

De Wvg in Nijmegen

Zijn de gebruikers tevreden?

Inhoudsopgave

1	Achtergrond	3
1.1	Inleiding	3
1.2	De Wet voorzieningen gehandicapten	3
1.3	Eerdere onderzoeken	5
1.4	Van Wvg naar Wmo	6
2	Probleemstelling en onderzoeksopzet	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Probleemstelling	7
2.3	Onderzoeksopzet	8
3	Onderzoeksresultaten	9
3.1	Inleiding	9
3.2	Inleidende informatie	9
3.3	Afhandeling van de aanvraag	9
3.4	De voorzieningen	11
3.5	Informatie en communicatie	12
3.6	De vervoerskostenvoorziening	13
3.7	Het persoonlijke netwerk van de Wvg-cliënten	16
4	Samenvatting	19
4.1	Inleiding	19
4.2	De uitkomsten	19
4.2.1	Behandeling aanvraag	19
4.2.2	Voorzieningen	19
4.2.3	Informatie en communicatie	19
4.2.4	Vervoerskostenvoorziening	19
4.2.5	Persoonlijk netwerk en participatie	20
4.3	Algemene conclusies en aanbevelingen	20

1 Achtergrond

1.1 Inleiding

Sinds 1 april 1994 bestaat de Wvg: de Wet voorzieningen gehandicapten. Deze wet regelt allerlei soorten basisvoorzieningen ten behoeve van mensen met een lichamelijke functiebeperking, mensen die chronisch ziek zijn en ouderen, met als doel dat deze mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de wet. Mensen die van de Wvg gebruik willen maken moeten een aanvraag indienen. Deze wordt beoordeeld door het gemeentelijke bureau voorzieningen gehandicapten; als er sprake is van een ingewikkelde of dure voorziening, kan de aanvrager verplicht worden een intake te doen bij het CIZ: het Centrum Indicatiestelling Zorg.

De gemeente wil weten of de Wvg goed uitgevoerd wordt en of de gebruikers tevreden zijn. Sinds de invoering van de wet is er in Nijmegen twee keer eerder een dergelijk cliëntenonderzoek gedaan, in 1995 en 1998, en is het dus nu de derde keer dat aan de gebruikers van de Wvg gevraagd is om hun bevindingen kenbaar te maken. In het bijzonder zal in het huidige onderzoek ingegaan worden op een speciaal deel van de Wvg: de vervoerskostenvoorziening. Op dit gebied is de gemeente drie jaar geleden met een experiment begonnen. De uitvoering daarvan is in de loop van 2004 geëvalueerd en dus kunnen we nu kijken of er sindsdien veranderingen dan wel verbeteringen zijn opgetreden. Naar aanleiding van deze evaluatie uit 2004 heeft de gemeenteraad besloten om in 2006 opnieuw te evalueren. Deze nieuwe evaluatie - die dus deel uitmaakt van het bredere Wvg-cliëntenonderzoek - is nodig opdat de raad een definitief besluit kan nemen ten aanzien van de vervoerskostenvoorziening voor de jaren 2007 e.v.

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan de orde: een nadere toelichting op de Wvg (paragraaf 1.2), de belangrijkste bevindingen uit de eerdere onderzoeken (paragraaf 1.3) en de overgang van de Wvg naar de Wmo - de Wet maatschappelijke ondersteuning - (paragraaf 1.4).

1.2 De Wet voorzieningen gehandicapten

Zoals al eerder werd aangegeven regelt de Wvg basisvoorzieningen ten behoeve van mensen met een lichamelijke functiebeperking, chronisch zieken en ouderen. Doel is om deze mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen en te laten deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. De aangevraagde voorziening moet noodzakelijk, langdurig en individueel zijn. Als iemand, om een voorbeeld te noemen, tijdelijk een rolstoel nodig heeft, om te kunnen herstellen van een verkeersongeluk, dan valt dat niet onder de Wvg, aangezien de voorziening na een bepaalde tijd niet meer nodig is. Ook automatische schuifdeuren in een centrale toegangshal worden niet door de Wvg vergoed, omdat er collectief en niet louter individueel gebruik van gemaakt kan worden.

In hoofdzaak gaat het bij de Wvg om een drietal clusters van voorzieningen:

- Om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen en hun huishouden zelf te laten voeren voorziet de Wvg in *woningaanpassingen*. Deze kunnen variëren van kleine ingrepen - zoals het aanbrengen van een badzitje, douchestoel of

toiletverhoger; het verwijderen van drempels in de woning of het plaatsen van hulpmiddelen om beter in bed te kunnen komen - tot grote en ingewikkelde operaties, zoals de realisatie van een traplift of meervoudige aanpassingen in de keuken. Als het beter is wanneer de aanvrager naar een andere, reeds aangepaste woning verhuist, kan ook dat door de Wvg vergoed worden.

- Om mensen in staat te stellen andere personen te ontmoeten zijn er speciale *vervoersvoorzieningen* en regelingen om gemaakte vervoerskosten vergoed te krijgen. In het ene geval kan men bijvoorbeeld denken aan collectief Wvg-vervoer, via een busje. In het andere geval laten de betrokkenen zich individueel vervoeren via een taxi of de auto van een familielid en worden de gemaakte kosten, althans tot een bepaald bedrag, vergoed.
- Als mensen vanwege een lichamelijke beperking moeite hebben zich in hun eigen omgeving te verplaatsen, kunnen ze in aanmerking komen voor een aangepaste persoonlijke vervoersvoorziening: in verreweg de meeste gevallen betreft het een *rolstoel* of een zogeheten *scootmobiel*; maar het kan ook gaan om een aangepast rijwiel, een gesloten buitenwagen of een bepaalde aanpassing aan het eigen automobiel.

Gedurende het hele traject van aanvraag tot en met toekenning en levering hebben de Wvg-gebruikers in principe met drie partijen te maken: het gemeentelijke bureau voorzieningen gehandicapten (baliefunctie, aanvraag en definitieve besluitvorming), het CIZ (medische indicatie in het geval van dure en/of ingewikkelde voorzieningen) en leveranciers (in verband met de levering zelf en de serviceverlening achteraf).

Wettelijk is geregeld dat mensen die met een afwijzing voor hun aangevraagde voorziening te maken krijgen, bezwaar kunnen aantekenen en als ook dat niet afdoende is, kan men in beroep gaan.

Recentelijk aangepaste vervoerskostenregeling

De vergoedingsregeling voor de kosten die men maakt in verband met persoonlijk vervoer is aangepast. Voorheen kon men 1.110 euro (of een percentage daarvan) op jaarbasis krijgen, waarbij elk kwartaal een vierde deel van het toegekende bedrag automatisch werd uitbetaald. Na de aanpassing krijgt men de eerste twee kwartalen 250 euro (of een percentage daarvan), daarna moet men - om voor meer geld in aanmerking te komen - evenwel zelf aantonen dat de totale vervoerskosten hoger zijn dan de inmiddels ontvangen 500 euro (of een percentage daarvan). Mensen moeten dus voortaan zelf bijhouden welke vervoerskosten ze maken en vervolgens gaan declareren als die kosten, voor het hele jaar bekeken, hoger zijn dan het reeds ontvangen bedrag. Als men kan aantonen inderdaad meer geld nodig te hebben, kan men nog eens twee keer 305 euro (of een percentage daarvan) ontvangen.

In principe mogen alleen reizen binnen de eigen regio - circa 20 à 25 kilometer rond de plek waar men woont - gedeclareerd worden. Buiten die regio worden vergoedingen voor gemaakte reizen (naar familieleden of vrienden) alleen in uitzonderlijke gevallen toegekend, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van dreigende vereenzaming.

1.3 Eerdere onderzoeken

1995

Een jaar na de invoering van de Wvg blijkt een overgrote meerderheid (95%) van de cliënten positief te oordelen over het hele traject van aanvraag tot en met toekenning en levering. Wel zijn er op deelpunten knelpunten:

- een kwart van de respondenten vindt het invullen van het aanvraagformulier te moeilijk;
- een relatief groot deel blijkt niet goed geïnformeerd te zijn over alle mogelijkheden van de Wvg;
- soms komt het voor dat mensen meerdere keren dezelfde gegevens moeten aanleveren, men vindt dat niet prettig;
- complexe woningaanpassingen blijken wel eens langer te duren dan de aanvragers aanvankelijk voor ogen stond.

Als reactie hierop is het aanvraagformulier aangepast en is er een speciale Wvg-folder gekomen.

1998

Ook uit het tweede Nijmeegse Wvg-cliëntenonderzoek komt naar voren dat een grote meerderheid (nu 88%) tevreden is over het traject aanvraag tot en met toekenning/levering. Wat betreft de intake door het CIZ, zegt 90% hierover tevreden te zijn. En ook over de behandeling door medewerkers van het bureau voorzieningen gehandicapten zijn heel veel mensen (88%) tevreden.

Met betrekking tot de knelpunten die in het vorige onderzoek gesignaleerd werden is er echter nauwelijks sprake van een verbetering:

- nog steeds heeft 22% moeite met het invullen van het aanvraagformulier;¹
- de nieuwe folder (met algemene informatie over de Wvg) blijkt bij de respondenten relatief onbekend te zijn, een groot deel zegt er geen gebruik van te maken;
- 12% maakt nog steeds mee dat vaker in het traject dezelfde gegevens gevraagd worden, tweederde heeft hier moeite mee;
- terwijl gemiddeld 77% vindt dat de toekenning en afhandeling van de Wvg-aanvraag vlot (genoeg) verloopt en 18% van mening is dat het te langzaam gaat, is bij degenen die om een woningaanpassing gevraagd hebben 30% van mening dat de realisatie van die aanpassing te traag verlopen is.²

2004

Uit de eerste evaluatie van het experiment vervoerskosten - waarbij de cliënten zelf moeten declareren indien zij meer dan het automatisch toegekende basisbedrag nodig hebben - blijkt dat maar een klein deel (12%) van alle mensen die gebruik maken van

¹ Door de onderzoekers in 1998 wordt hier de opmerking aan toegevoegd dat ook bij andere voorzieningen de schriftelijke aanvraag steeds door plusminus een vijfde deel als (te) moeilijk wordt ervaren.

² Ook hier past een opmerking bij, volgens de onderzoekers: ingewikkelde woningaanpassingen duren nu eenmaal vrij lang.

de vervoerskostenvergoeding feitelijk heeft gedeclareerd, terwijl wel meer mensen - oplopend tot circa 35% van de doelgroep - aangeven dat ze uiteindelijk zullen gaan declareren (of al gedeclareerd hebben). Maar uit het onderzoek blijkt dat veel mensen moeite hebben met de nieuwe regeling. Meer dan de helft heeft moeite om de benodigde gegevens bij te houden, terwijl bijna 40% het een probleem vindt om de vervoerskosten (voor de laatste helft van het jaar) voor te schieten. Bovendien zijn veel mensen niet goed op de hoogte van de nieuwe regeling; ongeveer 15% weet überhaupt niet dat er voortaan gedeclareerd moet worden en 50% zegt slecht geïnformeerd te zijn.

In het raadsvoorstel *Evaluatie declaratiesysteem vervoerskostenregeling Wvg* (februari 2005) wordt het relatief lage declaratiegedrag zowel geruststellend als niet geruststellend genoemd. Aan de ene kant hebben kennelijk veel mensen genoeg aan het basisbedrag, maar aan de andere kant declareren ook veel mensen niet omdat ze niet goed op de hoogte zijn of omdat ze het teveel gedoe vinden.

De gemeenteraad heeft ermee ingestemd om de uitvoering van de vervoerskostenvoorziening opnieuw in 2006 te evalueren. Daarbij is het streven uitgesproken dat het aantal declareerders naar 50% van de doelgroep moet stijgen. Medewerkers van het bureau voorzieningen gehandicapten vinden dit niet realistisch, zij gaan uit van een lager getal: 35%.

1.4 Van Wvg naar Wmo

De huidige Wvg stopt aan het eind van dit jaar. Vanaf 1 januari 2007 gaan de meeste wetten op de gebieden maatschappelijke opvang en zorg, waaronder ook de Wvg, over in de Wmo: de Wet maatschappelijke ondersteuning. De bedoeling is om te komen tot een betere stroomlijning van het zorgbeleid, tevens wil men dat meer dan nu het geval is gekeken wordt in welke mate de zorgvragenden in hun eigen omgeving hulp en opvang zelf kunnen realiseren.³

De intake zal heel belangrijk zijn. Wat is de centrale vraag van iemand? Om welke achterliggende problemen gaat het? Wat hebben die met elkaar te maken? Hoe ziet het netwerk van de betrokkene eruit? De achterliggende gedachte bij de Wmo is deze: als het lukt om een deel van de maatschappelijke opvang en zorg in eigen kring te realiseren, in familieverband of op straat- en wijkniveau, dan wordt daarmee een positieve bijdrage aan zaken als sociale cohesie en *civil society* geleverd.

Daarmee is het huidige cliëntenonderzoek het laatste in het kader van de Wvg.

³ In het vigerende coalitie-akkoord wordt benadrukt dat de overgang van Wvg naar Wmo niet mag leiden tot een niveaudaling van de voorzieningen. In beginsel wordt het bestaande verstrekkingenbeleid ten aanzien van de voorzieningen gehandicapt voortgezet. Onder het kopje maatschappelijke zorg lezen we: "Hierbij willen we de bestaande individuele voorzieningen voor mensen met een beperking op het huidige niveau handhaven. We kijken wel zorgvuldig of voorzieningen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze bestemd zijn. De huishoudelijke verzorging die wij vanuit de Wmo gaan leveren aan mensen met een beperking, zetten wij voort op het bestaande niveau." (pag. 15)

2 Probleemstelling en onderzoeksopzet

2.1 Inleiding

In hoofdstuk 1 is uitleg gegeven over de Wvg en is in het kort aangestipt wat eerdere onderzoeken (in 1995, 1998 en 2004) hebben opgeleverd. Daarmee kunnen we met het huidige cliëntenonderzoek niet alleen nagaan in welke mate de gebruikers van de Wvg op dit moment tevreden zijn over de voorzieningen en de dienstverlening, maar zijn we ook in staat, althans op een aantal punten, om in een tijdsperspectief te vergelijken. Bovendien kunnen we nagaan of eerder ingezette verbeteringen ook daadwerkelijk gerealiseerd zijn.

In dit hoofdstuk komen aan de orde: probleemstelling (paragraaf 2.2) en onderzoeksopzet (paragraaf 2.2).

2.2 Probleemstelling

De Wvg in Nijmegen, zijn de gebruikers tevreden? Deze hoofdvraag hebben we opgesplitst in de volgende vijf subvragen:

- ***Hoe wordt geoordeeld over de afhandeling van de aanvraag?***
Eenieder die een beroep op de Wvg doet moet daartoe een aanvraag indienen. Wat we willen weten is: of deze aanvraag op tijd wordt afgewerkt, of het aanvraagformulier duidelijk en gemakkelijk is in te vullen en hoe men oordeelt over het intakegesprek bij het CIZ.
- ***Wat vinden de Wvg-cliënten van de voorzieningen zelf?***
Hier gaat het om de ervaren kwaliteit van de voorzieningen, om de vraag of de zelfredzaamheid van de betrokkenen inderdaad is toegenomen en of men tevreden is over service en nazorg.
- ***Zijn de cliënten goed geïnformeerd? Hoe wordt er met hen gecommuniceerd?***
Uit de eerdere onderzoeken is gebleken dat vooral op de gebieden communicatie en informatie knelpunten bestaan hebben. Gebruikers waren vaak niet op de hoogte van de voorzieningen of veranderingen in de dienstverlening. Is dat nu nog of weer het geval?
- ***Hoe wordt op dit moment de nieuwe vervoerskostenregeling ervaren? Hoe wordt er gebruik van gemaakt?***
Gegeven de conclusies uit het onderzoek van 2004 - relatief weinig bekendheid met het experiment vervoerskostenvoorziening, weinig mensen die feitelijk declareren - willen we natuurlijk weten in welke mate deze bevindingen op dit moment aangepast moeten worden.
- ***Hoe ziet het persoonlijke netwerk van de Wvg-cliënten eruit?***
Met een antwoord op deze vraag hopen we enigszins te anticiperen op de overgang van de Wvg naar de Wmo. Is het wel realistisch om te veronderstellen dat maatschappelijke zorg meer in de eigen omgeving van de zorgbehoevenden georganiseerd moet worden?

2.3 Onderzoeksopzet

Van het bureau voorzieningen gehandicapten hebben we een lijst gekregen van alle mensen in Nijmegen die vanaf 1 januari 2004 als cliënt bij de Wvg geregistreerd staan. In totaal zijn dat 5.359 personen. Uit deze groep is een a-selecte steekproef van 750 mensen getrokken. Deze mensen zijn schriftelijk aangeschreven. Uiteindelijk hebben 419 Wvg-cliënten daadwerkelijk aan het onderzoek - in de maanden juli en augustus 2006 - meegedaan⁴, terwijl 331 mensen weigerden mee te doen dan wel niet bereikt konden worden.⁵ Maar de respons van 419 is op zich groot genoeg om betrouwbare uitspraken over de hele populatie te doen.⁶ Dat wil zeggen dat de kans dat de verkregen uitkomsten uit de gebruikte steekproef overeenkomen met de uitkomsten uit een willekeurige andere steekproef 90% is. Daarbovenop is er bij elk gegeven antwoord een foutenmarge van 10%; dat wil zeggen dat een bepaald percentage uit het onderzoek steeds met 5% naar boven of beneden kan afwijken van het werkelijke percentage.

⁴ De respondenten zijn thuis bezocht.

⁵ Om precies te zijn: 149 mensen konden niet bereikt worden omdat het opgegeven telefoonnummer niet bleek te kloppen, 34 mensen waren te ziek om mee te doen, 37 mensen waren tijdens de onderzoeksperiode afwezig, 18 mensen hadden bij nader inzien geen tijd of zin, 12 mensen hadden geen contact meer met de Wvg en bij de overige 81 mensen waren verschillende andere oorzaken in het spel.

⁶ We zullen verderop, aan het begin van het volgende hoofdstuk, nagaan in welke mate onze steekproef qua samenstelling overeenkomt met de kenmerken, voor zover die bekend zijn, van de totale groep Wvg-cliënten.

3 Onderzoeksresultaten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk volgen we de vijf centrale vragen die in de probleemstelling naar voren kwamen:

- Hoe wordt geoordeeld over de afhandeling van de aanvraag? (paragraaf 3.3),
- Wat vinden de Wvg-cliënten van de voorzieningen zelf? (paragraaf 3.4),
- Zijn de cliënten goed geïnformeerd? Hoe wordt er met hen gecommuniceerd? (paragraaf 3.5),
- Hoe wordt op dit moment de nieuwe vervoerskostenregeling ervaren? Hoe wordt er gebruik van gemaakt? (paragraaf 3.6), en
- Hoe ziet het persoonlijke netwerk van de Wvg-cliënten eruit? (paragraaf 3.7).

3.2 Inleidende informatie

Bij de voorbereiding van het onderzoek werd er rekening mee gehouden dat in sommige gevallen niet de Wvg-cliënt zelf, maar diens partner of verzorger tijdens het vraaggesprek het woord voert. Welnu, dat is inderdaad soms (bij 17% van de gesprekken) het geval geweest; meestal werd de vragenlijst dan doorgenomen met een van de kinderen, een ouder of de partner van de cliënt.

Bij de ene helft van de respondenten gaat het om één Wvg-voorziening, terwijl er bij de andere helft sprake is van meerdere voorzieningen tegelijk.

- Van alle respondenten heeft 73% een reiskostenvergoeding. In vrijwel alle gevallen hebben de betrokkenen de vergoeding ook daadwerkelijk ontvangen.
- Bij 45% is er sprake van een woningaanpassing. Van deze mensen wacht 10% nog op de feitelijke realisering van de aanvraag. Verreweg de meeste woningaanpassingen (ruim 50%) hebben betrekking op kleine verbeteringen in douche en/of toilet. In 15% van de gevallen gaat het om de aanbreng van een traplift, bij 9% om het drempelvrij maken van de woning en bij 6% om aanpassingen in de keuken.
- Van de respondenten heeft 15% een scootmobiel en 12% een rolstoel, terwijl 5% beide voorzieningen tegelijk in bezit heeft.

Als we deze gegevens naast de werkelijke cijfers (uit de Wvg-registratie) leggen, blijkt dat er geen grote verschillen zijn. Alleen is het aandeel personen met reiskostenvergoeding in onze steekproef iets hoger dan het in werkelijkheid is.

3.3 Afhandeling van de aanvraag

Verloop

Van de respondenten blijkt 70% van mening te zijn dat het traject vanaf hun ingediende aanvraag tot aan toekenning en realisatie (redelijk) vlot verlopen is, terwijl 20% vindt dat het allemaal niet op tijd is gegaan. In 1998 waren de percentages 77 en 18%; er is dus sprake van een lichte afname met betrekking tot de tevredenheid over het verloop van de aanvraag. In 1998 zat de grootste ontevredenheid hieromtrent bij de

mensen met een woningaanpassing; van hen vond toen 30% dat het te lang duurde. Op dit moment is de ontevredenheid over de tijd van afhandeling gelijk over alle drie soorten aanvragen verdeeld. Met andere woorden: alhoewel er nu gemiddeld iets meer ontevredenheid is over het tijdsverloop van de aanvraag (dan in 1998), is die ontevredenheid rond de aanvraag van woningaanpassingen juist afgenomen.

Uit de kwartaalrapportages met betrekking tot de afhandeling van de Wvg-voorzieningen blijkt dat gemiddeld de doorlooptijd van alle aanvragen in 30% van de gevallen wordt overschreden. Aan de ene kant wordt dit veroorzaakt door vertragingen bij de inhuur van derden (zoals aannemers in het geval van ingewikkelde woningaanpassingen), aan de andere kant door het langer dan gepland duren van de indicatiestelling bij het CIZ. Als de termijn - die voor de hele afhandeling acht weken bedraagt - overschreden dreigt te worden, worden de getroffen cliënten hiervan op de hoogte gesteld. Mede hierdoor komen er weinig klachten binnen.⁷

Van de mensen die aangeven dat hun aanvraag niet op tijd is omgezet in een daadwerkelijke voorziening, heeft iets meer dan de helft hierover contact gezocht met het bureau voorzieningen gehandicapt. In de helft van de gevallen heeft dat volgens de betrokkenen geleid tot een versnelling van het traject.

Aanvraagformulier

Nog steeds is er een tamelijk grote groep die moeite heeft om het aanvraagformulier in te vullen.⁸ In 1995 ging het om 25%, in 1998 om 22% en nu gaat het om 27% van de respondenten. Men zegt dat het formulier moeilijk te begrijpen is en dat men niet precies weet wat ingevuld moet worden. Daarom heeft men zich bij het invullen laten bijstaan door iemand anders. Het meest genoemd zijn: een van de kinderen, een familielid en de partner.

Intakegesprek CIZ⁹

Bijna 60% geeft aan een intakegesprek bij het CIZ gehad te hebben. Bij 90% van de betrokkenen leidde dat tot een goedkeuring van de aanvraag, bij 4% was er sprake van een afwijzing, terwijl in de andere gevallen de zaak nog lopende is. In totaal hebben slechts drie respondenten bezwaar aangetekend tegen de afwijzing.

⁷ De termijnoverschrijding bij het CIZ is al een aantal keren aan de orde gesteld maar blijkt moeilijk of niet in positieve zin omgebogen te kunnen worden.

⁸ Voor alle duidelijkheid: bedoeld is het aanvraagformulier voor een indicatiestelling bij het CIZ; dit neemt zo'n tien pagina's in beslag.

⁹ De primaire taak van het CIZ is het afgeven van een advies met betrekking tot indicatie. In de meeste gevallen wordt daartoe met de aanvrager een intake gedaan.

Over het intakegesprek zelf is een aantal stellingen aan de respondenten voorgelegd:

Illustratie 1: oordeel over intakegesprek CIZ

	ja	nee
"het gesprek duurde net lang genoeg"	87	9
"ik ben tevreden over het verloop ervan"	77	12
"men had begrip voor mijn situatie"	81	11
"ik werd correct en juist benaderd"	82	9
"mijn gesprekspartner was deskundig"	84	7
"mijn gesprekspartner was duidelijk"	89	5

Samenvattend

Over de afhandeling van de aanvraag zijn de meeste Wvg-cliënten tevreden. Vrij hoog zijn de positieve scores rond het intakegesprek bij het CIZ. Voor zover er sprake is van knelpunten, hebben die op twee zaken betrekking:

- ruim een kwart heeft moeite om het aanvraagformulier in te vullen,
- een vijfde van alle respondenten vindt dat men te lang heeft moeten wachten op het daadwerkelijk krijgen van de Wvg-voorziening.

Ten opzichte van eerdere onderzoeken constateren we een lichte toename van het aantal mensen dat op de zojuist vermelde knelpunten heeft gewezen.

3.4 De voorzieningen

Kwaliteit

Nadat de voorzieningen ontvangen dan wel aangebracht zijn blijkt 81% tevreden te zijn over de kwaliteit ervan, is 7% ontevreden en vindt de rest geen van beide of heeft geen mening. Verschillen tussen de voorzieningen - woningaanpassingen, reiskostenvergoedingen en rolstoelen/scootmobielen - zijn er niet of nauwelijks. In 1998 was nog 90% tevreden over de kwaliteit van de voorzieningen, terwijl relatief veel mensen toen wel hun rolstoel of scootmobiel onhandig in het gebruik vonden.

Verwachting

Komt de voorziening overeen met de verwachting vooraf? Ja, zegt 76%; nee, vindt 9%. Ook hier zijn er geen substantiële verschillen tussen de verschillende soorten voorzieningen.

Zelfredzaamheid

Kan men zich nu beter zelf redden? Ja, zegt 75%; nee, antwoordt 7%. In 1998 antwoordde 77% van de respondenten dat hun zelfredzaamheid was toegenomen. In het huidige onderzoek zijn er wel verschillen qua soort voorziening. De gebruikers van rolstoelen/scootmobielen en de mensen die om een woningaanpassing hebben gevraagd zijn iets meer dan gemiddeld sceptisch met betrekking tot hun toegenomen zelfredzaamheid. Men zegt daar vooral over dat de lichamelijke mobiliteit al slecht was en nog steeds slecht is. Degenen die aangeven zich nu wel beter te kunnen redden

noemen: "ik ben mobieler geworden", "ik ben nu onafhankelijker", "ik voel me nu veiliger" en "ik kan nu alleen de trap op en af".

Toegankelijkheid gebouwen e.d.

Van de gebruikers van rolstoelen en scootmobielen zegt 22% heel vaak en 47% vrij vaak last te hebben van gebouwen die niet voldoende toegankelijk zijn of van stoeptegels die een hinderlijk opstakel vormen.

Defecten en mankementen

Van de mensen met een woningaanpassing en/of een rolstoel danwel een scootmobiel heeft 34% in de laatste twee jaar wel eens meegemaakt dat er iets kapot was aan de voorziening. Hierbij gaat het om een groot aantal uiterst verschillende klachten, variërend van een lekke band tot een storing bij de traplift. Vrijwel alle cliënten met een dergelijke klacht hebben de ter zaken doende leverancier gebeld.¹⁰ Daarna bleek dat in 65% van de gevallen het mankement vrijwel meteen verholpen werd, dat het bij 10% van de respondenten even duurde, terwijl 25% van mening is dat niet goed gereageerd werd. Ofwel duurde het dan te lang alvorens iemand kwam, ofwel bleek later dat het defect niet goed genoeg gerepareerd was.¹¹

Samenvattend

Ruim 80% is tevreden over de kwaliteit van de geleverde voorziening, driekwart vindt dat de voorziening overeenkomt met hetgeen men ervan verwachtte, driekwart is ook van mening dat de zelfredzaamheid is toegenomen en qua nazorg in het geval van een defect of mankement blijkt dat ook hier driekwart uiteindelijk tevreden is over de geleverde dienst.

3.5 Informatie en communicatie

Door wie op het idee gebracht om een Wvg-aanvraag in te dienen?

Deze vraag is ook bij de eerdere onderzoeken gesteld. Een vergelijking voor de op dit moment vijf meest genoemde personen levert het volgende beeld op:

Illustratie 2: door wie op het idee gebracht?(in percentages uitgedrukt)

	1995	1998	2006
door therapeut/hulpverlener	14	13	20
door huisarts	10	8	18
door vrienden of familieleden	12	27	16
uit mezelf	10	17	13
door de specialist	4	6	12

¹⁰ Een enkeling heeft zelf het mankement verholpen, een paar anderen hebben contact opgenomen met het bureau voorzieningen gehandicaptten.

¹¹ In het algemeen is het zo dat bepaalde reparaties (e.d.) na verloop van tijd geen Wvg-aangelegenheid meer zijn. Voorzieningen worden in bruikleen (bijvoorbeeld in het geval van een rolstoel) of in eigendom (denk aan woningaanpassingen) verstrekt. In het geval van verstrekking in eigendom heeft de Wvg geen betrokkenheid meer na de installatie.

Op de hoogte zijn van de Wvg

Bij eerder onderzoek bleek dat veel mensen niet echt goed op de hoogte waren van de mogelijkheden die de Wvg biedt. Ook nu blijkt dat het geval te zijn: 39% is goed op de hoogte, 21% een beetje en 38% niet.¹²

De Wvg-folder is bij een kwart van de respondenten bekend, bij de overige driekwart niet.¹³ Van degenen die de folder kennen vindt 70% deze helder.

Als men uit zichzelf niet goed op de hoogte is van de Wvg en vragen heeft, aan wie stelt men die vragen dan? Bijna alle respondenten antwoorden dan: de gemeente (bureau voorzieningen gehandicapten) of de eigen omgeving.

Bijna 50% van de respondenten vindt dat er in de plaatselijke pers - De Brug, Zondagkrant e.d. - te weinig aandacht is voor de Wvg.

Contact met bureau voorzieningen gehandicapten

Hoe willen de cliënten benaderd worden? Via de telefoon, zegt 38%; liever thuis bezocht, geeft 33% aan; maakt niet uit, antwoordt 15%; terwijl 9% het liefst schriftelijk benaderd wordt.

Veel respondenten hebben echter feitelijk geen of nauwelijks contact met het bureau voorzieningen gehandicapten: 75% nooit of vrijwel nooit, 18% soms en 7% vaak.

Tevredenheid hele Wvg-traject

In 1998 was 81% in het algemeen tevreden over de Wvg als geheel, nu is dat 79%; toen was 9% niet tevreden, nu 11%. Op de vraag of men vindt dat binnen de Wvg-uitvoering voldoende moeite gedaan is voor de cliënt, antwoordt 83% met ja en 14% zegt nee.

Samenvattend

Net als bij eerdere onderzoeken blijkt nu weer dat er qua informatie en communicatie een duidelijke leemte ligt: bijna 40% van de cliënten zegt niet goed op de hoogte te zijn van de Wvg, terwijl driekwart (vrijwel) nooit contact heeft met het bureau voorzieningen gehandicapten.¹⁴

3.6 De vervoerskostenvoorziening

Uit de evaluatie van het experiment vervoerskostenvoorziening - toen vanaf 2004 mensen zelf moesten gaan declareren om in aanmerking te komen voor een aanvullende financiële bijdrage - bleek dat van alle mensen, die onder de vervoerskostenvergoeding vallen, slechts 12% feitelijk had gedeclareerd, terwijl circa 35% aangaf uiteindelijk te gaan declareren. Het niet declareren was het gevolg van twee verschillende

¹² De overige 2% heeft geen mening.

¹³ Terwijl de folder verspreid is onder alle (!) Wvg-cliënten.

¹⁴ Hier moet men wel bij bedenken dat geen contact ook uiting van een geruststellend gegeven kan zijn, namelijk dan wanneer alles naar wens verloopt en men de Wvg niet hoeft te benaderen.

uitgangsposities: onbekendheid of moeite met het experiment versus genoeg hebben aan het basisbedrag.

Bekendheid en rechtvaardigheid

Op dit moment blijkt uit ons onderzoek dat 86% bekend is met het nieuwe declaratiesysteem; in 2004 was dit nog maar 80%.

Ook met betrekking tot deelpunten van de nieuwe regeling is de bekendheid toegenomen. In 2004 wist 70% dat je bonnetjes in verband met gemaakte reiskosten moet bewaren, nu weet 81% dat; in 2004 wist 41% dat in hoofdzaak alleen reizen binnen de eigen regio voor vergoeding in aanmerking komen, nu weet 63% dat.

Van de respondenten vindt 80% het nieuwe systeem rechtvaardig, in 2004 was dat 88%.

Feitelijk declareren

Van de respondenten zegt 26% gedeclareerd te hebben (of binnenkort te gaan declareren) vanaf 1 januari 2004. In werkelijkheid, zo blijkt uit de registratie van bureau voorzieningen gehandicaptten, heeft in 2004 21% en in 2005 18% van alle mensen die onder de vervoerskostenregeling vallen gedeclareerd. Dat is meer dan de 12% uit 2004, maar minder dan de voorspellingen uit die periode: 35% (bureau voorzieningen gehandicaptten) of 50% (gemeenteraad).

Aan de mensen die in de aangegeven periode geen declaratie hebben ingediend is gevraagd waarom ze dat niet gedaan hebben. Voor 44% van deze personen geldt dat ze genoeg hebben gehad aan het toegekende basisbedrag, 26% zegt niet geweten te hebben dat het moest of kon, terwijl 19% aangeeft geen zin in die hele rompslomp te hebben.¹⁵ Deze cijfers verschillen niet veel van die uit 2004; ook toen had 44% genoeg aan het basisbedrag en ging het bij de twee andere categorieën om respectievelijk 29 en 14%.

Dat betekent dat de ambities - 35 of 50% declareerders - tot nu toe te hoog zijn geformuleerd. Het aandeel mensen dat nu feitelijk declareert bedraagt iets meer dan 20%. Wel is het zo dat dit wellicht verhoogd kan worden, aangezien een kwart van de degenen die niet declareren aangeeft niet goed op de hoogte te zijn van de nieuwe regeling met betrekking tot de vervoerskostenvergoeding.

Van de mensen die wél declareren zegt 38% dat het wel meevalt, dat wil zeggen dat ze geen moeite hebben om bonnetjes bij te houden en declaraties in te dienen. De overige 62% vindt het wel moeilijk en laat de handelingen vaak door familieleden verrichten. In 2004 vond slechts 13% van degenen die declareerden dat het meeviel om te doen.

Van de mensen die declareren maakt 90% gebruik van het daartoe ontwikkelde standaardformulier en heeft 10% een eigen wijze van administreren. Het

¹⁵ De resterende 11% blijkt geen mening te hebben dan wel niet te weten waar het om gaat.

standaardformulier wordt door 90% van degenen die het gebruiken overzichtelijk gevonden.

Uiteindelijk zegt 60% van alle mensen die voor de vervoerskostenvergoeding in aanmerking komen dat de nieuwe regeling ondanks alles wel een goed systeem is; 20% vindt dat niet, terwijl de overige 20% geen mening heeft.

Communicatie

Naar aanleiding van de uitkomsten uit het vorige onderzoek - toen bleek dat veel mensen slecht geïnformeerd waren over het nieuwe vervoerssysteem - heeft de gemeente een communicatie-offensief ontwikkeld, met als doel om de bekendheid van het systeem te laten toenemen. We hebben gezien dat inderdaad nu meer mensen dan in 2004 weten waar het allemaal om draait. De vraag is alleen of de toegenomen bekendheid te maken heeft met het communicatie-offensief.

- Op het aanbod om thuis bezocht te worden, teneinde beter geïnformeerd te raken, is door slechts 10% van de cliënten positief gereageerd.
- Ruim 80% maakt geen gebruik van de speciaal ontwikkelde Wvg-kalender of het mapje waarmee spullen bewaard kunnen worden.
- Ruim 75% heeft nooit contact gehad met het bureau voorzieningen gehandicapten.

De resultaten van het ingezette communicatie-offensief zijn dus dubbel. Aan de ene kant zijn er nu meer mensen die weten waar het om gaat en hoe men precies moet declareren. Aan de andere kant blijkt het speciaal ontwikkelde materiaal (kalender en mapje) niet veel gebruikt te worden.

Samenvattend

Van alle mensen die gebruik maken van de vervoerskostenvergoeding kent 86% het nieuwe systeem. Dat is iets meer dan in 2004. Ook op onderdelen binnen de nieuwe regeling is de bekendheid toegenomen. Rechtvaardig, zegt 80% van de respondenten. Ondanks alles een goed systeem, vindt 60%. Feitelijk worden declaraties bijgehouden door slechts 26% van de respondenten. Dat is meer dan in 2004, maar minder dan verwacht werd. Van degenen die niet declareren zegt 45% genoeg te hebben aan het basisbedrag en heeft bijna 20% geen zin in 'dat gedoe'. Wat betreft de communicatie blijkt net als bij de andere regelingen van de Wvg dat de cliënten niet of nauwelijks via de ingezette communicatietrajecten bereikt worden.

3.7 Het persoonlijke netwerk van de Wvg-cliënten

Samenstelling groep respondenten

Illustratie 3: kenmerken onderzoekspopulatie

	percentage
vrouw	72
65plus	71
netto inkomen lager dan 1.000 euro per maand	51
netto inkomen lager dan 1.500 euro per maand	82
alleenstaand	53
getrouwd/samenwonend	34
laag opgeleid (maximaal lts, huishoudschool, mulo)	70
moeite met bewegen, evenwichtsstoornis, spierziekte	88

Naast de aangegeven fysieke beperkingen blijken ook relatief veel mensen een beperkt uithoudings- en/of gezichtsvermogen te hebben.

Heeft men hulp in de eigen omgeving?

Bijna een kwart zegt er alleen voor te staan en dus geen hulp van anderen te ontvangen. De rest heeft die hulp wel:

Illustratie 4: hulp

	percentage
kind(eren)	36
partner	27
familielid	14
buren	11
ouder	5
vrienden/kennissen	4
anders	3
totaal	100

AWBZ

Er is ook gevraagd of de Wvg-cliënten gebruik maken van de AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten), waar onder andere de thuiszorg onder valt. Ja, zegt 54% van de respondenten. Binnen deze groep is er bij 53% sprake van zorg in nature, terwijl 33% een zogeheten persoonlijk budget beheert.

Als mensen thuiszorg ontvangen is gekeken naar het aantal uren (per week) dat men voor die zorg in aanmerking komt:

Illustratie 5: uren thuiszorg

	percentage
1 uur of minder	4
2 uur	14
3 uur	30
4 uur	11
5 uur	7
6 uur	7
7 uur	9
8 uur of meer	18
totaal	100

Zelfredzaamheid

Op de vraag of men de meeste dingen zelf goed aankan, antwoordt 24% met ja, zegt 38% 'het gaat wel' en geeft de laatste 38% aan dat het niet gaat en men veel hulp nodig heeft.

Maatschappelijke participatie

Illustratie 6: is men maatschappelijk actief?

	percentage ja
betaald werk	4
vrijwilligerswerk	8
lid van vereniging	21
met computer kunnen omgaan	27
gebruik maken van internet	18

We zien dat de actieve maatschappelijke participatie - werken of vrijwilligerswerk doen - uiterst laag is.¹⁶ Wel blijkt dat van degenen die nu niet actief als vrijwilliger zijn 17% aangeeft in principe wel vrijwilligerswerk te willen doen. Maar, voegt men daar aan toe: "ik wordt tegengehouden door mijn slechte gezondheid, ouderdom of handicap".

Van de mensen die nu geen lid van een vereniging zijn zegt 10% wel lid te willen zijn. Ook hier worden evenwel dezelfde belemmeringen als zojuist genoemd. Voor een aantal mensen gelden ook financiële beperkingen.

¹⁶ We moeten hier natuurlijk wel bij bedenken dat het overgrote deel van de Wvg-cliënten uit ouderen bestaat en dat ouderen in het algemeen, dat wil zeggen: ook zonder fysieke beperkingen, weinig maatschappelijk - via werk of vrijwilligerswerk - actief zijn.

Bekend zijn met relevante verenigingen en organisaties

Illustratie 7: bekendheid

	bekend bij...in procenten
belangenverenigingen voor mensen met functiebeperking (in het algemeen)	75
SWON	67
WIG	20
ANBO/KBO	42
Het Gilde	19
de Seniorenraad	24
Platform Gehandicaptenbeleid	14
andere belangenorganisaties	15

Van de mensen die überhaupt van het bestaan van de verenigingen en organisaties afweten zegt 52% geen en 48% wel contact te hebben met een van de onderscheiden clubs. Van de personen die wel contact hebben heeft 42% contact met de SWON en 26% met de KBO.

Wmo

Van de respondenten zegt 93% zich niets voor te kunnen stellen bij de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Bij degenen die wel weten wat de Wmo inhoudt, weten de meeste mensen dat het gaat om één gemeentelijk loket voor alle maatschappelijke voorzieningen.

Samenvattend

Het gros van de Wvg-cliënten zit een maatschappelijk kwetsbare positie: 65plus met laag inkomen en lage opleiding; meer dan de helft heeft naast de Wvg ook een AWBZ-voorziening. Bijna een kwart vindt van zichzelf dat men zich redelijk zelf kan redden, bijna 40% zegt: het gaat wel, maar ook bijna 40% zegt dat het niet gaat. Driekwart heeft echter wel steun uit de eigen omgeving. En van de belangenorganisaties hebben veel mensen contact met de SWON.

Verreweg de meeste Wvg-cliënten zijn maatschappelijk inactief, ze hebben geen betaald werk en verrichten geen vrijwilligerswerk. Een klein deel weet met computers om te gaan en/of is lid van een vereniging. De aanstaande Wmo is bij meer dan 90% van de betrokkenen onbekend.

Is het wel realistisch om te veronderstellen dat maatschappelijke zorg meer in de eigen omgeving van de zorgbehoevenden georganiseerd moet worden? Voor een deel speelt die eigen omgeving, in de vorm van hulp via kinderen of familieleden, al een belangrijke rol. Maar gezien de kwetsbare positie van de betrokkenen - weinig bewegingsruimte, slechts gering gebruik van pc en internet, weinig activiteiten buiten de deur - lijkt het plafond van 'zelforganisatie' bereikt te zijn.

4 Samenvatting

4.1 Inleiding

Na twee eerdere onderzoeken in 1995 en 1998 is onlangs een derde tevredenheidsonderzoek onder gebruikers van de Wvg in Nijmegen gehouden. In het bijzonder is ook gekeken naar de nieuwe vervoerskostenregeling die in 2004 is ingegaan en die toen aan het eind van dat jaar al een keer geëvalueerd is.

Het onderzoek richt zich op een vijftal punten: de behandeling van de Wvg-aanvraag, de (kwaliteit van de) voorzieningen, informatie en communicatie, de vervoerskostenregeling en het persoonlijke netwerk van de cliënten.

4.2 De uitkomsten

4.2.1 *Behandeling aanvraag*

Van de respondenten vindt 70% dat het traject tussen aanvraag en toekenning/realisatie vlot genoeg verloopt, terwijl 20% van mening is dat het te lang duurt. Dat wijst op een lichte achteruitgang ten opzichte van 1998; toen was 77% tevreden over het tijdsverloop en 18% niet. Uiterst tevreden is men over de intake bij het CIZ. Net als in 1995 en 1998 blijkt echter dat nog steeds circa een kwart van alle Wvg-cliënten moeite heeft om het aanvraagformulier in te vullen.

4.2.2 *Voorzieningen*

Ruim 80% is tevreden over de kwaliteit van de voorzieningen, driekwart vindt dat men zich nu beter dan eerder zelf kan redden, terwijl ook driekwart van de mensen die te maken hebben gehad met een defect aan een van de voorzieningen tevreden is over de serviceverlening na het melden van het mankement. Veel bestuurders van rolstoelen en scootmobielen blijken nog steeds last te hebben van ontoegankelijke gebouwen en loszittende stoeptegels.

4.2.3 *Informatie en communicatie*

Net als eerder blijkt ook nu dat de doelgroep via de geijkte kanalen moeilijk bereikt wordt. Bijna 40% van de cliënten zegt niet goed op de hoogte te zijn van de Wvg, driekwart kent de speciale Wvg-folder niet en ook voor driekwart geldt dat men (vrijwel) nooit contact heeft met het bureau voorzieningen gehandicapten. Dat betekent dat de eerder ingezetten communicatie-offensieven grotendeels hun doel voorbijgeschoten zijn.

4.2.4 *Vervoerskostenvoorziening*

Ten opzichte van 2004 is de bekendheid van de nieuwe vervoerskostenregeling toegenomen. De meeste cliënten vinden de regeling zowel rechtvaardig alsook, ondanks alles, praktisch uitvoerbaar. Men moet nu zelf declaraties bijhouden, indien het toegekende basisbedrag niet voldoende is; 26% van de respondenten zegt dat ook

feitelijk te doen. Van de mensen die niet declareren zegt 46% genoeg te hebben aan het basisbedrag, weet 26% niet dat er gedeclareerd kan of moet worden en is het voor 19% allemaal teveel gedoe.

4.2.5 *Persoonlijk netwerk en participatie*

De meeste Wvg-cliënten zitten in een maatschappelijk kwetsbare positie, maar gelukkig kan men in veel gevallen vertrouwen op hulp in eigen kring. Slechts heel weinig mensen zijn maatschappelijk actief: 4% heeft betaald werk en 8% doet vrijwilligerswerk. Een iets groter deel is lid van een vereniging en/of kan omgaan met de computer. Relatief veel mensen hebben contact met de SWON.

4.3 **Algemene conclusies en aanbevelingen**¹⁷

- Er is sprake van een relatief hoge mate van tevredenheid over de Wvg-voorzieningen. Met betrekking tot een aantal verschillende indicatoren zijn we scores van 75 tot 85% tevredenheid tegengekomen.
- Een knelpunt zit in de duur van het afhandelingsproces. Een vijfde van de respondenten heeft erover geklaagd dat het te lang geduurd heeft alvorens de betreffende voorziening feitelijk gerealiseerd werd. Bekend is dat deze vertraging in overwegende mate het gevolg is van de tijd die het CIZ nodig heeft om tot een definitieve indicatiestelling te komen.
- Gebleken is dat de doelgroep als geheel sociaal kwetsbaar is: hoge leeftijd, lage opleiding, geringe maatschappelijke activiteit. De toegekende Wvg-voorzieningen verhogen de zelfredzaamheid van de betrokkenen in hun directe leefomgeving.
- Net als bij eerdere onderzoeken blijkt ook nu weer dat het met een substantieel deel van de doelgroep moeilijk communiceren is. Slechts weinig mensen maken gebruik van internet, een kwart van de doelgroep heeft moeite om het aanvraagformulier in te vullen en veel mensen zijn, ondanks de huis-aan-huis verspreiding van informatiefolders, niet echt op de hoogte van de Wvg. Wellicht dat men een slag kan winnen door middel van periodiek herhaalde doelgerichte informatiecampagnes. Van de respondenten heeft 40% aangegeven liever per telefoon benaderd te willen worden, terwijl 35% het liefst thuis bezocht wordt.
- Een verbeteringslag is ook te maken rondom de vervoerskostenvergoeding. Bovenop het basisbedrag, dat men automatisch krijgt, declareert ongeveer een vijfde van degenen die gebruik maken van de regeling. Veel mensen hebben genoeg aan het basisbedrag of hebben geen zin in het gedoe dat declareren met zich meebrengt. De rest - ongeveer een kwart van de mensen die nu niet declareren - kan misschien, door een gericht publiciteitsoffensief, ertoe overgehaald worden om in de toekomst wel te gaan declareren.

¹⁷ Voor zover er aanbevelingen gedaan worden zijn deze naar voren gekomen in de begeleidingscommissie rond het onderzoek. In die commissie zaten vertegenwoordigers van het Platform Gehandicaptensbeleid en de WIG (Werkgroep Integratie Gehandicaptens) en een gemeentelijke beleidsambtenaar. Verder is overleg gepleegd met het hoofd van het Bureau Voorzieningen Gehandicaptens.