



gemeente
Zoetermeer

Aanvullend cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning

Rapportage tweede meting



Aanvullend cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning

Rapportage tweede meting

Zoetermeer, 19 juni 2017

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

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
1. Onderzoeksverantwoording	5
1.1. Inleiding	5
1.2. Onderzoekspopulatie en respons	5
1.3. Rapportage	5
2. Resultaten tweede meting.....	7
2.1. Contact met de afdeling Wmo	7
2.2. Hulpvraag aan de afdeling Wmo	8
2.3. Besproken oplossing(en) voor de hulpvraag	9
2.4. Eigen bijdrage voor maatwerkvoorziening	10
Bijlage 1: Vragenlijst	11
Bijlage 2: Rechte tellingen	13
Bijlage 3: Toelichtingen bij vragen	17

Samenvatting

Het landelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (CEO Wmo) richt zich vanaf 2016 alleen op de ervaringen van cliënten met een maatwerkvoorziening. Aanvullend heeft de gemeente Zoetermeer een monitor opgezet voor de ervaringen van inwoners die de gemeente om hulp hebben gevraagd in het kader van de Wmo, maar van wie de hulpvraag niet heeft geleid tot de aanvraag van een maatwerkvoorziening of van wie de aanvraag van een maatwerkvoorziening is afgewezen. In 2016 waren dat 213 personen. Deze groep heeft in april 2017 een vragenlijst toegestuurd gekregen. Door 53 personen is een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Dat is een respons van 25%. In 2016 is de eerste meting (over 2015) geweest. Toen was de respons 26%.

Aan de hand van vijf uitspraken is achterhaald hoe het contact met de afdeling Wmo is ervaren. Het best scoort de uitspraak 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'. Bijna zeven van de tien respondenten zijn het (helemaal) eens met deze uitspraak. Met de overige uitspraken is minder dan de helft van de respondenten het (helemaal) eens. Zo vindt 35% dat zij en de afdeling Wmo in het gesprek samen naar oplossingen hebben gezocht. Ruim een kwart wist dat zij tijdens het gesprek ondersteund kunnen worden door een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De respondenten konden verschillende redenen aangeven waarom zij contact hebben opgenomen met de afdeling Wmo. De respondenten hebben vooral contact opgenomen omdat zij het huishoudelijk werk thuis niet meer aan kunnen en/of omdat zij geen toereikend vervoer hebben. Vervoer is in deze meting significant vaker genoemd dan in meting 2016 (21% versus 42%).

In een gesprek tussen de cliënt en de medewerker Wmo worden oplossingen voor de hulpvraag besproken. Het vaakst is bekeken of (vaker) hulp van partner, familie, vrienden of burens ingeroepen kan worden en of het mogelijk is een particuliere schoonmaakhulp in te schakelen.

Over de uiteindelijk gekozen oplossing(en) is 25% van de respondenten (heel) tevreden. Dat is een significant kleiner aandeel dan in de vorige meting. Toen was 36% (heel) tevreden.

Voor de meeste maatwerkvoorzieningen (uitzonderingen zijn rolstoelvoorzieningen en voorzieningen voor kinderen onder de 18 jaar) geldt een eigen bijdrage. Voor ongeveer de helft van de respondenten heeft de hulpvraag geleid tot de mogelijkheid een maatwerkvoorziening met eigen bijdrage aan te vragen. Voor 64% van de respondenten uit deze groep was de hoogte van de eigen bijdrage geen belemmering om de aanvraag daadwerkelijk te starten.

1 ■ Onderzoeksverantwoording

1.1. Inleiding

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

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

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

Voor de monitor is een schriftelijke vragenlijst ontwikkeld die in opzet vergelijkbaar is met de vragenlijst van het reguliere CEO Wmo. Onderzoek & Statistiek van de gemeente Zoetermeer is gevraagd deze monitor uit te voeren. De eerste meting (over 2015) is in 2016 uitgevoerd.

1.2. Onderzoekspopulatie en respons

Deze tweede meting is uitgevoerd onder de in 2016 afgewezen cliënten. Het gaat hierbij om in totaal 213 personen. In april 2017 hebben deze cliënten de vragenlijst met begeleidende brief gekregen. Vervolgens is begin mei een herinneringsbrief verstuurd. Op 24 mei hadden 53 van hen een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Dat is een respons van 25%. De respons van de eerste meting was met 26% ongeveer even groot.

1.3. Rapportage

In de voorliggende rapportage worden de uitkomsten gepresenteerd. Ter vergelijking worden ook de uitkomsten van de eerste meting getoond. Significante verschillen² worden toegelicht. In de bijlagen zijn de vragenlijst, de rechte tellingen en de toelichtingen op vragen opgenomen.

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

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

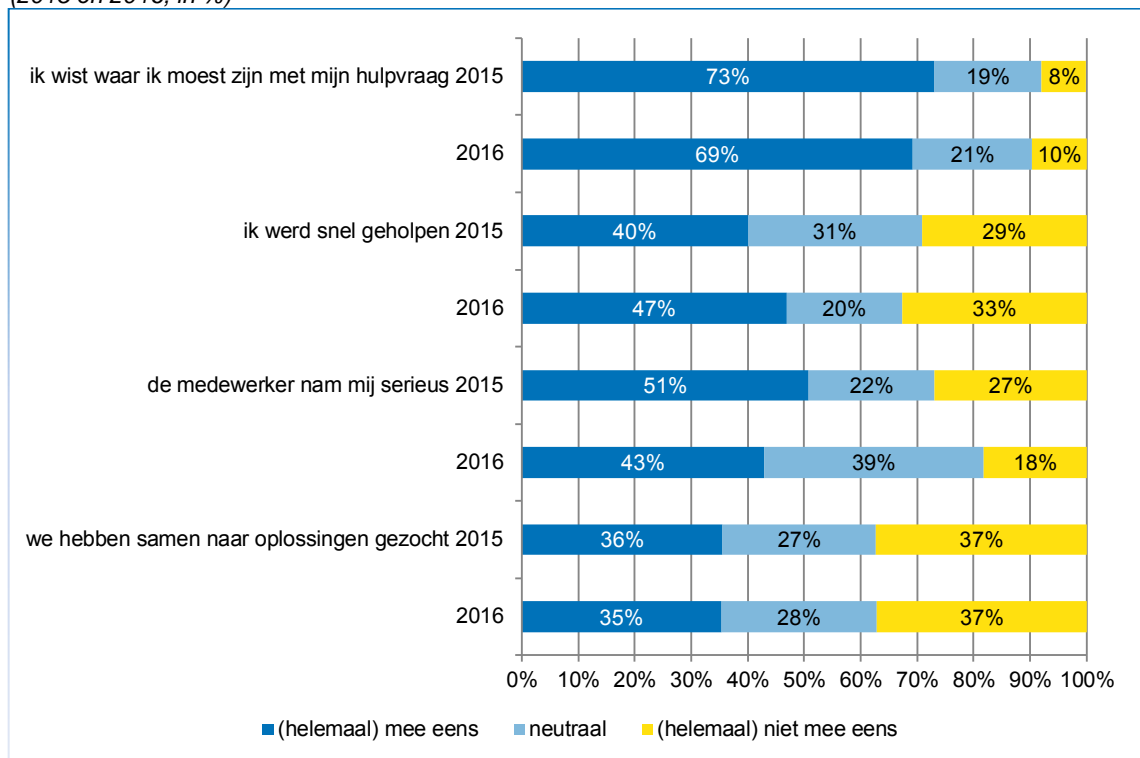
2. Resultaten tweede meting

2.1. Contact met de afdeling Wmo

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

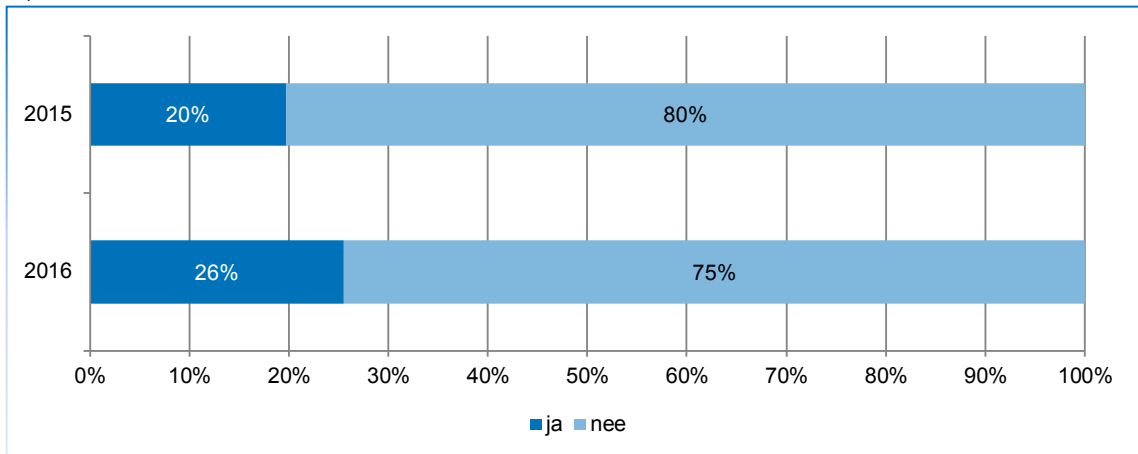
De beste scorende uitspraak is 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'. Bijna zeven van de tien respondenten zijn het (helemaal) eens met deze uitspraak. Met de overige uitspraken is minder dan de helft het (helemaal) eens. Het slechts scoort de uitspraak 'de medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht'. Van de respondenten is 35% het (helemaal) eens met deze uitspraak. Een iets groter deel (37%) is het (helemaal) oneens met deze uitspraak (figuur 2.1).

Figuur 2.1 U heeft contact gehad met de afdeling Wmo van de gemeente Zoetermeer over een hulpvraag. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende uitspraken over het contact? (2015 en 2016, in %)



De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. In Zoetermeer biedt ZoSamen deze ondersteuning. ZoSamen is een netwerk van vrijwillige en professionele organisaties in Zoetermeer. In 2016 wist ruim een kwart (26%) van de respondenten dat zij hier gebruik van konden maken (figuur 2.2).

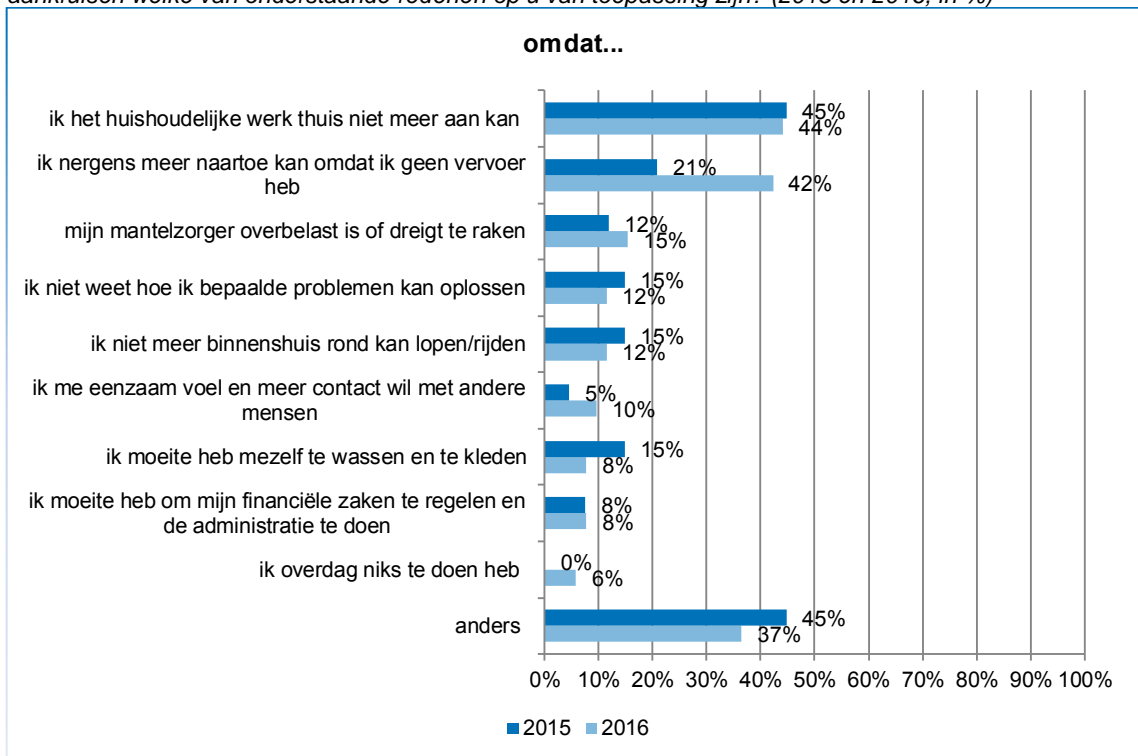
Figuur 2.2 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (2015 en 2016, in %)



2.2. Hulpvraag aan de afdeling Wmo

De respondenten konden via een aantal redenen aangeven waarom zij contact op hebben genomen met de afdeling Wmo. De meest genoemde reden was "omdat ik het huishoudelijke werk niet meer aan kan"; 44% van de respondenten heeft deze reden aangekruist. Een iets kleiner deel (42%) geeft aan contact te hebben opgenomen, omdat zij nergens meer naartoe kunnen wegens geen vervoermogelijkheden. Dat is significant vaker dan in 2015. In dat jaar noemde 21% van de respondenten deze reden. De overige voorgeslede redenen werden in beide metingen veel minder vaak aangegeven (figuur 2.3).

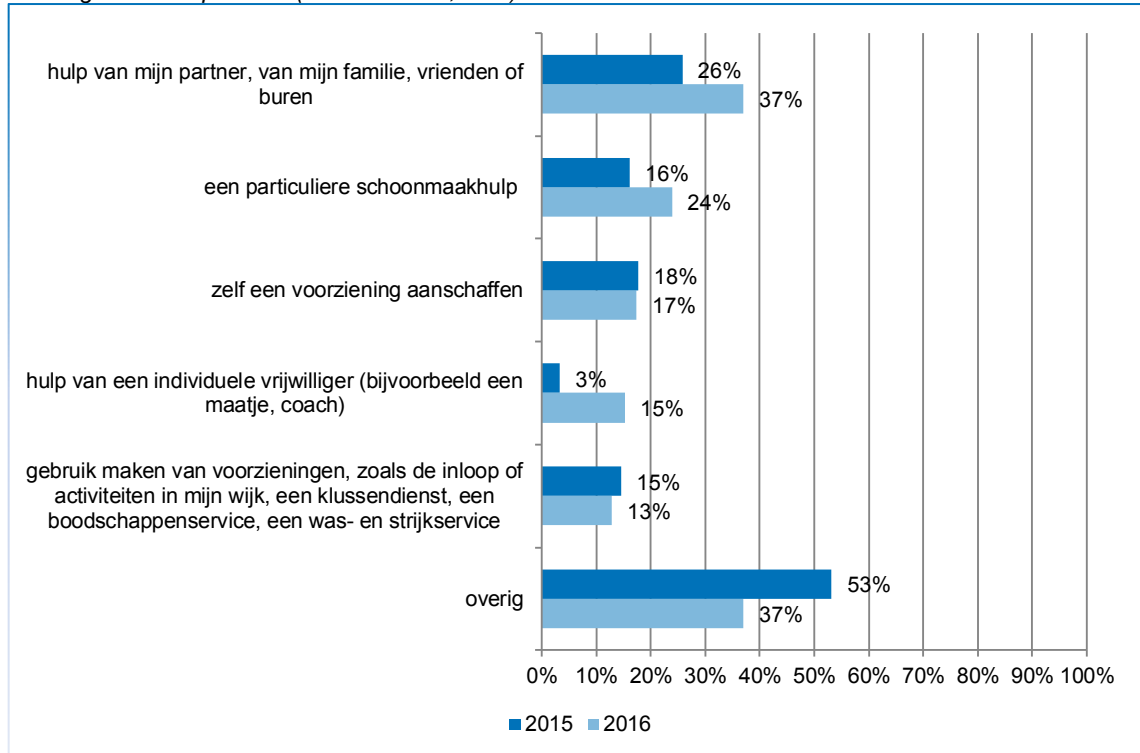
Figuur 2.3 Wij willen graag weten waarom u contact heeft opgenomen met de afdeling Wmo. Wilt u aankruisen welke van onderstaande redenen op u van toepassing zijn? (2015 en 2016, in %)



2.3. Besproken oplossing(en) voor de hulpvraag

In een gesprek tussen de cliënt en een medewerker van de afdeling Wmo worden oplossingen voor de hulpvraag besproken. Deze oplossingen kunnen per cliënt verschillen. In 2016 is het vaakst de inzet van hulp door partner, familie, vrienden of burens besproken; 37% van de respondenten geeft aan dat deze oplossing is besproken. Op de tweede plaats staat de inzet van een particuliere schoonmaakhulp. In bijna een kwart van de gesprekken (24%) is deze oplossing besproken (figuur 2.4).

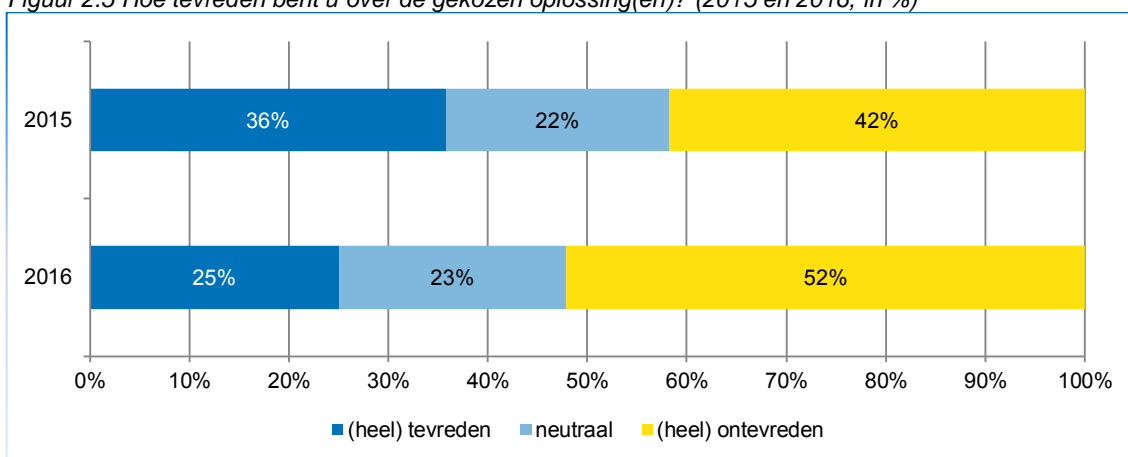
Figuur 2.4 Welke van de onderstaande oplossingen voor uw hulpvraag zijn in het gesprek met de afdeling Wmo besproken? (2015 en 2016, in %)



Bij de antwoordmogelijkheid 'overig' kon een toelichting worden gegeven. In de meeste gevallen is het een variant of toelichting op een andere aangekruiste antwoordmogelijkheid (bijlage 3, vraag 4).

Over de met de afdeling Wmo gekozen oplossing(en) voor de hulpvraag is 25% van de respondenten (heel) tevreden. Dat is een significant kleiner aandeel dan in de meting over 2015. Toen was 36% van de respondenten (heel) tevreden (figuur 2.5).

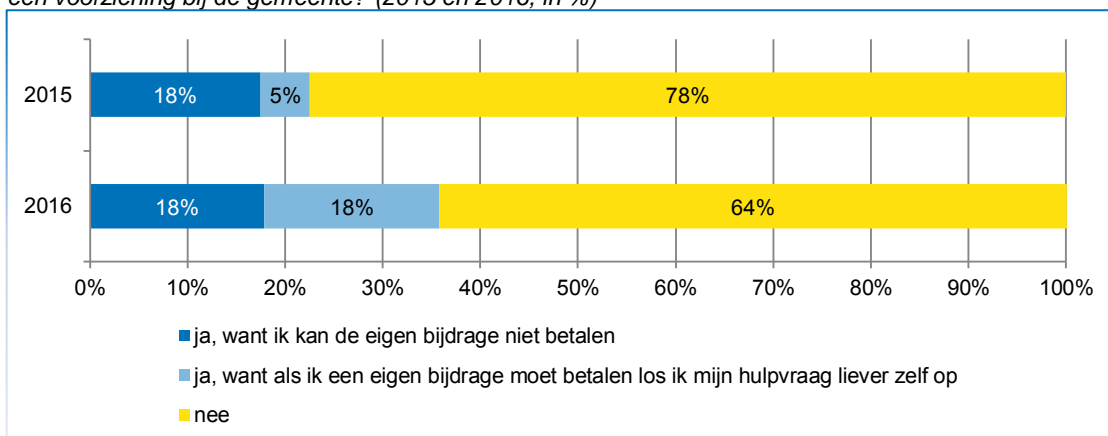
Figuur 2.5 Hoe tevreden bent u over de gekozen oplossing(en)? (2015 en 2016, in %)



2.4. Eigen bijdrage voor maatwerkvoorziening

Voor de meeste maatwerkvoorzieningen (uitzonderingen zijn rolstoelvoorzieningen en voorzieningen voor kinderen onder de 18 jaar) geldt een eigen bijdrage. De hoogte hangt af van het (gezamenlijke) verzamelinkomen van het huishouden van de cliënt. Voor ongeveer de helft van de respondenten heeft de hulpvraag geleid tot de mogelijkheid een maatwerkvoorziening met eigen bijdrage aan te vragen. Voor 64% van deze groep respondenten was de hoogte van de eigen bijdrage geen belemmering om de aanvraag te starten. Voor de overige 36% was de hoogte van de eigen bijdrage wel een probleem. 18% geeft aan de eigen bijdrage niet te kunnen betalen en daarom toch geen aanvraag te hebben gedaan. Eveneens 18% besloot toch geen voorziening aan te vragen, omdat zij vanwege de hoogte van de eigen bijdrage hun hulpvraag liever zelf oplossen (figuur 2.6).

Figuur 2.6 Was de hoogte van de eigen bijdrage voor u een reden om af te zien van het aanvragen van een voorziening bij de gemeente? (2015 en 2016, in %)*



*Het gaat hierbij alleen om respondenten waarvan de hulpvraag heeft geleid tot de mogelijkheid om een maatwerkvoorziening met eigen bijdrage aan te vragen.

Bijlage 1: Vragenlijst

Contact

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

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

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

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

Uw vraag

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

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

Oplossing

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

meerdere antwoorden mogelijk

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

namelijk:

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

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

Kunt u uw antwoord toelichten?

Eigen bijdrage

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

kies één antwoord

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

namelijk:

Bijlage 2: Rechte tellingen

Vraag 1 U heeft in 2016 contact gehad met de afdeling Wmo van de gemeente Zoetermeer over een hulpvraag. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende uitspraken over het contact?

-Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag-

	aantal	percentage
helemaal mee eens	9	17,3
mee eens	27	51,9
neutraal	11	21,2
niet mee eens	3	5,8
helemaal niet mee eens	2	3,8
subtotaal	52	100,0
geen mening	-	
niet van toepassing	1	
totaal	53	

-Ik werd snel geholpen-

	aantal	percentage
helemaal mee eens	3	6,1
mee eens	18	36,7
neutraal	19	38,8
niet mee eens	5	10,2
helemaal niet mee eens	4	8,2
subtotaal	49	100,0
geen mening	1	
niet van toepassing	3	
totaal	53	

- De medewerker nam mij serieus –

	aantal	percentage
helemaal mee eens	6	12,2
mee eens	17	34,7
neutraal	10	20,4
niet mee eens	9	18,4
helemaal niet mee eens	7	14,3
subtotaal	49	100,0
geen mening	2	
niet van toepassing	2	
totaal	53	

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

	aantal	percentage
helemaal mee eens	5	9,8
mee eens	13	25,5
neutraal	14	27,5
niet mee eens	9	17,6
helemaal niet mee eens	10	19,6
subtotaal	51	100,0
geen mening	-	
niet van toepassing	2	
totaal	53	

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

	aantal	percentage
ja	13	25,5
nee	38	74,5
subtotaal	51	100,0
geen antwoord	2	
totaal	53	

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

	aantal	percentage
omdat ik moeite heb mezelf te wassen en te kleden	4	7,7
omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	23	44,2
omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	22	42,3
omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	6	11,5
omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	5	9,6
omdat ik overdag niks te doen heb	3	5,8
omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	4	7,7
omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen	6	11,5
omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	8	15,4
anders	19	63,5
totaal (aantal respondenten)	52	

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

	aantal	percentage
gebruik maken van voorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in mijn wijk, een klusdienst, een boodschappenservice, een was- en strijkservice	6	12,8
een particuliere schoonmaakhulp	11	23,9
zelf een voorziening aanschaffen	8	17,4
hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	7	15,2
hulp van mijn partner, van mijn familie, vrienden of bureu	17	37,0
overig	17	37,0
totaal (aantal respondenten)	46	

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

	aantal	percentage
heel tevreden	2	4,2
tevreden	10	20,8
neutraal	11	22,9
ontevreden	9	18,8
heel ontevreden	16	33,3
subtotaal	48	100,0
niet ingevuld	5	
totaal	53	

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

	aantal	percentage
ja, want ik kan de eigen bijdrage niet betalen	5	17,9
ja, want als ik een eigen bijdrage moet betalen los ik mijn hulpvraag liever zelf op	5	17,9
nee	18	64,3
subtotaal	28	100,0
weet ik niet	7	
niet van toepassing, want ik kom niet in aanmerking voor een Wmo-voorziening	11	
niet van toepassing, want voor de door mij gewenste voorziening wordt geen eigen bijdrage gevraagd	2	
anders	1	
niet ingevuld	4	
totaal	53	

Bijlage 3: Toelichtingen bij vragen

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

- Aanvraag PGB.
- Begeleiderspas met taxivervoer voor familie.
- Dagbesteding.
- Dat ik zelf op zoek moest naar een oplossing met mijn verhuurder. De verhuurder verwees weer naar de Wmo.
- Dranger deur veranderen voor elektrische deur. Is goedgekeurd, nu nog de uitvoering.
- Er is geen gesprek geweest.
- Gebruik maken van een scootmobiel.
- Gebruik maken van regiotaxi.
- Huishoudelijk hulp.
- Ik en mijn partner zijn vaak samen en willen soms naar een activiteit of een bingomiddag. Ik heb een scootmobiel en krijg een traplift, daar ben ik heel blij mee.
- Meer km aangevraagd, is helaas afgewezen door Valys taxi.
- Moet altijd mijn ergotherapeut inschakelen voor aanvragen.
- Regiotaxi en rollator, alleen het laatste gaat dus niet als je niet of moeizaam loopt.
- Thuishulp.
- Vervang tandem t.b. vervoer/recreatie van mijn zoon met beperking. was niet (meer) aan de orde. Voorstel: tandem inclusief onderhoud werd aan mij overgedragen.
- Vervangen van mijn scootmobiel.

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

(Heel) tevreden

- Alsnog een vervoermiddel ter beschikking voor vervoer van mijn zoon binnen de stadsgrenzen te gebruiken. voor recreatieve doeleinden.
- Goede oplossing.
- Goede werkzame hulp
- Na tussenkomst B en W een uur extra gekregen.
- Ze werkt keurig, is heel vriendelijk en lief. Er worden extra werkzaamheden door haar verricht.

Neutraal

- Aan de primaire behoefte is voldaan. Een aantal andere niet.
- Aangevraagde douchestoel moesten we zelf bekostigen en gevraagde hulp voor mijn moeder (zeer slechtziend) kan alleen door inzet van een vrijwilliger.
- De keuze werd opengelaten.
- Het negatieve besluit was begrijpelijk.
- Niet zakenkundig met scootmobiel, brandgevaarlijk.

(Heel) ontevreden

- De aanvraag voor een tandemfiets werd afgewezen.
- De aanvraag voor scootmobiel werd afgewezen, maar gelukkig bij bezwaarschrift en advies arts toegewezen. 1e Wmo consulente heeft geen inleveringsvermogen en zelfs vraag voor keuring afgewezen.
- De schoonmakers blijken niet zulke goede te zijn en ik kreeg vaak geen hulp.
- Geen contact geweest met specialisten die mij behandelen. Medewerker was bij voorbaat al zeer negatief.
- Gevoel dat er woorden in mijn mond werden gelegd. Brief met het gesprek klopte niet.
- Het is jammer dat iemand die na een ernstige ziekte uit het ziekenhuis komt om verder te herstellen niet tijdelijk kan worden geholpen.
- I.p.v. dat familie mij in taxi begeleidt, nemen ze mij mee met eigen auto mee. is beter en sneller. Aanvraag was bedoeld dat taxikosten als pgb te krijgen.
- I.v.m. het feit dat k nergens bij kon en b.v. de kerstversiering wel kon, zei de medewerker: nou dan laat u het toch hangen voor volgende keer.

- Ik heb een vervoersprobleem wegens gezondheidsklachten, maar er wordt gewoon gezegd: neem maar een rollator en ga maar met de trein, terwijl ik dat niet kan.
- Ik heb zware fibromyalgie waarbij ik ook zenuwpijnen heb in mijn trombosebeen, mijn longen functioneren niet goed. Kwam niet in aanmerking voor scootmobiel omdat ik meer dan 300 meter kan lopen naar mijn dochter aan de overkant. Deze is ook invalide dus ik heb geen keuze ondanks de pijnen.
- Ik werd totaal niet serieus genomen met mijn aanvraag en werd onbeleefd geholpen. Als ik er geen recht op heb en het netjes wordt afgehandeld prima, maar niet op deze onbeschofte manier.
- Man trekt eigen conclusies. Heel onprofessioneel!
- Meer dan zeven maanden moeten wachten door dossier kwijt en de vrouw zwanger
- Mevrouw .. kwam ten eerste met heel veel parfum op binnen. Zei gelijk je woont verkeerd (maisonnette trap). Zie bijgesloten brief.
- Moet altijd mijn ergotherapeut inschakelen voor aanvragen.
- Omdat na zes maanden het vervoer per regiotaxi kwam te vervallen en ik moeite had om erger te komen. Uw medewerker wilde niet verlengen.
- Regiotaxi is geen oplossing voor mijn probleem. Ik wil bewegen, sociale contacten, genieten van de natuur. Op deze manier had ik mijn wereld kunnen vergroten. Het zelf aanschaffen is met alleen AOW niet mogelijk.
- Verzoek gedaan mijn oude scootmobiel te vervangen door een nieuwe(re) met vering voor mijn rug.
- Ze vond dat ik geen recht heb op hulp, omdat mijn dochter en man 's avonds thuiskomen na hun werk en school en dat zij alles kunnen doen, maar mijn dochter werkt full time en gaat naar school en mijn man vertrekt 's ochtends en komt om 23 uur thuis. Ik vind dat ik niet serieus ben genomen. Dagelijkse dingen als boodschappen doen en huishoudelijk dingen als de was gaan bijna niet meer met mijn constante pijn. Volgens mijn artsen moet ik mijn lichaam zo min mogelijk belasten en weken op bed liggen. Dat is nu onmogelijk.
- Zij wist niet wat een charcotvoet was en vond dat pas als ik niet meer kan lopen weer een aanvraag moest doen, terwijl ik langer kan blijven lopen als ik het nu minder belast. Als zij de moeite had genomen om het even te googlen, wist zij hoe ernstig mijn probleem is. Bij het huisbezoek was zij vriendelijk, maar daarna zelf een tikje onbeleefd.
- Zij zeiden dat ik hulp moest vragen bij mijn kinderen, maar zij zijn elke dag op school of stage.
- Zonder gesprek is aanvraag afgewezen.
- Zou graag meer km 's willen om in Zutphen zoon en zuster (invalide 94 jaar) te kunnen bezoeken. Na crematie en paasbezoek bij zoon nog ongeveer 40 km. Ben door huisarts afgeraden met trein te reizen. Ik hoop dat U dit voor mij kunt oplossen.

Overige opmerkingen

- Contact opgenomen om ? brandveilig te maken.
- E-motion wielen voldoen niet meer en daarom aan huis gebonden.
- ik loop erg slecht met veel pijn. Geen kraakbeen meer in knie. Moet geopereerd worden.
- In 2015 een scootmobiel gekregen die niet voldoet. Aanvraag voor een andere scootmobiel werd afgewezen.
- Nooit antwoorden gehad op mijn vragen.
- Voor vier uur in de week moest ik 154 euro betalen. Dat is 34,50 euro per uur. Dat is belachelijk.