

BIJLAGENRAPPORT

Cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugdwet en Participatiewet 2024

Gemeente Waalre





Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Leeswijzer	3
2 Dataverzameling	4
2.1 Vragenlijst Wmo	4
2.2 Vragenlijst Jeugdwet Ouders	7
2.3 Vragenlijst Jeugdwet Jongeren	10
2.4 Vragenlijst Participatiewet	13
3 Toelichtingen Open Vragen	16
3.1 Toelichtingen Open Vragen Wmo	16
3.2 Toelichtingen Open Vragen Ouders en Jongeren	20
3.3 Toelichtingen Open Vragen Participatiewet	22

VERTROUWELIJK



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe de zorg, hulp en ondersteuning op het gebied van de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet wordt ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente Waalre in samenwerking met Zorgfocuz cliëntervaringsonderzoeken voor de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet over 2024 uitgevoerd. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van cliënten en kan - waar nodig - de dienstverlening worden geoptimaliseerd.

1.2 Leeswijzer

Dit rapport betreft een bijlagenrapport. Hoofdstuk 2 bevat de vragenlijsten die gebruikt zijn voor de cliëntervaringsonderzoeken voor Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Voor Jeugdwet zijn zowel de vragenlijsten van ouders als die van jongeren weergegeven. Hoofdstuk 3 bevat een integrale (geanonimiseerde) weergave van de toelichtingen bij de open vragen. Indien delen van het antwoord (mogelijk) herleidbaar waren naar individuen zijn deze vervangen door (**).

VERTROUWELIJK

[illegible]

**11. Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u krijgt?****12. Doet u aan vrijwilligerswerk?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee, maar ik zou dit wel graag willen doen → *Ga naar vraag 15*
- ☐ Nee, en ik wil dit ook niet gaan doen → *Ga naar vraag 16*

13. Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw vrijwilligerswerk?**14. Wie zou u kunnen ondersteunen bij het uitvoeren van uw vrijwilligerswerk? (meerkeuze)**

- ☐ De gemeente
- ☐ Vrijwilligersorganisaties
- ☐ De organisatie waarvoor u vrijwilligerswerk verricht
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Anders, namelijk:

Vul vraag 15 **alleen** in als u bij vraag 12 heeft aangegeven dat u **geen** vrijwilligerswerk doet maar dat u dit **wel** graag zou willen

15. Welke ondersteuning zou u nodig hebben om dit wel te kunnen doen?**MANTELZORG GEVEN OF KRIJGEN****16. Heeft u te maken met een naaste die langere tijd zorg of ondersteuning nodig heeft?** Bijvoorbeeld een familielid dat langdurig ziek of gehandicapt is of psychische klachten heeft.

- ☐ Ja → *Ga naar vraag 18*
- ☐ Nee

17. Ontvangt u zelf zorg of ondersteuning van een naaste?

- ☐ Ja → *De vragen op de volgende pagina kunt u laten invullen door een naaste die aan u zorg of ondersteuning biedt. Als dat niet mogelijk is bent u klaar met de vragenlijst. Stuur deze gratis terug in de antwoordenvelop.*
- ☐ Nee → *U bent klaar met de vragenlijst. Stuur deze gratis terug in de antwoordenvelop.*


DE VOLGENDE VRAGEN ZIJN VOOR EEN NAASTE DIE ZORG OF ONDERSTEUNING BIEDT

Deze vragen kunnen ingevuld worden door een naaste die zorg of ondersteuning biedt aan de Wmo cliënt die deze vragenlijst per post heeft ontvangen.

18. Biedt u aan deze persoon regelmatig zorg of ondersteuning?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → *U bent klaar met de vragenlijst. Stuur deze gratis terug in de antwoordenvelop.*

19. Hoeveel uur geeft u deze persoon zorg of ondersteuning gemiddeld per week?

- ☐ 0 – 4 uur ☐ 17 – 24 uur
- ☐ 5 – 8 uur ☐ 25 uur of meer
- ☐ 9 – 16 uur

20. Hoe lang geeft u deze hulp al? (ongeveer)

- ☐ Minder dan 3 maanden ☐ 2 tot 5 jaar
- ☐ 3 maanden tot een jaar ☐ 5 jaar of langer
- ☐ 1 tot 2 jaar

21. Zou u willen dat iemand anders (een deel van) de werkzaamheden van u overneemt of u hierbij steunt?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet/geen mening

22. Bent u bekend met de mogelijkheid om als mantelzorger ondersteuning te ontvangen via Steunpunt Mantelzorg Waalre?

- ☐ Helemaal niet → *Ga naar vraag 24*
- ☐ Wel eens van gehoord, maar nooit gebruik van gemaakt → *Ga naar vraag 24*
- ☐ Wel eens gebruik van gemaakt
- ☐ Ik maak hier regelmatig gebruik van

23. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over het Steunpunt Mantelzorg Waalre?

(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

24. Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw werk als mantelzorger?**25. Wie zou u kunnen ondersteunen bij het uitvoeren van uw werk als mantelzorg? (meerkeuze)**

- ☐ De gemeente ☐ Thuiszorg
- ☐ Mantelzorgorganisaties ☐ Familie
- ☐ De huisarts ☐ Anders, namelijk:

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst!
Stuur de vragenlijst gratis terug in de antwoordenvelop.

2.2 Vragenlijst Jeugdwet Ouders

WAALRE – UW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP 2024

- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek?** Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: bel/WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

CONTACT MET DE GEMEENTE

1. Heeft u in 2024 een gesprek met de gemeente of het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) gehad over het aanvragen van Jeugdhulp?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → vraag 11
- ☐ Weet ik niet (meer) → vraag 11

2. Hoe snel kon u daar terecht om in gesprek te gaan?

- ☐ Direct
- ☐ Binnen 2 weken
- ☐ Ik moest 2 tot 4 weken wachten
- ☐ Ik moest 4 tot 6 weken wachten
- ☐ Ik moest langer dan 6 weken wachten
- ☐ Weet ik niet meer

3. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag:

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Weet ik niet

De volgende vragen gaan over de medewerker van de gemeente of het CMD, waarmee u gesproken heeft voor de aanvraag van Jeugdhulp.

Hoe tevreden bent u over de volgende punten:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	N.v.t.
4. De omgang met de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. De deskundigheid van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De snelheid waarmee u bent geholpen bij het aanvragen van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De informatie die u gekregen hebt over de mogelijke oplossingen voor uw hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Geef een rapportcijfer voor de manier waarop u geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp (1=zeer slecht geholpen, 10=zeer goed geholpen)						
1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	9	10				
☐	☐	☐				

9. Heeft u nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?

--

10. Hoelang duurde het vanaf het gesprek tot u te horen kreeg of u/uw kind hulp zou krijgen?

- ☐ Direct
- ☐ Binnen 2 weken
- ☐ Ik moest 2 tot 4 weken wachten
- ☐ Ik moest 4 tot 6 weken wachten
- ☐ Ik moest langer dan 6 weken wachten
- ☐ Weet ik niet meer

11. Heeft u of uw kind (naar aanleiding van uw aanvraag) Jeugdhulp ontvangen?

- ☐ Ja → vraag 14
- ☐ Nee

12. Is er uiteindelijk een passende oplossing voor uw hulpvraag of die van uw kind gevonden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

13. Waarom is er wel /geen passende oplossing gevonden?

→ Eind vragenlijst.

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

Deze vragen gaan over de kwaliteit van de hulp die u of uw kind gekregen heeft (bijvoorbeeld voor dyslexie, behandeling, begeleiding, pleegzorg, ondersteuning in de thuissituatie, dagbesteding of verblijf).

14. Van wie heeft u of uw kind hulp gekregen?

- ☐ De gemeente
- ☐ De zorgaanbieder

Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	N.v.t.
--------------------	------------	----------	----------	------------------	--------

Hoe tevreden bent u over de volgende punten:

[illegible]



20. Geef een rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp
(1=zeer slechte hulp, 10=uitstekende hulp)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

EFFECT VAN DE HULP

Deze vragen gaan over het resultaat van de geboden hulp.

Hoe tevreden bent u het eens met de volgende stellingen:	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
21. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. Door de hulp voel ik mij beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐

24. Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u of uw kind heeft ontvangen?



2.3 Vragenlijst Jeugdwet Jongeren

WAALRE – JOUW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP 2024

- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek?** Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: bel/WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

CONTACT MET DE GEMEENTE

1. Heb je in 2024 een gesprek met iemand van de gemeente of het Centrum voor Maatschappelijke Deelname gehad over het aanvragen van Jeugdhulp?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → vraag 11
- ☐ Weet ik niet (meer) → vraag 11

2. Hoe snel kon je daar terecht om in gesprek te gaan?

- ☐ Direct
- ☐ Binnen 2 weken
- ☐ Ik moest 2 tot 4 weken wachten
- ☐ Ik moest 4 tot 6 weken wachten
- ☐ Ik moest langer dan 6 weken wachten
- ☐ Weet ik niet meer

3. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag:

- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Mee oneens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee eens
- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Weet ik niet

De volgende vragen gaan over de medewerker van de gemeente of het Centrum Maatschappelijke Deelname (CMD), waarmee jij gesproken hebt voor de aanvraag van Jeugdhulp.

[illegible]



9. Heb je nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?

--

10. Hoelang duurde het vanaf het gesprek tot je te horen kreeg of je hulp zou krijgen?

- ☐ Direct
- ☐ Binnen 2 weken
- ☐ Ik moest 2 tot 4 weken wachten
- ☐ Ik moest 4 tot 6 weken wachten
- ☐ Ik moest langer dan 6 weken wachten
- ☐ Weet ik niet meer

11. Heb je (naar aanleiding van jouw aanvraag) Jeugdhulp ontvangen?

- ☐ Ja → vraag 14
- ☐ Nee

12. Is er een passende oplossing voor jouw hulpvraag gevonden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

13. Waarom is er wel /geen passende oplossing gevonden?

→ Eind vragenlijst

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

Deze vragen gaan over de kwaliteit van de hulp die u of uw kind gekregen heeft (bijvoorbeeld voor dyslexie, behandeling, begeleiding, pleegzorg, ondersteuning in de thuissituatie, dagbesteding of verblijf).

14. Van wie heb je hulp gekregen?

- ☐ De gemeente
- ☐ De zorgaanbieder

[illegible]



20. Geef een rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp
(1=zeer slechte hulp, 10=uitstekende hulp)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

EFFECT VAN DE HULP

Deze vragen gaan over het resultaat van de geboden hulp.

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
21. Door de hulp voel ik mij beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. Door de hulp voel ik mij beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐

24. Heb je nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die jij ontvangen hebt?

[illegible]

9. Heeft u nog opmerkingen over hoe de medewerker van de gemeente u heeft geholpen?

--

ONDERSTEUNING BIJ HET VINDEN VAN WERK OF DAGBESTEDING

10. Kreeg u ondersteuning van de gemeente Waalre bij het vinden van een baan of een andere vorm van dagbesteding?

- ☐ Nee → U bent klaar met de vragenlijst en mag deze gratis terugsturen in de antwoortenvelop.
- ☐ Ja

11. Door de ondersteuning van de gemeente heb ik nu: (u mag meerdere antwoorden geven)

- ☐ Een fulltime betaalde baan
- ☐ Een parttime betaalde baan
- ☐ Vrijwilligerswerk
- ☐ Een andere vorm van dagbesteding, namelijk:
- ☐ Nog geen andere baan of andere vorm van dagbesteding

Hoe tevreden bent u over:



Zeer
ontevreden



Ontevreden



Neutraal



Tevreden



Zeer
tevreden

Weet
niet/n.v.t.

- 12. De gevonden oplossing**

13. Heeft u nog opmerkingen over de gevonden oplossing?

--

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING BIJ HET VINDEN VAN WERK OF DAGBESTEDING

Bent u het eens of niet eens met deze stellingen:



Helemaal
niet mee
eens



Niet mee
eens



Neutraal



Mee
eens



Helemaal
mee eens

Weet
niet/n.v.t.

- [illegible]



19. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente bij het vinden van een baan of een andere vorm van dagbesteding?

Geef een rapportcijfer: 1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden.

									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20. Heeft u nog tips over de ondersteuning van de gemeente bij het vinden van een baan of andere dagbesteding?

Denk aan complimenten, verbeterpunten of tips over het contact met de gemeente, het (keukentafel)gesprek of over de zorg/ondersteuning zelf.

Hartelijk dank voor het invullen!
Stuur de vragenlijst gratis terug in de antwoordenvelop.



3 | Toelichtingen Open Vragen

3.1 Toelichtingen Open Vragen Wmo

11. Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?
Alleen een nieuwe douche. Blij mee.
Alles is prima.
Ben er erg blij mee!
Ben heel erg goed geholpen. Het duurde alleen wat lang voordat de invalideparkeerplaats gerealiseerd werd.
Bij ziektes is er weinig of geen hulp.
Buiten mantelzorg zou ik me niet redden. Deze komt vier keer per dag en neemt taken over die ik niet kan. Ik kan altijd bij haar terecht.
Dankzij de ondersteuning kom ik langzamerhand in een beter levensritme.
De huishoudelijke ondersteuning vind ik ver onder de maat. Het is erg afhankelijk van de persoon die ik krijg. Maar als de hulp door ziekte of vakantie uitvalt is de vervanging over het algemeen niet mogelijk. Ook is de "hulp" soms niet in staat of bereid de meest simpele opdracht uit te voeren, zoals het wassen van de ramen.
De hulp/zorg is door de gemeente beperkt op basis van bezuiniging. Daarnaast is er een wachtlijst waardoor de zorg/hulp te laat/niet op gang komt. De kwaliteit van de geboden hulp was onder de maat. Ben niet geïnformeerd over meer mogelijkheden voor mij.
De ondersteuning die ik krijg is fijn. Helaas maar beperkte beschikking en de onzekerheid of het stopt is niet fijn.
de ondersteuning HH is niet voldoen
De personen die worden ingezet voor huishoudelijke werk wisselen nogal eens, dus de kwaliteit van het werk is dan ook wisselend.
De traplift is geweldig,
De zorg die ik krijg voor hulp thuis zou beter kunnen.
De zorgaanvraag liep via zorgtraject begeleider.
Deze zorg van oktober was gedurende vijf jaar met vaste hulp één keer per week goed. Daarna heb ik zeven verschillende hulpen op verschillende dagen.
Door de zorg die ik krijg, krijgen mijn partner en ik weer een betere samenwerking doormiddel van hulp bij schema's maken.
Door mijn leeftijd van (***) jaar (man) wordt mijn hulp steeds ingekort (huishoudelijk). Lichamelijk gaat het niet goed.
Door thuisbezoek heb ik nu een pasje voor Valys en taxibus (voor noodgevallen).
Doordat ik een versleten rug heb, kan ik moeilijk lopen. Ik ben blij met ondersteuning invalidekaart van mijn auto, zodat ik mij kan behelpen.
Een halfuur langer zou beter aansluiten.
Er is gebleken dat de voorziening niet passend is.
Er is geen enkele terugkoppeling revaluatie.
Er is helaas nog geen hulp geregeld, spijtig genoeg duurt dit veel te lang!
Er is nog geen ondersteuning want vanaf de aanvraag in februari duurt het allemaal erg lang en zijn we nu nog aan het wachten tot er iemand komt van medipoint. De communicatie hierover is ook erg matig tot niks.
Er is sprake dat mijn 150 minuten huishoudelijke ondersteuning per week vanuit de wmo. Deze is pas in mei 2024 weer opnieuw beoordeelt en de gemeente wil deze nu naar beneden brengen. ik vind dat dit absoluut niet kan, en mag gebeuren.
Er is steun toegezegd maar die heb ik nog niet ontvangen.
Er wordt geprobeerd met de beschikbare aantal poetshulpen zo goed mogelijk te helpen.
Erg tevreden over Poetsen met een praatje.
Geen bijzonderheden. Maar wel opletten dat er in de toekomst niet teveel op kosten bespaard gaat worden op hulpmiddelen en diensten. Dit om de zelfstandigheid en mobiliteit te behouden om op langer termijn uiteindelijk minder geld kwijt te zijn als gemeente.



Graag wat meer tijd voor de ondersteuning die ik krijg.
Heb 2,5 jaar hulp gehad. 40 keer niemand gekomen. 20 verschillende hulpen en dan nog 1 uur te weinig per keer, dit ligt niet aan de gemeente maar aan de hulpaanbieder.
Het ging over een invalidenkaart in de auto.
Het is prima zo. Ik ben (***) jaar. Ik ben blij met de hulp.
Het was veel te weinig . Ik moest nog veel zelf doen. Dat was bijna niet mogelijk!
Hoewel het soms heel lang duurt, de ondersteuning wordt uiteindelijk wel geleverd.
Huidige fysieke toestand laat niet toe om vrijwilligerswerk te doen.
Huishoudelijke hulp is prima. Heb een scootmobiel gevraagd maar niet gekregen.
Huishoudelijke hulp lange tijd moeten wachten, veel wisselingen.
Hulp in de huishouding is goed. Hulp bij douchen is niet goed.
Ik ben blij dat ik huishoudelijk hulp krijg, maar ik vind de kwaliteit slecht. Waarvoor ik de organisatie Cura Corde verantwoordelijk houd.
Ik ben dankbaar!
Ik ben erg reumatisch, daardoor heb ik altijd pijn en is het huishoudelijk werk onder andere poetsen is erg pijnlijk.
Ik ben tevreden met mijn huishoudelijke hulp (sinds kort). Taxi-vervoer is prima verlopen!
Ik ben zeer tevreden met de aangeboden hulp.
Ik ben zeer tevreden, over de ondersteuning die ik krijg.
Ik ben zeer tevreden. (2x)
Ik had een gehandicaptenparkeerplaats aangevraagd en gekregen, dus geen verdere zorg.
Ik heb alleen maar een verlenging van mijn gehandicapten parkeerkaart gevraagd en gekregen.
Ik heb nog geen ondersteuning gekregen!
Ik heb verlenging van invalidenparkeerkaart aangevraagd.
Ik heb vrijwel direct de zorg opgezegd aangezien het totaal niet paste bij mijn hulpvraag. Dit komt niet (alleen) door de gemeente, mijn vorige hulpverlener raadde aan wat de gemeente uiteindelijk verstrekt heeft. Dit was echter niet wat ik zocht en zoek het nu ergens anders dan de wmo.
Ik hoef alleen wat ik nodig heb.
Ik kan mij voorlopig nog redden. Ik zit in de rolstoel, voet en onderbeen zijn geamputeerd.
Ik kreeg in januari 2024 voor de derde keer een heup, dat moest wel, omdat de kop los was. Ik ben geopereerd in het (***), omdat ze hier niks konden vinden. Ik heb een hele tijd met pijn en ellende gelopen, maar er was voor mij na de operatie toen ik thuis kwam helemaal geen hulp.
Ik krijg alleen huishoudelijke hulp. Tweeëneenhalf uur per week. Ik ben 96 jaar en woon nog zelfstandig.
Ik maak momenteel geen gebruik van de ondersteuning aangezien deze onvoldoende aansluit bij mijn hulpvraag.
Ik sta al drie maanden in het systeem als ondersteuning zoekende. Hierdoor kan ik de vragen niet beantwoorden dus ik zou graag snel hulp willen.
Ik vind het moeilijk om aan dit onderzoek mee te doen. We hebben een pas aangevraagd voor de Taxibus, wat indirect niets met zorg te maken heeft.
Ik vind het moeilijk om alles te begrijpen.
Ik zou graag meer hulp bij zwaarder werk bijvoorbeeld schrobben.
Ik zou graag meer tijd krijgen voor de hulp.
In 2024 is vanwege financiële problemen van de gemeente Waalre een korting doorgevoerd op mijn huishoudelijke hulp. Dit vindt ik niet goed, zelf ben ik niet in staat deze werkzaamheden te verrichten, ik ben daar van afhankelijk. In het gesprek met de gemeente werd er niet van de korting afgeweken, de gemeente dacht niet met mijn persoonlijke situatie mee. Jammer en slecht in mijn opinie.
In het begin ging het goed met op komen dagen. Na een paar maanden, zo'n 2 maanden niemand geweest. Nu loopt het weer nadat er een andere poetszorger is toegewezen.
In het verleden een fijnere rolstoel gehad. Het vragen LIAC was toegankelijker / wel bekend.
Jammer dat ik geen vaste of ervaren huishoudelijke hulp heb, maar vaak jonge, onervaren invalkrachten.
Mijn mening is dat mensen zelf huishoudelijke hulp zoeken en dan een vergoeding krijgen voor de hulp. Nu is er een zwaar tekort aan huishoudelijke hulp.



Momenteel alles prima.
Na een val in de badkamer was het snel nodig die aan te passen. De geraadpleegde ergotherapeut heeft daarvoor contact met de Wmo opgenomen. Hierop kwam een telefoontje dat de behandeling door de Wmo lang op zich zou laten wachten. Daarop konden wij niet wachten, maar we hebben niet nog later iets van Wmo gehoord en geen hulp ontvangen.
Na ruim een half jaar nog steeds geen ondersteuning
Net te lang wachten op de Otolift.
Ondersteuning heeft nog niet plaatsgevonden.
Soms zou ik in plaats van praten praktische hulp kunnen gebruiken.
Te weinig tijd ingeschat door WMO voor huishoudelijke hulp.
Te weinig zorgtijd.
Te weinig.
Transactie zijn nog niet afgerond.
Uit het laatste gesprek met de gemeente is naar voren gekomen dat het aantal uren per week minder moest worden. Hierdoor kon ik contractueel niet meer verbonden blijven bij mijn zorgondersteuner en moest ik op zoek naar een andere. Waardoor een van de doelen in mijn plan (namelijk het onderhouden en uitbreiden van mijn sociale contacten een terugval heeft gekregen).
Voor mijn schoonvader is het prettig. Mijn schoonmoeder heeft een redeneer om te mopperen.
We hebben inmiddels de Valys taxi en 1 dag dagbesteding. De aanvraag voor de regiotaxi en een tweede dag dagbesteding is al ongeveer 2 maanden geleden. Dus nog steeds wachten.
Wij hebben enkel een gehandicapt kaart via Wmo
Wij zijn tevreden en blij met de hulp die we ontvangen.
Wmo heeft begeleiding geen opdracht meegegeven en ik krijg niet uitgelegd wat ik nodig heb, dus gebeurt er niks. Daardoor heb ik bijna elke dag een slechte dag.
Ze is heel vriendelijk en doet haar werk goed.
Ze zijn allemaal 100%!
Zorg is goed.
Zowel de hulp als ikzelf vinden dat we meer hulp zouden kunnen gebruiken.

13. Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw vrijwilligerswerk?

Dat bij vrijwilligerswerk, duidelijker te maken dat je na een keer niet wat verwacht is mensen met (?) of lichaam duidelijker is.
Ik heb mijn hele leven vrijwilligerswerk gedaan, maar doe dat altijd samen dus steun je elkaar.
Niet. Bezoekjes leg ik zelf af!
Vervoer naar het verpleeghuis. Dat is meestal in het weekend. Kopje koffie drinken met de bewoners.
Voldoende parkeerplaatsen in de buurt voor winkels en andere plaatsen waar ik kom, bijvoorbeeld Wijkhuizen.
Zolang mijn rolstoel en rolstoel bus in orde zijn kan ik volledig meedoen met vrijwilligerswerk

14. Wie zou u kunnen ondersteunen bij het verrichten van uw vrijwilligerswerk? Anders, namelijk:

Ik doe al wat ik nog kan.
Mijn woonbegeleidster.

15. Welke ondersteuning zou u nodig hebben om dit wel te kunnen doen?

Ben zelf hulpbehoevend.
Een huisbezoek, verhalen van anderen.
Hulp bij het ritme houden en hulp van netwerk, hulp met plannen.
Hulp bij re-integratie en juiste omgeving vinden waar ik iets kan betekenen.
Ik deed vrijwilligerswerk bij het (?) maar dat gaat niet meer.
Kan ik denk ik niet in verband met handicap.
Meer inzicht in de mogelijkheden



Ondersteuning vanuit ambulante begeleiding
Voor nu is het nog toekomst muziek. Eerst mijn basis op orde en mijn leefomgeving op orde.
Zelf goed ter been zijn.

24. Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw werk als mantelzorger?
Administratie.
Af en toe vervanging.
Bij ziekte vervangen worden.
Dat iemand een keer met mijn moeder ergens naartoe gaat of op de koffie komt.
De boodschappen bij slecht weer. Hulp kleine storingen.
De heer heeft veel zorg nodig en krijgt deze van thuiszorg, poetszorg en vooral mantelzorg. Als het nodig is uitbreiden of elders woonzorg aanbieden.
Door af en toe iemand een uurtje (of 2) in huis te laten komen.
Door extra zorg voor de tuin, scootmobiel, et cetera te verzorgen.
Door hulp bij het wegwijs worden in het oerwoud van regelgeving / mogelijkheden in de thuiszorg
Door hulp in de huishouding
Doordat ik zelf moet werken ben ik vaak overdag weg. Een geregeld bezoek om te kijken of alles goed gaat en hulp bij het onderhoud van het tuintje zou welkom zijn. Heb zelf diabetes.
Een invaller voor mijn hulp, ontspanning, dagje weg, uitje.
Een vaste vrijwilliger die bij mijn man en/of zoon op bezoek gaat en leuke dingen met hen doet.
Eerlijk gezegd, ik zou het niet weten, want ik ken de mogelijkheden niet.
En voor zorgen dat de huishoudelijke hulp blijft doorgaan en zeker niet minder wordt.
Even er tussen uit.
Extra uren huishoudelijke hulp, bij de intake kon mijn vader nog redelijk wat zelf, nu nog nauwelijks. Hij krijgt maar 2 uur per 2 weken waardoor ik naast boodschappen, de was en het douchen ook nog in huis moet poetsen et cetera.
Extra uren thuiscoaching.
Genoeg ondersteuning via familie, buurtzorg en dokter.
Het aanpassen van de doucheruimte weinig kosten.
Het doen van boodschappen.
Huishoudelijk werk 2 uur per 14 dagen is niet teveel gevraagd!
Ik bezoek indien mogelijk de middag voor de mantelzorger. I ben tevreden, heb een begeleidster, manlief wordt opgevangen 2x per week en heb tweede beurt 2015.
Ik heb daar nog geen goed beeld van. Ik ben nu vooral het 'lijntje' naar het dorp en het leven. Naast boodschappen, was en administratie. Dus eerder een luisterend oor zou iets kunnen zijn. Ik ben al heel blij met poetshulp.
Ik heb gemiddeld 5 dagdelen per jaar vrij om voor mijzelf iets te ondernemen voor de rest ben ik 24 uur per dag beschikbaar.
Ik wil helemaal geen mantelzorger meer zijn. Dat kan ik niet meer, maar bij gebrek aan adequate hulp word ik weer genoodzaakt in te springen. Ik heb ruim 1 jaar geleden al aangegeven dat ik het niet meer kan.
Ik word al ondersteund door thuiszorg.
Ik word ondersteund door familie.
Ik zou het fijn vinden als er praktische huishoudelijke zorg wordt overgenomen. Dat hebben we aangevraagd, maar er is besloten dat ik het er 'gewoon' bij zou moeten doen.
In ieder geval een mantelzorg compliment jaarlijks. Zoals bijvoorbeeld de gemeente Eindhoven hanteert.
Is nog niet nodig op dit moment.
Keer op bezoek komen voor een praatje en een kopje koffie. De cliënt is wel ooit eenzaam.
Meer financiële tegemoetkomen. Nu 1 keer per jaar 25 euro.
Meer huishoudelijke hulp.
Meer huishoudelijke ondersteuning.



Mijn echtgenoot wordt ondersteund door Zuidzorg en dat verlicht mijn taak ook. Mijn echtgenoot gaat een maal per week naar de dagbesteding waardoor ik ook geholpen ben. Ik heb huishoudelijk hulp aangevraagd maar ben nog steeds op de wachtlijst.
Mijn man toestemming geven voor een tweede dag dagbesteding! Hij gaat best achteruit en vindt deze dag fijn.
Misschien af en toe zorg overnemen zodat ik even ruimte heb voor mezelf.
Ondersteuning huishoudelijk werk. Client is 93 en kan steeds minder zelf.
Op dit moment heb ik nog niet de behoefte gevoeld en kunnen wij samen de voorkomende problemen oplossen. Als ik uitval dan kan ik het beste gesteund worden door de thuiszorg (steunkousen, douchen en dergelijke) en poetszorg.
Op dit moment nog geen behoefte. Het is fijn dat er al wekelijks huishoudelijke hulp is. Dat ontlast mij.
Oppas voor mijn gehandicapte vrouw en/of hulp in huishouden.
Organiseren administratie en financiën. Huis- en tuisklussen.
Reeds professionele steun. Rest mantelzorgondersteuning is niet planbaar (nacht et cetera).
Schoonmaak, meer begeleiding.
Taken overneemt, lichamelijk veel belast.
Thuishulp via WMO
Tuinman. Dagbesteding als (?)zorg wordt ingezet.
Via maatjesproject. Vraag stond uit. Door gewijzigde situatie partner is dit nu niet (meer) aan de orde.
Wat is mogelijk en welke voorwaarden?
We worden nu al ondersteund in mijn werk als mantelzorger.
Zou eerst graag meer horen over de mogelijkheden

25. Wie zou u kunnen ondersteunen bij het uitvoeren van uw werk als mantelzorg? Anders, namelijk:
Allemaal, meer samen werken. Nu is het vaak iedereen op zijn eigen eiland.
Buren of kennissen. (hond uitlaten en dergelijke).
CAK?
Een vrijwilliger.
Huishoudelijke zorg.
Opname, is inmiddels ook zo.
Personeel van de zorginstelling.
Poetszorg.
Tuinman en dagbesteding.
Vrienden, buren.
Vrijwilligers. (2x)
Wordt door de zorg en andere familieleden gedaan.
Zorgen dat er voor oudere meer geschikte woonomgeving komt zodat deze niet vereenzamen.
Zorgtrajectbegeleiding dementie ingezet al.
Zorgvraagcoördinator

3.2 Toelichtingen Open Vragen Ouders en Jongeren

9. Heeft u nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?
Ben bereikbaar, ga een samenwerking met stichting MEE aan, ben flexibel, sluit je aan bij zorgoppas, maak het ouders makkelijker in plaats van moeilijker. Geef gewoon de hulp die gevraagd wordt en denk het niet beter te weten als buitenstaander.
De huisarts verwees door naar een praktijk. Na 10 weken wachten kwam ik erachter dat zij geen contract hebben met onze gemeente, het was vervelend dat we hierdoor zoveel langer hebben moeten wachten.
Het duurde heel lang voordat er een eerste contact was. Toen dat er eenmaal was liep het vlot en goed.



Kinderen die uit andere landen komen hebben niet dezelfde ervaring op Nederlandse scholen als alle Nederlandse kinderen op school. Zorg er alsjeblieft voor dat ze serieus worden genomen als ze het over pesten hebben.

Wij zijn enorm dankbaar voor de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerker van de gemeente. Ze heeft ons ontzettend goed geholpen!

13. Waarom is er wel /geen passende oplossing gevonden?

Samen met het onderzoeksbureau gekeken naar de hulp die onze dochter nodig heeft vanwege diagnose ADHD.

24. Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u of uw kind heeft ontvangen?

De begeleider was groen als gras en dat voelde mijn kind feilloos aan. Er was geen vertrouwensbasis en dus kwam hulp niet tot stand. Je hebt dan geen optie voor andere hulpverlener

De behandeling van (***) is nog niet afgelopen, ik weet dan ook niet of de behandeling effect heeft gehad.

De behandeling voor dyslexie is nog maar net begonnen, de twee testdag waren prima. Nu is de ondersteuning op school begonnen, zijn nog maar 3 behandelingen geweest, en daar ben ik nooit bij omdat het op school is, dus kan niet goed zeggen hoe de behandelingen gaan.

De beperkingen van de mogelijkheden voor dyslexie ondersteuning zijn voor mijn kind veel te beperkt. Door gemeentelijke financiële beperkingen ervaart mijn kind beperkingen die niet ondersteund worden

Deze hulp voor kinderen met een ontwikkelingsvoorsprong of hoogbegaafdheid is uniek in de regio. Wij zijn onverdeeld enthousiast, en hebben ons vrolijke ontspannen kind weer terug!

Er is nog niet veel resultaat geboekt.

Er zijn veel wisselingen geweest, instellingen die beter zouden passen maar geen beschikbaarheid hadden. Het is dus even zoeken in welke mate de hulpverlenende instelling daadwerkelijk een passende begeleiding kan verzorgen.

Genoemde resultaat is nog niet eindresultaat, aangezien het traject nog loopt.

Het betrof diagnostiek dus (nog) geen benodigde ondersteuning

Het contact verliep fijn en het resultaat is heel goed!

Het was opgelegde hulp, niet hetgeen dochter zelf vroeg/nodig had. de hulpverlener was niet passende persoonlijkheid voor dochter, er werd niet geluisterd naar dochter, dochter werd compleet overruled. Geen empathie. Mening van hulpverlener werden als feiten gepresenteerd en aannames als onderzocht feit in verslagen geschreven. Gespreksverslagen met derden gedeeld zonder verificatie bij degene die bij gesprek aanwezig waren.

Ik kreeg halverwege de zoektocht naar de juiste medicatie en dosering te horen dat gemeente Waalre geen contract meer heeft met metabletica en dat de behandeling door de huisarts overgenomen moet worden. Dat kan niet de bedoeling zijn! Als een kind goed ingesteld is kan de behandeling in veel gevallen overgenomen worden, maar als je nog volop aan het zoeken bent met de arts is dit een zeer onaangename verrassing. Ik moest er zelfs van huilen. Niet ok! Het is al zo moeilijk om aan een arts te komen omdat er een extreem tekort aan behandelaren is. Dit soort grappen van de gemeente kan ik er niet bij gebruiken. Dit levert onnodige stress op voor de ouders..

mijn dochter werd gevraagd waar ze hulp bij wil, ze is 13 en het is niet makkelijk voor haar om dat zelf te benoemen. Op deze leeftijd weten de kinderen alleen wat ze voelen, de behandelaar moet haar beter helpen

Mijn kind vindt het traject moeilijk, maar als ouders zien we wel vooruitgang.

Mijn zoon heeft vertrouwen in de medewerker.

Nog te vroeg om te oordelen pas 5 sessies gehad

The support was excellent.

We hebben goede vooruitgang, maar er zijn nog steeds onderwerpen die we ondersteuning nodig hebben.

We ontvingen bij aanvang geen verslag over de intake, noch een behandelplan. Het was ons lang niet duidelijk wat er precies plaatsvond tijdens de sessies met de speltherapeut. We moesten expliciet vragen om terugkoppeling van de vorderingen, of van wat de therapeut zag. Toen we het gesprek voerden, gaf ze zelf aan het idee te hebben niet op het goede spoor te zitten. We vroegen uit wat we thuis konden doen, maar kregen geen handvatten. Toen we kritische vragen stelde was 2 sessies daarna onze dochter 'voldoende



geholpen'. Alles bij elkaar vinden we het nogal 'makkelijk verdiend' voor de therapeut. We moesten zelf expliciet vragen om een eindrapportage.
We zijn naar Inger doorverwezen via de huisarts. Ik vond het traject bij Inger lang duren. Ik heb verhalen gehoord waarbij er sneller resultaat werd geboekt. Het is voor mij als leek wel lastig om object te oordelen. Ik ben niet thuis in deze markt.
Wij hadden de verwachting dat er aansluitend aan het dyslexie-onderzoek ook een behandeling zou starten. Dit bleek echter niet zo te zijn, want de zorgverlener kan geen indicatie geven van de wachttijd. Ook al hebben wij bij aanvang aangegeven dat wij ons zorgen maken over de ontwikkeling en het welzijn van ons kind, is dit naar mijn idee onvoldoende meegenomen in het volledige onderzoek.
Wij hebben gekozen voor systeemtherapie. Alles gaat in goed overleg met Herlaarhof. Zeer deskundige systeemtherapeut. Volgende week gaan we pas starten met het hele gezin in de gymzaal. Dus de kinderen zijn (nog) niet meegenomen in de therapie, maar gaat volgende week van start.
Wij zijn erg blij met de ondersteuning vanuit de zorgverlener, die is uitstekend en ongelooflijk behulpzaam. Wij maken ons wel zorgen over de houding van de school, de Wilderen, ten opzichte van 'zorgbehoefte' van kinderen. Ik denk dat het belangrijk is dat dit op de radar komt. Niet alleen bij ons kind werd er veel te traag of nauwelijks gehandeld en gecommuniceerd, er zijn helaas legio verhalen van kinderen wiens achterstanden niet eens werden gesignaleerd door school, laat staan actie. Door afwachtende houding en minimale ondersteuning worden zaken te groot en is er na een tijdje een veel zwaardere behoefte aan ondersteuning dan wanneer ze als school korter op de bal zouden zitten en problemen deels in de kiem kunnen smoren.

3.3 Toelichtingen Open Vragen Participatiewet

1. Waarom heeft u contact gezocht met de gemeente? Anders, namelijk:
Aanvragen bijstandsuitkering.
Extra voorzieningen.
Grote tandartsrekening.
Huishoudelijke hulp.
Individuele inkomsten toeslag meedoebijdrage.
Inkomenstoeslag.
Over bomen. Of over de buurt.
Pensioen.
Statushouder.
Uitkering aangevraagd.
Vraaglijst invullen.
WMO/CMD
Ziekte.

2. Heeft u nog opmerkingen over het contact met de gemeente?
(**) altijd duidelijk, accuraat en vriendelijk.
De afdelingen CMD en Wmo van de gemeente Waalre hebben hun uiterste best gedaan voor mij.
Deze vragenlijst wordt ingevuld door een neef van ons (**) die er bijna altijd bij heeft gezeten. Hij heeft bijna geen telefonisch contact gehad maar de persoonlijke gesprekken waren op de 1e in Veldhoven na zeer prettig.
Er is altijd positief contact met ze.
Het contact met de gemeente verliep altijd goed. Er was begrip voor mijn situatie waarbij ik door mijn chronisch ziek zijn niet in de mogelijkheid ben om te werken.
Het contact met de gemeente verloopt prima!
Het is goed.
Ik ben goed geholpen.
Ik heb geen contact gezocht met de gemeente. Ik krijg een uitkering Participatiewet. Ik ben statushouder en wacht op inburgering.



Ik wil altijd contact opnemen met de gemeente. Omdat er in dit opzicht een kans bestaat om onze eisen duidelijker te uiten.
Nee, alles verliep uitstekend.
Pas vandaag (begin oktober) contact gezocht.
Reiskosten voor mijn kinderen. Hun school was (***) kilometer reizen en de gemeente vergoedt het niet.
Snelle reacties en hulp ongeacht de beslissingen.
Verliep goed.
Was prima.

9. Heeft u nog opmerkingen over hoe de medewerker van de gemeente u heeft geholpen?

Goed.
Hulp is top en super goed.
Ja, soms is het moeilijk te achterhalen waarvoor het contact was. Misschien kunnen jullie dit in de volgende onderzoek aangeven.
Ja. Ze wisten dat ik voor (***) met pensioen ging. En dan krijg je een boze brief dat je het niet op tijd had aangegeven.
Over giftige bomen een 3. Om de buurt een 10.
Was aardig en hulpvaardig.
Ze hebben goed geholpen.

11. Door de ondersteuning van de gemeente heb ik nu: Een andere vorm van dagbesteding, namelijk:

School.

13. Heeft u nog opmerkingen over de gevonden oplossing?

Door het verleden en medicatie is nu een periode afgesproken dat (***) aan zichzelf kan werken samen met de huisarts en niet hoeft te werken.
Het betreft in mijn geval, participatie van de gemeente richting IPS traject GGZE.
Het heeft wel voor een inkomen gezorgd, maar het was niet mijn droombaan. Maar toch veel ervaring opgebouwd.
Ik ben met pensioen. Leuke dingen doen.

20. Heeft u nog tips over de ondersteuning van de gemeente bij het vinden van een baan of andere dagbesteding?

De gemeente wist in 1e instantie niks over het verleden en persoonlijkheid van (***). Jullie medewerkers waren empathisch en begripvol.
Ik werd altijd snel geholpen door de gemeente. Ik ben heel trots op de gemeente zelf en de medewerkers. Ik ben heel dankbaar. Mijn gemeente vertegenwoordigt mij en mijn familie altijd. Ik krijg hulp wanneer het nodig is. Hartelijk bedankt.
Nee, gaat goed.
Nee, ik heb geen tips. Ik heb een goed contact met de klantmanager werk van de gemeente.
Zorgondersteuning was prachtig.

Uw contactpersonen

Lieke Hedemann – l.hedemann@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

