



gemeente
Zoetermeer

Aanvullend cliëntervaringsonderzoek
Wet maatschappelijke ondersteuning
Rapportage vierde meting (over 2018)



Aanvullend cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning

Rapportage vierde meting (over 2018)

Zoetermeer, 3 april 2019

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

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Onderzoeksverantwoording	5
1.1. Inleiding.....	5
1.2. Onderzoekspopulatie en respons	5
1.3. Rapportage	5
2. Resultaten.....	7
2.1. Contact met de afdeling Wmo	7
2.2. Hulpvraag aan de afdeling Wmo	9
2.3. Besproken oplossing(en) voor de hulpvraag	10
2.4. Na het gesprek met de afdeling Wmo	12
Bijlage 1: Vragenlijst	15
Bijlage 2: Rechte tellingen	17

Samenvatting

Het landelijk verplichte cliëntvervingsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (CEO Wmo) richt zich sinds 2016 alleen op de ervaringen van cliënten met een maatwerkvoorziening. Aanvullend heeft de gemeente Zoetermeer een monitor opgezet voor de ervaringen van inwoners die de gemeente om hulp hebben gevraagd in het kader van de Wmo, maar van wie de hulpvraag niet heeft geleid tot de aanvraag van een maatwerkvoorziening of van wie de aanvraag van een maatwerkvoorziening is afgewezen. Deze groep heeft in januari 2019 een vragenlijst toegestuurd gekregen. Door 39 personen is een relevant ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Dat is een respons van 29%.

Met vijf uitspraken is achterhaald hoe het contact met de afdeling Wmo is ervaren. Uit de antwoorden is af te leiden dat van de respondenten:

- 63% wist waar hij/zij moest zijn met de hulpvraag. Dat is minder dan in de voorgaande metingen;
 - 52% vindt dat in gezamenlijkheid naar een oplossing is gezocht. Dat is meer dan in de voorgaande metingen;
 - 47% zich serieus genomen voelt door de Wmo-consulent. Dat is minder dan in 2017;
 - 31% vindt dat hij/zij snel is geholpen door de afdeling Wmo. Dat is minder dan in de voorgaande metingen.
-
- 24% wist dat mogelijk was om tijdens het gesprek met de Wmo-consulent ondersteund te worden door een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De respondenten konden verschillende redenen aangeven waarom contact is opgenomen met de afdeling Wmo. Uit de antwoorden is af te leiden dat van de respondenten:

- 35% aanklopte omdat hij/zij geen vervoer had;
- 35% niet wist hoe bepaalde problemen op te lossen. Dat is meer dan in de voorgaande metingen,
- 32% het huishoudelijk werk niet meer aan kan;
- 14% een overbelaste mantelzorger heeft of dat de mantelzorger overbelast dreigt te raken;
- 14% moeite heeft om financiële zaken te regelen en om de administratie te doen;
- 14% aanklopte omdat hij/zij overdag niets te doen had;
- 11% moeite heeft om zichzelf te wassen en te kleden;
- 11% zich eenzaam voelt en meer contact wil met andere mensen.

In een gesprek tussen de cliënt en de Wmo-consulent worden oplossingen voor de hulpvraag besproken. Uit de antwoorden is af te leiden dat met:

- 25% de inzet van een particuliere schoonmaakhulp is besproken;
- 19% de hulp van familie, vrienden of burens is besproken;
- 19% is geïnventariseerd of zelf een voorziening aangeschaft kan worden;
- 17% de hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach) is besproken;
- 14% is geïnventariseerd of gebruik kan worden gemaakt van voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in mijn wijk, een klussendienst, een boodschappenservice, een was- en strijkservice.

Met de uiteindelijk gekozen oplossing(en) is 34% van de respondenten (heel) tevreden.

Van de respondenten heeft 15% na het consult een aanvraag gedaan voor een maatwerkvoorziening (die vervolgens is afgewezen). De overige 85% heeft geen aanvraag gedaan. Uit de voorgelegde redenen blijkt dat:

- 29% is geholpen met de gekozen oplossing(en);
- 24% volgens de afdeling Wmo niet in aanmerking kwam voor een maatwerkvoorziening;
- 14% de vereiste eigen bijdrage niet kan betalen;
- 10% de hulpvraag vanwege de eigen bijdrage goedkoper zelf kan oplossen;
- 24% om een andere reden geen aanvraag heeft gedaan.

1 ■ Onderzoeksverantwoording

1.1. Inleiding

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

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

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

Voor de monitor is een schriftelijke vragenlijst ontwikkeld die in opzet vergelijkbaar is met de vragenlijst van het reguliere CEO Wmo. Onderzoek & Statistiek van de gemeente Zoetermeer is gevraagd deze monitor uit te voeren. In deze rapportage worden de resultaten van de vierde meting (over 2018) gepresenteerd.

1.2. Onderzoekspopulatie en respons

De vierde meting is uitgevoerd onder 136 cliënten die zich in 2018 bij het Wmo-loket hebben gemeld maar aan wie geen maatwerkvoorziening is toegekend. Op 21 januari 2019 hebben deze cliënten een vragenlijst met begeleidende brief gekregen. Vervolgens is op 31 januari een herinneringsbrief verstuurd. Op 21 februari waren 48 vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Negen daarvan bleken niet bruikbaar voor deze evaluatie omdat uit de antwoorden bleek dat wel een maatwerkvoorziening was toegekend. In totaal zijn dus 39 vragenlijsten gebruikt voor deze evaluatie. Dat is een respons van 29%. In de metingen 1 t/m 3 was het responspercentage respectievelijk 25%, 26% en 22%.

1.3. Rapportage

In de voorliggende rapportage worden de uitkomsten gepresenteerd. De uitkomsten zijn vergeleken met die van de voorgaande metingen. Significante verschillen² worden toegelicht. In de bijlagen zijn de vragenlijst en de rechte tellingen opgenomen.

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

² Een waargenomen verschil wordt significant genoemd als het onaannemelijk is dat het verschil op toeval berust.

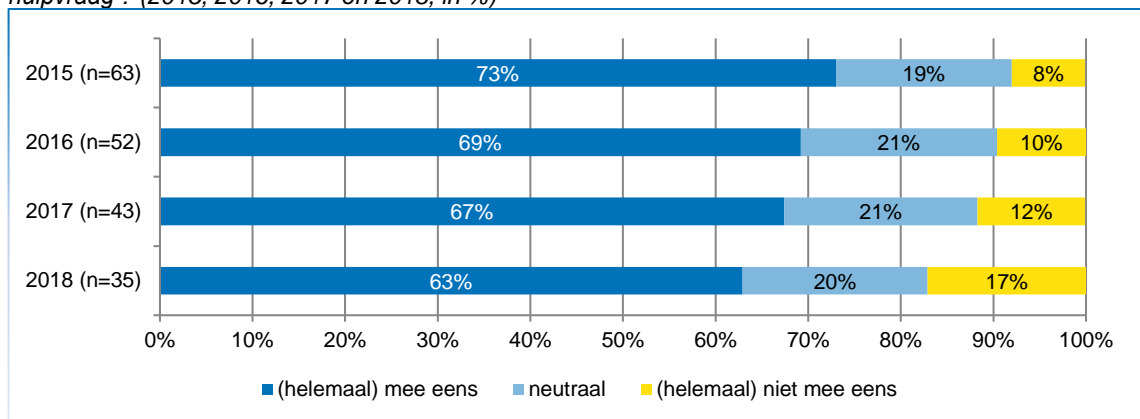
2. Resultaten

2.1. Contact met de afdeling Wmo

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

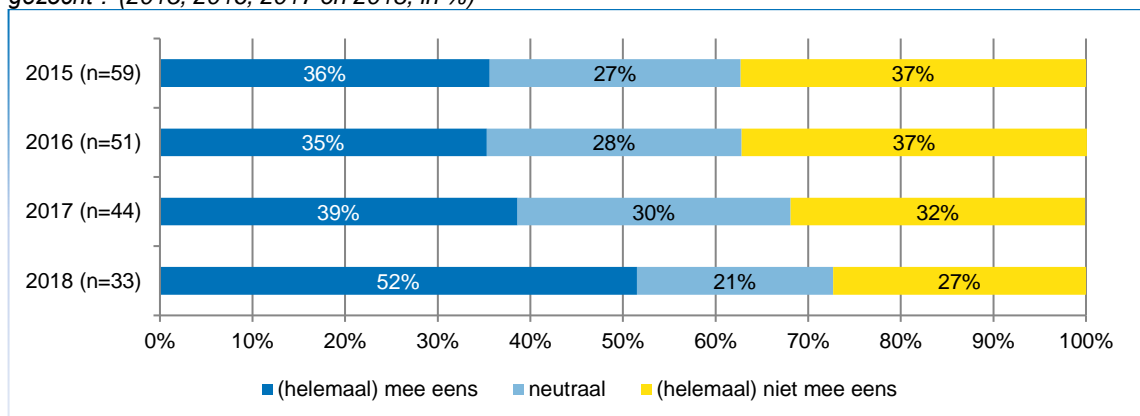
Het vaakst is de uitspraak 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' onderschreven: 63% van de respondenten is het (helemaal) eens met deze uitspraak. Het aandeel respondenten dat deze uitspraak onderschrijft neemt echter af. In 2015 was 73% het (helemaal) eens met deze uitspraak (figuur 2.1).

Figuur 2.1 In hoeverre bent u het eens bent met de uitspraak 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'? (2015, 2016, 2017 en 2018, in %)



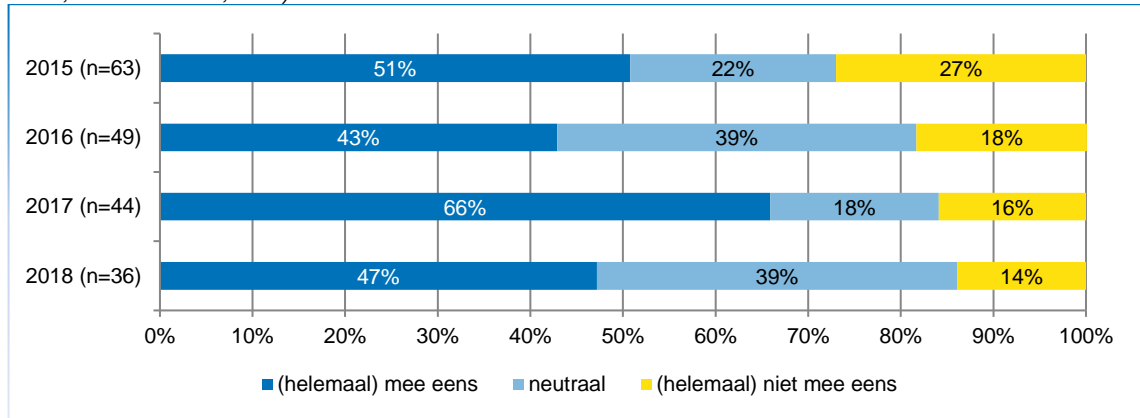
De op één na vaakst onderschreven uitspraak in 2018 is 'we hebben samen naar oplossingen gezocht'. Van de respondenten is 52% het hier (helemaal) mee eens. Dat is meer dan in de voorgaande metingen (figuur 2.2).

Figuur 2.2 In hoeverre bent u het eens bent met de uitspraak 'we hebben samen naar oplossingen gezocht'? (2015, 2016, 2017 en 2018, in %)



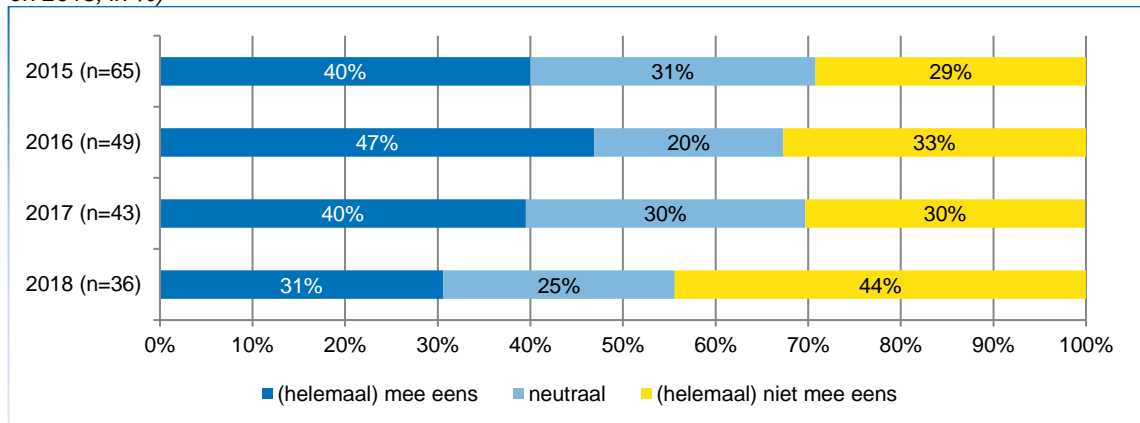
Met de uitspraak 'de medewerker nam mij serieus' is 47% van de respondenten het (helemaal) eens. In 2017 vonden meer respondenten (66%) dat ze serieus werden genomen (figuur 2.3).

Figuur 2.3 In hoeverre bent u het eens bent met de uitspraak 'de medewerker nam mij serieus'? (2015, 2016, 2017 en 2018, in %)



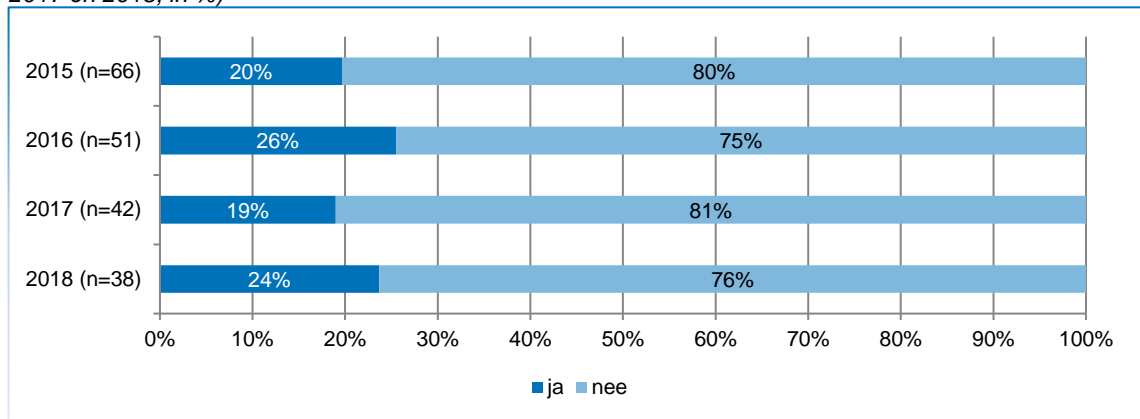
Het minst vaak is de uitspraak 'ik werd snel geholpen' onderschreven: 31% van de respondenten is het hier (helemaal) mee eens. Dat is minder dan in de voorgaande metingen (figuur 2.4).

Figuur 2.4 In hoeverre bent u het eens bent met de uitspraak 'ik werd snel geholpen'? (2015, 2016, 2017 en 2018, in %)



De Wmo bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. In Zoetermeer biedt ZoSamen deze ondersteuning. ZoSamen is een netwerk van vrijwillige en professionele organisaties in Zoetermeer. In 2018 wist 24% van de respondenten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens het contact met de afdeling Wmo (figuur 2.5).

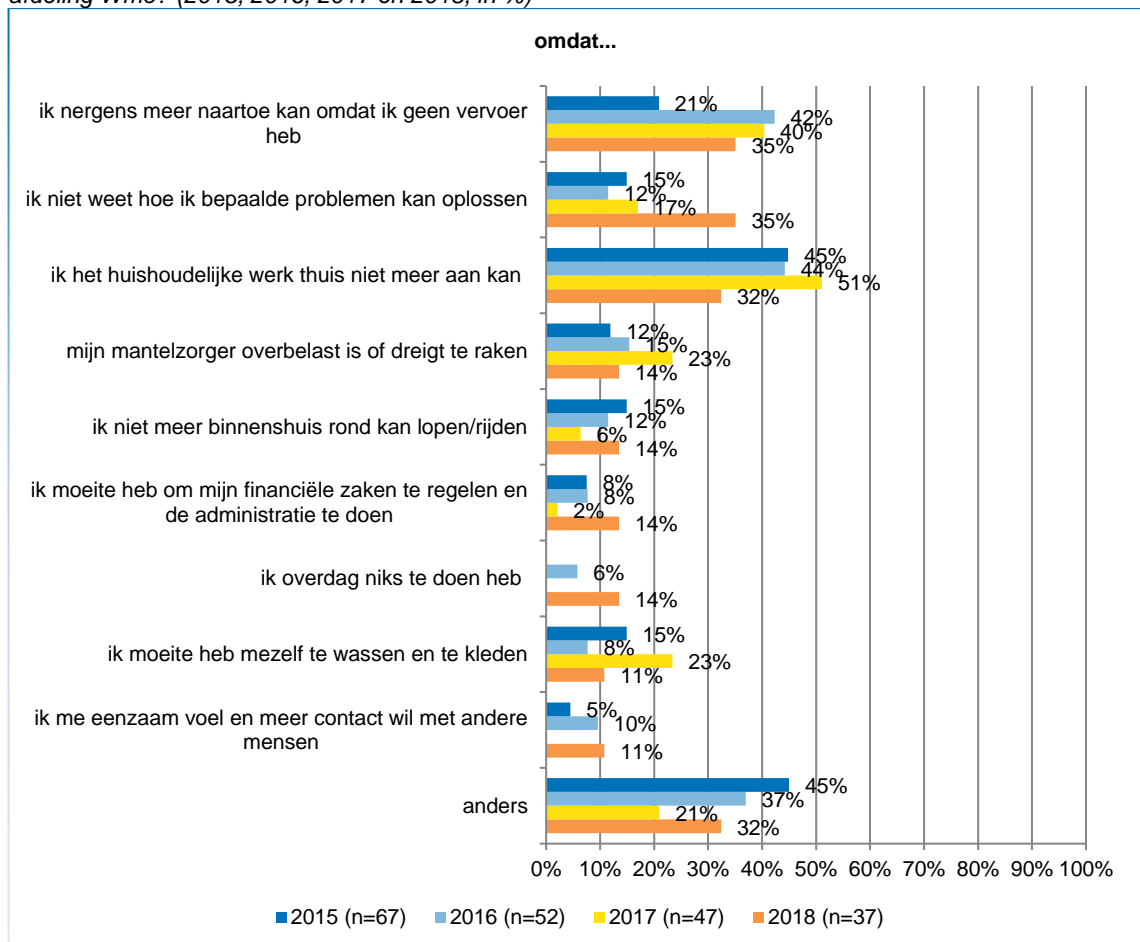
Figuur 2.5 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (2015, 2016, 2017 en 2018, in %)



2.2. Hulpvraag aan de afdeling Wmo

In de evaluatie zijn negen redenen voorgelegd waarom contact gezocht kan worden met de afdeling Wmo. De respondenten is gevraagd om aan te geven welke van deze redenen op hun van toepassing zijn. De drie vaakst genoemde redenen zijn: 'omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb', 'ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen' en 'ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan'. Deze redenen zijn op respectievelijk 35%, 35% en 32% van de respondenten van toepassing. Van deze redenen is 'ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen' significant vaker genoemd dan in voorgaande metingen (figuur 2.6).

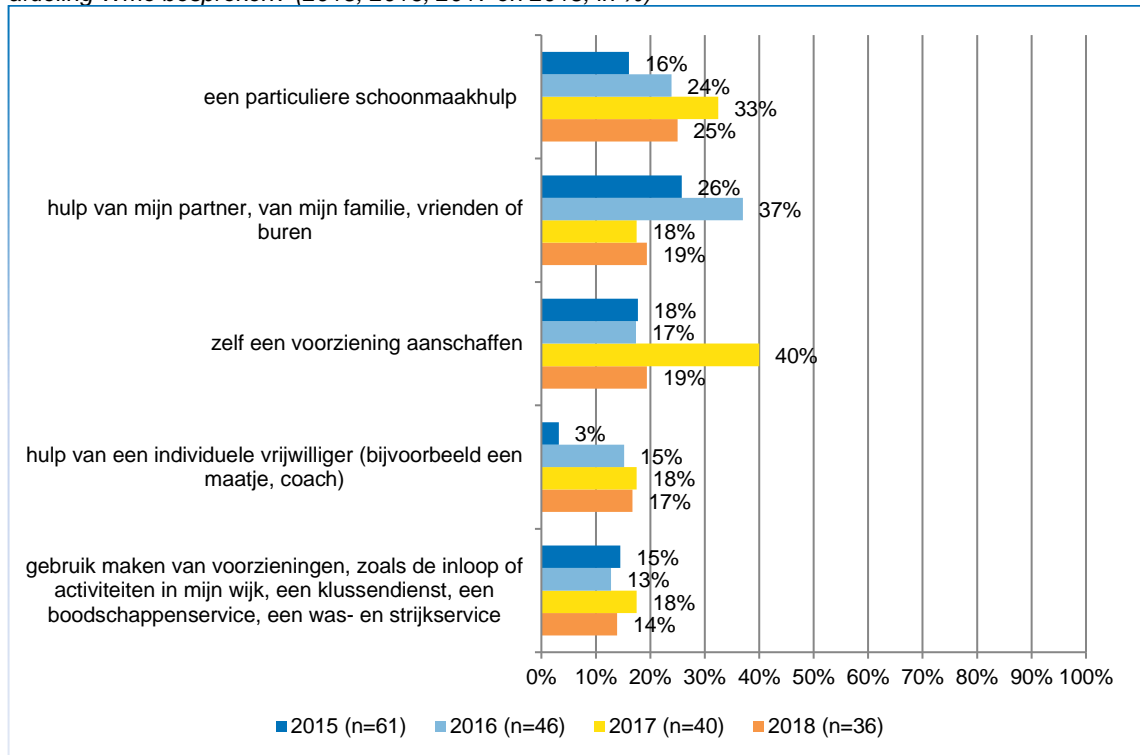
Figuur 2.6. Wilt u aankruisen om welke van onderstaande redenen u contact heeft opgenomen met de afdeling Wmo? (2015, 2016, 2017 en 2018, in %)



2.3. Besproken oplossing(en) voor de hulpvraag

In een gesprek tussen de cliënt en een medewerker van de afdeling Wmo worden oplossingen voor de hulpvraag besproken. Deze oplossingen kunnen per cliënt verschillen. In de in 2018 gevoerde gesprekken is het vaakst de inzet van een particuliere schoonmaakhulp aan de orde gekomen: 25% van de respondenten geeft aan dat deze oplossing is besproken. De oplossingen hulp van partner, familie, vrienden of buren en zelf een voorziening aanschaffen, zijn in 18% van de gesprekken besproken. Het zelf aanschaffen van een voorziening is in 2017 door veel meer respondenten (40%) genoemd als besproken oplossing (figuur 2.7).

Figuur 2.7 Welke van de onderstaande oplossingen voor uw hulpvraag zijn in het gesprek met de afdeling Wmo besproken? (2015, 2016, 2017 en 2018, in %)

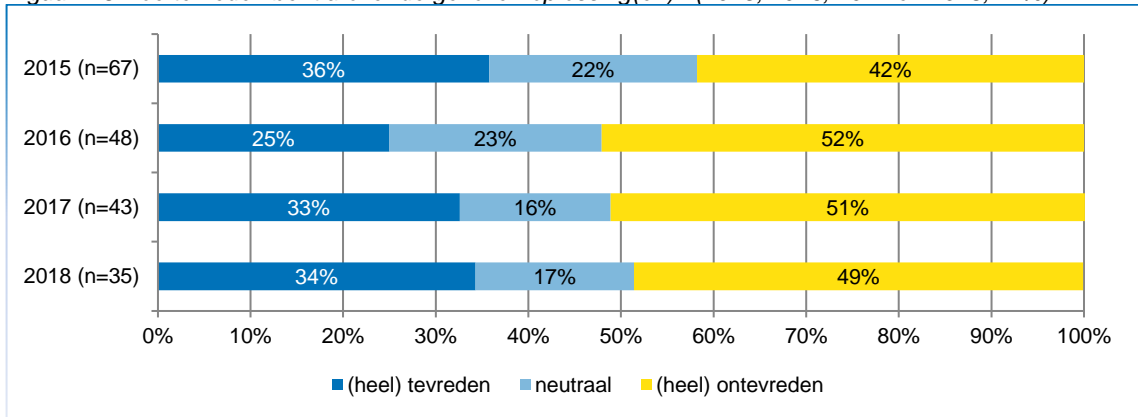


Dertien respondenten hebben (een) andere oplossing(en) opgeschreven die volgens hen (ook) in het gesprek aan de orde zijn gekomen behandeld, namelijk:

- Aanschaf scootmobiel;
- Aanschaf scootmobiel;
- Badkamer (douche) verbouwen;
- Besloten is nog even het verloop van mijn ziekte (botkanker) af te wachten;
- Drempelhulp;
- Gebruik maken van openbaar vervoer/regiotaxi;
- Openbaar vervoer;
- Regiotaxi;
- Regiotaxi;
- Regiotaxi;
- Rolstoel. Aanpassing in de keuken;
- Stichting Piëzo;
- Via zorgverzekering.

Met de uiteindelijk gekozen oplossing(en) voor de hulpvraag is 34% van de respondenten (heel) tevreden. Bijna de helft is echter (heel) ontevreden. Dat is een ongeveer gelijke verhouding als in 2017 (figuur 2.8).

Figuur 2.8 Hoe tevreden bent u over de gekozen oplossing(en)? (2015, 2016, 2017 en 2018, in %)



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

(Heel) tevreden

- Door bemiddeling consulente alles in orde gekomen;
- Het werd heel duidelijk medegedeeld waar ik moest wezen, en waar ik vergoeding (voor mantelzorg) kan aanvragen;
- Niet alles opgelost;
- Regiopas ontvangen;
- We hadden geen andere keus.

Neutraal

- In feite is mij probleem niet dit, maar soms zijn uw collega's erg terughoudend om te helpen, helaas staan de regels dit niet toe.

(Heel) ontevreden

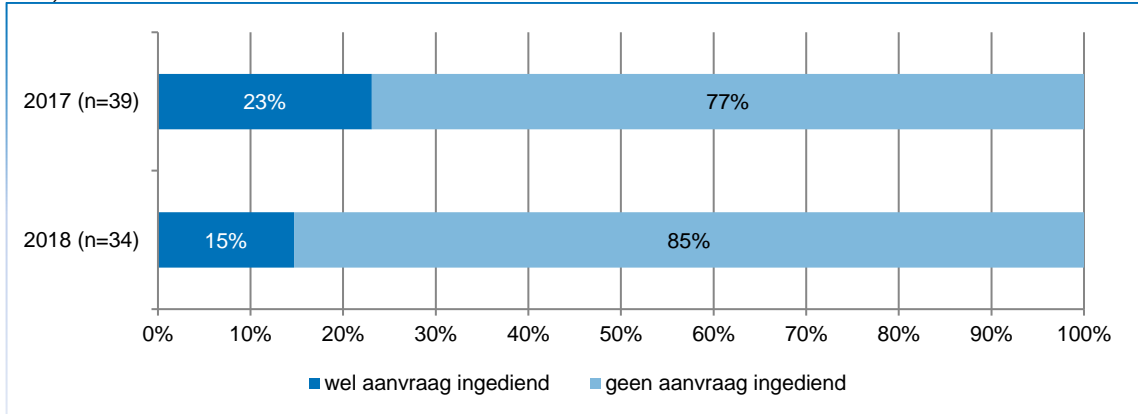
- Aanvraag duurde erg lang;
- Gehandicapte in de kou laten staan, los het maar op. Bij leuke band komen ze wel. Idee: zorg dat hij leuk is? Daar gaat het gemeentegeld;
- Gemeente heeft geen maatje kunnen vinden voor klussendienst. Geen reactie van gemeente gekregen;
- Het antwoord heeft niet geleid tot het gewenste resultaat;
- Het duurde veel te lang voor er antwoord kwam (maanden). We hebben het particulier opgelost;
- Hulp in de huishouding is ingetrokken, omdat ik eigen bijdrage niet kan betalen;
- Ik krijg geen pas voor de Regiotaxi, omdat ik kan lopen met een prothese, maar ben niet beperkt genoeg. Onbegrijpelijk;
- Mijn aanvraag werd niet serieus genomen omdat mijn man autorijdt. Hij heeft vaak problemen, dus hij kreeg wel een pas. Als hij een probleem heeft kan hij mij dus ook niet rijden;
- Mijn schoonmaakhulp altijd verlengen a.u.b. Ik ben echt ziek;
- Niet wat ik verwacht heb. Ik heb het gevoeld dat de cliëntondersteuning niet begrijpt wat ik nodig heb;
- Omdat ik alleen hulp in de huishouding krijg en dit nog te weinig is er niet goed geluisterd is wat er gezegd is;
- Omdat ik niet in aanmerking kom voor vervoer;
- Omdat ik nu helemaal geen hulp meer krijg;
- Verbouwing niet nodig voor mij alleen is het antwoord;

- We zijn nu een jaar bezig. Ik ben van het kastje naar de muur gestuurd. De in het gesprek aangedragen en afgewezen alternatieven worden nu in het besluit als oplossing aangedragen.

2.4. Na het gesprek met de afdeling Wmo

De hulpvraag van de respondenten heeft uiteindelijk niet geleid tot een maatwerkvoorziening. Aan de respondenten is een aantal beschrijvingen voorgelegd met de vraag welke het meest van toepassing is. Uit de antwoorden is op te maken dat 85% een aanvraag heeft ingediend en dat 15% dit niet heeft gedaan (figuur 2.9).

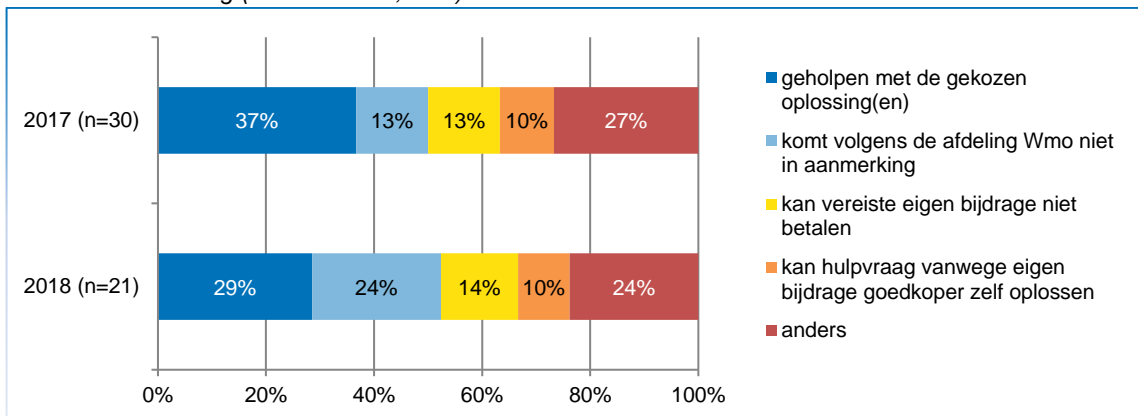
Figuur 2.9 Wat hebben de respondenten gedaan na het gesprek met de afdeling Wmo? (2017 en 2018, in %)*



*Deze vraag is in 2015 en 2016 anders gesteld en daarom niet vergelijkbaar.

Van de respondenten die geen maatwerkvoorziening hebben aangevraagd, deed 29% dat (vooral) niet omdat de gekozen oplossing afdoende was. Deze reden is het vaakst genoemd, maar minder vaak dan in 2017 (37%). Bijna een kwart (24%) deed (vooral) geen aanvraag, omdat de afdeling Wmo aangaf dat ze niet in aanmerking zouden komen voor een maatwerkvoorziening. Eveneens 24% deed geen aanvraag vanwege de eigen bijdrage. Veertien procent omdat ze de eigen bijdrage niet kunnen betalen en 10% omdat ze vanwege de eigen bijdrage de hulpvraag goedkoper zelf kunnen oplossen (figuur 2.10).

Figuur 2.10 Redenen waarom respondenten geen aanvraag hebben ingediend voor een maatwerkvoorziening (2017 en 2018, in %)*



*Deze vraag is in 2015 en 2016 anders gesteld en daarom niet vergelijkbaar.

Bij anders is het volgende opgeschreven:

- Zelf opgelost. Duurde te lang;
- Wmo stuurde mijn aanvraag naar PGM en toen kreeg ik helaas een negatief antwoord vanwege een schuld bij een van de banken;
- Relatie uit Utrecht gekomen die de banden op spanning heeft gebracht.

- Ik heb besloten om zelf een scootmobiel aan te schaffen, was voor mij voordeliger;
- Geen nieuwe aanvraag meer ingediend, omdat ik het na al die maanden en instanties beu was om van het kastje naar de muur gestuurd te worden;
- Er was geen goede begeleiding. Ik heb hier niks aan gehad. Uiteindelijk alles zelf gedaan.

Bijlage 1: Vragenlijst

U had in 2018 een hulpvraag voor ondersteuning waarvoor u contact hebt gehad met de afdeling Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van de gemeente Zoetermeer. Wij willen graag weten hoe u dit contact heeft ervaren en hoe tevreden u bent over de oplossing van uw hulpvraag.

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

Contact

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

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

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

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

Uw vraag

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

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

Oplossing

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

meerdere antwoorden mogelijk

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

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

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

Kunt u uw antwoord toelichten?

Tot slot

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

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

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

Hartelijk dank voor het invullen!

Stuur deze vragenlijst terug met de antwoordenvolpette.

Bijlage 2: Rechte tellingen

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

-Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag-

	aantal	percentage
helemaal mee eens	6	17,1
mee eens	16	45,7
neutraal	7	20,0
niet mee eens	2	5,7
helemaal niet mee eens	4	11,4
subtotaal	35	100,0
geen mening	2	
niet van toepassing	1	
niet ingevuld	3	
totaal	38	

-Ik werd snel geholpen-

	aantal	percentage
helemaal mee eens	1	2,8
mee eens	10	27,8
neutraal	9	25,0
niet mee eens	8	22,2
helemaal niet mee eens	8	22,2
subtotaal	36	100,0
geen mening	1	
niet van toepassing	1	
niet ingevuld	2	
totaal	38	

-De medewerker nam mij serieus-

	aantal	percentage
helemaal mee eens	4	11,1
mee eens	13	36,1
neutraal	14	38,9
niet mee eens	3	8,3
helemaal niet mee eens	2	5,6
subtotaal	36	100,0
geen mening	1	
niet van toepassing	1	
niet ingevuld	2	
totaal	38	

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

	aantal	percentage
helemaal mee eens	6	18,2
mee eens	11	33,3
neutraal	7	21,2
niet mee eens	5	15,2
helemaal niet mee eens	4	12,1
subtotaal	33	100,0
geen mening	4	
niet van toepassing	1	
niet ingevuld	5	
totaal	38	

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

	aantal	percentage
ja	9	23,7
nee	29	76,3
totaal	38	100,0

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

	aantal	percentage
omdat ik moeite heb mezelf te wassen en te kleden	4	10,8
omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	12	32,4
omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	13	35,1
omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	5	13,5
omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	4	10,8
omdat ik overdag niks te doen heb	5	13,5
omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	5	13,5
omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen	13	35,1
omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	5	13,5
anders	12	32,4
totaal (aantal respondenten)	37	

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

	aantal	percentage
gebruik maken van voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in mijn wijk, een klussendienst, een boodschappenservice, een was- en strijkservice	5	13,9%
een particuliere schoonmaakhulp	9	25,0%
zelf een voorziening aanschaffen	7	19,4%
hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	6	16,7%
hulp van mijn partner, van mijn familie, vrienden of bureu	7	19,4%
overig	17	47,2%
totaal (aantal respondenten)	36	

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

	aantal	percentage
heel tevreden	2	5,7
tevreden	10	28,6
neutraal	6	17,1
ontevreden	13	37,1
heel ontevreden	4	11,4
subtotaal	35	100,0
niet ingevuld	3	
totaal	38	

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

	aantal	percentage
Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik ben geholpen met de gekozen oplossing(en)	6	17,6
Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik volgens de afdeling Wmo niet in aanmerking kom voor een voorziening	5	14,7
Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik de vereiste eigen bijdrage niet kan betalen	3	8,8
Ik heb uiteindelijk geen aanvraag ingediend, omdat ik vanwege de vereiste eigen bijdrage mijn hulpvraag goedkoper zelf kan oplossen	2	5,9
Ik heb een aanvraag ingediend, maar deze is afgewezen anders	13	38,2
subtotaal	34	100,0
niet ingevuld	4	
totaal	38	