



gemeente
Zoetermeer

Stadspeiling 2020

Deelrapport maatschappelijke ondersteuning



Stadspeiling 2020 deelonderzoek Maatschappelijke Ondersteuning

maart 2021

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	10
2 RESULTATEN	11
2.1 maatschappelijke ondersteuning	11
2.2 vrijwilligerswerk, burenen- en vriendenhulp, mantelzorg	15
2.3 cliëntondersteuning	21
2.4 gezondheid en welbevinden	22
2.5 toegankelijkheid	29
BIJLAGE I BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS	31
BIJLAGE II BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	33
BIJLAGE III VRAGENLIJST	35
BIJLAGE IV RECHTE TELLINGEN	45
BIJLAGE V ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN	61
V-1 toelichtingen bij de rapportcijfers voor de informatie door het Wmo-loket	61
V-2 toelichtingen bij de belasting die mantelzorgers ervaren	63
V-3 behoefte van mantelzorgers aan (aanvullende) ondersteuning	65
V-4 toelichtingen bij rapportcijfers voor ontvangen cliëntondersteuning	67
V-5 toegankelijkheidsproblemen bij gebouwen / voorzieningen	68
BIJLAGE VI BEREKENING KENGETALLEN	71
VI-1 kengetal voor eenzaamheid	71
VI-2 kengetal MHI-5 voor psychische gezondheid	72

SAMENVATTING

(p.9) algemeen

In september / oktober 2020 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspeiling gehouden. Naast vragen voor jongeren (van 16 t/m 23 jaar), zijn er vragen voorgelegd aan drie steekproeven van ca.4.020 Zoetermeesters van 18 jaar en ouder.

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

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 burens- en vrienden hulp;
- verrichte mantelzorg;
- bekendheid en gebruik van cliëntondersteuning;
- gezondheid en welbevinden;
- toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen.

Waar mogelijk en relevant worden, in de hoofdtekst van deze rapportage, de resultaten van 2020 vergeleken met die van eerdere jaren.

In de kantlijn van deze samenvatting staan verwijzingen naar paragrafen in de hoofdtekst.

(p.9) methode en respons

De steekproeftrekking voor de stadspeiling wijkt met ingang van 2020 af van die in voorgaande jaren. De steekproef wordt voortaan gestratificeerd: om op voorhand te corrigeren voor relatieve onder- en oververtegenwoordiging van leeftijdsgroepen worden de steekproeven zodanig getrokken dat de (verwachte) respons een goede afspiegeling is van de leeftijdsopbouw van Zoetermeerse 18+'ers.

Deze rapportage laat zien wat de effecten van de wijziging zijn: ter vergelijking is aan de rechte tellingen een kolom toegevoegd waarin de uitkomsten zijn herwogen naar een leeftijdsverdeling zoals in de respons op de stadspeiling van 2019.

respons

De totale respons bedraagt 2.261 ingevulde vragenlijsten (28,1%).

(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.

8,5% van de respondenten (192 personen) antwoordt 'ja' op de vraag of zij dergelijke hulp ontvangen dan wel dergelijke hulp nodig hebben.

Van deze 192 respondenten hebben er 42 (22%) een (nog niet vervulde) behoefte aan een *aanpassing van de woning* of verhuizing naar een aangepaste woning.

Op het gebied van het *huishouden* (schoonmaken e.d.) wordt veel opgelost door de gemeente, het eigen sociale netwerk of particuliere hulp. Zestien van de 192 respondenten (8%) hebben op dit gebied ondersteuning nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen.

De groep die nog niet de gewenste ondersteuning krijgt op het gebied van *mobiliteit* (bijvoorbeeld boodschappen doen) omvat tien personen (5%).

Andere respondenten krijgen op dit gebied ondersteuning van bekenden, krijgen professionele hulp (na indicatie), of 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, omvat zes personen (3% van de 192 die hulp nodig hebben). 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* heeft één respondent ondersteuning nodig terwijl zij of hij die (nog) niet ontvangt. 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 veertien respondenten (7%) hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op dit gebied, voor zover nodig, krijgen verdere respondenten overwegend uit het eigen netwerk of van professionele ondersteuners.

Waar het gaat om *sociale contacten* hebben twaalf respondenten (6%) 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. Veertien respondenten (7%) hebben hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen.

(p.15) vrijwilligerswerk / burenen- en vriendenhelp / mantelzorg

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

- 22% is actief als vrijwilliger: vaak in de zorg, bij sport of in de kerk of moskee.
- 69% helpt burenen of vrienden.
- 17% noemt zichzelf mantelzorger, meestal voor eigen ouders (51% van deze groep), de eigen partner (22%), een gehandicapt of chronisch ziek kind (12%) en/of verdere familie (20%).
- 24% doet aan geen van deze vormen van hulpverlening.

(p.21) cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is een onafhankelijke en voor inwoners gratis voorziening. Cliëntondersteuners geven informatie, advies en hulp bij diverse onderwerpen zoals welzijn, onderwijs, jeugdzorg, werk, inkomen, zorg en wonen. ZoSamen, een Zoetermeers netwerk van welzijnsorganisaties, levert deze ondersteuning.

15% van de respons heeft gehoord van cliëntondersteuning.

Vijftien respondenten hebben in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt van cliëntondersteuning. Zij geven (gemiddeld) een 7,3 voor de ontvangen ondersteuning.

(p.22) gezondheid algemeen

74% 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 2020 is 2,6.

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 2020 komt de gemiddelde waarde uit op 76,4 op een schaal van nul tot 100.

(p.29) toegankelijkheid

Van alle respondenten zeggen er 96 (4%) dat zij wel eens problemen ondervinden met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen in Zoetermeer. Het grootste deel van de groep die toegankelijkheidsproblemen ondervindt (75%) heeft daarvan geen melding gedaan bij de gemeente of een andere instantie. Negentien respondenten hebben een melding gedaan bij de gemeente, merendeels digitaal of telefonisch.

1

ONDERZOEKVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september / oktober 2020 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;
- toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen.

1.3 methode en respons

Voor de stadspeiling zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken uit de BRP (Basisregistratie Personen), van (elk) ca. 4.020 Zoetermeeders die op 1 september 2020 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 enquêtes voorgelegd. Men kon de vragenlijst naar keuze digitaal of op papier beantwoorden. Er is tweemaal een rappel verzonden aan degenen die nog niet hadden gereageerd.

stratificatie

De respons op de stadspeiling loopt al jarenlang over de hele linie terug. Bij jongere respondenten is dat in veel sterkere mate het geval dan bij oudere respondenten. Daarom stratificeert O&S de steekproef met ingang van 2020 naar leeftijd. Dat wil zeggen dat de kans om in de steekproef te vallen verschilt per leeftijdscategorie. De procentuele verdeling van leeftijdscategorieën over de respons is dankzij die aanpassing bij benadering gelijk aan hun procentuele verdeling over de totale Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder. Uiteraard kan deze aanpassing van de werkwijze leiden tot andere uitkomsten dan zonder stratificatie het geval zou zijn geweest. Om die mogelijke trendbreuk in beeld te brengen is het resultaat van 2020 nog eenmaal herwogen naar een leeftijdsverdeling zoals die zou zijn zónder stratificatie. Als referentie dient de leeftijdsverdeling uit de respons op de stadspeiling van 2019. De uitkomst van die berekeningen is opgenomen in de tabellen van bijlage IV.

In de praktijk blijkt dat de ongewogen en gewogen uitkomsten meestal geen grote verschillen vertonen. Waar die verschillen wel wat groter zijn wordt daar in de hoofdttekst aandacht aan besteed.

De vragen over het onderwerp maatschappelijke ondersteuning zijn in twee van de drie vragenformulieren opgenomen. De vragen zijn dus voorgelegd aan een

dubbele steekproef. Voor vraag 113 (zie bijlage III) kon met opnemen in één formulier worden volstaan.

respons

De totale bruikbare respons bedraagt 2.261 personen (28,1%). 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.

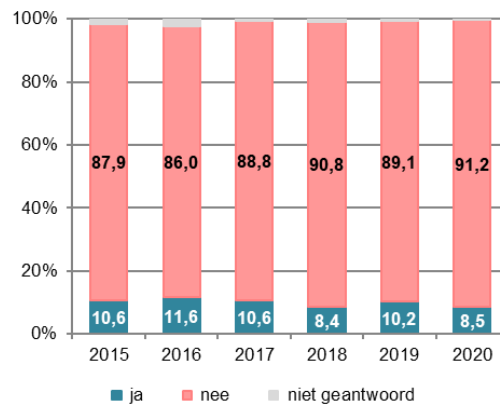
bijlagen

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.



figuur 2.1 *aandeel respondenten dat maatschappelijke ondersteuning ontvangt of nodig heeft in de jaren 2015 t/m 2020 (in procenten; n₂₀₂₀ = 2.261)*

8,5% van de respondenten (192 personen) antwoordt 'ja' op de vraag of zij maatschappelijke ondersteuning ontvangen dan wel dergelijke hulp nodig hebben. Dat percentage is iets lager dan in de meeste van de voorafgaande jaren (figuur 2-1). Zonder stratificatie zou dit aandeel in 2020 waarschijnlijk 10% hebben bedragen. Oorzaak van het verschil: een gemiddeld jongere respons, dus een respons met een lagere hulpvraag. Tabel 2-1 toont dat de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning verhoudingsgewijs veel voorkomt onder 70-plussers, en zeer veel onder 80-plussers.

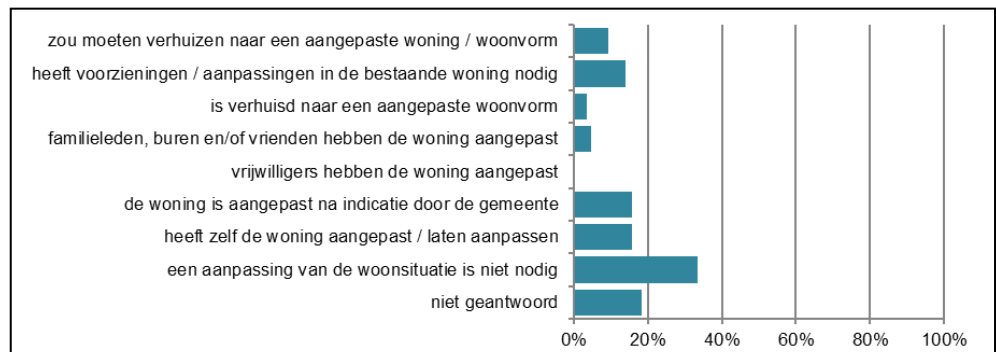
tabel 2-1 *behoefte aan, en feitelijke ontvangst van maatschappelijke ondersteuning, naar leeftijd in drie klassen*

		ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig?		totaal
		ja	nee	
18 t/m 69 jr.	aantal	86	1.754	1.840
	procent	4,7	95,3	100,0
70 t/m 79 jr.	aantal	50	242	292
	procent	17,1	82,9	100,0
80 jr. en ouder	aantal	56	65	121
	procent	46,3	53,7	100,0
totaal	aantal	192	2.061	2.253
	procent	8,5	91,5	100,0

Aan de 192 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

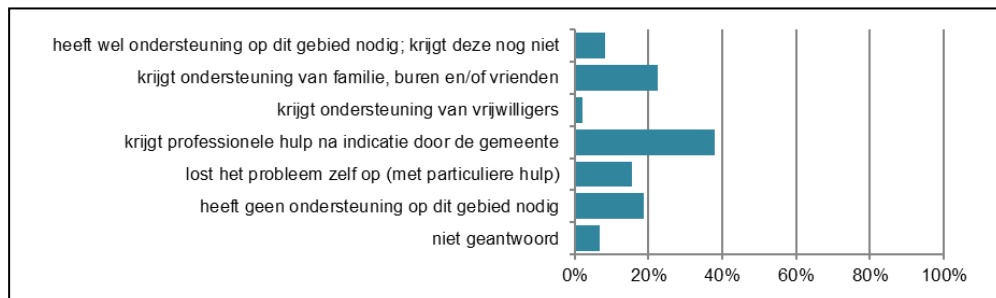
Van de 192 respondenten die ondersteuning nodig hebben er 42 (22%) een - nog niet vervulde - behoefte aan een verandering van de woonsituatie. Achttien van deze respondenten zouden naar een aangepaste woonvorm moeten verhuizen; 27 respondenten hebben voorzieningen of aanpassingen in hun woning nodig (drie 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 = 192)

huishouden

Zestien van de respondenten die ondersteuning nodig hebben (8%) 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).

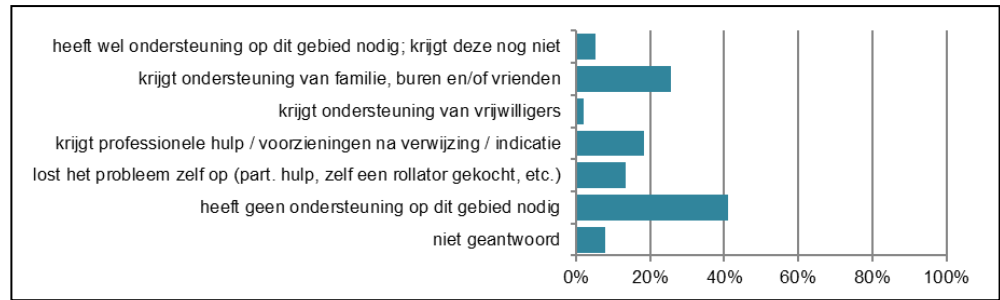


figuur 2.3 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? b - het huishouden (schoonmaken, wasgoed) (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 192)

mobiliteit

Op het gebied van mobiliteit (bijvoorbeeld boodschappen doen) hebben tien respondenten (5%) ondersteuning nodig, terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Andere respondenten krijgen op dit gebied hulp van bekenden of professionele hulp na indicatie, of zij lossen een eventueel probleem zelf op (figuur 2.4).

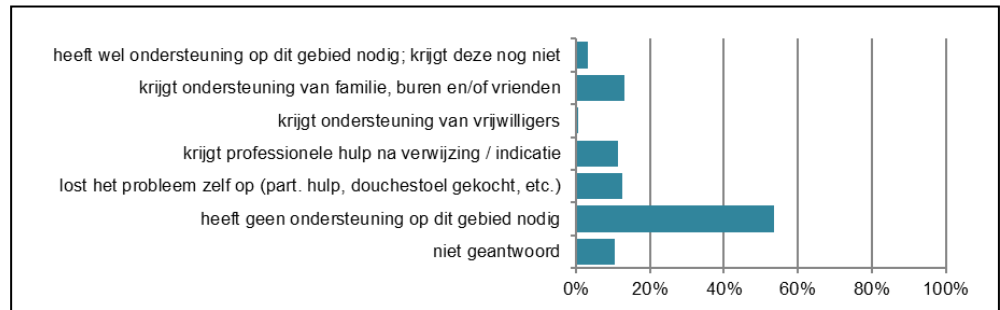
¹ Wie aangeeft ondersteuning van familie of vrienden te ontvangen op een bepaald gebied kan niet óók hebben aangegeven op dat gebied geen behoefte aan ondersteuning te hebben, of op dat gebied nog geen ondersteuning te ontvangen. Zo nodig is daarvoor gecorrigeerd.



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 = 192)

dagelijkse activiteiten

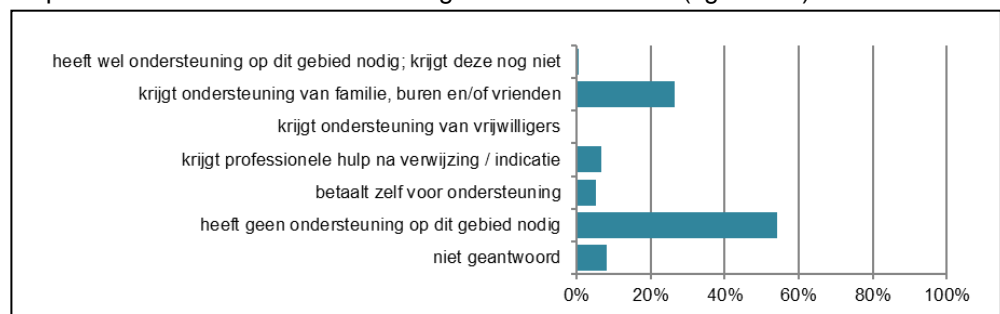
Op het gebied van de dagelijkse activiteiten, zoals opstaan, douchen en aankleden, hebben zes respondenten ondersteuning nodig die zij nog niet ontvangen (3% van de 192 respondenten die hulp nodig hebben). De overige 63 respondenten die hulp op dit specifieke gebied nodig hebben krijgen professionele 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 = 192)

administratie; financiën

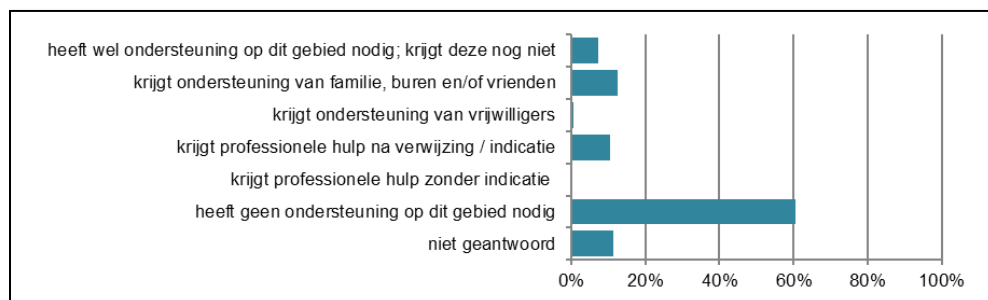
Op het gebied van administratie / financiën heeft één respondent ondersteuning nodig terwijl hij of zij die (nog) niet ontvangt. Hulp op dit gebied krijgen (andere) respondenten in hoofdzaak uit het eigen sociale netwerk (figuur 2.6).



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 = 192)

invulling van de dag

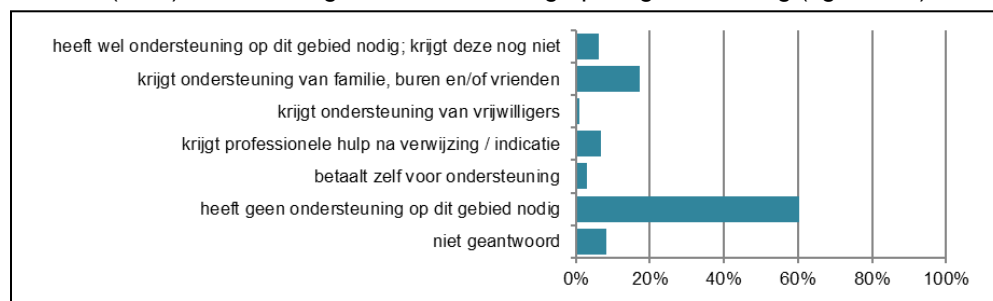
Op het gebied van hobby's, werk en studie hebben veertien respondenten (7%) hulp nodig terwijl zij die (nog) niet ontvangen. Hulp op deze gebieden, voor zover nodig, krijgen verdere respondenten vooral uit het eigen netwerk (13%) of van professionele ondersteuners (10%). 60% van de respondenten die (in het algemeen) ondersteuning nodig hebben, heeft 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 = 192)

sociale contacten

Waar het gaat om sociale contacten hebben twaalf respondenten (6%) 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 (17%). 60% heeft géén ondersteuning op dit gebied nodig (figuur 2.8).

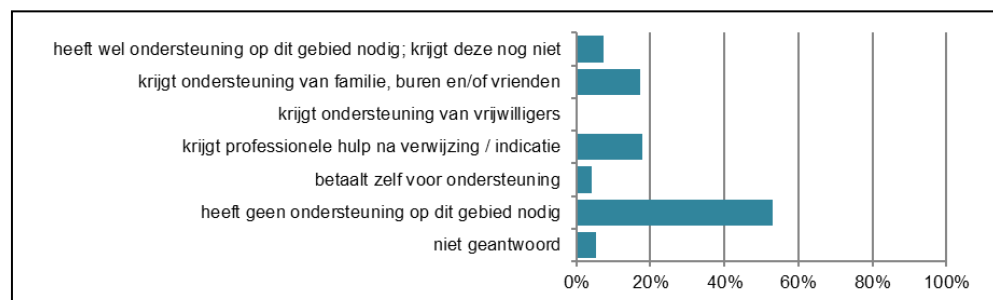


figuur 2.8 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? g - het onderhouden van sociale contacten (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n = 192)

stress, verwardheid, angst, depressie

Waar het gaat om klachten zoals stress, verwardheid of gevoelens van angst of depressie hebben veertien respondenten (7%) 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 = 192)

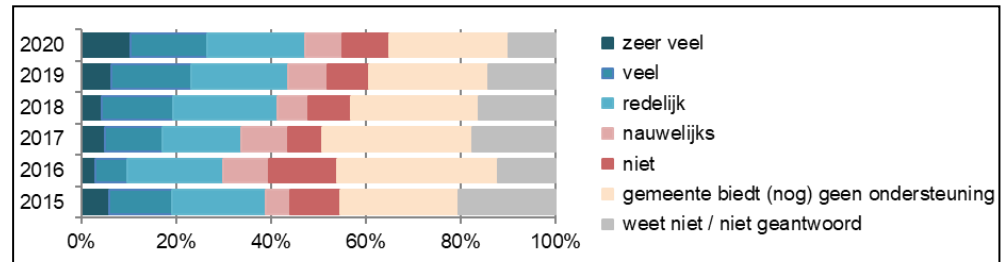
rol van de gemeente

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 instelling.
- 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 192 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 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. Dit percentage is door de jaren heen tamelijk constant.



figuur 2.10 mate waarin de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat mensen (met behoefte aan ondersteuning) zelfstandig kunnen blijven wonen (in procenten; $n_{2020} = 192$)

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 (51%). Dat percentage is iets lager dan het was bij de meting van 2019 (57%), maar is na herweging daaraan gelijk (zie tabel IV-11, p.47).

12% 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 6,8. Dat is vergelijkbaar met de voorgaande jaren. Van de 134 beoordelingen zijn er 29 (22%) lager dan een 6.

Bij de beoordelingen is om een toelichting gevraagd. Deze toelichtingen staan op p.61 en verder (bijlage V-1). Daarbij valt, net als in het vorige jaar, op dat een zeer groot deel van de onvoldoende waarderingen van een toelichting is voorzien.

Bij die onvoldoende cijfers, en bij de waardering met het rapportcijfer 6, worden met name opmerkingen gemaakt over bureaucratie en wachttijden. Incidenteel ook over de communicatie en het inlevingsvermogen van medewerkers.

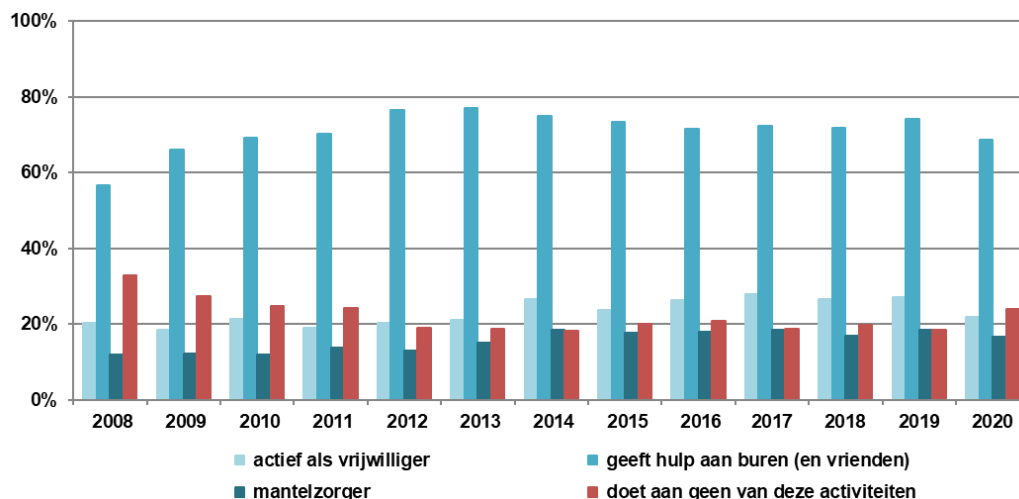
Bij de hogere cijfers worden verhoudingsgewijs veel minder opmerkingen gemaakt. In het algemeen vormt dit commentaar een bevestiging van het voldoende of hoge cijfer. Soms wordt een kritische opmerking over de procedure of wachttijd toegevoegd.

2.2 vrijwilligerswerk, burenen- en vrienden hulp, mantelzorg

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

Onder *buren- en vrienden* 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; n₂₀₂₀ = 2.261)

Figuur 2.11 toont voor een reeks van jaren hoeveel respondenten aan één of meer van de omschreven vormen van hulpverlening doen. In 2020 is 22% van de respons actief als vrijwilliger. 69% helpt buren of vrienden. 17% noemt zichzelf mantelzorger. En 24% van de respons doet aan geen van deze vormen van hulpverlening. De cijfers van 2020 vertonen een licht verschil met die van eerdere jaren. Enerzijds zijn die toe te schrijven aan de gewijzigde steekproeftrekking, anderzijds mogelijk deels aan de coronapandemie. In tabel 2-2 worden de deelnamepercentages aan vrijwilligerswerk, burenhulp en mantelzorg per leeftijdsgroep vergeleken voor de jaren 2020 en 2019.

tabel 2-2 percentages respondenten die actief zijn als vrijwilliger, hulp geven aan buren en vrienden, en/of actief zijn als mantelzorger, naar leeftijd in vijf klassen, in 2020 en 2019

		vrijwilliger	helpt buren	mantelzorger	geen van deze	100% =
18 t/m 39 jr.	2020	14,3	64,9	5,0	30,9	664
	2019	14,5	68,8	8,7	27,0	311
40 t/m 54 jr.	2020	23,1	72,1	18,0	21,2	566
	2019	28,3	77,4	19,0	15,2	389
55 t/m 69 jr.	2020	27,6	72,8	27,2	17,1	615
	2019	28,0	79,1	24,5	13,1	732
70 t/m 79 jr.	2020	28,1	71,6	18,8	17,5	292
	2019	38,1	74,0	16,1	18,1	404
80 jr. en ouder	2020	11,3	46,8	15,3	46,8	124
	2019	13,7	52,4	16,9	36,3	124
totaal	2020	21,8	68,7	16,6	23,8	2.261
	2019	27,1	74,4	18,7	18,2	1.960

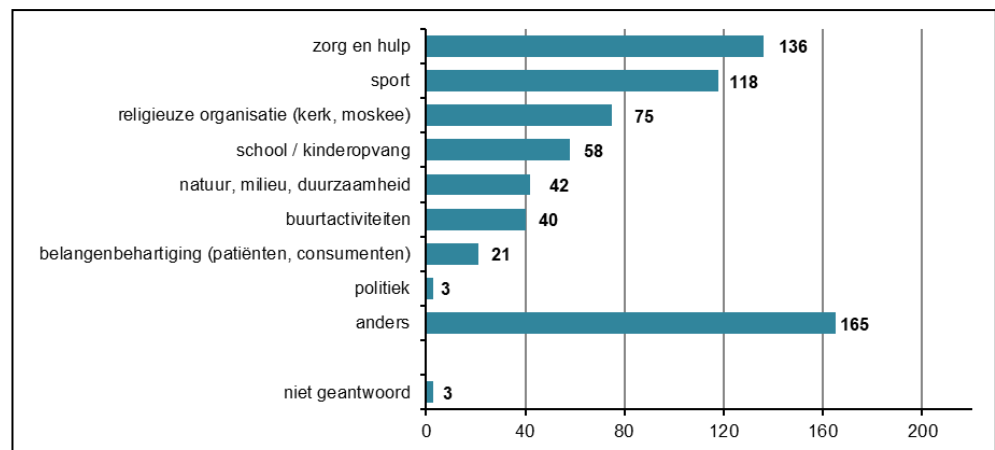
Allereerst maakt deze tabel duidelijk dat zowel vrijwilligerswerk als burenhulp en mantelzorg een sterke samenhang vertonen met de leeftijd (en levensfase) van de respondenten, zowel in 2019 als in 2020.

Verder: waar het gaat om vrijwilligerswerk en om burenhulp is er in 2020 bij de cijfers voor elke leeftijdscategorie sprake van een afname ten opzichte van 2019, variërend van een zeer lichte tot een flinke afname. In de meeste gevallen is die afname niet significant. Wel significant en ook tamelijk fors is de daling van de deelname aan vrijwilligerswerk onder respondenten van 70 t/m 79 jaar (van 38% naar 28%). Hier ligt de veronderstelling voor de hand dat het verschil tussen beide jaren wordt verklaard doordat mensen uit risicogroepen zich in verband met de kans op verspreiding van covid-19 hebben teruggetrokken van het vrijwilligerswerk. Bij mantelzorgers is er bij geen van de leeftijdscategorieën sprake van een duidelijke toe- of afname in 2020.

Hieronder wordt nader ingegaan op vrijwilligerswerk en mantelzorg. De vraag over burenhulp en vriendenburenhulp is niet verder uitgediept.

vrijwilligerswerk

Aan de 492 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.

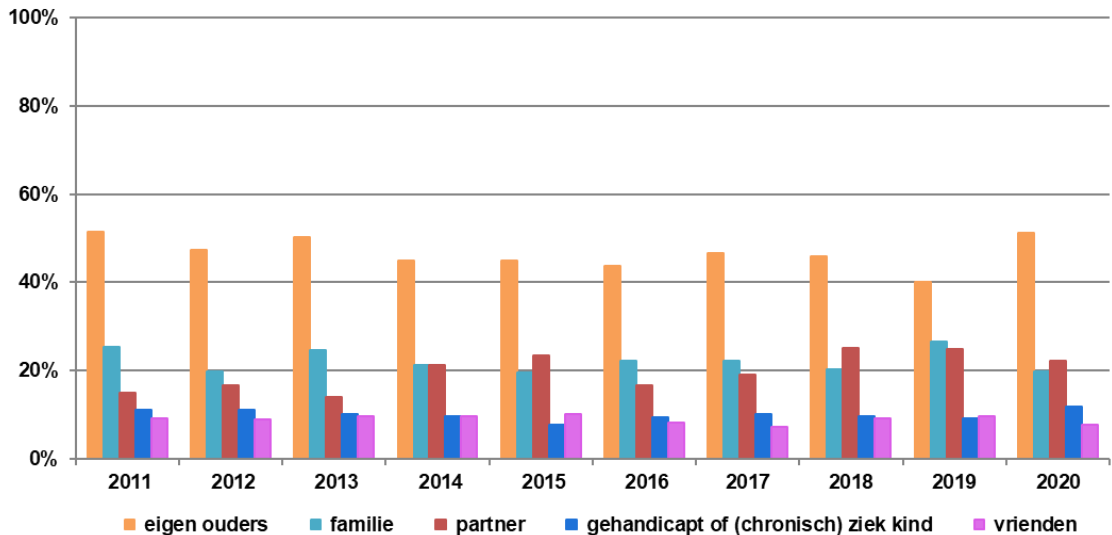


figuur 2.12 maatschappelijke sectoren waarvoor respondenten vrijwilligerswerk doen (absolute aantallen; meer dan één antwoord per persoon mogelijk; n = 492)

mantelzorg

Het geven van mantelzorg doet in het algemeen een zwaarder beroep op de hulpgever dan vrijwilligerswerk en burenhulp. Van alle respondenten noemen er 376 (een kleine 17%) zichzelf mantelzorger. Bij een leeftijdsverdeling zoals in 2019 zou het percentage mantelzorgers op bijna 20% liggen (dat is een fractie hoger dan gemeten in 2019).

Figuur 2.13 toont dat eigen ouders in 2020 in 51% van de gevallen de verzorgden van mantelzorgers zijn. 22% noemt de eigen partner als verzorgde, 12% noemt een gehandicapt of chronisch ziek kind, 20% noemt (andere) familie. De verschillen met eerdere jaren zijn gedeeltelijk toe te schrijven aan de gewijzigde leeftijdsopbouw (gemiddeld jonger) van de mantelzorgers onder de respondenten. Bij herweging komt het aandeel verzorgde ouders, partners en (overige) familie ongeveer uit op: ouders - 48%; partner - 25%; overige familie - 20%.

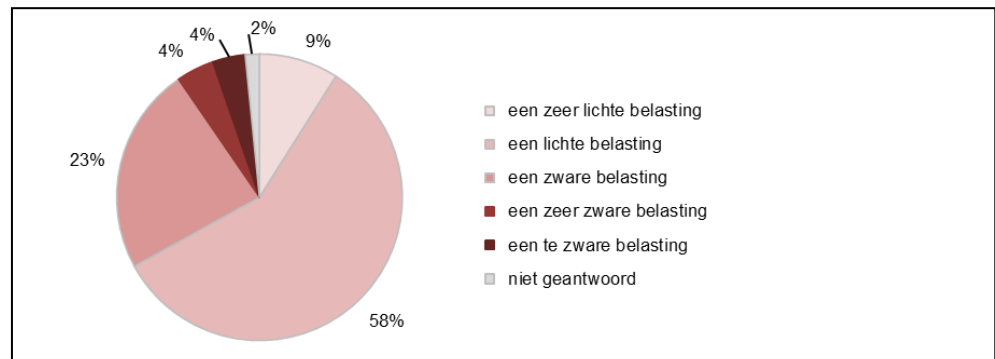


figuur 2.13 aard van de relatie tussen de mantelzorgers en de ontvanger van mantelzorg in een reeks van tien jaren (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk; n₂₀₂₀ = 376)

fysieke en psychische belasting van mantelzorgers

Een groot deel van de mantelzorgers (64%) verricht de mantelzorg meer dan een keer per week. 27% van alle mantelzorgers verricht mantelzorg alleen buiten Zoetermeer; 61% alleen binnen Zoetermeer. 10% heeft zowel binnen als buiten Zoetermeer zorgtaken.

Het merendeel van de mantelzorgers (67%) kan de zorg zelf goed aan. Zij beschouwen de mantelzorg als een *lichte* of *zeer lichte* belasting. Figuur 2.14 laat dit zien. Een kleine 28% van de 376 mantelzorgers zegt de belasting *zwaar* of *zeer zwaar* te vinden; veertien mantelzorgers (4%) achten de belasting *te zwaar*.



figuur 2.14 de belasting die mantelzorgers ervaren bij hun zorgtaken (in procenten; n = 376)

In bijlage V-2 (p.63) lichten respondenten hun antwoorden toe.

Degenen die de belasting als *licht* of *zeer licht* zeggen te beschouwen geven vaak aan dat zij het zorgen als een vanzelfsprekendheid te beschouwen. Sommige van deze mantelzorgers ervaren verlichting doordat de verzorgde is opgenomen, bijvoorbeeld in een verpleeghuis. Andere mantelzorgers verwachten een toenemende zorgbehoefte of een (bij henzelf) afnemende gezondheid, waardoor het zwaarder zal worden.

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

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

mantelzorgondersteuning - bekendheid

ZoSamen is een Zoetermeers netwerk van welzijnsorganisaties. De gemeente biedt, meestal via ZoSamen, verschillende vormen van ondersteuning aan mantelzorgers.

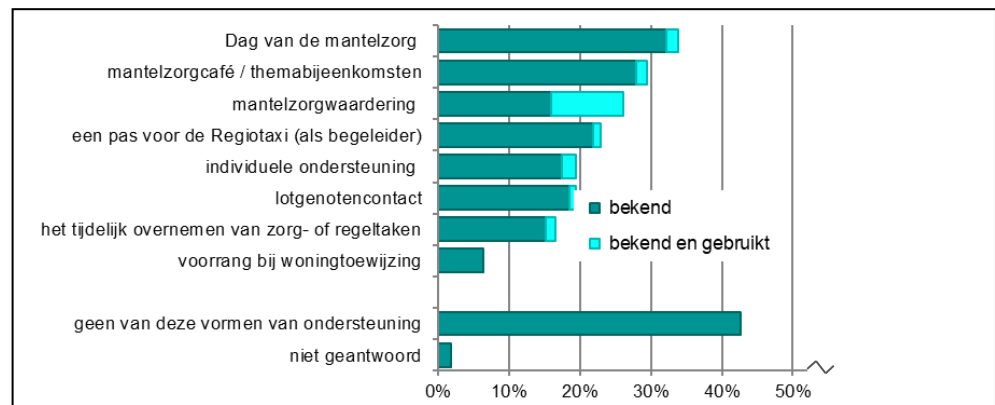
Van de mantelzorgers onder de respondenten heeft 56% van één of meer van deze vormen van mantelzorgondersteuning gehoord (zie figuur 2.15).

De meeste (afzonderlijke) vormen van ondersteuning zijn slechts bij een beperkt deel van de mantelzorgers bekend. Het bekendst zijn in 2020 de *Dag van de mantelzorg*, het *mantelzorgcafé* en de *mantelzorgwaardering*, met een bekendheid tussen 26 en 34%.

mantelzorgondersteuning - gebruik

Van alle 376 mantelzorgers zeggen er 53 (14%) 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 duidelijk minder dan in de 22% die dat in 2019 heeft gedaan.

De *mantelzorgwaardering* is in 2020 het meest gebruikt, namelijk door 38 mantelzorgers (dat is 10% 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 = 376)

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 2020 niet helder naar voren: tabel 2.3 laat, net als in de jaren 2017-2019, geen significant verband zien tussen de zwaarte van de mantelzorg en de bekendheid met ondersteuning.

tabel 2.3 de ervaren belasting van mantelzorgers in relatie tot hun bekendheid met mantelzorgondersteuning (absoluut en in procenten; n = 376).

ervaren belasting		bekendheid met een of meer vormen van mantelzorgondersteuning		
		ja	nee	totaal
een zeer lichte belasting	aantal	17	17	34
	procent	50,0	50,0	100,0
een lichte belasting	aantal	122	96	218
	procent	56,0	44,0	100,0
een zware belasting	aantal	49	39	88
	procent	55,7	44,3	100,0
een zeer zware belasting	aantal	8	8	16
	procent	50,0	50,0	100,0
een te zware belasting	aantal	10	4	14
	procent	71,4	28,6	100,0
zwaarte niet bekend	aantal	3	3	6
	procent	50,0	50,0	100,0
totaal	aantal	209	167	376
	procent	55,6	44,4	100,0

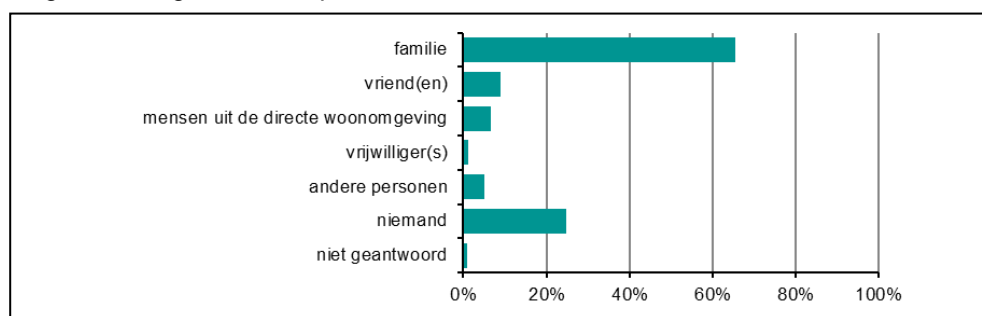
mantelzorgondersteuning - beoordeling

Op de vraag of zij vinden dat de gemeente met de ondersteuning die deze rechtstreeks of via ZoSamen aanbiedt, zorgt voor voldoende ondersteuning bij de zorgtaken, antwoordt 15% van de mantelzorgers *ja*. 7% antwoordt *nee*. 77% heeft hierover geen mening (zie tabel IV-25, p.51).

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 samen met de nog altijd beperkte kennis over, en het nog altijd 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 75% 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.51 staat een opsomming (na opschoning van de gegeven antwoorden) van de *anderen* uit de eigen omgeving die voor ondersteuning zorgen. Vaak gaat het om professionele ondersteuners.



figuur 2.16 personen uit de eigen omgeving die de mantelzorgers ondersteunen (in procenten; meer antwoorden per respondent mogelijk, n = 376)

beoordeling van de ondersteuning vanuit het eigen netwerk

Van alle mantelzorgers vindt 77% dat de mensen uit de eigen omgeving hen voldoende ondersteunen bij hun zorgtaken. 21% vindt de ondersteuning uit de eigen omgeving niet voldoende (tabel IV-27, p.52). Die uitkomst is vergelijkbaar met die uit voorgaande jaren.

beoordeling van de totale 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 74% van de mantelzorgers zich voldoende ondersteund en voelt 23% zich niet voldoende ondersteund (tabel IV-28, p.52). Ook deze cijfers zijn vergelijkbaar met die uit recente jaren.

behoefte aan (aanvullende) ondersteuning

Bijlage V-3 (p.65 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 meer 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 mantelzorgert ontlast wordt (zoals respijtzorg);
- waardering, erkenning, mentale steun.

2.3 cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is een voor inwoners gratis voorziening. Cliëntondersteuners geven informatie, advies en hulp bij diverse onderwerpen zoals welzijn, onderwijs, jeugdzorg, werk, inkomen, zorg en wonen. Zij 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. ZoSamen levert de cliëntondersteuning.

Gevraagd is naar de bekendheid en het eventuele gebruik van de cliëntondersteuning, en, indien van toepassing, naar een beoordeling daarvan (zie tabellen IV-29 t/m IV-32 op p.52 en verder).

bekendheid

15% van de respons (na weging 17%) heeft gehoord van cliëntondersteuning. Daarbij is de bekendheid onder degenen die ondersteuning ontvangen of die ondersteuning nodig hebben veel groter dan gemiddeld, namelijk 25% (zie tabel 2-4, hieronder).

Iets dergelijks geldt voor de bekendheid onder mantelzorgers: ook zij zijn 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 = 2.230).

weet van cliëntondersteuning?		heeft zelf ondersteuning (nodig)	heeft geen ondersteuning nodig	totaal	
ja	aantal	46	284	330	
	procent	25,3	13,9	14,8	
nee	aantal	136	1.764	1.900	
	procent	74,7	86,1	85,2	
totaal (= 100%)		aantal	182	2.048	2.230

tabel 2-5 de bekendheid met cliëntondersteuning onder mantelzorgers en niet-mantelzorgers (absoluut en in procenten n = 2.234).

weet van cliëntondersteuning?		verricht mantelzorg	verricht geen mantelzorg	totaal	
ja	aantal	87	244	331	
	procent	23,6	13,1	14,8	
nee	aantal	282	1.621	1.903	
	procent	76,4	86,9	85,2	
totaal (= 100%)		aantal	369	1.865	2.234

Onder de respondenten die van het bestaan van cliëntondersteuning weten, is ook redelijk bekend dat ZoSamen deze ondersteuning in Zoetermeer verzorgt: 191 personen (58%) zeggen dit te weten.

gebruik en beoordeling

Van de groep van 191 respondenten die de rol van ZoSamen kennen heeft een klein deel in de afgelopen twaalf maanden zelf gebruik gemaakt van cliëntondersteuning: vijftien personen (8%).

Deze vijftien respondenten geven gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer voor de ondersteuning die zij van ZoSamen ontvangen hebben. Twee van hen geven een 1 of 2; de overige respondenten geven een 7 of hoger. In bijlage V-4 (p.67) staan acht toelichtingen die respondenten bij het toegekende rapportcijfer hebben gegeven.

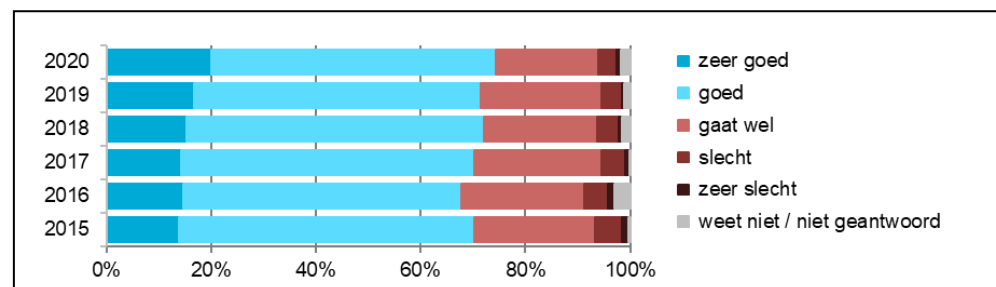
2.4 gezondheid en welbevinden

2.4.1 gezondheid algemeen

74% van de respondenten meent dat er weinig of niets te klagen is over de eigen gezondheid: zij achten hun gezondheid goed of zeer goed. 4% van de respondenten acht de eigen gezondheid slecht of zeer slecht.

Door de gewijzigde steekproeftrekking heeft hier wel een zekere verschuiving plaatsgevonden: het aandeel *zeer goede gezondheid* is in 2020 vier procentpunten hoger dan zonder stratificatie het geval zou zijn geweest. Het aandeel *gaat wel* komt juist drie procentpunten lager uit.

Figuur 2.17 laat de beantwoording op de vraag over de algemene gezondheid in 2020 en de vijf voorafgaande jaren zien. De trendbreuk na 2019 is duidelijk zichtbaar. Zonder gewijzigde steekproef zouden de waarnemingen uit 2020 en 2019 waarschijnlijk nagenoeg identiek zijn geweest.



figuur 2.17 beoordeling van de eigen gezondheid in 2020 en de vijf voorafgaande jaren (in procenten; $n_{2020} = 2.261$)

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.

De stellingen luiden:

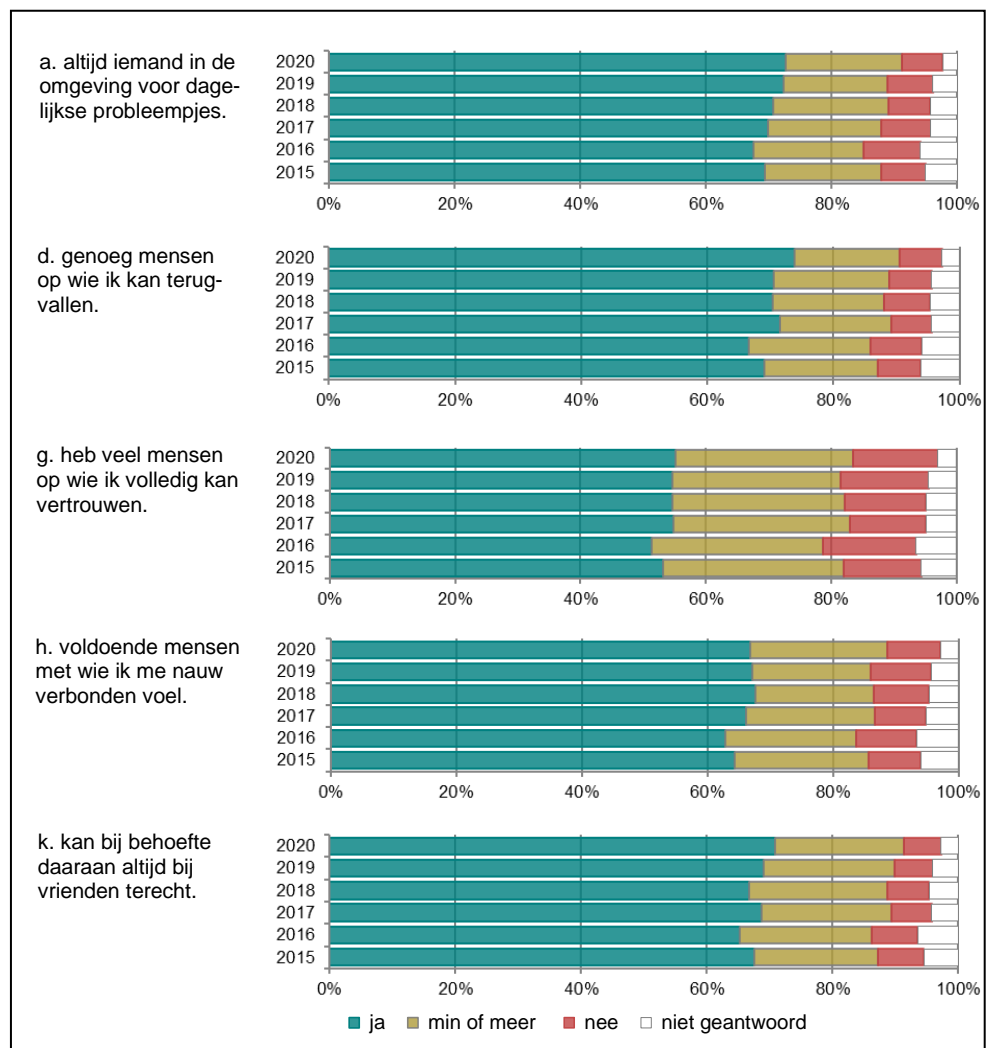
- Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse probleempjes terecht kan.
- Ik mis een echt goede vriend of vriendin.
- Ik ervaar een leegte om mij heen.
- Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.

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

- 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

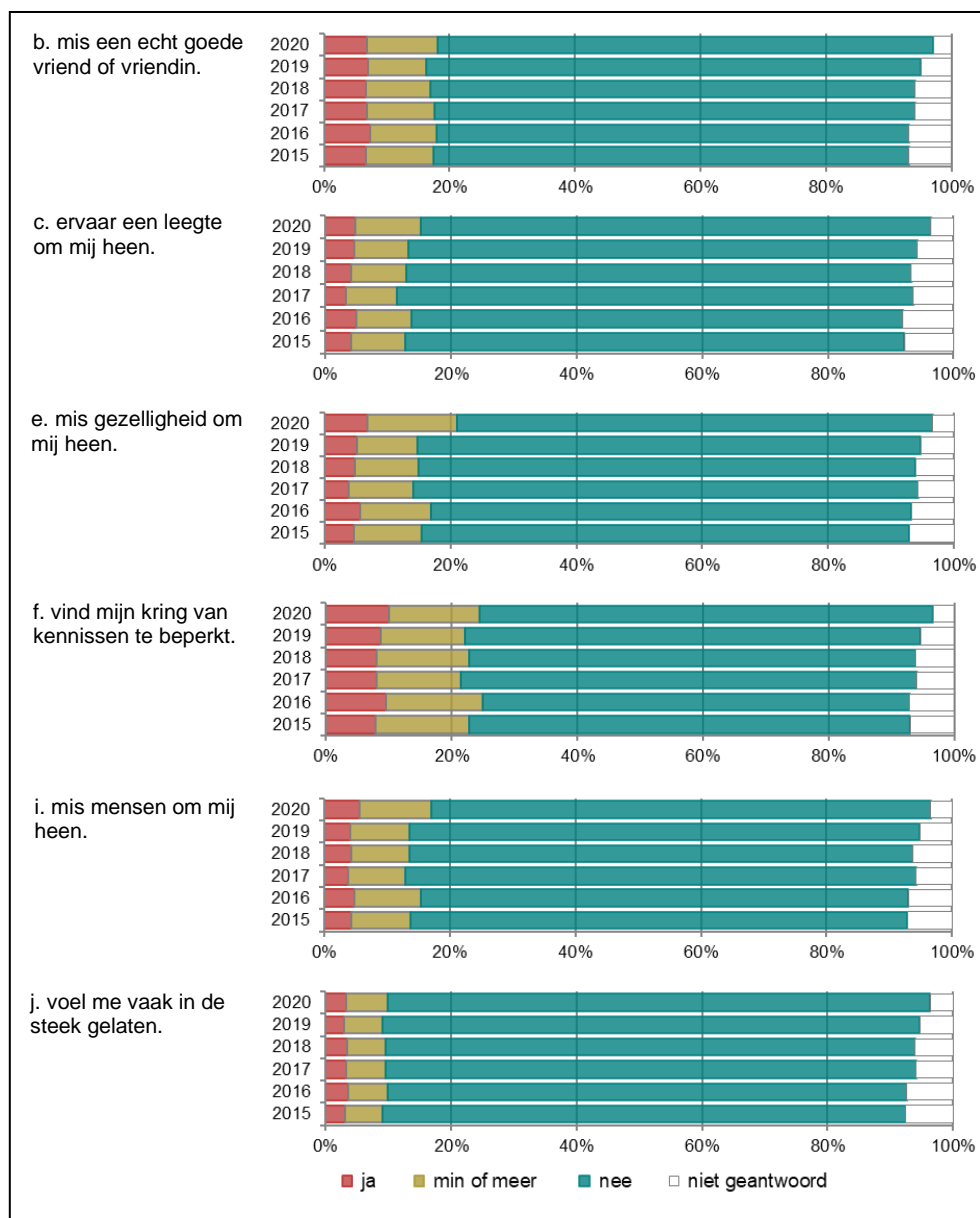
Vijf stellingen (de stellingen a, d, g, h en k) gaan over een gevoel van verbondenheid. De stellingen zijn positief geformuleerd: een antwoord 'nee' bij een van deze stellingen versterkt de eenzaamheidsscore. Figuur 2.18 laat zien dat de positieve antwoorden bij deze stellingen sterk overheersen (in 2020 ligt het aandeel tussen 55% en 74%). Telkens kiest ook een tamelijk grote groep een neutraal antwoord (tussen 17% en 28%). Een minderheid (tussen 6% en 14%) kiest 'nee'.



figuur 2.18 reacties op positief geformuleerde stellingen over eenzaamheid in 2020 en de vijf voorgaande jaren (in procenten; n₂₀₂₀ = 2.261; stellingen worden verkort weergegeven)

gemis van sociale relaties

Zes stellingen (de stellingen b, c, e, f, i en j) gaan over een gemis aan sociale relaties. De stellingen zijn negatief getoetst: 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 2020 tussen 72% en 87%. Verder kiest 7% tot 14% een neutraal antwoord. Een minderheid (3% tot 10%) kiest het antwoord 'ja'.



figuur 2.19 reacties op negatief geformuleerde stellingen over eenzaamheid in 2020 en de vijf voorgaande jaren (in procenten; n₂₀₂₀ = 2.261; stellingen worden verkort weergegeven)

eenzaamheidsscore

Bijlage VI (p.71) licht toe hoe uit de antwoorden op de elf bovenstaande stellingen een eenzaamheidsscore wordt berekend. Deze score kan (op individueel niveau) gehele waarden aannemen tussen nul (niet eenzaam) en 11 (zeer sterke eenzaamheid). Dus: hoe lager de score, hoe gunstiger (hoe minder eenzaam). De gemiddelde eenzaamheidsscore voor de gehele respons in 2020 is 2,6. De gemiddelde score na herweging van de respons is eveneens 2,6. In recente jaren nam de score iets lagere gemiddelde waarden aan (zie tabel 2.6).

tabel 2-6 *gemiddelde eenzaamheidsscores in 2020 en de vijf voorafgaande jaren (n₂₀₂₀ = 2.178)*

	gemiddelde eenzaamheidsscore
2020	2,6
2019	2,4
2018	2,5
2017	2,4
2016	2,7
2015	2,5

Tabel 2.7 toont hoe de op respondentniveau berekende eenzaamheid in 2020 verdeeld is over vier eenzaamheidsklassen. Bij 7% van de respons is er sprake van een sterke of zeer sterke eenzaamheid.

tabel 2-7 *eenzaamheidsscore (2020) in vier klassen*

		aantal	procent
niet eenzaam	(0-2)	1.361	62,5
matige eenzaamheid	(3-8)	655	29,0
sterke eenzaamheid	(9-10)	104	4,6
zeer sterke eenzaamheid	(11)	58	2,6
totaal (eenzaamheidsscore bekend)		2.178	100,0

Tabel 2.8 laat de gemiddelde eenzaamheidsscore op wijkniveau (plus de buurten Buytenwegh en De Leyens) zien voor 2020 en de vijf jaar daarvoor. De gemiddelde eenzaamheidsscores verschillen in het algemeen niet veel van wijk tot wijk. Er doen zich wel verschillen met voorgaande jaren voor.

tabel 2-8 *gemiddelde scores (s) op de dichotome eenzaamheidsschaal (De Jong Gierveld) per wijk, in 2020 en de vijf voorafgaande jaren*

wijk	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n
Centrum	2,9	364	3,3	312	2,8	281	2,7	300	3,3	282	2,7	305
Meerzicht	2,7	260	2,9	199	2,7	234	2,7	233	2,5	208	2,5	231
Buytenwegh	2,6	187	2,8	112	2,7	133	2,7	148	2,2	129	2,5	160
De Leyens	2,5	204	2,7	182	2,0	178	2,3	205	2,0	159	2,4	162
Seghwaert	2,5	269	2,3	210	2,5	258	2,5	252	2,5	248	2,5	240
Noordhove	2,3	147	2,4	121	2,4	146	2,2	170	2,2	133	2,6	142
Rokkeveen	2,3	429	2,5	326	2,3	378	2,5	395	2,3	332	2,7	359
Oosterheem	2,2	278	2,5	259	2,1	287	2,2	276	1,9	271	2,6	382
overig/onbekend	2,6	152	2,6	49	2,6	60	3,1	84	2,7	133	2,7	197
Zoetermeer	2,5	2.290	2,7	1.770	2,4	1.955	2,5	2.066	2,4	1.895	2,6	2.178

s = gemiddelde eenzaamheidsscore; n = aantal respondenten (per wijk en totaal)

In tabel 2-9 wordt voor 2020 en de vijf jaar daarvoor nagegaan welke verschillen er bestaan tussen leeftijdsgroepen, en tegelijk wordt nagegaan of de eenzaamheid in het coronajaar 2020 voor bepaalde leeftijdsgroepen is toegenomen. De tabel laat zien dat jongere leeftijdsgroepen meestal een lagere (gunstiger) gemiddelde eenzaamheidsscore hebben dan oudere groepen. Zo scoren 80+'ers in alle jaren gemiddeld ongunstiger dan de andere leeftijdsgroepen. In het jaar 2020 is er wel iets veranderd. De eenzaamheidsscore is in dit jaar voor bijna alle leeftijdscategorieën hoger dan in 2019. Daarbij valt vooral de jongste categorie op, met een gemiddelde score van 3,0 (tegen een gemiddelde van 2,2 in

2019). De tabel bevestigt hiermee het heersende beeld dat vooral jongeren kampen met toegenomen eenzaamheid ten gevolge van de coronamaatregelen. Daarbij moet worden opgemerkt dat een groot deel van de jongeren (namelijk inwoners jonger dan 18 jaar) niet in dit onderzoek is meegenomen. Verder is het van belang zich te realiseren dat dit een momentopname is: de coronacrisis was bij het veldwerk van de stadspeiling (nog maar) een half jaar oud; de strenge lockdown van 2020/2021 moest nog beginnen.

tabel 2-9 *gemiddelde scores (s) op de dichotome eenzaamheidsschaal (De Jong Gierveld) per leeftijdsgroep, in 2020 en de vijf voorafgaande jaren*

leeftijd	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n	s	n
18 t/m 29 jaar	2,2	212	2,0	104	2,2	159	2,2	172	2,2	113	3,0	281
30 t/m 39 jaar	2,4	196	2,3	165	1,9	194	1,9	210	2,0	194	2,4	375
40 t/m 49 jaar	2,3	320	2,7	193	2,3	235	2,5	259	2,4	214	2,4	399
50 t/m 59 jaar	2,5	507	2,8	360	2,1	393	2,5	400	2,3	365	2,5	378
60 t/m 69 jaar	2,5	637	2,4	528	2,5	505	2,6	558	2,4	501	2,6	377
70 t/m 79 jaar	2,8	280	2,9	290	2,7	293	2,6	297	2,6	368	2,5	266
80 jaar en ouder	3,2	101	4,2	90	3,7	108	2,9	88	3,3	96	3,5	102
totaal	2,5	2.253	2,7	1.730	2,4	1.887	2,5	1.984	2,4	1.851	2,6	2.178

s = gemiddelde eenzaamheidsscore; n = aantal respondenten (per leeftijdsgroep en totaal)

Gezondheidsmonitor GGD

In de stadspeiling wordt jaarlijks naar eenzaamheid gevraagd omdat dit een meetfactor voor de Programmabegroting betreft. Dezelfde vragen over eenzaamheid stelt de GGD vierjaarlijks in de Gezondheids-enquête onder inwoners van 19 jaar en ouder. Het meest recente onderzoek in deze reeks vond plaats in het najaar van 2020; de (Zoetermeerse) resultaten van dit landelijke onderzoek worden in de zomer van 2021 gepubliceerd op: <https://gezondheidsmonitor.ggdhaaglanden.nl/>. De ervaring in 2012 en 2016 wijst uit dat de Gezondheidsmonitor een iets minder gunstig beeld geeft van de eenzaamheid in Zoetermeer dan de stadspeiling (de toenmalige omnibusenquête).

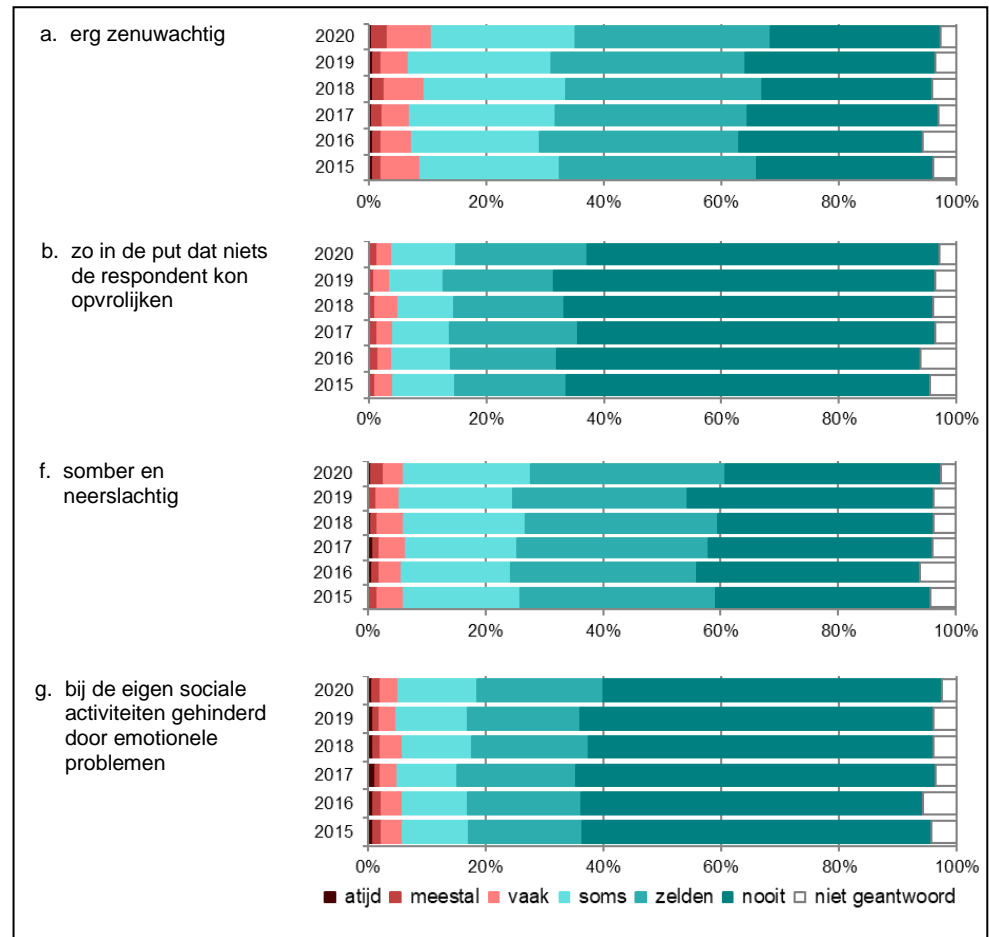
2.4.3 psychische gezondheid

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

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

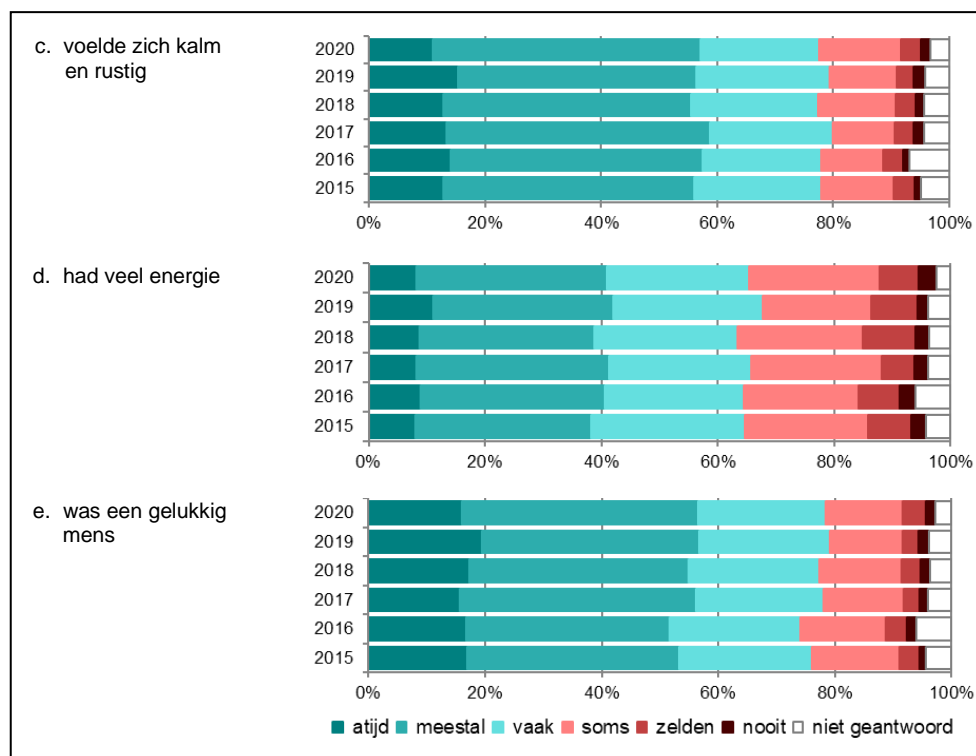
De vragen zijn in 2020 voorgelegd aan één steekproef van ruim 4.000 Zoetermeeders, met een respons van 1.101 personen.

Figuur 2.20 toont de reacties in 2020 en de vijf jaar daarvóór, op de vier vragen over psychische gezondheid, die negatief zijn geformuleerd. De figuur laat zien dat zenuwachtigheid in 2020 bij 11% van de respondenten *altijd, meestal of vaak* voorkwam. 4% zat veelal zó in de put dat niets hem of haar nog kon opvrolijken. 6% 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 stadspeiling / omnibussenquête, in de jaren 2015 t/m 2020 (in procenten; $n_{2020} = 1.101$)

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; 6% voelde zich *zelden of nooit* een gelukkig mens.



figuur 2.21 stabiliteit, energie en geluksgevoel in de vier weken voorafgaand aan de stadspeiling / omnibusenquête, in de jaren 2015 t/m 2020 (in procenten; $n_{2020} = 1.101$)

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.72). Voor 2020 bedraagt de MHI-5 gemiddeld 76,4 op een schaal van nul tot 100. Dat getal ligt binnen de smalle range van waarden die in eerdere jaren zijn gevonden: tussen 76,1 en 78,4.

Tabel 2-10 toont de gemiddelde MHI-5 per wijk voor 2020 en de vijf voorafgaande jaren. De verschillen van wijken met het stadsgemiddelde zijn niet groot.

Als individuele grens tussen *psychisch gezond* en *psychisch ongezond* wordt voor deze weinig verfijnde standaard een score van 60 op de schaal van nul tot 100 gehanteerd:

- MHI5 \geq 60 : psychisch gezond (geldt voor 86% van de respons in 2020);
- MHI5 < 60 : psychisch ongezond (geldt voor 14% van de respons in 2020).

tabel 2-10 gemiddelde mental health inventory (MHI-5) per wijk, in 2020 en de vijf voorafgaande jaren

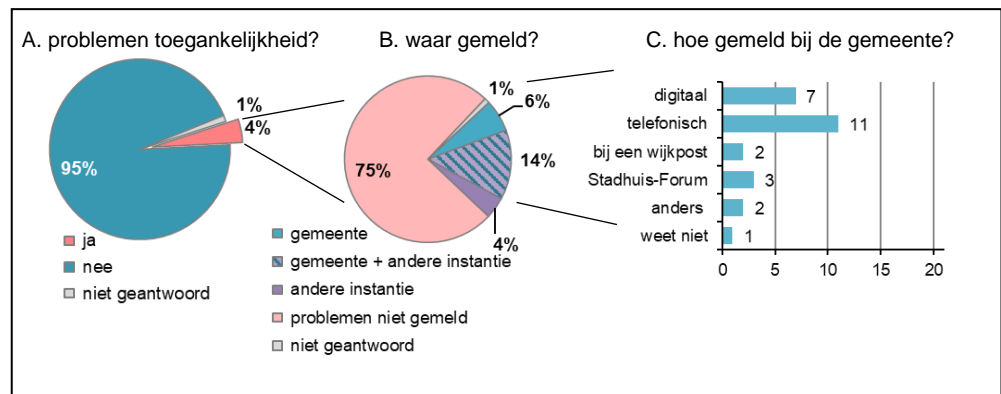
wijk	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n	MHI-5	n
Centrum	75,7	385	75,1	318	75,5	158	77,0	145	75,5	151	77,0	135
Meerzicht	75,7	271	76,9	201	77,3	105	77,9	126	77,6	116	76,2	105
Buytenwegh	75,2	181	78,9	109	81,3	72	76,1	71	78,4	54	76,2	86
De Leyens	78,5	212	79,5	177	79,8	89	76,1	102	79,6	73	77,4	86
Seghwaert	78,0	271	80,3	210	75,4	137	76,8	119	78,3	130	76,7	130
Noordhove	77,9	147	77,5	123	80,2	69	74,7	80	76,3	71	73,9	62
Rokkeveen	78,3	432	78,2	313	79,4	205	76,7	195	79,4	191	77,0	171
Oosterheem	77,4	278	78,2	253	75,9	140	78,5	135	80,7	141	76,7	184
overig/onbekend	77,4	155	77,0	54	77,1	33	77,5	52	79,1	65	75,0	91
Zoetermeer	77,1	2.325	77,9	1.753	77,7	1.008	76,9	1.028	78,4	992	76,4	1.050

n = aantal respondenten (per wijk / totaal)

2.5 toegankelijkheid

Eens in de twee jaar worden aan de enquêtevragen over maatschappelijke ondersteuning enkele vragen over de toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen toegevoegd. Zo ook in 2020.

Van alle respondenten zeggen er 96 (dat is 4%) dat zij in Zoetermeer wel eens problemen ondervinden met die toegankelijkheid. Dat percentage is vergelijkbaar met het cijfer uit 2018 (5%), en met eerdere metingen. Een uitzondering is 2016, toen 10% van de respondenten aangaf problemen te ondervinden met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen.



figuur 2.22 A. ondervindt de respondent binnen Zoetermeer wel eens problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen? (in procenten; n = 2.261)

B. instanties waar respondenten een probleem gemeld hebben (in procenten, n = 96)

C. wegen waarlangs respondenten bij de gemeente meldingen over toegankelijkheid hebben gedaan (absoluut, n = 19, meer antwoorden per respondent mogelijk)

Het grootste deel van de groep die toegankelijkheidsproblemen ondervindt (75%) heeft daarvan geen melding gedaan bij de gemeente of een andere instantie. 23 respondenten (24%) deden wel één of meer meldingen bij een instantie: zes onder hen enkel bij de gemeente, dertien onder hen bij de gemeente en daarnaast ook bij een andere instantie. Meldingen bij de gemeente werden overwegend digitaal of telefonisch gedaan. Zie figuur 2.22.

Op p.68 specificeren zo'n 70 respondenten hun toegankelijkheidsproblemen. Bij tien respondenten gaat het over liften (lift niet aanwezig, buiten gebruik of moeilijk toegankelijk voor buggy's of rolstoelen). Twee respondenten geven aan dat zij bang zijn in liften met glazen vloerdelen zoals in het Stadhuis-Forum.

Daarnaast zijn er veel klachten over (onder meer) bouwwerkzaamheden, drempels, hellingen, te smalle toegangen en slecht een wegdek, zaken die hinder kunnen opleveren voor mensen met een rollator, rolstoel, scootmobiel of kindervagen.

Enkele respondenten vinden dat er onvoldoende (openbare) invalidentoiletten zijn.

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de onderstaande tabel worden de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder, de steekproef en de bruikbare respons vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*. In de tabel worden dezelfde leeftijdsgrenzen gehanteerd als in de (gestratificeerde) steekproef. De stratificatie wordt in §1.3 (p.9) toegelicht. Respondenten voor wie de seks of leeftijd niet bekend is (of die bij de vraag naar seks hebben geantwoord: “*anders / wil dat niet zeggen*”) zijn hier buiten de berekening gelaten.

tabel I-1 Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar seks en leeftijd in klassen, in procenten (vragenlijst gemeentelijke dienstverlening)

leeftijd	seks	bevolking 18+ op 01-01-2020	steekproef	respons ongewogen	respons na herweging
18 t/m 34 jaar	man	12,9	19,7	9,7	4,0
	vrouw	12,8	19,2	11,6	4,7
	totaal	25,7	38,9	21,3	8,7
35 t/m 49 jaar	man	11,3	13,4	12,5	8,0
	vrouw	12,1	13,6	13,3	8,5
	totaal	23,4	27,0	25,8	16,5
50 t/m 59 jaar	man	8,5	6,8	8,0	9,3
	vrouw	9,3	7,2	8,9	10,3
	totaal	17,8	14,0	16,9	19,5
60 t/m 74 jaar	man	11,8	6,6	12,4	20,5
	vrouw	12,4	6,9	12,7	21,0
	totaal	24,2	13,5	25,0	41,6
75 jaar en ouder	man	3,8	3,0	5,5	6,9
	vrouw	5,2	3,8	5,4	6,9
	totaal	9,0	6,8	10,9	13,7
alle leeftijden	man	48,2	49,4	48,1	48,7
	vrouw	51,8	50,6	51,9	51,3
totaal	=100%	99.825	8.035	2.202	

bevolking 18+

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. Dat geldt ook voor de afzonderlijke leeftijdsklassen, met uitzondering van de jongste klasse, waarbinnen mannen licht in de meerderheid zijn.

steekproef, stratificatie

De steekproef is *binnen* de onderscheiden leeftijdscategorieën aselekt getrokken. *Tussen* leeftijdscategorieën zijn er echter verschillen. De kans voor iemand uit de jongste groep om in de steekproef te vallen is bijvoorbeeld veel groter dan de kans voor iemand in de leeftijd tussen de 60 en 75 jaar. De steekproefomvang per leeftijdsgroep is vastgesteld op basis van de ervaring uit voorgaande jaren. Hiermee werd beoogd een meer evenwichtige respons - waar het leeftijd betreft - te bewerkstelligen. Daarbij is ook de verwachte absolute respons in het oog gehouden. Die mocht per leeftijdscategorie niet te klein worden.

respons (ongewogen)

Bij 2.202 van de 2.261 respondenten op deze (dubbele) vragenlijst is zowel de leeftijd als de seks (anders dan: *anders / wil dat niet zeggen*) bekend. Vergelijking met de bevolkingsomvang op 1 januari 2020 laat zien dat de stratificatie goed, zij het niet feilloos heeft gewerkt. De percentages per respondentgroep komen als regel redelijk in de buurt van de bevolkingspercentages. Uitzondering vormen de mannen in de jongste categorie, die enigszins ondervertegenwoordigd zijn. Besloten is om geen nadere weging toe te passen (daarmee zou de leeftijdsverdeling exact gelijk aan die in de bevolking gemaakt kunnen worden).

respons na herweging

Om een vergelijking van de resultaten met voorgaande metingen mogelijk te maken konden de resultaten herwogen worden naar de verdeling over leeftijdsgroepen in de respons van de vorige stadspeiling (2019). In de praktijk blijkt dat de ongewogen en de herwogen resultaten van het onderzoek naar maatschappelijke ondersteuning meestal niet sterk verschillen. Waar dat wel het geval is wordt daar in de hoofdtekst van het rapport melding van gemaakt.

De percentages na herweging zijn terug te lezen in de tabellen van bijlage IV (rechte tellingen - telkens de laatste kolom).

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.34 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 2.261 respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 28,1% en 31,9%.
Als alleen de 1.101 respondenten op vragenlijst A worden beschouwd (dit is aan de orde bij de vragen over psychische gezondheid) zal in werkelijkheid dit percentage met 95% zekerheid liggen tussen 27,3% en 32,7%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

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

		percentages in de respons				
		10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
aantal	50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
respon-	100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
dent	200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
	300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
	400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
	500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
	600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
	700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
	800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
	900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
	1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
	1.100	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
	1.200	1,7	2,3	2,6	2,8	2,8
	1.300	1,6	2,2	2,5	2,7	2,7
	1.400	1,6	2,1	2,4	2,6	2,6
	1.500	1,5	2,0	2,3	2,5	2,5
	1.600	1,5	2,0	2,2	2,4	2,5
	1.700	1,4	1,9	2,2	2,3	2,4
	1.800	1,4	1,8	2,1	2,3	2,3
	1.900	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
	2.000	1,3	1,8	2,0	2,1	2,2
	2.100	1,3	1,7	2,0	2,1	2,1
	2.200	1,3	1,7	1,9	2,0	2,1
	2.261	1,2	1,6	1,9	2,0	2,1

BIJLAGE III vragenlijst

MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

85. 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 88

86. **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

92. 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

93. Zoetermeervoorelkaar is het nieuwe vrijwilligersplatform in de gemeente Zoetermeer. De website Zoetermeervoorelkaar.nl brengt de vraag naar en het aanbod van vrijwilligerswerk op een plek samen.

Kende u deze website al?

- 1. ja
- 2. nee

BUREN- EN VRIENDENHULP

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

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

- 1. ja
- 2. nee

MANTELZORG

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

95. Verricht u momenteel mantelzorg?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 107

96. Hoe vaak geeft u mantelzorg?

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

97. Voor wie zorgt u?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

98. Geeft u mantelzorg binnen of buiten Zoetermeer?

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

99 a. 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:

100. ZoSamen is een Zoetermeers netwerk van 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
- een pas voor de Regiotaxi (als begeleider)
- voorrang bij woningtoewijzing
- geen van deze vormen van ondersteuning → ga naar vraag 102

101. 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 9 november 2019)
- pas voor de Regiotaxi
- voorrang bij woningtoewijzing
- geen van deze vormen van ondersteuning

102. 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

103. 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

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

- 1. ja
- 2. nee

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

- 1. ja
- 2. nee

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

112. 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"/>

113. De volgende vragen gaan over hoe u zich voelt en hoe het met u ging in de afgelopen vier weken.

Wilt u a.u.b. bij elke vraag het antwoord geven dat het best benadert hoe vaak u zich zo voelde?

	1 altijd	2 meestal	3 vaak	4 soms	5 zelden	6 nooit
- Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken erg zenuwachtig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak zat u gedurende de afgelopen vier weken zo in de put, dat niets u kon opvrolijken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak voelde u zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak had u gedurende de afgelopen vier weken veel energie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak was u gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak voelde u zich gedurende de afgelopen vier weken somber en neerslachtig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hoe vaak hebben emotionele problemen u gedurende de afgelopen vier weken gehinderd bij uw sociale activiteiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TOEGANKELIJKHEID

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 118

115. Heeft u deze problemen ergens gemeld?

1. ja, bij de gemeente
 2. ja, bij de gemeente en bij een andere instantie
 3. ja, bij een andere instantie → ga naar vraag 117
 4. nee → ga naar vraag 117

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- digitaal
- telefonisch
- bij een wijkpost
- bij het Stadhuis-Forum
- anders
- weet niet

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

PERSOONLIJKE GEGEVENS**126. Bent u een man of een vrouw?**

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

127. Wat is uw leeftijd?
 jaar
128. 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

129. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

- 1. alleenstaande → ga naar vraag 132
- 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 132
- 3. twee partners, met kind(eren)
- 4. eenoudergezin (= een volwassene met kind(eren))
- 5. anders, namelijk:

- 6. weet niet

130. 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

131. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden (uzelf meegerekend)?

 personen

132. 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 85)*

	aantal	procent	na weging
ja	192	8,5	10,0
nee	2.061	91,2	89,6
niet geantwoord	8	0,4	0,4
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-2 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 86a (huisvesting) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent	na weging
zou moeten verhuizen naar een aangepaste woning / woonvorm	18	9,4	7,6
heeft voorzieningen/aanpassingen in de bestaande woning nodig	27	14,1	14,0
is verhuisd naar een aangepaste woonvorm	7	3,6	3,5
familieleden, buren en/of vrienden hebben de woning aangepast	9	4,7	4,7
vrijwilligers hebben de woning aangepast	-	-	-
de woning is aangepast na indicatie door de gemeente	30	15,6	17,9
heeft zelf de woning aangepast / laten aanpassen	30	15,6	18,1
een aanpassing van de woonsituatie is niet nodig	64	33,3	29,5
niet geantwoord	35	18,2	19,5
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	192	100,0	100,0

tabel IV-3 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 86b (het huishouden) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent	na weging
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	16	8,3	8,0
krijgt ondersteuning van familie, buren en/of vrienden	43	22,4	22,2
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	4	2,1	2,2
krijgt professionele hulp na indicatie door de gemeente	73	38,0	42,4
lost het probleem zelf op (met particuliere hulp)	30	15,6	16,8
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	36	18,8	13,7
niet geantwoord	13	6,8	7,1
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	192	100,0	100,0

tabel IV-4 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 86c (mobiliteit) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent	na weging
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	10	5,2	5,0
krijgt ondersteuning van familie, buren en/of vrienden	49	25,5	26,6
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	4	2,1	1,9
krijgt professionele hulp en/of voorzieningen na verwijzing / indicatie	35	18,2	20,3
lost het probleem zelf op (particuliere hulp, rollator gekocht, etc.)	26	13,5	14,8
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	79	41,1	38,4
niet geantwoord	15	7,8	8,4
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	192	100,0	100,0

tabel IV-5 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 86d (dagelijkse activiteiten) - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent	na weging
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	6	3,1	3,3
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	25	13,0	14,3
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	1	0,5	0,6
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	22	11,5	12,4
lost het probleem zelf op (part. hulp, douchestoel gekocht, etc.)	24	12,5	13,8
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	103	53,6	49,9
niet geantwoord	20	10,4	11,6
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	192	100,0	100,0

tabel IV-6 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 86e (administratie en financiën) - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent	na weging
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	1	0,5	0,2
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	51	26,6	24,5
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	-	-	-
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	13	6,8	4,9
betaalt zelf voor ondersteuning	10	5,2	6,3
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	104	54,2	55,5
niet geantwoord	16	8,3	9,7
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	192	100,0	100,0

tabel IV-7 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 86f (invulling van de dag) - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent	na weging
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	14	7,3	6,1
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	24	12,5	11,7
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	1	0,5	0,6
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	20	10,4	6,6
krijgt professionele hulp zonder indicatie	-	-	-
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	116	60,4	64,0
niet geantwoord	22	11,5	12,3
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	192	100,0	100,0

tabel IV-8 Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 86g (onderhouden sociale contacten) - meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent	na weging
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	12	6,3	4,8
krijgt ondersteuning van familie, burens en/of vrienden	33	17,2	17,9
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	2	1,0	0,4
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	13	6,8	4,4
betaalt zelf voor ondersteuning	6	3,1	3,0
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	116	60,4	62,1
niet geantwoord	16	8,3	9,4
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	192	100,0	100,0

tabel IV-9 *Op welke gebieden krijgt respondent ondersteuning of heeft hij/zij ondersteuning nodig? (vraag 86h (bij eventuele klachten zoals stress, verwardheid en gevoelens van angst of depressie) - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent	na weging
heeft wel ondersteuning op dit gebied nodig; krijgt deze nog niet	14	7,3	6,4
krijgt ondersteuning van familie, buren en/of vrienden	33	17,2	17,8
krijgt ondersteuning van vrijwilligers	1	0,5	0,2
krijgt professionele hulp na verwijzing / indicatie	34	17,7	14,3
betaalt zelf voor ondersteuning	8	4,2	3,2
heeft geen ondersteuning op dit gebied nodig	102	53,1	56,2
niet geantwoord	10	5,2	5,9
totaal (ontvangt ondersteuning / heeft ondersteuning nodig)	192	100,0	100,0

tabel IV-10 *mate waarin de ondersteuning door de gemeente ertoe bijdraagt dat men zelfstandig kan blijven wonen (vraag 87)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
zeer veel	20	0,9	10,4	9,3
veel	31	1,4	16,1	16,6
redelijk	40	1,8	20,8	23,3
nauwelijks	15	0,7	7,8	7,2
niet	19	0,8	9,9	9,0
(n.v.t.): de gemeente biedt (nog) geen ondersteuning	48	2,1	25,0	25,8
weet niet	13	0,6	6,8	5,3
niet geantwoord	6	0,3	3,1	3,3
subtotaal (krijgt ondersteuning / ondersteuning nodig)	192	8,5	100,0	100,0
niet van toepassing	2.069	91,5		
totaal	2.261	100,0		

vragen over: het Wmo-loket

tabel IV-11 *heeft men gehoord van het Wmo-loket in het stadhuis-Forum? (vraag 88)*

	aantal	procent	na weging
ja	1.150	50,9	57,2
nee	1.103	48,8	42,5
niet geantwoord	8	0,4	0,4
totaal	2.261	100,0	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 89)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	138	6,1	12,0	12,6
nee	1.001	44,3	87,0	86,2
niet geantwoord	11	0,5	1,0	1,2
subtotaal (gehoord van Wmo-loket)	1.150	50,9	100,0	100,0
niet van toepassing	1.111	49,1		
totaal	2.261	100,0		

tabel IV-13 *rapportcijfer voor de bij het Wmo-loket gekregen informatie (vraag 90a)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - zeer ontevreden	8	0,4	5,8	5,6
2	2	0,1	1,4	1,3
3	1	0,0	0,7	1,0
4	6	0,3	4,3	3,8
5	12	0,5	8,7	9,4
6	19	0,8	13,8	13,9
7	24	1,1	17,4	16,5
8	34	1,5	24,6	24,4
9	17	0,8	12,3	11,6
10 zeer tevreden	11	0,5	8,0	9,1
geen oordeel	3	0,1	2,2	2,4
niet geantwoord	1	0,0	0,7	1,0
subtotaal (bij Wmo-loket informatie opgevraagd)	138	6,1	100,0	100,0
niet van toepassing	2.123	93,9		
totaal	2.261	100,0		

gemiddeld cijfer : 6,8 (na weging: 6,9)

toelichtingen bij het rapportcijfer zijn opgenomen als bijlage V-1 (p.61)

vragen over: vrijwilligerswerk

tabel IV-14 *is men actief als vrijwilliger? (vraag 91)*

	aantal	procent	na weging
ja	492	21,8	23,9
nee	1.761	77,9	75,7
niet geantwoord	8	0,4	0,3
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-15 *gebieden waarop men vrijwilligerswerk doet (vraag 92 - meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent	na weging
sport	118	24,0	20,9
zorg en hulp	136	27,6	28,2
belangenbehartiging (patiënten, consumenten)	21	4,3	3,7
natuur, milieu, duurzaamheid	42	8,5	9,6
politiek	3	0,6	0,7
religieuze organisatie (kerk, moskee)	75	15,2	15,9
school / kinderopvang	58	11,8	10,8
buurtactiviteiten	40	8,1	7,3
anders	165	33,5	35,7
niet geantwoord	3	0,6	0,8
totaal (actief als vrijwilliger)	492	100,0	100,0

tabel IV-16 *kent de website 'Zoetermeervoorelkaar'? (vraag 93)*

	aantal	procent	na weging
ja	348	15,4	17,1
nee	1.906	84,3	82,6
niet geantwoord	7	0,3	0,3
totaal	2.261	100,0	100,0

vragen over: mantelzorg / burenhulptabel IV-17 *geeft men wel eens hulp aan buren of bekenden? (vraag 94)*

	aantal	procent	na weging
ja	1.554	68,7	70,1
nee	696	30,8	29,4
niet geantwoord	11	0,5	0,5
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-18 *verricht men momenteel mantelzorg? (vraag 95)*

	aantal	procent	na weging
ja	376	16,6	19,8
nee	1.876	83,0	79,8
niet geantwoord	9	0,4	0,4
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-19 *frequentie van gegeven mantelzorg (vraag 96)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
een aantal keer per jaar	25	1,1	6,6	4,7
een aantal keer per maand	108	4,8	28,7	27,5
een aantal keer per week / dag	239	10,6	63,6	66,7
niet geantwoord	4	0,2	1,1	1,1
subtotaal (mantelzorgers)	376	16,6	100,0	100,0
niet van toepassing	1.885	83,4		
totaal	2.261	100,0		

tabel IV-20 *voor wie zorgt men als mantelzorg? (vraag 97 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent	na weging
voor de eigen partner	83	22,1	25,2
voor een gehandicapt of (chronisch) ziek kind	44	11,7	11,0
voor de eigen ouders	192	51,1	47,5
voor familie	75	19,9	20,4
voor vrienden	29	7,7	7,8
anders *	18	4,8	5,1
niet geantwoord	2	0,5	0,6
totaal (mantelzorgers)	376	100,0	100,0

* andere persoon die mantelzorg ontvangt

- Buur / buren (11 keer genoemd)
- Kennis.
- mensen aan wie ik toegewezen of gekoppeld word.
- Man van overleden (oudere) vriendin.
- Partner van mijn moeder.
- kennissen uit de kerk.
- Oudere alleenstaande.

tabel IV-21 *geeft de respondent (mantelzorg) binnen of buiten Zoetermeer mantelzorg? (vraag 98)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
binnen Zoetermeer	231	10,2	61,4	60,5
buiten Zoetermeer	102	4,5	27,1	28,2
zowel binnen als buiten Zoetermeer	36	1,6	9,6	9,3
niet geantwoord	7	0,3	1,9	1,9
subtotaal (mantelzorgers)	376	16,6	100,0	100,0
niet van toepassing	1.885	83,4		
totaal	2.261	100,0		

tabel IV-22 *belasting die mantelzorgers ervaren bij zorgtaken (vraag 99a) **

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
een zeer lichte belasting	34	1,5	9,0	8,6
een lichte belasting	218	9,6	58,0	57,6
een zware belasting	88	3,9	23,4	24,5
een zeer zware belasting	16	0,7	4,3	4,3
een te zware belasting	14	0,6	3,7	3,2
niet geantwoord	6	0,3	1,6	1,7
subtotaal (mantelzorgers)	376	16,6	100,0	100,0
niet van toepassing	1.885	83,4		
totaal	2.261	100,0		

* toelichtingen bij de antwoorden op deze vraag zijn opgenomen als bijlage V-2 (p.63)

tabel IV-23 *van welke ondersteuning door ZoSamen en de gemeente heeft de mantelzorg wel eens gehoord? (vraag 100 – meer antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent	na weging
individuele ondersteuning (maatwerk door mantelzorgcoördinator)	73	19,4	19,1
het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken	62	16,5	15,9
lotgenotencontact	73	19,4	18,8
mantelzorgcafé / themabijeenkomsten	111	29,5	29,9
mantelzorgwaardering (voorheen het mantelzorgcompliment)	98	26,1	27,5
Dag van de mantelzorg	127	33,8	35,0
een pas voor de Regiotaxi (als begeleider)	86	22,9	23,5
voorrang bij woningtoewijzing	24	6,4	5,5
geen van deze vormen van ondersteuning	160	42,6	40,7
niet geantwoord	7	1,9	2,3
totaal (mantelzorgers)	376	100,0	100,0

tabel IV-24 vormen van ondersteuning waarvan de mantelzorg in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt heeft (vraag 101 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent	na weging
individuele ondersteuning	7	3,3	3,7
het tijdelijk overnemen van zorg- of regeltaken	5	2,4	2,7
lotgenotencontact	3	1,4	1,8
mantelzorgcafé / themabijeenkomsten	6	2,9	2,5
mantelzorgwaardering	38	18,2	19,4
Dag van de mantelzorg	6	2,9	3,7
pas voor de Regiotaxi	4	1,9	2,0
voorrang bij woningtoewijzing	-	-	-
geen van deze vormen van ondersteuning	151	72,2	69,8
niet geantwoord	5	2,4	2,5
totaal (mantelzorg; kent vormen van mantelzorgondersteuning)	209	100,0	100,0

tabel IV-25 vindt de mantelzorg dat de gemeente, met de ondersteuning die zij rechtstreeks of via ZoSamen aanbiedt, zorgt voor voldoende ondersteuning bij de eigen zorgtaken? (vraag 102)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	57	2,5	15,2	15,9
nee	25	1,1	6,6	5,6
geen mening	289	12,8	76,9	76,9
niet geantwoord	5	0,2	1,3	1,6
subtotaal (mantelzorgers)	376	16,6	100,0	100,0
niet van toepassing	1.885	83,4		
totaal	2.261	100,0		

tabel IV-26 personen uit de eigen omgeving die de mantelzorg ondersteunen (vraag 103 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent	na weging
familie	246	65,4	63,4
vriend(en)	34	9,0	9,2
één of meer mensen uit de directe woonomgeving	25	6,6	7,0
vrijwilliger(s)	5	1,3	1,4
andere personen*	19	5,1	4,8
niemand	93	24,7	26,4
niet geantwoord	3	0,8	1,0
totaal (mantelzorgers)	376	100,0	100,0

* andere personen uit de eigen omgeving

- Andere mensen die helpen
- Buren van mijn ouder
- Casemanager (2 keer genoemd)
- Elkaar.
- Enkel soms mijn partner.
- Fonteyenburg, Vierstroom en Zeker in de Zorg
- Geen netwerk. Ons netwerk zijn alleen maar hulpbehoevenden.
- Geen ondersteuning nodig. (2 keer genoemd)
- GGZ; Rivierduinen; Fonteyenburg.
- Heel soms door een medewerkers van thuiszorg.
- Partner, buren in de omgeving van mijn ouder(s).
- Privé informatie.
- Psychologische hulp van deskundigen.
- Thuiszorg (2 keer genoemd)
- Wordt door familie en vrienden aangeboden, maar nog geen gebruik van gemaakt.

tabel IV-27 *vindt de mantelzorger dat de mensen uit zijn / haar eigen omgeving zorgen voor voldoende ondersteuning bij de zorgtaken? (vraag 104)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	288	12,7	76,6	74,8
nee	79	3,5	21,0	22,1
niet geantwoord	9	0,4	2,4	3,0
subtotaal (mantelzorgers)	376	16,6	100,0	100,0
niet van toepassing	1.885	83,4		
totaal	2.261	100,0		

tabel IV-28 *voelt de mantelzorger zich over het geheel genomen voldoende ondersteund? (vraag 105)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	277	12,3	73,7	73,7
nee	87	3,8	23,1	22,3
niet geantwoord	12	0,5	3,2	4,1
subtotaal (mantelzorgers)	376	16,6	100,0	100,0
niet van toepassing	1.885	83,4		
totaal	2.261	100,0		

aanvullende behoefte aan ondersteuning (vraag 106): zie bijlage V-3, p.65.

vragen over: cliëntondersteuning

tabel IV-29 *wist men van het bestaan van cliëntondersteuning? (vraag 107)*

	aantal	procent	na weging
ja	331	14,6	16,6
nee	1.906	84,3	82,1
niet geantwoord	24	1,1	1,2
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-30 *is de respondent ermee bekend dat ZoSamen cliëntondersteuning biedt? (vraag 108)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	191	8,4	57,7	62,2
nee	130	5,7	39,3	34,7
niet geantwoord	10	0,4	3,0	3,2
subtotaal (weet van bestaan cliëntondersteuning)	331	14,6	100,0	100,0
niet van toepassing	1.930	85,4		
totaal	2.261	100,0		

tabel IV-31 heeft de respondent in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van cliëntondersteuning via ZoSamen? (vraag 109)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	15	0,7	7,9	7,9
nee	175	7,7	91,6	91,6
weet niet	-	-	-	-
niet geantwoord	1	0,0	0,5	0,5
subtotaal (ondersteuning door ZoSamen bekend)	191	8,4	100,0	100,0
niet van toepassing	2.070	91,6		
totaal	2.261	100,0		

tabel IV-32 rapportcijfer voor ontvangen cliëntondersteuning (vraag 110a)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - zeer ontevreden	1	0,0	6,7	2,1
2	1	0,0	6,7	9,1
3	-	-	-	-
4	-	-	-	-
5	-	-	-	-
6	-	-	-	-
7	2	0,1	13,3	12,6
8	7	0,3	46,7	46,6
9	4	0,2	26,7	29,6
10 zeer tevreden	-	-	-	-
geen oordeel	-	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-	-
subtotaal (gebruik gemaakt van cliëntondersteuning)	15	0,7	100,0	100,0
niet van toepassing	2.246	99,3		
totaal	2.261	100,0		

gemiddeld cijfer : 7,3 (na herweging: 7,5)

toelichtingen bij het rapportcijfer zijn opgenomen als bijlage V-4 (p.67).

vragen over: gezondheid en welbevinden / psychische gezondheid

tabel IV-33 beoordeling van de eigen gezondheid (vraag 111)

	aantal	procent	na weging
zeer goed	453	20,0	16,4
goed	1.226	54,2	54,4
gaat wel	444	19,6	22,6
slecht	82	3,6	4,2
zeer slecht	18	0,8	0,7
weet niet	13	0,6	0,5
niet geantwoord	25	1,1	1,2
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-34 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – eerste item):
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse probleempjes terecht kan.

	aantal	procent	na weging
ja	1.645	72,8	70,9
min of meer	418	18,5	19,6
nee	146	6,5	6,8
niet geantwoord	52	2,3	2,7
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-35 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – tweede item):
ik mis een echt goede vriend of vriendin.

	aantal	procent	na weging
ja	155	6,9	6,3
min of meer	255	11,3	11,1
nee	1.786	79,0	79,0
niet geantwoord	65	2,9	3,6
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-36 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – derde item):
ik ervaar een leegte om mij heen.

	aantal	procent	na weging
ja	107	4,7	4,5
min of meer	235	10,4	9,2
nee	1.837	81,2	81,9
niet geantwoord	82	3,6	4,4
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-37 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – vierde item):
er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.

	aantal	procent	na weging
ja	1.669	73,8	71,8
min of meer	378	16,7	17,9
nee	151	6,7	6,9
niet geantwoord	63	2,8	3,4
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-38 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – vijfde item):
ik mis gezelligheid om mij heen.

	aantal	procent	na weging
ja	153	6,8	6,0
min of meer	322	14,2	12,8
nee	1.710	75,6	77,2
niet geantwoord	76	3,4	3,9
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-39 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – zesde item):
ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.

	aantal	procent	na weging
ja	228	10,1	9,3
min of meer	326	14,4	14,7
nee	1.630	72,1	72,0
niet geantwoord	77	3,4	4,0
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-40 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – zevende item):
ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.

	aantal	procent	na weging
ja	1.249	55,2	53,2
min of meer	639	28,3	29,8
nee	306	13,5	13,5
niet geantwoord	67	3,0	3,5
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-41 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – achtste item):
er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.

	aantal	procent	na weging
ja	1.513	66,9	66,0
min of meer	490	21,7	22,0
nee	192	8,5	8,5
niet geantwoord	66	2,9	3,4
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-42 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – negende item):
ik mis mensen om mij heen.

	aantal	procent	na weging
ja	126	5,6	4,8
min of meer	261	11,5	10,6
nee	1.797	79,5	80,5
niet geantwoord	77	3,4	4,2
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-43 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – tiende item):
vaak voel ik me in steek gelaten.

	aantal	procent	na weging
ja	73	3,2	3,1
min of meer	151	6,7	6,3
nee	1.955	86,5	86,4
niet geantwoord	82	3,6	4,2
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-44 reactie op stelling over eenzaamheid (vraag 112 – elfde item):
wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.

	aantal	procent	na weging
ja	1.603	70,9	69,8
min of meer	463	20,5	20,8
nee	135	6,0	6,3
niet geantwoord	60	2,7	3,1
totaal	2.261	100,0	100,0

De tabellen IV-45 t/m IV-51 zijn gebaseerd op een kleinere steekproef (de desbetreffende vragen waren opgenomen in één van de twee enquêteformulieren)

tabel IV-45 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken erg zenuwachtig?
(vraag 113 – eerste item)

	aantal	procent	na weging
altijd	5	0,5	0,4
meestal	30	2,7	2,0
vaak	84	7,6	6,3
soms	268	24,3	23,2
zelden	367	33,3	33,3
nooit	318	28,9	31,7
niet geantwoord	29	2,6	3,0
totaal	1.101	100,0	100,0

tabel IV-46 hoe vaak zat de respondent gedurende de afgelopen vier weken zo in de put dat niets hem
of haar kon opvrolijken? (vraag 113 – tweede item)

	aantal	procent	na weging
altijd	3	0,3	0,3
meestal	13	1,2	0,9
vaak	27	2,5	2,0
soms	121	11,0	10,4
zelden	245	22,3	21,6
nooit	659	59,9	61,6
niet geantwoord	33	3,0	3,2
totaal	1.101	100,0	100,0

tabel IV-47 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken kalm en rustig?
(vraag 113 – derde item)

	aantal	procent	na weging
altijd	121	11,0	12,8
meestal	508	46,1	46,9
vaak	226	20,5	19,6
soms	155	14,1	12,1
zelden	38	3,5	3,1
nooit	18	1,6	1,9
niet geantwoord	35	3,2	3,7
totaal	1.101	100,0	100,0

tabel IV-48 hoe vaak had de respondent gedurende de afgelopen vier weken veel energie?
(vraag 113 – vierde item)

	aantal	procent	na weging
altijd	90	8,2	8,7
meestal	361	32,8	34,2
vaak	269	24,4	23,4
soms	246	22,3	21,4
zelden	74	6,7	6,7
nooit	33	3,0	2,8
niet geantwoord	28	2,5	2,9
totaal	1.101	100,0	100,0

tabel IV-49 hoe vaak was de respondent gedurende de afgelopen vier weken een gelukkig mens
(vraag 113 – vijfde item)

	aantal	procent	na weging
altijd	176	16,0	16,0
meestal	447	40,6	41,9
vaak	240	21,8	20,6
soms	146	13,3	12,9
zelden	44	4,0	4,0
nooit	18	1,6	1,4
niet geantwoord	30	2,7	3,2
totaal	1.101	100,0	100,0

tabel IV-50 hoe vaak voelde de respondent zich gedurende de afgelopen vier weken somber
en neerslachtig? (vraag 113 – zesde item)

	aantal	procent	na weging
altijd	7	0,6	0,6
meestal	23	2,1	1,6
vaak	39	3,5	3,0
soms	238	21,6	19,7
zelden	362	32,9	32,6
nooit	403	36,6	39,5
niet geantwoord	29	2,6	3,0
totaal	1.101	100,0	100,0

tabel IV-51 hoe vaak hebben emotionele problemen de respondent gedurende de afgelopen vier weken
gehinderd bij zijn/haar sociale activiteiten? vraag 113 – zevende item)

	aantal	procent	na weging
altijd	8	0,7	0,8
meestal	15	1,4	1,3
vaak	33	3,0	2,7
soms	147	13,4	12,8
zelden	236	21,4	21,6
nooit	634	57,6	57,8
niet geantwoord	28	2,5	3,1
totaal	1.101	100,0	100,0

vragen over: toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen*tabel IV-52 ondervindt men binnen Zoetermeer wel eens problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen? (vraag 43)*

	aantal	procent	na weging
ja	96	4,2	4,1
nee	2.140	94,6	94,6
niet geantwoord	25	1,1	1,3
totaal	2.261	100,0	100,0

overzicht toegankelijkheidsproblemen: zie p.68

tabel IV-53 heeft men de problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen ergens gemeld? (vraag 114)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja, bij de gemeente	6	0,3	6,3	5,4
ja, bij de gemeente en bij een andere instantie	13	0,6	13,5	12,7
ja, bij een andere instantie	4	0,2	4,2	5,6
nee	72	3,2	75,0	75,0
niet geantwoord	1	0,0	1,0	1,3
subtotaal (problemen met toegankelijkheid)	96	4,2	100,0	100,0
niet van toepassing	2.165	95,8		
totaal	2.261	100,0		

tabel IV-54 langs welke weg heeft men toegankelijkheidsproblemen gemeld bij de gemeente? (vraag 115 – meer antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent	na weging
digitaal	7	36,8	24,9
telefonisch	11	57,9	67,8
bij een wijkpost	2	10,5	12,3
bij het Stadhuis-Forum	3	15,8	8,5
anders	2	10,5	13,7
weet niet	1	5,3	3,7
niet geantwoord	-	-	-
totaal (toegankelijkheidsproblemen gemeld bij de gemeente)	19	100,0	100,0

persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen

In tabel IV-55 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-55 sekse (vraag 126)

	aantal	procent	na weging
man	1.060	46,9	47,6
vrouw	1.142	50,5	50,1
anders / wil niet zeggen	35	1,5	1,2
niet geantwoord	24	1,1	1,0
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-56 *leeftijd (vraag 127)*

	aantal	procent	na weging
18 t/m 39 jaar	664	29,4	13,8
40 t/m 64 jaar	974	43,1	44,6
65 jaar en ouder	623	27,6	41,6
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-57 *hoogste voltooide opleiding (vraag 128)*

	aantal	procent	na weging
geen	8	0,4	0,4
basisschool	51	2,3	2,9
praktijkonderwijs	41	1,8	2,4
vmbo-basis, -kader -gl of vergelijkbaar	81	3,6	4,4
vmbo-tl, mavo, mulo of vergelijkbaar	211	9,3	11,9
havo, mms of vergelijkbaar	156	6,9	7,3
vwo, hbs of vergelijkbaar	81	3,6	3,3
mbo (niveau 1)	53	2,3	2,5
mbo (niveau 2, 3, 4)	466	20,6	17,6
hbo	661	29,2	29,2
wetenschappelijk onderwijs	344	15,2	13,2
anders	59	2,6	2,7
weet niet	12	0,5	0,4
niet geantwoord	37	1,6	1,8
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-58 *niveau hoogste voltooide opleiding (ontleend aan vraag 128)*

	aantal	procent	na weging
(nog) geen startkwalificatie	458	20,3	25,4
startkwalificatie	722	31,9	29,0
hbo / wetenschappelijk onderwijs	1.028	45,5	43,3
anders / niet bekend	53	2,3	2,2
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-59 *type huishouden (vraag 129)*

	aantal	procent	na weging
alleenstaande	362	16,0	17,3
twee partners, geen kind(eren)	869	38,4	48,5
twee partners en kind(eren)	852	37,7	28,2
eenoudergezin	115	5,1	3,8
anders / weet niet / niet geantwoord	63	2,8	2,2
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-60 *plaats in het huishouden (vraag 130)*

	aantal	procent	na weging
de alleenstaande bewoner	362	16,0	17,3
een van de twee partners	1.593	70,5	74,1
hoofd eenoudergezin	85	3,8	3,3
kind (18+)	159	7,0	3,0
anders / weet niet / niet geantwoord	62	2,7	2,4
totaal	2.261	100,0	100,0

tabel IV-61 *aantal personen in het huishouden van de respondent (vraag 131)*

	aantal	procent	na weging
één	362	16,0	17,3
twee	924	40,9	50,4
drie	356	15,7	12,8
vier	440	19,5	14,0
vijf	110	4,9	3,2
zes	27	1,2	0,7
meer dan zes	7	0,3	0,2
niet bekend	35	1,5	1,5
totaal	2.261	100,0	100,0

bel IV-62 *wijk en buurt (gebaseerd op vraag 132 - postcode)*

	aantal*	procent	na weging
Centrum	320	14,2	14,0
Dorp	83	3,7	3,5
Stadscentrum	57	2,5	2,8
Palenstein	53	2,3	2,1
Driemanspolder	127	5,6	5,6
Meerzicht	245	10,8	10,5
Meerzicht-West	151	6,7	6,5
Meerzicht-Oost	94	4,2	4,0
Buytenwegh de Leyens	340	15,0	16,4
Buytenwegh	153	6,8	7,1
De Leyens	171	7,6	8,6
Seghwaert	245	10,8	10,9
Seghwaert-Zuidwest	109	4,8	5,0
Seghwaert-Noordoost	125	5,5	5,3
Noordhove	144	6,4	6,5
Noordhove-West	41	1,8	1,9
Noordhove-Oost	85	3,8	3,8
Rokkeveen	365	16,1	16,7
Rokkeveen-West	147	6,5	7,0
Rokkeveen-Oost	189	8,4	8,4
Oosterheem	386	17,1	16,0
Oosterheem-Zuidwest	97	4,3	3,7
Oosterheem-Noordoost	239	10,6	10,4
overig / wijk onbekend	216	9,6	9,0
totaal	2.261	100,0	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

- Degenen die een besluiten nemen zijn vaak jonge mensen die zich niet willen verdiepen in een persoonlijke situatie. Zonder onderzoek (bijvoorbeeld het lezen over een bepaalde aandoening) een beslissing nemen.
- Doorverwezen naar Rotterdam - betreft TOZO.
- Geen hulp gehad.
- Hebben nooit meer contact opgenomen/geholpen ondanks dat ik echt hulp nodig heb.
- Ik ben mantelzorger en ik krijg geen huishoudelijke ondersteuning meer. ook moet er straks thuiszorg komen voor wassen / aankleden gehandicapte partner. Er is mij nu al verteld dat er waarschijnlijk niemand beschikbaar is.
- Informatie nodig over indicatie banenafpraak. Van het kastje naar de muur tussen UWV en gemeente.
- Wij zijn al enkele maanden bezig om Wmo aan te vragen voor onze zoon. Er is al bijna 2 maanden een plek voor hem beschikbaar bij een hulpverleningsinstantie, maar de Wmo-afdeling heeft nog geen reden gevonden om haast te maken. Ook niet als dat betekent dat hij nu niet meer met school kan starten omdat de benodigde begeleiding zonder Wmo niet gegeven kan worden.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 2

- Dramatische doorlooptijden / inzicht besluiten.
- Slechte service.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 3

- Rijbewijsinfo was slecht.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 4

- Aangevraagd maar duurt veel te lang en afspraken worden weer verzet.
- Hoewel ik en vooral mijn echtgenote (80 en 78 jaar) niet voldoende mobiel zijn wegens verscheidene klachten, wenst de Wmo geen daadwerkelijke ondersteuning te bieden en schepen ze ons af met allerlei Wmo-regels.
- Ik vind het erg moeilijk Wmo-hulp te regelen voor mijn cliënten. De wachttijd is erg lang. Het is moeilijk te achterhalen wat er wel en niet mogelijk is en wat de voorwaarden zijn.
- Traag slecht bereikbaar ambtelijk

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 5

- Consulent krijg je bijna nooit te spreken.
- Gesprek over verlening huishoudelijke hulp. Meneer was er bevooroordeeld.
- Het regelen van vervoer om van en naar het revalidatiecentrum te gaan als gevolg van een herseninfarct is een enorm proces dat maanden duurt. Dat terwijl tijd cruciaal is voor het herstel.
- Lange wachttijd, onpersoonlijk, geen alternatief.
- Lange wachttijden.
- Mensen zijn telefonisch moeilijk of helemaal niet bereikbaar Ook na e-mail wordt er geen contact opgenomen helaas (aanvraag gedaan voor schoonmoeder).
- Moeizaam om Wmo-voorzieningen voor mijn dochter voor elkaar te krijgen door drukte en achterstanden bij het Wmo-loket
- Vragenlijst sloeg nergens op. Met spierreuma is traplopen moeilijk, Kon nergens aangeven wat ik nodig had.
- Weinig begrip voor persoonlijke nood.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 6

- Acut een andere rolstoel nodig voor mijn vrouw. Zou tot 6 weken kunnen duren alvorens in behandeling te worden genomen. Was ik niet erg blij mee.
- Duurde erg lang voor ik werd teruggebeld.
- Het duurde heel erg lang voordat het geregeld was.
- I.v.m. allerlei zaken rondom mijn (inmiddels overleden) vader en mijn moeder heb ik meermalen contact gehad met Wmo-werknemers. Zaken die geregeld moesten worden kwamen zeker voor elkaar, maar de weg ernaartoe vond ik traag (zakelijk ingesteld als ik ben...).
- Onvoldoende eenduidige antwoorden. Betrof hulp voor mijn vrouw.
- Scootmobiel kan worden opgehaald. In mei gebeld. Staat er in oktober nog steeds.
- Voor mijn moeder die niet mobiel meer is en in haar woning wil blijven wonen kan dat niet meer zonder hulp. Huishoudelijke hulp is rampzalig. Wmo heeft aantal thuiszorgbedrijven op een lijstje, maar geven geen waardering. Dit zou gecontroleerd moeten worden, zodat er kwaliteit geboden wordt. [bedrijfsnaam] is amateuristisch slecht, maar andere thuiszorginstanties waren ook slecht. Er wordt misbruik gemaakt van mensen die zorg nodig hebben op dit gebied.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 7

- Al jaren prima contact met consulent.
- De info was duidelijk.
- Duidelijk en behulpzaam.
- Ene ambtenaar goed / andere ambtenaar minder.
- Goed.
- Goede informatie gekregen waar ik verder mee kon.
- Hele lange wachttijd voor verzoek behandeld kon worden.
- Ik ben autistisch, mijn ouders doen alles voor mij. Zij zijn de bewindsvoerders.
- Informatieverstrekking was correct.
- Moest moeite doen om juiste weg te bewandelen; ik was in Vivaldi om te revalideren na ongeluk / operatie. Geregeld door dochter en transitie verpleegkundige. Ik ben mantelzorger voor mijn man.
- Nog in behandeling.
- Op zoek naar vergoeding voor kind met autisme maar geen concreet antwoord gekregen. Uiteindelijk wel per mail.
- Uiteindelijk de hulp gekregen die ik nodig heb.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 8

- Aanvraag voor mijn vader gedaan, erg tevreden.
- Duidelijk en professioneel.
- Goed geholpen bij het invullen van formulieren.
- Goede informatie. Alleen lange wachttijd.
- Heb, als mantelzorger voor mijn ouders, meerdere keren informatie gevraagd.
- Naar tevredenheid geregeld
- Regiotaxi aangevraagd en werd correct benaderd.
- Volledig en vriendelijk geïnformeerd.
- Was voor wijlen mijn schoonvader.
- Zelf gaat het goed; de hulp die krijg is voor mijn man; die heeft dementie.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 9

- Direct en adequaat geholpen.
- Door mijn partiële dwarslaesie zijn er regelmatig vragen over vergoeding. Tot heden heb ik niets vergoed gekregen. Mijn huisgenote heeft dit antwoord op mijn verzoek ingevuld.
- Duidelijke taal, m.a.w. ik kreeg een begrijpelijk antwoord op mijn vraag.
- Ik heb buurtzorg
- Informatie voor mijn moeder. Helder en volgens afspraak geholpen.
- Klachten over het thuiszorgbureau...
- Voor mijn moeder. Correct opgepakt allemaal.

rapportcijfer voor de informatie van het Wmo-loket = 10

- De [niet goed leesbaar] van het loket Wmo / job coaching en begeleid wonen is prima verlopen / c.q. tot dit moment top.
- De medewerking is goed
- Ik vroeg om hulp voor een familielid. Dit werd snel gehoord en de communicatie verliep heel soepel.
- Wij gebruiken allebei een scootmobiel en zijn tevreden.

geen rapportcijfer gegeven

- De aanvraag loopt nog en niet voor mijzelf maar voor mijn moeder

V-2 toelichtingen bij de belasting die mantelzorgers ervaren (vraag 99a)

toelichtingen bij het antwoord: 'een zeer lichte belasting'

- Er is inmiddels huishoudelijke hulp ingezet.
- Moeder woont bij mij.

toelichtingen bij het antwoord: 'een lichte belasting'

- Als gezondheid achteruit gaat zal het zwaarder worden.
- Belasting is subjectief, wat voor de een als licht wordt beleefd kan voor een ander als zwaar overkomen.
- Bestaat er niets tussen een lichte en zware belasting? Bijvoorbeeld een normale belasting.
- Boodschappen doen, thee drinken, praatje maken!
- De ene dag is de andere dag natuurlijk niet, dus soms is het makkelijk en soms is het moeilijk.
- Dochter valt formeel in de categorie, maar op dit moment doet ze het heel goed.
- Eigenlijk zit het tussen 2 (*licht*) en 3 (*zwaar*) in.
- Fysiek licht, geestelijk wel belastend.
- Gelukkig kan ik de werkzaamheden delen met andere familieleden die in Zoetermeer wonen.
- Goed om aandacht te geven, lichte hulp of wat spullen te brengen.
- Het is mijn schoonvader, dus voor mij lichte belasting maar voor mijn partner een zware belasting.
- Het was zware belasting. Hij is nu in een huis geplaatst.
- Het wordt zwaarder nu ik zelf getroffen ben door uitgezaaide kanker.
- Ik ervaar los van de Wmo niet veel ondersteuning. Omdat ik werk komt mijn vrouw nergens voor in aanmerking. Zij kan nergens meer een beroep op doen en dat steekt soms weleens.
- Ik heb mijn vader die mij ook meehelpt.
- Ik / wij doen het met liefde.
- Is een tijdelijke situatie na een zware operatie.
- Is wisselend wat betreft belastbaarheid.
- Je bent er in gegroeid.
- Licht demeterende partner heeft veel geestelijke ondersteuning nodig.
- Loopt moeilijk, brengen ziekenhuis dokters.
- Man is vergeetachtig.
- Mijn man helpt mij bij het douchen en ik help hem bij het douchen.
- Mijn partner heeft beginnende Alzheimer, zal dus in de toekomst moeilijker worden.
- Nu is de zorg af en toe, als het meer is, is het een zwaardere belasting.
- Op dit moment nog licht, maar kan in de toekomst meer energie gaan vragen.
- Partner is in 2019 opgenomen in een verpleeghuis. Daarvoor 2 jaar mantelzorg thuis verleend. Het werd te zwaar.
- Partner is opgenomen in verpleeghuis. Ik doe haar was, wandel met haar, bezoek haar meerdere keren per week.
- Rodekruiswerkzaamheden, zwaarste belasting is een rolstoel duwen.
- Schoonmoeder woont in Zoetermeer, mijn moeder woont 135 km hiervandaan, dat is lastig en zwaar.
- Schoonmoeder woont samen met zoon.
- Soms is het zwaar
- Tot nu toe nog licht.
- We hebben allebei chronische gezondheidsklachten. Mijn partner heeft COPD, slokdarmklachten, vaatklachten. Zelf heb ik artrose en scoliose.
- Ze zouden als de rollen omgedraaid waren het ook voor mij doen, ik mag niet klagen vind ik.
- Zoon woont op anderhalf uur afstand (met de auto).

toelichtingen bij het antwoord: 'een zware belasting'

- 24 uur per dag mantelzorg voor mijn vrouw. Geen eigen leven meer; is soms moeilijk om mee om te gaan.
- Adequate hulp wordt door Den Haag vrijwel onmogelijk gemaakt.
- Ben zelf namelijk ongeneeslijk ziek.
- Bereidheid hele dag.
- Binnen mijn gezin zijn ook problemen die veel energie en aandacht vragen.
- Fysiek en geestelijk niet altijd te behappen.
- Geestelijk is het moeilijk omgaan met demeterenden.
- Hiernaast een fulltime baan.
- Ik werk ook nog 100% in een baan en doe mantelzorg, dat is zwaar.
- Maar met alle liefde, ook al is het soms zwaar.
- Met uitzoeken en met instanties communiceren. Het is naast aandacht / zorg verlenen een constante belasting.
- Nu onmogelijk wegens lange reisafstand met het OV - de professionele hulp van mijn moeder vangt het nu op - ze doen dingen die ze eigenlijk niet mogen - maar wegens de coronacrisis zijn ze nu soepel. Mijn gezondheid gaat ook achteruit dus het wordt los van de coronacrisis wel een steeds zwaardere belasting voor mij.
- Op mijn leeftijd gaat schoonmaak, huishouden niet al te vlot. Ik heb zelf ook klachten van pijn aan mijn schouders en benen, maar het werk moet gedaan worden, wat wel moeizaam gaat.

toelichtingen bij het antwoord: 'een zware belasting'

- Persoonlijke informatie is hier niet van toepassing.
- Woon met mijn partner samen waarbij twee jaar geleden 'vasculaire dementie' gediagnostiseerd werd.
- Zwaar maar niet ongewenst.

toelichtingen bij het antwoord: 'een zeer zware belasting'

- Eén dag per week naar België om voor ouders te zorgen. Is zwaar door de lange verplaatsing

toelichtingen bij het antwoord: 'een te zware belasting'

- 16 jaar is lang als je zelf ook niet geheel in orde bent.
- 40 uur werken per week en dan ook nog een huishouden er extra bij hebben is te zwaar.
- 99a: dus nu via Wmo, jobcoach en begeleid wonen ontlasting van deze onophoudelijke zorgvraag.
- Het was een te zware belasting, maar momenteel is hij opgenomen in een verzorgingshuis.
- Ik heb beginnende burn-outverschijnselen nu. Vreselijk
- Onze chronisch zieke kind vraagt veel om mijn hulp, waardoor ik met mijn baan en dingen voor mijzelf niet toekom.
- Werk daarbij ook nog 40 uur per week.
- Zware druk op mijn dagelijks leven.

vraag 99a niet beantwoord; wel een toelichting

- Elk van de verzorgenden heeft een ander niveau van belasting.
- Geen belasting.

V-3 behoefte van mantelzorgers aan (aanvullende) ondersteuning (vraag 106)

antwoorden van mantelzorgers die zich voldoende ondersteund voelen (vraag 105)

- Geen / nog geen / n.v.t. (14 keer genoemd)
- Computerhulp.
- De mantelzorg wordt voornamelijk door familie opgepakt. Incidenteel vervul ik die rol. Hierdoor is het geen belang voor mij.
- Financieel zou fijn zijn; kosten voor koken en benzine vallen dan weg.
- Geen. Ik weet de weg naar ZoSamen.
- Geld en tijd vanuit 't werk.
- Goede thuiszorg. Zowel medisch als huishoudelijk. Het is nu commercieel en slecht.
- Het aanvragen van zorg duurt lang (voor iemand die aan dementie lijdt). Sommige zorg laat zich wegsturen door degene die aan dementie lijdt en overplaatsing naar zorginstelling duurt te lang, dit zorgt voor gevaarlijke situaties.
- Het is heel dubbel. Ik ben al zo lang mantelzorgster omdat ik het tot nu toe goed aankan. Niet altijd krijg je de steun die je nodig hebt.
- Het zou een enorm verschil maken als mijn vrouw gewoon een beroep kan doen op ondersteuning bij kosten die zij maakt door of voor haar ziekte.
- Ik ben zelf met pensioen en heb daarom voldoende tijd om mantelzorg te geven.
- Kleine klussen in huis / administratie uit handen nemen.
- Luisterend oor.
- Maar waar blijft de waardering?
- Meer betaalbare woningen voor jongeren. Jongeren zullen anders Zoetermeer verlaten!
- Momenteel geen behoefte.
- Niet nodig.
- Nu de mantelzorg niet zwaar is gaat het goed. Als je meer gaat vragen van je omgeving kan dat tegenvallen.
- Nu nog geen, dat kan wel anders worden als mijn ouders meer zorg nodig hebben.
- Soms loopt het huishouden 'vast' als er iets onverwachts gebeurt of ikzelf een keer ziek ben. Dan zou het fijn zijn als ik tegen een schappelijk tarief tijdelijk hulp in de huishouding zo kunnen afnemen.
- Tijdelijke opvang voor mijn man; iemand die mijn taken als mantelzorgster kan overnemen wanneer ik naar de tandarts moet of een andere belangrijke / noodzakelijke afspraak.
- Vergoeding.
- Weet niet. Mijn man heeft een geheugentest gedaan. Uitkomst: prima voor 75 jaar. Maar ik loop er tegenaan dat hij erg veel vergeet!
- Zo lang wij die ondersteuning zelf kunnen uitvoeren, hebben wij zelf geen ondersteuning nodig.

antwoorden van mantelzorgers die zich niet voldoende ondersteund voelen (vraag 105)

- Geen (1 keer genoemd)
- Aangezien mantelzorg buiten de gemeente Zoetermeer plaatsvindt, geen 'recht' op ondersteuning.
- Behoeft dat burgers geen wachttijden hebben om in een verzorgingstehuis te kunnen worden opgenomen. Administratieve rompslomp verwijderen wanneer iemand is opgenomen!
- Beter functioneren van GGZ.
- Betere voorlichting.
- Contact met de kinderen.
- Een andere woning, maar ik heb nog een inwonende zoon. Aanpassingen in de woning, als je later meer hulpbehoevend wordt.
- Een mantelzorgster helpt diegene die eigenlijk niet meer voor zichzelf de boodschappen kan doen of financiën, kapper, winkelen alleen erop uit gaan. Dit bespaart de gemeente heel veel geld. Maar als de mensen hulp vragen dan wimpelt de gemeente het af. En de mantelzorgwaardering is een lachertje. 200 euro per jaar voor minstens 10 uur in de week iemand verzorgen. En dat 52 weken per jaar.
- Een moeilijke vraag. En ik verleen de mantelzorg in Zaanstad waar Zoetermeer sowieso niets voor mij kan doen.
- Een persoon / instantie met wie ik kan overleggen over zaken waar ik niet zoveel verstand van heb. Het zelf uitzoeken is tijdrovend en kost veel energie.
- Er mag zorg overgenomen worden.
- Erkenning.
- Extra handen.
- Extra hulp.
- Faciliteren door de overheid met bijvoorbeeld een parkeervergunning of strippensysteem voor parkeren. NB: Den Haag. Parkeren beperkt tot twee uur en daarna rijdt de camera-auto rond. Fatsoenlijk het huishouden doen bij de betrokkene wordt bewust onmogelijk gemaakt. Ondanks veel contacten met gemeente Den Haag en de woningbouwvereniging aldaar. Voorts en van de kleinkinderen die zelfs geen contact wenst te onderhouden omdat ze geen zin heeft een gesprek te voeren. 'Weet niet wat ik moet zeggen'.
- Financiële tegemoetkoming en waardering. En toewijzing van een passende woning i.v.m. eigen handicap
- Fysieke hulp.
- Huishouding / afleiding zorgvrager / Maat / gesprekspartner / wandelen met zorgvrager.
- Hulp op maat.

antwoorden van mantelzorgers die zich niet voldoende ondersteund voelen (vraag 105)

- Ik vraag er bijna nooit om.
- Informatie toekomstbeeld (financieel) als mijn vrouw niet meer thuis kan zijn. Beide AOW, piepklein pensioen, eigen bijdrage verzorging tehuis?
- Invalidenparkeer-aanvraag. Niet zo belastend maken. En privacy behouden.
- Kosten voor zorg (400km per week) zijn hoog maar belastingtechnisch niet aftrekbaar.
- Lastige afspraken bij ziekenhuisbezoek, meer flexibiliteit bij afspraken maken.
- Levensloopbegeleiding bij autisme, maar het kind in kwestie wil dit niet en is 18+
- Makkelijk bereikbare ondersteuning bij de papierwinkel die er is. Nu moet ik een afspraak maken bij het Wmo-loket. Zou prettig zijn als het online kan of via huisbezoek. (misschien is dat ook mogelijk, maar ben ik daar niet van op de hoogte.) ik heb vaak geen tijd om dit zelf allemaal uit te zoeken.
- Mantelzorg is nog zeer beperkt, dus zou het nu niet weten.
- Meer huishoudelijke ondersteuning voor ouderen en meer transportmogelijkheden naar ziekenhuizen in regio Haaglanden.
- Meer plekken voor de jeugd die thuis zit van 18 tot 27 jaar om naar toe te gaan, zodat er thuis een beetje lucht is. Alles is wegbezuinigd.
- Mentale steun en behoefte aan "vrij zijn" of op vakantie kunnen.
- Misschien meer uit eigen netwerk. Overwegen om contact op te nemen met ZoSamen.
- Nee mijn moeder wacht al twee jaar op een douche.
- Nog meer hulp; iemand die komt kijken bij partner af en toe.
- Om een demente oudere op bed te kunnen verzorgen is het aantal uur wat je kunt halen uit het modulair pakket veel te weinig, waardoor er veel zorg overblijft voor mantelzorger en geen buddy-netwerk. Ze zijn niet voldoende aanwezig.(In Den Haag wel, maar daar valt Zoetermeer niet onder).
- Ondanks dat mijn ouders een casemanager, zorg thuis en huishoudelijke hulp hebben heb ik het gevoel dat ik toch voornamelijk zelf achter een hoop zaken aan moet zitten, denk daarbij aan vervanging van hulp tijdens ziekte of vakantie, monitoren van status van inschrijving voor verzorging en dergelijke.
- Ondersteuning aanpak, hoe ga ik om met een autistische zoon, zijn verslaving en suikerziekte.
- Ondersteuning moet serieus opgepakt worden, veel wordt nu afgedaan als het is nou eenmaal zo en zolang jouw moeder niet zelf wil meewerken kunnen we niks doen.
- Ontlasting bij huishoudelijke taken en koken.
- Ontlasting van mijn dagelijks leven, zodat ik mijn energie kan stoppen in mezelf en de mantelzorg.
- Op dit moment nog geen behoefte.
- Op het moment ben ik overspannen thuis. Ik zou echt niet weten hoe ik geholpen kan worden.
- Overheid moet beter voor ouderen zorgen: dat ze ook weten wat er zich achter de deur afspeelt.
- Passende respijtzorg en beter en sneller meedenken Wmo-loket.
- Procedureel. Moeder had Wmo nu WLZ. Uitvoering Zorgkantoor Tilburg, die uitvoering bij Wmo Zoetermeer had belegd. Zelf gebeld, kan iemand ook vertellen. Hulpmiddelencentrum gewijzigd. Geen info want WLZ. Maar wat met oude Wmo hulpmiddelen. Onduidelijk.
- Verdeling van de lasten.
- Vooral schoonhouden van ons huis en in mindere mate was en strijken.
- Vrijheid.
- Vrijwilligers om voor meerdere dagen taken over te nemen.

vraag 105 niet beantwoord, wel reactie op vraag over (aanvullende) ondersteuning

- Hier zeggen de burens geen (dag) tegen elkaar.

V-4 toelichtingen bij rapportcijfers voor ontvangen cliëntondersteuning (vraag 110b)

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = 1

- Nutteloos.

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = 2

- Oppervlakkig.

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = 7

- Begripvol, luisterend oor, advies gevend

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = 8

- Fijne mensen maar wel overbelast.
- Maar voor 'n ander onderdeel 'n 4.
- Sparren met [*namen medewerkers*] / wandelclub / mantelzorgers.

rapportcijfer voor de cliëntondersteuning = 9

- Deskundige informatie.
- We hebben een vrijwilliger gehad die mijn demente man bij het naar buiten gaan begeleidde.

V-5 toegankelijkheidsproblemen bij gebouwen / voorzieningen

- Afbraak woningen 2716 CD.
- Afgelopen jaar geen doorgang naar het Stadshart.
- Alleen al mijn eigen woning kan ik niet inkomen als de auto's verkeerd geparkeerd staan. Dus niet in de parkeervakken.
- Als je met een rollator loopt: de fietspaden zijn in Rokkeveen zeer slecht, schots en scheve tegels.
- Als mantelzorger / begeleider zijn ze voor mensen die slecht ter been zijn soms heel belabberd te gebruiken.
- Andere ingang van het Stadhuis.
- Beschikbaarheid van de milieustraat.
- Bij vernieuwing van de dekwoningen aan de Turfberg / Tichelberg zijn de woningen slecht toegankelijk en rolstoelonvriendelijk. De trapopgang aan de Valenberg naar het dak van de Turfberg is gevaarlijk vervallen. De Hellingbaan van Valenberg naar Turfberg-Zuid is volledig afgebroken en al drie weken niet toegankelijk.
- De lift in ons gebouw lijdt aan verlamingsverschijnselen. Het gebeurt te vaak. Dan ben ik op [...] en kan niet naar buiten. Ik kan geen trappen lopen i.v.m. met mijn ziekte.
- De meeste supers zijn goed toegankelijk voor een scootmobiel, maar de meeste winkels niet, en door de corona nog minder..
- De openingstijden van de gebouwen. Het is allemaal 9-17 mentaliteit en dat moet echt veranderen in deze tijd.
- Door bouw of verbouwing.
- Door verbouwing stadshart lastig bereikbaar met fiets en kindervan.
- Doorgangen zijn te laag (ik ben 2,03 cm) Denk aan parkeergarages. Tall Lives Matter #TLM.
- Doorschijnende vloerdelen bij liften.
- Forum. Onhandig gebouw met te lange trappen voor mensen met een knie prothese.
- Geen afdoende vooraf bekendmaking bekend over afgesloten toegang tot gebouwen c.q. voorzieningen.
- Geen afrit stoep.
- Gras is onmogelijk lang, niet normaal.
- Grote afwezigheid van goede mindervalidentoiletten. Moet heel vaak mijn vriendin helpen om naar een normaal toilet te gaan, gezien deze of afwezig is of niet goed genoeg aangepast. Vaak ook te hoge drempels of trappetjes bij restaurants waar je niet met de (elektrische)rolstoel naar binnen kan. Ook de busdiensten vervoeren vaak geen mensen met een rolstoel.
- Hoge drempels, te smal, trap.
- Ik ben bang op de glazen vloer bij de lift bij het gemeentehuis.
- Ik kan het niet precies zeggen maar meestal losse straattegels, niet gerepareerde uitgravingen of zo bij ingangen van openbare gebouwen.
- Ik moet bij bijna elk gebouw/ café mij registreren, en dat doe ik niet.
- Ik moet vaak heel lang wachten voordat een bus aankomt, meestal meer dan een half uur.
- Ik zou graag met iemand willen praten over problemen die mij soms bezighouden.
- In eerste instantie slechte toegankelijkheid door het ontbreken van elektrische deuren bij mijn wooncomplex. Inmiddels aangepast.
- Ingang (hoge drempel) geen liften, te lage tafels.
- Ingang vinden van stadhuis.
- Kapotte liften bij RandstadRail, niet fijn om een halte verder te moeten reizen en dan terug te moeten lopen omdat je alleen niet je kindervan met baby de trap af krijgt. En dan maar hopen dat bij de volgende halte de lift wel werkt.
- Liften zijn vaak buiten bereik.
- Met een buggy is het op sommige plekken lastig komen of zoeken naar liften.
- Met mijn moeder i.v.m. rollator / rolstoel.
- Met mijn scootmobiel zijn veel zaken / bedrijven slecht of moeilijk toegankelijk.
- Niet c.q. onvoldoende rolstoeltoegankelijk. Te weinig openbare (ontoegankelijke) toiletten.
- Niet duidelijk waar ingang, hoe route in gebouw is (door mijn visusbeperking)
- Niet gemeld. 's nachts is niks open.
- Niet mogelijk om naar binnen te gaan of binnen het gebouw in de lift te gaan vanwege een drempel. Ik zit in een rolstoel.
- Niet toegankelijk / lastig toegankelijk met kindervan of buggy.
- Obstakels, te nauwe doorgangen. Geen invalidentoilet.
- Onduidelijkheid over ingang.
- Openliggend terrein.
- Opengebroken straten etc.
- Openingen en gangen zijn te smal in Coronatijd.
- Openingstijden.
- Openingstijden, maatwerk, ambtenaren die willen meedenken, gemeenteraad die er alleen maar voor zichzelf zit. Vergunningsaanvragen die ruim 25 jaar lopen en waar je nooit enige medewerking voor krijgt etc. etc.
- Parkeergelegenheid (2 keer genoemd)
- Parkeervoorziening is slecht met een wat grotere auto.
- Parkeren of opengebroken wegen.

- Primark Stadshart. Daar verwachten ze dat je als een stuk vee een looproute volgt want anders schijn je een gevaar voor de samenleving te zijn. Ik weiger daar, maar overal, om daaraan mee te doen. Rustig uitgelegd en de beveiliging die me eerst tegenhield, was het met mij eens en liet me doorlopen. Zo komen we hier uit, gezond verstand en zonder angst.
- Rolstoel, drempels op straat verzakt, drempels toegang winkels.
- Rolstoeltoegankelijkheid (2 keer genoemd)
- Ruimtes die niet ingericht zijn met het oog op rolstoelgebruikers.
- Sinds corona slecht bereikbaar.
- Slecht met rolstoel binnen te komen.
- Sluiten wijkposten, sluiten buiten kantoor tijden van hulpinstanties.
- Sommige winkels hebben een toegangsbeleid waarbij je verplicht in de rij moet staan.
- Station Zoetermeer Oost is lastig bereikbaar voor wandelwagens en rolstoelen als je vanuit het Dorp komt.
- Stoelen bij ingang Forum waardoor ik viel in het forum. Bewegwijzering in Forum is slecht en liften staan slecht aangegeven, waardoor ik maar trap ging lopen.
- Stoepjes niet afkunnen.
- Te smalle paden voor rolstoelen, liften langdurig kapot na veel meldingen, weinig ruimte voor jonge beperkten terwijl met ouderen meer rekening wordt gehouden.
- Toegankelijkheid van de bibliotheek op de begane grond. De deur was daar gesloten toen de bibliotheek wel, maar het gemeenteloket niet open was.
- Trappen, (hoge) drempels.
- Trottoirs.
- Veel winkels zijn volgestouwd met aanbiedingen in de wandelpaden, waardoor een rolstoel er beslist niet in kan. Dit in tegenstelling tot de bevindingen van een wethouder, die onlangs in de pers zeer tevreden was over de bereikbaarheid in de winkels in Zoetermeer.
- Vreemde openingstijden
- Winkels in Stadshart en andere centra niet zo rolstoelvriendelijk en de scootmobiel is helemaal een drama (mijn moeder rijdt daarin, maar samen op stap gaat dus niet).
- Winkels met twee verdiepingen waar geen lift is (i.v.m. rolstoelgebruik). Trottoirs zonder verlagings. Auto's die geparkeerd staan voor de verlagings in het trottoir.

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 112 (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 113:	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).

Als grens tussen psychisch gezond en psychisch ongezond wordt voor dit (tamelijk grove) middel een score van 60 gehanteerd:

- $MHI5 \geq 60$: psychisch gezond;
- $MHI5 < 60$: psychisch ongezond.