

## **Tevredenheidsonderzoek en inleveractie scootmobielen**

### **1. Aanleiding**

De scootmobiel valt sinds vele jaren onder het Wmo-toekenningbeleid van de gemeente. De scootmobielen worden in bruikleen verstrekt en kunnen hierdoor bij inname worden hergebruikt. Regelmatig ontvangt de gemeente via diverse kanalen signalen dat scootmobielen staan 'weg te roesten', of 'onder een dikke laag stof' in de hal staan. Scootmobielen zijn dure voorzieningen, die zwaar drukken op het gemeentelijk Wmo-budget. De gemiddelde kosten<sup>1</sup> van een scootmobiel bedragen ongeveer € 1000,- per jaar. Eind 2011 waren er 505 scootmobielen in bruikleen bij klanten van de gemeente Leidschendam-Voorburg.

Op grond van de verordening Individuele Voorzieningen Maatschappelijke Ondersteuning kan gesteld worden dat wanneer blijkt dat de scootmobiel niet of nauwelijks wordt gebruikt, het middel niet de compensatie biedt die het zou moeten bieden. Met de klant kan op grond van deze informatie bekeken worden hoe de ervaren belemmeringen daadwerkelijk gecompenseerd kunnen worden. In de Commissievergadering MA van 14 november 2011 is toegezegd dat er met de Participatieraad overlegd zou worden over de rationalisatie van de Wmo-verstrekkingen. Bij het overleg met enkele leden van de Participatieraad op 21 december 2011 is afgesproken onder de gebruikers een onderzoek te doen naar de tevredenheid en het gebruik van de scootmobiel.

Op grond hiervan is de gemeente gestart met een tevredenheidsonderzoek onder gebruikers van scootmobielen met daaraan gekoppeld de inleveractie bij niet-gebruik.

### **2. Onderzoek**

Begin februari, is er een mailing verstuurd naar alle 505 scootmobielgebruikers.

De brief was voorzien van een vragenlijst en een antwoordenvolpette.

Van de 505 verzonden vragenlijsten zijn er 446 retour ontvangen (88%).

Na afloop van de inlevertermijn zijn nog 30 klanten van wie de vragenlijst niet is ontvangen telefonisch benaderd over hun gebruik en tevredenheid van de scootmobiel.

### **3. Resultaten van het tevredenheidsonderzoek**

- 459 (90%) van de gebruikers van een scootmobiel kunnen worden aangemerkt als veelgebruikers (gebruik is tenminste drie keer per week) en zijn ook tevreden over de scootmobiel. Veelvuldig werd aangegeven dat de scootmobiel onmisbaar is.
- 17 ( 3,3%) van de scootmobielen zijn ingenomen.
  - 10 klanten gaven aan geen behoefte te hebben aan een andere vorm van compensatie (veelal vanwege geringe vervoersbehoefte en ondersteuning familie);
  - 2 klanten hadden zelf een andere compensatie gezocht (elekt. fiets en auto)
  - 1 klant is overleden;
  - 4 klanten hebben een hogere ftv ontvangen ter compensatie
- 29 (5,7%) reacties krijgen een heronderzoek (bijvoorbeeld nog geen contact. Vervolgactie valt buiten dit project).

---

<sup>1</sup> Aan de hand van afschrijving, de maandelijkse instandhoudingskosten en verzekeringskosten.

#### **4. Conclusie**

Met een respons van 88% kan gesproken worden over een hoge score.

Er is een goed beeld ontstaan van het gebruik van en de tevredenheid over de scootmobielen.

De scootmobiel wordt voor het overgrote deel veelvuldig gebruikt en de gebruikers zijn zeer tevreden over hun scootmobiel en geven aan de voorziening niet te kunnen missen.

Uit het percentage van 90% kan de conclusie worden getrokken dat de gemeente bij aanvraag goed onderzoek doet naar de noodzaak van een scootmobiel en dat deze niet onnodig worden verstrekt.

Het percentage niet gebruik (3,3%) willen we verder terugbrengen door na verstrekking van de scootmobiel, het gebruik te volgen. Hiervoor zullen we structurele maatregelen treffen om het niet gebruik tegen te gaan, om naast kostenreductie ook uitvoering te blijven geven aan het maatwerk op grond van de Wmo en de veranderende compensatiebehoefte van de klant te ondersteunen.

#### **5. Aanbevelingen**

Nu de balans is opgemaakt moet worden besloten welke structurele maatregelen er getroffen moeten om het niet-gebruik tegen te gaan. 3,3% heeft de scootmobiel ingeleverd nadat wij het contact hebben gezocht. 5,7% wordt nader onderzocht. De vervolgactie valt buiten dit project. Wel kan alvast gezegd worden dat het grootste deel van deze groep in een verzorgings- of verpleeghuis woont.

Structurele maatregelen om het niet-gebruik tegen te gaan kunnen zijn:

- niet-gebruik controleren aan de hand van een kilometerteller. Bij de nieuwe aanbesteding (v.a. 1-10-'12) zullen de scootmobielen voorzien worden van een kilometerteller. De kilometerteller is een instrument om de frequentie van gebruik vast te stellen en in gesprek te gaan met de gebruiker (bijvoorbeeld een half jaar na verstrekking);
- opdracht geven aan de leverancier om bij het structurele onderhoud van de scootmobiel het gebruik te controleren ( na het eerste half jaar);
- de gebruikers in verzorgingshuizen jaarlijks persoonlijk benaderen over het gebruik van de scootmobiel (voorlichting kan het niet gebruik tegen gaan);
- het hebben van scootmbielpoules in de gemeente kan leiden tot minder verstrekkingen.

#### **6. Advies:**

Geadviseerd wordt om vanaf heden de volgende maatregelen te treffen cq voor te bereiden:

- de gebruikers in verzorgingshuizen jaarlijks persoonlijk benaderen over het gebruik van de scootmobiel;
- bij de aanvraag van de scootmobiel direct de afspraak maken dat na een half jaar contact wordt opgenomen om te kijken of het hulpmiddel (nog) voldoet;
- opdracht geven aan de nieuwe leverancier(s) om bij het structurele onderhoud van de scootmobiel het gebruik te controleren (o.a. door de kilometerteller). Op basis van het resultaat zal de consulent in gesprek gaan met de klant;
- de verordening uitbreiden met een grondslag om bij niet- of minimaal gebruik van de scootmobiel de bruikleen te kunnen beëindigen;

- onderzoeken naar de mogelijkheid voor het opzetten van scootmobielpoules in bijvoorbeeld wijkcentrums.