

# WMO loketten Midden-Holland (O)GGZ proof?



Een onderzoek met “Mystery Guests”  
naar de kwaliteit van de WMO loketten  
in Midden Holland.



# Inhoudsopgave

Voorwoord

Inleiding

1. Conclusies en aanbevelingen

2. Resultaten van het onderzoek

Bijlage 1: Werkwijze

Bijlage 2: Vragenlijsten en voorbeeld casussen

## Voorwoord

Voor u ligt het rapport “WMO loketten Midden Holland (O)GGZ proof”. Mystery Guests onderzoeken de kwaliteit van de WMO loketten in Midden Holland.

Dit onderzoek is tot stand gekomen door samenwerking tussen Programma Lokale Versterking (PLV) en de Zorgvragers Organisatie GGZ Midden Holland (ZOG MH).

In dit rapport kunt u lezen hoe cliënten en mantelzorgers uit de (O)GGZ de WMO loketten in deze regio ervaren. De loketten zijn bedoeld als entree voor de WMO, waarbij behulpzaamheid en klantgerichtheid voorwaarden zijn om de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) goed te laten aansluiten bij de mogelijkheden van de cliënt.

In dit rapport vindt u geen “zwarte lijst”. De WMO loketten zijn relatief nieuw en iedereen is zich ervan bewust dat er verbeteringen mogelijk zijn. Graag helpt de ZOG MH de gemeenten inzicht te geven in hoe de huidige WMO loketten ervaren worden door cliënten. Graag houden we een spiegel voor om gezamenlijk verbeter plannen te kunnen maken waar nodig.

De ZOG MH dankt de vrijwilligers die hebben meegewerkt aan dit spannende avontuur. Voor sommige vrijwilligers was het niet eenvoudig een loket te bezoeken als mystery guest, anderen zagen er een uitdaging in. Alle vrijwilligers vonden het belangrijk een bijdrage te leveren aan het doel:

**EEN GOED LOKET BIJ DE BURGER IN DE BUURT!**

Namens initiatiefgroep

Midden-Holland:



Petra van Buren

Directeur ZOG MH

mei 2009

## Inleiding

### Wmo-Loketten

Met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) in 2007 hebben de gemeenten in de Provincie Zuid-Holland een loket ingericht dat toegang biedt tot een samenhangend aanbod van voorzieningen op het vlak van zorg, welzijn en wonen.

Deze Wmo-loketten horen aan de volgende kenmerken te voldoen:

- De loketten zijn laagdrempelig en toegankelijk
- De loketten zijn op verschillende manieren bereikbaar (telefonisch, fysiek, digitaal)
- Huisbezoeken zijn mogelijk
- De dienstverlening is professioneel
- De dienstverlening is onafhankelijk van zorgaanbieders
- De dienstverlening voor informatie en doorverwijzing is kosteloos
- Wanneer nodig werkt men out-reachend

De functies van deze Wmo-loketten zijn:

- Het verduidelijken van de vraag van de klant: medewerkers begrijpen de situatie en benoemen wensen, problemen en mogelijkheden voor oplossingen.
- Het bieden van een transparant aanbod: de klant krijgt een overzicht van het passend aanbod met daarbij de voordelen, nadelen, voorwaarden, etc.
- Het regelen van de toegang tot de voorzieningen: helpen aanvragen, verzamelen van de gegevens, bemiddelen.

**Programma Lokale Versterking (PLV)** zet zich in voor het bevorderen van cliëntenparticipatie in het kader van de Wmo voor mensen met een psychische handicap. Om deze doelstelling te bereiken zijn er in heel Nederland op lokaal niveau zogenaamde Initiatiefgroepen opgericht. In de regio Midden Holland is dit de Initiatiefgroep Midden Holland. Deze initiatiefgroep valt onder **Zorgvragers Organisatie GGZ Midden Holland (ZOG MH)**. In deze Initiatiefgroep zitten ervaringsdeskundigen en mantelzorgers die afkomstig zijn uit diverse doelgroepen van de GGz (Geestelijke Gezondheidszorg), Maatschappelijke Opvang en Verslavingszorg.

De **ZOG MH** komt op voor de belangen van cliënten uit de geestelijke gezondheidszorg (GGZ), verslavingszorg, maatschappelijke opvang en dak- en thuislozen binnen de regio Midden Holland. Daarnaast zet de ZOG MH zich in om de positie van deze doelgroep te versterken.

Op verschillende manieren worden (ex)cliënten geraadpleegd (cliëntencafé, GGZ panel, straatadvocaat, STIP, ZOG overleg) om hun mening te geven over verschillende onderwerpen waar de ZOG MH zich sterk voor maakt.

De ZOG MH richt zich op de gebieden zorg, wonen en welzijn.

Binnen de ZOG MH werken professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.

### **Regio Midden Holland:**

De regio Midden Holland bestaat uit de volgende gemeenten:

Bergambacht, Bodegraven, Boskoop, Gouda, Moordrecht, Nederlek, Nieuwerkerk a/d IJssel, Ouderkerk, Reeuwijk, Schoonhoven, Vlist, Waddinxveen, Zevenhuizen-Moerkapelle



### **Mystery Guest onderzoek**

ZOG MH vroeg zich af of de Wmo-loketten, vanuit het perspectief van mensen met een psychische beperking, inderdaad voldoen aan de eerder genoemde kenmerken. Mede omdat deze doelgroep in het kader van bejegening en privacy vaak een andere benadering van loketmedewerkers vraagt en er nog vaak hardnekkige vooroordelen over hen bestaan.

Daarom heeft de ZOG MH een 'Mystery Guest' onderzoek uitgevoerd naar de front office van de Wmo-loketten in Midden Holland. In de loop van 2008 zijn alle Wmo-loketten in deze regio twee maal bezocht door een Mystery Guest team.

De Mystery Guest team's werden gevormd door een drietal ervaringsdeskundigen en een mantelzorgster GGZ. Deze kwaliteitstoetsing is nadrukkelijk een 0-meting. Het doel is om de huidige stand van zaken van de Wmo-loketten te toetsen.

Aan de hand van de resultaten van het onderzoek, komen wij nu met aanbevelingen: wat kan nog beter? Het ligt in de bedoeling om bijvoorbeeld na één jaar het onderzoek nogmaals uit te voeren, zodat kan worden bekeken of aanbevelingen zijn opgevolgd en of, daar waar het nodig was, de kwaliteit van de loketten ondertussen is verbeterd.

Het Mystery Guest onderzoek richt zich specifiek op mensen met een psychische beperking. Wij hebben er voor gekozen om het onderzoek te laten uitvoeren door mensen met een GGZ achtergrond. Het betreft hier dan ook een belevingsonderzoek.

Er zijn ook andere onderzoeken gedaan naar de kwaliteit van de WMO loketten. Ons onderzoek onderscheidt zich op essentiële punten:

- Loketten zijn fysiek twee keer bezocht.
- Speciaal uitgevoerd door (ex)cliënten en mantelzorgers GGZ.
- Rapport betreft de regio Midden Holland.

De Mystery Guests hebben met hun bezoek aan het Wmo loket de front office uitgebreid getoetst. Met name de volgende kenmerken zijn hierbij onderzocht:

- **Bereikbaarheid**
  - telefonisch
  - fysiek
  - digitaal
- **Laagdrempeligheid en toegankelijkheid**
  - privacy
  - service niveau
- **Professionaliteit**
  - deskundigheid m.b.t. de GGZ
- **Out-reachend**



Telefonisch bereikbaar?

Deze kenmerken zijn van groot belang in de dienstverlening aan mensen met een psychische beperking. Bovendien is gekozen voor deze kenmerken omdat de Mystery Guest methodiek zich met name richt op de front office. Alle loketten werden meermaals bezocht in de periode van mei t/m november 2008.

## Doel

De leden ZOG MH willen met dit onderzoek hun ervaringsdeskundigheid graag inzetten om de kennis van loketmedewerkers over de doelgroep te vergroten en de beeldvorming van mensen met een psychische beperking te verbeteren.

Met het vergroten van de kennis, kan de dienstverlening aan kwetsbare en vaak moeilijk bereikbare mensen uit de doelgroep worden verbeterd, waarmee hun participatie wordt bevorderd.

## Middel

We hebben dankbaar gebruik gemaakt van de door de Initiatiefgroep Drenthe ontwikkelde Mystery Guest systematiek. Met behulp van voorbeeldcasussen en een standaardvragenlijst (zie bijlage 2) hebben de Mystery Guests de loketten onaangekondigd bezocht en getoetst. Deze methode biedt de mogelijkheid om onbevooroordeeld waar te nemen hoe de kwaliteit van het Wmo-loket is, vanuit het perspectief van mensen met een GGZ achtergrond.

# 1. Conclusies en Aanbevelingen

## **Kenmerk: Laagdrempeligheid en toegankelijkheid**

De Mystery Guests werden, op een enkele uitzondering na, klantvriendelijk ontvangen door de medewerkers van de loketten. Ook werd hun hulpvraag over het algemeen serieus genomen.

## **Service niveau**

Verder valt in het algemeen op dat er grote verschillen zijn in de inrichting van de loketten in de verschillende gemeenten. Dit geldt zowel voor de fysieke inrichting van het loket zelf, als voor de herkenbaarheid.

Met name de fysieke inrichting van het loket kan voor cliënten uit onze doelgroepen drempels opwerpen of juist verlagen. Om hulp te vragen is vaak al een hele stap en dan is het prettig als je meteen geholpen kan worden, vrijblijvend kan rondneuzen tussen relevante folders of gebruik kan maken van een computer, er een kopje koffie en een krantje worden aangeboden tijdens het wachten of dat het toilet duidelijk staat aangegeven. Kortom: dat je gastvrij wordt ontvangen. Tenslotte werd duidelijk dat de openingstijden van de loketten vaak te beperkt zijn.

## **Privacy**

Schaamte, onheuse bejegening en onbegrip uit het verleden kunnen het lastig maken om je verhaal te doen, zodat voldoende privacy voor mensen met een psychische beperking erg belangrijk is.

De loketten beschikken soms niet over spreekkamers waar klanten hun persoonlijke verhaal kunnen doen. Het kwam regelmatig voor dat de hulpvraag werd afgehandeld aan een open balie. Zo gebeurde het maar al te vaak dat iedereen kon meeluisteren als de klant zijn/haar verhaal deed.

Bij één enkel loket werd sterk aangedrongen op het achterlaten van persoonsgegevens om de vraag te kunnen registreren. Dit ondanks het nadrukkelijk verzoek van de Mystery Guests om hun privacy te respecteren en vrijblijvend geïnformeerd te worden. Eén loket weigerde zelfs om een afspraak te maken zonder registratie van persoonsgegevens!

Veel cliënten uit de doelgroepen ervaren het echter als onveilig en onprettig om als GGZ cliënt geregistreerd te staan. Registratie werpt voor hen een extra drempel op om zich te melden bij het Wmo-loket.

De Mystery Guests komen dan ook tot de volgende aanbevelingen:

- Het is van groot belang dat de balie zich in een afgesloten ruimte bevindt zodat ook daar de privacy wordt gewaarborgd.
- Draag zorg voor een wachtruimte waar het prettig toeven is.
- Draag zorg voor een ruim aanbod aan relevante folders en brochures in meerdere talen. Van belang zijn onder meer folders over lotgenotencontacten, STIP GGZ, Crisiskaart,

maatjesprojecten, dagbesteding, cliëntgestuurde initiatieven, sociale kaart (O)GGZ Midden Holland, belangenverenigingen en cliëntenorganisaties.

- Stimuleer loketmedewerkers om gebruik te maken van relevant foldermateriaal en de inhoud toe te lichten. Hierdoor wordt de klant beter geholpen en wordt informatie verduidelijkt.
- Zorg voor een hoekje waar men ongestoord kan lezen en/of computeren.
- Handel de vraagverheldering en advisering altijd af in een aparte spreekkamer en niet bij de balie.
- Registreer de hulpvraag alleen na nadrukkelijke instemming van de cliënt of bied de mogelijkheid tot anonieme registratie. Geef waar mogelijk ook vrijblijvend informatie.
- Wijs cliënten mondeling en met folders op het privacy- en klachtenreglement. Dit gebeurt bij het grootste deel van de loketten niet.
- Draag er zorg voor dat de loketten herkenbaar (logo, kleuren) en gemakkelijk in te lopen zijn (open publieksruimte) en dat men er vrijblijvend kan rondneuzen. Streef hierbij naar één regionale servicenorm.

### **Kenmerk: Bereikbaarheid (telefonisch, fysiek, digitaal)**

Over het algemeen scoren de loketten als het gaat over de bereikbaarheid redelijk goed. Maar de parkeervoorzieningen zijn niet altijd optimaal. Mensen met een GGZ achtergrond moeten vaak een drempel slechten om hulp te zoeken. Een goede bereikbaarheid van loketten verdient voor hen dan ook extra aandacht.

De Mystery Guests waren positief gestemd over de informatie op de gemeentelijke web sites. Het meest in het oog springt verder bij een analyse van de resultaten mbt de bereikbaarheid, dat loketten soms lastig per openbaar vervoer te bereiken zijn. Een groot deel van de doelgroep is hier vanwege zijn/haar sociaal economische positie op aangewezen. Voor hen wordt hulp zoeken zo onnodig lastiger.

De Mystery Guests komen dan ook tot de volgende aanbevelingen:

- Het verruimen van de openingstijden behoeft extra aandacht.
- Verruim het telefonisch spreekuur tot de avonduren.
- Maak het mogelijk om taxikosten vergoed te krijgen als een loket matig tot slecht per openbaar vervoer bereikbaar is, of bied mogelijkheid tot huisbezoek
- Streef met betrekking tot bereikbaarheid naar één regionale servicenorm



## **Kenmerk: Professionaliteit**

Bij de professionaliteit van de loketmedewerkers is getoetst hoe zij de front office functie uitvoeren. Nadrukkelijk werd niet onderzocht hoe de back office functioneert. De aandacht gaat uit naar wat de klant ervaart.

## **Deskundigheid** (kennis van zaken over de doelgroep)

Wat in het algemeen opvalt, als we luisteren naar ervaringen van de Mystery Guests, is het gebrek aan parate kennis van de loketmedewerkers over de GGZ doelgroep. De Mystery Guests moesten bij de meeste loketten veel aandringen en doorvragen om informatie los te krijgen. Bovendien blijkt uit de ervaringen van de Mystery Guests dat veelal blijkbaar nog niet bekend is dat de Wmo ook bestemd is om de participatie van de specifieke doelgroep, mensen met een GGZ achtergrond, te bevorderen. Dit komt ook tot uitdrukking in het feit dat de Mystery Guests opvallend vaak werden doorverwezen naar de politie. Hun verhaal werd puur gezien als een vorm van door justitie te bestrijden overlast.

## **Bejegening**

Er was bij de loketmedewerkers soms weinig inlevingsvermogen en/of kennis van welke impact een psychische beperking of een verslaving op iemands dagelijks leven kan hebben of hoe je kunt omgaan met mensen die 'vreemd' gedrag vertonen. De loketmedewerkers zijn vaak duidelijk niet voorbereid op deze taak.

De Mystery Guests komen dan ook tot de volgende aanbevelingen:

- Train loketmedewerkers in het omgaan met cliënten uit de(O)GGZ doelgroepen en vergroot hun inlevingsvermogen. Cliëntenorganisaties beschikken in haar productaanbod over de training 'Cliënten trainen loketmedewerkers', die door ervaringsdeskundigen wordt verzorgd.
- Zorg dat loketmedewerkers parate kennis hebben van de (O)GGZ doelgroep en van de sociale kaart voor deze doelgroepen. Zet relevante informatie op de gemeentelijke site. Zorg ook voor een openbare computer in de wachtruimte, waar deze informatie kan worden geraadpleegd.
- Werk samen met een laagdrempelige, onafhankelijke wegwijzer binnen de GGZ/MO/VZ zoals het STIP (Steun en Informatie Punt),
- Inzet van ervaringsdeskundigen in het loket.
- Instrueer loketmedewerkers om bij voorkeur een 'warme' overdracht te realiseren in plaats van klanten, zonder verdere begeleiding met een folder of slechts een telefoonnummer door te verwijzen naar een instantie.



## **Kenmerk: Outreachend**

Voor het onderzoek van start ging was al duidelijk dat veel cliënten in de achterban van de ZOG MH niet op de hoogte zijn van het bestaan en de functie van de Wmo-loketten. Zij zullen de weg naar de loketten dan ook niet makkelijk vinden.

Daar waar op de gemeentelijke site vermeld wordt, dat huisbezoek mogelijk is, blijkt dit in de praktijk niet altijd het geval. Ook spreken medewerkers van hetzelfde loket elkaar op dit punt soms tegen en werd er bijvoorbeeld een keer gemeld dat huisbezoek slechts bij hoge uitzondering mogelijk is.

Voor mensen met een psychische beperking kan het echter erg lastig zijn om de deur uit te gaan en het loket te bezoeken. Denk bijvoorbeeld aan angst- of dwangstoornissen, psychosen of ernstige depressies. Huisbezoek kan voor deze mensen een uitkomst, zo niet een noodzaak zijn.

Daarnaast kan het voor cliënten zo wie zo een probleem zijn om naar een 'vreemd' loket te stappen en een heldere vraag te stellen. Dan is het prettig als je je verhaal kunt doen in een vertrouwde omgeving met vertrouwde mensen om je heen. Bijvoorbeeld tijdens bijeenkomsten met lotgenoten, in een inloopcentrum of bij een dagactiviteiten centrum (DAC). Ook kan het prettig zijn om iemand mee te kunnen nemen naar het loket die je kan ondersteunen.

De Mystery Guests komen dan ook tot de volgende aanbevelingen:

- Draag er zorg voor dat cliënten uit de doelgroepen goed geïnformeerd zijn over het bestaan en de functie van de loketten. Maak gebruik van folders in begrijpelijke taal en in meerdere talen. Verspreid de informatie binnen het lokale netwerk van zorg, wonen en welzijn.
- Wijs klanten op de mogelijkheid om een cliëntondersteuner in te schakelen. Dit kan een maatje uit de vrienden- of kennissenkring van de klant zijn, maar ook bijvoorbeeld een professional of een ervaringsdeskundige die verbonden is aan een cliëntenorganisatie. De cliëntondersteuner staat naast de cliënt, biedt veiligheid en helpt met het verhelderen van de hulpvraag.
- Bezoek cliënten op verzoek thuis.



## 2. Resultaten van het onderzoek

Voor het Mystery Guest onderzoek is bij het bezoek aan de loketten gebruik gemaakt van standaardvragenlijsten (zie bijlage 2). De antwoorden op de vragen leveren de resultaten op vraagniveau. Deze resultaten zijn verwerkt in de landelijke data base van Programma Lokale Versterking. Voor een overzicht van alle resultaten op vraagniveau zie bijlage 3.

De vragenlijst is onderverdeeld in zogenaamde 'Hoofdstukken', waarin de vragen corresponderen met de verschillende stadia van een bezoek aan een loket. De hier gepresenteerde resultaten bieden een globaal overzicht van wat de Mystery Guests op 'hoofdstukniveau' hebben waargenomen tijdens hun bezoek aan het Wmo-loket.

We zullen nu de verschillende stadia van het bezoek per 'Hoofdstuk' aan het loket bespreken:

- Van te voren en bij aankomst
- Bij binnenkomst
- Tijdens het wachten
- Informatie
- Afhandeling
- Openingstijden



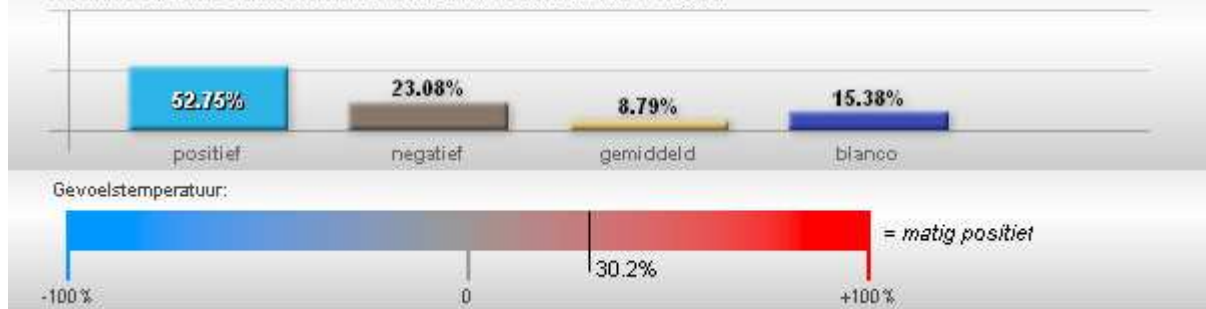
De data base levert per hoofdstuk een zogenaamde 'Gevoelstemperatuur'. Deze geeft in één oogopslag weer wat per onderwerp de indruk was, op basis van de gegeven antwoorden van de Mystery Guests (zie bijlage 1 voor verdere uitleg van de gevoelstemperatuur).

Het zijn echter vooral de toelichtingen van de Mystery Guests op de vragen, die per onderzocht onderwerp een genuanceerd beeld oproepen. Zo wordt duidelijk, dat het uiteindelijk hun ervaringsverhalen zijn, die inzicht bieden in dat waar het om draait:

***Hoe beleeft iemand met een (O)GGZ achtergrond een bezoek aan één van de Wmo-loketten in de regio Midden Holland?***

## HOOFDSTUK 1: Van te voren en bij aankomst

Procentuele waarden van hoofdstuk 1, verkregen uit 13 sessies, over 7 vragen.



De adressen van de Wmo-loketten zijn gemakkelijk te vinden. De meeste Mystery Guests vonden het adres in het telefoonboek.

Het valt op dat er weinig gebruik werd gemaakt van internet als mogelijkheid om informatie in te winnen. Maar de Mystery Guests, die hier wel gebruik van maakten, waren enthousiast en lichten toe:

- *"Ik heb niet gemailld, wel website bezocht"*
- *"Ik beschik niet over internet"*
- *"Duidelijk apart deel voor Wmo afdeling"*
- *"Duidelijke site, oogt goed, geen vragen gemailld"*
- *"Wel duidelijke site"*

Ook over de mogelijkheden om te parkeren zijn zij redelijk positief gestemd, toch merken zij ook op:

- *"De parkeerplaats was niet vlakbij"*
- *"Er was een blauwe zone"*
- *"Parkeren was niet voor de deur mogelijk, maar wel in de omgeving"*
- *"Er waren veel parkeerplaatsen voor auto's, maar niet vlakbij"*
- *"Voor de fiets is er voldoende parkeergelegenheid, maar voor de auto is deze te beperkt"*

Eén Mystery Guest merkt op:

*"Ik was verrast dat de busroute op internet vermeld werd. Bovendien was het prettig dat er in het dorp wegwijzers waren naar het Gemeentehuis, zodat ik het makkelijk kon vinden"*

Maar er waren ook mindere ervaringen. Zo vertelt een Mystery Guest:

*“Wat een slechte frontdesk! Ik moest van te voren een telefonische afspraak maken. Toen ik belde kon er geen anonieme afspraak gemaakt worden. Ik moest een postcode opgeven. Uiteindelijk werd ik doorverwezen naar meldpunt huiselijk geweld/zorg en overlast (GGD) Ik moest hun bellen, zodat ik gedwongen werd mijn onderzoek telefonisch af te handelen. Ik werd daar wel vriendelijk en efficiënt te woord gestaan. Ze boden me zelfs de mogelijkheid om eventueel terug te bellen”.*

Mystery Guest meldde verder over wat zij aantroffen bij aankomst:

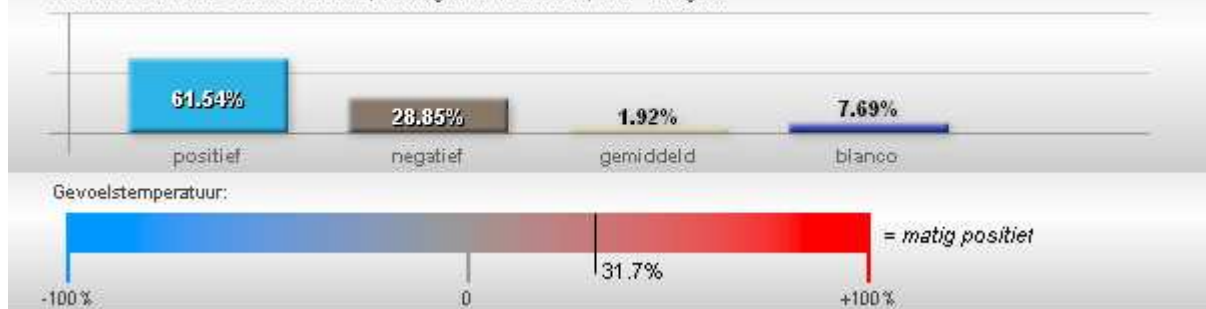
*“Het was wel even zoeken naar het gemeentehuis. Het is een monument. Als je niet weet dat je daar moet zijn, zou je nooit verwachten dat zich hier een Wmo-loket bevindt.”*

*“Ik bezocht de dependance van het loket. Het is daar kleinschalig en vriendelijk. Ze zijn beperkt open, dat is een nadeel. Het loket toont zich als erg open naar de mensen toe.”*



## HOOFDSTUK 2: Bij binnenkomst

Procentuele waarden van hoofdstuk 2, verkregen uit 13 sessies, over 4 vragen.



Het loket blijkt niet altijd gemakkelijk te vinden te zijn in het gebouw. Uit de opmerkingen wordt duidelijk dat de Mystery Guests veelal moesten vragen naar de weg:

- *"Ik werd door de receptie doorverwezen"*
- *"Mijn casus werd reeds bij balie door receptioniste afgehandeld"*
- *"Het loket bevond zich in een afgesloten aparte kamer nabij de gemeentebalie, maar ik moest hier wel naar vragen"*
- *"Er was nergens een bord of zo, zodat ik het moest vragen via receptie"*

Er is over het algemeen geen systeem om te bepalen of je aan de beurt bent, maar toch is het meestal wel duidelijk of je aan de beurt bent.

### 3] Wordt er gebruik gemaakt van een systeem om te bepalen wie er aan de beurt is?

Procentuele waarden verkregen uit 13 sessies.



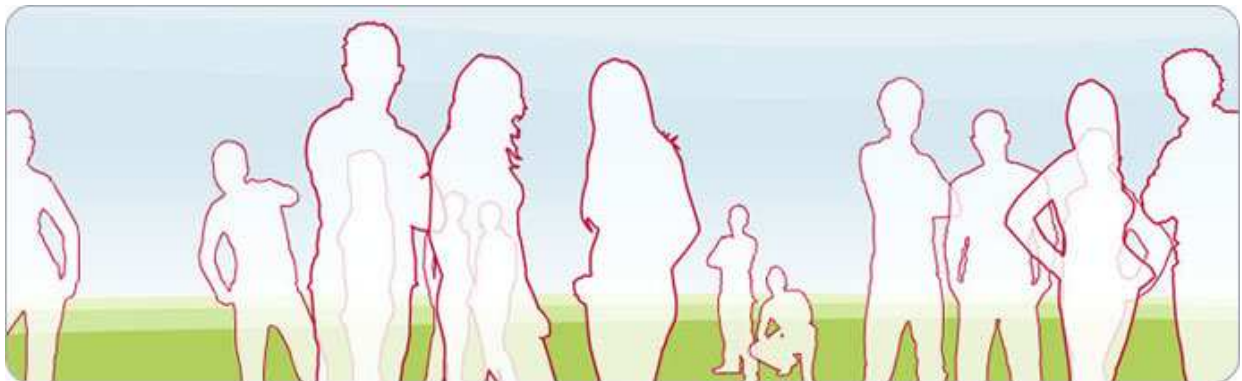
### 4] Is voor de bezoeker duidelijk wanneer hij of zij aan de beurt is?

Procentuele waarden verkregen uit 13 sessies.



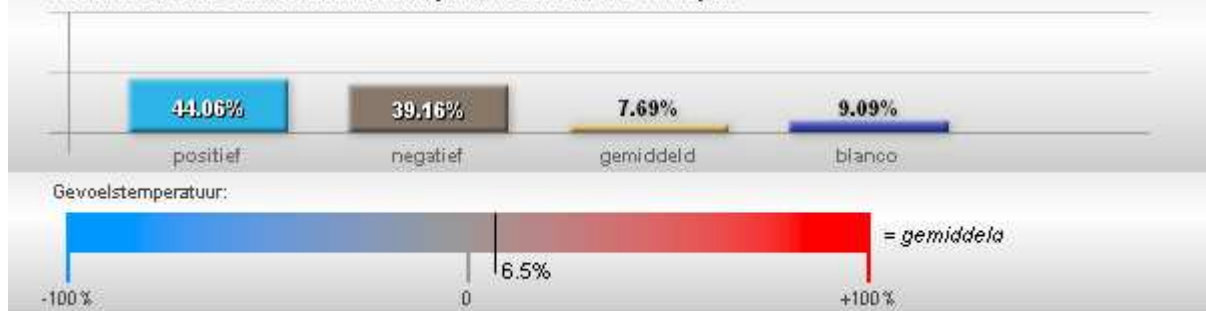
### **De Mystery guests lichten toe:**

- *“Er is een nummerautomaat bij balie”*
- *“Er zijn geen nummers, je staat in de rij bij de balie”*
- *“Je moet het kennelijk zelf in de gaten houden bij de receptie”*
- *“Ik was meteen aan de beurt”*
- *“Het is hier kleinschalig; men loopt gewoon binnen”*
- *“De Wmo medewerkster komt me halen, roept wel waar alle wachtenden bij zijn”*
- *“Ik word opgehaald door Wmo medewerkster”*
- *“Je houdt het zelf in de gaten”*
- *“Je moet wel goed opletten: receptioniste roept”*



### HOOFDSTUK 3: Tijdens het wachten

Procentuele waarden van hoofdstuk 3, verkregen uit 13 sessies, over 11 vragen.



De fysieke inrichting van de loketten behoeft aandacht. Hetgeen ook tot uitdrukking komt in de gevoelstemperatuur: die nadert akelig dicht de negatieve zone. De Mystery Guests hadden wisselende ervaringen in de verschillende gemeenten. Over het algemeen lijkt er weinig aandacht besteed te worden aan de wachtruimte. Soms ontbreekt deze zelfs of zijn er geen zitplaatsen: wachten in de rij voor een balie tot je aan de beurt bent.

De Mystery Guests geven duidelijk aan dat zij zich hierdoor minder welkom voelden tijdens hun bezoek. Bovendien blijkt, uit de gegeven antwoorden, dat de privacy nog te vaak te wensen over laat.

### 2] Kan men horen hoe/waarmee andere bezoekers geholpen worden?

Procentuele waarden verkregen uit 13 sessies.



### Over het meeluisteren wordt gemeld:

- *"Ik kan teveel meeluisteren bij de hulpvraag van anderen"*
- *"Er is een wachtstreep als er meer mensen zijn, bij meer mensen kan men horen wat er gezegd wordt"*
- *"De baliemedewerkster neemt geen privacy in acht. Ze roept hard en denkt alles te weten"*
- *"Het loket is een open bureau"*
- *"Als je dicht bij de balie staat kun je mensen vragen horen stellen"*
- *"Je kan enigszins meeluisteren, want het loket en de wachtruimte liggen dicht bij elkaar"*

In de meerderheid van de loketten is het niet mogelijk om iets te drinken te krijgen. Het aanbod van 'actuele lectuur' is slechts in één loket aanwezig! Blijkbaar ontbreekt meestal zelfs de meest elementaire service van een krantje en een kopje koffie om het wachten te veraangenaamen.



5) Is het mogelijk om iets te drinken (koffie/thee/water/fris) te kopen of te krijgen?

Procentuele waarden verkregen uit 13 sessies.



7) Is er actuele lectuur voor wachtenden?

Procentuele waarden verkregen uit 13 sessies.



### Over het 'wachtcomfort' wordt gemeld:

- *"Er waren alleen maar antieke meubelen, die ongemakkelijk zaten"*
- *"Het voelt ongemakkelijk in de ruimte daar"*
- *"Ik heb geen kunst gezien, wel naar gezocht"*
- *"Er was geen lectuur aanwezig alleen de Pers van een week geleden"*
- *"Er hing een mooi schilderij tegenover de wachtstoelen, heel rustgevend"*
- *"Het was een kleinschalige ruimte in een authentiek gemeentehuis van rond 1900, wel wat benauwd en ongemakkelijk om in te verkeren"*
- *"Er stond een groep mensen voor mij die door receptioniste werden geholpen, dit duurde 14 minuten"*



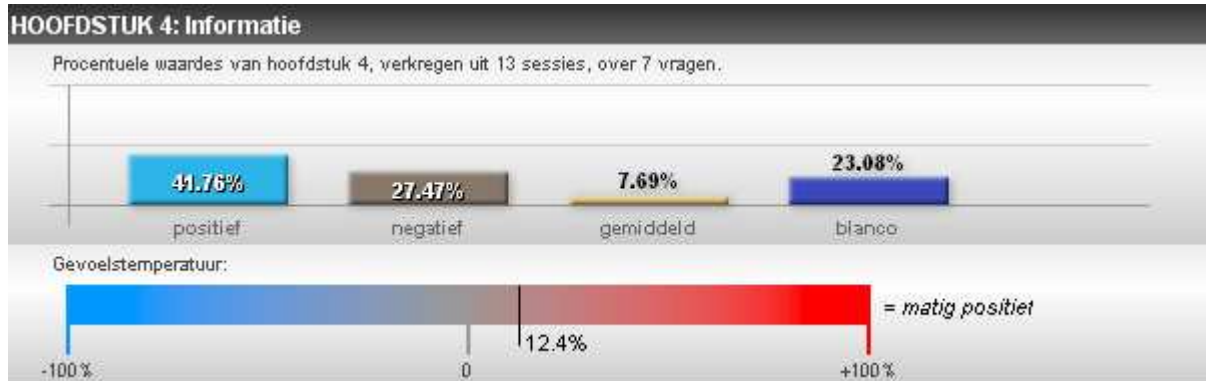
11] Is het toilet gemakkelijk te vinden?

Procentuele waarden verkregen uit 13 sessies.



**Het toilet is vaak niet gemakkelijk te vinden:**

- *“De WC bevindt zich achter een afgesloten deur en is alleen bestemd voor personeel”*
- *“Er was alleen een invalide toilet achter gesloten deuren”*
- *“Ik heb geen bordje voor het toilet gezien”*
- *“Ik heb het toilet niet gezien, wel naar gezocht”*



De informatievoorziening in de loketten behoeft aandacht. De gevoelstemperatuur nadert dan ook gevaarlijk een negatieve uitslag. Weliswaar zijn in de meeste loketten folderkasten aanwezig met relevante brochures maar enkele andere zaken zijn slecht geregeld.

#### Over de folders/brochures melden de Mystery Guests:

- *“Er zijn alleen folders achter de Wmo balie waarnaar men moet vragen”*
- *“De folderkast is een beetje verborgen opgesteld”*
- *“Zeer divers aanbod, zelfs cliëntenkrant ZOG MH”*
- *“De folders staan bij de Wmo medewerkster op de kamer”*
- *“Een compacte folder van het Wmo-loket en het dienstencentrum, waar openingstijden in staan enz”.*

In de meeste loketten wordt geen informatie verstrekt in een vreemde taal:



Ook ontbreekt meestal de folder over privacy- en klachtenreglement:



Tenslotte ontbreekt vaak informatie over de sociale kaart en er is slechts in 3 loketten een PC voor algemeen gebruik aanwezig.

**Eén Mystery Guest meldt:**

*“Er stond wel een PC, maar die was buiten gebruik”*



De manier waarop de casus, waarmee de Mystery Guests zich bij het Wmo-loket hebben vervoegd werd afgehandeld, geeft ons een goed inzicht in de professionaliteit van de loketmedewerkers en het geboden serviceniveau. Waarbij voor mensen met GGZ achtergrond essentieel is dat de privacy tijdens het gesprek gewaarborgd is, medewerkers kennis van zaken hebben over de doelgroep en zij op een correcte wijze worden bejegend.

Over het algemeen zijn de Mystery Guests klantvriendelijk ontvangen tijdens hun bezoek aan het Wmo-loket. Maar de gevoelstemperatuur nadert ook als het gaat om de afhandeling nadrukkelijk een negatieve uitslag. Er valt dus zeker het nodige te verbeteren.

De Uitslagen op vraagniveau (zie bijlage 3) spreken voor zich en behoeven hier over het algemeen geen nadere interpretatie. Maar wederom zijn het de opmerkingen van de Mystery Guests en met name hun verhalen, die meer inzicht geven in de materie. Waarbij ook opvalt dat deze ervaringen zo sterk verschillen. Jubelverhalen worden afgewisseld minder positieve belevenissen.

#### **Over privacy wordt gemeld:**

- *"Het bureau ernaast luistert mee als ik word geholpen"*
- *"Mijn casus werd afgehandeld aan een open balie"*
- *"Ik werd niet geholpen in een aparte spreekkamer, maar misschien is dit wel mogelijk als je er om vraagt. Ik durfde dit niet".*
- *"Anderen zouden, als ze dat willen, kunnen meeluisteren"*
- *"Open loket, wachtenden kunnen van nabij meeluisteren bij luidere stem"*
- *"Baliemedewerkster roept hard, praat te luid"*

### Over de deskundigheid van het personeel:

- *“Het belangrijkste advies/aanbod was inschakelen van maatschappelijk werk (Kwadraad). Prettig gesprek, diverse alternatieven aangeboden, meelevend, begrijpend”.*
- *“Doorverwijzen met folder naar ouderenadviseur/woningbouw/politie”*
- *“Gemeente heeft zelf geen lijnen met instanties voor zorg. Medewerkster kan daarom niet voldoende doorverwijzen”.*
- *“Ze ging advies inwinnen achter, antwoord: nee, gaat u maar naar de politie met dit soort dingen”.*
- *“Er was slechts één mogelijkheid: doorverwijzing naar politie”*
- *“Hangt af van de persoon aan het loket”*
- *“Medewerkster toont goed inlevend vermogen m.b.t. casus. Moest even zoeken voor juiste folder. Wilde zelf ook leren van het traject”.*



### Over registratie probleem en doorverwijzen:

- *“ Alles werd genoteerd, zelfs mijn mobiele telefoonnummer. Ik werd later nog eens teruggebeld: ze hadden nog meer mogelijkheden”.*
- *“Eerst wilde hij weten of naam bij maatschappelijk werk bekend was”.*
- *“Liever niet, te privacy gevoelig”.*
- *“Ik moest doorvragen en nog explicieter uitleggen wat de situatie was, voordat zij doorverwees”.*
- *“Doorverwijzing naar politie (wijkagent)”.*
- *“Ongelooflijk slechte en verkeerde informatie van de WMO-medewerkster. Alleen huishoudelijke hulp of voorzieningen en hulpmiddelen (niets met huiselijk geweld, psychiatrie, verslaving, jeugdzorg etc.) echt erg!! Ik ben nooit meer teruggebeld”.*

Sommige resultaten behoeven geen nadere toelichting:



Andere resultaten behoeven wel nadere toelichting:



11] Bent u gevraagd of u akkoord gaat met het voorstel?

Procentuele waardes verkregen uit 13 sessies.



12] Worden er duidelijke afspraken over het vervolg met u gemaakt?

Procentuele waardes verkregen uit 13 sessies.



### Over alternatieven en het maken van afspraken:

- *“Alles was informatief: geen afspraken”*
- *“Zij bepaalde alles”.*
- *“Medewerkster wil graag horen hoe het gegaan is om zelf van te leren”.*
- *“Ik kan altijd terugkomen”*
- *“Ze wilden zelfs graag dat ik het liet horen hoe het verlopen was, waren bezorgd, betrokken”.*
- *“Ze was wel begaan met de situatie, vond het duidelijk goed dat ik deze stap nam”.*
- *“Ik werd niet gestimuleerd om terug te komen, in tegendeel”.*
- *“Doorverwezen naar senioren informatie punt. Ook gewezen ook op de huisarts, meldpunt zorg en overlast, politie”.*
- *“Ze vindt meteen dat het bij de politie hoorde. Ik drong aan, vroeg door. Algemeen advies: echt voor de politie! Toen vroeg ze me wat ik zelf dan dacht..”*
- *“Doorverwezen naar spreekuur politie”.*

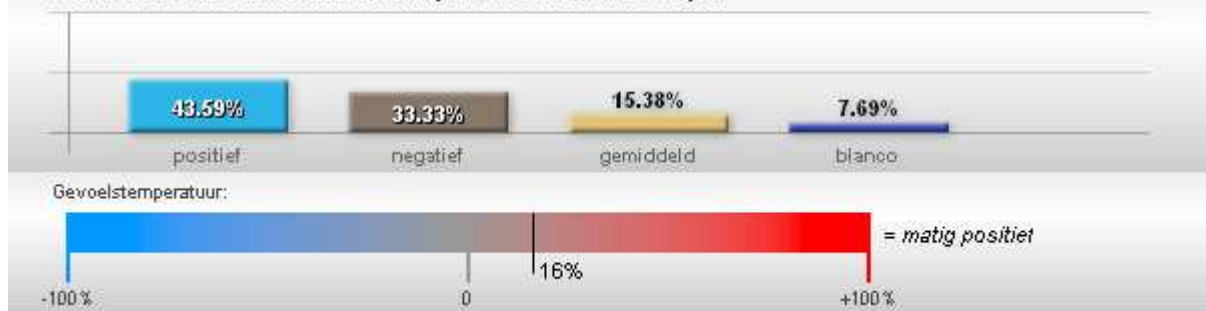


## **Een paar verhalen van Mystery Guests over de afhandeling in het algemeen en bejegening in het bijzonder:**

- “Mijn hulpvraag werd afgehandeld aan de balie. De baliemedewerkster was te snel. Ze luisterde niet naar mij. Terwijl zij al aan het zoeken was naar de oplossing, probeerde ik nog uit te leggen waar het om ging. Zij zei toen: “Nee ik weet het nu wel, gaat u nog maar even daar wachten.” Ze was onbeleefd en luisterde onvoldoende. Ze had een familiecontact in de branche jeugdopvang. Dit meldde ze heel trots. Ze schreef haar telefoonnummer op een post-it velletje... dat was het! Geen vervolgspraken: “U moet dit nummer bellen dan komt het wel goed...”*”
- “Zeer gedegen Wmo medewerster. De openingstijden zijn echter zéér beperkt: 2 dagdelen en op afspraak. In de praktijk zijn ze wel flexibel. Nauwe samenwerking maatschappelijk werk. Correcte receptioniste. Hoge kwaliteit tegen beperkt open.”*
- “Vriendelijk receptioniste, die doorverwees naar loket sociale zorg. Lokettiste begrijpend, dacht mee, deed wel haar best. Huisarts, GGZ heel serieus behandeld, maar bij hetzelfde loket werd mijn collega Mystery Guest direct doorverwezen naar de wijkagent.”*
- “Het Gemeentehuis is een monument en lastig te onderscheiden als loket. Maar eenmaal binnen was de afhandeling zéér correct! Vriendelijke en persoonlijke bejegening. Zeer betrokken bij situatie. Wilde graag afloop horen. Verzoek of ik wilde terug wilde bellen/komen. Zeer positief over behandeling. Verwijst eerst naar lokale instelling en als tweede naar Centrumgemeente.”*
- “Onvriendelijke bejegening. Te snel, te onpersoonlijk. Luisterde mijn verhaal niet af. Onderbrak mij en wil zelf de oplossing geven. Heel vervelende afhandeling. Teleurgesteld.”*
- “Bejegening prima, helaas weinig kennis van zaken.”*

## HOOFDSTUK 6: Openingstijden

Procentuele waarden van hoofdstuk 6, verkregen uit 13 sessies, over 3 vragen.



De openingstijden behoeven aandacht. Ze worden over het algemeen niet als klantvriendelijk ervaren. Weliswaar is het meestal mogelijk om een afspraak te maken, maar in de meeste gemeenten is het niet mogelijk dat een loketmedewerker op huisbezoek komt.

### Enkele korte opmerkingen hierover van de Mystery Guests:

- *"Het loket is alleen op dinsdag geopend van 9:00 tot 10.30"*
- *"Het loket is alleen s'ochtends geopend"*
- *"Geen 0900 of 0800 nummer of avonden open"*
- *"Alleen in de ochtenden: lastig voor fulltime werkers"*
- *"Huisbezoek is wel mogelijk, maar om onnaspeurbare redenen in dit geval niet"*
- *"Op de website tref ik geen telefoonnummers aan waar ik na 17.00 uur terecht kan met mijn problemen"*



## **Bijlage 1: Werkwijze**

### **Wat is een Mystery Guest?**

Een Mystery Guest is geen gewone klant maar een kritische klant, die op details let en niet snel tevreden is. De Mystery Guest komt onaangekondigd. De gemeenten wisten van het onderzoek, maar niet van de datum het tijdstip. Het onderzoek wordt op meerdere momenten door verschillende Mystery Guests gedaan. Dit om te voorkomen dat slechts één loketmedewerker wordt beoordeeld en/of de persoonlijke voorkeur van één Mystery Guest de boventoon gaat voeren in het eindresultaat.



### **Wie zijn de Mystery Guests?**

Namen van de mystery guests zijn bekend bij ZOG MH. Om privacy redenen worden deze niet in het verslag opgenomen.

### **Werkwijze van de Mystery Guest**

#### **1. Verborgen identiteit**

Bij het bezoek aan het Wmo-loket doet de Mystery Guest zich voor als een 'mogelijk toekomstige klant', die zich wil oriënteren op de dienstverlening door het loket. Er wordt gewerkt met fictieve casussen waarbij de hulpvraag is gericht op een fictieve persoon uit de directe omgeving van de Mystery Guest.

#### **2. Aantal bezoeken**

De Wmo-loketten in elke gemeente worden 2x bezocht; beide keren door een andere Mystery Guest.

#### **3. Keuze van de gemeente**

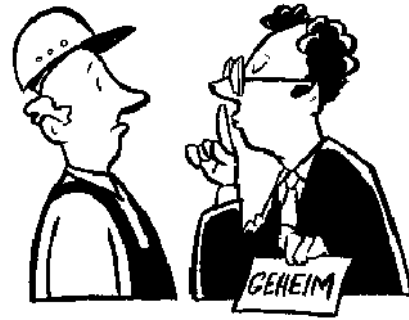
De Mystery Guest overlegt met de projectmedewerker en overige Mystery Guests welke gemeente hij of zij voor zijn of haar rekening neemt. De Mystery Guest bezoekt NIET het loket van zijn eigen gemeente en ook niet van een gemeente waar hij of zij bekend is. Er wordt zorg voor gedragen, dat niet dezelfde casus wordt gebruikt. Er wordt per gemeente één loket bezocht, zodat het onderzoek overzichtelijk blijft.

#### **4. Keuze van dag en tijdstip**

De Mystery Guest bepaalt zelf op welke dag of op welk tijdstip hij/zij een loket bezoekt. Hij/zij zorgt er voor niet op dezelfde dag, laat staan op hetzelfde tijdstip te gaan als zijn/haar collega-Mystery Guest. De bezoeken worden dus onderling op elkaar afgestemd.

## 5. Geheimhouding

De Mystery Guest vertelt niet aan de bij de gemeente-betrokkenen dat hij/zij als Mystery Guest het Wmo-loket zal beoordelen. De Mystery Guest gaat integer om met zijn/haar bevindingen naar aanleiding van het bezoek aan het Wmo-loket.



## 6. Het invullen van de vragenlijst

Er wordt gewerkt met een standaard vragenlijst.

- De Mystery Guest neemt vooraf de vragenlijst door zodat hij/zij weet op welke onderdelen het loket beoordeeld moet worden.
- De Mystery Guest vult het formulier niet te snel in, geeft niet direct een oordeel maar kijkt eerst wat er gebeurt.
- De Mystery Guest zoekt een rustige plek om de vragenlijst onopvallend in te vullen. Hij/zij vult het formulier zoveel mogelijk vlak na het bezoek in om te voorkomen dat er informatie verloren gaat.
- De Mystery Guest geeft niet alleen ja/nee antwoorden, maar licht deze kort toe.
- De Mystery Guest maakt zonodig ook korte aantekeningen van zaken die erg opvielen.
- De Mystery Guest zal tekortkomingen van (de medewerkers van) het Wmo-loket niet verklaren of vergoelijken.

### **Verwerken gegevens**

De twee per loket ingevulde vragenlijsten worden door de projectmedewerker vergeleken. Als de antwoorden elkaar tegenspreken wordt aan de Mystery Guests om een nadere toelichting gevraagd. Zodat per loket op alle vragen één antwoord wordt gegeven. Deze gegevens worden vervolgens ingevoerd in de landelijke database van Programma Lokale Versterking. De resultaten en bevindingen worden uiteindelijk verwerkt tot conclusies en aanbevelingen.

### **Database**

De gegevens worden ingevoerd in de landelijke database van Programma Lokale Versterking. De uitslagen worden op drie verschillende niveaus verwerkt: vraag-, hoofdstuk- en bijzonderhedenniveau.

### **Op vraagniveau**

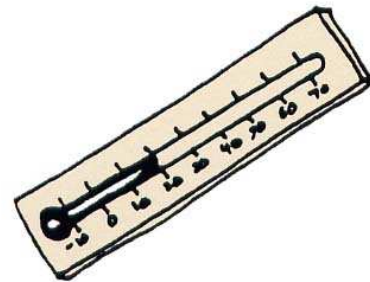
De database genereert per vraag een grafiek waarin alle gegeven antwoorden worden weergegeven in procenten.

## Op hoofdstukniveau

De vragenlijst is ingedeeld in hoofdstukken die corresponderen met de verschillende stadia van het bezoek van de Mystery Guests. De database kan per hoofdstuk één grafiek genereren die een weergave geeft van alle antwoorden op diverse vragen in het betreffende hoofdstuk. Bij deze grafiek wordt ook een zogenaamde gevoelstemperatuur gevisualiseerd. Voor deze gevoelstemperatuur worden alle uitkomsten omgezet naar positief of negatief, gemiddeld of blanco. Vervolgens worden deze resultaten, middels een formule, verwerkt tot een gevoelstemperatuur. Deze geeft zo een gemiddelde van alle uitslagen in één oogopslag weer met betrekking tot een hoofdstuk. In elke grafiek ziet u de procentuele waarden verkregen uit 13 sessies. Elke sessie bevat uitslagen van twee loketbezoeken door verschillende Mystery Guests.

Bij het grafisch weergeven van de waarden van de gevoelstemperatuur is een systeem gehanteerd, op grond waarvan er een waardering wordt gegeven op een schaal van 'zeer negatief' tot 'zeer positief'. Hierbij is de volgende verdeelsleutel gehanteerd:

zeer negatief	< -90%
overheersend negatief	< -60%
matig negatie	< -10%
gemiddeld	> -10% & < 10%
matig positief	> 10%
redelijk positief	> 45%
overheersend positief	> 60 %
zeer positief	> 90%



## Op bijzonderhedenniveau

Tenslotte worden de opmerkingen van de Mystery Guests in de database verwerkt op het niveau van tekstueel ingevoerde extra bijzonderheden.

De database rangschikt de specifieke opmerkingen, die de Mystery Guests hebben gegeven op vraagniveau en de algemene indrukken die zij hebben geregistreerd, tijdens het bezoek aan het loket.

## **Bijlage 2: Vragenlijsten en voorbeeld casussen**

*Als Mystery Guest bezoek je het gemeentelijke Wmo-loket en ben je kritisch op de dienstverlening van de gemeente. Het gaat er niet alleen om dat je aan de hand van de vragenlijst kijkt naar de aanwezigheid en kwaliteit van voorzieningen maar dat je ook ervaart hoe klantvriendelijk en deskundig de loketmedewerkers zijn. Daarom is het van belang om naast het kijken ook vragen te stellen. **Om te voorkomen dat 2 Mystery Guests in dezelfde gemeente met dezelfde vragen komen, zijn er 2 casussen opgesteld. Let dus goed op, welke casus je waar moet doen!***

---

### **Casus 1 BUURMAN**

Als sociale-denkende inwoner van de gemeente heb je oog voor het wel en wee van je buurtgenoten. Het lot van één van je buren treft jou in het bijzonder. Niet alleen omdat je dagelijks geconfronteerd wordt met het wel en wee van deze buurman maar ook omdat je je zorgen maakt over hoe het verder moet met deze man.

Na de dood van zijn vrouw is hij namelijk in een isolement terecht gekomen. Kinderen heeft hij niet en voor zover je weet heeft hij ook geen naaste familie. Er komt niemand over de vloer. Je ziet dat hij zelf geen actie onderneemt om zijn situatie te wijzigen. Hij komt de deur niet uit, hij lijkt te vereenzamen en hij verzorgt zichzelf en zijn huishouden nog nauwelijks. Langzaam maar zeker ontstaat daardoor overlast. Niet alleen zijn huis lijkt een puinhoop maar ook zijn tuin raakt vol met afval. Niet alleen papieren en plastic afval maar ook steeds meer flessen. Je vreest dat er vandaag of morgen ongedierte op af komt. Dat de buurman in zijn eenzaamheid naar de drank heeft gegrepen was je al duidelijk geworden door de geluidsoverlast die hij vooral 's avonds en 's nachts veroorzaakt.

Wanneer je wel eens bij hem aanbelt om te proberen iets voor hem te doen, zie je dat hij een verwarde blik in zijn ogen heeft en soms ook wartaal uitslaat. Soms doet hij zelfs agressief tegen je of lijkt hij wel gek! Het is in ieder geval duidelijk dat het niet goed gaat met de buurman en dat hij zelf geen hulp zal zoeken. Ook slaat hij alle hulp van jou af.

Je wilt weten wat de gemeente in zulke gevallen doet. Je wilt echter niet over de rug van de buurman heen ingrijpen en zal daarom ook niet het adres (dus ook je eigen adres) niet aan de gemeente geven. Pas als je alle informatie op een rijtje hebt, kun je daarmee proberen de buurman te overtuigen om hulp te zoeken.

**Jouw vragen aan het Wmo-loket van de gemeente zijn dan ook oriënterende vragen:**

- **Wie** zou hier kunnen ingrijpen, wie ruimt de rommel op?
- **Wie** zou kunnen helpen om te voorkomen dat de buurman weer rommel maakt?
- Wordt hierbij rekening gehouden met de **privacy** van de buurman, hoe werkt dit precies? Of worden allerlei instanties op de hoogte gebracht zodra de buurman via het wmo-loket hulp zoekt?
- De buurman zal zelf niet naar het loket willen komen, kan het loket eventueel ook **informatie toesturen** naar de buurman?
- Is het mogelijk dat de loketmedewerkers een **huisbezoek** afleggen? De buurman komt immers de deur niet meer uit en zal zeker niet met fiets, auto of openbaar vervoer op stap gaan.
- Als de buurman wel bereid is de deur uit te gaan maar dan op een wijze die hem een veilig gevoel geeft (nl. per taxi), **vergoedt de gemeente de taxikosten** dan in dit geval?
- Wat kan de gemeente **mij adviseren** om voor mijn buurman te doen?
- Stel dat ik op een dag toch besluit om zelf de gemeente nader te informeren over de buurman, **laat de gemeente mij dan weten** wat er gaat gebeuren of welke acties ondernomen zijn?

## Casus 2 BUURVROUW

Je woont al jaren met plezier in dezelfde wijk binnen de gemeente. Een paar maanden geleden heb je nieuwe burens gekregen waarover je aanvankelijk heel tevreden was. Het betrof namelijk een rustig, traditioneel gezin: vader, moeder en twee kinderen. De vader ging overdag naar het werk en de moeder bleef thuis bij de kinderen.

Na verloop van tijd viel je op dat de auto van de buurman steeds vaker voor de deur bleef staan en tegenwoordig staat hij altijd voor de deur en zie je de buurman ook niet meer naar zijn werk vertrekken. Sinds die tijd lijkt er ook wel een verandering in het rustige gezin te zijn gekomen. Overdag is het nog steeds rustig maar 's avonds hoor je tegenwoordig vaak geruzie, geschreeuw van de buurman en hard gehuil van de buurvrouw. Het heeft zelfs al een paar keer geklonken alsof de buurvrouw van pijn krijste.

Je hebt wel eens geprobeerd voorzichtig aan de buurvrouw te vragen hoe het gaat maar ze geeft ontwijkende antwoorden. Je wilt ook eigenlijk niet aandringen want misschien schaamt ze zich vreselijk want ze begrijpt heus wel dat de ruzies niet onopgemerkt blijven in de stilte van de nacht. Eigenlijk wil jij je er ook helemaal niet mee bemoeien, het gaat je ook niets aan.

Maar toch .... Je hoort wel eens op het nieuws dat het ineens vreselijk fout kan gaan in een gezin en dat niemand ooit aan de bel getrokken heeft.

Je bent nog niet zover dat jij nu aan de bel gaat trekken bij de gemeente maar je wilt van het Wmo-loket toch een en ander weten. Misschien om toch op een bepaald moment een melding te maken of alleen maar om voorzichtig de buurvrouw eens op mogelijkheden voor hulp te wijzen.

**Jouw vragen aan het Wmo-loket van de gemeente zijn dan ook oriënterende vragen:**

- **Wie** zou hier kunnen ingrijpen, voor het helemaal uit de hand loopt?
- **Wie** zou kunnen helpen om nog meer ruzies of geweld te voorkomen?
- Wordt hierbij rekening gehouden met de **privacy** van de buurvrouw, hoe werkt dit precies? Of worden allerlei instanties op de hoogte gebracht zodra de buurvrouw via het wmo-loket hulp zoekt? Gaat dit in overleg met de buurvrouw?
- Als de buurvrouw niet zelf naar het loket wil komen omdat zij zich schaamt voor haar situatie, kan het loket haar dan **informatie toesturen**?
- Of is het mogelijk dat de loketmedewerkers een **huisbezoek** afleggen?
- Wat kan de gemeente **mij adviseren** om voor mijn buurvrouw te doen?
- Stel dat ik op een dag toch besluit om zelf de gemeente nader te informeren over het huiselijk geweld dat de buurvrouw wordt aangedaan, **laat de gemeente mij dan weten** wat er gaat gebeuren of welke acties ondernomen zijn?



## Vragenlijst Mystery Guest (aangepaste vragenlijst 1 april 2008)

Bezoek aan Wmo-loket te: .....

Adres Wmo-loket: ..... Gevestigd in: .....

Bezoek door: .....

Datum: ..... Dag: ..... Tijdstip: .....

### Van te voren en bij aankomst:

1. Is er meer dan één Wmo-loket in de gemeente?

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

2. Is het Wmo loket makkelijk te vinden (adresgids, telefoonboek, internet etc.)?

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

3. Is de telefonische bereikbaarheid van het Wmo-loket goed?

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**4. Is de bereikbaarheid via Internet / e-mail goed en wordt er tijdig en adequaat gereageerd op vragen? D.w.z. direct een ontvangstbevestiging en een wachttijd niet langer dan 2 dagen**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**5. Zijn er voldoende parkeervoorzieningen bij het Wmo-loket?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**6. Moet men parkeergeld betalen voor de auto tijdens het bezoek aan het Wmo-loket?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**7. Is de bereikbaarheid van het Wmo-loket per openbaar vervoer goed?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**Bij binnenkomst:**

**1. Is het loket makkelijk te vinden in het gebouw, bijvoorbeeld d.m.v. bewegwijzering?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**2. Is het loket goed bereikbaar binnen het gebouw?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**3. Wordt er gebruik gemaakt van een systeem om te bepalen wie er aan de beurt is?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**4. Is voor de bezoeker duidelijk wanneer hij of zij aan de beurt is?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**Tijdens het wachten:**

**1. Is de inrichting van het loket zodanig dat u zich op uw gemak voelt?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**2. Kan men horen hoe/waarmee andere bezoekers geholpen worden?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**3. Is er een speelhoekje voor kinderen (voorzien van speelgoed en/of videohoek)**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**4. Kunnen ouders tegelijkertijd hun kinderen in de speelhoek in de gaten houden en zien of zij aan de beurt zijn?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**5. Is het mogelijk om een (warme) drank te kopen of te krijgen?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**6. Is het zitcomfort tijdens het wachten goed?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**7. Is er actuele lectuur voor wachtenden?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**8. Is er kunst aanwezig?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**9. Als er gebruik wordt gemaakt van 'displays' waarop men kan zien of men aan de beurt is:  
Zijn de nummers vanuit verschillende punten in de ruimte te zien?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**10. Is de wachttijd acceptabel? Dwz niet langer dan 10 minuten**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**11. Is het toilet gemakkelijk te vinden?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**Informatie:**

**1. Is er een prikbord of folderkast aanwezig?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**2. Zijn er relevante brochures/folders aanwezig?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**3. Zijn de brochures/folders/posters actueel?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**4. Wordt er schriftelijke informatie verstrekt in meerdere talen?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**5. Is er een folder aanwezig over het privacy- en klachtenreglement?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**6. Is er informatie over de regionale sociale kaart (inzake zorg, dagbesteding, vrijwilligerswerk, sport, recreatie, etc.)?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**7. Is het aanbod en/of de sociale kaart via een aanwezige computer te bekijken?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**Afhandeling:**

*(Als Mystery Guest, kun je wellicht niet op alle vragen antwoord geven. In dat geval vul je bij die vraag/vragen helemaal niets in)*

**1. Is er een aparte spreekkamer/afgescheiden ruimte waar men te woord kan worden gestaan?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**2. Is de privacy tijdens het gesprek gewaarborgd?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**3. Is het personeel (klant)vriendelijk?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**4. Is het personeel vakbekwaam en deskundig (kent men het aanbod, de alternatieve mogelijkheden en de aanvraagprocedures)?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**5. Behandelt het personeel u respectvol (beleefdheidsnormen, passend taalgebruik, eventueel begrip voor een andere cultuur, etc.)?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....  
.....

**6. Wordt er geregistreerd wat uw vraag of probleem is en hoe U wordt doorverwezen?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**7. Krijgt u duidelijke en juiste informatie, ook over de te volgen procedures en de duur?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**8. Wordt er informatie over patiënten-/cliëntenorganisaties, lotgenotencontact en vrijwilligerswerk actief aangeboden?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**9. Worden bezoekers geïnformeerd over het feit dat er een privacy- en klachtenreglement is en de te volgen procedures?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**10. Krijgt u meerdere keuzen / alternatieven voorgelegd?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**11. Bent u gevraagd of u akkoord gaat met het voorstel?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**12. Worden er duidelijke afspraken over het vervolg met u gemaakt?**



€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**13. Wordt u gestimuleerd om terug te komen, als u niet goed verder geholpen wordt door de degene of instantie naar wie u doorverwezen wordt?**

€ Ja      € Nee      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**Openingstijden:**

**1. Zijn de openingstijden klantvriendelijk?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**2. Is het mogelijk een afspraak te maken?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**3. Is het mogelijk dat een loketmedewerker op huisbezoek komt?**

€ Ja      € Nee      € Matig      € Weet ik niet      € Eventuele toelichting: .....

.....

**Zijn er andere bijzonderheden te melden? Zo ja, schrijf deze s.v.p. hieronder op:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Heel hartelijk dank voor uw medewerking**