

Met het Wmo Loket....

Oktober 2007

Tekst: Karin Eeland
Redactie: Maaïke Wittenberg
© Zorgbelang Noord-Holland
Kruisweg 875-A
2132 CA Hoofddorp
023 562 20 32
info@zorgbelang-noordholland.nl

Inhoudsopgave

SAMENVATTING.....	5
INLEIDING.....	7
1. OPZET EN UITVOERING VAN HET ONDERZOEK	9
1.1 DOELSTELLING	9
1.2 UITVOERING VAN HET ONDERZOEK	9
1.3 DE CASUSSEN EN DE ONDERZOEKSVRAGEN	10
2. RESULTATEN	13
2.1 BEREIKBAARHEID	13
2.2 BEJEGENING	13
2.3 KENNIS EN PROACTIVITEIT	13
<i>Casus huishoudelijke verzorging</i>	14
<i>Casus over hulpmiddelen</i>	14
<i>Casus activiteiten voor specifieke doelgroepen</i>	15
2.4 DE BESTE WMO LOKETTEN IN NOORD-HOLLAND	15
3. RESULTATEN PER GEMEENTE	17
3.1 BEREKENING RAPPORTCIJFER	17
<i>Bereikbaarheid</i>	17
<i>Bejegening</i>	17
<i>Kennis</i>	17
<i>Proactiviteit</i>	18
<i>PGB</i>	18
<i>Ggz</i>	18
3.2 RESULTATEN PER GEMEENTE	19
<i>Bereikbaarheid</i>	19
<i>Bejegening</i>	21
<i>Kennis</i>	24
<i>Proactiviteit</i>	26
<i>Persoonsgebonden Budget (PGB)</i>	29
<i>De Ggz-cliënt</i>	30
3.3 HET BESTE WMO LOKET PER REGIO	31
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	33
4.1 BEREIKBAARHEID	33
4.2 BEJEGENING	33
4.3 KENNIS EN PROACTIVITEIT	33
4.4 BEST PRACTICES	33
4.5 AANBEVELINGEN	33

Samenvatting

Dit rapport geeft de bevindingen weer van het onderzoek door Zorgbelang Noord-Holland naar de kwaliteit van de 54 gemeentelijke Wmo loketten in Noord-Holland. Het Wmo loket is het loket waar burgers sinds de intrede van de Wmo wet op 1 januari 2007 informatie en advies kunnen inwinnen over de Wmo in algemene zin en het gemeentelijke aanbod op de gebieden wonen, zorg en welzijn.

Doel van de Wmo is dat burgers zo lang en zo volwaardig mogelijk kunnen meedoen in de samenleving. Het Wmo loket is hiervoor een essentieel middel vond de landelijke overheid bij het formuleren van deze wet. Ondanks dat werd niet wettelijk vastgelegd hoe de gemeenten deze activiteiten moesten gaan vormgeven; slechts in de toelichting werd aangestipt dat de een loketgedachte wenselijk werd gevonden.

Voor cliëntenorganisaties is goede informatievoorziening altijd al een belangrijk speerpunt geweest, want alleen met goede en betrouwbare informatie kunnen gebruikers van zorg- en welzijnsvoorzieningen kiezen welke behandeling, zorg of dienstverlening bij hen past. Daarmee behouden zij de regie over hun eigen leven evenals hun waardigheid. Daarom heeft Zorgbelang Noord-Holland in de aanloop van de Wmo prestatiecriteria geformuleerd die vanuit dit perspectief van belang zijn bij de vorming van deze Wmo loketten. Kort geformuleerd dient het Wmo loket een breed en diep loket te zijn –alle informatie en dienstverlening in één loket en toegang tot de voorzieningen-, dat laagdrempelig en klantgericht is en informatie en dienstverlening van goede kwaliteit levert.

De wijze waarop en vanuit welke visie de Wmo loketten uiteindelijk vorm hebben gekregen zal echter verschillen. Daarom heeft Zorgbelang Noord-Holland in de periode april tot en met juni 2007 de kwaliteit getoetst rondom de centrale vraagstelling 'krijgt de burger een adequaat antwoord op zijn of haar vraag bij het Wmo loket'. De focus van het onderzoek ligt daarbij op de bereikbaarheid van het Wmo loket, de bejegening door de loketmedewerker en de aanwezige kennis en proactiviteit van de loketmedewerker.

Als eerste is geïnterviewd hoe eenvoudig de toegang tot de Wmo loketmedewerker is. Vervolgens is ieder Wmo loket telefonisch benaderd door drie verschillende mystery guests die ieder een eigen casus voorlegde. De casussen zijn gebaseerd op de verschillende terreinen waarop burgers vragen kunnen stellen aan de Wmo loketmedewerkers, te weten: huishoudelijke verzorging, hulpmiddelen (ex-Wvg) en activiteiten voor specifieke doelgroepen. Per casus werden meerdere vragen gesteld aan de Wmo loketmedewerkers. Deze vragen hadden betrekking op de procedure, eventuele hulp bij de aanvraag, keuzemogelijkheden, wachtlijsten en de eigen bijdrage.

Gemiddeld scoorden de Wmo loketten een 6,5 voor bereikbaarheid. In de meting zijn drie zaken meegenomen. Ten eerste is gemeten hoe eenvoudig het telefoonnummer van het Wmo loket te vinden is op de gemeentelijke websites. Bij 57% van de loketten is dit eenvoudig te vinden (binnen drie tot vijf klikken). Wel verschilt de route en de benaming van de loketten zeer per gemeente. Ten tweede is gemeten hoe snel de telefoon werd opgenomen. In 87% was dit binnen de norm van 20 seconden. Ten derde is gemeten hoe vaak moest worden doorverbonden. In 68% kon diegene die de telefoon beantwoordt ook de informatie verstrekken.

Daarnaast is het een punt van aandacht dat de openingstijden per gemeente sterk variëren. Dit is – uiteraard- vooral afhankelijk van de grootte van een gemeente. Verder is het aantal gemeenten met een avondopenstelling nog laag.

Voor bejegening was het gemiddelde een 6,9. De bejegening werd door de mystery guests over het algemeen goed bevonden. Men wordt vriendelijk te woord gestaan en de medewerkers zijn hulpvaardig. Bejegening is voor klanten van groot belang. Natuurlijk is het belangrijk dat de cliënt de informatie krijgt die wordt gevraagd, maar hoe er met iemand omgegaan wordt, is zeker zo relevant.

De uitzonderingen, waarbij de mystery guest kortaf of dwingend bejegend werd, werden dan ook als bijzonder onprettig ervaren. Daar tegenover staat de hoge waardering voor de medewerker die met de cliënt meedenkt.

De Wmo loketten behaalden een 8,7 voor kennis. De kennis over de nieuwe gemeentelijke taak 'hulp bij het huishouden' en de ex-Wvg voorzieningen (hulpmiddelen) is prima. Met weet hoe de procedure verloopt en op welke wijze –telefonisch, schriftelijk, internet- de aanvraag kan worden gedaan (100%), Bovendien weet men over het algemeen wie er over de aanvragen beslist. Ook informatie over de wachttijden is meestal voorhanden (per casus varieerde dit van 94-99%). Bij de casus over hulpmiddelen noemt 46% een concreet aantal weken, de anderen lichten toe dat dit variabel is of afhankelijk van de situatie. Ook kan 72% bij de casus over hulpmiddelen informatie geven over de hoogte van de eigen bijdrage, de anderen geven aan dat dit variabel is.

Wat betreft de keuzemogelijkheden kan 96% bij de aanvraag voor huishoudelijke verzorging informatie geven over de verschillende aanbieders. Bij de aanvraag voor een hulpmiddel ligt deze anders: 39% noemt een keuzemogelijkheid; 20% heeft hier geen informatie over en 41% meent dat er binnen de gemeente geen keuzemogelijkheid is. Het persoonsgebonden budget (PGB) wordt opvallend weinig genoemd als een alternatief voor zorg in natura (33%).

Schrikbarend was dat slechts 53% ingaat op de specifieke achtergrond van cliënten, zo bleek uit de casus van de Ggz-cliënt. Daardoor werd men onvoldoende geïnformeerd over speciale vormen van huishoudelijke hulp, ondersteunende begeleiding of mogelijke andere vormen van hulp (via de AWBZ). De 47% die wel op de achtergrond ingaat, geeft vooral informatie over gespecialiseerde huishoudelijke verzorging, de rol die het psychiatrisch ziekenhuis kan spelen bij de aanvraag voor huishoudelijke verzorging en de indicatiestelling.

De kennis over welzijnsactiviteiten voor Ggz-cliënten in gemeenten is ronduit slecht: 31% blijft het antwoord schuldig, 9% noemt zelf activiteiten en 60% verwijst door. Meestal wordt doorverwezen¹ naar een Ggz-instelling of psychiatrisch ziekenhuis (50%), soms naar het DAC (16%), naar MEE (13%) of anders (17%). In 14% wordt verkeerd doorverwezen, namelijk naar het CWI of naar een instelling voor mensen met een verstandelijke handicap.

Uit onderzoek bleek verder dat 36% van de loketmedewerkers term DAC niet kent. In 10% kan het adres van het DAC direct worden gegeven; anderen verwijzen door of weten niet hoe het adres te achterhalen is.

De Wmo loketten kregen voor de mate van proactiviteit een 4,9. 55% geeft alleen antwoord op de gestelde vragen. Uit zichzelf verwijst slechts 36% naar aanvullende informatiebronnen, zoals folders of het internet bij de casus huishoudelijke zorg. Bij de aanvraag van hulpmiddelen verwijst 13%. Ook hulp bij de aanvraag wordt uit zichzelf weinig aangeboden: 8% biedt hulp aan bij de aanvraag voor huishoudelijke zorg en 13% indien het gaat om een aanvraag die een Ggz-cliënt wil indienen.

Aan de hand van de gemiddelde provinciale score is iedere gemeente vervolgens ten opzichte van dit gemiddelde gewogen. Dit is gedaan op zes onderdelen: bereikbaarheid, bejegening, kennis, proactiviteit, PGB en Ggz. Daaruit kwamen provinciebreed de vier best practices, de zogenaamde TOP loketten. Dit waren: Anna Paulowna, Bennebroek, Schagen en Uitgeest. Daarnaast is voor iedere regio apart vastgesteld wat het TOP Wmo loket van de regio is. Dit waren: Aalsmeer (Amstelland en Meerlanden), Blaricum/Huizen (Gooi/Vechtstreek), Bennebroek (Kennemerland), Schagen (Kop van Noord-Holland), Bergen en Schermer (Noord Kennemerland), Opmeer en Wervershoof (West- Friesland) en Purmerend (Zaanstreek/Waterland).

Aansluitend worden een aantal algemene, praktische aanbevelingen gedaan ter verbetering. Deze variëren van het hebben van een sociale kaart voor activiteiten voor specifieke doelgroepen, tot het volgen van een training 'Cliënten trainen loketmedewerkers'. Verder kunnen gemeenten op grond van hun individuele score nagaan welke terreinen specifieke aandacht verdienen.

¹ Het totale percentage hoger dan 100%, omdat men meerdere verwijzingen kon noemen.

Inleiding

Aanleiding tot het onderzoek

Op 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ingegaan. De Wmo moet ervoor zorgen dat iedereen zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen en (zo volwaardig mogelijk) mee kan doen in de samenleving. Een ander belangrijk uitgangspunt bij de Wmo is dat burgers geëquipeerd worden om zo zelfstandig mogelijk en met zoveel mogelijk keuzevrijheid naar vermogen verantwoordelijkheid dragen voor zichzelf en de eigen omgeving.

De gemeenten voeren de Wmo uit: zij zijn verantwoordelijk voor een samenhangend stelsel van ondersteuning op het gebied van wonen, zorg en welzijn in de eigen woonplaats. Er zijn binnen de Wmo negen prestatievelden opgesteld. Een van deze prestatievelden richt zich op informatie, advies en cliëntondersteuning.

Het doel van het prestatieveld informatie, advies en cliëntondersteuning is te zorgen dat de burgers hun weg kunnen vinden in het aanbod en vervolgens een keuze kunnen maken die passend is bij hun wensen en behoeften. In de wet is de manier waarop de gemeenten deze activiteiten moeten vormgeven niet vastgelegd. Er wordt in de memorie van toelichting slechts aangegeven dat het wenselijk is dat een gemeente uitgaat van de één loket gedachte: één plek waar de burger terecht kan voor informatie, advies en ondersteuning op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Veel gemeenten waren voor de komst van de Wmo al bezig met de vorming van loketten wonen, zorg en welzijn. Met de komst van de Wmo konden deze al bestaande loketten zonnodig worden uitgebreid en verbeterd. De wijze waarop en vanuit welke visie de Wmo loketten uiteindelijk vorm hebben gekregen zal echter verschillen.

Voor cliëntenorganisaties is goede informatievoorziening altijd al een belangrijk speerpunt geweest, want met goede en betrouwbare informatie kunnen mensen zelf kiezen welke behandeling, zorg of dienstverlening bij hen past. Dit draagt ertoe bij dat mensen de regie over hun eigen leven kunnen voeren en daarmee hun eigen waardigheid kunnen behouden. In de aanloop van de Wmo heeft Zorgbelang Noord-Holland samen met haar collega's in de andere provincies prestatiecriteria geformuleerd die vanuit het perspectief van de mensen die gebruik maken van de zorg- en welzijnsvoorzieningen van belang zijn bij de vorming van deze Wmo loketten.

De vijf hoofdpunten daarbij waren: het loket dient een breed loket te zijn waar burgers niet alleen over de Wmo informatie krijgen, maar ook over wonen, welzijn en zorg in brede zin; ook dient het een diep loket te zijn, dat wil zeggen dat men daar terecht kan voor informatie, advies, ondersteuning én dat het de 'poort' is tot de voorzieningen. Verder moet het laagdrempelig en klantgericht zijn en is de geleverde informatie en dienstverlening van goede kwaliteit.

Deze prestatiecriteria zijn voorafgaande en tijdens het proces van de loketvorming door de lokale belangenbehartigers naar voren gebracht. Zorgvragers realiseerden zich dat het niet voor iedere gemeente mogelijk was om al vanaf aanvang vooral wat betreft kennis een dergelijk dergelijk loket op te tuigen. Daarom pleitten zij destijds voor een groeimodel, waarbij het loket vanaf aanvang wel kwaliteit levert en laagdrempelig en klantgericht is, maar pas op termijn dient de gewenste verbreding en verdieping krijgt.

Reikwijdte en vraagstelling onderzoek

De Wmo wet heeft in 2007 zijn beslag gekregen en iedere gemeente heeft intussen een Wmo loket. Logischerwijze is bij Zorgbelang Noord-Holland de vraag gerezen hoe het nu met de loketten staat in de provincie Noord-Holland, en vooral hoe het ervoor staat met die verbreding en verdieping. Voldoen de Wmo loketten aan de destijds geformuleerde prestatiecriteria?

Om de loketten te toetsen of te monitoren kunnen signalen over het functioneren van de loketten onder ander via klachtregistratie of tevredenheidsonderzoek boven tafel komen. Zorgbelang Noord-Holland vond het in deze belangrijk om niet alleen passief signalen te ontvangen, maar om ook zelf actief de kwaliteit van de informatievoorziening van de Wmo loketten in de Noord-Hollandse gemeenten te onderzoeken.

Het onderzoek levert een totaalbeeld op van de stand van zaken in de provincie, evenals een beeld van iedere afzonderlijke gemeente. In dit onderzoek worden de Wmo loketten ook onderling vergeleken en komt er per regio een best practice uit.

Leeswijzer

Na deze inleiding wordt in hoofdstuk 1 een verantwoording gegeven over de opzet en uitvoering van het onderzoek. In hoofdstuk 2 wordt op basis van de data-analyse de resultaten op provinciaal niveau gepresenteerd. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 op basis van dezelfde data-analyse de resultaten per gemeente weergegeven. Ten slotte worden in hoofdstuk 4 de belangrijkste conclusies gegeven en worden er aanbevelingen gegeven waarmee zowel lokale belangenbehartigers (Wmo adviesraden) als gemeenten de kwaliteit van de Wmo loketten waar nodig kunnen verbeteren.

1. Opzet en uitvoering van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt in de eerste paragraaf de doelstelling gepresenteerd. In paragraaf twee wordt de uitvoering beschreven en in de derde paragraaf worden de gebruikte casussen met de bijbehorende onderzoeksvragen beschreven.

1.1 Doelstelling

Met dit onderzoek wordt de kwaliteit van de Wmo loketten in kaart gebracht. Dit wordt gedaan vanuit het perspectief van de burgers die gebruikmaken van zorg- en welzijnsvoorzieningen. Het onderzoek heeft drie concrete doelen:

1. Inventariseren van de mate van bereikbaarheid van de Wmo loketten.
2. Inzicht verkrijgen in de manier waarop burgers door de Wmo loketmedewerker worden bejegend.
3. Inzicht verkrijgen in de mate van de aanwezige kennis en proactiviteit bij de Wmo loketmedewerker.

Gezien de centrale vraagstelling van dit onderzoek (krijgt de burger een adequaat antwoord op zijn of haar vraag) ligt de nadruk op het derde onderzoeksdoel.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Om de kwaliteit in kaart te brengen heeft Zorgbelang Noord-Holland in de periode april tot en met juni 2007 haar onderzoek verricht bij alle 54 Wmo loketten die binnen haar werkgebied vallen. Het werkgebied van Zorgbelang Noord-Holland omvat de provincie Noord-Holland uitgezonderd Amsterdam en Diemen. In totaal gaat het om 59 gemeenten, maar vanwege samenwerking tussen enkele gemeenten betreft het in totaal 54 Wmo loketten. Gemeenten die samenwerken zijn: Blaricum en Laren; Bussum, Muiden en Naarden; Hilversum en Wijdmeren; Wormerland en Zaanstad.

Als eerste is geïnterviewd hoe eenvoudig het telefoonnummer van het Wmo loket te vinden is op de gemeentelijke website. Als een gemeente meerdere telefoonnummers had, is het centrale loket gebeld. Indien er niet duidelijk sprake was van een centraal loket is er gekozen voor het bovenste telefoonnummer.

Ieder Wmo loket is vervolgens driemaal door een mystery guest telefonisch benaderd. Het ging hierbij om drie verschillende mystery guest die ieder een eigen casus voorlegden. In iedere casus was de bellende mystery guest een mantelzorger die namens een familielid vroeg om nadere informatie. De mystery guest waren medewerkers van de afdeling Informatie en Klachtenopvang Gezondheidszorg van Zorgbelang Noord-Holland. Deze medewerkers hebben veel ervaring met telefonische informatievoorziening en zijn daardoor uitstekend in staat zijn om de kwaliteit van de verkregen informatie te beoordelen. Om de resultaten zo goed mogelijk te kunnen vergelijken is iedere casus in principe door een en dezelfde medewerker bij alle Wmo loketten voorgelegd.

De Wmo loketten zijn van tevoren niet geïnformeerd over de komst van de mystery guests. De reden hiervoor is dat bekend was dat sommige loketten (in kleinere gemeenten) nog weinig vragen binnen krijgen. De mystery guest zou daardoor mogelijk teveel opvallen en anders dan te doen gebruikelijk worden benaderd, wat de resultaten zou beïnvloeden.

Per casus werden meerdere vragen gesteld aan de Wmo loketmedewerkers, de casussen evenals de onderzoeksvragen per casus worden in hoofdstuk 1.4 nader omschreven. De antwoorden van de loketmedewerkers werden gescoord op een semigestructureerde vragenlijst, waarbij gelet werd op:

1. Bereikbaarheid.
2. Bejegening.
3. Kennis en informatie, oftewel het al dan niet kunnen beantwoorden van de vraag.
4. Proactiviteit, oftewel het ongevraagd geven van extra informatie of aanbieden van dienstverlening.

Bij de verwerking zijn per onderzoeksvraag de scores van alle gesprekken samengevoegd, met als resultaat het percentage van de Wmo loketten dat informatie kan geven op die onderzoeksvraag. Daarnaast is per gemeente een cijfer gegeven voor bereikbaarheid, bejegening, kennis en het ongevraagd bieden van extra informatie. Tot slot is per gemeente ook bekeken of er al dan niet informatie over het persoonsgebonden budget (PGB) is gegeven en hoe met de Ggz-casus omgegaan is. De precieze samenstelling van de cijfers wordt besproken bij de resultaten in hoofdstuk drie.

Nota bene: De beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening valt buiten de reikwijdte van dit onderzoek. Als er bijvoorbeeld werd gevraagd naar de wachttijden is in het onderzoek alleen meegenomen of de medewerker informatie over de wachttijden kon geven; buiten de beoordeling viel of deze wachttijd lang of kort is.

1.3 De casussen en de onderzoeksvragen

De casussen zijn gebaseerd op de drie verschillende terreinen waarop burgers vragen kunnen stellen aan de Wmo loketmedewerkers, te weten: huishoudelijke verzorging, hulpmiddelen (ex-Wvg) en activiteiten voor specifieke doelgroepen. Hierna volgen per casus de beschrijving en de bijbehorende onderzoeksvragen.

Huishoudelijke verzorging

Casus: een vrouw belt op namens haar moeder. Haar moeder is slecht ter been en heeft huishoudelijke verzorging nodig.

Onderzoeksvragen:

1. Hoe moet mijn moeder huishoudelijke verzorging aanvragen?
2. Kunt u mijn moeder helpen bij de aanvraag?
3. Hoe lang duurt het voordat zij hulp krijgt?
4. Van wie kan ze hulp krijgen, zijn er keuzemogelijkheden?
5. Is het mogelijk ervoor te zorgen dat mijn moeder géén alphahulp krijgt?

Hulpmiddelen

Casus: een vrouw belt namens haar zwager op. Hij heeft een dwarslaesie en komt binnenkort terug uit het revalidatiecentrum. De zwager heeft zijn schoonzus gevraagd vast eens wat informatie te krijgen.

Onderzoeksvragen:

1. Hoe verloopt de aanvraag voor een rolstoel en wie beslist over de aanvraag?
2. Wat zijn de keuzemogelijkheden voor een rolstoel?
3. Hoe verloopt de aanvraag voor woningaanpassing en wie beslist over de aanvraag?
4. Wat is de wachttijd voor een woningaanpassing?
5. Wat is de hoogte van de eigen bijdrage voor woningaanpassing?

Activiteiten voor specifieke doelgroepen

Casus: een vrouw belt namens haar broer op. Hij wordt binnenkort ontslagen uit een psychiatrisch ziekenhuis en komt mogelijk in de desbetreffende gemeente wonen.

Onderzoeksvragen:

1. Hoe moet de aanvraag voor huishoudelijke verzorging worden gedaan?
2. Krijgt mijn broer speciale hulp omdat hij Ggz-problemen heeft?
3. Zijn er activiteiten voor mensen met Ggz-problemen in de gemeente; en zo ja, welke?
4. Wat is het adres en het telefoonnummer van het DAC?

2. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste, provinciebrede resultaten van het onderzoek gepresenteerd. De resultaten geven inzicht in de mate van de kwaliteit van de onderzochte 54 Wmo loketten in de provincie Noord-Holland. In de eerste paragraaf komt de bereikbaarheid aan bod, in paragraaf twee de bejegening, in paragraaf drie de aanwezige kennis en mate van proactiviteit en in de laatste paragraaf worden de vier beste provinciale Wmo loketten 'verkozen'.

2.1 Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van het Wmo loket is op volgende drie manieren gemeten:

Telefoonnummer op het web

Het telefoonnummer van het Wmo loket is op de gemeentelijke websites opgezocht. Daarbij is gemeten hoe snel dit telefoonnummer te vinden was. In de meeste gevallen (57%) kostte het drie tot vijf klikken om het telefoonnummer van het loket te vinden.

Opvallend is dat de route ernaar toe sterk verschilt per gemeente. Soms kan de informatie worden gevonden via een knop 'Wmo', soms via 'loket', maar soms ook via 'wonen, welzijn, zorg'. Vooral als de knop 'loket' ook naar andere gemeentelijke diensten dan de Wmo verwijst, levert deze verwarring op.

Op sommige websites is het telefoonnummer van het Wmo loket niet of niet gemakkelijk te vinden, ondanks dat er dan toch vaak veel en goede informatie over de Wmo te vinden is. In sommige gevallen moet het Wmo loket via het algemene telefoonnummer van de gemeente worden bereikt, maar wordt dit niet vermeld bij de informatie over het Wmo loket. Dit levert verwarring op.

Tijd voor opname telefoon

De telefoon werd vrijwel altijd (87%) door een persoon opgenomen. In de overige 13% van de gevallen was men in gesprek en werd de telefoon beantwoord met bandje, slechts in enkele gevallen hoorde men de ingesprektoon.

De telefoon werd vrijwel altijd (86%) binnen 20 seconden opgenomen. Het merendeel (78%) daarvan zelfs binnen 10 seconden.

Informatieverstrekker

Het varieert per gemeente wie de telefoon opneemt en wie de informatie verstrekt. In 68% verstrekte degene die de telefoon opnam de gevraagde informatie; in 32% verbond een (centrale) telefoniste door naar de Wmo medewerker of het Wmo loket.

2.2 Bejegening

De mystery guests hebben de bejegening door de Wmo loketmedewerkers over het algemeen als positief ervaren. Zowel voor vriendelijkheid als voor hulpvaardigheid van de Wmo loketmedewerkers gaven zij het gemiddelde cijfer 7-. (Zie voor de berekening hoofdstuk 3)

2.3 Kennis en proactiviteit

Ieder telefoongesprek startte met een korte uiteenzetting van de casus. Vervolgens zijn de onderzoeksvragen gesteld. De belangrijkste resultaten zijn per casus weergegeven.

Casus huishoudelijke verzorging

De aanvraag: procedure en hulp

In alle gevallen (100%) kan het loket informatie verschaffen over hoe de procedure van de aanvraag gaat en op welke wijze (telefonisch, schriftelijk, internet) de aanvraag gedaan kan worden.

Bijna tweederde van de loketten (64%) wijst niet uit zichzelf op het feit dat deze informatie ook beschikbaar is in een folder of op internet.

Hulp bij de aanvraag wordt uit zichzelf weinig aangeboden (8%). Als er om wordt gevraagd geeft 72% aan dat zij kunnen helpen. In 21% van de gevallen is hulp bij de aanvraag volgens het loket niet mogelijk.

Wachttijst, keuzemogelijkheden en alphahulp

Bijna alle loketten (94%) kunnen informatie verschaffen over de lengte van de wachttijst. Ook kan men in 96% van de gevallen informatie verstrekken over de keuzemogelijkheden van aanbieders. Op de mogelijkheid gebruik te maken van een persoonsgebonden budget (PGB) wordt relatief weinig gewezen (32%).

Gezien alle berichten in de krant is er ook gevraagd of het mogelijk is om geen alphahulp te krijgen. Bijna alle loketten beantwoorden adequaat dat dit van de indicatie afhangt en/of gaven uitleg over de verschillende soorten huishoudelijke verzorging en wanneer men daarvoor in aanmerking komt.

Extra informatie/proactiviteit

Iets meer dan de helft van de loketmedewerkers geeft alleen antwoord op de gestelde vragen (57%). 43% geeft uit zichzelf extra informatie over zaken die voor de vrager van belang kunnen zijn. Meestal betreft het informatie over de eigen bijdrage, soms wordt er dieper ingegaan op de procedure van aanvraag tot toewijzing of op de verschillende soorten huishulp.

Casus over hulpmiddelen

De aanvraag: procedure en beslissing

Alle vragen over zowel de procedure voor het verkrijgen van een rolstoel als voor het realiseren van woningaanpassing kunnen de Wmo loketmedewerkers beantwoorden (100%). Bovendien weten ze wie er over de aanvragen beslist.

13% van de loketmedewerkers wijst uit zichzelf op de beschikbaarheid van folders of het internet voor het verkrijgen van aanvullende informatie.

Wachttijst, eigen bijdrage en keuzemogelijkheden

Net als bij de casus over de huishoudelijke verzorging kunnen bijna alle Wmo loketmedewerkers informatie geven over de wachttijst voor woningaanpassing. Slechts in 1 geval is de informatie niet bekend. Bijna de helft van de loketmedewerkers noemt een concreet aantal weken (46%), de anderen geven aan dat de wachttijst varieert of afhankelijk is van de situatie.

Bij de vraag over woningaanpassing kan 72% informatie geven over de eigen bijdrage. Van de overige 28% leggen enkelen uit dat ze de hoogte van de eigen bijdrage niet kunnen noemen, vanwege variaties in deze bijdrage.

Wat betreft de keuzemogelijkheden voor een rolstoel geeft 20% aan hier geen informatie over te hebben; 41% meent dat er binnen de gemeente geen keuzemogelijkheid is en 39% noemt een keuzemogelijkheid (6% noemt alleen meerdere aanbieders, 33% noemt ook het PGB).

Feitelijk is de informatie dat er geen keuzemogelijkheid is onjuist, omdat het PGB standaard een mogelijkheid is die enige keuze biedt. Ook al is het bedrag in de meeste gemeenten te laag om van een reëel alternatief naast de rolstoel "in natura" te spreken.

Extra informatie

Iets meer dan de helft van de loketmedewerkers geven alleen antwoord op de gestelde vragen (55%). De overige 45% geeft uit zichzelf extra informatie die van belang kan zijn voor de vrager. Meestal betreft het informatie over woningaanpassing voordat de mystery guest daarover de vragen heeft gesteld, over de mogelijkheid om tijdelijk een rolstoel te lenen bij de thuiszorgorganisatie of het PGB.

Casus activiteiten voor specifieke doelgroepen

De cliënt heeft een Ggz-achtergrond

Voor goede informatie en advisering op de vraag naar de procedureverloop voor huishoudelijke verzorging is het essentieel dat het hier gaat om een Ggz-cliënt, omdat deze cliënt vrijwel zeker voor een "zwaardere" vorm van huishoudelijke verzorging geïndiceerd zal worden en mogelijk ook voor andere vormen van hulp in aanmerking komt (via de AWBZ). 53% gaat niet uit zichzelf in op het feit dat het hier om een Ggz-cliënt gaat. De 47% die hier wel op in gaat, geeft vooral informatie over gespecialiseerde huishoudelijke verzorging, de rol die het psychiatrisch ziekenhuis kan spelen bij de aanvraag voor huishoudelijke verzorging en de indicatiestelling.

Van deze 47% biedt 28% (13% van het totaal) ondersteuning aan bij het doen van de aanvraag.

Gespecialiseerde huishoudelijke verzorging

Ongeveer 22% weet niet of deze cliënt in aanmerking komt voor speciale vormen van huishoudelijke hulp; 4% meent dat de cliënt geen specifieke hulp krijgt, 75% meent van wel. Van degenen die aangeven dat de cliënt in aanmerking komt voor speciale vormen van huishoudelijke verzorging, meent 76% dat deze hulp bestaat uit gespecialiseerde huishoudelijke verzorging (hhv2), 16% uit ondersteunende begeleiding (ob) en 8% uit beide vormen van hulp.

Activiteiten

Op de vraag welke activiteiten er in de gemeente zijn voor mensen met psychische problemen, blijft 31% het antwoord schuldig. 9% noemt zelf activiteiten, 60% verwijst door. Meestal wordt doorverwezen² naar een Ggz-instelling of psychiatrisch ziekenhuis (50%), soms naar het DAC (16%), naar MEE (13%) of Anders (17%). In 14% wordt verkeerd doorverwezen, namelijk naar het CWI of naar een instelling voor mensen met een verstandelijke handicap.

De loketmedewerkers wordt gevraagd om de adresgegevens van het DAC. 36% kent de term DAC niet. In 10% kan het adres van het DAC direct worden gegeven; anderen verwijzen door of weten niet hoe het adres te achterhalen is.

2.4 De beste Wmo loketten in Noord-Holland

Wat zijn de vier best practices in de provincie? Per gemeente zijn de resultaten van de drie casussen bij elkaar opgeteld (zie hoofdstuk 3 voor de berekeningen). De vier Wmo loketten die het hoogst scoorden zijn:

Anna Paulowna, Bennebroek³, Schagen, Uitgeest

Alle loketten doen het goed op het terrein van de kennis; de meeste ook op het terrein van bejegening en bereikbaarheid. De toploketten deden het op deze laatste twee terreinen bovengemiddeld. Daarnaast scoorden zij ook goed als het gaat om proactiviteit en het omgaan met de Ggz-casus.

² Sommige mensen noemen meerdere verwijzingen, daarom is het totale percentage hoger dan 100%.

³ Loket Bennebroek werkt nauw samen met loket Heemstede. Het kan zijn dat bij de casussen met een medewerker van dit laatste loket gesproken is.

3. Resultaten per gemeente

In dit hoofdstuk worden de gemeenten onderling vergeleken op zes aspecten, te weten: bereikbaarheid, bejegening, kennis, proactiviteit, PGB en Ggz. Aan de eerste vier aspecten is een rapportcijfer variërend van 1 tot 10 toegekend, aan de laatste twee is dit in de vorm van goed, voldoende, onvoldoende of slecht gedaan.

Om tot deze cijfermatige beoordeling te komen is de verkregen informatie gescoord en berekend. In de eerste paragraaf wordt de berekeningswijze beschreven. In paragraaf twee wordt per aspect de resultaten van alle 54 gemeenten weergegeven, waarbij de gemeenten per regio zijn gegroepeerd. In de laatste paragraaf de acht regionale best-practices, oftewel TOP Wmo loketten, genoemd.

3.1 Berekening rapportcijfer

Bereikbaarheid

Het cijfer voor het aspect bereikbaarheid is als volgt berekend:

a. Duur tot opname telefoon (0, 1, 2, of 3 punten)

Bij alle contactmomenten (54 gemeenten X 3 casussen = 162 momenten) is gemeten hoe snel de telefoon werd opgenomen: binnen 10 seconden, 20, 30 en langer dan 30 seconden. Hiervoor werden respectievelijk 3, 2, 1, of 0 punten gegeven. Gemiddeld scoorde men een 7,6.

Gemeenten die hoger scoorden (8 of 9) kregen als eindscore 3 punten, een 7 leverde 2 punten op, een 6 1 punt en lager dan 6 0 punten.

b. Vindbaarheid telefoonnummer loket op internet (0, 1, 2, of 3 punten)

Het telefoonnummer van het loket is direct of met één klik te vinden: 3 punten

Het telefoonnummer van het loket is met twee tot vijf klikken te vinden: 2 punten

Het telefoonnummer van het loket is alleen na lang zoeken te vinden: 1 punt

Het telefoonnummer is niet te vinden: 0 punten

c. Openingstijden (0, 1, 2, 3 punten)

Ook openingstijden buiten kantoor: 3 punten

Minimaal 4 uur per dag open (minimaal 20 uur per week): 2 punten

Minimaal 2 uur per dag open (minimaal 10 uur per week): 1 punt

Minder dan 2 uur per dag: 0 punten

Voor dit onderdeel geldt dat kleinere gemeenten enigszins in het nadeel omdat ruime openingstijden voor hen lastiger te realiseren is.

d. Om berekeningstechnische redenen start iedere onderzochte casus met één punt.

Bejegening

Het cijfer voor bejegening is als volgt berekend:

Per casus kan 0, 1, 2 of 3 punten worden gescoord. Om berekeningstechnische redenen start ook hier iedere onderzochte casus met één punt.

De mystery guest heeft zowel een cijfer toegekend aan de loketmedewerker voor vriendelijkheid als voor hulpvaardigheid. Het gemiddelde van alle cijfers is een 7min. Loketmedewerkers die hoger scoorden (8 of 9) kregen als eindscore 3 punten, een 7 leverde 2 punten op, een 6 1 punt en lager dan 6 0 punten.

Kennis

Het cijfer voor kennis is berekend door te scoren of de loketmedewerker het antwoord wist op tien van de vragen die zijn gesteld. Deze tien vragen zijn representatief voor de mate van aanwezige kennis.

Voor iedere vraag waar de medewerker het antwoord op wist is één punt gegeven. Het betrof de volgende tien vragen:

Huishoudelijke verzorging:

- Hoe kan de aanvraag worden gedaan?
- Hoe lang is de wachtlijst?
- Kunt u ervoor zorgen dat er geen alpha-hulp komt?

Hulpmiddelen:

- Hoe kan de aanvraag voor een rolstoel worden gedaan?
- Wie beslist over de aanvraag voor een rolstoel?
- Hoe kan de aanvraag voor woningaanpassing worden gedaan?
- Wie beslist over de aanvraag voor woningaanpassing?
- Is er sprake van een wachtlijst?

Geestelijke gezondheidszorg:

- Krijgt de cliënt een speciale vorm van huishoudelijke verzorging?
- Wordt het adres van een DAC gegeven?

Proactiviteit

Het cijfer voor proactiviteit, oftewel het bieden van iets extra's is als volgt berekend:

a. Hulp bij de aanvraag huishoudelijke verzorging (0 tot 3 punten)

Kan de cliënt hulp krijgen bij het doen van de aanvraag voor huishoudelijke verzorging?

Als de loketmedewerker dit uit zichzelf aangeboden heeft: 3 punten.

Als de hulp bij navraag mogelijk blijkt en door het loket zelf geboden kan worden: 2 punten.

Als de hulp bij navraag mogelijk blijkt en door derden geboden zal worden: 1 punt.

Als er geen hulp bij het doen van de aanvraag mogelijk is: 0 punten.

b. Extra informatie geven (0 tot 2 punten)

Voor het geven van extra informatie bij de casussen over huishoudelijke verzorging en hulpmiddelen kon per casus 1 punt gescoord worden.

c. Folders of internet (0 of 1 punt)

Het wijzen op (aanvullende) informatie in folders of op internet bij minimaal één van de casussen over huishoudelijke verzorging en hulpmiddelen levert een punt op.

d. Aandacht voor de Ggz (0 tot 3 punten)

Het bieden van extra informatie die van belang is voor een Ggz-cliënt die huishoudelijke verzorging wil levert 0 tot 3 punten op. Het aantal punten is afhankelijk van het aantal aspecten dat door de medewerker wordt betrokken. In de lijst is gescoord op: doorvragen op problematiek, indicatiestelling, specifieke vormen van huishoudelijke verzorging, aanbieden van ondersteuning, en overige. Als een medewerker 3 of meer van deze aspecten in het gesprek betrokken heeft wordt 3 punten gegeven, 2 aspecten levert 2 punten op en 1 aspect 1 punt. Geen enkel aspect levert geen punten op.

e. Om berekeningstechnische redenen start iedere onderzochte casus met één punt.

PGB

Er zijn geen specifieke vragen over het PGB gesteld. Wel is bij de casussen huishoudelijke verzorging en hulpmiddelen gevraagd of er keuzemogelijkheden zijn. In beide gevallen zou het juist zijn als de medewerker óók de mogelijkheid van het PGB noemt.

De score is als volgt berekend: indien de loketmedewerkers bij beide casussen het PGB hebben genoemd, scoort het loket een goed. Bij één casus: voldoende. Niet genoemd: onvoldoende.

Ggz

Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat het schort aan Ggz-kennis bij de loketmedewerkers. Daarom is een aparte score voor de Ggz toegekend, zodat duidelijk wordt welke gemeente het rond dit onderwerp (relatief) goed doet en welke niet. Daartoe zijn drie aspecten meegenomen in de scoring: wordt er ingegaan op het feit dat de cliënt een Ggz-achtergrond heeft, kan de medewerker informatie geven over activiteiten in de gemeente, kent de medewerker het begrip DAC (voor de Ggz).

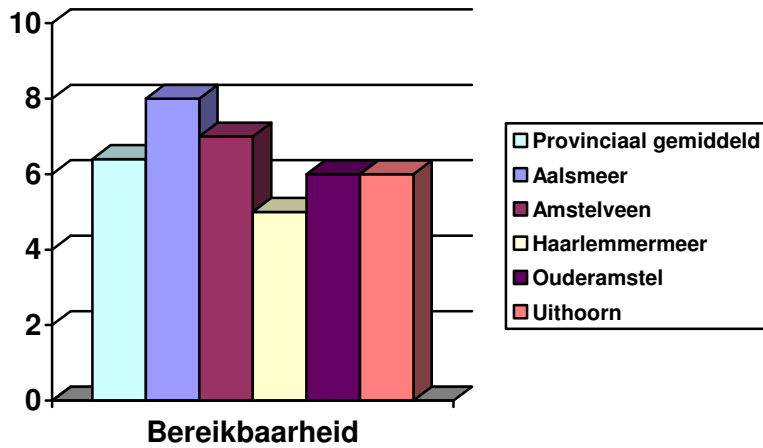
Wordt er op drie aspecten positief gescoord dan levert dit een goed op. Voldoende bij het ingaan op twee aspecten, onvoldoende bij een aspect, slecht indien er geheel niet wordt ingegaan.

3.2 Resultaten per gemeente

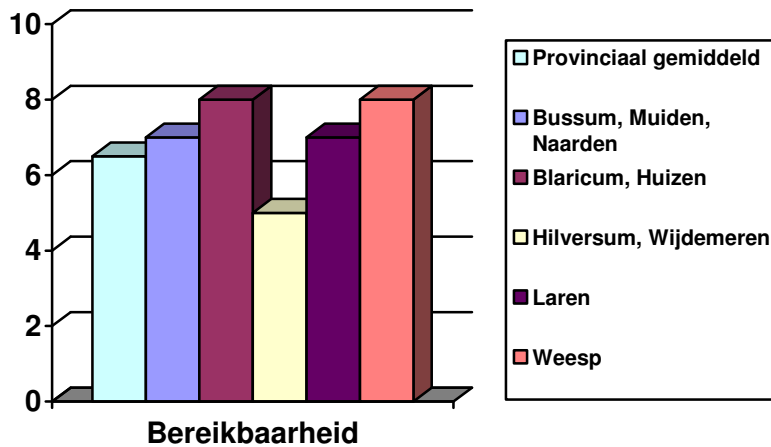
Bereikbaarheid

Gemiddeld scoren de loketten een 6,5 voor bereikbaarheid. In onderstaande overzichtskarten wordt per regio aangegeven hoe de afzonderlijke gemeenten scoren.

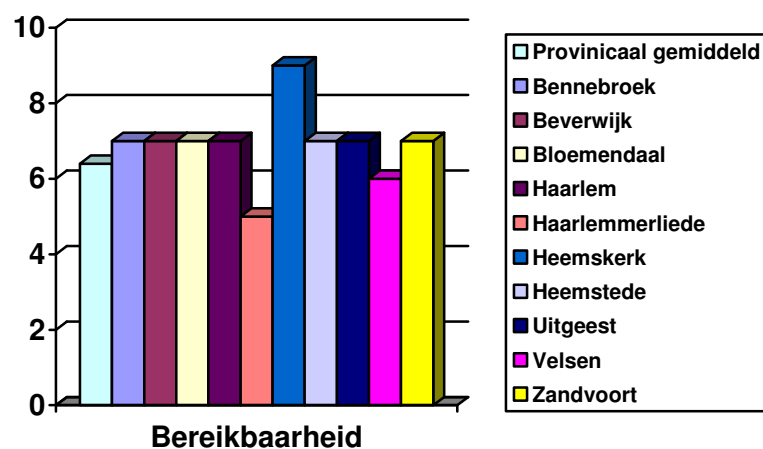
Amstelland en de Meerlanden



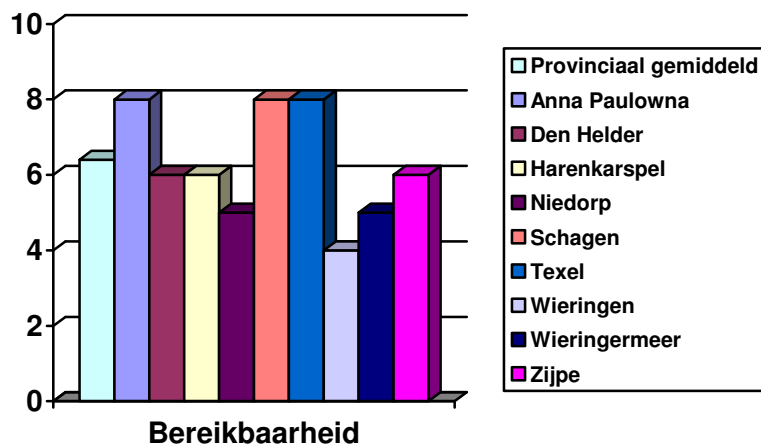
Gooi- en Vechtstreek



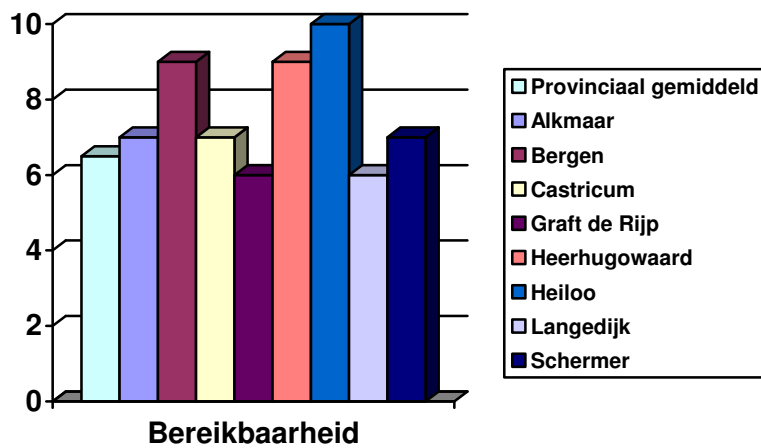
Kennemerland



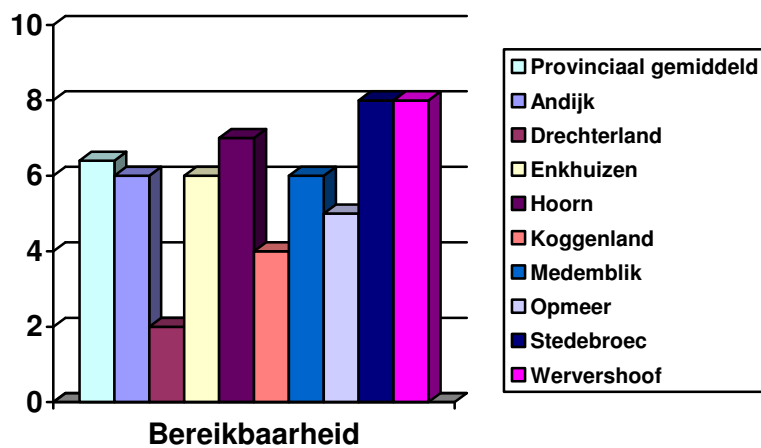
Kop van Noord-Holland



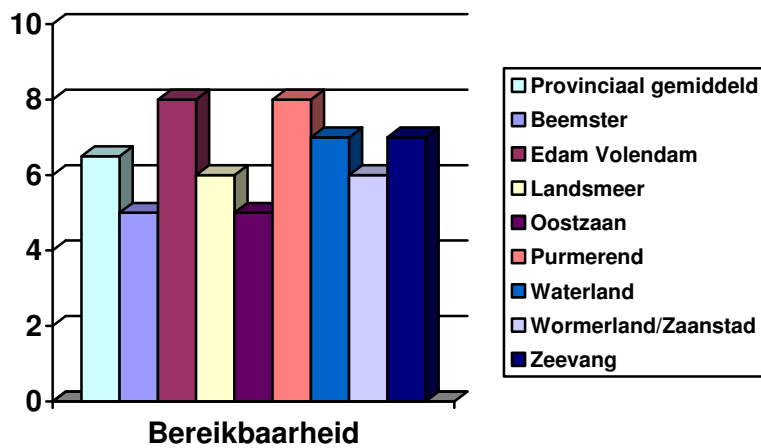
Noord-Kennemerland



West-Friesland



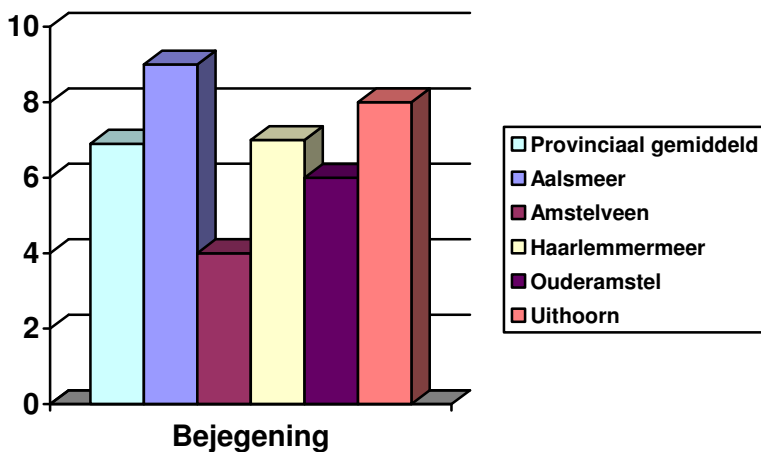
Zaanstreek/Waterland



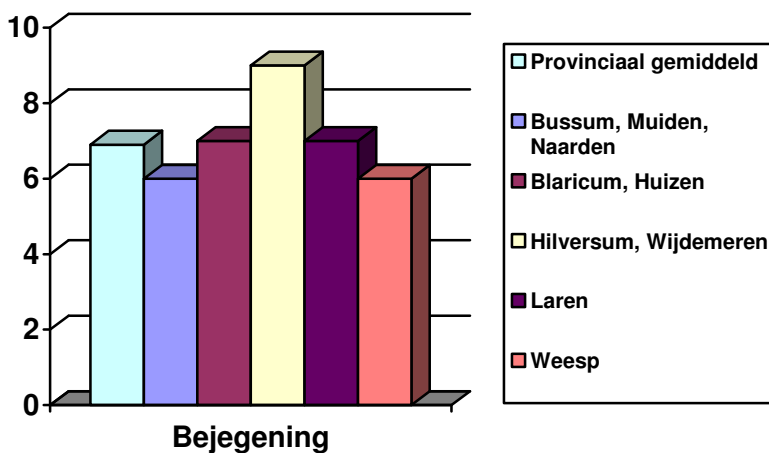
Bejegening

Gemiddeld scoren de Wmo loketten een 6,9 voor bejegening. In onderstaande overzichtskaarten wordt per regio aangegeven hoe de afzonderlijke gemeenten scoren.

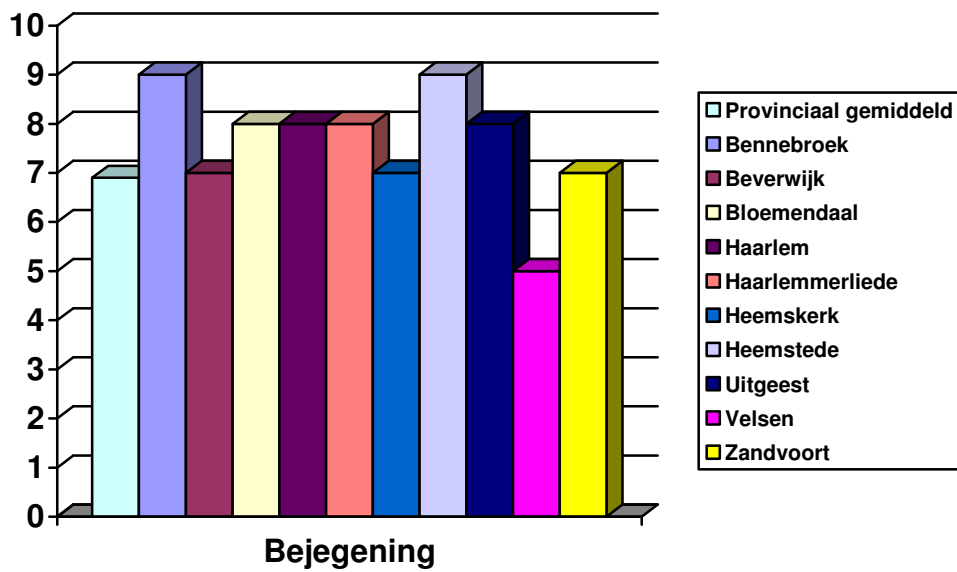
Amstelland en de Meerlanden



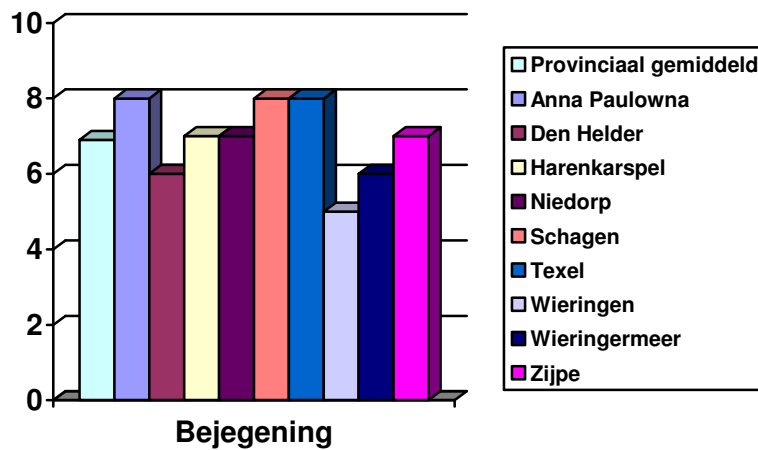
Gooi- en Vechtstreek



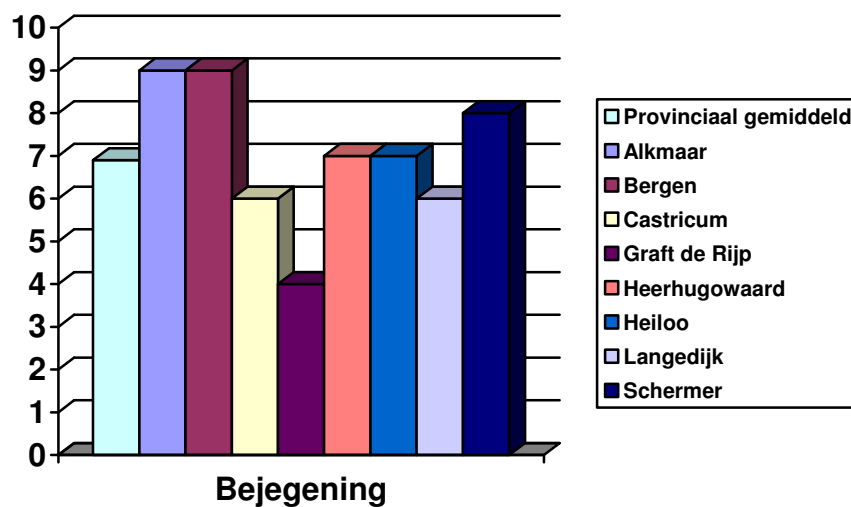
Kennemerland



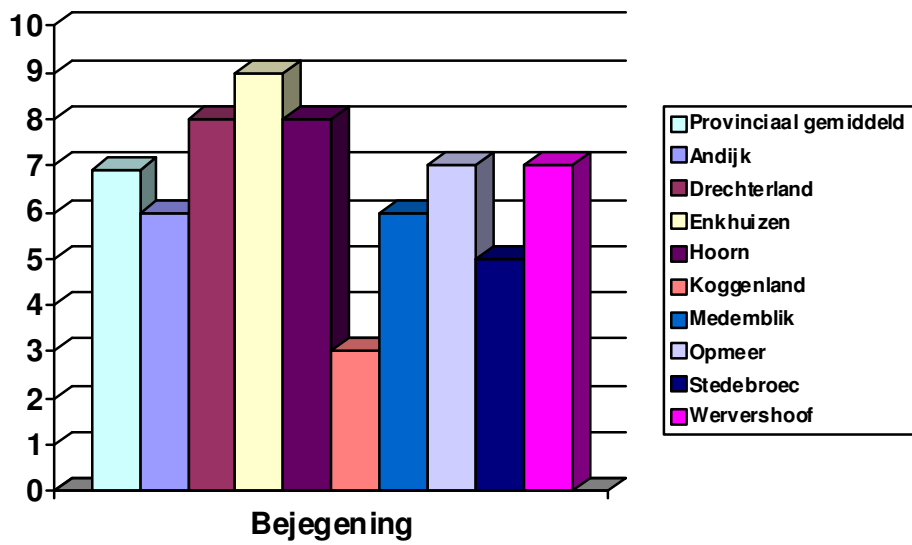
Kop van Noord-Holland



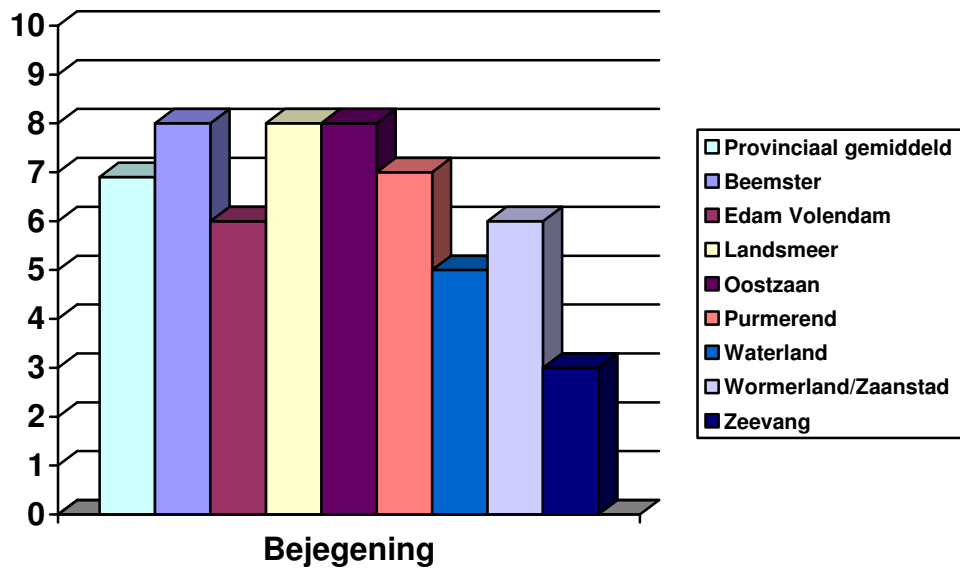
Noord-Kennemerland



West-Friesland



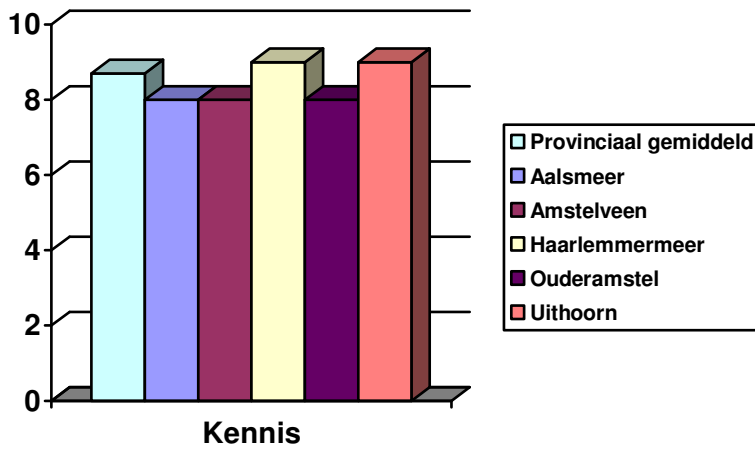
Zaanstreek/Waterland



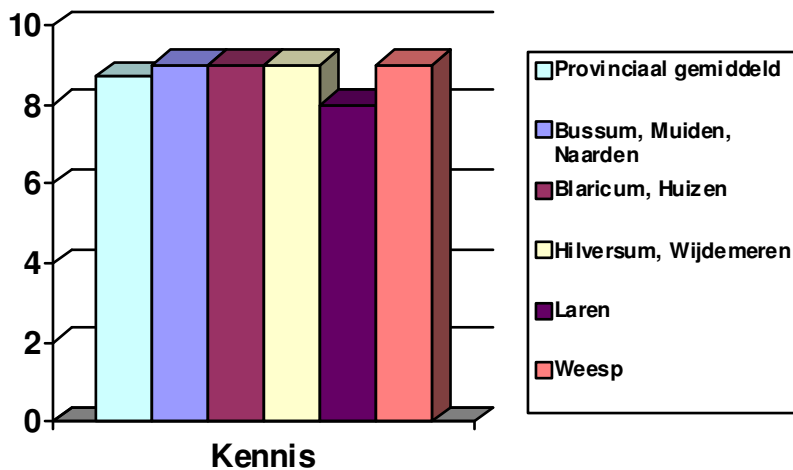
Kennis

Gemiddeld scoren de loketten een 8,7 voor kennis. In onderstaande overzichtskaarten wordt per regio aangegeven hoe de afzonderlijke gemeenten scoren.

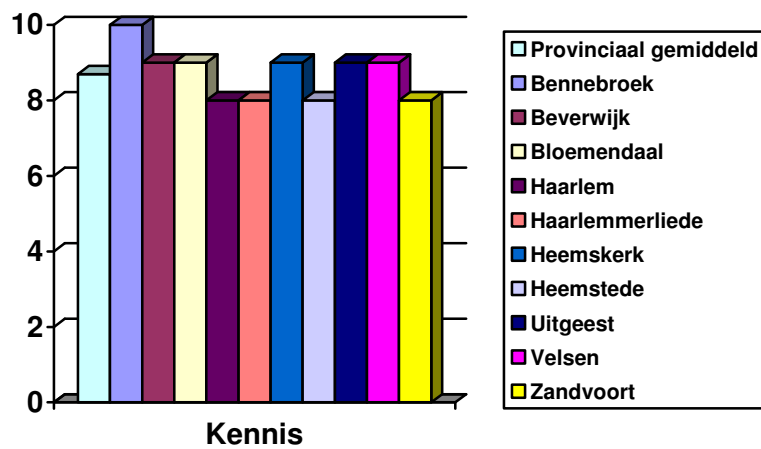
Amstelland en Meerlanden



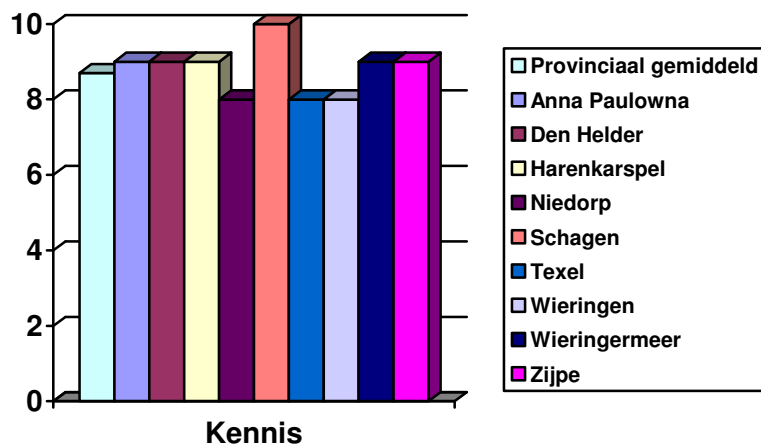
Gooi- en Vechtstreek



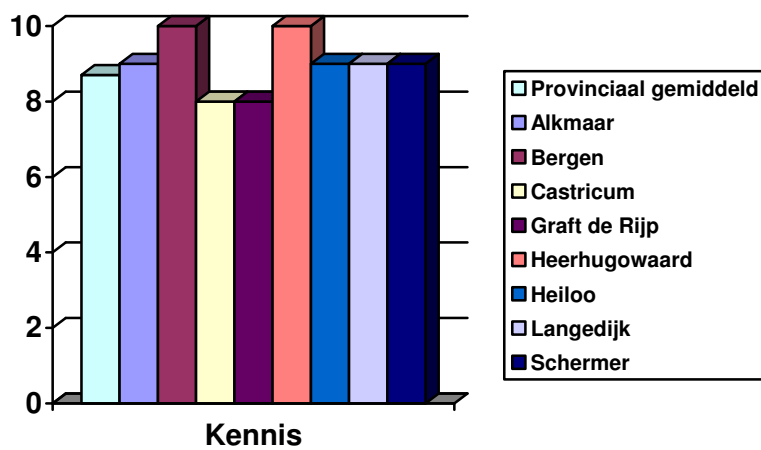
Kennemerland



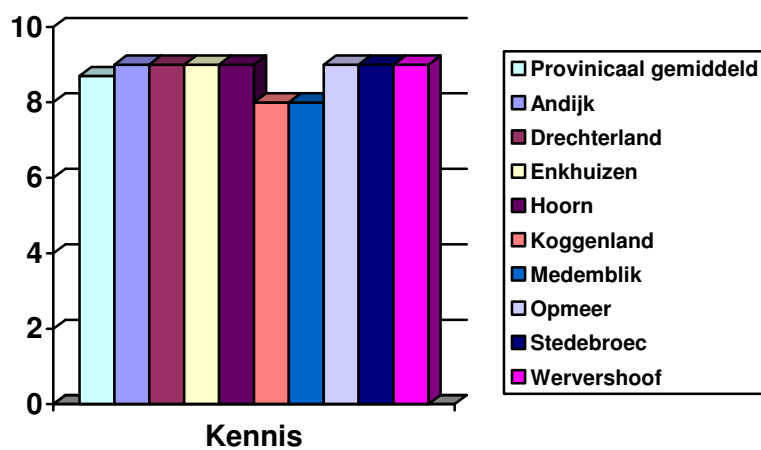
Kop van Noord-Holland



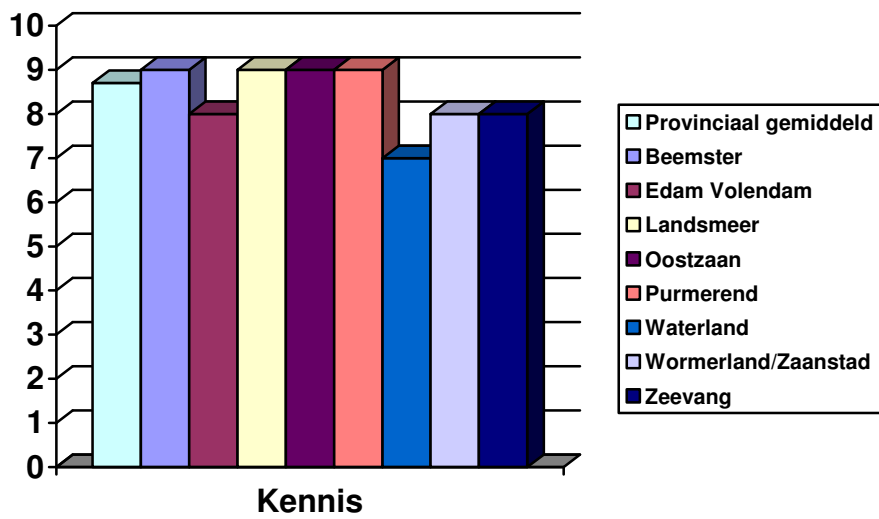
Noord-Kennemerland



West-Friesland



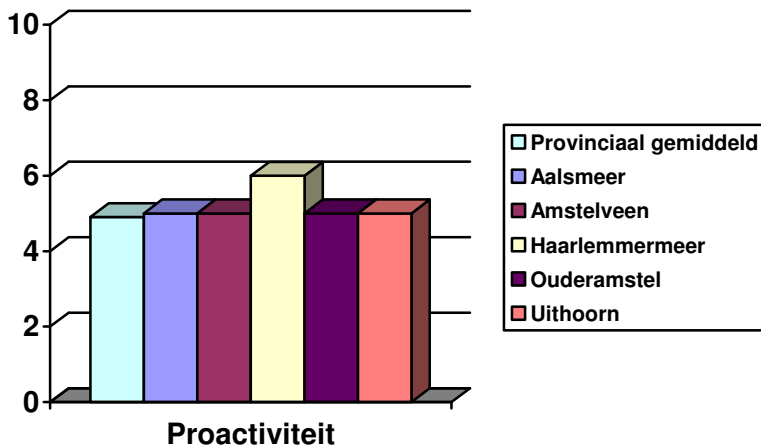
Zaanstreek/Waterland



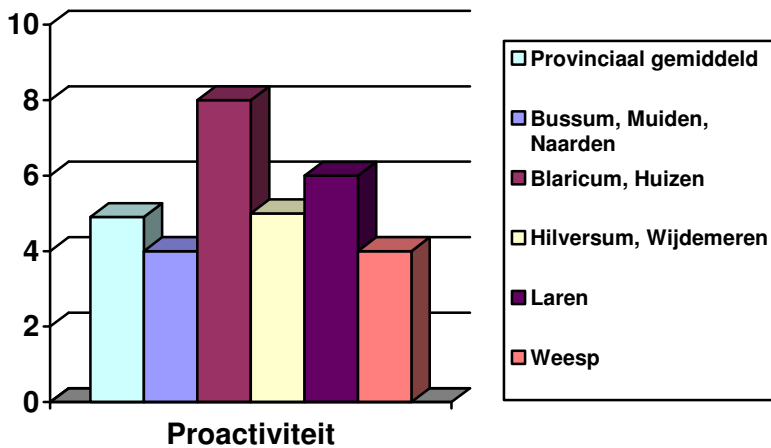
Proactiviteit

Gemiddeld scoren de loketten een 4,9 voor de proactiviteit. In onderstaande overzichtskaarten wordt per regio aangegeven hoe de afzonderlijke gemeenten scoren.

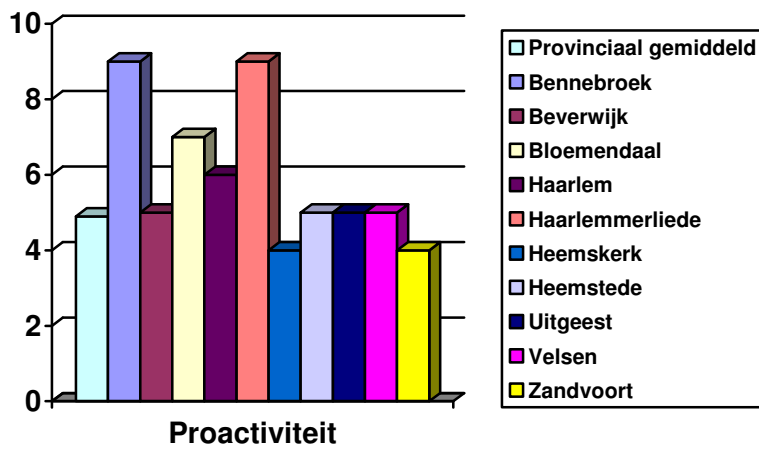
Amstelland en de Meerlanden



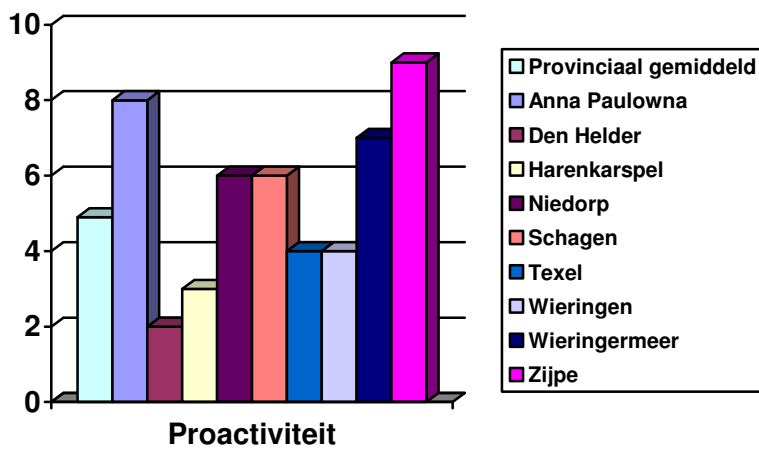
Gooi- en Vechtstreek



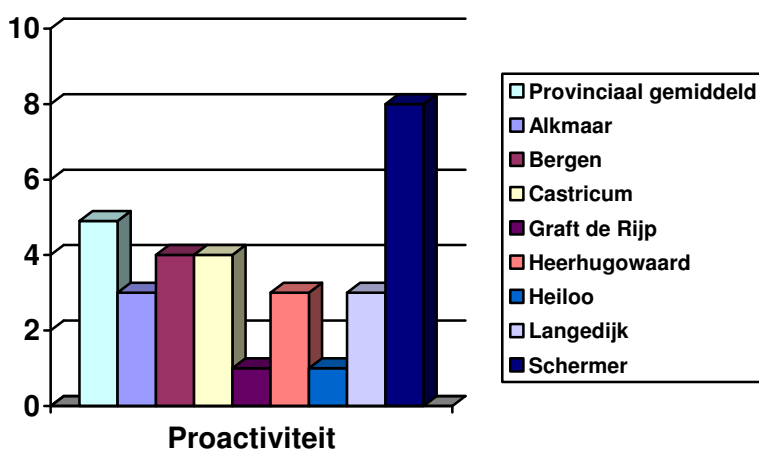
Kennemerland



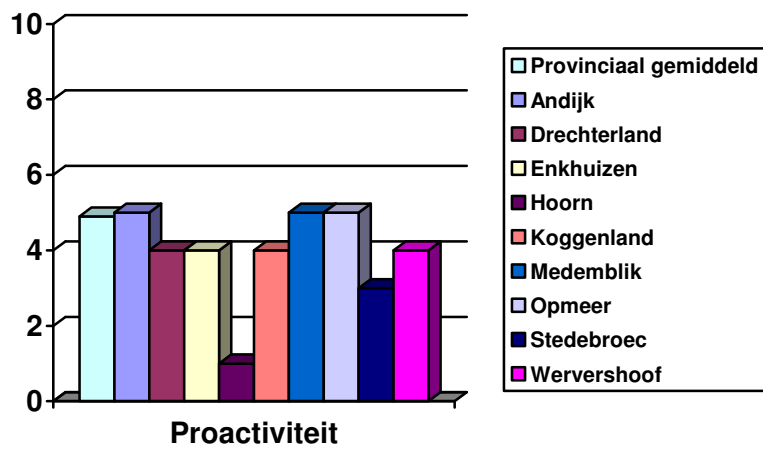
Kop van Noord-Holland



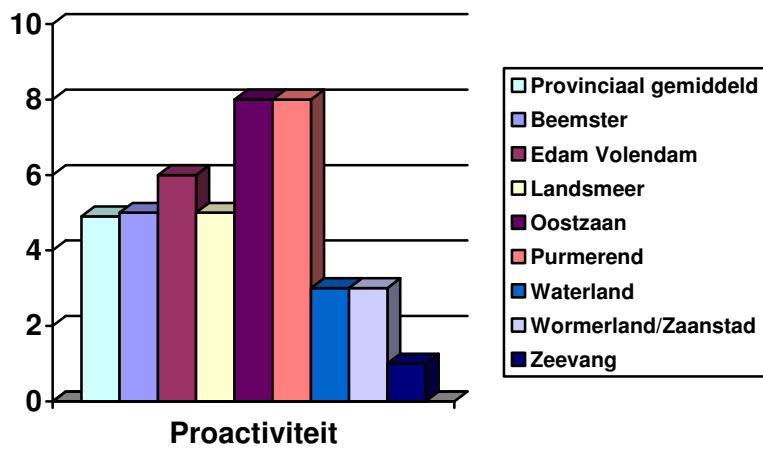
Noord-Kennemerland



West-Friesland



Zaanstreek/Waterland



Persoonsgebonden Budget (PGB)

De resultaten zijn per regio weergegeven.

Regio Amstelland en Meerlanden

Goed: -
Voldoende: Amstelveen, Ouder-Amstel, Uithoorn
Onvoldoende: Aalsmeer, Haarlemmermeer,

Regio Gooi- en Vechtstreek

Goed: -
Voldoende: Laren,
Onvoldoende: Bussum/Muiden/Naarden, Blaricum/Huizen, Hilversum/Wijdmeren, Weesp

Regio Kennemerland

Goed: Haarlem, Velsen
Voldoende: Bennebroek, Bloemendaal, Heemskerk, Uitgeest, Zandvoort
Onvoldoende: Beverwijk, Haarlemmerliede, Heemstede

Regio Kop van Noord-Holland

Goed: Schagen
Voldoende: Anna Paulowna, Harenkarspel, Niedorp, Texel
Onvoldoende: Den Helder, Wieringen, Wieringermeer, Zijpe

Regio Noord-Kennemerland

Goed: -
Voldoende: Alkmaar, Bergen, Heerhugowaard, Heiloo
Onvoldoende: Castricum, Graft de Rijp, Langedijk, Schermer

Regio West-Friesland

Goed: Opmeer
Voldoende: Drechterland, Enkhuizen, Koggenland, Wervershoof
Onvoldoende: Andijk, Hoorn, Medemblik, Stedebroec

Regio Zaanstreek/Waterland

Goed: -
Voldoende: Edam/Volendam, Oostzaan, Waterland, Wormerland/Zaanstad
Onvoldoende: Beemster, Landsmeer, Purmerend, Zeevang

De Ggz-cliënt

De resultaten zijn per regio weergegeven.

Regio Amstelland en Meerlanden

Goed: Aalsmeer, Haarlemmermeer

Voldoende: -

Onvoldoende: Amstelveen

Slecht: Ouder-Amstel Uithoorn

Regio Gooi- en Vechtstreek

Goed: Hilversum/Wijdmeren

Voldoende: Bussum/Muiden/Naarden, Laren

Onvoldoende: Blaricum/Huizen,

Slecht: Weesp

Regio Kennemerland

Goed: Bennebroek, Beverwijk, Bloemendaal, Haarlemmerliede, Heemstede

Voldoende: Uitgeest, Velsen

Onvoldoende: Heemskerk, Zandvoort

Slecht: Haarlem,

Regio Kop van Noord-Holland

Goed: Niedorp, Schagen, Wieringermeer

Voldoende: Anna Paulowna, Texel, Zijpe

Onvoldoende: Wieringen

Slecht: Harenkarspel, Den Helder

Regio Noord-Kennemerland

Goed: Alkmaar, Schermer

Voldoende: Bergen, Heerhugowaard, Langedijk,

Onvoldoende: Graft de Rijp, Heiloo

Slecht: Castricum

Regio West-Friesland

Goed: Opmeer

Voldoende: Andijk, Drechterland, Hoorn, Stedebroec Wervershoof

Onvoldoende: Enkhuizen, Medemblik

Slecht: Koggenland,

Regio Zaanstreek/Waterland

Goed: Landsmeer, Oostzaan, Purmerend

Voldoende: Beemster, Edam/Volendam,

Onvoldoende: Waterland

Slecht: Wormerland/Zaanstad, Zeevang

3.3 Het beste Wmo loket per regio

Op basis van de totale score is per regio berekend wat de best practice in deze betreffende regio is, oftewel het top Wmo loket van de regio. In alfabetische regionale volgorde zijn dit:

Amstelland en Meerlanden:	Aalsmeer
Gooi/Vechtstreek:	Blaricum/Huizen
Kennemerland:	Bennebroek ⁴
Kop van Noord-Holland:	Schagen
Noord Kennemerland:	Bergen en Schermer
West- Friesland:	Opmeer en Wervershoof
Zaanstreek/Waterland:	Purmerend

⁴ Loket Bennebroek werkt nauw samen met loket Heemstede. Het kan zijn dat bij de casussen met een medewerker van dit laatste loket gesproken is.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Bereikbaarheid

Op de meeste websites van de gemeenten kan men redelijk snel het telefoonnummer van het Wmo loket vinden. Wel verschilt de route en de benaming van de loketten zeer per gemeente.

De telefonische bereikbaarheid van de loketten is goed.

De openingstijden variëren sterk en zijn –uiteraard- vooral ook afhankelijk van de grootte van een gemeente. Het aantal gemeenten met een avondopenstelling is nog laag.

4.2 Bejegening

De bejegening door de loketmedewerkers is over het algemeen goed. Men wordt vriendelijk te woord gestaan en de medewerkers zijn hulpvaardig.

4.3 Kennis en proactiviteit

Er wordt weinig verwezen naar aanvullende informatiebronnen, zoals folders of het internet.

De basiskennis over de ex-Wvg voorzieningen (hulpmiddelen) is prima. Hetzelfde geldt ook voor de nieuwe gemeentelijke taak 'hulp bij het huishouden'. Informatie over aanvraag, procedure, beslissingen en wachttijden is meestal voorhanden.

Het persoonsgebonden budget (PGB) wordt te weinig genoemd als een alternatief voor zorg in natura. Er wordt te weinig ingegaan op de specifieke achtergrond van cliënten. Dat kwam bij de casus van de Ggz-cliënt sterk naar voren.

De kennis over welzijnsactiviteiten voor Ggz-cliënten in gemeenten is ronduit slecht.

In het algemeen geldt dat de Wmo loketmedewerkers zich net iets meer proactief zouden kunnen opstellen en net iets meer zouden kunnen bieden dan de vraag.

4.4 Best practices

De best practices omvatten die loketten, die naast een goede bereikbaarheid, een goede bejegening en veel kennis óók de vragen over de Ggz- cliënt kunnen beantwoorden en die proactief zijn. Zij bieden net dat "onsje meer", waardoor cliënten zich beter geholpen zullen voelen.

4.5 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten doet Zorgbelang Noord-Holland de volgende aanbevelingen:

- Zorg voor (telefonische) openingstijden buiten de kantooruren.
- Zorg voor een snelle en logische route om op de website het telefoonnummer van het loket te vinden.
- Zorg ervoor dat ook altijd het PGB genoemd wordt als een mogelijkheid voor de cliënt.
- Zorg ook voor een sociale kaart op het terrein van welzijnsactiviteiten.
- Zorg voor een sociale kaart waar activiteiten voor specifieke doelgroepen in vermeld staan.
- Besteed aandacht aan specifieke doelgroepen en hun specifieke vragen (een mogelijkheid is bijvoorbeeld de training 'Cliënten trainen loketmedewerkers').
- Denk mee met de cliënt en heb een proactieve houding.
- Wijs cliënten op andere informatiebronnen waar zij de gegeven informatie nog eens na kunnen lezen (folders en internet).

Gemeenten kunnen verder op grond van de individuele score die zij hebben behaald, nagaan op welke terreinen zij hun kwaliteit kunnen verbeteren.

Zorgbelang Noord-Holland komt op voor alle mensen die gebruikmaken van zorg- en welzijnsvoorzieningen. Bij deze provinciale belangenorganisatie zijn meer dan 250 patiëntenverenigingen, organisaties van mensen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking en ouderenbonden aangesloten. Zorgbelang Noord-Holland biedt tegenwicht aan zorgverzekeraars, overheden en zorgaanbieders. Zij geeft patiënten en gebruikers van zorg onafhankelijke informatie, doet aan collectieve belangenbehartiging en verzorgt klachtenopvang.

www.zorgbelang-noordholland.nl