van de respondenten

De grootste groep van respondenten, namelijk 85%, is tussen de 50 en 85 jaar. De gemiddelde leeftijd van alle respondenten is 69 jaar. In de leeftijdsgroep lager dan 65 zijn er meer vrouwen (55,4%) dan mannen (44,6%). Boven de 65 is dit andersom en zijn er meer mannen (53,2%) tegen 46,8% vrouwen.



Grafiek 1 Leeftijden scooterklanten

	M/V	Mannen	Vrouwen
wijk West	143	70	73
6465	21	13	8
6466	85	37	48
6467	31	17	14
6468	6	3	3
wijk Noord	125	64	61
6463	69	36	33
6464	17	8	9
6469	5	2	3
6471	34	18	16
wijk Oost	121	62	59
6461	67	33	34
6462	54	29	25
Totaal	389		
Postbusnummer	5	1	4

Tabel 3

Geslacht en woongebied (naar wijk en postcode) van de respondenten

Tabel 3 brengt de scooterklanten letterlijk in kaart. Hier staan de aantallen per postcode en per wijk gegroepeerd.

Het grootste aantal klanten woont in postcode gebied 6466. De respondenten uit dit postcodegebied wonen verdeeld over diverse straten, er is geen straat in 6466 die opvallend vaak wordt genoemd.

Gebruik van vervoers- en andere voorzieningen

Van de respondenten (n=381) heeft 18 % (68) geen ervaring met andere voertuigen dan de scootmobiel.

Van de overige die wel ervaring met andere voertuigen hebben, hebben de meesten een auto (32%) bestuurd opgevolgd door een fiets (25%) en op de derde plaats een brommer (16%). (Vraag 3)

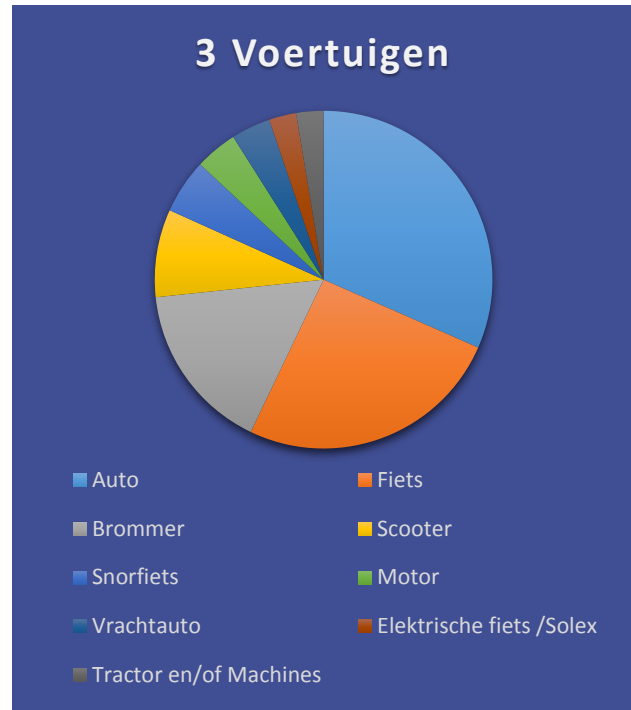
71% Maakt als aanvulling op de scootmobiel gebruik van andere vervoersmogelijkheden. Waarvan 53% gebruikt maakt van Regiotaxi. Een groep van 33% laat zich vervoeren in een auto en 29% zegt zelf auto te rijden naast de scootmobiel.

Van alle respondenten (n=378) heeft 86% naast een scootmobiel nog ondersteuning op andere gebieden vanuit de Wmo.

De top drie van andere toekenningen zijn:

1. hulp in het huishouden 57%
2. collectief vervoer 56%
3. een woonvoorziening 28%

Van de scootmobiel gebruikers heeft 10% een handbewogen rolstoel.



Grafiek 2

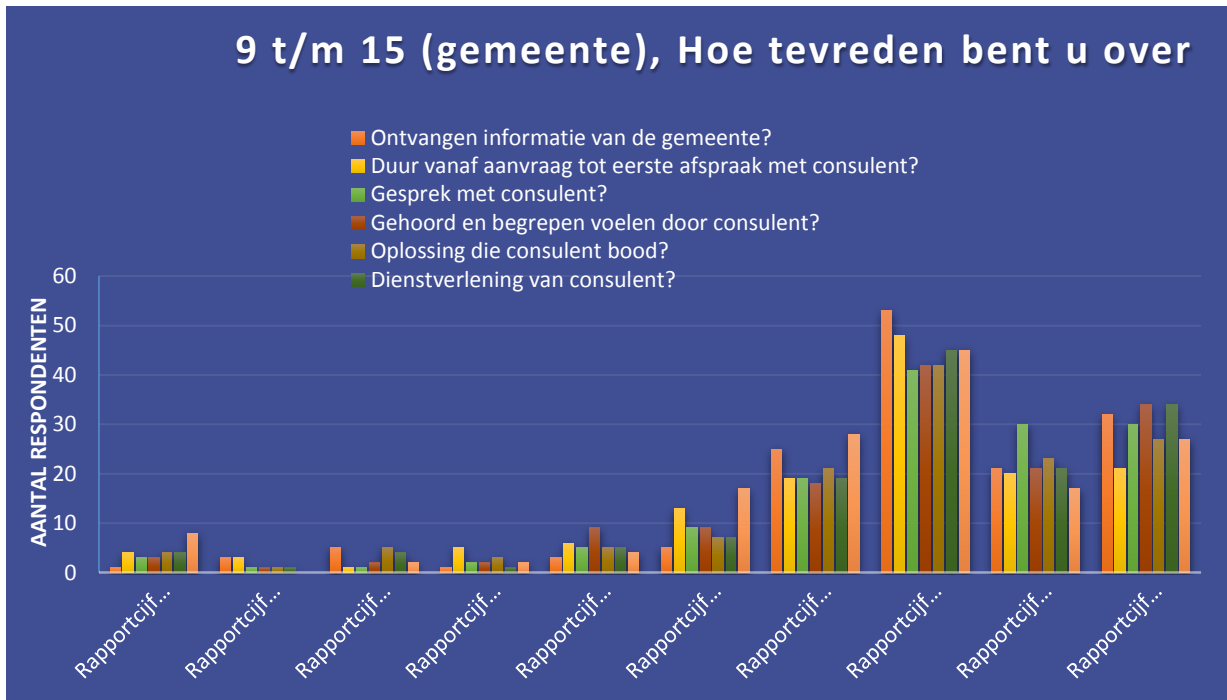


Grafiek 3

5.3 Resultaat tevredenheid van dienstverlening en scootmobiel

Tevredenheid gemeente

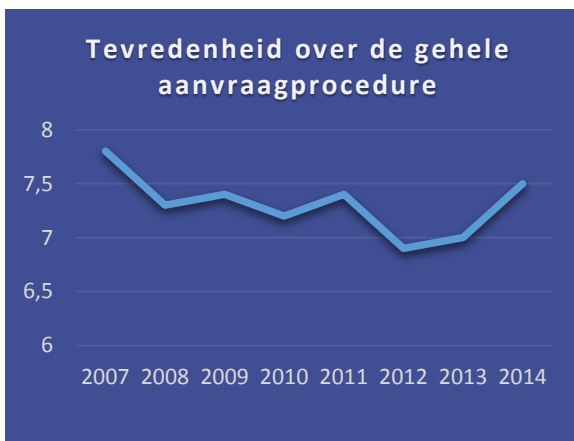
De respondenten konden hier aangeven of zij het laatste jaar contact hebben gehad met de gemeente over ondersteuning vanuit de Wmo, 160 klanten gaven aan contact te hebben gehad.



Grafiek 4

Gemiddeld gaven 10% van de respondenten (n=389) per vraag een onvoldoende, de gemiddelde score voor de gehele dienstverlening van de gemeente (vraag 9 t/m 15) heeft een beoordeling van 7,8. De aanvraagprocedure in zijn geheel krijgt een gemiddeld rapportcijfer van een 7,5. 16 respondenten gaven een onvoldoende, waarvan 8 respondenten een één als rapportcijfer gaven.

Over de gehele periode dat de Wmo bestaat is de beoordeling van "de aanvraagprocedure in zijn geheel" hoger dan de afgelopen zes jaar, alleen in 2007 bij de start van de Wmo 2007 was de beoordeling hoger.



Grafiek 5

Kanttekening

Hier moet wel een kanttekening geplaatst worden. In de voorgaande jaren kregen alleen klanten die een aanvraag hadden ingediend in dat jaar een tevredenheidsenquête gestuurd. De vragenlijst van dit jaar gaat over aanvragen in een langere periode.

Vragen over de leverancier van de scooter

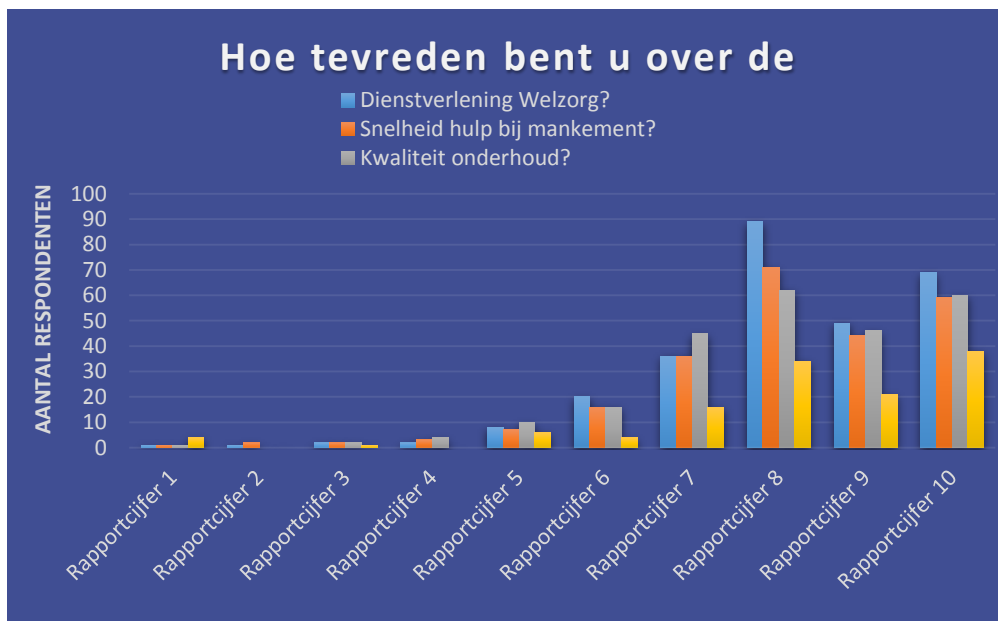
Op de vraag door welke leverancier de scooter is geleverd gaven 120 respondenten (n=389) aan dat hun scooter door Welzorg is geleverd. Welzorg is de leverancier uit de aanbesteding sinds 2013, zij verzorgen naast levering van scooters ook de dienstverlening rond de scooters. Zoals aanpassingen, reparatie, onderhoud en banden. Ligtoet (Harting-Bank) leverde 267 van de huidige populatie scooters. Twee scooters zijn door een andere leverancier geleverd.

Vraag over Ligtoet (Harting-Bank)

"De contracten van Ligtoet (Harting-Bank) zijn nu bij Welzorg ondergebracht heeft u al contact gehad met Welzorg?" Deze vraag was tweeledig. De bedoeling was om respondenten er aan te herinneren dat ze voor vragen over hun scooter niet meer bij Ligtoet (Harting-Bank) moeten zijn maar dat alles nu geregeld wordt door Welzorg. Op de vraag of respondenten (n=272) al contact hebben gehad met Welzorg gaf 69% aan dat dat al was gebeurd.

Vragen over Welzorg

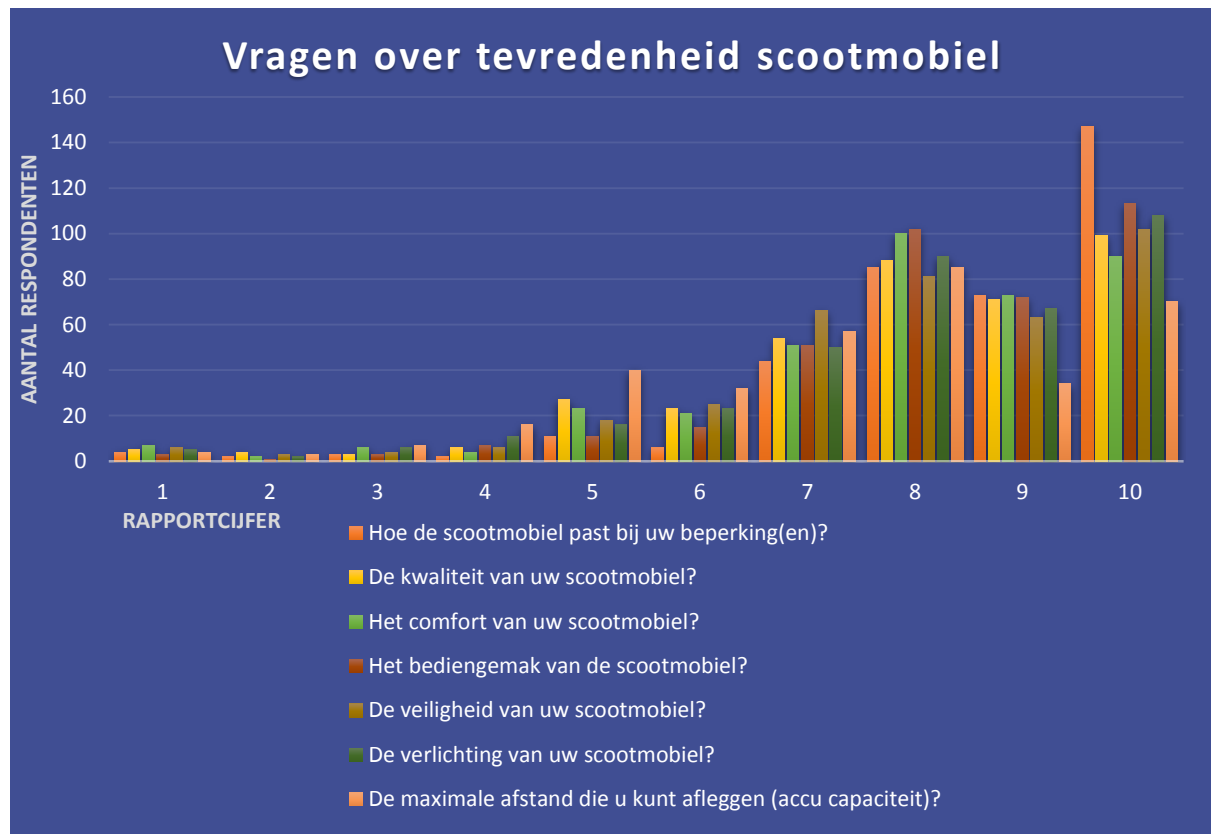
De gemiddelde score voor de vier vragen over de dienstverlening van Welzorg is rapportcijfer 8,2. De vragen over Welzorg werden door (n=) 299 respondenten ingevuld. Het gemiddelde aantal onvoldoendes is 14 per vraag.



Grafiek 6

Vragen over de tevredenheid over het functioneren van de scooter

De vragen over de scooter geven een gemiddelde cijfer van een acht. Met een gemiddelde aantal van 40 onvoldoendes per vraag. Opvallend is hierbij de vraag over de accucapaciteit. Deze vraag kreeg een gemiddelde van een 7,4 maar scoorde bij 70 respondenten (n=394) een onvoldoende. Het percentage Ligtfoot (Harting-Bank) klanten is 21% en bij Welzorgklanten 11%.



Grafiek 7

Van de 380 respondenten die een antwoord gaven op deze vraag gaven 147 respondenten met een tien aan dat ze scooter vinden passen bij hun beperking. In de bovenstaande grafiek ziet u dat deze het hoogste is in de grafiek. Deze vraag werd door 23 klanten onvoldoende gescoord.

45 Klanten (n=394) zijn niet tevreden over de kwaliteit van hun scooter. De gemiddelde score voor deze vraag is een acht.

Op vraag 29 "Wat doet u als u niet tevreden bent over uw scooter, of over uw leverancier (Welzorg) of over de gemeente?" (n=373) gaven 17 klanten aan niets te doen en met een ontevreden gevoel te blijven zitten. 340 Klanten stappen naar gemeente en/of leverancier om hun probleem/klacht te bespreken. En 16 respondenten bespreken dit met burens, familie en/of andere bekenden.

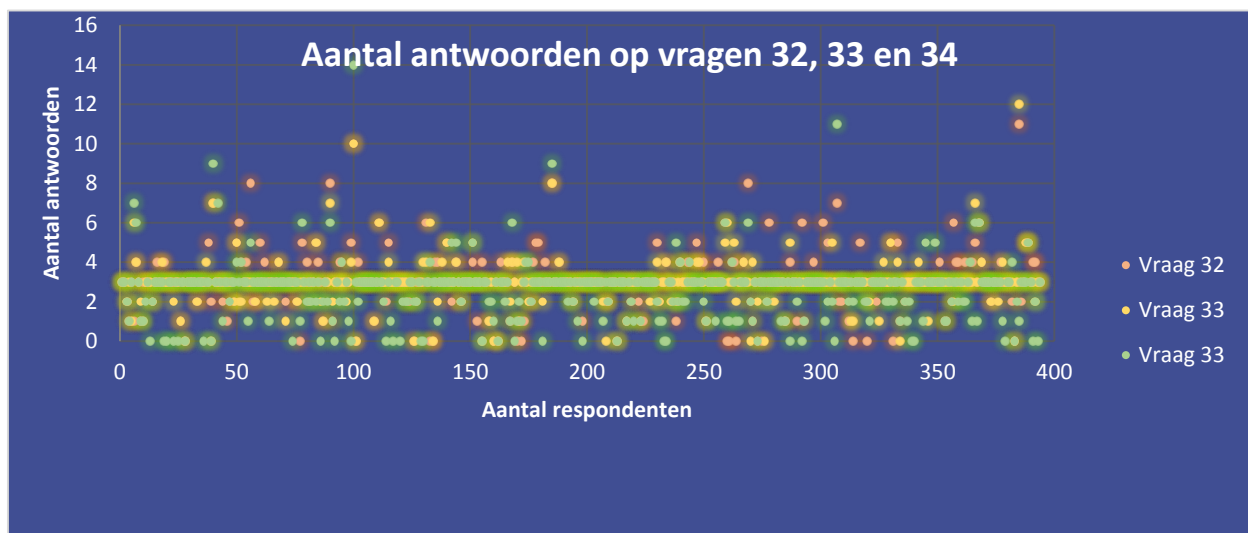
5.4 Doeleinden van het gebruik

Bij vraag 30 is in de mogelijke antwoorden een fout gemaakt (n=391). Twee antwoord categorieën hebben te grote overeenkomsten namelijk "Alleen bij droog weer" en "Niet als het regent". En de antwoorden "Alleen als het (voor u) warm genoeg en droog is" en "Niet als het regent en koud is". De antwoorden van de twee categorieën zullen bij elkaar opgeteld worden. 209 Respondenten gebruiken de scootmobiel altijd, onafhankelijk van het weer. 58 Respondenten rijden niet als het droog is en niet regent. 95 Respondenten rijden alleen als het voor hun warm genoeg is en het droog is, ze rijden niet als het regent en koud is. Alleen in de zomermaanden en mooie lente en/of herfstdagen rijden 22 respondenten. 4 respondenten gebruiken de scootmobiel niet als het koud is. 6 Respondenten gebruiken de scootmobiel in de winter niet.

Uit de antwoorden op de vraag wanneer de respondenten (n=383) met hun scootmobiel rijden geeft 37% aan deze alleen te gebruiken als het licht is, de overige 63% rijdt ook als het donker is.

Voor vraag 32, 33 en 34 was aan de respondenten gevraagd om niet meer dan 3 antwoorden aan te kruisen voor wat voor hun het belangrijkste is. Vraag 33 betreft met welk doel de scootmobiel destijds is aangevraagd, vraag 34 gaat over de behoefte bij de aanvraag van de scootmobiel en vraag 35 gaat over het doel waarvoor de scootmobiel in de praktijk het meest wordt gebruikt. Een deel van de respondenten hebben zich daar niet aan gehouden en hebben meer dan 3 antwoorden gegeven.

- Op vraag 32 (n=383) hebben 21% van de respondenten meer dan drie antwoorden gegeven,
- op vraag 33 (n=309), 14% van de respondenten
- En bij vraag 34 (n=386) hebben dat 9% van de respondenten meer dan drie antwoorden gegeven.



Grafiek 8

Bij de volgende drie vragen (32, 33 en 34) zijn alle antwoorden van de respondenten meegenomen. Bovenstaande grafiek geeft de meer dan drie antwoorden weer. Door de meer dan drie antwoorden kan er een licht vertekend beeld optreden.

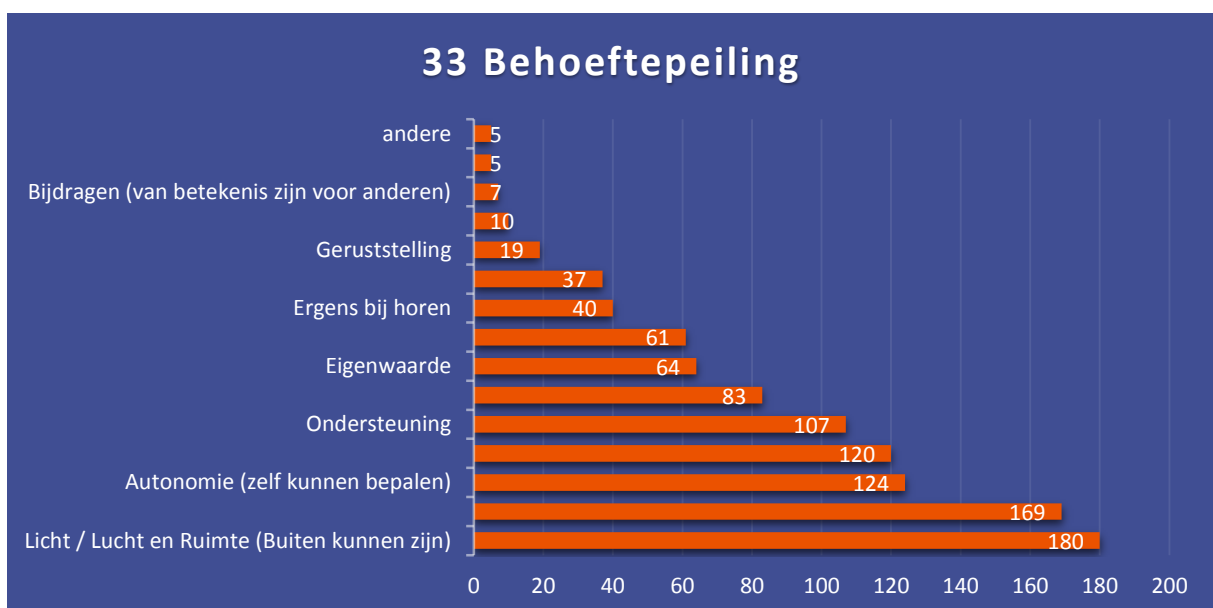
Met welk doel is de scootmobiel destijds aangevraagd?

1. Om in contact komen met familie, vrienden of kennissen (Sociale contacten) werd met 64% het vaakst genoemd
2. Gevolgd door "Om boodschappen te doen" met 63%
3. En 54 % gebruikt de scootmobiel "Om huisarts, specialisten of andere medici te bezoeken".



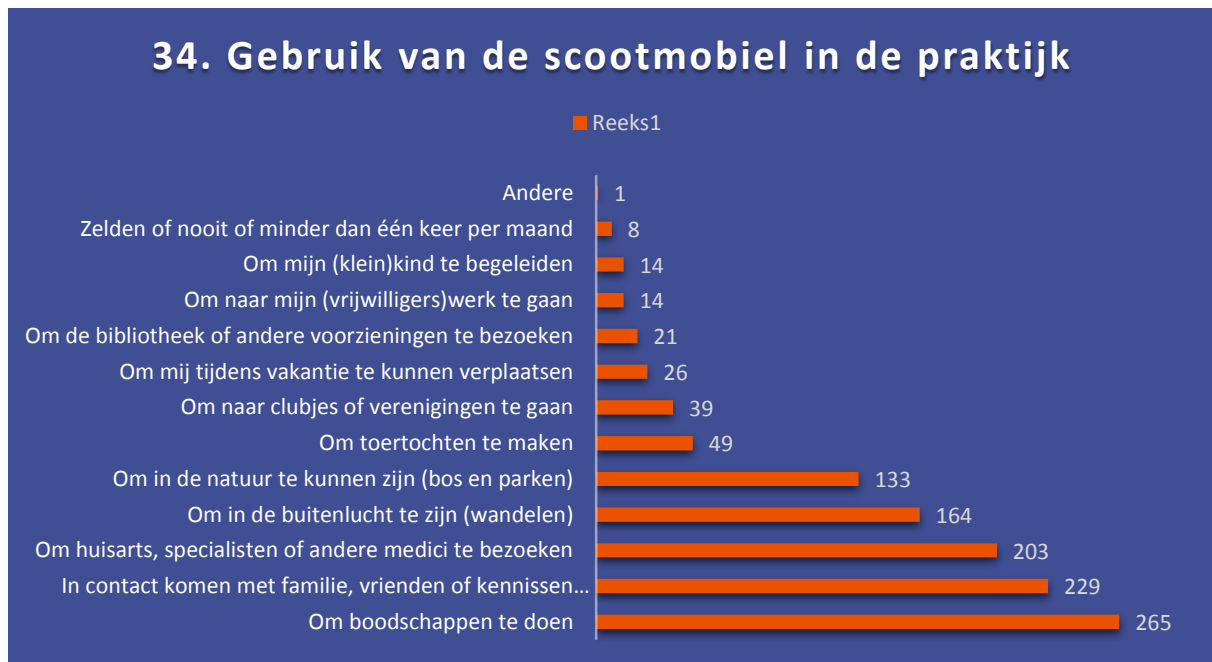
Grafiek 9

De respondenten mochten vraag 33 overslaan omdat deze te moeilijk kon worden gevonden, 80% van alle respondenten heeft de vraag beantwoord, 79 respondenten niet. "Licht / Lucht en Ruimte (Buiten kunnen zijn)" 46%, "Vrijheid" 43% werden de belangrijkste behoeftes genoemd, gevolgd door "Autonomie (zelf kunnen bepalen)" 31% van de respondenten.



Grafiek 10

Vraag 34 "Waarvoor gebruikt u de scooter in de praktijk het meest?"



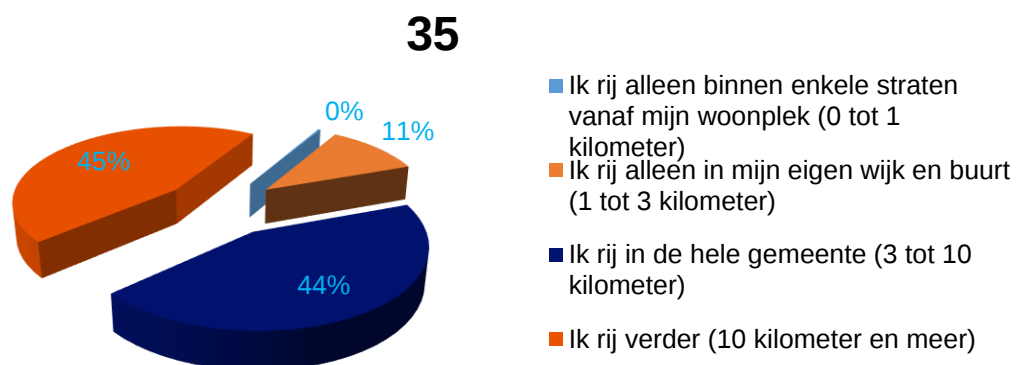
Grafiek 11

Ten opzichte van de vraag voor welk gebruik de scooter is aangevraagd is een verschuiving te zien in de prioriteiten van de respondenten.

1. 67% gebruikt de scooter *om boodschappen te doen*,
2. 58% gebruikt de scooter *"In contact komen met familie, vrienden of kennissen (Sociale contacten)"*. En
3. *"Om huisarts, specialisten of andere medici te bezoeken"* wordt door 52% genoemd.

Vraag 35 "Waar gebruikt u de scooter en welke afstanden legt u af?"

De scootmobielen (n=386) worden meestal voor grotere ritten gebruikt. Het blijkt dat 45% (172) respondenten meer dan 10 kilometer afleggen in hun ritten. En dat 44% (169) de scooter gebruikt voor ritten tussen 3 en 10 kilometer. De overige 11% (43) geeft aan de scooter te gebruiken voor ritten korter dan 3 kilometer.



Grafiek 12

Op de vraag of de scooter ook binnen in winkels wordt gebruikt geven 181 respondenten (n=379) aan dat ze ook binnen in winkels rijden. 88 Scooterrijders zeggen dat af en toe te doen en 79 respondenten geven aan niet binnen te rijden.

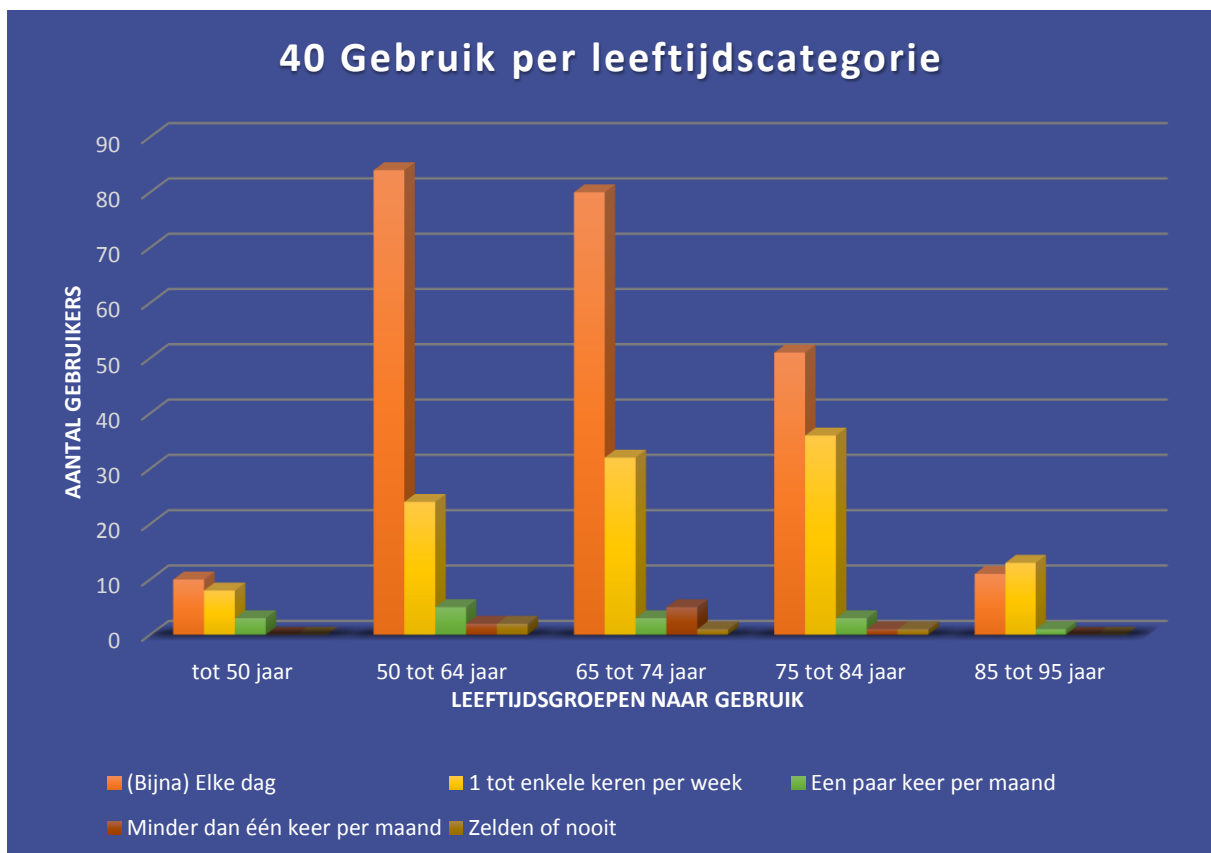
Op vraag 37, of de scooter op dit moment voor hun het meest geschikte vervoersmiddel is, antwoordt 97% dat dit zo is (n=394)

Vraag 38, stelling: U wilt graag vaker van uw scooter gebruik maken, maar u heeft hulp nodig vanwege lichamelijke klachten.

Waar heeft u moeite mee? Hier geeft 84% (n=342) aan nergens problemen mee te hebben. De overige 16% heeft met diverse zaken problemen, 25 respondenten hebben moeite met op en afstappen de overige 33 klanten heeft tal van verschillende problemen. Zoals problemen met deuren (lift, garage, gebouw) en overgewicht dat weer technische problemen met zich meebrengt. Het meest aparte antwoord dat er uit sprong: "Omgeving is niet aangepast".

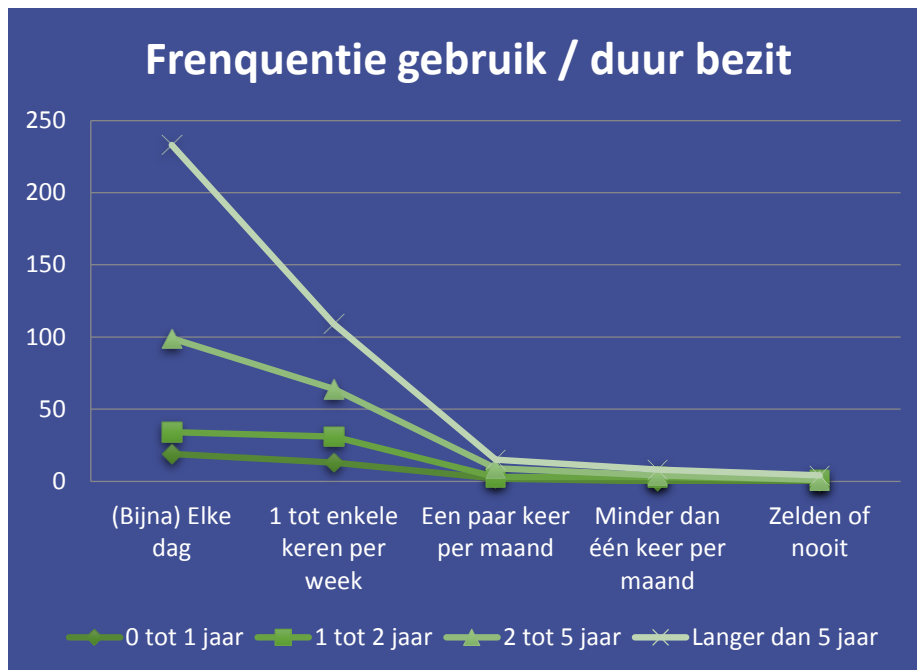
Op de vraag of mensen hulp zouden willen bij deze problemen geeft 19% (n=93) aan daar behoefte aan te hebben. 27% antwoordt, "Weet ik niet".

40. Hoe vaak gebruikt u uw scooter? (n=376) 236 respondenten gebruiken de scooter meestal dagelijks, 113 gebruiken deze 1 tot enkele keren per week. Van de respondenten gebruiken er 15 de scooter een paar keer per maand en 12 respondenten maken nog minder gebruik van de scooter. 18 Respondenten gaven geen antwoord op deze vraag.



Grafiek 13

In de resultaten van de volgende grafiek worden de leeftijdscategorieën getoond in combinatie met het gebruik door de klant. De lijnen laten de duur van het bezit zien, de verticale as geeft het aantal gebruikers aan en het gebruik wordt op de horizontale as weergegeven.



Grafiek 14

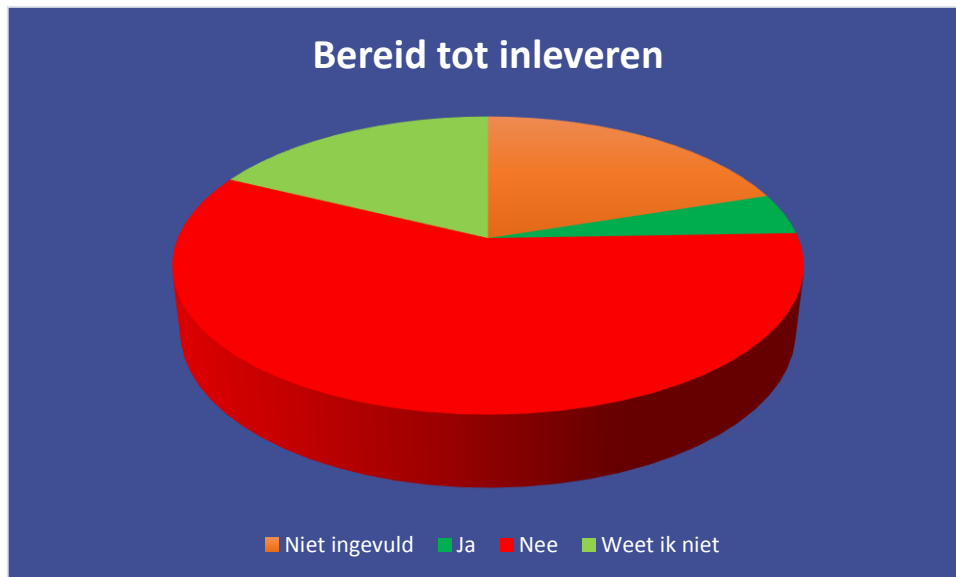
De groep 50 tot 75 jarigen maakt het meeste gebruik van hun scootmobiel, ook is te zien dat deze groep de scootmobiel gemiddeld het langste in bezit heeft. Van de groep tot 50 jaar is er geen respondent die aangeeft zijn scootmobiel dagelijks te gebruiken. In de leeftijdsgroep 85 jaar en ouder geven 13 respondenten aan de scootmobiel minder dan één keer per maand te gebruiken.

5.5 Reden weinig of niet gebruik

Dertig respondenten die de scootmobiel minder dan één keer per maand en zelden of nooit gebruiken zijn verzocht vraag 41 t/m 43 in te vullen. Bij vraag 41 (n=18) konden meerdere antwoorden gegeven worden met een maximum van drie. Aan 364 respondenten werd gevraagd de vraag over te slaan, 12 respondenten vulden de vragen niet in. Van de overgebleven 18 gaf de helft aan ziek te zijn en tijdelijk niet te kunnen rijden. Twee mensen gaven aan te ziek te zijn om nog te rijden maar de scootmobiel nog niet te willen inleveren bij de gemeente. Negen mensen gaven aan zich niet veilig in het verkeer te voelen. Drie zijn bang om te vallen. Twee mensen gaven aan niemand meer te hebben om naar toe te rijden.

Vraag 42 "Zou u bereidt zijn uw scootmobiel in te leveren bij de gemeente?" en 43 "Zou u dit met een medewerker van de gemeente willen bespreken?" konden ingevuld worden als de bestuurders hun scootmobiel minder dan een paar keer per maand gebruiken. Negen mensen hebben hier geen antwoord gegeven. Er zijn drie klanten die de vragenlijst niet hebben ingevuld en meteen aangegeven hebben hun scootmobiel niet meer te gebruiken en dat de scootmobiel opgehaald kan worden.

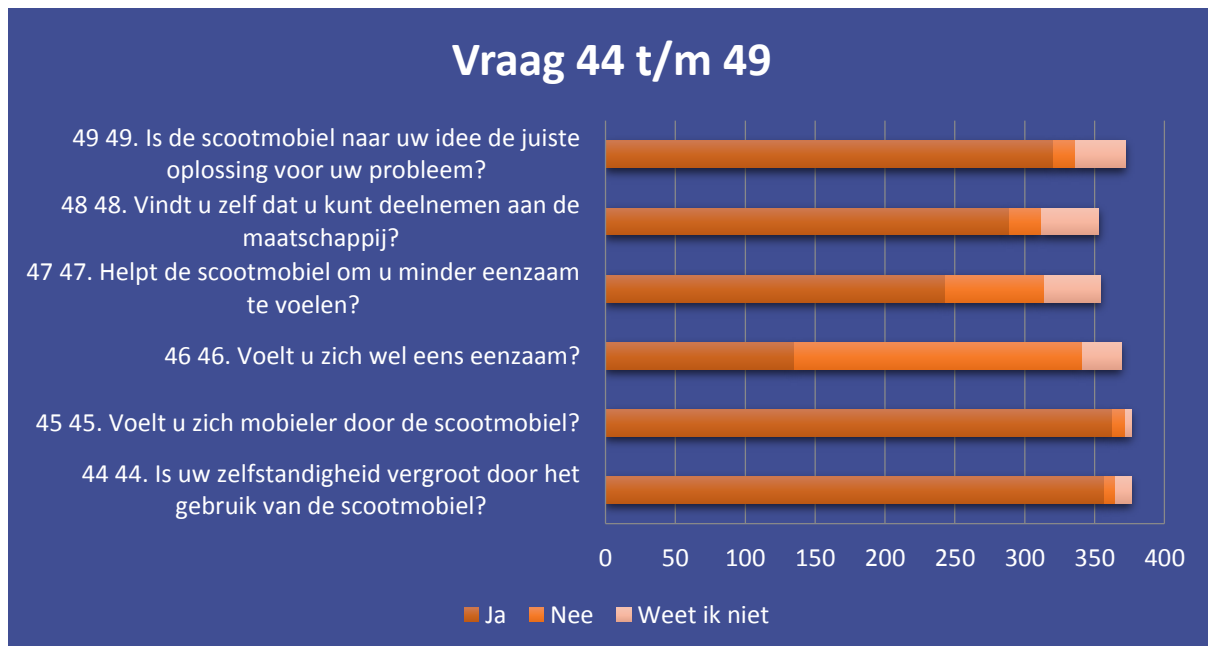
Twee mensen gaven bij vraag 42 aan de scooter te willen inleveren. Acht mensen twijfelden hierover. 26 Respondenten gaven aan de scooter niet te willen inleveren. Drie mensen hebben hun naam en telefoonnummer ingevuld om een gesprek omtrent wel of niet in te leveren aan te gaan met een consultant.



Grafiek 15

5.6 Deelname aan de samenleving

Op de vraag (44) of de zelfstandigheid vergroot is door het gebruik van de scooter geeft 95% (n=376) aan dat dat zo is, 2% zegt nee en 3% weet dit niet. Van de respondenten voelt 97% (n=376) zich mobieler door de scooter, 1% zegt weet ik niet.



Grafiek 16

Vraag 46 *"Voelt u zich wel eens eenzaam"*, (n=369) 135 respondenten geven aan zich wel eens eenzaam te voelen, 28 mensen weten het niet en 206 respondenten voelen zich niet eenzaam. 243 respondenten geven aan dat de scootmobiel helpt om zich minder eenzaam te voelen.

82% (n=353) Geeft aan te kunnen deelnemen aan de maatschappij, 7% vindt dat ze niet kunnen deelnemen en 11% zegt niet te weten of ze dat kunnen.

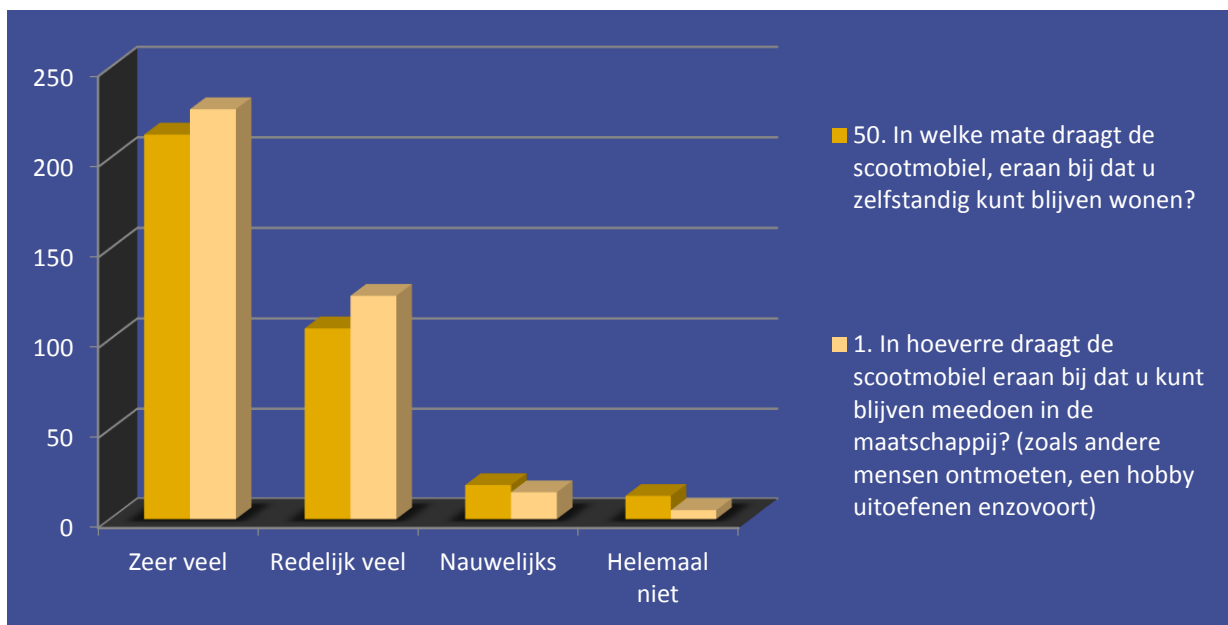
Met de vraag of de scootmobiel de juiste oplossing is, is 86% (n=372) het eens en zegt ja. 4% vindt niet dat de scootmobiel voor hen een juiste oplossing is.

Vraag 50. *"In welke mate draagt de scootmobiel eraan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen?"* (n=385)

319 Respondenten geven aan redelijk tot zeer veel, 32 klanten vinden dat de scootmobiel nauwelijks of niet daar aan bijdraagt.

Vraag 51. *"In hoeverre draagt de scootmobiel eraan bij dat u kunt blijven meedoen in de maatschappij? (zoals andere mensen ontmoeten, een hobby uitoefenen enzovoort)"* (n=385)

Zeer tot redelijk veel zeggen 351 respondenten, 20 respondenten zeggen nauwelijks en helemaal niet. 14 respondenten weten niet of dat zo is.



Grafiek 17

5.7 Bereidheid tot delen van scootmobielen

Het animo om een scootmobiel te delen met andere burgers is laag (n=386). Zes respondenten geven aan dit wel te willen. 22 Respondenten weten dit nog niet. 357 klanten geven aan hun scootmobiel niet te willen delen. Ook als er tegenover staat dat er geen eigen bijdrage, of maar een kleine eigen bijdrage gevraagd wordt is de bereidheid laag met slechts 1%, 8% twijfelt en 91% wil ook dan geen scootmobiel delen.

Overeenkomende cijfers zien we bij de vraag of mensen willen gebruik maken van een scootmobielpool (n=299). 5 Klanten willen dit wel 10 weten het nog niet en 264 willen geen gebruik maken van een scootmobielpool, 95 Klanten hebben de vraag niet ingevuld. Slechts 1 klant geeft aan een kleine bijdrage per dagdeel te willen betalen bij het gebruik van een scootmobiel uit de pool, 15 klanten weten het nog niet. 68 klanten zeggen nee en 310 klanten gaven geen antwoord op deze vraag.

Op vraag 57 *"Zou u de scootmobiel willen delen met mensen uit uw omgeving?"* (n=354) is een bijna gelijk percentage bereid te delen als in de vorige vragen namelijk 8 respondenten. 14 Mensen weten het niet en 332 willen dit niet.

Vraag 58 is een bewustwordingsvraag, het antwoord op de vraag of de scootmobiel nu ook al eens wordt uitgeleend wordt moeten de berijders eigenlijk weten (n=340). De verzekeringspolis is namelijk persoonlijk op de klant met toekenning, uitlenen is dus niet gedekt door de verzekering. Eén klant gaf aan de scootmobiel wel eens te delen. Zes respondenten weten dit niet. 342 geven aan hun scootmobiel nooit uit te lenen, enkele schreven bij de vraag opmerkingen in de trend van "dit is een strikvraag" en "natuurlijk mag dat niet dat weten we toch". Eén iemand gaf toe dat zijn vrouw de scootmobiel wel eens gebruikt en dat hij weet dat het niet mag. Drie keer is de vraag binnen gekomen of de verzekering en toekenning ook op echtgenoot of echtgenote kan worden gezet zodat beide van de scootmobiel gebruik mogen maken. Deze vraag wordt in het nazorg-traject opgepakt.

5.8 Boodschappenbus

196 Respondenten (n=299) weten dat de Boodschappenbus in Kerkrade rijdt, 146 waren niet op de hoogte. Slechts 4% (n=295) is bereid kosten te betalen voor de boodschappenbus als ze hierdoor hun scootmobiel niet meer nodig zouden hebben. 56% geeft aan hier niet voor willen te betalen. 11% Twijfelt en zegt weet ik niet.

Vraag 61. *"Bent u jonger dan 65 jaar en zou u toch gebruik willen maken van de boodschappenbus?"*

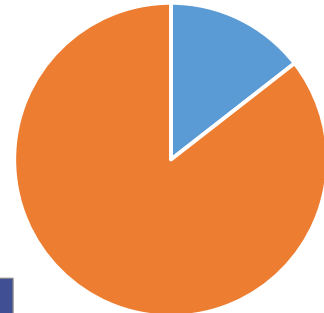
Vraag 61 zal niet in de analyse worden meegenomen daar de keuze van antwoorden op de vraag verkeerd geïnterpreteerd werd door respondenten. *"Ja, ik ben jonger dan 65 en wil graag met het busje mee"* is niet duidelijk genoeg.

5.9 Afsluitende vragen

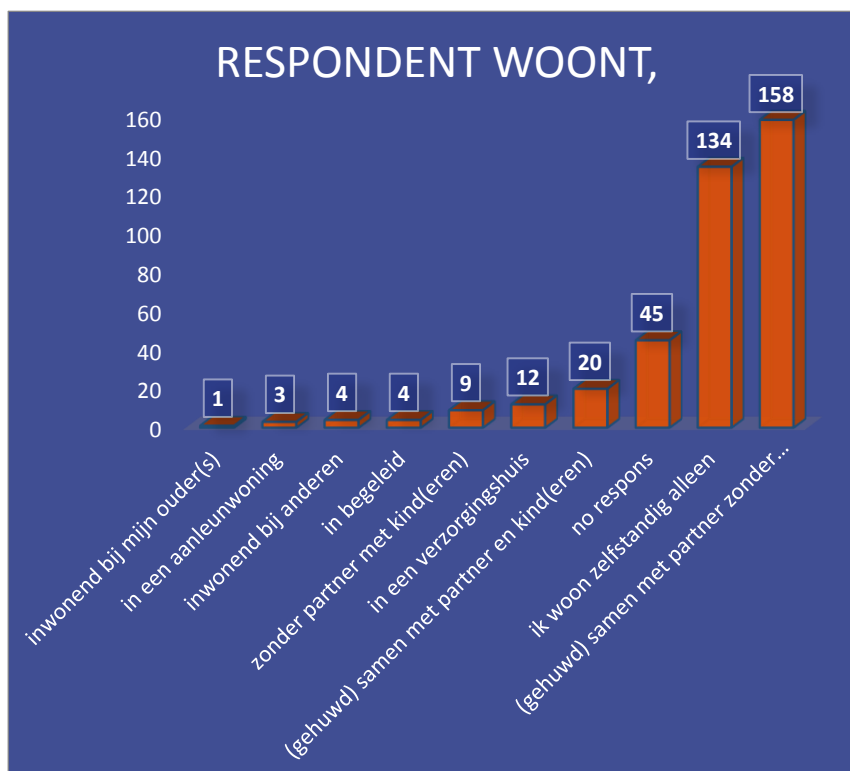
De respondenten hadden de keuze om deel te nemen aan de verloting van de GaiaZOO jaarabonnementen, 268 hebben aangegeven mee te willen doen aan de verloting.

Vraag 63. "Als u graag een gesprek met een consulent wilt geef dat dan hieronder aan."

Deze vraag is bewust opgenomen in de vragenlijst om respondenten de mogelijkheid te geven om vragen terug te stellen. Een aantal van 57 respondenten vinkte "Ja" aan.



Grafiek 18



47% woont (gehuwd) samen met partner zonder kind(eren).

40% woont zelfstandig alleen.

Grafiek 19

60% heeft geen hulp gehad bij het invullen

40% heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst

21% is geholpen door een familielid

6% door een hulpverlener

2% door een mantelzorger

1% heeft hulp gehad van een kennis of buur.



Grafiek 20

6



Gemeente Kerkrade

6 Conclusies

6.1 Algemeen

Er zijn 656 vragenlijsten verstuurd. Binnen de gestelde termijn zijn er 409 vragenlijsten al dan niet ingevuld retour ontvangen. Een respons van 62%. Lijsten na sluitingsdatum ontvangen worden gecontroleerd en indien nodig in het nazorgtraject meegenomen.

In het tijdsbestek de enquête zijn drie klanten overleden. Zeven klanten gaven aan dat ze de scootmobiel al hebben ingeleverd.

Er zijn 394 vragenlijsten gebruikt in de datamatrix om conclusies uit te trekken. Dit is een netto respons van 60%. De verdeling man/vrouw onder de respondenten is exact gelijk, namelijk 197. De jongste respondent is 18 jaar en de oudste 95. Het grootste aantal (345) respondenten is tussen de 50 en 85 jaar.

6.2 Centrale vraag

Wat zijn de ervaringen van gebruikers van een scootmobiel, verstrekt door de Wmo, van gemeente Kerkrade?

Vanuit tevredenheid gezien scoren de ervaringen van de scootmobiel gebruikers hoog. Op de drie gebieden van dienstverlening van gemeente Kerkrade en leverancier Welzorg en het functioneren van de scootmobiel wordt een acht als gemiddelde gescoord. 95% van de respondenten (n=376) geeft aan dat hun zelfstandigheid is vergroot door het gebruik van de scootmobiel.

6.3 Deelvragen

6.3.1 In hoeverre worden scootmobielen wel, weinig of niet gebruikt?

De respondenten geven aan de scootmobiel veelvuldig te gebruiken. Van de respondenten (n=376) gebruikt 63% de scootmobiel dagelijks, 30% meerdere keren per week. Dat betekent dat een grote groep van 93% de scootmobiel zeer regelmatig gebruikt. Slechts 7% van de respondenten (30) geven aan de scootmobiel maar een paar keer per maand of minder te gebruiken.

6.3.2 Wat is de reden hiervan? (BPS model)

Hoofdredeken om de scootmobiel niet te gebruiken zijn, (Bio) ziekte en daardoor tijdelijk niet te kunnen rijden (9x), (Psycho) veiligheid in het verkeer en op de scootmobiel (9x).

Er zijn redenen waarom de scootmobiel juist wel veel gebruikt wordt. Van de respondenten geven er 304 een 8 of hoger omdat de scootmobiel past bij hun beperking. De grote afstanden die ermee worden afgelegd, het veelvuldig gebruik en het hoge gebruik bij alle weersomstandigheden onderstrepen dit. Maar liefst 358 respondenten (91%) (n=372) geven aan dat de scootmobiel voor hen het meest geschikte vervoersmiddel is.

97% (363 respondenten) (n=376) Geeft aan zich mobieler te voelen door de scootmobiel. De scootmobiel kan ook een middel zijn om eenzaamheid tegen te

gaan, 243 (n= 354) mensen geven aan minder zich minder eenzaam te voelen door de scootmobiel (Psychosociaal).

6.3.3 Komt de scootmobiel-gebruiker tot zijn recht in de samenleving?

De grootste groep komt goed tot zijn recht in de samenleving, 79% (243) van de respondenten geven op vraag 48 ja als antwoord "*Vindt u dat u kunt deelnemen aan de maatschappij?*" (n=353)

De vraag hoeveel de scootmobiel er aan bijdraagt mee te kunnen doen in de maatschappij (n= 385) geven 91% (351) van de respondenten aan dat dit redelijk tot zeer veel is.

6.3.4 Met welke doeleinden wordt er gebruik gemaakt van de scootmobiel?

Onderstaande worden als belangrijke doeleinden gezien. Klanten konden hier meer dan één antwoord geven.

De scootmobiel wordt in de praktijk het meeste gebruikt (n=386):

- Om boodschappen te doen 69% (265)
- In contact komen met familie, vrienden of kennissen (Sociale contacten) 59% (229)
- Om huisarts, specialisten of andere medici te bezoeken 53% (203)
- Om in de buitenlucht te zijn (wandelen) 42% (164)
- Om in de natuur te kunnen zijn (bos en parken) 34% (133)

6.3.5 Wat zijn de behoeften om een scootmobiel te gebruiken?

De respondenten hadden de keuze of ze antwoord wilden geven op deze vraag daar deze moeilijk gevonden kon worden, dit bleek uit de 4 uitgevoerde test enquêtes tijdens huisbezoeken. Van de respondenten heeft 80%(n=360) de vraag ingevuld.

- Licht, lucht en ruimte (buiten kunnen zijn), 180 (50%)
- Vrijheid 47% (169).
- Autonomie (zelf kunnen bepalen) 34% (124)
- Gezondheid 33% (120)
- Ondersteuning 30% (107)

6.3.6 Is er bereidheid een scootmobiel te delen met andere burgers?

Kort maar krachtig, nee. Er is nauwelijks bereidheid tot delen. Slechts 1 tot 2% zou bereid zijn de scootmobiel te delen, of deel te nemen aan een scootmobielpool. Drie respondenten, waarvan twee telefonisch, hebben de vraag gesteld of de verzekering aangepast kan worden zodat hun partner ook gebruik mag maken van de scootmobiel. Alle drie willen ze geen tweede scootmobiel erbij maar willen ze er één voor gezamenlijk gebruik.

6.3.7 In hoeverre draagt de scootmobiel er aan bij om deel te kunnen nemen aan de maatschappij?

De scootmobiel draagt sterk bij aan de mogelijkheid om deel te nemen aan de maatschappij. Liefst 91%, dat zijn 351 respondenten (n=385), vinden dat. 20 respondenten zeggen nauwelijks en helemaal niet. 14 respondenten weten niet of dat zo is.

6.3.8 Hoe tevreden zijn de klanten over de dienstverlening van de gemeente Kerkrade?

Uit de resultaten blijkt dat de tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente in een positieve stijgende lijn zit. Er gaven 160 (=n) respondenten aan contact te hebben gehad met de gemeente in het afgelopen jaar. Het gemiddelde over alle vragen samen geeft een 7,8 als cijfer te zien. Het cijfer voor de aanvraagprocedure in zijn geheel is een 7,5.

Er zijn 10% van de respondenten die een onvoldoende gaven voor de aanvraagprocedure in zijn geheel, waarvan de helft een 1 als punt gaf.

6.3.9 Extra vragen die niet in de deelvragen zijn meegenomen

Van de respondenten (n=387) heeft 86% naast de scootmobiel ook nog een andere toekenningen vanuit de Wmo

De scootmobiel wordt door 181 respondenten (n=379) gebruikt om door een winkel te rijden. De helft doet dit af en toe. Een gedeeltelijke verklaring kan zijn dat 10% van de respondenten naast de scootmobiel ook een rolstoel heeft.

Bij de vraag of de respondenten weten van het bestaan van de boodschappenbus geeft 42% aan hiervan niet op de hoogte te zijn.

7



Gemeente Kerkrade

7 Aanbevelingen

Na afronding van de conclusies uit hoofdstuk 5 is een overleg met het afdelingshoofd en twee beleidsmedewerkers gehouden om de eerste uitkomsten te bespreken en aanbevelingen ter doen over hoe nu verder.

De antwoorden op de vragenlijst bieden meer analysemogelijkheden dan in dit document verwerkt zijn en die verder zouden gaan dan de centrale vraag en deelvragen. Deze analyses dienen uitgevoerd te worden door het team dat belast is met de herbeoordelingsgesprekken om zodoende de vragen op wijk-, buurt-, straatniveau en /of klantniveau te filteren.

7.1 Herbeoordelingsgesprekken

"Wanneer mensen je niet de reactie geven die je wenst is dat omdat je niet zo met ze praat dat het voor hun mogelijk is die reactie te geven"

Walter Kempler in (Vries, 2010, p. 255).

In het overleg is besproken dat klanten die specifieke antwoorden hebben gegeven op onderstaande vragen (geordend op volgorde uit de vragenlijst, zie bijlage 2) als eerste worden ingepland worden voor een herbeoordelingsgesprek. Het eerste zullen klanten her-beoordeeld worden welke op vraag:

- 9 t/m 28, onvoldoendes hebben gegeven
- 29 hebben geantwoord, dat ze niets doen en met een ontevreden gevoel blijven zitten als ze ontevreden zijn over scootmobiel, Welzorg of de gemeente
- 37 zeggen dat de scootmobiel op dit moment niet het meest geschikte vervoersmiddel vinden, of hierover twijfelen door weet ik niet te antwoorden.
- 38 en 39 hebben geantwoord dat ze scootmobiel vaker willen gebruiken maar dat lichamelijke klachten en obstakels dit beletten. Hierbij dienen de antwoorden gegeven bij anders te worden meegenomen. Raadpleeg hiervoor de Excel spreadsheet.
- 40 aangeven de scootmobiel "minder dan één keer per maand" of "zelden of nooit" te gebruiken
- 41 t/m 43 de reden voor non-gebruik ingevuld hebben
- 44, 45 en 48, 49 met nee hebben beantwoord
- 46 "voelt u zich wel eens eenzaam" hebben beantwoord met ja
- 50 "in welke mate draagt de scootmobiel bij er aan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen", nauwelijks of helemaal niet hebben geantwoord
- 51, vinden dat ze niet of nauwelijks kunnen meedoen aan de maatschappij
- 63, Ja ik wil een gesprek met een consulent hebben aangekruist. Deze mensen zullen met voorrang worden ingepland.

Het Excel-bestand kan gebruikt worden om de klanten die bovenstaande vragen hebben ingevuld volgens de gestelde criteria te selecteren. Tevens kunnen hier de klanten geselecteerd worden die meerdere vragen hebben beantwoord volgens de criteria om deze voorrang te kunnen geven in de planning.

Om op klantniveau te werken dienen de ingekomen papieren vragenlijsten gearchiveerd te worden in de klantendossiers van de betreffende klant. Vragenlijsten die via de website zijn ingevuld worden geprint. De Wmo beleidsmedewerker zal dit coördineren.

Er is een respons van 60%. Er zijn nog 4% aan vragenlijsten na sluitingsdatum binnen gekomen en er zijn een deel vragenlijsten niet meegenomen in de datamatrix. Het is aan te bevelen de overige 36% als tweede lichting in te plannen voor een herbeoordelingsgesprek.

Bij de groep niet respondenten kan de vraag in de herbeoordeling opgenomen wat de oorzaak ervan is dat ze de vragenlijst niet ingevuld en terug gestuurd hebben. Laaggeletterdheid zou bijvoorbeeld een oorzaak kunnen zijn en als dit blijkt tijdens het gesprek, kan hierop een actie uitgezet worden.

7.2 Nazorg bieden en verankeren

Het antwoord op de centrale vraag laat zien dat het grootste deel van de respondenten tevreden is en dat de ervaringen van de scooter gebruikers goed zijn. Dit wil echter niet zeggen dat er geen nazorg geboden hoeft te worden. Vijf procent van de respondenten zijn niet tevreden.

"Nazorg is duur, maar als een gemeente (een deel van de) burgers hier niet in begeleidt, dan beperkt de gekantelde werkwijze zich tot het dicht houden van de deur" (Wmo to go, 2015)

Nazorg dient geboden en verankerd te worden als standaard. Nazorg is noodzakelijk voor de cliënt en de gemeente. Dit blijkt ook uit de vragenlijst, mensen die een onvoldoende hebben gegeven op de vragen 9 t/m 22 geven dit aan. Deze mensen zijn ergens ontevreden over, doordat deze ontevredenheid niet gehoord wordt kan deze zich als een olievlek verspreiden. Maar ook voor de consulent. Nazorg is essentieel om terugkoppeling te ontvangen. Nazorg is noodzakelijk om vast te kunnen stellen of de klant gecompenseerd is en of er is voldaan aan de behoefte van de klant. Nazorg wordt belangrijker in de nieuwe Wmo 2015. Als klanten oplossingen in het eigen netwerk vinden, op eigen kracht, of bij doorverwijzing naar algemeen gebruikelijke voorzieningen, kan juist hier nazorg belangrijke informatie geven. Van waar uit weer nagedacht kan worden over andere oplossingen. (Wmo to go, 2015)

Nazorg kan in eerste instantie door middel van een automatiseringsproces vanuit het softwarepakket van Civision. Civision dient hiervoor zodanig ingericht te worden dat na het verstrekken van een toekenning, twee en zes maanden na daadwerkelijke verstrekking automatisch een brief uit het systeem rolt. Dit kan een geautomatiseerde brief zijn waarin de klant de mogelijkheid krijgt geboden te reageren door het invullen van een eenvoudige korte vragenlijst.

Een tweede duurdere maar persoonlijker mogelijkheid is om de consulent verantwoordelijk te stellen dat er binnen een termijn van twee maanden na verstrekking contact wordt opgenomen met de klant om de tevredenheid te checken.

7.3 Scootmobielpool en delen

Bij de bestaande klanten is weinig tot geen behoefte in het delen van een scootmobiel door bijvoorbeeld een scootmobielpool. Op dit moment is het dus niet raadzaam energie te steken in de ontwikkeling van een scootmobielpool of andere vormen van delen bij bestaande klanten.

Bij nieuwe en her-verstrekkings dient het gebruik vooraf vast gesteld te worden zodat klanten eventueel ingedeeld kunnen worden in een scootmobielpool.

Bij opzetten van een scootmobielpool kan gekeken worden naar het systeem dat de gemeente Maastricht en Eijsden-Margraten heeft getest samen met Welzorg. Hierbij kan een klant op afroep tot 60 dagen per jaar gebruik maken van een scootmobiel uit depot van Welzorg. Welzorg zorgt voor de bezorging van de scootmobiel bij de klant. Ook kan er naar buurgemeenten als Brunssum gekeken worden hoe zij dit hebben aangepakt.

Delen binnen één huishouden is verzekeringstechnisch geen probleem. Dit is door Welzorg gecheckt en bevestigd. De partner van een geïndiceerde scootmobiel gebruiker is verzekerd bij gebruik. Gebruik van één scootmobiel door twee partners is echter niet opgenomen in het contract tussen Welzorg en de gemeente, aanpassing van het beleid is mogelijk en te adviseren. De partner dient dan wel geïndiceerd te worden. Hierdoor kan voorkomen worden dat er binnen één huishouden onnodig meerdere scootmobielen worden ingezet.

7.4 Project Leuk voor elkaar

Van de respondenten heeft 80% behoefte aan licht, lucht en ruimte, de scootmobiel wordt door 42% gebruikt om de buitenlucht in te gaan. 37% voelt zich wel eens eenzaam. De klanten die bij alle drie de groepen behoren kunnen in contact gebracht worden met project Leuk voor elkaar, er kunnen groepen gevormd worden met de gemeenschappelijke behoeften en doeleinden van gebruik. Hiermee wordt voldaan aan het doel van dit project, namelijk eenzaamheidsbestrijding en mensen kennis laten maken met de digitale wereld op het web. Er kunnen groepen scootmobiel rijders gevormd worden die samen ritten organiseren. Deze ritten kunnen met een Global positioning system (GPS) geregistreerd worden, zo is achteraf te zien welke route is afgelegd. Daar kunnen dan weer routes mee worden zichtbaar gemaakt in de landkaart. Er kunnen foto's gemaakt worden en dit alles kan dan weer in groepsverband onder leiding van Leuk voor elkaar digitaal bewerkt worden.

8



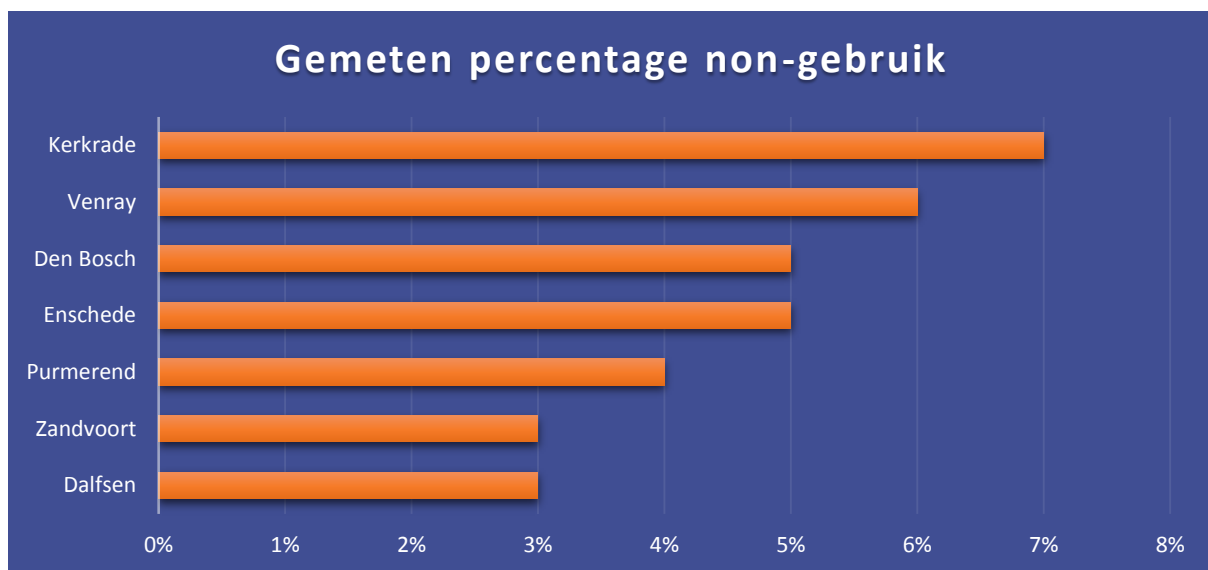
Gemeente Kerkrade

8 Discussie

8.1 Non-gebruik

Tijdens het overleg met het afdelingshoofd en twee beleidsmedewerkers is gesproken over sociaal wenselijk gedrag omdat het percentage non-gebruik relatief lager uitgevallen is dan verwacht werd. Echter de gemeente Kerkrade heeft een hoger percentage non-gebruik dan andere gemeentes, waar het gebruik van scootmobielen is onderzocht.

Het verschil is een klein percentage meer dan andere onderzochte gemeenten. In het voor onderzoek was te zien dat het gemeten non gebruik gemiddeld 5% is, in Kerkrade is dit 7%.



Grafiek 21

Sommige respondenten geven aan dat ze de scootmobiel niet of nauwelijks gebruiken. Maar ze geven ook aan de scootmobiel niet te willen inleveren.

In het overleg werd gesproken om de mensen die de vragenlijst niet geretourneerd hebben vragen te stellen over gebruik, hetzij middels een herhaling van de vragenlijst of in het herbeoordelingsgesprek.

8.2 Delen van de scootmobiel

Tijdens de deskresearch viel mij op dat een groot aantal gemeenten bezig is met het opzetten van scootmobielpools. Uit dit en andere onderzoeken in het land blijkt dat er weinig tot geen animo bestaat tot het delen van de scootmobiel of deelname aan een scootmobielpool. Gezien het lage animo om aan een scootmobielpool deel te nemen in de gemeente Kerkrade lijkt het mij dat Kerkrade beter kan afwachten op resultaten in andere gemeenten, voor dat er zelf een scootmobielpool wordt opgezet.

8.3 Boodschappenbus, gebruik scootmobiel in winkels

Twee vragen die niet meegenomen zijn om een antwoord te geven op de centrale vraag of deelvragen wil ik hier bespreken. Het gebruik van scootmobielen in winkels is met 48% (n=379) hoog te noemen. Bij de

toekenning van een scooter moet de rijder nog 250 meter te voet kunnen afleggen. De vraag is in de vragenlijst meegenomen omdat tijdens de gesprekken in de vooronderzoeken en tijdens wijkbijeenkomsten mij enkele keren de vraag is gesteld of er niets te doen is aan "die irritante scooters in winkels".

Nee, de gemeente kan er niets aan doen. Het staat winkels vrij om ze wel of niet toe te laten in hun winkel. Maar er is wel een alternatief in Kerkrade namelijk de boodschappenbus.

Op de vraag of de respondenten de boodschappen bus kennen antwoord 48% (n=299) dat ze niet van het bestaan van de boodschappenbus afweten. Om gebruik te kunnen maken van de boodschappenbus worden kosten berekend. Op de vraag of ze de kosten willen betalen als ze daarvoor hun scooter niet meer nodig hebben, geeft 67% (n=279) aan hiervoor niet te willen betalen.

In het kader van co-creatie wil ik deze discussie voorleggen aan het Wmo platform, om daar de discussie over boodschappenbus en gebruik in winkels voort te zetten. Ik zou graag hun mening willen horen hoe over het gebruik van scootmobielen in winkels wordt gedacht. En wat we kunnen doen om meer mensen van de boodschappenbus gebruik te laten maken.



Figuur 3 (Picturequotes.com, 2015)

9



Gemeente Kerkrade

Nawoord

Het resultaat van mijn maandenlang werk is geworden zoals ik het wilde, een Social Work Bachelor waardig beleidsadvies.

Ik heb geleerd hoe een beleidsadvies ontstaat en welke stappen en voorwerk allemaal verzet dienen te worden, voordat aan het echte werk begonnen kan worden. Hierover heb ik mij meermaals verbaasd. In het bedrijfsleven werd een beslissing genomen en dan werd er direct actie op ondernomen, niet iedereen hoefde er "iets van te vinden". De "do learn, do learn" methode werkte snel en adequaat, de gemeente Kerkrade is hierin al een goed stuk op weg, het zou echter niet schaden eens een kijkje te nemen in het snelle bedrijfsleven.

Het valt mij op dat nazorg niet alleen in het commerciële bedrijfsleven belangrijk is, ook voor een gemeente is het belangrijk nazorg te leveren. Liefst binnen een vastgestelde termijn. Alleen zo kan de eigen kracht van de burger met een hulpvraag een geslaagd proces worden. Een scootmobiel op de stoep zetten en zeggen "zo, en nu karren maar" is er niet bij. De klant kan pas na enkele weken zeggen of hij goed zit, geen aanpassingen nodig heeft. Dit leerde ik uit een gesprek met een klant die de scootmobiel, enkele weken voordat ik hem sprak, had ontvangen (december 2014). Ik vroeg hoe tevreden hij was en hij vertelde mij dat hij met koud weer en veel wind niet de deur uit kon met zijn nieuwe scootmobiel, iets wat hij betreurde. Hij was niet echt tevreden. De wind en kou in het gezicht onder het rijden was voor hem, met COPD en een hartkwaal, een pijniging. Nu heeft hij een windscherm en alles is opgelost, alweer een tevreden klant erbij. Dit voorbeeld illustreert het belang van een top dienstverlening met nazorg.

Ik adviseer de gemeente Kerkrade om die nazorg te bieden het veroorzaakt niet alleen meer werk voor de consultants, maar het levert vooral tevreden klanten op. Een tevreden klant is altijd bereidwilliger mee te denken in deze tijd van transformatie (lees: bezuinigingen) dan een ontevreden klant. De ontevreden klant zal niet zo snel medewerking verlenen dan een tevreden klant.

Ik wil u bedanken voor het lezen van mijn afstudeerwerkstuk.

Als u tevreden bent over het resultaat zou ik het als een eer beschouwen als u een positieve recensie op mijn LinkedIn profiel zou willen plaatsen. Tenslotte staat na mijn afstuderen de arbeidsmarkt voor mij open, waarbij elke hulp welkom is. U kunt mij bij LinkedIn vinden via mijn naam en mij een connectieverzoek sturen. (Alvast hartelijk bedankt!)

Met vriendelijke groet,

Wim Goblet

Literatuur lijst



Gemeente Kerkrade

Literatuurlijst

- Aalders, K., & Severijn, J. (2009). *Scootmobielen in gebruik, Gebruik en veiligheid van scootmobielen*. Enschede: I&O Research BV.
- Adelante Zorggroep. (2015, mei 1). *Biomedisch of biopsychosociaal?* Opgehaald van Adelante Zorggroep: <https://www.adelante-zorggroep.nl/nl/revalidatie/voor-zorgverleners/biomedisch-of-biopsychosociaal/>
- Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!, Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff.
- Chopra, D. (2014, maart 5). Een sprong voorwaarts is per definitie een sprong in het onbekende. *Happinez kalendender*.
- Dijkman, K., & Jagt, N. (2010). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Utrecht: Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers.
- Duim, L., Prins, D., Roelofs, A., & Spijker, M. (2012). *Monitoring scootergebruik gemeente Dalfsen*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Fackeldey, J. (No Date). Van krimpkramp naar re-creatie in Kerkrade. *Bord welkom in Kerkrade*. Fackeldeyfinds, Kerkrade. Opgeroepen op mei 6, 2015, van <http://www.fackeldeyfinds.com/wp-content/uploads/2011/07/bord-welkom-in-Kerkrade.jpg?953b4d>
- Gemeente Kerkrade. (2014, oktober 29). *Beleidsplan Wmo 2015 - 2018, Samen Leven in Kerkrade*. Kerkrade: Gemeente Kerkrade. Opgehaald van Beleidsplan Wmo 2015 – 2018, Samen Leven in Kerkrade: http://www.kerkrade.nl/nieuws_en_publicaties/bekendmakingen/inspraak_concept_beleidsplan_wmo_2015_2018_samen_leven_in_kerkrade_en_verordening_maatschappelijke_ondersteuning_gemeente_kerkrade_2015
- Gemeente Kerkrade. (2014, oktober 1). *Kerkrade in cijfers*. Opgehaald van Gemeente Kerkrade: http://www.kerkrade.nl/de_stad_kerkrade/statistieken/kerkrade_in_cijfers/kerkrade_in_cijfers
- Gemeente Kerkrade. (2015, mei 1). *Een visie op ons sociaal beleid*. Opgehaald van Gemeente Kerkrade: <https://raadsinformatie.kerkrade.nl/Vergaderingen/Gemeenteraad/2013/27-november/19:00/Visie-op-het-sociaal-domein-van-de-gemeente-Kerkrade/Visiedocument-MaZo-Sociaal-Domein-gemeente-Kerkrade1.pdf>
- Gemeente Kerkrade. (No date). *Samen Leven*. Kerkrade: Gemeente Kerkrade. Opgeroepen op mei 1, 2015, van <http://www.samenvoorelkaarparkstad.nl/images/gemeenten/kerkrade/2014/Kerkrade-offerte-Wmo.pdf>
- Horrevorts, E., & Lempens, A. (2013). *Klanttevredenheidsonderzoek gebruik OV-taxi en scooter, Gemeente Zandvoort*. Hoorn: I&O Research.

- ISD Bollenstreek. (2014, december 18). *Rolstoel- en scootmobielpool van start in Noordwijk en Voorhout*. Opgehaald van ISD Bollenstreek: http://www.isdbollenstreek.nl/default/actueel/persberichten/rolstoelenscootmobielpoolvanstartinnordwijkenvoorhout/id_1312509
- Krone, E., Rijnkels, H., & Vos, F. (2006). *Model voor Onderzoek klanttevredenheid Wmo*. Leusden: BMC.
- Loesje. (No Date). Heeft u vaak last van keuzestress. *Keuzestress*. www.loesje.nl, Arnhem. Opgeroepen op mei 4, 2015, van <http://www.loesje.nl/posters/heeft-u-vaak-last-van-keuzestress150120/>
- Maastrichtse infokrant voor ouderen. (2010, Mei). Inleverpremie scooter. *Maastrichtse infokrant voor ouderen no 17, 2010*, p. 2. Opgehaald van <http://1drv.ms/1DOMa4U>
- Merkus, M. (2013). *OM TE BEWAREN, Eenmalig magazine ter afsluiting van Goed voor Elkaar*. Utrecht: MOVISIE. Opgehaald van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Magazine%20Om%20te%20bewaren%20%5BMOV-448226-0.1%5D.pdf
- Picturequotes.com. (2015). when-nothing-goes-right-go-left-quote-35. *When nothing goes right go left*. Picturequotes.com, <http://img.picturequotes.com/1/35/when-nothing-goes-right-go-left-quote-5.jpg>.
- Rijssens Nieuwsblad. (2014, 12 24). *Scootmobielpool in Rijssen blijkt groot succes*. Opgehaald van Rijssens Nieuwsblad: http://www.rijssensnieuwsblad.nl/lokaal/lokaal/scootmobielpool_in_rijssen_blijkt_groot_succes_2881522.html#.VJp2yl4AAA
- Sectorraad Hoger Sociaal Agogisch onderwijs. (2008). *Vele takken één stam (VTES)*. Amsterdam: Uitgeverij SWP Amsterdam.
- Verheggen, L., & Wijermars, M. (2008). *Gebruikerstevredenheid scooter en aangepaste fiets*. Purmerend: Gemeente Purmerend.
- VNG. (2015, mei 6). *Vragen & antwoorden Cliëntervaringsonderzoek WMO*. Opgehaald van VNG : http://www.vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2014/20150305-q-en-a-clientervaringsonderzoek.pdf
- Voor elkaar in Kerkrade*. (2015, mei 1). Opgehaald van Samen voor Elkaar: <http://www.samenvoorelkaarparkstad.nl/kerkrade>
- Vries, S. d. (2010). *Basismethodiek psychosociale hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Wmo to go*. (2015, mei 5). Opgehaald van Iedereen kantelt mee: dilemma's voor gemeenten: <http://www.wmotogo.nl/441/iedereen-kantelt-mee-dilemma-s-voor-gemeenten/>

Bijlage 1



Gemeente Kerkrade

Tijdspad & planning

Wanneer	Wat	Planning Uren	Daadwerkelijk Gebruikte uren
Oktober en november 2014	Literatuuronderzoek, gesprekken met wethouder, beleidsmedewerkers, afdelingshoofd, WMO platform, diverse vakgroepen.	80	80
dec-14	Concept afstudeervoorstel inleveren en tripartite gesprek inplannen	40	40
jan-15	Tripartite gesprek, bespreking afstudeervoorstel, intentieverklaring ondertekenen.	1	1
Januari en februari	Ontwerp vragenlijst tbv enquête.	80	96
	Regelen dat enquête op site gemeente komt.		1
	Enkele diepte-interviews met doelgroep om enquête te testen		5
Medio februari	Goedkeuring enquête door WMO platform en afstudeer begeleider. Feedback docent.	8	8
Na feedback moment	Enquête op naam drukken via verzendlijsten bij Repro en online versie op internet klaarzetten	40	48
+/-26 februari	Versturen van Enquête, Online zetten van Enquête (gemeente site www.kerkrade.nl / www.enquetemaken.be)	2	2
Maart	Verzamelen van data, beantwoorden van vragen aan respondenten. Bieden van hulp aan respondenten	60	80
Einde maart	Deadline voor inleveren ingevulde enquête	0	Deadline werd 10 april
Tot half april	Verwerken en analyseren van data	80	72
Tweede helft april	Schrijven van beleidsnotitie	80	72
Eind april	Concept versie afstudeeronderzoek bespreken met afdelingshoofd en afstudeerbegeleider. Bespreking met afstudeerbegeleider. Feedback docent.	20	16
	Verzamelen van feedback		
1e week mei	Feedback verwerken en schrijven van procesverslag	40	32
2e week mei	Digitaal inleveren bij Repro	1	1
11-mei	Inleverdatum definitief stuk en bijlagen (Naar Sittard brengen)	0	2
	Totale tijdsverdeling voor 19EC	532	556

Bijlage 2



Gemeente Kerkrade

Vragenlijst met cijfers

Sector Maatschappelijke Zorg

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
Wim Goblet
Telefoonnummer
14 045
Telefax

Joep Testpersoon
Op der Maat 1
6460 XX Kerkrade

Zaaknummer

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk
2015000

Datum
maart 2015

Onderwerp

Onderzoek klanttevredenheid scootmobielgebruikers Kerkrade

Bijlage(n)

0

Geachte heer Testpersoon,,

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is gericht op meedoen in de samenleving en op het bieden van ondersteuning als dat nodig is. Er wordt gekeken wat u zelf kunt doen, of welke mogelijkheden in uw sociale netwerk aanwezig zijn, als daar geen oplossing is, wordt gekeken naar de mogelijkheden van een maatwerkvoorziening. Voorbeelden van deze ondersteuning zijn: hulp bij het huishouden, een woonvoorziening, scootmobiel of een rolstoel. U maakt momenteel gebruik van een scootmobiel of u heeft een scootmobiel aangevraagd.

De gemeente wil graag weten wat uw ervaringen zijn. Daarnaast is de gemeente verplicht om elk jaar onderzoek te doen naar de tevredenheid onder de gebruikers van Wmo voorzieningen. Dit jaar worden de gebruikers van scootmobielen naar hun tevredenheid gevraagd. Daarom ontvangt u hierbij een vragenlijst. Met de uitslag van dit onderzoek wordt gekeken waar verbeteringen nodig zijn en wordt er voldaan aan de wettelijke verplichting.

Let op de vragen gaan over uw bevindingen voor het jaar 2014. Wij hopen dat u mee wilt werken aan het onderzoek, want uw mening is belangrijk voor ons!

Om u te belonen voor uw tijd en moeite verloten wij onder de inzenders die dat willen twee jaarabonnementen van GaiaZOO voor u en uw begeleider.

GaiaZOO is geschikt om met een scootmobiel te bezoeken.

Wij vragen u de vragenlijst terug te sturen vóór 10 april 2015

Vragenlijsten die na deze datum binnen komen kunnen helaas niet meer in dit onderzoek worden meegenomen. Ook vervalt daarmee het recht op de verloting van de GaiaZOO jaarabonnementen.

U kunt deze papieren vragenlijst invullen. U kunt ook per computer, tablet of telefoon invullen, graag zelfs, ga naar de site www.kerkrade.nl en klik rechts in de nieuwsbalk op de link:

Wmo Klanttevredenheidsonderzoek 2014. Hier kunt u een exacte kopie van deze vragenlijst invullen. Elke papieren vragenlijst heeft een uniek vragenlijstnummer, dit nummer dient u in te vullen op de website. Uw vragenlijst nummer is: **2015000**

Deze beveiliging is ter voorkoming dat mensen die geen uitnodiging hebben gehad deze niet kunnen invullen. Heeft u de vragenlijst met de computer ingevuld dan hoeft u de papieren versie niet terug te sturen.

U mag de ingevulde lijst terug sturen in bijgevoegde antwoordenvolp. Een postzegel is niet nodig. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 tot 30 minuten.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten,

Leo Jongen
Wethouder Wmo

Mocht er voor u iets gaan veranderen in 2015, dan kunt u erop vertrouwen dat dat pas gebeurt nadat u hierover een gesprek heeft gehad met een medewerker van de gemeente of één van de partners en met u een plan is gemaakt voor de komende periode. Onze belangrijkste zorg is dat we de burger ook volgend jaar centraal stellen en maatwerk blijven leveren, zoals u van ons gewend bent.

Het is niet onze bedoeling om uw scootmobiel "af te pakken" als u deze niet of weinig gebruikt!

Wilt u desondanks de scootmobiel toch bij ons inleveren dan mag dat uiteraard. Neem dan contact op met uw Wmo consulent, de gemeente of uw sociale wijkpunt. Wij zullen dan met u in gesprek gaan en u helpen de juiste beslissing te nemen.

Algemene informatie

De gemeente Kerkrade wil graag weten wat uw ervaringen zijn als scootmobiel gebruiker.

Voor u begint met het invullen van de vragenlijst

Als u dat prettig vindt, kunt u iemand uit uw omgeving vragen om u te helpen bij het invullen. Dit kan bijvoorbeeld uw partner, een familielid, een buurvrouw, mantelzorger of indien niemand anders u kan helpen een ouderenadviseur zijn. U kan de ouderenadviseurs bereiken voor het maken van een afspraak tijdens het telefonisch spreekuur op werkdagen tussen 09.00 uur en 10.00 uur op 045-5679999, toets 3

Op maandag 30 maart, donderdag 2 april van 9 tot 14 en woensdag 8 april ben ik van 9 tot 12 uur telefonisch bereikbaar om vragen die met dit onderzoek te maken hebben te beantwoorden. U kunt dan contact opnemen met de gemeente via telefoonnummer 14045 en vragen naar Wim Goblet (toestel 726).

Bij de vragen staan, waar nodig, aanwijzingen voor het invullen.

Deze vragenlijst wordt met de computer verwerkt. Daarom is het belangrijk:

- dat u de vragenlijst invult met een zwarte of blauwe pen
- dat u een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze

Bijvoorbeeld: Bent u een man of een vrouw?

- ☐ man
- ☒ vrouw

Heeft u zich vergist? Zet dan een pijltje voor het juiste hokje.

Bijvoorbeeld:

- ☒ man juiste antwoord
- ☒ vrouw onjuiste antwoord

Zoals op het voorblad staat vermeld kunt u de ingevulde vragenlijst gratis terugsturen in de bijgesloten gefrankeerde envelop. Een postzegel is niet nodig.

NG = Niet getoond, vraag kan worden overgeslagen ivm doorverwijzing

NR = No Respons, geen antwoord op vraag ingevuld

Ingevuld door 197 mannen en 197 vrouwen, 394 respondenten totaal.

Te laat binnen gekomen zijn niet meegenomen in de resultaten.

Algemene vragen

2. Heeft u voor de scootmobiel met andere voertuigen gereden?

☐ **313** Ja

☐ **68** Nee, ga door naar vraag 4. **13 X NR**

3. Met welke soort voertuigen heeft u ervaring?

Hier mag u meerdere antwoorden aankruisen die voor u van toepassing zijn

☐ **176** Fiets

☐ **18** Elektrische fiets /Solex

☐ **36** Snorfiets

☐ **112** Brommer

☐ **58** Scooter

☐ **28** Motor

☐ **218** Auto

☐ **26** Vrachtauto **9 x NR**

☐ **18** Tractor en/of Machines **68 x NG**

4. U hebt een Wmo indicatie van de gemeente voor een scootmobiel.

Ontvangt u ook op andere gebieden ondersteuning vanuit de Wmo?

Hier mag u meerdere antwoorden aankruisen die voor u van toepassing zijn

☐ **55** Nee

☐ **222** Hulp bij het huishouden

☐ **109** Woonvoorziening (woningaanpassing), exclusief verhuiskostenvergoeding

☐ **21** Verhuiskostenvergoeding

☐ **74** Rolstoel (elektrisch en niet-elektrisch)

☐ **21** Tegemoetkoming vervoerskosten

☐ **217** Collectief vervoer (Regiotaxi / Reisnet)

☐ **52** Begeleiding

☐ **7** Anders, namelijk: **7 X NR**

5. Maakt u gebruik van een ander vervoersmiddel als aanvulling op de scooter?

☐ **268** Ja

☐ **110** Nee, ga door naar vraag **7**.

16 x NR

6. Van welk(e) vervoersmiddel(len) maakt u nog meer gebruik?

Hier mag u meerdere antwoorden aankruisen die voor u van toepassing zijn

☐ **83** Zelf besturen van auto

☐ **93** Vervoerd worden in auto

☐ **19** Openbaar vervoer

☐ **150** Regiotaxi

☐ **76** Valys

☐ **3** Particuliere taxi

☐ **5** (elektrische) fiets

☐ **1** Driewiel fiets

☐ **53** Rolstoel

12 x NR / 110 x NG

7. Hoeveel jaar heeft u al een scooter?

☐ **38** 0 tot 1 jaar

☐ **40** 1 tot 2 jaar

☐ **107** 2 tot 5 jaar

☐ **202** Langer dan 5 jaar

7 x NR

Tevredenheid van de dienstverlening en de scooter

Graag stellen wij u enkele vragen over hoe tevreden u bent over de dienstverlening.

U kunt deze vragen beantwoorden met een rapportcijfer van 1 tot 10 (10 is uitmuntend) dat u in de vakjes kunt aangeven

Vragen over de gemeente

8. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad over ondersteuning vanuit de Wmo van de gemeente?

- ☐ **158** Ja
- ☐ **216** Nee, ga door naar vraag **16**.
- ☐ **20** Weet ik niet

Hoe tevreden bent u over:

U kunt hier ook NVT (niet van toepassing) aankruisen als u deze service nog niet nodig heeft gehad

9. de informatie die u van de gemeente hebt ontvangen?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	NG	Gemiddeld
Aantal	5	1	3	5	1	3	5	25	53	21	32	6	234	7,9

10. de duur vanaf het moment dat u uw aanvraag deed tot de eerste afspraak met uw consulent?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT		Gemiddeld
Aantal	4	4	3	1	5	6	13	19	48	20	21	16		7,5

11. het gesprek met uw consulent?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT		Gemiddeld
Aantal	2	3	1	1	2	5	9	19	41	30	30	17		8,0

12. hoe u zich gehoord en begrepen voelt door de consulent?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT		Gemiddeld
Aantal	4	3	1	5	3	5	7	21	42	23	27	15		7,9

13. de oplossing op uw vraag die de consulent u aanbood?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT		Gemiddeld
Aantal	3	4	1	5	3	5	7	21	42	23	27	19		7,7

14. de dienstverlening van de consulent?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT		Gemiddeld
Aantal	3	4	1	4	1	5	7	19	45	21	34	16		7,9

15. de aanvraagprocedure in zijn geheel?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT		Gemiddeld
Aantal	1	8	0	2	2	4	17	28	45	17	27	9		7,5

Vragen over de leverancier van uw scootmobiel

16. Is uw scootmobiel door Welzorg geleverd of is deze door een andere aanbieder geleverd?

- ☐ **120** Welzorg, ga door naar vraag **18**.
☐ **267** Ligtfoot (Harting-Bank), ga door naar vraag **17**.
☐ **2** Ik heb een PGB en een andere leverancier voor de scootmobiel namelijk:

Meyra / P.Mobility Brunssum

5 X NR

ga door naar vraag **29**.

Vraag over Ligtfoot (Harting-Bank)

17. De contracten van Ligtfoot (Harting-Bank) zijn nu bij Welzorg ondergebracht heeft u al contact gehad met Welzorg?

- ☐ **188** Ja, ga door naar vraag de volgende vraag
☐ **82** Nee, ga door naar vraag **22**.
☐ **2** Weet ik niet

2 x NR, 120 NG

Vragen over Welzorg

Hoe tevreden bent u over:

U kunt hier ook NVT (niet van toepassing) aankruisen als u deze service nog niet nodig heeft gehad.

18. de dienstverlening van Welzorg?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	13	1	1	2	2	8	20	36	89	49	69	22	8,2

19. de snelheid waarmee u geholpen wordt als er een mankement is aan de scootmobiel?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	13	1	2	2	3	7	16	36	71	44	59	82	8,1

20. de kwaliteit van het onderhoud door uw leverancier?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	14	1	0	2	4	10	16	45	62	46	60	52	8,1

21. de les (scholing) die u hebt gekregen in het gebruik van de scootmobiel?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	12	4	0	1	0	6	4	16	34	21	38	176	8,2

Vragen over de Scootmobiel

U kunt hier ook NVT (niet van toepassing) aankruisen.

Hoe tevreden bent u over:

22. hoe de scootmobiel past bij uw beperking(en)?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	0	4	2	3	2	11	6	44	85	73	147	17	8,6

23. de kwaliteit van uw scootmobiel?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	0	5	4	3	6	27	23	54	88	71	99	14	8,0

24. het comfort van uw scootmobiel?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	0	7	2	6	4	23	21	51	100	73	90	17	8,0

25. het bediengemak van de scootmobiel?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	0	3	1	3	7	11	15	51	102	72	113	16	8,3

26. de veiligheid van uw scootmobiel?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	0	6	3	4	6	18	25	66	81	63	102	20	8,0

27. de verlichting van uw scootmobiel?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	0	5	2	6	11	16	23	50	90	67	108	16	8,0

28. de maximale afstand die u kunt afleggen (accu capaciteit)?

		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	SCORE
	NR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT	Gemiddeld
Aantal	0	4	3	7	16	40	32	57	85	34	70	46	7,4

29. Wat doet u als u niet tevreden bent over uw scootmobiel, of over uw leverancier (Welzorg) of over de gemeente?

- ☐ **17** Ik doe niets en blijf met een ontevreden gevoel zitten
- ☐ **16** Ik bespreek dit met burens, familie en/of andere bekenden
- ☐ **163** Ik neem contact op met de leverancier en vertel mijn probleem en/of klacht
- ☐ **28** Ik neem contact op met de gemeente en vertel mijn probleem en/of klacht
- ☐ **149** Ik neem contact op met zowel leverancier en gemeente **21 X NR**

Doeleinden gebruik van de scooter

30. Bij welk weertype gebruikt u uw scooter?

- ☐ **35** Alleen bij droog weer
- ☐ **34** Alleen als het (voor u) warm genoeg en droog is
- ☐ **22** Alleen in de zomermaanden en mooie lente en/of herfstdagen.
- ☐ **206** Altijd, onafhankelijk van het weer
- ☐ **23** Niet als het regent
- ☐ **4** Niet als het koud is
- ☐ **61** Niet als het regent en koud is
- ☐ **6** De hele winter niet

3 X NR

31. Wanneer rijdt u met de scooter?

- ☐ **143** Alleen als het licht is
- ☐ **240** Als het licht is maar ook als het donker is

11 X NR

32. Met welk doel heeft u de scooter destijds aangevraagd?

Maximaal 3 antwoorden, geef aan welke drie antwoorden voor u het meest van toepassing zijn

- ☐ **253** In contact komen met familie, vrienden of kennissen (Sociale contacten)
- ☐ **248** Om boodschappen te doen
- ☐ **211** Om huisarts, specialisten of andere medici te bezoeken
- ☐ **37** Om naar clubjes of verenigingen te gaan
- ☐ **13** Om naar mijn (vrijwilligers)werk te gaan
- ☐ **21** Om de bibliotheek of andere voorzieningen te bezoeken
- ☐ **12** Om mijn (klein)kind te begeleiden
- ☐ **177** Om in de buitenlucht te zijn (wandelen)
- ☐ **146** Om in de natuur te kunnen zijn (bos en parken)
- ☐ **26** Om mij tijdens vakantie te kunnen verplaatsen
- ☐ **41** Om toertochten te maken
- ☐ **23** Anders, namelijk:

11 X NR

12 x alles
1 x Dagbesteding
3 x Grafbezoek
1 x Hond uitlaten
3 x Vissen
1 x Tussen de mensen zijn

U heeft een doel gehad om de scootmobiel aan te vragen. Aan een doel hebben gaat een behoefte vooraf, de reden waarom u een scootmobiel wilt.

De volgende vraag is misschien moeilijk te beantwoorden en daarom mag u deze eventueel overslaan.

33. Toen ik de scootmobiel aangevraagd heb, had ik behoefte aan:

Maximaal 3 antwoorden, geef aan welke drie antwoorden voor u het meest van toepassing zijn

- ☐ **83** Authenticiteit (mezelf kunnen zijn)
- ☐ **124** Autonomie (zelf kunnen bepalen)
- ☐ **61** Bekwaamheid (iets kunnen)
- ☐ **107** Ondersteuning
- ☐ **40** Ergens bij horen
- ☐ **64** Eigenwaarde
- ☐ **180** Licht / Lucht en Ruimte (Buiten kunnen zijn)
- ☐ **7** Bijdragen (van betekenis zijn voor anderen)
- ☐ **37** Plezier beleven
- ☐ **120** Gezondheid
- ☐ **19** Geruststelling
- ☐ **169** Vrijheid
- ☐ **5** Inspiratie
- ☐ **10** Vervullen van dromen en/of doelen
- ☐ **5** Anders, namelijk:

34 X NR

Onafhankelijkheid, geen muurplantje

34. Waarvoor gebruikt u de scootmobiel in de praktijk het meest?

Maximaal 3 antwoorden, geef aan welke drie antwoorden voor u het meest van toepassing zijn

- ☐ **8** Zelden of nooit of minder dan één keer per maand
- ☐ **229** In contact komen met familie, vrienden of kennissen (Sociale contacten)
- ☐ **265** Om boodschappen te doen
- ☐ **203** Om huisarts, specialisten of andere medici te bezoeken
- ☐ **39** Om naar clubjes of verenigingen te gaan
- ☐ **14** Om naar mijn (vrijwilligers)werk te gaan
- ☐ **21** Om de bibliotheek of andere voorzieningen te bezoeken
- ☐ **14** Om mijn (klein)kind te begeleiden
- ☐ **164** Om in de buitenlucht te zijn (wandelen)
- ☐ **133** Om in de natuur te kunnen zijn (bos en parken)
- ☐ **26** Om mij tijdens vakantie te kunnen verplaatsen
- ☐ **49** Om toertochten te maken
- ☐ **13** Anders, namelijk:

8 X NR

6 x alles, 3 x grafbezoek, 2 x Dagbesteding, 1 x hond uitlaten, 1 x Vissen

35. Waar gebruikt u de scooter en welke afstanden legt u af?

- ☐ **1** Ik rij alleen binnen enkele straten vanaf mijn woonplek (0 tot 1 kilometer)
- ☐ **42** Ik rij alleen in mijn eigen wijk en buurt (1 tot 3 kilometer)
- ☐ **169** Ik rij in de hele gemeente (3 tot 10 kilometer)
- ☐ **172** Ik rij verder (10 kilometer en meer) **10 x NR**

36. Gebruikt u uw scooter ook binnen in winkels?

- ☐ **161** Ja, anders kan ik mijn boodschappen niet doen
- ☐ **11** Ja, want ik kan buiten niet (veilig) parkeren
- ☐ **9** Ja, want dat is lekker gemakkelijk
- ☐ **88** Af en toe
- ☐ **31** Nee, nooit
- ☐ **52** Nee, ik parkeer de scooter buiten en ga te voet door de winkel
- ☐ **1** Nee, ik gebruik de boodschappenbus
- ☐ **15** Nee, ik haal de boodschappen met iemand die mij daarbij helpt
- ☐ **11** Nee, de boodschappen worden voor mij gedaan **15 x NR**

37. Vindt u de scooter op dit moment voor u het meest geschikte vervoersmiddel?

- ☐ **358** Ja
- ☐ **11** Nee
- ☐ **25** Weet ik niet **0 x NR**

38. Stelling: U wilt graag vaker van uw scooter gebruik maken, maar u heeft hulp nodig vanwege lichamelijke klachten.

Waar heeft u moeite mee?

Hier mag u meerdere antwoorden aankruisen die voor u van toepassing zijn.

- ☐ **286** Ik heb nergens problemen mee, ga door naar vraag **40**.
- ☐ **25** Ik kan niet goed op- en afstappen
- ☐ **5** Ik kan de scooter niet goed gereed maken om te rijden
- ☐ **3** Ik kan de scooter niet goed besturen
- ☐ **2** Ik kan niet goed remmen met de scooter
- ☐ **23** Anders, namelijk: **52 x NR**

39. Zou u daar hulp bij willen krijgen?

- ☐ **18** Ja
- ☐ **50** Nee
- ☐ **25** Weet ik niet **301 x NR**

40. Hoe vaak gebruikt u de scooter?

- ☐ **236** (Bijna) Elke dag, ga door naar vraag **44**.
- ☐ **113** 1 tot enkele keren per week, ga door naar vraag **44**.
- ☐ **15** Een paar keer per maand, ga door naar vraag **42**.
- ☐ **8** Minder dan één keer per maand, ga door naar vraag **41**.
- ☐ **4** Zelden of nooit, ga door naar vraag **41**. **18 x NR**

Reden weinig of niet gebruik

41. Wat is uw reden om de scootmobiel NIET te gebruiken?

Maximaal 3 antwoorden, geef aan welke drie antwoorden voor u het meest van toepassing zijn

- ☐ 0 NVT (bij gebruik vaker dan een paar keer per maand) **364 x NG**
- ☐ 0 Ik heb de scootmobiel niet nodig **12 x NR**
- ☐ 0 De scootmobiel lost mijn vervoersprobleem niet op
- ☐ 0 Ik ben niet tevreden over de scootmobiel
- ☐ 1 Ik kan de scootmobiel niet goed besturen
- ☐ 3 Ik heb teveel hulp nodig om de scootmobiel te gebruiken
- ☐ 6 Ik voel me niet veilig in het verkeer om de scootmobiel te gebruiken
- ☐ 3 Ik ben bang om de scootmobiel te gebruiken in het verkeer
- ☐ 3 Ik ben bang om met de scootmobiel om te vallen
- ☐ 2 Ik heb niemand waar ik naar toe kan rijden
- ☐ 0 Ik kan niet ver genoeg rijden
- ☐ 0 De scootmobiel heeft een mankement
- ☐ 9 Ik ben ziek en kan tijdelijk niet rijden
- ☐ 2 Ik ben te ziek en kan er niet meer mee rijden
- ☐ 0 Ik ben te oud om nog veilig aan het verkeer te kunnen deelnemen
- ☐ 0 Anders, namelijk:

Inleveren van uw scootmobiel

Het is niet onze intentie om u de scootmobiel "af te nemen".

U heeft aangegeven uw scootmobiel weinig of niet te gebruiken.

Het niet gebruiken van de scootmobiel kost u geld (zoals de eigen bijdrage, stroom voor het opladen) en de gemeente geld (aanschaf, onderhoud). Geld dat wordt uitgegeven aan een scootmobiel die (meestal) stil staat. Dat is zowel voor u als voor ons zonde van het geld. Door alle bezuinigingen die het rijk ons oplegt krijgen wij steeds minder geld, waar wij met zijn allen spaarzaam mee moeten omgaan. Geld, waar wij een andere burger misschien weer mee kunnen helpen.

42. Zou u bereid zijn uw scootmobiel in te leveren bij de gemeente?

- ☐ 2 Ja ☐ 26 Nee ☐ 8 Weet ik niet **9 x NR** **349 x NG**

43. Zou u dit met een medewerker van de gemeente willen bespreken?

- ☐ 3 Ja ☐ 1 Nee ☐ 5 Weet ik niet **10 x NR** **375 x NG**

Wilt u dat de gemeente contact met u opneemt vul dan hieronder uw naam en telefoonnummer in. Een consulent zal dan contact met u opnemen om het wel of niet inleveren met u te bespreken.

Let op, alleen invullen als u de scootmobiel wilt inleveren of twijfelt!

Naam: **3 x ingevuld**

Telefoon:

Uw deelname aan de samenleving?

Als gemeente denken wij steeds verder over hoe wij onze burgers kunnen helpen om in de maatschappij tot hun recht te komen. Anders gezegd hoe kunnen wij als gemeente ervoor zorgen dat u zo geholpen wordt dat u naar de winkel kunt (blijven) gaan of naar familie, vrienden, uw clubs en verenigingen en nog meer.

44. Is uw zelfstandigheid vergroot door het gebruik van de scooter?

☐ 357 Ja ☐ 8 Nee ☐ 11 Weet ik niet **18 x NR**

45. Voelt u zich mobieler door de scooter?

☐ 363 Ja ☐ 9 Nee ☐ 4 Weet ik niet **18 x NR**

46. Voelt u zich wel eens eenzaam?

☐ 135 Ja ☐ 206 Nee ☐ 28 Weet ik niet **25 x NR**

47. Helpt de scooter om u minder eenzaam te voelen?

☐ 243 Ja ☐ 71 Nee ☐ 40 Weet ik niet **40 x NR**

48. Vindt u zelf dat u kunt deelnemen aan de maatschappij?

☐ 289 Ja ☐ 23 Nee ☐ 41 Weet ik niet **41 x NR**

49. Is de scooter naar uw idee de juiste oplossing voor uw probleem?

☐ 321 Ja ☐ 15 Nee ☐ 36 Weet ik niet **22 x NR**

50. In welke mate draagt de scooter eraan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen?

☐ 213 Zeer veel
☐ 106 Redelijk veel
☐ 19 Nauwelijks
☐ 13 Helemaal niet
☐ 28 Weet ik niet **9 x NR**

51. In hoeverre draagt de scooter eraan bij dat u kunt blijven meedoen in de maatschappij? (zoals andere mensen ontmoeten, een hobby uitoefenen enzovoort)

☐ 227 Zeer veel
☐ 124 Redelijk veel
☐ 15 Nauwelijks
☐ 5 Helemaal niet
☐ 14 Weet ik niet **9 x NR**

Bereidheid tot delen van scootmobielen

De gemeente is steeds bezig met het verbeteren van haar dienstverlening en het bedenken van nieuwe manieren om hun burgers tot hun recht te laten komen. Niet alleen uw belang staat voorop, de gemeente krijgt minder geld van het rijk en moet op zoek gaan naar goedkopere manieren om toch goede zorg te blijven bieden aan haar burgers.

Voorbeelden zijn scootmobielpools, buurtbus en de boodschappen bus.

52. Zou u bereid zijn een scootmobiel te delen met andere burgers?

☐ 6 Ja ☐ 357 Nee ☐ 22 Weet ik niet 9 x NR

53. Zou u bereid zijn de scootmobiel te delen als u een kleine of geen eigen bijdrage hoeft te betalen?

Is uw antwoord ja, ga dan verder met de volgende vragen, bij nee mag u naar de laatste pagina.

☐ 5 Ja ☐ 344 Nee ☐ 30 Weet ik niet 16 x NR

Er zijn meerdere mogelijkheden om scootmobielen te delen, graag zouden wij van u willen weten welke uw voorkeur heeft?

Scootmobielpool

Een scootmobielpool is een centraal punt in uw wijk of gemeente waar een aantal scootmobielen staan gestald. Als u een scootmobiel nodig heeft kunt u deze tot een dag van te voor reserveren en staat de scootmobiel voor u klaar. U heeft er zelf geen omkijken naar, onderhoud, poetsen, opladen, stallen is allemaal voor rekening van de scootmobielpool.

54. Zou u gebruik willen maken van een scootmobielpool?

☐ 5 Ja ☐ 264 Nee, ga door naar vraag 57. ☐ 10 Weet ik niet 95 x NR

55. De scootmobielpool is in uw eigen wijk zou u dan liever thuis worden opgehaald naar de pool, of zou u liever willen dat de scootmobiel naar u toe wordt gebracht?

☐ 0 Mij Ophalen ☐ 10 De scootmobiel brengen ☐ 15 Maakt mij niet uit
95 x NR 279 x NG

56. Zou u bereid zijn een kleine vergoeding van bijvoorbeeld € 2,50 per dagdeel te betalen voor het gebruik van een scootmobiel uit de pool?

(U hoeft dan geen eigen bijdrage meer te betalen voor uw scootmobiel)

☐ 1 Ja ☐ 68 Nee ☐ 15 Weet ik niet 310 x NR

Gezamenlijke scooter

Een andere mogelijkheid is om een scooter te delen met enkele mensen uit uw straat of flat. U bent dan samen verantwoordelijk dat alles geregeld wordt, zoals wie wanneer de scooter mag gebruiken, wie er zorgt voor de stalling, het opladen, onderhoud, poetsen enzovoort. Met andere woorden er zal meer van u en uw medegebruikers gevraagd worden.

57. Zou u de scooter willen delen met mensen uit uw omgeving?

☐ 8 Ja ☐ 332 Nee ☐ 14 Weet ik niet **40 x NR**

58. Leent u uw scooter ook nu al eens uit, bijvoorbeeld aan een familielid of buur?

☐ 1 Ja ☐ 342 Nee ☐ 6 Weet ik niet **45 x NR**

Boodschappenbus

De Boodschappenbus verzorgt ritten naar de deelnemende supermarkt in uw wijk. De boodschappenbus is bedoeld voor senioren, die door diverse omstandigheden niet meer in de gelegenheid zijn zelf hun boodschappen te doen: zelfstandig wonende 65-plussers die niet meer zo vaak het huis uit komen. Op deze manier kunnen ze hun zelfstandigheid behouden en actief mee blijven doen in de samenleving

59. Wist u dat de boodschappenbus al in de wijken van Kerkrade rijdt?

☐ 196 Ja ☐ 146 Nee **95 x NR**

De kosten voor eenmalige inschrijving bedragen € 5,00. Ter kennismaking wordt gedurende de eerste drie maanden voor een retourrit een bedrag van € 2,50 gevraagd.

60. Bent u bereid deze kosten te betalen als u hierdoor uw scooter niet meer nodig zou hebben?

☐ 14 Ja ☐ 187 Nee ☐ 35 Weet ik niet ☐ 99 NVT **59 x NR**

61. Bent u jonger dan 65 jaar en zou u toch gebruik willen maken van de boodschappenbus?

☐ 0 Ja, ik ben jonger dan 65 en wil graag met het busje mee
☐ 183 Nee
☐ 114 NVT
☐ 16 Weet ik niet **78 x NR**

Wilt u meer informatie of gebruik maken van de Boodschappenbus, neem dan gerust contact op met Ouderenwelzijn Kerkrade via telefoonnummer 045-5456351

62.

Om in aanmerking te komen voor de verloting twee GaiaZOO jaarabonnementen (één voor u en één voor uw begeleider) dient u dit hier in te vullen!

GaiaZOO is geschikt om met een scootmobiel te bezoeken.

☐ **268** Ja ik wil graag meedoen aan de verloting van twee GaiaZOO jaarabonnementen

☐ **39** Nee ik hoef geen GaiaZOO jaarabonnement

87 x NR

63. Als u graag een gesprek met een consulent wilt geef dat dan hieronder aan.

- ☐ **57** Ja, ik wil graag een gesprek met een Wmo consulent
☐ **337** Nee

64. Welke thuissituatie is (het meest) op u van toepassing?

- ☐ **136** Ik woon zelfstandig alleen
☐ **161** Ik woon (gehuwd) samen met partner zonder kind(eren)
☐ **20** Ik woon (gehuwd) samen met partner en kind(eren)
☐ **9** Ik woon zonder partner met kind(eren)
☐ **1** Ik ben inwonend bij mijn ouder(s)
☐ **4** Ik ben inwonend bij anderen
☐ **12** Ik woon in een verzorgingstehuis
☐ **7** Anders, namelijk:

4 x begeleid wonen
3 x aanleunwoning

65. Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?

- ☐ **156** Nee
☐ **238** Ja, door: ☐ **85** Familielid
☐ **4** Kennis / buren
☐ **8** Mantelzorger
☐ **25** Hulpverlener
☐ **0** Anders, namelijk

