

G E M E E N T E

BEEMSTER

W E R E L D E R F G O E D



Cliëntervaringsonderzoek WMO Beemster Verantwoordingsjaar 2017



November 2018

Team Beleidsonderzoek en informatiemanagement

Gemeente Purmerend

**CLIËNT
ERVARINGS
ONDERZOEK
WMO**

BEEMSTER

VERANTWOORDINGSJAAR 2017

Colofon

In opdracht van:

Team Wonen en Wmo

Uitgevoerd door:

Gemeente Purmerend,
Team Beleidsonderzoek & Informatiemanagement
Monique van Diest

Publicatiedatum

November 2018

Inhoudsopgave

Samenvatting en Conclusie	5
Inleiding en verantwoording.....	9
1 De respondenten.....	13
2 Het contact met Loket Wmo	17
3 Ondersteuning die men ontvangt	23
4 Kwaliteit van de ondersteuning in het totaal	25
5 Effect van de ondersteuning	27
6 Financiële aspecten.....	29
7 Mantelzorg.....	31
8 Hulp en ondersteuning buiten de Wmo om	33
9 Conclusie.....	37
10 Bijlage	39
11 Vragenlijst.....	42

Samenvatting en Conclusie

Samenvatting

In juni 2018 is een cliëntervaringsonderzoek gehouden onder 285 ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo in de gemeente Beemster. Het onderzoek bestaat uit een wettelijk verplicht deel en een vrij deel. In dit rapport staan de resultaten van dit onderzoek. Waar mogelijk is vergeleken met verantwoordingsjaar 2016. De uitkomsten van de verplichte vragen zijn vergeleken met gemeenten van vergelijkbare grootte en Nederland totaal.

Waar mogelijk wordt aan de uitkomsten een oordeel (goed, voldoende, onvoldoende) toegekend volgens het beoordelingschema voor dit onderzoek (zie pagina 12).

De respons op dit onderzoek bedroeg 122 enquêtes oftewel 43%.

Contact met Loket Wmo als 'goed' beoordeeld

De helft van de ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo heeft in 2018 of 2017 contact gehad met Loket Wmo. 7% van hen is verwezen door de huisarts; een kwart door het ziekenhuis of een andere hulpverlener.

Alle aspecten van het laatste contact worden als goed beoordeeld. Bijna negen van de tien personen voelden zich serieus genomen door de medewerker. Acht van de tien personen vonden dat zij snel werden geholpen. Eveneens acht van de tien wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Verder hadden de meeste personen het gevoel dat er in het gesprek samen naar oplossingen werd gezocht (72%).

In Beemster is men het in 2017 minder vaak eens met de uitspraak 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. Deze uitspraak wordt in Beemster ook iets minder positief beantwoord dan in gemeenten van dezelfde grootte en in Nederland. Men is het wel vaker dan in Nederland eens met de uitspraak 'ik werd snel geholpen'.

Meest recente gesprek met Loket Wmo als 'voldoende' beoordeeld

De helft van de personen nam niemand mee naar het meest recente gesprek met Loket Wmo. Als men wel iemand meenam, was dit meestal een naaste.

30% is op de hoogte van de mogelijkheid een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Ook in andere gemeenten is dit ongeveer 30%.

Ongeveer 75% van de personen is tevreden over de manier waarop er tijdens het gesprek werd geluisterd, de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing. Over de mate waarin er werd meegedacht over mogelijke oplossingen is 68% tevreden. De tevredenheid over alle genoemde aspecten is 'voldoende'.

Alle vormen van ondersteuning worden als 'goed' beoordeeld

De meest ontvangen vormen van ondersteuning in Beemster zijn aanvullend openbaar vervoer (AOV)(52%) en hulp bij het huishouden (45%). Daarna is een scootmobiel of aangepaste fiets (20%) en/of een woonvoorziening (20%) veel voorkomend. Gemiddeld heeft men bijna twee vormen van ondersteuning.

Alle vormen van ondersteuning krijgen een hoog rapportcijfer. Het laagste cijfer is een 7,7 voor het

AOV. Het hoogste cijfer krijgen de woningaanpassingen: 8,8. Kijkend naar de rapportcijfers worden alle vormen van ondersteuning als 'goed' beoordeeld.

In totaal wordt de kwaliteit van de ondersteuning als goed en als passend bij de hulpvraag beoordeeld. In Beemster is men het iets vaker met deze twee uitspraken eens dan in gemeenten van dezelfde grootte en Nederland totaal.

Door de ondersteuning die men krijgt, kan men beter de dingen doen die men wil (79%), kan men zich beter redden (79%) en heeft men een betere kwaliteit van leven (69%). De laatste uitspraak wordt in Beemster iets minder positief beantwoord dan in 2016 en dan in andere gemeenten (78%).

Optelsom kosten vaker een probleem

De gecombineerde kosten van de zorg veroorzaken in 2017 voor ruim een kwart van de personen problemen: 26% van de personen is het eens met de uitspraak: “*De optelsom van alle kosten voor zorg en ondersteuning levert voor mijn huishouden financiële problemen op.*” In 2016 was dit nog 18%. Het percentage dat het niet eens is met deze uitspraak, is bijna gehalveerd sinds 2016.

De eigen bijdrage die men moet betalen voor de ontvangen ondersteuning is voor 15% te hoog. Dit is niet veranderd sinds 2016.

Volgens 41% van de respondenten is de zorg voor hun mantelzorg te zwaar

De helft van de respondenten ontvangt mantelzorg. 85-plussers hebben in 62% van de gevallen mantelzorg. Volgens 41% van de ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo is de zorg voor hun mantelzorg te zwaar. 42% van de personen weet dat het Loket Wmo mantelzorgondersteuning kan bieden. Personen met mantelzorg weten dit vaker: 52%.

Gebruik overige hulp relatief laag

Van de soorten overige hulp is vervoer voor ouderen het meest bekend, 62% kent dit.

25% maakt gebruik van voorzieningen zoals een klussendienst, boodschappenservice en vervoer voor ouderen; 21% heeft (ook) een particuliere schoonmaakhulp. Alles bij elkaar genomen heeft 61% huishoudelijke hulp, de meesten vanuit de Wmo.

12% krijgt hulp van een individuele vrijwilliger. Ruim een derde doet wel eens mee aan georganiseerde activiteiten, bijvoorbeeld in een buurthuis of via de kerk.

Conclusie

Over alle aspecten van de ondersteuning door de Wmo is men tevreden. Ook alle vormen van ondersteuning krijgen een hoge beoordeling.

Er is nauwelijks iets veranderd sinds 2016.

Op de meeste aspecten scoort Beemster vergelijkbaar met andere gemeenten in dezelfde grootteklasse en Nederland als totaal.

Punt van zorg is het grote en stijgende aandeel personen voor wie de optelsom van alle kosten voor de zorg een probleem vormt. Het is echter de vraag in hoeverre het in de macht van de gemeente Beemster ligt, dit te beïnvloeden.

Figuur 1 Samenvattende tabel

: verplichte 10 vragen voor waarstaatjegemeente.nl			
Het onderzoek			2018
veldwerk	mei-juni 2018		
respons	285 respondenten		43%
methode	schriftelijke enquête		
1. De respondenten			2017
	vrouw		74%
	75 jaar en ouder		59%
meest voorkomende redenen voor Wmo	1.problemen met bewegen en verplaatsen		69%
	2.lichamelijke aandoening of ziekte		66%
woonsituatie	zelfstandig in aangepaste woning		21%
	zelfstandig in gewone woning		68%
	overig		11%
2. Het contact met Loket Wmo			2016 2017
	contact gehad met Loket Wmo in 2017 of 2018		- 49%
	verwezen door huisarts		- 7%
(helemaal) eens met	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag		79%
(helemaal) eens met	Ik werd snel geholpen		83%
(helemaal) eens met	De medewerker nam mij serieus		88%
(helemaal) eens met	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht		72%
Het meest recente gesprek Loket Wmo			2016 2017
	gesprek gehad in 2017 of 2018		- 57%
	nam iemand mee naar het gesprek		- 46%
	nam een <u>naaste</u> mee naar het gesprek		- 29%
(zeer) tevreden over	de manier waarop er naar u geluisterd werd		85% 77%
(zeer) tevreden over	de deskundigheid van de medewerker		72% 75%
(zeer) tevreden over	de mate waarin er met u werd meegedacht over mogelijke oplossingen		84% 68%
(zeer) tevreden over	de gekozen oplossing		- 75%
Onafhankelijke cliëntondersteuner			2016 2017
bekend met	onafhankelijke cliëntondersteuner		25% 30%
gebruik van	onafhankelijke cliëntondersteuner		- *
3. Vormen van ondersteuning die men ontvangt			rapportcijfer
52%	AOV		7,7
45%	hulp bij het huishouden		8,3
20%	scootmobiel of aangepaste fiets		8,3
20%	woonvoorziening/woningaanpassing		8,8
15%	rolstoel		7,9
10%	financiële vergoeding voor vervoer		7,9
7%	individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen		8,6
7%	dagbesteding		8,3
4%	ik woon in een beschermde woonvorm		8,1
-	logeermogelijkheid/kortdurend verblijf		-
18%	anders, namelijk		8,4

* minder dan 5 respondenten

Vervolg samenvattende tabel

: verplichte 10 vragen voor waarstaatjegemeente.nl		2016	2017
4. Kwaliteit van de ondersteuning		2016	2017
(helemaal) eens met	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	88%	88%
(helemaal) eens met	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	89%	84%
5. Effect van de ondersteuning		2016	2017
(helemaal) eens met	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	91%	79%
(helemaal) eens met	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	91%	79%
(helemaal) eens met	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	81%	69%
6. Financiële aspecten		2016	2017
netto inkomen per maand	minder dan € 1.100	-	27%
	€ 1.100 tot € 1.550	-	50%
	€ 1.550 tot € 2.150	-	13%
	€ 2.150 of meer	-	11%
eigen bijdrage te hoog	eigen bijdrage te hoog	10%	15%
(helemaal) eens met	De optelsom van alle kosten voor zorg en ondersteuning levert [...] financiële problemen op."	18%	26%
7. Mantelzorg		2016	2017
	krijgt mantelzorg	-	53%
	denkt dat de zorg te zwaar is voor de eigen mantelzorger		41%
	weet dat loket Wmo ondersteuning aan mantelzorgers biedt		42%
8. Hulp en ondersteuning buiten de Wmo om		2016	2017
	maakt gebruik van klussendienst, boodschappenservice, vervoer voor ouderen etc..	14%	25%
	heeft een particuliere schoonmaakhulp	14%	21%
	krijgt hulp van een individuele vrijwilliger	6%	12%
	doet wel eens mee aan georganiseerde activiteiten	-	35%
bekend met	vervoer voor ouderen	-	62%
	klussendienst	-	56%
	georganiseerde activiteiten	-	54%
	boodschappenservice	-	45%
	individuele vrijwilliger	-	41%

Inleiding en verantwoording

Respons en representativiteit

Aanleiding

Sinds 2008 moeten gemeenten volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) onderzoek doen onder de inwoners die zich in dit kader melden met een hulpvraag bij de gemeente. Dergelijk onderzoek stelt gemeenten in staat te bezien in hoeverre de geboden ondersteuning bijdraagt aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van zelfredzaamheid en participatie.

Verplichte vragen en uitbreidingsmodule

Vanaf 2016 is iedere gemeente verplicht jaarlijks een uniforme enquête uit te zetten – het zogeheten cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. VNG en VWS ontwikkelden hiervoor samen met gemeenten een vragenlijst met tien verplichte vragen. Deze vragen gaan in beknopte vorm over de ervaringen van ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo met de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de ondersteuning vanuit de Wmo. De standaardisering van de vragenlijst, de onderzoeksopzet en de vereiste respons hebben als doel landelijke vergelijkbaarheid van de resultaten mogelijk te maken op Waarstaatjegemeente.nl.

De doelgroep van het CEO zijn alle inwoners met een Wmo-maatwerk voorziening in Beemster. Dit betreft vormen van ondersteuning waaraan een beschikking ten grondslag ligt.

Het staat gemeenten vrij om voor eigen doeleinden een meer uitgebreide vragenlijst af te nemen. Ook hiervoor is een module beschikbaar.

Keuzes t.a.v. het onderzoek

Het CEO Wmo over het verantwoordingsjaar 2017 is uitgevoerd door team B&I van de gemeente Purmerend. In 2016 is dit gedaan door I&O-research, in de jaren daarvoor door BMC. De keuze voor het in eigen beheer uitvoeren van het onderzoek is ingegeven door de wens meer regie te hebben op het onderzoek.

De Wmo wordt voor Purmerend en Beemster gezamenlijk uitgevoerd door Loket Wmo van de gemeente Purmerend. In Purmerend en Beemster is ervoor gekozen behalve de verplichte vragenlijst ook een uitgebreidere vragenlijst af te nemen. Deze is voor een deel gebaseerd op de beschikbare uitgebreide vragenlijst van VNG en VWS. In de praktijk bleken de uitkomsten van de uitbreidingsmodule te algemeen om bruikbaar te zijn voor het eigen beleid. De vragenlijst is daarom zeer sterk aangepast. Dit betekent dat in sommige gevallen de vergelijking met eerdere peiljaren niet meer mogelijk is.

Vergelijking met andere gemeenten

Alle gemeenten zijn wettelijk verplicht een CEO te houden met de tien verplichte vragen. De resultaten worden door elke individuele gemeente geplaatst op waarstaatjegemeente.nl. Bij deze tien vragen kan worden vergeleken met andere gemeenten. De uitkomsten van de uitgebreide vragenlijst worden niet standaard gepubliceerd. In dit rapport wordt daarom alleen voor de tien verplichte vragen een vergelijking gemaakt met andere gemeenten in dezelfde grootteklasse (< 25.000 inwoners) en Nederland totaal.

Doel van het onderzoek

1. Voldoen aan de wettelijke eisen;
2. Inzicht krijgen in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning Wmo die de gemeente haar inwoners biedt.

Onderzoeksvragen

- Hoe ervaren de ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo de dienstverlening van Loket Wmo?
- Worden zij door de ondersteuning die zij krijgen beter in staat gesteld zelfredzaam te zijn en mee te doen aan de samenleving?
- Vormen de kosten van de ondersteuning een probleem voor hen?

Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle inwoners die een voorziening ontvangen in het kader van de Wmo. Een aantal instellingen voor intramurale zorg is verwijderd uit het bestand, gezien het feit dat personen die daar wonen vaak niet in staat zijn de enquête in te vullen. Het versturen van enquêtes naar dit soort adressen bleek in het verleden vooral voor onrust en verwarring onder de bewoners te zorgen. Afgezien hiervan zijn voor Beemster alle personen aangeschreven.

Beemster en Purmerend

Het onderzoek is in Beemster en Purmerend uitgevoerd. Er wordt apart gerapporteerd over beide gemeenten. Voor een aantal onderwerpen is de respons van beide gemeenten samengenomen. Dit is gedaan omdat voor sommige onderwerpen of uitsplitsingen het aantal respondenten in één gemeente te klein zou zijn. Dit is bijvoorbeeld zo als we willen kijken naar de soorten ondersteuning die men krijgt of naar de rapportcijfers per voorziening. Omdat de Wmo voor beide gemeenten door dezelfde organisatie wordt uitgevoerd, valt niet te verwachten dat er verschillen zijn tussen de gemeenten. Het enige verschil is dat in Beemster de eigen bijdrage anders wordt berekend dan in Purmerend.

Veldwerk

Het veldwerk voor het CEO Wmo -verantwoordingsjaar 2017- is uitgevoerd in de maanden mei en juni van 2018. De respondenten kregen een schriftelijke enquête toegestuurd. Ze konden de ingevulde enquête terugsturen in een portovrije antwoordenvolp. Omdat de doelrespons binnen de gestelde periode was gehaald, is er geen rappel verstuurd. De mogelijkheid tot digitaal invullen is niet geboden. De ervaring leert dat slechts circa 10% van de respondenten deze mogelijkheid benut.

Respons en representativiteit

In Beemster zijn 285 personen aangeschreven; 122 personen stuurden een ingevulde enquête terug; een respons van 43%. In Purmerend was de respons iets lager.

Figuur 2 Respons CEO Wmo Purmerend en Beemster

	verstuurd	retour	respons
Beemster	285	122	43%
Purmerend	1020	417	41%
totaal	1305	539	41%

Leeftijdsverdeling

De leeftijdsverdeling komt redelijk overeen met de populatie. De groepen 18 tot 35 jaar en 35 tot 65 jaar zijn iets ondervertegenwoordigd. Met name de 75-tot 85-jarigen zijn oververtegenwoordigd.

Figuur 3 Leeftijdverdeling populatie en respons

	steekproefpopulatie	respons	verschil
18-35 jaar	6%	3%	-3%
35-64 jaar	25%	19%	-6%
65-74 jaar	15%	18%	4%
75- 84 jaar	25%	30%	6%
85 jaar of ouder	29%	29%	-1%
totaal	100%	100%	0%

Verdeling van de verschillende vormen van ondersteuning in de populatie en in de respons

Voor de verdeling van de verschillende vormen van ondersteuning is gekeken naar de onderzoekspopulatie van Purmerend en Beemster samen, omdat de aantallen per groep dan betrouwbaarder zijn. De verdeling komt vrij goed overeen met de verdeling in de populatie. Woonvoorzieningen, AOV en individuele begeleiding zijn iets ondervertegenwoordigd in de respons. Hulp bij het huishouden en scootmobielen zijn iets oververtegenwoordigd.

Figuur 4 Verdeling ondersteuning, populatie en respons

	steekproefpopulatie	respons	verschil
rolstoel	9%	9%	1%
scootmobiel of aangepaste fiets	8%	13%	5%
hulp bij het huishouden	20%	26%	6%
woonvoorziening/woningaanpassing	13%	8%	-5%
AOV	33%	29%	-4%
financiële vergoeding voor vervoer	0%	3%	3%
individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen	10%	3%	-6%
dagbesteding	6%	6%	0%
logeermogelijkheid of beschermde woonvorm	1%	4%	3%
totaal	100%	100%	0%

Beoordeling uitkomsten

In dit onderzoek wordt diverse keren om beoordelingen gevraagd. Dit gebeurt op drie manieren: in de vorm van een tevredenheidsschaal (van zeer tevreden tot zeer ontevreden), in de vorm van uitspraken zoals 'ik werd snel geholpen' (antwoorden van zeer mee eens tot zeer mee oneens) en als rapportcijfer.

Om te kunnen beoordelen of een bepaalde uitkomst gunstig of ongunstig is, wordt in dit rapport gebruik gemaakt van het beoordelingsschema. Dit schema is ontwikkeld op basis van eerder tevredenheidsonderzoek. Bij de term rapportcijfer denken we vaak aan cijfers in het onderwijs. In het onderwijs is een cijfer vanaf 5,5 een (krappe) voldoende. Rapportcijfers in een tevredenheidsonderzoek moeten iets anders worden beoordeeld omdat het om gemiddelde cijfers gaat. In een tevredenheidsonderzoek is iets voldoende vanaf een 6,0.

In het kader van dit onderzoek heeft de opdrachtgever gekozen voor aangescherpte criteria; zie de derde kolom van de tabel.

Figuur 5 B&I beoordelingsschema resultaten tevredenheidsonderzoek

rapportcijfer	percentage ontevreden*	aangepaste criteria voor percentages uit Wmo onderzoek	beoordeling	aandacht
minder dan 6	30% of meer	20% of meer	onvoldoende	vraagt om aandacht
6,0 t/m 6,4	20 t/m 29%	10 t/m 19%	voldoende	vraagt om enige aandacht
6,5 t/m 7,4	5 t/m 19%	5 t/m 9%	ruim voldoende	normaal
7,5 en meer	minder dan 5%	minder dan 5%	goed	geen extra aandacht nodig

* of oneens met positieve stelling/eens met negatieve stelling/onvoldoende rapportcijfer

1 De respondenten

In dit hoofdstuk worden de respondenten beschreven. Wat is de leeftijds- en geslachtverdeling, welke vormen van ondersteuning vanuit de Wmo hebben ze en hoe wonen ze?

Leeftijd en geslacht

In de onderstaande tabel staan de aantallen respondenten weergegeven naar geslacht en leeftijd.

Figuur 6 Respons naar geslacht en leeftijdsklasse, Beemster, 2017, absolute aantallen

	18-34 jaar	35-64 jaar	65-74 jaar	75- 84 jaar	85 jaar of ouder	totaal
man	1	9	8	7	6	31
vrouw	3	14	14	29	28	88
totaal	4	23	22	36	34	119

De leeftijdsklasse tot 35 jaar telt slechts vier respondenten. Om deze variabele in dit onderzoek als achtergrondvariabele te kunnen gebruiken, is deze klasse samengevoegd met de klasse erboven van 35-64 jaar. In de volgende tabel is dit gedaan.

Figuur 7 Respons naar geslacht en leeftijdsklasse, Beemster, 2017, % van totaal

	18-64 jaar	65-74 jaar	75- 84 jaar	85 jaar of ouder	totaal
man	8%	7%	6%	5%	26%
vrouw	14%	12%	24%	24%	74%
totaal	23%	19%	30%	29%	100%

Bijna driekwart van de respondenten is vrouw. 59% is ouder dan 74. Bijna een kwart van de respondenten is een vrouw van 85 jaar of ouder.

Voor Beemster zijn kruisingen met leeftijd niet mogelijk omdat alle klassen minder dan 35 respondenten tellen. Omdat het onderzoek ook in Purmerend is uitgevoerd, is er in de rapportage gebruik gemaakt van de gehele groep respondenten als er naar leeftijd uitspraken worden gedaan. De leeftijd-geslachtverhouding in de Purmerendse steekproef is vrijwel gelijk aan die in Beemster.

Reden dat men ondersteuning vanuit de Wmo heeft

Aan de respondenten is gevraagd om welke reden zij ondersteuning hebben vanuit de Wmo. Omdat het per reden vaak om weinig respondenten gaat, zijn voor deze vraag de uitkomsten van Beemster¹ en Purmerend samengenomen. In Beemster zijn bijvoorbeeld geen respondenten die 'dementie' hebben ingevuld als reden. Waar er in dit rapport is gekeken naar de reden dat men ondersteuning vanuit de Wmo heeft, is steeds gebruik gemaakt van de gegevens van Purmerend en Beemster samen.

¹ In Purmerend is precies hetzelfde onderzoek gedaan, zie de inleiding.

Figuur 8 Redenen voor Wmo, Beemster en Purmerend, 2017



* De som van de percentages is hoger dan 100 omdat men meer dan 1 antwoord kon geven. Gemiddeld heeft men 2 antwoorden gegeven op deze vraag.

Problemen met bewegen en verplaatsen zijn het vaakst de reden voor de ondersteuning (69%), gevolgd door 'ik heb een lichamelijke aandoening of ziekte' (59%). Logischerwijs zijn dit ook redenen die vaak samen voorkomen. De meeste personen hebben twee redenen aangegeven. 5% heeft de vraag niet ingevuld.

Figuur 9 Aantal redenen voor Wmo, Beemster en Purmerend, 2017, meer dan een antwoord mogelijk

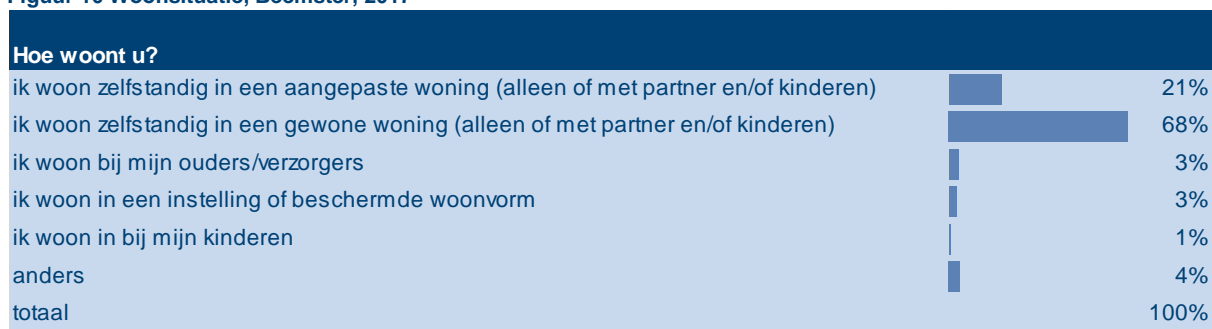
aantal genoemde redenen		%
geen antwoord	26	5%
1 reden	153	28%
2 redenen	226	42%
3 redenen	82	15%
4 redenen	30	6%
5 redenen	12	2%
6 redenen	8	2%
7 redenen	2	0%
totaal	539	100%

De ondersteuning die men heeft, hangt samen met de beperking die men heeft. Personen met een rolstoel noemen bijvoorbeeld veel vaker een lichamelijke aandoening of ziekte als reden voor ondersteuning vanuit de Wmo (85%). Personen die dagbesteding of individuele begeleiding hebben, geven dit veel minder vaak als reden. Zij geven weer veel vaker aan dat zij een psychische aandoening hebben. In de bijlage is de bijbehorende tabel opgenomen.

Woonsituatie

Verreweg de meeste respondenten wonen zelfstandig in een gewone woning: 68%. Nog eens 21% woont zelfstandig in een aangepaste woning. 11% woont niet zelfstandig.

Figuur 10 Woonsituatie, Beemster, 2017



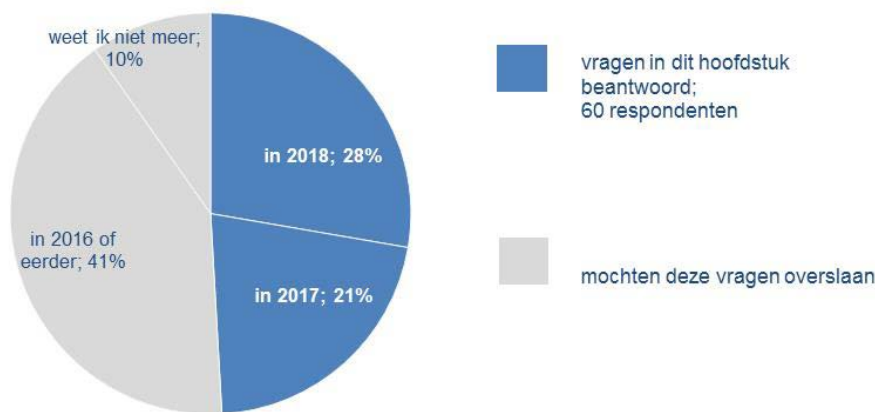
2 Het contact met Loket Wmo

Dit hoofdstuk gaat het over het contact met Loket Wmo. In de eerste paragraaf komen de verplichte vragen aan bod. Daarnaast komt de eventuele verwijzer aan de orde. In de tweede paragraaf 'Het meest recente gesprek' worden de vragen uit het extra deel van de enquête behandeld. Er is bijvoorbeeld gevraagd naar de vriendelijkheid van de medewerker. Tevens is gevraagd naar bekendheid en gebruik van de onafhankelijk cliëntondersteuner.

Het contact met Loket Wmo

Bijna de helft van de respondenten heeft in 2017 of 2018 contact gehad met Loket Wmo. Aan deze personen is een aantal vragen gesteld over dit contact.

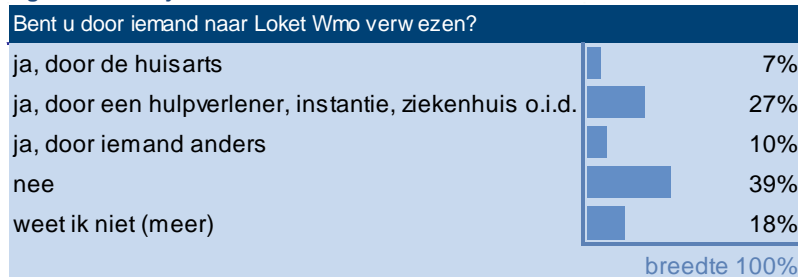
Figuur 11 Wanneer was het laatste contact met Loket Wmo voor uw hulpvraag?



43% van de personen noemt een verwijzer. De huisarts wordt genoemd door 7%. 27% noemt een hulpverlener, het ziekenhuis, een instantie o.i.d. 15% noemt 'iemand anders', meestal kinderen of andere familie.

39% zegt niet te zijn verwezen; 18% weet het niet meer.

Figuur 12 Verwijzer

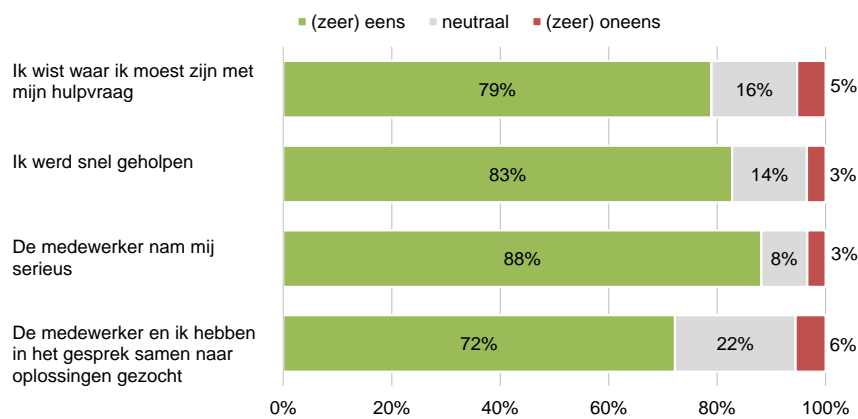


Tevredenheid met Loket Wmo

De personen die in 2017 en 2018 contact hebben gehad met Loket Wmo, kregen vier uitspraken hierover voorgelegd, met de vraag in hoeverre zij het met deze uitspraken eens zijn. In Figuur 13

staan de uitkomsten weergegeven. Alle uitspraken zijn positief geformuleerd, dus als iemand het met een uitspraak eens is, is dit een positief gegeven. Is men het ermee oneens, dan is dit negatief. De positieve uitkomsten worden groen weergegeven en de negatieve rood. Zo is in één oogopslag te zien dat alle vier de uitspraken voornamelijk positief worden beantwoord.

Figuur 13 Uitspraken over het contact met Loket Wmo, Beemster, 2018



‘De medewerker nam mij serieus’ wordt het vaakst positief beantwoord; bijna negen van de tien personen is het hiermee eens. 83% van de personen is het eens met de stelling ‘ik werd snel geholpen’.

De meeste personen (79%) wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Bij elkaar wist 21% dit niet.

De meeste personen hadden het gevoel dat er in het gesprek samen naar oplossingen werd gezocht.

Voor de beoordeling van de vier aspecten van het gesprek maakt het niet uit of iemand man of vrouw is of hoe lang het gesprek geleden is. Personen onder de 65 jaar lijken iets minder positief te antwoorden op alle vier de uitspraken dan personen boven de 65 jaar. Vanwege het kleine aantal respondenten is dit verschil indicatief.

Waardering

Kijkend naar het beoordelingskader worden alle vier de aspecten als ruim voldoende/ goed beoordeeld.

Ontwikkeling

In Beemster is men het in 2017 minder vaak dan in 2016 (80%; een verschil van 8 procentpunten) eens met de uitspraak ‘de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht’. Vanwege de kleine aantallen is het verschil niet significant.

Vergelijking met Nederland en gemeenten in dezelfde grootteklasse

De stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' wordt in Beemster minder vaak positief beantwoord dan in gemeenten in dezelfde grootteklasse (minder dan 25.000 inwoners) en dan in Nederland totaal. Ook in Purmerend is een groter deel het hiermee eens: 82%.

De uitspraak 'ik werd snel geholpen' wordt iets vaker positief beantwoord dan in gemeenten in dezelfde grootteklasse en dan in Nederland totaal.

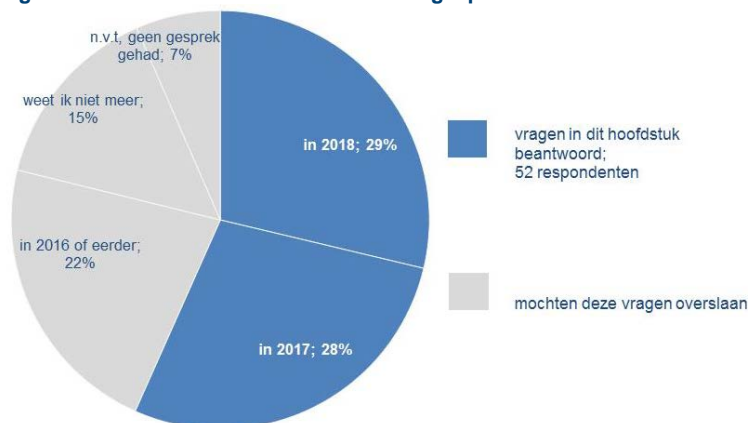
Figuur 14 Uitspraken over het contact met Loket Wmo, Beemster 2016 en 2017, gemeenten van dezelfde grootte 2017 en Nederland 2017

% eens met	Beemster 2016	Beemster 2017	gemeenten in dezelfde grootteklasse 2017	Nederland 2017
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	81%	79%	79%	75%
Ik werd snel geholpen	78%	83%	77%	74%
De medewerker nam mij serieus	88%	88%	86%	85%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	81%	72%	78%	77%

Het meest recente gesprek met Loket Wmo

Na de verplichte vragen over het Loket Wmo zijn er vier uitspraken voorgelegd over het meest recente gesprek met Loket Wmo. Ruim de helft (57%) van de respondenten heeft in 2018 of 2017 een gesprek gehad met Loket Wmo. Deze personen hebben de vragen uit deze paragraaf beantwoord. In deze paragraaf komt tevens aan de orde of men bekend is met de onafhankelijk cliëntondersteuner.

Figuur 15 Wanneer was het meest recente gesprek met Loket Wmo?



Aanwezigen bij gesprek

In iets minder dan de helft van de gevallen was er behalve de Wmo-consulent nog iemand anders bij het gesprek. In de meeste gevallen was dit een naaste, zoals de partner of een kind. In 15% van de gevallen was dit een zorg- of hulpverlener. In geen enkel geval was er een onafhankelijke cliëntondersteuner bij.

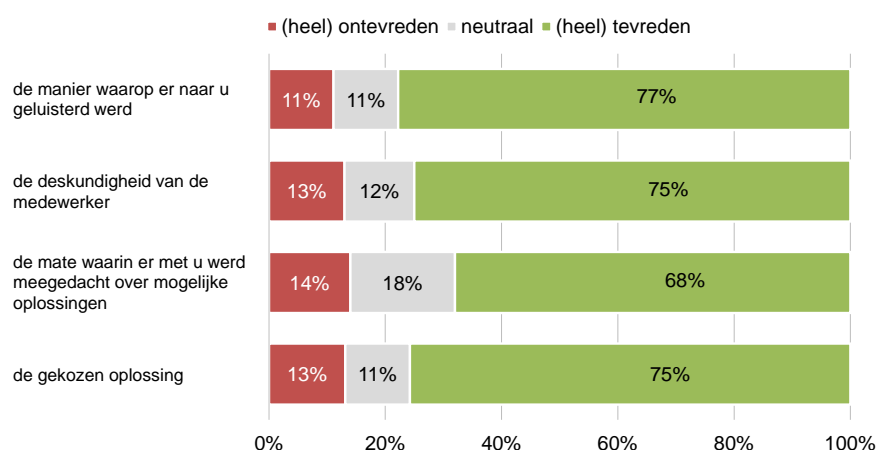
Figuur 16 Aanwezigen bij meest recente gesprek Loket Wmo, meer dan een antwoord mogelijk

Was er bij dit gesprek nog iemand anders aanwezig?	
nee, ik heb niemand meegenomen naar dit gesprek	54%
een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)	29%
een zorg- of hulpverlener (bijv. thuishulp of individueel begeleider)	15%
iemand anders	2%
een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE	0%
Totaal	100%

Tevredenheid laatste gesprek

De tevredenheid over de manier waarop er tijdens het gesprek werd geluisterd, de deskundigheid van de medewerker en de mate waarin er werd meegedacht over mogelijke oplossingen is ruim voldoende: circa zeven van de tien personen zijn hierover tevreden. Ten opzichte van 2016 is dit oordeel gelijk gebleven. Over de gekozen oplossing is 77% tevreden. 11% is hierover ontevreden.

Figuur 17 Tevredenheid over 4 aspecten van het laatste gesprek met de gemeente



Ontwikkeling

Ten opzichte van 2016 is de beantwoording van de eerste drie uit spraken niet veranderd. De vraag over de gekozen oplossing kon niet worden vergeleken met 2016.

Waardering

Alle vier de aspecten krijgen een voldoende vanuit het beoordelingsschema.

Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuner

Van de mogelijkheid om van een onafhankelijke cliëntondersteuner gebruik te maken, is 30% op de hoogte. Dit is gelijk aan het landelijke percentage en aan dat in Nederland.

Figuur 18 Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuner, Beemster 2016, 2017, grootteklasse en Nederland 2017

% ja	Beemster 2016	Beemster 2017	gemeenten in dezelfde grootteklasse	Nederland 2017
------	---------------	---------------	-------------------------------------	----------------

	2017			
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	25%	30%	32%	30%

Ontwikkeling

De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is sinds 2016 gestegen van 25% naar 30%. Door de kleine aantallen respondenten is het verschil niet significant.

Vergelijking met Nederland en gemeenten in dezelfde grootteklasse

De bekendheid is gelijk aan die in gemeenten in dezelfde grootteklasse en in Nederland.

Waardering

Al is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner in Beemster gelijk aan die in Nederland, 30% is niet hoog te noemen. Dit is een aspect dat doorlopend aandacht moet houden.

Oordeel over onafhankelijke cliëntondersteuner

Twee respondenten hebben gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. Beide zijn hierover tevreden. In beide gevallen was de ondersteuner niet mee naar het gesprek.

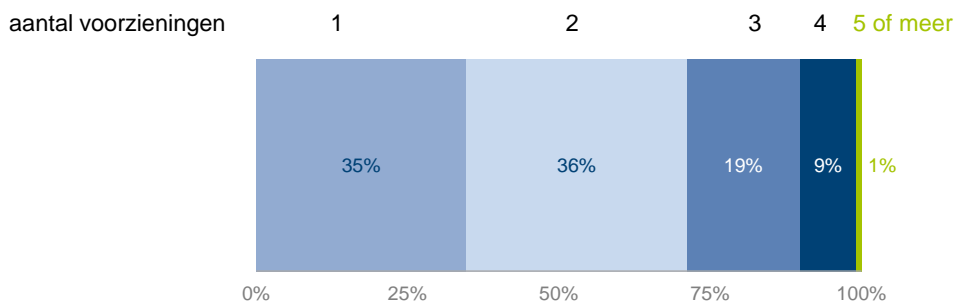
3 Ondersteuning die men ontvangt

In dit hoofdstuk wordt behandeld welke ondersteuning vanuit de Wmo men ontvangt en welk rapportcijfer men geeft aan deze vormen van ondersteuning. De rapportcijfers zijn een nieuw element ten opzichte van de vragenlijst uit 2016. De resultaten kunnen daarom niet worden vergeleken met de eerdere peiling.

Vormen van ondersteuning

De meest ontvangen vormen van ondersteuning in Beemster zijn AOV (52%) en hulp bij het huishouden² (45%). Daarna is een scootmobiel of aangepaste fiets (20%) en/of een woonvoorziening (20%) veel voorkomend. 35% heeft één vorm van ondersteuning, 36% heeft twee vormen van ondersteuning. Gemiddeld heeft men bijna twee vormen van ondersteuning (1,98).

Figuur 19 Aantal soorten ondersteuning dat men ontvangt



Rapportcijfers

Men kon de ondersteuning die men ontvangt een rapportcijfer geven. Helaas heeft lang niet iedereen dit gedaan. Het percentage dat een rapportcijfer heeft gegeven, varieert van 27% voor de categorie 'anders' tot 70% voor een rolstoel. Mede hierdoor is het aantal rapportcijfers per vorm van ondersteuning vrij laag. Daarom is ervoor gekozen de rapportcijfers te berekenen op de respons van Beemster en Purmerend samen. In Beemster is exact hetzelfde onderzoek gedaan. In de inleiding staat meer over het onderzoek in Beemster.

Alle vormen van ondersteuning krijgen een hoog rapportcijfer. Het laagste cijfer is een 7,7 voor het AOV. Het hoogste cijfer krijgen de woningaanpassingen: 8,8. Voor logeermogelijkheid/kortdurend verblijf hebben slechts twee respondenten een rapportcijfer gegeven, deze vorm van ondersteuning wordt daarom buiten beschouwing gelaten.

Behalve het gemiddelde rapportcijfer is ook het percentage berekend dat een onvoldoende geeft. Het AOV is de enige voorziening waar relatief veel onvoldoendes voor zijn gegeven: 9%.

² In hoofdstuk 8 wordt gekeken hoeveel ontvangers van Wmo alles bij elkaar genomen schoonmaakhulp hebben. Daarbij wordt ook de particuliere schoonmaakhulp betrokken.

Figuur 20 Ondersteuning die men heeft, percentage dat een rapportcijfer heeft gegeven, gemiddeld rapportcijfer, percentage onvoldoende. Beemster 2017

voorziening die men heeft	aantal	% dat deze voorziening heeft	% dat een rapportcijfer heeft gegeven*	rapportcijfer*	% onvoldoende*
AOV	63	52%	46%	7,7	9%
hulp bij het huishouden	55	45%	56%	8,3	2%
scootmobiel of aangepaste fiets	25	20%	58%	8,3	4%
woonvoorziening/ woningaanpassing	24	20%	66%	8,8	0%
rolstoel	18	15%	70%	7,9	5%
financiële vergoeding voor vervoer	12	10%	41%	7,9	-
individuele begeleiding zelfstandig wonen	9	7%	67%	8,6	0%
dagbesteding	9	7%	50%	8,3	0%
ik woon in een beschermde woonvorm	5	4%	40%	8,1	0%
logeermogelijkheid/ kortdurend verblijf	0	-	-	-	-
anders	22	18%	27%	8,4	4%
totaal	122	breedte 80%	breedte 80%	breedte 10	breedte 30%
gemiddeld aantal voorzieningen per cliënt	2,0				

* gebaseerd op resultaten Beemster en Purmerend samengenomen

- te weinig respondenten

Waardering

Kijkend naar de rapportcijfers worden alle vormen van ondersteuning als 'goed' beoordeeld.

Alleen voor AOV geldt dat het oordeel op basis van het percentage onvoldoendes (9%) valt in de categorie 'ruim voldoende', terwijl het op basis van het gemiddelde rapportcijfer (7,7) als goed wordt beoordeeld.

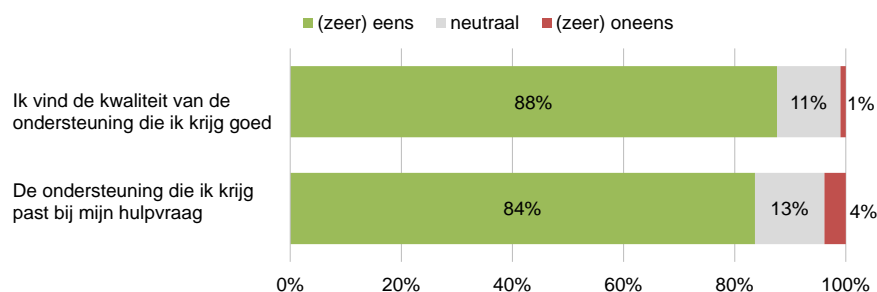
4 Kwaliteit van de ondersteuning in het totaal

De rapportcijfers die zijn gegeven, maken deel uit van het 'vrije' gedeelte van de vragenlijst. In het verplichte deel zijn twee algemene uitspraken over de kwaliteit van de ondersteuning opgenomen. Deze worden in dit hoofdstuk behandeld.

Kwaliteit en passendheid ondersteuning

Bijna negen van de tien personen zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen. Ruim acht van de tien personen vindt de ondersteuning passen bij de hulpvraag.

Figuur 21 Twee uitspraken over de kwaliteit van de ondersteuning



Waardering

Kijkend naar het beoordelingskader worden beide uitspraken over de kwaliteit van de ondersteuning in zijn geheel als goed beoordeeld.

Ontwikkeling

Er is geen verschil met peiljaar 2016.

Vergelijking met Nederland en gemeenten in dezelfde grootteklasse

Er is geen verschil met gemeenten in dezelfde grootteklasse en alle Nederlandse gemeenten samen.

Figuur 22 Uitspraken over het effect van de ondersteuning, Beemster 2016 en 2017, gemeenten van dezelfde grootte 2017 en Nederland 2017

% eens met	Beemster 2016	Beemster 2017	gemeenten in dezelfde grootteklasse 2017	Nederland 2017
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	88%	88%	83%	82%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	89%	84%	83%	82%

5 Effect van de ondersteuning

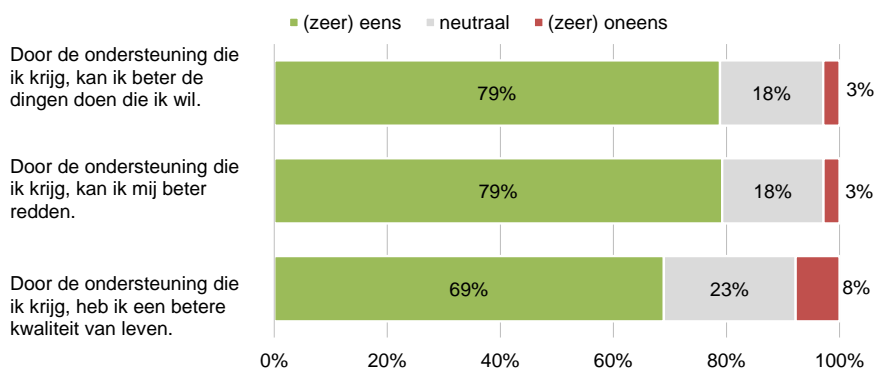
In het verplichte deel van de vragenlijst zijn twee algemene uitspraken over het effect van de ondersteuning opgenomen. Deze worden in dit hoofdstuk behandeld.

Wat levert de ondersteuning op

Met de stellingen 'door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil' en '...kan ik mij beter redden' is 79% het eens en 3% is het hiermee oneens.

Met de uitspraak 'door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven' is men het wat minder vaak eens: 69%. 8% is het hiermee oneens.

Figuur 23 Wat levert de ondersteuning vanuit de Wmo mij op? Beemster, 2017, aantal respondenten 106 (87%)



Waardering

Kijkend naar het beoordelingskader worden de eerste twee uitspraken als goed beoordeeld. Het aspect 'betere kwaliteit van leven' is ruim voldoende.

Ontwikkeling

Men is het iets minder dan in 2016 eens met de uitspraak over de kwaliteit van leven. Er is geen significant verschil met peiljaar 2016.

Vergelijking met Nederland en gemeenten in dezelfde grootteklasse

Met de uitspraak 'door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven' is men het in Beemster iets minder vaak eens dan in gemeenten van dezelfde grootteklasse en in alle Nederlandse gemeenten samen.

Figuur 24 Uitspraken over het effect van de ondersteuning, Beemster 2016 en 2017, gemeenten van dezelfde grootteklasse 2017 en Nederland 2017

% eens met	Beemster 2016	Beemster 2017	gemeenten in dezelfde grootteklasse 2017	Nederland 2017
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	77%	79%	79%	78%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	82%	79%	83%	83%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	76%	69%	78%	76%

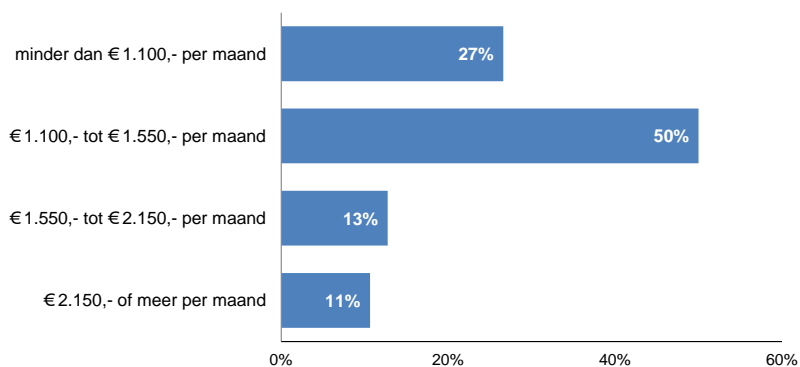
6 Financiële aspecten

In dit hoofdstuk worden alle vragen besproken die gaan over de financiële aspecten. Allereerst bespreken we de inkomenssituatie van de ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo. Vervolgens wordt ingegaan op de hoogte van de eigen bijdrage en op de uitspraak over de optelsom van alle kosten.

Inkomenssituatie

In 2017 is een nieuwe vraag gesteld over het inkomen van de ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo. De resultaten zijn daardoor niet vergelijkbaar met 2016. Ongeveer 20% van de respondenten wil niet zeggen wat hun inkomen is of heeft de vraag niet ingevuld.

Figuur 25 Netto inkomen per maand, 2017, aantal respondenten=94, totaal=100%

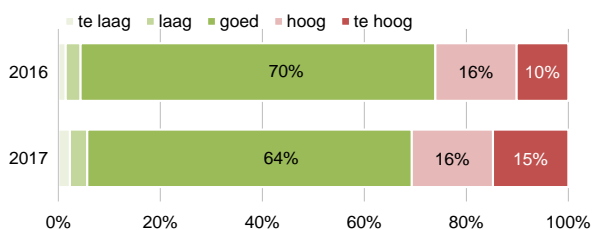


De meeste personen hebben een relatief laag inkomen. Ruim een kwart heeft minder dan € 1.100 netto per maand.

Eigen bijdrage

Op de vraag wat men van de eigen bijdrage vindt die men moet betalen voor de ontvangen ondersteuning, geeft 31% aan deze (te) hoog te vinden. In vergelijking met 2016 zijn er meer personen die de eigen bijdrage te hoog vinden, en minder die deze 'goed' vinden. Het verschil is vanwege de kleine aantallen respondenten indicatief.

Figuur 26 Oordeel over eigen bijdrage, Beemster 2016 en 2017, respectievelijk 69 en 88 respondenten



Er zijn te weinig respondenten om deze vraag in verband te brengen met de vraag over het inkomen. In Purmerend kan dit wel, maar er blijkt geen verschil te zijn: personen uit alle inkomensklassen oordelen hetzelfde over de hoogte van de eigen bijdrage. In Purmerend wordt de eigen bijdrage echter anders berekend dan in Beemster.

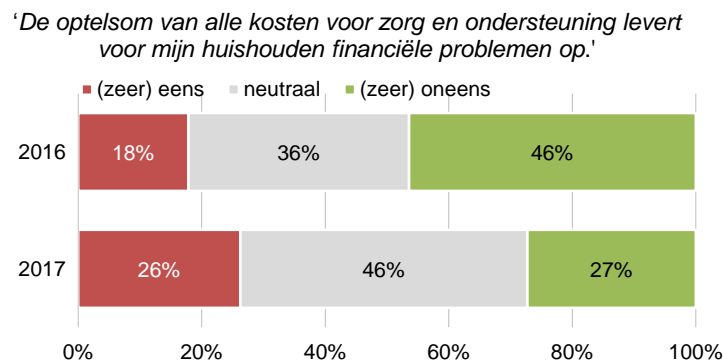
Waardering

De 15% die de eigen bijdrage te hoog vindt, is volgens het beoordelingsschema voldoende.

Optelsom alle zorgkosten

De gecombineerde kosten van de zorg veroorzaken in 2017 voor ruim een kwart van de personen problemen: 26% van de personen is het eens met de uitspraak: 'De optelsom van alle kosten voor zorg en ondersteuning levert voor mijn huishouden financiële problemen op.' In 2016 was dit nog 18%. Het percentage dat het niet eens is met deze uitspraak (dus de groep personen die geen problemen hebben met de kosten) is bijna gehalveerd sinds 2016.

Figuur 27 Uitspraak over optelkosten zorg, Beemster, 2016 en 2017



Voor Beemster zijn er te weinig respondenten om deze vraag af te zetten tegen het inkomen of tegen de vraag over de eigen bijdrage.

Waardering

Volgens het beoordelingsschema is dit aspect onvoldoende en verdient aandacht.

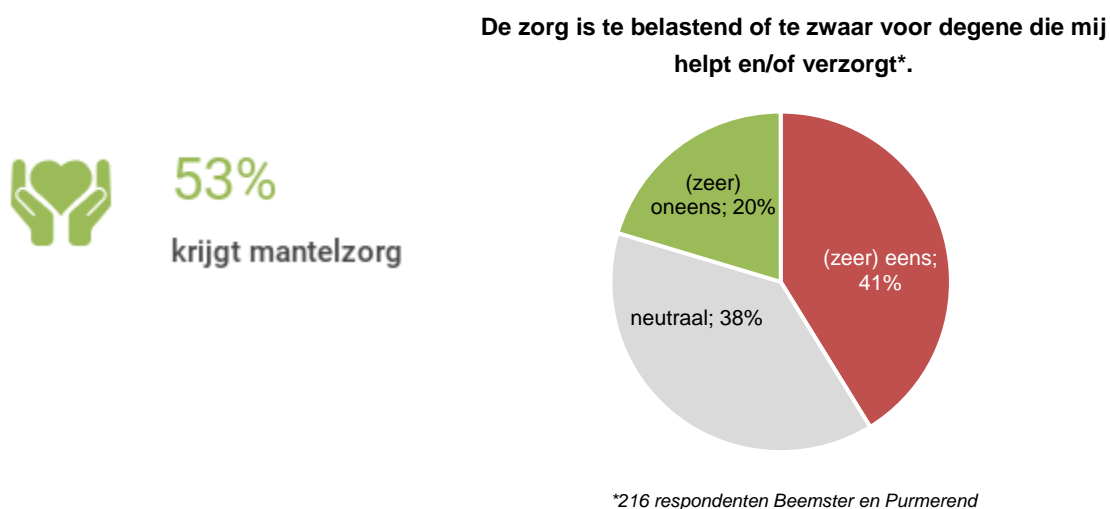
7 Mantelzorg

Mantelzorgers zijn personen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch ziek, gehandicapt of hulpbehoevend persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een familielid, vriend of kennis. In dit hoofdstuk wordt behandeld hoeveel personen mantelzorg krijgen en van wie zij deze krijgen. Om dieper te kunnen ingaan op de personen die mantelzorg ontvangen, zijn de resultaten van Beemster en Purmerend samen genomen. In totaal bevat de groep waarover we uitspraken kunnen doen 216 respondenten.

Mantelzorg en belastendheid mantelzorg

Van de respondenten in Beemster heeft 53% langdurig mantelzorg. In Purmerend is dit 51%. Volgens 41% van de respondenten is de zorg voor hun mantelzorger(s) te belastend of te zwaar.

Figuur 28 Mantelzorg en belasting door mantelzorg, 2017



Ontwikkeling

In 2016 is dit niet op deze manier gevraagd.

Wie krijgen mantelzorg?

Mannen krijgen net zo vaak mantelzorg als vrouwen. De verschillen tussen de leeftijdsgroepen zijn niet significant. Alleen de 85-plussers krijgen beduidend vaker mantelzorg, namelijk 62%. Respondenten met een rolstoel, woonvoorziening en/of dagbesteding hebben vaker mantelzorg (circa 70%). Bij de overige vormen van ondersteuning is er geen verschil.

Kijken we naar de reden waarvoor personen ondersteuning vanuit de Wmo krijgen, dan komt mantelzorg relatief veel voor bij personen met dementie, gedragsproblemen en/of geheugen- en oriëntatieproblemen. Het is relatief weinig genoemd door respondenten met een verstandelijke beperking. Het kan zijn dat deze groep wel mantelzorg krijgt, maar dit niet als zodanig herkent of benoemt.

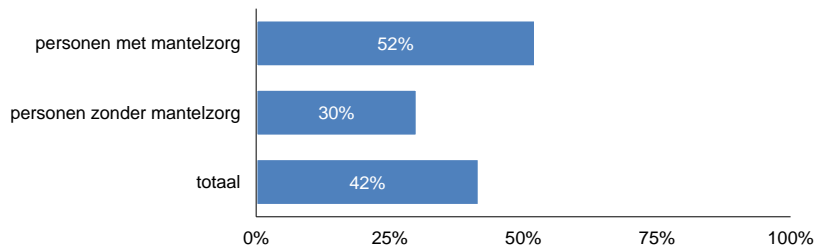
Het gaat per reden overigens om (zeer) kleine aantallen. In de bijlage is een tabel opgenomen met de

percentages mantelzorg naar reden dat men ondersteuning vanuit de Wmo krijgt.

Bekendheid ondersteuning mantelzorger door Loket Wmo

42% van de respondenten weet van de ondersteuning die het Loket Wmo kan bieden aan mantelzorgers. Onder degenen die zelf mantelzorg krijgen, is dit percentage 52%. Het maakt voor de bekendheid niet uit of de mantelzorger zwaar belast is of niet.

Figuur 29 Bekendheid met mogelijkheid ondersteuning mantelzorgers door Loket Wmo, naar wel of geen mantelzorg en totaal



Beemster en Purmerend samen, 2017

8 Hulp en ondersteuning buiten de Wmo om

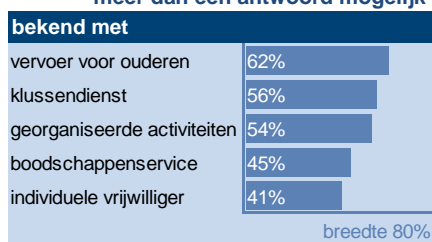
Naast Loket Wmo zijn er ook andere organisaties die hulp en ondersteuning kunnen bieden. In de enquête is gevraagd of men deze vormen van hulp en ondersteuning kent en of men er gebruik van maakt. Ook in deze paragraaf is voor de verdiepende analyses gebruik gemaakt van de gegevens van Beemster en Purmerend samen.

Bekendheid hulp en ondersteuning buiten Wmo om

Een derde van de respondenten kent alle vormen van hulp en ondersteuning die bij deze vraag genoemd zijn. 16% kent er niet een. 51% kent er een aantal.

In totaal is het vervoer voor ouderen het meest bekend (62% kent dit). Klussendienst is bekend bij 56%, georganiseerde activiteiten bij 54%, boodschappenservice bij 45% en een individuele vrijwilliger bij 41%.

Figuur 30 Bekendheid met overige soorten hulp, totaal per soort hulp, Beemster 2017, meer dan een antwoord mogelijk

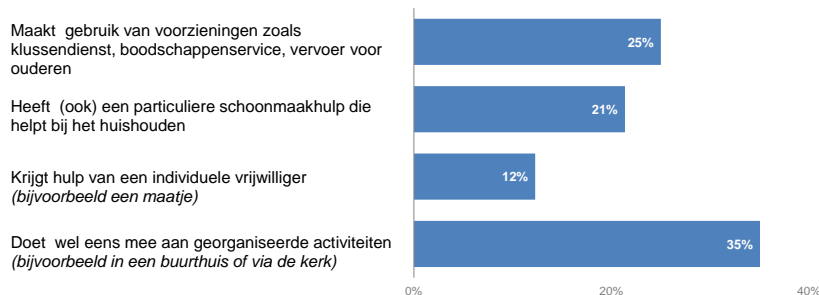


Gebruik van ondersteuning etc. buiten de Wmo om

Een deel van de respondenten maakt gebruik van de genoemde vormen van hulp en ondersteuning. Een kwart maakt gebruik van voorzieningen zoals een klussendienst, boodschappenservice of vervoer voor ouderen, 21% heeft (ook) een particuliere schoonmaakhulp; 12% krijgt hulp van een individuele vrijwilliger.

Ruim een derde doet wel eens mee aan georganiseerde activiteiten, bijvoorbeeld in een buurthuis of via de kerk.

Figuur 31 Gebruik van ondersteuning etc. buiten de Wmo om



Ontwikkeling

Er maken in peiljaar 2017 meer personen gebruik van voorzieningen zoals klussendienst, boodschappenservice, vervoer voor ouderen. In 2016 was dit 15%, een verschil van 10 procentpunten. Het verschil is door de kleine aantallen niet significant. Het aandeel ontvangers van ondersteuning vanuit de Wmo dat gebruik maakt van een schoonmaakhulp en/of een individuele vrijwilliger is niet veranderd. De vraag over georganiseerde activiteiten is nieuw toegevoegd en kan niet worden vergeleken met 2016.

Gebruik van overige hulp en ondersteuning naar vorm van Wmo die men ontvangt

Voor alle vormen van overige hulp en ondersteuning is gekeken of er een samenhang is met het soort ondersteuning dat men ontvangt vanuit de Wmo. In de onderstaande tabel is dit weergegeven. De significante verschillen zijn gearceerd.

Figuur 32 Gebruik van overige hulp naar soort Wmo, Beemster en Purmerend, 2017

	heeft particuliere schoonmaakhulp	gebruikt voorzieningen	heeft hulp van individuele vrijwilliger	doet mee aan activiteiten
percentage totaal gemiddeld	17%	19%	9%	26%
soort Wmo				
rolstoel	18%	9%	7%	10%
scootmobiel of aangepaste fiets	18%	15%	7%	17%
hulp bij het huishouden	4%	21%	11%	21%
woonvoorziening/woningaanpassing	23%	13%	14%	12%
AOV	19%	29%	12%	33%
dagbesteding	8%	12%	18%	31%
beschermde woonvorm	15%	27%	20%	34%

significante verschillen

relatief weinig	in vergelijking met percentage andere vormen
relatief veel	in vergelijking met percentage andere vormen

Leeswijzer: In deze tabel is te zien dat van de personen met een rolstoel 9% voorzieningen zoals een klussendienst gebruikt, terwijl dit gemiddeld 19% is en het hoogste percentage zelfs 29. Personen met een rolstoel gebruiken deze voorzieningen dus relatief weinig.

Personen die HbH ontvangen, hebben vrijwel nooit ook een particuliere schoonmaakhulp. Bij de andere vormen van ondersteuning vanuit de Wmo zijn er geen verschillen in de mate waarin zij particuliere schoonmaakhulp hebben.

Personen die AOV ontvangen, gebruiken alle overige soorten hulp en ondersteuning vaker dan degenen die geen AOV hebben. Personen die een rolstoel hebben, gebruiken alle drie de vormen van overige hulp en ondersteuning juist minder dan degenen zonder rolstoel.

Personen die een scootmobiel, HbH of woonvoorziening hebben, doen relatief weinig mee aan activiteiten in bijvoorbeeld een buurthuis.

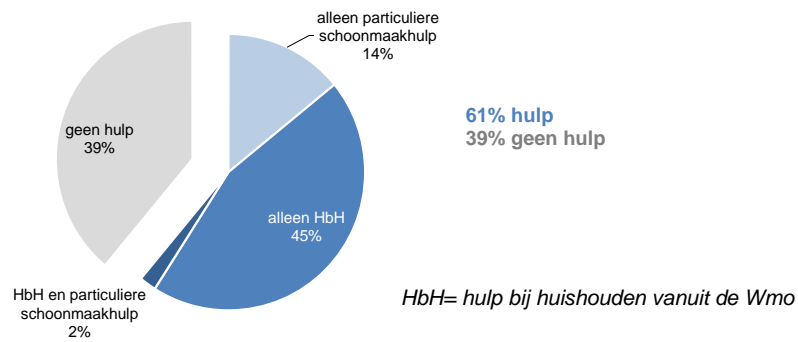
Personen die dagbesteding hebben, maken relatief weinig gebruik van zaken zoals een klussendienst. Zij maken wel relatief vaker gebruik van een individuele vrijwilliger, net als personen die in een beschermde woonvorm wonen.

Huishoudelijke hulp via Wmo of particulier

Van alle respondenten heeft 61% hulp bij het huishouden, particulier of vanuit de Wmo.

Bijna geen enkele respondent heeft zowel hulp bij het huishouden vanuit de Wmo (hierna HbH genoemd) als particulier.

Figuur 33 Gebruik van huishoudelijke hulp totaal, Beemster en Purmerend, 2017



9 Conclusie

In dit rapport zijn alle resultaten weergegeven van het cliëntervaringsonderzoek Wmo voor de gemeente Beemster, verantwoordingsjaar 2017. Een uitgebreide samenvatting van dit onderzoek vindt u op pagina 5 van dit rapport.

Conclusies

Over alle aspecten van de ondersteuning vanuit de Wmo is men tevreden. Op de meeste aspecten scoort Beemster vergelijkbaar met andere gemeenten in dezelfde grootteklasse en Nederland als totaal. Alle vormen van ondersteuning krijgen een hoge beoordeling in de vorm van een rapportcijfer: van 7,7 tot 8,8.

Er is nauwelijks iets veranderd sinds 2016.

Punt van zorg is wel het aanzienlijke en stijgende aandeel personen voor wie de optelsom van alle kosten voor de zorg een probleem vormt. Het is echter de vraag in hoeverre de gemeente Beemster dit kan beïnvloeden.

Dankwoord

Wij willen alle respondenten heel hartelijk danken voor hun deelname.

10 Bijlage

Bij hoofdstuk 1, de respondenten

	rolstoel	scootmobiel of aangepaste fiets	woonvoorziening/woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	financiële vergoeding voor vervoer	individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen	dagbesteding	logeermogelijkheid/kortdurend verblijf	ik woon in een beschermde woonvorm	hoogste	laagste	verschil
zintuiglijke beperking	7%	3%	8%	16%	3%	8%	0%	15%	16%	0%	16%
verstandelijke beperking	6%	6%	0%	16%	17%	13%	25%	15%	25%	0%	25%
dementie	5%	3%	3%	8%	3%	31%	50%	6%	50%	2%	48%
lichamelijke aandoening of ziekte	85%	74%	82%	52%	37%	42%	75%	52%	85%	37%	48%
psychische aandoening	3%	2%	1%	12%	50%	37%	0%	6%	50%	0%	50%
gedragsproblemen	2%	2%	0%	0%	7%	8%	25%	0%	25%	0%	25%
bewegen en verplaatsen	89%	85%	86%	64%	33%	42%	75%	79%	89%	33%	56%
psychisch functioneren	7%	3%	3%	16%	40%	38%	25%	12%	40%	3%	37%
zien en/ of horen	16%	15%	18%	32%	20%	13%	25%	24%	32%	13%	19%
geheugen- en oriëntatie	22%	12%	18%	12%	27%	48%	50%	21%	50%	12%	38%
gemiddeld aantal redenen	2,42	2,05	2,19	2,28	2,37	2,80	3,50	2,30			
	groen	minder dan gemiddeld									
	blauw	meer dan gemiddeld									

Figuur 34 Redenen voor Wmo naar soort voorziening, totaal, Beemster en Purmerend, 2017

Leeswijzer: Van de personen met een rolstoel heeft 7% een zintuiglijke beperking. Het hoogste percentage dat dit noemt is 16% (financiële vergoeding vervoer). Het laagste percentage is 0% (logeermogelijkheid).

Bij hoofdstuk 3, de ondersteuning

Figuur 35 Combinaties van vormen van ondersteuning, Beemster en Purmerend, 2017

soort Wmo, aantallen	rolstoel	scootmobiel of aangepaste fiets	hulp bij het huishouden	woonvoorziening / woningaanpassing	AOV	financiële vergoeding voor vervoer	individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen	dagbesteding	logeermogelijkheid / kortdurend verblijf	beschermde woonvorm	anders, namelijk	totaal per soort Wmo
rolstoel		104	98	96	119	58	58	70	53	62	73	215
scootmobiel of aangepaste fiets	104		130	87	115	55	56	63	51	57	66	235
hulp bij het huishouden	98	130		110	233	71	81	96	53	68	97	532
woonvoorziening/woningaanpassing	96	87	110		99	53	56	60	52	53	58	166
AOV	119	115	233	99		80	72	87	52	69	106	478
financiële vergoeding voor vervoer	58	55	71	53	80		54	57	48	52	52	97
individuele begeleiding	58	56	81	56	72	54		77	51	52	56	136
dagbesteding	70	63	96	60	87	57	77		55	59	59	197
logeermogelijkheid/kortdurend verblijf	53	51	53	52	52	48	51	55		52	48	60
beschermde woonvorm	62	57	68	53	69	52	52	59	52		51	89

Legenda: per rij is de hoogste waarde donkerblauw. Hoe lichter blauw, hoe minder vaak per soort Wmo de combinatie voorkomt

soort Wmo, percentage per vorm van ondersteuning	rolstoel	scootmobiel of aangepaste fiets	hulp bij het huishouden	woonvoorziening / woningaanpassing	AOV	financiële vergoeding voor vervoer	individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen	dagbesteding	logeermogelijkheid / kortdurend verblijf	beschermde woonvorm	anders, namelijk	gemiddeld aantal voorzieningen
rolstoel		48%	46%	45%	55%	27%	27%	33%	25%	29%	34%	3
scootmobiel of aangepaste fiets	44%		55%	37%	49%	23%	24%	27%	22%	24%	28%	3
hulp bij het huishouden	18%	24%		21%	44%	13%	15%	18%	10%	13%	18%	2
woonvoorziening/woningaanpassing	58%	52%	66%		60%	32%	34%	36%	31%	32%	35%	3
AOV	25%	24%	49%	21%		17%	15%	18%	11%	14%	22%	2
financiële vergoeding voor vervoer	60%	57%	73%	55%	82%		56%	59%	49%	54%	54%	3
individuele begeleiding	43%	41%	60%	41%	53%	40%		57%	38%	38%	41%	3
dagbesteding	36%	32%	49%	30%	44%	29%	39%		28%	30%	30%	3
logeermogelijkheid/kortdurend verblijf	88%	85%	88%	87%	87%	80%	85%	92%		87%	80%	6
beschermde woonvorm	70%	64%	76%	60%	78%	58%	58%	66%	58%		57%	3

Legenda: per rij is de hoogste waarde donkerblauw. Hoe lichter blauw, hoe minder vaak per soort Wmo de combinatie voorkomt

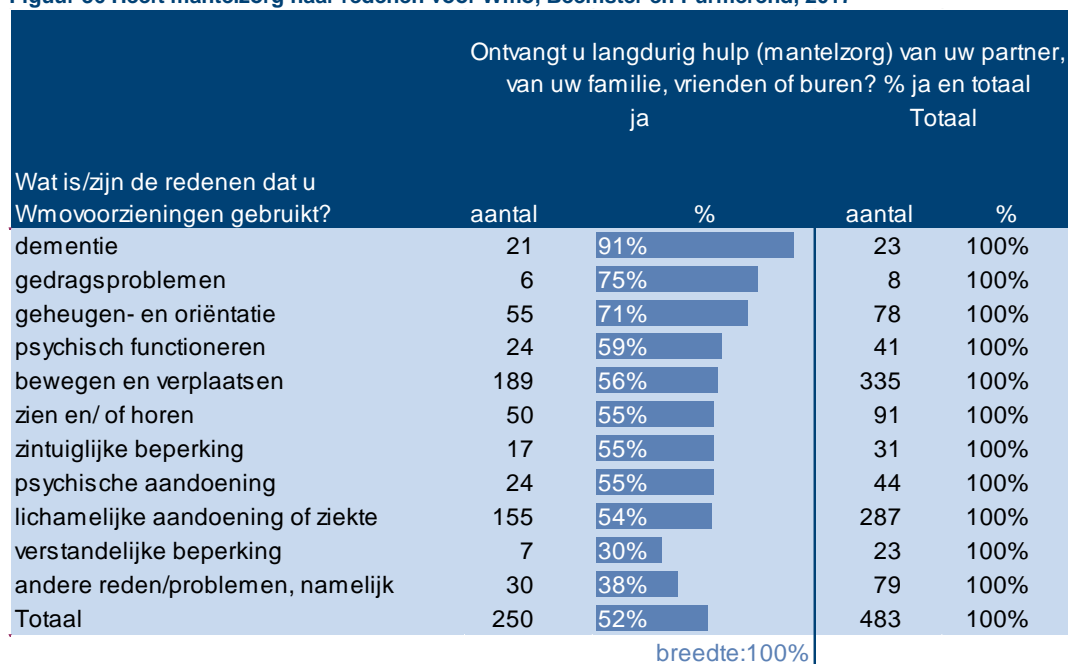
Leeswijzer: in deze tabellen is te zien welke combinaties van vormen van ondersteuning veel voorkomen. Hoe donkerder blauw het vakje, hoe vaker deze combinatie voorkomt.

De combinatie HbH-AOV komt het vaakst voor: 233 keer (zie eerste tabel). Van alle personen met AOV heeft 49% HbH. Van alle personen met HbH heeft 44% AOV (zie tweede tabel).

Een rolstoel gaat vaak samen met AOV, maar ook met een scootmobiel of aangepaste fiets, HbH en woningaanpassingen.

Bij hoofdstuk 7 Mantelzorg

Figuur 36 Heeft mantelzorg naar redenen voor Wmo, Beemster en Purmerend, 2017



Bij hoofdstuk 8 Overige hulp

De vraag over de bekendheid van deze vormen van ondersteuning is nieuw toegevoegd. De antwoordcategorieën zijn niet gelijk aan die uit de vraag over gebruik. Deze laatste vragen waren in 2016 wel opgenomen, en komen letterlijk uit de vrijwillige module van de vragenlijst zoals die door het Rijk wordt aangeboden. Voor de vraag over de bekendheid waren deze formuleringen niet specifiek genoeg.

11 Vragenlijst

Vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo

Wij horen graag wat u wat uw ervaringen zijn met uw Wmo-voorziening(en). U kunt de vragenlijst alleen of samen met bijvoorbeeld een familielid invullen. Ook uw contactpersoon mag deze vragenlijst invullen, vanuit **uw** perspectief.

Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw voorziening(en).

Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een hokje aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Vul de vragenlijst zo volledig mogelijk in. Mocht een vraag niet op u van toepassing zijn, dan kunt u dat aankruisen. Soms kunt u vragen overslaan. Er staat dan “→ ga door naar vraag x”.
- Heeft u zich vergist? Zet dan een pijl naast het antwoord dat u bedoelt.

Voorbeeld:

Bent u van plan te verhuizen?

- ja goede antwoord
 nee foute antwoord

Vragen over deze vragenlijst?

Bel: **Loket Wmo (0299) 452 555**

maandag tot en met donderdag 9.00 - 15.00 uur

vrijdag 9.00 - 12.00 uur

Ervaringen met Loket Wmo

U heeft contact gehad met Loket Wmo in verband met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

1. Wanneer was het laatste contact over uw hulpvraag?

- in 2018
 in 2017
 in 2016 of eerder → ga door naar vraag 4
 weet ik niet meer → ga door naar vraag 4

2. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

Wilt u per regel 1 antwoord aankruisen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	n.v.t.
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik werd snel geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker nam mij serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die bij uw gesprek met de gemeente aanwezig kan zijn en u helpt met informatie en advies. In Beemster is dit iemand van de stichting MEE.

3. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- ja
 nee

Kwaliteit van de ondersteuning vanuit de Wmo

U krijgt één of meer vormen van ondersteuning vanuit de Wmo. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, dagbesteding, aanvullend openbaar vervoer, een rolstoel, scootmobiel of traplift.

4. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken over de ondersteuning?

Wilt u per regel 1 antwoord aankruisen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	n.v.t.
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat levert de ondersteuning, die ik krijg via de Wmo, mij op?

De volgende vragen gaan over het effect van de ondersteuning op uw leven.

5. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

Wilt u per regel 1 antwoord aankruisen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	n.v.t.
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Bent u door iemand naar Loket Wmo/ de gemeente verwezen?

- ja, door de huisarts
- ja, door een hulpverlener of het ziekenhuis
- ja, door iemand anders, namelijk:
- nee
- weet ik niet (meer)

Het gesprek met Loket Wmo over uw hulpvraag

7. Wanneer was het laatste gesprek met Loket Wmo over uw hulpvraag?

Dit gesprek kan bij u thuis, bij de gemeente of ergens anders hebben plaatsgevonden.

- in 2018
- in 2017
- in 2016 of eerder → ga door naar vraag 11
- weet ik niet meer → ga door naar vraag 11
- n.v.t, geen gesprek gehad → ga door naar vraag 11

8. Was er bij dit gesprek nog iemand anders aanwezig?

Meer dan één antwoord mogelijk

- een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)
- een onafhankelijke cliëntondersteuner van de stichting MEE →
- een zorg- of hulpverlener (bijv. *thuishulp of individueel begeleider*)
- iemand anders
- nee, ik heb niemand meegenomen naar dit gesprek

onafhankelijke cliëntondersteuner:
iemand van de stichting MEE die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning

*Heeft u geen gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning van de stichting MEE?
→ ga door naar vraag 10*

9. Hoe tevreden bent u met de onafhankelijke cliëntondersteuning van de stichting MEE?

	heel ontevreden	ontevreden	neutraal	tevreden	heel tevreden	n.v.t.
tevredenheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van uw gesprek met de gemeente?

Wilt u per regel 1 antwoord aankruisen?

	heel ontevreden	ontevreden	neutraal	tevreden	heel tevreden	n.v.t.
de manier waarop er naar u geluisterd werd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de mate waarin er met u werd meegedacht over mogelijke oplossingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de gekozen oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch ziek, gehandicapt of hulpbehoevend persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een familielid, vriend of kennis.

11. Ontvangt u langdurig hulp (mantelzorg) van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen?

ja

nee → ga door naar vraag 13

12. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet ik niet	n.v.t.
De zorg is te belastend of te zwaar voor degene die mij helpt en/of verzorgt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als het bieden van mantelzorg te zwaar wordt, kan er behoefte zijn aan ondersteuning. De gemeente kan een mantelzorger daarbij helpen.

13. Wist u dat Loket Wmo informatie, advies, emotionele ondersteuning en praktische steun kan bieden aan mantelzorgers?

ja

nee

Ervaringen met de ondersteuning vanuit de Wmo

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de ondersteuning die u krijgt vanuit de Wmo. Het maakt niet uit hoe deze voorzieningen worden vergoed (persoonsgebonden budget (pgb) of natura).

14. Wilt u alleen de voorzieningen aankruisen die u heeft?

En wilt u deze voorzieningen die u gebruikt een rapportcijfer geven?

		Rapportcijfer (1 = zeer slecht, 10= zeer goed)
<input type="checkbox"/>	rolstoel	
<input type="checkbox"/>	scootmobiel of aangepaste fiets	
<input type="checkbox"/>	hulp bij het huishouden	
<input type="checkbox"/>	woonvoorziening/woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	
<input type="checkbox"/>	pasje voor het AOV (aanvullend openbaar vervoer)	
<input type="checkbox"/>	financiële vergoeding voor vervoer	
<input type="checkbox"/>	individuele begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie of hulp bij dagindeling)	
<input type="checkbox"/>	dagbesteding	
<input type="checkbox"/>	logeermogelijkheid/kortdurend verblijf	
<input type="checkbox"/>	ik woon in een beschermde woonvorm	
<input type="checkbox"/>	anders, namelijk:.....	

15. Heeft u in het afgelopen jaar een klacht ingediend over de ondersteuning die u ontvangt?

- ja
 nee → ga door naar vraag 18
 weet niet → ga door naar vraag 18

16. Over welke voorziening ging deze klacht?

.....

17. Bent u tevreden met hoe de klacht is afgehandeld?

- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- n.v.t., de klacht is nog niet afgehandeld
- n.v.t., er is niet gereageerd op mijn klacht

De eigen bijdrage

Voor de meeste Wmo voorzieningen wordt een eigen bijdrage gevraagd. Hiermee betaalt u een deel van de ondersteuning zelf.

18. Hoe ervaart u de eigen bijdrage voor de Wmo-ondersteuning?

	te laag	laag	goed	hoog	te hoog	weet ik niet	n.v.t.
Ik vind de eigen bijdrage:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


Hulp en ondersteuning buiten de Wmo om

Onderstaande vragen gaan over andere ondersteuning, dus niet over ondersteuning vanuit de Wmo.

19. Wilt u de volgende vragen beantwoorden door per regel ja of nee aan te kruisen?

	ja	nee
Maakt u gebruik van voorzieningen zoals klussendienst, boodschappenservice, vervoer voor ouderen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heeft u (ook) een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger? (bijvoorbeeld een maatje)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doet u wel eens mee aan georganiseerde activiteiten? (bijvoorbeeld in een buurthuis of via de kerk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Bent u bekend met de vormen van ondersteuning/activiteiten die hierboven zijn genoemd?

- ja, ik ken ze allemaal
- ja, ik ken er een aantal van, namelijk: 
- nee, ik ken er geen

Welke kent u?

- klussendienst
- boodschappenservice
- vervoer voor ouderen
- individuele vrijwilliger
- georganiseerde activiteiten

Over uzelf

21. Bent u man of vrouw?

- man
- vrouw
- anders

22. Wat is uw geboortjaar? Graag een jaartal van 4 cijfers invullen, bijvoorbeeld "1957".

voorbeeld 1 9 5 7

geboortjaar

23. Wat is/zijn de reden(en) dat u Wmo-voorzieningen gebruikt?

Meer dan één antwoord mogelijk

ik heb (een):

- zintuiglijke beperking
- verstandelijke beperking
- dementie
- lichamelijke aandoening of ziekte
- psychische aandoening
- gedragsproblemen

ik heb problemen met:

- bewegen en verplaatsen
- psychisch functioneren
- zien en/ of horen
- geheugen- en oriëntatie

- andere reden/problemen, namelijk:
-

24. Hoe woont u?

- ik woon zelfstandig in een **aangepaste** woning (alleen of met partner en/of kinderen)
- ik woon zelfstandig in een **gewone** woning (alleen of met partner en/of kinderen)
- ik woon bij mijn ouders/verzorgers
- ik woon in een instelling of beschermde woonvorm
- ik woon in bij mijn kinderen
- anders

25. Wilt u aangeven wat uw netto inkomen ongeveer is?

- geen eigen inkomen
- minder dan € 1.100,- per maand
- € 1.100,- tot € 1.550,- per maand
- € 1.550,- tot € 2.150,- per maand
- € 2.150,- tot € 3.550,- per maand
- € 3.550,- of meer per maand
- wil ik niet zeggen

Naast de eigen bijdrage voor Wmo-ondersteuning zijn er wellicht ook andere kosten die u maakt voor uw zorg en ondersteuning, zoals de aanschaf van medicijnen die niet vergoed worden, het eigen risico zorgverzekering of extra reiskosten.

26. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	n.v.t.
De optelsom van alle kosten voor zorg en ondersteuning levert voor mijn huishouden financiële problemen op.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tot slot

27. Wilt u in aanmerking komen voor de verloting van de cadeaubonnen?

- ja
- nee

→ **Stuur de brief die bij de vragenlijst zat, mee met de vragenlijst!**
 Hier staat namelijk uw naam en adres op. U hoeft de brief niet aan de vragenlijst vast te maken!

28. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt vanuit de Wmo?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

U kunt de vragenlijst (en eventueel de brief) in de bijgevoegde antwoordenvolp versturen. U hoeft geen postzegel te plakken.

Bedankt voor uw medewerking!

