

# Consultatie inwoners



GEMEENTE  
HILLEGOM



LISSE



Gemeente  
NOORDWIJK



Gemeente  
Noordwijkerhout



gemeente  
TEYLINGEN

Van 27 september tot 8 november 2016 konden inwoners reageren op de (concept) Transformatieagenda Wmo. Sommige reacties werden via een inspraakformulier gegeven. Anderen ontvingen we op straat. We zijn namelijk naar buiten gegaan. We hebben in vier van de vijf gemeenten in de Bollenstreek met een TukTuk op markten en pleinen gestaan. Daar legden we inwoners via een infographic vragen over de vier uitdagingen in de Transformatieagenda Wmo voor. Daarnaast zijn de burgerpanels van Noordwijkerhout en Hillegom benaderd.

Met de Tuk Tuk-acties zijn in totaal ongeveer 40 gesprekken met inwoners gevoerd. Via de burgerpanels hebben we 522 reacties ontvangen. In dit pamflet geven we een overzicht van de belangrijkste reacties (uit de burgerpanels en de TukTuk sessies). We noemen het een pamflet omdat het de reacties van onze inwoners zijn.

We geven de belangrijkste reacties per uitdaging weer. In de bijlage staan de uitkomsten uit de burgerpanels.

# Consultatie inwoners

## UITDAGING 1

Veel inwoners vinden het, net als wij, dat er minder regels nodig zijn.

*'Er zijn genoeg initiatieven, maar deze worden tegengewerkt door de regels. Het mag best rustiger, lossen. Laat de controle meer varen'*

*'GEMEENTE, INVESTEER IN TOEGANKELIJKHEID'*

Wilt u een initiatief opstarten (bijvoorbeeld in de buurt of voor een bepaalde groep inwoners)? Respons uit Noordwijkerhout:

## VEEL TE VEEL COMPLEXE MATERIE EN ADMINISTRATIE VOOR DE HEDENDAAGSE OUDEREN.



## UITDAGING 2

Ondersteunen van mantelzorgers is een belangrijke uitdaging.

*'VRIJWILLIGERS WAARDEREN, NIET AFSTRAFFEN!'*

*'Er wordt steeds meer gevraagd van de mantelzorgers.'*

*'HET IDEAAAL VAN ZELFSTANDIGHEID VIND IK MOOI, MAAR IK ZIE OM ME HEEN VEEL EENZAAMHEID ONDER HULPBEHOEVENDEN.'*

*'Hulp, 1 gezicht, 1 vertrouwenspersoon'*

*'IK VIND HET DE LAATSTE JAREN BETER GAAN, MET NAME DE ZORG VOOR MANTELZORGERS. DAT WAS ER WEL AL, MAAR NU KRIJGEN MENSEN EEN GELDELIJKE ONDERSTEUNING.'*

*'Goed, mijn schoonmoeder maakt er gebruik van en dat regel ik voor haar. Soms wel wat lange wachttijden op reacties, maar alles wat nodig is wordt geregeld'*

*'SOMS TE BEPERKT. EEN MANTELZORGER KAN HIERDOOR WORDEN OVERBELAST. SOMMIGE HULPVRAGERS HEBBEN OOK GEEN MANTELZORGERS.'*

## UITDAGING 3

De toegang mag beter vinden de inwoners.

*'TOEGANG IS EEN WIR WAR'*

*'ALLES MOET OP AFSpraak, OF ALLES MOET DIGITAAL.'*

*'Ondersteuning is goed, maar er is denk ik toch veel onduidelijk over wat de mogelijkheden zijn, vooral voor de oudere medemens.'*

*'REGELGEVING VEREENVOUDIGEN EN VOORAL DE ENORME BUREAUCRATIE EENS INDAMMEN. IK HEB DE LAATSTE JAREN ZOVEEL FORMULIEREN IN MOETEN VULLEN EN MIJN PRIVÉLEVEN IS ZO BINNENSTEBUITEN GEKEERD, DAT IK DAAR ALLEEN NOG BIJ HOGE NOOD GEBRUIK VAN WIL MAKEN.'*

*'Waar ik tegenaanloop is de stroperigheid van behandelen van aanvragen. Mensen wachten tot het écht niet meer gaat en kloppen dan aan. Het is dan erg vervelend als een aanvraagprocedure enkele weken duurt. Het helpt denk ik als er meer bekendheid komt voor de mogelijkheden van de Wmo'*

*'1 LOKET IS ERG PRAKTISCH. HELPEN BIJ INVULLEN FORMULIEREN OF AANVRAGEN HULP EN VOORAL SNELLE AFHANDELING IS VAN BELANG. VAAK IS ACUUT HULP OP EEN BEPAALD VLAk NODIG.'*

*'Maak een overzichtelijk stappenplan en dan wel gekeken vanuit het gezichtspunt van de klant (die er blanco inkomt) en zijn mogelijke behoeften, in plaats van uitgaand van de procedure.'*

*'ONDERSTEUNING DOOR MENSEN DIE DE TAAL VAN DE ZORGRAGER SPREEKT.'*

## UITDAGING 4

Inwoners willen graag betrokken worden.

*'VANUIT BURGERS BELEID ONTWIKKELEN'*

*'De meeste ouderen geven niet aan dat ze hulp nodig hebben. Bezoek te actief bijvoorbeeld in het huis van de wijk.'*

*'ZOEK DE BURGERS OP. HET IS VOOR 'KWETSBARE' MENSEN NIET VANZELFSPREKEND OM HULP TE VRAGEN.'*

## ERVARINGEN VAN INWONERS

*'Vanwege hartfalen ben ik onlangs in het ziekenhuis beland. Nu ben ik weer thuis, maar heb ik moeite met de dagelijkse gang van zaken. Ik loop in een mitella en kan niet alles zelf. Omdat ik alleen ben, heb ik geen familie die mij kan helpen. Ik mis vooral ondersteuning bij de kleine dingen, zoals boodschappen doen. Ik heb een keer de bureaus gevraagd, maar die werken allebei en hadden geen tijd. Ook mis ik de aanspraak in huis. Het liefste zou ik 1 bekend gezicht over de vloer willen hebben die mij kan helpen met de kleine dingen.'*

*'JARENLANG BEN IK MANTELZORGER GEWEEST VOOR MIJN SCHOONMOEDER. OMDAT ZIJ IN ZEELAND WOONDE WAS HET EEN HELE ORGANISATIE OM HAAR TE HELPEN. OOK BEN IK NU MANTELZORGER VOOR MIJN DOCHTER IN AMSTERDAM. DE ZORG DIE IK DROEG VOOR MIJN SCHOONMOEDER VIEL MIJ ZWAAR. IK HEB NOOIT GEBRUIK GEMAAKT VAN RESPIJTVORZIENINGEN. OP HET MOMENT DAT DE ZORG ZWAARDER WERD EN BEHOEFTE HADDEN AAN HULP WAS MIJN SCHOONMOEDER ZWAAR DEMENTEREND EN ACHTERDOCHTIG. OMDAT ZE BEHOEFTE HAD AAN EEN VERTRUWD GEZICHT LEEK HET ONS GEEN GOED IDEE OM GEBRUIK TE MAKEN VAN DE RESPIJTVORZIENING. NAAST DE ZORG KOM JE ALS ZORGVERLENER OOK IN EEN FAMILIESTRUCTUUR TERECHT, DIE JE MOET LEREN KENNEN. DAAR HOUDT HET BELEID GEEN REKENING MEE. DEZE SITUATIE HAD VOORKOMEN KUNNEN WORDEN DOOR IN DE BEGINFASE EEN HULPVERLENER TE BETREKKEN.'*