



gemeente

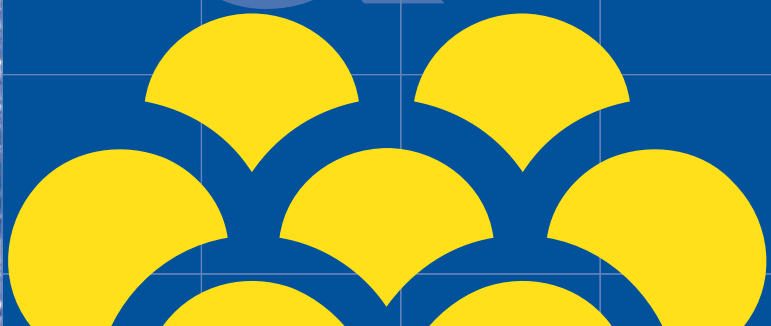
Zoetermeer

omnibusenquête 2011

deelrapport Wet Maatschappelijke Ondersteuning



Onderzoek & Statistiek



Omnibussenquête 2011

deelrapport Wet Maatschappelijke Ondersteuning

april 2012

Directie Bedrijfsvoering, Onderzoek & Statistiek
Coördinatie / organisatie veldwerk:
Analyse en verslaglegging:

team O&S
Bert Ploeger

Opdrachtgever:
Directie Inwoners / Beleid

Willem Crebolder

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	9
1.1 inleiding	9
1.2 doelstellingen	9
1.3 respons	9
1.4 dit rapport	10
2 RESULTATEN	11
2.1 de Wmo	11
2.2 samenleven in de buurt	11
2.3 discriminatie	15
2.4 maatschappelijke ondersteuning	17
2.5 toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen	23
2.6 vrijwilligerswerk, burenhulp, mantelzorg	24
2.7 jongeren; jeugdvoorzieningen	29
2.8 levensstijl	30
2.9 psychische gezondheid	33
3 RESULTATEN NAAR BUURT OF STADSDEEL	37
3.1 algemeen	37
3.2 samenleven in de buurt	37
3.2 psychische gezondheid	38

BIJLAGE I	BEVOLKING, STEEKPROEF, RESPONS	41
BIJLAGE II	BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	43
BIJLAGE III	VRAGENLIJST	45
BIJLAGE IV	TELLINGEN EN TOELICHTINGEN	61
	vragen over: samenleven in de buurt	61
	vragen over: discriminatie	68
	vragen over: maatschappelijke ondersteuning	73
	vragen over: toegankelijkheid	82
	vragen over: vrijwilligerswerk	83
	vragen over: mantelzorg / burenhulp	88
	vragen over: jongeren	92
	vragen over: de levensstijl	96
	vragen over: psychische gezondheid	98
BIJLAGE V	KRUISTABELLEN: ONDERSCHIED NAAR STADSDEEL	103
BIJLAGE VI	BEREKENINGSWIJZE VOOR KENGETALLEN	107

SAMENVATTING

algemeen

Gemeenten zijn met de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk geworden voor maatschappelijke ondersteuning. Dat wil zeggen: voor activiteiten die het voor mensen mogelijk maken om mee te doen in de samenleving.

In 2011 is in de omnibusenquête een aantal vragen gesteld over de Wmo. De thema's die daarbij aan de orde zijn gekomen zijn:

- *samenleven in de buurt;*
- *discriminatie;*
- *maatschappelijke ondersteuning;*
- *toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen;*
- *vrijwillige hulpverlening (vrijwilligerswerk, burenhulp en mantelzorg);*
- *jeugd;*
- *levensstijl;*
- *psychische gezondheid.*

De vragen over de WMO zijn verdeeld over twee afzonderlijke vragenlijsten, en zijn voorgelegd aan twee afzonderlijke steekproeven van 2.000 Zoetermeeders van 18 jaar en ouder. De eerste vragenlijst bevat de vragen over samenleven in de buurt en discriminatie. De overige onderwerpen zijn ondergebracht in de tweede vragenlijst.

De bruikbare respons op de eerste vragenlijst bedraagt 1288 personen (64,4%), die op de tweede vragenlijst 1257 personen (62,9%).

samenleven in wijk of buurt

sociale kwaliteit

De antwoorden op vier stellingen met betrekking tot de sociale kwaliteit van de buurt zijn samengevoegd tot één kengetal. De gemiddelde waarde van dit kengetal (voor heel Zoetermeer) is 6,2 op een schaal van nul (ongunstig) tot tien (gunstig). Het verschil met 2009 en 2010 is klein. Het kengetal voor heel Zoetermeer bedroeg toen 6,2 resp. 6,1.

wijk- en buurtcentra; activiteiten in wijk of buurt

- Van alle respondenten zegt 9% wel eens een wijk- of buurtcentrum te bezoeken.
 - 80% voelt zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de eigen buurt.
 - 21% zegt in het afgelopen jaar actief geweest te zijn om de buurt te verbeteren.
 Bij vragen naar een oordeel over de vrijetijdsactiviteiten in de wijk voor verschillende doelgroepen (kinderen, tieners, alleenstaanden, jonge gezinnen, senioren) geeft men in hoofdzaak antwoord over de categorieën die men kent, of waar men zelf toe behoort. Bij de beoordelingen valt, met name bij tieners, de ongunstige verhouding tussen het oordeel 'voldoende' en het oordeel 'te weinig' op.

discriminatie

Van alle respondenten zegt een kleine 8% zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd gevoeld te hebben. Vaak (in ruim de helft van de gevallen) is er sprake van discriminatie op grond van afkomst. Bij een kwart gaat het om leeftijdsdiscriminatie. Andere vormen van discriminatie worden minder genoemd.

In de perceptie van de respondenten komt discriminatie op grond van ras / afkomst het meest voor in Zoetermeer: 23% antwoordt *vaak*. Discriminatie op grond van religie komt volgens 12% *vaak* voor. Andere vormen van discriminatie, (op grond van leeftijd, sekse / genderidentiteit, seksuele geaardheid en handicap / ziekte) komen volgens minder respondenten *vaak* voor (resp. 4%, 6% en 7%).

Bureau discriminatiezaken

Van alle respondenten heeft 23% wel eens gehoord van het Bureau Discriminatiezaken Hollands Midden en Haaglanden.

maatschappelijke ondersteuning

Van alle respondenten zegt 5% maatschappelijke ondersteuning te ontvangen. Daarnaast heeft nog eens 2% behoefte daaraan. De respondenten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen krijgen deze hulp vaak van een thuiszorgorganisatie (dat geldt voor 54% van hen). Ook familieleden en de gemeente zijn een belangrijke bron van hulp: voor 37% resp. 29% van deze groep.

Wmo-loket

Van alle respondenten heeft 45% wel eens gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis. Van hen heeft 15% daar wel eens informatie opgevraagd. De verstrekte informatie wordt gewaardeerd met gemiddeld een 7,4.

Het *digitale* Wmo-loket is bekend bij 25% van de respondenten. Van deze respondenten heeft 13% daar wel eens informatie gezocht. Van de informatiezoekers meent 79% dat de informatie goed te vinden is. De gevonden info wordt gewaardeerd met gemiddeld een 6,7.

De meetfactor *Waardering klanten verstrekte informatie* bedraagt in 2011: 7,1 (het gewogen gemiddelde van de twee tevredenheidscijfers voor het Wmo-loket).

toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen

Van alle respondenten zegt 4% wel eens problemen te ondervinden met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen. Uit de toelichtingen op dit antwoord blijkt dat met name defecte en ontbrekende liften voor deze mensen obstakels kunnen vormen.

Het gemeentelijke meldpunt toegankelijkheid is bekend bij 10% van de respondenten.

vrijwillige hulpverlening

Er worden drie vormen van vrijwillige hulpverlening onderscheiden: vrijwilligerswerk, burenhulp en mantelzorg.

- 19% is actief als vrijwilliger, vaak bij een sportclub, kerk, moskee of school.

- 70% helpt zijn of haar burenen.

- 14% noemt zichzelf mantelzorger. Van de 173 mantelzorgers onder de respondenten verricht 53% deze zorg meerdere malen per week of zelfs meerdere malen per dag.

jongeren; jeugdvoorzieningen

Er zijn vragen over *jongeren* gesteld aan respondenten met kinderen onder de 24 jaar en aan respondenten die zelf jonger zijn dan 24 (en ouder dan 18 jaar).

- Het merendeel van de ouders (68%) zit wel eens met opvoedingsvragen. Een minderheid binnen deze groep (4%) zegt *regelmatig* met opvoedingsvragen te zitten.

- Ouders en jongeren zijn redelijk eensgezind over de frequentie waarin over en weer problemen voorkomen: *nooit* en *bijna nooit* zijn samen goed voor respectievelijk 80% (ouders) en 77% (jongeren). *Regelmatig* en *af en toe* zijn goed voor 12%, zowel bij de ouders als de jongeren. Bij jongeren gaat het overigens om lage absolute aantallen.

levensstijl*gezonde levensstijl in de opvoeding*

Gezonde voeding en beweging hebben de aandacht van zeer veel ouders (respectievelijk van 95% en 87% van de respondenten met kinderen van nul t/m 19 jaar). Aandacht voor drank, roken en andere drugs (bij de ouders van 10- t/m 19-jarigen) wordt iets minder vaak genoemd: door respectievelijk 63%, 57% en 51% van deze ouders. 33% van de betrokken ouders heeft geen items op het gebied van levensstijl aangekruist.

levensstijl in het eigen gedrag

- ten minste 59% van de respondenten gebruikt alcohol;
- ongeveer 17% van de respondenten rookt;
- 90% van de respondenten gebruikt géén drugs; 1% zegt dat wél te doen. Echter: 9% heeft de vragen over drugsgebruik niet beantwoord;
- 84% van de respondenten streeft naar een gezond voedingspatroon;
- 68% van de respondenten streeft naar voldoende beweging.

Vergeleken met cijfers van de GGD lijken de Zoetermeerse cijfers in elk geval het rookgedrag en alcoholgebruik te onderschatten.

In totaal 143 respondenten (11% van de totale respons) geven aan dat zij in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête hulp gezocht hebben op het gebied van voeding, beweging, alcohol, roken of drugs. In de meeste gevallen gaat het om hulp in verband met het voedingspatroon of beweging.

psychische gezondheid

In zeven vragen is gepeild hoe respondenten zich voelden in de vier weken voorafgaand aan de enquête. Zenuwachtigheid kwam in de beschouwde periode *veel* voor bij 6% van de respondenten; 4% was veelal zó in de put dat niets hem of haar nog kon opvrolijken; 6% was veelal somber en neerslachtig. 6% ondervond veelal hinder van emotionele problemen bij zijn of haar sociale activiteiten. 5% van de respondenten voelde zich in die periode zelden of nooit rustig; 8% had zelden of nooit energie; 4% voelde zich zelden of nooit een gelukkig mens.

Op basis van vijf van deze zeven vragen is een kengetal (MHI-5, eigenlijk voor personen ouder dan twaalf jaar) berekend. Voor 2011 komt de gemiddelde waarde uit op 78,3 op een schaal van nul tot 100. Dat is een fractie hoger dan in de voorgaande jaren.

Van alle respondenten kreeg een kleine 9% in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête professionele hulp bij psychische problemen. Dat zijn 117 personen. Voor de meeste van deze respondenten voldoet de hulp aan hun verwachtingen; 15% is er (zeer) kritisch op.

Als het gaat om de vraag of de ontvangen hulp bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en aan het meedoen aan de maatschappij, zijn de respondenten veel kritischer: 28% ziet weinig of niets van zo'n bijdrage.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september/oktober 2011 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer.

In 2011 is, evenals in voorgaande jaren, een groot aantal vragen gesteld over onderwerpen die samenhangen met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De thema's die daarbij aan de orde zijn gekomen zijn:

- samenleven in de buurt;
- discriminatie;
- toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen;
- (het ontvangen van) maatschappelijke ondersteuning;
- (het verrichten van) vrijwilligerswerk (activiteiten en motieven); (het geven van) burenhulp en mantelzorg;
- jongeren;
- levensstijl;
- psychische gezondheid.

De vraagstelling is grotendeels gelijk aan die uit 2010. Het thema discriminatie is nieuw. Voor het overige zijn er voor enkele thema's kleinere aanpassingen geweest (aanvulling op de vraagstelling, vragen toegevoegd, vragen geschrapt). Opdrachtgever is de directie Inwoners.

1.2 doelstellingen

Doel van het onderzoek is uitspraken te kunnen doen over:

- de sociale kwaliteit in de wijk;
- discriminatie; de bekendheid van het regionale Bureau Discriminatiezaken;
- de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning;
- het gebruik van voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning;
- het Wmo-loket (bekendheid, gebruik en tevredenheid);
- toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen;
- deelname aan vrijwilligerswerk;
- verrichte mantelzorg;
- jongeren (opvoedingsvragen, problemen tussen generaties);
- de nagestreefde levensstijl;
- psychische gezondheid (vóórkomen van emotionele problemen; ontvangen hulp en de beoordeling daarvan).

1.3 respons

Voor de omnibusenquête 2011 zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 inwoners van Zoetermeer, die op 1 september 2011 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in deze steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (bejaardenoord, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende vragenlijsten voorgelegd.

De vragen over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning zijn verdeeld over twee vragenlijsten: de onderwerpen *samenleven in de buurt* en *discriminatie* in de eerste lijst; de overige onderwerpen in de tweede.

De respons op de eerstgenoemde vragenlijst (vraag 25 t/m 47 in bijlage III) bedraagt 1293 personen (64,7%). Vragen met betrekking tot de onderwerpen

samenleven in de buurt en discriminatie zijn (in voldoende mate) beantwoord door 1288 personen (64,4%).

De respons op de tweede vragenlijst (vraag 58 t/m 114 in bijlage III) bedraagt 1270 personen (63,5%). De vragen met betrekking tot de onderwerpen in deze vragenlijst zijn (in voldoende mate) beantwoord door 1257 personen (62,9%).

De Zoetermeerse bevolking is redelijk evenwichtig in de respons vertegenwoordigd: in bijlage I worden kenmerken van de respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand. In bijlage II wordt stilgestaan bij de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van een onderzoek van deze omvang.

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 omnibusonderzoek betrokken. Het hoofdstuk bestaat uit een inleiding en een achttal paragrafen waarin de afzonderlijke thema's van de vragenlijsten aan de orde komen.

In hoofdstuk 3 wordt voor een aantal variabelen onderzocht of de resultaten per stadsdeel variëren.

bijlagen

Een verantwoording van steekproef en respons, gevolgd door een beschrijving van de respons aan de hand van achtergrondvariabelen in tabelvorm, staat in bijlage I. Een bespreking van de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van dit onderzoek staat in bijlage II.

De vragenlijst (onderdeel Wmo en algemene vragen) is opgenomen als bijlage III. De onderzoeksresultaten (rechte tellingen en toelichtingen daarbij) staan in tabelvorm in bijlage IV.

Bijlage V bevat de kruistabellen waarnaar in hoofdstuk 3 wordt verwezen.

Bijlage VI toont de berekeningswijze voor een kengetal voor sociale kwaliteit en voor een kengetal voor psychische gezondheid.

2

RESULTATEN

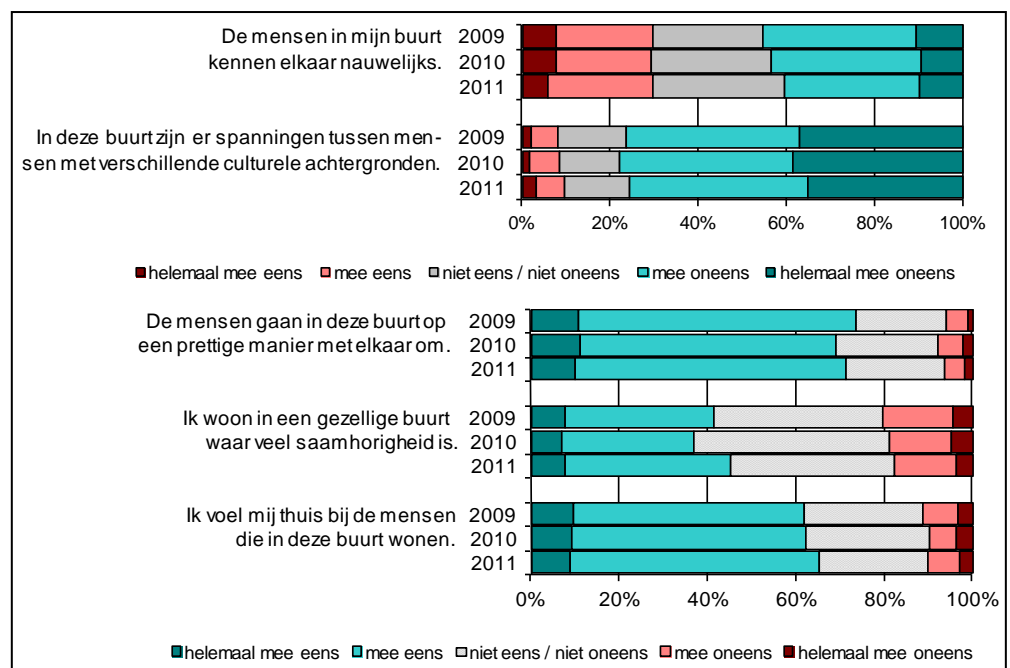
2.1 de Wmo

In de Wet Maatschappelijke Ondersteuning zijn de Welzijnswet, de Wet Voorzieningen Gehandicapten en belangrijke delen van de AWBZ samengevoegd. Gemeenten zijn met de invoering van de Wmo verantwoordelijk geworden voor het beleidsterrein van de maatschappelijke ondersteuning, dat wil zeggen voor activiteiten die het voor mensen mogelijk maken om mee te doen in de samenleving. Dat kan bijvoorbeeld met vrijwilligerswerk en mantelzorg, maar ook met goede informatie en advies, opvoedingsondersteuning en huishoudelijke hulp. Zoetermeer geeft invulling aan deze taak met beleid onder de noemer *Zorgzaam Zoetermeer*. Het gemeentelijke Wmo-loket (zowel een digitaal als een fysiek loket) speelt bij de uitvoering van de wettelijke taken een belangrijke rol.

2.2 samenleven in de buurt

Aan de respondenten zijn enkele stellingen voorgelegd over sociale kwaliteit (in de vragenlijst aangeduid als *samenleven in de buurt*). De vraagstelling is geënt op het onderzoek Leefbaarheid en Veiligheid, een onderzoek dat in Zoetermeer tussen 1997 en 2007 zes keer is uitgevoerd. Aan de set van vier stellingen is één stelling toegevoegd, met als onderwerp: spanningen tussen mensen met verschillende culturele achtergronden.

Van de vijf stellingen zijn er twee in negatieve termen geformuleerd; de andere drie zijn positief geformuleerd. Bovenin figuur 2.1 zijn de reacties op de negatief geformuleerde stellingen weergegeven, onderin die op de positief geformuleerde. In de figuur worden de resultaten van de jaren 2009 t/m 2011 vergeleken. De figuur laat zien dat de respondenten in meerderheid menen dat buurtgenoten elkaar respecteren en goed met elkaar omgaan, maar in iets mindere mate een 'warm buurtgevoel' hebben. De verschillen tussen de drie jaren zijn klein.



figuur 2.1 reacties op vijf stellingen over sociale kwaliteit in 2009, 2010 en 2011. (in procenten: $n_{2009} = 1372$; $n_{2010} = 1300$; $n_{2011} = 1288$)

Naar analogie van het Onderzoek Leefbaarheid en Veiligheid is met de reacties op vier van de stellingen een kengetal vastgesteld. De berekeningswijze van dit getal wordt toegelicht in bijlage VI.¹ De gemiddelde waarde van dit kengetal (voor heel Zoetermeer) is 6,2 op een schaal van nul (ongunstig) tot tien (gunstig). In 2009 bedroeg deze waarde eveneens 6,2; in 2010: 6,1.

ontmoetingsplaatsen; wijk- en buurtcentra

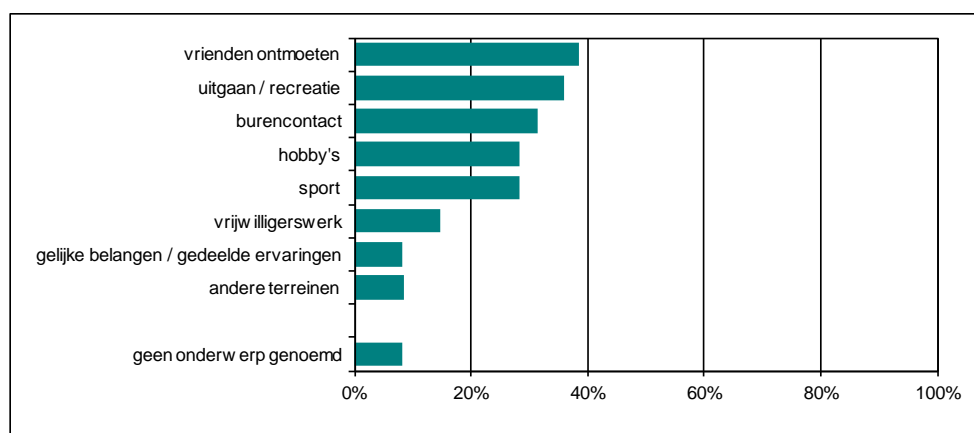
Van alle respondenten zegt 10% behoefte te hebben aan plaatsen waar men andere mensen uit de buurt kan ontmoeten (ook tussen 2008 en 2010 schommelde dit getal rond de 10%). Van de desbetreffende 125 respondenten geeft 47% te kennen niet voldoende gelegenheid te hebben voor contacten met buurtgenoten; 31% heeft daartoe wel voldoende gelegenheid; 16% weet het niet. Zie tabellen IV-6 en IV-7 (p.62).

Van alle respondenten zegt 9% wel eens een wijk- of buurtcentrum te bezoeken (in 2008 was dat 10%, in 2009 9%, in 2010 8%). 6% behoort tot de frequentere bezoekers van een centrum *binnen* de eigen wijk (bezoekt het wijk- of buurtcentrum ten minste eenmaal per maand). 3% bezoekt ten minste eenmaal per maand een centrum buiten de eigen wijk. Zie tabellen IV-8 t/m IV-10 (p.62/63).

contacten met anderen (buiten werk, school en huishouden)

Het merendeel van de respondenten (91%) meent dat hij of zij voldoende contacten heeft, buiten het eigen werk of de eigen school en het eigen huishouden. Ook in de voorgaande jaren lag dit getal in de buurt van 90%. Binnen de groep van 91% wenst 8% wel méér contacten. Een minderheid (7%) zegt te weinig contacten te hebben. Zie tabel IV-11 (p.63).

Aan degenen die aangeven meer contacten te wensen en aan degenen die zeggen te weinig contacten te hebben (in totaal 197 respondenten) is gevraagd op welke gebieden zij meer contacten zouden wensen. Figuur 2.2 toont de reacties. Het ontmoeten van vrienden, uitgaan en burenccontact zijn (evenals in 2009 en 2010) de onderwerpen die het meest worden aangekruist.

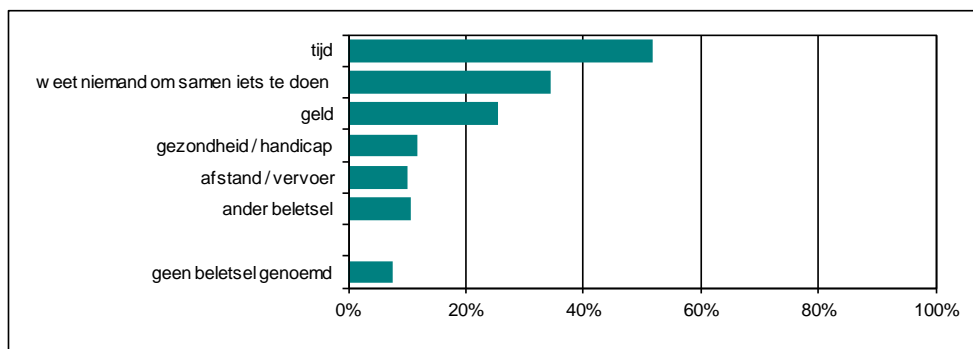


figuur 2.2 terreinen waarop respondenten (die te weinig contacten hebben, of die meer contacten wensen) meer contacten willen hebben (in procenten, $n = 197$; meer dan één antwoord mogelijk).

Beletsels voor het leggen van dergelijke contacten worden getoond in figuur 2.3. Tijdgebrek is voor de 197 respondenten die meer contacten wensen het belangrijkste beletsel (dit wordt door 52% genoemd). Het feit dat men niemand heeft om iets mee te ondernemen scoort eveneens relatief hoog (35% van degenen aan wie de vraag is voorgelegd, dat is 5% van de totale respons).

¹

De scores op dit kengetal mogen niet in absolute zin worden vergeleken met de scores in de eerdere onderzoeken Leefbaarheid en Veiligheid (L&V) en de huidige Veiligheidsmonitor: de dataset van L&V werd, in tegenstelling tot de omnibussenquête, gewogen op basis van leeftijd, geslacht en woonbuurt. Ook de Veiligheidsmonitor kent een weging.



figuur 2.3 beletfels voor het hebben van meer contacten, voor respondenten die meer contacten wensen (in procenten, $n = 197$; meer dan één antwoord mogelijk).

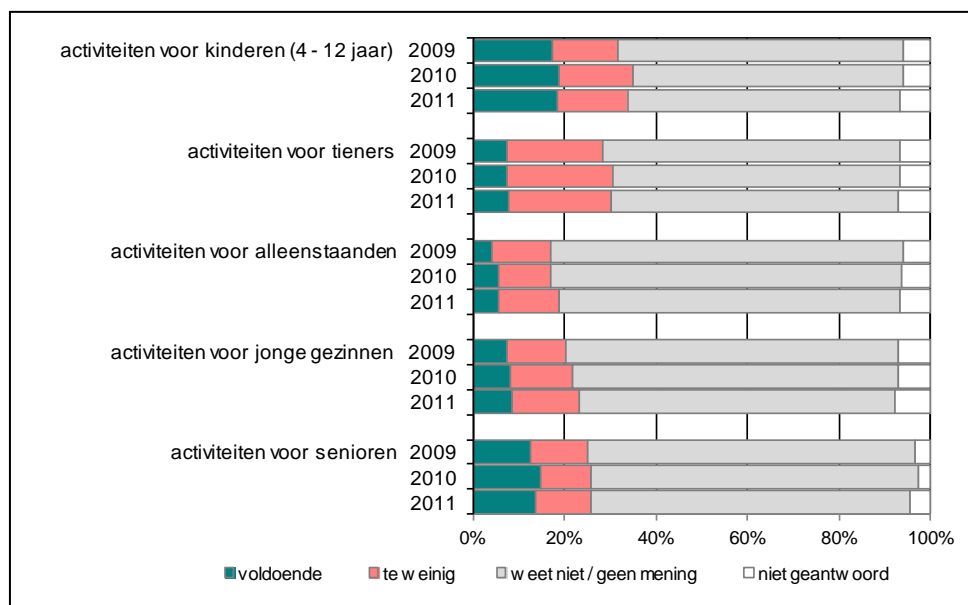
contacten in de buurt; eigen verantwoordelijkheid

De voor hen belangrijkste sociale contacten hebben respondenten in de meeste gevallen in de stad Zoetermeer zelf: dit zegt 55% van de respondenten (in 2008 was dit 56%, in 2009 57%, in 2010 55%). In 28% van de gevallen wonen degenen met wie men het meeste contact heeft ook in dezelfde buurt. Voor 16% van de respondenten geldt dat hij of zij de belangrijkste contacten buiten Zoetermeer heeft. 26% heeft de vraag niet beantwoord (waarschijnlijk in de veronderstelling dat deze vraag niet van toepassing was.).

80% van de respondenten voelt zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de eigen buurt (in 2008: 78%, 2009 en 2010: 77%). 21% zegt over zichzelf dat hij of zij in het afgelopen jaar actief is geweest om de buurt te verbeteren (tabellen IV-14 t/m IV-16, p.64).

activiteitsaanbod in de wijk

Gevraagd naar een oordeel over het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de wijk wordt aangeboden voor verschillende doelgroepen (nader toegelicht als: *sport- en spel-activiteiten, cursussen, culturele activiteiten e.d.*), moet telkens het merendeel van de respondenten het antwoord schuldig blijven (zie figuur 2.4). Dat is logisch: respondenten zullen vooral iets kunnen zeggen over de doelgroepen die in hun eigen huishouden vertegenwoordigd zijn, of over de groepen waarmee zij op een andere manier veel te maken hebben.



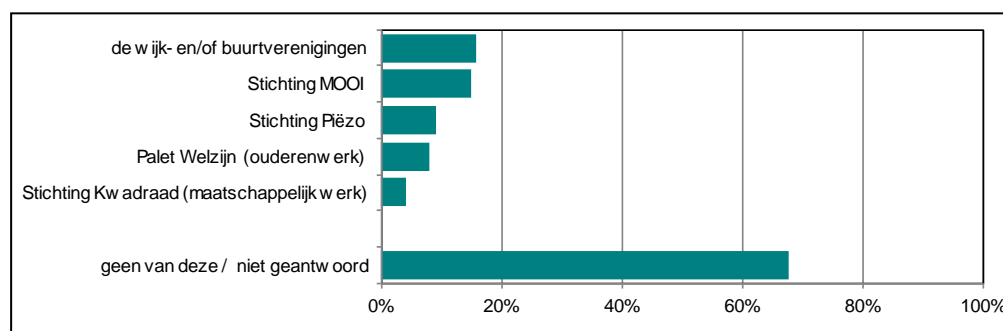
figuur 2.4 beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat voor verschillende doelgroepen georganiseerd wordt in de wijk (in procenten, $n_{2009} = 1372$; $n_{2010} = 1300$; $n_{2011} = 1288$).

Wat in alle jaren opvalt, is dat de getalsverhouding tussen het oordeel *te weinig* en het oordeel *voldoende* bij geen van de onderscheiden doelgroepen echt gunstig is. Met name tieners hebben maar weinig activiteiten in de eigen wijk: een kleine 8% van de respondenten oordeelt dat er *voldoende* activiteiten voor tieners zijn; ruim 22% oordeelt dat er *te weinig* zijn. Het aantal negatieve oordelen is dus bijna driemaal zo groot als het aantal positieve.

In de wijken is een aantal organisaties actief:

- de stichting MOOI organiseert welzijnsactiviteiten, cursussen e.d. voor verschillende doelgroepen, met name (maar niet uitsluitend) voor jongeren.
- Stichting Piëzo heeft centra in Meerzicht, Palenstein, Oosterheem en Buytenwegh. De wijkgebonden activiteiten van Piëzo hebben tot doel: "*de integratie en sociale cohesie tussen wijkbewoners te stimuleren en wijkbewoners individueel uit te dagen om maatschappelijk te gaan participeren*".
- Stichting Kwadraad is een organisatie voor eerstelijns zorg op het gebied van psychosociale, materiële en sociaaljuridische hulp en dienstverlening, die onder meer werkt met wijkcoaches. Zie ook § 2.4.
- Palet Welzijn is het onderdeel van de zorgorganisatie Vierstroom dat zich richt op ouderen en mantelzorgers.
- De wijk- en buurtverenigingen bestaan dankzij vrijwilligers uit de wijk zelf. De verenigingen fungeren als ontmoetingsplaats voor de bewoners, en organiseren activiteiten.

Figuur 2.5 laat zien hoe bekend de respondenten zeggen te zijn met de activiteiten in de wijk van deze organisaties. De wijk- en buurtverenigingen scoren het hoogst, met 16%. De activiteiten van Stichting MOOI zijn bij 15% bekend. Van de overige organisaties ligt de bekendheid van de activiteiten tussen 4 en 9%.



figuur 2.5 bekendheid met activiteiten in de wijk vanuit verschillende organisaties (in procenten, meer antwoorden per respondent mogelijk, $n = 1288$)

De respondenten die bekend zijn met activiteiten of diensten van één van de genoemde organisaties konden deze voorzien van een rapportcijfer. Het onderstaande overzicht (tabel 2.1) laat voor elke (soort) organisatie de gemiddelde beoordeling zien, alsmede het aantal beoordelingen waarop dit gemiddelde is gebaseerd. Alle beoordelingen vallen gemiddeld iets hoger uit dan in 2010.

tabel 2.1 waardering in rapportcijfers voor de door verschillende instellingen georganiseerde activiteiten in de wijk in 2010 en 2011.

(soort) organisatie	2010		2011	
	aantal beoordelingen	gemiddelde beoordeling	aantal beoordelingen	gemiddelde beoordeling
wijk- / buurtverenigingen	108	6,9	113	7,2
Stichting MOOI	103	6,7	130	7,1
Stichting Piëzo	39	7,1	67	7,6
Stichting Kwadraad	26	6,2	21	7,0
Palet Welzijn	32	7,3	67	7,5

2.3 discriminatie

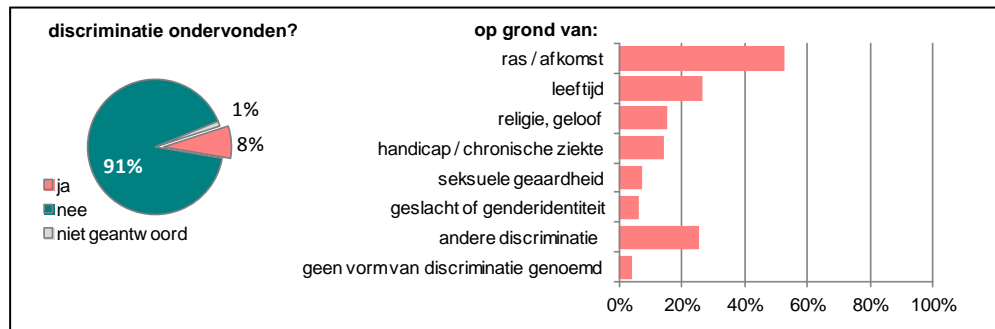
Discriminatie is in de vragenlijst omschreven als: "het benadelen van mensen (of van groepen mensen) vanwege uiteenlopende kenmerken, zoals afkomst, geloof of seksuele geaardheid".

ervaring met discriminatie

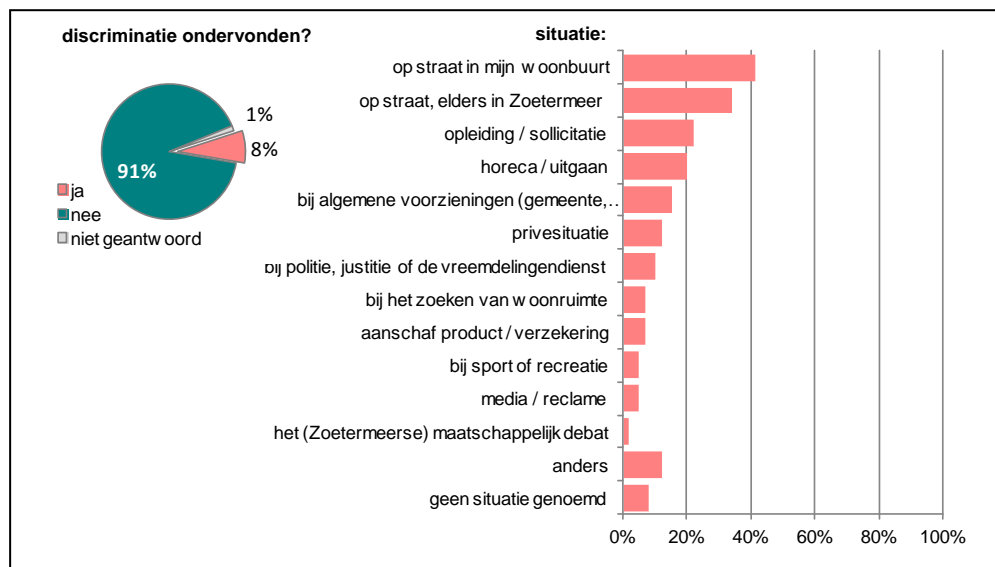
Van alle respondenten zegt een kleine 8% zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd gevoeld te hebben. De figuren 2.6 t/m 2.8 laten zien om wat voor discriminatie het bij deze 8% gaat.

Figuur 2.6 toont de (veronderstelde) discriminatiegronden. Veel van de respondenten die zich gediscrimineerd hebben gevoeld noemen meer dan één grond waarop zij werden gediscrimineerd, gemiddeld zo'n anderhalf per persoon. In een groot aantal gevallen (ruim de helft van de desbetreffende respondenten) is er sprake van discriminatie op grond van afkomst. Bij een kwart gaat het om leeftijdsdiscriminatie. De overige voorgelegde vormen van discriminatie (zoals seksuele geaardheid) worden minder aangekruist.

De *andere* vormen van discriminatie die worden genoemd zijn divers: in een aantal gevallen valt de omschreven vorm van discriminatie eigenlijk samen met één van de voorgelegde vormen. Enkele respondenten noemen benadeling door een instantie, bijvoorbeeld in de sfeer van woninghuur. Enkele respondenten voelen zich als (autochtone) Nederlander gediscrimineerd (p.68).



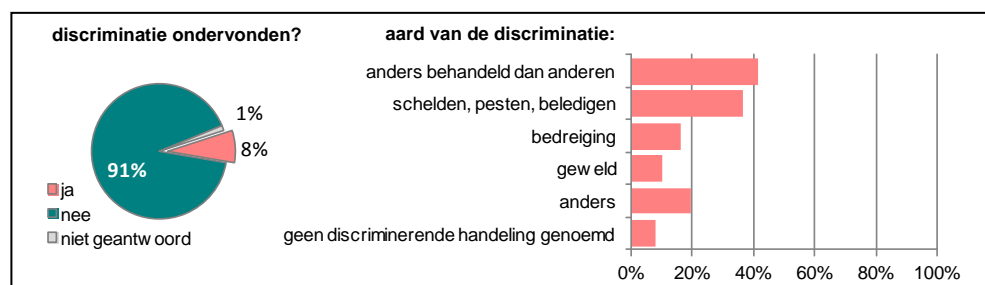
figuur 2.6 *ervaring met discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, n = 1288); de gronden waarop men zich gediscrimineerd voelde (meer antwoorden per respondent mogelijk, in procenten, n = 99)*



figuur 2.7 *ervaring met discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, n = 1288); de situaties waarin zich gediscrimineerd voelde (meer antwoorden per respondent mogelijk, in procenten, n = 99)*

Figuur 2.7 laat zien in welke situaties men zich gediscrimineerd voelde. Gemiddeld noemen de gediscrimineerde respondenten ongeveer twee situaties. Op straat, hetzij in de eigen woonbuurt, hetzij elders in Zoetermeer, ondervond men de meeste discriminatie.

Figuur 2.8 gaat in op de aard van de discriminatie. In de meeste gevallen werd men anders behandeld dan anderen. Vaak ook ging het om pesten, schelden, beledigen. Bedreiging en geweld worden minder genoemd.



figuur 2.8 ervaring met discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, $n = 1288$); de aard van de ondervonden discriminatie (meer antwoorden per respondent mogelijk, in procenten, $n = 99$)

wel of geen reactie op discriminatie

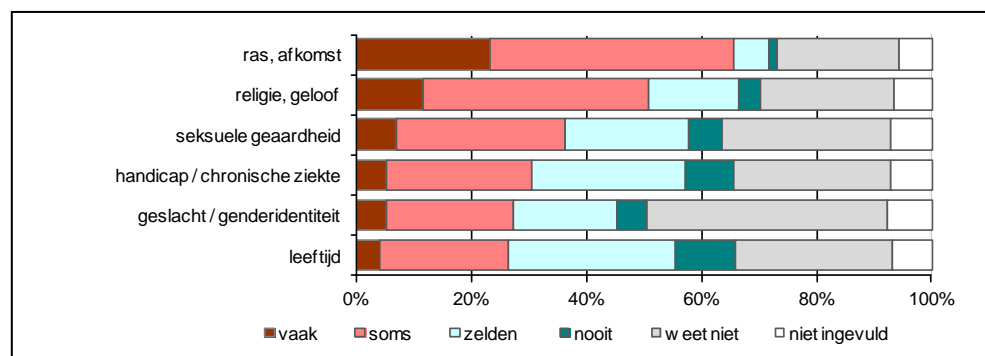
Van de 99 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibussenquête discriminatie hebben ondervonden heeft ongeveer tweederde deel dit laten gebeuren zonder zelf daarop actie te ondernemen. Op p.70 geeft een aantal van hen daarop een toelichting. Hun belangrijkste redenen:

- reageren heeft geen zin;
- er wordt tóch niets aan gedaan;
- angst; het vermijden van conflicten; geen zin in escalatie;
- voelt zich niet echt geraakt door de discriminatie.

Bijna een derde deel (29 respondenten) heeft wél actie ondernomen: enkelen hebben bij de politie aangifte gedaan, enkelen hebben een andere instantie of een vertrouwenspersoon geraadpleegd; enkelen hebben gebruik gemaakt van een klachtenregeling. Een groep van 13 respondenten zegt het zelf te hebben opgelost. Zie tabellen IV-32 en IV-33 (p.70/71).

veronderstelde discriminatie in Zoetermeer

Aan alle respondenten is gevraagd naar hun idee omtrent het vóórkomen van verschillende vormen van discriminatie in Zoetermeer. Figuur 2.9 laat de antwoorden in diagramvorm zien voor zes vormen van discriminatie.



figuur 2.9 verondersteld vóórkomen in Zoetermeer van verschillende vormen van discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, meer antwoorden per respondent mogelijk, $n = 1288$)

Wat opvalt is dat de perceptie van de respons als geheel op enkele punten afwijkt van de door 99 respondenten feitelijk ondervonden discriminatie. Zo komt leeftijdsdiscriminatie in de praktijk mogelijk meer voor dan men veronderstelt; discriminatie op grond van religie of seksuele geaardheid komt mogelijk minder voor. Als het gaat om discriminatie op grond van afkomst (komt vaak voor volgens 23%) is de perceptie in overeenstemming met de ervaring. Deze vorm van discriminatie wordt het meest genoemd, zowel door slachtoffers van discriminatie als door de gehele respons..

Bureau Discriminatiezaken

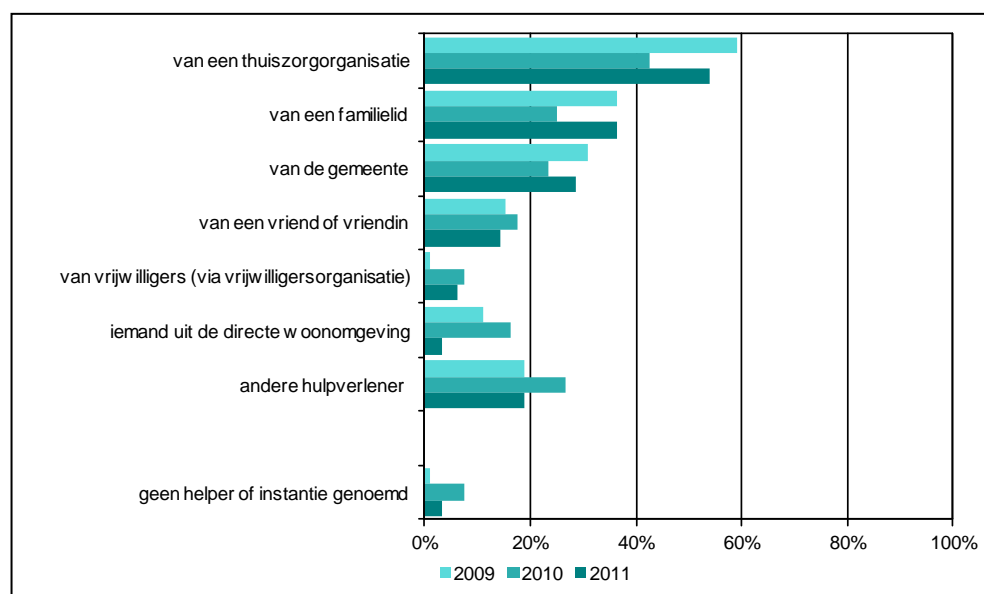
Wie zich als inwoner van Zoetermeer gediscrimineerd voelt, of een melding wil doen van discriminatie, dan wel vragen heeft over discriminatie, kan voor ondersteuning en advies terecht bij het Bureau Discriminatiezaken Hollands Midden en Haaglanden. Dit bureau geeft ook voorlichting en trainingen over gelijke behandeling.

Van alle respondenten heeft 23% wel eens van het Bureau Discriminatiezaken gehoord; 73% heeft er niet van gehoord; de overige respondenten hebben de vraag niet beantwoord (tabel IV-41, p.73).

2.4 maatschappelijke ondersteuning

Bij maatschappelijke ondersteuning gaat het om de hulp van anderen of van instanties, die nodig is om zelfstandig te kunnen blijven wonen en om mee te kunnen doen in de samenleving. Deze hulp kan tal van terreinen omvatten: het doen van boodschappen, het geven van hulp bij het opvoeden, het aanpassen van een woning of het regelen van vervoer. Ook de praktische hulp aan mensen met een handicap of een langdurige ziekte en de hulp aan hun naasten vallen onder de noemer maatschappelijke ondersteuning.

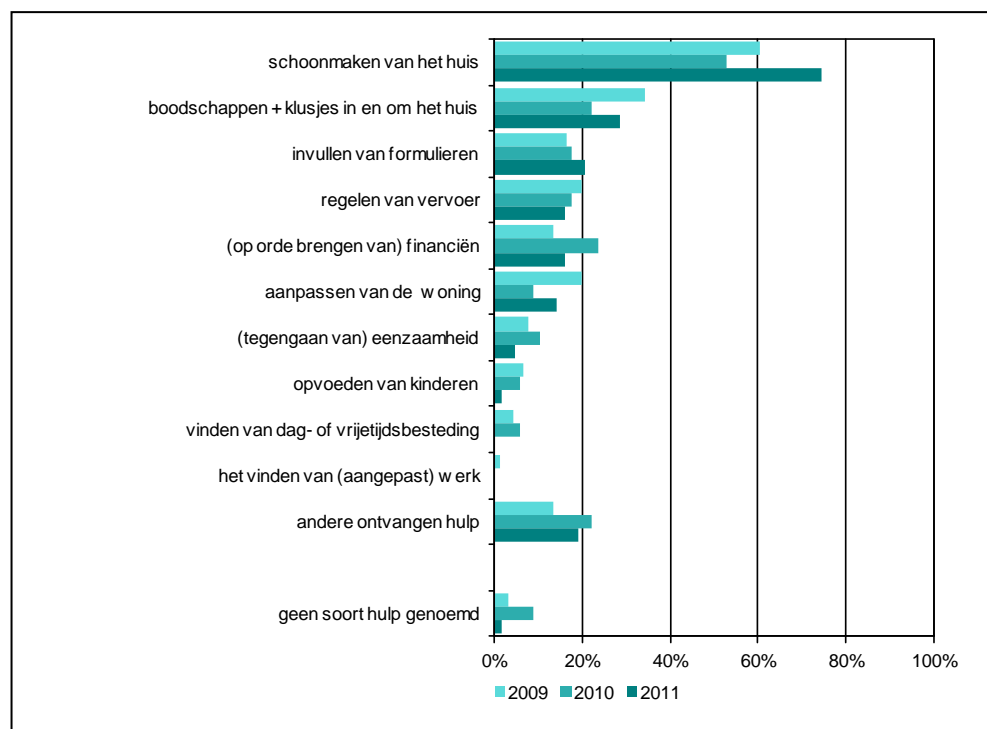
Ten eerste is de respondenten gevraagd naar hun behoefte aan, en het ontvangen van maatschappelijke ondersteuning. Van alle respondenten zegt 5% maatschappelijke ondersteuning te ontvangen (in 2008: 5%; in 2009: 7%; in 2010: eveneens 5%). Daarnaast heeft 2% van de respondenten behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, zonder deze al te ontvangen (tabel IV-42, p.73).



figuur 2.10 instanties en personen waarvan respondenten maatschappelijke ondersteuning ontvangen (in procenten, $N_{2009} = 91$; $N_{2010} = 68$; $N_{2011} = 63$; meer antwoorden per respondent mogelijk)

De 63 respondententen die maatschappelijke ondersteuning zeggen te ontvangen krijgen deze ondersteuning vaak van een thuiszorgorganisatie: dat geldt voor 54% van hen (zie figuur 2.10). Ook familieleden en de gemeente zijn voor deze kleine groep een belangrijke bron van hulp: dat geldt voor 37% respectievelijk 29%.

De aard van de ontvangen ondersteuning is weergegeven in figuur 2.11. *Schoonmaken* en *boodschappen + klusjes* zijn de belangrijkste activiteiten waarbij men ondersteuning ontvangt. De soms ogenschijnlijk grote verschillen met 2010 hoeven niet zoveel betekenis te hebben: het gaat over betrekkelijk weinig respondenten.



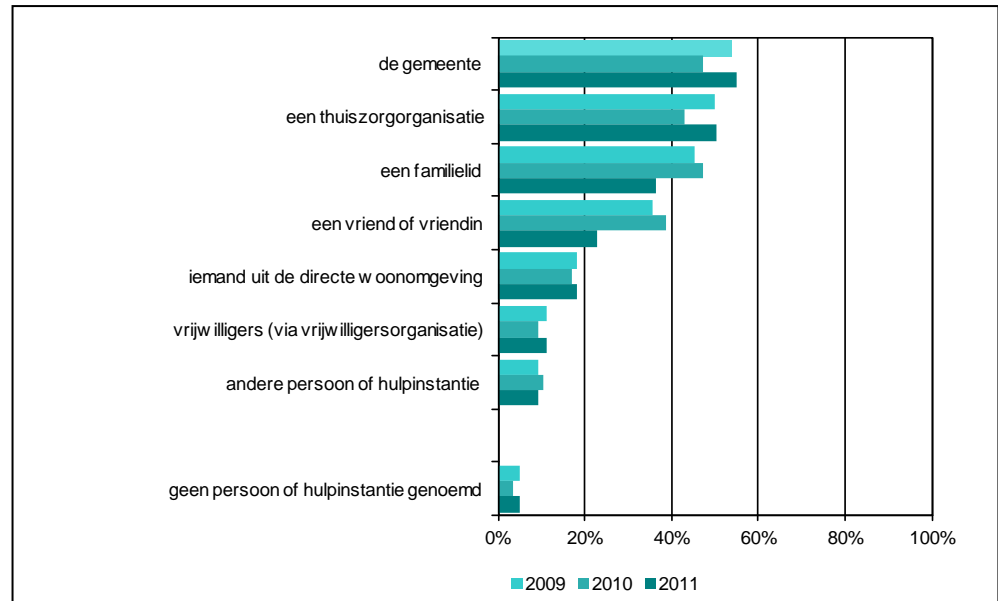
figuur 2.11 activiteiten waarbij men hulp ontvangt (in procenten, $N_{2009} = 91$; $N_{2010} = 68$; $N_{2011} = 63$; meer antwoorden per respondent mogelijk)

Degenen die maatschappelijke ondersteuning ontvangen achten deze merendeels voldoende (58 respondenten, 92%). Twee respondenten (3%) achten de ontvangen hulp niet voldoende (tabel IV-45, p.74).

Aan degenen die nog geen hulp ontvangen, maar wel hulp zouden willen ontvangen (23 respondenten), en aan degenen die de ontvangen hulp onvoldoende achten (twee respondenten) is gevraagd bij welke activiteiten zij meer hulp zouden willen ontvangen. In totaal gaat het dus om 25 personen, 2% van de totale respons. Men kon meer dan één antwoord geven. Het schoonmaken van het huis wordt het meest genoemd: door negen respondenten (tabel IV-46, p.74).

mogelijke aanspreekpunten voor hulpverlening

Aan alle respondenten is gevraagd of zij weten bij wie, of bij welke organisatie zij moeten zijn wanneer zij maatschappelijke ondersteuning nodig hebben. Figuur 2.12 laat de antwoorden zien voor 2009 t/m 2011. Officiële instanties worden het meest genoemd: de gemeente wordt genoemd door 55% van de respons; de thuiszorg door 51%. Ook wil men vaak een beroep op familie of vrienden doen. Bij de 116 antwoorden onder de noemer 'andere persoon of hulpinstantie' (zie p.75) gaat het vaak om de huisarts (ca. 20 keer genoemd) of om het antwoord 'weet niet' (ca. 30 keer genoemd).



figuur 2.12 organisatie of persoon bij wie de respondenten denken te moeten zijn bij behoefte aan (meer)maatschappelijke ondersteuning (in procenten, $n_{2009} = 1372$; $n_{2010} = 1300$; $n_{2011} = 1257$; meer antwoorden per respondent mogelijk)

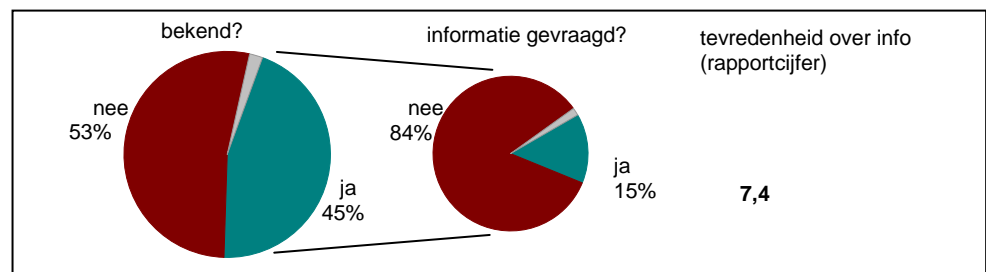
Wmo-loket

De gemeente wordt door veel respondenten als mogelijk aanspreekpunt voor hulpverlening genoemd. Dat klopt, want de gemeente is wettelijk gehouden die rol op zich te nemen. Het Wmo-loket is het gemeentelijke loket voor vragen over wonen, welzijn en zorg, waar alle inwoners terecht kunnen.

fysiek / telefonisch loket

Van alle respondenten heeft 45% wel eens gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis (figuur 2.13). Van hen heeft 15% daar in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête wel eens informatie opgevraagd, hetzij telefonisch, hetzij als bezoeker. De meeste vragen zijn gesteld over het regelen van vervoer en het schoonmaken van het huis (zie p.76).

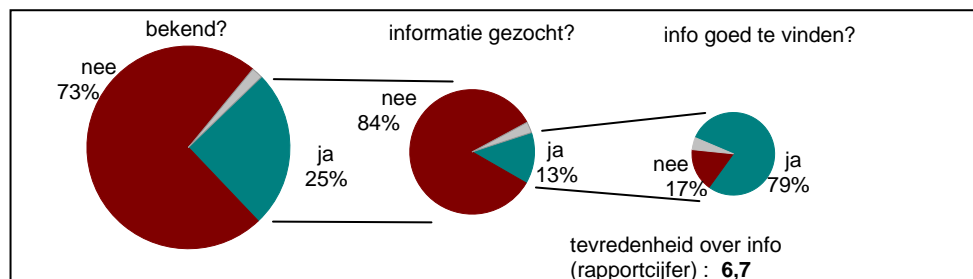
De verstrekte informatie wordt - gemiddeld - gewaardeerd met het rapportcijfer 7,4. De toelichtingen op dit cijfer (p.77) geven een genuanceerd beeld van de kwaliteit van de informatieverstrekking: deze is meestal adequaat en meestal prettig. De toelichtingen bij onvoldoende waarden hebben vooral betrekking op onjuistheden of onduidelijkheid in de verstrekte informatie.



figuur 2.13 - bekendheid van het Wmo-loket in het stadhuis (in procenten, $n = 1257$)
 - in de afgelopen twaalf maanden informatie opgevraagd bij het Wmo-loket? (in procenten, $n = 565$)
 - gemiddeld rapportcijfer voor de verstrekte info ($n = 82$)

digitaal Wmo-loket

Van alle respondenten heeft 25% wel eens gehoord van het digitale Wmo-loket. Van hen heeft 13% in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibussenquête informatie gezocht op dit digitale loket. Van deze 42 informatiezoekers menen er 33 (79%) dat de gezochte informatie goed te vinden is (figuur 2.14). De gevonden informatie krijgt - gemiddeld - van de 42 informatiezoekers het rapportcijfer 6,7. Korte toelichtingen bij deze beoordeling staan op p.79.



figuur 2.14 - bekendheid van het digitale Wmo-loket (in procenten, $n = 1257$)
 - in de afgelopen twaalf maanden informatie gezocht via het digitale Wmo-loket? (in procenten, $n = 316$)
 - was de info eenvoudig te vinden? (in procenten, $n = 42$)
 - gemiddeld rapportcijfer voor de verstrekte info ($n = 42$)

meetfactor Wmo-loket

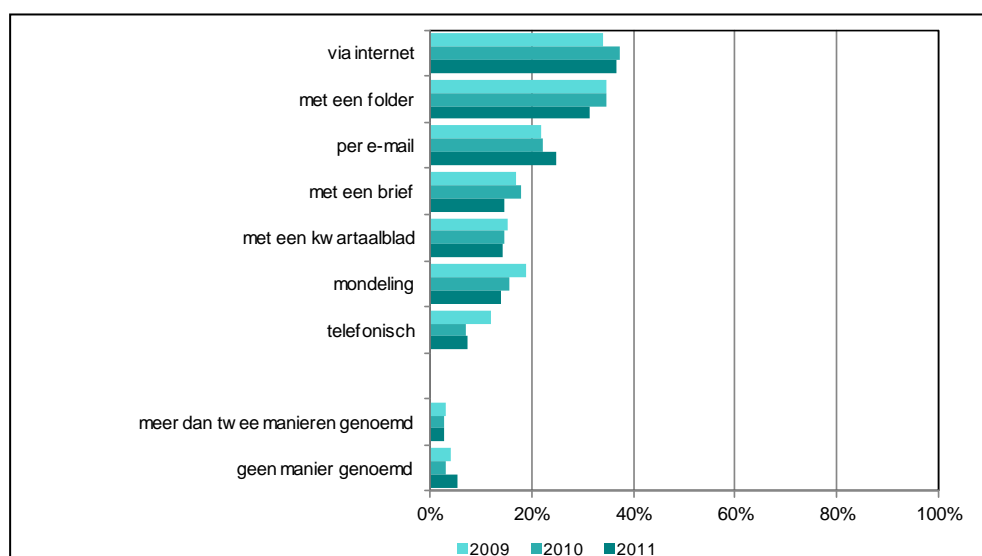
De meetfactor *Waardering klanten verstrekte informatie* bedraagt in 2011: 7,1 (gewogen gemiddelde van de twee tevredenheidscijfers voor het Wmo-loket).

wijkposten

Van alle respondenten heeft 5% in de twaalf maanden voor de omnibussenquête wel eens bij een wijkpost informatie opgevraagd over maatschappelijke ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn of zorg (tabel IV-56, p.80). In de voorgaande jaren lag dat aantal rond de 4%.

communicatie over zorg en dienstverlening

Informatie over zorg en dienstverlening kan via verschillende kanalen worden verspreid, waarbij de ontvanger hetzij een passieve rol speelt (informatie wordt toegezonden), of een actieve rol (zelf vragen, zelf zoeken). Uit zeven mogelijkheden om dergelijke informatie te ontvangen mocht men er twee uitkiezen. Figuur 2.15 laat zien dat de respondenten geen mogelijkheden uitsluiten.



figuur 2.15 manieren waarop men bij voorkeur algemene informatie over zorg en dienstverlening zou willen ontvangen (in procenten, $n_{2009} = 1372$; $n_{2010} = 1300$, $n_{2011} = 1257$; maximaal twee antwoorden per respondent)

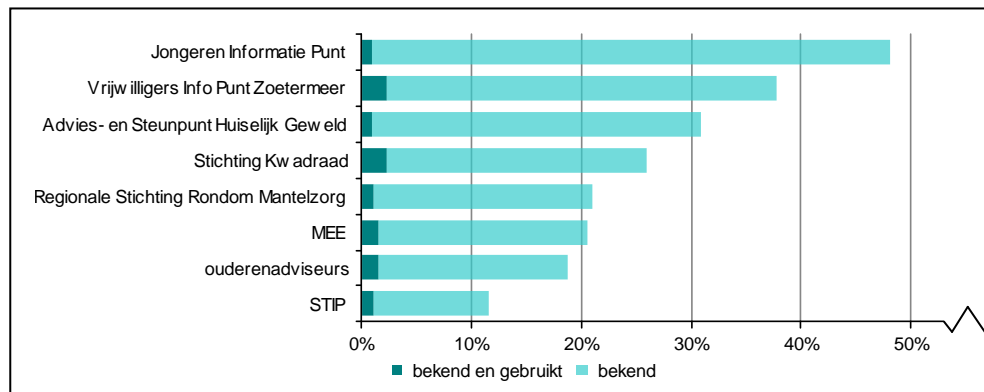
De minst gekozen communicatievorm (telefonisch contact) wordt genoemd door 7% van de respondenten. Internet (37%) en folders (31%) blijken, net als in de twee voorgaande jaren, de meest gekozen communicatievormen.

bekendheid van en dienstverlening door organisaties

Aan alle respondenten is een lijstje voorgelegd van acht in Zoetermeer actieve organisaties die een belangrijke rol spelen binnen het werkveld van de Wmo. Gevraagd is naar de bekendheid van deze organisaties ("van de organisatie gehoord") en naar het gebruik in de afgelopen twaalf maanden van de door deze organisaties geboden dienstverlening. Figuur 2.16 toont de bekendheid en het gebruik, waarbij de organisaties zijn geordend naar bekendheid (afnemende volgorde).

- Het *Jongeren Informatie Punt (JIP)* geeft jongeren tussen 12 en 25 jaar informatie en advies over werk, school, drugs, geld, huisvesting, rechten en plichten, seks en vrije tijd, zowel digitaal als face-to-face. Het JIP is bekend bij 48% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 2% van de dienstverlening van het JIP gebruik gemaakt (1% van alle respondenten).
- Het *Vrijwilligers Infopunt (VIP)* Zoetermeer brengt organisaties die vrijwilligerswerk aanbieden en (toekomstige) vrijwilligers bij elkaar. VIP Zoetermeer geeft informatie en advies, organiseert cursussen en verleent service aan vrijwilligersorganisaties. Het VIP is bekend bij 38% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 6% van de dienstverlening van het VIP gebruik gemaakt (2% van alle respondenten).
- Wie in Zoetermeer te maken heeft met huiselijk geweld kan terecht bij het *Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Haaglanden* (tegenwoordig: *Steunpunt Huiselijk Geweld Regio Den Haag*). Het steunpunt heeft een telefonische hulplijn die 24 uur per dag, zeven dagen per week, bereikbaar is. Het steunpunt is bekend bij 31% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 3% van de dienstverlening van dit steunpunt gebruik gemaakt (een kleine procent van alle respondenten).
- *Kwadraad* biedt in bijna veertig Zuid-Hollandse gemeenten diensten aan op het gebied van maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, sociaal raadsliedenwerk, sociale activering, schoolmaatschappelijk werk, bedrijfsmaatschappelijk werk en zorgmaatschappelijk werk. Kwadraad is bekend bij 26% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 9% van de dienstverlening van Kwadraad gebruik gemaakt (2% van alle respondenten).
- Bij de regionale *Stichting Rondom Mantelzorg* kunnen mantelzorgers terecht voor praktische vragen, advies en ondersteuning. Tevens bemiddelt de stichting bij het inzetten van vrijwilligers om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten. Deze stichting is bekend bij 21% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 5% van de dienstverlening van de stichting gebruik gemaakt (1% van alle respondenten).
- *MEE* biedt informatie, advies en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke, zintuiglijke of lichamelijke beperking, en aan mensen in hun omgeving. MEE is bekend bij 21% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 7% van de dienstverlening van MEE gebruik gemaakt (anderhalf procent van alle respondenten).
- *Ouderenadviseurs* (van Vierstroom) adviseren en ondersteunen 55-plussers en hun mantelzorgers over wonen, welzijn, zorg en financiële zaken, zij bemiddelen voor hen bij het krijgen van de juiste hulp, en zij verwijzen hen als zij vragen hebben door naar het juiste loket. De ouderenadviseurs zijn bekend bij 19% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 8% van de dienstverlening van ouderenadviseurs gebruik gemaakt (anderhalf procent van alle respondenten).
- Het *Steun- en Informatiepunt (STIP Zoetermeer)*, onderdeel van REAKT, is er voor GGZ-cliënten en direct betrokkenen die vragen hebben over de geestelijke gezondheidszorg, met betrekking tot zaken als dagbesteding

en het persoonsgebonden budget. Het STIP is bekend bij 12% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 10% van de dienstverlening van het STIP gebruik gemaakt (1% van alle respondenten).



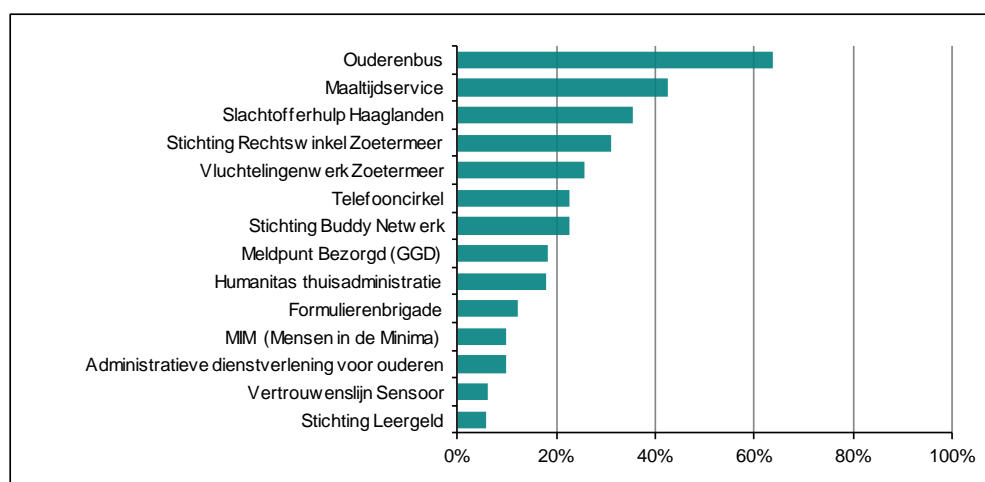
figuur 2.16 Zoetermeerse organisaties waarvan men gehoord heeft, en waarbij men in de afgelopen twaalf maanden van de geboden dienstverlening gebruik gemaakt heeft (in procenten, $n = 1257$, meer antwoorden per respondent mogelijk)

verdere bekendheid van organisaties en diensten

Van nog eens veertien Wmo-gerelateerde organisaties en diensten die aan Zoetermeeders ter beschikking staan is gevraagd naar de bekendheid (dus niet naar het gebruik). Figuur 2.17 toont de antwoorden, in afnemende volgorde van bekendheid.

- In Zoetermeer rijdt, naast het gewone openbaar vervoer, op twee vaste lijnen de *Ouderenbus*. Deze Ouderenbus is toegankelijk voor ouderen en personen met een mobiliteitshandicap. De ouderenbus is bekend bij 64% van de respondenten.
- De *Maaltijdservice*, verzorgd door Palet Welzijn, is er voor inwoners van Zoetermeer die niet zelf kunnen of willen koken en problemen hebben met het boodschappen doen. De maaltijdservice is bekend bij 43% van de respondenten.
- *Slachtofferhulp regio Haaglanden* houdt zich bezig met de hulpverlening aan inwoners uit de regio Haaglanden, die het slachtoffer zijn geworden van een misdrijf of ongeval. Slachtofferhulp is bekend bij 35% van de respondenten.
- De *Stichting Rechtswinkel Zoetermeer* geeft gratis rechtshulp bij uiteenlopende juridische problemen. Ook kan men er preventief advies en informatie inwinnen. 31% van alle respondenten heeft gehoord van de Stichting Rechtswinkel Zoetermeer.
- *Stichting VluchtelingenWerk Zoetermeer* verzorgt de maatschappelijke- en juridische begeleiding van asielzoekers en vluchtelingen. Vluchtelingenwerk is bekend bij 26% van de respondenten.
- Een *telefooncirkel* bestaat uit ongeveer vijf deelnemers. De cirkel start en eindigt iedere morgen bij een telefonist van Palet Welzijn. Iedere deelnemer belt de volgende in de cirkel om te informeren of alles goed is. 23% van de respondenten heeft gehoord van de telefooncirkels.
- De regionale *Stichting Buddy Netwerk* geeft met 250 vrijwilligers buddyzorg (sociaal-emotionele en praktische ondersteuning) aan ongeveer 220 ernstig chronisch zieke patiënten in Den Haag, Leiden, Zoetermeer en omstreken. Het Buddy Netwerk is bekend bij 23% van de respondenten.
- Wanneer men zich over iemand bezorgd maakt, in verband met problemen rond verslaving, vervuiling, verwaarlozing of eenzaamheid, kan men daarover contact opnemen of advies vragen bij het *Meldpunt Bezorgd* van de GGD. Dit meldpunt is bekend bij 18% van de respondenten.

- Het project *Thuisadministratie* van Humanitas Zoetermeer biedt administratieve ondersteuning aan mensen die (tijdelijk) niet in staat zijn hun financiële administratie op orde te houden. Dit project is bekend bij 18% van de respondenten.
- De *formulierenbrigade* helpt mensen die daar moeite mee hebben om formulieren in te vullen. De formulierenbrigade is bekend bij 12% van de respondenten.
- De *Stichting Mensen in de Minima* is een vrijwilligersorganisatie die belangen behartigt van mensen met een minimum inkomen (zoals bijstand, WW, WAO/WIA, AOW) en hen helpt met problemen op financieel gebied. Deze stichting is bekend bij 10% van de respondenten.
- *Administratieve dienstverlening voor ouderen* is een dienst van Palet Welzijn, gericht op personen die problemen hebben om hun administratie op orde te houden. Deze dienst is bekend bij 10% van de respondenten.
- *Sensor* is een vertrouwenslijn (telefoon en chat) voor de regio Haaglanden, die informatie en ondersteuning biedt op emotioneel gebied. Sensor is bekend bij 6% van de respondenten.
- *Leergeld* richt zich op het voorkomen van sociale uitsluiting van kinderen uit gezinnen met minimale financiële middelen, door deze kinderen weer mee te laten doen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten. De Stichting Leergeld is bekend bij 6% van de respondenten.

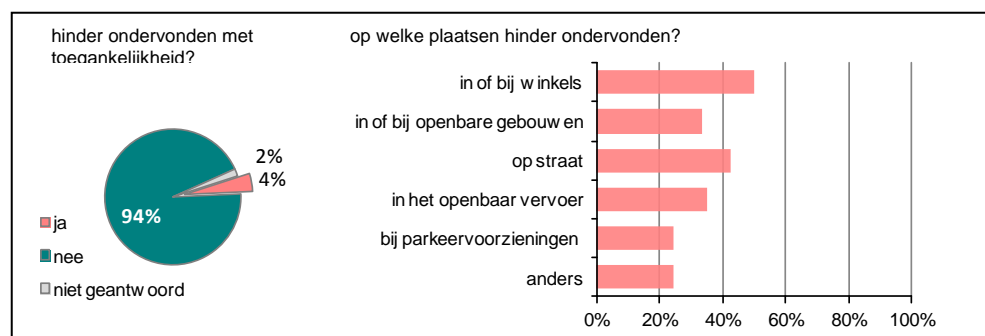


figuur 2.17 Zoetermeerse diensten waarvan men gehoord heeft (in procenten, $n = 1257$, meer antwoorden per respondent mogelijk)

2.5 toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen

Van alle respondenten zeggen er 54 (dat is 4%) wel eens problemen te ondervinden met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen (2010: 5%). Aan deze respondenten is gevraagd hun antwoord nader te specificeren. Het aantal respondenten dat hinder ondervindt loopt uiteen per type gebouw of voorziening, namelijk van dertien respondenten die hinder hebben bij parkeervoorzieningen, tot 27 respondenten die hinder hebben in of bij winkels (zie figuur 2.18).

In de toelichtingen op deze antwoorden wordt relatief vaak melding gemaakt van defecte of ontbrekende liften. Verder heeft een aantal respondenten problemen met toegankelijkheid van voorzieningen voor de scootmobiel of rolstoel. Een aantal respondenten meldt problemen in het openbaar vervoer (p.82).



figuur 2.18 problemen met toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen in Zoetermeer (in procenten, $n = 1257$); plaatsen binnen Zoetermeer waar respondenten problemen ondervinden met toegankelijkheid (meer antwoorden per respondent mogelijk, in procenten, $n = 54$)

meldpunt toegankelijkheid

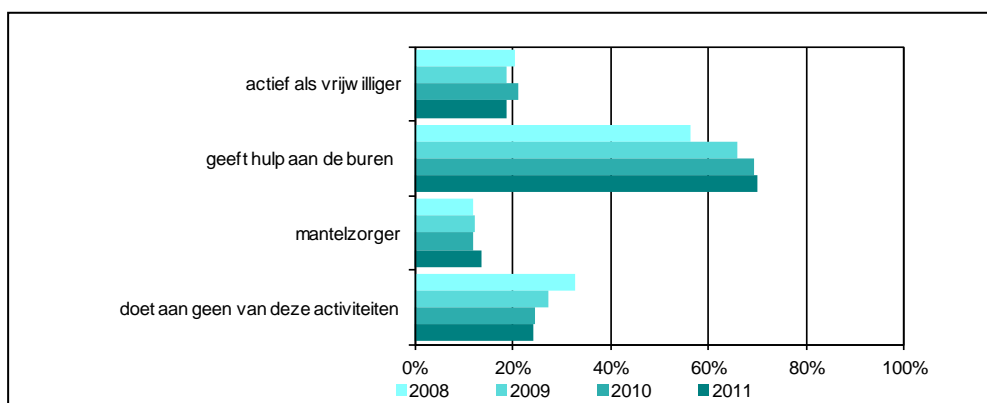
Het Zoetermeerse *meldpunt toegankelijkheid* is bereikbaar via de gemeentelijke website. Men kan hier aangeven dat een gebouw of openbaar gebied niet toegankelijk genoeg is. In de praktijk is het één van de keuzeopties op het algemene digitale meldingen- en klachtenformulier. Het meldpunt is daarnaast ook telefonisch bereikbaar: via 14 079, het algemene nummer. Van alle respondenten heeft, net als in 2010, 10% wel eens over dit meldpunt gehoord (tabel IV-63, p.83).

2.6 vrijwilligerswerk, burenhulp, mantelzorg

Vrijwilligerswerk is werk dat onverplicht en onbetaald (of tegen een geringe vergoeding) wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving. Vrijwilligerswerk verricht men altijd onder de hoede van een organisatie.

Onder *burenhulp* wordt in dit onderzoek verstaan: de praktische hulp die burenen elkaar onderling geven: bijvoorbeeld 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: de partner, een ouder, 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 2.19 respondenten die actief zijn als vrijwilliger, die actief zijn als mantelzorger of die hulp geven aan hun burenen (in procenten, $n_{2008} = 1390$; $n_{2009} = 1372$; $n_{2010} = 1300$; $n_{2011} = 1257$; meer dan één mogelijkheid per respondent)

Figuur 2.19 laat zien hoeveel respondenten van zichzelf vinden dat zij aan één (of meer) van de omschreven vormen van hulpverlening doen. 19% is actief als

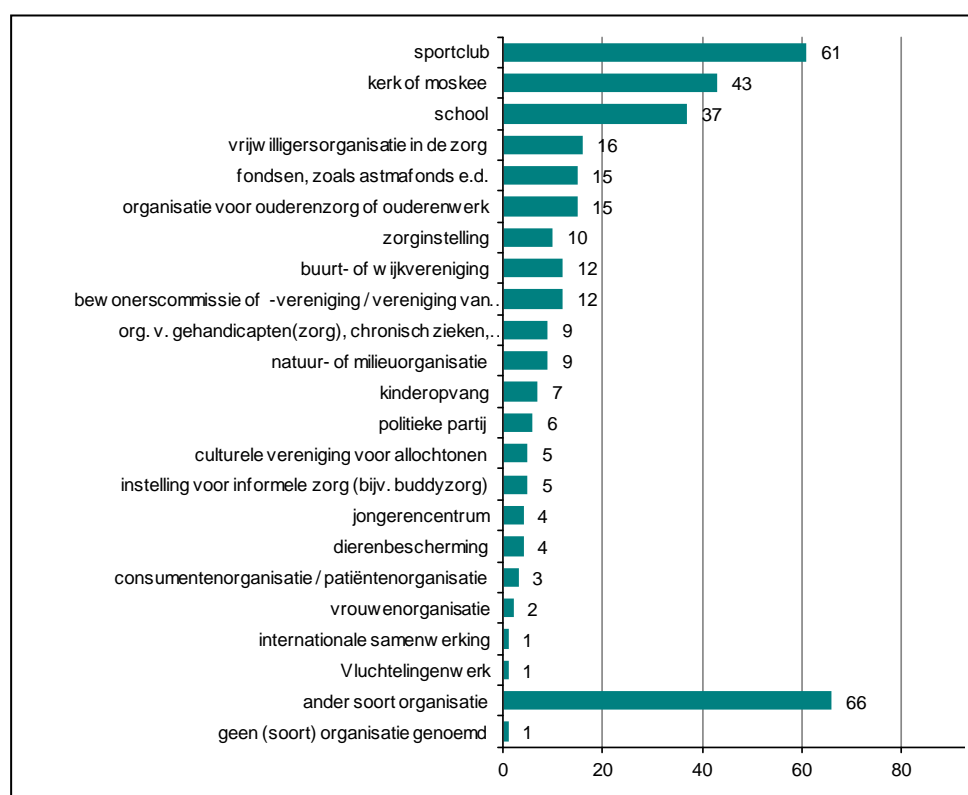
vrijwilliger. 70% helpt zijn of haar buren. 14% noemt zichzelf mantelzorger. De cijfers van eerdere jaren laten een vergelijkbaar beeld zien. Burenhulp scoorde in 2008 iets lager, mogelijk doordat de vragenlijst toen nog niet de bovenstaande omschrijving van burenhulp bevatte.

Hieronder wordt nader ingegaan op vrijwilligerswerk en mantelzorg. De vraag over burenhulp wordt niet verder uitgediept.

vrijwilligerswerk

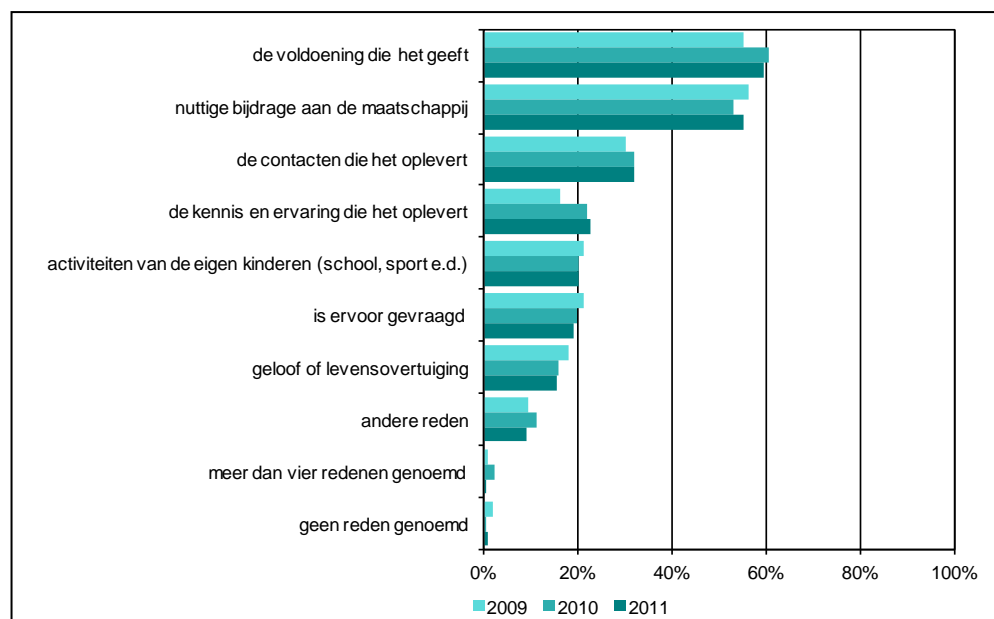
Aan de 238 personen die antwoorden dat zij vrijwilligerswerk verrichten is een aantal soorten van organisaties voorgelegd, met de vraag om aan te geven bij welk type organisatie men actief is (figuur 2.20).

Vrijwilligers noemen in 2011 gemiddeld 1,4 organisatie per persoon. In 2010 was dat 1,5 en in de twee jaren daarvoor 1,4. De meest genoemde organisatie is de *sportclub* (61 maal), gevolgd door *kerk of moskee* (43 maal) en *school* (37 maal). 66 respondenten formuleren zelf een antwoord, omdat zij het voor hen geldende antwoord niet in de lijst hebben zien staan (zie p.84).



figuur 2.20 Soort organisatie waarvoor respondenten vrijwilligerswerk doen (absolute aantallen, $n = 238$; meer dan één antwoord per persoon mogelijk)

Figuur 2.21 laat zien welke redenen actieve vrijwilligers hebben om hun vrijwilligerswerk te verrichten. Twee redenen springen er duidelijk uit: *de voldoening die het oplevert* (genoemd door 60% van de 238 vrijwilligers) en *een nuttige bijdrage aan de maatschappij leveren* (genoemd door 56%). *Kennis en ervaring* worden in 2010 en 2011 wat belangrijker gevonden dan in 2009 (nu genoemd door 23%, in 2009 door 16%). Voor het overige zijn de verschillen tussen de jaren niet groot.

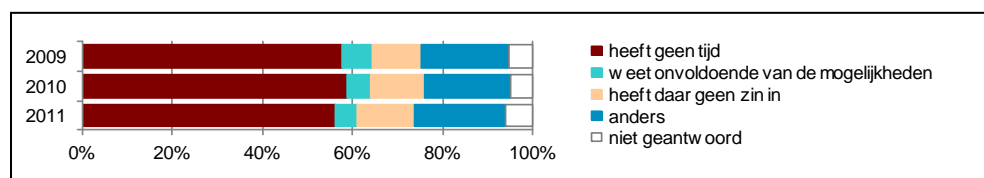


figuur 2.21 Redenen om vrijwilligerswerk te doen (in procenten, $n_{2009} = 255$; $n_{2010} = 277$; $n_{2011} = 238$; meer antwoorden per respondent mogelijk)

niet-vrijwilligers

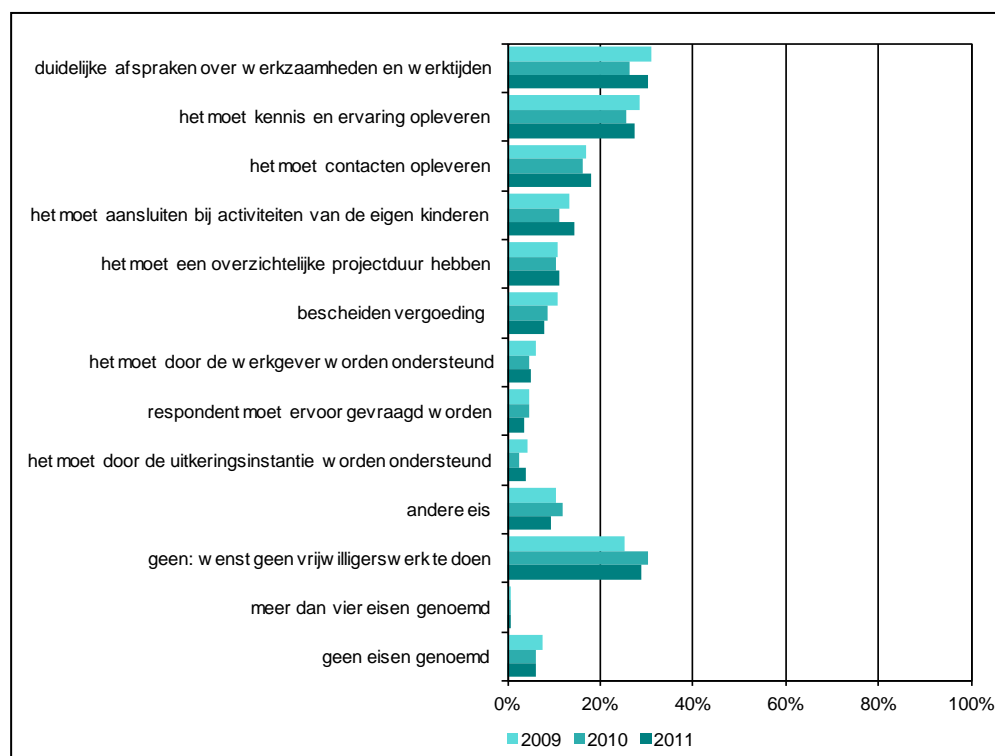
Aan de niet-vrijwilligers onder de respondenten is gevraagd naar de voor hen belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen. Van de hun aangeboden antwoordmogelijkheden noemen zij *geen tijd* het meeste. De antwoorden uit 2011 wijken nauwelijks af van die uit 2009 en 2010 (figuur 2.22).

Een groot aantal niet-vrijwilligers (204, of 20%) heeft het antwoord *anders, namelijk...* aangevinkt. In tabel IV-67 (p.86) staan, grotendeels in rubrieken ondergebracht, de nadere specificaties van dit antwoord. Veel van deze respondenten noemen hun hoge leeftijd, een ziekte of een handicap als reden om geen vrijwilligerswerk te verrichten.



figuur 2.22 Belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen (in procenten, $n_{2009} = 1095$; $n_{2010} = 1008$; $n_{2011} = 1004$)

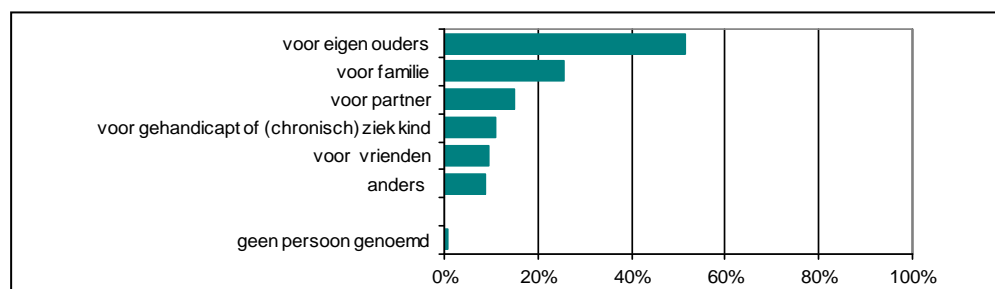
Aan de niet-vrijwilligers is tevens gevraagd welke eisen zij aan vrijwilligerswerk zouden stellen, aangenomen dat zij tijd en gelegenheid zouden hebben om zulk werk te verrichten. Figuur 2.23 geeft een overzicht van deze eisen, in de jaren 2009 t/m 2011. De belangrijkste eisen: er moeten duidelijke afspraken zijn over werkzaamheden en werktijden. En: de werkzaamheden moeten kennis en ervaring opleveren. Ook het sociale aspect wordt door veel respondenten genoemd. De *andere eisen* die men noemt staan opgesomd op p.87. Eisen die men veel noemt: de werkzaamheden moeten aansluiten bij de eigen kennis en ervaring, de werkzaamheden moeten een goed gevoel geven (dat men wat voor een ander betekent) en men moet plezier aan het werk kunnen beleven. Tot slot: 29% wenst hoe dan ook geen vrijwilligerswerk te doen. In 2009 was dat 25%, in 2010 30%.



figuur 2.23 eisen die niet-vrijwilligers zouden stellen aan de werkzaamheden, in het geval zij vrijwilligerswerk zouden gaan doen (in procenten, $n_{2009} = 1095$; $n_{2010} = 1008$; $n_{2011} = 1004$; maximaal vier antwoorden per respondent)

mantelzorg

Het geven van mantelzorg doet in het algemeen een zwaarder beroep op de hulpgever dan vrijwilligerswerk en gewone burenhulp. Van de respondenten noemen er 173 zichzelf mantelzorger. Dat is zo'n 14%, iets meer dan in voorgaande jaren (telkens rond 12%). Van deze 173 mantelzorgers verricht 53% deze zorg meerdere malen per week of zelfs meerdere malen per dag. De ouders van de respondenten vormen, met 51%, de grootste groep die mantelzorgers verzorgen (zie figuur 2.24). Ook de verzorging van (overige) familie wordt vaak genoemd.

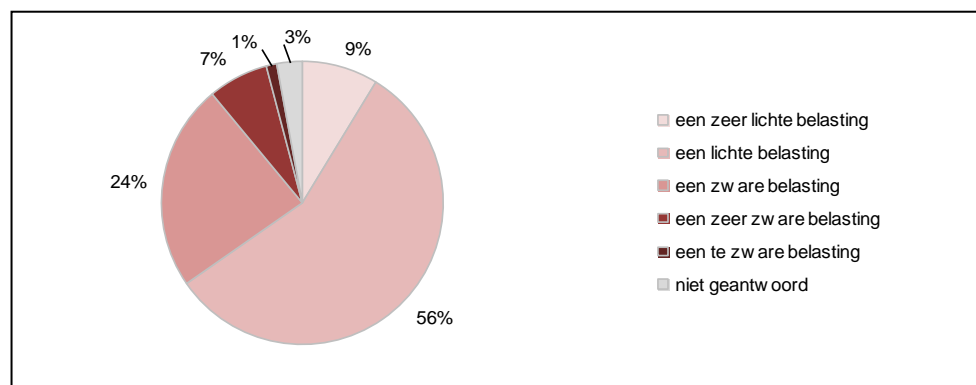


figuur 2.24 relatie tussen de mantelzorger en de ontvanger van mantelzorg (in procenten, meer antwoorden per respondent mogelijk, $n = 173$)

fysieke en psychische belasting van mantelzorgers

Tweederde deel van de mantelzorgers (65%) kan de zorg zelf goed aan: zij beschouwen de mantelzorg als een lichte of zeer lichte belasting. Dat blijkt uit figuur 2.25. Ongeveer een derde deel van de mantelzorgers zegt echter de belasting zwaar te vinden; 1% binnen die groep acht de belasting zelfs te zwaar.

Uit de toelichtingen, met name die van mantelzorgers die spreken van een lichte belasting, blijkt dat er wel aanleiding is voor een kanttekening. Sommigen noemen de belasting licht, omdat men het werk met plezier of met liefde doet, en vanzelfsprekend acht, terwijl de werkzaamheden tegelijk tijdrovend en intensief kunnen zijn. Onder de respondenten die spreken van een zware belasting lijkt de emotionele band met de verzorgde de werkzaamheden vaak juist extra zwaar te maken (p.89).

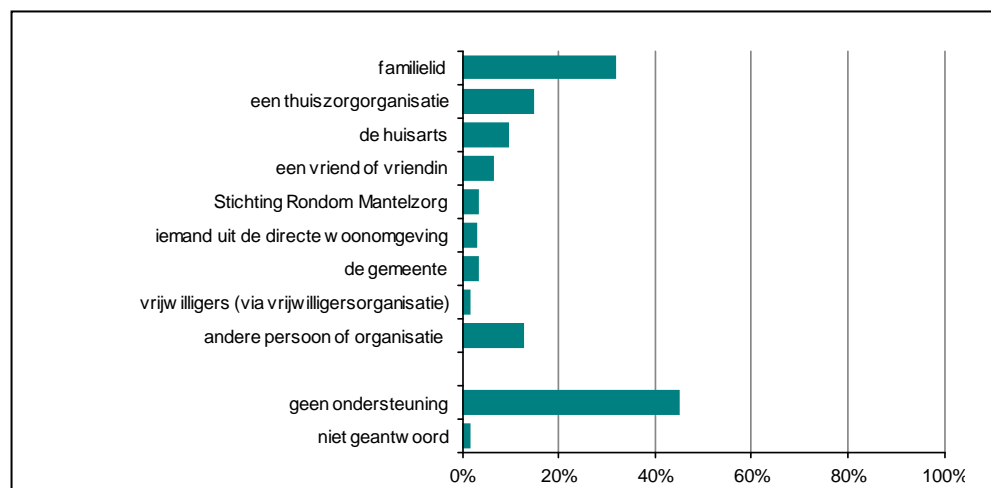


figuur 2.25 belasting die mantelzorgers ervaren bij hun zorgtaken (in procenten, $n = 173$)

ondersteuning van mantelzorgers

Gevraagd naar de personen en organisaties die hen bij de zorgtaken ondersteunen geeft 45% van de mantelzorgers aan dat zij géén steun ontvangen. In 2009 ontving 36% geen steun; in 2010 40%.

53% van de mantelzorgers maakt wél melding van ondersteunende personen of instanties. Figuur 2.26 geeft een overzicht van deze personen en instanties.



figuur 2.26 personen en organisaties die mantelzorgers ondersteunen (in procenten, meer antwoorden per respondent mogelijk, $n = 173$)

Van alle mantelzorgers onder de respondenten voelt 54% zich voldoende ondersteund; 31% voelt zich niet voldoende ondersteund (tabel IV-75, p.92). In 2009 en 2010 voelde 60% zich voldoende ondersteund.

2.7 jongeren; jeugdvoorzieningen

Vragen over jongeren en jeugdvoorzieningen zijn gesteld aan degenen die aangeven kinderen te hebben die jonger zijn dan 24 jaar (525 respondenten), of die zelf jonger zijn dan 24 jaar en geen kinderen hebben (69 respondenten).¹ Jongeren (18 t/m 23 jaar) die zelf kinderen hebben zouden in de enquête aangesproken zijn in hun rol van ouder, niet in hun rol van jongere. Maar dergelijke ouders zijn er niet in 2011, want de jongste respondent met één of meer kinderen is 24 jaar oud. (zie tabel 2.2).

tabel 2.2 leeftijd respondent (in twee categorieën) en (pleeg)ouderschap

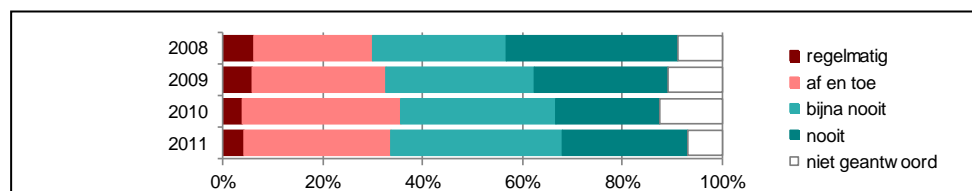
leeftijd respondent	is men (pleeg)ouder van kinderen jonger dan 24 jaar?		totaal
	ja	nee / onbekend	
18 tot 24 jaar	0	69	69
24 jaar of ouder / leeftijd onbekend	525	663	1188
totaal	525	732	1257

De leeftijden van de kinderen van de 525 ouders in de respons zijn evenwichtig verdeeld over een vijftal klassen: de omvang van die klassen varieert van 22% ouders met kinderen in de leeftijdscategorie 0 t/m 4 jaar, tot ruim 31% ouders met kinderen in de leeftijdscategorie 10 t/m 14 jaar. Uiteraard kunnen respondenten kinderen in meerdere leeftijdscategorieën hebben (tabel IV-78, p.92).

opvoedingsvragen

Het merendeel van de ouders (68%) zit wel eens met opvoedingsvragen. Een minderheid binnen deze groep (4%) zegt *regelmatig* met opvoedingsvragen te zitten. 25% zegt *nooit* met opvoedingsvragen te zitten.

Figuur 2.27 laat zien dat de ontwikkeling sinds 2008 niet eenduidig is. In 2008 waren er meer ouders die vaak met opvoedingsvragen zaten dan in 2010 en 2011. Anderzijds waren er ook meer ouders die nooit met opvoedingsvragen zaten. Echt grote verschuivingen zijn er overigens niet opgetreden.



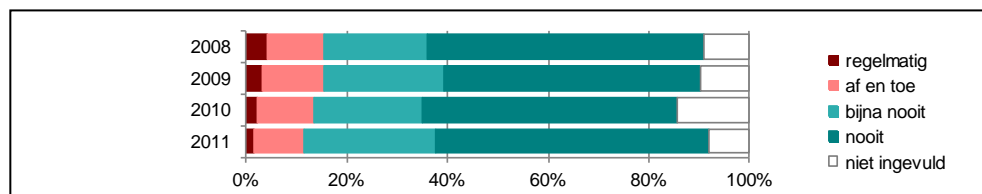
figuur 2.27 frequentie waarmee ouders en verzorgers met opvoedingsvragen zitten (in procenten, $n_{2008} = 585$; $n_{2009} = 560$; $n_{2010} = 567$; $n_{2011} = 525$)

problemen tussen generaties

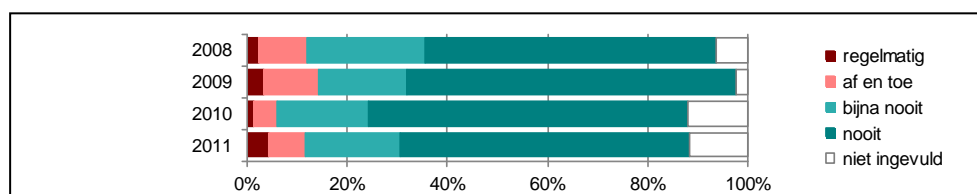
Aan de ouders onder de respondenten is ook gevraagd naar eventuele problemen met hun kinderen in de afgelopen twaalf maanden. Omgekeerd is aan de jongeren onder de respondenten gevraagd naar problemen met hun ouders, eveneens in de afgelopen twaalf maanden.

Uit figuur 2.28 en 2.29 blijkt dat ouders en jongeren redelijk eensgezind zijn over de frequentie waarin problemen voorkomen: *nooit* en *bijna nooit* zijn samen goed voor respectievelijk 80% (ouders) en 77% (jongeren). *Regelmatig* en *af en toe* zijn samen goed voor 12%, zowel bij de ouders als de jongeren. Bij jongeren gaat het overigens om lage (en steeds lagere) absolute aantallen respondenten, wat te zien is aan het wisselvallige patroon in figuur 2.29.

¹ In incidentele gevallen leveren vraag 96 (of men jonger is dan 24 jaar) en vraag 118 (leeftijd) strijdige antwoorden op. Hier is dan uitgegaan van het antwoord op vraag 96.



figuur 2.28 frequentie waarmee ouders en verzorgers in de afgelopen twaalf maanden problemen hebben gehad met hun (pleeg-)kinderen
(in procenten, $n_{2008} = 585$; $n_{2009} = 560$; $n_{2010} = 567$; $n_{2011} = 525$)



figuur 2.29 frequentie waarmee respondenten (< 24 jaar) in de afgelopen twaalf maanden problemen hebben gehad met hun (pleeg-)ouders
(in procenten, $n_{2008} = 93$; $n_{2009} = 91$; $n_{2010} = 83$; $n_{2011} = 69$)

Aan degenen die aangeven dat er regelmatig of af en toe problemen zijn tussen de generaties (69 respondenten) is gevraagd of zij ondersteuning krijgen om tot een oplossing te komen, en zo ja, wat voor ondersteuning dat is (tabel IV-83, p.94).

- 33% van deze respondenten (23 personen) krijgt vooral ondersteuning uit de eigen omgeving;
- 23% (16 personen) krijgt vooral ondersteuning van een instantie;
- 30% (21 personen) heeft geen behoefte aan ondersteuning;
- zes respondenten hebben wel behoefte aan steun, maar krijgen die niet.

Drie respondenten hebben de vraag niet beantwoord.

Tabel 2.3, met als thema de snelheid van het oplossen van problemen tussen ouders en kinderen, wekt de wellicht suggestie dat hulpinstanties minder succesvol zijn in het (snel) oplossen van problemen dan de betrokkenen zelf en hun sociale omgeving. Maar uiteraard kunnen verschillen in de complexiteit of in de zwaarte van de op te lossen problemen daarbij ook een rol spelen. Toelichtingen op de antwoorden staan op p.94.

tabel 2.3 snelheid waarmee problemen tussen ouders en kinderen werden opgelost na een beroep op de omgeving, na een beroep op een instantie of door eigen inzet

	na beroep op omgeving	na beroep op instantie	door eigen inzet
probleem snel opgelost	12	6	17
	52%	38%	63%
probleem niet snel opgelost	8	8	7
	35%	50%	26%
niet geantwoord	3	2	3
	13%	13%	11%
totaal	23	16	21
	100%	100%	100%

2.8 levensstijl

In vragen over de levensstijl wordt nagegaan in hoeverre de wil bestaat om ongezonde leefgewoonten af te zweren of daarin te minderen. Daarnaast wordt - in aansluiting op de vorige paragraaf - nagegaan in hoeverre ouders in de opvoeding aandacht besteden aan een gezonde levensstijl.

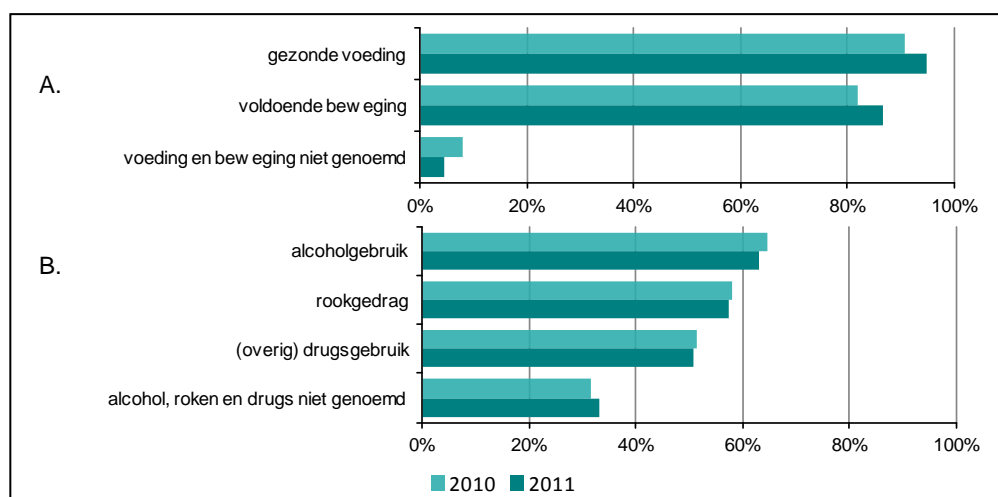
levensstijl in de opvoeding

Een vraag over aandacht voor de levensstijl in de opvoeding is gesteld aan alle 525 ouders met kinderen tot 24 jaar. Daarbij wordt gevraagd naar de aandacht voor vijf thema's:

- gezonde voeding;
- voldoende beweging;
- alcoholgebruik;
- rookgedrag;
- (overig) drugsgebruik.

Tabel IV-79 (p.93) geeft hiervan een algemeen overzicht, waarin geen onderscheid gemaakt wordt naar de leeftijdsgroepen waar de kinderen toe behoren. Uit dit overzicht blijkt dat, van de vijf thema's, de thema's *voeding* en *beweging* de meeste aandacht krijgen in de opvoeding (met respectievelijk 87% en 78%).

In figuur 2-30, wordt, bij de dezelfde vragen wél specifiek ingegaan op verschillende leeftijdsklassen..De ouders die alleen maar kinderen hebben in de oudste leeftijdsgroep (20 t/m 23 jaar) worden buiten beschouwing gelaten, vanuit de aanname dat deze jongvolwassenen voor een groot deel zelfstandig zijn. Ouders die alleen kinderen hebben in de jongste twee groepen (0 t/m 9 jaar) worden buiten beschouwing gelaten wanneer het gaat over alcohol, roken en overige drugs.



figuur 2.30 A. aandacht in de opvoeding door ouders van kinderen van **nul t/m 19 jaar**, voor gezonde voeding en voldoende beweging (in procenten, $n_{2010} = 428$; $n_{2011} = 400$).
B. aandacht in de opvoeding door ouders van kinderen tussen van **10 t/m 19 jaar**, voor alcoholgebruik, rookgedrag en het gebruik van overige drugs (in procenten, $n_{2010} = 266$; $n_{2011} = 274$).

De figuur illustreert dat voeding en beweging de aandacht hebben van zeer veel ouders (95% resp. 87%). De aandacht voor drank, roken en andere drugs bij de ouders van 10- t/m 19-jarigen is wat kleiner: respectievelijk 63, 57 en 51%. 33% van de betrokken ouders heeft géén van deze items aangekruist. De cijfers vertonen slechts kleine verschillen met die uit 2010.

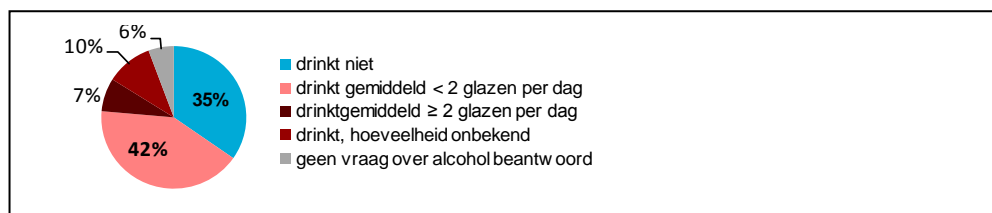
de eigen levensstijl - algemeen

Een inleidende vraag over de eigen levensstijl van de respondent is beantwoord door 1234 personen (zij vulden op een lijst van 21 items ten minste één antwoord in). De vraag over levensstijl bevat deelvragen over alcoholgebruik, roken, drugsgebruik, gezonde voeding en bewegen.

de eigen levensstijl - alcoholgebruik

Figuur 2.31 toont de reacties op de deelvragen over het feitelijk alcoholgebruik. De figuur laat zien dat (ten minste) ruim 59% van de respondenten alcohol gebruikt.

Ten minste 7% behoort tot de zwaardere drinkers: zij gebruiken twee of meer glazen alcoholhoudende drank per dag.¹



figuur 2.31 het wel of niet gebruiken van alcohol (in procenten, n = 1257)

Van alle respondenten zegt 1% te willen stoppen met drinken. Dat is anderhalf procent van degenen die alcohol gebruiken. Verder probeert 9% van de respondenten het alcoholgebruik te matigen (dat is 15% van de alcoholdrinkende respondenten).

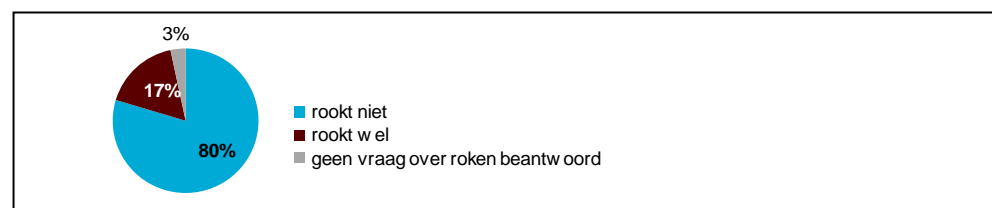
Deze beide groepen overlappen vrijwel volledig. Kortom, 15% van degenen die alcohol gebruiken wil het drankgebruik stoppen en/of matigen.

Ruim 5% van degenen die alcohol gebruiken zegt maar weinig na te denken over dit alcoholgebruik (zie tabel IV-87, p.96).

Van alle respondenten zeggen er drie (0,2%) dat zij in het afgelopen jaar hulp hebben gezocht op het gebied van alcoholgebruik (tabel IV-88). Alle drie rekenen zich op het moment van de enquête tot de alcoholgebruikers.

eigen levensstijl - roken

Figuur 2.32 toont de reacties op de vragen over het rookgedrag. 80% rookt niet, 17% rookt wel²; 3% heeft de vragen over roken niet beantwoord.



figuur 2.32 het wel of niet roken (in procenten, n = 1257)

Van alle respondenten zegt 7% te willen stoppen met roken. Dat is 44% van de rokers. Eveneens 7% zegt het rookgedrag te willen matigen (43% van de rokers). Deze beide groepen overlappen voor een deel: in totaal wil 61% van de rokers het roken stoppen en/of matigen.

Twintig rokende respondenten (9% van de rokers) zeggen dat zij maar weinig nadenken over hun rookgedrag.

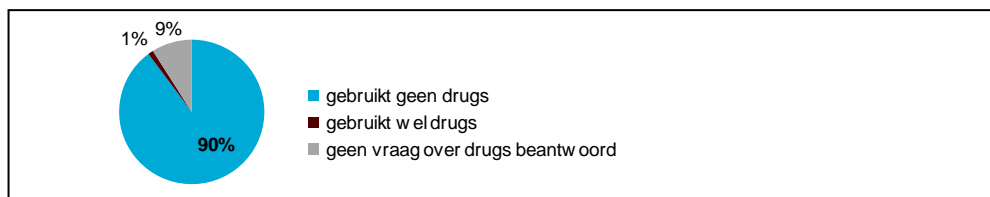
Van alle respondenten zeggen er 23 (2%) dat zij in het afgelopen jaar hulp hebben gezocht op het gebied van roken (tabel IV-88). Negentien van hen rekenen zich op het moment van de enquête tot de rokers.

¹ Het is aannemelijk dat dit een onderschatting is. bron: RIVM, Nationale Atlas Volksgezondheid. Tot de zware drinkers worden gerekend: mannen (≥ 12 jaar) die drie glazen of meer per dag drinken en vrouwen (≥ 12 jaar) die twee glazen of meer per dag drinken. In de Zoetermeerse regio ligt het aandeel zware drinkers volgens deze Atlas rond 17%.

² Ook hier is waarschijnlijk sprake van een zekere onderschatting. bron: RIVM, Nationale Atlas Volksgezondheid. Het percentage rokers ligt in de Zoetermeerse regio volgens deze Atlas rond 25%.

eigen levensstijl - gebruik van overige drugs

Figuur 2.33 toont de reacties op de vragen over het (overige) drugsgebruik. 90% gebruikt geen drugs (zoals bijvoorbeeld cannabis, paddo's en harddrugs); 1% (vijftien respondenten) gebruikt wel drugs; 9% heeft de vragen over drugsgebruik niet beantwoord.



figuur 2.33 het gebruik (wel of niet) van drugs, zoals cannabis, paddo's, harddrugs (in procenten, n = 1257)

Negen drugsgebruikers zeggen het gebruik te willen matigen of stoppen; drie van hen willen ermee stoppen.

Eén respondent zegt maar weinig na te denken over zijn of haar drugsgebruik.

Van alle respondenten zeggen er drie (0,2%) dat zij in het afgelopen jaar hulp hebben gezocht op het gebied van drugsgebruik (tabel IV-88). Eén van hen rekent zich op het moment van de enquête tot de drugsgebruikers.

eigen levensstijl - gezonde voeding

Van alle respondenten zegt 84% te streven naar een gezond voedingspatroon; 4% houdt zich hier niet zo mee bezig. De overigen hebben geen van beide stellingen over het voedingspatroon aangekruist (zie tabel IV-87).

Van alle respondenten hebben er in de afgelopen twaalf maanden 76 hulp gezocht op het gebied van gezonde voeding. Dat is 6% (tabel IV-88).

eigen levensstijl - voldoende beweging

Van alle respondenten zegt 68% te streven naar voldoende beweging; 4% houdt zich hier niet zo mee bezig. De overigen hebben geen van beide stellingen over voldoende beweging aangekruist (zie tabel IV-87).

Van alle respondenten hebben er in de afgelopen twaalf maanden 73 hulp gezocht op het gebied van voldoende beweging. Dat is 6% (tabel IV-88).

organisaties waarbij men hulp gezocht heeft

Aan de in totaal 143 respondenten (11% van de respons) die aangeven dat zij hulp gezocht hebben op het gebied van voeding, beweging, alcohol, roken of drugs, is gevraagd naar de instantie waar zij deze hulp vroegen. In de meeste gevallen gaat het om hulp in verband met het voedingspatroon of beweging. Tabel IV-89 (p.97) toont de antwoorden. De huisarts, fysiotherapeut en diëtist zijn de belangrijkste hulpverleners.

gewenst aanbod

Vijftig respondenten zeggen in Zoetermeer een bepaalde vorm van ondersteuning op het gebied van de levensstijl te missen. De suggesties die men doet zijn zeer divers. Een aantal ervan heeft betrekking op beweging voor specifieke doelgroepen: kinderen, ouderen, vrouwen (p.97).

2.9 psychische gezondheid

Het laatste blok met aan de Wmo gerelateerde vragen gaat over de psychische gezondheid van de respondent. In hoeverre men de vragen zonder terughoudendheid heeft beantwoord is uiteraard niet te zeggen, maar de resultaten kunnen voor een groot deel vergeleken worden met resultaten uit eerdere omnibusenquêtes.

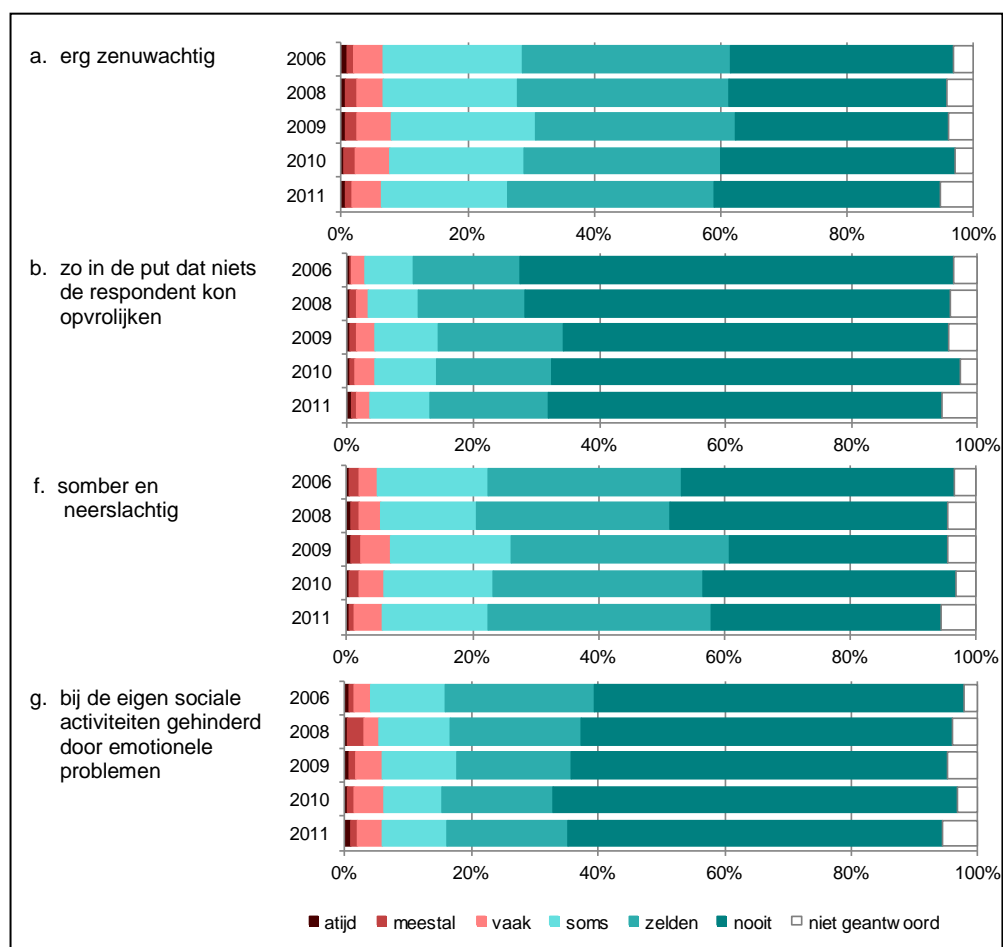
psychische klachten en stabiliteit

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

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

De vragen a, b, c, f en g zijn sinds 2006 vijfmaal gesteld; vanaf 2009 is vraag e (vraag over het geluksgevoel) aan de reeks toegevoegd.

De reacties in de verschillende jaren op de vragen met een negatieve strekking (a, b en f) worden onderling vergeleken in figuur 2.34. Reacties op vragen met een positieve strekking (c, d en e) worden vergeleken in figuur 2.35.

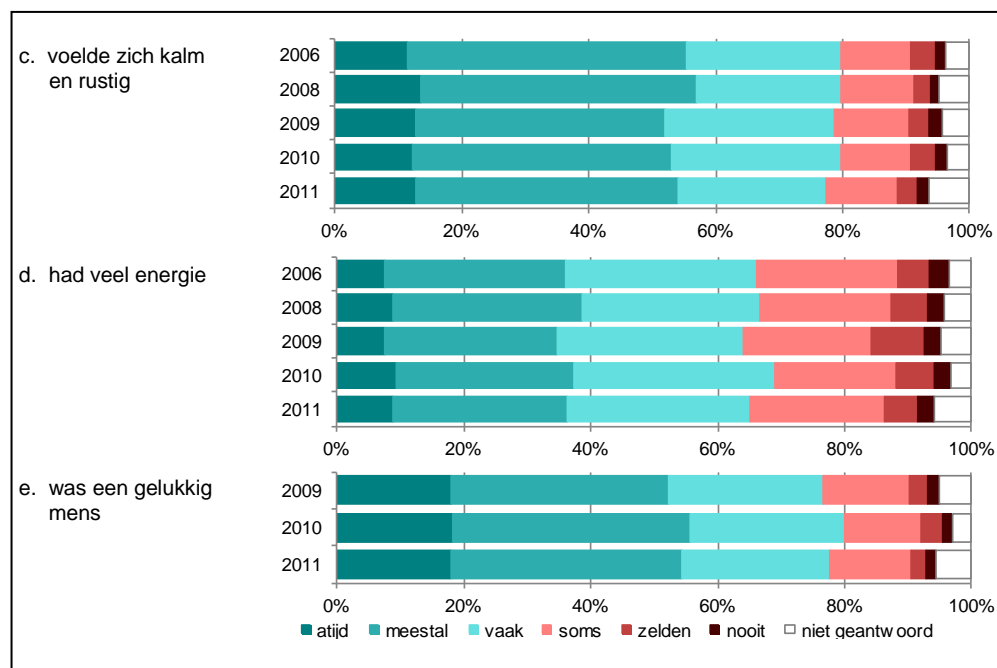


figuur 2.34 psychische klachten bij de respondent in de vier weken voorafgaand aan de omnibus-enquête, in 2006 en 2008 t/m 2011 (in procenten; $n_{2006} = 1370$; $n_{2008} = 1390$, $n_{2009} = 1372$, $n_{2010} = 1300$; $n_{2011} = 1257$)

Figuur 2.34 laat het volgende zien. In 2011 kwam zenuwachtigheid bij 6% van de respondenten *altijd*, *meestal* of *vaak* voor. 4% was veelal zó in de put dat niets hem of haar nog kon opvrolijken. 6% was veelal somber en neerslachtig. En 6% ondervond bij zijn of haar sociale activiteiten hinder van emotionele problemen.

Figuur 2.35 laat het volgende zien: 5% van de respondenten voelde zich in de vier weken voorafgaand aan de enquête zelden of nooit rustig; 8% had zelden of nooit energie; 4% voelde zich zelden of nooit een gelukkig mens.

Wanneer de jaarreeksen worden vergeleken blijkt dat de reacties op de stellingen redelijk stabiel zijn.



figuur 2.35 stabiliteit, energie en geluksgevoel in de vier weken voorafgaand aan de omnibusenquête, in 2006 en 2008 t/m 2011
(in procenten; $n_{2006} = 1370$; $n_{2008} = 1390$, $n_{2009} = 1372$, $n_{2010} = 1300$; $n_{2011} = 1257$)

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 vragen die betrekking hebben op de psychische gesteldheid in de afgelopen vier weken. De vragen a, b, c, e en f maken deel uit van de vragenset voor de MHI-5. De berekening van de MHI-5 staat toegelicht in bijlage VI. Voor 2011 bedraagt dit getal (voor de respondenten op de omnibusenquête, dat wil dus zeggen 18-plussers) gemiddeld 78,3 op een schaal van nul tot 100; dat is vergelijkbaar met de waarden die in 2009 en 2010 zijn gevonden. In die jaren bedroeg de MHI-5 respectievelijk 77,2 en 77,9.

hulp bij psychische problemen

Van alle respondenten kreeg zo'n 9% in de twaalf maanden voor de enquête hulp voor psychische problemen; dat zijn 117 personen. Ook in de voorgaande jaren was hun aandeel omstreeks 9% (tabel 2.4). In tabel IV-99 (p.100) staat een overzicht van de hulpverleners en hulpverlenende instellingen waar hulp is gezocht. De psycholoog (zonder aanduiding van een organisatie) wordt, met 23%, het meest genoemd. PsyQ, een samenwerkingsverband van regionale GGZ-organisaties, wordt genoemd door 16% van de respondenten die hulp zochten voor psychische problemen.

tabel 2.4 hulp bij psychische problemen in 2006 en 2008 t/m 2011, in de twaalf maanden voor de omnibusenquête (in procenten)

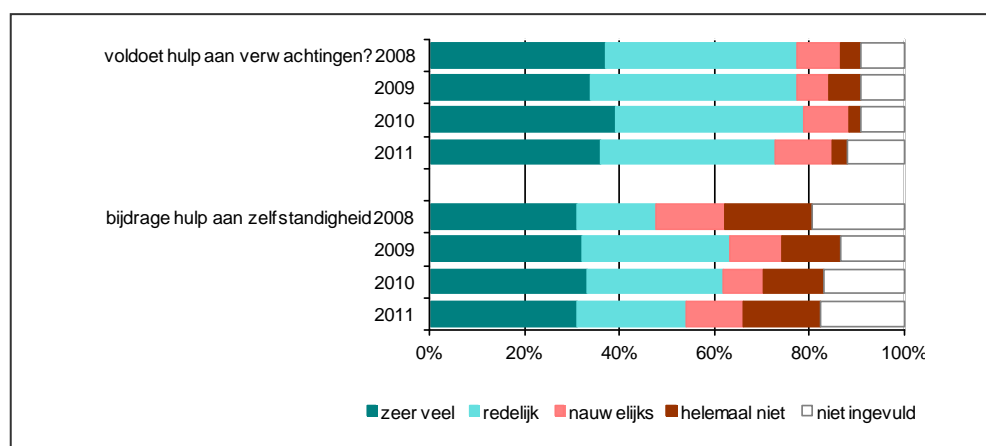
	hulp gekregen voor psychische problemen				
	2006	2008	2009	2010	2011
ja	8,8	9,5	8,7	9,1	9,3
nee	88,9	88,0	89,4	89,7	88,1
niet geantwoord	2,3	2,5	2,0	1,2	2,5

$n_{2006} = 1370$; $n_{2008} = 1390$; $n_{2009} = 1372$; $n_{2010} = 1300$; $n_{2011} = 1257$

tevredenheid over hulp bij psychische problemen

Figuur 2.36 laat zien in hoeverre de hulp bij psychische problemen heeft voldaan aan de verwachtingen van de ontvangers ervan. Een beperkt deel van deze groep (15% in 2011) is zeer kritisch op deze hulp.

Als het gaat om de vraag of de hulp bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en het meedoen aan de maatschappij (Wmo-doelstellingen) zijn deze respondenten veel kritischer: 28% ziet een dergelijke bijdrage nauwelijks of helemaal niet. Dit beeld (uiteraard gebaseerd op slechts een beperkt aantal respondenten) is iets ongunstiger dan in de twee voorgaande jaren.



figuur 2.36 *beoordeling van de voor psychische problemen ontvangen hulp in 2008 t/m 2011*
 - mate waarin de ontvangen hulp voldoet aan de verwachtingen
 - mate waarin de hulp bijdraagt aan zelfstandig blijven wonen en/of meedoen in de maatschappij (in procenten van de respondenten die hulp ontvingen voor psychische problemen, $n_{2008} = 132$; $n_{2009} = 119$; $n_{2010} = 118$; $n_{2011} = 117$)

3

RESULTATEN NAAR BUURT OF STADSDEEL

3.1 algemeen

Voor enkele variabelen is nagegaan of er binnen de stad opvallende variaties bestaan in de uitkomsten. Dat is onderzocht voor het samengestelde kengetal voor sociale kwaliteit (en voor de onderliggende stellingen), voor de - dit jaar voor het eerst gestelde - vragen over discriminatie, en voor het kengetal voor psychische stabiliteit (MHI-5). In de twee voorgaande jaren zijn ook op andere variabelen nadere analyses uitgevoerd; de resultaten van die analyses geven geen sterke aanleiding deze te herhalen.

3.2 samenleven in de buurt

Op basis van vier stellingen is in § 2.2 een kengetal voor sociale kwaliteit bepaald. De gemiddelde waarde hiervan op buurniveau ligt voor Palenstein op 5,5, een flink stuk onder het gemiddelde van 6,2 voor heel Zoetermeer. De waarden in de andere buurten wijken minder van het gemiddelde af, en de verschillen zijn in de meeste gevallen niet significant.

Op wijkniveau vertonen de kengetallen nauwelijks variatie in de tijd. Op buurt-niveau zijn de fluctuaties in de tijd sterker, maar, ten gevolge van de lagere responsaantallen, meer aan het toeval onderhevig.

tabel 3.1 kengetal voor sociale kwaliteit, naar wijk en buurt ($n_{2009} = 1168$; $n_{2010} = 1129$; $n_{2011} = 1100$)

wijk	buurt	gemiddelde waarde kengetal (aantal respondenten)					
		2009		2010		2011	
Centrum		6,2	(146)	6,0	(173)	6,1	(151)
	Dorp	7,1	(40)	6,7	(50)	6,4	(30)
	Stadscentrum	6,1	(23)	6,3	(29)	6,8	(22)
	Palenstein	5,8	(37)	5,4	(54)	5,5	(54)
	Driemanspolder	5,9	(46)	5,6	(40)	6,2	(45)
Meerzicht		6,2	(156)	6,1	(124)	6,2	(101)
	Meerzicht-West	6,3	(99)	6,3	(82)	6,3	(63)
	Meerzicht-Oost	6,1	(57)	5,6	(42)	6,1	(38)
Buytenwegh-De Leyens		6,0	(190)	6,1	(171)	6,1	(167)
	Buytenwegh	5,7	(85)	5,7	(70)	5,8	(83)
	De Leyens	6,3	(105)	6,3	(101)	6,5	(84)
Seghwaert		6,1	(143)	6,0	(154)	6,2	(156)
	Seghwaert-Zuidwest	6,3	(69)	6,0	(71)	6,4	(74)
	Seghwaert-Noordoost	6,0	(74)	6,0	(83)	6,1	(82)
Noordhove		6,2	(77)	6,3	(86)	6,3	(78)
	Noordhove-West	6,2	(32)	6,7	(32)	6,2	(28)
	Noordhove-Oost	6,2	(45)	6,1	(54)	6,3	(50)
Rokkeveen		6,4	(233)	6,5	(200)	6,4	(237)
	Rokkeveen-West	6,4	(100)	6,6	(92)	6,4	(90)
	Rokkeveen-Oost	6,4	(133)	6,3	(108)	6,4	(147)
Oosterheem		5,8	(167)	5,8	(171)	5,8	(159)
	Oosterheem-Zuidwest	6,4	(34)	6,2	(47)	5,7	(44)
	Oosterheem-Noordoost	5,6	(133)	5,7	(124)	5,8	(115)
overige / onbekend		6,8	(56)	6,0	(50)	6,7	(51)
totaal		6,2	(1168)	6,1	(1129)	6,2	(1100)

In bijlage V zijn de reacties op de afzonderlijke stellingen uit welke het kengetal is opgebouwd, weergegeven naar stadsdeel¹ (tabel V-1 t/m V-4, p.103). De stadsdelen vertonen bij deze stellingen wel onderlinge verschillen, maar wanneer het antwoord 'geen mening' buiten beschouwing blijft blijken deze verschillen meestal niet significant. Bij de stelling "*De mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om*" valt wel op dat de beantwoording door de respondenten uit Meerzicht-West verhoudingsgewijs ongunstig is; deze wijkt af van de beantwoording in voorgaande jaren. Bij de stelling "*Ik voel mij thuis bij de mensen die in deze buurt wonen*" valt de naar verhouding negatieve beantwoording door bewoners van Buytenwegh op.

De vijfde stelling (deze stelling is niet opgenomen in de berekening van het kengetal voor sociale kwaliteit) luidt: "*In deze buurt zijn er spanningen tussen mensen met verschillende culturele achtergronden*". Bij deze stelling zijn er flinke verschillen tussen de stadsdelen: Oosterheem, Buytenwegh, Centrum en Meerzicht-Oost laten een ongunstiger beeld zien dan de andere stadsdelen (tabel V-5, p.105).

discriminatie

De vraag of men zich zelf slachtoffer heeft gevoeld van discriminatie in Zoetermeer wordt verhoudingsgewijs vaak bevestigend beantwoord door inwoners van de wijk Centrum en de buurt Buytenwegh.

Op de vraag hoe vaak men denkt dat discriminatie op grond van ras of afkomst voorkomt in Zoetermeer - het gaat dus niet specifiek over de eigen buurt of wijk - geven inwoners van de wijken Centrum en Oosterheem relatief vaak een bevestigend antwoord. (tabellen V-6 en V-7, p.105/106).

3.2 psychische gezondheid

Op basis van vijf vragen is in § 2.9 de *mental health inventory* bepaald.

De waarde van dit kengetal (waarbij geldt: hoger is gunstiger) is, zoals tabel 3.2 toont, onder de bewoners van Palenstein lager dan gemiddeld (72,0). Dat geldt ook voor de bewoners van Seghwaert Noord-Oost (74,8). De eveneens lage score voor het Stadscentrum is gebaseerd op een te gering aantal respondenten om daar waarde aan te kunnen hechten.

Relatief hoog is de MHI-5 onder bewoners van Rokkeveen-Oost (81,0).

De getallen zijn op wijkniveau redelijk stabiel in de tijd. Op buurtniveau, met geringere aantallen respondenten, treden er grotere fluctuaties op.

De ontwikkeling die Oosterheem-Noordoost laat zien zou gunstig kunnen zijn.

De ogenschijnlijk zeer positieve ontwikkeling in Meerzicht-Oost is gebaseerd op te weinig waarnemingen om daarover uitspraken te kunnen doen.

¹ De onderscheiden stadsdelen zijn ofwel CBS-buurtten ofwel CBS-wijken. Waar wenselijk en - uit oogpunt van respons mogelijk - *buurtten* (in Meerzicht, Buytenwegh-De Leyens en Seghwaert); voor het overige *wijken* (Centrum, Noordhove, Rokkeveen, Oosterheem).

tabel 3.2 kengetal MHI-5, naar wijk en buurt ($n_{2009} = 1278$; $n_{2010} = 1230$; $n_{2011} = 1161$)

wijk	buurt	gemiddelde waarde kengetal (aantal respondenten)					
		2009		2010		2011	
Centrum		77,8	(166)	77,8	(192)	75,0	(155)
	Dorp	79,1	(42)	79,4	(55)	76,5	(37)
	Stadscentrum	76,4	(32)	79,6	(34)	73,8	(27)
	Palenstein	74,2	(38)	75,9	(55)	72,0	(54)
	Driemanspolder	80,1	(54)	76,8	(48)	78,7	(37)
Meerzicht		76,3	(171)	76,2	(141)	79,2	(101)
	Meerzicht-West	78,7	(107)	77,4	(91)	78,4	(66)
	Meerzicht-Oost	72,3	(64)	74,0	(50)	80,7	(35)
Buytenwegh-De Leyens		79,0	(209)	78,1	(185)	79,6	(202)
	Buytenwegh	79,6	(98)	75,0	(82)	78,7	(84)
	De Leyens	78,5	(111)	80,5	(103)	80,2	(118)
Seghwaert		77,9	(154)	76,6	(167)	76,1	(174)
	Seghwaert-Zuidwest	76,6	(72)	78,7	(76)	77,7	(77)
	Seghwaert-Noordoost	78,2	(82)	74,8	(91)	74,8	(97)
Noordhove		77,9	(88)	77,9	(95)	76,9	(87)
	Noordhove-West	77,0	(36)	78,2	(37)	76,9	(34)
	Noordhove-Oost	78,5	(52)	77,7	(58)	76,8	(53)
Rokkeveen		77,3	(241)	78,9	(215)	80,8	(234)
	Rokkeveen-West	76,9	(101)	79,1	(98)	80,4	(95)
	Rokkeveen-Oost	77,6	(140)	78,7	(117)	81,0	(139)
Oosterheem		74,3	(191)	78,8	(180)	78,6	(152)
	Oosterheem-Zuidwest	72,8	(39)	78,9	(48)	74,9	(38)
	Oosterheem-Noordoost	74,7	(152)	78,7	(132)	79,8	(114)
	overige / onbekend	78,1	(58)	78,6	(55)	78,7	(56)
totaal		77,2	(1278)	77,9	(1230)	78,3	(1161)

BIJLAGE I bevolking, steekproef, respons

bevolking, steekproef en respons

In de drie onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *sekse, leeftijd en woonbuurt*. Omdat het onderzoek verdeeld is over twee vragenlijsten, die zijn voorgelegd aan afzonderlijke steekproeven uit de Zoetermeerse bevolking, bevatten de tabellen twee kolommen voor de steekproef en twee voor de respons.

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen in de meerderheid. De steekproeven tonen ten opzichte van de feitelijke verdeling over mannen en vrouwen slechts een minieme afwijking. In de respons is het percentage vrouwen 5,2, respectievelijk 4,1 procentpunten hoger dan in de steekproef. Verder laat de respons een zekere oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdscategorie *40-64 jaar*, en een ondervertegenwoordiging van de jongste groep.

De verschillen zijn vergelijkbaar met die in de omnibusenquête van voorgaande jaren; een correctie door middel van weging is niet uitgevoerd.

De verdeling van de respons over de verschillende woonbuurten spoort over het algemeen redelijk met de verdeling van de bevolking. In enkele buurten, met name in de wijken Centrum en Meerzicht.

tabel I-1 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respondenten, naar sekse*

sekse		bevolking (18+)				
		01-01-2011	steek- proef (1)	bruikbare respons (1)	steek- proef (2)	bruikbare respons (2)
man	aantal	46192	983	541	984	558
	procent	48,3	49,2	43,9	49,2	45,1
vrouw	aantal	49531	1017	692	1016	680
	procent	51,7	50,9	56,1	50,8	54,9
subtotaal (100%)		95723	2000	1233	2000	1238
sekse onbekend		-	-	55	-	19
totaal		95723	2000	1288	2000	1257

tabel I-2 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar leeftijd in klassen*

leeftijd		bevolking (18+)				
		01-01-2011	steek- proef (1)	bruikbare respons (1)	steek- proef (2)	bruikbare respons (2)
18 t/m 39 jaar	aantal	33645	696	347	688	318
	procent	35,1	34,8	28,6	34,4	26,0
40 t/m 64 jaar	aantal	46348	951	682	970	703
	procent	48,4	47,6	54,6	48,5	57,4
65+	aantal	15730	353	204	342	204
	procent	16,4	17,7	18,8	17,1	16,7
subtotaal (100%)		95723	2000	1213	2000	1225
leeftijd onbekend		-	-	75	-	32
totaal		95732	2000	1288	2000	1257

tabel I-3 Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar woonbuurt

		bevolking (18+) 01-01-2011	steek- proef (1)	bruikbare respons (1)	steek- proef 2)	bruikbare respons (2)
Dorp	aantal	3822	87	32	73	42
	procent	4,0	4,4	2,6	3,7	3,5
Stadscentrum	aantal	3229	71	29	73	30
	procent	3,4	3,6	2,4	3,7	2,5
Palenstein	aantal	4658	109	67	98	61
	procent	4,9	5,5	5,4	4,9	5,1
Driemanspolder	aantal	4922	107	52	100	41
	procent	5,2	5,4	4,2	5,0	3,4
Meerzicht-West	aantal	7260	154	77	162	73
	procent	7,6	7,8	6,3	8,1	6,1
Meerzicht-Oost	aantal	4785	97	49	94	38
	procent	5,0	4,9	4,0	4,7	3,2
Buytenwegh	aantal	7908	170	107	156	97
	procent	8,3	8,6	8,7	7,8	8,1
De Leyens	aantal	7972	131	99	175	127
	procent	8,4	6,6	8,0	8,8	10,6
Seghwaert- Zuidwest	aantal	6018	134	93	113	81
	procent	6,3	6,8	7,6	5,7	6,8
Seghwaert- Noordoost	aantal	7171	139	96	147	103
	procent	7,5	7,0	7,8	7,4	8,6
Noordhove-West	aantal	2978	50	30	57	36
	procent	3,1	2,5	2,4	2,9	3,0
Noordhove-Oost	aantal	4084	74	59	81	57
	procent	4,3	3,7	4,8	4,1	4,8
Rokkeveen-West	aantal	6750	155	101	149	99
	procent	7,1	7,8	8,2	7,5	8,3
Rokkeveen-Oost	aantal	10245	228	164	220	149
	procent	10,8	11,5	13,3	11,1	12,5
Oosterheem- Zuidwest	aantal	2970	64	47	64	38
	procent	3,1	3,2	3,8	3,2	3,2
Oosterheem- Noordoost	aantal	10302	215	128	226	124
	procent	10,8	10,8	10,4	11,4	10,4
subtotaal (100%)		95074	1985	1230	1988	1196
overig		649	15	58*	12	61*
totaal		95723	2000	1288	2000	1257

* incl. 'buurt onbekend'

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 Zoetermeeders 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 puntschatting, 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 onderstaande tabel 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 nauwkeurigheidinterval 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 (1257, resp. 1288) respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,5% en 32,5%.
- 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 Procentpunten waarmee de werkelijke percentages, uit de populatie, maximaal kunnen afwijken van die in de respons (betrouwbaarheidsinterval van 95%).

aantal respondenten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8.3	11.1	12.7	13.6	13.9
100	5.9	7.8	9.0	9.6	9.8
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
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
1.257	1.7	2.2	2.5	2.7	2.8
1.288	1.6	2.2	2.5	2.7	2.7

BIJLAGE III vragenlijst

WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

SAMENLEVEN IN UW BUURT

25. Hieronder volgt een aantal uitspraken over de buurt waarin u woont.

Wilt u achter elke uitspraak aankruisen in hoeverre u het er al dan niet mee eens bent?

	1 helemaal mee eens	2 mee eens	3 niet eens/ niet oneens	4 mee oneens	5 helemaal mee oneens	6 geen mening
- de mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- de mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ik voel mij thuis bij de mensen die in deze buurt wonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- In deze buurt zijn er spanningen tussen mensen met verschillende culturele achtergronden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Heeft u behoefte aan plaatsen in uw buurt waar u andere mensen uit de buurt kunt ontmoeten?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 28

27. Is er in uw buurt voldoende gelegenheid om contacten met buurtgenoten te leggen of te onderhouden?

1. ja
 2. nee
 3. weet niet

28. Bezoekt u wel eens een wijk- of buurtcentrum?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 30

29. Hoe vaak bezoekt u een wijk- of buurtcentrum?

	1 enkele malen per week	2 1 maal per week	3 meerdere malen per maand	4 1 maal per maand	5 minder dan 1 maal per maand
- in uw eigen wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- buiten uw eigen wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Vindt u in het algemeen dat u voldoende contacten met andere mensen hebt, d.w.z. buiten werk, school of eigen huishouden?

1. ja, zeker → ga naar vraag 33
 2. ja, maar ik zou wel wat meer contacten willen hebben
 3. nee, ik vind dat ik te weinig contacten heb

31. Op welke terreinen zou u meer contacten willen hebben?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- sport
- uitgaan/recreatie
- hobby's
- vrijwilligerswerk
- vrienden ontmoeten
- burenccontact
- gelijke belangen/gedeelde ervaringen (bijv. dezelfde handicap)
- anders, namelijk:

32. Wat weerhoudt u hiervan?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- geld
- tijd
- afstand/vervoer
- ik weet niemand om dingen samen mee te ondernemen
- gezondheid/handicap
- anders, namelijk:

33. Ik heb voornamelijk contacten met mensen

- 1. in de buurt waarin ik woon
- 2. buiten de buurt waarin ik woon, maar wel in Zoetermeer
- 3. buiten Zoetermeer
- 4. weet niet

34. Voelt u zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in uw buurt?

- 1. ja
- 2. nee
- 3. weet niet

35. Bent u het afgelopen jaar actief geweest om uw buurt te verbeteren?

- 1. ja
- 2. nee
- 3. weet niet

**36. Worden er volgens u voldoende of te weinig vrijetijdsactiviteiten georganiseerd in uw eigen wijk?
Denk hierbij aan sport- en spelactiviteiten, cursussen, culturele activiteiten en dergelijke.**

	1 voldoende	2 te weinig	3 weet niet/geen mening
- activiteiten voor jonge kinderen (4 - 12 jaar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- activiteiten voor tieners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- activiteiten voor alleenstaanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- activiteiten voor jonge gezinnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- activiteiten voor senioren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. In de Zoetermeerse wijken zijn organisaties actief op diverse terreinen.

Van welke van de onderstaande organisaties bent u bekend met de activiteiten en/of diensten in uw eigen wijk?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Stichting MOOI
 Stichting Piëzo
 Stichting Kwadraad (maatschappelijk werk)
 Palet Welzijn (ouderenwerk)
 de wijk- en/of buurtverenigingen
 geen van deze organisaties → ga naar vraag 39

38. **Kunt u in rapportcijfers aangeven hoe tevreden u bent over de activiteiten en/of diensten in uw eigen wijk van elk van de organisaties die u in vraag 37 heeft aangevinkt?**

a. **rapportcijfer voor de Stichting MOOI:**

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

b. **rapportcijfer voor de Stichting Piëzo:**

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

c. **rapportcijfer voor de Stichting Kwadraad:**

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

d. **rapportcijfer voor Palet Welzijn:**

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

e. **rapportcijfer voor wijk- en/of buurtverenigingen:**

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

DISCRIMINATIE

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.

39. **Voelde u zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd in Zoetermeer?**

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 46

40. **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 of genderidentiteit (bijvoorbeeld discriminatie van transseksuelen)
 andere discriminatie, namelijk:

41. 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 opleiding / bij het solliciteren / op mijn werk of stageplek
- in de media of in reclame
- in het (Zoetermeerse) maatschappelijk debat
- in mijn privésituatie
- anders, namelijk:

42. 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:

43. Heeft u na deze discriminatie zelf actie ondernomen?

- 1. ja → ga naar vraag 45
- 2. nee

44. Waarom heeft u niet gereageerd op deze discriminatie?

.....

LET OP: ga nu door naar vraag 46

45. 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:

46. 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 (bijvoorbeeld 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"/>

47. Als u zich als inwoner van Zoetermeer gediscrimineerd voelt, of als u een melding wilt doen van discriminatie, of daarover vragen heeft, kunt u voor ondersteuning en advies terecht bij Bureau Discriminatiezaken Hollands Midden en Haaglanden. Ook geeft dit bureau voorlichting en trainingen over gelijke behandeling.

Had u vóór deze enquête wel eens gehoord van het Bureau Discriminatiezaken?

1. ja
 2. nee

WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

Bij maatschappelijke ondersteuning gaat het om het krijgen van hulp van andere mensen of instanties 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 geven van hulp bij het opvoeden, het aanpassen van een woning of het regelen van vervoer. Maar ook de praktische hulp aan mensen met een handicap of een langdurige ziekte en hun naasten valt eronder.

58. **Heeft u zelf hulp nodig?**

1. ja, en ik ontvang deze hulp ook
 2. ja, maar ik ontvang deze hulp (nog) niet → ga naar vraag 62
 3. nee → ga naar vraag 63

59. **Van wie ontvangt u deze hulp?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- van een thuiszorgorganisatie
 van de gemeente
 van vrijwilligers via een vrijwilligersorganisatie
 van een familielid
 van een vriend of vriendin
 van iemand uit mijn directe woonomgeving
 anders, namelijk:

60. **Waarbij ontvangt u hulp?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- het aanpassen van mijn woning
 het schoonmaken van het huis
 het doen van boodschappen, klusjes in en om het huis
 (het op orde brengen van) de financiën
 het vinden van (aangepast) werk
 het vinden van een dagbesteding of een vrijetijdsbesteding
 het regelen van vervoer
 het invullen van formulieren
 (het tegengaan van) eenzaamheid
 het opvoeden van kinderen
 anders, namelijk:

61. **Is deze hulp voldoende voor u?**

1. ja → ga naar vraag 63
 2. nee

62. Waarbij zou u (meer) hulp willen ontvangen?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- het aanpassen van mijn woning
- het schoonmaken van het huis
- het doen van boodschappen, klusjes in en om het huis
- (het op orde brengen van) de financiën
- het vinden van (aangepast) werk
- het vinden van een dagbesteding of een vrijetijdsbesteding
- het regelen van vervoer
- het invullen van formulieren
- (het tegengaan van) eenzaamheid
- het opvoeden van kinderen
- anders, namelijk:

63. Weet u bij wie, of bij welke organisatie u moet zijn wanneer u (meer) maatschappelijke ondersteuning nodig heeft?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- bij een thuiszorgorganisatie
- bij de gemeente
- bij vrijwilligers via een vrijwilligersorganisatie
- bij een familielid
- bij een vriend of vriendin
- bij iemand uit mijn directe woonomgeving
- anders, namelijk:

64. Het Wmo-loket is het loket voor vragen over wonen, 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?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 69

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

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 69

66. Over welk onderwerp of welke onderwerpen heeft u bij het Wmo-loket informatie opgevraagd?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- het aanpassen van mijn woning
- het schoonmaken van het huis
- het doen van boodschappen, klusjes in en om het huis
- (het op orde brengen van) de financiën
- het vinden van (aangepast) werk
- het vinden van een dagbesteding of een vrijetijdsbesteding
- het regelen van vervoer
- het invullen van formulieren
- (het tegengaan van) eenzaamheid
- het opvoeden van de kinderen
- anders, namelijk:

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

- | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------|
| zeer ontevreden | <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"/> | zeer tevreden | geen oordeel |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | 99 |

68. Kunt u uw antwoord op vraag 67 toelichten?

.....

69. Weet u dat er een digitaal Wmo-loket bestaat (op www.zoetermeer.nl)?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 74

70. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens informatie gezocht via het digitale Wmo-loket?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 74

71. Was de informatie die u via het digitale Wmo-loket zocht makkelijk te vinden?

1. ja
 2. nee

72. Kunt u uw antwoord op vraag 71 toelichten?

.....

73. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de gevonden informatie?

- zeer ontevreden 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer tevreden 99 geen oordeel

74. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens informatie over ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn en/of zorg opgevraagd bij een wijkpost?

1. ja
 2. nee

75. Op welke manieren zou u algemene informatie over zorg en dienstverlening willen ontvangen?

LET OP: u kunt bij deze vraag hooguit twee antwoorden aankruisen.

- mondeling (bijvoorbeeld aan de balie)
 telefonisch
 met een folder
 met een brief
 met een kwartaalblad
 per e-mail
 via internet

76. a. Van welke van de volgende Zoetermeerse organisaties heeft u wel eens gehoord?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

b. Bij welke van de organisaties die u kent heeft u in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt van de geboden dienstverlening?

	a. van organisatie gehoord?	b. gebruik gemaakt van de geboden dienstverlening in de afgelopen twaalf maanden?
- Stichting Kwadraad (algemeen maatschappelijk werk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Vrijwilligers Info Punt Zoetermeer (VIP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Jongeren Informatie Punt (JIP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- MEE (ondersteuning voor mensen met een beperking)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ouderenadviseurs (Palet Welzijn)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- STIP (Steun- en informatiepunt voor de geestelijke gezondheidszorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Regionale Stichting Rndom Mantelzorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

77. Van welke van de volgende Zoetermeerse diensten / stichtingen heeft u wel eens gehoord?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Formulierenbrigade
- MIM (Stichting Mensen in de Minima)
- Vertrouwenslijn Sensor (voorheen Telefonische Hulpdienst Zoetermeer)
- Meldpunt Bezorgd (GGD)
- Maaltijdservice
- Telefooncirkel
- Ouderenbus
- Administratieve dienstverlening voor ouderen
- Humanitas thuisadministratie
- Vluchtelingenwerk Zoetermeer
- Stichting Buddy Netwerk
- Slachtofferhulp Haaglanden
- Stichting Leergeld
- Stichting Rechtswinkel Zoetermeer

TOEGANKELIJKHEID

78. Ondervindt u binnen Zoetermeer wel eens problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 81

79. Op welke plaats(en) ondervindt u deze problemen?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- in of bij openbare gebouwen
- in of bij winkels
- op straat
- bij parkeervoorzieningen
- in het openbaar vervoer
- anders, namelijk:

80. Welke problemen ondervindt u met de toegankelijkheid van deze gebouwen of voorzieningen?

.....

81. Heeft u wel eens gehoord van het Zoetermeerse Meldpunt Toegankelijkheid?

- 1. ja
- 2. nee

VRIJWILLIGERSWERK

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

82. Bent u actief als vrijwilliger?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 85

83. Kunt u hieronder aangeven voor wat voor soort organisatie(s) u momenteel vrijwilligerswerk doet?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- sportclub
- school
- kinderopvang
- jongerencentrum
- kerk of moskee
- buurt- of wijkvereniging
- culturele vereniging voor allochtonen
- fondsen, zoals astmafonds, hartstichting en brandwondenstichting
- vluchtelingenwerk
- vrouwenorganisatie
- zorginstelling (bijv. ziekenhuis)
- organisatie voor gehandicapten(zorg), chronisch zieken of dagbesteding
- organisatie voor ouderenzorg of ouderenwerk
- instelling voor informele zorg (bijv. buddyzorg, vriendendienst en vrijwillige thuiszorg)
- vrijwilligersorganisatie in de zorg (bijv. Humanitas, Rode Kruis, UVV, De Zonnebloem)
- natuur- of milieuorganisatie
- dierenbescherming
- consumentenorganisatie / patiëntenorganisatie
- bewonerscommissie / bewonersvereniging / vereniging van eigenaren
- politieke partij
- internationale samenwerking
- anders, namelijk:

84. Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om vrijwilligerswerk te doen?

LET OP: u kunt maximaal vier antwoorden aankruisen.

- ik doe vrijwilligerswerk vanwege de contacten die het mij oplevert
- ik doe vrijwilligerswerk vanwege de kennis en ervaring die het mij oplevert
- ik doe vrijwilligerswerk om een nuttige bijdrage aan de maatschappij te leveren
- ik doe vrijwilligerswerk omdat het voldoening geeft
- ik doe vrijwilligerswerk vanuit mijn geloof of levensovertuiging
- ik doe vrijwilligerswerk dat aansluit bij de activiteiten van mijn kinderen (school, sportvereniging, e.d.)
- ik doe vrijwilligerswerk omdat ik daarvoor gevraagd ben
- ik doe vrijwilligerswerk om een andere reden, namelijk:

LET OP: ga nu door naar vraag 87

85. Waarom bent u niet actief als vrijwilliger? Noem de belangrijkste reden.

- 1. daarvoor heb ik geen tijd
- 2. ik weet onvoldoende van de mogelijkheden
- 3. daar heb ik geen zin in
- 4. anders, namelijk:

86. Stel: u hebt de tijd en gelegenheid om vrijwilligerswerk te gaan doen. Welke eisen zou u dan stellen aan de werkzaamheden?

LET OP: u kunt maximaal vier antwoorden aankruisen.

- het vrijwilligerswerk moet mij contacten opleveren
- het vrijwilligerswerk moet mij kennis en ervaring opleveren
- het vrijwilligerswerk moet aansluiten bij de activiteiten van mijn kinderen (school, sportvereniging, e.d.)
- ik moet voor het vrijwilligerswerk gevraagd worden
- er moeten duidelijke afspraken zijn over werkzaamheden en werktijden
- het vrijwilligerswerk moet een overzichtelijke projectduur hebben
- het vrijwilligerswerk moet door mijn werkgever worden ondersteund (vrijwilligerswerk deels onder werktijd)
- het vrijwilligerswerk moet door mijn uitkeringsinstelling worden ondersteund
- er moet een bescheiden vergoeding tegenover de werkzaamheden staan
- anders, namelijk:
- geen van deze eisen: ik wens geen vrijwilligerswerk te doen

BURENHULP

87. Onder burenhulp wordt hier verstaan: de praktische hulp die buren 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?

1. ja
 2. nee

MANTELZORG

Mantelzorgers zorgen voor een (chronisch) zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners, maar 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.

88. **Verricht u momenteel mantelzorg?**

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 95

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

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

90. **Voor wie zorgt u?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- partner
 gehandicapt of (chronisch) ziek kind
 eigen ouders
 familie
 vrienden
 anders, namelijk:

91. **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

92. **Kunt u het antwoord op vraag 91 toelichten?**

.....

93. **Door wie of door welke organisatie wordt u als mantelzorger ondersteund bij uw zorgtaken?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- de Stichting Rndom Mantelzorg
 de huisarts
 een thuiszorgorganisatie
 de gemeente
 vrijwilligers (via een vrijwilligersorganisatie)
 een familielid
 een vriend of vriendin
 iemand uit mijn directe woonomgeving
 anders, namelijk:
- ik word daarbij niet ondersteund

94. **Voelt u zich als mantelzorger voldoende ondersteund?**

1. ja
 2. nee

JEUGDFACILITEITEN**95. Heeft u kinderen of pleegkinderen jonger dan 24 jaar?**

1. ja → ga naar vraag 97
 2. nee

96. Bent u zelf jonger dan 24 jaar?

1. ja → ga naar vraag 101
 2. nee → ga naar vraag 107

97. In welke leeftijdsklassen heeft u kinderen of pleegkinderen?LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- 0 t/m 4 jaar
 5 t/m 9 jaar
 10 t/m 14 jaar
 15 t/m 19 jaar
 20 t/m 23 jaar

98. Aan welke van onderstaande thema's besteedt u in de opvoeding van uw kinderen aandacht?LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- gezonde voeding
 voldoende beweging
 alcoholgebruik
 rookgedrag
 (overig) drugsgebruik
 geen van deze thema's

99. Zit u wel eens met vragen op het gebied van opvoeding?

1. regelmatig
 2. af en toe
 3. bijna nooit
 4. nooit

100. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden problemen met uw (pleeg-)kinderen gehad?

1. regelmatig → ga naar vraag 102
 2. af en toe → ga naar vraag 102
 3. bijna nooit → ga naar vraag 107
 4. nooit → ga naar vraag 107

101. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden problemen met uw (pleeg-)ouders gehad?

1. regelmatig
 2. af en toe
 3. bijna nooit → ga naar vraag 107
 4. nooit → ga naar vraag 107

102. Krijgt u ondersteuning bij het oplossen van de problemen?

1. ja, ik krijg hierbij vooral ondersteuning van mijn omgeving
 2. ja, ik krijg hierbij vooral ondersteuning van een instantie → ga naar vraag 104
 3. nee, ik heb geen behoefte aan ondersteuning → ga naar vraag 105
 4. nee, ik krijg geen ondersteuning, maar heb daar wel behoefte aan → ga naar vraag 105

103. Vindt u dat, nadat u een beroep had gedaan op uw omgeving, het probleem snel is opgelost?

1. ja
 2. nee

LET OP: ga nu door naar vraag 106

104. **Vindt u dat, nadat u een beroep had gedaan op een instantie, het probleem snel is opgelost?**

- 1. ja
- 2. nee

LET OP: ga nu door naar vraag 106

105. **Vindt u dat, nadat u het probleem heeft opgemerkt, u zelf het probleem snel heeft opgelost?**

- 1. ja
- 2. nee

106. **Kunt u uw antwoord op de vorige vraag (dat is vraag 103, 104 of 105) toelichten?**

.....

GEZONDE LEVENSTIJL

107. **Onderstaande uitspraken gaan over een gezonde of minder gezonde levensstijl.**

Kunt u aangeven welke uitspraken op uw eigen levensstijl van toepassing zijn?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Ik gebruik geen alcoholhoudende drank
- Ik gebruik wel alcoholhoudende drank
- Ik drink gemiddeld minder dan twee glazen alcoholhoudende drank per dag
- Ik drink gemiddeld twee of meer glazen alcoholhoudende drank per dag
- Ik rook niet
- Ik rook wel
- Ik gebruik geen (andere) drugs, zoals cannabis; paddo's; harddrugs
- Ik gebruik wel drugs, zoals cannabis; paddo's; harddrugs
- Ik streef naar een gezond voedingspatroon
- Ik streef naar voldoende beweging
- Ik wil stoppen met drinken
- Ik wil stoppen met roken
- Ik wil stoppen met drugsgebruik
- Ik probeer mijn alcoholgebruik te matigen
- Ik probeer mijn rookgedrag te matigen
- Ik probeer mijn drugsgebruik te matigen
- Ik houd me niet zo bezig met gezonde voeding
- Ik let er niet op of ik voldoende beweeg
- Ik denk weinig na over mijn alcoholgebruik
- Ik denk weinig na over mijn rookgedrag
- Ik denk weinig na over mijn drugsgebruik

108. **Heeft u zelf in de afgelopen twaalf maanden wel eens hulp gezocht op één of meer van de volgende gebieden?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja: op het gebied van gezonde voeding
- ja: op het gebied van voldoende beweging
- ja: op het gebied van alcoholgebruik
- ja: op het gebied van rookgedrag
- ja: op het gebied van (overig) drugsgebruik

- nee: op geen van deze gebieden → ga naar vraag 110

109. **Bij welke organisatie(s) of deskundige(n) heeft u toen hulp gezocht?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Rivierduinen / GGZ Zoetermeer
- Context
- Vierstroom
- Brijder
- huisarts
- diëtist
- Weight Watchers
- fysiotherapeut
- sportinstituut
- anders, namelijk:

110. Mist u in Zoetermeer een bepaalde vorm van ondersteuning op het gebied van de (gezonde) levensstijl?

1. ja, namelijk:
2. nee

PSYCHISCHE GEZONDHEID**111. 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"/>

112. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens hulp gekregen voor psychische problemen?

1. ja
2. nee → ga naar vraag 115

113. Van wie ontving u deze hulp vooral?

LET OP: 'vooral', dus slechts één hokje aankruisen.

1. PsyQ
2. Parnassia Zoetermeer
3. GGZ Zoetermeer
4. huisarts
5. psycholoog
6. bedrijfsarts
7. beoefenaar van een alternatieve behandelwijze
8. anders, namelijk:

114. De volgende vragen gaan over de ontvangen hulp.

	1 zeer veel	2 redelijk	3 nauwelijks	4 helemaal niet
- In welke mate voldoet de hulp die u heeft gekregen aan uw verwachtingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- In welke mate draagt de hulp die u heeft gekregen eraan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen en/of meedoen aan de maatschappij?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PERSOONLIJKE GEGEVENS

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

1. man
 2. vrouw

118. **Wat is uw leeftijd?**

..... jaar

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

1. geen
 2. lager algemeen onderwijs (lagere school, basisschool)
 3. middelbaar algemeen onderwijs (bijv. MULO, MAVO, VGLO, VMBO-T)
 4. hoger algemeen onderwijs (bijv. HBS, VWO, MMS, HAVO)
 5. lager beroepsonderwijs (bijv. LEAO, LTS, LHNO, LAS, VMBO)
 6. middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MEAO, MTS, MHNO)
 7. hoger beroepsonderwijs (bijv. HEAO, HTS, MO-A)
 8. wetenschappelijk onderwijs
 9. anders, namelijk:
 10. weet niet

120. **Verricht u momenteel betaald werk?**

(Ook als het maar voor enkele uren per week is of voor een korte periode)

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 122

121. **Hoeveel uur per week verricht u gewoonlijk betaald werk?**

..... uur per week

122. **Welke van onderstaande situaties is op u het meest van toepassing?**

LET OP: het 'meest', dus slechts één hokje aankruisen.

1. werkzaam in loondienst, eigen bedrijf of praktijk
 2. werkzoekende zonder werk
 3. student of scholier
 4. werkzaam in eigen huishouding
 5. gepensioneerd, AOW'er, VUT'er, rentenier
 6. arbeidsongeschikt of invalide
 7. verricht vrijwilligerswerk
 8. iets anders, namelijk:

123. **Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?**

1. alleenstaande → ga naar vraag 127
 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 126
 3. twee partners, met kind(eren)
 4. één-oudergezin (=één volwassene met kind(eren))
 5. anders, namelijk:

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

1. één van de twee partners
 2. hoofd van het één-oudergezin
 3. kind
 4. anders, namelijk:

125. **Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?**

..... personen

126. **Hoeveel personen van uw huishouden hebben een inkomen?**

..... personen

127. In welke klasse valt momenteel het totale netto-inkomen per maand van het hoofd van uw huishouden plus dat van de (eventuele) partner van dat hoofd?

LET OP: - vakantiegeld en onregelmatige toelagen niet meerekenen.
- het gaat om niet meer dan een ruwe schatting!

- 1. minder dan € 501,-
- 2. € 501,- t/m € 1.000,-
- 3. € 1.001,- t/m € 1.500,-
- 4. € 1.501,- t/m € 2.000,-
- 5. € 2.001,- t/m € 2.500,-
- 6. € 2.501,- t/m € 3.000,-
- 7. € 3.001,- t/m € 3.500,-
- 8. € 3.501,- t/m € 4.000,-
- 9. € 4.001,- of meer
- 10. weet niet

128. Tot welke bevolkingsgroep rekent u zichzelf vooral?

LET OP: 'vooral', dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. Nederlandse
- 2. Surinaamse
- 3. Antilliaanse/Arubaanse
- 4. Indonesische/Nederlands Indische
- 5. andere

BIJLAGE IV tellingen en toelichtingen

vragen over: samenleven in de buurt

tabel IV-1 reacties op de uitspraak (vraag 25):
"De mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks"

	aantal	procent
helemaal mee eens	71	5,5
mee eens	291	22,6
niet eens / niet oneens	363	28,2
mee oneens	371	28,8
helemaal mee oneens	118	9,2
geen mening	47	3,6
niet geantwoord	27	2,1
totaal	1288	100,0

tabel IV-2 reacties op de uitspraak (vraag 25):
"De mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om"

	aantal	procent
helemaal mee eens	121	9,4
mee eens	728	56,5
niet eens / niet oneens	263	20,4
mee oneens	56	4,3
helemaal mee oneens	19	1,5
geen mening	65	5,0
niet geantwoord	36	2,8
totaal	1288	100,0

tabel IV-3 reacties op de uitspraak (vraag 25):
"Ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is"

	aantal	procent
helemaal mee eens	90	7,0
mee eens	442	34,3
niet eens / niet oneens	434	33,7
mee oneens	165	12,8
helemaal mee oneens	43	3,3
geen mening	70	5,4
niet geantwoord	44	3,4
totaal	1288	100,0

tabel IV-4 reacties op de uitspraak (vraag 25):
"Ik voel mij thuis bij de mensen die in deze buurt wonen"

	aantal	procent
helemaal mee eens	108	8,4
mee eens	668	51,9
niet eens / niet oneens	294	22,8
mee oneens	86	6,7
helemaal mee oneens	34	2,6
geen mening	62	4,8
niet geantwoord	36	2,8
totaal	1288	100,0

tabel IV-5 reacties op de uitspraak (vraag 25):
 "In deze buurt zijn er spanningen tussen mensen met verschillende culturele achtergronden"

	aantal	procent
helemaal mee eens	34	2,6
mee eens	71	5,5
niet eens / niet oneens	167	13,0
mee oneens	446	34,6
helemaal mee oneens	388	30,1
geen mening	139	10,8
niet geantwoord	43	3,3
totaal	1288	100,0

tabel IV-6 behoefte aan plaatsen waar men andere mensen uit de buurt kan ontmoeten? (vraag 26)

	aantal	procent
ja	125	9,7
nee	1148	89,1
niet geantwoord	15	1,2
totaal	1288	100,0

tabel IV-7 in de buurt voldoende gelegenheid voor contacten met buurtgenoten? (vraag 27)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	39	3,0	31,2
nee	59	4,6	47,2
weet niet	20	1,6	16,0
niet geantwoord	7	,5	5,6
subtotaal (behoefte aan ontmoetingsplaatsen)	125	9,7	100,0
niet van toepassing	1163	90,3	
totaal	1288	100,0	

tabel IV-8 bezoekt wel eens een wijk- of buurtcentrum? (vraag 28)

	aantal	procent
ja	121	9,4
nee	1147	89,1
niet geantwoord	20	1,6
totaal	1288	100,0

tabel IV-9 bezoekfrequentie wijk- of buurtcentrum in de eigen wijk (vraag 29)

	aantal	procent	procent (geldig)
enkele malen per week	24	1,9	19,8
eenmaal per week	21	1,6	17,4
meerdere malen per maand	9	,7	7,4
eenmaal per maand	18	1,4	14,9
minder dan eenmaal per maand	36	2,8	29,8
niet geantwoord	13	1,0	10,7
subtotaal (bezoekers wijk- of buurtcentrum)	121	9,4	100,0
niet van toepassing	1167	90,6	
totaal	1288	100,0	

tabel IV-10 *bezoekfrequentie wijk- of buurtcentrum buiten de eigen wijk (vraag 29)*

	aantal	procent	procent (geldig)
enkele malen per week	8	,6	6,6
eenmaal per week	9	,7	7,4
meerdere malen per maand	12	,9	9,9
eenmaal per maand	8	,6	6,6
minder dan eenmaal per maand	43	3,3	35,5
niet geantwoord	41	3,2	33,9
totaal (bezoekers wijk- of buurtcentrum)	121	9,4	100,0
niet van toepassing	1167	90,6	
totaal	1288	100,0	

tabel IV-11 *voldoende contacten buiten werk, school of eigen huishouden? (vraag 30)*

	aantal	procent
ja, zeker	1061	82,4
ja, maar wenst meer contacten	107	8,3
nee, te weinig contacten	90	7,0
niet geantwoord	30	2,3
totaal	1288	100,0

tabel IV-12 *terreinen waarop men meer contacten willen hebben (vraag 31 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
sport	56	28,4
uitgaan/recreatie	71	36,0
hobby's	56	28,4
vrijwilligerswerk	29	14,7
vrienden ontmoeten	76	38,6
burencontact	62	31,5
gelijke belangen / gedeelde ervaringen	16	8,1
andere terreinen *	17	8,6
geen onderwerp genoemd	16	8,1
totaal (respondenten die meer contacten wensen)	197	100,0

* *andere terreinen*

- Er moeten gewoon meer buurtcafeetjes komen (part. initiatief stimuleren)
- Geen (*drie maal genoemd*)
- Grotere diversiteit aan uitganggelegenheden.
- Heeft met leeftijd (83 jaar) en ziekte te maken.
- Ik heb contact met anderen (uit een andere buurt).
- In een buurthuis.
- Met mensen uit de kerk buiten de zondagen om.
- Multiculturele uitwisseling.
- Vriendelijkheid in de stad algemeen, ik vind de sfeer tussen bewoners slecht. Een vriendelijk "hallo" op straat hoor ik bijvoorbeeld nauwelijks.
- Zou graag willen dat een bewonerscommissie onze huurbelangen beter behartigt.

tabel IV-13 *Wat weerhoudt respondenten van meer contacten?
(vraag 32 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
geld	50	25,4
tijd	102	51,8
afstand / vervoer	20	10,2
weet niemand om dingen samen mee te ondernemen	68	34,5
gezondheid / handicap	23	11,7
ander beletsel *	21	10,7
geen beletsel genoemd	15	7,6
totaal (respondenten die meer contacten wensen)	197	100,0

* *ander beletsel*

- De mensen zijn afstandelijk.
- Druk met eigen leven.
- Een gehandicapt kind waar ik voor zorg.
- Er wordt niet veel georganiseerd.
- Gezamenlijke straatactiviteiten.
- Ik heb er nu niet veel belangstelling voor.
- Ik vind dat er te weinig leuke dingen worden aangeboden in verhouding tot andere steden.
- Mijzelf meer pushen.
- Moeilijk de deur uit.
- Mogelijkheden binnen Zoetermeer zijn erg standaard.
- Te druk met onregelmatig werk.
- Uitgaan: Discotheek Locomotion weer openen.
- Vertrouwen.
- Volgens mij geen recreatie / hobby's / mogelijk dicht in de buurt.
- Weinig te doen in deze buurt, wel voor de jeugd, niet voor 40+.
- Ze verdommen het gewoon en de huisbaas (Vestia) vindt dat uiteraard prima zo! Overal om me heen als ik ergens ben.

tabel IV-14 *waar heeft men zijn of haar belangrijkste contacten (vraag 33)*

	aantal	procent
in de buurt waarin men woont	356	27,6
buiten de eigen buurt, wel in Zoetermeer	348	27,0
buiten Zoetermeer	201	15,6
weet niet	48	3,7
niet geantwoord	335	26,0
totaal	1288	100,0

tabel IV-15 *voelt zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt?
(vraag 34)*

	aantal	procent
ja	1036	80,4
nee	107	8,3
weet niet	124	9,6
niet geantwoord	21	1,6
totaal	1288	100,0

tabel IV-16 *in het afgelopen jaar actief geweest om de buurt te verbeteren?
(vraag 35)*

	aantal	procent
ja	267	20,7
nee	895	69,5
weet niet	103	8,0
niet geantwoord	23	1,8
totaal	1288	100,0

tabel IV-17 beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de eigen wijk wordt georganiseerd voor jonge kinderen (4 - 12 jaar) (vraag 36)

	aantal	procent
voldoende	237	18,4
te weinig	198	15,4
weet niet / geen mening	765	59,4
niet geantwoord	88	6,8
totaal	1288	100,0

tabel IV-18 beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de eigen wijk wordt georganiseerd voor tieners (vraag 36)

	aantal	procent
voldoende	101	7,8
te weinig	288	22,4
weet niet / geen mening	807	62,7
niet geantwoord	92	7,1
totaal	1288	100,0

tabel IV-19 beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de eigen wijk wordt georganiseerd voor alleenstaanden (vraag 36)

	aantal	procent
voldoende	74	5,7
te weinig	170	13,2
weet niet / geen mening	956	74,2
niet geantwoord	88	6,8
totaal	1288	100,0

tabel IV-20 beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de eigen wijk wordt georganiseerd voor jonge gezinnen (vraag 36)

	aantal	procent
voldoende	112	8,7
te weinig	188	14,6
weet niet / geen mening	890	69,1
niet geantwoord	98	7,6
totaal	1288	100,0

tabel IV-21 beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de eigen wijk wordt georganiseerd voor senioren (vraag 36)

	aantal	procent
voldoende	175	13,6
te weinig	155	12,0
weet niet / geen mening	901	70,0
niet geantwoord	57	4,4
totaal	1288	100,0

tabel IV-22 bekendheid met activiteiten of diensten in de wijk van verschillende organisaties
(vraag 37 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
Stichting MOOI	192	14,9
Stichting Piëzo	117	9,1
Stichting Kwadraad (maatschappelijk werk)	52	4,0
Palet Welzijn (ouderenwerk)	100	7,8
de wijk- en/of buurtverenigingen	202	15,7
geen van deze organisaties	837	65,0
niet geantwoord	35	2,7
totaal respondenten	1288	100,0

tabel IV-23 tevredenheid over de activiteiten en/of diensten in de eigen wijk van de Stichting MOOI
(vraag 38a)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	1	,1	,5
3	1	,1	,5
4	2	,2	1,0
5	5	,4	2,6
6	25	1,9	13,0
7	50	3,9	26,0
8	35	2,7	18,2
9	7	,5	3,6
10	4	,3	2,1
geen oordeel	57	4,4	29,7
niet geantwoord	5	,4	2,6
subtotaal (bekend met activiteiten)	192	14,9	100,0
niet van toepassing	1096	85,1	
totaal	1288	100,0	

tabel IV-24 tevredenheid over de activiteiten en/of diensten in de eigen wijk van de Stichting Piëzo
(vraag 38b)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	1	,1	,9
3	-	-	-
4	-	-	-
5	1	,1	,9
6	7	,5	6,0
7	26	2,0	22,2
8	17	1,3	14,5
9	6	,5	5,1
10	9	,7	7,7
geen oordeel	46	3,6	39,3
niet geantwoord	4	,3	3,4
subtotaal (bekend met activiteiten)	117	9,1	100,0
niet van toepassing	1171	90,9	
totaal	1288	100,0	

tabel IV-25 tevredenheid over de activiteiten en/of diensten in de eigen wijk van de Stichting Kwadraad (vraag 38c)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	1	,1	1,9
3	-	-	-
4	-	-	-
5	-	-	-
6	5	,4	9,6
7	6	,5	11,5
8	8	,6	15,4
9			
10	1	,1	1,9
geen oordeel	28	2,2	53,8
niet geantwoord	3	,2	5,8
subtotaal (bekend met activiteiten)	52	4,0	100,0
niet van toepassing	1236	96,0	
totaal	1288	100,0	

tabel IV-26 tevredenheid over de activiteiten en/of diensten in de eigen wijk van Palet Welzijn (vraag 38d)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-
4	-	-	-
5	1	,1	1,0
6	7	,5	7,0
7	31	2,4	31,0
8	21	1,6	21,0
9	2	,2	2,0
10	5	,4	5,0
geen oordeel	22	1,7	22,0
niet geantwoord	11	,9	11,0
subtotaal (bekend met activiteiten)	100	7,8	100,0
niet van toepassing	1188	92,2	
totaal	1288	100,0	

tabel IV-27 tevredenheid over de activiteiten en/of diensten in de eigen wijk van de wijk- en/of buurtverenigingen (vraag 38e)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-
4	2	,2	1,0
5	3	,2	1,5
6	17	1,3	8,4
7	52	4,0	25,7
8	29	2,3	14,4
9	6	,5	3,0
10	4	,3	2,0
geen oordeel	71	5,5	35,1
niet geantwoord	18	1,4	8,9
subtotaal (bekend met activiteiten)	202	15,7	100,0
niet van toepassing	1086	84,3	
totaal	1288	100,0	

vragen over: discriminatie

tabel IV-28 voelde respondent zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd in Zoetermeer? (vraag 39)

	aantal	procent
ja	99	7,7
nee	1173	91,1
niet geantwoord	16	1,2
totaal	1288	100,0

tabel IV-29 soorten van discriminatie die respondenten ondervonden hebben in de afgelopen twaalf maanden (vraag 40 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

discriminatie op grond van:	aantal	procent
ras / afkomst	52	52,5
religie, geloof	15	15,2
handicap / chronische ziekte	14	14,1
leeftijd	26	26,3
seksuele geaardheid	7	7,1
geslacht of genderidentiteit	6	6,1
andere discriminatie *	25	25,3
geen vorm van discriminatie genoemd	4	4,0
totaal (respondenten die zich gediscrimineerd voelden)	99	100,0

* andere discriminatie

- Als blanke gediscrimineerd door jeugd!!! (veelal allochtoon).
- Ben als Nederlandse allochtoon in mijn eigen wijk met alles wat daarbij komt kijken.
- Dat je gewoon Nederlander bent.
- Door de gemeente - baliemedewerker.
- Een Nederlander in eigen land!!
- Gevoel van binnen kreeg ik.
- Gewapende overval op het werk.
- Het is heel subtiel. De discriminatie en of racisme.
- Huidskleur.
- Huurders onderling in de flat, financiën.
- Lichamelijk - uitgescholden wegens overgewicht.
- Met de auto in de straat rijden.
- Om het jong moeder zijn / vrouw zijn.
- Omdat ik geen internet heb.

- Op basis van inkomen.
- Opmerkingen.
- Te lastig om uit te leggen.
- Teveel gemeentebelasting tegenover andere gemeente.
- Uiterlijk.
- Vrouwelijkheid.
- Woningaanbod na scheiding isnul%, terwijl andere groepen blijkbaar wel met gemak een woning vinden.

tabel IV-30 *situatie(s) waarin men zich gediscrimineerd voelde in de afgelopen twaalf maanden (vraag 41 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
op straat in mijn woonbuurt	41	41,4
op straat, elders in Zoetermeer	34	34,3
bij sport of recreatie	5	5,1
bij het zoeken van woonruimte	7	7,1
bij politie, justitie of de vreemdelingendienst	10	10,1
bij algemene voorzieningen (gemeente, OV, gezondheidszorg)	15	15,2
horeca / uitgaan	20	20,2
aanschaf product / verzekering	7	7,1
opleiding / sollicitatie	22	22,2
media / reclame	5	5,1
het (Zoetermeerse) maatschappelijk debat	2	2,0
privésituatie	12	12,1
anders *	12	12,1
geen situatie genoemd	8	8,1
totaal (respondenten die zich gediscrimineerd voelden)	99	100,0

* *andere situatie*

- Als je vraagt om de voeten van de stoel te doen in de RandstadRail ben je een oude zak etc.
- Ander gevoel van binnen.
- Door de burens.
- In de speeltuin onze kinderen worden verdreven door kinderen van Marokkaanse afkomst.
- Je wordt genegeerd, alles blijkt onschuldig.
- Jeugdoverlast, gemeente doet niks, luistert niet naar de bewoners!!
- Op het werk (overval).
- Supermarkt.
- Werk.
- Winkelen; openbaar vervoer.

tabel IV-31 *wijze waarop men werd gediscrimineerd (vraag 42 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
anders behandeld dan anderen	41	41,4
schelden, pesten, beledigen	36	36,4
geweld	10	10,1
bedreiging	16	16,2
anders*	19	19,2
geen discriminerende handeling genoemd	8	8,1
totaal (respondenten die zich gediscrimineerd voelden)	99	100,0

* *andere wijze*

- Andere gevoel.
- Burens die ruzie zoeken / maken.
- Economisch.
- Expres langzaam voor de auto lopen.
- Geslacht.
- Het word niet rechtstreeks gezegd.
- Ik word genegeerd, en aan eigen lot overgelaten.
- Lastigvallen door groepen jeugd (hangjongeren).
- Leeftijd bij solliciteren bij gemeente en winkels ook diplomagericht.

- Leeftijd.
- Meestal is het onzichtbaar, het resultaat is negatief.
- Mijn dochter zit in een rolstoel en de wereld is toch nog redelijk toegankelijk.
- Mocht niet naar binnen.
- Stelen van speelgoed / afnemen.
- Vervelende opmerkingen maken.
- Word vaak genegeerd.

tabel IV-32 *heeft zelf actie ondernomen na discriminatie? (vraag 43)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	29	2,3	29,3
nee *	63	4,9	63,6
niet geantwoord	7	,5	7,1
subtotaal (voelde zich gediscrimineerd)	99	7,7	100,0
niet van toepassing	1189	92,3	
totaal	1288	100,0	

* *waarom zelf geen actie ondernomen na discriminatie?*

- Ach... als je wit bent mag alles gezegd worden tegen je.
- Bij sollicitatie gaat dat in bedekte termen, valt niet hard te maken.
- De toezichthouders staan niet eens op te letten, sterker ze waarschuwen "cultuur" genoten als er controle aankomt i.v.m. zwartrijden. Zeer ernstig!
- Duh.
- een moeder met twee kinderen tegen een groepje?? Ik maak geen kans!
- Ene oor in ander oor uit!
- Er wordt toch niets aan gedaan.
- Geen idee / weet niet (2 maal genoemd)
- Geen interesse in de domheid van anderen.
- Geen zin om er moeite voor te doen.
- Heeft geen nut / geen zin / helpt niet (9 maal genoemd)
- Heeft geen zin als mensen zich niet gelijkwaardig beschouwen.
- Heeft geen zin want als Nederlander mag je niets zeggen en als allochtoon wel want dat is dan geen discriminatie.
- Heeft weinig zin, 18 jarige is goedkoper.
- Het was niet heel heftig.
- Hoeft niet: gewoon negeren.
- Ik ben een meid.
- Ik ben van plan om klacht in te dienen.
- Ik doe niet veel voor.
- Ik lach er altijd om.
- Is niet van toepassing.
- Jongeren die roepen: "he oude of oma", of iets dergelijks; daar reageer ik het beste niet op.
- Mensen kijken buiten uiterlijk toch niet verder dan hun neus lang is.
- Om conflict te vermijden, dit gebeurt niet alleen in Zoetermeer maar in heel NL.
- Om escalatie te voorkomen.
- Omdat de mensen die dit zeggen dit vaak uit jaloezie doen en uit onzinnigheid, verveling.
- Omdat er niemand is die luistert.
- Omdat het mij niet pijn doet.
- Omdat ik bang was voor geweld.
- Omdat ik weet wie ik ben en waar ik sta in deze maatschappij.
- Onnodig.
- Op dat moment weet je niet wat je moet doen.
- Uit angst voor geweld.
- Vanuit gevoel dat er niks mee wordt gedaan.
- Weet niet hoe! Ben niet echt weerbaar.
- Ze doen toch niks.
- Zo is het leven.

tabel IV-33 zelf ondernomen acties na discriminatie in de afgelopen twaalf maanden
(vraag 45 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
aangifte gedaan bij de politie	6	20,7
andere instantie geraadpleegd *	5	17,2
vertrouwenspersoon (van werk/opleiding) geraadpleegd	3	10,3
gebruik gemaakt van een klachtenregeling	3	10,3
zelf opgelost	13	44,8
anders **	3	10,3
geen ondernomen actie genoemd	1	3,4
totaal (zelf actie ondernomen)	29	100,0

* geraadpleegde instantie

- Discriminatiebureau Den Haag kan niets doen / of wilde niets doen.
- Gemeente (wijkpost) - doet niks.
- Woningbouwvereniging.

** andere actie

- Direct aangesproken.
- Er word heel makkelijk gebagatelliseerd en je wordt niet serieus genomen.
- Steeds aankaarten bij instanties.

tabel IV-34 veronderstelde frequentie in Zoetermeer van discriminatie op grond van ras, afkomst (vraag 46)

	aantal	procent
vaak	302	23,4
soms	544	42,2
zelden	80	6,2
nooit	17	1,3
weet niet	274	21,3
niet ingevuld	71	5,5
totaal	1288	100,0

tabel IV-35 veronderstelde frequentie in Zoetermeer van discriminatie op grond van religie, geloof (vraag 46)

	aantal	procent
vaak	153	11,9
soms	503	39,1
zelden	202	15,7
nooit	47	3,6
weet niet	302	23,4
niet ingevuld	81	6,3
totaal	1288	100,0

tabel IV-36 veronderstelde frequentie in Zoetermeer van discriminatie op grond van handicap / chronische ziekte (vraag 46)

	aantal	procent
vaak	69	5,4
soms	325	25,2
zelden	346	26,9
nooit	106	8,2
weet niet	351	27,3
niet ingevuld	91	7,1
totaal	1288	100,0

tabel IV-37 *veronderstelde frequentie in Zoetermeer van discriminatie op grond van leeftijd (vraag 46)*

	aantal	procent
vaak	53	4,1
soms	288	22,4
zelden	375	29,1
nooit	134	10,4
weet niet	350	27,2
niet ingevuld	88	6,8
totaal	1288	100,0

tabel IV-38 *veronderstelde frequentie in Zoetermeer van discriminatie op grond van seksuele geaardheid (vraag 46)*

	aantal	procent
vaak	91	7,1
soms	379	29,4
zelden	275	21,4
nooit	76	5,9
weet niet	376	29,2
niet ingevuld	91	7,1
totaal	1288	100,0

tabel IV-39 *veronderstelde frequentie in Zoetermeer van discriminatie op grond van geslacht en/of genderidentiteit (vraag 46)*

	aantal	procent
vaak	71	5,5
soms	281	21,8
zelden	235	18,2
nooit	66	5,1
weet niet	538	41,8
niet ingevuld	97	7,5
totaal	1288	100,0

tabel IV-40 *veronderstelde frequentie in Zoetermeer van andere discriminatie* (vraag 46)*

	aantal	procent
vaak	13	1,0
soms	24	1,9
zelden	18	1,4
nooit	11	,9
weet niet	442	34,3
geen andere discriminatie genoemd	780	60,6
totaal	1288	100,0

* *andere discriminatie gespecificeerd + veronderstelde frequentie*

vorm van discriminatie	frequentie
• Gemeente.	vaak
• Huidskleur.	vaak
• Huidskleur.	vaak
• Inkomen.	vaak
• Op grond van hoe je in de maatschappij staat.	vaak
• Parkeren.	vaak
• Vrouwelijkheid.	vaak
• Woning aanbod discriminatie.	vaak
• "macht" van ambtenaren.	soms

- Doof/slechthorend/doofblind. soms
- Homostellen. soms
- Man/vrouw. soms
- Opleiding/werk. soms
- Positieve. soms
- Thuisblijfmoeder. soms
- Overgewicht niet ingevuld

tabel IV-41 heeft gehoord van Bureau Discriminatiezaken? (vraag 47)

	aantal	procent
ja	301	23,4
nee	942	73,1
niet geantwoord	45	3,5
totaal	1288	100,0

vragen over: maatschappelijke ondersteuning

tabel IV-42 heeft respondent maatschappelijke ondersteuning nodig? (vraag 58)

	aantal	procent
ja, ontvangt deze ondersteuning	63	5,0
ja, maar ontvangt deze ondersteuning (nog) niet	23	1,8
nee	1152	91,6
niet geantwoord	19	1,5
totaal	1257	100,0

tabel IV-43 Van wie / welke instantie ontvangt men maatschappelijke ondersteuning? (vraag 59 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
van een thuiszorgorganisatie	34	54,0
van de gemeente	18	28,6
van vrijwilligers (via vrijwilligersorganisatie)	4	6,3
van een familielid	23	36,5
van een vriend of vriendin	9	14,3
iemand uit de directe woonomgeving	2	3,2
andere hulpverlener *	12	19,0
geen instantie genoemd	2	3,2
totaal (respondenten die hulp ontvangen)	63	100,0

* andere hulpverlenende persoon of instelling

- Buren.
- Echtgenote.
- GGZ.
- Huishoudelijke hulp.
- Mijn vrouw.
- Particulier.
- Particuliere huishoudelijk hulp: 3 uur per 14 dagen.
- Persoonlijke verzorging en begeleiding.
- PGB hulp.
- PGB.
- Stichting Ipse de Bruggen
- Van mijn kinderen.

tabel IV-44 *Bij welke activiteiten ontvangt men hulp?*
(vraag 60 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
aanpassen woning	9	14,3
schoonmaken huis	47	74,6
boodschappen + klusjes in en om het huis	18	28,6
(op orde brengen van) financiën	10	15,9
het vinden van (aangepast) werk	-	-
vinden van dagbesteding of vrijetijdsbesteding	-	-
regelen van vervoer	10	15,9
invullen van formulieren	13	20,6
(tegengaan van) eenzaamheid	3	4,8
opvoeden van kinderen	1	1,6
andere ontvangen hulp *	12	19,0
geen activiteit genoemd	1	1,6
totaal (respondenten die hulp ontvangen)	63	100,0

* andere ontvangen hulp

- Aankleden, douche, begeleiding.
- Dagelijkse verzorging.
- Een dak boven mijn hoofd.
- Het aankleden en wassen.
- Het vinden van een aangepaste woning.
- Hulp voor onze invalide zoon.
- Meegaan naar ziekenhuisbezoeken.
- Mijn thuishulp doet van alles.
- Psychische hulp.
- Reiskostenvergoeding voor mijn dochter.
- Scootmobiel.

tabel IV-45 *is de ontvangen hulp voldoende? (vraag 61)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	58	4,6	92,1
nee	2	,2	3,2
niet geantwoord	3	,2	4,8
subtotaal (respondenten die hulp ontvangen)	63	5,0	100,0
niet van toepassing	1194	95,0	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-46 *Waarbij zou men (meer) hulp willen ontvangen?*
(vraag 62 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
aanpassen van de woning	4	16,0
schoonmaken van het huis	9	36,0
boodschappen + klusjes in en om het huis	4	16,0
(op orde brengen van) financiën	4	16,0
het vinden van (aangepast) werk	5	20,0
vinden van een dagbesteding of vrijetijdsbesteding	1	4,0
regelen van vervoer	3	12,0
invullen van formulieren	3	12,0
(tegengaan van) eenzaamheid	3	12,0
opvoeden van kinderen	1	4,0
andere gewenste hulp *	4	16,0
geen soort hulp genoemd	2	8,0
totaal (respondenten die geen of te weinig hulp ontvangen)	25	100,0

** andere gewenste hulp*

- Begeleiden van familielid + naasten i.v.m. terminale kanker.
- Invalidenparkeerkaart i.v.m. ziekte.
- Psychologisch (depressief).
- Uittlaten van hond overdag (rest van gezin werkt / studeert).

tabel IV-47 *Weet men bij wie of welke organisatie men moet zijn wanneer men (meer) maatschappelijke ondersteuning nodig heeft?*
(vraag 63 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
een thuiszorgorganisatie	635	50,5
de gemeente	691	55,0
vrijwilligers via een vrijwilligersorganisatie	140	11,1
een familielid	456	36,3
vriend of vriendin	288	22,9
iemand uit de directe woonomgeving	153	12,2
andere persoon / instantie *	116	9,2
geen persoon / instantie genoemd	63	5,0
totaal respondenten	1257	100,0

** andere persoon of hulpinstantie*

- Advies financieel.
- Alle bovenstaande antwoorden. het ligt er aan waarvoor ik hulp ik nodig heb.
- Alle soorten hulp-/ zorgverleners.
- Bij iemand?
- Bij mijn moeder waar ik woon.
- CAK (indicatie).
- CIZ.
- Dit ligt aan het probleem.
- Diverse hulpinstanties.
- Dokter, huisarts (19 keer genoemd).
- Familie.
- Geen idee - meestal vrienden -verder nooit nodig gehad.
- Geen idee, huisarts.
- Geen idee, niet nodig.
- Geen idee / weet niet / nee (31 keer genoemd).
- Geen mening.
- Geen / nvt (5 keer genoemd).
- Gezondheidscentra.
- GGZ.
- Hulpverlening kerkelijke gemeente.
- Ik weet het niet, ga ik uitzoeken als ik het nodig heb via internet.
- Indien nodig, weet ik de weg i.v.m. mijn werk.
- Internet voor specifieke hulpvraag.
- Internet (3 keer genoemd)
- Kerk, pinkstergemeente.
- Kerk, kerkelijke gemeente (3 keer genoemd)
- Maatschappelijk werk (2 keer genoemd)
- Medische instanties.
- MEE.
- Mensen informeren er over!!!
- Nee, word van het kastje naar de muur gestuurd! Dus voor veel dingen een groot probleem.
- Nog niet aan toe (4 keer genoemd).
- Nu geen idee maar zal dat t.z.t. wel uitzoeken als het nodig is.
- Nu nog niet van toepassing; antwoord nee.
- Onze kerk.
- Opzoeken op internet.
- Ouderen adviseur (2 keer genoemd)
- Overheid.nl
- Pgb (2 keer genoemd).
- Piëzo.
- Stichting MOOI.
- UWV.
- Via infoboekje Zoetermeer.
- Vierstroom.

- Vragen aan voorbijgangers.
- WMO.
- Woonloket.
- Zijn geen organisaties, maar zou er wel gebruik van maken!
- Zoek ik t.z.t. uit, als ik weet wat voor maatschappelijke ondersteuning ik nodig heb.
- Zover denk ik niet vooruit, dat is nog niet nodig.

tabel IV-48 had men al gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis?
(vraag 64)

	aantal	procent
ja	565	44,9
nee	666	53,0
niet geantwoord	26	2,1
totaal	1257	100,0

tabel IV-49 heeft men wel eens (telefonisch of als bezoeker) info opgevraagd bij het Wmo-loket in het stadhuis? (vraag 65)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	82	6,5	14,5
nee	474	37,7	83,9
niet geantwoord	9	,7	1,6
subtotaal (gehoord van Wmo-loket)	565	44,9	100,0
niet van toepassing	692	55,1	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-50 Over welk onderwerp of welke onderwerpen heeft men bij het Wmo-loket informatie opgevraagd? (vraag 66 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
aanpassen van de woning	14	17,1
schoonmaken van het huis	22	26,8
boodschappen + klusjes in en om het huis	2	2,4
(op orde brengen van) financiën	4	4,9
het vinden van (aangepast) werk	-	-
het vinden van een dagbesteding / vrijetijdsbesteding	-	-
regelen van vervoer	27	32,9
invullen van formulieren	7	8,5
(teengaan van) eenzaamheid	-	-
opvoeden van kinderen	1	1,2
ander onderwerp *	38	46,3
geen soort informatie genoemd	4	4,9
totaal (respondenten die informatie hebben opgevraagd)	82	100,0

* ander onderwerp

- Aanpassingen woning van ouder.
- Aanvraag parkeerplaats minder valide.
- Aanvraag van invalidenparkeerkaart (3 keer genoemd)
- Douchestoel aanvraag, huishoudelijke hulp
- Een voorziening aan mijn rolstoel.
- Formulieren nog niet ingevuld.
- Het plaatsen van een parkeerverbod voor invalide omdat er na 18 jaar geen plaats meer is en dat verkeerd beoordeeld is.
- Hulp bij schoonmaken en om extra verzorging vader te regelen.
- Hulpmiddel na operatie, papegaaioestel: middel bij elastische kousen aantrekken.
- Hulpvraag voor volwassen zoon.
- Indicatieprocedure m.b.t. huishoudelijke hulp moeder van 81.
- Informatie voor mijn moeder i.v.m. huishoudelijke hulp.
- Inlichtingen voor mijn schoonouders.

- I.v.m. operatie vroeg ik thuishulp.
- Kinderopvang.
- Parkeren.
- Rolstoel aanvragen (als mantelzorger).
- Rolstoel aanwezig.
- Schoonhouden huis van onze zoon: is licht geestelijk gehandicapt.
- Scootmobiel voor mijn vader.
- Situatietekening nieuwbouw Buytenhofpark.
- T.g.v. bedrijfsactiviteiten.
- Uitkeringen.
- Vader (helaas nu overleden).
- Verkrijgen aangepaste woning.
- Verlenging aangevraagd voor huishoudelijke hulp.
- Voor een nieuw invalidenbord voor de auto.
- Voor mijn man.
- Voor mijn moeder. (2 keer genoemd)
- Voor woningaanpassing bij mijn bejaarde moeder.
- Voorzieningen aanvragen voor gehandicapte zoon.
- Werkgerelateerd (2 keer genoemd)
- Woonruimte.
- Zakelijk - informatie voor aanpassing van woning of aanvraag scootmobiel.

tabel IV-51 tevredenheid over de bij het Wmo-loket verstrekte info (vraag 67 - rapportcijfer)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	1	,1	1,2
2	1	,1	1,2
3	1	,1	1,2
4	6	,5	7,3
5	5	,4	6,1
6	3	,2	3,7
7	17	1,4	20,7
8	24	1,9	29,3
9	7	,6	8,5
10	12	1,0	14,6
geen oordeel	1	,1	1,2
niet geantwoord	4	,3	4,9
subtotaal (informatie gevraagd bij Wmo-loket)	82	6,5	100,0
niet van toepassing	1175	93,5	
totaal	1257	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,4

toelichting tevredenheidscijfers (vraag 68)

rapportcijfer = 1

- Ben tevreden over de medewerker die me heeft geholpen, maar het lukte hem niet de tekening boven tafel te krijgen. Tekening bestond volgens gemeente niet, terwijl de makelaar kwam met een nummer dat bij de gemeente was aangemaakt.

rapportcijfer = 3

- Nee.

rapportcijfer = 4

- Kreeg geen duidelijk antwoord; alleen een telefoonnummer om het zelf uit te zoeken.
- Kreeg geen juiste of onvolledige informatie.
- Miscommunicatie tussen verzorgingshuis-woonloket en Hartingbank.
- Onduidelijke en tegenstrijdige informatie over eigen bijdrage.
- Werd onvoldoende ingelicht: heb zelf betaalde hulp gezocht.

rapportcijfer = 5

- Bij telefonische aanvragen geen reacties terug.
- De vraagstelling op het formulier is niet echt duidelijk.
- Medewerkers maken veel fouten en werken langs elkaar heen.
- Ze hebben mijn zaak zeker 10 weken laten liggen terwijl ik regelmatig belde om de status.

rapportcijfer = 6

- Diverse malen moeten bellen.

rapportcijfer = 7

- Bij WMO onbeschoft behandeld maar dan door een persoon.
- De informatie zelf was duidelijk en correct, maar voldeed niet aan de behoefte.
- Duidelijk en snel geregeld.
- Er werd voldoende serieus gereageerd.
- Formulieren ontvangen.
- Het was heel duidelijk dat zij niets voor ons konden doen omdat onze zoon dit zelf moest doen.
- Informatie correct. Aanvraag - uitvoering kan sneller.
- Invullen formulier: advisering moet concreter.
- Lastig dat je tussen 9 en 10 alleen kan bellen. Dan is vaak mijn hulp hier voor wassen en aankleden.
- Mensen van Wmo-loket luisteren goed naar je verhaal en geven advies.
- Prima geïnformeerd.
- Prima info over de thuiszorg.
- Vragen gesteld, voor mijn moeder van 95 betreffende thuiszorg + regiotaxi.
- Zakelijk, maar naar tevredenheid.

rapportcijfer = 8

- Ben goed op weg geholpen.
- Ben toen vlot en correct geholpen.
- Compleet pakket ontvangen.
- Deze keer een goede/accurate consultant.
- Er kwam een ambtenaar langs n.a.v. mijn wmo-aanvraag.
- Er werd snel actie genomen en het contact was prettig en persoonlijk.
- Flexibiliteit en 'meedenken'.
- Goede info, lastig om voor anderen iets te vragen.
- Informatie was goed, de uitwerking daarvan niet goed.
- Men is direct aanspreekbaar.
- Prima geholpen, folders, waar ze moeten zijn, wat ze moeten doen enz.
- Vriendelijke ontvangst.
- Werden goed, snel geholpen.
- Zij nemen de tijd om alles goed uit leggen.

rapportcijfer = 9

- Beleefd, vriendelijk, gelijk hulp gekregen.
- Vriendelijk en goed geholpen.
- Vriendelijk, snel.
- Werd goed geholpen door de Wmo-consulente.

rapportcijfer = 10

- Altijd vriendelijk en geduldig.
- Goed geholpen en ondersteuning gekregen.
- Goed op weg geholpen.
- Hulpverlening loopt uitstekend.
- Ik word er vlot geholpen. Zowel telefonisch als aan de balie.
- Voldoende info ontvangen.
- Zeer goed geholpen.

tabel IV-52 *bekendheid van het bestaan van het digitale Wmo-loket (vraag 69)*

	aantal	procent
ja	316	25,1
nee	918	73,0
niet geantwoord	23	1,8
totaal	1257	100,0

tabel IV-53 in de afgelopen twaalf maanden wel eens info gezocht via het digitale Wmo-loket? (vraag 70)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	42	3,3	13,3
nee	265	21,1	83,9
niet geantwoord	9	,7	2,8
subtotaal (digitaal Wmo-loket bekend)	316	25,1	100,0
niet van toepassing	941	74,9	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-54 was de informatie die men via het digitale Wmo-loket zocht makkelijk te vinden? (vraag 71)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	33	2,6	78,6
nee	7	,6	16,7
niet geantwoord	2	,2	4,8
subtotaal (info gezocht via digitaal Wmo-loket)	42	3,3	100,0
niet van toepassing	1215	96,7	
totaal	1257	100,0	

toelichting vindbaarheid van informatie (vraag 72)

info makkelijk te vinden via het digitale Wmo-loket

- Alles is up to date op de site.
- Gewoon, met juiste zoekleutel geen probleem.
- Gezocht naar verhuiskostenvergoeding, indien medisch urgentie voor woning.
- Heb louter informatief gekeken.
- Het was voor school, dus vandaar.
- Ik ben gewend om info op te zoeken. Heb er dus geen moeite mee.
- Ik heb ooit gesolliciteerd voor een baan bij Wmo-loket, dus daarom informatie vergaard!
- Ik was gewoon aan het 'surfen' naar info.
- Lukte goed.
- Makkelijk te vinden en duidelijk, maar niet voldoende
- Site is goed toegankelijk.

info niet makkelijk te vinden via het digitale Wmo-loket

- Alleen via open zoekfunctie en daarna bellen.
- Ik was op zoek naar terugbetaling teveel betaalde belasting.
- Info is goed verborgen gehouden; je vindt het niet op logische plekken waar ze moeten zijn; slechter ontwerp webpagina's.
- Moeilijk te vinden.
- Onduidelijkheid over eigen bijdrages.
- Tot op heden niet gelukt.

tabel IV-55 tevredenheid over de op het digitale Wmo-loket gevonden informatie (vraag 73 - rapportcijfer)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	-	-	-
3	2	,2	4,8
4	1	,1	2,4
5	3	,2	7,1
6	3	,2	7,1
7	19	1,5	45,2
8	9	,7	21,4
9	-	-	-
10	-	-	-
geen oordeel	1	,1	2,4
niet geantwoord	4	,3	9,5
subtotaal (info gezocht op digitaal Wmo-loket)	42	3,3	100,0
niet van toepassing	1215	96,7	
totaal	1257	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,7

tabel IV-56 heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens info over maatschappelijke ondersteuning (wonen, welzijn, zorg) bij een wijkpost opgevraagd? (vraag 74)

	aantal	procent
ja	67	5,3
nee	1159	92,2
niet geantwoord	31	2,5
totaal	1257	100,0

tabel IV-57 op welke manieren zou men algemene informatie over zorg en dienstverlening willen ontvangen? (vraag 75 - maximaal twee antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
mondeling	177	14,1
telefonisch	92	7,3
met een folder	393	31,3
met een brief	184	14,6
met een kwartaalblad	180	14,3
per e-mail	311	24,7
via internet	459	36,5
meer dan twee manieren genoemd	34	2,7
geen manier genoemd	69	5,5
totaal respondenten	1257	100,0

tabel IV-58 *Zoetermeerse organisaties waarvan men gehoord heeft (vraag 76a - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Stichting Kwadraad	327	26,0
Vrijwilligers Info Punt Zoetermeer	474	37,7
Jongeren Informatie Punt	604	48,1
MEE	258	20,5
Ouderenadviseurs	235	18,7
STIP	146	11,6
Regionale Stichting Rndom Mantelzorg	264	21,0
Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld	389	30,9
geen organisatie genoemd	431	34,3
totaal respondenten	1257	100,0

tabel IV-59 *Zoetermeerse organisaties waarbij men in de afgelopen twaalf maanden van de geboden dienstverlening gebruik gemaakt heeft (vraag 76b - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Stichting Kwadraad	29	3,5
Vrijwilligers Info Punt Zoetermeer	28	3,4
Jongeren Informatie Punt	12	1,5
MEE	19	2,3
Ouderenadviseurs	19	2,3
STIP	14	1,7
Regionale Stichting Rndom Mantelzorg	14	1,7
Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld	11	1,3
geen organisatie genoemd	752	91,0
totaal (gehoord van één of meer organisaties)	826	100,0

tabel IV-60 *Zoetermeerse diensten waarvan men gehoord heeft (vraag 77 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Formulierenbrigade	155	12,3
Mensen in de Minima (MIM)	124	9,9
Vertrouwenslijn Sensor	77	6,1
Meldpunt Bezorgd (GGD)	227	18,1
Maaltijdservice	535	42,6
Telefooncirkel	283	22,5
Ouderenbus	803	63,9
Administratieve dienstverlening voor ouderen	122	9,7
Humanitas thuisadministratie	226	18,0
Vluchtelingenwerk Zoetermeer	321	25,5
Stichting Buddy Netwerk	283	22,5
Slachtofferhulp Haaglanden	445	35,4
Stichting Leergeld	74	5,9
Stichting Rechtswinkel Zoetermeer	388	30,9
geen dienst genoemd	210	16,7
totaal respondenten	1257	100,0

vragen over: toegankelijkheid*tabel IV-61 Ondervindt men binnen Zoetermeer wel eens problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen? (vraag 78)*

	aantal	procent
ja	54	4,3
nee	1181	94,0
niet geantwoord	22	1,8
totaal	1257	100,0

tabel IV-62 plaatsen binnen Zoetermeer waar men problemen met toegankelijkheid ondervindt (vraag 79 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
in of bij openbare gebouwen	18	33,3
in of bij winkels	27	50,0
op straat	23	42,6
bij parkeervoorzieningen	13	24,1
in het openbaar vervoer	19	35,2
anders *	13	24,1
geen plaatsen genoemd	-	-
totaal (problemen met toegankelijkheid)	54	100,0

** andere plaatsen waar men problemen met toegankelijkheid ondervindt*

- De liften bij de Mandelabrug en Station Voorweg Laag werken niet altijd.
- Geen liften in grote zaken.
- Horecagelegenheden.
- Instappen, trein met buggy met kind.
- Kan niet met kinderwagen of rolstoel bij het openbaar vervoer komen als de liften kapot zijn.
- Met scootmobiel is niet alles te bereiken.
- Openbare bibliotheek.
- Restaurants.
- School van mijn dochter.
- Te veel honden bij banken, lastig om hard te lopen of te sporten.
- Van Zoetermeer naar Rijswijk rijden de bussen te weinig.

problemen die men ondervindt met de toegankelijkheid van deze gebouwen of voorzieningen (vraag 47)

- Bereikbaarheid stations RandstadRail / NS: liften zijn zeer vaak defect.
- Bij winkels: als er al paden zijn, worden ze vooral versperd met balken en/of dozen.
- Bussen slecht tot niet toegankelijk voor rolstoelen.
- Dat er geen lift aanwezig is.
- Dat je niet makkelijk met rolstoel of kinderwagen naar museum kan.
- Dat je niet weet waarheen je moet lopen, eenmaal bij binnenkomst.
- De liften bij de Mandelabrug en Station Voorweg laag werken niet altijd.
- Dingen zijn niet duidelijk aangegeven.
- Drukke/ beveiliging/ camera's.
- Fietspad afgezet, dus omrijden.
- Geen lift in winkels & lift in passage is vaak stuk.
- Geen stoep in de wijk! Moet langs geparkeerde auto's en over de straat lopen omdat het een woonerf is....
- Gemeentehuis slecht bereikbaar / bussen moeilijk in te stappen.
- Gemene drempels (*verwijst naar antwoord op deelonderzoek Bereikbaarheid*)
- Hoofdzakelijk in het Woonhart.
- Iemand met claustrofobie wil niet graag op de 8e etage parkeren om zestien trappen op en af te lopen.
- Invalidentoegang slecht geregeld vanaf straatniveau.
- Kan moeilijk met de scootmobiel naar binnen.
- Liften die het niet doen!!
- Liften vaak defect bij station Voorweg. Ik heb een versleten heup en kan slecht de trap op.
- Mijn zoon in een rolstoel kan niet de aula goed in.
- Moeilijk te bereiken met scootmobiel.
- Moeilijk voor rolstoelen.
- Moet altijd hulp hebben bij optillen kinderwagen in trein.

- Niet berekend op scootmobiel.
- Niet te bereiken met openbaar vervoer.
- Niet toegankelijk met scootmobiel.
- O.a. bij caravan voor borstonderzoek. Dit is steile ijzeren trap.
- Onduidelijk hoe te gebruiken, waar te komen met vragen.
- Openingstijd, parkeerplaats bij woonhuis.
- Openingstijden (voornamelijk: winkels op maandag dicht).
- Opstapjes; treden stoep; liften die niet werken (RandstadRail).
- Parkeerplaatsen voor invalide.
- Rolstoeltoegankelijkheid.
- Ruimte om met een rolstoel winkels te bezoeken.
- Slecht bereikbaar met kinderwagen, voornamelijk defecte liften.
- Slecht zicht.
- Slechte bestrating- een onderwerp wordt wel 3x gedaan. Steeds overlast.
- Stroomkabels, de paden in de winkels te smal, enz.
- Te smalle deuren, hoge drempels, te zware stoelen.
- Te veel honden eigen flatwoningen.
- Te weinig parkeerplek.
- Trappen lopen.
- Treinen niet zo goed toegankelijk. Winkels met drempels.
- Van Zoetermeer naar Rijswijk rijden de bussen te weinig.
- Veel gelegenheden niet rolstoelvriendelijk, toiletvoorziening slecht bereikbaar.
- Vooral in winkels wordt weinig rekening gehouden met rolstoelen.
- Voorraad in winkels in gangpaden.
- Winkels zijn soms zo vol gebouwd dat je moeilijk binnen kan komen. Mensen met 'n rolstoel moeten buiten blijven omdat ze niet naar binnen kunnen.
- Winkels zonder lift of roltrap.

tabel IV-63 *bekendheid van het Zoetermeerse Meldpunt Toegankelijkheid (vraag 81)*

	aantal	procent
ja	125	9,9
nee	1095	87,1
niet geantwoord	37	2,9
totaal	1257	100,0

vragen over: vrijwilligerswerk

tabel IV-64 *is men actief als vrijwilliger? (vraag 82)*

	aantal	procent
ja	238	18,9
nee	1004	79,9
niet geantwoord	15	1,2
totaal	1257	100,0

tabel IV-65 *soort organisatie waarvoor men vrijwilligerswerk doet (vraag 83 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
sportclub	61	25,6
school	37	15,5
kinderopvang	7	2,9
jongeren centrum	4	1,7
kerk of moskee	43	18,1
buurt- of wijkvereniging	12	5,0
culturele vereniging voor allochtonen	5	2,1
fondsen, zoals astmafonds e.d.	15	6,3
Vluchtelingenwerk	1	,4
vrouwenorganisatie	2	,8
zorginstelling	10	4,2
org. voor gehandicapten(zorg), chronisch zieken, dagbesteding	9	3,8
organisatie voor ouderenzorg of ouderenwerk	15	6,3
instelling voor informele zorg (bijv. buddyzorg)	5	2,1
vrijwilligersorganisatie in de zorg	16	6,7
natuur- of milieuorganisatie	9	3,8
dierenbescherming	4	1,7
consumentenorganisatie / patiëntenorganisatie	3	1,3
bewonerscommissie of -vereniging / vereniging van eigenaren	12	5,0
politieke partij	6	2,5
internationale samenwerking	1	,4
ander soort organisatie *	66	27,7
geen (soort)organisatie genoemd	1	,4
totaal (actieve vrijwilligers)	238	100,0

* *ander soort organisatie waarvoor men vrijwilligerswerk doet*

- American women's club of the Hague.
- Bejaarden- / verzorgingshuis (2 keer genoemd).
- Beroepsvereniging.
- Bestuur van een landelijke motorclub.
- Bibliotheek aan huis / mantelzorg.
- Bibliotheek.
- Bij de Pelgrimshoeve (3 keer genoemd)
- Burenhulp, bijvoorbeeld honden uitlaten / een boodschap doen enz.
- Buurt bemiddeling.
- Collecte.
- De Boerderij.
- Gastvrouw bij de sanquinbank (bloedbank).
- Geen organisatie / wel zieke mensen bezoeken.
- Historische vereniging.
- Home Start(Humanitas), opvoedingsondersteuning.
- Hospice (2 keer genoemd).
- Hulp aan oudere dame.
- Hulp anderstalige.
- In de straat (zwerfvuil).
- Kinderziekenhuis in Senegal (Afrika) stichting vrienden van Sint Nicolaas (voorzitter).
- KNGF Geleidehonden - Puppy Pleeggezin.
- Koor.
- Mantelzorg voor diverse afgekeurde en/of oudere mede buurtbewoners.
- D.m.v. boodschappen doen, wandelen, hond uitlaten. e.d.
- Mantelzorg.
- Mindervermogenden helpen met belastingproblemen en invullen van aangiftes.
- Muziek vereniging (2 keer genoemd).
- Nederlandse Hartstichting.
- NEn normcommissie Arbo.
- Noodhulp - Nederlandse Rode Kruis.
- Op de gondelkade in het wijkrestaurant.
- Ouderen in de familie / kennissen.
- Ouderenbond (ANBO).
- Overblijf b.s. (tussenschoolse opvang).
- Politie.

- Prediking van het goede nieuws.
- Privésfeer.
- Project Taalmaatjes van het Gilde.
- Recycling van goederen (kringloopwinkel).
- Redactie vakblad.
- Scouting. (2 keer genoemd).
- Scratch Leiden.
- Signalerend huisbezoek via Palet Welzijn.
- Social Sofa, Speelmeer.
- Speelmeer Zoetermeer.
- STAK afdeling muziek.
- Stichting AAP.
- Stichting ondernemersklankbord -PUM (Programma Uitzending Managers).
- Taalmaatje voor buitenlanders.
- Terminale thuiszorg.
- Tot voor kort bij een hondenschool.
- Vac = vrijwillige advies voor Woningbouw en Woonomgeving.
- VIP Zoetermeer (Engels les geven).
- VIP Zoetermeer.
- Voorzitter Bewonerscommissie.
- Was kracht.
- WAS, Stadsboerderij.
- Was.
- Wereldwinkel Terre des Hommes.
- Zit in drie besturen.
- Zorg voor bejaard familielid.

tabel IV-66 *belangrijkste redenen om vrijwilligerswerk te doen*
(vraag 84 - maximaal vier antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
de contacten die het oplevert	76	31,9
de kennis en ervaring die het oplevert	54	22,7
nuttige bijdrage aan de maatschappij	132	55,5
voldoening	142	59,7
geloof of levensovertuiging	37	15,5
vrijwilligerswerk dat aansluit bij de activiteiten van de kinderen	48	20,2
ben daarvoor gevraagd	46	19,3
andere reden*	22	9,2
meer dan vier redenen genoemd	1	,4
geen reden genoemd	2	,8
totaal (actieve vrijwilligers)	238	100,0

* andere reden

- Bijdrage aan veiligheid.
- Eigen zelfbeeld behouden.
- Er is geen reden om het niet te doen.
- Help graag mensen.
- Het helpen van ouderen.
- Het is leuk om te doen.
- Het is leuk.
- Het komt op mijn weg.
- Ik de wereld een betere plek wil maken voor mens en dier.
- Ik graag anderen help.
- Instructeur.
- I.v.m. mijn studie.
- Jeugd-EHBO.
- Kennis overbrengen.
- Kinderen iets bijbrengen.
- Mensen helpen.
- Omdat ik dan niet zo eenzaam ben.
- Ook erg gezellig.
- Terugkeer - uiteindelijk - naar vaste baan.
- Vanuit ideologisch oogpunt.
- Veilige, schone leefomgeving.

tabel IV-67 *waarom is men niet actief als vrijwilliger - belangrijkste reden?(vraag 85)*

	aantal	procent	procent (geldig)
heeft daarvoor geen tijd	565	44,9	56,3
weet onvoldoende van de mogelijkheden	49	3,9	4,9
heeft daar geen zin in	126	10,0	12,5
anders (open antwoordmogelijkheid):	204	16,2	20,3
leeftijd, ziekte, handicap	79	6,3	38,7
geen tijd / te druk	46	3,7	22,5
is lang vrijwilliger geweest, nu gestopt	20	1,6	9,8
mantelzorg	11	0,9	5,4
gaat binnenkort beginnen / oriënteert zich	11	0,9	5,4
niet toegelicht	2	0,2	1,0
overige antwoorden*	35	2,8	17,2
niet geantwoord	60	4,8	6,0
subtotaal (niet-vrijwilligers)	1004	79,9	100,0
niet van toepassing	253	20,1	
totaal	1257	100,0	

* overige antwoorden: andere reden waarom men niet actief is als vrijwilliger

- Als het uitkomt help ik school.
- Ben actief binnen mijn sportvereniging.
- Ben niet voor geschikt naar mijn mening.
- Ben zelf niet instaat om anderen te helpen.
- Daar is de situatie niet naar.
- De verplichting.
- Geen interesse? Ben ook niet op de hoogte van de mogelijkheden.
- Geen interesse.
- Geen interesse.
- Heb altijd gewerkt nu net met prepensioen.
- I'am an american who just got here in june.
- Ik ben daar nu niet toe in staat. Voor de moskee ben ik actief geweest.
- Ik ben nog geen 65.
- Ik geef me steeds op, maar krijg weinig tot geen reactie.
- Ik mocht niet van de sociale dienst vooral van mijn contact persoon.
- Ik vind dat uitkeringstrekkers waar ik voor moet werken als tegenprestatie "vrijwilligers" werk moeten doen!
- Ik werk 16 u per week en is voldoende.
- Ik werk al met oudere mensen.
- Ik wil geen vrijwilligerswerk doen.
- Ik wilde graag maar ze hebben geen plek voor mij.
- Lang genoeg in mijn leven gewerkt.
- Me vrouw is vrijwilliger.
- Mijn man woont in Monteverdi; regelmatig bezoek.
- N.V.T.
- Niet structureel.
- Nu geen tijd, loopt mijn moeder ook na.
- Omdat er teveel door de overheid gebruik gemaakt wordt van de vrijwilliger terwijl dat vaak een full time baan zou moeten zijn.
- Omdat ik niet mocht komen bij de brandweer als vrijwilliger.
- Organisaties willen vaker vrijwilligers voor langere tijd en niet voor korte tijd.
- Persoonlijke reden.
- Sluit niet aan bij huidige interesse/activiteiten.
- SOT.
- Taalprobleem.
- Vrijwillig is niet vrijblijvend!
- Wil geen verplichtingen aangaan.

tabel IV-68 *niet-vrijwilligers: eisen die niet-vrijwilligers stellen om vrijwilligerswerk te gaan doen (vraag 86 – maximaal vier antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
het moet contacten opleveren	180	17,9
het moet kennis en ervaring opleveren	277	27,6
het moet aansluiten bij activiteiten van de kinderen	145	14,4
het moet gevraagd worden	36	3,6
duidelijke afspraken over werkzaamheden en werktijden	303	30,2
overzichtelijke projectduur	112	11,2
ondersteuning door werkgever	50	5,0
ondersteuning door uitkeringsinstantie	40	4,0
een bescheiden vergoeding	81	8,1
andere eis *	93	9,3
geen van de genoemde eisen (wenst geen vrijw.werk te doen)	291	29,0
meer dan vier eisen genoemd	6	,6
geen eisen genoemd	61	6,1
totaal (niet-vrijwilligers)	1004	100,0

* *andere eis aan vrijwilligerswerk (niet-vrijwilligers)*

- Aansluiten bij interesses (4 keer genoemd)
- Aansluiten bij mijn ervaring en kennis.
- Aansluiten bij wat ik belangrijk vind.
- Ben druk bezet.
- Echt mensen helpen.
- Flexibel in te delen in combinatie met werk en andere privéactiviteiten.
- Flexibel zijn.
- Gebruik maken van kennis + ervaring van de vrijwilliger.
- Geen eisen, zou wel vrijwilligerswerk willen doen op termijn.
- Geen eisen (3 keer genoemd).
- Geen regulier werk bedreigen.
- Geen verplichtingen.
- Geen. vrijwilligerswerk doe je uit je hart. Je bent er voor de mensen en je helpt waar je kunt. Je bouwt een vriendenkring op. Dankbaar werk vind ik.
- Heb ik nooit over nagedacht.
- Heb al genoeg te doen met mijn man.
- Het moet bij mij in de buurt zijn.
- Het moet bij mijn talenten passen.
- Het moet een prettige omgeving zijn.
- Het moet een, voor mij, goed doel zijn.
- Het moet mij liggen en aanspreken.
- Het moet zichtbaar iets bijdragen / echt nuttig zijn.
- Het vrijwilligerswerk moet altijd ten dienste staan van mensen.
- Het werk moet aansluiten bij onderwerpen / problematiek die mij aan het hart gaan.
- Het werk moet nuttig zijn voor mensen die echt hulp nodig hebben.
- Het werkterrein moet mij interesseren.
- Ik kan er nu geen tijd voor vrijmaken.
- Ik kan geen vrijwilligerswerk doen.
- Ik moet een duidelijk raakvlak hebben.
- Ik moet er een goed gevoel van krijgen / plezier aan beleven leuk vinden. (16 keer genoemd)
- Ik moet er plezier in beleven en bij mijn interessegebied liggen.
- Ik moet het leuk vinden + op passende tijden.
- Ik moet mij ertoe aangetrokken voelen.
- Ik moet voor iemand iets kunnen betekenen.
- Ik zou geen eisen stellen.
- Leuk en (maatschappelijk) verantwoord.
- Leuk om te doen en andere helpen.
- Leuk vinden, nodig vinden - nut en noodzaak.
- Mijn kennis kunnen overdragen.
- Misschien later.
- Moet aansluiten bij mijn eigen activiteiten.
- Moet aansluiten bij mijn mogelijkheden, interesse, kennis en vaardigheden.
- Moet aansluiting hebben op mijn levensvisie.
- Moet echt iemand er mee helpen.
- Moet iets bijdragen en binnen mijn capaciteiten vallen.
- Moet mensen helpen.
- Moet mijn interesse hebben, doelgroep moet uitdaging zijn.

- Moet mijn interesse hebben.
- Moet op verschillende tijden kunnen i.v.m. wisseldiensten.
- Moet passen bij mijn persoonlijke interesses.
- Niets moet (het moet vrijwillig blijven).
- Nu even niet.
- Nu niet meer.
- Nuttig zijn, ik moet capabel zijn.
- Om persoonlijk te ontwikkelen.
- Ontspanning en gezelligheid geven voor mij en mede mens
- Op dit moment geen behoefte; komt dat wel, dan zou ik zelf mijn eigen vrijwilligerswerk creëren.
- Oppassen is ook vrijwillig.
- Passen bij mijn interesses.
- Persoonlijke zorg en aandacht aan individuen.
- Tijd.
- Uitkering = vrijwilligers werk!
- Vergoeding....
- Voldoening opleveren/iets voor anderen doen.
- Voorlopig blijf ik werken.
- Vrijwilligerswerk naar je zin en behoefte.
- Wat opleveren voor anderen.
- Wij zijn oppas opa en oma. Zwaar zat.
- verwijzing naar eerder antwoord (3 keer)

vragen over: mantelzorg / burenhulp

tabel IV-69 *geeft men wel eens hulp aan de eigen buren?(vraag 87)*

	aantal	procent
ja	883	70,2
nee	358	28,5
niet geantwoord	16	1,3
totaal	1257	100,0

tabel IV-70 *verricht men momenteel mantelzorg? (vraag 88)*

	aantal	procent
ja	173	13,8
nee	1067	84,9
niet geantwoord	17	1,4
totaal	1257	100,0

tabel IV-71 *frequentie van gegeven mantelzorg (vraag 89)*

	aantal	procent	procent (geldig)
een aantal keer per jaar	17	1,4	9,8
een aantal keer per maand	61	4,9	35,3
een aantal keer per week/dag	92	7,3	53,2
niet geantwoord	3	,2	1,7
subtotaal (mantelzorgers)	173	13,8	100,0
niet van toepassing	1084	86,2	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-72 voor wie zorgt men als mantelzorgers?
(vraag 90 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
voor partner	26	15,0
voor gehandicapt of (chronisch) ziek kind	19	11,0
voor eigen ouders	89	51,4
voor familie	44	25,4
voor vrienden	16	9,2
anders *	15	8,7
niet geantwoord	1	,6
totaal (mantelzorgers)	173	100,0

* andere persoon die mantelzorg ontvangt

- Buren (4 keer genoemd).
- Gezin, dochter.
- Hoogbejaarde dame in de buurt.
- Iemand in de wijk.
- In Hospice, terminale bewoners.
- Oude dame uit de vroegere buurt.
- Oudtante.
- Schoonouder (4 keer genoemd).
- Vader met alvleesklierkanker (terminaal).
- Vader.

tabel IV-73 belasting die mantelzorgers ervaren bij zorgtaken (vraag 91)

	aantal	procent	procent (geldig)
een zeer lichte belasting	15	1,2	8,7
een lichte belasting	98	7,8	56,6
een zware belasting	41	3,3	23,7
een zeer zware belasting	12	1,0	6,9
een te zware belasting	2	,2	1,2
niet geantwoord	5	,4	2,9
subtotaal (mantelzorgers)	173	13,8	100,0
niet van toepassing	1084	86,2	
totaal	1257	100,0	

toelichting bij de belasting die mantelzorgers ervaren (vraag 92)

een zeer lichte belasting

- Alleen administratie.
- Je ouders tot steun zijn.
- Noodzakelijke hulpverlening.
- Zorg voor echtgenote i.v.m. (bijna) blindheid.

een lichte belasting

- Bed verschonen, gordijnen afhalen, ramen zemen.
- Ben werkzaam in de zorg, dus is het geen belasting.
- Buiten mijn eigen werk en rugproblemen geeft dat wel eens problemen.
- De reisafstand is tijdrovend; aanleunend wonen/woningen zou praktisch zijn. Moet meer gebouwd worden voor zorgaanbieders woongemeenschappen bijvoorbeeld.
- De verantwoordelijkheid (valpartijen, bezoek ziekenhuis, alarm oproepbaar etc.).
- Doe het huishouden grotendeels (koken, stofzuigen ED).
- Doordat niet heel vaak beroep gedaan wordt, is het vol te houden.
- Echtgenoot is zwaar diabeet (4x insuline) en hartpatiënt.
- Een keer per week voor een alleenstaande klusjes doen en gezellig een kopje koffie.
- Elke twee weken huishoudelijk werk + extra dingen.
- Extra schoonmaak werk is veel.
- Gedeelde zorg verlicht de belasting.
- Gedrevenheid hierbij maakt de belasting lichter. Motivatie is: je doet het voor een ander die dicht bij je staat.
- Gezien frequentie lichte belasting.
- Het geeft mij voldoening + energie wanneer ik geweest ben.
- Het is vanzelfsprekend dat je je eigen vrouw helpt waar dat nodig is.

- Het is vrijwillig maar niet vrijblijvend.
- Het werk is een lichte last. De geestelijke en sociale belasting is groot. Actueel: Wat zou een wijkverpleegster heerlijk zijn.
- Het zijn mijn opa en oma; ik doe het graag; ook heb ik tweemaal vrienden geholpen, die op sterven lagen dat is emotioneel zwaarder maar fijn om te doen.
- Hoort bij het leven.
- Ik doe het met liefde - ontvangers zijn dankbaar.
- Ik doe het met plezier.
- Ik heb een dochter met een whiplash + 2 kleinkinderen met ADHD en PDDnos.
- Ik heb het erg druk met eigen gezin en werk. Daar hoort ook zorg voor ouders bij.
- Ik vind het normaal dat je dat doet.
- Kost tijd is weinig moeite.
- Kost veel energie en geestelijke belasting.
- Lichamelijk is het niet zwaar (nog niet). Perioden wisselen zich af.
- Liever niet.
- Mijn zoon heeft pdd-nos daar ben je dagelijks mee bezig.
- Meegaan naar ziekenhuis, gesprekken met kankerpatiënten, afleiding door uitstapjes.
- Met oudere familie bij voorbeeld naar ziekenhuis; postkantoor; boodschappen.
- Mijn heeft Alzheimer.
- Mijn moeder heeft dementie maar heeft een kennis waar ze mee om gaat.
- Mijn vader heeft zware hersenbloeding achter de rug en het is logisch dat je helpt waar je kan.
- Naast mijn eigen drukke gezin en werk voelt het soms al belasting.
- Nee (3 keer)
- Nog wel, maar in komende jaren zal het zwaarder worden.
- Omdat het niet te vaak voorkomt.
- Ouders wonen niet in omgeving, kost mij iedere drie weken vrije dag! Verder belasting administratief en financieel.
- Partner met parkinson en heupoperatie; slecht lopend.
- Schoonouders 93 en man met chronische darmziekte.
- Soms licht, soms zwaar, vooral geestelijk.
- Soms tijd tekort maar de gezelligheid maakt 't vaak goed.
- Tijdelijk door ziekte lichamelijk beperkt.
- Tussen licht en zwaar in. Ik kan het net aan.
- Vanwege de reisafstanden is het een lichte belasting.
- Vraagt niet een baan veel van je en ouderen zijn niet altijd even makkelijk om mee om te gaan.
- Wat moet, moet gebeuren.
- Woont buiten Zoetermeer.
- Ze woont in Vivaldi, ik doe haar was en we halen haar elke zondag op.
- Zorg bestaat hoofdzakelijk uit boodschappen. doen en kleine klussen in huis, bij gelegenheid.
- Zorg voor je moeder is iets natuurlijks / vanzelfsprekends.
- Zorg voor ouders geeft veel voldoening. Zo ook voor ouders.
- verwijzing naar eerdere vraag

een zware belasting

- Combinatie van eigen gezin + de hulpbehoevende.
- Dagelijkse werkzaamheden.
- Dat ligt aan de gespannen verhouding met mijn moeder, die niet wil accepteren dat ik zelf invalide ben.
- De zorg wordt intensiever.
- Een geestelijk ziek kind + ex partner geeft een zware belasting (40 jaar van mijn leven zit ik hier al in).
- Emotionele belasting + kost heel veel tijd per week ca. 20 uur.
- Energie is niet altijd toereikend, moet toch hulp en steun bieden.
- Het is emotioneel zwaar op het moment dat een ouder terminaal is.
- Het is en blijft een erg droevige situatie.
- Ik ben zelf afgekeurd.
- In combinatie met werk en gezin is het best zwaar, maar het is niet anders.
- Je bent er elke dag mee bezig.
- Mijn beide ouders zijn ziek, wonen 1 1/2 uur rijden weg...
- Mijn kind heeft ADHD en dyslexie en heeft elke dag veel extra aandacht en hulp nodig bij zijn normale taken en schoolwerk.
- Mijn man heeft Alzheimer (tia) en nierbeschadiging.
- Mijn partner is invalide, ik verzorg hem thuis.
- Moet hem helpen met rolstoel rijden.
- Moet mijn man met alles helpen.
- Nee. (2 keer)
- Omdat het veel tijd van je vraagt.
- Omdat ik zelf chronisch ziek ben.
- Psychische belasting vaak pat onredelijk.
- Reistijd en duur.

- Soms is het emotioneel ook zwaar, we verzorgen / helpen mijn schoonmoeder, we houden van haar dus dat maakt 't soms emotioneel zwaar.
- Veel verzorging.
- Verzorgen van mijn partner en schoonzus.
- Weinig tijd voor onszelf, maar we krijgen er veel voor terug.

een zeer zware belasting

- Behalve fysiek zwaar is het ook emotioneel zwaar (vooral in de mantelzorg voor mijn vader).
- Emotioneel uitputtend, los van de reistijd.
- Geen afstand, te persoonlijk betrokken.
- Instanties werken tegen. Veranderd van huisarts omdat die weigerde langs te komen. Zorgverzekering weigert vergoeding voor vervoer naar het ziekenhuis etc.
- Je geeft alles maar het put je zo uit dat je er zelf geen leven meer aan overhoudt.
- Kost veel moeite en tijd.
- Naast baan, vrijwilligerswerk, eigen huishoudelijke taken + sociale verplichtingen.
- Partner hersenletsel en hartfalen, longkanker.
- Past niet op formulier.
- Schoonmoeder 103 jaar.
- Te weinig hulp.

een te zware belasting

- Doe ik al 25 jaar en dat is te lang.
- Zorg is zwaar en wordt door de bezuinigen steeds zwaarder.

zwaarte belasting niet ingevuld

- Ene dag is zwaarder dan de andere.
- Geen belasting vroeger; stonden onze ouders voor ons klaar, nu staan wij voor hen klaar.
- Hand- en spandiensten.
- Je doet het uit liefde, maar het valt soms erg zwaar maar net is een keuze waar we achter staan en niet alles in het leven is altijd leuk.

tabel IV-74 door wie / welke organisatie worden mantelzorgers ondersteund?
(vraag 93 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
Stichting Rndom Mantelzorg	6	3,5
de huisarts	17	9,8
een thuiszorgorganisatie	26	15,0
de gemeente	6	3,5
vrijwilligers (via vrijwilligersorganisatie)	3	1,7
familielid	55	31,8
een vriend of vriendin	11	6,4
iemand uit de directe woonomgeving	5	2,9
andere persoon of organisatie *	22	12,7
geen ondersteuning	78	45,1
niet geantwoord	3	1,7
totaal (mantelzorgers)	173	100,0

* andere ondersteunende persoon of organisatie

- Compaan.
- De hele familie helpt mee.
- Doe dit uit mezelf.
- Gelukkig sinds eind vorig jaar heb ik mijn curatorschap overgedragen: een grote zorg minder.
- Geriatrisch team.
- Het verzorgingshuis.
- Ik word niet ondersteund / niemand (2 keer genoemd)
- Partner, bureu.
- Partner (5 keer genoemd)
- Pgb.
- Schoonouders hebben ook thuishulp 3u p wk.
- Stichting Hospice Zoetermeer.
- SVB.
- Verpleeghuis/verzorgingshuis.
- Verzorgingstehuis.
- Zorgcentrum, waar mijn vader sinds kort woont.

tabel IV-75 *voelt men zich als mantelzorger voldoende ondersteund? (vraag 94)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	94	7,5	54,3
nee	53	4,2	30,6
niet geantwoord	26	2,1	15,0
subtotaal (mantelzorgers)	173	13,8	100,0
niet van toepassing	1084	86,2	
totaal	1257	100,0	

vragen over: jongerentabel IV-76 *heeft de respondent kinderen of pleegkinderen jonger dan 24 jaar? (vraag 95)*

	aantal	procent
ja	525	41,8
nee	698	55,5
niet geantwoord	34	2,7
totaal	1257	100,0

tabel IV-77 *is de respondent zelf jonger dan 24 jaar? (vraag 96 – vraag is alleen voorgelegd aan respondenten zonder (pleeg)kinderen jonger dan 24 jaar)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	69	5,5	9,4
nee	614	48,8	83,9
niet geantwoord	49	3,9	6,7
subtotaal (vermeldt geen kinderen < 24 jaar)	732	58,2	100,0
niet van toepassing	525	41,8	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-78 *leeftijdsklassen van (pleeg)kinderen (vraag 97 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft kinderen van 0 t/m 4 jaar	116	22,1
heeft kinderen van 5 t/m 9 jaar	135	25,7
heeft kinderen van 10 t/m 14 jaar	165	31,4
heeft kinderen van 15 t/m 19 jaar	163	31,0
heeft kinderen van 20 t/m 23 jaar	152	29,0
geen leeftijdsklassen genoemd	35	6,7
totaal (heeft kinderen < 24 jaar)	525	100,0

tabel IV-79 *thema's die aandacht krijgen in de opvoeding
(vraag 98 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
gezonde voeding	459	87,4
voldoende beweging	411	78,3
alcoholgebruik	237	45,1
rookgedrag	211	40,2
(overig) drugsgebruik	186	35,4
geen van deze thema's	20	3,8
niet geantwoord	35	6,7
totaal (heeft kinderen < 24 jaar)	525	100,0

tabel IV-80 *zit respondent wel eens met vragen op het gebied van opvoeding? (vraag 99)*

	aantal	procent	procent (geldig)
regelmatig	21	1,7	4,0
af en toe	155	12,3	29,5
bijna nooit	180	14,3	34,3
nooit	132	10,5	25,1
niet geantwoord	37	2,9	7,0
subtotaal (heeft kinderen < 24 jaar)	525	41,8	100,0
niet van toepassing	732	58,2	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-81 *heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens problemen met
de (pleeg-)kinderen gehad? (vraag 100)*

	aantal	procent	procent (geldig)
regelmatig	8	,6	1,5
af en toe	53	4,2	10,1
bijna nooit	137	10,9	26,1
nooit	285	22,7	54,3
niet geantwoord	42	3,3	8,0
subtotaal (heeft kinderen < 24 jaar)	525	41,8	100,0
niet van toepassing	732	58,2	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-82 *heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens problemen met
de (pleeg-)ouders gehad? (vraag 101)*

	aantal	procent	procent (geldig)
regelmatig	3	,2	4,3
af en toe	5	,4	7,2
bijna nooit	13	1,0	18,8
nooit	40	3,2	58,0
niet geantwoord	8	,6	11,6
subtotaal (zonder kinderen en jonger dan 24 jaar)	69	5,5	100,0
niet van toepassing	1188	94,5	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-83 *krijgt de respondent ondersteuning bij het oplossen van de problemen?(vraag 102)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, vooral van eigen omgeving	23	1,8	33,3
ja, vooral van een instantie	16	1,3	23,2
nee, geen behoefte aan ondersteuning	21	1,7	30,4
geen ondersteuning, wel behoefte daaraan	6	,5	8,7
niet geantwoord	3	,2	4,3
subtotaal (problemen met kinderen / (pleeg)ouders)*	69	5,5	100,0
niet van toepassing	1188	94,5	
totaal	1257	100,0	

* respondenten met *af en toe* of *regelmatig* problemen – zie tabellen IV-81 en IV-82

tabel IV-84 *was het probleem na een beroep op de eigen omgeving snel opgelost? (vraag 103)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	12	1,0	52,2
nee	8	,6	34,8
niet geantwoord	3	,2	13,0
subtotaal (ondersteuning van eigen omgeving)	23	1,8	100,0
niet van toepassing	1234	98,2	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-85 *was het probleem na een beroep op een instantie snel opgelost?(vraag 104)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	6	,5	37,5
nee	8	,6	50,0
niet geantwoord	2	,2	12,5
subtotaal (ondersteuning van instantie)	16	1,3	100,0
niet van toepassing	1241	98,7	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-86 *had de respondent het probleem zelf snel opgelost?(vraag 105)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	17	1,4	63,0
nee	7	,6	25,9
niet geantwoord	3	,2	11,1
subtotaal (geen beroep op omgeving of instantie)	27	2,1	100,0
niet van toepassing	1230	97,9	
totaal	1257	100,0	

toelichting bij vragen over oplossen problemen tussen generaties (vraag 73)

probleem na beroep op omgeving snel opgelost

- Door goed te communiceren en respect voor elkaar te hebben.
- Door van gedachten te wisselen met andere moeders kom je er vaak wel uit.
- Een luisterend oor / wat begrip doet wonderen.
- Het zijn voornamelijk problemen m.b.t. pubertijd en die bui trekt vanzelf weer over.
- Huisarts & familie geven tips, praten helpt al veel.
- Ik kan bij mijn vrienden en familie altijd met mijn verhaal terecht.
- Momenteel heb ik hulp; dat is heel fijn van de B.J.Z.

probleem na beroep op omgeving niet snel opgelost

- Het is een lastige keuze die ik zelf moet maken.
- Mijn omgeving geeft goede raad, maar het werkt niet altijd.

- Na echtscheiding hebben kinderen een moeilijke tijd, die is niet zomaar opgelost.
- Oudste kind psychische problemen, is niet echt op te lossen.
- Via via bij Parnassia terecht gekomen.
- Woonurgentie aangevraagd; niet gekregen (ondanks brief van huisarts + psycholoog).
- Zit geen snelle oplossing in.

probleem na beroep op omgeving snel opgelost? niet ingevuld

- Ik heb een licht verstandelijk en licht gehandicapte zoon van 10 waarvoor ik via het speciaal onderwijs in Delft voldoende ondersteuning krijg.
- Nee.

probleem na beroep op instantie snel opgelost

- Heb een gezinshuis van Jeugdformaat. Professionele begeleiding is hierbij inbegrepen.
- Nee.

probleem na beroep op instantie niet snel opgelost

- Alles duurt heel lang.
- Beide pubers zijn gewoon bijzonder hardleers.
- (Gedrags) probleem is niet zomaar opgelost.
- Mijn kinderen zitten in pleeggezinnen en ik ben zeer ontevreden over de hele organisatie jeugdzorg.
- Na twee jaar nog problemen.
- Twee kinderen hebben diagnose (ADD + ADHD & PDDnos + ADHD).

probleem na beroep op instantie snel opgelost? niet ingevuld

- De Jutters geven goede hulp en informatie.
- Kan vraag niet beantwoorden; zit er nog midden in.

probleem zelf snel opgelost

- Het gaat om de "normale" problemen zoals: grote mond, niet luisteren e.d., puberteit.
- Hulp van psycholoog ingeroepen.
- Meestal geen klachten meer.
- Nee.
- Problemen die je zelf veroorzaakt moet je zelf ook oplossen.
- Pubers kunnen lastig zijn op diverse punten. Sommige punten vergen meer aandacht en energie dan andere punten. Praten en elkaar met respect behandelen.
- Wij hebben genoeg ervaring opgedaan met onze kinderen. Wij kunnen dit allemaal heel goed oplossen.

probleem zelf niet snel opgelost

- Gedrag van één van mijn kinderen is niet gewoon maar op te lossen.
- Gezonde ondernemende kinderen ervaren van alles. Van ervaringen leer je. Maar niet in vijf minuten.
- Het is onmogelijk om zelf op te lossen.
- Kind heeft meerdere psychische problemen, heeft wel medicatie daarvoor.
- Nee.
- Probleem is verveling.
- Problemen blijven.

probleem zelf snel opgelost? = niet ingevuld

- Samen met echtgenoot was het probleem op te lossen.
- Veel contact gehad met Jeugdzorg, weinig geholpen, vond het slecht georganiseerd, duurde allemaal te lang, niet goed op de hoogte van zaken etc.

vragen over: de levensstijl*tabel IV-87 levensstijl: gedrag en voornemens (vraag 107 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
gebruikt geen alcoholhoudende drank	435	34,6
gebruikt wel alcoholhoudende drank	750	59,7
drinkt gemiddeld < 2 glazen alcoholhoudende drank per dag	525	41,8
drinkt gemiddeld ≥ 2 glazen alcoholhoudende drank per dag	94	7,5
rookt niet	1001	79,6
rookt wel	214	17,0
gebruikt geen drugs zoals cannabis; paddo's; harddrugs	1129	89,8
gebruikt wel drugs zoals cannabis; paddo's; harddrugs	15	1,2
streeft naar een gezond voedingspatroon	1054	83,9
streeft naar voldoende beweging	858	68,3
wil stoppen met drinken *	11	,9
wil stoppen met roken *	94	7,5
wil stoppen met drugsgebruik *	3	,2
probeert het eigen alcoholgebruik te matigen *	109	8,7
probeert het eigen rookgedrag te matigen *	91	7,2
probeert het eigen drugsgebruik te matigen *	6	,5
houdt zich niet zo bezig met gezonde voeding	44	3,5
let er niet op of hij/zij voldoende beweegt	49	3,9
denkt weinig na over het eigen alcoholgebruik *	41	3,3
denkt weinig na over het eigen rookgedrag *	20	1,6
denkt weinig na over het eigen drugsgebruik *	1	,1
geen antwoorden aangevinkt	23	1,8
totaal respondenten	1257	100,0

* NB: bij de met een ster gemarkeerde deelvragen zijn de eventuele antwoorden van niet-drinkers, niet-rokers, respectievelijk niet-druggebruikers niet meegenomen. Voorbeeld: alleen een roker kan aangeven dat hij/zij weinig nadenkt over het eigen rookgedrag.

tabel IV-88 Heeft men in de afgelopen twaalf maanden hulp gezocht op het gebied van de levensstijl? (vraag 108 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
op het gebied van gezonde voeding	76	6,0
op het gebied van voldoende beweging	73	5,8
op het gebied van alcoholgebruik	3	,2
op het gebied van rookgedrag	23	1,8
op het gebied van (overig) drugsgebruik	3	,2
op geen van deze gebieden	1074	85,4
niet geantwoord	40	3,2
totaal respondenten	1257	100,0

tabel IV-89 organisatie(s) en therapeuten waarbij men in de afgelopen twaalf maanden hulp heeft gezocht op het gebied van de levensstijl (vraag 109 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
Rivierduinen / GGZ Zoetermeer	4	2,8
Context	-	-
Vierstroom	6	4,2
Brijder	1	,7
huisarts	54	37,8
diëtist	37	25,9
Weight Watchers	8	5,6
fysiotherapeut	38	26,6
sportinstituut	6	4,2
andere organisatie / therapeut *	23	16,1
geen organisatie genoemd	23	16,1
totaal (hulp gezocht in de afgelopen twaalf maanden)	143	100,0

* andere organisatie

- Beweegkuur.
- Bij Stivoro (2 keer genoemd)
- Body Management.
- Cambridge consulent.
- Chiropracter.
- Consulent mbt eten.
- Curvers (= bewegen + voedingcontrole + afvallen voor vrouwen door vrouwen).
- GGZ Haaglanden, Ursula (Leidschendam).
- Gym.
- Herbalife-consulent.
- Huisarts.
- Internet hulpgroep.
- Internet (4 keer genoemd)
- Laser therapie.
- Newnr94.
- NOK (Nederlandse Obesitaskliniek).
- Voedingscentrum.nl
- Ziekenhuis.

tabel IV-90 mist men in Zoetermeer een bepaalde vorm van ondersteuning op het gebied van (gezonde) levensstijl? (vraag 110)

	aantal	procent
ja *	50	4,0
nee	1124	89,4
niet geantwoord	83	6,6
totaal	1257	100,0

* vormen van ondersteuning op het gebied van (gezonde) levensstijl die men mist in Zoetermeer

- Bewegen voor jonge mensen met hersenletsel.
- Beweging voor ouderen.
- Bijvoorbeeld: ik moet iedere maand naar de Haagse markt, daar is goedkoper dan Zoetermeer.
- Brochures/folders/flyers zie je pas als je een huisarts/ziekenhuis enz. bezoekt. Er zou een infotheek moeten zijn Healthtek??
- Buiten fitness! Gratis.
- Diëtiste via Psyq.
- Een grotere en goedkopere sportschool in de buurt.
- Fitness alleen voor vrouwen.
- Geen hulp nodig, weet zelf wat gezond is.
- Geen idee, alles kost geld dus je kan niet alles.
- Geen idee (2 keer genoemd)
- Gewichtconsulenten.
- Gezonde levensstijl voor de jeugd.
- Gratis informatie over gezondheid en goeie voeding gebruik.
- Gratis sporten.
- Iets van een soort 'korting' voor gezonde leefstijl.

- In parken toestellen waar je iets op fitnessgebied kan doen.
- Kosteloos en neutraal advies.
- Lichaamsbeweging voor ouderen, 55 plussers.
- M.b.t. gezond eten zonder hongergevoel.
- Meer biologische winkels.
- Meer buitenfitness als bij Aquapark.
- Meer goedkope / gratis activiteiten voor senioren.
- Meer natuurwinkels, biologische producten.
- Meer natuurwinkels.
- Meer stimulering, overzicht waar je heen kan/moet. Vertellen wat gezond zijn allemaal inhoudt.
- Meer variatie voor zwemmogelijkheden in de openbare zwembaden.
- Natuurgeneeskundig arts.
- Nee, maar kan altijd beter.
- Op scholen (kantine) is teveel ongezond voedsel te koop.
- Ouder worden.
- Plekken waar je kan joggen.
- Reclame voor gezond eten.
- Relatief meer snackbars dan iets waar ik een gezond broodje haal, jammer!
- Speciale [..] als je alleen op je rug kan zwemmen.
- Sporten, hardlopen, wandelen.
- Sportieve mogelijkheden.
- Sportscholen voor kinderen. Toegang vaak pas vanaf 15 of 16 jaar.
- Stop met roken in groepje, net zoiets als afslankgroepje.
- Stress door geluidsoverlast -> stressreductie algemeen.
- Voeding bij gezinnen, nut + noodzaak, laagdrempelig.
- Voorlichting of folders met informatie over een gezonde levensstijl.
- Voorlichting.
- Zulke dingen vaak in Den Haag.

vragen over: psychische gezondheid

tabel IV-91 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken erg zenuwachtig? (vraag 111 – eerste item)

	aantal	procent
altijd	10	,8
meestal	13	1,0
vaak	57	4,5
soms	251	20,0
zelden	410	32,6
nooit	451	35,9
niet geantwoord	65	5,2
totaal	1257	100,0

tabel IV-92 hoe vaak zat de respondent gedurende de afgelopen vier weken zo in de put dat niets hem of haar kon opvrolijken? (vraag 111 – tweede item)

	aantal	procent
altijd	7	,6
meestal	10	,8
vaak	29	2,3
soms	119	9,5
zelden	235	18,7
nooit	786	62,5
niet geantwoord	71	5,6
totaal	1257	100,0

tabel IV-93 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig? (vraag 111 – derde item)

	aantal	procent
altijd	159	12,6
meestal	523	41,6
vaak	293	23,3
soms	140	11,1
zelden	41	3,3
nooit	22	1,8
niet geantwoord	79	6,3
totaal	1257	100,0

tabel IV-94 hoe vaak had de respondent gedurende de afgelopen vier weken veel energie? (vraag 111 – vierde item)

	aantal	procent
altijd	111	8,8
meestal	347	27,6
vaak	362	28,8
soms	265	21,1
zelden	66	5,3
nooit	33	2,6
niet geantwoord	73	5,8
totaal	1257	100,0

tabel IV-95 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens? (vraag 111 – vijfde item)

	aantal	procent
altijd	227	18,1
meestal	456	36,3
vaak	291	23,2
soms	162	12,9
zelden	31	2,5
nooit	18	1,4
niet geantwoord	72	5,7
totaal	1257	100,0

tabel IV-96 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken somber en neerslachtig? (vraag 111 – zesde item)

	aantal	procent
altijd	5	,4
meestal	11	,9
vaak	57	4,5
soms	210	16,7
zelden	444	35,3
nooit	459	36,5
niet geantwoord	71	5,6
totaal	1257	100,0

tabel IV-97 hoe vaak hebben emotionele problemen de respondent gedurende de afgelopen vier weken gehinderd bij zijn/haar sociale activiteiten? (vraag 111 – zevende item)

	aantal	procent
altijd	13	1,0
meestal	11	,9
vaak	50	4,0
soms	130	10,3
zelden	240	19,1
nooit	744	59,2
niet geantwoord	69	5,5
totaal	1257	100,0

tabel IV-98 heeft de respondent in de afgelopen twaalf maanden wel eens hulp gekregen voor psychische problemen? (vraag 112)

	aantal	procent
ja	117	9,3
nee	1108	88,1
niet geantwoord	32	2,5
totaal	1257	100,0

tabel IV-99 van wie heeft de respondent met psychische problemen vooral hulp ontvangen? (vraag 113)

	aantal	procent	procent (geldig)
PsyQ	19	1,5	16,2
Parnassia Zoetermeer	1	,1	,9
GGZ Zoetermeer	6	,5	5,1
huisarts	15	1,2	12,8
psycholoog	27	2,1	23,1
bedrijfsarts	1	,1	,9
beoefenaar van een alternatieve behandelwijze	3	,2	2,6
andere hulpverlener *	18	1,4	15,4
niet geantwoord	27	2,1	23,1
subtotaal (hulp v. psychische problemen ontvangen)	117	9,3	100,0
niet van toepassing	1140	90,7	
totaal	1257	100,0	

* andere hulpverlener

- Counseling.
- Dominee.
- Hypnotherapeut.
- Kristal.
- Kwadrant.
- Lievegoedkliniek Bilthoven.
- Opmerking: PsyQ?? Mijn vader wordt behandeld bij PsyQ. Wat een aanfluiting is dat! Niks meer dan een heel duur kopje thee. Schandalig.
- Palier.
- Psychiater (2 keer genoemd)
- Revalidatiearts.

tabel IV-100 in welke mate voldoet de ontvangen hulp aan de verwachting?
(vraag 114 – eerste item)

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer veel	42	3,3	35,9
redelijk	43	3,4	36,8
nauwelijks	14	1,1	12,0
helemaal niet	4	,3	3,4
niet geantwoord	14	1,1	12,0
subtotaal (hulp v. psychische problemen ontvangen)	117	9,3	100,0
niet van toepassing	1140	90,7	
totaal	1257	100,0	

tabel IV-101 in welke mate draagt de hulp die men krijgt bij aan zelfstandig kunnen blijven wonen
en/of meedoen in de maatschappij? (vraag 114 – tweede item)

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer veel	36	2,9	30,8
redelijk	27	2,1	23,1
nauwelijks	14	1,1	12,0
helemaal niet	19	1,5	16,2
niet geantwoord	21	1,7	17,9
subtotaal (hulp v. psychische problemen ontvangen)	117	9,3	100,0
niet van toepassing	1140	90,7	
totaal	1257	100,0	

BIJLAGE V kruistabellen: onderscheid naar stadsdeel

tabel V-1 reacties op de uitspraak (vraag 25):
"De mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks", naar stadsdeel

	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	geen mening	totaal
Centrum	63 35,8%	46 26,1%	60 34,1%	7 4,0%	176 100,0%
Meerzicht-West	22 29,3%	24 32,0%	26 34,7%	3 4,0%	75 100,0%
Meerzicht-Oost	12 24,5%	12 24,5%	18 36,7%	7 14,3%	49 100,0%
Buytenwegh	29 27,9%	30 28,8%	35 33,7%	10 9,6%	104 100,0%
De Leyens	29 30,2%	27 28,1%	39 40,6%	1 1,0%	96 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	22 24,2%	22 24,2%	41 45,1%	6 6,6%	91 100,0%
Seghwaert- Noordoost	33 34,7%	30 31,6%	31 32,6%	1 1,1%	95 100,0%
Noordhove	18 21,2%	26 30,6%	39 45,9%	2 2,4%	85 100,0%
Rokkeveen	59 22,7%	86 33,1%	109 41,9%	6 2,3%	260 100,0%
Oosterheem	60 34,7%	44 25,4%	67 38,7%	2 1,2%	173 100,0%
totaal	347 28,8%	347 28,8%	465 38,6%	45 3,7%	1204 100,0%

tabel V-2 reacties op de uitspraak (vraag 25):
"De mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om", naar stadsdeel

	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	geen mening	totaal
Centrum	109 61,9%	42 23,9%	11 6,3%	14 8,0%	176 100,0%
Meerzicht-West	39 52,7%	23 31,1%	7 9,5%	5 6,8%	74 100,0%
Meerzicht-Oost	33 68,8%	8 16,7%	2 4,2%	5 10,4%	48 100,0%
Buytenwegh	58 55,8%	27 26,0%	8 7,7%	11 10,6%	104 100,0%
De Leyens	69 71,9%	17 17,7%	3 3,1%	7 7,3%	96 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	65 72,2%	21 23,3%	0 ,0%	4 4,4%	90 100,0%
Seghwaert- Noordoost	68 73,1%	15 16,1%	6 6,5%	4 4,3%	93 100,0%
Noordhove	63 74,1%	16 18,8%	5 5,9%	1 1,2%	85 100,0%
Rokkeveen	196 75,7%	44 17,0%	11 4,2%	8 3,1%	259 100,0%
Oosterheem	106 62,7%	40 23,7%	19 11,2%	4 2,4%	169 100,0%
totaal	806 67,5%	253 21,2%	72 6,0%	63 5,3%	1194 100,0%

tabel V-3 reacties op de uitspraak (vraag 25):
"Ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is.", naar stadsdeel

	mee eens	niet eens, niet eens, niet oneens	mee oneens	geen mening geen mening	totaal
Centrum	69	61	30	12	172
Meerzicht-West	40,1%	35,5%	17,4%	7,0%	100,0%
	34	22	11	5	72
Meerzicht-Oost	47,2%	30,6%	15,3%	6,9%	100,0%
	21	13	6	8	48
Buytenwegh	43,8%	27,1%	12,5%	16,7%	100,0%
	34	33	25	10	102
De Leyens	33,3%	32,4%	24,5%	9,8%	100,0%
	41	35	13	7	96
Seghwaert- Zuidwest	42,7%	36,5%	13,5%	7,3%	100,0%
	37	32	16	3	88
Seghwaert- Noordoost	42,0%	36,4%	18,2%	3,4%	100,0%
	37	36	12	7	92
Noordhove	40,2%	39,1%	13,0%	7,6%	100,0%
	35	32	18	0	85
Rokkeveen	41,2%	37,6%	21,2%	,0%	100,0%
	123	95	33	8	259
Oosterheem	47,5%	36,7%	12,7%	3,1%	100,0%
	73	57	37	5	172
totaal	504	416	201	65	1186
	42,5%	35,1%	16,9%	5,5%	100,0%

tabel V-4 reacties op de uitspraak (vraag 25):
"Ik voel mij thuis bij de mensen die in deze buurt wonen.", naar stadsdeel

	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	geen mening	totaal
Centrum	97	47	19	11	174
	55,7%	27,0%	10,9%	6,3%	100,0%
Meerzicht-West	44	13	6	8	71
	62,0%	18,3%	8,5%	11,3%	100,0%
Meerzicht-Oost	32	9	5	3	49
	65,3%	18,4%	10,2%	6,1%	100,0%
Buytenwegh	50	29	16	7	102
	49,0%	28,4%	15,7%	6,9%	100,0%
De Leyens	63	27	3	4	97
	64,9%	27,8%	3,1%	4,1%	100,0%
Seghwaert- Zuidwest	57	24	3	7	91
	62,6%	26,4%	3,3%	7,7%	100,0%
Seghwaert- Noordoost	56	25	9	2	92
	60,9%	27,2%	9,8%	2,2%	100,0%
Noordhove	56	19	6	4	85
	65,9%	22,4%	7,1%	4,7%	100,0%
Rokkeveen	185	50	19	7	261
	70,9%	19,2%	7,3%	2,7%	100,0%
Oosterheem	95	42	30	5	172
	55,2%	24,4%	17,4%	2,9%	100,0%
totaal	735	285	116	58	1194
	61,6%	23,9%	9,7%	4,9%	100,0%

tabel V-5 reacties op de uitspraak (vraag 25):
 "In deze buurt zijn er spanningen tussen mensen met verschillende culturele achtergronden.", naar stadsdeel

	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	geen mening	totaal
Centrum	22 12,5%	37 21,0%	97 55,1%	20 11,4%	176 100,0%
Meerzicht-West	6 8,5%	9 12,7%	43 60,6%	13 18,3%	71 100,0%
Meerzicht-Oost	5 10,4%	8 16,7%	23 47,9%	12 25,0%	48 100,0%
Buytenwegh	12 11,9%	13 12,9%	56 55,4%	20 19,8%	101 100,0%
De Leyens	4 4,2%	8 8,3%	77 80,2%	7 7,3%	96 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	2 2,2%	8 9,0%	69 77,5%	10 11,2%	89 100,0%
Seghwaert- Noordoost	6 6,6%	13 14,3%	59 64,8%	13 14,3%	91 100,0%
Noordhove	4 4,9%	12 14,6%	61 74,4%	5 6,1%	82 100,0%
Rokkeveen	12 4,6%	27 10,4%	206 79,2%	15 5,8%	260 100,0%
Oosterheem	30 17,3%	23 13,3%	102 59,0%	18 10,4%	173 100,0%
totaal	103 8,7%	158 13,3%	793 66,8%	133 11,2%	1187 100,0%

tabel V-6 gevoel van discriminatie in de afgelopen twaalf maanden in Zoetermeer (vraag 39), naar stadsdeel

	ja	nee	totaal
Centrum	23 13,1%	152 86,9%	175 100,0%
Meerzicht-West	4 5,3%	72 94,7%	76 100,0%
Meerzicht-Oost	4 8,2%	45 91,8%	49 100,0%
Buytenwegh	13 12,4%	92 87,6%	105 100,0%
De Leyens	0 ,0%	98 100,0%	98 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	4 4,3%	88 95,7%	92 100,0%
Seghwaert- Noordoost	8 8,5%	86 91,5%	94 100,0%
Noordhove	6 6,8%	82 93,2%	88 100,0%
Rokkeveen	16 6,1%	247 93,9%	263 100,0%
Oosterheem	15 8,6%	159 91,4%	174 100,0%
totaal	93 7,7%	1121 92,3%	1214 100,0%

tabel V-7 veronderstelde frequentie *in Zoetermeer* van discriminatie op grond van ras, afkomst (vraag 46) , naar stadsdeel

	vaak / soms	zelden / nooit	weet niet	totaal
Centrum	125 75,8%	9 5,5%	31 18,8%	165 100,0%
Meerzicht-West	43 58,9%	7 9,6%	23 31,5%	73 100,0%
Meerzicht-Oost	24 50,0%	6 12,5%	18 37,5%	48 100,0%
Buytenwegh	71 72,4%	6 6,1%	21 21,4%	98 100,0%
De Leyens	57 58,8%	8 8,2%	32 33,0%	97 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	58 66,7%	6 6,9%	23 26,4%	87 100,0%
Seghwaert- Noordoost	66 72,5%	4 4,4%	21 23,1%	91 100,0%
Noordhove	62 72,9%	7 8,2%	16 18,8%	85 100,0%
Rokkeveen	177 70,0%	26 10,3%	50 19,8%	253 100,0%
Oosterheem	129 77,2%	13 7,8%	25 15,0%	167 100,0%
totaal	812 69,8%	92 7,9%	260 22,3%	1164 100,0%

BIJLAGE VI berekeningswijze voor kengetallen

Kengetal voor sociale kwaliteit

		toekenning getalwaarde op basis van het gegeven antwoord				
	stelling:	helemaal mee eens	mee eens	niet eens / niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
a	de mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks	0	1	2	3	4
b	de mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om	4	3	2	1	0
c	ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is	4	3	2	1	0
d	ik voel mij thuis bij de mensen die in deze buurt wonen	4	3	2	1	0

Berekening kengetal per respondent: $K = (a + b + c + d) * (10 / 16)$.

Het kengetal kan waarden aannemen tussen nul (ongunstig) en 10 (gunstig).

Kengetal MHI-5 voor psychische gezondheid

		toekenning getalwaarde op basis van het gegeven antwoord					
	vraag:	altijd	meestal	vaak	soms	zelden	nooit
a	Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken erg zenuwachtig?	0	1	2	3	4	5
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
c	Hoe vaak voelde u zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig?	5	4	3	2	1	0
e	Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens?	5	4	3	2	1	0
f	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).