

Zeeuwse Wmo-monitor 2011

Gemeente Veere

Middelburg, mei 2011

Colofon

© Scoop 2011

In opdracht van de Vereniging Zeeuwse Gemeenten en de Provincie Zeeland

Samenstelling
Wim van Gorsel
Peter van Kooten
Nadet Somers
Jolanda van Overbeeke-van Sluijs
Corry Verburg
Anneke Polderman
Toos Schouten
Corry Verburg
Ellie Walrave

Scoop
Zeeuws instituut voor sociale
en culturele ontwikkeling
Achter de Houttuinen 8
Postbus 407 Middelburg
Telefoon (0118) 682500
Telefax (0118) 635311
www.scoopzld.nl
scoop@scoopzld.nl

Foto

Beeldbank Ministerie van VWS

Drukwerk

Scoop

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



Inhoudsopgave

1. Inleiding Wmo-monitor 2011.....	5
2. Kernpunten interviews eigen gemeente	6
3. Vergelijking van de uitkomsten met andere Zeeuwse gemeenten	7
4. 10 interviews eigen gemeente.....	10
5. Vergelijking prestatiegegevens Wmo.....	20

Op de site www.scoopzld.nl kunt u het vragenprotocol voor de interviews inzien.

1. Inleiding Wmo-monitor 2011

Het Wmo-monitorrapport voor de Zeeuwse gemeenten ziet er dit jaar anders uit dan voorgaande jaren. Over de eerste drie jaar van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verschenen rapporten met de uitslagen van de schriftelijke tevredenheidsenquête onder de aanvragers van individuele Wmo-voorzieningen (zoals huishoudelijke hulp, een rolstoel e.d.) en het door de gemeente zelf opgestelde overzicht van prestatiegegevens Wmo. Met dit klanttevredenheidsonderzoek (KTO) en deze prestatiegegevens Wmo werd voldaan aan de door het Ministerie verplicht gestelde verantwoording over de uitvoering van de Wmo.

Omdat er behoefte was aan een verdiepingsslag op de resultaten tot heden, hebben de Zeeuwse gemeenten er dit jaar voor gekozen het onderdeel **klanttevredenheid** op een andere wijze in te vullen. Aan Scoop is gevraagd dit jaar de tevredenheid niet te meten aan de hand van een enquête, maar in alle Zeeuwse gemeenten interviews te houden over de tevredenheid onder aanvragers van een Wmo-voorziening. Daarbij is nadrukkelijk nagegaan in hoeverre men het principe van De Kanteling in het beleid onderschrijft en hoe men dat denkt waar te kunnen maken. Burgers zullen met de gemeente de omslag moeten maken van een claim of recht op een voorziening naar de compensatie voor resterende beperkingen in de deelname aan het maatschappelijk bestaan. Tussen aanvrager en gemeente wordt nu eerst gesproken over de mogelijkheid in beginsel zelf te voorzien in de behoefte aan ondersteuning.

De interviews zijn gehouden met aanvragers van huishoudelijke hulp (het resultaatgebied *een schoon en leefbaar huis*) en vervoersvoorzieningen (*zich verplaatsen lokaal en in en rond het huis*). Er is bij de interviewafspraken een spreiding over de verschillende leeftijdsgroepen aangehouden. Het was ook mogelijk dat de aanvraag van een geïnterviewde niet was toegekend. Ook dan is het goed de ervaringen te horen.

Voor elke gemeente is met 10 personen of huishoudens gesproken door de interviewers van Scoop. De resultaten zijn in de vorm van een beknopt verslag per interview in dit rapport opgenomen. Vervolgens heeft Scoop gekeken welke opmerkelijke punten over de gemeente naar voren komen uit de 10 interviews. Die conclusies zijn toegespitst op de eigen gemeente, opgenomen in het rapport. Om de informatieve waarde nog verder te vergroten is ook een vergelijking gemaakt tussen alle Zeeuwse gemeenten, dus op basis van 130 interviews. Op deze manier vervult de Wmo-monitor dit jaar de dubbelfunctie van klanttevredenheidsonderzoek én bron van informatie over het draagvlak van het Wmo-beleid.

Bij het onderdeel **prestatiegegevens** gaat het erom dat de gemeente inzichtelijk maakt hoe het staat met de uitvoering van de verschillende onderdelen van het Wmo-beleid. Bijvoorbeeld door een inschatting te geven van de kosten die gemaakt zijn in het afgelopen jaar en door aan te geven welke ondersteuning en faciliteiten er zijn voor vrijwilligers. De gemeente is verplicht ook dit onderdeel van de verantwoording voor haar Wmo-uitvoering aan haar burgers en aan het Ministerie voor te leggen. Scoop heeft een online-vragenset aan de gemeente gezonden. Ook dit jaar heeft Scoop de antwoorden van iedere gemeente betrokken in een vergelijking met de overige Zeeuwse gemeenten. In een oogopslag is zichtbaar wat de eigen gemeente binnen de verschillende prestatiegebieden doet en wat de positie is van de overige Zeeuwse gemeenten.

Wij vertrouwen erop dat de met deze monitor verzamelde informatie bijdraagt aan de verbetering van het Wmo-beleid en de uitvoering.

2. Kernpunten interviews eigen gemeente

Verkenning hulpvraag/meedenken

Een aantal geïnterviewden was hierover tevreden. Een aantal andere ondervraagden was duidelijk niet tevreden over de rol van de gemeente op dit punt. Hierbij werd onder andere gewezen op ondeskundigheid, onduidelijke communicatie, en de 'onzichtbaarheid' van de gemeente.

Tevredenheid voorzieningen

Gemeente

Dit ligt in het verlengde van het oordeel over het 'meedenken'. Een deel was tevreden. Een ander deel niet. Punten van kritiek waren de lange wachttijden, het steeds andere mensen aan de lijn krijgen en de onduidelijke communicatie.

Vervoer

Drie ondervraagden kregen taxivervoer. Twee daarvan waren tevreden, 1 persoon was ontevreden. Dit had te maken met de lange wachttijden.

Huishoudelijke hulp

Iedereen was tevreden over de geboden huishoudelijke hulp. Door 1 persoon werd er wel op gewezen dat dit pas het geval was nadat er weer een vast iemand bij hem thuis kwam.

De Kanteling

De meeste geïnterviewden onderschrijven het principe van de Kanteling, waarbij mensen wordt gevraagd eerst in de eigen omgeving hulp te zoeken. Tegelijkertijd zijn deze mensen ook van mening dat dit in de praktijk vrijwel onmogelijk is. Vrijwel iedereen werkt tegenwoordig en kinderen, familie of kennissen wonen vaak te ver weg. Buurtgenoten zijn vaak ook oud en hulpbehoevend. Een enkeling wees er ook op dat er in de praktijk vaak weinig terecht komt van de goede bedoelingen van aangeboden hulp.

3. Vergelijking van de uitkomsten met andere Zeeuwse gemeenten

Aanleiding voor de aanvraag

De WMO-aanvragen worden gedaan door mensen die door gezondheidsklachten niet meer in staat zijn om al het huishoudelijke werk zelf te doen of voor wie hun huis zonder speciale aanpassingen niet meer goed bewoonbaar is. Extra kwetsbaar zijn de alleenstaanden, mensen die nooit een partner hebben gehad, van hun partner zijn gescheiden of waarvan de partner is overleden.

Er zijn respondenten die nog in hun oude huis wonen en dat graag zo lang mogelijk willen voortzetten. Een andere groep woont al in een serviceflat of aanleunwoning bij een zorgcomplex, maar ook zij hebben allemaal de wens om zoveel mogelijk zelfstandig te blijven.

Verder verschillen de respondenten in hun persoonlijke situatie van elkaar voor wat betreft:

- mobiliteit: kun je nog autorijden of niet, heb je een partner die nog kan rijden
- perspectieven in de gezondheidssituatie: voor de meeste geïnterviewden wordt hun gezondheid eerder slechter dan beter, maar er zijn enkele gevallen die slechts tijdelijk een beroep op de WMO doen (bijvoorbeeld herstelperiode na operatie)
- de mate waarin zij ondersteuning ervaren van hun sociale omgeving: zijn er kinderen in de buurt of burens die niet zelf ook hulpbehoevend zijn.

Zoeken naar eigen oplossingen: De Kanteling

Uit de interviewverslagen wordt niet altijd duidelijk of er bij het gesprek met de gemeente gezocht is naar eigen oplossingen. Dat kan te maken hebben met het gegeven dat in veel gevallen de aanvraag van hulpmiddelen schriftelijk of telefonisch gedaan is en in enkele gevallen niet door de respondenten zelf maar door een familielid of via een zorgorganisatie. Enkele respondenten geven aan nog nooit van De Kanteling te hebben gehoord.

In de interviews is gevraagd naar de mening van de respondenten over het principe dat je eerst in je eigen sociale omgeving naar oplossingen gaat zoeken. Op deze vraag is een veelheid aan soorten antwoorden gekomen. De antwoorden spitsen zich toe op drie bezwaren tegen het hulp zoeken in de eigen omgeving:

- geen mensen beschikbaar in de eigen omgeving;
- wel mensen beschikbaar die je incidenteel om hulp kunt vragen maar niet voor structurele hulp;
- zich bezwaard voelen om hulp in de eigen omgeving te vragen.

De meeste respondenten vinden het principe van 'De Kanteling' wel redelijk, maar in veel gevallen niet toepasbaar. Zo zijn er respondenten die zelf geen kinderen hebben of waarvan de kinderen ver weg wonen. Soms hebben de kinderen zelf gezondheidsproblemen. Anderen geven aan zelf in een vergrijsde omgeving te wonen (klein dorp, aanleunwoningen) waardoor zij geen beroep kunnen doen op burens. Bij het ouder worden vallen steeds meer oude vrienden weg.

Sommige respondenten kunnen het nog net redden omdat hun partner mantelzorger is. Het is dan ook de partner die, als hij of zij auto rijdt, zorgt voor de boodschappen en de uitjes. Alleenstaanden zijn wat dit betreft kwetsbaarder.

Een aanzienlijke groep respondenten geeft aan het principe van De Kanteling onrealistisch te vinden. Zij realiseren zich dat de tijden veranderd zijn en je niet veel hulp van je kinderen kunt verwachten. Zij respecteren dat hun kinderen en andere familieleden hun eigen leven hebben, daar kun je niet constant een beroep op doen. Het komt er op neer dat men over het algemeen van mening is dat je je kinderen en burens niet te veel moet belasten. In sommige gevallen heeft dat te maken met de angst hierdoor je zelfstandigheid te verliezen. Kortom: het is zoeken naar de balans tussen zelfstandigheid

en aanvaarden van de nodige hulp. Daarnaast zijn er respondenten die aangeven dat hun handicap te groot is om daarvoor een beroep op familie of bureu te doen.

Veel respondenten hebben zelf oplossingen gezocht voor kleine, niet-structurele hulpvragen, bijvoorbeeld om de tuin bij te houden. Verder zijn er voorbeelden van kinderen die meegaan op ziekenhuisbezoek en bureu die boodschappen doen. Zijn over het algemeen familie of kennissen niet in beeld voor structurele hulp, wel is in veel interviews sprake van incidentele hulp door familie of kennissen. Er zijn ook mensen die op eigen kosten voorzieningen aanbrengen in hun huis en hulpmiddelen aanschaffen. Soms komt naar voren dat men bijvoorbeeld een fiets met trapondersteuning aanschaft om zelf een boodschap te kunnen doen of om bij iemand op bezoek te gaan. Of men in staat is om zelf zaken te regelen, bijvoorbeeld om zelf via internet hulpmiddelen aan te schaffen, hangt af van vertrouwdheid met internet en de financiële situatie.

Tevredenheid over de medewerking van de gemeente

Er bestaan grote verschillen tussen respondenten over de mate van tevredenheid over de gemeente. Daarbij is van belang te onderkennen dat een respondent die een afwijzing heeft ontvangen eerder negatief over de gemeente zal oordelen dan iemand van wie de aanvraag gehonoreerd is.

In veel gevallen is er door de gemeente een gesprek bij de respondent thuis gevoerd. Veel respondenten zijn tevreden over het begrip voor hun situatie dat in dat gesprek bleek. Ze hebben de kans gehad om hun situatie uitvoerig toe te lichten en het idee dat er begripvol werd geluisterd, doorgevraagd over andere problemen en meegedacht over oplossingen. Zeker wanneer er daarna snel huishoudelijke hulp kwam of hulpmiddelen was men zeer te spreken over de gemeente. Sommigen, echter, waren ontevreden over de opstelling van de gemeente, namelijk wanneer hij of zij pleitte voor aanpassingen in het huis om zo lang mogelijk in het eigen huis te kunnen blijven wonen, terwijl de gesprekspartner niet toeschietelijk bleek om deze aanpassingen te financieren. Ook ontstond er ontevredenheid wanneer men het gevoel kreeg van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

Een groep respondenten was op zich tevreden over de medewerking van de gemeente – begrip, snelheid van afhandeling van de aanvraag – maar ontevreden over de instanties die ‘daarna’ komen, zoals de leverancier van de scootmobiel en de thuiszorgorganisatie. Soms komt naar voren dat de gemeente ‘vast’ zit aan een bepaalde leverancier van hulpmiddelen, hetgeen zorgde voor vertraging en onvoldoende kwaliteit van het hulpmiddel. Ook het feit dat sommigen pas laat een rekening voor de eigen bijdrage ontvangen zorgt voor onzekerheid.

Tevredenheid over de toegekende voorzieningen

Over het algemeen is men van mening dat met de aanpassingen en voorzieningen men langer in staat is om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Over de onderdelen huishoudelijke hulp en het taxivervoer wisselen de meningen.

Voor wat de huishoudelijke hulp betreft blijkt dat respondenten het vervelend vinden als er veel wisselingen zijn. Slechts een enkeling is van mening dat de huishoudelijke hulp het werk niet goed doet; anderen relativeren het dat je er nu eenmaal niet van uit kunt gaan dat het helemaal perfect is. Het gegeven dat de huishoudelijke hulp geen boodschappen doet vindt een enkeling een nadeel. In sommige gevallen is sprake van te weinig uren huishoudelijke hulp.

Problematischer is het taxivervoer. Aan de ene kant stelt het taxivervoer (zowel regiotaxi als Valys) mensen in staat om aan het sociale leven deel te nemen, aan de andere kant zijn er ervaringen waaruit blijkt dat de taxitijden zo slecht op elkaar waren afgestemd dat er nauwelijks tijd voor een bezoekje overbleef. Ook zijn er voorbeelden van een onbeleefde bejegening door de taxichauffeur.

Verwachtingen voor de toekomst

Uit de interviewverslagen blijkt dat deze vraag tweeledig is opgevat: voor een deel gaat het hierbij om de verwachtingen over het zelfstandig kunnen blijven wonen, voor een ander deel over het meedoen in de samenleving. Beide aspecten zijn belangrijk voor de kwaliteit van het leven.

Bijna alle respondenten hechten er grote waarde aan om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Daarbij moet er wel rekening mee worden gehouden dat een groot aantal respondenten daarmee bedoelt het zo lang mogelijk kunnen blijven wonen in het oude huis, terwijl anderen daarmee bedoelen het zo lang mogelijk wonen in de aanleunwoning of serviceflat waar ze ten tijde van het interview woonden. Slechts een enkeling vindt het vooruitzicht om in het verzorgingshuis terecht te komen geen probleem. Zelfstandig wonen behoort tot de kwaliteit van leven. Daarbij is 'zelfstandig' in allerlei gradaties: met of zonder huishoudelijke hulp, met of zonder aanpassingen in huis zoals douchesteun of traplift, met of zonder hulpmiddelen om binnen en buitenshuis mobiel te zijn (trippelstoel, scootmobiel), met of zonder tafeltje-dek-je.

Of men mee doet in de samenleving verschilt: sommigen zijn te ziek om daar mee bezig te zijn. Ook maakt het uit of je zelf nog auto kunt rijden of afhankelijk bent van taxivervoer of burens. Respondenten die bij een zorgcomplex wonen, krijgen het e.e.a. aangeboden aan vrijetijdsbesteding waar ze al dan niet gebruik van maken. Sommigen hebben geen behoefte aan sociale bezigheden. Die noemen zichzelf een 'huismus'.

Het gaat dus niet steeds over een actief sociaal leven, soms ervaart een respondent het fijn als hij of zij door de aanwezigheid van huishoudelijke hulp toekomt aan hobby's zoals lezen en puzzelen. Dat hoort ook bij de kwaliteit van leven.

4. 10 interviews eigen gemeente

De muren op me af

Dien (70+) ontvangt sinds juni 2006 twee keer per week 3 uur huishoudelijke hulp. Door slijtage moest ze geopereerd worden en heeft ze twee nieuwe knieën. Voorlopig is ze niet in staat zelf haar huishouden te doen. 'Zo lang ik nog zo moeilijk loop, ben ik op deze hulp aangewezen.'

Verkenning hulpvraag

'Ik ben al snel bij de gemeente Veere terecht gekomen voor hulp, want het is erg moeilijk familie of kennissen in te schakelen, vertelt Dien. Van onze vier kinderen woont er eentje buiten de provincie en de anderen werken allemaal. Dat gaat dus niet.'

'Ik geloof dat ik via een huis-aan-huisblad of een folder op de gemeente ben uitgekomen. De aanvraag heb ik zelf gedaan. Er is ook iemand van de gemeente langs geweest om een en ander met me te bespreken.'

In dat intakegesprek is Dien attent gemaakt op de mogelijkheid van collectief taxivervoer. Omdat de aanvraagprocedure zo'n 6 weken in beslag zou nemen, heeft ze daarvan afgezien. 'Mijn man had tenslotte ook nog zijn eigen auto.'

Tevredenheid

Dien is over het algemeen zeer tevreden over de huishoudelijke hulp die ze krijgt. 'Natuurlijk zijn er altijd zaken die je zelf anders zou doen, maar dat houd je altijd. Wat ik eigenlijk wel vreemd vind is dat er van de gemeente nooit meer controle komt of de mensen tevreden zijn over de hulp die ze krijgen. Dat zou er eigenlijk bij horen.'

Principe Kanteling

Het principe om eerst te kijken wat men allemaal zelf nog kan doen, eventueel met behulp van familie of vrienden, onderschrijft Dien. 'Maar zoals ik al zei is dat moeilijk uit te voeren. Iedereen werkt tegenwoordig. In geval van nood kan ik altijd een beroep doen op mensen in mijn omgeving, bijvoorbeeld voor vervoer.'

Als ze verder hersteld is van haar knieoperaties hoopt Dien haar oude leven weer zo veel mogelijk op te pakken. Het zangkoor en de vrouwenbond nemen hierin een belangrijke plaats in. Ze wil ook graag weer gaan zwemmen met haar vriendin en misschien wel weer fietstochtjes maken.

Met een blik op de toekomst zegt Dien: 'Binnenkort kan ik misschien weer veel meer, maar er komt een tijd dat dit niet meer lukt. Nu wonen we nog in een ruim huis met uitzicht op de duinen. Ik moet er niet aan denken dat we dat zouden moeten opgeven en kleiner moeten gaan wonen. De muren zouden op me af komen.'

Niet veel geluk

Wilma (70+) kampt al tientallen jaren met de gevolgen van een chronische nekhernia. Die kwaal zit in de familie. Zij is al verschillende keren geopereerd in België. Door de aanhoudende nek- en rugklachten en incidentele verlamningsverschijnselen is ze steeds minder in staat haar huishouden op orde te houden. Ze is alleenstaand. Vanuit de Wmo krijgt ze huishoudelijke hulp.

Verkenning hulpvraag

‘Door mijn nekkklachten is het beenmerg beschadigd. Regelmatig krijg ik daardoor kleine verlammingen en laat ik dingen uit mijn handen vallen’, vertelt Wilma. ‘Ik heb daarom contact opgenomen met de gemeente voor hulp.’

Ze wist van de Wmo-voorziening uit een folder van de gemeente Veere. ‘Ik heb zelf gebeld en er is toen iemand bij mij thuis geweest voor een intake.’

Tevredenheid

Over de rol van de gemeente is Wilma niet onverdeeld positief. ‘Ik kreeg steeds weer andere mensen aan de lijn. Soms stellen ze zich erg formeel op en tonen ze weinig invoelend vermogen. De laatste persoon waar ik mee te maken had, hamerde er elke keer maar op dat ik zou moeten verhuizen naar een kleiner huis. Dat wil ik niet, want ik heb al eerder kleiner gewoond. Dat ging niet goed omdat ik nergens ruimte voor had. Daarom wil ik hier gewoon blijven.’

Tevreden is ze wel over de huishoudelijke hulp die eens per week 4,5 uur komt. ‘In het verleden had ik steeds andere mensen over de vloer, maar ik heb nu een vaste, goede hulp.’

Naast huishoudelijke hulp heeft Wilma via de Wmo ook een douchestoel gekregen en een pasje voor het collectief taxivervoer. Hiervan maakt ze gebruik als ze naar het revalidatiecentrum in Goes gaat of haar vriendin die daar woont, bezoekt. ‘Je moet soms lang wachten, maar ik ben hierover heel tevreden.’

Ondanks alle hulp zijn er ook zaken die blijven liggen. Wilma vertelt: ‘Ik heb boven ook nog twee kamers, die worden niet gebruikt en niet onderhouden. De hulp komt daar niet aan toe. De tuin kan ik niet meer zelf onderhouden. Daar heb ik een tuinman voor in moeten schakelen.’

Principe Kanteling

De vraag of ze eerst zelf naar een oplossing heeft gezocht voor hulp beantwoordt Wilma bevestigend. ‘Natuurlijk, maar iedereen werkt tegenwoordig en mijn twee zussen kunnen zelf ook niet alles meer. Ik heb wel iemand die boodschappen voor mij doet en iemand die mij naar België rijdt voor bezoek aan de specialist. Ook mijn buurvrouw is bijna altijd beschikbaar.’

Meedoen in de samenleving heeft Wilma jarenlang gedaan als vrijwilliger in het ziekenhuispastoraat. ‘Op een gegeven moment kon je niet meer herkozen worden en moest ik hier helaas na twintig jaar mee stoppen. Met mijn klachten lukt het me op dit moment niet meer zoiets te doen. Ik probeer wel iedere dag wat te wandelen, maar vaak voel ik me daarna toch beroerd.’

‘Contacten heb ik nog genoeg, vooral met oude vrienden, maar ik heb nooit een partner gevonden. Wat dat betreft heb ik niet veel geluk gehad in mijn leven’.

Als ze nadenkt over de toekomst maakt Wilma zich wel zorgen. ‘Ik wil hier zolang mogelijk blijven wonen, maar het is de vraag of dat kan. Misschien moet ik me inschrijven voor een zorgcentrum of voor een aanleunwoning.’

Eenen en nullen

Al een aantal jaren ziet Rinus (rond de 70) slecht. Door een oogziekte ziet hij steeds minder. 'wit' verandert in 'rood' en soms ziet hij twee verschillende beelden. Dat maakt zijn functioneren er niet gemakkelijker op. Hij lijdt ook aan een chronische bronchitis, astma en diabetes. Normaal leven wordt zo een dagelijks gevecht. Hij is weduwnaar.

Verkenning hulpvraag

'Ik maak nu sinds een paar jaar gebruik van Wmo-voorzieningen', vertelt Rinus. 'Ik heb een traplift gekregen, ik krijg hulp bij het douchen en ik krijg 6 uur per week huishoudelijke hulp. Ik heb ook pasjes voor het collectief taxivervoer, in de regio en ook voor de grotere afstanden.' Op eigen kosten heb ik een rollator en een scootmobiel aangeschaft. Dat kostte me wel zo'n 6000 euro trouwens.'

Het contact met de gemeente heeft Rinus zelf gelegd. 'Ik heb wel wat steun gehad van het Gilde Walcheren. Verder kan ik ook altijd een beroep doen op een goede vriend, die me ook helpt bij mijn administratie. Doordat ik steeds minder zie, wordt dat steeds moeilijker om zelf te doen. Een één en een nul kan ik steeds moeilijker onderscheiden.'

Tevredenheid

Eerst kreeg Rinus een PGB om zelf de hulp die hij nodig heeft in te kopen. 'Dat ging helemaal niet goed, vertelt hij. Eerst kreeg ik een veel te hoog bedrag toegekend. Toen moest ik van de gemeente ineens € 2.500 terugbetalen. Dat kon ik niet direct. Na veel praten mocht ik het in termijnen terugbetalen. Dat was voor mij niet zo'n goede ervaring met het Wmo-loket.

Over de hulp die hij krijgt is Rinus wel tevreden. 'Het enige puntje is dat ik eerst twee personen voor huishoudelijke hulp over de vloer had. Dan moest de een voor de ander opschrijven wat er wel en niet gedaan moest worden. Dat was gewoon lastig.'

Over het taxivervoer is hij maar matig tevreden. 'Je moet steeds tenminste een half uur wachten; het is niet anders'.

Principe Kanteling

Het principe om eerst te kijken wat men allemaal zelf allemaal nog kan doen, onderschrijft Rinus. 'Maar ik ben eigenlijk veel te slecht om zelf nog veel te doen. Mijn kinderen wonen niet in de buurt, in Gelderland en Brabant. Dat is te ver weg. Ik kan wel een beroep doen op die goede vriend.'

Rinus kookt nog zelf, al maakt hij daarbij wel vaak gebruik van kant-en-klaar maaltijden. Tafeltje-dek-je vindt hij te duur. 'Dat kost wel 4 of 5 euro per maaltijd, dan ben ik in de supermarkt goedkoper uit.'

Met zijn scootmobiel kan Rinus nog steeds naar de biljartclub. Dat doet hij elke week. Hij zit veel achter de computer. Dat is geen probleem: 'Ik kan de letters groter maken.'

Denkend over de toekomst maakt hij zich nog geen grote zorgen. 'Met mijn scootmobiel kan ik nog overal komen, maar ik weet natuurlijk niet hoe het wordt als mijn gezichtsvermogen nog meer achteruit gaat. Volgende week moet ik daarvoor naar Rotterdam, dan weet ik meer.'

Hij heeft wel zorgen of hij naar het huwelijk van zijn dochter kan, dat binnenkort plaatsvindt in Gelderland. 'Ik twijfel of ik daar wel naar toe moet met mijn slechte ogen. Misschien moet ik maar thuisblijven.'

Overal gelijk?

Al jaren heeft Ina (midden 70) last van rugklachten, versleten knieën en artrose. Ze is gescheiden en woont samen met haar zoon. In het verleden kreeg ze via de AWBZ huishoudelijke hulp. Sinds de invoering van de Wmo wordt er verwacht dat haar zoon huishoudelijke taken op zich neemt. In de praktijk is dat niet zo makkelijk.

Verkenning hulpvraag

'In het verleden woonde mijn zoon nog bij mij thuis', vertelt Ina. 'Maar tegenwoordig is hij een hele week op zijn werk in de Randstad. Daardoor kan ik feitelijk geen beroep meer op hem doen. Er komt nu een particuliere hulp voor het schoonhouden van mijn huis.'

Bij het Wmo-loket van de gemeente Veere heeft Ina ook een verzoek ingediend voor een toiletbeugel, een douchestoel en een rolstoel. Deze aanvragen zijn gehonoreerd. Ze maakt ook gebruik van het collectief taxivervoer. Daarover is ze erg enthousiast.

'Ik was op de hoogte van de mogelijkheden voor ondersteuning door het krantje van de vakbond en via de PZC. De aanvraag heb ik zelf gedaan', zegt Ina.

Tevredenheid

Over de rol van de gemeente is Ina niet erg enthousiast. 'Echt meegedacht is er niet, ze kwamen met geen enkel voorstel. Er is er wel eens iemand hier komen kijken voor de bevestiging van een beugel op de trap. Nou, die beugel moet er nog komen, we hebben daarna nooit meer iets gehoord.'

'Het laatste contact met de gemeente is enkele maanden geleden en ging over taxivervoer. Bij de gemeente dachten ze dat ik constant in een rolstoel zat en dus ook in die rolstoel vervoerd moest worden. Dat is niet nodig. De rolstoel is gewoon opvouwbaar. Later sprak ik met een andere persoon van het Wmo-loket. Die was beter op de hoogte.'

Principe Kanteling

Het principe dat eerst gekeken wordt wat men allemaal zelf nog kan doen, eventueel met behulp van familie, vrienden of burens, onderschrijft Ina. 'Maar iedereen werkt, zoals onze burens. In de winter is er bijvoorbeeld ook nooit iemand die de stoep eens sneeuwvrij maakt. Op mijn familie kan ik ook geen beroep doen. Zij wonen ver weg en zijn op leeftijd. Alleen mijn zoon kan me één keer per week helpen met boodschappen doen.'

Ina wil het liefst zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen in haar rijtjeshuis. Veel behoefte aan sociale contacten heeft ze niet. 'Ik ben geen verenigingsmens, meer een huismus. Eén keer per week zwemmen met een vriendin vind ik genoeg. Verder heb ik mijn fysiotherapie.'

Terugkijkend op de Wmo-procedure zegt Ina: 'Toch blijf ik het vreemd vinden dat ik geen huishoudelijke hulp meer krijg. Van familie weet ik dat je in de gemeente Rotterdam wel hulp kunt krijgen, ook als er nog andere gezonde medebewoners zijn. Dat blijft voor mij een raadsel. Dat zou toch overal gelijk moeten zijn?'

Gerust door alarm

Voor haar chronische artrose en rugproblemen bezoekt Maria (rond de 80) al bijna 30 jaar osteopaten en fysiotherapeuten. 'Het verlicht een beetje, maar komt steeds weer terug', zegt ze. Sinds het overlijden van haar man, ruim twee jaar geleden, maakt ze gebruik van huishoudelijke hulp.

Verkenning hulpvraag

'Mijn man is gestorven aan de gevolgen van Parkinson', vertelt Maria. 'In de periode daarvoor kregen we al huishoudelijke hulp van de thuiszorgorganisatie. Omdat mijn gezondheid sinds die tijd alleen maar slechter is geworden, is de huishoudelijk hulp gewoon gebleven. Nu voor 3 uur in de week.'

De aanvraag voor de Wmo-voorziening heeft Maria zelf afgehandeld. Via de thuiszorgorganisatie is ze op de hoogte gebracht van de mogelijkheden. 'Er is ook iemand van de gemeente op bezoek geweest. Die heeft toen gekeken naar mijn aanvraag om in het toilet een douche te laten aanbrengen. Dat hebben ze gehonoreerd.'

'In de toekomst heb ik misschien nog een traplift nodig. Ik heb zelf al handvatten laten aanbrengen aan de trap. Dat was nodig. Gelukkig kan ik in geval van nood nog beneden slapen, zodat ik de trap niet hoeft te gebruiken.'

Tevredenheid

Zowel over de aanvraagprocedure als over de voorziening zelf is Maria tevreden. 'De aanvraag ging vlot en de hulp is prima. Vervoer is nog geen probleem, want ik kan nog steeds zelf autorijden.'

Principe Kanteling

Hulp in de eigen omgeving regelen is voor Maria niet eenvoudig. Haar twee dochters wonen ver weg, één in Noord-Holland en de ander in Azië. 'Mijn zus is inmiddels ook 80, begint te sukkelen en daar kan ik ook geen beroep meer op doen. Ik kan alleen af en toe eens iets aan de burens vragen.'

Ook de ligging van haar woning maakt het niet makkelijk een beroep te doen op anderen. 'Ik woon hier heel afgelegen. Natuurlijk kan ik wel eens iets vragen aan de burens, maar ik heb ook een alarm van de Stichting Personen Alarmering. Als er dan iets op doet, heb ik maar op dat knopje te duwen. Dan komt er hulp.'

Het alarm geeft Maria zoveel zekerheid dat ze er niet over piekert om een andere woning te zoeken. 'Dit is een ruim fijn huis op een uniek plekje. We hebben het met onze eigen handen opgebouwd. Ik wil hier echt niet weg.'

Over meedoen in de samenleving zegt ze: 'Ik ben geen verenigingsmens, maar heb wel enkele goede vriendinnen. Verder lees ik graag en tuinier ik nog af en toe. Daar komt mijn oudste dochter mij trouwens af en toe mee helpen. Natuurlijk krijg je steeds meer fysieke beperkingen. Ik kan bijvoorbeeld geen kleren meer kopen in de stad, omdat ik grote moeite heb met bukken. Daarom laat ik kleding via een postorderbedrijf komen.'

Zorgen voor de toekomst heeft ze niet. 'Ik maak me echt nergens druk om. Lastig zou zijn als ik geen auto meer zou kunnen rijden. Maar het loopt toch altijd anders dan je denkt. Ik heb wel een euthanasieverklaring laten opstellen, voor het geval dat. Ik wil namelijk nooit in een verpleeghuis terecht komen.'

Niet meer op vakantie

Zeven jaar geleden veranderde het leven van Cor (70+) uit een klein dorp in de gemeente Veere van de ene op de andere dag. Door een ongelukkige val over een paaltje scheurden haar pezen in haar knieschijf. Vele behandelingen en operaties volgden, maar zonder het gewenste resultaat. Na het overlijden van haar man verhuisde ze daarom naar een seniorenwoning aan de rand van het dorp. Ze krijgt nu één keer per week huishoudelijke hulp.

Verkenning hulpvraag

'In de periode na de vele operaties, kreeg ik veel meer uren huishoudelijke hulp. Dat was toen ook nodig, want ik zat in een rolstoel en was zeer afhankelijk van hulp', vertelt Cor.

'Ik heb in het verleden contact gehad met het CIZ (Centraal Indicatieorgaan Zorg, red.) over een aanvraag voor een seniorenwoning. Later heb ik over de huishoudelijke zorg telefonisch contact gehad met de gemeente, maar ik heb daar nooit iemand van gezien.'

Tevredenheid

Over hulp die ze krijgt, is Cor tevreden. 'Bepaalde dingen, bijvoorbeeld trappen lopen, kan ik niet meer goed. Ik heb wel een rollator en voor vervoer kan ik nog gebruik maken van mijn eigen auto.'

Cor woont al 39 jaar in het dorp en wil er niet weg. 'Elke veertien dagen ga ik hier naar de soos om kaarten te maken of rummikub te spelen. Op donderdag ga ik met mijn autootje naar de markt in Middelburg.'

Principe Kanteling

Over het principe om hulp in de eigen omgeving te regelen zegt Cor: 'Het is natuurlijk mooi om mensen zelf alles te laten opknappen met hulp van familie, maar iedereen werkt tegenwoordig. Mijn drie kinderen werken ook en iedereen moet tegenwoordig werken om zijn hypotheek te kunnen betalen. Verder heb ik er een hekel aan een beroep te doen op de burens, dat wil ik niet.'

Op de vraag of er dingen zijn die ze graag zou willen doen, maar waarvoor ze nu niet meer de mogelijkheid heeft antwoordt ze: 'vakantie'. 'Nee, dat zit er niet meer in. Vroeger ben ik met mijn man vaak met een bus mee geweest naar het buitenland, maar dan moest je veel lopen en was het moeilijk de anderen bij te benen. Ik heb nog wel een nicht in Australië, die ik zou willen bezoeken. In een vliegtuig stappen lukt nog wel.'

Echt piekeren over de toekomst doet ze niet. 'Ik heb geen zorgen over morgen. Je moet toch maar afwachten hoe het loopt. Als ik niet meer zelf kan autorijden, ga ik gewoon met de taxi. Die zijn er ook nog.'

Van het kastje naar de muur

Een ongeluk zit in een klein hoekje. Dat ondervond Rina (eind 70) deze winter. Doordat een fietspad in de buurt van haar zorgappartement niet was gestrooid, kwam ze met haar snorfiets lelijk ten val. Ze had allebei haar benen gebroken en belandde in een rolstoel. Daarom kwam er huishoudelijke hulp.

Verkenning hulpvraag

'Vanuit het ziekenhuis heeft een transferverpleegkundige gezorgd dat ik huishoudelijke hulp kreeg. Dat was binnen heel korte tijd geregeld. Ik zou hulp krijgen tot begin maart. Nu is dat weer verlengd tot begin juni'. De genezing gaat niet zo voorspoedig als gehoopt.'

Door medebewoners van het zorgcomplex waar ze woont is Rina op de hoogte gebracht van de mogelijkheden binnen de Wmo. 'Ik wist er ook al wat van uit mijn vorige woonplaats en ik las erover in de krant.'

Rina maakt al enige jaren gebruik van het collectief taxivervoer. 'Sinds kort kan ik daarvoor gebruik maken van een rolstoeltaxi. Dat gaat uitstekend.'

Tevredenheid

Ook over de huishoudelijke hulp die ze krijgt is Rina tevreden. 'In het begin kreeg ik wat te weinig uren, maar dat is nu rechtgezet. Verder komt er nu ook steeds maar één persoon, steeds dezelfde. Dat werkt beter.'

Principe Kanteling

Grote moeite heeft Rina met het principe om eerst een beroep te doen op kinderen, familie en vrienden. 'Mijn zoon woont te ver weg. Andere familie in de buurt heb ik niet en de bewoners van dit complex zijn ook allemaal oud. Dat werkt dus niet.'

Ze hoopt nog zo lang mogelijk zelfstandig in haar zorgappartement te kunnen blijven wonen. 'Een verenigingsmens ben ik niet, maar ik verveel me nooit. Ik heb veel contact met medebewoners van mijn complex, al gaat dat nu even wat moeilijk. Ik hoop wel dat ik mijn huishoudelijke hulp kan houden als ik weer genezen ben. Eigenlijk kan ik niet meer zonder.'

Rina wil nog wel iets kwijt dat van belang is voor de evaluatie van de Wmo. 'Over de eigen bijdrage. Ik vond het opvallend dat niemand mij kon aangeven wat je zelf moet betalen en hoeveel. De gemeente verwees mij door naar het CAK, dat zorgt voor de inning van de eigen bijdrage, en ook andersom. Niemand die het mij kon vertellen. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd.'

Wat vraag je waar?

Teun (rond de 80) zorgt al vele jaren voor zijn vrouw die aan de ziekte van Parkinson lijdt. Tini is aan haar rolstoel gekluisterd. Sinds 2001 krijgen ze huishoudelijke hulp. Eind 2010 heeft Teun aanvraag gedaan voor een tillift, een douchestoel, een hoog/laagbed, een vloerplaat, een toiletstoel en een tilsling. Tini is gevallen en heeft haar heup gebroken. Door onduidelijke communicatie van de gemeente weet Teun nu nog niet waar hij aan toe is.

Verkenning hulpvraag

'Het probleem is dat het contact met de gemeente steeds heen en weer gaat', vertelt Teun. 'Meestal gaat het per telefoon, soms per brief. Ik weet nog steeds niet goed wat ik bij de gemeente moet vragen als Wmo-voorziening en wat ik uit de AWBZ moet aanvragen. Vaak word ik doorverwezen naar de thuiszorgorganisatie. Dat schiet niet op. Nu alles weer verlengd moet worden en ik een zeiltje wil om mijn vrouw in bed te keren, stuit ik weer op dit probleem. Het was veel beter geweest als er eens iemand langs was geweest om alles te bespreken.'

Tevredenheid

Teun was op de hoogte van de mogelijkheden binnen de Wmo door informatie van de thuiszorgorganisatie die de huishoudelijke hulp verzorgde. 'Dat ging steeds erg goed, maar na de invoering van de Wmo was het niet meer mogelijk om dezelfde hulp te krijgen. Dat had met de werkuren van die hulp te maken. Dat vonden we erg vervelend, want Tini was erg aan die hulp gehecht. Zij wist precies wat er hier speelde.'

Principe Kanteling

Teun is schamper over het principe om eerst zelf en met hulp van de omgeving problemen op te lossen. 'Ja, ja, veel beloven, weinig geven. Wat ik zelf kan doen, doe ik zelf, bijvoorbeeld wassen en koken, maar verder heb je in de praktijk niet zo veel steun. Ja, ik heb goede burens, maar onze drie kinderen wonen ver weg en mijn familie ook. Dat werkt dus niet.'

Zolang het mogelijk is willen Teun en Tini zelfstandig blijven wonen in hun gelijkvloerse huis. 'Tini gaat 2 dagen in de week naar het zorgcentrum voor dagverzorging. Als ik die mensen zie zitten ben ik daar niet jaloers op', zegt Teun.

Door de intensieve zorg voor zijn vrouw houdt Teun weinig tijd voor zichzelf over. De momenten dat het wel kan, grijpt hij met beide handen aan. 'Mijn principe is steeds "wat kan ik nog wel". Als Tini op dinsdag en vrijdag met de rolstoeltaxi naar de dagverzorging is, gaat Teun vaak vissen of fietsen met vrienden. Hij laat zich niet ontmoedigen door de problemen. 'Nee, ik heb ook geen zorgen voor de toekomst. Ik leef bij de dag. Ik rijd zelf nog auto en anders regel ik wel wat.'

Dat regelt zich vanzelf

Broer Jan en zus Els (rond de 80) wonen al heel lang samen in een afgelegen huis in de duinen. Jan lijdt aan Parkinson en hij is blind, Els heeft trombose en chronische oogklachten. Het lijkt het scenario van de lamme helpt de blinde. Ze krijgen huishoudelijke hulp via de Wmo.

Verkenning hulvraag

‘Via de thuiszorgorganisatie ben ik bij het Wmo-loket van de gemeente terecht gekomen voor hulp’, vertelt Els. ‘Ik heb wel eerst geprobeerd zelf particuliere hulp in te huren, maar dat lukte echt niet. Mensen hebben geen zin en geen tijd. Bovendien zijn wij de jongsten van de familie. Degenen die nog leven zijn ouder en hebben zelf hulp nodig.’

De vraag of de gemeente heeft meegedacht waar ze het beste mee geholpen is, vindt Els moeilijk te beantwoorden. ‘Er is wel iemand aan huis geweest om alles op te nemen. Volgens mij is er toen goed naar onze wensen geluisterd en was die persoon deskundig genoeg.’

Tevredenheid

Els is tevreden over de hulp die ze krijgt. ‘We krijgen nu in ieder geval steeds dezelfde persoon. In vakantietijd was dat wel eens anders. Ook is er lange tijd iemand hier geweest die plotseling moest stoppen omdat ze teveel uren draaide. Dat vonden we heel jammer. In ieder geval hebben we nu een goede, vaste kracht. Wat ze niet af krijgt komt de volgende week wel.’

Principe Kanteling

Els heeft al verteld dat ze zelf eerst geprobeerd hebben een oplossing te vinden voor de hulp die ze nodig hebben. Van familie kan geen hulp verwacht worden, misschien van burenen? ‘Het volgende huis is 10 minuten lopen. Die burenen zijn ook oud, dus kunnen ze ook weinig voor ons doen, zegt Els. ‘Maar met behulp van mijn eigen auto kan ik gelukkig nog overal komen.’ Ik rijd met mijn eigen auto nog steeds twee keer in de maand naar de oogarts in Terneuzen. Mocht dat niet meer gaan, dan valt er altijd wel wat te regelen, ook voor mijn broer in zijn rolstoel. Het is met het collectief taxivervoer een beetje omslachtig.’

Door haar drukke mantelzorgtaken is Els gestopt met verenigingswerk. ‘Dat werd me teveel. Hierdoor mis ik natuurlijk wel wat sociaal contact, maar gelukkig komen er in de zomer toeristen, dan heb je toch wat aanspraak.’

Ondanks de afgelegen ligging willen Jan en Els heel graag in hun huis blijven wonen. Over de toekomst maakt Els zich weinig zorgen. ‘Nee, dat regelt zich vanzelf. Als het niet meer gaat moeten we hier toch weg. Waar zou ik me dus druk om maken?’

Mee leren leven

Jantien (eind 40) is al haar hele leven meervoudig gehandicapt. Al meer dan 20 jaar krijgt ze huishoudelijke hulp. Haar echtgenoot en haar moeder verlenen dagelijks mantelzorg. Ze koopt ook zorg in. Over de gemeente is ze heel tevreden.

Verkenning hulpvraag

‘Op dit moment krijgt ik twee keer per week 3 ½ uur huishoudelijke hulp, vertelt Jantien. ‘Ik koop zelf nog uren zorg in bij de thuiszorgorganisatie. Dat gaat op zich goed. In het verleden heb ik een PGB gehad. We hebben toen via advertenties geprobeerd particuliere hulp te krijgen, maar dat werkte niet goed. Niet iedereen is even geschikt voor dit werk. Nu gaat het veel beter.’

Het contact met de gemeente is altijd goed verlopen. Jantien zegt: ‘Ik heb vaak contact met ze gehad, meestal telefonisch, maar soms ook via brieven. Bij het Wmo-loket hebben ze zich altijd erg voor mij ingespannen. Als ik met een vraag kwam, werd ik altijd keurig teruggebeld als dat nodig was.’

Tevredenheid

Ook over de huidige hulp is Jantien tevreden. ‘Probleem is alleen dat mijn vaste hulp momenteel ziek is. Voor dit werk is het belangrijk dat je precies weet wat je moet doen. Dan is het ‘t beste dat daar een vast iemand voor komt.’

Tevreden is ze ook over de woningaanpassingen die in de afgelopen jaren zijn uitgevoerd. ‘Eén van mijn handicaps is dat mijn bovenlichaam relatief lang is. Daarvoor is de hoogte van alle apparatuur, bijvoorbeeld in de keuken, aan mijn lengte aangepast. Dat is erg fijn.’

Principe Kanteling

Dit principe om eerst te kijken wat men allemaal zelf nog kan doen, eventueel met behulp van familie of vrienden, onderschrijft Jantien. ‘In de praktijk gebeurt dat bij mij al vele jaren. Vooral mijn moeder doet erg veel, zoals boodschappen halen en koken. Vriendinnen helpen soms met bedden opmaken. Probleem is alleen dat iedereen tegenwoordig werkt. Dat is dus steeds moeilijker.’

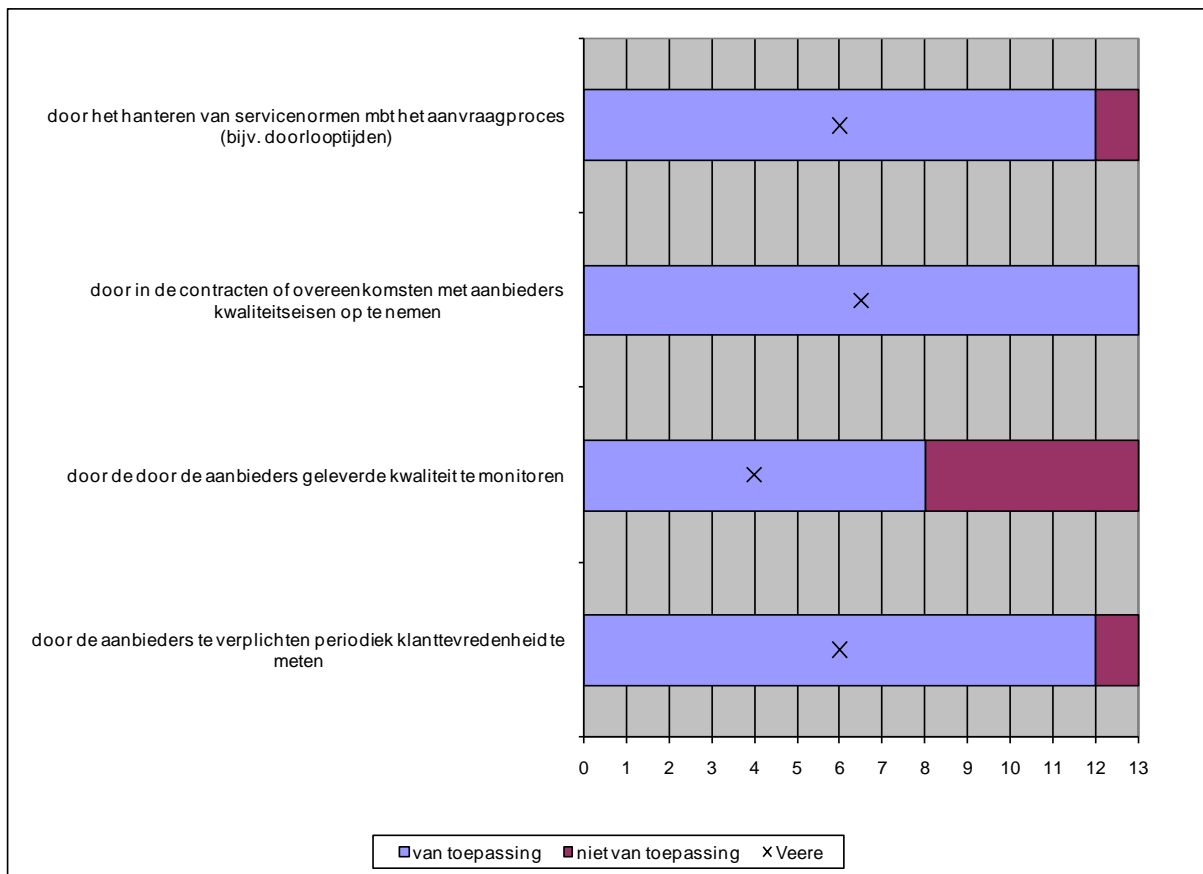
Ondanks alle beperkingen wil Jantien samen met haar man zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen in haar vrijstaande huis aan de rand van het dorp. Ze heeft niet veel mogelijkheden deel te nemen aan activiteiten buitenshuis. ‘Nee, dat weet je nu eenmaal, dat heb ik al lang opgegeven. Ik ben al blij als ik met mijn aangepaste auto mijn fysiotherapeut kan bezoeken.’

Zorgen maken over de toekomst doet ze niet. ‘Je weet nu eenmaal dat je deze handicap hebt. Daar moet je mee leren leven. Het is niet anders.’

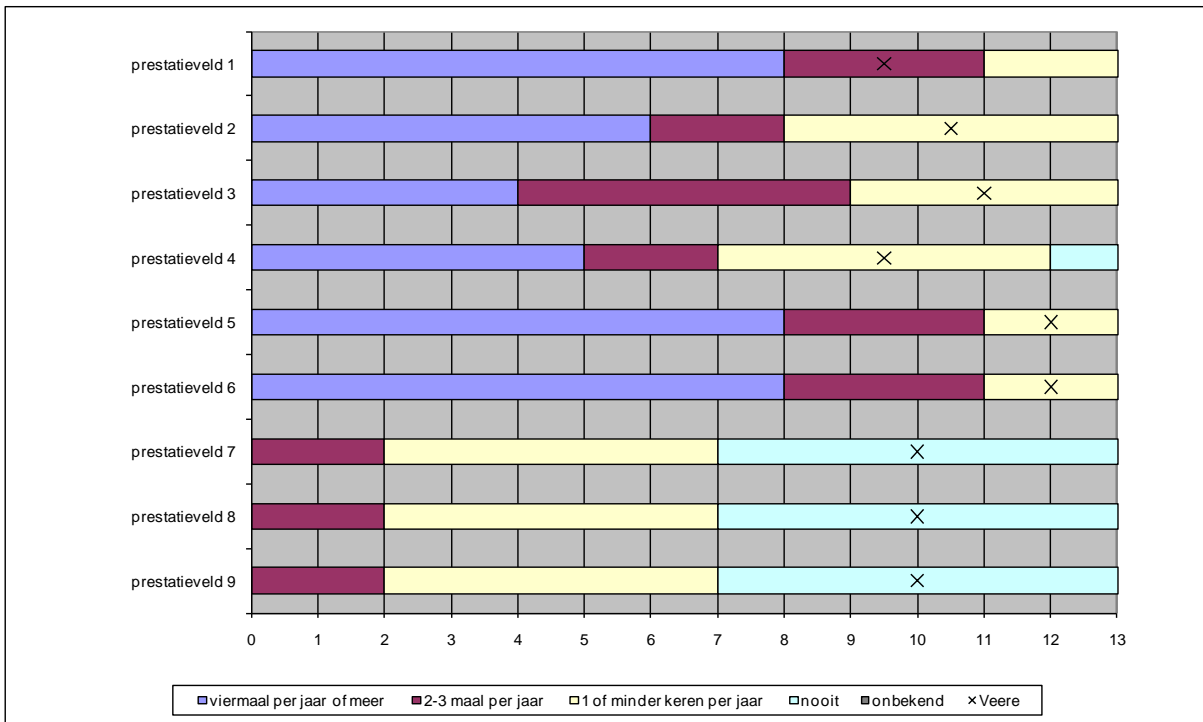
5. Vergelijking prestatiegegevens Wmo

Bij het onderdeel prestatiegegevens gaat het erom dat de gemeente inzichtelijk maakt hoe het staat met de uitvoering van de verschillende onderdelen van het Wmo beleid. Bijvoorbeeld door een inschatting te geven van de kosten die gemaakt zijn in het afgelopen jaar en door aan te geven welke ondersteuning en faciliteiten er zijn voor vrijwilligers. In de Regeling maatschappelijke ondersteuning is vastgelegd om welke prestatiegegevens het precies gaat. Om de prestatiegegevens onderling zo vergelijkbaar mogelijk te houden, heeft VWS een vragenset ontworpen (zie www.artikel9wmo.nl). Voor de Wmo-monitor Zeeland is aan alle gemeenten gevraagd deze vragenset digitaal in te vullen en in te sturen. In onderstaande figuren worden per vraag de antwoorden van alle Zeeuwse gemeenten weergegeven. De horizontale as, die genummerd is van 1 t/m 13, geeft aan hoeveel gemeenten een bepaald antwoord hebben gegeven. Gemeenten hebben dus geen vast nummer. Bijvoorbeeld bij vraag 2: twaalf van de dertien Zeeuwse gemeenten werken aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten door het hanteren van servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces. Net als vorig jaar is middels een kruisje in de grafiekbalk aangegeven wat de gemeente Veere heeft geantwoord.

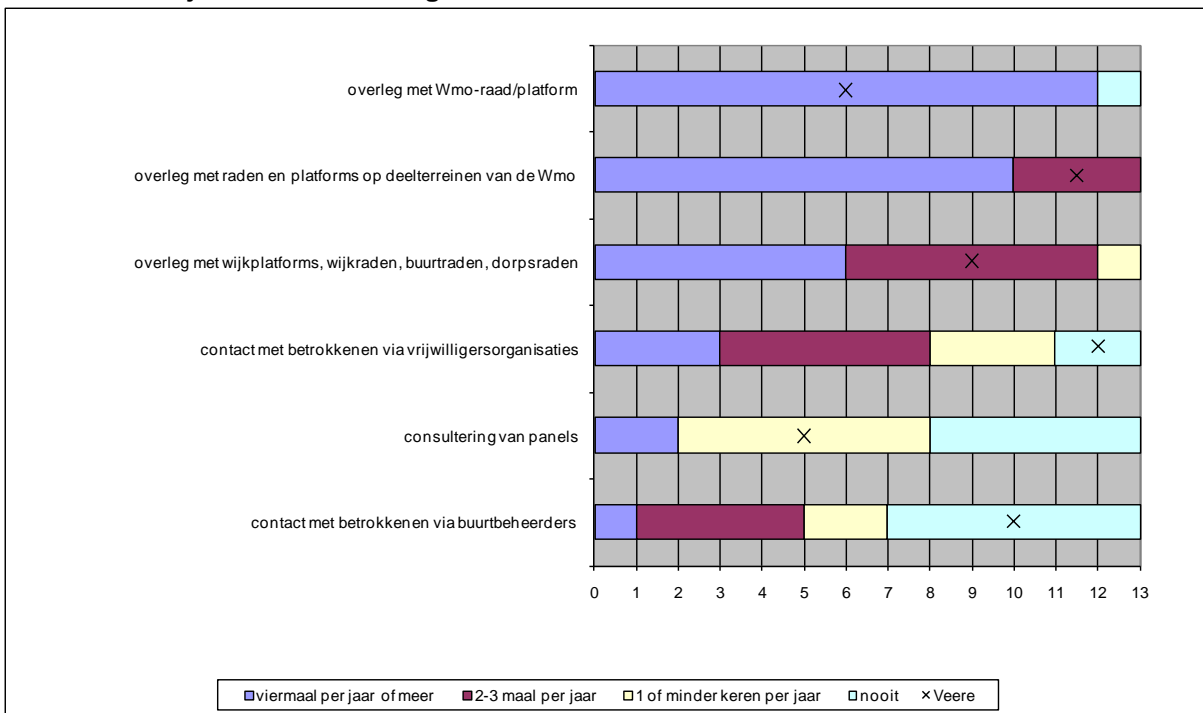
2. Hoe werkt de gemeente aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten?



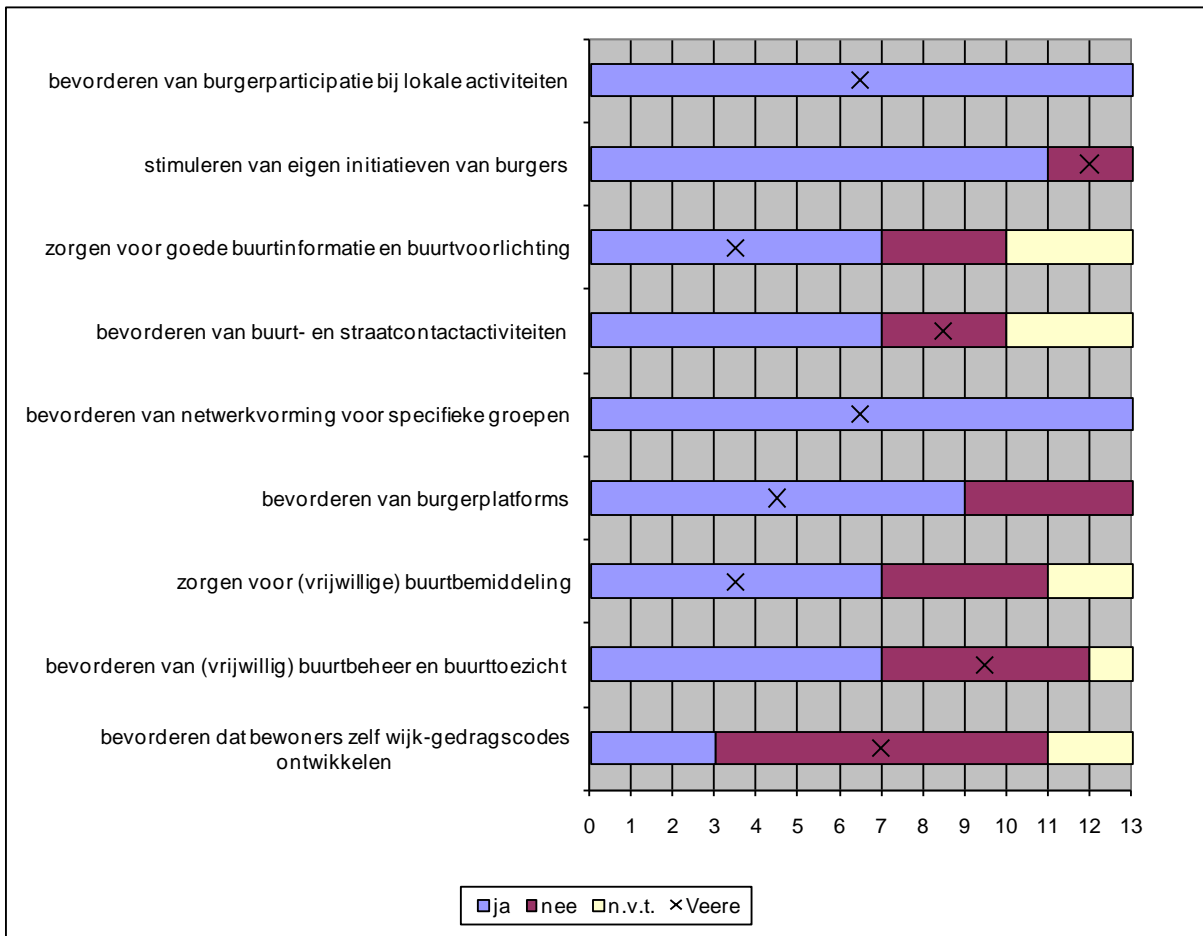
3. In hoeverre betreft de gemeente de ingezetenen per prestatieveld bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?



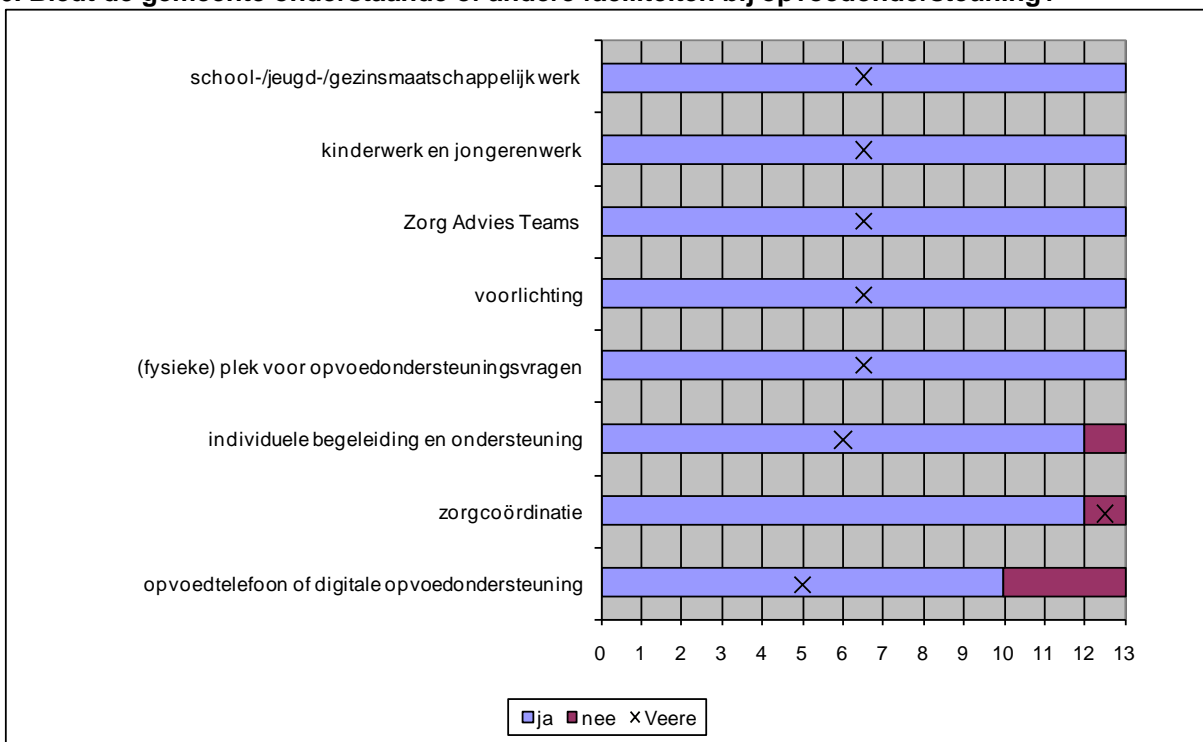
4. In hoeverre gebruikt de gemeente onderstaande of andere methoden om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?



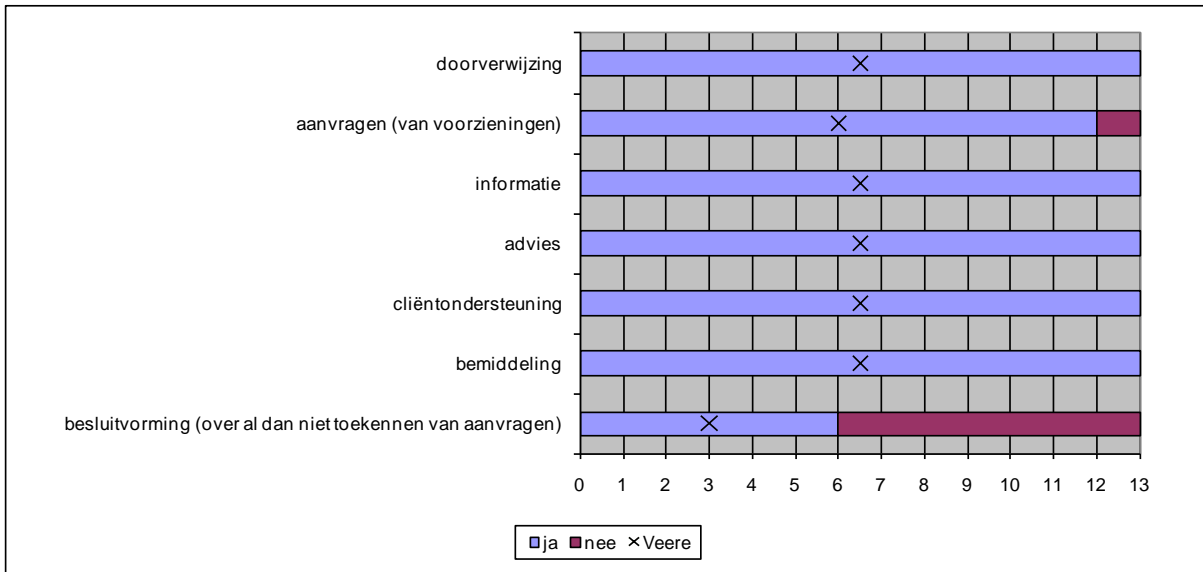
5. Onderneemt de gemeente onderstaande of andere activiteiten om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen?



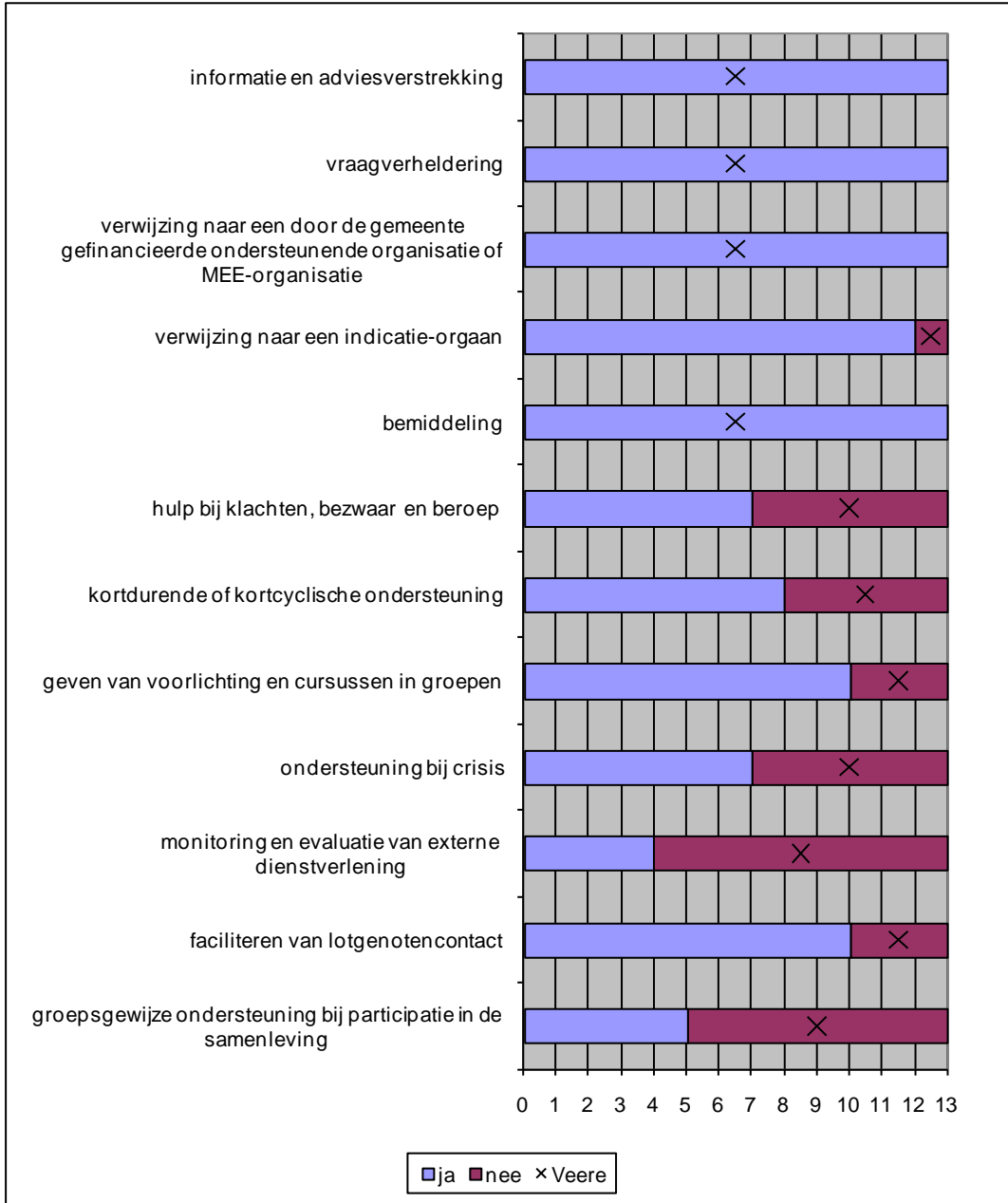
6. Biedt de gemeente onderstaande of andere faciliteiten bij opvoedondersteuning?



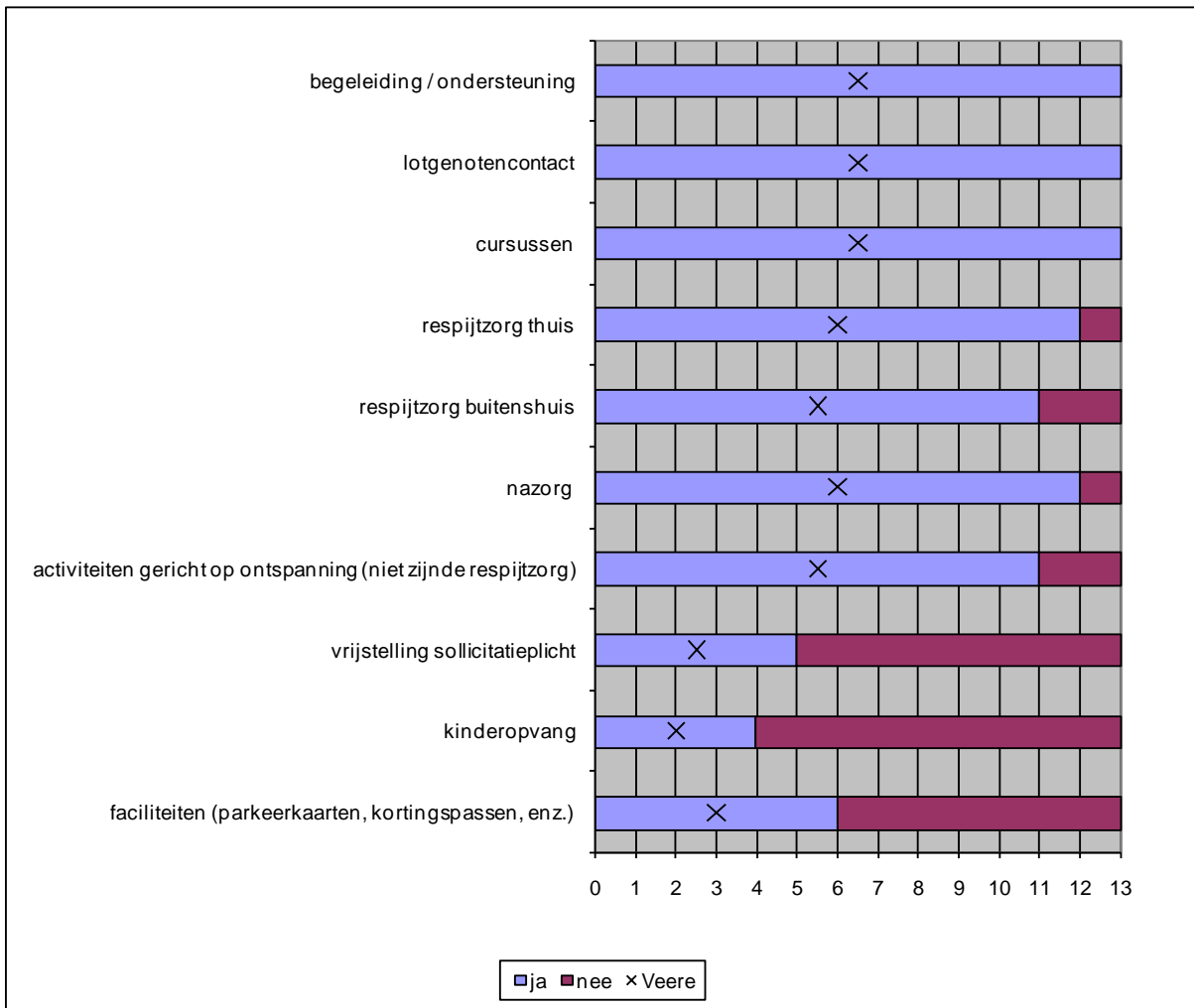
7. Welke Wmo-diensten worden aangeboden in het gemeentelijk loket / informatiepunt?



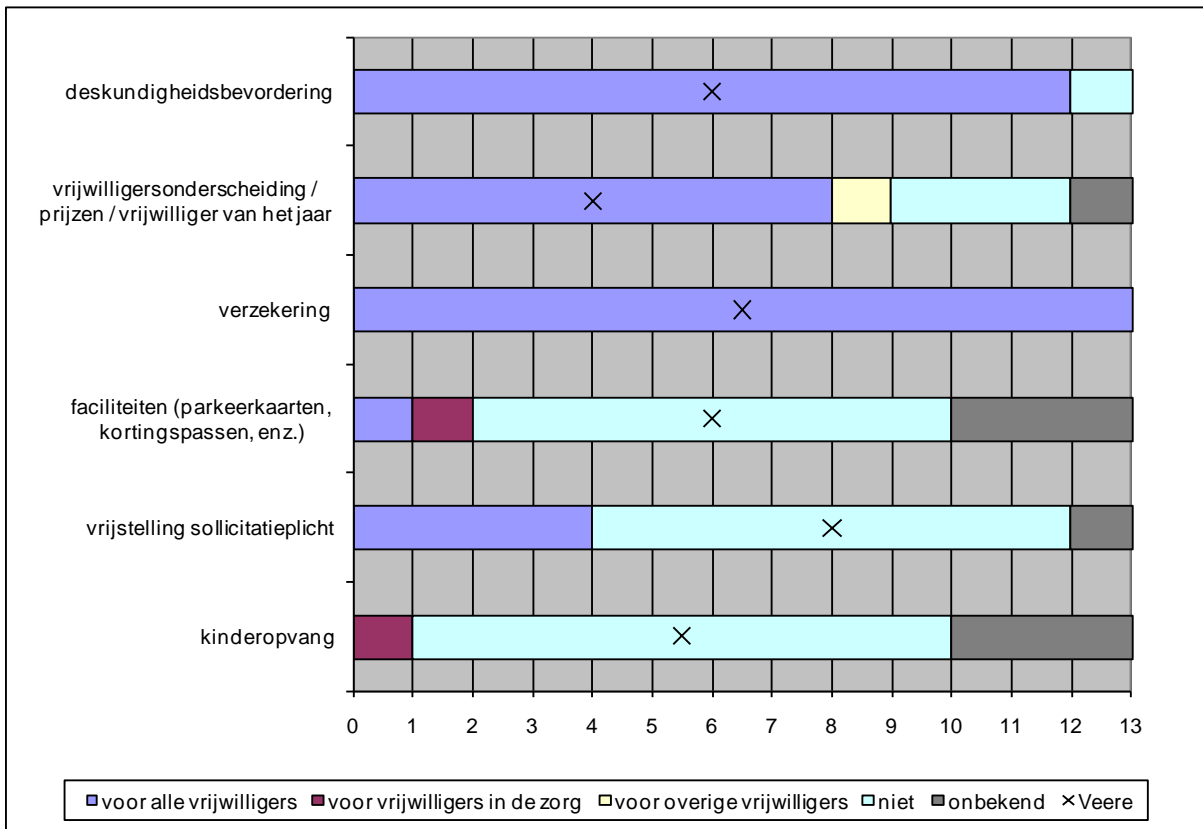
8. Welke faciliteiten biedt of organiseert de gemeente op het terrein van cliëntondersteuning?



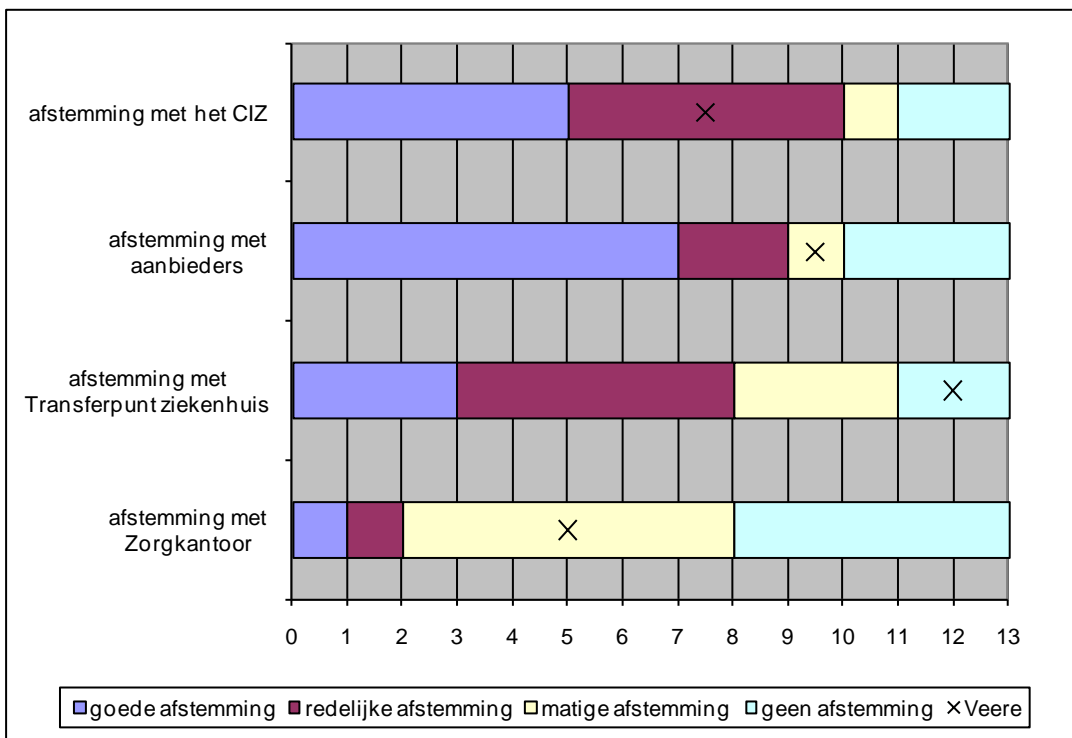
9. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor mantelzorgers?



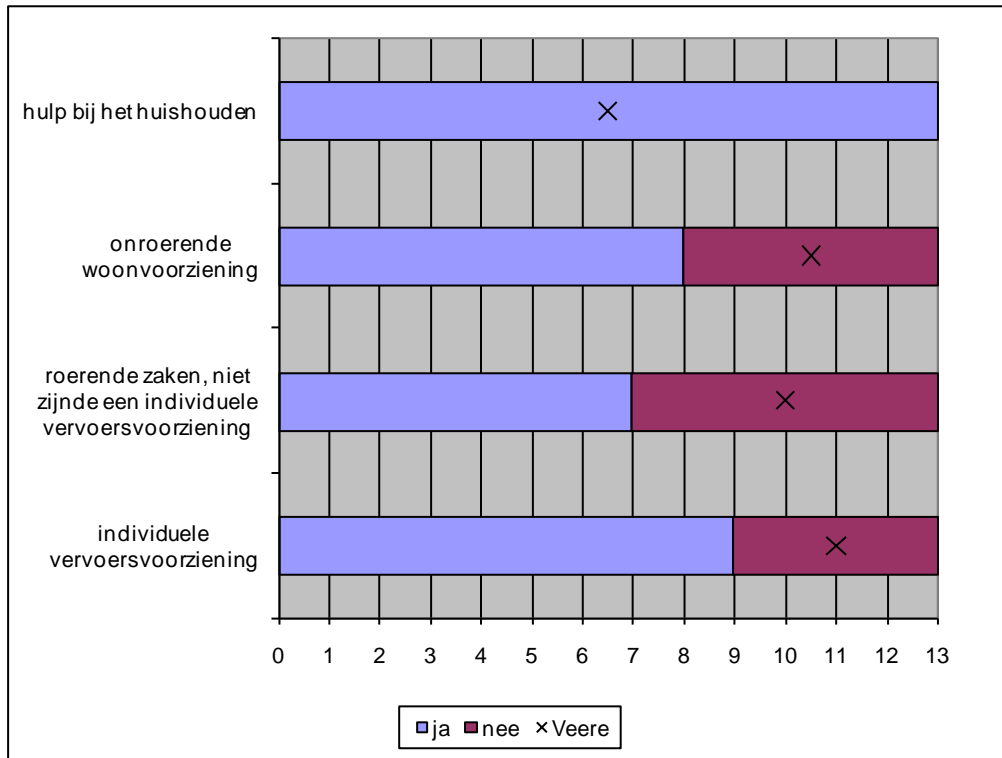
10. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor vrijwilligers in de zorg en voor overige vrijwilligers?



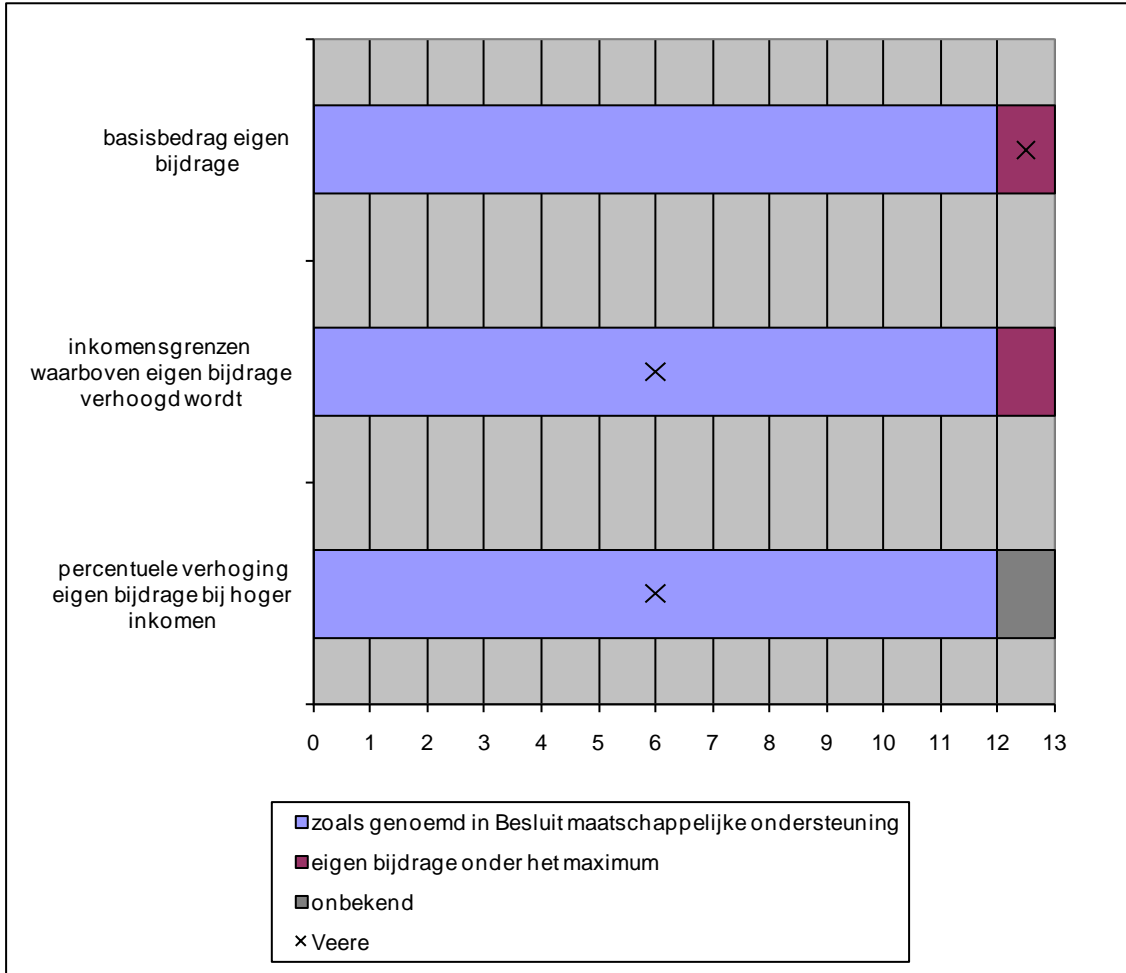
11. In hoeverre heeft de gemeente de hulp bij het huishouden afgestemd met zorgfuncties in het kader van de AWBZ?



12. Voor welke individuele voorzieningen geldt een eigen bijdrage?

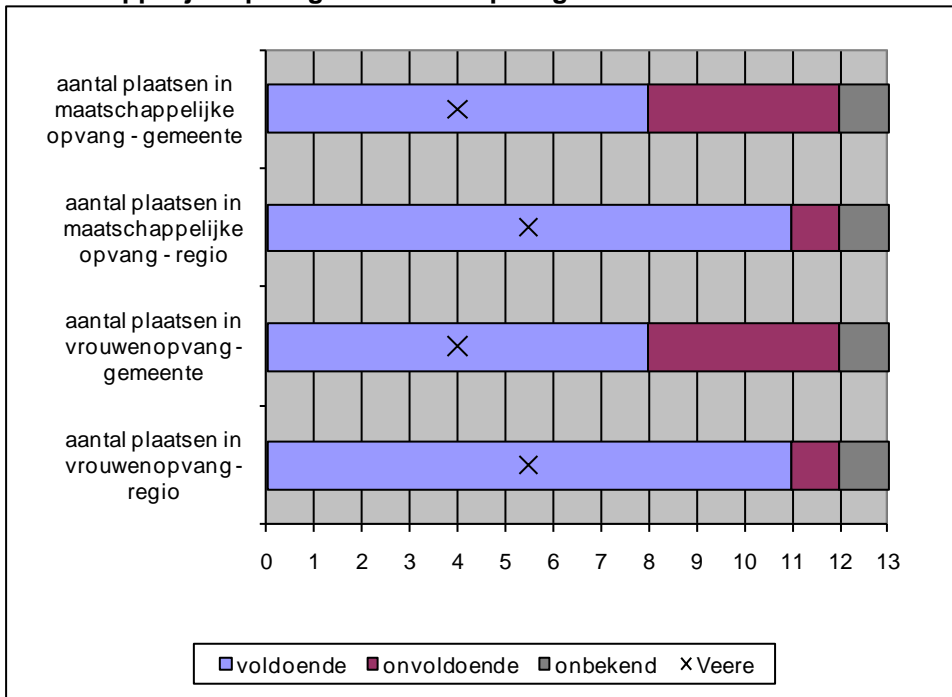


13. Hoe bepaalt de gemeente het bedrag dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt?¹

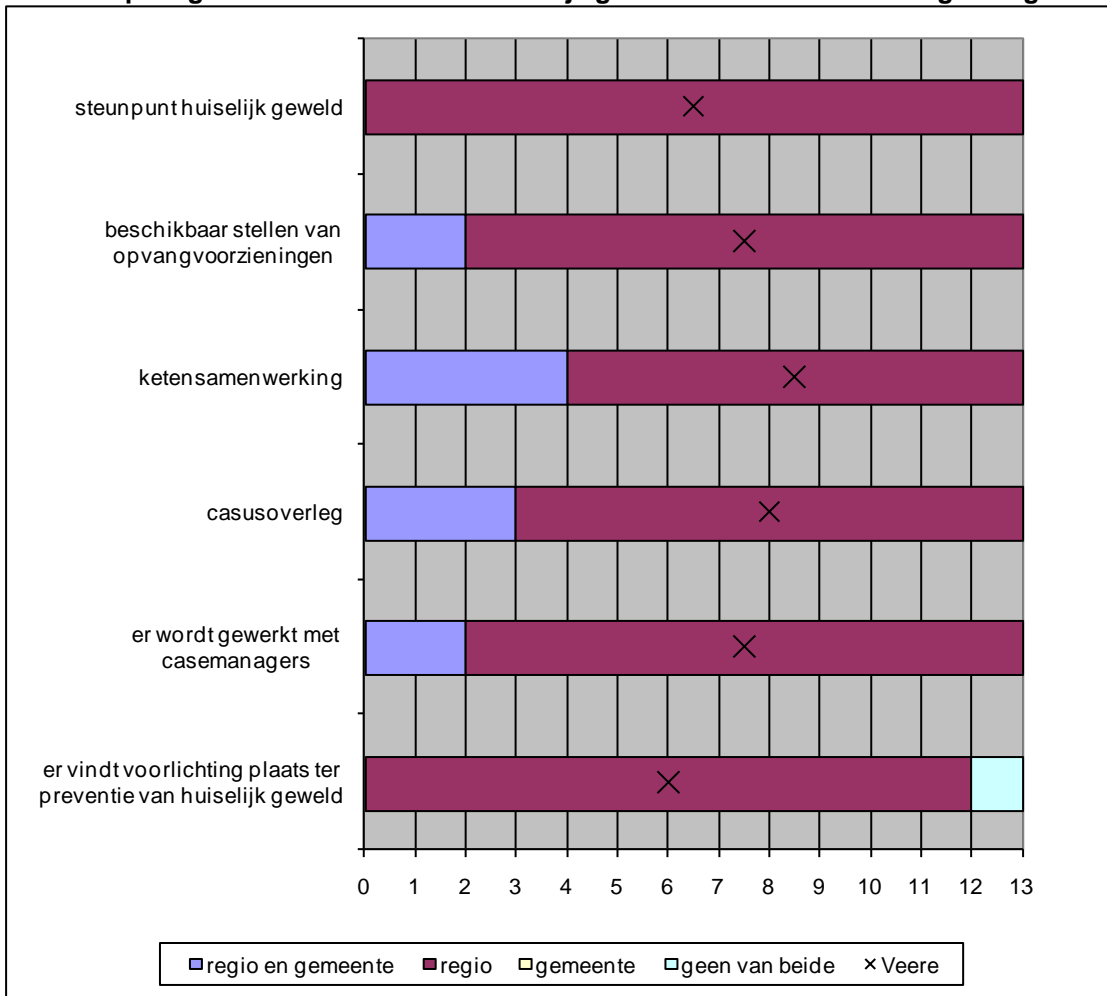


1. Bij het item 'inkomensgrenzen waarboven eigen bijdrage wordt verhoogd' gaat het niet om de eigen bijdrage, maar om het toetsingsinkomen. Het toetsingsinkomen is gelijk aan die in het Besluit maatschappelijke ondersteuning of wordt hoger vastgesteld door de gemeente

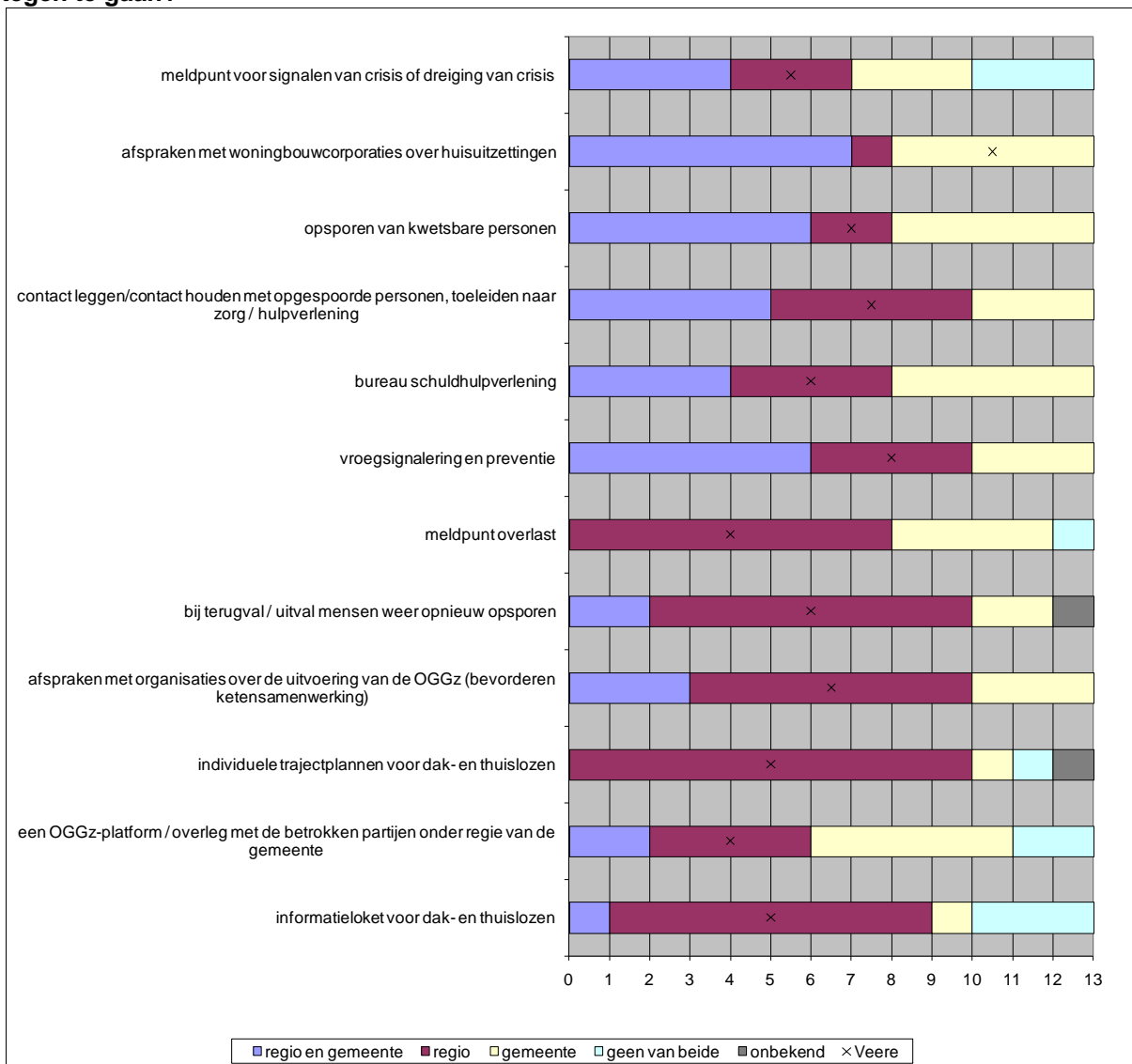
14. Zijn er in de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) voldoende plaatsen voor de maatschappelijke opvang of vrouwenopvang?



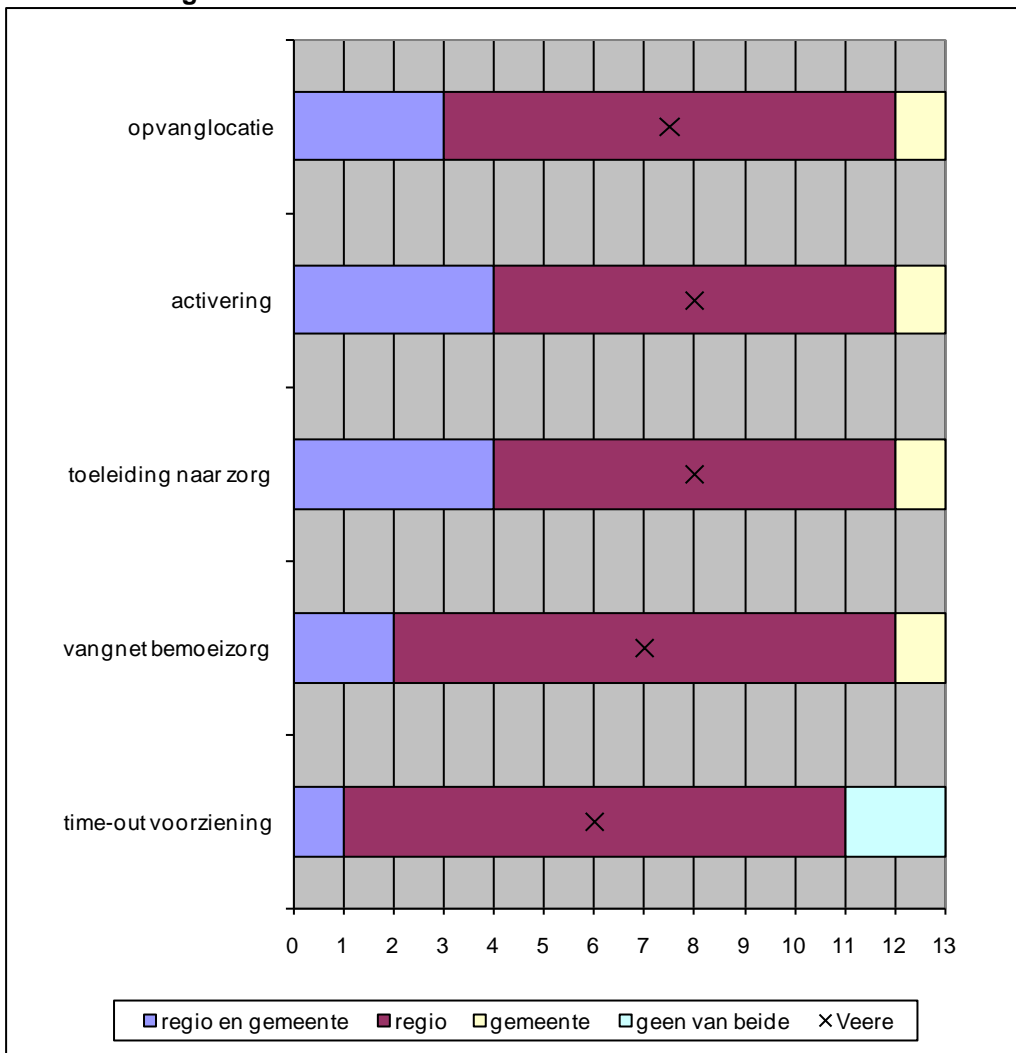
15. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan?



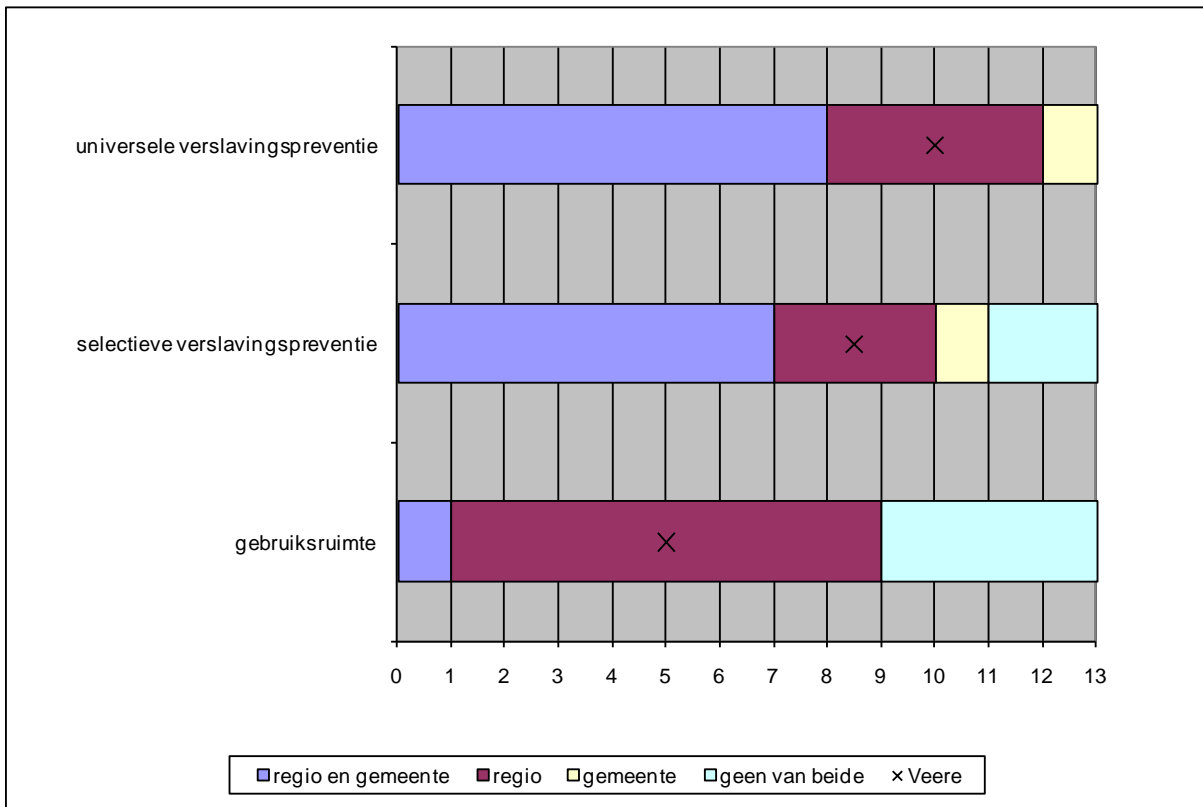
16. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz) te bevorderen en om dak-en thuisloosheid tegen te gaan?



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



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



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

