



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling



INVENTARISATIE VRAAGVERHELDING IN DE WMO

Leiderdorp, december 2010

Colofon

Stichting VraagWijzer Nederland
Hoofdstraat 1-3
2351 AA Leiderdorp
T 071- 542 98 63
F 071- 541 82 02
www.vraagwijzer.nl

Uitvoering onderzoek en onderzoeksrapportage

Stichting VraagWijzer Nederland
Karljine Steketee

MOVISIE
Marjoke Verschelling-Hartog

Niets van deze rapportage wordt verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige ander manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaar van deze rapportage, zijnde Stichting VraagWijzer Nederland te Leiderdorp.

SAMENVATTING

Stichting VraagWijzer Nederland en MOVISIE hebben gezamenlijk onderzoek uitgevoerd de invulling van vraagverheldering voor de Wmo. De vraag die Stichting VraagWijzer Nederland en MOVISIE zich gesteld hebben is:

Hoe wordt de vraagverheldering in Nederland uitgevoerd?

Deze vraag is beantwoord met de resultaten uit een digitaal vragenlijstonderzoek. Respondenten waren medewerkers bij gemeenten, uitvoeringsorganisaties van zorg-, welzijns- en/of woonloketten. In totaal hebben 350 van de 2068 genodigde deelgenomen aan het onderzoek. De respons is 16,9%. Teruggebracht tot de respons per gemeente zijn er 245 gemeenten vertegenwoordigd in het onderzoek. Dit is 57% van het totaal aantal Nederlandse gemeenten (peildatum 10 oktober 2010).

Resultaten

Puntsgewijs zijn de volgende resultaten over de uitvoering van vraagverheldering gevonden:

- Vraagverheldering vindt veelal plaats in frontoffices van gemeentelijke loketten door lager opgeleide ambtenaren, al dan niet aangevuld met de mogelijkheid voor huisbezoeken.
- Het is meestal een formeel open gesprek van ongeveer een uur.
- Er is veel verschil tussen uitvoerders in bij welke vragen vraagverheldering toegepast wordt (alle vragen of alleen die van nieuwe klanten, alleen de complexe vragen enzovoort).
- Veelal hebben vraagverhelderaars meerdere doelen bij de vraagverheldering, maar is de vraagverheldering in ieder geval bedoeld om de vraag achter de vraag te inventariseren en om de burger op maat te helpen met een (aan)vraag.
- Het bekijken van wat de burger zelf al heeft gedaan of nog doet in het opheffen van participatiebelemmeringen en het in beeld brengen van de mogelijkheden van het eigen netwerk, is het meest vaak genoemde onderdeel van de vraagverheldering. Het meest vaak genoemde doel hierbij is om te peilen in hoeverre er bereidheid is tot het vragen van ondersteuning aan het netwerk.
- Websites met informatie over Wmo-verstrekkingen zijn de meest vaak genoemde hulpmiddelen waarmee de burger zijn gesprek kan voorbereiden, Regelhulp.nl is een meermalen genoemde aanvulling.
- Indien er een open gesprek gevoerd wordt zijn er in het algemeen meer instrumenten of hulpmiddelen beschikbaar voor burgers dan bij andere vormen van vraagverheldering.
- Er is een grote diversiteit aan instrumenten/hulpmiddelen voor de uitvoering van de vraagverheldering. In vergelijking met het aantal vragenlijsten voor de vraagverhelderaars, al dan niet in de vorm van een registratiesysteem, zijn er weinig andere instrumenten of hulpmiddelen voor de vraagverheldering gevonden.

Noot van de onderzoekers

Bovenstaande resultaten roepen op hun beurt vragen op. Eén vraag die de onderzoekers zich stellen is of en zo ja waarom de veelgebruikte methode van het open gesprek bewust gekozen is. Het hoge aantal websites dat genoemd is als hulpmiddel voor de burger roept de vraag op wat de inhoud van deze sites is. Hiernaar kan nader onderzoek uitgevoerd worden.

Dit onderzoek is een weergave van hetgeen er in Nederland geregeld is. Een wenselijk vervolg op het onderzoek is om te meten welke resultaten met deze werkwijzen en instrumenten en hulpmiddelen behaald worden, zowel voor de vraagverhelderaar als voor de burger.

De komende tijd zullen beide organisaties en naar verwachting veel gemeenten meer tijd en aandacht aan vraagverheldering gaan besteden. Wij willen iedereen voor dit moment hartelijk danken voor de deelname aan het onderzoek.

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	3
1. INLEIDING	6
1.1 Achtergrond onderzoek	6
1.2 Doelstelling onderzoek	6
1.3 Leeswijzer	6
2. ONDERZOEKSOPZET	7
2.1 Probleemstelling	7
2.2 Onderzoeksmethode	7
2.3 Afbakening	8
3. RESULTATEN	9
3.1 Respondenten	9
3.2 Organisatie vraagverheldering	9
3.3 Uitvoering vraagverheldering	10
3.4 Vervolg	16
3.5 Instrumenten	16
4. SAMENVATTING EN CONCLUSIES	21
4.1 Samenvatting resultaten	21
4.2 Vervolg op onderzoek	22
BIJLAGE I: VRAGENLIJST	23

1. INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van het onderzoek beschreven. Achtereenvolgens wordt kort ingegaan op vraagverheldering in het algemeen en de doelstelling van dit onderzoek. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.

1.1 Achtergrond onderzoek

Het uitgangspunt van de Wmo is participatie van de burger. In het kader van de Wmo is het de taak van de gemeenten om invulling te geven aan prestatieveld drie van de Wmo: informatie, advies en ondersteuning voor die burger. Een goede vraagverheldering is noodzakelijk voor een succesvolle ondersteuning van de burger met zijn vraag of probleem. Vraagverheldering zorgt dat de informatie, het advies en de ondersteuning optimaal aansluiten bij de wensen en behoeften van de burger. Hierdoor is een integrale benadering van de situatie van de burger in relatie met zijn vraag of probleem mogelijk.

vraagverheldering

Bij vraagverheldering wordt door het stellen van vragen een zo volledig mogelijk beeld geschetst van de burger en zijn problematiek. In onderling contact wordt de context van de vraag onderzocht. Vraagverheldering is in veel gevallen het vinden van de vraag achter de vraag, ook wel vraaggestuurde vraagverheldering genoemd. Uitgangspunt hierbij is de gedachte dat mensen alleen kunnen vragen naar wat hen bekend is. Echter op de 'echte vraag' past mogelijk een ander antwoord dan het antwoord dat in de vraag van de burger ingesloten was. Is de situatie zo compleet mogelijk en duidelijk, dan kan de reactie bestaan uit een passend antwoord (mits informatie beschikbaar is) of uit een verwijzing.

1.2 Doelstelling onderzoek

Stichting VraagWijzer Nederland en MOVISIE zijn bekend met diverse gemeentelijke instrumenten voor het verhelderen van vragen van burgers. In dit onderzoek staat centraal zicht te krijgen op de invulling die gemeenten geven aan vraagverheldering in het kader van de Wmo. Een onderwerp waar MOVISIE momenteel aandacht aan geeft is de kracht van de burger. Het uitgaan van de eigen kracht en voeren van regie over het eigen leven heeft steeds vaker een prominente plaats in het beleid van overheids-, zorg- en welzijnsorganisaties. Het is op dit moment nog niet bekend in hoeverre er in de gemeentelijke instrumenten aandacht is voor de kracht van de burger. Dit onderwerp komt in dit onderzoek zijdelings aan de orde om een eerste beeld hierover te vormen.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de probleemstelling nader uitgewerkt en de methode van onderzoek beschreven. Hoofdstuk 3 geeft een weergave van de resultaten. De beschouwing van de resultaten en de conclusies staan in hoofdstuk 4. De gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage I bij dit rapport.

2. ONDERZOEKSOPZET

Dit hoofdstuk beschrijft de opzet en uitvoering van het onderzoek. In dit hoofdstuk wordt een korte probleemschets gegeven. De onderzoeksvraag is opgenomen evenals de deelvragen van dit onderzoek. De methode is beschreven, net als de afbakening van het onderzoek.

2.1 Probleemstelling

De vraag die MOVISIE en Stichting VraagWijzer Nederland zich stellen is: 'Hoe wordt de vraagverheldering in Nederland uitgevoerd?'. Bij het beantwoorden van deze vraag is bijzondere aandacht voor instrumenten en hulpmiddelen voor de vraagverheldering.

2.2 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is uitgevoerd met een digitale vragenlijst. Vragenlijstonderzoek is passend bij de doelstelling voor dit onderzoek, een kwantitatieve inventarisatie, en bij de beoogde respondentgroep, medewerkers van de Nederlandse gemeenten, zorg-, welzijns- en woonorganisaties. Gekozen is voor gebruik van een digitale vragenlijst omdat deze methode effectief en efficiënt is, beperkte kosten met zich meebrengt en de last op de respondenten zo licht mogelijk is.

Respondenten

Respondenten zijn medewerkers bij gemeenten, uitvoeringsorganisaties van zorg-, woon-, en/of welzijnsloketten, andere contacten van Stichting VraagWijzer Nederland en relevante contactpersonen van MOVISIE, bezoekers van de websites en lezers van de nieuwsbrieven van Stichting VraagWijzer Nederland en MOVISIE. Voor dit onderzoek zijn zowel de adresbestanden van MOVISIE en van Stichting VraagWijzer Nederland gebruikt.

De uitnodiging tot deelname aan het onderzoek is aan 2068 contacten per e-mail verstuurd. Deze digitale brief was ondertekend door Stichting VraagWijzer Nederland en MOVISIE. Respondenten konden vanaf de eigen computer de vragenlijst verspreid over meerdere momenten invullen. Ze konden de vragenlijst slechts één maal in zijn geheel invullen. Aan respondenten die na twee weken niet deel hadden genomen aan het onderzoek is een herinneringsbericht gestuurd.

Vragenlijst

De inhoud van de vragenlijst is samengesteld op basis van:

- Kennis en ervaring van Stichting VraagWijzer Nederland en MOVISIE
- Bestaand onderzoeksmateriaal van Stichting VraagWijzer Nederland

De vragenlijst is samengesteld door de medewerkers van MOVISIE en aangevuld door de onderzoekers van Stichting VraagWijzer Nederland. De vragenlijst is digitaal gemaakt door Stichting VraagWijzer Nederland. De rapportage is door Stichting VraagWijzer Nederland gerealiseerd en door MOVISIE aangevuld. De gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage I.

Analyse

Om te komen tot een analyse van de scores zijn frequentieanalyses uitgevoerd en gemiddelden uitgerekend. Op basis van deze analyse zijn conclusies getrokken en is de onderzoeksvraag beantwoord in paragraaf 4.2.

Aanvullende informatie

Aan de groep personen die in de vragenlijst aangaven hun instrument/hulpmiddel (misschien) ter beschikking te willen stellen is per e-mail verzocht het instrument/hulpmiddel of een omschrijving hiervan te e-mailen. De e-mails zijn geanalyseerd en de inhoud is kort samengevat in het rapport.

Resultaat

Het resultaat van dit onderzoek is deze rapportage met de bevindingen uit het onderzoek. MOVISIE verwerkt daarnaast de uitkomsten van dit onderzoek in een brochure met meer informatie over vraagverheldering.

2.3 Afbakening

Dit onderzoek beperkt zich tot de vraagverheldering zoals deze uitgevoerd wordt door gemeenten, uitvoeringsorganisaties van zorg-, woon-, en/of welzijnsloketten. De uitvoering van het onderzoek met een digitale vragenlijst is een beperking die bewust gekozen is. Hierdoor is het mogelijk het project grootschalig, maar met beperkte kosten uit te voeren. Het invullen van de digitale vragenlijst is relatief makkelijk, mits de respondent gebruik kan maken van een computer. Naast deze digitale vragenlijst heeft MOVISIE voor haar eigen informatie nog een aantal telefonische interviews uitgevoerd ter verdieping op dit onderwerp.

3. RESULTATEN

De resultaten worden gepresenteerd aan de hand van de volgorde van de onderwerpen in de vragenlijst. De respondentgroep wordt eerst beschreven. In de onderstaande diagrammen is dikgedrukt het antwoord dat door de meeste respondenten gegeven is.

3.1 Respondenten

De uitnodiging tot het onderzoek is aan 2068 contacten verstuurd. 350 respondenten hebben de vragenlijst geopend en deels of in zijn geheel ingevuld. 245 unieke gemeenten hebben ingelogd en de vragenlijst deels of in zijn geheel ingevuld. Er zijn per oktober 2010 430 gemeenten in Nederland. De respons komt daarmee op 57,0% van de gemeenten in Nederland. Voor het aantal contacten is de respons 16,9%.

3.2 Organisatie vraagverheldering

In deze paragraaf staan vragen over de praktische organisatie van de vraagverheldering.

Hoe is de uitvoering van het geven van informatie, advies en ondersteuning (prestatieveld 3 van de Wmo) in uw gemeente georganiseerd?

	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
In het gemeentelijke loket	174	71,0
Bij een maatschappelijke organisatie (uitvoeringsvariant)	15	6,1
Bij een aparte organisatie (samenwerkingsvariant)	15	6,1
Anders, namelijk	41	16,7
Totaal	245	100,0

Tabel 1: Loketvorm

Het geven van informatie, advies en ondersteuning is in de meeste gevallen georganiseerd in een gemeentelijk loket (71%). Bij 'Anders, namelijk' gaven 11 respondenten aan dat er sprake is van een samenwerkingsverband tussen de gemeente en één of meer maatschappelijke organisaties.

Door wie wordt de vraagverheldering uitgevoerd?

Respondenten konden op deze vraag meerdere antwoorden geven.

	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
Medewerker van de gemeente	202	82,4
Medewerker van één van de lokale maatschappelijke organisaties	61	24,9
Anders, namelijk,	50	20,4

Tabel 2: Uitvoerder vraagverheldering

De vraagverheldering wordt veelal uitgevoerd door een/meer medewerker(s) van de gemeente (82,4%).

Eén van de respondenten licht toe dat:

'In het Loket zijn medewerkers van de gemeente (alle openingsuren), Stichting Wonen Plus Welzijn (4 dagdelen per week) en MEE (1 dagdeel per week) aanwezig. Zij voeren de vraagverheldering uit.'

Wat is het minimale opleidingsniveau van de vraagverhelderaars?

	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
Geen	1	0,4
Lager algemeen/beroepsonderwijs	120	49,0
Middelbaar beroepsonderwijs	103	42,0
Hoger algemeen/beroeps/wetenschappelijk onderwijs	8	3,3
Anders, namelijk ...	1	0,4
Niet beantwoord	12	4,9
Totaal	245	100,0

Tabel 3: Opleidingsniveau

Het meest voorkomende minimale opleidingsniveau voor vraagverhelderaars is 'Lager algemeen/beroepsonderwijs' (49,0%).

Waar wordt de vraagverheldering uitgevoerd?

Ook op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven.

	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
In de frontoffice van het loket	190	77,6
In de backoffice van het loket	109	44,5
Bij de persoon thuis	169	69,0
Anders, namelijk,	34	13,9

Tabel 4: Locatie vraagverheldering

De vraagverheldering wordt het meest vaak uitgevoerd in de frontoffice van het loket (77,6%). Huisbezoeken komen ook vaak voor, namelijk bij 69,0% van de gemeenten. Bij 'Anders, namelijk,' is negen keer genoemd dat de vraagverheldering telefonisch uitgevoerd kan worden. De volgende respondent beschrijft de situatie in de gemeente:

'Het ligt aan de situatie, nieuwe cliënten altijd bij de persoon thuis. Is de cliënt bekend dan kan dit telefonisch of tijdens een persoonlijk gesprek.'

Een enigszins vergelijkbaar antwoord was:

'Voor zover mogelijk telefonisch, gaat dat niet dan wordt de klant aan de balie uitgenodigd. Kan de klant niet tot de balie komen, of is het beoordelen van de thuissituatie noodzakelijk, dan wordt een huisbezoek afgelegd.'

3.3 Uitvoering vraagverheldering

Hoeveel tijd wordt er gemiddeld genomen gereserveerd voor het gesprek/de gesprekken met de burger voor de vraagverheldering?

	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
0 tot 1 uur	142	58,0
1 tot 2 uur	56	22,9
Meer dan 2 uur	1	0,4
Anders, namelijk	20	8,2
Niet beantwoord	26	10,7
Totaal	245	100,0

Tabel 5: Tijdsinvestering vraagverheldering

Voor de gespreksduur wordt bij de meeste loketten gerekend op 0 tot 1 uur (58,0%). Uit de analyse van de open vragen blijkt dat de tijd die genomen wordt in iets minder dan 10% van de gemeenten in het onderzoek afhankelijk is van de complexiteit van de vraag van de klant.

Twee respondenten hebben dit als volgt verwoord:

'Is afhankelijk van de aard van de problematiek en van waar de vraagverheldering plaatsvindt, in de front (veelal telefonisch) of tijdens een huisbezoek. Daar waar mogelijk wordt de vraagverheldering meteen in de frontoffice gedaan. Blijkt dit niet mogelijk gelet op de aard van de problematiek of gelet op de persoon van de aanvrager dan volgt in de meeste gevallen een huisbezoek.'

'Wij bieden maatwerk dus het kan zijn dat er meer tijd in gaat zitten om het totaal aan problemen boven tafel te krijgen.'

Op welke wijze wordt de vraagverheldering uitgevoerd?

Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven.

	Frequentie	Percentage
Open gesprek	189	77,1
Gespreksprotocol	36	14,7
Onderwerpenlijst domeinen/leefgebieden	60	24,5
Vragenlijst	49	20,0
Beslisboom	40	16,3
Applicatie voor vraagverheldering op de computer	15	6,1
Anders, namelijk: ...	19	7,8

Tabel 6: Aanpak vraagverheldering

De vraagverheldering is meestal in de vorm van een open gesprek (77,1%). Bij 'Anders, namelijk: ...' is onder andere genoemd:

'Gestandaardiseerd onderzoeksformulier huisbezoek Huishouden+uitgebreid aanvraagformulier waarop domeinen vermeld zijn.'

'Indien complex: open gesprek.'

Bij welke vragen wordt vraagverheldering toegepast?

Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven.

	Frequentie	Percentage
Alle vragen	118	48,2
Nieuwe klanten/nieuwe vragen van bestaande klanten	111	45,3
Eenvoudige vragen (zoals contactgegevens)	14	5,7
Complexe/meervoudige vragen	103	42,0
Anders, namelijk: ...	8	3,3

Tabel 7: Toepassing vraagverheldering

Drie van de genoemde alternatieven scoren ongeveer gelijk. De vraagverheldering wordt bijna de helft van de loketten toegepast op 'Alle vragen' (48,2%) 'Nieuwe klanten/nieuwe vragen van bestaande klanten' (45,3%) en 'Complexe/meervoudige vragen' (42,0%).

Een toevoeging en een specificatie uit de open antwoorden zijn:

'Bij een 'niet plus' gevoel.'

'Bij 'grijs gebied: onontwarbare knoop ; voor klant onhelder.'

Wat is het doel van vraagverheldering in uw organisatie?

Ook op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven.

	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
Inventariseren van de vraag achter de vraag	203	82,9
Mensen activeren om zelf in beweging te komen	154	62,9
Op maat helpen van de burger met een (aan)vraag	190	77,6
Bevorderen van optimaal gebruik van collectieve en individuele voorzieningen	139	56,7
Primair een voorziening toewijzen	100	40,8
Doorverwijzen naar passende ondersteuning	162	66,1
Anders, namelijk	7	2,9

Tabel 8: Doel vraagverheldering

Twee doelen van de vraagverheldering zijn het meest vaak genoemd, namelijk 'Inventariseren van de vraag achter de vraag' (82,9%) en 'Op maat helpen van de burger met een (aan)vraag' (77,6%).

Toevoegingen van respondenten op de bovenstaande antwoordmogelijkheden zijn:

'Centraal staat de aandacht voor stuurkracht en het mobiliseren daarvan.'

'Het in kaart brengen van het klantprofiel; dossiervorming.'

Wat is de status van het gesprek en wordt dit altijd met de klant besproken?

	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
Formeel en dit wordt altijd besproken	90	36,7
Formeel en dit wordt niet altijd besproken	22	9,0
Informeel en dit wordt altijd besproken	40	16,3
Informeel en dit wordt niet altijd besproken	17	6,9
Weet ik niet/geen mening	48	19,6
Niet beantwoord	28	11,4
Totaal	245	100,0

Tabel 9: Status gesprek

De meest voorkomende status van het gesprek is 'Formeel en dit wordt altijd besproken' (36,7%). Formeel scoort bij elkaar opgeteld 45,7%, informeel 23,2%.

Welke onderdelen van de situatie van de burger worden in kaart gebracht?

Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven.

	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
Levensdomeinen	158	64,5
Drijfveren en motieven	110	44,9
Bekijken wat de burger zelf al heeft gedaan of nog doet in opheffen van participatiebelemmeringen	184	75,1
Mogelijkheden van het eigen netwerk	178	72,7
Anders, namelijk,	19	7,8

Tabel 10: Inhoud vraagverheldering

'Bekijken wat de burger zelf al heeft gedaan of nog doet in opheffen van participatie-belemmeringen', wordt het meest in kaart gebracht (75,1%). De 'Mogelijkheden van het eigen netwerk' zijn hierna het meest genoemd (72,7%).

Een van de respondenten voegt bij 'Anders, namelijk: ..' toe:
'Oorzaak van de participatiebelemmeringen.'

Op welke manier wordt aandacht besteed aan het netwerk van de burger?

Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven.

	Frequentie	Percentage
De bijdrage van het eigen netwerk wordt in kaart gebracht	147	60,0
Er wordt gevraagd naar de beleving van de relatie met het eigen netwerk	117	47,8
Er wordt gepeild in hoeverre er bereidheid is tot het vragen van ondersteuning aan het netwerk	155	63,3
Anders, namelijk...	14	5,7

Tabel 11: Netwerk burger

De hoogste score was voor 'Er wordt gepeild in hoeverre er bereidheid is tot het vragen van ondersteuning aan het netwerk' (63,3%). 'De bijdrage van het eigen netwerk wordt in kaart gebracht', scoorde hierna het hoogst (60,0%).

Twee uiteenlopende reacties van respondenten op de vraag zijn:
'Dit wordt nog niet in kaart gebracht.'
'Huisgenoten betrekken bij gesprek.'

Vindt er een terugkoppeling plaats over wat er besproken is?

	Frequentie	Percentage
Ja	168	68,6
Nee	44	18,0
Niet beantwoord	33	13,4
Totaal	245	100,0

Tabel 12: Terugkoppeling

In 68,6% van de loketten vindt er volgens de respondenten terugkoppeling plaats over wat er besproken is.

Hoe is de terugkoppeling over wat er besproken is?

Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven.

	Frequentie	Percentage
Aan het eind van het gesprek is er een mondelinge samenvatting met de vraag of de burger zich hierin herkent	136	55,5
Er wordt een gespreksverslag gemaakt, dat naar de burger wordt verstuurd/geprint en meegegeven	31	12,7
Er wordt een vervolgesprek gepland om	38	15,5

eventuele oplossingen te bespreken		
In de vorm van een tevredenheidmeting	43	17,6
Anders, namelijk: ...	30	12,2

Tabel 13: wijze van terugkoppeling

De terugkoppeling is in de meeste gevallen als volgt: 'Aan het eind van het gesprek is er een mondelinge samenvatting met de vraag of de burger zich hierin herkent' (55,5%). Uit nadere analyse bleek dat 61 respondenten (24,9%) enkel terugkoppeling als volgt geeft 'Aan het eind van het gesprek is er een mondelinge samenvatting met de vraag of de burger zich hierin herkent'.

Ook wordt er als volgt teruggekoppeld:

'Na gesprek een verslag wat wordt ondertekend door klant.'

'Nabellen van cliënt door een andere collega.'

<i>Kruistabel Formeel gesprek x Wijze van terugkoppeling</i>	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
Aan het eind van het gesprek is er een mondelinge samenvatting met de vraag of de burger zich hierin herkent	78	69,6
Er wordt een gespreksverslag gemaakt, dat naar de burger wordt verstuurd/geprint en meegegeven	20	17,9
Er wordt een vervolgesprek gepland om eventuele oplossingen te bespreken	20	17,9
In de vorm van een tevredenheidmeting	21	18,8
Anders, namelijk: ...	15	13,4

Tabel 14: Kruistabel Formeel gesprek x Wijze van terugkoppeling

De onderzoekers vinden het opmerkelijk dat er een hoog percentage is van het formeel bespreken van de vraagverheldering (tabel 14) en dat er een mondelinge samenvatting gedaan wordt.

Welke hulpmiddelen zijn er beschikbaar voor de burger waarmee hij/zij voorafgaand aan een gesprek dit kan voorbereiden en de eigen vraag kan verduidelijken?

Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven.

	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
Informatie op de website over de verstrekkingen in het kader van de Wmo	192	78,4
Beschrijvingen van producten en diensten	143	58,4
Vragenformulier	64	26,1
Beslisboom	12	4,9
Automatische gesprekstool (bijvoorbeeld telefonisch)	6	2,4
Digitale assistent	11	4,5
Iets anders, namelijk:	33	13,5

Tabel 15: Hulpmiddelen voor burger

Onder 'Iets anders, namelijk: ...' is door respondenten ingevuld:

1. Aanvraagformulier
2. Brochure Wmo

3. De mogelijkheid om van te voren met de indicatieadviseur van gedachten te wisselen bijvoorbeeld via email
4. Er is bijvoorbeeld eerst een contact met het zorgloket waar informatie wordt gegeven
5. Folders (4x)
6. Gemeentelijke kennisbank met daarin de Veelgestelde vragen
7. Gesprek met de Wmo adviseur; Wmo breed voorafgaande aan een aanvraag van een Gemeentelijke Wmo voorziening
8. Hulp bij het invullen (persoonlijk en telefonisch)
9. Infotheken (informatie op papier) in de hal/infobalie
10. Maatschappelijke organisaties ondersteunen en begeleiden bij de eigen vraag
11. Meeste uitleg vindt plaats in ons loket
12. Meldingsformulier met open vragen in eigen bewoording
13. Regelhulp.nl (7x) (of RechtOp.nl 1x)
14. Stukjes in de krant
15. Telefonisch (3x)
16. Van tevoren informeren of aanvraag zin heeft, of informatiefolder toesturen
17. Voorlichting door Klantmanager tijdens het zelf inplannen van het huisbezoek

Het meest voorkomende hulpmiddel voor de burger waarmee hij/zij voorafgaand aan een gesprek dit kan voorbereiden is met 'Informatie op de website over de verstrekkingen in het kader van de Wmo' (78,4%). Bij de open antwoorden is Regelhulp vaak genoemd (7x).

Een van de uitkomsten van de vraag 'Op welke wijze wordt de vraagverheldering uitgevoerd?', namelijk met een 'Open gesprek' is gekruist met de uitkomsten van de vraag 'Welke hulpmiddelen zijn er beschikbaar voor de burger waarmee hij/zij voorafgaand aan een gesprek dit kan voorbereiden en de eigen vraag kan verduidelijken?'. De resultaten zijn hieronder weergegeven.

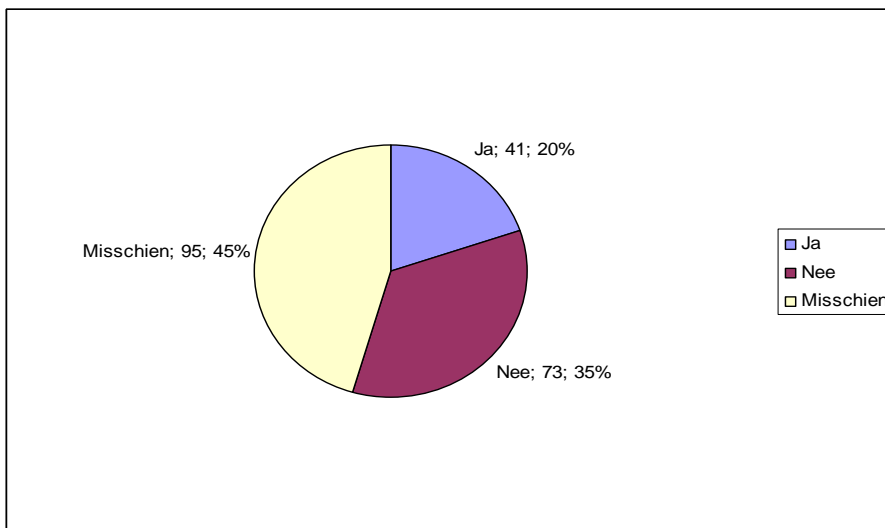
<i>Kruistabel Open gesprek x instrumenten/hulpmiddelen</i>	<i>Frequentie</i>	<i>Percentage</i>
Informatie op de website over de verstrekkingen in het kader van de Wmo	166	87,8
Beschrijvingen van producten en diensten	124	65,6
Vragenformulier	57	30,2
Beslisboom	10	5,3
Automatische gesprekstool (bijvoorbeeld telefonisch)	6	3,2
Digitale assistent	10	5,3
Iets anders, namelijk:	31	16,4

Tabel 16: Kruistabel Open gesprek x instrumenten/hulpmiddelen

Van de gemeenten die (onder andere) een open gesprek gebruiken voor de vraagverheldering heeft 87,8% voor haar burgers een website met informatie hierop in het kader van de Wmo. In vergelijking met de ongekruiste scores scoort het aantal respondenten dat aangeeft een open gesprek te laten voeren in procent hoger op alle instrumenten waarmee gemeenten hun burger ondersteunen bij het formuleren van de vraag voorafgaand aan de vraagverheldering.

3.4 Vervolg

Wilt u het instrument of hulpmiddel voor vraagverheldering of de beschrijving hiervan beschikbaar stellen in het kader van deze verkenning?



Grafiek 1: ter beschikking stellen instrumenten/hulpmiddelen

20 procent van de respondenten wil zijn instrument zeker beschikbaar stellen voor de verdere verkenning van instrumenten en hulpmiddelen voor vraagverheldering. De meeste respondenten willen misschien hun instrument(en) beschikbaar stellen voor deze verkenning (45%). Stichting Vraagwijzer Nederland en MOVISIE hebben deze respondenten benaderd met de vraag hun instrumenten toe te sturen.

De opmerkingen en toelichtingen waren uiteenlopend van aard. Eén van de respondenten gaf aan:

'In ons zorgloket is bij een eerste aanvraag bijna altijd een huisbezoek. Vervolg vragen kunnen dan vaak telefonisch worden afgehandeld. Er wordt breder gekeken dan de vraag die de burger stelt.'

3.5 Instrumenten

Op het e-mailverzoek naar nadere informatie over de in gebruik zijnde instrumenten of hulpmiddelen zijn 43 reacties ontvangen. Een aantal van de respondenten kon het instrument niet beschikbaar stellen om uiteenlopende redenen, zoals bijvoorbeeld commerciële belangen van de ontwikkelaar of omdat het instrument nog niet zijn definitieve vorm had.

Er zijn diverse formulieren ontvangen. Dit waren onder andere vragenlijsten, intakeformulieren, aanvraag- en inlichtingenformulieren en (CIZ-)beslisbomen.

Een opmerking die door meerdere respondenten gemaakt is betref de inzet van scholing of training als instrument. Of de selectiecriteria voor de vraagverhelderaars (bijvoorbeeld HBO-niveau, praktijkervaring para-medisch beroep, ...).

Ook is meermalen het gebruik van kennisbanken genoemd, bijvoorbeeld de kennisbank volgens het concept van Antwoord©.

Hieronder worden drie instrumenten of hulpmiddelen beknopt uitgewerkt. Het betreft een internet portal, een vragenlijst en een model.

EigenKrachtWijzer

Gemeente Almere heeft de EigenkrachtWijzer ontwikkeld. Dit is een internet portal. De EigenkrachtWijzer werkt als een serie vragenlijsten, zo wordt aangegeven op de website. Gebruikers van de EigenkrachtWijzer klikken op de site de onderwerpen aan waar zij mee aan de slag willen. Zij beantwoorden dan de vragen die volgen. Aan het eind gekomen krijgen de gebruikers een overzicht te zien van de antwoorden. De site geeft onderaan het overzicht een lijstje van ideeën die de gebruikers verder kunnen helpen. Via dit overzicht kunnen zij bijvoorbeeld meer informatie van instanties opvragen. Gebruikers die ingelogd zijn kunnen hun eigen volgsysteem vullen en gebruiken. (tekst ontleend aan de websitepagina: <http://www.eigenkrachtwijzeralmere.nl/>).

Werkwijze individuele consulent

Een van de Vraagwijzer-consulenten uit een deelgemeente in Rotterdam beschrijft haar werkwijze als volgt:

'Wij hebben geen document of instrument voor vraagverheldering op papier. Wel hanteer ik een lijst, gegenereerd op basis van de vragen in RIS Wmo, voor het invullen van de persoonsgegevens. Daarnaast volg ik in mijn gesprekken met de cliënten altijd 3 – 5 keer de vraag: 'Waarom of Wat' om zo dicht mogelijk bij de kern van het probleem te komen. Daarnaast vraag ik altijd wat de mensen zelf hebben gedaan om het probleem op te lossen.'

De lijst die gegenereerd is op basis van RIS Wmo is als volgt:

Vragenlijst vraagwijzer

Datum:

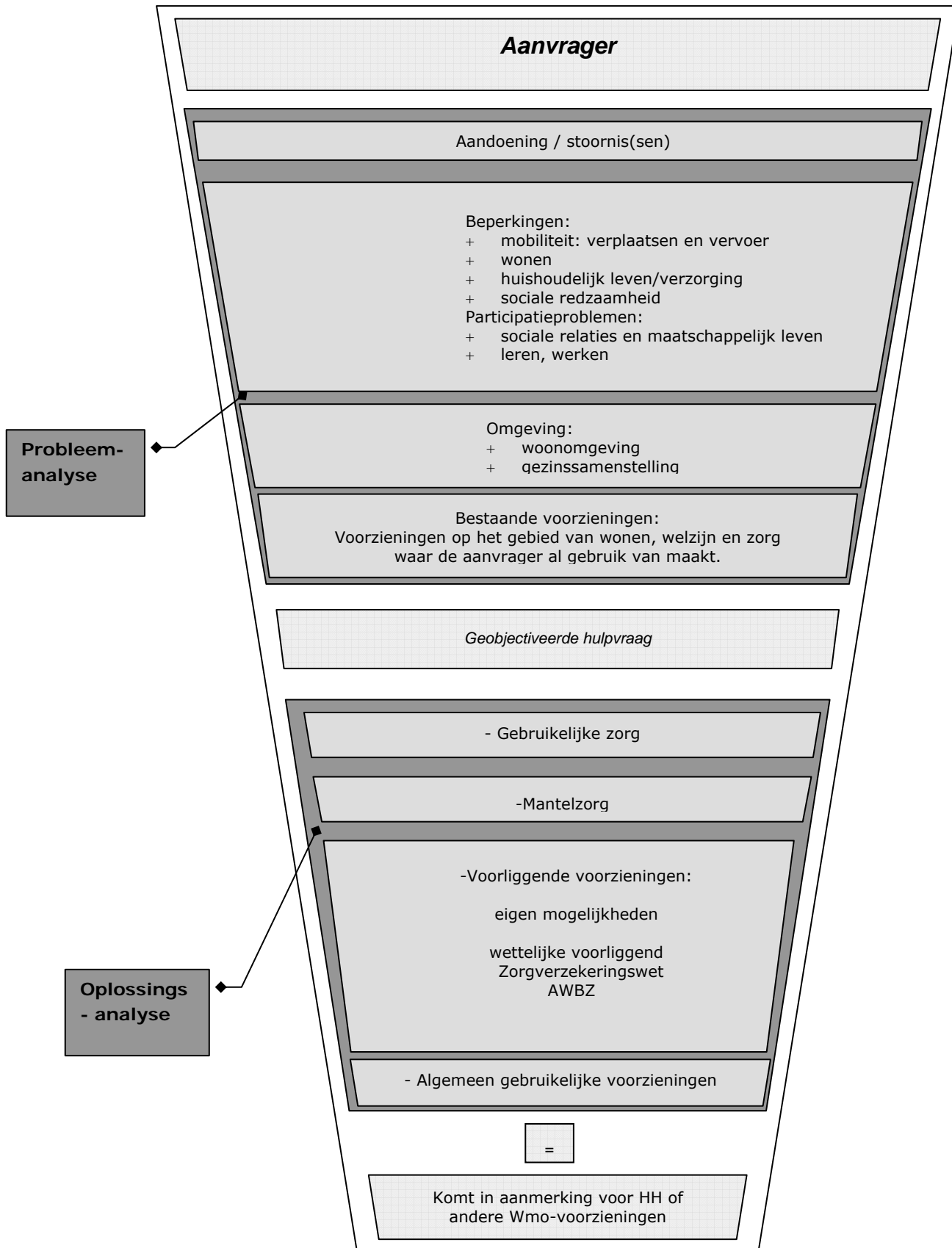
Adres	
Postcode	-----
Huisnummer	-----
Straatnaam	-----
Woonplaats	
Naam	
Voorletter(s)	-----
Voornaam	-----
Tussenvoegsel	-----
Achternaam	
Contact gegevens	
Tel thuis	-----
Tel mobiel	-----
Mogen wij U bellen	Ja / Nee
op deze nummers	-----

e-mail adres	
Geboorte datum	
Burgelijkstaat	<input type="checkbox"/> gehuwd <input type="checkbox"/> alleenstaand <input type="checkbox"/> partnerschap <input type="checkbox"/> gescheiden <input type="checkbox"/> weduwe/weduwnaar <input type="checkbox"/> minderjarig <input type="checkbox"/> onbekend
Geslacht	Man / Vrouw

Inkomsten	
Huisarts	
Ziektekosten Naam ziektekostenverzekeraar Polisnummer	----- -----
Sofinummer/BSN	
Bank/Giro	
Leefsituatie	<input type="checkbox"/> alleenwonend <input type="checkbox"/> samenwonend zonder kinderen <input type="checkbox"/> samenwonend met kinderen <input type="checkbox"/> éénouderhuishouden <input type="checkbox"/> meer pers. Huishouden <input type="checkbox"/> institutioneel huishouden Bijv. verpleeg-, bejaarden,- kindertehuis <input type="checkbox"/> inwonend
Woonsttuatie	<input type="checkbox"/> eengezinswoning <input type="checkbox"/> gelijkvloerse woning <input type="checkbox"/> flatwoning met lift <input type="checkbox"/> flatwoning zonder lift <input type="checkbox"/> aanleunwoning/serviceflat met extra voorzieningen <input type="checkbox"/> aanleunwoning/serviceflat zonder extra voorzieningen <input type="checkbox"/> verzorgingshuis <input type="checkbox"/> verpleeghuis <input type="checkbox"/> anders
Mogen gegevens worden verwerkt in het systeem?	Ja / Nee

Trechtermodel Delft en Hoorn

In de gemeenten Delft en Hoorn wordt het trechtermodel gebruikt. Hieronder is weergegeven hoe de trechter is opgebouwd.



Algemene websites die genoemd zijn:

Regelhulp.nl, huistest.nl, Handy-wijzer.nl, pasaan.nl, stimulansz.nl.

Namen van (producten van) genoemde aanbieders:

- ZoomBIM
- Centric
- Wmo-RIS van Inforing

4. SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Eerst volgt een samenvatting van de resultaten. De conclusies worden getrokken met een analytische verdiepingsslag op de resultaten.

4.1 Samenvatting resultaten

Het algemene beeld dat ontstaat is dat de vraagverheldering veelal uitgevoerd wordt in frontoffices van gemeentelijke loketten door lager opgeleide ambtenaren. Huisbezoeken komen ook vaak voor, namelijk bij 69,0% van de gemeenten.

Om de vraag te verhelderen wordt meestal een open gesprek gevoerd en er wordt gerekend op een gespreksduur tot 1 uur. Er is verdeling over de mogelijke aard van de vragen waarbij vraagverheldering uitgevoerd wordt. De verdeling is gelijk in aantal tussen Alle vragen, Nieuwe klanten/nieuwe vragen van bestaande klanten, en Complexe/meervoudige vragen.

De vraagverheldering wordt gebruikt om de vraag achter de vraag te inventariseren en om de burger op maat te helpen met een (aan)vraag. Veelal hebben gemeenten meerdere doelen bij de vraagverheldering, dit is af te leiden uit het hoge aantal antwoorden dat is ingevuld (gemiddeld 3,9 per gemeente). De meest voorkomende status van het gesprek is Formeel en dit wordt altijd besproken. Informele gesprekken vinden in totaal in 23,2% van de gevallen plaats.

Waar het gaat om het in beeld brengen van de eigen kracht en het netwerk van de burger blijkt het volgende. Het bekijken van wat de burger zelf al heeft gedaan of nog doet in opheffen van participatiebelemmeringen en het in beeld brengen van de mogelijkheden van het eigen netwerk, scoren ongeveer gelijk en hoger dan de andere opties: Levensdomeinen, Drijfveren en motieven. De verkenning van het eigen netwerk in de vraagverheldering heeft het meest vaak tot doel om te peilen in hoeverre er bereidheid is tot het vragen van ondersteuning aan het netwerk, 63,3% van de respondenten geeft aan dit te doen.

Een terugkoppeling over wat er besproken is, die 68,6% van de gemeenten geeft, is meestal aan het eind van het gesprek in de vorm van een samenvatting van hetgeen dat besproken is, met de vraag of de burger zich hierin herkent. Met afstand de grootste samenhang tussen formele gesprekken (zie status gesprek hierboven) en de wijze waarop teruggekoppeld wordt, is gevonden voor een terugkoppeling in de vorm van een mondelinge samenvatting (69,9%).

Websites met informatie over Wmo-verstrekingen zijn de meest genoemde hulpmiddelen waarmee de burger zijn gesprek kan voorbereiden. Er zijn 17 verschillende alternatieve antwoorden gegeven, waarvan Regelhulp.nl het meest vaak genoemd is. De hoogste samenhang tussen een open gesprek en de verschillende hulpmiddelen/instrumenten die voor burgers beschikbaar gesteld zijn, is gevonden voor de website met informatie over de Wmo. En indien er een open gesprek gevoerd wordt zijn er in het algemeen meer instrumenten beschikbaar voor burgers.

Een van de vijf respondenten wil zijn instrument zeker beschikbaar stellen voor de verdere verkenning van instrumenten en hulpmiddelen voor vraagverheldering.

4.2 Vervolg op onderzoek

Een veelgebruikte methode is die van het open gesprek. Het is wenselijk om te weten waarom er voor een open gesprek gekozen is. Is dit een bewuste keuze geweest? Zo ja, wat waren hiervoor de argumenten?

78,4% van de respondenten geeft aan dat zij op de website informatie hebben ter ondersteuning van de burger bij het formuleren van zijn vraag. Een suggestie voor vervolgonderzoek is om de inhoud van de betreffende websites te analyseren. Gezocht kan worden of de websites ook werkelijk informatie richting vraagverheldering bevatten.

De diversiteit aan instrumenten/hulpmiddelen voor vraagverheldering is groot. Het gebruik en het resultaat dat met de instrumenten/hulpmiddelen behaald wordt is in dit onderzoek niet meegenomen. Het resultaat betreft zowel de uitkomsten voor de vraagverhelderaar als voor de burger. Dit is een wenselijke vervolgstap op het onderzoek. Daarmee verband houdt de inhoud van de vragenlijsten. Wat wordt nu precies aan de orde gesteld en op welke manier. Het is interessant hier meer zicht op te krijgen.

BIJLAGE I: VRAGENLIJST

Beginpagina

Welkom!

U bent op de startpagina van het onderzoek naar vraagverhelderingsinstrumenten van Stichting VraagWijzer Nederland en MOVISIE.

Hieronder volgt een korte invulinstructie.

Bij meerkeuzevragen waar een vierkantje voor de antwoordopties staat kunt u meerdere antwoorden aanvinken. Als er een rondje voor de antwoordopties staat, dan kunt u één antwoord geven. Uw antwoorden worden opgeslagen iedere keer dat u onderaan de pagina op 'verder' klikt. U kunt het onderzoek tussentijds afsluiten en op een later moment vanaf dezelfde computer verder gaan waar u gebleven was. Om het onderzoek te beginnen, klik met de muis op 'Verder'.

Hoofdsectie

1. Hoe is de uitvoering van het geven van informatie, advies en ondersteuning (prestatieveld 3 van de Wmo) in uw gemeente georganiseerd?

- In het gemeentelijke loket
- Bij een maatschappelijke organisatie (uitvoeringsvariant)
- Bij een aparte organisatie (samenwerkingsvariant)
- Anders, namelijk:

2. Door wie wordt de vraagverheldering uitgevoerd?

U kunt hier meerdere antwoorden invullen.

- Medewerker van de gemeente
- Medewerker van één van de lokale maatschappelijke organisaties
- Anders, namelijk:

3. Wat is het minimale opleidingsniveau van de vraagverhelderaars?

- Geen
- Lager algemeen/beroeps onderwijs
- Middelbaar beroepsonderwijs
- Hoger algemeen/beroeps/wetenschappelijk onderwijs
- Anders, namelijk:

4. Waar wordt de vraagverheldering uitgevoerd?

U kunt hier meerdere antwoorden invullen.

- In de frontoffice van het loket
- In de backoffice van het loket
- Bij de persoon thuis
- Anders, namelijk:

5. Hoeveel tijd wordt er gemiddeld genomen gereserveerd voor het gesprek/de gesprekken met de burger voor de vraagverheldering?

- 0 tot 1 uur
- 1 tot 2 uur
- Meer dan 2 uur
- Anders, namelijk:

6. Op welke wijze wordt de vraagverheldering uitgevoerd?

U kunt hier meerdere antwoorden invullen.

- Open gesprek
- Gespreksprotocol
- Onderwerpenlijst domeinen/leefgebieden
- Vragenlijst
- Beslisboom
- Applicatie voor vraagverheldering op de computer
- Anders, namelijk:

7. Bij welke vragen wordt vraagverheldering toegepast?

U kunt hier meerdere antwoorden invullen.

- Alle vragen
- Nieuwe klanten/nieuwe vragen van bestaande klanten
- Eenvoudige vragen (zoals contactgegevens)
- Complexe/meervoudige vragen
- Anders, namelijk:

8. Wat is het doel van vraagverheldering in uw organisatie?

U kunt hier meerdere antwoorden invullen.

- Inventariseren van de vraag achter de vraag
- Mensen activeren om zelf in beweging te komen
- Op maat helpen van de burger met een (aan)vraag
- Bevorderen van optimaal gebruik van collectieve en individuele voorzieningen
- Voorziening toewijzen
- Doorverwijzen naar passende ondersteuning
- Anders, namelijk:

9. Wat is de status van het gesprek en wordt dit altijd met de klant besproken?

- Formeel en dit wordt altijd besproken
- Formeel en dit wordt niet altijd besproken
- Informeel en dit wordt altijd besproken
- Informeel en dit wordt niet altijd besproken
- Weet ik niet/geen mening

10. Welke onderdelen van de situatie van de burger worden in kaart gebracht?

U kunt hier meerdere antwoorden invullen.

- Levensdomeinen
- Drijfveren en motieven
- Bekijken wat de cliënt zelf al heeft gedaan of nog doet in opheffen van participatiebelemmeringen
- Mogelijkheden van het eigen netwerk
- Anders, namelijk:

11. Op welke manier wordt aandacht besteed aan het netwerk van de burger?

U kunt hier meerdere antwoorden invullen.

- De bijdrage van het eigen netwerk wordt in kaart gebracht
- Er wordt gevraagd naar de beleving van de relatie met het eigen netwerk
- Er wordt gepeild in hoeverre er bereidheid is tot het vragen van ondersteuning aan het netwerk
- Anders, namelijk:

12. Vindt er een terugkoppeling plaats over wat er besproken is ?

- Ja Ga verder met vraag 13.
- Nee Ga verder met vraag 14.

13. Hoe is de terugkoppeling over wat er besproken is?

- Aan het eind van het gesprek is er een mondelinge samenvatting met de vraag of de burger zich herkent
- Er wordt een gespreksverslag gemaakt, dat naar de burger wordt verstuurd/geprint en meegegeven
- Er wordt een vervolggel gesprek gepland om eventuele oplossingen te bespreken
- In de vorm van een tevredenheidmeting
- Anders, namelijk:

14. Welke hulpmiddelen zijn er beschikbaar voor de burger waarmee hij/zij voorafgaand aan een gesprek dit kan voorbereiden en de eigen vraag kan verduidelijken?

U kunt hier meerdere antwoorden geven.

- Informatie op de website over de verstrekkingen in het kader van de Wmo
- Beschrijvingen van producten en diensten
- Vragenformulier
- Beslisboom
- Automatische gesprekstool (bijvoorbeeld telefonisch)
- Digitale assistent
- Iets anders, namelijk:

15. Wilt u het instrument of hulpmiddel voor vraagverheldering of de beschrijving hiervan beschikbaar stellen in het kader van deze verkenning?

- Ja
- Nee
- Misschien

16. Heeft u vragen of opmerkingen?

Hieronder kunt u uw contactgegevens invullen als u een persoonlijke reactie wilt ontvangen op uw eventuele vraag of opmerking.

17. Gemeente

18. Naam

19. Doorkiesnummer

20. E-mailadres

Dit was de laatste vraag van het onderzoek. Als u een antwoord wilt wijzigen kunt u via onderstaande knop nog terug naar uw

antwoorden. Als u hieronder op Verstuur klikt komt u in het afsluitscherm van de vragenlijst.

Afsluitende pagina

Hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek!

Indien u aangegeven heeft om uw instrument of hulpmiddel voor vraagverheldering beschikbaar te willen stellen dan kunt u dit

instrument of een beschrijving mailen aan: vraagwijzer@vraagwijzer.nl

Het resultaat wordt in december aan u bekend gemaakt.

U kunt hier uw eigen gegevens downloaden*.

U kunt hier een print van uw gegevens maken*.

Verzoek: Als u een beschrijving heeft van uw vraagverhelderingsinstrument, zou u dat aan ons op willen sturen? Dit kan via onderstaande contactgegevens.

Stichting VraagWijzer Nederland

Hoofdstraat 1-3

2351 AA Leiderdorp

T: 071 – 542 98 63

E: vraagwijzer@vraagwijzer.nl

W: www.vraagwijzer.nl

Wij wensen u nog een fijne dag verder.

**Als de print- of PDF-functie niet werkt dan wordt dit mogelijk door uw computer- of netwerkbeveiliging tegen gehouden.*

Stichting VraagWijzer Nederland - informatie, advies en ondersteuning van lokale loketten

VraagWijzer Nederland beoogt de realisatie van passende voorzieningen in Nederlandse gemeenten voor informatie, advies en ondersteuning van hun burgers. Vraagwijzer Nederland realiseert haar missie door het ter beschikking stellen van producten aan haar abonnees via de website van ICT-instrumenten en advies, en door persoonlijke en projectmatige ondersteuning. VraagWijzer Nederland stelt deze middelen ter beschikking aan landelijke, provinciale en lokale overheid, waaronder de gemeenten in combinatie met organisaties die diensten aanbieden op de terreinen van wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning en aan cliëntondersteuners. VraagWijzer Nederland werkt nauw samen met partners uit verschillende disciplines.

Contactgegevens Stichting VraagWijzer Nederland

postadres	Hoofdstraat 1-3 2351 AA Leiderdorp
telefoon	071 - 542 98 63
telefax	071 - 541 82 02
kvk	28101043
btw nr	NL 8133.23.186.B.01
e-mail	vraagwijzer@vraagwijzer.nl
website	www.vraagwijzer.nl

MOVISIE - Kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling

MOVISIE werkt voor en met overheden, burgerinitiatieven, vrijwilligers- en professionele organisaties met als doel de participatie en de zelfredzaamheid van burgers te bevorderen. MOVISIE verzamelt, valideert, verrijkt en verspreidt kennis over welzijn, zorg en sociale veiligheid. En adviseert over de toepassing van die kennis.

Contactgegevens MOVISIE

postadres	Postbus 19129 3501 DC Utrecht
telefoon	030 - 789 20 00
telefax	030 - 789 21 11
e-mail	info@movisie.nl
website	www.movisie.nl