038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO

Gemeente Steenbergen

Versie 2.0.0

Drs. J.J. Laninga

juli 2018

www.Triqs.nl

Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek WMO. Deze rapportage bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek op basis van de standaardvragenlijst voor cliënten WMO. Het uitvoeren van dit onderzoek is voor gemeenten verplicht en is nodig voor het invullen van de Monitor Sociaal Domein.

De uitkomsten van deze meting geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning. Op basis van deze uitkomsten kan richting gegeven worden aan verdiepend onderzoek en kunnen verbeterplannen opgesteld worden.

Onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van Gemeente Steenbergen. De succesvolle uitvoering van dit cliënttevredenheidsonderzoek is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Gemeente Steenbergen. Op deze plaats bedankt Triqs de heer J. Pauw voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers en de inwoners van Gemeente Steenbergen voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, juli 2018

Drs. J.J. Laninga

Triqs

Inhoudsopgave

Voorwoord 2

Inhoudsopgave 3

Inleiding 4

01 | Methode 5

02 | Responsanalyse 7

03 | Uitkomsten meting 8

04 | Spiegelinformatie 18

05 | Samenvatting 20

06 | Conclusies en aanbevelingen 21

Bijlage 1 –Vragenlijst 23

Bijlage 2 – Antwoorden op open vraag 27

Inleiding

Aanleiding voor de meting

Met de komst van de WMO 2015 (Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015) zijn meer zorgtaken dan voorheen neergelegd bij de gemeenten en zijn gemeenten verantwoordelijk voor het verlenen van maatschappelijke ondersteuning aan haar inwoners. De WMO 2015 verplicht gemeenten om jaarlijks te meten wat de ervaringen zijn van cliënten met deze maatschappelijke ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek dienen vervolgens toegevoegd te worden aan de monitor Sociaal Domein.

Doel

Het doel van het ervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning. Deze informatie kan richting geven aan verdiepend onderzoek en het opstellen van verbeterplannen waarmee de zorg- en dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

Beschrijving onderzoek

Het CEO WMO (cliëntervaringsonderzoek WMO) bestaat ten minste uit een standaardvragenlijst van 10 vragen. Deze set van 10 vragen dient door gemeenten verplicht afgenomen te worden. Daarnaast kunnen gemeenten naar wens het onderzoek uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de standaardvragenlijst of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten op de standaardvragenlijst.

Opbouw rapportage

Deze rapportage bevat een weergave van de ervaringen van inwoners met de maatschappelijke ondersteuning die zij via de gemeente ontvangen. Achtereenvolgens vindt u in deze rapportage een beschrijving van de methode van onderzoek, een analyse van de respons, een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek, een vergelijking van de uitkomsten met de spiegelinformatie van Triqs en een samenvatting.

01 | Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst welke gemeenten verplicht dienen af te nemen. Deze vragenlijst bestaat uit 9 gesloten vragen en 1 open vraag verspreid over drie thema's, namelijk:

1. Contact
2. Kwaliteit van de ondersteuning
3. Wat levert de ondersteuning mij op

Op één vraag na zijn de antwoordopties waar uit gekozen kan worden: 'helemaal mee eens – mee eens – neutraal – niet mee eens – helemaal niet mee eens'. Eén vraag heeft als mogelijkheden: 'ja – nee'. Cliënten hebben de mogelijkheid 'geen mening' of 'niet van toepassing' aan te vinken als ze het antwoord op een vraag niet weten. In bijlage 1 vindt u een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst.

Er zijn door de gemeente 15 extra vragen toegevoegd. Deze vragen gaan over de ontvangen ondersteuning, klachten en bezwaren en mantelzorgers en vrijwilligers.

Bepalen onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

De doelgroep van het CEO is alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de WMO 2015. Het betreft voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten geldt dat dit inclusief de cliënten beschermd wonen is.

Afhankelijk van het aantal cliënten WMO dat een gemeente heeft wordt bepaald hoe groot de steekproef moet zijn (het aantal aan te schrijven cliënten) om tot een representatieve dataset te komen. De steekproefgrootte is bepaald aan de hand van de verwachte respons (25%), een betrouwbaarheidsinterval van 95% en een foutenmarge van 5%. Op basis van deze gegevens en het gegeven dat Gemeente Steenbergen 956 WMO cliënten heeft, kan over een representatieve dataset gesproken worden als er 257 ingevulde vragenlijsten zijn. Dat leidt tot een steekproefgrootte van 1100. Omdat het totale aantal WMO cliënten kleiner is dan de steekproefgrootte zijn alle cliënten aangeschreven.

Dataverzameling

De door de steekproef geselecteerde cliënten ontvingen per post een uitnodigingsbrief en papieren versie van de vragenlijst. Tevens werd een antwoordenvelop meegestuurd waarmee de ingevulde vragenlijst kosteloos geretourneerd kon worden naar Triqs. Cliënten konden er ook voor kiezen om online een vragenlijst in te vullen. In de uitnodigingsbrief werden een website en persoonlijke inlogcode genoemd waarmee men toegang kreeg tot een online vragenlijst.

Dataverwerking

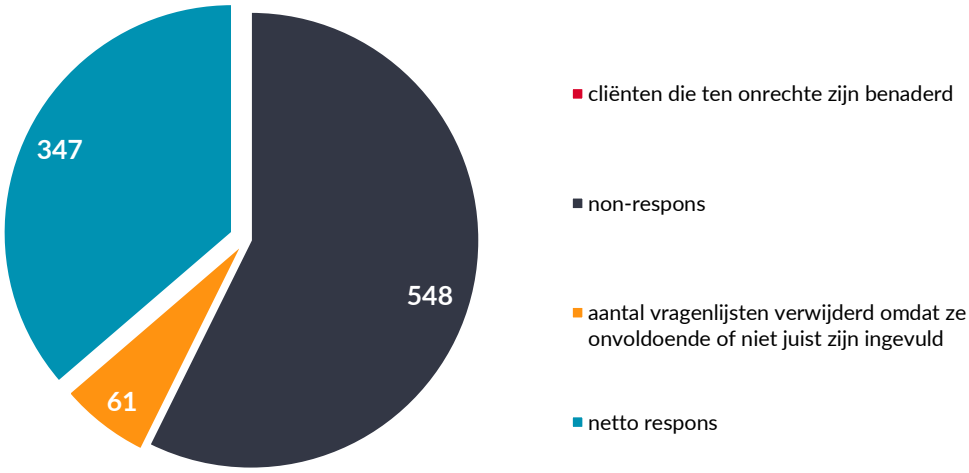
De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.
Online ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database terecht. Ook voor deze vragenlijsten geldt dat antwoorden niet gekoppeld zijn aan de naam van een respondent zodat de anonimiteit van respondenten gewaarborgd kan worden.

Data-analyse

De verzamelde data is met behulp van SPSS bewerkt en geanalyseerd alvorens deze in de rapportage te tonen.

02 | Responsanalyse

Alvorens het aantal aangeschreven cliënten en de netto respons te kunnen berekenen is de database opgeschoond. Onderstaand taartdiagram toont de verschillende opschoningsstappen met bijbehorende aantallen. Tevens is in het diagram de netto respons opgenomen. De taartpunten bij elkaar opgeteld vormen het totaal aantal aangeschreven cliënten.



	Totaal aantal cliënten benaderd	956
1.	ten onrechte aangeschreven cliënten	0
2.	non-respons	548
3.	vragenlijsten die onvoldoende zijn ingevuld	61
4.	netto-respons	347
5.	responspercentage	36,30%

1 Cliënten die ten onrechte zijn aangeschreven kunnen zijn cliënten die overleden zijn, van wie de vragenlijst onbestelbaar retour kwam of omdat de cliënt niet tot de doelgroep behoorde. 2 Onder non-respons wordt verstaan: cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niet gereageerd hebben op het verzoek een vragenlijst in te vullen. 3 Als vier of meer vragen niet zijn ingevuld, wordt de vragenlijst buiten de analyses gelaten. 4 De respons bestaat uit het totaal aantal geldige vragenlijsten in de database. 5 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het aantal aangeschreven inwoners min het aantal inwoners dat ten onrechte is aangeschreven.

03 | Uitkomsten meting

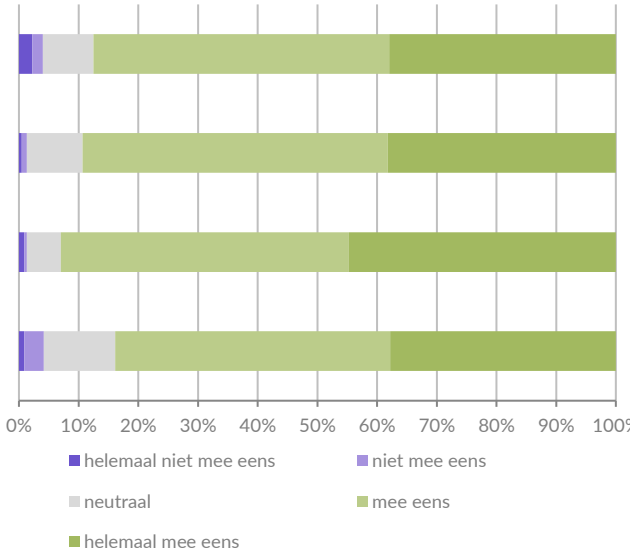
In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van de meting gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).
De gegeven antwoorden op de open vraag (*Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?*) en op vraag 24 (anders, namelijk...) worden weergegeven in bijlage 2.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Contact (vraag 1 t/m 5).
- Kwaliteit van de ondersteuning (vraag 6 en 7).
- Wat levert de ondersteuning mij op (vraag 8 t/m 10).
- De ontvangen ondersteuning (vraag 11 t/m 14)
- Klachten en bezwaren (vraag 15 t/m 17)
- Mantelzorgers en vrijwilligers (vraag 18 t/m 25).

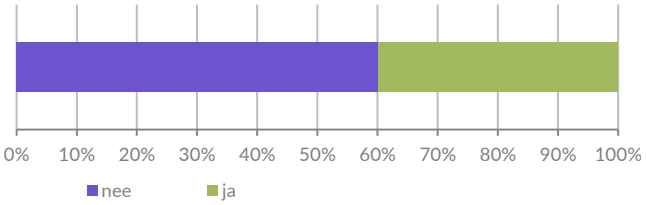
1 Contact

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=224)
2. Ik werd snel geholpen. (n=225)
3. De medewerker nam mij serieus. (n=228)
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=217)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v01	5	2,2%	4	1,8%	19	8,5%	111	49,6%	85	37,9%	2	120
v02	1	0,4%	2	0,9%	21	9,3%	115	51,1%	86	38,2%	2	115
v03	2	0,9%	1	0,4%	13	5,7%	110	48,2%	102	44,7%	2	114
v04	2	0,9%	7	3,2%	26	12,0%	100	46,1%	82	37,8%	4	120

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=279)

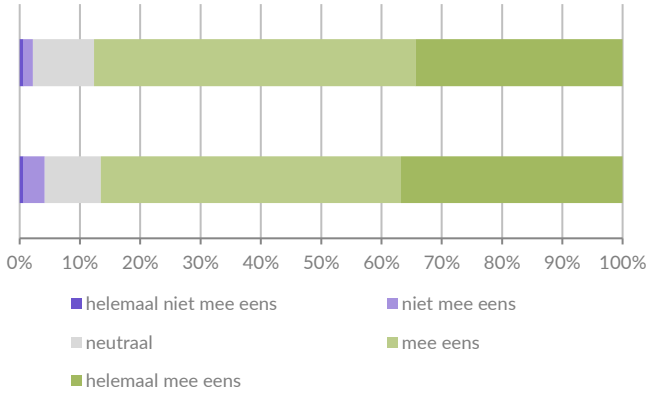


	nee	%	ja	%
v05	168	60,2%	111	39,8%

2 Kwaliteit van de ondersteuning

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=317)

7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=313)



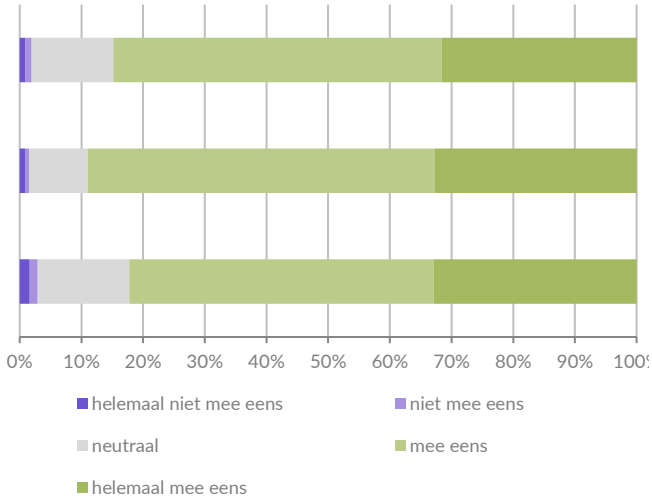
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v06	2	0,6%	5	1,6%	32	10,1%	169	53,3%	109	34,4%	3	21
v07	2	0,6%	11	3,5%	29	9,3%	156	49,8%	115	36,7%	4	25

3 Wat levert de ondersteuning mij op

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=310)

9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=318)

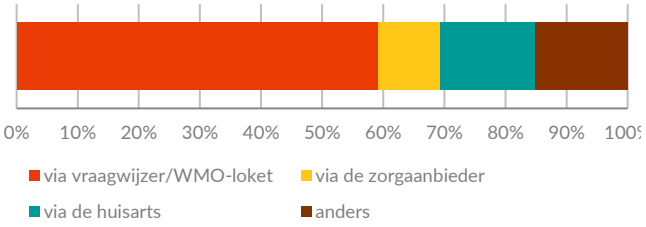
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=310)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	3	1,0%	3	1,0%	41	13,2%	165	53,2%	98	31,6%	4	17
v09	3	0,9%	2	0,6%	30	9,4%	179	56,3%	104	32,7%	2	16
v10	5	1,6%	4	1,3%	46	14,8%	153	49,4%	102	32,9%	2	23

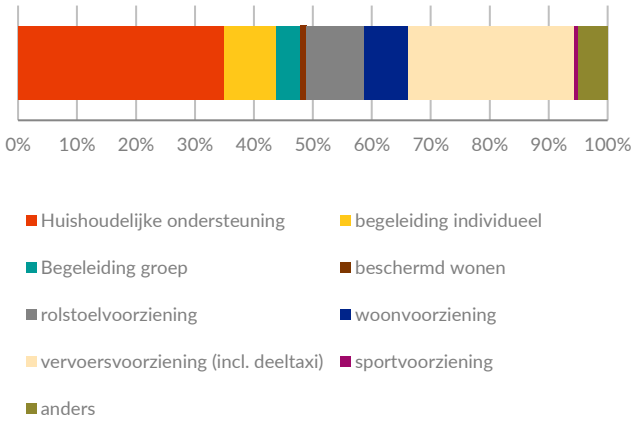
4 De ontvangen ondersteuning

11 Op welke manier bent u bij de gemeente terecht gekomen voor uw voorziening? (n=385)



	v11	%
Via Vraagwijzer/het Wmo-loket	228	59,22%
Via de zorgaanbieder	39	10,13%
Via de huisarts	60	15,58%
Anders	58	15,06%

12 Welke ondersteuning ontvangt u? (n=628)



	v12	%
Huishoudelijke ondersteuning	220	35,03%
Begeleiding individueel	55	8,76%
Begeleiding groep	25	3,98%
Beschermd wonen	7	1,11%
Rolstoelvoorziening	62	9,87%
Woonvoorziening	47	7,48%
Vervoersvoorziening (incl. deeltaxi)	176	28,03%
Sportvoorziening	5	0,80%
Anders	31	4,94%

13a Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke ondersteuning? (n=219)

13b Hoe tevreden bent u over de individuele begeleiding? (n=65)

13c Hoe tevreden bent u over de groepsbegeleiding? (n=30)

13d Hoe tevreden bent u over het beschermd wonen? (n=13)

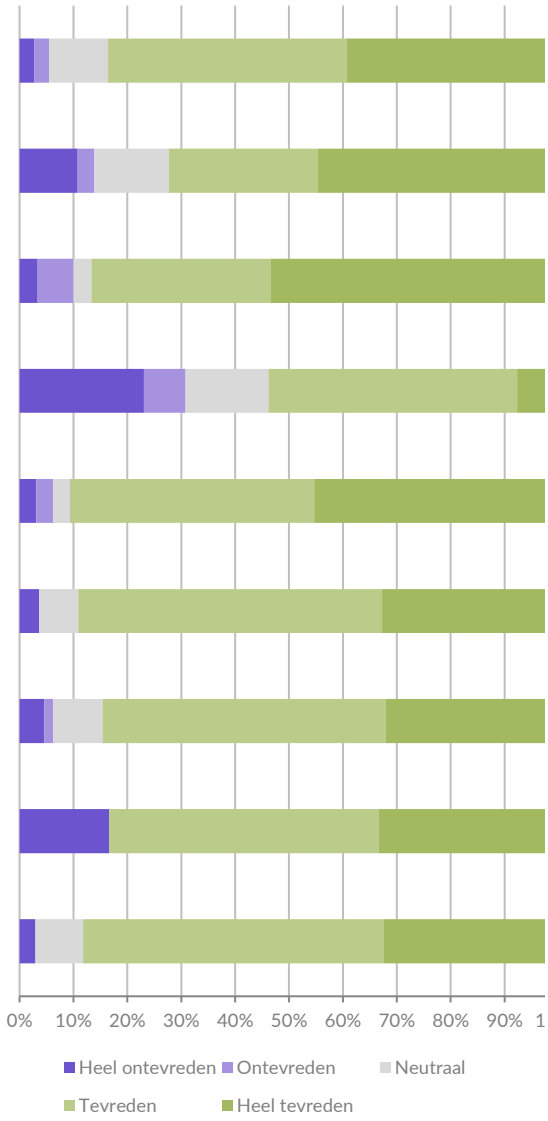
13e Hoe tevreden bent u over de rolstoelvoorziening? (n=64)

13f Hoe tevreden bent u over de woonvoorziening? (n=55)

13g Hoe tevreden bent u over de vervoersvoorziening (incl. Deeltaxi)? (n=175)

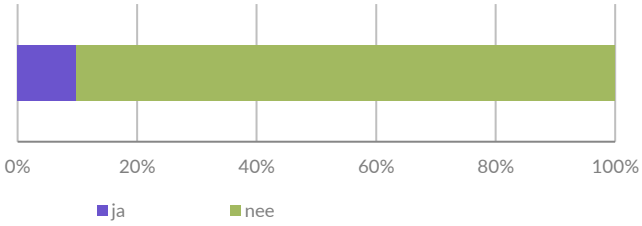
13h Hoe tevreden bent u over de sportvoorziening? (n=6)

13i Indien u bij vraag 12 de optie 'anders' gekozen hebt: hoe tevreden bent u over deze andere vorm van ondersteuning? (n=34)



	Heel ontevreden	%	Ontevre -den	%	neutraal	%	Tevre- den	%	Heel tevreden	%	geen mening	n.v.t.
13a	6	2,74%	6	2,74%	24	10,96%	97	44,29%	86	39,27%	0	59
13b	7	10,77%	2	3,08%	9	13,85%	18	27,69%	29	44,62%	1	100
13c	1	3,33%	2	6,67%	1	3,33%	10	33,33%	16	53,33%	1	125
13d	3	23,08%	1	7,69%	2	15,38%	6	46,15%	1	7,69%	1	132
13e	2	3,13%	2	3,13%	2	3,13%	29	45,31%	29	45,31%	1	101
13f	2	3,64%	0	0,00%	4	7,27%	31	56,36%	18	32,73%	2	102
13g	8	4,57%	3	1,71%	16	9,14%	92	52,57%	56	32,00%	5	63
13h	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	3	50,00%	2	33,33%	0	128
13i	1	2,94%	0	0,00%	3	8,82%	19	55,88%	11	32,35%	2	117

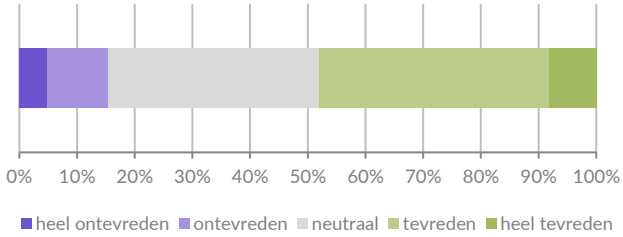
14 Heeft u behoefte aan hulp door een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=303)



	Nee	%	Ja	%
v14	273	90,10%	30	9,90%

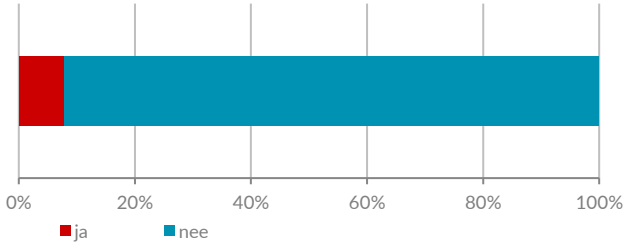
5 Klachten en bezwaren

15 Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening m.b.t. het indienen van een bezwaar? (n=123)



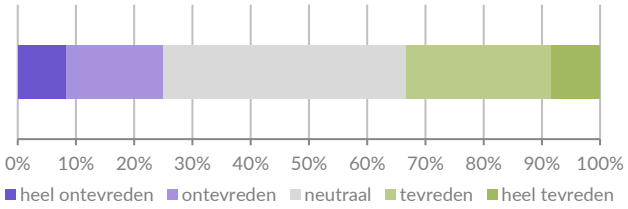
	Heel ontevreden	%	Ontevre-den	%	neutraal	%	Tevreden	%	Heel tevreden	%	Geen mening	n.v.t.
v15	6	4,88%	13	10,57%	45	36,59%	49	39,84%	10	8,13%	23	157

16 Heeft u bezwaar ingediend? (n=304)



	Nee → ga door naar vraag 18	%	Ja	%
v16	280	92,11%	24	7,89%

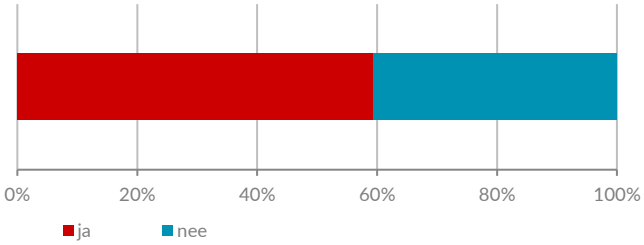
17 Hoe tevreden bent u over het verloop van deze procedure? (n=12)



	Heel ontevreden	%	Ontevreden	%	neutraal	%	Tevreden	%	Heel tevreden	%	Geen mening	n.v.t.
v17	1	8,33%	2	16,67%	5	41,67%	3	25,00%	1	8,33%	1	11

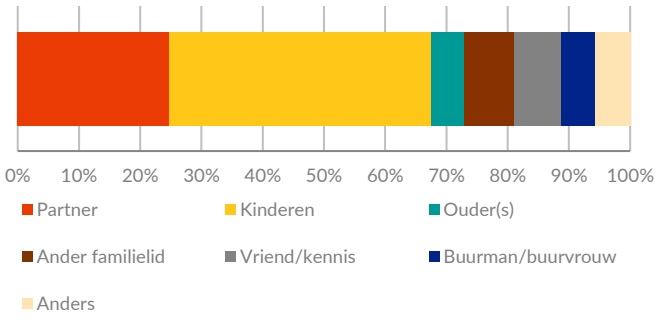
6 Mantelzorgers en vrijwilligers

18 Is er iemand die bij u mantelzorg verleend? (n=325)



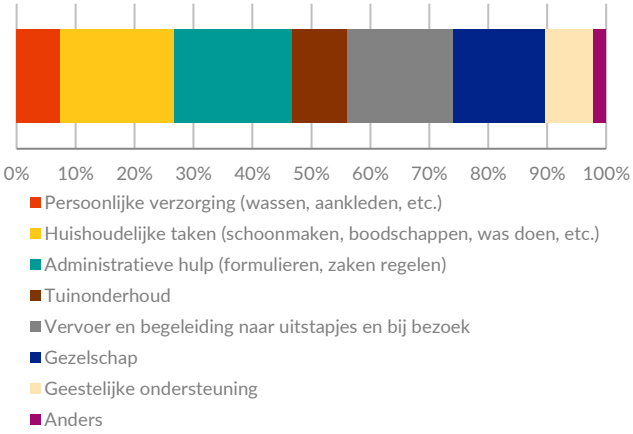
	Nee → ga door naar vraag 21	%	Ja	%
v18	132	40,62%	193	59,38%

19 Van wie ontvangt u mantelzorg? (n=259)



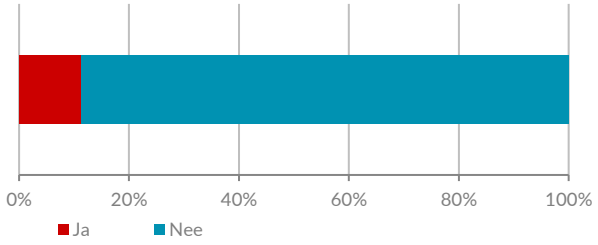
	v19	%
Partner	64	24,71%
Kinderen	111	42,86%
Ouder(s)	14	5,41%
Ander familielid	21	8,11%
Vriend/kennis	20	7,72%
Buurman/buurvrouw	14	5,41%
Anders	15	5,79%

20 Wat voor zorg en/of hulp ontvangt u van de mantelzorger(s)? (n=646)



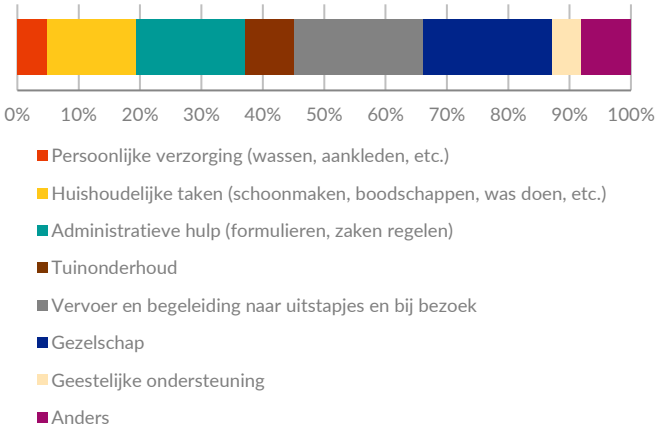
	v20	%
Persoonlijke verzorging (wassen, aankleden, etc.)	48	7,43%
Huishoudelijke taken (schoonmaken, boodschappen, was doen, etc.)	125	19,35%
Administratieve hulp (formulieren, zaken regelen)	129	19,97%
Tuinonderhoud	60	9,29%
Vervoer en begeleiding naar uitstapjes en bij bezoek	117	18,11%
Gezelschap	100	15,48%
Geestelijke ondersteuning	53	8,20%
Anders	14	2,17%

21 Ontvangt u zorg en/of hulp van een vrijwilliger van buiten uw famillie, vrienden of kennissenkring? (n=318)



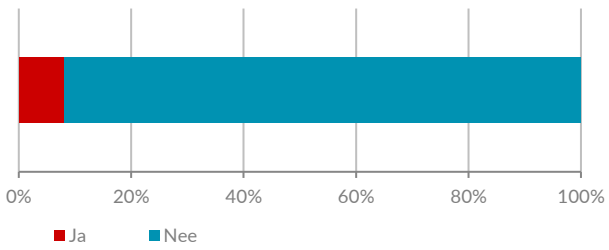
	Nee → ga door naar vraag 23	%	Ja	%
v21	282	88,68%	36	11,32%

22 Wat voor zorg en/of hulp ontvangt u van de vrijwilliger? (n=62)



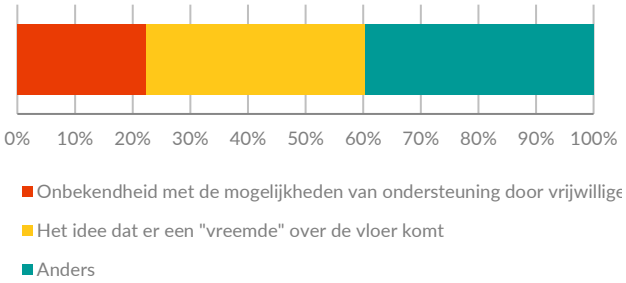
	v22 → ga door naar vraag 25	%
Persoonlijke verzorging (wassen, aankleden, etc.)	3	4,84%
Huishoudelijke taken (schoonmaken, boodschappen, was doen, etc.)	9	14,52%
Administratieve hulp (formulieren, zaken regelen)	11	17,74%
Tuinonderhoud	5	8,06%
Vervoer en begeleiding naar uitstapjes en bij bezoek	13	20,97%
Gezelschap	13	20,97%
Geestelijke ondersteuning	3	4,84%
Anders	5	8,06%

23 Zou u het prettig vinden om ondersteund te worden door een vrijwilliger? (n=297)



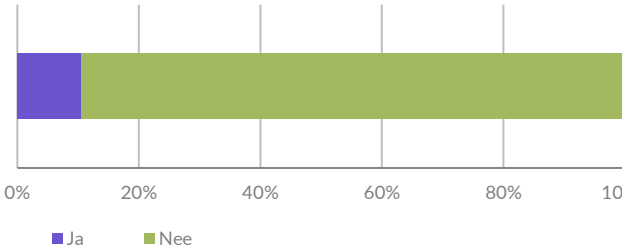
	Nee	%	Ja → ga door naar vraag 25	%
v23	273	91,92%	24	8,08%

24 Wat houdt u tegen in het ontvangen van ondersteuning door een vrijwilliger? (n=242)



	v24	%
Onbekendheid met de mogelijkheden van ondersteuning door vrijwilligers	54	22,31%
Het idee dat er een “vreemde” over de vloer komt	92	38,02%
Anders	96	39,67%

25 Heeft u behoefte aan hulp bij het vinden van een vrijwilliger? (n=303)



	Nee	%	Ja	%
v25	271	89,44%	32	10,56%

04 | Spiegelinformatie

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek vergeleken met de uitkomsten van vergelijkbare onderzoeken bij gemeenten. Om de vergelijking te vergemakkelijken is voor elke vraag een rapportcijfer berekend.

Dit rapportcijfer kan berekend worden door eerst aan elke antwoordoptie punten toe te kennen. De volgende puntenverdeling is gehanteerd:

score	Antwoordcategorie	
1	helemaal niet mee eens	nee
2	niet mee eens	ja
3	neutraal	
4	mee eens	
5	helemaal mee eens	

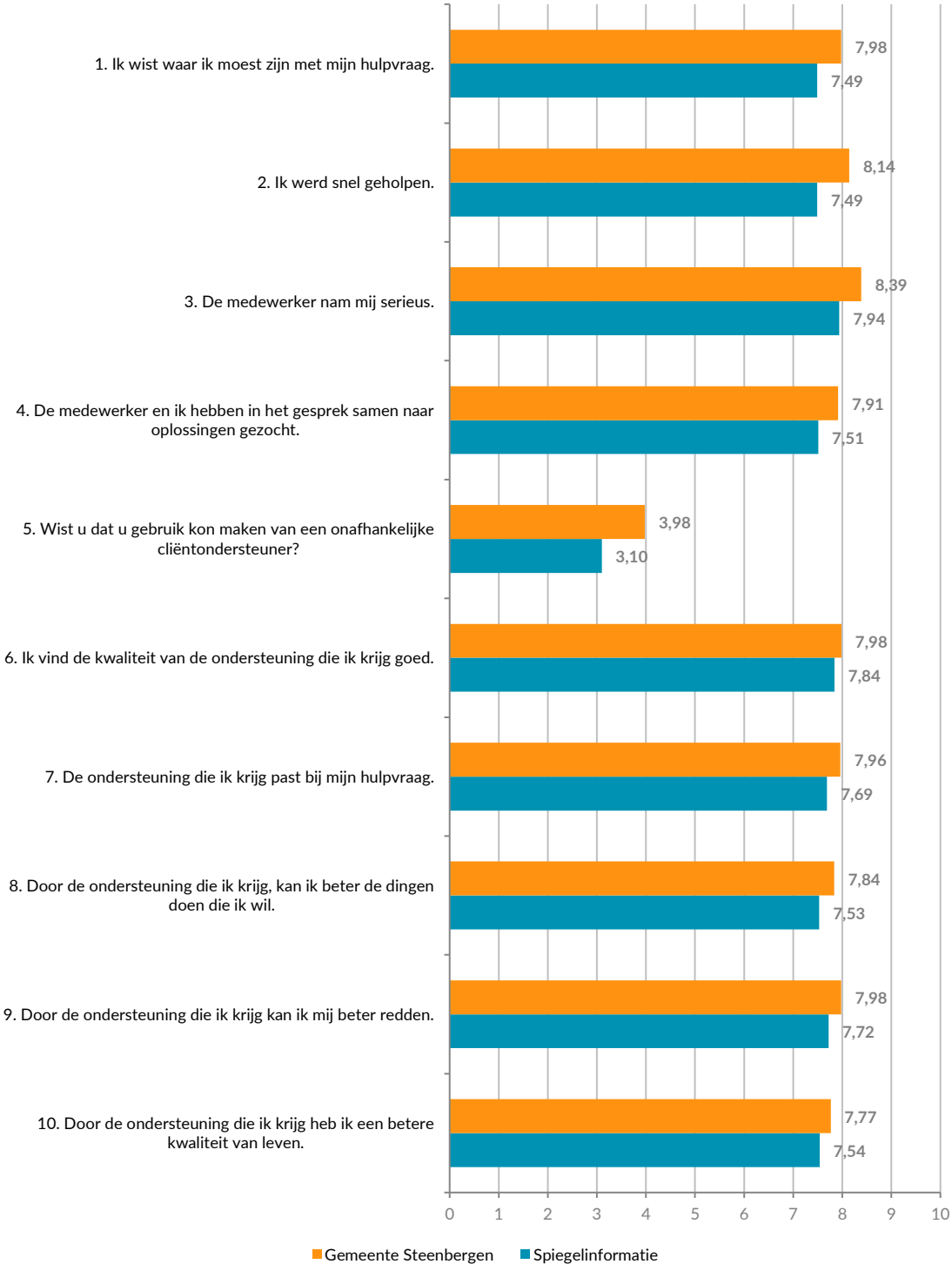
Vervolgens is per vraag een gemiddelde score berekend door het aantal gegeven antwoorden per optie te vermenigvuldigen met de toegekende score, deze aantallen op te tellen en te delen door het aantal respondenten dat de betreffende vraag beantwoord heeft. De score die uit deze som komt is een score op een schaal van 1 t/m 5 of een score op een schaal van 1 t/m 2. Vervolgens wordt deze score omgezet naar een score op schaal van 0 t/m 10 door te berekenen wat procentueel gezien (0-100%) de score is.
De opties 'geen mening' en 'niet van toepassing' worden buiten de berekening gelaten.

Rekenvoorbeeld:
Uit onderstaande tabel blijkt dat elke antwoordoptie 1 keer genoemd is. Het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft is daarmee 5. Daarom kan de volgende rekensom worden toegepast:

- 1x1 + 1x2 + 1x3 + 1x4 + 1x5 = 15.
- 15:5=3.
- Een score van 3 op een 5-puntsschaal is, omgerekend naar een percentage, een score van 50% (2:4=0,5).
- Een score van 50% staat gelijk aan het cijfer 5 op een schaal van 0 t/m 10.

	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	1

Vergelijking Gemeente Steenbergen en spiegelinformatie Triqs



05 | Samenvatting

In 2017 is onderzocht wat de ervaringen zijn van WMO cliënten met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning van Gemeente Steenbergen. 956 WMO cliënten ontvingen per post een vragenlijst. Uiteindelijk hebben 347 cliënten meegedaan door een vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is daarmee 36,30%.

De gebruikte vragenlijst bestond uit 10 gesloten vragen en 1 open vraag. Per vraag is de score omgezet naar een rapportcijfer en vergeleken met spiegelinformatie van Triqs. Onderstaande tabel toont de verschillen tussen de eigen scores en de scores van de spiegelinformatie gesorteerd van hoog naar laag.

Vraag	Score	Benchmark	Verschil
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=279)	3,98	3,10	0,88
2. Ik werd snel geholpen. (n=225)	8,14	7,49	0,65
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=224)	7,98	7,49	0,49
3. De medewerker nam mij serieus. (n=228)	8,39	7,94	0,45
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=217)	7,91	7,51	0,40
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=310)	7,84	7,53	0,31
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=313)	7,96	7,69	0,27
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=318)	7,98	7,72	0,26
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=310)	7,77	7,54	0,23
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=317)	7,98	7,84	0,14

Wanneer de scores vergeleken worden met de spiegelinformatie van Triqs, dan worden de grootste verschillen waargenomen bij vraag *5. Wist u dat u gebruik kon maken* van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=279) (een verschil van +0,88 punten ten opzichte van de spiegelinformatie) en vraag *2. Ik werd snel geholpen. (n=225)* (een verschil van +0,65 punten ten opzichte van de spiegelinformatie).

06 | Conclusies en aanbevelingen

Voor de verplichte set vragen geldt dat op alle vragen een hogere score wordt behaald dan de spiegelinformatie *van Triqs*. Daarmee scoort gemeente Steenbergen hoger dan gemiddeld. Dit is vergelijkbaar met de uitkomsten van vorig jaar, waarbij de gemeente Steenbergen ook op alle vragen hoger scoorde dan gemiddeld.

Hoewel ook op vraag 5 (wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner?) een hogere score wordt behaald dan de spiegelinformatie van Triqs betreft het hier absoluut gezien een lage score, namelijk 3,98 op een schaal van 0 tot 10. We is deze score iets hoger dan de score die vorig jaar behaald is. Verder geeft van de respondenten 90,10% aan geen behoefte te hebben aan een onafhankelijke cliëntondersteuner (vraag 14). Een kritische vraag die gesteld kan worden is: zou het antwoord op vraag 14 mede bepaald kunnen worden doordat men niet precies weet wat een onafhankelijke cliëntondersteuner kan betekenen voor een inwoner? Dit zou een interessante vervolgvraag kunnen zijn om meer zicht te krijgen op de inzetbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuners en de behoefte hieraan.

Het percentage dat aangeeft heel ontevreden of ontevreden te zijn over een voorziening, is het grootst voor beschermd wone (ongeveer 30%). Gemeente Steenbergen zou verdiepend onderzoek kunnen doen onder de personen die gebruik maken van beschermd wonen om te achterhalen waarom men hier niet tevreden over is. Wel dient opgemerkt te worden dat in deze enquête 13 personen de sportvoorziening beoordeeld hebben. Dat betreft een relatief klein aandeel respondenten.

Slechts een klein deel van de respondenten (7,89%) heeft bezwaar ingediend. De mate waarin respondenten tevreden waren over het verloop van de bezwaarprocedure verschilt sterk: zo was 25% (heel) ontevreden over dit verloop tegenover 33,3% (heel) tevreden respondenten. Uit het onderzoek wordt niet duidelijk waarom men wel of niet tevreden was. Daarom wordt aanbevolen om dit verder te onderzoeken, bijvoorbeeld door een korte vragenlijst voor te leggen aan inwoners die bezwaar hebben ingediend. Met enkele vragen zou dan inzicht kunnen worden verkregen in de achterliggende redenen zodat gericht een verbeteractie opgezet kan worden.

Ongeveer 60% van de respondenten ontvangt mantelzorg en in de meeste gevallen (ruim 80%) wordt dit door een familielid gegeven. Daarmee is het percentage dat mantelzorg ontvangt gelijk aan dat van vorig jaar. Het stimuleren van mantelzorg door de gemeente blijft een aanbeveling omdat dit een positieve invloed kan hebben op de kosten van de gemeente voor ondersteuning aan haar inwoners. Gedacht kan worden aan het bevorderen van onderling contact tussen buurtbewoners (via WhatsApp groepen, buurtinitiatieven, etc.), het beschikbaar stellen van beloningen voor mantelzorgers en het stimuleren van zorgorganisaties om mantelzorgers in te zetten.

Ruim 10% geeft aan ondersteuning te ontvangen van een vrijwilliger buiten de familie en vriendenkring. Net als vorig jaar geeft ook nu het merendeel aan geen behoefte te hebben aan ondersteuning door een vrijwilliger. Zo vindt 38% het idee dat er een vreemde over de vloer komt, geen prettig idee. Gekeken zou kunnen worden hoe het inzetten van vrijwilligers wel een aantrekkelijk aanbod voor vrijwilligers kan zijn. Gedacht kan worden aan het verzamelen van positieve ervaringen van inwoners die gebruik maken van vrijwilligers en aangeven dat de inzet van een vrijwilliger minder kosten met zich meebrengt óók voor de inwoner zelf.

Bijlage 1 –Vragenlijst

■ Vragenlijst over uw ervaringen met de WMO ■

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

Blok 1: Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met Vraagwijzer/het Wmo-loket met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
1	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	☐ Ja	☐ Nee

Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning.

Blok 2: Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of andere hulpmiddelen, of bezoek aan een dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
6	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Blok 3: Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
8	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? *Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?*

Z.O.Z.

«ENCQRp1»

■ Vragenlijst over uw ervaringen met de WMO ■

Blok 4: de ontvangen ondersteuning

11. Op welke manier bent u bij de gemeente terecht gekomen voor uw voorziening? (meerdere antwoorden mogelijk)	Ja
Via Vraagwijzer/het Wmo-loket	☐
Via de zorgaanbieder	☐
Via de huisarts	☐
Anders	☐

12. Welke ondersteuning ontvangt u? (meerdere antwoorden mogelijk)	Ja
Huishoudelijke ondersteuning	☐
Begeleiding individueel	☐
Begeleiding groep	☐
Beschermd wonen	☐
Rolstoelvoorziening	☐
Woonvoorziening	☐
Vervoersvoorziening (incl. Deeltaxi)	☐
Sportvoorziening	☐
Anders	☐

13. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning? *Geef hieronder per type ondersteuning aan hoe tevreden u bent. Indien een bepaalde ondersteuning niet op u van toepassing is kunt u de optie 'n.v.t.' aankruisen.*

	Heel Ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden	Geen mening	n.v.t.
Huishoudelijke ondersteuning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Begeleiding individueel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Begeleiding groep	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Beschermd wonen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rolstoelvoorziening	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Woonvoorziening	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vervoersvoorziening (incl. Deeltaxi)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sportvoorziening	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Andere vorm van ondersteuning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14 Heeft u behoefte aan hulp door een onafhankelijke cliëntondersteuner?	☐ Ja	☐ Nee

«ENCQRp2»

2 «QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

■ Vragenlijst over uw ervaringen met de WMO ■

Blok 5: Klachten en bezwaren

	Heel Ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden	Geen mening	n.v.t.
15. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening m.b.t. het indienen van een bezwaar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. Heeft u bezwaar ingediend?

☐ Ja

☐ Nee → **ga door naar vraag 18**

	Heel Ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden	Geen mening	n.v.t.
17. Hoe tevreden bent u over het verloop van deze procedure?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Blok 6: Mantelzorgers en vrijwilligers

18. Is er iemand die bij u mantelzorg verleend?

☐ Ja

☐ Nee → **ga door naar vraag 21**

19. Van wie ontvangt u mantelzorg? (meerdere antwoorden mogelijk)	**Ja**
Partner	☐
Kinderen	☐
Ouder(s)	☐
Ander familielid	☐
Vriend/kennis	☐
Buurman/buurvrouw	☐
Anders	☐

20. Wat voor zorg en/of hulp ontvangt u van de mantelzorger(s)? (meerdere antwoorden mogelijk)	**Ja**
Persoonlijke verzorging (wassen, aankleden, etc.)	☐
Huishoudelijke taken (schoonmaken, boodschappen, was doen, etc.)	☐
Administratieve hulp (formulieren, zaken regelen)	☐
Tuinonderhoud	☐
Vervoer en begeleiding naar uitstapjes en bij bezoek	☐
Gezelschap	☐
Geestelijke ondersteuning	☐
Anders	☐

«ENCQRp3»

Z.O.Z.

■ Vragenlijst over uw ervaringen met de WMO ■

21. Ontvangt u zorg en/of hulp van een vrijwilliger van buiten uw familie, vrienden of kennissenkring?

☐ Ja

☐ Nee → **ga door naar vraag 23**

22. Wat voor zorg en/of hulp ontvangt u van de vrijwilliger? (meerdere antwoorden mogelijk)	**Ja**
Persoonlijke verzorging (wassen, aankleden, etc.)	☐ → **ga door naar vraag 25**
Huishoudelijke taken (schoonmaken, boodschappen, was doen, etc.)	☐ → **ga door naar vraag 25**
Administratieve hulp (formulieren, zaken regelen)	☐ → **ga door naar vraag 25**
Tuinonderhoud	☐ → **ga door naar vraag 25**
Vervoer en begeleiding naar uitstapjes en bij bezoek	☐ → **ga door naar vraag 25**
Gezelschap	☐ → **ga door naar vraag 25**
Geestelijke ondersteuning	☐ → **ga door naar vraag 25**
Anders	☐ → **ga door naar vraag 25**

23. Zou u het prettig vinden om ondersteund te worden door een vrijwilliger?

☐ Ja → **ga naar vraag 25**

☐ Nee

24. Wat houdt u tegen in het ontvangen van ondersteuning door een vrijwilliger? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Onbekendheid met de mogelijkheden van ondersteuning door vrijwilligers

☐ Het idee dat er een 'vreemde' over de vloer komt

☐ Anders, namelijk…:

25. Heeft u behoefte aan hulp bij het vinden van een vrijwilliger?

☐ Ja

☐ Nee

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

«ENCQRp4»

Bijlage 2 – Antwoorden op open vraag

Onderstaand vindt u de gegeven antwoorden op de open vraag uit de vragenlijst: *heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?*

- Ik heb nog nooit ondersteuning ontvangen van de WMO. Er is wel vraag naar geweest maar ik ben zonder hulp weer naar buiten gegaan. Gesprekken waren niet duidelijk voor mij.
- Nee, ik ben tevreden met de huishoudelijke ondersteuning.
- De verzorging van interieur is niet voldoende, de uren kunnen wel voldoen. Er worden vaak boodschappen gedaan in de beschikbare tijd. Dit gaat ten koste van de interieurverzorging. De boodschappen en het warme eten regelen mijn kinderen dagelijks.
- De uren voor de huishoudelijke ondersteuning is minimaal.
- Tijdsbestek tussen aanvraag en start van huishoudelijke hulp erg lang.
- Geen
- Mijn vrouw helpt mij.
- (naam persoon) in verpleeghuis/verzorgingshuis. De Nieuwe Haven te Dinteloord, ik en mijn partner regelen al zijn zaken en ondersteuning.
- Zeer goed verlopen.
- Alleen taxipas heb ik nog in bezit.
- Met de aanpassingen ben ik tevreden. Met de huishoudelijke ondersteuning niet. Te weinig tijd.
- Nee.
- Ik zou graag in bad willen gaan, maar helaas gaat dat niet.
- Ik moest van Zorg in Natura naar PGB en kon dezelfde ondersteuning houden.
- Vanaf 27-05-2015 over naar WLZ.
- Vaak komen ze niet en bellen ze ook niet. Ook appen ze niet naar mij. Zou graag overstappen naar A.S.V.Z. zorg.
- Te weinig uren aan het huis goed schoon te maken.
- Deeltaxi is erg duur. En vooral het lange wachten vormt een probleem.
- Mijn rollator is de enige eerste ondersteuning die ik heb. Vanuit de Zonnebloem heb ik een begeleidster bij evenementen.
- Dat de thuiszorg te weinig uren krijgt.
- Zeer tevreden over de ondersteuning.
- Ik kan heel beperkt zelf iets doen, daar ik maar 2 uur per week hulp krijg, en een eensgezinswoning heb, is dat te weinig om mijn huis schoon te houden.
- Door de ondersteuning die ik kan krijgen, kan ik mij inderdaad redden.
- Sta ingeschreven bij SDW Steenbergen en het duurt allemaal zo lang. Kan daar niet iets aangedaan worden? Dit is ingevuld door (naam persoon) z'n schoonzus. (naam persoon) Kan

niet lezen en schrijven.

- Geen opmerkingen.
- De ondersteuning is prima, ik houd echter niet van discussies.
- Mevr. is zeer tevreden over de thuiszorg, voelt zich dan opgewekt en vrolijk.
- Het is fijn om de ondersteuning niet ieder jaar te hoeven te verdedigen. Dat de ondersteunings beslissing voor meerdere jaren geldig is.
- Ik ontvang geen ondersteuning behalve deeltaxi.
- Nee.
- Geen.
- Dhr. is 94 jaar en 2x per week in de huishouding hulp krijgen zou erg fijn zijn. Nu is dit 1x per week en voor mantelzorger nog veel te doen.
- Deeltaxi en Valys ondersteunen mij prima bij mijn visie problemen.
- Nee.
- Ondersteuning van de huishouding vind ik te weinig, ik koop uren bij.
- Erg tevreden met de hulp die ik nu krijg.
- Te weinig uren HH. Ondersteuning.
- Ik heb alleen de deeltaxi en dat gaat prima.
- V&V wijkverpleegster ivm bezuiniging hulp bij wassen afgenomen. Maar mevr. heeft het wel nodig, daar zij 93 jaar is, en evenwicht niet zo stabiel!!
- Zou langer hulp willen. Vaak geen hulp als vaste hulp er niet is.
- Heb alleen huishoudelijke hulp.
- Geen gebruik gemaakt (gekregen) van hulp en traplift. Uitleg te gecompliceerd, doe alles nog zelf, maar wordt steeds moeilijker.
- 's Avonds wil ik niet vroeg geholpen worden (vanwege pijn niet voor 22.30). 's Morgens word ik in de winter vroeg geholpen en in de zomer laat! Dat is niet prettig! Dit geeft een gevoel van 'gebruikt' te worden, zoals het een ander uitkomt.
- Meer tijd voor mijn hulpvraag zou beter zijn.
- Zou graag hulp voor buiten en tuin hebben.
- Heb alleen deel taxi.
- Wij hebben zelf een traplift gekocht. Nu hebben ze beloofd dat ze het onderhoud betalen maar die rekening moet ik nog declareren.
- Ik heb geen zorg nodig. Ik ben de mantelzorger voor mijn man.
- De WMO gaf mij geen medische verklaring voor het inschrijven voor een woning gelijkvloers. Hij zei kom over een half jaar maar terug. Misschien gaat het dan wel beter met jou! Long verwijderd, tia's gehad, slecht praten, slecht lopen enz enz.
- Huishoudelijke hulp. Voortdurend vaak iemand anders, geen vaste tijden.
- Ik ben slechtziend en ik krijg taxivervoer vergoed. Maar ik kan het niet gebruiken omdat er altijd iemand mee moet om mij te begeleiden. Die moet de volle prijs betalen.

- Nee.
- Ben goed geholpen.
- Nee.
- Nooit op tijd. En dan weinig poetsen.
- Geen communicatie.
- De uren hulp die ik krijg zijn te weinig.
- Blok 1 vr 5, Mijn broer is veel ondersteuning voor mij.
- TWB regelt heel slecht vervanging met ziekte/feestdagen. In de vakantie minder hulp, maar wel volledig betalen. Als ik een voorkeur voor vervanging wil, is dat vaak een probleem.
- Normaal goed als ik val of ziek ben, krijg ik met hulp van mantelzorger.
- Net op gang.
- Was van toepassing in eerdere situatie, client woont niet meer thuis.
- Ik heb ondersteuning voor huishoudelijke hulp. Ben 2 jaar geleden van 3 naar 2 uur gegaan. Omdat ik ouder wordt en met mijn handen steeds minder kan zou ik wel iets langer dan 2 uur per week hulp willen hebben. Dit omdat ik dikwijls veel moeite heb om dingen zelf te doen.
- Gevraagd vervoer, i.v.m. epilepti en hart problemen. Na een aantal jaren niet meer nodig.
- De huishoudelijke hulp thuiszorg bellen vaak dat ze niet komen, 5 minuten voor de tijd dat ik een hulp krijg. De dagbesteding is vaak gesloten, geen begeleidster. Naar WMO geschreven, contact gehad met GGZ, Vrederust. Zal voortaan beter gaan, ze doen er nu alles aan om de dagbesteding open te laten blijven.
- Met ziekte of vakantie van mijn vaste hulp krijg ik geen vervanging maar ik moet wel betalen.
- Vind de huishoudelijke hulp iets te weinig aan 2 ½ uur. Mijn man is sindsdien ik hulp ontvang ook gehandicapt geraakt.
- Heb zelf 15 jaar voor mijn man gezorgd, ik heb nu zelf hulp nodig.
- Ik vind het enorm vervelend dat ik verschillende hulpverleners krijg.
- Neen.
- Taxivervoer.

Vraag 24. Wat houdt u tegen in het ontvangen van ondersteuning door een vrijwilliger? Anders, namelijk:

- Heb nu voldoende ondersteuning van ouder.
- Heb voldoende hulp van familie/vrienden/buren.
- Mogelijk in de toekomst wel.
- Mijn kinderen helpen mij voor zover nodig.
- Ondersteuning van de kinderen is voldoende.
- Er is nog geen behoefte hieraan.
- Ik heb een zoon die mij regelmatig helpt en ondersteund, dat is voorlopig genoeg.
- Mijn vrouw doet alles voor mij.
- Mijn man is al 10 jaar mijn mantezorger en dat bevalt mij zeer goed. Want van de gemeente krijg je niets.
- Niet nodig.
- Wij redden het samen nog.
- Geen behoefte.
- Genoeg mensen die meehelpen. Ieder heeft zijn taak en levert hun bijdrage.
- Heeft het nog niet nodig.
- Wil zoveel mogelijk zelf doen.
- Mijn echtgenoot helpt mij zoveel hij kan.
- Genoeg kennissen.
- Is niet nodig, is voldoende hulp aanwezig.
- Heb voldoende aan de kinderen.
- Ben heel vaak naar fysio, ziekenhuis en dokters.
- Je bent dan gebonden. Je kan niet weg want de vrijwilliger komt en ik ga graag weg wanneer het mij uitkomt.
- Kan alles zelf.
- Nog niet noodzakelijk.
- En ik de hele week van alles doen zoals: naar mijn man op het vlinderpad, naar de gym en naar de tennis, op visite en ochtend naar (naam persoon) lekker met de poes en hond spelen en koffie drinken.
- Mijn begeleiding is voldoende. Heb geen vrijwilliger nodig.
- Nu nog geen behoefte aan. Alles gaat goed zo.
- Buiten de hulp die ik al heb, heb ik veel steun van mijn nicht en neef. De 1 zorgt voor eten, wassen en kleding. Mijn neef zorgt voor de rest. Hij is de algemeen gevolmachtigde.
- Kan het zelf.
- Het gaat nog zo.
- Hulp van broer.
- Zolang mogelijk onafhankelijk leven.

- Een te grote hoeveelheid/diversiteit van hulpverleners is al aan de orde.
- Een te grote hoeveelheid/diversiteit van hulpverleners is al aan de orde.
- Zolang mogelijk onafhankelijk leven.
- Dat zij niet kundig zijn.
- Voldoende hulp aanwezig.
- Ik ben nog redelijk zelfstandig en doe mijn boodschappen zelf.
- Mw. is erg op zichzelf.
- Ik ben nog te jong voor een vrijwilliger. Ik studeer nog.
- Heb zelf al vrijwilligers.
- Heb ondersteuning genoeg.
- Ik heb al vrijwilligers.
- Heb altijd aanloop.
- Niet nodig.
- Er is al een vrijwilliger.
- Nog niet nodig.
- Geld.
- Ik heb genoeg hulp op dit moment.
- Ik heb een vriendin, waar ik leuke dingen mee doe.
- Alles verloopt momenteel naar wens, dus er is nu nog geen behoefte aan.
- Nog niet nodig.
- Heb ik mijn kinderen voor.
- Deze hulp heb ik (nog) niet nodig.
- Ik ben totaal afhankelijk van mijn man.
- Heb 3 dochters die mij waar nodig ondersteunen.
- Ik heb genoeg hulp zo. Door vergeetachtigheid is het prettig niet teveel verschillende mensen over de vloer te hebben.
- Dhr. heeft alle hulp die hij nodig heeft.
- Eigen dochter.
- Heb ik nog geen behoefte aan.
- Mijn man en ik proberen nog alles zelf te doen.
- Ik ben tevreden hoe het nu gaat.
- Heb al thuiszorg, begeleiding van Actiefzorg. Persoonlijke verzorging van TWB.
- Niet nodig, familie ondersteunt.
- Mijn vrouw is in zorgcentrum Ter Wal.
- Op dit moment geen behoefte aan , maar sta wel open om in de toekomst er eventueel gebruik er van te maken.
- Mijn vrouw zorgt goed voor mij.
- Geen behoefte.

- Probeer zo zelfstandig mogelijk te blijven.
- Ik kan het nog zelf.
- Er komen al genoeg vreemden over de vloer! Wil graag een beetje van mijn privacy bewaren!
- Op dit moment genoeg instanties en ouders die mij ondersteunen.
- Nu nog voldoende hulp van de kinderen.
- Mijn man staat mij nog bij.
- Ik kan nog heel goed zelfstandig functioneren.
- Niets al enige tijd gevraagd voor vrijwilliger voor te gaan wandelen, nog geen antwoord.
- Ik wil op mijzelf zijn (men weet heel je doen en laten). Prive staat bij mij op de eerste plaats.
- Omdat het nog niet nodig is.
- De kinderen.
- Is niet nodig, ontvang alle hulp die ik nodig heb.
- Weet niet hoe ik reageer op vrijwilligers (Dissociatieve identiteit stoornis).
- De kinderen.
- Niet nodig.
- Mijn man, kan zijn taken, i.v.m. mij goed aan.
- Mijn man helpt.
- Nog niet aan toe.
- Hij heeft genoeg vrijwilligers aan familie.
- Buiten familie en personeel geen ondersteuning nodig.
- Geen behoefte.
- Geen behoefte.
- Mijn kinderen en aangetrouwde kinderen, als ook mijn buurvrouw regelen alles.
- Ik vind het een verplichting dat er een vrijwilliger is.
- Is nog niet nodig.
- Nog niet nodig.
- Zeer complexe hulpvraag en dus professionals nodig.
- Niet nodig.
- Niet nodig.
- Wanneer de ondersteuning nog door familie en vrienden uitgevoerd kunnen worden dan heeft dit mijn voorkeur.
- Ik heb het druk met andere dingen, zoals mijn werk, muziek, koor,ambulante begeleiding, mijn familie en sport.
- Nog niet aan toe.
- Ik vind het nu nog niet nodig.
- Heb ik nog niet nodig, alleen vervoer in verband met slecht lopen.
- Geen behoefte.
- Nog geen behoefte aan.

- Vind het niet nodig op dit moment, misschien later als ik gescheiden ben.
- Indien nodig zou ik ondersteuning door vrijwilliger op prijs stellen.
- Voldoende ondersteuning van mijn kinderen.
- Weleens gehad maar niet tevreden.
- Nog geen behoefte aan.
- Ik krijg alle hulp die ik vraag/nodig heb.
- I.v.m. Eventuele kosten om mijn tuin te onderhouden, wat ik zelf niet kan.
- Ik krijg dagelijks ondersteuning van de zorg en dagbesteding. Daardoor is een vrijwilliger niet nodig.
- Doe zelf nog veel.
- Ondersteuning door partner is prettiger i.v.m. tijden, vertrouwdheid enz.
- Geen behoefte aan.
- Door rolstoel gebruik minder afhankelijk en anders met kinderen mee.
- Wij hebben op dit moment voldoende ondersteuning.
- Is nu niet meer van toepassing.
- heb geen ondersteuning nodig.
- Vanwege gezondheidsproblemen.
- Ondersteuning van echtgenoot.
- Ik ben zelf vrijwilliger bij stichting en schuldhulp maatje.
- Hulp van eigen dochter.
- Zolang ik mijzelf kan redden is dat niet nodig.
- Als het echt nodig is kan ik altijd mijn kinderen vragen.
- Niet nodig omdat ook de wijkverpleegster komt en mijn zoon.
- Is niet nodig.
- Heb ik nog niet nodig.
- Genoeg contact met familie, vrienden en buren.

Triqs. Verbinden en ontwikkelen.

Bezoekadres
Eiffelstraat 66-70
8013 RT Zwolle

Postadres
Postbus 30172
8003 CD Zwolle

038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl