

# Wmo monitor Schouwen-Duiveland

Uitkomsten tevredenheidsonderzoek  
en prestatiegegevens 2009

# Colofon

© Scoop 2009

## **Samenstelling**

Peter van Kooten

Wim van Gorsel

in opdracht van College Zorg en Welzijn

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.morguefile.com](http://www.morguefile.com)

## **Lay-out**

Scoop

## **Ontwerp**

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

Scoop

## **Drukwerk**

Scoop

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>9</b>
<b>2. Klanttevredenheid</b> .....	<b>11</b>
2.1 Inleiding.....	11
2.2 Analyse tabellen naar gemeente, regio en provincie ..	12
2.3 Analyse vorm van ondersteuning Zeeland .....	14
<b>3. Prestatiegegevens</b> .....	<b>15</b>
3.1 Inleiding.....	15
3.2 Analyse .....	15
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1: Tabellen naar gemeente, regio en provincie .....	23
Bijlage 2: Tabellen vormen van ondersteuning .....	39
Bijlage 3: Vragenlijst .....	57
Bijlage 4: Invulschema prestatiegegevens .....	63



## Samenvatting

De Wmo-enquête 2009 kende in Schouwen-Duiveland een respons van 42,4%. In totaal 212 van de 500 verzonden vragenlijsten werden terugontvangen. 58% van de Schouwen-Duivelandse respondenten (in Zeeland 55%) had wel eens contact gehad met het Wmo-loket in de gemeente. 37% van de aanvragers zegt dat de aanvraag via de gemeente is verlopen. Niet alle respondenten zijn zich er van bewust dat er een Wmo-loket is.

De behulpzaamheid van loketmedewerkers werd in 2009 als voldoende gewaardeerd door 92%. In 2008 nog door 85%. In 2009 vond 76% de deskundigheid van het loket voldoende (eveneens 76% in 2008). Op een van deze punten is dus verbetering geboekt.

De privacy van het loket is een sterk punt in Schouwen-Duiveland. Dit jaar en vorig jaar is er geen enkele respondent die de privacy onvoldoende vindt.

De vraag of men het idee heeft of de gemeente goed begrepen heeft wat de aanvrager aan ondersteuning nodig heeft, mag tot (lichte) tevredenheid stemmen: 86% voelt zich begrepen in zijn of haar behoefte. Schouwen-Duiveland doet het op dit punt bijna even goed als Zeeland als geheel, maar boekte in vergelijking met het vorige jaar geen winst.

Het tempo van afhandeling van de aanvraag werd dit jaar door meer respondenten als goed beoordeeld dan vorig jaar. Er werd ook goede vooruitgang gemaakt met het bereikte begrip voor een afwijzing op een aanvraag. Uiteraard een lastig punt.

Respondenten ervaren een grotere keuzevrijheid dan vorig jaar in de wijze waarop de ondersteuning wordt geboden: in natura en/of een persoonsgebonden budget. Dit geldt voor zowel de Schouwen-Duiveland respondenten als voor Zeeland als geheel.

De tevredenheid over de uitvoering van de Wmo in de gemeente Schouwen-Duiveland is constant in vergelijking met het voorgaande jaar. De respondenten geven dit jaar gemiddeld een 7,5 tegen een 7,5 in 2008. Het gemiddelde voor heel Zeeland ligt in 2009 op 7,7. Schouwen-Duiveland begeeft zich iets onder dit Zeeuwse gemiddelde.

79% geeft aan precies te hebben gekregen wat men nodig heeft aan ondersteuning van de gemeente. Vorig jaar lag dit op 80%. Slechts op twee van de verschillende compensatieaspecten komt men tot een lagere score dan vorig jaar.



# 1. Inleiding

Voor u ligt de tweede rapportage over de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de beleving daarvan in de gemeente Schouwen-Duiveland. Gemeenten zijn vanaf 2008 verplicht om jaarlijks het Ministerie van VWS en de eigen raad en burgers te informeren over de klanttevredenheid en andere prestatiegegevens over de uitvoering van de Wmo. In Zeeland is het samenwerkingsverband van Gemeenten en Provincie - het College Zorg en Welzijn - al in 2007 overeengekomen dit gezamenlijk op te pakken en daartoe Scoop opdracht te geven een Wmo-monitor te ontwikkelen voor de gezamenlijke 13 Zeeuwse gemeenten en de Provincie. De eerste rapportage verscheen in 2008. We zijn nu aan de tweede ronde en deze rapportage bevat de beleving en feiten van de Wmo-praktijk in 2008.

Doel van de monitor is om inzichtelijk te maken hoe de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning verloopt in de Zeeuwse gemeenten. Iedere gemeente krijgt de mogelijkheid na te gaan op welke aspecten zij verschilt van andere gemeenten en dit in verband te brengen met het gevoerde beleid of de uitvoeringspraktijk. Op basis van de monitor is het dan mogelijk om aanpassingen door te voeren. In dit rapport vindt u de uitkomsten voor uw gemeente voor het tweede jaar van de Wmo-monitor Zeeland.

In 2009 zijn twee deelonderzoeken uitgevoerd:

1. onderzoek naar de klanttevredenheid van aanvragers van individuele Wmo-voorzieningen (hulp bij het huishouden; vervoersvoorzieningen; woonvoorzieningen; rolstoelvoorzieningen) in 2008 middels een schriftelijke vragenlijst en,
2. een inventarisatie van prestatiegegevens over de Wmo in 2008 middels een digitale vragenset die de gemeenten zelf hebben ingevuld op een door Scoop ingerichte digitale omgeving.

In dit rapport vindt u de uitkomsten van de onderzoeken voor de gemeente Schouwen-Duiveland. Steeds wordt daarbij de score van uw gemeente gelegd naast de gemid-

delde score in de regio en in heel Zeeland. Op die manier kunt u bekijken wat goed gaat en waar vooral nog aan gewerkt moet worden. In het rapport worden de uitkomsten beschreven en een analyse gegeven die leidt tot enkele conclusies. In het najaar 2009 verschijnt een rapport met daarin een verdere analyse van de verzamelde gegevens op provinciaal niveau.

In het klanttevredenheidsonderzoek staat de beleving van aanvragers van Wmo-ondersteuning centraal. Waar zinvol wordt in deze tweede rapportage ook een vergelijking gemaakt met de resultaten van het vorige jaar. Daarmee ontstaat dus een vergelijking in "plaats" (gemeente/regio/provincie) en tijd (2008/2009).

Rest nog te melden dat in de regio waar Schouwen-Duiveland deel van uitmaakt (Oosterschelde-regio) [bij wijze van proef – met het doel de enquêtedruk op inwoners te verkleinen] een vragenlijst is meegezonden waarmee de beleving van de diensten van een aanbieder (Jeremiasse Care2Move) konden worden gemeten. De resultaten van dit onderzoek zijn niet in deze rapportage opgenomen en zullen apart verschijnen.

## Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft de resultaten weer van het klanttevredenheidsonderzoek onder aanvragers van Wmo-ondersteuning in het jaar 2008.

Hoofdstuk 3 geeft prestatiegegevens van gemeenten weer over dat zelfde jaar. Ook vindt u in genoemde hoofdstukken informatie over de aanpak en respons van de deelonderzoeken. Op basis van directe bevindingen, vergelijkingen met het voorgaande jaar en met de eigen regio en de provincie worden enkele conclusies geformuleerd. In de aan het rapport voorafgaande samenvatting zijn de belangrijkste bevindingen opgenomen.

In de Bijlagen staan de bijbehorende tabellen en de vragenlijst Klanttevredenheid.



## 2. Klanttevredenheid

### 2.1 Inleiding

De gemeente heeft informatie nodig om de uitvoering van de Wmo te kunnen beoordelen en de bewoners en hun vertegenwoordigers hierover te informeren. Artikel 9 van de Wmo schrijft daarom voor dat de gemeente jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten moet publiceren van onderzoek over de uitvoering van de wet. Daarom heeft het Ministerie van VWS een vragenlijst ontworpen die ook als basis heeft gediend voor het klanttevredenheidonderzoek in Zeeland. Scoop verricht dit onderzoek voor alle 13 gemeenten. Voor 10 van die 13 Zeeuwse gemeenten zijn in 2009 in een steekproef 500 vragenlijsten uitgezet om de ervaringen met de Wmo te vernemen. Een drietal gemeenten had in 2008 minder dan 500 (nieuwe)Wmo-klanten. Voor deze gemeenten is aan alle klanten een vragenlijst gestuurd. In totaal zijn 6117 vragenlijsten verstuurd. De aanduiding "nieuwe klanten" behoeft enige toelichting: het gaat om klanten die in 2008 voor het eerst een aanvraag deden én om klanten die een uitbreiding van indicatie vroegen of zondermeer een herindicatie ondergingen.

De gemeenten hebben de vragenlijsten in mei 2009 uitgezet onder hun cliëntbestand met individuele voorzieningen. Daarbij is ervoor gezorgd dat de verschillende vormen van ondersteuning goed vertegenwoordigd zijn en dat ook personen van wie de aanvraag is afgewezen zijn aangeschreven. Voor telefonische ondersteuning bij het invullen, konden mensen contact opnemen met medewerkers van Scoop en het Klaverblad Zeeland. Om logistieke redenen heeft de vragenlijst dit jaar korter dan vorig jaar uitgestaan. Er is na ca. 1 week een rappel uitgegaan.

Centraal in het klanttevredenheid onderzoek staat de beleving van Wmo-cliënten. Het gaat erom in beeld te krijgen hoe Wmo-cliënten het proces van de (eerste) aanvraag tot en met de beschikking op hun aanvraag hebben ervaren en hoe tevreden zij zijn over de kwaliteit van de ondersteuning.

### Respons en analyse

In totaal zijn er in de dertien Zeeuwse gemeenten 6117 vragenlijsten verstuurd. Daarvan zijn er 2510 teruggestuurd. Het responspercentage is daarmee 41%. Voor de gemeente Schouwen-Duiveland zijn 500 vragenlijsten verstuurd en 212 lijsten zijn terug ontvangen. De respons ligt daarmee op 42,4% (in 2008 was deze 50%). De verdeling naar leeftijd binnen de respons ziet er als volgt uit:

**Tabel 2.1 Verdeling binnen de respons naar leeftijd in Schouwen-Duiveland**

tot 64 jaar	8%
65-74 jaar	10%
75-84 jaar	50%
85 jaar e.o.	31%
	<b>Totaal 100%</b>

De leeftjidsverdeling voor Schouwen-Duiveland wijkt af van de leeftjidsopbouw in de repons voor heel Zeeland. Het Schouwen-Duivelandse bestand bevat meer (zeer) ouderen.

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de enquête klanttevredenheid aan de hand van de tabellen in de bijlage gepresenteerd. Eerst volgt in paragraaf 2.2 de antwoordverdeling van de gemeente, welke wordt gelegd naast de antwoorden die in de regio en in Zeeland worden gegeven. Om een goede vergelijking mogelijk te maken tussen gemeenten, is een weging toegepast die ervoor zorgt dat elke gemeente even zwaar meetelt in het Zeeuwse gemiddelde. Het aantal respondenten per gemeente is daarvoor opgehoogd tot 500. Het gemeentelijke percentage verandert hier niet door. Het regionale en Zeeuwse cijfer geeft de gemiddelde score van de daartoe behorende gemeenten weer. In de tabellen waarin de vergelijking tussen vormen van ondersteuning wordt gemaakt (het tweede deel van de tabellenreeks) is het aantal respondenten dat de vraag niet heeft beantwoord aangeduid met een M. Het niet beantwoorden van vragen kan zowel het gevolg zijn van het

niet willen of kunnen beantwoorden van vragen, evenals van het feit dat vragen soms niet van toepassing zijn voor respondenten. De N geeft het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. Er wordt onderscheid gemaakt tussen ontvangers van huishoudelijke hulp, ontvangers van een andere individuele voorziening en mensen die beide vormen van ondersteuning ontvangen. De analyse in paragraaf 2.3 bevat overigens alleen de vergelijking van de gemiddelde waardering van de onderscheiden ondersteuningsvormen in de gehele provincie.

## 2.2 Analyse tabellen naar gemeente, regio en provincie (resultaten voor Schouwen-Duiveland)

### Aanvraag/eerste contact

41% van de respondenten in Schouwen-Duiveland (in Zeeland 48%) gaf aan dat dit de eerste keer was dat zij een aanvraag deden voor ondersteuning. 11% gaf aan eerder een aanvraag te hebben gedaan voor een andere voorziening en 36% voor dezelfde voorziening. 37% van de aanvragen verliep via de gemeente. Vorig jaar was dit 43% en de genoemde 37% ligt lager dan de uitkomst voor heel Zeeland; die was 47%. Het CIZ neemt nog 22% voor haar rekening (aandeel CIZ in 2008: 39%). Via de huisarts kwam 7%, via de verpleegkundige of het ziekenhuis (5%) en via overige kanalen nog 5%. Het contact verliep bijna even vaak schriftelijk als telefonisch (24% tegen 21%). Een aanvraag persoonlijk bij de aanvrager thuis kwam in 24% van de gevallen voor. 58% van de Schouwen-Duiveland respondenten (in Zeeland 55%) had wel eens contact gehad met het Wmo-loket in de gemeente.

De behulpzaamheid van loketmedewerkers werd als voldoende gewaardeerd door 92%. In 2008 door 85%. 76% vond ook de deskundigheid voldoende (gelijk aan 2008). Op deze punten is dus in de behulpzaamheid verbetering geboekt.

De zitgelegenheid in de wachtruimte werd als meest positief beoordeeld door 65%, wat overigens wel afwijkt van het oordeel van andere gebruikers in Zeeland (46% tevreden). De privacy aan het loket wordt door niemand onvoldoende genoemd (in 2008 was dit ook al het geval). Hier is dus geen verbetering te bereiken. De toegankelijkheid, bewegwijzering en parkeergelegenheid bij het Wmo-loket worden in een zeer beperkt aantal gevallen negatief beoordeeld, respectievelijk door 2, 8 en 6% (Zeeland 5, 5 en 10%). De bereikbaarheid met openbaar vervoer van het loket werd ook in 2009 het minst vaak (30%) als 'voldoende' beoordeeld (Zeeland 18%).

### Verwerking aanvraag

86% van de respondenten antwoordde dat men goed begrepen heeft welke ondersteuning nodig was (Zeeland 90%). In 2008 was dit resp. 87% voor Schouwen en Zeeland 85%. In 27% van de gevallen (Zeeland ook 27%) is daarbij besproken dat familie, burens etc. daar ondersteuning bij kunnen verlenen. Van degenen waarmee dit is besproken gaf 72% aan dit als prettig te hebben ervaren (Zeeland 63%).

66% van de respondenten is van mening dat de gemeente Schouwen-Duiveland op zorgvuldige wijze met de persoonsgegevens is omgegaan (Zeeland 69%). Deze mening is men vaker toegedaan dan in 2008 (58% voor Schouwen-Duiveland, en 61% voor Zeeland). In dit kader werd de vraag of men informatie heeft ontvangen over de rechten en plichten door 60% bevestigend beantwoord (Zeeland 62%). Het vaakst gebeurde dit (alleen) schriftelijk. De informatie die men hierbij ontving werd door een duidelijke meerderheid (75% tegen 64% in 2008, en 74% in Zeeland tegen 71% in 2008) als 'makkelijk te begrijpen' gerangschikt. 41% van de respondenten (Zeeland 42%) heeft op een of andere manier uitleg gehad over de mogelijkheid een klacht in te dienen. In de meeste gevallen gebeurde dit (alleen) schriftelijk. 79% (Zeeland 74%) antwoordde dat deze informatie makkelijk te begrijpen was (in 2008 resp. 68% voor Schouwen-Duiveland en 71% voor Zeeland). Schouwen-Duiveland heeft hier dus een verbetering gemaakt in de beleving van Wmo-klanten.

### WMO-adviesraad

Binnen de gemeente is een Wmo-adviesraad actief. In totaal heeft 33% van de respondenten (Zeeland 38%) wel eens van de Wmo-adviesraad gehoord. De Schouwen-Duivelandse raad loopt hiermee bijna in de pas met het Zeeuwse gemiddelde.

### De beschikking

Van de respondenten gaf 56% aan (in 2008 nog 47%) binnen vier weken na de aanvraag ondersteuning te hebben gekregen (in Zeeland 54%). In 18% (in 2008 25%) van de gevallen duurde het langer dan vier weken (in heel Zeeland 23%). 29% van de respondenten was van mening dat het hoe dan ook te lang duurde (in heel Zeeland 34%). De gemeente Schouwen-Duiveland verbeterde zich iets in de waardering voor het tempo van afhandeling.

77% (in 2008 was dit voor Schouwen-Duiveland 66%) van de respondenten is van mening dat men voldoende op de hoogte is gehouden over de afhandeling van zijn of haar aanvraag (Zeeland resp. 79% en 75% voor 2008 en 2009). 85% (in 2008 83%) van de respondenten ontving uiteindelijk alle ondersteuning die werd gewenst (Zeeland resp. 84% in 2008, en 83% in 2009). Van degenen waarvoor dat niet het geval was, werd aan 81% (in 2008 slechts 47%) van de respondenten (in Zeeland aan 66% en 55%

in de opvolgende jaren) uitgelegd waarom de aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen. Van deze geheel of gedeeltelijk afgewezen groep gaf 65% aan (in 2008 was dit 84%) niet te begrijpen waarom de aanvraag uiteindelijk werd afgewezen (in Zeeland gold dit resp. voor 71% en 77%). Op dit informatieonderdeel is dus sterk vooruitgang geboekt door Schouwen-Duiveland.

### Kwaliteit ondersteuning

52% van de respondenten krijgt alleen huishoudelijke hulp (in heel Zeeland 40%); 32% in combinatie met andere hulp (Zeeland 30%). 9% (tegen 8% in 2008) ontvangt een andere Wmo-voorziening (Zeeland 25%); 7% geeft aan geen individuele voorziening vanuit de Wmo te ontvangen (Zeeland 5%). Deze verhoudingen liggen anders dan in 2008, met een verschuiving van het accent naar huishoudelijke hulp.

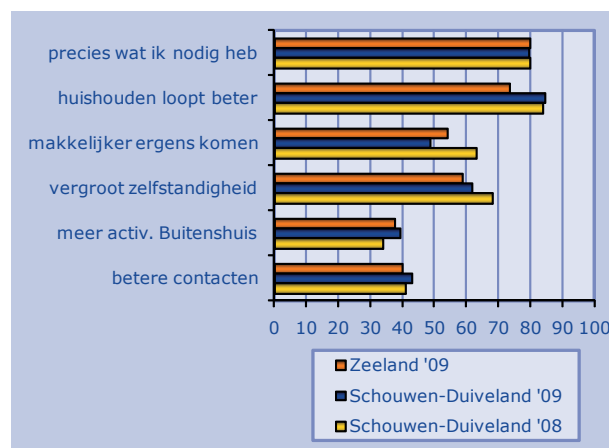
85% (in 2008 82%) van degenen die ondersteuning kregen ontvangen dit in natura (Zeeland resp. 79% in 2009 en 76% in 2008); 5% krijgt een pgb, in 2008 nog 9% (Zeeland resp. 12% en 11% voor die jaren). De overigen ontvangen gedeeltelijk geld, gedeeltelijk wordt de ondersteuning direct voor hen geregeld. Door 45% van degenen die ondersteuning hebben gekregen werd aangegeven dat ze zelf konden kiezen in welke vorm ze deze ondersteuning kregen (Zeeland 44%). Zowel in Schouwen-Duiveland als in heel Zeeland is dit gestegen ten opzichte van 2008.

In 87% (in 2008 84%) van de gevallen wordt voor de ondersteuning een eigen bijdrage gevraagd (Zeeland resp. 77% en 76% voor 2008 en 2009). Voor 16% van hen vormt dit een probleem in Schouwen-Duiveland (Zeeland 20%). In 2008 lag dit op 20% voor de gemeente Schouwen-Duiveland. Het gemiddelde voor Zeeland bleef gelijk. Het aantal cliënten voor wie de eigen bijdrage een probleem vormt is in Schouwen-Duiveland niet toegenomen.

### Tot slot: evaluatie

Aan het eind van de vragenlijst werd aan de hand van een aantal stellingen geëvalueerd hoe de ontvangen ondersteuning werd gewaardeerd door respondenten. In grafiek 2.1 zijn de uitkomsten grafisch weergegeven van Schouwen-Duiveland en Zeeland. Feitelijk zien we hier de mate waarin de respondenten de ondersteuning als compensatie ervaren.

**Grafiek 2.1: Waardering van ondersteuning in Schouwen-Duiveland en gemiddeld in Zeeuwse gemeenten (% 'eens')**



De grafiek toont dat 79% van mening is precies te hebben gekregen wat men nodig heeft, en dit is ongeveer gelijk aan de uitkomst van vorig jaar toen dit voor 80% van de respondenten het geval was. Op twee aspect van de verschillende compensatiemogelijkheden scoort Schouwen-Duiveland lager dan vorig jaar. De waardering voor de compensatie van de zelfstandigheid ligt lager. 62% geeft aan dat de ondersteuning de zelfstandigheid vergroot. Vorig jaar lag dit nog op 68%. Het idee dat men makkelijker ergens kan komen is sterk afgenomen. 63% van de respondenten was het in 2008 eens met de stelling. Dit jaar is dat nog maar 49%. Alle overige aspecten geven een lichte verbetering te zien.

In de laatste vraag konden respondenten een rapportcijfer geven voor de ontvangen ondersteuning. De respondenten uit Schouwen-Duiveland gaven in 2009 gemiddeld een 7,5 (in heel Zeeland 7,7). In 2008 was dit een 7,5 (en voor Zeeland een 7,6). Het gemiddelde cijfer voor Noord-Beveland is vrij constant gebleven in vergelijking met het vorig jaar en ligt iets onder het Zeeuwse gemiddelde.

## 2.3 Analyse vorm van ondersteuning (resultaten voor heel Zeeland)

In de vorige paragraaf is de verdeling van de respondenten over de verschillende vormen van ondersteuning in Schouwen-Duiveland weergegeven. Aanvullend is voor de gehele provincie getoetst of er sprake is van verschillen in de waardering die respondenten geven naar gelang hun ondersteuning (huishoudelijke hulp, rolstoel etc.). De uitkomst hiervan is dat op dit niveau geen significante verschillen zijn gevonden. Onderstaand de uitkomsten voor de verschillende vormen van ondersteuning:

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 én hulp in het huishouden) dan graag een gemiddeld cijfer geven.

**Tabel 2.2 waardering per vorm van ondersteuning**

Vorm van ondersteuning	Gemiddeld cijfer	Aantal respondenten
hulp huishouden	7.7	1145
vervoersvoorziening	7.8	655
rolstoelvoorziening	7.7	214
woonvoorziening/ woningaanpassing	7.8	293
vergoeding verhuis/ inrichtingskosten	7.6	40

## 3. Prestatiegegevens

### 3.1 Inleiding

Bij het onderdeel prestatiegegevens gaat het erom dat de gemeente inzichtelijk maakt hoe het staat met de uitvoering van de verschillende onderdelen van het Wmo-beleid. Bijvoorbeeld door een inschatting te geven van de kosten die gemaakt zijn in het afgelopen jaar en door aan te geven welke ondersteuning en faciliteiten er zijn voor vrijwilligers. In de Regeling maatschappelijke ondersteuning is vastgelegd om welke prestatiegegevens het precies gaat. Om de prestatiegegevens onderling zo vergelijkbaar mogelijk te houden, heeft VWS een vragenset ontworpen (zie [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl)). Voor de Wmo-monitor Zeeland is aan alle gemeenten gevraagd deze vragenset digitaal in te vullen en in te sturen. In onderstaande tabellen wordt per vraag het antwoord van de gemeente Schouwen-Duiveland gezet.

### 3.2 Analyse

#### 2. Hoe werkt de gemeente aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten?

	Sch-Duiveland
door in de contracten of overeenkomsten met aanbieders kwaliteitseisen op te nemen	ja
door de aanbieders te verplichten periodiek klanttevredenheid te meten	ja
door het hanteren van servicenormen mbt het aanvraagproces (bijv. doorlooptijden)	nee
door de door de aanbieders geleverde kwaliteit te monitoren	ja

Een minderheid van de Zeeuwse gemeenten geeft aan geen servicenormen te hanteren. Schouwen-Duiveland behoort tot deze minderheid.

#### 3. In hoeverre betreft de gemeente de ingezetenen per prestatieveld bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?

	Sch-Duiveland
bij prestatieveld 1	4 x p.jr. of >
bij prestatieveld 2	1 x p.jr. of <
bij prestatieveld 3	1 x p.jr. of <
bij prestatieveld 4	1 x p.jr. of <
bij prestatieveld 5	2-3 x p.jr.
bij prestatieveld 6	2-3 x p.jr.
bij prestatieveld 7	1 x p.jr. of <
bij prestatieveld 8	1 x p.jr. of <
bij prestatieveld 9	1 x p.jr. of <

Schouwen-Duiveland vertoont in vergelijking met enkele andere gemeenten een terughoudend beeld op het gebied van direct contact over het Wmo-beleid op de prestatievelden 2 t/m 6.

**4. In hoeverre gebruikt de gemeente onderstaande of andere methoden om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?**

	Sch-Duiveland
overleg met Wmo-raad/platform	4 x p.jr. of >
overleg met raden en platforms op deelterreinen van de Wmo	4 x p.jr. of >
overleg met wijkplatforms, wijkraden, buurtraden, dorpsraden	4 x p.jr. of >
themagerichte bijeenkomsten	2-3 x p.jr.
contact met betrokkenen via vrijwilligersorganisaties	2-3 x p.jr.
consultering van panels	1 x p.jr. of <
contact met betrokkenen via buurtbeheerders	2-3 x p.jr.

Schouwen-Duiveland overlegt relatief vaak met raden, platforms en in bijeenkomsten. Dit geldt eveneens voor het betrekken van buurtbeheerders.

**5. Onderneemt de gemeente onderstaande of andere activiteiten om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen?**

	Sch-Duiveland
bevorderen van burgerparticipatie bij lokale activiteiten	Ja
stimuleren van eigen initiatieven van burgers	Ja
zorgen voor goede buurtinformatie en -voorlichting	Nee
bevorderen van buurt- en straatcontactactiviteiten	Nee
bevorderen van netwerkvorming voor specifieke groepen	Ja
bevorderen van burgerplatforms	Nee
zorgen voor (vrijwillige) buurtbemiddeling	Nee
bevorderen van (vrijwillig) buurtbeheer en buurttoezicht	Nee
bevorderen dat bewoners zelf wijkgedragscodes ontwikkelen	Nee

Schouwen-Duiveland nestelt zich met de antwoorden in deze vragenreeks verschillende keren in de minderheids-categorie. Er zijn 2 gemeenten die geen buurtinformatie/voorlichting bieden, 3 gemeenten bevorderen niet de buurtactiviteiten. In totaal 7 gemeenten bieden geen burgerplatforms en 6 geen buurtbemiddeling.

**6. Biedt de gemeente onderstaande of andere faciliteiten bij opvoedondersteuning?**

	Sch-Duiveland
school-/jeugd-/gezinsmaatschappelijk werk	ja
(fysieke) plek voor vragen	ja
opvoedcursussen	ja
kinderwerk en jongerenwerk	ja
Zorg Advies Teams	ja
voorlichting	ja
individuele begeleiding en ondersteuning	ja
zorgcoördinatie	ja
opvoedtelefoon of digitale opvoedondersteuning	nee

Het beeld voor Schouwen-Duiveland op het terrein van opvoedingsondersteuning is niet gewijzigd in vergelijking met vorig jaar.

**7. Welke Wmo-diensten worden aangeboden in het gemeentelijk loket / informatiepunt?**

	Sch-Duiveland
doorverwijzing	ja
aanvragen (van voorzieningen)	ja
informatie	ja
advies	ja
cliëntondersteuning	ja
bemiddeling	nee
besluitvorming (over al dan niet toekennen van aanvragen)	nee

Schouwen-Duiveland biedt niet langer bemiddeling aan in het loket.

**8. Welke faciliteiten biedt of organiseert de gemeente op het terrein van cliëntondersteuning?**

	Sch-Duiveland
informatie en adviesverstrekking	ja
vraagverheldering	ja
verwijzing naar een door de gemeente gefinancierde ondersteunende organisatie of MEE-organisatie	ja
verwijzing naar een indicatie-orgaan	ja
bemiddeling	ja
hulp bij klachten, bezwaar en beroep	nee
kortdurende of kortcyclische ondersteuning	nee
geven van voorlichting en cursussen in groepen	ja
ondersteuning bij crisis	ja
monitoring en evaluatie van externe dienstverlening	nee
faciliteren van lotgenotencontact	nee
groepsgewijze ondersteuning bij participatie in de samenleving	nee

Schouwen-Duiveland vormt met 2 andere gemeenten een minderheid die crisisondersteuning aanbiedt. Voor het overige volgt Schouwen-Duiveland het algemene beeld van de Zeeuwse gemeenten.

**9. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor mantelzorgers?**

	Sch-Duiveland
begeleiding / ondersteuning	ja
Lotgenotencontact	ja
cursussen	ja
respijtzorg thuis	ja
respijtzorg buitenshuis	ja
nazorg	nee
activiteiten gericht op ontspanning (niet zijnde respijtzorg)	nee
vrijstelling sollicitatieplicht	ja
kinderopvang	ja
faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen, enz.)	ja

In vergelijking met vorig jaar zorgt Schouwen dit jaar ook voor respijtzorg buitenshuis. Vrijstelling van sollicitatieplicht wordt nu nog slechts door een minderheid van de gemeenten toegepast.

**10. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor vrijwilligers in de zorg en voor overige vrijwilligers?**

	Sch-Duiveland
deskundigheidsbevordering	beide
vrijwilligersonderscheiding / prijzen / vrijwilliger van het jaar	geen v. beide
verzekering	beide
faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen, enz.)	geen v. beide
vrijstelling sollicitatieplicht	beide
kinderopvang	vrijw. zorg

Dit jaar kent Schouwen-Duiveland niet langer een vrijwilligersprijs of onderscheiding. Een meerderheid van de gemeenten heeft wel deze faciliteit. Met de vrijstelling van sollicitatieplicht kiest Schouwen-Duiveland nu echt een minderheidspositie in Zeeland.

**11. In hoeverre heeft de gemeente de hulp bij het huishouden afgestemd met zorgfuncties in het kader van de AWBZ?**

	Sch-Duiveland
afstemming met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	matige afst.
afstemming met aanbieders	goede afst.
afstemming met Transferpunt ziekenhuis	geen afst.
afstemming met Zorgkantoor	geen afst.

De afstemming met zorgaanbieders is dit jaar verbeterd. In totaal 6 gemeenten in Zeeland noemt deze afstemming nu goed. Daar staat tegenover dat de afstemming met ziekenhuis en Zorgkantoor geheel is weggefallen. Een meerderheid van de Zeeuwse gemeenten noemt de afstemming met het Zorgkantoor matig of geheel afwezig.

**12. Voor welke individuele voorzieningen geldt een eigen bijdrage?**

	Sch-Duiveland
hulp bij het huishouden	ja
onroerende woonvoorziening	ja
roerende zaken, niet zijnde een individuele vervoersvoorziening	ja
individuele vervoersvoorziening	nee

Dit jaar wordt nu ook een bijdrage gevraagd voor roerende zaken. Slechts 2 andere Zeeuwse gemeenten kennen deze eigen bijdrage. Voor de onroerende woonvoorzieningen wordt door 6 gemeenten een eigen bijdrage gevraagd.

**13. Hoe bepaalt de gemeente het bedrag dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt?**

	Sch-Duiveland
basisbedrag eigen bijdrage	conform besluit m.o.
inkomsgrenzen waarboven eigen bijdrage verhoogd wordt	conform besluit m.o.
percentuele verhoging eigen bijdrage bij hoger inkomen	conform besluit m.o.

Schouwen-Duiveland volgt hier het algemene beeld voor Zeeland.

**14. Zijn er in de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) voldoende plaatsen voor de maatschappelijke opvang of vrouwenopvang**

	Sch-Duiveland
aantal plaatsen in maatschappelijke opvang	onvoldoende
aantal plaatsen in vrouwenopvang	onvoldoende

De gemeente is met een minderheid van oordeel dat er onvoldoende plaatsen voor opvang zijn. Vorig jaar waren nog bijna alle grotere gemeenten deze mening toegedaan.

**15. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan?**

	Sch-Duiveland
steunpunt huiselijk geweld	door regio
beschikbaar stellen van opvangvoorzieningen	door regio
ketensamenwerking	door regio
casusoverleg	door regio
er wordt gewerkt met casemanagers	door regio
er vindt voorlichting plaats ter preventie van huiselijk geweld	door regio

Ook op dit vlak volgt Schouwen-Duiveland het meerderheidsbeeld van de Zeeuwse gemeenten.

**16. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz) te bevorderen en om dak-en thuisloosheid tegen te gaan?**

	Sch-Duiveland
meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis	door regio
afspraken met woningbouwcorporaties over huisuitzettingen	door gemeente
opsporen van kwetsbare personen	door gemeente
contact leggen en contact houden met opgespoorde personen en ze toeleiden naar zorg / hulpverlening	door regio
bureau schuldhulpverlening	door gemeente
vroegsignalering en preventie	door regio
meldpunt overlast	door regio
bij terugval / uitval mensen weer opnieuw opsporen	door gemeente
afspraken met organisaties over de uitvoering van de OGGz (bevorderen van de ketensamenwerking)	door regio
individuele trajectplannen voor dak- en thuislozen	door regio
een OGGz-platform / overleg met de betrokken partijen onder regie van de gemeente	door regio
informatieloket voor dak- en thuislozen	door regio

In vergelijking met vorig jaar toont de gemeente Schouwen-Duiveland zich veel actiever dan zelfstandige gemeente op dit vlak.

**17. Welke ondersteuning en / of faciliteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, voor de maatschappelijke zorg voor verslaafden en voor de beperking van de overlast door verslaving?**

	Sch-Duiveland
opvanglocatie	door regio
activering	door gemeente
vangnet bemoeizorg	door gemeente
toeleiding naar zorg	door gemeente
time-out voorziening	door regio

Ook in de verslavingszorg en overlastbeperking toont de gemeente zich dit jaar actiever als zelfstandige gemeente.

**18. Welke activiteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, op het terrein van verslavingsbeleid?**

	Sch-Duiveland
universele verslavingspreventie	door beide
selectieve verslavingspreventie	door gemeente
gebruiksruimte	door regio

Universele verslavingspreventie wordt dit jaar aanvullend ook door de regio aangeboden. Dit is ook het meerderheidsbeeld voor de Zeeuwse gemeenten.

**19. Hoeveel uitgaven (in Euro) heeft de gemeente naar schatting in het voorgaande jaar uitgegeven aan de uitvoering van de Wmo voor de volgende IV3-functies?**

In Schouwen-Duiveland werd in 2007 in totaal ongeveer 8.600.000 euro uitgegeven aan de IV3-functies Maatschappelijke begeleiding en advies; Huishoudelijke verzorging; Sociaal-cultureel werk; en Voorzieningen gehandicapten. Per hoofd van de bevolking kwam dat neer op 253 euro. Dat lag iets hoger dan het Zeeuwse gemiddelde van 230 euro per hoofd van de bevolking. In 2008 zijn de kosten per inwoner in Schouwen-Duiveland gelijk gebleven. Het gemiddelde voor Zeeland steeg naar 257 euro.



# Bijlagen



## Bijlage 1: Tabellen vergelijking Schouwen-Duiveland, Oosterschelderegio en Zeeland

### ALGEMENE GEGEVENS

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
man	27%	28%	29%
vrouw	73%	72%	71%
totaal	100%	100%	100%

#### 2. Leeftijdscategorie

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
tot 64 jaar	8%	17%	19%
65-74 jaar	10%	16%	18%
75-84 jaar	50%	41%	39%
85 jaar eo	31%	25%	24%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
Minder dan 850 euro, alleenstaand	7%	6%	6%
Tussen 850 en 1200 euro, alleenstaand	44%	42%	39%
Tussen 1200 en 1700 euro, alleenstaand	14%	13%	13%
Meer dan 1700 euro, alleenstaand	7%	5%	5%
minder dan 1200 euro, met partner	2%	2%	2%
tussen 1200 en 1700 euro, met partner	16%	18%	20%
tussen 1700 en 2500 euro, met partner	8%	10%	11%
meer dan 2500 euro, met partner	2%	4%	4%
totaal	100%	100%	100%

**DE AANVRAAG****4. Heeft u in 2008 een aanvraag ingediend voor enige vorm van ondersteuning?**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	65%	73%	77%
nee,	35%	27%	23%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
Ja, ik heb nooit eerder een aanvraag gedaan	41%	47%	48%
Nee, eerder aanvraag voor dezelfde voorziening	36%	27%	27%
Nee, eerder aanvraag voor een andere voorziening	11%	15%	15%
Nee, eerder aanvraag voor deze én andere voorziening	11%	10%	10%
totaal	100%	100%	100%

**4b1: aanvraag: hulp bij het huishouden**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	42%	47%	49%
nee	58%	53%	51%
totaal	100%	100%	100%

**4b2: aanvraag: vervoersvoorziening**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	21%	24%	28%
nee	79%	76%	72%
totaal	100%	100%	100%

**4b3: aanvraag: rolstoelvoorziening**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	4%	8%	10%
nee	96%	92%	90%
totaal	100%	100%	100%

**4b4: aanvraag: woonvoorziening**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	9%	13%	15%
nee	91%	87%	85%
totaal	100%	100%	100%

**4b5: aanvraag: vergoeding verhuis/inrichtigskosten**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	1%	2%	2%
nee	99%	98%	98%
totaal	100%	100%	100%

**4b6: aanvraag: anders/buiten wmo**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	4%	8%	7%
nee	96%	92%	93%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	93%	90%	89%
nee	8%	10%	11%
totaal	100%	100%	100%

**6\_1: aanvraag via gemeente**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	37%	48%	47%
nee	63%	52%	53%
totaal	100%	100%	100%

**6\_2: aanvraag via CIZ**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	22%	22%	28%
nee	78%	78%	72%
totaal	100%	100%	100%

**6\_3: aanvraag via huisarts**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	7%	7%	8%
nee	93%	93%	92%
totaal	100%	100%	100%

**6\_4: aanvraag via verpleegkundige**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	5%	6%	6%
nee	95%	94%	94%
totaal	100%	100%	100%

**6\_5: aanvraag via andere kanalen**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	5%	8%	9%
nee	95%	92%	91%
totaal	100%	100%	100%

**7\_1: contact over aanvraag schriftelijk**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	24%	29%	30%
nee	76%	71%	70%
totaal	100%	100%	100%

**7\_2: contact over aanvraag telefonisch**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	21%	33%	34%
nee	79%	67%	66%
totaal	100%	100%	100%

**7\_3: contact over aanvraag persoonlijk, thuis**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	24%	33%	35%
nee	76%	67%	65%
totaal	100%	100%	100%

**7\_4: contact over aanvraag persoonlijk, elders**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	12%	11%	12%
nee	88%	89%	88%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja, aan het loket	25%	11%	13%
ja, telefonisch	23%	33%	32%
ja, zowel telefonisch als aan het loket	10%	10%	10%
nee	42%	46%	44%
totaal	100%	100%	100%

**9a. deskundigheid medewerkers wmo-loket**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
voldoende	76%	75%	77%
onvoldoende	12%	11%	10%
weet niet / niet van toepassing	12%	14%	13%
totaal	100%	100%	100%

**9b. behulpzaamheid medewerkers wmo-loket**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
voldoende	92%	86%	88%
onvoldoende	5%	8%	6%
weet niet / niet van toepassing	3%	6%	6%
totaal	100%	100%	100%

**9c. snelheid waarmee u geholpen werd (wachtijd) wmo-loket**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
voldoende	82%	77%	77%
onvoldoende	12%	13%	13%
weet niet / niet van toepassing	7%	10%	10%
totaal	100%	100%	100%

**9d. zitgelegenheid in wachtruimte wmo-loket**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
voldoende	65%	45%	46%
onvoldoende	0%	4%	5%
weet niet / niet van toepassing	35%	51%	49%
totaal	100%	100%	100%

**9e. privacy spreekruimte wmo-loket**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
voldoende	60%	39%	39%
onvoldoende	0%	6%	8%
weet niet / niet van toepassing	40%	55%	53%
totaal	100%	100%	100%

**9f. toegankelijkheid (drempels, smalle doorgangen, hoge balies etc.) wmo-loket**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
voldoende	61%	45%	46%
onvoldoende	2%	5%	5%
weet niet / niet van toepassing	38%	50%	49%
totaal	100%	100%	100%

**9g. bewegwijzering wmo-loket**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
voldoende	58%	44%	47%
onvoldoende	8%	5%	5%
weet niet / niet van toepassing	34%	51%	48%
totaal	100%	100%	100%

**9h. parkeergelegenheid wmo-loket**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
voldoende	67%	48%	44%
onvoldoende	6%	7%	10%
weet niet / niet van toepassing	28%	45%	46%
totaal	100%	100%	100%

**9i. bereikbaarheid met openbaar vervoer wmo-loket**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
voldoende	30%	17%	18%
onvoldoende	8%	12%	11%
weet niet / niet van toepassing	62%	71%	71%
totaal	100%	100%	100%

**VERWERKING VAN DE AANVRAAG****10. Heeft men bij uw aanvraag volgens u goed begrepen welke ondersteuning u nodig heeft?**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	86%	91%	90%
nee	7%	6%	6%
weet niet/geen mening	7%	3%	4%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
is besproken	27%	26%	27%
is niet besproken	21%	23%	24%
niet van toepassing	52%	50%	49%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja, prettig	72%	64%	63%
nee, niet prettig	3%	13%	14%
weet niet/geen mening	25%	23%	23%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	66%	68%	69%
nee	1%	2%	2%
weet niet/geen mening	33%	30%	29%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja, schriftelijk en mondeling	26%	27%	26%
ja, alleen schriftelijk	28%	29%	31%
ja, alleen mondeling	6%	6%	6%
nee	15%	16%	16%
weet niet	26%	22%	21%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
makkelijk te begrijpen	75%	74%	74%
moeilijk te begrijpen	18%	14%	15%
weet niet/geen mening	7%	12%	11%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja, schriftelijk en mondeling	16%	15%	14%
ja, alleen schriftelijk	20%	21%	22%
ja, alleen mondeling	5%	7%	6%
nee	33%	36%	36%
weet niet	26%	21%	21%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
makkelijk te begrijpen	79%	74%	74%
moeilijk te begrijpen	13%	11%	12%
weet niet/geen mening	9%	15%	14%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	33%	37%	38%
nee	67%	63%	62%
totaal	100%	100%	100%

**DE BESCHIKKING: AANVRAAG TOEGEKEND OF AFGEWEEZEN****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?**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
minder dan een week	8%	10%	9%
1-2 weken	19%	26%	23%
3-4 weken	29%	26%	28%
meer dan 4 weken	18%	23%	27%
nog geen antwoord ontvangen	1%	0%	1%
weet niet	24%	15%	13%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
te lang	29%	30%	34%
precies lang genoeg	70%	70%	65%
te kort	1%	0%	1%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
voldoende	77%	80%	79%
onvoldoende	23%	20%	21%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja, alle aangevraagde ondersteuning is toegekend	85%	85%	84%
ja, aangevraagde ondersteuning is gedeeltelijk toegekend	6%	9%	10%
nee, aanvraag is geheel afgewezen	9%	6%	6%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	81%	61%	66%
nee	6%	26%	22%
weet niet	13%	13%	12%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	35%	22%	29%
nee	65%	78%	71%
totaal	100%	100%	100%

**KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING****25\_2. Vorm ondersteuning: hulp huishouden**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	52%	53%	53%
nee	48%	47%	47%
totaal	100%	100%	100%

**25\_3. Vorm ondersteuning: vervoersvoorziening**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	20%	25%	29%
nee	80%	75%	71%
totaal	100%	100%	100%

**25\_4. Vorm ondersteuning: rolstoelvoorziening**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	3%	7%	9%
nee	97%	93%	91%
totaal	100%	100%	100%

**25\_5. Vorm ondersteuning: woonvoorziening/woningaanpassing**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	8%	11%	12%
nee	92%	89%	88%
totaal	100%	100%	100%

**25\_6. Vorm ondersteuning: vergoeding verhuis/inrichtingskosten**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	1%	1%	2%
nee	99%	99%	98%
totaal	100%	100%	100%

**Vorm van ondersteuning**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
alleen huish hulp	52%	45%	40%
huish hulp en andere wmo-voorziening	32%	27%	30%
andere wmo-voorziening	9%	22%	25%
geen/buiten Wmo-ondersteuning genoemd	7%	6%	5%
totaal	100%	100%	100%

**26. Hoe ontvangt of ontving u in 2008 uw ondersteuning?**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ik krijg geld om de ondersteuning zelf te regelen (pgb)	5%	10%	12%
de ondersteuning wordt direct voor mij geregeld (in natura)	85%	81%	79%
combinatie van pgb en in natura	10%	9%	9%
totaal	100%	100%	100%

**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)**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	45%	44%	44%
nee	27%	33%	33%
weet niet	28%	23%	22%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja	87%	80%	77%
nee	8%	16%	19%
weet niet	4%	4%	4%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
ja, de eigen bijdrage is te hoog	16%	19%	20%
nee, de eigen bijdrage is geen probleem	84%	81%	80%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
eens	79%	80%	80%
oneens	9%	10%	10%
geen mening	11%	10%	11%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
eens	85%	76%	73%
oneens	3%	4%	4%
niet van toepassing/geen mening	12%	20%	23%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
eens	49%	50%	54%
oneens	4%	5%	5%
niet van toepassing/geen mening	47%	45%	41%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
eens	62%	55%	59%
oneens	4%	7%	6%
niet van toepassing/geen mening	34%	38%	35%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
eens	39%	36%	38%
oneens	10%	10%	10%
niet van toepassing/geen mening	51%	54%	52%
totaal	100%	100%	100%

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
eens	43%	37%	40%
oneens	9%	8%	8%
niet van toepassing/geen mening	48%	55%	52%
totaal	100%	100%	100%

**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 én hulp in het huishouden) dan graag een gemiddeld cijfer geven.**

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegic	Zeeland
0	1%	0%	0%
1	0%	0%	0%
2	0%	1%	0%
3	0%	1%	0%
4	0%	1%	0%
5	4%	3%	3%
6	9%	9%	8%
7	32%	24%	24%
8	42%	44%	44%
9	9%	11%	11%
10	3%	8%	8%
totaal	100%	100%	100%

## Bijlage 2: Tabellen naar vorm van ondersteuning

### ALGEMENE GEGEVENS

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
man	25%	31%	40%
vrouw	75%	69%	60%
totaal	100%	100%	100%
	N=56 (M=10)	N=35 (M=6)	N=10 (M=2)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
< 850 euro, alleenstaand	3%	13%	17%
850 - 1200 euro, alleenstaand	49%	49%	17%
1200 - 1700 euro, alleenstaand	14%	15%	25%
> 1700 euro, alleenstaand	5%	3%	8%
< 1200 euro, met partner	3%	0%	8%
1200 - 1700 euro, met partner	22%	10%	17%
1700 - 2500 euro, met partner	5%	5%	8%
> 2500 euro, met partner	0%	5%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=65 (M=1)	N=39 (M=2)	N=12 (M=0)

**DE AANVRAAG****4. Heeft u in 2008 een aanvraag ingediend voor enige vorm van ondersteuning?**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	90%	95%	100%
nee	10%	5%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=63	N=37	N=12
	(M=3)	(M=4)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
Ja, ik heb nooit eerder een aanvraag gedaan	42%	24%	36%
Nee, eerder aanvraag zelfde	46%	43%	9%
Nee, eerder aanvraag andere	4%	19%	27%
Nee, eerder aanvraag deze én	8%	14%	27%
totaal	100%	100%	100%
	N=52	N=37	N=11
	(M=14)	(M=4)	(M=1)

**4b1: aanvraag: hulp bij het huishouden**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	85%	59%	25%
nee	15%	41%	75%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**4b2: aanvraag: vervoersvoorziening**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	6%	73%	42%
nee	94%	27%	58%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**4b3: aanvraag: rolstoelvoorziening**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	3%	7%	17%
nee	97%	93%	83%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**4b4: aanvraag: woonvoorziening**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	0%	24%	42%
nee	100%	76%	58%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**4b5: aanvraag: vergoeding verhuis/inrichtingskosten**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	0%	0%	17%
nee	100%	100%	83%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**4b6: aanvraag: anders/buiten wmo**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	3%	12%	0%
nee	97%	88%	100%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	91%	92%	91%
nee	9%	8%	9%
totaal	100%	100%	100%
	N=57	N=36	N=11
	(M=9)	(M=5)	(M=1)

**6\_1: aanvraag via gemeente**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	48%	61%	75%
nee	52%	39%	25%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**6\_2: aanvraag via CIZ**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	41%	39%	0%
nee	59%	61%	100%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**6\_3: aanvraag via huisarts**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	12%	12%	0%
nee	88%	88%	100%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**6\_4: aanvraag via verpleegkundige**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	9%	7%	8%
nee	91%	93%	92%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**6\_5: aanvraag via andere kanalen**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	3%	15%	17%
nee	97%	85%	83%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**7\_1: contact over aanvraag schriftelijk**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	30%	39%	67%
nee	70%	61%	33%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**7\_2: contact over aanvraag telefonisch**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	30%	37%	42%
nee	70%	63%	58%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**7\_3: contact over aanvraag persoonlijk, thuis**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	39%	34%	33%
nee	61%	66%	67%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**7\_4: contact over aanvraag persoonlijk, elders**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	15%	15%	50%
nee	85%	85%	50%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja, aan het loket	19%	28%	27%
ja, telefonisch	19%	28%	18%
ja, telefonisch en loket	7%	14%	27%
nee	54%	31%	27%
totaal	100%	100%	100%
	N=57	N=36	N=11
	(M=9)	(M=5)	(M=1)

**9a. deskundigheid medewerkers wmo-loket**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
voldoende	74%	78%	71%
onvoldoende	9%	13%	14%
weet niet / niet van toepassing	17%	9%	14%
totaal	100%	100%	100%
	N=23	N=23	N=7
	(M=43)	(M=18)	(M=5)

**9b. behulpzaamheid medewerkers wmo-loket**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
voldoende	92%	95%	86%
onvoldoende	0%	5%	14%
weet niet / niet van toepassing	8%	0%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=25 (M=41)	N=21 (M=20)	N=7 (M=5)

**9c. snelheid waarmee u geholpen werd (wachtijd) wmo-loket**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
voldoende	80%	81%	88%
onvoldoende	8%	14%	13%
weet niet / niet van toepassing	12%	5%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=25 (M=41)	N=21 (M=20)	N=8 (M=4)

**9d. zitgelegenheid in wachtruimte wmo-loket**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
voldoende	60%	50%	100%
onvoldoende	0%	0%	0%
weet niet / niet van toepassing	40%	50%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=25 (M=41)	N=20 (M=21)	N=7 (M=5)

**9e. privacy spreekruimte wmo-loket**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
voldoende	60%	35%	100%
onvoldoende	0%	0%	0%
weet niet / niet van toepassing	40%	65%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=25 (M=41)	N=20 (M=21)	N=7 (M=5)

**9f. toegankelijkheid (drempels, smalle doorgangen, hoge balies etc.) wmo-loket**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
voldoende	60%	55%	71%
onvoldoende	0%	5%	0%
weet niet / niet van toepassing	40%	40%	29%
totaal	100%	100%	100%
	N=25 (M=41)	N=20 (M=21)	N=7 (M=5)

**9g. bewegwijzering wmo-loket**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
voldoende	54%	50%	86%
onvoldoende	4%	6%	14%
weet niet / niet van toepassing	42%	44%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=24 (M=42)	N=18 (M=23)	N=7 (M=5)

**9h. parkeergelegenheid wmo-loket**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
voldoende	60%	61%	83%
onvoldoende	4%	6%	17%
weet niet / niet van toepassing	36%	33%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=25 (M=41)	N=18 (M=23)	N=6 (M=6)

**9i. bereikbaarheid met openbaar vervoer wmo-loket**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
voldoende	40%	21%	33%
onvoldoende	4%	16%	0%
weet niet / niet van toepassing	56%	63%	67%
totaal	100%	100%	100%
	N=25 (M=41)	N=19 (M=22)	N=6 (M=6)

## VERWERKING VAN DE AANVRAAG

### 10. Heeft men bij uw aanvraag volgens u goed begrepen welke ondersteuning u nodig heeft?

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	92%	92%	73%
nee	3%	6%	18%
weet niet/geen mening	5%	3%	9%
totaal	100%	100%	100%
	N=59	N=36	N=11
	(M=7)	(M=5)	(M=1)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
is besproken	34%	24%	9%
is niet besproken	17%	29%	36%
niet van toepassing	49%	47%	55%
totaal	100%	100%	100%
	N=59	N=38	N=11
	(M=7)	(M=3)	(M=1)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja, prettig	67%	78%	100%
nee, niet prettig	6%	0%	0%
weet niet/geen mening	28%	22%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=18	N=9	N=1
	(M=48)	(M=32)	(M=11)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	63%	71%	67%
nee	0%	2%	0%
weet niet/geen mening	37%	27%	33%
totaal	100%	100%	100%
	N=62	N=41	N=12
	(M=4)	(M=0)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja, schriftelijk en mondeling	23%	21%	45%
ja, alleen schriftelijk	27%	36%	18%
ja, alleen mondeling	7%	5%	0%
nee	13%	18%	9%
weet niet	30%	21%	27%
totaal	100%	100%	100%
	N=60	N=39	N=11
	(M=6)	(M=2)	(M=1)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
makkelijk te begrijpen	82%	67%	71%
moeilijk te begrijpen	12%	29%	29%
weet niet/geen mening	6%	4%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=33	N=24	N=7
	(M=33)	(M=17)	(M=5)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja, schriftelijk en mondeling	17%	17%	8%
ja, alleen schriftelijk	15%	28%	25%
ja, alleen mondeling	5%	8%	0%
nee	32%	28%	33%
weet niet	31%	19%	33%
totaal	100%	100%	100%
	N=59	N=36	N=12
	(M=7)	(M=5)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
makkelijk te begrijpen	85%	78%	75%
moeilijk te begrijpen	15%	11%	0%
weet niet/geen mening	0%	11%	25%
totaal	100%	100%	100%
	N=20	N=18	N=4
	(M=46)	(M=23)	(M=8)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	36%	25%	42%
nee	64%	75%	58%
totaal	100%	100%	100%
	N=61	N=40	N=12
	(M=5)	(M=1)	(M=0)

**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?**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
minder dan een week	11%	10%	0%
1-2 weken	18%	22%	17%
3-4 weken	39%	17%	17%
meer dan 4 weken	11%	22%	42%
nog geen antwoord ontvangen	0%	2%	0%
weet niet	20%	27%	25%
totaal	100%	100%	100%
	N=61	N=41	N=12
	(M=5)	(M=0)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
te lang	26%	30%	36%
precies lang genoeg	74%	70%	64%
te kort	0%	0%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=53	N=33	N=11
	(M=13)	(M=8)	(M=1)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
voldoende	88%	68%	73%
onvoldoende	12%	32%	27%
totaal	100%	100%	100%
	N=57	N=34	N=11
	(M=9)	(M=7)	(M=1)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja, geheel toegekend	92%	89%	92%
ja, gedeeltelijk toegekend	3%	11%	8%
nee, geheel afgewezen	5%	0%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=60	N=36	N=12
	(M=6)	(M=5)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	75%	50%	100%
nee	25%	0%	0%
weet niet	0%	50%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=4	N=2	N=1
	(M=62)	(M=39)	(M=11)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	33%	33%	0%
nee	67%	67%	100%
totaal	100%	100%	100%
	N=3	N=3	N=1
	(M=63)	(M=38)	(M=11)

**KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING****25\_2. Vorm ondersteuning: hulp huishouden**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	100%	100%	0%
nee	0%	0%	100%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**25\_3. Vorm ondersteuning: vervoersvoorziening**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	0%	85%	58%
nee	100%	15%	42%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**25\_4. Vorm ondersteuning: rolstoelvoorziening**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	0%	10%	17%
nee	100%	90%	83%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**25\_5. Vorm ondersteuning: woonvoorziening/woningaanpassing**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	0%	29%	50%
nee	100%	71%	50%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**25\_6. Vorm ondersteuning: vergoeding verhuis/inrichtingskosten**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	0%	2%	17%
nee	100%	98%	83%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=41	N=12
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

**26. Hoe ontvangt of ontving u in 2008 uw ondersteuning?**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
pgb	2%	0%	38%
in natura	87%	90%	50%
combinatie van pgb en in natura	11%	10%	13%
totaal	100%	100%	100%
	N=47	N=30	N=8
	(M=19)	(M=11)	(M=4)

**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)**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	44%	47%	38%
nee	23%	31%	38%
weet niet	33%	22%	25%
totaal	100%	100%	100%
	N=57	N=36	N=8
	(M=9)	(M=5)	(M=4)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja	95%	83%	60%
nee	3%	10%	40%
weet niet	2%	8%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=64	N=40	N=10
	(M=2)	(M=1)	(M=2)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
ja, de eigen bijdrage is te hoog	17%	13%	33%
nee, geen probleem	83%	87%	67%
totaal	100%	100%	100%
	N=58	N=30	N=6
	(M=8)	(M=11)	(M=6)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
eens	89%	69%	70%
oneens	2%	21%	10%
geen mening	10%	10%	20%
totaal	100%	100%	100%
	N=63	N=39	N=10
	(M=3)	(M=2)	(M=2)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
eens	89%	95%	33%
oneens	3%	3%	0%
nvt/geen mening	8%	3%	67%
totaal	100%	100%	100%
	N=61	N=40	N=12
	(M=5)	(M=1)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
eens	21%	80%	83%
oneens	0%	10%	0%
nvt/geen mening	79%	10%	17%
totaal	100%	100%	100%
	N=56	N=40	N=12
	(M=10)	(M=1)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
eens	43%	85%	83%
oneens	2%	5%	0%
nvt/geen mening	55%	10%	17%
totaal	100%	100%	100%
	N=58	N=40	N=12
	(M=8)	(M=1)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
eens	28%	55%	50%
oneens	5%	13%	8%
nvt/geen mening	67%	33%	42%
totaal	100%	100%	100%
	N=58	N=40	N=12
	(M=8)	(M=1)	(M=0)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
eens	29%	64%	50%
oneens	5%	15%	0%
nvt/geen mening	66%	21%	50%
totaal	100%	100%	100%
	N=59	N=39	N=12
	(M=7)	(M=2)	(M=0)

**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 én hulp in het huishouden) dan graag een gemiddeld cijfer geven.**

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
0	2%	0%	0%
1	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%
5	5%	3%	0%
6	5%	8%	18%
7	28%	35%	45%
8	47%	41%	36%
9	12%	8%	0%
10	2%	5%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=58	N=37	N=11
	(M=8)	(M=4)	(M=1)

## Bijlage 3: Vragenlijst klanttevredenheid Wmo

### Algemene gegevens

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

- man  
 vrouw

**2. Wat is uw geboortejaar?**

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 2008 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 2008 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 2008 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)

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

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

## 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

Toelichting:

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

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

**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

Toelichting:

**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

Toelichting:

**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 2008 daadwerkelijk ontvangen?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- geen enkele (*ga naar vraag 38*)
- 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 2008 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?**

- ja, de eigen bijdrage is te hoog
- nee, de eigen bijdrage is geen probleem

**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.

--	--

Kunt u dit cijfer toelichten?

**37 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, *anoniem* verwerkt worden.

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking.

U kunt de vragenlijst tot uiterlijk **31 mei 2009** terugsturen naar

Scoop, p/a ADZ  
Antwoordnummer 1  
4380 VB Vlissingen

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

## Bijlage 4: Vragenset prestatiegegevens Wmo

### 1. Basisgegevens gemeente

Naam gemeente	
GBA-nummer gemeente	
Naam contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mail adres contactpersoon	
Correspondentieadres	
Eventuele opmerkingen ter toelichting	

### 2. Hoe werkt de gemeente aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten?

Door het hanteren van servicenormen Extern (aan de klant) gecommuniceerde normen waarbinnen aanvragen afgehandeld moeten zijn. Extern gecommuniceerd betekent in dit geval gepubliceerd op de website en/of in folders van de gemeente of de desbetreffende uitvoerende instelling. met betrekking tot het aanvraagproces (bijvoorbeeld doorlooptijden)
Door in de contracten of overeenkomsten met aanbieders kwaliteitseisen Eisen waaraan te leveren producten of diensten moeten voldoen, zoals bijvoorbeeld opgenomen in het bestek. op te nemen
Door de door de aanbieders geleverde kwaliteit te monitoren In het handboek AO (Administratieve Organisatie, beschrijving van procedures) is opgenomen hoe (wie, wat, wanneer) de kwaliteit van geleverde producten en diensten gemonitord wordt.
Door de aanbieders te verplichten periodiek klanttevredenheid te meten In contracten of subsidievoorwaarden is aangegeven dat opdrachtnemers of subsidieontvangers verplicht zijn om periodiek de tevredenheid van de klanten te meten over de ontvangen maatschappelijke ondersteuning.
Anders, namelijk:

<b>Toelichting</b>
Bij antwoordcategorie "Anders, namelijk..": Geef aan op welke andere (dan de reeds genoemde) wijze(n) de gemeente kwaliteit van in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten bevordert. Bij deze vraag wordt niet bedoeld op tevredenheidsonderzoek door de gemeente of (inwoners)bijeenkomsten in het kader van burger- of cliëntenparticipatie, dit onderwerp komt bij andere vragen aan de orde.
Uit de vraagstelling blijkt de verantwoordelijkheid van de gemeente zowel voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning die de gemeente zelf levert, als voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning die in opdracht van de gemeente door de desbetreffende uitvoerende instelling wordt geleverd.

### 3. In hoeverre betreft de gemeente de ingezetenen per prestatieveld bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?

- 4 maal per jaar of meer
- 2 tot 3 maal per jaar
- 1 maal per jaar of minder
- nooit

Prestatieveld 1

De doelgroep van prestatieveld 1 bestaat uit alle burgers binnen de gemeente.

Prestatieveld 2

De doelgroepen van prestatieveld 2 zijn jeugdigen met problemen met opgroeien en ouders met problemen met opvoeden.

#### Prestatieveld 3

De doelgroepen van prestatieveld 3 zijn burgers, cliënten en maatschappelijke organisaties.

#### Prestatieveld 4

De doelgroepen van prestatieveld 4 bestaan uit mantelzorgers en vrijwilligers.

#### Prestatieveld 5

De doelgroepen van prestatievelden 5 en 6 zijn mensen met lichamelijke of verstandelijke beperkingen, mensen met chronische psychische problemen en mensen met psychosociale problemen.

#### Prestatieveld 6

De doelgroepen van prestatievelden 5 en 6 zijn mensen met lichamelijke of verstandelijke beperkingen, mensen met chronische psychische problemen en mensen met psychosociale problemen.

#### Prestatieveld 7

De doelgroepen van prestatieveld 7 zijn dak- en thuislozen, vrouwen die, al dan niet gedwongen, de thuissituatie hebben verlaten in verband met problemen van relationele aard of huiselijk geweld, en overige betrokkenen bij huiselijk geweld.

#### Prestatieveld 8

De doelgroep van prestatieveld 8 betreft personen die in aanmerking komen voor OGGZ (kwetsbare personen en risicogroepen, o.a. zorgmijders).

#### Prestatieveld 9

De doelgroep van prestatieveld 9 bestaat uit verslaafden.

#### **Toelichting**

Bij het betrekken van de ingezetenen moet sprake zijn van direct contact met de doelgroep (of vertegenwoordigers daarvan). Daarom vallen tevredenheidsonderzoeken, enquêtes, beleids- en evaluatieonderzoeken of beleidsadviescommissies hier niet onder.

#### **4. In hoeverre gebruikt de gemeente onderstaande of andere methoden om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?**

- 4 maal per jaar of meer
- 2 tot 3 maal per jaar
- 1 maal per jaar of minder
- nooit

Overleg met WMO-raad, WMO-platform

Overleg met raden en platforms op deeltoreinen van de WMO (bv participeraad, (ex-) cliëntenraad)

Overleg met wijkplatforms, wijkraden, buurtraden, dorpsraden

Consultering van panels

Contact met betrokkenen via buurtbeheerders

Contact met betrokkenen via vrijwilligersorganisaties

Themagerichte bijeenkomsten

Anders, namelijk:

**5. Onderneemt de gemeente onderstaande of andere activiteiten om het sociale klimaat Sociale klimaat**

De subjectieve score die burgers geven wanneer gevraagd wordt naar gevoelens van (on)prettigheid voor zover de oorzaak hiervoor ligt bij hun wijk/buurt.

**en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen?**

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

Bevorderen van burgerparticipatie bij lokale activiteiten

Stimuleren van eigen initiatieven Bij 'eigen initiatieven van burgers' kan gedacht worden aan schoonmaakacties, buurtbarbecues, opknappen van de buurt, buurtvader projecten. van burgers

Bevorderen van burgerplatforms

Bevorderen van netwerkvorming voor specifieke groepen Bij 'netwerkvorming voor specifieke groepen' kan gedacht worden aan netwerken voor gehandicapten, jongeren, ouderen, maatjesprojecten en huisbezoekprojecten.

Zorgen voor goede buurtinformatie en buurtvoorlichting Bij 'buurtinformatie en buurtvoorlichting' kan gedacht worden aan een meldpunt overlast.

Zorgen voor (vrijwillige) buurtbemiddeling

Bevorderen van (vrijwillig) buurtbeheer Bij 'buurtbeheer' kan gedacht worden aan het beheer of de inrichting van de woonomgeving, zoals hangplekken, multifunctionele accommodaties, of drempelvrij maken van de woonomgeving. en buurttoezicht Bij 'buurttoezicht' kan gedacht worden aan stadswachten en toezichthouders.

Bevorderen dat bewoners zelf wijk-gedragscodes ontwikkelen

Bevorderen van buurt- en straatcontactactiviteiten

Anders, namelijk:

**Toelichting**

De antwoordcategorie 'Niet van toepassing' kan aangevinkt worden wanneer het niet nodig is dat de gemeente de activiteit onderneemt omdat deze al door particulier initiatief (bijvoorbeeld verenigingen) wordt uitgevoerd.

**6. Biedt de gemeente onderstaande of andere faciliteiten bij opvoedondersteuning?**

- Ja
- Nee

Voorlichting

(Fysieke) plek voor opvoedondersteuningsvragen Bij '(fysieke) plek voor opvoedondersteuningsvragen' kan gedacht worden aan opvoedsteunpunt, opvoedwinkel, opvoedspreekuur, centrum voor jeugd en gezin.

Opvoedtelefoon of digitale opvoedondersteuning

#### Opvoedcursussen

Individuele begeleiding en ondersteuning 'Individuele begeleiding en ondersteuning' betreft zowel de gespecialiseerde gezinsverzorging voor huishoudens met psychosociale / pedagogische thuishulp, als gezinsbegeleiding voor ouders met kinderen met een handicap of ontwikkelings- en gedragsproblemen.

#### School-/jeugd-/gezinsmaatschappelijk werk

#### Kinderwerk en jongerenwerk

Zorg Advies Teams Een 'Zorg Advies Team' is een samenwerkingsverband van uitvoerende partijen.

#### Zorgcoördinatie

Anders, namelijk:

#### **Toelichting**

*Opvoedingsondersteuning*

Preventieve en/of pedagogische hulp en ondersteuning (niet zijnde de geïndiceerde jeugdzorg)

#### **7. Welke Wmo-diensten worden aangeboden in het gemeentelijk loket / informatiepunt?**

- Informatie
- Advies
- Clientondersteuning
- Bemiddeling
- Doorverwijzing
- Aanvragen (van voorzieningen)
- Besluitvorming (over al dan niet toekennen van aanvragen)

Anders, namelijk:

#### **Toelichting**

*Gemeentelijk Loket / informatiepunt*

Het gaat bij deze vraag alleen om de frontoffice, dat wil zeggen de balie of spreekkamer van het loket waar de klant terecht kan voor (minimaal) informatie, advies en cliëntondersteuning met betrekking tot Wmo-diensten. Hoewel in de vraagformulering is gekozen voor het enkelvoud wordt met 'het gemeentelijk loket / informatiepunt' ook het meervoud bedoeld wanneer dit in de gemeente van toepassing is (er zijn verschillende informatiepunten / loketten beschikbaar waar klanten terecht kunnen voor Wmo-diensten).

*Wmo-diensten*

Hiermee wordt bedoeld op handelingen of activiteiten die rechtstreeks ten goede komen aan de klant.

**8. Welke faciliteiten biedt of organiseert de gemeente op het terrein van cliëntondersteuning?**

- Informatie en adviesverstrekking
- Vraagverheldering
- Bemiddeling
- Verwijzing naar een indicatie-orgaan
- Verwijzing naar een door de gemeente gefinancierde ondersteunende organisatie of MEE-organisatie
- Kortdurende of kortcyclische ondersteuning Het gedurende korte tijd en met een beperkte intensiteit ondersteunen van cliënten die tijdelijk niet goed in staat zijn tot zelfredzaamheid, en ondersteuning nodig hebben om te voorkomen dat de zelfstandigheid ernstig achteruit gaat en/of een beroep gedaan moet worden op geïndiceerde zorg.
- Ondersteuning bij crisis
- Monitoring en evaluatie van externe dienstverlening Het samen met de cliënt evalueren van de geleverde dienstverlening en/of zorg. Dit kan tussentijds (monitoring) of na afloop (evaluatie). De geleverde dienstverlening en/of zorg worden gezien in het licht van de afspraken en toezeggingen en gegeven de actuele situatie van de cliënt.
- Hulp bij klachten, bezwaar en beroep
- Faciliteren van lotgenotencontact
- Geven van voorlichting en cursussen in groepen
- Groepsgewijze ondersteuning bij participatie in de samenleving

Anders, namelijk:

**Toelichting***Cliëntondersteuning*

De ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Cliëntondersteuning moet de cliënt (en zijn omgeving) helpen om zichzelf te redden en aan de maatschappij deel te nemen. Dit kan door informatie en advies te geven, maar vooral ook door uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes op diverse levensterreinen. Cliëntondersteuning gaat een stap verder dan informatie en advies en richt zich op mensen die voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de persoon het niet zelf of met zijn omgeving kan oplossen.

**9. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor mantelzorgers?**

- Ja
- Nee

Respijtzorg thuis

Respijtzorg buitenshuis

Kinderopvang

Cursussen

Faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen, enz.)

Vrijstelling sollicitatieplicht

Lotgenotencontact

Nazorg

Begeleiding / ondersteuning

Activiteiten gericht op ontspanning (niet zijnde respijtzorg)

Anders, namelijk:

**Toelichting***Mantelzorgers*

Informeel (niet-beroepsmatige) zorgverleners die zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende ouder, kind of ander familielid, vriend of buur. Zij geven die zorg omdat ze een persoonlijke band hebben met die persoon. De zorg die zij geven is langdurig, intensief en afhankelijk van de behoefte van de zorgbehoevende.

*Begeleiding / ondersteuning en/of faciliteiten*

Hiermee worden diensten en vergoedingen / tegemoetkomingen bedoeld die rechtstreeks ten goede komen aan de individuele mantelzorger. Het gaat nadrukkelijk niet om organisatorische voorzieningen als een steunpunt mantelzorg (het is uiteraard wel mogelijk dat door middel van een dergelijk steunpunt (een aantal van de) faciliteiten geboden worden, en die faciliteiten dienen dan ook te worden aangevinkt).

**10. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor vrijwilligers in de zorg en voor overige vrijwilligers?**

- Voor vrijwilligers in de zorg  
 Voor overige vrijwilligers

Kinderopvang

Deskundigheidsbevordering

Faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen, enz)

Vrijstelling sollicitatieplicht

Verzekering

Vrijwilligersonderscheiding / prijzen / vrijwilliger van het jaar

Anders, namelijk:

**Toelichting**

In deze vraag wordt onderscheid gemaakt tussen vrijwilligers die werkzaam zijn in de zorg en overige vrijwilligers als doelgroep van de ondersteuning en/of faciliteiten. Hierdoor maken gemeenten inzichtelijk of en zo ja, hoe zij het vrijwilligerswerk in den brede versterken.

*Vrijwilligers in de zorg*

Mensen die zich vrijwillig inzetten in de zorg (niet in een bepaald dienstverband), maar niet als mantelzorger.

*Overige vrijwilligers*

Mensen die zich vrijwillig inzetten (niet in een bepaald dienstverband), maar niet als mantelzorger. Deze vrijwillige inzet van burgers kan zowel informeel en ongeorganiseerd zijn (kleinschalig burgerinitiatief) als in georganiseerd verband (vrijwilligersorganisaties en bijvoorbeeld sport) plaatsvinden.

*Ondersteuning en/of faciliteiten*

Hiermee worden diensten en vergoedingen / tegemoetkomingen bedoeld die rechtstreeks ten goede komen aan de individuele vrijwilliger. Het gaat nadrukkelijk niet om organisatorische voorzieningen als een vrijwilligerscentrale (het is uiteraard wel mogelijk dat door middel van een dergelijke centrale (een aantal van de) faciliteiten geboden worden, en die faciliteiten dienen dan ook te worden aangevinkt).

### 11. In hoeverre heeft de gemeente de hulp bij het huishouden afgestemd met zorgfuncties in het kader van de AWBZ?

- Goede afstemming
- Redelijke afstemming
- Matige afstemming
- Geen afstemming

Afspraken met het CIZ Centrum Indicatiestelling Zorg

Afspraken met aanbieders

Afspraken met Transferpunt ziekenhuis

Afspraken met Zorgkantoor

Anders, namelijk:

#### Toelichting

*Hulp bij het huishouden*

Alle activiteiten die vallen onder een van de volgende categorieën:

- huishoudelijke werkzaamheden
- organisatie van het huishouden

Voor ontvangers van de Wmo-dienst huishoudelijke verzorging, die daarnaast gebruik maken van AWBZ-diensten (zoals persoonlijke verzorging) is het van belang om te weten of de gemeente de afstemming tussen de verschillende vormen van dienstverlening bevordert. Met een goede afstemming wordt de kwaliteit van de dienstverlening bevorderd.

Er is sprake van goede afstemming als er duidelijke afspraken gemaakt zijn, die door alle partijen goed worden nageleefd en waardoor cliënten niet of nauwelijks klagen over de wijze waarop de huishoudelijke verzorging in relatie tot de AWBZ-dienstverlening georganiseerd is.

Er is sprake van redelijke afstemming als er redelijk duidelijke afspraken gemaakt zijn, die redelijk worden nageleefd en waardoor relatief weinig cliënten klagen over de wijze waarop de huishoudelijke verzorging in relatie tot de AWBZ-dienstverlening georganiseerd is.

Er is sprake van matige afstemming als er onduidelijke afspraken gemaakt zijn, of er zijn afspraken die niet goed worden nageleefd.

### 12. Voor welke individuele voorzieningen geldt een eigen bijdrage?

- Hulp bij het huishouden
- Roerende zaken, niet zijnde een individuele vervoersvoorziening
- Onroerende woonvoorziening
- Individuele vervoersvoorziening

Onder 'individuele vervoersvoorziening' vallen geen rolstoelen, omdat voor rolstoelen geen eigen bijdrage verschuldigd is.

Anders, namelijk:

#### Toelichting

*Eigen bijdrage*

Een door het college van B en W vast te stellen bijdrage, die bij de verstrekking van een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget betaald moet worden en waarop de regels van het Besluit maatschappelijke ondersteuning van toepassing zijn. Een besparingsbijdrage geldt niet als eigen bijdrage.

### 13. Hoe bepaalt de gemeente het bedrag dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt?

13 A

- De gemeente stelt de maximale eigen bijdrage vast op de hoogte van de bedragen zoals deze in het Besluit maatschappelijke ondersteuning vermeld zijn ( €16,60 respectievelijk €23,80 per vier weken bij de minimale inkomens zoals vermeld in het Besluit maatschappelijke ondersteuning).
- De gemeente stelt de maximale eigen bijdrage vast op lagere maxima bij de minimale inkomens, dan vermeld zijn in het Besluit maatschappelijke ondersteuning.

13 B

- De gemeente stelt het minimale inkomen vanaf welke de eigen bijdrage afhankelijk van het inkomen wordt verhoogd, vast op de hoogte die vermeld is in het Besluit maatschappelijke ondersteuning (€16.137, €14,162, €20.810 respectievelijk €19.837).
- De gemeente stelt het inkomen vanaf welke de eigen bijdrage afhankelijk van het inkomen wordt verhoogd, hoger vast dan zoals vermeld is in het Besluit maatschappelijke ondersteuning.

13 C

- De eigen bijdrage wordt verhoogd met het maximum zoals dat in het Besluit maatschappelijke ondersteuning is opgenomen.
- De eigen bijdrage wordt verhoogd met minder dan het maximum zoals dat in het Besluit maatschappelijke ondersteuning is opgenomen.

#### Toelichting

De eigen bijdrage kan inkomensafhankelijk zijn. In het Besluit maatschappelijke ondersteuning is een maximum aangegeven dat als eigen bijdrage aan de burger gevraagd mag worden. Hierin is rekening gehouden met verschillen in leeftijd en inkomen. De gemeente kan de eigen bijdrage onder de maxima vaststellen. Een besparingsbijdrage geldt niet als eigen bijdrage.

Bij deze vraag dienen drie antwoorden te worden aangevinkt. In de drie wijzen van berekening kan de gemeente telkens kiezen voor het maximum zoals dat in het Besluit maatschappelijke ondersteuning is vermeld. Maar de gemeente kan er ook voor kiezen om een lagere eigen bijdrage te vragen.

### 14. Zijn er in de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) voldoende plaatsen voor de maatschappelijke opvang of vrouwenopvang?

- Voldoende plaatsen
- Onvoldoende plaatsen

Maatschappelijke opvang

Het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies aan personen die, door een of meer problemen, al dan niet gedwongen, de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving

Vrouwenopvang

Het tijdelijk bieden van onderdak en begeleiding aan vrouwen die, al dan niet gedwongen, de thuissituatie hebben verlaten in verband met problemen van relationele aard of geweld

#### Toelichting

Het gegeven of er voldoende plaatsen in de opvang zijn, kan worden vastgesteld met behulp van het gegeven of er vanwege plaatstekorten al dan niet moet worden uitgeweken naar opvanginstellingen buiten de regio..

**15. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan?**

- Gemeente
- Regio

Beschikbaar stellen van opvangvoorzieningen

Ketensamenwerking

Casusoverleg

Er wordt gewerkt met casemanagers

Steunpunt huiselijk geweld

Er vindt voorlichting plaats ter preventie van huiselijk geweld

Anders, namelijk:

**16. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz) te bevorderen en om dak-en thuisloosheid tegen te gaan?**

- Gemeente
- Regio

Vroegsignalering en preventie

Bij vroegsignalering en preventie kan worden gedacht aan het voorkomen van huisuitzetting of van schulden, het voorkomen van verkommering of verloedering.

Meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis

Opsporen van kwetsbare personen

Contact leggen en contact houden met opgespoorde personen en ze toeleiden naar zorg / hulpverlening

Bij terugval / uitval mensen weer opnieuw opsporen

Een OGGz-platform / overleg met de betrokken partijen onder regie van de gemeente

Afspraken met organisaties over de uitvoering van de OGGz (bevorderen van de ketensamenwerking)

Bureau schuldhulpverlening

Meldpunt overlast

Informatieloket voor dak- en thuislozen

Afspraken met woningbouwcorporaties over huisuitzettingen

Individuele trajectplannen voor dak- en thuislozen

Anders, namelijk:

**Toelichting**

Openbare geestelijke gezondheidszorg Het signaleren en bestrijden van risicofactoren op het gebied van de openbare geestelijke gezondheidszorg, het bereiken en begeleiden van kwetsbare personen en risicogroepen, het functioneren als meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis bij kwetsbare personen en risicogroepen en het tot stand brengen van afspraken tussen betrokken organisaties over de uitvoering van de openbare geestelijke gezondheidszorg.

**17. Welke ondersteuning en / of faciliteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, voor de maatschappelijke zorg voor verslaafden en voor de beperking van de overlast door verslaving?**

- Gemeente
- Regio

Opvanglocatie

Bij 'opvanglocatie' kan worden gedacht aan huiskamerprojecten, soepbus, dagopvang, nachtopvang, avondopvang, enz.

Activering Bij 'activering' kan worden gedacht aan dagbesteding, reïntegratie, enz.

Vangnet bemoeizorg

Toeleiding naar zorg

Time-out voorziening

Anders, namelijk:

**Toelichting**

Maatschappelijke zorg voor verslaafden

Zorg voor verslaafden (met uitzondering van alle individuele geneeskundige verslavingszorg, zie Wmo artikel 1, lid 1f) gericht op opvang en ondersteuning van verslaafden.

Het gaat bij deze vraag om de ondersteuning van maatschappelijke opvang, uitdrukkelijk niet om medische/therapeutische behandeling van verslaving.

Met ondersteuning/faciliteiten worden hier zaken bedoeld die feitelijk beschikbaar zijn voor de doelgroep. Het gaat niet om de manier waarop deze beschikbaar zijn.

**18. Welke activiteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, op het terrein van verslavingsbeleid?**

- Gemeente
- Regio

Universele verslavingspreventie

Projecten of strategieën die gericht zijn op een hele school of gemeenschap met als oogmerk het gebruik van alcohol en drugs te voorkomen of uit te stellen.

Selectieve verslavingspreventie

Projecten voor specifieke groepen die een relatief hoog risico lopen om verslavingsgerelateerde problemen te ontwikkelen.

Gebruiksruimte

Een voorziening waar een verslaafde op een rustige en veilige manier zijn zelf meegebrachte drugs kan gebruiken. De gebruiksruimte kan deel uitmaken van een geïntegreerde zorgvoorziening.

Anders, namelijk:

**19. Hoeveel uitgaven (in Euro) heeft de gemeente naar schatting in het voorgaande jaar uitgegeven aan de uitvoering van de Wmo voor de volgende IV3-functies?**

- IV3-functie
- uitgaven in Euro

620 Maatschappelijke begeleiding en advies	
622 Huishoudelijke verzorging	
630 Sociaal-cultureel werk	
652 Voorzieningen gehandicapten	

**Toelichting**

Gevraagd wordt naar de uitgaven over het afgelopen kalenderjaar (te verkrijgen via de controller).

Er zijn geen richtlijnen op basis waarvan de gemeenten op uniforme wijze de begroting en verantwoording opstellen. Het is daardoor voor de hand liggend dat niet alle gemeenten de Wmo-uitgaven onderscheidend begroten en verantwoorden. De vraag naar de precieze uitgaven in het kader van de uitvoering van de Wmo in het voorgaande jaar zou derhalve een grote administratieve last bij gemeenten neerleggen. De IV3-functies worden door gemeenten toch al verzameld, en zorgen voor een redelijke vergelijkbaarheid tussen gemeenten. Gekozen is voor de IV3-functies 620, 622, 630 en 652 omdat de uitgaven die hieronder vallen grotendeels Wmo-gerelateerd zijn. Voor de functie 714 Openbare gezondheidszorg geldt dit bijvoorbeeld niet, alleen de uitgaven aan openbare geestelijke gezondheidszorg behoren tot de Wmo-uitgaven. Burgers verkrijgen zo op hoofdlijnen inzicht in de gemeentelijke uitgaven voor de algemene voorzieningen 'maatschappelijke dienstverlening en advies' en 'sociaal cultureel werk', en de individuele voorzieningen 'huishoudelijke verzorging' en 'voorzieningen gehandicapten'. In de communicatie richting raad en burgers zal benadrukt worden dat dit slechts een deel van de Wmo-uitgaven betreft.

*IV3-functies*

De artikelen 71 t/m 74 van het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) en de Ministeriële Regeling Informatie voor derden (Iv3) d.d. 6 februari 2003 verplichten de gemeenten gegevens aan te leveren aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). In de Ministeriële Regeling zijn de driecijferige functies gespecificeerd.