

Monitor Wvg-protocol

Onderzoek naar de uitwerking van het Wvg-protocol bij gemeenten en cliënten

februari 2004

Colofon

Samenstelling

Drs. H.G. van Andel (SGBO)
Drs. M.F. van den Berg (*Ipsso Facto*)
Drs. M.P.C. van den Burg (SGBO)
Drs. D.G. Kooij (*Ipsso Facto*)
Drs. K.A.P.W. Smeets (SGBO)
Drs. H.J. Quist (SGBO)

Vormgeving binnenwerk

Farida Abdoelsamath

Druk

Sector Document Processing, VNG

SGBO
Onderzoeks- en Adviesbureau van de
Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag

Ipsso Facto
bureau voor sociaal beleidsonderzoek
Postbus 1005
3990 CA Houten

SGBO 3504/353

Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

	blz.
1 Inleiding	1
1.1 Leeswijzer	1
2 Vraagstelling	3
3 Onderzoeksopzet	7
3.1 Dataverzameling gemeentelijk onderzoeksdeel	7
3.2 Jurisprudentieonderzoek	10
3.3 Dataverzameling cliëntendeel	10
3.4 (Aanvullende) analyses	13
3.5 Rapportage	14
Deel 1. Gemeentelijk deel	15
4 Resultaten algemene vragen	17
5 Voorzieningen	21
5.1 Woonvoorzieningen	21
5.2 Vervoersvoorzieningen	27
5.3 Rolstoelen	31
5.4 Samenvatting onderdelen voorzieningen	35
6 Cliëntgerichtheid	39
6.1 Informatievoorziening	39
6.2 Aanvraagprocedure en indicatiestelling	44
6.3 Keuzevrijheid	49
6.4 Toetsing van het gemeentelijke oordeel	53
6.5 Samenvatting onderdelen cliëntgerichtheid	54
7 Overige aspecten van het protocol	57
7.1 Financiële aspecten van het protocol	57
7.2 Klachten en bezwaarschriften	58
8 Meerkosten ten gevolge van het protocol	59
9 Jurisprudentie met betrekking tot het Wvg-protocol	63
9.1 Jurisprudentie	63

Deel 2. Cliëntendeel	65
10 Ervaringen van de cliënt met de Wvg	67
10.1 Bekendheid met de Wvg en het protocol	67
10.2 Wvg-voorzieningen	68
10.3 Informatievoorziening	76
10.4 Persoonsgebonden budget (Pgb)	79
10.5 Veranderingen na invoering van het protocol	79
11 Knelpunten en klachten	81
12 Vergelijking resultaten gemeentelijk onderzoeksdeel met het cliëntenonderzoek	83
Deel 3. Tot slot	89
13 Slotbeschouwing	91
13.1 Gemeentelijk onderzoeksdeel	91
13.2 Het cliëntenonderzoek	96
13.3 Tenslotte	99
Bijlagen	101
Bijlage 1 Tabellen gemeentelijk deel	103
Bijlage 2 Tabellen cliëntenonderzoek	111
Bijlage 3 Somscores gemeenten op onderdelen Wvg-protocol	131

1 Inleiding

Eind maart 2002 is door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en drie gebruikersorganisaties (Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad), het Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO) en de Federatie van Ouderverenigingen (FvO)) het Wvg-protocol voor gemeenten tot stand gebracht. In dit protocol wordt een nadere invulling gegeven aan het begrip 'verantwoorde voorzieningen' met als doel cliënten meer rechtszekerheid te bieden. De nadere invulling betreft drie onderdelen, namelijk de cliëntgerichtheid (aanvraagprocedure, indicatiestelling e.d.), voorzieningen (wonen, rolstoelen en vervoer) en het toetsingskader.

In het protocol is met de VNG en de gebruikersorganisaties afgesproken dat de werking van het protocol zal worden gemonitord en geëvalueerd. In januari 2003 heeft SGBO in opdracht van het ministerie van VWS een quickscan uitgevoerd om een eerste indruk te krijgen van de stand van zaken rond de implementatie van het protocol bij gemeenten en de ervaringen van gebruikers.

De staatssecretaris wil door middel van voorliggend onderzoek een volledig beeld verkrijgen van de implementatie van het Wvg-protocol en de ervaringen van cliënten hiermee, om te kunnen beoordelen in hoeverre het omzetten van het protocol in regelgeving wenselijk is. Zij heeft SGBO, het onderzoeks- en adviesbureau van de VNG, en Ipso Facto, bureau voor sociaal beleidsonderzoek, verzocht deze monitor gezamenlijk uit te voeren. SGBO heeft het gemeentelijke deel voor haar rekening genomen en Ipso Facto het cliëntenonderzoek en het onderdeel jurisprudentie. In deze rapportage wordt hiervan verslag gedaan.

1.1 Leeswijzer

De rapportage is als volgt opgebouwd. In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de onderzoeksvragen. De onderzoeksopzet volgt in hoofdstuk 3. De hoofdstukken 4 tot en met 9 beschrijven de resultaten van het gemeentelijke onderzoeksdeel. We hebben het onderdeel jurisprudentie ook onder dit deel geschaard (zie hiervoor hoofdstuk 9). De resultaten van het cliëntenonderzoek komen in de hoofdstukken 10 en 11 aan bod. In hoofdstuk 12 worden de resultaten van het gemeentelijke onderzoeksdeel en het cliëntenonderzoek met elkaar vergeleken. In hoofdstuk 13 volgt de slotbeschouwing. In de bijlagen is een overzicht van de kwantitatieve gegevens van de beide onderzoeksdelen te vinden.

2 Vraagstelling

In de startnotitie van het ministerie van VWS (van 18 april 2003) wordt het doel van de monitor als volgt omschreven: *het verkrijgen van een volledig beeld omtrent de implementatie van het Wvg-protocol en de ervaringen van cliënten hiermee.*

De monitor moet zich richten op alle onderdelen van het protocol die ook in de quickscan aan de orde zijn geweest. Het gaat dan om cliëntgerichtheid (aanvraagprocedure, indicatiestelling e.d.), verantwoorde voorzieningen (woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen) en het toetsingskader.

De monitor bestaat uit twee deelonderzoeken: een gemeentelijk onderzoeksdeel en een cliëntenonderzoek. De gedachte achter deze tweeledige opzet is dezelfde als die bij de quickscan. Het protocol beoogt de beleids- en uitvoeringspraktijk in gemeenten te veranderen. Feitelijk vaststellen of deze verandering daadwerkelijk in alle gemeenten (waar dat aan de orde is) optreedt, is ondoenlijk. Daarom wordt grotendeels afgegaan op wat gemeenten zelf over hun beleid zeggen (zelfrapportage), aangevuld en geverifieerd aan de hand van de waarnemingen en ervaringen van cliënten.

De centrale onderzoeksvraag is:

Op welke wijze geven gemeenten invulling aan het protocol op de drie hoofdonderdelen cliëntgerichtheid, voorzieningen en toetsingskader, en wat merken cliënten van wijzigingen op deze onderdelen?

Het *gemeentelijke onderzoeksdeel* dient een beeld te geven van de concrete stand van zaken met betrekking tot de implementatie van het protocol op de drie genoemde onderdelen ervan. Het ministerie van VWS acht zes hoofdvragen van belang. Deze hoofdvragen zijn soms, om een betere beantwoording mogelijk te maken, in deelvragen geoperationaliseerd.

- A. De concrete stand van zaken van de implementatie van het protocol op alle onderdelen zoals die ook in de quickscan zijn onderzocht (cliëntgerichtheid, voorzieningen en toetsingskader). Zijn deze onderdelen vertaald naar het gemeentelijke beleid en hoe is dit beleid vertaald naar de uitvoering?
 - A1. In hoeverre zijn onderdelen van het protocol vertaald naar het beleid van gemeenten én naar de uitvoeringspraktijk in gemeenten?
 - A2. In hoeverre is het protocol als geheel vertaald naar het beleid van gemeenten én naar de uitvoeringspraktijk in gemeenten?
 - A3. In hoeverre is het aantal gemeenten dat conform het volledige protocol de Wvg uitvoert toegenomen ten opzichte van de uitkomsten van de quickscan?

- B. Indien (onderdelen van) het protocol niet vertaald is (zijn) naar beleid/uitvoering, gebeurt dat dan nog en wanneer?
 - B1. Indien delen van het protocol nog niet zijn geïmplementeerd in het gemeentelijke beleid en/of de uitvoering, is de gemeente dan voornemens dit alsnog te doen?

- B2. Op welke termijn worden deze delen van het protocol naar verwachting geïmplementeerd in het gemeentelijke beleid en/of de uitvoering?
- C. Indien (onderdelen van) het protocol niet vertaald is (zijn) naar beleid/uitvoering, wat zijn hiervoor de belangrijkste redenen?
- D. Welke knelpunten ondervinden gemeenten bij de vertaling van het protocol naar beleid/uitvoering?
- E. Op welke onderdelen van het protocol is, als gevolg van de implementatie van het protocol, sprake van concrete meerkosten en zijn deze op macroniveau te kwantificeren?
- E1. Welke onderdelen van het protocol zorgen voor meerkosten bij een vertaling naar beleid en uitvoering?
- E2. Is aan te geven bij welke aspecten van beleid en uitvoering (personeel, materiaal, meer of duurdere verstrekkingen, tijd e.d.) sprake is van meerkosten door het Wvg-protocol?
- E3. Is bij deze aspecten aan te geven wat de meerkosten zijn voor de diverse onderdelen van het protocol en voor het protocol in totaal?
- E4. Is het op basis van de gegevens over meerkosten bij gemeenten en gegevens over aantallen en kosten (o.a. Kerncijfers Wvg) mogelijk de meerkosten op macroniveau te kwantificeren?
- F. Welke jurisprudentie is er waarbij voor de uitvoering van de Wvg verwezen wordt naar het protocol? Is er sprake van een toename van het aantal klachten of bezwaar- en beroepsprocedures naar aanleiding van het protocol?
- F1. In hoeverre is er sprake van een toename of afname van het maandelijkse aantal ingediende klachten, bezwaarschriften en beroepen na het instellen van het Wvg-protocol ten opzichte van de periode ervoor?
- F2. In hoeveel gemeenten wordt bij de afhandeling van klachten en bezwaarschriften reeds rekening gehouden met het Wvg-protocol?
- F3. Is bekend bij hoeveel ingediende klachten, klachtenafhandeling, bezwaren en beslissingen op bezwaren het Wvg-protocol een rol heeft gespeeld?
- F4. Zijn er reeds beroepszaken waarbij verwezen wordt naar het Wvg-protocol?
- F5. Zijn er reeds gevallen van jurisprudentie (hogerberoepszaken) waarbij wordt verwezen naar het Wvg-protocol?

Het *onderzoek onder cliënten* dient een representatief beeld te geven van wat gebruikers feitelijk merken van de toepassing van het Wvg-protocol. Het cliëntenonderzoek biedt verder de mogelijkheid de opvattingen van de gemeenten over de invoering van het protocol te toetsen aan de ervaringen van de Wvg-clieñten in die gemeenten.

De volgende onderzoeksvragen worden onderscheiden:

- G. Wat zijn de concrete ervaringen van de individuele gebruikers op alle onderdelen van het protocol? Zijn daarbij verschillen te constateren tussen ouderen?
- G1. Wat is de bekendheid van (de inhoud van) het protocol onder gebruikers?
- G2. Wat zijn de ervaringen van gebruikers met onderdelen van het protocol?

- G3. Hebben cliënten veranderingen gemerkt en hoe beoordelen ze die?
 - G4. Is volgens gebruikers de uitvoering van de Wvg conform het Wvg-protocol?
 - G5. Zijn hierbij verschillen aan te merken tussen typen gebruikers, zoals 65-plussers en andere leeftijdsgroepen en mogelijke andere typologieën van cliënten?
- H. Welke knelpunten ervaren individuele gebruikers op de verschillende onderdelen van het protocol?
- H1. Welke knelpunten ervaren cliënten op de verschillende onderdelen van het protocol?
 - H2. In hoeverre hebben cliënten over deze knelpunten een formele klacht ingediend?
- I. Zijn er verschillen tussen de ervaringen van gebruikers in gemeenten waar wel (onderdelen van) het protocol is geïmplementeerd en de ervaringen van gebruikers in gemeenten waar dit niet het geval is?

In het volgende hoofdstuk wordt uiteengezet hoe het onderzoek is opgezet en uitgevoerd.

3 Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe de dataverzameling van de beide onderzoeksdelen heeft plaatsgevonden.

3.1 Dataverzameling gemeentelijk onderzoeksdeel

Samenstelling van het gemeentepanel

Er is een gewogen representatief panel samengesteld van 90 gemeenten. Voor selectie kwamen alleen gemeenten in aanmerking die zowel dit jaar als vorig jaar de Wvg-scan hebben ingevuld. Hierdoor is het mogelijk om op gemeenteniveau de ontwikkeling van de uitgaven in 2002, het jaar waarin het protocol van kracht werd, te vergelijken met 2001. Door de uitgaven te monitoren, kunnen mogelijke meerkosten door de implementatie van het protocol in kaart worden gebracht. Gekeken is of de ontwikkeling van de uitgaven binnen de groep van 90 gemeenten afhankelijk is van de mate waarin een gemeente het protocol heeft geïmplementeerd. Tevens is als voorwaarde gesteld dat een gemeente ook aan de quickscan heeft meegedaan, zodat gekeken kan worden in hoeverre (in januari 2003) voorgenomen plannen daadwerkelijk opgepakt zijn. Deze eis heeft nauwelijks beperkende gevolgen voor de representativiteit van de monitor, aangezien zo'n 90% van de gemeenten aan de quickscan heeft meegedaan.

Vervolgens is hieruit een representatieve groep gemeenten geselecteerd. Hierbij zijn de volgende belangrijkste relevante criteria gehanteerd: gemeentegrootte, regio, percentage ouderen en percentage huishoudens met een laag inkomen (kenmerken die bepalend zijn voor de verdeling van het Gemeentefonds). In tabel 3.1 is weergegeven hoeveel panelgemeenten per grootteklasse zijn geselecteerd.

Tabel 3.1 Aantal gemeenten per grootteklasse

Gemeentegrootte	Aantal panelgemeenten
< 10.000	13
10.000 – 20.000	23
20.000 – 50.000	30
50.000 – 100.000	10
> 100.000	14
Totaal	90

Verhoudingsgewijs zitten er meer grote gemeenten in het panel omdat deze gemeenten veel meer cliënten hebben en dus voor het onderzoek ook belangrijker zijn. Het betreft dus een gestratificeerde steekproef.

Van de deelnemende gemeenten werd verwacht dat ze meewerkten aan een interview en dat ze een steekproef van cliënten zouden aanleveren voor het cliëntenonderzoek.

Procedure

De groep van 90 gemeenten is half juni 2003 aangeschreven met de vraag of ze bereid waren aan het onderzoek mee te werken. Naast informatie over het onderzoek bevatte de brief ook

een instructie over de procedure voor het selecteren van cliënten uit het gemeentelijke Wvg-bestand (in paragraaf 3.3 wordt hier dieper op ingegaan).

De gemeenten zijn vervolgens telefonisch benaderd. Van de 90 aangeschreven gemeenten waren 58 gemeenten bereid aan het onderzoek mee te werken (een respons van 64%). De voornaamste redenen dat gemeenten afzagen van deelname aan het onderzoek was het feit dat het trekken van een steekproef moeilijk te realiseren was vanwege de vakantieperiode of omdat het (nieuwe) administratieve systeem niet was toegerust om een steekproef van cliënten te trekken conform de gestelde eisen.

Wanneer de vakantieperiode een knelpunt was, heeft de gemeente meer tijd gekregen om de steekproef te trekken. Voor de gemeenten die niet in staat waren om een steekproef te trekken, is vervanging gezocht. Hierbij is zoveel mogelijk rekening gehouden met de representativiteit van het panel. Voor de grote gemeenten is een uitzondering gemaakt. Indien deze gemeenten geen steekproef konden trekken, maar wel bereid waren tot een interview, zijn ze in het panel gebleven. Voor de 32 afvallers zijn 50 gemeenten gebeld om vervanging te vinden, waarbij de selectiecriteria zoveel mogelijk zijn gehandhaafd (een respons van 64%). Dit betekent dat er geen verschil in respons is tussen beide fasen van de werving.

Per gemeentegrootteklasse is de verdeling uiteindelijk:

- 0-20.000 inwoners (35 gemeenten);
- 20.000-50.000 inwoners (30 gemeenten);
- 50.000-100.000 inwoners (11 gemeenten);
- 100.000 inwoners en meer (14 gemeenten).

In figuur 3.1 worden de 90 panelgemeenten weergegeven.

In onderling overleg is bepaald met wie het gesprek het beste kon plaatsvinden. Soms was dat het hoofd van de afdeling Wvg/Sociale Zaken met of zonder een beleidsmedewerker, in andere gemeenten was het een beleidsmedewerker met of zonder een consulente, en soms was het een Intergemeentelijke Sociale Dienst.

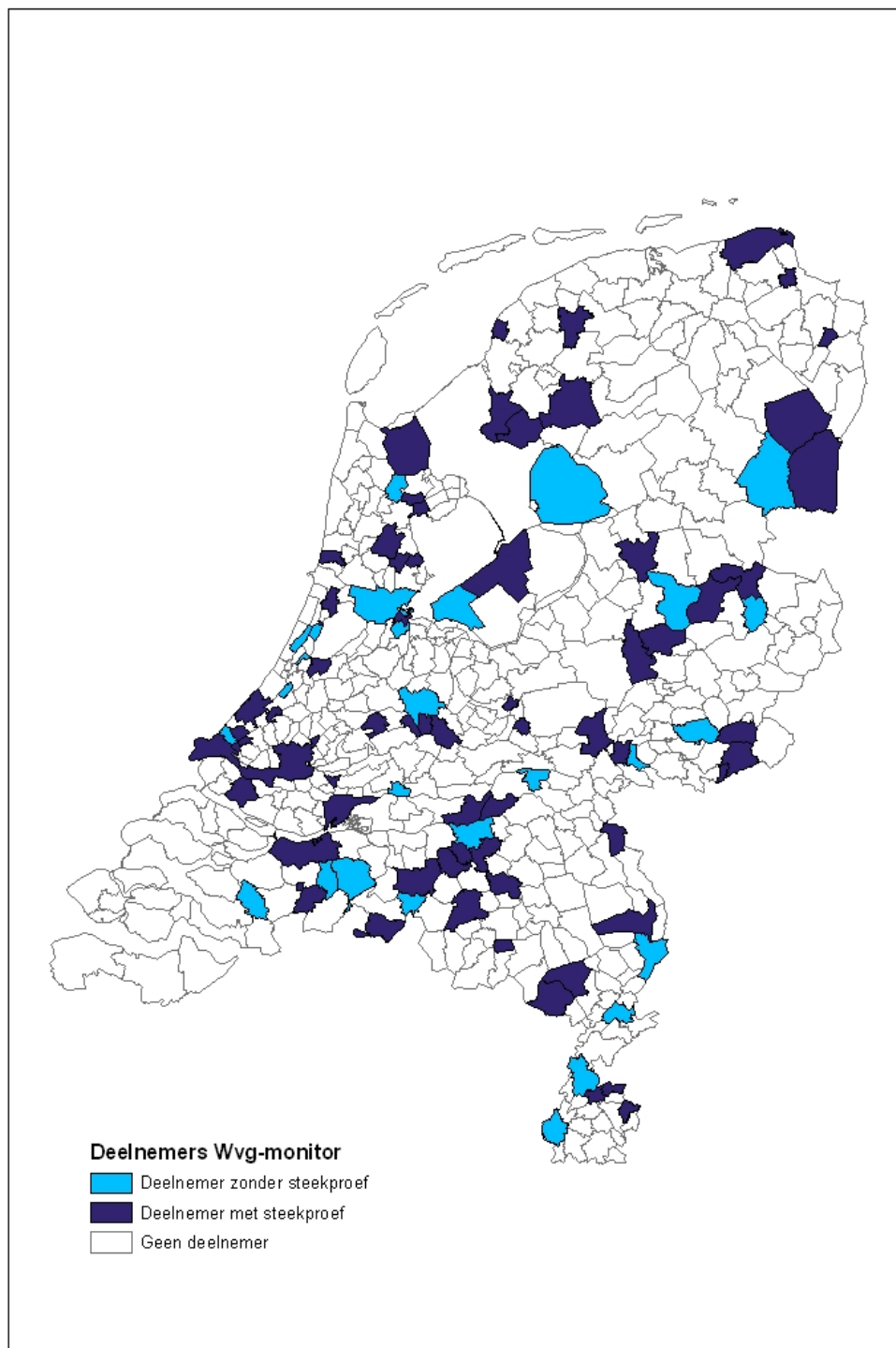
De 90 gesprekken hebben in de periode van juli tot en met september 2003 plaatsgevonden en duurden 1,5 á 2 uur.

Vragenlijst

Het interview is gevoerd aan de hand van een halfopen gestructureerde vragenlijst, zodat er veel ruimte was voor toelichtingen en controle op sociaal wenselijke antwoorden. De vragenlijst is totstandgekomen in overleg met VWS, de gebruikersorganisaties en de VNG. In de vragenlijst komen alle onderwerpen aan de orde die ook in de quickscan aan bod kwamen (voorzieningen, cliëntgerichtheid, knelpunten bij de implementatie). Er is gericht gevraagd naar de specifieke aspecten van het protocol. Op een aantal aspecten is dieper ingegaan dan bij de quickscan om een vollediger beeld van de uitvoeringspraktijk te krijgen. De criteria waarmee een gemeente rekening zou moeten houden bij het toekennen van voorzieningen zoals deze in het protocol zijn opgenomen in het toetsingskader, zitten in de vragen en enkele cases besloten. Er is als zodanig geen apart onderdeel over het toetsingskader in de vragenlijst opgenomen. Veel vragen gaan namelijk over hoe met individuele cliënten wordt omgegaan, of en hoe er rekening met de wensen, gezinssituatie, contacten en dergelijke van de aanvrager wordt gehouden. Als het antwoord positief is, roept dat vervolgens de vraag op hoe vaak en in welke gevallen dat gebeurt.

Verder is er ook goed doorgevraagd op eventuele plannen die er in gemeenten zijn: hoe concreet ze zijn, per wanneer er uitvoering aan wordt gegeven en wat ze precies inhouden. Behalve de onderwerpen van de quickscan is ook gevraagd naar de eventuele meerkosten als gevolg van het protocol.

Figuur 3.1 Gemeenten die aan het monitoronderzoek hebben deelgenomen



3.2 Jurisprudentieonderzoek

Om na te gaan of er reeds beroepszaken en hogerberoepszaken zijn waarbij voor de uitvoering verwezen wordt naar het Wvg-protocol, zijn verschillende bronnen geraadpleegd.

De cd-rom *Wvg jurisprudentie en wet- en regelgeving*, uitgegeven door de VNG, bevat Wvg-jurisprudentie vanaf 1994 tot en met juli 2002 inclusief relevante wet- en regelgeving. De jurisprudentie is afkomstig uit het *Handboek Wet voorzieningen gehandicapten*.

Naast deze cd-rom is de internetsite Rechtspraak.nl geraadpleegd. Dit is de officiële site van de rechtelijke organisatie in Nederland, waarvoor de gerechten gezamenlijk verantwoordelijk zijn. De uitvoering is in handen van het Bureau Internetsystemen en Toepassingen Rechtelijke Organisatie (BISTRO). De Hoge Raad publiceert vrijwel alle arresten op de dag van de uitspraak. De overige gerechten publiceren een selectie van de uitspraken die zijn gedaan.

Verder is contact opgenomen met de heer M. Vermaat. Hij heeft in opdracht van Ipso Facto het jurisprudentieonderzoek voor de derde landelijke evaluatie van de Wet voorzieningen gehandicapten uitgevoerd en heeft in 2003 zijn proefschrift *Voorzieningen in de Wvg: verantwoorde voorzieningen of participatievoorzieningen?* gepubliceerd.

Tot slot is contact opgenomen met de heer W. Peters. Hij is werkzaam als beleidsmedewerker bij de VNG op het terrein van de Wvg en houdt de jurisprudentie met betrekking tot de Wvg nauwgezet bij ten behoeve van het Wvg-journaal.

3.3 Dataverzameling cliëntendeel

Met behulp van een steekproefkader is vastgesteld dat bij 900 cliënten een telefonisch interview afgenomen zou worden. De basis voor deze 900 te realiseren interviews is een steekproef van cliënten uit de 90 gemeenten die deel uitmaken van het gemeentepanel dat in het gemeentelijke onderzoek is gebruikt.

Aan de 90 gemeenten is gevraagd voor het cliëntenonderzoek een steekproef te trekken van Wvg-cliënten die na 1 januari 2003 een beschikking hebben gehad (dit mocht ook een afwijzing zijn). Omdat het een vertekening van de werkelijkheid zou opleveren als in iedere gemeente uit de steekproef evenveel cliënten zouden worden benaderd is een verdeelsleutel opgesteld. Hoeveel cliënten de afzonderlijke gemeenten in de steekproef moeten opnemen hangt af van de gemeentegrootteklasse. Het aantal te trekken cliënten per grootteklasse is gerelateerd aan de verdeling van het aantal inwoners over vier gemeentegrootteklassen en anderzijds het aantal gemeenten per grootteklasse. Tabel 3.2 laat zien hoe groot de steekproefomvang per gemeente in de verschillende grootteklassen moet zijn.

Tabel 3.2 Steekproefomvang per gemeente naar grootteklasse

Gemeentegrootte	Steekproefomvang per gemeente
< 10.000	10
10.000 – 20.000	20
20.000 – 50.000	32
50.000 – 100.000	48
> 100.000	64

Bij het trekken van de steekproef zijn de gemeenten begeleid door SGB0, die ook de bestanden met steekproefgegevens heeft aangeleverd bij Ips0 Facto. Ips0 Facto heeft vervolgens de NAW-gegevens aangeleverd bij Dimensus. Zij hebben het veldwerk uitgevoerd, waarbij de antwoorden direct in de computer zijn ingevoerd.

Begeleiden steekproeftrekking door gemeenten

Alle panelgemeenten hebben een instructiebrief ontvangen met een duidelijke uitleg over doel en planning van het onderzoek en over het belang van de medewerking van de individuele gemeente. De instructie vermeldde hoe een steekproef diende te worden getrokken uit verschillende soorten bestanden (op voorzieningenniveau en op cliëntniveau) en ging in op techniek, communicatie en planning.

De gemeenten moesten cliënten per brief vragen mee te werken aan een telefonisch interview. Dit gebeurde volgens het principe van de negatieve machtiging: cliënten die er geen prijs op stelden, konden een antwoordkaart terugsturen naar de gemeente met hun naam en telefoonnummer. Deze cliënten werden *niet* geënquêteerd. Dit betekende overigens niet dat cliënten die geen antwoordkaart terugstuurden automatisch geënquêteerd werden. Ook op het moment dat cliënten daadwerkelijk werden gebeld, konden zij nog afzien van medewerking.

Respons

Ondanks alle toezeggingen van gemeenten en herinneringen van onze kant hebben uiteindelijk slechts 64 van de 90 gemeenten een steekproef aangeleverd (het streven was 70)¹. Ondanks de kleinere respons onder gemeenten mag deze steekproef representatief verondersteld worden voor alle cliënten in Nederland.

Tabel 3.3 laat zien hoeveel gemeenten er uiteindelijk een steekproef hebben geleverd en wat de respons per gemeentegrootteklasse is. Uit de tabel blijkt dat de kleinere panelgemeenten in het algemeen meer bereid waren een steekproef aan te leveren dan de grotere panelgemeenten.

Tabel 3.3 Respons panelgemeenten

Gemeentegrootte	Panelgemeenten	Gemeenten met steekproef	Respons
< 10.000	9	9	100%
10.000 – 20.000	26	20	74%
20.000 – 50.000	30	20	67%
50.000 – 100.000	11	7	64%
> 100.000	14	8	57%
Totaal	90	64	71%

* Eén gemeente met 10.000 tot 20.000 inwoners heeft niet meegewerkt aan het gemeentelijke onderzoek maar heeft wel een steekproef geleverd voor het cliëntenonderzoek

In de 64 gemeenten zijn in totaal 1978 mogelijke cliënten benaderd via de negatieve machtigingsprocedure. Uiteindelijk hebben 414 personen (21%) aangegeven niet mee te willen werken aan het cliëntenonderzoek. Er waren dus 1564 personen (79%) beschikbaar om te benaderen voor een telefonisch interview. Er is uiteindelijk bij 911 cliënten (59%) een telefonisch interview afgenomen.

¹ Gemeenten die geen steekproef hebben aangeleverd, hebben iets vaker actie naar aanleiding van het Wvg-protocol ondernomen dan gemeenten die wel een steekproef hebben aangeleverd (resp. 84% en 75%), maar het verschil is niet significant. Er is dus geen verband tussen het al dan niet aanleveren van een steekproef en de wijze waarop gemeenten met het protocol omgaan.

Vragenlijst

In het cliëntenonderzoek is gebruikgemaakt van een gestructureerde vragenlijst die telefonisch bij de cliënten is afgenomen. Bij het samenstellen van de vragenlijst is gebruikgemaakt van reeds beschikbare meetinstrumenten, zoals de vragenlijsten die zijn gebruikt in het (grootschalige) cliëntenonderzoek van de derde meting van de Wvg-evaluatie (Ipsos Facto/SGBO, 2001) en in de quickscan van het Wvg-protocol (SGBO, 2003). Naast enkele vragen over de achtergronden van de cliënten is in de vragenlijst ingegaan op onderwerpen zoals de Wvg in het algemeen, het Wvg-protocol, de Wvg-voorzieningen, de informatievoorziening en de klachtenbehandeling.

Kenmerken van de cliënten

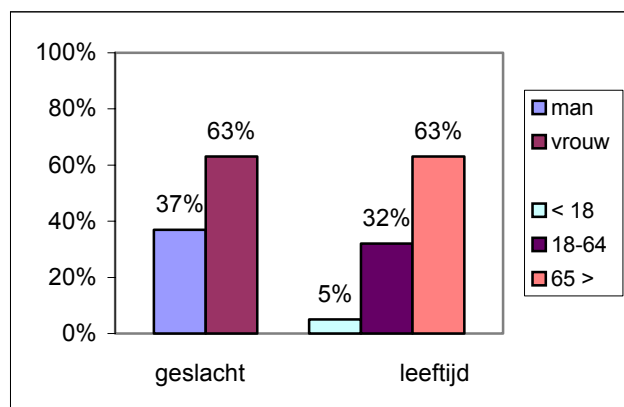
Driekwart van de interviews zijn gehouden met de Wvg-clieënten zelf. In de gevallen waar dit niet mogelijk was, heeft iemand die op de hoogte was van de situatie van de cliënt, bijvoorbeeld de partner, een ouder of zoon of dochter van de cliënt, de vragen beantwoord. De beperking(en) van de cliënten en de mate waarin deze voorkomt varieert. Uit tabel 3.4 blijkt dat de meeste cliënten lichamelijke beperkingen hebben (licht, matig of ernstig: 97%). De cliënten hebben zelf aangegeven of de beperking licht, matig of ernstig is.

Tabel 3.4 De beperking(en) van de cliënten (N=911)

	Geen	Licht	Matig	Ernstig	Onbekend	Totaal (100%, N=)
Lichamelijke beperking (bijv. slecht ter been zijn)	2,9%	9,4%	39,1%	48,3%	0,3%	911
Visuele beperking (bijv. slechtziend of blind)	75,1%	14,1%	7,6%	2,9%	0,4%	911
Auditieve beperking (bijv. slechthorend of doof)	79,8%	11,9%	5,3%	2,5%	0,3%	911
Verstandelijke beperking	91,4%	3,3%	1,4%	3,4%	0,4%	911
Andere beperking	92,1%	0,5%	3,7%	3,2%	0,4%	911

Uit figuur 3.2 blijkt vervolgens dat meer vrouwen dan mannen hebben meegedaan aan de telefonische interviews. Van alle cliënten is 63% vrouw. Verder blijkt dat meer ouderen dan jongeren hebben meegedaan. 63% van de cliënten is ouder dan 65 jaar.

Figuur 3.2 Verdeling cliënten naar geslacht en leeftijd (in percentages, N=911)



Om na te gaan of de verdeling van de cliënten in dit onderzoek voldoende overeenkomt met de populatie Wvg-cliënten, is voor een tweetal basiskennmerken een vergelijking gemaakt met de verdeling in het grootschalige cliëntenonderzoek van de derde meting van de evaluatie van de Wvg (Ipso Facto/SGBO, 2001). Uit tabel 3.5 blijkt dat de verdeling van de cliënten in de monitor in grote mate overeenkomt met de populatie Wvg-cliënten. Daarom is besloten dat er geen weging van de gegevens hoeft plaats te vinden.

Tabel 3.5 Vergelijking basiskennmerken monitor Wvg-protocol en landelijke Wvg-evaluatie

	Monitor Wvg-protocol	Landelijke Wvg-evaluatie
<i>Geslacht</i>		
Man	37%	34%
Vrouw	63%	66%
<i>Leeftijd</i>		
< 18	5%	5%
18 – 64	32%	27%
≥ 65	63%	68%

3.4 (Aanvullende) analyses

Quickscan Wvg-protocol en monitor Wvg-protocol

Door de uitkomsten van de quickscan van januari 2003 en de huidige situatie zoals die uit het gemeentelijke onderzoeksdeel naar voren komt te vergelijken, wordt inzicht verkregen in de vraag in hoeverre gemeenten in de tussenliggende periode (eerste half jaar 2003) hun beleid en/of uitvoering hebben aangepast, dan wel of zij hun voornemens inderdaad hebben uitgevoerd.

Gemeentelijk onderzoeksdeel en Wvg-scan 2001 en 2002

Door de ontwikkeling van de uitgaven zoals die blijkt uit de Wvg-scan 2001 en 2002 te vergelijken tussen gemeenten die volgens het protocol werken en gemeenten die dat niet doen, kan een voorzichtige inschatting worden gemaakt van de financiële consequenties die de uitvoering van het protocol meebrengt. Het betreft slechts een eerste indicatie, aangezien meerkosten over het algemeen pas na enige tijd tot uiting komen (en niet reeds binnen enkele maanden).

Daarnaast is gekeken of het beleid bij gemeenten die aangegeven hebben met het protocol aan de slag te zijn gegaan, daadwerkelijk is veranderd. In de Wvg-scan wordt namelijk een aantal vragen over het beleid gesteld, zoals over toepassing van het primaat van verhuizen en collectief vervoer en over de hoogte van de verhuiskostenvergoeding.

Cliëntenonderzoek en de derde landelijke Wvg-evaluatie

Door het vergelijken van de uitkomsten van de derde Wvg-evaluatie met de uitkomsten van het cliëntenonderzoek van de monitor Wvg-protocol, wordt inzicht verkregen in de vraag in hoeverre de tevredenheid met de verschillende onderdelen van de Wvg veranderd is.

Gemeentelijk onderzoeksdeel en cliëntenonderzoek

Vergelijking van de gegevens uit beide onderdelen moet duidelijk maken in hoeverre het beleid/de uitvoering van een gemeente ten aanzien van het protocol overeenkomt met (of juist verschilt van) de ervaringen van de cliënten in de betreffende gemeente. Dit vormt de eerdergenoemde toetsing op de gemeentelijke zelfrapportage. De aard van de verzamelde data laat niet toe dat er een matching op individueel gemeentelijk niveau plaatsvindt; dit gebeurt per groep of categorie gemeenten.

Daarnaast is gekeken of de beoordeling van cliënten in gemeenten die volgens het protocol werken, verschilt van de beoordeling van cliënten in gemeenten die niet volgens het protocol werken.

Bij deze vergelijking dient verder opgemerkt te worden dat de stand van zaken met betrekking tot het beleid van de gemeenten in de zomer van 2003 is nagegaan en dat de ervaringen van de cliënten in de gemeenten, reeds uit begin 2003 of eind 2002 kunnen zijn aangezien het om cliënten gaat die na 1 januari 2003 een beschikking hebben gekregen.

3.5 Rapportage

In deze rapportage zijn de uitkomsten van het monitoronderzoek beschreven. Er is een evenwicht nagestreefd tussen het presenteren van feitelijke cijfers en het inhoudelijk beschrijven van de betekenis ervan.

De uitkomsten van het gemeentelijke onderzoek en het cliëntenonderzoek zijn in deze rapportage apart beschreven. De vergelijking van de gegevens van beide deelonderzoeken is, evenals de jurisprudentie, in een afzonderlijk hoofdstuk beschreven. In de slotbeschouwing komt de beantwoording van alle onderzoeksvragen aan bod.

SGBO heeft hierbij de eindredactie voor haar rekening genomen.

Deel 1. Gemeentelijk deel

4 Resultaten algemene vragen

Ieder gesprek begon met een aantal introductievragen om een indruk te krijgen van hoe het Wvg-protocol in de verschillende gemeenten is ontvangen en van de manier waarop het (al dan niet) ter hand is genomen. In dit hoofdstuk wordt hiervan verslag gedaan.

Bijna de helft van de gemeenten (48%) geeft aan dat het protocol neutraal in de gemeente ontvangen is. Volgens 46% van de gemeenten is het Wvg-protocol overwegend positief ontvangen. Veelgehoorde opmerkingen zijn: 'het is een goed intentieverhaal', 'het is een bevestiging van het beleid dat de gemeente reeds voert' en 'het protocol zorgt ervoor dat binnen de gemeente weer eens kritisch naar het eigen beleid gekeken wordt'. Enkele minpunten vindt men: 'het is een abstract verhaal waarin geen duidelijke grenzen worden aangegeven, hierdoor is het multi-interpretabel' en 'de status is onduidelijk'. Een klein aantal gemeenten staat negatief tegenover het protocol (6%). Meestal wordt dan genoemd: 'Er staan geen extra middelen tegenover, de Wvg moet wel beheersbaar blijven.'

Verantwoorde voorziening

In ruim eenderde van de gemeenten (36%) is naar aanleiding van het protocol discussie gevoerd over wat onder het begrip 'verantwoorde voorziening' verstaan moet worden. Daarnaast geeft 3% van de gemeenten aan dat die discussie voortdurend wordt gevoerd en niet specifiek naar aanleiding van het protocol. De antwoorden op de vraag waartoe deze discussie geleid heeft, lopen uiteen van 'het heeft geleid tot een discussie over de invulling of concretisering van het begrip (in lokaal of regionaal verband)' tot 'het heeft geleid tot een analyse van of aanpassingen in de verordening'. De overige gesprekspartners geven aan dat er geen discussie over het begrip 'verantwoorde voorziening' is gevoerd.

Overleg cliëntenraad

Driekwart van de gemeenten (75%) geeft aan dat er in het kader van de implementatie van het Wvg-protocol overleg plaatsvindt (of heeft plaatsgevonden) met de cliëntenraad of andere belangenbehartigers van cliënten. Daarnaast geeft 4% van de gemeenten aan dat er wel een overleg gepland is. Dit laatste betreft vooral de kleinere gemeenten, waar minder vaak overleg heeft plaatsgevonden.

Stand van zaken beleid en uitvoering Wvg ten tijde van verschijning protocol

Ongeveer één op de vijf gemeenten (19%) geeft aan dat zowel het beleid als de uitvoering ten tijde van verschijning van het protocol (maart 2002) reeds *geheel* conform het protocol waren. Het zijn de kleinere gemeenten die dit aangeven. In 3% van de gemeenten was óf alleen het beleid *geheel* conform het protocol óf juist alleen de uitvoering. Volgens bijna driekwart van de gemeenten (73%) was *zowel* het beleid *als* de uitvoering *niet geheel* conform het protocol op het betreffende moment.

Aanpassingen beleid en uitvoering Wvg sinds verschijning protocol

Het merendeel van de gemeenten die aangeven dat het beleid en de uitvoering nog niet geheel conform het Wvg-protocol zijn, geeft te kennen dat de gemeente sinds maart 2002 actie heeft ondernomen om het beleid en/of uitvoering aan het protocol aan te passen (58% van *alle* gemeenten). Grotere gemeenten geven vaker aan actie te hebben ondernomen dan de kleinere gemeenten. Een minderheid (11% van *alle* gemeenten) geeft aan dat erover gesproken wordt, maar dat er (nog) geen concrete aanpassingen zijn gedaan. De overige gemeenten (9% van *alle* gemeenten) geven aan geen actie te hebben ondernomen².

Deze gemeenten geven de volgende redenen hiervoor aan:

- op hoofdlijnen is het beleid en/of de uitvoering conform protocol (vijf keer genoemd);
- andere prioriteiten (vier keer genoemd);
- nog met onderzoek bezig naar afwijkingen ten aanzien van het protocol (twee keer genoemd);
- te duur (twee keer genoemd);
- op onderdelen andere keuzes (twee keer genoemd);
- protocol is een advies en daarmee niet bindend (twee keer genoemd);
- inhoud protocol is niet helder (twee keer genoemd).

In tabel 4.1 wordt aangegeven in hoeverre gemeenten actie hebben ondernomen naar aanleiding van het Wvg-protocol of daartoe plannen hebben.

Tabel 4.1 Heeft uw gemeente actie ondernomen naar aanleiding van het Wvg-protocol? (N=90)

	N=	In %
Geen actie ondernomen want het beleid en de uitvoering waren al conform protocol in maart 2002	17	19
Actie ondernomen sinds maart 2002	52	58
Nog geen actie ondernomen maar wel plannen daarvoor	10	11
Geen actie ondernomen en ook nog geen plannen	8	9
Onbekend	3	3
Totaal	90	100

Aan de groep van 73 gemeenten waarbij het beleid en de uitvoering nog niet conform protocol waren (zie tabel 4.1), is tevens gevraagd of ze problemen ondervinden (of hebben ondervonden) bij de implementatie van het protocol. Hierop antwoordt de helft (50%) ontkennend (= 40% van *alle* gemeenten), ruim eenderde bevestigend (= 38% van *alle* gemeenten) en voor enkele gemeenten (= 12% van *alle* gemeenten) is de vraag niet relevant omdat ze sinds maart 2002 geen actie hebben ondernomen om het beleid en/of de uitvoering aan te passen aan het protocol. Met name de grote gemeenten blijken problemen te ondervinden.

De gemeenten die problemen ondervinden (of hebben ondervonden), noemen met name de extra kosten als probleem (65%) en het feit dat de inhoud van het protocol niet helder is (23%).

² In beide laatstgenoemde gevallen is er geen verschil tussen grote en kleine gemeenten.

Een andere veelgehoorde opmerking is: 'Het protocol is een abstract verhaal waarin geen grenzen zijn aangegeven. Om daar praktische uitvoering aan te kunnen geven moet je als gemeente ten eerste de inhoud gaan concretiseren, daarna binnen je beleid en budget de mogelijkheden bekijken en grenzen aangeven.'

Bijna driekwart (73%) van de 52 gemeenten die sinds maart 2002 actie hebben ondernomen om het beleid en/of de uitvoering conform protocol aan te passen, heeft dat gedaan op het terrein van de vervoersvoorzieningen. Daarnaast geeft 45% aan ten aanzien van woonvoorzieningen actie te hebben ondernomen en eveneens 45% heeft met betrekking tot keuzevrijheid iets gedaan. Ten aanzien van het onderdeel cliëntgerichtheid in zijn algemeenheid heeft 43% van deze groep gemeenten actie ondernomen. Op het gebied van de rolstoelen hebben de minste acties plaatsgevonden (28%).

Verder geeft 15% van de 52 gemeenten die actie hebben ondernomen aan dat het beleid en de uitvoering nu (=ten tijde van de interviews) op alle onderdelen conform protocol zijn. De meerderheid (81%) geeft echter aan dat het beleid en/of de uitvoering op sommige onderdelen wel maar op andere onderdelen nog niet conform het protocol zijn. Dit betekent dat het beleid en de uitvoering in 28% van alle onderzochte gemeenten (rond augustus 2003) conform protocol zijn en in 47% gedeeltelijk.

Het beleid is in het merendeel (83%) van de gemeenten die actie hebben ondernomen naar boven bijgesteld. In enkele gemeenten (9%) is het beleid op sommige onderdelen naar boven en op andere onderdelen naar beneden bijgesteld en in 4% is het beleid naar beneden bijgesteld. De laatstgenoemde groep gemeenten is gevraagd wat er dan naar beneden is bijgesteld. Het betreft in alle gevallen het beleid ten aanzien van het vervoer: het collectief vervoer is niet meer gratis, het vervoergebied is beperkter geworden of de bijbehorende vervoersvergoeding is naar beneden bijgesteld door invoering van een nieuw (regionaal in plaats van lokaal) vervoerssysteem.

Aan de 52 gemeenten die actie hebben ondernomen, is de vraag gesteld of er voorstellen naar aanleiding van het Wvg-protocol in de Raad zijn besproken. Hierop heeft 42% bevestigend geantwoord en heeft 21% aangegeven dat het 'op de agenda staat'. Ruim een kwart (27%) geeft aan dat er geen voorstellen naar aanleiding van het protocol in de Raad zijn besproken. De meest genoemde redenen hiervoor zijn:

- er ligt wel een ambtelijke notitie, maar er zijn geen plannen om dit in de Raad te bespreken;
- er zijn alleen voorstellen ter kennisgeving naar de Raad gegaan;
- er zijn wel voorstellen in het College besproken.

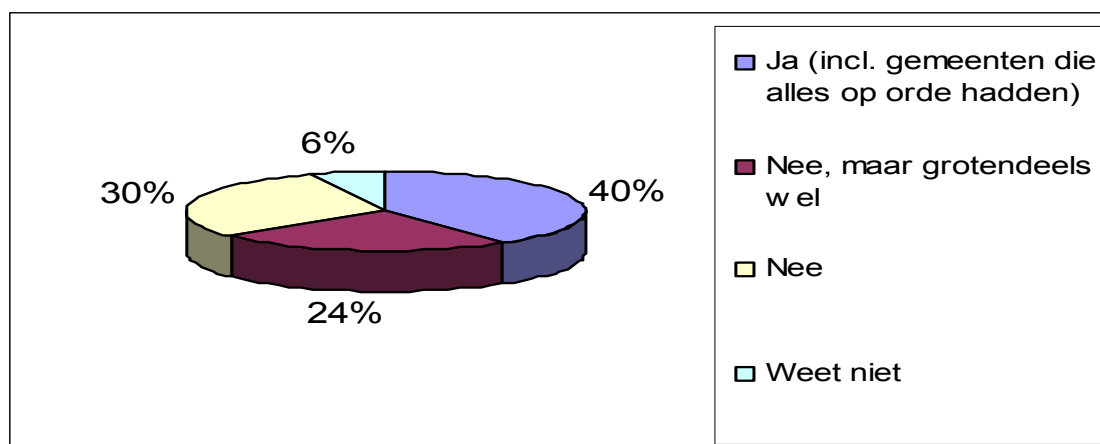
Verwachting beleid en uitvoering geheel conform protocol eind 2003

Van *alle* ondervraagde gemeenten verwacht 40% dat het beleid en de uitvoering eind 2003 *geheel* conform protocol zullen zijn (zie figuur 4.1). Hierin zitten ook de gemeenten die hebben aangegeven dat dit in maart 2002 al het geval was. Daarnaast verwacht een kwart (24%) dat het beleid eind 2003 niet geheel maar wel grotendeels conform protocol zal zijn. Vooral op het gebied van de aanvraagprocedure en indicatiestelling (56%) en/of keuzevrijheid (44%) zal het beleid dan conform protocol zijn. Bijna eenderde (30%) verwacht niet dat het beleid eind 2003 geheel conform zal zijn. De meest genoemde redenen hiervoor zijn: geen financiële middelen, tijdsgebrek en andere prioriteiten.

Kleine gemeenten verwachten iets vaker dat het beleid en de uitvoering eind 2003 geheel conform protocol zal zijn dan grote gemeenten (57% voor gemeenten met minder dan 20.000 inwoners tegenover 29% voor gemeenten met meer dan 100.000 inwoners). Grote gemeenten geven echter vaker aan dat het beleid en de uitvoering dan grotendeels conform protocol zullen zijn (resp. 11% en 36%).

In dit hoofdstuk hebben de gemeenten zelf beoordeeld hoever ze zijn met de implementatie van het protocol. Daarnaast is in het onderzoek getoetst in hoeverre deze antwoorden van de gemeenten sporen met de antwoorden die ze op de afzonderlijke vragen hebben gegeven. Paragraaf 6.4 geeft de bevindingen van deze toetsing weer.

Figuur 4.1 Mate waarin het beleid en de uitvoering eind 2003 *geheel* conform protocol zullen zijn (N=90)



Een vergelijking met de uitkomsten van de quickscan die in januari 2003 is uitgevoerd, is moeilijk te maken omdat de vraagstelling niet identiek is. In de quickscan gaf 50% van de 90 gemeenten die ook aan de monitor hebben deelgenomen aan dat het beleid al geheel conform protocol was. Bij de monitor is echter gevraagd naar de stand van zaken met betrekking tot het beleid *en* de uitvoering (bij 28% is dit het geval). Hierdoor zijn de antwoorden niet met elkaar vergelijkbaar.

5 Voorzieningen

In dit hoofdstuk wordt beschreven in hoeverre gemeenten het protocol naleven met betrekking tot de voorzieningen. Achtereenvolgens worden de belangrijkste aanbevelingen uit het protocol met betrekking tot wonen, vervoer en rolstoelen, behandeld. Aan het einde van iedere paragraaf wordt aangegeven in hoeverre gemeenten veranderingen in hun verordening en/of verstrekkingenboek hebben doorgevoerd naar aanleiding van het protocol. Ook wordt gekeken of er verschillen tussen grote en kleine gemeenten zijn en of er veranderingen te constateren zijn ten opzichte van de quickscan die in januari van dit jaar is uitgevoerd. In paragraaf 5.4 volgt een samenvatting van de resultaten.

5.1 Woonvoorzieningen

In tabel 5.1 zijn de resultaten op de belangrijkste aanbevelingen uit het protocol ten aanzien van woonvoorzieningen weergegeven. Een groot deel van de gemeenten lijkt te voldoen aan de voorwaarden van het Wvg-protocol waar het de woonvoorzieningen betreft, met uitzondering van met name het rekening houden met mantelzorg en de sociale contacten van de cliënt bij verhuizen en de verhuiskostenvergoeding. Ruim een kwart van de gemeenten geeft namelijk aan dat verhuizen wel eens ten koste gaat van mantelzorg en van de sociale contacten van de cliënt. Verder houdt 79% van de gemeenten geen rekening met de werkelijke kosten die iemand maakt in verband met verhuizing en inrichting. Verder geeft ruim de helft van de gemeenten aan geen overzicht bij te houden van reeds aangepaste woningen.

Tabel 5.1 Naleving Wvg-protocol wat betreft de woonvoorzieningen (N=90)

	ja	nee	weet niet	anders
Let de gemeente bij het beoordelen van de mogelijkheden voor het zelfstandig gebruik van de woning op elementen als veiligheid en toegankelijkheid?	94%	3%	2%	0%
Houdt de gemeente in haar beoordeling rekening met het normale gebruik van de woning?	98%	0%	1%	1%
Gaat verhuizen wel eens ten koste van mantelzorg en de sociale contacten van de cliënt?	31%	69%	0%	0%
Vallen de financiële consequenties van verhuizen, zoals de woonlasten, binnen de draagkracht van de cliënt?	72%	8%	9%	11%
Houdt de gemeente rekening met de werkelijke kosten die iemand maakt in verband met verhuizing en inrichting?	17%	79%	0%	4%
Houdt de gemeente een overzicht bij van reeds aangepaste woningen die ter verhuur worden aangeboden dan wel binnenkort beschikbaar zullen komen?	38%	57%	0%	6%
Stimuleert de gemeente het levensloopbestendig en aanpasbaar bouwen?	80%	6%	14%	0%

Hieronder wordt op de verschillende aspecten verder ingegaan.

Waarop wordt gelet bij de beoordeling van het gebruik van de woning?

Bijna alle gemeenten (94%) geven aan bij het beoordelen van het zelfstandig gebruik van de woning te letten op elementen als veiligheid, oriëntatiemogelijkheden, toegankelijkheid en herkenbaarheid van de woning voor de gehandicapte, alsmede licht voor cliënten met een visuele beperking. De elementen veiligheid en toegankelijkheid worden het vaakst genoemd (respectievelijk 82% en 80%). Bijna 30% van de gemeenten noemt nog andere elementen, naast de in de vraag genoemde. Hierbij worden onder andere genoemd: bruikbaarheid van de woning, mantelzorg en woonwensen. Een aantal gemeenten kan niet aangeven met welke elementen rekening wordt gehouden, aangezien het de externe medisch adviseur is die de woning beoordeelt.

Het merendeel van de gemeenten die met bovengenoemde aspecten rekening houdt (88%), deed dit al vóór het Wvg-protocol, 8% geeft aan dat dit al gebeurde, maar dat het aangescherpt is naar aanleiding van het protocol. Bij één gemeente was het protocol de aanleiding om op genoemde elementen te gaan letten.

Op de vraag in hoeveel procent van de aanvragen voor woonvoorzieningen de verschillende elementen worden meegenomen, geeft 92% van de gemeenten die dit in konden schatten (N=78) aan altijd (altijd=100%) rekening met deze elementen te houden en 3% bijna altijd (bijna altijd=81-99%).

In bijlage 1 is een compleet overzicht van de kwantitatieve gegevens per onderdeel van het protocol te vinden. Per onderdeel wordt onder meer aangegeven hoe vaak gemeenten een verandering hebben doorgevoerd naar aanleiding van het protocol, en, als dat niet het geval is, of ze daarvoor nog plannen hebben.

Rekening houden met het normale gebruik van de woning

Bijna alle gemeenten (98%) geven aan bij het toekennen van woonvoorzieningen rekening te houden met het normale gebruik van de woning, bijvoorbeeld wat betreft de verzorging van kinderen en het huishouden. Op de vraag hoe vaak hier rekening mee wordt gehouden, antwoordt 96% van deze gemeenten dat dit (bijna) altijd gebeurt. Geen enkele gemeente heeft aangegeven hier *geen* rekening mee te houden. Eén gemeente had dit punt naar aanleiding van het protocol aangescherpt. Alle overige gemeenten geven aan dat dit al gebeurde voordat het Wvg-protocol er was.

Ter illustratie van bovenstaande vraag is een casus aan de gemeenten voorgelegd. De casus is als volgt geformuleerd. *Mevrouw A woont in een eengezinswoning en heeft haar wasmachine op zolder staan. Na een ongeval is mevrouw A in een rolstoel terechtgekomen en kan ze de trap niet meer op. Verstrek de gemeente een aanpassing zodat mevrouw A zelf haar was kan blijven doen?*

Eenderde van de gemeenten (34%) geeft aan in ieder geval een woonvoorziening te verstrekken. Dit kan zowel een verplaatsing van de wasmachine zijn als een traplift. Bijna tweederde van de gemeenten (63%) geeft aan eerst andere opties te bekijken alvorens een woonvoorziening te verstrekken. Bij aanwezigheid van een partner of andere gezinsleden wil de gemeente bijvoorbeeld eerst bekijken of deze de was eventueel kunnen doen. Twee gemeenten zeggen in dit geval geen woonvoorziening te verstrekken. Een van deze twee gemeenten merkt hierbij op dat verhuizen in dit geval goedkoper is.

Verhuizen in relatie tot mantelzorg en sociale contacten

Wanneer woonvoorzieningen erg duur zijn of wanneer een woning niet kan worden aangepast, kan de gemeente een verhuiskostenvergoeding geven, zodat de cliënt kan verhuizen naar een aangepaste of gemakkelijk aan te passen woning.

Ruim tweederde van de gemeenten (69%) geeft aan dat de verhuisplicht nooit ten koste gaat van de mantelzorg en/of sociale contacten van de cliënt. 4% geeft aan dat verhuizen wel eens ten koste gaat van de sociale contacten, maar nooit van de mantelzorg. In 27% van de gemeenten komt het wel eens voor dat verhuizen ten koste gaat van mantelzorg en/of sociale contacten. De verhuizing vindt in deze gevallen plaats omdat de woning echt niet kan worden aangepast, of omdat de aanpassing véél duurder is dan verhuizing.

Op de vraag *hoe* met mantelzorg en sociale contacten rekening wordt gehouden, antwoorden enkele gemeenten dat zij het primaat van verhuizen niet strikt toepassen.

In 13% van de gemeenten heeft het Wvg-protocol ertoe geleid dat er nu meer rekening wordt gehouden met mantelzorg en sociale contacten, in 13% van de gemeenten is het beleid niet veranderd.

Financiële consequenties van verhuizen

Bijna driekwart van de gemeenten (72%) antwoordt bevestigend op de vraag of de financiële consequenties van verhuizen altijd binnen de draagkracht van de cliënt vallen. Dit was ook al het geval voordat het Wvg-protocol van kracht was. Enkele gemeenten (5%) hebben dit punt naar aanleiding van het protocol aangescherpt.

Van de gemeenten zegt 8% dat de financiële consequenties van verhuizen niet altijd binnen de draagkracht van de cliënt valt. Sommige gemeenten (9%) konden niet aangeven of dit het geval was. Voor een deel komt dit doordat deze gemeenten de financiële draagkracht van Wvg-clianten niet betrekken bij een verhuizing, voor andere gemeenten is dit niet van toepassing omdat mensen nooit tegen hun zin hoeven te verhuizen.

Van de gemeenten die ook de frequentie kunnen aangeven (63 gemeenten), geeft 79% aan dat de financiële consequenties van verhuizen altijd binnen de draagkracht van cliënten vallen en 10% bijna altijd.

Rekening houden met de werkelijke kosten van verhuizing en inrichting

Ruim driekwart van de gemeenten (79%) geeft aan geen rekening te houden met de werkelijke kosten die iemand maakt in verband met verhuizing. Deze gemeenten verstrekken een forfaitair bedrag als verhuiskostenvergoeding.

Een minderheid van de gemeenten (17%) zegt wel rekening te houden met de werkelijke kosten, dit is dan een declarabele vergoeding. Sommige gemeenten werken met een combinatie van forfaitaire en declarabele vergoeding, bijvoorbeeld een maximaal declarabel bedrag. Een andere gemeente verstrekt een vast bedrag, dat door de gemeente wordt aangevuld als de uitgaven hoger uitvallen dan de draagkracht van de cliënt toelaat.

De hoogte van de maximale verhuis- en inrichtingskosten varieert sterk tussen gemeenten. De laagste vergoeding bedraagt € 1.135,-, de hoogste vergoeding bedraagt € 5.000,-. De gemiddelde vergoeding bedraagt € 2.202,-. Uit de Kerncijfers Wvg blijkt dat de gemiddelde verhuiskostenvergoeding in 2002 € 2221,- bedroeg. Dit bedrag is berekend over de vergoedingen van 367 gemeenten.

De hoogte van de verhuis- en inrichtingskosten is in driekwart (76%) van de gemeenten niet aangepast naar aanleiding van het Wvg-protocol. Zeven gemeenten hebben het bedrag naar aanleiding van het protocol naar boven bijgesteld, en vier gemeenten hebben het naar beneden bijgesteld. Een aantal gemeenten (11%) heeft plannen de hoogte van de verhuis- en inrichtingskosten aan te passen. Hiervan hebben de meeste gemeenten plannen om het bedrag te verhogen. Eén gemeente geeft in dit kader aan te maken te hebben met bezuinigingen en daarom plannen te hebben het bedrag te verlagen.

Bijhouden van overzicht van reeds aangepaste woningen

Ruim de helft van de gemeenten (57%) houdt geen overzicht bij van reeds aangepaste woningen die ter verhuur worden aangeboden dan wel binnenkort beschikbaar zullen komen. Ruim de helft van deze gemeenten doet dit niet omdat dit al gedaan wordt door de woningbouwvereniging. Enkele gemeenten geven aan dit binnenkort wel te willen doen. Bij sommige gemeenten is het er door gebrek aan capaciteit nog niet van gekomen. Ruim eenderde van de gemeenten (38%) houdt wel een dergelijk overzicht bij.

Stimuleren van levensloopbestendig en aanpasbaar bouwen

De meeste gemeenten (80%) stimuleren het levensloopbestendig en aanpasbaar bouwen, 6% van de gemeenten geeft aan dit niet te doen. Van de overige gemeenten is dit niet bekend.

Aanpassing verordening en verstrekkingenboek

Eenvijfde van de gemeenten (21%) heeft aangegeven één verandering te hebben doorgevoerd, speciaal naar aanleiding van het protocol.

Van de geïnterviewde gemeenten heeft 18% aangegeven de verordening ten aanzien van woonvoorzieningen aangepast te hebben en 15% zegt het verstrekkingenboek te hebben aangepast. In tabel 5.2 is te zien op welk gebied wijzigingen in de verordening en het verstrekkingenboek zijn aangebracht. Hierin zijn alleen de wijzigingen op de behandelde aanbevelingen uit het protocol ten aanzien van woonvoorzieningen weergegeven en niet andere door gemeenten genoemde wijzigingen ten aanzien van woonvoorzieningen. Het *kan* daarom voorkomen dat het percentage gemeenten dat aangeeft een wijziging te hebben aangebracht, groter is dan de totaal percentages in de tabel. Bij deze gegevens dient tevens in het achterhoofd gehouden te worden dat niet alle aspecten in een verstrekkingenboek of verordening beschreven hoeven te worden. Daarnaast is van belang op te merken dat wellicht diverse gemeenten bij voorbaat al hun verordening en/of verstrekkingenboek op orde hadden (deze kanttekening geldt natuurlijk voor alle onderdelen van de voorzieningen).

Tabel 5.2 Aanpassingen in verordening en verstrekkingenboek ten aanzien van woonvoorzieningen (N=90)

	verordening aangepast	verstrekkingenboek aangepast
Let de gemeente bij het beoordelen van de mogelijkheden voor het zelfstandig gebruik van de woning op elementen als veiligheid en toegankelijkheid?	2%	2%
Houdt de gemeente in haar beoordeling rekening met het normale gebruik van de woning?	0%	0%
Gaat verhuizen wel eens ten koste van mantelzorg en de sociale contacten van de cliënt?	4%	4%
Vallen de financiële consequenties van verhuizen, zoals de woonlasten, binnen de draagkracht van de cliënt?	1%	1%
Houdt de gemeente rekening met de werkelijke kosten die iemand maakt in verband met verhuizing en inrichting?	8%	8%

Op sommige uitvoeringstechnische zaken zijn gemeenten meer rekening gaan houden met voorwaarden die in het protocol staan. De verordening en het verstrekkingenboek zijn in veel gevallen niet aangepast aan deze veranderingen, soms omdat zo'n aanpassing meer tijd vergt, en soms ook omdat zo'n verandering niet leidt tot aanpassing van het protocol en/of verstrekkingenboek.

Verschillen tussen kleine en grote gemeenten

In tabel 5.3 zijn de gemeente ingedeeld in vier gemeentegrootteklassen. Het aantal inwoners is hier bepalend voor de gemeentegrootteklasse. Per gemeentegrootteklasse wordt inzichtelijk gemaakt welk percentage gemeenten voldoet aan de voorwaarden van het protocol.

Tabel 5.3 Naleving Wvg-protocol per gemeentegrootteklasse (% ja)

	<20.000 (N=35)	20.000-50.000 (N=30)	50.000-100.000 (N=11)	>100.000 (N=14)
Let de gemeente bij het beoordelen van de mogelijkheden voor het zelfstandig gebruik van de woning op genoemde elementen?	97%	93%	91%	93%
Houdt de gemeente in haar beoordeling rekening met het normale gebruik van de woning?	94%	100%	100%	100%
Gaat verhuizen wel eens ten koste van mantelzorg en de sociale contacten van de cliënt?	11%	30%	64%	57%
Vallen de financiële consequenties van verhuizen, zoals de woonlasten, binnen de draagkracht van de cliënt?	60%	77%	91%	79%
Houdt de gemeente rekening met de werkelijke kosten die iemand maakt in verband met verhuizing en inrichting?	29%	13%	0%	7%
Houdt de gemeente een overzicht bij van reeds aangepaste woningen die ter verhuur worden aangeboden dan wel binnenkort beschikbaar zullen komen?	29%	30%	73%	50%
Stimuleert de gemeente het levensloopbestendig en aanpasbaar bouwen?	74%	87%	64%	93%

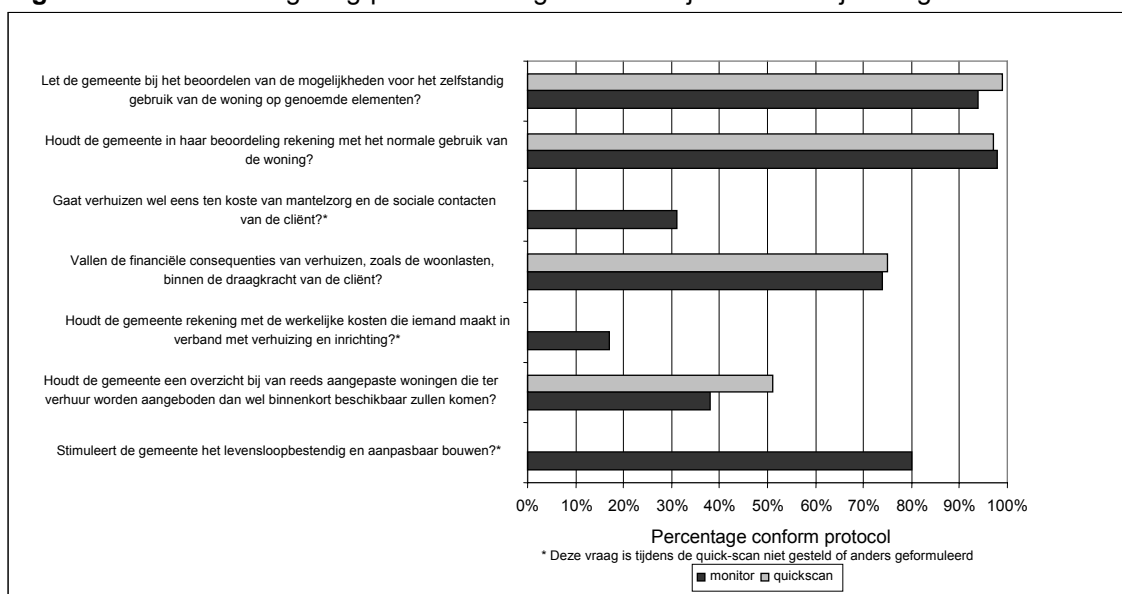
De tabel laat zien dat het in de kleinere gemeenten (gemeenten met minder dan 50.000 inwoners) minder vaak voorkomt dat verhuizen wel eens ten koste gaat van mantelzorg en de sociale contacten van de cliënt dan in de grotere gemeenten. Deze bevinding is te verklaren doordat het in de kleinere gemeenten slechts heel weinig voorkomt dat mensen moeten verhuizen, aangezien het lastig is om een aangepaste woning te vinden. Daarnaast is het een feit dat mensen in kleine gemeenten minder ver van elkaar af komen te wonen, waardoor mantelzorg beter instandgehouden kan worden. In gemeenten met meer inwoners is de woningvoorraad groter en kan gemakkelijker verhuisd worden. Het kan dan voorkomen dat dit ten koste gaat van mantelzorg en de sociale contacten. Overigens hebben sommige gemeenten aangegeven dat het onvermijdelijk is dat verhuizen ten koste gaat van de sociale contacten; met mantelzorg wordt meer rekening gehouden. Daarnaast lijken kleinere gemeenten meer rekening te houden met de werkelijke kosten die iemand maakt in verband met verhuizing en inrichting.

Verder lijken meer grotere gemeenten aan te geven dat de financiële consequenties van verhuizen binnen de draagkracht van de cliënt vallen en dat ze een overzicht bijhouden van reeds aangepaste woningen.

Vergelijking quickscan en monitoronderzoek

Door een vergelijking te maken tussen de uitkomsten van de quickscan van januari 2003 en de huidige situatie zoals die uit de monitor naar voren komt, wordt duidelijk in hoeverre gemeenten in de tussentijdse periode (eerste halfjaar 2003) hun beleid en/of uitvoering hebben aangepast, dan wel of zij hun voornemens inderdaad hebben uitgevoerd (zie figuur 5.1).

Figuur 5.1 Naleving Wvg-protocol door gemeente in januari en in juli/ augustus



Figuur 5.1 laat zien dat in januari 2003 over het algemeen iets meer gemeenten hebben aangegeven te voldoen aan de voorwaarden van het Wvg-protocol dan in juli/augustus 2003.

De verschillen zijn echter te verwaarlozen. Uitzondering hierop vormt het aandeel gemeenten dat een overzicht bijhoudt van reeds aangepaste woningen die ter verhuur worden aangeboden dan wel binnenkort beschikbaar zullen komen. In januari voldeed 51% van de gemeenten aan deze voorwaarde, in juli/augustus voldeed 38% van de gemeenten aan deze voorwaarde. Dit verschil kan wellicht verklaard worden door het feit dat in de interviews in augustus op deze vraag goed is doorgevraagd³.

Mate waarin gemeenten hebben aangegeven volgens protocol te werken

Er zijn vijf cliëntgerichte items over woonvoorzieningen aan de orde gekomen. Bijna de helft van de gemeenten (49%) geeft aan op vier of alle vijf onderdelen conform protocol te werken en 44% op 3 onderdelen.

5.2 Vervoersvoorzieningen

Van de geïnterviewde gemeenten heeft 88% een collectief vervoerssysteem (zie tabel 5.4). Aan deze groep gemeenten zijn vragen over het systeem gesteld. Minimaal driekwart van de gemeenten voldoet aan de voorwaarden van het Wvg-protocol waar het de vervoersvoorzieningen betreft. Een uitzondering hierop vormt de toepassing van het primaat van collectief vervoer. In 84% van de gemeenten met een collectief vervoerssysteem geldt het primaat van collectief vervoer, waarvan 65% het primaat strikt toepast en 19% niet. De overige gemeenten geven aan geen primaat van collectief vervoer te kennen (=16% in de categorie anders).

Tabel 5.4 Naleving Wvg-protocol wat betreft de vervoersvoorzieningen

	ja	nee	weet niet	anders	N=
Er is een collectief vervoerssysteem voor Wvg-clianten	88%	12%	0%	0%	90
Het primaat van collectief vervoer wordt strikt toegepast	65%	19%	0%	16%	79
Wvg-clianten met een gebruikerspas kunnen onbepaald gebruikmaken van het collectief vervoer tegen het blauwestrippenkaarttarief	75%	22%	0%	4%	79
Met de vervoerder zijn afspraken gemaakt over prioritaire ritten	76%	19%	3%	3%	79
Een combinatie van collectieve en individuele vervoersvoorzieningen is mogelijk	99%	1%	0%	0%	79
Wvg-gerechtigden kunnen vijf OV-zones vanaf hun woonadres reizen met het collectief vervoerssysteem	88%	10%	0%	2%	90

Aan de gemeenten die het primaat van collectief vervoer kennen, is gevraagd in welke gevallen wordt afgeweken van het primaat van collectief vervoer. Ruim de helft (56%) van deze gemeenten wijkt van het primaat af indien mensen medisch gezien niet met het collectief

³ Diverse gemeenten beantwoordde deze vraag in eerste instantie ook vaak met ja wanneer de woningbouwvereniging dit overzicht bijhield en niet de gemeente. Door goed door te vragen zijn deze gemeenten uit de ja-categorie gehaald. In de quickscan is hierop niet doorgevraagd en wellicht dat daarom de ja-categorie toen groter was.

vervoer kunnen reizen; bijna een kwart (23%) wijkt zowel op medische als op (psycho)sociale gronden af van het primaat.

Op de vraag in hoeveel van de aanvragen voor een vervoersvoorziening het primaat van collectief vervoer wordt toegepast, geeft 11% van de gemeenten die het primaat van collectief vervoer kennen (ongeacht of ze het strikt toepassen of niet) aan dat ze het altijd toepassen en 60% bijna altijd. Eentiende (11%) past het nooit toe.

Onbeperkt gebruikmaken van het collectief vervoer tegen het blauwestrippenkaarttarief

In driekwart van de gemeenten met een collectief vervoerssysteem (75%) kunnen Wvg- cliënten onbeperkt gebruikmaken van het collectief vervoer tegen het blauwestrippenkaarttarief of goedkoper. In ruim driekwart van deze gemeenten (78%) was dat al het geval voordat het Wvg-protocol er was. Een deel van deze gemeenten (12%) zegt dat dit speciaal naar aanleiding van het protocol is ingevoerd.

In 22% van de gemeenten kunnen Wvg-clieënten niet onbeperkt gebruikmaken van het collectief vervoer tegen het blauwestrippenkaarttarief of goedkoper (N=17). 65% hiervan heeft het budget, het aantal strippen of het aantal te reizen kilometers gelimiteerd. Vier gemeenten (25% van deze 17 gemeenten) hebben concrete plannen om het te veranderen, twee overwegen dit en zes gemeenten (65%) hebben geen plannen.

Afspraken met vervoerder over prioritaire ritten

In ruim driekwart van de gemeenten met een collectief vervoerssysteem (76%) zijn met de vervoerder afspraken gemaakt over prioritaire ritten. In 12% van de gemeenten zijn hierover speciaal naar aanleiding van het protocol afspraken gemaakt.

In 19% van de gemeenten zijn er met de vervoerder geen afspraken gemaakt over prioritaire ritten. De helft hiervan heeft geen plannen om dit te veranderen. Vier gemeenten hebben concrete plannen om het te veranderen.

Combinatie van collectieve en individuele vervoersvoorzieningen

In bijna alle gemeenten (99%) is een combinatie van collectieve en individuele vervoersvoorzieningen mogelijk. In 57% van de gemeenten is *zowel* de combinatie van een collectieve en een natura vervoersvoorziening *als* de combinatie van een collectieve vervoersvoorziening en een individuele geldsomverstrekking mogelijk. In 42% is alleen de eerstgenoemde combinatie mogelijk. In nagenoeg alle gemeenten (92%) was dat ook al mogelijk voordat het protocol er was. In vier gemeenten (6%) is het mede naar aanleiding van het protocol mogelijk geworden.

Op de vraag in hoeveel van de gevallen een combinatie van beide vervoersvoorzieningen voorkomt, gaven de gemeenten die dit in konden schatten (N= 53) het volgende aan: in 15% van de gemeenten komt het altijd voor en in 17% bijna altijd. Eveneens in 17% van de gemeenten komt het regelmatig voor en in eenderde (32%) komt het incidenteel voor.

Aan gemeenten met een collectief vervoerssysteem is de volgende case voorgelegd. *De gemeente heeft per 1 januari CVV ingevoerd. Zij heeft de Wvg-gebruikers daarover bericht met een enthousiaste brief waarin het CVV werd aangeprezen. Mevrouw A is erop ingegaan en heeft de pas aangevraagd, maar vervolgens werd haar kilometervergoeding ingetrokken. Mevrouw A is er door de verstrekking van de collectiefvervoerspas wat vervoersmogelijkheden*

betreft op achteruit gegaan en vraagt een aanvullende kilometervergoeding aan. Wat doet de gemeente?

Veel respondenten hadden moeite met deze case omdat deze niet overeenkomt met de situatie in de betreffende gemeente of omdat de manier waarop de gemeente in de case haar informatie verstrekt niet *de* manier is die de gemeente zou hanteren (bijvoorbeeld wegens onvolledigheid van de informatie). De resultaten moeten dan ook in het licht van dit gegeven gezien worden.

Ruim een kwart van de gemeenten (27%) geeft te kennen dat een aanvullende kilometervergoeding niet meer mogelijk is, 25% geeft aan dat de gemeente wellicht een overgangsregeling zou toepassen, 18% geeft aan dat de gemeente een aanvullende kilometervergoeding zou geven, 10% legt de cliënt de volgende keuze voor: een kilometervergoeding of een CVV-pas, 6% geeft aan dat een medisch onderzoek moet uitwijzen welke voorziening mevrouw krijgt en 14% heeft hierop geen antwoord. Een deel van de laatstgenoemde groep geeft aan dat de geschetste situatie niet herkenbaar is voor de eigen situatie.

Vervoersgebied van minimaal vijf OV-zones in alle richtingen vanaf het woonadres

Verreweg de meeste gemeenten (88%) geven aan dat Wvg- cliënten minimaal vijf OV-zones in alle richtingen vanaf hun woonadres kunnen reizen. In bijna driekwart van deze gemeenten (74%) was dat ook al voor het protocol mogelijk. Een klein deel van deze gemeenten (12%) zegt dat dit speciaal naar aanleiding van het protocol is ingevoerd.

Op de vraag door middel van welke voorziening Wvg-clieënten vijf OV-zones of meer kunnen reizen, geeft 85% van de gemeenten die een collectief vervoerssysteem kent, het collectief vervoer aan. Op de tweede plaats wordt de autokostenvergoeding genoemd (72%). Gemeenten die geen collectief vervoerssysteem hebben, noemden op de eerste plaats de autokostenvergoeding (91%) en op de tweede plaats het individuele taxivervoer (82%).

Eentiende van de gemeenten heeft aangegeven dat Wvg-clieënten niet vijf OV-zones of meer in alle richtingen vanaf hun woonadres kunnen reizen. Van deze gemeenten heeft 56% concrete plannen om het beleid zodanig aan te passen dat Wvg-clieënten wel vijf OV-zones vanaf hun woonadres kunnen reizen. Dit zal binnen een paar maanden een feit zijn. Eén gemeente overweegt dergelijke aanpassingen en drie gemeenten hebben geen plannen om het beleid hieromtrent aan te passen. Laatstgenoemde drie gemeenten zijn 100.000-plus gemeenten.

Aanpassing verordening en verstrekkingenboek

21% van de geïnterviewde gemeenten heeft aangegeven één of meer veranderingen te hebben doorgevoerd, speciaal naar aanleiding van het protocol.

Eenvijfde van de gemeenten (21%) heeft haar *verordening* ten aanzien van vervoersvoorzieningen aangepast. Eveneens 21% heeft aangegeven het *verstrekkingenboek* te hebben aangepast. In onderstaande tabel is per aspect te zien hoeveel gemeenten de verordening en het verstrekkingenboek hebben aangepast (zie tabel 5.5).

Tabel 5.5 Aanpassingen in verordening en verstrekkingenboek t.a.v. vervoer

	verordening aangepast	verstrekkingenboek aangepast
Het primaat van collectief vervoer wordt strikt toegepast	6%	4%
Wvg-cliënten met een gebruikerspas kunnen onbeperkt gebruikmaken van het collectief vervoer tegen het blauwestrippenkaarttarief	4%	3%
Met de vervoerder zijn afspraken gemaakt over prioritaire ritten	2%	6%
Een combinatie van collectieve en individuele vervoersvoorzieningen is mogelijk	3%	3%
Wvg-gerechtigden kunnen vijf OV-zones vanaf hun woonadres reizen met het collectief vervoerssysteem	6%	6%

Verschillen tussen kleine en grote gemeenten

In tabel 5.6. zijn een aantal verschillen waar te nemen tussen gemeenten van verschillende grootte. Gemeenten van 20.000-50.000 inwoners lijken het primaat van collectief vervoer minder vaak strikt toe te passen (50%). Verder lijken vooral 100.000-plus gemeenten afspraken met de vervoerder te hebben gemaakt over prioritaire ritten (86%).

Tot slot valt, in vergelijking tot andere gemeenten, het lage percentage 100.000-plus gemeenten op waar cliënten minimaal vijf OV-zones in alle richtingen vanaf hun woonadres kunnen reizen (57%).

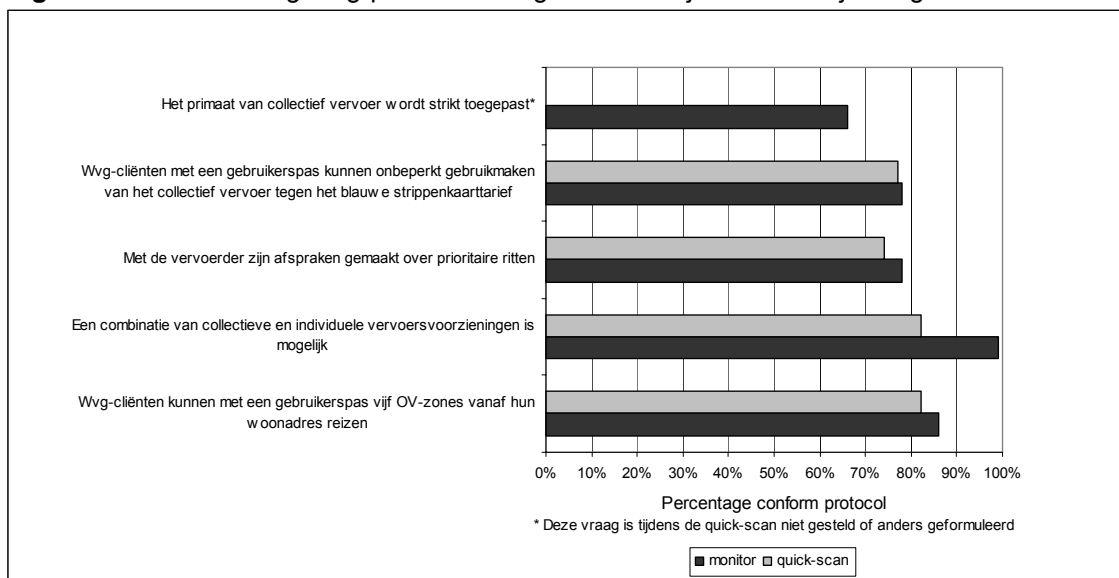
Tabel 5.6 Naleving Wvg-protocol per gemeentegrootteklasse (% ja)

	<20.000 (N=35)	20.000-50.000 (N=30)	50.000-100.000 (N=11)	>100.000 (N=14)
Er is een collectief vervoerssysteem voor Wvg-cliënten	86%	80%	100%	100%
Het primaat van collectief vervoer wordt strikt toegepast	73%	50%	73%	64%
Wvg-cliënten met een gebruikerspas kunnen onbeperkt gebruikmaken van het collectief vervoer tegen het blauwestrippenkaarttarief	73%	71%	82%	79%
Met de vervoerder zijn afspraken gemaakt over prioritaire ritten	73%	75%	73%	86%
Een combinatie van collectieve en individuele vervoersvoorzieningen is mogelijk	100%	96%	100%	100%
Wvg-gerechtigden kunnen vijf OV-zones vanaf hun woonadres reizen met het collectief vervoerssysteem	94%	90%	100%	57%

Vergelijking quickscan en monitoronderzoek

Figuur 5.2 laat de verschillen zien tussen de resultaten van de quickscan en de resultaten van dit onderzoek. Uit deze figuur komt naar voren dat gemeenten in de afgelopen tijd hun beleid en/of uitvoering op het gebied van de vervoersvoorzieningen hebben aangepast, met name ten aanzien van de combinatiemogelijkheid van collectieve en individuele vervoersvoorzieningen.

Figuur 5.2 Naleving Wvg-protocol door gemeente in januari en in juli/augustus



Mate waarin gemeenten hebben aangegeven volgens protocol te werken

Ruim de helft (57%) van de geïnterviewde gemeenten geeft aan op alle vijf aan de orde gekomen onderdelen van vervoer conform protocol te werken, bijna een kwart (22%) op vier onderdelen en de overige gemeenten op twee of drie onderdelen.

5.3 Rolstoelen

De uitvoeringspraktijk van de Wvg op het gebied van rolstoelen blijkt goed overeen te komen met het protocol. In tabel 5.7 is te zien dat nagenoeg alle gemeenten aangegeven hebben op de verschillende onderdelen conform protocol te werken.

Tabel 5.7 Naleving Wvg-protocol voor wat betreft de rolstoelen (N=90)

	ja	nee	weet niet	anders
Bij de keuze van de rolstoel wordt rekening gehouden met de individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden	99%	1%	0%	0%
Naar gelang de persoonlijke situatie kunnen ook meerdere rolstoelen bij de verstrekking horen	99%	1%	0%	0%
De kosten voor onderhoud en reparatie horen bij de verstrekking	100%	0%	0%	0%
Naar gelang de persoonlijk situatie kunnen ook accessoires bij de verstrekking horen	98%	2%	0%	0%
Bij de keuze van de rolstoel wordt geanticipeerd op groei van kinderen en op progressieve aandoeningen	98%	1%	1%	0%

Hieronder wordt op de verschillende onderdelen verder ingegaan.

Individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden

Nagenoeg alle gemeenten (99%) geven aan bij de keuze van de rolstoel rekening te houden met de individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden van de cliënt (zie tabel 5.7). Al deze gemeenten deden dat al voordat het Wvg-protocol er was. In een aantal van de

gemeenten die rekening houden met individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden is naar aanleiding van het protocol het beleid of de uitvoering ten aanzien van individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden aangescherpt (7%).

De meest genoemde individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden waarmee gemeenten rekening houden, zijn de medische behoeften (64%), maar ook de aard en frequentie van het gebruik van de rolstoel (41%), de persoonlijke voorkeuren (35%) en de sociale situatie (32%) worden genoemd. Als gemeenten gevraagd wordt hoe rekening wordt gehouden met de individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden, dan geeft 45% aan dat dat tot uiting komt in de selectie van de rolstoel. Daarnaast geven gemeenten aan zoveel mogelijk naar de cliënt te luisteren (21%) en waar mogelijk aan de wensen van de cliënt tegemoet te komen (20%). Van de gemeenten die konden schatten in hoeveel van de gevallen bij de keuze van de rolstoel rekening wordt gehouden met de individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden (N=74), geven de meeste aan dat altijd te doen (89%) en 7% bijna altijd.

Rolstoel buiten pakket

Aan de geïnterviewde gemeenten is de volgende case voorgelegd omtrent de keuzevrijheid op het gebied van rolstoelen. *Mevrouw B wil een bepaald model rolstoel die de gemeente niet in het pakket heeft. Zij vraagt de middelen zodat ze haar eigen rolstoel kan kopen. Doet de gemeente dat? Zo ja, welk bedrag geeft de gemeente: de prijs van de gewenste rolstoel of de prijs van de door de gemeente verstrekte rolstoelen?*

In totaal geeft 44% van de gemeenten aan in een dergelijk geval de kosten van de door de gemeente *geïndiceerde* rolstoel te dekken, eventuele meerkosten zijn voor rekening van de cliënt. Een kleiner deel van de gemeenten (12%) dekt in principe niet de kosten van de door de gemeente *geïndiceerde* rolstoel, maar geeft aan dat het desondanks toch wel eens voorkomt. Een enkele gemeente (2%) geeft aan zonder meer de *gewenste* rolstoel te bekostigen (ook al is die duurder dan de door de gemeente verstrekte rolstoel). Eveneens een kleine groep (3%) zegt dat de gemeente in principe niet de *gewenste* rolstoel wil bekostigen, maar geeft aan dat het wel eens voorkomt dat de gemeente dat doet.

Meerdere rolstoelen

Vrijwel alle gemeenten geven aan afhankelijk van de persoonlijke situatie van de cliënt meerdere rolstoelen te verstrekken (99%). Al deze gemeenten geven aan dat dit al gebeurde voordat het Wvg-protocol er was. Eén gemeente heeft aangegeven niet meer dan één rolstoel per cliënt te verstrekken. Deze gemeente is niet van plan dit te veranderen.

De voornaamste reden om meer rolstoelen te verstrekken is wanneer de cliënt aangeeft voor verschillende doeleinden een rolstoel te willen gebruiken (87%).

In het algemeen verstrekken gemeenten niet vaak meerdere rolstoelen aan één cliënt. Van de gemeenten die een schatting kunnen maken (N=60), geven de meeste aan dat het incidenteel voorkomt dat cliënten meerdere rolstoelen krijgen (68%). Een kleiner deel geeft aan dat dit soms (20%) of regelmatig (7%) voorkomt.

Kosten voor onderhoud en reparatie

Alle gemeenten dekken de kosten voor onderhoud en reparatie van de rolstoel. De invoering van het protocol heeft hierbij geen rol gespeeld. Verder geeft 99% van de gemeenten aan dat in alle gevallen de kosten voor onderhoud en reparatie bij de verstrekking horen.

Accessoires

Vrijwel alle gemeenten geven aan dat – afhankelijk van de persoonlijke situatie – ook accessoires bij de verstrekking kunnen horen (99%). Eén gemeente (1%) geeft aan dat speciaal naar aanleiding van het protocol nu accessoires verstrekt worden. Bij ongeveer de helft van de gemeenten worden accessoires alleen verstrekt indien er een medische noodzaak is (52%). Eenvijfde (21%) van de gemeenten geeft aan dat accessoires worden verstrekt bij medische noodzaak, maar dat er enkele accessoires zijn die standaard geleverd worden. In een aantal gemeenten worden accessoires verstrekt indien de cliënt dat wenst (5%).

Gemeenten lopen behoorlijk uiteen als het gaat om het percentage van de gevallen waarin accessoires worden versterkt bij de rolstoel (van 16% 'altijd' tot 3% 'nooit'). Mogelijke oorzaak hiervan is dat een deel van de gemeenten bijvoorbeeld een schootkleed of een stokhouder niet tot de accessoires rekent, terwijl andere gemeenten dat wel doen.

Anticiperen op groei en progressieve aandoeningen

Nagenoeg alle gemeenten geven aan bij de keuze van de rolstoel te anticiperen op groei van kinderen en op progressieve aandoeningen (96%). Bij het grootste deel van deze gemeenten was dit al het geval voordat het Wvg-protocol er was. In sommige gemeenten gebeurt dit speciaal naar aanleiding van het protocol (1%) of is het beleid of de uitvoering naar aanleiding van het protocol aangescherpt (2%). Op de vraag hoe bij de keuze van de rolstoel geanticipeerd wordt op groei en op progressieve aandoeningen, antwoordt bijna de helft van de gemeenten dat dat zich uit in de keuze van de rolstoel (46%). Daarnaast noemen diverse gemeenten aanpassing van de rolstoel (14%) en het aanvragen van een extern advies (11%).

Aanpassing verordening en verstrekkingenboek

2% van de geïnterviewde gemeenten heeft aangegeven speciaal naar aanleiding van het protocol op één of meer van de vijf hierboven beschreven aspecten een verandering te hebben doorgevoerd.

Van de geïnterviewde gemeenten heeft 8% de verordening aangepast op het gebied van rolstoelen. Het verstrekkingenboek is door 11% van de gemeenten gewijzigd.

In tabel 5.8 is te zien op welk gebied wijzigingen in de verordening of het verstrekkingenboek hebben plaatsgevonden.

Tabel 5.8 Aanpassingen in verordening en verstrekkingenboek ten aanzien van rolstoelen

	verordening aangepast	verstrekkingenboek aangepast
Bij de keuze van de rolstoel wordt rekening gehouden met de individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden	4%	4%
Naar gelang de persoonlijke situatie kunnen ook meerdere rolstoelen bij de verstrekking horen	1%	1%
De kosten voor onderhoud en reparatie horen bij de verstrekking	1%	1%
Naar gelang de persoonlijk situatie kunnen ook accessoires bij de verstrekking horen	2%	1%
Bij de keuze van de rolstoel wordt geanticipeerd op groei van kinderen en op progressieve aandoeningen	2%	2%

Verschillen tussen kleine en grote gemeenten

In tabel 5.9 is te zien dat er op het gebied van rolstoelen nauwelijks verschillen waar te nemen zijn tussen gemeenten van verschillende grootte. Gemeenten blijken in het algemeen op het gebied van rolstoelen vrijwel altijd conform het protocol te werk te gaan. Bij de verschillende items blijkt dat er telkens één of twee gemeenten van het protocol afwijken. Deze gemeenten komen uit alle verschillende gemeentegrootteklassen.

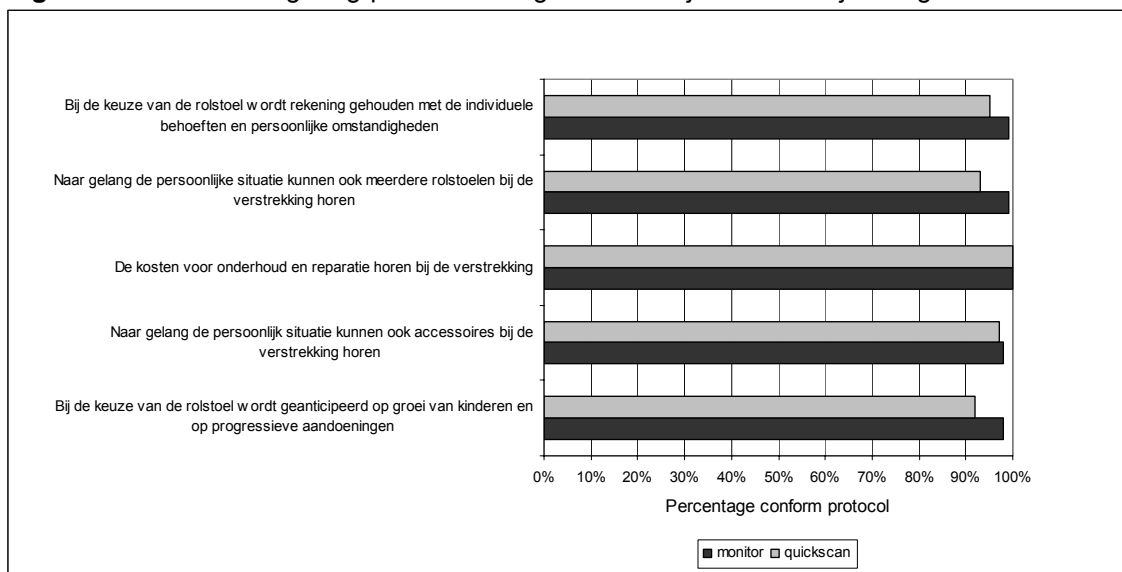
Tabel 5.9 Naleving Wvg-protocol per gemeentegrootteklasse (% ja)

	< 20.000 (N=35)	20.000-50.000 (N=30)	50.000-100.000 (N=11)	> 100.000 (N=14)
Bij de keuze van de rolstoel wordt rekening gehouden met de individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden	100%	100%	91%	100%
Naar gelang de persoonlijke situatie kunnen ook meerdere rolstoelen bij de verstrekking horen	100%	97%	100%	100%
De kosten voor onderhoud en reparatie horen bij de verstrekking	100%	100%	100%	100%
Naar gelang de persoonlijk situatie kunnen ook accessoires bij de verstrekking horen	100%	97%	91%	100%
Bij de keuze van de rolstoel wordt geanticipeerd op groei van kinderen en op progressieve aandoeningen	97%	100%	100%	93%

Vergelijking quickscan en monitoronderzoek

In figuur 5.3 is te zien hoeveel van de gemeenten op het gebied van rolstoelen conform het protocol te werk gaan. Duidelijk is dat op alle deelaspecten nagenoeg alle gemeenten conform het protocol de Wvg uitvoeren. Tevens is een toename te zien ten opzichte van de quickscan die begin 2003 is gehouden.

Figuur 5.3 Naleving Wvg-protocol door gemeente in januari en in juli/ augustus



Mate waarin gemeenten hebben aangegeven volgens protocol te werken

Nagenoeg alle geïnterviewde gemeenten (93%) geven aan op alle vijf aan de orde gekomen aspecten van rolstoelen conform protocol te werken. De overige gemeenten werken op vier aspecten conform protocol.

5.4 Samenvatting onderdelen voorzieningen

Woonvoorzieningen

Het grootste deel van de gemeenten lijkt te voldoen aan de voorwaarden van het protocol, met uitzondering van drie aanbevelingen. Ruim een kwart geeft aan dat verhuizen wel eens ten koste gaat van mantelzorg en de sociale contacten van de cliënt. Bij kleinere gemeenten komt dit minder vaak voor dan bij grotere gemeenten. Daarnaast zegt ruim driekwart geen rekening te houden met de werkelijke kosten die iemand maakt in verband met verhuizing en inrichting. Kleinere gemeenten lijken meer rekening met de werkelijke kosten te houden dan grotere gemeenten. Tot slot geeft ruim de helft van de gemeenten aan geen overzicht bij te houden van reeds aangepaste woningen. Meer dan de helft van deze gemeenten doet dit niet omdat de woningbouwvereniging dit overzicht al heeft. Verder houden grote gemeenten vaker een overzicht bij dan kleinere gemeenten.

Bijna alle gemeenten geven aan bij het toekennen van woonvoorzieningen rekening te houden met het normale gebruik van de woning, waartoe de verzorging van kinderen en het huishouden behoren. Deze aanbeveling uit het protocol is 'getoetst' aan de hand van een casus waarin de gemeenten moesten aangeven hoe ze op de geschetste situatie zouden reageren. Het betrof de volgende situatie: een vrouw die na een ongeval in een rolstoel was terechtgekomen en haar wasmachine op zolder heeft staan, vraagt een voorziening aan om haar was te kunnen blijven doen. Hieruit kwam een ander beeld naar voren: bijna tweederde van de gemeenten geeft aan eerst andere opties te bekijken alvorens een woonvoorziening te verstrekken. Bij aanwezigheid van andere gezinsleden wil de gemeente bijvoorbeeld eerst bekijken of deze de was eventueel kunnen doen.

Een vijfde van de gemeenten heeft aangegeven één verandering met betrekking tot woonvoorzieningen te hebben doorgevoerd, speciaal naar aanleiding van het protocol. Bijna een vijfde heeft de verordening aangepast en 15% het verstrekkingenboek. Dit betrof het vaakst een aanpassing met betrekking tot 'rekening houden met de werkelijke kosten die iemand maakt in verband met verhuizing en inrichting'.

De vergelijking met de quickscan die in januari 2003 is uitgevoerd, laat nagenoeg geen verschillen zien.

Bijna de helft van de gemeenten geeft aan op vier van de vijf aanbevelingen conform protocol te werken.

Vervoersvoorzieningen

Minimaal driekwart van de gemeenten voldoet aan de aanbevelingen van het protocol. Een uitzondering hierop vormt het primaat van collectief vervoer: tweederde kent het primaat van collectief vervoer en past het strikt toe. Ruim de helft van deze gemeenten wijkt van het primaat af indien iemand medisch gezien niet met het collectief vervoer kan reizen. Gemeenten van 20.000-50.000 inwoners passen het primaat van collectief vervoer minder vaak strikt toe.

Er zijn nog een aantal verschillen tussen gemeenten van verschillende grootte. Vooral 100.000 plus gemeenten hebben afspraken met de vervoerder gemaakt over prioritaire ritten. Opvallend is ook het relatief lage percentage 100.000 plus gemeenten waar cliënten minimaal 5 OV-zones in alle richtingen vanaf hun woonadres kunnen reizen.

Aan de gemeenten is wederom een case voorgelegd met de vraag hoe ze hierop zouden reageren: In een gemeente is pas het CVV ingevoerd en cliënten zijn hiervan per brief op de hoogte gesteld. Een vrouw heeft in reactie hierop de pas aangevraagd. Vervolgens is haar kilometervergoeding ingetrokken. De cliënt vindt dat ze er wat vervoersmogelijkheden betreft op achteruit is gegaan en vraagt wederom een aanvullende kilometervergoeding aan. Veel gemeenten hebben moeite met de case omdat deze niet overeenkomt met de situatie in de betreffende gemeente of omdat de manier waarop de gemeente in de case haar informatie verstrekt, niet de manier is die de gemeente zou hanteren. De resultaten moeten dan ook in het licht van dit gegeven gezien worden. De meest gegeven antwoorden zijn dat een aanvullende kilometervergoeding niet meer mogelijk is en dat de gemeente wellicht een overgangsregeling zal toepassen.

Een vijfde van de gemeenten heeft met betrekking tot vervoersvoorzieningen aangegeven één of meer veranderingen te hebben doorgevoerd, speciaal naar aanleiding van het protocol. Eveneens een vijfde heeft de verordening aangepast en een even groot deel het verstrekkingenboek.

De vergelijking met de quickscan laat zien dat met name ten aanzien van de combinatiemogelijkheid van collectieve en individuele vervoersvoorzieningen gemeenten hun beleid en/of uitvoering verder conform protocol hebben aangepast.

Ruim de helft geeft aan op alle vijf de aanbevelingen conform protocol te werken.

Rolstoelen

Nagenoeg alle gemeenten hebben aangegeven conform het protocol te werk te gaan op de genoemde aanbevelingen. Hierin zijn geen verschillen tussen gemeenten van verschillende grootte.

Aan de geïnterviewde gemeenten is een case voorgelegd omtrent de keuzevrijheid op het gebied van rolstoelen. Er is gevraagd wat de gemeente zou doen indien een cliënt een rolstoel wil die niet in het pakket zit en vervolgens de middelen vraagt om zelf een rolstoel te kopen. Bijna de helft van de gemeenten geeft aan de kosten van de door de gemeente geïndiceerde rolstoel te dekken, eventuele meerkosten zijn voor de cliënt zelf. Een enkele gemeente geeft aan zonder meer de gewenste rolstoel te bekostigen, inclusief de meerkosten.

Een enkele gemeente heeft aangegeven speciaal naar aanleiding van het protocol op één of meer van de genoemde aanbevelingen een verandering te hebben doorgevoerd. Ongeveer een tiende van de gemeenten heeft de verordening aangepast en een gelijk aantal heeft het verstrekkingenboek gewijzigd. Dit is met name op het gebied van individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden van de cliënt.

Er is een lichte toename te zien ten opzichte van de quickscan in het aantal gemeenten dat conform het protocol werkt.

6 Cliëntgerichtheid

Het algemene uitgangspunt van de Wvg is dat mensen met een beperking zo goed en zo zelfstandig mogelijk aan het maatschappelijk leven kunnen deelnemen. Dit betekent dat de voorziening doeltreffend, doelmatig en afgestemd dient te zijn op de specifieke situatie van de cliënt. Een cliëntgerichte benadering is hierbij van belang. Bij cliëntgerichtheid gaat het om een goede en toegankelijke informatievoorziening richting de cliënt, een duidelijke en een zo min mogelijk belastende procedure van aanvraag, intake en indicatiestelling en ruimte voor voorkeuren en keuzes van de cliënt zelf.

Dit hoofdstuk gaat in op de resultaten van het onderdeel cliëntgerichtheid. In paragraaf 6.1 komt de informatievoorziening richting de cliënten aan bod. De aanvraagprocedure en indicatiestelling komen in paragraaf 6.2 aan de orde en de keuzevrijheid van cliënten wordt in paragraaf 6.3 besproken. In paragraaf 6.4 wordt het gemeentelijke oordeel getoetst. Tot slot volgt in paragraaf 6.5 een samenvatting van de resultaten met betrekking tot de informatievoorziening, de aanvraagprocedure en indicatiestelling en de keuzevrijheid van cliënten.

6.1 Informatievoorziening

In tabel 6.1 zijn de resultaten op de belangrijkste aspecten uit het protocol ten aanzien van de informatievoorziening weergegeven. Een groot deel van de gemeenten lijkt deze na te leven, met uitzondering van twee items. Bijna eenderde (30%) van de gemeenten informeert de aanvrager niet bij dreiging van overschrijding van de in de Algemene wet van bestuur (Awb) gestelde termijnen. Daarnaast geeft 21% van de gemeenten aan de cliënt niet te informeren over de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Tabel 6.1 Naleving Wvg-protocol voor wat betreft de informatievoorziening (N=90)

	ja	nee	weet niet	anders
De gemeente informeert de cliënt over de te zetten stappen in de Wvg-procedure, onder andere de indicatieadvisering, de behandeling van de aangevraagde voorziening en de mogelijkheid tot bezwaar en beroep	93%	1%	0%	6%
De gemeente informeert de cliënt vooraf over de te verwachten doorlooptijd, oftewel over hoe lang het gaat duren voor de cliënt een voorziening krijgt of een beslissing hoort	76%	16%	2%	7%
Bij dreiging van de overschrijding van de in Algemene wet van bestuur gestelde termijnen informeert het gemeentebestuur de aanvrager en geeft de vermoedelijk realiseerbare afhandeltermijn aan	64%	30%	1%	4%
De gemeente informeert de cliënt over de mogelijkheid een klacht in te dienen	67%	21%	3%	9%
De gemeente informeert de cliënt over de behandeling van ingediende klachten	91%	6%	2%	1%
De gemeente motiveert waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen	100%	0%	0%	0%

Informeren cliënt

Het grootste deel van de gemeenten (93%) informeert de cliënt over de te zetten stappen in de Wvg-procedure. Een aantal van deze gemeenten heeft plannen de cliënt te gaan informeren (3%) of geeft aan dat het RIO de cliënt informeert (2%).

Het protocol heeft in sommige gemeenten een rol gespeeld bij de informatievoorziening. Van de gemeenten die de cliënt informeren over de te zetten stappen in de Wvg-procedure, geeft 15% aan dat het protocol geleid heeft tot het aanscherpen van het beleid of de uitvoering, 4% van de gemeenten informeert de cliënten speciaal naar aanleiding van het protocol. Wanneer wordt gevraagd in hoeveel aanvragen de cliënt geïnformeerd wordt over de te zetten stappen in de Wvg-procedure, geven nagenoeg alle gemeenten aan dit altijd te doen (94%) en 4% bijna altijd.

Te verwachten doorlooptijd

Ongeveer driekwart van de gemeenten (76%) informeert de cliënt vooraf over de te verwachten doorlooptijd. Het grootste deel hiervan deed dat al voordat het protocol er was (85%). Van de groep gemeenten die de cliënt informeren over de te verwachten doorlooptijd, heeft een aantal gemeenten het beleid of de uitvoering naar aanleiding van het protocol aangescherpt (8%). Een aantal gemeenten informeert de cliënt speciaal naar aanleiding van het protocol over de te verwachten doorlooptijd (5%). Van de gemeenten die de cliënt niet informeren, valt op dat ongeveer eenderde concrete plannen heeft dat in de toekomst wel te gaan doen (31%).

Wanneer wordt gevraagd bij hoeveel van de aanvragen de cliënt geïnformeerd wordt, geeft driekwart (75%) van de gemeenten die een schatting kunnen maken (N=76) aan dat altijd te doen en 5% bijna altijd. Een aantal gemeenten geeft aan in een deel van de gevallen de cliënt te informeren (3%) en 16% zegt de cliënt nooit te informeren over de te verwachten doorlooptijd.

Overschrijding Awb-termijnen

Tweederde van de gemeenten (64%) geeft aan bij overschrijding van de in Awb gestelde termijnen de aanvrager te informeren en de vermoedelijk realiseerbare afhandeltermijn aan te geven. In een aantal gemeenten van deze groep heeft het protocol een rol gespeeld; 7% geeft aan dat naar aanleiding van het protocol het beleid of de uitvoering is aangescherpt en 4% informeert de cliënt speciaal naar aanleiding van het protocol.

Van de gemeenten die de cliënt informeren bij overschrijding, doet de meerderheid dat vóór de overschrijding van acht weken (57%). Een aantal gemeenten informeert de cliënt na de overschrijding van deze termijn (7%) en een deel geeft aan de cliënt te informeren als de vertraging zich voordoet (15%).

Bijna eenderde van de gemeenten geeft aan de cliënt niet te informeren bij overschrijding van acht weken (30%). Van deze groep heeft 44% concrete plannen de cliënt bij overschrijding te gaan informeren en geeft 11% aan dit te overwegen.

Gemeenten is ook gevraagd een schatting te geven van het aantal aanvragen dat binnen de gestelde termijn afgehandeld wordt. Ongeveer tweederde kon een schatting maken en in deze gemeenten wordt gemiddeld 68% binnen de termijn van acht weken afgehandeld.

Informereren over klachten

Tweederde van de gemeenten informeert de cliënt over de mogelijkheid een klacht in te dienen (67%). Een aantal gemeenten (6%) geeft aan een gemeentebrede klachtenprocedure te hebben, waaronder ook de klachten omtrent de Wvg vallen. Een deel van de gemeenten (4%) geeft aan de cliënt alleen te informeren over klachten met betrekking tot het collectief vervoer. In totaal geeft 21% van de gemeenten aan de cliënt niet te informeren over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Van deze groep heeft eenderde (32%) plannen dit te veranderen.

Het protocol heeft voor een aantal gemeenten een rol gespeeld. Van de gemeenten die de cliënt informeren over het indienen van klachten, geeft 5% aan dat het protocol heeft geleid tot aanscherping. Het overgrote deel van de gemeenten informeerde de cliënt al voordat het Wvg-protocol er was (92%).

Van de gemeenten die een schatting kunnen maken (N=70), informeert 67% de cliënten altijd over de mogelijkheid klachten in te dienen. Een aantal gemeenten geeft aan een deel van de cliënten te informeren (9%) en een kwart zegt dit nooit te doen (24%).

Afhandeling klachten

Bijna alle gemeenten informeren de cliënt over de afhandeling van ingediende klachten (91%). Voor geen enkele gemeente heeft het protocol hierbij een rol gespeeld. Vijf gemeenten geven aan de cliënt niet te informeren over de afhandeling van klachten (6%). Van deze groep heeft één gemeente concrete plannen dit te veranderen, de overige gemeenten hebben dat niet. Driekwart van de gemeenten geeft aan alle cliënten met klachten te informeren over de afhandeling ervan (76%). Een aantal gemeenten geeft aan cliënten nooit over de afhandeling van hun klachten te informeren (4%). Als wordt gevraagd welke informatie wordt verstrekt over de afhandeling van klachten noemen gemeenten met name de uitkomst (64%), maar ook de termijn (54%) en de bezwaar- en beroepsmogelijkheden (40%) worden genoemd. Verder geeft een aantal gemeenten aan de cliënt te informeren over de procedure en over wie de klacht in behandeling neemt.

Van de gemeenten die dit in kunnen schatten (N=73) geeft 93% aan de cliënten altijd over de afhandeling van een klacht, te informeren.

Motivatie afwijzing

Alle gemeenten leggen aan de cliënt uit waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen. Bij nagenoeg alle gemeenten was dat al het geval vóór de komst van het protocol (98%). De overige gemeenten geven aan dat er veranderingen hebben plaatsgevonden ten tijde van de komst van het protocol, maar dat deze daar los van stonden. Binnen de groep gemeenten die een afwijzing motiveren, is de meest genoemde reden dat er geen medische noodzaak is (77%). Tevens geven veel gemeenten aan dat het regelmatig voorkomt dat een voorziening algemeen gebruikelijk is (36%), dat het inkomen te hoog is (35%) of dat de voorziening niet de goedkoopste adequate is (25%).

Wanneer wordt gevraagd bij hoeveel van de afwijzingen de gemeente de reden van afwijzing motiveert, dan blijkt dat alle gemeenten dat (bijna) altijd doen (altijd=99% en bijna altijd=1%).

Aanpassing verordening en verstrekkingenboek

Twee gemeenten (2%) hebben speciaal naar aanleiding van het protocol op één of meer aan de orde gekomen aspecten met betrekking tot informatievoorziening een wijziging doorgevoerd. In tabel 6.2 is weergegeven welk percentage van de gemeenten de *verordening* en/of het *verstrekkingenboek* heeft aangepast naar aanleiding van het protocol. Duidelijk is dat er op het gebied van informatievoorziening nauwelijks aanpassingen in de verordening of het verstrekkingenboek hebben plaatsgevonden.

Tabel 6.2 Aanpassingen in verordening en verstrekkingenboek ten aanzien van informatievoorziening (N=90)

	verordening aangepast	verstrekkingenboek aangepast
De gemeente informeert de cliënt over de te zetten stappen in de Wvg-procedure, onder andere de indicatieadvisering, de behandeling van de aangevraagde voorziening en de mogelijkheid tot bezwaar en beroep	1%	1%
De gemeente informeert de cliënt vooraf over de te verwachten doorlooptijd, oftewel over hoe lang het gaat duren voor de cliënt een voorziening krijgt of een beslissing hoort	1%	2%
Bij dreiging van de overschrijding van de in Algemene wet van bestuur gestelde termijnen informeert het gemeentebestuur de aanvrager en geeft de vermoedelijk realiseerbare afhandeltermijn aan	0%	2%
De gemeente informeert de cliënt over de mogelijkheid een klacht in te dienen	0%	0%
De gemeente informeert de cliënt over de behandeling van ingediende klachten	0%	0%
De gemeente motiveert waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen	0%	0%

Verschillen tussen kleine en grote gemeenten

Gemeenten lijken op het gebied van informatievoorziening op sommige punten van elkaar te verschillen. Wanneer de uitvoeringspraktijk ten aanzien van informatievoorziening vergeleken wordt tussen de verschillende gemeentegrootteklassen levert dit ook een wisselend beeld op. Vrijwel alle gemeenten blijken cliënten te informeren over de te zetten stappen in de Wvg-procedure. In de gemeentegrootteklasse 50.000 tot 100.000 inwoners is dit percentage wat lager (73%).

Op het gebied van de te verwachten doorlooptijd verschillen de klassen nauwelijks van elkaar. In elke gemeentegrootteklasse informeert ongeveer driekwart van de gemeenten de cliënten daarover. Bij dreiging van overschrijding van de in Algemene wet van bestuur gestelde termijnen, blijkt een fors deel van de grote steden (meer dan 100.000 inwoners) in gebreke te blijven; slechts 43% van de gemeenten in deze categorie informeert de cliënt bij overschrijding. Een omgekeerd beeld is waar te nemen als het gaat om informatieverstrekking. Met name de kleine gemeenten (tot 50.000 inwoners) blijken in iets minder dan de helft van de gevallen de cliënt niet te informeren over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Alle grote steden (meer dan 100.000 inwoners) doen dit wel. Informatie over de behandeling van ingediende klachten levert over de verschillende gemeentegrootteklassen een homogeen beeld op. Ongeveer 90% van de gemeenten in elke klasse informeert de cliënt. Nagenoeg alle gemeenten – ongeacht de grootte – motiveren waarom een aanvraag is afgewezen.

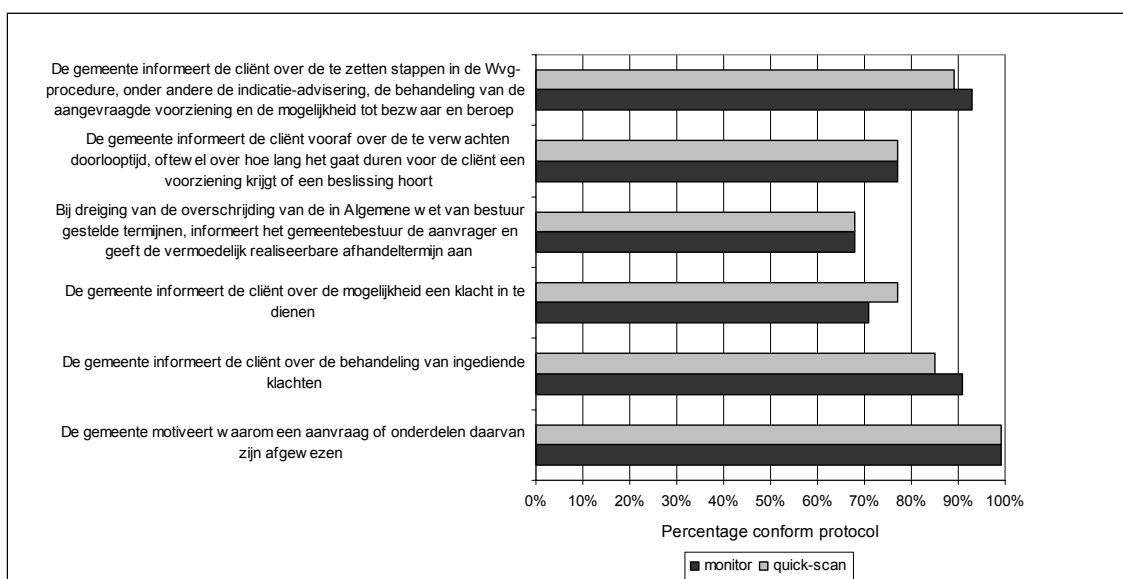
Tabel 6.3 Naleving Wvg-protocol per gemeentegrootteklasse (% ja)

	< 20.000 (N=35)	20.000-50.000 (N=30)	50.000-100.000 (N=11)	> 100.000 (N=14)
De gemeente informeert de cliënt over de te zetten stappen in de Wvg-procedure, onder andere de indicatieadvisering, de behandeling van de aangevraagde voorziening en de mogelijkheid tot bezwaar en beroep	94%	100%	73%	93%
De gemeente informeert de cliënt vooraf over de te verwachten doorlooptijd, oftewel over hoe lang het gaat duren voor de cliënt een voorziening krijgt of een beslissing hoort	74%	80%	64%	79%
Bij dreiging van de overschrijding van de in Algemene wet van bestuur gestelde termijnen informeert het gemeentebestuur de aanvrager en geeft de vermoedelijk realiseerbare afhandeltermijn aan	66%	70%	73%	43%
De gemeente informeert de cliënt over de mogelijkheid een klacht in te dienen	57%	60%	73%	100%
De gemeente informeert de cliënt over de behandeling van ingediende klachten	97%	83%	91%	93%
De gemeente motiveert waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen	97%	100%	100%	100%

Vergelijking quickscan en monitoronderzoek

In figuur 6.1 is te zien dat op het gebied van de informatievoorziening nauwelijks verschillen zijn waar te nemen tussen de beide meetmomenten. Ter aanvulling op en eventuele verklaring van de resultaten in de figuur op het item over de informatievoorziening rond klachten, kan het volgende opgemerkt worden: eerder in de tekst is al melding gemaakt van het feit dat gemeenten vaak een gemeentebrede klachtenprocedure kennen, waaronder ook de klachten omtrent de Wvg vallen. De gesprekspartners hebben dan niet altijd zicht op de precieze klachtenprocedure.

Figuur 6.1 Naleving Wvg-protocol door gemeente in januari en in juli/ augustus



6.2 Aanvraagprocedure en indicatiestelling

De meeste gemeenten lijken in grote lijnen te voldoen aan de voorwaarden van het Wvg-protocol met betrekking tot de aanvraagprocedure en de indicatiestelling (zie tabel 6.4). Uitzondering vormt het advies dat na verstrekking periodiek contact wordt opgenomen met de cliënt om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen. Minder dan de helft van de gemeenten (44%) doet dit. Verder worden relatief eenvoudige en veelgevraagde voorzieningen niet altijd op voorraad gehouden. Eveneens vindt bij verschil van inzicht tussen gemeente en cliënt niet bij alle gemeenten de indicatieadvisering door een externe organisatie plaats.

Tabel 6.4 Naleving protocol wat betreft de aanvraagprocedure en indicatiestelling

	ja	nee	weet niet	anders
Bij de indicering wordt rekening gehouden met specifieke omstandigheden en behoeften van de cliënt	99%	0%	0%	1%
Bij de indicatie houdt de gemeente rekening met wat al bekend is over de cliënt	97%	0%	0%	3%
De cliënt kan inzage krijgen in het indicatieadvies	98%	1%	1%	0%
Voor kleine, goedkopere voorzieningen hanteert de gemeente een lichte en vooral snelle procedure	89%	7%	0%	4%
Bij aanvragen die kunnen leiden tot duurdere of meerdere voorzieningen wordt de hulpvraag op een onafhankelijke, vraaggerichte en integrale wijze in kaart gebracht	89%	7%	0%	4%
Bij verschil van inzicht tussen cliënt en gemeente vindt indicatieadvisering door een externe organisatie plaats	78%	13%	0%	9%
De aanwezigheid van direct te leveren voorzieningen leidt er niet toe dat het aanbod bepalend wordt	91%	7%	2%	0%
Urgente aanvragen krijgen een spoedprocedure	98%	2%	0%	0%
Het na verstrekking periodiek contact opnemen met de aanvrager om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen	44%	40%	0%	16%
Het op voorraad houden van relatief eenvoudige, veelgevraagde voorzieningen	73%	19%	4%	3%

Rekening houden met specifieke omstandigheden en behoeften van de cliënt

Nagenoeg alle gemeenten (99%) geven aan bij de indicatiestelling rekening te houden met de specifieke omstandigheden en behoeften van de cliënt. Van de gemeenten die dit kunnen aangeven (N=80), geeft 96% aan dat dit altijd gebeurt. Eén gemeente geeft aan dat dit naar aanleiding van het protocol is aangescherpt, voor de andere gemeenten gebeurde dit ook al voordat het protocol er was. Ook plaatst één gemeente de opmerking dat dit wordt gedaan zolang het niet leidt tot extra kosten.

Op de vraag wat de belangrijkste zaken zijn waarmee rekening wordt gehouden, antwoorden de gemeenten onder andere: medische situatie, sociale situatie, inrichting van het dagelijks leven, psychische factoren, andere voorzieningen die noodzakelijk zijn en mantelzorg.

Rekening houden met wat al bekend is van de cliënt

Nagenoeg alle gemeenten (97%) geven aan dat bij de indicatiestelling rekening wordt gehouden met wat al bekend is van de cliënt. In de overige gevallen geven gemeenten aan dat dit door het RIO wordt gedaan, maar dat daar nog wel enige verbeteringen mogelijk zijn.

Eén gemeente zegt dat daar naar aanleiding van het Wvg-protocol nu meer op gelet wordt. Voor de overige gemeenten heeft het protocol op dit punt niet geleid tot veranderingen. Op de vraag in hoeveel procent van de aanvragen rekening wordt gehouden met gegevens die al bekend zijn, antwoorden bijna alle gemeenten altijd (99%).

Inzage in het indicatieadvies

In bijna alle gemeenten (98%) kunnen cliënten inzage krijgen in het indicatieadvies. Slechts één gemeente geeft aan dat dat niet kan. Twee gemeenten geven aan dat dat speciaal naar aanleiding van het Wvg-protocol is ingevoerd. In 95% van de gemeenten heeft het protocol wat dit punt betreft niet geleid tot veranderingen.

Lichte en snelle indicatieprocedure

De meeste gemeenten (89%) hanteren voor kleine, goedkopere voorzieningen een lichte en vooral snellere procedure dan voor grote, complexere en duurdere voorzieningen. 83% van deze gemeenten geeft aan dat dit ook al gebeurde vóór het protocol. Vier gemeenten (5%) geven aan dit speciaal naar aanleiding van het protocol te hebben ingevoerd. Nog eens vier gemeenten zeggen dat dit ook al vóór het protocol gebeurde, maar dat dit aangescherpt is naar aanleiding van het protocol. Voor de overige gemeenten geldt dat de praktijk aangaande dit punt wel veranderd is, maar dat deze verandering losstaat van het protocol.

Zes gemeenten hanteren geen snellere procedure voor kleinere voorzieningen. Van deze gemeenten heeft één gemeente concrete plannen om dit te veranderen, drie gemeenten overwegen dit.

Van de gemeenten die dit in kunnen schatten (N=68), hanteren verreweg de meeste gemeenten (71%) altijd een snelle en lichte procedure bij aanvragen voor kleine en goedkopere voorzieningen en 13% bijna altijd.

Onafhankelijk, vraaggericht en integraal

Nagenoeg alle gemeenten (89%) geven aan de hulpvraag bij aanvragen die kunnen leiden tot duurdere of meerdere voorzieningen op een onafhankelijke, vraaggerichte en integrale wijze in kaart te brengen. In de meeste gevallen (83%) gebeurt dit door de indicatiestelling uit te besteden aan het RIO of aan Argonaut.

Een aantal gemeenten (7%) doet dat niet. Deze gemeenten geven wel aan dat er concrete plannen zijn om dit te realiseren. Eén gemeente overweegt om dit te doen.

Ook op dit punt is het protocol niet de aanleiding voor grote veranderingen. In 86% gebeurde dit al voordat het protocol er was. Acht gemeenten (10%) geven aan dat de verandering wel ten tijde van het protocol speelde, maar er los van staat.

Een groot deel van de gemeenten (79%) zegt dat het altijd gebeurt dat complexe hulpvragen op een onafhankelijke, vraaggerichte en integrale wijze in kaart worden gebracht (N=71).

Verschil van inzicht tussen cliënt en gemeente

Volgens ruim driekwart van de gemeenten (78%) vindt bij verschil van inzicht tussen cliënt en gemeente de indicatieadvisering door een externe organisatie plaats. 13% geeft aan dit niet te doen.

Geen enkele gemeente heeft dit naar aanleiding van het protocol ingevoerd. In de meeste gevallen (96%) gebeurde het al vóór het protocol.

De frequenties liggen hier meer gespreid: 50% van de gemeenten geeft aan dit altijd te doen, 4% bijna altijd, 11% van de gemeenten doet dit nooit, en de rest ligt hiertussen.

Mate waarin aanbod bepalend is

91% van de gemeenten geeft aan dat de aanwezigheid van direct te leveren voorzieningen er niet toe leidt dat het aanbod bepalend wordt en 7% heeft aangegeven dat dit wel zo is. Dit gebeurt met name wanneer de snelheid van levering van belang is. Soms kan de cliënt ook zelf de afweging maken tussen een snelle levering van een voorziening en een minder snelle levering van een andere voorziening.

74 gemeenten konden aangeven hoe vaak het gebeurt dat het aanbod bepalend is. Van deze gemeenten geeft 96% aan dat het aanbod nooit bepalend is.

Spoedprocedure

Bijna alle gemeenten (98%) geven aan een spoedprocedure voor urgente aanvragen te hanteren. Dit is niet naar aanleiding van het protocol ingevoerd, maar gebeurde al vóór het protocol. Twee gemeenten geven aan dat dit niet gebeurt en hebben ook geen plannen om dit te veranderen.

Op de vraag welke gevallen een spoedprocedure krijgen, is door de gemeenten verschillend geantwoord. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- dat wordt per geval apart bekeken;
- bij progressieve aandoeningen;
- bij levensbedreigende ziektes of een korte levensverwachting;
- bij ontslag uit het ziekenhuis of revalidatiecentrum;
- bij acute schrijnende situaties.

Bijna alle urgente aanvragen krijgen ook een spoedprocedure.

Nazorg

In 44% van de gemeenten wordt er na verstrekking van voorzieningen contact met de cliënt opgenomen om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen. In 40% van de gemeenten gebeurt dit niet. Tweederde van deze gemeenten (66%) heeft plannen om dit wel te gaan doen.

Van de gemeenten die wel contact opnemen, doen de meeste gemeenten (68%) dit niet voor alle voorzieningen, maar voor enkele. Dit kan van alles zijn. Sommige gemeenten geven aan dat dit voor sommige voorzieningen standaard gebeurt en voor andere voorzieningen niet. Soms voert de leverancier ook de controles uit.

Bij 80% van de gemeenten die zelf contact opnemen, gebeurde dit al voordat het protocol er was. Drie gemeenten geven aan dit tegenwoordig te doen naar aanleiding van het protocol.

Op voorraad houden van voorzieningen

In driekwart van de gemeenten (73%) worden relatief eenvoudige en veelgevraagde voorzieningen op voorraad gehouden. Bijna al deze gemeenten (95%) zeggen dat dit al gebeurde voordat het protocol er was. Dit gebeurt vooral bij standaardvoorzieningen en kleine woonvoorzieningen. In 18% van de gemeenten (16 gemeenten) gebeurt dit niet. Drie gemeenten hebben plannen om dit te veranderen en een voorraad aan te leggen.

Aanpassing verordening en verstrekkingenboek

Vier gemeenten (4%) hebben de *verordening* aangepast naar aanleiding van het Wvg-protocol op het gebied van aanvraag en indicatiestelling. Twee gemeenten (2%) hebben het *verstrekkingenboek* aangepast. In tabel 6.5 is aangegeven op welke aspecten de verordening en/of het verstrekkingenboek is aangepast.

Tabel 6.5 Aanpassingen in verordening en verstrekkingenboek protocol ten aanzien van aanvraagprocedure en indicatiestelling (N=90)

	verordening aangepast	verstrekkingenboek aangepast
Bij de indicering wordt rekening gehouden met specifieke omstandigheden en behoeften van de cliënt	0%	0%
Bij de indicatie houdt de gemeente rekening met wat al bekend is over de cliënt	0%	0%
Voor kleine, goedkopere voorzieningen hanteert de gemeente een lichte en vooral snelle procedure	0%	0%
Bij aanvragen die kunnen leiden tot duurdere of meerdere voorzieningen wordt de hulpvraag op een onafhankelijke, vraaggerichte en integrale wijze in kaart gebracht	1%	0%
De aanwezigheid van direct te leveren voorzieningen leidt er niet toe dat het aanbod bepalend wordt	0%	0%
Urgente aanvragen krijgen een spoedprocedure	0%	0%
Het na verstrekking periodiek contact opnemen met de aanvrager om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen	2%	2%
Het op voorraad houden van relatief eenvoudige, veelgevraagde voorzieningen	0%	0%

Verder geven enkele gemeenten aan bezig te zijn met het doorvoeren van veranderingen. Hieronder een aantal genoemde voornemens:

- Binnenkort wordt een tevredenheidsonderzoek naar scootermobielen uitgevoerd.
- De gemeente wil meer rekening gaan houden met de sociale contacten van cliënten.
- De gemeente wil de cliënt binnenkort inzage geven in het indicatieadvies.
- De gemeente wil de informatievoorziening door de consultants gaan verbeteren.
- Meer voorzieningen zullen door het RIO worden geïndiceerd.

Verschillen tussen kleine en grote gemeenten

In tabel 6.6 is per gemeentegrootteklasse weergegeven in welke mate gemeenten onderdelen van het Wvg-protocol naleven.

Tabel 6.6 Naleving Wvg-protocol per gemeentegrootteklasse (% ja)

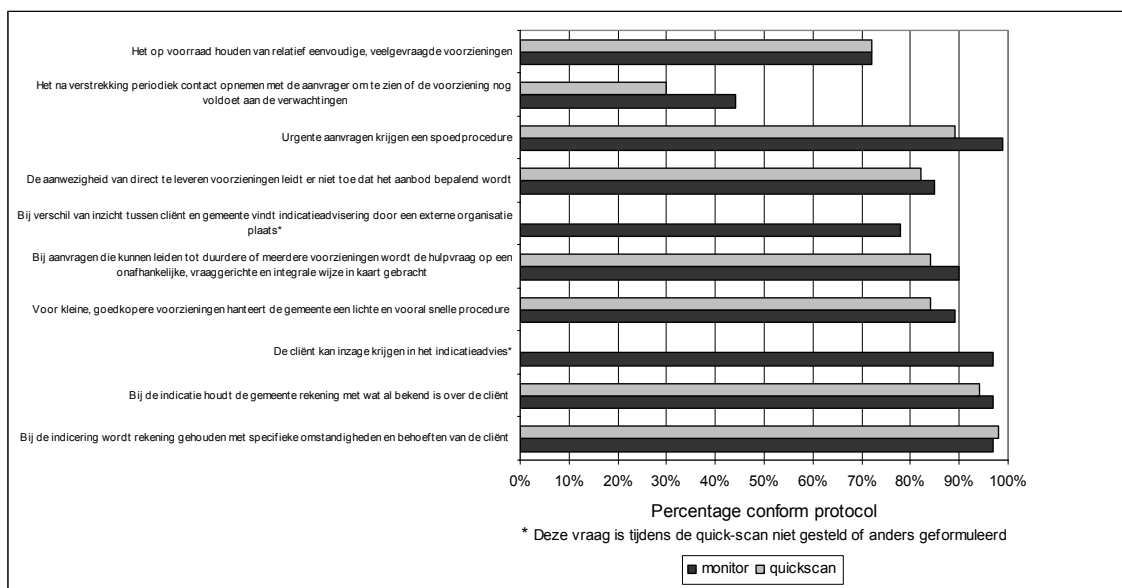
	<20.000 (N=35)	20.000-50.000 (N=30)	50.000-100.000 (N=11)	>100.000 (N=14)
Bij de indicering wordt rekening gehouden met specifieke omstandigheden en behoeften van de cliënt	97%	93%	100%	100%
Bij de indicatie houdt de gemeente rekening met wat al bekend is over de cliënt	94%	97%	100%	100%
De cliënt kan inzage krijgen in het indicatieadvies	100%	100%	82%	93%
Voor kleine, goedkopere voorzieningen hanteert de gemeente een lichte en vooral snelle procedure	86%	97%	91%	71%
Bij aanvragen die kunnen leiden tot duurdere of meerdere voorzieningen wordt de hulpvraag op een onafhankelijke, vraaggerichte en integrale wijze in kaart gebracht	86%	93%	91%	86%
Bij verschil van inzicht tussen cliënt en gemeente vindt indicatieadvisering door een externe organisatie plaats	71%	87%	91%	64%
De aanwezigheid van direct te leveren voorzieningen leidt er niet toe dat het aanbod bepalend wordt	77%	93%	73%	93%
Urgente aanvragen krijgen een spoedprocedure	100%	93%	100%	100%
Het na verstrekking periodiek contact opnemen met de aanvrager om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen	47%	40%	36%	50%
Het op voorraad houden van relatief eenvoudige, veelgevraagde voorzieningen	63%	73%	73%	93%

Op sommige onderdelen lijken de middelgrote gemeenten het Wvg-protocol het beste na te leven en op andere onderdelen de grotere gemeenten.

Vergelijking quickscan en monitoronderzoek

Figuur 6.2 laat de verschillen zien tussen de resultaten van de quickscan en de resultaten van dit onderzoek.

Figuur 6.2 Naleving Wvg-protocol door gemeente in januari en in juli/augustus



Figuur 6.2 laat zien dat in dit onderzoek een hoger percentage gemeenten lijkt te voldoen aan de voorwaarden van het Wvg-protocol dan bij de quickscan in januari 2003. De meest opvallende stijgingen doen zich voor op de volgende punten:

- In januari gaf 82% van de gemeenten aan dat de aanwezigheid van direct te leveren voorzieningen er niet toe leidt dat dit bepalend is voor de verstrekking, in juli/augustus was dit gestegen tot 91%.
- In januari gaf 89% van de gemeenten aan een spoedprocedure te hanteren voor urgente aanvragen, in juli/augustus is dit 98%.
- In januari nam 30% van de gemeenten na de verstrekking periodiek contact op met de aanvrager om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen, in juli/augustus is dit gestegen tot 44%.

6.3 Keuzevrijheid

Het onderdeel keuzevrijheid is meer dan de andere onderdelen onderhevig aan de subjectieve beleving en het referentiekader van de respondent. De resultaten moeten dan ook als zodanig gezien worden. Zo geven bijna alle gesprekspartners aan dat rekening wordt gehouden met de specifieke omstandigheden en behoeften van de aanvrager, maar vervolgens kunnen ze niet goed aangeven hoe en met welke omstandigheden dan rekening wordt gehouden. Daarnaast is ook iedere situatie (case) weer anders en hebben we vaak met gesprekspartners te maken die niet in de uitvoering zelf zitten.

In tabel 6.7 is weergegeven in hoeverre gemeenten op verschillende onderdelen rekening houden met de wensen van de cliënt.

Tabel 6.7 Naleving Wvg-protocol wat betreft de keuzevrijheid (N=90)

	ja	nee	weet niet	anders
Bij natura voorzieningen wordt wel eens niet de goedkoopst adequate voorziening gekozen uit meerdere aanbiedingen omdat rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt	62%	30%	3%	4%
Het samen met de aanvrager zoeken naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt	94%	3%	1%	2%
Wanneer een cliënt een voorkeur heeft voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst adequate, overlegt de gemeente met de cliënt of deze voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming	70%	27%	0%	3%

Rekening houden met de wens van de cliënt

In tabel 6.7 is te zien dat bijna tweederde van de gemeenten (62%) aangeeft dat bij natura voorzieningen wel eens niet de goedkoopst adequate voorziening gekozen wordt uit meerdere aanbiedingen omdat rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt. Van deze gemeenten (N=56) geeft 89% aan dat dit al gebeurde voordat het Wvg-protocol er was, waarvan drie gemeenten aangeven dat het wel aangescherpt is naar aanleiding van het protocol (één gemeente merkt op dat speciaal naar aanleiding van het protocol een bandbreedte wordt aangegeven). De overige zes gemeenten geven aan dat dit speciaal naar aanleiding van het Wvg-protocol nu wel eens voorkomt.

Op de vraag in welke gevallen de wens van de cliënt wordt gerespecteerd indien het niet de goedkoopst adequate voorziening betreft, wordt het vaakst aangegeven: indien de noodzakelijkheid van de wens er is of indien er een meerwaarde geconstateerd wordt (38%). Ook kunnen kinderen wel eens kiezen welke kleur ze willen (ongeacht de eventuele meerprijzen van bepaalde kleuren) (18%).

Vier gemeenten geven expliciet aan dat wel eens niet de goedkoopst adequate voorziening gekozen wordt omdat ze rekening houden met de wens van de cliënt, maar dat de meerkosten voor de cliënt zelf zijn.

Bijna eenderde van de gemeenten (30%) geeft aan dat dit in de gemeente niet gebeurt. In deze gemeenten wordt bij natura voorzieningen altijd de goedkoopst adequate voorziening gekozen uit meerdere aanbiedingen, ongeacht de wens van de cliënt. Van deze gemeenten heeft 85% ook geen plannen om het te veranderen. Twee gemeenten overwegen veranderingen.

Op de vraag in hoeveel van de aanvragen van natura voorzieningen het voorkomt dat niet de goedkoopst adequate voorziening gekozen wordt uit meerdere aanbiedingen omdat rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt, geeft het merendeel van de gemeenten die dit in konden schatten (N=73) aan dat het incidenteel voorkomt (60%). Ruim eenderde (34%) geeft aan dat het nooit voorkomt.

Samen met de cliënt zoeken naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt

94% van de gemeenten geeft aan dat er samen met de cliënt gezocht wordt naar de bestpassende voorziening. Al deze gemeenten geven aan dat dit al gebeurde voordat het Wvg-protocol er was. Een aantal geeft in aanvulling hierop aan dat het wel aangescherpt is naar aanleiding van het protocol (vijf gemeenten).

Op de vraag waaruit blijkt dat er samen met de cliënt gezocht wordt naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt, geeft men vooral aan dat dit blijkt uit het feit dat er overleg met de cliënt plaatsvindt (74%). Verder geeft men aan dat in het advies de mening van de cliënt vermeld wordt (14%). Ook blijkt het uit een goede passing (12%), het feit dat de

voorziening samen met de cliënt gekozen wordt (10%) en dat er weinig klachten over de voorzieningen zijn (10%).

Drie gemeenten geven aan dat er niet samen met de cliënt gezocht wordt naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt en er ook geen plannen zijn om dat te veranderen. Op de vraag in hoeveel van de aanvragen er samen met de cliënt gezocht wordt naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt, geeft het merendeel van de 63 gemeenten die dit in konden schatten (81%) aan dat dit altijd het geval is en 10% bijna altijd.

Mogelijkheid van financiële tegemoetkoming indien voorkeur voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst adequate

70% van de gemeenten geeft aan dat ze in zo'n geval met de cliënt overlegt. In 88% van deze gemeenten gebeurde dat al voordat het Wvg-protocol er was, waarvan vijf gemeenten specifiek aangeven dat het wel aangescherpt is naar aanleiding van het protocol. 10% van de gemeenten geeft aan dat dit nu speciaal naar aanleiding van het protocol gebeurt.

Gemeenten spelen hier met name op in wanneer de cliënt hiertoe het initiatief neemt (bijvoorbeeld als deze een andere voorziening wil die niet in het kernassortiment zit) (39%) en bij woningaanpassingen (27%).

Ruim een kwart van de gemeenten (27%) geeft te kennen dat ze niet met de cliënt overlegt indien deze de voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming. Ruim de helft hiervan (61%) heeft ook geen plannen om het te veranderen. De overige acht gemeenten hebben concrete plannen of overwegen veranderingen.

Op de vraag in hoeveel van de aanvragen met de cliënt wordt overlegd of deze een voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming, geeft het merendeel van de gemeenten die dit in konden schatten (N=77) aan dat dit incidenteel gebeurt (61%). Ruim een kwart (27%) geeft aan dat dit nooit gebeurt.

Aanpassing verordening en verstrekkingenboek

Van de geïnterviewde gemeenten heeft 11% speciaal naar aanleiding van het protocol één of twee van de aan de orde gestelde aspecten met betrekking tot keuzevrijheid aangepast.

15% van de gemeenten geeft aan naar aanleiding van het protocol de *verordening* op dit onderdeel aangepast te hebben. Verder heeft 11% van de gemeenten aangegeven het *verstrekkingenboek* ten aanzien van keuzevrijheid aangepast te hebben. In onderstaande tabel is te zien op welke aspecten deze gemeenten de verordening en/of het verstrekkingenboek hebben aangepast. De meeste aanpassingen blijken echter andere dan de in de tabel genoemde aspecten te zijn.

Tabel 6.8 Aanpassingen in verordening en verstrekkingenboek ten aanzien van keuzevrijheid (N=90)

	verordening aangepast	verstrekkingenboek aangepast
Bij natura voorzieningen wordt wel eens niet de goedkoopst adequate voorziening gekozen uit meerdere aanbiedingen omdat rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt	0%	0%
Het samen met de aanvrager zoeken naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt	1%	0%
Wanneer een cliënt een voorkeur heeft voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst adequate, overlegt de gemeente met de cliënt of deze voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming	4%	3%

Verschillen tussen kleine en grote gemeenten

In kleinere gemeenten lijkt het vaker dan in de grotere gemeenten het geval te zijn dat bij natura voorzieningen wel eens niet de goedkoopst adequate voorzieningen gekozen wordt uit meerdere aanbiedingen omdat rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt (zie tabel 6.9).

Opvallend is verder het lage percentage 100.000-plus gemeenten die met de cliënt overleggen of deze de voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming wanneer deze cliënt een voorkeur heeft voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst adequate (36%).

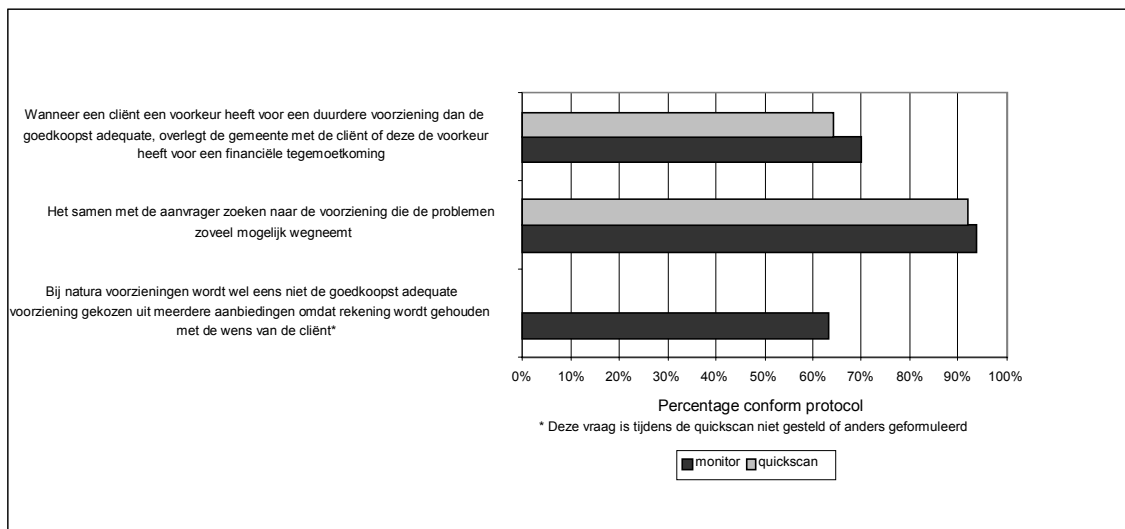
Tabel 6.9 Naleving Wvg-protocol per gemeentegrootteklasse (% ja)

	<20.000 (N=35)	20.000-50.000 (N=30)	50.000-100.000 (N=11)	>100.000 (N=14)
Bij natura voorzieningen wordt wel eens niet de goedkoopst adequate voorziening gekozen uit meerdere aanbiedingen omdat rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt	63%	67%	55%	57%
Het samen met de aanvrager zoeken naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt	86%	97%	91%	86%
Wanneer een cliënt een voorkeur heeft voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst adequate, overlegt de gemeente met de cliënt of deze voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming	77%	70%	82%	36%

Vergelijking quickscan en monitoronderzoek

In de tussenliggende periode zijn er weinig veranderingen waarneembaar (zie figuur 6.3). Wellicht dat dit ook te verklaren is door het feit dat de genoemde aspecten meer dan de voorgaande items onderhevig zijn aan *de mening* van de gesprekspartners en hun referentiekader. Met andere woorden: de hier genoemde aspecten zijn meer aan beleving onderhevig en de gegevens zijn veel minder feitelijk dan bijvoorbeeld de vraag of er met de vervoerder afspraken zijn gemaakt over prioritaire ritten (hierop is het antwoord een simpel ja of nee).

Figuur 6.3 Naleving Wvg-protocol door gemeente in januari en in juli/augustus



Mate waarin gemeenten met betrekking tot keuzevrijheid volgens protocol werken

Bijna de helft van de gemeenten (43%) geeft aan op alle drie aan de orde gekomen onderdelen van keuzevrijheid conform protocol te werken, 39% op twee onderdelen en 13% op een van de drie onderdelen.

6.4 Toetsing van het gemeentelijke oordeel

In hoofdstuk 4 is aangegeven in hoeverre gemeenten zelf vinden dat ze conform protocol werken. In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre dat spoot met de antwoorden die ze hebben gegeven op de afzonderlijke vragen. Voor de onderdelen *voorzieningen* en *cliëntgerichtheid* is een aparte index gecreëerd die aangeeft aan hoeveel van de gevraagde aspecten het beleid van een gemeente voldoet. De maximale score is respectievelijk 15 en 19.

Uit tabel 6.10 blijkt met betrekking tot voorzieningen dat de verschillen tussen gemeenten gering zijn. Gemiddeld houden gemeenten zich aan 12,8 van 15 aspecten die betrekking hebben op voorzieningen. Opmerkelijk is dat er geen verschil is tussen gemeenten die aangeven dat het beleid en de uitvoering nu geheel conform protocol zijn en gemeenten die aangeven dat ze nog moeten beginnen met de aanpassingen. Beide groepen houden zich gemiddeld aan 12,9 aspecten. Alleen de twee gemeenten die aangeven wel bezig te zijn maar het beleid en de uitvoering nog niet op orde hebben, scoren iets lager, namelijk gemiddeld 12,0. Verder blijkt er ook geen verschil te zijn tussen grote en kleine gemeenten in de mate waarin ze zich houden aan de richtlijnen van het Wvg-protocol met betrekking tot voorzieningen.

Tabel 6.10 Mate waarin gemeenten zich houden aan de richtlijnen van het Wvg-protocol met betrekking tot voorzieningen (gemeten in aantal aspecten)

Oordeel van gemeente	<=12	13	>=14	gemiddeld	N (=100%)
Inmiddels geheel conform protocol	38%	31%	31%	12,9	26
Deels al conform protocol	40%	33%	28%	12,6	43
Wel bezig maar nog niet conform protocol	100%	0%	0%	12,0	2
Nog geen actie ondernomen	42%	21%	37%	12,9	19
Totaal	41%	29%	30%	12,8	90

Uit tabel 6.11 blijkt dat gemeenten die aangeven dat het beleid en de uitvoering (deels) conform protocol zijn iets hoger scoren wat betreft cliëntgerichtheid dan andere gemeenten. De verschillen zijn echter niet groot.

Grote gemeenten scoren iets lager dan kleine gemeenten (resp. 12,1 en 13,1). Dit verschil wordt vooral veroorzaakt doordat minder grote gemeenten een lichte procedure hanteren en cliënten bij dreiging van overschrijding informeren. (zie voorgaande paragrafen).

Tabel 6.11 Mate waarin gemeenten zich houden aan de richtlijnen van het Wvg-protocol met betrekking tot cliëntgerichtheid (gemeten in aantal aspecten)

Oordeel van gemeente	<=13	14-15	>=16	gemiddeld	N (=100%)
Inmiddels geheel conform protocol	23%	38%	39%	14,9	26
Deels al conform protocol	21%	28%	51%	15,1	43
Wel bezig maar nog niet conform protocol	50%	50%	0%	13,0	2
Nog geen actie ondernomen	26%	42%	32%	13,9	19
Totaal	43%	34%	42%	14,8	90

Uit deze toetsing blijkt enerzijds dat het eigen oordeel van gemeenten over de mate waarin het beleid en de uitvoering reeds conform protocol zijn voorzichtig geïnterpreteerd moet worden. In de praktijk blijkt er nauwelijks verschil te zijn tussen gemeenten die aangeven *geheel* en gemeenten die aangeven *grotendeels* conform protocol te werken.

Anderzijds blijkt uit de indexscores nog eens dat gemeenten zich aan de meeste aspecten van het protocol houden, ook al hebben ze nog weinig actie ondernomen naar aanleiding van het protocol⁴.

6.5 Samenvatting onderdelen cliëntgerichtheid

Informatievoorziening

Een groot deel van de gemeenten lijkt te voldoen aan de genoemde aanbevelingen ten aanzien van de informatievoorziening richting de cliënt, met uitzondering van twee aanbevelingen. Bijna eenderde van de gemeenten informeert de aanvrager niet bij dreiging van overschrijding van de in de Awb gestelde termijnen. Vooral grote gemeenten blijven wat dit aspect betreft, in gebreke. Bijna de helft van deze gemeenten geeft aan wel plannen te hebben om de cliënt bij overschrijding te gaan informeren.

⁴ Het betreft hier niet de gemeenten die nooit actie hebben ondernomen omdat het beleid en de uitvoering reeds geheel conform protocol was.

Daarnaast informeert een vijfde van de gemeenten de cliënt niet over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Van deze laatstgenoemde groep heeft eenderde plannen om dit te veranderen. Het zijn vooral de kleine gemeenten die hierin achterblijven.

Een enkele gemeente heeft speciaal naar aanleiding van het protocol op een of meer aan de orde gekomen aanbevelingen een wijziging doorgevoerd in de verordening en/of het verstrekkingenboek.

Op het gebied van de informatievoorziening zijn nauwelijks verschillen ten opzichte van de quickscan te zien.

Aanvraagprocedure en indicatiestelling

De meeste gemeenten geven aan te voldoen aan de voorwaarden van het Wvg-protocol met betrekking tot de aanvraagprocedure en de indicatiestelling. Er is een uitzondering, namelijk de aanbeveling om na verstrekking periodiek contact op te nemen met de aanvrager om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen. Minder dan de helft van de gemeenten doet dit. Van de gemeenten die dit niet doen, heeft ongeveer tweederde wel plannen om dit te gaan doen.

Er zijn een paar minimale verschillen zichtbaar tussen kleinere en grotere gemeenten. Alle grotere gemeenten lijken bij de indicering rekening te houden met de specifieke omstandigheden en behoeften van de cliënt en ook met wat al bekend is over de cliënt. Daarnaast houden grotere gemeenten vaker relatief eenvoudige, veel gevraagde voorzieningen op voorraad. Daarentegen geven alle kleine gemeenten aan dat de cliënt inzage kan krijgen in het indicatieadvies en hanteren ook vaker dan grotere gemeenten een lichte en vooral snelle procedure voor kleine, goedkopere voorzieningen.

Enkele gemeenten hebben de verordening naar aanleiding van het protocol op het gebied van aanvraag en indicatiestelling aangepast en een enkele gemeente het verstrekkingenboek.

In dit onderzoek lijkt over het algemeen een hoger percentage gemeenten te voldoen aan de voorwaarden van het Wvg-protocol dan bij de quickscan in januari 2003, met uitzondering van het op voorraad houden van relatief eenvoudige, veel gevraagde voorzieningen en het bij de indicering rekening houden met de specifieke omstandigheden en behoeften van de cliënt, waar geen verschil tussen de beide meetmomenten is gevonden.

Keuzevrijheid

Twee van de drie aanbevelingen ten aanzien van keuzevrijheid worden door minder dan driekwart van de gemeenten nageleefd. Het betreft onder meer de mogelijkheid van het bieden van een financiële tegemoetkoming indien een cliënt een voorkeur heeft voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst-adequate. Ruim een kwart van de gemeenten doet dit niet en meer dan de helft hiervan heeft geen plannen om hierin verandering te brengen. Van de gemeenten die deze mogelijkheid wel bieden, geeft meer dan de helft van de gemeenten, die dit konden inschatten, aan dat het incidenteel gebeurt. Het aantal 100.000 plus gemeenten die deze mogelijkheid bieden, is in vergelijking met gemeenten in de andere gemeentegrootteklassen, laag. De tweede aanbeveling die door minder dan driekwart van de gemeenten wordt nageleefd, betreft het wel eens verstrekken van een andere dan de goedkoopst-adequate voorziening omdat rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt.

Bijna eenderde van de gemeenten geeft aan dat dit niet gebeurt. Van deze gemeenten hebben weinig gemeenten plannen om dit te veranderen. Van de gemeenten die deze mogelijkheid wel bieden, geeft ruim de helft aan dat het incidenteel voorkomt. In kleinere gemeenten lijkt deze aanbeveling iets vaker te worden nageleefd.

Een tiende van de gemeenten heeft speciaal naar aanleiding van het protocol een of twee van de drie aanbevelingen met betrekking tot keuzevrijheid aangepast. 15% van de gemeenten heeft naar aanleiding van het protocol de verordening op dit onderdeel aangepast en een tiende het verstrekkingenboek.

Er zijn nagenoeg geen verschillen tussen de resultaten van de quickscan en het huidige onderzoek.

Bijna de helft van de gemeente geeft aan op alle drie aan de orde gekomen onderdelen van keuzevrijheid conform protocol te werken.

7 Overige aspecten van het protocol

Een van de problemen bij de uitvoering van de Wvg heeft betrekking op de financiële gevolgen voor de Wvg-cliënten, met name bij de toepassing van de Regeling financiële tegemoetkomingen en eigen bijdragen Wvg. Gemeenten blijken deze regeling verschillend te interpreteren. Ook het begrip 'algemeen gebruikelijk' blijkt in gemeenten verschillend te worden toegepast. In paragraaf 7.1 wordt op deze aspecten ingegaan. In paragraaf 7.2 komt het onderwerp klachten en bezwaarschriften aan bod.

7.1 Financiële aspecten van het protocol

Eigen bijdragen c.q. betalingen

De helft (52%) van de gemeenten geeft aan eigen bijdragen c.q. eigen betalingen te vragen. Met name voor de woningaanpassingen (85%) en de natura vervoersvoorzieningen (45%) worden deze gevraagd. De hoogte van de eigen bijdrage of eigen betaling is meestal afhankelijk van het inkomen (69%). Een aantal gemeenten (16%) zegt dat de systematiek per voorziening verschilt.

Slechts 2% van alle gemeenten heeft naar aanleiding van het protocol het beleid ten aanzien van de eigen bijdragen c.q. betalingen gewijzigd. Deze gemeenten hebben de eigen bedragen afgeschaft.

Forfaitaire vergoedingen

Zoals verwacht is in alle gemeenten sprake van forfaitaire vergoedingen. De verhuiskostenvergoeding bestaat in de meeste gemeenten (91%) uit een forfaitair bedrag. Ook is de sportrolstoel vaak genoemd (80%), gevolgd door (rolstoel)taxikosten (63%) en kosten voor het gebruik van de eigen auto (62%).

Een op de tien gemeenten (10%) heeft aangegeven het beleid ten aanzien van forfaitaire vergoedingen te hebben gewijzigd naar aanleiding van het protocol. Drie van deze gemeenten hebben de meeste vergoedingen verhoogd, terwijl drie andere gemeenten de forfaitaire vergoedingen hebben afgeschaft.

Financiële draagkracht

De meeste gemeenten houden bij de vaststelling van de financiële draagkracht rekening met 'andere' kosten als gevolg van de handicap (64%). Het gaat dan volgens de gemeenten met name om kosten als gevolg van de handicap die nergens anders te verhalen zijn (54%), gevolgd door kosten in het kader van de AWBZ (32%). Verder worden nog specifieke zaken als dieetkosten, extra slijtagekosten kleding, studiekosten en alimentatie genoemd.

Van alle gemeenten heeft 5% naar aanleiding van het protocol het beleid ten aanzien van de financiële draagkracht gewijzigd.

Algemeen gebruikelijk

Nagenoeg alle gemeenten hanteren het begrip 'algemeen gebruikelijk' (98%). Op de vraag wat daaronder verstaan wordt, wordt het volgende antwoord het meest gegeven: alle voorzieningen die je ook zou kopen als je geen handicap hebt, hierbij rekening houdend met het inkomen en

met datgene wat in de normale handel verkrijgbaar is (44%); daarnaast geeft 22% van de gemeenten aan dat ze hierbij juist geen rekening met het inkomen houden. 14% van de gemeenten verwijst naar de door de gemeente samengestelde limitatieve lijst.

7.2 Klachten en bezwaarschriften

Het merendeel van de gemeenten geeft aan dat sinds het protocol van kracht werd het aantal klachten gelijk gebleven is (85%). Vier gemeenten geven aan dat het aantal klachten is afgenomen (5%). Eveneens vier gemeenten spreken van een toename (5%). Deze extra klachten komen voort uit het protocol en zijn uiteenlopend van aard (klachten gaan over rolstoelen, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en keuzevrijheid).

Als het gaat om bezwaarschriften is ongeveer hetzelfde beeld waar te nemen. In totaal zegt 79% van de gemeenten geen toe- of afname van het aantal bezwaarschriften te signaleren sinds het protocol van kracht werd. Vier gemeenten (5%) geven aan dat het aantal bezwaarschriften is toegenomen (uiteenlopend van een marginale toename tot een verzesvoudiging van het aantal klachten). Slechts één gemeente wijt de toename aan het veranderde beleid naar aanleiding van het protocol. Twee gemeenten geven aan dat het aantal bezwaarschriften is afgenomen sinds het protocol van kracht werd. Deze afname staat los van het protocol.

8 Meerkosten ten gevolge van het protocol

Dit hoofdstuk gaat in op de vraag in hoeverre gemeenten als gevolg van de implementatie van het protocol met concrete meerkosten geconfronteerd worden.

Bijna eenderde van de gemeenten (34%) geeft aan dat er sprake is van meerkosten als gevolg van het Wvg-protocol.⁵ Er is een direct verband tussen gemeentegrootteklasse en meerkosten: vooral de grotere gemeenten hebben meerkosten. Zo hebben de vier grote steden hiermee te maken. In de klasse van 100.000-220.000 inwoners is dat 70%, in de klasse van 50.000-100.000 inwoners 36%, in de klasse van 20.000-50.000 inwoners 27% en in gemeenten met minder dan 20.000 inwoners 12%.

Aard van de meerkosten

De meerkosten manifesteren zich vooral op het terrein van de vervoersvoorzieningen. Bijna een kwart van de gemeenten (22%) heeft hiermee te maken. In mindere mate doen zich meerkosten voor bij woonvoorzieningen (13%) en rolstoelen (7%) of als gevolg van informatievoorziening (9%) en meer keuzevrijheid (8%).

De meerkosten zijn vooral het gevolg van het verstrekken van duurdere voorzieningen (89%). Daarnaast spelen extra personeelskosten een rol (44%) en het verstrekken van meer voorzieningen (26%).

Raming van de landelijke meerkosten

Ruim de helft van de 31 gemeenten die aangeven dat het protocol tot meerkosten leidt, is niet in staat om deze te specificeren. Twaalf gemeenten kunnen wel per type voorziening de meerkosten aangeven, maar geen onderscheid maken tussen tijdelijke kosten als gevolg van de implementatie van het nieuwe beleid en de structurele kosten.

Wanneer de opgegeven meerkosten gerelateerd worden aan de gemeentelijke Wvg-uitgaven in 2002, dan blijken de meerkosten te variëren van 0,8% tot 6,1% van de uitgaven. Het gewogen gemiddelde ligt op 1,9%. Er zijn geen duidelijke verschillen tussen gemeentegrootteklassen.

In tabel 8.1 worden de totale meerkosten van de onderzochte gemeenten weergegeven en gerelateerd aan de totale Wvg-uitgaven in 2002. De totale meerkosten van de gemeenten die deze kunnen specificeren bedragen € 1,0 miljoen; deze gemeenten hebben in 2002 samen € 54,3 miljoen aan de Wvg uitgegeven. Wanneer wordt aangenomen dat het percentage meerkosten bij gemeenten die deze niet kunnen specificeren, vergelijkbaar is met het gemiddelde percentage meerkosten van gemeenten die deze wel kunnen specificeren, namelijk 1,9%, dan bedragen de totale meerkosten in deze groep € 3,6 miljoen. De totale meerkosten van de onderzochte groep bedragen naar schatting € 4,6 miljoen.

⁵ Geen van de gemeenten die al in maart 2003 het beleid en de uitvoering conform protocol had of sindsdien geen actie heeft ondernomen, heeft meerkosten opgegeven.

Tabel 8.1 Raming van totale meerkosten naar aanleiding van het protocol en totale Wvg-uitgaven in 2002 van gemeenten (in miljoenen euro's)

	Meerkosten	Totale Wvg-uitgaven	Aantal
Gemeenten met meerkosten (opgave)	1,0	54,3	12
Gemeenten met meerkosten (raming)	3,6	193,3	19
Gemeenten zonder meerkosten	0	96,3	51
Totaal	4,6	343,9	82

In 2002 hebben gemeenten € 981,8 miljoen uitgegeven aan de Wvg (zie *Kerncijfers Wvg 2002*). Wanneer de uitkomsten van het monitoronderzoek geëxtrapoleerd worden naar landelijk niveau, rekening houdend met het feit dat de grote gemeenten in het panel zijn oververtegenwoordigd, dan bedragen de totale meerkosten naar schatting circa € 10 miljoen. Dit bedrag is een grove raming, aangezien slechts weinig gemeenten in staat waren om de meerkosten te specificeren.

Vergelijking van de uitgaven in 2001 en 2002

Een van de onderzoeksvragen is of de uitgaven in gemeenten die een verandering hebben doorgevoerd naar aanleiding van het protocol geconfronteerd worden met een sterkere groei dan in andere gemeenten. Hiervoor is gekeken naar de gegevens uit de Wvg-scan van 2001 en 2002. Om de uitgaven van grote en kleine gemeenten met elkaar te kunnen vergelijken zijn de uitgaven gerelateerd aan het aantal inwoners. Er is gekeken naar de uitgaven per inwoner.

Verder is bij de vergelijking van de uitgaven telkens gekeken in hoeverre gemeenten op een onderdeel veranderingen in hun beleid hebben doorgevoerd naar aanleiding van het protocol (geen, een of twee, drie of meer veranderingen). Uit de analyse blijkt dat de verschillen tussen de drie groepen klein zijn (zie tabel 8.2). Bij gemeenten die veranderingen met betrekking tot vervoer hebben doorgevoerd, is de groei eerder kleiner dan groter. Hierbij dient te worden opgemerkt dat dit niet wil zeggen dat er geen sprake is van meerkosten, alleen dat de eventuele meerkosten nog niet zichtbaar zijn geworden in de tweede helft van 2002. Bovendien spelen natuurlijk ook allerlei andere factoren een rol bij de ontwikkeling van de uitgaven waar niet specifiek naar gekeken is.

Tabel 8.2 Gemiddelde groei van de uitgaven in 2002 ten opzichte van 2001 (in %) naar de mate waarin veranderingen zijn doorgevoerd

Verandering m.b.t.	Aantal veranderingen doorgevoerd naar aanleiding van het protocol		
	Geen	Een of twee	Drie of meer
Wonen	16% (N=58)	17% (N=16)	nvt
Vervoer	14% (N=26)	2% (N=15)	14% (N=1)
Rolstoelen	23% (N=70)	nvt	nvt
Totaal	9% (N=24)	10% (N=20)	21% (N=2)

Vervolgens is nog gekeken of er verschillen zijn tussen gemeenten die zelf aangeven dat er sprake is van meerkosten en gemeenten waar dat niet het geval is. Uit tabel 8.3 blijkt dat de uitgaven voor woonvoorzieningen iets sterker zijn gegroeid bij gemeenten die aangeven dat er sprake is van meerkosten. Bij vervoersvoorzieningen en rolstoelen is die groei daarentegen lager.

Tabel 8.3 Gemiddelde groei van de uitgaven in 2002 ten opzicht van 2001 (in %) is gemeenten die wel of niet aangeven dat er sprake is van meerkosten

	Gemeenten zonder meerkosten	Gemeenten met meerkosten
Wonen	16% (N=62)	20% (N=12)
Vervoer	13% (N=28)	3% (N=13)
Rolstoelen	25% (N=64)	4% (N=6)
Totaal	11% (N=40)	3% (N=6)

Relatie tussen veranderingen en budgettaire ruimte

De bovenstaande uitkomsten roepen de vraag op of er een verband is tussen de financiële positie van een gemeente op het terrein van de Wvg en de mate waarin een gemeente bereid is om aan het protocol gehoor te geven. Om deze vraag te beantwoorden is gekeken of er een relatie is tussen de hoogte van de uitgaven per inwoner in 2002 en het aantal veranderingen dat naar aanleiding van het protocol is doorgevoerd. Het blijkt dat gemeenten die op het gebied van wonen en rolstoelen een of meer veranderingen hebben doorgevoerd lagere uitgaven per inwoner hebben dan gemeenten die geen veranderingen hebben doorgevoerd (zie tabel 8.4). De verschillen zijn weliswaar gering maar deze uitkomst is toch een indicatie dat de budgettaire ruimte een rol speelt: gemeenten die hoge uitgaven hebben, zijn terughoudender om veranderingen door te voeren die tot extra uitgaven leiden. Dit blijkt overigens ook uit de antwoorden op de vraag of er knelpunten zijn. Bij die vraag heeft een aantal gemeenten expliciet genoemd dat het lastig is om de veranderingen door te voeren gezien de beperkte budgettaire ruimte op het terrein van de Wvg of dat de veranderingen budgettair neutraal moeten geschieden.

Tabel 8.4 Uitgaven per inwoner (in euro's) naar het aantal veranderingen dat naar aanleiding van het protocol is doorgevoerd

	Geen verandering	Wel verandering
Wonen	13,20 (N=59)	11,83 (N=17)
Vervoer	26,01 (N=34)	26,13 (N=16)
Rolstoelen	8,58 (N=71)	5,82 (N=2)
Totaal	57,30 (N=29)	58,40 (N=26)

Signalen op basis van de Kerncijfers Wvg 2002

Tot slot vatten we hier de belangrijkste bevindingen van de *Kerncijfers Wvg 2002* met betrekking tot het protocol nog eens samen. Het gaat enerzijds om financiële ontwikkelingen op landelijk niveau die het gevolg kunnen zijn van het protocol, anderzijds om beleidsmatige ontwikkelingen op lokaal niveau:

- Het aantal toegekende verhuiskostenvergoedingen is de afgelopen twee jaar gedaald terwijl de uitgaven zijn gestegen. Mogelijk dat het primaat van verhuizen minder stringent wordt toegepast. Van gemeenten met meer dan 100.000 inwoners is namelijk het percentage dat regelmatig het primaat toepast gedaald van 81% naar 63% (14% van alle gemeenten past het primaat van verhuizen regelmatig toe en 37% af en toe). Bovendien is de gemiddelde verhuiskostenvergoeding ten opzichte van voorgaande jaren iets gestegen (€ 2.221,-). Deze ontwikkelingen kunnen het gevolg van het protocol zijn.
- Ruim de helft van de gemeenten vraagt een eigen betaling bij woningaanpassingen. Dit percentage is min of meer stabiel over de afgelopen jaren. Evenals in voorgaande jaren hanteert het merendeel van deze gemeenten (79%) een grens van ongeveer 1,5 maal het

norminkomen. De inkomsten uit eigen bijdragen bedragen € 1,4 miljoen, iets meer dan in 2001.

- Ruim driekwart van de gemeenten voert een strikt beleid met betrekking tot het primaat van collectief vervoer. Dit percentage is in 2002 toegenomen, in tegenstelling tot wat men zou verwachten.
- Het aantal gemeenten waar pashouders gratis met het collectief vervoer kunnen reizen is het laatste jaar afgenomen van 14% naar 8%. In iets meer dan de helft van de gemeenten betalen cliënten ongeveer het strippenkaarttarief; 5% van de gemeenten hanteert een hoger tarief en 29% een lager tarief.
- Ook uit de Wvg-scan blijkt dat bijna alle gemeenten de kosten voor onderhoud, reparatie en accessoires van rollend materieel vergoeden. De stijging van de uitgaven voor rolstoelen staat hier los van, omdat gemeenten dit beleid al voerden.

9 Jurisprudentie met betrekking tot het Wvg protocol

Mensen met beperkingen kunnen een aanvraag indienen bij de gemeente voor een Wvg-voorziening. Binnen acht weken dient de gemeente een beslissing te nemen over de aanvraag in de vorm van een zogenoemde beschikking. De gemeente kan een aanvraag afwijzen of stelt voor een andere voorziening te verstrekken. Het kan ook zijn dat de aanvrager het niet eens is met de eigen bijdrage die de gemeente heeft berekend. In deze gevallen kan een bezwaarschrift worden ingediend.

Wie een bezwaarschrift wil indienen, moet dat doen binnen zes weken na dagtekening van de beschikking. De gemeente moet vervolgens het besluit opnieuw overwegen. Daarbij moet zij rekening houden met eventuele nieuwe feiten of omstandigheden, waarvoor zij een adviescommissie kan inschakelen. In de uiteindelijke beschikking moet de gemeente aangeven waarom zij tot het besluit gekomen is. De beschikking krijgt formele rechtskracht als het maken van bezwaar achterwege wordt gelaten.

Als ook de bezwaarschriftprocedure niet leidt tot een uitkomst waar de cliënt of de gemeente het mee eens is, kan men bij de arrondissementsrechtbank in beroep gaan. Er moet dan een beroepschrift ingediend worden waarin staat waarom er beroep wordt aangetekend. Ook hiervoor heeft men zes weken de tijd. Het maken van bezwaar is een vereiste om later beroep te kunnen aantekenen bij de rechter.

Na de uitspraak van de rechter heeft zowel de cliënt als de gemeente de mogelijkheid om bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB) in hoger beroep te gaan. Voor het instellen van hoger beroep geldt ook een termijn van zes weken. De president van de CRvB kan, op verzoek, een voorlopige voorziening treffen. Tegen een uitspraak van de CRvB kan niet verder in beroep worden gegaan.

9.1 Jurisprudentie

Het blijkt niet eenvoudig het precieze aantal beroepszaken en hogerberoepszaken met betrekking tot de Wvg en het Wvg-protocol te achterhalen. De geraadpleegde bronnen bieden namelijk geen van alle de garantie op een volledig beeld van de jurisprudentie. Door verschillende bronnen te raadplegen is echter geprobeerd een zo volledig mogelijk beeld te creëren.

In maart 2002 is het Wvg-protocol ingesteld. Tabel 9.1 geeft de jurisprudentie weer waarbij verwezen wordt naar het Wvg-protocol van 2002 en 2003.

Tabel 9.1 Jurisprudentie waarbij verwezen naar Wvg-protocol van 2002 en 2003

	2002	2003
Aantal beroepszaken	1	3
Aantal hogerberoepszaken	-	1

Uit tabel 9.1 blijkt dat er sinds de komst van het Wvg-protocol in maart 2002 nog bijna geen jurisprudentie is waarbij verwezen wordt naar het protocol. Tot nu toe is er in 2002 één beroepszaak geweest en zijn er in 2003 drie beroepszaken waarbij verwezen is naar het Wvg-protocol. In 2003 is er verder één hogerberoepszaak waarbij verwezen is naar het protocol.

De beroepszaak in 2002 waarbij verwezen wordt naar het Wvg-protocol, is behandeld door de rechtbank in Rotterdam. De beroepszaken in 2003 zijn behandeld door de rechtbanken in Assen, Arnhem en Zutphen. Voor alle zaken geldt dat de Wvg-cliënt in beroep is gegaan omdat hij/zij van mening is dat de gemeente niet conform het Wvg-protocol een beslissing heeft genomen over de ingediende aanvraag voor een Wvg-voorziening.

De uitspraken van de rechtbanken verschillen echter van elkaar. Zo hebben de rechtbanken in Rotterdam, Arnhem en Zutphen gesteld dat het protocol een 'beleidsadvies' is en dat het de gemeenten derhalve vrijstaat dit advies naast zich neer te leggen. De rechtbank in Assen heeft daarentegen gesteld dat de gemeenten het protocol niet zomaar naast zich neer kunnen leggen. Die heeft besloten dat de betreffende gemeente een nieuw besluit moet nemen over de ingediende aanvraag voor een Wvg-voorziening met inachtneming van het Wvg-protocol.

Voor de uitspraken van de Rechtbanken in Rotterdam en Assen geldt dat er een hoger beroep is ingesteld. Eind 2003 heeft de CRvB een uitspraak gedaan inzake het hoger beroep tegen de uitspraak van de Rechtbank in Assen. De CRvB kan het protocol niet anders duiden dan als een convenant tussen de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en een aantal belangengroeperingen. De rechter kan niet rechtstreeks aan het protocol toetsen. De normen in het protocol kunnen slechts dan onderwerp van rechtelijke toetsing zijn als het is omgezet in gemeentelijk beleid.

Deel 2. Cliëntendeel

10 Ervaringen van de cliënt met de Wvg

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met de Wvg en het Wvg-protocol. Voor een overzicht van alle gestelde vragen en gegeven antwoorden wordt verwezen naar bijlage 2.

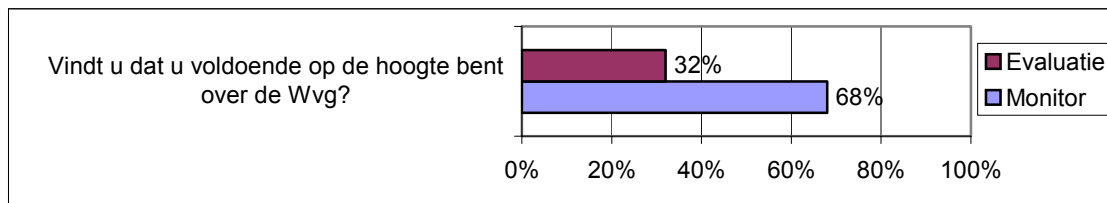
10.1 Bekendheid met de Wvg en het protocol

Uit het onderzoek blijkt dat de meerderheid van de cliënten (68%) aangeeft voldoende op de hoogte te zijn van de Wvg en 62% van de Wvg-clieënten geeft dan ook aan helemaal geen informatie te missen. De overige cliënten geven aan wel informatie te missen. Hierbij gaat het in de meeste gevallen om informatie over de Wvg in het algemeen en informatie over hulpmiddelen en regelingen in het algemeen.

Vergelijking Monitor Wvg-protocol en Landelijke Wvg-evaluatie

Figuur 10.1 laat de verschillen zien tussen de resultaten uit het grootschalige cliëntenonderzoek van de derde meting van de evaluatie van de Wvg (Ipsos Facto/SGBO, 2001) en de Monitor Wvg-protocol. Hierbij moet worden opgemerkt dat de selectie van cliënten niet geheel overeenkomt. De cliënten in de landelijke evaluatie hebben een aanvraag voor een Wvg-voorziening ingediend, maar hebben nog niet altijd een beschikking (toewijzing of afwijzing). In de monitor gaat het om cliënten die na 1 januari 2003 een beschikking hebben gekregen. Uit de figuur blijkt dat in de monitor meer cliënten aangeven dat ze voldoende op de hoogte zijn van de Wvg dan in de landelijke evaluatie. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de cliënten in de monitor reeds verder in het Wvg-traject zijn dan de cliënten in de landelijke evaluatie en over meer zaken op de hoogte gehouden worden.

Figuur 10.1 Vindt u dat u voldoende op de hoogte bent van de Wvg?



Ondanks het feit dat 68% van de cliënten in de monitor aangeeft voldoende op de hoogte te zijn van de Wvg, geeft 94% van de cliënten aan niet op de hoogte te zijn van het bestaan van het Wvg-protocol. Van de cliënten die wel op de hoogte zijn, geeft meer dan de helft (52%) aan niet bekend te zijn met de inhoud van het protocol en geeft 39% aan wel op de hoogte te zijn van de inhoud. Van het totale aantal cliënten is dus 2% op de hoogte van de inhoud van het protocol.

10.2 Wvg-voorzieningen

Met de Wvg is geregeld dat gemeenten zorgdragen voor de verstrekking van woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen. Tabel 10.1 geeft weer welk percentage van de cliënten van deze voorzieningen gebruikmaakt. Uit de tabel blijkt dat vervoersvoorzieningen het meest gebruikt worden, namelijk door 73% van de cliënten. Woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen worden door 63% van de cliënten gebruikt en rolstoelen door 33% van de cliënten.

Tabel 10.1 Van welke Wvg-voorzieningen maakt u gebruik? (N=911)

Woonvoorziening/woningaanpassing	63%
Vervoersvoorziening	73%
Rolstoel	33%

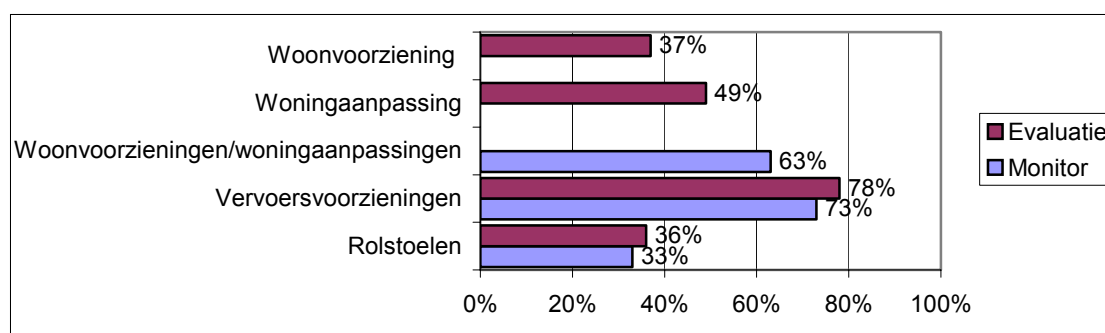
Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Wat betreft het aantal voorzieningen per cliënt blijkt dat 41% één voorziening in gebruik heeft, 38% twee voorzieningen en 18% alle drie de voorzieningen. Daarnaast heeft 3% wel een beschikking, maar nog geen Wvg-voorziening in gebruik.

Vergelijking Monitor Wvg-protocol en Landelijke Wvg-evaluatie

Figuur 10.2 laat de verschillen zien tussen de resultaten uit het grootschalige cliëntenonderzoek van de derde meting van de evaluatie van de Wvg (Ipsos Facto/SGBO, 2001) en de Monitor Wvg-protocol. Ook hier moet, net als bij figuur 10.1, opgemerkt worden dat de selectie van de cliënten niet geheel overeenkomt, omdat het in de landelijke evaluatie gaat om cliënten die een aanvraag voor een Wvg-voorziening hebben ingediend, maar die nog niet altijd een beschikking (toewijzing of afwijzing) hebben gekregen en in de monitor om cliënten die na 1 januari 2003 een beschikking hebben gekregen. Uit de figuur blijkt dat zowel de cliënten uit de monitor als de cliënten uit de landelijke evaluatie het meest gebruikmaken van vervoersvoorzieningen en het minst van rolstoelen.

Figuur 10.2 Van welke Wvg-voorzieningen maakt u gebruik?



Wonen

Wanneer een gehandicapte belemmeringen ondervindt in het normale gebruik van de woning, biedt de Wvg woonvoorziening en/of woningaanpassingen aan. Uit tabel 10.1 blijkt dat 63% van de cliënten van één of meer woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen gebruikmaakt. Uit het onderzoek blijkt verder dat een woonvoorziening als 'hulpmiddelen voor baden, douchen,

wassen of toiletgebruik' en woningaanpassingen zoals een 'verhoogde toiletpot' en 'steunen en beugels' het meest gebruikt worden.

Termijn voor afhandelen aanvraag

Het aantal weken tussen het moment dat een cliënt een aanvraag voor een woonvoorziening en/of woningaanpassing indient en het moment dat de gemeente het besluit over de aanvraag meedeelt, kan per aanvraag verschillen. De maximaal toegestane termijn voor het afhandelen van de aanvraag is acht weken. Iets meer dan de helft van de cliënten (52%) die gebruikmaken van één of meer woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen, heeft deze in 2003 aangevraagd. Bij 70% van de cliënten is de aanvraag binnen acht weken afgehandeld. Voor de 18% van de cliënten die aangeven dat de aanvraag niet binnen acht weken was afgehandeld, geldt dat ze gemiddeld 21 weken moesten wachten voordat de aanvraag was afgehandeld.

Persoonlijke situatie en omstandigheden

Wanneer een cliënt een woonvoorziening en/of woningaanpassing aanvraagt, moet de gemeente, volgens het protocol, nagaan wat de mogelijkheden zijn om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Van de cliënten die gebruikmaken van één of meer woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen, vindt 82% dat de gemeente bij de aanvraag van deze voorziening(en) voldoende aandacht heeft besteed aan de persoonlijke situatie en omstandigheden en vindt 13% van de cliënten dat er onvoldoende aandacht aan is besteed.

Het normale, alledaagse gebruik van de woning

De gemeente moet bij het beoordelen van de aanvraag tevens rekening houden met het normale gebruik van de woning. Van de cliënten die gebruikmaken van één of meer woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen, vindt 81% dat de gemeente voldoende rekening heeft gehouden met het normale gebruik van de woning en vindt 11% van de cliënten dat er onvoldoende rekening mee is gehouden. De meeste cliënten (92%) vinden verder dat ze uiteindelijk de juiste voorziening hebben gekregen die ze nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen.

Tijdelijk verhuizen

Een woningaanpassing kan de noodzaak van tijdelijke huisvesting elders meebrengen. In dit geval behoort die tijdelijke huisvesting, volgens het protocol, deel uit te maken van de verstrekking. Uit het onderzoek blijkt dat 3% van de cliënten die gebruikmaakt van één of meer woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen, genoodzaakt was tot tijdelijke huisvesting elders omdat de aanpassingen aan de woning anders niet goed konden worden verricht. Van de cliënten die genoodzaakt waren tot tijdelijke huisvesting elders, geeft tweederde (67%) aan dat ze de kosten van deze tijdelijke verhuizing niet vergoed hebben gekregen.

Verhuizen en mantelzorg/sociale contacten

Bij de aanvraag van één of meer woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen kan de gemeente van mening zijn dat de cliënt beter kan verhuizen naar een andere woning, omdat deze meer geschikt is dan de oude woning. Uit het onderzoek blijkt dat 16% (n=97) van de cliënten die gebruikmaakt van één of meer woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen, verhuisd is of in de nabije toekomst gaat verhuizen naar een andere woning. Van de cliënten die verhuisd zijn of in de nabije toekomst gaan verhuizen naar een andere woning geeft 60%

aan dat er bij de keuze voor een andere woning voldoende rekening gehouden is met de sociale contacten en eventuele mantelzorg.

Verhuizen en de financiële consequenties

Wanneer de gemeente beslist dat een cliënt beter kan verhuizen naar een andere woning, kan de cliënt in aanmerking komen voor een tegemoetkoming voor verhuis- en herinrichtingskosten. Van de cliënten voor wie geldt dat er een keuze is gemaakt voor een andere woning, geldt dat 61% aangeeft dat er bij deze keuze voldoende rekening is gehouden met de financiële consequenties van het verhuizen en geeft 25% aan dat er onvoldoende rekening mee is gehouden. Van de cliënten die aangeven dat er bij het verhuizen voldoende rekening is gehouden met de met de financiële consequenties, geeft 53% aan een tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten te hebben gekregen of nog te krijgen. Verder geeft 30% aan geen tegemoetkoming te hebben gekregen. Gemiddeld hebben de cliënten een tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten gekregen van € 1.860,-. Uit het onderzoek blijkt verder dat 37% van deze cliënten vindt dat de verhuis- en herinrichtingskosten voldoende worden gecompenseerd door de tegemoetkoming en dat 44% vindt dat de verhuis- en herinrichtingskosten onvoldoende door de tegemoetkoming worden gecompenseerd.

Overzicht van reeds aangepaste woningen

In het protocol staat vermeld dat de gemeente een overzicht bij dient te houden van reeds aangepaste woningen die voor verhuur worden aangeboden dan wel binnenkort beschikbaar zullen komen. In dit overzicht worden de gerealiseerde aanpassingen zo goed mogelijk aangeduid. Uit het onderzoek blijkt dat ongeveer de helft van de cliënten (52%) die gebruikmaken van één of meer woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen, niet weet of de gemeente zo'n overzicht bijhoudt.

Verschillen tussen kleine en grote gemeenten

Tabel 10.2 laat zien hoeveel procent van de cliënten van mening is dat de gemeente de verschillende aspecten van het Wvg-protocol met betrekking tot het onderdeel wonen naleeft. De gemeenten zijn ingedeeld in vier gemeentegrootteklassen. Een vergelijking van de aspecten naar gemeentegrootteklasse heeft echter géén significante verschillen opgeleverd. Er kunnen dan ook geen conclusies worden verbonden aan de in de tabel getoonde verschillen naar gemeentegrootteklasse.

Tabel 10.2 Naleving aspecten op het onderdeel wonen van het Wvg-protocol naar gemeentegrootteklasse

	< 20.000 (N=224)	20.000-50.000 (N=289)	50.000-100.000 (N=155)	> 100.000 (N=243)
De gemeente besteedt voldoende aandacht aan de persoonlijke situatie en omstandigheden	85%	84%	72%	84%
De gemeente houdt voldoende rekening met het normale gebruik van de woning	83%	83%	72%	83%
De gemeente houdt bij een verhuizing voldoende rekening met de mantelzorg en sociale contacten	70%	59%	43%	62%
De gemeente houdt bij een verhuizing voldoende rekening met de financiële consequenties	69%	41%	55%	77%
De gemeente zorgt ervoor dat de verhuis- en herinrichtingskosten voldoende worden gecompenseerd door de tegemoetkoming	22%	50%	25%	38%

Verschillen tussen jongeren en ouderen

Tabel 10.3 laat zien hoeveel procent van de cliënten van mening is dat de gemeente de verschillende aspecten van het Wvg-protocol met betrekking tot het onderdeel wonen naleeft. De leeftijd is ingedeeld in drie categorieën. Uit de tabel blijkt dat er een verband bestaat tussen de leeftijd en de mening van de cliënt als het gaat om de aspecten 'de gemeente besteedt voldoende aandacht aan de persoonlijke situatie en omstandigheden' en 'de gemeente houdt voldoende rekening met het normale gebruik van de woning'. Cliënten die 65 jaar of ouder zijn blijken vaker aan te geven dat de gemeente voldoende aandacht besteedt aan de persoonlijke situatie en omstandigheden en aan het normale gebruik van de woning dan cliënten die jonger zijn dan 64 jaar. Op de overige aspecten van het protocol blijken de verschillen naar leeftijd niet significant te zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies verbonden worden.

Tabel 10.3 Naleving aspecten op het onderdeel wonen van het Wvg-protocol naar leeftijd

	< 18 (N=27)	18 – 64 (N=103)	≥ 65 (N=206)
De gemeente besteedt voldoende aandacht aan de persoonlijke situatie en omstandigheden*	68%	81%	83%
De gemeente houdt voldoende rekening met het normale gebruik van de woning*	72%	79%	83%
De gemeente houdt bij een verhuizing voldoende rekening met de mantelzorg en sociale contacten	63%	62%	58%
De gemeente houdt bij een verhuizing voldoende rekening met de financiële consequenties	63%	45%	70%
De gemeente zorgt ervoor dat de verhuis- en herinrichtingskosten voldoende worden gecompenseerd door de tegemoetkoming	40%	19%	50%

*Verschillen naar leeftijd zijn significant

Vervoer

De Wvg biedt vervoersvoorzieningen aan die erop gericht zijn mensen met beperkingen deel te laten nemen aan het maatschappelijk verkeer binnen, in elk geval, hun directe leefomgeving. Uit tabel 10.1 blijkt dat 73% van de cliënten van één of meer vervoersvoorzieningen gebruikmaakt. Uit het onderzoek blijkt verder dat het collectief vervoersysteem en de scooter mobiel het meest gebruikt worden.

Termijn voor afhandelen aanvraag

Het aantal weken tussen het moment dat een cliënt een aanvraag voor een vervoersvoorziening indient en het moment dat de gemeente het besluit over de aanvraag meedeelt kan, net als bij de woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen, per aanvraag verschillen. De maximaal toegestane termijn voor het afhandelen van de aanvraag is acht weken. Iets minder dan de helft van de cliënten (47%) die gebruikmaken van één of meer vervoersvoorzieningen heeft deze in 2003 aangevraagd. Bij 74% van de cliënten is de aanvraag binnen acht weken afgehandeld. Voor de 11% van de cliënten die aangeven dat de aanvraag niet binnen acht weken was afgehandeld, geldt dat ze gemiddeld 19 weken moesten wachten voordat de aanvraag was afgehandeld.

Persoonlijke situatie en omstandigheden

Wanneer een cliënt een vervoersvoorziening aanvraagt moet de gemeente, volgens het protocol, rekening houden met de behoeften en persoonlijke omstandigheden van de cliënt. Van de cliënten die gebruikmaken van één of meer vervoersvoorzieningen, vindt 81% dat de gemeente bij de aanvraag van deze voorziening(en) voldoende aandacht heeft besteed aan de persoonlijke situatie en omstandigheden en vindt 14% dat er onvoldoende aandacht aan besteed is.

Zelfstandig of met begeleiding reizen

De aard en mate van de beperking zijn bepalend voor het type en de omvang van de te verstrekken vervoersvoorziening. Van de cliënten die gebruikmaken van één of meer vervoersvoorzieningen, geeft 69% aan dat bij de aanvraag voor een vervoersvoorziening nagegaan is welke afstanden nog zelfstandig afgelegd kunnen worden en geeft 22% aan dat dit niet nagegaan is. Uit het onderzoek blijkt verder dat 43% van de cliënten die gebruikmaken van één of meer vervoersvoorzieningen niet (geheel) zonder begeleiding kan reizen. Een meerderheid van de cliënten (64%) die voor het reizen afhankelijk zijn van begeleiding, geeft aan dat de gemeente bij de behandeling van de aanvraag voor een vervoersvoorziening voldoende rekening heeft gehouden met eventuele benodigde begeleiding bij het vervoer en 22% geeft aan dat er onvoldoende rekening mee is gehouden. Voor de cliënten die gebruikmaken van één of meer vervoersvoorzieningen geldt tot slot dat 91% vindt dat de gemeente de juiste vervoersvoorziening heeft geboden.

Collectief vervoer en de afstand of het aantal zones dat de cliënt mag reizen

Wanneer de cliënt door de gemeente collectief vervoer toegewezen krijgt, geldt dat reizen van vijf OV-zones tegen strippenkaarttarief mogelijk moet zijn, zo stelt het protocol. Uit het onderzoek blijkt dat iets meer dan de helft van de cliënten (59%) die gebruikmaken van collectief vervoer niet weten hoeveel openbaarvervoerszones ze met de Wvg-vervoerspas of vervoersvergoeding vanaf de woning mogen reizen. Verder blijkt dat 9% van de cliënten minder dan vijf OV-zones in alle richtingen mag reizen, dat 15% vijf OV-zones mag reizen en dat 14%

meer dan vijf OV-zones mag reizen. Tevens weet meer dan de helft van de cliënten (64%) niet tegen welk tarief ze gebruik kunnen maken van het collectief vervoer. Van de cliënten die dit wel weten geeft 15% aan tegen OV-tarief gebruik te kunnen maken van het collectief vervoer, geeft 14% aan gebruik te kunnen maken van het collectief vervoer tegen een tarief dat lager is dan het OV-tarief en geeft 5% aan dat dit tarief hoger is dan het OV-tarief.

Collectief vervoer en prioritaire ritten

In het protocol staat verder vermeld dat de gemeenten over prioritaire ritten afspraken kunnen maken met vervoerders. Prioritaire ritten zijn ritten waarbij de cliënt de garantie krijgt dat hij of zij, behoudens een situatie van overmacht, op een vooraf afgesproken tijdstip op de plaats van bestemming arriveert. De meeste cliënten (43%) die gebruikmaken van het collectief vervoer geven aan dat ze bij het bestellen van vervoer de garantie krijgen op het afgesproken tijdstip ergens aanwezig te zijn, 30% geeft aan deze garantie niet te krijgen en 27% weet niet of ze deze garantie kunnen krijgen.

Verschillen tussen kleine en grote gemeenten

Tabel 10.4 laat zien hoeveel procent van de cliënten van mening is dat de gemeente de aspecten van het Wvg-protocol met betrekking tot het onderdeel vervoer naleeft. De gemeenten zijn ingedeeld in vier gemeentegrootteklassen. Uit de tabel blijkt dat er een verband bestaat tussen de gemeentegrootteklasse en de mening van de cliënt als het gaat om het aspect 'de gemeente heeft met de vervoerder afspraken gemaakt over prioritaire ritten'. In gemeenten tot 20.000 inwoners blijken cliënten vaker aan te geven dat de gemeente afspraken met de vervoerder heeft gemaakt over prioritaire ritten dan in de gemeenten met meer dan 20.000 inwoners. Op de overige aspecten van het protocol blijken de verschillen naar gemeentegrootteklasse niet significant te zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies worden verbonden.

Tabel 10.4 Naleving aspecten op het onderdeel vervoer van het Wvg-protocol naar gemeentegrootteklasse

	< 20.000 (N=224)	20.000-50.000 (N=289)	50.000-100.000 (N=155)	> 100.000 (N=243)
De gemeente besteedt voldoende aandacht aan de persoonlijke situatie en omstandigheden	81%	80%	76%	85%
De gemeente houdt voldoende rekening met eventuele benodigde begeleiding bij het vervoer	65%	58%	68%	66%
De gemeente biedt de mogelijkheid om vijf OV-zones of meer vanaf de woning te reizen met het collectief vervoer	34%	24%	32%	26%
De gemeente heeft met de vervoerder afspraken gemaakt over prioritaire ritten*	58%	37%	30%	40%

*Verschillen naar gemeentegrootteklasse zijn significant

Verschillen tussen jongeren en ouderen

Tabel 10.5 laat zien hoeveel procent van de respondenten van mening is dat de gemeente de aspecten van het Wvg-protocol met betrekking tot het onderdeel vervoer naleeft. De leeftijd is ingedeeld in drie categorieën. Uit de tabel blijkt dat er een verband bestaat tussen de leeftijd en de mening van de cliënt als het gaat om de aspecten 'de gemeente besteedt voldoende aandacht aan de persoonlijke situatie' en 'de gemeente biedt de mogelijkheid om vijf OV-zones of meer vanaf de woning te reizen met het collectief vervoer'. Cliënten die 65 jaar of ouder zijn

blijken vaker aan te geven dat de gemeente voldoende aandacht besteedt aan de persoonlijke situatie en omstandigheden dan cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. Verder blijken cliënten die jonger zijn dan 65 jaar vaker aan te geven dat de gemeente de mogelijkheid biedt om vijf OV-zones of meer vanaf de woning te reizen met het collectief vervoer dan cliënten die 65 jaar of ouder zijn. Op de overige aspecten van het protocol blijken de verschillen naar leeftijd niet significant te zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies verbonden worden.

Tabel 10.5 Naleving aspecten op het onderdeel vervoer van het Wvg-protocol naar leeftijd

	< 18 (N=27)	18 – 64 (N=103)	≥ 65 (N=206)
De gemeente besteedt voldoende aandacht aan de persoonlijke situatie en omstandigheden*	71%	73%	85%
De gemeente houdt voldoende rekening met eventuele benodigde begeleiding bij het vervoer	70%	60%	64%
De gemeente biedt de mogelijkheid om vijf OV-zones of meer vanaf de woning te reizen met het collectief vervoer*	30%	43%	24%
De gemeente heeft met de vervoerder afspraken gemaakt over prioritaire ritten	30%	48%	41%

*Verschillen naar leeftijd zijn significant

Rolstoel

Via de Wvg kunnen mensen met een mobiliteitsbeperking een rolstoel krijgen om zich zowel binnenshuis als buitenshuis te kunnen verplaatsen. Uit tabel 10.1 blijkt dat 33% van de cliënten van één of meer rolstoelvoorzieningen gebruikmaakt. Uit het onderzoek blijkt verder dat een handbewogen rolstoel het meest wordt gebruikt.

Termijn voor afhandelen aanvraag

Het aantal weken tussen het moment dat een cliënt een aanvraag voor een rolstoel indient en het moment dat de gemeente het besluit over de aanvraag meedeelt kan, net als bij de woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen en de vervoersvoorzieningen, per aanvraag verschillen. De maximaal toegestane termijn voor het afhandelen van de aanvraag is acht weken. Van de cliënten die gebruikmaken van één of meer rolstoelen, heeft 45% deze in 2003 aangevraagd. Bij 72% van de cliënten is de aanvraag binnen acht weken afgehandeld. Voor de 15% van de cliënten die aangeven dat de aanvraag niet binnen acht weken was afgehandeld geldt dat ze gemiddeld 17 weken moesten wachten voordat de aanvraag was afgehandeld.

Persoonlijke situatie en omstandigheden

De rolstoel is een zeer persoonlijke voorziening en veel gehandicapten zijn er bijzonder van afhankelijk. Wanneer een cliënt een rolstoel aanvraagt moet de gemeente, volgens het protocol, dan ook rekening houden met de persoonlijke situatie en omstandigheden van de cliënt. De meeste cliënten (83%) die gebruikmaken van één of meer rolstoelen, vinden dat de gemeente voldoende aandacht heeft besteed aan de persoonlijke situatie en omstandigheden. Verder vindt 13% dat de gemeente er onvoldoende aandacht aan heeft besteed.

Gezondheid

Wanneer de gemeente rekening houdt met de persoonlijke situatie en omstandigheden van de cliënt, houdt dit bijvoorbeeld in dat er rekening wordt gehouden met de gezondheid van de cliënt. Van de cliënten die gebruikmaken van één of meer rolstoelen, geeft 74% aan dat bij de keuze van een rolstoel voldoende rekening is gehouden met een eventuele verslechtering van

de gezondheid. Verder vindt 91% van de cliënten dat de gemeente uiteindelijk de juiste rolstoelvoorziening heeft geboden.

Onderhoud en reparatie

Het protocol vermeldt verder dat bij de verstrekking van een rolstoel behalve het hulpmiddel zelf ook het onderhoud en de reparatie horen. Van de cliënten die gebruikmaken van één of meer rolstoelen, geeft 82% aan dat bij de verstrekking van de rolstoel de afspraak is gemaakt dat mogelijke toekomstige kosten voor onderhoud zijn inbegrepen. Voor 83% van de cliënten geldt dat bij de verstrekking van de rolstoel de afspraak is gemaakt dat mogelijke toekomstige kosten voor reparatie zijn inbegrepen.

Accessoires

Naar gelang de persoonlijke situatie kunnen ook accessoires, of meerdere rolstoelen, tot de verstrekking horen. Uit het onderzoek blijkt dat van de cliënten die gebruikmaken van één of meer rolstoelen, 43% aangeeft extra accessoires te hebben en dat bij 92% van deze cliënten de accessoires tot de verstrekking behoren. Verder blijkt dat iets meer de helft van de cliënten (56%) geen inspraak heeft gehad in de accessoires. Daarnaast geeft 50% van de cliënten aan dat ze geen inspraak hebben gehad in het aantal rolstoelen, 71% van de cliënten heeft geen inspraak gehad in het merk, 60% niet in het type/model en 58% geeft aan geen inspraak te hebben gehad in de kleur.

Verschillen tussen kleine en grote gemeenten

Tabel 10.6 laat zien hoeveel procent van de cliënten van mening is dat de gemeente de verschillende aspecten van het Wvg-protocol met betrekking tot het onderdeel rolstoelen naleeft. De gemeenten zijn ingedeeld in vier gemeentegrootteklassen. Een vergelijking naar gemeentegrootteklassen heeft echter géén significante verschillen opgeleverd. Er kunnen dan ook geen conclusies worden verbonden aan de in de tabel getoonde verschillen naar gemeentegrootteklasse.

Tabel 10.6 Naleving aspecten op het onderdeel rolstoelen van het Wvg-protocol naar gemeentegrootteklasse

	< 20.000 (N=224)	20.000-50.000 (N=289)	50.000-100.000 (N=155)	> 100.000 (N=243)
De gemeente besteedt voldoende aandacht aan de persoonlijke situatie en omstandigheden	83%	82%	83%	84%
De gemeente houdt voldoende rekening met een eventuele verslechtering van de gezondheid	81%	68%	77%	71%
De gemeente heeft afspraken gemaakt over de toekomstige kosten voor onderhoud	80%	77%	87%	85%
De gemeente heeft afspraken gemaakt over de toekomstige kosten voor reparatie	84%	78%	87%	85%
De gemeente biedt de mogelijkheid van extra accessoires	88%	97%	87%	93%

Verschillen tussen jongeren en ouderen

Tabel 10.7 laat zien hoeveel procent van de cliënten van mening is dat de gemeente de verschillende aspecten van het Wvg-protocol met betrekking tot het onderdeel rolstoelen naleeft. De leeftijd is ingedeeld in drie categorieën. Uit de tabel blijkt dat er een verband bestaat tussen de leeftijd en de mening van de cliënt als het gaat om het aspect 'de gemeente houdt voldoende rekening met een eventuele verslechtering van de gezondheid'. Cliënten die jonger zijn dan 65 jaar blijken vaker aan te geven dat de gemeente voldoende rekening houdt met een eventuele verslechtering van de gezondheid dan cliënten die 65 jaar of ouder zijn. Op de overige aspecten van het protocol blijken de verschillen naar leeftijd niet significant te zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies verbonden worden.

Tabel 10.7 Naleving aspecten op het onderdeel rolstoelen van het Wvg-protocol naar leeftijd

	< 18 (N=27)	18 – 64 (N=103)	≥ 65 (N=206)
De gemeente besteedt voldoende aandacht aan de persoonlijke situatie en omstandigheden	84%	84%	81%
De gemeente houdt voldoende rekening met een eventuele verslechtering van de gezondheid*	84%	75%	69%
De gemeente heeft afspraken gemaakt over de toekomstige kosten voor onderhoud	81%	79%	77%
De gemeente heeft afspraken gemaakt over de toekomstige kosten voor reparatie	84%	80%	78%
De gemeente biedt de mogelijkheid van extra accessoires	90%	89%	96%

*Verschillen naar leeftijd zijn significant

10.3 Informatievoorziening

Wanneer een cliënt een Wvg-voorziening aanvraagt, moet de gemeente de cliënt op verschillende punten van informatie voorzien, zo stelt het protocol. Vanaf het begin moet de gemeente duidelijk zijn over de procedure: het gemeentelijke beleid, wat er gebeurt vanaf de aanvraag, de indicatiestelling en het medische advies, de beschikking en de mogelijkheid van bezwaar, beroep en klachten. Tabel 10.8 laat zien dat een meerderheid van de cliënten vindt dat de gemeente voldoende informatie geeft over de procedure van aanvraag tot de daadwerkelijke verstrekking van de aangevraagde voorziening (64%), over de termijn van verstrekking en levering van de voorziening (56%) en over de tijdsplanning van de behandeling van de aanvraag en eventuele vertraging (48%). Verder blijkt dat een meerderheid van de cliënten aangeeft niet te weten of de gemeente voldoende informatie geeft over aspecten als de mogelijkheid van een spoedprocedure voor urgente aanvragen, waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen, de mogelijkheid een klacht in te dienen, de mogelijkheid tot bezwaar en beroep en de tijdsduur van de behandeling van ingediende klachten, bezwaar en beroep. Deze hoge percentages zijn echter mogelijk te verklaren door het feit dat ook cliënten op wie de punten niet van toepassing zijn een antwoord hebben gegeven.

Tabel 10.8 Wilt u aangeven of de gemeente u op de volgende punten voldoende informatie geeft? (N=911)

	Voldoende	Onvoldoende	Weet niet	Totaal (100%, N =)
De procedure van aanvraag tot de daadwerkelijke verstrekking van de aangevraagde voorzieningen	64%	20%	16%	911
De mogelijkheid van een spoedprocedure voor urgente aanvragen	20%	32%	48%	911
De tijdsplanning van de behandeling van de aanvraag en eventuele vertraging	48%	28%	24%	911
Waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen	21%	22%	57%	911
De mogelijkheid een klacht in te dienen	38%	24%	38%	911
De mogelijkheid tot bezwaar en beroep	35%	24%	41%	911
De tijdsduur van de behandeling van ingediende klacht, bezwaar en beroep	28%	28%	44%	911
De termijn van verstrekking en levering van de voorzieningen	56%	25%	19%	911

De informatie die de gemeente ter beschikbaar stelt over de Wvg moet voor iedereen toegankelijk zijn. Uit het onderzoek blijkt dat 70% van de cliënten vindt dat de gemeente de informatie over de Wvg in een toegankelijke vorm beschikbaar stelt en dat 11% vindt dat dit niet gebeurt.

Verder vermeldt het protocol dat de gemeente bij de aanvraagprocedure onnodige bureaucratie moet vermijden door voort te bouwen op hetgeen van de aanvrager en diens omgeving al bekend is. Meer dan de helft van de cliënten (60%) geeft aan dat de gemeente bij de Wvg-aanvraag voldoende rekening houdt met de informatie die al over hen bekend is. Verder geeft 20% van de cliënten aan dat de gemeente onvoldoende rekening houdt met de informatie die reeds over hen bekend is. Er zijn ongeveer evenveel cliënten die aangeven dat de gemeente bij de aanvraag van een Wvg-voorziening naar de voorkeur van de cliënt vraagt (44%) als cliënten die aangeven dat de gemeente niet naar de voorkeur van de cliënt vraagt (46%). Tot slot zijn de meeste cliënten (66%) van mening dat de Wvg-medewerker van de gemeente later niet nog eens informeert of de Wvg-voorziening(en) die gebruikt worden nog steeds voldoen. Iets minder dan een kwart van de cliënten (22%) is van mening dat de Wvg-medewerker van de gemeente later wel eens informeert of de Wvg-voorzieningen voldoen.

Verschillen tussen kleine en grote gemeenten

Tabel 10.9 laat zien hoeveel procent van de cliënten van mening is dat de gemeente de verschillende aspecten van het Wvg-protocol met betrekking tot het onderdeel informatievoorziening naleeft. De gemeenten zijn ingedeeld in vier gemeentegrootteklassen. Uit de tabel blijkt dat er een verband bestaat tussen de gemeentegrootteklasse en de mening van de cliënt als het gaat om de aspecten 'de gemeente geeft informatie over de mogelijkheid een klacht in te dienen' en 'de gemeente geeft informatie over de mogelijkheid tot bezwaar en beroep'. De meningen van de cliënten uit de verschillende gemeentegrootteklassen blijken redelijk overeen te komen wat betreft deze aspecten. In het algemeen is minder dan de helft van de cliënten (32% tot 43%) van mening dat de gemeente voldoende informatie geeft over de mogelijkheid een klacht in te dienen en de mogelijkheid tot bezwaar en beroep. Op de overige aspecten van het protocol blijken de verschillen naar gemeentegrootteklasse niet significant te zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies verbonden worden.

Tabel 10.9 Naleving aspecten op het onderdeel informatievoorziening van het Wvg-protocol naar gemeentegrootteklasse

	< 20.000 (N=224)	20.000-50.000 (N=289)	50.000-100.000 (N=155)	> 100.000 (N=243)
De gemeente geeft informatie over de procedure van aanvraag tot de daadwerkelijk verstrekking van de aangevraagde voorziening	64%	63%	66%	63%
De gemeente geeft informatie over de mogelijkheid van een spoedprocedure voor urgente aanvragen	24%	21%	17%	19%
De gemeente geeft informatie over de tijdsplanning van de behandeling van de aanvraag en eventuele vertraging	48%	50%	49%	43%
De gemeente geeft informatie over waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen	23%	17%	23%	22%
De gemeente geeft informatie over de mogelijkheid een klacht in te dienen*	43%	34%	42%	35%
De gemeente geeft informatie over de mogelijkheid tot bezwaar en beroep*	41%	32%	37%	34%
De gemeente geeft informatie over de tijdsduur van de behandeling van ingediende klacht, bezwaar en beroep	30%	25%	29%	29%
De gemeente geeft informatie over de termijn van verstrekking en levering van de voorzieningen	59%	56%	57%	52%

*Verschillen naar gemeentegrootteklasse zijn significant

Verschillen tussen jongeren en ouderen

Tabel 10.10 laat zien hoeveel procent van de cliënten van mening is dat de gemeente de verschillende aspecten van het Wvg-protocol met betrekking tot het onderdeel informatievoorziening naleeft. De leeftijd is ingedeeld in drie categorieën. Uit de tabel blijkt dat er een verband bestaat tussen de leeftijd en de mening van de cliënt als het gaat om de aspecten met betrekking tot het onderdeel informatievoorziening. Cliënten die 65 jaar of jonger zijn blijken vaker aan te geven dat de gemeente voldoende informatie geeft over de aspecten met betrekking tot het onderdeel informatievoorziening dan cliënten van 65 jaar of ouder.

Tabel 10.10 Naleving aspecten op het onderdeel informatievoorziening van het Wvg-protocol naar leeftijd

	< 18 (N=27)	18 – 64 (N=103)	≥ 65 (N=206)
De gemeente geeft informatie over de procedure van aanvraag tot de daadwerkelijke verstrekking van de aangevraagde voorziening*	69%	71%	60%
De gemeente geeft informatie over de mogelijkheid van een spoedprocedure voor urgente aanvragen*	25%	24%	18%
De gemeente geeft informatie over de tijdsplanning van de behandeling van de aanvraag en eventuele vertraging*	58%	56%	43%
De gemeente geeft informatie over waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen*	29%	27%	17%
De gemeente geeft informatie over de mogelijkheid een klacht in te dienen*	52%	48%	32%
De gemeente geeft informatie over de mogelijkheid tot bezwaar en beroep*	52%	45%	30%
De gemeente geeft informatie over de tijdsduur van de behandeling van ingediende klacht, bezwaar en beroep*	44%	33%	24%
De gemeente geeft informatie over de termijn van verstrekking en levering van de voorzieningen*	63%	65%	51%

* Verschillen naar leeftijd zijn significant

10.4 Persoonsgebonden budget (Pgb)

In sommige gemeenten is het voor een persoon met een Wvg-indicatie mogelijk om een Persoonsgebonden budget (Pgb) aan te vragen voor de Wvg. Dit is een geldbedrag waarmee de Wvg-cliënt zelf woonvoorzieningen en/of woningaanpassingen, vervoersvoorzieningen en rolstoelvoorzieningen inkoop. Uit het onderzoek blijkt dat een meerderheid van de cliënten (63%) niet weet of het in hun gemeente mogelijk is om een Pgb voor de Wvg aan te vragen en geeft 27% aan dat dit in hun gemeente wel mogelijk is. De cliënten die aangeven dat het in hun gemeente wel mogelijk is om een Pgb aan te vragen zijn afkomstig uit een groot aantal gemeenten, namelijk 43. Van deze cliënten geeft 32% aan dat ze ook daadwerkelijk een Pgb voor de Wvg hebben, geeft 1% aan dit inmiddels te hebben aangevraagd en geeft 13% aan een Pgb wenselijk te vinden. Verder geeft iets meer dan de helft van de cliënten (54%) aan dat ze geen behoefte hebben aan een Pgb.

Het aantal gemeenten dat op dit moment een Pgb voor de Wvg aanbiedt blijkt echter nog zeer beperkt te zijn (hooguit tien, volgens *Per Saldo*, de vereniging voor budgethouders). Gezien bovengenoemde resultaten kan het niet anders dat, ondanks de zorgvuldige inleiding op de vraagstelling, een groot aantal cliënten het Pgb voor de Wvg heeft verward met bijvoorbeeld een forfaitaire vergoeding of een ander Pgb (zoals voor de AWBZ). *Per Saldo* onderschrijft de verwarring tussen de verschillende vormen van Pgb en de onbekendheid met een Pgb voor de Wvg, op basis van hun ervaringen met informatiebijeenkomsten voor cliënten. Aan de huidige uitkomsten mogen dan ook geen conclusies worden verbonden.

10.5 Veranderingen na invoering van het protocol

De Wvg is een raamwet die decentraal wordt uitgevoerd. Dat houdt in dat de gemeenten binnen de grenzen van deze wet de vrijheid hebben om zelf beleid te maken. Het doel van het Wvg-protocol is om een meer gelijke toepassing en uitvoering van de wet te krijgen. Aan de cliënten die bekend zijn met de inhoud van het protocol is gevraagd of er, sinds de komst van het protocol, veranderingen zijn opgetreden op de verschillende onderdelen van het protocol. Uit het onderzoek blijkt echter dat slechts 6% van de cliënten op de hoogte is van het bestaan van het protocol en dat van deze cliënten 39% bekend is met de inhoud van het protocol. Het aantal cliënten dat veranderingen op de diverse onderdelen van het protocol mogelijk kan beoordelen (N=22), is hiermee dermate gering dat de uitkomsten niet meer dan een lichte indicatie zijn waar geen conclusies aan kunnen worden verbonden.

11 Knelpunten en klachten

Bij het indienen van een Wvg-aanvraag kunnen cliënten op verschillende onderdelen knelpunten ervaren. Wanneer dit het geval is, kan de cliënt een formele klacht indienen over deze knelpunten.

Knelpunten

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste cliënten (90%) aangeven sinds de invoering van het Wvg-protocol geen knelpunten te hebben ervaren over de Wvg of over één of meer in het kader van de Wvg verstrekte voorzieningen. De onderstaande beschrijving van knelpunten is dan ook gebaseerd op een klein percentage cliënten en moet daarom met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Tevens moet in ogenschouw genomen worden dat het grootste deel van de cliënten niet bekend is met het protocol.

Knelpunten kunnen betrekking hebben op verschillende onderdelen van de Wvg, zoals de voorzieningen en de procedure. Van de cliënten die knelpunten hebben ervaren, geeft 77% aan dat de knelpunten betrekking hebben op een toegekende Wvg-voorziening. Deze knelpunten hebben in het algemeen betrekking op voorzieningen als de scootermobiel, hulpmiddelen voor baden, douchen, wassen of toiletgebruik, het collectief vervoerssysteem en de handbewogen rolstoel. Verder geeft 93% van de cliënten aan dat de knelpunten betrekking hebben op procedures in het aanvraag- en verstrekkingstraject. Deze knelpunten hebben in het algemeen betrekking op procedures als het aanvragen van een hulpmiddel of een voorziening, de beschikking, de levertijd van het hulpmiddel of de voorziening en de uiteindelijke levering. Andere onderwerpen waar de knelpunten vaak betrekking op hebben zijn de algemene informatievoorziening en de bejegening.

Klachten

Wanneer een cliënt knelpunten ervaart over de procedure of over één of meer in het kader van de Wvg verstrekte voorzieningen, kan hij ervoor kiezen om een klacht in te dienen. Uit het onderzoek blijkt dat meer dan de helft van de cliënten (65%) die aangegeven hebben knelpunten te ervaren een formele klacht heeft ingediend. Van de 34% van de cliënten die wel een formele klacht hebben ingediend, heeft het grootste deel (91%) de klacht ingediend bij de gemeente.

De wijze waarop de cliënten melding hebben gemaakt van hun klacht verschilt. Het is tevens mogelijk om verschillende vormen tegelijk te gebruiken. De meeste cliënten hebben de klacht schriftelijk gemeld via een zelfopgestelde brief, maar ook het mondeling doorgeven aan een Wvg- of loketmedewerker, het telefonisch melden via een klachtenlijn en het schriftelijk melden via een klachtenformulier komen geregeld voor.

Wanneer een cliënt een klacht meldt bij de gemeente, moet de gemeente de cliënt, volgens het protocol, op de hoogte houden van de behandeling van de klacht. Uit tabel 11.1 blijkt dat van de cliënten die een klacht hebben ingediend, 30% nooit een reactie heeft gehad op de ingediende klacht. Verder blijkt dat gemeenten in het algemeen melding maken van het in behandeling nemen van de klacht en van de definitieve reactie en eventuele actie die wordt ondernomen.

Tabel 11.1 Hebt u een formele schriftelijke reactie gekregen op de door u ingediende klacht? (N=33)

Ik heb nooit een reactie gehad op mijn klacht	30%
Melding van ontvangst en registratie van de klacht	21%
Melding van het in behandeling nemen van de klacht	36%
Melding van de verwachte behandelingsduur van de klacht	3%
Melding van de definitieve reactie en eventuele actie die wordt ondernomen	36%
Andere melding	3%
Weet niet	0%
Totaal (100%, N=)	33

Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Van de cliënten die een klacht hebben ingediend geeft 36% aan dat de gemeente melding heeft gemaakt van de definitieve reactie. Van deze cliënten geeft de ene helft aan dat ze uiteindelijk in het gelijk zijn gesteld en de andere helft dat ze niet in het gelijk zijn gesteld. In het onderzoek kwam het niet voor dat mensen deels in het gelijk zijn gesteld. De helft van de cliënten die niet in het gelijk zijn gesteld, zijn vervolgens niet in beroep gegaan tegen de beslissing en zijn dit ook niet van plan. Verder is 33% van de cliënten wel van plan om in beroep te gaan.

12 Vergelijking resultaten gemeentelijk onderzoeksdeel met het cliëntenonderzoek

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de verschillen tussen de ervaringen van cliënten in gemeenten waar wel (onderdelen van) het protocol is geïmplementeerd en de ervaringen van cliënten in gemeenten waar dit niet het geval is.

Om deze vergelijking te kunnen maken zijn in eerste instantie in het gemeentelijk onderzoeksdeel somscores berekend over de verschillende onderdelen van het Wvg-protocol. In bijlage 3 is weergegeven dat de gemeenten op basis van deze somscores per onderdeel zijn ingedeeld in vijf categorieën: categorie één: gemeenten geven aan niet volgens het protocol te werken, categorie twee: gemeenten geven aan bijna niet volgens het protocol te werken, categorie drie: gemeenten geven aan deels volgens het protocol te werken, categorie vier: gemeenten geven aan bijna geheel volgens het protocol te werken en categorie vijf: gemeenten geven aan geheel volgens het protocol te werken. In het cliëntenonderzoek is vervolgens per onderdeel, op basis van dezelfde indeling naar gemeenten, gekeken naar de ervaringen van de Wvg-clieënten op de verschillende aspecten van het Wvg-protocol.

Wonen

Voor het onderdeel wonen geldt dat van de 90 gemeenten 51% (N=46) aangeeft deels volgens het protocol te werken. Verder geeft 41% (N=37) aan bijna geheel en geeft 8% (N=7) aan geheel volgens het protocol te werken. Er zijn geen gemeenten die aangeven niet of bijna niet volgens het protocol te werken.

Tabel 12.1 laat de ervaringen van cliënten zien met betrekking tot de verschillende aspecten van het onderdeel wonen in de verschillende categorieën gemeenten. Voor de aspecten van het onderdeel wonen geldt dat de verschillen in ervaringen van de cliënten naar categorieën gemeenten niet significant zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies worden verbonden.

Tabel 12.1 Ervaringen van cliënten op het onderdeel wonen

Aspecten	Clieënt woont in gemeente die aangeeft deels volgens het protocol te werken	Clieënt woont in gemeente die aangeeft bijna geheel volgens het protocol te werken	Clieënt woont in gemeente die aangeeft geheel volgens het protocol te werken
Vindt u dat de gemeente voldoende aandacht besteedt aan de persoonlijke situatie en omstandigheden?	78%	87%	89%
Is volgens u voldoende rekening gehouden met het normale gebruik van de woning?	78%	85%	85%
Is bij de keuze voor een andere woning voldoende rekening gehouden met de sociale contacten en mantelzorg?	57%	61%	100%
Is bij de keuze voor een andere woning voldoende rekening gehouden met de financiële consequenties van het verhuizen?	62%	54%	100%
Vindt u dat de verhuis- en herinrichtingskosten voldoende worden gecompenseerd door de tegemoetkoming?	36%	35%	100%

Vervoer

Voor het onderdeel vervoer geldt dat van de 90 gemeenten 43% (N=39) aangeeft deels en 57% (N=51) aangeeft bijna geheel volgens het protocol te werken. Er zijn geen gemeenten die aangeven niet, bijna niet of geheel volgens het protocol te werken.

In tabel 12.2 zijn de ervaringen van cliënten weergegeven met betrekking tot de verschillende aspecten van het onderdeel vervoer in de verschillende categorieën gemeenten. Uit de tabel blijkt dat voor de aspecten van het onderdeel vervoer geldt dat de verschillen in ervaringen van de cliënten naar categorieën gemeenten niet significant zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies worden verbonden.

Tabel 12.2 Ervaringen van cliënten op het onderdeel vervoer

Aspecten	Cliënt woon in gemeente die aangeeft deels volgens het protocol te werken	Cliënt woont in gemeente die aangeeft bijna geheel volgens protocol te werken
Vindt u dat de gemeente voldoende aandacht besteedt aan uw persoonlijke situatie en omstandigheden?	79%	83%
Vindt u dat de gemeente voldoende rekening heeft gehouden met eventuele benodigde begeleiding bij het vervoer?	62%	66%
Hoeveel openbaarvervoerszones mag u met uw Wvg-vervoerspasje of vervoersvergoeding vanaf uw woning reizen?	25%	32%
Kunt u bij het bestellen van vervoer de garantie krijgen dat u daar op een afgesproken tijdstip aankomt?	45%	41%

Rolstoelen

Voor het onderdeel rolstoelen geldt dat van de 90 gemeenten 7% (N=6) aangeeft bijna geheel en 93% (N=84) aangeeft geheel volgens het protocol te werken. Er zijn geen gemeenten die aangeven niet, bijna niet of deels volgens het protocol te werken.

Tabel 12.3 laat de ervaringen van cliënten zien met betrekking tot de verschillende aspecten van het onderdeel rolstoelen in de verschillende categorieën gemeenten. Uit de tabel blijkt dat voor de aspecten van het onderdeel rolstoelen geldt dat de verschillen in ervaringen van de cliënten naar categorieën gemeenten niet significant zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies worden verbonden.

Tabel 12.3 Ervaringen van cliënten op het onderdeel rolstoelen

Aspecten	Cliënt woont in gemeente die aangeeft bijna geheel volgens het protocol te werken	Cliënt woont in gemeente die aangeeft geheel volgens protocol te werken
Vindt u dat er voldoende aandacht is besteed aan uw persoonlijke situatie en omstandigheden?	79%	83%
Vindt u dat er bij de keuze voor een rolstoel voldoende rekening is gehouden met een eventuele verslechtering van uw gezondheid?	71%	74%
Is bij de verstrekking van de rolstoel de afspraak gemaakt dat mogelijke toekomstige kosten voor onderhoud zijn inbegrepen?	89%	80%
Is bij de verstrekking van de rolstoel de afspraak gemaakt dat mogelijke toekomstige kosten voor reparatie zijn inbegrepen?	89%	82%
Behoorden de accessoires tot de verstrekking, of hebt u deze zelf moeten aanschaffen?	93%	91%

Informatievoorziening

Voor het onderdeel informatievoorziening geldt dat van de 90 gemeenten 36% (N=32) aangeeft deels volgens het protocol te werken. Verder geeft 24% (N=22) aan bijna geheel en geeft 40% (N=36) aan geheel volgens het protocol te werken. Er zijn geen gemeenten die aangeven niet of bijna niet volgens het protocol te werken.

In tabel 12.4 staan de ervaringen van cliënten weergegeven met betrekking tot de verschillende aspecten van het onderdeel informatievoorziening in de verschillende categorieën gemeenten. Voor de aspecten van het onderdeel informatievoorziening geldt dat de verschillen in ervaringen van de cliënten naar categorieën gemeenten niet significant zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies worden verbonden.

Tabel 12.4 Ervaringen van cliënten op het onderdeel informatievoorziening

Aspecten	Cliënt woont in gemeente die aangeeft deels volgens het protocol te werken	Cliënt woont in gemeente die aangeeft bijna geheel volgens het protocol te werken	Cliënt woont in gemeente die aangeeft geheel volgens het protocol te werken
Informeert de gemeente u voldoende over de procedure van aanvraag tot de daadwerkelijke verstrekking van de aangevraagde voorziening?	61%	62%	68%
Informeert de gemeente u voldoende over de mogelijkheid van een spoedprocedure voor urgente aanvragen?	19%	26%	18%
Informeert de gemeente u voldoende over de tijdsplanning van de behandeling van de aanvraag en eventuele vertraging?	44%	47%	51%
Informeert de gemeente u voldoende over waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen?	21%	21%	20%
Informeert de gemeente u voldoende over de mogelijkheid een klacht in te dienen?	40%	37%	36%
Informeert de gemeente u voldoende over de mogelijkheid tot bezwaar en beroep?	36%	34%	36%
Informeert de gemeente u voldoende over de tijdsduur van de behandeling van ingediende klacht, bezwaar en beroep?	27%	30%	26%
Informeert de gemeente u voldoende over de termijn van verstrekking en levering van de voorziening?	54%	55%	58%

Aanvraagprocedure en indicatiestelling

Voor het onderdeel aanvraagprocedure en indicatiestelling geldt dat van de 90 gemeenten 14% (N=13) aangeeft deels volgens het protocol te werken. Verder geeft 83% (N=75) aan bijna geheel en geeft 2% (N=2) aan geheel volgens het protocol te werken. Er zijn geen gemeenten die aangeven niet of bijna niet volgens het protocol te werken.

Tabel 12.5 laat de ervaringen van de cliënten zien met betrekking tot de verschillende aspecten van het onderdeel aanvraagprocedure en indicatiestelling in de verschillende categorieën gemeenten. Voor de aspecten van het onderdeel aanvraagprocedure en indicatiestelling geldt dat de verschillen in ervaringen van de cliënten naar categorieën gemeenten niet significant zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies worden verbonden.

Tabel 12.5 Ervaringen van cliënten op het onderdeel aanvraagprocedure en indicatiestelling

Aspecten	Cliënt woont in gemeente die aangeeft deels volgens het protocol te werken	Cliënt woont in gemeente die aangeeft bijna geheel volgens het protocol te werken	Cliënt woont in gemeente die aangeeft geheel volgens het protocol te werken
Vindt u dat de gemeente bij uw Wvg-aanvraag voldoende rekening houdt met de informatie die al over u bekend is?	59%	59%	80%
Informeert een Wvg-medewerker of de gemeente bij u of de Wvg-voorziening(en) die u gebruikt nog steeds voldoen?	28%	20%	36%

Keuzevrijheid

Voor het onderdeel keuzevrijheid geldt dat van de 90 gemeenten 4% (N=4) aangeeft niet volgens het protocol te werken. Verder geeft 52% (N=47) aan deels en geeft 43% (N=39) aan geheel volgens het protocol te werken.

In tabel 12.6 staan de ervaringen van de cliënten weergegeven met betrekking tot de verschillende aspecten van het onderdeel keuzevrijheid in de verschillende categorieën gemeenten. Uit de tabel blijkt dat voor de aspecten van het onderdeel keuzevrijheid geldt dat de verschillen in ervaringen van de cliënten naar categorieën gemeenten niet significant zijn. Aan deze verschillen kunnen dan ook geen conclusies worden verbonden.

Tabel 12.6 Ervaringen van cliënten op het onderdeel keuzevrijheid

Aspecten	Cliënt woont in gemeente die aan niet volgens het protocol te werken	Cliënt woont in gemeente die aangeeft deels volgens het protocol te werken	Cliënt woont in gemeente die aangeeft geheel volgens het protocol te werken
Heeft de gemeente bij uw Wvg-aanvraag gevraagd naar uw voorkeur voor een bepaalde wvg-voorziening?	41%	44%	44%

Deel 3. Tot slot

13 Slotbeschouwing

Het doel van de monitor Wvg-protocol is het verkrijgen van een volledig beeld van de implementatie van het Wvg-protocol in gemeenten en de ervaringen van cliënten hiermee. SGBO en Ipso Facto hebben deze monitor gezamenlijk uitgevoerd, waarbij SGBO het gemeentelijke onderzoeksdeel voor haar rekening heeft genomen en Ipso Facto het cliëntenonderzoek en het jurisprudentieonderzoek.

In dit hoofdstuk zetten we de belangrijkste resultaten van het onderzoek op een rij. Per onderzoeksdeel worden eerst de onderzoeksvragen aan de hand van de bevindingen beantwoord waarna een korte beschouwing volgt.

13.1 Gemeentelijk onderzoeksdeel

Onderzoeksvragen

Het gemeentelijke onderzoeksdeel dient een beeld te geven van de concrete stand van zaken met betrekking tot de implementatie van het protocol op de drie hoofdonderdelen van het protocol. Hierbij staan de volgende hoofdvragen centraal:

1. De concrete stand van zaken van de implementatie van het protocol op alle onderdelen zoals die ook in de quickscan zijn onderzocht (cliëntgerichtheid, voorzieningen en toetsingskader). Zijn deze onderdelen vertaald naar het gemeentelijke beleid en hoe is dit beleid vertaald naar de uitvoering? (onderzoeksvraag A)
2. Indien (onderdelen van) het protocol niet vertaald is (zijn) naar beleid/uitvoering, gebeurt dat dan nog en wanneer? (onderzoeksvraag B)
3. Indien (onderdelen van) het protocol niet vertaald is (zijn) naar beleid/uitvoering, wat zijn hiervoor de belangrijkste redenen? (onderzoeksvraag C)
4. Welke knelpunten ondervinden gemeenten bij de vertaling van het protocol naar beleid/uitvoering? (onderzoeksvraag D)
5. Op welke onderdelen van het protocol is, als gevolg van de implementatie van het protocol, sprake van concrete meerkosten en zijn deze op macroniveau te kwantificeren? (onderzoeksvraag E)

Conclusies

Ad 1 Wat is de concrete stand van zaken met betrekking tot de implementatie van het Wvg-protocol?

Wij hebben gemeenten eerst gevraagd zelf een oordeel te formuleren over het protocol en over de vraag of hun huidige beleid reeds conform protocol is. Vervolgens is aan de hand van specifieke praktijkvragen op de verschillende onderdelen van het protocol doorgevraagd. Om nog meer inzicht te krijgen in de praktijk, kregen gemeenten een aantal cases voorgelegd.

Gemeenten zijn overwegend neutraal of positief over het protocol. Ze vinden het een goed intentieverhaal en het heeft voor een extra stimulans gezorgd om weer eens goed naar het eigen beleid te kijken. Een aantal gemeenten geeft echter ook aan dat het protocol een abstract verhaal is waarin geen duidelijke grenzen worden aangegeven. Wanneer ben je als gemeente voldoende cliëntgericht? Hoe ver ga je als gemeente in de cliëntgerichtheid van je beleid? Dat

wordt nogal eens onduidelijk gevonden. Ook stelt een aantal gemeenten dat de Wvg wel beheersbaar moet blijven.

De meeste gemeenten hebben aangegeven ten tijde van de interviews (zomer 2003) op de verschillende onderdelen in grote lijnen volgens het Wvg-protocol te werken: 28% van de gemeenten geeft aan dat het beleid en de uitvoering op dat moment geheel conform protocol zijn en 47% geeft aan dat dit gedeeltelijk het geval is. Daarnaast heeft 20% van de onderzochte gemeenten nog geen actie ondernomen naar aanleiding van het protocol, maar 10 van deze 18 gemeenten hebben daar wel concrete plannen voor.

Omdat de vraagstelling niet identiek is, is een vergelijking met de uitkomsten van de quickscan die in januari 2003 is uitgevoerd, moeilijk te maken.

Ondanks het feit dat de meeste gemeenten het protocol neutraal of positief hebben ontvangen en ermee aan de slag zijn gegaan, zijn er aspecten uit het Wvg-protocol die in de praktijk nog niet altijd worden opgepakt. In tabel 13.1 worden de aspecten aangegeven die door minder dan 75% van de gemeenten worden nageleefd. De aspecten waar de minste gemeenten rekening mee zeggen te houden, staan onderaan.

Tabel 13.1 Aspecten waar minder dan 75% van de gemeenten zich aan houdt

Aspect van het protocol	% Ja	Toelichting
Relatief eenvoudige, veelgevraagde voorzieningen worden op voorraad gehouden	73%	De grote gemeenten scoren hoger dan de kleine gemeenten
De financiële consequenties van verhuizen, zoals de woonlasten, vallen binnen de draagkracht van de cliënt	72%	Met name in de kleine gemeenten lijkt dit minder het geval te zijn dan in de grotere gemeenten
Met de cliënt die een voorkeur heeft voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst adequate overlegt de gemeente of deze een voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming	70%	De 100.000-plus gemeenten scoren erg laag ten opzichte van de overige gemeenten
Verhuizen gaat niet ten koste van mantelzorg en de sociale contacten van de cliënt	69%	Met name in grote gemeenten gaat verhuizen wel eens ten koste van mantelzorg en de sociale contacten
De cliënt wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht in te dienen	67%	Hoe groter de gemeente, hoe vaker deze de cliënt lijkt te informeren
De cliënt wordt bij dreiging van de overschrijding van de in Awb gestelde termijnen geïnformeerd over de vermoedelijk realiseerbare afhandeltermijn	64%	De 100.000-plus gemeenten scoren het laagste
Bij natura voorzieningen wordt niet altijd de goedkoopst adequate voorziening gekozen uit meerdere aanbiedingen omdat rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt	62%	De kleinere gemeenten lijken iets meer rekening met de wens van de cliënt te houden dan de grotere gemeenten
Na verstrekking wordt periodiek contact opgenomen met de aanvrager om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen	44%	
Van reeds aangepaste woningen die ter verhuur worden aangeboden dan wel binnenkort beschikbaar zullen komen, wordt een overzicht bijgehouden	38%	Kleine gemeenten lijken minder vaak een overzicht bij te houden dan grotere gemeenten
Het primaat van collectief vervoer wordt niet strikt toegepast	35%	Genoemde percentage bestaat uit 19% gemeenten die wel het primaat van collectief vervoer kennen maar het niet strikt toepassen en 16% gemeenten die het primaat van collectief vervoer niet kennen
Met de werkelijke kosten die iemand maakt in verband met verhuizing en inrichting wordt rekening gehouden	17%	In de kleine gemeenten lijkt hier meer rekening mee gehouden te worden dan in de grote gemeenten.

Het is van belang op te merken dat de criteria waarmee een gemeente rekening zou moeten houden bij het toekennen van voorzieningen, zoals deze in het protocol zijn opgenomen in het toetsingskader, in de vragen en cases zaten besloten. Veel vragen gingen over hoe met de individuele cliënten wordt omgegaan en hoe er rekening wordt gehouden met de wensen, de contacten, de leefsituatie en dergelijke van de aanvrager. Ondanks dat is doorgevraagd naar hoe deze zaken in de praktijk tot uiting komen, kon men dat niet altijd goed aangeven. Zo geven bijvoorbeeld bijna alle gemeenten aan dat rekening wordt gehouden met de specifieke omstandigheden van de aanvrager, maar vervolgens kunnen ze niet altijd goed aangeven met welke omstandigheden dan rekening wordt gehouden en hoe dat in de uitvoering tot uiting komt. Uit de cases komt het beeld naar voren dat gemeenten niet zonder meer rekening houden met de zaken die in het protocol genoemd worden onder het toetsingskader. Veel gemeenten geven aan meer informatie over de specifieke omstandigheden nodig te hebben om een goed oordeel te kunnen vellen of eerst nog andere mogelijkheden te willen onderzoeken, bijvoorbeeld of een partner niet bepaalde taken kan verrichten.

Over het algemeen kan gesteld worden dat het protocol vooral de aandacht heeft gevestigd op de cliëntgerichtheid. Gemeenten gaan daar heel creatief mee om. Ze bedenken allerlei constructies om de keuzevrijheid van cliënten te vergroten, soms zónder dat hierdoor de uitgaven stijgen. Want de Wvg-uitgaven zijn in veel gemeenten een punt van zorg.

Op enkele onderdelen van het protocol blijken ten tijde van de monitor iets minder gemeenten te voldoen aan het protocol dan bij de quickscan in januari 2003. Bij deze resultaten dient wel opgemerkt te worden dat de methoden van onderzoek verschillend waren (face-to-face interviews versus een telefonische enquête).

Ad 2 Indien (onderdelen van) het protocol niet vertaald is (zijn) naar beleid/uitvoering, gebeurt dat dan nog en wanneer?

Op basis van de interviews is de indruk ontstaan dat het monitoronderzoek in sommige gemeenten te vroeg kwam om een volledig beeld te krijgen van de uitwerking van het protocol. Een aantal gemeenten heeft concrete plannen om veranderingen in het beleid door te voeren, maar de plannen moeten eerst nog besproken worden in de gemeenteraad.

Relatief weinig verordeningen en verstrekkingenboeken zijn naar aanleiding van het protocol aangepast. Dit moet nog gebeuren of men werkte al in grote lijnen conform protocol. Soms is de uitvoering aangepast, maar hoeft dit niet tot uiting te komen in de verordening of het verstrekkingenboek. Dit geldt met name voor aspecten met betrekking tot het informeren van de cliënten.

Zo'n 40% van de gemeenten verwacht eind 2003 het beleid en de uitvoering geheel conform protocol te hebben. Bij een kwart zal het beleid en de uitvoering dan niet geheel, maar toch grotendeels conform protocol zijn. Bijna eenderde verwacht dat dit dan nog niet het geval zal zijn. Kleine gemeenten verwachten iets vaker dat het beleid en de uitvoering eind 2003 geheel conform protocol zullen zijn dan grote gemeenten (ruim de helft van de gemeenten met minder dan 20.000 inwoners tegenover 29% van de gemeenten met meer dan 100.000 inwoners). Grote gemeenten geven echter vaker aan dat het beleid en de uitvoering dan grotendeels conform protocol zullen zijn (respectievelijk 11% en 36%).

Ad 3. Indien (onderdelen van) het protocol niet vertaald is (zijn) naar beleid/uitvoering, wat zijn hiervoor de belangrijkste redenen?

Bijna één op de tien gemeenten heeft aangegeven nog geen acties te hebben ondernomen om het beleid en/of de uitvoering conform protocol aan te passen en daarvoor ook (nog) geen plannen te hebben. De belangrijkste redenen die deze gemeenten aanvoeren zijn dat het beleid en/of de uitvoering op hoofdlijnen reeds conform protocol is en andere prioriteiten.

De gemeenten die aangeven dat ze niet verwachten dat het beleid en de uitvoering eind 2003 geheel conform protocol zullen zijn, geven als belangrijkste redenen aan: het gebrek aan financiële middelen, tijdsgebrek en andere prioriteiten.

Ad 4. Welke knelpunten ondervinden gemeenten bij de vertaling van het protocol naar beleid/uitvoering?

Sommige onderdelen van het protocol zijn voor een deel van de gemeenten moeilijk uitvoerbaar, en op die gebieden maken gemeenten dan andere keuzes dan het protocol voorstaat. Ook zijn andere keuzes gemaakt die niet conform het protocol zijn omdat de cliënt daarmee evengoed of beter geholpen is of omdat die beter aansluiten op de lokale situatie. Neem bijvoorbeeld gemeenten in uitgestrekte plattelandsgebieden waar het collectief vervoer niet als een optimale voorziening wordt gezien en daarom nooit is ingevoerd. Deze gemeenten hanteren een ruim toereikend budget waardoor de keuzevrijheid wat vervoersmiddelen betreft groter is. Een andere reden is dat veranderingen te duur zijn in verhouding tot wat ze opleveren. Een voorbeeld hiervan is het primaat van collectief vervoer. Dit primaat wordt weliswaar niet altijd heel strikt toegepast, maar bestaat wel. Aan individuele cliënten wordt dan niet de keuze voorgelegd: wilt u gebruikmaken van het collectief vervoer of geeft u de voorkeur aan een individuele vervoersvoorziening? Zonder primaat van collectief vervoer zou het collectief vervoerssysteem niet levensvatbaar zijn, omdat er te weinig cliënten zijn. Vooral bij vervoer spelen de financiën een grote rol.

Een ander veel gehoord probleem zit in het abstracte karakter van het protocol: het protocol geeft op de meeste onderdelen wel de richting aan, maar niet de mate waarin die verandering moet worden doorgevoerd. Om daar praktische uitvoering aan te kunnen geven moeten gemeenten toch hun eigen afweging maken, waarin inhoudelijk en budgettaire overwegingen uiteraard een rol spelen en ook de specifieke lokale omstandigheden.

Ad 5. Op welke onderdelen van het protocol is, als gevolg van de implementatie van het protocol, sprake van concrete meerkosten en zijn deze op macroniveau te kwantificeren?

Bijna eenderde van de gemeenten geeft aan dat er sprake is van meerkosten als gevolg van het Wvg-protocol. Dit betreft vooral de grotere gemeenten. De meerkosten manifesteren zich vooral op het terrein van de vervoersvoorzieningen. In mindere mate doen zich meerkosten voor bij woonvoorzieningen en rolstoelen of als gevolg van informatievoorziening of meer keuzevrijheid.

Bij de gemeenten die zicht hebben op de meerkosten, bedragen deze tussen de 1% en 6% van de totale Wvg-uitgaven in 2002. Het gewogen gemiddelde ligt op 2%. Daarnaast hebben enkele gemeenten enkel budgettair neutrale wijzigingen doorgevoerd. Op basis van het onderzoek worden de landelijke meerkosten geschat op grofweg € 10 miljoen. Dit bedrag is een grove raming, aangezien weinig gemeenten in staat waren om de meerkosten te specificeren. Hierbij kan geen onderscheid worden gemaakt tussen de structurele en incidentele kosten als gevolg van de implementatie van het nieuwe beleid.

Er blijkt een relatie te zijn tussen veranderingen en de budgettaire ruimte van gemeenten: gemeenten die hoge uitgaven hebben, zijn terughoudender om veranderingen door te voeren die tot extra uitgaven leiden.

Beschouwing

Tijdens de gesprekken konden gemeenten eerst een oordeel geven over de vraag of hun huidige beleid reeds conform protocol is. Vervolgens werd aan de hand van een aantal specifiekere geformuleerde vragen op de verschillende onderdelen van het protocol doorgevraagd. Gemeenten die aangeven inmiddels geheel conform protocol te werken, schetsen vervolgens een iets minder positief beeld bij specifieke vragen op de onderdelen. Het gemiddeld aantal aspecten van het protocol dat nageleefd wordt blijkt namelijk nauwelijks te verschillen tussen in het ene uiterste gemeenten die aangeven dat het beleid en de uitvoering nu geheel conform protocol zijn, en het andere uiterste, gemeenten die aangeven dat ze nog geen actie hebben ondernomen. Aan de andere kant blijkt ook dat gemeenten die nog geen actie hebben ondernomen naar aanleiding van het protocol bij de specifieke vragen aangeven dat zij zich aan de meeste aspecten houden.

Eenzijds is dit een methodologische kwestie. Naarmate de voorgelegde situatie concreter is, worden respondenten strenger (en daarmee wat minder positief) in de beoordeling van zichzelf. Zoals eerder opgemerkt, laten de cases (de meest concreet beschreven situaties) zien dat gemeenten niet à priori rekening houden met alle zaken die in het protocol genoemd worden onder het toetsingskader. Ze vinden kennis over de specifieke situatie van de cliënt van belang om een beoordeling te kunnen geven. Iedere situatie is uniek en vraagt om maatwerk.

Anderzijds heeft het antwoordgedrag ook te maken met de aard van het protocol zelf. In het protocol wordt vooral een *richting* aangegeven waarin verbetering gewenst is, maar niet de *mate* waarin dat moet gebeuren of de mate die voldoende wordt geacht. De diverse aanbevelingen zijn globaal beschreven, soms abstract en niet in meetbare termen geoperationaliseerd. Dit biedt ruimte voor eigen interpretatie door gemeenten (en door cliënten, zie 13.2) en tevens maatwerk. Dit is mede een oorzaak van de verschillen tussen het algemeen oordeel en het oordeel op concretere vragen. Op meerdere momenten tijdens de interviews hebben de gemeenten ook aangegeven moeite te hebben met de abstracte vorm van het protocol. Zij ervaren de vertaalslag van de abstracte inhoud van het protocol naar concrete veranderingen als een knelpunt.

Jurisprudentieonderzoek

Onderzoeksvraag

6. Welke jurisprudentie is er waarbij voor de uitvoering van de Wvg verwezen wordt naar het protocol? Is er sprake van een toename van het aantal klachten of bezwaar- en beroepsprocedures naar aanleiding van het protocol? (onderzoeksvraag F)

Conclusies

Ad 6. Welke jurisprudentie is er waarbij voor de uitvoering van de Wvg verwezen wordt naar het protocol?

Tot nu toe is er nog bijna geen jurisprudentie waarbij verwezen wordt naar het Wvg-protocol. In 2002 is er één beroepszaak geweest waarbij naar het protocol is verwezen en in 2003 zijn er drie beroepszaken geweest. De uitspraken in deze zaken laten zien dat er verschillend over het protocol wordt gedacht.

In alle zaken heeft de gemeente in eerste instantie een besluit genomen zonder inachtneming van het Wvg-protocol. De rechtbank in Assen heeft vervolgens besloten dat de gemeente opnieuw een besluit moet nemen over de Wvg-voorziening met inachtneming van het protocol. De rechtbanken in Rotterdam, Arnhem en Zutphen stellen echter dat het protocol een 'beleidsadvies' is en dat het de gemeente vrijstaat dit advies op te volgen. Zij hebben besloten dat de gemeente geen nieuwe beslissing hoeft te nemen met inachtneming van het protocol. Naast deze beroepszaken is er in 2003 één hogerberoepszaak waarbij verwezen wordt naar het Wvg-protocol. De Centrale Raad van Beroep heeft daarin besloten dat het protocol als convenant moet worden gezien tussen de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en een aantal belangengroepen, waaraan de rechter niet rechtstreeks kan toetsen.

13.2 Het cliëntenonderzoek

Onderzoeksvragen

Het cliëntenonderzoek dient een representatief beeld te geven van wat cliënten feitelijk merken van de toepassing van het Wvg-protocol. Hierbij zijn de volgende hoofdvragen opgesteld:

- 7 Wat zijn de concrete ervaringen van de individuele gebruikers op alle onderdelen van het protocol? Zijn daarbij verschillen te constateren tussen ouderen? (onderzoeksvraag G)
- 8 Welke knelpunten ervaren individuele gebruikers op de verschillende onderdelen van het protocol? (onderzoeksvraag H)
- 9 Zijn er verschillen in de ervaringen van gebruikers in gemeenten waar wel (onderdelen van) het protocol is (zijn) geïmplementeerd ten opzichte van gemeenten waar dit niet het geval is? (onderzoeksvraag I)

Conclusies

Ad 7. Wat zijn de concrete ervaringen van de individuele gebruikers op alle onderdelen van het protocol?

Aan alle cliënten is in eerste instantie gevraagd een mening te geven over de verschillende onderdelen van het protocol. Vervolgens is aan de cliënten die bekend zijn met de inhoud van het protocol gevraagd of er, sinds de komst van het protocol, veranderingen zijn opgetreden op de verschillende onderdelen van het protocol.

Een meerderheid van de cliënten (68%) geeft aan voldoende op de hoogte te zijn van de Wvg. Slechts 6% van deze cliënten blijkt op de hoogte van het bestaan van het Wvg-protocol en minder dan de helft hiervan (39%) is tevens bekend met de inhoud van het protocol. Van het totale aantal cliënten is dus 2% op de hoogte van de inhoud van het protocol.

In het algemeen hebben de cliënten positieve ervaringen met de verschillende onderdelen van het Wvg-protocol. Voor het onderdeel wonen geldt dat de meeste cliënten vinden dat de gemeente bij de aanvraag voldoende rekening houdt met de persoonlijke situatie en omstandigheden (82%) en met het normale gebruik van de woning (81%). Verder vindt 60% van de cliënten dat er voldoende en 14% dat er niet voldoende rekening is gehouden met de sociale contacten en mantelzorg.

Bij 16% van de cliënten heeft de gemeente beslist dat de cliënt naar een nieuwe woning moest verhuizen omdat deze meer geschikt is dan de oude woning. Van deze cliënten vindt 61% dat de gemeente voldoende en 25% dat de gemeente niet voldoende rekening heeft gehouden met de financiële consequenties van de verhuizing. Iets meer dan de helft van de cliënten (53%) krijgt een tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten en ruim eenderde van deze cliënten (37%) vindt dat de verhuis- en herinrichtingskosten voldoende gecompenseerd worden door de tegemoetkoming.

Wat betreft het onderdeel vervoer blijkt dat de meeste cliënten (81%) vinden dat de gemeente bij de aanvraag voor een voorziening voldoende rekening houdt met de persoonlijke situatie en omstandigheden. Minder dan de helft van de cliënten (42%) kan niet (geheel) zelfstandig reizen. Een meerderheid van deze cliënten (64%) vindt dat de gemeente bij de aanvraag van een vervoersvoorziening rekening houdt met eventuele benodigde begeleiding bij het vervoer en 23% vindt dat de gemeente hier niet voldoende rekening mee houdt.

De helft van de cliënten (50%) maakt gebruik van het collectief vervoer. Meer dan de helft van deze cliënten (59%) weet echter niet hoeveel OV-zones vanaf de woning mogen worden gereisd en 29% geeft aan vijf of meer OV-zones te mogen reizen. Minder dan de helft van de cliënten (43%) geeft verder aan dat prioritaire ritten mogelijk zijn en 30% geeft aan dat deze ritten niet mogelijk zijn.

Voor het onderdeel rolstoelen geldt ook dat de meeste cliënten (83%) vinden dat de gemeente bij de aanvraag voor een voorziening voldoende rekening houdt met de persoonlijke situatie en omstandigheden. Tevens vinden de meeste cliënten (74%) dat de gemeente bij de keuze voor een voorziening voldoende rekening houdt met een eventuele verslechtering van de gezondheid.

Volgens een meerderheid van de cliënten is de afspraak gemaakt dat mogelijke toekomstige kosten voor onderhoud (79%) en reparatie (80%) volledig zijn inbegrepen. Volgens 3% van de cliënten zijn deze beide kosten gedeeltelijk inbegrepen. Verder heeft 43% van de cliënten extra accessoires bij de rolstoel en behoren deze bij 92% van deze cliënten tot de verstrekking.

Wat betreft de informatievoorziening over (onderdelen van) de Wvg blijkt dat een meerderheid van de cliënten vindt dat de gemeente voldoende informatie geeft over de procedure van het aanvragen van een voorziening tot de daadwerkelijke verstrekking (64%) en over de termijn van verstrekking en levering van de voorziening (56%). Ook wat betreft de tijdsplanning van de behandeling van de aanvraag en eventuele vertraging vindt een relatief groot deel van de cliënten (48%) de informatievoorziening voldoende. In het algemeen blijkt verder dat relatief veel cliënten niet aan kunnen geven of de gemeente voldoende of onvoldoende informatie over verschillende onderdelen heeft gegeven. Dit is met name het geval als het gaat om de reden waarom een aanvraag is afgewezen (57%) en de mogelijkheid van een spoedprocedure voor urgente aanvragen (48%), maar ook bij de tijdsduur van de behandeling van de ingediende

klacht, bezwaar en beroep (44%), de mogelijkheid tot bezwaar en beroep (41%) en de mogelijkheid een klacht in te dienen (38%). Dit grote aantal respondenten heeft echter mogelijk te maken met het feit dat ook de cliënten op wie de onderdelen niet van toepassing zijn, geantwoord hebben. De meerderheid van de cliënten (70%) vindt verder dat de gemeente de informatie in het algemeen in een toegankelijke vorm beschikbaar stelt en meer dan de helft van de cliënten (60%) geeft aan dat de gemeente bij de Wvg-aanvraag voldoende rekening houdt met informatie die reeds over hen bekend is.

Rondom het Persoonsgebonden budget (Pgb) blijkt onduidelijkheid te zijn. Ruim een kwart van de cliënten (27%) geeft namelijk aan dat het in hun gemeente mogelijk is een Pgb voor de Wvg aan te vragen terwijl het aantal gemeenten dat een Pgb voor de Wvg aanbiedt hooguit tien is. Het is dan ook aannemelijk dat een deel van de cliënten het Pgb voor de Wvg verwart met bijvoorbeeld het Pgb voor de AWBZ.

Een grote meerderheid van de cliënten (circa 90%) vindt verder dat de gemeente uiteindelijk de juiste woonvoorziening, vervoersvoorziening of rolstoel heeft geboden. Aan de cliënten die bekend zijn met de inhoud van het protocol is vervolgens gevraagd of ze, sinds de invoering van het protocol, veranderingen hebben ervaren op de verschillende onderdelen ervan. Het aantal cliënten dat veranderingen op de diverse onderdelen van het protocol mogelijk kan beoordelen blijkt echter te gering, waardoor het niet mogelijk is om iets te zeggen over de ervaren veranderingen op de verschillende onderdelen van het protocol.

Ad 8. Welke knelpunten ervaren individuele gebruikers op de verschillende onderdelen van het protocol?

De meeste cliënten (90%) hebben sinds de invoering van het Wvg-protocol geen knelpunten ervaren met betrekking tot de Wvg of over één of meer in het kader van de Wvg verstrekte voorzieningen. Van de cliënten die wel knelpunten hebben ervaren (10%), geeft 77% aan dat deze knelpunten betrekking hebben op de toegekende voorzieningen en geeft 93% aan dat ze betrekking hebben op procedures in het aanvraag- en verstrekkingstraject.

Bijna tweederde (65%) van de cliënten die een knelpunt hebben ervaren, heeft geen formele klacht ingediend. Van de cliënten die wel een formele klacht hebben ingediend (34%), heeft het grootste deel (91%) de klacht, in het algemeen via een zelfopgestelde brief, ingediend bij de gemeente. Bijna eenderde (30%) van de cliënten heeft vervolgens nooit een reactie gehad op de ingediende klacht. De cliënten die wel een reactie hebben gekregen, hebben in het algemeen een melding gehad van het in behandeling nemen van de klacht en/of een melding van de definitieve reactie en eventuele actie die wordt ondernomen.

Ad 9. Zijn er verschillen in de ervaringen van gebruikers in gemeenten waar wel (onderdelen van) het protocol is (zijn) geïmplementeerd ten opzichte van gemeenten waar dit niet het geval is?

De meeste gemeenten geven aan deels, bijna geheel of geheel conform het Wvg-protocol te werken. De ervaringen van cliënten in de verschillende categorieën gemeenten blijken niet significant te zijn. Het is hierdoor niet mogelijk om een verband aan te geven tussen de ervaringen van de cliënten en het, in meerdere of mindere mate, conform protocol werken van de gemeente.

Beschouwing

Tijdens de telefonische interviews hebben de cliënten hun ervaringen met de verschillende onderdelen van het Wvg-protocol aan kunnen geven. Deze blijken veelal positief te zijn. In het algemeen zijn er geen duidelijke verschillen gevonden in de ervaringen van de cliënten, gedefinieerd naar leeftijd en gemeentegrootteklasse.

Op een aantal aspecten van de onderdelen wonen, vervoer, rolstoelen en informatievoorziening is wel een verband gevonden tussen de leeftijd en de ervaringen van de cliënten.

Zo blijkt voor de onderdelen wonen en vervoer dat cliënten die 65 jaar of ouder zijn vaker aangeven dat de gemeente voldoende aandacht besteedt aan de persoonlijke situatie en omstandigheden dan cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. Voor het onderdeel wonen geldt verder dat cliënten die 65 jaar of ouder zijn vaker aangeven dat de gemeente voldoende rekening houdt met het normale gebruik van de woning dan cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. Daarnaast blijkt voor het onderdeel vervoer dat cliënten die jonger zijn dan 65 jaar vaker aangeven dat de gemeente de mogelijkheid biedt om vijf OV-zones of meer vanaf de woning te reizen met het collectief vervoer dan cliënten die 65 jaar of ouder zijn. Verder blijkt voor het onderdeel rolstoelen, dat cliënten die jonger zijn dan 65 jaar vaker aangeven dat de gemeente bij de keuze voor een voorziening voldoende rekening houdt met een eventuele verslechtering van de gezondheid dan cliënten die 65 jaar of ouder zijn. Voor het onderdeel informatievoorziening geldt dat cliënten die 65 jaar of jonger zijn vaker aangeven dat de gemeente voldoende informatie geeft over de aspecten met betrekking tot het onderdeel informatievoorziening dan cliënten van 65 jaar of ouder.

Het is op basis van de beschikbare onderzoeksresultaten niet mogelijk een eenduidige verklaring te geven voor bovenstaande verschillen tussen leeftijdsgroepen. Het is echter aannemelijk dat de verklaring gezocht moet worden in algemene verschillen tussen de groepen. Hierbij kan gedacht worden aan verschillen in behoeften, verwachtingen, perceptie van de eigen gezondheid et cetera.

Tot slot is op een aantal aspecten van de onderdelen vervoer en informatievoorziening een verband gevonden tussen de gemeentegrootteklasse en de ervaringen van de cliënten. Voor het onderdeel vervoer geldt dat in gemeenten met minder dan 20.000 inwoners meer cliënten aangeven dat prioritaire ritten mogelijk zijn dan in gemeenten met 20.000 inwoners of meer. Voor het onderdeel informatievoorziening geldt dat er een verband gevonden is tussen de gemeentegrootteklasse en de ervaringen van de cliënten als het gaat om de informatie die de gemeente geeft over de mogelijkheid een klacht in te dienen en de informatie die de gemeente geeft over de mogelijkheid tot bezwaar en beroep, maar dat de verschillen in ervaringen van de cliënten niet erg van elkaar verschillen.

Ook hier is het op basis van de beschikbare onderzoeksresultaten niet mogelijk een eenduidige verklaring te geven voor bovenstaande verschillen tussen gemeentegrootteklassen. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat de communicatie tussen de gemeenten en bijvoorbeeld de vervoerder en de cliënten in kleine gemeenten makkelijker is dan in grote gemeenten.

13.3 Tenslotte

Kort samengevat kunnen we het volgende concluderen ten aanzien van de implementatie van het Wvg-protocol door gemeenten:

Gemeenten zijn overwegend neutraal of positief over het protocol. Eenvijfde van de gemeenten geeft aan in maart 2002 al geheel conform protocol te werken en ruim de helft van de gemeenten heeft sinds maart 2002 actie ondernomen om het beleid en/of de uitvoering meer conform protocol te maken.

Veruit de meeste aanpassingen zijn gedaan op het gebied van de vervoersvoorzieningen, gevolgd door woonvoorzieningen, keuzevrijheid en cliëntgerichtheid in zijn algemeenheid. Op het gebied van de rolstoelen bleken gemeenten veelal reeds conform protocol te werken.

Een aantal aspecten uit het protocol blijken in de praktijk nog niet altijd te worden opgepakt. Het gaat daarbij onder meer om verschillende informatieaspecten, het bijhouden van een overzicht van beschikbare aangepaste woningen en bepaalde aspecten van cliëntgerichtheid. Daarnaast hebben gemeenten moeite met de soms wat abstracte formulering van het protocol, met name ten aanzien van cliëntgerichtheid: hoever ga je hierin als gemeente? Gemeenten kiezen hier overwegend voor een eigen invulling, die aansluit bij het lokale beleid en haar mogelijkheden.

De uitdaging voor gemeenten is om uitgaande van de doelstelling van de Wvg, de richtlijnen van het protocol zo goed mogelijk te volgen, zonder de lokale situatie en de beheersbaarheid van de Wvg uit het oog te verliezen.

Bijlagen

Bijlage 1 Tabellen gemeentelijk deel

Woonvoorzieningen

Zo ja, is dat n.a.v. het protocol of gebeurde dat al?	gebeurde al	aangescherpt n.a.v. protocol	speciaal n.a.v. protocol ingevoerd	de verandering staat er los van	anders	niet van toepassing	aantal
De gemeente let bij de beoordeling van de mogelijkheden voor het zelfstandig gebruik van de woning op elementen als veiligheid en toegankelijkheid	88%	8%	1%	1%	0%	1%	84
De gemeente houdt in haar beoordeling rekening met het normale gebruik van de woning, waartoe ook de verzorging van kinderen en het uitvoeren van geregelde huishoudelijke taken behoren	99%	1%	0%	0%	0%	0%	85
De financiële consequenties van verhuizen, zoals de woonlasten, moeten binnen de draagkracht van de cliënt vallen	95%	5%	0%	0%	0%	0%	64

Zo nee, zijn er plannen op het te veranderen?	ja, concrete plannen	ja, vage plannen	nee, geen plannen	anders	niet van toepassing	aantal
De gemeente let bij de beoordeling van de mogelijkheden voor het zelfstandig gebruik van de woning op elementen als veiligheid en toegankelijkheid	0%	0%	100%	0%	0%	3
De financiële consequenties van verhuizen, zoals de woonlasten, moeten binnen de draagkracht van de cliënt vallen	0%	0%	80%	20%	0%	5

Hoe vaak komt het voor?	altijd (100%)	bijna altijd (81-99%)	meestal (61-80%)	regelmatig (41-60%)	soms (21-40%)	incidenteel (1-20%)	nooit (0%)	aantal
De gemeente let bij de beoordeling van de mogelijkheden voor het zelfstandig gebruik van de woning op elementen als veiligheid en toegankelijkheid	92%	3%	3%	0%	0%	0%	3%	78
De gemeente houdt in haar beoordeling rekening met het normale gebruik van de woning, waartoe ook de verzorging van kinderen en het uitvoeren van geregelde huishoudelijke taken behoren	89%	8%	3%	0%	0%	1%	0%	79
Verhuizen gaat niet ten koste van mantelzorg en de sociale contacten van de cliënt	1%	0%	0%	1%	1%	26%	71%	78
De financiële consequenties van verhuizen, zoals de woonlasten, moeten binnen de draagkracht van de cliënt vallen	79%	10%	2%	0%	2%	2%	6%	63

Vervoersvoorzieningen

Zo ja, is dat n.a.v. het protocol of gebeurde dat al?	gebeurde al	aangescherpt n.a.v. protocol	speciaal n.a.v. protocol ingevoerd	de verandering staat er los van	anders	niet van toepassing	aantal
Wvg-cliënten met een gebruikerspas kunnen onbeperkt gebruikmaken van het collectief vervoer tegen het blauwestrippenkaarttarief	75%	0%	12%	5%	7%	0%	59
Met de vervoerder zijn afspraken gemaakt over prioritaire ritten	92%	0%	1%	1%	6%	0%	57
Een combinatie van collectieve en individuele vervoersvoorzieningen is mogelijk	71%	0%	14%	5%	11%	0%	71
Wvg-gerechtigden kunnen vijf OV-zones vanaf hun woonadres reizen met het collectief vervoerssysteem	74%	0%	12%	4%	9%	1%	77

Zo nee, zijn er plannen op het te veranderen?	ja, concrete plannen	ja, vage plannen	nee, geen plannen	anders	niet van toepassing	aantal
Wvg-cliënten met een gebruikerspas kunnen onbeperkt gebruikmaken van het collectief vervoer tegen het blauwestrippenkaarttarief	24%	12%	65%	0%	0%	17
Met de vervoerder zijn afspraken gemaakt over prioritaire ritten	29%	14%	50%	7%	0%	14
Wvg-gerechtigden kunnen vijf OV-zones vanaf hun woonadres reizen met het collectief vervoerssysteem	56%	11%	33%	0%	0%	9

Hoe vaak komt het voor?	altijd (100%)	bijna altijd (81-99%)	meestal (61-80%)	regelmatig (41-60%)	soms (21-40%)	incidenteel (1-20%)	nooit (0%)	aantal
Het primaat van collectief vervoer wordt strikt toegepast	11%	60%	5%	6%	2%	6%	11%	65
Een combinatie van collectieve en individuele vervoersvoorzieningen is mogelijk	15%	17%	9%	17%	8%	32%	2%	53

Rolstoelen

Zo ja, is dat n.a.v. het protocol of gebeurde dat al?	gebeurde al	aangescherpt n.a.v. protocol	speciaal n.a.v. protocol ingevoerd	de verandering staat er los van	anders	niet van toepassing	aantal
Bij de keuze van de rolstoel wordt rekening gehouden met de individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden	93%	7%	0%	0%	0%	0%	87
Naar gelang de persoonlijke situatie kunnen ook meerdere rolstoelen bij de verstrekking horen	100%	0%	0%	0%	0%	0%	89
De kosten voor onderhoud en reparatie horen bij de verstrekking	100%	0%	0%	0%	0%	0%	90
Naar gelang de persoonlijk situatie kunnen ook accessoires bij de verstrekking horen	99%	0%	1%	0%	0%	0%	84
Bij de keuze van de rolstoel wordt geanticipeerd op groei van kinderen en op progressieve aandoeningen	96%	2%	1%	0%	0%	0%	85

Zo nee, zijn er plannen op het te veranderen?	ja, concrete plannen	ja, vage plannen	nee, geen plannen	anders	niet van toepassing	aantal
Bij de keuze van de rolstoel wordt rekening gehouden met de individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden	0%	0%	100%	0%	0%	1
Naar gelang de persoonlijke situatie kunnen ook meerdere rolstoelen bij de verstrekking horen	0%	0%	100%	0%	0%	1
Naar gelang de persoonlijk situatie kunnen ook accessoires bij de verstrekking horen	0%	0%	50%	50%	100%	2
Bij de keuze van de rolstoel wordt geanticipeerd op groei van kinderen en op progressieve aandoeningen	0%	0%	100%	0%	0%	1

Hoe vaak komt het voor?	altijd (100%)	bijna altijd (81-99%)	meestal (61-80%)	regelmatig (41-60%)	soms (21-40%)	incidenteel (1-20%)	nooit (0%)	aantal
Bij de keuze van de rolstoel wordt rekening gehouden met de individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden	89%	7%	1%	0%	0%	3%	0%	74
Naar gelang de persoonlijke situatie kunnen ook meerdere rolstoelen bij de verstrekking horen	2%	2%	0%	7%	20%	68%	2%	60
De kosten voor onderhoud en reparatie horen bij de verstrekking	99%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	89
Naar gelang de persoonlijk situatie kunnen ook accessoires bij de verstrekking horen	16%	13%	9%	19%	16%	25%	3%	69

Informatievoorziening

Zo ja, is dat n.a.v. het protocol of gebeurde dat al?	gebeurde al	aangescherpt n.a.v. protocol	speciaal n.a.v. protocol ingevoerd	de verandering staat er los van	anders	niet van toepassing	aantal
De gemeente informeert de cliënt over de te zetten stappen in de Wvg-procedure, onder andere de indicatieadvisering, de behandeling van de aangevraagde voorziening en de mogelijkheid tot bezwaar en beroep	82%	15%	4%	0%	0%	0%	82
De gemeente informeert de cliënt vooraf over de te verwachten doorlooptijd, oftewel over hoe lang het gaat duren voor de cliënt een voorziening krijgt of een beslissing hoort	85%	8%	5%	0%	2%	2%	66
Bij dreiging van de overschrijding van de in Algemene wet van bestuur gestelde termijnen informeert het gemeentebestuur de aanvrager en geeft de vermoedelijk realiseerbare afhandeltermijn aan	79%	7%	4%	9%	2%	0%	56
De gemeente informeert de cliënt over de mogelijkheid een klacht in te dienen	92%	5%	0%	3%	0%	0%	60
De gemeente informeert de cliënt over de behandeling van ingediende klachten	100%	0%	0%	0%	0%	0%	82
De gemeente motiveert waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen	98%	0%	0%	2%	0%	0%	86

Zo nee, zijn er plannen op het te veranderen?	ja, concrete plannen	ja, vage plannen	nee, geen plannen	anders	niet van toepassing	aantal
De gemeente informeert de cliënt over de te zetten stappen in de Wvg-procedure, onder andere de indicatieadvisering, de behandeling van de aangevraagde voorziening en de mogelijkheid tot bezwaar en beroep	0%	100%	0%	0%	0%	1
De gemeente informeert de cliënt vooraf over de te verwachten doorlooptijd, oftewel over hoe lang het gaat duren voor de cliënt een voorziening krijgt of een beslissing hoort	31%	8%	54%	8%	0%	13
Bij dreiging van de overschrijding van de in Algemene wet van bestuur gestelde termijnen informeert het gemeentebestuur de aanvrager en geeft de vermoedelijk realiseerbare afhandeltermijn aan	44%	11%	44%	0%	0%	27
De gemeente informeert de cliënt over de mogelijkheid een klacht in te dienen	16%	16%	58%	11%	0%	19
De gemeente informeert de cliënt over de behandeling van ingediende klachten	25%	0%	75%	0%	0%	4

Hoe vaak komt het voor?	altijd (100%)	bijna altijd (81-99%)	meestal (61-80%)	regelmatig (41-60%)	soms (21-40%)	incidenteel (1-20%)	nooit (0%)	aantal
De gemeente informeert de cliënt over de te zetten stappen in de Wvg-procedure, onder andere de indicatieadvies, de behandeling van de aangevraagde voorziening en de mogelijkheid tot bezwaar en beroep	94%	4%	1%	0%	0%	1%	0%	82
De gemeente informeert de cliënt vooraf over de te verwachten doorlooptijd, oftewel over hoe lang het gaat duren voor de cliënt een voorziening krijgt of een beslissing hoort	75%	5%	1%	1%	1%	0%	16%	76
Bij dreiging van de overschrijding van de in Algemene wet van bestuur gestelde termijnen informeert het gemeentebestuur de aanvrager en geeft de vermoedelijk realiseerbare afhandeltermijn aan	54%	10%	5%	0%	1%	3%	27%	81
De gemeente informeert de cliënt over de mogelijkheid een klacht in te dienen	67%	1%	0%	0%	4%	3%	24%	70
De gemeente informeert de cliënt over de behandeling van ingediende klachten	93%	0%	0%	0%	0%	1%	6%	73
De gemeente motiveert waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen	99%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	89

Aanvraagprocedure en indicatiestelling

Zo ja, is dat n.a.v. het protocol of gebeurde dat al?	gebeurde al	aangescherpt n.a.v. protocol	speciaal n.a.v. protocol ingevoerd	de verandering staat er los van	anders	niet van toepassing	aantal
Bij de indicering wordt rekening gehouden met specifieke omstandigheden en behoeften van de cliënt	99%	1%	0%	0%	0%	0%	85
Bij de indicatie houdt de gemeente rekening met wat al bekend is over de cliënt	96%	1%	0%	1%	1%	0%	85
De cliënt kan inzage krijgen in het indicatieadvies	95%	1%	2%	0%	1%	0%	85
Voor kleine, goedkopere voorzieningen hanteert de gemeente een lichte en vooral snelle procedure	83%	5%	5%	6%	0%	0%	77
Bij aanvragen die kunnen leiden tot duurdere of meerdere voorzieningen wordt de hulpvraag op een onafhankelijke, vraaggerichte en integrale wijze in kaart gebracht	86%	0%	0%	10%	4%	0%	77
Bij verschil van inzicht tussen cliënt en gemeente vindt indicatieadvies door een externe organisatie plaats	96%	1%	0%	1%	1%	0%	70
Urgente aanvragen krijgen een spoedprocedure	94%	0%	0%	3%	2%	0%	86
Het na verstrekking periodiek contact opnemen met de aanvrager om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen	80%	9%	9%	0%	3%	0%	35
Het op voorraad houden van relatief eenvoudige, veelgevraagde voorzieningen	95%	0%	0%	0%	5%	0%	63

Zo nee, zijn er plannen op het te veranderen?	ja, concrete plannen	ja, vage plannen	nee, geen plannen	anders	niet van toepassing	aantal
De cliënt kan inzage krijgen in het indicatieadvies	0%	0%	100%	0%	0%	1
Voor kleine, goedkopere voorzieningen hanteert de gemeente een lichte en vooral snelle procedure	20%	60%	20%	0%	0%	5
Bij aanvragen die kunnen leiden tot duurdere of meerdere voorzieningen wordt de hulpvraag op een onafhankelijke, vraaggerichte en integrale wijze in kaart gebracht	67%	0%	17%	17%	0%	6
Bij verschil van inzicht tussen cliënt en gemeente vindt indicatieadvisering door een externe organisatie plaats	0%	8%	83%	0%	8%	12
Urgente aanvragen krijgen een spoedprocedure	0%	0%	100%	0%	0%	2
Het na verstrekking periodiek contact opnemen met de aanvrager om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen	36%	28%	33%	3%	0%	36
Het op voorraad houden van relatief eenvoudige, veelgevraagde voorzieningen	0%	0%	100%	0%	0%	5

Hoe vaak komt het voor?	altijd (100%)	bijna altijd (81-99%)	meestal (61-80%)	regelmatig (41-60%)	soms (21-40%)	incidenteel (1-20%)	nooit (0%)	aantal
Bij de indicering wordt rekening gehouden met specifieke omstandigheden en behoeften van de cliënt	96%	3%	0%	1%	0%	0%	0%	80
Bij de indicatie houdt de gemeente rekening met wat al bekend is over de cliënt	99%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	84
Voor kleine, goedkopere voorzieningen hanteert de gemeente een lichte en vooral snelle procedure	71%	13%	3%	0%	2%	3%	9%	68
Bij aanvragen die kunnen leiden tot duurdere of meerdere voorzieningen wordt de hulpvraag op een onafhankelijke, vraaggerichte en integrale wijze in kaart gebracht	79%	10%	0%	0%	1%	3%	7%	71
Bij verschil van inzicht tussen cliënt en gemeente vindt indicatieadvisering door een externe organisatie plaats	50%	4%	3%	1%	3%	28%	11%	74
De aanwezigheid van direct te leveren voorzieningen leidt er niet toe dat het aanbod bepalend wordt	0%	3%	0%	0%	0%	1%	96%	74
Het na verstrekking periodiek contact opnemen met de aanvrager om te zien of de voorziening nog voldoet aan de verwachtingen	17%	6%	5%	8%	3%	9%	53%	66

Keuzevrijheid

Zo ja, is dat n.a.v. het protocol of gebeurde dat al?	gebeurde al	aangescherpt n.a.v. protocol	speciaal n.a.v. protocol ingevoerd	de verandering staat er los van	anders	niet van toepassing	aantal
Bij natura voorzieningen wordt de goedkoopst adequate voorziening gekozen uit meerdere aanbiedingen waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt	83%	4%	11%	0%	2%	0%	56
Het samen met de aanvrager zoeken naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt	94%	6%	0%	0%	0%	0%	77
Wanneer een cliënt een voorkeur heeft voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst adequate, overlegt de gemeente met de cliënt of deze voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming	80%	8%	10%	2%	0%	0%	60

Zo nee, zijn er plannen op het te veranderen?	ja, concrete plannen	ja, vage plannen	nee, geen plannen	anders	niet van toepassing	aantal
Bij natura voorzieningen wordt de goedkoopst adequate voorziening gekozen uit meerdere aanbiedingen waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt	0%	8%	85%	4%	4%	26
Het samen met de aanvrager zoeken naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt	0%	0%	100%	0%	0%	3
Wanneer een cliënt een voorkeur heeft voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst adequate, overlegt de gemeente met de cliënt of deze voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming	26%	9%	61%	4%	0%	23

Hoe vaak komt het voor?	altijd (100%)	bijna altijd (81-99%)	meestal (61-80%)	regelmatig (41-60%)	soms (21-40%)	incidenteel (1-20%)	nooit (0%)	aantal
Bij natura voorzieningen wordt de goedkoopst adequate voorziening gekozen uit meerdere aanbiedingen waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wens van de cliënt	1%	0%	0%	0%	4%	60%	34%	73
Het samen met de aanvrager zoeken naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt	81%	10%	0%	2%	0%	6%	0%	63
Wanneer een cliënt een voorkeur heeft voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst adequate, overlegt de gemeente met de cliënt of deze voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming	3%	0%	0%	3%	7%	61%	27%	77

Bijlage 2 Tabellen cliëntenonderzoek

DEEL A: INTRODUCTIE

Tabel A1. Wie wordt geïnterviewd? (N=911)

Wvg-cliënt zelf	74,5%
Partner van de Wvg-cliënt	14,4%
Ouder van de Wvg-cliënt	7%
Kind van de Wvg-cliënt	3,1%
Ander persoon	1%
Totaal (100%, N=)	911

DEEL B: WVG ALGEMEEN

Tabel B1. Vindt u dat u in het algemeen voldoende op de hoogte bent van de Wvg? (N=911)

Ja	68,2%
Nee	31,8%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel B2. Welke informatie met betrekking tot de Wvg mist u? (N=911)

Ik mis geen informatie	62%
Praktische informatie (openstelling loket e.d.)	3,6%
Informatie over klachtenprocedures en bezwaarschriften	1,5%
Informatie over financiële zaken	3,3%
Informatie over gemeentelijk beleid	3,3%
Informatie over de Wvg in het algemeen	13,8%
Informatie over de stappen in het aanvraagtraject	4,9%
Informatie over hulpmiddelen en regelingen in het algemeen	12,8%
Anders, namelijk	2,9%
Weet niet	8,3%
Totaal (100%, N=)	908*

* Missing=3

** Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

DEEL C: WVG-PROTOCOL

Tabel C1. Bent u op de hoogte van het bestaan van het Wvg-protocol? (N=911)

Ja	6,1%
Nee	93,9%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel C2. Bent u bekend met de inhoud van het Wvg-protocol? (N=56)

Ja	39,3%
Nee	51,8%
Weet niet	8,9%
Totaal (100%, N=)	56

DEEL D: WONEN**Tabel D1.** Maakt u gebruik van één of meerdere woningaanpassingen/ woonvoorzieningen die worden verstrekt in het kader van de Wvg? (N=911)

Ja	63,3%
Nee	36,7%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel D2. Van welke woonvoorzieningen/woningaanpassing maakt u gebruik? (N=577)

<i>Woningaanpassing:</i>	
Traplift	21,7%
Verwijderen drempels/verbreden deuren	14%
Slaap-/badkamer verplaatsen naar begane grond	8,3%
Verhoogde toiletput	49,6%
Steunen en beugels	50,1%
Speciale kranen	10,1%
Anders, namelijk	13,9%
<i>Woonvoorziening:</i>	
Speciale vloerbedekking of stoffering	2,8%
Hulpmiddelen voor baden, douchen, wassen of toiletgebruik	58,4%
Mobiele patiëntenlift (tillift)	2,8%
Financiële tegemoetkoming voor sanering i.v.m. cara	0%
Anders, namelijk	4,9%
Totaal (100%, N=)	577

* Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel D3. Wanneer heeft u de voorziening aangevraagd? (N=577)

2001 of eerder	21,1%
2002	26,9%
2003	52%
Totaal (100%, N=)	577

Tabel D4. Is uw aanvraag binnen 8 weken afgehandeld? (N=577)

Ja	70,2%
Nee	17,7%
Weet niet	12,1%
Totaal (100%, N=)	577

Tabel D5. Hoeveel weken heeft het geduurd voordat uw aanvraag was afgehandeld? (N=102)

Gemiddelde	21,8889
Standaarddeviatie	14,56108
Totaal (100%, N=)	81*

* Missing/Weet niet=21

Tabel D6. Vindt u dat de gemeente voldoende aandacht besteed aan uw persoonlijke situatie en omstandigheden? (N=577)

Voldoende	81,8%
Onvoldoende	13,2%
Geen mening	5%
Totaal (100%, N=)	577

Tabel D7. Is volgens u voldoende rekening gehouden met het normaal kunnen gebruiken van de woning? (N=577)

Voldoende	80,8%
Onvoldoende	11,4%
Geen mening	7,8%
Totaal (100%, N=)	577

Tabel D8. Vindt u dat u uiteindelijk de juiste voorzieningen heeft gekregen die u nodig heeft om zelfstandig te kunnen wonen? (N=577)

Ja	92,4%
Nee	7,6%
Totaal (100%, N=)	577

Tabel D9. Waarom vindt u dat u uiteindelijk niet de juiste of slechts gedeeltelijk de juiste voorziening heeft gekregen? (N=44)

- De voorziening is verkeerd of niet compleet (20)
- De voorziening moest zelf aangebracht worden (3)
- De voorziening is slechts deels vergoed/de eigen bijdrage is hoog (2)
- Geen antwoord gegeven (19)

Tabel D10. Bent u of was u, genoodzaakt tot tijdelijke huisvesting elders, omdat de aanpassingen aan uw woning anders niet goed konden worden verricht? (N=577)

Ja	3,1%
Nee	96,9%
Totaal (100%, N=)	577

Tabel D11. Heeft u de kosten van deze tijdelijke verhuizing deels of in zijn geheel vergoed gekregen (of krijgt u die nog vergoed)? (N=18)

Ja, maar de hoogte van de vergoeding is nog onbekend	0%
Ja, de kosten zijn/worden deels vergoed	22,2%
Ja, de kosten zijn/worden geheel vergoed	11,1%
Nee	66,7%
Totaal (100%, N=)	18

Tabel D12. Bent u verhuisd/gaat u verhuizen naar een andere woning, omdat die volgens de gemeente meer geschikt voor u is dan uw oude woning? (N=577)

Ja, ik ga in de nabije toekomst verhuizen	5,4%
Ja, ik ben reeds verhuisd	11,4%
Nee	83,2%
Totaal (100%, N=)	577

Tabel D13. Is bij de keuze voor een andere woning voldoende rekening gehouden met uw sociale contacten en eventuele mantelzorg (verzorging en hulp door familie of kennissen)? (N=97)

Voldoende	59,8%
Onvoldoende	14,4%
Er is nog geen keuze voor een woning gemaakt	13,4%
Geen mening	12,4%
Totaal (100%, N=)	97

Tabel D14. Is bij de keuze voor een andere woning voldoende rekening gehouden met de financiële consequenties van het verhuizen (zoals de woonlasten)? (N=84)

Voldoende	60,7%
Onvoldoende	25%
Geen mening	14,3%
Totaal (100%, N=)	84

Tabel D15. Heeft u een tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten gekregen, of krijgt u deze nog? (N=97)

Ja, maar moet ik nog krijgen	11,3%
Ja, reeds gekregen	42,3%
Nee, geen tegemoetkoming in de kosten gekregen	29,9%
Weet niet	16,5%
Totaal (100%, N=)	97

Tabel D15a. Hoe hoog is de tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten in euro's? (N=41)

Gemiddelde	1860,7500
Standaarddeviatie	667,08765
Totaal (100%, N=)	32*

* Missing/Weet niet=9

Tabel D16. Vindt u dat de verhuis- en herinrichtingskosten voldoende worden gecompenseerd door de tegemoetkoming? (N=52)

Ja	36,5%
Nee	44,2%
Het bedrag is nog niet bekend	13,5%
Geen mening	5,8%
Totaal (100%, N=)	52

Tabel D17. Houdt de gemeente een voor u vrij toegankelijk overzicht bij van reeds aangepaste woningen die ter verhuur worden aangeboden? (N=577)

Ja	12,5%
Nee	35,5%
Weet niet	52%
Totaal (100%, N=)	577

Tabel D18. Kunt u voor de volgende aspecten aangeven of er, naar uw mening, wel of geen verbeteringen zijn opgetreden sinds de komst van het Wvg-protocol? (N=22)

	Verbeterd	Niet verbeterd	Weet niet	Totaal (100%, N=)
De gemeente let bij het beoordelen van de mogelijkheden voor het zelfstandig gebruik van de woning op uw persoonlijke omstandigheden	35,5%	29,4%	35,3%	17*
De gemeente houdt in haar beoordeling rekening met het normale, alledaagse gebruik van de woning	41,2%	23,5%	35,3%	17*
De gemeente houdt bij een verhuizing rekening met uw mantelzorg en uw sociale contacten	11,8%	5,9%	82,4%	17*
De gemeente houdt bij een verhuizing rekening met de financiële consequenties zoals de woonlasten	5,9%	23,5%	70,6%	17*
De gemeente zorgt ervoor dat de verhuis- en herinrichtingskosten een reële bijdrage in de verhuiskosten zijn	0%	11,8%	88,2%	17*

* Missing=5

DEEL E. VERVOER

Tabel E1. Maakt u gebruik van één of meer vervoersvoorzieningen die worden verstrekt in het kader van de Wvg? (N=911)

Ja	72,9%
Nee	27,1%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel E2. Van welke vervoersvoorzieningen maakt u gebruik? (N=664)

Collectief vervoerssysteem (taxi's en busjes)	49,8%
Gesloten buitenwagen met benzinemotor	0,6%
Gesloten buitenwagen met elektromotor	0%
Scootermobiel	41,6%
Auto aanpassingen	2,9%
Tegemoetkoming in vervoerskosten (taxikosten of eigen auto)	19,9%
Speciale fiets (tandem, driewiel- of vierwielfiets)	6,8%
Anders, namelijk	2,9%
Totaal (100%, N=)	664

* Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel E3. Wanneer heeft u de voorziening aangevraagd? (N=664)

2001 of eerder	33,1%
2002	19,7%
2003	47,1%
Totaal (100%, N=)	664

Tabel E4. Is uw aanvraag binnen 8 weken afgehandeld? (N=664)

Ja	74,1%
Nee	11,4%
Weet niet	14,5%
Totaal (100%, N=)	664

Tabel E5. Hoeveel weken heeft het geduurd voordat uw aanvraag was afgehandeld? (N=76)

Gemiddelde	19,3934
Standaarddeviatie	11,63225
Totaal (100%, N=)	61*

* Missing/Weet niet=15

Tabel E6. Vindt u dat bij uw aanvraag voor Wvg-vervoersvoorzieningen voldoende aandacht is besteed aan uw persoonlijke situatie en omstandigheden? (N=664)

Voldoende	80,9%
Onvoldoende	14%
Geen mening	5,1%
Totaal (100%, N=)	664

Tabel E7. Is bij uw aanvraag voor een vervoersvoorziening nagegaan welke afstanden u nog zelfstandig zou kunnen afleggen? (N=664)

Ja	69,3%
Nee	22,4%
Weet niet	8,3%
Totaal (100%, N=)	664

Tabel E8. Kunt u zelfstandig reizen of heeft u begeleiding nodig? (N=664)

Geheel zelfstandig	57,1%
Deels zelfstandig, deels met begeleiding	18,1%
Alleen met begeleiding	24,8%
Totaal (100%, N=)	664

Tabel E9. Is bij de behandeling van uw aanvraag voor een vervoersvoorziening door de gemeente volgens u voldoende rekening gehouden met eventuele benodigde begeleiding bij het vervoer? (N=285)

Voldoende	63,9%
Onvoldoende	22,5%
Geen mening	13,7%
Totaal (100%, N=)	285

Tabel E10. Vindt u dat de gemeente u goede vervoersvoorzieningen heeft geboden? (N=664)

Ja	91,3%
Nee	8,7%
Totaal (100%, N=)	664

Tabel E11. Waarom vindt u dat u uiteindelijk niet de juiste of slechts gedeeltelijk de juiste voorziening heeft gekregen? (N=58)

- De voorziening is verkeerd of niet compleet (25)
- De voorziening zorgt voor belemmering van de vrijheid/tijdsgebonden (9)
- De voorziening is slechts deels vergoed/de eigen bijdrage is hoog (3)
- De voorziening is zelf aangeschaft in verband met wachttijd (2)
- De voorziening is niet opnieuw verstrekt bij verhuizing naar andere gemeente (2)
- Geen antwoord gegeven (17)

Tabel E12. Hoeveel openbaarvervoerszones mag u met uw Wvg-vervoerspasje of vervoersvergoeding vanaf uw woning reizen? (N=331)

Minder dan vijf OV-zones in alle richtingen	9,4%
Vijf OV-zones in alle richtingen	14,5%
Meer dan vijf OV-zones in alle richtingen	14,2%
Ik krijg een vergoeding voor een aantal kilometers per jaar	3,3%
Weet niet	58,6%
Totaal (100%, N=)	331

Tabel E13. Het OV-tarief bedraagt ongeveer €0.40 per zone. Tegen welk tarief kunt u gebruik maken van het collectief vervoersysteem? (N=331)

Lager dan OV-tarief, maar met een maximum	6,9%
Lager dan OV-tarief zonder maximum	6,6%
Tegen OV-tarief, maar met maximum	6,6%
Tegen OV-tarief zonder maximum	7,6%
Hoger dan OV-tarief, namelijk	5,1%
Anders, namelijk	2,7%
Weet niet	64,4%
Totaal (100%, N=)	331

Tabel E13a. Hoger dan OV-tarief, namelijk .. eurocent (N=17)

Gemiddelde	67,06
Standaarddeviatie	33,620
Totaal (100%, N=)	16*

* Missing=1

Tabel E14. Als u op een afgesproken tijdstip ergens aanwezig moet zijn, kunt u dan bij het bestellen van vervoer de garantie krijgen dat u daar op het afgesproken tijdstip aankomt (ook wel prioritaire ritten genoemd)? (N=331)

Ja, voor sommige bestemmingen	28,1%
Ja, voor alle bestemming	14,5%
Nee	30,2%
Weet niet	27,2%
Totaal (100%, N=)	331

Tabel E15. Kunt u voor de volgende te noemen aspecten aangeven of er, naar uw mening, wel of geen verbeteringen zijn opgetreden sinds de komst van het Wvg-protocol? (N=22)

	Verbeterd	Niet verbeterd	Weet niet	Totaal (100%, N=)
Bij het beoordelen van uw vervoersvoorziening heeft de gemeente aandacht voor uw persoonlijke omstandigheden	47,4%	31,6%	21,1%	19*
De gemeente biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van een collectieve en individuele vervoersvoorzieningen	31,6%	36,8%	31,6%	19*
De afstand of het aantal zones dat u mag reizen met een vervoerspasje of vervoersvergoeding vanaf uw woning	21,1%	21,1%	57,9%	19*
Als u ergens een belangrijke afspraak heeft waar u met het collectief vervoer naar toe gaat, dan wordt u op tijd ter plaatse gebracht door de chauffeur	21,1%	21,1%	57,9%	19*

* Missing=3

DEEL F: ROLSTOELEN

Tabel F1. Maakt u gebruik van één of meerdere rolstoelvoorzieningen die worden verstrekt in het kader van de Wvg? (N=911)

Ja	33,2%
Nee	66,8%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel F2. Van welke rolstoelvoorzieningen maakt u gebruik? (N=302)

Handbewogen rolstoel	88,7%
Elektrische rolstoel	18,9%
(Vergoeding voor) sportrolstoel	2%
Kinderrolstoel	1,3%
Anders, namelijk	0%
Totaal (100%, N=)	302

* Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel F3. Wanneer heeft u de voorziening aangevraagd? (N=302)

2001 of eerder	31,1%
2002	23,5%
2003	45,4%
Totaal (100%, N=)	302

Tabel F4. Is uw aanvraag binnen 8 weken afgehandeld? (N=302)

Ja	72,2%
Nee	14,6%
Weet niet	13,2%
Totaal (100%, N=)	302

Tabel F5. Hoeveel weken heeft het geduurd voordat uw aanvraag was afgehandeld? (N=44)

Gemiddelde	17,8000
Standaarddeviatie	8,74071
Totaal (100%, N=)	35*

* Missing/Weet niet=9

Tabel F6. Vindt u dat er voldoende aandacht is besteed aan uw persoonlijke situatie en omstandigheden bij de behandeling van uw aanvraag? (N=302)

Voldoende	82,8%
Onvoldoende	12,6%
Geen mening	4,6%
Totaal (100%, N=)	302

Tabel F7. Vindt u dat er bij de keuze van een rolstoel voldoende rekening is gehouden met een eventuele verslechtering van uw gezondheid? (N=302)

Voldoende	73,5%
Onvoldoende	17,5%
Geen mening	8,9%
Totaal (100%, N=)	302

Tabel F8. Vindt u dat de gemeente u goede rolstoelvoorzieningen heeft geboden? (N=302)

Ja	91,4%
Nee	8,6%
Totaal (100%, N=)	302

Tabel F9. Waarom vindt u dat u uiteindelijk niet de juiste of slechts gedeeltelijk de juiste voorziening heeft gekregen? (N=26)

- De voorziening is verkeerd of niet compleet (22)
- Trage procedures (3)
- Geen antwoord gegeven (1)

Tabel F10. Is bij de verstrekking van uw rolstoel de afspraak gemaakt dat mogelijke toekomstige kosten voor onderhoud en reparatie zijn inbegrepen? (N=302)

	Ja, geheel	Ja, gedeeltelijk	Nee	Totaal (100%, N=)
Onderhoud	78,5%	3%	18,5%	302
Reparatie	79,8%	3%	17,2%	302

Tabel F11. Kunt u aangeven of u wel of geen inspraak heeft gehad in de onderstaande keuzemogelijkheden bij de aanvraag voor de rolstoel? (N=302)

	Wel inspraak	Geen inspraak	Niet van toepassing	Totaal (100%, N=)
Aantal rolstoelen	26,8%	49,7%	23,5%	302
Merk	26,2%	70,5%	3,3%	302
Type/model	37,4%	60,3%	2,3%	302
Accessoires	39,4%	55,6%	5%	302
Kleur	39,4%	57,6%	3%	302

Tabel F12. Heeft u bij uw rolstoel ook extra accessoires? (N=302)

Ja	43,4%
Nee	56,6%
Totaal (100%, N=)	302

Tabel F13. Behoorden deze accessoires tot de verstrekking, of heeft u deze zelf moeten aanschaffen? (N=131)

Verstrekking	91,6%
Zelf aangeschaft	7,6%
Weet niet	0,8%
Totaal (100%, N=)	131

Tabel F14. Kunt u voor de volgende op te noemen aspecten aangeven of er, naar uw mening, wel of geen verbeteringen zijn opgetreden sinds de komst van het Wvg-protocol? (N=22)

	Verbeterd	Niet verbeterd	Weet niet	Totaal (100%, N=)
De gemeente houdt bij de keuze voor een rolstoel rekening met uw persoonlijke wensen en behoeften	50%	10%	40%	10*
De gemeente biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van meerdere rolstoelen	20%	10%	70%	10*
Bij het verstrekken van de rolstoel houdt de gemeente rekening met een eventuele verslechtering van uw gezondheid	40%	30%	30%	10*
Afspraken over service, onderhoud en reparatie	40%	20%	40%	10*
De mogelijkheid voor accessoires bij de rolstoel	40%	10%	50%	10*

* Missing=12

DEEL G: INFORMATIEVOORZIENING

Tabel G1. Wilt u aangeven of de gemeente u op de volgende punten voldoende informatie geeft? (N=911)

	Volgende	Onvoldoende	Weet niet	Totaal (100%, N=)
De procedure van aanvraag tot de daadwerkelijke verstrekking van de aangevraagde voorzieningen	63,9%	19,8%	16,4%	911
De mogelijkheid van een spoedprocedure voor urgente aanvragen	20,4%	32,2%	47,4%	911
De tijdsplanning van de behandeling van de aanvraag en eventuele vertraging	47,5%	28,4%	24%	911
Waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen	20,9%	21,6%	57,5%	911
De mogelijkheid een klacht in te dienen	37,7%	24,5%	37,9%	911
De mogelijkheid tot bezwaar en beroep	35,3%	24,3%	40,4%	911
De tijdsduur van de behandeling van ingediende klacht, bezwaar en beroep	27,7%	28%	44,3%	911
De termijn van verstrekking en levering van de voorzieningen	55,9%	24,7%	19,4%	911

Tabel G2. Stelt de gemeente de informatie over de Wvg beschikbaar in een voor u toegankelijke vorm (zoals grote letters, website, braille, gesproken woord en andere talen)? (N=911)

Ja	70,3%
Nee	11,4%
Weet niet	18,3%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel G3. Wat zou er volgens u beter moeten? (N=104)

- Meer volledige/duidelijke informatie (31)
- Informatie in de vorm van een folder of website (21)
- Grotere letters (8)
- Geen antwoord gegeven (44)

Tabel G4. Vindt u dat de gemeente bij uw Wvg-aanvraag voldoende rekening houdt met de informatie die al over u bekend is, zodat u niet opnieuw dezelfde informatie moet geven? (N=911)

Ja	60%
Nee	19,6%
Weet niet	20,3%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel G5. Heeft de gemeente u, bij uw Wvg-aanvraag, gevraagd naar uw voorkeur voor een bepaalde Wvg-voorzieningen? (N=911)

Ja	44%
Nee	46,1%
Weet niet	9,9%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel G6. Informeert een Wvg-medewerker of de gemeente bij u of de Wvg-voorziening(en) die u gebruikt nog steeds voldoen? (N=911)

Ja	21,6%
Nee	65,9%
Weet niet	12,5%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel G7. Vindt u dat de informatieverstrekking door de gemeente over de Wvg is verbeterd sinds de invoering van het protocol ? (N=911)

Verbeterd	45,5%
Niet verbeterd	27,3%
Weet niet	27,3%
Totaal (100%, N=)	911

DEEL H: PERSOONSGEBONDEN BUDGET (PGB)

Tabel H1. Is het in uw gemeente mogelijk een Persoonsgebonden budget (Pgb) aan te vragen voor de Wvg? (N=911)

Ja	27,2%
Nee	10,2%
Weet niet	62,6%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel H2. Heeft u een Persoonsgebonden budget (Pgb) voor de Wvg? (N=248)

Ja	32,3%
Nee, geen behoefte aan	54%
Nee, maar ik vind het wel wenselijk	12,9%
Nee, maar deze heb ik inmiddels aangevraagd	0,8%
Totaal (100%, N=)	248

DEEL I: KNELPUNTEN EN KLACHTENBEHANDELING

Tabel I1. Heeft u sinds de invoering van het Wvg-protocol knelpunten ervaren over de Wvg of over één of meer in het kader van de Wvg verstrekte of aangevraagde voorzieningen? (N=911)

Ja	10,4%
Nee	89,6%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel I2. Kunt u aangeven op welke woningaanpassing uw knelpunt(en) betrekking had(den)? (N=95)

<i>Woningaanpassing:</i>	
Traplift	4,2%
Verwijderen drempels/verbreden deuren	2,1%
Slaap-/badkamer verplaatsen naar begane grond	3,2%
Verhoogde toiletput	3,2%
Steunen of beugels	2,1%
Speciale kranen	0%
Anders, namelijk	5,3%
<i>Woonvoorziening:</i>	
Speciale vloerbedekking of stoffering	0%
Hulpmiddelen voor baden, douchen, wassen of toiletgebruik	9,5%
Mobiele patiëntenlift (tillift)	0%
Financiële tegemoetkoming voor sanering ivm CARA	0%
Anders, namelijk	0%
<i>Vervoersvoorziening:</i>	
Collectief vervoersysteem (taxi's of busjes)	9,5%
Gesloten buitenwagen met benzinemotor	0%
Gesloten buitenwagen met elektromotor	0%
Scootermobiel	15,8%
Auto aanpassingen	3,2%
Tegemoetkoming in vervoerskosten (taxikosten of eigen auto)	7,4%
Speciale fiets (tandem, driewiel- of vierwiel fiets)	2,1%
Anders, namelijk	0%
<i>Rolstoel:</i>	
Handbewogen rolstoel	9,5%
Elektrische rolstoel	2,1%
(Vergoeding voor) sportrolstoel	0%
Kinderrrolstoel	0%
Anders, namelijk	0%
Knelpunt had betrekking op een nog niet toegekende voorziening	23,2%
Totaal (100%, N=)	83*

* Missing=12

** Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel I3. Op welk van de volgende procedure(s) in het aanvraag en verstrekkingstraject van de Wvg hadden de knelpunten betrekking? (N=95)

Het aanvragen van een hulpmiddel of voorziening	42,1%
Het sociaal-medisch onderzoek	6,3%
De beschikking (het toewijzen of afwijzen van de aanvraag)	26,3%
Keuze van de voorziening of het hulpmiddel door de gemeente	6,3%
Levertijd van het hulpmiddel of de voorziening	22,1%
De uiteindelijke levering (of uitvoering bij een woningaanpassing)	16,8%
Nazorg (service en reparatie)	6,3%
Procedure van de klachtenafhandeling	6,3%
Anders, namelijk	6,3%
Niet duidelijk/geen specifiek deel van het Wvg-traject	7,4%
Totaal (100%, N=)	95

* Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel I4. Op welke andere onderwerpen hadden de knelpunten betrekking? (N=95)

Persoonsgebonden budget (Pgb)	2,1%
Algemene informatievoorziening Wvg	16,8%
Cliëntenvertegenwoordiging/belangenbehartiging	1,1%
Bejegening	14,7%
Verhuizing naar geschiktere woning	5,3%
Vervoer buiten de Wvg-regio	2,1%
Het Wvg-protocol	7,4%
Anders, namelijk	3,2%
Niet duidelijk/geen specifiek thema	57,9%
Totaal (100%, N=)	95

* Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel I5. Kunt u uw knelpunten nader toelichten? (N=95)

- De procedure van aanvraag tot levering duurt lang (27)
- De voorziening is afgewezen (19)
- De voorziening is verkeerd of niet compleet (18)
- Schending privacy (13)
- De informatie over het Wvg-traject is onduidelijk (7)
- Voorzieningen zijn zelf aangeschaft in verband met wachttijd (5)
- Afspraken worden niet nagekomen (4)
- Reparaties duren lang of worden helemaal niet uitgevoerd (2)
- Niet deskundigen beslissen over de toewijzing van een voorziening (2)
- Het Wvg-protocol wordt niet nageleefd (1)
- De voorziening is slechts deels vergoed (1)

* Totaal telt niet op tot N=95 omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel I6. Heeft u over één of meer bovengenoemde knelpunten een formele klacht ingediend? (N=95)

Ja	34,7%
Nee	65,3%
Totaal (100%, N=)	95

Tabel I7. Waar heeft u de klacht ingediend? (N=33)

Gemeente	91%
RIO	3%
Vervoerder collectief vervoer	3%
Zorgloket	0%
Anders, namelijk	3%
Weet niet	3%
Totaal (100%, N=)	33

* Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel I8. Op welke wijze heeft u melding gemaakt van uw klacht? (N=33)

Telefonische klachtenlijn	21,2%
Schriftelijk klachtenformulier	24,2%
Schriftelijk met zelf opgestelde brief	42,4%
Mondeling doorgegeven aan een Wvg- of loketmedewerker	30,3%
Anders, namelijk	3%
Weet niet	0%
Totaal (100%, N=)	33

* Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel I9. Heeft u een formele schriftelijke reactie gekregen op de door u ingediende klacht? (N=33)

Ik heb nooit een reactie gehad op mijn klacht	30,3%
Melding van ontvangst en registratie van de klacht	21,2%
Melding van het in behandeling nemen van de klacht	36,4%
Melding van de verwachte behandeldingsduur van de klacht	3%
Melding van de definitieve reactie en eventuele actie die wordt ondernomen	36,4%
Andere melding, namelijk	3%
Weet niet	0%
Totaal (100%, N=)	33

* Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel I10. Hoe is uiteindelijk over de klacht besloten? (N=12)

Ik ben deels in het gelijk gesteld	0%
Ik ben in het gelijk gesteld	50%
Ik ben niet in het gelijk gesteld	50%
Totaal (100%, N=)	12

Tabel I11. Bent u in beroep gegaan of nog van plan om in beroep te gaan tegen de beslissing? (N=6)

Nee, ook niet van plan	50%
Ja, ik ben nog van plan om in beroep te gaan	0%
Ja, ik ben in beroep gegaan	33,3%
Weet niet	16,7%
Totaal (100%, N=)	6

DEEL J: PERSOONLIJKE GEGEVENS

Tabel J1. Geslacht? (N=911)

Man	37,1%
Vrouw	62,9%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel J2. Wat is uw leeftijd? (N=911)

<18	5,3%
18-64	31,5%
≥ 65	63,2%
Totaal (100%, N=)	907*

* Missing=4

Tabel J3. In welke gemeente woont u? (N=911)

Gemeente	Aantal respondenten in steekproef	Aantal benaderde respondenten	Respons
Aalten	14	9	64%
Alblasserdam	16	9	56%
Alkemade	21	10	48%
Appingedam	16	10	63%
Arnhem	48	27	56%
Baarle-Nassau	9	6	67%
Beemster	10	5	50%
Bennebroek	6	3	50%
Bernisse	18	9	50%
Borger-Odoorn	21	12	57%
De Lier	18	11	61%
Den Haag	62	35	57%
Deventer	48	27	56%
Diemen	30	18	60%
Dinxperlo	9	6	67%
Dordrecht	57	35	61%
Duiven	28	16	57%
Edam-Volendam	23	14	61%
Eemmond	15	7	47%
Emmen	49	30	61%
Gennep	13	7	54%

Haaren	10	6	60%
Haarlem	47	27	58%
Harlingen	14	8	57%
Heemskerk	11	7	64%
Hellendoorn	24	14	58%
Hoorn	36	18	47%
Horst aan de Maas	34	19	56%
Houten	25	15	60%
IJsselstein	32	14	44%
Landgraaf	20	11	55%
Leeuwarden	34	20	59%
Lelystad	45	23	51%
Lichtenvoorde	20	14	70%
Lith	8	5	63%
Maasdonk	15	9	60%
Maasdriel	26	17	65%
Moerdijk	29	18	62%
Naaldwijk	20	11	55%
Nederweert	13	8	62%
Nieuwegein	48	31	65%
Nijenfurd	6	4	67%
Oirschot	15	13	87%
Onderbanken	8	5	63%
Oudewater	8	5	63%
Purmerend	39	25	64%
Rotterdam	47	27	58%
Rucphen	26	17	65%
Scherpenzeel	6	5	83%
Schinnen	13	9	69%
Sint-Oedenrode	20	11	55%
Skarsterlân	30	18	60%
Sint-Michielsgestel	21	9	43%
Tilburg	44	25	57%
Twenterand	22	13	59%
Veenendaal	19	11	58%
Voorst	27	18	67%
Vught	24	14	58%
Waalre	19	7	37%
Weert	23	14	61%
Wieringermeer	16	11	69%
Winschoten	18	10	56%
Wognum	7	2	29%
Zwolle	64	37	58%
Totaal=64	1564	911	59%

Tabel J4. Wat is uw burgerlijke staat? (N=911)

Gehuwd	51,6%
Ongehuwd	16,5%
Gescheiden	3,6%
Weduwe/weduwnaar	26,6%
Samenwonend	1,3%
Onbekend	0,4%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel J5. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? (N=911)

Basisonderwijs, geen opleiding	32,5%
Lager (beroeps) onderwijs (ULO, MULO, LTS, huishoudschool)	40,8%
Middelbaar (beroeps) onderwijs (HAVO, VWO, Gymnasium, HBS, MTS, MEAO, MSA)	19,5%
Hoger en universitair (beroeps) onderwijs (HEAO, HTS, kweekschool, Universiteit, TU)	5,9%
Onbekend	1,2%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel J6. Uit welke bronnen ontvangt u inkomsten? (N=911)

Geen inkomsten	6,4%
Inkomsten uit loondervinguitkeringen	1,9%
Inkomsten uit arbeid, eigen bedrijf, bijverdiensten	6,6%
Inkomsten uit de Algemene Bijstandswet (ABW, RWW, IOAW, IOAZ)	3,5%
Inkomsten uit arbeidsongeschiktheidsregelingen	16,1%
Inkomsten uit alimentatie	0,2%
Inkomsten uit ouderdomsregeling (AOW, Anw)	67,8%
Inkomsten uit studiefinanciering (WSF)	0,1%
Inkomsten uit vermogen	0,4%
Anders, namelijk	0,1%
Weet niet	0,3%
Onbekend	0,7%
Totaal (100%, N=)	911

* Totaal telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden gegeven kunnen worden

Tabel J6a. Van welke arbeidsongeschiktheidsregelingen ontvangt u inkomsten? (N=911)

WAO	83,7%
Wet REA	0%
Wajong	8,2%
Anders, namelijk	6,1%
Weet niet	1,4%
Onbekend	0,7%
Totaal (100%, N=)	911

Tabel J7. Kunt u aangeven welk van de onderstaande beperkingen u heeft en in welke mate? (N=911)

	Geen	Licht	Matig	Ernstig	Onbekend	Totaal (100%, N=)
Lichamelijke beperking (bijv. slecht ter been zijn)	2,9%	9,4%	39,1%	48,3%	0,3%	911
Visuele beperking (bijv. slechtziend of blind)	75,1%	14,1%	7,6%	2,9%	0,4%	911
Auditieve beperking (bijv. slechthorend of doof)	79,8%	11,9%	5,3%	2,5%	0,3%	911
Verstandelijke beperking	91,4%	3,3%	1,4%	3,4%	0,4%	911
Andere beperking	92,1%	0,5%	3,7%	3,2%	0,4%	911

Bijlage 3 Somscores gemeenten op onderdelen Wvg-protocol

Wonen

De mate waarin gemeenten aangeven op het onderdeel wonen volgens het Wvg-protocol te werken, wordt weergegeven door middel van de som van de onderstaande aspecten:

- Let de gemeente bij het beoordelen van de mogelijkheden voor het zelfstandig gebruik van de woning op elementen als veiligheid, oriëntatiemogelijkheden, toegankelijkheid en herkenbaarheid?
- Houdt de gemeente in haar beoordeling rekening met het normale gebruik van de woning?
- Gaat verhuizen wel eens ten koste van mantelzorg en sociale contacten?
- Vallen de financiële consequenties van verhuizen binnen de draagkracht van de cliënt?
- Houdt de gemeente rekening met de werkelijke kosten die iemand maakt in verband met verhuizing en herinrichting?

Gemeenten met een somscore van 0 worden gerekend tot de gemeenten die niet volgens het Wvg-protocol werken en gemeenten met een score van 1 worden gerekend tot de gemeenten die (bijna) niet volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 2 of 3 worden gerekend tot de gemeenten die deels volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 4 worden gerekend tot de gemeenten die bijna geheel volgens het protocol werken en gemeenten met een score van 5 worden gerekend tot de gemeenten die geheel volgens het protocol werken.

Vervoer

Door middel van de som van de onderstaande aspecten wordt weergegeven in hoeverre gemeenten op het onderdeel vervoer volgens het Wvg-protocol werken:

- Is er een collectief vervoersysteem voor de Wvg-cliënten?
- Wordt het primaat van collectief vervoer strikt toegepast?
- Kunnen Wvg-cliënten onbeperkt gebruik maken van het collectief vervoer tegen het blauwe strippenkaarttarief of goedkoper?
- Zijn er met de vervoerder afspraken gemaakt over prioritaire ritten?
- Is een combinatie van collectieve en individuele vervoersvoorzieningen mogelijk?
- Kunnen Wvg-cliënten minimaal vijf OV-zones in alle richtingen vanaf hun woonadres reizen?

Gemeenten met een somscore van 0 worden gerekend tot de gemeenten die niet volgens het Wvg-protocol werken en gemeenten met een score van 1 worden gerekend tot de gemeenten die (bijna) niet volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 2, 3 of 4 worden gerekend tot de gemeenten die deels volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 5 worden gerekend tot de gemeenten die bijna geheel volgens het protocol werken en gemeenten met een score van 6 worden gerekend tot de gemeenten die geheel volgens het protocol werken.

Rolstoelen

De mate waarin gemeenten aangeven op het onderdeel wonen volgens het Wvg-protocol te werken wordt, weergegeven door middel van de som van de onderstaande aspecten:

- Wordt er bij de keuze van de rolstoel rekening gehouden met de individuele behoeften en persoonlijke omstandigheden van de cliënt?
- Kunnen naar gelang van de persoonlijke situatie ook meerdere rolstoelen bij de verstrekking behoren?
- Horen de kosten voor onderhoud en reparatie bij de verstrekking?
- Kunnen al naar gelang de persoonlijke situatie, ook accessoires bij de verstrekking behoren?
- Wordt bij de keuze van de rolstoel geanticipeerd op groei van kinderen en op progressieve aandoeningen?

Gemeenten met een somscore van 0 worden gerekend tot de gemeenten die niet volgens het Wvg-protocol werken en gemeenten met een score van 1 worden gerekend tot de gemeenten die (bijna) niet volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 2 of 3 worden gerekend tot de gemeenten die deels volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 4 worden gerekend tot de gemeenten die bijna geheel volgens het protocol werken en gemeenten met een score van 5 worden gerekend tot de gemeenten die geheel volgens het protocol werken.

Informatievoorziening

Door middel van de som van de onderstaande aspecten wordt weergegeven in hoeverre gemeenten op het onderdeel informatievoorziening volgens het Wvg-protocol te werken:

- Wordt de cliënt geïnformeerd over de te zetten stappen in de Wvg-procedure (oa. de indicatie-advisering, de behandeling van de aangevraagde voorziening en de mogelijkheid tot bezwaar en beroep)?
- Informeert de gemeente de cliënt vooraf over de te verwachten doorlooptijd, oftewel over hoe lang het gaat duren voor de cliënt een voorziening krijgt of een beslissing hoort?
- Informeert het gemeentebestuur bij dreiging van de overschrijving van de in Awb gestelde termijnen, de aanvrager en geeft ze de vermoedelijk realiseerbare afhandeltermijn aan?
- Informeert de gemeente de cliënt over de mogelijkheid een klacht in te dienen?
- Informeert de gemeente de cliënt over de afhandeling van de ingediende klacht?
- Motiveert de gemeente waarom een aanvraag of onderdelen daarvan zijn afgewezen?

Gemeenten met een somscore van 0 worden gerekend tot de gemeenten die niet volgens het Wvg-protocol werken en gemeenten met een score van 1 worden gerekend tot de gemeenten die (bijna) niet volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 2, 3 of 4 worden gerekend tot de gemeenten die deels volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 5 worden gerekend tot de gemeenten die bijna geheel volgens het protocol werken en gemeenten met een score van 6 worden gerekend tot de gemeenten die geheel volgens het protocol werken.

Aanvraagprocedure en indicatiestelling

De mate waarin gemeenten aangeven op het onderdeel aanvraagprocedure en indicatiestelling volgens het Wvg-protocol te werken, wordt weergegeven door middel van de som van de onderstaande aspecten:

- Wordt bij de indicering rekening gehouden met specifieke omstandigheden en behoeften van de cliënt?
- Houdt de gemeente bij de indicatie rekening met wat al bekend is over de cliënt?
- Kan de cliënt inzage krijgen in het indicatieadvies?
- Hanteert de gemeente voor kleine, goedkopere voorzieningen een lichte en vooral snellere procedure dan voor grote, complexere en duurdere voorzieningen?
- Wordt de hulpvraag bij aanvragen die kunnen leiden tot duurdere of meerdere voorzieningen op een onafhankelijke, vraaggerichte en integrale wijze in kaart gebracht?
- Vindt bij verschillen van inzicht tussen cliënt en gemeente indicatieadvisering door een externe organisatie plaats?
- Leidt de aanwezigheid van direct te leveren voorzieningen ertoe dat het aanbod bepalend wordt?
- Krijgen urgente aanvragen een spoedprocedure?
- Wordt er na verstrekking van voorzieningen contact met de cliënt opgenomen om te zien of de voorziening ook voldoet aan de verwachtingen?
- Worden relatief eenvoudige, veel gevraagde voorzieningen op voorraad gehouden?

Gemeenten met een somscore van 0 worden gerekend tot de gemeenten die niet volgens het Wvg-protocol werken en gemeenten met een score van 1, 2 of 3 worden gerekend tot de gemeenten die (bijna) niet volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 4, 5 of 6 worden gerekend tot de gemeenten die deels volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 7, 8 of 9 worden gerekend tot de gemeenten die bijna geheel volgens het protocol werken en gemeenten met een score van 10 worden gerekend tot de gemeenten die geheel volgens het protocol werken.

Keuzevrijheid

Door middel van de som van de onderstaande aspecten wordt weergegeven in hoeverre gemeenten op het onderdeel keuzevrijheid volgens het Wvg-protocol te werken:

- Wordt bij natura-voorzieningen wel eens niet de goedkoopst-adequate voorziening gekozen uit meerdere aanbiedingen omdat rekening gehouden wordt met de wens van de cliënt?
- Wordt er samen met de cliënt gezocht naar de voorziening die de problemen zoveel mogelijk wegneemt?
- Overlegt de gemeente met de cliënt of deze de voorkeur heeft voor een financiële tegemoetkoming wanneer de cliënt een voorkeur heeft voor een duurdere voorziening dan de goedkoopst-adequate?

Gemeenten met een somscore van 0 worden gerekend tot de gemeenten die niet volgens het Wvg-protocol werken en gemeenten met een score van 1 worden gerekend tot de gemeenten die (bijna) niet volgens het protocol werken. Gemeenten met een score van 2 worden gerekend tot de gemeenten die bijna geheel volgens het protocol werken en gemeenten met een score van 3 worden gerekend tot de gemeenten die geheel volgens het protocol werken.