



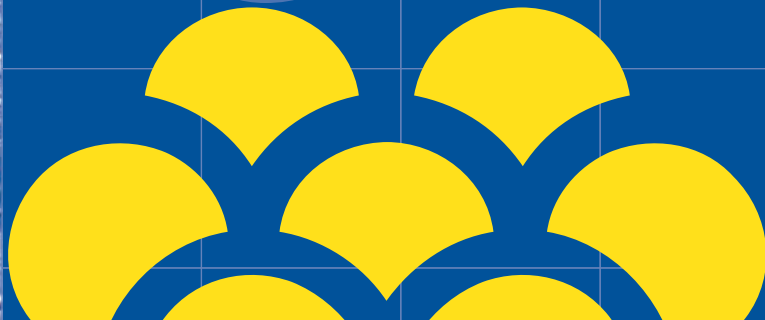
gemeente

Zoetermeer

omnibusenquête 2010

deelrapport Wet Maatschappelijke Ondersteuning

O&S
Onderzoek & Statistiek



Omnibussenquête 2010

deelrapport Wet Maatschappelijke Ondersteuning

maart 2011

Hoofdafdeling Bestuur,
afdeling FB, Onderzoek & Statistiek
Coördinatie / organisatie veldwerk:
Analyse en verslaglegging:

team O&S
Bert Ploeger

Opdrachtgever:
Welzijn / Beleid

Clasien Copinga; Willem Crebolder

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1. ONDERZOEKSVERANTWOORDING	9
1.1 inleiding	9
1.2 doelstellingen	9
1.3 respons	9
1.4 dit rapport	10
2. RESULTATEN	11
2.1 de Wmo	11
2.2 samenleven in wijk of buurt	11
2.3 maatschappelijke ondersteuning	15
2.4 toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen	20
2.5 vrijwilligerswerk, burenhulp, mantelzorg	21
2.6 jongeren; jeugdvoorzieningen	25
2.7 levensstijl	27
2.8 psychische gezondheid	30
3. RESULTATEN NAAR STADSDEEL	33
3.1 inleiding	33
3.2 samenleven in wijk of buurt	33
3.3 vrijwilligerswerk / burenhulp	34
3.4 psychische gezondheid	35

BIJLAGEN

BIJLAGE I	bevolking, steekproef, respons	37
BIJLAGE II	betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	41
BIJLAGE III	vragenlijst	43
BIJLAGE IV	tellingen en toelichtingen	63
	vragen over: samenleven in wijk of buurt	63
	vragen over: maatschappelijke ondersteuning	70
	vragen over: toegankelijkheid	78
	vragen over: vrijwilligerswerk	80
	vragen over: mantelzorg / burenhulp	86
	vragen over: jongeren	90
	vragen over de levensstijl	93
	vragen over: psychische gezondheid	96
BIJLAGE V	kruistabellen: onderscheid naar stadsdeel	101
	samenleven in wijk of buurt	101
	vrijwilligerswerk / burenhulp	110
BIJLAGE VI	berekeningswijze voor kengetallen	111

SAMENVATTING

algemeen

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

In 2010 is in de omnibusenquête een aantal vragen gesteld over de Wmo. De thema's die daarbij aan de orde zijn gekomen zijn:

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

De bruikbare respons voor dit onderdeel van de enquête bedraagt 1300 personen (65,0% van de steekproef van 2000 Zoetermeeders van 18 jaar en ouder).

samenleven in wijk of buurt

sociale kwaliteit

De antwoorden op vier stellingen met betrekking tot de sociale kwaliteit van de buurt zijn samengevoegd tot één kengetal. De gemiddelde waarde van dit kengetal (voor heel Zoetermeer) is 6,1 op een schaal van nul tot tien. De gemiddelde scores per buurt variëren van 5,4 voor Palenstein tot 6,7 voor Dorp en Noordhove-West. Het verschil met 2009 is klein. Het kengetal voor heel Zoetermeer bedroeg toen 6,2. Ook de scores per buurt zijn in de twee opeenvolgende jaren vergelijkbaar.

wijk- en buurtcentra; activiteiten in wijk of buurt

- Van alle respondenten zegt 8% wel eens een wijk- of buurtcentrum te bezoeken.
 - 77% voelt zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de eigen buurt.
 - 21% zegt in het afgelopen jaar actief geweest te zijn om de buurt te verbeteren.
- Gevraagd naar een oordeel over de vrijetijdsactiviteiten in de wijk voor verschillende doelgroepen (kinderen, tieners, alleenstaanden, jonge gezinnen, senioren) blijft telkens het merendeel van de respondenten het antwoord schuldig. Bij degenen die wel een oordeel geven valt, met name bij tieners, de ongunstige verhouding tussen het oordeel 'voldoende' en het oordeel 'te weinig' op.

maatschappelijke ondersteuning

Van alle respondenten zegt 5% maatschappelijke ondersteuning te ontvangen. Daarnaast heeft nog eens 3% behoefte daaraan. De respondenten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen krijgen deze hulp vaak van een thuiszorgorganisatie (dat geldt voor 43% van hen). Ook familieleden en de gemeente zijn een belangrijke bron van hulp: voor 25% resp. 24% van deze groep.

Wmo-loket

Van alle respondenten heeft 39% wel eens gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis. Van hen heeft 13% daar wel eens informatie opgevraagd. De verstrekte informatie wordt gewaardeerd met gemiddeld een 7,1. Het *digitale* Wmo-loket is bekend bij 18%. Van deze respondenten heeft 14% daar wel eens informatie gezocht. Van de informatiezoekers meent 78% dat de informatie goed te vinden is. De gevonden info wordt gewaardeerd met gemiddeld een 6,3.

Het gewogen gemiddelde van beide beoordelingen (6,9 in 2010) kan worden gebruikt als meetfactor t.b.v. de Programmabegroting 2011-2014.

toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen

Van alle respondenten zegt 5% wel eens problemen te ondervinden met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen. Uit de toelichtingen op dit antwoord blijkt dat met name liften, trappen en roltrappen voor deze mensen obstakels kunnen vormen.

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

vrijwillige hulpverlening

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

- Ruim één op de vijf respondenten is actief als vrijwilliger, vaak bij een sportclub, kerk, moskee of school.

- 69% helpt zijn of haar burenhulp.

- 12% noemt zichzelf mantelzorger. Van de 155 mantelzorgers onder de respondenten verricht 56% deze zorg meerdere malen per week of zelfs meerdere malen per dag.

jongeren; jeugdvoorzieningen

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

- Het merendeel van de ouders (67%) zit wel eens met opvoedingsvragen. Een minderheid binnen deze groep (4%) zegt *regelmatig* met opvoedingsvragen te zitten.

- Ouders en jongeren zijn redelijk eensgezind over de frequentie waarin over en weer problemen voorkomen: *nooit* en *bijna nooit* zijn samen goed voor respectievelijk 72% (ouders) en 82% (jongeren). *Regelmatig* en *af en toe* zijn goed voor 12% (ouders), respectievelijk 6% (jongeren). Bij jongeren gaat het om lage absolute aantallen.

levensstijl

gezonde levensstijl in de opvoeding

Gezonde voeding en beweging hebben de aandacht van zeer veel ouders (respectievelijk van 91% en van 82% van de respondenten met kinderen tussen nul en 20 jaar). Aandacht voor drank, roken en andere drugs (bij de ouders van 10- t/m 19-jarigen) wordt iets minder vaak genoemd: door respectievelijk 65%, 58% en 52% van deze ouders. 32% van de betrokken ouders heeft geen van deze items aangekruist.

gezonde levensstijl in het eigen gedrag

Vragen over de levensstijl zijn door 1271 respondenten beantwoord (93% van de totale respons).

Over hen is -althans naar eigen zeggen- het volgende bekend:

- ten minste 81% drinkt niet of matig;
- ten minste 73% rookt niet;
- ten minste 80% gebruikt geen andere drugs;
- ten minste 81% streeft naar een gezond voedingspatroon;
- ten minste 76% streeft naar voldoende beweging.

Een iets aangescherpte vraagstelling zou gewenst zijn, om over drankgebruik, rookgedrag en overig drugsgebruik meer informatie te verkrijgen.

In totaal 120 respondenten (92% van de totale respons) geven aan dat zij in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête hulp gezocht hebben op het gebied van voeding, beweging, alcohol, roken of drugs. In de meeste gevallen gaat het om hulp in verband met het voedingspatroon of beweging.

psychische gezondheid

In zeven vragen is gepeild hoe respondenten zich voelden in de vier weken voorafgaand aan de enquête. Zenuwachtigheid kwam in de beschouwde periode veel voor bij 8% van de respondenten; 4% was veelal zó in de put dat niets hem of haar nog kon opvrolijken; 6% was veelal somber en neerslachtig.

6% ondervond veelal hinder van emotionele problemen bij zijn of haar sociale activiteiten.

6% van de respondenten voelde zich in die periode zelden of nooit rustig; 9% had zelden of nooit energie; 5% voelde zich zelden of nooit een gelukkig mens.

Op basis van vijf van deze zeven vragen is een kengetal (MHI-5, eigenlijk voor personen ouder dan twaalf jaar) berekend. Voor 2010 komt de gemiddelde waarde uit op 77,9 op een schaal van nul tot 100 (in 2009: 77,2).

Van alle respondenten kreeg een kleine 9% in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête professionele hulp bij psychische problemen. Dat zijn 118 personen. Voor de meeste van deze respondenten voldoet de hulp aan de verwachtingen; 12% is er zeer kritisch op.

Als het gaat om de vraag of de ontvangen hulp bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en aan het meedoen aan de maatschappij, zijn de respondenten veel kritischer: 21% ziet weinig of niets van zo'n bijdrage.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september/oktober 2010 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer.

In 2010 is, evenals in voorgaande jaren, in opdracht van de afdeling Beleid (Hoofdafdeling Welzijn) een groot aantal vragen gesteld over onderwerpen die samenhangen met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Daarbij kwamen de volgende bestaande thema's aan de orde:

- samenleven in wijk of buurt;
- (het ontvangen van) maatschappelijke ondersteuning;
- (het verrichten van) vrijwilligerswerk (activiteiten en motieven);
- (het geven van) burenhulp en mantelzorg;
- jongeren; jeugdvoorzieningen;
- psychische gezondheid.

De vraagstelling is bij deze onderwerpen grotendeels gelijk gebleven aan die uit 2009; toch zijn er bij alle thema's grotere of kleinere aanpassingen geweest. Daarnaast zijn er twee thema's toegevoegd waarover niet eerder vragen werden gesteld:

- toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen;
- levensstijl.

1.2 doelstellingen

Doel van het onderzoek is uitspraken te kunnen doen over:

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

1.3 respons

Voor de enquête zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 inwoners van Zoetermeer, die op 1 september 2010 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in deze steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (bejaardenoord, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd.

De respons op de enquête die de vragen over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning bevat (bijlage III) bedraagt 1308 personen (65,4%). Vragen met betrekking tot dit onderwerp zijn (in voldoende mate) beantwoord door 1300 personen (65,0%).

De Zoetermeerse bevolking is redelijk evenwichtig in de respons vertegenwoordigd: in bijlage I worden kenmerken van de respons (geslacht, leeftijd)

vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand. In bijlage II wordt stilgestaan bij de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van een onderzoek van deze omvang.

1.4 dit rapport

hoofdtekst

Hoofdstuk 2 gaat in op de resultaten van het onderzoek. Daarbij worden, voor zover informatief, ook de resultaten van eerder omnibusonderzoek betrokken. In het hoofdstuk komen in afzonderlijke paragrafen de thema's *samenleven in de buurt, maatschappelijke ondersteuning, toegankelijkheid, vrijwillige hulpverlening, jeugd, levensstijl en psychische gezondheid* aan de orde.

In hoofdstuk 3 wordt voor een aantal variabelen onderzocht of de resultaten per stadsdeel verschillen. De beschouwde variabelen behoren tot de thema's *samenleven in de buurt, vrijwillige hulpverlening en psychische gezondheid*.

bijlagen

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

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

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

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

2

RESULTATEN

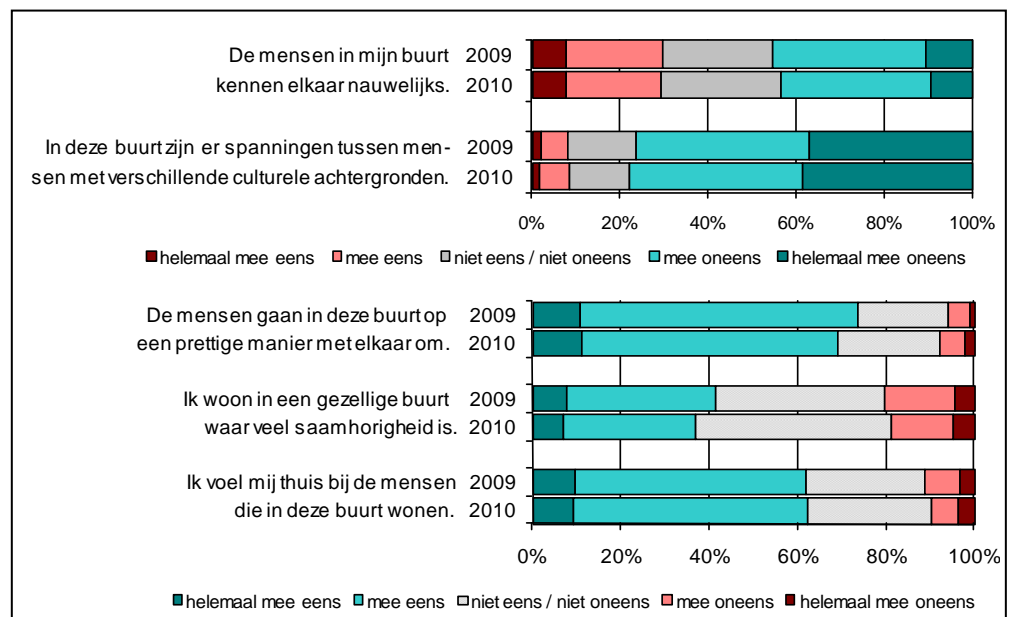
2.1 de Wmo

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

2.2 samenleven in wijk of buurt

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

Van de vijf stellingen zijn er twee in negatieve termen geformuleerd; de andere drie zijn positief geformuleerd. Bovenin figuur 2.1 zijn de reacties op de negatief geformuleerde stellingen weergegeven, onderin die op de positief geformuleerde stellingen. In de figuur worden de resultaten van 2009 en 2010 vergeleken. De figuur laat zien dat de respondenten in meerderheid menen dat buurtgenoten elkaar respecteren en goed met elkaar omgaan, maar in iets mindere mate een 'warm buurtgevoel' hebben. De verschillen tussen 2009 en 2010 zijn klein.



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

Naar analogie van het Onderzoek Leefbaarheid en Veiligheid is met de reacties op vier van de stellingen een kengetal vastgesteld. De berekeningswijze van dit getal wordt toegelicht in bijlage VI.¹

De gemiddelde berekende waarde van dit kengetal (voor heel Zoetermeer) is 6,1 op een schaal van nul tot tien. In 2009 was dit berekende getal bijna hetzelfde: 6,2.

ontmoetingsplaatsen; wijk- en buurtcentra

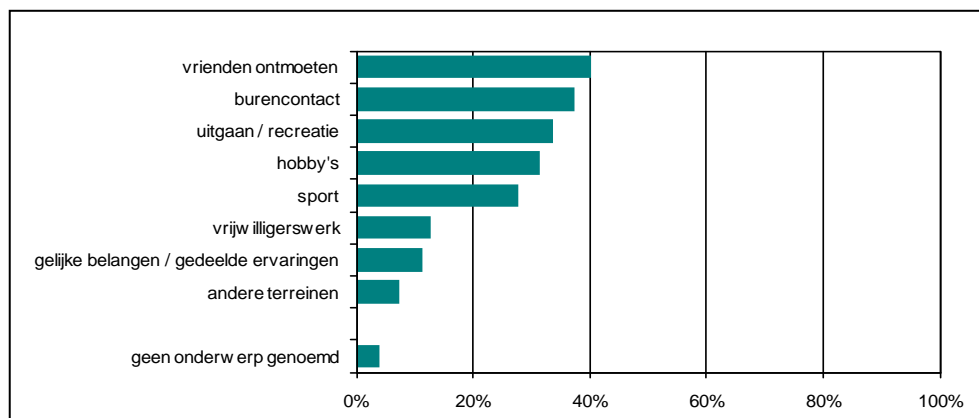
Van alle respondenten zegt 8% behoefte te hebben aan plaatsen waar men andere mensen uit de buurt kan ontmoeten (in 2008 was dat 11%, in 2009 9%). Van deze groep van 104 respondenten geeft 41% te kennen niet voldoende gelegenheid te hebben voor contacten met buurtgenoten; 30% heeft daartoe wel voldoende gelegenheid; 22% weet het niet. Zie tabellen IV-6 en IV-7 (p.64).

Van alle respondenten zegt 8% wel eens een wijk- of buurtcentrum te bezoeken (in 2008 was dat 10%, in 2009 9%). 3,6% behoort tot de frequentere bezoekers van een centrum *binnen* de eigen wijk (bezoekt het wijk- of buurtcentrum ten minste eenmaal per maand). 2,2% bezoekt ten minste eenmaal per maand een centrum *buiten* de eigen wijk. Zie tabellen IV-8 t/m IV-10 (p.64/65).

contacten met anderen (buiten werk, school en huishouden)

Het merendeel van de respondenten (91%) meent dat hij of zij buiten het eigen werk, de eigen school en het eigen huishouden voldoende contacten heeft (in 2008: 88%, in 2009: 90%). Binnen die groep wenst 8% wel meer contacten. Een minderheid (eveneens 8%) zegt te weinig contacten te hebben. Zie tabel IV-11 (p.65).

Aan degenen die aangeven meer contacten te wensen en aan degenen die zeggen te weinig contacten te hebben (in totaal 204 respondenten) is gevraagd op welke gebieden zij meer contacten zouden wensen. Figuur 2.2 toont de reacties. Het ontmoeten van vrienden, burencontakt, uitgaan en hobby's zijn (evenals in 2009) de onderwerpen die het meest worden aangekruist.

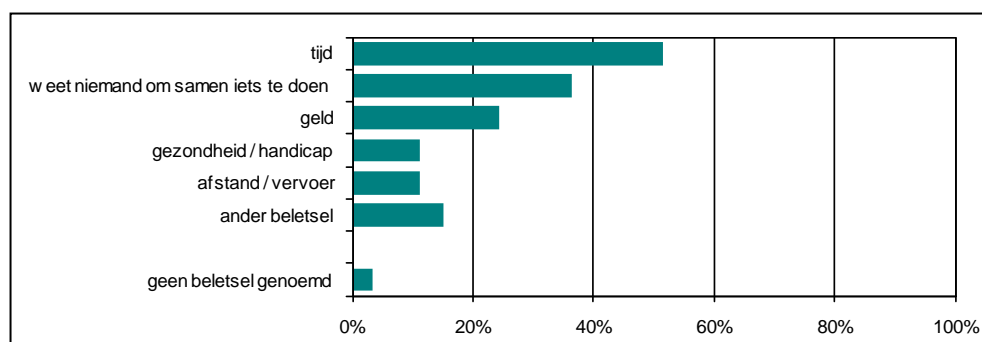


figuur 2.2 *terreinen waarop respondenten (die te weinig contacten hebben, of die meer contacten wensen) meer contacten willen hebben (in procenten, n = 204; meer dan één antwoord mogelijk).*

Beletsels voor het leggen van dergelijke contacten worden getoond in figuur 2.3. Tijdgebrek is voor de 204 respondenten die meer contacten wensen het belangrijkste beletsel (dit wordt door 51% genoemd). Het feit dat men niemand heeft om iets mee te ondernemen scoort eveneens relatief hoog (36% van degenen aan wie de vraag is voorgelegd, dat is 6% van de totale respons).

¹

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



figuur 2.3 beletfels voor het hebben van meer contacten, voor respondenten die meer contacten wensen (in procenten, $n = 204$; meer dan één antwoord mogelijk).

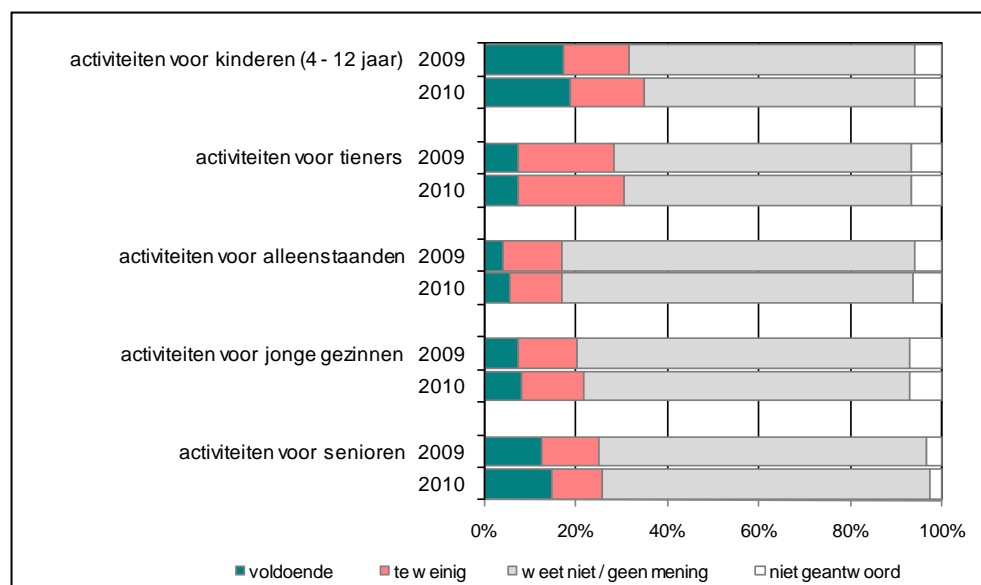
contacten in de buurt

Hun belangrijkste sociale contacten hebben respondenten in de meeste gevallen in de stad Zoetermeer zelf: dit zegt 55% van de respondenten (in 2008: 56%, in 2009: 57%). In 23% van de gevallen wonen degenen met wie men het meeste contact heeft ook in dezelfde buurt. Voor 19% van de respondenten geldt dat hij of zij de belangrijkste contacten buiten Zoetermeer heeft. 22% heeft de vraag niet beantwoord.

77% van de respondenten voelt zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de eigen buurt (in 2008: 78%, 2009: 77%). 21% zegt over zichzelf dat hij of zij in het afgelopen jaar actief is geweest om de buurt te verbeteren (tabellen IV-14 t/m IV-16, p.66/67).

activiteiten in de wijk

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



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

Wat opvalt is dat de getalsverhouding tussen het oordeel *te weinig* en het oordeel *voldoende* bij geen enkele van de onderscheiden doelgroepen echt gunstig is. Dat geldt met name voor tieners: een kleine 8% van de respondenten oordeelt dat er

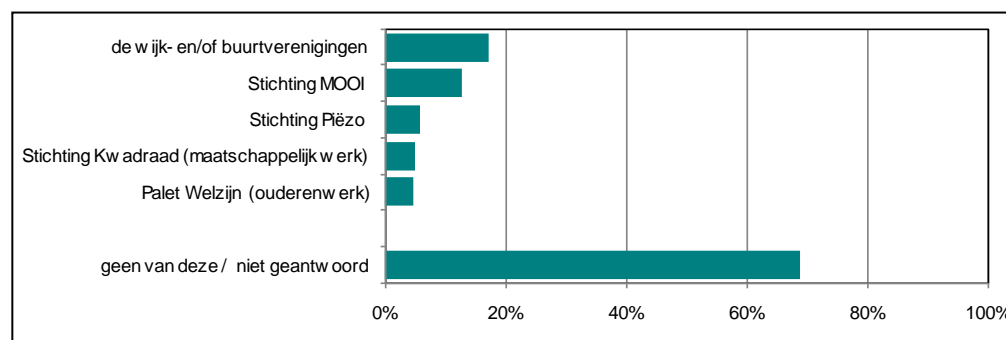
voor deze categorie *voldoende* activiteiten in de eigen wijk zijn; 23% daarentegen oordeelt dat er *te weinig* activiteiten zijn. Het aantal negatieve oordelen is dus driemaal zo groot als het aantal positieve.

organisaties in de wijk

In de wijken is een aantal organisaties actief:

- de stichting MOOI organiseert welzijnsactiviteiten, cursussen e.d. voor verschillende doelgroepen, met name voor jongeren.
- Stichting Piëzo heeft centra in Meerzicht, Palenstein, Oosterheem en Buytenwegh. De wijkgebonden activiteiten van Piëzo hebben tot doel: "*de integratie en sociale cohesie tussen wijkbewoners te stimuleren en wijkbewoners individueel uit te dagen om maatschappelijk te gaan participeren*".
- Stichting Kwadraad is een organisatie voor eerstelijns zorg op het gebied van psychosociale, materiële en sociaaljuridische hulp en dienstverlening, die onder meer werkt met wijkcoaches. Zie ook §2.3.
- Palet Welzijn bestaat in zijn huidige vorm en onder deze benaming sinds april 2010. Het is het onderdeel van de zorgorganisatie Vierstroom dat zich richt op ouderen en mantelzorgers.
- De wijk- en buurtverenigingen bestaan dankzij vrijwilligers uit de wijk zelf. De verenigingen fungeren als ontmoetingsplaats voor de bewoners, en organiseren diverse activiteiten.

Figuur 2.5 laat zien hoe bekend de respondenten zeggen te zijn met de activiteiten in de wijk van deze organisaties. De wijk- en buurtverenigingen scoren het hoogst, met 17%. De activiteiten van Stichting MOOI zijn bij 13% bekend. Van de overige organisaties ligt de bekendheid van de activiteiten rond de vijf procent.



figuur 2.5 bekendheid met activiteiten in de wijk door verschillende organisaties (in procenten, meer antwoorden per respondent mogelijk, n = 1300)

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

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

(soort) organisatie	bekendheid activiteiten (aantal respondenten)	aantal beoordelingen	gemiddelde beoordeling (rapportcijfer)
wijk- / buurtverenigingen	224	108 (48%)	6,9
Stichting MOOI	164	103 (63%)	6,7
Stichting Piëzo	73	39 (53%)	7,1
Stichting Kwadraad	62	26 (41%)	6,2
Palet Welzijn	61	32 (52%)	7,3

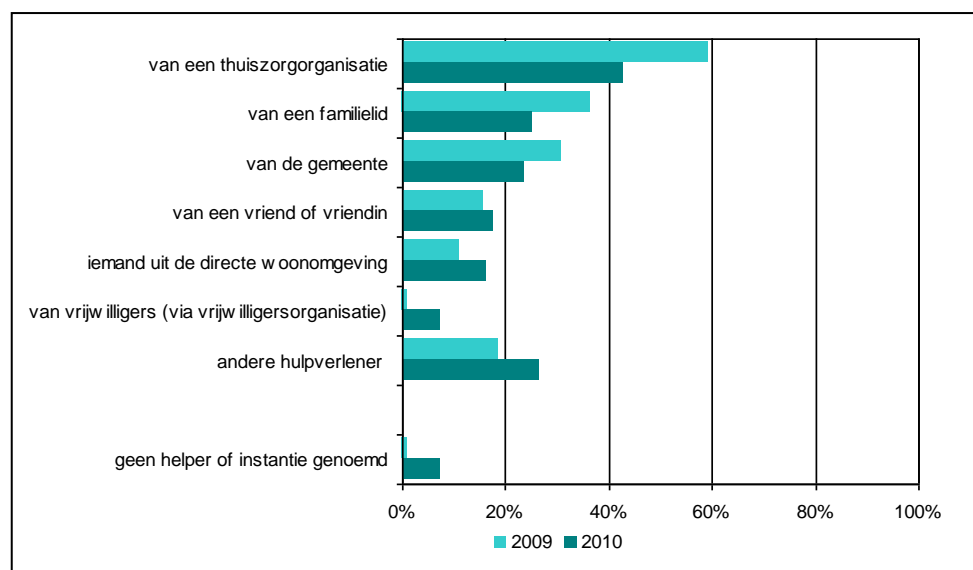
Het overzicht toont dat grofweg de helft van de respondenten die bekend zijn met de activiteiten van een organisatie daarover ook een beoordeling kan of wil geven. De gemiddelde beoordelingen, waarvan enkele op basis van maar weinig respondenten, variëren van een dikke zes tot een dikke zeven.

2.3 maatschappelijke ondersteuning

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

Ten eerste is gevraagd naar de behoefte aan, en het ontvangen van maatschappelijke ondersteuning. Van alle respondenten zegt 5% maatschappelijke ondersteuning te ontvangen (in 2008: 5%; in 2009: 7%). Daarnaast heeft, evenals in 2008 en 2009, 3% van de respondenten behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, zonder deze nog te ontvangen (tabel IV-28, p.70).

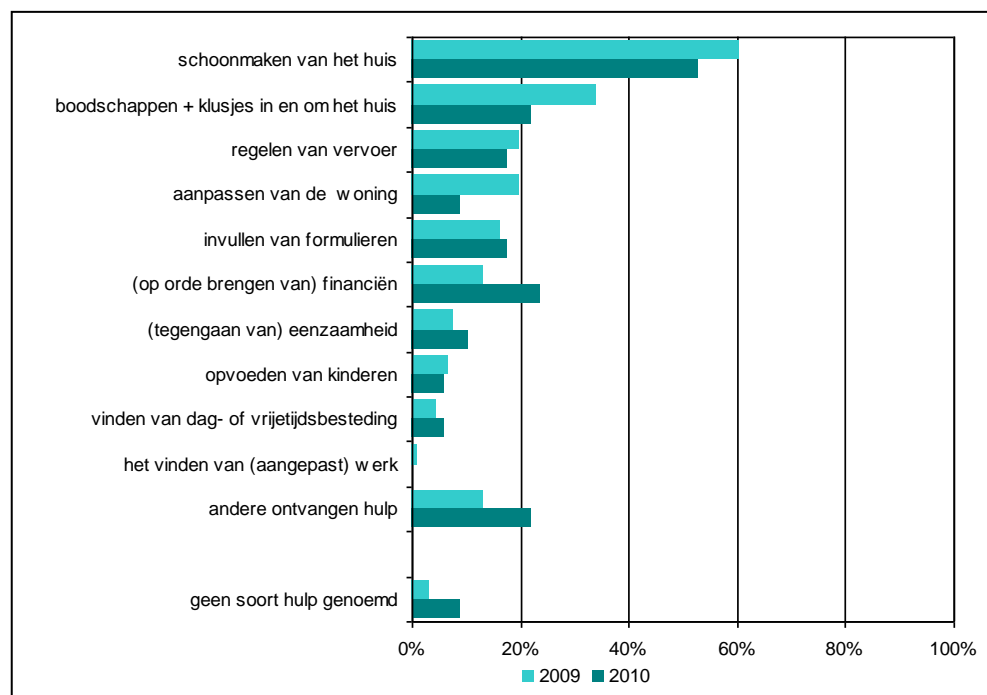
De 68 respondenten met maatschappelijke ondersteuning ontvangen deze ondersteuning vaak van een thuiszorgorganisatie: dat geldt voor 43% (zie figuur 2.6). Ook familieleden en de gemeente zijn voor deze (kleine) groep een belangrijke bron van hulp: dat geldt voor 25% respectievelijk 24%.



figuur 2.6 Personen en instanties waar respondenten maatschappelijke ondersteuning van ontvangen (in procenten, $n_{2009} = 91$ $n_{2010} = 68$; meer antwoorden per respondent mogelijk)

De aard van de ontvangen ondersteuning is weergegeven in figuur 2.7. *Schoonmaken* en *het op orde brengen van de financiën* zijn de belangrijkste activiteiten waarbij men ondersteuning ontvangt. De soms ogenschijnlijk grote verschillen met 2009 hoeven niet zoveel betekenis te hebben: het gaat over betrekkelijk weinig respondenten.

Degenen die maatschappelijke ondersteuning ontvangen achten deze merendeels voldoende (79%). 12% daarentegen acht de ontvangen hulp niet voldoende (tabel IV-31, p.72).

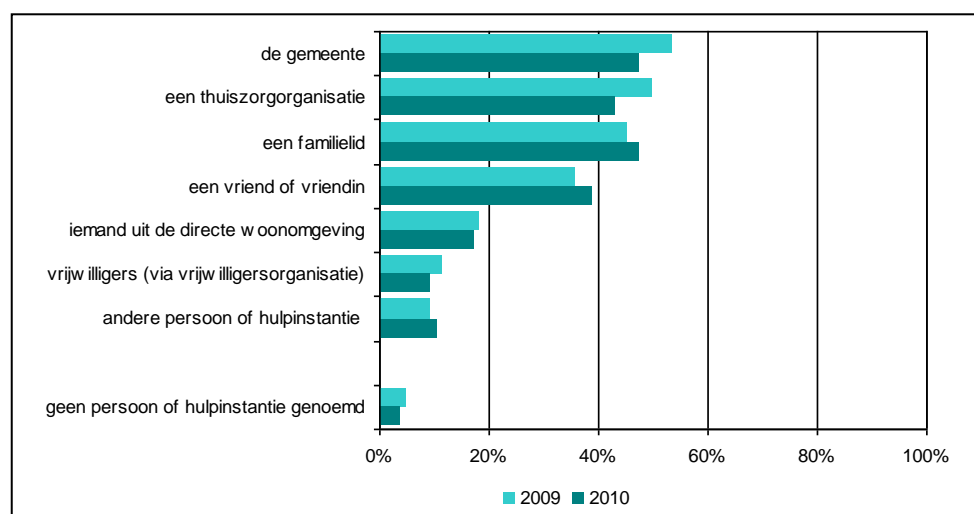


figuur 2.7 activiteiten waarbij men hulp ontvangt (in procenten, $n_{2009} = 91$; $n_{2010} = 68$; meer antwoorden per respondent mogelijk)

Aan degenen die nog geen hulp ontvangen, maar wel hulp zouden willen ontvangen (33 respondenten), en aan degenen die de ontvangen hulp onvoldoende achten (acht respondenten) is gevraagd bij welke activiteiten zij meer hulp zouden willen ontvangen. In totaal gaat het dus om 41 personen, 3,2% van de totale respons. Men kon meer dan één antwoord geven. Het schoonmaken van het huis en het op orde brengen van de financiën worden het meest genoemd: respectievelijk door twintig en door tien respondenten (tabel IV-32, p.72).

mogelijke aanspreekpunten voor hulpverlening

Aan alle respondenten is gevraagd of zij weten bij wie, of bij welke organisatie zij moeten zijn wanneer zij maatschappelijke ondersteuning nodig hebben. Figuur 2.8 toont de antwoorden voor 2009 en 2010. Officiële instanties worden het meest genoemd: de gemeente door 47%; de thuiszorg door 43%. Ook zouden velen dan een beroep op familie of vrienden doen.



figuur 2.8 organisatie of persoon bij wie de respondenten denken te moeten zijn bij behoefte aan (meer)maatschappelijke ondersteuning (in procenten, $n_{2009} = 1372$; $n_{2010} = 1300$; meer antwoorden per respondent mogelijk)

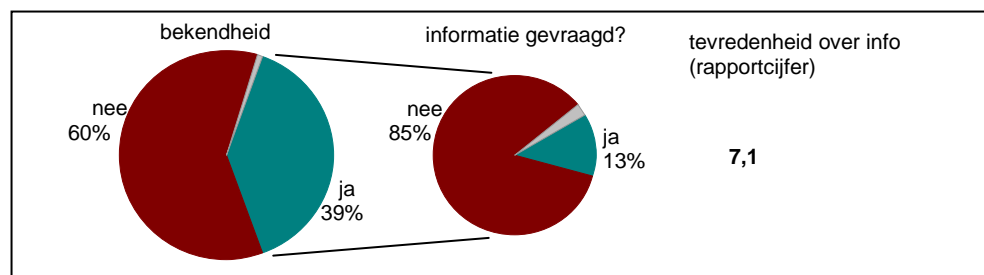
Bij de 135 antwoorden achter het label 'andere persoon of hulpinstantie' worden vaak de huisarts, het werk, de kerk en het maatschappelijk werk genoemd. Ook antwoordt men: 'hangt van de situatie af' of men weet het niet (zie p.72).

Wmo-loket

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

fysiek loket

Van alle respondenten heeft 39% gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis (figuur 2.9). Van hen heeft 13% in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête daar wel eens informatie opgevraagd, hetzij telefonisch, hetzij als bezoeker. De verstrekte informatie wordt door deze respondenten gemiddeld gewaardeerd met het rapportcijfer 7,1.



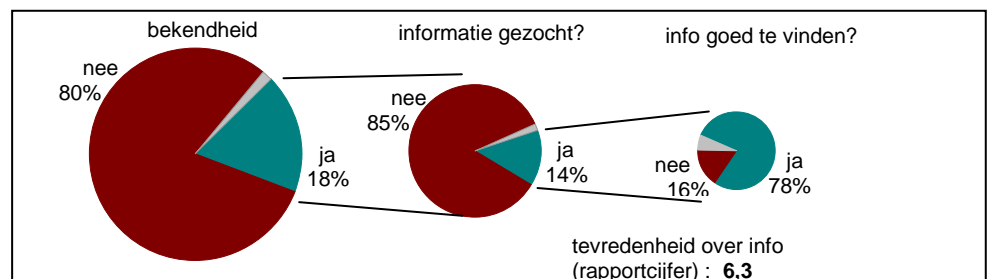
figuur 2.9 - bekendheid van het Wmo-loket in het stadhuis (in procenten, $n = 1300$)
 - in de afgelopen twaalf maanden informatie opgevraagd bij het Wmo-loket in het stadhuis? (in procenten, $n = 504$)
 - gemiddeld rapportcijfer voor de verstrekte info ($n = 65$)

In bijlage IV staat het overzicht van de onderwerpen waarover respondenten bij het Wmo-loket informatie hebben opgevraagd. De meeste vragen zijn gesteld over het regelen van vervoer en over het schoonmaken van het huis (p.74).

De rapportcijfers voor de verstrekte informatie kon men toelichten. Die vraag leverde overwegend positieve reacties op, voor onder meer de bejegening en de kwaliteit van de informatie. Een deel van de meer kritische reacties heeft betrekking op de afwijzing van een verzoek (p.75).

digitaal loket

Van alle respondenten heeft 18% gehoord van het digitale Wmo-loket (figuur 2.10). Van hen heeft 14% in de twaalf maanden voor de omnibusenquête informatie gezocht op het digitale loket. Van de 32 informatiezoekers menen er 25 (78%) dat de gezochte informatie goed te vinden is. De gevonden informatie krijgt van deze 32 respondenten - gemiddeld - het rapportcijfer 6,3. Korte toelichtingen bij het antwoord over vindbaarheid staan op p.76.



figuur 2.10 - bekendheid van het digitale Wmo-loket (in procenten, $n = 1300$)
 - wel eens informatie gezocht via het digitale Wmo-loket? (in procenten, $n = 233$)
 - was de info eenvoudig te vinden? (in procenten, $n = 32$)
 - gemiddeld rapportcijfer voor de verstrekte info ($n = 32$)

meetfactor Wmo-loket

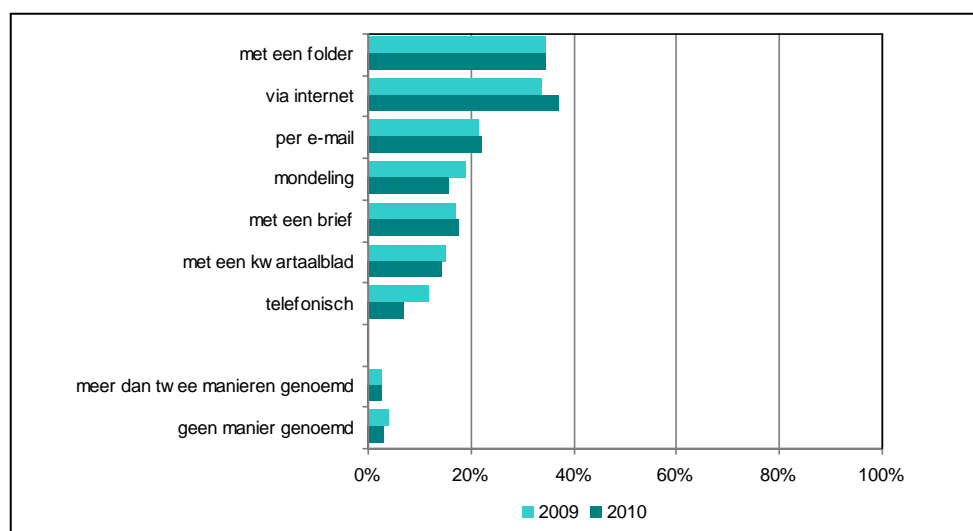
In de Programmabegroting 2011 - 2014 is een nieuwe meetfactor opgenomen: *Waardering klanten verstrekte informatie*. Deze moet nog nader worden ingevuld. Het ligt voor de hand om hiervoor het (naar aantallen respondenten gewogen) gemiddelde van de cijfers voor het fysieke en het digitale loket te nemen. Dat gemiddelde bedraagt in 2010 (nulmeting): 6,9.

wijkposten

Van alle respondenten heeft 4% wel eens bij een wijkpost informatie opgevraagd over maatschappelijke ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn of zorg (tabel IV-42, p.77). In 2008 en 2009 lag dat aantal eveneens rond de 4%.

communicatie over zorg en dienstverlening

Informatie over zorg en dienstverlening kan via verschillende kanalen worden verspreid, waarbij de ontvanger hetzij een passieve rol speelt (informatie wordt toegezonden), of een actieve rol (zelf vragen, zelf zoeken). Uit zeven mogelijkheden om dergelijke informatie te ontvangen mocht men er twee uitkiezen. Figuur 2.11 laat zien dat de respondenten geen mogelijkheden uitsluiten, maar er zijn wel verschillen. De minst gekozen communicatievorm (telefonisch contact) wordt gekozen door 7% van de respondenten. Internet (37%) en folders (35%) blijken, net als in 2009, de meest gewenste communicatievormen.



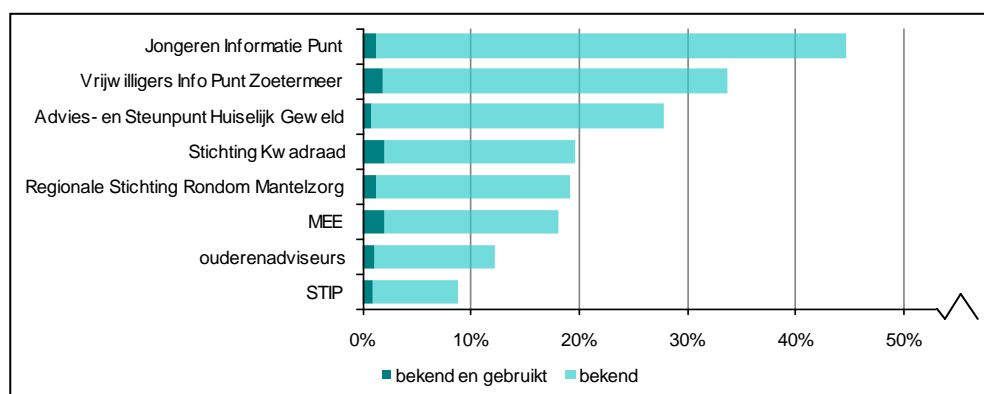
figuur 2.11 manieren waarop men bij voorkeur algemene informatie over zorg en dienstverlening zou willen ontvangen (in procenten, $n_{2009} = 1372$; $n_{2010} = 1300$, maximaal twee antwoorden per respondent)

bekendheid van organisaties

Aan alle respondenten is een lijstje voorgelegd van acht in Zoetermeer actieve organisaties die een belangrijke rol spelen binnen het werkveld van de Wmo. Gevraagd is naar de bekendheid van deze organisaties ("van de organisatie gehoord") en naar het gebruik in de afgelopen twaalf maanden van de door deze organisaties geboden dienstverlening. Figuur 2.12 toont de antwoorden, waarbij de organisaties zijn geordend naar bekendheid (afnemende volgorde).

- Het *Jongeren Informatie Punt (JIP)* geeft jongeren tussen 12 en 25 jaar informatie en advies over werk, school, drugs, geld, huisvesting, rechten en plichten, seks en vrije tijd, zowel digitaal als face-to-face. Het JIP is bekend bij 45% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 3% van de dienstverlening van het JIP gebruik gemaakt (een procent van alle respondenten).

- Het *Vrijwilligers Infopunt (VIP)* Zoetermeer brengt organisaties die vrijwilligerswerk aanbieden en (toekomstige) vrijwilligers bij elkaar. VIP Zoetermeer geeft informatie en advies, organiseert cursussen en verleent service aan vrijwilligersorganisaties. Het VIP is bekend bij 34% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 5% van de dienstverlening van het VIP gebruik gemaakt (2% van alle respondenten).
- Wie in Zoetermeer te maken heeft met huiselijk geweld kan terecht bij het *Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG)* Haaglanden. Het ASHG heeft een telefonische hulplijn die 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is. Het ASHG is bekend bij 28% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 2% van de dienstverlening van het ASHG gebruik gemaakt (iets meer dan een half procent van alle respondenten).
- De *Stichting Kwadraad* biedt in een kleine veertig Zuid-Hollandse gemeenten een pakket van maatschappelijke diensten op het terrein van psychosociale, materiële en sociaaljuridische hulp en dienstverlening. Kwadraad is bekend bij 20% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 10% van de dienstverlening van Kwadraad gebruik gemaakt (2% van alle respondenten).
- Bij de (regionale) *Stichting Rndom Mantelzorg* kunnen mantelzorgers terecht voor praktische vragen, advies en ondersteuning. Tevens bemiddelt de stichting bij het inzetten van vrijwilligers om de mantelzorgers tijdelijk te ontlasten. Deze stichting is bekend bij 19% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 6% gebruik gemaakt van de dienstverlening van de stichting (dat is 1% van alle respondenten).
- *MEE* biedt informatie, advies en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke, zintuiglijke of lichamelijke beperking, en aan mensen in hun omgeving. MEE is bekend bij 18% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 11% gebruik gemaakt van de dienstverlening van MEE (2% van alle respondenten).
- *Ouderenadviseurs* (van Vierstroom) adviseren en ondersteunen 55-plussers en hun mantelzorgers over wonen, welzijn, zorg en financiële zaken, zij bemiddelen voor hen bij het krijgen van de juiste hulp, en zij verwijzen hen met vragen door naar het juiste loket. De ouderenadviseurs zijn bekend bij 12% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 9% van de dienstverlening van ouderenadviseurs gebruik gemaakt (één procent van alle respondenten).
- Het *Steun- en Informatiepunt (STIP Zoetermeer)*, onderdeel van REAKT, is er voor GGZ-cliënten en direct betrokkenen die vragen hebben over de geestelijke gezondheidszorg, met betrekking tot zaken als dagbesteding en het persoonsgebonden budget. Het STIP is bekend bij 9% van de respondenten. Binnen deze groep heeft 10% van de dienstverlening van het STIP gebruik gemaakt (één procent van alle respondenten).

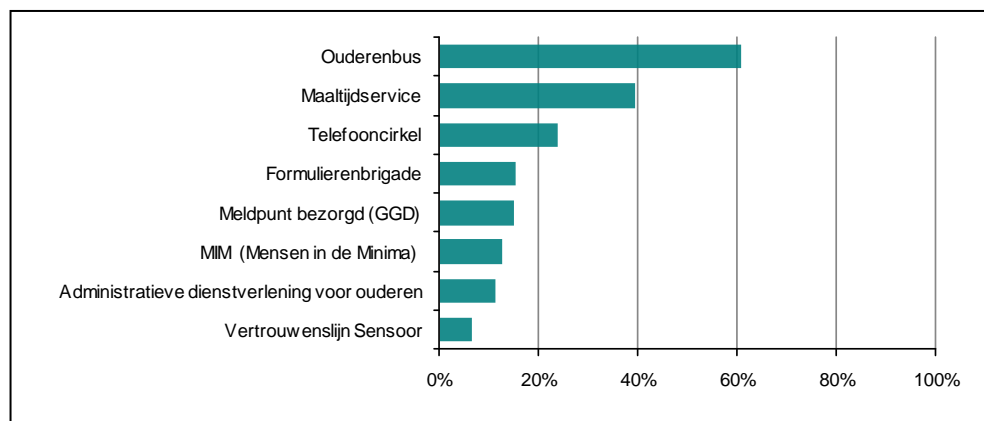


figuur 2.12 Zoetermeerse organisaties waarvan men gehoord heeft, en waarbij men in de afgelopen twaalf maanden van de geboden dienstverlening gebruik gemaakt heeft (in procenten, $n = 1300$, meer antwoorden mogelijk)

bekendheid van diensten

Over nog eens acht diensten die aan Zoetermeerders ter beschikking staan is de respondenten gevraagd naar hun bekendheid ermee. Figuur 2.13 toont de antwoorden, wederom geordend van hoog naar laag.

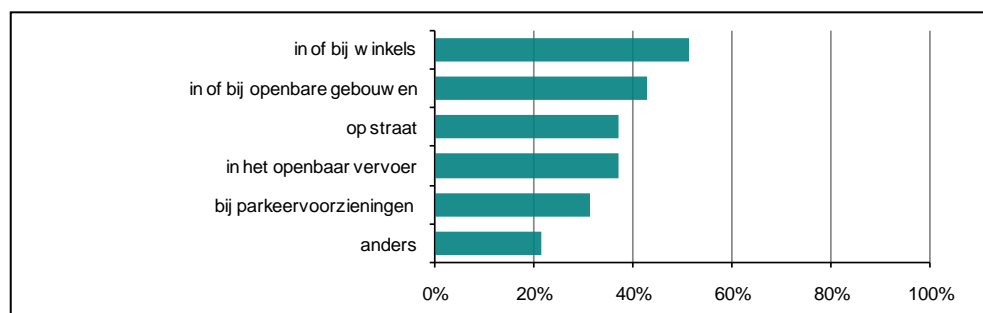
- In Zoetermeer rijdt, naast het gewone openbaar vervoer, op twee vaste lijnen de *Ouderenbus*. Deze Ouderenbus is toegankelijk voor ouderen en personen met een mobiliteitshandicap. De ouderenbus is bekend bij 61% van de respondenten.
- De *Maaltijdservice*, verzorgd door Palet Welzijn, is er voor inwoners van Zoetermeer die niet zelf kunnen of willen koken en problemen hebben met het boodschappen doen. De maaltijdservice is bekend bij 40% van de respondenten.
- Een *telefooncirkel* bestaat uit ongeveer vijf deelnemers. De cirkel start en eindigt iedere morgen bij een telefonist van Palet Welzijn. Iedere deelnemer belt de volgende in de cirkel om te informeren of alles goed is. 24% van de respondenten heeft gehoord van de telefooncirkels.
- De *formulierenbrigade* helpt mensen die daar moeite mee hebben om formulieren in te vullen. De formulierenbrigade is bekend bij 15% van de respondenten.
- Wanneer men zich over iemand bezorgd maakt, in verband met problemen rond verslaving, vervuiling, verwaarlozing of eenzaamheid, kan men daarover contact opnemen of advies vragen bij het *Meldpunt Bezorgd* van de GGD. Dit meldpunt is bekend bij 15% van de respondenten.
- De Stichting *Mensen in de Minima* is een vrijwilligersorganisatie die belangen behartigt van mensen met een minimum inkomen (zoals bijstand, WW, WAO/WIA, AOW) en hen helpt met problemen op financieel gebied. MIM is bekend bij 13% van de respondenten.
- *Administratieve dienstverlening voor ouderen* is een dienst van Palet Welzijn, gericht op personen die problemen hebben om hun administratie op orde te houden. Deze dienst is bekend bij 11% van de respondenten.
- *Sensor* is een vertrouwenslijn (telefoon en chat) voor de regio Haaglanden, die informatie en ondersteuning biedt op emotioneel gebied. Sensor is bekend bij 6% van de respondenten.



figuur 2.13 Zoetermeerse diensten waarvan men gehoord heeft (in procenten, $n = 1300$, meer antwoorden mogelijk)

2.4 toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen

Van alle respondenten zegt 5% wel eens problemen te ondervinden met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen. Aan deze 70 respondenten is gevraagd dit antwoord nader te specificeren naar type gebouw of voorziening. Bij de onderscheiden typen gebouwen of voorzieningen blijkt het aantal respondenten dat problemen ondervindt telkens in dezelfde orde van grootte te liggen: dat varieert van 31% tot 51% (fig. 2.14).



figuur 2.14 plaatsen binnen Zoetermeer waar respondenten problemen ondervinden met toegankelijkheid (in procenten van het totaal aantal respondenten dat problemen ondervindt met toegankelijkheid, $n = 70$, meer antwoorden mogelijk)

Uit de toelichtingen op deze antwoorden blijkt dat met name liften, trappen en roltrappen obstakels kunnen vormen. Ook worden enkele opmerkingen gemaakt over te krappe doorgangen (voor rolstoel, rollator of kinderwagen) en over slechte bestrating (p.79).

meldpunt toegankelijkheid

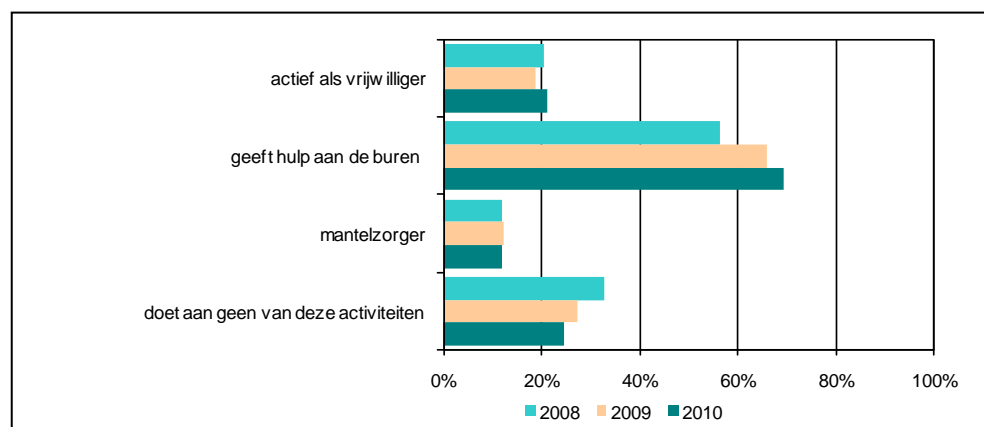
Het Zoetermeerse *meldpunt toegankelijkheid* is bereikbaar via de gemeentelijke website. Men kan hier aangeven dat een gebouw of openbaar gebied niet toegankelijk genoeg is. In de praktijk is het één van de keuzeopties op het algemene digitale meldingen- en klachtenformulier. Het meldpunt is daarnaast ook telefonisch bereikbaar: via 14 079, het algemene nummer. Van alle respondenten heeft 10% wel eens van dit meldpunt gehoord (tabel IV-49, p.80).

2.5 vrijwilligerswerk, burenhulp, mantelzorg

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

Onder *burenhulp* wordt in dit onderzoek verstaan: de praktische hulp die burens elkaar onderling geven: bijvoorbeeld het verzorgen van planten en dieren tijdens de vakantie, klussen in huis en tuin, opvangen van kinderen na schooltijd.

Mantelzorg is de zorg voor een (chronisch) zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners: zij geven zorg vanuit een persoonlijke band met de verzorgde persoon. Mantelzorg is niet de alledaagse zorg, zoals de zorg voor een gezond kind. De zorg is vaak langdurig en intensief.



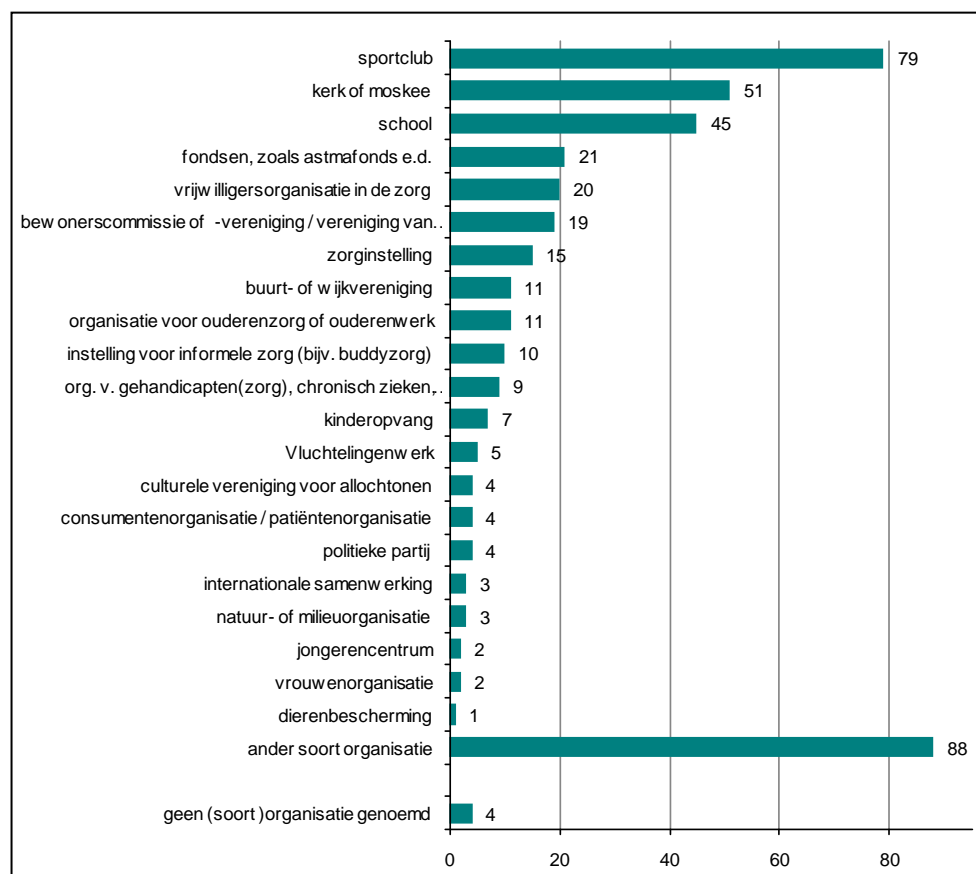
figuur 2.15 respondenten die actief zijn als vrijwilliger, die actief zijn als mantelzorger of die hulp geven aan hun burens (in procenten, $n_{2008} = 1390$; $n_{2009} = 1372$; $n_{2010} = 1300$; meer dan één mogelijkheid per respondent)

Figuur 2.15 laat zien hoeveel respondenten van zichzelf vinden dat zij aan één (of meer) van de omschreven vormen van hulpverlening doen. Ruim één op de vijf respondenten is actief als vrijwilliger. 69% helpt zijn of haar burens. 12% noemt zichzelf mantelzorger. De cijfers van 2008 en 2009 laten een vergelijkbaar beeld zien. Burenhulp scoorde in 2008 iets lager, mogelijk doordat de vragenlijst toen nog niet de bovenstaande omschrijving van burenhulp bevatte. Hieronder wordt nader ingegaan op vrijwilligerswerk en mantelzorg. De vraag over burenhulp wordt niet verder uitgediept.

vrijwilligerswerk

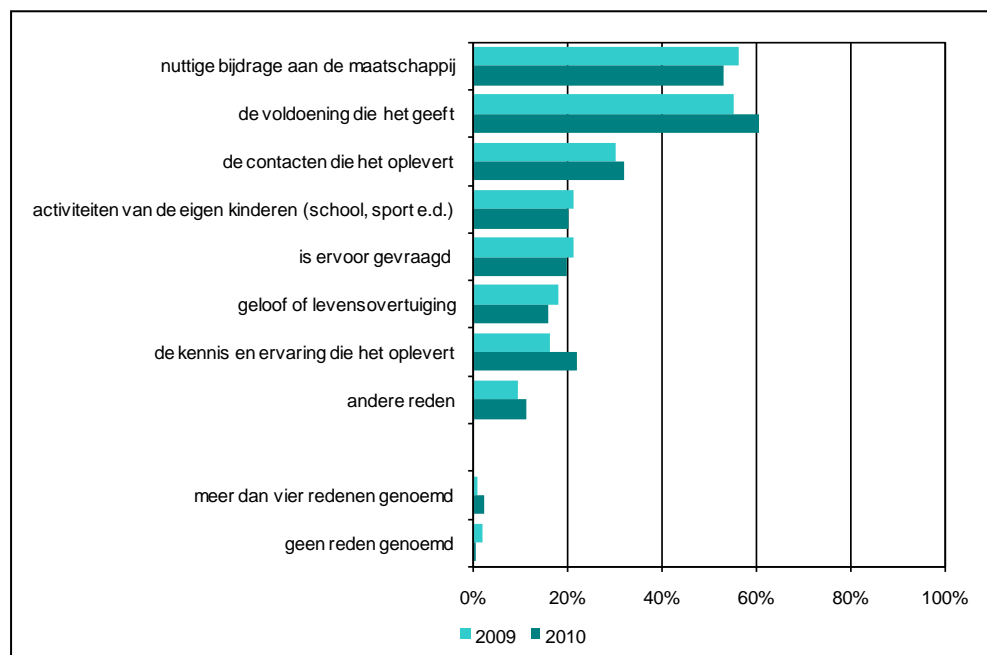
Aan de 277 personen die antwoorden dat zij vrijwilligerswerk verrichten is een aantal soorten van organisaties voorgelegd, met de vraag om aan te geven bij welk type organisatie men actief is (figuur 2.16).

Vrijwilligers noemen gemiddeld ongeveer 1,5 organisatie per persoon (dat was in de twee voorgaande jaren 1,4). Het meest wordt de *sportclub* genoemd (79 maal), gevolgd door *kerk of moskee* (51 maal) en *school* (45 maal). 88 respondenten formuleren zelf een antwoord, omdat zij het voor hen geldende antwoord niet in de lijst hebben zien staan. Deze antwoorden lopen sterk uiteen (zie p.81).



figuur 2.16 Soort organisatie waarvoor respondenten vrijwilligerswerk doen (absolute aantallen, $n = 277$; meer dan één antwoord per persoon mogelijk)

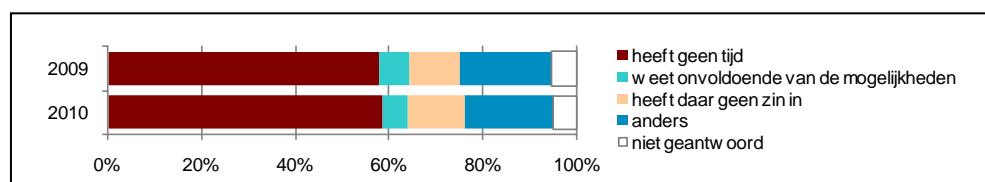
Figuur 2.17 laat zien welke redenen actieve vrijwilligers hebben om hun vrijwilligerswerk te verrichten. Twee redenen springen er duidelijk uit: *de voldoening die het oplevert* (genoemd door 61% van de 277 vrijwilligers) en *een nuttige bijdrage aan de maatschappij leveren* (genoemd door 53%). Daarmee bevestigt de omnibussenquête van 2010 het resultaat uit 2009.



figuur 2.17 Redenen om vrijwilligerswerk te doen (in procenten, $n_{2009} = 255$; $n_{2010} = 277$, meer antwoorden per respondent mogelijk)

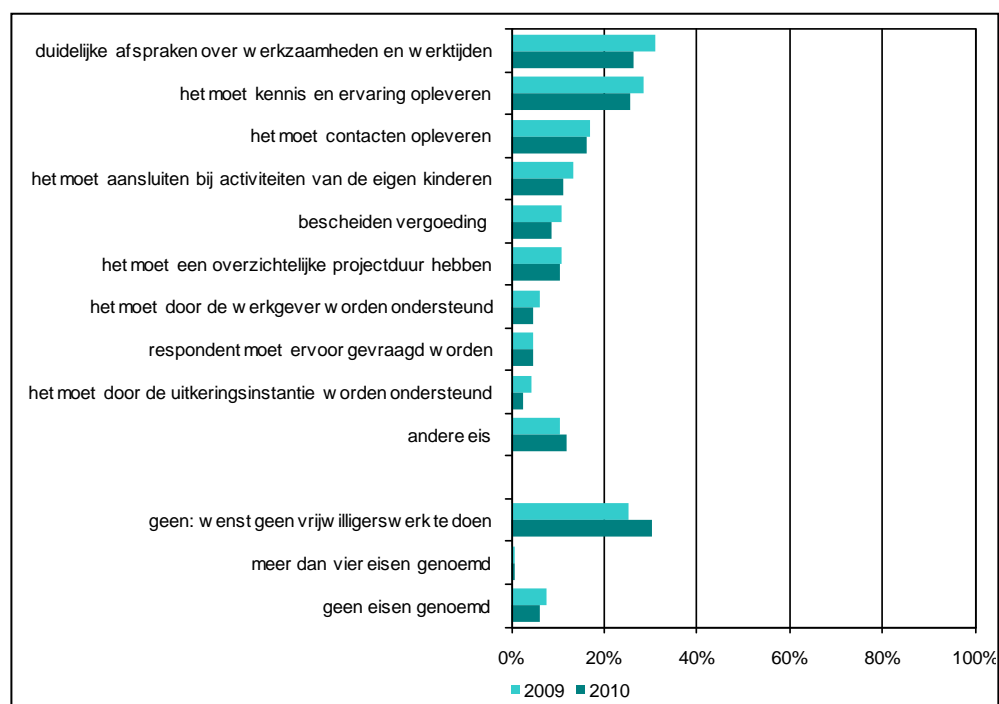
niet-vrijwilligers

Aan de niet-vrijwilligers onder de respondenten is gevraagd naar de voor hen belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen. Van de aangeboden antwoordmogelijkheden wordt door de niet-vrijwilligers 'geen tijd' het meest genoemd. De antwoorden uit 2010 wijken niet af van die uit 2009 (figuur 2.18). Een groot aantal niet-vrijwilligers (19%) heeft het antwoord *anders, namelijk...* aangevinkt. In tabel IV-53 (p.83) staan, voor zover mogelijk in rubrieken ondergebracht, de nadere specificaties van dit antwoord. Veel van deze respondenten noemen hun hoge leeftijd, een ziekte of een handicap als reden om geen vrijwilligerswerk te verrichten.



figuur 2.18 Belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen (in procenten, $n_{2009} = 1095$; $n_{2010} = 1008$)

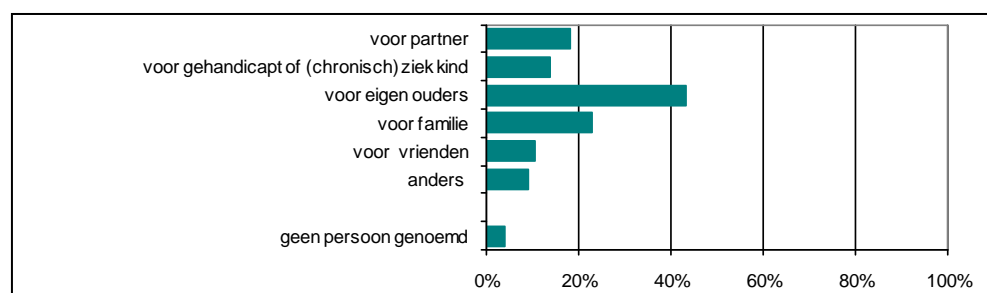
Aan de niet-vrijwilligers is tevens gevraagd welke eisen zij aan vrijwilligerswerk zouden stellen, aangenomen dat zij tijd en gelegenheid hebben om zulk werk te verrichten. Figuur 2.19 geeft een overzicht van deze eisen, in 2009 en 2010. De belangrijkste eis in beide jaren: er moeten duidelijke afspraken zijn over werkzaamheden en werktijden. Een bijna net zo veel gekozen antwoord: de werkzaamheden moeten kennis en ervaring opleveren. Ook het sociale aspect wordt door veel respondenten genoemd. Tot slot: 30% wenst hoe dan ook geen vrijwilligerswerk te doen. In 2009 was dat 25%.



figuur 2.19 eisen die niet-vrijwilligers stellen aan de werkzaamheden, in het geval zij vrijwilligerswerk zouden gaan doen (in procenten, $n_{2009} = 1095$, $n_{2010} = 1008$; maximaal vier eisen per respondent)

mantelzorg

Het geven van mantelzorg doet in het algemeen een zwaarder beroep op de hulpgever dan vrijwilligerswerk en gewone burenhulp. Van de respondenten noemen er 155 zichzelf mantelzorger. Dat is zo'n 12%, ongeveer evenveel als in voorgaande jaren. Van deze 155 mantelzorgers verricht 56% deze zorg meerdere malen per week of zelfs meerdere malen per dag. Mantelzorg is primair gericht op de familieleden en de eigen partner. De ouders van de respondenten vormen, met 43%, de grootste groep waarvoor wordt gezorgd (zie figuur 2.20).

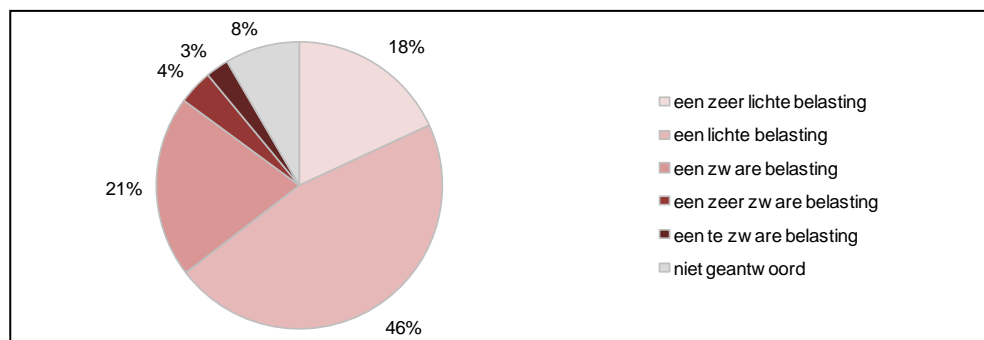


figuur 2.20 relatie tussen de mantelzorger en de ontvanger van mantelzorg (in procenten, meer antwoorden per respondent mogelijk, $n = 155$)

belasting van mantelzorgers

Het merendeel van de mantelzorgers kan de zorg zelf goed aan. Dat blijkt uit figuur 2.21. Ruim een kwart van de mantelzorgers zegt echter de belasting zwaar te vinden; 3% binnen dat kwart acht de belasting zelfs te zwaar.

Uit de toelichtingen, met name bij mantelzorgers die spreken van een lichte belasting, blijkt dat er wel aanleiding is voor een kanttekening. Een aantal beschrijvingen doet vermoeden dat het zorgen ook deze mantelzorgers veel tijd en inspanning kost, en voor hen een fysieke of emotionele belasting kan betekenen. Het plichtsbesef wint het dan vaak van deze bezwaren (zie p.87).



figuur 2.21 belasting die mantelzorgers ervaren bij hun zorgtaken (in procenten, $n = 155$)

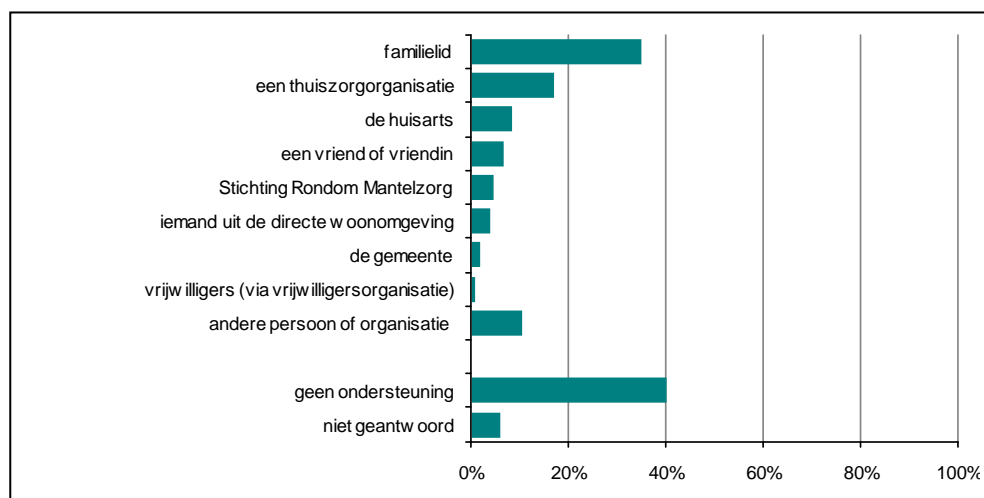
ondersteuning van mantelzorgers

Gevraagd naar de personen en organisaties die hen bij de zorgtaken ondersteunen geeft 40% van de mantelzorgers aan dat zij géén steun ontvangen. 54% maakt melding van één of meer ondersteunende personen of instanties. Figuur 2.22 geeft een overzicht van deze personen en instanties.

In 2009 waren de cijfers van vergelijkbare grootte: (36% ontving geen steun; 60% vermeldde toen één of meer ondersteunende personen of instanties).

Van alle mantelzorgers onder de respondenten voelt 60% zich voldoende ondersteund; 28% voelt zich niet voldoende ondersteund (tabel IV-61, p.89).

In 2009 waren deze cijfers hieraan nagenoeg gelijk: 60% voldoende ondersteund, 25% onvoldoende.



figuur 2.22 personen en organisaties die mantelzorgers ondersteunen (in procenten, meer antwoorden per respondent mogelijk, $n = 155$)

2.6 jongeren; jeugdvoorzieningen

Er zijn vragen over jongeren en jeugdvoorzieningen gesteld aan degenen die aangeven kinderen te hebben die jonger zijn dan 24 jaar (567 respondenten), of die zelf jonger zijn dan 24 jaar en geen kinderen hebben (83 respondenten).¹ Jongeren (18 - 24 jaar) die zelf kinderen hebben zijn in de enquête dus aangesproken in hun rol van ouder, niet in hun rol van jongere. Dat geldt voor vijf respondenten (zie tabel 2.2).

¹

In incidentele gevallen leveren vraag 63 (of men jonger is dan 24 jaar) en vraag 94 (leeftijd) strijdige antwoorden op. Hier is dan uitgegaan van het antwoord op vraag 63.

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

leeftijd respondent	is men (pleeg)ouder van kinderen jonger dan 24 jaar?		totaal
	ja	nee / onbekend	
18 tot 24 jaar	5	83	88
24 jaar of ouder / leeftijd onbekend	562	650	1212
totaal	567	733	1300

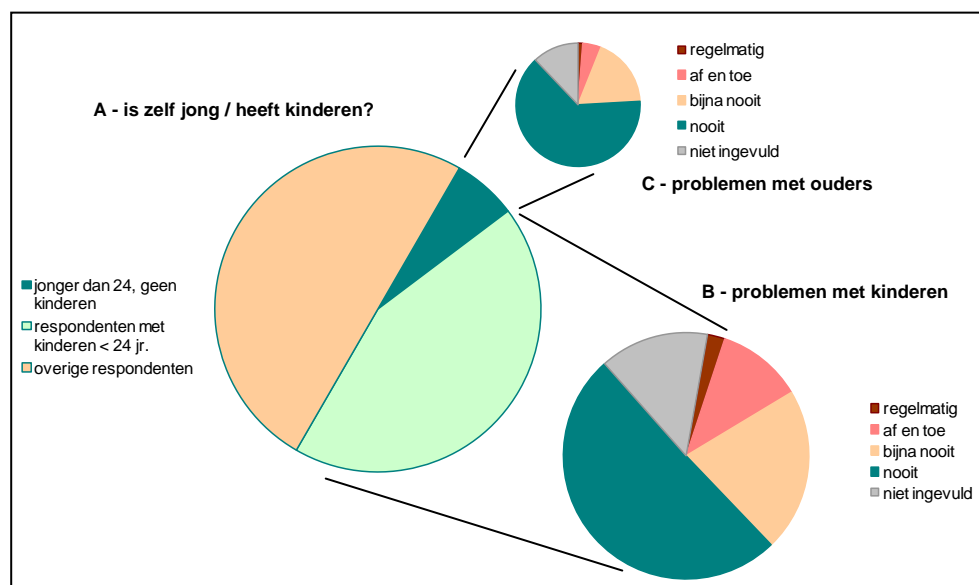
De leeftijden van de kinderen van de 567 ouders in de respons zijn evenwichtig verdeeld over een vijftal klassen: de omvang van die klassen varieert van 22% ouders met kinderen in de leeftijdscategorie 0 t/m 4 jaar tot 32% ouders met kinderen van 15 t/m 19 jaar. Uiteraard kunnen respondenten kinderen in meerdere leeftijdscategorieën hebben (tabel IV-64, p. 90).

opvoedingsvragen; problemen tussen generaties

Het merendeel van de ouders (67%) zit wel eens met opvoedingsvragen (in 2008: 57%; in 2009 62%). Een minderheid binnen deze groep (4%) zegt *regelmatig* met opvoedingsvragen te zitten (in 2008: 35%; in 2009: 27%). Hoewel in 2009 het percentage met problemen significant hoger is dan in 2008, en dat percentage in 2010 nog iets hoger uitpakt, kan nog niet van een tendens worden gesproken.

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

Uit figuur 2.23 blijkt dat ouders en jongeren redelijk eensgezind zijn over de frequentie waarin problemen voorkomen: *nooit* en *bijna nooit* zijn samen goed voor respectievelijk 72% (ouders) en 82% (jongeren). *Regelmatig* en *af en toe* zijn goed voor 12% (ouders), respectievelijk 6% (jongeren). Bij jongeren gaat het om lage absolute aantallen.



figuur 2.23. A. verdeling van respondenten in de categorieën ouders, jongeren, en overigen (n = 1300)
 B. het vóórkomen van problemen met kinderen (n = 567)
 C. het vóórkomen van problemen met ouders of pleegouders (n = 83)

Aan degenen die aangeven dat er regelmatig of af en toe problemen zijn tussen de generaties (82 respondenten) is gevraagd of zij ondersteuning krijgen om tot een oplossing te komen, en zo ja, wat voor ondersteuning dat is (tabel IV-69, p.91).

- 26% van hen (21 personen) krijgt vooral ondersteuning uit de eigen omgeving;
 - 29% (24 personen) krijgt vooral ondersteuning van een instantie;
 - 30% (25 personen) heeft geen behoefte aan ondersteuning;
 - drie respondenten hebben wel behoefte aan steun, maar krijgen die niet.
- Negen respondenten hebben de vraag niet beantwoord.

Tabel 2.3 suggereert dat hulpinstanties minder succesvol zijn in het (snel) oplossen van problemen dan de betrokkenen zelf en hun sociale omgeving. Uiteraard kunnen verschillen in de complexiteit of in de zwaarte van de op te lossen problemen daarbij ook een rol spelen. De toelichtingen op p.92 e.v. wijzen in de richting van dat laatste.

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

	na beroep op omgeving	na beroep op instantie	door eigen inzet
probleem snel opgelost	16 76%	6 25%	17 61%
probleem niet snel opgelost	3 14%	12 50%	7 25%
niet ingevuld	2 10%	6 25%	4 14%
totaal	21 100%	24 100%	28 100%

2.7 levensstijl

Nieuw in de Wmo-enquête is het onderwerp 'gezonde levensstijl'. In dit vragenblok wordt nagegaan in hoeverre de wil bestaat om ongezonde leefgewoonten af te zweren of daarin te minderen. Daarnaast wordt - in aansluiting op de vorige paragraaf - nagegaan in hoeverre ouders in de opvoeding aandacht besteden aan een gezonde levensstijl.

levensstijl in de opvoeding

Een vraag over opvoeding en levensstijl is gesteld aan alle 567 ouders met kinderen tot 24 jaar. Daarbij wordt gevraagd naar aandacht in de opvoeding voor vijf thema's:

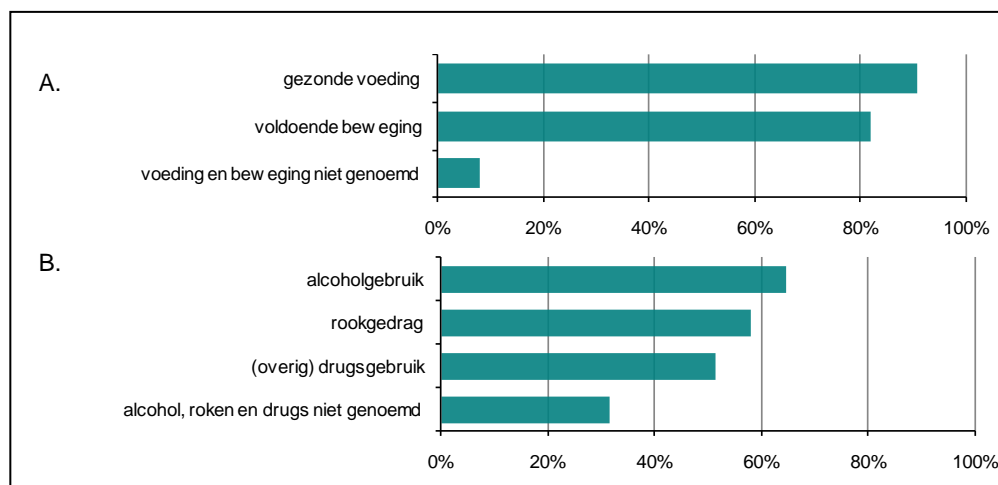
- gezonde voeding;
- voldoende beweging;
- alcoholgebruik;
- rookgedrag;
- (overig) drugsgebruik.

Tabel IV-65 (p.90) geeft een algemeen overzicht, waarin nog geen onderscheid gemaakt wordt naar de leeftijdsgroepen waar de kinderen toe behoren. Uit dit overzicht blijkt dat, van de vijf thema's, de thema's *voeding* en *beweging* de meeste aandacht krijgen in de opvoeding (met respectievelijk 81% en 72%).

Hieronder (figuur 2-24) wordt op dezelfde vragen iets specifiek ingegaan.

De ouders die alleen maar kinderen hebben in de oudste leeftijdsgroep (20 t/m 23 jaar) worden buiten beschouwing gelaten, vanuit de aanname dat deze jongvolwassenen voor een groot deel zelfstandig zijn.

Ouders die alleen kinderen hebben in de jongste twee groepen (0 t/m 9 jaar) worden buiten beschouwing gelaten wanneer het gaat over alcohol, roken en overige drugs.



figuur 2.24. A. aandacht in de opvoeding door ouders van kinderen van **nul t/m 19 jaar**, voor gezonde voeding en voldoende beweging (in procenten, $n = 428$).
B. aandacht in de opvoeding door ouders van kinderen tussen van **10 t/m 19 jaar**, voor alcoholgebruik, rookgedrag en het gebruik van overige drugs (in procenten, $n = 266$).

De figuur illustreert dat voeding en beweging de aandacht hebben van zeer veel ouders. De aandacht voor drank, roken en andere drugs bij de ouders van 10- t/m 19-jarigen is wat kleiner: respectievelijk 65, 58 en 52%. En 32% van de betrokken ouders heeft geen van deze items aangekruist.

eigen levensstijl - alcohol

Een inleidende vraag (vraag 74) over de eigen levensstijl is beantwoord door 1271 personen (zij vulden op een lijst van 17 items ten minste één antwoord in). Over het alcoholgebruik van deze groep is met redelijke zekerheid het volgende te zeggen:

- ten minste 1030 respondenten (81%) drinken niet of matig;
- ten minste 54 respondenten (4%) drinken meer dan twee glazen per dag.

Verder is het waarschijnlijk dat een groot deel van de 187 respondenten van wie het alcoholgebruik onbekend is (15%), bestaat uit personen die meer dan twee glazen per dag drinken.¹ Ter vergelijking: in de GGD-regio Zuid-Holland West, waar Zoetermeer toe behoort, bedraagt het aandeel zware drinkers in de periode 2005-2008 16,8%.²

Van de 660 respondenten van wie met zekerheid bekend is dat zij alcohol gebruiken geven er 66 (10%) aan dat zij het alcoholgebruik willen matigen (zie tabel 2-4).

tabel 2.4 alcoholgebruik; de wil om het alcoholgebruik te matigen; reflectie over alcoholgebruik.

	drinkt niet	drinkt ≤ 2 glazen per dag)	drinkt > 2 glazen per dag	alcohol- gebruik onbekend	totaal
totaal	424	606	54	187	1271
wil stoppen en/of matigen		27	39	-	66
daarvan: wil stoppen		4	6	-	10
denkt weinig na over alcoholgebruik		38	16	-	54

¹ Indien dit deel van het Wmo-onderzoek wordt herhaald zal een vraagonderdeel worden ingevoegd om over het drankgebruik meer helderheid te verkrijgen. Dat geldt ook voor de items *roken* en *overig drugsgebruik*.

² bron: RIVM, Nationale Atlas Volksgezondheid 2010. Tot de zware drinkers worden gerekend: mannen (≥ 12 jaar) die drie glazen of meer per dag drinken en vrouwen (≥ 12 jaar) die twee glazen of meer per dag drinken.

Slechts vier respondenten (van wie bekend is dat zij niet behoren tot de niet-drinkers of de matige drinkers) zeggen in de afgelopen twaalf maanden hulp te hebben gezocht op het gebied van alcoholgebruik (zie tabel IV-78, p.94).

eigen levensstijl - roken

Over het rookgedrag van 1271 respondenten is het volgende te zeggen:

- ten minste 926 respondenten (73%) roken niet;
- ten minste 186 respondenten (15%) roken wel.

Verder zal waarschijnlijk een groot deel van de 159 respondenten van wie het rookgedrag onbekend is (12,5%), bestaan uit rokers. Ter vergelijking: in de GGD-regio Zuid-Holland West bedraagt het aandeel rokers onder personen van twaalf jaar of ouder in de periode 2005-2008 24,5%.

tabel 2.5 *rookgedrag; de wil om het roken te matigen; reflectie over rookgedrag.*

	rookt niet	rookt wel	rookgedrag onbekend	totaal
totaal	926	186	159	1271
wil stoppen en/of matigen		161	-	
daarvan: wil stoppen		106	-	
denkt weinig na over rookgedrag		35	-	

161 rokers geven te kennen dat zij willen stoppen met roken en/of hun rookgedrag willen matigen. Dat is ruim 12% van de totale respons.

22 respondenten (bijna 2% van de totale respons) hebben in de afgelopen twaalf maanden hulp gezocht in verband met een rookprobleem (tabel IV-78). Vier van hen rekenen zichzelf op het moment van de enquête tot de niet-rokers.

eigen levensstijl - overige drugs

Over het overig drugsgebruik van 1271 respondenten is het volgende te zeggen:

- 1011 respondenten (80%) gebruiken geen drugs (zoals cannabis, paddo's en harddrugs);
- ten minste elf respondenten gebruiken wel drugs.

Van 249 respondenten is het eventuele drugsgebruik niet bekend. Kennelijk is de vraagstelling over dit onderwerp onvoldoende effectief geweest (zie voetnoot 1, vorige pagina).

tabel 2.6 *overig drugsgebruik; de wil om het drugsgebruik te matigen; reflectie over drugsgebruik.*

	gebruikt geen drugs	gebruikt drugs	drugsgebruik onbekend	totaal
totaal	1011	11	249	1271
wil stoppen en/of matigen		6	-	
daarvan: wil stoppen		3	-	
denkt weinig na over drugsgebruik		7	-	

Van alle respondenten zeggen er zes (0,5%) dat zij in het afgelopen jaar hulp hebben gezocht op het gebied van drugsgebruik (tabel IV-78). Twee van hen behoren op het moment van de enquête tot de niet-gebruikers.

eigen levensstijl - gezonde voeding

Van alle respondenten zegt 81% te streven naar een gezond voedingspatroon; 4% houdt zich hier niet zo mee bezig. De overigen hebben geen van beide stellingen over het voedingspatroon aangekruist (zie tabel IV-76, p.94).

Van alle respondenten hebben er in de afgelopen twaalf maanden 71 hulp gezocht op het gebied van gezonde voeding. Dat is ruim 5% (tabel IV-78).

eigen levensstijl - voldoende beweging

Van alle respondenten zegt 76% te streven naar voldoende beweging; 5% houdt zich hier niet zo mee bezig. De overigen hebben geen van beide stellingen over voldoende beweging aangekruist (zie tabel IV-77, p.94).

Van alle respondenten hebben er in de afgelopen twaalf maanden vijftig hulp gezocht op het gebied van voldoende beweging. Dat is 4% (tabel IV-78).

organisaties waarbij men hulp gezocht heeft

Aan de in totaal 120 respondenten (92% van de respons) die aangeven dat zij hulp gezocht hebben op het gebied van voeding, beweging, alcohol, roken of drugs, is gevraagd naar de instantie waar zij deze hulp vroegen. In de meeste gevallen gaat het om hulp in verband met het voedingspatroon of beweging. Tabel IV-79 (p.95) toont de antwoorden Naast de Vierstroom, die wordt genoemd door 18

respondenten (15% van de hulpvragers) geven veel respondenten antwoorden die vallen onder het kopje "anders": vaak genoemd worden de diëtist, de huisarts en de sportschool.

2.8 psychische gezondheid

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

psychische klachten en stabiliteit

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

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

Deze vragen zijn, afgezien van de vraag naar geluksgevoel, die in 2009 voor het eerst is gesteld, nagenoeg gelijk aan vragen zoals die in de omnibusenquêtes van 2006 en 2008 zijn gesteld.

De reacties in de verschillende jaren op de vragen met een negatieve strekking (a, b en f) worden onderling vergeleken in tabel 2.7. Reacties op vragen met een positieve strekking (c, d en e) worden vergeleken in tabel 2.8.

tabel 2.7 *psychische klachten bij de respondent in de vier weken voorafgaand aan de omnibus-enquête, in 2006 en 2008 t/m 2010 (in procenten)*

	a. erg zenuwachtig				b. in de put, niets kon respondent opvrolijken				f. somber en neerslachtig			
	2006	2008	2009	2010	2006	2008	2009	2010	2006	2008	2009	2010
altijd	0,9	0,7	0,7	0,5	0,5	0,4	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,5
meestal	1,2	1,7	1,8	1,8	0,2	1,2	1,2	0,8	1,4	1,4	1,5	1,5
vaak	4,5	4,3	5,5	5,4	2,0	1,8	3,0	3,2	2,9	3,5	4,8	3,9
soms	22,2	21,1	22,6	21,2	7,7	7,8	9,9	9,7	17,7	15,3	19,1	17,5
zelden	32,7	33,5	31,7	31,2	16,9	17,1	19,8	18,3	30,9	30,6	34,7	33,3
nooit	35,4	34,5	33,6	37,0	68,8	67,3	61,2	64,7	43,3	44,2	34,7	40,2
ng	3,2	4,2	4,1	2,9	3,8	4,4	4,6	2,8	3,4	4,5	4,6	3,2

n₂₀₀₆ = 1370; n₂₀₀₈ = 1390, n₂₀₀₉ = 1372, n₂₀₁₀ = 1300

tabel 2.8 *stabiliteit, energie en geluksgevoel in de vier weken voorafgaand aan de omnibusenquête, in 2006 en 2008 t/m 2010 (in procenten)*

	c. kalm en rustig				d. veel energie				e. een gelukkig mens			
	2006	2008	2009	2010	2006	2008	2009	2010	2006	2008	2009	2010
altijd	11,5	13,6	12,6	12,3	7,4	8,8	7,6	9,4	-	-	18,0	18,3
meestal	44,0	43,5	39,2	40,8	28,7	29,9	27,0	28,0	-	-	34,3	37,5
vaak	24,3	22,7	26,3	26,7	29,9	28,0	29,4	31,7	-	-	24,3	24,2
soms	11,1	11,6	11,8	11,0	22,3	20,6	20,3	18,9	-	-	13,6	12,0
zelden	3,8	2,6	3,1	3,8	5,0	5,9	8,2	6,2	-	-	2,8	3,5
nooit	1,5	1,4	2,0	2,0	3,1	2,5	2,8	2,6	-	-	2,0	1,5
ng	3,9	4,7	4,4	3,4	3,5	4,3	4,7	3,2	-	-	5,0	3,1

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

In 2010 kwam zenuwachtigheid bij 8% van de respondenten *altijd*, *meestal* of *vaak* voor; 4% was veelal zó in de put dat niets hem of haar nog kon opvrolijken; 6% was veelal somber en neerslachtig; 6% van de respondenten voelde zich zelden of nooit rustig; 9% had zelden of nooit energie; 5% voelde zich zelden of nooit een gelukkig mens.

Hoewel er in deze percentages uiteraard enige lichte fluctuaties waarneembaar zijn, kan toch worden gesteld dat de reacties op de voorgelegde stellingen in de beschouwde reeks van jaren 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 vragen die betrekking hebben op de psychische gesteldheid in de afgelopen vier weken. De vragen a, b, c, e en f maken deel uit van de vragenset voor de MHI-5. De berekening van de MHI-5 staat toegelicht in bijlage VI. Voor 2010 bedraagt dit getal (voor de respondenten op de omnibusenquête, dat wil dus zeggen 18-plussers) gemiddeld 77,9 op een schaal van nul tot 100; dat is vergelijkbaar met 2009: toen bedroeg de MHI-5 77,2.

belemmering bij het sociaal functioneren

Van alle respondenten heeft 6,2% in de vier weken voorafgaand aan de omnibusenquête *vaak*, *meestal* of *altijd* hinder ondervonden van emotionele problemen bij zijn of haar sociale activiteiten. In 2006 was dit bij 4,1% het geval, in 2008 bij 5,5%, in 2009 bij 5,9% (tabel 2.9).

tabel 2.9 *hinder van emotionele problemen bij sociale activiteiten, gedurende de vier weken voorafgaand aan de omnibusenquête in 2006 en 2008 t/m 2010 (in procenten)*

	hinder van emotionele problemen bij sociale activiteiten			
	2006	2008	2009	2010
altijd	0,6	0,5	0,7	0,3
meestal	0,9	2,5	1,1	1,1
vaak	2,6	2,4	4,1	4,8
soms	11,8	11,4	11,7	9,2
zelden	23,4	20,6	18,3	17,5
nooit	58,4	58,8	59,5	63,8
ng	2,3	4,0	4,7	3,3

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

hulp bij psychische problemen

Van alle respondenten kreeg zo'n 9% in de twaalf maanden voor de enquête hulp voor psychische problemen; dat zijn 118 personen. Ook in de voorgaande jaren

was hun aandeel omstreeks 9% (tabel 2.10). In tabel IV-88 (p.98) staat een overzicht van de hulpverleners en hulpverlenende instellingen bij welke hulp is gezocht. De psycholoog (zonder aanduiding van een organisatie) wordt, met 21%, het meest genoemd. PsyQ, een samenwerkingsverband van vier regionale GGZ-organisaties waaronder de Parnassia Bavogroep, wordt genoemd door 18%.

tabel 2.10 *hulp bij psychische problemen in 2006 en 2008 t/m 2010, in de twaalf maanden voor de omnibusenquête (in procenten)*

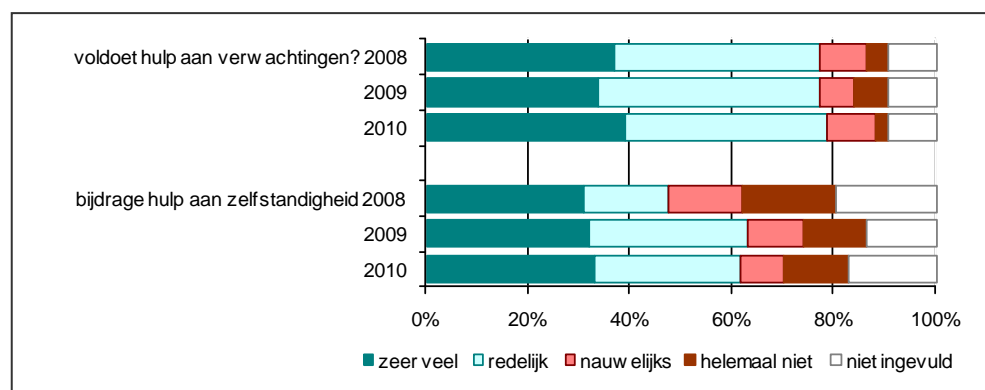
	hulp gekregen voor psychische problemen			
	2006	2008	2009	2010
ja	8,8	9,5	8,7	9,1
nee	88,9	88,0	89,4	89,7
ng	2,3	2,5	2,0	1,2

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

tevredenheid over hulp bij psychische problemen

Figuur 2.25 laat zien in hoeverre de hulp voldoet aan de verwachtingen van de respondenten die hulp hebben ontvangen voor psychische problemen. Een beperkt deel van deze groep (12% in 2010) is daar zeer kritisch op. Het oordeel wijkt niet wezenlijk af van dat in 2008 en 2009.

Als het gaat om de vraag of de hulp bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en het meedoen aan de maatschappij (Wmo-doelstellingen) zijn deze respondenten veel kritischer: 21% ziet een dergelijke bijdrage nauwelijks of helemaal niet. Het beeld (op basis van een beperkt aantal respondenten) is in 2009 en 2010 overigens wel iets gunstiger dan in 2008: toen zag 33% nauwelijks of geen bijdrage daaraan.



figuur 2.25 *beoordeling van de voor psychische problemen ontvangen hulp in 2008 t/m 2010 - mate waarin de ontvangen hulp voldoet aan de verwachtingen - mate waarin de hulp bijdraagt aan zelfstandig blijven wonen en/of meedoen in de maatschappij (in procenten van de respondenten die hulp ontvingen voor psychische problemen, $n_{2008} = 132$; $n_{2009} = 119$; $n_{2010} = 118$)*

3

RESULTATEN NAAR STADSDEEL

3.1 inleiding

Voor verschillende variabelen wordt, evenals in 2009, onderscheid gemaakt naar *buurt* (dat geldt voor de berekende kengetallen) of naar *stadsdeel*.[†] Niet alle variabelen uit 2009 worden daarbij nogmaals beschouwd. In 2010 gaat het om de onderwerpen waarbij in de vraagstelling naar wijk of buurt wordt verwezen, en om onderwerpen die in 2009 enige differentiatie in beantwoording lieten zien.

3.2 samenleven in wijk of buurt

Op basis van vier stellingen is in § 2.2 een kengetal voor sociale kwaliteit bepaald. De gemiddelde waarde hiervan (op buurtniveau) varieert, zoals tabel 3.1 toont, van 5,4 voor Palenstein, tot 6,7 voor Dorp en Noordhove-West. De gemiddelde scores van Palenstein en Oosterheem-Noordoost zijn significant lager dan het gemiddelde van de overige buurten samen. De scores van Dorp, Noordhove-West en Rokkeveen-West zijn significant hoger.

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

wijk	buurt	gemiddelde waarde kengetal (aantal respondenten)	
		2009	2010
Centrum		6,2	(146)
	Dorp	7,1	(40)
	Stadscentrum	6,1	(23)
	Palenstein	5,8	(37)
	Driemanspolder	5,9	(46)
Meerzicht		6,2	(156)
	Meerzicht-West	6,3	(99)
	Meerzicht-Oost	6,1	(57)
Buytenwegh-De Leyens		6,0	(190)
	Buytenwegh	5,7	(85)
	De Leyens	6,3	(105)
Seghwaert		6,1	(143)
	Seghwaert-Zuidwest	6,3	(69)
	Seghwaert-Noordoost	6,0	(74)
Noordhove		6,2	(77)
	Noordhove-West	6,2	(32)
	Noordhove-Oost	6,2	(45)
Rokkeveen		6,4	(233)
	Rokkeveen-West	6,4	(100)
	Rokkeveen-Oost	6,4	(133)
Oosterheem		5,8	(167)
	Oosterheem-Zuidwest	6,4	(34)
	Oosterheem-Noordoost	5,6	(133)
overige / onbekend		6,8	(56)
totaal		6,2	(1168)

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

Afgezien van een enkele wat forsere verschuiving (met name bij Meerzicht-Oost) is het beeld van 2010 vergelijkbaar met dat van 2009.

stellingen afzonderlijk

In bijlage V zijn de reacties op de afzonderlijke stellingen waaruit het kengetal voor sociale kwaliteit is opgebouwd, weergegeven naar stadsdeel (tabel V-1 t/m V-4, p.101-102). De verschillen tussen buurten wat betreft het gemiddelde kengetal hebben dus hun basis in de reacties op de afzonderlijke stellingen.

De kruistabellen laten zien dat de verschillen in het kengetal in mindere mate worden veroorzaakt door de eerste stelling ('*De mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks*') dan door de overige stellingen.

Een vijfde stelling (niet opgenomen in de berekening van het kengetal) luidt: '*In deze buurt zijn er spanningen tussen mensen met verschillende culturele achtergronden.*'. Bij deze stelling komen er, net als in 2009, verhoudingsgewijs meer pessimistische reacties uit Buytenwegh en uit Oosterheem dan uit de andere stadsdelen (tabel V-5, p.103).

contact met buurtgenoten en anderen

Het bezoek aan een plek waar men anderen kan ontmoeten (wijk- of buurtcentrum) gaf in 2009 één - mogelijk toevallige - uitschieter te zien: Meerzicht-Oost, met 24% bezoekers van een wijk- of buurtcentrum. In 2010 is het percentage in Meerzicht-Oost niet meer hoger dan in de overige stadsdelen (tabel V-6, p.103).

leefbaarheid buurt

De vragen naar het gevoel van medeverantwoordelijkheid voor de eigen buurt en activiteiten om de buurt te verbeteren vertonen geen opvallende verschillen naar stadsdeel. (tabel V-7 en V-8, p.104).

activiteiten in de wijk

De tabellen V-9 t/m V-13 (p.105-107) laten zien in hoeverre er verschillen zijn tussen de respondenten uit de onderscheiden stadsdelen, wanneer het gaat om de vraag of er voldoende activiteiten worden georganiseerd voor doelgroepen (jonge kinderen, tieners, alleenstaanden, jonge gezinnen, senioren). Die verschillen zijn er nauwelijks, of verschillen zijn niet aantoonbaar doordat een groot aandeel van de respondenten 'weet niet / geen mening' heeft aangevinkt.

bekendheid van in de wijk actieve organisaties

De tabellen V-14 t/m V-18 (p.107-109) tonen de bekendheid met activiteiten van organisaties in de afzonderlijke stadsdelen. De verschillen zijn als regel niet groot (of niet aantoonbaar, omdat de bekendheid hoe dan ook niet groot is). Uitzondering: de Stichting Piëzo is verhoudingsgewijs beter bekend in Buytenwegh en Meerzicht-West (dat zijn twee van de vier buurten waar deze stichting actief is). De bekendheid van de wijk- en buurtverenigingen verschilt wel sterk tussen de onderscheiden stadsdelen. Met name Seghwaert springt eruit. In beide buurten is zo'n 35% bekend met de activiteiten van de buurtvereniging.

3.3 vrijwilligerswerk / burenhulp

Tabel V-19 en V-20 (p.110) laten zien dat er waarschijnlijk niet overal in de stad evenveel vrijwilligerswerk wordt verricht of burenhulp wordt gegeven.

In deze beide tabellen komt Meerzicht-Oost als het op dit vlak minst gunstige stadsdeel naar voren (53% geeft burenhulp, 12% doet vrijwilligerswerk).

Noordhove en De Leyens scoren het gunstigste (79% geeft burenhulp; 27% resp. 29% is actief als vrijwilliger).

3.4 psychische gezondheid

Op basis van vijf vragen is in § 2.8 de *mental health inventory* bepaald. De gemiddelde waarde van dit kengetal varieert, zoals tabel 3.2 toont, in 2009 van 72,3 voor de buurt Meerzicht-Oost tot 80,1 voor Driemanspolder.

In 2010 varieert het getal van 74,0 (Meerzicht-Oost) tot 80,5 (De Leyens). De onderlinge verschillen in 2010 zijn niet significant. Ten opzichte van het vorige jaar is de score voor Buytenwegh iets gedaald. Voor het overige zijn de veranderingen kleiner.

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

wijk	buurt	gemiddelde waarde kengetal (aantal respondenten)	
		2009	2010
Centrum		77,8	(166)
	Dorp	79,1	(42)
	Stadscentrum	76,4	(32)
	Palenstein	74,2	(38)
	Driemanspolder	80,1	(54)
Meerzicht		76,3	(171)
	Meerzicht-West	78,7	(107)
	Meerzicht-Oost	72,3	(64)
Buytenwegh-De Leyens		79,0	(209)
	Buytenwegh	79,6	(98)
	De Leyens	78,5	(111)
Seghwaert		77,9	(154)
	Seghwaert-Zuidwest	76,6	(72)
	Seghwaert-Noordoost	78,2	(82)
Noordhove		77,9	(88)
	Noordhove-West	77,0	(36)
	Noordhove-Oost	78,5	(52)
Rokkeveen		77,3	(241)
	Rokkeveen-West	76,9	(101)
	Rokkeveen-Oost	77,6	(140)
Oosterheem		74,3	(191)
	Oosterheem-Zuidwest	72,8	(39)
	Oosterheem-Noordoost	74,7	(152)
overige / onbekend		78,1	(58)
totaal		77,2	(1278)
		77,9	(1230)

BIJLAGE I bevolking, steekproef, respons

bevolking, steekproef en respons

In de drie onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *sekse, leeftijd en woonbuurt*.

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de feitelijke verdeling over mannen en vrouwen slechts een minieme afwijking. In de respons is het percentage vrouwen 6,5 procentpunten hoger dan in de steekproef. Verder laat de respons een zekere oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdscategorie *40-64 jaar, en een ondervertegenwoordiging van de jongste groep*.

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

De verdeling van de respons over de verschillende woonbuurten spoort over het algemeen redelijk met de verdeling van de bevolking. In de buurten Driemanspolder en Palenstein ligt de respons verhoudingsgewijs laag; in Oosterheem-Zuidwest ligt de respons verhoudingsgewijs hoog.

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

sekse		bevolking 18+ op 01-01-2010	steekproef	bruikbare respons
man	aantal	45955	967	535
	procent	48,3	48,4	41,8
vrouw	aantal	49213	1033	744
	procent	51,7	51,7	58,2
subtotaal (100%)		95168	2000	1279
sekse onbekend		-	-	21
totaal		2000	2000	1300

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

leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2010	steekproef	bruikbare respons
18 t/m 39 jaar	aantal	33968	720	373
	procent	35,7	36,0	29,2
40 t/m 64 jaar	aantal	45894	971	715
	procent	48,2	48,6	55,9
65+	aantal	15306	309	190
	procent	16,1	15,5	14,9
subtotaal (100%)		95168	2000	1278
leeftijd onbekend		-	-	22
totaal		95168	2000	1300

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

		bevolking 18+ op 01-01-2010	steekproef	bruikbare respons
Dorp	aantal	3835	97	60
	procent	4,1	4,9	4,8
Stadscentrum	aantal	3192	61	35
	procent	3,4	3,1	2,8
Palenstein	aantal	4509	112	62
	procent	4,8	5,6	5,0
Driemanspolder	aantal	4941	102	49
	procent	5,2	5,1	3,9
Meerzicht-West	aantal	7300	149	96
	procent	7,7	7,5	7,7
Meerzicht-Oost	aantal	4757	97	52
	procent	5,0	4,9	4,2
Buytenwegh	aantal	7902	155	89
	procent	8,4	7,8	7,2
De Leyens	aantal	8002	156	111
	procent	8,5	7,9	8,9
Seghwaert-Zuidwest	aantal	6018	127	82
	procent	6,4	6,4	6,6
Seghwaert-Noordoost	aantal	7170	148	92
	procent	7,6	7,4	7,4
Noordhove-West	aantal	3014	60	37
	procent	3,2	3,0	3,0
Noordhove-Oost	aantal	4089	92	60
	procent	4,3	4,6	4,8
Rokkeveen-West	aantal	6753	156	104
	procent	7,1	7,9	8,4
Rokkeveen-Oost	aantal	10316	210	125
	procent	10,9	10,6	10,1
Oosterheem-Zuidwest	aantal	2477	58	51
	procent	2,6	2,9	4,1
Oosterheem-Noordoost	aantal	10227	207	136
	procent	10,8	10,4	11,0
subtotaal (100%)		94502	1987	1241
overig		666	13	59*
totaal		95168	2000	1300

* De rubriek 'overig' bevat in de kolom 'bruikbare respons' ook respondenten van wie de woonbuurt niet bekend is.

verdere achtergrondvariabelen

In tabel I-4 t/m I-9 (volgende bladzijden) wordt een overzicht gegeven van de meest relevante achtergrondvariabelen (naast sekse, leeftijd en woonbuurt). De gegevens in deze tabellen kunnen niet zonder meer met populatiekenmerken worden vergeleken.

tabel I-4 *opleidingsniveau (vraag 94)*

	aantal	procent
laag	391	30,1
middelbaar	434	33,4
hoog	367	28,2
anders	32	2,5
weet niet	6	,5
niet ingevuld	70	5,4
totaal	1300	100,0

tabel I-5 *het wel of niet verrichten van betaald werk (vraag 95)*

	aantal	procent
ja	847	65,2
nee	431	33,2
niet ingevuld	22	1,7
totaal	1300	100,0

tabel I-6 *situatie m.b.t. dagindeling die het meest van toepassing is (vraag 97)*

	aantal	procent
loondienst / eigen bedrijf	776	59,7
werkzoekend zonder werk	31	2,4
student of scholier	72	5,5
werkzaam in eigen huishouden	85	6,5
aow'er, vut'er etc.	209	16,1
arbeidsongeschikt / invalide	49	3,8
verricht vrijwilligerswerk	17	1,3
iets anders	5	,4
niet ingevuld	56	4,3
totaal	1300	100,0

tabel I-7 *type huishouden (vraag 98)*

	aantal	procent
alleenstaande	180	13,8
twee partners, geen kind(eren)	397	30,5
twee partners, met kind(eren)	587	45,2
eenoudergezin	90	6,9
anders	10	,8
niet ingevuld	36	2,8
totaal	1300	100,0

tabel I-8 *netto inkomen (van hoofd huishouden en van eventuele partner) (vraag 102)*

	aantal	procent
< € 2.001	311	23,9
€ 2.001 t/m € 3.000	290	22,3
€ 3.001 of meer	438	33,7
weet niet	172	13,2
niet ingevuld	89	6,8
totaal	1300	100,0

tabel I-9 tot welke bevolkingsgroep rekent respondent zichzelf vooral? (vraag 103)

	aantal	procent
Nederlandse	1165	89,6
Surinaamse	24	1,8
Antilliaans / Arubaans	12	,9
Indonesisch / Nederlands-Indisch	26	2,0
andere	48	3,7
niet geantwoord	25	1,9
totaal	1300	100,0

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 intervallschattingen. 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 (intervallschattingen). Het is daarbij, met behulp van statistische formules, mogelijk de grootte van een interval zodanig rond de enquête uitkomst (bijvoorbeeld rond een percentage) te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

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

Voorbeelden

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle (1300) respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,5% en 32,5%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

tabel II-1 Procentpunten waarmee de werkelijke percentages, uit de populatie, maximaal kunnen afwijken van die in de respons (betrouwbaarheidsinterval van 95%).

aantal respondenten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8.3	11.1	12.7	13.6	13.9
100	5.9	7.8	9.0	9.6	9.8
200	4.2	5.5	6.4	6.8	6.9
300	3.4	4.5	5.2	5.5	5.7
400	2.9	3.9	4.5	4.8	4.9
500	2.6	3.5	4.0	4.3	4.4
600	2.4	3.2	3.7	3.9	4.0
700	2.2	3.0	3.4	3.6	3.7
800	2.1	2.8	3.2	3.4	3.5
900	2.0	2.6	3.0	3.2	3.3
1.000	1.9	2.5	2.8	3.0	3.1
1.100	1.8	2.4	2.7	2.9	3.0
1.200	1.7	2.3	2.6	2.8	2.8
1.300	1.6	2.2	2.5	2.7	2.7

BIJLAGE III vragenlijst

WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

SAMENLEVEN IN UW BUURT

11. Nu volgt een aantal uitspraken over de buurt waarin u woont.

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

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

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 14

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

1. ja
 2. nee
 3. weet niet

14. **Bezoekt u wel eens een wijk- of buurtcentrum?**

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 16

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

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

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

1. ja, zeker → ga naar vraag 19
 2. ja, maar ik zou wel wat meer contacten willen hebben
 3. nee, ik vind dat ik te weinig contacten heb

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

18. Wat weerhoudt u hiervan?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

19. Ik heb voornamelijk contacten met mensen

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

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

1. ja
 2. nee
 3. weet niet

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

1. ja
 2. nee
 3. weet niet

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

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

23. In de Zoetermeerse wijken zijn organisaties actief op diverse terreinen. Van welke van de onderstaande organisaties bent u bekend met de activiteiten en/of diensten in uw eigen wijk?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Stichting MOOI
 Stichting Piëzo
 Stichting Kwadraad (maatschappelijk werk)
 Palet Welzijn (ouderenwerk)
 De wijk- en/of buurtverenigingen
 Geen van deze organisaties → ga naar vraag 25

24. Kunt u in rapportcijfers aangeven hoe tevreden u bent over de activiteiten en/of diensten in uw eigen wijk van elk van de organisaties die u in vraag 23 heeft aangevinkt?**a. rapportcijfer voor de Stichting MOOI:**

zeer ontevreden									zeer tevreden	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

b. rapportcijfer voor de Stichting Piëzo:

zeer ontevreden									zeer tevreden	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

c. rapportcijfer voor de Stichting Kwadraad:

zeer ontevreden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer tevreden	<input type="checkbox"/>	geen oordeel	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	

d. rapportcijfer voor Palet Welzijn:

zeer ontevreden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer tevreden	<input type="checkbox"/>	geen oordeel	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	

e. rapportcijfer voor wijk- en/of buurtverenigingen:

zeer ontevreden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer tevreden	<input type="checkbox"/>	geen oordeel	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	

MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

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

25. Heeft u zelf hulp nodig?

1. ja, en ik ontvang deze hulp ook
 2. ja, maar ik ontvang deze hulp (nog) niet → ga naar vraag 29
 3. nee → ga naar vraag 30

26. Van wie ontvangt u deze hulp?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

27. Waarbij ontvangt u hulp?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

28. Is deze hulp voldoende voor u?

- 1. ja → ga naar vraag 30
- 2. nee

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

Had u al eens gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 36

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 36

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

zeer ontevreden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer tevreden	geen oordeel
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

35. **Kunt u uw antwoord op vraag 34 (rapportcijfer) toelichten?**

.....

36. **Weet u dat er een digitaal Wmo-loket (op het internet) bestaat?**

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 41

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 41

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

1. ja
 2. nee

39. Kunt u uw antwoord op vraag 38 toelichten?

.....

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

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

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

1. ja
 2. nee

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

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

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

44. Van welke van de volgende Zoetermeerse diensten heeft u wel eens gehoord?LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Formulierenbrigade
- MIM (mensen in de Minima)
- Vertrouwenslijn Sensor (voorheen Telefonische Hulpdienst Zoetermeer)
- Meldpunt Bezorgd (GGD)
- Maaltijdservice
- Telefooncirkel
- Ouderenbus
- Administratieve dienstverlening voor ouderen

TOEGANKELIJKHEID**45. Ondervindt u binnen Zoetermeer wel eens problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen?**

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 48

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

.....
.....

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

- 1. ja
- 2. nee

VRIJWILLIGERSWERK

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

49. Bent u actief als vrijwilliger?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 52

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: u kunt maximaal vier antwoorden aankruisen.

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

LET OP: ga nu naar vraag 54

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

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

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

LET OP: u kunt maximaal vier antwoorden aankruisen.

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

BURENHULP

54. Onder burenhulp wordt hier verstaan: de praktische hulp die burens 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 burens?

1. ja
 2. nee

MANTELZORG

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

55. Verricht u momenteel mantelzorg?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 62

56. Hoe vaak geeft u mantelzorg?

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

57. Voor wie zorgt u?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

58. 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

59. Kunt u het antwoord op vraag 58 toelichten?

.....

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

61. Voelt u zich als mantelzorger voldoende ondersteund?

- 1. ja
- 2. nee

JEUGDFACILITEITEN**62. Heeft u kinderen of pleegkinderen jonger dan 24 jaar?**

1. ja → ga naar vraag 64
 2. nee

63. Bent u zelf jonger dan 24 jaar?

1. ja → ga naar vraag 68
 2. nee → ga naar vraag 74

64. In welke leeftijdsklassen heeft u kinderen of pleegkinderen?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

65. Aan welke van onderstaande thema's besteedt u in de opvoeding van uw kinderen aandacht?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

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

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

1. regelmatig → ga naar vraag 69
 2. af en toe → ga naar vraag 69
 3. bijna nooit → ga naar vraag 74
 4. nooit → ga naar vraag 74

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

1. regelmatig
 2. af en toe
 3. bijna nooit → ga naar vraag 74
 4. nooit → ga naar vraag 74

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

- 1. ja, ik krijg hierbij vooral ondersteuning van mijn omgeving
 - 2. ja, ik krijg hierbij vooral ondersteuning van een instantie
 - 3. nee, ik heb geen behoefte aan ondersteuning
 - 4. nee, ik krijg geen ondersteuning, maar heb daar wel behoefte aan
- ga naar vraag 71
→ ga naar vraag 72
→ ga naar vraag 72

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

- 1. ja
- 2. nee

LET OP: ga nu door naar vraag 73

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

- 1. ja
- 2. nee

LET OP: ga nu door naar vraag 73

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

- 1. ja
- 2. nee

73. Kunt u uw antwoord op de vorige vraag (dat is vraag 70, 71 of 72) toelichten?

.....

.....

GEZONDE LEVENSSTIJL**74. Onderstaande uitspraken gaan over een gezonde of minder gezonde levensstijl. Kunt u aangeven welke uitspraken op uw eigen levensstijl van toepassing zijn?**LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

75. Heeft u zelf in de afgelopen twaalf maanden wel eens hulp gezocht op één of meer van de volgende gebieden?LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja: op het gebied van gezonde voeding
- ja: op het gebied van voldoende beweging
- ja: op het gebied van alcoholgebruik
- ja: op het gebied van rookgedrag
- ja: op het gebied van (overig) drugsgebruik
- nee: op geen van deze gebieden → ga naar vraag 77

76. Bij welke organisatie(s) heeft u toen hulp gezocht?LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Rivierduinen / GGZ Zoetermeer
- Context (nieuwe naam van Parnassia)
- De Jutters
- SGZ (Stichting Georganiseerde Eerstelijnszorg Zoetermeer)
- Vierstroom
- anders, namelijk:

PSYCHISCHE GEZONDHEID

77. 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"/>

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 81

79. **Van wie ontving u deze hulp vooral?**

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

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

80. De volgende vragen gaan over de ontvangen hulp.

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

PERSOONLIJKE GEGEVENS**93. Bent u een man of een vrouw?**

1. man
 2. vrouw

94. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

95. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

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

96. Verricht u momenteel betaald werk?

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 98

97. Hoeveel uur per week verricht u gewoonlijk betaald werk?

..... uur per week

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

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

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

99. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

- 1. alleenstaande → ga naar vraag 103
- 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 102
- 3. twee partners, met kind(eren)
- 4. één-oudergezin (=één volwassene met kind(eren))
- 5. anders, namelijk:

100. Wat is uw plaats in het huishouden?

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

101. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

..... personen

102. Hoeveel personen van uw huishouden hebben een inkomen?

..... personen

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

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

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

104. Tot welke bevolkingsgroep rekent u zichzelf vooral?

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

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

BIJLAGE IV tellingen en toelichtingen

vragen over: samenleven in wijk of buurt

tabel IV-1 reacties op de uitspraak (vraag 11):
"De mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks"

	aantal	procent
helemaal mee eens	95	7,3
mee eens	268	20,6
niet eens / niet oneens	334	25,7
mee oneens	419	32,2
helemaal mee oneens	117	9,0
geen mening	39	3,0
niet geantwoord	28	2,2
totaal	1300	100,0

tabel IV-2 reacties op de uitspraak (vraag 11):
"De mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om"

	aantal	procent
helemaal mee eens	135	10,4
mee eens	699	53,8
niet eens / niet oneens	279	21,5
mee oneens	71	5,5
helemaal mee oneens	23	1,8
geen mening	60	4,6
niet geantwoord	33	2,5
totaal	1300	100,0

tabel IV-3 reacties op de uitspraak (vraag 11):
"Ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is"

	aantal	procent
helemaal mee eens	85	6,5
mee eens	360	27,7
niet eens / niet oneens	531	40,8
mee oneens	167	12,8
helemaal mee oneens	56	4,3
geen mening	68	5,2
niet geantwoord	33	2,5
totaal	1300	100,0

tabel IV-4 reacties op de uitspraak (vraag 11):
"Ik voel mij thuis bij de mensen die in deze buurt wonen"

	aantal	procent
helemaal mee eens	115	8,8
mee eens	643	49,5
niet eens / niet oneens	339	26,1
mee oneens	77	5,9
helemaal mee oneens	42	3,2
geen mening	56	4,3
niet geantwoord	28	2,2
totaal	1300	100,0

tabel IV-5 reacties op de uitspraak (vraag 11):
"In deze buurt zijn er spanningen tussen mensen met verschillende culturele achtergronden"

	aantal	procent
helemaal mee eens	20	1,5
mee eens	77	5,9
niet eens / niet oneens	157	12,1
mee oneens	448	34,5
helemaal mee oneens	443	34,1
geen mening	121	9,3
niet geantwoord	34	2,6
totaal	1300	100,0

tabel IV-6 behoefte aan plaatsen waar men andere mensen uit de buurt kan ontmoeten? (vraag 12)

	aantal	procent
ja	104	8,0
nee	1183	91,0
niet geantwoord	13	1,0
totaal	1300	100,0

tabel IV-7 voldoende gelegenheid voor contacten met buurtgenoten? (vraag 13)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	31	2,4	29,8
nee	43	3,3	41,3
weet niet	23	1,8	22,1
niet geantwoord	7	,5	6,7
subtotaal (behoefte aan ontmoetingsplaatsen)	104	8,0	100,0
niet van toepassing	1196	92,0	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-8 bezoekt wel eens een wijk- of buurtcentrum? (vraag 14)

	aantal	procent
ja	105	8,1
nee	1185	91,2
niet geantwoord	10	,8
totaal		

tabel IV-9 bezoekfrequentie wijk- of buurtcentrum in de eigen wijk (vraag 15)

	aantal	procent	procent (geldig)
enkele malen per week	15	1,2	14,3
eenmaal per week	12	,9	11,4
meerdere malen per maand	8	,6	7,6
eenmaal per maand	12	,9	11,4
minder dan eenmaal per maand	47	3,6	44,8
niet geantwoord	11	,8	10,5
subtotaal (bezoekers wijk- of buurtcentrum)	105	8,1	100,0
niet van toepassing	1195	91,9	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-10 *bezoekfrequentie wijk- of buurtcentrum buiten de eigen wijk (vraag 15)*

	aantal	procent	procent (geldig)
enkele malen per week	4	,3	3,8
eenmaal per week	17	1,3	16,2
meerdere malen per maand	4	,3	3,8
eenmaal per maand	3	,2	2,9
minder dan eenmaal per maand	35	2,7	33,3
niet geantwoord	42	3,2	40,0
totaal (bezoekers wijk- of buurtcentrum)	105	8,1	100,0
niet van toepassing	1195	91,9	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-11 *voldoende contacten buiten werk, school of eigen huishouden? (vraag 16)*

	aantal	procent
ja, zeker	1073	82,5
ja, maar wenst meer contacten	105	8,1
nee, te weinig contacten	99	7,6
niet geantwoord	23	1,8
totaal	1300	100,0

tabel IV-12 *terreinen waarop men meer contacten willen hebben (vraag 17 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
sport	57	27,9
uitgaan/recreatie	69	33,8
hobby's	64	31,4
vrijwilligerswerk	26	12,7
vrienden ontmoeten	82	40,2
burencontact	76	37,3
gelijke belangen / gedeelde ervaringen	23	11,3
andere terreinen *	15	7,4
geen onderwerp genoemd	8	3,9
totaal (respondenten die meer contacten wensen)	204	100,0

* *andere terreinen*

- Buurtcentrum met verschillende activiteiten voor de kinderen.(na schooltijd spelen ze, kinderen voor de deur, wij hadden vroeger een buurtcentrum en dat was erg leuk).
- Geen behoefte; ik heb voldoende aan mijn familie.
- Geen behoefte (*driemaal genoemd*)
- Geen (*driemaal genoemd*)
- Ik ga naar school.
- Ik wil wel maar durf niet.
- Mensen met kinderen (*tweemaal genoemd*)
- Opleidingen.
- Politics.

tabel IV-13 *Wat weerhoudt respondenten van meer contacten?
(vraag 18 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
geld	50	24,5
tijd	105	51,5
afstand / vervoer	23	11,3
weet niemand om dingen samen mee te ondernemen	74	36,3
gezondheid / handicap	23	11,3
ander beletsel *	31	15,2
geen beletsel genoemd	7	3,4
totaal (respondenten die meer contacten wensen)	204	100,0

* *ander beletsel*

- Alleen thuis in het weekend.
- Andere nationaliteit.
- Andere zaken nog belangrijker.
- Ben erg op mezelf.
- Druk gezinsleven en werk.
- Er is geen laagdrempelige gelegenheid voor.
- Er is geen passende gelegenheid in Rokkeveen (West).
- Geen of weinig behoefte aan / wil geen contact (*viermaal genoemd*).
- Het lijkt hier onbewoond, zo rustig is het hier.
- Het moet spontaan gebeuren, toevallig.
- Ik heb me recentelijk opgegeven bij Fotogroep Zoetermeer. Deze week mijn 1ste kennismaking.
- Met kinderen.
- Moet als nieuwe bewoner van Zoetermeer nog inleren op tennisverenigingen, spelers aldaar, postzegelvereniging, e.d.
- Niet veel behoefte aan.
- Niets (*tweemaal genoemd*)
- Nog niet toe gekomen.
- Omdat ik niemand durf te vertrouwen.
- Onveilig voelen in het donker.
- Sommige burenen sluiten zich af, dus daar is geen contact mee.
- Stel het telkens uit.
- Te druk met andere dingen.
- Veel mensen leven op zichzelf.
- Voor een muziekvereniging op hoog niveau was ik genoodzaakt om naar een andere stad te gaan.
- Weet geen activiteiten, waar je burenen ontmoet.
- Weinig tot niets in de buurt.
- Werkdruk.
- Woon hier nog niet zo lang.

tabel IV-14 *waar heeft men zijn of haar belangrijkste contacten (vraag 19)*

	aantal	procent
in de buurt waarin men woont	305	23,5
buiten de eigen buurt, wel in Zoetermeer	414	31,8
buiten Zoetermeer	252	19,4
weet niet	42	3,2
niet geantwoord	287	22,1
totaal	1300	100,0

tabel IV-15 *voelt zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt?
(vraag 20)*

	aantal	procent
ja	996	76,6
nee	155	11,9
weet niet	145	11,2
niet geantwoord	4	,3
totaal	1300	100,0

tabel IV-16 *in het afgelopen jaar actief geweest om de buurt te verbeteren? (vraag 21)*

	aantal	procent
ja	268	20,6
nee	937	72,1
weet niet	86	6,6
niet geantwoord	9	,7
totaal	1300	100,0

tabel IV-17 *beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de eigen wijk wordt georganiseerd voor jonge kinderen (4 - 12 jaar) (vraag 22)*

	aantal	procent
voldoende	247	19,0
te weinig	210	16,2
weet niet / geen mening	765	58,8
niet geantwoord	78	6,0
totaal	1300	100,0

tabel IV-18 *beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de eigen wijk wordt georganiseerd voor tieners (vraag 22)*

	aantal	procent
voldoende	98	7,5
te weinig	298	22,9
weet niet / geen mening	816	62,8
niet geantwoord	88	6,8
totaal	1300	100,0

tabel IV-19 *beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de eigen wijk wordt georganiseerd voor alleenstaanden (vraag 22)*

	aantal	procent
voldoende	71	5,5
te weinig	149	11,5
weet niet / geen mening	999	76,8
niet geantwoord	81	6,2
totaal	1300	100,0

tabel IV-20 *beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de eigen wijk wordt georganiseerd voor jonge gezinnen (vraag 22)*

	aantal	procent
voldoende	108	8,3
te weinig	173	13,3
weet niet / geen mening	928	71,4
niet geantwoord	91	7,0
totaal	1300	100,0

tabel IV-21 *beoordeling van het aantal vrijetijdsactiviteiten dat in de eigen wijk wordt georganiseerd voor senioren (vraag 22)*

	aantal	procent
voldoende	194	14,9
te weinig	142	10,9
weet niet / geen mening	930	71,5
niet geantwoord	34	2,6
totaal	1300	100,0

tabel IV-22 *bekendheid met activiteiten of diensten in de wijk van verschillende organisaties (vraag 23 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Stichting MOOI	164	12,6
Stichting Piëzo	73	5,6
Stichting Kwadraad (maatschappelijk werk)	62	4,8
Palet Welzijn (ouderenwerk)	61	4,7
de wijk- en/of buurtverenigingen	224	17,2
geen van deze organisaties	866	66,6
niet geantwoord	28	2,2
totaal respondenten	1300	100,0

tabel IV-23 *tevredenheid over de activiteiten en/of diensten in de eigen wijk van de Stichting MOOI (vraag 24a)*

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	2	,2	1,2
2	-	-	-
3	2	,2	1,2
4	4	,3	2,4
5	7	,5	4,3
6	25	1,9	15,2
7	35	2,7	21,3
8	23	1,8	14,0
9	1	,1	,6
10	4	,3	2,4
geen oordeel	54	4,2	32,9
niet geantwoord	7	,5	4,3
subtotaal (bekend met activiteiten)	164	12,6	100,0
niet van toepassing	1136	87,4	
totaal	1300	100,0	

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

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-
4	1	,1	1,4
5	3	,2	4,1
6	8	,6	11,0
7	15	1,2	20,5
8	7	,5	9,6
9	2	,2	2,7
10	3	,2	4,1
geen oordeel	26	2,0	35,6
niet geantwoord	8	,6	11,0
subtotaal (bekend met activiteiten)	73	5,6	100,0
niet van toepassing	1227	94,4	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-25 tevredenheid over de activiteiten en/of diensten in de eigen wijk van de Stichting Kwadraad (vraag 24c)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	-	-	-
3	1	,1	1,6
4	4	,3	6,5
5	2	,2	3,2
6	5	,4	8,1
7	11	,8	17,7
8	2	,2	3,2
9	-	-	-
10	1	,1	1,6
geen oordeel	25	1,9	40,3
niet geantwoord	11	,8	17,7
subtotaal (bekend met activiteiten)	62	4,8	100,0
niet van toepassing	1238	95,2	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-26 tevredenheid over de activiteiten en/of diensten in de eigen wijk van Palet Welzijn (vraag 24d)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	-	-	-
3	1	,1	1,6
4	-	-	-
5	2	,2	3,3
6	6	,5	9,8
7	10	,8	16,4
8	7	,5	11,5
9	2	,2	3,3
10	4	,3	6,6
geen oordeel	27	2,1	44,3
niet geantwoord	2	,2	3,3
subtotaal (bekend met activiteiten)	61	4,7	100,0
niet van toepassing	1239	95,3	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-27 tevredenheid over de activiteiten en/of diensten in de eigen wijk van de wijk- en/of buurtverenigingen (vraag 24e)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	1	,1	,4
3	1	,1	,4
4	3	,2	1,3
5	6	,5	2,7
6	24	1,8	10,7
7	43	3,3	19,2
8	23	1,8	10,3
9	3	,2	1,3
10	4	,3	1,8
geen oordeel	80	6,2	35,7
niet geantwoord	36	2,8	16,1
subtotaal (bekend met activiteiten)	224	17,2	100,0
niet van toepassing	1076	82,8	
totaal	1300	100,0	

vragen over: maatschappelijke ondersteuning

tabel IV-28 heeft respondent maatschappelijke ondersteuning nodig? (vraag 25)

	aantal	procent
ja, ontvangt deze hulp	68	5,2
ja, maar ontvangt deze hulp (nog) niet	33	2,5
nee	1194	91,8
niet geantwoord	5	,4
totaal	1300	100,0

tabel IV-29 Van wie / welke instantie ontvangt men maatschappelijke ondersteuning?
(vraag 26 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
van een thuiszorgorganisatie	29	42,6
van de gemeente	16	23,5
van vrijwilligers (via vrijwilligersorganisatie)	5	7,4
van een familielid	17	25,0
van een vriend of vriendin	12	17,6
iemand uit de directe woonomgeving	11	16,2
andere hulpverlener *	18	26,5
geen instantie genoemd	5	7,4
totaal (respondenten die hulp ontvangen)	68	100,0

* andere hulpverlenende persoon of instelling

- Ambulante woonbegeleiding
- Focus
- GGZ Jeugdzorg Jeugdformaat Jutters
- GGZ.
- Humanitas dmh
- Impegno
- Jeugdformaat
- Mijn kinderen (tweemaal genoemd)
- WMO (+PGB) (viermaal genoemd)
- React.
- Stichting Limor.
- Werk (tweemaal genoemd)
- Weet niet

tabel IV-30 Bij welke activiteiten ontvangt men hulp?
(vraag 27 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
aanpassen woning	6	8,8
schoonmaken huis	36	52,9
boodschappen + klusjes in en om het huis	15	22,1
(op orde brengen van) financiën	16	23,5
het vinden van (aangepast) werk	-	-
vinden van dagbesteding of vrijetijdsbesteding	4	5,9
regelen van vervoer	12	17,6
invullen van formulieren	12	17,6
(tegengaan van) eenzaamheid	7	10,3
opvoeden van kinderen	4	5,9
andere ontvangen hulp *	15	22,1
geen activiteit genoemd	6	8,8
totaal (respondenten die hulp ontvangen)	68	100,0

* andere ontvangen hulp

- Ad I - hulp voor mijn dochter als ik werk en zij thuis is.
- Casemanager Vierstroom.
- Gesprekken met hulpverlener.
- Hulp i.v.m. enkel in het gips.
- Ik krijg sondevoeding en kan hiervoor terugvallen op de thuiszorg.
- Ik verzorg mijn man.
- In situaties waarbij meningen van anderen handig zijn.
- I.v.m. "gehandicapt" kind.
- I.v.m. burnout - psychische hulp.
- Niet van toepassing.
- Persoonlijke hulp van weg gezondheid.
- School, zwemcursus.
- Steun, motivatie.
- Verzorging.
- Weet niet.

tabel IV-31 *is de ontvangen hulp voldoende? (vraag 28)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	54	4,2	79,4
nee	8	,6	11,8
niet geantwoord	6	,5	8,8
subtotaal (respondenten die hulp ontvangen)	68	5,2	100,0
niet van toepassing	1232	94,8	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-32 *Waarbij zou men (meer) hulp willen ontvangen?
(vraag 29 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
aanpassen van de woning	1	2,4
schoonmaken van het huis	20	48,8
boodschappen + klusjes in en om het huis	9	22,0
(op orde brengen van) financiën	10	24,4
het vinden van (aangepast) werk	4	9,8
vinden van een dagbesteding of vrijetijdsbesteding	5	12,2
regelen van vervoer	5	12,2
invullen van formulieren	5	12,2
(tegengaan van) eenzaamheid	4	9,8
opvoeden van kinderen	-	-
andere gewenste hulp	4	9,8
geen soort hulp genoemd	5	12,2
totaal (respondenten die geen of te weinig hulp ontvangen)	41	100,0

* *andere gewenste hulp*

- Als de hulp wordt afgewezen door de WMO kun je deze vraag niet invullen.
- Een andere consulent (WWB) voor een luisterend oor om advies te geven om leerwerk te krijgen om mijn gezin te verbeteren wat inkomen betreft.
- Geen.
- Het bijhouden van de tuin.

tabel IV-33 *Weet men bij wie of welke organisatie men moet zijn wanneer men (meer)
maatschappelijke ondersteuning nodig heeft?
(vraag 30 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
een thuiszorgorganisatie	561	43,2
de gemeente	616	47,4
vrijwilligers via een vrijwilligersorganisatie	119	9,2
een familielid	616	47,4
vriend of vriendin	506	38,9
iemand uit de directe woonomgeving	224	17,2
andere persoon / instantie *	135	10,4
geen persoon / instantie genoemd	47	3,6
totaal respondenten	1300	100,0

* *andere persoon of hulpinstantie*

- Afhankelijk van de gewenste hulp - opvoeden - tijdelijk huishoudhulp - soc. dienst.
- Afhankelijk van de ondersteuning.
- Afhankelijk van welke hulp nodig is (eventueel).
- Als de gemeente niet thuis geeft mag je t zelf uitzoeken.
- Arts / huisarts (25 maal genoemd)
- Bedrijf, huishoudhulp.
- Ben nooit in aanraking geweest, dus weet ook niet bij wie ik moet aankloppen.
- Bij de maatschappelijke dienst in het dienstencentrum.
- Buren.

- Collega's / werk (zeven maal genoemd)
- De Jutters.
- Die ene ip.
- Dokter - internet.
- Door te vragen.
- Door ziekte is het onmogelijk afspraken te maken.
- Familie (mijn ouders of schoonouders).
- Familie.
- Geen idee / weet niet (dertien maal genoemd)
- Hangt van de situatie af.
- Het ligt eraan wat er precies aan de hand is.
- Huisarts - doorverwijzing (tweemaal genoemd)
- Huisarts en internet.
- Huisarts voor advies.
- Huisarts, opvoedbureau.
- I.v.m. medische problemen is het moeilijk.
- Ik weet mijn weg wel te vinden.
- Ik zou het niet weten, dat hangt af vanwaar het omgaat.
- Impegno.
- Internet, tv, krant, enz.
- Internet.
- Jongeren informatie punt.
- KBDZ.
- Kerk (laat de kerk geen blinde vlek in dit onderzoek zijn)!!
- Kerk (vijf maal genoemd)
- Kerkelijk werk.
- Kinderen.
- Kwadraad.
- Landelijke organisaties.
- Lastige vraag -> nog nooit aan de orde geweest.
- Limor.
- Maatschappelijk werk (drie maal genoemd).
- Maatschappelijk werk / UWV.
- Mezelf?
- Moskee.
- N.v.t. (vijfmaal genoemd).
- Nee (vijfmaal genoemd)
- Niet aan de orde. Zal blijken als het ooit nodig is.
- Niet / niets / niemand (viermaal genoemd)
- React.
- School van kinderen.
- Stichting Humanitas.
- Stichting MEE (tweemaal genoemd)
- Via huisarts of maatschappelijk werk.
- Via internet zoeken naar stichtingen of informatie over bij wie je met je hulpvraag terecht kan.
- Vrijwilligers van de kerk.
- Wat is maatschappelijke ondersteuning?
- Wat stel ik mij voor bij Maatschappelijke Ondersteuning??
- Website/internet.
- Weet ik niet omdat 't nog niet nodig is en anders hangt 't ervan af wat 't probleem is.
- Weet ik niet. Tot nu toe geen maatschappelijke ondersteuning nodig gehad.
- Wij wonen in een woongroep dus indien nodig is er hulp.
- Wijkcentrum.
- WMO-loket gemeente, anders thuiszorginstelling of via huisarts.
- WMO / WMO-loket (tweemaal genoemd).
- Zo lang mogelijk alleen doen, daarna familie.
- Zoek het dan op via het internet en dan lees je vanzelf bij wie je dient te zijn voor maatschappelijk ondersteuning.
- Zoek ik op als dat nodig is (tweemaal genoemd)

tabel IV-34 had men wel eens gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis?
(vraag 31)

	aantal	procent
ja	504	38,8
nee	786	60,5
niet geantwoord	10	,8
totaal	1300	100,0

tabel IV-35 heeft men wel eens (telefonisch of als bezoeker) info opgevraagd bij het Wmo-loket in het stadhuis? (vraag 32)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	65	5,0	12,9
nee	426	32,8	84,5
niet geantwoord	13	1,0	2,6
subtotaal (gehoord van Wmo-loket)	504	38,8	100,0
niet van toepassing	796	61,2	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-36 Over welk onderwerp of welke onderwerpen heeft men bij het WMO-loket informatie opgevraagd? (vraag 33 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
aanpassen van de woning	18	27,7
schoonmaken van het huis	21	32,3
boodschappen + klusjes in en om het huis	5	7,7
(op orde brengen van) financiën	4	6,2
het vinden van (aangepast) werk	-	-
regelen van vervoer	23	35,4
invullen van formulieren	2	3,1
(tegengaan van) eenzaamheid	1	1,5
opvoeden van kinderen	1	1,5
ander onderwerp *	26	40,0
geen soort informatie genoemd	1	1,5
totaal (respondenten die informatie hebben opgevraagd)	65	100,0

ander onderwerp*

- Aangepaste voorzieningen/hulpmiddelen voor kinderen.
- Aanpassen beugels in WC en keuken- badkamer.
- Aanvraag invalidenkaart voor een cliënt uit Zoetermeer.
- Aanvragen van invalide kortingskaart voor schoonvader.
- Autorijden voor mijn dochter.
- Het aanvragen van een invalidenparkeerplaats.
- Het C.A.K. informeren over beëindiging bijdrage na overlijden.
- Hulp bij ziekte (het geven van injecties) diabetes.
- Hulp in de huishouding.
- Ik heb contact gehad. Dat was nodig voor mijn 83-jarige schoonzus.
- Info t.b.v. mijn studie WMO-Consulent.
- Info vragen over wonen in Zoetermeer (Eigen huis).
- Informatie over thuiszorg voor ouders.
- Informatie voor een familielid.
- Invalidenparkeerkaart.
- Over woning.
- Rollator, rolstoel.
- Rolstoel aanvragen / po-stoel.
- Sta- / zitvoorziening in de keuken.
- Verlening gehandicapten parkeerkaart.
- Voor een driewieler.
- Voor medemensen.
- Voor mijn moeder.
- Voor mijn ouders.
- Waarom we geen PGB meer krijgen.
- Weet niet.

tabel IV-37 tevredenheid over de bij het Wmo-loket verstrekte info (vraag 34 - rapportcijfer)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	5	,4	7,7
2	-	-	-
3	2	,2	3,1
4	1	,1	1,5
5	1	,1	1,5
6	4	,3	6,2
7	19	1,5	29,2
8	13	1,0	20,0
9	-	-	-
10	13	1,0	20,0
geen oordeel	4	,3	6,2
niet geantwoord	3	,2	4,6
subtotaal (informatie gevraagd bij WMO-loket)	65	5,0	100,0
niet van toepassing	1235	95,0	
totaal	1300	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,1

toelichting tevredenheidscijfers (vraag 35)

rapportcijfer = 1

- Ben noodgedwongen in Zoetermeer komen wonen i.v.m. 2 tia's + medische problemen en word op allerlei manieren gekort, waardoor ik in financiële nood ben gekomen.
- De afwijzing vanwege een gezonde partner, die 40 uur per week moet werken.
- We krijgen geen hulp.
- WMO blijft in gebreke t.o.v. haar doelstelling.
- Word van het kastje naar de muur gestuurd.

rapportcijfer = 3

- Halve antwoorden waar ik niets mee kan.
- Is niet serieus.

rapportcijfer = 4

- Een ambtenares die denkt dokter te zijn en vragen stelt, die ze niet mag vragen.

rapportcijfer = 5

- Het eerste verzoek werd zonder pardon afgewezen.

rapportcijfer = 6

- Het is erg duur!
- Ik ben nog niet geholpen.
- Via het werk nogal eens hiermee te maken, lang wachten.

rapportcijfer = 7

- De beambte was (te) snel met de Informatie.
- Er werd goede voorlichting gegeven
- Gemis: een WMO-beleidsplan.
- Goede info.
- Het antwoord was negatief maar ik moest het even weten om verder te kunnen handelen.
- Hulp bij huishouden + rolstoel ging, alleen de po-stoel was een drama.
- Juiste informatie verkregen.
- Overgang van PGB naar WMO liep niet echt soepel.
- Wachtijd lang.
- Wel vriendelijk, maar niet goed luisteren.

rapportcijfer = 8

- Duidelijk verteld wat de mogelijkheden zijn.
- Goed geholpen.
- Goede communicatie en voorlichting.
- Ik zit nu onder schuldsanering. Het VLTB genoeg, maar soms wil ik ook beetje hulp voor financieren.
- Neen.
- Snel en goed geregeld.
- Ze hebben me duidelijk geholpen.
- Zeer klantvriendelijk.

rapportcijfer = 10

- Ben goed geholpen d.m.v. aanpassing in huis + huishoudelijke zorg erbij.
- Ben goed voorgelicht, vriendelijke dames.
- Het beloofde werd gedaan en gecommuniceerd.
- Hoewel de zorg laat kwam, terwijl ik 't voor de operatie aangevraagd had, was ik toch tevreden, dat

- ze me konden ondersteunen met de zorg voor de kinderen.
- Ik ben tevreden; badkamer word aangepast.
- Ik werd heel goed geïnformeerd m.b.t. mijn schoonzuster.
- N.v.t.
- Prima geholpen door [...]
- Taxivervoer wordt prima geregeld voor 80+ in Zoetermeer.
- Wij zijn buitengewoon goed te woord gestaan.
- Zeer vriendelijk en een begrijpend antwoord.

tabel IV-38 bekendheid van het bestaan van het digitale Wmo-loket (vraag 36)

	aantal	procent
ja	233	17,9
nee	1046	80,5
niet geantwoord	21	1,6
totaal	1300	100,0

tabel IV-39 in de afgelopen twaalf maanden wel eens info gezocht via het digitale Wmo-loket? (vraag 37)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	32	2,5	13,7
nee	197	15,2	84,5
niet geantwoord	4	,3	1,7
subtotaal (digitaal Wmo-loket bekend)	233	17,9	100,0
niet van toepassing	1067	82,1	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-40 was de informatie die men via het digitale Wmo-loket zocht makkelijk te vinden? (vraag 38)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	25	1,9	78,1
nee	5	,4	15,6
niet geantwoord	2	,2	6,3
subtotaal (info gezocht via digitaal Wmo-loket)	32	2,5	100,0
niet van toepassing	1268	97,5	
totaal	1300	100,0	

toelichting vindbaarheid van informatie (vraag 39)

info makkelijk te vinden via het digitale Wmo-loket

- 't was 'n eenvoudige vraag voor 'n cliënt.
- Algemene info.
- Alles houdt op als de vraag wordt afgewezen.
- Direct afspraak kunnen maken keuring niet nodig.
- Duidelijk gegroepeerd. Overzichtelijk.
- Ik heb een cursus sociale redzaamheid gegeven op 't JD College.
- Nee (tweemaal genoemd)
- Op zoek naar nieuw beleid en/of wet- en regelgeving.
- Recht op vergoeding.
- Thuiszorg voor moeder in Voorburg.
- Via het menu kom ik waar ik wil.
- Voor mijn werk moest ik weten wat het Wmo loket inhield.
- Zeer overzichtelijk website.

info niet makkelijk te vinden via het digitale Wmo-loket

- Nee, je moest goed zoeken en vond het uiteindelijk.
- Nee.
- Te veel door verwezen naar volgende.
- Wil ik mondeling toelichten.
- Zie antwoord vraag 35 (Vind het digitale WMO-loket niet gebruiksvriendelijk).

tabel IV-41 tevredenheid over de op het digitale Wmo-loket gevonden informatie (vraag 40 - rapportcijfer)

rapportcijfer:	aantal	procent	procent (geldig)
1	1	,1	3,1
2	2	,2	6,3
3	-	-	-
4	1	,1	3,1
5			
6	4	,3	12,5
7	12	,9	37,5
8	6	,5	18,8
9	-	-	-
10	-	-	-
geen oordeel	3	,2	9,4
niet geantwoord	3	,2	9,4
subtotaal (info gezocht op digitaal Wmo-loket)	32	2,5	100,0
niet van toepassing	1268	97,5	
totaal	1300	100,0	

gemiddeld cijfer: **6,3**

tabel IV-42 heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens info over maatschappelijke ondersteuning (wonen, welzijn, zorg) bij een wijkpost opgevraagd? (vraag 41)

	aantal	procent
ja	58	4,5
nee	1228	94,5
niet geantwoord	14	1,1
totaal	1300	100,0

tabel IV-43 op welke manieren zou men algemene informatie over zorg en dienstverlening willen ontvangen? (vraag 42 - maximaal twee antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
mondeling	204	15,7
telefonisch	93	7,2
met een folder	451	34,7
met een brief	231	17,8
met een kwartaalblad	188	14,5
per e-mail	290	22,3
via internet	483	37,2
meer dan twee manieren genoemd	37	2,8
geen manier genoemd	42	3,2
totaal respondenten	1300	100,0

tabel IV-44 *Zoetermeerse organisaties waarvan men gehoord heeft (vraag 43a - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Stichting Kwadraad	256	19,7
Vrijwilligers Info Punt Zoetermeer	439	33,8
Jongeren Informatie Punt	582	44,8
MEE	235	18,1
Ouderenadviseurs	158	12,2
STIP	115	8,8
Regionale Stichting Rndom Mantelzorg	249	19,2
Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld	361	27,8
geen organisatie genoemd	431	33,2
totaal respondenten	1300	100,0

tabel IV-45 *Zoetermeerse organisaties waarbij men in de afgelopen twaalf maanden van de geboden dienstverlening gebruik gemaakt heeft (vraag 43b - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Stichting Kwadraad	26	3,0
Vrijwilligers Info Punt Zoetermeer	24	2,8
Jongeren Informatie Punt	16	1,8
MEE	25	2,9
Ouderenadviseurs	14	1,6
STIP	12	1,4
Regionale Stichting Rndom Mantelzorg	15	1,7
Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld	9	1,0
geen organisatie genoemd	792	91,1
totaal (gehoord van één of meer organisaties)	869	100,0

tabel IV-46 *Zoetermeerse diensten waarvan men gehoord heeft (vraag 44 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Formulierenbrigade	198	15,2
MIM (Mensen in de Minima)	164	12,6
Vertrouwenslijn Sensor	84	6,5
Meldpunt bezorgd (GGD)	196	15,1
Maaltijdservice	515	39,6
Telefooncirkel	310	23,8
Ouderenbus	791	60,8
Administratieve dienstverlening voor ouderen	147	11,3
geen dienst genoemd	335	25,8
totaal respondenten	1300	100,0

vragen over: toegankelijkheid

tabel IV-47 *Ondervindt men binnen Zoetermeer wel eens problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen? (vraag 45)*

	aantal	procent
ja	70	5,4
nee	1219	93,8
niet geantwoord	11	,8
totaal	1300	100,0

tabel IV-48 *plaatsen binnen Zoetermeer waar men problemen met toegankelijkheid ondervindt (vraag 46 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent	procent van totaal
in of bij openbare gebouwen	30	42,9	
in of bij winkels	36	51,4	
op straat	26	37,1	
bij parkeervoorzieningen	22	31,4	
in het openbaar vervoer	26	37,1	
anders *	15	21,4	
niet geantwoord	-	-	
totaal respondenten (problemen met toegankelijkheid)	70	100,0	

* *andere plaatsen waar men problemen met toegankelijkheid ondervindt*

- Auto's op de stoep geparkeerd enz., waar je met de kinderwagen er langs moet.
- Een lift bij de trap naar het stadhuisplein.
- Geen lift stadhuisplein naar o.v. station.
- In de flat, tijdens vervanging van de lift was er vaak geen werkende lift beschikbaar.
- Lift Mandelabrug vaak kapot. Is moeilijk want je kan met een scootmobiel niet op de roltrap.
- Liften regelmatig stuk en er is dan geen hellingbaan; daar sta je dan.
- Mandelabrug liften moeten functioneren!! Beide wijken moeten beter bereikbaar zijn. Ik durf niet met fiets op roltrap.
- Onbereikbaar voor ouderen en invaliden.
- Ook fiets plaats.
- Openingstijden.
- Parkeren in de wijk!!!!!!!
- Scholen (middelbaar): lijkt soms net gevangenis.
- Te kleine lift in stadshart.
- Website, voldoet niet aan de webrichtlijnen (o.a.W3C en drempels vrij).
- Weet niet.

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

- 1. Stadhuis: Vanaf parkeerplaats met rolstoel stadhuis in. Zeer lang wachten na aanbellen.
- 2 Te weinig invalidenparkeerplaatsen. Niet berekend op rolstoel NAAST de auto, dus te smal.
- Ben in bezit van rollator.
- Bibliotheek is altijd dicht als ik er moet zijn!
- Bij bepaalde haltes van de Randstadrail zit alleen een lift; helaas is deze vaak kapot dus een voetgangershelling zou een uitkomst zijn!!
- Bij winkels: niet genoeg liften. Bij parkeren: te weinig invalidenplaatsen.
- Dat de kinderwagen te breed is om ergens naar binnen te kunnen of dat er geen lift is.
- De algemeen deur is vak kapot en voor iedereen toegankelijk. Word ook regelmatig gebeld zonder gehoor.
- De paden zijn soms te krap/smal.
- De roltrappen en liften die verbinding vormen tussen Rokkeveen en Driemanspolder (mandelabrug).
- De wegen en straten onberijdbaar met rollator of scootmobiel. Alles ligt scheef.
- De winkeliers hebben hun borden te ver op de openbare gedeelte staan.
- Door opbrekingen/wegverzakkingen/te hoge stoepen ontoegankelijk door obstakels/te krap/.
- Door slecht ter been is niet alles toegankelijk.
- Draaien te snel.
- Drempels/smalle gangen.
- Fiets op roltrap is een ramp!! Ik ben 60, maar mijn dochter van 19 durft het ook niet.
- Friendly url's.
- Het traplopen valt o.a. , mijn man erg zwaar omdat hij jicht heeft.
- In winkels volle gangpaden; obstakels voor de winkel op trottoir bijv. kledingrekken.
- Ingang gemeentehuis ligt te ver van de invalidenparkeerplaats af!
- Je kunt er niet langs lopen.
- Je wordt vaak niet begrepen (met snelle en onpersoonlijke antwoorden): onbeschoft.
- Kan in veel winkels niet met scootmobiel in.
- Kapotte liften.
- Lelijke gebouwen.
- Lift - zie boven. Winkels - draaideur die het niet doet.
- Lift bij station kapot, alleen een trap en geen helling.
- Liften bij verhoogde perrons doen het soms niet - lastig met een kinderwagen in je eentje.

- Liften van de HTM zijn vaak defect en als je met 2 kinderen en kinderwagen zit...
- Liften.
- Losse stenen.
- Met een rolstoel moeilijk binnen te komen.
- Met openbaar vervoer is heel gevaarlijk.
- Moeilijk te bereiken, gesloten.
- Niet altijd even toegankelijk voor een tweelingkinderwagen.
- Niet menselijk, alles kan op slot als je bijvoorbeeld te laat bent kom je er niet normaal meer in -> geen persoonlijke sfeer.
- Obstakels, ongelijke vloeren, stoeptegels.
- Omver gereden worden door fietsers (Dorpsstraat).
- Op Centrum West is zeer geregeld de lift kapot. Aangezien ik moeite heb met trappen lopen..... En het alternatief is wel erg ver lopen.
- Op straat, dat er stoeptegels losliggen of in sommige flatgebouwen in Palenstein dat er sommige liften het niet doen.
- Op straat: slechte bestrating trottoirs. Openbaar vervoer (met rollator te wankel voor RandstadRail; in en uitstappen bus).
- Opbrekingen zonder duidelijke omleiding/soms afsluiting weg. Veel te hoge verkeersdrempels die leiden tot vallen/rugklachten.
- Opstapjes, losliggende objecten te grote trede (hoogte).
- Parkeren.
- Slechte bestrating.
- Smalle winkelpaden met kinderwagen.
- Te hoge opstap/trap. Te smalle deuren en gangen voor een rollator.
- Te lang wachten voordat je naar boven of beneden kan met de lift.
- Te smalle winkelpaden of te hoge drempels.
- Te veel criminaliteit.
- te weinig parkeerruimte - straten vaak te smal - winkels vaak niet rolstoelvriendelijk, ik kon een familielid hierdoor moeilijk in winkels krijgen, was gelukkig tijdelijk, maar voor mensen die altijd in een rolstoel moeten zitten een groot probleem.
- Te weinig parkeervakken, niet handig met twee kleine kinderen. Stellingen in de winkels dicht op elkaar.
- Trappen zonder (doorlopende) leuning; ontbreken van hellingbaan/lift.
- Trappen, de lift in het stadshart die veel te vaak kapot is, bij vervanging van de vorige lift hadden ze beter kunnen overwegen er een bij te plaatsen. Woonhart=ontoegankelijk.
- Trappen.
- Vaak vertragingen door middel van stringen RandstadRail.
- Verlichting - slechte loop oppervlakken - zwerfvuil.
- Vooral toegang.
- Werkzaamheden, vooral winkels + gebouwen.
- Winkels die op eerste verdieping zich bevinden zonder lift (hoe neem je de buggy mee) en als je slecht ter been bent? Of liften werken niet. Paden te smal voor buggy en of rolstoelen e.d.
- Zat.
- Zie hier boven.

tabel IV-49 *gehoord van het Zoetermeerse Meldpunt Toegankelijkheid?*
(vraag 48)

	aantal	procent
ja	135	10,4
nee	1122	86,3
niet geantwoord	43	3,3
totaal	1300	100,0

vragen over: vrijwilligerswerk

tabel IV-50 *is men actief als vrijwilliger?* (vraag 49)

	aantal	procent
ja	277	21,3
nee	1008	77,5
niet geantwoord	15	1,2
totaal	1300	100,0

tabel IV-51 *soort organisatie waarvoor men vrijwilligerswerk doet (vraag 50 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
sportclub	79	28,5
school	45	16,2
kinderopvang	7	2,5
jongeren centrum	2	,7
kerk of moskee	51	18,4
buurt- of wijkvereniging	11	4,0
culturele vereniging voor allochtonen	4	1,4
fondsen, zoals astmafonds e.d.	21	7,6
Vluchtelingenwerk	5	1,8
vrouwenorganisatie	2	,7
zorginstelling	15	5,4
org. voor gehandicapten(zorg), chronisch zieken, dagbesteding	9	3,2
organisatie voor ouderenzorg of ouderenwerk	11	4,0
instelling voor informele zorg (bijv. buddyzorg)	10	3,6
vrijwilligersorganisatie in de zorg	20	7,2
natuur- of milieuorganisatie	3	1,1
dierenbescherming	1	,4
consumentenorganisatie / patiëntenorganisatie	4	1,4
bewonerscommissie of -vereniging / vereniging van eigenaren	19	6,9
politieke partij	4	1,4
internationale samenwerking	3	1,1
ander soort organisatie *	88	31,8
geen (soort)organisatie genoemd	4	1,4
totaal (actieve vrijwilligers)	277	100,0

* *ander soort organisatie waarvoor men vrijwilligerswerk doet*

- ANBO.
- Bij de Reakt, arbeidsrehabilitatie.
- Bibliotheek aan huis, Home Start! Politie Haaglanden.
- Bingo Bijdorplan
- Buurtschoon.
- Chauffeur op de ouderenbus / Bestuur FNV-Bondgenoten afd. Zoetermeer.
- Collectant voor verschillende doelen.
- Collectante bij kankerbestrijding.
- Cultuur (Terra-artprojects).
- Cultuurpodium de Boerderij.
- Dagopvang voor kinderen met autisme-spectrum-stoornis.
- De Buitenhof.
- Dierentehuis.
- Egelopvang.
- Eten geven aan dak- en thuislozen in Leiden.
- Evenementen.
- Floravontuur.
- Formulierenbrigade.
- Gilde Samenspraak (*twee maal genoemd*)
- Heren.
- Heymans Foundation lesgeven in Kenia.
- Hospice.
- Hulpacties Roemenië.
- Ideële stichting tegen zinloos geweld: Kappen Nou!
- Ik doe 1x per jaar vrijwilligerswerk in Guatemala.
- Ik doe om de twee weken een 55+ Bingo.
- In woongroep organiseren van Klaverjasclub. Rondom de flat bijhouden van het groen: schoffelen e.d.
- Kantinebeheer Tuinvereniging (Vierstream Line dance, KoffiePunt).
- Koor.
- Landelijke vereniging oud-werknemers.
- Leger des heils kledingwinkel.
- Lotgenoten groep.
- Mantelzorg (*driemaal genoemd*)
- Mijn vrouw werkt bij vrijwilligers info punt.
- Museum en wereldwinkel.

- Muziekvereniging.
- Op eigen houtje, eenzame mensen of zieken bezoeken.
- Palet Welzijn.
- Patiënt begeleiden Daniel den Hoed-R'dam.
- Prima speelgoed.
- Reddingsbrigade.
- Reumapatiëntenvereniging.
- Ropa (initiatief om geld te geven aan goede doelen (80 vrijwilligershalen oud papier op in Rokkeveen). Bestuurslid.
- Rotaryclub.
- Schoonhouden groen in de straat.
- Scouting EHBO reddingsbrigade.
- Scouting (viermaal genoemd).
- Serviceclub.
- Soroptimisten.
- Speeltheek.
- Stichting activiteiten voor Verstandelijk Gehandicapten STAK.
- Stichting Historisch Brandweermateriaal.
- Stichting MOOI in de regio Den Haag en Zoetermeer.
- Stichting Pelgrimshoeve, opbrengst Goede doelen.
- Stichting Pelgrimshoeve.
- Stichting Perron 28 in Oosterheem (55+ activiteiten).
- Stichting Piëzo.
- Stichting voor bijna-doodervaringen.
- Terre des hommes (*driemaal genoemd*)
- Terre des Hommes / Rode kruis / Alzheimer Nederland/ Dolfijn vakanties.
- Time-out.
- Vakbond.
- Verkeersorganisatie in Den Haag.
- Verpleeghuis Monteverdi.
- Volkstuincomplex.
- Vrijtijdscentra Zoetermeer en Speelmeer.
- Vrijtijdscentra.
- Vrijwilliger bij Pelgrimshoeve - begeleiding seniorenzwemmen.
- Vrijwilliger kringloop (Pelgrimshoeve).
- Was: Wijk Agent Samen.
- Wereldwinkel.
- Wijk Tuin, STAK.
- Wijktuinen.
- Zangvereniging.
- Zoetermeer FM (*tweemaal genoemd*).
- Zorgen voor mijn moeder.
- Zwemles geven bij ZVZ (Zwemvereniging Zoetermeer).

tabel IV-52 belangrijkste redenen om vrijwilligerswerk te doen
(vraag 51 - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
de contacten die het oplevert	89	32,1
de kennis en ervaring die het oplevert	61	22,0
nuttige bijdrage aan de maatschappij	147	53,1
voldoening	168	60,6
geloof of levensovertuiging	44	15,9
vrijwilligerswerk dat aansluit bij de activiteiten van de kinderen	56	20,2
ben daarvoor gevraagd	55	19,9
andere reden*	31	11,2
meer dan vier redenen genoemd	6	2,2
geen reden genoemd	2	,7
totaal (actieve vrijwilligers)	277	100,0

* andere reden

- Bingomiddag eens in de maand koop in voor alle rondes en een hele woensdag gezellig voor de ouderen 's morgens alles regelen in de zaal Bijdorplan en 's middags gezellig bingo spelen; een loterij pauze met een lekkere koek van het kboz. gezellig.
- Controle over in stand houden woongenot.
- CV.
- Dan kan ik iets goeds doen met mijn ervaringen.

- Dat ik een betekenis zijn voor de medemens.
- Dat ik graag iets voor dieren doe.
- De mensen één keer per jaar een fantastische vakantie te geven.
- Hobby.
- Hulp aan broer die activiteit leidt.
- Ik geef computerles aan bejaarden om ze uit hun isolement te halen.
- Ik heb dit gedaan omdat ik het groenonderhoud bij ons in de wijk maar matig vind en ook omdat de bestrating (met name in het middenterrein) zeer slecht onderhouden is. Diverse keren een klacht ingediend, maar zonder resultaat.
- Ik kan het!
- Lid van vereniging "voor wat hoort wat".
- Mensen helpen, taal verbeteren.
- Om bewoners bezig te houden met verschillende activiteiten, en zelf conditie te houden in de tuin rondom de flat.
- Om je in te zetten voor de wijk.
- Omdat ik dat leuk vind / er plezier in heb (*zesmaal genoemd*)
- Omdat ik graag onder de mensen ben.
- Omdat het onderling gezellig is!
- Omdat ik moet van Sociale dienst.
- Omdat mijn kinderen daar actief zijn.
- Onze twee moeders zitten in het verpleeghuis.
- Overdragen van kennis.
- Tekortschieten van reguliere zorg.
- Tijd genoeg!
- Weet niet.
- Wie helpt er anders?
- Ziekte en toch bezig willen zijn.
- Zorg voor ouders.

tabel IV-53 waarom is men niet actief als vrijwilliger?(vraag 52)

	aantal	procent	procent (geldig)
heeft daarvoor geen tijd	591	45,5	58,6
weet onvoldoende van de mogelijkheden	53	4,1	5,3
heeft daar geen zin in	123	9,5	12,2
anders (open antwoordmogelijkheid):	191	14,7	18,9
leeftijd, ziekte, handicap	75	5,8	7,4
geen tijd / te druk	41	3,2	4,1
is lang vrijwilliger geweest, nu gestopt	21	1,6	2,1
mantelzorg	8	0,6	0,8
gaat binnenkort beginnen / oriënteert zich	7	0,5	0,7
blijkt toch actief als vrijwilliger	2	0,2	0,2
woont nog maar kort in Zoetermeer	2	0,2	0,2
overige antwoorden*	35	2,7	3,4
niet geantwoord	50	3,8	5,0
subtotaal (niet-vrijwilligers)	1008	77,5	100,0
niet van toepassing	292	22,5	
totaal	1300	100,0	

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

- Ben geen socialistische idioot.
- Ben met VUT. Wil nu geen verplichtingen aangaan. Ook vrijwilligerswerk geeft verplichtingen, als je het goed wilt doen.
- De Nederlandse taal.
- Gaat u niet aan.
- Geen interesse.
- Heb hier geen positieve ervaringen mee.
- Het is moeilijk om iets passends te vinden.
- Ik ben graag bezig, bv naaien e.d.
- Ik denk dat ik dat wel ga doen als ik een kind heb bij bijvoorbeeld kinderopvang en/of school.
- Ik heb twee keer geprobeerd vrijwilligerswerk te gaan doen via VIP Zoetermeer, maar ik ben helaas niet aangenomen.
- Ik help mensen particulier, buiten organisatieverband.
- Ik kan mijn zoon nergens onder brengen of meenemen.
- Ik kan niet veel doen.

- Ik weet niet of er wat openstaat voor een baan die ik ook leuk vind en bij mij past.
- In deze groep zijn al genoeg mensen actief. Dierenasiel.
- In Palenstein langs geweest omdat ik op mijn vrije dag les zou willen geven aan anderstaligen of deel van inburgeringscursus, maar nooit meer iets vernomen.
- Kan het niet opbrengen.
- Komt nog wel.
- Mag geen werk verrichten: verboden door de UVW.
- Mijn laatste ervaring op basisschool de Buut is erg tegengevallen.
- Na pensioen, bezwaar tegen de vaste tijden.
- Niet passend.
- Nog niet aan toe.
- Nooit over nagedacht.
- N.v.t.
- Op het moment is er niks interessants.
- Persoonlijke redenen.
- Verdien ik niks aan.
- Vrijwilligerswerk is werk!! (dus betaling!).
- Waarom wel?
- Werk bijna iedere dag; t.z.t. wel interesse!
- Wil ik mondeling toelichten.
- Wil niet meer in bestuursfunctie terechtkomen.
- Zie vraag 50.
- (toelichting ontbreekt: één maal)

tabel IV-54 niet-vrijwilligers: eisen die niet-vrijwilligers stellen om vrijwilligerswerk te gaan doen (vraag 53 – maximaal vier antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
het moet contacten opleveren	165	16,4
het moet kennis en ervaring opleveren	258	25,6
het moet aansluiten bij activiteiten van de kinderen	114	11,3
het moet gevraagd worden	47	4,7
duidelijke afspraken over werkzaamheden en werktijden	266	26,4
overzichtelijke projectduur	104	10,3
ondersteuning door werkgever	47	4,7
ondersteuning door uitkeringsinstantie	24	2,4
een bescheiden vergoeding	89	8,8
andere eis *	120	11,9
geen van de genoemde eisen (wenst geen vrijw.werk te doen)	306	30,4
meer dan vier eisen genoemd	8	,8
geen eisen genoemd	60	6,0
totaal (niet-vrijwilligers)	1008	100,0

* andere eis aan vrijwilligerswerk (niet-vrijwilligers)

- 't Zou moeten aansluiten bij wat ik belangrijk vind.
- 13-10-2010 wordt ik 81 jaar.
- Aangepast aan mijn ziekte.
- Aansluiten bij interesse / mijn interesse hebben / werk dat mij aanstaat (zesmaal genoemd)
- Aansluiten eigen activiteiten; moet voldoening geven/leuk zijn.
- Aansluiten op het werk (geen tijd i.v.m. lange werkdag).
- Afbellen geen probleem.
- Als ik vrijwilligerswerk zou doen, dan in eerste plaats voor een ander, en niet van wat levert het mij op!!!
- Als, dan moet het gewaardeerd worden.
- Bevredegend werk; voorbeeld: ouderen helpen.
- Buiten eigen werktijd.
- Dat het bij me past en dat ik er plezier aan beleef.
- Dat ik het leuk vind en er voldoening van zou krijgen.
- Dicht bij huis, leuk, aangenaam, gezellig. Je er goed bij voelen.
- Een goed doel helpen (Doe een Wens, Pink Ribbon etc.).
- Even geen verplichtingen.
- Flexibel en zelf in te plannen.
- Geen idee / geen mening / weet niet (driemaal genoemd)
- Geen interesse, druk genoeg en ik heb 1 kleinkinderen.
- Geen tijd voor (tweemaal genoemd).
- Geen vergoeding.

- Gezellige club mensen, werk moet aansluiten op mijn vaardigheden.
- Het hoeft niet iets op te leveren, alles hangt van het werk af.
- Het moet een bijdrage leveren aan / verschil maken voor de samenleving (*tweemaal genoemd*)
- Het moet een maatschappelijke bijdrage leveren, iets voor ouderen betekenen.
- Het moet geen "water naar de zee dragen" karakter hebben.
- Het moet iets zijn waar ik een 'klik' mee heb,
- Het moet klikken met mensen en de organisatie waarvoor je gaat werken.
- Het moet leuk zijn / voldoening, plezier geven (*zeventien maal genoemd*)
- Het moet mij voldoening geven, dat ik iets goeds doe voor de maatschappij (*tweemaal genoemd*)
- Het moet nut hebben voor de armen.
- Het moet nuttig zijn en ik moet het leuk vinden.
- Het moet op een gebied liggen dat mij past.
- Het moet passen bij mijn ziek zijn.
- Het moet werk zijn waarin ik iets voor anderen kan betekenen.
- Het moet ze voldoening geven.
- Het werk moet wel gewaardeerd worden door de mensen waar ik het voor doe.
- Het zou iets met dieren moeten zijn (*tweemaal genoemd*).
- Het moet nuttig zijn.
- Iets zijn wat ik leuk vind bijv. met dieren - dichtbij huis zijn.
- Ik ben lichamelijk blij dat ik mijn eigen werk kan doen.
- Ik kan dat gewoon niet opbrengen, wegens moeilijkheden.
- Ik kan door handicap geen vrijwilligerswerk doen (*tweemaal genoemd*)
- Ik moet achter de doelstelling staan.
- Ik moet geen werkverplichting meer hebben!
- Ik moet gezond zijn om het te kunnen opbrengen en genoeg verdienen om het te kunnen doen. Nu werk ik een ruime week.
- Ik moet het gevoel hebben iets bij te dragen c.q. gewaardeerd te worden.
- Ik moet het leuk en zinvol vinden.
- Ik moet mijn talenten kunnen benutten, ten dienste stellen.
- Ik moet vrij zijn van mijn persoonlijke belangen.
- Ik wil een zinvolle bijdrage aan iets leveren.
- In de zorg, waar echt dringende hulp noodzakelijk is.
- Loon naar werken!!
- Meer waardering.
- Maatschappelijk belang, minderheden.
- Mij het gevoel te geven bij te dragen aan 't welzijn van ouderen en/of dieren.
- Mijn werkervaring kunnen overdragen + kennis.
- Moet aansluiten bij mijn capaciteiten en ervaring (*tweemaal genoemd*).
- Moet aansluiten op interesse en expertise/ervaring.
- Moet dankbaar werk zijn (*driemaal genoemd*).
- Moet iets toevoegen en alle partijen baat bij (geluk, zorgen weg. Gevoel iets toe te voegen).
- Moet ... hebben voor doel dat ik nuttig acht.
- Moet passen bij wat ik goed kan/leuk vind.
- Moet van waarde zijn voor anderen.
- Moeten bij mijn werkervaring passen.
- Niet te zwaar werk.
- Niet te zwaar zijn (bijvoorbeeld lopen met rolstoelen of geld inzamelen met zware busjes).
- Niets.
- Optioneel en afhankelijk van activiteit (dus geen vaste planning dagen).
- Over 5 jaar.
- Reïntegratie in de maatschappij na ziekteperiode en langdurige werkloosheid.
- Stel geen eisen!
- Tegen de tijd zal ik zien.
- Tijd hebben.
- Voldoening geven en goed geregeld zijn.
- Vrijheid en beweging.
- Vrijwilligerswerk dat aansluit op mijn interesses en maatschappelijke opvattingen.
- Vrijwilligerswerk moet aan beide kanten met plezier gedaan worden.
- Waar nodig.
- Wat kunnen betekenen voor anderen.
- Werk waar mensen blij en dankbaar mee zijn.
- Zelf tijden kunnen bepalen, het moet dicht in de buurt zijn.
- Zie vraag 52.
- Zou graag budgetcoach willen worden sluit aan bij mijn werk. hier mag iemand mij voor bellen indien hieraan behoefte is: [telefoonnummer].

vragen over: mantelzorg / burenhulp*tabel IV-55 geeft men wel eens hulp aan de eigen buren?(vraag 54)*

	aantal	procent
ja	899	69,2
nee	380	29,2
niet geantwoord	21	1,6
totaal	1300	100,0

tabel IV-56 verricht men momenteel mantelzorg? (vraag 55)

	aantal	procent
ja	155	11,9
nee	1125	86,5
niet geantwoord	20	1,5
totaal	1300	100,0

tabel IV-57 frequentie van gegeven mantelzorg (vraag 56)

	aantal	procent	procent (geldig)
een aantal keer per jaar	18	1,4	11,6
een aantal keer per maand	42	3,2	27,1
een aantal keer per week/dag	86	6,6	55,5
niet geantwoord	9	,7	5,8
subtotaal (mantelzorgers)	155	11,9	100,0
niet van toepassing	1145	88,1	
totaal	1300	100,0	

*tabel IV-58 voor wie zorgt men als mantelzorger?
(vraag 57 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
voor partner	28	18,1
voor gehandicapt of (chronisch) ziek kind	21	13,5
voor eigen ouders	67	43,2
voor familie	35	22,6
voor vrienden	16	10,3
anders *	14	9,0
niet geantwoord	6	3,9
totaal (mantelzorgers)	155	100,0

** andere persoon die mantelzorg ontvangt*

- Buren (*tweemaal genoemd*)
- De mensen die er om vragen in nood.
- Ex-schoonmoeder.
- Kennis.
- Kerkleden in mijn functie als diaconaal medewerker.
- Moeder.
- Opa & oma.
- Schoonouders (*tweemaal genoemd*)
- Via Stichting Rndom Mantelzorg toegewezen persoon.
- Via thuiszorg.
- Weet niet.
- Wij staan elkaar bij.

tabel IV-59 *belasting die mantelzorgers ervaren bij zorgtaken (vraag 58)*

	aantal	procent	procent (geldig)
een zeer lichte belasting	28	2,2	18,1
een lichte belasting	72	5,5	46,5
een zware belasting	32	2,5	20,6
een zeer zware belasting	6	,5	3,9
een te zware belasting	4	,3	2,6
niet geantwoord	13	1,0	8,4
subtotaal (mantelzorgers)	155	11,9	100,0
niet van toepassing	1145	88,1	
totaal	1300	100,0	

*toelichting bij de belasting die mantelzorgers ervaren (vraag 59)***een zeer lichte belasting**

- Ben chauffeur voor uitstapjes. Geen medische handelingen.
- Betreft slechts halen/brengen naar werkplek (4d/week).
- Doe het met plezier.
- Een klein beetje hulp bieden is niet echt een verdienste.
- Het is niet meer als normaal om voor elkaar te zorgen.
- Je doet het gewoon.
- Je doet het uit liefde omdat 't nu nog kan.
- Je moet je familie altijd helpen als je kan.
- Kost soms moeite om tijd vrij te maken/houden.
- Mijn moeder heeft altijd voor mij gezorgd, nu kan ik voor haar veel betekenen uit liefde, dus geen moeite.
- Nee (*tweemaal genoemd*).
- Omdat ik graag klaarsta voor anderen.
- Regelmatig contact met moeder.
- Vijfdaagse werkweek zelf.
- Voor namelijk het aanpassen aan de beperkingen van mijn echtgenoot.
- Wat klusjes in huis en wat administratie.

een lichte belasting

- 't Wisselt: soms is het wel zwaar. 't Moet niet te lang achter elkaar nodig zijn omdat ik het anders door vermoeidheid niet volhoud.
- Administratief zorg, regelen van zaken.
- Administratieve hulp.
- Af en toe ramen zemen etc.
- Als je een kind hebt met een verstandelijk handicap die in het weekend thuis is, dan valt dat niet altijd mee met een fulltime baan.
- Belasting wordt te zwaar gemaakt door alle bureaucratie eromheen!
- Betreft invullen van formulieren en belastingzaken.
- Chronisch ziek kind vraagt meer tijd/aandacht.
- Dagelijkse verzorging van mijn man.
- De taken zijn hier goed verdeeld; ben zelf ook ziek en zo verzorgen we elkaar.
- Die ene dag in de week, een paar uurtjes, gaat prima.
- Door duidelijke afspraken met overige familieleden/vrienden wordt de zorg gedeeld.
- Een dag niet werken.
- Elke taak is nu een last na het overlijden van mijn moeder (1 jaar geleden), maar ik doe het graag.
- Gaat allemaal goed.
- Hand- en spandiensten voor oudere gehandicapte vrouw.
- Heb altijd heel veel te doen.
- Het is een kleine moeite om je omgeving te helpen.
- Het is nu licht en incidenteel, kan wel zwaarder worden.
- Het komt vaak op dezelfde mensen neer.
- Hoort bij taak als kind/ en sociale omgang.
- Iedere dag naar mijn man breekt wel eens op.
- Ik ga twee keer per week naar mijn vader die het laatste halfjaar erg achteruit gaat. Ik doe zijn was en help een beetje in het huishouden naast mijn gezin met 3 kinderen en mijn werk. Ook administratief help ik hem.
- Ik kan veel zorg overlaten aan professionele zorgverleners.
- Je hoort voor je ouder, familie te zorgen.
- Kost tijd.
- Medische verzorging.
- Mijn kind kan veel dingen zelf maar niet alleen thuis blijven.
- Mijn man is gehandicapt, ik verzorg hem dagelijks.
- Mijn verstandelijk gehandicapte zus staat onder mijn curatele.

- Mijn zorgtaak bestaat uit het regelen en wegbrengen en halen van mijn vader naar ziekenhuis, uitjes en administratie.
- Moeder in verpleeghuis, wordt redelijk verzorgd, ik doe wat extra's, fysiek licht, mentaal moeilijk.
- Momenteel een lichte belasting; kan door ziekte enz. gauw veranderen.
- Mijn kind kan niet zelfstandig reizen, dus breng en haal ik hem naar school, ik heb mijn baan daarvoor opgezegd (met liefde).
- Naast dat ik graag wat voor mezelf zou willen doen gaat al mijn tijd in de mantelzorg zitten.
- Naast het eigen gezin huishouden en werk is het een belasting, maar het geeft ook voldoening.
- Nee.
- N.v.t.
- Omdat ik het graag doe.
- Omdat ik zelf ziek ben.
- Soms emotioneel zwaar (*tweemaal genoemd*)
- Te veel onnodig papierwerk.
- Tijdrovend en vanwege de afstand.
- Voor mij als vanzelfsprekend!
- Voornamelijk van huis uit regelen van bankzaken, belasting, en bezoeken van medische aard begeleiden alles samen met broer en zus.
- Wekelijks naar Amsterdam.
- Wij worden ouder.
- Wonen niet in Zoetermeer.

een zware belasting

- Als je zelf niet gezond bent en fulltime werkt naast je eigen gezin is het zwaar.
- Ben daarna zelf een paar dagen uitgeput.
- Ben de enige die voor mijn vader zorgt elke dag weer!
- De zorg voor mijn zoon vergt veel tijd en energie.
- Elk bezoek aan verpleeghuis heeft impact.
- Erg veel geduld nodig, soms voelt het als verplichting.
- Het kost ook emotioneel een belasting.
- Het leven met een dementerende man valt niet mee.
- Hij komt om het weekend thuis van donderdagmiddag tot zondagavond en moet overal meegeholpen worden kan zelf helemaal niets.
- Ik moet huishouden doen, administratie, altijd auto rijden + zorgen voor mijn partner wat ik met liefde doe, maar je kan nooit meer wat werk afschrijven.
- Komt mede door eigen gezondheidsproblemen.
- Lichamelijk en geestelijk te zwaar. Omdat het m'n eigen ouders zijn. Ben wel blij het te kunnen doen.
- Mijn vader woont in Engeland.
- Moeder doet haast niks meer sinds ze moeilijk kan lopen en diabetes heeft.
- Moeder kan niet voor zichzelf zorgen.
- Naast alleenstaand ouder (=gezin) zorgen voor moeder.
- Omdat hij erg afhankelijk van mij is.
- Omdat ik zelf niet goed uit de voeten kan.
- Omdat we beiden beperkt zijn in ons doen.
- Omdat wij het zelf al zwaar genoeg hebben.
- Op één regel?? Ik "mantelzorg" voor mijn 81-jarige moeder en 53-jarige zus in Rijswijk. Beiden zijn alcoholist. Dus...
- Ouders zijn zeer op zich zelf, daarom willen ze moeilijk zorg accepteren.
- Partners PSMA zelf ook chronische rugpatiënt.
- Vanuit werk naar de betrokkene.
- Zorg voor zieke partner, vader, vriendin en tante in combinatie met eigen werkzaamheden, gezin is soms best veel.

een zeer zware belasting

- Het betreft Alzheimer cq. dementie.
- Het is extern bovenop je eigen gezin. Je moet soms dingen laten die wel belangrijk zijn. Vele regels (geen duidelijk overzicht).
- Het is geestelijk ook zeer zwaar.
- Het is veeleisend, tilwerk, baby, hond erbij (6 ogen hebben).
- Moet dag en nacht stand-by zijn.
- Wij hebben een dochter met autisme en een zoon met astma en een zoontje met een aanlegstoornis in de hersenen.

een te zware belasting

- Ik ben zelf ook ziek (spierziekte).
- Ik werk 40 uur per week onregelmatig. Daarnaast huishoudelijke hulp en verzorgende taken aan partner.
- Ze is 57 geestelijk gehandicapt en zuigt al mijn energie uit mij.

zwaarte belasting niet ingevuld

- Afhankelijk van gedrag van mijn kind. Als hij erg dwars en lastig is - met buien - vind ik 't erg zwaar.
- Combinatie werk, gezin met twee kinderen, zorg voor moeder die 70km van Zoetermeer vandaan woont, is soms behoorlijk zwaar.
- Een of twee keer per week naar Oosterhout (N.br.) om voor mijn moeder te zorgen (afstand is i.v.m. files vaak vermoeiend).

- Ik doe het met plezier.
- Naast 40 uur werken is zorg voor vader soms intensief + druk gezin met 3 kinderen.
- Precies ertussen: is soms een zware belasting.
- Soms licht – soms zwaar.

tabel IV-60 door wie / welke organisatie worden mantelzorgers ondersteund?
(vraag 60 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
Stichting Rondom Mantelzorg	7	4,5
de huisarts	13	8,4
een thuiszorgorganisatie	26	16,8
de gemeente	3	1,9
vrijwilligers (via vrijwilligersorganisatie)	1	,6
familielid	54	34,8
een vriend of vriendin	10	6,5
iemand uit de directe woonomgeving	6	3,9
andere persoon of organisatie *	16	10,3
geen ondersteuning	62	40,0
niet geantwoord	9	5,8
totaal (mantelzorgers)	155	100,0

* andere ondersteunende persoon of organisatie

- "Uitzendbureau" voor studenten.
- Broer.
- Buren.
- Collega's van partner.
- Dagopvang.
- De MEE.
- Dermatologe van het UMC Utrecht.
- Door mijn partner en mensen waar mijn zoon woont.
- Ik doe dit samen met mijn zus.
- Kristal, Mee, Limor, Ipse de Brugge.
- Mijn partner.
- PGB.
- Sinds kort voor mijn zus. Brijder. Gaat goed!
- Specialist (tweemaal genoemd)
- Stichting Parnassia / ouderenzorg Den Haag.

tabel IV-61 voelt men zich als mantelzorger voldoende ondersteund? (vraag 61)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	93	7,2	60,0
nee	43	3,3	27,7
niet geantwoord	19	1,5	12,3
subtotaal (mantelzorgers)	155	11,9	100,0
niet van toepassing	1145	88,1	
totaal	1300	100,0	

vragen over: jongeren*tabel IV-62 heeft de respondent kinderen of pleegkinderen jonger dan 24 jaar? (vraag 62)*

	aantal	procent
ja	567	43,6
nee	701	53,9
niet geantwoord	32	2,5
totaal	1300	100,0

tabel IV-63 is de respondent zelf jonger dan 24 jaar? (vraag 63 – vraag is alleen voorgelegd aan respondenten zonder (pleeg)kinderen jonger dan 24 jaar)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	83	6,4	11,3
nee	587	45,2	80,1
niet geantwoord	63	4,8	8,6
subtotaal (vermeldt geen kinderen < 24 jaar)	733	56,4	100,0
niet van toepassing	567	43,6	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-64 leeftijdsklassen van (pleeg)kinderen (vraag 64 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
heeft kinderen van 0 t/m 4 jaar	123	21,7
heeft kinderen van 5 t/m 9 jaar	133	23,5
heeft kinderen van 10 t/m 14 jaar	142	25,0
heeft kinderen van 15 t/m 19 jaar	182	32,1
heeft kinderen van 20 t/m 23 jaar	164	28,9
geen leeftijdsklassen genoemd	69	12,2
totaal (heeft kinderen < 24 jaar)	567	100,0

tabel IV-65 thema's die aandacht krijgen in de opvoeding (vraag 65 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
gezonde voeding	457	80,6
voldoende beweging	409	72,1
alcoholgebruik	242	42,7
rookgedrag	221	39,0
(overig) drugsgebruik	185	32,6
geen van deze thema's	23	4,1
niet geantwoord	68	12,0
totaal (heeft kinderen < 24 jaar)	567	100,0

tabel IV-66 *zit respondent wel eens met vragen op het gebied van opvoeding? (vraag 66)*

	aantal	procent	procent (geldig)
regelmatig	22	1,7	3,9
af en toe	180	13,8	31,7
bijna nooit	176	13,5	31,0
nooit	118	9,1	20,8
niet geantwoord	71	5,5	12,5
subtotaal (heeft kinderen < 24 jaar)	567	43,6	100,0
niet van toepassing	733	56,4	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-67 *heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens problemen met de (pleeg-)kinderen gehad? (vraag 67)*

	aantal	procent	procent (geldig)
regelmatig	13	1,0	2,3
af en toe	64	4,9	11,3
bijna nooit	122	9,4	21,5
nooit	287	22,1	50,6
niet geantwoord	81	6,2	14,3
subtotaal (heeft kinderen < 24 jaar)	567	43,6	100,0
niet van toepassing	733	56,4	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-68 *heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens problemen met de (pleeg-)ouders gehad? (vraag 68)*

tabel IV-68	aantal	procent	procent (geldig)
regelmatig	1	,1	1,2
af en toe	4	,3	4,8
bijna nooit	15	1,2	18,1
nooit	53	4,1	63,9
niet geantwoord	10	,8	12,0
subtotaal (zonder kinderen en jonger dan 24 jaar)	83	6,4	100,0
niet van toepassing	1217	93,6	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-69 *krijgt de respondent ondersteuning bij het oplossen van de problemen?(vraag 69)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, vooral van eigen omgeving	21	1,6	25,6
ja, vooral van een instantie	24	1,8	29,3
nee, geen behoefte aan ondersteuning	25	1,9	30,5
geen ondersteuning, wel behoefte daaraan	3	,2	3,7
niet geantwoord	9	,7	11,0
subtotaal (problemen met kinderen / (pleeg)ouders)*	82	6,3	100,0
niet van toepassing	1218	93,7	
totaal	1300	100,0	

* respondenten met *af en toe* of *regelmatig* problemen – zie tabellen IV-67 en IV-68

tabel IV-70 *was het probleem na een beroep op de eigen omgeving snel opgelost? (vraag 70)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	16	1,2	76,2
nee	3	,2	14,3
niet geantwoord	2	,2	9,5
subtotaal (ondersteuning van eigen omgeving)	21	1,6	100,0
niet van toepassing	1279	98,4	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-71 *was het probleem na een beroep op een instantie snel opgelost?(vraag 71)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	6	,5	25,0
nee	12	,9	50,0
niet geantwoord	6	,5	25,0
subtotaal ondersteuning van instantie)	24	1,8	100,0
niet van toepassing	1276	98,2	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-72 *had de respondent het probleem zelf snel opgelost?(vraag 72)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	17	1,3	60,7
nee	7	,5	25,0
niet geantwoord	4	,3	14,3
subtotaal (geen beroep op omgeving of instantie)	28	2,2	100,0
niet van toepassing	1272	97,8	
totaal	1300	100,0	

*toelichting bij vragen over oplossen problemen tussen generaties (vraag 73)***probleem na beroep op omgeving snel opgelost**

- Als ik bijvoorbeeld straf geef aan een van mijn kinderen geef ik ze snel daarna weer vrijheid.
- De problemen die zich voordoen bij elk gezin met kinderen in de puberteit.
- Door over bepaalde (problemen) te praten met partner, vriendinnen, kun je het een plekje geven.
- Gaat vooral om oppas en tips bij de opvoeding.
- Heb het nog steeds kunnen oplossen met communiceren.
- Het zijn kleine problemen, dus zo erg is het ook niet.
- Ik krijg bruikbare tips van vriendinnen.
- Je ziet het dan vaak door andere ogen: lijkt of is het minder erg.
- Mijn omgeving gaf goede adviezen en daardoor loste het probleem snel op.
- Na een relatie van 25 jaar in okt 2009 gescheiden; met name mijn dochter had hierdoor veel emotionele problemen.
- Opvang van de kinderen tijdens werk in de schoolvakantie of vrije schooluren door moeders van klasgenoten, familie en vrienden.
- Sommige problemen zijn niet zomaar op te lossen, maar steun van de omgeving helpt wel.
- Twee pubers + een autist met ADHD, dan zijn er altijd wel "dingen" die tegenvallen.
- Vrienden/familie geven info + helpen indien nodig met problemen.

probleem na beroep op omgeving niet snel opgelost

- Het helpt te delen.
- Mijn gezins/ouder situatie is te complex om dit hier toe te lichten.

probleem na beroep op omgeving snel opgelost? niet ingevuld

- vraag 70: vaak gaat het om dilemma's die niet snel zijn op te lossen.
- Het antwoord is dubbel: enerzijds wel opgelost, anderzijds een moeilijk kind, dus probleempjes blijven zich voordoen, maar is niets onoverkomelijk.

probleem na beroep op instantie snel opgelost

- Geen behoefte aan.
- Hulp via Impegno.
- Hulp via Jeugdzorg, adequaat en professioneel.

- Psychologische hulp voor dochter.
 - Vanwege gedragsproblemen jongste kind opvoedbegeleiding via Jeugdzorg (Jeugdformaat).
 - Wij liepen voor onze dochter bij het Centrum Autisme en daar kregen we hulp bij vragen.
- probleem na beroep op instantie niet snel opgelost**
- vraag 71. Problemen met kinderen op school en in de maatschappij. Diagnose stellen, hulpplan en daadwerkelijke actie duren één jaar: erg lang voor een kind.
 - Dat het probleem is opgelost kan ik nog niet zeggen want de hulpverlening loopt nog.
 - Er is een lange wachttijd (6 maanden).
 - Er is sprake van een verwerking; dat kost tijd.
 - Instantie kan slechts adviseren hoe problemen kunnen voorkomen worden, of worden opgelost.
 - Kinderen waren via Parnassia bij een "cursus" aangemeld, maar na afloop van de cursus zijn de problemen er nog, of zelfs erger.
 - Ondersteuning van uit school is niet altijd optimaal; waarschijnlijk kwestie van geld/capaciteit.
 - Pleegkind met klinische zwakbegaafdheid. [.....]
 - Soms lost 'n probleem zich snel op – maar heeft 't tijd nodig door onderzoek, instantie helpt zeker!
 - Te weinig kennis van het probleem.
 - Veel steun van Schoolmaatschappelijk Werk, maar traag draaiende instanties die gerichte hulp moeten bieden.
 - Voornamelijk Bureau Jeugdzorg. Ik zou dat in een bijna encyclopedisch verhaal kunnen uitleggen. Jeugdzorg functioneert als geheel slecht. [...]
- probleem na beroep op instantie snel opgelost? niet ingevuld**
- Meer inzicht gekregen in problematiek.
 - Zoon is onder behandeling bij psycholoog en Brijder met behulp van huisarts.
 - Zorg loop nog door.
- probleem zelf snel opgelost**
- Er gebeuren altijd problemen in elk gezin. Maar we lossen het wel zelf op.
 - Er goed over praten, eventueel straffen, bij goed gedrag belonen en complimenteren.
 - Geen toelichting nodig.
 - Ja, want ik ben erg bewust van mij en mijn omgeving.
 - N.v.t.
 - Ook al heb je met drie kinderen wel wat ervaring, ieder kind is toch weer anders en dan zoek je weer naar een andere manier om iets te bereiken.
 - Probleem bespreken; straffen indien nodig en controle.
 - Snel is niet het goede antwoord, problemen/gedrag veranderen kost tijd.
 - Waarover gesproken is ook uitvoeren.
- probleem zelf niet snel opgelost**
- 't Zit in jet jojo-effect, daarom zoek ik geen ondersteuning, een gesprek met de huisarts is gepland.
 - Het is lastig.
- probleem zelf snel opgelost? = niet ingevuld**
- Door "delen" met vrienden en ervaringen uitwisselen.
 - Probleem oplossen binnen gezin (met of zonder hulp familie/vrienden) gaat sneller dan via een instantie.

vragen over: levensstijl

tabel IV-73 *stellingen over alcoholgebruik die op de respondent van toepassing zijn (vraag 74 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Ik gebruik geen alcoholhoudende drank	424	33,4
Ik drink matig (gemiddeld minder dan twee glazen per dag)	606	47,7
Ik wil stoppen met drinken	10	,8
Ik probeer mijn alcoholgebruik te matigen	61	4,8
Ik denk weinig na over mijn alcoholgebruik	54	4,2
geen stelling over alcoholgebruik ingevuld	187	14,7
totaal respondenten vraag 74	1271	100,0

tabel IV-74 *stellingen over rookgedrag die op de respondent van toepassing zijn (vraag 74 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Ik rook niet	926	72,9
Ik wil stoppen met roken	106	8,3
Ik probeer mijn rookgedrag te matigen	100	7,9
Ik denk weinig na over mijn rookgedrag	35	2,8
geen stelling over rookgedrag ingevuld	159	12,5
totaal respondenten vraag 74	1271	100,0

tabel IV-75 *stellingen over (overig) drugsgebruik die op de respondent van toepassing zijn (vraag 74 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Ik gebruik geen andere drugs (zoals cannabis; paddo's; harddrugs)	1011	79,5
Ik wil stoppen met drugsgebruik	3	,2
Ik probeer mijn drugsgebruik te matigen	4	,3
Ik denk weinig na over mijn drugsgebruik	7	,6
geen stelling over drugsgebruik ingevuld	249	19,6
totaal respondenten vraag 74	1271	100,0

tabel IV-76 *stellingen over gezonde voeding die op de respondent van toepassing zijn (vraag 74 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Ik streef naar een gezond voedingspatroon	1025	80,6
Ik houd me niet zo bezig met gezonde voeding	51	4,0
geen stelling over voeding ingevuld	204	16,1
totaal respondenten vraag 74	1271	100,0

tabel IV-77 *stellingen over bewegen die op de respondent van toepassing zijn (vraag 74 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
Ik streef naar voldoende beweging	969	76,2
Ik let er niet op of ik voldoende beweeg	62	4,9
geen stelling over beweging ingevuld	247	19,4
totaal respondenten vraag 74	1271	100,0

tabel IV-78 *Heeft men in de afgelopen twaalf maanden hulp gezocht op het gebied van de levensstijl? (vraag 75 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
ja: op het gebied van gezonde voeding	71	5,5
ja: op het gebied van voldoende beweging	50	3,8
ja: op het gebied van alcoholgebruik	4	,3
ja: op het gebied van rookgedrag	22	1,7
ja: op het gebied van (overig) drugsgebruik	6	,5
nee: op geen van deze gebieden	1132	87,1
niet geantwoord	48	3,7
totaal	1300	100,0

tabel IV-79 Bij welke organisatie(s) heeft men hulp gezocht (op het gebied van levensstijl)
(vraag 76 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
Rivierduinen / GGZ Zoetermeer	5	4,2
Context (voorheen Parnassia)	2	1,7
De Jutters	1	,8
SGZ	1	,8
Vierstroom	18	15,0
anders *	90	75,0
niet geantwoord	9	7,5
totaal (hulp gezocht)	120	100,0

* andere organisatie

- Acupunctuur voor roken -> zonder resultaat.
- Advies van de fysiotherapeut.
- Aktie "gezond belast" verzorgd door werkgever (diëtist, sportinstructeur).
- Apotheek info boek & huisarts.
- Brijder (*viermaal genoemd*)
- De dieetgoeroes.
- Dieet dr. Frank + fysiotherapeut + diëtiste.
- Diëtiste suikerziekte. Bewegen hartoperatie.
- Diëtist, sportschool.
- Diëtist (*veertien maal genoemd*)
- Diëtiste, huisarts voor roken.
- Diëtiste huisarts.
- Diëtiste, sportschool.
- Driesprong.
- Fitness onder medische begeleiding.
- Fitnesscentrum ben geabonneerd op blad, gezondheid + voeding etc.
- Fysiotherapie - Arthron.
- Fysiotherapie, sport.
- Fysiotherapie.
- Hardloopclub.
- Huisarts - Arthron Zoetermeer.
- Huisarts - internet.
- Huisarts en diëtist (*tweemaal genoemd*)
- Huisarts en fysiotherapeut.
- Huisarts (*tienmaal genoemd*)
- Internet.
- Life style coaching, praktijk berkelaar.
- Longverpleegkundige.
- Natuurgeneeskundige.
- NEAT therapeut.
- PSYQ.
- PSYQ te Den Haag.
- Sportclub + internet.
- Sportschool + diëtiste.
- Sportschool (*negen maal genoemd*)
- Via de Sociale dienst naar ergocontrol gegaan.
- Via diëtiste / sportschool.
- VIP, geen hulp ontvangen.
- Vitaliteitsbeleid werkgever.
- Voedingscentrum.nl
- Vrienden, kennissen, familie (*tweemaal genoemd*)
- Weight Watchers, lasercentrum.
- Weight Watchers (*viermaal genoemd*)
- Zelf sporten bij Snowworld.
- Ziekenhuis Langeland (*drie genoemd*)
- Ziektekostenverzekeraar (*tweemaal genoemd*)

vragen over: psychische gezondheid*tabel IV-80 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken erg zenuwachtig? (vraag 77 – eerste item)*

	aantal	procent
altijd	7	,5
meestal	24	1,8
vaak	70	5,4
soms	275	21,2
zelden	405	31,2
nooit	481	37,0
niet geantwoord	38	2,9
totaal	1300	100,0

tabel IV-81 hoe vaak zat de respondent gedurende de afgelopen vier weken zo in de put dat niets hem of haar kon opvrolijken? (vraag 77 – tweede item)

	aantal	procent
altijd	5	,4
meestal	11	,8
vaak	42	3,2
soms	126	9,7
zelden	238	18,3
nooit	841	64,7
niet geantwoord	37	2,8
totaal	1300	100,0

tabel IV-82 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig? (vraag 77 – derde item)

	aantal	procent
altijd	160	12,3
meestal	530	40,8
vaak	347	26,7
soms	143	11,0
zelden	50	3,8
nooit	26	2,0
niet geantwoord	44	3,4
totaal	1300	100,0

tabel IV-83 hoe vaak had de respondent gedurende de afgelopen vier weken veel energie? (vraag 77 – vierde item)

	aantal	procent
altijd	122	9,4
meestal	364	28,0
vaak	412	31,7
soms	246	18,9
zelden	81	6,2
nooit	34	2,6
niet geantwoord	41	3,2
totaal	1300	100,0

tabel IV-84 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens? (vraag 77 – vijfde item)

	aantal	procent
altijd	238	18,3
meestal	488	37,5
vaak	314	24,2
soms	156	12,0
zelden	45	3,5
nooit	19	1,5
niet geantwoord	40	3,1
totaal	1300	100,0

tabel IV-85 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken somber en neerslachtig? (vraag 77 – zesde item)

	aantal	procent
altijd	6	,5
meestal	19	1,5
vaak	51	3,9
soms	227	17,5
zelden	433	33,3
nooit	523	40,2
niet geantwoord	41	3,2
totaal	1300	100,0

tabel IV-86 hoe vaak hebben emotionele problemen de respondent gedurende de afgelopen vier weken gehinderd bij zijn/haar sociale activiteiten? (vraag 77 – zevende item)

	aantal	procent
altijd	4	,3
meestal	14	1,1
vaak	62	4,8
soms	119	9,2
zelden	228	17,5
nooit	830	63,8
niet geantwoord	43	3,3
totaal	1300	100,0

tabel IV-87 heeft de respondent in de afgelopen twaalf maanden wel eens hulp gekregen voor psychische problemen? (vraag 78)

	aantal	procent
ja	118	9,1
nee	1166	89,7
niet geantwoord	16	1,2
totaal	1300	100,0

tabel IV-88 van wie heeft de respondent met psychische problemen vooral hulp ontvangen? (vraag 79)

	aantal	procent	procent (geldig)
PsyQ	21	1,6	17,8
Parnassia Zoetermeer	3	,2	2,5
GGZ Zoetermeer	15	1,2	12,7
huisarts	13	1,0	11,0
psycholoog	25	1,9	21,2
bedrijfsarts	1	,1	,8
beoefenaar van een alternatieve behandelwijze	3	,2	2,5
andere hulpverlener *	19	1,5	16,1
niet geantwoord	18	1,4	15,3
subtotaal (hulp v. psychische problemen ontvangen)	118	9,1	100,0
niet van toepassing	1182	90,9	
totaal	1300	100,0	

* andere hulpverlener

- Als onderdeel van een zware operatie en chemotherapie in het ziekenhuis, is dan ook niet representatief.
- Centrum Autisme / GGZ.
- Diverse instanties buiten Zoetermeer, collega's, ouders, kennissen.
- Familie.
- Geen behoefde aan omdat ik ook daar geen vertrouwen in heb. Heb vanaf dat mijn oudste 11 jaar was hulp gezocht; heeft geduurd tot zijn 28ste (nadeel van goede opvoeding) en toen bleek mijn zoon zware vorm ADHD te hebben [...]
- Geen.
- Haga ziekenhuis.
- Haptonomie.
- Homeopaat.
- HSK.
- Internet.
- Kwadraad (tweemaal genoemd)
- Maatschappelijk medewerker & psycholoog i.v.m. burnout.
- Maatschappelijk werkster, en directeur.
- Psychotherapeut.
- Regressietherapeut.
- Robert Fleury Stichting

tabel IV-89 in welke mate voldoet de ontvangen hulp aan de verwachtingen? (vraag 80 – eerste item)

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer veel	46	3,5	39,0
redelijk	47	3,6	39,8
nauwelijks	11	,8	9,3
helemaal niet	3	,2	2,5
niet geantwoord	11	,8	9,3
subtotaal (hulp v. psychische problemen ontvangen)	118	9,1	100,0
niet van toepassing	1182	90,9	
totaal	1300	100,0	

tabel IV-90 in welke mate draagt de hulp die men krijgt bij aan zelfstandig kunnen blijven wonen en/of meedoen in de maatschappij? (vraag 80 – tweede item)

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer veel	39	3,0	33,1
redelijk	34	2,6	28,8
nauwelijks	10	,8	8,5
helemaal niet	15	1,2	12,7
niet geantwoord	20	1,5	16,9
subtotaal (hulp v. psychische problemen ontvangen)	118	9,1	100,0
niet van toepassing	1182	90,9	
totaal	1300	100,0	

BIJLAGE V kruistabellen: onderscheid naar stadsdeel

samenleven in wijk of buurt

tabel V-1 reacties op de uitspraak (vraag 11):
"De mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks", naar stadsdeel

	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	geen mening	totaal
Centrum	51 25,5%	54 27,0%	84 42,0%	11 5,5%	200 100,0%
Meerzicht-West	25 26,3%	29 30,5%	37 38,9%	4 4,2%	95 100,0%
Meerzicht-Oost	18 35,3%	14 27,5%	17 33,3%	2 3,9%	51 100,0%
Buytenwegh	27 32,1%	25 29,8%	29 34,5%	3 3,6%	84 100,0%
De Leyens	29 26,1%	27 24,3%	53 47,7%	2 1,8%	111 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	27 33,8%	19 23,8%	33 41,3%	1 1,3%	80 100,0%
Seghwaert- Noordoost	30 32,6%	16 17,4%	43 46,7%	3 3,3%	92 100,0%
Noordhove	20 21,7%	19 20,7%	51 55,4%	2 2,2%	92 100,0%
Rokkeveen	60 27,0%	58 26,1%	98 44,1%	6 2,7%	222 100,0%
Oosterheem	62 33,3%	54 29,0%	67 36,0%	3 1,6%	186 100,0%
totaal	349 28,8%	315 26,0%	512 42,2%	37 3,1%	1213 100,0%

tabel V-2 reacties op de uitspraak (vraag 11):
"De mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om", naar stadsdeel

	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	geen mening	totaal
Centrum	127 64,1%	37 18,7%	20 10,1%	14 7,1%	198 100,0%
Meerzicht-West	65 71,4%	17 18,7%	4 4,4%	5 5,5%	91 100,0%
Meerzicht-Oost	25 48,1%	21 40,4%	2 3,8%	4 7,7%	52 100,0%
Buytenwegh	41 48,8%	27 32,1%	8 9,5%	8 9,5%	84 100,0%
De Leyens	79 71,8%	22 20,0%	5 4,5%	4 3,6%	110 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	49 62,0%	18 22,8%	8 10,1%	4 5,1%	79 100,0%
Seghwaert- Noordoost	61 66,3%	19 20,7%	10 10,9%	2 2,2%	92 100,0%
Noordhove	71 74,7%	16 16,8%	7 7,4%	1 1,1%	95 100,0%
Rokkeveen	169 76,1%	41 18,5%	5 2,3%	7 3,2%	222 100,0%
Oosterheem	109 58,6%	46 24,7%	22 11,8%	9 4,8%	186 100,0%
totaal	796 65,8%	264 21,8%	91 7,5%	58 4,8%	1209 100,0%

tabel V-3 reacties op de uitspraak (vraag 11):
"Ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is.", naar stadsdeel

	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	geen mening	totaal
Centrum	61 30,5%	89 44,5%	38 19,0%	12 6,0%	200 100,0%
Meerzicht-West	36 38,7%	29 31,2%	20 21,5%	8 8,6%	93 100,0%
Meerzicht-Oost	11 21,6%	26 51,0%	10 19,6%	4 7,8%	51 100,0%
Buytenwegh	19 22,6%	40 47,6%	21 25,0%	4 4,8%	84 100,0%
De Leyens	43 39,1%	46 41,8%	18 16,4%	3 2,7%	110 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	31 38,3%	33 40,7%	13 16,0%	4 4,9%	81 100,0%
Seghwaert- Noordoost	34 37,0%	35 38,0%	18 19,6%	5 5,4%	92 100,0%
Noordhove	29 31,5%	45 48,9%	15 16,3%	3 3,3%	92 100,0%
Rokkeveen	102 45,7%	87 39,0%	19 8,5%	15 6,7%	223 100,0%
Oosterheem	62 33,5%	75 40,5%	43 23,2%	5 2,7%	185 100,0%
totaal	428 35,3%	505 41,7%	215 17,8%	63 5,2%	1211 100,0%

tabel V-4 reacties op de uitspraak (vraag 11):
"Ik voel mij thuis bij de mensen die in deze buurt wonen.", naar stadsdeel

	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	geen mening	totaal
Centrum	110 55,0%	60 30,0%	18 9,0%	12 6,0%	200 100,0%
Meerzicht-West	54 58,1%	26 28,0%	5 5,4%	8 8,6%	93 100,0%
Meerzicht-Oost	26 51,0%	15 29,4%	6 11,8%	4 7,8%	51 100,0%
Buytenwegh	45 52,3%	22 25,6%	14 16,3%	5 5,8%	86 100,0%
De Leyens	79 72,5%	21 19,3%	8 7,3%	1 ,9%	109 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	45 55,6%	22 27,2%	11 13,6%	3 3,7%	81 100,0%
Seghwaert- Noordoost	52 57,1%	26 28,6%	9 9,9%	4 4,4%	91 100,0%
Noordhove	64 68,1%	22 23,4%	6 6,4%	2 2,1%	94 100,0%
Rokkeveen	148 66,4%	54 24,2%	11 4,9%	10 4,5%	223 100,0%
Oosterheem	101 54,0%	56 29,9%	24 12,8%	6 3,2%	187 100,0%
totaal	724 59,6%	324 26,7%	112 9,2%	55 4,5%	1215 100,0%

tabel V-5 reacties op de uitspraak (vraag 11):
 "In deze buurt zijn er spanningen tussen mensen met verschillende culturele achtergronden.", naar stadsdeel

	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	geen mening	totaal
Centrum	13 6,5%	29 14,6%	139 69,8%	18 9,0%	199 100,0%
Meerzicht-West	5 5,3%	9 9,6%	65 69,1%	15 16,0%	94 100,0%
Meerzicht-Oost	3 5,9%	11 21,6%	27 52,9%	10 19,6%	51 100,0%
Buytenwegh	14 16,7%	18 21,4%	43 51,2%	9 10,7%	84 100,0%
De Leyens	3 2,8%	4 3,7%	96 88,1%	6 5,5%	109 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	1 1,3%	9 11,3%	61 76,3%	9 11,3%	80 100,0%
Seghwaert- Noordoost	6 6,5%	13 14,1%	65 70,7%	8 8,7%	92 100,0%
Noordhove	2 2,1%	6 6,4%	77 81,9%	9 9,6%	94 100,0%
Rokkeveen	12 5,5%	21 9,5%	172 78,2%	15 6,8%	220 100,0%
Oosterheem	33 17,7%	28 15,1%	110 59,1%	15 8,1%	186 100,0%
totaal	92 7,6%	148 12,2%	855 70,7%	114 9,4%	1209 100,0%

tabel V-6 bezoekt wel eens een wijk- of buurtcentrum? (vraag 14),
 naar stadsdeel

	ja	nee	totaal
Centrum	14 6,9%	190 93,1%	204 100,0%
Meerzicht-West	9 9,4%	87 90,6%	96 100,0%
Meerzicht-Oost	6 11,5%	46 88,5%	52 100,0%
Buytenwegh	8 9,1%	80 90,9%	88 100,0%
De Leyens	12 10,9%	98 89,1%	110 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	7 8,6%	74 91,4%	81 100,0%
Seghwaert- Noordoost	6 6,5%	86 93,5%	92 100,0%
Noordhove	6 6,3%	90 93,8%	96 100,0%
Rokkeveen	16 7,0%	211 93,0%	227 100,0%
Oosterheem	18 9,7%	167 90,3%	185 100,0%
totaal	102 8,3%	1129 91,7%	1231 100,0%

tabel V-7 *voelt zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt? (vraag 20) , naar stadsdeel*

	ja	nee	totaal
Centrum	139 79,9%	35 20,1%	174 100,0%
Meerzicht-West	76 85,4%	13 14,6%	89 100,0%
Meerzicht-Oost	38 80,9%	9 19,1%	47 100,0%
Buytenwegh	65 85,5%	11 14,5%	76 100,0%
De Leyens	95 94,1%	6 5,9%	101 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	62 86,1%	10 13,9%	72 100,0%
Seghwaert- Noordoost	76 91,6%	7 8,4%	83 100,0%
Noordhove	84 92,3%	7 7,7%	91 100,0%
Rokkeveen	185 89,4%	22 10,6%	207 100,0%
Oosterheem	136 83,4%	27 16,6%	163 100,0%
totaal	956 86,7%	147 13,3%	1103 100,0%

tabel V-8 *in het afgelopen jaar actief geweest om de buurt te verbeteren (vraag 21), naar stadsdeel*

	ja	nee	totaal
Centrum	32 16,2%	165 83,8%	197 100,0%
Meerzicht-West	24 27,6%	63 72,4%	87 100,0%
Meerzicht-Oost	6 12,5%	42 87,5%	48 100,0%
Buytenwegh	22 27,2%	59 72,8%	81 100,0%
De Leyens	27 25,7%	78 74,3%	105 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	18 24,0%	57 76,0%	75 100,0%
Seghwaert- Noordoost	24 28,6%	60 71,4%	84 100,0%
Noordhove	15 17,0%	73 83,0%	88 100,0%
Rokkeveen	36 17,0%	176 83,0%	212 100,0%
Oosterheem	48 27,7%	125 72,3%	173 100,0%
totaal	252 21,9%	898 78,1%	1150 100,0%

tabel V-9 organisatie in de wijk van activiteiten voor jonge kinderen (4 - 12 jaar) (vraag 22), naar stadsdeel

	voldoende	te weinig	weet niet / geen mening	totaal
Centrum	33 18,3%	26 14,4%	121 67,2%	180 100,0%
Meerzicht-West	15 17,0%	16 18,2%	57 64,8%	88 100,0%
Meerzicht-Oost	7 14,0%	13 26,0%	30 60,0%	50 100,0%
Buytenwegh	13 15,5%	14 16,7%	57 67,9%	84 100,0%
De Leyens	10 9,5%	17 16,2%	78 74,3%	105 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	18 22,8%	9 11,4%	52 65,8%	79 100,0%
Seghwaert- Noordoost	12 13,6%	18 20,5%	58 65,9%	88 100,0%
Noordhove	14 15,4%	18 19,8%	59 64,8%	91 100,0%
Rokkeveen	58 26,9%	41 19,0%	117 54,2%	216 100,0%
Oosterheem	55 29,9%	32 17,4%	97 52,7%	184 100,0%
totaal	235 20,2%	204 17,5%	726 62,3%	1165 100,0%

tabel V-10 organisatie in de wijk van activiteiten voor tieners (vraag 22) , naar stadsdeel

	voldoende	te weinig	weet niet / geen mening	totaal
Centrum	15 8,4%	38 21,2%	126 70,4%	179 100,0%
Meerzicht-West	9 10,2%	20 22,7%	59 67,0%	88 100,0%
Meerzicht-Oost	3 6,3%	12 25,0%	33 68,8%	48 100,0%
Buytenwegh	2 2,5%	16 20,0%	62 77,5%	80 100,0%
De Leyens	7 6,7%	20 19,0%	78 74,3%	105 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	6 7,7%	14 17,9%	58 74,4%	78 100,0%
Seghwaert- Noordoost	10 11,8%	17 20,0%	58 68,2%	85 100,0%
Noordhove	2 2,2%	29 31,9%	60 65,9%	91 100,0%
Rokkeveen	27 12,4%	69 31,8%	121 55,8%	217 100,0%
Oosterheem	14 7,6%	51 27,7%	119 64,7%	184 100,0%
totaal	95 8,2%	286 24,8%	774 67,0%	1155 100,0%

tabel V-11 organisatie in de wijk van activiteiten voor alleenstaanden (vraag 22), naar stadsdeel

	voldoende	te weinig	weet niet / geen mening	totaal
Centrum	13 7,1%	24 13,2%	145 79,7%	182 100,0%
Meerzicht-West	6 6,8%	10 11,4%	72 81,8%	88 100,0%
Meerzicht-Oost	2 4,2%	11 22,9%	35 72,9%	48 100,0%
Buytenwegh	2 2,4%	10 11,8%	73 85,9%	85 100,0%
De Leyens	5 4,8%	12 11,4%	88 83,8%	105 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	5 6,4%	6 7,7%	67 85,9%	78 100,0%
Seghwaert- Noordoost	5 5,8%	8 9,3%	73 84,9%	86 100,0%
Noordhove	5 5,4%	7 7,6%	80 87,0%	92 100,0%
Rokkeveen	16 7,4%	34 15,8%	165 76,7%	215 100,0%
Oosterheem	11 6,0%	22 12,0%	151 82,1%	184 100,0%
totaal	70 6,0%	144 12,4%	949 81,6%	1163 100,0%

tabel V-12 organisatie in de wijk van activiteiten voor jonge gezinnen (vraag 22), naar stadsdeel

	voldoende	te weinig	weet niet / geen mening	totaal
Centrum	19 10,8%	22 12,5%	135 76,7%	176 100,0%
Meerzicht-West	7 8,0%	11 12,5%	70 79,5%	88 100,0%
Meerzicht-Oost	2 4,2%	13 27,1%	33 68,8%	48 100,0%
Buytenwegh	6 7,4%	12 14,8%	63 77,8%	81 100,0%
De Leyens	8 7,6%	12 11,4%	85 81,0%	105 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	8 10,4%	5 6,5%	64 83,1%	77 100,0%
Seghwaert- Noordoost	6 7,0%	8 9,3%	72 83,7%	86 100,0%
Noordhove	7 7,7%	16 17,6%	68 74,7%	91 100,0%
Rokkeveen	21 9,7%	38 17,5%	158 72,8%	217 100,0%
Oosterheem	21 11,4%	30 16,3%	133 72,3%	184 100,0%
totaal	105 9,1%	167 14,5%	881 76,4%	1153 100,0%

tabel V-13 organisatie in de wijk van activiteiten voor senioren (vraag 22), naar stadsdeel

	voldoende	te weinig	weet niet / geen mening	totaal
Centrum	30 15,2%	29 14,6%	139 70,2%	198 100,0%
Meerzicht-West	18 19,4%	11 11,8%	64 68,8%	93 100,0%
Meerzicht-Oost	7 14,0%	13 26,0%	30 60,0%	50 100,0%
Buytenwegh	9 10,7%	6 7,1%	69 82,1%	84 100,0%
De Leyens	25 22,7%	9 8,2%	76 69,1%	110 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	14 17,7%	5 6,3%	60 75,9%	79 100,0%
Seghwaert- Noordoost	14 15,9%	6 6,8%	68 77,3%	88 100,0%
Noordhove	16 17,0%	9 9,6%	69 73,4%	94 100,0%
Rokkeveen	35 15,5%	32 14,2%	159 70,4%	226 100,0%
Oosterheem	23 12,4%	13 7,0%	150 80,6%	186 100,0%
totaal	191 15,8%	133 11,0%	884 73,2%	1208 100,0%

tabel V-14 bekendheid met activiteiten of diensten in de wijk van Stichting MOOI, (vraag 23), naar stadsdeel

	bekend	niet bekend	totaal
Centrum	14 6,8%	192 93,2%	206 100,0%
Meerzicht-West	16 16,7%	80 83,3%	96 100,0%
Meerzicht-Oost	8 15,4%	44 84,6%	52 100,0%
Buytenwegh	9 10,1%	80 89,9%	89 100,0%
De Leyens	10 9,0%	101 91,0%	111 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	8 9,8%	74 90,2%	82 100,0%
Seghwaert- Noordoost	13 14,1%	79 85,9%	92 100,0%
Noordhove	12 12,4%	85 87,6%	97 100,0%
Rokkeveen	32 14,0%	197 86,0%	229 100,0%
Oosterheem	34 18,2%	153 81,8%	187 100,0%
totaal	156 12,6%	1085 87,4%	1241 100,0%

tabel V-15 bekendheid met activiteiten of diensten in de wijk van Stichting Piëzo (vraag 23), naar stadsdeel

	bekend	niet bekend	totaal
Centrum	11 5,3%	195 94,7%	206 100,0%
Meerzicht-West	12 12,5%	84 87,5%	96 100,0%
Meerzicht-Oost	3 5,8%	49 94,2%	52 100,0%
Buytenwegh	14 15,7%	75 84,3%	89 100,0%
De Leyens	6 5,4%	105 94,6%	111 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	3 3,7%	79 96,3%	82 100,0%
Seghwaert- Noordoost	4 4,3%	88 95,7%	92 100,0%
Noordhove	3 3,1%	94 96,9%	97 100,0%
Rokkeveen	3 1,3%	226 98,7%	229 100,0%
Oosterheem	11 5,9%	176 94,1%	187 100,0%
totaal	70 5,6%	1171 94,4%	1241 100,0%

tabel V-16 bekendheid met activiteiten of diensten in de wijk van Stichting Kwadraad (vraag 23), naar stadsdeel

	bekend	niet bekend	totaal
Centrum	5 2,4%	201 97,6%	206 100,0%
Meerzicht-West	4 4,2%	92 95,8%	96 100,0%
Meerzicht-Oost	5 9,6%	47 90,4%	52 100,0%
Buytenwegh	3 3,4%	86 96,6%	89 100,0%
De Leyens	5 4,5%	106 95,5%	111 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	4 4,9%	78 95,1%	82 100,0%
Seghwaert- Noordoost	6 6,5%	86 93,5%	92 100,0%
Noordhove	7 7,2%	90 92,8%	97 100,0%
Rokkeveen	9 3,9%	220 96,1%	229 100,0%
Oosterheem	8 4,3%	179 95,7%	187 100,0%
totaal	56 4,5%	1185 95,5%	1241 100,0%

tabel V-17 bekendheid met activiteiten of diensten in de wijk van Palet Welzijn, (vraag 23), naar stadsdeel

	bekend	niet bekend	totaal
Centrum	13 6,3%	193 93,7%	206 100,0%
Meerzicht-West	5 5,2%	91 94,8%	96 100,0%
Meerzicht-Oost	1 1,9%	51 98,1%	52 100,0%
Buytenwegh	4 4,5%	85 95,5%	89 100,0%
De Leyens	5 4,5%	106 95,5%	111 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	3 3,7%	79 96,3%	82 100,0%
Seghwaert- Noordoost	3 3,3%	89 96,7%	92 100,0%
Noordhove	6 6,2%	91 93,8%	97 100,0%
Rokkeveen	14 6,1%	215 93,9%	229 100,0%
Oosterheem	5 2,7%	182 97,3%	187 100,0%
totaal	59 4,8%	1182 95,2%	1241 100,0%

tabel V-18 bekendheid met activiteiten of diensten in de wijk van wijk- en of buurtverenigingen (vraag 23), naar stadsdeel

	bekend	niet bekend	totaal
Centrum	21 10,2%	185 89,8%	206 100,0%
Meerzicht-West	14 14,6%	82 85,4%	96 100,0%
Meerzicht-Oost	14 26,9%	38 73,1%	52 100,0%
Buytenwegh	20 22,5%	69 77,5%	89 100,0%
De Leyens	19 17,1%	92 82,9%	111 100,0%
Seghwaert- Zuidwest	29 35,4%	53 64,6%	82 100,0%
Seghwaert- Noordoost	33 35,9%	59 64,1%	92 100,0%
Noordhove	25 25,8%	72 74,2%	97 100,0%
Rokkeveen	27 11,8%	202 88,2%	229 100,0%
Oosterheem	17 9,1%	170 90,9%	187 100,0%
totaal	219 17,6%	1022 82,4%	1241 100,0%

vrijwilligerswerk / burenhulptabel V-19 *is men actief als vrijwilliger? (vraag 49), naar stadsdeel*

	ja	nee	totaal
Centrum	53	152	205
	25,9%	74,1%	100,0%
Meerzicht-West	17	74	91
	18,7%	81,3%	100,0%
Meerzicht-Oost	6	45	51
	11,8%	88,2%	100,0%
Buytenwegh	21	67	88
	23,9%	76,1%	100,0%
De Leyens	32	78	110
	29,1%	70,9%	100,0%
Seghwaert-Zuidwest	21	58	79
	26,6%	73,4%	100,0%
Seghwaert-Noordoost	17	74	91
	18,7%	81,3%	100,0%
Noordhove	26	71	97
	26,8%	73,2%	100,0%
Rokkeveen	47	182	229
	20,5%	79,5%	100,0%
Oosterheem	26	160	186
	14,0%	86,0%	100,0%
totaal	266	961	1227
	21,7%	78,3%	100,0%

tabel V-20 *geeft men wel eens hulp aan de eigen buren? (vraag 54), naar stadsdeel*

	ja	nee	totaal
Centrum	128	73	201
	63,7%	36,3%	100,0%
Meerzicht-West	69	25	94
	73,4%	26,6%	100,0%
Meerzicht-Oost	27	24	51
	52,9%	47,1%	100,0%
Buytenwegh	55	33	88
	62,5%	37,5%	100,0%
De Leyens	87	23	110
	79,1%	20,9%	100,0%
Seghwaert-Zuidwest	54	27	81
	66,7%	33,3%	100,0%
Seghwaert-Noordoost	69	20	89
	77,5%	22,5%	100,0%
Noordhove	77	20	97
	79,4%	20,6%	100,0%
Rokkeveen	173	54	227
	76,2%	23,8%	100,0%
Oosterheem	125	60	185
	67,6%	32,4%	100,0%
totaal	864	359	1223
	70,6%	29,4%	100,0%

BIJLAGE VI berekeningswijze voor kengetallen

Kengetal voor sociale kwaliteit

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

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

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

Kengetal MHI-5 voor psychische gezondheid

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

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

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