

Wmo monitor 2010

Schouwen-Duiveland

Middelburg, juli 2010

Colofon

© Scoop 2010

Samenstelling

Wim van Gorsel

Peter van Kooten

Jolanda van Overbeeke-van Sluijs

Scoop

Zeeuws instituut voor sociale

en culturele ontwikkeling

Achter de Houttuinen 8

Postbus 407 Middelburg

Telefoon (0118) 682500

Telefax (0118) 635311

www.scoopzld.nl

scoop@scoopzld.nl

Foto

Flickr.com

Lay-out

Scoop

Ontwerp

men@work

Scoop

Drukwerk

Scoop

Deze uitgave is tot stand gekomen in opdracht van de Provincie Zeeland.

De Provincie Zeeland streeft naar een goede sociale en culturele infrastructuur in Zeeland, in samenwerking met anderen. Als sociaal-cultureel kennis- en ontwikkelingsinstituut ondersteunt Scoop de Provincie bij haar taken in het sociaal-cultureel beleid.



Inhoudsopgave

1. Samenvatting	5
2. Klanttevredenheid	6
2.1 Inleiding.....	6
2.2 Analyse tabellen naar gemeente, regio en provincie (resultaten Schouwen-Duivenland)	7
2.3 Analyse vorm van ondersteuning (resultaten voor heel Zeeland).....	10
3. Prestatiegegevens	11
4. Algemene gegevens (Vergelijking gemeente, regio en Zeeland)	25
DE AANVRAAG.....	27
VERWERKING VAN DE AANVRAAG.....	39
DE BESCHIKKING: AANVRAAG TOEGEKEND OF AFGEWEEZEN	44
KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING	47
5. Algemene gegevens (Vergelijking vormen van ondersteuning).....	57
DE AANVRAAG.....	59
VERWERKING VAN DE AANVRAAG.....	73
DE BESCHIKKING: AANVRAAG TOEGEKEND OF AFGEWEEZEN	78
KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING	81

1. Samenvatting

Om uitvoering van de Wmo te kunnen beoordelen en de bewoners en hun vertegenwoordigers hierover te informeren heeft de gemeente behoefte aan informatie. In artikel 9 van de Wmo is daarom voorgeschreven dat de gemeente jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten moet publiceren van onderzoek over de uitvoering van de wet. Als evaluatieinstrument heeft het Ministerie van VWS daarom een vragenlijst ontworpen die ook als basis heeft gediend voor het klanttevredenheidonderzoek in Zeeland.

De Zeeuwse gemeenten hebben de enquêtes in mei 2010 uitgezet onder hun cliënten met individuele voorzieningen. Daarbij is ervoor gezorgd dat de verschillende vormen van wmo-ondersteuning goed vertegenwoordigd zijn en dat ook personen van wie de aanvraag is afgewezen zijn benaderd. Voor telefonische ondersteuning bij het invullen konden cliënten contact opnemen met medewerkers van Scoop.

De gemeente Schouwen-Duiveland verstuurde 491 vragenlijsten. Daarvan 219 lijsten terug ontvangen. De respons ligt daarmee op 44,6%.

53% van de respondenten in Schouwen-Duiveland (in Zeeland 45%) gaf aan dat dit de eerste keer was dat zij een aanvraag deden voor ondersteuning. 16% gaf aan eerder een aanvraag te hebben gedaan voor een andere voorziening en 25% voor dezelfde voorziening. 58% van de aanvragen verliep via de gemeente. Vorig jaar was dit 37% en de genoemde 58% ligt hoger dan de uitkomst voor heel Zeeland; die was 50%.

91% van de respondenten antwoordde dat men goed begrepen heeft welke ondersteuning nodig was (Zeeland 90%). In 2009 was dit resp. 86% voor Schouwen en Zeeland 90%. In 34% van de gevallen (Zeeland 31%) is daarbij besproken dat familie, burens etc. daar ondersteuning bij kunnen verlenen. Van degenen waarmee dit is besproken gaf 58% aan dit als prettig te hebben ervaren (Zeeland 54%).

66% van de respondenten is van mening dat de gemeente Schouwen-Duiveland op zorgvuldige wijze met de persoonsgegevens is omgegaan (Zeeland 66%). Deze mening is men even vaak toegedaan als in 2009 (66% voor Schouwen-Duiveland, en 69% voor Zeeland).

Binnen de gemeente is een Wmo-adviesraad actief. In totaal heeft 29% van de respondenten (Zeeland 34%) wel eens van de Wmo-adviesraad gehoord.

Van de respondenten gaf 61% aan (in 2009 57%) binnen vier weken na de aanvraag ondersteuning te hebben gekregen (in Zeeland 62%). In 24% (in 2009 19%) van de gevallen duurde het langer dan vier weken (in heel Zeeland 23%). 32% van de respondenten was van mening dat het hoe dan ook te lang duurde (in heel Zeeland 30%). Dit was iets meer dan in 2009 (29%).

43% van de respondenten (2009: 52%) krijgt alleen huishoudelijk hulp (in heel Zeeland 37%); 22% in combinatie met andere hulp (Zeeland 27%). 29 (tegen 9% in 2009) ontvangt een andere Wmo-voorziening (Zeeland 27%); 7% geeft aan geen individuele voorziening vanuit de Wmo te ontvangen (Zeeland 9%). Deze verhoudingen liggen anders dan in 2009, met een verschuiving van het accent naar andersoortige wmo-ondersteuning dan alleen huishoudelijke hulp.

Aan het eind van de vragenlijst konden respondenten een rapportcijfer geven voor de ontvangen ondersteuning. De respondenten uit Schouwen-Duiveland gaven in 2010 gemiddeld een 7,45 (in heel Zeeland 7,61). In 2009 was dit een 7,46 (en voor Zeeland een 7,69). Het gemiddelde cijfer voor Schouwen Duiveland is dus vrij constant gebleven in vergelijking met het vorig jaar en ligt iets onder het Zeeuwse gemiddelde.

2. Klanttevredenheid

2.1 Inleiding

Om uitvoering van de Wmo te kunnen beoordelen en de bewoners en hun vertegenwoordigers hierover te informeren heeft de gemeente behoefte aan informatie. In artikel 9 van de Wmo is daarom voorgeschreven dat de gemeente jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten moet publiceren van onderzoek over de uitvoering van de wet. Als evaluatieinstrument heeft het Ministerie van VWS daarom een vragenlijst ontworpen die ook als basis heeft gediend voor het klanttevredenheidsonderzoek in Zeeland.

In Zeeland wordt dit onderzoek voor alle 13 gemeenten jaarlijks uitgevoerd door Scoop. Voor 9 van de 13 Zeeuwse gemeenten zijn in 2010 in een steekproef 500 vragenlijsten uitgezet om de ervaringen met de Wmo te vernemen. Vier gemeenten hadden in 2009 minder dan 500 (nieuwe) Wmo-klanten. Voor deze gemeenten is aan alle klanten een vragenlijst gestuurd. In totaal zijn 5.941 enquêtes verstuurd. De term "nieuwe klanten" behoeft echter enige toelichting: het gaat om klanten die in 2009 voor het eerst een aanvraag indienden én om klanten die een uitbreiding van indicatie vroegen of zonder meer een herindicatie ondergingen.

De Zeeuwse gemeenten hebben de enquêtes in mei 2010 uitgezet onder hun cliënten met individuele voorzieningen. Daarbij is ervoor gezorgd dat de verschillende vormen van wmo-ondersteuning goed vertegenwoordigd zijn en dat ook personen van wie de aanvraag is afgewezen zijn benaderd. Voor telefonische ondersteuning bij het invullen konden cliënten contact opnemen met medewerkers van Scoop.

Centraal in de klanttevredenheidsonderzoeken staat de **beleving** van Wmo-clianten. Het gaat er dus om een beeld te krijgen hoe Wmo-clianten 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 5.941 vragenlijsten verstuurd. Van deze enquêtes. Daarvan zijn er 2.650 teruggestuurd. Het responspercentage is daarmee 44,5%. Dit is iets meer dan in 2009 (41%). De gemeente Schouwen-Duiveland verstuurde 491 vragenlijsten. Daarvan 219 lijsten terug ontvangen. De respons ligt daarmee op 44,6% (2009: 42,4%). 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	21,2
65-74 jaar	18,4
75-84 jaar	37,8
85 jaar eo	22,6
Totaal	100,0

De leeftijdsverdeling voor Schouwen-Duiveland slechts weinig af van de leeftijdsopbouw in de repons voor heel Zeeland.

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de vragenlijst 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 Schouwen-Duiveland)

Aanvraag/eerste contact

53% van de respondenten in Schouwen-Duiveland (in Zeeland 45%) gaf aan dat dit de eerste keer was dat zij een aanvraag deden voor ondersteuning. 16% gaf aan eerder een aanvraag te hebben gedaan voor een andere voorziening en 25% voor dezelfde voorziening. 58% van de aanvragen verliep via de gemeente. Vorig jaar was dit 37% en de genoemde 58% ligt hoger dan de uitkomst voor heel Zeeland; die was 50%. Het CIZ neemt nog 17% voor haar rekening (aandeel CIZ in 2009 - 22%). Via de huisarts kwam 6%, via de verpleegkundige of het ziekenhuis (6%) en via overige kanalen nog 9%. Het contact verliep bijna even vaak schriftelijk als telefonisch (31% tegen 33%). Een aanvraag persoonlijk bij de aanvrager thuis kwam in 35% van de gevallen voor. 68% van de Schouwen-Duivelandse respondenten (in Zeeland 58%) had wel eens contact gehad met het Wmo-loket in de gemeente.

De behulpzaamheid van loketmedewerkers werd als voldoende gewaardeerd door 85%. In 2009 door 92%. 78% vond ook de deskundigheid voldoende (2009: 76%). De zitgelegenheid in de wachtruimte werd door 66% als voldoende beoordeeld, wat overigens wel afwijkt van het oordeel van andere gebruikers in Zeeland (51% tevreden). De privacy aan het loket wordt door 3% als onvoldoende genoemd (2009: 0%). Hier is dus geen verbetering bereikt. De toegankelijkheid, bewegwijzering en parkeergelegenheid bij het Wmo-loket worden in een zeer beperkt aantal gevallen negatief beoordeeld, respectievelijk door 0,9%, 0,9% en 0% (Zeeland 3,0%, 2,8% en 8,0%). De bereikbaarheid met openbaar vervoer van het loket werd ook in 2010 het minst vaak (29%) als 'voldoende' beoordeeld (Zeeland 18%).

Verwerking aanvraag

91% van de respondenten antwoordde dat men goed begrepen heeft welke ondersteuning nodig was (Zeeland 90%). In 2009 was dit resp. 86% voor Schouwen en Zeeland 90%. In 34% van de gevallen (Zeeland 31%) is daarbij besproken dat familie, burens etc. daar ondersteuning bij kunnen verlenen. Van degenen waarmee dit is besproken gaf 58% aan dit als prettig te hebben ervaren (Zeeland 54%).

66% van de respondenten is van mening dat de gemeente Schouwen-Duiveland op zorgvuldige wijze met de persoonsgegevens is omgegaan (Zeeland 66%). Deze mening is men even vaak toegedaan als in 2009 (66% voor Schouwen-Duiveland, en 69% voor Zeeland). In dit kader werd de vraag of men informatie heeft ontvangen over de rechten en plichten door 68% bevestigend beantwoord (Zeeland 64%). Het vaakst gebeurde dit (alleen) schriftelijk. De informatie die men hierbij ontving werd door een duidelijke meerderheid (70% tegen 75% in 2009, en 70% in Zeeland tegen 74% in 2009) als 'makkelijk te begrijpen' gerangschikt. 41% van de respondenten (Zeeland 41%) heeft op een of andere manier uitleg gehad over de mogelijkheid een klacht in te dienen. In de meeste gevallen gebeurde dit (alleen) schriftelijk. 70% (Zeeland 72%) antwoordde dat deze informatie makkelijk te begrijpen was (in 2009 resp. 79% voor Schouwen-Duiveland en 74% voor Zeeland). Schouwen-Duiveland heeft hier dus geen verbetering gemaakt in de beleving van Wmo-klanten.

WMO-adviesraad

Binnen de gemeente is een Wmo-adviesraad actief. In totaal heeft 29% van de respondenten (Zeeland 34%) wel eens van de Wmo-adviesraad gehoord.

De beschikking

Van de respondenten gaf 61% aan (in 2009 57%) binnen vier weken na de aanvraag ondersteuning te hebben gekregen (in Zeeland 62%). In 24% (in 2009 19%) van de gevallen duurde het langer dan vier weken (in heel Zeeland 23%). 32% van de respondenten was van mening dat het hoe dan ook te lang duurde (in heel Zeeland 30%). Dit was iets meer dan in 2009 (29%).

79% (in 2009 was dit voor Schouwen-Duiveland 77%) van de respondenten is van mening dat men voldoende op de hoogte is gehouden over de afhandeling van zijn of haar aanvraag (Zeeland resp. 80% en 79% in 2009). 84% (in 2009 85%) van de respondenten ontving uiteindelijk alle ondersteuning die werd gewenst (Zeeland resp. 86% en 84% in 2009). Van degene waarvoor dat niet het geval was, werd aan 58% (in 2009 82%) van de respondenten (in Zeeland aan 70% en 67% in 2009) uitgelegd waarom de aanvraag geheel of gedeeltelijk werd afgewezen. Van deze geheel of gedeeltelijk afgewezen groep gaf 83% aan (in 2009 was dit 65%) niet te begrijpen waarom de aanvraag uiteindelijk werd afgewezen (in Zeeland gold dit resp. voor 72% en 72%). Op dit informatieonderdeel is dus geen vooruitgang geboekt door Schouwen-Duiveland.

Kwaliteit ondersteuning

43% van de respondenten (2009: 52%) krijgt alleen huishoudelijk hulp (in heel Zeeland 37%); 22% in combinatie met andere hulp (Zeeland 27%). 29 (tegen 9% in 2009) ontvangt een andere Wmo-voorziening (Zeeland 27%); 7% geeft aan geen individuele voorziening vanuit de Wmo te ontvangen (Zeeland 9%). Deze verhoudingen liggen anders dan in 2009, met een verschuiving van het accent naar andersoortige wmo-ondersteuning dan alleen huishoudelijke hulp.

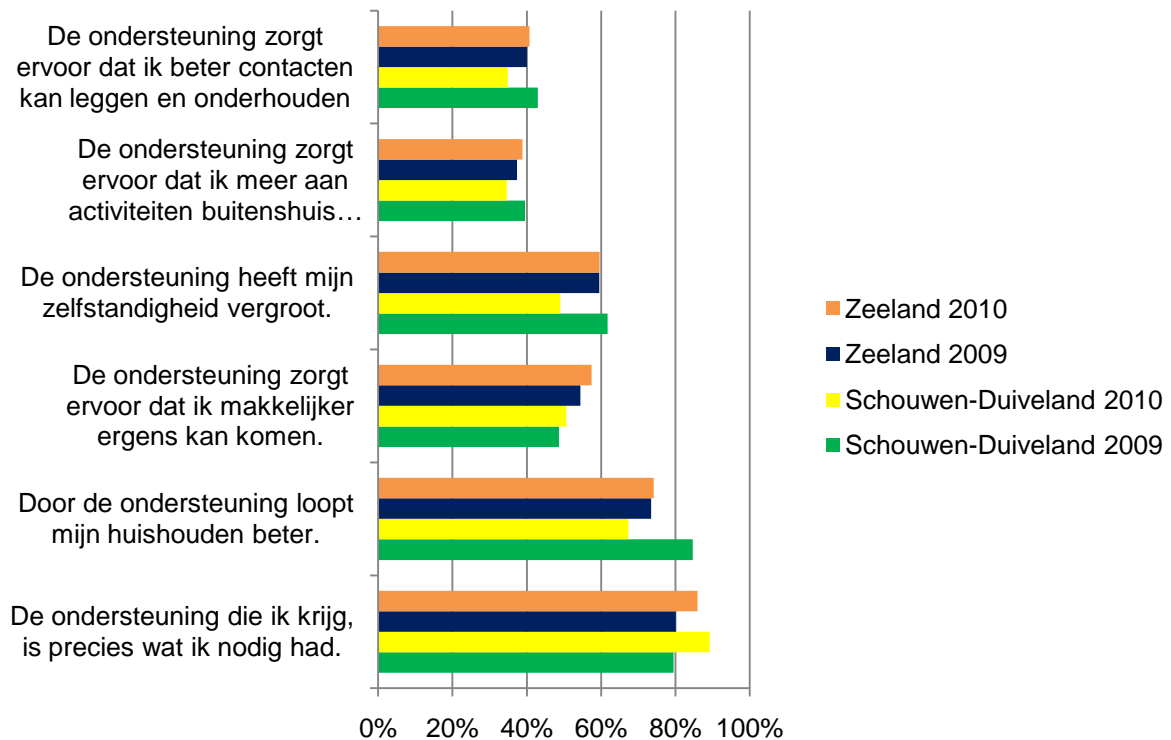
72% (in 2009 85%) van degenen die ondersteuning kregen ontvangen dit in natura (Zeeland resp. 79% en 79% in 2009); 22% krijgt een pgb, in 2009 nog 5% (Zeeland resp. 14% en 12% voor 2009). De overigen ontvangen gedeeltelijk geld, gedeeltelijk wordt de ondersteuning direct voor hen geregeld. Door 64% van degenen die ondersteuning hebben gekregen werd aangegeven dat ze zelf konden kiezen in welke vorm ze deze ondersteuning kregen (Zeeland 54%). Zowel in Schouwen-Duiveland als in heel Zeeland is dit gestegen ten opzichte van 2009.

In 80% (in 2009 87%) van de gevallen wordt voor de ondersteuning een eigen bijdrage gevraagd (Zeeland resp. 74% en 77% voor 2009). Voor 12% van hen vormt dit een probleem in Schouwen-Duiveland (Zeeland 11%). In 2009 lag dit op 17% voor de gemeente Schouwen-Duiveland en Zeeland op 20%. Het aandeel cliënten voor wie de eigen bijdrage een probleem vormt is in Schouwen-Duiveland dus afgenomen.

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')



Uit de bovenstaande grafiek blijkt dat zowel in Schouwen-Duiveland als in geheel Zeeland de stellingen dat het huishouden beter loopt en dat de wmo-ondersteuning precies is wat men nodig heeft duidelijk het grootste aandeel respondenten telt dat de stelling onderschrijft. De andere stellingen worden – zowel in Schouwen-Duiveland als Zeeland – door duidelijk minder mensen onderschreven. Dit geldt met name met betrekking tot het leggen van contacten en het deelnemen aan activiteiten buitenshuis.

In de voorlaatste vraag konden respondenten een rapportcijfer geven voor de ontvangen ondersteuning. De respondenten uit Schouwen-Duiveland gaven in 2010 gemiddeld een 7,45 (in heel Zeeland 7,61). In 2009 was dit een 7,46 (en voor Zeeland een 7,69). Het gemiddelde cijfer voor Schouwen Duiveland is dus vrij constant gebleven in vergelijking met het vorig jaar en ligt iets onder het Zeeuwse gemiddelde.

Tot slot

Aan het eind van de enquête werd in 2010 een extra vraag gesteld. Dit betrof de vraag of – zodra dit mogelijk was – men een deel van de aangevraagde uren huishoudelijke hulp zou willen inruilen voor andere praktische hulp (bijv. tuinhulp of hulp bij kleine klussen). Door 10% van de respondenten werd deze vraag bevestigend beantwoord (Zeeland: 8%).

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:

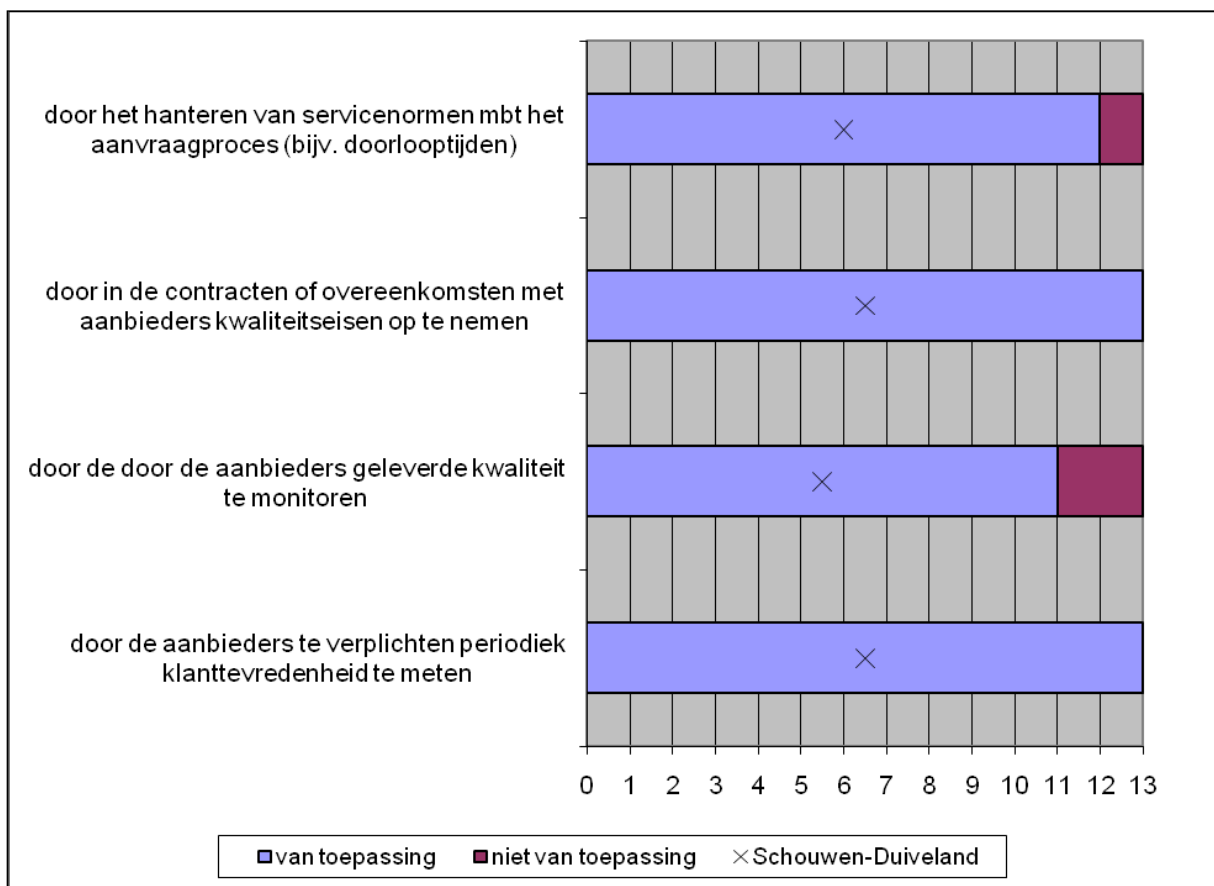
Tabel 2.2 *Waardering in rapportcijfer (1 t/m 10) per vorm van ondersteuning (tussen haakjes: meting 2009)*

Vorm van ondersteuning	Gemiddeld cijfer	Aantal respondenten
Huish. Hulp	7.68 (7,62)	678
Huish. Hulp/anderw wmo-hulp	7.56 (7,68)	503
Anderw wmo-hulp	7.60 (7,79)	473

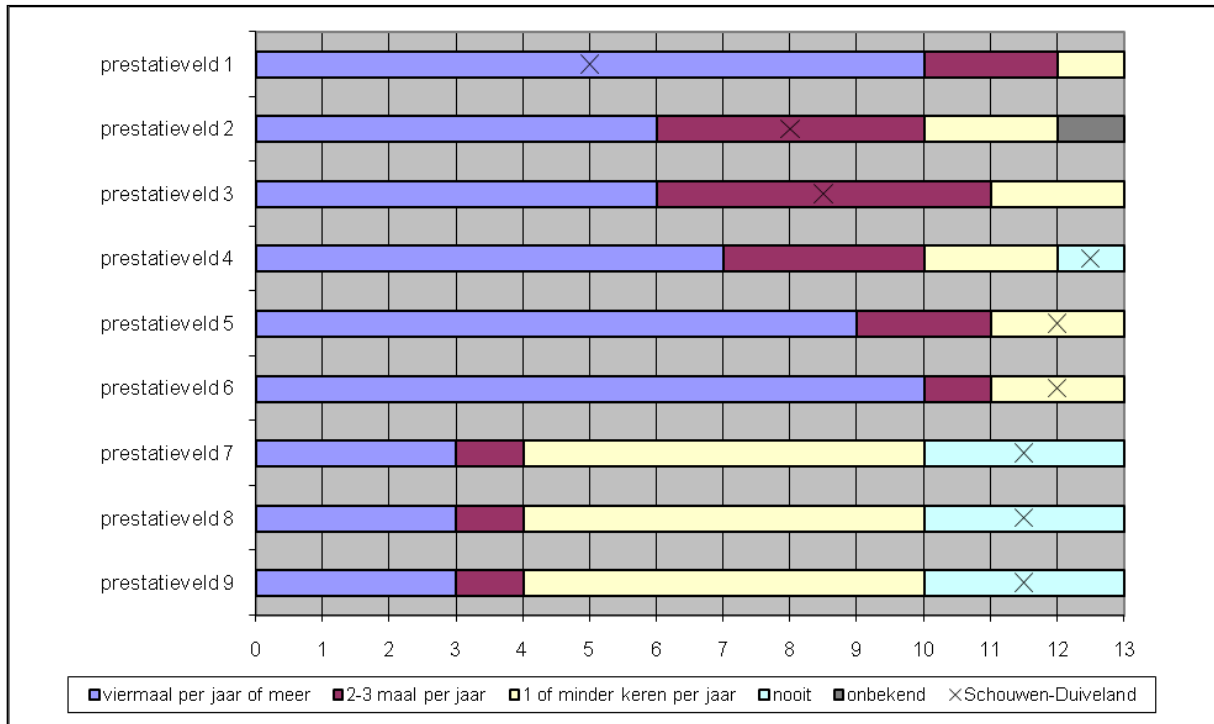
3. Prestatiegegevens

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). Voor de Wmo-monitor Zeeland is aan alle gemeenten gevraagd deze vragenset digitaal in te vullen en in te sturen. In onderstaande figuren worden per vraag de antwoorden van alle Zeeuwse gemeenten weergegeven. Dit jaar is middels een kruisje aangegeven wat de gemeente Schouwen-Duiveland heeft geantwoord.

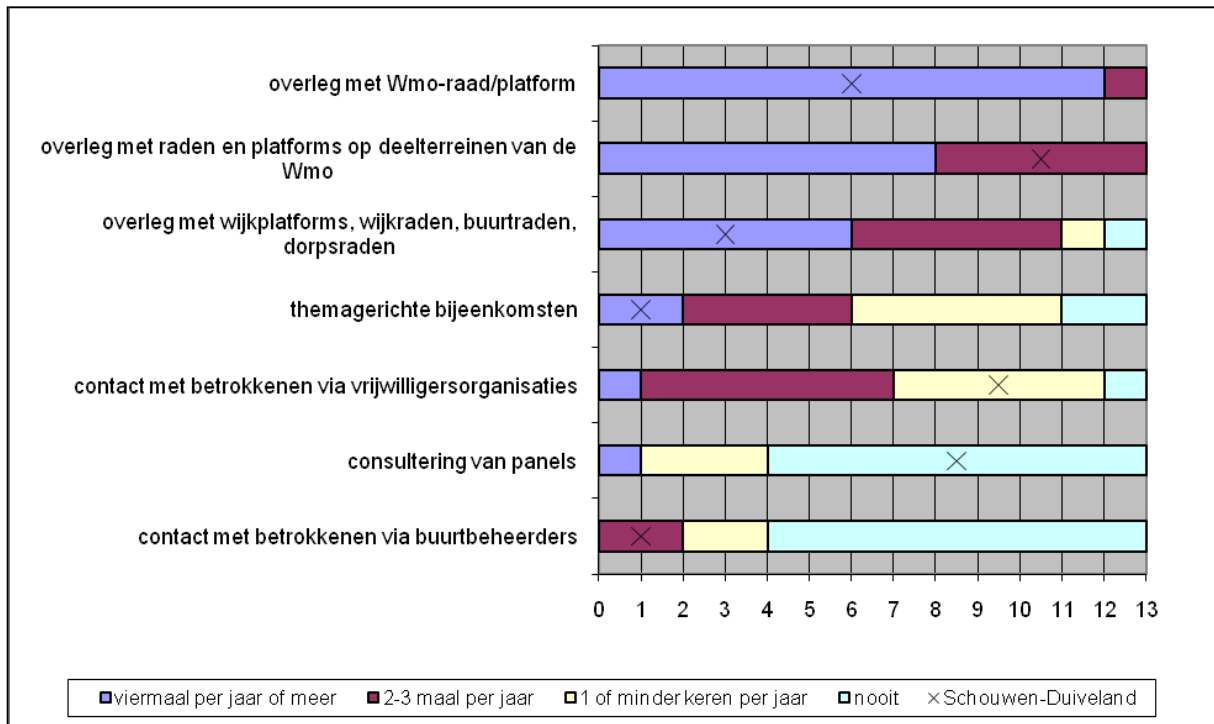
2. Hoe werkt de gemeente aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten?



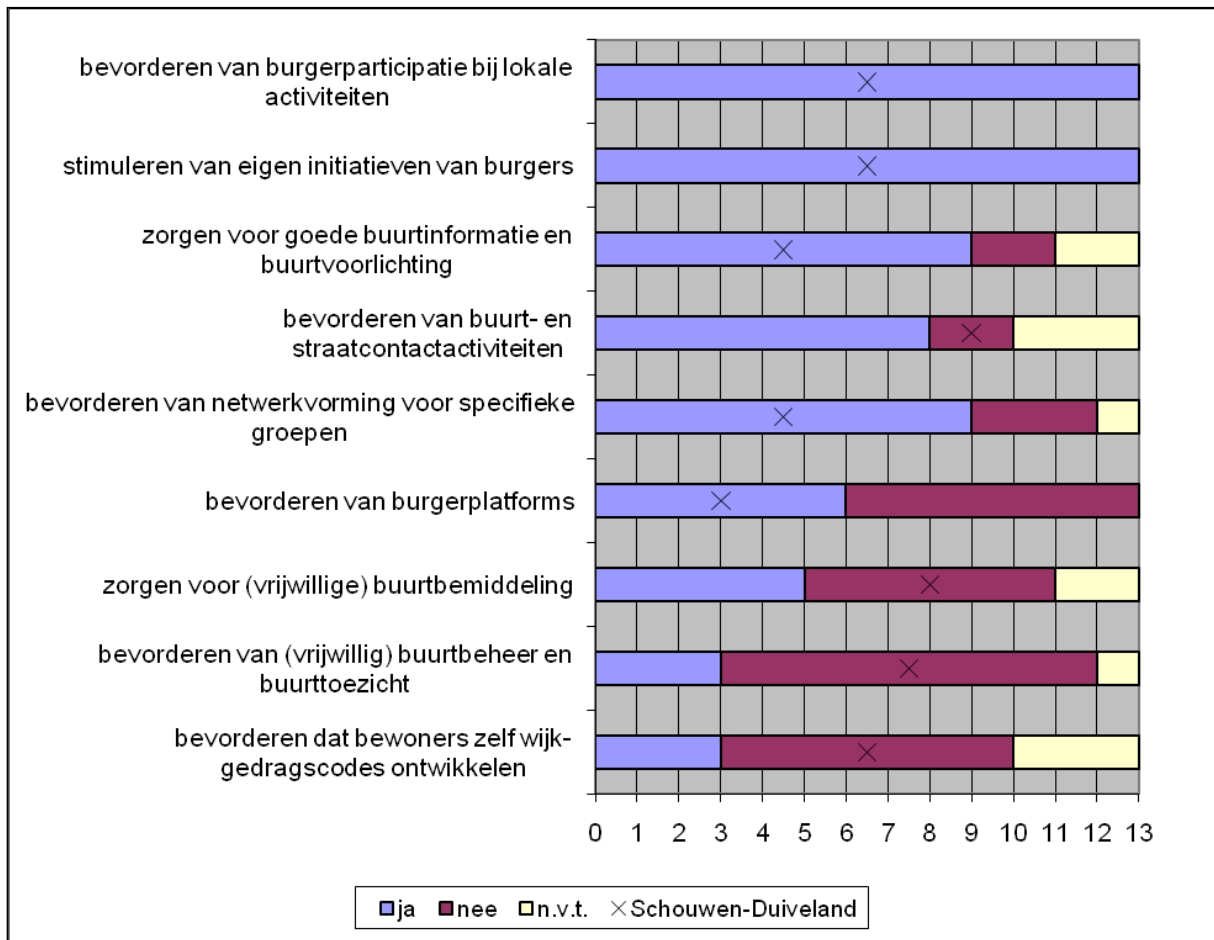
3. In hoeverre betreft de gemeente de ingezetenen per prestatieveld bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?



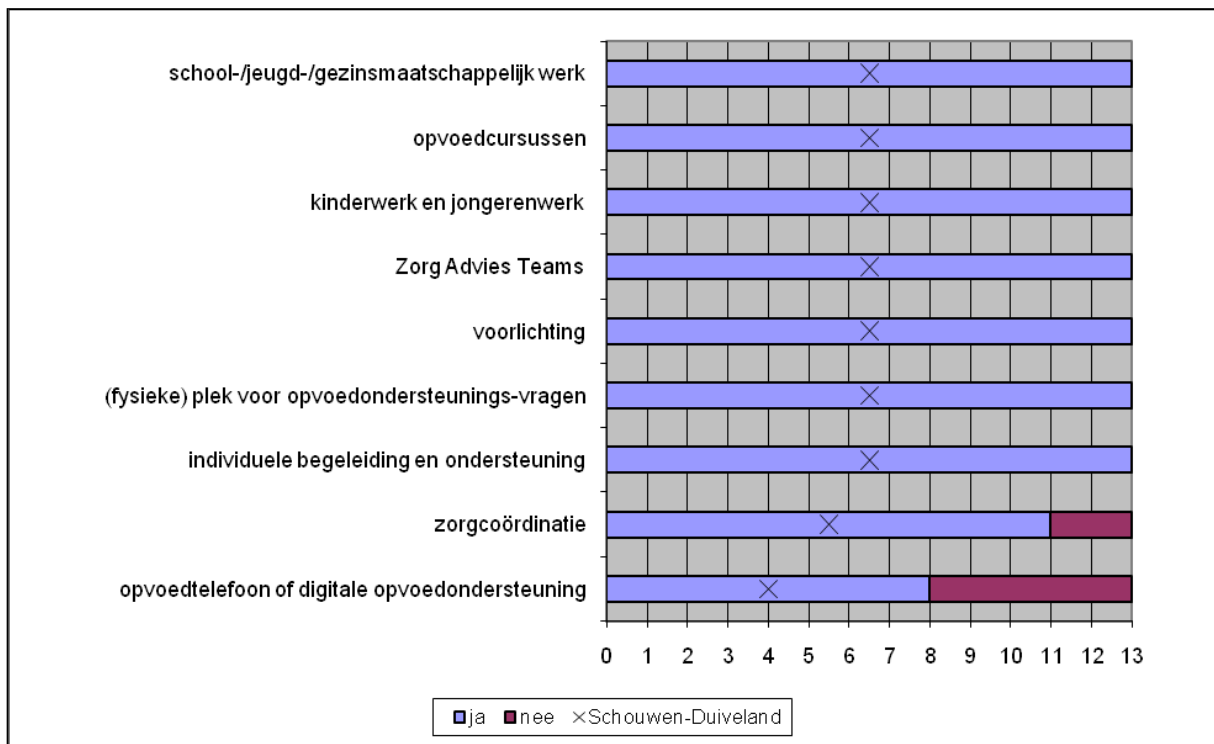
4. In hoeverre gebruikt de gemeente onderstaande of andere methoden om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?



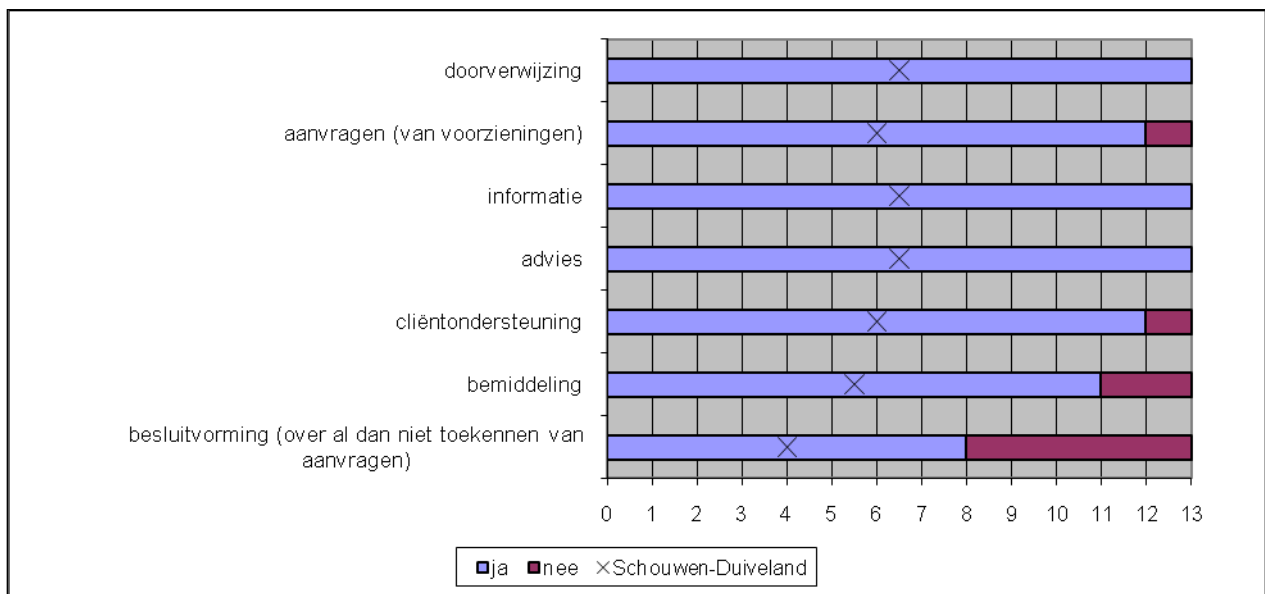
5. Onderneemt de gemeente onderstaande of andere activiteiten om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen?



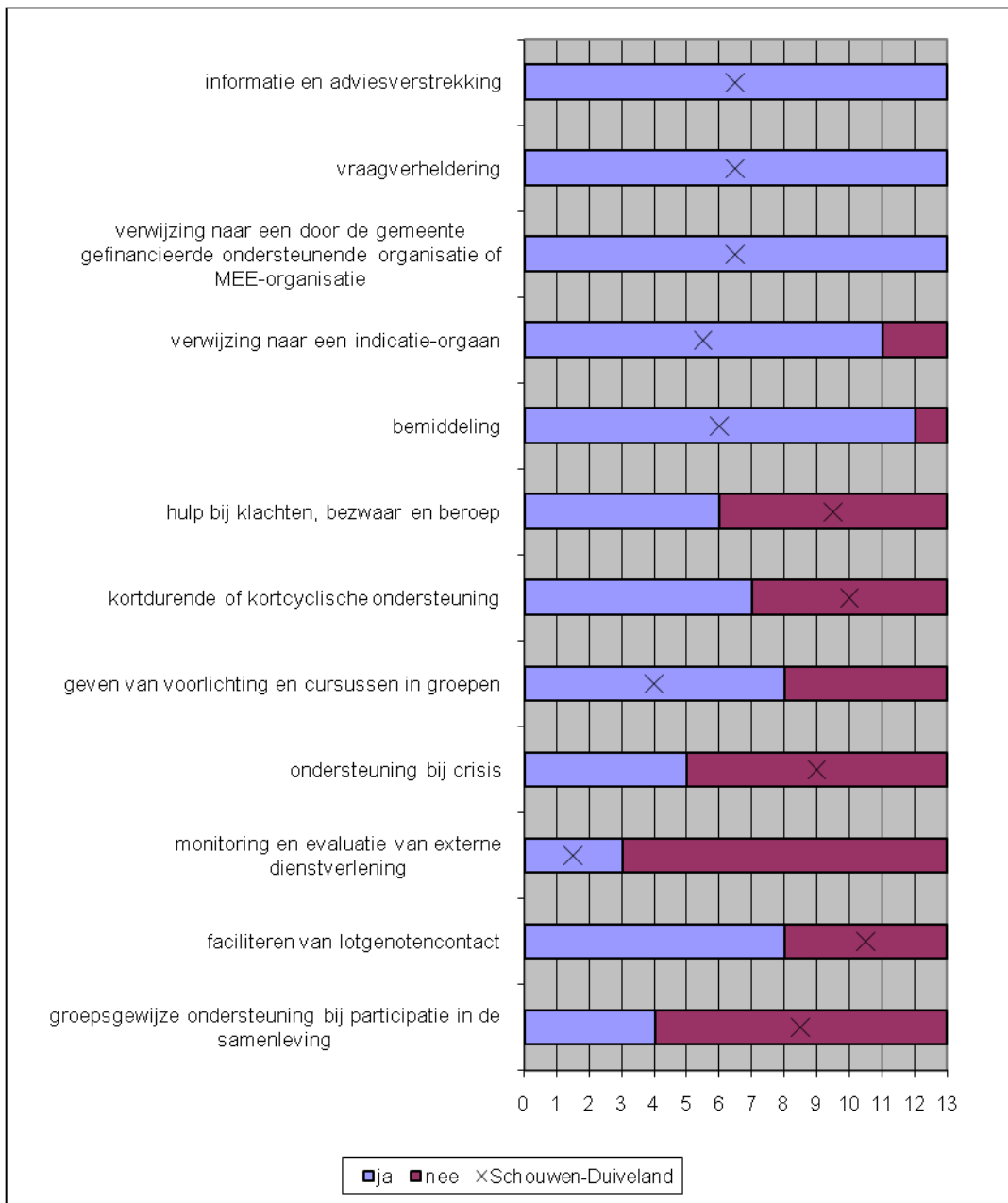
6. Biedt de gemeente onderstaande of andere faciliteiten bij opvoedondersteuning?



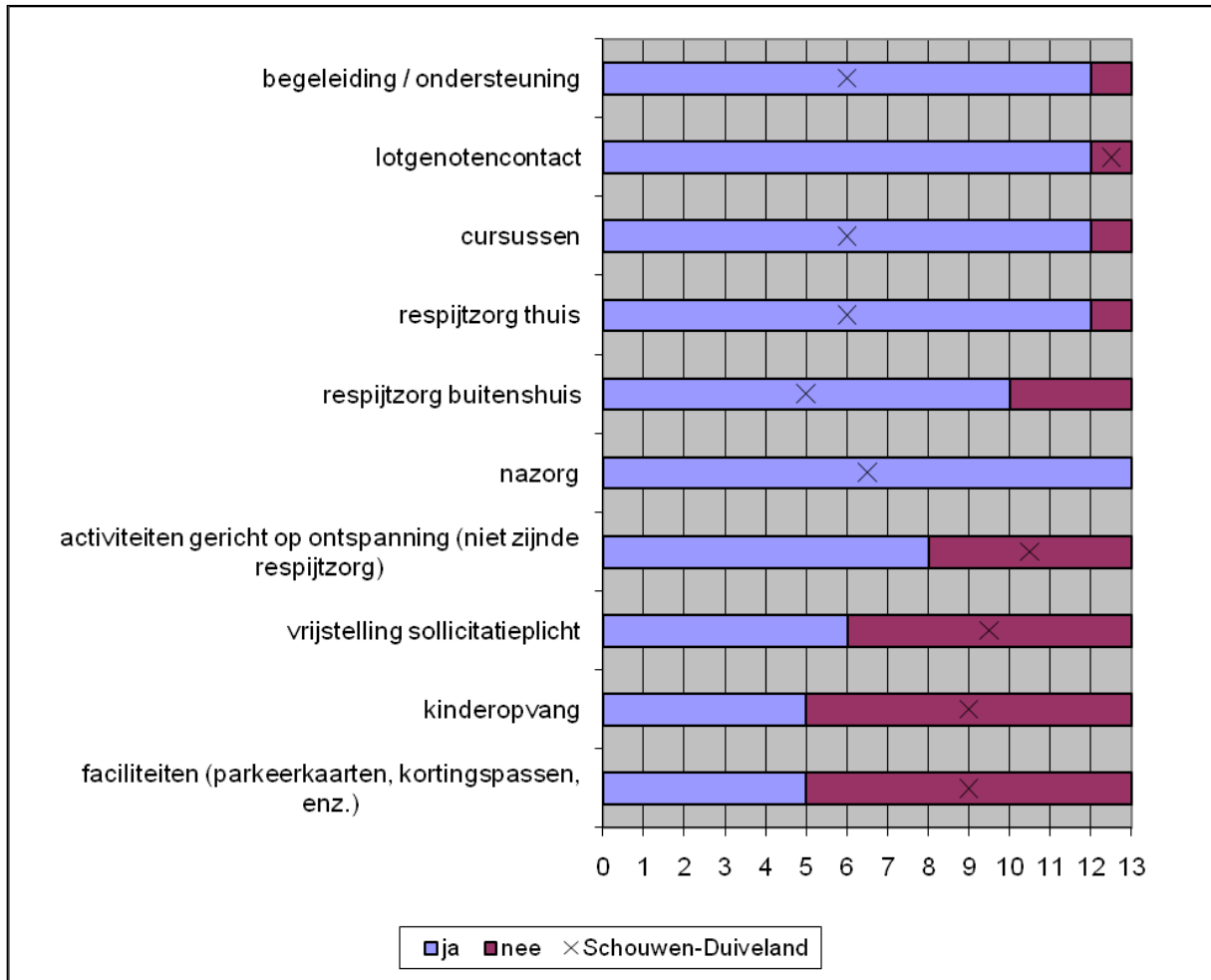
7. Welke Wmo-diensten worden aangeboden in het gemeentelijk loket / informatiepunt?



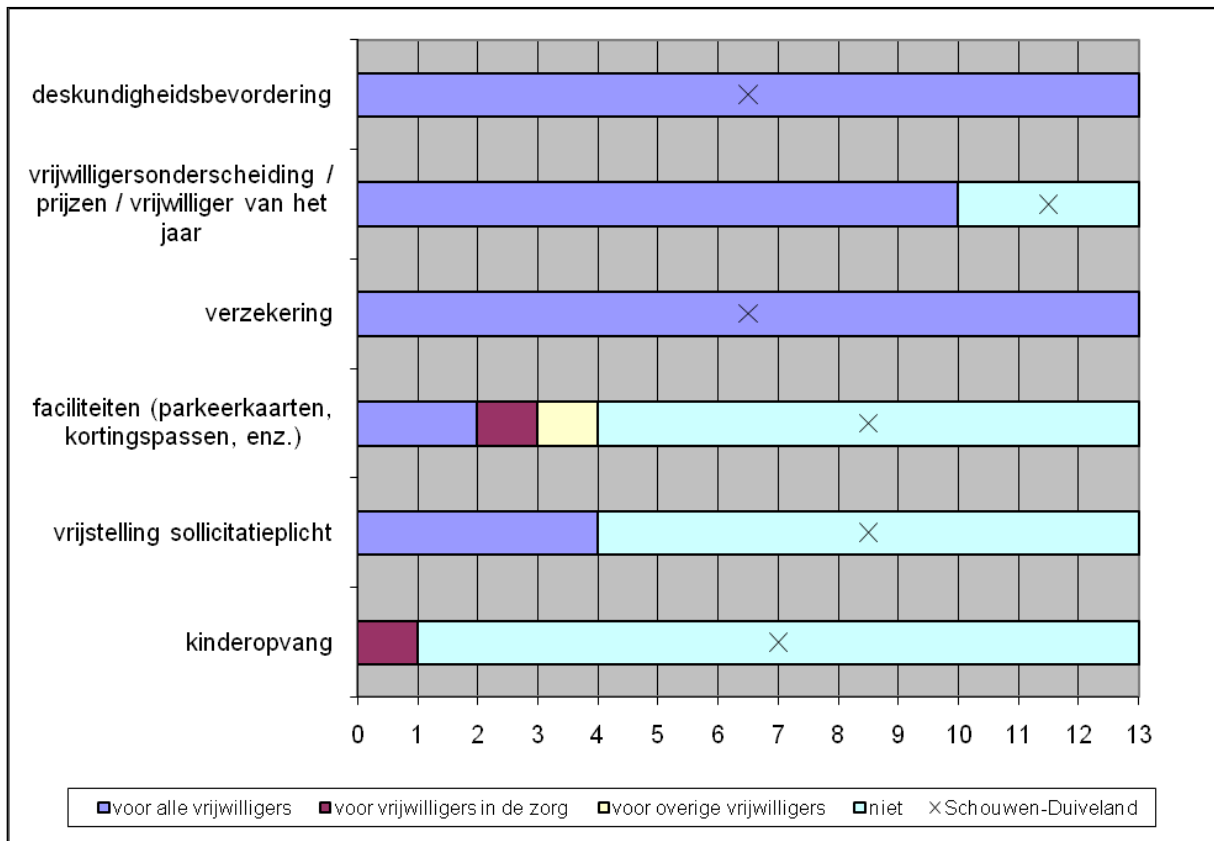
8. Welke faciliteiten biedt of organiseert de gemeente op het terrein van cliëntondersteuning?



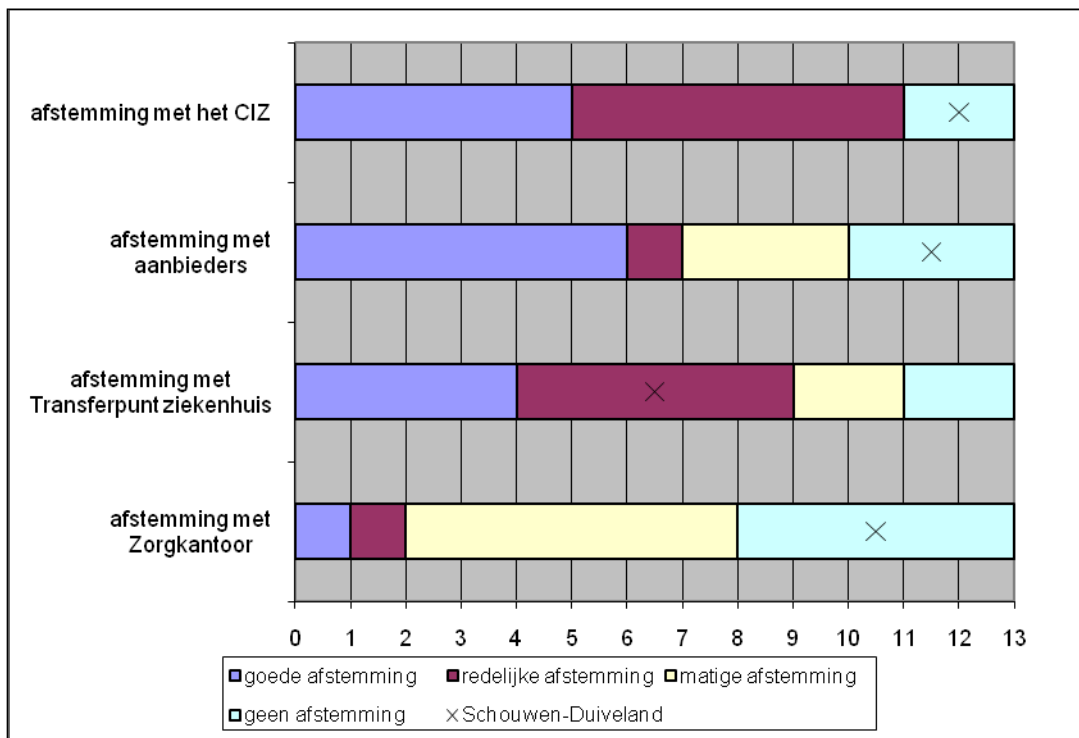
9. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor mantelzorgers?



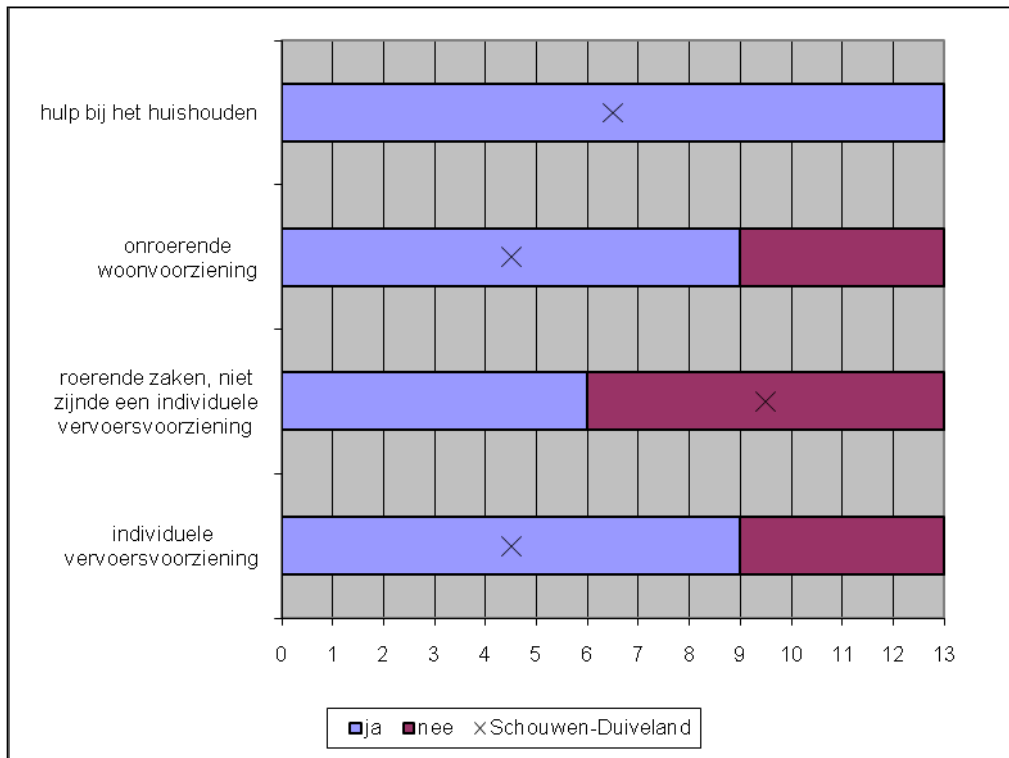
10. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor vrijwilligers in de zorg en voor overige vrijwilligers?



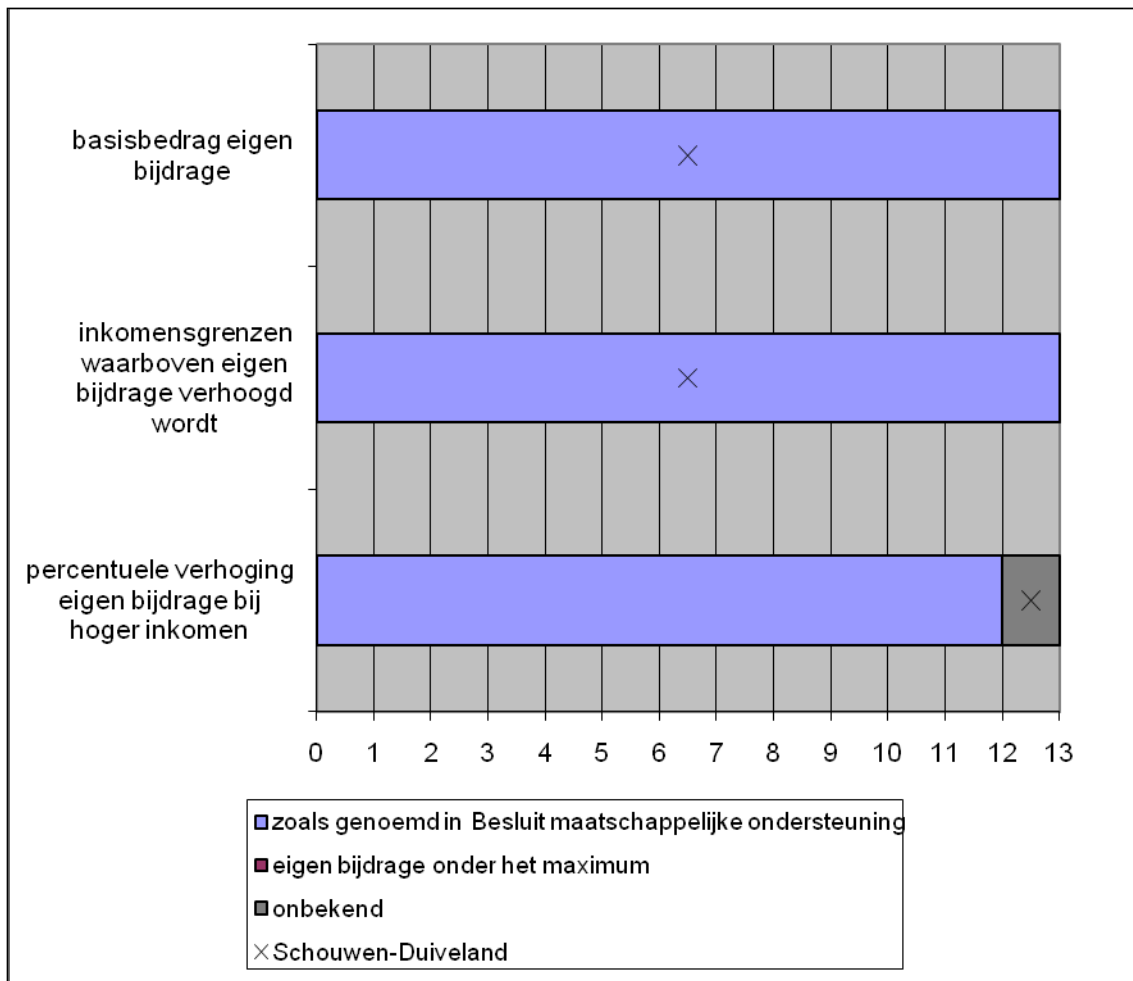
11. In hoeverre heeft de gemeente de hulp bij het huishouden afgestemd met zorgfuncties in het kader van de AWBZ?



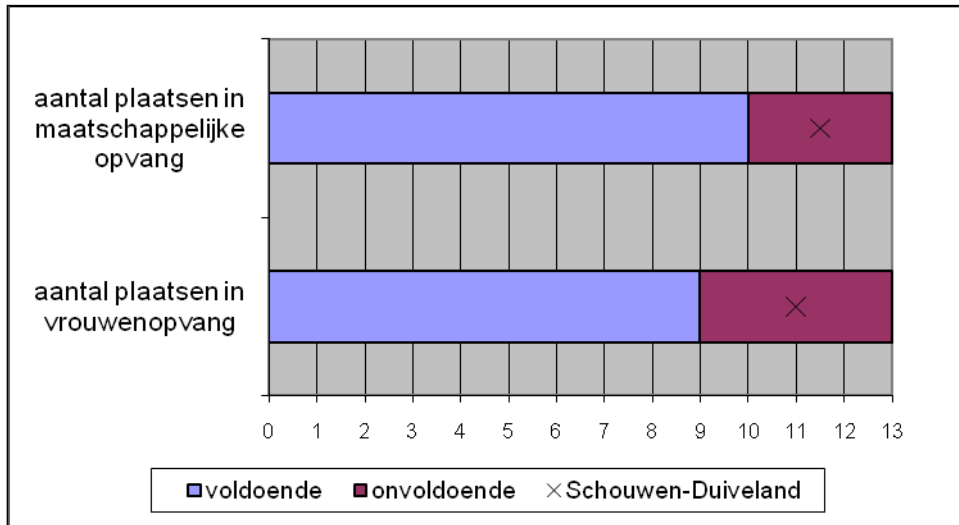
12. Voor welke individuele voorzieningen geldt een eigen bijdrage?



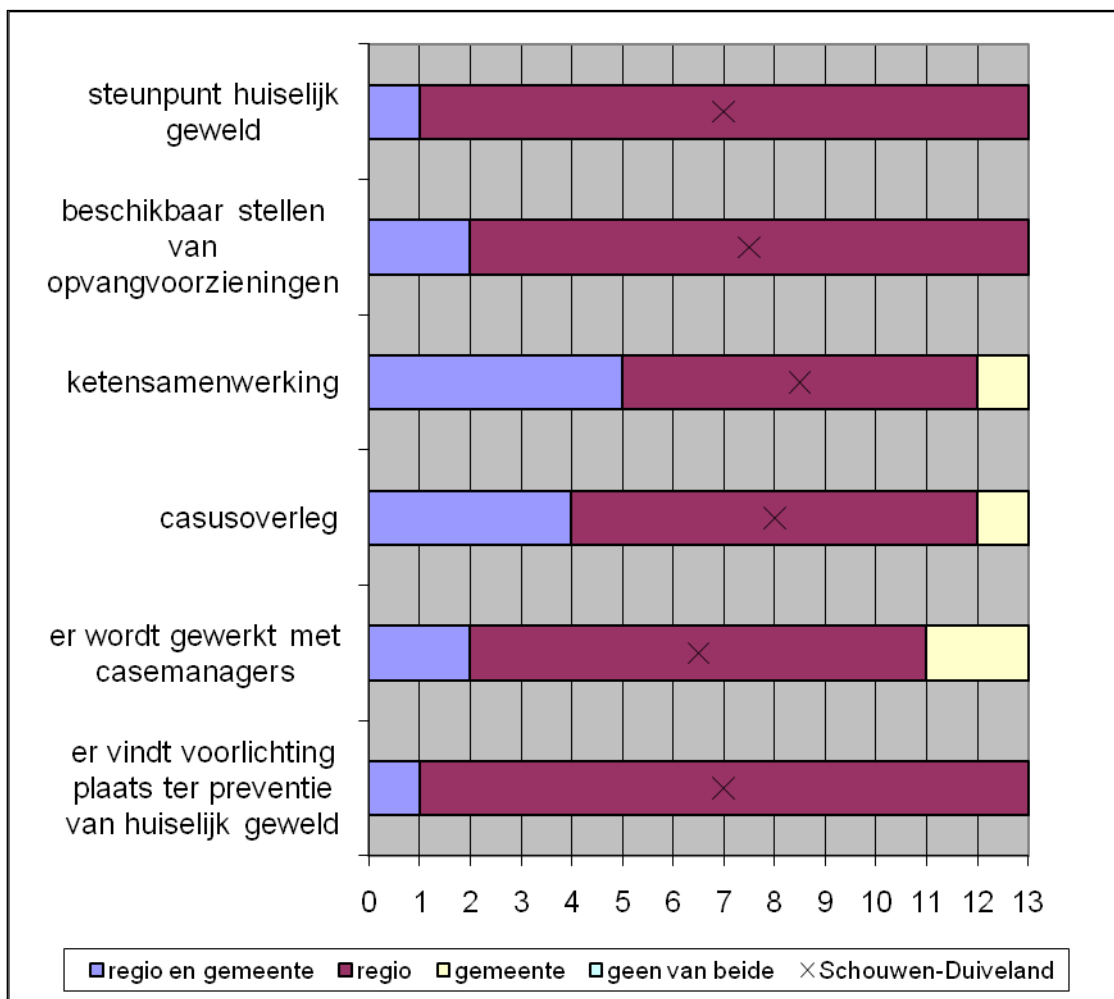
13. Hoe bepaalt de gemeente het bedrag dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt?



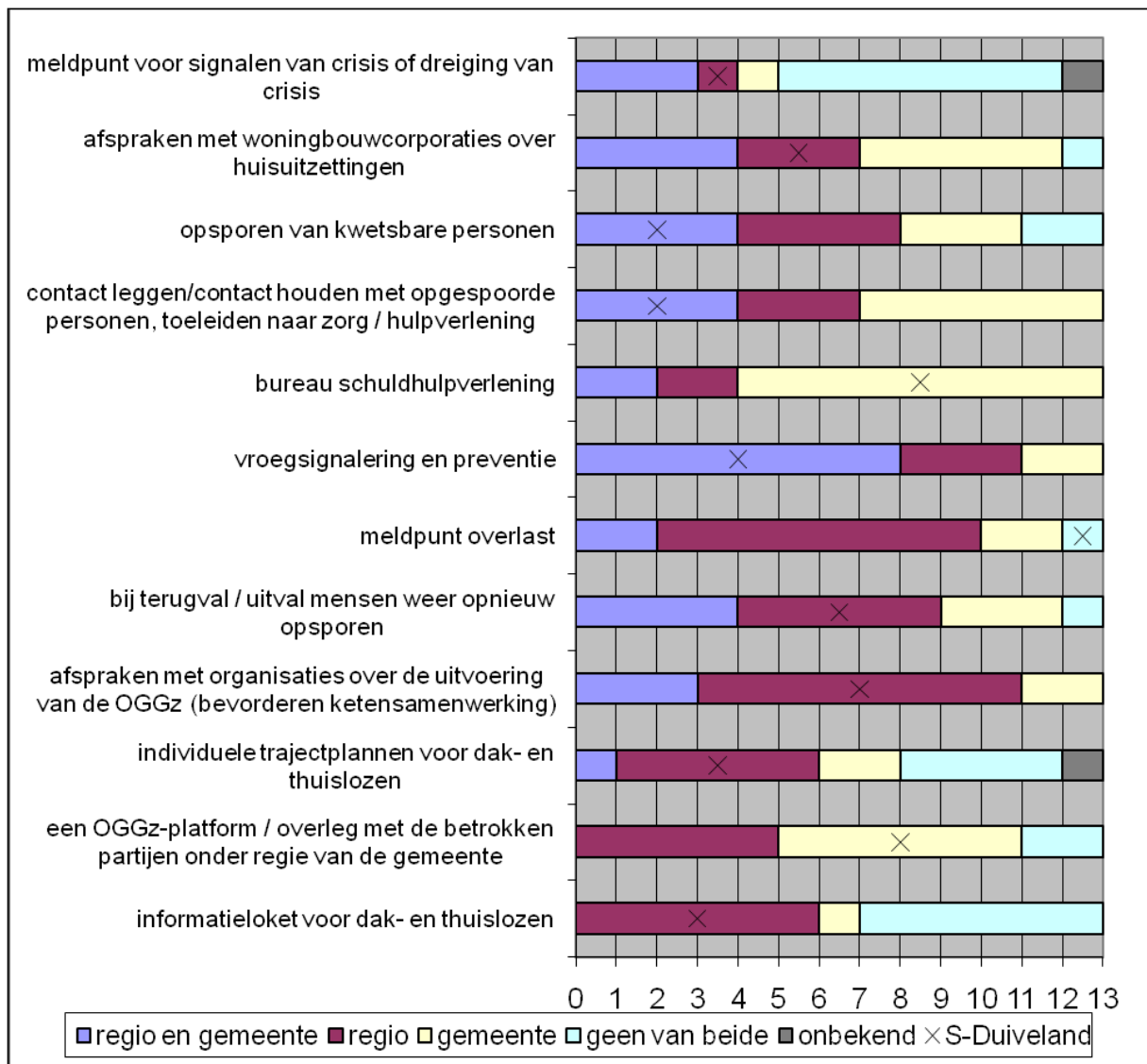
14. Zijn er in de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) voldoende plaatsen voor de maatschappelijke opvang of vrouwenopvang?



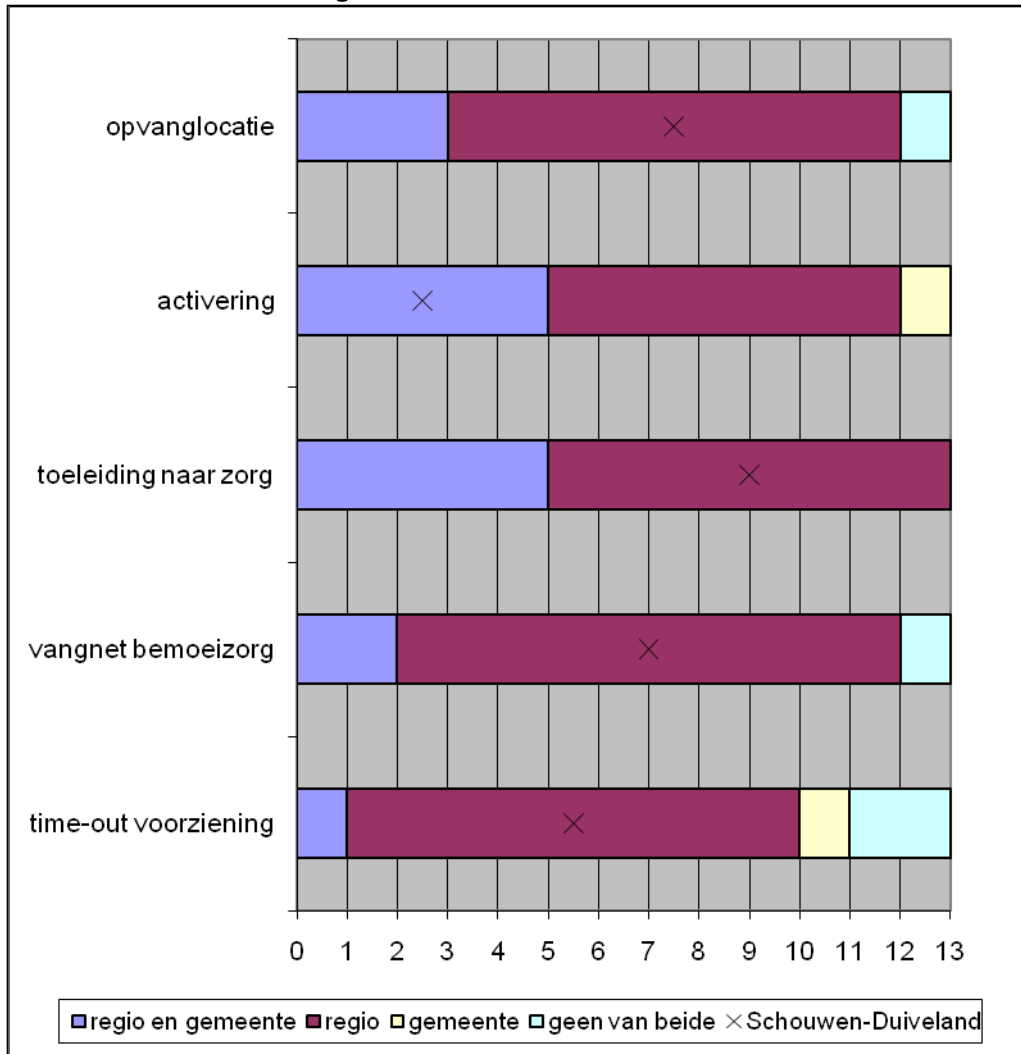
15. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan?



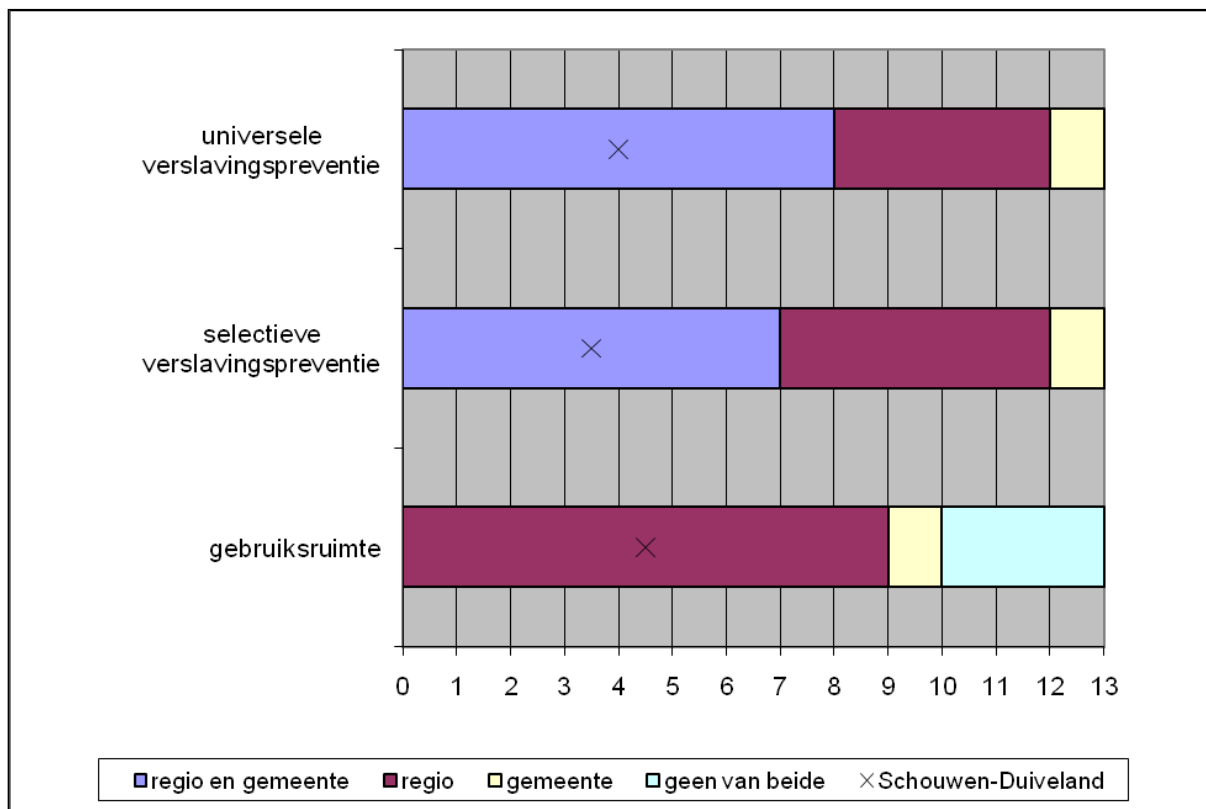
16. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz) te bevorderen en om dak-en thuisloosheid tegen te gaan?



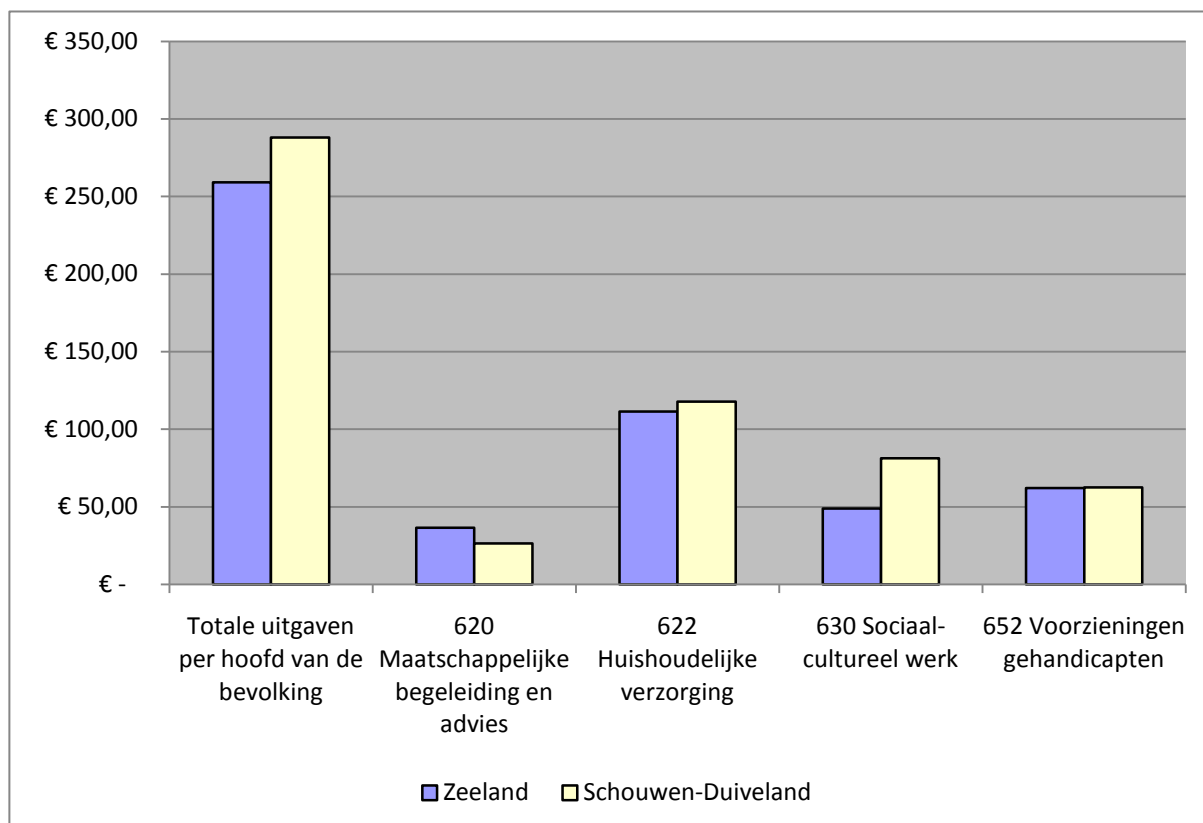
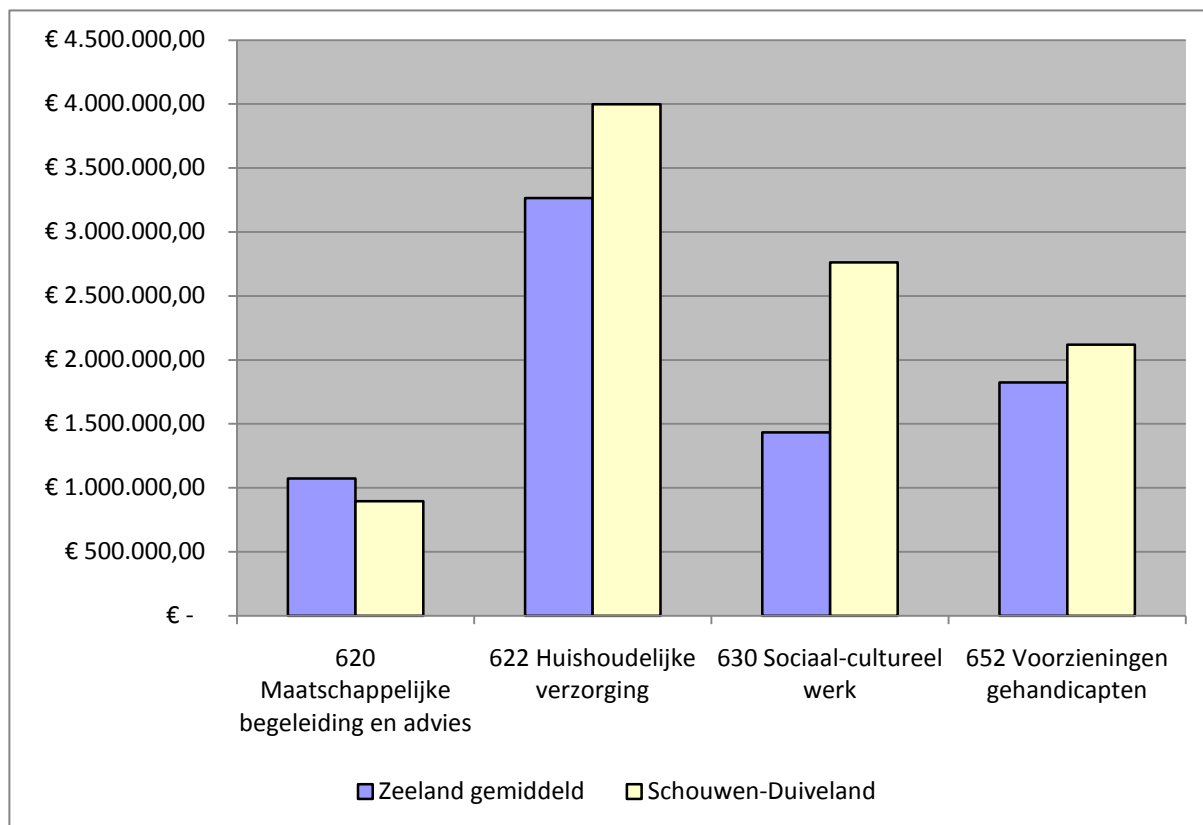
17. Welke ondersteuning en / of faciliteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, voor de maatschappelijke zorg voor verslaafden en voor de beperking van de overlast door verslaving?



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



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?



4. Algemene gegevens

Bijlage 1: Tabellen vergelijking gemeente, regio en Zeeland¹

1. Bent u een man of een vrouw?

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
man	34%	30%	30%
vrouw	66%	70%	70%
totaal	100%	100%	100%
	N=434	N=3100	N=5665
	(M=66)	(M=400)	(M=836)

2. Leeftijdscategorie

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
tot 64 jaar	21%	24%	21%
65-74 jaar	18%	17%	17%
75-84 jaar	38%	39%	39%
85 jaar eo	23%	21%	23%
totaal	100%	100%	100%
	N=495	N=3474	N=6455
	(M=5)	(M=26)	(M=45)

¹ De markering in de kolom gemeente geeft aan of het gemeentelijke percentage voor de betreffende antwoordcategorie significant afwijkt van de waarden voor de overige Zeeuwse gemeenten.

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
minder dan 850 euro, alleenstaand	6%	6%	6%
tussen 850 en 1200 euro, alleenstaand	37%	35%	35%
tussen 1200 en 1700 euro, alleenstaand	13%	13%	14%
meer dan 1700 euro, alleenstaand	7%	5%	6%
minder dan 1200 euro, met partner	1%	2%	2%
tussen 1200 en 1700 euro, met partner	16%	23%	20%
tussen 1700 en 2500 euro, met partner	15%	12%	12%
meer dan 2500 euro, met partner	4%	5%	5%
totaal	100%	100%	100%
	N=459	N=3310	N=6115
	(M=41)	(M=190)	(M=385)

DE AANVRAAG

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	84%	79%	80%
nee	16%	21%	20%
totaal	100%	100%	100%
	N=420	N=2967	N=5611
	(M=80)	(M=533)	(M=890)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja, nooit eerder een aanvraag gedaan	53%	46%	45%
nee, eerder een aanvraag gedaan voor dezelfde voorziening	25%	29%	28%
nee, eerder een aanvraag gedaan voor een andere voorziening	16%	13%	14%
nee, eerder een aanvraag gedaan voor een andere voorziening én deze voorziening	6%	12%	12%
totaal	100%	100%	100%
	N=363	N=2426	N=4613
	(M=137)	(M=1074)	(M=1887)

4b1. aanvraag: hulp bij het huishouden

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	48%	47%	47%
nee	52%	53%	53%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

4b2. aanvraag: vervoersvoorziening

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	23%	22%	29%
nee	77%	78%	71%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

4b3. aanvraag: rolstoelvoorziening

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	12%	9%	9%
nee	88%	91%	91%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

4b4. aanvraag: woonvoorziening

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	12%	11%	10%
nee	88%	89%	90%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

4b5. aanvraag: vergoeding verhuis/inrichtingskosten

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	2%	2%	2%
nee	98%	98%	98%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

4b6. aanvraag: anders/buiten wmo

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	9%	7%	7%
nee	91%	93%	93%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	92%	91%	90%
nee	8%	9%	10%
totaal	100%	100%	100%
	N=377	N=2530	N=4788
	(M=123)	(M=970)	(M=1713)

6_1. aanvraag via gemeente

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	58%	52%	50%
nee	42%	48%	50%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

6_2. aanvraag via CIZ

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	17%	19%	25%
nee	83%	81%	75%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

6_3. aanvraag via huisarts

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	6%	5%	7%
nee	94%	95%	93%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

6_4. aanvraag via verpleegkundige

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	6%	6%	5%
nee	94%	94%	95%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

6_5. aanvraag via andere kanalen

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	9%	8%	8%
nee	91%	92%	92%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

7_1. contact over aanvraag schriftelijk

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	31%	30%	30%
nee	69%	70%	70%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

7_2. contact over aanvraag telefonisch

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	33%	35%	34%
nee	67%	65%	66%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

7_3. contact over aanvraag persoonlijk, thuis

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	35%	34%	34%
nee	65%	66%	66%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

7_4. contact over aanvraag persoonlijk, elders

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	15%	9%	10%
nee	85%	91%	90%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja, aan het loket	23%	15%	14%
ja, telefonisch	30%	37%	35%
ja, zowel telefonisch als aan het loket	15%	11%	10%
nee	32%	37%	42%
totaal	100%	100%	100%
	N=381	N=2580	N=4911
	(M=119)	(M=919)	(M=1589)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja, namelijk	51%	33%	31%
nee	49%	67%	69%
totaal	100%	100%	100%
	N=231	N=1441	N=2570
	(M=269)	(M=2059)	(M=3930)

9a. deskundigheid medewerkers wmo-loket

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
voldoende	78%	74%	74%
onvoldoende	6%	7%	7%
weet niet	14%	14%	14%
niet van toepassing	3%	4%	4%
totaal	100%	100%	100%
	N=247	N=1413	N=2499
	(M=253)	(M=2087)	(M=4002)

9b. behulpzaamheid medewerkers wmo-loket

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
voldoende	85%	86%	86%
onvoldoende	8%	6%	5%
weet niet	4%	4%	5%
niet van toepassing	3%	4%	4%
totaal	100%	100%	100%
	N=247	N=1452	N=2558
	(M=253)	(M=2048)	(M=3942)

9c. snelheid waarmee u geholpen werd (wachtijd)

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
voldoende	75%	77%	75%
onvoldoende	15%	12%	13%
weet niet	4%	4%	6%
niet van toepassing	6%	7%	6%
totaal	100%	100%	100%
	N=242	N=1396	N=2468
	(M=258)	(M=2104)	(M=4032)

9d. zitgelegenheid in wachtruimte wmo-loket?

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
voldoende	66%	50%	49%
onvoldoende	6%	4%	4%
weet niet	6%	11%	12%
niet van toepassing	22%	35%	35%
totaal	100%	100%	100%
	N=237	N=1296	N=2298
	(M=263)	(M=2204)	(M=4202)

9e. privacy spreekruimte wmo-loket

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
voldoende	65%	42%	40%
onvoldoende	3%	8%	8%
weet niet	10%	13%	15%
niet van toepassing	22%	36%	37%
totaal	100%	100%	100%
	N=237	N=1280	N=2274
	(M=263)	(M=2220)	(M=4226)

9f. toegankelijkheid (drempels, smalle doorgangen, hoge balies etc.)

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
voldoende	66%	48%	47%
onvoldoende	1%	2%	3%
weet niet	8%	11%	13%
niet van toepassing	25%	38%	37%
totaal	100%	100%	100%
	N=233	N=1283	N=2265
	(M=267)	(M=2217)	(M=4235)

9g. bewegwijzering wmo-loket

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
voldoende	68%	48%	47%
onvoldoende	1%	1%	3%
weet niet	9%	14%	15%
niet van toepassing	22%	36%	35%
totaal	100%	100%	100%
	N=228	N=1276	N=2250
	(M=272)	(M=2224)	(M=4250)

9h. parkeergelegenheid wmo-loket

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
voldoende	72%	54%	48%
onvoldoende	0%	5%	8%
weet niet	6%	7%	9%
niet van toepassing	22%	34%	35%
totaal	100%	100%	100%
	N=240	N=1309	N=2302
	(M=260)	(M=2190)	(M=4198)

9i. bereikbaarheid met openbaar vervoer van wmo-loket

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
voldoende	29%	17%	18%
onvoldoende	6%	10%	10%
weet niet	20%	19%	20%
niet van toepassing	45%	54%	53%
totaal	100%	100%	100%
	N=224	N=1277	N=2255
	(M=276)	(M=2223)	(M=4246)

VERWERKING VAN DE AANVRAAG

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	91%	90%	90%
nee	3%	4%	4%
weet niet	4%	3%	4%
geen mening	1%	3%	2%
totaal	100%	100%	100%
	N=393	N=2626	N=4978
	(M=107)	(M=874)	(M=1522)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
is besproken	34%	32%	31%
is niet besproken	25%	28%	28%
niet van toepassing	41%	40%	40%
totaal	100%	100%	100%
	N=370	N=2499	N=4728
	(M=130)	(M=1000)	(M=1772)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja, prettig	58%	54%	54%
nee, niet prettig	12%	8%	8%
weet niet	8%	11%	10%
geen mening	23%	27%	28%
totaal	100%	100%	100%
	N=151	N=973	N=1759
	(M=349)	(M=2527)	(M=4741)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	66%	68%	66%
nee	0%	1%	1%
weet niet	30%	26%	28%
geen mening	5%	5%	5%
totaal	100%	100%	100%
	N=404	N=2773	N=5207
	(M=96)	(M=727)	(M=1294)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja, schriftelijk en mondeling	30%	27%	28%
ja, alleen schriftelijk	32%	31%	31%
ja, alleen mondeling	6%	6%	6%
nee	12%	16%	17%
weet niet	20%	20%	19%
totaal	100%	100%	100%
	N=384	N=2707	N=5061
	(M=116)	(M=793)	(M=1439)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
makkelijk te begrijpen	71%	70%	70%
moeilijk te begrijpen	21%	15%	16%
weet niet	3%	6%	6%
geen mening	6%	9%	9%
totaal	100%	100%	100%
	N=256	N=1678	N=3199
	(M=244)	(M=1821)	(M=3301)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja, schriftelijk en mondeling	14%	14%	15%
ja, alleen schriftelijk	22%	22%	22%
ja, alleen mondeling	5%	5%	5%
nee	36%	37%	37%
weet niet	23%	22%	22%
totaal	100%	100%	100%
	N=377	N=2655	N=4974
	(M=123)	(M=845)	(M=1526)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
makkelijk te begrijpen	69%	68%	72%
moeilijk te begrijpen	12%	12%	11%
weet niet	7%	8%	7%
geen mening	12%	11%	9%
totaal	100%	100%	100%
	N=155	N=1103	N=2062
	(M=345)	(M=2397)	(M=4438)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	29%	35%	34%
nee	71%	65%	66%
totaal	100%	100%	100%
	N=409	N=2758	N=5175
	(M=91)	(M=742)	(M=1325)

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?

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
minder dan een week	5%	10%	9%
1-2 weken	26%	27%	24%
3-4 weken	30%	28%	29%
meer dan 4 weken	24%	22%	23%
nog geen antwoord ontvangen	1%	0%	1%
weet niet	15%	13%	14%
totaal	100%	100%	100%
	N=402	N=2767	N=5194
	(M=98)	(M=733)	(M=1306)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
te lang	31%	28%	30%
precies lang genoeg	69%	71%	69%
te kort	0%	1%	1%
totaal	100%	100%	100%
	N=356	N=2495	N=4664
	(M=144)	(M=1005)	(M=1837)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
voldoende	79%	81%	80%
onvoldoende	21%	19%	20%
totaal	100%	100%	100%
	N=363	N=2551	N=4780
	(M=137)	(M=949)	(M=1720)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja, alle aangevraagde ondersteuning is toegekend	84%	85%	86%
ja, aangevraagde ondersteuning is gedeeltelijk toegekend	10%	9%	9%
nee, aanvraag is geheel afgewezen	6%	6%	6%
totaal	100%	100%	100%
	N=381	N=2690	N=5022
	(M=119)	(M=810)	(M=1478)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	59%	68%	70%
nee	21%	18%	18%
weet niet	21%	13%	12%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=375	N=685
	(M=434)	(M=3125)	(M=5815)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	17%	32%	27%
nee	83%	68%	73%
totaal	100%	100%	100%
	N=53	N=356	N=648
	(M=447)	(M=3144)	(M=5852)

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

25_2. Vorm ondersteuning: hulp huishouden

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	53%	52%	53%
nee	47%	48%	47%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

25_3. Vorm ondersteuning: vervoersvoorziening

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	27%	26%	32%
nee	73%	74%	68%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

25_4. Vorm ondersteuning: rolstoelvoorziening

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	14%	10%	10%
nee	86%	90%	90%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

25_5. Vorm ondersteuning: woonvoorziening/woningaanpassing

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	12%	11%	10%
nee	88%	89%	90%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

25_6. Vorm ondersteuning: vergoeding verhuis/inrichtingskosten

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	1%	1%	2%
nee	99%	99%	98%
totaal	100%	100%	100%
	N=500	N=3500	N=6500
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

Vorm van ondersteuning

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
alleen huish hulp	43%	42%	37%
huish hulp en andere wmo-voorziening	22%	22%	27%
andere wmo-voorziening	29%	26%	27%
geen/buiten Wmo-ondersteuning genoemd	7%	10%	9%
totaal	100%	100%	100%
	N=397	N=2687	N=5075
	(M=103)	(M=813)	(M=1425)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ik krijg geld om de ondersteuning zelf te regelen (pgb)	22%	16%	14%
de ondersteuning wordt direct voor mij geregeld (in natura)	72%	78%	79%
gedeeltelijk pgb, gedeeltelijk in natura	6%	7%	7%
totaal	100%	100%	100%
	N=322	N=2087	N=3953
	(M=178)	(M=1413)	(M=2548)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	64%	56%	54%
nee	19%	27%	28%
weet niet	17%	17%	18%
totaal	100%	100%	100%
	N=342	N=2269	N=4245
	(M=158)	(M=1231)	(M=2255)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	80%	77%	74%
nee	14%	18%	21%
weet niet	6%	5%	5%
totaal	100%	100%	100%
	N=365	N=2445	N=4611
	(M=135)	(M=1055)	(M=1889)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
nee, de eigen bijdrage is geen probleem	88%	87%	89%
ja, de eigen bijdrage is te hoog	13%	13%	11%
totaal	100%	100%	100%
	N=274	N=1826	N=3304
	(M=226)	(M=1674)	(M=3196)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
eens	89%	87%	86%
oneens	6%	7%	7%
geen mening	4%	6%	7%
totaal	100%	100%	100%
	N=361	N=2448	N=4599
	(M=139)	(M=1052)	(M=1901)

31. Door de ondersteuning loopt mijn huishouden beter.

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
eens	67%	75%	75%
oneens	4%	3%	3%
niet van toepassing	18%	17%	17%
geen mening	10%	5%	5%
totaal	100%	100%	100%
	N=356	N=2432	N=4568
	(M=144)	(M=1067)	(M=1932)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
eens	51%	53%	57%
oneens	3%	4%	5%
niet van toepassing	37%	37%	33%
geen mening	9%	5%	5%
totaal	100%	100%	100%
	N=356	N=2428	N=4595
	(M=144)	(M=1072)	(M=1905)

33. De ondersteuning heeft mijn zelfstandigheid vergroot.

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
eens	49%	57%	59%
oneens	5%	5%	6%
niet van toepassing	35%	30%	28%
geen mening	10%	8%	7%
totaal	100%	100%	100%
	N=354	N=2433	N=4593
	(M=146)	(M=1067)	(M=1907)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
eens	35%	36%	38%
oneens	10%	9%	9%
niet van toepassing	46%	45%	43%
geen mening	9%	9%	9%
totaal	100%	100%	100%
	N=349	N=2415	N=4572
	(M=151)	(M=1084)	(M=1929)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
eens	35%	37%	40%
oneens	7%	7%	8%
niet van toepassing	46%	45%	43%
geen mening	13%	11%	10%
totaal	100%	100%	100%
	N=347	N=2414	N=4552
	(M=153)	(M=1086)	(M=1948)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
1	1%	1%	1%
2	1%	1%	1%
3	2%	1%	1%
4	2%	1%	1%
5	3%	2%	2%
6	8%	7%	6%
7	26%	29%	28%
8	41%	41%	41%
9	8%	11%	12%
10	8%	7%	7%
totaal	100%	100%	100%
	N=354	N=2433	N=4597
	(M=146)	(M=1067)	(M=1903)

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

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
nee	91%	92%	92%
ja	9%	8%	8%
totaal	100%	100%	100%
	N=169	N=1174	N=1975
	(M=331)	(M=2326)	(M=4525)

37a. Tuinhulp

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	6%	5%	4%
nee	94%	95%	96%
totaal	100%	100%	100%
	N=274	N=2061	N=3564
	(M=226)	(M=1439)	(M=2936)

37b. Hulp bij kleine klus binnen

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	4%	3%	3%
nee	96%	97%	97%
totaal	100%	100%	100%
	N=274	N=2061	N=3564
	(M=226)	(M=1439)	(M=2936)

37c. Anders, nl

	Schouwen-Duiveland	Oosterschelderegio	Zeeland
ja	1%	1%	1%
nee	99%	99%	99%
totaal	100%	100%	100%
	N=274	N=2061	N=3564
	(M=226)	(M=1439)	(M=2936)

5. ALGEMENE GEGEVENS

Bijlage 2: Vergelijking vormen van ondersteuning

1. Bent u een man of een vrouw?

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
man	23%	32%	51%
vrouw	77%	68%	49%
totaal	100%	100%	100%
	N=64	N=34	N=41
	(M=10)	(M=4)	(M=9)

2. Leeftijdscategorie

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
tot 64 jaar	23%	16%	28%
65-74 jaar	15%	19%	16%
75-84 jaar	41%	46%	36%
85 jaar eo	21%	19%	20%
totaal	100%	100%	100%
	N=73	N=37	N=50
	(M=1)	(M=1)	(M=0)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
minder dan 850 euro, alleenstaand	7%	3%	9%
tussen 850 en 1200 euro, alleenstaand	41%	53%	17%
tussen 1200 en 1700 euro, alleenstaand	22%	9%	4%
meer dan 1700 euro, alleenstaand	4%	6%	9%
minder dan 1200 euro, met partner	0%	3%	2%
tussen 1200 en 1700 euro, met partner	12%	18%	23%
tussen 1700 en 2500 euro, met partner	10%	3%	34%
meer dan 2500 euro, met partner	3%	6%	2%
totaal	100%	100%	100%
	N=68	N=34	N=47
	(M=6)	(M=4)	(M=3)

DE AANVRAAG

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	98%	97%	100%
nee	2%	3%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=64	N=35	N=44
	(M=10)	(M=3)	(M=6)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja, nooit eerder een aanvraag gedaan	59%	40%	50%
nee, eerder een aanvraag gedaan voor dezelfde voorziening	35%	23%	11%
nee, eerder een aanvraag gedaan voor een andere voorziening	3%	26%	32%
nee, eerder een aanvraag gedaan voor een andere voorziening én deze voorziening	3%	11%	7%
totaal	100%	100%	100%
	N=68	N=35	N=44
	(M=6)	(M=3)	(M=6)

4b1. aanvraag: hulp bij het huishouden

	alleen huish hulp	huishulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	93%	79%	10%
nee	7%	21%	90%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

4b2. aanvraag: vervoersvoorziening

	alleen huish hulp	huishulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	3%	61%	40%
nee	97%	39%	60%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

4b3. aanvraag: rolstoelvoorziening

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	0%	26%	30%
nee	100%	74%	70%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

4b4. aanvraag: woonvoorziening

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	1%	32%	18%
nee	99%	68%	82%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

4b5. aanvraag: vergoeding verhuis/inrichtingskosten

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	0%	8%	2%
nee	100%	92%	98%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

4b6. aanvraag: anders/buiten wmo

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	7%	8%	16%
nee	93%	92%	84%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	90%	94%	96%
nee	10%	6%	4%
totaal	100%	100%	100%
	N=69	N=34	N=49
	(M=5)	(M=4)	(M=1)

6_1. aanvraag via gemeente

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	59%	74%	86%
nee	41%	26%	14%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

6_2. aanvraag via CIZ

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	23%	26%	14%
nee	77%	74%	86%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

6_3. aanvraag via huisarts

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	12%	3%	6%
nee	88%	97%	94%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

6_4. aanvraag via verpleegkundige

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	15%	0%	4%
nee	85%	100%	96%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

6_5. aanvraag via andere kanalen

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	5%	21%	12%
nee	95%	79%	88%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

7_1. contact over aanvraag schriftelijk

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	23%	50%	54%
nee	77%	50%	46%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

7_2. contact over aanvraag telefonisch

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	42%	34%	48%
nee	58%	66%	52%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

7_3. contact over aanvraag persoonlijk, thuis

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	51%	42%	28%
nee	49%	58%	72%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

7_4. contact over aanvraag persoonlijk, elders

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	5%	29%	24%
nee	95%	71%	76%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja, aan het loket	12%	23%	37%
ja, telefonisch	34%	23%	27%
ja, zowel telefonisch als aan het loket	6%	29%	20%
nee	49%	26%	16%
totaal	100%	100%	100%
	N=68	N=35	N=49
	(M=6)	(M=3)	(M=1)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja, namelijk	37%	68%	53%
nee	63%	32%	47%
totaal	100%	100%	100%
	N=30	N=25	N=38
	(M=44)	(M=13)	(M=12)

9a. deskundigheid medewerkers wmo-loket

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
voldoende	81%	77%	81%
onvoldoende	3%	12%	6%
weet niet	11%	8%	14%
niet van toepassing	6%	4%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=36	N=26	N=36
	(M=38)	(M=12)	(M=14)

9b. behulpzaamheid medewerkers wmo-loket

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
voldoende	91%	85%	84%
onvoldoende	0%	8%	11%
weet niet	6%	4%	3%
niet van toepassing	3%	4%	3%
totaal	100%	100%	100%
	N=34	N=26	N=37
	(M=40)	(M=12)	(M=13)

9c. snelheid waarmee u geholpen werd (wachtijd)

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
voldoende	79%	80%	70%
onvoldoende	15%	12%	16%
weet niet	3%	4%	5%
niet van toepassing	3%	4%	8%
totaal	100%	100%	100%
	N=33	N=25	N=37
	(M=41)	(M=13)	(M=13)

9d. zitgelegenheid in wachtruimte wmo-loket?

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
voldoende	66%	76%	68%
onvoldoende	6%	4%	5%
weet niet	3%	12%	5%
niet van toepassing	25%	8%	22%
totaal	100%	100%	100%
	N=32	N=25	N=37
	(M=42)	(M=13)	(M=13)

9e. privacy spreekruimte wmo-loket

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
voldoende	69%	67%	66%
onvoldoende	0%	4%	5%
weet niet	3%	21%	11%
niet van toepassing	28%	8%	18%
totaal	100%	100%	100%
	N=32	N=24	N=38
	(M=42)	(M=14)	(M=12)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
voldoende	61%	77%	69%
onvoldoende	0%	0%	3%
weet niet	6%	8%	6%
niet van toepassing	32%	15%	23%
totaal	100%	100%	100%
	N=31	N=26	N=35
	(M=43)	(M=12)	(M=15)

9g. bewegwijzering wmo-loket

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
voldoende	58%	77%	76%
onvoldoende	3%	0%	0%
weet niet	10%	12%	6%
niet van toepassing	29%	12%	18%
totaal	100%	100%	100%
	N=31	N=26	N=34
	(M=43)	(M=12)	(M=16)

9h. parkeergelegenheid wmo-loket

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
voldoende	76%	76%	70%
onvoldoende	0%	0%	0%
weet niet	3%	12%	5%
niet van toepassing	21%	12%	24%
totaal	100%	100%	100%
	N=33	N=25	N=37
	(M=41)	(M=13)	(M=13)

9i. bereikbaarheid met openbaar vervoer wmo-loket

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
voldoende	45%	24%	18%
onvoldoende	3%	12%	6%
weet niet	13%	24%	24%
niet van toepassing	39%	40%	52%
totaal	100%	100%	100%
	N=31	N=25	N=33
	(M=43)	(M=13)	(M=17)

VERWERKING VAN DE AANVRAAG

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	96%	89%	90%
nee	0%	5%	4%
weet niet	4%	5%	2%
geen mening	0%	0%	4%
totaal	100%	100%	100%
	N=70	N=37	N=49
	(M=4)	(M=1)	(M=1)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
is besproken	37%	39%	26%
is niet besproken	30%	25%	22%
niet van toepassing	33%	36%	52%
totaal	100%	100%	100%
	N=67	N=36	N=46
	(M=7)	(M=2)	(M=4)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja, prettig	72%	44%	46%
nee, niet prettig	7%	13%	23%
weet niet	7%	6%	15%
geen mening	14%	38%	15%
totaal	100%	100%	100%
	N=29	N=16	N=13
	(M=45)	(M=22)	(M=37)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	68%	76%	63%
nee	0%	0%	0%
weet niet	30%	18%	31%
geen mening	3%	5%	6%
totaal	100%	100%	100%
	N=71	N=38	N=49
	(M=3)	(M=0)	(M=1)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja, schriftelijk en mondeling	34%	35%	24%
ja, alleen schriftelijk	31%	32%	33%
ja, alleen mondeling	4%	5%	9%
nee	10%	3%	18%
weet niet	20%	24%	16%
totaal	100%	100%	100%
	N=70	N=37	N=45
	(M=4)	(M=1)	(M=5)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
makkelijk te begrijpen	67%	77%	73%
moeilijk te begrijpen	25%	12%	20%
weet niet	2%	0%	7%
geen mening	6%	12%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=48	N=26	N=30
	(M=26)	(M=12)	(M=20)

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%	11%	13%
ja, alleen schriftelijk	17%	28%	24%
ja, alleen mondeling	6%	3%	9%
nee	38%	25%	38%
weet niet	23%	33%	16%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=36	N=45
	(M=8)	(M=2)	(M=5)

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	70%	80%	65%
moeilijk te begrijpen	7%	7%	20%
weet niet	11%	0%	5%
geen mening	11%	13%	10%
totaal	100%	100%	100%
	N=27	N=15	N=20
	(M=47)	(M=23)	(M=30)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	24%	27%	44%
nee	76%	73%	56%
totaal	100%	100%	100%
	N=71	N=37	N=50
	(M=3)	(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 huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
minder dan een week	7%	3%	4%
1-2 weken	31%	19%	29%
3-4 weken	33%	38%	20%
meer dan 4 weken	14%	27%	31%
nog geen antwoord ontvangen	1%	0%	0%
weet niet	14%	14%	16%
totaal	100%	100%	100%
	N=72	N=37	N=49
	(M=2)	(M=1)	(M=1)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
te lang	26%	41%	27%
precies lang genoeg	74%	59%	73%
te kort	0%	0%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=65	N=32	N=44
	(M=9)	(M=6)	(M=6)

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	89%	72%	76%
onvoldoende	11%	28%	24%
totaal	100%	100%	100%
	N=63	N=32	N=46
	(M=11)	(M=6)	(M=4)

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, alle aangevraagde ondersteuning is toegekend	94%	89%	85%
ja, aangevraagde ondersteuning is gedeeltelijk toegekend	6%	11%	11%
nee, aanvraag is geheel afgewezen	0%	0%	4%
totaal	100%	100%	100%
	N=68	N=35	N=47
	(M=6)	(M=3)	(M=3)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	0%	50%	71%
nee	33%	50%	29%
weet niet	67%	0%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=6	N=4	N=7
	(M=68)	(M=34)	(M=43)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	50%	25%	17%
nee	50%	75%	83%
totaal	100%	100%	100%
	N=2	N=4	N=6
	(M=72)	(M=34)	(M=44)

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

25_2. Vorm ondersteuning: hulp huishouden

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	100%	100%	0%
nee	0%	0%	100%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

25_3. Vorm ondersteuning: vervoersvoorziening

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	0%	79%	58%
nee	100%	21%	42%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

25_4. Vorm ondersteuning: rolstoelvoorziening

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	0%	34%	32%
nee	100%	66%	68%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

25_5. Vorm ondersteuning: woonvoorziening/woningaanpassing

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	0%	37%	24%
nee	100%	63%	76%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

25_6. Vorm ondersteuning: vergoeding verhuis/inrichtingskosten

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	0%	5%	2%
nee	100%	95%	98%
totaal	100%	100%	100%
	N=74	N=38	N=50
	(M=0)	(M=0)	(M=0)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ik krijg geld om de ondersteuning zelf te regelen (pgb)	25%	26%	13%
de ondersteuning wordt direct voor mij geregeld (in natura)	69%	65%	82%
gedeeltelijk pgb, gedeeltelijk in natura	7%	9%	5%
totaal	100%	100%	100%
	N=61	N=34	N=39
	(M=13)	(M=4)	(M=11)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	73%	68%	51%
nee	14%	8%	33%
weet niet	14%	24%	15%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=37	N=39
	(M=8)	(M=1)	(M=11)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	93%	82%	56%
nee	4%	8%	35%
weet niet	3%	11%	9%
totaal	100%	100%	100%
	N=69	N=38	N=43
	(M=5)	(M=0)	(M=7)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
nee, de eigen bijdrage is geen probleem	86%	96%	83%
ja, de eigen bijdrage is te hoog	14%	4%	17%
totaal	100%	100%	100%
	N=63	N=26	N=24
	(M=11)	(M=12)	(M=26)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
eens	96%	89%	84%
oneens	1%	6%	14%
geen mening	3%	6%	2%
totaal	100%	100%	100%
	N=69	N=36	N=44
	(M=5)	(M=2)	(M=6)

31. Door de ondersteuning loopt mijn huishouden beter.

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
eens	85%	86%	23%
oneens	3%	3%	10%
niet van toepassing	3%	8%	51%
geen mening	10%	3%	15%
totaal	100%	100%	100%
	N=72	N=36	N=39
	(M=2)	(M=2)	(M=11)

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

	alleen huishulp	huishulp en andere wmo-voorziening	andere wmo-voorziening
eens	17%	69%	83%
oneens	0%	11%	2%
niet van toepassing	69%	14%	11%
geen mening	14%	6%	4%
totaal	100%	100%	100%
	N=64	N=36	N=46
	(M=10)	(M=2)	(M=4)

33. De ondersteuning heeft mijn zelfstandigheid vergroot.

	alleen huish hulp	huishulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
eens	34%	64%	62%
oneens	3%	8%	7%
niet van toepassing	48%	19%	27%
geen mening	14%	8%	4%
totaal	100%	100%	100%
	N=64	N=36	N=45
	(M=10)	(M=2)	(M=5)

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

	alleen huish hulp	huishulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
eens	13%	56%	53%
oneens	5%	14%	11%
niet van toepassing	71%	25%	29%
geen mening	11%	6%	7%
totaal	100%	100%	100%
	N=63	N=36	N=45
	(M=11)	(M=2)	(M=5)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
eens	14%	51%	51%
oneens	2%	11%	9%
niet van toepassing	67%	34%	29%
geen mening	17%	3%	11%
totaal	100%	100%	100%
	N=63	N=35	N=45
	(M=11)	(M=3)	(M=5)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
1	1%	0%	2%
2	0%	0%	2%
3	0%	3%	5%
4	1%	3%	0%
5	3%	6%	0%
6	7%	11%	7%
7	31%	14%	27%
8	40%	43%	37%
9	6%	14%	10%
10	10%	6%	10%
totaal	100%	100%	100%
	N=68	N=35	N=41
	(M=6)	(M=3)	(M=9)

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

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
nee	90%	100%	100%
ja	10%	0%	0%
totaal	100%	100%	100%
	N=60	N=6	N=3
	(M=14)	(M=32)	(M=47)

37a. Tuinhulp

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	9%	0%	0%
nee	91%	100%	100%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=6	N=4
	(M=8)	(M=32)	(M=46)

37b. Hulp bij kleine klus binnen

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	6%	0%	0%
nee	94%	100%	100%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=6	N=4
	(M=8)	(M=32)	(M=46)

37c. Anders, nl

	alleen huish hulp	huish hulp en andere wmo- voorziening	andere wmo- voorziening
ja	2%	0%	0%
nee	98%	100%	100%
totaal	100%	100%	100%
	N=66	N=6	N=4
	(M=8)	(M=32)	(M=46)