



gemeente  
**Zoetermeer**

# **Aanvullend cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning**

Rapportage meting 2016





# **Aanvullend cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning**

**Rapportage meting 2016**

Zoetermeer, 6 september 2016

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



# Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
1. Onderzoeksverantwoording .....	5
1.1. Inleiding.....	5
1.2. Onderzoekspopulatie en respons .....	5
1.3. Rapportage .....	5
2. Resultaten eerste meting.....	7
2.1. Contact met de afdeling Wmo .....	7
2.2. Hulpvraag aan de afdeling Wmo .....	8
2.3. Besproken oplossing(en) voor de hulpvraag .....	8
2.4. Eigen bijdrage voor maatwerkvoorziening.....	10
Bijlage 1: Vragenlijst .....	11
Bijlage 2: Rechte tellingen .....	13
Bijlage 3: Toelichtingen bij vragen .....	17



## Samenvatting

Het landelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (CEO Wmo) richt zich vanaf 2016 alleen op de ervaringen van cliënten met een maatwerkvoorziening. Aanvullend gaat de gemeente Zoetermeer een monitor opzetten voor de ervaringen van inwoners die de gemeente om hulp hebben gevraagd in het kader van de Wmo, maar van wie de hulpvraag niet heeft geleid tot de aanvraag van een maatwerkvoorziening of van wie de aanvraag van een maatwerkvoorziening is afgewezen. In 2015 waren dat 271 personen. Deze groep heeft in juni 2016 een vragenlijst toegestuurd gekregen. Zeventig personen hebben een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Dat is een respons van 26%. In deze rapportage worden de resultaten van de eerste meting beschreven.

Aan de hand van vijf uitspraken is achterhaald hoe het contact met de afdeling Wmo is ervaren. 73% van de respondenten is (helemaal) eens met de uitspraak 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag', 40% met de uitspraak 'ik werd snel geholpen', 51% met de uitspraak 'de medewerker nam mij serieus' en 36% is (helemaal) eens met de uitspraak 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. Twee op de tien respondenten wisten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens het contact met de afdeling Wmo.

De respondenten konden verschillende redenen aangeven waarom zij contact hebben opgenomen met de afdeling Wmo. De twee meest genoemde redenen zijn 'omdat ik het huishoudelijk werk thuis niet meer aan kan (45%) en 'omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb' (21%).

Tijdens het contact tussen cliënt en de medewerker Wmo worden oplossingen voor de hulpvraag besproken. In ruim een kwart (26%) van de gevallen is inzet van hulp door partner, familie, vrienden of burens aan de orde gekomen. Volgens 18% van de respondenten is (daarnaast) besproken om zelf een voorziening aan te schaffen. Verder geeft 16% aan dat de inzet van een particuliere schoonmaakhulp als oplossing is besproken en volgens 15% het gebruik van vrij toegankelijke algemene voorzieningen. In de beleving van sommige respondenten is helemaal geen oplossing aan de orde is gekomen in het gesprek. Over de uiteindelijk gekozen oplossing(en) is 36% van de respondenten (heel) tevreden en een groter deel (42%) (heel) ontevreden.

Voor de meeste maatwerkvoorzieningen (uitzonderingen zijn rolstoelvoorzieningen en voorzieningen voor kinderen onder de 18 jaar) geldt een eigen bijdrage. Voor 78% van de respondenten, van wie de hulpvraag heeft geleid tot een aanvraag van een maatwerkvoorziening, was de hoogte van de eigen bijdrage geen reden om af te zien van de aanvraag.





# 1. ■ **Onderzoeksverantwoording**

## 1.1. **Inleiding**

Gemeenten zijn wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (CEO Wmo) uit te voeren volgens landelijke vastgestelde voorwaarden. Vanaf 2016 richt het CEO Wmo zich alleen op een steekproef van cliënten met een toegekende maatwerkvoorziening<sup>1</sup>. Om ook de ervaringen van afgewezen cliënten te kunnen blijven volgen, heeft de gemeente Zoetermeer besloten hiervoor een aparte monitor op te zetten. Onder afgewezen cliënten worden verstaan:

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

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

## 1.2. **Onderzoekspopulatie en respons**

Deze eerste meting is uitgevoerd onder de in 2015 afgewezen cliënten. Het gaat hierbij om totaal 271 personen. Op 28 juni hebben deze cliënten de vragenlijst met begeleidende brief gekregen. Vervolgens is op 19 juli een herinneringsbrief verstuurd. Op 23 augustus hadden 70 cliënten een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Dat is een respons van 26%.

## 1.3. **Rapportage**

In de voorliggende rapportage worden de uitkomsten gepresenteerd. In de bijlagen zijn de vragenlijst, de rechte tellingen en de toelichtingen op vragen opgenomen.

---

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



# 2. Resultaten eerste meting

## 2.1. Contact met de afdeling Wmo

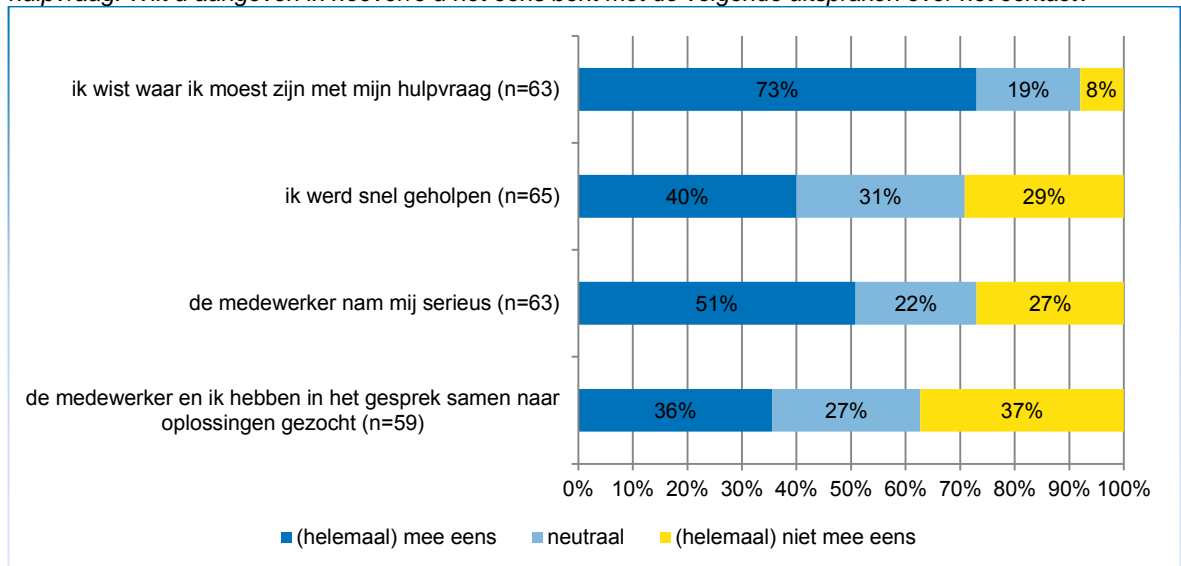
Aan de hand van vijf uitspraken is onderzocht hoe de cliënten het contact met de afdeling Wmo van de gemeente Zoetermeer hebben ervaren. Bijna driekwart (73%) van de respondenten wist goed waar zij moesten zijn. Zij zijn het (helemaal) eens met de uitspraak 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'.

Vier op de tien respondenten zijn van mening dat zij snel werden geholpen. Daarnaast staat ruim drie op de tien respondenten neutraal ten opzichte van de uitspraak 'ik werd snel geholpen'.

Ruim de helft (51%) voelde zich tijdens het contact (helemaal) serieus genomen. Verder staat 22% neutraal ten opzichte van de uitspraak 'de medewerker nam mij serieus' en is 27% het (helemaal) oneens met deze uitspraak.

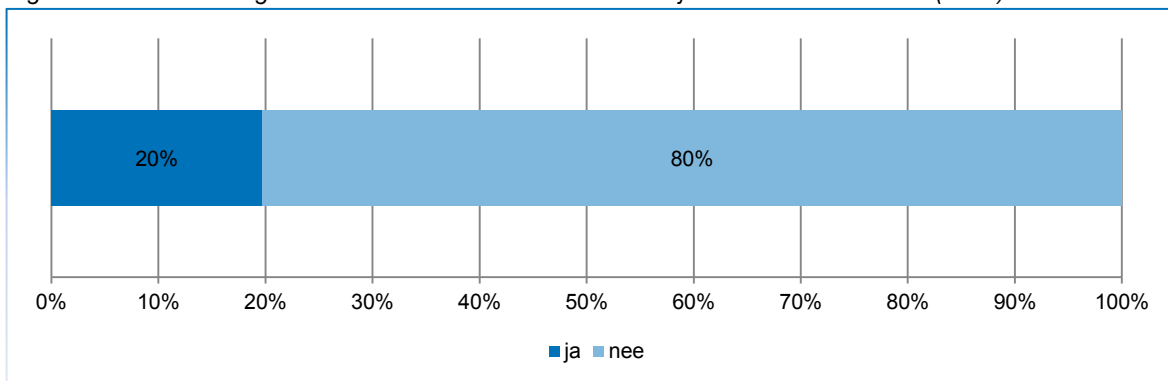
Het aandeel respondenten dat (helemaal) eens is met de uitspraak 'de medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht' bedraagt 36%. Een bijna even groot aandeel (37%) is (helemaal) oneens met deze uitspraak (figuur 2.1).

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



De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. In Zoetermeer biedt ZoSamen deze ondersteuning. ZoSamen is een netwerk van vrijwillige en professionele organisaties in Zoetermeer. Twee op de tien respondenten wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (figuur 2.2).

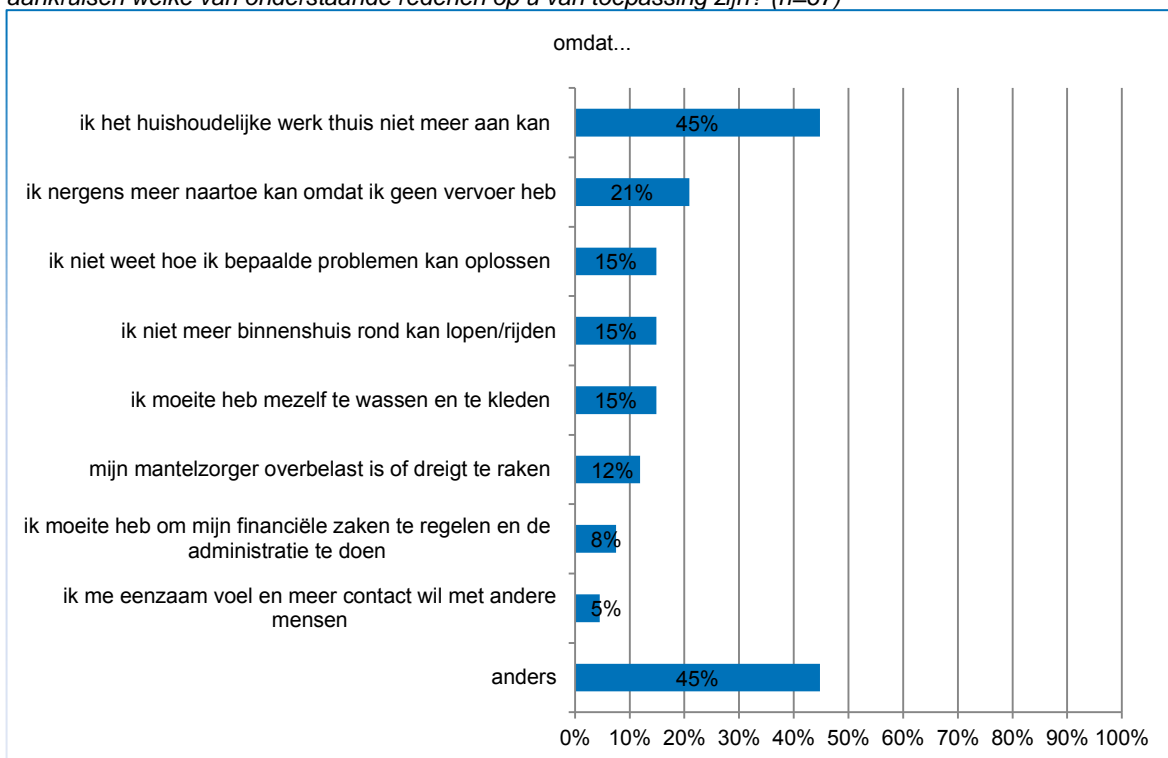
Figuur 2.2 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=66)



## 2.2. Hulpvraag aan de afdeling Wmo

De respondenten konden via een aantal voorgelegde redenen aangeven waarom zij contact op hebben genomen met de afdeling Wmo. Het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk thuis is de meest genoemde hulpvraag; 45% van de respondenten heeft deze reden aangekruist. Vervoerproblemen staan op de tweede plaats. Een groot deel (45%) heeft de antwoordcategorie anders aangekruist (figuur 2.3).

Figuur 2.3 Wij willen graag weten waarom u contact heeft opgenomen met de afdeling Wmo. Wilt u aankruisen welke van onderstaande redenen op u van toepassing zijn? (n=67)



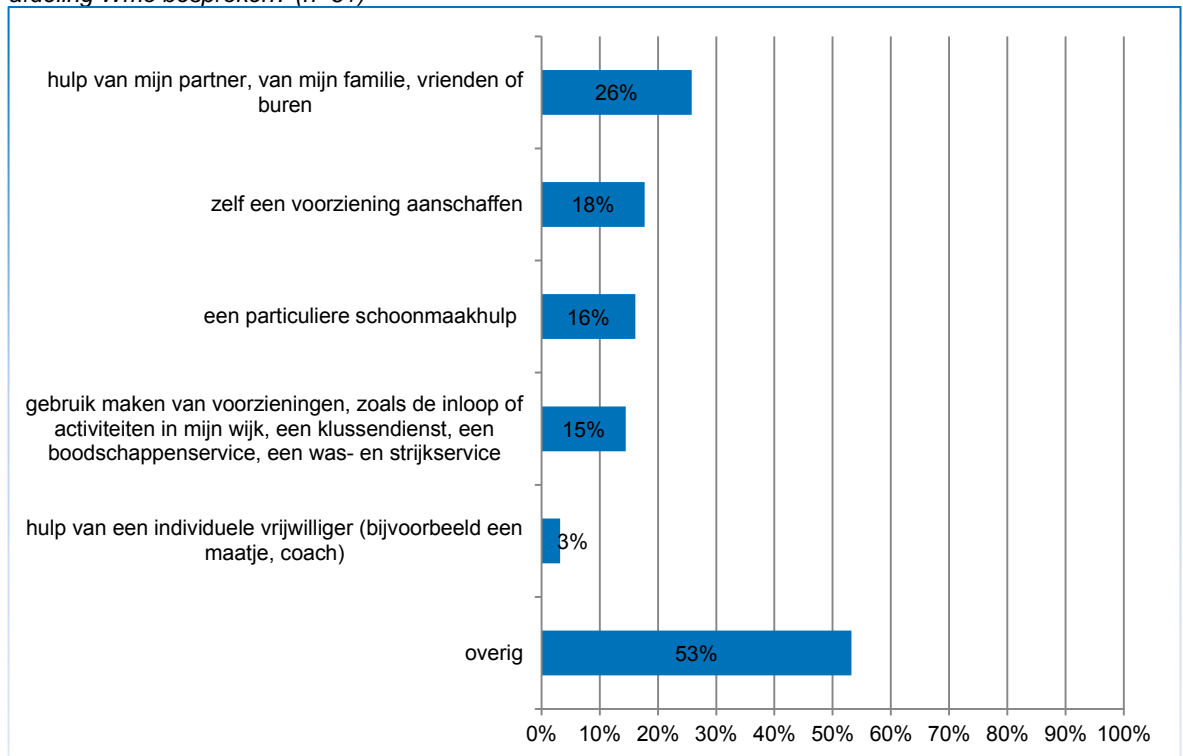
Een aantal respondenten heeft een toelichting gegeven op hun antwoord. Uit deze antwoorden blijkt o.a. dat sommige respondenten de vragenlijst hebben ingevuld voor een familielid dat ondersteuning nodig heeft en waarvoor contact is opgenomen met de afdeling Wmo (bijlage 3, vraag 3).

## 2.3. Besproken oplossing(en) voor de hulpvraag

Voor de respondenten van dit onderzoek heeft het contact niet geleid tot een maatwerkvoorziening. In het gesprek met de afdeling Wmo zijn wel andere oplossingen voor de hulpvraag besproken. Deze oplossingen zijn passend voor de persoonlijke situatie en

kunnen daardoor per cliënt verschillen. In ruim een kwart (26%) van de gevallen is de inzet van hulp door partner, familie, vrienden of burens als oplossing besproken. Volgens 18% van de respondenten is (daarnaast) de oplossing besproken om zelf een voorziening aan te schaffen. Verder geeft 16% aan dat de inzet van een particuliere schoonmaakhulp als oplossing is besproken en volgens 15% het gebruik van vrij toegankelijke algemene voorzieningen. Meer dan de helft van de respondenten heeft de antwoordmogelijkheid 'overig' aangekruist (figuur 2.4).

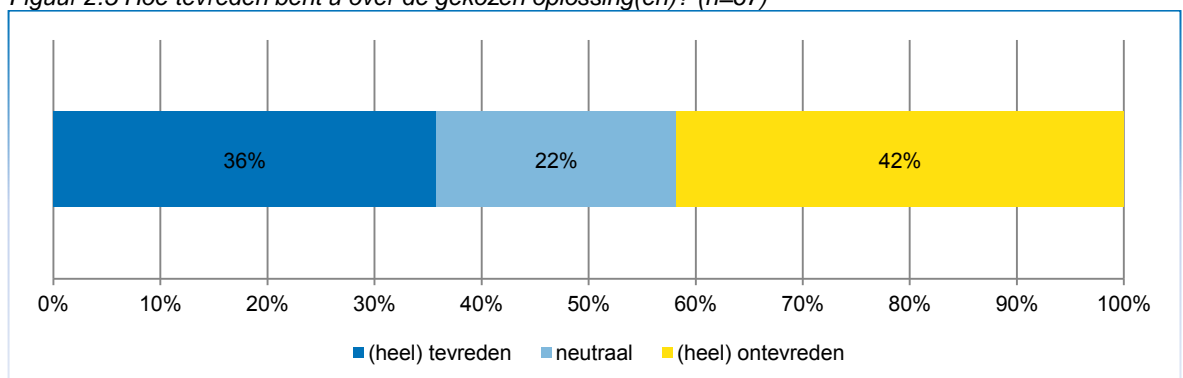
Figuur 2.4 Welke van de onderstaande oplossingen voor uw hulpvraag zijn in het gesprek met de afdeling Wmo besproken? (n=61)



Bij de antwoordmogelijkheid 'overig' kon een toelichting worden gegeven. Sommige respondenten geven een toelichting op een andere aangekruiste antwoordmogelijkheid. Anderen geven aan dat tijdens het contact een maatwerkvoorziening als oplossing is besproken. Ook zijn er respondenten die aangeven dat in het gesprek helemaal geen oplossing aan de orde is gekomen (bijlage 3, vraag 4).

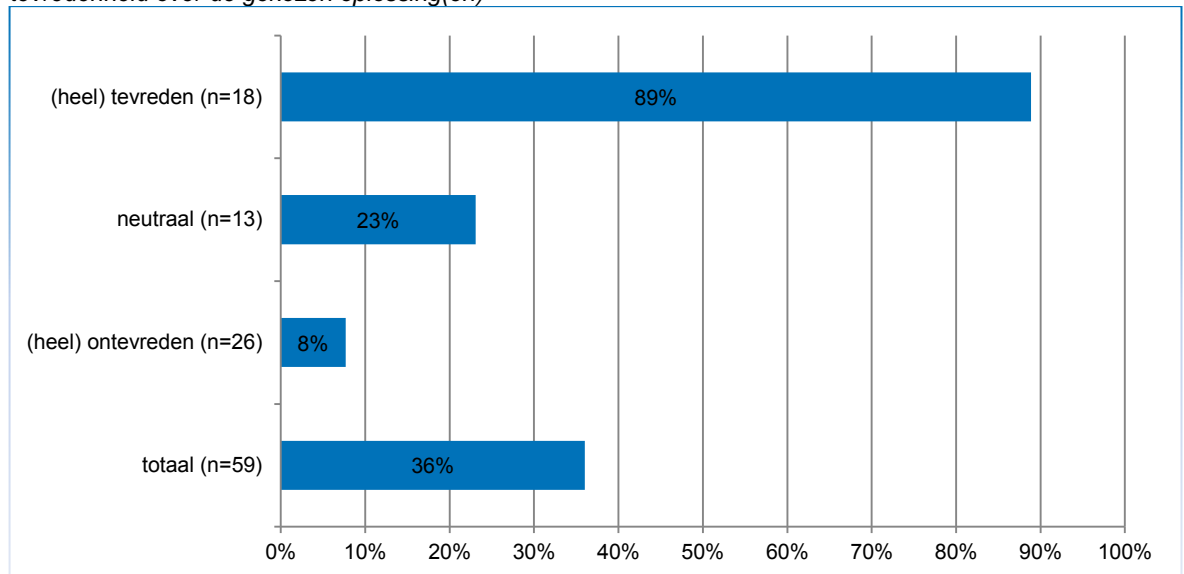
Over de gekozen oplossing(en) voor de hulpvraag is 36% van de respondenten (heel) tevreden. Een groter deel (42%) geeft echter aan (heel) ontevreden te zijn (figuur 2.5).

Figuur 2.5 Hoe tevreden bent u over de gekozen oplossing(en)? (n=67)



Van de respondenten die aangaven (helemaal) eens te zijn met de uitspraak 'de medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht', is een ruime meerderheid tevreden over de gekozen oplossing(en). Van de respondenten die (helemaal) oneens zijn met deze uitspraak is maar een klein deel (8%) tevreden over de gekozen oplossing(en) voor de hulpvraag (figuur 2.5).

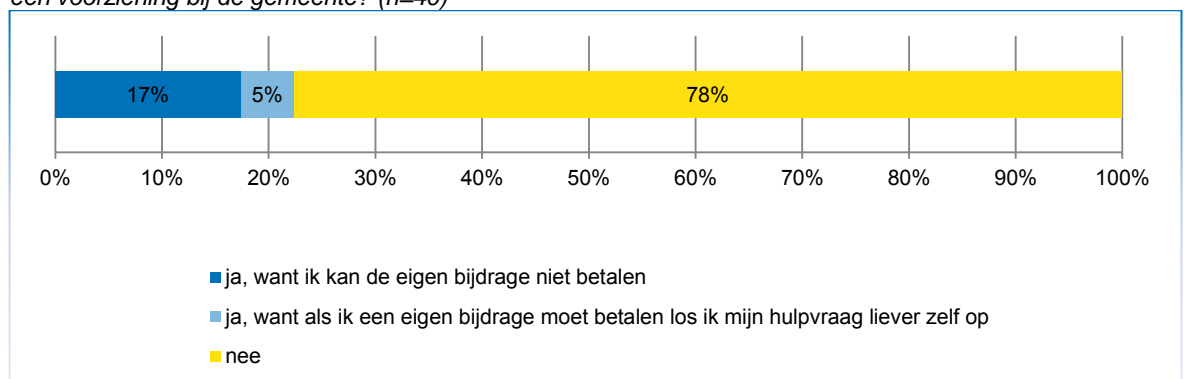
Figuur 2.5 Percentage respondenten dat vindt dat samen naar oplossingen is gezocht, naar mate van tevredenheid over de gekozen oplossing(en)



#### 2.4. Eigen bijdrage voor maatwerkvoorziening

Voor de meeste maatwerkvoorzieningen (uitzonderingen zijn rolstoelvoorzieningen en voorzieningen voor kinderen onder de 18 jaar) geldt een eigen bijdrage. De hoogte hangt af van het (gezamenlijke) verzamelinkomen van het huishouden van de cliënt. Voor 78% van de respondenten, van wie de hulpvraag heeft geleid tot de aanvraag van een maatwerkvoorziening waarvoor een eigen bijdrage wordt gevraagd, was de eigen bijdrage geen reden om af te zien van de aanvraag van deze voorziening. 17% geeft aan de eigen bijdrage niet te kunnen betalen en de rest van de respondenten uit deze groep lost hun hulpvraag liever op een andere manier op als zij een eigen bijdrage moeten betalen (figuur 2.6).

Figuur 2.6 Was de hoogte van de eigen bijdrage voor u een reden om af te zien van het aanvragen van een voorziening bij de gemeente? (n=40)\*



\*Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

## Bijlage 1: Vragenlijst

### Contact

1. U heeft in 2015 contact gehad met de afdeling Wmo van de gemeente Zoetermeer over een hulpvraag. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende uitspraken over het contact?

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

2. De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. In Zoetermeer biedt ZoSamen deze ondersteuning. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

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

### Uw vraag

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

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

## Oplossing

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

meerdere antwoorden mogelijk

- gebruik maken van voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in mijn wijk, een klussendienst, een boodschappenservice, een was- en strijkservice
- een particuliere schoonmaakhulp
- zelf een voorziening aanschaffen
- hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)
- hulp van mijn partner, van mijn familie, vrienden of bureu
- overig,

namelijk:

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

heel  
tevreden     tevreden     neutraal     on-  
tevreden     heel on-  
tevreden

Kunt u uw antwoord toelichten?

## Eigen bijdrage

6. Voor veel Wmo-voorzieningen van de gemeente wordt een eigen bijdrage gevraagd. Was de hoogte van de eigen bijdrage voor u een reden om af te zien van het aanvragen van een voorziening bij de gemeente?

kies één antwoord

- ja, want ik kan de eigen bijdrage niet betalen
- ja, want als ik een eigen bijdrage moet betalen los ik mijn hulpvraag liever zelf op
- nee
- weet ik niet
- niet van toepassing, want ik kom niet in aanmerking voor een Wmo-voorziening
- niet van toepassing, want voor de door mij gewenste voorziening wordt geen eigen bijdrage gevraagd
- anders,

namelijk:



## Bijlage 2: Rechte tellingen

Vraag 1 U heeft in 2015 contact gehad met de afdeling Wmo van de gemeente Zoetermeer over een hulpvraag. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende uitspraken over het contact?

*-Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag-*

	aantal	percentage
helemaal mee eens	21	33,3
mee eens	25	39,7
neutraal	12	19,0
niet mee eens	3	4,8
helemaal niet mee eens	2	3,2
subtotaal	63	100,0
geen mening	-	
niet van toepassing	2	
geen antwoord	5	
totaal	70	

*-Ik werd snel geholpen-*

	aantal	percentage
helemaal mee eens	4	6,2
mee eens	22	33,8
neutraal	20	30,8
niet mee eens	11	16,9
helemaal niet mee eens	8	12,3
subtotaal	65	100,0
geen mening	-	
niet van toepassing	1	
geen antwoord	4	
totaal	70	

*- De medewerker nam mij serieus –*

	aantal	percentage
helemaal mee eens	5	7,9
mee eens	27	42,9
neutraal	14	22,2
niet mee eens	8	12,7
helemaal niet mee eens	9	14,3
subtotaal	63	100,0
geen mening	-	
niet van toepassing	3	
geen antwoord	4	
totaal	70	

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

	aantal	percentage
helemaal mee eens	6	10,2
mee eens	15	25,4
neutraal	16	27,1
niet mee eens	5	8,5
helemaal niet mee eens	17	28,8
subtotaal	59	100,0
geen mening	4	
niet van toepassing	5	
geen antwoord	2	
totaal	70	

Vraag 2 De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. In Zoetermeer biedt ZoSamen deze ondersteuning. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	aantal	percentage
ja	13	19,7
nee	53	80,3
subtotaal	66	100,0
geen antwoord	4	
totaal	70	

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

	aantal	percentage
omdat ik moeite heb mezelf te wassen en te kleden	10	14,9
omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	30	44,8
omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	14	20,9
omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	10	14,9
omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	3	4,5
omdat ik overdag niks te doen heb	-	-
omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	5	7,5
omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen	10	14,9
omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	8	11,9
anders	30	44,8
totaal (aantal respondenten)	67	

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

	aantal	percentage
gebruik maken van voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in mijn wijk, een klussendienst, een boodschappenservice, een was- en strijkservice	9	14,5
een particuliere schoonmaakhulp	10	16,1
zelf een voorziening aanschaffen	11	17,7
hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	2	3,2
hulp van mijn partner, van mijn familie, vrienden of burens	16	25,8
overig	33	53,2
totaal (aantal respondenten)	61	

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

	aantal	percentage
heel tevreden	6	9,0
tevreden	18	26,9
neutraal	15	22,4
ontevreden	11	16,4
heel ontevreden	17	25,4
subtotaal	67	100,0
niet ingevuld	3	
totaal	70	

Vraag 6 Voor veel Wmo-voorzieningen van de gemeente wordt een eigen bijdrage gevraagd. Was de hoogte van de eigen bijdrage voor u een reden om af te zien van het aanvragen van een voorziening bij de gemeente?

	aantal	percentage
ja, want ik kan de eigen bijdrage niet betalen	7	17,5
ja, want als ik een eigen bijdrage moet betalen los ik mijn hulpvraag liever zelf op	2	5,0
nee	31	77,5
subtotaal	40	100,0
weet ik niet	2	
niet van toepassing, want ik kom niet in aanmerking voor een Wmo-voorziening	13	
niet van toepassing, want voor de door mij gewenste voorziening wordt geen eigen bijdrage gevraagd	4	
anders	8	
niet ingevuld	3	
totaal	70	



## Bijlage 3: Toelichtingen bij vragen

### Vraag 3. Wij willen graag weten waarom u contact heeft opgenomen met de afdeling Wmo.

- Het ging om een pasje om mijn vrouw te ondersteunen als ze met de taxi weg ging. Ze is slecht ter been. Ze was toevallig hier in huis voor mijn vrouw en ik heb het toen aangekaart, dat mijn vrouw niet alleen kan.
- Invalidenparkeerkaart
- i.v.m. scootmobiel
- Woningaanpassing
- Regiotaxiverhuur
- Probleem met kosten van aanpassing
- Hulp nodig met vervoer en huisvesting.
- Ik een vaste douchestoel nodig had.
- Bepaalde hulpmiddelen en voorzieningen voor de woning.
- Regiotaxi was voor mij niet van toepassing volgens de contactpersoon.
- Voor mijn zoon met beperking.
- Sportvoorziening, ook om sociale contacten te onderhouden.
- Mijn mantelzorger was terminaal, dus werd ik mantelzorger en niemand die vroeg of ik het aan kon.
- Aangepaste voorziening
- Traplift. Ik heb Parkinson.
- Moeite met lopen.
- Omdat ik medische klachten heb
- Aanvraag indicatie voor Ipse de Brugge

### Vraag 4. Welke van de onderstaande oplossingen voor uw hulpvraag zijn in het gesprek met de afdeling Wmo besproken? overig, namelijk:

- Ik heb huishoudelijke hulp van Vierstroom.
- Dat ik weer huishoudelijke hulp kan krijgen zoals voorheen.
- Ik heb zelf nog niemand nodig.
- Meer hulp na ongeluk.
- Parkeervergunning + aanpassing badkamer.
- Tweedehandsvoorziening om de kosten te drukken.
- Aanpassing woning.
- Invalidenparkeerkaart.
- Vering in scootmobiel.
- De vraag was of ik aanmerking kwam voor huishoudelijke hulp via Wmo.
- Plafondlift.
- Regiotaxiverhuur
- Afspraak gemaakt.
- Ik zou graag nog twee uur per week er bij willen hebben.
- Geen van de opgesomde punten is besproken. In mijn geval ging het om vervoer.
- Aanvraag rolstoel.
- Geen oplossing.
- De Wmo heeft geen oplossing besproken. Ik had een vergoeding voor een tandemfiets aangevraagd i.v.m. sociale activiteiten, maar deze is afgewezen.
- Ik kan moeilijk bewegen, omdat ik veel pijn heb. Dus hulp bij het bewegen!
- Aanvraag rolstoel.
- Over de elektrische rolstoel.
- Hulp in de huishouding van Vierstroom.
- Dagopvang. Individuele begeleiding.
- Extra hulp voor huishoudelijk werk.
- Verbouwen badkamer en deuren niet geholpen.
- Geen, werd niet noodzakelijk geacht.
- Doorgaan met oude sportstoel die naar mijn mening vervangen moet worden.
- Er is niet over een oplossing gesproken, ze had geen tijd.

- Heel graag een geveerde scootmobiel i.v.m. lage rughernia en slechte bestrating van Zoetermeer.
- Extra hulp via thuishulp.
- Dagopvang.
- Ze vonden me te goed voor een traplift. En moet maar niet zo vaak de trap opgaan, werd er gezegd.
- Fonteynenburg twee uur per week.
- Helemaal niks is er aan oplossingen aangedragen, behalve dat ik neutraal moet laten onderzoeken of mijn lichamelijke problemen/ziekte wel echt is.
- Geen. Besproken om zelf te doen. Ik kan zelf niet zo goed huishoudelijk werk doen vanwege mijn klachten.
- Hoe hang ik zonder onthoudbare nekpijn mijn was op.

**Vraag 5. Hoe tevreden bent u over de gekozen oplossing(en)? Kunt u uw antwoord toelichten?**

- Tevreden met mijn hulp. Niet tevreden waar ik woon, omdat het te koud is in huis.
- Ik ben tevreden met thuiszorg, omdat ik bijna niets meer kan in verband dat ik ernstig ziek ben.
- Ik ben blij dat ik naar mijn man kan in Rotterdam naar het verpleeghuis.
- Hoe het precies werkt, weet ik niet, maar als het niet kan zoeken we naar een andere oplossing. Het ging enkel en alleen om haar te begeleiden.
- We hebben samen geprobeerd het op te lossen.
- De ontvangen uitleg was duidelijk.
- Tweedehandsvoorziening voldoet uitstekend! Het hoeft niet altijd nieuw of onnodige luxe!
- Ik ben niet van plan om 40 euro per maand te betalen voor eigen bijdrage.
- De kaart is voor mij heel fijn i.v.m. longproblemen.
- Werd niet toegestaan. Ik verwacht teveel comfort.
- Kwam erachter dat mijn eigen bijdrage Wzi zodanig was dat ik beter zelfstandig een hulp kan zoeken. Aanvraag derhalve ingetrokken.
- Ik heb huishoudelijke hulp nodig, maar twee uur in de week is niet genoeg. Mijn huishoudelijke hulp redt het anders niet.
- Ik had graag gebruik willen maken van regiotaxi omdat mijn man niet altijd kan i.v.m. longproblemen. Bezoek aan tandarts, ziekenhuis, fysio enz.
- Duurde weken voordat gesprek plaatsvond en na gesprek weken voor definitief antwoord.
- Uw medewerker heeft mij niet serieus genomen. Zij heeft niet goed geluisterd naar mijn problemen, met als gevolg dat mijn exacte verzoek werd afgewezen.
- Zeer onprofessioneel. Kinderlijke afdeling die niet open staat voor de wensen van de cliënt.
- Ik wil een aangepaste gehandicapte bus kopen. Ik vraag een deel van Wmo om te vergoeden, maar ik kom helemaal niet in aanmerking voor een Wmo-voorziening.
- Rotzooitje. Alles wordt geweigerd en moet eerst in beroep voor ik iets voor me kaar krijg bij de gemeente Zoetermeer.
- Geen oplossing besproken.
- De douchestoel was nog goed en al in woning aanwezig dus geen nieuwe nodig.
- Ik werd helemaal niet goed geholpen en helemaal niet serieus genomen niet mijn probleem!
- Spijtig dat een rolstoel van een kind niet meer leuk aangekleed kan worden, bv leuke spaakbeschermers.
- Ik ben al jaren bij de Wmo. Tot nu toe is alles goed verlopen. o.a. scootmobiel, rollator, douchestoel enz. enz.
- Werd goed opgelost de vraag van mijn kant.
- De Wmo heeft mij geholpen met de begeleiding en huishoudelijke hulp.
- Ik heb mijn hulp 2x in de maand (2x3 uur) en de Regiotaxi die me rijdt als het nodig is. prima!
- Mijn man is blind, dus ziet niet veel en ik kan het zwaardere werk niet meer doen. Geen oplossing gevonden. We modderen maar weer aan.
- Ben niet geholpen.
- Korte termijn visie.

- Bij mijn vorige aanvraag is een termijn gesteld daar wordt nu van afgewezen. Ik ben het daar niet mee eens.
- Ik heb nog steeds niets.
- Veel onbegrip, zag de ernst van alles niet in. We waren beide ziek. Man is overleden en ik heb zoveel roofofbouw op mezelf gepleegd, maar had geen keus.
- Ik heb nog geen oplossing.
- In gekorte zorg uren. Jammer.
- Als gevolg van een operatie kan ik mijn rechterarm maar voor 50% gebruiken, een beugel aanbrengen is dus geen oplossing, want ik kan mijn arm niet zover krijgen, dus dat was een oplossing waar ik niets aan had.
- Er is een oplossing gevonden voor de dagelijkse voorziening om maaltijden te verstrekken.
- Omdat ik zelf geen of weinig gevoel voor huishouden heb, ben ik bang dat ik zonder hulp zal vervuilen.
- Mij is aangegeven om hulp te vragen (huishoudelijke hulp) van mijn zoon. Hij is bijna nooit thuis i.v.m. fulltime stage en studie en hij helpt niet. Een particuliere schoonmaakhulp is te duur voor mij.
- Nee, omdat er sinds kort andere dingen staan te gebeuren, die nog niet uitgevoerd zijn.
- De ziekte Parkinson verergert steeds. Traplopen is daarom zwaar geworden. Een traplift zou zoveel uitkomst bieden. Nu moet ik nadenken wat ik mee naar beneden en boven neem.
- Ik heb wel hulp in de huishouding gekregen, na heel veel moeite, maar een scootmobiel, die ik hard nodig heb, niet.
- Verzoek is niet ingewilligd. Voorziening was onder jeugdzorg/pgb wel beschikbaar, onder Wmo Zoetermeer niet. Dat is een flinke tegenvaller.
- Er is geen oplossing aangedragen.
- Mijn woonbegeleider wil meer uur begeleiding voor mij.
- om het zwart/wit te zeggen, ik word voor gek verklaard en een psychiater zou de oplossing zijn voor een chronische aandoening. Dat is door de Wmo-arts niet eens gecheckt bij mijn specialist.
- Ik had Wmo gevraagd met taxibus, maar mijn medische klachten werden niet serieus genomen en nu zijn mijn klachten erger geworden. Ik ben onder behandeling bij fysio.
- Ik heb toch zelf een oplossing gevonden. Heb doorgegeven geen gebruik meer te maken van de aanvraag.
- Ik had aanvraag gedaan voor scootmobiel. Ik vind dat ik daar recht op heb. De gemeente vond het niet nodig. Huisarts heeft contact opgenomen met mevrouw .... Uiteindelijk niet toegekend.

**Vraag 6. Voor veel Wmo-voorzieningen van de gemeente wordt een eigen bijdrage gevraagd. Was de hoogte van de eigen bijdrage voor u een reden om af te zien van het aanvragen van een voorziening bij de gemeente? Anders, namelijk:**

- Ik weet niet wat mijn eigen bijdrage is.
- Ik kan het nog niet betalen en ik ben afhankelijk van thuiszorg, omdat ik het zelf niet kan.
- Een kleine bijdrage met Regiotaxi
- Ik vind dit moeilijk omdat ik elke maand niet rond kan komen en alles op alles moet zetten om te kunnen overleven. Dus een eigen bijdrage is voor mij onmogelijk.
- Aanvraag werd afgekeurd
- U schrijft dat het contact niet heeft geleid tot een voorziening van de gemeente. Dit is onjuist. Denk dat de gemeente Zoetermeer eens beter zijn best moet doen en niet fout op fout maakt.
- Voorziening al aanwezig.
- Naast de bijdrage voor de sportvoorziening moet ik zelf geld bijleggen. Zelfs met het bedrag voor onderhoud kom je aan het budget tekort.
- Betalen voor niet geleverde uren is niet in orde voor huishoudelijke hulp.
- Er is helemaal niet gesproken over een eigen bijdrage.