

Omnibusonderzoek 2008

LOKET VOOR
WONEN, WELZIJN EN ZORG

Onderzoekskader	Omnibusonderzoek 2008
Opdrachtgever	Sector Maatschappelijke Ontwikkeling (Jan Holman, Gerrit Prins)
Rapportage	Gemeente Alkmaar, Afd. Onderzoek en Statistiek (Alice Visser)
Publicatiedatum	oktober 2008

Inhoud

SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	4
INLEIDING.....	6
RESULTATEN.....	8
HEEFT U HULP, ZORG OF VOORZIENINGEN AANGEVRAAGD OF INFORMATIE GEZOCHT?	8
WAAROVER HEEFT U EEN AANVRAAG GEDAAN OF INFORMATIE INGEWONNEN?.....	8
VOOR WIE HEEFT U DIT GEDAAN / GAAT U DIT DOEN?	9
WAAR BENT U NAAR TOE GEGAAN (OF GAAT U NAAR TOE) MET DEZE AANVRAAG OF VRAAG?.....	10
ALS U EEN AANVRAAG WILT DOEN, HOE ZOU U DAT HET LIEFST WILLEN DOEN?	10
ZIJN DE OPENINGSTIJDEN VAN HET WWZ-LOKET VOLDOENDE?.....	11
IS HET VOOR U VOLDOENDE ALS WWZ-LOKET OP ÉÉN LOCATIE KOMT, EN WEL OP HET CANADAPLEIN?.....	12
BIJLAGE 1. VRAGENLIJST.....	13
BIJLAGE 2. TABELLEN.....	16

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Samenvatting

In het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is op 1 juli 2008 één loket geopend voor inwoners van Alkmaar met vragen over wonen, welzijn of zorg. Bij het inrichten van dit loket wil men graag rekening houden met de wensen van de klant. Om na te gaan wat de wensen van die klant zijn, is in opdracht van de sector Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Alkmaar in het Omnibusonderzoek van 2008 hierover een aantal vragen gesteld.

12% van de Alkmaarders vanaf 18 jaar heeft afgelopen jaar hulp of zorg aangevraagd of informatie ingewonnen, of is dat binnenkort van plan

Van deze groep heeft 80% dat inderdaad gedaan, 9% gaat dat binnenkort doen en bij 11% is beide het geval.

In de meeste gevallen gaat het dan om informatie over of aanvraag voor hulp in de huishouding (38%), gevolgd door verpleging aan huis (28%), aangepast vervoer (27%), persoonsgebonden budget (23%), aanpassing in woning (22%) en verpleeg- en verzorgingshuis (22%). De informatie of aanvraag is meestal voor (o.a.) zichzelf (45%), of voor iemand uit het gezin (38%).

De meeste aanvragers/informatiezoekers gingen of gaan naar het CIZ (47%), gevolgd door de Thuiszorg (36%), de huisarts (33%) en het WMO-loket van de gemeente Alkmaar (26%).

56% van de aanvragers/informatiezoekers zou graag willen dat daarvoor iemand bij hen thuis komt.

Verder wil 38% de aanvraag of verzoek om informatie telefonisch doen, 25% zou zelf naar kantoor of loket gaan, 21% zou het via internet/email willen doen en 6% zou dat schriftelijk willen doen.

68% van de aanvragers/informatiezoekers vindt de openingstijden van het WWZ-loket voldoende

10% vindt avondopenstelling noodzakelijk en 4% een weekendopenstelling.

20% van de aanvragers/informatiezoekers vindt de ene locatie op het Canadaplein onvoldoende

Hoewel de meerderheid (57%) van de aanvragers/informatiezoekers de ene locatie op het Canadaplein voldoende vindt, zegt toch nog 20% van de aanvragers/informatiezoekers dat onvoldoende te vinden, vooral vanwege parkeerproblemen. Verder maakt 8% het niet uit en 10% weet het niet.

Conclusies en aanbevelingen (steller: Maatschappelijke Ontwikkeling)

1. **Digitale dienstverlening**

Hoewel de uitkomsten niet getoetst kunnen worden aan eerdere vergelijkbare onderzoeken, kan wel worden geconcludeerd dat dienstverlening langs de digitale weg inmiddels een belangrijke plaats inneemt. Eén op de vijf potentiële aanvragers van zorg of informatie heeft hiervoor een voorkeur uitgesproken. In de leeftijdscategorie van 35 tot en met 49 jaar is dat percentage zelfs 39%. Het is derhalve van belang deze vorm van dienstverlening te versterken en verder uit te bouwen.

2. **Huisbezoeken**

Het ligt misschien voor de hand, maar voor met name de leeftijdsgroep boven de 50 jaar is een bezoek aan huis een belangrijke voorkeur (50 t/m 64 jaar: 60% / 65 jaar en ouder: 71%). Maar ook bij respondenten jonger dan 50 jaar geeft een belangrijk deel de voorkeur aan een huisbezoek. Ook binnen de gemeente leeft de wens de huisbezoeken te intensiveren. De uitkomst van dit onderzoek bevestigt het belang ervan.

3. Wijkposten

Eén van de voornemens in de doorontwikkeling van WWZ-Wijzer is de realisering van spreekuren op verschillende locaties verspreid over de stad. De uitkomst van het onderzoek geeft zeker aanleiding hier uitvoering aan te geven. 20% van de potentiële aanvragers van zorg of informatie geeft aan een loket op één centrale plaats niet voldoende te achten.

Openingstijden

In de vraagstelling over de openingstijden is vermeld dat het loket op doordeweekse dagen van 9:00 uur tot 17:00 uur geopend zou zijn. Destijds was dit weliswaar het uitgangspunt, maar deze openingstijden zijn ten opzichte daarvan feitelijk teruggebracht van 9:00 tot 12:00 uur. De beantwoording van deze vraag moet daarom met enige reserve worden beoordeeld.

Op herhaling

Het is aan te bevelen dit onderzoek in 2011 te herhalen. Dan zal een doorontwikkeld WWZ – Wijzer een grotere bekendheid hebben opgebouwd en kunnen meer Alkmaarse burgers hun ervaringen mee laten wegen in de beantwoording van de vragen.

Inleiding

Aanleiding voor het onderzoek

In het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is op 1 juli 2008 één loket geopend voor inwoners van Alkmaar met vragen over wonen, welzijn of zorg. Met de komst van dit loket, WWZ-Wijzer genoemd, voldoet de gemeente Alkmaar aan een belangrijk speerpunt uit het gemeentelijk beleid voor maatschappelijke ondersteuning; het samenbrengen van informatie en advies over alle wonen-, welzijn- en zorgvoorzieningen op één plek. Het loket is gehuisvest in de Centrale Bibliotheek en is daarnaast ook telefonisch en per e-mail bereikbaar. WWZ-Wijzer is een samenwerkingsverband van de gemeente Alkmaar, de ouderenadviseurs van De Wering (voorheen SKWO), MEE Noordwest-Holland, de GGD Hollands Noorden, de Bibliotheek Alkmaar en de Vrijwilligers Centrale Alkmaar (VCA).

Bij het inrichten van dit loket wil men graag rekening houden met de wensen van de klant. Om na te gaan wat de wensen van die klanten zijn, is in opdracht van de sector Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Alkmaar in het Omnibusonderzoek van 2008 hierover een aantal vragen gesteld¹. De resultaten van het omnibusonderzoek worden meegenomen en gewogen in de periode tot 2011, waarin het loket verder zal worden uitgebouwd (doorontwikkeling).

Wat is een omnibusonderzoek?

Om (meer) inhoud te kunnen geven aan de relatie tussen bestuur en inwoners van de gemeente en houdt het gemeentebestuur van Alkmaar sinds 1989 elk jaar een omnibusonderzoek onder Alkmaarders van 18 jaar en ouder. Een omnibusonderzoek is een enquêteonderzoek waarin verschillende onderzoeksonderwerpen aan de orde komen. Deze onderzoeksonderwerpen zijn afkomstig van verschillende opdrachtgevers; de meeste daarvan zijn gemeentelijke afdelingen en sectoren, maar ook externe opdrachtgevers kunnen participeren in het onderzoek².

Steekproef

Voor het onderzoek is een steekproef getrokken uit het bevolkingsregister van 2000 personen van 18 jaar en ouder. De steekproef was in 2008 kleiner dan in 2005, omdat in het omnibusonderzoek 2008 is afgezien van het doen van uitspraken op het niveau van de acht wijken van Alkmaar.

Vraagstelling

- Heeft men het afgelopen jaar informatie gezocht of aanvragen gedaan op het gebied van Wonen, welzijn en zorg (voor zichzelf of iemand anders), of is men dat binnenkort van plan?
- Zo ja: op welk gebied?
- Voor wie heeft men dat gedaan?
- Naar welke instantie is men toen gegaan?
- Hoe zou men het liefst een aanvraag doen voor voorzieningen?
- Zijn de openingstijden van het WWZ-loket voldoende?
- Wat vindt men van de locatie (één loket op één locatie, namelijk het Canadaplein)?

Zie voor de vragenlijst bijlage 1.

Opzet en werkwijze van het onderzoek

De enquêtes zijn door enquêteurs bij de mensen thuis gebracht en opgehaald. De respondenten ontvingen van tevoren een brief van B&W waarin de enquête werd aangekondigd. Het veldwerk voor het omnibusonderzoek 2008 heeft plaatsgevonden in april 2008.

¹ Het hoofdstuk van dit vragenblok is in de vragenlijst 'Voorzieningen voor (chronisch) zieken, ouderen en gehandicapten' genoemd.

² Sinds 1996 wordt het omnibusonderzoek in de hele regio Noord-Kennemerland gehouden, in principe om het jaar. Voor Alkmaar vond in 2008 het 20^e omnibusonderzoek plaats.

Respons

De respons op het omnibusonderzoek 2008 bedroeg 72% (1412 van de 1971³ uitgezette enquêtes zijn ingevuld geretourneerd). Dit hoge responspercentage staat garant voor het trekken van betrouwbare conclusies.

Statistische toets

Door middel van een statistische toets (X^2) is in deze rapportage steeds nagegaan of de verschillen tussen de afzonderlijke subpopulaties (bijv. verschillende peiljaren en leeftijds- en inkomensgroepen) statistisch significant zijn. Dit houdt in dat gekeken wordt of er niet een grote kans bestaat dat de waargenomen verschillen tussen deze populaties op toeval berusten. Dit toeval kan ontstaan doordat de gegevens zijn gebaseerd op een steekproef. Zo kan het gebeuren dat op het oog grote procentuele verschillen tussen subpopulaties toch niet statistisch significant zijn (d.w.z. de verschillen hebben geen betekenis), omdat deze percentages zijn gebaseerd op een klein aantal respondenten.

³ Dit is de netto steekproef. Deze is gelijk aan de bruto steekproef (2000 personen), minus de onjuist gebleken adres- en persoonsgegevens (denk hierbij aan verhuizingen, sterfgevallen enz.).


Resultaten

Heeft u hulp, zorg of voorzieningen aangevraagd of informatie gezocht?

In de vragenlijst luidde de vraag: 'Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens hulp, zorg of voorzieningen voor (chronisch) zieken, ouderen en gehandicapten aangevraagd of hierover informatie gezocht? Of bent u dit binnenkort van plan?' De vraag werd toegelicht met de volgende tekst: 'We bedoelen zowel voor uzelf als voor een ander (bijv. ouder, kind, burens etc.).' Om te verduidelijken welke voorzieningen er worden bedoeld, werd verwezen naar een lijst voorzieningen op dezelfde pagina.

12% van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder heeft in de 12 maanden vooraf aan het onderzoek hulp of zorg aangevraagd of daarover informatie ingewonnen, of gaat dat binnenkort doen. Van deze groep heeft 80% dat inderdaad gedaan, 9% gaat dat binnenkort doen en bij 11% is beide het geval. Het gaat hier om een totale respons van 165 respondenten. Vanwege dit relatief geringe aantal moet bedacht worden dat er geen 'harde' uitspraken kunnen worden gedaan naar leeftijd, geslacht en mate van belemmeringen, omdat de aantallen in de subgroepen te klein zijn; deze resultaten moeten als indicatief worden beschouwd.

Heeft u hulp etc. aangevraagd of informatie gezocht?

	aantal	%
JA 	165	12%
<i>heb ik afgelopen 12 maanden gedaan</i>	107	80%
<i>ga ik binnenkort doen</i>	13	9%
<i>beide</i>	15	11%
NEE	1199	88%
Totaal	1364	100%

Leeftijd

Het ligt voor de hand dat ouderen vanaf 65 jaar vaker dan gemiddeld een aanvraag hebben gedaan of informatie hebben ingewonnen (25% tegen 12% gemiddeld). De jongste groep (18 t/m 34 jaar) heeft dat het minst gedaan (5%).

Geslacht

Er zijn geen verschillen naar geslacht.

Mate van belemmering in het dagelijks functioneren

Het ligt het voor de hand dat respondenten die licht of sterk belemmerd zijn in het dagelijks functioneren, vaker dan gemiddeld zeggen dat zij een aanvraag hebben gedaan of informatie hebben ingewonnen of dat binnenkort van plan zijn (29% resp. 51% tegen 12% gemiddeld). Dit zal deels een leeftijdseffect zijn.

Waarover heeft u een aanvraag gedaan of informatie ingewonnen?

In de vragenlijst stonden de onderwerpen waarover de aanvragen of informatie zouden kunnen gaan, gerangschikt onder de terreinen 'wonen en vervoer', 'zorg en hulp', 'welzijn' en 'financieel/administratief'. De respondenten konden per terrein meerdere onderwerpen aankruisen. Ook konden de respondenten 'iets anders dat niet in bovenstaande lijst staat' aankruisen en vermelden wat het andere onderwerp was.

Waarover aanvraag gedaan of informatie ingewonnen?

	aantal	%
hulp in de huishouding	61	38%
verpleging aan huis	45	28%
aangepast vervoer	43	27%
persoonsgebonden budget	36	23%
aanpassing in woning	35	22%
verpleeg- en verzorgingshuis	35	22%
psychische hulpverlening	28	18%
dagbesteding	24	15%
begeleid wonen	19	12%
hulp bij klussen	19	12%
hulp bij voeren administratie	17	11%
alarmsysteem	15	10%
begeleiding of advies over vrije tijdsbesteding	13	8%
urgentieregeling woningtoewijzing	12	8%
maaltijden aan huis	10	6%
bijzondere bijstand voor gehandicapten	8	5%
boodschappenhulp	7	4%
juridische hulp	7	4%
iets anders	24	15%
Totaal*	457	288%

* Omdat men meerdere antwoorden kon aankruisen, is het totaalpercentage niet gelijk aan 100.

Het onderwerp dat het meest wordt genoemd als het gaat om aanvraag of informatie is 'hulp in de huishouding' (38%). Tussen de 20 en 30 procent scoren onderwerpen als 'verpleging aan huis' (28%), 'aangepast vervoer' (27%), 'persoonsgebonden budget' (23%), 'aanpassing in woning' (22%) en 'verpleeg- en verzorgingshuis' (22%). Tussen de 10 en 20 procent scoren de onderwerpen 'psychische hulpverlening' (18%), 'dagbesteding' (15%), 'begeleid wonen' (12%), 'hulp bij klussen' (12%), 'hulp bij voeren administratie' (11%) en 'alarmsysteem' (10%). De overige onderwerpen scoren onder de 10 procent. Respondenten die over andere dan in de vragenlijst genoemde onderwerpen een aanvraag deden of informatie vroegen (15%), noemen uiteenlopende zaken. Meer dan één werden 'mantelzorg', 'hulpmiddelen' en 'belasting' genoteerd.

Gemiddeld noemen de respondenten 2,9 onderwerpen waarover de aanvraag of verzoek om informatie ging.

In bijlage 2 staan tabellen met de percentages van de onderwerpen gerangschikt naar elk afzonderlijk deelterrein.

Voor wie heeft u dit gedaan / gaat u dit doen?**Voor wie heeft u dit gedaan/gaat u dit doen?**

	aantal	%
mezelf	66	45%
iemand uit gezin	56	38%
iemand anders uit Alkmaar	37	25%
iemand anders uit andere gemeente	15	10%
Totaal*	148	118%

* Omdat men meerdere antwoorden kon aankruisen, is het totaalpercentage niet gelijk aan 100.

45% van de aanvragers/informatiezoekers deed het (o.a.) voor zichzelf, 38% voor iemand uit het gezin, 25% voor iemand anders uit Alkmaar en 10% voor iemand anders uit een andere gemeente.

Leeftijd

Het zijn vooral de 65-plussers die voor zichzelf een aanvraag deden of informatie inwonen of van plan zijn dat te doen (65% tegen 45% gemiddeld).

Waar bent u naar toe gegaan (of gaat u naar toe) met deze aanvraag of vraag?

Hier worden zowel mondelinge, telefonische en schriftelijke contacten als internet bedoeld.

Waar bent u naartoe gegaan (of gaat u naartoe) met deze aanvraag of vraag?

	aantal	%
CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg)	68	47%
Thuiszorg	52	36%
huisarts	48	33%
WMO-loket gemeente Alkmaar	38	26%
familie/vrienden/buren	22	15%
MEE NWH	20	14%
Geriant/DOC-team	19	13%
SKWO Ouderenwerk	17	11%
ziektekostenverzekeraar	16	11%
Wonen Plus	13	9%
verzorgingshuis/verpleeghuis	12	9%
RIMA	10	7%
vrijwilligersorganisatie	8	5%
Steunpunt	6	4%
Mantelzorg/zorgmakelaar	6	4%
ouderenbond	4	3%
Humanitas	4	3%
Sociaal Raadslieden	3	2%
weet niet	4	2%
anders	15	10%
Totaal*	145	260%

De top 4 van de instanties waar aanvragers/informatiezoekers naar toe zijn gegaan / zouden gaan is:

1. CIZ (47%)
2. Thuiszorg (36%)
3. huisarts (33%)
4. WMO-loket gemeente Alkmaar (26%).

Verder stapt 15% naar familie/vrienden/buren, 14% naar MEE NWH, 13% naar Geriant-DOC-team, 11% naar SKWO Ouderenwerk en 11% naar de ziektekostenverzekeraar. De overige instanties scoren 5% of lager. 10% noemt een andere instantie. Hierbij worden de GGD, de GGZ of Triversum meerdere malen genoemd.

* Omdat men meerdere antwoorden kon aankruisen, is het totaalpercentage niet gelijk aan 100.

Als u een aanvraag wilt doen, hoe zou u dat het liefst willen doen?

56% van de potentiële aanvragers voor hulp, zorg of voorziening, zou graag willen dat daarvoor iemand bij hen thuis komt, 38% zou het telefonisch willen doen, 25% zou zelf naar kantoor of loket gaan, 21% zou het via internet/email willen doen en 6% schriftelijk.

Hoe zou u het liefst een aanvraag willen doen?

	aantal	%
iemand die bij mij thuis komt	85	56%
telefonisch	56	38%
zelf naar kantoor of loket	37	25%
via internet/email	31	21%
schriftelijk	8	6%
anders	-	-
Totaal	150	146%

Leeftijd

Hoe zou u het liefst een aanvraag willen doen?

	leeftijd in 4 klassen			
	18 t/m 34 jaar	35 t/m 49 jaar	50 t/m 64 jaar	65 jaar en ouder
zelf naar kantoor of loket	53%	30%	28%	6%
telefonisch	31%	38%	30%	46%
iemand die bij mij thuis komt	35%	49%	60%	71%
via internet/email	21%	39%	22%	4%
schriftelijk	11%	6%	3%	6%
anders	-	-	-	-
Totaal	151%	162%	143%	133%

Hoe ouder de leeftijdsgroep hoe vaker men zegt een aanvraag te willen doen d.m.v. iemand die bij hen thuis komt.

Mate van belemmering in het dagelijks functioneren

Het ligt voor de hand dat die voorkeur verschilt naar de mate waarin de potentiële aanvragers zich belemmerd voelen in hun dagelijkse functioneren (zie volgende tabel). Degenen die zich *niet* belemmerd voelen, geven de meeste voorkeur aan om het telefonisch (45%) te doen of naar kantoor of loket te gaan (40%). Zij die zich *licht* resp. *sterk* belemmerd voelen, kiezen het meest voor iemand die bij hen thuis komt (63% resp. 69%).

Hoe zou u het liefst een aanvraag willen doen? Naar mate van belemmering in dagelijks functioneren

	belemmerd in dagelijkse bezigheden a.g.v. ziekte		
	niet belemmerd	licht belemmerd	sterk belemmerd
zelf naar kantoor of loket	40%	31%	14%
telefonisch	45%	36%	23%
iemand die bij mij thuis komt	16%	63%	69%
via internet/email	16%	15%	19%
schriftelijk	-	5%	14%
anders	-	-	-
Totaal	116%	149%	138%

Zijn de openingstijden van het WWZ-loket voldoende?

De vraag werd ingeleid met de volgende tekst: "Er komt een centrale plek waar u alle voorzieningen voor zieken, ouderen of gehandicapten kunt aanvragen: het WWZ-loket (Wonen-Welzijn-Zorg). Het WWZ-loket zal op doordeweekse dagen van 9:00 tot 17:00 uur geopend zijn. D.w.z. dat u op die tijden kunt bellen, binnenlopen of een afspraak maken."

Openingstijden voldoende voor centrale plek voorzieningen?

	aantal	%
n.v.t. geen behoefte om beroep te doen op WWZ-loket	15	10%
ja, voldoende	104	68%
nee, avondopenstelling noodzakelijk	15	10%
nee, weekendopenstelling noodzakelijk	6	4%
maakt mij niet uit	7	5%
weet niet	5	3%
Totaal	152	100%

68% van de (potentiële) informatievragers / zorgaanvragers vindt de openingstijden van het WWZ-loket voldoende (van maandag t/m vrijdag van 9.00-17.00 uur). 10% vindt avondopenstelling

noodzakelijk en 4% een weekendopenstelling. 5% maakt het niet uit en 3% weet het niet. 10% heeft geen behoefte om naar het WWZ-loket te gaan of te bellen.

Leeftijd

Hoe ouder de leeftijdsgroep, hoe vaker men zegt de huidige openingstijden voldoende te vinden. De 18 t/m 34-jarigen vinden in verhouding het vaakst dat een avondopenstelling noodzakelijk is. De respondenten die vinden dat een avondopenstelling of weekendopenstelling noodzakelijk is geven het vaakst als reden dat zij overdag vanwege werk of andere verplichtingen niet kunnen.

Mate van belemmering in het dagelijks functioneren

Er zijn geen verschillen naar de mate waarin men is belemmerd in het dagelijks functioneren.

Is het voor u voldoende als WWZ-loket op één locatie komt, en wel op het Canadaplein?

De vraag werd ingeleid met de volgende tekst: "Het WWZ-loket komt op het Canadaplein in Alkmaar Centrum. Hier kunt u naar toe gaan als u persoonlijk met iemand wilt spreken."

57% van de (potentiële) informatievragers / zorgaanvragers vindt het voldoende als het WWZ-loket op één locatie komt en wel op het Canadaplein. 20% vindt dat niet voldoende, 8% maakt het niet uit en 10% weet het niet. De rest, 5%, zegt geen behoefte te hebben om naar het loket toe te gaan. Respondenten die één locatie onvoldoende vinden konden aangeven waarom. De meest genoemde reden is dat de locatie op het Canadaplein moeilijk bereikbaar is. Dit wordt meestal in verband gebracht met de parkeermogelijkheden. Er worden ook suggesties gedaan om het loket te spreiden over de stad (zoals in buurthuizen, in het Stadskantoor en in Alkmaar-Noord). Voordelen die daarbij worden genoemd zijn: gemakkelijker parkeren, kortere wachttijden en dichterbij de woonomgeving.

WWZ-locatie Canadaplein voldoende?

	aantal	%
n.v.t. geen behoefte aan	8	5%
ja	80	57%
nee	28	20%
maakt mij niet uit	11	8%
weet niet	14	10%
Totaal	141	100%

Bijlage 1. Vragenlijst

Voorzieningen voor (chronisch) zieken, ouderen en gehandicapten

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens hulp, zorg of voorzieningen voor (chronisch) zieken, ouderen en gehandicapten aangevraagd of hierover informatie gezocht? Of bent u dit binnenkort van plan? We bedoelen zowel voor uzelf als voor een ander (bijv. ouder, kind, burens etc.)

Als u niet precies weet wat voor voorzieningen er worden bedoeld, lees dan eerst de lijst bij vraag 2 voor u de vraag beantwoordt.

- ja →
- nee → ga door naar het volgende onderwerp:
amateurkunst op pagina 13

- heb ik de afgelopen 12 maanden gedaan
- ga ik binnenkort doen
- beide

2. Waarover hebt u informatie gezocht of waarvoor heeft u een aanvraag gedaan?
U mag hier meer dan 1 hokje aankruisen

Wonen en vervoer

- verpleeg- of verzorgingstehuis
- begeleid wonen
- urgentieregeling woningtoewijzing
- aanpassingen in de woning (bijvoorbeeld traplift, verlaagde drempels)
- aangepast vervoer (bijv scootmobiel, taxivergoeding)

Zorg en hulp

- verpleging aan huis (*thuiszorg, wijkverpleging*)
- hulp in de huishouding (*thuiszorg*)
- alarmsysteem voor zelfstandig wonende ouderen/gehandicapten
- maaltijden aan huis
- boodschappenhulp
- hulp bij klussen en tuinonderhoud

Welzijn

- dagbesteding
- psychische hulpverlening of begeleiding
- begeleiding of advies over bijvoorbeeld vrije tijdsbesteding, onderwijs, relaties etc.

Financieel/administratief

- bijzondere bijstand voor gehandicapten/ouderen
- juridische hulp of belangenbehartiging
- hulp bij voeren administratie of uitbesteden van administratie
- persoonsgebonden budget (PGB)
- iets anders dat niet in bovenstaande lijst staat, namelijk

3. Voor wie heeft u dit gedaan/gaat u dit doen?**U mag hier meer dan 1 hokje aankruisen**

- mezelf
 iemand uit mijn gezin
 iemand anders in Alkmaar
 iemand anders in een andere gemeente →

Gaat het alleen om iemand uit een andere gemeente? Ga dan naar het volgende onderwerp: amateurkunst op pagina 13

4. Waar bent u naar toe gegaan (of gaat u naartoe) met deze aanvraag of vraag?*We bedoelen zowel mondeling, telefonisch en schriftelijk contact als internet**U mag meer dan 1 hokje aankruisen CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg)*

- WMO-loket gemeente Alkmaar
 Geriant/DOC-team
 huisarts
 Humanitas
 MEE NWH (*organisatie voor mensen met een handicap*)
 ouderenbond
 RIMA (*maatschappelijk werk*)
 SKWO Ouderenwerk
 Sociaal Raadslieden
 Steunpunt Mantelzorg/zorgmakelaar
 Thuiszorg
 verzorgingshuis/verpleeghuis
 vrijwilligersorganisatie
 Wonen Plus
 ziektekostenverzekeraar
 familie/vrienden/buren etc.
 anders, namelijk →
 weet niet

5. Als u een aanvraag wilt doen voor voorzieningen voor zieken, ouderen of gehandicapten (zie vraag 2) hoe zou u dit het liefst willen doen?*U mag maximaal 2 hokjes aankruisen*

- zelf naar een kantoor of balie/loket toe gaan en het daar aanvragen
 telefonisch
 iemand die bij mij thuis (*of bij degene die hulp nodig heeft*) komt
 via internet/email
 schriftelijk
 anders

6. Er komt een centrale plek waar u alle voorzieningen voor zieken, ouderen of gehandicapten kunt aanvragen; het WWZ-loket (Wonen-Welzijn-Zorg).

Het WWZ-loket zal **op doordeweekse dagen van 9:00 uur tot 17:00 uur** geopend zijn. D.w.z. dat u op die tijden kunt bellen, binnenlopen of een afspraak maken.

Zijn deze openingstijden voor uzelf voldoende?

- n.v.t, geen behoefte om naar WWZ-loket te gaan/te bellen →

*ga door naar het volgende
onderwerp: amateurkunst*

- ja, deze openingstijden zijn voldoende
 nee, avondenopenstelling is voor mij noodzakelijk →
 nee, weekendopenstelling is voor mij noodzakelijk →
 maakt mij niet uit
 weet niet

vul hieronder s.v.p.

zo kort mogelijk de reden in

7. Het WWZ-loket komt op het Canadaplein in Alkmaar Centrum. Hier kunt naartoe gaan als u persoonlijk met iemand wilt spreken.

Is het voor uzelf voldoende als het WWZ-loket slechts op 1 locatie komt, én dat deze locatie het Canadaplein is?

- n.v.t, geen behoefte om naar loket toe te gaan
 ja, 1 locatie op Canadaplein is voor mij voldoende
 nee, omdat → → →
 maakt mij niet uit
 weet niet

vul hieronder s.v.p. zo kort mogelijk de reden in

Bijlage 2. Tabellen

Waarover aanvraag gedaan of informatie ingewonnen?

Wonen en vervoer	aantal	%
aangepast vervoer	43	42%
verpleeg- verzorgingshuis	35	34%
aanpassing in woning	35	34%
begeleid wonen	19	19%
urgentieregeling woningtoewijzing	12	12%
Totaal	102	141%

Zorg en hulp	aantal	%
hulp in de huishouding	61	61%
verpleging aan huis	45	45%
hulp bij klussen	19	19%
alarmsysteem	15	15%
maaltijden aan huis	10	10%
boodschappenhulp	7	7%
Totaal	100	157%

Welzijn	aantal	%
psychische hulpverlening	28	55%
dagbesteding	24	48%
begeleiding of advies over vrije tijdsbesteding	13	26%
Totaal	51	129%

Financieel/administratief	aantal	%
persoonsgebonden budget	36	64%
hulp bij administratie	17	30%
bijzondere bijstand voor gehandicapten	8	13%
juridische hulp	7	12%
Totaal	56	119%

iets anders, namelijk	aantal	%
ja	24	14%
nee	141	86%
Totaal	165	100%