

# Resultaten enquête Transformatieagenda 2017-2018 Wmo en haar omgeving

## Uitleg resultaten:

- De enquête is ingevuld door burgerpanelleden (256 panelleden) en door inwoners (14 inwoners). Let op: burgerpanelleden zijn ook inwoners, maar voor het gemak worden de niet panelleden 'inwoners' genoemd. Niemand heeft de enquête op papier ingevuld. Deze mogelijkheid werd wel geboden bij het Wmo Adviescentrum en bij de publieksbalie in het gemeentehuis.
- Bij vragen met grafieken staan er twee grafieken, namelijk 1 van de panelleden en 1 van de inwoners.
- Bij vragen met invulvelden zijn deze antwoorden samengevoegd.
- Indien een vraag zich –afhankelijk van het antwoord- opsplits in verschillende vragen, dan staat de route hiervan aangegeven. Als er geen route is aangegeven dan krijgt iedereen dezelfde volgende vraag.

## Introductietekst enquête:

De gemeente geeft ondersteuning thuis via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het doel van de Wmo is dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Gemeenten bieden daarvoor verschillende vormen van ondersteuning. Het gaat bijvoorbeeld om:

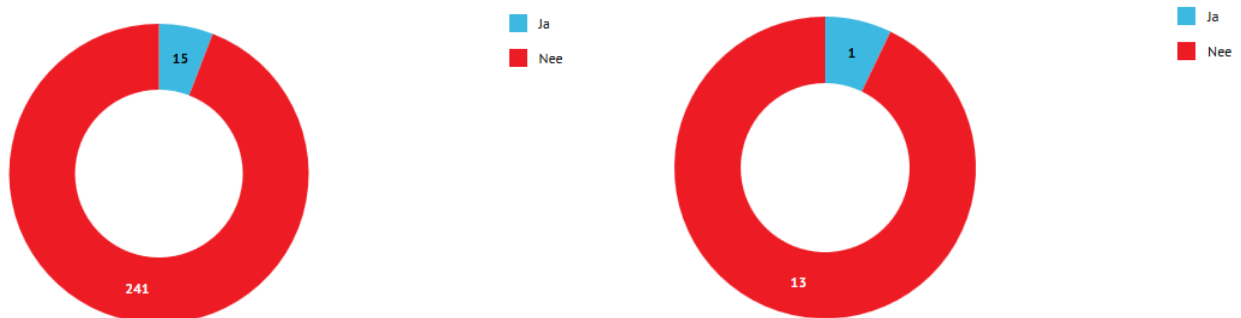
- begeleiding en dagbesteding;
- ondersteuning om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten;
- een plaats in een beschermde woonomgeving voor mensen met een psychische stoornis;
- opvang in geval van huiselijk geweld.

De gemeenten Noordwijkerhout, Noordwijk, Hillegom, Lisse en Teylingen hebben gezamenlijk een plan opgesteld voor de Wmo voor de komende 2 jaar, de Transformatieagenda 2017-2018 Wmo en haar omgeving.

Voordat we deze plannen gaan uitvoeren, willen wij graag van u weten wat u van de plannen vindt en of u nog aanvullingen heeft. Het kan namelijk goed zijn dat u al gebruikmaakt van de Wmo of in de toekomst te maken krijgt met de Wmo. Via deze enquête stellen wij u daarom een aantal vragen.

Het beantwoorden van de vragen kost u slechts enkele minuten van uw tijd. Alvast hartelijk dank!

## Vraag 1: Maakt u gebruik van hulp of ondersteuning via de Wmo?



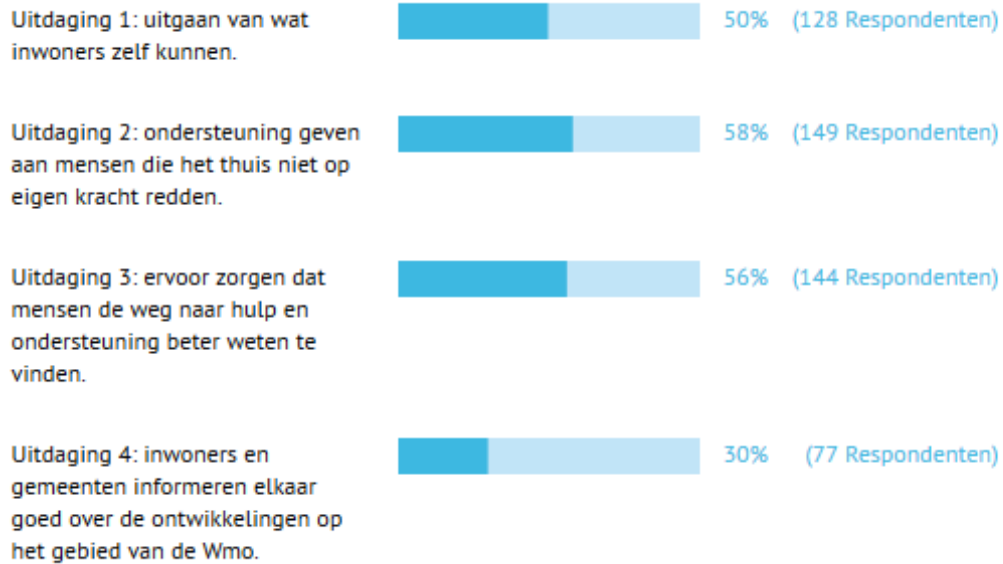
## Totaal:

254 x nee = 94 %

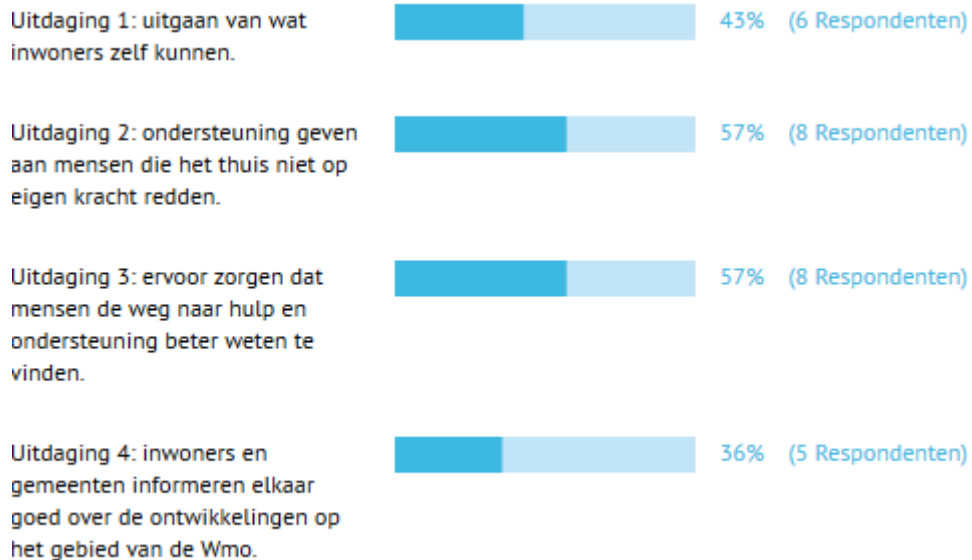
16 x ja = 6 %

Vraag 2: Hieronder ziet u een infographic over hoe de gemeenten in de Bollenstreek de toekomst van de Wmo in onze streek de komende twee jaar voor zich zien. Klik op de infographic voor een vergrote versie. Wanneer u de afbeelding heeft geopend kunt u met het vergrootglas in- en uitzoomen. Let op: de infographic opent in een nieuw tabblad. Sluit het tabblad om terug te keren naar de vragenlijst. De gemeenten in de Bollenstreek komen voor diverse uitdagingen te staan. Over welke uitdaging(en) wilt u een reactie geven?

### Burgerpanel



### Inwoners

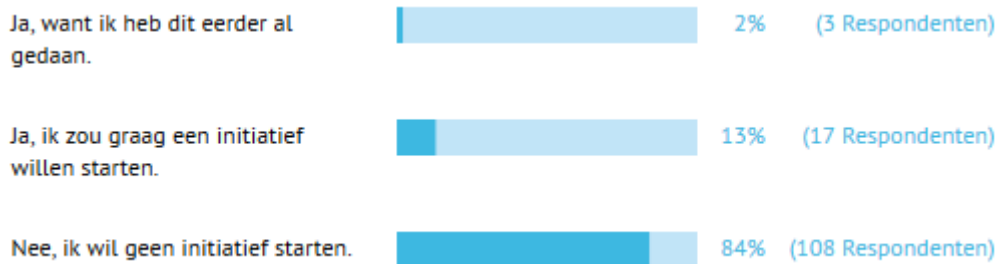


### Totaal:

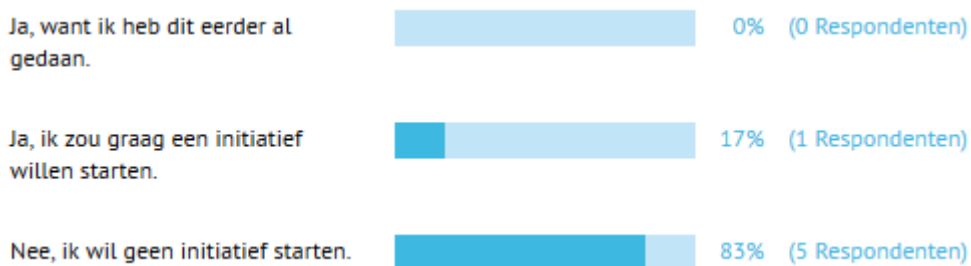
Uitdaging 1: 134 respondenten  
Uitdaging 2: 157 respondenten  
Uitdaging 3: 152 respondenten  
Uitdaging 4: 82 respondenten

Vraag 3: Zou u een initiatief op willen starten (bijvoorbeeld in de buurt of voor een bepaalde groep inwoners)?

**Burgerpanel**



**Inwoners**



Totaal:

Ja, want ik heb dit eerder al gedaan.	3 respondenten
Ja, ik zou graag een initiatief willen starten.	18 respondenten
Nee, ik wil geen initiatief starten.	113 respondenten

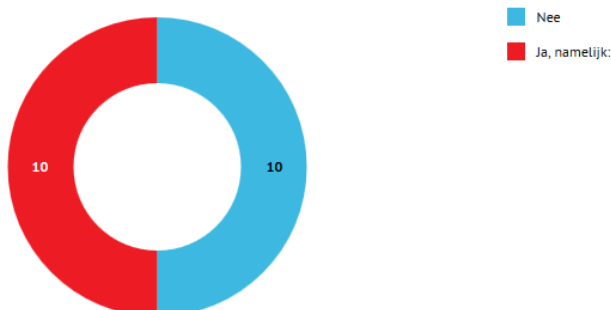
Route:

Na beantwoorden van vraag 3 met een ja-antwoord komt vraag 4.

Na beantwoorden vraag 3 met 'nee' komt vraag 6.

Vraag 4: Heeft u al een idee voor initiatief?

**Burgerpanel:**



## Inwoners:



■ Nee  
■ Ja, namelijk:

### Totaal:

Nee 10 respondenten  
Ja, namelijk 11 respondenten

### Ja, namelijk:

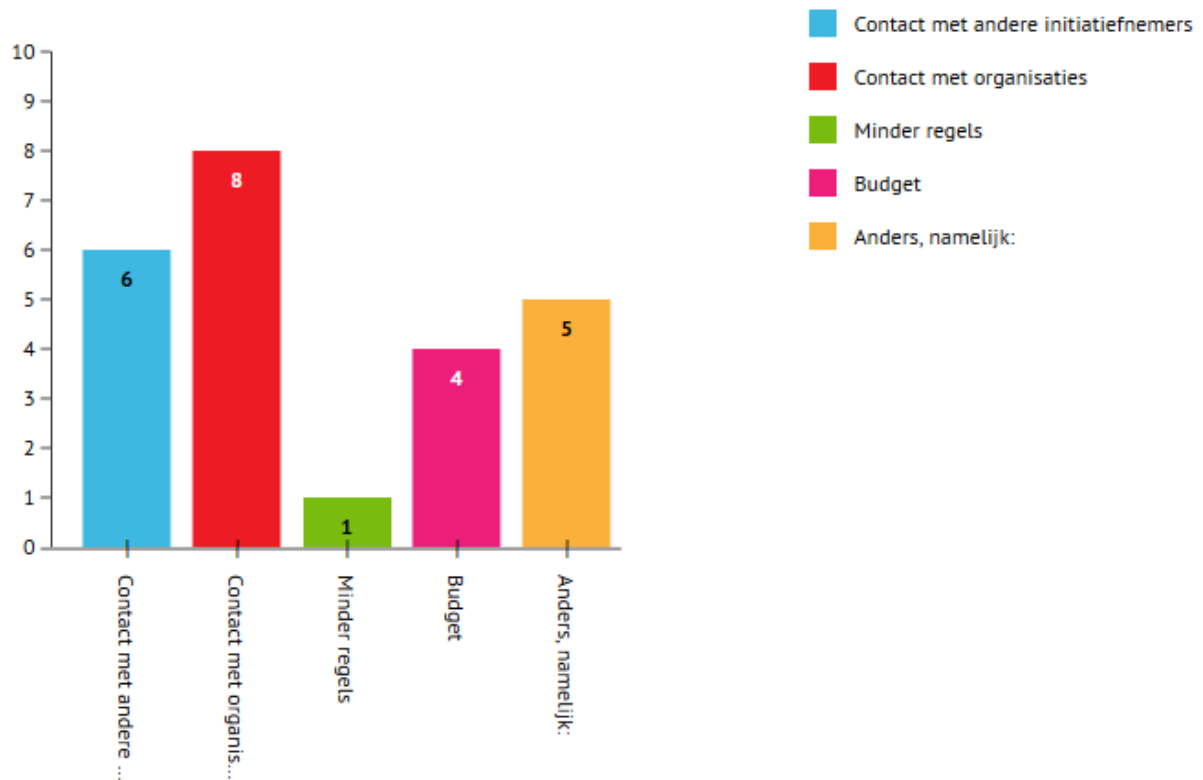
- 1 Klankbordgroep voor ouders en kinderen met ADHD, Autisme en andere ontwikkelingsproblemen.
- 2
- 3 Ik heb geen idee. Maar belangrijk is dat mensen die er aan toe zijn geholpen of ondersteund te worden dit heel vaak niet aan willen / kunnen / durven te geven. Daar een oplossing voor te vinden lijkt mij uitdaging 1
- 4 eetgroep voor "eenzame" ouderen. sporten voor nieuwe burgers (vluchtelingen).
- 5 d huidige situatie rondom nieuwbouw Puyckendam en de veanderingen en hoe de bewoners op de hoogte blijven van waar ze gebruik van kunnen maken hun vragen kunnen stellen, wie gaat daarover
- 6 Koken voor/met elkaar. Kook voor één persoon meer en breng dit naar zorgvrager.
- 7 een maaltijd maken en uitnodigen om bij mij thuis te komen eten. Helaas is dat pas in de toekomst mogelijk omdat ik een full time baan heb
- 8 Huiskamer inloophuis.
- 9 Buurttuin met ontmoetingsplek voor ouderen in de wijk Zeeburg. Ouderen wonen hier ver van het Centrum van Noordwijkerhout en willen elkaar niet te ver van huis ontmoeten. Er is hier veel eenzaamheid onder de ouderen.
- 10 aanbod aan bestaande activiteiten en initiatieven inzichtelijk maken en bespreken met 'zorg'vragers en samen bekijken wat ze zelf kunnen en waar hulp nodig is. Opzet maken van integraal werken oud en jong: samen moeten we het doen!
- 11 **Inwonersantwoord:** App contact starten met alleen wonende zodat je weet dat iemand levend de dag start. Op persoonlijk initiatief doe ik dit met mijn overbuurvrouw. Als om 10 uur de gordijnen niet open zijn dan bel ik haar vriendin op die ook in dorp woont en een sleutel heeft. Die gaat dan polshoogte nemen. Zij doet het zelfde met mij.

### Route:

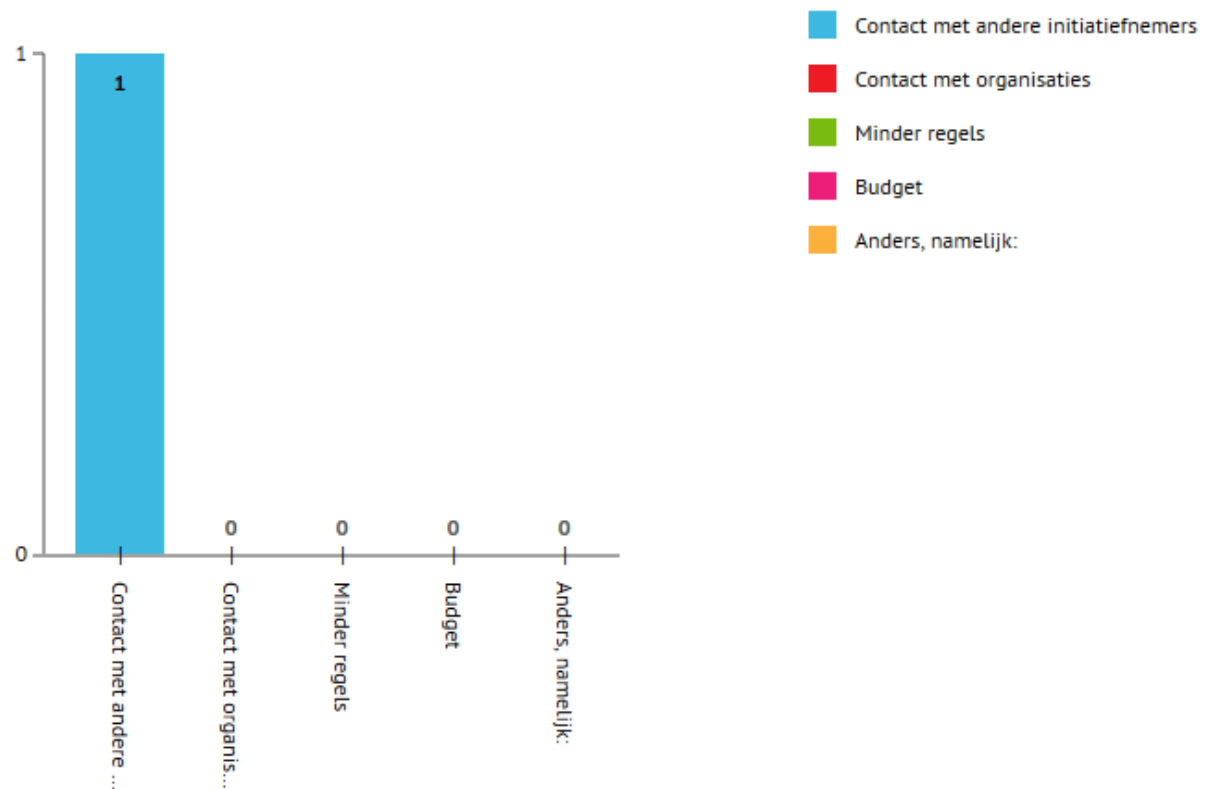
Na beantwoorden vraag 4 met 'ja, namelijk' komt vraag 5.  
Na beantwoorden vraag 4 met 'nee' komt vraag 6

Vraag 5: Zo ja, wat heeft u daarvoor nodig?

Burgerpanel



Inwoners



Anders, namelijk:

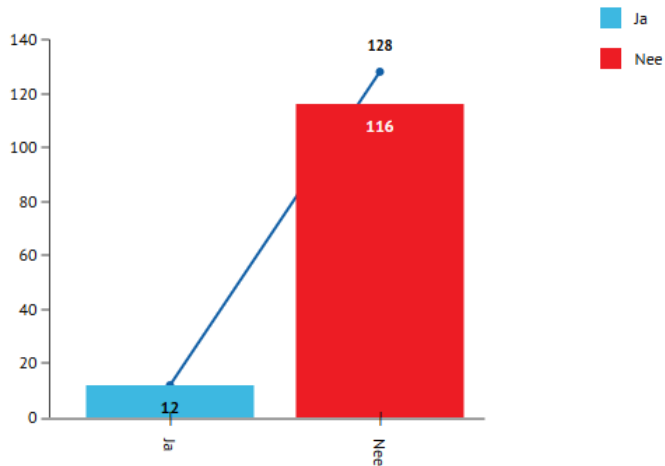
- 1 Ik denk aan huisarts en of ziekenhuis
- 2 een soort postbus waar je je vragen in kunt doen, ik kan zelf wel mailen maar andere bewoners misschien niet en ik wil graag gehoord worden en er een antwoord op krijgen, nu blijft alles zo "hangen" dat is niet alleen mijn ervaring, ook dat van anderen
- 3 tijd
- 4 Ontmoetingsruimte, met tuintje erbij voor kweek.
- 5 De mogelijkheid om dit op te zetten, samen met WMO loket

Totaal:

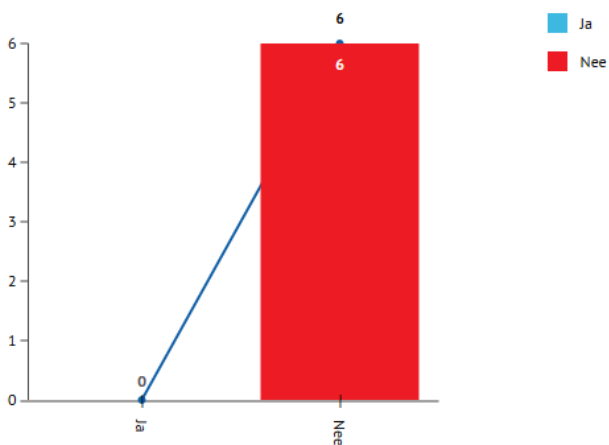
Contact met andere initiatiefnemers	7 respondenten
Contact met organisaties	8 respondenten
Minder regels	1 respondenten
Budget	4 respondenten
Anders, namelijk	5 respondenten

Vraag 6: Bent u bekend met de mogelijkheden van ondersteuning die geboden worden door de gemeente bij het opstarten van (inwoner)initiatieven?

**Burgerpanel**



**Inwoners**



Totaal:

Ja	12 respondenten
Nee	122 respondenten

Vraag 7: Bent u bekend met de hulp en ondersteuning die via de Wmo geboden worden, bijvoorbeeld op het gebied van huishoudelijke hulp, mantelzorg en begeleiding?

#### Burgerpanel



#### Inwoners



#### Totaal:

Ja 62 respondenten  
Nee 96 respondenten

#### Route:

Bij vraag 7 'ja' dan komt vraag 8  
Bij vraag 7 'nee' dan komt vraag 10

Vraag 8: Zo ja, wat vindt u van de ondersteuning die geboden wordt via de Wmo?

#### Burgerpanel

- 1 Wisselend. Zorg in nature krijgt veelal voorrang, omdat binnen dit product de kosten beter gestuurd kunnen worden. Een pgb sluit echter vaak adequater aan bij de behoeften van de zorgvrager. Zorg op maat is beter te organiseren vanuit een pgb. De zorgvrager is nauwelijks op de hoogte van de verschillen of procedures, waardoor zij vaak onvoldoende kan positioneren.
- 2 Nog te weinig
- 3 In een aantal mij bekende situaties is de ondersteuning mager.
- 4 Veel wet-en regelgeving: het lijkt mensen onmogelijk te worden gemaakt passende hulp te krijgen.
- 5 Ik ben deels bekend met de WMO, dit betreft hulp bij huishoudin en aanpassingen binnenshuis. Mijn moeder maakt gebruik van een pgb voor hulp bij huishouding dat gaat goed. Verder verneem ik veel negatieve berichten over de WMO. Ook vind ik dat er slechte voorlichting is wat de mogelijkheden zijn, zeker als je kijkt naar de doelgroepen.
- 6 ?
- 7 goed
- 8 Op papier lijkt het redelijk maar ik kan de praktijk niet beoordelen.
- 9 Hoor ik heel verschillend over Kan er niet echt over oordelen
- 10 Is redelijk goed.
- 11 Naar mijn mening schiet de ondersteuning tekort. De gemeenten zijn bang financieel tekort te komen en proberen de ondersteuning aan de vraagzijde te knijpen. En uiteindelijk blijkt er dan aan het eind

- van het jaar nog een ruim overschot op de balans te zijn.
- 12 Vind het vaak wat mager. Mensen die deze hulp nodig hebben mogen van mij wel iets meer krijgen
- 13 Ik denk dat ook de degene die denkt het zelf te kunnen wel enige vorm van ondersteuning/begeleiding kunnen gebruiken. Zeker in de startfase.
- 14 WMO is zo complex dat je niet iedereen de juiste ondersteuning krijgt of kan vinden. Alleen het aanvragen al is een dagtaak op zich.
- 15 Het is wel goed maar er wordt nog steeds teveel gekeken naar geld, als iemand 1 euro boven de norm zit komt die bijv niet in aanmerking terwijl die persoon toch ook echt de touwtjes aan elkaar moet knopen elke maand.
- 16 Sluit dikwijls slecht aan bij de praktijk. Hoog drempelig waaraan hulpvraag niet gedaan wordt. Administratieve rompslomp weerhoudt veel mensen ervan een aanvraag in te dienen.
- 17 Ik vind het de laatste jaren beter gaan, met name de zorg voor mantelzorgers. Dat was er wel al, geleden, maar nu krijgen mensen een geldelijke ondersteuning.
- 18 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
- 19 ....
- 20 Vaak te mager
- 21 Wel mee bekend maar onvoldoende om hier gefundeerd iets van te vinden.
- 22 Geen ervaring mee. Sinds 2015 heeft de gemeente er heel wat taken bijgekregen. Ik kan me voorstellen dat er op verschillende vlakken nog verbetering mogelijk is.
- 23 ik vind dat de tijd tussen aanvraag en daadwerkelijk zorg/begeleiding bieden veel te lang duurt. De wachttijden zijn echt veeeel te lang
- 24 onvoldoende als gevolg van onvoldoende financiële ondersteuning
- 25 Ik vind dat het onnodig ingewikkeld is om WMO hulp aan te vragen
- 26 Goed, heb uitgebreid gesprek gehad bij WMO loket
- 27 Zelf is het me gelukt met geluk. Ik was geïndiceerd, zou hulp krijgen, maar het zou 6 weken duren voor ik zou krijgen.... gelukkig kende ik iemand die meer uren kreeg en vroeg of ze bij mij mocht beginnen, dat is gelukt. Er zijn situaties dat je onmiddellijk hulp nodig hebt. Dat was bij mij, gelukkig kreeg ik al Topaz begeleiding en zij indiceerde me voor het uit bed halen en onder de douche zetten, maar dat was toeval.
- 28 Aanbod genoeg. Praktisch niet altijd.
- 29 Soms te beperkt. Een mantelzorger kan hierdoor worden overbelast. Sommige hulpvragers hebben ook geen mantelzorgers.
- 30 Best wel goed
- 31 1.Acute situaties sneller indiceren zodat familie, burens en client niet escaleren. 2. De maatschappij overvraagt eerste kring. Keukentafel gesprek meer mensen uit de ring om client betrekken ( eigenkrachtcentrale methodiek. Zodat de druk meer gespreid wordt om informele zorg te



organiseren. Bv de buurman zet het vuil weg. Een groepje burens doen de tuin, de zoon de boodschappen en de dochter de zorg?? Verleidt mensen om een verdeling te komen die niet geslachtsafhankelijk zijn. Help de mantelzorgers daarbij.

- 32 Omslachtig, nie 1 vast punt waar je terecht kunt voor al je vragen, antwoorden, aanmeldingen, etc
- 33 Dat weet ik niet precies, ik weet dat het bestaat, maar heb er geen ervaringen mee. Wel hoorde ik eens van iemand dat diegene het vervelend vindt als er steeds iemand anders komt helpen in de huishouding.
- 34 Geen negatieve reacties bekend, M.u.z. van het ontbreken van privacy bij het WMO loket
- 35 ik vind dat de mensen meer zorg nodig hebben daar waar nodig
- 36 ondersteuning is goed maar er is denk ik toch veel onduidelijk over wat de mogelijkheden zijn, vooral voor de oudere medemens
- 37 kan ik geen antwoord op geven, te algemene vraag
- 38 Matig. Te veel bezuinigd.
- 39 prima!
- 40 gebruik het niet gelukkig.
- 41 Wisselend
- 42 Te veel aan regeltjes en voorwaarden gebonden.
- 43 Voor zo ver ik er mee te maken heb gehad redelijk
- 44 Ik heb geen idee. Ik denk voor mezelf dat dat het laatste is wat ik zou doen, aankloppen bij het WMO loket. Ik verwacht er niet veel van en de budgetten zijn, na de bezuinigingen, volgens mij erg beperkt? Maar ik kan ernaast zitten. Voor mezelf, ik ben werkloos, en afgekeurd vanwege ASS (Asperger) en heb recht op ondersteuning vanuit de WMO, maar ik doe er dus helemaal niets mee. Ik heb er niet zoveel vertrouwen in, helaas. En het is me allemaal teveel rompslomp.
- 45 Het is niet altijd overzichtelijk welke diensten/voorziening onder de verantwoording van de wmo vallen.
- 46 Ik zie het met name bij mijn moeder en vind het toch jammer dat deze vrouw die meer dan 25 jaar vrijwilligerswerk gedaan heeft, zonnebloemwerk, ouderen geholpen heeft, bijna nooit bij een dokter aanklopt, altijd alles zelf gedaan heeft, nu een pas wil hebben voor de regiotaxi en dat dit dan gewoon een probleem is. Zij loopt met een rollator, de bus kan ze niet in. Waarom wordt er niet meer gekeken naar haar verleden, zij is geen teut nooit ergens aanspraak op gemaakt. Dit zou toch veel meer gekoppeld moeten zijn, uiteindelijk is haar gezondheid bekend bij een arts. Dit stukje begrijp ik niet, in de volksmond hoor je dat je gewoon je mega aan moet stellen dan krijg je het voor elkaar, maar niet iedereen zit zo in elkaar. Mijn moeder verbijt zich liever. Nu is dit wel heel persoonlijk, maar ik hoor dit meer. Als je met je vuist op tafel kan slaan krijg je wat voor elkaar, de meer bedeesdere mens wordt gauw te goed bevonden. Zou niet moeten..
- 47 Voor wie het echt nodig heeft is dit heel belangrijk
- 48 Ik weet dat de hulp bestaat, maar niet wat deze exact inhoudt
- 49 kan altijd beter

- 50 Ik ken ze wel, maak er geen gebruik van, dus heb er geen mening over.
- 51 Matig
- 52 Zorgwekkend
- 53 In het algemeen vind ik dat WMO uitgebreider zou moeten zijn: Bij de mensen die ondersteuning nodig hebben blijft het jammer genoeg door tijdgebrek van het personeel bij de letterlijke ondersteuning: helpen met naar de WC gaan, het huishouden doen etc.. Het moet meer zijn dan alleen die ondersteuning die door de WMO officieel moet worden aangeboden. Het zijn soms mensen die ook gezelschap "sondersteuning" (een wandelingetje, gesprek, spelletje etc.) nodig hebben vanwege vereenzaming. Misschien moeten de gemeentes wat meer op zoek gaan naar "werkloze" mensen die hierin graag willen helpen met behoud van inkomen zonder sollicitatieverplichting.
- 54 Ik denk dat het goed gegeven wordt, de informatie
- 55 ik vind vooral dat de medemens met psychische problemen niet de weg kan krijgen die hij nodig heeft. verder is het voor veel mensen nog lastig om de ondersteuning te vinden en krijgen.
- 56 redelijk niveau
- 57 huishoudelijke hulp procedure; te ingewikkeld voor hoog bejaarden, die geen gebruik kunnen maken van internet. Mijn moeder 95 jaar krijgt weer een gesprek over voortgang huishoudelijke hulp. Voor deze mensen is een verandering heel stressvol.
- 58 Thuishulp en extra ondersteunende middelen was 4 jaar geleden goed geregeld.
- 59 Te lange wachttijd, verder ok

#### **Inwoners**

- 60 Soms tekort schietend
- 61 Ik werk als huishoudelijke hulp en op dit moment is het redelijk maar als het gaat veranderen in schoon en leefbaar huis, dus niet meer in uren maar resultaat ben ik bang dat veel mensen te kort hulp krijgen. Want ik vind dat een huishoudelijke hulp veel meer is dan alleen een ordinäre schoonmaakster.
- 62 tot nu toe goed en gelukkig nog voldoende mbt de voorziening begeleiding. Hulp bij het huishouden wordt kwetsbaar doordat aanbieders zelf kunnen invullen. Begrijp dat er soms een onderzoek vanuit een GGD arts nodig is. Dit is belastend voor de client en duur. Waarom geen toetsing via de huisarts. Die is bekend met de situatie en deskundig.

Route:

Vraag 8 ingevuld dan naar vraag 9

Vraag 9: Welke tips heeft u voor de gemeente op het gebied van het bieden van ondersteuning en hulp?

#### **Burgerpanel**

- 1 Meer contact onderhouden met de afnemers van zorg om steeds constructief te kunnen anticiperen op de zorgbehoeften. Toets de kwaliteit van de geboden zorg vanuit zorg in natura, zodat er meer ruimte voor betere werkafspraken wordt georganiseerd. Dat is bv beter voor de continuïteit. Laat de zoekvraag leidend zijn en niet de bureaucratische structuren.
- 2 Realistischer omgaan met de omstandigheden van de desbetreffende persoon
- 3 Meer aandacht voor het zoeken naar maatwerk

- 4 Maak het transparant: maak beslisbomen zodat klanten zien wanneer zij wel /geen toegang tot de WMO hebben en zo niet: wat dan wel
- 5 Persoonlijke voorlichting over wat de WMO voor iemand kan betekenen, (eventueel uitleg pgb bijv. bij aanschaf scoot) en de kosten ervan. Onderzoeken of de eigen bijdrage niet te hoog is. Persoonlijk denk dat weinig inwoners weten wat de WMO inhoudt.
- 6 ..
- 7 geen
- 8 Zorg dat professionals de aanvragen beoordelen. Dat is een vak dat de meeste ambtenaren niet beheersen.
- 9 Goed luisteren en ook controleren of het gaat zoals afgesproken
- 10 geen
- 11 Besteedt meer aandacht aan het inschakelen van vrijwilligers, wacht niet af tot die zich vanzelf aanmelden maar probeer meer buurtinitiatief op gang te brengen.
- 12 Kijk meer naar de individu
- 13 Kennisoverdracht en begeleiding voor elke fase door mensen uit e praktijk. (die al vergelijkende ervaringen hebben opgedaan
- 14 Ik ben mantelzorger voor mijn moeder en wij krijgen beiden verschillende brieven (per post en/of mail) dit is voor mij niet wenselijk, 1 postadres gebruiken is mijn tip.
- 15 Behandel elke situatie anders en kijk er ook echt naar. Mensen hebben nu alleen maar het gevoel dat ze een nummertje zijn.
- 16 Meer en betere informatievoorziening naar de burgers, vereenvoudigen van aanvraagprocedure.
- 17 Ik heb geen tips.
- 18 Iets meer duidelijkheid in de uitleg/toelichtingen. Nu krijgen we af en toe brieven en dan lijkt het of je moet weten hoe alles werkt om het te begrijpen. Maak de brieven iets meer vanuit de gebruikers i.p.v. vanuit de regels en wetten. De mensen die er gebruik van moeten maken hebben vaak al genoeg aan hun hoofd.
- 19 ga in gesprek met organisaties waar de expertise ligt.
- 20 Beter inventariseren
- 21 bij hulp en ondersteuning het aantal hulpverlener etc. beperken tot een minimaal aantal. veel hulpverleners, vooral bij dementerende, geeft verwarring. .
- 22 Duidelijk maken waar burgers moeten aankloppen. Voorbeeld: Voor een rolstoel bij de gemeente, maar voor een aangepaste stoel of verpleegbed bij de zorgverzekeraar.
- 23 niet een wachttijd van 6 a 8 weken voordat er contact wordt opgenomen door de ISD, want daarna duurt de indicatiestelling en het daadwerkelijke starten van zorg / begeleiding / hulpmiddelen ook nog vele weken. Mensen hebben uiteindelijk de stap gezet om hulp te vragen en dan moeten ze nog zo lang wachten, dat geeft geen vertrouwen

- 24 terugdringen van "onnodige subsidies" en bespaard geld besteden aan Wmo doeleinden
- 25 vereenvoudig het aanvragen, ga niet teveel uit van mantelzorgers
- 26 Mantelzorgers periodiek bellen hoe het gaat. ( eens per half jaar)
- 27 Directe indicatie en directe hulp. Een regering die ervan uitgaat dat kinderen dit moeten doen is niet realistisch en ook niet hulp van bureaus, die hebben zelf hulp nodig en zijn ook geen professionals die verantwoordelijkheid kunnen nemen, bovendien hoeven ze elkaar privacy niet zo intiem mee te maken, er wordt behoorlijk geroddeld, ga dat maar weer eens deleten, dat lukt niet, Professionele hulp is nodig, bij gebrek vrijwilligers die een cursus hebben gehad, weten of ze het niet aan kunnen en een professionel waar ze het kunnen melden en zich aan een beroepsgeheim houden. Ik hoorde iets van buuf via een buuf die het weer van een buuf etc. Ik vergeleek het met het spelletje waar je een zin doorfluitert en waar dan iets heel anders uitkomt. Daarom zei ik dat ik aan de persoon zelf zou vragen. Heb ik gedaan maar ik hoor niet met de buuf-en club daardoor.
- 28 Meer kijken naar de realiteit en haalbaarheid. Niet volgens het boekje maar op de persoon. Maatwerk. Geen eigen bijdrage meer vragen als scootmobiel al lang is afgeschreven. Wellicht een lening die afbetaald wordt. Termijn naar draagkracht.
- 29 Let op optimale aansluiting en samenwerking tussen professionals, mantelzorg en overheid. Laat krappe financiën niet de allesbepalende rol spelen. Last but not least: betrek de hulpvrager overal bij.
- 30 Geen
- 31 Zet andere methode in (eigen kracht centrale). Maak een pot voor preventief ingrijpen, waarbij tot juiste indicatie mensen geholpen worden.
- 32 1 vast punt voor aanvraag van medische, verzorgende en huishoudelijke ondersteuning.
- 33 Meer overleg met zorgvrager, zorg op maat. Wat vind de zorgvrager belangrijk.
- 34 geef per onderdeel helder advies en koppel dit in zijn algemeenheid terug via de pers
- 35 meer hulp
- 36 vooral duidelijkheid en waar ze moeten zijn; makkelijke taal
- 37 samenwerken met andere gemeenten uit oogpunt van efficiency.
- 38 Wees wat ruimhartiger. Wellicht biedt het overschot van 1,2 miljard mogelijkheden.
- 39 meer zorg voor de eenzame kwetsbare ouderen
- 40 geen
- 41 Goed luisteren naar wat bewoners belangrijk vinden en niet te snel suggereren dat mensen het zelf wel kunnen doen. Je meer verdiepen in mensen met psychische problemen en meer tijd nemen voor gesprekken.
- 42 Laagdrempelig en uitnodigend.
- 43 Geen
- 44 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.

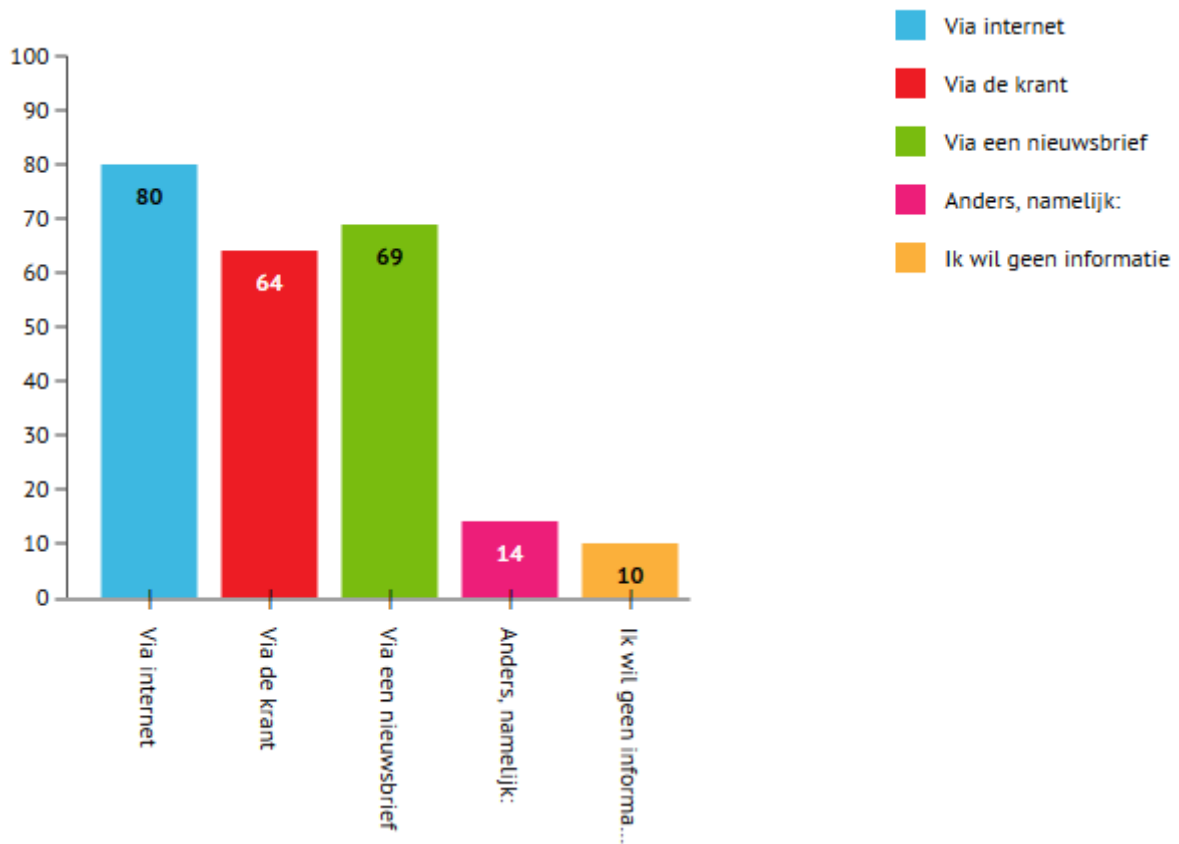
- 45 Zoek de burgers op. Het is voor 'kwetsbare' mensen niet vanzelfsprekend om hulp te vragen.
- 46 Zou het niet dichter bij de arts moeten liggen,
- 47 Let op Leeftijd van de oudere inwoners
- 48 Beter bekend maken wat mogelijk is
- 49 goed luisteren naar cliënt en familie affiniteit heeft met de zorg en alles daarom heen
- 50 Vooral uitgaan van eigen kracht als dit in de situatie mogelijk is.
- 51 Meer samenwerking met eerste lijn gezondheidswerkers
- 52 Kortere lijnen en gerichte hulp
- 53 Misschien m.b.t. informatievoorziening zou de gemeentes misschien actiever kunnen acteren. Zo zouden de gemeentes bv. ij het bereiken van de pensioenleeftijd een brief kunnen versturen waarin in eenvoudige bewoordingen wordt verteld waarop de oudere gebruik van kan maken mocht dat nodig zijn. Op deze leeftijd is het toch waarschijnlijker dat men gezondheidsproblemen gaat krijgen waardoor je gebruik moet gaan maken van de WMO. Deze brief zou elke jaar misschien verstuurd moeten worden met de nodige updates. Er is niets veranderlijker dan de zorg etc..
- 54 Eventueel als dat nodig is thuis uitleggen met 'n fam lid erbij.
- 55 meer samenwerking tussen huisartsen, wijkverpleging op dit gebied. Deze kennen precies hun patiënten en weten welke hulp handig zou zijn.
- 56 nog meer informatieverstrekking via huis aan huis bladen
- 57 leef je in in de mensen waar het om gaat en lever maatwerk; niet te veel algemene informatie.
- 58 geen
- 59 Wachtijd korter

#### **Inwoners**

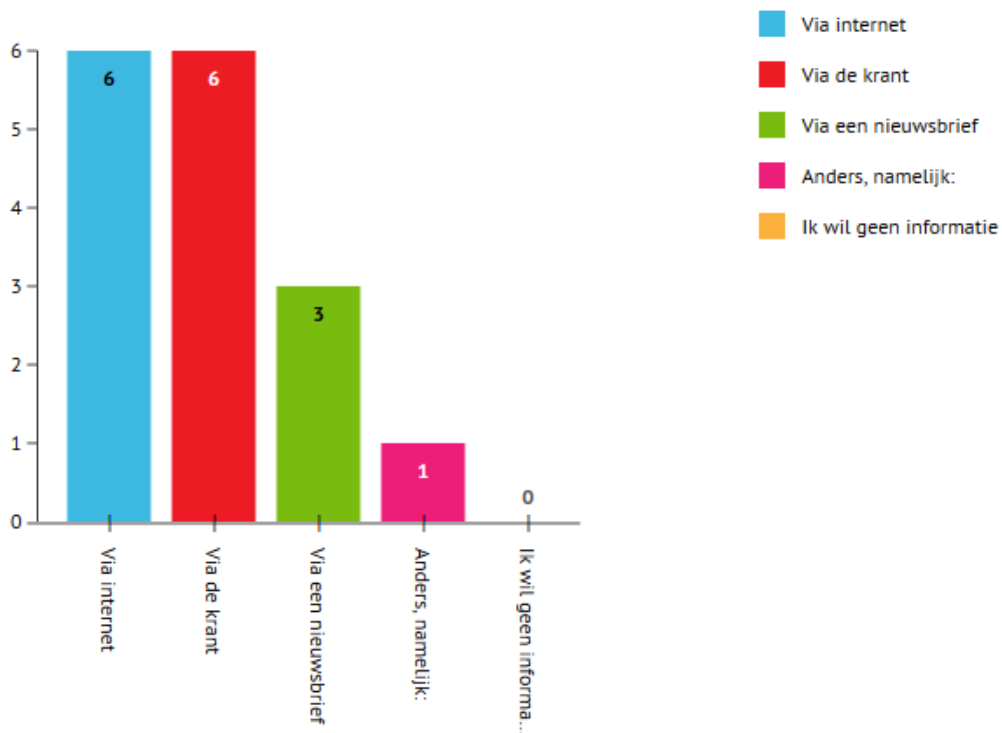
- 60 Beter luisteren naar de zorgvrager
- 61 Mensen niet onnodig hun uren voor huishoudelijke hulp korten. Sommige mensen zien ons als enige in de hele week dus het sociale aspect moet wel in stand blijven
- 62 zie vorige kader. Voor het vragen van meerdere vormen van ondersteuning een betere afstemming. Niet telkens een nieuw huisbezoek met dezelfde vragen.

Vraag 10: Hoe zou u op de hoogte willen worden gehouden/gebracht?

Burgerpanel



Inwoners



Totaal:

Via internet	86 respondenten
Via de krant	70 respondenten
Via een nieuwsbrief	72 respondenten
Anders, namelijk	15 respondenten
Ik wil geen informatie	10 respondenten

Anders, namelijk:

**Burgerpanel**

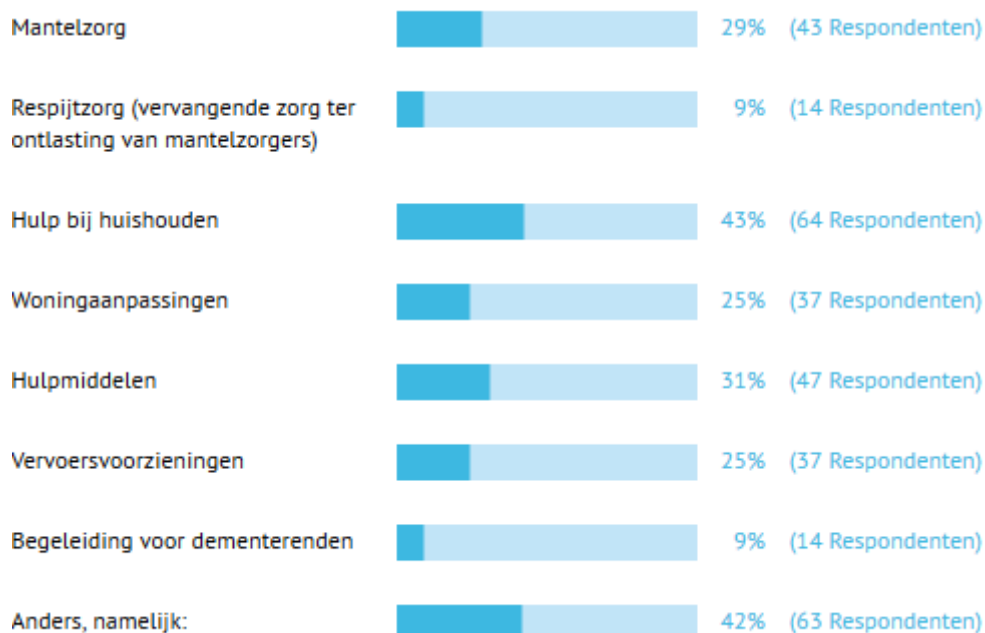
- 1 Email
- 2 Persoonlijk, betreft vaak ouderen of gehandicapten
- 3 reguliere post
- 4 Folder
- 5 WMO loket
- 6 alleen als het nodig is
- 7 per persoon verschillend een 75 jarige doet n
- 8 folder
- 9 Ik denk dat mensen die weinig weten over de WMO ook moeilijk de weg er naar toe weten. Daar zou in de krant op eenvoudiger wijze meer bekendheid aan geven moeten worden
- 10 mail
- 11 Goede website waar je alle info kunt vinden
- 12 email
- 13 Van wat?
- 14 toegankelijk via internet en folders met info op het gemeentehuis

**Inwoners**

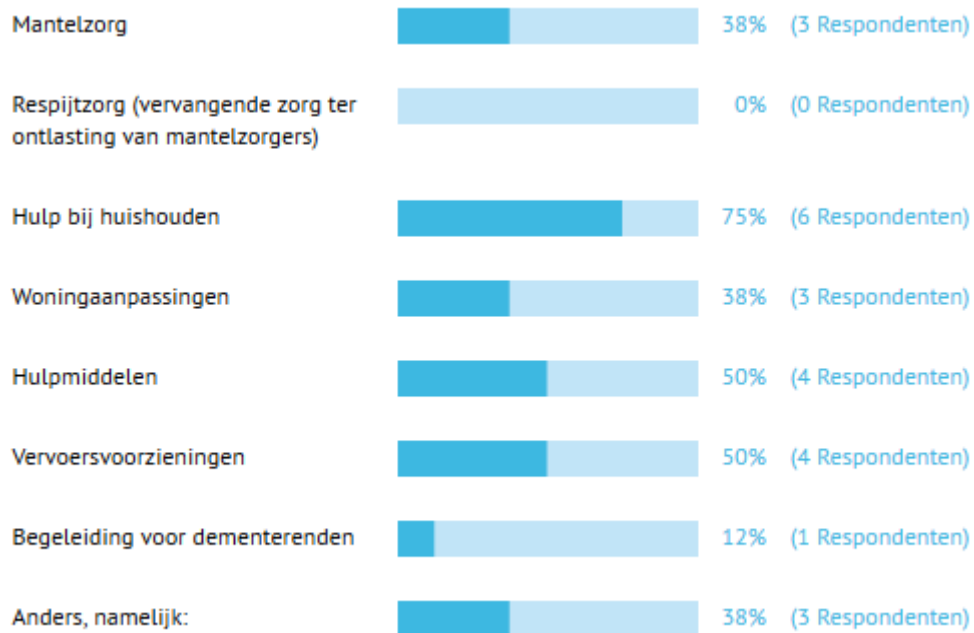
- 15 mondeling

Vraag 11: Over welke vormen van hulp en ondersteuning die onder de Wmo vallen bent u voldoende geïnformeerd om er gebruik van te kunnen maken?

**Burgerpanel**



## Inwoners



### Totaal

Mantelzorg	46 respondenten
Respijtzorg	14 respondenten
Hulp bij huishouden	70 respondenten
Woningaanpassingen	40 respondenten
Hulpmiddelen	51 respondenten
Vervoersvoorzieningen	41 respondenten
Begeleiding voor dementeren	15 respondenten
Anders, namelijk:	66 respondenten

### Anders, namelijk:

### Burgerpanel

- 1
- 2 geen van allen
- 3 Nog geen beroep op hoeven doen.
- 4 nog met niets op de hoogte
- 5 geen
- 6 eigenlijk niet
- 7 geen
- 8 nog nvt
- 9 Ik heb mij er tot heden nog niet in verdiept.
- 10
- 11 Geen
- 12
- 13 Geen
- 14 let er nu nog niet op
- 15
- 16 over geen van de vormen ben ik voldoende geïnformeerd. Vanuit mijn professie weet ik van enkele van bovenstaande, maar als 'normale burger' weet ik er onvoldoende van
- 17 Als ik informatie nodig heb, ga ik zoeken.
- 18 Niet



- 19 Doordat de behoefte aan ondersteuning etc. nog niet aanwezig is heb ik mezelf daarin nog niet verdiept
- 20 geen
- 21 woonbegeleiding / dagbesteding /
- 22 geen
- 23 Nog niets
- 24 ik heb geen behoefte aan hulp
- 25 Weet niet
- 26 wegens dissociatie in de ochtend wordt ik vroeg gebeld door het wijteam, heel onschuldig praatje over wat ik die dag ga doen waardoor ik het NU sta
- 27 Niet
- 28 geen
- 29 Geen
- 30 geen enkele
- 31 door mijn werk volledig op de hoogte
- 32 nergens voldoende info over
- 33
- 34 geen
- 35 fitness
- 36 niet geïnformeerd
- 37 Ik weet er weinig tot niets van
- 38 geen
- 39 ik heb nu (nog) niks nodig.
- 40 geen
- 41
- 42 Geen.
- 43 niet
- 44
- 45
- 46 geen idee
- 47 Ik heb mij er nog niet in verdiept, ondanks mijn leeftijd red ik me zelf best (85)
- 48 Geen
- 49 geen
- 50 Geen
- 51 Geen van allen
- 52 niet voldoende geïnformeeerd
- 53 niet
- 54
- 55 Heb nog nooit informatie gehad hier over. of ee te maken gehad
- 56 Ik vind mijn weg wel. Het gaat meer over de ouderen die niet opgegroeid zijn in het digitale tijdperk. Zij moeten op andere wijzen voorzien worden van informatie. Zie ook vorige opmerkingen.
- 57 Geen
- 58 ben niet geïnformeerd
- 59 geen
- 60 niet
- 61 nog nooit in verdiept
- 62 Totaal niet.
- 63 niet

#### **Inwoners**

- 64 niet
- 65 geen, ik heb me ernog geen moment in verdiept door deze enquête is mijn aandacht erop gericht. Ik vind het loket a
- 66 begeleiding individueel

Vraag 12: Wat ontbreekt er volgens u bij deze vormen van hulp en ondersteuning in Noordwijkerhout?

**Burgerpanel**

- 1 Geen idee ben 37 daar heb ik me nog niet in verdiept!
- 2 \*
- 3 Een onafhankelijke commissie ter beoordeling van de aanvraag daarbij niet gelet op het budget dat is weer van een andere orde
- 4 Nvt
- 5 ik heb onvoldoende zicht
- 6 Duidelijke informatie
- 7 weet ik niet
- 8 informatie
- 9 Transparantie, zie mijn eerdere antwoord
- 10 .
- 11 Persoonlijke voorlichting omtrent mogelijkheden.
- 12 ..
- 13 wij mijn vrouw en ik maken nog nergens gebruik van en weten dus ook niet of er iets ontbreekt
- 14 Geen info in De Zilk . Bijvoorbeeld een keer per week een paar uur in de Duinpan .
- 15 Daar heb ik geen oordeel over omdat ik mij daar nog nooit in heb verdiept.
- 16 te weinig info
- 17 Ik ken de regels rondom deze vorm van zorg onvoldoende.
- 18 Nog niet mee te maken gehad. Verwacht binnenkort wel hulp nodig te hebben en dan zal ik het wel vinden, denk ik.
- 19 Weet ik niet
- 20 Te weinig ervaring hiermee om dit te beantwoorden.
- 21 Vooral de (financiële) ondersteuning en begeleiding van initiatieven op het gebied van de mantelzorg moet verbeterd worden.
- 22 dat weet ik eigenlijk niet zo goed
- 23 geen idee
- 24 Er ontbreekt niets.
- 25 weet ik niet
- 26 te weinig informatie over wat mogelijk is

- 27 Daar heb ik nog onvoldoende informatie en zicht op om daar een mening over te hebben.
- 28 Bekendheid en gemak van bereikbaarheid bij vragen
- 29 heel veel bv na opname van mijn vrouw in een verzorgings tehuis totaal geen goede medewerking op gebied van overschrijving en belasting zaken en kwam na 8jaar mijn vrouw verzorgen niet in aanmerking voor het kadoetje
- 30 de juiste aandacht voor oudere
- 31 duidelijkheid, als je bv eenmaal huishoudelijke hulp nodig hebt, hoeft dat het jaar erna niet weer bekeken te worden, die is dan nog steeds nodig. Laat het opnieuw bekijken als er vraag voor meer zorg nodig is. Bij een ongewijzigde situatie lekker alles laten hoe het is.
- 32 geen idee
- 33 geen idee
- 34 geen idee
- 35 Heb ik nog geen ervaring mee.Hoop, als we het wel nodig hebben,goed ge informeerd te worden.waaraan ik niet erg twijfel.
- 36 Hulp voor jongeren die ook soms de weg niet meer weten in deze maatschappij.
- 37 een stuk inzicht en tijd om met de cliënt mee te denken wat handig is voor ze, zodat ze minder vermoeid zijn na het uitvoeren van een huishoudelijke taak( koken, douchen, etc)
- 38 Onvoldoende budget voor ouderen/dementerenden voor hulp en dagopvang
- 39 Nog niet over nagedacht
- 40 Ik heb er gelukkig nog heel weinig mee te maken daarom kan ik ook niet zeggen wat er beter kan zijn
- 41 geld
- 42 Info " waar kan ik te recht "
- 43 Toch wel meer bekendheid eraan geven. Nu ik het lijstje lees, denk ik; ja, daar was ik niet van op de hoogte.
- 44 geen idee
- 45 het aantal medewerkers en de tijd die zij krijgen voor de verzorging
- 46 Als mensen langer thuis blijven wonen, zal er wel voldoende huishoudelijke hulp en hulp bij boodschappen doen moeten zijn. Scootmobiels en rollators vlot verstrekken, maar ook reviseren en weer uitlenen, als ze niet meer nodig zijn. Eetkamers opzetten voor een gezonde, betaalbare maaltijd voor ouderen, eenzamen en mensen met een beperking.
- 47 Tijd voor degenen die de (betaalde) hulp moeten geven.
- 48 Geen concreet voorbeeld. Ik denk het verstandig is om meer publiciteit te geven hieraan. Licht bijvoorbeeld eens een van de onderdelen uit in een leuk artikel met een gebruiker van de hulp of ondersteuning op BON of in de krant; dit kan als voorbeeld gebruikt worden door andere inwoners zodat zij zich er bewust van zijn dat dit bestaat (en zij hier wellicht ook gebruik van kunnen maken)

- 49 Geen idee. Nog niet mee te maken gehad.
- 50 Duidelijke en begrijpelijke communicatie. Het is voor de gebruikers geen dagelijkse kost.
- 51 .....
- 52 aandacht
- 53 weet ik niet, geen ervaring
- 54 geen idee
- 55 Geen idee
- 56 Geen idee
- 57 De begeleiding van dementerenden wist ik niet.
- 58 niet bekend
- 59 hulp/ondersteuning bij het lezen / invullen van moeilijke brieven ed.
- 60 Zorgen dat er voldoende lokalen voorzieningen blijven. In de vorm.van winkels en dag bezigheden.
- 61 Nvt, nog niet nodig gehad en dus ook nog niet in verdiept.
- 62 hulpmiddelen - open een (klein) gemeentelijk depot voor deze middelen (enkel essentiële hulpmiddelen)
- 63 Nog niet in verdiept
- 64 Ik denk dat de drempel voor een hoop mensen te hoog is en men niet altijd de weg weet te vinden. Ook soms een soort schaamte gevoel
- 65 weet ik niet te benoemen
- 66 Niet bekend
- 67 Voorlichting over gebruik en eigen bijdrage hulpmiddelen zou uitgebreider kunnen.
- 68 Weet niet, heb er nooit gebruik van hoeven te maken.
- 69 niet iedereen kan zien dat buuf geen hulp KAN leveren, dat buuf zelf hulp nodig heeft maar dat prive wil houden. Daarom denk ik dat professionele hulp eerst moet en direct desnoods uitgespreid over familie over buren, maar niet direct. Soort spreekuur in de buurt lijkt me ook prima, of bij het gemeentehuis of bij de WMO. Gesprekken bij de WMO hebben mij altijd goed geholpen waarvoor dank. Ook praktische zaken zoals gaten boren in de muur. Ik zoek nog hulp bij de computer. Veel is stil blijven liggen door het niet weten dat hier minder bereik is. Buren hebben geen p.c.. Die zijn wat ouder of hebben kinderen die het bij hen thuis doen. Ik vind het erg dat mij dit mindere bereik niet verteld is, ik dacht dat mijn smartphone kapot is, die liet ik onnodig repareren, vervangen van provider etc. Door de onbereikbaarheid ben ik veel contacten na verhuizing hier naar Noordwijkerhout verloren. Ik heb een andere smartphone moeten kopen omdat er teveel aan gesleuteld was, onnodig. Bereikbaar zijn is nodig voor mij,
- 70 Niets

- 71 Wat meer openingstijd voor het WMO loket
- 72 geen ervaring mee
- 73 Ook ondersteuning te geven en voorlichting aan de matelzorger
- 74 toch weer meer aan huishoudelijke hulp en zorg thuis werken
- 75 inzicht in wat doet de gemeente en wat kunnen de inwoners
- 76 Geen idee
- 77 Inzicht in realiteit.
- 78 geef de huisarts mogelijkheden om een oplossing te vinden
- 79 ?
- 80 Helaas moet het ook betaalbaar zijn voor beide partijen.
- 81 Het duurt vrij lang
- 82 Meer aandacht voor bv moeders van kinderen met een beperking
- 83 op het eerste gezicht niets
- 84 Weet ik niet
- 85 Ik ken de situatie in ons dorp niet volledig. Mijn tips zijn gebaseerd op de algemene WMO uitvoering.
- 86 Centraal punt.
- 87 Ook dit weet ik niet op eigen ervaring. En de ervaring die ik gehoord heb, komt uit Hillegom.
- 88 Geen idee
- 89 als je de verschillende soorten hulp (nog) niet nodig hebt, verdiep je je ook niet zo erg in de manier waarop je het moet aanvragen en wat voor hulp je kan krijgen.
- 90 de informatie is heel erg beperkt en eigenlijk weet ik nergens genoeg over, wat ik wel weet ik dat dagopvang projecten die er waren voor ouderen sluiten of al zijn gesloten zoals bijvoorbeeld in het oude Puijkendam. jammer dat eerst dingen sluiten voordat er een goed alternatief is.
- 91 x
- 92 hulp bij dementerenden, niet alleen op papier maar aanvullend deskundige menskracht
- 93 Nog niet naar op zoek gegaan
- 94 geen idee , daarvoor te weinig kennis
- 95 nog niet in verdiept omdat ik dit nog niet nodig hebt, maar heb wel het idee dat op het moment waarop het wel nodig is, die zorg er niet zal zijn.
- 96 wet ik niet
- 97 Goede informatie

- 98 kan ik niet zo benoemen ik maak er via Noordwijkerhout geen gebruik van. Via mijn werk kom ik het nog wel eens tegen en dan vinden mensen het lastig om te weten waar ze nou precies recht op hebben.
- 99 Ik heb er geen ervaring mee.
- 100 geen idee, ik ken het alleen uit de krant
- 101 Ik heb er tot nog toe niets mee te maken gehad.
- 102 kan ik niet over oordelen
- 103 Weet ik niet goed genoeg om een onderbouwd antwoord te kunnen geven.
- 104 te weinig check
- 105 geen mening
- 106 dat weet ik niet omdat ik er (nog) geen gebruik van hoef te maken.
- 107 informatie
- 108 Er wordt gezegd dat er mantelzorg ondersteuning is, dit valt wel tegen. WMO consulenten weten er niet veel van
- 109 weet ik zo gauw niet
- 110 Nooit kennis gemaakt met enige vorm van de Wmo
- 111 Zie eerdere opmerkingen.
- 112 infodagen
- 113 Ik weet het niet
- 114 Niets
- 115 Geen mening
- 116 Er is zo goed als niets voor mensen met psychische aandoeningen en zeker niet voor mensen zoals ik, die niet gek genoeg zijn, maar ook niet helemaal 'normaal'. Die vallen tussen het wal en schip. Die kunnen ook erg eenzaam zijn (niet alleen ouderen, ik ben het gelukkig niet meer) en die kunnen in een enorm sociaal isolement komen (dat zit ik dus wel, maar het hindert me niet).
- 117 ?
- 118 kan ik niet beoordelen, wmo is voor mij nog niet van toepassing, geen ervaring in de hulpverlening negatief of positief
- 119 Preventie. voorlichting en gezondheidsbevordering
- 120 bekendmaking
- 121 onbekend
- 122 noordwijkerhout ken ik wat dat betreft niet

- 123 Meer voorlichting Misschien ?
- 124 Niets
- 125 weet niet
- 126 Bekendheid wat en hoe
- 127 maak bekend bij wie en hoe je goed geïnformeerd kan worden, als je ondersteuning e.d. nodig hebt.
- 128 Integraliteit en wisselwerking oud en jong: samen in de zin van oog en zorg voor elkaar
- 129 ?
- 130 dat weet ik niet, want ik weet niet welke hulp de gemeente biedt
- 131 Snelheid
- 132 Geen idee. Nog nooit mee te maken gehad. Nog niet.
- 133 Over de WMO in Noordwijkerhout weet ik niet echt veel. Ik heb alleen ervaring vanwege mijn ouders met de WMO in Noordwijk. Deze is op zich goed geregeld. Ik vind alleen dat het pakket niet voldoende is. Er is meer nodig dan alleen wat met de WMO is gedekt. Zie eerdere opmerkingen. Persoonlijk vind ik het eerlijk gezegd belachelijk dat dit door gemeenten of samenwerking van gemeenten moet worden opgepakt. Het is gewoon oneerlijk. Er moet 1 lijn worden getrokken voor alle WMO klanten in heel Nederland. Ik vind dus dat dit door het rijk moet worden geregeld met uitvoerende buro's (met meer feeling met de oude klant) op gemeentenivo. Helaas zijn we dit station al gepasseerd.
- 134 Weet ik niet.
- 135 \*
- 136 mensen weten niet hoe hulp te krijgen en barrière is hoog om alle formulieren in te moeten vullen en te snappen.
- 137 te veel formele handelingen nodig om hulp en ondersteuning te krijgen.
- 138 Geen idee, ik heb hier nog geen gebruik van hoeven maken.
- 139 meer inhoudelijke uitleg
- 140
- 141 informatie
- 142 geen idee
- 143 N.v.t.
- 144 de persoonlijke benadering
- 145 extra geld voor meer thuiszorg zodat ze ook een praatje kunnen maken en beter kunnen horen en zien hoe het met de cliënt gaat.
- 146 Vooral informatie.

- 147 Pro-actieve informatievoorziening vanuit gemeente
- 148 als chronisch zieke heb ik nooit informatie mogen ontvangen.
- 149 55 + woningen die betaalbaar zijn

**Inwoners**

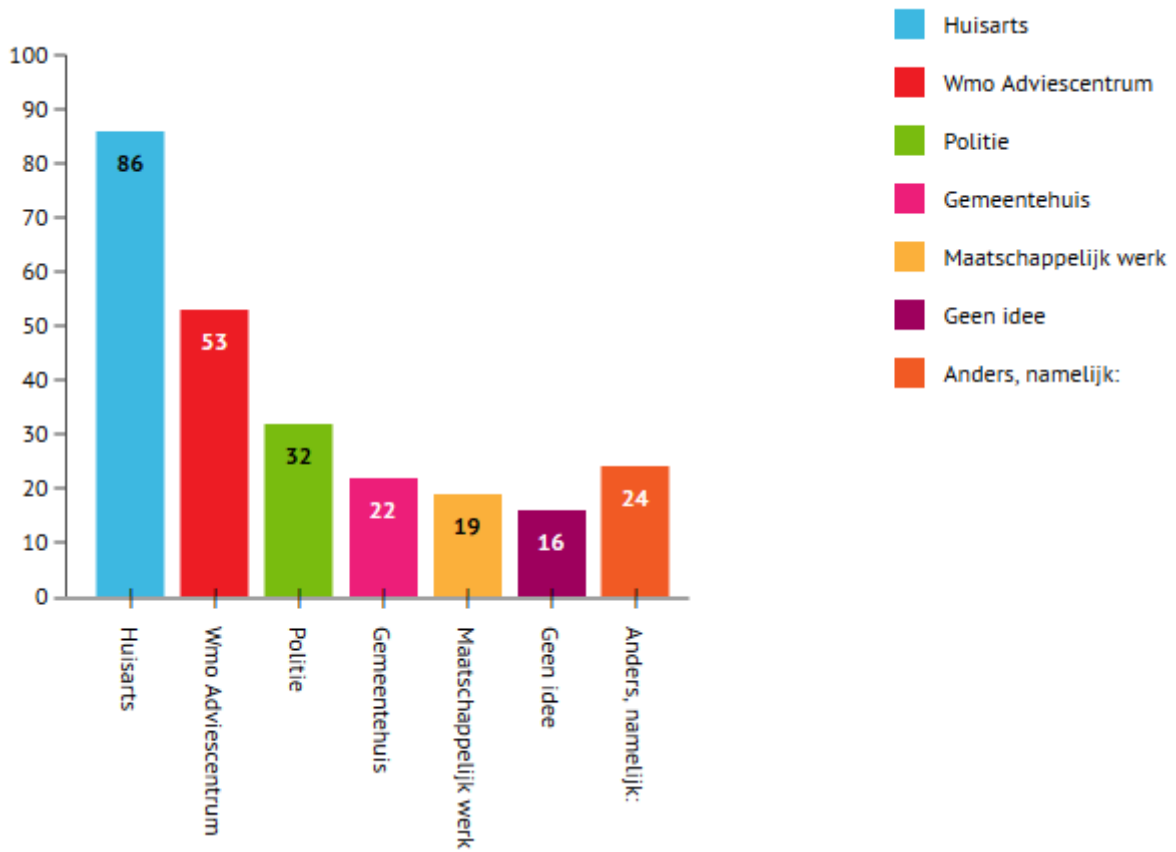
- 150 informatie via verenigingen, buurten en verbondenheid met wijken
- 151 Geen idee omdat ik geen gebruik maak van WMO en onvoldoende op de hoogte ben
- 152 Soms passende uurtijden
- 153 Een team lieve mensen die uiteraard tegen betaling maar zonder "gekwaliceerd" te zijn de klanten zonder aankondiging bezoekt, met ze praat en bij ernstige problemen terug schakelt. Je hoeft niet gestudeerd te hebben om zorgbehoefte te kunnen waarnemen. Vaak zijn er problemen die door een normaal mens met gezond verstand kunnen worden opgelost. Als deze 'problemen' door zgn gekwalificeerd personeel moeten worden opgelost ontstaan er alleen stapeltjes. Deze stapeltjes noemt men werkdruk. En de oplossing is zo eenvoudig!
- 154 weet ik niet, heb niet echt een idee van de mogelijkheden
- 155 Ik vind het loket niet uitnodigend om er een vraag te gaan stellen. Je staat op de gang, te weinig privacy!
- 156 Geen idee



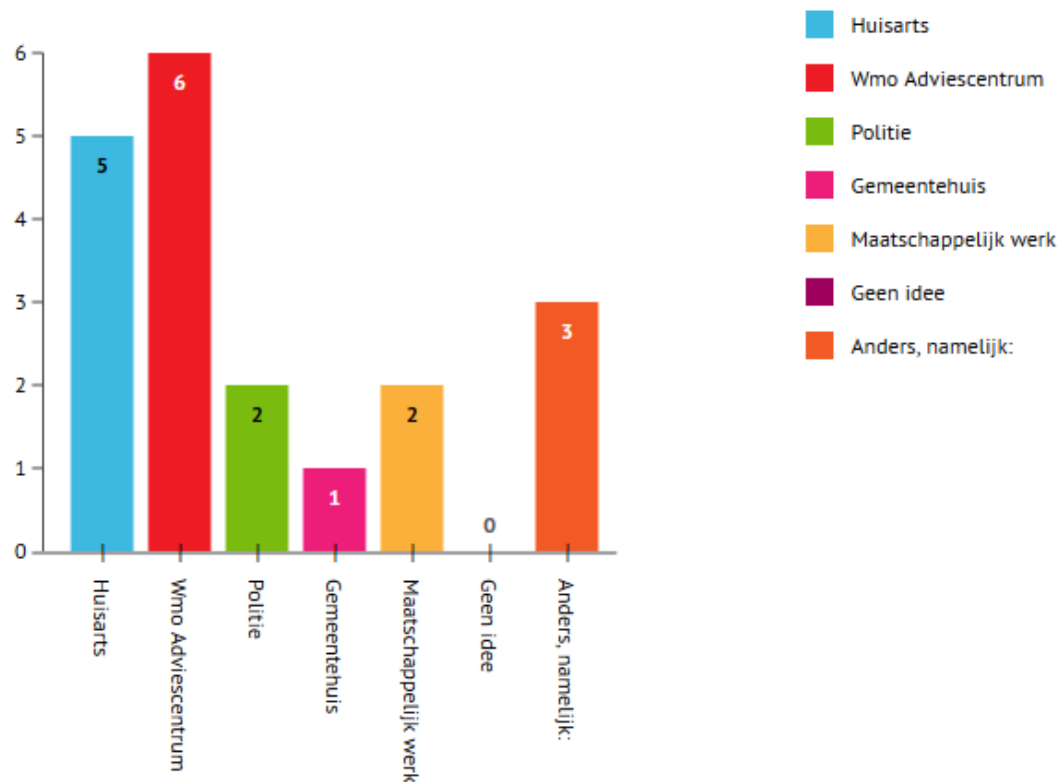
## Vragen die horen bij uitdaging 3

Vraag 13: Waar meldt u zich indien u, een buurtbewoner of iemand uit uw directe omgeving hulp nodig heeft?

### Burgerpanel



### Inwoners



### Totaal

Huisarts	91 respondenten
Wmo Adviescentrum	59 respondenten
Politie	34 respondenten
Gemeentehuis	23 respondenten
Maatschappelijk werk	21 respondenten
Geen idee	16 respondenten
Anders, namelijk	27 respondenten

### Anders, namelijk:

#### **Burgerpanel**

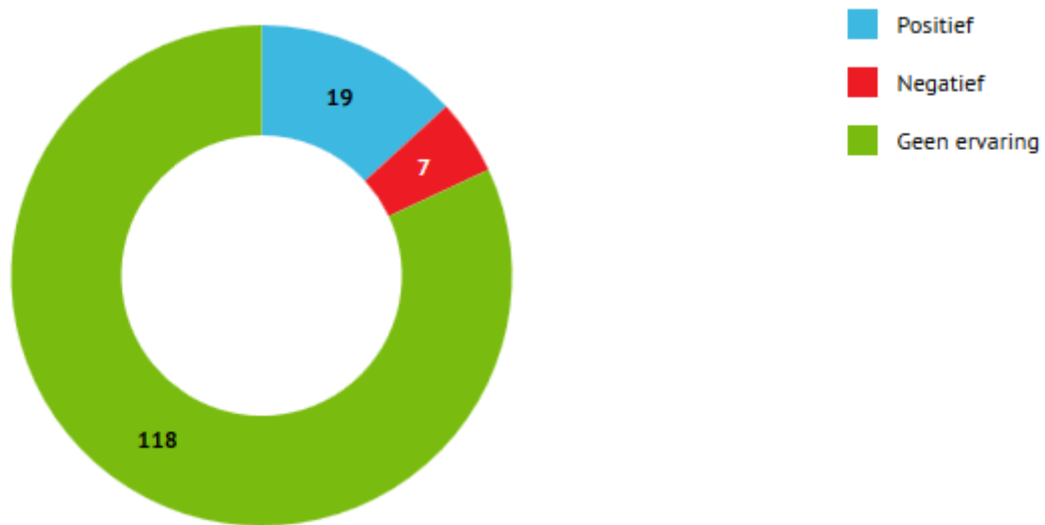
- 1 JGT, IB-er (aandachtsfunctionaris) op school
- 2 Rare vraag...zonder dat je zegt wat er aan de hand is...kan toch niet de brandweer bellen ,als mevrouw vervuild in haar eigen huis.....even wat meer duidelijkheid
- 3 Opmerking. Vanuit mijn ervaring verwijs ik naar het WMO adviescentrum anders had ik dit niet aangeklikt. Ps. Korte openingstijden.
- 4 vrienden
- 5 112
- 6 112
- 7 Marente
- 8 familie van de persoon.
- 9 afhankelijk van de omstandigheden
- 10 hulp/begeleiding die al aanwezig is bij die buurtbewoner
- 11 112 bellen
- 12
- 13 Afhankelijk van zorgvraag.
- 14 Marente thuiszorg
- 15 Haar/zijn Kinderen
- 16 Ligt aan de soort hulp die nodig is
- 17 Buurtzorg
- 18 Thuiszorg
- 19 112
- 20 Bij die persoon zelf.
- 21 Afhankelijk van het probleem!
- 22 Bij mijn psychiater en als het anderen betreft, ligt dat eraan.
- 23 sociaal wijkteam
- 24 Dat hangt van de situatie af

#### **Inwoners**

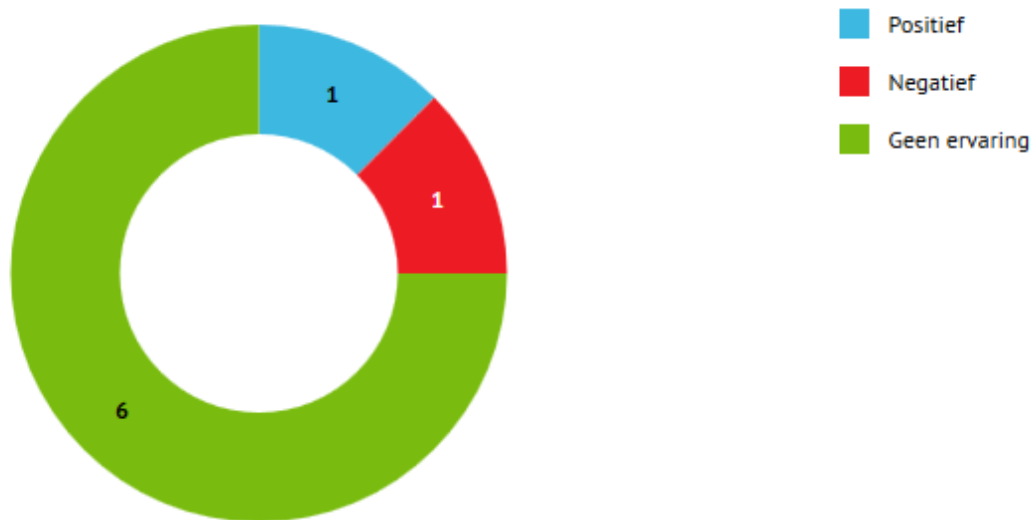
- 25 familie van degene als eerste.
- 26 familie/vrienden van betrokkenen
- 27 zal afhankelijk zijn wat de situatie is. Bij brand 112, ongeval ook 112. Bij mogelijke andere storingen politie of andere instantie.

Vraag 14: Aanvragen voor hulp en ondersteuning kunt u doen bij het Wmo Adviescentrum. Wat is uw ervaring met het Wmo Adviescentrum?

**Burgerpanel**



**Inwoners**



---

<u>Totaal:</u>	
Positief	20 respondenten
Negatief	8 respondenten
Geen ervaring	124 respondenten

Vraag 15: Heeft u tips voor de dienstverlening van het Wmo Adviescentrum?

**Burgerpanel**

- 1 Nee
- 2 Zichtbaarder maken door te flyeren of zo en vertellen waar zij zich mee bezig houden
- 3 Geen ervaring
- 4 Wellicht tijdens de looptijd van de indicatie toetsen of het proces werkelijk loopt zoals het beoogd was
- 5 Er is een laagdrempelig spreekuur nodig
- 6 Geen ervaring
- 7 Communiceren
- 8 Nee
- 9 Geen
- 10 Zou het niet weten omdat ik niet weet wat ik er van verwachten kan.....misschien meer voorlichting aan de burger??
- 11 laagdrempelig zijn en actief alle inwoners boven de 60 benaderen of via huisartsen adressen opvragen van mensen die ondersteuning nodig hebben uiteraard nadat deze aan huisarts hiervoor toestemming hebben gegeven.
- 12 nee, niet mee bekend
- 13 geen
- 14 Wees in ieder gemeente heel goed bereikbaar. Zowel telefonisch, aan het loket als via de mail. Zorg, als hulpverlening/ondersteuning eenmaal op gang is gekomen, voor één contactpersoon die alle hulp regelt en coördineert. Geen van het kastje naar de muur toestanden, geen verschillende telefoonnummers en contactmogelijkheden, geen verschillende leidinggevenden, etc. Eén persoon. Eén dossier.
- 15 Openingstijden verruimen. Duidelijker zichtbaar, waar te vinden. Misschien ook in het gemeentehuis. Ik weet niet of dit er al is, voorlichtsmiddagen geven portieken WMO gebruikers, gericht op de WMO
- 16 overleg
- 17 wees zichtbaar wees goed bereikbaar geef duidelijke informatie
- 18 geen ervaring dus ook geen tips
- 19 Nee ik heb geen tips
- 20 Maak het zo eenvoudig mogelijk door zo min mogelijk informatie te vragen. Het mag geen werkverschaffingsproject voor ambtenaren zijn. Zoveel mogelijk geld beschikbaar voor zorg en overhead maximaal 5% van het budget. Bij AWBZ, uitgevoerd door de Zorgkantoren was de overhead slechts 2%!
- 21 Nog niet
- 22 Nee

- 23 nee
- 24 Bekendheid aan geven afkorting onduidelijk
- 25 Nooit geweest dus zou hier geen zinnig antwoord op kunnen geven anders dan zorgen voor ruime openingstijden en goede bereikbaarheid via telefoon en internet.
- 26 niet bekend met, dus ook geen tips
- 27 nee
- 28 nee
- 29 nee
- 30 weinig vertrouwen meer in de overheid
- 31 Kijk naar wat mensen echt nodig hebben niet in kaders plaatsen
- 32 nee
- 33 nee
- 34 Voor de snelle vindbaarheid van het Wmo Adviescentrum zou ik op de pagina Gemeenteberichten, in de kop bij Adresgegevens, ook het adres plus openingstijden van het Wmo Adviescentrum. En daarbij heel kort het zinnetje: 'voor vragen over bijv. ....., ..... en ..... wendt u zich tot het Wmo Adviescentrum. En dan adres, telefoon, etc. Een zelfde medeling zou dan ook op de website bij contactgegevens moeten staan. Vooral omdat het adviescentrum niet in het gemeentehuis is gevestigd (heb ik net opgezocht) is het van belang om dit op de eerste zoekplaatsen voor de burger, zoals krantje en website, dit duidelijk te maken. Waarbij meteen dan duidelijk gemaakt moet worden voor wat voor soort hulp en vragen men bij een Wmo Adviescentrum terecht kan.
- 35 geen ervaring , te weinig kennis hierover.
- 36 Behandel mensen ook als echt een mens en niet als nummer.
- 37 Duidelijk naar iedere inwoner communiceren waar dit centrum gevestigd is.
- 38 Nog niet over nagedacht
- 39 Zoek ( of maak) de verbinding met en tussen de formele en informele (zorg)organisaties in onze Gemeente. Organiseer netwerk bijeenkomsten zodat men van elkaars mogelijkheden op de hoogte raakt en mogelijk een vangnet kunnen bieden voor hulpvragen die om een oplossing vragen en waarvoor de eigen organisatie niet de juiste blijkt.
- 40 helaas kan u niet van tips voorzien
- 41 nee
- 42 Nee
- 43 Nee, dat heb ik niet. Wel een toevoeging. De vorige vraag ging er over of ik wel eens een aanvraag gedaan heb, voor Wmo. Ik antwoordde nee; maar jaren terug kreeg ik wel tips van over mantelzorg bijeenkomsten.
- 44 Goed luisteren naar de mensen.

- 45 nee, geen tips helaas
- 46 Maak het meer bekend. Kende het bestaan ervan niet
- 47 Op persoonlijk vlak heb ik geen ervaring met WMO adviescentrum. Vanuit mijn werk wel, maar dan in andere gemeenten. Waar ik tegenaanloop is de stroperigheid van behandelen van aanvragen. Mensen wachten toch 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 het WMO (zie eerdere reactie in vrij veld), zodat mensen op tijd op de hoogte zijn en op tijd aan de bel kunnen trekken en aanvraag starten. Maak reclame voor jullie diensten/mogelijkheden. Wellicht 'kost' dit meer WMO budget, maar het bespaart zeer zeer zeer veel zorgkosten en andere maatschappelijke kosten (overbelaste mantelzorgers die daardoor (tijdelijk) out de roulatie raken etc)
- 48 De openingstijden zijn nogal beperkt. Veelal is het rolgordijn dicht, waardoor de drempel hoger lijkt om hulp te vragen.
- 49 nee
- 50 ?
- 51 .....
- 52 nee, te kort of geen ervaring
- 53 nee
- 54 Nee
- 55 nee
- 56 loket langer en vaker open / aanbieden van hulp bij het invullen
- 57 Nee
- 58 Zorgen voor meer bekendheid.
- 59 Meer binding hebben met klanten
- 60 ja de rekeningen op tijd sturen
- 61 Geen
- 62 Niet alleen laagdrempelig maken, maar ook breder onder de bevolking duidelijk maken: Hoe wat wanneer. En geef WMO een makkelijker begrijpbare naam.
- 63 x
- 64 geen
- 65 neen
- 66 Nee
- 67 Meer Jip en Janneke taal als er in de kranten geïnformeerd wordt

- 68 Probeer samen met de 'zorg' naar een meer praktische oplossing te komen.
- 69 nee
- 70 Blijven volgen wat er leeft.
- 71 nou ik vind ze geweldig, van de arts moest ik naar het LUMC en zij hadden direct een vrijwilligster die mij wilde rijden, per openbaar vervoer had het niet gekund.
- 72 Nee
- 73 Meer openingstijd voor het WMO loket
- 74 nee
- 75 Geen
- 76 Wat meer naar buiten komen. Wie en wat hun zijn. Met brochures komen. In en van uit de media. Laat de mensen nogmaals weten waar ze terecht kunnen. En wat mogelijkheden zijn.
- 77 aanstellen van een straatvertegenwoordiger
- 78 neen
- 79 Adviescentrum is prima.
- 80 soort casemanager -dwz eenzelfde contactpersoon ((ipv steeds een ander persoon) die meer thuis is in de gehele situatie vd persoon waar het om draait.En die dan regelmatig terug koppelt hoe het gaat. Zeker in mijn afasie situatie !!
- 81 mijn ervaring ligt in het verleden
- 82 Echt leren luisteren !
- 83 Bekendheid aan functie van deze dienstverlening
- 84 Nee
- 85 Eigenlijk zou ik meer willen weten over de woning toewijzing. Voor mij is dat erg ondoorzichtig.
- 86 Kortere wachttijd Out of the box denken Afspraken nakomen
- 87 geen
- 88 geen
- 89 ik kan nog goed voor mij zelf zorgen .. en heb zodoende geen ervaring daarmee
- 90 Nee.
- 91 Nee. Geen ervaring mee.
- 92 duidelijker kenbaar maken van het bestaan
- 93 Ik denk dat ze zichzelf redelijk kenbaar hebben gemaakt ondertussen.
- 94 Geen ervaring, daarom lastig om tips te geven.

- 95 Nvt
- 96 Misschien toch meer informatie geven via internet en kranten of een folder in de bus. Dan kan je dat bewaren voor als je het nodig hebt. Dan hoef je niet alle foldertjes te gaan vergaren. Als je al weet waar je de juiste moet halen.
- 97 laat eerst maar eens weten dat ze er zijn, ik wist het namelijk niet, waar kunnen we dit adviescentrum dan vinden?
- 98 x
- 99 Neen
- 100 Weinig mensen weten (helaas) af van het bestaan van
- 101 Pas laatst kwam ik er achter dat jullie bestaan, zorg dat huisarts enz naar jullie verwijzen.
- 102 Meer informeren over alle mogelijkheden.
- 103 geen
- 104 langere openingstijden
- 105 Ja, het loket is niet goed gelokaliseerd om private zaken aan de orde te stellen, het is al moeilijk genoeg om die stap te zetten.
- 106 Nee
- 107 Maak jezelf meer zichtbaar onder de bevolking. Omdat ik er geen gebruik van maak, wist ik niet eens dat het bestond...
- 108 nee
- 109 nee
- 110 Niet in de hal een soort loket inrichten alsof je een trainkaartje koopt
- 111 Het ligt beslist aan mij, maar ik vind dit een onbegrijpelijke enquête! Succes ermee.
- 112 aangezien ik geen beeld heb hoe het nu gaat..?? Echter word er veel geld weg gegooid aan veel te dure voorzieningen,, zoals grijp beugels mooi maar veel te duur en er zijn mooie alternatieven .bv verhoogd toilet daar zijn professionele materialen voor verkrijgbaar die enorme prijs verschillen geven ,
- 113 Ruimere openingstijden. Niet direct inzetten op de vraag wat de client nog zelf kan of zijn omgeving.
- 114 nvt
- 115 1 WAAR KAN MEN HET VINDEN ?? 2 HOE KAN IK BIJVOORBEELD INL. VINDEN OVER HET AANVRAGEN VAN EEN TRAPLIFT ??
- 116 Nee
- 117 Geen
- 118 Zou het niet weten.



- 119 voldoende informatie gegeven
- 120 nee
- 121 Meer bekendheid aan geven.
- 122 Laagdrempelig
- 123 beter herkenbaar
- 124 Weer misschien meer voorlichting?
- 125 meer betrokkenheid dan alleen de regels
- 126 Beter beken maken wat men doet
- 127 Nog geen ervaring mee, dus geen idee.
- 128 nee
- 129 Ga vooral zo door!! En als er een vacature is dan...
- 130 Geen
- 131 ik heb geen idee, wanneer ik hier gebruik van kan maken
- 132 een beknopte duidelijk informatiebrief aan alle inwoners, waar ook in staat wat het kost.
- 133 nee
- 134 Nvt
- 135 neen
- 136 nee
- 137 Geen tips.
- 138 meer informatie
- 139 nee
- 140 Geen
- 141 nee, nog niet mee te maken gehad
- 142 Meer info over de dienstverlening van Wmo Adviescentrum.
- 143 nee
- 144 geen tips

#### **Inwoners**

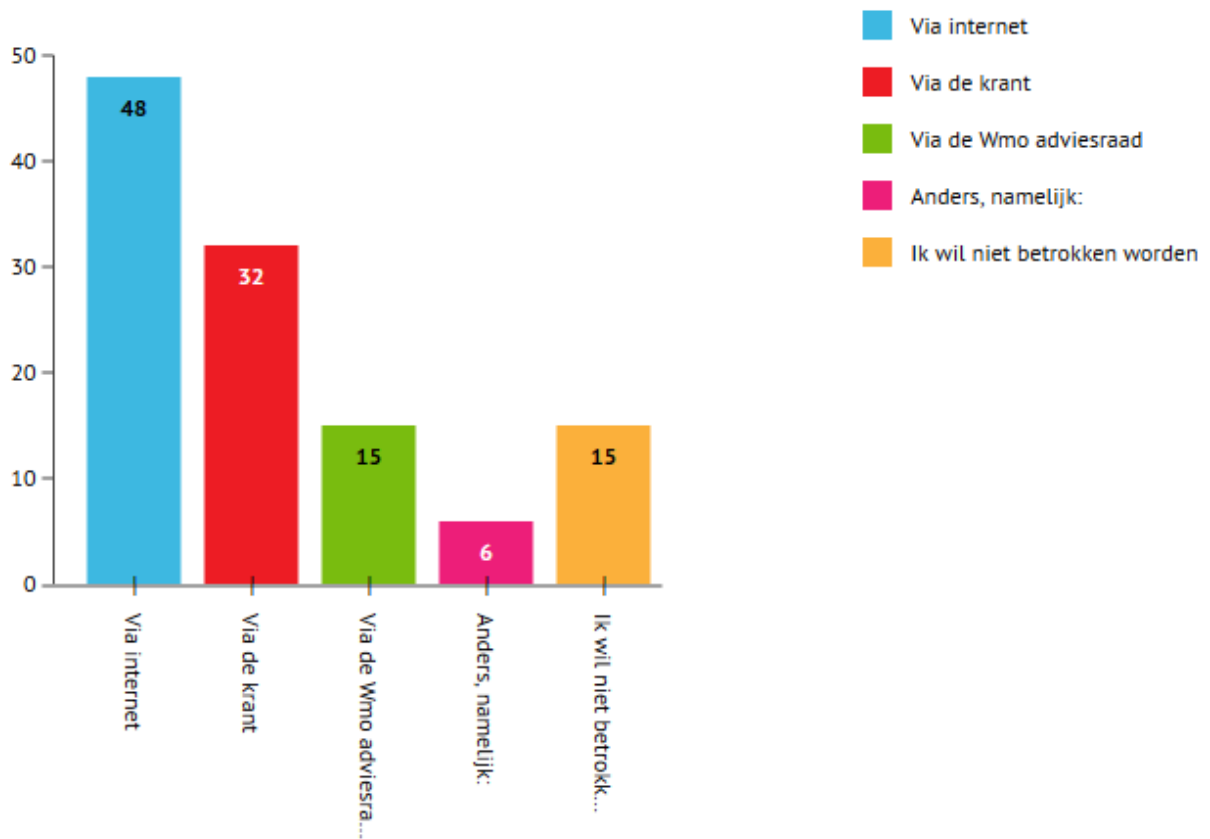
- 145 Meer met de mensen in/ meeleven en door- vragen. Intake gesprek doen met een tweede persoon die in relatie staat met de oudere(n).

- 146 langer open bij loket
- 147 Geen ervaring dus ook geen idee.
- 148 hou de lijnen kort en overzichtelijk. indien mogelijk een vast aanspreek punt per aanvraag.
- 149 Probeer nog zichtbaarder te maken welke mogelijkheden het WMO kan bieden. Als je zorg draagt voor een ander ga je pas hulp vragen als het je teveel is geworden. Dan heb je geen energie meer om alles uit te pluizen en te onderzoeken. Je wilt begeleid worden in de mogelijkheden die er zijn voor hulp.
- 150 maak je wat meer zichtbaar. Ik ken jullie nu alleen uit de huis aan huis bladen, denk alleen noordwijkerhoutsweekblad. hebben jullie bv ook info/ pooster hangen bij de huisartsen?? (kom ik eigenlijk ook nooit, maar jullie doelgroep wel denk ik..)
- 151 B.v. in de media, een stelling deponeren. Met verwijzing naar WMO. b.v. u bent 65 en heeft nog geen AOW, hoe kunt u het financieel overbruggen. Verwijs naar een web site bij welk inkomen je recht heb op ondersteuning.
- 152 Wat sneller aanvragen bekijken zeker naar de evtl urgentie kijken bv iemand met dementie of het regelen voor de regiotaxi. Duurt allemaal erg lang

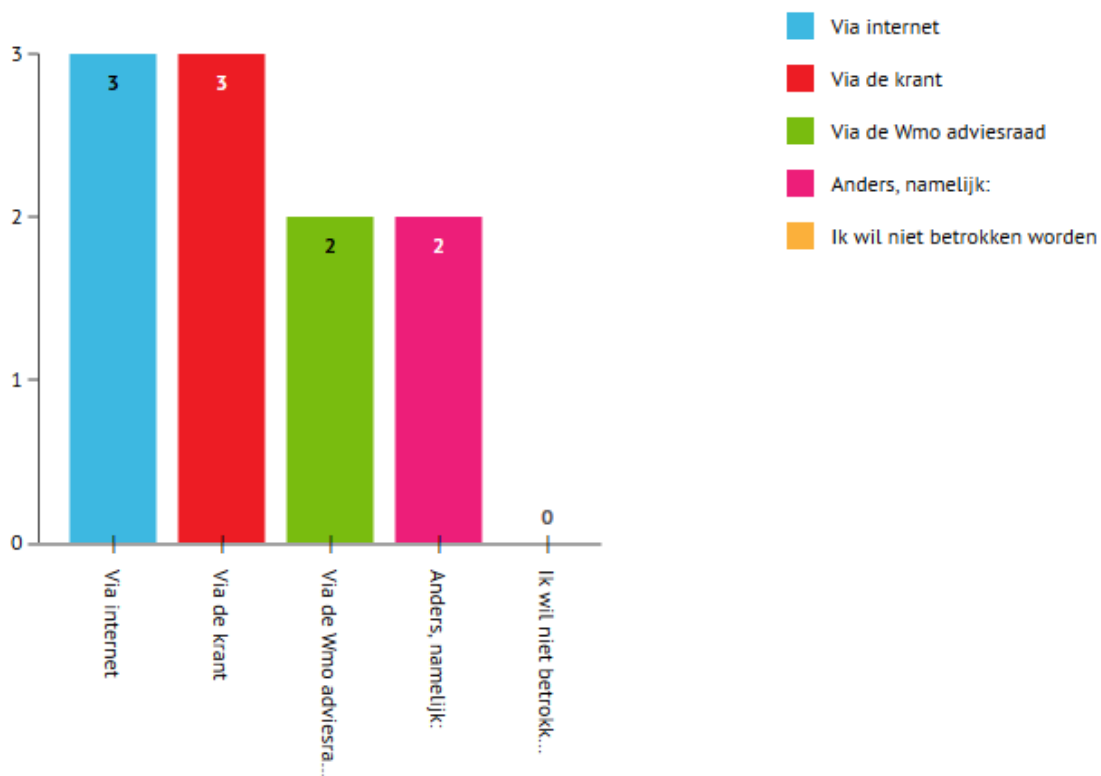
## Vragen die horen bij uitdaging 4

Vraag 16: Op welke manier zou u betrokken willen worden bij (de doorontwikkeling) van de Wmo?

### Burgerpanel



### Inwoners



### Totaal

Via internet	51 respondenten
Via de krant	35 respondenten
Via de Wmo adviesraad	17 respondenten
Anders, namelijk	8 respondenten
Ik wil niet betrokken worden	15 respondenten

### Anders, namelijk:

#### **Burgerpanel**

- 1 schrijven
- 2 Blik op Noordwijkerhout en gesprekken
- 3 per persoon bekijken
- 4 WMO adviesraad heeft niet meer het perspectief van de burger die hulp nodig heeft.
- 5 Via enquêtes zoals dit.
- 6 informatieblad

#### **Inwoners**

- 7 nieuwsbrief??
- 8 mondeling