



gemeente  
**Zoetermeer**

# **Stadspeiling 2021**

Deelrapport maatschappelijke ondersteuning





## **Stadspeiling 2021 deelonderzoek Maatschappelijke Ondersteuning**

maart 2022

Juridische aangelegenheden en Bestuursondersteuning / Onderzoek & Statistiek  
Uitvoering onderzoek: Bert Ploeger  
Opdrachtgever:  
Sociaal Domein: Hans Wesdijk



## INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKVERANTWOORDING	9
1.1 inleiding	9
1.2 doelstellingen	9
1.3 methode en respons	9
1.4 dit rapport	10
2 RESULTATEN	11
2.1 maatschappelijke ondersteuning	11
2.2 vrijwilligerswerk, burenen vrienden hulp, mantelzorg	15
2.3 onafhankelijke cliëntondersteuning	21
2.4 samenwerkingsverband inZet	21
2.5 gezondheid en welbevinden	22
2.6 discriminatie	29
BIJLAGE I - BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS	35
BIJLAGE II - BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	37
BIJLAGE III - VRAGENLIJST	39
BIJLAGE IV - RECHTE TELLINGEN	51
BIJLAGE V - ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN	75
V-1 toelichtingen bij de rapportcijfers voor informatie door het Wmo-loket	75
V-2 toelichtingen bij de belasting die mantelzorgers ervaren	77
V-3 behoefte van mantelzorgers aan (aanvullende) ondersteuning	79
V-4 waarom niet gereageerd op discriminatie	81
BIJLAGE VI - BEREKENING KENGETALLEN	83
VI-1 kengetal voor eenzaamheid	83
VI-2 kengetal MHI-5 voor psychische gezondheid	84



## SAMENVATTING

### (p.9) algemeen

In september / oktober 2021 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspeiling gehouden. Daarin zijn vragen voorgelegd aan driemaal 4.000 willekeurig geselecteerde Zoetermeesters van 18 jaar en ouder.

#### deelonderzoek maatschappelijke ondersteuning

In opdracht van de afdeling Sociaal Domein zijn er vragen opgenomen over het onderwerp maatschappelijke ondersteuning. Het grootste deel van deze vragen is opgenomen in twee formulieren (dus voorgelegd aan 8.000 Zoetermeesters), dit in verband met de soms kleine deelpopulaties waarover informatie verzameld wordt. Een beperkt deel van de vragen is voorgelegd aan 4.000 Zoetermeesters.

De volgende onderwerpen komen in het onderzoek aan de orde:

- de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning;
- het gebruik van voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning;
- deelname aan vrijwilligerswerk en burens- en vriendenbulp;
- verrichte mantelzorg;
- cliëntondersteuning;
- bekendheid van het nieuwe samenwerkingsverband inZet
- gezondheid en welbevinden;
- discriminatie

Waar mogelijk en relevant worden, in de hoofdttekst van deze rapportage, de resultaten van 2021 vergeleken met die van eerdere jaren.

In de kantlijn van deze samenvatting staan paginaverwijzingen naar paragrafen in de hoofdttekst.

### (p.9) methode en respons

De steekproeftrekking voor de stadspeiling wijkt sinds 2020 af van die in eerdere jaren. De steekproef wordt gestratificeerd naar leeftijd. Om op voorhand te corrigeren voor relatieve onder- en oververtegenwoordiging van leeftijdsgroepen worden de steekproeven zodanig getrokken dat de (verwachte) respons een goede afspiegeling is van de leeftijdsopbouw van de Zoetermeerse 18+'ers.

#### respons

De totale respons bedraagt 1.942 ingevulde vragenlijsten (24,3%).

### (p.11) maatschappelijke ondersteuning

Bij het begrip maatschappelijke ondersteuning gaat het om de voorzieningen en de hulp (van personen of van instanties) die nodig zijn om zelfstandig te kunnen blijven wonen en om mee te kunnen doen in de samenleving.

8% van de respondenten (155 personen) antwoordt 'ja' op de vraag of zij dergelijke hulp ontvangen dan wel dergelijke hulp nodig hebben.

Van deze 155 respondenten hebben er 26 (17%) een (nog niet vervulde) behoefte aan een *aanpassing van de woning* of verhuizing naar een aangepaste woning.

Op het gebied van het *huishouden* (schoonmaken e.d.) wordt veel opgelost door de gemeente, het eigen sociale netwerk of particuliere hulp. Negentien van de 155 respondenten (12%) hebben op dit gebied ondersteuning nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen.

De groep die nog niet de gewenste ondersteuning krijgt op het gebied van *mobiliteit* (bijvoorbeeld boodschappen doen) omvat negen respondenten (6%).

Andere respondenten krijgen een voorziening zoals de Regiotaxi, krijgen op dit gebied hulp van bekenden, of lossen een eventueel probleem zelf op.

Twee respondenten krijgen nog niet de gewenste ondersteuning bij de *dagelijkse activiteiten*, zoals opstaan, douchen en aankleden. Andere respondenten ontvangen op dit gebied professionele ondersteuning, krijgen hulp uit het eigen netwerk of lossen het zelf op.

Op het gebied van *administratie / financiën* hebben vijf respondent ondersteuning nodig terwijl zij (nog) niet ontvangen. Hulp op dit gebied krijgen andere respondenten in hoofdzaak uit het eigen sociale netwerk.

Op het gebied van *hobby's, werk en studie* hebben tien respondenten (6%) hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op dit gebied, voor zover nodig, krijgen verdere respondenten overwegend uit het eigen netwerk.

Waar het gaat om *sociale contacten* hebben zeven respondenten (5%) hulp nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Ondersteuning op dit gebied komt voor andere respondenten overwegend van het eigen netwerk.

Waar het gaat om klachten zoals *stress en verwardheid* krijgen respondenten professionele ondersteuning of zij ontvangen hulp vanuit het eigen netwerk. Tien respondenten (6%) hebben hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen.

**(p.15) vrijwilligerswerk / burenen- en vriendenhulp / mantelzorg**

Er worden drie vormen van vrijwillige hulpverlening onderscheiden: vrijwilligerswerk, burenen- en vriendenhulp en mantelzorg.

- 23% is actief als vrijwilliger: vaak bij sport of in de zorg.
- 70% helpt burenen of vrienden.
- 16% noemt zichzelf mantelzorger, meestal voor eigen ouders (48% van deze groep), de eigen partner (22%), een gehandicapt of chronisch ziek kind (15%) en/of verdere familie (19%).
- 22% doet aan geen van deze vormen van hulpverlening.

**(p.21) onafhankelijke cliëntondersteuning**

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis voorziening voor inwoners die informatie en advies willen over hulp en zorg. Sinds 1 mei 2021 levert het *Adviespunt Zorgbelang* deze ondersteuning. Daarvoor kon men terecht bij ZoSamen.

9% van de respons (170 personen) heeft gehoord van onafhankelijke cliëntondersteuning. Zeven van deze 170 respondenten (4%) hebben in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning, hetzij via ZoSamen, hetzij via het nieuwe Adviespunt Zorgbelang. Zij geven (gemiddeld) een 8,1 voor de ontvangen ondersteuning.

**(p.21) samenwerkingsverband inZet**

InZet is een nieuw samenwerkingsverband van negen organisaties, waar inwoners terechtkunnen met hulpvragen op het gebied van welzijn, ondersteuning, dagbesteding en preventieve jeugdhulp.

Van alle respondenten heeft 18% van inZet gehoord. Van hen heeft 11% (37 respondenten) sinds de start op 1 mei 2021 gebruik gemaakt van dienstverlening door inZet.

**(p.22) gezondheid algemeen**

72% van de respons meent dat er weinig of niets te klagen is over de eigen gezondheid. 5% acht de eigen gezondheid slecht of zeer slecht.

**(p.22) welbevinden - eenzaamheid**

Er zijn elf stellingen voorgelegd die betrekking hebben op eenzaamheid. Hieruit kan een eenzaamheidsscore worden berekend volgens de methode van De Jong Gierveld en Kamphuis (1985). Deze score kan (individueel) gehele waarden aannemen tussen nul (niet eenzaam) en 11 (zeer sterke eenzaamheid).



De gemiddelde score in 2021 is 2,6. Bij 37% van de respons is er sprake van eenzaamheid; bij ruim 8% zelfs van een sterke of zeer sterke eenzaamheid. De cijfers uit de stadspeiling laten een gunstig beeld zien vergeleken met de (Zoetermeerse) resultaten van de Gezondheidsmonitor 2020 van GGD 's, RIVM en CBS (dat onderzoek komt tot 50% matig tot zeer ernstig eenzaam).

**(p.26) welbevinden - psychische gezondheid**

In zeven vragen is gepeild hoe respondenten zich voelden in de vier weken voorafgaand aan de enquête. Op basis van vijf van deze zeven vragen is een kengetal berekend (MHI-5: een internationale standaard voor de meting van de psychische gezondheid van personen ouder dan twaalf jaar). Voor 2021 komt de gemiddelde waarde uit op 75,4 op een schaal van nul tot 100.

**(p.29) discriminatie**

*ervaring met discriminatie*

Van alle respondenten zegt ruim 9% zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd gevoeld te hebben. Vaak (in 49% van de gevallen) is er sprake van discriminatie op grond van afkomst. Bij 22% is er sprake van leeftijdsdiscriminatie.

*perceptie van discriminatie*

Volgens de respondenten komt discriminatie op grond van ras / afkomst van alle vormen van discriminatie het meest voor in Zoetermeer: 27% antwoordt *vaak*. Discriminatie op grond van religie komt volgens 14% *vaak* voor. Van andere vormen van discriminatie wordt door minder respondenten verondersteld dat die vaak voorkomen.

Wat in vergelijking met eerdere jaren opvalt is de verschuiving die zich met name heeft voorgedaan bij de perceptie van discriminatie op grond van seksuele geaardheid en op grond van geslacht of genderidentiteit: meer dan in voorgaande jaren denkt men dat deze discriminatie *vaak* (of soms) voorkomt.

*Stichting voor Inclusie en discriminatiebestrijding (Stichting iDb)*

Stichting iDb signaleert, voorkomt en bestrijdt discriminatie en ongelijke behandeling in de regio Hollands Midden en Haaglanden. Van alle respondenten heeft 3% van de Stichting iDb gehoord.

De bekendheid in 2021 is vergelijkbaar met die in 2017 en 2019 (4% respectievelijk 2%).



# 1

## ONDERZOEKVERANTWOORDING

### 1.1 inleiding

In september / oktober 2021 is in Zoetermeer het veldwerk voor de jaarlijkse stadspeiling verricht. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In opdracht van de afdeling Sociaal Domein zijn vragen opgenomen over het onderwerp maatschappelijke ondersteuning.

### 1.2 doelstellingen

Doel van het onderzoek is uitspraken te kunnen doen over:

- de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning;
- het gebruik van voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning;
- deelname aan vrijwilligerswerk en aan burens- en vrienden hulp;
- verrichte mantelzorg;
- bekendheid en gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- de bekendheid van het nieuwe samenwerkingsverband inZet;
- gezondheid en welbevinden;
- ervaringen met discriminatie.

### 1.3 methode en respons

Voor de stadspeiling zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken uit de BRP (Basisregistratie Personen), van (elk) 4.000 Zoetermeesters die op 1 september 2021 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (verzorgingshuis, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd. Men kon de vragenlijst naar keuze digitaal of op papier beantwoorden. Er is tweemaal een rappel verzonden aan degenen die nog niet hadden gereageerd.

#### *stratificatie*

De respons op de stadspeiling loopt al jarenlang over de hele linie terug. Bij jongere respondenten is dat in veel sterkere mate het geval dan bij oudere respondenten. Daarom stratificeert O&S de steekproef sinds 2020 naar leeftijd. Dat wil zeggen dat de kans om in de steekproef te vallen verschilt per leeftijdscategorie. De procentuele verdeling van leeftijdscategorieën over de respons is dankzij die aanpassing bij benadering gelijk aan hun procentuele verdeling over de totale Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder.

De vragen over het onderwerp maatschappelijke ondersteuning zijn in twee van de drie vragenformulieren opgenomen. De vragen zijn dus voorgelegd aan een dubbele steekproef. Voor vraag 90 (zie bijlage III) kon met opnemen in één formulier worden volstaan.

#### *respons*

De totale bruikbare respons bedraagt 1.942 personen (24,3%). In bijlage I worden kenmerken van de totale respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand.

## **1.4        dit rapport**

### *hoofdtekst*

Hoofdstuk 2 gaat in op de resultaten van het onderzoek. Daarbij worden, voor zover informatief, ook de resultaten van eerder onderzoek getoond en vergeleken. Het hoofdstuk bestaat uit vijf paragrafen waarin de afzonderlijke hoofdthema's van de vragenlijst aan de orde komen.

### *bijlagen*

Een verantwoording van steekproef en respons staat in bijlage I. Een bespreking van de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van dit onderzoek staat in bijlage II. De vragenlijst is opgenomen als bijlage III. De onderzoeksresultaten (rechte tellingen en enkele toelichtingen) staan in tabelvorm in bijlage IV.

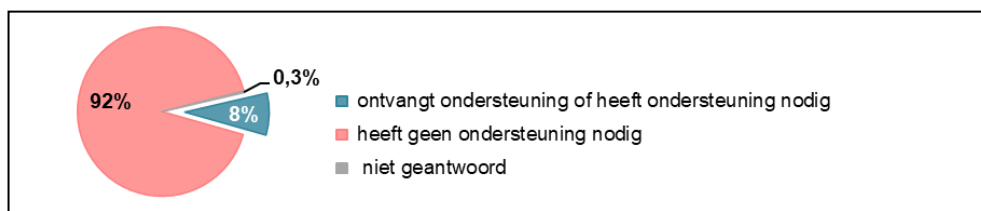
Bijlage V bevat de uitgebreidere toelichtingen die respondenten bij een aantal antwoorden konden geven.

Bijlage VI toont de berekeningswijzen voor respectievelijk een kengetal voor eenzaamheid en een kengetal voor psychische gezondheid.

## 2 RESULTATEN

### 2.1 maatschappelijke ondersteuning

Bij het begrip maatschappelijke ondersteuning gaat het om de voorzieningen en de hulp (van personen of instanties) die nodig zijn om zelfstandig te kunnen blijven wonen en om mee te kunnen doen in de samenleving. Deze hulp kan tal van terreinen omvatten, bijvoorbeeld het doen van boodschappen, het aanpassen van een woning, of het regelen van vervoer. Ook de praktische hulp aan mensen met een handicap of een langdurige ziekte en aan hun naasten valt onder de noemer maatschappelijke ondersteuning.



figuur 2.1 *aandeel respondenten dat maatschappelijke ondersteuning ontvangt of nodig heeft (in procenten; n = 1.942)*

8% van de respondenten (155 personen) antwoordt 'ja' op de vraag of zij maatschappelijke ondersteuning ontvangen dan wel dergelijke hulp nodig hebben. Dat percentage is iets lager dan in de meeste jaren voor het jaar 2020. Zonder stratificatie van de steekproef zou dit aandeel in 2021 waarschijnlijk ca. 10% zijn geweest. De stratificatie leidt tot een gemiddeld jongere respons, dus een respons met een lagere hulpvraag. Tabel 2-1 toont dat de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning verhoudingsgewijs veel voorkomt onder 70-plussers, en zeer veel onder 80-plussers.

tabel 2-1 *behoefte aan, en feitelijke ontvangst van maatschappelijke ondersteuning, naar leeftijd in drie klassen*

		ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig?		totaal
		ja	nee	
18 t/m 69 jr.	aantal	77	1.452	1.529
	procent	5,0	95,0	100,0
70 t/m 79 jr.	aantal	38	265	303
	procent	12,5	87,5	100,0
80 jr. en ouder	aantal	40	65	105
	procent	38,1	61,9	100,0
totaal	aantal	155	1.782	1.937
	procent	8,0	92,0	100,0

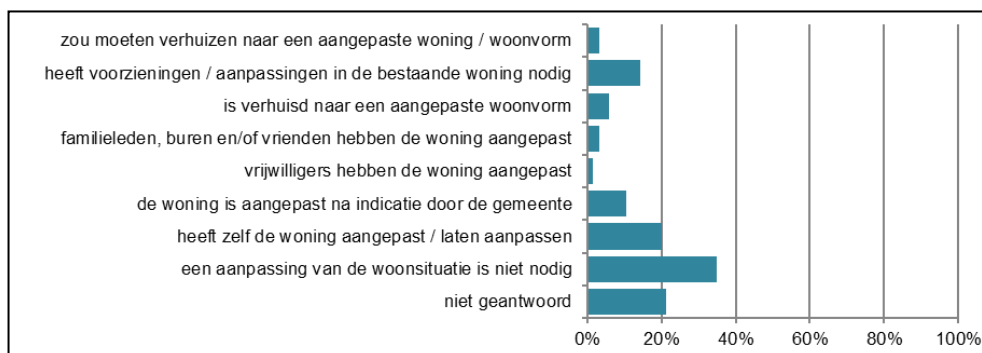
Aan de 155 personen die hulp ontvangen en/of nodig hebben zijn vervolgvragen voorgelegd over de aard van hun behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, en over de vraag welke vormen van ondersteuning zij ontvangen, en van wie. De diagrammen in figuur 2.2 t/m 2.9 geven hierin inzicht. Incidenteel zijn deze resultaten gecorrigeerd voor inconsistente beantwoording<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Wie aangeeft ondersteuning van familie of vrienden te ontvangen op een bepaald gebied kan niet óók hebben aangegeven op dat gebied geen behoefte aan ondersteuning te hebben, of op dat gebied nog geen ondersteuning te ontvangen. Zo nodig is daarvoor gecorrigeerd.

*huisvesting*

Van de 155 respondenten die ondersteuning nodig hebben er 26 (17%) een - nog niet vervulde - behoefte aan een verandering van de woonsituatie. Vijf van deze respondenten zouden naar een aangepaste woonvorm moeten verhuizen; 22 respondenten hebben voorzieningen of aanpassingen in hun woning nodig (één respondent heeft beide mogelijkheden aangekruist).

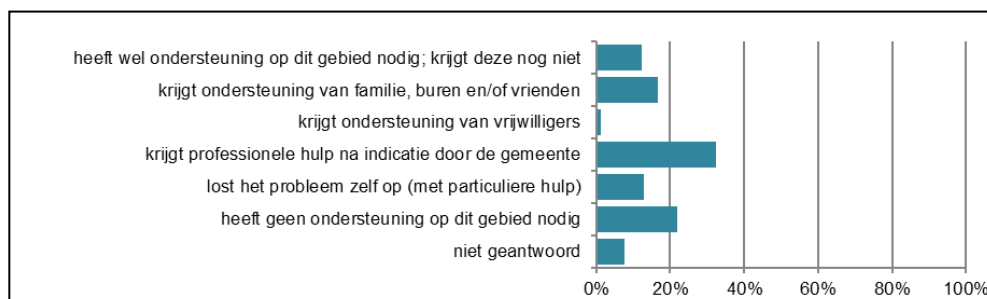
Figuur 2.2 laat zien dat een deel van de respondenten zelf aanpassingen heeft gedaan, of daarbij ondersteuning heeft gehad.



figuur 2.2 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? a - huisvesting (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 155)

*huishouden*

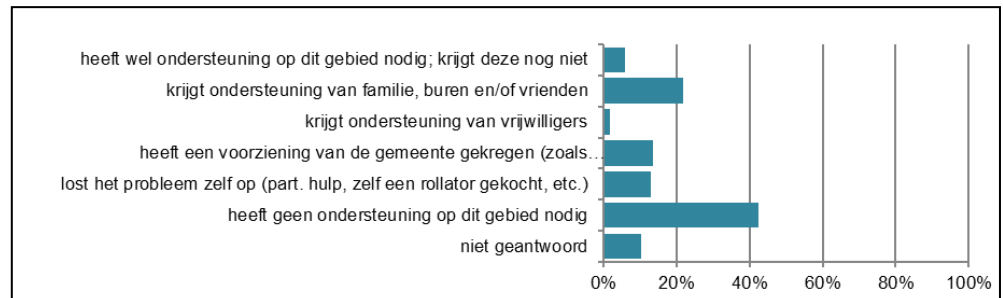
Negentien van de respondenten die ondersteuning nodig hebben (12%) hebben specifiek op het gebied van het huishouden (schoonmaken, wasgoed) ondersteuning nodig die zij (nog) niet ontvangen. Voor de respondenten die op dit gebied wel ondersteuning krijgen wordt veel opgelost door het eigen sociale netwerk, particuliere hulp of (na indicatie) door de gemeente (figuur 2.3).



figuur 2.3 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? b - het huishouden (schoonmaken, wasgoed) (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 155)

*mobiliteit*

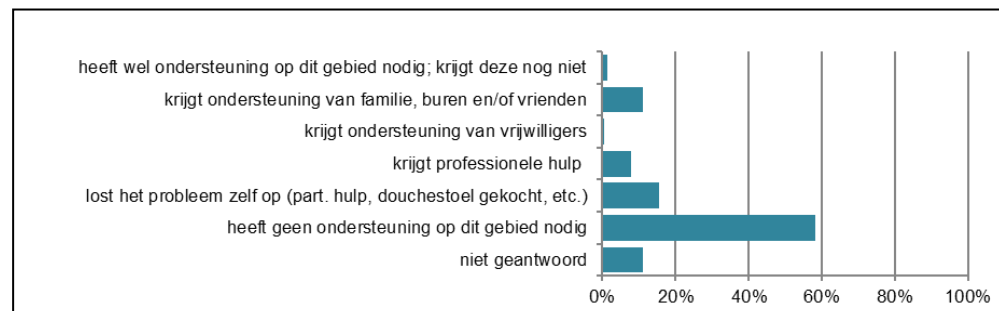
Op het gebied van mobiliteit (bijvoorbeeld boodschappen doen) hebben negen respondenten (6%) ondersteuning nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Andere respondenten krijgen een voorziening zoals de Regiotaxi, krijgen op dit gebied hulp van bekenden, of lossen een eventueel probleem zelf op (figuur 2.4).



figuur 2.4 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig?  
c - mobiliteit (boodschappen, naar de kapper, ommetje)  
(in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 155)

#### dagelijkse activiteiten

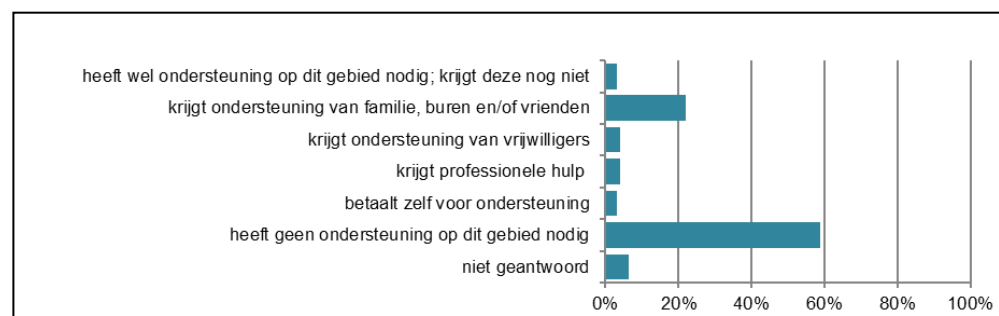
Op het gebied van de dagelijkse activiteiten, zoals opstaan, douchen en aankleden, hebben twee respondenten ondersteuning nodig die zij nog niet ontvangen (1% van de 155 respondenten die hulp nodig hebben). De overige 46 respondenten die hulp op dit specifieke gebied nodig hebben krijgen professionele ondersteuning of zij lossen het zelf op, al of niet met hulp uit hun netwerk (figuur 2.5).



figuur 2.5 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig?  
d - dagelijkse activiteiten (opstaan, douchen, aankleden, eten e.d.)  
(in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 155)

#### administratie; financiën

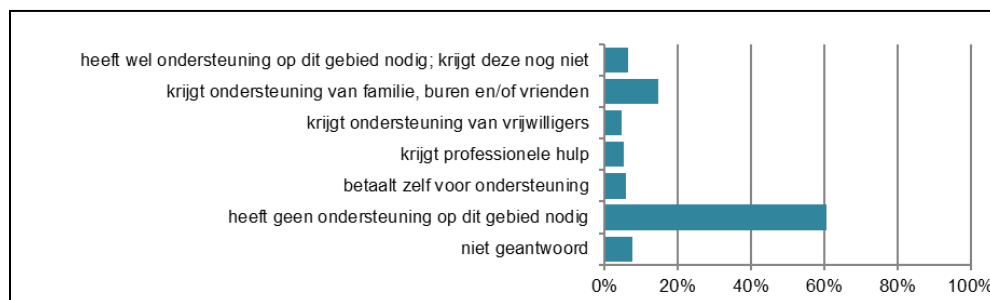
Op het gebied van administratie / financiën hebben vijf respondenten ondersteuning nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op dit gebied krijgen (andere) respondenten in hoofdzaak uit het eigen sociale netwerk (figuur 2.6).



figuur 2.6 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig?  
e - het op orde houden van administratie en financiën  
(in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 155)

#### invulling van de dag

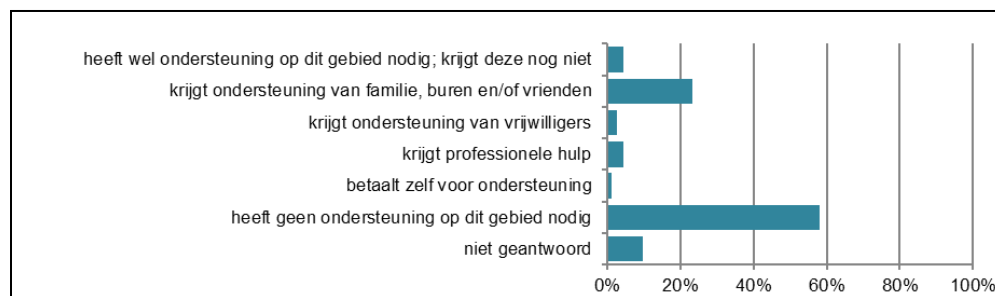
Op het gebied van hobby's, werk en studie hebben tien respondenten (6%) hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op deze gebieden, voor zover nodig, krijgen verdere respondenten vooral uit het eigen netwerk (15%). 61% van de respondenten die (in het algemeen) ondersteuning nodig hebben, heeft géén ondersteuning nodig op het gebied van de eigen dagbesteding (figuur 2.7).



figuur 2.7 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig?  
f - invulling van de dag (hobby's, werk, studie)  
(in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 155)

#### sociale contacten

Waar het gaat om sociale contacten hebben zeven respondenten (5%) hulp nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Ondersteuning op dit gebied komt voor de andere respondenten die daaraan behoefte hebben vooral vanuit het eigen netwerk (23%). 58% heeft géén ondersteuning op dit gebied nodig (figuur 2.8).

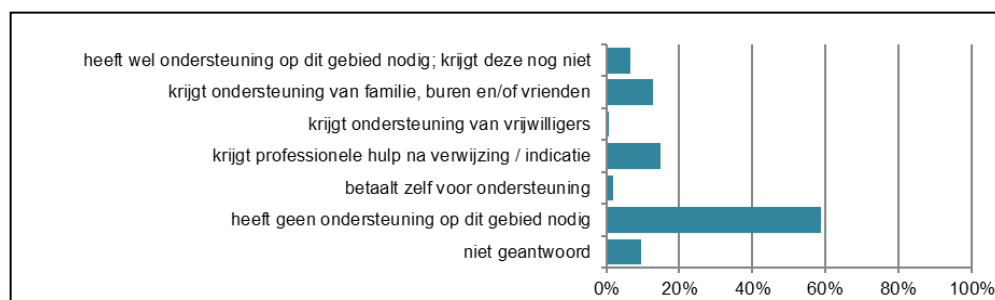


figuur 2.8 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig?  
g - het onderhouden van sociale contacten  
(in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 155)

#### stress, verwardheid, angst, depressie

Waar het gaat om klachten zoals stress, verwardheid of gevoelens van angst of depressie hebben tien respondenten (6%) hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen.

Andere respondenten die daaraan behoefte hebben krijgen professionele ondersteuning of ontvangen hulp vanuit het eigen netwerk (figuur 2.9).



figuur 2.9 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig?  
h - bij eventuele klachten zoals stress, verwardheid of gevoelens van angst of depressie  
(in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 155)

#### rol van de gemeente

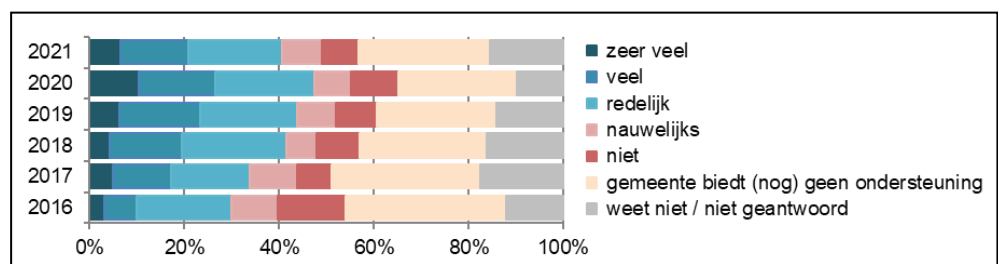
Het aandeel van de gemeente Zoetermeer in maatschappelijke ondersteuning is drieledig. Het kan bestaan uit:

- het bieden van algemene voorzieningen;
- een gesprek met een Wmo-consulent (wanneer een inwoner zich persoonlijk meldt met een ondersteuningsvraag). Dit gesprek kan resulteren in (maat-



- werk)ondersteuning door de gemeente en/of een instelling.
- vrij inzetbare voorzieningen: de gemeente Zoetermeer biedt zorgaanbieders de mogelijkheid om zelf een lichte toets uit te voeren en daarna recreatieve dagbesteding en vervoer, kortdurende individuele begeleiding, zorgcoördinatie en/of waakvlamcontact aan te bieden.

Aan de 155 respondenten die ondersteuning nodig hebben is gevraagd in welke mate de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat zij zelfstandig kunnen blijven wonen. Figuur 2.10 toont dat de meerderheid van degenen die over deze vraag een oordeel kunnen hebben, redelijk tot zeer positief is over de rol van de gemeente. De afname die dit percentage ten opzichte van 2020 laat zien is niet significant, het aantal betrokken respondenten is betrekkelijk klein. 28% van degenen die hulp nodig hebben meldt dat de gemeente geen, of nóg geen ondersteuning biedt. Dat hoeft niet zo veel te betekenen. De gemeente kan immers geen volledig overzicht over alle hulpvragen hebben. Een hulpvraag die in eigen kring wordt opgelost zal de gemeente doorgaans niet ter ore komen. Dit percentage is door de jaren heen tamelijk constant.



figuur 2.10 mate waarin de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat mensen (met behoefte aan ondersteuning) zelfstandig kunnen blijven wonen (in procenten;  $n_{2021} = 155$ )

#### Wmo-loket

Het Wmo-loket is het loket voor vragen over welzijn en zorg, waar alle inwoners terecht kunnen voor informatie, advies en ondersteuning. Dit loket in het Stadhuis-Forum is bekend bij 1.069 respondenten (55%). (zie tabel IV-11, p.53).

13% van deze 1.069 respondenten heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspeiling informatie opgevraagd bij het Wmo-loket (telefonisch of door een persoonlijk bezoek). Zij beoordelen de verkregen informatie gemiddeld met het rapportcijfer 6,6. Dat is vergelijkbaar met de voorgaande jaren. Van de 131 beoordelingen zijn er 32 (24%) lager dan een 6.

Bij de beoordelingen is om een toelichting gevraagd. Deze toelichtingen staan op p.75 en verder (bijlage V-1). Daarbij valt op, net als in voorgaande jaren, dat een zeer groot deel van de lagere waarderingen (6 of lager) door de respondenten van een nadere toelichting is voorzien. Deze toelichtingen gaan vaak over bureaucratie, wachttijden en tekortschietende communicatie.

Bij de hogere cijfers worden verhoudingsgewijs minder opmerkingen gemaakt. In het algemeen vormt dit commentaar een bevestiging van het voldoende of hoge cijfer, soms ook met een kritische opmerking over de duur van de procedure.

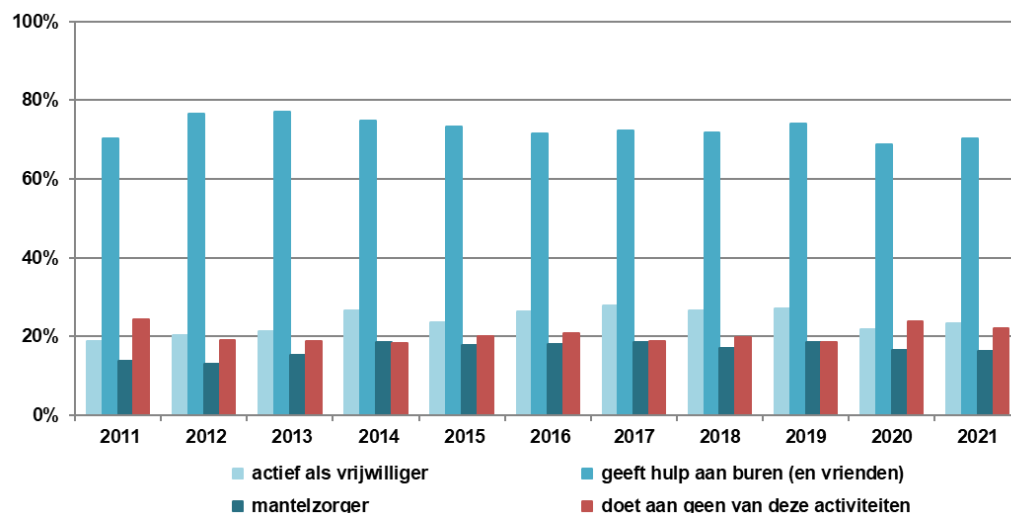
## 2.2 vrijwilligerswerk, burenen- en vriendenhelp, mantelzorg

*Vrijwilligerswerk* is werk dat onverplicht en onbetaald (of hooguit tegen een geringe vergoeding) wordt verricht ten behoeve van anderen of van de samenleving. Onder *burenen- en vriendenhelp* wordt in dit onderzoek verstaan: de praktische hulp die burenen en bekenden elkaar onderling geven. Voorbeelden zijn het verzorgen van planten en dieren tijdens de vakantie, klussen in huis en tuin, opvangen van kinderen na schooltijd.

*Mantelzorg* is de zorg voor een (chronisch) zieke, gehandicapte of hulpbehoevende naaste, d.w.z. de partner, een ouder, een kind of ander familielid, een vriend of kennis. Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners. Zij geven zorg

omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie zij zorgen. Mantelzorg is niet de alledaagse zorg, zoals de zorg voor een gezond kind. Mantelzorg is vaak langdurig en intensief.

Figuur 2.11 toont voor een reeks van jaren de percentages respondenten die aan één of meer van de omschreven vormen van hulpverlening doen. In 2021 is 23% van de respons actief als vrijwilliger. 70% helpt burens of vrienden. 16% noemt zichzelf mantelzorger. En 22% van de respons doet aan geen van deze vormen van hulpverlening.



figuur 2.11 percentages respondenten die actief zijn als vrijwilliger, die hulp geven aan burens en vrienden, en die actief zijn als mantelzorger, in 2021 en de tien jaren daarvoor (in procenten; meer dan één antwoordmogelijkheid per respondent;  $n_{2021} = 1.942$ )

#### leeftijd

In tabel 2-2 worden de deelnamepercentages aan vrijwilligerswerk, burenhulp en mantelzorg per leeftijdsgroep vergeleken voor de jaren 2019 t/m 2021.

tabel 2-2 percentages respondenten die actief zijn als vrijwilliger, hulp geven aan burens en vrienden, en/of actief zijn als mantelzorger, naar leeftijd in vijf klassen, in 2019 t/m 2021

		vrij- williger	helpt burens	mantel- zorger	geen van deze	100% =
18 t/m 39 jr.	2021	16,1	66,8	6,9	27,6	548
	2020	14,3	64,9	5,0	30,9	664
	2019	14,5	68,8	8,7	27,0	311
40 t/m 54 jr.	2021	24,7	73,8	18,3	19,4	469
	2020	23,1	72,1	18,0	21,2	566
	2019	28,3	77,4	19,0	15,2	389
55 t/m 69 jr.	2021	27,0	73,2	26,3	16,7	514
	2020	27,6	72,8	27,2	17,1	615
	2019	28,0	79,1	24,5	13,1	732
70 t/m 79 jr.	2021	29,7	72,9	14,7	19,0	306
	2020	28,1	71,6	18,8	17,5	292
	2019	38,1	74,0	16,1	18,1	404
80 jr. en ouder	2021	17,1	51,4	11,4	41,0	105
	2020	11,3	46,8	15,3	46,8	124
	2019	13,7	52,4	16,9	36,3	124
totaal	2021	23,3	70,3	16,3	22,1	1.942
	2020	21,8	68,7	16,6	23,8	2.261
	2019	27,1	74,4	18,7	18,2	1.960

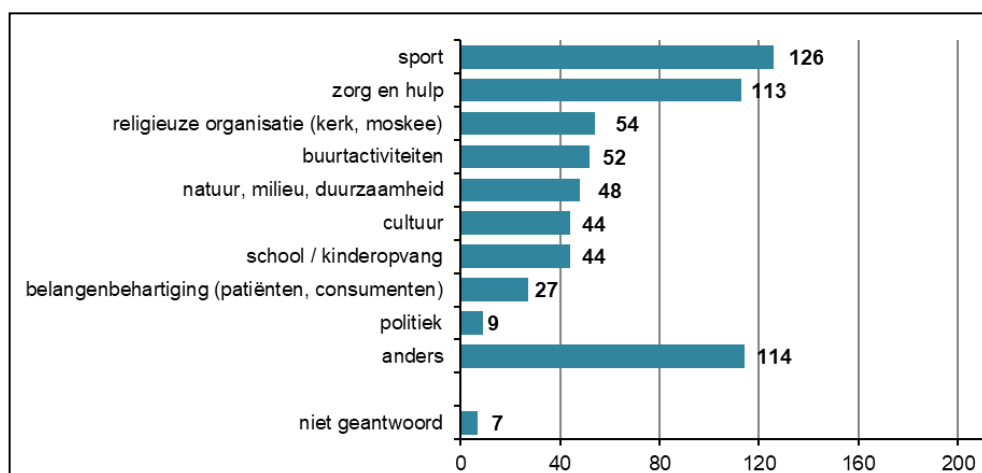
Allereerst maakt deze tabel duidelijk dat deelname aan vrijwilligerswerk en het zijn van mantelzorger een duidelijke samenhang vertonen met de leeftijd (en levensfase) van de respondenten. Jonge respondenten (jonger dan 40 jaar) doen relatief weinig aan vrijwilligerswerk en zijn veel minder vaak mantelzorger dan respondenten tussen de 40 en 80 jaar.

Verder: waar het gaat om deelname aan vrijwilligerswerk was er in het jaar 2020 over het geheel gezien een afname ten opzichte van 2019, met name onder respondenten tussen 70 en 80 jaar. Dat verschil ten opzichte van 2019 doet zich in iets mindere mate ook nog voor in 2021. Hier ligt de veronderstelling voor de hand dat het verschil tussen beide jaren wordt verklaard doordat mensen uit risicogroepen zich in verband met de kans op verspreiding van covid-19 hebben teruggetrokken van het vrijwilligerswerk.

Hieronder wordt nader ingegaan op vrijwilligerswerk en mantelzorg. De vraag over burenen- en vriendenhulp is niet verder uitgediept.

#### *vrijwilligerswerk*

Aan de 452 respondenten die hebben geantwoord dat zij vrijwilligerswerk verrichten is een aantal maatschappelijke sectoren voorgelegd, met de vraag in welke van deze sectoren zij als vrijwilliger actief zijn. Figuur 2.12 toont de antwoorden. Net als in voorgaande jaren zijn sport en zorg en hulp veruit de meest genoemde sectoren, met beide meer dan 100 deelnemers. Daarnaast is er een vijftal sectoren met rond de 50 deelnemers.



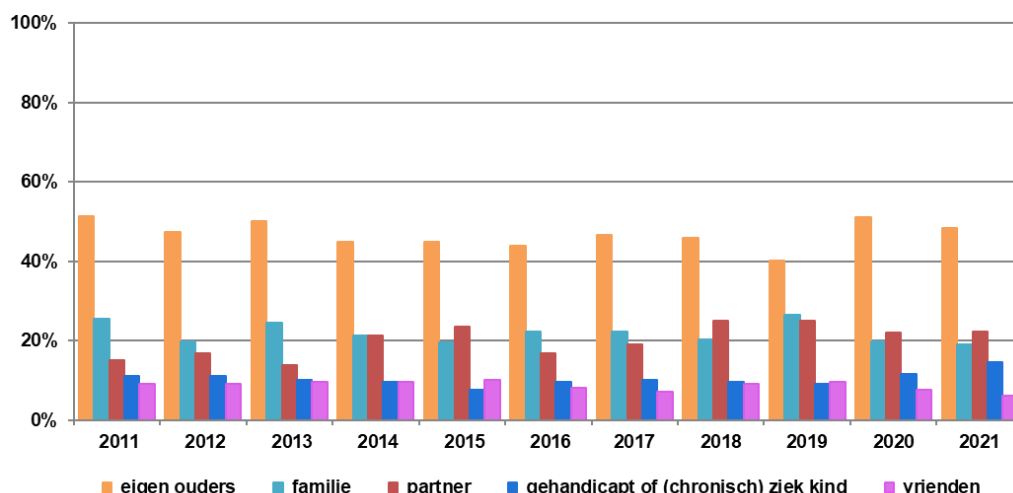
figuur 2.12 maatschappelijke sectoren waarvoor respondenten vrijwilligerswerk doen (absolute aantallen; meer dan één antwoord per persoon mogelijk; n = 452)

#### *mantelzorg*

Het geven van mantelzorg doet in het algemeen een zwaarder beroep op de hulpgever dan vrijwilligerswerk en burenhulp. Van alle respondenten noemen er 316 (16%) zichzelf mantelzorger.

Figuur 2.13 toont dat ouders in 2021 in 48% van de gevallen de verzorgden van mantelzorgers zijn. 22% noemt de eigen partner als verzorgde, 15% noemt een gehandicapt of chronisch ziek kind, 19% noemt (andere) familie. Deze cijfers komen sterk overeen met die van 2020.

De getallen van vóór 2020 zijn gebaseerd op een iets andere leeftijdsverdeling van de respons (gemiddeld ouder dan in 2020 en 2021), omdat destijds nog geen stratificatie naar leeftijd plaatsvond. De getallen uit die eerdere jaren laten grofweg hetzelfde beeld zien als in 2021, maar zijn niet tot in detail daarmee vergelijkbaar.

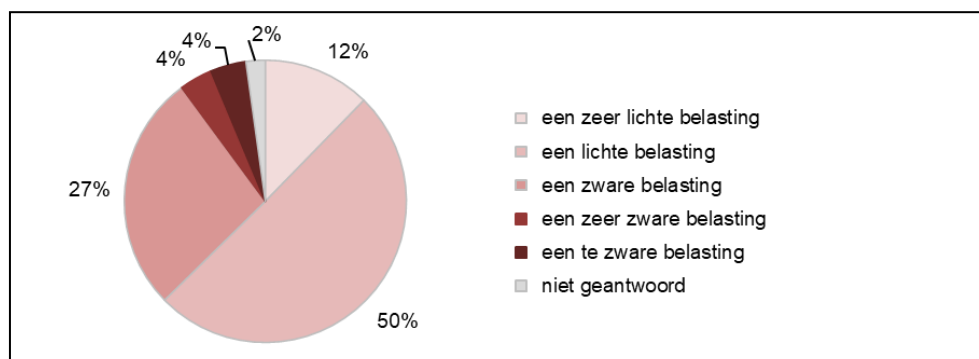


figuur 2.13 aard van de relatie tussen de mantelzorger en de ontvanger van mantelzorg in 2021 en de tien jaar daarvoor (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk;  $n_{2021} = 316$ )

#### fysieke en psychische belasting van mantelzorgers

Een groot deel van de mantelzorgers (63%) verricht de mantelzorg meer dan een keer per week. 27% van alle mantelzorgers verricht mantelzorg alleen buiten Zoetermeer; 63% alleen binnen Zoetermeer. 10% heeft zowel binnen als buiten Zoetermeer zorgtaken.

Een groot deel van de mantelzorgers (63%) kan de zorg zelf goed aan. Zij beschouwen de mantelzorg als een *lichte* of *zeer lichte* belasting. Figuur 2.14 laat dit zien. 31% van de 316 mantelzorgers zegt de belasting *zwaar* of *zeer zwaar* te vinden; dertien mantelzorgers (4%) achten de belasting *te zwaar*.



figuur 2.14 de belasting die mantelzorgers ervaren bij hun zorgtaken (in procenten;  $n = 316$ )

In bijlage V-2 (p.77) lichten respondenten hun antwoorden toe.

Van degenen die de belasting als *licht* of *zeer licht* zeggen te beschouwen geven sommigen aan dat het om beperkte of weinig frequente werkzaamheden gaat. Sommige mantelzorgers ervaren verlichting doordat de zorg gedeeld wordt of vooral in professionele handen is, bijvoorbeeld in een verpleeghuis. Een aantal respondenten geeft aan dat de belasting weliswaar nu licht is, maar dat de zwaarte ervan veranderlijk is.

De belasting wordt door de respondent *zwaar*, *zeer zwaar* of *te zwaar* genoemd als de mantelzorg tijdrovend is, in combinatie met de eigen baan, het eigen huishouden, of als gezondheidsproblemen van de mantelzorger een rol spelen. Daarnaast kan ook de fysieke en mentale belasting die voortkomt uit de mantelzorg zelf het (te) zwaar maken.

*mantelzorgondersteuning - aanbieders in 2021*

Tot in het jaar 2021 was ZoSamen (netwerk van in Zoetermeer actieve welzijnsorganisaties) een belangrijke partner van de gemeente. De gemeente bood, meestal via ZoSamen, verschillende vormen van ondersteuning aan mantelzorgers.

Vanaf 1 mei 2021 heeft *inZet* deze ondersteuningstaak overgenomen. InZet is een Zoetermeers samenwerkingsverband van negen organisaties uit de zorgsector (zie § 2.4).

*mantelzorgondersteuning - bekendheid*

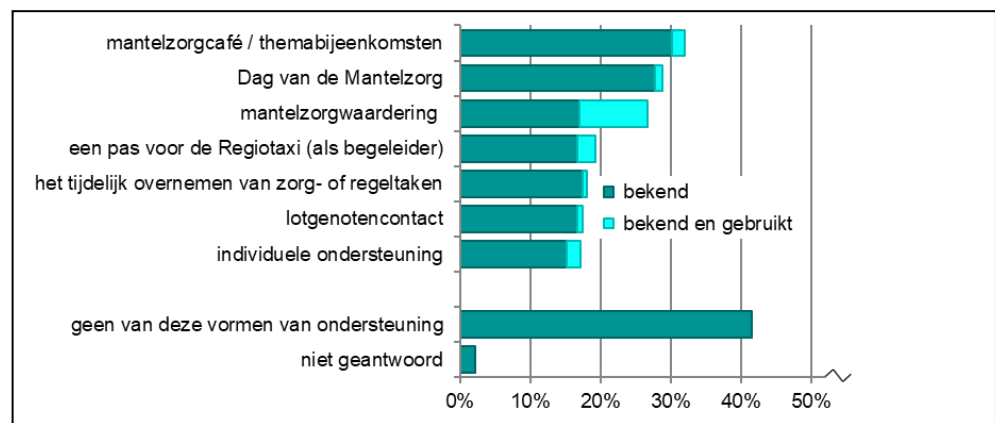
Van de mantelzorgers onder de respondenten heeft 56% gehoord van één of meer van de door ZoSamen / inZet) aangeboden vormen van mantelzorgondersteuning (zie figuur 2.15).

De meeste (afzonderlijke) vormen van ondersteuning zijn slechts bij een beperkt deel van de mantelzorgers bekend. Het bekendst zijn in 2021 het *mantelzorgcafé*, de *Dag van de mantelzorg*, en de *mantelzorgwaardering*, met een bekendheid tussen 27 en 32%.

*mantelzorgondersteuning - gebruik*

Van alle 316 mantelzorgers zeggen er 54 (17%) dat zij in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête gebruik gemaakt hebben van één of meer van de genoemde vormen van mantelzorgondersteuning.

De *mantelzorgwaardering* is in 2021 het meest gebruikt, namelijk door 36 mantelzorgers (dat is 11% van de mantelzorgers in de respons).



figuur 2.15 vormen van ondersteuning door inZet en de gemeente waar de mantelzorger van gehoord heeft, en vormen van ondersteuning die de mantelzorger gebruikt heeft in de voorafgaande twaalf maanden (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk;  $n = 316$ )

In twee eerdere onderzoeken over maatschappelijke ondersteuning (2015 en 2016) bleek dat de bekendheid van mantelzorgondersteuning een samenhang vertoont met de zwaarte van de zorg. Naarmate men een zwaardere belasting ervoer was men gemiddeld beter op de hoogte van het bestaan van vormen van mantelzorgondersteuning. Dat beeld komt in 2021 niet helder naar voren: tabel 2-3 laat, net als in de jaren 2017-2020, geen significant verband zien tussen de zwaarte van de mantelzorg en de bekendheid met ondersteuning.

tabel 2-3 de ervaren belasting van mantelzorgers in relatie tot hun bekendheid met mantelzorgondersteuning (absoluut en in procenten; n = 316).

ervaren belasting		bekendheid met een of meer vormen van mantelzorgondersteuning		
		ja	nee	totaal
een zeer lichte belasting	aantal	21	18	39
	procent	53,8	46,2	100,0
een lichte belasting	aantal	88	71	159
	procent	55,3	44,7	100,0
een zware belasting	aantal	52	34	86
	procent	60,5	39,5	100,0
een zeer zware belasting	aantal	8	4	12
	procent	66,7	33,3	100,0
een te zware belasting	aantal	6	7	13
	procent	46,2	53,8	100,0
zwaarte niet bekend	aantal	3	4	7
	procent	42,9	57,1	100,0
totaal	aantal	178	138	316
	procent	44,4	55,6	100,0

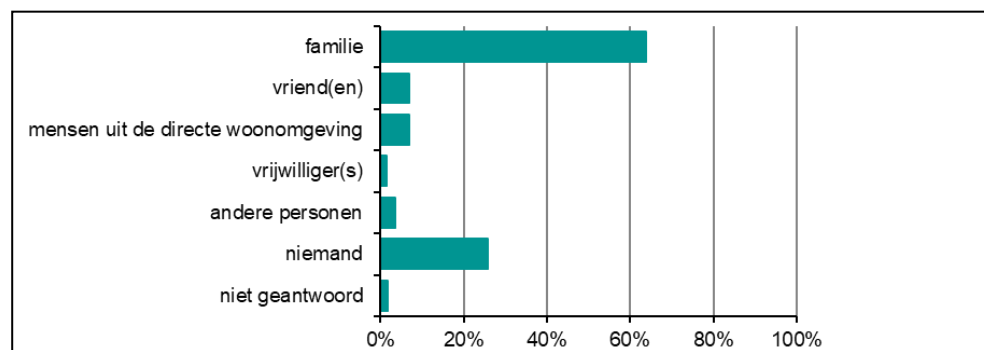
#### *mantelzorgondersteuning - beoordeling*

Op de vraag aan mantelzorgers of zij vinden dat de gemeente, met de ondersteuning die zij rechtstreeks of via inZet aanbiedt, zorgt voor voldoende ondersteuning bij de zorgtaken, antwoordt 18% van de mantelzorgers *ja*. 12% antwoordt *nee*. 67% heeft hierover geen mening (zie tabel IV-26, p.57).

In de voorgaande jaren gaf een nog hoger percentage van de mantelzorgers (tussen 76% en 82% ) het antwoord *geen mening*. Dit hoge percentage hangt samen met de nog altijd beperkte kennis over, en het nog altijd beperkte gebruik van de afzonderlijke vormen van mantelzorgondersteuning.

#### *ondersteuning vanuit het eigen netwerk*

Ondersteuning door de eigen omgeving is voor de mantelzorgers meer aan de orde dan ondersteuning door de gemeente of door inZet. Figuur 2.16 laat zien welke personen uit de eigen omgeving voor deze ondersteuning zorgen. De figuur toont dat 72% van de mantelzorgers zich door de eigen omgeving ondersteund weet. Het is duidelijk dat mantelzorgers de meeste ondersteuning vinden bij de eigen familie (64%). Op p.57 staat een opsomming (na opschoning van de gegeven antwoorden) van de *anderen* uit de eigen omgeving die voor ondersteuning zorgen. Meestal gaat het hier om professionele ondersteuners.



figuur 2.16 personen uit de eigen omgeving die de mantelzorger ondersteunen (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk, n = 316)

*beoordeling van de ondersteuning vanuit het eigen netwerk*

Van alle mantelzorgers vindt 76% dat de mensen uit de eigen omgeving hen voldoende ondersteunen bij hun zorgtaken. 22% vindt de ondersteuning uit de eigen omgeving niet voldoende (tabel IV-28, p.57). Die uitkomst is vergelijkbaar met die uit voorgaande jaren.

*beoordeling van de totale ondersteuning (eigen netwerk + gemeente / ZoSamen)*

Wanneer naar het geheel gekeken wordt (d.w.z. naar de eigen omgeving enerzijds en de gemeente en inZet anderzijds) voelt 69% van de mantelzorgers zich voldoende ondersteund en voelt 28% zich niet voldoende ondersteund (tabel IV-29, p.57). Ook deze cijfers zijn vergelijkbaar met die uit recente jaren.

*behoefte aan (aanvullende) ondersteuning*

Bijlage V-3 (p.79 e.v.) laat de antwoorden zien op de vraag aan welke (aanvullende) ondersteuning mantelzorgers behoefte hebben. In de bijlage is onderscheid gemaakt tussen de antwoorden van respondenten die zich wel voldoende ondersteund voelen en respondenten die zich niet voldoende ondersteund voelen. Enkele antwoorden worden meer dan eenmaal gegeven, o.a.:

- (voorlopig) geen behoefte. Dit antwoord wordt vooral gegeven door respondenten die zich al voldoende ondersteund voelen;
- minder administratieve rompslomp,
- minder versnippering; betere coördinatie; casemanager
- praktische, bijvoorbeeld huishoudelijke, ondersteuning;
- maatregelen waardoor de mantelzorger ontlast wordt (zoals respijtzorg);
- begrip, mentale steun.

## 2.3 onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis voorziening voor inwoners die informatie en advies willen over hulp en zorg. Sinds 1 mei 2021 levert het *Adviespunt Zorgbelang* deze ondersteuning. Daarvoor kon men terecht bij ZoSamen.

Onafhankelijke cliëntondersteuners helpen inwoners om hun hulpvragen te verduidelijken en om zelf de best passende hulp of zorg te organiseren en cliënten bij te staan bij geschillen. De onafhankelijke cliëntondersteuners geven hun adviezen in het belang van de hulpvrager. Zij leveren zelf geen zorg.

*bekendheid, gebruik en beoordeling*

Gevraagd is naar de bekendheid en het eventuele gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning, en, indien van toepassing, naar een beoordeling daarvan (zie tabellen IV-30 t/m IV-33 op p.58).

170 respondenten (9%) hebben gehoord van onafhankelijke cliëntondersteuning. Van deze groep van 170 respondenten heeft een klein deel in de afgelopen twaalf maanden zelf gebruik gemaakt van cliëntondersteuning via ZoSamen / Adviespunt Zorgbelang: zeven personen (4%).

Deze zeven respondenten geven gemiddeld een 8,1 als rapportcijfer voor de ontvangen ondersteuning, allen geven een 7 of hoger. Een respondent maakt gebruik van de mogelijkheid om commentaar toe te voegen: “Door hun ervaring en kennis geven ze goede adviezen”.

## 2.4 samenwerkingsverband inZet

InZet is een Zoetermeers samenwerkingsverband van negen organisaties, waar inwoners sinds 1 mei 2021 terecht kunnen met hulpvragen op het gebied van welzijn, ondersteuning, dagbesteding en preventieve jeugdhulp (d.w.z. activiteiten om jeugdhulp te voorkomen). Voor de Zoetermeerse inwoners vormt inZet één centrale organisatie, met één website, één telefoonnummer en zes inlooplocaties in de wijken.

Van alle respondenten heeft (in september/oktober 2021) 18% al eens van inZet gehoord. Van hen heeft 11% (37 respondenten) sinds 1 mei 2021 gebruik gemaakt van dienstverlening door inZet.

Naar een beoordeling van deze dienstverlening is in 2021 nog niet gevraagd.

## 2.5 gezondheid en welbevinden

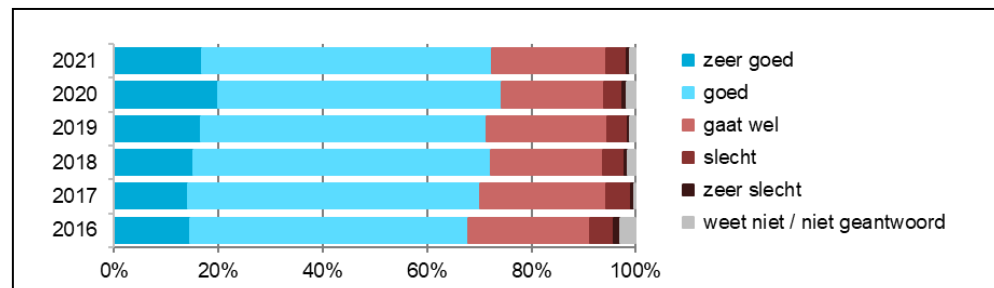
### 2.5.1 gezondheid algemeen

72% van de respondenten meent dat er weinig of niets te klagen is over de eigen gezondheid: zij achten hun gezondheid goed of zeer goed. 5% van de respons acht de eigen gezondheid slecht of zeer slecht.

Hoewel dit beeld in lijn is met metingen uit eerdere jaren (zie figuur 2.17) is toch een nuancering op zijn plaats. In 2020 heeft een kleine trendbreuk plaatsgevonden, doordat - door de gewijzigde steekproeftrekking - de leeftijdsopbouw in de respons beter dan voorheen lijkt op de leeftijdsopbouw in Zoetermeer als geheel: het aandeel jongeren in de respons is groter geworden, het aandeel ouderen is iets kleiner dan in eerdere jaren.

In 2020 manifesteerde zich dat in een ogenschijnlijke verbetering van de gezondheid. Zonder gewijzigde steekproef zouden de waarnemingen uit 2020 en 2019 waarschijnlijk nagenoeg identiek zijn geweest.

In 2021 is de leeftijdsopbouw van de respons vergelijkbaar met die in 2020, maar de beoordeling van de eigen gezondheid is in 2021 iets lager dan in 2020. Gezien de gewijzigde steekproeftrekking betekent dit dat de gezondheid in 2021 eigenlijk óók iets lager scoort dan in 2019. Niettemin zijn de verschillen tussen de meetjaren klein.



figuur 2.17 beoordeling van de eigen gezondheid in 2021 en de vijf voorafgaande jaren (in procenten;  $n_{2021} = 1.942$ )

### 2.5.2 eenzaamheid

Aan de respondenten zijn elf stellingen voorgelegd die betrekking hebben op eenzaamheid. De stellingen vormen een standaard vragenset. Deze is ontleend aan onderzoek van De Jong Gierveld en Kamphuis (1985)<sup>1</sup>. De drie antwoordmogelijkheden bij deze stellingen zijn: *ja*, *min of meer* en *nee*. Uit deze antwoorden is een eenzaamheidsscore te berekenen.

De stellingen luiden:

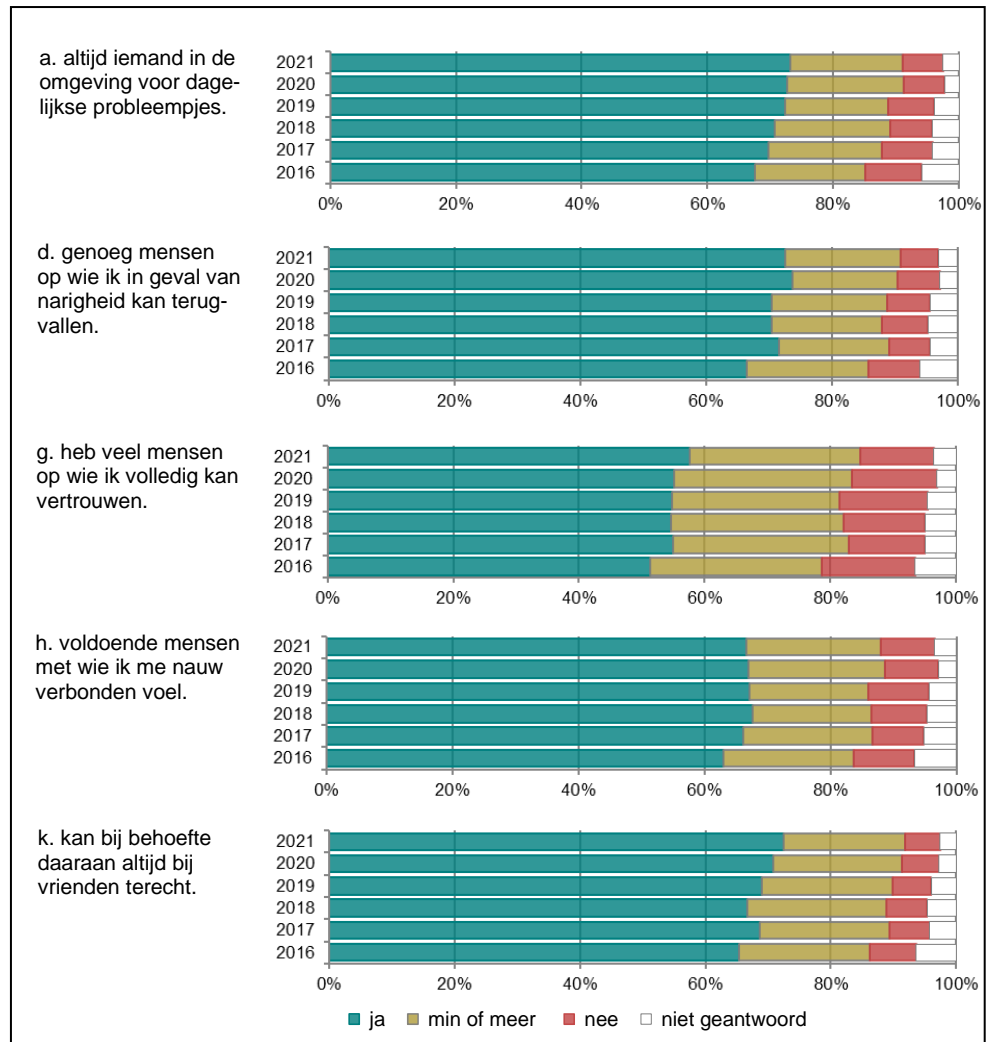
- Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse probleempjes terecht kan.
- Ik mis een echt goede vriend of vriendin.
- Ik ervaar een leegte om mij heen.
- Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.
- Ik mis gezelligheid om mij heen.
- Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.
- Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.
- Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.
- Ik mis mensen om mij heen.
- Vaak voel ik me in de steek gelaten.
- Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.

<sup>1</sup> de Jong Gierveld, J., & Kamphuis, F.H. (1985). The development of a Rasch-type loneliness-scale. *Applied Psychological Measurement*, 9, 289-299.



*verbondenheid*

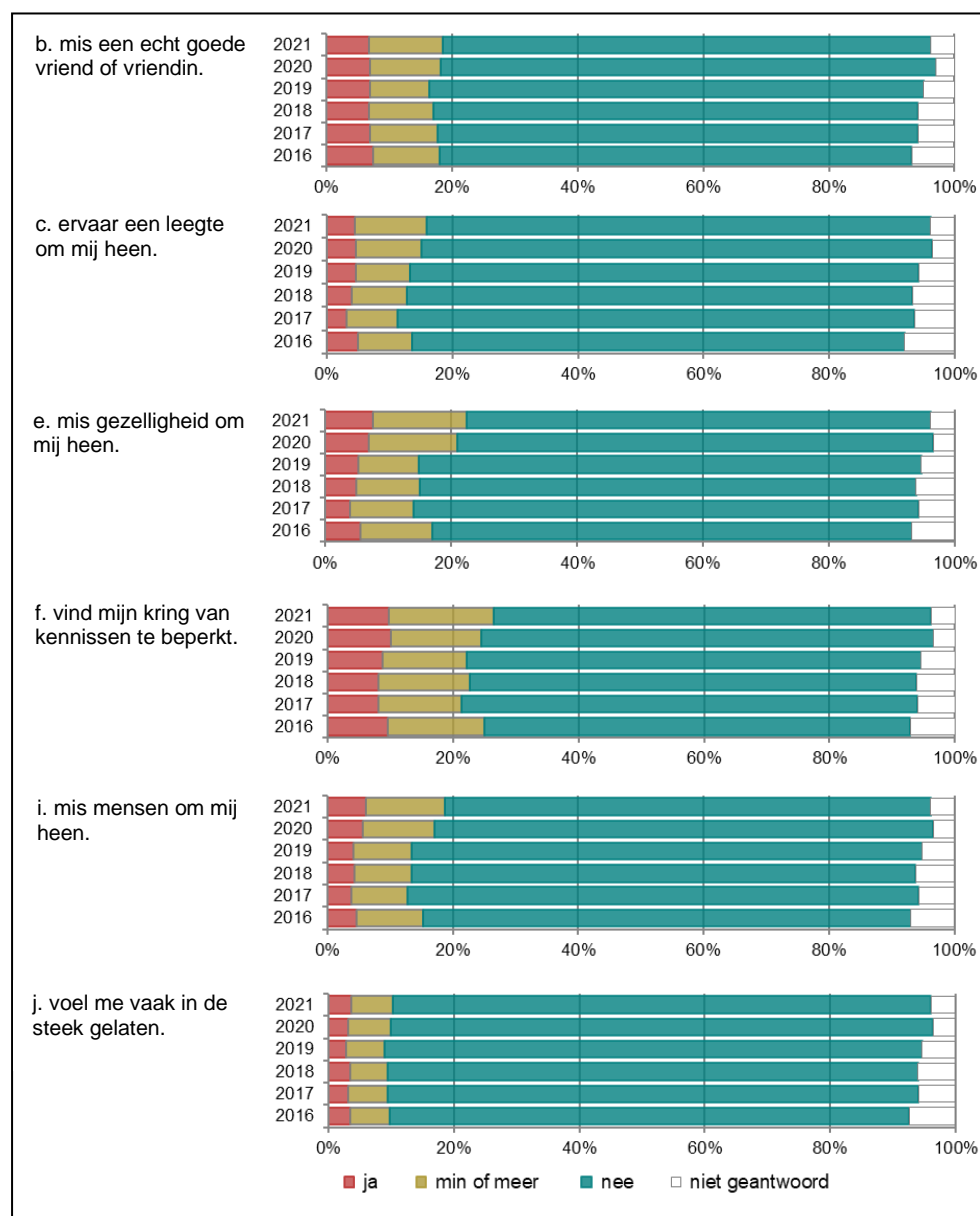
Vijf stellingen (de stellingen a, d, g, h en k) gaan over een gevoel van verbondenheid. De stellingen zijn positief geformuleerd: een antwoord 'nee' bij een van deze stellingen versterkt de eenzaamheidsscore. Figuur 2.18 laat zien dat de positieve antwoorden bij deze stellingen sterk overheersen (in 2021 ligt het aandeel tussen 58% en 73%). Telkens kiest ook een tamelijk grote groep een neutraal antwoord (tussen 18% en 27%). Een minderheid (tussen 6% en 12%) kiest 'nee'.



figuur 2.18 reacties op positief geformuleerde stellingen over eenzaamheid in 2021 en de vijf voorgaande jaren (in procenten;  $n_{2021} = 1.942$ ; stellingen worden verkort weergegeven)

*gemis van sociale relaties*

Zes stellingen (de stellingen b, c, e, f, i en j) gaan over een gemis aan sociale relaties. De stellingen zijn negatief getoonzet: een antwoord 'ja' bij één van deze stellingen versterkt de eenzaamheidsscore. De reacties op deze zes stellingen staan in figuur 2.19. Reacties met een positieve strekking (dus het antwoord 'nee') komen bij deze stellingen meer voor dan bij de stellingen over verbondenheid: in 2021 geldt dat voor 70% tot 86% van de respons. Verder kiest 7% tot 17% een neutraal antwoord. Een minderheid (4% tot 10%) kiest het antwoord 'ja'.



figuur 2.19 reacties op negatief geformuleerde stellingen over eenzaamheid in 2021 en de vijf voorgaande jaren (in procenten;  $n_{2021} = 1.942$ ; stellingen worden verkort weergegeven)

#### eenzaamheidsscore

Bijlage VI (p.83) licht toe hoe uit de antwoorden op de elf bovenstaande stellingen een eenzaamheidsscore wordt berekend. Deze score kan (op individueel niveau) gehele waarden aannemen tussen nul (niet eenzaam) en 11 (zeer sterke eenzaamheid). Dus: hoe lager de score, hoe gunstiger (hoe minder eenzaam). De gemiddelde eenzaamheidsscore voor de gehele respons in 2021 is 2,6 (zie tabel 2-4).

tabel 2-4 gemiddelde eenzaamheidsscores in 2021 en de vijf voorafgaande jaren ( $n_{2021} = 1.862$ )

	gemiddelde eenzaamheidsscore
2021	2,6
2020	2,6
2019	2,4
2018	2,5
2017	2,4
2016	2,7

Tabel 2-5 toont hoe de op respondentniveau berekende eenzaamheid in 2021 verdeeld is over vier eenzaamheidsklassen. Bij 37% van de respons is er sprake van eenzaamheid; bij ruim 8% van de respons is er zelfs sprake van een sterke of zeer sterke eenzaamheid.

tabel 2-5 *eenzaamheidsscore (2021) in vier klassen*

		aantal	procent
niet eenzaam	(0-2)	1.169	62,8
matige eenzaamheid	(3-8)	539	28,9
sterke eenzaamheid	(9-10)	96	5,2
zeer sterke eenzaamheid	(11)	58	3,1
totaal (eenzaamheidsscore bekend)		1.862	100,0

Tabel 2-6 laat de gemiddelde eenzaamheidsscore op wijkniveau (plus de buurten Buytenwegh en De Leyens) zien voor 2021 en de vijf jaar daarvoor. De gemiddelde eenzaamheidsscores vertonen zowel verschillen van wijk tot wijk (Meerzicht scoort relatief ongunstig, Noordhove relatief gunstig), als verschillen met voorgaande jaren.

tabel 2-6 *gemiddelde scores (s) op de dichotome eenzaamheidsschaal (De Jong Gierveld) per wijk, in 2021 en de vijf voorafgaande jaren*

	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
wijk	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n
Centrum	3,3	312	2,8	281	2,7	300	3,3	282	2,7	305	2,7	297
Meerzicht	2,9	199	2,7	234	2,7	233	2,5	208	2,5	231	3,2	214
Buytenwegh	2,8	112	2,7	133	2,7	148	2,2	129	2,5	160	3,0	134
De Leyens	2,7	182	2,0	178	2,3	205	2,0	159	2,4	162	2,3	172
Seghwaert	2,3	210	2,5	258	2,5	252	2,5	248	2,5	240	2,8	255
Noordhove	2,4	121	2,4	146	2,2	170	2,2	133	2,6	142	2,1	123
Rokkeveen	2,5	326	2,3	378	2,5	395	2,3	332	2,7	359	2,7	337
Oosterheem	2,5	259	2,1	287	2,2	276	1,9	271	2,6	382	2,3	318
overig/onbekend	2,6	49	2,6	60	3,1	84	2,7	133	2,7	197	1,8	12
Zoetermeer	2,7	1.770	2,4	1.955	2,5	2.066	2,4	1.895	2,6	2.178	2,6	1.862

s = gemiddelde eenzaamheidsscore; n = aantal respondenten (per wijk en totaal)

In tabel 2-7 wordt voor 2021 en de vijf jaar daarvoor nagegaan welke verschillen er bestaan tussen leeftijdsgroepen, en tegelijk wordt nagegaan of de eenzaamheid voor bepaalde leeftijdsgroepen is toegenomen.

De tabel laat zien dat jongere leeftijdsgroepen in het verleden meestal een lagere (gunstiger) gemiddelde eenzaamheidsscore hadden dan oudere groepen. Vanaf 2020 is daarin wel iets veranderd. De jongste leeftijdsgroep had in 2020 de hoogste eenzaamheidsscore (3,0), afgezien van de 80+'ers.

Ook in 2021 heeft deze leeftijdscategorie een eenzaamheidsscore van 3,0, terwijl in 2021 daarnaast ook de respondenten tussen de 30 en 40 jaar relatief ongunstig scoren.

tabel 2-7 gemiddelde scores (s) op de dichotome eenzaamheidsschaal (De Jong Gierveld) per leeftijdsgroep, in 2021 en de vijf voorafgaande jaren

	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
leeftijd	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n
18 t/m 29 jaar	2,0	104	2,2	159	2,2	172	2,2	113	3,0	281	<b>3,0</b>	231
30 t/m 39 jaar	2,3	165	1,9	194	1,9	210	2,0	194	2,4	375	<b>2,9</b>	311
40 t/m 49 jaar	2,7	193	2,3	235	2,5	259	2,4	214	2,4	399	<b>2,3</b>	323
50 t/m 59 jaar	2,8	360	2,1	393	2,5	400	2,3	365	2,5	378	<b>2,4</b>	323
60 t/m 69 jaar	2,4	528	2,5	505	2,6	558	2,4	501	2,6	377	<b>2,5</b>	319
70 t/m 79 jaar	2,9	290	2,7	293	2,6	297	2,6	368	2,5	266	<b>2,7</b>	277
80 jaar en ouder	4,2	90	3,7	108	2,9	88	3,3	96	3,5	102	<b>2,9</b>	78
totaal	2,7	1.730	2,4	1.887	2,5	1.984	2,4	1.851	2,6	2.178	<b>2,6</b>	1.862

s = gemiddelde eenzaamheidsscore; n = aantal respondenten (per leeftijdsgroep en totaal)

### Gezondheidsmonitor GGD Haaglanden

In de stadspeiling wordt jaarlijks naar eenzaamheid gevraagd omdat dit een meetfactor voor de Programmabegroting betreft.

Recent zijn de rapportages over de Gezondheidsmonitor / gezondheidsmeter 2020 van de GGD 's, het RIVM en het CBS beschikbaar gekomen.<sup>1</sup> In dit gezondheidsonderzoek worden (vierjaarlijks) dezelfde vragen over eenzaamheid gesteld als jaarlijks in de Stadspeiling. Ook de berekening van eenzaamheidsscores verloopt op dezelfde wijze. De beide onderzoeken zijn vergelijkbaar van omvang en respons: de (Zoetermeerse) steekproefomvang van de Gezondheidsmonitor is iets groter dan die van het deelonderzoek Maatschappelijke Ondersteuning van de Stadspeiling. Het responspercentage van de Gezondheidsmonitor 2020 is 32%. De uitkomsten van beide onderzoeken verschillen echter tamelijk sterk. De Gezondheidsmonitor stelt vast dat in 2020 50% van de Zoetermeerse 18+'ers zich matig tot zeer sterk eenzaam voelde. Bij de Stadspeiling is dit percentage 38% (in 2020) en 37% (in 2021). Ook in eerdere jaren gaf de Stadspeiling (voorheen Omnibusenquête) verhoudingsgewijs gunstige cijfers te zien. Oorzaken van dit verschil liggen zonder twijfel voor een belangrijk deel in de herweging die het CBS landelijk toepast (een weging op basis van geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, stedelijkheidsgraad, huishoudengrootte, herkomst en inkomen).

Het cijfer uit de Gezondheidsmonitor is uiteraard de standaard wanneer het gaat om landelijke of regionale vergelijkingen. Het cijfer uit de Stadspeiling ontleent zijn meerwaarde vooral aan het feit dat de meetfrequentie vier keer hoger ligt: een meetfrequentie die door gemeentelijke Programmabegroting wordt afgedwongen.

### 2.5.3 psychische gezondheid

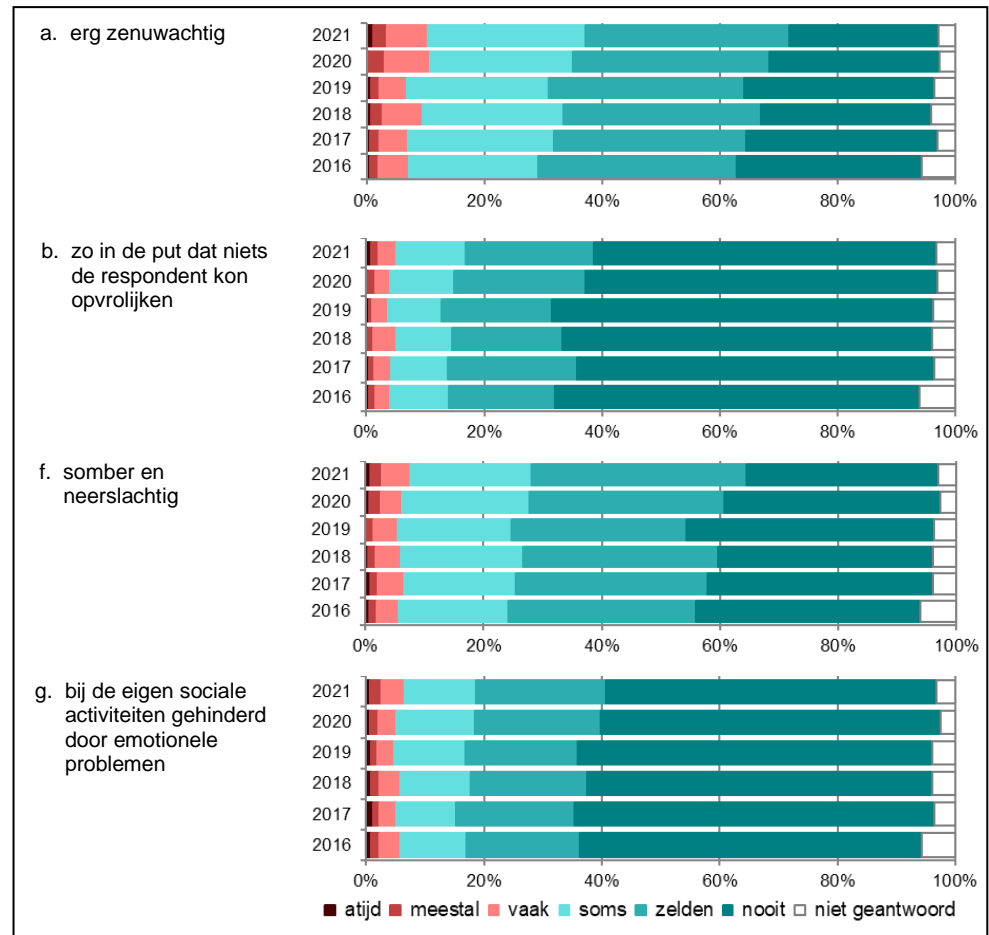
In een blok met zeven standaardvragen is gepeild hoe men zich in de vier weken voorafgaand aan de enquête voelde:

- Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken erg zenuwachtig?
- Hoe vaak zat u gedurende de afgelopen vier weken zo in de put, dat niets u kon opvrolijken?
- Hoe vaak voelde u zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig?
- Hoe vaak had u gedurende de afgelopen vier weken veel energie?
- Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens?
- Hoe vaak voelde u zich gedurende de afgelopen vier weken somber en neerslachtig?
- Hoe vaak hebben emotionele problemen u gedurende de afgelopen vier weken gehinderd bij uw sociale activiteiten?

<sup>1</sup> GGD Haaglanden, Afdeling Epidemiologie (2022), GGD Gezondheidsmeter 2020, Factsheet Eenzaamheid Zoetermeer, <https://gezondheidsgids.ggdhaaglanden.nl/documents/Socialegezondheid>

De vragen zijn in 2021 voorgelegd aan één steekproef van 4.000 Zoetermeerders, met een respons van 1.101 personen.

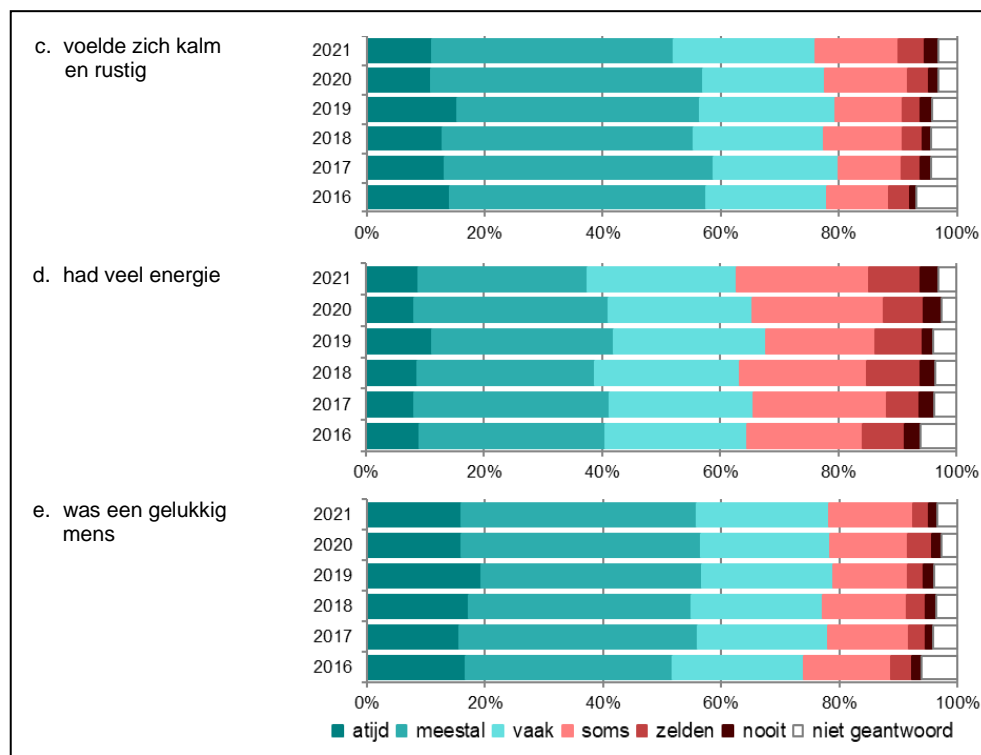
Figuur 2.20 toont de reacties (in 2021 en in de vijf jaar daarvóór) op de vier vragen over psychische gezondheid, die negatief zijn geformuleerd. De figuur laat zien dat zenuwachtigheid in 2021 bij een kleine 11% van de respondenten *altijd*, *meestal* of *vaak* voorkwam. 5% zat veelal zó in de put dat niets hem of haar nog kon opvrolijken. 8% was veelal somber en neerslachtig. En 6% ondervond *altijd*, *meestal* of *vaak* hinder van emotionele problemen bij zijn of haar sociale activiteiten.



figuur 2.20 psychische klachten bij de respondent in de vier weken voorafgaand aan de stadspeiling / omnibusenquête, in de jaren 2016 t/m 2021 (in procenten;  $n_{2021} = 961$ )

Reacties op drie vragen met een positieve strekking (c, d en e) staan in figuur 2.21. 7% van de respondenten voelde zich in de vier weken voorafgaand aan de enquête *zelden* of *nooit* rustig; 12% had *zelden* of *nooit* veel energie; 4% voelde zich *zelden* of *nooit* een gelukkig mens.

Uit de jaarreeksen in de figuren 2.20 en 2.21 blijkt dat de reacties op de stellingen redelijk stabiel zijn.



figuur 2.21 stabiliteit, energie en geluksgevoel in de vier weken voorafgaand aan de stadspeiling / omnibusenquête, in de jaren 2016 t/m 2021 (in procenten;  $n_{2021} = 961$ )

#### mental health inventory

Er bestaat een internationale standaard voor de meting van de psychische gezondheid van personen ouder dan twaalf jaar: de MHI-5. Deze wordt gebaseerd op vijf van de vragen die betrekking hebben op de psychische gesteldheid in de afgelopen vier weken. De vragen a, b, c, e en f vormen de vragenset voor de MHI-5. De berekening van de MHI-5 staat toegelicht in bijlage VI (p.84). Voor 2021 bedraagt de MHI-5 gemiddeld 75,4 op een schaal van nul tot 100. Dat getal ligt iets onder de smalle range van waarden die in de vijf voorgaande jaren zijn gevonden: tussen 76,4 en 78,4.

Tabel 2-8 toont de gemiddelde MHI-5 per wijk voor 2021 en de vijf voorafgaande jaren. De verschillen van wijken met het stadsgemiddelde zijn niet zo groot.

Als individuele grens tussen *psychisch gezond* en *psychisch ongezond* wordt voor deze weinig verfijnde standaard een score van 60 op de schaal van nul tot 100 gehanteerd:

- MHI5  $\geq$  60 : psychisch gezond (geldt voor 85% van de respons in 2021);
- MHI5 < 60 : psychisch ongezond (geldt voor 15% van de respons in 2021).

tabel 2-8 *gemiddelde mental health inventory (MHI-5) per wijk, in 2021 en de vijf voorafgaande jaren*

	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
wijk	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n
Centrum	75,1	318	75,5	158	77,0	145	75,5	151	77,0	135	73,7	142
Meerzicht	76,9	201	77,3	105	77,9	126	77,6	116	76,2	105	72,1	114
Buytenwegh	78,9	109	81,3	72	76,1	71	78,4	54	76,2	86	75,2	73
De Leyens	79,5	177	79,8	89	76,1	102	79,6	73	77,4	86	77,2	82
Seghwaert	80,3	210	75,4	137	76,8	119	78,3	130	76,7	130	73,9	117
Noordhove	77,5	123	80,2	69	74,7	80	76,3	71	73,9	62	78,4	59
Rokkeveen	78,2	313	79,4	205	76,7	195	79,4	191	77,0	171	77,5	152
Oosterheem	78,2	253	75,9	140	78,5	135	80,7	141	76,7	184	76,1	171
overig/onbekend	77,0	54	77,1	33	77,5	52	79,1	65	75,0	91	78,5	8
<b>Zoetermeer</b>	<b>77,9</b>	<b>1.753</b>	<b>77,7</b>	<b>1.008</b>	<b>76,9</b>	<b>1.028</b>	<b>78,4</b>	<b>992</b>	<b>76,4</b>	<b>1.050</b>	<b>75,4</b>	<b>918</b>

n = aantal respondenten (per wijk / totaal)

## 2.6 discriminatie

Discriminatie is in de vragenlijst omschreven als: "het benadelen van mensen (of van groepen mensen) vanwege uiteenlopende kenmerken, zoals afkomst, geloof of seksuele geaardheid".

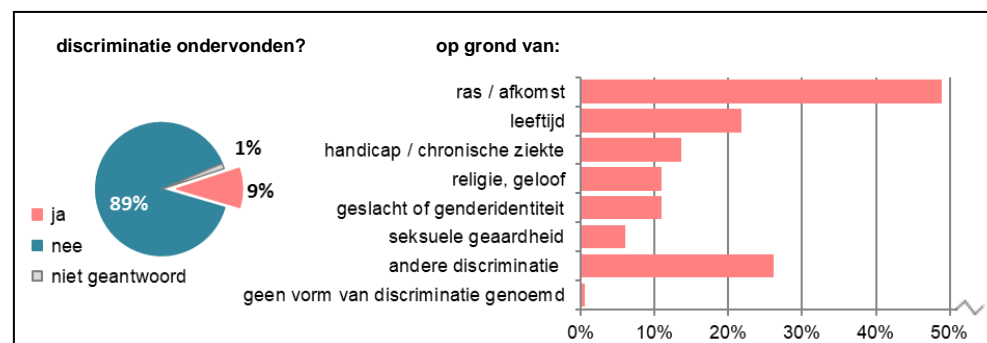
### *ervaring met discriminatie*

Van alle respondenten zegt ruim 9% (184 personen) zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd gevoeld te hebben. Bij de metingen in voorgaande jaren ging het om vergelijkbare (meestal iets lagere) percentages (2011: 8%, 2013: 7%, 2015: 8%, 2017: 7% en 2019: 6%). De figuren 2.22 t/m 2.24 laten zien welke discriminatie de respondenten in 2021 hebben ondervonden.

Figuur 2.22 toont de ondervonden of veronderstelde discriminatiegronden. Een deel van de respondenten die zich in de afgelopen twaalf maanden gediscrimineerd hebben gevoeld noemt meer dan één grond waarop men werd gediscrimineerd, gemiddeld 1,4 per persoon.

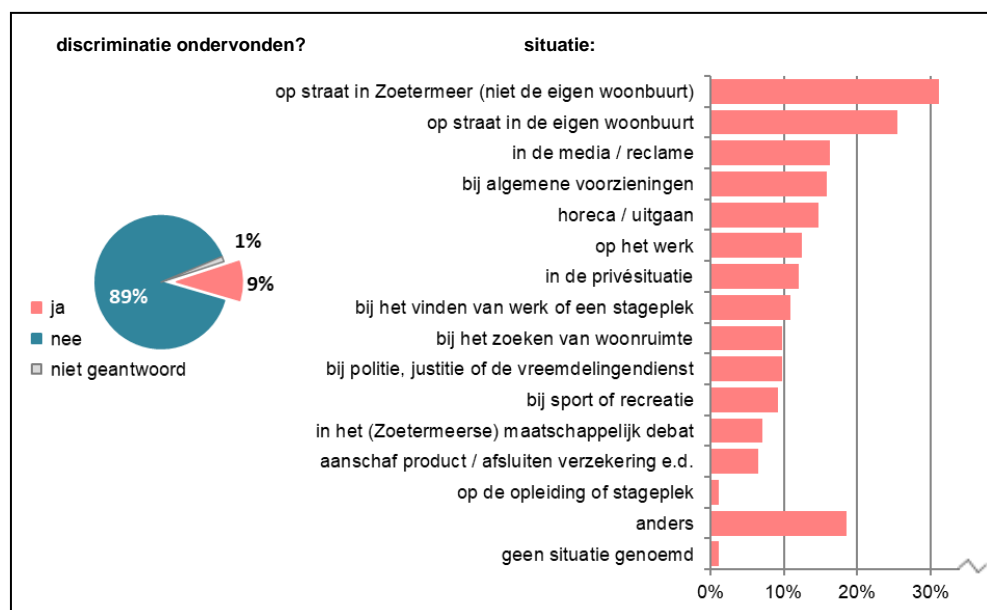
Bij 49% van de 120 respondenten die zich gediscrimineerd hebben gevoeld is er sprake van discriminatie op grond van afkomst. Bij 22% is er sprake van leeftijdsdiscriminatie. De overige voorgelegde vormen van discriminatie worden minder vaak genoemd.

Bijna een derde deel van de 41 toelichtingen bij het antwoord 'anders' (p.63) gaat over onvrede met coronamaatregelen. Daarnaast is er een onder andere een kleine groep personen met een Nederlandse achtergrond die zich achtergesteld voelen bij andere bevolkingsgroepen.



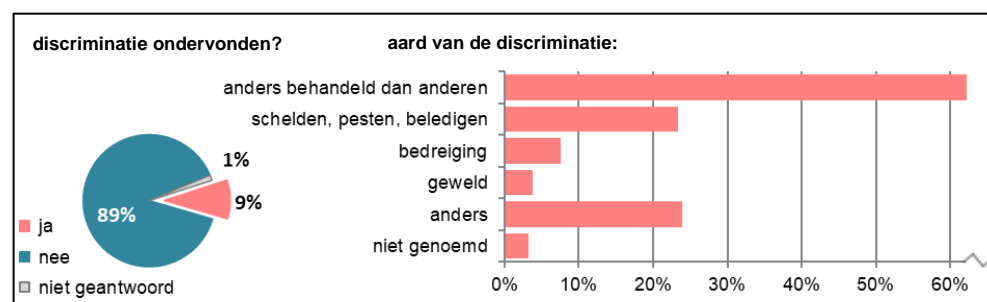
figuur 2.22 cirkel: ervaring met discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, n = 1.942); staafdiagram: de gronden waarop men zich gediscrimineerd voelde (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 184)

Figuur 2.23 laat zien in welke situaties men zich gediscrimineerd voelde. Gemiddeld noemen de gediscrimineerde respondenten per persoon twee situaties. Op straat ondervond men de meeste discriminatie, hetzij in de eigen woonbuurt, hetzij elders in Zoetermeer. De toelichtingen bij 'anders' staan op p.64.



figuur 2.23 cirkel: ervaring met discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten,  $n = 1.942$ ); staafdiagram: de situaties waarin men zich gediscrimineerd voelde (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk;  $n = 184$ )

Figuur 2.24 toont de aard van de ondervonden discriminatie. In de meeste gevallen werd men anders behandeld dan anderen. Vaak ook ging het ook om pesten, schelden, beledigen. Bedreiging en geweld worden minder vaak genoemd. De toelichtingen bij 'anders' staan op p.65. De toelichtingen gaan vaak over het gevoel dat men afgewezen of gepasseerd wordt.



figuur 2.24 cirkel: ervaring met discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten,  $n = 1.942$ ); staafdiagram: de aard van de ondervonden discriminatie (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk;  $n = 184$ )



### *wel of geen reactie op discriminatie*

Van de 184 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête discriminatie hebben ondervonden zegt 25% (46 respondenten) zelf actie te hebben ondernomen naar aanleiding hiervan. 72% van deze groep (133 respondenten) heeft de discriminatie laten passeren zonder zelf daarop actie te ondernemen. Velen van hen vertellen waarom zij geen actie hebben ondernomen (zie bijlage V-4, p.81).

De redenen die men het meest noemt zijn vergelijkbaar met de redenen uit de eerdere jaren waarin deze vraag werd gesteld:

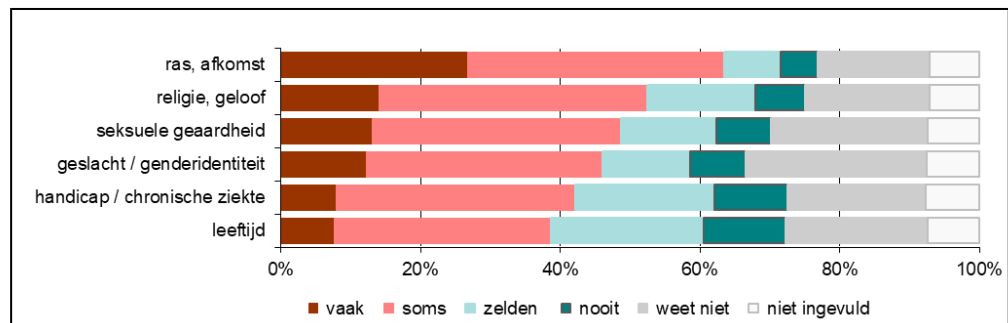
- reageren (door een autoriteit in te schakelen) heeft geen zin; er wordt tóch niets aan gedaan;
- reageren (naar iemand die daar niet ontvankelijk voor is) heeft geen zin;
- angst; het vermijden van conflicten; geen zin in ruzie, escalatie;
- respondent voelt zich niet echt geraakt door de discriminatie.

Van de 46 respondenten die wél zelf actie hebben ondernomen heeft een klein aantal (variërend tussen één en zeven) aangifte gedaan, een andere instantie geraadpleegd en/of gebruik gemaakt van een vertrouwenspersoon of klachtenregeling.

26 respondenten zeggen het probleem zelf te hebben opgelost / het gesprek te zijn aangegaan met degene die hem of haar discrimineerde (tabel IV-57, p.66).

### *veronderstelde discriminatie in Zoetermeer*

Aan alle 1.942 respondenten, dus niet alleen degenen die zich gediscrimineerd voelden, is gevraagd naar hun idee omtrent het vóórkomen van verschillende vormen van discriminatie in Zoetermeer. Zie de tabellen IV-60 t/m IV-66 (p.67-68). Figuur 2.25 laat de antwoorden in diagramvorm zien voor zes vormen van discriminatie.



figuur 2.25 verondersteld vóórkomen in Zoetermeer van verschillende vormen van discriminatie in de afgelopen twaalf maanden  
(in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 1.942)

De perceptie van discriminatie wijkt net als in de voorgaande jaren enigszins af van de (door 184 respondenten) feitelijk ondervonden discriminatie. Als het gaat om discriminatie op grond van afkomst is de perceptie in overeenstemming met de ervaring. Deze discriminatie wordt van alle vormen van discriminatie het meest genoemd, zowel door slachtoffers van discriminatie als door de gehele respons. Discriminatie op basis van leeftijd wordt door relatief veel respondenten (als slachtoffer) ervaren, maar komt in de perceptie (van de totale respons) minder voor dan de andere vormen van discriminatie.

Tabel 2-9 laat zien hoe vaak respondenten in de vraag naar de perceptie van discriminatie het antwoord 'andere discriminatie, namelijk: .....' hebben gekozen, en hoe vaak zij dit antwoord daadwerkelijk hebben toegelicht.

tabel 2-9 *perceptie van vóórkomen van 'andere' discriminatie (vraag 98, zevende item)*

	gekozen antwoord: <i>andere discriminatie</i>	daarvan mét toelichting	procent
vaak	47	29	62%
soms	153	37	24%
zelden	100	8	8%
nooit	124	4	3%
totaal	424	78	18%

Van degenen die antwoorden dat andere discriminatie *vaak* voorkomt geeft 62% een toelichting. Onder degenen die *soms* antwoorden is dat 24% een toelichting. Andere antwoorden worden amper toegelicht. Op p.68 staat een overzicht van de gegeven toelichtingen.

Vormen van discriminatie die genoemd worden hebben te maken met o.a.: vaccinatiestatus, armoede / sociale klasse, uiterlijke kenmerken, woningtoewijzing.

#### *vergelijking perceptie met voorgaande jaren.*

De vragen over discriminatie zijn sinds 2011 tweejaarlijks in de omnibusenquête, later stadspeiling, opgenomen. Figuur 2.26 (volgende pagina) laat zien hoe de perceptie van discriminatie zich in Zoetermeer in de afgelopen tien jaar heeft ontwikkeld.

Over de twee meest genoemde vormen van discriminatie (discriminatie op basis van ras / afkomst en discriminatie op basis van religie) is men in de afgelopen jaren niet wezenlijk anders gaan denken.

Waar het gaat om discriminatie op grond van seksuele geaardheid is er een ontwikkeling naar een situatie waarin nu méér respondenten menen dat deze vorm van discriminatie *vaak* of *soms* voorkomt dan een aantal jaren geleden. Nog duidelijker is dit het geval bij discriminatie op grond van geslacht of gender-identiteit. Daarbij valt ook op dat meer respondenten er een mening over kunnen geven dan een aantal jaren geleden (minder '*weet niet*').

Ook in het geval van discriminatie op grond van handicap / chronische ziekte en in het geval van leeftijdscriminatie lijkt er een tendens te zijn naar een situatie waarin in er 2021 meer respondenten menen dat deze vormen van discriminatie *vaak* of *soms* voorkomen dan een aantal jaren geleden. Die tendens is wel minder sterk dan bij discriminatie op grond van seksuele geaardheid of geslacht / genderidentiteit.

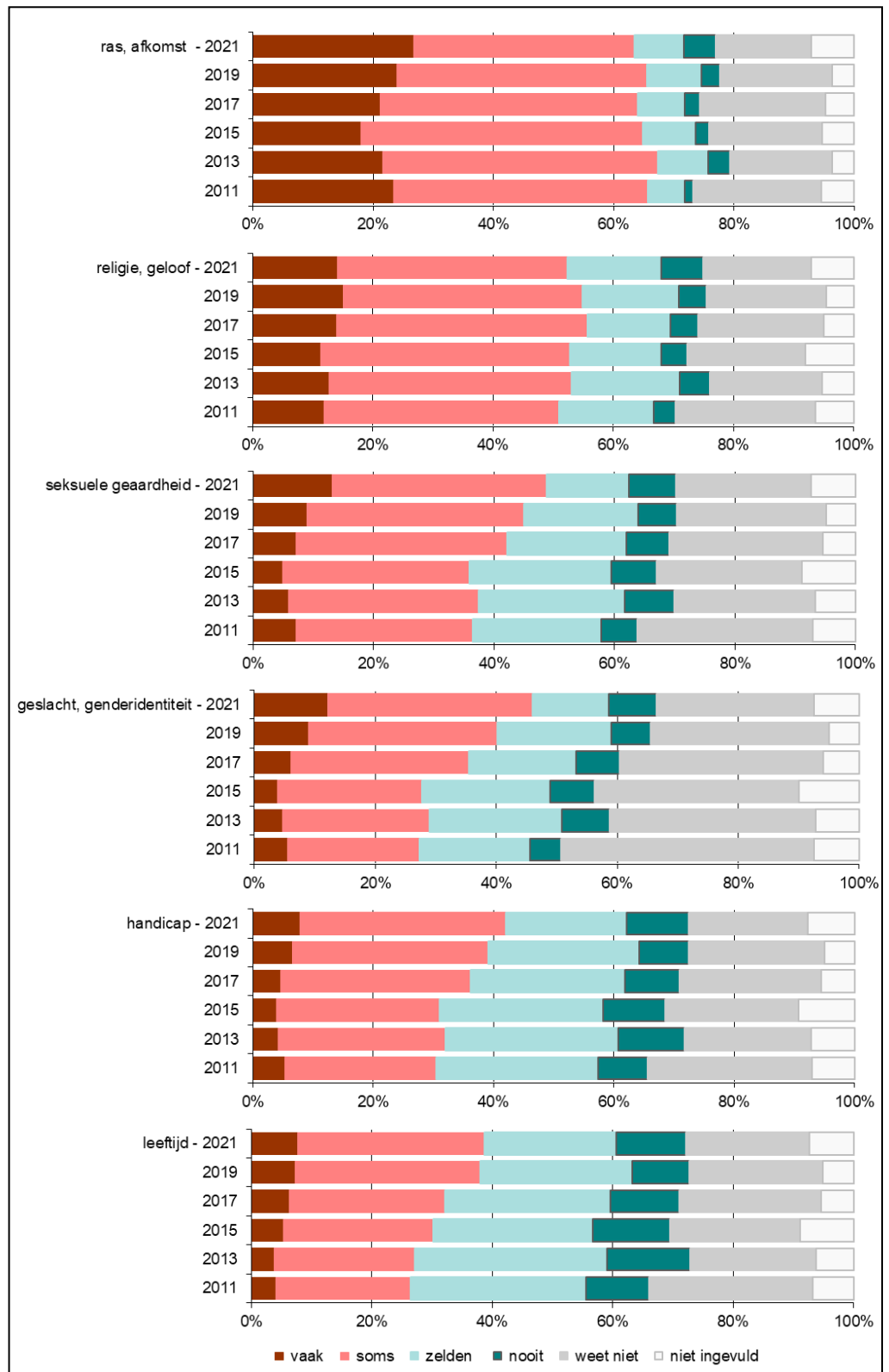
Dit zijn wel moeilijk te duiden ontwikkelingen: komt de veranderende perceptie door een ongunstige ontwikkeling in onderling gedrag, door de toegenomen aandacht voor diversiteit in de (Zoetermeerse) samenleving, of door een combinatie van beide?

#### *bekendheid van de Stichting iDb*

De *Stichting voor Inclusie en discriminatiebestrijding* (iDb) signaleert, voorkomt en bestrijdt discriminatie en ongelijke behandeling in de regio's Hollands Midden en Haaglanden. Wie zich als inwoner van Zoetermeer gediscrimineerd voelt, of een melding wil doen van discriminatie, dan wel vragen heeft over discriminatie, kan voor ondersteuning en advies terecht bij deze stichting, die sinds 2017 in Zoetermeer werkzaam is.

Van alle respondenten heeft 3% van de Stichting iDb gehoord; 95% heeft er niet van gehoord (tabel IV-67, p.71). De bekendheid van deze stichting is vergelijkbaar met de bekendheid in 2017 en 2019 (4% respectievelijk 2%).

Vóór 2017 vervulde het *Bureau Discriminatiezaken Hollands Midden & Haaglanden* in de regio een vergelijkbare rol. Dit bureau genoot een grotere bekendheid: 26% in 2013 en 2015.



figuur 2.26 verondersteld vóórkomen in Zoetermeer van verschillende vormen van discriminatie in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête, in 2021 en de vijf voorafgaande meetjaren (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk;  $n_{2021} = 1.942$ )



## BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de onderstaande tabel worden de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder, de steekproef en de bruikbare respons vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*. In de tabel worden dezelfde leeftijdsgrenzen gehanteerd als in de (gestratificeerde) steekproef. De stratificatie wordt in §1.3 (p.9) toegelicht. Respondenten voor wie de seks niet bekend is (of die op de vraag naar seks hebben geantwoord: “*anders / wil dat niet zeggen*”) zijn hier buiten de berekening gelaten.

tabel I-1 Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar seks en leeftijd in klassen, in procenten

leeftijd	seks	bevolking 18+ op 01-01-2021	steekproef	respons
18 t/m 34 jaar	man	12,7	19,5	8,5
	vrouw	12,5	19,7	11,6
	totaal	25,2	39,2	20,1
35 t/m 49 jaar	man	11,3	12,6	11,2
	vrouw	12,1	14,0	13,3
	totaal	23,4	26,7	24,5
50 t/m 59 jaar	man	8,4	6,9	7,8
	vrouw	9,2	7,2	9,1
	totaal	17,6	14,1	16,8
60 t/m 74 jaar	man	11,9	6,2	12,5
	vrouw	12,6	7,2	14,3
	totaal	24,6	13,4	26,8
75 jaar en ouder	man	3,9	3,0	5,9
	vrouw	5,3	3,6	5,8
	totaal	9,2	6,7	11,7
alle leeftijden	man	48,3	48,3	45,9
	vrouw	51,7	51,7	54,1
totaal	=100%	99.856	8.000	1.878

### bevolking 18+

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. Dat geldt ook voor de afzonderlijke leeftijdsklassen, met uitzondering van de jongste klasse, waarbinnen mannen licht in de meerderheid zijn.

### steekproef, stratificatie

De steekproef is *binnen* de onderscheiden leeftijdscategorieën aselekt getrokken. *Tussen* leeftijdscategorieën zijn er echter verschillen. De kans voor iemand uit de jongste groep om in de steekproef te vallen is bijvoorbeeld veel groter dan de kans voor iemand in de leeftijd tussen de 60 en 75 jaar. De steekproefomvang per leeftijdsgroep is vastgesteld op basis van de ervaring uit voorgaande jaren. Hiermee werd beoogd een meer evenwichtige respons - waar het leeftijd betreft - te bewerkstelligen. Daarbij is ook de verwachte absolute respons in het oog gehouden. Die mocht per leeftijdscategorie niet te klein worden.

### respons

Bij 1.878 van de 1.942 respondenten op deze enquête is zowel de leeftijd als de seks (anders dan: *anders / wil dat niet zeggen*) bekend. Vergelijking met de bevolkingsomvang op 1 januari 2021 laat zien dat de stratificatie goed, zij het niet feilloos heeft gewerkt. De percentages per respondentgroep komen als regel redelijk in de buurt van de bevolkingspercentages. Uitzondering vormen de mannen in de jongste categorie, die in de respons ondervertegenwoordigd zijn ten opzichte van de bevolking (het verschil is 4,2 procentpunten).

Besloten is om geen nadere weging (waarmee de leeftijdsverdeling exact gelijk aan die in de bevolking gemaakt zou kunnen worden) toe te passen.

## BIJLAGE II    betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

### *Betrouwbaarheidsintervallen*

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de totale respons of op bepaalde categorieën daarbinnen. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeerders van 18 jaar of ouder, kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van schattingen.

Dit kan in de vorm van puntschattingen en intervalschattingen. Bij een punt-schatting, dat wil zeggen een schatting in de vorm van één getal, ligt het voor de hand als benadering van de werkelijkheid de uitkomst uit de enquête te nemen. Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt dan aangenomen dat dit ook in de populatie 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan aanzienlijk worden teruggebracht door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervalschattingen). Het is daarbij, met behulp van statistische formules, mogelijk de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst (bijvoorbeeld rond een percentage) te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

In de tabel op p.38 is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages weergegeven wat de nauwkeurigheidsmarges zijn. Het gaat daarbij om de marges bij 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als de steekproeftrekking en het onderzoek vele malen zou worden herhaald, het berekende nauwkeurighedsinterval in minstens 95 van de 100 gevallen de werkelijke waarde zou bevatten.

### *Voorbeelden*

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle 1.942 respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeerders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 28,0% en 32,0%.  
Als alleen de 961 respondenten op de vragen over psychische gezondheid worden beschouwd zal dit percentage met 95% zekerheid liggen tussen 27,1% en 32,9%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

tabel II-1    *aantal procentpunten waarmee de werkelijke percentages (in de populatie) maximaal kunnen verschillen met die in de respons (betrouwbaarheidsinterval van 95%).*

		percentages in de respons				
		10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
aantal	50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
respon-	100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
dent	200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
	300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
	400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
	500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
	600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
	700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
	800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
	900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
	961	<b>1,9</b>	<b>2,5</b>	<b>2,9</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>
	1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
	1.100	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
	1.200	1,7	2,3	2,6	2,8	2,8
	1.300	1,6	2,2	2,5	2,7	2,7
	1.400	1,6	2,1	2,4	2,6	2,6
	1.500	1,5	2,0	2,3	2,5	2,5
	1.600	1,5	2,0	2,2	2,4	2,5
	1.700	1,4	1,9	2,2	2,3	2,4
	1.800	1,4	1,8	2,1	2,3	2,3
	1.900	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
	1.942	<b>1,3</b>	<b>1,8</b>	<b>2,0</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>



## BIJLAGE III vragenlijst

### MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

60. Bij maatschappelijke ondersteuning gaat het om het krijgen van hulp of voorzieningen, om zelfstandig te kunnen blijven wonen en mee te doen in de samenleving. De hulp kan tal van terreinen omvatten. Denk bijvoorbeeld aan het doen van boodschappen, het aanpassen van een woning of het regelen van vervoer. Maar ook de praktische hulp aan mensen met een handicap of langdurige ziekte, en aan hun naasten, valt eronder.

**Ontvangt u zelf ondersteuning of heeft u ondersteuning nodig?**

- ☐ 1. ja  
☐ 2. nee → ga naar vraag 63 (pagina 41)

61. **Op welke gebieden krijgt u ondersteuning of heeft u ondersteuning nodig?**

**a. huisvesting (eventuele aanpassingen aan de woning / de woonsituatie)**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ een aanpassing van mijn woonsituatie is niet nodig  
☐ ik zou moeten verhuizen naar een aangepaste woning / woonvorm  
☐ ik heb voorzieningen / aanpassingen in mijn bestaande woning nodig  
☐ ik ben verhuisd naar een aangepaste woonvorm  
☐ familieleden, buren en/of vrienden hebben mijn woning aangepast  
☐ vrijwilligers hebben mijn woning aangepast  
☐ mijn woning is aangepast na indicatie door de gemeente  
☐ ik heb zelf mijn woning aangepast / laten aanpassen

**b. het huishouden (schoonmaken, wasgoed)**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ ik heb geen ondersteuning op dit gebied nodig  
☐ ik heb wel ondersteuning op dit gebied nodig, maar ik krijg deze nog niet  
☐ ik krijg ondersteuning van familie, buren en/of vrienden  
☐ ik krijg ondersteuning van vrijwilligers  
☐ ik krijg professionele hulp na indicatie door de gemeente  
☐ ik los het probleem zelf op (met particuliere hulp)

**c. mobiliteit: boodschappen doen, naar de kapper gaan, een ommetje maken**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ ik heb geen ondersteuning op dit gebied nodig  
☐ ik heb wel ondersteuning op dit gebied nodig, maar ik krijg deze nog niet  
☐ ik krijg ondersteuning van familie, buren en/of vrienden  
☐ ik krijg ondersteuning van vrijwilligers  
☐ ik heb hiervoor een voorziening van de gemeente gekregen zoals een scootmobiel of de Regiotaxi  
☐ ik los het probleem zelf op (particuliere hulp, zelf een rollator of scootmobiel gekocht, etc.)

**d. dagelijkse activiteiten: opstaan, douchen, aankleden, eten e.d.**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ ik heb geen ondersteuning op dit gebied nodig
- ☐ ik heb wel ondersteuning op dit gebied nodig, maar ik krijg deze nog niet
- ☐ ik krijg ondersteuning van familie, buren en/of vrienden
- ☐ ik krijg ondersteuning van vrijwilligers
- ☐ ik krijg professionele hulp
- ☐ ik los het probleem zelf op (particuliere hulp, zelf een douchestoel gekocht etc.)

**e. bij het op orde houden van mijn administratie en financiën**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ ik heb geen ondersteuning op dit gebied nodig
- ☐ ik heb wel ondersteuning op dit gebied nodig, maar ik krijg deze nog niet
- ☐ ik krijg ondersteuning van familie, buren en/of vrienden
- ☐ ik krijg ondersteuning van vrijwilligers
- ☐ ik krijg professionele hulp
- ☐ ik betaal zelf voor ondersteuning

**f. bij de invulling van mijn dag (hobby's, werk, studie)**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ ik heb geen ondersteuning op dit gebied nodig
- ☐ ik heb wel ondersteuning op dit gebied nodig, maar ik krijg deze nog niet
- ☐ ik krijg ondersteuning van familie, buren en/of vrienden
- ☐ ik krijg ondersteuning van vrijwilligers
- ☐ ik krijg professionele hulp
- ☐ ik betaal zelf voor ondersteuning

**g. bij het onderhouden van sociale contacten**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ ik heb geen ondersteuning op dit gebied nodig
- ☐ ik heb wel ondersteuning op dit gebied nodig, maar ik krijg deze nog niet
- ☐ ik krijg ondersteuning van familie, buren en/of vrienden
- ☐ ik krijg ondersteuning van vrijwilligers
- ☐ ik krijg professionele hulp
- ☐ ik betaal zelf voor ondersteuning

**h. bij eventuele klachten zoals stress, verwardheid of gevoelens van angst of depressie**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ ik heb geen ondersteuning op dit gebied nodig
- ☐ ik heb wel ondersteuning op dit gebied nodig, maar ik krijg deze nog niet
- ☐ ik krijg ondersteuning van familie, buren en/of vrienden
- ☐ ik krijg ondersteuning van vrijwilligers
- ☐ ik krijg professionele hulp
- ☐ ik betaal zelf voor ondersteuning

62. Het aandeel van de gemeente Zoetermeer in maatschappelijke ondersteuning bestaat uit:
- het bieden van ondersteuning via het samenwerkingsverband inZet (sinds 1 mei 2021), en verschillende vrijwilligersorganisaties;
  - een gesprek met een Wmo-consulent over de ondersteuning die u nodig heeft;
  - het inzetten van een individuele voorziening zoals huishoudelijke hulp of een aanpassing aan uw woning.

**In welke mate draagt de ondersteuning die de gemeente u biedt eraan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen?**

- ☐ 1. zeer veel
- ☐ 2. veel
- ☐ 3. redelijk
- ☐ 4. nauwelijks
- ☐ 5. niet
- ☐ 6. de vraag is niet van toepassing want de gemeente biedt mij (nog) geen ondersteuning
- ☐ 7. weet niet

### WMO-LOKET

63. Het Wmo-loket is het loket voor vragen over welzijn en zorg, waar alle inwoners terecht kunnen voor informatie, advies en ondersteuning.

**Had u al eens gehoord van het Wmo-loket in het Stadhuis-Forum?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee → ga naar vraag 66

64. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens informatie opgevraagd (telefonisch of door een persoonlijk bezoek) bij het Wmo-loket in het Stadhuis-Forum?

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee → ga naar vraag 66

- 65 a. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de informatie die u heeft gekregen?

zeer ontevreden                      zeer tevreden                      geen oordeel

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

- b. Kunt u uw antwoord toelichten?

### VRIJWILLIGERSWERK

66. Vrijwilligerswerk is werk dat onverplicht en onbetaald (of tegen een geringe vergoeding) wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving.

**Bent u actief als vrijwilliger?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee → ga naar vraag 68

**67. Kunt u aangeven op welk(e) gebied(en) u momenteel vrijwilligerswerk doet?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ sport
- ☐ zorg en hulp
- ☐ cultuur
- ☐ belangenbehartiging (patiënten, consumenten)
- ☐ natuur, milieu, duurzaamheid
- ☐ politiek
- ☐ religieuze organisatie (kerk, moskee)
- ☐ school / kinderopvang
- ☐ buurtactiviteiten
- ☐ anders

**68. Zoetermeervoorelkaar is het vrijwilligersplatform in de gemeente Zoetermeer. De website Zoetermeervoorelkaar.nl brengt de vraag naar, en het aanbod van vrijwilligerswerk op een plek samen.**

**Kende u deze website al?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee → ga naar vraag 70

**69. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt van het vrijwilligersplatform Zoetermeervoorelkaar?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee
- ☐ 3. dat weet ik niet meer

**BUREN- EN VRIENDENHULP**

**70. Onder buren- en vriendenhulp wordt hier verstaan: de praktische hulp die buren en bekenden elkaar onderling geven: bijvoorbeeld het verzorgen van planten en dieren tijdens de vakantie, klussen in huis en tuin, opvangen van kinderen na schooltijd.**

**Geeft u wel eens dergelijke hulp aan uw buren of bekenden?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee

**MANTELZORG**

Mantelzorgers zorgen voor een (chronisch) zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, of een vriend, kennis of buur. Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners; zij geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie ze zorgen. Mantelzorg is niet de alledaagse zorg, zoals de zorg voor een gezond kind. Mantelzorg is vaak langdurig en intensief.

**71. Verricht u momenteel mantelzorg?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee → ga naar vraag 83 (pagina 44)

**72. Hoe vaak geeft u mantelzorg?**

- ☐ 1. een aantal keer per jaar
- ☐ 2. een aantal keer per maand
- ☐ 3. een aantal keer per week / dag

**73. Voor wie zorgt u?**LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ partner  
☐ gehandicapt of (chronisch) ziek kind  
☐ eigen ouder(s)  
☐ overige familie  
☐ vriend(en)  
☐ anders, namelijk:

**74. Geeft u mantelzorg binnen of buiten Zoetermeer?**

- ☐ 1. binnen Zoetermeer  
☐ 2. buiten Zoetermeer  
☐ 3. zowel binnen als buiten Zoetermeer

**75 a. Ervaart u de zorgtaken die u uitvoert als een lichte, een zware, of misschien een te zware belasting voor uzelf?**

- ☐ 1. een zeer lichte belasting  
☐ 2. een lichte belasting  
☐ 3. een zware belasting  
☐ 4. een zeer zware belasting  
☐ 5. een te zware belasting

**b. Eventuele toelichting:**

**76. De gemeente biedt, voor een deel via het samenwerkingsverband inZet, verschillende vormen van ondersteuning aan mantelzorgers. Op 1 mei 2021 heeft inZet deze ondersteuningstaak overgenomen van ZoSamen.****Van welke vormen van ondersteuning door inZet en de gemeente heeft u wel eens gehoord?**LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ individuele ondersteuning (maatwerk door een mantelzorgcoördinator)  
☐ het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken  
☐ lotgenotencontact  
☐ mantelzorgcafé / themabijeenkomsten  
☐ mantelzorgwaardering (voorheen het mantelzorgcompliment)  
☐ Dag van de Mantelzorg  
☐ een pas voor de Regiotaxi (als begeleider)  
☐ geen van deze vormen van ondersteuning → ga naar vraag 78

**77. Van welke van deze vormen van ondersteuning heeft u in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ individuele ondersteuning
- ☐ het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken
- ☐ lotgenotencontact
- ☐ mantelzorgcafé / themabijeenkomsten
- ☐ mantelzorgwaardering
- ☐ Dag van de Mantelzorg
- ☐ een pas voor de Regiotaxi
- ☐ geen van deze vormen van ondersteuning

**78. Vindt u dat de gemeente met de geboden ondersteuning zorgt voor voldoende ondersteuning bij uw zorgtaken?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee
- ☐ 3. geen mening

**79. Door wie uit uw eigen omgeving wordt u ondersteund bij het geven van mantelzorg?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ familie
- ☐ vriend(en)
- ☐ één of meer mensen uit mijn directe woonomgeving
- ☐ vrijwilliger(s)
- ☐ anders, namelijk:

- ☐ niemand

**80. Vindt u dat de mensen uit uw eigen omgeving u voldoende ondersteunen bij uw zorgtaken?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee

**81. Voelt u zich over het geheel genomen voldoende ondersteund als mantelzorger?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee

**82. Aan wat voor eventuele (aanvullende) ondersteuning heeft u behoefte?**

**CLIËNTONDERSTEUNING**

- 83.** Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis voorziening voor inwoners die informatie en advies willen over hulp en zorg. Sinds 1 mei 2021 levert het Adviespunt Zorgbelang deze ondersteuning. Onafhankelijke cliëntondersteuners helpen inwoners om hun hulpvragen te verduidelijken en om zelf de best passende hulp of zorg te organiseren en cliënten bij te staan bij geschillen. Onafhankelijke cliëntondersteuners geven hun adviezen in het belang van de hulpvrager. Zij leveren zelf geen zorg.

**Wist u van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee → ga naar vraag 86

**84. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning?**  
(tot 1 mei 2021 door ZoSamen; vanaf 1 mei 2021 door het Adviespunt Zorgbelang)

- ☐ 1. ja  
☐ 2. nee → ga naar vraag 86  
☐ 3. weet niet → ga naar vraag 86

**85 a. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de ondersteuning die u heeft ontvangen?**

zeer ontevreden                      zeer tevreden                      geen oordeel

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

**b. Kunt u uw antwoord toelichten?**

### **SAMENWERKINGSVERBAND INZET**

**86.** inZet is een Zoetermeers samenwerkingsverband waar inwoners sinds 1 mei 2021 terecht kunnen met hulpvragen op het gebied van welzijn, ondersteuning, dagbesteding en preventieve jeugdhulp (d.w.z. activiteiten om jeugdhulp te voorkomen). Mogelijk bent u de naam inZet al tegengekomen in een eerdere enquêtevraag.

**Had u voor deze enquête al eens gehoord van het samenwerkingsverband inZet?**

- ☐ 1. ja  
☐ 2. nee → ga naar vraag 88

**87. Heeft u sinds 1 mei 2021 al een of meer keren gebruik gemaakt van dienstverlening door inZet?**

- ☐ 1. ja  
☐ 2. nee  
☐ 3. weet niet

### **GEZONDHEID EN WELBEVINDEN**

**88. Hoe is over het algemeen uw gezondheid?**

- ☐ 1. zeer goed  
☐ 2. goed  
☐ 3. gaat wel  
☐ 4. slecht  
☐ 5. zeer slecht  
☐ 6. weet niet

89. Wilt u voor elke van de volgende uitspraken aangeven in hoeverre die op u, zoals u de laatste tijd bent, van toepassing is?

	1 ja	2 min of meer	3 nee
- Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse probleempjes terecht kan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ik mis een echt goede vriend of vriendin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ik ervaar een leegte om mij heen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ik mis gezelligheid om mij heen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ik mis mensen om mij heen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Vaak voel ik me in de steek gelaten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

90. De volgende vragen gaan over hoe u zich voelt en hoe het met u ging in de afgelopen vier weken.

Wilt u a.u.b. bij elke vraag het antwoord geven dat het best benadert hoe vaak u zich zo voelde?

	1 altijd	2 meestal	3 vaak	4 soms	5 zelden	6 nooit
- Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken erg zenuwachtig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak zat u gedurende de afgelopen vier weken zo in de put, dat niets u kon opvrolijken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak voelde u zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak had u gedurende de afgelopen vier weken veel energie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak voelde u zich gedurende de afgelopen vier weken somber en neerslachtig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak hebben emotionele problemen u gedurende de afgelopen vier weken gehinderd bij uw sociale activiteiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## DISCRIMINATIE

91. De volgende vragen gaan over discriminatie in Zoetermeer. Discriminatie is het benadelen van mensen (of van groepen mensen) vanwege uiteenlopende kenmerken, zoals afkomst, geloof of seksuele geaardheid. **Voelde u zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd in Zoetermeer?**

- ☐ 1. ja  
☐ 2. nee → ga naar vraag 98



**92. Wat voor discriminatie was dat?**LET OP: meer antwoorden mogelijk.

discriminatie op grond van:

- ☐ ras / afkomst  
☐ religie, geloof  
☐ handicap / chronische ziekte  
☐ leeftijd  
☐ seksuele geaardheid  
☐ geslacht (vrouw / man) of genderidentiteit, bijvoorbeeld discriminatie van transseksuelen  
☐ anders, namelijk:

**93. In welke situatie(s) voelde u zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd in Zoetermeer?**LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ op straat in mijn woonbuurt  
☐ op straat, elders in Zoetermeer  
☐ bij sport of recreatie  
☐ bij het zoeken van woonruimte  
☐ bij politie, justitie of de vreemdelingendienst  
☐ bij algemene voorzieningen zoals de gemeente, het openbaar vervoer, de gezondheidszorg  
☐ in de horeca / bij het uitgaan  
☐ bij de aanschaf van een product, bij het afsluiten van een verzekering e.d.  
☐ op mijn werk  
☐ op mijn opleiding of stageplek  
☐ bij het vinden van werk of een stageplek  
☐ in de media of in reclame  
☐ in het (Zoetermeerse) maatschappelijk debat  
☐ in mijn privésituatie  
☐ anders, namelijk:

**94. Op welke manier werd u toen gediscrimineerd?**LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ ik werd anders behandeld dan anderen  
☐ schelden, pesten, beledigen  
☐ geweld  
☐ bedreiging  
☐ anders, namelijk:

**95. Heeft u na deze discriminatie zelf actie ondernomen?**

- ☐ 1. ja → ga naar vraag 97  
☐ 2. nee

**96. Waarom heeft u niet gereageerd op deze discriminatie?**

LET OP: ga nu door naar vraag 98

**97. Welke actie heeft u toen ondernomen?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

☐ ik heb aangifte gedaan bij de politie

☐ ik heb een andere instantie geraadpleegd, namelijk:

☐ ik heb een vertrouwenspersoon (van mijn werk of opleiding) geraadpleegd

☐ ik heb gebruik gemaakt van een klachtenregeling

☐ ik heb het zelf opgelost / ben het gesprek aangegaan met degene die mij discrimineerde

☐ anders, namelijk:

**98. Hoe vaak denkt u dat de volgende vormen van discriminatie in Zoetermeer voorkomen?**

discriminatie op grond van:	1 vaak	2 soms	3 zelden	4 nooit	5 weet niet
- ras / afkomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- religie, geloof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- handicap / chronische ziekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- leeftijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- seksuele geaardheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- geslacht en/of genderidentiteit (bijv. discriminatie van transseksuelen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- andere discriminatie, namelijk:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**99. Als u zich als inwoner van Zoetermeer gediscrimineerd voelt, als u een melding wilt doen van discriminatie, of als u ondersteuning zoekt op het gebied van gelijke behandeling kunt u terecht bij de Stichting voor Inclusie en discriminatiebestrijding (Stichting iDb). Ook geeft deze stichting voorlichting, trainingen en advies.**

**Had u vóór deze enquête al eens gehoord van de Stichting iDb?**

☐ 1. ja

☐ 2. nee

**PERSOONLIJKE GEGEVENS**

**110. Bent u een man of een vrouw?**

☐ 1. man

☐ 2. vrouw

☐ 3. anders / dat wil ik niet zeggen

**111. Wat is uw leeftijd?**

 jaar

**112. Wat is uw hoogste voltooide opleiding?**

- ☐ 1. geen
- ☐ 2. basisschool, lagere school
- ☐ 3. voortgezet onderwijs, namelijk:
- ☐ 1. praktijkonderwijs
  - ☐ 2. vmbo-basis, -kader, -gl of vergelijkbaar (lts, lhno, leao)
  - ☐ 3. vmbo-tl, mavo, mulo of vergelijkbaar
  - ☐ 4. havo, mms of vergelijkbaar
  - ☐ 5. vwo, hbs of vergelijkbaar
- ☐ 4. vervolgonderwijs, namelijk:
- ☐ 1. mbo (niveau 1)
  - ☐ 2. mbo (niveau 2, 3, 4)
  - ☐ 3. hbo
  - ☐ 4. wo

☐ 5. anders, namelijk:

☐ 6. weet niet

**113. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort (*uzelf meegerekend*)?**

- ☐ 1. alleenstaande → ga naar vraag 116
- ☐ 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 116
- ☐ 3. twee partners, met kind(eren)
- ☐ 4. eenoudergezin (= een volwassene met kind(eren))
- ☐ 5. anders, namelijk:

☐ 6. weet niet

**114. Wat is uw plaats in het huishouden?**

- ☐ 1. een van de twee partners
- ☐ 2. hoofd van het eenoudergezin
- ☐ 3. kind
- ☐ 4. anders, namelijk:

☐ 5. weet niet

**115. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden (*uzelf meegerekend*)?**

personen

**116. Wat is uw postcode?**

**Hartelijk dank voor het invullen!**



## BIJLAGE IV rechte tellingen

### vragen over: maatschappelijke ondersteuning

tabel IV-1 *ontvangt de respondent ondersteuning (of heeft hij/zij ondersteuning nodig)? (vraag 60)*

	aantal	procent
ja	155	8,0
nee	1.782	91,8
niet geantwoord	5	0,3
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-2 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 61a ( huisvesting) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
zou moeten verhuizen naar een aangepaste woning / woonvorm	5	3,2
heeft voorzieningen / aanpassingen in de bestaande woning nodig	22	14,2
is verhuisd naar een aangepaste woonvorm	9	5,8
familieleden, burens en/of vrienden hebben de woning aangepast	5	3,2
vrijwilligers hebben de woning aangepast	2	1,3
de woning is aangepast na indicatie door de gemeente	16	10,3
heeft zelf de woning aangepast / laten aanpassen	31	20,0
een aanpassing van de woonsituatie is <u>niet</u> nodig	54	34,8
niet geantwoord	33	21,3
<b>totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)</b>	<b>155</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-3 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 61b ( het huishouden) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	19	12,3
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	26	16,8
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	2	1,3
krijgt professionele hulp na indicatie door de gemeente	50	32,3
lost het probleem zelf op (met particuliere hulp)	20	12,9
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	34	21,9
niet geantwoord	12	7,7
<b>totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)</b>	<b>155</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-4 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 61c (mobiliteit) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	9	5,8
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	34	21,9
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	3	1,9
heeft hiervoor een voorziening van de gemeente gekregen (scootmobiel, Regiotaxi)	21	13,5
lost het probleem zelf op (particuliere hulp, rollator gekocht, etc.)	20	12,9
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	66	42,6
niet geantwoord	16	10,3
<b>totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)</b>	<b>155</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-5 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 61d (dagelijkse activiteiten) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	2	1,3
krijgt ondersteuning van familie, buren en/of vrienden	17	11,0
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	1	0,6
krijgt professionele hulp	12	7,7
lost het probleem zelf op (part. hulp, douchestoel gekocht, etc.)	24	15,5
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	90	58,1
niet geantwoord	17	11,0
<b>totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)</b>	<b>155</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-6 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 61e (administratie en financiën) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	5	3,2
krijgt ondersteuning van familie, buren en/of vrienden	34	21,9
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	6	3,9
krijgt professionele hulp	6	3,9
betaalt zelf voor ondersteuning	5	3,2
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	91	58,7
niet geantwoord	10	6,5
<b>totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)</b>	<b>155</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-7 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 61f (invulling van de dag) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	10	6,5
krijgt ondersteuning van familie, buren en/of vrienden	23	14,8
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	7	4,5
krijgt professionele hulp	8	5,2
betaalt zelf voor ondersteuning	9	5,8
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	94	60,6
niet geantwoord	12	7,7
<b>totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)</b>	<b>155</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-8 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 61g (onderhouden sociale contacten) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	7	4,5
krijgt ondersteuning van familie, buren en/of vrienden	36	23,2
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	4	2,6
krijgt professionele hulp	7	4,5
betaalt zelf voor ondersteuning	2	1,3
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	90	58,1
niet geantwoord	15	9,7
<b>totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)</b>	<b>155</b>	<b>100,0</b>

**tabel IV-9** *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 61h (bij eventuele klachten zoals stress, verwardheid en gevoelens van angst of depressie) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	10	6,5
krijgt ondersteuning van familie, buren en/of vrienden	20	12,9
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	1	0,6
krijgt professionele hulp	23	14,8
betaalt zelf voor ondersteuning	3	1,9
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	91	58,7
niet geantwoord	15	9,7
<b>totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)</b>	<b>155</b>	<b>100,0</b>

**tabel IV-10** *mate waarin de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat men zelfstandig kan blijven wonen (vraag 62)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer veel	10	0,5	6,5
veel	22	1,1	14,2
redelijk	31	1,6	20,0
nauwelijks	13	0,7	8,4
niet	12	0,6	7,7
(n.v.t.): de gemeente biedt (nog) geen ondersteuning	43	2,2	27,7
weet niet	12	0,6	7,7
niet geantwoord	12	0,6	7,7
<b>subtotaal (krijgt ondersteuning / ondersteuning nodig)</b>	<b>155</b>	<b>8,0</b>	<b>100,0</b>
niet van toepassing	1.787	92,0	
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>	

## vragen over: het Wmo-loket

**tabel IV-11** *heeft men gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis-Forum? (vraag 63)*

	aantal	procent
ja	1.069	55,0
nee	863	44,4
niet geantwoord	10	0,5
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

**tabel IV-12** *heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens informatie opgevraagd (telefonisch of door een persoonlijk bezoek) bij het Wmo-loket in het Stadhuis-Forum? (vraag 64)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	136	7,0	12,7
nee	927	47,7	86,7
niet geantwoord	6	0,3	0,6
<b>subtotaal (gehoord van Wmo-loket)</b>	<b>1.069</b>	<b>55,0</b>	<b>100,0</b>
niet van toepassing	873	45,0	
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>	

tabel IV-13 *rapportcijfer voor de bij het Wmo-loket gekregen informatie (vraag 65a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	7	0,4	5,1
2	5	0,3	3,7
3	3	0,2	2,2
4	6	0,3	4,4
5	11	0,6	8,1
6	18	0,9	13,2
7	26	1,3	19,1
8	34	1,8	25,0
9	14	0,7	10,3
10 zeer tevreden	7	0,4	5,1
geen oordeel	3	0,2	2,2
niet geantwoord	2	0,1	1,5
subtotaal (bij Wmo-loket informatie opgevraagd )	136	7,0	100,0
niet van toepassing	1.806	93,0	
totaal	1.942	100,0	

**gemiddeld cijfer : 6,6**

toelichtingen bij het rapportcijfer zijn opgenomen als bijlage V-1 (p.75).

**vragen over: vrijwilligerswerk**tabel IV-14 *is men actief als vrijwilliger? (vraag 66)*

	aantal	procent
ja	452	23,3
nee	1.474	75,9
niet geantwoord	16	0,8
totaal	1.942	100,0

tabel IV-15 *gebieden waarop men vrijwilligerswerk doet (vraag 67 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
sport	126	27,9
zorg en hulp	113	25,0
cultuur	44	9,7
belangenbehartiging (patiënten, consumenten)	27	6,0
natuur, milieu, duurzaamheid	48	10,6
politiek	9	2,0
religieuze organisatie (kerk, moskee)	54	11,9
school / kinderopvang	44	9,7
buurtactiviteiten	52	11,5
anders	114	25,2
niet geantwoord	7	1,5
totaal (actief als vrijwilliger)	452	100,0

tabel IV-16 *kent de website Zoetermeervoorelkaar.nl? (vraag 68)*

	aantal	procent
ja	367	18,9
nee	1.556	80,1
niet geantwoord	19	1,0
totaal	1.942	100,0



*tabel IV-17 in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt van het vrijwilligersplatform Zoetermeervoorelkaar? (vraag 69)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	44	2,3	12,0
nee	315	16,2	85,8
weet niet meer	8	0,4	2,2
niet geantwoord	367	18,9	100,0
subtotaal (kent het vrijwilligersplatform)	1.575	81,1	
niet van toepassing	1.942	100,0	
totaal	44	2,3	12,0

### vragen over: mantelzorg / burenhulp

*tabel IV-18 geeft men wel eens hulp aan buren of bekenden? (vraag 70)*

	aantal	procent
ja	1.365	70,3
nee	569	29,3
niet geantwoord	8	0,4
totaal	1.942	100,0

*tabel IV-19 verricht men momenteel mantelzorg? (vraag 71)*

	aantal	procent
ja	316	16,3
nee	1.612	83,0
niet geantwoord	14	0,7
totaal	1.942	100,0

*tabel IV-20 frequentie van gegeven mantelzorg (vraag 72)*

	aantal	procent	procent (geldig)
een aantal keer per jaar	21	1,1	6,6
een aantal keer per maand	89	4,6	28,2
een aantal keer per week / dag	200	10,3	63,3
niet geantwoord	6	0,3	1,9
subtotaal (mantelzorgers)	316	16,3	100,0
niet van toepassing	1.626	83,7	
totaal	1.942	100,0	

*tabel IV-21 voor wie zorgt men als mantelzorger? (vraag 73 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
voor de eigen partner	70	22,2
voor een gehandicapt of (chronisch) ziek kind	46	14,6
voor de eigen ouders	153	48,4
voor overige familie	60	19,0
voor vrienden	19	6,0
anders *	14	4,4
niet geantwoord	3	0,9
totaal (mantelzorgers)	316	100,0

\* andere persoon die mantelzorg ontvangt

- Buur / buren / wijkbewoners (8 keer genoemd)
- Kind van vrienden

tabel IV-22 *geeft de respondent (mantelzorger) binnen of buiten Zoetermeer mantelzorg? (vraag 74)*

	aantal	procent	procent (geldig)
binnen Zoetermeer	198	10,2	62,7
buiten Zoetermeer	84	4,3	26,6
zowel binnen als buiten Zoetermeer	32	1,6	10,1
niet geantwoord	2	0,1	0,6
subtotaal (mantelzorgers)	316	16,3	100,0
niet van toepassing	1.626	83,7	
totaal	1.942	100,0	

tabel IV-23 *belasting die mantelzorgers ervaren bij zorgtaken (vraag 75a) \**

	aantal	procent	procent (geldig)
een zeer lichte belasting	39	2,0	12,3
een lichte belasting	159	8,2	50,3
een zware belasting	86	4,4	27,2
een zeer zware belasting	12	0,6	3,8
een te zware belasting	13	0,7	4,1
niet geantwoord	7	0,4	2,2
subtotaal (mantelzorgers)	316	16,3	100,0
niet van toepassing	1.626	83,7	
totaal	1.942	100,0	

\* toelichtingen bij de antwoorden op deze vraag zijn opgenomen als bijlage V-2 (p.77).

tabel IV-24 *van welke vormen van ondersteuning door inZet en de gemeente heeft de mantelzorger wel eens gehoord? (vraag 76 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
individuele ondersteuning (maatwerk door mantelzorgcoördinator)	54	17,1
het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken	57	18,0
lotgenotencontact	55	17,4
mantelzorgcafé / themabijeenkomsten	101	32,0
mantelzorgwaardering (voorheen het mantelzorgcompliment)	84	26,6
Dag van de Mantelzorg	91	28,8
een pas voor de Regiotaxi (als begeleider)	61	19,3
geen van deze vormen van ondersteuning	131	41,5
niet geantwoord	7	2,2
totaal (mantelzorgers)	316	100,0

tabel IV-25 *vormen van ondersteuning waarvan de mantelzorger in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt heeft (vraag 77 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
individuele ondersteuning	7	3,9
het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken	2	1,1
lotgenotencontact	3	1,7
mantelzorgcafé / themabijeenkomsten	7	3,9
mantelzorgwaardering	36	20,2
Dag van de mantelzorg	4	2,2
pas voor de Regiotaxi	10	5,6
geen van deze vormen van ondersteuning	113	63,5
niet geantwoord	11	6,2
totaal (mantelzorger; kent vormen van mantelzorgondersteuning)	178	100,0

tabel IV-26 vindt de mantelzorger dat de gemeente met de geboden ondersteuning zorgt voor voldoende ondersteuning bij de eigen zorgtaken? (vraag 78)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	58	3,0	18,4
nee	39	2,0	12,3
geen mening	211	10,9	66,8
niet geantwoord	8	0,4	2,5
subtotaal (mantelzorgers)	316	16,3	100,0
niet van toepassing	1.626	83,7	
totaal	1.942	100,0	

tabel IV-27 personen uit de eigen omgeving die de mantelzorger ondersteunen (vraag 79 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
familie	202	63,9
vriend(en)	22	7,0
één of meer mensen uit de directe woonomgeving	22	7,0
vrijwilliger(s)	5	1,6
andere personen*	11	3,5
niemand	82	25,9
niet geantwoord	6	1,9
totaal (mantelzorgers)	316	100,0

\* andere personen uit de eigen omgeving

- Als het echt nodig is zijn er mensen in de buurt die me willen helpen.
- Buren van persoon die zorg heeft
- Buurtzorg (2 keer genoemd)
- De Vierstroom.
- Gezinscoach
- Het GGZ en de thuiszorg. Maar kijk een paar vragen terug over de ervaring
- Hulp in de huishouding en thuiszorg
- Werkgever faciliteert zorgverlof indien noodzakelijk.
- Wmo Rijswijk

tabel IV-28 vindt de mantelzorger dat de mensen uit zijn / haar eigen omgeving zorgen voor voldoende ondersteuning bij de zorgtaken? (vraag 80)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	240	12,4	75,9
nee	68	3,5	21,5
niet geantwoord	8	0,4	2,5
subtotaal (mantelzorgers)	316	16,3	100,0
niet van toepassing	1.626	83,7	
totaal	1.942	100,0	

tabel IV-29 voelt de mantelzorger zich over het geheel genomen voldoende ondersteund? (vraag 81)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	217	11,2	68,7
nee	87	4,5	27,5
niet geantwoord	12	0,6	3,8
subtotaal (mantelzorgers)	316	16,3	100,0
niet van toepassing	1.626	83,7	
totaal	1.942	100,0	

behoefte aan (aanvullende) ondersteuning (vraag 82): zie bijlage V-3 (p. 79).

**vragen over: cliëntondersteuning***tabel IV-30 wist men van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning? (vraag 83)*

	aantal	procent
ja	170	8,8
nee	1.747	90,0
niet geantwoord	25	1,3
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-31 heeft de respondent in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning via ZoSamen / Adviespunt Zorgbelang? (vraag 84)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	7	0,4	4,1
nee	155	8,0	91,2
weet niet	7	0,4	4,1
niet geantwoord	1	0,1	0,6
subtotaal (onafhankelijke cliëntondersteuning bekend)	170	8,8	100,0
 niet van toepassing	 1.772	 91,2	
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>	

*tabel IV-32 rapportcijfer voor ontvangen cliëntondersteuning (vraag 85a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-
4	-	-	-
5	-	-	-
6	-	-	-
7	3	0,2	42,9
8	2	0,1	28,6
9	-	-	-
10 zeer tevreden	2	0,1	28,6
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (gebruik gemaakt van cliëntondersteuning)	7	0,4	100,0
 niet van toepassing	 1.935	 99,6	
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>	

**gemiddeld cijfer : 8,1**

**vragen over: Samenwerkingsverband inZet***tabel IV-33 had men voor de Stadspeiling al eens gehoord van het samenwerkingsverband inZet? (vraag 86)*

	aantal	procent
ja	345	17,8
nee	1.567	80,7
niet geantwoord	30	1,5
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

**tabel IV-34** heeft de respondent (sinds de startdatum 1 mei 2021) al een of meer keren gebruik gemaakt van dienstverlening door inZet? (vraag 87)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	37	1,9	10,7
nee	297	15,3	86,1
weet niet	9	0,5	2,6
niet geantwoord	2	0,1	0,6
subtotaal (Samenwerkingsverband inZet bekend)	345	17,8	100,0
niet van toepassing	1.597	82,2	
totaal	1.942	100,0	

### vragen over: gezondheid en welbevinden / psychische gezondheid

**tabel IV-35** beoordeling van de eigen gezondheid (vraag 88)

	aantal	procent
zeer goed	326	16,8
goed	1.074	55,3
gaat wel	420	21,6
slecht	76	3,9
zeer slecht	14	0,7
weet niet	11	0,6
niet geantwoord	21	1,1
totaal	1.942	100,0

**tabel IV-36** reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – eerste item):  
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse probleempjes terecht kan.

	aantal	procent
ja	1.421	73,2
min of meer	349	18,0
nee	124	6,4
niet geantwoord	48	2,5
totaal	1.942	100,0

**tabel IV-37** reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – tweede item):  
ik mis een echt goede vriend of vriendin.

	aantal	procent
ja	131	6,7
min of meer	229	11,8
nee	1.509	77,7
niet geantwoord	73	3,8
totaal	1.942	100,0

**tabel IV-38** reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – derde item):  
ik ervaar een leegte om mij heen.

	aantal	procent
ja	87	4,5
min of meer	222	11,4
nee	1.559	80,3
niet geantwoord	74	3,8
totaal	1.942	100,0

*tabel IV-39 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – vierde item):  
er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.*

	aantal	procent
ja	1.409	72,6
min of meer	356	18,3
nee	117	6,0
niet geantwoord	60	3,1
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-40 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – vijfde item):  
ik mis gezelligheid om mij heen.*

	aantal	procent
ja	148	7,6
min of meer	288	14,8
nee	1.433	73,8
niet geantwoord	73	3,8
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-41 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – zesde item):  
ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.*

	aantal	procent
ja	188	9,7
min of meer	327	16,8
nee	1.353	69,7
niet geantwoord	74	3,8
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-42 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – zevende item):  
ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.*

	aantal	procent
ja	1.120	57,7
min of meer	527	27,1
nee	227	11,7
niet geantwoord	68	3,5
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-43 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – achtste item):  
er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.*

	aantal	procent
ja	1.294	66,6
min of meer	415	21,4
nee	166	8,5
niet geantwoord	67	3,5
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-44 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – negende item):  
ik mis mensen om mij heen.

	aantal	procent
ja	118	6,1
min of meer	244	12,6
nee	1.507	77,6
niet geantwoord	73	3,8
totaal	1.942	100,0

tabel IV-45 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – tiende item):  
vaak voel ik me in steek gelaten.

	aantal	procent
ja	69	3,6
min of meer	130	6,7
nee	1.667	85,8
niet geantwoord	76	3,9
totaal	1.942	100,0

tabel IV-46 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 89 – elfde item):  
wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.

	aantal	procent
ja	1.407	72,5
min of meer	375	19,3
nee	109	5,6
niet geantwoord	51	2,6
totaal	1.942	100,0

De tabellen IV-47 t/m IV-53 zijn gebaseerd op een kleinere steekproef  
(de desbetreffende vragen waren opgenomen in één van de twee enquêteformulieren)

tabel IV-47 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken  
erg zenuwachtig? (vraag 90 – eerste item)

	aantal	procent
altijd	11	1,1
meestal	22	2,3
vaak	68	7,1
soms	257	26,7
zelden	333	34,7
nooit	243	25,3
niet geantwoord	27	2,8
totaal	961	100,0

tabel IV-48 hoe vaak zat de respondent gedurende de afgelopen vier weken  
zo in de put dat niets hem of haar kon opvrolijken? (vraag 90 – tweede item)

	aantal	procent
altijd	8	0,8
meestal	12	1,2
vaak	29	3,0
soms	114	11,9
zelden	209	21,7
nooit	557	58,0
niet geantwoord	32	3,3
totaal	961	100,0

*tabel IV-49 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig?  
(vraag 90 – derde item)*

	aantal	procent
altijd	108	11,2
meestal	393	40,9
vaak	230	23,9
soms	136	14,2
zelden	42	4,4
nooit	21	2,2
niet geantwoord	31	3,2
<b>totaal</b>	<b>961</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-50 hoe vaak had de respondent gedurende de afgelopen vier weken veel energie?  
(vraag 90 – vierde item)*

	aantal	procent
altijd	86	8,9
meestal	275	28,6
vaak	243	25,3
soms	215	22,4
zelden	84	8,7
nooit	29	3,0
niet geantwoord	29	3,0
<b>totaal</b>	<b>961</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-51 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens?  
(vraag 90 – vijfde item)*

	aantal	procent
altijd	155	16,1
meestal	383	39,9
vaak	215	22,4
soms	136	14,2
zelden	26	2,7
nooit	13	1,4
niet geantwoord	33	3,4
<b>totaal</b>	<b>961</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-52 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken somber en  
neerslachtig? (vraag 90 – zesde item)*

	aantal	procent
altijd	8	0,8
meestal	19	2,0
vaak	46	4,8
soms	198	20,6
zelden	349	36,3
nooit	312	32,5
niet geantwoord	29	3,0
<b>totaal</b>	<b>961</b>	<b>100,0</b>



tabel IV-53 hoe vaak hebben emotionele problemen de respondent gedurende de afgelopen vier weken gehinderd bij zijn/haar sociale activiteiten? (vraag 90 – zevende item)

	aantal	procent
altijd	7	0,7
meestal	18	1,9
vaak	37	3,9
soms	117	12,2
zelden	211	22,0
nooit	541	56,3
niet geantwoord	30	3,1
totaal	961	100,0

## vragen over discriminatie

tabel IV-54 voelde zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd in Zoetermeer? (vraag 91)

	aantal	procent
ja	184	9,5
nee	1.732	89,2
niet geantwoord	26	1,3
totaal	1.942	100,0

tabel IV-55 soort van ondervonden discriminatie (vraag 92, meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
ras / afkomst	90	48,9
religie, geloof	20	10,9
handicap / chronische ziekte	25	13,6
leeftijd	40	21,7
seksuele geaardheid	11	6,0
geslacht of genderidentiteit	20	10,9
andere discriminatie *	48	26,1
niet geantwoord	1	0,5
totaal (voelde zich gediscrimineerd)	184	100,0

### andere discriminatie

- Als ongevaccineerde wat betreft covid prik
- Corona app
- Corona vaccin gezeik.
- Coronamaatregelen. Tweedeling gevaccineerd/ongevaccineerd.
- Covid, niet gevaccineerd
- Door het coronabeleid
- Kan niet plotseling naar de bios omdat ik gevaccineerd moest zijn
- Medische apartheid / het plaatsen in hokjes.
- QR - Code
- Vanaf 26 sept. 2021 invoering van (indirect verplicht) vaccinatie bewijs app. Wat mensen uitsluit van de samenleving en (medische) apartheid legaal maakt!
- Vanwege de coronapas
- Vaccinatie / wel of niet gevaccineerd (4 keer genoemd)
- Doofheid
- Gewicht
- lengte
- Op uiterlijk gewezen, nare opmerkingen.
- Uiterlijk
- Als Nederlander
- Ik als geboren Nederlander voel me vaak achtergesteld
- In onze wijk word je uitgescholden als je een Nederlander bent "jij kk blanke" "jullie zijn hier allemaal als Hitler in Nederland etc.".
- Juist omdat ik blank ben.
- Omdat ik een blanke man ben van middelbare leeftijd.

- Omdat ik wit ben. Het is altijd hetzelfde liedje je hoeft iemand maar verkeerd aan te kijken en je bent een racist. Er zouden eens campagnes de andere kant op moeten gaan.
- Ik vind dat we te veel mee bezig zijn en te weinig respecteren wat belangrijk is voor eenieder. Bijv. Sinterklaas, is de oplossing dan dat we dit constant aanpassen aan mensen die er last van hebben. De media houdt dit in stand en maakt het groter dan het is.
- Zo langzamerhand wel als men nu standbeelden weg wil hebben, Sinterklaas niet meer is wat het was, enzovoort.
- Door jong meisje (ongeveer 12 jaar) die zich afkeert van mijn blote armen plus lange broek. Vaker gebeurd.
- Kledingstijl.
- Door cliëntmanager van gemeente gedwongen en gepusht worden om te werken zonder duidelijk beeld van mijn (mentale/psychische) gezondheid.
- Het niet krijgen van hulp van de gemeente. Mijn sleutelbeen is kapot en ik kan niets meer wat zwaar is of kracht kost
- Arm - rijk.
- Mate van welvaart
- alleenstaande zonder kinderen
- Als alleenstaande betaal ik veel afvalheffing voor zeer weinig rommel
- Omdat ik mij nog niet wil laten vaccineren en omdat ik geen fatsoenlijke woning krijg op basis van het feit dat mijn inkomen te laag is en omdat ik alleenstaand ben met 1 kind. In andere steden kan ik grotere en fatsoenlijke woningen krijgen, met een veel lagere huur. De reden waarom ik nog niet buiten Zoetermeer ga wonen is omdat mijn dochter hier op school zit en ik nog niet in het bezit van een rijbewijs ben
- ik mag wel hoge huur betalen maar geen huis kopen
- Discriminatie is er in zo veel meer vormen. Door dit soort aandacht te vragen benadruk je de verschillen die we hebben. Kijk meer naar de overeenkomsten die we hebben. Wat geweest is veroordeel ik, maar is niet terug te draaien. Leef nu met respect voor elkaars verschillen en waak ervoor dat het niet meer nodig is om het erover te hebben.
- Mensen moeten niet zo zeuren over discriminatie, ik ben ook geplaagd op school of wordt in het verkeer anders benaderd omdat ik rustig aan doe. Mensen zouden gewoon meer begrip voor elkaar moeten hebben. Wanneer je tegenwoordig iets zegt dan wordt het gezien als discriminatie.
- Achternaam
- Ik weet niet hoe ik het moet noemen (wel irritant).
- Op werk.
- Tot mij als persoonlijkheid.

tabel IV-56 *situatie waarin men zich gediscrimineerd voelde (vraag 93, meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
op straat in de eigen woonbuurt	47	25,5
op straat, elders in Zoetermeer	57	31,0
bij sport of recreatie	17	9,2
bij het zoeken van woonruimte	18	9,8
bij politie, justitie of de vreemdelingendienst	18	9,8
bij algemene voorzieningen zoals de gemeente, het openbaar vervoer, de gezondheidszorg	29	15,8
in de horeca / bij het uitgaan	27	14,7
bij de aanschaf van een product, bij het afsluiten van een verzekering e.d.	12	6,5
op het werk	23	12,5
op de opleiding of stageplek	2	1,1
bij het vinden van werk of een stageplek	20	10,9
in de media of in de reclame	30	16,3
in het (Zoetermeerse) maatschappelijk debat	13	7,1
in de privésituatie	22	12,0
andere situatie *	34	18,5
niet geantwoord	2	1,1
<b>totaal (voelde zich gediscrimineerd)</b>	<b>184</b>	<b>100,0</b>

*\* andere situatie*

- Als oudere tel je niet meer mee.
- Arm - rijk.
- Ben héél bezorgd en verdrietig wat er in de toekomst gaat gebeuren, wat een door de politiek en media angstig gemaakte meerderheid van de bevolking allerlei vrijheidsbeperkingen en maatregelen oplegt aan een minderheid.

- Bij de gemeente zelf.
- Bij het boeken van hotels / accommodaties
- Bij de huisarts.
- Bij mijn vrijwilligerswerk bij INZET in Palenstein. Ze behandelen alle mensen die niet wit zijn als oud vuil en dom.
- By someone who did the garden work for my neighbour.
- Coronamaatregelen: uitzonderingen voor religieuze bijeenkomsten.
- De bank ABN AMRO voor het verstrekken van een hypotheek.
- De gemeente weet 't beter, bijvoorbeeld uitgeven van financiën, de Entree realiseren wat veel verkeersoverlast gaat geven + weinig parkeerruimte, nieuwe moskee.
- Door gemeente Zoetermeer vanwege mijn gezondheidssituatie.
- Door heel Zoetermeer.
- Iets niet kunnen tillen.
- Ik voel me niet direct gediscrimineerd, maar word zo doodmoe van alle gezeur over tradities die hier in Nederland zijn en moeten veranderen voor mensen die hier ook willen wonen. Dat vind ik onterecht. Aanpassen en anders een andere plek zoeken lijkt me. Daarnaast merk ik dat veel culturen vrouwen (en dus mij ook, zelfs op straat) niet respectvol behandelen. Dat moet afgelopen zijn. Als ik als volwassen vrouw iets aan een kind vraag, heb je daar respectvol mee om te gaan.
- In de uitnodiging voor de informatiebijeenkomst over Entree Zoetermeer door de Gemeente Zoetermeer zou ik een QR code moeten kunnen tonen. De uitnodiging ging daarom meteen de prullenbak in, hoewel ik graag had willen gaan. Ook bij de (buiten)activiteiten van historisch Zoetermeer moest ik een QR code laten zien.
- In een winkel ( 3 keer genoemd).
- Je hoort alleen maar buitenlands om je heen en weinig aanpassing van buitenlanders.
- Niet zichtbare handicap.
- Openbare voorzieningen
- Opkomst van de Sint, achterhaald die "zwarte" pieten.
- Persconferenties Corona.
- Tijdens het fietsen.  
Tijdens mijn werk als beroepsverkeersregelaar.
- U gelooft het nooit, maar de lantaarnpaal voor mijn huis schakelen zij regelmatig uit! Waarom? Dan is het heel donker en eng!
- We kijken te weinig naar de intenties, te veel naar de vorm.
- Zie vorige vraag: "Door cliëntmanager van gemeente gedwongen en gepusht worden om te werken zonder duidelijk beeld van mijn (mentale/psychische) gezondheid".
- Zoals aangegeven, het is overal. Gelijkheid bereik je niet door elkaar verschillend te maken.
- Zwemschool kantine, koffie drinken om dochter te zien zwemmen door de QR-code

tabel IV-57 op welke manier werd respondent gediscrimineerd? (vraag 94, meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
werd anders behandeld dan anderen	115	62,5
schelden, pesten, beledigen	43	23,4
geweld	7	3,8
bedreiging	14	7,6
andere manier *	44	23,9
niet geantwoord	6	3,3
<b>totaal (voelde zich gediscrimineerd)</b>	<b>184</b>	<b>100,0</b>

\* andere manier van discriminatie

- Agressief aangekeken worden.
- Alles is ingericht op stellen / gezinnen; als alleenstaande betaal je vrijwel altijd voor twee.
- Als "grapje".
- Anderen gingen voor - is trouwens voor mijn zoon die al 10 jaar ingeschreven staat en niet aan de beurt komt omdat er mensen met meer prioriteit zijn.
- Bij een controle zonder reden toen ik aan het autorijden was!
- Buitensluiten.
- Cancelled by you via Booking.com.
- Commentaar.
- Dat je zo meteen bijna nergens meer in mag.
- Een algemene tendens dat ook blanke mensen zo langzamerhand gediscrimineerd worden.
- Er blijven culturen bestaan die anders naar vrouwen kijken. Zij hebben veelal ook moeite wanneer een vrouw zelfredzaam is en zegt waar het op staat.
- Geweigerd door mijn chronische ziekte.
- Het moge duidelijk zijn dat het niet gewaardeerd wordt als je kritisch bent op het coronabeleid.
- Het weigeren van toegang op grond van QR code. Ik ben gezond en moet toch bewijzen dat ik niet ziek ben.
- Ik mocht mijn afkomst en geslacht niet bekend maken terwijl ik daar meer dan trots op ben.

- Ik moet plaats maken voor de groepen met speciale voorrechten.
- Ik vond het vreemd en ongepast dat de gemeentelijke belastingen en dergelijke binnenkomen op de naam van mijn man en niet op ons huishouden.
- Ik werd afgewimpeld als vervelende klant (ik ben doof).
- Mag geen radio aanzetten op werk bij Reakt. Als er geen werk is, mogen soms mensen eerder weg, plaats van allemaal. Brief geschreven naar hoofdkantoor. Hun zijn allemaal samen, een begeleider hoort bij andere begeleider.
- Men luistert niet naar de burger. Denk ook aan inspraakavonden, alles ligt al vast.
- Negeren / niet luisteren / opmerkingen.
- Negeren omdat je een vrouw bent.
- Ondanks goede financiële situatie is een hypotheek mij geweigerd.
- Ondergrondse afvalcontainer te dicht bij woning en wordt tot laat in de avond gebruikt / afval wordt achtergelaten.
- Onderschatting van mijn capaciteit.
- Opkomst v/d Sint met zwarte pietten.
- Raar aangekeken, opmerkingen als kijk die bruine of daar heb je weer zo een buitenlander.
- Rare blikken, onbeschofte reacties.
- Reactie van mensen in het algemeen.
- Straatintimidatie is een enorm probleem in Zoetermeer. Ik heb erg veel last van mannen die mij lastigvallen. Dit zijn niet alleen de mannen en jongens die ik toevallig tegenkom, maar bijvoorbeeld ook de conducteurs van de RandstadRail. Daarbij heb ik laatst een heel vervelende ervaring gehad met een agent. Hij schreeuwde mij na toen ik 's avonds laat in mijn eentje over de Voorweg fietste. Omdat ik enkel een man hoorde roepen naar me werd ik meteen bang. Ik legde aan hem uit dat ik me helemaal niet goed voelde vanwege mijn diabetes en dat ik door mijn gevaarlijk lage bloedsuiker moeite had om mezelf duidelijk te maken. Ik wilde erg graag verder fietsen zodat ik met mensen zou zijn die voor mij konden zorgen, maar deze agent wilde mij niet zomaar laten gaan. Ik heb me altijd veiliger gevoeld wanneer ik politie zag lopen, maar deze ervaring heeft dat totaal veranderd, ik was erg bang dat ik flauw zou vallen midden op straat, 's nachts en dat er niet goed voor mij gezorgd zou worden. Uiteindelijk is een onbehandelde lage bloedsuiker dodelijk. Daarbij voelde ik mij belaagd, omdat er niks is wat ik kon doen om mezelf veilig te stellen, deze agent wilde mij niet laten gaan.
- "U past niet in ons team" bij afwijzing sollicitaties.
- Uitsluiting op basis van gezondheid.
- Vervoer is een probleem.
- Vooroordelen. Niet erkennen / begrijpen van achtergrond; bagatelliseren van ervaringen.
- Wel profiteren van iemand maar niet respecteren.
- Zonder corona app geen toegang.
- Zonder vaccin mag je niks meer, maar ze zeggen dat het niet verplicht wordt. Beetje raar.

tabel IV-58 zelf actie ondernomen na deze discriminatie? (vraag 95)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	46	2,4	25,0
nee*	133	6,8	72,3
niet geantwoord	5	0,3	2,7
subtotaal	184	9,5	100,0
niet van toepassing	1.758	90,5	
totaal	1.942	100,0	

\*redenen waarom men niet gereageerd heeft (vraag 96) zijn opgenomen als bijlage V-4 (p.81).

tabel IV-59 welke actie ondernomen na discriminatie? (vraag 97, meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
aangifte gedaan bij de politie	6	13,0
een andere instantie geraadpleegd*	1	2,2
een vertrouwenspersoon (van werk of opleiding) geraadpleegd	5	10,9
gebruik gemaakt van een klachtenregeling	7	15,2
zelf opgelost / gesprek aangaan met degene die discrimineerde	26	56,5
andere actie **	15	32,6
niet geantwoord	1	2,2
totaal (heeft actie ondernomen)	46	100,0

\* andere instantie:

- Antidiscriminatiebureau

**\*\* andere actie:**

- Aangemeld bij IBD
- Brieven naar Rutte geschreven. Hij negeert mij gewoon terwijl iedereen gelijk is.
- Een andere collega moest tussenbeide komen omdat ik kwaad werd toen ze met mij in discussie ging over haar houding naar mij.
- Ik ben een gesprek aangegaan bij de bank.
- Ik ben ergens anders gaan werken.
- Ik ben het uit de weg gegaan.
- Ik heb ander werk gezocht buiten Zoetermeer
- Ik heb er wat van gezegd.
- Ik heb een mail gestuurd aan het desbetreffende bedrijf
- Ik sta achter mijn kind en doe er niet aan mee. Hij niet, ik ook niet.
- In plaats als slachtoffer door de politie behandeld te worden ben ik respectloos, onbeschoft en als crimineel behandeld en zonder hoor en wederhoor als dader aangemerkt.
- Klacht over persoon ingediend samen met zoon.
- Meestal zijn het passanten dus die zie je ook nooit meer. Eer aan jezelf houden en laten gaan
- Mensen zelf aanspreken op hun gedrag. De-escaleren en soms negeren en doen alsof je doof bent.
- vermijd situaties

**tabel IV-60** *perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van ras / afkomst (vraag 98, eerste item)*

	aantal	procent
vaak	520	26,8
soms	712	36,7
zelden	159	8,2
nooit	103	5,3
weet niet	311	16,0
niet geantwoord	137	7,1
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

**tabel IV-61** *perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van religie, geloof (vraag 98, tweede item)*

	aantal	procent
vaak	274	14,1
soms	745	38,4
zelden	301	15,5
nooit	137	7,1
weet niet	347	17,9
niet geantwoord	138	7,1
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

**tabel IV-62** *perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van handicap / chronische ziekte (vraag 98, derde item)*

	aantal	procent
vaak	154	7,9
soms	665	34,2
zelden	388	20,0
nooit	201	10,4
weet niet	385	19,8
niet geantwoord	149	7,7
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-63 perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van leeftijd (vraag 98, vierde item)

	aantal	procent
vaak	149	7,7
soms	602	31,0
zelden	426	21,9
nooit	226	11,6
weet niet	396	20,4
niet geantwoord	143	7,4
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-64 perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van seksuele geaardheid (vraag 98, vijfde item)

	aantal	procent
vaak	255	13,1
soms	691	35,6
zelden	265	13,6
nooit	152	7,8
weet niet	435	22,4
niet geantwoord	144	7,4
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-65 perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van geslacht en/of genderidentiteit (vraag 98, zesde item)

	aantal	procent
vaak	236	12,2
soms	656	33,8
zelden	245	12,6
nooit	154	7,9
weet niet	505	26,0
niet geantwoord	146	7,5
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-66 perceptie van vóórkomen van andere discriminatie\* (vraag 98, zevende item)

	aantal	procent
vaak	47	2,4
soms	153	7,9
zelden	100	5,1
nooit	124	6,4
weet niet	1.051	54,1
geen andere discriminatie genoemd	467	24,0
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

\* de andere discriminatie

**frequentie**

**toelichting**

- |      |   |
|------|---|
| vaak | • Als je van origine Nederlander bent.  |
| vaak | • Afkomst-discriminatie voor niet-Nederlanders.   |
| vaak | • Alles wat hierboven nog niet genoemd is.  |
| vaak | • Andersdenkenden en mensen die van het "normaal" afwijken door bijvoorbeeld kleding.   |
| vaak | • Arm - rijk.   |
| vaak | • Coronatweestrijd.   |
| vaak | • Coronavaccinatie (2 keer genoemd).  |
| vaak | • Coronavaccinatie (worden mensen uitgesloten raar aangekeken etc., en uitgesloten voor een egoïste.                                    |
| vaak | • Dat er een steeds langere wachttijd is voor jongeren om een woning te krijgen. Dit omdat er voorrang wordt gegeven aan andere mensen. |

vaak	• De overheid m.b.t. het pensioenbeleid van de gepensioneerden!
vaak	• Gebrek.
vaak	• Hoe je eruit ziet (overgewicht).
vaak	• Iedereen discrimineert. Bij het stellen van een opleidingseis discrimineer je op basis van iemands kunnen.
vaak	• Ik kan geen voorbeelden noemen, en heb het gelukkig nooit meegemaakt, maar ik vrees dat het schrikbarend veel gebeurt.
vaak	• Minimagroep, het wordt steeds lastiger om mijn dochter mee te laten doen op school of sport door de stijgende kosten.
vaak	• Op grond van mening geven.
vaak	• Op grond van uiterlijk kenmerken discrimineren.
vaak	• Op scholen.
vaak	• Opleiding.
vaak	• Politiek (maar dat denk ik vanwege het landelijk gedrag van andere politieke partijen).
vaak	• Politieke voorkeur.
vaak	• QR code.
vaak	• Rijkdom / armoede.
vaak	• Uiterlijk (bijvoorbeeld tattoos in nek / hals).
vaak	• Uitingen van een psychische stoornis / aandoening. Bijv. autisme of een verstandelijke beperking etc.
vaak	• Voortrekken/tolereren gedrag van bepaalde groepen.
vaak	• Wel gezond, geen app en testbewijs, verboden toegang in bepaalde ruimtes.
vaak	• Welstand.
vaak	• Woningtoewijzing.
soms	• Armoede komt voor door te hoge woonlasten.
soms	• Autochtonen, blanken.
soms	• Beroep.
soms	• Corona.
soms	• De gemeente Zoetermeer zelf discrimineert.
soms	• De kloof tussen arm en rijk.
soms	• Dialect, spraak.
soms	• Discriminatie komt overal voor, soms vaak en heftig. Zelf discrimineer ik absoluut niet.
soms	• Er is momenteel veel tweedeling tussen mensen met en zonder vaccinatie. De meningen over en weer én de uitsluiting van mensen zonder vaccinatie of zonder test, is m.i. ook een vorm van discriminatie. Het beleid van landelijke en plaatselijke overheid werkt dit helaas in de hand. Deze tweedeling is zeer ongewenst en schadelijk voor een gezonde - gelukkige mens en maatschappij.
soms	• Gewoon omdat de één de ander niet aanstaat.
soms	• Het zal natuurlijk voorkomen. Definitie van vaak is ...en ??
soms	• Huidskleur.
soms	• Ik ben 80-plus en vind het vervelend om een vrouwtje genoemd te worden.
soms	• In 't verkeer.
soms	• Je maatschappelijke situatie, rijk, arm.
soms	• Kleding, haarstijl, (over)gewicht, etc. Er zijn altijd mensen die vinden dat ze anderen om bepaalde redenen mogen uitsluiten.
soms	• Mijn eigen cultuur Sinterklaas, vrouwen door andere bevolkingsgroepen.
soms	• Nationaliteit.
soms	• Niet gehoord worden om personen te helpen bij het verkrijgen van een baan of opleiding, ik heb ze opgeleid, Nederlands geleerd, onderdak gegeven en noodgedwongen gezorgd dat ze een huurwoning kregen (helaas in Den Haag) instanties gesproken en begrepen dat daar een tegemoetkoming voor is en dat ik een mail moest schrijven naar bepaalde afdeling van de gemeente Zoetermeer, zelfs werd mij voorgedragen hoe de brief(mail) eruit moest zien en dat ik deze personen uit de UWV hebt kunnen houden (het zijn immigranten... neefjes met Nederlandse paspoorten) maar wat ik ook deed, de gemeente negeerde mij gewoon, de reden om noodgedwongen een huurhuis te regelen was omdat mijn echtgenote zei dat het ons teveel geld heeft gekost en dat het weer tijd werd dat ik weer een normaal inkomen moest gaan verdienen. Als je dan hoort dat anderen die zelfs geen Nederlands paspoort hebben zoveel voor elkaar krijgen dan is dat zuur, tja een vorm van discriminatie.
soms	• Ongevaccineerd tegen corona.
soms	• Opleidingsniveau ( <i>2 keer genoemd</i> ).
soms	• Oudere mensen worden soms genegeerd.
soms	• Seksuele intimidatie op straat.
soms	• Sociaaleconomische discriminatie (al noemen we dat dan uitsluiting).
soms	• Sociale klasse (arm / rijk).
soms	• Soms zijn er mensen die zichzelf discrimineren.
soms	• Te veel groepen komen in aanmerking voor voorrang bij dienstverlening.
soms	• Uiterlijk: alternatief, excentriek, minder aantrekkelijk, nederig, overgewicht.
soms	• Uiterlijk.

soms	• Uitgavenpatroon zoals (merk)kleding.
soms	• Vaccinatie!
soms	• Voel me als Nederlander uitgesloten als ik rondloop op de Griekenlandlaan. Veel Arabisch wat ik niet versta en heb het gevoel dat ze het over mij hebben. Veel vuil en peuken op straat en kan er niemand op aanspreken want ze spreken nauwelijks Nederlands.
soms	• Vrouw zijn.
soms	• Weet wat het is, je kan een kind wel uit de oorlog halen of een volwassenen uit een dergelijke situatie, maar je haalt nooit de oorlog uit het kind of de volwassenen. Gedraag je gewoon of ga lekker terug. Deze mensen zijn aan het vluchten voor wat er gebeurt in hun land maar daarentegen gedragen ze zich net zo lomp in ons land. Dit zal nooit goed gaan zo, de gedachtegangen van deze mensen zullen zich nooit voor de volle 100% kunnen aanpassen aan hoe Hollanders leven en dit zal altijd wrijving geven in de samenleving. Hoeveel deze mensen al meer krijgen dan de Nederlandse burger zelf is te stom voor worden; dat is pas discriminatie. En alsnog klagen ze over van alles en zijn ze niet tevreden te krijgen terwijl het hier 10.000 keer beter is dan in hun eigen land, zo slopen ze wat men met bloed zweet en tranen heeft opgebouwd. Ze hebben het er zelf toe gebracht om soms aangesproken te worden. Dat noem ik geen discriminatie, maar een correctie.
soms	• Welstand; grote eengezinswoning t.o.v. huurappartement.
soms	• Zoetermeer is niet heilig ... Overal zijn vormen van discriminatie.
zelden	• De blanke mensen worden enorm gediscrimineerd, doordat het donkere of andere ras, de blanke mens superieur noemt. Maar iedereen is gelijk en niet anders.
zelden	• Er is altijd wel ergens discriminatie en dat kan op basis zijn van alledaagse dingen. Hier past ook het vaccinatiebeleid en het weren van ongevaccineerde mensen tenzij gezonde mensen een test kunnen overleggen. Dus ja ik ervaar het zelden, maar nooit is een utopie!
zelden	• Hoogte onderwijs.
zelden	• Ik denk dat deze vraag niet specifiek voor Zoetermeer te beantwoorden is. Ik veronderstel dat dezelfde antwoorden van toepassing zijn op andere steden in de Randstad.
zelden	• Ik krijg steeds meer de indruk dat de autochtone Nederlandse bevolking, in Nederland, gediscrimineerd wordt. Kijk bijvoorbeeld naar wachtlijsten voor huisvesting. Zie bij een van de volgende vragen. Daar is sprake van leeftijdsdiscriminatie ! <sup>1</sup>
zelden	• Leeftijdsdiscriminatie, in deze enquête (zie voetnoot 1).
zelden	• Politieke voorkeur.
zelden	• Vind dat in sommige gevallen het eigen volk word gediscrimineerd maar ik weet niet zo goed hoe ik dit moet toelichten.
nooit	• Mensen moeten niet zo zeuren tegenwoordig: al dat gezeik en zichzelf maar in hokjes plaatsen.
nooit	• Weet ik niet, ik geloof niet in discriminatie, alleen in het vermoorden van cultuur.
nooit	• Wokeism.
weet niet	• Andere vorm niet aanwezig.
weet niet	• Armoede is de grootste vorm van discriminatie.
weet niet	• Bent u jonger dan 40 jaar en zou u willen deelnemen aan het digitale panel van de gemeente Zoetermeer? (zie voetnoot 1 op p.70)
weet niet	• Covid, wel of niet gevaccineerd - de niet-gevaccineerden voelen zich niet begrepen en gediscrimineerd.
weet niet	• Deze vraag is niet te beantwoorden: 'vaak, soms of zelden' zijn niet gekwantificeerd met frequentie en per aantal inwoners van Zoetermeer.
weet niet	• Discriminatie komt zeker in alle vormen voor, maar ik weet de frequentie ervan niet.
weet niet	• Geen idee hoe erg er in Zoetermeer gediscrimineerd wordt en wie daar dan het slachtoffer van zijn.
weet niet	• Het komt vast voor maar ik heb er nooit iets van gemerkt.
weet niet	• Ik heb hier zelf gelukkig niet mee te maken.
weet niet	• Ik hoop allemaal nooit.
weet niet	• Ik leef binnen vier muren, kan er geen oordeel over geven maar dat komt wel door bepaalde ervaringen. En dat zijn mensen met een achtergrond die ik liever niet uitspreek om die reden.
weet niet	• Ik vind discriminatie in veel gevallen de grootste onzin. Ja, er zijn situaties die niet leuk zijn, maar het is vaker een term om je achter te verschuilen of om mee te slaan. Denk maar eens na over discriminatie onder de blanke bevolking. Nee hè, die is er nauwelijks. Maar oh wee als er iets gezegd wordt over anderen. Ik bedoel: wanneer ik een blanke medeburger een idioot noem, hoor ik niemand iets over discriminatie zeggen. Wanneer er een andere teint bij komt kijken, is het gelijk raak...

<sup>1</sup> De respondent doelt op de leeftijdsbeperking (< 40 jaar), die uit oogpunt van evenwichtige samenstelling is ingesteld bij de werving van leden voor het Zoetermeerse onderzoekpanel. Een vraag daarover wordt in het vragenblok volgend op de vragen over discriminatie gesteld.



weet niet	• Ik weet dat het voorkomt maar ik kan niet zeggen dat is in de afgelopen tijd hier in Zoetermeer iets van tegengekomen ben.
weet niet	• Medische status: gevaccineerd of ongevaccineerd.
weet niet	• Mensen die geen vaccinatie hebben moeten een test doen en anders mag je nergens heen of in. Ik vind dat iedereen op elkaar zit etc. Het is een griep en veel oudere mensen en af en toe gevallen van jongeren mensen hebben hier last van. Ik vind de corona één grote onzin het is een griep net als de anderen. Maar ik houd wel rekening met anderen en oordeel over niemand. Mensen die een vaccinatie willen, dat is hun keus en mensen die er geen een willen is ook hun eigen keus, alleen ik zit nu vaak gewoon thuis of bij vrienden. Dan gaan we maar niet weg. Thuis is het net zo gezellig en een stuk goedkoper.
weet niet	• Nooit ervaren, maar ik ga geen uitspraken doen voor anderen.
weet niet	• Vanwege de financiële status van een persoon.
weet niet	• Waarom kan ik als 44-jarige niet meedoen bij het digitaal panel? (zie voetnoot 1 op p.70)
weet niet	• zie uw volgende vraag m.b.t. 'digitaal panel Zoetermeer' ! (zie voetnoot 1 op p.70)

tabel IV-67 *had de respondent vóór deze enquête al eens gehoord van de Stichting iDb? (vraag 99)*

	aantal	procent
ja	53	2,7
nee	1.845	95,0
niet geantwoord	44	2,3
totaal	1.942	100,0

### persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen

In tabel IV-68 t/m IV-75 wordt een overzicht gegeven van de achtergrondvariabelen. De gegevens in deze tabellen kunnen niet zonder meer met populatiekenmerken worden vergeleken.

tabel IV-68 *seks (vraag 102)*

	aantal	procent
man	862	44,4
vrouw	1.016	52,3
anders / wil niet zeggen	34	1,8
niet geantwoord	30	1,5
totaal	1.942	100,0

tabel IV-69 *leeftijd (vraag 103; ontbrekende informatie aangevuld vanuit de steekproef)*

	aantal	procent
18 t/m 39 jaar	548	28,2
40 t/m 64 jaar	813	41,9
65 jaar en ouder	581	29,9
totaal	1.942	100,0

tabel IV-70 *hoogste voltooide opleiding (vraag 104)*

	aantal	procent
geen	15	0,8
basisschool	40	2,1
<i>voortgezet onderwijs</i>	478	24,6
praktijkonderwijs	77	4,0
vmbo-basis, -kader -gl of vergelijkbaar	150	7,7
vmbo-tl, mavo, mulo of vergelijkbaar	138	7,1
havo, mms of vergelijkbaar	62	3,2
vwo, hbs of vergelijkbaar	13	0,7
voortgezet onderwijs, niet gespecificeerd	38	2,0
<i>vervolgonderwijs</i>	1.299	66,9
mbo (niveau 1)	50	2,6
mbo (niveau 2, 3, 4)	380	19,6
hbo	611	31,5
wetenschappelijk onderwijs	248	12,8
vervolgonderwijs, niet gespecificeerd	10	0,5
anders	53	2,7
weet niet	11	0,6
niet geantwoord	46	2,4
totaal	1.942	100,0

tabel IV-71 *niveau hoogste voltooide opleiding (ontleend aan vraag 104)*

	aantal	procent
(nog) geen startkwalificatie	377	19,4
startkwalificatie	606	31,2
hbo / wetenschappelijk onderwijs	880	45,3
anders / niet bekend	79	4,1
totaal	1.942	100,0

tabel IV-72 *type huishouden (vraag 105)*

	aantal	procent
alleenstaande	343	17,7
twee partners, geen kind(eren)	762	39,2
twee partners en kind(eren)	662	34,1
eenoudergezin	114	5,9
anders / weet niet / niet geantwoord	61	3,1
totaal	1.942	100,0

tabel IV-73 *plaats in het huishouden (vraag 106)*

	aantal	procent
de alleenstaande bewoner	343	17,7
een van de twee partners	1.334	68,7
hoofd eenoudergezin	72	3,7
kind (18+)	140	7,2
anders / weet niet / niet geantwoord	53	2,7
totaal	1.942	100,0

tabel IV-74 *aantal personen in het huishouden van de respondent (vraag 107)*

	aantal	procent
één	343	17,7
twee	813	41,9
drie	314	16,2
vier	315	16,2
vijf	89	4,6
zes	20	1,0
meer dan zes	8	0,4
niet bekend	40	2,1
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-75 *wijk en buurt (gebaseerd op vraag 108 - postcode; ontbrekende informatie aangevuld vanuit de steekproef)*

	aantal	procent
<i>Centrum</i>	318	16,4
Dorp	84	4,3
Stadscentrum	75	3,9
Palenstein	69	3,6
Driemanspolder	90	4,6
<i>Meerzicht</i>	228	11,7
Meerzicht-West	147	7,6
Meerzicht-Oost	81	4,2
<i>Buytenwegh de Leyens</i>	318	16,4
Buytenwegh	140	7,2
De Leyens	178	9,2
<i>Seghwaert</i>	257	13,2
Seghwaert-Zuidwest	125	6,4
Seghwaert-Noordoost	132	6,8
<i>Noordhove</i>	127	6,5
Noordhove-West	59	3,0
Noordhove-Oost	68	3,5
<i>Rokkeveen</i>	351	18,1
Rokkeveen-West	128	6,6
Rokkeveen-Oost	223	11,5
<i>Oosterheem</i>	331	17,0
Oosterheem-Zuidwest	98	5,0
Oosterheem-Noordoost	233	12,0
<i>overig / wijk onbekend</i>	12	0,6
<b>totaal</b>	<b>1.942</b>	<b>100,0</b>



## BIJLAGE V antwoorden op open vragen

### V-1 toelichtingen bij de rapportcijfers voor informatie door het Wmo-loket (vraag 65b)

#### rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 1

- Ik heb een hulpvraag voor mijn moeder ingediend maar dat ging zeer stroef en nu moeten we een eigen bijdrage betalen maar ze krijgt nog geen hulp!!!
- Kennis is onvoldoende
- Totaal geen respons laatste 2 maanden meer. Aso beleid niet eens antwoord (?) waardig meer. Laat staan dat je al een Wmo-consulent aan de lijn krijgt. Krijgt na 3 min bandjes te horen en keuzemenu's. Ook via site geen respons, op enquête-site na, dus dat kan wel.
- Voel me een roepende in de woestijn. Totaal geen tijd / aandacht voor mijn persoonlijke situatie. Zou graag dat iemand thuiskomt voor keukentafelgesprek.
- Wijzen standaard alles af.
- Ze denken meer om het gemeentebudget dan om mijn herstel.

#### rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 2

- Erg traag, weinig tot geen actie.
- Tussen kastje en muur, linkerhanden weten niet wat rechterhanden uitspoken! Alles via de telefoniste, nooit rechtstreeks.

#### rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 3

- De ondersteuning voor ZZP'ers is slecht / nihil (m.u.v. Tozo / TONK).
- Ik moet er bijna om lachen dat deze vraag wordt gesteld. De hulp die geboden wordt is ontzettend slecht. Hoe ik het heb ervaren.

#### rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 4

- Aanvraag voor traplift. Reactie: over ongeveer 2 maanden komt er iemand kijken....! Daarom maar traplift gekocht, kon daar niet op wachten.
- Als mantelzorger van mijn man, diverse malen moeten bellen over onterechte eigen bijdrage voor hulpmiddel! Tot herhalens brieven ontvangen van gemeente en CAK.
- Geen goed antwoord gekregen.
- Het was niet duidelijk dat er een maandelijkse bijdrage voor was. Die bijdrage kan je nergens vergoed krijgen, mijn uitkering was zo laag dat ik dat niet kon betalen. De Wmo was toereikend voor een bepaalde instantie, maar dat was niet de juiste instantie voor de hulp die ik nodig had. Te veel miscommunicaties, wat weer mij stress en angst gaf.

#### rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 5

- De gemeente is gestopt met het faciliteren van sporten voor psychisch kwetsbare Zoetermeerders via Reakt, dat is vreselijk: bewegen moet, voorkomt veel leed! InZet is totaal niet voorbereid om het over te nemen. Ik voorzie veel ellende en slachtoffers.
- De wachttijden zijn erg lang.
- Erg ambtelijk.
- Ik vind dat Zoetermeer veel te streng is bij spoedindicatie Wmo huishoudelijke hulp.
- Ik werk zelf 40+ uur in de week, heb een vrouw met fysieke en mentale problemen, de thuiszorg is heel erg slecht en creëert vaak meer problemen als dat ze aan hulp aanbieden. Dit krijgt van mij een cijfer 3, het GGZ krijgt een 7. Dus daardoor de gemiddelde 5. De hulp zou mij als mantelzorger moeten helpen maar dat gebeurt helaas niet waardoor ik naast mijn eigen baan geen vrijetijd zelf heb omdat ik zelf alles moet regelen voor mijn vrouw.
- Veel gedoe helaas.
- Weinig concrete antwoorden.
- Wmo voor onze dochter. Wachttijden enorm lang, niet altijd juiste informatie.

#### rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 6

- Aanvraag procedures vaag en proces, reactie duurt vrij lang.
- De info was prima, de afhandeling was niet fijn.
- Duurt wel lang voordat je teruggebeld wordt, langer dan 6 weken.
- Er is niet veel mee gedaan.
- Ik diende persoonlijk aan een ambtenaar mijn aanvraag in maar na mijn hele hebben en houden op tafel te hebben gelegd kreeg ik de mededeling dat het intakegesprek wel 3 maanden zou kunnen duren. Op dat moment had ik echt hulp nodig. Heel slecht geregeld hier. En zo heerlijk dat Corona overal de schuld van kan krijgen!
- Ik heb de informatie nodig voor mijn betaalde baan, dus niet voor mijzelf of naasten.
- Informatie is prima maar een procedure is traag.
- Je moet vaak dingen uitleggen, en dan maar weer weten door wie je teruggebeld gaat worden.
- Persoon die vanaf de Wmo onze aanvraag behandelt is niet tot slecht te contacteren, ook na terug bel verzoeken
- Soms van het kastje naar de muur gestuurd (aan de telefoon).

- Weinig informatie en lange wachttijden.
- Werken soms langs elkaar heen.
- Wordt erg moeilijk over gedaan. Zou veel meer menselijkheid moeten komen i.p.v. regeltjes. Als je niet tussen de wet en regeltjes valt heb je een probleem. Kijk naar de behoefte i.p.v. de wet en regeltjes!

**rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 7**

- De mensen aan de telefoon spreken duidelijk vriendelijk en geven goede informatie en advies.
- Onduidelijk.
- Snel antwoord gekregen.
- Zaken duren veel te lang. Reacties of dergelijke komen niet binnen de toegezegde periode en moeten wij zelf voor bellen. Anders hoor je niets.

**rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 8**

- Ik ben zeer geholpen met de rolstoel die ik via de gemeente heb gekregen.
- Ik heb hulp in de huishouding en ben erg tevreden.
- Ik werd erg goed geholpen bij mijn aanvraag van een driewielers. Alleen jammer dat er tussen de aanvraag en het eerste contact daarover 5 maanden zat!
- I.v.m. werk.
- Laagdrempelig.
- Vanuit mijn werk heb ik regelmatig contact met het Wmo-loket.
- Voldoende info gekregen, aanvraag gedaan alleen heeft het langer geduurd iets terug te horen van Wmo dan staat aangegeven.
- Voor mijn zoon.
- Waren altijd dingen voor mijn ook in Zoetermeer wonende vader en soms ging het goed naar ook wel eens erg moeizaam.

**rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 9**

- Goed geholpen.
- Niet nodig.
- Prettig gesprek, goed geholpen.

**rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 10 - zeer tevreden**

- Duidelijk.
- Ik heb voor mijn bejaarde schoonmoeder via Wmo een busje geregeld, daar is zij, maar ook wij voor haar, héél erg blij mee!

**rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = geen oordeel**

- Is al geruime tijd geleden geweest. Was puur informatief en toen nog niet dringend. Dus vergeten.

**rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = niet geantwoord**

- Ben in afwachting.
- Mijn vrouw wil t.z.t. huishoudelijke hulp.

## V-2 toelichtingen bij de belasting die mantelzorgers ervaren (vraag 75b)

### toelichtingen bij het antwoord: 'een zeer lichte belasting'

- Boodschappen doen.
- Je groeit er in mee.

### toelichtingen bij het antwoord: 'een lichte belasting'

- Ben zelf reumapatiënt.
- Boodschappen meenemen.
- Door extern wonen nu licht. Eerder zwaar!
- Door long Covid getroffen dochter opgenomen in het ouderlijk huis. Zij was niet meer in staat zelfstandig te wonen.
- Gaat vooral om aandacht, hoge werkzaamheden zoals ramen wassen of boom snoeien.
- Het betreft nu maar enkele keren per jaar, maar als dat meer gaat worden, dan gaat de belasting natuurlijk omhoog.
- Het gaat bij vlagen. Gaat het goed met mijn kind, dan is de belasting licht. Gaat het slecht, dan is het loodzwaar.
- ik kan het nu nog goed handelen.
- Ik ondersteun mijn 84-jarige oma.
- Licht omdat ik mijn taken deel met iemand anders. Voor mij alleen zou het te veel zijn.
- Lichte belasting, kan zwaarder worden.
- Mijn man en ik zorgen in de weekenden voor onze volwassen zoon met Down Syndroom. In het weekend woont hij uit huis.
- Mijn vrouw heeft op 11 juni haar linker pols gebroken door een val en is daarna nog tweemaal gevallen en heeft een lichte hersenschudding opgelopen. Heeft nu fysio en is doorgestuurd naar de geriatrie en de val-poli.
- Mijn vrouw is opgenomen in de verpleging en is dementerend.
- Moeder heeft reuma en kan sommige dingen niet meer zelf.
- Op dit moment gaat het goed, dus is de extra belasting t.o.v. een 'normale' gezinssituatie licht. We hebben ook periodes gekend waarin de belasting zeer zwaar was.
- Reisafstand.
- Tijd die het kost gaat van eigen tijd af. Soms is balans studie, werk, gezin, zorg en ontspanning wat lastig te combineren.
- Voor een volwassen zoon met verslaving / depressie.
- Zwaarte kan wisselen. Soms zwaar tot heel zwaar.

### toelichtingen bij het antwoord: 'een zware belasting'

- twee huishoudens schoonhouden is best pittig. Boodschappen en ziekenhuisafspraken zijn lichte belastingen
- Daar kan de gemeente Zoetermeer helaas niets aan veranderen.
- Gek.
- Heen en weer rijden: moeder in Heemskerk, dochter in Gouda, partner Zoetermeer.
- Het betreft de inlevering van een groot stuk vrijheid.
- Man heeft kanker gehad.
- Mantelzorg verricht je niet af en toe. Dat is een constante belasting. Geen dag vrij, geen uur geen zorgen.
- Mantelzorgen naast een 36-urige werkweek valt tegen.
- Mijn zus doet het zwaarste omdat ze in de provincie Groningen woont, waar mijn ouders naar toe verhuisd zijn. Ik ben voor de morele steun en meedenken van vraagstukken en casussen.
- Zelf in de ziektewet door een aanrijding probeer ik nog altijd de hulp te bieden die nodig is maar dat is zwaar.

### toelichtingen bij het antwoord: 'een zeer zware belasting'

- Combinatie zorg en (betaalde) baan is zwaar, zeker als je zelf de 60 gepasseerd bent. De coronamaatregelen kwamen daar nog eens bovenop.
- Langdurig proces. Geen uitzicht op volledig herstel van ouder.
- Los van de fysiek verleende zorg is de regelgeving aangaande een Wmo- / PGB-aanvraag bijzonder tijdrovend en lastig. In mijn geval betreft het de gemeente Den Haag. Een paarse krokodillen verhaal. Van het kastje naar de muur. Kost zeer veel tijd, energie en stress.
- Mijn gezondheid neemt af en de druk vanuit de mantelzorg alleen maar toe.

### toelichtingen bij het antwoord: 'een te zware belasting'

- Drie kinderen met problemen, psychisch en lichamelijk.
- Er is geen handboek voor, je moet zelf je weg zien te vinden in het doolhof van wetten, zorgaanbieders etc.
- Om 7 dagen per week te moeten zorgen, is mentaal en lichamelijk erg zwaar.

- Zoals een paar vragen geleden gemeld: buiten dat ik zelf 40+ uur werk moet ik daarnaast voor mijn vrouw en moeder (Gouda) veel regelen omdat de thuiszorg in Zoetermeer tekort schiet en het nieuwe plan van de thuiszorg gaat niet aansluiten bij de mentale problemen van mijn vrouw en het mogelijk nog moeilijker maken voor ons vanwege de sociale beperking. Mijn vrouw moet vaste mensen hebben. Mijn moeder heeft zelf last van discriminatie vanuit de gemeente Gouda waardoor ze nul hulp kan krijgen. Voorbeeld: ze is 73. Heupoperatie gehad, loopt met rollator. Ze vraagt een pas aan voor het hoppe busje en ze krijgt een nee en antwoord: maak maar gebruik van het openbaar vervoer. Als je in Gouda kijkt krijgen alleen de Marokkanen alles geregeld.

**vraag 75a niet beantwoord; wel een toelichting**

- Geen belasting.



### V-3 behoefte van mantelzorgers aan (aanvullende) ondersteuning (vraag 82)

#### antwoorden van mantelzorgers die zich voldoende ondersteund voelen (vraag 81)

- Achterwacht, zodat ik veilig weg kan hulp bij de zwaardere werkzaamheden, maar dat kan ik inkopen.
- Begeleiding van mijn moeder
- De administratieve rompslomp die komt kijken bij de aanvraag van jeugdhulpverlening en Wmo (nu zoon 18 wordt) zou wel wat minder mogen. Mijn ervaring in de loop der jaren is dat ik zelf veel achter dingen aan moest en dat weinig mensen de weg in het systeem goed kennen. Dat vraagt veel energie, terwijl ik vanwege de belasting van een kind met autisme die energie niet altijd had. Ook de veranderingen in procedures zorgen dat je soms van het kastje naar de muur gestuurd wordt en dat er veel onduidelijkheid is, ook bij de mensen die het zouden moeten weten. Ik ben bijvoorbeeld laatst, via een rij aan telefoontjes naar diverse partijen, door de laatste partij verwezen naar de eerste die ik zelf gebeld had. Hier gaan dan dagen (en vele minuten in de wacht hangen) overheen. Het zou fijn zijn als er bijvoorbeeld een zorgcoördinator zou bestaan die goed thuis is in de sociale kaart van Zoetermeer, die meedenkt wat er nodig is en daarmee een stukje verlichting kan geven. Ikzelf ben prima in staat om mijn zaken te regelen, maar ik denk dat er ook mensen verstrikt raken in het web van onduidelijkheid. Met alle vervelende gevolgen van dien.
- De mate van mantelzorg is nog laag, dus ik heb geen ondersteuning nodig. Hoe het gaat als ik wel meer ondersteuning nodig heb, en hoe ik dat dan ervaar, dat weet ik nu nog niet natuurlijk.
- Geen, niets, niet nodig, weet ik zo gauw niet (*5 keer genoemd*)
- Geen mening, alles nu goed onder controle.
- Geld.
- Het zou mooi zijn als mijn moeder ondersteuning kreeg (schoonmaak).
- Huisarts naar ons toe komen bij klachten i.p.v. er zelf naar toe gaan met patiënt.
- Hulp van buitenaf.
- Indien nodig springen kleinkinderen bij.
- Info.
- Lastig als je mentor bent van je broer die in een andere stad woont. Je weet daar niet de weg zoals in je eigen stad. Stichting MEE werkt bijvoorbeeld niet samen met andere gemeenten.
- Paar dagen 100% overname van de mantelzorg. 7 dagen per week en 24 uur per dag is veel.
- Pas als ik zelf behoeftig word.
- Teveel aan verschillende zorginstanties. Te veel versnippering.
- Vrij parkeren bij de woning van m'n ouders in het Stadshart.
- Wij redden ons nog prima samen.
- Zelf niet om hulp verzocht.

#### antwoorden van mantelzorgers die zich niet voldoende ondersteund voelen (vraag 81)

- Aandacht
- Afschaffing van de mantelzorg. Het grootste gedeelte van de mantelzorg bestaat uit activiteiten die vanwege besparingen ongevraagd bij de naaste van de zorgbehoevende zijn neergeplempt.
- Afstemming van behandelaars. Afspraken minimaliseren.
- Betere voorlichting over mogelijkheden en betere medewerking (bijvoorbeeld bij aanvragen auto-invalidekaart).
- Dat het vanuit elke werkgever wordt toegestaan je werk ook uit te kunnen voeren op de plek (zowel binnen als buiten Zoetermeer) waar je mantelzorg verleent.
- Dat ik in mijn eigen gemeente mantelzorgondersteuning kan krijgen, ook al woont mijn moeder elders.
- De overheid legt de zorg van hulpbehoevenden bij directe familie. Aanspraak op voorzieningen is bij de gemeente gelegd. Mijn ervaring is dat er te weinig gekwalificeerd personeel is om aanvragen te behandelen. Het lijkt er sterk op dat de focus ligt op het zo min mogelijk verstrekken van voorzieningen (in mijn geval de gemeente Den Haag). Behoeft aan een eenvoudiger regelgeving en meer empathisch personeel.
- Een buitenstaander die contact onderhoudt met de mantelzorgbehoefte.
- Genoeg PGB budget voor mijn moeder.
- Gesprek met mij en beide ouders.
- Goed contact.
- Het familielid woont buiten Zoetermeer.
- Het zijn altijd dezelfde mensen in een familie die handelen en die van de zijkant kritiek geven.
- Het zijn zware dingen die doorgaans door een man worden gedaan, maar dan ook alle zware taken. En ik wil niet te pas en te onpas iemand om hulp vragen.
- Iets meer vrije tijd voor mezelf.
- Ik zou het fijn vinden als, wanneer ik even niet naar mijn bejaarde en gehandicapte moeder kan, iemand anders haar zou opzoeken zodat ik me dan niet zo bezwaard zou voelen.
- Is niet nodig.
- Kan ik zo niet zeggen.
- Meedenken, meekijken met wat hier speelt en van daaruit advies over mogelijkheden.
- Meer begrip.
- Meer hulp, meer bejaardenvoorzieningen bejaardentehuis zodat ze niet vereenzamen en vervuilen.
- Meer hulp.
- Meer ondersteuning vanuit de gemeente zoals een vaste casemanager voor mij en mijn kind (gezin) zou fijn zijn. Niet elk jaar een ander die moet bepalen over de zorg die nodig is.

- Niet van toepassing ( 3 keer genoemd)
- Onduidelijk wat de mogelijkheden zijn.
- Papier regelen, digitaal werk.
- Parkeerfaciliteiten zoals een invalidenkaart of zo, om iets gemakkelijker ergens voor de deur te mogen parkeren.
- Rare vragen, ja of nee. Er zijn ook nuances.
- Vergoedingen.
- Verlichting huishoudelijke taken.
- Vervoer van mijn kind naar de zorginstelling. Dat is in Utrecht en wordt niet meer vergoed. Dat doe ik nu zelf: twee keer per dag heen en terug met de auto, wat per dag 3 uur aan tijd kost. En klauwen met geld. Ik heb dit jaar al 20.000 zorgkilometers gereden. Op eigen kosten. Heb wel tegemoetkoming gevraagd, maar gemeente weigert.
- Zelf een paar uur vrij zijn.
- Zie een paar vragen terug het antwoord, thuiszorg is flut en het nieuwe plan zal voor onze situatie geen verbetering gaan geven.
- Zou niet weten, zou liever niet doen denk ik.

#### V-4 waarom niet gereageerd op discriminatie (vraag 96)

- Als ik reageer is er reden om ermee door te gaan. Daarnaast was er geen geweld van toepassing, dat houd ik graag zo.
- Bang dat het uit de hand zou lopen. Ik moest namelijk oprotten naar mijn eigen land. Terwijl ik in Nederland ben geboren.
- Ben van mening dat de man niet goed bij z'n hoofd is.
- Bewijs het maar tegen de politie.
- Coronabeleid wordt door je strot geduwd en ik ga daardoor me niet ineens wel laten vaccineren omdat men dat in Den Haag zo nodig wil opdringen.
- Daar is geen mogelijkheid voor.
- Dan sta je zelf voor schut.
- Dat heeft geen zin.
- Dat is mijn natuur.
- Denk dat zij doen alsof zij het niet begrijpen!
- Denk niet dat dat veel effect heeft.
- Dergelijke mensen met dergelijke opmerkingen kan je het beste negeren. Discussie leidt toch tot niets en tegenwoordig kan je zo een mes tussen je ribben krijgen.
- Eerder wel eens gedaan, maar het is vechten tegen de bierkaai. Voor jou tien anderen.
- Eerlijk gezegd nog niet op gereageerd.
- Er gebeurt toch niets mee.
- Er is geen handhaving!
- Er wordt toch niet iets mee gedaan.
- Fietsend. Ging te snel (geen tijd om iets terug te zeggen).
- Geen behoefte aan.
- Geen bewijs voor.
- Geen zin in gedoe, maar was het wel van plan om bij de volgende keer wel te doen.
- Gemeente doet niets
- Gemeente Zoetermeer heeft het gefaciliteerd.
- Heeft geen zin, zonde van je tijd.
- Heeft geen zin, helpt niet. (*10 keer genoemd*)
- Heeft geen zin bij onze Arabische mede-Nederlanders.
- Heeft geen zin: blanke mensen worden niet gediscrimineerd.
- Heeft geen zin: maatregelen zijn te beperkt.
- Heeft geen zin. De discriminatie wordt in de samenleving als normaal beschouwd.
- Heeft weinig zin en wil escalaties voorkomen.
- Het heeft geen nut. Een conversatie met deze mensen escaleert. Aangifte bij politie heeft geen zin, gezien het altijd meerdere tegen één zijn. Ik ben wel eens opgekomen voor een oudere Nederlandse dame die discriminerende teksten naar haar hoofd kreeg omdat ze vroeg of de jonge "getinte" lui haar er langs wilde laten op de stoep met haar rollator. Wanneer je hier iets van zegt ben je een kanker blanke, een NSB'er of net zo erg als Hitler. De getinte jongelui hebben het gevoel de baas te zijn in de wijk Oosterheem. Nieuwe discussies ga ik niet aan.
- Het moet klaar zijn met alle gezeur over zaken die hier horen te zijn. Ik ben er klaar mee.
- Het voelt zinloos. Sommige mensen staan niet open voor een kwetsbaar gesprek.
- Het was in Buytenwegh en het is daar momenteel niet best...
- Het zijn de regels die discrimineren. De houding van de overheid en de media ten opzichte van ongevaccineerden wat betreft de covid prik. De druk om de prik te halen. Ik wil die prik niet en dat is mijn recht. Daarvoor hoef ik niet buitengesloten te worden.
- Ik ben daar ook vrijwilliger. En het was niet bespreekbaar!!!
- Ik ben niet bekend met wat voor acties er ondernomen kunnen worden wanneer mensen op straat jou uitschelden. De moeite doen om een persoon op straat te identificeren en langs te gaan bij de gemeente voelt zinloos. Er valt ook niet veel tegen te doen, behalve onderwijs over cultuur / ras / acceptatie van jongs af aan.
- Ik ben niet zo snel gediscrimineerd! Meestal zeg ik er wat van, dan bieden ze hun excuus aan.
- Ik blijf kalm.
- Ik doe wel mee.
- Ik ga daar gewoon niet meer heen, ook niet als het wel mag.
- Ik heb mezelf zo goed mogelijk duidelijk proberen te maken aan deze agent en denk er nog steeds aan om deze ervaring te delen met het politiebureau, omdat het gewoon heel belangrijk is dat men begrijpt dat ook een "onzichtbare" ziekte als diabetes ongelofelijk gevaarlijk is. Omtrent de straatintimidatie die ik ervaar: wanneer ik in het openbaar ben lukt het mij soms om hier iets van te zeggen, maar vaak schrik ik te erg en klap ik dicht. Wanneer er geen andere mensen bij me zijn kan ik niet anders dan dit gewoon over me heen te laten komen, omwille mijn eigen veiligheid.
- Ik sta daar boven (*2 keer genoemd*).
- Ik voelde me machteloos.
- Ik vond het de moeite niet waard, ik weet wel beter.
- Ik was in het Stadshart, werd niet netjes of nauwelijks geholpen door personeel en ze keken me raar aan
- In Nederland wordt dit volgens het gerecht niet als discriminatie gezien.

- Is het de moeite waard? Waarom escaleren als je kan de-escaleren? Schelden doet geen pijn en het zegt meer over hen dan over mij.
- Is het niet altijd waard.
- Je kan er niets aan doen en het valt wel mee. Je moet er niet te zwaar aan tillen, alles is tegenwoordig discriminatie en het komt ook wel ergens vandaan. Zelf normaal doen is de beste oplossing, net als humor hebben.
- Je staat toch in je hemd als Nederlander.
- Je wilt geen ruzie op straat. Ik ben zwanger dus veiligheid baby gaat voorop.
- Kan niet.
- Laat ze maar zitten omdat zij begrijpt mij niet.
- Lastig aan te tonen dat het om discriminatie gaat.
- Mensen zullen er niks mee doen. Ze zouden gewoon raar naar me kijken. Alleen als je zoiets meemaakt, kan je het begrijpen.
- Niet belangrijk. Zegt genoeg over de anderen.
- Niet zó erg dat ik veel last heb gehad.
- Omdat asielzoekers toch altijd voorrang krijgen, ook al staan mijn kinderen al eindelijk ingeschreven voor woonruimte
- Omdat dat alleen maar zou escaleren. Ben zelf van blanke afkomst en de persoon bleef alleen maar roepen dat ik handelde uit discriminatie maar dat was alleen uit veiligheidsoverwegingen maar daar wilde de persoon in kwestie niet naar luisteren.
- Omdat de buurt nog harder erin gaat met pesten, met name één persoon maakt me overal zwart.
- Omdat de discriminatie vanuit de overheid wordt aangewakkerd.
- Omdat dit moeilijk te bewijzen is. Waarom worden mijn zoon en vriend van ander ras wel aangesproken en blanke vrienden die daarvoor fietste niet?
- Omdat dit niet helpt.
- Omdat er niet te reageren valt, deze tweespalt wordt door de overheid uitgelokt.
- Omdat er toch niks wordt gedaan. Veel blanke, oudere Nederlanders zijn racistisch.
- Omdat het geen zin heeft en de sfeer alleen maar verder verpest.
- Omdat het hopeloos is niemand luistert en doet er iets aan. Het is zoals het is.
- Omdat het niet helpt en of je niet gehoord wordt.
- Omdat het overal hetzelfde is. Als je aangeeft dat je een plek wil op een woonwagenkamp in Zoetermeer. Omdat je van origine uit Leiderdorp komt vanaf een woonwagenkamp. Hoor je gewoon nooit iets. Alles netjes ingevuld bij de door de gemeente gestuurde formulieren. En je hoort niks. Dan bel je er netjes achteraan, nou dan merk je het alweer zodra je uitlegt waar het over gaat. Liever helpt niemand je, dus dat uit zich in het bekende van het kastje naar de muur sturen.
- Omdat ik blank ben en er dan niets van mag zeggen anders ben ik een racist. Bij het lezen denkt u dit nu ook. Het beleid heeft een omgekeerd effect.
- Omdat ik diegene nu zelf een koekje van eigen deeg geef en niet meer bang ben.
- Omdat ik het niet gewend ben. In Den Haag is er naar mijn mening minder sprake van discriminatie. In het centrum van Zoetermeer word je vaak raar aangekeken en worden er soms woorden naar je geroepen.
- Omdat ik weet dat het geen zin heeft.
- Reageren is het voeden van discriminatie. Je kan er beter boven staan.
- Scenario 1: Het is / lijkt mij niet wijs om tegen de politie in te gaan. Scenario 2: Ik voelde me ondermijnd door mijn werkgever die seksistische opmerkingen maakte. Het leek mij slimmer (en vooral gemakkelijker) om mijn ontslag in te dienen. Scenario 3: Technisch gezien word ik op basis van mijn leeftijd benadeeld bij het afsluiten van autoverzekeringen. Dit is echter beleid, waardoor ik hier niet tegenin ga.
- Soms is de aanleiding niet groot genoeg om er wat van te zeggen.
- Ter voorkoming van escalatie.
- Uiteraard wel gereageerd maar actie ondernemen is verder niet heel zinvol.
- Waarom zou ik, het is discriminatie maar als ik er een punt van maak dan ben ik een van die donkere die tegen de witte gaat voor iets kleins. .
- Wat kan je doen tegen de overheid?
- Wat kun je doen? Ik heb werkelijk geen flauw idee, met een aangifte kom je toch geen stap verder en het kost alleen maar tijd. Als de politie überhaupt al tijd heeft om de aangifte op te nemen en laat staan onderzoek te verrichten.
- Wat valt er te ondernemen tegen politie die gewoon geen gehoor geeft aan meldingen van overlast, ruzies bij de bureaus waar jongere kinderen inwonend zijn, meldingen over kennissen die bij de bureaus komen en druggebruikers zijn! Als ik wat tegen een agent hierover zeg, mag ik straks een nachtje de cel in, nee dank je!
- Wat voor nut heeft om het te melden als je vervolgens er niks meer overhoort hoe het staat met je klacht? De witte Hollander denkt dat ze alles zijn maar ze vergeten een ding: dat dezelfde Hollander een grote slavendrijver was in het verleden.
- Weet niet zo goed hoe ik dat moet aanpakken.
- Wens geen ruzie.
- Woon inmiddels zeventig jaar in Nederland. Dan weet je dat het weleens voorkomt. Heb me erbij neergelegd, niet moeilijk over doen
- Wordt toch niets mee gedaan. Jongere werkzoekenden hebben nu eenmaal de voorkeur bij werkgevers en het is moeilijk te bewijzen: ze hebben altijd standaard 'smoezen'! In de media komen autochtone personen steeds minder aan bod: dit geldt ook bij vele andere situaties.
- Ze blijven toch discrimineren.....niks helpt...eigenwijze donderstenen.
- Ze ontkennen toch alles.

## BIJLAGE VI berekening kengetallen

### VI-1 kengetal voor eenzaamheid

Over eenzaamheid is een enquêtevraag gesteld in de vorm van elf uitspraken met elk drie antwoordmogelijkheden (*ja*, *min of meer* en *nee*). De vraagitems uit vraag 89 (hieronder) vormen een standaardset ontleend aan onderzoek van De Jong Gierveld (1985) - zie p.22.

**Wilt u voor elk van de volgende uitspraken aangeven in hoeverre die op u, zoals u de laatste tijd bent, van toepassing is?**

- |          |   |
|----------|---|
| <b>a</b> | er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse probleempjes terecht kan. |
| <b>b</b> | ik mis een echt goede vriend of vriendin.   |
| <b>c</b> | ik ervaar een leegte om mij heen.   |
| <b>d</b> | er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.                           |
| <b>e</b> | ik mis gezelligheid om mij heen.  |
| <b>f</b> | ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.  |
| <b>g</b> | ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.   |
| <b>h</b> | er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.                                       |
| <b>i</b> | ik mis mensen om mij heen.  |
| <b>j</b> | vaak voel ik me in de steek gelaten.  |
| <b>k</b> | wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.                        |

Er zijn twee wijzen mogelijk van berekening van een eenzaamheidsscore, op basis van de beantwoording van deze vragen:

- een berekening waarbij waarden worden toegekend aan de drie antwoordmogelijkheden per item;
- een berekening waarbij de antwoorden worden gereduceerd tot een dichotomie.

Dit laatste gebeurt in de onderstaande berekening: de middelste categorie wordt samen genomen met een van de twee andere categorieën. De score van eenzaamheid wordt dan (op respondentniveau) als volgt berekend:

De *emotionele eenzaamheidsscore* is het aantal keren dat de respondent heeft geantwoord met *ja* of *min of meer* op de items b, c, e, f, i, en j.

De *sociale eenzaamheidsscore* is het aantal keren dat de respondent heeft geantwoord met *nee* of *min of meer* op de items a, d, g, h, en k.

De *totale eenzaamheidsscore* is de som van de emotionele en de sociale eenzaamheidsscore. Daarbij geldt als restrictie dat per respondent hooguit één antwoorditem mag ontbreken (de sociale en emotionele eenzaamheidsscores afzonderlijk zijn alleen geldig als er geen enkel antwoorditem ontbreekt).

De totale (individuele) eenzaamheidsscore kan worden vereenvoudigd tot vier niveaus:

*niet eenzaam*: score = 0, 1 of 2; *matige eenzaamheid*: score 3 t/m 8;  
*sterke eenzaamheid*: score = 9 of 10; *zeer sterke eenzaamheid*: score = 11.

**VI-2 kengetal MHI-5 voor psychische gezondheid**

toekenning getalwaarde op basis van het gegeven antwoord						
vraag 90:	altijd	meestal	vaak	soms	zelden	nooit
<b>a</b> Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken erg zenuwachtig?	0	1	2	3	4	5
<b>b</b> Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken zo in de put, dat niets u meer kon opvrolijken?	0	1	2	3	4	5
<b>c</b> Hoe vaak voelde u zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig?	5	4	3	2	1	0
<b>e</b> Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens?	5	4	3	2	1	0
<b>f</b> Hoe vaak voelde u zich gedurende de afgelopen vier weken somber en neerslachtig?	0	1	2	3	4	5

Berekening kengetal MHI-5 per respondent:  $MHI-5 = (a + b + c + e + f) * 4$ .

Het kengetal kan waarden aannemen tussen nul (ongunstig) en 100 (gunstig).

Als grens tussen psychisch gezond en psychisch ongezond wordt voor dit (tamelijk grove) middel een score van 60 gehanteerd:

- $MHI5 \geq 60$  : psychisch gezond;
- $MHI5 < 60$  : psychisch ongezond.