



gemeente
Zoetermeer

Stadspeiling 2019

Deelrapport maatschappelijke ondersteuning



Stadspeiling 2019 deelonderzoek Maatschappelijke Ondersteuning

mei 2020

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

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKVERANTWOORDING	9
1.1 inleiding	9
1.2 doelstellingen	9
1.3 methode en respons	9
1.4 dit rapport	9
2 RESULTATEN	11
2.1 maatschappelijke ondersteuning	11
2.2 vrijwilligerswerk, burenen- en vrienden hulp, mantelzorg	16
2.3 cliëntondersteuning	21
2.4 gezondheid en welbevinden	22
2.5 discriminatie	28
BIJLAGE I BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS	33
BIJLAGE II BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	35
BIJLAGE III VRAGENLIJST	37
BIJLAGE IV RECHTE TELLINGEN	49
vragen over: maatschappelijke ondersteuning	49
vragen over: het Wmo-loket	51
vragen over: vrijwilligerswerk	52
vragen over: mantelzorg / burenhulp	52
vragen over: cliëntondersteuning	56
vragen over: gezondheid en welbevinden / psychische gezondheid	57
vragen over discriminatie	61
persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen	68
BIJLAGE V ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN	71
V-1 toelichtingen bij de rapportcijfers voor de informatie door het Wmo-loket	71
V-2 toelichtingen bij de belasting die mantelzorgers ervaren	73
V-3 behoefte van mantelzorgers aan (aanvullende) ondersteuning	75
V-4 toelichtingen bij de rapportcijfers voor ontvangen cliëntondersteuning	77
V-5 redenen waarom men niet gereageerd heeft op discriminatie	78
BIJLAGE VI BEREKENING KENGETALLEN	79
VI-1 kengetal voor eenzaamheid	79
VI-2 kengetal MHI-5 voor psychische gezondheid	80

SAMENVATTING

(p.9) algemeen

In september / oktober 2019 is in Zoetermeer het veldwerk voor de jaarlijkse stadspeiling verricht. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Verdeeld over drie verschillende enquêteformulieren, zijn deze vragen voorgelegd aan steekproeven van elk 4.000 Zoetermeeders van 18 jaar en ouder.

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

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

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

Waar mogelijk en relevant worden, in de hoofdtekst van deze rapportage, de resultaten van 2019 vergeleken met die van eerdere jaren. In de kantlijn van deze samenvatting staan verwijzingen naar paragrafen in de hoofdtekst.

(p.9) respons

De totale respons bedraagt 2.014 ingevulde vragenlijsten (25,2% van 8.000). Voor de vragen die aan 4.000 personen zijn gesteld is de respons 1.049 (26,2%).

(p.11) maatschappelijke ondersteuning

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

Iets meer dan 10% van de respondenten (206 personen) antwoordt 'ja' op de vraag of zij dergelijke hulp ontvangen dan wel dergelijke hulp nodig hebben.

Van deze 206 respondenten hebben er 23 (13%) een (nog niet vervulde) behoefte aan een *aanpassing van de woning* of verhuizing naar een aangepaste woning.

Op het gebied van het *huishouden* (schoonmaken e.d.) wordt veel opgelost door de gemeente, het eigen sociale netwerk of particuliere hulp. Twintig van deze 206 respondenten (10%) hebben op dit gebied ondersteuning nodig, terwijl zij die niet krijgen.

De groep die nog niet de gewenste ondersteuning krijgt op het gebied van *mobiliteit* (bijvoorbeeld boodschappen doen) omvat zestien personen (8%).

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

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

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

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

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

Op het gebied van *hobby's, werk en studie* hebben zeven respondenten (3%) hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op dit gebied, voor zover nodig, krijgen verdere respondenten overwegend uit het eigen netwerk.

Waar het gaat om *sociale contacten* hebben vijf respondenten (2%) hulp nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Ondersteuning op dit gebied komt voor andere respondenten overwegend van het eigen netwerk.

Waar het gaat om klachten zoals *stress en verwardheid* krijgen respondenten professionele ondersteuning of zij ontvangen hulp vanuit het eigen netwerk. Vijf respondenten (2%) hebben hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen.

(p.16) vrijwilligerswerk / burenen- en vrienden hulp / mantelzorg

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

- 27% is actief als vrijwilliger: vaak in de zorg, bij sport of in de kerk of moskee.
- 74% helpt burenen of vrienden.
- 19% noemt zichzelf mantelzorger, meestal voor eigen ouders (40% van deze groep), de eigen partner (25%), een gehandicapt of chronisch ziek kind (9%) en/of verdere familie (27%).
- 19% doet aan geen van deze vormen van hulpverlening.

(p.21) cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is een gratis voorziening voor inwoners die informatie en advies wensen over hulp en zorg. ZoSamen, het Zoetermeerse netwerk van vrijwilligers- en professionele welzijnsorganisaties, levert deze ondersteuning. 19% van de respons heeft gehoord van cliëntondersteuning.

Elf respondenten hebben in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt van cliëntondersteuning. Zij geven (gemiddeld) een 7,8 voor de ontvangen ondersteuning.

(p.22) gezondheid algemeen

71% van de respons meent dat er weinig of niets te klagen is over de eigen gezondheid. 4% acht de eigen gezondheid slecht of zeer slecht.

(p.22) welbevinden - eenzaamheid

Er zijn elf stellingen aan de respondenten voorgelegd die betrekking hebben op eenzaamheid. Hieruit kan een eenzaamheidsscore worden berekend volgens de methode van De Jong Gierveld en Kamphuis (1985). Deze score kan (individueel) gehele waarden aannemen tussen nul (niet eenzaam) en 11 (zeer sterke eenzaamheid). De gemiddelde score in 2019 is **2,4**.

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

(p.26) welbevinden - psychische gezondheid

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

Voor 2019 komt de gemiddelde waarde uit op **78,4** op een schaal van nul tot 100.

(p.28) discriminatie

ervaring met discriminatie

Van alle respondenten zegt zo'n 6% zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd gevoeld te hebben. Vaak (in 42% van de gevallen) is er sprake van discriminatie op grond van afkomst. Bij 23% is er sprake van leeftijdsdiscriminatie.

perceptie van discriminatie

Volgens de respondenten komt discriminatie op grond van ras / afkomst van alle vormen het meest voor in Zoetermeer: 24% antwoordt *vaak*. Discriminatie op grond van religie komt volgens 15% *vaak* voor. Van andere vormen van discriminatie wordt door minder respondenten verondersteld dat die vaak voorkomen.

Stichting voor Inclusie en discriminatiebestrijding (Stichting iDb)

Stichting iDb signaleert, voorkomt en bestrijdt discriminatie en ongelijke behandeling in de regio Hollands Midden en Haaglanden. Van alle respondenten heeft 2% van iDb gehoord.

De bekendheid is daarmee lager dan in 2017 (toen 4%). Vóór 2017 vervulde het *Bureau Discriminatiezaken Hollands Midden & Haaglanden* in de regio een vergelijkbare rol. Dit bureau was bekender: in 2015 bij 26% van de respons.

1

ONDERZOEKVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september / oktober 2019 is in Zoetermeer het veldwerk voor de jaarlijkse stadspeiling verricht. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In opdracht van de afdeling Sociaal Domein zijn vragen opgenomen over het onderwerp maatschappelijke ondersteuning.

1.2 doelstellingen

Doel van het onderzoek is uitspraken te kunnen doen over:

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

1.3 methode en respons

steekproeven

Voor de stadspeiling zijn drie niet-overlappende steekproeven getrokken uit de BRP (Basisregistratie Personen), van 4.000 Zoetermeeders die op 1 september 2019 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (verzorgingshuis, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêteformulieren voorgelegd.

De vragen over het onderdeel maatschappelijke ondersteuning zijn merendeels in twee van die drie enquêteformulieren opgenomen. Voor vraag 80 (zie bijlage III, p.37 e.v.) kon met één formulier worden volstaan.

De personen in de steekproeven zijn in september 2019 per brief uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête, hetzij op papier, hetzij digitaal. Na enige tijd volgde een rappel.

respons

De totale bruikbare respons bedraagt 2.014 personen (25,2%). Voor vraag 42 (die slechts in één van de vragenlijsten werd gesteld) bedraagt de respons 1.089 personen (26,2%). In bijlage I worden kenmerken van de totale respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand.

1.4 dit rapport

hoofdstuk

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

bijlagen

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

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

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

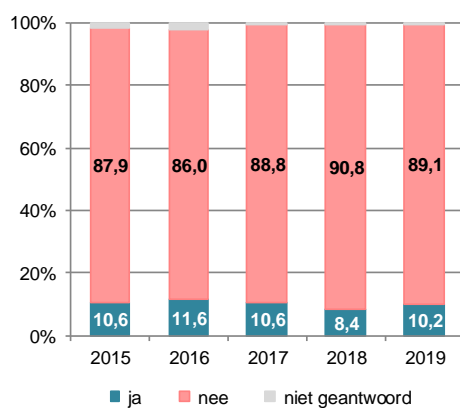
Bijlage VI toont de berekeningswijzen voor respectievelijk een kengetal voor eenzaamheid en een kengetal voor psychische gezondheid.

2 RESULTATEN

2.1 maatschappelijke ondersteuning

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

Iets meer dan 10% van de respondenten (206 personen) antwoordt 'ja' op de vraag of zij dergelijke hulp ontvangen dan wel dergelijke hulp nodig hebben. Dat percentage is vergelijkbaar met de percentages in voorgaande jaren (figuur 2-1).



figuur 2.1 *aandeel respondenten dat maatschappelijke ondersteuning ontvangt of nodig heeft in de jaren 2015 t/m 2019 (in procenten; n₂₀₁₉ = 2.014)*

Tabel 2-1 toont dat de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning verhoudingsgewijs veel voorkomt onder 70-plussers, en zeer veel onder 80-plussers: leeftijdscategorieën die ook relatief sterk vertegenwoordigd zijn in de respons.

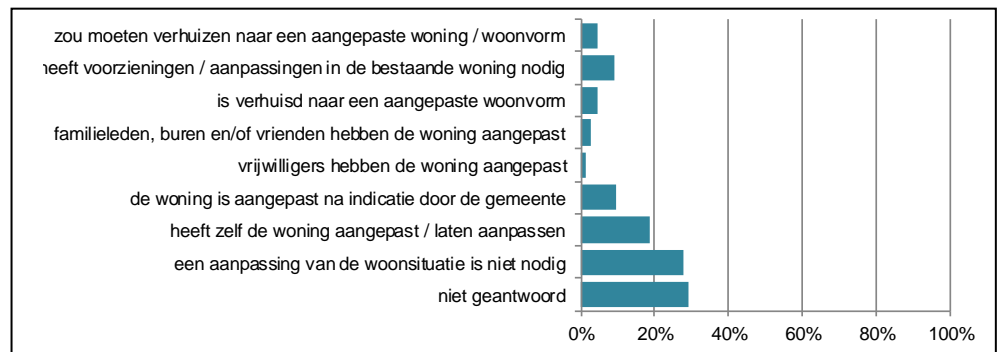
tabel 2-1 *behoefte aan, en feitelijke ontvangst van maatschappelijke ondersteuning, naar leeftijd in drie klassen*

		ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig?		totaal
		ja	nee	
18 t/m 69 jr.	aantal	89	1337	1426
	procent	6,2	93,8	100,0
70 t/m 79 jr.	aantal	65	335	400
	procent	16,3	83,8	100,0
80 jr. en ouder	aantal	46	77	123
	procent	37,4	62,6	100,0
totaal	aantal	200	1.749	1.949
	procent	10,3	89,7	100,0

Aan de 206 personen die hulp ontvangen en/of nodig hebben zijn vervolgvragen voorgelegd over de aard van hun behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, en over de vraag welke vormen van ondersteuning zij ontvangen, en van wie. De diagrammen in figuur 2.2 t/m 2.9 geven hierin inzicht. Incidenteel zijn deze resultaten gecorrigeerd voor inconsistente beantwoording¹.

huisvesting

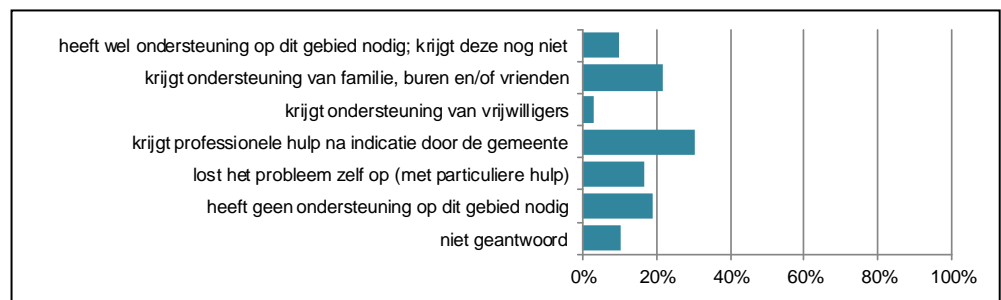
Van de 206 respondenten die ondersteuning nodig hebben er 26 (13%) een - nog niet vervulde - behoefte aan een verandering van de woonsituatie. Negen van deze respondenten zouden naar een aangepaste woonvorm moeten verhuizen; Negentien respondenten hebben voorzieningen of aanpassingen in hun woning nodig (twee respondenten hebben beide mogelijkheden aangekruist). Figuur 2.2 laat zien dat een deel van de respondenten zelf aanpassingen heeft gedaan, of daarbij ondersteuning heeft gehad.



figuur 2.2 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? a - huisvesting (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 206)

huishouden

Twintig van de respondenten die ondersteuning nodig hebben (10%) hebben specifiek op het gebied van het huishouden (schoonmaken, wasgoed) ondersteuning nodig die zij (nog) niet ontvangen. Voor de respondenten die op dit gebied wel ondersteuning krijgen wordt veel opgelost door de gemeente, het eigen sociale netwerk of particuliere hulp (figuur 2.3).

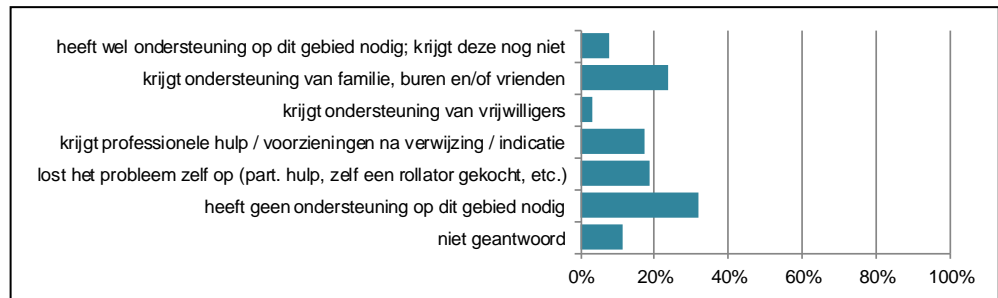


figuur 2.3 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? b - het huishouden (schoonmaken, wasgoed) (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 206)

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

mobiliteit

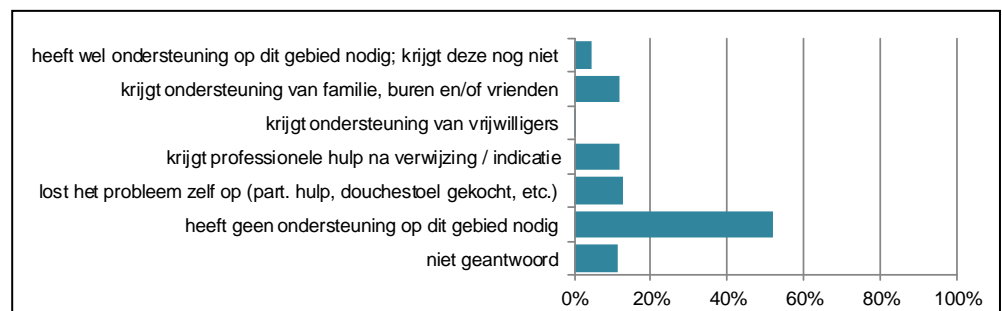
Op het gebied van mobiliteit (bijvoorbeeld boodschappen doen) hebben zestien respondenten (8%) ondersteuning nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Verder krijgen respondenten op dit gebied hulp van bekenden of professionele hulp na indicatie, of zij lossen een eventueel probleem zelf op (figuur 2.4).



figuur 2.4 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? c - mobiliteit (boodschappen, naar de kapper, ommetje) (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 206)

dagelijkse activiteiten

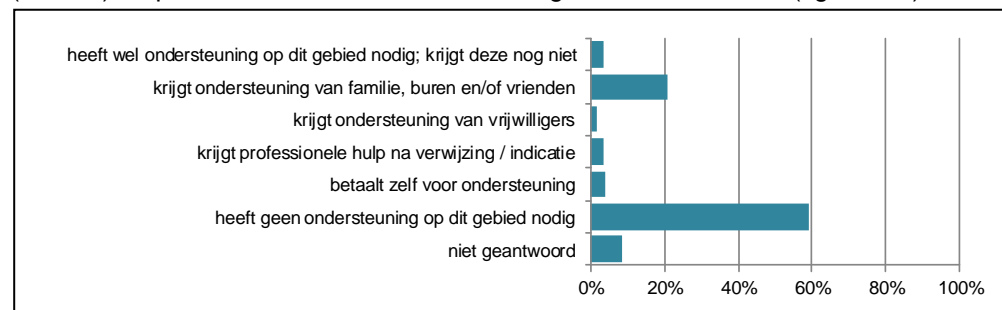
Op het gebied van de dagelijkse activiteiten, zoals opstaan, douchen en aankleden, hebben negen respondenten ondersteuning nodig die zij nog niet ontvangen (4% van de 206 respondenten die hulp nodig hebben). De overige 67 respondenten die hulp op dit specifieke gebied nodig hebben krijgen professionele ondersteuning of hulp uit hun eigen netwerk, of zij lossen het zelf op (figuur 2.5).



figuur 2.5 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? d - dagelijkse activiteiten (opstaan, douchen, aankleden, eten e.d.) (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 206)

administratie; financiën

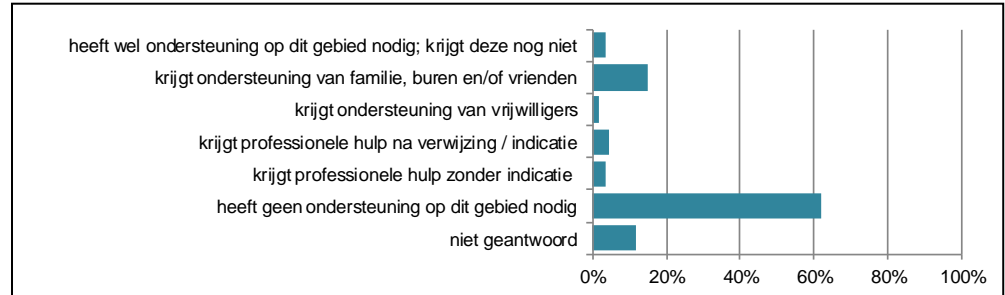
Op het gebied van administratie / financiën hebben zeven respondenten (3%) ondersteuning nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op dit gebied krijgen (andere) respondenten in hoofdzaak uit het eigen sociale netwerk (figuur 2.6).



figuur 2.6 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? e - het op orde houden van administratie en financiën (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 206)

invulling van de dag

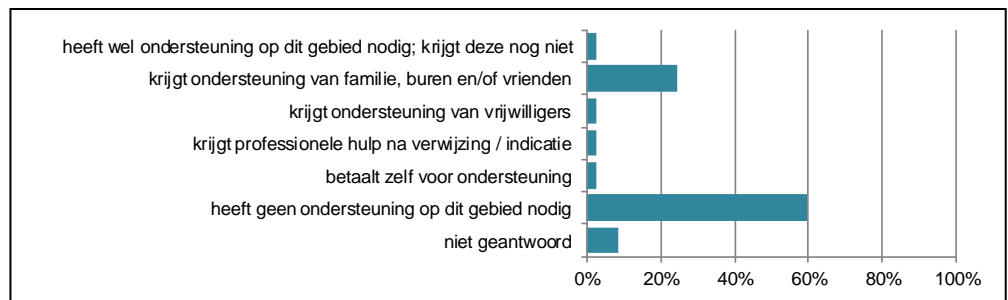
Op het gebied van hobby's, werk en studie hebben zeven respondenten (3%) hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op deze gebieden, voor zover nodig, krijgen verdere respondenten vooral uit het eigen netwerk (15%). Overigens heeft 62% van de respondenten die ondersteuning nodig hebben, géén ondersteuning nodig op het gebied van de eigen dagbesteding (figuur 2.7).



figuur 2.7 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? f - invulling van de dag (hobby's, werk, studie) (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 206)

sociale contacten

Waar het gaat om sociale contacten hebben vijf respondenten (2%) hulp nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Ondersteuning op dit gebied komt voor de andere respondenten die daaraan behoefte hebben vooral vanuit het eigen netwerk (24%). 60% heeft géén ondersteuning op dit gebied nodig (figuur 2.8).

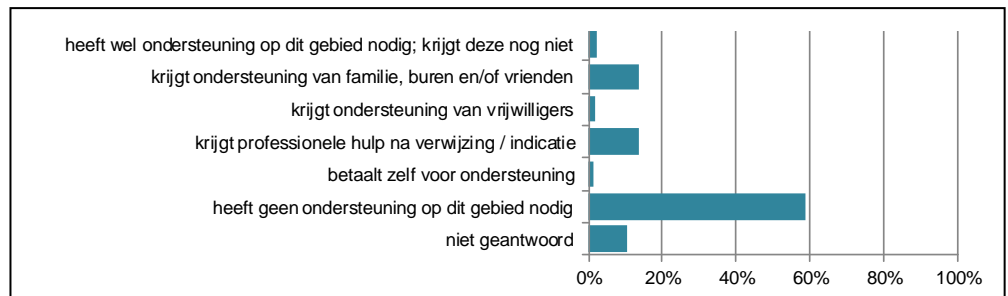


figuur 2.8 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? g - het onderhouden van sociale contacten (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 206)

stress, verwardheid, angst, depressie

Waar het gaat om klachten zoals stress, verwardheid of gevoelens van angst of depressie hebben vijf respondenten (2%) hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen.

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



figuur 2.9 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? h - bij eventuele klachten zoals stress, verwardheid of gevoelens van angst of depressie (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 206)

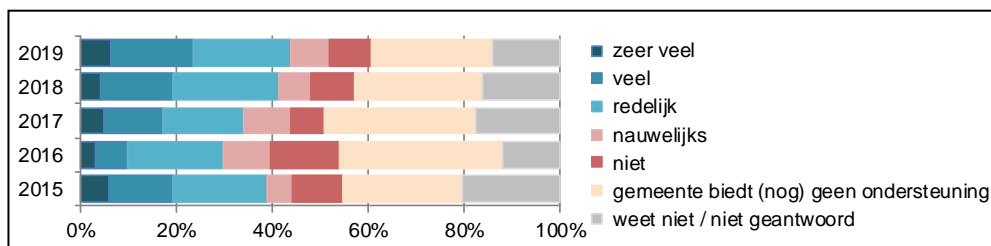
rol van de gemeente

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

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

Aan de 206 respondenten die ondersteuning nodig hebben is gevraagd in welke mate de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat zij zelfstandig kunnen blijven wonen. Figuur 2.10 laat zien dat de meerderheid van degenen die over deze vraag een oordeel kunnen hebben, redelijk tot zeer positief is over de rol van de gemeente.

Daarnaast meldt (in 2019) 25% van degenen die hulp nodig hebben dat de gemeente geen, of nóg geen ondersteuning biedt. Dat hoeft niet zo veel te betekenen. De gemeente kan immers geen volledig overzicht over alle hulpvragen hebben. Een hulpvraag die in eigen kring wordt opgelost zal de gemeente doorgaans niet ter ore komen.



figuur 2.10 mate waarin de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat mensen (met behoefte aan ondersteuning) zelfstandig kunnen blijven wonen (in procenten; $n_{2015} = 265$; $n_{2016} = 224$; $n_{2017} = 222$; $n_{2018} = 186$; $n_{2019} = 206$)

Wmo-loket

Het Wmo-loket is het loket voor vragen over welzijn en zorg, waar alle inwoners terecht kunnen voor informatie, advies en ondersteuning. Dit loket in het Stadhuis-Forum is bekend bij 1.150 respondenten (57%). Dat percentage is iets hoger dan bij de meting van 2018 (52%).

14% van deze 1.150 respondenten heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspeiling informatie opgevraagd bij het Wmo-loket (telefonisch of door een persoonlijk bezoek). Zij beoordelen de verkregen informatie gemiddeld met het rapportcijfer 6,6, net als in 2018. Van alle 160 beoordelingen zijn er 35 (22%) lager dan een 6.

Bij de beoordelingen is om een toelichting gevraagd. Deze toelichtingen staan op p.71 en verder (bijlage V-1). Daarbij valt op dat een groot deel van de onvoldoende waarderungen van een toelichting is voorzien.

Bij die onvoldoende cijfers, en bij de waardering met het rapportcijfer 6, worden opmerkingen gemaakt over lange wachttijden, bureaucratie en tekortschietende kennis of informatie. In een aantal gevallen is men ontevreden over het feit dat gevraagde hulp niet is toegekend.

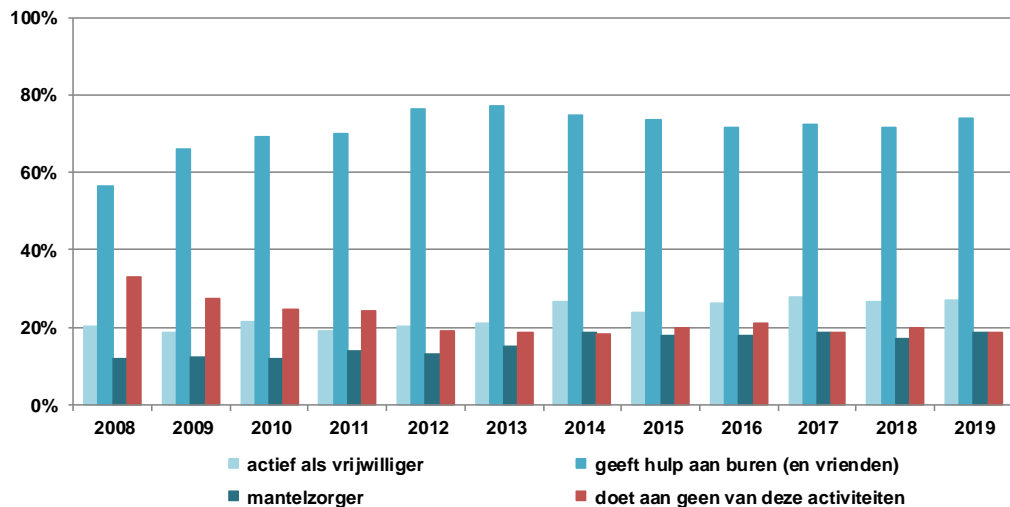
Bij de hogere cijfers worden enige opmerkingen over trage procedures gemaakt, en over tekortschietende informatiewachttijden gemaakt, maar in het algemeen onderstreept het commentaar het hoge cijfer, of wordt er een beschrijving gegeven van de aard van de vraag.

2.2 vrijwilligerswerk, buren- en vrienden hulp, mantelzorg

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

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

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



figuur 2.11 percentages respondenten die actief zijn als vrijwilliger, die hulp geven aan buren en vrienden, en die actief zijn als mantelzorger, in een reeks van elf jaren (in procenten; meer dan één antwoordmogelijkheid per respondent; $n_{2019} = 2.014$)

Figuur 2.11 toont voor een reeks van jaren hoeveel respondenten aan één of meer van de omschreven vormen van hulpverlening doen. 27% van de respons is in 2019 actief als vrijwilliger. 74% helpt buren of vrienden. Een kleine 19% noemt zichzelf mantelzorger. En 19% van de respons doet aan geen van deze vormen van hulpverlening. De cijfers van recente jaren laten een vergelijkbaar beeld zien.

In tabel 2-2 wordt de deelname aan de drie vormen van hulpverlening vergeleken voor verschillende leeftijdsklassen (respondenten waarvan de leeftijd niet bekend is blijven buiten beschouwing).

Aan vrijwilligerswerk wordt door de jongste leeftijdsgroep in de respons (18 t/m 39 jaar) verhoudingsgewijs weinig gedaan, namelijk door ruim 14%. Bij de leeftijdsgroepen tussen 40 t/m 69 jaar ligt de deelname ongeveer twee keer zo hoog, en bij de groep 70-plussers zelfs nog hoger: 38%. Bij de 80-plussers is het aandeel kleiner.

Buren hulp is onder alle leeftijdsgroepen redelijk vanzelfsprekend, zij het bij de alleroudsten iets minder.

Het aandeel mantelzorgers hangt samen met de leeftijdsfase waarin men verkeert. Dat aandeel is bij de leeftijdscategorie 55 t/m 69 jaar het grootst: ruim 24%. Dat is niet onverwacht: het is immers een levensfase waarin men doorgaans zelf vitaal is, en veelal de zorg heeft voor hulpbehoevende ouders en soms ook voor de partner.

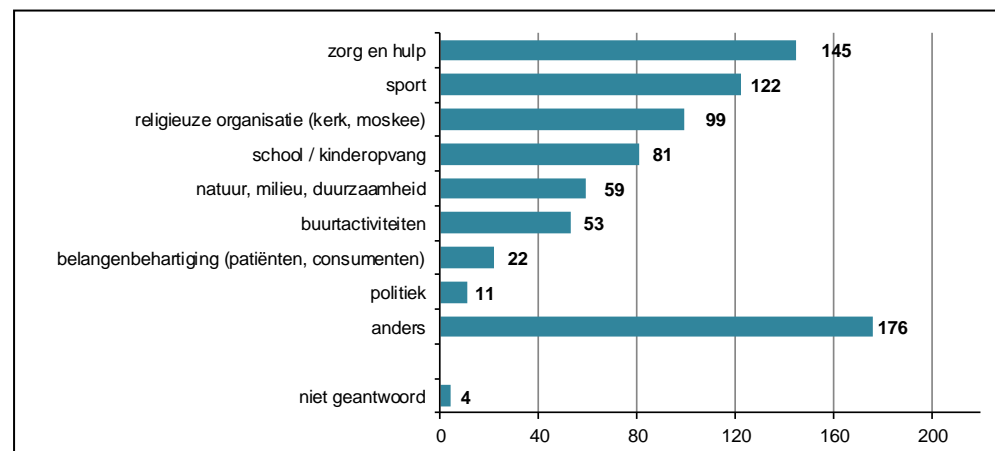
tabel 2-2 *percentages respondenten die actief zijn als vrijwilliger, hulp geven aan burens en vrienden, en/of actief zijn als mantelzorger, naar leeftijd in vijf klassen*

		vrijwilliger	helpt burens	mantelzorger	geen van deze	totaal
18 t/m 39 jr.	aantal	45	214	27	84	311
	procent	14,5	68,8	8,7	27,0	100,0
40 t/m 54 jr.	aantal	110	301	74	59	389
	procent	28,3	77,4	19,0	15,2	100,0
55 t/m 69 jr.	aantal	205	579	179	96	732
	procent	28,0	79,1	24,5	13,1	100,0
70 t/m 79 jr.	aantal	154	299	65	73	404
	procent	38,1	74,0	16,1	18,1	100,0
80 jr. en ouder	aantal	17	65	21	45	124
	procent	13,7	52,4	16,9	36,3	100,0
totaal	aantal	531	1.458	366	357	1.960
	procent	27,1	74,4	18,7	18,2	100,0

Hieronder wordt nader ingegaan op vrijwilligerswerk en mantelzorg. De vraag over burens- en vriendenhelp is niet verder uitgediept.

vrijwilligerswerk

Aan de 546 respondenten die hebben geantwoord dat zij vrijwilligerswerk verrichten is een aantal maatschappelijke sectoren voorgelegd, met de vraag in welke van deze sectoren zij als vrijwilliger actief zijn. Figuur 2.12 toont de antwoorden. Net als in voorgaande jaren zijn *zorg en hulp*, *sport* en *religieuze organisaties* de meest genoemde sectoren.

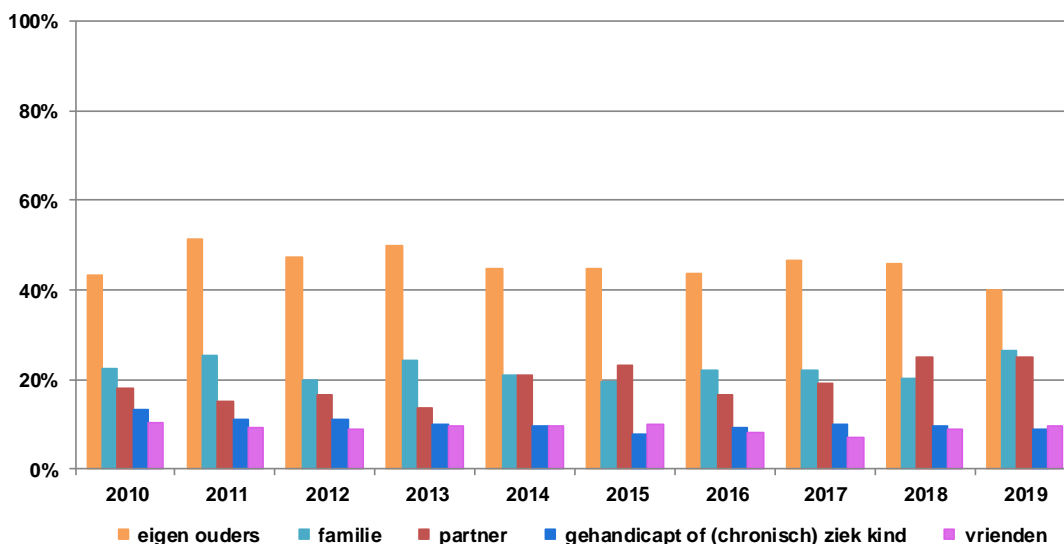


figuur 2.12 *maatschappelijke sectoren waarvoor respondenten vrijwilligerswerk doen (absolute aantallen; meer dan één antwoord per persoon mogelijk; n = 546)*

mantelzorg

Het geven van mantelzorg doet in het algemeen een zwaarder beroep op de hulpgever dan vrijwilligerswerk en burenhulp. Van alle respondenten noemen er 373 (bijna 19%) zichzelf mantelzorger. Dat percentage is vergelijkbaar met de percentages uit recente jaren (zie figuur 2.11).

Figuur 2.13 toont dat eigen ouders in 40% van de gevallen de verzorgden van mantelzorgers zijn. In 2019 noemt 25% de eigen partner als verzorgde, 9% noemt een gehandicapt of chronisch ziek kind, 27% noemt (andere) familie.

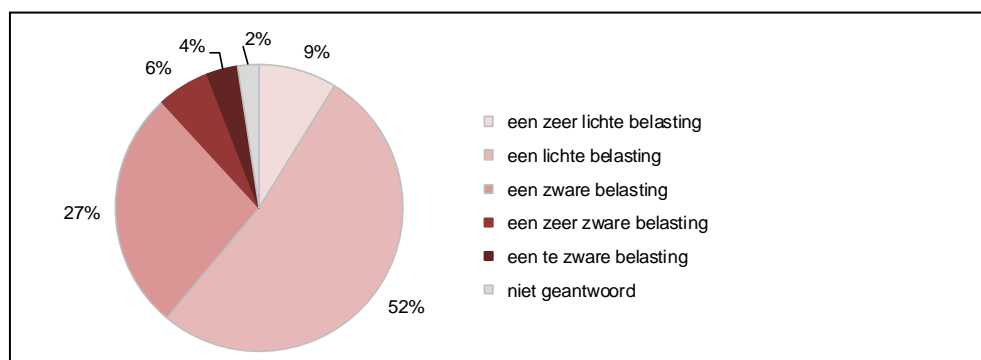


figuur 2.13 aard van de relatie tussen de mantelzorg en de ontvanger van mantelzorg in een reeks van tien jaren (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n₂₀₁₉ = 373)

fysieke en psychische belasting van mantelzorgers

Een groot deel van de mantelzorgers (66%) verricht de mantelzorg meer dan een keer per week. 28% van alle mantelzorgers verricht mantelzorg alleen buiten Zoetermeer en 60% alleen binnen Zoetermeer. 10% heeft zowel binnen als buiten Zoetermeer zorgtaken.

Het merendeel van de mantelzorgers (61%) kan de zorg zelf goed aan. Zij beschouwen de mantelzorg als een *lichte* of *zeer lichte* belasting. Figuur 2.14 laat dit zien. Een derde deel van de 373 mantelzorgers (33%) zegt de belasting *zwaar* of *zeer zwaar* te vinden; dertien mantelzorgers (3%) achten de belasting *te zwaar*.



figuur 2.14 de belasting die mantelzorgers ervaren bij hun zorgtaken (in procenten; n = 373)

In bijlage V-2 (p.73) lichten respondenten hun antwoorden toe.

Degenen die de belasting als *licht* of *zeer licht* zeggen te beschouwen geven vaak aan dat de zorg soms toch ook zwaar is. En velen binnen deze groep laten merken het zorgen als een vanzelfsprekendheid te beschouwen.

De belasting wordt door de respondent *zwaar* of *zeer zwaar* genoemd als de mantelzorg ook een emotionele belasting is, of als het tijdsbeslag groot is, bijvoorbeeld door de afstand, of door de combinatie met werk of eigen huishouden. Ook kunnen de eigen leeftijd en gezondheid een rol spelen.

Vier van de respondenten die de mantelzorg als een *té zware* last beschouwen lichten hun antwoord toe. Bij hen gaat het om de enorme druk die het tijdsbeslag oplevert.

mantelzorgondersteuning - bekendheid

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

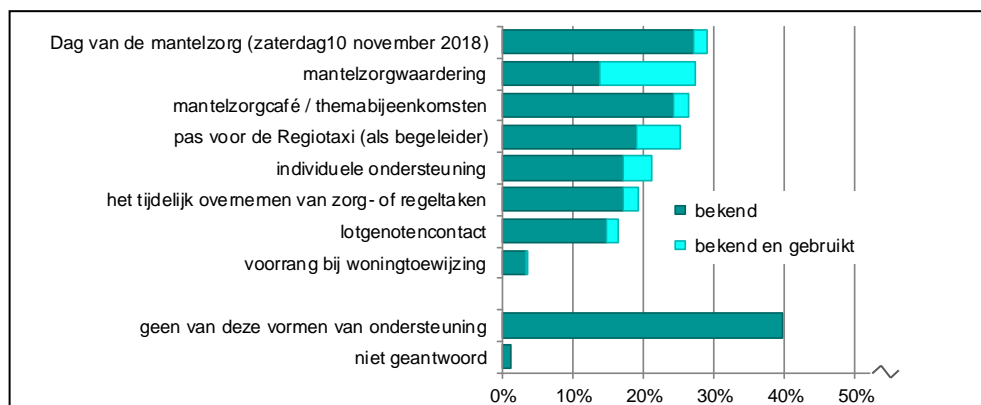
Van de mantelzorgers onder de respondenten heeft 59% van één of meer van deze vormen van mantelzorgondersteuning gehoord (zie figuur 2.15). In 2018 was dat 50%.

De meeste (afzonderlijke) vormen van ondersteuning zijn bij een beperkt deel van de mantelzorgers bekend. Het bekendst zijn in 2019 de *Dag van de Mantelzorg*, de *mantelzorgwaardering*, het *mantelzorgcafé* en de begeleiderspas voor de Regiotaxi, met een bekendheid tussen 25 en 29%.

mantelzorgondersteuning - gebruik

Van alle 373 mantelzorgers zeggen er 83 (22%) dat zij in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête gebruik gemaakt hebben van één of meer van de genoemde vormen van mantelzorgondersteuning. Dat is meer dan in voorgaande jaren.

De *mantelzorgwaardering* is in 2019 het meest gebruikt, namelijk door 51 mantelzorgers (dat is 14% van de mantelzorgers in de respons).



figuur 2.15 vormen van ondersteuning door ZoSamen en de gemeente waar de mantelzorger van gehoord heeft, en vormen die de mantelzorger gebruikt heeft in de voorafgaande twaalf maanden (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 373)

In twee eerdere onderzoeken over maatschappelijke ondersteuning (2015 en 2016) bleek dat de bekendheid van mantelzorgondersteuning een samenhang vertoont met de zwaarte van de zorg. Naarmate men een zwaardere belasting ervoer was men gemiddeld beter op de hoogte van het bestaan van vormen van mantelzorgondersteuning. Dat beeld komt in 2019 niet naar voren: tabel 2.3 laat geen verband zien tussen de zwaarte van de mantelzorg en de bekendheid met ondersteuning. Ook in 2017 en 2018 was er geen verband, of geen helder verband.

tabel 2.3 de ervaren belasting van mantelzorgers in relatie tot hun bekendheid met mantelzorgondersteuning (absoluut en in procenten; n = 373).

ervaren belasting		bekendheid met een of meer vormen van mantelzorgondersteuning		
		ja	nee	totaal
een zeer lichte belasting	aantal	22	11	33
	procent	66,7	33,3	100,0
een lichte belasting	aantal	110	85	195
	procent	56,4	43,6	100,0
een zware belasting	aantal	65	36	101
	procent	64,4	35,6	100,0
een zeer zware belasting	aantal	13	9	22
	procent	59,1	40,9	100,0
een te zware belasting	aantal	8	5	13
	procent	61,5	38,5	100,0
zwaarte niet bekend	aantal	2	7	9
	procent	22,2	77,8	100,0
totaal	aantal	220	153	373
	procent	59,0	41,0	100,0

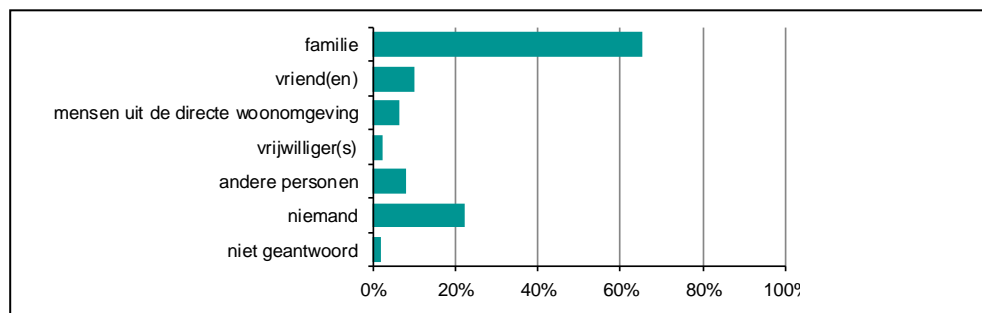
mantelzorgondersteuning - beoordeling

Op de vraag of men vindt men dat de gemeente met de ondersteuning die zij rechtstreeks of via ZoSamen aanbiedt, zorgt voor voldoende ondersteuning bij de zorgtaken, antwoordt 17% van de mantelzorgers ja. 10% antwoordt nee. 71% heeft hierover geen mening (zie tabel IV-24, p.54).

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

ondersteuning vanuit het eigen netwerk

Ondersteuning door de eigen omgeving is voor de mantelzorgers meer aan de orde dan ondersteuning door de gemeente of ZoSamen. Figuur 2.16 laat zien welke personen uit de eigen omgeving voor deze ondersteuning zorgen. De figuur toont dat 76% van de mantelzorgers zich door de eigen omgeving ondersteund weet. Het is duidelijk dat mantelzorgers de meeste ondersteuning vinden bij de eigen familie. Op p.55 staat een opsomming van de anderen uit de eigen omgeving die voor ondersteuning zorgen. Ook in deze opsomming gaat het toch nog vaak over familieleden.



figuur 2.16 personen uit de eigen omgeving die de mantelzorgers ondersteunen (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk, n = 373)

beoordeling ondersteuning vanuit het eigen netwerk

Van alle mantelzorgers vindt 73% dat de mensen uit de eigen omgeving hen voldoende ondersteunen bij hun zorgtaken; 22% vindt van niet (tabel IV-26, p.55). Die uitkomst is vergelijkbaar met die uit voorgaande jaren.

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

Wanneer naar het geheel gekeken wordt (d.w.z. naar de eigen omgeving enerzijds en de gemeente en ZoSamen anderzijds) voelt 69% van de mantelzorgers zich voldoende ondersteund en voelt 26% zich niet voldoende ondersteund (tabel IV-27, p.55). Deze cijfers zijn nagenoeg gelijk aan die uit recente jaren.

behoefte aan ondersteuning

Bijlage V-3 (p.75 e.v.) laat de antwoorden zien op de vraag aan welke (aanvullende) ondersteuning mantelzorgers behoefte hebben. In de bijlage is onderscheid gemaakt tussen de antwoorden van respondenten die zich wél voldoende ondersteund voelen en respondenten die zich niet voldoende ondersteund voelen. Enkele antwoorden worden dan eenmaal gegeven, o.a.:

- (voorlopig) *geen* behoefte. Dit antwoord wordt vooral gegeven door respondenten die zich al voldoende ondersteund voelen;
- behoefte aan praktische, bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning;
- behoefte aan een financiële tegemoetkoming;
- maatregelen waardoor de mantelzorger ontlast wordt (zoals respijtzorg).

2.3 cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is een gratis voorziening voor inwoners die informatie en advies wensen over hulp en zorg. ZoSamen levert deze ondersteuning. Cliëntondersteuners helpen inwoners om hun hulpvragen te verduidelijken en om zelf de best passende hulp of zorg te organiseren. Cliëntondersteuners zijn onafhankelijk en geven hun adviezen in het belang van de hulpvrager. Zij leveren zelf geen zorg. Gevraagd is naar de bekendheid, het eventuele gebruik en de eventuele beoordeling van de cliëntondersteuning (zie tabellen IV-28 t/m IV-30 (p.56 e.v.)).

bekendheid

19% van de respons heeft gehoord van cliëntondersteuning. Daarbij is de bekendheid onder degenen die ondersteuning ontvangen of ondersteuning nodig hebben iets groter dan gemiddeld 25% (zie tabel 2-4, hieronder).

Zo'n verschil geldt niet voor mantelzorgers. Mantelzorgers zijn niet significant méér dan anderen bekend met cliëntondersteuning (tabel 2-5).

tabel 2-4 *de bekendheid met cliëntondersteuning in relatie tot de behoefte aan ondersteuning (absoluut en in procenten n = 2.165).*

weet van cliëntondersteuning?		heeft zelf ondersteuning (nodig)	heeft geen ondersteuning nodig	totaal
ja	aantal	49	339	388
	procent	25,0	19,1	19,7
nee	aantal	147	1.433	1.580
	procent	75,0	80,9	80,3
totaal	aantal	196	1.772	1.968
	procent	100,0	100,0	100,0

tabel 2-5 de bekendheid met cliëntondersteuning onder mantelzorgers en niet-mantelzorgers (absoluut en in procenten n = 2.171).

weet van cliënt- ondersteuning?		verricht mantelzorg	verricht geen mantelzorg	totaal
ja	aantal	71	312	383
	procent	19,2	19,6	19,5
nee	aantal	298	1.280	1.578
	procent	80,8	80,4	80,5
totaal	aantal	369	1.592	1.961
	procent	100,0	100,0%	100,0

Onder de respondenten die weten van het bestaan van cliëntondersteuning is goed bekend dat ZoSamen deze ondersteuning in Zoetermeer verzorgt: 256 personen (66%) zeggen dit te weten.

gebruik en beoordeling

Van de groep van 256 respondenten die de rol van ZoSamen kennen heeft een klein deel in de afgelopen twaalf maanden zelf gebruik gemaakt van cliëntondersteuning: twaalf personen (5%).

Deze twaalf respondenten geven gemiddeld een 7,8 als rapportcijfer voor de ondersteuning die zij van ZoSamen ontvangen hebben. Eén van hen geeft een 5, de rest een 7 of hoger. In bijlage V-4 (p.77) staan zes toelichtingen die men bij deze rapportcijfers heeft gegeven (waaronder tweemaal de melding dat de respondent er beroepshalve gebruik van heeft gemaakt).

2.4 gezondheid en welbevinden

2.4.1 gezondheid algemeen

71% van de respondenten meent dat er weinig of niets te klagen is over de eigen gezondheid: zij achten hun gezondheid goed of zeer goed. Dit percentage is een meefactor voor de Programmabegroting.

4% van de respons acht de eigen gezondheid slecht of zeer slecht. Deze gezondheidscijfers wijken nauwelijks af van de cijfers uit voorgaande jaren (figuur 2.17).



figuur 2.17 beoordeling van de eigen gezondheid (in procenten; n = 2.014)

2.4.2 eenzaamheid

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

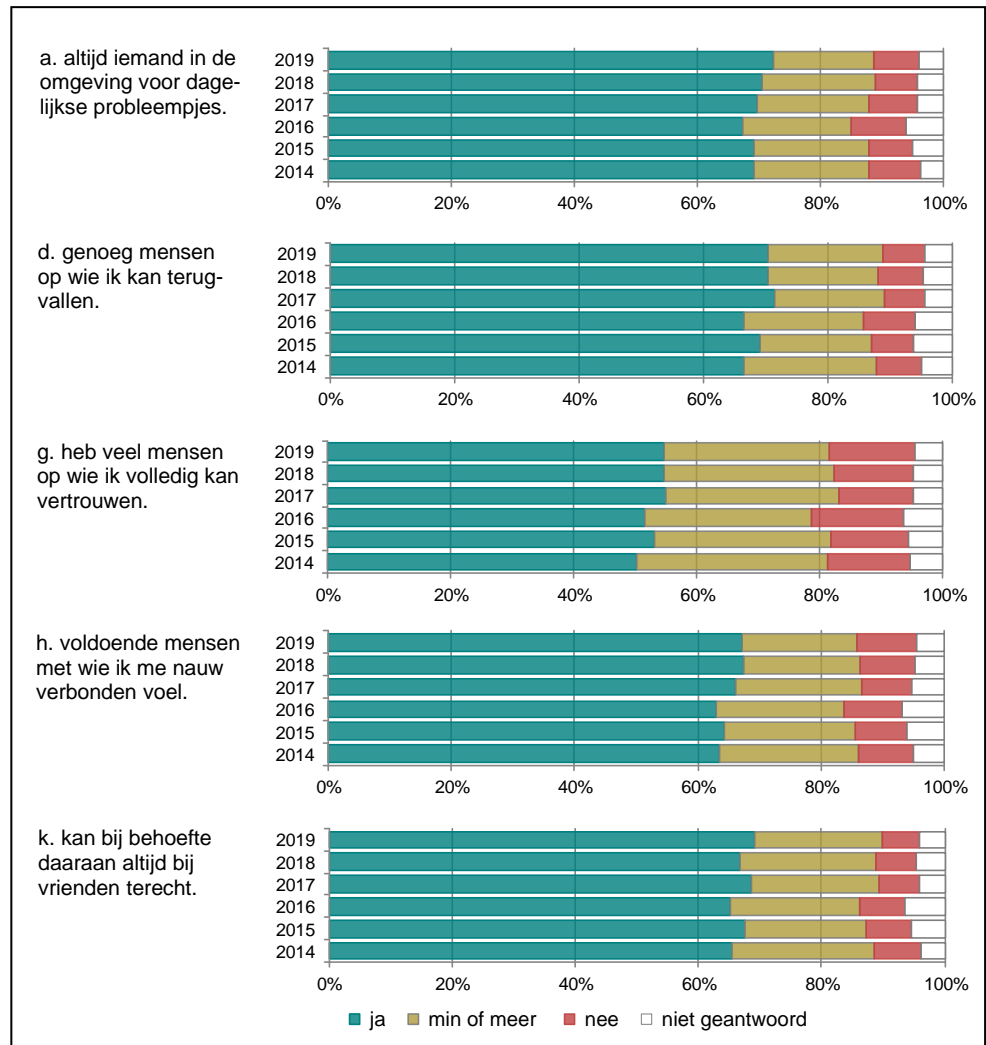
¹ de Jong Gierveld, J., & Kamphuis, F.H. (1985). The development of a Rasch-type loneliness-scale. *Applied Psychological Measurement*, 9, 289-299.

De stellingen luiden:

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

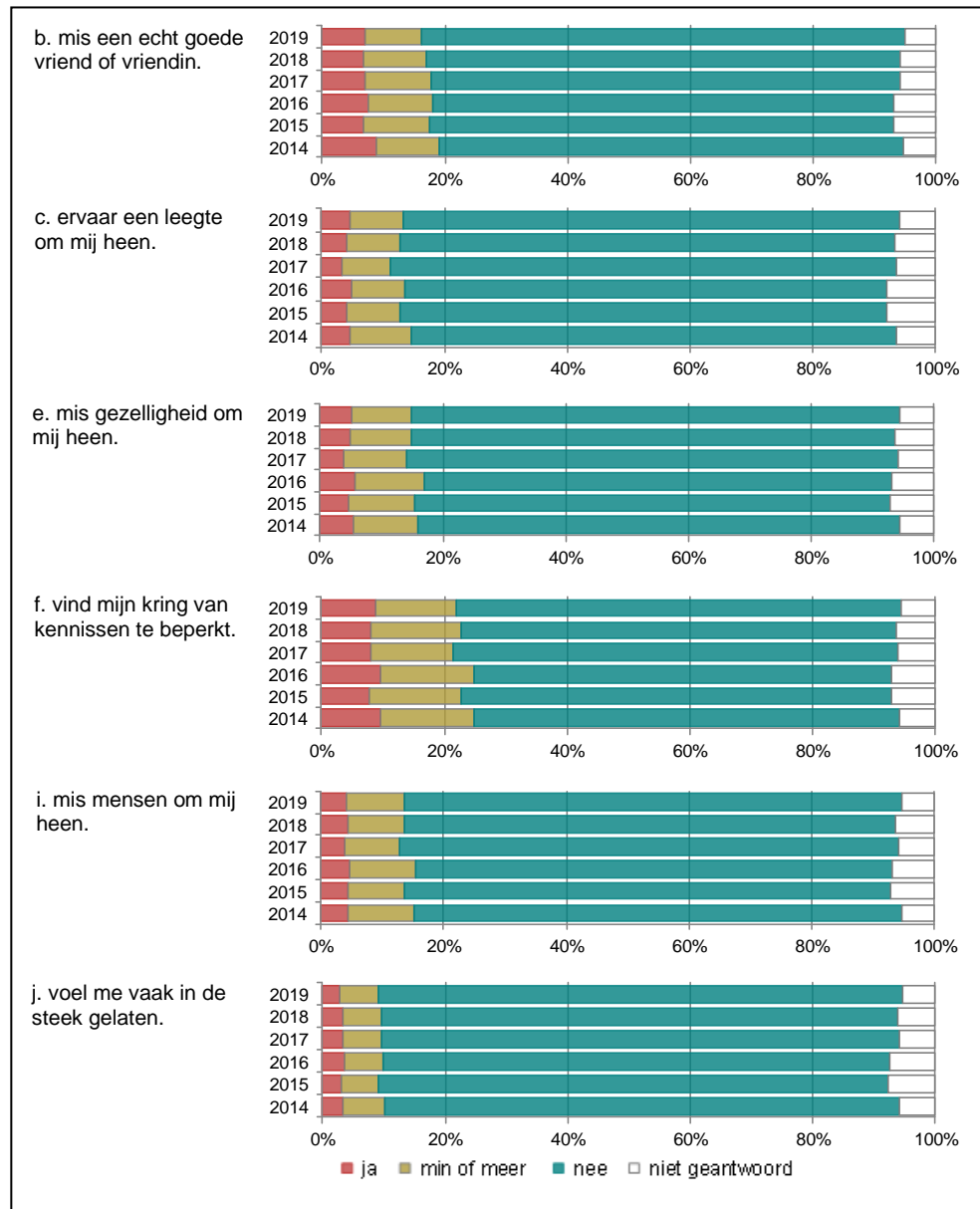
verbondenheid

Vijf van de stellingen (a, d, g, h en k) gaan over een gevoel van verbondenheid. De stellingen zijn positief geformuleerd: een antwoord 'nee' bij één van deze stellingen versterkt de eenzaamheidsscore. Figuur 2.18 laat zien dat de positieve antwoorden bij deze stellingen sterk overheersen (in 2019 tussen 55 en 72%). Telkens kiest ook een tamelijk grote groep een neutrale positie (tussen 16% en 27%). Een minderheid (tussen 6 en 14%) kiest 'nee'.



figuur 2.18 reacties op positief geformuleerde stellingen over eenzaamheid in 2019 en de vijf voorgaande jaren (in procenten; $n_{2019} = 2.014$; stellingen worden verkort weergegeven) gemis van sociale relaties

Zes stellingen (b, c, e, f, i en j) gaan over een gemis aan sociale relaties. De stellingen zijn negatief geformuleerd: een antwoord 'ja' bij één van deze stellingen versterkt de eenzaamheidsscore. De reacties op deze zes stellingen staan in figuur 2.19. Reacties met een positieve strekking (dus het antwoord 'nee') komen bij deze stellingen meer voor dan bij de stellingen over verbondenheid: in 2019 tussen 73 en 86%. Verder kiest 6 tot 13% een neutrale positie, en een minderheid (3 tot 9%) kiest voor het antwoord 'ja'.



figuur 2.19 reacties op negatief geformuleerde stellingen over eenzaamheid en de vijf voorgaande jaren (in procenten; n₂₀₁₉ = 2.014; stellingen worden verkort weergegeven)

eenzaamheidsscore

In bijlage VI (p.79) wordt toegelicht hoe uit de antwoorden op de elf bovenstaande stellingen een eenzaamheidsscore kan worden berekend. Deze score kan (op individueel niveau) gehele waarden aannemen tussen **nul** (niet eenzaam) en **11** (zeer sterke eenzaamheid). Dus: hoe lager, hoe gunstiger.

De gemiddelde eenzaamheidsscore voor de gehele respons in 2019 is **2,4**. Dit is een meefactor voor de Programmabegroting. In de voorgaande jaren nam de score vergelijkbare gemiddelde waarden aan (zie tabel 2.6).

tabel 2-6 *gemiddelde eenzaamheidsscores tussen 2014 en 2019*

	gemiddelde eenzaamheidsscore
2014	2,7
2015	2,5
2016	2,7
2017	2,4
2018	2,5
2019	2,4

Tabel 2.7 toont hoe de op respondentniveau berekende eenzaamheid in 2019 verdeeld is over vier eenzaamheidsklassen. Bij 7% van de respons is er sprake van een sterke of zeer sterke eenzaamheid.

tabel 2-7 *eenzaamheidsscore (2018) in vier klassen*

		aantal	procent
niet eenzaam	(0-2)	1.235	65,2
matige eenzaamheid	(3-8)	529	27,9
sterke eenzaamheid	(9-10)	94	5,0
zeer sterke eenzaamheid	(11)	37	2,0
totaal (eenzaamheidsscore bekend)		2.066	100,0

Tabel 2.8 laat de gemiddelde eenzaamheidsscore op wijkniveau zien. Er is voor gekozen om geen eenzaamheidsscores op buurtniveau te presenteren (behalve bij de buurten Buytenwegh en De Leyens, die als wijken worden opgevat). De gemiddelden per buurt zijn namelijk iets te gevoelig voor uitschieters. De gemiddelde eenzaamheidsscores verschillen in het algemeen niet veel van wijk tot wijk. Het valt op dat de wijk Centrum, met een gemiddelde score van 3,3 iets ongunstiger uitkomt dan in de afgelopen twee jaar.

tabel 2-8 *gemiddelde scores (s) op de dichotome eenzaamheidsschaal (De Jong Gierveld) per wijk, in 2019 en de vijf voorafgaande jaren*

wijk	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n
Centrum	3,1	375	2,9	364	3,3	312	2,8	281	2,7	300	3,3	282
Meerzicht	3,3	260	2,7	260	2,9	199	2,7	234	2,7	233	2,5	208
Buytenwegh	2,6	369	2,6	187	2,8	112	2,7	133	2,7	148	2,2	129
De Leyens			2,5	204	2,7	182	2,0	178	2,3	205	2,0	159
Seghwaert	2,8	330	2,5	269	2,3	210	2,5	258	2,5	252	2,5	248
Noordhove	2,2	186	2,3	147	2,4	121	2,4	146	2,2	170	2,2	133
Rokkeveen	2,5	435	2,3	429	2,5	326	2,3	378	2,5	395	2,3	332
Oosterheem	2,5	292	2,2	278	2,5	259	2,1	287	2,2	276	1,9	271
overig/onbekend	3,2	86	2,6	152	2,6	49	2,6	60	3,1	84	2,7	133
Zoetermeer	2,7	2.333	2,5	2.290	2,7	1.770	2,4	1.955	2,5	2.066	2,4	1.895

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

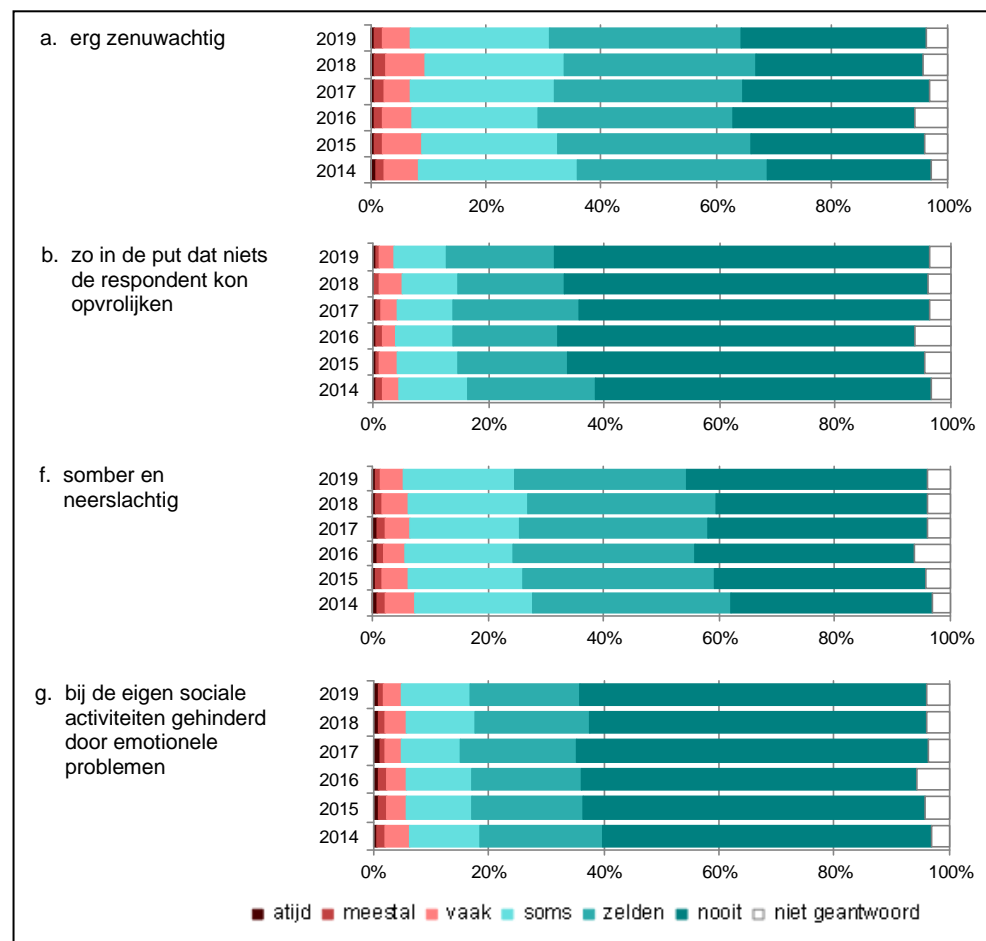
2.4.3 psychische gezondheid

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

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

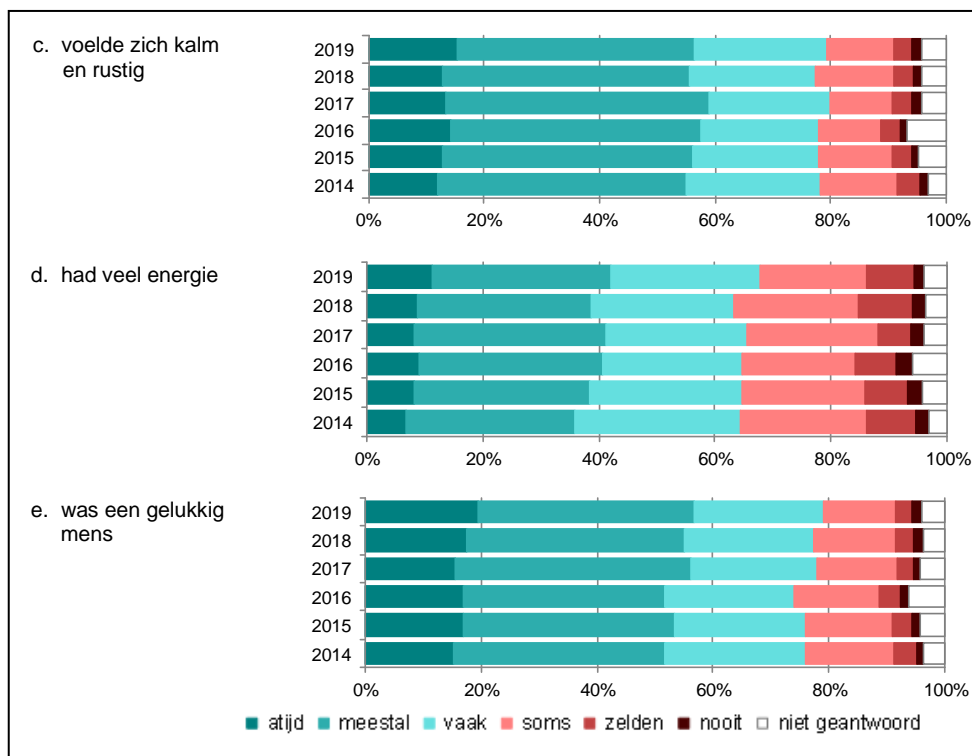
De vragen zijn in 2019 voorgelegd aan één steekproef van 4.000 Zoetermeeders, met een respons van 1.049 personen.

Figuur 2.20 toont de reacties in de laatste zes jaar, op de vier vragen met een negatieve strekking. De figuur laat zien dat zenuwachtigheid in 2019 bij 7% van de respondenten *altijd*, *meestal* of *vaak* voorkwam. 4% zat veelal zó in de put dat niets hem of haar nog kon opvrolijken. 5% was veelal somber en neerslachtig. En 5% ondervond *altijd*, *meestal* of *vaak* hinder van emotionele problemen bij zijn of haar sociale activiteiten.



figuur 2.20 psychische klachten bij de respondent in de vier weken voorafgaand aan de stadspelling (omnibus), in de jaren 2014 t/m 2019 (in procenten; n₂₀₁₉ = 1.049)

Reacties op drie vragen met een positieve strekking (c, d en e) staan in figuur 2.21. 5% van de respondenten voelde zich in de vier weken voorafgaand aan de enquête *zelden* of *nooit* rustig; 10% had zelden of nooit veel energie; 4% voelde zich zelden of nooit een gelukkig mens.



figuur 2.21 stabiliteit, energie en geluksgevoel in de vier weken voorafgaand aan de stadspelling (omnibus) in de jaren 2014 t/m 2019 (in procenten; $n_{2019} = 1.049$)

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

mental health inventory

Er bestaat een internationale standaard voor de meting van de psychische gezondheid van personen ouder dan twaalf jaar: de MHI-5. Deze wordt gebaseerd op vijf van de vragen die betrekking hebben op de psychische gesteldheid in de afgelopen vier weken. De vragen a, b, c, e en f vormen de vragenset voor de MHI-5. De berekening van de MHI-5 staat toegelicht in bijlage VI (p.80). Voor 2019 bedraagt de MHI-5 gemiddeld **78,4** op een schaal van nul tot 100. Dat getal ligt bovenin de smalle range van waarden die in de afgelopen jaren zijn gevonden: tussen 76,1 en 78,4.

Tabel 2.9 toont de gemiddelde MHI-5 per wijk voor 2019 en de vijf voorafgaande jaren. De verschillen met het stadsgemiddelde zijn niet groot. Alleen de wijk Centrum laat een wat groter verschil zien met de overige wijken.

tabel 2-9 gemiddelde mental health inventory (MHI-5) per wijk, in 2019 en de vijf voorafgaande jaren

wijk	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n
Centrum	74,2	382	75,7	385	75,1	318	75,5	158	77,0	145	75,5	151
Meerzicht	73,8	266	75,7	271	76,9	201	77,3	105	77,9	126	77,6	116
Buytenwegh	76,8	160	75,2	181	78,9	109	81,3	72	76,1	71	78,4	54
De Leyens	77,9	219	78,5	212	79,5	177	79,8	89	76,1	102	79,6	73
Seghwaert	75,6	331	78,0	271	80,3	210	75,4	137	76,8	119	78,3	130
Noordhove	78,3	186	77,9	147	77,5	123	80,2	69	74,7	80	76,3	71
Rokkeveen	77,3	437	78,3	432	78,2	313	79,4	205	76,7	195	79,4	191
Oosterheem	76,2	295	77,4	278	78,2	253	75,9	140	78,5	135	80,7	141
overig/onbekend	76,6	83	77,4	155	77,0	54	77,1	33	77,5	52	79,1	65
Zoetermeer	76,1	2.359	77,1	2.325	77,9	1.753	77,7	1.008	76,9	1.028	78,4	992

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

2.5 discriminatie

Discriminatie is in de vragenlijst omschreven als: "het benadelen van mensen (of van groepen mensen) vanwege uiteenlopende kenmerken, zoals afkomst, geloof of seksuele geaardheid".

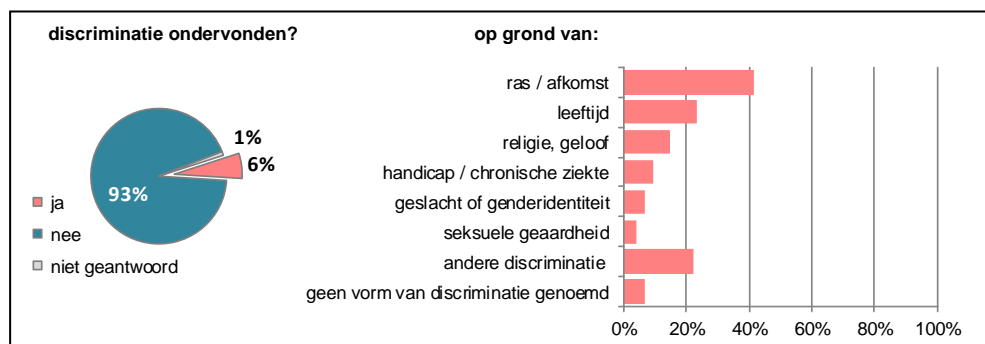
ervaring met discriminatie

Van alle respondenten zegt zo'n 6% (120 personen) zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd gevoeld te hebben. Bij de metingen in voorgaande jaren ging het om vergelijkbare percentages (2011: 8%, 2013: 7%, 2015: 8% en 2017: 7%). De figuren 2.22 t/m 2.24 laten zien welke discriminatie de respondenten in 2019 vermelden.

Figuur 2.22 toont de (veronderstelde) discriminatiegronden. Een deel van de respondenten die zich in de afgelopen twaalf maanden gediscrimineerd hebben gevoeld noemt meer dan één grond waarop men werd gediscrimineerd, gemiddeld 1,2 per persoon.

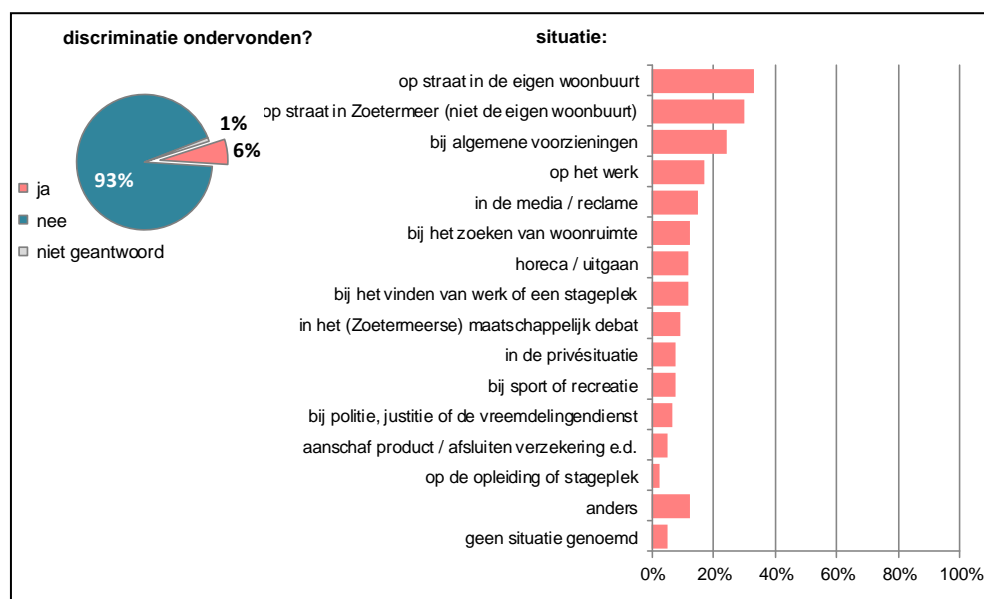
Bij 42% van de 120 respondenten die zich gediscrimineerd hebben gevoeld is er sprake van discriminatie op grond van afkomst. Bij 28% is er sprake van leeftijdsdiscriminatie. De overige voorgelegde vormen van discriminatie worden minder vaak genoemd.

Uit een groot deel van de 26 toelichtingen bij het antwoord 'anders' (p.61) komt een beeld naar voren van personen met een Nederlandse achtergrond die zich achtergesteld voelen bij andere bevolkingsgroepen.



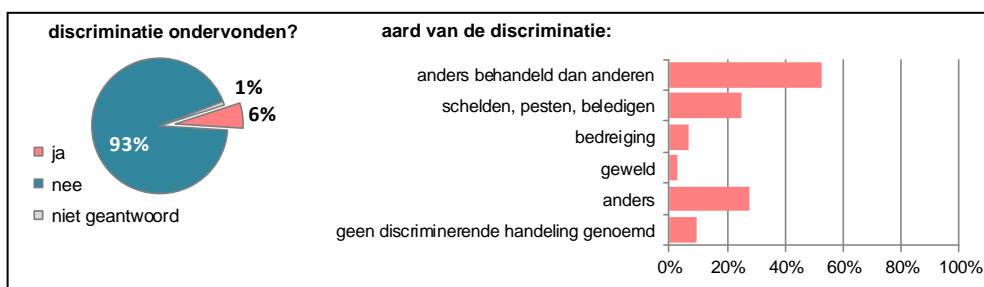
figuur 2.22 cirkel: ervaring met discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, n = 2.014); staafdiagram: de gronden waarop men zich gediscrimineerd voelde (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 120)

Figuur 2.23 laat zien in welke situaties men zich gediscrimineerd voelde. Gemiddeld vermelden respondenten die discriminatie hebben ervaren twee verschillende situaties waarin de discriminatie zich voordeed. Op straat ondervond men de meeste discriminatie, hetzij in de eigen woonbuurt, hetzij elders in Zoetermeer.



figuur 2.23 cirkel: ervaring met discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, $n = 2.014$); staafdiagram: de situaties waarin men zich gediscrimineerd voelde (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; $n = 120$)

Figuur 2.24 toont de aard van de ondervonden discriminatie. In de meeste gevallen werd men anders behandeld dan anderen. Vaak ook ging het ook om pesten, schelden, beledigen. Bedreiging en geweld worden minder vaak genoemd.



figuur 2.24 cirkel: ervaring met discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, $n = 2.014$); staafdiagram: de aard van de ondervonden discriminatie (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; $n = 120$)

wel of geen reactie op discriminatie

Van de 120 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête discriminatie hebben ondervonden zegt 20% (24 respondenten) zelf actie te hebben ondernomen naar aanleiding hiervan. 74% (89 respondenten) heeft de discriminatie laten passeren zonder zelf daarop actie te ondernemen. Velen van hen vertellen waarom zij geen actie hebben ondernomen (zie bijlage V-5, p.78). De redenen die men het meest noemt komen overeen met de redenen uit de eerdere jaren waarin deze vraag werd gesteld:

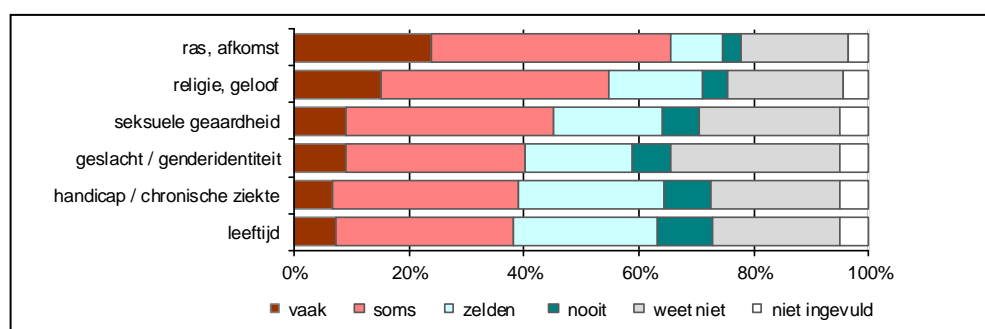
- reageren heeft geen zin; er wordt tóch niets aan gedaan;
- angst; het vermijden van conflicten; geen zin in escalatie;
- voelt zich niet echt geraakt door de discriminatie.

Ook hier komt bij sommige antwoorden het beeld boven van mensen met een Nederlandse achtergrond die zich achtergesteld voelen bij andere bevolkingsgroepen. Voor een deel zijn dit respondenten die bij eerdere vragen al vergelijkbare toelichtingen gaven.

Van de 24 respondenten die wél zelf actie hebben ondernomen hebben kleine aantallen aangifte gedaan, een andere instantie geraadpleegd of gebruik gemaakt van een vertrouwenspersoon of klachtenregeling. Veertien respondenten zeggen het zelf te hebben opgelost / het gesprek te zijn aangegaan met degene die discrimineerde (tabel IV-56, p.64).

veronderstelde discriminatie in Zoetermeer

Aan alle 2.014 respondenten, dus niet alleen degenen die zich gediscrimineerd voelden, is gevraagd naar hun idee omtrent het vóórkomen van verschillende vormen van discriminatie in Zoetermeer. Zie de tabellen IV-57 t/m IV-63 (p.64-66). Figuur 2.25 laat de antwoorden in diagramvorm zien voor zes vormen van discriminatie.



figuur 2.25 verondersteld vóórkomen in Zoetermeer van verschillende vormen van discriminatie in de afgelopen twaalf maanden (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 2.014)

De perceptie van discriminatie wijkt net als in de voorgaande jaren een beetje af van de (door 120 respondenten) feitelijk ondervonden discriminatie. Als het gaat om discriminatie op grond van afkomst is de perceptie in overeenstemming met de ervaring. Deze discriminatie wordt van alle vormen van discriminatie het meest genoemd, zowel door slachtoffers van discriminatie als door de gehele respons. Discriminatie op basis van bijvoorbeeld leeftijd wordt door relatief veel respondenten (als slachtoffer) ervaren, maar komt in de perceptie (van de totale respons) minder voor dan bijvoorbeeld discriminatie op basis van religie.

Tabel 2-10 laat zien hoe vaak respondenten in de vraag naar de perceptie van discriminatie het antwoord ‘andere discriminatie, namelijk:’ hebben gekozen, en hoe vaak zij dit antwoord daadwerkelijk hebben toegelicht. Wie vaak antwoordt wil dat antwoord bijna altijd wel toelichten: 91%. En ook door degenen die soms antwoorden worden nog flink wat toelichtingen gegeven: 29%. Andere antwoorden worden amper toegelicht. Op p.66 staat een overzicht van de gegeven toelichtingen.

tabel 2-10 perceptie van vóórkomen van ‘andere’ discriminatie (vraag 88, zevende item)

	gekozen antwoord: andere discriminatie	daarvan mét toelichting	procent
vaak	34	31	91,1
soms	78	23	29,5
zelden	69	3	4,3
nooit	69	6	8,7
totaal	250	63	25,2

bekendheid van de Stichting iDb

De *Stichting voor Inclusie en discriminatiebestrijding* (iDb) signaleert, voorkomt en bestrijdt discriminatie en ongelijke behandeling in de regio's Hollands Midden en Haaglanden. Wie zich als inwoner van Zoetermeer gediscrimineerd voelt, of een melding wil doen van discriminatie, dan wel vragen heeft over discriminatie, kan voor ondersteuning en advies terecht bij deze stichting, die sinds 2017 in Zoetermeer werkzaam is.

Van alle respondenten heeft 2% van de Stichting iDb gehoord; 96% heeft er niet van gehoord (tabel IV-64, p.67). De bekendheid van deze stichting is daarmee lager dan in 2017 (toen bekend bij 4%).

Vóór 2017 vervulde het *Bureau Discriminatiezaken Hollands Midden & Haaglanden* in de regio een vergelijkbare rol. Dit bureau genoot een veel grotere bekendheid: in 2015 had 26% van de respons gehoord van dit bureau.

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

bevolking, steekproef en respons

In de onderstaande tabel worden de Zoetermeerse bevolking, de (dubbele) steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *sekse* en *leeftijd*. Bij 1.948 van de 2.014 respondenten op deze vragenlijst is zowel de leeftijd als de sekse (anders dan: *anders / wil dat niet zeggen*) bekend.

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de feitelijke verdeling over mannen en vrouwen een afwijking van 0,8 procentpunt (meer mannen, minder vrouwen). In de totale respons wijken de percentages mannen en vrouwen licht af van die in de bevolking: mannen 1,6 procentpunt minder, vrouwen 1,6 procentpunt méér. Verder laat de tabel in de respons een oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklassen 60 tot en met 69 jaar en 70 t/m 79 jaar, en een ondervertegenwoordiging voor de jongere leeftijdsgroepen, met name die van 18 t/m 29 jaar.

tabel I-1 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar sekse en leeftijd in klassen, in procenten van de populatie / steekproef / respons*

leeftijd	sekse	bevolking 18+		
		op 01-01-2019	steekproef	respons
18 t/m 29 jaar	man	9,0	9,0	1,5
	vrouw	8,7	8,4	4,3
	totaal	17,8	17,4	5,7
30 t/m 39 jaar	man	7,8	8,1	3,9
	vrouw	8,1	7,9	6,0
	totaal	15,9	15,9	9,9
40 t/m 49 jaar	man	7,5	7,4	4,9
	vrouw	8,3	7,5	6,4
	totaal	15,8	14,9	11,3
50 t/m 59 jaar	man	8,6	8,6	8,4
	vrouw	9,5	10,1	10,8
	totaal	18,1	18,8	19,1
60 t/m 69 jaar	man	8,4	8,6	13,9
	vrouw	8,7	8,3	13,1
	totaal	17,1	16,9	27,1
70 t/m 79 jaar	man	5,1	5,3	10,7
	vrouw	5,5	6,1	10,0
	totaal	10,6	11,5	20,7
80 jaar en ouder	man	1,8	2,0	3,3
	vrouw	2,9	2,7	2,9
	totaal	4,7	4,7	6,2
alle leeftijden	man	48,2	49,0	46,6
	vrouw	51,8	51,0	53,4
totaal	100% =	99.399	8.000	1.948

BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Betrouwbaarheidsintervallen

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de totale respons of op bepaalde categorieën daarbinnen. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeeders van 18 jaar of ouder, kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van schattingen.

Dit kan in de vorm van puntschattingen en intervalschattingen. Bij een puntschatting, dat wil zeggen een schatting in de vorm van één getal, ligt het voor de hand als benadering van de werkelijkheid de uitkomst uit de enquête te nemen. Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt dan aangenomen dat dit ook in de populatie 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan aanzienlijk worden teruggebracht door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervalschattingen). Het is daarbij, met behulp van statistische formules, mogelijk de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst (bijvoorbeeld rond een percentage) te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

In de tabel op [p.36](#) is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages weergegeven wat de nauwkeurigheidsmarges zijn. Het gaat daarbij om de marges bij 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als de steekproeftrekking en het onderzoek vele malen zou worden herhaald, het berekende nauwkeurigheidinterval in minstens 95 van de 100 gevallen de werkelijke waarde zou bevatten.

Voorbeelden

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle 2.014 respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 28,0% en 32,0%.
Als alleen de 1.049 respondenten op vragenlijst A worden beschouwd (dit is aan de orde bij de vragen over psychische gezondheid) zal in werkelijkheid dit percentage met 95% zekerheid liggen tussen 27,2% en 32,8%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

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

		percentages in de respons				
		10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
aantal	50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
respon-	100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
dent	200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
	300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
	400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
	500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
	600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
	700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
	800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
	900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
	1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
	1.049	1,8	2,4	2,8	3,0	3,0
	1.100	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
	1.200	1,7	2,3	2,6	2,8	2,8
	1.300	1,6	2,2	2,5	2,7	2,7
	1.400	1,6	2,1	2,4	2,6	2,6
	1.500	1,5	2,0	2,3	2,5	2,5
	1.600	1,5	2,0	2,2	2,4	2,5
	1.700	1,4	1,9	2,2	2,3	2,4
	1.800	1,4	1,8	2,1	2,3	2,3
	1.900	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
	2.000	1,3	1,8	2,0	2,1	2,2
	2.014	1,3	1,7	2,0	2,1	2,2

BIJLAGE III vragenlijst

MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

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

Ontvangt u zelf ondersteuning of heeft u ondersteuning nodig?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 56

54. **Op welke gebieden krijgt u ondersteuning of heeft u ondersteuning nodig?**

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

b. het huishouden (schoonmaken, wasgoed)

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

g. bij het onderhouden van sociale contacten

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

55. Het aandeel van de gemeente Zoetermeer in maatschappelijke ondersteuning bestaat uit:
- het bieden van ondersteuning via organisaties zoals Palet Welzijn, Ipse de Bruggen, Vierstroom en verschillende vrijwilligersorganisaties;
 - een gesprek met een Wmo-consulent over de ondersteuning die u nodig heeft;
 - de inzet van een individuele voorziening zoals huishoudelijke hulp of een aanpassing aan uw woning.

In welke mate draagt de ondersteuning die de gemeente u biedt eraan bij dat u zelfstandig kunt blijven wonen?

1. zeer veel
2. veel
3. redelijk
4. nauwelijks
5. niet
6. de vraag is niet van toepassing want de gemeente biedt mij (nog) geen ondersteuning
7. weet niet

WMO-LOKET

56. Het Wmo-loket is het loket voor vragen over welzijn en zorg, waar alle inwoners terechtkunnen voor informatie, advies en ondersteuning.

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

1. ja
2. nee → ga naar vraag 59

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

1. ja
2. nee → ga naar vraag 59

- 58a. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de informatie die u heeft gekregen?**

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

- b. **Kunt u uw antwoord toelichten?**

VRIJWILLIGERSWERK

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

Bent u actief als vrijwilliger?

1. ja
2. nee → ga naar vraag 61

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

BUREN- EN VRIENDENHULP

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

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

- 1. ja
- 2. nee

MANTELZORG

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

62. Verricht u momenteel mantelzorg?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 74

63. Hoe vaak geeft u mantelzorg?

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

64. Voor wie zorgt u?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

65. Geeft u mantelzorg binnen of buiten Zoetermeer?

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

66a. Ervaart u de zorgtaken die u uitvoert als een lichte, een zware, of misschien een te zware belasting voor uzelf?

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

b. Eventuele toelichting:**67. ZoSamen is het Zoetermeerse netwerk van vrijwilligers- en professionele welzijnsorganisaties. De gemeente biedt, meestal via ZoSamen, verschillende vormen van ondersteuning aan mantelzorgers.****Van welke vormen van ondersteuning door ZoSamen en de gemeente heeft u wel eens gehoord?**LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- individuele ondersteuning (maatwerk door een mantelzorgcoördinator)
 het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken
 lotgenotencontact
 mantelzorgcafé / themabijeenkomsten
 mantelzorgwaardering (voorheen het mantelzorgcompliment)
 Dag van de Mantelzorg (zaterdag 9 november 2019)
 een pas voor de Regiotaxi (als begeleider)
 voorrang bij woningtoewijzing
 geen van deze vormen van ondersteuning → ga naar vraag 69

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

- individuele ondersteuning
 het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken
 lotgenotencontact
 mantelzorgcafé / themabijeenkomsten
 mantelzorgwaardering
 Dag van de Mantelzorg (zaterdag 10 november 2018)
 pas voor de Regiotaxi
 voorrang bij woningtoewijzing
 geen van deze vormen van ondersteuning

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

1. ja
 2. nee
 3. geen mening

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

- niemand

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

- 1. ja
- 2. nee

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

- 1. ja
- 2. nee

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

CLIËNTONDERSTEUNING

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

Wist u van het bestaan van cliëntondersteuning?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 78

75. Wist u dat ZoSamen cliëntondersteuning biedt?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 78

76. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt van cliëntondersteuning via ZoSamen?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 78
- 3. weet niet → ga naar vraag 78

77a. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de ondersteuning die u heeft ontvangen?

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

b. Kunt u uw antwoord toelichten?

--

GEZONDHEID EN WELBEVINDEN

78. Hoe is over het algemeen uw gezondheid?

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

79. Er volgen nu enkele uitspraken.

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

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

80. 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"/>

DISCRIMINATIE

De volgende vragen gaan over discriminatie in Zoetermeer. Discriminatie is het benadelen van mensen (of van groepen mensen) vanwege uiteenlopende kenmerken, zoals afkomst, geloof of seksuele geaardheid.

81. Voelde u zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd in Zoetermeer?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 88

82. Wat voor discriminatie was dat?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

Discriminatie op grond van:

- ras / afkomst
 religie, geloof
 handicap / chronische ziekte
 leeftijd
 seksuele geaardheid
 geslacht (vrouw / man) of genderidentiteit, bijvoorbeeld discriminatie van transseksuelen
 anders, namelijk:

83. In welke situatie(s) voelde u zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd in Zoetermeer?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- op straat in mijn woonbuurt
 op straat, elders in Zoetermeer
 bij sport of recreatie
 bij het zoeken van woonruimte
 bij politie, justitie of de vreemdelingendienst
 bij algemene voorzieningen zoals de gemeente, het openbaar vervoer, de gezondheidszorg
 in de horeca / bij het uitgaan
 bij de aanschaf van een product, bij het afsluiten van een verzekering e.d.
 op mijn werk
 op mijn opleiding of stageplek
 bij het vinden van werk of een stageplek
 in de media of in reclame
 in het (Zoetermeerse) maatschappelijk debat
 in mijn privésituatie
 anders, namelijk:

84. Op welke manier werd u toen gediscrimineerd?LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ik werd anders behandeld dan anderen
- schelden, pesten, beledigen
- geweld
- bedreiging
- anders, namelijk:

85. Heeft u na deze discriminatie zelf actie ondernomen?

1. ja → ga naar vraag 87
2. nee

86. Waarom heeft u niet gereageerd op deze discriminatie?

LET OP: ga nu door naar vraag 88**87. Welke actie heeft u toen ondernomen?**LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ik heb aangifte gedaan bij de politie
- ik heb een andere instantie geraadpleegd, namelijk:

- ik heb een vertrouwenspersoon (van mijn werk of opleiding) geraadpleegd
- ik heb gebruik gemaakt van een klachtenregeling
- ik heb het zelf opgelost / ben het gesprek aangegaan met degene die mij discrimineerde
- anders, namelijk:

88. Hoe vaak denkt u dat de volgende vormen van discriminatie in Zoetermeer voorkomen?

Discriminatie op grond van:	1 vaak	2 soms	3 zelden	4 nooit	5 weet niet
- ras / afkomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- religie, geloof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- handicap / chronische ziekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- leeftijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- seksuele geaardheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- geslacht en/of genderidentiteit (bijv. discriminatie van transseksuelen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- andere discriminatie, namelijk:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

89. Als u zich als inwoner van Zoetermeer gediscrimineerd voelt, als u een melding wilt doen van discriminatie, of als u ondersteuning zoekt op het gebied van gelijke behandeling kunt u terecht bij de Stichting voor Inclusie en discriminatiebestrijding (Stichting iDb). Ook geeft deze stichting voorlichting, trainingen en advies.

Had u vóór deze enquête al eens gehoord van de Stichting iDb?

1. ja
 2. nee

PERSOONLIJKE GEGEVENS

90. **Bent u een man of een vrouw?**

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

91. **Wat is uw leeftijd?**

jaar

92. **Wat is uw hoogste voltooide opleiding?**

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

vervolgonderwijs, namelijk:

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

13. weet niet

93. **Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?**

1. alleenstaande → ga naar vraag 96
 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 96
 3. twee partners, met kind(eren)
 4. eenoudergezin (= een volwassene met kind(eren))
 5. anders, namelijk:

6. weet niet

94. Wat is uw plaats in het huishouden?

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

- 5. weet niet

95. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

 personen

96. Wat is uw postcode?

Hartelijk dank voor het invullen!

BIJLAGE IV rechte tellingen

vragen over: maatschappelijke ondersteuning

tabel IV-1 *ontvangt de respondent ondersteuning (of heeft hij/zij ondersteuning nodig)? (vraag 53)*

	aantal	procent
ja	206	10,2
nee	1.795	89,1
niet geantwoord	13	0,6
totaal	2.014	100,0

tabel IV-2 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 54a (huisvesting) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
zou moeten verhuizen naar een aangepaste woning / woonvorm	9	4,4
heeft voorzieningen / aanpassingen in de bestaande woning nodig	19	9,2
is verhuisd naar een aangepaste woonvorm	9	4,4
familieleden, burens en/of vrienden hebben de woning aangepast	6	2,9
vrijwilligers hebben de woning aangepast	3	1,5
de woning is aangepast na indicatie door de gemeente	20	9,7
heeft zelf de woning aangepast / laten aanpassen	39	18,9
een aanpassing van de woonsituatie is niet nodig	57	27,7
niet geantwoord	60	29,1
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	206	100,0

tabel IV-3 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 54b (het huishouden) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	20	9,7
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	45	21,8
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	6	2,9
krijgt professionele hulp na indicatie door de gemeente	63	30,6
lost het probleem zelf op (met particuliere hulp)	34	16,5
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	39	18,9
niet geantwoord	21	10,2
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	206	100,0

tabel IV-4 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 54c (mobiliteit) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	16	7,8
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	49	23,8
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	7	3,4
krijgt professionele hulp en/of voorzieningen na verwijzing / indicatie	36	17,5
lost het probleem zelf op (particuliere hulp, rollator gekocht, etc.)	39	18,9
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	66	32,0
niet geantwoord	23	11,2
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	206	100,0

tabel IV-5 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 54d (dagelijkse activiteiten) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	9	4,4
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	24	11,7
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	1	0,5
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	24	11,7
lost het probleem zelf op (part. hulp, douchestoel gekocht, etc.)	26	12,6
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	107	51,9
niet geantwoord	23	11,2
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	206	100,0

tabel IV-6 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 54e (administratie en financiën) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	7	3,4
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	43	20,9
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	3	1,5
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	7	3,4
betaalt zelf voor ondersteuning	8	3,9
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	122	59,2
niet geantwoord	18	8,7
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	206	100,0

tabel IV-7 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 54f (invulling van de dag) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	7	3,4
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	31	15,0
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	4	1,9
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	9	4,4
krijgt professionele hulp zonder indicatie	7	3,4
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	128	62,1
niet geantwoord	24	11,7
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	206	100,0

tabel IV-8 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 54g (onderhouden sociale contacten) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	5	2,4
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	50	24,3
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	5	2,4
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	5	2,4
betaalt zelf voor ondersteuning	5	2,4
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	123	59,7
niet geantwoord	18	8,7
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	206	100,0

tabel IV-9 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 54h (bij eventuele klachten zoals stress, verwardheid en gevoelens van angst of depressie) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	5	2,4
krijgt ondersteuning van familie, buren en/of vrienden	28	13,6
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	4	1,9
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	28	13,6
betaalt zelf voor ondersteuning	3	1,5
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	121	58,7
niet geantwoord	22	10,7
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	206	100,0

tabel IV-10 *mate waarin de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat men zelfstandig kan blijven wonen (vraag 55)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer veel	13	0,6	6,3
veel	35	1,7	17,0
redelijk	42	2,1	20,4
nauwelijks	17	0,8	8,3
niet	18	0,9	8,7
(n.v.t.): de gemeente biedt (nog) geen ondersteuning	52	2,6	25,2
weet niet	19	0,9	9,2
niet geantwoord	10	0,5	4,9
subtotaal (krijgt ondersteuning / ondersteuning nodig)	206	10,2	100,0
niet van toepassing	1.808	89,8	
totaal	2.014	100,0	

vragen over: het Wmo-loket

tabel IV-11 *heeft men gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis-Forum? (vraag 56)*

	aantal	procent
ja	1.150	57,1
nee	840	41,7
niet geantwoord	24	1,2
totaal	2.014	100,0

tabel IV-12 *heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens informatie opgevraagd (telefonisch of door een persoonlijk bezoek) bij het Wmo-loket in het Stadhuis-Forum? (vraag 57)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	163	8,1	14,2
nee	974	48,4	84,7
niet geantwoord	13	0,6	1,1
subtotaal (gehoord van Wmo-loket)	1.150	57,1	100,0
niet van toepassing	864	42,9	
totaal	2.014	100,0	

tabel IV-13 *rapportcijfer voor de bij het Wmo-loket gekregen informatie (vraag 58a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	5	0,2	3,1
2	8	0,4	4,9
3	6	0,3	3,7
4	3	0,1	1,8
5	13	0,6	8,0
6	24	1,2	14,7
7	43	2,1	26,4
8	35	1,7	21,5
9	13	0,6	8,0
10 zeer tevreden	10	0,5	6,1
geen oordeel	2	0,1	1,2
niet geantwoord	1	0,0	0,6
subtotaal (bij Wmo-loket informatie opgevraagd)	163	8,1	100,0
niet van toepassing	1.851	91,9	
totaal	2.014	100,0	

gemiddeld cijfer : 6,6

toelichtingen bij het rapportcijfer zijn opgenomen als bijlage V-1 (p.71)

vragen over: vrijwilligerswerk

tabel IV-14 *is men actief als vrijwilliger? (vraag 59)*

	aantal	procent
ja	546	27,1
nee	1.448	71,9
niet geantwoord	20	1,0
totaal	2.014	100,0

tabel IV-15 *gebieden waarop men vrijwilligerswerk doet (vraag 60 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
sport	122	22,3
zorg en hulp	145	26,6
belangenbehartiging (patiënten, consumenten)	22	4,0
natuur, milieu, duurzaamheid	59	10,8
politiek	11	2,0
religieuze organisatie (kerk, moskee)	99	18,1
school / kinderopvang	81	14,8
buurtactiviteiten	53	9,7
anders	176	32,2
niet geantwoord	4	0,7
totaal (actief als vrijwilliger)	546	100,0

vragen over: mantelzorg / burenhulp

tabel IV-16 *geeft men wel eens hulp aan buren of bekenden? (vraag 61)*

	aantal	procent
ja	1.490	74,0
nee	505	25,1
niet geantwoord	19	0,9
totaal	2.014	100,0

tabel IV-17 *verricht men momenteel mantelzorg? (vraag 62)*

	aantal	procent
ja	373	18,5
nee	1.618	80,3
niet geantwoord	23	1,1
totaal	2.014	100,0

tabel IV-18 *frequentie van gegeven mantelzorg (vraag 63)*

	aantal	procent	procent (geldig)
een aantal keer per jaar	29	1,4	7,8
een aantal keer per maand	93	4,6	24,9
een aantal keer per week / dag	245	12,2	65,7
niet geantwoord	6	0,3	1,6
subtotaal (mantelzorgers)	373	18,5	100,0
niet van toepassing	1.641	81,5	
totaal	2.014	100,0	

tabel IV-19 *voor wie zorgt men als mantelzorger? (vraag 64 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
voor de eigen partner	93	24,9
voor een gehandicapt of (chronisch) ziek kind	34	9,1
voor de eigen ouders	152	40,1
voor familie	99	26,5
voor vrienden	36	9,7
anders *	12	3,2
niet geantwoord	3	0,8
totaal (mantelzorgers)	373	100,0

* andere persoon die mantelzorg ontvangt

- Buur / buren (6 keer genoemd)
- Een zwager en een buurvrouw, maar de hulp is van tijdelijke aard.
- Ex-partner (2 keer genoemd)
- Iedereen die op ons pad komt.
- Via Humanitas
- Vriendin van overleden familielid.

tabel IV-20 *geeft de respondent (mantelzorger) binnen of buiten Zoetermeer mantelzorg? (vraag 65)*

	aantal	procent	procent (geldig)
binnen Zoetermeer	224	11,1	60,1
buiten Zoetermeer	103	5,1	27,6
zowel binnen als buiten Zoetermeer	38	1,9	10,2
niet geantwoord	8	0,4	2,1
subtotaal (mantelzorgers)	373	18,5	100,0
niet van toepassing	1.641	81,5	
totaal	2.014	100,0	

tabel IV-21 *belasting die mantelzorgers ervaren bij zorgtaken (vraag 66a) **

	aantal	procent	procent (geldig)
een zeer lichte belasting	33	1,6	8,8
een lichte belasting	195	9,7	52,3
een zware belasting	101	5,0	27,1
een zeer zware belasting	22	1,1	5,9
een te zware belasting	13	0,6	3,5
niet geantwoord	9	0,4	2,4
subtotaal (mantelzorgers)	373	18,5	100,0
niet van toepassing	1.641	81,5	
totaal	2.014	100,0	

* toelichtingen bij de antwoorden op deze vraag zijn opgenomen als bijlage V-2 (p.73)

tabel IV-22 *van welke ondersteuning door ZoSamen en de gemeente heeft de mantelzorger wel eens gehoord? (vraag 67 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
individuele ondersteuning (maatwerk door mantelzorgcoördinator)	79	21,2
het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken	72	19,3
lotgenotencontact	61	16,4
mantelzorgcafé / themabijeenkomsten	99	26,5
mantelzorgwaardering (voorheen het mantelzorgcompliment)	102	27,3
Dag van de mantelzorg (zaterdag 9 november 2019)	108	29,0
een pas voor de Regiotaxi (als begeleider)	94	25,2
voorrang bij woningtoewijzing	13	3,5
geen van deze vormen van ondersteuning	148	39,7
niet geantwoord	5	1,3
totaal (mantelzorgers)	373	100,0

tabel IV-23 *vormen van ondersteuning waarvan de mantelzorger in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt heeft (vraag 68 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
individuele ondersteuning	15	6,8
het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken	8	3,6
lotgenotencontact	6	2,7
mantelzorgcafé / themabijeenkomsten	8	3,6
mantelzorgwaardering	51	23,2
Dag van de mantelzorg (zaterdag 10 november 2018)	7	3,2
pas voor de Regiotaxi	23	10,5
voorrang bij woningtoewijzing	1	0,5
geen van deze vormen van ondersteuning	124	56,4
niet geantwoord	13	5,9
totaal (mantelzorger; kent vormen van mantelzorgondersteuning)	220	100,0

tabel IV-24 *vindt de mantelzorger dat de gemeente, met de ondersteuning die zij rechtstreeks of via ZoSamen aanbiedt, zorgt voor voldoende ondersteuning bij de eigen zorgtaken? (vraag 69)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	62	3,1	16,6
nee	39	1,9	10,5
geen mening	265	13,2	71,0
niet geantwoord	7	0,3	1,9
subtotaal (mantelzorgers)	373	18,5	100,0
niet van toepassing	1.641	81,5	
totaal	2.014	100,0	

tabel IV-25 personen uit de eigen omgeving die de mantelzorg ondersteunen (vraag 70 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
familie	243	65,1
vriend(en)	38	10,2
één of meer mensen uit de directe woonomgeving	23	6,2
vrijwilliger(s)	8	2,1
andere personen*	29	7,8
niemand	83	22,2
niet geantwoord	7	1,9
totaal (mantelzorgers)	373	100,0

* andere personen uit de eigen omgeving

• Buren van mijn dementerende moeder.
• Collega's.
• echtgenoot / partner (11 keer genoemd).
• Geen ondersteuning nodig (4 keer genoemd).
• Heel soms komen de kinderen, maar deze komen alleen heel kort en voor een praatje.
• Huur iemand in.
• Kinderen.
• Leraren op school, klasgenoten.
• Professionele hulp.
• Thuiszorg.
• Uiteraard de directe familie van de buurvrouw.
• Verzorging in een tehuis.
• Weinig.
• zelf betaalde hulp van Saar Aan Huis.

tabel IV-26 vindt de mantelzorg dat de mensen uit zijn / haar eigen omgeving zorgen voor voldoende ondersteuning bij de zorgtaken? (vraag 71)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	271	13,5	72,7
nee	81	4,0	21,7
niet geantwoord	21	1,0	5,6
subtotaal (mantelzorgers)	373	18,5	100,0
niet van toepassing	1.641	81,5	
totaal	2.014	100,0	

tabel IV-27 voelt de mantelzorg zich over het geheel genomen voldoende ondersteund? (vraag 72)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	256	12,7	68,6
nee	96	4,8	25,7
niet geantwoord	21	1,0	5,6
subtotaal (mantelzorgers)	373	18,5	100,0
niet van toepassing	1.641	81,5	
totaal	2.014	100,0	

aanvullende behoefte aan ondersteuning (vraag 73): zie bijlage V-3, p.75.

vragen over: cliëntondersteuning*tabel IV-28 wist men van het bestaan van cliëntondersteuning? (vraag 74)*

	aantal	procent
ja	388	19,3
nee	1.587	78,8
niet geantwoord	39	1,9
totaal	2.014	100,0

tabel IV-29 is de respondent ermee bekend dat ZoSamen cliëntondersteuning biedt? (vraag 75)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	256	12,7	66,0
nee	123	6,1	31,7
niet geantwoord	9	0,4	2,3
subtotaal (weet van bestaan cliëntondersteuning)	388	19,3	100,0
niet van toepassing	1.626	80,7	
totaal	2.014	100,0	

tabel IV-30 heeft de respondent in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van cliëntondersteuning via ZoSamen? (vraag 76)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	12	0,6	4,7
nee	236	11,7	92,2
weet niet	2	0,1	0,8
niet geantwoord	6	0,3	2,3
subtotaal (ondersteuning door ZoSamen bekend)	256	12,7	100,0
niet van toepassing	1.758	87,3	
totaal	2.014	100,0	

tabel IV-31 rapportcijfer voor ontvangen cliëntondersteuning (vraag 77a)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-
4	-	-	-
5	1	0,0	8,3
6	-	-	-
7	3	0,1	25,0
8	6	0,3	50,0
9	-	-	-
10 zeer tevreden	2	0,1	16,7
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (gebruik gemaakt van cliëntondersteuning)	12	0,6	100,0
niet van toepassing	2.002	99,4	
totaal	2.014	100,0	

gemiddeld cijfer : 7,8**toelichtingen bij het rapportcijfer zijn opgenomen als bijlage V-4 (p.77).**

vragen over: gezondheid en welbevinden / psychische gezondheid*tabel IV-32 beoordeling van de eigen gezondheid (vraag 78)*

	aantal	procent
zeer goed	337	16,7
goed	1.100	54,6
gaat wel	466	23,1
slecht	79	3,9
zeer slecht	9	0,4
weet niet	1	0,0
niet geantwoord	22	1,1
totaal	2.014	100,0

*tabel IV-33 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – eerste item):
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse
probleempjes terecht kan.*

	aantal	procent
ja	1.456	72,3
min of meer	332	16,5
nee	148	7,3
niet geantwoord	78	3,9
totaal	2.014	100,0

*tabel IV-34 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – tweede item):
ik mis een echt goede vriend of vriendin.*

	aantal	procent
ja	140	7,0
min of meer	187	9,3
nee	1.589	78,9
niet geantwoord	98	4,9
totaal	2.014	100,0

*tabel IV-35 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – derde item):
ik ervaar een leegte om mij heen.*

	aantal	procent
ja	92	4,6
min of meer	174	8,6
nee	1.634	81,1
niet geantwoord	114	5,7
totaal	2.014	100,0

*tabel IV-36 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – vierde item):
er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.*

	aantal	procent
ja	1.420	70,5
min of meer	369	18,3
nee	137	6,8
niet geantwoord	88	4,4
totaal	2.014	100,0

tabel IV-37 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – vijfde item):
ik mis gezelligheid om mij heen.

	aantal	procent
ja	104	5,2
min of meer	193	9,6
nee	1.611	80,0
niet geantwoord	106	5,3
totaal	2.014	100,0

tabel IV-38 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – zesde item):
ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.

	aantal	procent
ja	176	8,7
min of meer	269	13,4
nee	1.461	72,5
niet geantwoord	108	5,4
totaal	2.014	100,0

tabel IV-39 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – zevende item):
ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.

	aantal	procent
ja	1.103	54,8
min of meer	537	26,7
nee	283	14,1
niet geantwoord	91	4,5
totaal	2.014	100,0

tabel IV-40 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – achtste item):
er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.

	aantal	procent
ja	1.353	67,2
min of meer	378	18,8
nee	194	9,6
niet geantwoord	89	4,4
totaal	2.014	100,0

tabel IV-41 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – negende item):
ik mis mensen om mij heen.

	aantal	procent
ja	82	4,1
min of meer	189	9,4
nee	1.641	81,5
niet geantwoord	102	5,1
totaal	2.014	100,0

tabel IV-42 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – tiende item):
 vaak voel ik me in steek gelaten.

	aantal	procent
ja	59	2,9
min of meer	122	6,1
nee	1.726	85,7
niet geantwoord	107	5,3
totaal	2.014	100,0

tabel IV-43 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 79 – elfde item):
 wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.

	aantal	procent
ja	1.390	69,0
min of meer	420	20,9
nee	123	6,1
niet geantwoord	81	4,0
totaal	2.014	100,0

De tabellen IV-44 t/m IV-50 zijn gebaseerd op een kleinere steekproef
 (de desbetreffende vragen waren opgenomen in één van de twee enquêteformulieren)

tabel IV-44 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken
 erg zenuwachtig? (vraag 80 – eerste item)

	aantal	procent
altijd	8	0,8
meestal	15	1,4
vaak	48	4,6
soms	254	24,2
zelden	348	33,2
nooit	339	32,3
niet geantwoord	37	3,5
totaal	1.049	100,0

tabel IV-45 hoe vaak zat de respondent gedurende de afgelopen vier weken
 zo in de put dat niets hem of haar kon opvrolijken?
 (vraag 80 – tweede item)

	aantal	procent
altijd	4	0,4
meestal	6	0,6
vaak	28	2,7
soms	95	9,1
zelden	196	18,7
nooit	681	64,9
niet geantwoord	39	3,7
totaal	1.049	100,0

tabel IV-46 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig? (vraag 80 – derde item)

	aantal	procent
altijd	162	15,4
meestal	430	41,0
vaak	241	23,0
soms	121	11,5
zelden	31	3,0
nooit	20	1,9
niet geantwoord	44	4,2
totaal	1.049	100,0

tabel IV-47 hoe vaak had de respondent gedurende de afgelopen vier weken veel energie? (vraag 80 – vierde item)

	aantal	procent
altijd	117	11,2
meestal	323	30,8
vaak	271	25,8
soms	194	18,5
zelden	84	8,0
nooit	19	1,8
niet geantwoord	41	3,9
totaal	1.049	100,0

tabel IV-48 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens? (vraag 80 – vijfde item)

	aantal	procent
altijd	205	19,5
meestal	390	37,2
vaak	235	22,4
soms	131	12,5
zelden	29	2,8
nooit	18	1,7
niet geantwoord	41	3,9
totaal	1.049	100,0

tabel IV-49 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken somber en neerslachtig? (vraag 80 – zesde item)

	aantal	procent
altijd	4	0,4
meestal	10	1,0
vaak	42	4,0
soms	202	19,3
zelden	311	29,6
nooit	440	41,9
niet geantwoord	40	3,8
totaal	1.049	100,0

tabel IV-50 hoe vaak hebben emotionele problemen de respondent gedurende de afgelopen vier weken gehinderd bij zijn/haar sociale activiteiten? (vraag 80 – zevende item)

	aantal	procent
altijd	9	0,9
meestal	10	1,0
vaak	30	2,9
soms	127	12,1
zelden	200	19,1
nooit	632	60,2
niet geantwoord	41	3,9
totaal	1.049	100,0

vragen over discriminatie

tabel IV-51 voelde zich in de afgelopen twaalf maanden wel eens gediscrimineerd in Zoetermeer? (vraag 81)

	aantal	procent
ja	120	6,0
nee	1.875	93,1
niet geantwoord	19	0,9
totaal	2.014	100,0

tabel IV-52 soort van ondervonden discriminatie (vraag 82, meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
ras / afkomst	50	41,7
religie, geloof	18	15,0
handicap / chronische ziekte	11	9,2
leeftijd	28	23,3
seksuele geaardheid	5	4,2
geslacht of genderidentiteit	8	6,7
andere discriminatie *	27	22,5
niet geantwoord	8	6,7
totaal (voelde zich gediscrimineerd)	120	100,0

andere discriminatie

- Aanspreken van een moslimman voor zijn discriminerende gedrag.
- Alles is gericht op de buitenlandse medemens. Huizen zijn er wel voor hun. Mijn eigen kinderen kunnen barsten. De sociale zekerheid is niet meer gericht op het welzijn van Nederlanders. Heel slecht. Nederland wordt met de dag slechter.
- Als deelnemer aan de grootste meerderheid van Nederland en dus ook Zoetermeer wordt er gediscrimineerd. Slechts de minderheden die het hardst schreeuwen worden gehoord omdat de overheid bang is dat ze juist dan zelf discrimineren. Maar er is zoiets als democratie. De meerderheid heeft recht van spreken en niet de minderheid. Leuk of niet maar die moet zich maar schikken of stikken. Zo is dat in de politiek toch ook. De meerderheid van stemmen heeft het voordeel. En die kunnen ook wel eens met de minderheid mee gaan om zodoende een meerderheid te krijgen.
- Ben gewone Nederlandse, ook mijn ouders, maar ja, heb het gevoel dat de gewone Nederlander zo langzamerhand wordt gediscrimineerd.
- Blank zijn.
- Boete voor parkeren motor op de stoep terwijl het er een grote puinhoop is van gestalde fietsen, scooters, motoren etc. Thans nog steeds en bovendien hebben andere bewoners geen boetes gehad. Waanzin en discriminatie door de eigen gemeente.
- Discriminatie wat betreft woningtoewijzing. Asielzoekers zitten in grote huizen, onze jongeren moeten 10 jr. op de lijst staan om een duur huis te kunnen huren.
- Doofheid.
- Huidskleur.
- Huisvesting voor onze dochter.

- Iedereen heeft ergens wel last van anderen tegenwoordig. Als je rookt ben je een paria in de maatschappij; als je je vuil niet scheidt ben jij degene die aansprakelijk is voor de opwarming; ik ben hiertegen en word daardoor gediscrimineerd.
- Ik ben blank.
- Ik word moe van gezeur over allerlei discussies, zoals wel / niet kleding voor jongens of meisjes i.p.v. genderneutraal, het afschaffen van tradities met Zwarte Piet en vuurwerk met oudejaar, etc. Blijf van onze tradities af, het wordt tijd dat media en overheden geen aandacht meer gaan schenken aan deze kleine groeperingen! We worden gediscrimineerd in ons eigen land / omgeving.
- Inkomens discriminatie.
- Lengte.
- Medeburger die zich boven de wet stelt.
- Mijn man is een blanke Nederlander en is daardoor behoorlijk gediscrimineerd door de gemeente Zoetermeer.
- Omdat we nooit ergens voor in aanmerking komen en Zoetermeer helaas dit jaar roetveegpieten in gaat zetten. Wij gaan niet meer naar de intocht in Zoetermeer.
- Ook door stomiteit van de WOZ-beoordelaar van de gemeente.
- Pietendiscussie.
- Pleegouder zijn.
- Rotondes.
- Sociale klasse.
- Spugende en scheldende moslimmannen. Meestal jonge mannen ± 24.
- Uiterlijk.
- Veel, veel, veel gepest in mijn buurt.

tabel IV-53 *situatie waarin men zich gediscrimineerd voelde (vraag 83, meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
op straat in de eigen woonbuurt	40	33,3
op straat, elders in Zoetermeer	36	30,0
bij sport of recreatie	9	7,5
bij het zoeken van woonruimte	15	12,5
bij politie, justitie of de vreemdelingendienst	8	6,7
bij algemene voorzieningen zoals de gemeente, het openbaar vervoer, de gezondheidszorg	29	24,2
in de horeca / bij het uitgaan	14	11,7
bij de aanschaf van een product, bij het afsluiten van een verzekering e.d.	6	5,0
op het werk	20	16,7
op de opleiding of stageplek	3	2,5
bij het vinden van werk of een stageplek	14	11,7
in de media of in de reclame	18	15,0
in het (Zoetermeerse) maatschappelijk debat	11	9,2
in de privésituatie	9	7,5
andere situatie *	15	12,5
niet geantwoord	6	5,0
totaal (voelde zich gediscrimineerd)	120	100,0

* *andere situatie*

- Bij pogingen om lid te worden van een kunst 'club'.
- En winkels.
- Facebook / sociale media (2 keer genoemd)
- Geen werkelijke discriminatie maar wel erg onbeschoft handelen in het verkeer door automobilisten.
- Ik ben op leeftijd
- In het Stadshart regelmatig.
- Op school van mijn kinderen.
- Openbaar vervoer
- Urgentie
- Veel gepest in mijn buurt.
- Wij vragen ons af op zaterdag zijn we in het buitenland of in de stad, met al die vreemde talen om ons heen.
- Winkels.

tabel IV-54 op welke manier werd respondent gediscrimineerd? (vraag 84, meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
werd anders behandeld dan anderen	69	57,5
schelden, pesten, beledigen	20	16,7
geweld	-	-
bedreiging	10	8,3
andere manier *	36	30,0
niet geantwoord	10	8,3
totaal (voelde zich gediscrimineerd)	120	100,0

* andere manier van discriminatie

- Achtergesteld op asielzoekers, zonder overleg plaatsen in woningen in de straat.
- Achtergesteld, anderen gaan voor.
- Afwijzing; vinden van werk.
- Algemeen gesprek wat ik toevallig zag op een filmpje.
- Buren accepteren ons pleegkind niet en klagen altijd over hem. Jeugdzorg heeft al meermalen contact gezocht maar ze bellen steeds veilig thuis met valse meldingen. Ook vermoeden dat ze onze autobanden lek steken.
- Controleurs van andere nationale achtergrond hebben onevenwichtige aanpak naar eigen nationaliteit toe.
- Dat ik als Nederlander me buitenlander voel in eigen land.
- De meerderheid van stemmen telt niet meer in Nederland en dus ook in Zoetermeer. Men gaat ervan uit dat de meerderheid niet gediscrimineerd kan worden. De overheid is panisch dat als ze niet meegaan in een standpunt van soms extreem kleine minderheden men beticht wordt van discriminatie. Zie Zwarte-Pietenidioterie. Behandeling van uitgeprocedeerde vluchtelingen. Alles wordt met fluwelen handschoenen (niet) aangepakt.
- Door de zogenaamde 'positieve discriminatie' voel ik mij gediscrimineerd omdat ik een autochtone Nederlandse man ben.
- Doordat zij niet praten tegen mij dus genegeerd, en hoofd wordt omgedraaid als ik langloop.
- Een moslimman sprak mij aan en zei: Jij vrouw, jij je mond dicht houden, ga naar huis.
- Er wordt hè lange tegen mijn gezegd.
- Genegeerd.
- Gepest dat gek was anders dan ...
- Groeperingen van hun eigen soorten. Niet in contact komen met Nederlanders.
- ik heb twee keer aangifte gedaan en video-opnames gegeven i.v.m. vandalisme in mijn zaak, maar niets is gebeurd. Maar ik hoorde van mijn omgeving van Nederlandse afkomst, dat ze voor minder erge situaties veel beter geholpen waren
- Ik kreeg geen reactie, werd niet aangenomen na gesprek.
- In een brief duidelijk gemaakt dat men geen enkele reden zag om mij lid te laten worden van ateliers 1819 en Terra Art terwijl ik een afgeronde opleiding aan een kunstacademie heb.....
- Jongeren gaan voor ouderen
- Leeftijd, geen respect
- Nare opmerkingen, nawijzen.
- Naroeppen, fluiten, achternalopen.
- Niet begrepen, van 't kastje naar de muur gestuurd.
- Onbeschoft behandelen.
- Onmiddellijke afwijzingen bij sollicitaties (bij gebleken geschiktheid)
- Uitdagen.
- Voor alle hulp en zorg zelf betalen en geen toeslagen of vrijstellingen.
- Voor bepaalde groepen is alles mogelijk, maar ben je getrouwd, dan heb je pech.
- Vooroordeel met achterstelling geboorteland.
- Wellicht door stupiditeit van de WOZ-medewerker. Je kan geen twee woningen dezelfde waarde toekennen op basis van de buitenkant. Dat deed die [...] wel. Precies zo oordeelt hij mensen vanaf de buitenkant.
- zie eerder antwoord

tabel IV-55 *zelf actie ondernomen na deze discriminatie? (vraag 85)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	24	1,2	20,0
nee*	89	4,4	74,2
niet geantwoord	7	0,3	5,8
subtotaal	120	6,0	100,0
niet van toepassing	1.894	94,0	
totaal	2.014	100,0	

*redenen waarom men niet gereageerd heeft (vraag 86) zijn opgenomen als bijlage V-5 (p.78).

tabel IV-56 *welke actie ondernomen na discriminatie? (vraag 87, meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
aangifte gedaan bij de politie	3	12,5
een andere instantie geraadpleegd*	4	16,7
een vertrouwenspersoon (van werk of opleiding) geraadpleegd	2	8,3
gebruik gemaakt van een klachtenregeling	2	8,3
zelf opgelost / gesprek aangegaan met degene die discrimineerde	14	58,3
andere actie **	7	29,2
niet geantwoord	1	4,2
totaal (heeft actie ondernomen)	24	100,0

* andere instantie

- Jeugdzorg die hem benaderd heeft om meer info te geven over pleegzorg.
- Huismeester en wijkagent

** andere actie

- Aansprakelijkstelling.
- De gemeente op de hoogte gesteld, maar ja die stopen het in de doofpot, ergo. Volgens mij krijgen die mensen een extra opslag.
- Er wordt toch niets mee gedaan.
- Klacht ingediend, probleem wordt niet onderkend door gemeente. Bovendien heel zwart wit naar de situatie gekeken. In behandeling bij Rechtbank. Idioot dat het tot daar moet gaan, maar kennelijk is dat de enige manier waarop de Gemeente Zoetermeer met haar bewoners omgaat. Verhuizing naar andere gemeente is zeker, hier blijf ik niet.
- Onze zoon heeft elders in een andere gemeente woonruimte gezocht/gekregen.
- Soms reageren, maar vaak heb je daar geen zin in

tabel IV-57 *perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van ras / afkomst (vraag 88, eerste item)*

	aantal	procent
vaak	481	23,9
soms	838	41,6
zelden	184	9,1
nooit	62	3,1
weet niet	374	18,6
niet geantwoord	75	3,7
totaal	2.014	100,0

tabel IV-58 perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van religie, geloof (vraag 88, tweede item)

	aantal	procent
vaak	305	15,1
soms	799	39,7
zelden	325	16,1
nooit	93	4,6
weet niet	399	19,8
niet geantwoord	93	4,6
totaal	2.014	100,0

tabel IV-59 perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van handicap / chronische ziekte (vraag 88, derde item)

	aantal	procent
vaak	132	6,6
soms	654	32,5
zelden	507	25,2
nooit	164	8,1
weet niet	458	22,7
niet geantwoord	99	4,9
totaal	2.014	100,0

tabel IV-60 perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van leeftijd (vraag 88, vierde item)

	aantal	procent
vaak	148	7,3
soms	619	30,7
zelden	508	25,2
nooit	189	9,4
weet niet	447	22,2
niet geantwoord	103	5,1
totaal	2.014	100,0

tabel IV-61 perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van seksuele geaardheid (vraag 88, vijfde item)

	aantal	procent
vaak	181	9,0
soms	726	36,0
zelden	383	19,0
nooit	129	6,4
weet niet	497	24,7
niet geantwoord	98	4,9
totaal	2.014	100,0

tabel IV-62 perceptie van vóórkomen van discriminatie op grond van geslacht en/of genderidentiteit (vraag 88, zesde item)

	aantal	procent
vaak	180	8,9
soms	629	31,2
zelden	379	18,8
nooit	133	6,6
weet niet	593	29,4
niet geantwoord	100	5,0
totaal	2.014	100,0

tabel IV-63 perceptie van vóórkomen van andere discriminatie * (vraag 88, zevende item)

	aantal	procent
vaak	34	1,7
soms	78	3,9
zelden	69	3,4
nooit	69	3,4
weet niet	1.029	51,1
geen andere discriminatie genoemd	735	36,5
totaal	2.014	100,0

* de andere discriminatie frequentie

- | | |
|------|--|
| vaak | • Als je van origine Nederlander bent. |
| vaak | • Andere, minder hoge normen en waarden. |
| vaak | • Discriminatie is een gegeven, iedereen discrimineert in meer of mindere mate, ook binnen de 'gediscrimineerde' groepen zelf. Het is een utopie om te denken dat discriminatie valt te voorkomen. Wel is het goed om het te benoemen maar dan van alle kanten en nu wordt het vaak maar van één kant benoemd. |
| vaak | • Discrimineren op uiterlijk |
| vaak | • Gedrag. |
| vaak | • Gepest .. was dik en een hoer. |
| vaak | • gewicht / te zwaar |
| vaak | • Het gaat hard achteruit in Zoetermeer. Veel criminaliteit. Normen en waarden zijn ook ver te zoeken |
| vaak | • Het is opvallend dat bijvoorbeeld groenonderhoud in wijken met relatief veel sociale woningen ronduit slecht is in tegenstelling tot wijken met duurdere woningen. Het gerucht gaat dat dit een bewuste keus is van de gemeente. |
| vaak | • Huidskleur (3 keer genoemd) |
| vaak | • Inkomen (2 keer genoemd) |
| vaak | • Je een vreemde voelen in je eigen land. |
| vaak | • kinderen op school met rood haat en sproeten; alleen heet dit dan ineens geen discriminatie maar pesten |
| vaak | • Klasse discriminatie. |
| vaak | • Mentale ziekte. |
| vaak | • Opleidingsniveau zie vraag 92 (over voltooide opleiding) |
| vaak | • positieve discriminatie waarbij vrouwen voorrang hebben op mannen of mensen met etnische achtergrond voorrang hebben op bijvoorbeeld het krijgen van een baan. Positieve discriminatie zorgt juist voor discriminatie bij de groepen die hierdoor worden benadeeld |
| vaak | • Rijkdom. |
| vaak | • Sociale [...] |
| vaak | • Sociale omgeving en opleiding |
| vaak | • Taalgebruik (Nederlands spreken). |
| vaak | • Van oorsprong Nederlandse inwoners t.a.v. allochtonen. |
| vaak | • Vermogensdiscriminatie. |
| vaak | • Woningtoewijzing |
| vaak | • Word niet als volwassen behandeld door de gemeente. |
| vaak | • Zie eerdere antwoord, al die onnodige discussies, blijf van onze tradities af, wij worden zelf gediscrimineerd. |
| vaak | • Zie vraag 75 (over cliëntondersteuning) |
| vaak | • Zogenaamd hoog- en laagopgeleid zijn |
| soms | • Anders behandelen dan anderen door de eigen gemeente |

soms	• Armoede.
soms	• Blanke bejaarden worden overwegend beroofd / overvallen door allochtonen. Het verzwijgen van een duidelijk signalement spreekt boekdelen.
soms	• Digibeet.
soms	• Door een niet gangbare mening (bijvoorbeeld politiek)
soms	• Er zijn vele vormen
soms	• Financieel.
soms	• Gedrag.
soms	• Geen idee, heb er geen ervaring mee
soms	• Gewone man i.p.v. 'aandacht vragende' of 'met rugzakje'
soms	• Hoe lang je bent.
soms	• Intelligentie.
soms	• Maatschappelijke status.
soms	• Mensen die taal niet vlekkeloos spreken, bijv. Oost-Europees.
soms	• Mensen die te zwaar zijn.
soms	• Minder bedeed misschien?
soms	• Nationaliteit
soms	• Oikofobie.
soms	• Om wat je doet of bent.
soms	• Op basis van sociale status.
soms	• Rijk / arm.
soms	• Sociale klasse
soms	• Vrouwen
soms	• Alleen zijn.
zelden	• Het is niet voor te stellen dat discriminatie nooit gebeurt, maar in mijn belevenis (als allochtoon) heb ik dit zelf bijna nooit meegemaakt. Zoetermeer is erg divers en weet hier ook goed mee om te gaan.
zelden	• Mensen met een laag inkomen.
nooit	• Discriminatie o.b.v. religie of ras heb je zelf in de hand. Pas je aan en gedraag je volgens onze cultuur.
nooit	• Ga toch weg met die gekkigheid.
nooit	• Hou toch eens op met het discrimineren te promoten. Je bent zwart of wit geboren of daar tussenin. Deze tint maakt altijd verschil, of je wilt of niet.
nooit	• Lastigvallen van / door buitenlanders.
nooit	• Pesten.
nooit	• Politieke overtuiging
weet niet	• als standaard Jan-Modaalplaatje geen last van maar kan me goed voorstellen dat discriminatie een verschrikkelijk iets is.
weet niet	• Denken is giswerk. ik ga niet gissen over zaken als discriminatie.
weet niet	• Discriminatie zal altijd min of meer bestaan.
weet niet	• Geen idee, ik vind het meer iets onder de mensen en niet iets van gemeente Zoetermeer.
weet niet	• Geen idee. Ik ben het niet tegen gekomen.
weet niet	• In taalgebruik wordt véél gediscrimineerd + veroordeeld.
weet niet	• Intimidatie van vrouwen: zelf aantal keren ervaren geïntimideerd door mannen van niet Nederlandse origine. Ook van andere vrouwen al meerdere keren vernomen.
weet niet	• Niet ervaren
weet niet	• Nooit met discriminatie te maken gelukkig.
weet niet	• Politieke overtuiging
weet niet	• Sociale status

tabel IV-64 had de respondent vóór deze enquête al eens gehoord van de Stichting iDb? (vraag 89)

	aantal	procent
ja	45	2,2
nee	1.932	95,9
niet geantwoord	37	1,8
totaal	2.014	100,0

persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen

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

tabel IV-65 *seks (vraag 90)*

	aantal	procent
man	930	46,2
vrouw	1.053	52,3
anders / wil niet zeggen	17	0,8
niet geantwoord	14	0,7
totaal	2.014	100,0

tabel IV-66 *leeftijd (vraag 91)*

	aantal	procent
18 t/m 39 jaar	311	15,4
40 t/m 64 jaar	837	41,6
65 jaar en ouder	812	40,3
leeftijd onbekend	54	2,7
totaal	2.014	100,0

tabel IV-67 *hoogste voltooide opleiding (vraag 92)*

	aantal	procent
geen	9	0,4
basisschool	62	3,1
praktijkonderwijs	57	2,8
vmbo-basis, -kader -gl of vergelijkbaar	98	4,9
vmbo-tl, mavo, mulo of vergelijkbaar	227	11,3
havo, mms of vergelijkbaar	148	7,3
vwo, hbs of vergelijkbaar	85	4,2
mbo (niveau 1)	36	1,8
mbo (niveau 2, 3, 4)	348	17,3
hbo	604	30,0
wetenschappelijk onderwijs	227	11,3
anders, namelijk:	59	2,9
weet niet	7	0,3
niet geantwoord	47	2,3
totaal	2.014	100,0

tabel IV-68 *niveau hoogste voltooide opleiding (ontleend aan vraag 92)*

	aantal	procent
(nog) geen startkwalificatie	503	25,0
startkwalificatie	600	29,8
hbo / wetenschappelijk onderwijs	845	42,0
anders / niet bekend	66	3,3
totaal	2.014	100,0

tabel IV-69 *type huishouden (vraag 93)*

	aantal	procent
alleenstaande	351	17,4
twee partners, geen kind(eren)	979	48,6
twee partners en kind(eren)	558	27,7
eenoudergezin	69	3,4
anders / weet niet / niet geantwoord	57	2,7
totaal	2.014	100,0

tabel IV-70 *plaats in het huishouden (vraag 94)*

	aantal	procent
de alleenstaande bewoner	351	17,4
een van de twee partners	1.487	73,8
hoofd eenoudergezin	54	2,7
kind (18+)	59	2,9
anders / weet niet / niet geantwoord	63	3,1
totaal	2.014	100,0

tabel IV-71 *aantal personen in het huishouden van de respondent (vraag 95)*

	aantal	procent
één	351	17,4
twee	1.028	51,0
drie	233	11,6
vier	284	14,1
vijf	67	3,3
zes	9	0,4
meer dan zes	5	,3
niet bekend	36	1,8
totaal	2.014	100,0

tabel IV-72 *wijk en buurt (gebaseerd op vraag 96 - postcode)*

Centrum	297	14,7
Dorp	77	3,8
Stadscentrum	59	2,9
Palenstein	53	2,6
Driemanspolder	108	5,4
Meerzicht	230	11,4
Meerzicht-West	139	6,9
Meerzicht-Oost	91	4,5
Buytenwegh de Leyens	307	15,2 *
Buytenwegh	127	6,3
De Leyens	167	8,3
Seghwaert	256	12,7 *
Seghwaert-Zuidwest	143	7,1
Seghwaert-Noordoost	108	5,4
Noordhove	144	7,1 *
Noordhove-West	56	2,8
Noordhove-Oost	73	3,6
Rokkeveen	348	17,3 *
Rokkeveen-West	128	6,4
Rokkeveen-Oost	190	9,4
Oosterheem	279	13,9 *
Oosterheem-Zuidwest	60	3,0
Oosterheem-Noordoost	192	9,5
overig / wijk onbekend	153	7,6
totaal	2.014	100,0

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

BIJLAGE V antwoorden op open vragen

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

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 1

- Ik heb om hulp voor een scootmobiel gevraagd en dan moest ik meer dan 6 weken wachten voor een gesprek. Ik moest dat zelf regelen en met hulp van familie kopen.
- Komt niet in aanmerking.
- Na operatie hulp nodig en niet gekregen.
- Vrijwilligerswerk maar moest hiervoor betalen.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 2

- Belachelijk dat je de gehandicaptenparkeerkaart pas kunt ophalen nadat de oude is verlopen. WMO geeft geen antwoord op de daarover gestelde vragen
- De medewerker was zeer betrokken, maar de informatie over het verkrijgen van huisvesting klopte niet.
- Er wordt niet goed geluisterd naar mijn probleem. Er kwam veel te laat een voor mij slechte oplossing. De operatie was inmiddels al uitgevoerd en ik had zelf voor een goede oplossing gezorgd.
- Het is altijd negatief: niets is mogelijk en je wordt van het kastje naar de muur gestuurd.
- Het is heel omslachtig en moeilijk om de juiste informatie te krijgen, en je moet naar zeer specifieke informatie vragen en dus al zelf uitgezocht hebben hoe het zit. Mocht je iets missen, ben je vaak terug bij af. Digitaal vergeet het programma soms alles wat je al hebt ingevuld, en de vraagstelling voor wat exact van je gevraagd wordt is vaag en op meerdere manieren te interpreteren.
- Ik kwam daar voor het aanvragen van hulp in de huishouding. Ik kon de balie niet vinden, die zit op een gekke plek. Informatie klopte niet, uiteindelijk is er iemand thuis geweest. Krijg ik geen hulp omdat ik een man heb, had ik al gemeld. Dus verspilling van tijd en energie

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 3

- Er wordt niet teruggebeld, lange wachttijden terwijl er haast bij de vraag is.
- Heb à € 126,- voor slechts 6 mnd. een GPK (*gehandicaptenparkeerkaart*) toegewezen gekregen terwijl ik nu al 20 mnd. 100% ziek ben, en ik sinds januari 2018 blijvend slecht ter been ben of nooit meer (deels) aan het werk zal kunnen gaan.
- Info klopte niet, aanvraag kwijt. Geen bevestiging van nieuwe aanvraag. Bureaucratie alom.
- Toen mijn ouders vroegen om een toilet op de eerste etage voor mijn vader was het antwoord: "Uw vrouw kan de po wel legen". Schandalig. Ze was toen 81 jaar.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 4

- De medewerker die mij te woord stond gaf aan dat ik niet in aanmerking kon komen voor de gevraagde hulp.
- Weten niet hoe een VVE werkt. Gemeente zal in overleg moeten gaan als er voorzieningen gewenst zijn in een appartementencomplex.
- Ze konden mij niet helpen of vertellen waar ik dan heen moet.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 5

- Bekende route afgelegd - d.w.z. van het kastje naar de muur.
- Iets toezeggen en niet nakomen.
- Je moet 6 à 8 weken wachten op een afspraak. Het is een ontmoedigingsbeleid. En er wordt gelijk gezegd dat iets waarschijnlijk niet in aanmerking komt.
- Lange wachttijden, personeel is niet altijd goed op de hoogte van de wetgeving, sfeer is niet positief.
- Moest erg lang wachten voordat de aanvraag voor mijn partner in behandeling werd genomen.
- Onduidelijke en zeer lange procedure, geen antwoord op vraag gekregen alleen een standaard-antwoord waar ik niet om vroeg.
- Te versnipperde info over WMO onder verschillende hoofdstukken.
- WMO-loket kon mij helaas niet helpen. Ik heb het opgelost bij de woningbouw.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 6

- Alles loopt over verschillende schijven. Nadeel.
- Geen gratis openbaar vervoer voor ouderen. Geen tegemoetkoming voor diabetische patiënten.
- Ik heb een aanvraag ingediend voor huishoudelijke hulp. Kreeg formulieren toegestuurd maar heb daar (nog niet) op gereageerd. Ik twijfel hiermee verder te gaan.
- ik vind het zinloos om eerst online een afspraak te maken en dan bij die afspraak wordt er weer een afspraak gemaakt. en dan hoop je dat er iets wordt gedaan.
- Info voor mijn moeder, kreeg steeds een ander antwoord. En de aanvraag heeft maanden geduurd.
- Lang wachten.
- Na aanvraag een lange wachttijd. Je vraagt niet hulp voor op de lange termijn maar voor het moment dat je het nodig hebt.
- Niet voor ons zelf, voor anderen. Contact was moeizaam.

- Onze zoon moet voor de 1e brugklas een computer aan schaffen, maar omdat hij een dyslexieverklaring heeft moet hij een tweemaal zo duurere computer kopen. Omdat hij daar dan het programma *Kurzweil* kan draaien. Dat vind ik wel apart. Iets duurder had ik niet erg gevonden maar tweemaal zo duur is niet normaal. Daar hadden wij graag wat ondersteuning voor gekregen.
- Vaak doorverbonden.
- Zeer afhankelijk van de medewerker die je te spreken krijgt. De een pakt het goed op, de ander wimpelt je af of komt afspraken niet na.
- Zeven maanden hebben we moeten wachten op rolstoelondersteuning. Tijd van bellen geldt niet als wachttijd. Pas als de brief komt tellen we de doorlooptijd. WMO kan zich slecht inleven.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 7

- Ben tevreden met de info die ik kreeg, maar het duurde wel even voordat ik antwoord had.
- Gesprek tijdens infoavond Wmo; hielp ons niet veel verder.
- Gevraagd naar vervoer.
- Ging niet om informatie, maar verlengen landelijke parkeeronthefingskaart
- Ik vraag informatie beroepshalve op, dus niet voor eigen situatie
- In verband met [niet leesbaar] stelling, goed vervolg.
- Informatie was correct maar niet volledig.
- Kan altijd beter.
- Medewerkster die ik sprak was niet geheel op de hoogte. Is later door Wmo-medewerkster behandeld
- Moeizaam telefonisch overleg en meerdere malen doorverwezen.
- Redelijk, er wordt nu minder naar je geluisterd; andere doelgroepen gaan voor.
- Voor mijn moeder.
- Voor oudere lastig, was met mijn moeder; het moet allemaal snel.
- Vriendelijk te woord gestaan en adequaat geholpen.
- Welke informatie? Enquête redelijk. Algemeen (zoals post) geen informatie.
- Ze konden mij niet helpen want het viel niet onder de Wmo.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 8

- Adequaat antwoord op gestelde vragen t.b.v. echtgenote.
- Adequate hulp i.v.m. mantelzorg moeder.
- De behandeling en uitvoering gaat veel tijd kosten. Antwoord wel binnen veertien dagen, maar praktische uitvoering traag.
- Goed behandeld, aardige personen, invaliditeit (man).
- Hele snelle reactie.
- Het betrof algemene informatie.
- Het was duidelijk.
- Ik heb contact met Wmo voor mijn cliënten.
- Ik heb meer huishoudelijke hulp gekregen
- Kundig.
- Mijn vraag werd duidelijk beantwoord.
- Prima geholpen voor vragen omtrent zorgondersteuning voor een ouder.
- Schade aan de voorzieningen voor mijn vrouw. Wat langzaam, maar goed opgelost
- Tevreden over behandeling en hulp. Zeer ontevreden over wachttijd (16 weken).
- Verkrijgen van een gehandicaptenparkeerkaart.
- Voor huishoudelijke hulp voor moeder. Goed geregeld. Het zoeken van reactieve dagbesteding. Moeilijk te vinden op de sites.
- Was beroepsmatig, heb helder antwoord gekregen.
- Wmo is nu redelijk op orde. Ben tevreden over de huidige situatie.
- Zeer behulpzaam.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 9

- Goed en snel geholpen.
- Goed geholpen bij mijn aanvragen.
- Hulp voor mijn schoonmoeder aangevraagd. Dit was snel geregeld
- Kundige, vriendelijke mensen, die je goed begrijpen en waar mogelijk, doorverbinden.
- Perfecte afhandeling.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 10

- Aanvragen extra uren voor schoonmaken.
- Als mantelzorger regelmatig contact, ik sta ook op een filmpje (nr. 5) van de "Jullie bijzondere band" YouTube en gemeentesite.
- Altijd prima te woord gestaan en geholpen.
- Goed geholpen.
- Regiotaxi-pas gekregen. Valys-pas gekregen.
- Veel begrip, geen gezeur.

geen rapportcijfer gegeven

- Ambtshalve, waarbij opvalt over hoeveel schijven e.e.a. gaat en procesmatig dingen niet goed doorkomen/opgepakt worden.

V-2 toelichtingen bij de belasting die mantelzorgers ervaren (vraag 66)

toelichtingen bij het antwoord: 'een zeer lichte belasting'

- Betrokken persoon verblijft in Vivaldi (is inmiddels overleden).
- Ik vind het geen belasting.

toelichtingen bij het antwoord: 'een lichte belasting'

- Af en toe zwaar.
- Ben nog relatief jong en gezond.
- Blij met afleiding.
- Dat verschilt per moment of zorgvraag.
- Degene die de zorg krijgt (in verpleeghuis): die heeft het zwaar.
- Dementerende van een val herstellende schoonmoeder is belastend maar te doen als je de lasten met anderen (ver)deelt. Soms wordt het je wel eens te veel (zorg professioneel, zorg ouders, zorg kind, zorg kleinkinderen, zorg anderen).
- Geen belasting als het om familie gaat.
- Het betreft een 92-jarige die hulp nodig heeft. Ik ben op dit moment zijn tweede zorgcontactpersoon.
- Het gaat om aandacht / hulp geven aan ouderen en vrienden.
- Het kost natuurlijk tijd, soms kost het geld.
- Ik heb niet aangevraagd voor vrijwilligerstoelage.
- Ik heb rugpijn en pijn in alle gewrichten. Dus het is soms moeilijk.
- Ik weet niet beter.
- In combinatie met 36-urige werkweek in wisselende diensten.
- Is er (volgens jullie) werkelijk niets tussen een lichte en een zware belasting ???
- Licht tot matig zwaar.
- Meestal licht, maar ook periodes zwaar.
- Mijn partner is slecht ter been. Trappenlopen e.d. valt haar zwaar. ik doe daarom alle werkzaamheden, zoals wassen, strijken e.d. zelf.
- Moeder zit in een instelling, dus de grootste zorg wordt daar gedaan. De overige taken doe ik zelf.
- Nog wel.
- Soms zwaar.
- Voor nu licht, maar voor mijn partner was het maanden geleden een te zware belasting bijna. Het is me gelukt maar zou het nu niet kunnen momenteel. Zoals het nu gaat gaat het goed.
- Zorg voor je ouders is niet zwaar. "He ain't heavy, he's my brother"

toelichtingen bij het antwoord: 'een zware belasting'

- 92-jarige moeder woont 220 km verderop
- Afhankelijk van hoe het met mijzelf gaat (ben zelf nu arbeidsongeschikt 65% en ben aan het revalideren).
- Continu "rekening houden met" is een zware belasting voor mij. Ook het doolhof van steeds veranderende wetgeving bemoeilijkt veel taken uitvoeren.
- Door hulp van professionals is de taak wel verlicht. Ook hulpmiddelen helpen.
- Gaat veel tijd in zitten en voel me vaak wel gebonden omdat je er ook met je eigen vakantie rekening mee moet houden i.v.m. vervanging regelen.
- Gelet op onze leeftijd (77 en 79 jaar) valt het niet mee, omdat we zelf niet 100% gezond zijn.
- Ik heb het zelf heel druk, maar toch soms moet ik tijd maken voor haar.
- Ik zorg voor mijn vader, drie keer per week ga ik langs, boodschappen, dokter, ziekenhuis, afspraken.
- Is afhankelijk van hoe gezond schoonmoeder op dat moment zich voelt. Bij ziekte is het wel eens pittig.
- Is zwaar als je daarnaast ook nog werkt.
- Mijn schoonmoeder is beginnend dementerend en woont alleen thuis. Zij is erg vergeetachtig.
- Mijn vrouw is ziek en ik ben ziek. We helpen elkaar zoveel mogelijk.
- Mijn vrouw verblijft permanent in een verpleeghuis. (In Voorburg).
- Mijn man heeft Parkinson.
- Naast de mantelzorg moet ik ook nog volledig werken daar het financieel niet haalbaar is minder te werken. Er is al huishoudelijke hulp, maar nog komen vele taken op mij neer. Daarnaast ook nog oudere moeder en schoonmoeder die je ook niet aan hun lot kan overlaten.
- Ook leuke momenten! Maar de tijdsduur is onbepaald en ik ben 84, al senior.
- Twee zaken: Zorgverlening zelf valt mee. Benodigde tijdinzet gecombineerd met ander privéleven zwaarder.
- Verzorg mijn oma die in Goes woont, instellingen vinden het vanzelfsprekend dat ik haar verzorg en bellen mij rustig op als ze ergens naar toe moet e.d.
- Vooral emotioneel zwaar.
- Vooral geestelijk valt het tergen. Kost veel energie.
- Vooral mentaal zwaar.
- Vooral vaste dagen waardoor weinig lange vakantie voor onszelf mogelijk is.
- Werk combineren met telkens weer vragen voor ondersteuning is soms lastig te combineren. Soms zou ik sneller hulp willen geven maar lukt niet door werk.

toelichtingen bij het antwoord: 'een zware belasting'

- Zorgen voor een dementerende oudere (oma) is altijd een zware belasting, naast eigen drukke gezin met drie kinderen en eigen verminderde mobiliteit.

toelichtingen bij het antwoord: 'een zeer zware belasting'

- Je bent 24/7 bezig op lichamelijk en geestelijk gebied, daarbij komt dat ik ook fulltime werk.
- Partner beperkt mobiel. Praktisch alle huishoudelijke taken en onderhoud huis en administratie bij mij.
- Wij zijn mantelzorger voor een kleindochter met een zware autistische stoornis. Dat doen we met haar ouders en diverse instanties, we krijgen volledige steun van gemeente Zoetermeer via Jeugdzorg en casemanager. We beseffen dat dit veel geld kost maar het is zo hard nodig!
- WZI-consulenten reageren zeer traag.
- Zie opmerking bij vraag 51.

toelichtingen bij het antwoord: 'een te zware belasting'

- Ben enig kind, alles komt op mijn schouders: ben minder gaan werken, hield het anders niet vol.
- Ben hierdoor over mijn grenzen gegaan en langdurig ziek geworden!
- De zorg voor een ouder met dementie [niet goed leesbaar] 24/7 klaar moeten staan. Het is niet te structureren.
- Om in het huidig levensonderhoud (huur / hypotheek, energie, verzekeringen) te kunnen voorzien zal je moeten werken. Een fulltimebaan en mantelzorg zijn eigenlijk twee banen.

vraag 66a niet beantwoord; wel een toelichting

- Het betreft een demente vader die niet alleen kan zijn. Afhankelijk van het gedrag kan het een zware belasting zijn.
- Ligt aan de dag / week / maand.
- Veel extra opvang omdat school niet kan. Vaak ziekenhuisbezoeken.

V-3 behoefte van mantelzorgers aan (aanvullende) ondersteuning (vraag 73)

antwoorden van mantelzorgers die zich voldoende ondersteund voelen (vraag 72)

- Beide twee vragen hierboven zijn niet juist ingevuld omdat er niet bij staat n.v.t. Dit zou het juiste antwoord zijn. Kan ik echter niet geven want verplicht.
- Cursus hoe je met bepaalde aandoeningen kunt omgaan
- Dat mantelzorgcompliment vond ik altijd erg fijn. Kon ik wat leukes doen voor mezelf. Dat voelde goed.
- Een arm om mij heen en mensen die er voor mij zijn.
- Geen / geen idee (9 keer genoemd)
- geen mantelzorg bieden is ook gewoon iets wat je kan doen en wat ook niet als bijzonder gezien moet worden. Soms overdreven vragen: dat ik als mantelzorger ondersteund zou moeten worden: overdreven.
- Handige tips bij zorg voor iemand met beginnende dementie.
- Het is soms lastig, maar het lukt allemaal wel
- Hulp bij lastige en onmenselijke WMO-procedures
- Ik help 7 uur per week maar heb moeite met op vakantie te gaan i.v.m. vervangen, ZoSamen kan mij niet helpen.
- Is inmiddels niet meer nodig, ik had graag de afgelopen jaren meer ondersteuning van de familie verwacht.
- Ja, maar niet door de overheid.
- Je maakt veel extra financiële kosten door een chronische ziekte die je niet vergoed krijgt.
- Met moet makkelijker zijn één machtiging te krijgen, zodat ik in alle gevallen namens mijn moeder kan handelen (privacywet).
- reis(kosten) vergoeding vervoer.
- Schoonhouden van douche / wc.
- Vergoeding vervoers- en parkeerkosten i.v.m. bezoek aan zorginstellingen i.v.m. ongeneeslijk zieke partner
- Voor mijn ouders: casemanager.
- Vooral serieus nemen van de zware belasting die het op ons leven heeft
- Wettelijke info.
- Zie eerder vraag.
- Zolang mijn gezondheid het toelaat heb ik geen enkele aanvullende ondersteuning nodig.

antwoorden van mantelzorgers die zich niet voldoende ondersteund voelen (vraag 72)

- Als ik iemand niet kan helpen begin ik er niet aan.
- Als je een man hebt kom je nergens voor in aanmerking. Ik heb aangeklopt voor hulp maar niemand kon me helpen met mijn autistische zoon op school krijgen of hulp in de huishouding.
- Bij mantelzorg is nooit sprake van "eenheidsworst", ieder persoon is anders en ook de zorg / ondersteuning. En dat is moeilijk gebleken want dan moeten contactpersonen zelf gaan denken i.p.v. de regeltjes volgen.
- Buddy of coach voor zieke partner één keer per week.
- Dat mijn vrouw eens mee uit genomen wordt. Zij is wel drie dagen in de opvang (Carpe Diem).
- Een doorbetaalde vrije dag in de week zodat ik naast alle zorg ook eens wat uren voor mezelf kan nemen om te ontspannen. Mijn persoonlijke ontspanning schiet er namelijk vaak bij in, of is hooguit een paar uurtjes in een weekende maar gewoon te weinig, waardoor ik zelf ook steeds meer lichamelijke klachten krijg.
- Er wordt te veel zorg overgelaten aan familie. Langdurig als je hulp bij aanvraag nodig hebt, WMO + zorginstelling.
- Extra aandacht van huisarts van de patiënt.
- Ga WMO vragen voor hulp.
- Geen / niet nodig (3 keer genoemd)
- Geen, zolang het gaat zoals het nu is.
- Geestelijke ondersteuning.
- Gesprek met iemand professioneel.
- Het is bijna ondoenlijk om met een eigen gezin en een fulltimebaan meerdere dagen per week aandacht aan de ouders te schenken.
- Huishoudelijk hulp (3 keer genoemd)
- Hulp zodat ik ook weer partner kan zijn.
- Ik had behoefte aan hulp in de huishouding. En wat meer begrip van vrienden en familie. Niet allemaal maar sommige...
- Ik vind dat je zorg moet geven bij dementie terwijl je dit niet aankunt. Er moeten meer opvangmogelijkheden komen. wachtlijsten veel korter.
- Ik wil graag de [niet goed leesbaar] die voor de anderen beschikbaar is graag voor mij ook.
- Ik zorg wel voor m'n 90-jarige buurvrouw maar ik ben geen officiële mantelzorger, dus vraag 58 nee.
- Ik zou willen dat ik geldelijk beloofd word zodat ik een dag minder kan werken.
- Is op dit moment zo voldoende.
- Meedenken van werkgever
- Meer hulp van buiten (oppas).
- Meer tijd in een dag / week.

antwoorden van mantelzorgers die zich niet voldoende ondersteund voelen (vraag 72)

- Meer tijd voor nemen.
- Mijn vader kan niet Nederlandse taal spreken, dus het wordt moeilijk.
- Moeilijk te zeggen. Alle hulp zou welkom zijn. ik vermoed echter dat door de hoogte van mijn inkomen alleen hulp via eigen bijdragen mogelijk is. Dan doe ik het liever zelf. Een traplift zou heel handig zijn, maar ik zie op tegen de hoge investering.
- Nachtwerk, per maand andere behoefte i.v.m. vele ziekenhuisopnames. Financiële ondersteuning.
- Neem regelmatig vrij om voor mijn oma te zorgen (ze is overigens onlangs overleden, de laatste maanden kon ze gelukkig in Vivaldi terecht. Goes was niet te doen) en dat vind ik principieel in een verzorgingsstaat eigenlijk niet kunnen. als ik haar niet met e.e.a. hielp dan kreeg zij niet de zorg die nodig was.
- Ondersteuning hoe zelf overeind te blijven; via maatschappelijk werk geprobeerd; geen positief resultaat.
- Ondersteuning voor mijn ouders in het huishouden, deze staan echter op een wachtlijst
- Respijtzorg.
- Samen lopen en aan lichaamsbeweging doen.
- Schoonmaken / strijken bij mijn moeder.
- Snellere inzet van (tafelgesprek) WMO (nu wachttijd van 4 à 6 weken!)
- Toch digitaal. Dat je ook buiten kantoor tijden vraag kan mailen (antwoord de week erna) of digitale community / forum.
- Vervoerskosten naar cliënt zou al helpen. Zie UVV
- Voor overdag als ik werk bij vervoer naar bijvoorbeeld de dokter.
- Wegwijs in wet- en regelgeving
- Zie 56. En zou graag iemand vinden die dezelfde interesses heeft als mijn partner.
- Zoeken naar een veilige woning voor onze vriendin.

vraag 72 niet beantwoord, wel reactie op vraag over (aanvullende) ondersteuning

- Ik ben onbekend met de mogelijkheden.
- N.v.t. omdat ik het nog wel aankan.
- Nog niets.

V-4 toelichtingen bij de rapportcijfers voor ontvangen cliëntondersteuning (vraag 77b)

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = 5

- Uiteindelijk moet je alsnog alles zelf doen

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = 7

- beroepshalve gebruik van gemaakt

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = 8

- Beroepshalve contact mee: verschillen per wijk zijn groot
- hebben mij goed begeleid en ondersteunt bij het (mantel) verzorgen van mijn moeder

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = (niet geantwoord)

- De manier waarop ik geholpen ben is in een woord fantastisch.
- ZoSamen doet alle moeite om hulp te verlenen; alleen dat [niet goed leesbaar] werkt al verlichtend.

V-5 redenen waarom men niet gereageerd heeft op discriminatie (vraag 86)

- Achttte ik zinloos.
- Bang voor geweld of dat politie bij werd gehaald en ik daarmee benadeeld word / niet serieus genomen.
- Communicatiegebrek.
- De puf niet voor.
- Deze situaties willen juist een reactie.
- Discriminatie komt overal voor. Wel van repleik gediend tegen de discriminerenden.
- Discriminatie wordt gebagatelliseerd en genormaliseerd wanneer dit bij blanke Nederlanders gebeurt. Politiek, overheid en gemeente stellen tegenwoordig mensen niet meer gelijk, maar trekken anderen voor.
- Er waren te veel mannen bij elkaar waardoor er een zeer bedreigende situatie naar mij toe ontstond.
- Er wordt toch niets aan gedaan / het heeft geen zin (22 keer genoemd)
- Had/heeft geen zin. Zelfs in deze enquête (vraag 75).
- Heeft geen invloed op beslissing van gemeente / woningbouw.
- Heeft geen nut, is een politiek probleem. Ik laat het zien in mijn stemgedrag.
- Heeft geen zin als blanke melding van te maken. alles is ingesteld dat jij de racist bent.
- Heeft weinig zin, is aan de orde v/d dag, hedendaagse situatie.
- Helpt niet, ik ben blank en geen moslim.
- het heeft geen zin.. dit is een kwestie van opvoeding.
- Het is langzamerhand gewoonte dat " minderheid " regeert over de meerderheid.
- Het moet de normaalste zaak van de wereld zijn.
- Het verergert het alleen maar, hoe dit wordt "aangepakt"
- Ik ben epileptisch heb een hersenschudding en dat zie je niet dus. Stel je niet aan. Slechte knieën, schiet op, ik kan niet op je wachten bij de bus.
- Ik dacht: dat is niet nodig.
- Ik durf niet, want ze wonen in mijn flat en zijn intimiderend.
- Ik heb aangegeven bij de politie, dat we ons gediscrimineerd voelen en het veranderde niets, ze hebben niets gedaan.
- Ik liet het gewoon gaan.
- Je kan het niet bewijzen.
- Kan het niet hard maken. Daarnaast begrijp ik de keuze van een ondernemer heel goed.
- Komt meer gezeik van.
- Kost te veel energie en helpt niet (weet ik uit ervaring).
- Leeftijd 67+.
- Moeilijk aan te tonen.
- Om erger te voorkomen.
- Omdat dat geen zin heeft.
- Omdat het grootschalig in Nederland gebeurt.
- Omdat iedereen wordt gediscrimineerd maar alleen bij allochtonen heet dit discriminatie.
- Omdat ik dat niet de moeite waard vond.
- Omdat ik het al gewend ben.
- Omdat het in deze maatschappij geen zin meer heeft.
- Omdat mijn veiligheid niet zeker is aangezien ik vrouw ben.
- Raakt mij niet
- Te moeilijk, durf dit niet.
- Te subtiel voor aangifte.
- Tja als je tegenwoordig al iets durft uit te spreken zonder een knal te krijgen.
- Waarom wel?
- Wij Nederlanders worden achtergesteld.
- Wil toch liever niet dat de situatie escaleert. Gewoon negeren en weglopen leek me het beste op dat moment.
- Wilde het niet erger maken.
- Ze waren al weg.
- Zelf geen hinder van ondervonden.
- Zie mijn vorige antwoorden. Slechts een kleine minderheid heeft de macht in handen. Als je hier openlijk tegenin gaat word je slachtoffer van geweld en de overheden kijken toe. Zie op 23-09-2019 de kranten. Asielzoeker breekt in en veroorzaakt ravage en wordt door de politie meegenomen. Terwijl de winkelier de puinhoop nog aan het opruimen is loopt de asielzoeker alweer vrij langs.

BIJLAGE VI berekening kengetallen

VI-1 kengetal voor eenzaamheid

Over eenzaamheid is een enquêtevraag gesteld in de vorm van elf uitspraken met elk drie antwoordmogelijkheden (*ja*, *min of meer* en *nee*). De vraagitems uit vraag 79 (hieronder) vormen een standaardset ontleend aan onderzoek van De Jong Gierveld (1985) - zie p.22.

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

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

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

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

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

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

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

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

De totale (individuele) eenzaamheidsscore kan worden vereenvoudigd tot vier niveaus:

niet eenzaam: score = 0, 1 of 2; *matige eenzaamheid*: score 3 t/m 8;

sterke eenzaamheid: score = 9 of 10; *zeer sterke eenzaamheid*: score = 11.

VI-2 kengetal MHI-5 voor psychische gezondheid

toekenning getalwaarde op basis van het gegeven antwoord						
vraag 80:	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).