STADSPANEL 2011

# WMO

| | |
|---|---|
| **Onderzoekskader** | **StadsPanel Alkmaar** |
| **Opdrachtgever** | **Gemeente Alkmaar, sector Samenleving (Gerrit Prins)** |
| **Uitvoering** | **Gemeente Alkmaar, Stafafd. Concerncontrol, Team Onderzoek en Statistiek (Jaap van Rossum)** |
| **Publicatiedatum** | **Juli 2011** |

## Inhoud

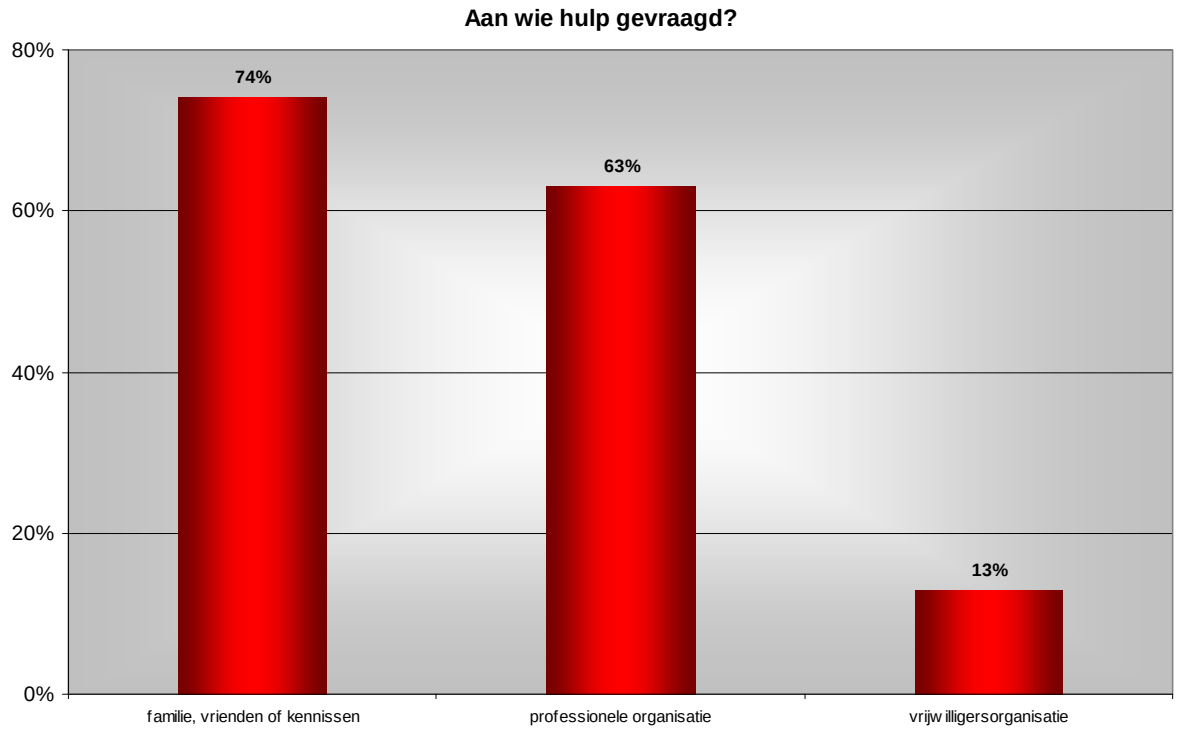
Samenvatting ..... 5
Inleiding ..... 7
Omvang van de hulpvraag ..... 9
Oorzaken van behoefte aan hulp ..... 10
Hulpaanbieders ..... 11
Hulp van professionele organisaties ..... 19
Verhouding taken gemeente/hulpaanbieder - taken burger ..... 21
Bijlage 1: vragenlijst ..... 27
Bijlage 2: overige oorzaken van behoefte aan hulp..... 29
Bijlage 3: overige opmerkingen n.a.v. de enquête ..... 31

# Samenvatting

In juli 2011 is een enquête uitgezet onder het digitale StadsPanel van Alkmaar. De gemeente bereidt op dit moment nieuw WMO-beleid voor en is benieuwd naar ervaringen met hulp van burgers van Alkmaar en naar hun oordeel over de verhouding tussen de taken van overheid en hulpverlenende instellingen aan de ene kant en van de burgers aan de andere kant. Hierover is aan leden van het StadsPanel een aantal vragen gesteld.

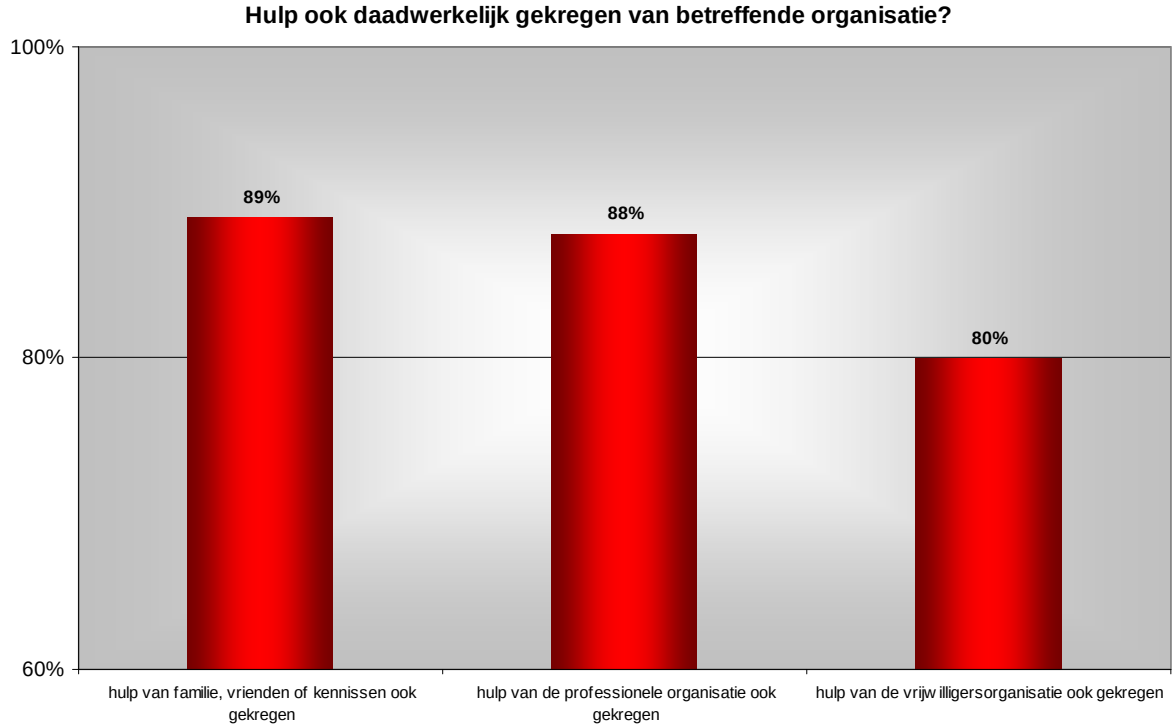
Hieronder staan in het kort de belangrijkste resultaten van dit panelonderzoek.
Bij een op de vijf panelleden zijn er de afgelopen 2 jaar omstandigheden geweest waardoor hij/zij of één van hun huisgenoten afhankelijk werd van hulp of ondersteuning van anderen. De vijf meest genoemde oorzaken van de hulpbehoefte zijn chronische ziekten, lichamelijke handicaps, tijdelijke ziekten, psychosociale problemen en ouderdomsklachten.

Wanneer hulp nodig was, is dit in de meeste gevallen gevraagd aan familie, vrienden of kennissen, gevolgd door hulpvraag aan professionele organisaties. Er wordt betrekkelijk weinig hulp gevraagd aan vrijwilligersorganisaties. Zie Figuur 1.




**Figuur 1**

Wanneer (aan familie e.d. of organisatie) hulp gevraagd werd, is die meestal ook ontvangen. Dit was echter niet altijd het geval! Zie Figuur 2. Bij vrijwilligersorganisaties kwam het het vaakst voor dat de hulp niet werd verkregen, nl. in 20% van de gevallen.




**Figuur 2**

Van alle StadsPanelleden die de afgelopen twee jaar hulp nodig hadden, heeft in totaal 92% hulp gevraagd aan familie, vrienden of kennissen en/of aan een vrijwilligersorganisatie en/of aan een professionele organisatie.
Van degenen die hulp hebben gevraagd aan een of meer van deze groepen hulpaanbieders heeft op 2% na iedereen ook hulp ontvangen.

De gevraagde hulp van professionele organisaties was meestal wel, nl. in 70% van de gevallen, maar niet altijd toereikend. Van de mensen die professionele hulp hebben gevraagd en gekregen vinden de meesten dat zij zonder die professionele hulp onvoldoende ondersteund zouden zijn geweest.

Over de verhouding tussen de hulptaken van gemeente/hulpaanbieder enerzijds en die van de burger anderzijds zijn aan het Stadspanel vijf stellingen voorgelegd.

Hieruit komt naar voren dat:
- ⇨ niet iedereen het vanzelfsprekend vindt dat burgers hulpvragende mensen uit hun omgeving *altijd* moeten ondersteunen.
- ⇨ iemand die hulp nodig heeft volgens de panelleden niet altijd eerst hoeft te kijken of hij/zij hulp kan krijgen van familie, vrienden of buren voordat hij/zij hulp vraagt aan een instelling.
- ⇨ als iemand zich (tijdelijk) niet kan redden, het volgens de panelleden niet vanzelfsprekend is dat er eerst een deskundige aan te pas moet komen om te bepalen welke hulp familie, vrienden of kennissen kunnen bieden.
- ⇨ er veel draagvlak is voor de stelling dat burgers in principe zelf opdrachtgever moeten kunnen zijn van instellingen voor zorg en dienstverlening.
- ⇨ vrijwel iedereen vindt dat burgers er van op aan moeten kunnen, dat zij altijd adequaat en zonder administratieve rompslomp ondersteund en geholpen worden.

# Inleiding

Er kunnen verschillende oorzaken zijn, waardoor mensen al dan niet tijdelijk ondersteuning of hulp nodig hebben. Dit kan zijn vanwege een lichamelijke handicap, een tijdelijke of chronische ziekte, een psychosociaal probleem, verslaving of ouderdomsklachten. Iemand kan echter ook (tijdelijk) hulp nodig hebben door bijvoorbeeld de gevolgen van een verkeersongeval, rouwverwerking, relatieproblemen of criminaliteit

Het doel van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is om mensen (tijdelijk) te ondersteuning te bieden, zodat zij deel kunnen blijven nemen aan de samenleving.
Van mensen wordt gevraagd problemen in de eigen redzaamheid primair op te lossen met de inschakeling van familie, vrienden, buren, de vereniging.

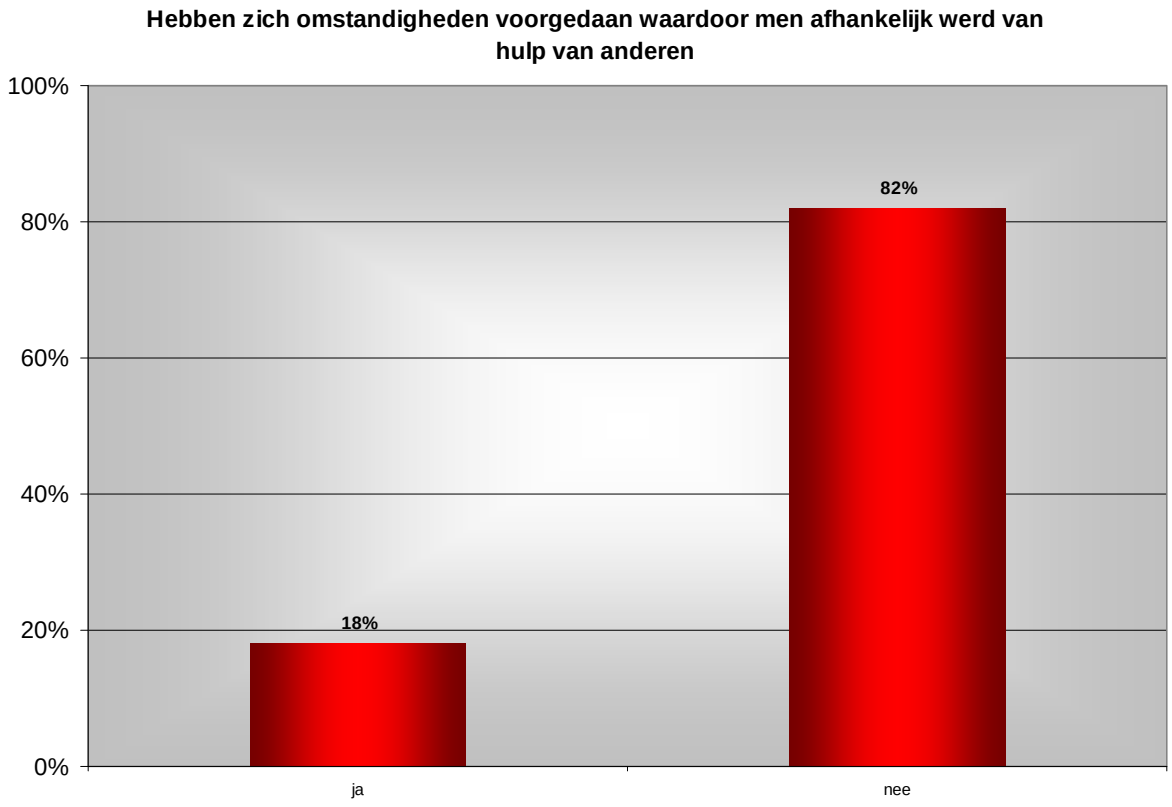
De gemeente bereidt op dit moment nieuw WMO-beleid voor en is in verband daarmee geïnteresseerd in de ervaringen van burgers van Alkmaar met (tijdelijke) hulp en in hun oordeel over de verhouding tussen de taken van overheid en hulpverlenende instellingen aan de ene kant en van de burgers aan de andere kant.

Om hier zicht op te krijgen is het Alkmaarse StadsPanel geraadpleegd. Er zijn aan de panelleden vragen gesteld over de ervaringen van mensen met hulpaanbieders. Daarnaast is een aantal stellingen geformuleerd over de verwachtingen die mensen hebben van de gemeentelijke overheid en andere partijen waar het gaat om het leveren van hulp in (tijdelijke) noodsituaties.

Het StadsPanel telde op het moment van het onderzoek 1665 panelleden. Hiervan hebben er 849 meegedaan aan het panelonderzoek over de WMO. Dit is een bevredigende respons van 51%.
Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de eerste helft van juli 2011.

# Omvang van de hulpvraag

**1. Zijn er de afgelopen 2 jaar in uw persoonlijke leven omstandigheden geweest waardoor u of één van uw huisgenoten niet meer (geheel) zonder hulp kon blijven functioneren en daardoor afhankelijk werd van hulp of ondersteuning van anderen?**




**Figuur 3**

⇨ Bij een op de vijf panelleden (18%) zijn er de afgelopen 2 jaar omstandigheden geweest waardoor hij/zij of één van hun huisgenoten afhankelijk werd van hulp of ondersteuning van anderen.

⇨ Er zijn geen verschillen van betekenis tussen de verschillende leeftijdscategorieën, niet tussen mannen en vrouwen, niet tussen mensen met verschillende opleidingsniveaus, niet tussen mensen die in verschillende huishoudentypes leven en ook niet tussen mensen met verschillende inkomensniveaus.

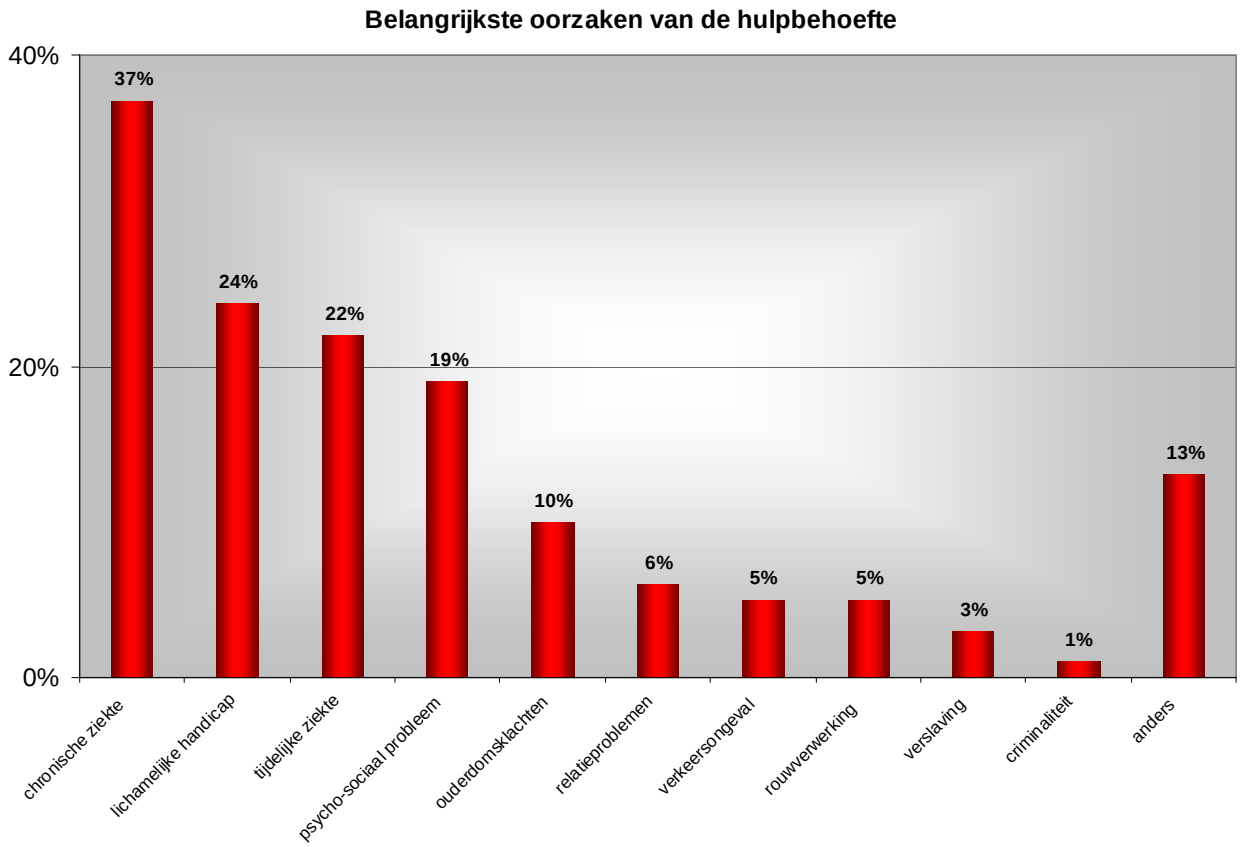
⇨ Alleen panelleden die arbeidsongeschikt zijn, hebben vaker (49%) dan gemiddeld ondersteuning nodig gehad.

# Oorzaken van behoefte aan hulp

*De volgende vragen zijn beantwoord voor het meest recente geval waar men voor zichzelf of voor een van de huisgenoten mee te maken heeft gehad en ook alleen door panelleden die(zelf of een naaste) de afgelopen 2 jaar afhankelijk waren van hulp of ondersteuning van anderen.*

**2. Wat waren de belangrijkste oorzaken van uw behoefte aan (tijdelijke) hulp?**
**3.**

*Bij deze vraag was meer dan één antwoord mogelijk. Hierdoor sommeren de percentages tot boven de 100%*

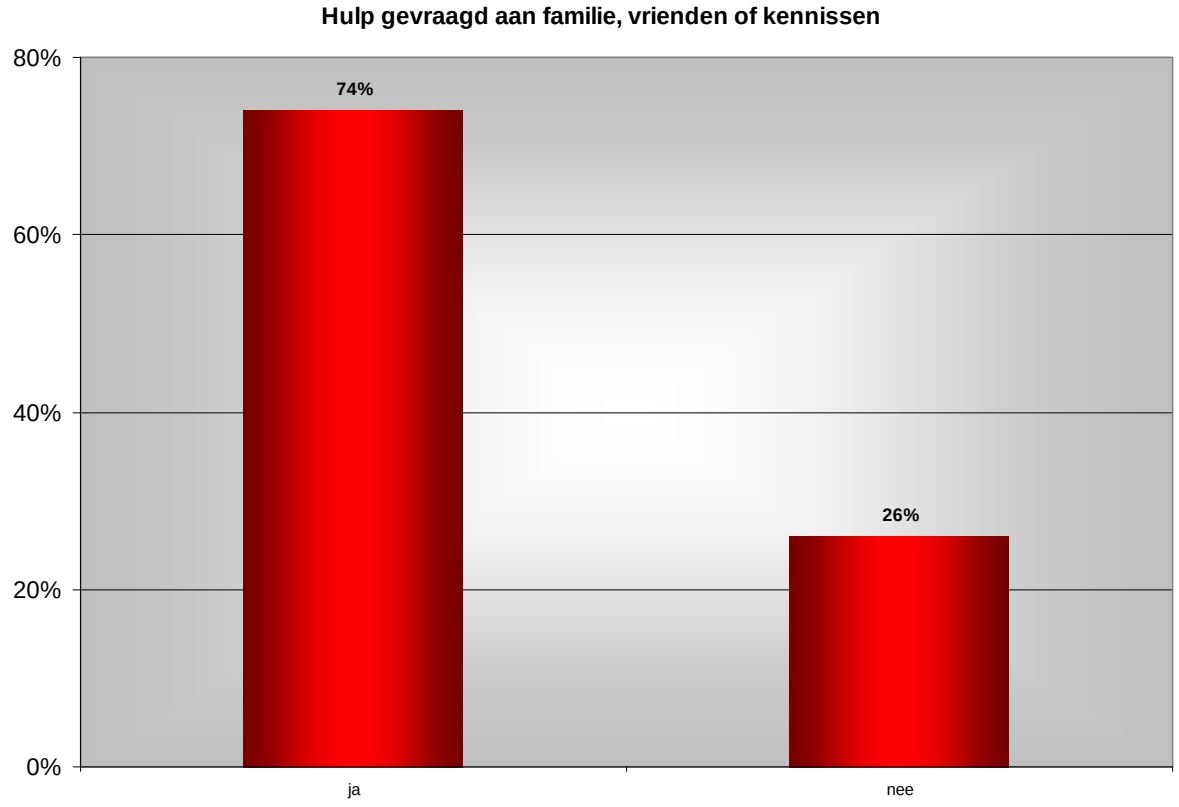



**Figuur 4**

- ⇨ De vijf meest genoemde oorzaken van de hulpbehoefte zijn chronische ziekten, lichamelijke handicaps, tijdelijke ziekten, psychosociale problemen en ouderdomsklachten.
- ⇨ 13% van de panelleden heeft een oorzaak ingevuld in de antwoordcategorie ‘anders’. Deze antwoorden zijn terug te vinden in Bijlage 2: overige oorzaken van behoefte aan hulp’ (blz. 29).

# ⇨ Hulpaanbieders

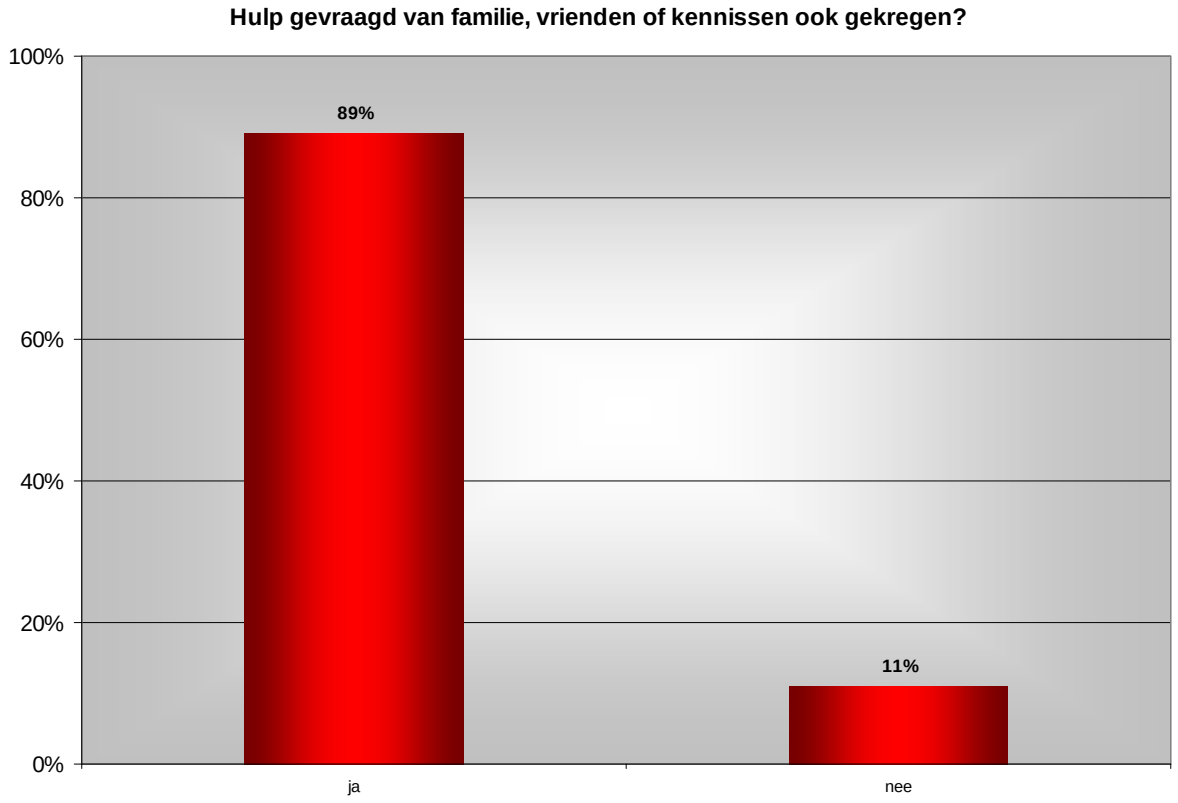
**4. Heeft u in die situatie hulp gevraagd aan familie, vrienden of kennissen?**




**Figuur 5**

⇨ Van degenen die hulp nodig hadden heeft driekwart (74%) hulp gevraagd aan familie, vrienden of kennissen.

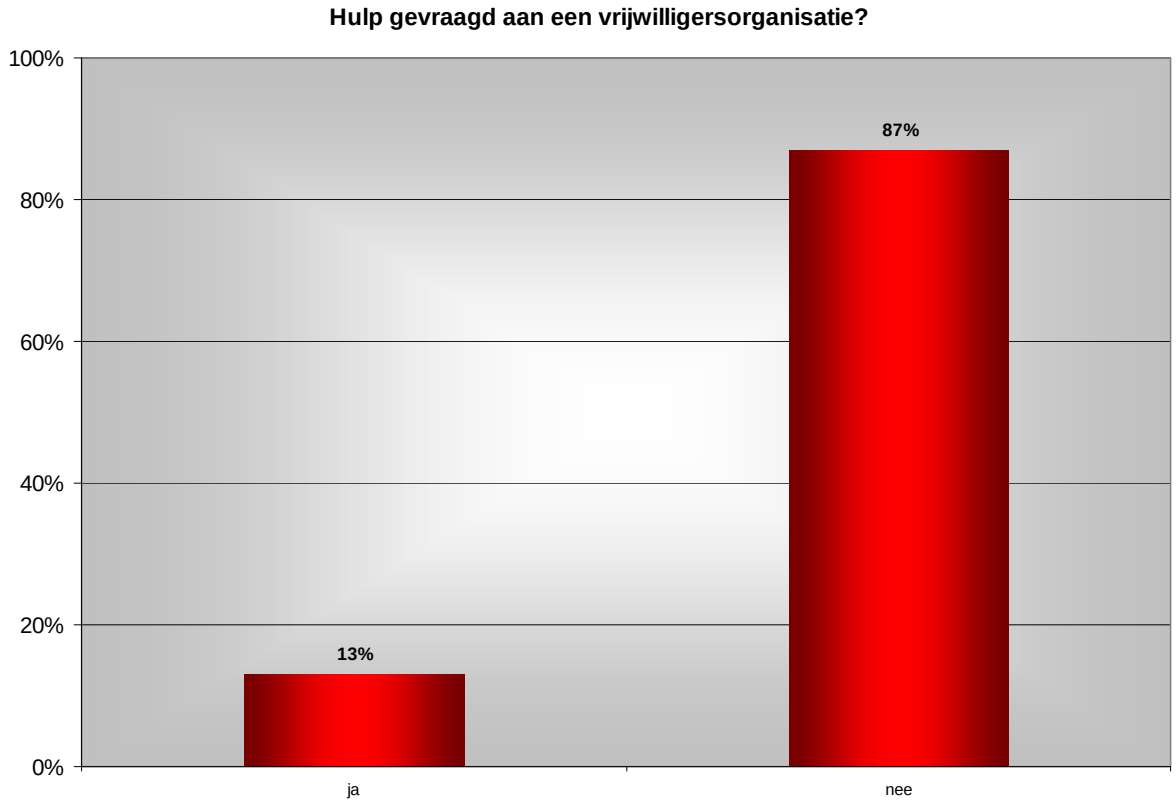
## 5. Heeft u die hulp van familie, vrienden of kennissen ook gekregen?




**Figuur 6**

- ⇨ Van degenen die hulp gevraagd hebben aan familie, vrienden of kennissen, heeft 9 op de 10 (89%) die hulp ook gekregen.
- ⇨ 11% ontving de gevraagde hulp van familie, vrienden of kennissen niet.

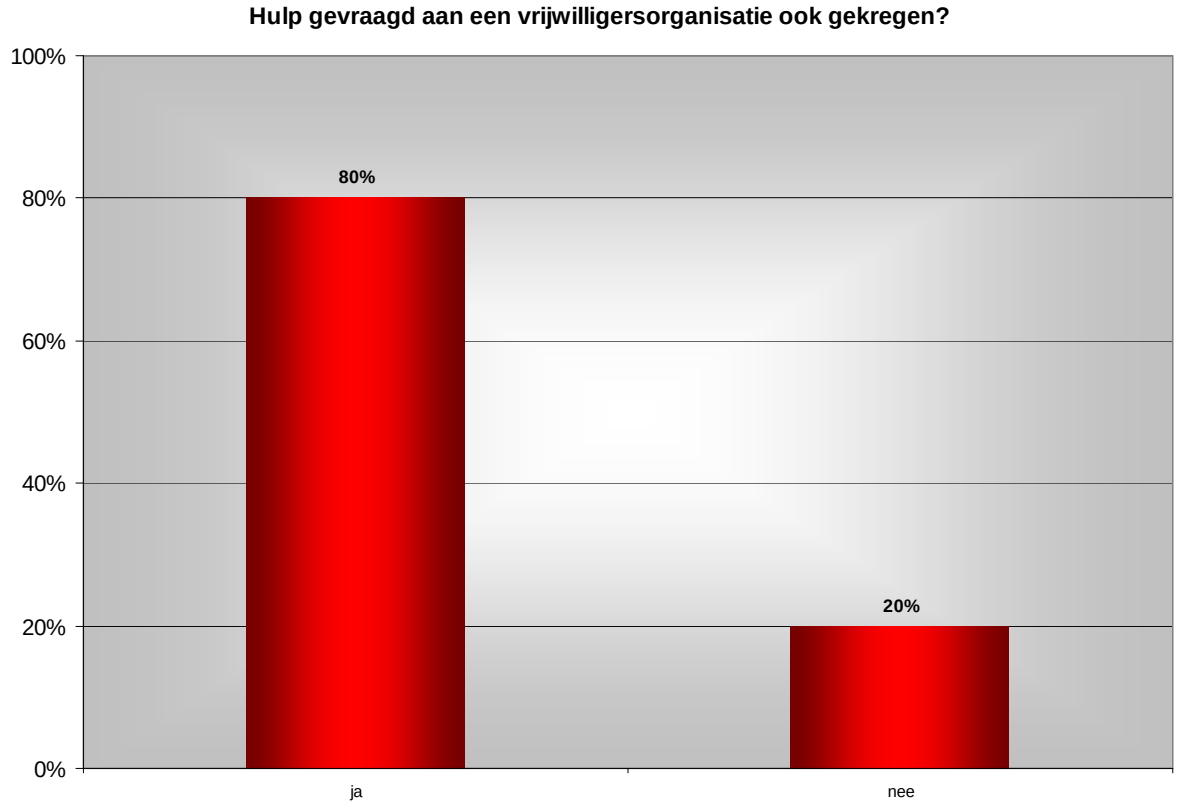
**6. Heeft u in die situatie hulp gevraagd van een vrijwilligersorganisatie?**




**Figuur 7**

⇨ Van degenen die hulp nodig hadden, heeft 13% hulp gevraagd aan een vrijwilligersorganisatie.

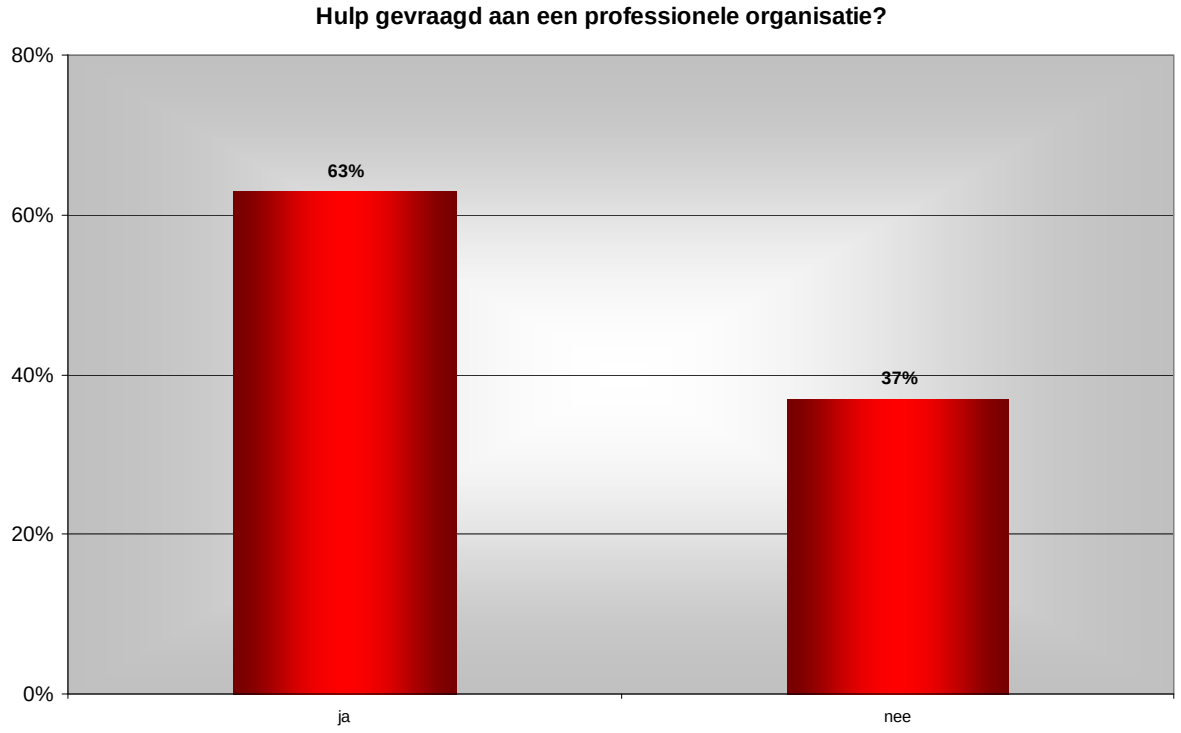
## 7. Heeft u die hulp van de vrijwilligersorganisatie ook gekregen?




**Figuur 8**

- ⇨ Van degenen die hulp hebben gevraagd aan een vrijwilligersorganisatie, heeft 80% die hulp ook gekregen.
- ⇨ 20% ontving van de vrijwilligersorganisatie de gevraagde hulp niet. Dit is meer dan bij familie e.d. en bij professionele organisaties werd gemeten.

**8. Heeft u in die situatie hulp gevraagd van een professionele organisatie?**




**Figuur 9**

⇨ Van degenen die hulp nodig hadden, heeft bijna tweederde (63%) hulp gevraagd aan een professionele organisatie.

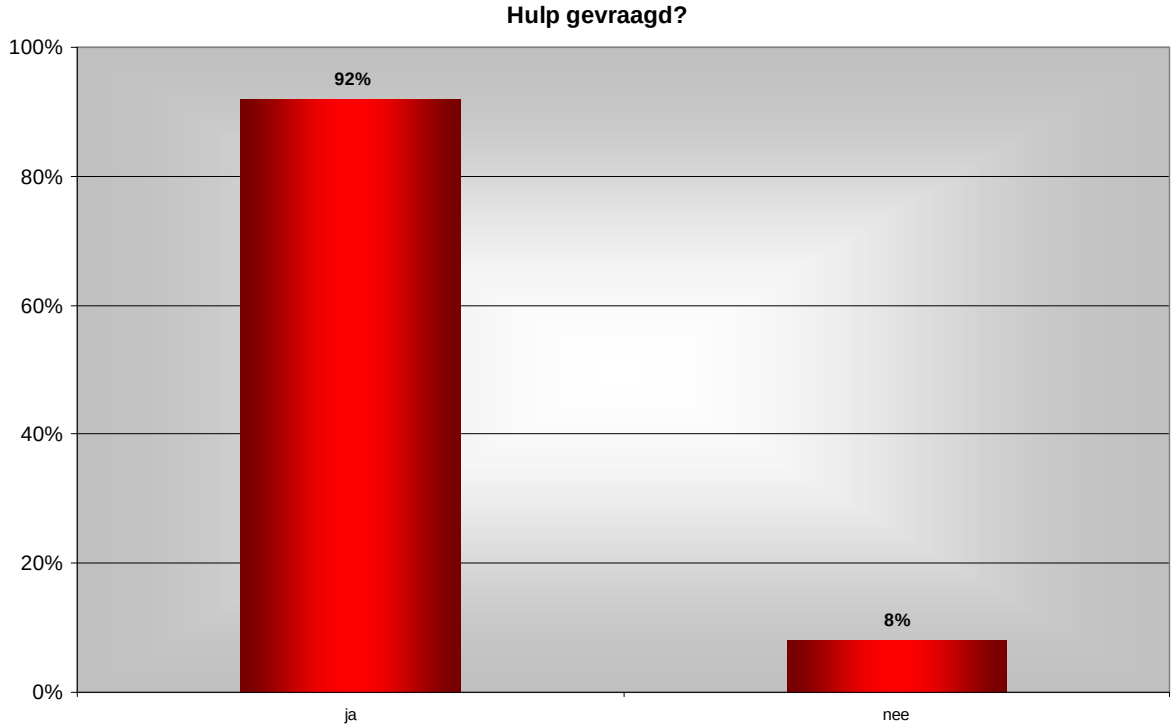
## 9. Heeft u die hulp van de professionele organisatie ook gekregen?

**Figuur 10**

- ⇨ Van degenen die hulp hebben gevraagd aan een professionele organisatie, heeft 88% die hulp ook gekregen.
- ⇨ 12% ontving de gevraagde hulp niet.

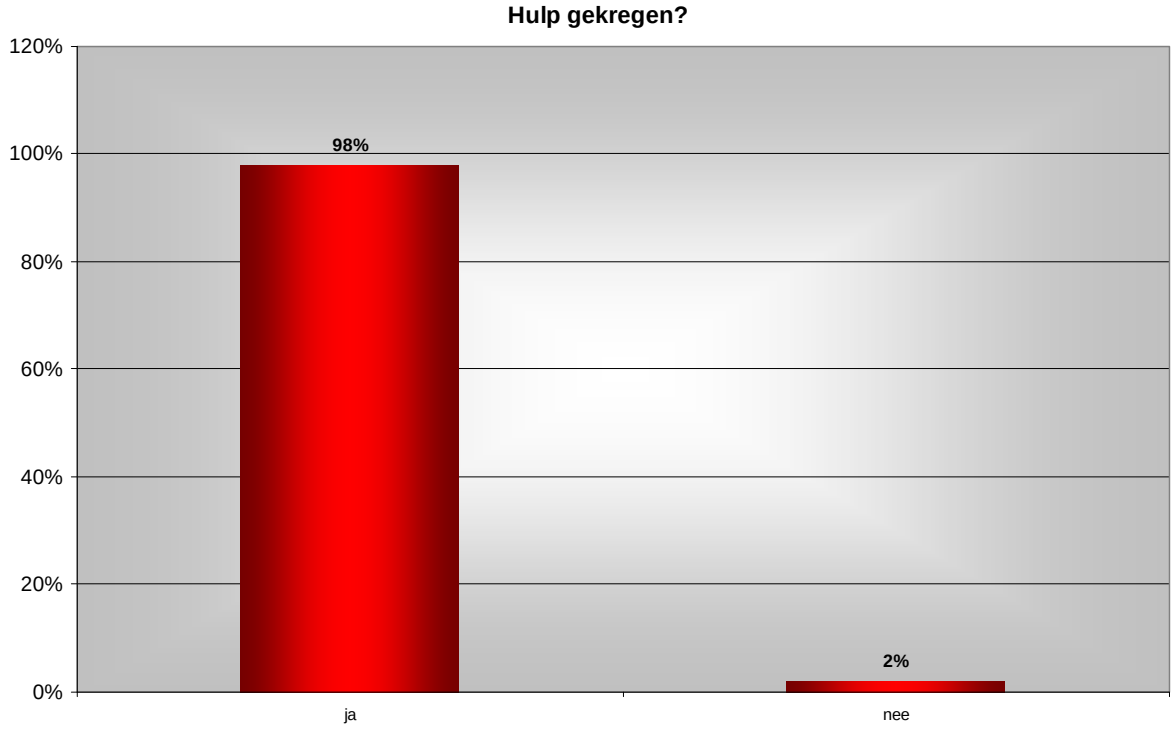
***Samenvattend***

Er is aan de leden van het Stadspanel gevraagd of men, indien nodig, hulp had gevraagd aan familie, vrienden of kennissen, aan een vrijwilligersorganisatie of aan een professionele organisatie.
In Figuur 11 zijn alle hulpverzoeken samengevoegd.




**Figuur 11**

⇨ Van degenen die hulp nodig hadden, heeft in totaal 92% hulp gevraagd aan familie, vrienden of kennissen en/of aan een vrijwilligersorganisatie en/of aan een professionele organisatie.

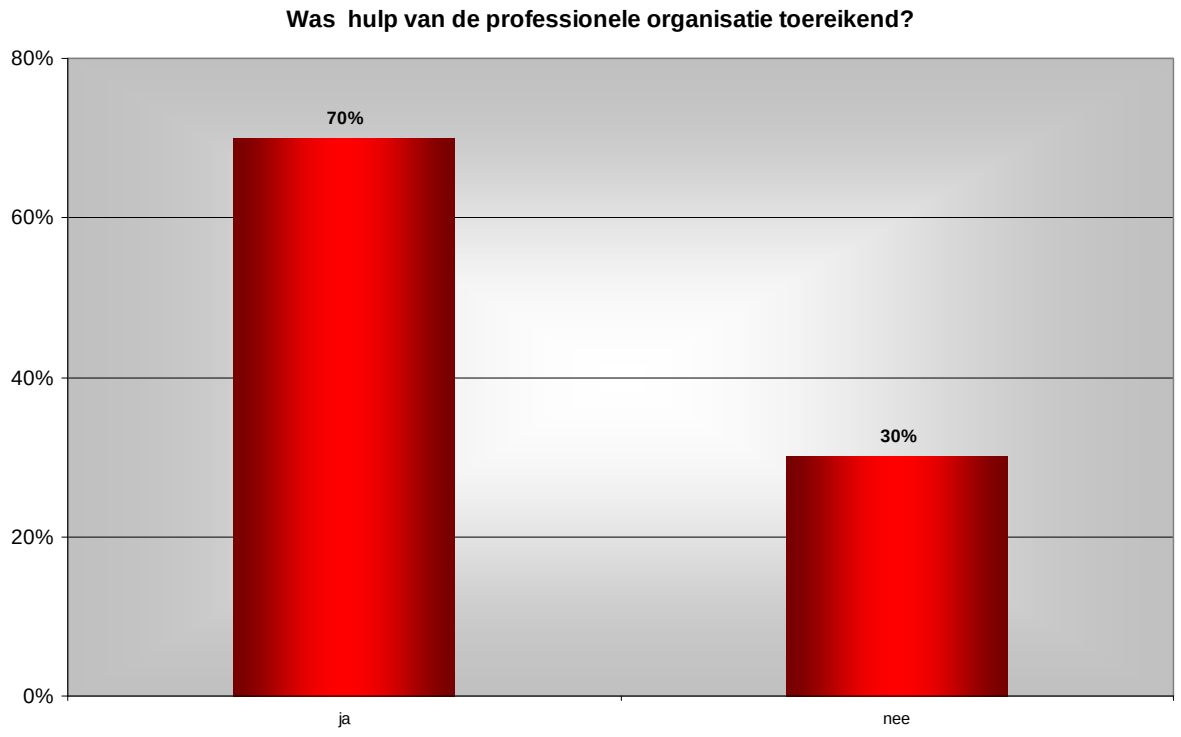



**Figuur 12**

⇨ Van alle StadsPanelleden die hulp hebben gevraagd aan familie, vrienden of kennissen en/of aan een vrijwilligersorganisatie en/of aan een professionele organisatie heeft op 2% na iedereen ook deze hulp ontvangen.

# Hulp van professionele organisaties

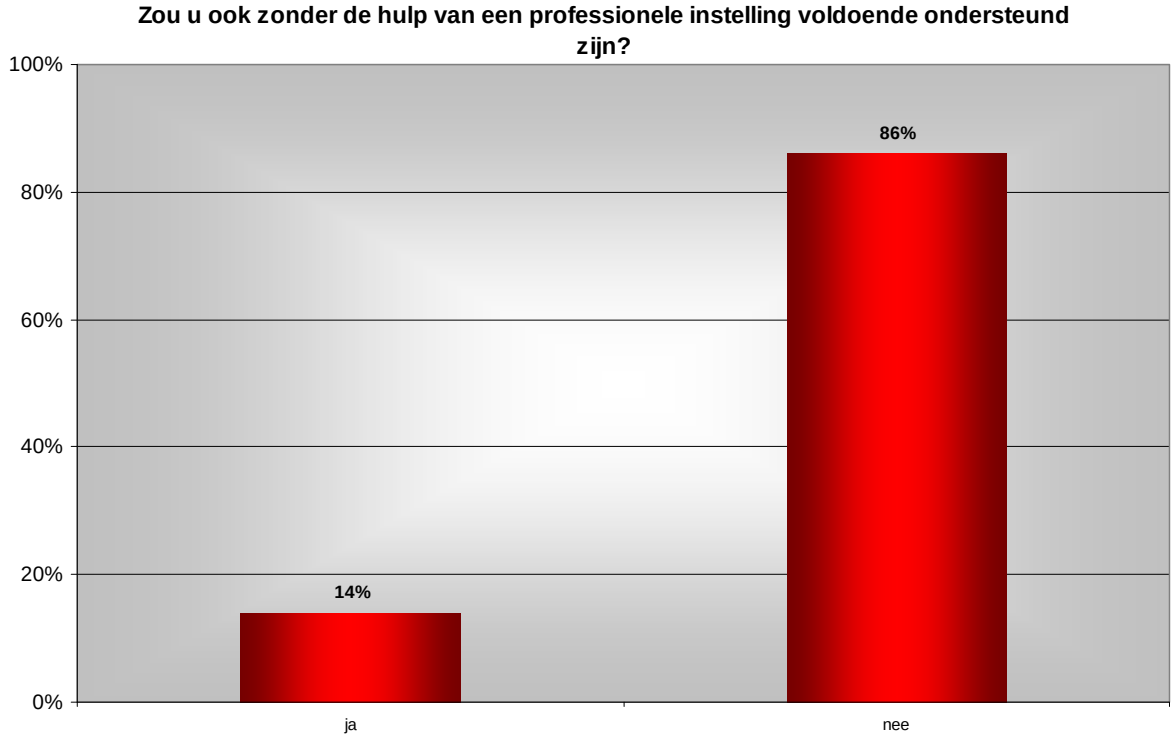
**10. Was die hulp van de professionele organisatie toereikend?**




**Figuur 13**

⇨ Voor degenen die hulp hebben gevraagd aan een professionele organisatie en die professionele hulp ook daadwerkelijk hebben gekregen, was die hulp in 70% van de gevallen wél en in 30% van de gevallen níet toereikend.

**11. Zou u ook zonder de hulp van een professionele instelling voldoende ondersteund zijn?**



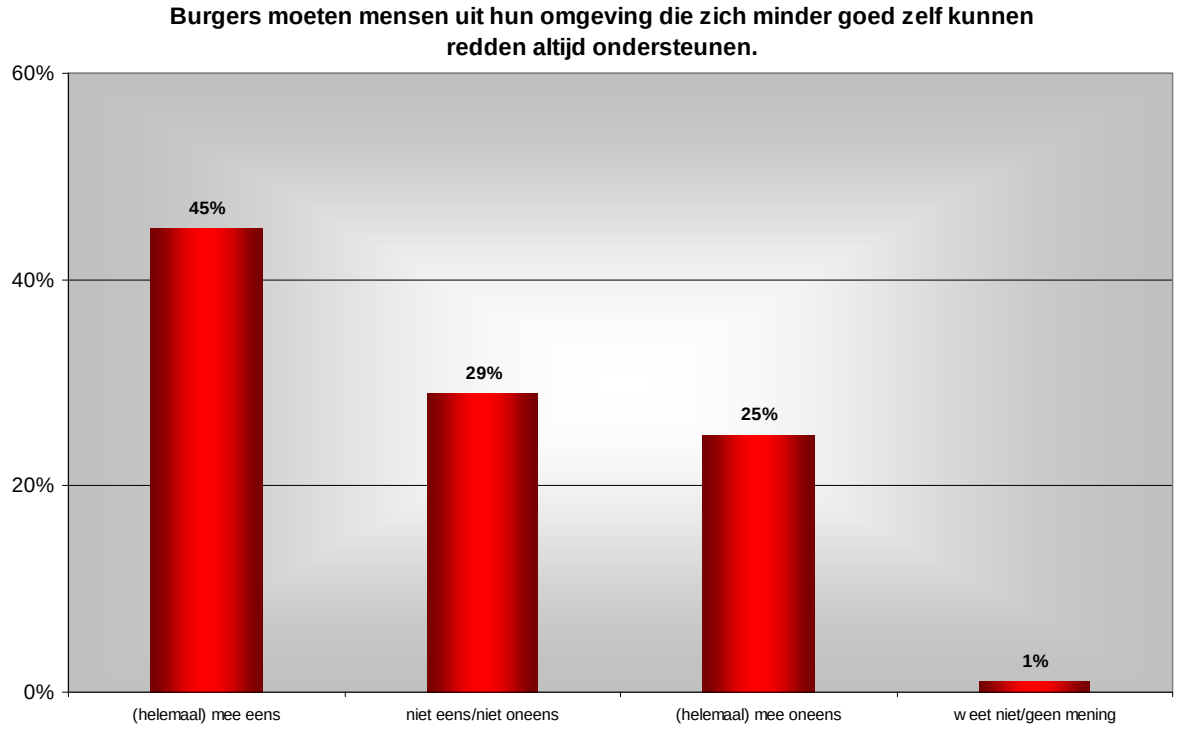

**Figuur 14**

⇨ Van degenen die hulp hebben gevraagd aan een professionele organisatie en die professionele hulp ook daadwerkelijk hebben gekregen zouden bijna 9 van de 10 (86%) zonder die hulp *niet* voldoende ondersteund zijn geweest.

# Verhouding taken gemeente/hulpaanbieder - taken burger

*Aan het slot van de vragenlijst is aan de panelleden een vijftal stellingen voorgelegd. Alle panelleden, ongeacht of zij wel of niet de afgelopen 2 jaar in verband met hun persoonlijke leven afhankelijk waren van hulp van anderen, konden op deze stellingen reageren.*

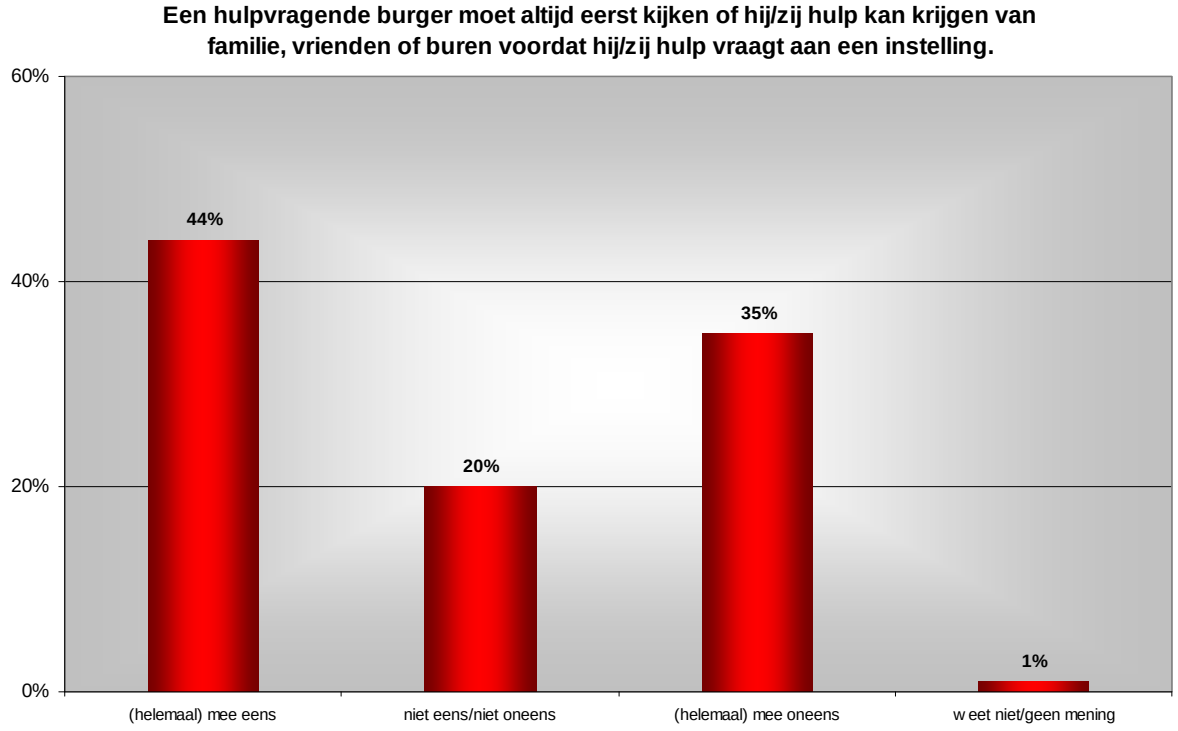
**12. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?**




**Figuur 15**

- ⇨ Niet iedereen vindt het vanzelfsprekend dat burgers mensen uit hun omgeving die zich minder goed zelf kunnen redden *altijd* moeten ondersteunen.
- ⇨ Bijna de helft van de panelleden (45%) is van mening dat dit wel zo zou moeten zijn.
- ⇨ Een kwart van de panelleden (25%) vindt echter dat er kennelijk omstandigheden kunnen zijn waarbij mensen een hulpvragende burger in hun omgeving niet per definitie moeten ondersteunen. Over welke omstandigheden dit zouden kunnen zijn, zijn in het panelonderzoek geen vragen gesteld.

- ⇨ Er zijn geen verschillen van betekenis tussen de verschillende leeftijdscategorieën, niet tussen mannen en vrouwen, niet tussen mensen met verschillende opleidingsniveaus, niet tussen mensen die in verschillende huishoudentypes leven, mensen met verschillende dagelijkse bezigheden en ook niet tussen mensen met verschillende inkomensniveaus.

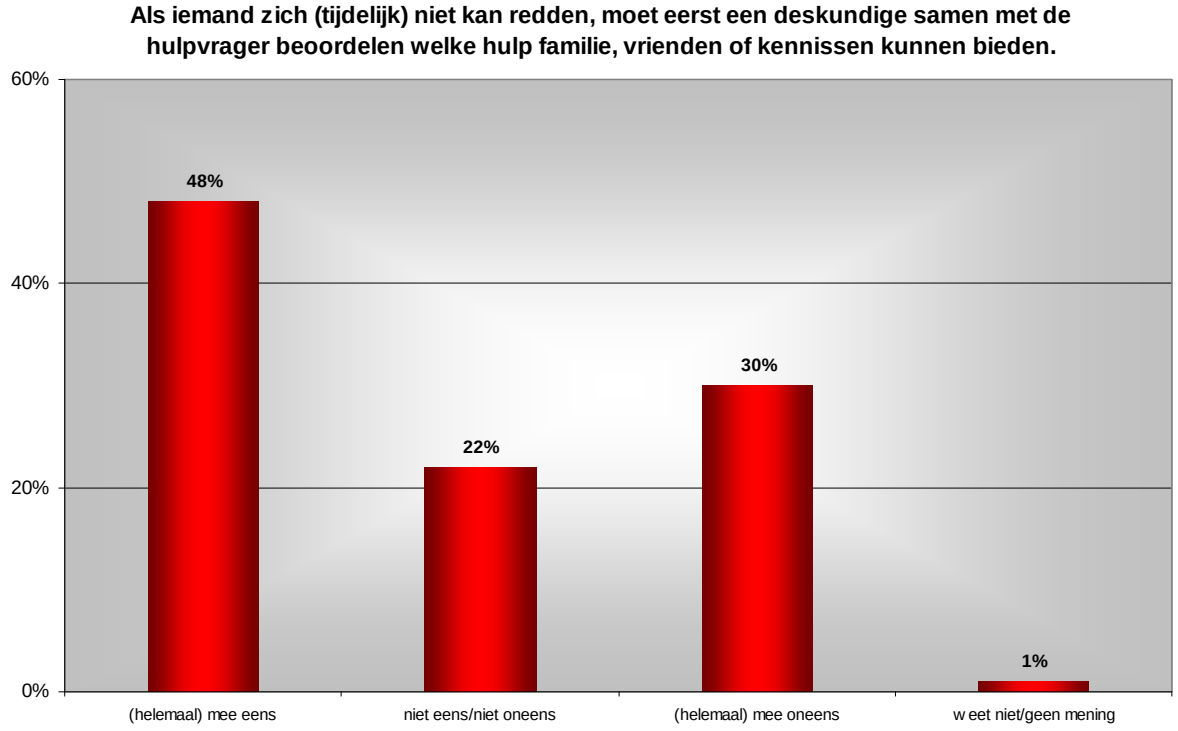



**Figuur 16**

- ⇨ Iemand die hulp nodig heeft, hoeft volgens de panelleden niet altijd eerst te kijken of hij/zij hulp kan krijgen van familie, vrienden of buren voordat hij/zij hulp vraagt aan een instelling.
- ⇨ Bijna de helft (44%) vindt dat dit wel zou moeten.
- ⇨ Een derde deel van de panelleden (35%) kijkt hier echter genuanceerder tegenaan.

- ⇨ Mannen (48%) vinden vaker dan vrouwen (40%) dat een hulpvragende burger altijd eerst moet kijken of hij/zij hulp kan krijgen van familie, vrienden of buren voordat hij/zij hulp vraagt aan een instelling.

- ⇨ Er zijn verder geen verschillen van betekenis tussen de verschillende leeftijdscategorieën, niet tussen mensen met verschillende opleidingsniveaus, niet tussen mensen die in verschillende huishoudentypes leven, mensen met verschillende dagelijkse bezigheden en ook niet tussen mensen met verschillende inkomensniveaus.

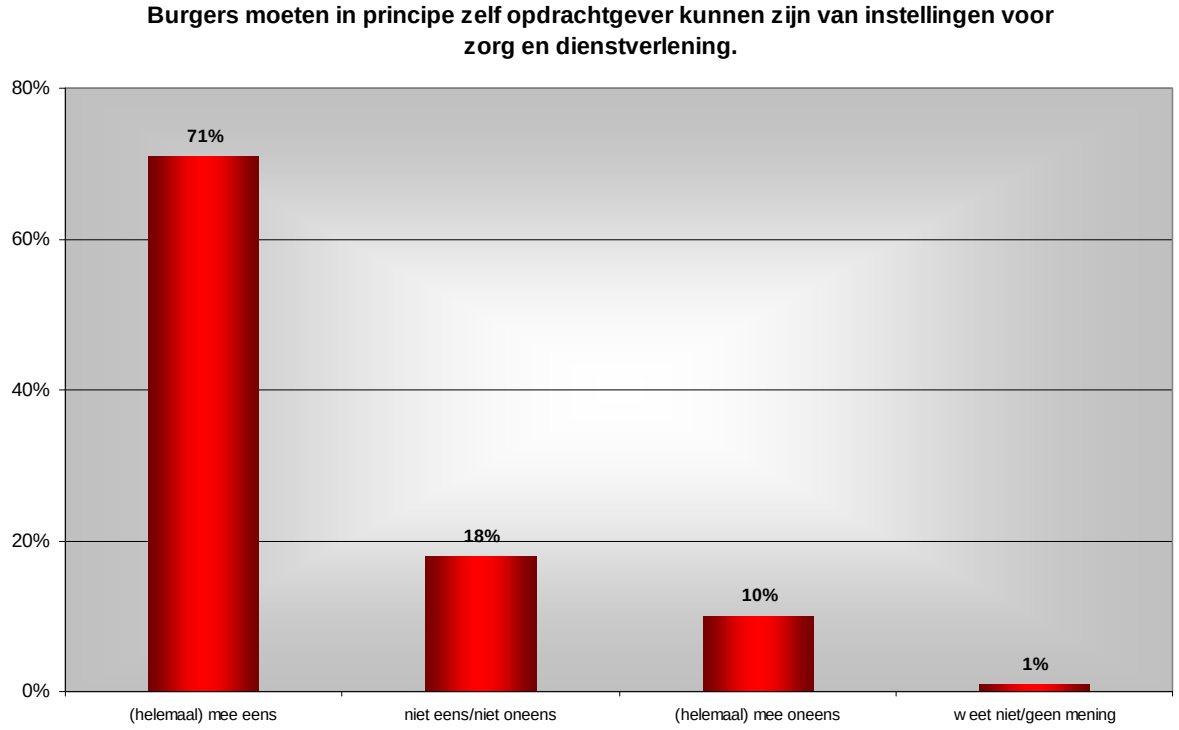



**Figuur 17**

- ⇨ Als iemand zich (tijdelijk) niet kan redden, is het volgens de panelleden niet vanzelfsprekend dat eerst een deskundige samen met de hulpvrager beoordeelt welke hulp familie, vrienden of kennissen kunnen bieden.
- ⇨ De helft van de panelleden (48%) vindt dat dit wel zo zou moeten zijn.
- ⇨ Bijna een derde (30%) vindt het echter in het geheel niet vanzelfsprekend dat er eerst een deskundige aan te pas moet komen om te kijken wat familie, vrienden of kennissen kunnen doen.

- ⇨ 65plussers geven vaker de voorkeur aan het eerst inschakelen van een deskundige dan de jongere leeftijdscategorieën.

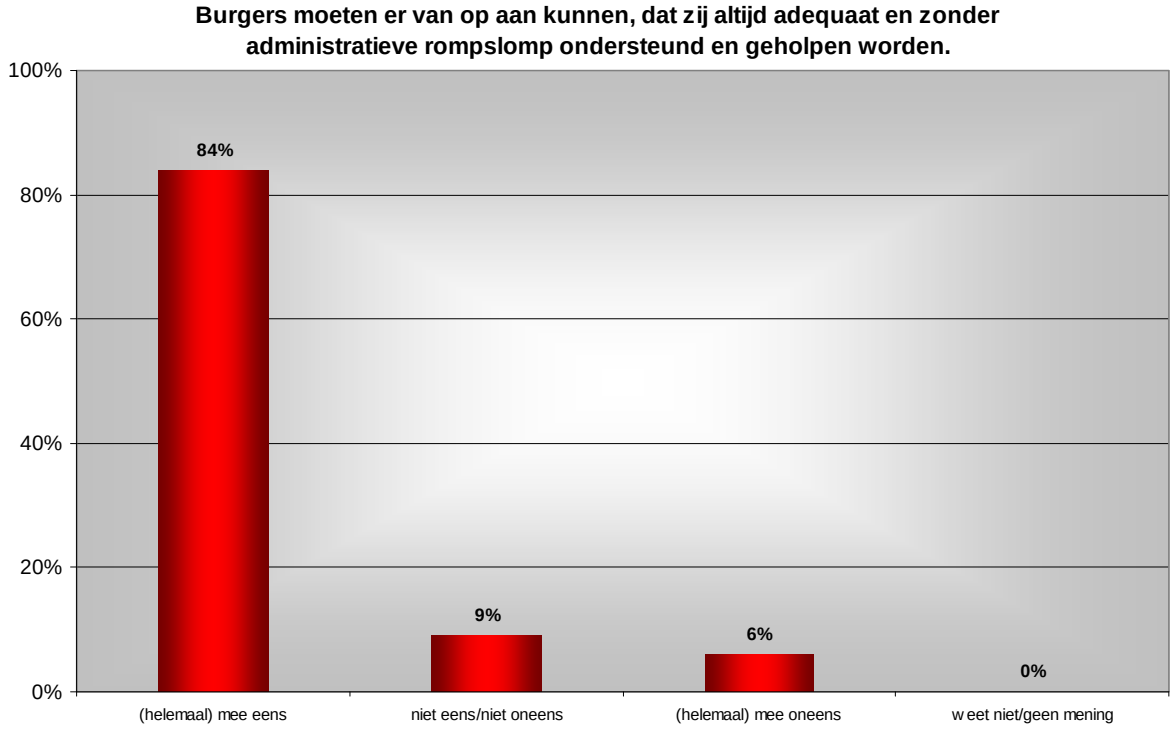
- ⇨ Er zijn verder geen verschillen van betekenis tussen mannen en vrouwen, niet tussen mensen met verschillende opleidingsniveaus, niet tussen mensen die in verschillende huishoudentypes leven, mensen met verschillende dagelijkse bezigheden en ook niet tussen mensen met verschillende inkomensniveaus.




**Figuur 18**

- ⇨ Er blijkt een groot draagvlak te zijn voor de stelling dat burgers in principe zelf opdrachtgever moeten kunnen zijn van instellingen voor zorg en dienstverlening.
- ⇨ 71% is het met deze opvatting (geheel) eens.

- ⇨ Er zijn geen verschillen van betekenis tussen de verschillende leeftijdscategorieën, niet tussen mannen en vrouwen, niet tussen mensen met verschillende opleidingsniveaus, niet tussen mensen die in verschillende huishoudentypes leven, mensen met verschillende dagelijkse bezigheden en ook niet tussen mensen met verschillende inkomensniveaus.




**Figuur 19**

- ⇨ Dat burgers er van op aan moeten kunnen, dat zij altijd adequaat en zonder administratieve rompslomp ondersteund en geholpen worden, is een stelling die eveneens door het overgrote deel van de panelleden (84%) wordt onderschreven.

- ⇨ Er zijn geen verschillen van betekenis tussen de verschillende leeftijdscategorieën, niet tussen mannen en vrouwen, niet tussen mensen met verschillende opleidingsniveaus, niet tussen mensen die in verschillende huishoudentypes leven, mensen met verschillende dagelijkse bezigheden en ook niet tussen mensen met verschillende inkomensniveaus.

# Bijlage 1: vragenlijst

**1. Zijn er de afgelopen 2 jaar in uw persoonlijke leven omstandigheden geweest waardoor u of één van uw huisgenoten niet meer (geheel) zonder hulp kon blijven functioneren en daardoor afhankelijk werd van hulp of ondersteuning van anderen?**

☐ ja
☐ nee → *naar vraag 11*

*De volgende vragen graag beantwoorden voor het meest recente geval waar u voor uzelf of voor een van uw huisgenoten mee te maken heeft gehad.*

**2. Wat waren de belangrijkste oorzaken van uw behoefte aan (tijdelijke) hulp?**
*Meer dan één antwoord mogelijk*

☐ criminaliteit
☐ relatieproblemen
☐ verkeersongeval
☐ lichamelijke handicap
☐ tijdelijke ziekte
☐ chronische ziekte
☐ psychosociaal probleem
☐ rouwverwerking
☐ verslaving
☐ ouderdomsklachten
☐ anders namelijk ……

**3. Heeft u in die situatie hulp gevraagd aan familie, vrienden of kennissen?**

☐ ja
☐ nee → *naar vraag 6*

**4. Heeft u die hulp van familie, vrienden of kennissen ook gekregen?**

☐ ja
☐ nee

**5. Heeft u in die situatie hulp gevraagd van een vrijwilligersorganisatie?**

☐ ja
☐ nee → *naar vraag 7*

**6. Heeft u die hulp van de vrijwilligersorganisatie ook gekregen?**

☐ ja
☐ nee

**7. Heeft u in die situatie hulp gevraagd van een professionele organisatie?**

☐ ja
☐ nee → *naar vraag 11*

**8. Heeft u die hulp van de professionele organisatie ook gekregen?**

☐ ja
☐ nee → *naar vraag 11*

**9. Was die hulp van de professionele organisatie toereikend?**

☐ ja
☐ nee

**10. Zou u ook zonder de hulp van een professionele instelling voldoende ondersteund zijn?**

☐ ja
☐ nee

**11. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?**

| | helemaal mee eens | mee eens | niet eens / niet oneens | mee oneens | helemaal mee oneens | weet niet / geen mening |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Burgers moeten mensen uit hun omgeving die zich minder goed zelf kunnen redden altijd ondersteunen. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Een hulpvragende burger moet altijd eerst kijken of hij/zij hulp kan krijgen van familie, vrienden of buren voordat hij/zij hulp vraagt aan een instelling. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Als iemand zich (tijdelijk) niet kan redden, moet eerst een deskundige samen met de hulpvrager beoordelen welke hulp familie, vrienden of kennissen kunnen bieden. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Burgers moeten in principe zelf opdrachtgever kunnen zijn van instellingen voor zorg en dienstverlening. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Burgers moeten er van op aan kunnen, dat zij altijd adequaat en zonder administratieve rompslomp ondersteund en geholpen worden. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

# Bijlage 2: overige oorzaken van behoefte aan hulp

Bij de vraag Wat waren de belangrijkste oorzaken van uw behoefte aan (tijdelijke) hulp?'' is een antwoordcategorie anders, namelijk opgenomen.

Hieronder staan de antwoorden die door panelleden hier zijn ingevuld.

- Autisme
- autistische zoon
- bevalling
- borstkanker
- hhh
- licht overspannen
- ongeval
- operatie
- operatie aan knie
- psychiatrische aandoeningen / financiële problemen
- relatie probleem met partner
- syndroom van Asperger
- terminale ziekte
- tweelingzwangerschap
- val
- vermoeidheid
- verstandelijke handicap kind
- zelf in de knoop zitten
- zwangerschap

# Bijlage 3: overige opmerkingen n.a.v. de enquête

Aan het slot van de enquête is een open vraag toegevoegd: 'Heeft u nog opmerkingen over deze vragenlijst, of iets aangaande het onderwerp WMO dat u niet kwijt kon in de voorgaande vragen? Dan kunt u het hieronder invullen'.

Hieronder staan de gegeven antwoorden.

- `rompslomp` is een nogal gekleurde vraagstelling.
- Administratieve procedures kunnen sterk worden vereenvoudigd b.v. door éénmaal per jaar vast te stellen of iemand tot de minima behoort en niet voor iedere aanvraag weerom dezelfde copien van inkomen en vermogen te vragen.// - Meerdere ambtenaren moeten het dossier kunnen inzien om vragen m.b.t. de client en de gedane aanvragen te kunnen beantwoorden, door part-time, ziekte, cursussen en derg. is informatie niet adequate na te vragen en blijven zaken soms te lang liggen.
- Afgelopen jaren heeft de overheid veel zorgtaken op zich genomen. Dat is heel lastig om weer terug te draaien, maar wel noodzakelijk. Ga niet sturen op schrijnende gevallen, die zijn er altijd, waar de grens ook ligt.
- alles ligt aan de persoonlijke situatie, ik ben voor maatwerk
- Als iemand afhankelijk wordt van hulp dien hij zeker te zijn dat hij de hulp die hij nodig heeft ook krijgt. Als iemand de hulp niet via kennisen, familie kan krijgen, of niet wil krijgen moet de een hiervoor geschikte instantie de hulp bieden. Een expert dient er op toe te zien dat iemand die geen hulp nodig heeft wel hulp krijgt.
- als iemand duidelijk niet in staat is zichzelf te helpen of hulp te vragen, vind ik dat de gemeente verplicht is te helpen. En niet alleen naar de familie en of buren te wijzen ]afwntelen][
- Als iemand met een beperking een hulpmiddel heeft gekregen in de vorm van een elektrische fiets en daar wordt geen gebruik meer van gemaakt dan vind ik dat hij moet doorgegeven moet worden aan iemand met een beperking. Niet dat deze wordt door gegeven aan een familielid zonder indicatie omdat dit wel `makkelijk` is!
- als je hulp zou moeten vragen aan familie/kennissen/vrienden, zoals bedoeld in het wmo, is die relatie op slag veranderd en maakt het de mogelijkheden tot broodnodige ontspanning en normale familie/vriendenrelaties onmogelijk. heel slecht voor chronisch zieken om (alleen maar) relaties te hebben aan wie hulp gevraagd moet worden. het maakt de zieke eenzaam
- Altijd hulp vragen aan familie, vrienden en kennissen kan ook werken aan een versobering van deze contacten of dat er een breuk komt in deze relaties.
- Ban het misbreuk uit van wat voor regeling dan uit met adequate controle en eerlijke straf // - dan zijn dit soort enquettes niet nodig // - u begrijpt vast wat ik bedoel
- ben blij dat ik de hulp niet nodig heb,maar hoop voor degenen die het wel nodig hebben,dat het blijft bestaan
- Bij een hulpvraag moet er sneller worden gehandeld (bijv. aannemer) Er kan een budget worden afgesproken zodat fam./vrienden aanpassingen kunnen uitvoeren (sneller en goedkoper). Er mag na een maand een eigen bijdrage worden gevraagd bij opname in een zieken-verzorgingshuis, dit na toetsing van huiselijke omstandigheden. Er moet niet alleen naar de hulpvragende worden gevraagd/geluitsterd maar ook mensen uit de naaste omgeving.
- Bijna altijd kost het vele weken voordat een vraag om hulp van een persoon aan een Gemeentelijke instantie wordt beoordeeld en (meestal) wordt afgewezen. Intussen moet wel een dringende probleemsituatie opgelost worden. Vandaar dat ik vind dat er een mogelijkheid moet zijn dat kortdurend de benodigde hulp op eigen initiatief `gekocht` moet kunnen worden bij een door de gemeente gecertificeerde organisatie (net zoals bij de Zorgverlener fysiotherapie maximaal 8x wordt vergoed, of meer na bijverzekeren). Als uiteindelijk het definitieve oordeel van de Gemeentelijke Instantie valt is hopelijk de grootste druk van de ketel.
- Dank aan het hulpverlenende autisme team
- Dat de verantwooring bij een ambtenaar komt te liggen lijkt mij een bijzonder slechte ontwikkeling omdat een ambtenaar per definitie kijkt naar de geldelijke verantwoordelijkheid in dit geval de gemeente hierdoor zal en is mijn ervaring de ambtenaar altijd de klant te kort doen omdat er gescoord moet worden en de ambtenaar

is een niet zelfdenkend idividu die alleen maar van hogeraf opdrachten uitvoerd.
- de antwoorden spreken voor zich
- de gemeente heeft haar verantwoordelijkheid. Burgers die zichzelf onvoldoende kunnen vertegenwoordigen moeten kunnen vertrouwen op het waarnemen daarvan. de gemeente moet tussenpersonen toelaten en ondersteunen. het is niet of de burger, of de instantie. samen is het sleutelwoord!
- De gemeentelijke overheid dient zich te realiseren dat m.n. het onderdeel bureaucratie de hulp die gerealiseerd kan worden zeer nadelig beinvloedt.
- de hulp inroepen is afhankelijk van het soort probleem waar een burger mee te maken krijgt, de vraag stelling is onduidelijk en moet meer doel gerichter worden desnoods met een voorbeeld van het ziektebeeld.
- De maatschappij zit niet zo in elkaar dat mensen elkaar helpen. Ook zal er altijd een deskundige bij aan de pas komen om hulp te bepalen.
- De mensen die hulp nodig hebben moeten zondermeer een beroep op de WMO kunnen doen
- De overheid wil graag dat wij allen, mannen zowel als vrouwen werken. Ben ik het mee eens. Hoe kan dan van ons verwacht worden dat wij mensen die zorg nodig hebben in onze omgeving opvangen cq zorg verlenen?
- de toevoeging `zonder adm. rompslomp` staat slechts bij één vraag, terwijl dat bij zou moeten staan.
- De vragen zijn mij te `leidend`: Immers, (bijvoorbeeld) wie van ons zal vinden dat wij MET administratieve rompslomp hulp moeten krijgen? De andere vragen zijn ook niet echt neutraal geformuleerd.
- de vragen zijn moeilijk op bedoeling te beoordelen, ik vind dat een ieder die echt zorg nodig heeft dit gemakkelijk moet kunnen krijgen maar dat iemand die dit simuleert er wel uit gepikt moet kunnen worden door het systeem, zorg voor de hulpbehoevenden en niet voor de luien.
- De zorg wordt veel te veel uitgekleed. Op vrienden en familie doe ik liever een beroep voor leuke dingen zoals een dagje uit. Zij doen al genoeg als het aankomt op `kleine dingetjes` en ik wil niet het risico lopen vrienden kwijt te raken door steeds om hulp te moeten vragen. Je gaat je er op langere termijn vreselijk bezwaard om voelen als je hen steeds weer om hulp moet vragen. Daar is professionele hulp voor. Verder vind ik dat de gemeente wel wat meer in het pakket mag stoppen. De kosten door chronische ziekte worden bij lange na niet gedekt door WMO etc. Mijn ervaring met een medewerker van de gemeente was schrijnend: ` Mevrouwtje, u moet niet denken dat u hier zomaar van alles kunt krijgen`. Ben nog steeds laaiend!
- Degene die hulp nodig heeft, kan dat soms niet zelf signaleren en ook vervolgens niet formuleren naar zijn omgeving.// - In dat geval gebeurt er niet veel.
- Deze nieuwe WMO komt voort uit bezuinigingen, niet uit idealisme. Familie, vrienden etc. zijn tegenwoordig allemaal aan het werk en kunnen weinig ondersteuning bieden.
- Deze vragen waren zeer oppervlakkig. Wellicht heb ik deze hier en daar niet juist beantwoord: gezien de oppervlakkigheid.
- dit moet niet bij de betrevende persoon worden neergelegd// - dit moet automaties van uit gemeentewege aangepakt worden
- Dit was wel een zeer beperkte vragenlijst.....Voor een zo belangrijk onderwerp. Vele taken worden overgedragen naar de gemeentes en vanuit andere financieringsvormen naar WMO overgeheveld. Dit terwijl het de vraag is of gemeentes de deskundigheid in huis hebben op al deze vraagstukken adequaat in te gaan.
- Dit zijn persoonlijke omstandigheden die van geval tot geval bekeken dienen te worden, alvorens tot een genuanceerde oplossing te kunnen komen.
- Een belangrijke drempel bij aanvragen in het kader van WMO is een tekort aan kennis bij de behandelende ambtenaren. Het is moeilijk voor administratief gerichte functionarissen om een sociaal probleem adequaat te doorgrionden zonder gerichte sociaal wetenschappelijke opleiding. Het zou standaard moeten zijn dat alle adviezen op voet van gelijkheid mede beoordeeld worden door deskundigen op de verschillende terreinen.
- een lichamelijk gehandicapten kan absoluut niet alleen teren op de mantelzorg, dat is een veel te grote belasting van de familieleden.
- een zeer korte enquete!!!!!! Ik vraag me af of er een beeld gevormd kan worden.
- en wat begint iemand die kind noch kraai heeft en zich normaliter goed kan redden, maar niet in geval van ernstige ziekte of ongeluk????
- Er komt helemaal niet aan de orde of iemand voor hulpverlening moet betalen. Ik vind dat er altijd snel en adequaat hulp moet worden verleent, maar dat naar draagkracht moet worden bijbetaald, tenzij verzekringen hulp in hun basis of aanvullend pakket hebben.

- Er zijn heel veel families die, onderling, niet met elkaar overweg kunnen, en waarbij het voor de hulpbehoevende - psychisch gezien, niet bevorderljk is voor zijn/haar geestelijke welzijn. Het is aan de hulpbehoevende zelf aan te geven of er in zijn/haar familie leden zijn wier hulp op prijs gesteld wordt. Gemeente en/of instellingen dienen zich m.b.t. beslissingen hiervan afzijdig te houden! Zij zijn in de regel niet op de hoogte van de verhoudingen in (grote!) families, en kunnen daardoor in `diepe valkuilen` terechtkomen waardoor de hulpvragende van de wal in de (psychische) sloot terechtkomt. Bedenk, een mens leer je pas kennen als je hem dagelijks meemaakt!
- Er zijn te veel verschillende loketten zodat het werk aan een hulpvraag nodeloos gecompliceerd wordt
- erg korte enquete om een goed beeld te krijgen, erg beknopte omschrijving van wat wmo doet- hulp op welk terrein?
- Erg suggestieve vragen, en moeilijk uitvoerbaar als je zelf een drukke baan hebt en drie kinderen aan het opvoeden bent.
- ex-gedetineerden vallen regelmatig buiten de boot wat betreft WMO, dit verdient m.i. extra aandacht om recidive te voorkomen
- Geef gehandicapten waarbij geen veranderingen in het verschiet // - liggen een `code` zodat niet onnodig keer op keer een dosier// - opgebouwd hoeft te worden. bespaard enorm veel tijd en dus geld.
- geen
- GEEN
- geen deskundige bij nieuw te beoordelen hulp in huis  e.d
- Geen opmerking
- geen opmerkingen
- Geen opmerkingen
- geen vragen
- Gelukkig heb ik dit nog niet hoeven mee maken. // - Daarbij vond ik het vroegere ziekenfonds, veel makkelijker dan nu.// - We zijn er danig op achteruit gegaan.
- Graag na aanvraag en telefonisch gesprek(ken) toch een huisbezoek om een en ander af te wikkelen.
- Graag ook eens de resultaten laten zien. Doe steeds mee, maar geen uitslag. Werkt demotiverend.
- Hallo onderzoekers voor de WMO, // - // - Zelf heb ik een ergotherapiepraktijk in Alkmaar en begeleid clienten naar dagbesteding/werk/vrije tijd en huishouden. Mijn praktijk is in de Noorderstraat 1J in Alkmaar, maar ik doe voornamelijk huisbezoeken om meer betrokkenheid te creeren met clienten. Ik merk dat clienten met mijn unieke ergotherapeutische begeleiding een zelfstandigere en stevigere positie krijgen. Tevens geef ik computercursussen en sportactiviteiten zoals volleyballen en zwemgroep om ook meer sociale interactie te stimuleren voor angstige en eenzame clienten die in een veilige groep weer een stap in de maatschappij kunnen zetten. Doordat ergotherapie per 1 juli 2011 direct toegankelijk is maakt dit een weg vrij om clienten direct te kunnen begeleiden zonder verwijzing van de huisarts. Zelf lijkt het mij een geweldige mogelijk om intensiever t
- heeft de gemeente echt geen idee hoe ze de WMO moeten organiseren dat ze dit soort vragenlijsten bedenken?
- heel summier onderzoek!!!
- Helaas geeft de gemeente bij een hulpvraag vaak niet thusi waardoor de burgers het helemaal zelf moeten oplossen
- Het blijft een moeilijk fenomeen. Het dient mi per individueel geval bekeken worden, waarbij er wel een bestendige gedragslijn gehanteerd dient te worden.
- Het CIZ geeft indicaties af voor zorgbehoefte. Een -onafhankelijke- organisatie die los staat van de gemeente zou indicaties moeten stellen. // - // - Zoals het nu geregeld is kan de gemeente via het CIZ bezuinigingen op haar begroting doorvoeren door `strenger` te indiceren. Ik heb uit eigen ervaring meegemaakt dat indicaties vastgesteld worden door het CIZ alleen d.m.v. een telefonisch gesprek. Er is geen direct persoonlijk contact geweest, waarbij het CIZ bijvoorbeeld aan huis kwam. Het op afstand stellen van indicaties geeft niet altijd voldoende informatie vooir het stellen van de juiste indicatie. // - // - Een voorbeeld uit eigen praktijk: een vrouw uit mijn omgeving was thuiswonend en dementerend. Zij had een indicatie voor huishoudelijke zorg voor `klasse 2`. Bij de herindicatie werd zij geindiceerd in de lagere klasse 1. Heeft u ooit meegemaakt d
- Het financiële gedeelte van zorg moet niet aan een ziek individu zelf worden overgelaten, noch aan zijn/haar naasten. Na 3/4 jaar op het zorgkantoor te hebben gewerkt ben ik tot die conclusie gekomen.
- Het ging in mijn geval niet om een directe huisgenoot maar om moeder die terminaal ziek was en graag thuis wilde blijven. Dat is gelukt met behulp van vrienden en gedeeltelijke thuiszorg.
- Het is belangrijk dat ieder op de hoogte is van de instellingen die hulp en of zorg verlenen en wie welke hulp of zorg verleend. Dus met een goed preventief beleid kun je veel bereiken.

- Het is een `wat kort door de bocht` vragenlijst waar ik persoonlijk geen konklusies aan zou durven verbinden. Dit soort onderzoeken stimuleert mijn meedoen aan onderzoeken niet. Overigens zou ik bij de invulling van de zorg/hulpbehoeften graag meer mogelijkheden en kansen zien voor al dan niet professionele vrijwilligers-organisaties (i.t.t. b.v. MEE). welke aan de hulpvragers ondersteuning kunnen geven conform de intentie(s) van de WMo.
- Het is ook in het algemeen belang, dat iemand die werkelijke (tijdelijke) hulp nodig heeft, helemaal goed geholpen wordt, er helemaal bovenop komt, omdat dit werkelijk erg veel positief verschil kan uitmaken. Hierbij kan betaalde zorg verdedigbaar zijn.
- het is te kort door de bocht om op hulp van buren / familie / vrijwilligersorganisatie te moeten , kunnen rekenen. Als de mannen & de vrouwen werken, zo ook je kinderen en hun partners dan is het heel prettig om op een professionele organisatie terug te kunnen vallen. Hiermee behoudt je ook je zelfstandigheid. Er blijven genoeg taken nog liggen, waarbij familie en vrienden te hulp moeten schieten.
- Het is vaak al moeilijk genoeg voor een mens om te erkennen dat hij hulp nodig heeft. Uiteraard kan familie oid iemand ondersteunen. Maar het is belastend voor de relatie omdat je afhankelijk wordt. Daardoor voel je je minder vrij. Als hulp van een instantie komt kan je het toch zakelijk houden waardoor familie en vrienden niet worden belast met jouw ziekte. Daardoor blijven relaties gelijkwaardiger. Dat is belangrijk voor een mens in deze maatschappij.
- het is van groot belang dat mensen met een hulpvraag altijd laagdrempelig terecht kunnen bij een loket, wat ze vervolgens door kan verwijzen naar de juiste instantie/hulpverlener
- Het is voor mensen die hulp nodig hebben gemakkelijker om die bij een instantie te vragen dan bij iemand in de omgeving. De meeste mensen die hulp zouden kunnen geven zijn tegenwoordig actief op de (betaalde) arbeidsmarkt en hebben daarnaast een gezin of andere zorgplichten in hun eigen familie.
- Het is wel heel moeilijk om steeds hulp aan familie etc. te vragen, dan ga je toch ten koste van jezelf dingen proberen te doen. Ik vind het ook moeilijk om bij een `deskundige of hulpverlener`hulp te vragen, dan ben ik bang dat ik te veel zeur of dat er mensen zijn die veel harder hulp nodig hebben.
- het is zo jammer dat er in sociale wijken a.socioale mensen neergezet worden zo verarmt de wijk .wand de a.socioale nemen toch altijd de overhand al is het alleen maar door hun brutalitijd,jammer
- het verbaast me dat de hulpverlening oa GGZ zelfs niet altyd weet welke hulp er mogelijk is
- Hopelijk wordt er niet meer gekort op de WMO, zodat ook chronisch zieken en gehandicapten hiervan voldoende gebruik kunnen blijven maken.
- Hulp aanvragen via de WMO is een bijzonder lange procedure vol regels en wetten
- hulp van familie mits vrijwillig is prima maar moet nooit een verplichting worden. Hulpbehoevenden moeten zelf mogen kiezen wie ze om hulp vragen en daar ook een vergoeding voor krijgen.
- Hulpverlening is een taak van de overheid, daar gaat 30% van mijn slaris heen!!!
- Ik begrijp niet dat in onze buurt een schizofrene alcoholist/drugsgebruiker zo aan zijn lot wordt overgelaten en dat wij dag in dag uit veel overlast ervaren, veel geschreeuw, bedelen om een eurotje om weer bier e.d. te kunnen kopen. Dat deze man veelal alleen in zijn huis zit te freaken met luide muziek, televisie etc., je zal er maar naast of in de buurt wonen,echt schandlaig vinden wij!
- Ik ben benieuwd naar de acties voortvloeiend uit de resultaten.
- ik ben het wel eens dat er mensen zijn die voor het minst geringste aankloppen bij professionele hulp verlening terwijl zij heel veel ding zelf kunnen maar door deze negatieve instelling van deze mensen kan ik begrijpen dat een WMO afdeling van de gemeente bijzonderder kritisch moet gaan handelen maar dit heeft dan ook weer gevolgen voor de mensen die het echt nodig hebben, omdat hun aanvraag voor hulp waarschijnlijk langer gaat duren, ik moet er wel bij vermelden dat mijn aanvragen voor diverse hulp middelen fantastisch snel zijn afgehandeld in de positieve zin en daar veel hulde voor.
- Ik ben van mening dat de burger primair op de gemeente zou moeten kunnen rekenen. En daarnaast is een zegen als je familie/vrienden/buren hebt die bereid zijn je te helpen. Maar dit laatste is voor veel mensen geen vanzelfsprekendheid.
- Ik geef nu hulp aan familie, niet zijnde een huisgenoot. Mantelzorg kan heel goed verdeeld worden over meer mensen.
- Ik heb mijn ervaringen gebaseerd op de intensieve ondersteuning die mijn hoogbejaarde ouders ontvangen via de WMO en de AWBZ.

- ik heb ooit wel een hulpvraag gehad, met 3 pubers in huis vond de gemeente dat ik wel full-time kon gaan werken, het is een lang verhaal maar uiteindelijk ben ik zwaar overspannen geworden en zaten de 3 jongens in een tehuis en aan de drank/drugs, het is goed met ze gekomen maar niet dankzij de gemeente, inmiddels zijn de jongste 2 aan het puberen, ik werk full-time, vrijwillig helaas, maar vlak bij huis en heb zo een goed zicht op wat hier gebeurd en de kinderen kunnen altijd binnen komen lopen, toen vond de soos het genoeg en moest ik gaan solliciteren, dat is goed dus een schoonmaakbaantje erbij, in de vroege ochtend-uren zodat ik klaar ben als de kinderen wakker worden, inmiddels werkdagen van 12 uur en nu... nu moet ik naar een sollicitatiekantoor, 3 uur lang zoeken naar banen die er niet zijn als je al wat ouder bent, rollenspellen spelen alsof je n
- Ik mis de vraag: In hoeverre kan de gemeente uitkomst bieden?// - afdeling WMO.
- Ik vind dat de tekst nog wel iets toegankelijker geschreven kan worden.Toevallig ben ik thuis in het onderwerp, maar niet alles is even duidelijk voor iedere lezer, denk ik. Verder zou ik het gebruik van het woord `burger` minimaliseren. Mensen zijn alleen burgers in relatie tot de overheid maar dit is wel een ouderwetse term. Mensen voelen zich geen burger maar gewoon mens of inwoner.
- Ik vind dat nl niet iedereen familie in de buurt heeft wonen, mensen zonder vrienden of kennissen zijn. De hele samenleving is gebaseerd op 2 verdieners, hebben weinig tijd over. woon in een buurt met veel allochtonen dan speelt de taalbariere weer een rol.// - Mensen die echt hulp nodig hebben zullen hierin ondersteund moeten worden en behoren hulp te krijgen, met of zonder eigen bijdrage. Ik weet er alles van ( niet 2 maar 3 jaar geleden ) als je het alleen op moet lossen zonder hulp van WMO er niet eens ( in hun beleving ) voor in aanmerking komt.
- Ik vind de hele discussie rondom de WMO / huishoudelijke hulp verschrikkelijk. Dit zou echt veel beter geregeld moeten worden!
- Ik vind het belangrijk dat mensen zich zo prettig mogelijk moeten kunnen voelen bij de ondersteuning die ze krijgen. Boodschappen doen voor de buurvrouw vind ik prima, maar ik moet er niet aan denken dat zij bv mijn was zou doen!
- Ik vind het bizar dat de overheid steeds meer vindt dat ondersteuning als vanzelfsprekend van buren/familie of vrienden moet komen. Uiteraard moeten de kosten van ondersteuning (in de WMO maar ook in de AWBZ en ZVW) omlaag, maar niet door dit informele netwerk (van mantelzorgers) te verplichten deze ondersteuning te leveren. Dit netwerk is voor de extratjes of wanneer professionele ondersteuning het (onverwacht) laat afweten. De belasting op een (jong) gezin voor reguliere en regelmatig terugkerende mantelzorg is veel te hoog en niet te combineren met de zorg voor de kinderen in combinatie met het werk. Er zijn andere oplossingen mogelijk.// - m.vr.gr. St.**** S******l
- Ik vind het zeker belangrijk dat de hulpvrager ook opdrachtgever kan worden! Degene die de hulp verstrekt ziet als ervaringsdeskundige snel of het hoe en watvoor hulp echt nodig is. Met daarnaast controlerende functionarissen! Maar zeker met ervaring in de hulpvoorzieningen!
- Ik vind uw vragen soms erg generaliserend: de antwoorden kunnen per geval verschillen.
- Ik vindt het WMO niet echt goed werken en hoop hulp beter geregeld kan worden, zeker voor oudere mensen.
- Ik vond de vraagstellinfg niet helemaal juist, nu lijkt het of ik een keuze moest maken tussen óf familie óf instanties, ik vind dat je direct moet kijken welke hulp het meest gepast en logisch is, zonder het een of ander uit te sluiten.
- Ik vrees dat we er niet beter op worden nu degemeente de regie gaat voeren over de hulp en zorg aan chronische zieken.Wij hebben ooit een PGB gehad voor huishoudelijkehulp.Na overname daarvan door de gemeente (WMO) bleek na enige tijd,dat het via de eigen bijdrage volledig werd teruggevorderd. Dat gaat straks ook gebeuren bij de nieuwe onderdelen in de WMO. Burgers die zelfnog de regie over de noorzakelijke hulp en zorg kunnen voeren moeten gewoon geld (PGB) krijgen en verder niet lastig gevallen worden met allerlei verantwoording en toezichthouders,dat kost alleen maar geld, dat niet aan hulp en zorg besteed kan worden. Wij krijgen van het CAK nog regelmatig post, omdat we ooit klant zijn geweest. Als je daarover beltkrijg je een kluit in het riet antwoord.Maar je blijft het keurig bewaren, het zou eens fout kunnen gaan. Je reinste Kafka.
- Ik werk in de zorg en heb daarvoor ook te maken met de WMO, misschien op dat gebied nog wat vragen?
- Ik wil nadrukkelijk aangeven dat je nooit mag verwachten dat het eigen netwerk verplicht is te ondersteunen. Die hebben hun eigen

leven. Wel mag je er van uitgaan dat er altijd een natuurlijke steun ontstaat vanuit het eigen netwerk en dat gebeurd ook als het goed gaat met de eigen contacten. Mantelzorg is goed maar mag niet een verplichting zijn opgelegd vanuit de overheid. De kwaliteit van zorg mag niet bepaald worden door de kwaliteit van het eigen netwerk (familie en vrienden).

- in de laatste vraag staat steeds:`Burgers `moeten``. Nee, als iemand helpen wil is dat `willen`! En dat is vrijblijvend! Geen hulpvrager mag en kan `er op rekenen dat er altijd wel iemand zal zijn die de broodnodige hulp zomaar geeft`! Professionele hulp is `betaald werk`.
- In de tegenwoordige tijd zijn mensen vaak overbelast. In gezinnen werken beide ouders vaak om de eindjes aan elkaar te knopen. De Ouders wonen niet meer in hetzelfde dorp, maar aan de andere kant van het land, waardoor dagelijkse zorg vanuit de familie niet mogelijk is. Er heerst veel stress onder mensen om alles voor elkaar te kunnen krijgen. Als ze daarbij ook nog verplicht worden zorgtaken van buren of familie op zich te nemen, is de kans groot dat deze mensen zelf overspannen worden of psychische klachten ontwikkelen.// - Het zelf kunnen bepalen welke hulp noodzakelijk is vind ik niet in alle gevallen goed. Soms ontkennen ouders de problemen van hun kinderen en zoeken andere hulp dan hun kind in feite nodig heeft. Anderzijds moet de overheid ook niet te veel `betuttelen`.// - Moeilijke vragen...en via deze enquete moeilijk in kaart te brengen, denk ik.
- In deze tijd: je moet blijven werken tot je 67e valt het niet mee om je voor een ander in te zetten. Als je 8 uur per dag werkt en je hebt 2 maal een uur reistijd, dus 10 uur heb je vaak geen puf meer om nog een ander te helpen. Zorg binnen het gezin gaat dan nog wel naar voor mensen buiten het gezin wordt het moelijker. Mantelzorg is de leus van tegenwoordig maar ik weet niet waar ik de tijd vandaan moet halen
- In het algemeen is er erg moeilijk aan te geven hoe je dergelijke problemen het beste kan aanpakken. Hangt erg van de situatie en de persoon af. Veel mensen willen zaken zelf oplossen. Als dat lukt is dat prima. Anderen komen er alleen niet meer uit. Je mag dan hopen dat zijzelf hulp zoeken en accepteren, en/of dat buren/familie/vrienden en/of bijvoorbeeld een huisarts goede stappen ondernemen.