

# **Zeeuwse Wmo monitor 2011**

Gemeente Vlissingen

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](http://www.scoopzld.nl)  
[scoop@scoopzld.nl](mailto: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**

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

Op de site [www.scoopzld.nl](http://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

Zes maal is de hulp in gang gezet door hulpverlening. Daarvan twee maal door een revalidatiecentrum dat ook de hulp voor de mantelzorg aankaartte. Eenmaal wordt een bezoek van de gemeente gemeld, bij de aanvraag voor een scootmobiel. In alle gevallen werd enkel de aanvraag beoordeeld, er blijkt slechts uit 1 interview een vraagverhelderend gesprek. Dat betrof een gesprek tijdens een CIZ-indicatie voor taxivervoer.

### Tevredenheid over de gemeente

Doorgaans is men tevreden over het verloop van de aanvraag. Twee maal is men expliciet ontevreden. Een afhandeling voor taxivervoer liet i.v.m. de vakantieperiode 7 weken op zich wachten en in een situatie waar urgent hulp nodig was voor 2 jonge kinderen kwam die pas na 2 maanden.

Een respondent is op meerdere fronten ontevreden over het CIZ, terwijl een andere geïnterviewde zich daarover heel tevreden toont. De ontevredenheid richt zich op fysieke aanpassingen. Twee maal wordt gezegd dat het duidelijk moet zijn dat je kunt kiezen uit meer zorgorganisaties.

### Vervoer

Over taxivervoer en scootmobiel is men in grote meerderheid tevreden. Ook spreekt een respondent tevredenheid uit over de leverancier van de scootmobiel, terwijl een ander tevreden is met het feit dat men een keuze heeft uit taxivervoersbedrijven.

Opvallend is dat een respondent aangeeft zelf iemand gezocht te hebben die kon rijden, maar daarin niet is geslaagd. Daarna is WMO-vervoer aangevraagd. Eén maal wordt het feit dat de taxi vaak laat is genoemd, één maal wordt er over geklaagd dat de rijtijden en ophaaltijdstippen ongewis zijn.

### Huishoudelijke hulp

Over de huishoudelijke hulp is men in meerderheid tevreden. 1 respondent had aanvankelijk klachten over onervaren hulp, maar die zijn opgelost.

Een respondent heeft hulp van familie via een PGB en is daar tevreden over. Een respondent had eerst particuliere hulp omdat het via de gemeente te lang duurde, een andere respondent heeft nog steeds particuliere hulp maar overweegt om dit in de toekomst via de WMO aan te vragen.

### De Kanteling

Een maal wordt aangegeven dat besproken is of men nog mensen in de buurt had die hulp konden bieden. Eén respondent stelt dat het niet besproken is met de gemeente, maar uitgaat van wat ze zelf kan doen of inkopen. Algemeen is de opvatting dat men incidenteel hulp vraagt maar in de omgeving geen mensen heeft die men met structurele zorg wil of kan belasten. Een opvallende opmerking: In acute gevallen moet je eerst zorg regelen. Daarna kun je kijken wat afgebouwd kan worden of overgenomen door mensen in je omgeving.

### 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 deur uit kunnen

**Annie (70+) is sinds elf jaar weduwe. Vanwege een hernia heeft ze heel veel pijn, niet alleen in haar rug, maar ook in haar benen. De hernia is niet operabel. Ze zou dan in een rolstoel terecht komen. Ze woont in een seniorenwoning waar alles gelijkvloers is.**

### Verkenning hulpvraag

Haar huisarts heeft de hulpvraag in gang gezet. Annie hoefde alleen maar formulieren in te vullen en die naar de gemeente te sturen.

Ze heeft al 7 jaar problemen met haar rug. De eerste vijf jaar heeft ze zelf alles gedaan, maar dat lukte uiteindelijk niet meer. Ze heeft nu sinds twee jaar 3 keer per week huishoudelijke hulp. Annie heeft ook sinds enige tijd een pas voor collectief taxivervoer en een scootmobiel. Voor de toekenning van de scootmobiel is er iemand van de gemeente langs geweest. 'Dat bleek gelijk de medische keuring te zijn.' Het heeft lang geduurd voor ze de pas voor het taxivervoer kreeg. De eerste aanvraag werd afgewezen. Pas twee jaar later bij de 2<sup>e</sup> aanvraag, heeft de indicatie-instelling die goedgekeurd.

### Tevredenheid

Annie vindt dat de aanvraag goed verlopen is. Van de kant van de gemeente waren de mensen begripvol. De huishoudelijke hulp en de scootmobiel waren binnen 2 maanden geregeld. De huishoudelijke hulp is er alleen voor de zware dingen, de rest probeert ze zoveel mogelijk zelf te doen.

'Het enige probleem dat ik nu nog heb, is waar mijn scootmobiel geparkeerd moet worden. Hij past niet in de schuur en moet eigenlijk in het tuinhuisje, maar dat moet aangepast worden. Ook de toegang naar de tuin. Ik heb hierover gebeld, maar daar heb ik tot nu toe niets van gehoord.'

Na haar eerste rondje met de scootmobiel, had Annie vreselijk pijn in haar rug. De volgende keren was dat net zo. Ze heeft toen de leverancier gebeld, die constateerde dat de stoel niet goed stond. 'Nu is dat opgelost en gaat het veel beter.'

### Principe Kanteling

In het gesprek met de gemeente is niet specifiek naar voren gekomen wat Annie zelf kan regelen en wie er in haar omgeving nog iets voor haar kan doen. Ze kijkt daar wel naar.

'Ik probeer nog zoveel mogelijk dingen zelf te doen. Mijn buurman wil me helpen en soms zoek ik iemand die ik betaal voor de hulp.'

Ze woont in een seniorenwoning waar alles gelijkvloers is. Die woonsituatie ervaart ze als heel passend. Ze zei laatst tegen een vriendin: 'Hier ga ik nooit meer weg.'

Annie doet vrijwilligerswerk in het woonzorgcentrum. Dank zij de scootmobiel en het taxivervoer kan ze nog regelmatig de deur uit.

## **Bijna aan het eind van haar latijn**

**Maaike (rond de 70) kan lichamelijk de zorg voor haar man Jos (ook rond de 70) niet meer aan. Hij blijkt een agressieve vorm van ALS te hebben. De ziekte tast zijn ruggenmerg aan waardoor verlamming optreedt. Hij gaat snel achteruit. Maaike krijgt nu hulp in de huishouding.**

### **Verkenning hulpvraag**

Jos heeft als vakman altijd met zijn handen gewerkt. Hij was nooit ziek, en hij deed alles in en om het huis. Na behandeling voor kanker bleef hij last van zijn benen houden. Dat leek door de bestraling te komen, maar na verder onderzoek kreeg hij de diagnose ALS.

Door bemiddeling van het revalidatiecentrum zijn alle benodigde voorzieningen om thuis te blijven wonen er gekomen. Er is een rolstoel, een tillift en het huis is aangepast. Twee keer per dag komt er nu verpleegkundige hulp. Ze komen met z'n tweeën omdat het te zwaar is om Jos alleen te verplaatsen. Maaike vertelt: 'Ik heb eerst zelf altijd geholpen, maar ik kreeg een pijnlijke schouder en last van mijn rug. Daarom komt er nu een tweede verpleegkundige. De lichamelijke klachten van Maaike zijn de reden dat ze huishoudelijke hulp krijgt. Die hulp is ook geregeld via het revalidatiecentrum.'

### **Tevredenheid**

Mevrouw heeft geen goed woord over voor het CIZ, de indicatie-instelling. 'Bouwtekeningen voor de aanpassing van het huis werden door het CIZ in twijfel getrokken. We hebben wekenlang op een rolstoel gewacht en toen bleek die totaal ongeschikt te zijn. Er was geen ergotherapeut bij de beoordeling.'

De voorzieningen die ze nu hebben voldoen op zich wel, maar omdat Jos snel achteruit gaat hebben ze ook snel andere voorzieningen nodig. 'We lopen een beetje achter de feiten aan.'

De tillift is niet meer vertrouwd omdat Jos zijn handen er steeds uit glijden, de rolstoel zit lekker maar is te zwaar om te duwen, de elektrische rolstoel kan Jos niet meer bedienen.

Er is nu elektrische tillift aangevraagd die Maaike makkelijker kan bedienen, maar die zit volgens het CIZ niet in het pakket. Het is nu maar afwachten of die lift er komt.

Jos heeft een taxipasje voor een rolstoeltaxi. Ook voor de rolstoeltaxi geldt dat ze altijd een hele ronde rijden om ook anderen op te halen voordat ze op de plaats van bestemming zijn. Dat is voor Jos niet meer te doen, dus maakt hij er geen gebruik meer van.

### **Principe Kanteling**

In de situatie van Jos en Maaike is niet gekeken naar hulp uit de omgeving, omdat het revalidatiecentrum er voor gezorgd heeft dat de voorzieningen er zijn gekomen. Maaike vindt het principe van de Kanteling geen goede zaak. 'Er is niemand die om deze situatie gevraagd heeft. De kinderen wonen wat verder weg. Ik heb er zelf een gescheurde spier aan overgehouden, die niet geopereerd kan worden omdat ik dan 3 maanden uit de running ben.'

Dankzij de aanpassing van het huis kan Jos wel thuis blijven wonen, en dat vinden ze allebei heel prettig.

Meedoen aan de samenleving is er bijna niet meer bij. Als ze een keer naar een muziekkuitvoering willen, komt de verpleegkundige hulp 's avonds wat later. Heel sporadisch gaan ze zo nog wel eens ergens heen. Maaike vindt het ook niet zo erg dat ze nog maar weinig weg kan. Ze gaat nog wel één keer in de week zwemmen. De thuiszorgorganisatie heeft geregeld dat er dan oppas voor haar man is. En ze krijgt gelukkig nog veel bezoek.

## **Appartement met zorg in de buurt**

**Gerda en Hans, beiden in de 70, wonen in een comfortabel appartement voor 50+-ers dat drie jaar geleden is gebouwd. Gerda heeft een operatie ondergaan, daarna is een zeldzame vorm van reuma geconstateerd. Toen is er huishoudelijke hulp geregeld.**

### **Verkenning hulpvraag**

Na de operatie van Gerda is er huishoudelijke hulp aangevraagd en die aanvraag is gehonoreerd. De zorgorganisatie die kantoor houdt in het appartementencomplex, heeft daarbij geholpen. Toen Gerda en Hans hier kwamen wonen, kregen ze een folder waarin stond welke zorgaanbieders er kantoor houden en wat die voor de bewoners kunnen betekenen.

Voor een pas voor het collectief taxivervoer, die ze later aan wilden vragen zijn Gerda en Hans naar het kantoor van de indicatie-instelling gegaan. Daar zijn ze doorgestuurd naar de gemeente. Door vakantie is de aanvraag blijven liggen. Het duurde 6 à 7 weken voordat de aanvraag gehonoreerd werd. 'We vroegen het aan om mijn moeder in het verzorgingshuis te kunnen bezoeken,' vertelt Gerda. 'Het taxipasje lag in de bus twee dagen nadat moeder overleden was.'

### **Tevredenheid**

Over de afhandeling van de aanvraag voor collectief taxivervoer zijn Gerda en Hans daarom niet tevreden. Over de huishoudelijke hulp en de uitvoering van het taxivervoer wel. Dankzij de huishoudelijke hulp kunnen ze nu weer meer ondernemen. Toen Gerda zelf het huishouden nog deed was ze er heel moe van en had niet meer de energie om ergens naar toe te gaan. Op het ogenblik hebben ze geen andere hulp nodig.

Met de taxi hebben ze een keer een chauffeur getroffen die de weg niet wist en met een kaart achter het stuur zat. Ze weten nu goed welk bedrijf ze moeten bellen en welk niet.

### **Principe Kanteling**

'Natuurlijk vinden we het een goed principe om eerst hulp in de eigen omgeving te zoeken, maar dan moeten er wel mensen in de buurt zijn die kunnen en willen helpen', zegt Gerda. 'Onze kinderen wonen verder weg en in de flat heeft iedereen zijn of haar gebreken. Hans heeft depressieve klachten en is daarvoor al eens opgenomen geweest.'

Hans en Gerda vinden het heel goed dat zelfstandig blijven wonen gestimuleerd wordt. Dat is ook de reden dat ze naar dit appartement zijn verhuisd.

Ze kunnen nog volop meedoen aan de samenleving. 'We fietsen nog, zitten op een koffieclub, een tekenclub, en op computerles. 'Hans loopt een paar keer per week naar Michiel, op de boulevard. Maar hij komt wel met de bus terug, hoor.'

## **Geen cent te makken**

**Pia (eind 60) woont in een klein appartement. Ze is alleenstaand. Toen ze 45 was, is ze werkloos geraakt omdat de zaak waar ze werkte failliet ging. Ze heeft geen nieuwe baan meer gevonden. 'Ik heb daardoor 20 jaar in de bijstand gezeten en heb altijd de eindjes aan elkaar moeten knopen.' Sinds ze vorig jaar haar voet heeft gebroken, komt er huishoudelijke hulp.**

### **Verkenning hulpvraag**

Pia had al lang last van haar knieën maar ze wilde nooit hulp vragen. Ze doet het liever allemaal zelf. Toen haar zus nog leefde, hielpen ze elkaar. Ze deden veel samen. 'Zo zijn we opgevoed. We hadden het vroeger heel arm, en lagen er daardoor uit bij de mensen. We waren dus erg op elkaar aangewezen.' Nu haar zus is overleden, heeft ze niemand meer om haar te helpen. Nadat ze haar voet had gebroken durfde ze niet meer op een trapje te staan en heeft ze huishoudelijke hulp gevraagd om de hoge dingen schoon te maken.

Via kennissen wist ze waar ze moest zijn voor de hulpaanvraag. Ze heeft zelf naar de gemeente gebeld. Alles is per telefoon geregeld. Er is niemand van de gemeente thuis komen kijken. Ze krijgt nu één keer per week 3 uur hulp. Pia heeft ook collectief taxivervoer aangevraagd. De pas krijgt ze binnenkort.

### **Tevreden**

Pia vindt dat er bij de gemeente goed naar haar is geluisterd. Ze heeft gekregen waar ze om gevraagd heeft. Dat vragen vindt ze best moeilijk. 'Ik vraag niet graag iets aan een ander, ik doe liever alles zelf.'

Als ze straks taxivervoer heeft, dan kan ze weer eens ergens anders kijken voor boodschappen. Nu gaat ze noodgedwongen naar de supermarkt in de buurt. Pia verwacht dat ze met de hulp die ze nu krijgt, nog lang zelfstandig kan blijven wonen.

### **Principe Kanteling**

Het principe om eerst in de eigen omgeving hulp te zoeken vindt Pia maar niks. 'Iedereen heeft het druk, al mijn buren zijn oud.' Haar broer woont in de buurt. Hij is alleenstaand en komt 's avonds altijd bij haar eten. Hij doet wel eens wat 'mannenklusjes' voor haar.

Ze wil zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Nu gaat dat nog goed, zeker met de hulp die ze nu krijgt.

Meedoen in de samenleving vindt Pia niet zo belangrijk. Ze houdt niet van georganiseerde sociale contacten bij clubjes of verenigingen. Ze heeft nog genoeg kennissen.

## **Meerdere zorgaanbieders mogelijk**

**Ina (een eindje in de 60) is alleenstaand. Ze heeft al langere tijd last van haar rug, waardoor ze bijna niet kan lopen en zitten. Er is artrose in polsen en rug vastgesteld. Ze heeft een rugoperatie ondergaan. Na die operatie kreeg ze nog veel meer problemen.**

### **Verkenning hulpvraag**

De eerste aanvraag voor huishoudelijke hulp heeft Ina gedaan toen ze bijna niet meer kon lopen. De aanvraag werd toen afgewezen. Na de rugoperatie, twee jaar later, kreeg ze 3 uur per week hulp.

Omdat de eerste aanvraag werd afgewezen heeft ze heel lang zelf aangesukkeld, maar uiteindelijk ging het echt niet meer. Ze is toen zelf naar de gemeente gestapt. Ze wist waar ze met haar vraag terecht kon. Ze heeft zelf altijd in de zorg gewerkt. Ze is naar het WMO-loket gegaan en daar hebben ze geholpen om het formulier in te vullen.

'Ik ben een tijdje depressief geweest, daarvoor slik ik nu nog medicijnen en daarom heb ik meer huishoudelijke hulp gekregen. Dat heb ik zelf ter sprake gebracht.'

### **Tevredenheid**

'Het gesprek bij de gemeente was heel prettig, maar daarna duurde het ontzettend lang voordat ik iets van de thuiszorgorganisatie hoorde. Ik ben er toen weer achteraan gegaan en het bleek dat er computerproblemen waren. De computers waren niet op elkaar afgestemd. Ik ben er wel 3 of 4 keer achteraan gegaan, maar ik werd van het kastje naar de muur gestuurd.' Ina vindt voorlichting gewenst dat mensen bij meerdere zorgaanbieders terecht kunnen.

Ze is nu tevreden over haar vaste hulp. Dankzij de huishoudelijke hulp kan ze er nu wat meer op uit. Ze hoeft nu geen energie meer in het huishouden te steken. Het blijft alleen moeilijk communiceren met de thuiszorgorganisatie. Ze krijgt iedere keer een ander, die dan weer alles op moet zoeken.

Het valt Ina niet mee dat haar lichaam het laat af weten. 'Ik kan steeds minder, vroeger fietste ik 70 kilometer, nu heb ik een elektrische fiets. Ik rijd sinds kort ook geen auto meer.'

Een punt van aandacht is nog de tuin. Ze kan die moeilijk onderhouden. Op termijn zal daar een oplossing voor gevonden moeten worden.

### **Principe Kanteling**

Het principe om eerst in de eigen omgeving hulp te zoeken, vindt Ina een slechte zaak. 'De hulpverlening komt steeds meer op de schouders van de mantelzorgers terecht en die raken overbelast. Zelfs kinderen moeten meehelpen als dat nodig is.' Bij haar is er ook gekeken of er iemand in de buurt is die haar kan helpen.

Over mee kunnen blijven doen in de samenleving vindt Ina dat mensen moeten kunnen blijven doen wat ze willen doen. Bij haar gaat dat nog goed. Ze denkt dat ze voorlopig nog wel zelfstandig kan blijven wonen, maar is wel bang dat ze op termijn door haar artrose de trap niet meer op kan.

'Beperkte financiën kunnen een rol spelen bij het mee kunnen doen,' zegt Ina. Zij trekt er nog op uit, naar een voorstelling of naar de stad. Ze doet vrijwilligerswerk voor de Manteling. Ze is veel alleen, maar ze kan wel goed tegen het alleen zijn. Ze is lid van de ouderenbond en gaat ook nog wel mee met de reisjes die de bond organiseert.

## **Blij met (stief)kinderen**

**Bep (begin 80) is al jaren weduwe. Ze heeft zelf geen kinderen maar is getrouwd met een weduwnaar met twee kinderen. Ze woont nog zelfstandig in een 2-onder-1 kap woning. Ze heeft reuma en kan doordoor moeilijk lopen. Haar (stief)dochter en schoonzoon zijn beiden gepensioneerd en komen geregeld langs voor een kop koffie en om wat klusjes in en om het huis te doen. Bep heeft een particuliere hulp voor de huishouding en maakt gebruik van collectief taxivervoer via de WMO.**

### **Verkenning hulpvraag**

De klachten van Bep begonnen met moeilijk lopen. Ze heeft toen een pas voor collectief taxivervoer aangevraagd maar die is geweigerd. Toen later ontdekt werd dat ze reuma had, heeft ze de aanvraag opnieuw een keer ingediend en die is toen wel toegewezen.

'Ik durf geen auto meer te rijden en fietsen doe ik ook niet meer. Ik heb zelf de huishoudelijke hulp geregeld, maar het lukte me niet om iemand te vinden die me overal naar toe wil brengen.'

Kennissen vertelden haar waar ze moest zijn om de hulp aan te vragen. Ze heeft ook hulp gekregen van de buurman. Er is niemand van de gemeente op bezoek geweest om de hulpvraag te verkennen. Voor de pas voor het taxivervoer is een keuring bij het CIZ geweest. Met de doktersverklaring heeft Bep toen wel de pas gekregen.

### **Tevredenheid**

Bep is tevreden dat ze uiteindelijk heeft gekregen waar ze om gevraagd heeft. De taxi komt wel vaak laat. Dankzij de taxi kan ze weer op bezoek naar haar zus en andere familie en ook af en toe eens naar een concert. Op het moment heeft ze voldoende hulp, misschien dat ze in de toekomst huishoudelijke hulp via de WMO aan gaat vragen.

### **Principe Kanteling**

Bep heeft een aantal mensen in haar omgeving die haar regelmatig helpen. 'Ik heb het geluk dat ik een goeie buurman heb en dat mijn (stief)dochter en schoonzoon gepensioneerd zijn en regelmatig langs kunnen komen. Mijn schoonzoon doet de tuin. Ik ben daar erg dankbaar voor.'

Als het leefbaar blijft, vindt ze het een prima zaak dat men zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. Bij haar gaat dat nog goed.

Ze doet nog wel mee met de samenleving, hoewel het animo wel vaker ontbreekt. Ze is lid van de ouderenbond. Ze gaat nog naar de kerk, maar is wel gestopt met het kerkkoor. Ze gaat nog mee met dagtochtjes van de kerk en de ouderenbond.

## **Al 63 jaar in hetzelfde huisje**

**Piet en Nel (beiden rond de 90) wonen al sinds 1948 in een arbeiderswoninkje. Piet heeft 10 jaar geleden een hersenbloeding gekregen en had toen veel hulp nodig. Hij is nu weer goed opgeknapt. Nel heeft hartproblemen. Ze hebben een PGB (persoons gebonden budget) om zelf hulp in te kopen en via de WMO hebben ze allebei een scootmobiel gekregen.**

### **Verkenning hulpvraag**

Na de hersenbloeding had Piet veel hulp nodig. Er is toen een PGB toegekend waaruit ze huishoudelijke hulp hebben ingekocht. Die hulp wordt geleverd door hun kleindochter, die ook veel extra dingen doet.

Inmiddels hebben ze ook een pasje voor het collectief taxivervoer en ze hebben beiden een scootmobiel.

Het PGB is geregeld via een sociaal werkster van het revalidatiecentrum. Ze hebben verder geen contact gehad met de gemeente, ook niet voor de taxipas en de scootmobiel.

Ze kunnen nu nog wel de trap op en af, maar dat wordt steeds moeilijker. Ze zouden eigenlijk wel een traplift willen hebben.

### **Tevredenheid**

Het PGB is verlengd tot eind 2012 en ze verwachten niet dat dit nog ingetrokken zal worden. Ze hebben voldoende hulp, het gaat nog prima zo. De hulp komt twee keer per week 3 uur en ze doet ook boodschappen. Het huis blijft zo goed schoon. Daar zijn ze tevreden over.

Met het taxivervoer ligt dat wat anders. Dat vervoer is niet goed. 'De taxi komt of te vroeg of te laat, je zit overal heel lang te wachten.'

Dankzij de hulp die ze nu hebben kunnen ze nog zelfstandig blijven wonen. Natuurlijk kunnen ze steeds minder vanwege hun hoge leeftijd. Om in hun huisje te blijven wonen zouden ze op termijn wel een traplift nodig hebben. 'Maar verder hebben we niks meer te wensen.'

### **Principe Kanteling**

Het principe om eerst te kijken wie er in de buurt kan helpen, vinden Piet en Nel wel goed, maar dan moet er wel hulp in de buurt zijn. Hun kinderen zijn al zo op leeftijd dat zij zelf aan hulp toe zijn. Eén van hun zonen helpt in de tuin.

Ook het streven naar zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen ondersteunen ze. Ze willen dat zo lang mogelijk blijven doen, maar dat kan niet zonder de hulp die ze nu hebben.

Ze vervelen zich niet, ze doen nog wel mee in de samenleving. Ze gaan naar de bingo die voor ouderen wordt georganiseerd. Met de scootmobiel maken ze kleine uitstapjes en gaan ze naar de vergaderingen van de woningbouwvereniging als het over hun huisje gaat. Ze hebben veel kinderen en kleinkinderen die ze regelmatig zien.

## **Geen hulp meer**

**Anja (een eindje in de 40) neemt de telefoon op en denkt dat het om haar vader gaat, waarvoor zij contactpersoon was. Haar vader is namelijk recent overleden. Zelf heeft ze een paar jaar geleden via de Wmo huishoudelijke hulp gekregen, omdat ze door een bedrijfsongeval haar rug gebroken had. Ze is nu afgekeurd.**

### **Verkenning hulpvraag**

Anja heeft na het ongeval drie maanden op bed moeten liggen, ze kon niets. Ze hadden toen nog 2 jonge kinderen thuis. Ze wilde vooral hulp bij het wassen, aankleden en naar school brengen van de kinderen. Haar man is ook rugpatiënt, hij kon niet lopen. Er was ook hulp in de huishouding nodig maar dat vond Anja minder belangrijk. De transferverpleegkundige van het ziekenhuis heeft alles in gang gezet om de hulp en ook haar verzorging en verpleging te regelen.

Omdat eerst aangetoond moest worden dat haar man rugpatiënt was duurde het een tijd voordat er huishoudelijke hulp kwam. Er is nooit hulp gekomen om de kinderen naar school te helpen. Daarvoor heeft ze familie, vrienden en kennissen ingeschakeld. Zo is haar schoonzus anderhalve week in huis geweest om haar met alles te helpen.

Na twee maanden kreeg ze uiteindelijk huishoudelijke hulp. Op die dag werd ook haar man aan zijn rug geopereerd.

Van de kant van de gemeente is niet de situatie opgenomen en meegedacht hoe de problemen opgelost konden worden. Er moesten papieren ingevuld worden, er moest een doktersverklaring komen en toen duurde het nog twee maanden voordat er huishoudelijke hulp kwam voor 9 uur per week. 'De mensen van de gemeente konden er niets aan doen', zegt Anja. 'Daar klaag ik ook niet over. Zij erkenden dat ik hulp nodig had, maar ik heb er wel te lang op moeten wachten.'

### **Tevredenheid**

Van tevredenheid kan bij Anja geen sprake zijn. Wat noodzakelijk was heeft ze niet gekregen: de hulp voor haar kinderen. De thuiszorgorganisatie kon dat niet leveren. Daar komt bij dat ze de huishoudelijke hulp slecht vond. 'Voor het zicht was het schoon, maar toen ik weer kon bukken, zag ik dat er onder het bed nooit gestofzuigd was.' Anja vindt dat voor de aanvrager duidelijk moet zijn dat er keuze is uit meerdere thuiszorgorganisaties.

Tot augustus 2009 heeft Anja hulp gehad, via de WMO. Nu heeft ze huishoudelijke hulp die door haar vroegere werkgever betaald wordt. Het bedrijfsongeval is de oorzaak dat ze het niet meer zelf kan.

### **Principe Kanteling**

Anja vindt dat er in acute gevallen zoals bij haar, direct professionele zorg moet komen. Dan kan in de weken daarna gekeken worden welke hulp van familie, vrienden en kennissen mogelijk is. Als dat geregeld is, kan de professionele zorg teruggedraaid worden.

## **Over en weer helpen**

**Na een heupoperatie en operatie voor een nieuwe knie had Alie (begin 80) huishoudelijke hulp nodig. Eerst heeft ze dat particulier geregeld, want via de gemeente duurde het te lang. Na nog een operatie is de hulp vanuit het ziekenhuis geregeld. Alie had ook een pasje voor het collectief taxivervoer. Dat heeft ze ingeleverd, ze kan weer zelf autorijden.**

## **Verkenning hulpvraag**

Eén van haar kinderen is met de formulieren voor aanvraag huishoudelijke hulp naar de balie op het stadhuis geweest en daar is alles verder afgehandeld. Ze heeft geen gesprek thuis gehad.

## **Tevredenheid**

Alie is nu wel tevreden met de huishoudelijke hulp, maar dat was in het begin wel anders. 'Er kwam eerst een jongen. Die zei dat hij nog nooit in de huishouding had gewerkt, maar het wel wilde leren. Na twee keer bleef hij weg, zonder iets te zeggen.' Alie belde naar de thuiszorgorganisatie. Daar zeiden ze: 'Schrijf maar een brief naar de jongen.' 'Ik was nog zo gek om dat te doen ook. Natuurlijk heb ik daar niets meer van gehoord. Daarna kreeg ik een meisje en die werkte goed. Nu heb ik een leuke vrouw, die ik helemaal kan vertrouwen.' Het enige probleem is nog dat er geen of slechte vervanging komt, als de hulp met vakantie gaat. Alie is blij met de hulp die ze nu heeft en haar huis wordt keurig schoongemaakt.

## **Principe Kanteling**

Over het principe om eerst hulp in de eigen omgeving te zoeken, vertelt Alie dat haar burens haar incidenteel wel eens helpen, zoals zij dat ook bij de burens doet. Haar dochter woont vlak bij haar, maar die heeft een eigen en een druk leven bovendien. Ze hebben van de gemeente wel gevraagd of haar dochter haar kon helpen.

Ze hoopt nog lang zelfstandig te kunnen blijven wonen, dat principe juicht ze toe. Nu haar huis schoon wordt gemaakt, heeft ze daar de druk niet meer van en kan ze er wat vaker op uit. Ze zou graag weer willen fietsen, maar dat kan nog niet door haar knie. Ze gaat wel iedere week gymmen.

Alie krijgt waarschijnlijk een flat toegewezen waar ze alles gelijkvloers heeft. Dan kan ze het nog langer zelfstandig redden, denkt ze. Dan zal ze ook wel in contact blijven met anderen omdat er beneden in de flat van alles te doen is.

## **Zoveel mogelijk zelf doen**

**Saar (rond de 80) is sinds 6 jaar weduwe. Ze woont zelfstandig in een eengezinswoning. Ze heeft drie kinderen die in de buurt wonen. Sinds enkele jaren heeft ze veel last van evenwichtsstoornissen en kortademigheid. Ze heeft een pas voor het collectief taxivervoer.**

### **Verkenning hulpvraag**

Zes jaar geleden is de man van Saar overleden. Omdat ze zelf geen auto kan rijden, heeft ze via de thuiszorg een taxipasje geregeld. Omdat ze steeds meer last kreeg van evenwichtsstoornissen en kortademigheid adviseerde een taxichauffeur haar om via de WMO collectief taxivervoer te regelen, omdat dit goedkoper was.

Ze heeft gebeld naar het Wmo-loket van de gemeente en kreeg formulieren toegestuurd. Die heeft ze ingevuld. Daarna kreeg ze een oproep voor het CIZ om de indicatie vast te stellen. In het gesprek is ook haar woonsituatie aan de orde gekomen en of die nog geschikt voor haar was. Dat vond ze heel fijn. Ze heeft verder geen problemen.

### **Tevredenheid**

Saar kan alleen over haar ervaringen bij het CIZ spreken. Daar is ze erg tevreden over. Ze waren heel vriendelijk, ze is heel goed geholpen. Het enige nadeel is dat het gebouw van het CIZ moeilijk tot slecht bereikbaar is met het openbaar vervoer.

Saar heeft een pas voor collectief taxivervoer gekregen. Dat is goedkoper dan het taxivervoer via de thuiszorg. Zonder taxi kan ze haar familie niet meer bezoeken.

### **Principe Kanteling**

Over het principe om eerst hulp in de eigen omgeving te zoeken zegt Saar: 'Ik woon al jaren in dezelfde wijk. Ik heb hele leuke burens, die heel veel voor me doen. Mijn kinderen werken allemaal nog, maar als het nodig is kan ik ook een beroep op hen doen.'

Haar 'oude' burens komen ook nog elke dag, ze maken samen busreisjes. Zo lang ze zoveel hulp van haar burens krijgt, hoeft Saar geen hulp via de WMO. Een buurman veegt bijvoorbeeld elke dag haar straatje. 'Ik heb vroeger ook veel voor anderen gedaan en nu krijg ik het terug.'

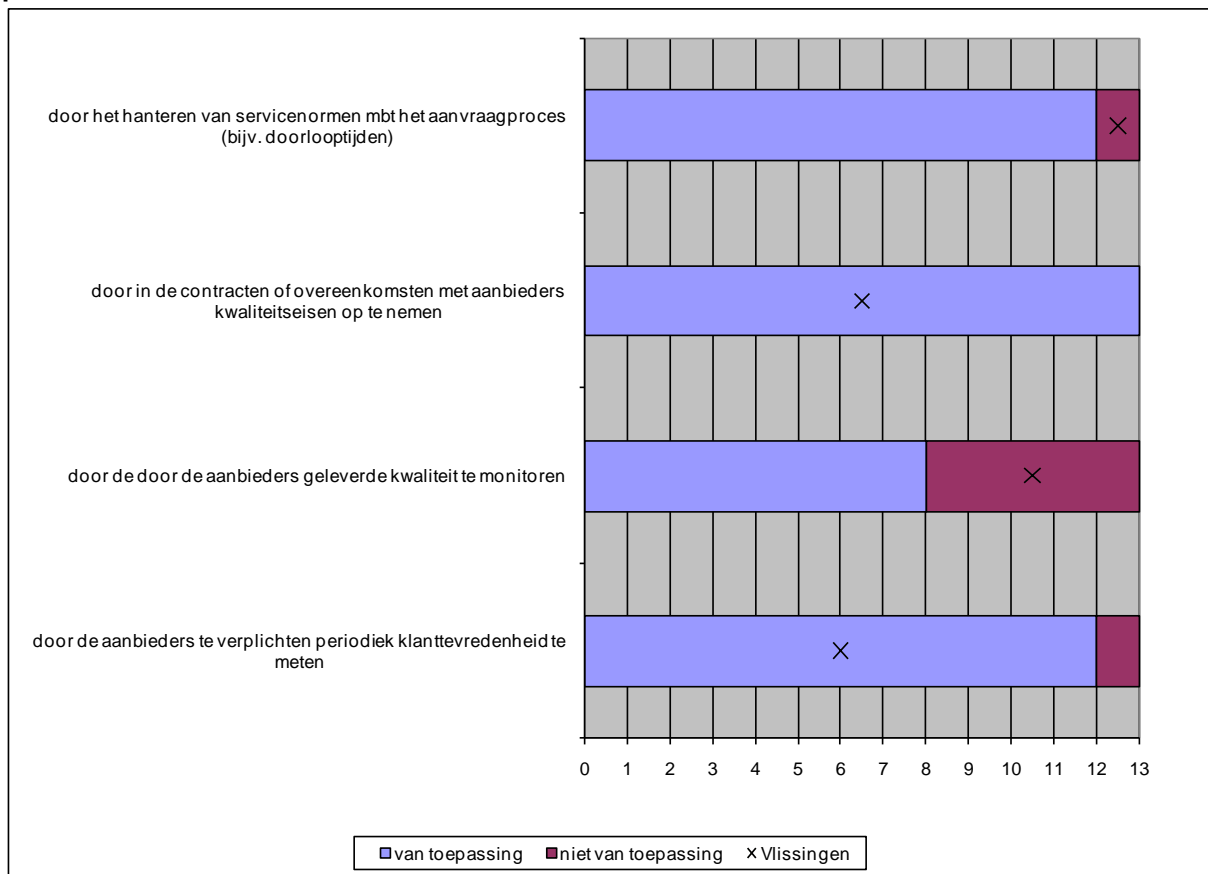
Zo kan ze nog wel een poos in haar eigen huis blijven wonen. Ze doet nog volop mee aan de samenleving. Ze krijgt veel bezoek maar activiteiten in groepen gaat moeilijker.

Ze denkt niet al teveel over problemen die zich in de toekomst zouden kunnen voordoen. Als er zich wat voor doet, bespreekt ze dat met haar kinderen 'Twee daarvan werken in de zorg dus die weten dan wel raad.'

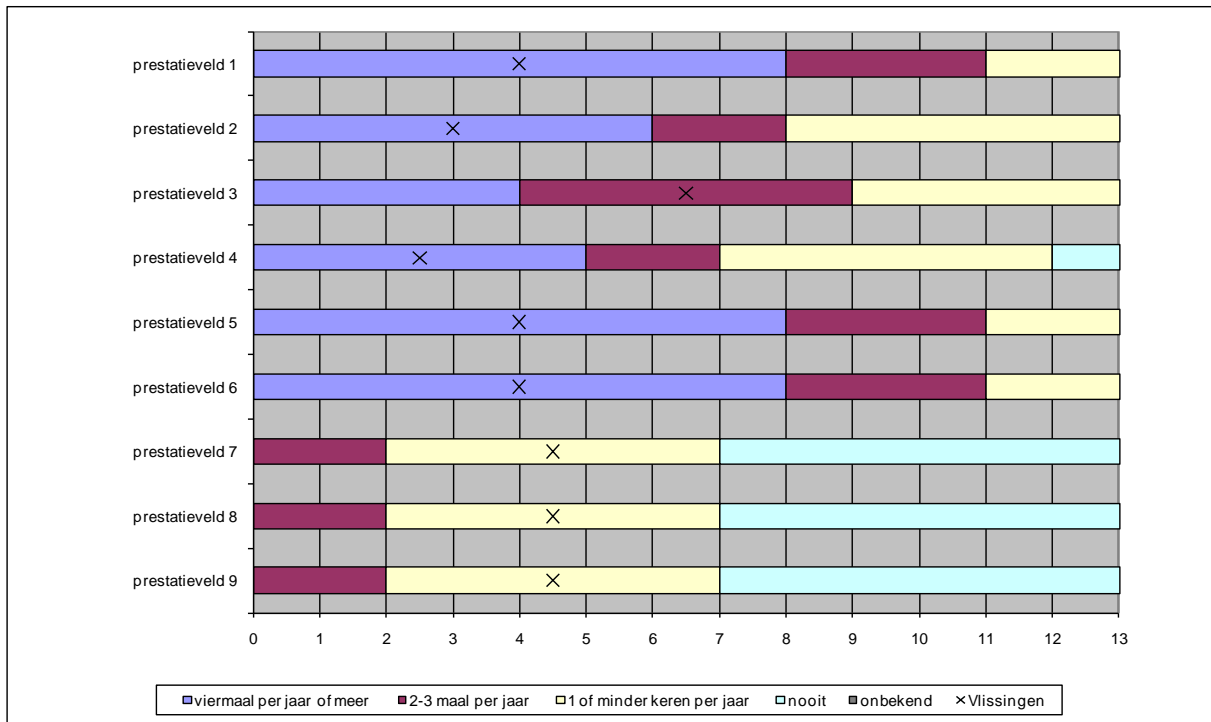
## 5. Vergelijking prestatiegegevens Wmo

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](http://www.artikel9wmo.nl)). Voor de Wmo-monitor Zeeland is aan alle gemeenten gevraagd deze vragenset digitaal in te vullen en in te sturen. In onderstaande 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 Vlissingen heeft geantwoord.

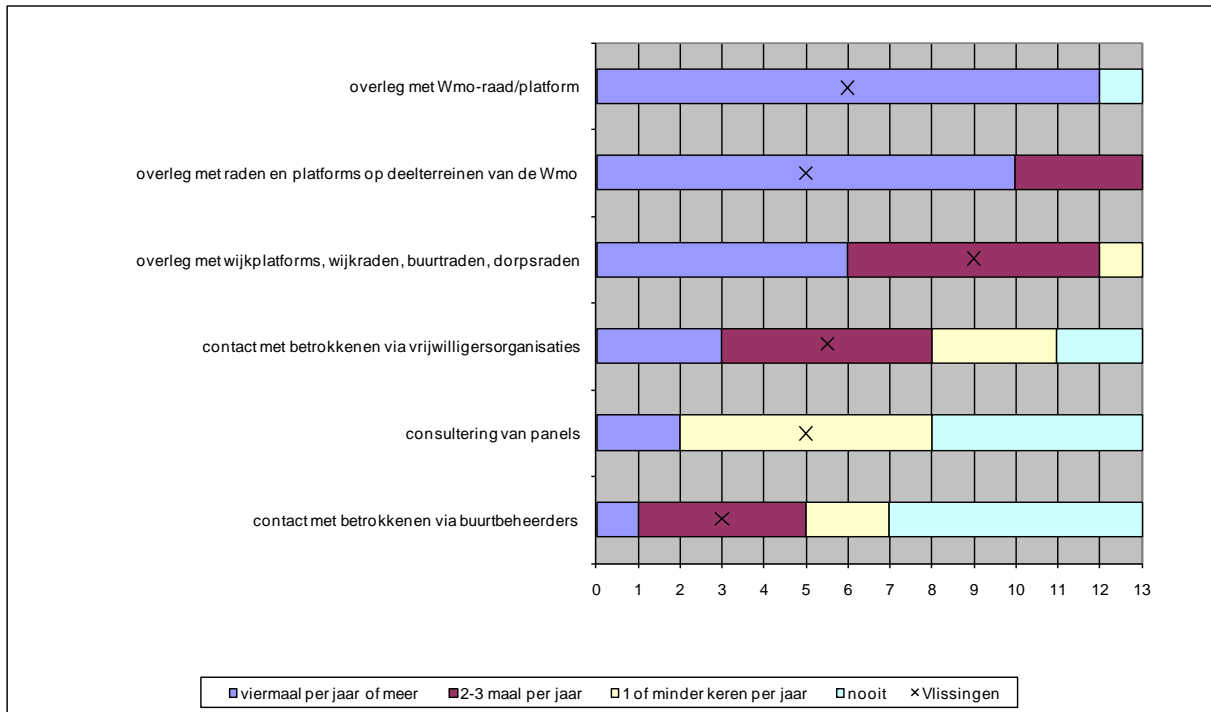
### 2. Hoe werkt de gemeente aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten?



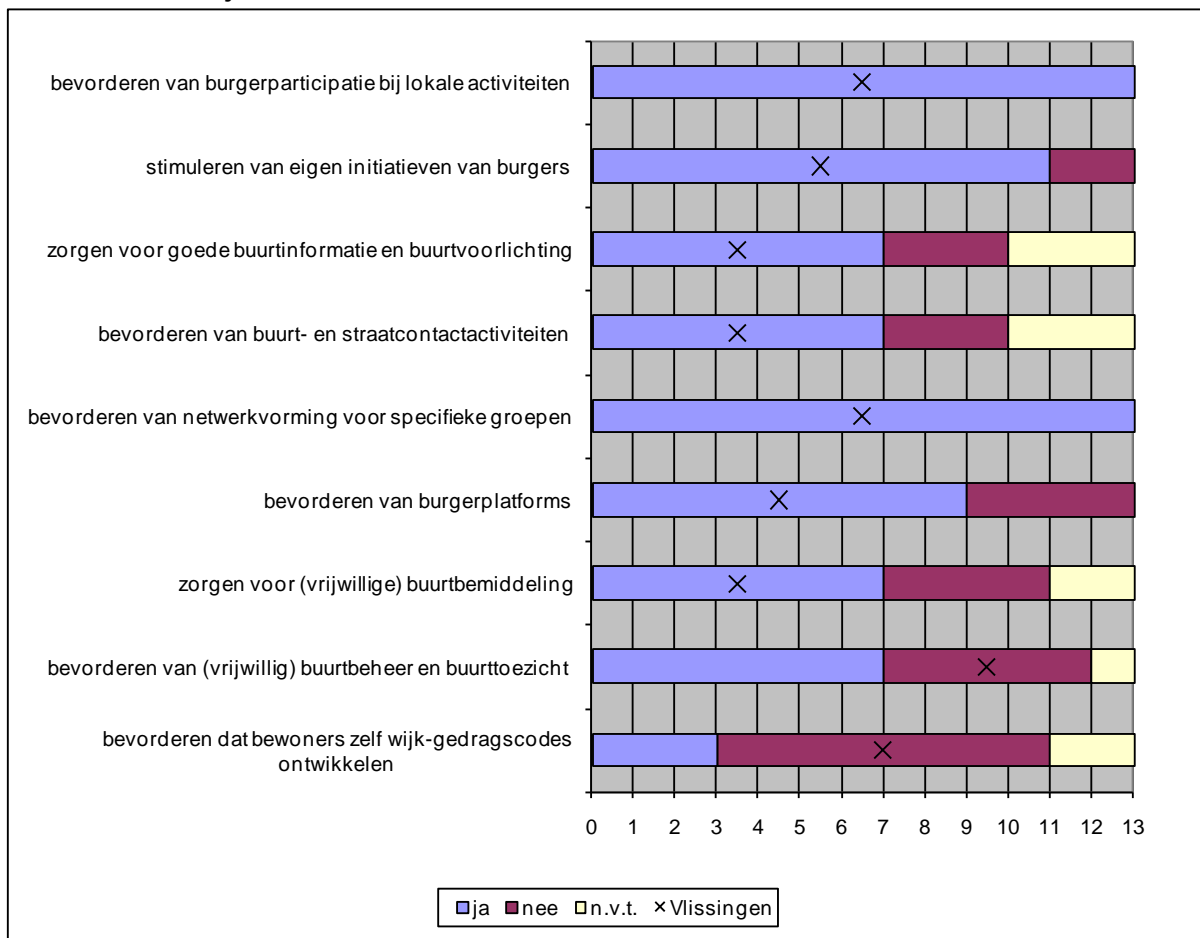
### 3. In hoeverre betreft de gemeente de ingezetenen per prestatieveld bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?



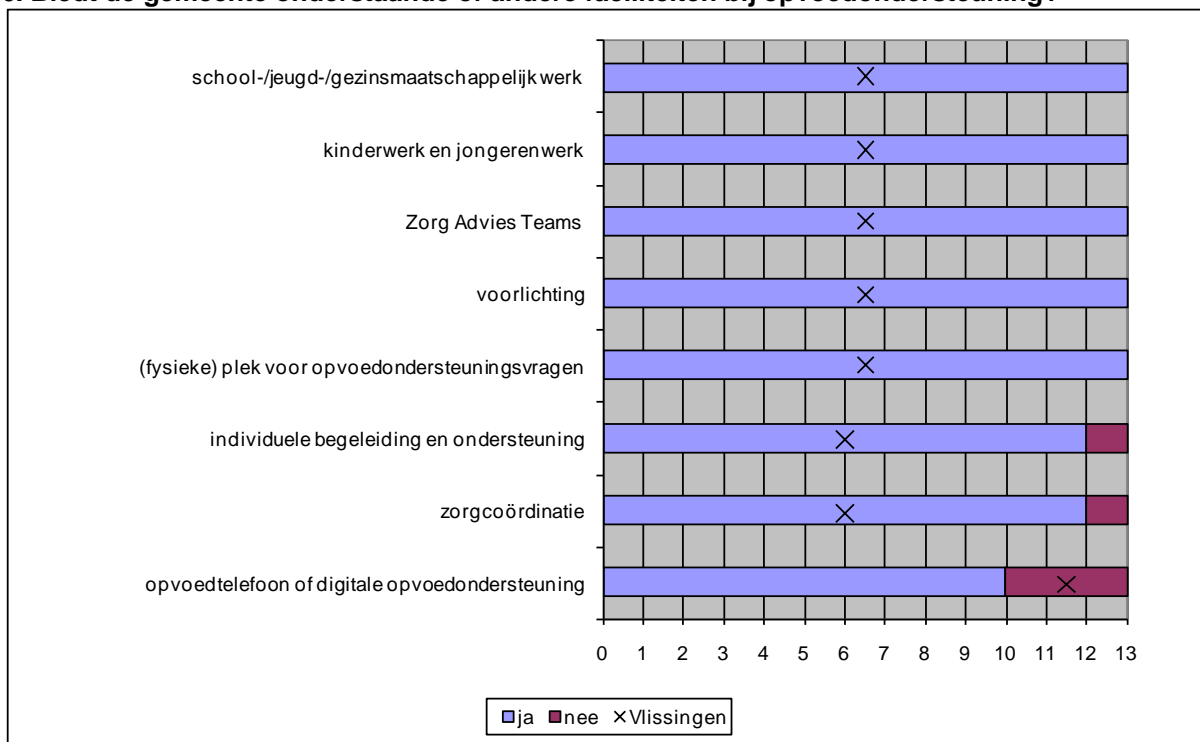
### 4. In hoeverre gebruikt de gemeente onderstaande of andere methoden om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?



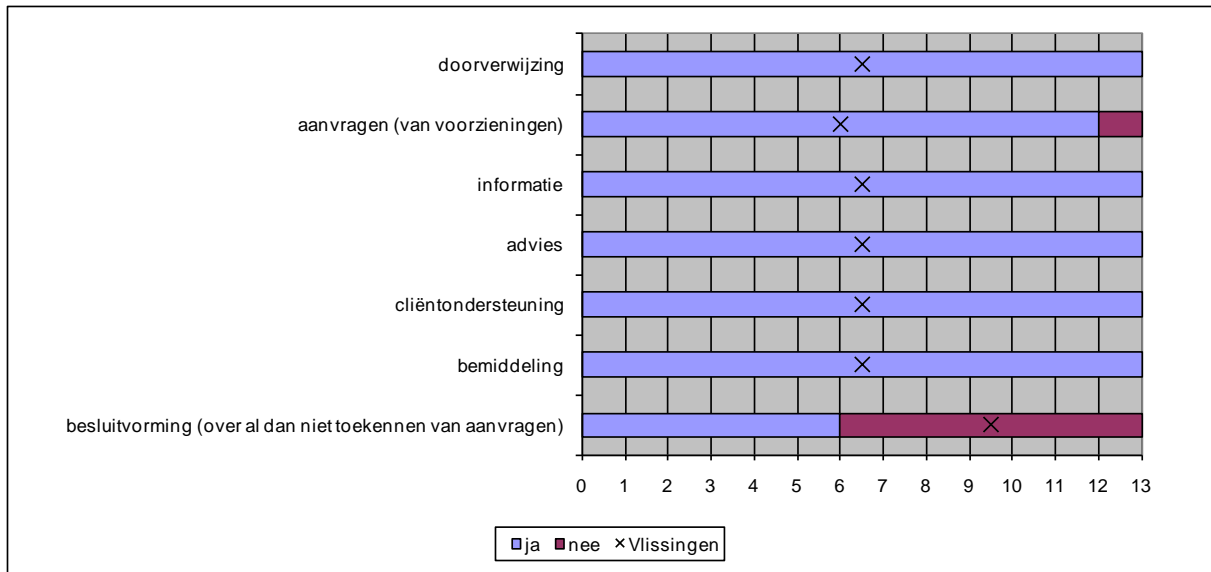
### 5. Onderneemt de gemeente onderstaande of andere activiteiten om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen?



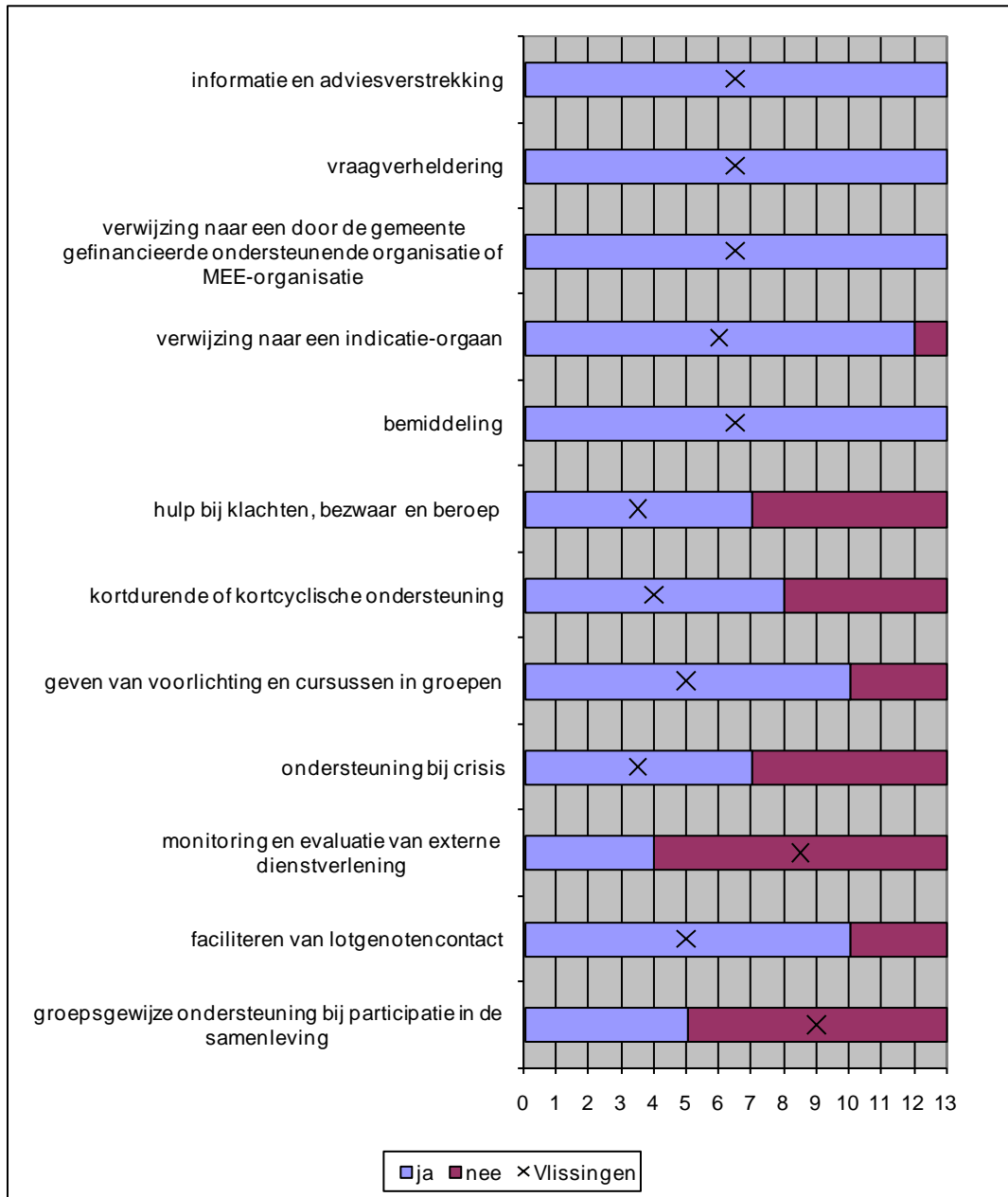
### 6. Biedt de gemeente onderstaande of andere faciliteiten bij opvoedondersteuning?



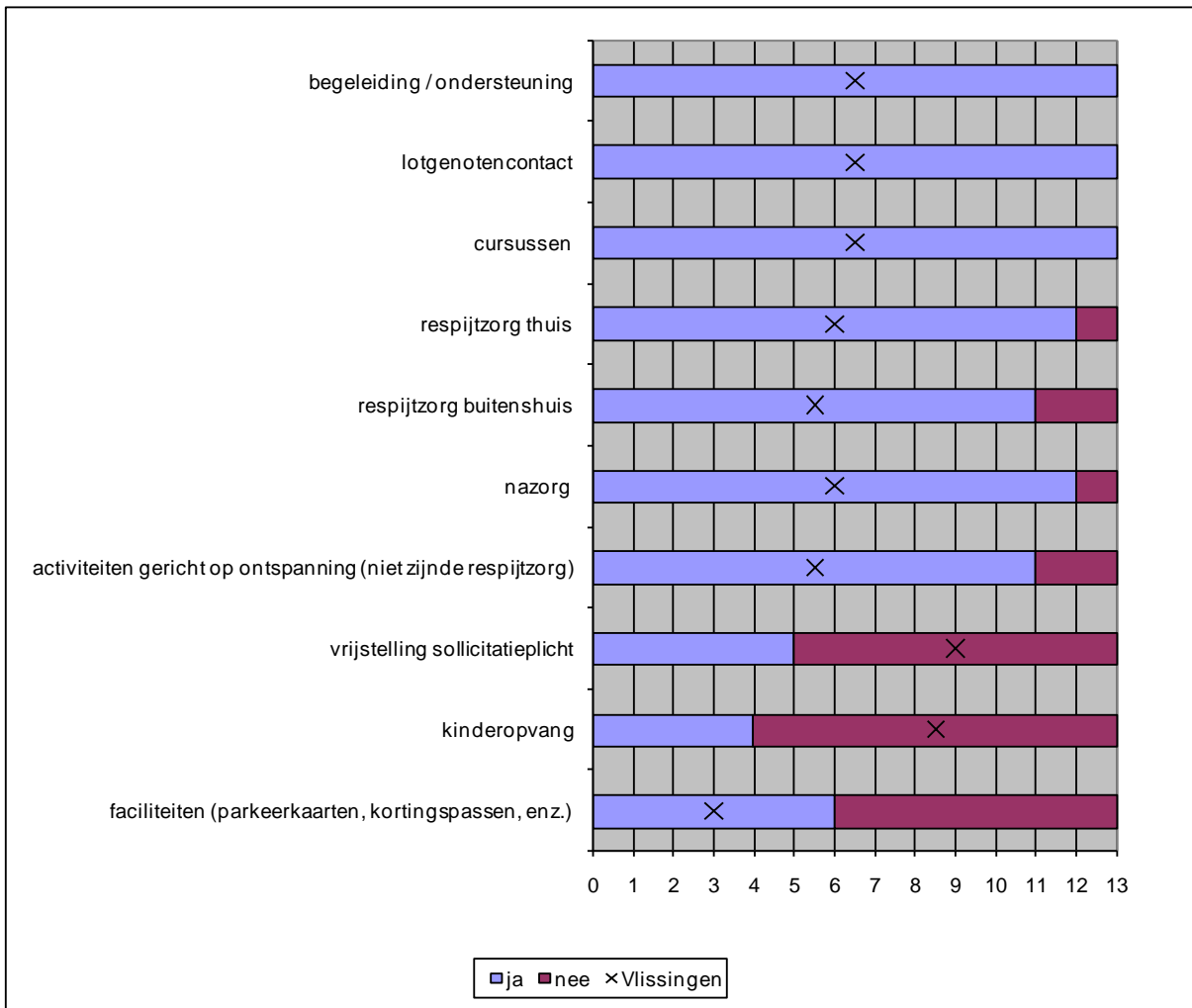
### 7. Welke Wmo-diensten worden aangeboden in het gemeentelijk loket / informatiepunt?



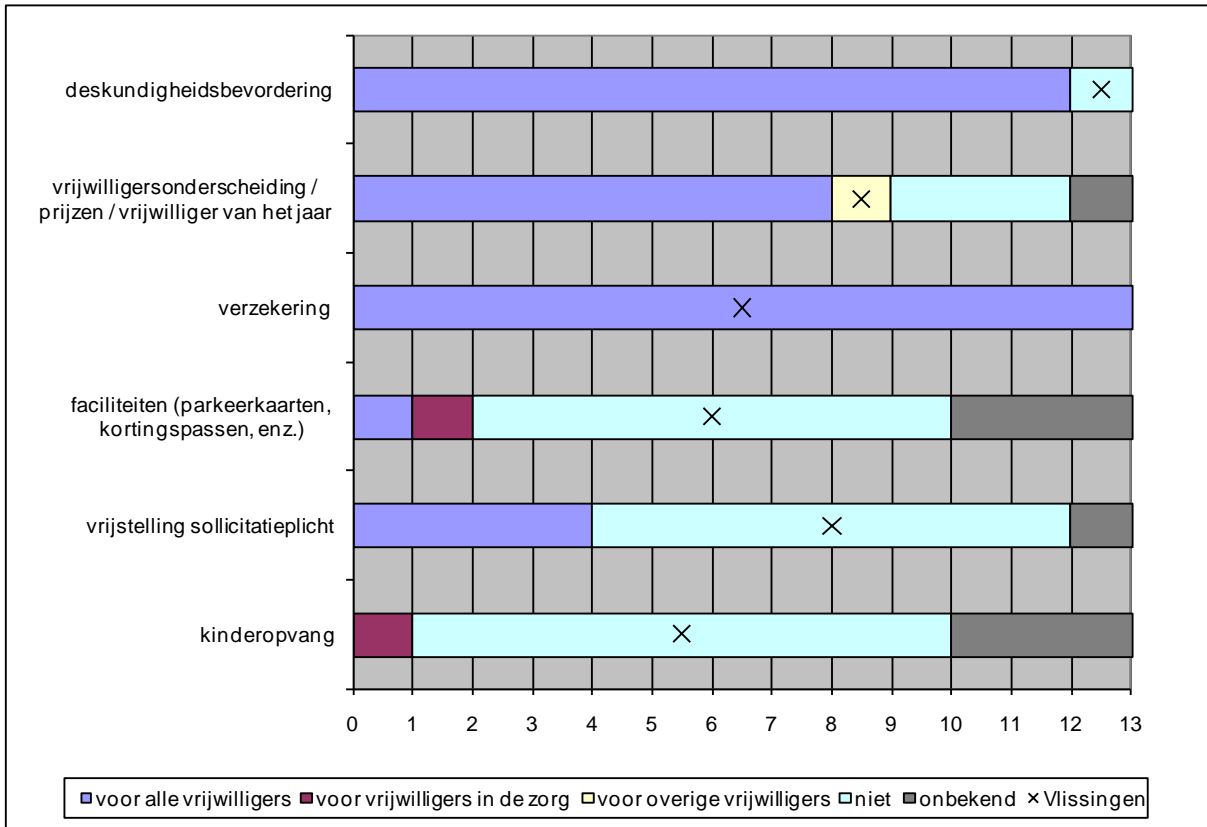
## 8. Welke faciliteiten biedt of organiseert de gemeente op het terrein van cliëntondersteuning?



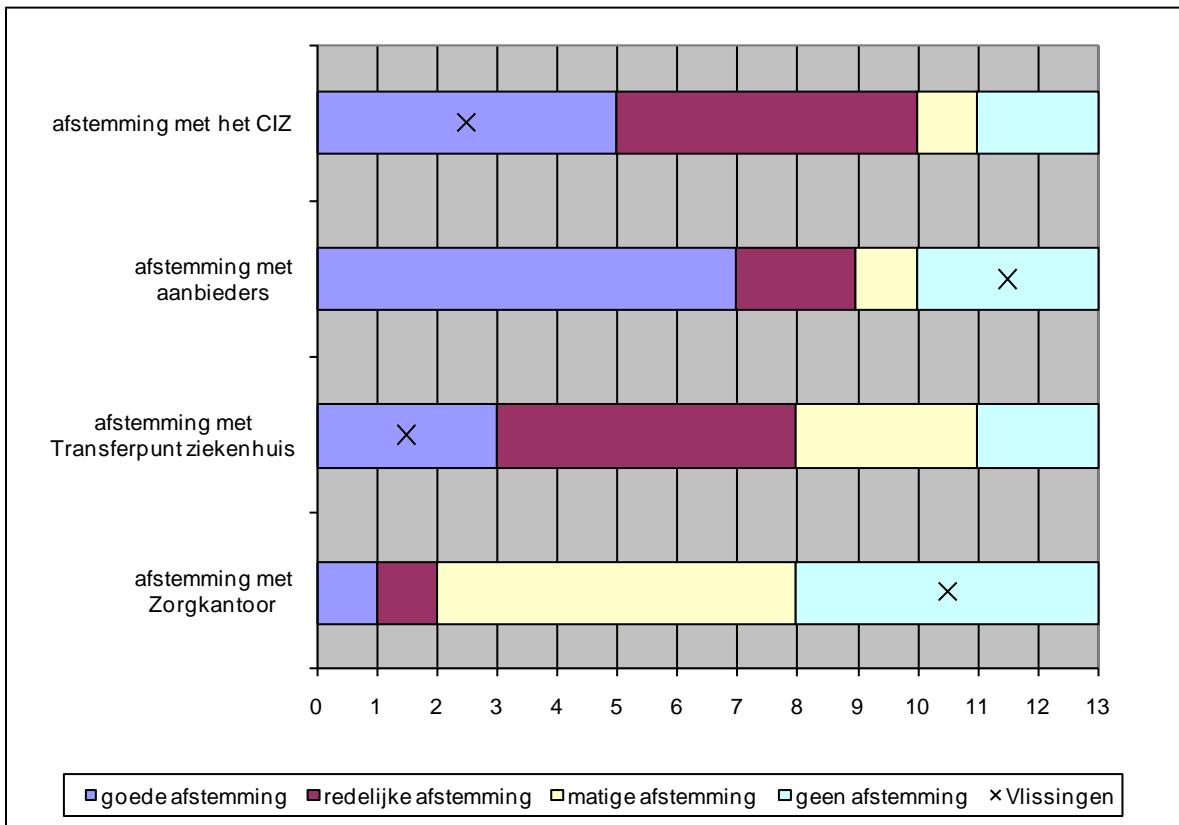
**9. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor mantelzorgers?**



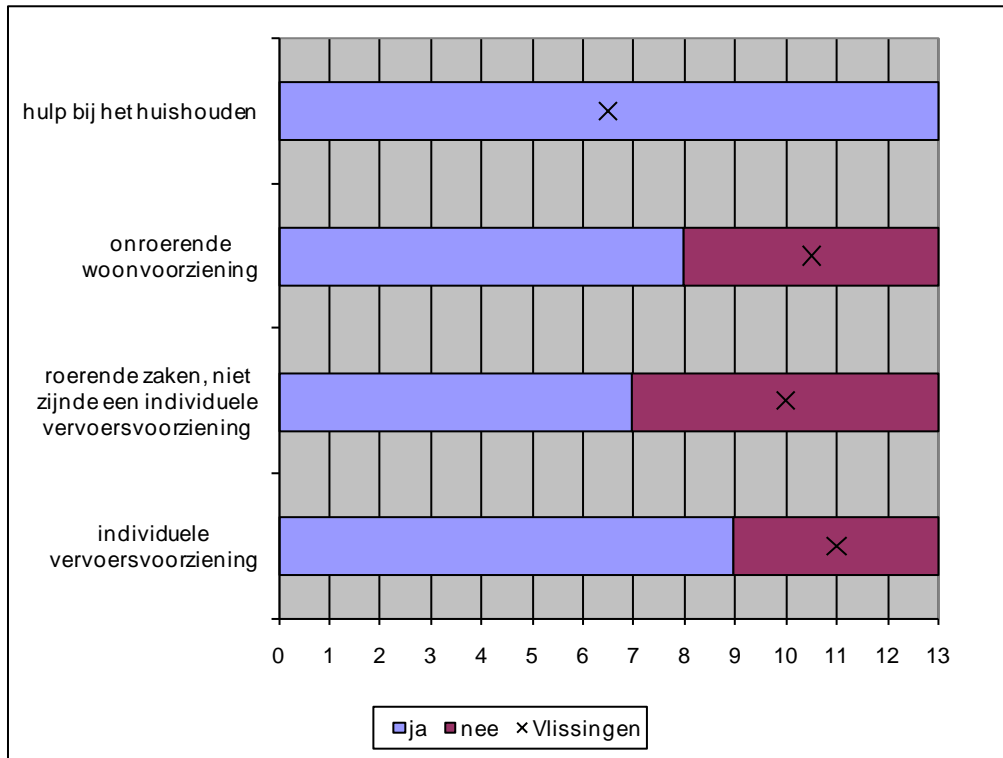
**10. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor vrijwilligers in de zorg en voor overige vrijwilligers?**



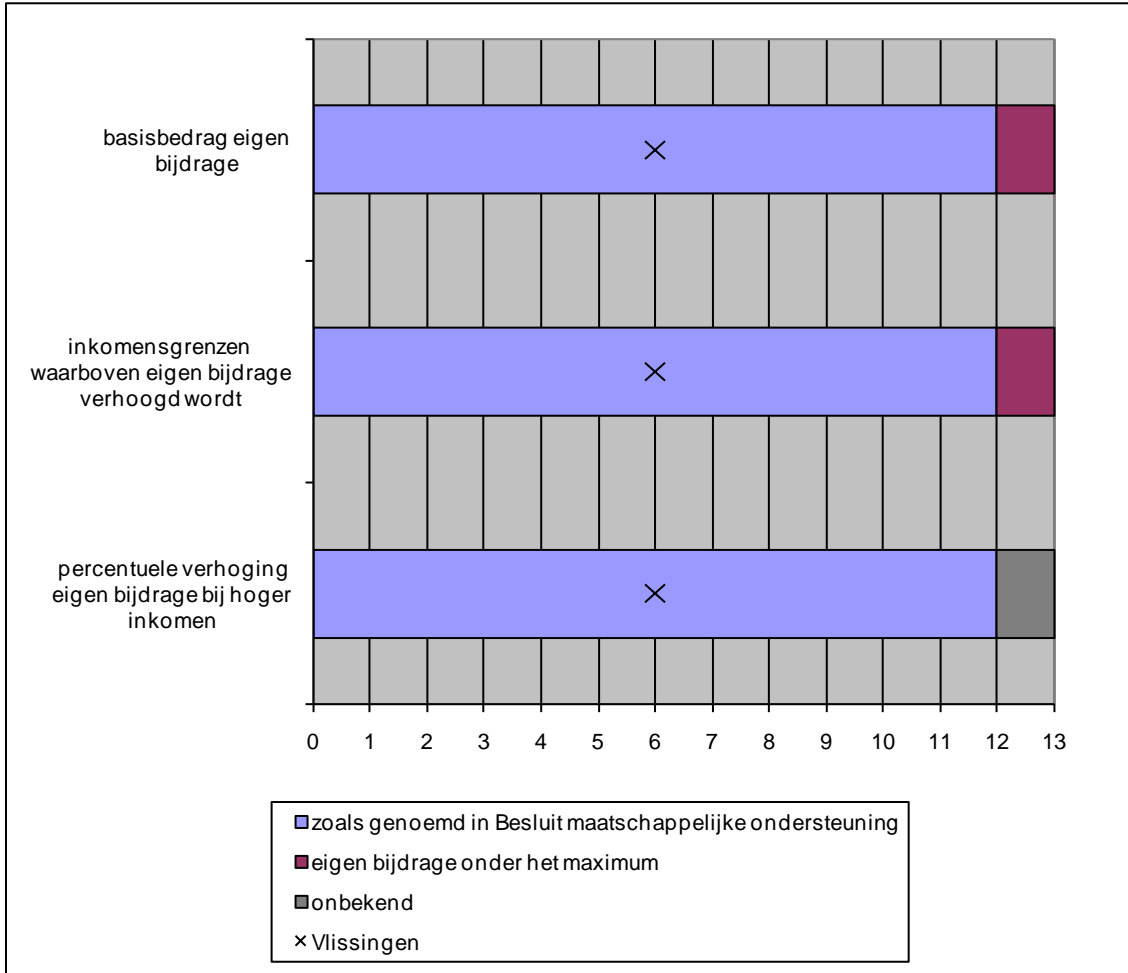
**11. In hoeverre heeft de gemeente de hulp bij het huishouden afgestemd met zorgfuncties in het kader van de AWBZ?**



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

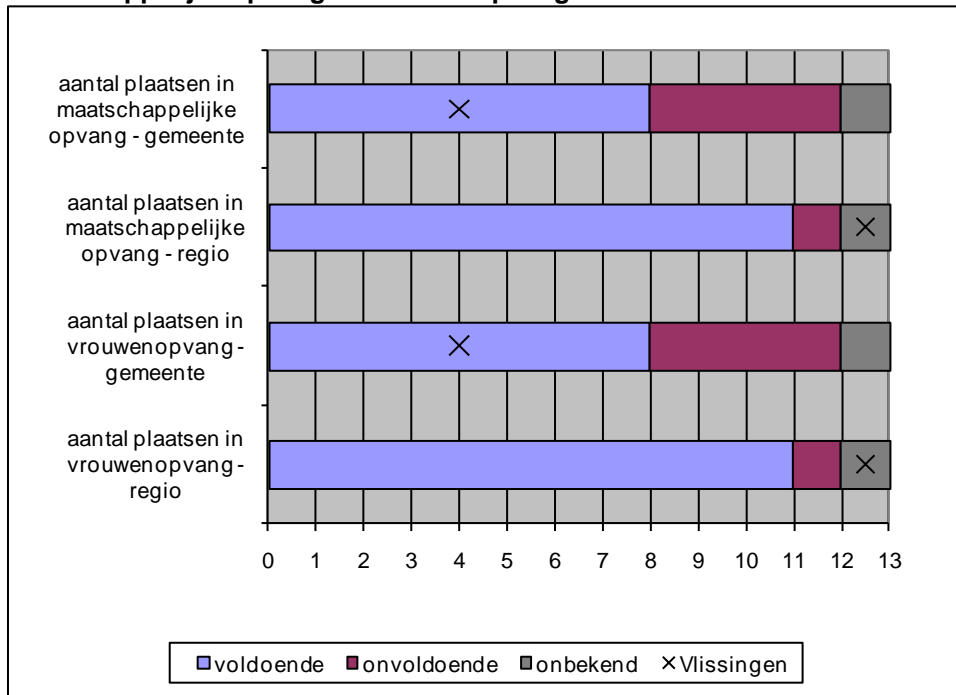


13. Hoe bepaalt de gemeente het bedrag dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt?<sup>1</sup>

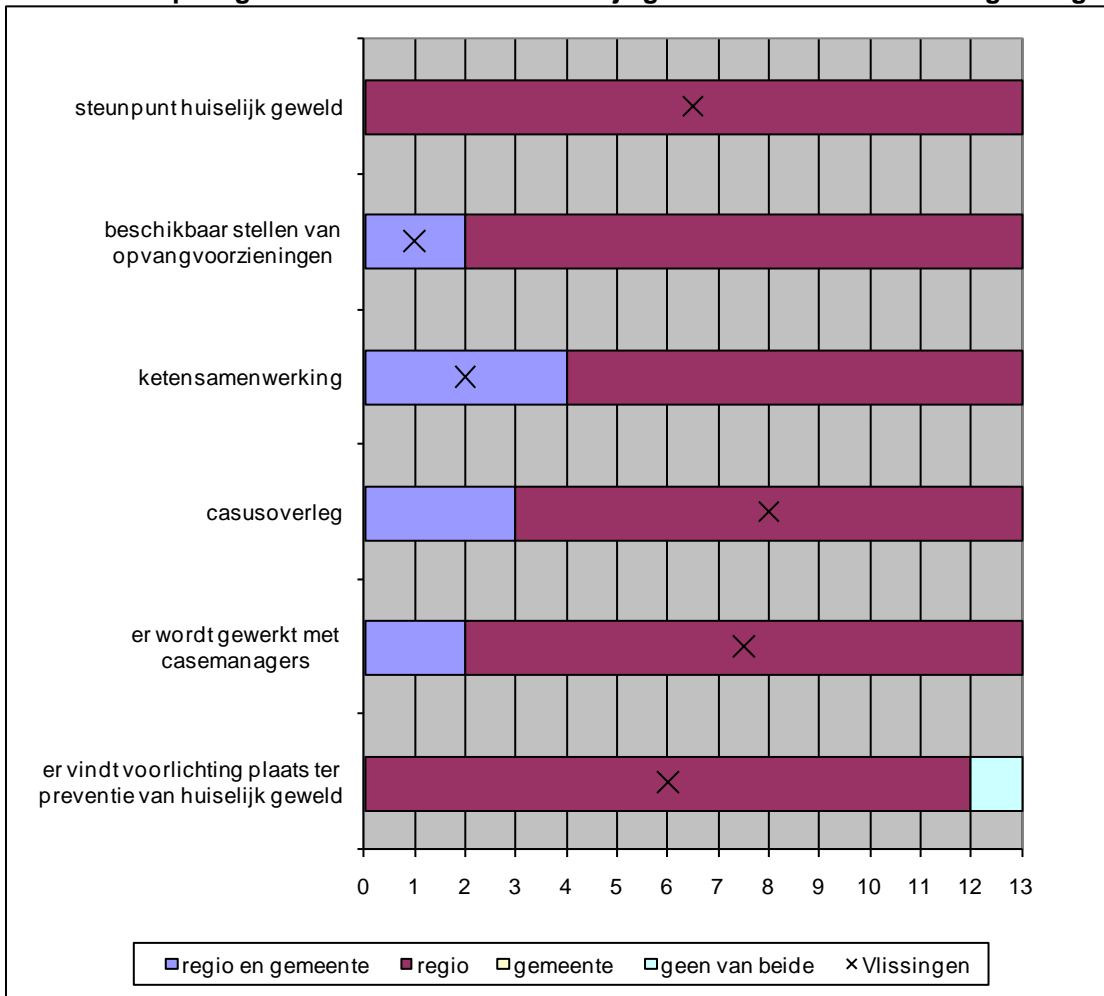


1. Bij het item 'inkomensgrenzen waarboven eigen bijdrage wordt verhoogd' gaat het niet om de eigen bijdrage, maar om het toetsingsinkomen. Het toetsingsinkomen is gelijk aan die in het Besluit maatschappelijke ondersteuning of wordt hoger vastgesteld door de gemeente.

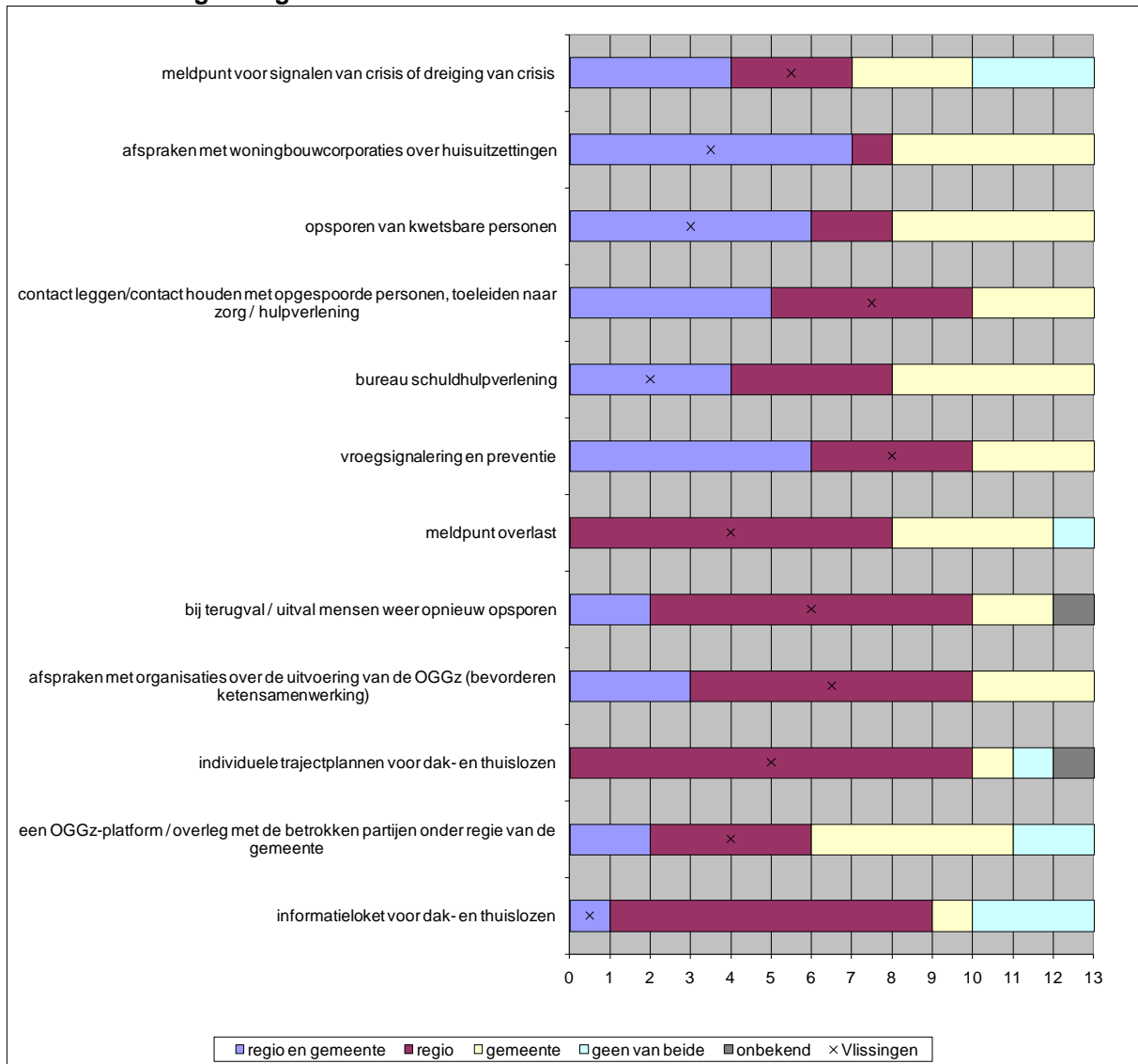
**14. Zijn er in de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) voldoende plaatsen voor de maatschappelijke opvang of vrouwenopvang?**



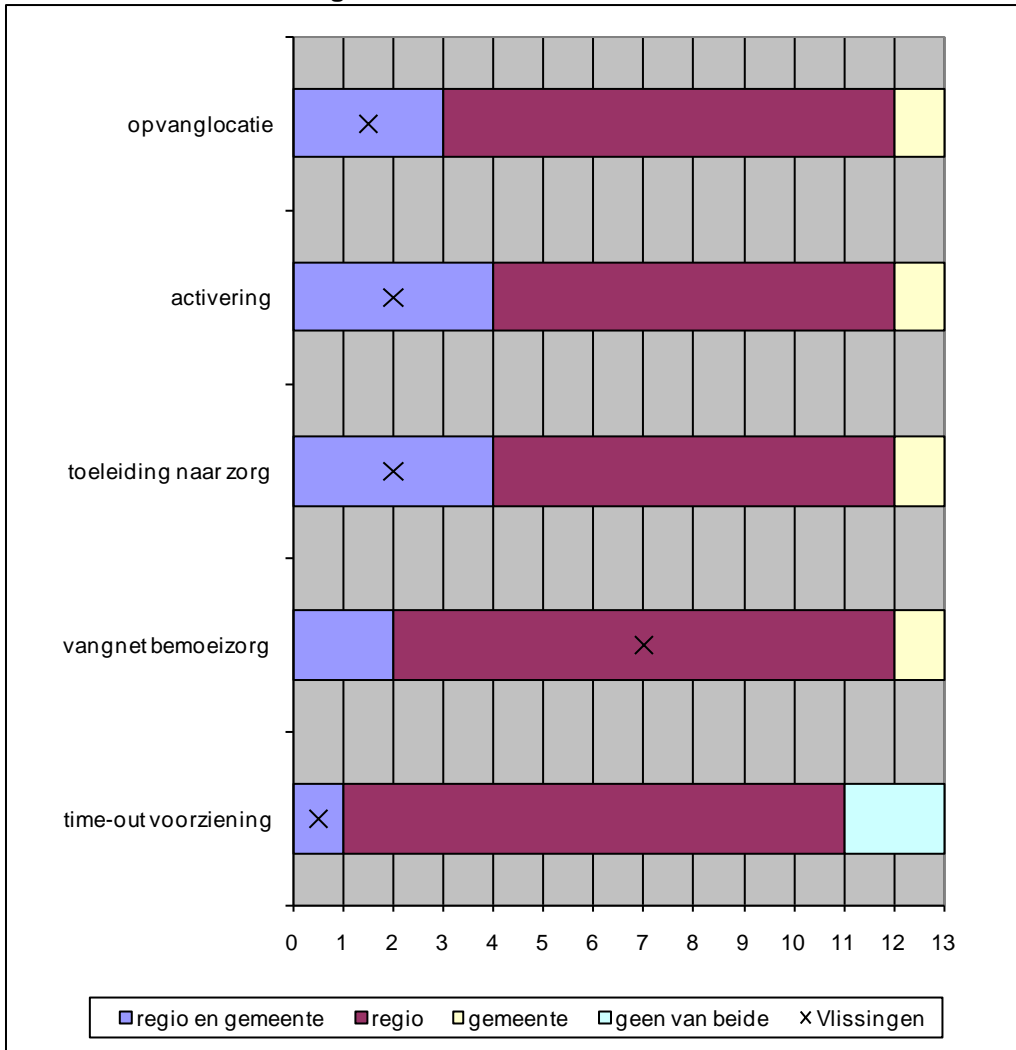
**15. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan?**



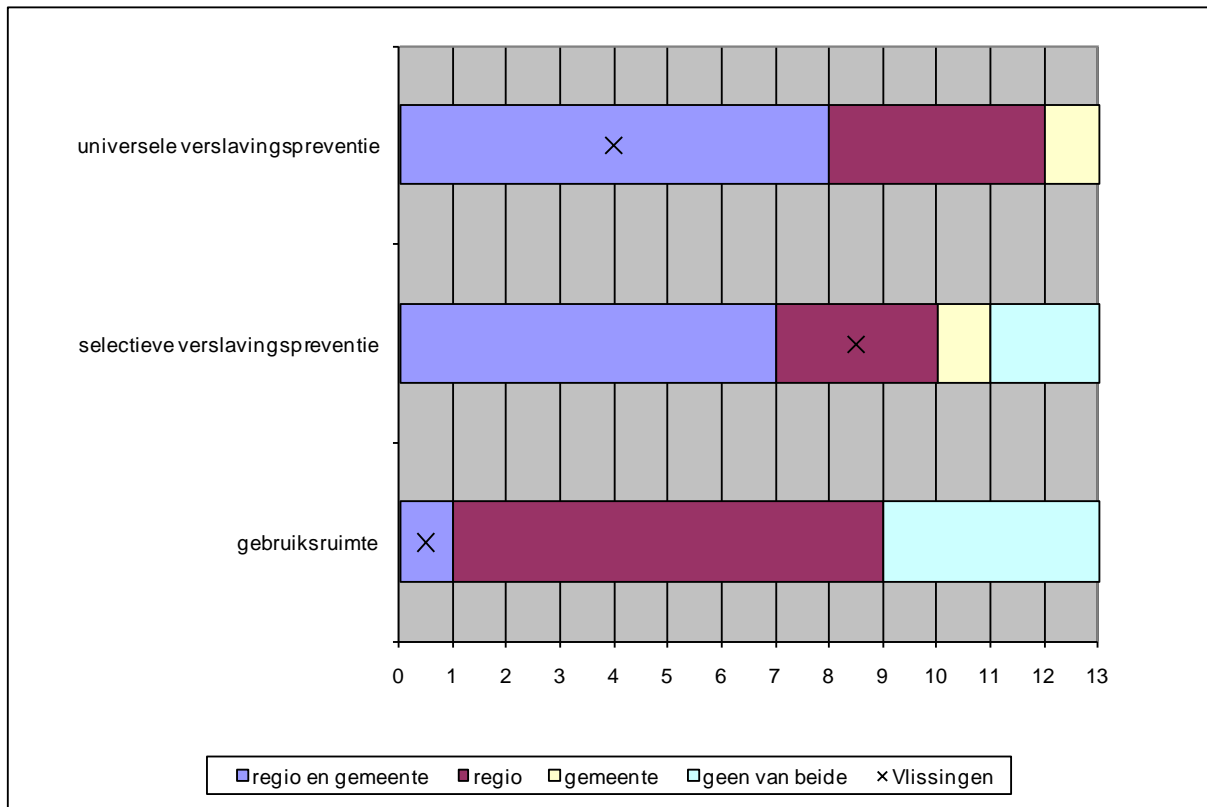
**16. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz) te bevorderen en om dak- en thuisloosheid tegen te gaan?**



**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?**

