

# Wmo-monitor Zeeland Klanttevredenheid Wmo

Verslag van een onderzoek naar de  
klanttevredenheid van Zeeuwse Wmo-aanvragers

# Colofon

© Scoop 2010

## **Samenstelling**

Wim van Gorsel  
in opdracht van provincie Zeeland en de Zeeuwse gemeenten

Scoop  
Zeeuws instituut voor sociale  
en culturele ontwikkeling  
Achter de Houttuinen 8  
Postbus 407 Middelburg  
Telefoon (0118) 682500  
Telefax (0118) 635311  
[www.scoopzld.nl](http://www.scoopzld.nl)  
[Scoop@scoopzld.nl](mailto:Scoop@scoopzld.nl)

## **Foto**

[www.flickr.com](http://www.flickr.com)

## **Lay-out**

Scoop

## **Ontwerp**

[men@work](mailto:men@work)  
Scoop

## **Drukwerk**

Scoop

*Deze uitgave is tot stand gekomen in opdracht van de Provincie Zeeland.  
De Provincie Zeeland streeft naar een goede sociale en culturele infrastructuur in Zeeland,  
in samenwerking met anderen. Als sociaal-cultureel kennis- en ontwikkelingsinstituut  
ondersteunt Scoop de Provincie bij haar taken in het sociaal-cultureel beleid.*

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>7</b>	<b>5. De beschikking .....</b>	<b>21</b>
1.1 Inleiding .....	7	5.1 Wachtijd.....	21
1.2 Onderzoeks klanttevredenheid .....	7	5.2 Waardering wachtijd .....	21
1.3 Opzet onderzoek.....	8	5.3 Afhandeling aanvraag .....	21
1.4 Respons.....	8	5.4 Aanvraag toegekend? .....	21
1.5 Leeswijzer.....	8		
<b>2. Algemene gegevens: de onderzoeksgroep.....</b>	<b>11</b>	<b>6. Soorten ondersteuning .....</b>	<b>25</b>
<b>3. De aanvraag.....</b>	<b>13</b>	6.1 Inleiding .....	25
3.1 Inleiding .....	13	6.2 Pgb of in natura .....	25
3.2 Eerste aanvraag .....	13	6.3 Eigen keuze/keuzevrijheid.....	26
3.3 Aanvraag duidelijk? .....	14	6.4 Eigen bijdrage .....	26
3.4 Aanvraag via .....	14	<b>7. Evaluatie Wmo .....</b>	<b>29</b>
3.5 Contact Wmo-loket.....	14	7.1 Stellingen .....	29
3.6 Waardering Wmo-loket .....	15	7.2 Rapportcijfer.....	30
<b>4. Verwerking aanvraag.....</b>	<b>17</b>	<b>8. Samenvatting en conclusies .....</b>	<b>33</b>
4.1 Aanvraag goed begrepen? .....	17	8.1 Samenvatting .....	33
4.2 Ondersteuning familie e.d. ....	17	8.2 Conclusies status quo.....	35
4.3 Privacy.....	17		
4.4 Rechten en plichten.....	18	<b>Bijlagen</b>	
4.5 Klachten.....	18	Bijlage 1: Vragenlijst klanttevredenheid Wmo .....	39
4.6 Wmo-adviesraad .....	19	Bijlage 2: Leden van de klankbordgroep .....	47

## De kanteling

In de gesprekken met aanvragers van Wmo-voorzieningen en leden van een Wmo-raad wordt regelmatig het begrip **'kanteling'** gebruikt. Deze term verwijst naar de nieuwe benaderingswijze van gemeenten, waarbij niet zozeer de voorzieningen waar men **recht** op heeft centraal staan, maar de **feitelijke hulpvraag** van de aanvrager. Om dit duidelijk te maken dienen gemeenten meer aandacht te hebben voor de intake. Voordat een hulpvraag wordt geëffectueerd zal eerst gekeken worden naar wat aanvragers zelf nog kunnen. Daarbij wordt ook uitdrukkelijk gekeken naar het sociale netwerk van de aanvrager.

## 'Koester je contacten'

### zorgvraag

Voor de tweeling met Downsyndroom in het gezin van Jolanda heeft ze bij de gemeente een vervoersvoorziening aangevraagd. Op woensdagmiddag gaan ze naar het logeershuis voor een passend activiteitenprogramma en ze ontmoeten daar ook vrienden. Jolanda kan dan de andere kinderen in het gezin ook aandacht geven of daar een activiteit mee ondernemen. Het vervoer naar het logeershuis regelt de familie zelf. Het vervoer terug was voorheen geregeld door het logeershuis, maar dat is eraf gegaan. De tweeling is nu 15 jaar, maar ze hebben verstandelijk de leeftijd van 7-8 jarigen. Ze kunnen daarom niet zelfstandig met de bus. Voor het vervoer terug naar huis is een vervoersvoorziening aangevraagd. De jongens komen nu met de taxi terug.

### meedenken

Na de schriftelijke aanvraag van de vervoersvoorziening is er een gesprek met de gemeente geweest waarin de situatie is besproken. Jolanda is stellig in haar antwoord of ze liever een formulier invult voor een aanvraag of een gesprek voert over wat er echt nodig is. Zij formuleert haar argumenten voor de aanvraag makkelijker op papier. Ze heeft een eerdere ervaring met een gesprek gehad om een voorziening voor de kinderen waarbij ze het gevoel had in een bepaalde richting gedrongen te worden. Ze vindt het heel lastig om je te verweren als iemand de regeltjes strikt wil toepassen zonder goed naar de situatie te kijken. Jolanda heeft zich goed georiënteerd op de mogelijkheden voor goede voorzieningen voor haar kinderen.

### meedoen

Het gezin regelt zoveel mogelijk zelf wat nodig is om de tweeling deel te kunnen laten nemen aan voor hen passende activiteiten. Daarbij worden familieleden ingezet en mensen die uit het PGB betaald worden. Het PGB uit de AWBZ is voor het gezin een goede voorziening om alles geregeld te krijgen voor de kinderen met het Downsyndroom en voor de andere kinderen.

Het gezin investeert in sociale contacten zodat de kinderen met het Downsyndroom niet geïsoleerd raken. Zo is er nog regelmatig contact met een leerkracht van de basisschool. De kinderen zitten ook op een clubje van de kerk. Dat gaat goed binnen de muren, maar daarbuiten is contact met leeftijdgenoten niet vanzelfsprekend. Via een maatjesproject zou misschien een leeftijdgenoot als begeleider naar activiteiten voor 15-jarigen mogelijk zijn. Daarvoor wordt ook wel in vrienden en familiekring gekeken, maar een drempel is altijd het te moeten vragen en ook de kosten. Voor een leuke middag ben je voor kinderen en begeleiders al gauw een aardig bedrag kwijt.

De vraag naar inzet van mensen uit familie of vriendenkring vindt Jolanda in principe wel terecht. Het maakt de cliënt bewust dat er bij de gemeente een budget is dat verantwoord besteed moet worden.

### toekomst

Jolanda maakt zich voor de toekomst zorgen in die zin dat ze hoopt dat iets van de contacten met leeftijdgenoten waar de kinderen mee op de basisschool hebben gezeten behouden blijft. Ze begrijpt dat leeftijdgenoten het nu voor elkaar niet willen weten om contact te hebben met iemand met het Downsyndroom. Van hun kant investeert het gezin veel in de sociale contacten, bijvoorbeeld eventueel om meer naar de kerk te gaan om het netwerk in die kring te onderhouden. Contacten die er zijn worden gekoesterd. Zij en haar man zijn doordrongen van het belang van een goed netwerk.

# 1. Inleiding

## 1.1 Inleiding

Op 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ingegaan. Door deze wet is de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het welzijnsbeleid van de landelijke naar de gemeentelijke overheid verschoven. Door het permanent evalueren van deze overgang en het consequent monitoren van een groot aantal zaken is het mogelijk verbeterpunten te benoemen en de (dagelijkse) uitvoering van de wet te verbeteren.

In Zeeland is Scoop in 2007 door het College Zorg en Welzijn gevraagd deze monitor voor Zeeland uit te voeren. De eerste meting hiertoe werd in 2008 gedaan. Dit betrof onder andere een onderzoek naar de klanttevredenheid van aanvragers van individuele Wmo-voorzieningen. Daarnaast is onderzoek gedaan naar de werking van de Wmo-adviesraden. Tenslotte zijn ook prestatiegegevens verzameld van het gemeentelijk beleid.

In 2009 heeft Scoop een herhaling uitgevoerd van het klanttevredenheidsonderzoek en zijn opnieuw presentatiegegevens geïnventariseerd van het gemeentelijk beleid. Dit jaar zijn deze twee onderdelen voor het derde achterenvolgende jaar uitgevoerd. Door het herhalen van deze onderzoeken is het mogelijk ontwikkelingen te traceren. Dit biedt de Zeeuwse gemeenten mogelijkheden het eigen beleid kritisch te evalueren en verbeterpunten (verder) te ontwikkelen.

## 1.2 Onderzoek klanttevredenheid

In deze rapportage wordt verslag gedaan van het derde klanttevredenheidsonderzoek onder aanvragers van een Wmo-voorziening. Dit onderzoek is door Scoop, in samenwerking met de 13 Zeeuwse gemeenten, in de periode april-mei 2010 afgenomen onder degenen die in 2009 met

de gemeente contact hebben gehad over ondersteuning die valt onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Het gaat daarbij om aanvragen voor één of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning: hulp in de huis-houding, een vervoersvoorziening, een rolstoelvoorziening, een woonvoorziening en/of een vergoeding van verhuis- of herinrichtingskosten. Door middel van een schriftelijke vragenlijst is gemeten hoe het contact hierover verlopen is, of men ondersteuning ontvangt en zo ja, hoe tevreden aanvragers hiermee zijn.

De gebruikte vragenlijst (zie bijlage 1) komt vrijwel overeen met die van 2008 en 2009. Daarmee is het mogelijk de uitkomsten van het derde klanttevredenheidsonderzoek af te zetten tegen die van 2008 en 2009. Op deze wijze is het ook mogelijk bepaalde trends in de uitkomsten te traceren. De gegevens zullen daarbij steeds op provinciaal niveau worden gepresenteerd. De gemeentelijk cijfers verschijnen, evenals in voorgaande jaren, in aparte tabellenboeken. In deze rapportage wordt alleen iets over de gemeentelijke cijfers gerapporteerd als er sprake is van significante verschillen met de Zeeuwse gemiddelden.

**Voor het eerst** konden gemeenten ook een eigen vraag toevoegen aan de enquête. Door vele gemeenten werd van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. De uitkomsten van deze vragen worden vermeld in de gemeentelijke tabellenboeken, niet in deze provinciale rapportage.

Naast een schets van het algemene beeld en de gemeentelijke 'uitschieters' wordt in dit verslag ook antwoord gegeven op de vraag of er bepaalde categorieën zijn, die (sterk) afwijken van het gemiddelde. Dit kunnen bijv. aanvragers zijn in een bepaalde leeftijdscategorie, met een bepaalde hulpvraag of bijv. afgewezen aanvragers.

## 1.3 Opzet onderzoek

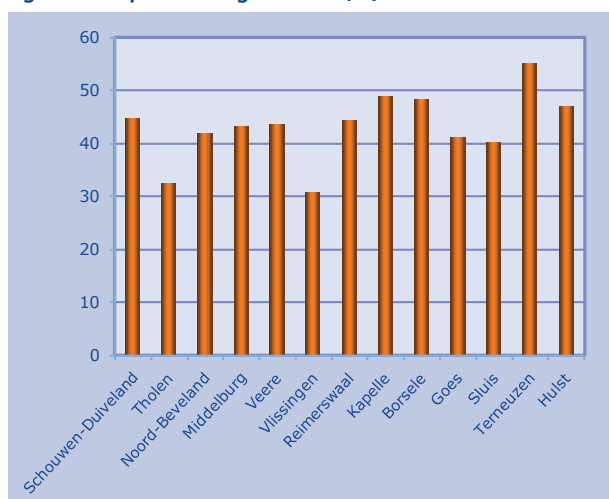
Voor de uitvoering van het derde klanttevredenheidsonderzoek werden de 13 Zeeuwse gemeenten gevraagd een bestand te maken van alle personen die in 2009 een aanvraag hadden ingediend voor Wmo-ondersteuning of werden geherindiceerd. Indien het aantal aanvragers minder was dan 500 kregen alle personen een vragenlijst toegestuurd. Als de lijst groter was dan 500 werd een steekproef getrokken. Door het aselechte karakter van deze steekproef werd er voor gezorgd dat de verschillende vormen van ondersteuning goed waren vertegenwoordigd. Ook personen van wie de aanvraag werd afgewezen zijn opgenomen in het steekproefbestand.

## 1.4 Respons

Door de 13 Zeeuwse gemeenten werden in totaal 5.941 vragenlijsten verstuurd. Door 10 gemeenten werden 500 vragenlijsten verstuurd. Door de gemeenten Schouwen-Duiveland, Noord-Beveland en Veere werden aan aanvragers van een Wmo-voorziening respectievelijk 491, 212 en 239 enquêtes verstuurd.

Van de 5.941 verstuurde vragenlijsten werden er in totaal 2.650 ingevuld teruggestuurd. De respons komt hiermee op 44,6%. Dit is iets meer dan de vorige meting (41%). Voor een schriftelijke enquête een redelijk resultaat. In 2008, bij de eerste meting, was de respons nog bijna 50%.

**Figuur 1 Respons naar gemeente (%)**



Uit figuur 1 blijkt dat de respons het hoogste uitviel in de gemeente Terneuzen (55%). De laagste respons was in Vlissingen. Deze lage respons – dit geldt ook voor de gemeente Tholen – hangt samen met het feit dat in beide gemeenten, vanwege logistieke redenen, aan de nog niet gerespondeerde aanvragers geen rappel kon worden verstuurd.

## 1.5 Leeswijzer

Na deze inleiding wordt in hoofdstuk 2 een korte schets gegeven van de onderzoeksgroep. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op verschillende aspecten betreffende de aanvraag. Hierin wordt ingegaan op de vraag of de aanvraag duidelijk was, via welke instantie(s) dit verliep en hoe het contact was met het Wmo-loket. In hoofdstuk 4 staat de verwerking van de aanvraag centraal. Werd de aanvraag goed begrepen? Was er ondersteuning mogelijk door familie/kennissen e.d.? Werd de privacy gerespecteerd? Waren er mogelijkheden een klacht in te dienen? Was men bekend met een Wmo-adviesraad? Hoofdstuk 5 gaat in op de beschikking. Hoe verliep de wachttijd? Hoe werd de aanvraag afgehandeld? En: ontving men uiteindelijk alle ondersteuning die men wenste? De kwaliteit van de ondersteuning wordt behandeld in hoofdstuk 6. Hierin wordt onder andere ingegaan op de vraag of er keuzevrijheid was wat betreft de vorm van ondersteuning (in natura of per pgb) en of een eventuele eigen bijdrage voor problemen zorgt. In hoofdstuk 7 worden de onderzoeksuitkomsten beschreven met betrekking tot de evaluatievragen over de Wmo. De antwoorden op deze vragen geven een indicatie in hoeverre de kwaliteit van het leven volgens aanvragers is verbeterd door ontvangen Wmo-ondersteuning.

Het rapport wordt afgesloten in hoofdstuk 8. Hierin worden de belangrijkste onderzoeksuitkomsten samengevat en worden de conclusies weergegeven.

In de **bijlage** is de vragenlijst opgenomen.



## 'Wmo is sluitpost'

### **zorgvraag**

Maarten wil best meewerken aan het interview en geeft meteen te kennen dat hij in een waardeloze gemeente woont. Hij heeft spijt van zijn verhuizing naar Zeeland en heeft alleen maar tegenwerking ondervonden. Hij is erg teleurgesteld.

Uit zijn vorige woonplaats heeft hij zijn scootmobiel meegebracht en in zijn nieuwe gemeente heeft hij huishoudelijke hulp en een parkeerplaats aangevraagd. Maarten is bedlegerig en gedeeltelijk verlamd.

### **meedenken**

Geen van beide aanvragen zijn gehonoreerd. De gemeente vindt dat hij 50 meter verderop kan parkeren, maar volgens hem is dat door zijn beperking onmogelijk. Naar zijn beleving heeft de gemeente totaal niet meegedacht over waar hij het beste mee geholpen zou zijn. Wel is gevraagd of er nog andere problemen waren die hij op wilde lossen en dat vond hij op zich prettig. Hij is dan ook zwaar teleurgesteld dat er vervolgens niets mee is gedaan en alles is afgewezen. In het gesprek met de gemeente heeft hij ook dingen verteld in vertrouwen en heeft nu het gevoel dat dit tegen hem is gebruikt.

### **meedoen**

Er is door de gemeente niet gevraagd of er mensen in de buurt zijn die zouden kunnen helpen. Die zijn er ook niet, want Maarten is wees en heeft geen familie. Hij heeft zelf gevraagd of er misschien vrijwilligershulp zou kunnen komen. Hij zou begeleiding willen om meer op pad te gaan. Hij heeft nu geen contacten en wil ook graag iets doen aan zijn overgewicht. Voor deze vraag is een mevrouw bij hem langs geweest, maar die zei al snel: 'daar zijn we niet voor, u zoekt het zelf maar uit'. Maarten staat op zich wel achter het gedachtegoed van de Wmo, maar vindt dat die beter bij het Rijk had kunnen blijven. Nu is het een sluitpost van de gemeente en krijgen mensen niet waar ze recht op hebben, terwijl de gemeente in zijn ogen een zorgplicht heeft. Maarten vindt dat hij slecht is geholpen. Behalve een taxivergoeding krijgt hij verder niets.

### **toekomst**

Maarten ziet de toekomst niet rooskleurig in. Hij heeft geen contacten en hij krijgt geen hulp of ondersteuning van de gemeente. Hij geeft de voorkeur aan een persoonlijk gesprek boven het invullen van een formulier. Daarbij geeft hij nogmaals aan het heel erg te vinden dat er vervolgens misbruik wordt gemaakt van hetgeen hij heeft verteld. Hij heeft absoluut geen vertrouwen in de gemeente.

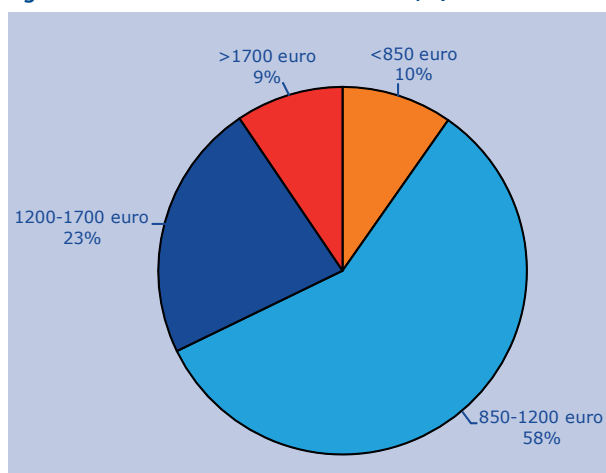
## 2. Algemene gegevens: de onderzoeksgroep

70% van de aanvragers van Wmo-ondersteuning is vrouw; 30% bestaat uit mannen. Deze percentages komen exact overeen met die van de vorige meting (2009). Gezien het feit dat vrouwen sterk zijn oververtegenwoordigd onder de ouderen een logische uitkomst.

Als wordt gekeken naar de leeftijdsverdeling blijkt dat ruim één op de vijf Wmo-aanvragers jonger is dan 65 jaar. Een iets kleiner deel (17%) is tussen de 65 en 75 jaar oud; bijna 4 op de 10 respondenten behoren tot de leeftijdscategorie 75-85 jaar. 23% is ouder dan 85 jaar. Deze leeftijdsverdeling komt zeer sterk overeen met die van 2009.

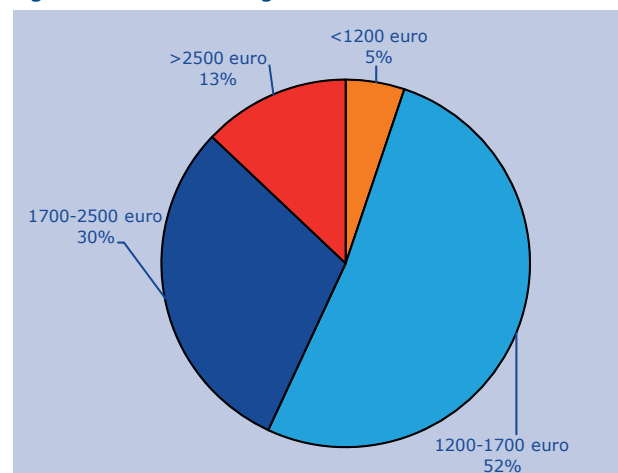
Ongeveer 61% van de respondenten (2009: 64%) wordt gevormd door alleenstaanden. Als we voor deze categorie kijken naar de **inkomenssituatie** dan blijkt dat het grootste deel van deze groep (58%) bestaat uit mensen met een inkomen tussen de 850 en 1200 euro per maand (Figuur 2). Ongeveer 1 op de 10 alleenstaanden heeft een inkomen beneden de 850 euro per maand. Dit is een fractie meer dan in 2009 (9%).

**Figuur 2 Netto inkomen alleenstaanden (%)**



Als we verder kijken naar de groep Wmo-aanvragers die wel een partner heeft (figuur 3) dan blijkt dat iets meer dan de helft van hen een inkomen heeft dat tussen de 1200 en 1700 euro per maand ligt. Ongeveer 1 op de 20 (5%) heeft een inkomen dat ligt onder de 1200 euro per maand. Dit is een fractie minder dan in 2009 (6%).

**Figuur 3 Netto inkomen gehuwden/samenwonenden (%)**



## 'Actiever op zoek naar vrijwilligers'

### informatie

Over de betekenis van De Kanteling in de Wmo is hij goed geïnformeerd, vindt de secretaris van de Wmo-raad in Terneuzen. De communicatie naar de gebruikers is wel voor verbetering vatbaar.

Het tijdperk dat mensen recht hebben op een voorziening is voorbij, het claimgedrag moet volgens hem veranderen. Dit vraagt verandering van de organisatie bij de gemeente, maar zeker ook van de cliënten zelf. Een goede uitleg aan cliënten waarom hulpmiddelen wel of niet worden verstrekt vergroot hun begrip hiervoor. Dit is essentieel om draagvlak voor de nieuwe werkwijze te creëren.

### principe

Het goede van de Kanteling vindt dit Wmo- raadslid dat er niet gedacht wordt in standaard pakketjes, maar dat er gekeken wordt naar waar behoefte aan is. Het is meer maatwerk, de mensen krijgen wat ze nodig hebben.

Hij kan zich goed vinden in het uitgangspunt dat er in de Wmo eerst gekeken wordt naar wat mensen zelf nog kunnen, dan naar waar hun omgeving hen bij kan helpen en pas in de laatste plaats naar passende voorzieningen. Met zelfredzaamheid is niets mis, maar hij pleit wel voor een verstandig toepassing van de Wmo. Het mag in zijn ogen bijvoorbeeld niet leiden tot een situatie waarin kinderen van 10 jaar ingezet worden voor taken die hun verantwoordelijkheid te boven gaan.

### praktijk

De praktijk is in Terneuzen terug te zien in het proefproject van de gemeente, Stichting Aan-Z en Zorgzaam, waarbij in overleg met de cliënt gekeken wordt wat er daadwerkelijk aan ondersteuning nodig is. Dit project loop in de wijk Oudelandse Hoeve in Terneuzen en in de kern Sluiskil.

Hoewel de secretaris achter de gedachtegang van de Wmo staat, is hij niet zo optimistisch over de bereidheid van mensen om verantwoordelijkheid te nemen voor mensen in hun omgeving. Maatschappelijke ontwikkelingen als individualisering, langer doorwerken, en steeds meer tweeverdieners, kunnen de gewenste ontwikkeling in de weg staan. 'Zijn' Wmo-raad adviseert de gemeente daarom om actiever op zoek te gaan naar vrijwilligers en om maatschappelijke stages te stimuleren.

### toekomst

Kijkend naar de toekomst van de Wmo zijn er zorgen over de indicatie die steeds strenger wordt waardoor meer mensen buiten de boot zullen vallen. Ook vreest dit Wmo-raadslid dat het aantal zorgmijders zal toenemen. De mensen die tot nu toe ondersteunende begeleiding kregen zijn nog wel in beeld, maar mensen die nu voor het eerst ondersteuning nodig hebben niet. De vraag is hoe je deze nieuwe groep bereikt. Goede informatie op het juiste moment door gemeente of maatschappelijke organisaties is hierbij van belang. Tot slot geeft hij aan dat een groot zorgpunt voor de toekomst de beschikbaarheid van vrijwilligers en mantelzorgers betreft.

## 3. De aanvraag

### 3.1 Inleiding

Aanvragers hebben in 2009 contact gehad met de gemeente over ondersteuning die valt onder de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het ging daarbij om één of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning:

- Hulp bij het huishouden
- Een vervoersvoorziening
- Een rolstoelvoorziening
- Een woonvoorziening
- Een vergoeding van verhuis- of herinrichtingskosten
- Andersoortige voorziening

In het onderzoek is gepeild hoe het contact hierover verlopen is, of men de ondersteuning ontvangt en zo ja, hoe tevreden men hierover is. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de antwoorden van de respondenten op het eerste deel van de vragenlijst. Deze hadden betrekking op het aanvraagproces.

### 3.2 Eerste aanvraag

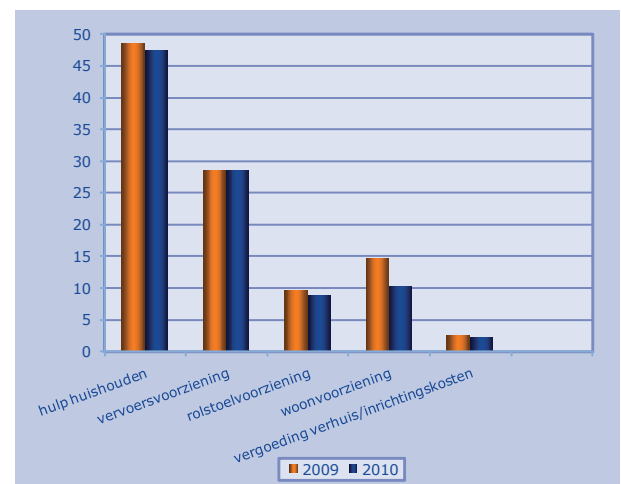
Door 45% van de respondenten werd aangegeven dat het de eerste keer was dat men in 2009 een aanvraag deed voor Wmo-ondersteuning. Dit is iets minder dan bij de vorige peiling (2009: 48%). Een meerderheid (55%) antwoordde dat men eerder een aanvraag heeft gedaan voor ondersteuning. Meestal ging het daarbij om dezelfde voorziening (29%).

Als wordt onderscheiden naar enige achtergrondkenmerken van de respondenten, zoals woongemeente, leeftijd of vorm van ondersteuning, blijkt dat vooral inwoners van Schouwen-Duiveland, Noord-Beveland, Goes of Terneuzen zich onderscheidde doordat ze relatief vaak (>50%) een eerste aanvraag hadden gedaan. Dit geldt ook voor 75 t/m

84-jarigen en/of aanvragers die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning ontvingen.

Figuur 4 geeft grafisch weer welke vormen van ondersteuning in 2009 en 2010 werden aangevraagd.

**Figuur 4 Vormen ondersteuning aangevraagd (%; meerdere antwoorden mogelijk)**



Uit figuur 4 blijkt dat bijna de helft van de aanvragen bestaat uit aanvragen om huishoudelijke hulp. Ruim een kwart betreft aanvragen voor een vervoersvoorziening. Het percentage mensen dat in 2010 een woonvoorziening heeft aangevraagd is duidelijk afgenomen.

### 3.3 Aanvraag duidelijk?

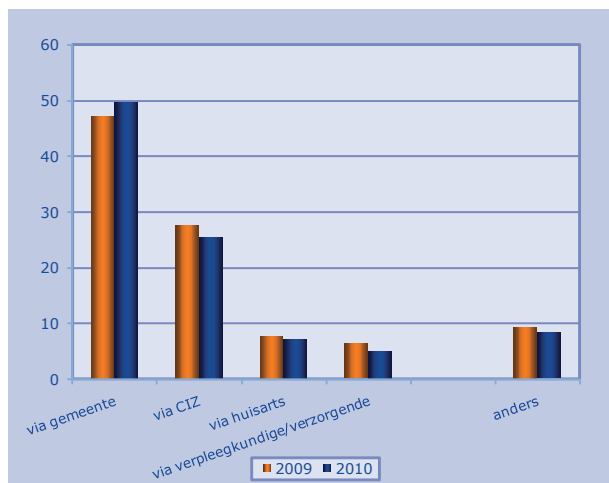
Bijna 9 op de 10 respondenten (89%) gaven aan dat het hen duidelijk was waar zij moesten zijn voor een aanvraag voor ondersteuning. Dit was hetzelfde aandeel als bij de vorige peiling.

Als wordt onderscheiden naar gemeente blijkt dat met name de gemeenten Veere (16%) en Hulst (14%) zich onderscheiden door een relatief hoog percentage respondenten dat antwoordt dat één en ander niet duidelijk was. Onderscheiding naar andere achtergrondkenmerken leidde niet tot opvallende verschillen.

### 3.4 Aanvraag via

De aanvragen voor Wmo-ondersteuning lopen vooral via de gemeente en, in mindere mate, via het centrum indicatiestelling zorg (CIZ); zo blijkt uit de uitkomsten van dit onderzoek. Dit was ook in 2009 het geval. In vergelijking met de vorige peiling is het aandeel aanvragen via de gemeente iets toegenomen, via het CIZ iets verminderd. Het percentage aanvragen dat via huisarts en/of verpleegkundige/verzorgende verloopt is nog steeds relatief beperkt (figuur 5).

**Figuur 5 Wmo-aanvragen (%)**



Als we de cijfers nader analyseren blijkt dat vooral in de gemeente Terneuzen een aanvraag vaak via de gemeente verliep (60%). Opvallend was dat in Middelburg, evenals in de vorige peilingen, aanvragen relatief weinig via de gemeente tot stand kwamen (29%). In deze gemeente speelt het CIZ een belangrijke rol (57%). Ook in de gemeenten Tholen (43%), Veere (43%) en Vlissingen (44%) verloopt een aanvraag relatief vaak via het CIZ.

Het contact over de aanvraag verliep meestal bij de aanvrager persoonlijk thuis (34%), via de telefoon (34%) en via schriftelijk contact (30%). Ten opzichte van de uitkomsten in 2009 zijn hierin nauwelijks veranderingen opgetreden.

### 3.5 Contact Wmo-loket

Bijna 6 op de 10 respondenten (58%) antwoordde op één of andere manier wel eens contact te hebben gehad met het Wmo-loket in de eigen gemeente. Dit is een fractie meer dan in 2009 (56%). Het contact met het Wmo-loket verloopt daarbij meestal telefonisch (35%).

Uit een nadere analyse van de cijfers blijkt verder dat vooral in de gemeenten Borsele (72%), Schouwen-Duiveland (68%) en Veere (67%) relatief vaak contact is tussen aanvrager en Wmo-loket. In de gemeenten Middelburg (44%), Terneuzen (44%) en en Sluis (46%) is er daarentegen verhoudingsgewijs weinig contact met het Wmo-loket.

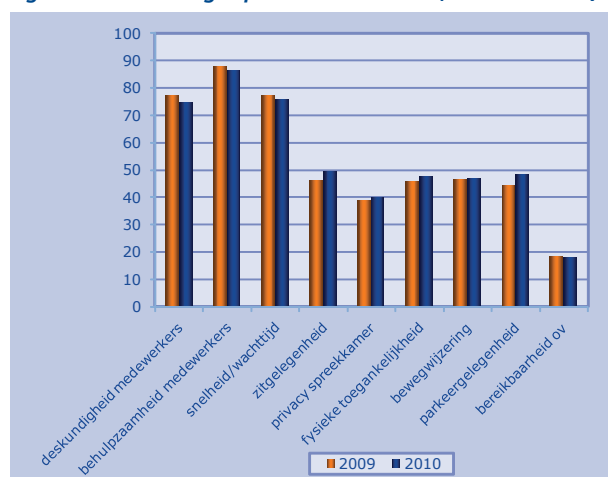
Bij nadere onderscheiding naar enige achtergrondkenmerken van de respondenten blijkt een sterk verband tussen leeftijd en het wel of niet contact hebben met het Wmo-loket. Naarmate aanvragers ouder zijn is sprake van minder contact met het Wmo-loket. Ook mensen die alleen huishoudelijke hulp ontvingen en/of een persoonsgebonden budget (pgb) ontvangen hebben relatief weinig contact met het Wmo-loket. Dit verband werd ook in de vorige Wmo-peilingen vastgesteld.

Van degenen die aangaven wel eens contact te hebben gehad met het Wmo-loket antwoordde bijna één op de drie (32%) de naam te kennen van het Wmo-loket in de eigen gemeente. Dit aandeel lag het hoogste in de gemeente Schouwen-Duiveland (52%), het laagst in de gemeente Terneuzen (14%).

### 3.6 Waardering Wmo-loket

In het laatste deel van het vragenblok over de aanvraag/procedure werd aan degenen die hadden aangegeven op een of andere wijze contact te hebben gehad met het Wmo-loket een negental zaken voorgelegd, waarbij men steeds moest aangeven of men deze zaken als voldoende of onvoldoende beoordeelde. In de volgende figuur 6 zijn de antwoorden op deze vraag grafisch weergegeven.

**Figuur 6 Waardering aspecten Wmo-loket (% 'voldoende')**



Uit figuur 6 blijkt dat ook in 2010 de behulpzaamheid van de medewerkers van het Wmo-loket nog steeds de hoogste waardering krijgt. Ook de deskundigheid van de medewerkers en de snelheid waarmee men geholpen wordt wordt nog steeds door relatief veel aanvragers (>70%) als 'voldoende' gewaardeerd. Bij de genoemde drie aspecten vond wel een kleine afname plaats van het aandeel dat hierover tevreden is. Bij de overige zaken is sprake van een kleine toename van het aandeel dat tevreden is (>40%). Dit geldt echter niet voor de bereikbaarheid. Over dit aspect is nog een zeer ruime meerderheid ontevreden. Deze is zelfs nog iets toegenomen ten opzichte van 2009.

Als we bij de analyse nader inzoomen op de achtergrondkenmerken van de respondenten blijkt dat wat betreft de *deskundigheid* van de Wmo-loketmedewerkers vooral aanvragers uit Tholen en Middelburg, mensen jonger dan 65 jaar, alleenstaanden met een inkomen beneden de 850 euro en degenen die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning ontvingen duidelijk vaker ontevreden waren over dit aspect.

Wat betreft de *behulpzaamheid van de medewerkers* zijn het vooral inwoners uit Schouwen-Duiveland, Noord-Beveland en Vlissingen die relatief vaak ontevreden zijn over dit aspect. Dit geldt ook voor mensen jonger dan 65 jaar, alleenstaanden met een inkomen beneden de 850 euro of boven de 1700 euro en mensen die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning kregen.

Over de *snelheid waarmee men geholpen* werd waren vooral inwoners uit Tholen, Middelburg en Vlissingen relatief vaak ontevreden. Dit geldt ook voor aanvragers jonger dan 75 jaar, alleenstaanden met een inkomen beneden de 850 euro, samenwonenden/gehuwden met een inkomen tussen 1200-1700 euro per maand en mensen die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning kregen.

Over de *zitgelegenheid in de wachtruimte* is relatief veel ontevredenheid onder inwoners van Terneuzen en alleenstaanden met een hoog inkomen.

De privacy in de spreekkamer wordt relatief vaak als 'onvoldoende' gewaardeerd door inwoners uit Noord-Beveland, Kapelle en Sluis. Dit geldt ook voor alleenstaanden met een laag inkomen.

Wat de *fysieke toegankelijkheid* betreft van het Wmo-loket (bijv. eventueel drempels, smalle doorgangen, hoge balies, etc.) zijn het met name de inwoners uit Terneuzen, aanvragers onder de 65 jaar en gehuwden/samenwonenden met een laag inkomen die relatief vaak ontevreden zijn over dit aspect.

De *bewegwijzering* wordt relatief vaak als 'onvoldoende' beoordeeld door mensen uit Middelburg, Sluis en Terneuzen. Ook gehuwden/samenwonenden met een laag inkomen zijn hierover opvallend vaker ontevreden.

Over de parkeergelegenheid bestaat relatief vaak ontevredenheid in de drie Zeeuws-Vlaamse gemeenten Sluis, Terneuzen en Hulst. Ook aanvragers met een partner met een inkomen tussen 1200-1700 euro en mensen die geen huishoudelijke hulp ontvangen kruisten bij deze vraag relatief vaak 'onvoldoende' aan.

De bereikbaarheid van het Wmo-loket met het openbaar vervoer wordt vooral door inwoners uit Reimerswaal en Hulst als 'onvoldoende' beoordeeld. Ook mensen boven de 75 jaar en alleenstaanden met een hoog inkomen gaven relatief vaak dit antwoord.

## 'Geen gebreken maar beperkingen'

### **zorgvraag**

Voor Kees (90) en Jannie (87) is huishoudelijke hulp geregeld. Ze hebben al een traplift en met tafeltje-dek-je is de warme maaltijd geregeld. 'Jannie heeft altijd goed gekookt', zegt Kees, 'maar dat gaat niet meer'.

### **meedenken**

Bij de aanvraag voor huishoudelijke hulp is de situatie besproken waarin Kees en Jannie zolang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Daarbij is ook aan de orde gekomen dat hun dochter helpt in het huishouden en hun schoonzoon bij het onderhoud van de tuin. 'Beiden helpen stevig', zegt Kees. Ze vinden dat ook vanzelfsprekend. "Jullie hebben altijd voor de kinderen gezorgd, nu zijn wij aan de beurt", zeggen ze.

### **meedoen**

Met het klimmen der jaren worden de beperkingen groter. Kees vertelt over zijn broer die het bekende gezegde: "de ouderdom komt met gebreken", verbetert door te zeggen: 'de ouderdom komt met beperkingen.' Dat drukt wel goed uit wat hij ondervindt.

Minstens zo belangrijk als de praktische hulp vindt Kees de contacten. Hij rijdt nog auto en kan dus nog zelf ergens heen om contacten te onderhouden. Hij benadrukt dat het een eigen keuze is hoeveel moeite je wilt doen voor contacten met de beperkingen die je ondervindt door je gezondheidstoestand. Zo kiest hij ervoor om met zijn vrouw samen de preek thuis te beluisteren boven met de rollator naar de kerk te gaan. Hij mist wel de contacten die hij vroeger in de sport had. In zijn jeugd heeft hij voetbal en op latere leeftijd heeft hij leren tennissen. Dat vindt hij een machtige sport en die heeft hij ook beoefend tot hij door een blessure moest stoppen. 'Daar moet je je dan bij neerleggen als het niet meer gaat', zegt hij.

Het principe uit de Wmo om zelf te doen wat je kunt en zelf hulp te regelen als het niet meer gaat heeft Kees toegepast voor de grote tuin met veel rozen waar hij nog veel plezier aan beleeft. Hij heeft daar hulp voor ingeschakeld en krijgt daar ook van zijn schoonzoon goede hulp voor. Met een handig bankje kan hij zelf ook nog wat aan het onderhoud doen.

### **toekomst**

Kees vindt dat hij goed geholpen is met de voorzieningen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen waar hij nu woont. Zorgen voor de toekomst heeft hij vooral over het onderhouden van contacten bij groeiende beperkingen in de bewegingsmogelijkheden. De manier van aanvragen van de voorzieningen met een formulier en een daarop volgend gesprek, zoals nu gebeurd is, vindt hij het beste.

## 4. Verwerking aanvraag

### 4.1 Aanvraag goed begrepen?

90% van de respondenten gaf aan dat men goed heeft begrepen welke ondersteuning de aanvrager nodig heeft. Dit is exact hetzelfde percentage als bij de vorige meting (2009). Door 4% werd geantwoord dat men de aanvraag niet goed heeft begrepen. Dit is iets minder dan in 2009 (6%).

Als we kijken naar enige achtergrondkenmerken van de respondenten blijkt dat vooral aanvragers jonger dan 65 jaar, samenwonenden/gehuwden met een hoog inkomen en mensen die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning kregen relatief het vaakst antwoordden dat men de aanvraag niet goed heeft begrepen.

### 4.2 Ondersteuning familie e.d.

Soms kan een familielid, buur, kennis of vriend(in) ondersteuning bieden in plaats van de gemeente. In de enquête werd gevraagd of deze mogelijkheid was besproken. Door 31% van de respondenten werd aangegeven dat deze mogelijkheid inderdaad was besproken. Dit is iets meer dan in 2009, toen 27% dit antwoord gaf. 28% antwoordde dat dit niet was besproken; eveneens iets meer dan in 2009 (24%).

Als we de bovenstaande cijfers nader analyseren dan blijkt dat vooral inwoners uit Veere, gehuwden/samenwonenden met een laag inkomen en mensen die een gedeeltelijke pgb ontvingen duidelijk vaker antwoordden dat een en ander nooit met hen is besproken.

Degenen die hadden aangegeven dat een mogelijke ondersteuning door familie, burens, etc. met hen was besproken werd ook gevraagd of de wijze waarop dit was gebeurd als

prettig kan worden ervaren. Dit werd door 56% van deze categorie bevestigend beantwoord. Dit is duidelijk wat minder dan in 2009, toen 64% dit antwoordde. Ongeveer 10% gaf aan dat een en ander niet op prettige wijze had plaatsgevonden; duidelijk wat minder dan bij de vorige peiling (14%).

Een nadere analyse van de bovenstaande cijfers laat zien dat vooral inwoners uit Veere, vrouwen, aanvragers jonger dan 65 jaar, gehuwden/samenwonenden en mensen die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning ontvingen relatief vaak aangaven niet tevreden te zijn over de wijze waarop was gesproken over ondersteuningsmogelijkheden.

### 4.3 Privacy

Ongeveer tweederde van de respondenten (66%) is van mening dat de gemeente op zorgvuldige wijze met persoonsgegevens is omgegaan. Dit is iets minder dan bij de vorige meting (69%). Ongeveer 1% gaf aan dat niet zorgvuldig met de gegevens is omgegaan (2009: 2%). De overige respondenten antwoordden dit niet te weten of hierover geen mening te hebben.

Degenen die aangaven niet tevreden te zijn over dit aspect betreft relatief vaak inwoners van de gemeente Tholen of Middelburg, alleenstaanden met een laag inkomen en mensen die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning ontvingen.

## 4.4 Rechten en plichten

De respondenten werd ook gevraagd of men informatie had ontvangen over hun rechten en plichten. Door 28% van de respondenten werd aangegeven dat men hierover zowel schriftelijk als mondeling info had ontvangen; vrijwel evenveel als in 2009 (27%). 31% antwoordde dat men alleen schriftelijk informatie over dit onderwerp had ontvangen (2009: 31%). Ongeveer 6% had over het onderwerp 'rechten en plichten' alleen mondeling info gekregen. (2009: 6%). Door 15% van de aanvragers werd aangegeven dat men geen informatie over rechten en plichten had ontvangen; iets minder dan bij de vorige peiling (16%).

Als we de categorie aanvragers analyseren die aangaf geen info te hebben ontvangen valt op dat het hier relatief vaak ging om inwoners van Noord-Beveland of Middelburg, mannen, aanvragers onder de 65 jaar, alleenstaanden met een hoog inkomen en (met name) mensen die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning kregen.

Aan degenen die hadden aangegeven dat ze op een of andere wijze informatie hadden ontvangen over hun rechten en plichten werd ook gevraagd of deze info makkelijk te begrijpen was. 70% van de deze categorie respondenten gaf aan dat dit inderdaad het geval was. Dit is iets minder dan in 2009 (74%). 16% (2009: 15%) vond de informatie daarentegen moeilijk om te begrijpen. De overige respondenten wisten niet meer of deze info makkelijk of moeilijk te begrijpen was, c.q. hadden hierover geen mening.

Als we nader analyseren welke categorieën vooral moeite hebben met het begrijpen van de informatie over rechten en plichten, dan blijkt dat dit vooral betrekking heeft op inwoners van de gemeenten Schouwen-Duiveland, Middelburg, Borsele en Terneuzen. Ook mensen van 85 jaar en ouder gaven relatief vaak aan moeite te hebben met de informatie.

## 4.5 Klachten

Ruim 4 op de 10 respondenten (41%) had op een of andere wijze uitleg gehad over de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Dit is iets minder dan in 2009 (43%). 21,9% had alleen schriftelijk uitleg gehad, 14,7% zowel schriftelijk als mondeling, 4,6% alleen mondeling. 37% van de respondenten had helemaal geen uitleg gehad over klachtmogelijkheden. Dit is een even groot aandeel als in 2009.

Als we bovenstaande cijfers nader analyseren dan blijkt dat vooral inwoners van Noord-Beveland relatief vaak aangeven geen uitleg te hebben gekregen. Ook mensen met een hoog inkomen en degenen die geen huishoudelijke hulp ontvingen of de mensen die uiteindelijk helemaal geen Wmo-ondersteuning ontvingen gaven verhoudingsgewijs vaak aan hierover niet geïnformeerd te zijn.

Bijna driekwart (72%) van degenen die uitleg hadden gehad over een klachtmogelijkheid vond deze informatie makkelijk te begrijpen. Dit is een fractie minder dan in 2009 (74%). Ruim 1 op de 10 (11%) gaf aan dat de uitleg over de klachtmogelijkheden moeilijk te begrijpen was (2009: 12%). Vooral inwoners uit Kapelle of Borsele, 85-plussers en alleenstaanden met een laag inkomen gaven relatief vaak dit antwoord.

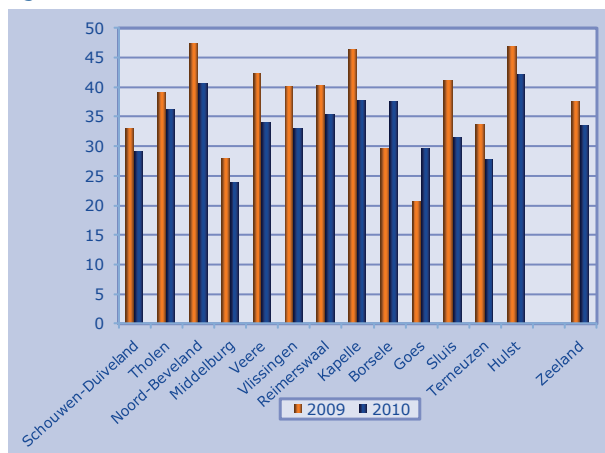
## 4.6 Wmo-adviesraad

Ruim eenderde van de respondenten (34%) heeft wel eens van de Wmo-adviesraad gehoord. Dit is iets minder dan bij de vorige peiling (38%). Ongeveer tweederde heeft nog nooit van de Wmo-adviesraad gehoord.

Als we de cijfers uitdiepen naar achtergrondkenmerken blijkt dat vooral aanvragers uit Middelburg (76%) relatief vaak aangaven nog nooit van de Wmo-adviesraad gehoord te hebben. Dit geldt ook voor gehuwden/samenwonenden met een laag inkomen (80%).

In figuur 7 is grafisch weergegeven hoe de bekendheid van de Wmo-adviesraden zich tussen 2009 en 2010 heeft ontwikkeld per gemeente.

**Figuur 7 Bekendheid Wmo-adviesraden (%)**



Uit figuur 7 blijkt dat de bekendheid van de raden in 2010 alleen in de gemeenten Borsele en Goes een toename vertoont ten opzichte van 2009. In alle overige 11 gemeenten was sprake van een daling.

## 'Verantwoordelijkheid nemen kost moeite'

### informatie

De Wmo-raad van Tholen is op de hoogte en wordt verder geïnformeerd over de Kanteling, o.a. door informatiebijeenkomsten. De werkwijze in de Wmo-raad is dat één van de leden een dergelijke informatiebijeenkomst bezoekt. Wie gaat hangt af van het onderwerp en de taakverdeling op de prestatievelen van de Wmo.

### principe

De voorzitter van deze Wmo-raad vindt zelf het idee achter de Kanteling duidelijk. Bij een hulpvraag wordt nagegaan welke problemen iemand ondervindt om deel te nemen in de maatschappij en om zelfstandig te kunnen leven. Hij denkt dat mensen daar uiteindelijk beter mee af zijn. De uitvoering moet zijn beslag nog krijgen. Het is weer een nieuwe term, dus het zal wennen zijn, zowel voor de uitvoering als voor degenen die er als cliënt mee te maken krijgen.

We kennen nu zo'n 70 jaar een verzorgingsmaatschappij waarin mensen recht hebben op voorzieningen. De omwenteling naar het achterhalen van de werkelijke behoefte van een aanvrager en daarbij een beroep doen op wat mensen zelf nog kunnen en op de omgeving om te helpen, zal niet zo maar gaan.

Stimuleren om eigen verantwoordelijkheid te nemen voor eigen leven en ook voor mensen in de omgeving vindt dit Wmo-raadslid een goede zaak, zolang het niet om een verkapte bezuiniging gaat. Dat leek bij de invoering van de Wmo ook het geval te zijn en die lijkt nu wel geslaagd. Met de Kanteling kan het ook zo gaan. Dit proces zal de Wmo-raad van Tholen, onder aanvoering van haar voorzitter, zeker kritisch blijven volgen.

### praktijk

Als lid van de cliëntenraad van het verzorgingshuis heeft de voorzitter meegemaakt hoeveel moeite het kost om mensen zelf te laten kiezen als ze de hele regie uit handen hadden gegeven en alles voor hen werd aangedragen. Terug verantwoordelijkheid nemen en eigen keuzes maken kost moeite.

Nadrukkelijk tekent hij aan dat de Wmo-raad geen cliëntenraad is. De leden zijn zelf geen betrokkenen of cliënten en hebben dus in zekere zin makkelijk praten.

Uit de praktijk hoort de Wmo-raad weinig klachten. Meedenken voor passende voorzieningen en daarbij goed rekening houden met de situatie van de aanvrager is een goede zaak. Het gaat verder dan strikt regels toepassen, er moet maatwerk komen, waarbij ook van de kant van de aanvrager flexibiliteit gevraagd wordt.

### toekomst

Voor de toekomst van de Wmo en voor de mensen die er een beroep op doen is het van belang dat het tempo van de wijziging niet te hoog is. Wijziging roept reactie op. Het is belangrijk het proces niet te forceren, wil het goed uitpakken. Zeker voor ouderen moet het tempo van wijziging niet te snel gaan.

## 5. De beschikking

### 5.1 Wachtijd

62% van de respondenten, bijna tweederde, gaf aan dat men binnen vier weken na het eerste contact antwoord had op de vraag om ondersteuning. Dit is iets meer dan in 2009 (59%). Evenals in 2009 antwoordde 9% dat men al binnen een week antwoord had op de ondersteuningsvraag; voor 23% duurde het meer dan vier weken voordat men duidelijkheid kreeg. Dit is wat minder dan in 2009 (27%). Ongeveer 1% had op het moment van onderzoek nog geen duidelijkheid over de uitkomst; een even groot percentage als bij de vorige meting.

Als we de bovenstaande cijfers nader analyseren blijkt dat met name aanvragers uit Tholen (34%), Middelburg (33%), Vlissingen (31%) en Hulst (32%) relatief vaak aangaven langer dan vier weken te moesten wachten op de uitkomst van hun aanvraag. Deze vier gemeenten hadden zich ook bij de vorige meting in dit opzicht al onderscheiden.

Kijkend naar andere achtergrondkenmerken valt op dat vooral mensen jonger dan 65 jaar, aanvragers met een laag inkomen, mensen die geen huishoudelijke (maar anderzootige) Wmo-hulp ontvingen en pgb-ontvangers verhoudingsgewijs vaak langer moesten wachten op de uitkomst van hun aanvraag.

### 5.2 Waardering wachtijd

30% van de respondenten antwoordde dat het te lang duurde voordat men duidelijkheid had over de vraag of men de aangevraagde Wmo-ondersteuning ook daadwerkelijk zou ontvangen. Dit is iets minder dan in 2009 (34%). Ruim tweederde (69%) gaf aan dat deze procedure precies lang genoeg duurde (2009: 65%). Evenals in 2009 gaf 1% aan dat een en ander te snel ging.

Nadere analyse van deze cijfers wijst uit dat vooral inwoners uit Tholen en Middelburg aangaven dat de wachttijd te lang was. Dit was ook bij de vorige meting al het geval. Ook aanvragers jonger dan 65 jaar, mensen met een laag inkomen en degenen die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning ontvingen waren niet tevreden over de wachttijd.

### 5.3 Afhandeling aanvraag

Ongeveer 80% van de aanvragers gaf aan voldoende op de hoogte te zijn gehouden over de afhandeling van hun aanvraag. 20% was hierover niet tevreden. Dit is een fractie minder dan in 2009 (21%).

Als we nader inzoomen op de degenen die vonden niet voldoende op de hoogte te zijn gehouden is het opvallend dat dit verhoudingsgewijs vaak aanvragers betreffen uit Tholen en Vlissingen. Verder gaat het hier relatief vaak om mensen jonger dan 65 jaar, aanvragers met een laag inkomen en respondenten die uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning ontvingen.

### 5.4 Aanvraag toegekend?

Ongeveer 86% van de aanvragers kreeg uiteindelijk de ondersteuning waar men om gevraagd had. Dit is iets meer dan bij de vorige meting (84%). 9% gaf aan dat de aangevraagde ondersteuning gedeeltelijk is toegekend (2009: 10%). Ongeveer 6% van de aanvragers kreeg een afwijzing of niet de Wmo-hulp die zij wensten (2009: 6%).

Als we nauwkeuriger kijken naar degenen die aangaven dat hun aanvraag geheel is afgewezen blijkt dat deze relatief vaak inwoners betreft uit Middelburg (8% afgewezenen) en Goes (9%). Ook aanvragen gedaan door mannen, mensen onder de 75 jaar en mensen met een laag inkomen werden relatief vaak niet gehonoreerd.

Degenen waarvan de aanvraag geheel of gedeeltelijk was afgewezen werd vervolgens gevraagd of ook is uitgelegd waarom deze geheel of gedeeltelijk is afgewezen. In 70% van de gevallen was dit wel gebeurd; iets meer dan in 2009 (67%). 18% van de (geheel of gedeeltelijk) afgewezenen antwoordde dat hierover geen uitleg was gegeven (2009: 22%).

Als we de bovenstaande cijfers bekijken per gemeente valt op dat vooral aanvragers uit Tholen en Veere relatief vaak aangaven dat hen geen uitleg was gegeven. Verder gaven ook 65-74 jarigen, alleenstaanden, degenen die alleen huishoudelijke hulp ontvingen en mensen die zowel geld als hulp in natura ontvingen vaak aan geen nadere uitleg te hebben gekregen.

28% van de afgewezen aanvragers kon begrijpen waarom hun aanvraag geheel of gedeeltelijk was afgewezen. Dit is een fractie minder dan in 2009 (29%). 73% gaf aan niet te begrijpen waarom er een afwijzing volgde. Opvallend is dat vooral aanvragers uit Veere, Schouwen-Duiveland, Tholen en Terneuzen vaak deze mening hadden. Ook aanvragers van 85 jaar en ouder, gehuwden/samenwonenden met een laag inkomen en mensen die zowel huishoudelijke hulp als andersoortige Wmo-ondersteuning ontvingen gaven relatief vaak dit antwoord.



## 'Blij met goeie buren'

### **zorgvraag**

Lia herstelt van een knieoperatie en heeft huishoudelijke hulp. Haar man is kortgeleden overleden, hij kreeg verpleging van een thuiszorgorganisatie. Via dezelfde organisatie krijgt Lia nu huishoudelijke hulp.

### **meedenken**

Bij de aanvraag bij de gemeente is niet gevraagd of ze nog andere problemen wilde oplossen. Zelf vindt Lia dat ook niet nodig. Met de huishoudelijke hulp is er voldoende geregeld om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Later schiet haar te binnen dat ze ook gevraagd heeft of iemand de tuin zou kunnen onderhouden. Lia kan dat niet meer zelf en het is heel frustrerend om te zien wat er gedaan moet worden en dat zelf niet meer te kunnen. Ze heeft een adres gekregen om tuinonderhoud te regelen, maar heeft intussen zelf iemand gevonden. Deze hulp voor de tuin bekostigt ze zelf. Het gesprek na de aanvraag voor de huishoudelijke hulp vond ze beter dan alleen een formulier invullen.

### **meedoen**

Voor vervoer krijgt Lia heel veel hulp van de buren. Zij kan zelf tijdens de revalidatieperiode niet autorijden, maar hoopt daarna weer zelfstandig er op uit te kunnen. De buren zorgen intussen voor vervoer, bijvoorbeeld om weer eens zelf in de supermarkt de boodschappen te kunnen doen. Daar is Lia erg mee geholpen en ze is ook erg blij zulke goeie buren te hebben. Lia vindt het fijn dat ze een beroep op anderen kan doen, maar zou niet graag voor alle hulp op anderen aangewezen zijn. Ze heeft een dochter die in Ierland woont. Daar is dus in de dagelijkse praktijk geen hulp van te verwachten. Momenteel kan ze er ook niet zelf heen om er eens uit te zijn en een weekend te logeren.

### **toekomst**

Het idee achter de Wmo om mensen een kans te geven mee te doen in de samenleving vindt Lia een bemoedigende gedachte. Zij voelde zich na de interne revalidatieperiode na de operatie erg op zichzelf teruggeworpen. Het idee dat je dan eerst kijkt wat je zelf nog kunt en of er bekenden in de omgeving kunnen helpen vindt ze goed. In haar geval was de huishoudelijke hulp snel geregeld door het contact dat er al was met de thuiszorgorganisatie. De eigen bijdrage die ze daar voor betaalt, vindt ze niet te hoog. Ook na de revalidatieperiode blijft deze hulp nodig, Lia heeft door ziekte dusdanige beperkingen dat ze niet zelf de huishouding kan doen.

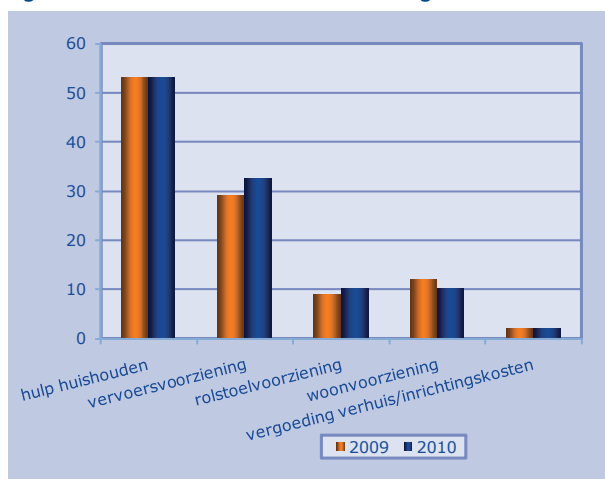
Nu ze nog volop in de revalidatie zit, kijkt Lia nog maar niet verder naar de toekomst. Ze hoopt weer zo mobiel te worden dat ze er met de auto op uit kan en zo haar contacten kan onderhouden. Helemaal op anderen aangewezen zijn om ergens te komen vindt ze een nare gedachte.

## 6. Soorten ondersteuning

### 6.1 Inleiding

In figuur 8 is grafisch weergegeven welke vormen van ondersteuning aanvragers uiteindelijk ontvingen (meerdere antwoorden mogelijk).

**Figuur 8 Vormen van Wmo-ondersteuning (%)**



Uit de bovenstaande figuur blijkt er slechts kleine verschuivingen zijn ten opzichte van 2009. Er is het afgelopen jaar sprake geweest van een kleine toename van het aantal toegewezen vervoers- en rolstoelvoorzieningen; een kleine afname van het aantal toegewezen woonvoorzieningen. Het aandeel huishoudelijke hulp en vergoeding verhuis/inrichtingskosten bleef gelijk.

Als we de bovenstaande cijfers analyseren per gemeente blijkt dat Veere zich – evenals in 2009 - onderscheidt door een opvallend hoog percentage (76%) mensen dat huishoudelijke hulp ontvangt. De gemeente Terneuzen telt relatief veel mensen die een vervoersvoorziening kregen (55%). In deze gemeente werden verhoudingsgewijs ook veel rolstoelvoorzieningen verstrekt (15%). Dit geldt eveneens voor de gemeente Goes (15%), die zich ook

onderscheidde door het relatief hoge aandeel verstrekte woonvoorzieningen (16%). Het aantal verstrekte vergoedingen voor verhuis/inrichtingskosten was relatief hoog in de gemeente Vlissingen (6%). Dit was overigens ook bij de vorige meting het geval.

Ongeveer 37% van degenen die hadden aangegeven welke vorm(en) van ondersteuning ze kregen ontving alleen huishoudelijke hulp. Dit is iets minder dan in 2009 (40%). Bijna 27% antwoordde naast huishoudelijke hulp ook nog een andere vorm van Wmo-ondersteuning te ontvangen. Dit is eveneens iets minder dan in 2009 (30%). Ongeveer 27% maakte duidelijk dat ze geen huishoudelijke hulp ontvingen, maar wel één of meer andersoortige Wmo-ondersteuningsvormen (2009: 25%). Ongeveer 9% van de aanvragers gaf aan uiteindelijk geen ondersteuning te hebben ontvangen of ondersteuning buiten de Wmo te hebben gekregen, bijvoorbeeld vanuit de AWBZ. Dit is duidelijk wat meer dan in 2009 (5%).

Als we nader inzoomen op degenen die uiteindelijk geen (Wmo)-ondersteuning hebben ontvangen (9%) dan blijkt Middelburg (13%) en Kapelle (13%) relatief het hoogste aandeel van deze categorie tellen. Veere en Vlissingen (beiden 6%) tellen het laagste percentage.

### 6.2 Pgb of in natura

14% van de respondenten krijgt geld om de Wmo-ondersteuning zelf te regelen via een persoonsgebonden budget (pgb). Dit is iets meer dan bij de vorige meting (2009: 12%). Door 79% werd aangegeven dat ondersteuning direct voor hen wordt geregeld (in natura). Dit is een even groot aandeel als in 2009. De overigen (7%) ontvangen gedeeltelijk geld en gedeeltelijk wordt de ondersteuning direct voor hen geregeld. Dit is iets minder dan in 2009 (9%).

Uit nadere analyse van bovenstaande cijfers blijkt dat vooral inwoners uit Schouwen-Duiveland en Tholen en mensen jonger dan 65 jaar relatief vaak een pgb ontvangen.

### 6.3 Eigen keuze/keuzevrijheid

Iets meer dan de helft (54%) gaf op het enquêteformulier aan dat ze zelf hadden kunnen kiezen in welke vorm (geld en/of direct) ze ondersteuning wilden ontvangen. Dit is duidelijk meer dan in 2009, toen 44% dit antwoord gaf. 28% antwoordde geen vrije keuze te hebben gehad (2009: 33%). De overigen (18%) wisten niet meer of er sprake was geweest van vrije keus.

Degenen die aangaven geen vrije keus te hebben gehad bestonden verhoudingsgewijs vaak uit inwoners uit Noord-Beveland, mannen, mensen jonger dan 65 jaar, alleenstaanden met een laag inkomen en mensen die wel een vorm van Wmo-ondersteuning kregen, maar geen huishoudelijke hulp.

### 6.4 Eigen bijdrage

Bijna driekwart (74%) van degenen die ondersteuning hebben gekregen maakte duidelijk dat er hiervoor een eigen bijdrage wordt gevraagd. Dit is iets minder dan in 2009 (77%). 21% antwoordde dat ze geen eigen bijdrage hoefden te betalen (2009: 29%). 5% kon niet aangeven of er wel of niet een eigen bijdrage werd gevraagd.

Degenen die hadden aangegeven een eigen bijdrage te moeten betalen werd daarna gevraagd of de hoogte daarvan voor hen een probleem vormt. 10% gaf aan dat dit inderdaad het geval is. Dit is opvallend veel minder dan in 2009 (20%).

Nadere analyse van de cijfers wijst uit dat vooral mensen uit Noord-Beveland, aanvragers jonger dan 65 jaar, degenen met een laag inkomen en mensen die een gedeeltelijke of volledige pgb ontvangen moeite hebben met de hoogte van de eigen bijdrage.



## 'Zonder mantelzorger blijf je thuiszitten'

### informatie

De Kanteling is voor de voorzitter van de Wmo-adviesraad Vlissingen een bekend begrip. Hij legt ook uit wat het inhoudt. Hij denkt niet dat de Vlissingse Wmo-aanvrager al bekend is met de Kanteling. De Wmo-adviesraad heeft net een traject in gang gezet om de burgers erover te informeren. Het is niet meer vanzelfsprekend, dat als de één b.v. een rollator krijgt, de ander daar dan ook recht op heeft. Mensen kunnen geen voorzieningen meer claimen.

### principe

De voorzitter vindt het prima dat gekeken wordt naar de vraag achter de vraag, maar daar ligt volgens hem ook één van de problemen: Is de gemeenteambtenaar in staat om een dergelijk gesprek te voeren? Hij vindt het logisch dat er eerst gekeken wordt naar wat de mensen in de omgeving van de cliënt kunnen betekenen, om dan pas in een later stadium professionele hulp in te zetten. Hij vindt dit sociaal menselijk contact erg belangrijk, maar realiseert zich wel dat mensen daardoor zwaarder belast worden.

### praktijk

Wat beter zou moeten in de Wmo is volgens hem de begeleiding voor psychisch zieken. Die begeleiding is door bezuiniging uit de AWBZ geschrapt. Nu is iemand met psychische problematiek afhankelijk van een mantelzorger. De stap om contacten te leggen en mee te doen in de maatschappij kan zo iemand niet zelf zetten. Zonder mantelzorger blijft iemand met deze problematiek thuiszitten. In de Wmo is nu juist de bedoeling dat iedereen naar vermogen deelneemt in de maatschappij, aldus de Vlissingse Wmo-voorzitter.

Mensen die nog zelfstandig wonen, krijgen regelmatig te horen dat ze geen indicatiestelling krijgen, omdat er kinderen zijn die kunnen helpen. Zo iemand zou vanuit de Wmo woonbegeleiding moeten krijgen. Zorginstellingen zouden dat volgens hem kunnen uitvoeren.

### toekomst

De voorzitter van de Wmo-adviesraad Vlissingen is optimistisch over het doel in de Wmo om mensen te stimuleren eigen verantwoordelijkheid te nemen voor zichzelf, maar ook voor de mensen in hun omgeving. Moedgevend is volgens hem de toename van vrijwilligers ook door maatschappelijke stages. Jongeren zijn mede door de maatschappelijke stages meer maatschappelijk georiënteerd dan 20 jaar geleden.

Zorg maakt de voorzitter zich echter over de komende bezuinigingen. Ook in de Wmo zullen klappen gaan vallen, denkt hij. Verder vraagt hij zich af of de cliënt al zover is (claimrecht) en of de ambtenaar van de gemeente voldoende kwaliteit heeft om gesprekken te voeren die de vraag achter de vraag opsporen. Tot slot is het volgens hem de vraag of de werkdruk van gemeenteambtenaren niet te hoog is, waardoor zaken (te) snel afgehandeld moeten worden.

## 7. Evaluatie Wmo

### 7.1 Stellingen

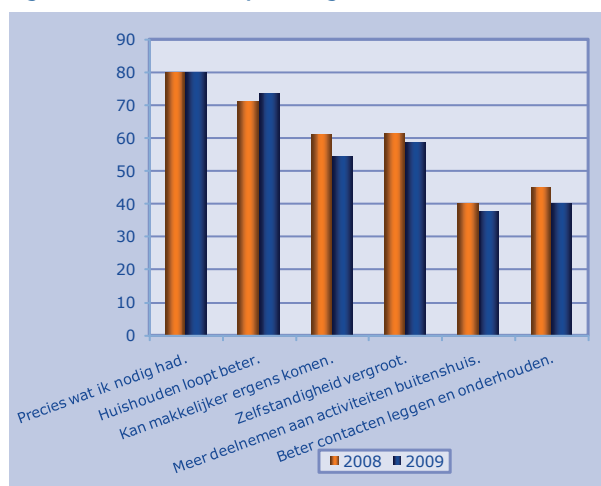
In het laatste deel van het onderzoek werden – evenals bij de vorige metingen – een zestal stellingen voorgelegd. De beantwoording van deze stellingen geven een indicatie in hoeverre mensen voordeel hebben gehad van de geboden ondersteuning, c.q. in hoeverre de kwaliteit van hun leven er volgens hen door is verbeterd. De antwoordpatronen geven daarmee tevens een belangrijke indicatie in hoeverre het **'compensatiebeginsel'** van de Wmo is verbeterd.

Onderstaand een overzicht van de 6 voorgelegde stellingen:

- 'De ondersteuning die ik krijg, is precies wat ik nodig had'
- 'Door de ondersteuning loopt mijn huishouden beter'
- 'De ondersteuning zorgt ervoor dat ik makkelijker ergens kan komen'
- 'De ondersteuning heeft mijn zelfstandigheid vergroot'
- 'De ondersteuning zorgt ervoor dat ik meer aan activiteiten buitenshuis deelneem'
- 'De ondersteuning zorgt ervoor dat ik beter contacten kan leggen en onderhouden'.

In figuur 9 is een grafisch overzicht weergegeven van de antwoorden op de bovenstaande stellingen (% mee eens). Hierin zijn ook de cijfers van de vorige meting verwerkt.

**Figuur 9 Antwoorden op stellingen (% mee eens)**



Uit figuur 9 blijkt dat het aandeel dat aangeeft het eens te zijn met de uitspraken bij 5 van de 6 stellingen licht is toegenomen. Alleen bij de laatste stelling ('contacten leggen/onderhouden') was sprake van een zeer lichte daling.

Als de stellingen apart worden geanalyseerd blijkt bij de eerste stelling ('precies wat ik nodig had') dat vooral inwoners uit Vlissingen, Goes en Hulst aangaven het niet eens te zijn met deze uitspraak. Dit geldt ook voor mannen, aanvragers onder de 75 jaar en gehuwden of samenwonenden.

Bij de tweede stelling ('huishouden loopt beter') valt het op dat vooral aanvragers uit Borsele, mensen jonger dan 75 jaar en alleenstaanden met een laag inkomen het verhoudingsgewijs vaak niet eens zijn met deze uitspraak.

De derde uitspraak ('makkelijker ergens komen') werd relatief vaak ontkend door aanvragers uit Vlissingen, mensen jonger dan 75 jaar en mensen die een gedeeltelijke pgb ontvangen.

De stelling dat de ondersteuning de zelfstandigheid heeft vergroot werd verhoudingsgewijs vaak niet onderschreven door inwoners uit de gemeenten Veere, Borsele en Terneuzen. Dit geldt ook voor mensen met een gedeeltelijke pgb.

Bij de vijfde stelling ('meer activiteiten buitenshuis') kan men vaststellen dat vooral inwoners uit Vlissingen, vrouwen, aanvragers jonger dan 65 jaar, mensen met een laag inkomen en mensen met een gedeeltelijke pgb het relatief vaak niet eens zijn met deze uitspraak.

Met de laatste stelling ('betere contacten') waren vooral inwoners uit Vlissingen, 85-plussers, en alleenstaanden met een hoog inkomen het vaak oneens.

## 7.2 Rapportcijfer

Aan het eind van het onderzoek werd gevraagd welk rapportcijfer (van 1 t/m 10) men geeft voor de ontvangen ondersteuning. Als aanvragers meer dan één vorm van ondersteuning ontvangen werd gevraagd een gemiddeld cijfer te geven.

De rapportcijfers die door de respondenten werden gegeven liepen uiteen van 1 t/m 10. Een kleine 6% gaf een onvoldoende (1 t/m 5). Dit is een fractie meer dan bij de vorige meting (2009: 5%). Bijna 95% gaf een voldoende, een 6 of hoger. Bijna 20% van de respondenten noteerde op de vragenlijst een 8 of hoger. Het gemiddelde kwam uit op 7,61. Dit is wat lager dan in 2009 (7,69).

Nadere analyse van bovenstaande cijfers wijst uit dat het gemiddelde rapportcijfer van inwoners van Veere (7,8) het hoogste was. Het gemiddeld laagste rapportcijfer werd gegeven in Schouwen-Duiveland (7,5). Ook bij de vorige meting kwamen deze 2 gemeenten eruit als uitersten.

Bij onderscheiding van de respondenten naar enige andere achtergrondkenmerken blijken de verschillen niet erg groot. Wel zijn er bij nadere analyse drie categorieën die gemiddeld een significant lager rapportcijfer noteerden. Dit betreft gehuwden/samenwonenden met een laag inkomen (6,8), mensen waarvan de aanvraag gedeeltelijk werd afgewezen (6,8) en mensen waarvan de aanvraag geheel werd afgewezen (5,9).



## 'In de eerste plaats jezelf helpen'

### **zorgvraag**

Bij Chris en Marie, beiden boven de 80, is huishoudelijke hulp geregeld omdat Marie haar gedachten zo achteruitgaat dat ze niet meer zelf het huishouden kan doen. Ze is in ernstige mate slechtziend en heeft ook een hoorapparaat. Chris is mantelzorger; hij kan het beste met Marie communiceren. Hij durft haar eigenlijk niet meer alleen laten. Het vraagt veel van zijn aandacht om zijn vrouw te begeleiden in wat ze nog wel kan. Marie kan niet meer lezen en wordt somber als ze te weinig te doen heeft. Een aanvraag voor dagbesteding op een zorgboerderij in de buurt is in behandeling.

### **meedenken**

Voor de aanvraag voor hulp bij de gemeente is gedaan, hebben ze in de familie wel goed overwogen wat in deze situatie gedaan kan worden en wat de financiële gevolgen zijn. Duidelijk is dat een eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp betaald moet worden, maar er is nog geen rekening van het CAK (?). De hulp wordt al sinds december 2009 verleend.

De overwegingen zijn ook in het gesprek met de gemeente aan de orde gekomen. Daarbij is ook besproken dat eerst vanuit de familiekring hulp is verleend. Een dochter en twee schoondochters hebben geholpen bij het huishouden. Maar zij hebben hun werk en hun eigen gezin en konden niet op vaste tijden voor het reguliere huishoudelijk werk zorgen. Dat is met de huishoudelijke hulp nu wel geregeld en dat zorgt voor stabiliteit. Chris is er tevreden over dat het nu zo goed is geregeld. Het is voor hem wel een moeizaam proces geweest om te accepteren dat je een ander om hulp moet vragen. Te voorzien is dat er ook voor de warme maaltijden iets geregeld moet worden. Maar aan tafeltje-dek-je zijn ze nog niet toe. De jongere generatie ziet om zich heen dat mensen gebruik maken van voorzieningen en zijn er makkelijker in om daar zelf ook een beroep op te doen, vindt hij.

### **meedoen**

Chris vindt het vanzelfsprekend dat je zelf doet wat je zelf kan en eerst in de eigen kring kijkt voor oplossingen als dat niet meer gaat. Dat principe wordt ook toegepast in de familie. Zo zorgen de zonen in de bouwvakvakantie voor aanpassing van de badkamer en het drempelloos maken van het huis. Chris weet dat je daarvoor ook wel een beroep kunt doen op de gemeente maar hij vindt dat je in de eerste plaats jezelf moet helpen. Dat is een principiële keus die voor hem zo ver gaat dat er geen verzekeringen zijn afgesloten.

### **toekomst**

Met het oog op de toekomst en de contacten met anderen is voor Chris van belang dat Marie op de zorgboerderij terecht kan, want hij is nu erg gebonden door de zorg voor haar. Recent is een kleinzoon getrouwd. Marie kan het niet meer aan om daar bij te zijn, dus heeft Chris ook verstek moeten laten gaan. Hij rijdt nog auto. Vervoer naar de zorgboerderij zou geen probleem zijn. Daar is dan ook in het gesprek met de gemeente verder niet over gepraat. Dat vindt Chris ook niet nodig. Nog auto kunnen blijven rijden is belangrijk om contacten te kunnen onderhouden. Het principiële niet verzekeren is wel geregeld in het waarborgfonds, maar van de kant van de kinderen komen steeds meer bedenkingen over de risico's. Er worden geen verre tochten meer gemaakt naar kinderen en familie die elders in het land wonen. De autoritten blijven nu beperkt tot Zeeland.

## 8. Samenvatting en conclusies

### 8.1 Samenvatting

In deze rapportage is verslag gedaan van het derde klanttevredenheidsonderzoek onder aanvragers van een Wmo-voorziening. Dit onderzoek is door Scoop, in samenwerking met de 13 Zeeuwse gemeenten, in de periode april-mei 2010 afgenomen onder degenen die in 2009 met de gemeente contact hebben gehad over ondersteuning die valt onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Het gaat daarbij om aanvragen voor één of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning: hulp in de huishouding, een vervoersvoorziening, een rolstoelvoorziening, een woonvoorziening en/of een vergoeding van verhuis- of herinrichtingskosten. Door middel van een schriftelijke vragenlijst is gemeten hoe het contact hierover verlopen is, of men ondersteuning ontvangt en zo ja, hoe tevreden aanvragers hiermee zijn.

Van de 5.941 verstuurdde vragenlijsten werden er in totaal 2.650 ingevuld teruggestuurd. De respons komt hiermee op 44,6%. Dit is iets meer dan de vorige meting (41%). Voor een schriftelijke enquête een redelijk resultaat. In 2008, bij de eerste meting, was de respons nog bijna 50%.

#### De onderzoeksgroep

70% van de aanvragers van Wmo-ondersteuning is vrouw; 30% bestaat uit mannen. Ruim 6 op de 10 aanvragers is ouder dan 75 jaar. Bijna een kwart is ouder dan 85 jaar.

Ongeveer 61% van de respondenten wordt gevormd door alleenstaanden. Ongeveer tweederde daarvan heeft een inkomen onder de 1200 euro per maand. Van de groep Wmo-aanvragers die wel een partner heeft blijkt dat iets meer dan de helft een inkomen heeft dat tussen de 1200 en 1700 euro per maand ligt.

#### De aanvraag

Door 45% van de respondenten werd aangegeven dat het de eerste keer was dat men een aanvraag deed voor Wmo-ondersteuning. Dit is iets minder dan bij de vorige peiling (2009: 48%). Bijna de helft van de aanvragen bestaat uit aanvragen om huishoudelijke hulp. Ruim een kwart betreft aanvragen voor een vervoersvoorziening.

Bijna 9 op de 10 respondenten gaven aan dat het hen duidelijk was waar zij moesten zijn voor een aanvraag voor ondersteuning. Dit was hetzelfde aandeel als bij de vorige peiling. De aanvragen lopen – evenals in 2009 – vooral via de gemeente en via het CIZ. Het contact over de aanvraag verliep meestal bij de aanvrager thuis, via de telefoon en via schriftelijk contact. Ten opzichte van 2009 zijn hierin nauwelijks veranderingen opgetreden.

Bijna 6 op de 10 respondenten antwoordden op één of andere manier wel eens contact te hebben gehad met het Wmo-loket in de eigen gemeente. Dit is een fractie meer dan in 2009. Het contact verliep daarbij meestal telefonisch. In vergelijking met de vorige meting is de tevredenheid over een aantal zaken betreffende het Wmo-loket licht verbeterd (zitgelegenheid, privacy, fysieke toegankelijkheid, bewegwijzering, parkeergelegenheid), van een aantal zaken ook licht verminderd (deskundigheid, behulpzaamheid, snelheid). De behulpzaamheid van de loket-medewerkers wordt nog steeds het hoogste gewaardeerd.

## Verwerking aanvraag

90% van de respondenten gaf aan dat men goed heeft begrepen welke ondersteuning de aanvrager nodig heeft. Dit is exact hetzelfde percentage als bij de vorige meting (2009).

Soms kan een familielid, buur of kennis of vriend(in) ondersteuning bieden in plaats van de gemeente. In de enquête werd gevraagd of deze mogelijkheid was besproken. Door bijna 1 op de 3 respondenten werd aangegeven dat deze mogelijkheid inderdaad was besproken. Dit is iets meer dan in 2009, toen 27% dit antwoord gaf. Iets meer dan de helft maakt duidelijk dat dit op een prettige wijze was gebeurd; iets minder dan in 2009.

Ongeveer tweederde van de respondenten is van mening dat de gemeente op zorgvuldige wijze met persoonsgegevens is omgegaan; iets minder dan bij de vorige meting (69%).

Bijna tweederde van de Wmo -aanvragers maakten duidelijk dat men op een of andere wijze info had ontvangen over hun rechten en plichten. Dit was vrijwel evenveel als in 2009. 70% van hen gaf aan dat deze informatie makkelijk te begrijpen was; iets minder dan in 2009 (74%).

Ruim 4 op de 10 respondenten – iets minder dan in 2009 - had uitleg gehad over de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Van deze categorie gaf bijna driekwart (72%) aan dat deze info makkelijk te begrijpen was (2009: 74%). Ruim eenderde van de respondenten (34%) heeft wel eens van de Wmo-adviesraad gehoord. Dit is iets minder dan bij de vorige peiling (38%).

## De beschikking

62% van de respondenten gaf aan dat men binnen vier weken na het eerste contact antwoord had op de vraag om ondersteuning. Dit is iets meer dan in 2009 (59%). 30% van de respondenten antwoordde dat het te lang duurde voordat men duidelijkheid had over de vraag of men de aangevraagde ondersteuning ook daadwerkelijk zou ontvangen. Dit is iets minder dan in 2009 (34%).

Ongeveer 80% van de aanvragers gaf aan voldoende op de hoogte te zijn gehouden over de afhandeling van hun aanvraag. 20% was hierover niet tevreden. Dit is een fractie minder dan in 2009 (21%).

86% van de aanvragers kreeg uiteindelijk de ondersteuning waar men om gevraagd had. Dit is iets meer dan bij de vorige meting (84%). Van degenen waarvan de aanvraag geheel of gedeeltelijk was afgewezen (6%) kreeg 70% nadere uitleg hierover; iets meer dan in 2009 (67%).

## Soorten ondersteuning

Als we kijken naar de vormen van ondersteuning die aanvragers uiteindelijk ontvingen blijkt dat er slechts kleine verschuivingen zijn ten opzichte van 2009. Er is het afgelopen jaar sprake geweest van een kleine toename van het aantal toegewezen vervoers- en rolstoelvoorzieningen en een lichte afname van het aantal toegewezen woonvoorzieningen. Het aandeel huishoudelijke hulp en vergoeding verhuis/inrichtingskosten bleef gelijk.

Ongeveer 37% van degenen die hadden aangegeven welke vorm(en) van ondersteuning ze kregen ontving alleen huishoudelijke hulp. Dit is iets minder dan in 2009 (40%). Bijna 27% antwoordde naast huishoudelijke hulp ook nog een andere vorm van Wmo-ondersteuning te ontvangen. Dit is eveneens iets minder dan in 2009 (30%). Ongeveer 27% maakte duidelijk dat ze geen huishoudelijke hulp ontvingen, maar wel één of meer andersoortige Wmo-ondersteuningsvormen (2009: 25%). Ongeveer 9% van de aanvragers gaf aan uiteindelijk geen Wmo-ondersteuning te hebben ontvangen; c.q. ondersteuning buiten de Wmo te hebben gekregen. Dit is duidelijk wat meer dan in 2009 (5%).

14% van de respondenten krijgt geld om de Wmo-ondersteuning zelf te regelen via een persoonsgebonden budget (pgb). Dit is iets meer dan bij de vorige meting (2009: 12%).

Iets meer dan de helft gaf aan dat ze zelf hadden kunnen kiezen in welke vorm (geld en/of in natura) ze ondersteuning wilden ontvangen. Ook dit is duidelijk meer dan in 2009 (44%).

Bijna driekwart (74%) van degenen die ondersteuning hadden gekregen maakten duidelijk dat er een eigen bijdrage wordt gevraagd. Dit is iets minder dan in 2009 (77%). Voor 10% van hen vormt dit een probleem. Dit is opvallend veel minder dan in 2009 (20%).

## Evaluatie

De laatste vragen van het Wmo-onderzoek betroffen een aantal uitspraken. De antwoorden op deze stellingen zijn een belangrijke indicatie in hoeverre aanvragers werkelijk voordeel hebben gehad van de geboden ondersteuning c.q. in hoeverre de kwaliteit van hun leven er volgens hen door was verbeterd.

Uit de antwoorden op de stellingen blijkt dat de tevredenheid over 5 van de gemeten aspecten licht is toegenomen. Alleen bij de laatste stelling ('contacten leggen/onderhouden') was sprake van een zeer lichte daling.

Aan het eind van het onderzoek werd gevraagd welk rapportcijfer (van 1 t/m 10) men geeft voor de ontvangen ondersteuning. Als aanvragers meer dan één vorm van ondersteuning ontvangen werd gevraagd een gemiddeld cijfer te geven.

De rapportcijfers die werden gegeven liepen uiteen van 1 t/m 10. Een kleine 6% gaf een onvoldoende; bijna 95% een 6 of hoger. Bijna 20% van de respondenten noteerde op de vragenlijst een 8 of hoger. Het gemiddelde kwam uit op 7,61. Dit is iets lager dan in 2009 (7,69). Nadere analyse wijst uit dat het gemiddelde rapportcijfer van inwoners van Veere (7,8) het hoogste was. Het gemiddeld laagste rapportcijfer werd gegeven in Schouwen-Duiveland (7,5). Ook bij de vorige meting kwamen deze 2 gemeenten eruit als uitersten.

Bij onderscheiding van de respondenten naar enige achtergrondkenmerken blijken de verschillen niet erg groot. Wel zijn er bij nadere analyse drie categorieën die een significant lager gemiddeld rapport noteerden. Dit betreft gehuwden/samenwonenden met een laag inkomen (6,8), mensen waarvan de aanvraag gedeeltelijk werd afgewezen (6,8) en mensen waarvan de aanvraag geheel werd afgewezen (5,9).

## 8.2 Conclusie: status quo

De rapportcijfers blijven een belangrijke indicatie in hoeverre aanvragers van een Wmo-voorziening tevreden zijn over datgene wat ze uiteindelijk hebben ontvangen. Na een relatief grote stijging van het gemiddelde rapportcijfer tussen 2008 en 2009 – van 7,55 naar 7,69 – was er bij deze meting weer een lichte daling naar 7,61. Het lijkt te duiden op een toename van de ontevredenheid onder de aanvragers in vergelijking met 2009. Het onderzoek geeft echter genoeg signalen dat er in de waardering eerder sprake is van een zekere status quo ten opzichte van de vorige meting. Ondanks een lichte daling van het gemiddelde rapportcijfer bleek bijvoorbeeld uit de analyse van de antwoorden op de zes stellingen ook dat de tevredenheid over 5 van 6 gemeten aspecten licht was toegenomen.

Als we de onderzoeksuitkomsten over het hele Wmo-proces, van aanvraag naar beschikking, overzien lijkt er ook alle aanleiding om van een zekere status quo te spreken. Soms was er lichte vooruitgang, soms was er lichte achteruitgang, vaak was er sprake van stabiliteit.

Zo veranderde er rond de contacten rond de aanvraag maar weinig, maar was er met betrekking tot een aantal aspecten rond de verwerking van de aanvraag – info begrijpelijk, klachten indienen, bekendheid Wmo-adviesraad – wel

sprake van een lichte achteruitgang. Over een aantal zaken rond de beschikking zelf – wachttijd, ondersteuning waarom gevraagd en uitleg hierover – was daarentegen weer sprake van lichte vooruitgang. Dat gold ook met betrekking tot de keuzevrijheid over de vorm van ondersteuning - pgb of niet, geld/in natura –die aanvragers konden ontvangen. Het beeld is dus licht wisselend. Dit geldt (vooral) ook ten aanzien van de aanvrager zelf. De waardering blijkt ook in deze derde Wmo-monitor sterk samen te hangen met de sociale achtergrond van degenen die een Wmo-aanvraag doen. Vooral lager opgeleiden, mensen jonger dan 65 jaar en degenen waarvan hun aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen blijven kritisch over het proces en de uitkomst. Dit werd ook in de vorige metingen reeds vastgesteld. Voor gemeenten een extra reden zorgvuldig te kijken naar de communicatie met deze categorieën en zo veel mogelijk individueel maatwerk te leveren.

## 'Belangen contragewicht voor kanteling'

### informatie

In Goes heet de Wmo-raad Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO). Onafhankelijk van elkaar vertellen twee raadsleden hoe ze tegen de Kanteling aankijken. Als lid van de RMO zijn ze over het principe geïnformeerd door de beleidsambtenaar van de gemeente, via informatiebijeenkomsten en discussieplatforms en via internet. Recent is een informatiebijeenkomst gehouden door Klaverblad Zeeland in samenwerking met andere belangenorganisaties. Gebruikelijk is in de RMO dat de uitnodiging wordt doorgegeven en afgestemd wordt wie erheen gaat.

Naar de burgers is volgens één van de RMO-raadsleden nog absoluut onvoldoende informatie over de Kanteling. Daar moet veel meer aan gebeuren dan publicatie in het gemeentelijke voorlichtingsblad. Het is een gigantische omslag dat mensen in de eerste plaats zelf aan zet zijn als ze beperkingen ondervinden en vervolgens in hun eigen netwerk moeten kijken voor hulp en steun voor ze bij de gemeente aankloppen.

### principe

Eerst kijken wat je zelf kunt regelen is een uitstekend principe, vindt één van de raadsleden. Juist om met beperkte financiën de solidariteit met mensen die het echt nodig hebben in stand te kunnen houden moet je dit beroep doen op je burgers. Terecht dat er binnen de mogelijkheden gekeken wordt naar hulp uit het netwerk van de aanvrager. Het netwerk is daarbij breder dan de familie, ook naar burens en goeie vrienden kan gekeken worden. In wederkerigheid is veel meer mogelijk dan nu gebeurt. Mensen worden volgens hem teveel in de watten gelegd en uitgenodigd maar te komen halen. Om meer steun uit het netwerk te halen, moet je wel vanuit die visie kijken naar bijvoorbeeld het inrichten van een woonzorgcomplex. Dan maak je toch een concentratie van hulpbehoevenden bij elkaar. Als je meer een mix maakt van oud en jong in buurt of wijk, is er een betere basis om naar elkaar om te kijken en een handje toe te steken, aldus het Wmo-raadslid.

### praktijk

De uitvoerende ambtenaren hebben een opleidingstraject gevolgd om het principe in de praktijk toe te passen. Het vraagt een cultuuromslag om er ook naar te handelen. Dat zal niet van de ene op de andere dag geregeld zijn. Het vergt een andere insteek dan toepassen van regels. 'De eigenlijke kanteling moet nog plaatsvinden', zegt één van de twee Goese RMO-raadsleden.

Wat mensen in de praktijk merken van de Kanteling is dat na een aanvraag een huisbezoek plaatsvindt. Het doorvragen naar de echte behoefte is een werkwijze die niet vanzelfsprekend goed uitgevoerd wordt in de praktijk. Er zijn vraagtekens te zetten bij de kwaliteit van de huisbezoeken zoals die nu plaatsvinden, vindt één van de raadsleden. Goed doorvragen, de situatie doorzien en een daarbij passend geheel van eigen inzet, de omgeving en voorzieningen bedenken en organiseren, vraagt om een functieniveau dat hoger is dan nu ingezet wordt. Het resultaat van de huisbezoeken is meer afhankelijk van persoonlijke kwaliteiten dan dat het geborgd is in het niveau van de functie.

Het achterhalen van de werkelijke behoefte van aanvragers is volgens het andere RMO-lid een goede zaak. Er zijn voorbeelden uit de praktijk dat de voorziening waar iemand recht op had niet gebruikt werd. Denk aan een scootmobiel die in de schuur blijft staan of een pas voor collectief vervoer waar geen gebruik van wordt gemaakt. Het gesprek na de aanvraag voor een voorziening kan helpen om een voorziening op maat te regelen die ook werkelijk gebruikt wordt en beantwoordt aan het compensatiebeginsel om iemand met een beperking toch in staat te stellen mee te doen in de maatschappij.

### toekomst

Voor de toekomst van de Wmo en de mensen die er een beroep op doen gaat de bezorgdheid van dit RMO-lid uit naar de vraag of de gemeentelijke financiën wel toereikend zijn. Er zijn voorzieningen in de Wmo die aan hun eigen succes ten onder gaan. Collectief vraagafhankelijk vervoer is daar een voorbeeld van. In de Oosterschelderegio loopt nu een pilot om ook mensen zonder Wmo-indicatie die niet met het openbaar vervoer kunnen reizen, gebruik te laten maken van de regiotaxi. Dat is goed om de participatie te stimuleren, maar de financiële ruimte stelt grenzen.

Stimuleren dat mensen hun eigen verantwoordelijkheid nemen en ook bereid zijn verantwoordelijkheid te nemen voor de mensen in de omgeving zegt één van de RMO-leden een goede zaak te vinden. Zij is van mening dat zelfstandigheid en eigen initiatief mensen meer in hun waarde laat en dat zelf doen uiteindelijk prettiger is dan pampieren en betuttelen. Belangengroeperingen als patiëntenverenigingen en ouderenbonden zijn volgens dit raadslid vaak conservatief in het denken over rechten van mensen met een beperking. Zij vormen in die zin een contragewicht voor de Kanteling. Belangengroeperingen zouden volgens haar juist een rol moeten spelen in het uitdragen van het principe van de Kanteling.

# Bijlagen



## Bijlage 1: Vragenlijst klanttevredenheid Wmo

### Onderzoek klanttevredenheid Wmo 2010

#### Invulinstructie:

Dit formulier wordt met behulp van de computer verwerkt.

Graag het gewenste vakje zo aankruisen

Verbeteren kan door het "verkeerde" vakje geheel zwart te maken en een kruisje te plaatsen in het gewenste vakje. (eventueel een pijltje bij het correcte vakje zetten).

Gaarne duidelijk "binnen de kaders" schrijven, het liefst in blokletters.

zo	niet zo								
<table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">7</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">9</td></tr> </table>	7	3	5	9	<table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">7</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">9</td></tr> </table>	7	3	5	9
7	3	5	9						
7	3	5	9						
zo	niet zo	niet zo							
Hallo	Hallo	Hall0							

#### Algemene gegevens

##### 1. Bent u een man of een vrouw?

- man  
 vrouw

##### 2. Wat is uw geboortjaar?

1	9		
---	---	--	--

##### 3. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

##### 3a. Wat is uw netto (gezins)inkomen gemiddeld per maand?

(Netto is wat men 'schoon' in handen krijgt. Het inkomen van u en uw eventuele partner optellen. Het loon van eventuele inwonende verdienende kinderen niet meetellen.)

- minder dan 850 euro, alleenstaand  
 tussen 850 en 1200 euro, alleenstaand  
 tussen 1200 en 1700 euro, alleenstaand  
 meer dan 1700 euro, alleenstaand  
 minder dan 1200 euro, met partner  
 tussen 1200 en 1700 euro, met partner  
 tussen 1700 en 2500 euro, met partner  
 meer dan 2500 euro, met partner

#### De aanvraag

In 2009 heeft u met de gemeente contact gehad over ondersteuning die valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het gaat dan om één of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning:

- hulp bij het huishouden;
- een vervoersvoorziening;
- een rolstoelvoorziening;
- een woonvoorziening;
- een vergoeding van verhuis- of herinrichtingskosten.

Wij willen graag weten hoe het contact hierover verlopen is, of u de ondersteuning ontvangt en zo ja, hoe tevreden u ermee bent.

**4. Heeft u in 2009 een aanvraag ingediend voor enige vorm van ondersteuning?**

- ja  
 nee ⇒ *Deze vragenlijst is niet voor u bedoeld, u hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen. Graag wel kosteloos/zonder postzegel terugzenden in de antwoord-enveloppe!*

**4a. Was het de allereerste keer dat u een aanvraag deed voor ondersteuning:**

- ja, ik heb nooit eerder een aanvraag gedaan  
 nee, ik heb eerder een aanvraag gedaan voor dezelfde voorziening  
 nee, ik heb eerder een aanvraag gedaan voor een andere voorziening  
 nee, ik heb eerder een aanvraag gedaan voor een andere voorziening én deze voorziening

**4b. Welke vorm van ondersteuning heeft u in 2009 aangevraagd?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- hulp bij het huishouden  
 vervoersvoorziening (bijv. collectief vervoer, rolstoeltaxi, scootmobiel, driewieler)  
 rolstoelvoorziening (bijv. elektrische rolstoel, sportrolstoel)  
 woonvoorziening (woningaanpassing) (bijv. een hellingbaan, een uitraasruimte, drempels verwijderen, vergroten deuropening, traplift, beugels in badkamer en toilet)  
 vergoeding verhuis- of herinrichtingskosten  
 anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**5. Was het voor u duidelijk waar u moest zijn voor uw aanvraag voor ondersteuning?**

- ja  
 nee

**6. Via welke instantie of hulpverlener is uw aanvraag gelopen?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- de gemeente  
 het centrum indicatiestelling zorg (CIZ)  
 uw huisarts  
 een verpleegkundige in het ziekenhuis  
 anders, namelijk: \_\_\_\_\_  
 weet niet

**7. Verliep het contact schriftelijk, telefonisch of persoonlijk?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- schriftelijk  
 telefonisch  
 persoonlijk, bij u thuis  
 persoonlijk, elders (in een spreekkamer, op een kantoor of aan een loket)

**8. Heeft u wel eens contact gehad met het Wmo-loket van uw gemeente?**

- ja, aan het loket  
 ja, telefonisch  
 ja, zowel telefonisch als aan het loket  
 nee ⇒ (ga naar vraag 10)

**8a. Kent u de naam van het loket in uw gemeente?**

- ja, namelijk \_\_\_\_\_ (invullen)  
 nee

**9. Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van het Wmo-loket?**

	voldoende	onvoldoende	weet niet	niet van toepassing
a. deskundigheid medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. behulpzaamheid medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. snelheid waarmee u geholpen werd (wachttijd)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. zitgelegenheid in wachtruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. privacy spreekruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. toegankelijkheid (drempels, smalle doorgangen, hoge balies etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. bewegwijzering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. bereikbaarheid met openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Verwerking van de aanvraag****10. Heeft men bij uw aanvraag volgens u goed begrepen welke ondersteuning u nodig heeft?**

- ja  
 nee  
 weet niet  
 geen mening

**11. Soms kan een familielid, buur, kennis of vriend of vriendin ondersteuning bieden, in plaats van de gemeente. Is deze mogelijkheid met u besproken?**

- is besproken  
 is niet besproken ⇒ (ga naar vraag 13)  
 niet van toepassing ⇒ (ga naar vraag 13)

Kunt u dit toelichten?

--

12. Heeft u de wijze waarop mogelijke ondersteuning door familie, buur, kennis of vriend of vriendin is besproken, als prettig ervaren?

- ja, prettig
- nee, niet prettig
- weet niet
- geen mening

13. Is de gemeente naar uw idee op zorgvuldige wijze met uw persoonsgegevens omgegaan?

- ja
- nee
- weet niet
- geen mening

14. Heeft u informatie ontvangen over uw rechten en plichten?

- ja, schriftelijk en mondeling
- ja, alleen schriftelijk
- ja, alleen mondeling
- nee ⇒ (ga naar vraag 16)
- weet niet ⇒ (ga naar vraag 16)

15. Was de informatie die u ontving over rechten en plichten makkelijk te begrijpen?

- makkelijk te begrijpen
- moeilijk te begrijpen
- weet niet
- geen mening

16. Heeft u uitleg gehad over mogelijkheden om een klacht in te dienen?

- ja, schriftelijk en mondeling
- ja, alleen schriftelijk
- ja, alleen mondeling
- nee ⇒ (ga naar vraag 18)
- weet niet ⇒ (ga naar vraag 18)

17. Was de uitleg die u ontving over mogelijkheden om een klacht in te dienen makkelijk te begrijpen?

- makkelijk te begrijpen
- moeilijk te begrijpen
- weet niet
- geen mening

18. Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-adviesraad in uw gemeente?

- ja  
 nee

**De beschikking: aanvraag toegekend of afgewezen**

19. Hoeveel tijd zat er ongeveer tussen het moment dat u voor het eerst contact had over uw aanvraag en het moment dat u hoorde of u uw ondersteuning kreeg?

- minder dan een week  
 1-2 weken  
 3-4 weken  
 meer dan 4 weken  
 nog geen antwoord ontvangen ⇒ (ga naar vraag 25)  
 weet niet

20. Vond u dit te lang duren, te kort, of precies lang genoeg?

- te lang  
 precies lang genoeg  
 te kort

21. Bent u voldoende op de hoogte gehouden over de afhandeling van uw aanvraag?

- voldoende  
 onvoldoende

22. Is uw aanvraag uiteindelijk toegekend? Met andere woorden: ontvangt u de ondersteuning waar u om gevraagd heeft?

- ja, alle aangevraagde ondersteuning is toegekend ⇒ (ga naar vraag 25)  
 ja, aangevraagde ondersteuning is gedeeltelijk toegekend  
 nee, aanvraag is geheel afgewezen

23. Is aan u uitgelegd waarom de aanvraag (gedeeltelijk) is afgewezen?

- ja  
 nee  
 weet niet

24. Kunt u begrijpen waarom uw aanvraag (gedeeltelijk) is afgewezen?

- ja  
 nee

Kunt u dit toelichten?

--

## ► **Kwaliteit van de ondersteuning** ◄

### **25. Welke vorm van ondersteuning heeft u in 2009 daadwerkelijk ontvangen?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- geen enkele ⇒ *(ga naar vraag 37)*
- hulp bij het huishouden
- vervoersvoorziening (bijv. collectief vervoer, rolstoeltaxi, scootmobiel, driewieler)
- rolstoelvoorziening (bijv. elektrische rolstoel, sportrolstoel)
- woonvoorziening/woningaanpassing (bijv. een hellingbaan, een uitraasruimte, drempels verwijderen, vergroten deuropening, traplift, beugels in badkamer en toilet)
- vergoeding verhuis- of inrichtingskosten
- anders, namelijk: \_\_\_\_\_

### **26. Hoe ontvangt of ontving u in 2009 uw ondersteuning?**

- ik krijg geld om de ondersteuning zelf te regelen (persoonsgebonden budget)
- de ondersteuning wordt direct voor mij geregeld (in natura)
- gedeeltelijk krijg ik geld om de ondersteuning zelf te regelen, gedeeltelijk wordt de ondersteuning direct voor mij geregeld

### **27. Heeft u zelf kunnen kiezen hoe u uw ondersteuning wilde ontvangen?**

*(in de vorm van geld en/of direct in de vorm van ondersteuning)*

- ja
- nee
- weet niet

### **28. Wordt er voor de ondersteuning een eigen bijdrage gevraagd?**

- ja
- nee ⇒ *(ga naar vraag 30)*
- weet niet ⇒ *(ga naar vraag 30)*

### **29. Vormt de hoogte van de eigen bijdrage voor u een probleem?**

- nee, de eigen bijdrage is geen probleem
- ja, de eigen bijdrage is te hoog ↘  
Mogen wij later contact met u opnemen over de vraag waarom u dit probleem ervaart?  
(Indien u dit wenst kunt u hieronder uw gegevens vermelden voor een eventueel  
vervolgcontact.)

Naam \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Telefoonnummer \_\_\_\_\_

■ **Kunt u van onderstaande stellingen aangeven of u het er mee eens bent?** ■

**30. De ondersteuning die ik krijg, is precies wat ik nodig had.**

- eens
- oneens
- geen mening

**31. Door de ondersteuning loopt mijn huishouden beter.**

- eens
- oneens
- niet van toepassing
- geen mening

**32. De ondersteuning zorgt ervoor dat ik makkelijker ergens kan komen.**

- eens
- oneens
- niet van toepassing
- geen mening

**33. De ondersteuning heeft mijn zelfstandigheid vergroot.**

- eens
- oneens
- niet van toepassing
- geen mening

**34. De ondersteuning zorgt ervoor dat ik meer aan activiteiten buitenshuis deelneem.**

- eens
- oneens
- niet van toepassing
- geen mening

**35. De ondersteuning zorgt ervoor dat ik beter contacten kan leggen en onderhouden.**

- eens
- oneens
- niet van toepassing
- geen mening

**36. Welk cijfer (1 t/m 10) geeft u voor de door u ontvangen ondersteuning?**

Als u meer dan één vorm van ondersteuning ontvangt (bijvoorbeeld een traplift en hulp in het huishouden) dan graag een gemiddeld cijfer geven.

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

Kunt u het gegeven cijfer toelichten?


**Extra vraag. Voor degenen die huishoudelijke hulp hebben aangevraagd!**

**37. Zodra dit mogelijk wordt ,zou u dan een deel van de aangevraagde uren huishoudelijke hulp willen inruilen voor andere praktische hulp?**

- nee
- ja ⇒voor welk soort praktische hulp? (*meerdere antwoorden mogelijk*)
- tuinhulp
  - hulp bij kleine klus binnen
  - anders, namelijk \_\_\_\_\_

**38. Heeft u tot slot nog andere opmerkingen over uw ervaringen met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)?**


**Hiermee bent u aan het eind gekomen van deze vragenlijst.**

De gegevens van deze vragenlijst zullen geautomatiseerd, vertrouwelijk worden verwerkt.

**Wij danken u hartelijk voor uw medewerking.**

U kunt de vragenlijst tot uiterlijk 12 mei 2010 terugsturen naar:

Scoop, p/a ADZ  
Antwoordnummer 1  
4380 VB Vlissingen

Daarvoor kunt u bijgevoegde antwoordenvolop gebruiken.  
Een postzegel is niet nodig.

## Bijlage 2: Leden van de klankbordgroep Wmo-monitor Zeeland

F. Witkam - secr. College Zorg en Welzijn  
A. van der Hart - Gemeenten Walcheren  
J. Duinkerke - Gemeenten Oosterschelderegio  
R. Schriemer - Gemeenten Zeeuws-Vlaanderen  
J. Franken - Zorgkantoor Zeeland  
P. van Wisselingh - Allévo  
N. Pötgens - GGD Zeeland  
J. Sturm - Hogeschool Zeeland, opleidingen  
L. van den Berge - Provincie Zeeland  
J. Westdorp - Klaverblad Zeeland

Voorzitter: E. Walrave - Scoop  
Secretaris: P. van Kooten - Scoop