



gemeente
Zoetermeer

Stadspeiling 2018

Deelrapport maatschappelijke ondersteuning



Stadspeiling 2018 deelonderzoek Maatschappelijke Ondersteuning

april 2019

Juridische aangelegenheden en Bestuursondersteuning / Onderzoek & Statistiek
Uitvoering onderzoek: Bert Ploeger
Opdrachtgever:
Samenleving: Patricia de Jongh

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKVERANTWOORDING	7
1.1 inleiding	7
1.2 doelstellingen	7
1.3 methode en respons	7
1.4 dit rapport	7
2 RESULTATEN	9
2.1 maatschappelijke ondersteuning	9
2.2 vrijwilligerswerk, burenen- en vrienden hulp, mantelzorg	13
2.3 cliëntondersteuning	18
2.4 gezondheid en welbevinden	19
2.4.1 gezondheid algemeen	19
2.4.2 eenzaamheid	19
2.4.3 psychische gezondheid	23
2.5 toegankelijkheid	25
BIJLAGE I BEVOLKING, STEEKPROEF, RESPONS	27
BIJLAGE II BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	29
BIJLAGE III VRAGENLIJST	31
BIJLAGE IV RECHTE TELLINGEN	41
BIJLAGE V ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN	57
V-1 toelichtingen bij de rapportcijfers voor de informatie door het Wmo-loket	57
V-2 toelichtingen bij de belasting die mantelzorgers ervaren (vraag 28b)	60
V-3 behoefte van mantelzorgers aan (aanvullende) ondersteuning (vraag 35)	62
V-4 toelichtingen bij de rapportcijfers voor ontvangen cliëntondersteuning	64
V-5 toegankelijkheidsproblemen bij gebouwen / voorzieningen	65
BIJLAGE VI BEREKENING KENGETALLEN	67
VI-1 kengetal voor eenzaamheid	67
VI-2 kengetal MHI-5 voor psychische gezondheid	68

SAMENVATTING

(p.7) algemeen

In september / oktober 2018 is in Zoetermeer het veldwerk voor de jaarlijkse stadspelling (voorheen omnibusenquête) verricht. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Verdeeld over drie verschillende enquêteformulieren, zijn deze vragen voorgelegd aan steekproeven van elk 4.000 Zoetermeeders van 18 jaar en ouder.

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

De volgende thema's komen in het onderzoek aan de orde:

- de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning;
- het gebruik van voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning;
- deelname aan vrijwilligerswerk en burenen- en vrienden hulp;
- verrichte mantelzorg;
- bekendheid en gebruik van cliëntondersteuning;
- gezondheid en welbevinden;
- toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen.

Waar mogelijk en relevant worden, in de hoofdtekst van deze rapportage, de resultaten van 2018 vergeleken met die van eerdere jaren. In de kantlijn van deze samenvatting staan verwijzingen naar paragrafen in de hoofdtekst.

(p.7) respons

De totale respons bedraagt 2.211 ingevulde vragenlijsten (27,6% van 8.000). Voor de vragen die aan 4.000 personen zijn gesteld is de respons 1.089 (27,2%).

(p.9) maatschappelijke ondersteuning

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

8% van de respondenten (186 personen) antwoordt 'ja' op de vraag of zij dergelijke hulp ontvangen dan wel dergelijke hulp nodig hebben.

Van deze 186 respondenten hebben er 41 (22%) een (nog niet vervulde) behoefte aan een *aanpassing van de woning* of verhuizing naar een aangepaste woning.

Op het gebied van het *huishouden* (schoonmaken e.d.) wordt veel opgelost door de gemeente, het eigen sociale netwerk of particuliere hulp. Twintig van deze 186 respondenten (11%) hebben op dit gebied ondersteuning nodig, terwijl zij die niet krijgen.

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

Op dit gebied krijgen respondenten verder vooral professionele hulp (na indicatie), ofwel zij lossen een eventueel probleem zelf op, of zij krijgen ondersteuning van bekenden.

De groep die nog niet de gewenste ondersteuning krijgt bij de *dagelijkse activiteiten*, zoals opstaan, douchen en aankleden, is klein: 4% (zeven personen).

Andere respondenten ontvangen op dit gebied professionele ondersteuning, krijgen hulp uit het eigen netwerk of lossen het zelf op.

Op het gebied van *administratie / financiën* hebben zes respondenten (3%) ondersteuning nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op dit gebied krijgen

andere respondenten die dat nodig hebben overwegend uit het eigen sociale netwerk.

Op het gebied van *hobby's, werk en studie* hebben tien respondenten (5%) hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op deze gebieden, voor zover nodig, krijgen verdere respondenten overwegend uit het eigen netwerk.

Waar het gaat om *sociale contacten* hebben zes respondenten (3%) hulp nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Ondersteuning op dit gebied komt voor andere respondenten overwegend van het eigen netwerk.

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

(p.13) vrijwilligerswerk / buren- en vrienden hulp / mantelzorg

Er worden drie vormen van vrijwillige hulpverlening onderscheiden: vrijwilligerswerk, buren- en vrienden hulp en mantelzorg.

- 27% is actief als vrijwilliger: vaak in de zorg, bij sport of in de kerk of moskee.
- 72% helpt buren of vrienden.
- 17% noemt zichzelf mantelzorger.
- 20% doet aan geen van deze vormen van hulpverlening.

(p.18) cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is een gratis voorziening voor inwoners die informatie en advies wensen over hulp en zorg. ZoSamen, het Zoetermeerse netwerk van vrijwilligers- en professionele welzijnsorganisaties, levert deze ondersteuning. 16% van de respons heeft gehoord van cliëntondersteuning.

Elf respondenten hebben in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt van cliëntondersteuning. Zij geven (gemiddeld) een 8 voor de ontvangen ondersteuning.

(p.19) gezondheid algemeen

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

(p.19) welbevinden - eenzaamheid

Er zijn elf stellingen aan de respondenten voorgelegd die betrekking hebben op eenzaamheid. Hieruit kan een eenzaamheidsscore worden berekend volgens de methode van De Jong Gierveld en Kamphuis (1985). Deze score kan (individueel) gehele waarden aannemen tussen nul (niet eenzaam) en 11 (zeer sterke eenzaamheid). De gemiddelde score in 2018 is **2,5**.

Bij 7% van de respons is er sprake van sterke of zeer sterke eenzaamheid.

(p.23) welbevinden - psychische gezondheid

In zeven vragen is gepeild hoe respondenten zich voelden in de vier weken voorafgaand aan de enquête. Op basis van vijf van deze zeven vragen is een kengetal berekend (MHI-5: een internationale standaard voor de meting van de psychische gezondheid van personen ouder dan twaalf jaar).

Voor 2018 komt de gemiddelde waarde uit op **76,9** op een schaal van nul tot 100.

(p.25) toegankelijkheid

Van alle respondenten zeggen er 110 (dat is 5%) dat zij wel eens problemen ondervinden met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen in Zoetermeer.

Het grootste deel van de groep die toegankelijkheidsproblemen ondervindt (73%) heeft daarvan geen melding gedaan bij de gemeente of een andere instantie.

1

ONDERZOEKVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september / oktober 2018 is in Zoetermeer het veldwerk voor de jaarlijkse stadspeiling (voorheen omnibusenquête) verricht. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In opdracht van de afdeling Samenleving zijn vragen opgenomen over het onderwerp maatschappelijke ondersteuning.

1.2 doelstellingen

Doel van het onderzoek is uitspraken te kunnen doen over:

- de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning;
- het gebruik van voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning;
- deelname aan vrijwilligerswerk en burens- en vrienden hulp;
- verrichte mantelzorg;
- bekendheid en gebruik van cliëntondersteuning;
- gezondheid en welbevinden;
- toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen.

1.3 methode en respons

steekproeven

Voor de stadspeiling zijn drie niet-overlappende steekproeven getrokken uit de BRP (Basisregistratie Personen), van 4.000 Zoetermeeders die op 1 september 2018 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (verzorgingshuis, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêteformulieren voorgelegd.

De vragen over het onderdeel maatschappelijke ondersteuning zijn merendeels I in twee van die drie enquêteformulieren opgenomen. Voor vraag 42 (zie bijlage III, p.31 e.v.) kon met één formulier worden volstaan.

De personen in de steekproeven zijn in september 2018 per brief uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête, hetzij op papier, hetzij digitaal. Na enige tijd volgde een rappel.

respons

De totale bruikbare respons bedraagt 2.211 personen (27,6%). Voor vraag 42 (in één van de vragenlijsten gesteld) bedraagt de respons 1.089 personen (27,2%). In bijlage I worden kenmerken van de totale respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand.

1.4 dit rapport

hoofdstuk

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

bijlagen

Een verantwoording van steekproef en respons staat in bijlage I. Een bespreking van de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van dit onderzoek staat in bijlage II.

De vragenlijst is opgenomen als bijlage III. De onderzoeksresultaten (rechte tellingen en enkele toelichtingen) staan in tabelvorm in bijlage IV.

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

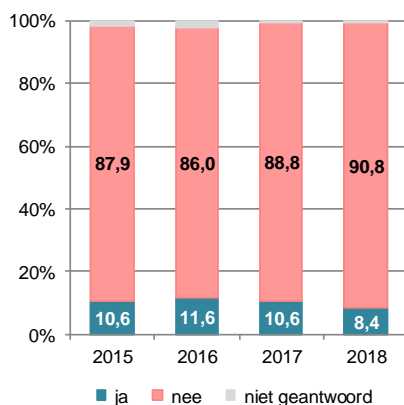
Bijlage VI toont de berekeningswijzen voor respectievelijk een kengetal voor eenzaamheid en een kengetal voor psychische gezondheid.

2 RESULTATEN

2.1 maatschappelijke ondersteuning

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

Ruim 8% van de respondenten (186 personen) antwoordt 'ja' op de vraag of zij dergelijke hulp ontvangen dan wel dergelijke hulp nodig hebben. Dat percentage is iets lager dan het percentage in de drie voorgaande jaren.



figuur 2.1 *taandeel respondenten dat maatschappelijke ondersteuning ontvangt of nodig heeft in de jaren 2015 t/m 2018 (in procenten; n₂₀₁₈ = 2.211)*

Aan deze 186 personen zijn vervolgvragen voorgelegd over de aard van hun behoefte aan maatschappelijke ondersteuning en over de vraag welke vormen van ondersteuning zij ontvangen, en van wie.

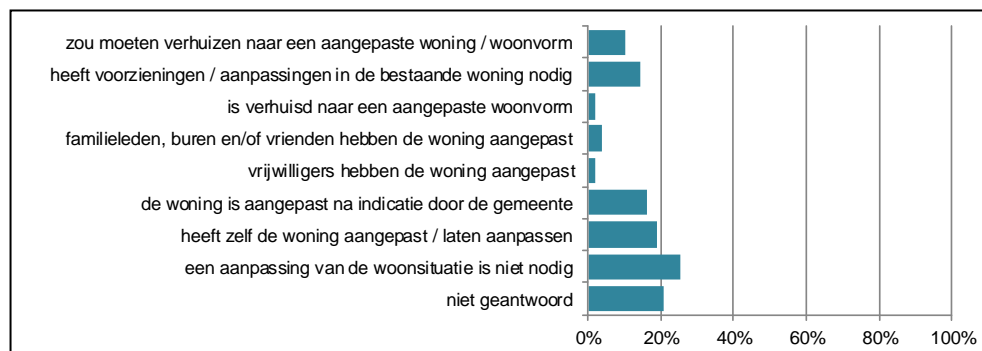
De diagrammen in figuur 2.2 t/m 2.9 geven hierin inzicht. Incidenteel zijn deze resultaten gecorrigeerd voor inconsistente beantwoording¹.

huisvesting

Van de 186 respondenten die ondersteuning nodig hebben er 41 (22%) een - nog niet vervulde - behoefte aan een verandering van de woonsituatie: 19 van deze respondenten zouden naar een aangepaste woonvorm moeten verhuizen; 27 respondenten hebben voorzieningen of aanpassingen in hun woning nodig (vijf respondenten hebben beide mogelijkheden angekruist).

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

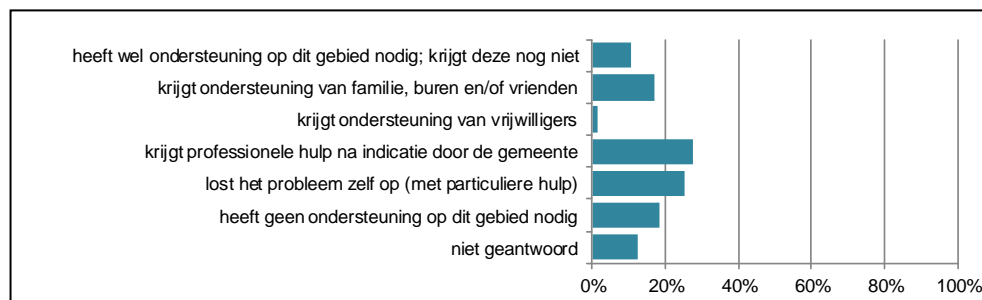
¹ Wie aangeeft ondersteuning van familie of vrienden te ontvangen op een bepaald gebied mag niet óók hebben aangegeven op dat gebied geen behoefte aan ondersteuning te hebben, of op dat gebied nog geen ondersteuning te ontvangen. Zo nodig is daarvoor gecorrigeerd.



figuur 2.2 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? a - huisvesting (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 186)

huishouden

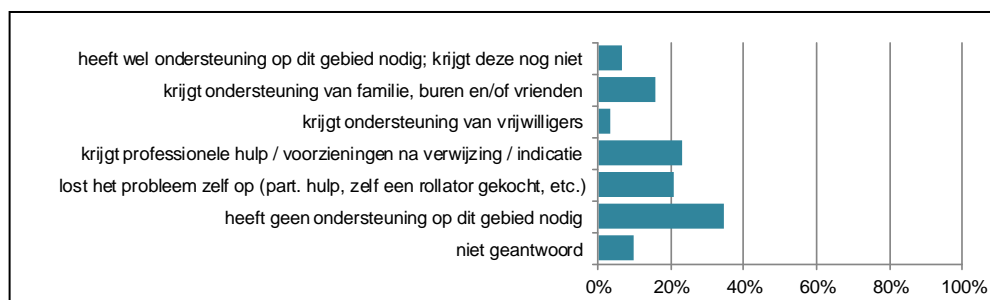
Twintig van de respondenten die ondersteuning nodig hebben (11%) hebben specifiek op het gebied van het huishouden (schoonmaken, wasgoed) ondersteuning nodig die zij (nog) niet ontvangen. Op dit gebied wordt voor andere respondenten (die ondersteuning nodig hebben en krijgen) veel opgelost door de gemeente, het eigen sociale netwerk of particuliere hulp (figuur 2.3).



figuur 2.3 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? b - het huishouden (schoonmaken, wasgoed) (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 186)

mobiliteit

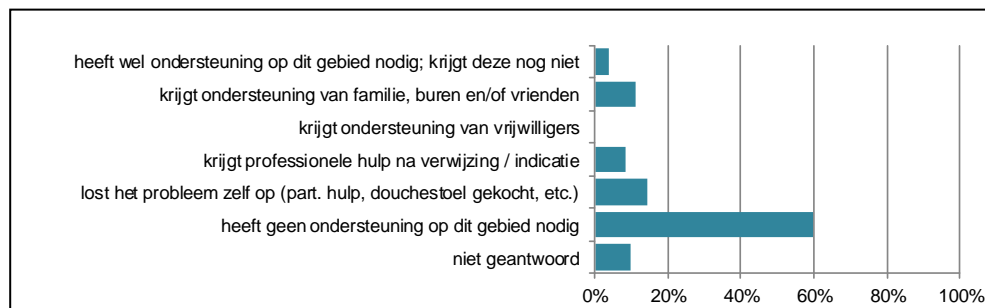
Op het gebied van mobiliteit (bijvoorbeeld boodschappen doen) hebben twaalf respondenten (6%) ondersteuning nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Op dit gebied krijgen respondenten verder vooral professionele hulp (na indicatie), ofwel zij lossen een eventueel probleem zelf op, of zij krijgen ondersteuning van bekenden (figuur 2.4).



figuur 2.4 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? c - mobiliteit (boodschappen, naar de kapper, ommetje) (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 186)

dagelijkse activiteiten

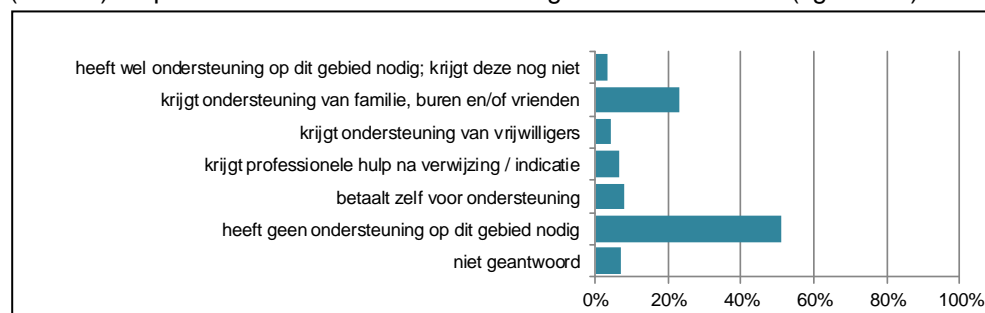
Op het gebied van de dagelijkse activiteiten, zoals opstaan, douchen en aankleden, hebben zeven respondenten ondersteuning nodig die zij nog niet ontvangen (4% van de 186 respondenten die hulp nodig hebben). De overige 50 respondenten die hulp op dit specifieke gebied nodig hebben krijgen professionele ondersteuning of hulp uit hun eigen netwerk, of zij lossen het zelf op (figuur 2.5).



figuur 2.5 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? d - dagelijkse activiteiten (opstaan, douchen, aankleden, eten e.d.) (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 186)

administratie; financiën

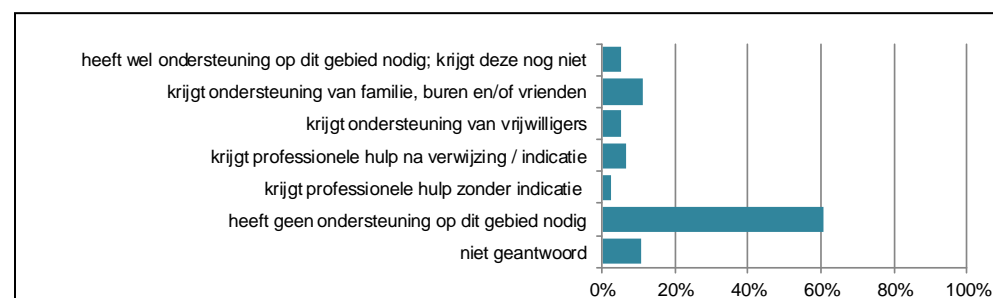
Op het gebied van administratie / financiën hebben zes respondenten (3%) ondersteuning nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op dit gebied krijgen (andere) respondenten in hoofdzaak uit het eigen sociale netwerk (figuur 2.6).



figuur 2.6 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? e - het op orde houden van administratie en financiën (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 186)

invulling van de dag

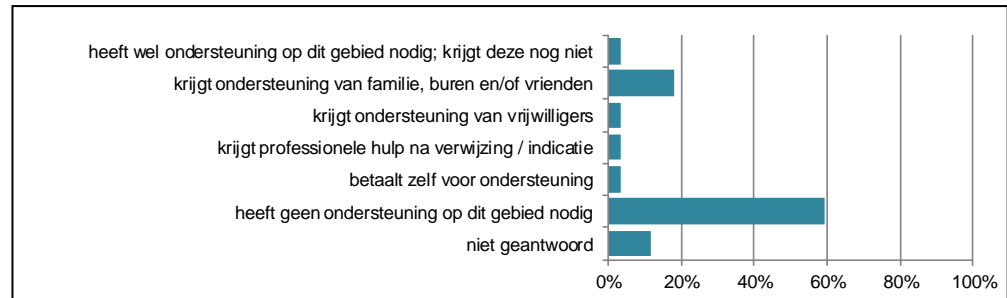
Op het gebied van hobby's, werk en studie hebben tien respondenten (5%) hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op deze gebieden, voor zover nodig, krijgen verdere respondenten vooral uit het eigen netwerk. Overigens heeft 61% geen ondersteuning nodig op het gebied van de eigen dagbesteding (figuur 2.7).



figuur 2.7 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? f - invulling van de dag (hobby's, werk, studie) (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 186)

sociale contacten

Waar het gaat om sociale contacten hebben zes respondenten (3%) hulp nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Ondersteuning op dit gebied komt voor de andere respondenten die daaraan behoefte hebben vooral vanuit het eigen netwerk (figuur 2.8).

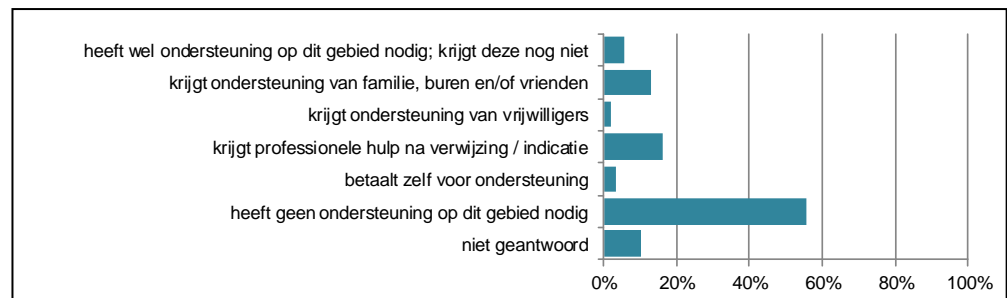


figuur 2.8 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? g - het onderhouden van sociale contacten (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 186)

stress, verwardheid, angst, depressie

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

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



figuur 2.9 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? h - bij eventuele klachten zoals stress, verwardheid of gevoelens van angst of depressie (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 186)

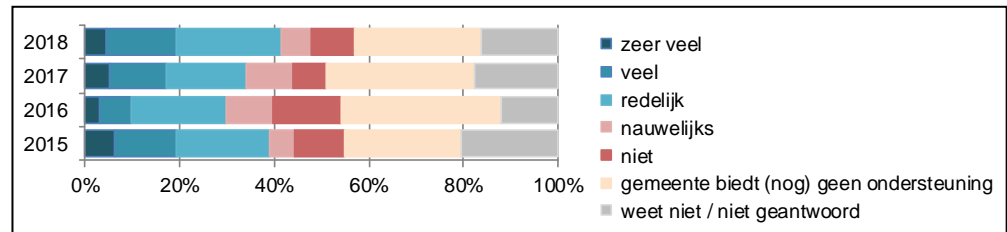
rol van de gemeente

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

- het bieden van algemene voorzieningen;
- een gesprek met een Wmo-consulent (wanneer een inwoner zich persoonlijk meldt met een ondersteuningsvraag). Dit gesprek kan resulteren in maatwerkondersteuning door de gemeente en/of een zorginstelling.
- vrij inzetbare voorzieningen: de gemeente Zoetermeer biedt zorgaanbieders de mogelijkheid om zelf een lichte toets uit te voeren en daarna recreatieve dagbesteding en vervoer, kortdurende individuele begeleiding, zorgcoördinatie en/of waakvlamcontact aan te bieden.

Aan de 186 respondenten die ondersteuning nodig hebben is gevraagd in welke mate de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat zij zelfstandig kunnen blijven wonen. Figuur 2.10 laat zien dat de meerderheid van degenen die over deze vraag een oordeel kunnen hebben, positief is over de rol van de gemeente. Daarnaast meldt 30% van degenen die hulp nodig hebben dat de gemeente geen, of nóg geen ondersteuning biedt. Dat hoeft overigens niet zo veel te betekenen, omdat de gemeente geen volledig overzicht over alle hulpvragen kan hebben.

Hulpvragen die in eigen kring worden opgelost zullen de gemeente immers doorgaans niet ter ore komen.



figuur 2.10 mate waarin de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat mensen (met behoefte aan ondersteuning) zelfstandig kunnen blijven wonen (in procenten; $n_{2015} = 265$; $n_{2016} = 224$; $n_{2017} = 222$; $n_{2018} = 186$)

Wmo-loket

Het Wmo-loket is het loket voor vragen over welzijn en zorg, waar alle inwoners terecht kunnen voor informatie, advies en ondersteuning. Dit loket in het Stadhuis-Forum¹ is bekend bij 1.153 respondenten (52%). Dat percentage is ongeveer gelijk aan de bekendheid die het Wmo-loket had bij de meest recente meting, in 2015. 13% van deze 1.153 respondenten heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspeiling informatie opgevraagd bij het Wmo-loket (telefonisch of door een persoonlijk bezoek). Zij beoordelen de verkregen informatie gemiddeld met het rapportcijfer 6,6, net als in 2015. Van alle 151 beoordelingen zijn er 38 (25%) lager dan een 6.

Bij de beoordelingen is om een toelichting gevraagd. Deze toelichtingen staan op p.57 en verder (bijlage V-1). Het aantal toelichtingen is groot: ca. 100. Daarbij valt vooral op dat nagenoeg iedere onvoldoende waardering van een toelichting is voorzien.

Bij de onvoldoende cijfers, en bij de waardering met het rapportcijfer 6 worden opmerkingen gemaakt over lange wachttijden, slechte bejegening en tekortschietende feedback. Incidenteel wordt getwijfeld aan de deskundigheid van een medewerker. Een van de toelichtingen gaat uitgebreid in op het ondervonden gebrek aan privacy aan de balie.

Bij de hogere cijfers worden ook wel enige opmerkingen over wachttijden gemaakt, of over zaken die niet direct goed liepen, maar vaak slechts als kanttekening bij een zeer positief oordeel over de dienstverlening en deskundigheid van de medewerkers.

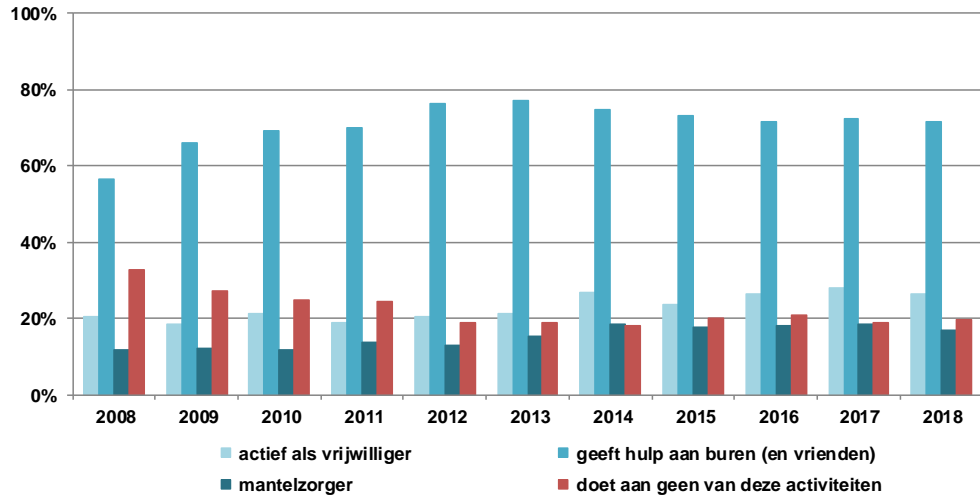
2.2 vrijwilligerswerk, burenen- en vrienden hulp, mantelzorg

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

Onder *burenen- en vrienden hulp* wordt in dit onderzoek verstaan: de praktische hulp die burenen en bekenden elkaar onderling geven. Voorbeelden zijn het verzorgen van planten en dieren tijdens de vakantie, klussen in huis en tuin, opvangen van kinderen na schooltijd.

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

¹ Tot eind 2017 was het Wmo-loket ingericht op een tijdelijke locatie aan de Duitslandlaan.



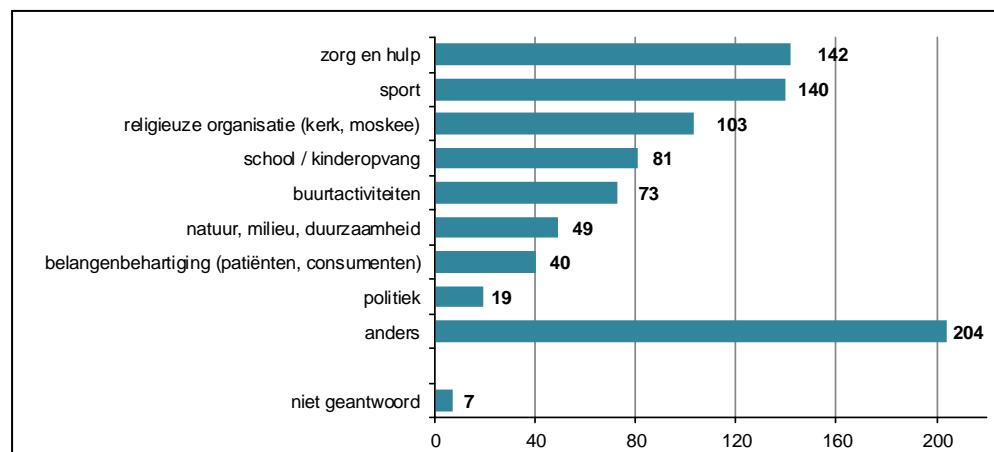
figuur 2.11 percentages respondenten die actief zijn als vrijwilliger, die hulp geven aan buren en vrienden, en die actief zijn als mantelzorger, in een reeks van elf jaren (in procenten; meer dan één antwoordmogelijkheid per respondent; $n_{2018} = 2.211$)

Figuur 2.11 toont voor een reeks van jaren hoeveel respondenten van zichzelf vinden dat zij aan één of meer van de omschreven vormen van hulpverlening doen. 27% is in 2018 actief als vrijwilliger. 72% helpt buren of vrienden. 17% noemt zichzelf mantelzorger. 20% doet aan geen van deze vormen van hulpverlening. De cijfers van recente jaren laten een vergelijkbaar beeld zien.

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

vrijwilligerswerk

Aan de 589 respondenten die hebben geantwoord dat zij vrijwilligerswerk verrichten is een aantal maatschappelijke sectoren voorgelegd, met de vraag in welke van deze sectoren zij als vrijwilliger actief zijn. Figuur 2.12 toont de antwoorden. Net als in voorgaande jaren zijn *zorg en hulp*, *sport* en *religieuze organisaties* de meest genoemde sectoren.

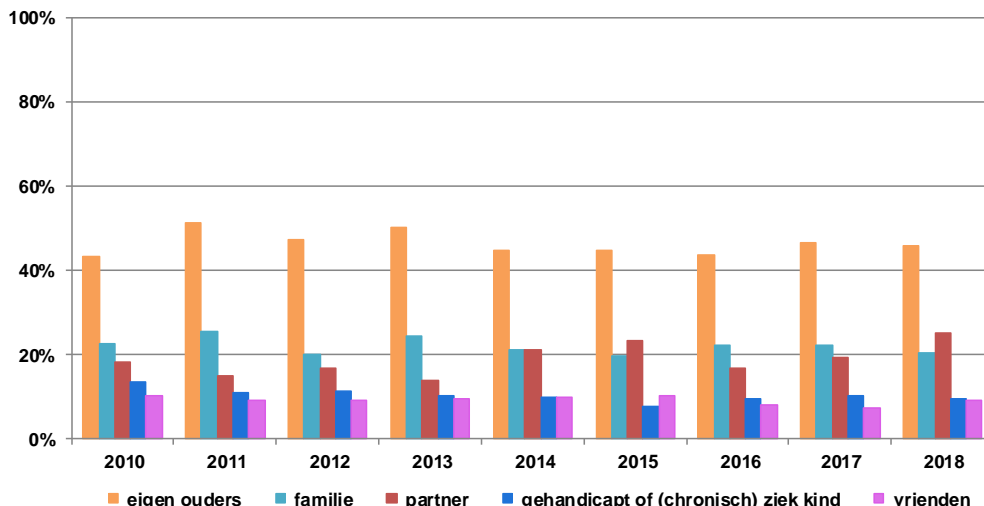


figuur 2.12 maatschappelijke sectoren waarvoor respondenten vrijwilligerswerk doen (absolute aantallen; meer dan één antwoord per persoon mogelijk; $n = 589$)

mantelzorg

Het geven van mantelzorg doet in het algemeen een zwaarder beroep op de hulpgever dan vrijwilligerswerk en burenhulp. Van alle respondenten noemen er 375 (17%) zichzelf mantelzorger. Dat percentage is vergelijkbaar met de percentages uit recente voorgaande jaren (zie figuur 2.11).

Figuur 2.13 toont dat eigen ouders in 46% van de gevallen de verzorgden van mantelzorgers zijn. 25% noemt de eigen partner als verzorgde.



figuur 2.13 aard van de relatie tussen de mantelzorger en de ontvanger van mantelzorg in een reeks van negen jaren (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; $n_{2018} = 375$)

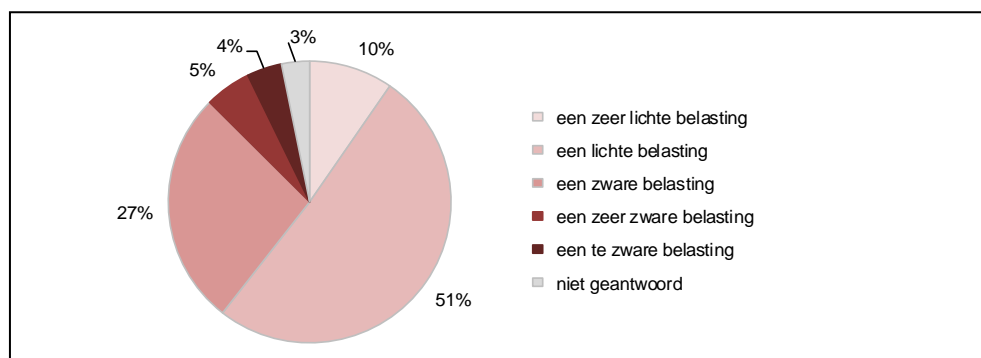
Op p.45 staat een overzichtje van de *andere* ontvangers van mantelzorg die men heeft genoemd (6,5%). Soms blijkt het hier (toch) te gaan om directe familieleden. Vaak ook gaat het om burens of andere bekenden.

fysieke en psychische belasting van mantelzorgers

Een groot deel van de mantelzorgers (63%) verricht de mantelzorg meer dan een keer per week.

29% van alle mantelzorgers verricht mantelzorg buiten Zoetermeer en 59% binnen Zoetermeer. 10% heeft zowel binnen als buiten Zoetermeer zorgtaken.

Het merendeel van de mantelzorgers (61%) kan de zorg zelf goed aan. Zij beschouwen de mantelzorg als een *lichte* of *zeer lichte* belasting. Figuur 2.14 laat dit zien. Bijna een derde deel van de 375 mantelzorgers (32%) zegt de belasting *zwaar* of *zeer zwaar* te vinden; vijftien mantelzorgers (4%) achten de belasting *te zwaar*.



figuur 2.14 de belasting die mantelzorgers ervaren bij hun zorgtaken (in procenten; $n = 375$)

Degenen die de belasting als *licht* of *zeer licht* zeggen te beschouwen geven vaak aan dat de zwaarte varieert, of zwaarder kan worden.

De belasting wordt door de respondent *zwaar* of *zeer zwaar* genoemd als de mantelzorg ook een emotionele belasting is, of als het tijdsbeslag groot is, bijvoorbeeld door de afstand, of door de combinatie met werk of eigen huishouden. Bij vijf van de zeven toelichtingen van respondenten die de mantelzorg als een *té zware* last beschouwen speelt de eigen gezondheid en/of leeftijd een rol.

mantelzorgondersteuning - bekendheid

ZoSamen is het Zoetermeerse netwerk van vrijwilligers- en professionele welzijnsorganisaties. De gemeente biedt, meestal via ZoSamen, verschillende vormen van ondersteuning aan aan mantelzorgers.

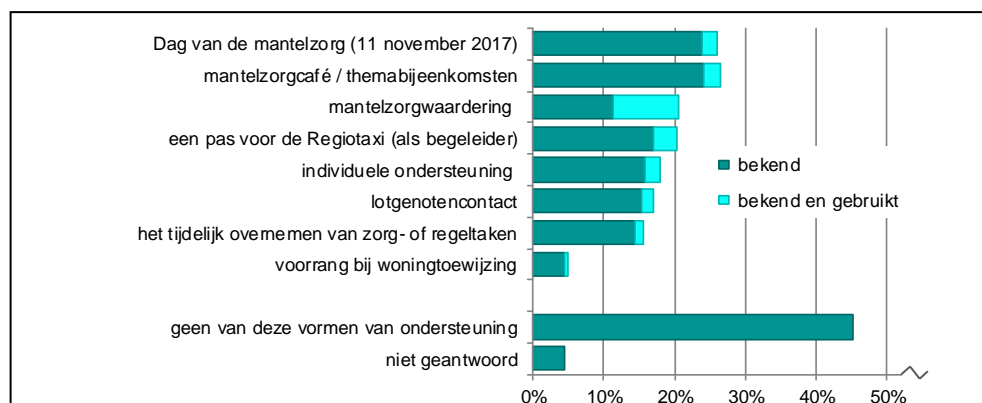
Van de mantelzorgers onder de respondenten heeft 50% van één of meer van deze vormen van mantelzorgondersteuning gehoord (zie figuur 2.15). In 2017 was dat 60%. Overigens was toen het aantal voorgelegde vormen van ondersteuning groter (de *dienstenvoucher* is in 2017 afgeschaft).

De meeste (afzonderlijke) vormen van ondersteuning zijn bij een beperkt deel van de mantelzorgers bekend. Het bekendst zijn in 2018 het *mantelzorgcafé* en de *Dag van de Mantelzorg*, (beide bekend bij 26%).

mantelzorgondersteuning - gebruik

Van alle 375 mantelzorgers zeggen er 58 (15%) dat zij in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête gebruik gemaakt hebben van één of meer van de genoemde vormen van mantelzorgondersteuning. Dat is in dezelfde orde van grootte als in de voorgaande jaren.

De *mantelzorgwaardering* is in 2018 het meest gebruikt, namelijk door 34 mantelzorgers (dat is 9% van de mantelzorgers in de respons).



figuur 2.15 vormen van ondersteuning door ZoSamen en de gemeente waar de mantelzorger van gehoord heeft, en vormen die de mantelzorger gebruikt heeft in de voorafgaande twaalf maanden (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 375)

In twee eerdere onderzoeken over maatschappelijke ondersteuning (2015 en 2016) bleek dat de bekendheid van mantelzorgondersteuning een samenhang vertoont met de zwaarte van de zorg. Naarmate men een zwaardere belasting ervoer was men gemiddeld beter op de hoogte van het bestaan van vormen van mantelzorgondersteuning. Dat beeld komt in 2018 niet naar voren. Tabel 2.1 laat voor 2018 geen verband zien tussen de zwaarte van de mantelzorg en de bekendheid met ondersteuning. Ook in 2017 was er geen helder verband.

tabel 2.1 de ervaren belasting van mantelzorgers in relatie tot hun bekendheid met mantelzorgondersteuning (absoluut en in procenten; n = 375).

ervaren belasting		bekendheid met een of meer vormen van mantelzorgondersteuning		
		ja	nee	totaal
een zeer lichte belasting	aantal	22	14	36
	procent	61,1	38,9	100,0
een lichte belasting	aantal	87	104	191
	procent	45,5	54,5	100,0
een zware belasting	aantal	58	43	101
	procent	57,4	42,6	100,0
een zeer zware belasting	aantal	11	9	20
	procent	55,0	45,0	100,0
een te zware belasting	aantal	8	7	15
	procent	53,3	46,7	100,0
zwaarte niet bekend	aantal	2	10	12
	procent	16,7	83,3	100,0
totaal	aantal	188	187	375
	procent	50,1	49,9	100,0

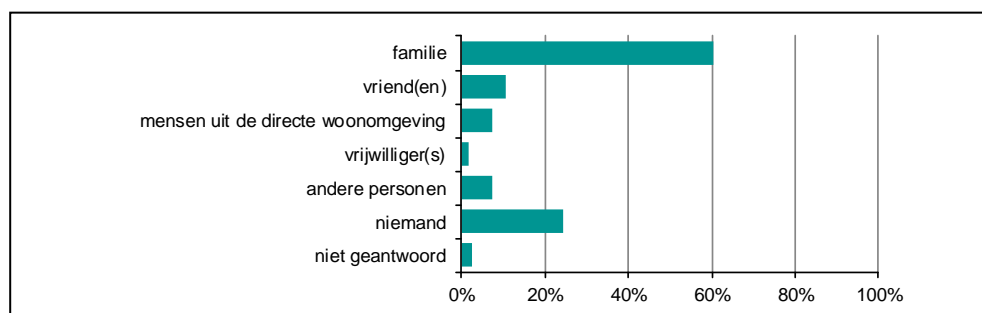
mantelzorgondersteuning - beoordeling

Op de vraag of men vindt men dat de gemeente met de ondersteuning die zij rechtstreeks aanbiedt, of via ZoSamen, zorgt voor voldoende ondersteuning bij de zorgtaken, antwoordt 11% van de mantelzorgers *ja*. 9% antwoordt *nee*. 77% heeft hierover geen mening (zie tabel IV-24, p.47).

Ook in de vorige jaren gaf een zeer hoog percentage van de mantelzorgers (tussen 76 en 82%) het antwoord *geen mening*. Mogelijk hangt dit blijvend hoge percentage samen met het nog steeds beperkte gebruik van de afzonderlijke vormen van mantelzorgondersteuning.

ondersteuning vanuit het eigen netwerk

Ondersteuning door de eigen omgeving is voor de mantelzorgers meer aan de orde dan ondersteuning door de gemeente of ZoSamen. Figuur 2.16 laat zien welke personen uit de eigen omgeving voor deze ondersteuning zorgen. De figuur toont dat 73% van de mantelzorgers zich door de eigen omgeving ondersteund weet. Het is duidelijk dat mantelzorgers de meeste ondersteuning vinden bij de eigen familie. Op p.47 staat een opsomming van de *anderen* uit de eigen omgeving die voor ondersteuning zorgen. Ook in deze opsomming gaat het toch nog vaak over familieleden.



figuur 2.16 personen uit de eigen omgeving die de mantelzorgers ondersteunen (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk, n = 375)

beoordeling ondersteuning vanuit het eigen netwerk

Van alle mantelzorgers vindt 69% dat de mensen uit de eigen omgeving hen voldoende ondersteunen bij hun zorgtaken; 23% vindt van niet (tabel IV-26, p.47). Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

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

Wanneer naar het geheel gekeken wordt (d.w.z. naar de eigen omgeving enerzijds en de gemeente en ZoSamen anderzijds) voelt 66% van de mantelzorgers zich voldoende ondersteund en voelt 26% zich niet voldoende ondersteund (tabel IV-27, p.48). Ook deze cijfers zijn nagenoeg gelijk aan die uit 2016 en 2017. De percentages in deze totale beoordeling zijn iets minder gunstig dan de percentages die enkel op het eigen netwerk betrekking hebben. De interpretatie dat de gemeente en ZoSamen niets zouden toevoegen, of zelfs enige afbreuk zouden doen aan de mantelzorgondersteuning, ligt dus voor de hand, maar is ongetwijfeld niet terecht. Het ligt meer in de rede dat mantelzorgers een ander soort ondersteuning verwachten van hun omgeving dan van de gemeente en/of ZoSamen.

behoefte aan ondersteuning

Bijlage V-3 (p.62 - 63) laat de antwoorden zien op de vraag aan welke (aanvullende) ondersteuning mantelzorgers behoefte hebben. In de bijlage is onderscheid gemaakt tussen de antwoorden van respondenten die zich wél voldoende ondersteund voelen en respondenten die zich niet voldoende ondersteund voelen. Enkele antwoorden komen meer dan eenmaal terug:

- (voorlopig) *geen* behoefte. Dit antwoord wordt logischerwijze vooral gegeven door respondenten die zich voldoende ondersteund voelen;
- behoefte aan praktische ondersteuning (met name huishoudelijke hulp);
- behoefte aan ondersteuning / advies / informatie bij procedurele zaken, een aanspreekpunt;
- betere balans tussen mantelzorg en andere zorg; een beter zorgnetwerk, zodat de mantelzorger ontlast wordt.

2.3 cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is een gratis voorziening voor inwoners die informatie en advies wensen over hulp en zorg. ZoSamen levert deze ondersteuning.

Cliëntondersteuners helpen inwoners om hun hulpvragen te verduidelijken en om zelf de best passende hulp of zorg te organiseren. Cliëntondersteuners zijn onafhankelijk en geven hun adviezen in het belang van de hulpvrager. Zij leveren zelf geen zorg.

Gevraagd is naar de bekendheid, het eventuele gebruik en de eventuele beoordeling van de cliëntondersteuning (zie tabellen IV-28 t/m IV-30 (p.48 e.v.)).

bekendheid

16% van de respons heeft gehoord van cliëntondersteuning. Daarbij is de bekendheid onder degenen die ondersteuning ontvangen of ondersteuning nodig hebben iets groter dan onder degenen die géén ondersteuning nodig hebben: 25% (zie tabel 2-2, hieronder).

Zo'n verschil geldt niet voor mantelzorgers. Mantelzorgers zijn niet significant méér dan anderen bekend met cliëntondersteuning (tabel 2-3).

tabel 2.2 *de bekendheid met cliëntondersteuning in relatie tot de behoefte aan ondersteuning (absoluut en in procenten n = 2.165).*

weet van cliënt-ondersteuning?		heef zelf ondersteuning (nodig)	heeft geen ondersteuning nodig	totaal
ja	aantal	44	305	349
	procent	25,3	15,3	16,1
nee	aantal	130	1.686	1.816
	procent	74,7	84,7	83,9
totaal	aantal	174	1.991	2.165
	procent	100,0	100,0	100,0

tabel 2.3 de bekendheid met cliëntondersteuning onder mantelzorgers en niet-mantelzorgers (absoluut en in procenten $n = 2.171$).

weet van cliënt- ondersteuning?		verricht mantelzorg	verricht geen mantelzorg	totaal
ja	aantal	63	286	349
	procent	17,3	15,8	16,1
nee	aantal	302	1.520	1.822
	procent	82,7	84,2	83,9
totaal	aantal	365	1.806	2.171
	procent	100,0	100,0%	100,0

Onder de 350 respondenten die weten van het bestaan van cliëntondersteuning is goed bekend dat ZoSamen deze ondersteuning in Zoetermeer verzorgt: 228 personen weten dit (65%).

gebruik en beoordeling

Van de groep van 228 respondenten die de rol van ZoSamen kennen heeft een klein deel in de afgelopen twaalf maanden zelf gebruik gemaakt van cliëntondersteuning: elf personen (5%).

Deze elf respondenten geven gemiddeld een 8 als rapportcijfer voor de ondersteuning die zij van ZoSamen ontvangen hebben. Niemand geeft een cijfer lager dan een 7. In bijlage V-4 (p.64) staan de toelichtingen die men bij deze rapportcijfers gaf. Hieruit blijkt tevredenheid over de deskundigheid en betrokkenheid van ZoSamen.

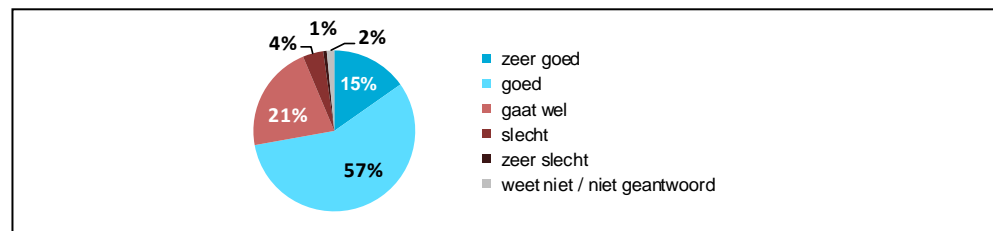
2.4 gezondheid en welbevinden

2.4.1 gezondheid algemeen

72% van de respondenten meent dat er weinig of niets te klagen is over de eigen gezondheid: zij achten hun gezondheid goed of zeer goed. Dit percentage is een meefactor voor de Programmabegroting.

5% van de respons acht de eigen gezondheid slecht of zeer slecht.

Deze gezondheidscijfers wijken nauwelijks af van de cijfers uit voorgaande jaren (figuur 2.17).



figuur 2.17 beoordeling van de eigen gezondheid (in procenten; $n = 2.211$)

2.4.2 eenzaamheid

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

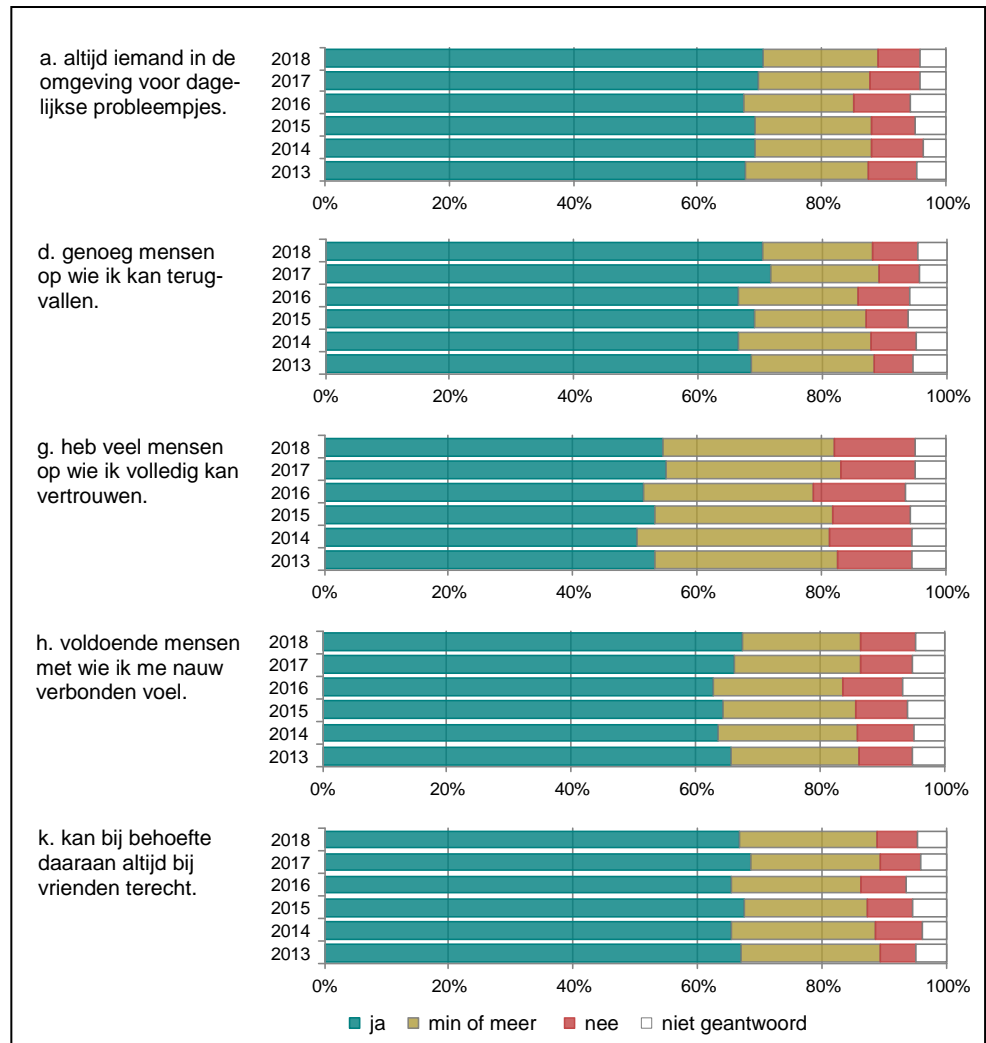
¹ de Jong Gierveld, J., & Kamphuis, F.H. (1985). The development of a Rasch-type loneliness-scale. *Applied Psychological Measurement*, 9, 289-299.

De stellingen luiden:

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

verbondenheid

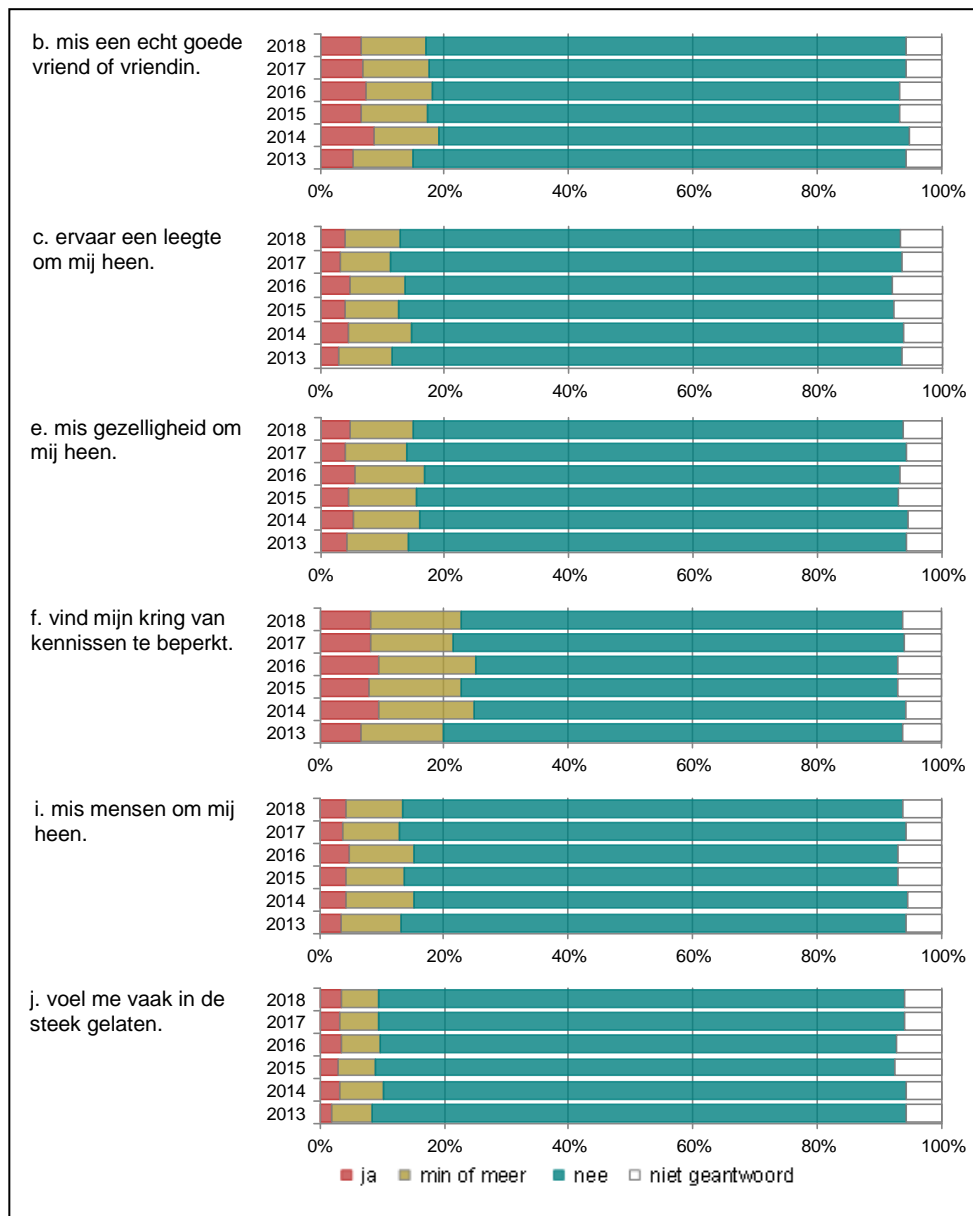
Vijf van de stellingen (a, d, g, h en k) gaan over een gevoel van verbondenheid. De stellingen zijn positief geformuleerd: een antwoord 'nee' bij één van deze stellingen versterkt de eenzaamheidsscore. Figuur 2.18 laat zien dat de positieve antwoorden bij deze stellingen sterk overheersen (in 2018 tussen 55 en 71%). Telkens kiest ook een tamelijk grote groep een neutrale positie (tussen 18% en 28%). Een minderheid (tussen 6 en 13%) kiest 'nee'.



figuur 2.18 reacties op positief geformuleerde stellingen over eenzaamheid in 2018 en de vijf voorgaande jaren (in procenten; $n_{2018} = 2.211$; stellingen worden verkort weergegeven)

gemis van sociale relaties

Zes stellingen (b, c, e, f, i en j) gaan over een gemis aan sociale relaties. De stellingen zijn negatief geformuleerd: een antwoord 'ja' bij één van deze stellingen versterkt de eenzaamheidsscore. De reacties op deze zes stellingen staan in figuur 2.19. Reacties met een positieve strekking (dus het antwoord 'nee') komen bij deze stellingen meer voor dan bij de stellingen over verbondenheid: in 2018 tussen 71 en 84%. Verder kiest 6 tot 15% een neutrale positie, en een minderheid (3 tot 8%) kiest voor het antwoord 'ja'.



figuur 2.19 reacties op negatief geformuleerde stellingen over eenzaamheid (in procenten; n₂₀₁₈ = 2.211; stellingen worden verkort weergegeven)

eenzaamheidsscore

In bijlage VI (p.67) wordt toegelicht hoe uit de antwoorden op de elf bovenstaande stellingen een eenzaamheidsscore kan worden berekend. Deze score kan (op individueel niveau) gehele waarden aannemen tussen nul (niet eenzaam) en 11 (zeer sterke eenzaamheid). Dus: hoe lager, hoe gunstiger.

De gemiddelde eenzaamheidsscore voor de gehele respons in 2018 is **2,5**. Dit is een meefactor voor de Programmabegroting. In de voorgaande jaren nam de score vergelijkbare gemiddelde waarden aan (zie tabel 2.4).

tabel 2.4 *gemiddelde eenzaamheidsscores tussen 2013 en 2018*

	gemiddelde eenzaamheidsscore
2013	2,5
2014	2,7
2015	2,5
2016	2,7
2017	2,4
2018	2,5

Tabel 2.5 toont hoe de op respondentniveau berekende eenzaamheid in 2018 verdeeld is over vier eenzaamheidsklassen. Bij 7% van de respons is er sprake van een sterke of zeer sterke eenzaamheid.

tabel 2.5 *eenzaamheidsscore (2018) in vier klassen*

		aantal	procent
niet eenzaam	(0-2)	1.301	63,0
matige eenzaamheid	(3-8)	617	29,9
sterke eenzaamheid	(9-10)	91	4,4
zeer sterke eenzaamheid	(11)	57	2,8
totaal (eenzaamheidsscore bekend)		2.066	100,0

Tabel 2.6 laat de gemiddelde eenzaamheidsscore op wijkniveau zien. Er is voor gekozen om geen eenzaamheidsscores op buurniveau te presenteren (behalve bij de buurten Buytenwegh en De Leyens, die als wijken worden opgevat). De gemiddelden per buurt zijn namelijk iets te gevoelig voor uitschieters. De gemiddelde eenzaamheidsscores verschillen in het algemeen niet veel van wijk tot wijk. De scores liggen (behalve voor de respondenten van wie de woonwijk niet bekend is) tussen 2,2 en 2,7.

tabel 2.6 *gemiddelde scores (s) op de dichotome eenzaamheidsschaal (De Jong Gierveld) per wijk, in 2018 en de vijf voorafgaande jaren*

wijk	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n
Centrum	2,5	320	3,1	375	2,9	364	3,3	312	2,8	281	2,7	300
Meerzicht	3,0	254	3,3	260	2,7	260	2,9	199	2,7	234	2,7	233
Buytenwegh	2,4	388	2,6	369	2,6	187	2,8	112	2,7	133	2,7	148
De Leyens					2,5	204	2,7	182	2,0	178	2,3	205
Seghwaert	2,5	316	2,8	330	2,5	269	2,3	210	2,5	258	2,5	252
Noordhove	2,1	178	2,2	186	2,3	147	2,4	121	2,4	146	2,2	170
Rokkeveen	2,2	378	2,5	435	2,3	429	2,5	326	2,3	378	2,5	395
Oosterheem	2,4	348	2,5	292	2,2	278	2,5	259	2,1	287	2,2	276
overig/onbekend	2,7	128	3,2	86	2,6	152	2,6	49	2,6	60	3,1	84
Zoetermeer	2,5	2.310	2,7	2.333	2,5	2.290	2,7	1.770	2,4	1.955	2,5	2.066

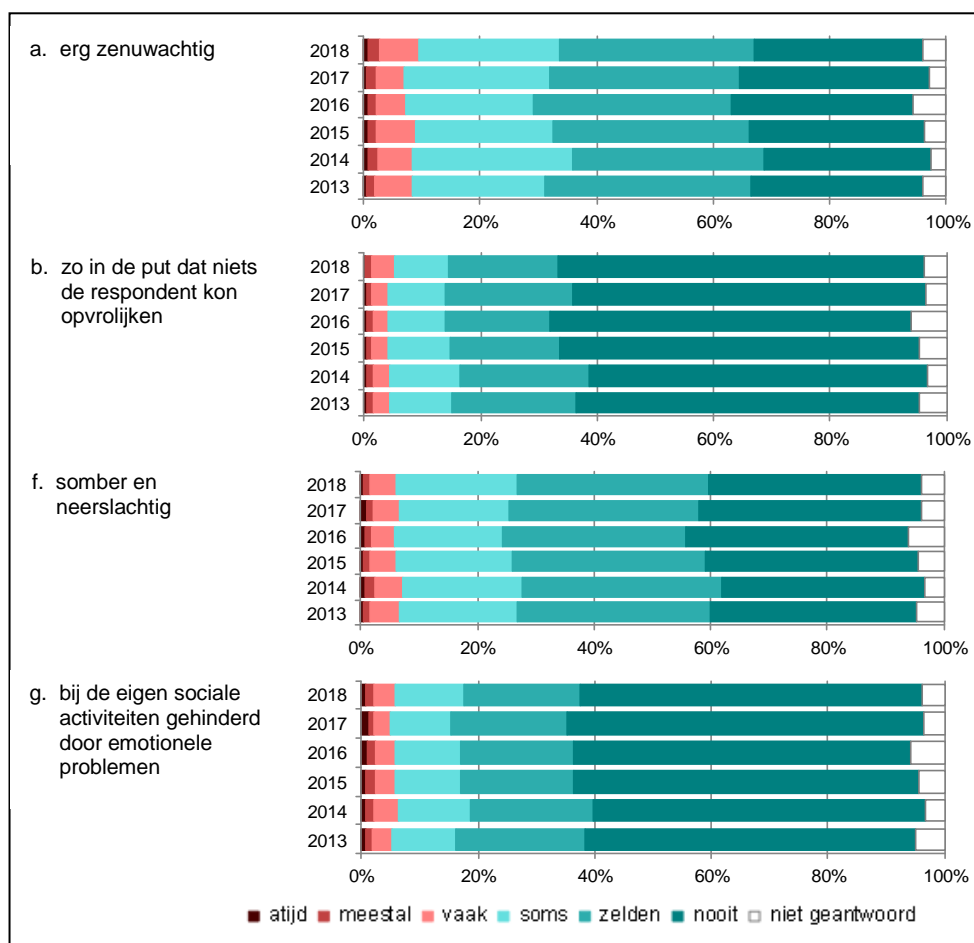
s = gemiddelde eenzaamheidsscore; n = aantal respondenten per wijk aan wie de vraag is voorgelegd

2.4.3 psychische gezondheid

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

- 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?

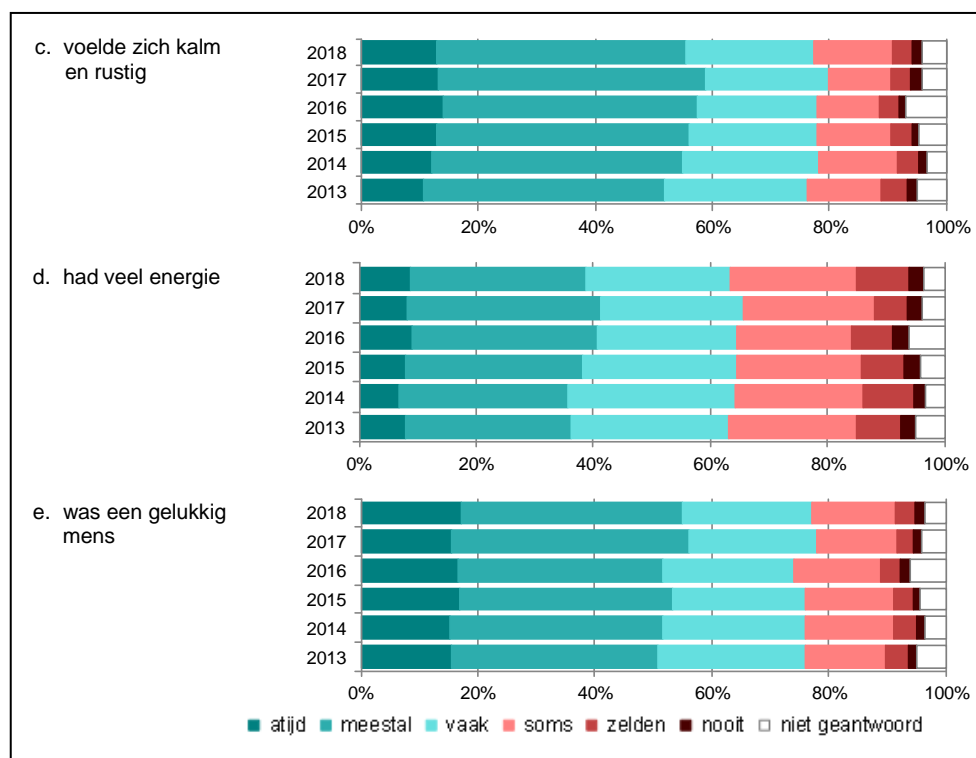
De vragen a, b, c, d, f en g zijn sinds 2006 twaalfmaal in het onderzoek maatschappelijke ondersteuning gesteld; vanaf 2009 is vraag e (vraag over het geluksgevoel) aan de reeks toegevoegd. De vragen zijn in 2018 voorgelegd aan één steekproef van 4.000 Zoetermeeders, met een respons van 1.089 personen.



figuur 2.20 psychische klachten bij de respondent in de vier weken voorafgaand aan de stadspeiling (omnibus), in de jaren 2013 t/m 2018 (in procenten; n₂₀₁₈ = 1.089)

Figuur 2.20 toont de reacties in de laatste zes jaar, op de vragen met een negatieve strekking. De figuur laat zien dat zenuwachtigheid in 2018 bij 10% van de respondenten *altijd*, *meestal* of *vaak* voorkwam. 5% zat veelal zó in de put dat niets hem of haar nog kon opvrolijken. 6% was veelal somber en neerslachtig. En 6% ondervond *altijd*, *meestal* of *vaak* hinder van emotionele problemen bij zijn of haar sociale activiteiten.

Reacties op vragen met een positieve strekking (c, d en e) staan in figuur 2.21. 5% van de respondenten voelde zich in de vier weken voorafgaand aan de enquête *zelden* of *nooit* rustig; 11% had zelden of nooit veel energie; 5% voelde zich zelden of nooit een gelukkig mens.



figuur 2.21 stabiliteit, energie en geluksgevoel in de vier weken voorafgaand aan de stadspelling (omnibus) in de jaren 2013 t/m 2018 (in procenten; $n_{2018} = 1.089$)

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

mental health inventory

Er bestaat een internationale standaard voor de meting van de psychische gezondheid van personen ouder dan twaalf jaar: de MHI-5. Deze wordt gebaseerd op vijf van de vragen die betrekking hebben op de psychische gesteldheid in de afgelopen vier weken. De vragen a, b, c, e en f vormen de vragenset voor de MHI-5. De berekening van de MHI-5 staat toegelicht in bijlage VI (p.68). Voor 2018 bedraagt de MHI-5 gemiddeld **76,9** op een schaal van nul tot 100. Dat getal ligt binnen de smalle range van waarden die in voorgaande jaren zijn gevonden: tussen 76,1 en 78,4.

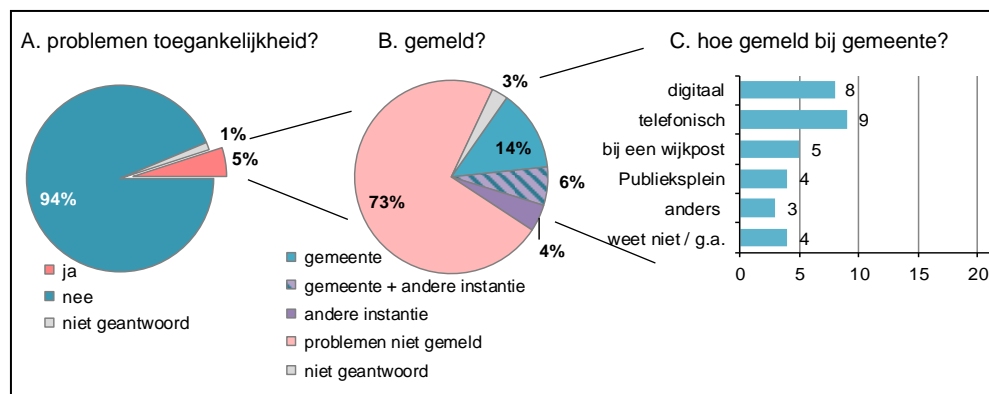
Tabel 2.7 laat de gemiddelde MHI-5 per wijk zien. De verschillen met het stadsgemiddelde niet groot, en niet significant.

tabel 2.7 gemiddelde mental health inventory (MHI-5) per wijk, in 2018 en de vijf voorafgaande jaren

wijk	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n
Centrum	76,3	323	74,2	382	75,7	385	75,1	318	75,5	158	77,0	145
Meerzicht	74,7	253	73,8	266	75,7	271	76,9	201	77,3	105	77,9	126
Buytenwegh	78,4	162	76,8	160	75,2	181	78,9	109	81,3	72	76,1	71
De Leyens	77,4	229	77,9	219	78,5	212	79,5	177	79,8	89	76,1	102
Seghwaert	76,0	311	75,6	331	78,0	271	80,3	210	75,4	137	76,8	119
Noordhove	78,4	178	78,3	186	77,9	147	77,5	123	80,2	69	74,7	80
Rokkeveen	76,5	383	77,3	437	78,3	432	78,2	313	79,4	205	76,7	195
Oosterheem	74,6	338	76,2	295	77,4	278	78,2	253	75,9	140	78,5	135
overig/onbekend	77,0	128	76,6	83	77,4	155	77,0	54	77,1	33	77,5	52
Zoetermeer	76,3	2.305	76,1	2.359	77,1	2.325	77,9	1.753	77,7	1.008	76,9	1.028

n = aantal respondenten per wijk aan wie de vraag is voorgelegd

2.5 toegankelijkheid



figuur 2.22 A. ondervindt binnen Zoetermeer wel eens problemen met toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen? (in procenten; n = 2.211)
 B. instanties waar respondenten een probleem gemeld hebben (in procenten; n = 110)
 C. wegen waarlangs respondenten bij de gemeente meldingen over toegankelijkheid hebben gedaan (absoluut, n = 22, meer antwoorden per respondent mogelijk)

Van alle respondenten zeggen er 110 (dat is 5%) dat zij wel eens problemen ondervinden met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen in Zoetermeer. Dat percentage is veel lager dan in 2016 (toen had 10% dergelijke problemen), maar ongeveer gelijk aan de metingen uit de periode 2010 t/m 2012.

Het grootste deel van de groep die problemen ondervindt (73%) heeft daarvan geen melding gedaan bij de gemeente of een andere instantie. 27 respondenten (25%) deden wel één of meer meldingen: 22 onder hen bij de gemeente, 12 onder hen (ook) bij een andere instantie. Meldingen bij de gemeente werden overwegend digitaal of telefonisch gedaan. Zie figuur 2.22.

Op p.65 specificeren de respondenten hun toegankelijkheidsproblemen. Relatief veel wordt, net als in voorgaande jaren, melding gemaakt van defecte of ontbrekende liften, met name bij stations van RandstadRail. Daarnaast zijn er klachten over drempels, hellingen, te smalle toegangen e.d., wat hinder oplevert voor mensen met een rollator, rolstoel of kinderwagen.

Het Stadhuis/Forum wordt enkele keren expliciet genoemd als moeilijk toegankelijk.

BIJLAGE I bevolking, steekproef, respons

In de onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*.

Tabel I-1 toont de verdeling over mannen en vrouwen van:

- de bevolking op 1 januari 2018;
- het totaal van de twee steekproeven voor het deelonderzoek maatschappelijke ondersteuning;
- de totale respons.

Tabel I-2 toont op dezelfde wijze de leeftijdsopbouw van bevolking, steekproeven en respons.

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de feitelijke verdeling over mannen en vrouwen een afwijking van 0,5 procentpunt (minder mannen, meer vrouwen). In de respons is het percentage vrouwen 1,6 procentpunten hoger dan in de bevolking.

Verder laat de respons een forse oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder (12,0 procentpunten), en een eveneens forse ondervertegenwoordiging voor de leeftijdsklasse 18 t/m 39 jaar (15,3 procentpunten).

tabel I-1 *Zoetermeerse bevolking (18+), (dubbele) steekproef en respons, naar seks*

seks		bevolking 18+ op 01-01-2018	steekproef	bruikbare respons
man	aantal	47.587	3.867	1.008
	procent	48,1	48,3	47,2
vrouw	aantal	51.286	4.133	1.129
	procent	51,9	51,7	52,8
subtotaal (100%)		98.864	8.000	2.137
seks anders / onbekend		-	-	74
totaal		98.864	8.000	2.211

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

leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2018	steekproef	bruikbare respons
18 t/m 39 jaar	aantal	33.226	2.640	385
	procent	33,6	33,0	18,3
40 t/m 64 jaar	aantal	43.307	3.559	993
	procent	43,8	44,5	47,1
65+	aantal	22.331	1.801	729
	procent	22,6	22,5	34,6
subtotaal (100%)		98.864	8.000	2.107
leeftijd onbekend		-	-	104
totaal		98.864	8.000	2.211

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 de tabel op p.30 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 2.211 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 28,1% en 31,9%.
Als alleen de 1.089 respondenten op vragenlijst A worden beschouwd (dit is aan de orde bij de vragen over psychische gezondheid) zal in werkelijkheid dit percentage met 95% zekerheid liggen tussen 27,3% en 32,7%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

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

		percentages in de respons				
		10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
aantal	50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
respon-	100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
dent	200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
	300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
	400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
	500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
	600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
	700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
	800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
	900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
	1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
	1.089	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
	1.100	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
	1.200	1,7	2,3	2,6	2,8	2,8
	1.300	1,6	2,2	2,5	2,7	2,7
	1.400	1,6	2,1	2,4	2,6	2,6
	1.500	1,5	2,0	2,3	2,5	2,5
	1.600	1,5	2,0	2,2	2,4	2,5
	1.700	1,4	1,9	2,2	2,3	2,4
	1.800	1,4	1,8	2,1	2,3	2,3
	1.900	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
	2.000	1,3	1,8	2,0	2,1	2,2
	2.100	1,3	1,7	2,0	2,1	2,1
	2.200	1,3	1,7	1,9	2,0	2,1
	2.211	1,3	1,7	1,9	2,0	2,1

BIJLAGE III vragenlijst

MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

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

15. Ontvangt u zelf ondersteuning of heeft u ondersteuning nodig?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 18 (pagina 7)

16. Op welke gebieden krijgt u ondersteuning of heeft u ondersteuning nodig?

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

b. het huishouden (schoonmaken, wasgoed)

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ik heb geen ondersteuning op dit gebied nodig
- ik heb wel ondersteuning op dit gebied nodig, maar ik krijg deze nog niet
- ik krijg ondersteuning van familie, buren en/of vrienden
- ik krijg ondersteuning van vrijwilligers
- ik krijg professionele hulp na verwijzing / indicatie
- ik krijg professionele hulp zonder indicatie (zoals dagbesteding, begeleiding aan huis)

g. bij het onderhouden van sociale contacten

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

BUREN- EN VRIENDENHULP

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

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

- 1. ja
- 2. nee

MANTELZORG

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

24. Verricht u momenteel mantelzorg?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 36

25. Hoe vaak geeft u mantelzorg?

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

26. Voor wie zorgt u?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

27. Geeft u mantelzorg binnen of buiten Zoetermeer?

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

28a. Ervaart u de zorgtaken die u uitvoert als een lichte, een zware, of misschien een te zware belasting voor uzelf?

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

b. Eventuele toelichting:**29. ZoSamen** is het Zoetermeerse netwerk van vrijwilligers- en professionele welzijnsorganisaties. De gemeente biedt, meestal via ZoSamen, verschillende vormen van ondersteuning aan mantelzorgers.**Van welke vormen van ondersteuning door ZoSamen en de gemeente heeft u wel eens gehoord?**LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- individuele ondersteuning (maatwerk door een mantelzorgcoördinator)
- het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken
- lotgenotencontact
- mantelzorgcafé / themabijeenkomsten
- mantelzorgwaardering (voorheen het mantelzorgcompliment)
- Dag van de Mantelzorg (10 november 2018)
- een pas voor de Regiotaxi (als begeleider)
- voorrang bij woningtoewijzing
- geen van deze vormen van ondersteuning → ga naar vraag 31

30. Van welke van deze vormen van ondersteuning heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- individuele ondersteuning
- het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken
- lotgenotencontact
- mantelzorgcafé / themabijeenkomsten
- mantelzorgwaardering
- Dag van de Mantelzorg (11 november 2017)
- pas voor de Regiotaxi
- voorrang bij woningtoewijzing
- geen van deze vormen van ondersteuning

31. Vindt u dat de gemeente met de ondersteuning die zij rechtstreeks of via ZoSamen aanbiedt, zorgt voor voldoende ondersteuning bij uw zorgtaken?

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

- niemand

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

- 1. ja
- 2. nee

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

- 1. ja
- 2. nee

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

CLIËNTONDERSTEUNING

36. Cliëntondersteuning is een gratis voorziening voor inwoners die informatie en advies willen over hulp en zorg. ZoSamen, het Zoetermeerse netwerk van vrijwilligers- en professionele welzijnsorganisaties, levert deze ondersteuning. Cliëntondersteuners helpen inwoners om hun hulpvragen te verduidelijken en om zelf de best passende hulp of zorg te organiseren. Cliëntondersteuners zijn onafhankelijk en geven hun adviezen in het belang van de hulpvrager. Zij leveren zelf geen zorg.

Wist u van het bestaan van cliëntondersteuning?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 40

37. Wist u dat ZoSamen cliëntondersteuning biedt?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 40

38. Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van cliëntondersteuning via ZoSamen?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 40
- 3. weet niet → ga naar vraag 40

39a. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de ondersteuning die u heeft ontvangen?

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

b. Kunt u uw antwoord toelichten?

GEZONDHEID EN WELBEVINDEN

40. Hoe is over het algemeen uw gezondheid?

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

41. Er volgen nu enkele uitspraken.

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

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

42. 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"/>

TOEGANKELIJKHEID

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 47

44. Heeft u deze problemen ergens gemeld?

1. ja, bij de gemeente
 2. ja, bij de gemeente en bij een andere instantie
 3. ja, bij een andere instantie → ga naar vraag 46
 4. nee → ga naar vraag 46

45. Langs welke weg heeft u deze problemen bij de gemeente gemeld?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- digitaal
 telefonisch
 bij een wijkpost
 bij het Stadhuis-Forum (of de inmiddels gesloten locatie aan de Duitslandlaan)
 anders
 weet niet

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

PERSOONLIJKE GEGEVENS

111. Bent u een man of een vrouw?

1. man
 2. vrouw
 3. anders / dat wil ik niet zeggen

112. Wat is uw leeftijd?

jaar

113. Wat is uw hoogste voltooide opleiding?

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

vervolgonderwijs, namelijk:

8. mbo (niveau 1)
 9. mbo (niveau 2, 3, 4)
 10. hbo
 11. wetenschappelijk onderwijs
 12. weet niet / anders, namelijk:

114. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

1. alleenstaande → ga naar vraag 117
 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 117
 3. twee partners, met kind(eren)
 4. éénoudergezin (= één volwassene met kind(eren))
 5. anders, namelijk:

6. weet niet

115. Wat is uw plaats in het huishouden?

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

5. weet niet

116. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

personen

117. Wat is uw postcode?

BIJLAGE IV rechte tellingen

vragen over: maatschappelijke ondersteuning

tabel IV-1 *ontvangt de respondent ondersteuning (of heeft hij/zij ondersteuning nodig)? (vraag 15)*

	aantal	procent
ja	186	8,4
nee	2.008	90,8
niet geantwoord	17	,8
totaal	2.211	100,0

tabel IV-2 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 16a (huisvesting) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
zou moeten verhuizen naar een aangepaste woning / woonvorm	19	10,2
heeft voorzieningen / aanpassingen in de bestaande woning nodig	27	14,5
is verhuisd naar een aangepaste woonvorm	4	2,2
familieleden, burens en/of vrienden hebben de woning aangepast	7	3,8
vrijwilligers hebben de woning aangepast	4	2,2
de woning is aangepast na indicatie door de gemeente	30	16,1
heeft zelf de woning aangepast / laten aanpassen	35	18,8
een aanpassing van de woonsituatie is niet nodig	47	25,3
niet geantwoord	39	21,0
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	186	100,0

tabel IV-3 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 16b (het huishouden) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	20	10,8
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	32	17,2
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	3	1,6
krijgt professionele hulp na indicatie door de gemeente	51	27,4
lost het probleem zelf op (met particuliere hulp)	47	25,3
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	34	18,3
niet geantwoord	23	12,4
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	186	100,0

tabel IV-4 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 16c (mobiliteit) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	12	6,5
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	29	15,6
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	6	3,2
krijgt professionele hulp en/of voorzieningen na verwijzing / indicatie	43	23,1
lost het probleem zelf op (particuliere hulp, rollator gekocht, etc.)	39	21,0
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	64	34,4
niet geantwoord	18	9,7
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	186	100,0

tabel IV-5 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 16d (dagelijkse activiteiten) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	7	3,8
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	21	11,3
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	-	-
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	16	8,6
lost het probleem zelf op (part. hulp, douchestoel gekocht, etc.)	27	14,5
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	111	59,7
niet geantwoord	18	9,7
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	186	100,0

tabel IV-6 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 16e (administratie en financiën) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	6	3,2
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	43	23,1
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	8	4,3
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	12	6,5
betaalt zelf voor ondersteuning	15	8,1
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	95	51,1
niet geantwoord	13	7,0
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	186	100,0

tabel IV-7 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 16f (invulling van de dag) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	10	5,4
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	21	11,3
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	10	5,4
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	12	6,5
krijgt professionele hulp zonder indicatie	5	2,7
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	113	60,8
niet geantwoord	20	10,8
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	186	100,0

tabel IV-8 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 16g (onderhouden sociale contacten) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	6	3,2
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	34	18,3
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	6	3,2
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	6	3,2
betaalt zelf voor ondersteuning	6	3,2
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	110	59,1
niet geantwoord	22	11,8
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	186	100,0

tabel IV-9 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 16h (bij eventuele klachten zoals stress, verwardheid en gevoelens van angst of depressie) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	11	5,9
krijgt ondersteuning van familie, buren en/of vrienden	24	12,9
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	4	2,2
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	30	16,1
betaalt zelf voor ondersteuning	6	3,2
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	103	55,4
niet geantwoord	19	10,2
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	186	100,0

tabel IV-10 *mate waarin de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat men zelfstandig kan blijven wonen (vraag 17)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer veel	8	,4	4,3
veel	28	1,3	15,1
redelijk	41	1,9	22,0
nauwelijks	12	,5	6,5
niet	17	,8	9,1
(n.v.t.): de gemeente biedt (nog) geen ondersteuning	50	2,3	26,9
weet niet	16	,7	8,6
niet geantwoord	14	,6	7,5
subtotaal (krijgt ondersteuning / ondersteuning nodig)	186	8,4	100,0
niet van toepassing	2.025	91,6	
totaal	2.211	100,0	

vragen over: het Wmo-loket

tabel IV-11 *heeft men gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis-Forum? (vraag 18)*

	aantal	procent
ja	1.153	52,1
nee	1.041	47,1
niet geantwoord	17	,8
totaal	2.211	100,0

tabel IV-12 *heeft men in de afgelopen 12 maanden wel eens informatie opgevraagd (telefonisch of door een persoonlijk bezoek) bij het Wmo-loket in het Stadhuis-Forum / de tijdelijke locatie aan de Duitslandlaan? (vraag 19)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	155	7,0	13,4
nee	981	44,4	85,1
niet geantwoord	17	,8	1,5
subtotaal (gehoord van Wmo-loket)	1.153	52,1	100,0
niet van toepassing	1.058	47,9	
totaal	2.211	100,0	

tabel IV-13 *rapportcijfer voor de bij het Wmo-loket gekregen informatie (vraag 20a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	7	,3	4,5
2	2	,1	1,3
3	8	,4	5,2
4	7	,3	4,5
5	14	,6	9,0
6	21	,9	13,5
7	30	1,4	19,4
8	42	1,9	27,1
9	12	,5	7,7
10 zeer tevreden	8	,4	5,2
geen oordeel	4	,2	2,6
subtotaal (bij Wmo-loket informatie opgevraagd)	155	7,0	100,0
niet van toepassing	2.056	93,0	
totaal	2.211	100,0	

gemiddeld cijfer : 6,6

toelichtingen bij het rapportcijfer zijn opgenomen als bijlage V-1 (p.57)

vragen over: vrijwilligerswerk

tabel IV-14 *is men actief als vrijwilliger? (vraag 21)*

	aantal	procent
ja	589	26,6
nee	1.604	72,5
niet geantwoord	18	,8
totaal	2.211	100,0

tabel IV-15 *gebieden waarop men vrijwilligerswerk doet (vraag 22 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
sport	140	23,8
zorg en hulp	142	24,1
belangenbehartiging (patiënten, consumenten)	40	6,8
natuur, milieu, duurzaamheid	49	8,3
politiek	19	3,2
religieuze organisatie (kerk, moskee)	103	17,5
school / kinderopvang	81	13,8
buurtactiviteiten	73	12,4
anders	204	34,6
niet geantwoord	7	1,2
totaal (actief als vrijwilliger)	589	100,0

vragen over: mantelzorg / burenhulp

tabel IV-16 *geeft men wel eens hulp aan buren of bekenden? (vraag 23)*

	aantal	procent
ja	1.586	71,7
nee	601	27,2
niet geantwoord	24	1,1
totaal	2.211	100,0

tabel IV-17 *verricht men momenteel mantelzorg? (vraag 24)*

	aantal	procent
ja	375	17,0
nee	1.817	82,2
niet geantwoord	19	,9
totaal	2.211	100,0

tabel IV-18 *frequentie van gegeven mantelzorg (vraag 25)*

	aantal	procent	procent (geldig)
een aantal keer per jaar	25	1,1	6,7
een aantal keer per maand	108	4,9	28,8
een aantal keer per week / dag	237	10,7	63,2
niet geantwoord	5	,2	1,3
subtotaal (mantelzorgers)	375	17,0	100,0
niet van toepassing	1.836	83,0	
totaal	2.211	100,0	

tabel IV-19 *voor wie zorgt men als mantelzorger? (vraag 26 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
voor de eigen partner	94	25,1
voor een gehandicapt of (chronisch) ziek kind	36	9,6
voor de eigen ouders	172	45,9
voor familie	76	20,3
voor vrienden	34	9,1
anders *	35	9,3
niet geantwoord	3	,8
totaal (mantelzorgers)	375	100,0

* *andere persoon die mantelzorg ontvangt*

- buren (12 keer genoemd)
- dochter, stiefdochter, zoon (4 keer genoemd)
- een medebewoonster.
- ex-partner (2 keer genoemd)
- Ik wil even opmerken dat mantelzorger ben voor een gehandicapt kind 24/7 en die optie mis ik in de vorige vraag
- kennis / vriend (2 keer genoemd)
- kleinkind (2 keer genoemd)
- moeder, schoonmoeder, (pleeg)ouders (5 keer genoemd)
- ouderen.
- zusje

tabel IV-20 *geeft de respondent (mantelzorg) binnen of buiten Zoetermeer mantelzorg? (vraag 27)*

	aantal	procent	procent (geldig)
binnen Zoetermeer	220	10,0	58,7
buiten Zoetermeer	107	4,8	28,5
zowel binnen als buiten Zoetermeer	39	1,8	10,4
niet geantwoord	9	,4	2,4
subtotaal (mantelzorgers)	375	17,0	100,0
niet van toepassing	1.836	83,0	
totaal	2.211	100,0	

tabel IV-21 *belasting die mantelzorgers ervaren bij zorgtaken (vraag 28a) **

	aantal	procent	procent (geldig)
een zeer lichte belasting	36	1,6	9,6
een lichte belasting	191	8,6	50,9
een zware belasting	101	4,6	26,9
een zeer zware belasting	20	,9	5,3
een te zware belasting	15	,7	4,0
niet geantwoord	12	,5	3,2
subtotaal (mantelzorgers)	375	17,0	100,0
niet van toepassing	1.836	83,0	
totaal	2.211	100,0	

* toelichtingen bij de antwoorden op deze vraag zijn opgenomen als bijlage V-2 (p.60)

tabel IV-22 *van welke ondersteuning door ZoSamen en de gemeente heeft de mantelzorg wel eens gehoord? (vraag 29 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
individuele ondersteuning (maatwerk door mantelzorgcoördinator)	67	17,9
het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken	58	15,5
lotgenotencontact	64	17,1
mantelzorgcafé / themabijeenkomsten	99	26,4
mantelzorgwaardering (voorheen het mantelzorgcompliment)	77	20,5
Dag van de mantelzorg (10 november 2018)	98	26,1
een pas voor de Regiotaxi (als begeleider)	76	20,3
voorrang bij woningtoewijzing	18	4,8
geen van deze vormen van ondersteuning	170	45,3
niet geantwoord	17	4,5
totaal (mantelzorgers)	375	100,0

tabel IV-23 *vormen van ondersteuning waarvan de mantelzorg in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt heeft (vraag 30 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
individuele ondersteuning	8	4,3
het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken	4	2,1
lotgenotencontact	7	3,7
mantelzorgcafé / themabijeenkomsten	9	4,8
mantelzorgwaardering	34	18,1
Dag van de mantelzorg (11 november 2017)	8	4,3
pas voor de Regiotaxi	12	6,4
voorrang bij woningtoewijzing	1	,5
geen van deze vormen van ondersteuning	118	62,8
niet geantwoord	12	6,4
totaal (mantelzorg; kent vormen van mantelzorgondersteuning)	188	100,0

tabel IV-24 vindt de mantelzorgers dat de gemeente, met de ondersteuning die zij rechtstreeks of via ZoSamen aanbiedt, zorgt voor voldoende ondersteuning bij de eigen zorgtaken? (vraag 31)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	43	1,9	11,5
nee	35	1,6	9,3
geen mening	287	13,0	76,5
niet geantwoord	10	,5	2,7
subtotaal (mantelzorgers)	375	17,0	100,0
niet van toepassing	1.836	83,0	
totaal	2.211	100,0	

tabel IV-25 personen uit de eigen omgeving die de mantelzorgers ondersteunen (vraag 32 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
familie	226	60,3
vriend(en)	40	10,7
één of meer mensen uit de directe woonomgeving	27	7,2
vrijwilliger(s)	7	1,9
andere personen*	27	7,2
niemand	92	24,5
niet geantwoord	10	2,7
totaal (mantelzorgers)	375	100,0

* andere personen

- Alleen als het kan. Dus vaak ook niet.
- Alleen ambulante zorg van mijn vrouw. één keer per 2 à 3 weken.
- Alleen één keer per week wandelen met mijn man.
- Broers en zussen van buiten Zoetermeer komend + Vierstroom.
- Buurtzorg / wijkverpleegkundige / casemanager / professional (6 keer genoemd)
- Eerder door niemand, nu door het verpleeghuis.
- Geen / niemand (4 keer genoemd)
- Heb vier broers, één broer heeft sinds twee jaar een stukje zorg overgenomen. Verzorg mijn moeder al 28 jaar.
- Ik kan deze taak goed zelf behelpen.
- Ik zou graag 'n buddy willen voor mijn man, één keer per maand in 't weekeinde.
- logeeropvang bij kennissen die vroeger officiële pleegzorg deden
- Partner / echtgenoot (3 keer genoemd).
- Pgb'ers en vriendin.
- Via de kerk.

tabel IV-26 vindt de mantelzorgers dat de mensen uit zijn / haar eigen omgeving zorgen voor voldoende ondersteuning bij de zorgtaken? (vraag 33)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	260	11,8	69,3
nee	85	3,8	22,7
niet geantwoord	30	1,4	8,0
subtotaal (mantelzorgers)	375	17,0	100,0
niet van toepassing	1.836	83,0	
totaal	2.211	100,0	

tabel IV-27 *voelt de mantelzorger zich over het geheel genomen voldoende ondersteund? (vraag 34)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	247	11,2	65,9
nee	98	4,4	26,1
niet geantwoord	30	1,4	8,0
subtotaal (mantelzorgers)	375	17,0	100,0
niet van toepassing	1.836	83,0	
totaal	2.211	100,0	

aanvullende behoefte aan ondersteuning (vraag 35): zie bijlage V-3, p.62.

vragen over: cliëntondersteuningtabel IV-28 *wist men van het bestaan van cliëntondersteuning? (vraag 36)*

	aantal	procent
ja	350	15,8
nee	1.826	82,6
niet geantwoord	35	1,6
totaal	2.211	100

tabel IV-29 *is de respondent ermee bekend dat ZoSamen cliëntondersteuning biedt? (vraag 37)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	228	10,3	65,1
nee	113	5,1	32,3
niet geantwoord	9	,4	2,6
subtotaal (weet van bestaan cliëntondersteuning)	350	15,8	100,0
niet van toepassing	1.861	84,2	
totaal	2.211	100,0	

tabel IV-30 *heeft de respondent in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van cliëntondersteuning via ZoSamen? (vraag 38)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	11	,5	4,8
nee	209	9,5	91,7
weet niet	3	,1	1,3
niet geantwoord	5	,2	2,2
subtotaal (ondersteuning door ZoSamen bekend)	228	10,3	100,0
niet van toepassing	1.983	89,7	
totaal	2.211	100,0	

tabel IV-31 *rapportcijfer voor ontvangen cliëntondersteuning (vraag 39a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-
4	-	-	-
5	-	-	-
6	-	-	-
7	3	,1	27,3
8	5	,2	45,5
9	1	,0	9,1
10 zeer tevreden	1	,0	9,1
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	1	,0	9,1
subtotaal (gebruik gemaakt van cliëntondersteuning)	11	,5	100,0
niet van toepassing	2.200	99,5	
totaal	2.211	100,0	

gemiddeld cijfer : 8,0

toelichtingen bij het rapportcijfer zijn opgenomen als bijlage V-4 (p.64).

vragen over: gezondheid en welbevinden / psychische gezondheid

tabel IV-32 *beoordeling van de eigen gezondheid (vraag 40)*

	aantal	procent
zeer goed	336	15,2
goed	1.259	56,9
gaat wel	475	21,5
slecht	91	4,1
zeer slecht	16	,7
weet niet	7	,3
niet geantwoord	27	1,2
totaal	2.211	100,0

tabel IV-33 *reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 41 – eerste item):
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse
probleempjes terecht kan.*

	aantal	procent
ja	1.563	70,7
min of meer	406	18,4
nee	148	6,7
niet geantwoord	94	4,3
totaal	2.211	100,0

tabel IV-34 *reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 41 – tweede item):
ik mis een echt goede vriend of vriendin.*

	aantal	procent
ja	148	6,7
min of meer	227	10,3
nee	1.708	77,3
niet geantwoord	128	5,8
totaal	2.211	100,0

tabel IV-35 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 41 – derde item):
ik ervaar een leegte om mij heen.

	aantal	procent
ja	89	4,0
min of meer	194	8,8
nee	1.780	80,5
niet geantwoord	148	6,7
totaal	2.211	100,0

tabel IV-36 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 41 – vierde item):
er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.

	aantal	procent
ja	1.556	70,4
min of meer	389	17,6
nee	162	7,3
niet geantwoord	104	4,7
totaal	2.211	100,0

tabel IV-37 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 41 – vijfde item):
ik mis gezelligheid om mij heen.

	aantal	procent
ja	109	4,9
min of meer	221	10,0
nee	1.746	79,0
niet geantwoord	135	6,1
totaal	2.211	100,0

tabel IV-38 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 41 – zesde item):
ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.

	aantal	procent
ja	180	8,1
min of meer	322	14,6
nee	1.575	71,2
niet geantwoord	134	6,1
totaal	2.211	100,0

tabel IV-39 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 41 – zevende item):
ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.

	aantal	procent
ja	1.207	54,6
min of meer	611	27,6
nee	285	12,9
niet geantwoord	108	4,9
totaal	2.211	100,0

tabel IV-40 *reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 41 – achtste item):
er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.*

	aantal	procent
ja	1.495	67,6
min of meer	418	18,9
nee	195	8,8
niet geantwoord	103	4,7
totaal	2.211	100,0

tabel IV-41 *reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 41 – negende item):
ik mis mensen om mij heen.*

	aantal	procent
ja	96	4,3
min of meer	203	9,2
nee	1.776	80,3
niet geantwoord	136	6,2
totaal	2.211	100,0

tabel IV-42 *reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 49 – tiende item):
vaak voel ik me in steek gelaten.*

	aantal	procent
ja	76	3,4
min of meer	135	6,1
nee	1.868	84,5
niet geantwoord	132	6,0
totaal	2.211	100,0

tabel IV-43 *reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 49 – elfde item):
wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.*

	aantal	procent
ja	1.474	66,7
min of meer	489	22,1
nee	146	6,6
niet geantwoord	102	4,6
totaal	2.211	100,0

De tabellen IV-44 t/m IV-50 zijn gebaseerd op een kleinere steekproef (de vragen waren enkel opgenomen in enquêteformulier A)

tabel IV-44 *hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken
erg zenuwachtig? (vraag 42 – eerste item)*

	aantal	procent
altijd	9	,8
meestal	21	1,9
vaak	74	6,8
soms	261	24,0
zelden	364	33,4
nooit	315	28,9
niet geantwoord	45	4,1
totaal	1.089	100,0

tabel IV-45 hoe vaak zat de respondent gedurende de afgelopen vier weken zo in de put dat niets hem of haar kon opvrolijken? (vraag 42 – tweede item)

	aantal	procent
altijd	2	,2
meestal	11	1,0
vaak	43	3,9
soms	103	9,5
zelden	203	18,6
nooit	684	62,8
niet geantwoord	43	3,9
totaal	1.089	100,0

tabel IV-46 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig? (vraag 42 – derde item)

	aantal	procent
altijd	140	12,9
meestal	464	42,6
vaak	239	21,9
soms	146	13,4
zelden	37	3,4
nooit	16	1,5
niet geantwoord	47	4,3
totaal	1.089	100,0

tabel IV-47 hoe vaak had de respondent gedurende de afgelopen vier weken veel energie? (vraag 42 – vierde item)

	aantal	procent
altijd	95	8,7
meestal	328	30,1
vaak	268	24,6
soms	234	21,5
zelden	99	9,1
nooit	26	2,4
niet geantwoord	39	3,6
totaal	1.089	100,0

tabel IV-48 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens? (vraag 42 – vijfde item)

	aantal	procent
altijd	188	17,3
meestal	410	37,6
vaak	243	22,3
soms	155	14,2
zelden	35	3,2
nooit	19	1,7
niet geantwoord	39	3,6
totaal	1.089	100,0

tabel IV-49 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken somber en neerslachtig? (vraag 42 – zesde item)

	aantal	procent
altijd	5	,5
meestal	13	1,2
vaak	48	4,4
soms	225	20,7
zelden	358	32,9
nooit	397	36,5
niet geantwoord	43	3,9
totaal	1.089	100,0

tabel IV-50 hoe vaak hebben emotionele problemen de respondent gedurende de afgelopen vier weken gehinderd bij zijn/haar sociale activiteiten? (vraag 42 – zevende item)

	aantal	procent
altijd	9	,8
meestal	15	1,4
vaak	39	3,6
soms	130	11,9
zelden	216	19,8
nooit	637	58,5
niet geantwoord	43	3,9
totaal	1.089	100,0

vragen over: toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen

tabel IV-51 ondervindt men binnen Zoetermeer wel eens problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen? (vraag 43)

	aantal	procent
ja	110	5,0
nee	2.072	93,7
niet geantwoord	29	1,3
totaal	2.211	100,0

overzicht toegankelijkheidsproblemen: zie [p.65](#)

tabel IV-52 heeft men de problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen ergens gemeld? (vraag 44)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, bij de gemeente	15	,7	13,6
ja, bij de gemeente en bij een andere instantie	7	,3	6,4
ja, bij een andere instantie	5	,2	4,5
nee	80	3,6	72,7
niet geantwoord	3	,1	2,7
subtotaal (problemen met toegankelijkheid)	110	5,0	100,0
niet van toepassing	2.101	95,0	
totaal	2.211	100,0	

tabel IV-53 langs welke weg heeft men toegankelijkheidsproblemen gemeld bij de gemeente?
(vraag 45 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
digitaal	8	36,4
telefonisch	9	40,9
bij een wijkpost	5	22,7
bij het Stadhuis-Forum (of de locatie aan de Duitslandlaan)	4	18,2
anders	3	13,6
weet niet	2	9,1
niet geantwoord	2	9,1
totaal (toegankelijkheidsproblemen gemeld bij de gemeente)	22	100,0

persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen

In tabel IV-54 t/m IV-60 wordt een overzicht gegeven van de achtergrondvariabelen. De gegevens in deze tabellen kunnen niet zonder meer met populatiekenmerken worden vergeleken.

tabel IV-54 sekse (vraag 111)

	aantal	procent
man	1.008	45,6
vrouw	1.129	51,1
anders / wil niet zeggen	22	1,0
niet geantwoord	52	2,4
totaal	2.211	100,0

tabel IV-55 leeftijd (vraag 112)

	aantal	procent
18 t/m 39 jaar	385	17,4
40 t/m 64 jaar	993	44,9
65 jaar en ouder	729	33,0
leeftijd onbekend	104	4,7
totaal	2.211	100,0

tabel IV-56 niveau hoogste voltooide opleiding (ontleend aan vraag 113)

	aantal	procent
(nog) geen startkwalificatie	596	27,0
startkwalificatie	646	29,2
hbo / wetenschappelijk onderwijs	876	39,6
anders / niet bekend	93	4,2
totaal	2.211	100,0

tabel IV-57 *type huishouden (vraag 114)*

alleenstaande	388	17,5
twee partners, geen kind(eren)	994	45,0
twee partners en kind(eren)	649	29,4
eenoudergezin	113	5,1
anders / weet niet / niet geantwoord	67	3,0
totaal	2.211	100,0

tabel IV-58 *plaats in het huishouden (vraag 115)*

de alleenstaande bewoner	388	17,5
een van de twee partners	1.576	71,3
hoofd eenoudergezin	86	3,9
kind (18+)	95	4,3
anders / weet niet / niet geantwoord	66	3,0
totaal	2.211	100,0

tabel IV-59 *aantal personen in het huishouden van de respondent (vraag 116)*

	aantal	procent
één	388	17,5
twee	1.067	48,3
drie	285	12,9
vier	309	14,0
vijf	91	4,1
zes	21	,9
meer dan zes	5	,2
niet bekend	45	2,0
totaal	2.211	100,0

tabel IV-60 *wijk en buurt (gebaseerd op vraag 117 - postcode)*

Centrum	330	14,9
Dorp	101	4,6
Stadscentrum	54	2,4
Palenstein	62	2,8
Driemanspolder	113	5,1
Meerzicht	256	11,6
Meerzicht-West	161	7,3
Meerzicht-Oost	95	4,3
Buytenwegh de Leyens	374	16,9
Buytenwegh	158	7,1
De Leyens	213	9,6
Seghwaert	264	11,9
Seghwaert-Zuidwest	129	5,8
Seghwaert-Noordoost	135	6,1
Noordhove	178	8,1 *
Noordhove-West	82	3,7
Noordhove-Oost	93	4,2
Rokkeveen	419	19,0 *
Rokkeveen-West	183	8,3
Rokkeveen-Oost	231	10,4
Oosterheem	284	12,8 *
Oosterheem-Zuidwest	89	4,0
Oosterheem-Noordoost	189	8,5
overig / wijk onbekend	106	4,8
totaal	2.211	100,0

* Het wijktotaal is niet altijd gelijk aan de som van de buurttotalen, doordat in een aantal gevallen van een respondent wel de woonwijk, maar niet de buurt bekend is.

BIJLAGE V antwoorden op open vragen

V-1 toelichtingen bij de rapportcijfers voor de informatie door het Wmo-loket

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 1

- De wachttijd is heel lang en dan moet je maar afwachten of het goed gekeurd wordt. 3 maanden hè!!
- geen of weinig feedback, lang wachten
- Geen reactie gekregen.
- Veer verhoging balkon was 25 cm verschil. Helaas zijn wij nog aan het afbetalen [...] euro al 3 jaar. Dat hadden wij zelf veel goedkoper kunnen laten doen, ook niet voor andere hulp.
- Wachttijden zijn 12 weken.
- Werd onbeschoft te woord gestaan.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 2

- Echt een belachelijke gang van zaken bij aanvraag hulp voor mijn opa en oma (3 mnd.) en steeds opnieuw dezelfde huisgesprekken.
- erg onvriendelijk geen enkel empathisch vermogen

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 3

- Als SchuldHulpMaatje regelmatig info e.d. nodig: loopt moeizaam
- Het is voor mij onduidelijk hoe ik mijn woonsituatie kan veranderen.
- Ik ben bij het Wmo-loket geweest in januari 2018, aangezien mijn man terminaal ziek was. Het gesprek vond plaats bij een open balie, waar ook mensen langs kwamen op zoek naar een bibliotheekboek. Dat was erg openbaar... Ik heb gevraagd of het ergens anders kon, maar dat was niet de bedoeling. Een vervolggesprek heeft daarna wel in een spreekkamer plaats gevonden. Mijn vraag om ondersteuning bij zorg aan mijn man, zodat ik nog enigszins kon werken, werd echter niet gehonoreerd. Daarna is er wel een week later een intake geweest voor een vrijwilliger. Mijn man is echter snel achteruitgegaan en half februari overleden.
- Niet kundig, kreeg een algemeen antwoord. Alles schriftelijk doen. Nam geen tijd voor mij!!!
- Niks meer gehoord.
- We zijn tot twee keer toe niet geholpen door de Wmo voor de aanschaf van een traplift. Zelf in de schulden gestoken en traplift aangeschaft. De medewerkers van de Wmo vonden het niet nodig. Een invalidenkaart voor de auto is wel gehonoreerd.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 4

- Antwoord duurde erg lang.
- Ik ben curator voor mijn dochter, zij heeft een aangepaste fiets nodig, de wachtlijst is veel te lang, bezorgt ons veel stress.
- Mijn scootmobiel is mij onnodig lang onthouden.
- Minder validen moeten dingen laten aanpassen met leveranciers vd gemeente.
- Onvriendelijke en onprofessionele adviseur!!
- Te laat bellen voor afspraak en te duur.
- Voor een ander persoon informatie gevraagd. Gaat allemaal omslachtig. Direct betrokken medewerkers zijn niet of slecht bereikbaar. Je moet je verhaal vaak vertellen.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 5

- baliemedewerkster was m.i. onvoldoende op de hoogte van allerlei regelingen etc.
- Bureaucratisch, 6-8 weken, beschikking nooit gehaald, beltijd moet de hele dag kunnen (9-12 uur: belachelijk en niet klantvriendelijk). Afhankelijk van consulent, dus daadkracht.
- er werden alleen folders en formulieren gegeven. want ze kon en mocht niets zeggen
- Ik werk in de gehandicaptenzorg; vandaar dat ik werk-gerelateerd contact heb gehad, ik vind het contact niet altijd goed: ik moet vaak achter dingen aanbellen.
- Om zorg aan te vragen, word je van de ene instantie naar de andere gestuurd (i.v.m. dementie).
- Plaats Wmo-loket is voor mensen die slecht ter been zijn moeilijk te bereiken.
- Slechte telefonische bereikbaarheid. Er wordt niet teruggebeld. Door één persoon slecht te woord gestaan, dit besproken met leidinggevende.
- Teruggebeld worden; géén reactie.
- Vervelend dat je moet wachten op best grote afstand van de plaats waar de Wmo-balie zich bevindt in het Stadhuis. Het is snel lopen voordat er een 2x wordt gedrukt met je nummer.
- Voor een aanvraag te veel ambtenaren ingeschakeld.
- Wachttijden zijn veel te lang.
- website geeft onvoldoende duidelijke informatie over aanmelden, daarnaast is er behoorlijke vertraging met afhandelen.
- Wij zitten al een half jaar te wachten op een Wmo-consulent voor aanvraag begeleid wonen voor onze dochter, nog steeds niets vernomen.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 6

- Aanvraag duurt lang, 3 maanden gewacht en toen afwijzing.
- Duurt te lang.
- Heb een parkeerkaart aangevraagd; moet nu 12 weken wachten. Eerst 6 weken.
- Heel tevreden over de betreffende ambtenaar. Alles duurde echter erg lang en de ingeschakelde onafhankelijke arts luisterde niet, had haar oordeel al klaar en gaf mij een heel onprettig gevoel.
- Ik ben tevreden over de zorginhoud die ik heb ontvangen. Echter heb ik ook te maken gehad met een wachttijd in crisissituatie van mijn zoon. ik wil hier mijn zorg uit spreken. Na een periode van kastje naar de muur, liep het uiteindelijk dankzij een andere organisatie soepel. Maar wil teruggeven dat ik me zorgen maak over die wachtlijsten en van mening ben dat de gemeente hierin eerder zijn verantwoordelijkheid hoort te nemen. Zeker omdat er een populatie is die verbaal minder vaardig is dan ik.
- Ligt aan mijn medicatie, ben daar niet echt wijzer geworden
- Op de site van de gemeente staat weinig informatie over Wmo. Eerst afspraak maken en dan krijg je de informatie als iemand thuis bij je komt
- Over het algemeen vind ik ze niet altijd even deskundig.
- Privé Wmo-loket bezocht. Na 8 weken kwam het bericht dat een specialist hulp moest aanvragen.
- Telefonisch te slecht bereikbaar.
- Wacht al 3 maanden op antwoord inzake invalidenparkeerkaart.
- Word steeds doorverbonden.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 7

- Ben tevreden over de begeleiding over de aanvraag voor reizen met Valys.
- betrof een zakelijke vraag
- De aanvraag voor Wmo via de website ging niet gemakkelijk. Heb gebeld voor ondersteuning, samen met ambtenaar formulier alsnog ingevuld
- Dit was voor mijn werk. De wachttijd om het Wmo-loket te bereiken is wel erg lang.
- Duidelijk.
- Duitslandlaan was rommelig. Nieuwe stadhuis nog onbekend.
- Een aanvraag voor een cliënt (per mail) bleek niet verwerkt te zijn, dit werd na een telefoontje direct opgepakt.
- Goed geholpen, slechte parkeergelegenheid
- I.v.m. Parkinson. Maar alles werd al snel afgewezen.
- Ik heb informatie opgevraagd voor mijn moeder, die info was goed.
- Info is goed. Bereikbaarheid is goed.
- informatievoorziening is redelijk goed; alleen de wachttijd is duidelijk te veel opgelopen bij de Wmo en dat met twee gehandicapten in huis
- Medewerkers wisten deze complexe regeling goed uit te leggen.
- Op onze melding is naar tevredenheid door het Wmo-loket gereageerd.
- rijbewijs aangevraagd
- Was allemaal heel duidelijk en werd snel geregeld.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 8

- Aanvraag scootmobiel snel behandeld. Duidelijke info.
- contact had meer te maken vanuit mijn functie als maatschappelijk werker en voor een cliënt. Ik werd vriendelijk te woord gestaan en kreeg antwoord op mijn vraag
- De juiste informatie gekregen i.v.m. benodigdheden echtgenote.
- Gedegen en snel antwoord op mijn vragen.
- Goede inlichtingen ontvangen omtrent mantelzorg.
- Heb alleen gevraagd hulp van 1 1/2 uur naar 2 uur uit te breiden.
- heb helaas de ziekte PLS waardoor mijn mobiliteit snel achteruitgaat
- Heb wel twee keer een aanvraag voor taxivervoer moeten doen.
- Het is onduidelijk bij het maken van een afspraak voor het ophalen van een parkeerkaart.
- Het zou nog beter kunnen als er niet zo'n wachtlijst is.
- PGB goed verzorgd.
- Ter zake kundig antwoord gekregen.
- Tevreden vanwege Regiotaxi en Valys.
- Vriendelijk persoon, de wachttijd is erg lang.
- werd me wel duidelijk wat de mogelijkheden waren

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 9

- Bekwaam personeel.
- Contact met Wmo over de situatie van mijn vader van 96 na te water raken met scootmobiel
- Fijn te woord gestaan, (menselijk).
- Ondanks de achterstand proberen ze toch zo snel mogelijk te helpen.
- verlenging invalidenkaart
- ze zijn heel vriendelijk en helpen goed

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 10

- Advies omtrent indicatie, goed en deskundig.
- correct en snel behandeld, mijn zaak.
- De ambtenaar nam alle tijd voor me.
- Een mevrouw had mij geholpen met een scootmobiel.
- Vraag over rolstoeltaxi, hebben keurig teruggebeld. Duidelijke info.

V-2 toelichtingen bij de belasting die mantelzorgers ervaren (vraag 28b)

toelichtingen bij het antwoord: 'een zeer lichte belasting' (vraag 28a)

- Geeft aan mijzelf voldoening.
- Helpen in het huishouden.
- Het is nu een zeer lichte belasting omdat mijn moeder inmiddels in de Herbergier woont: een zorginstelling voor mensen met geheugenproblemen. Vóór haar verhuizing zeer zware belasting.
- Hoort erbij.
- Ondersteun zieke moeder / zit zelf in de zorg.
- Zorg alleen dat ze bezoek krijgt en eruit komt.

toelichtingen bij het antwoord: 'een lichte belasting' (vraag 28a)

- Afhankelijk van ziekten wordt het soms te zwaar.
- Als het gaat om meerdere keren ziekenhuisbezoek gaat dan wordt dit zwaar. Zeker als je hiervoor naar een andere stad drie keer per week als begeleider meegaat.
- Als passende belasting
- betreft alleen vervoer en na ziekenhuisopname meer taken overnemen
- die zwaarder wordt naarmate de zorg opgevoerd moet worden
- ik doe dit naast mijn reguliere (betaald) werk en het kan soms pittig zijn. voor begeleiding naar bijvoorbeeld een ziekenhuis moet ik soms vrij nemen, wat niet altijd door mijn werkgever wordt gewaardeerd. Nu opname zorg met verblijf, mantelzorg doe ik nog steeds maar de waardering stopt, bij voorbeeld mantelzorgcompliment.
- Ik doe het samen met een broer en twee zussen, zo kunnen we de last verdelen.
- Ik help waar ik goed in ben (computer , koken)
- Je doet het met liefde voor je ouder(s). Dat maakt dat het niet zwaar voelt en we verdelen zorg onder elkaar (zes kinderen).
- Kan door slechtere omstandigheden gezondheid ouder ook wel (tijdelijk) zwaar zijn.
- kost meestal veel tijd en wat energie
- Ligt aan de situatie
- Mantelzorg alleen tijdens de chemokuren.
- Mijn vrouw geeft die zorg aan haar autistische dochter.
- Nu minder zwaar, maar dat is het wel geweest. Woont nu begeleid.
- Onze moeder/schoonmoeder is weliswaar heel oud, maar kan zich over het algemeen goed redden met een basis van onze ondersteuning.
- Partner heeft Parkinson.
- Schoonmoeder met dementie.
- Vooral emotioneel zwaar, niet lichamelijk!
- Zwaarder in de donkere maanden (depressie).

toelichtingen bij het antwoord: 'een zware belasting' (vraag 28a)

- de afstand Zoetermeer - Vlissingen is groot
- dementerende moeder
- Dementerende moeder die veel aandacht vraagt. Daardoor geen vakantie.
- Draai dubbele huishouding.
- Een kind met een beperking mantelzorg geven als je zelf chronisch ziek bent is zwaar.
- Geen keus, de overige zorgmogelijkheden laten te wensen over.
- Het gaat een beetje met ups en downs, soms is het lichter, soms extra zwaar
- Het is best veel, maar te doen en dat antwoord staat er niet tussen, dus het is niet licht, maar zwaar impliceert weer te veel
- Het is emotioneel zwaar.
- Het is niet altijd makkelijk maar degenen voor wie ik zorg hebben het vele malen zwaarder.
- het ziektebeeld (dementie) geeft ook stress voor mij.
- Het zorgen voor ouders / schoonouders is een zware belasting om het in een goed evenwicht te vinden tussen de zorg en privé
- ik ben de enige die als mantelzorger fungeert.
- Ik heb zelf een beperking, maar ik laat mijn ouders ook niet verpieteren.
- Mijn moeder woont in een verzorgingshuis maar was liever zelfstandig gebleven, wat niet mogelijk is. Vooral de emotionele druk is zwaar.
- Naast een drukke fulltimebaan met behoorlijke reistijd een huishouden en twee mannen die hulp behoeven ...ook ik ben niet meer de jongste
- Naast werken wordt het soms te zwaar.
- Normaal is het goed te doen. Maar als er meerdere personen tegelijk hulp nodig hebben is het wel eens te zwaar.
- Omdat ik ernaast ook nog 30 uur werk.
- Ver weg > 100 km kost me veel tijd.
- Verzorging moeder, dochter en partner. De extra kosten wat die met zich meebrengt. Moeder in Delft, dochter in Zwolle, partner thuis.

toelichtingen bij het antwoord: 'een zeer zware belasting' (vraag 28a)

- Het heeft heel veel impact op de normale relatie met mijn vader. Op een gegeven moment moet je heel veel in je eigen leven ervoor laten / aanpassen, en gaat het tegenstaan, ook doordat de persoonlijke relatie vrij slecht wordt hierdoor. Daarnaast heb ik ook het gevoel dat er te veel verwacht wordt van de familie en omgeving, en er te weinig steun hiervoor is door professionele organisaties. Het wordt ook als vanzelfsprekend gezien dat je het maar doet, terwijl het echt vrij ingrijpend is.
- Mantelzorg voor familie die buiten Zoetermeer woont, is lastig heen en weer gaan. Kinderen thuis hebben ook zorg en aandacht nodig.
- Mijn eigen gezondheid is niet ok. Moeder dementerend en nog thuis zelfstandig wonend.
- Mijn moeder is dementerend. Je krijgt pas echt hulp (is opvang) als het mis gaat en dan is er nog een maandenlange wachtlijst. Onbegrijpelijk.
- Niet makkelijk te combineren met werkweek en tijd voor jezelf.
- Psychische klachten van partner i.v.m. levensloop tot nu toe. Is best wel zeer zwaar. Ben er soms dagelijks mee bezig. Hebben hulp van ambulante zorg.
- Wij zorgen al 14 jaar voor onze dochter en 3 jaar voor demente moeder / schoonmoeder).
- Zorg voor twee oudere familieleden op twee adressen
- Zware belasting. Door fout chirurg Langeland, een buikbreuk waardoor zij niet veel kan, thuishulp in huis die liever niet komt of pas als het te laat op de dag is, hierdoor vaak al om 4 uur in de ochtend opstaan om vrouw te helpen en dan naar mijn werk te gaan.

toelichtingen bij het antwoord: 'een te zware belasting' (vraag 28a)

- Ben zelf afgekeurd en het is dus een hele klus om dan toch twee à drie keer in de week mijn vader te verzorgen.
- Door eigen beperkingen + stijgen leeftijd wordt het nu te zwaar. Ik ga zorg "tijdelijk" minderen of stoppen.
- Je moet ook nog naar je werk, 38 uur werk week
- Mensen met een NAH en Parkinson en Alzheimer te verzorgen is gewoon erg zwaar.
- Momenteel te zware belasting omdat wij voor oude moeder moeten zorgen en oude tante, die dagelijks hulp vragen. 55+'ers van tegenwoordig worden aan de ene kant gevraagd zorg te dragen voor ouders c.q. oude tante en aan de andere kant worden zij ook gevraagd door de kinderen c.q. kleinkinderen omdat zij genoodzaakt zijn beide te werken door de overheid. Dit is voor de 55+'er die ook nog aan het arbeidsproces moet deelnemen erg zwaar.
- Omdat ikzelf psychische hulp nodig heb is het voor mij te zwaar. Vroeger was mijn partner mijn steun, dat kan nu niet meer.
- Zelf longpatiënt en een lumbale stenose in de rug. Ik vul dit in (vrouw) omdat mijn man licht dementerend is.

vraag 28a niet beantwoord; wel een toelichting

- Geestelijk zwaarder dan lichamelijk.
- Het eerste jaar zeer zware belasting. Nu is mijn buurman in een verpleeghuis en is de zorg voor mij goed te doen.
- Wordt zwaarder door dementie van cliënt.

V-3 behoefte van mantelzorgers aan (aanvullende) ondersteuning (vraag 35)

antwoorden van mantelzorgers die zich voldoende ondersteund voelen (vraag 34)

- Begrip van de betreffende familie.
- De idiote bureaucratie, de te lange wachttijden de slechte communicatie, logica, inefficiënt.
- Geen / n.v.t. / nog niet (12 keer genoemd)
- Huishoudelijke hulp dat betaalbaar is, zodat ik meer tijd heb voor mezelf en kinderen.
- Ik kan het fysiek en mentaal nu goed aan. Echter als mijn moeder en ik ouder worden kan het zijn dat ik wel behoefte heb aan (aanvullende) ondersteuning.
- info omtrent mogelijkheden voor mantelzorgers

antwoorden van mantelzorgers die zich niet voldoende ondersteund voelen (vraag 34)

- De 80- en 90-plussers in mijn familie kunnen niet overweg met de digitale wereld. Overheden en bedrijven willen alles digitaliseren en dat snap ik wel maar dat betekent dat ze zelf niets meer kunnen wat betreft belastingen /bankzaken / CAK / gemeentelijke instanties / overheidsinstanties etc. Overheden en bedrijven hebben hier geen oog voor.
- Duidelijke makkelijke regelgeving zonder administratieve rompslomp.
- Een aanspreekpunt.
- Er wordt niet naar je omgekeken, haal je hulp om dat het psychisch niet gaat, en er doorheen zit, word je door de psycholoog buiten gezet van hier moet zwaarder ingezet; dan sta je opnieuw op een wachtlijst van minimaal 12 weken
- Financiële steun (2 keer genoemd)
- Geen. (bij de antwoorden moet ook n.v.t. staan)
- Geen. Alleen begrip v.d. mensen om je heen.
- Gelukkig is mijn [...] niet ernstig chronisch ziek, maar ziek genoeg zodat veel taken op mij neerkomen. Ik heb geen idee waar ik hulp zou kunnen vragen.
- Goed netwerk voor thuis in de vorm van Pgb'ers die hulp en ondersteuning kunnen geven voor hulp en advies over eventuele goede woon- of logeermogelijkheden.
- Graag wat meer bekendheid over welke mogelijkheden er zijn in Zoetermeer.
- Huishoudelijke hulp (een goede hulp). Ik heb er al vier gehad. Eén persoon heeft me erg geholpen, de andere drie weten niets van schoonmaken of huishouden. Als mijn hulp weg is, is mijn huis zelfs nog vuiler.
- Huishouden. Tips hoe ik met m'n man het best verder kan.
- Hulpbehoevende ouders worden door de gemeentes aan hun lot over gelaten tot het lijden niet meer te houden is en dan komen ze in ziekenhuis om dood te gaan
- Iemand die met degene die zorg nodig heeft, activiteiten kan ondernemen.
- Iets meer informatie over bepaalde mogelijkheden.
- Ik voel mij momenteel wel voldoende ondersteund maar het heeft mijn heel veel moeite gekost om zover te komen - zoveel dat ik na jaren (ik ben nu +/- 12 jaar mantelzorger) nog last heb van een depressie door de beginjaren zonder de juiste ondersteuning. Dus mijn advies is, geef een beginnende mantelzorger veel ondersteuning en advies. Zodra bekend is dat iemand (mantel)zorg nodig heeft, zoek de mantelzorger uit en bied hulp want een beginnende mantelzorger weet niet eens waar zij of hij moet beginnen.
- Ik zou het niet weten. Doe mijn hele leven alles zelf - moet erg wennen, om hulp te vragen.
- Info dat er loketten hiervoor zijn.
- Kennis van zaken wat de overheid voor mijn partner en voor mij zelf kan betekenen. Een vraagstation.
- Materiële zorg.
- Meer begrip en respect.
- meer betrokkenheid van andere familieleden en back-upmogelijkheid tijdens afwezigheid zoals vakantie etc.
- Meer ruggenspraak kunnen houden en tips om met zaken om te gaan zoals dementie (in vroeg stadium)
- Om samen de taken te verdelen in onze familie, maar helaas zijn er twee personen die weinig of niets doen!
- Onbekend.
- Ondersteuning bij uitjes en ziekenhuisbezoek.
- Ontlasting.
- Per gemeente afwijkende regelgeving, gelijkheid is gewenst.
- Professionele zorg zou beter kunnen. Het is duur genoeg
- Regiotaxi komt te laat of niet.
- Snelle opname in verzorgingshuis voor schoonmoeder.
- Steun en geen wachturen aan de telefoon.
- Taakverdeling. Afnemen psychisch - lichamelijk - mentale druk.
- Te weinig ondersteuning van autistisch centrum Leiden.
- Thuiszorgorganisatie loopt vaak niet goed; steeds maar in de gaten moeten houden, opbellen, wéér e.e.a. in zorggroep noteren. Een goedlopende thuiszorgorganisatie (Leiden, Activit).
- tijdelijke overname zorgtaken
- Voldoende plekken voor opvang bij dementie. Een goede voorziening waar mijn moeder kan wonen.
- Vrijwilligers.
- Weet niet (2 keer genoemd)

antwoorden van mantelzorgers die zich niet voldoende ondersteund voelen (vraag 34)

- Zorg moet beter geregeld zijn zodat mantelzorg minder belastend is. Intensieve langdurige mantelzorg naast werk en eigen gezin is te belastend.

vraag 34 niet beantwoord, wel reactie op vraag over (aanvullende) ondersteuning

- Dat is nu het moeilijke. Ik weet niet wat ik zou willen. Heb te veel negatieve ervaring met psychische zorg als het op mij aankwam. Helaas. Maar ja ik moet ook verder. En doe dat ook.
- Er komt veel op je af als mantelzorg, veel regelen, veel denken voor beide, dus één keer per maand 'n buddy zou fijn zijn, zodat ik er even uit kan, bijvoorbeeld fietsen / strandwandeling. Nu komt dat er niet van.
- Geen (tot nu toe) (3 keer genoemd)
- Ik heb geen extra steun nodig.
- Meer huishoudelijke hulp.
- Wij kunnen het als familie met elkaar aan + door de Vierstroomzorg thuis.

V-4 toelichtingen bij de rapportcijfers voor ontvangen cliëntondersteuning

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = 7

- Na gesprek over de Wmo i.v.m. extra zorgaanvraag voor mijn echtgenoot is er wel actie gekomen vanuit ZoSamen en een intake geweest voor een vrijwilliger.

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = 8

- alleen de naamsverandering lastig. Ik heb ondersteuning gekregen via Stichting Mee
- deskundig, betrokken
- duidelijk en behulpzaam.
- goed advies gekregen + begrip en ik kom in aanmerking voor een buddy.
- Ze luistert naar ons verhaal. Ze probeert om een oplossing te vinden.

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = (niet geantwoord)

- Ik geef zelf ondersteuning, bij het oefenen in het zwembad door therapie aan een demente dame.

V-5 toegankelijkheidsproblemen bij gebouwen / voorzieningen

- Bereikbaarheid RandstadRail rondom stadhuis-Forum.
- Bij de huidkliniek - parkeren daar is te ver weg voor ouderen of mensen die geopereerd zijn.
- Bij sommige winkels is het te klein voor de scootmobiel.
- Dan is het weer afgesloten, weer omrijden.
- Dat ik met mijn scootmobiel niet naar binnen kan; gangpaden te klein.
- De bus. Kan je niet altijd met je rollator in vanwege te lage stoeprand.
- De Dorpsstraat is behoorlijk slecht met rollator beloopbaar.
- De lift in de Mandelabrug doet het wel eens niet.
- De lift van RandstadRail op halte Javalaan richting Den Haag is geregeld defect.
- De liften bij de stations zijn zeer onbetrouwbaar en als er dan geen rollerbaan is, is er geen trein of tram bereikbaar.
- De locatie is soms heel lastig om te vinden of de ingang is onduidelijk aangegeven.
- de toegang is vaak te smal. Straat ligt vaak scheef of lantarenpalen staan in de weg.
- Defecte liften Randstad Rail.
- doof en niet vriendelijk.
- Drempels of de paden staan soms vol. Zodat je met krukken of rollator om moet lopen.
- Drempels, veel lopen.
- fietsen en scootmobielen in de hal
- gebrek aan recreatiezwembad
- Geparkeerde auto's op het trottoir.
- het betreft de toegankelijkheid van het stadhuis. Misschien komt het goed als de verbouwingen klaar zijn?
- Het is soms moeilijk met een rollator / scootmobiel binnen te komen.
- Het is niet makkelijk ergens te kunnen komen met een kinderwagen.
- Het pompeuze [...], groot, niet overzichtelijk.
- het stadshart is ontzettend steil om met een rolstoel te belopen, verder is de markt niet egaal, wat het duwen erg zwaar maakt (en het zitten oncomfortabel) en waren ingangen van restaurants rolstoel onvriendelijk. Overigens waren de restauranteigenaren wel erg behulpzaam!
- Hoge stoepen, onregelmatig wegdek.
- Ik ben rolstoel-gebonden en er zijn plaatsen waar ik niet naar binnen kan.
- Ik kan met mijn scooter niet tanken in Rokkeveen. Pomp niet te bereiken met scooter.
- Ik vind het nieuwe gemeentehuis / forum redelijk ondoorzichtig / onduidelijk, het ziet er prima en modern uit, echter niet geheel praktisch
- In winkels waar ik niet met me scootmobiel naar binnen kan.
- Ingang vinden van het gemeentehuis. Ingang vinden van winkels tijdens verbouwingen aan gevel in stadshart.
- Invalidentoilet Bieb / Stadhuis is met een rolstoel moeilijk zelfstandig of samen toegankelijk vanwege de krappe draai in een smal gangetje.
- Kan geen lift in, bv Leen Bakker. Weinig liften.
- krappe toegang voor rolstoelen: openbare liften buiten werking.
- Lastig waar je moet zijn.
- Lift bij het stadhuis is vaak kapot. Erg vervelend met rolstoel van mijn vader of met de kinderwagen.
- Lift kapot, onduidelijke bewegwijzering.
- Lift parkeergarage Stadshart (nabij Action).
- Lift voor rolstoelen bij station.
- Met de rolstoel oké. Scootmobiel is lastig.
- met mijn scootmobiel
- Met name de bereikbaarheid van RandstadRail-perrons, liften vaak stuk. Trappen vaak erg vies en/of glad.
- Niet echt rollator- / rolstoelvriendelijk.
- Niet geschikt voor gehandicapten (rolstoel etc.).
- Niet rolstoelvriendelijk / er moeilijk of niet kunnen komen met een rolstoel (4 keer genoemd)
- onduidelijk onderscheid in traptreden. is probleem bij slechtziendheid
- Ongelijke tegels, auto's die op plaatsen staan waar dit niet hoort enz.
- parkeergelegenheid zonder invalidenkaart voor een korte boodschap direct bij ingang onderlangs passage. Na de verbouwing is een voor mij zeer toegankelijke ingang afgesloten. Groot probleem i.v.m. beperkte energie. Dus ik kom daar nu niet meer.
- Parkeerproblemen.
- Pinautomaten brievenbussen lastig te vinden of een end lopen.
- Rolstoeltoegankelijkheid bv. Stadhuis.
- Rolstoel toegankelijkheid.
- scootmobiel (2 keer genoemd)
- slecht parkeren voor de deur
- Slecht ter been -> te ver lopen.
- Slechte informatie, weinig behulpzaam.
- Sommige publieke ruimtes zijn slecht bereikbaar, als je zoals mijn oma, slecht ter been bent, zelfs het ziekenhuis.
- Sommige winkels - rolstoel.

- Soms geen lift - trappen lopen probleem.
- Soms te hoge drempels voor mijn handrolstoel en te schuine hellingen in bv het stadshart
- stadshuis is niet handig en stuk lopen van de gratis parkeergelegenheden
- station stadshart
- Stoepen - trappen - geen goede doorgangs-borden.
- Stoepen.
- Straten die openliggen
- Te hoge drempels bij flatgebouw.
- Te hoge drempels.
- Tegels die loszitten, gevallen! met rollator trappen op.
- Toegankelijkheid gebouwen, bv. drempels, te smalle deuren.
- trappen / traplopen (6 keer genoemd)
- Trappen en afstand. Voorbeeld het CKC-gebouw. Of je moet een hele steile trap op waar je nergens houvast hebt, of je moet helemaal omlopen. Niet prettig als je slecht ter been bent.
- trappen en drempels her en der. Ik ben linkszijdig verlamd. De grootste problemen ondervind ik bij het oversteken van een (drukke) weg. Men rijdt te snel, stopt niet en ik kan niet sneller gaan.
- trappen of te volle bedrijven waar je met grote rolstoel nauwelijks naar binnen kunt
- Trappen, ongelijke tegels op straat.
- vaak zijn winkels te smal om te betreden met een kinderwagen. Ook zijn de familie-parkeerplekken vaak bezet, zonder dat er een familie in zit
- Veel reclame-uitingen staan in de weg, bijv. bij / in supermarkten. Drempels voor winkels, oplossing lopen.
- Veel richels en randen
- Vergoeding CAK is gestopt. Hoe nu verder?
- vooral de plekken waar ik afhankelijk ben van trappen omdat ik toch iets slechter ter been ben dan vroeger
- Voor mijn vader is toegankelijkheid en een goed gehandicaptoilet erg belangrijk, overal waar hij heen gaat. In veel restaurants is er bijvoorbeeld geen gehandicaptoilet aanwezig. Soms is iets als gehandicaptoilet bestempeld maar dan is het echt veel te krap en verbaas ik me erover dat hier geen regels of normen over zijn.
- Voorzieningen: prullenbakken voor het weggooien van straatvuil en hondenpoep. De gemeente verplicht zijn inwoners om hondenpoep op te ruimen en stelt hier hondenpoepzakjes voor beschikbaar bij de wijkpost. Maar er zijn op stroken waar de honden los mogen lopen geen prullenbakken te vinden om de hondenpoep in weg te gooien. Dit stimuleert niet om ook daadwerkelijk hondenpoep weg te gooien. Ik vind "als je als gemeente je inwoners verplicht om hondenpoep op te ruimen, moeten de inwoners ook de gelegenheid krijgen om het weg te gooien". En niet dat je eerst een half uur op zoek moet naar een prullenbak. Daarbij denk ik dat het verstandig is om "af te kijken" bij andere gemeentes zoals Pijnacker, die wel bij bekende hondenuitlaatplaatsen een prullenbak hebben staan met daarboven een dispenser met poepzakjes.
- Wegen die afgezet waren.
- Zware deurdrangers.

BIJLAGE VI berekening kengetallen

VI-1 kengetal voor eenzaamheid

Over eenzaamheid is een enquêtevraag gesteld in de vorm van elf uitspraken met elk drie antwoordmogelijkheden (*ja*, *min of meer* en *nee*). De vraagitems uit vraag 41 (hieronder) vormen een standaardset ontleend aan onderzoek van De Jong Gierveld (1985) - zie p.19.

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

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

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

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

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

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

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

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

De totale (individuele) eenzaamheidsscore kan worden vereenvoudigd tot vier niveaus: *niet eenzaam*: score = 0, 1 of 2; *matige eenzaamheid*: score 3 t/m 8; *sterke eenzaamheid*: score = 9 of 10; *zeer sterke eenzaamheid*: score = 11.

VI-2 kengetal MHI-5 voor psychische gezondheid

toekenning getalwaarde op basis van het gegeven antwoord						
vraag 42:	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).