

Aanvullend cliëntervaringsonderzoek
Wet maatschappelijke ondersteuning
Rapportage derde meting (over 2017)



Aanvullend cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning

Rapportage derde meting (over 2017)

Zoetermeer, 28 mei 2018

Gemeente Zoetermeer
Afdeling Juridische Aangelegenheden & Bestuursondersteuning (JABO)
Onderzoek & Statistiek
Kaspar Bams

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Onderzoeksverantwoording	5
1.1. Inleiding.....	5
1.2. Onderzoekspopulatie en respons.....	5
1.3. Rapportage	5
2. Resultaten.....	7
2.1. Contact met de afdeling Wmo	7
2.2. Hulpvraag aan de afdeling Wmo	8
2.3. Besproken oplossing(en) voor de hulpvraag	9
2.4. Na het gesprek met de afdeling Wmo	12
Bijlage 1: Vragenlijst	15
Bijlage 2: Rechte tellingen	17

Samenvatting

Het landelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (CEO Wmo) richt zich sinds 2016 alleen op de ervaringen van cliënten met een maatwerkvoorziening. Aanvullend heeft de gemeente Zoetermeer een monitor opgezet voor de ervaringen van inwoners die de gemeente om hulp hebben gevraagd in het kader van de Wmo, maar van wie de hulpvraag niet heeft geleid tot de aanvraag van een maatwerkvoorziening of van wie de aanvraag van een maatwerkvoorziening is afgewezen. Deze groep heeft in april 2018 een vragenlijst toegestuurd gekregen. Door 47 personen is een relevant ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Dat is een respons van 22%.

Aan de hand van vijf uitspraken is achterhaald hoe het contact met de afdeling Wmo is ervaren. Het best scoort de uitspraak 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'. Ruim twee derde van de respondenten is het (helemaal) eens met deze uitspraak. Een ongeveer gelijk deel is het (helemaal) eens met de uitspraak 'de medewerker nam mij serieus.' Dat is significant meer dan in 2015 en 2016. In deze jaren was respectievelijk 51% en 43% van de respondenten (helemaal) eens met deze uitspraak. Met de overige twee uitspraken is minder dan de helft van de respondenten het (helemaal) eens. Zo vindt 35% in gezamenlijkheid naar een oplossing is gezocht en vindt 40% dat ze snel zijn geholpen.

Bijna twee op de tien respondenten wisten in 2017 dat zij tijdens het gesprek met de Wmo-consulent ondersteund kunnen worden door een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De respondenten konden verschillende redenen aangeven waarom zij contact hebben opgenomen met de afdeling Wmo. Ruim de helft geeft aan contact te hebben gezocht, omdat het huishoudelijk werk te zwaar is. De op een na meest genoemde reden voor contact is vanwege ontoereikend vervoer. Voor vier op de tien respondenten was dat een reden. In 2017 (23%) was moeite hebben met wassen en aankleden significant vaker een reden voor contact dan in 2016 (8%).

In een gesprek tussen de cliënt en de medewerker Wmo worden oplossingen voor de hulpvraag besproken. Het vaakst is bekeken of de cliënt zelf een voorziening kan aanschaffen. Vier op de tien respondenten noemen deze oplossing. Dat is significant vaker dan in 2015 (18%) en in 2016 (17%). Op de tweede plaats staat de inzet van een particuliere schoonmaakhulp. In een derde van de gesprekken is deze oplossing voorbij gekomen. De overige drie voorgelegde oplossingen zijn volgens 18% van de respondenten besproken. De oplossing 'hulp van mijn partner, van mijn familie, vrienden of burens' is in 2015 (26%) en 2016 (37%) significant vaker besproken.

Over de uiteindelijk gekozen oplossing(en) is een derde van de respondenten (heel) tevreden.

Van de respondenten heeft 23% na het gesprek een aanvraag gedaan voor een maatwerkvoorziening (die vervolgens is afgewezen). 77% van de respondenten hebben geen aanvraag gedaan. Deze groep kon aangeven waarom zij dat niet hebben gedaan. Het blijkt dat 37% is geholpen met de gekozen oplossing(en), 13% geen aanvraag deed omdat zij toch niet in aanmerking zouden komen, eveneens 13% omdat zij de vereiste bijdrage voor de maatwerkvoorziening niet kunnen betalen en 10% omdat zij de hulpvraag goedkoper zelf kunnen oplossen.

1 ■ Onderzoeksverantwoording

1.1. Inleiding

Gemeenten zijn wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (CEO Wmo) uit te voeren volgens landelijke vastgestelde voorwaarden. Sinds 2016 richt het CEO Wmo zich alleen op een steekproef van cliënten met een toegekende maatwerkvoorziening¹. De gemeente Zoetermeer is ook geïnteresseerd in ervaringen van cliënten aan wie geen voorziening is toegekend. Het gaat hierbij om inwoners die:

- de afdeling Wmo om hulp hebben gevraagd, maar van wie de hulpvraag niet heeft geleid tot de aanvraag van een maatwerkvoorziening;
- een maatwerkvoorziening hebben aangevraagd die vervolgens niet is toegekend.

Om de ervaringen van deze cliënten te kunnen blijven volgen, heeft de gemeente Zoetermeer besloten voor deze doelgroep een aparte monitor op te zetten.

Voor de monitor is een schriftelijke vragenlijst ontwikkeld die in opzet vergelijkbaar is met de vragenlijst van het reguliere CEO Wmo. Onderzoek & Statistiek van de gemeente Zoetermeer is gevraagd deze monitor uit te voeren.

1.2. Onderzoekspopulatie en respons

Deze derde meting is uitgevoerd onder de cliënten die zich in 2017 bij de Wmo hebben gemeld maar aan wie geen maatwerkvoorziening is toegekend. Op 5 april 2018 hebben deze cliënten de vragenlijst met begeleidende brief gekregen. In totaal 213 personen zijn aangeschreven. Vervolgens is op 19 april een herinneringsbrief verstuurd. Op 17 mei hadden 47 van hen een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Dat is een respons van 22%. De respons over de meting 2015 en 2016 was respectievelijk 25% en 26%².

1.3. Rapportage

In de voorliggende rapportage worden de uitkomsten gepresenteerd. De uitkomsten zijn vergeleken met die van de voorgaande metingen. Significante verschillen³ worden toegelicht. In de bijlagen zijn de vragenlijst en de rechte tellingen opgenomen.

¹ Een maatwerkvoorziening is een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer.

² Bij het verwerken van de ingevulde vragenlijsten bleek een aantal respondenten wel een Wmo-voorziening te hebben gekregen. Omdat zij niet tot de doelgroep van het onderzoek behoren, zijn zij niet als respondent beschouwd. Dit verklaart mogelijk de lagere respons ten opzichte van de eerste en tweede meting.

³ Een waargenomen verschil wordt significant genoemd als het onaannemelijk is dat het verschil op toeval berust.

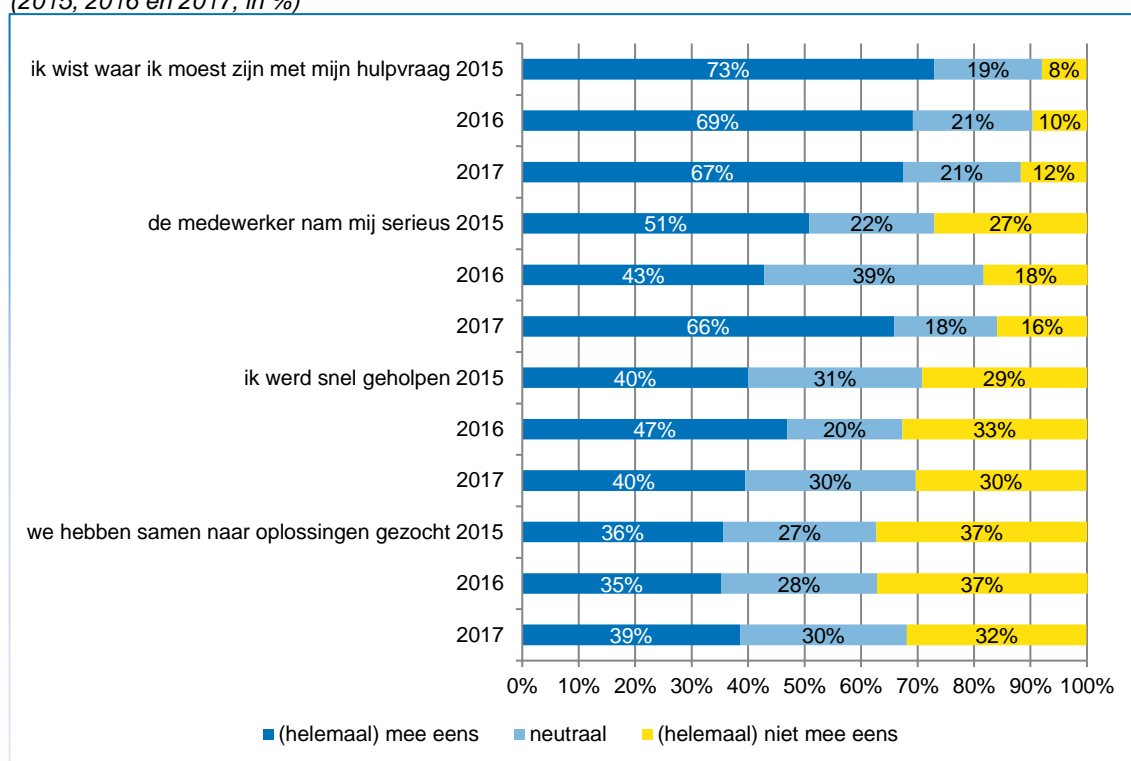
2. Resultaten

2.1. Contact met de afdeling Wmo

Aan de hand van vijf uitspraken is onderzocht hoe de cliënten het contact met de afdeling Wmo van de gemeente Zoetermeer hebben ervaren.

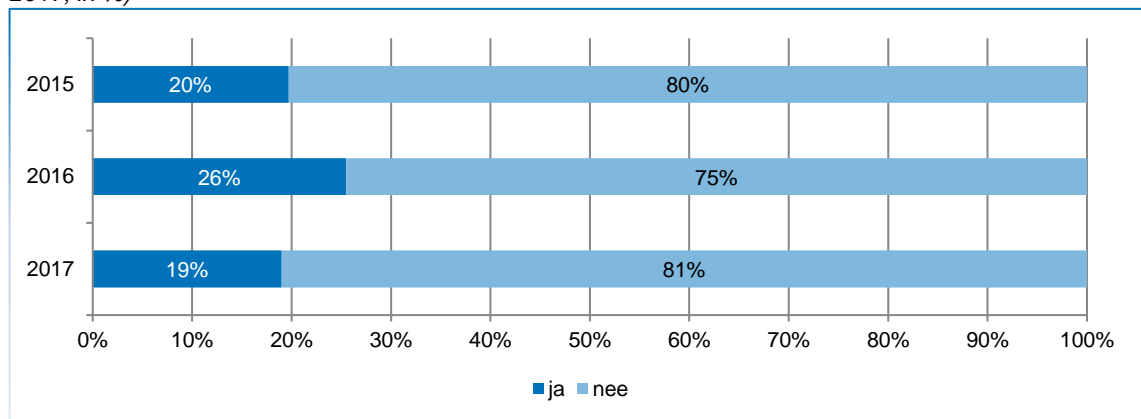
Het vaakst wordt de uitspraak 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' onderschreven. Ruim twee derde (67%) van de respondenten is het (helemaal) eens met deze uitspraak. Een vrijwel even grote groep (66%) is het (helemaal) eens met de uitspraak 'de medewerker nam mij serieus'. Dat is een veel groter deel dan dat in 2015 en 2016. In deze jaren was respectievelijk 51% en 43% van de respondenten het hier (helemaal) eens mee. Met de overige twee uitspraken is in 2017 ongeveer vier op de tien het (helemaal) eens (figuur 2.1).

Figuur 2.1 U heeft contact gehad met de afdeling Wmo van de gemeente Zoetermeer over een hulpvraag. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende uitspraken over het contact? (2015, 2016 en 2017, in %)



De Wmo bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. In Zoetermeer biedt ZoSamen deze ondersteuning. ZoSamen is een netwerk van vrijwillige en professionele organisaties in Zoetermeer. In 2017 wist 19% van de respondenten dat zij hier gebruik van konden maken. Dat is een minder groot deel dan over 2016, maar ongeveer gelijk aan de score over 2015 (figuur 2.2).

Figuur 2.2 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (2015, 2016 en 2017, in %)

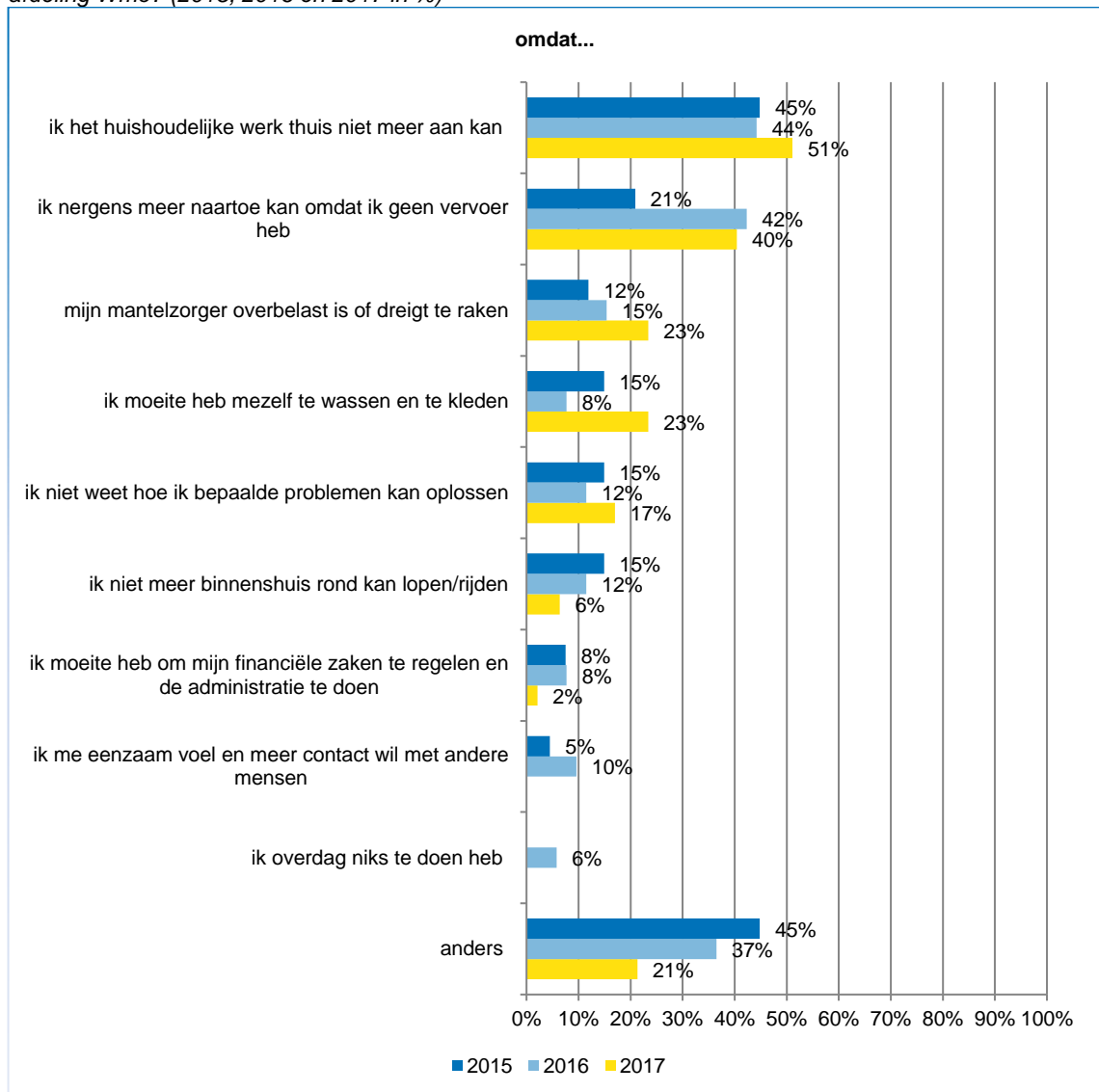


2.2. Hulpvraag aan de afdeling Wmo

De respondenten konden via een aantal hoofdredenen aangeven waarom zij contact op hebben genomen met de afdeling Wmo. Het vaakst blijkt 'omdat ik het huishoudelijke werk niet meer aan kan' te gelden. Meer dan de helft (51%) van de respondenten heeft deze reden aangekruist. Op de tweede plaats staat 'omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb': 40% heeft deze reden aangekruist. De redenen 'omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken' en 'omdat ik moeite heb mezelf te wassen en te kleden' zijn door 23% van de respondenten aangekruist.

Het moeite hebben met wassen en aankleden is in 2017 significant vaker een reden geweest dan in 2016. In dat jaar was dat voor 8% van de respondenten een reden om naar de afdeling Wmo te gaan. De overige voorgelegde redenen zijn veel minder vaak of helemaal niet aangekruist (figuur 2.3).

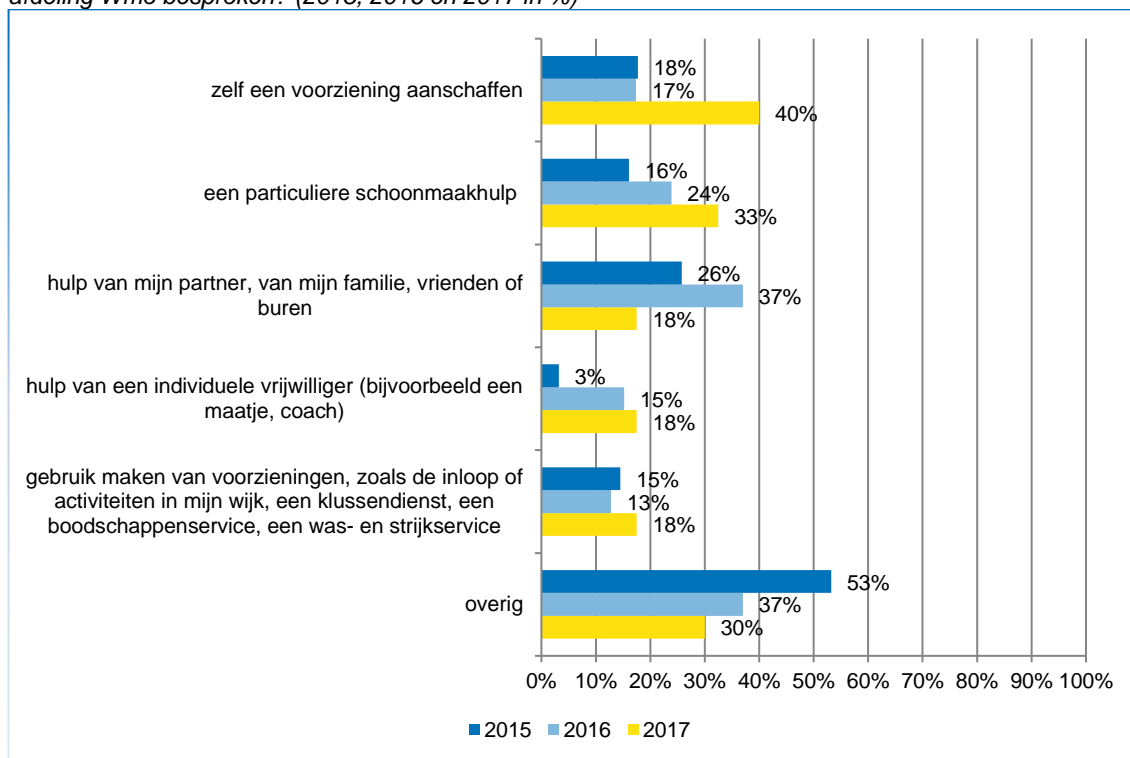
Figuur 2.3. Wilt u aankruisen om welke van onderstaande redenen u contact heeft opgenomen met de afdeling Wmo? (2015, 2016 en 2017 in %)



2.3. Besproken oplossing(en) voor de hulpvraag

In een gesprek tussen de cliënt en een medewerker van de afdeling Wmo worden oplossingen voor de hulpvraag besproken. Deze oplossingen kunnen per cliënt verschillen. Van de voorgelegde oplossingen is in 2017 het vaakst de inzet van partner, familie, vrienden of burens aan de orde gekomen; 40% van de respondenten geeft aan dat deze oplossing is besproken. Dat is significant vaker dan in 2015 (18%) en in 2016 (17%). Op de tweede plaats staat de inzet van een particuliere schoonmaakhulp. In een derde van de gesprekken is deze oplossing voorbij gekomen. De overige drie oplossingen is volgens 18% van de respondenten in het gesprek aan de orde geweest. De oplossing 'hulp van mijn partner, van mijn familie, vrienden of burens' is in 2015 en 2016 significant vaker aan bod gekomen, namelijk bij respectievelijk 26% en 37% van de respondenten (figuur 2.4).

Figuur 2.4 Welke van de onderstaande oplossingen voor uw hulpvraag zijn in het gesprek met de afdeling Wmo besproken? (2015, 2016 en 2017 in %)

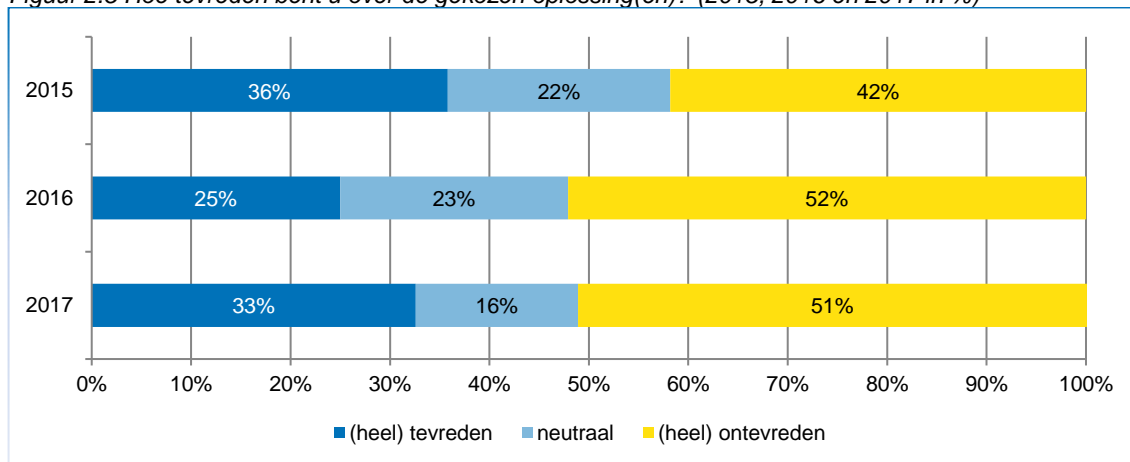


Vijf respondenten hebben de antwoordmogelijkheid 'overig' toegelicht, namelijk:

- emmer in de douche zetten;
- financiële hulp bij vervoer;
- ik moest onder behandeling van een specialist komen voor er meer kon worden gedaan. Er bestaat echter geen specialist voor artritis;
- vervoer voor mijn echtgenoot als begeleider;
- vrijwilligersvervoer om mij bij slecht weer naar het werk te brengen en weer naar huis bij storm, sneeuw of ijzel.

Met de uiteindelijk gekozen oplossing(en) voor de hulpvraag is 33% van de respondenten (heel) tevreden. Ruim de helft is echter (heel) ontevreden (figuur 2.5).

Figuur 2.5 Hoe tevreden bent u over de gekozen oplossing(en)? (2015, 2016 en 2017 in %)



De respondenten konden toelichten waarom ze wel of niet tevreden zijn met de gekozen oplossing(en). De volgende opmerkingen zijn gemaakt:

(Heel) tevreden

- Ik heb zelf een huishoudelijke hulp gevonden via een tip van een medebewoners.
- Mijn man reist niet meer alleen. Dus heeft hij begeleiding nodig. En komt hij toch de deur nog uit en hoeft hij niet achter de geraniums.
- Wat ik gevraagd heb, is ingewilligd.

Neutraal

- Er is geen goede oplossing gevonden.

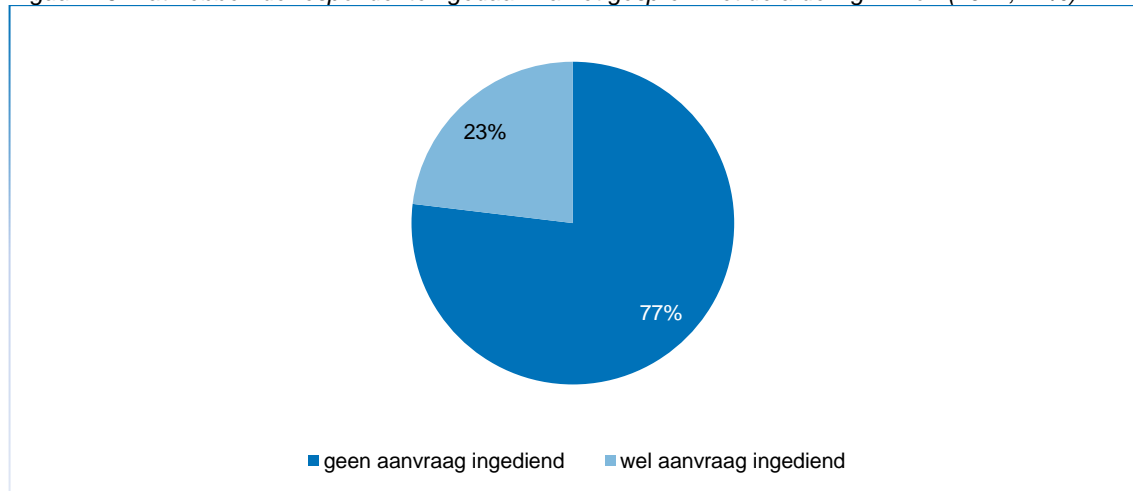
(Heel) ontevreden

- Blijkt dat het er op neerkomt dat de schoonmaker zelf betaald moet worden tegen een enorm hoog uurtarief.
- De medewerkster die bij mij langs kwam zei eerst tegen mij dat ik geen hulp nodig heb en dan pas zocht ze een reden om nee te zeggen! En nu wordt mijn huis viezer en viezer.
- De mevrouw had geen kennis van en ervaring met gesprekstechnieken. Zij vulde zelf haar mening in. Huishoudelijk hulp was ondermaats van kwaliteit en de eigen bijdrage absurd hoog.
- Extra toilet boven kon i.v.m. finance. Moest maar emmer in de douche zetten. Woon wel in een hofje maar wel in 2018.
- Gevraagd pas voor Regiotaxi, omdat ik een prothese draag, kan ik met storm en sneeuw moeilijk lopen, sta niet stabiel om mijn benen.
- Het betrof een urgent vervoerprobleem. De procedure had een te lange duur, daarom zelf een scootmobiel aangeschaft.
- Hoger toilet wordt niet vergoed, i.v.m. artrose heb ik pijn in mijn gewrichten.
- Ik heb behoefte aan zorg op maat middels een pgb. daar is geen aandacht aanbesteedt. Er is niet gekeken naar de specifieke beperkingen en daarbij behorende behoeften.
- Ik kan de deur naar de brievenbussen moeilijk openen. Ik zou een voorziening daarvoor helemaal zelf moeten betalen. Het deed er niet toe dat andere bewoners hier dan ook gebruik van kunnen maken. Een gezamenlijke aanvraag indienen is niet mogelijk.
- In Delft kreeg ik wel een brommobiel en hier in Zoetermeer niet.
- I.v.m. veiligheid van persoonlijke omstandigheden. Zie brieven B&W, burgemeester, politie Haaglanden en Vestia voor mogelijke verhuizingtoelage,
- Je moet zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, maar dat kan alleen met aanpassing aan woning.
- Omdat al bekend was dat er een afwijzing zou komen, dus waarom dan een bezoek.
- Omdat ik volgens consulent niet in situatie zit dat ik hulp kan krijgen (volgens de regels: wettelijk) daarmee blijft mijn probleem bestaan.
- Omdat ik zou graag benutten mijn talenten. Nu kan ik het niet omdat ik moet mijn huis schoonmaken. Nederland heb lerarentekort, terwijl ik zou kunnen helpen. Mijn zoon had een 8 voor wiskunde had ik geholpen. Nu zijn salaris 80.000 euro. Daarom vind ik zo schandalig.
- Totaal niets mogelijk omdat mijn moeder vijf meter liep om voor dit persoon een kopje koffie in te schenken. Bull shit!
- Verzoek om één uur extra per week huishoudelijke hulp te krijgen (zelfde als vorig jaar) om o.a. boodschapjes te doen. Zelf mag ik heel weinig door ernstige rugklachten. Particulier opgelost tegen extra geld, terwijl ik al aanzienlijke gemeentelijke/provinciale belastingen betaal! Er kan vast wel op iets anders bezuinigd worden bij de gemeente!

2.4. Na het gesprek met de afdeling Wmo

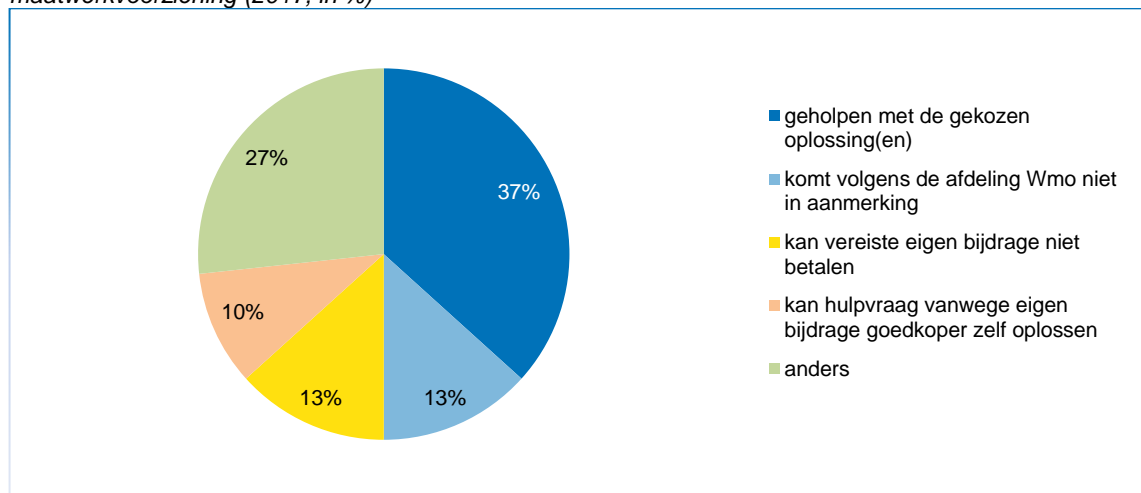
De hulpvraag van de respondenten heeft uiteindelijk niet geleid tot een maatwerkvoorziening. Aan de respondenten is een aantal beschrijvingen voorgelegd met de vraag welke het meest van toepassing is. Uit de antwoorden is op te maken dat 77% geen aanvraag heeft ingediend en 23% dat wel heeft gedaan⁴ (figuur 2.6).

Figuur 2.6 Wat hebben de respondenten gedaan na het gesprek met de afdeling Wmo? (2017, in %)



Van de respondenten die geen aanvraag hebben ingediend, deed 37% dat (vooral) niet omdat ze zijn geholpen met de gekozen oplossing. Deze reden is het vaakst als belangrijkste reden aangevoerd. Verder deed 13% (vooral) geen aanvraag, omdat ze volgens de afdeling Wmo niet in aanmerking zouden komen voor een maatwerkvoorziening. Eveneens 13% deed (vooral) geen aanvraag, omdat ze de vereiste eigen bijdrage⁵ niet kunnen betalen. Verder dacht 10% de hulpvraag, vanwege de vereiste eigen bijdrage, goedkoper zelf te kunnen oplossen. Ruim een kwart (27%) gaf een andere reden aan (figuur 2.7).

Figuur 2.7 Redenen waarom respondenten geen aanvraag hebben ingediend voor een maatwerkvoorziening (2017, in %)*



*Het gaat hierbij om 30 respondenten.

⁴ Deze vraag is de eerste en tweede meting anders gesteld en daarom niet vergelijkbaar.

⁵ Voor de meeste maatwerkvoorzieningen (uitzonderingen zijn rolstoelvoorzieningen en voorzieningen voor kinderen onder de 18 jaar) geldt een eigen bijdrage. De hoogte hangt af van het (gezamenlijke) verzamelinkomen van het huishouden van de cliënt.

Bij anders is het volgende opgeschreven:

- Ik ga verhuizen.
- Ik heb geen aanvraag ingediend, omdat het geen zin heeft. Gemeente is corrupt, onkundig, onrechtvaardig, onmenselijk. Ze zijn gewoon duivel en dom! Ik vind Wmo moet maar opgeheven. Wij betalen de salarissen zo duur en leveren heel slecht werk.
- Ik zou de voorziening helemaal zelf moeten betalen.
- Maak gebruik van vrijwilligersvervoer lukt het niet dan bellen en dan lag er een pas klaar. Vrijwilligersvervoer failliet. Ik weet niet meer welke.
- Omdat alleen doktersverklaring niet genoeg is. Ik word toch niet serieus genomen.
- Zelf voorziening aangeschaft omdat procedure te lang zou duren.

Bijlage 1: Vragenlijst

U had in 2017 een hulpvraag voor ondersteuning waarvoor u contact hebt gehad met de afdeling Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van de gemeente Zoetermeer. Wij willen graag weten hoe u dit contact heeft ervaren en hoe tevreden u bent over de oplossing van uw hulpvraag.

Vult u deze vragenlijst in namens de geadresseerde? Beantwoord dan de vragen zoals hij/zij dat gedaan zou hebben.

Contact

1. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende uitspraken over het contact?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	niet van toe- passing
- Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De Wmo bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. In Zoetermeer biedt ZoSamen deze ondersteuning. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	ja	nee
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Uw vraag

3. Wij willen graag weten waarom u contact heeft opgenomen met de afdeling Wmo. Wilt u aankruisen welke van onderstaande redenen op u van toepassing zijn?

meerdere antwoorden mogelijk	
- omdat ik moeite heb mezelf te wassen en te kleden	<input type="checkbox"/>
- omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	<input type="checkbox"/>
- omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	<input type="checkbox"/>
- omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	<input type="checkbox"/>
- omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	<input type="checkbox"/>
- omdat ik overdag niks te doen heb	<input type="checkbox"/>
- omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	<input type="checkbox"/>
- omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen	<input type="checkbox"/>
- omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	<input type="checkbox"/>
- anders	<input type="checkbox"/>

Oplossing

4. Welke van de onderstaande oplossingen voor uw hulpvraag zijn in het gesprek met de afdeling Wmo besproken?

meerdere antwoorden mogelijk

- | | |
|--|--------------------------|
| - gebruik maken van voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in mijn wijk, een klussendienst, een boodschappenservice, een was- en strijkservice | <input type="checkbox"/> |
| - een particuliere schoonmaakhulp | <input type="checkbox"/> |
| - zelf een voorziening aanschaffen | <input type="checkbox"/> |
| - hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach) | <input type="checkbox"/> |
| - hulp van mijn partner, van mijn familie, vrienden of burens | <input type="checkbox"/> |
| - overig, namelijk: | <input type="checkbox"/> |

5. Hoe tevreden bent u over de gekozen oplossing(en)?

	heel tevreden	tevreden	neutraal	on- tevreden	heel on- tevreden
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kunt u uw antwoord toelichten?

Tot slot

6. Uw hulpvraag heeft uiteindelijk niet geleid tot een Wmo-voorziening. Kunt u aangeven welke van onderstaande beschrijvingen het meest op u van toepassing is?

LET OP: kies één antwoord (dat het meest op uw situatie van toepassing is).

- | | |
|---|--------------------------|
| - Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik ben geholpen met de gekozen oplossing(en) | <input type="checkbox"/> |
| - Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik volgens de afdeling Wmo niet in aanmerking kom voor een voorziening | <input type="checkbox"/> |
| - Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik de vereiste eigen bijdrage niet kan betalen | <input type="checkbox"/> |
| - Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik vanwege de vereiste eigen bijdrage mijn hulpvraag goedkoper zelf kan oplossen | <input type="checkbox"/> |
| - Ik heb een aanvraag ingediend, maar deze is afgewezen | <input type="checkbox"/> |
| - anders, namelijk: | <input type="checkbox"/> |

Hartelijk dank voor het invullen!

Stuur deze vragenlijst terug met de antwoordenvolpette.

Bijlage 2: Rechte tellingen

Vraag 1 Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende uitspraken over het contact?

-Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag-

	aantal	percentage
helemaal mee eens	11	25,6
mee eens	18	41,9
neutraal	9	20,9
niet mee eens	2	4,7
helemaal niet mee eens	3	7,0
subtotaal	43	100,0
geen mening	-	
niet van toepassing	-	
niet ingevuld	4	
totaal	47	

-Ik werd snel geholpen-

	aantal	percentage
helemaal mee eens	6	14,0
mee eens	11	25,6
neutraal	13	30,2
niet mee eens	8	18,6
helemaal niet mee eens	5	11,6
subtotaal	43	100,0
geen mening	-	
niet van toepassing	-	
niet ingevuld	4	
totaal	47	

- De medewerker nam mij serieus –

	aantal	percentage
helemaal mee eens	8	18,2
mee eens	21	47,7
neutraal	8	18,2
niet mee eens	5	11,4
helemaal niet mee eens	2	4,5
subtotaal	44	100,0
geen mening	1	
niet van toepassing	-	
niet ingevuld	2	
totaal	47	

- De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht –

	aantal	percentage
helemaal mee eens	6	13,6
mee eens	11	25,0
neutraal	13	29,5
niet mee eens	7	15,9
helemaal niet mee eens	7	15,9
subtotaal	44	100,0
geen mening	-	
niet van toepassing	1	
niet ingevuld	2	
totaal	47	

Vraag 2 De Wmo bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. In Zoetermeer biedt ZoSamen deze ondersteuning. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	aantal	percentage
ja	8	19,0
nee	34	81
subtotaal	42	100,0
geen antwoord	5	
totaal	47	

Vraag 3 Wij willen graag weten waarom u contact heeft opgenomen met de afdeling Wmo. Wilt u aankruisen welke van onderstaande redenen op u van toepassing zijn? (multi-responsevraag)

	aantal	percentage
omdat ik moeite heb mezelf te wassen en te kleden	11	23,4
omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	24	51,1
omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	19	40,4
omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	3	6,4
omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	-	-
omdat ik overdag niks te doen heb	-	-
omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	1	2,1
omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen	8	17,0
omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	11	23,4
anders	10	21,3
totaal (aantal respondenten)	47	

Vraag 4 Welke van de onderstaande oplossingen voor uw hulpvraag zijn in het gesprek met de afdeling Wmo besproken? (multi-responsevraag)

	aantal	percentage
gebruik maken van voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in mijn wijk, een klussendienst, een boodschappenservice, een was- en strijkservice	7	17,5
een particuliere schoonmaakhulp	13	32,5
zelf een voorziening aanschaffen	16	40,0
hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	7	17,5
hulp van mijn partner, van mijn familie, vrienden of bureu	7	17,5
overig	12	30,0
totaal (aantal respondenten)	40	

Vraag 5 Hoe tevreden bent u over de gekozen oplossing(en)?

	aantal	percentage
heel tevreden	4	9,3
tevreden	10	23,3
neutraal	7	16,3
ontevreden	9	20,9
heel ontevreden	13	30,2
subtotaal	43	100,0
niet ingevuld	4	
totaal	47	

Vraag 6 Uw hulpvraag heeft uiteindelijk niet geleid tot een Wmo-voorziening. Kunt u aangeven welke van onderstaande beschrijvingen het meest op u van toepassing is?

	aantal	percentage
Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik ben geholpen met de gekozen oplossing(en)	11	28,2
Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik volgens de afdeling Wmo niet in aanmerking kom voor een voorziening	4	10,3
Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik de vereiste eigen bijdrage niet kan betalen	4	10,3
Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik vanwege de vereiste eigen bijdrage mijn hulpvraag goedkoper zelf kan oplossen	3	7,7
Ik heb een aanvraag ingediend, maar deze is afgewezen	9	23,1
anders	8	20,5
subtotaal	39	100,0
niet ingevuld	8	
totaal	47	