



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsonderzoek WMO

Gemeente Westland

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

juli 2018

www.Triqs.nl



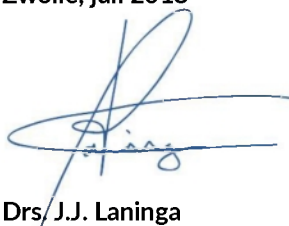
Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek WMO. Deze rapportage bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek op basis van de standaardvragenlijst voor cliënten WMO. Het uitvoeren van dit onderzoek is voor gemeenten verplicht en is nodig voor het invullen van de Monitor Sociaal Domein.

De uitkomsten van deze meting geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning. Op basis van deze uitkomsten kan richting gegeven worden aan verdiepend onderzoek en kunnen verbeterplannen opgesteld worden.

Onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van Gemeente Westland. De succesvolle uitvoering van dit cliënttevredenheidsonderzoek is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Gemeente Westland. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw A.V. Raateland voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers en de cliënten van Gemeente Westland voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, juli 2018



Drs. J.J. Laninga

Triqs

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
01 Methode.....	5
02 Responsanalyse.....	7
03 Uitkomsten meting.....	8
04 Spiegelinformatie.....	12
05 Samenvatting.....	14
Bijlage 1 -Vragenlijst.....	15
Bijlage 2 - Antwoorden op open vraag.....	17



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Met de komst van de WMO 2015 (Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015) zijn meer zorgtaken dan voorheen neergelegd bij de gemeenten en zijn gemeenten verantwoordelijk voor het verlenen van maatschappelijke ondersteuning aan haar inwoners. De WMO 2015 verplicht gemeenten om jaarlijks te meten wat de ervaringen zijn van cliënten met deze maatschappelijke ondersteuning. De uitkomsten van dit onderzoek dienen vervolgens toegevoegd te worden aan de monitor Sociaal Domein.

Doel

Het doel van het ervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning. Deze informatie kan richting geven aan verdiepend onderzoek en het opstellen van verbeterplannen waarmee de zorg- en dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

Beschrijving onderzoek

Het CEO WMO (cliëntervaringsonderzoek WMO) bestaat ten minste uit een standaardvragenlijst van 10 vragen. Deze set van 10 vragen dient door gemeenten verplicht afgenomen te worden. Daarnaast kunnen gemeenten naar wens het onderzoek uitbreiden, bijvoorbeeld door extra vragen toe te voegen aan de standaardvragenlijst of door een verdiepend onderzoek te starten naar aanleiding van de uitkomsten op de standaardvragenlijst.

Opbouw rapportage

Deze rapportage bevat een weergave van de ervaringen van inwoners met de maatschappelijke ondersteuning die zij via de gemeente ontvangen. Achtereenvolgens vindt u in deze rapportage een beschrijving van de methode van onderzoek, een analyse van de respons, een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek, een vergelijking van de uitkomsten met de spiegelinformatie van Triqs en een samenvatting.

01 | Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst welke gemeenten verplicht dienen af te nemen. Deze vragenlijst bestaat uit 9 gesloten vragen en 1 open vraag verspreid over drie thema's, namelijk:

1. Contact
2. Kwaliteit van de ondersteuning
3. Wat levert de ondersteuning mij op

Op één vraag na zijn de antwoordopties waar uit gekozen kan worden: 'helemaal mee eens - mee eens - neutraal - niet mee eens - helemaal niet mee eens'. Eén vraag heeft als mogelijkheden: 'ja - nee'. Cliënten hebben de mogelijkheid 'geen mening' of 'niet van toepassing' aan te vinken als ze het antwoord op een vraag niet weten. In bijlage 1 vindt u een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst. Er zijn voor de gemeente Westland 2 extra vragen toegevoegd over de WMO voorziening en verbeterpunten.

Bepalen onderzoekspopulatie en steekproefgrootte

De doelgroep van het CEO is alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de WMO 2015. Het betreft voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten geldt dat dit inclusief de cliënten beschermd wonen is.

Afhankelijk van het aantal cliënten WMO dat een gemeente heeft wordt bepaald hoe groot de steekproef moet zijn (het aantal aan te schrijven cliënten) om tot een representatieve dataset te komen. De steekproefgrootte is bepaald aan de hand van de verwachte respons (35%), een betrouwbaarheidsinterval van 95% en een foutenmarge van 5%. Op basis van deze gegevens en het gegeven dat Gemeente Westland 4155 WMO cliënten heeft, kan over een representatieve dataset gesproken worden als er 352 ingevulde vragenlijsten zijn. Dat leidt tot een steekproefgrootte van 1006. De steekproef is door de gemeente Westland zelf uitgevoerd.



Dataverzameling

De geselecteerde cliënten ontvingen per post een uitnodigingsbrief en papieren versie van de vragenlijst. Tevens werd een antwoordenvolp meegestuurd waarmee de ingevulde vragenlijst kosteloos geretourneerd kon worden naar Triqs. Cliënten konden er ook voor kiezen om online een vragenlijst in te vullen. In de uitnodigingsbrief werden een website en persoonlijke inlogcode genoemd waarmee men toegang kreeg tot een online vragenlijst.

De eerste uitnodiging is verstuurd in week 23 van 2018. Na twee weken werd aan non-respondenten een herinneringsbrief verstuurd.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

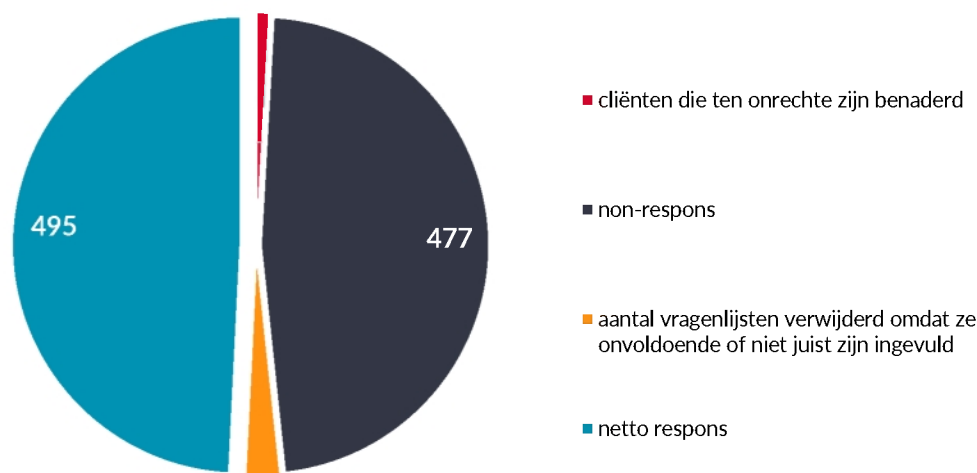
Online ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database terecht. Ook voor deze vragenlijsten geldt dat antwoorden niet gekoppeld zijn aan de naam van een respondent zodat de anonimiteit van respondenten gewaarborgd kan worden.

Data-analyse

De verzamelde data is met behulp van SPSS bewerkt en geanalyseerd alvorens deze in de rapportage te tonen.

02 | Responsanalyse

Alvorens het aantal aangeschreven cliënten en de netto respons te kunnen berekenen is de database opgeschoond. Onderstaand taartdiagram toont de verschillende opschoningsstappen met bijbehorende aantallen. Tevens is in het diagram de netto respons opgenomen. De taartpunten bij elkaar opgeteld vormen het totaal aantal aangeschreven cliënten.



	Totaal aantal cliënten benaderd	1006
1.	ten onrechte aangeschreven cliënten	9
2.	non-respons	477
3.	vragenlijsten die onvoldoende zijn ingevuld	25
4.	netto-respons	495
5.	responspercentage	49,65%

1 Cliënten die ten onrechte zijn aangeschreven kunnen zijn cliënten die overleden zijn, van wie de vragenlijst onbestelbaar retour kwam of omdat de cliënt niet tot de doelgroep behoorde. 2 Onder non-respons wordt verstaan: cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niet gereageerd hebben op het verzoek een vragenlijst in te vullen. 3 Als vier of meer vragen niet zijn ingevuld, wordt de vragenlijst buiten de analyses gelaten. 4 De respons bestaat uit het totaal aantal geldige vragenlijsten in de database. 5 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het aantal aangeschreven inwoners min het aantal inwoners dat ten onrechte is aangeschreven.

03 | Uitkomsten meting

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van de meting gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).

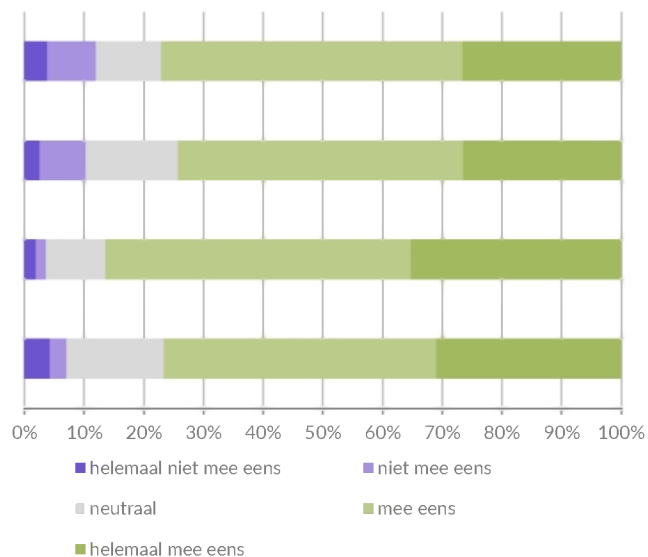
De gegeven antwoorden op de open vragen worden weergegeven in bijlage 2.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Contact (vraag 1 t/m 5).
- Kwaliteit van de ondersteuning (vraag 6 en 7).
- Wat levert de ondersteuning mij op (vraag 8 t/m 10).
- Aanvullende vragen (vraag 12 en 13)

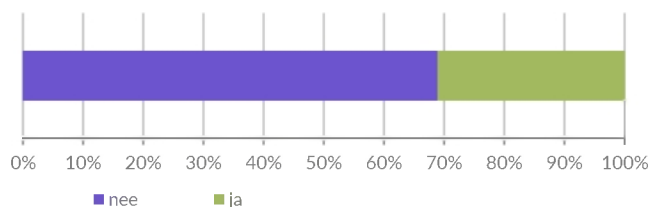
1 Contact

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=309)
2. Ik werd snel geholpen. (n=310)
3. De medewerker nam mij serieus. (n=301)
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=282)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v01	12	3,9%	25	8,1%	34	11,0%	156	50,5%	82	26,5%	2	155
v02	8	2,6%	24	7,7%	48	15,5%	148	47,7%	82	26,5%	3	151
v03	6	2,0%	5	1,7%	30	10,0%	154	51,2%	106	35,2%	4	159
v04	12	4,3%	8	2,8%	46	16,3%	129	45,7%	87	30,9%	5	170

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=431)



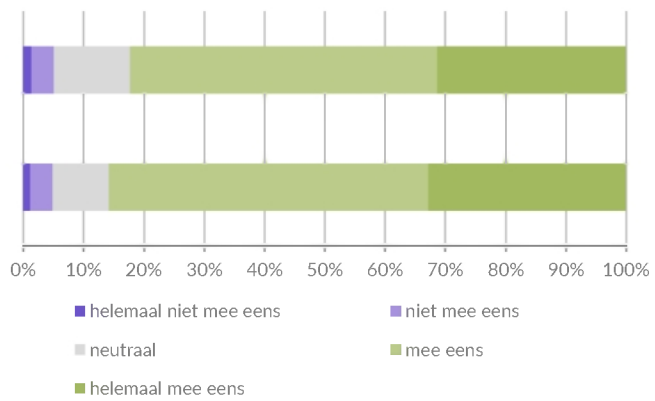
	nee	%	ja	%
v05	297	68,9%	134	31,1%



2 Kwaliteit van de ondersteuning

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=434)

7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=428)



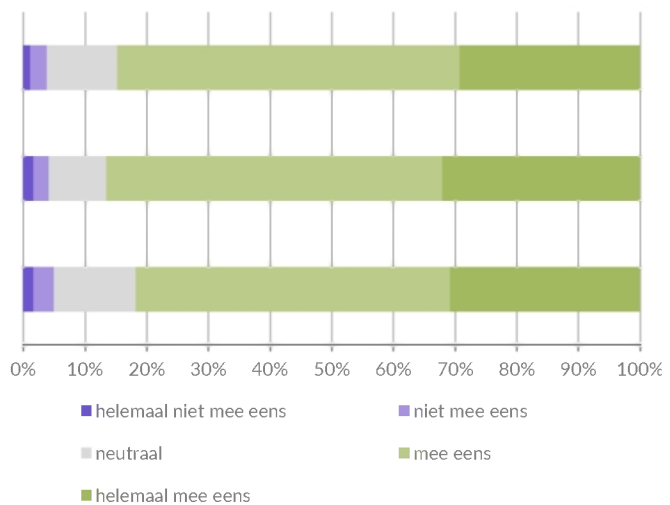
	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v06	6	1,4%	16	3,7%	55	12,7%	221	50,9%	136	31,3%	5	26
v07	5	1,2%	16	3,7%	40	9,3%	227	53,0%	140	32,7%	8	28

3 Wat levert de ondersteuning mij op

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=415)

9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=431)

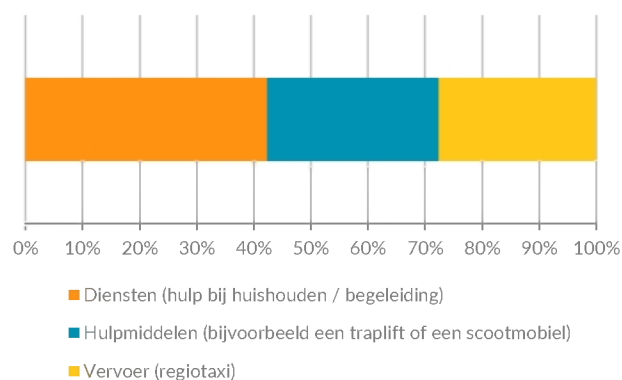
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=415)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	5	1,2%	11	2,7%	47	11,3%	231	55,7%	121	29,2%	6	34
v09	7	1,6%	11	2,6%	40	9,3%	235	54,5%	138	32,0%	4	30
v10	7	1,7%	14	3,4%	55	13,3%	211	50,8%	128	30,8%	6	34

4 Aanvullende vragen

12. Van welke WMO voorziening maakt u gebruik?
(n=655)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	helemaal mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	5	1,2%	11	2,7%	47	11,3%	231	55,7%	121	29,2%	6	34
v09	7	1,6%	11	2,6%	40	9,3%	235	54,5%	138	32,0%	4	30
v10	7	1,7%	14	3,4%	55	13,3%	211	50,8%	128	30,8%	6	34

*De n-waarde geeft niet het aantal respondenten maar het aantal waarnemingen weer, omdat er bij deze vraag meerdere antwoorden ingevuld konden worden.

04 | Spiegelinformatie

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek vergeleken met de uitkomsten van vergelijkbare onderzoeken bij gemeenten. Om de vergelijking te vergemakkelijken is voor elke vraag een rapportcijfer berekend.

Dit rapportcijfer kan berekend worden door eerst aan elke antwoordoptie punten toe te kennen. De volgende puntenverdeling is gehanteerd:

score	Antwoordcategorie
1	helemaal niet mee eens nee
2	niet mee eens ja
3	neutraal
4	mee eens
5	helemaal mee eens

Vervolgens is per vraag een gemiddelde score berekend door het aantal gegeven antwoorden per optie te vermenigvuldigen met de toegekende score, deze aantallen op te tellen en te delen door het aantal respondenten dat de betreffende vraag beantwoord heeft. De score die uit deze som komt is een score op een schaal van 1 t/m 5 of een score op een schaal van 1 t/m 2. Vervolgens wordt deze score omgezet naar een score op schaal van 0 t/m 10 door te berekenen wat procentueel gezien (0-100%) de score is.

De opties 'geen mening' en 'niet van toepassing' worden buiten de berekening gelaten.

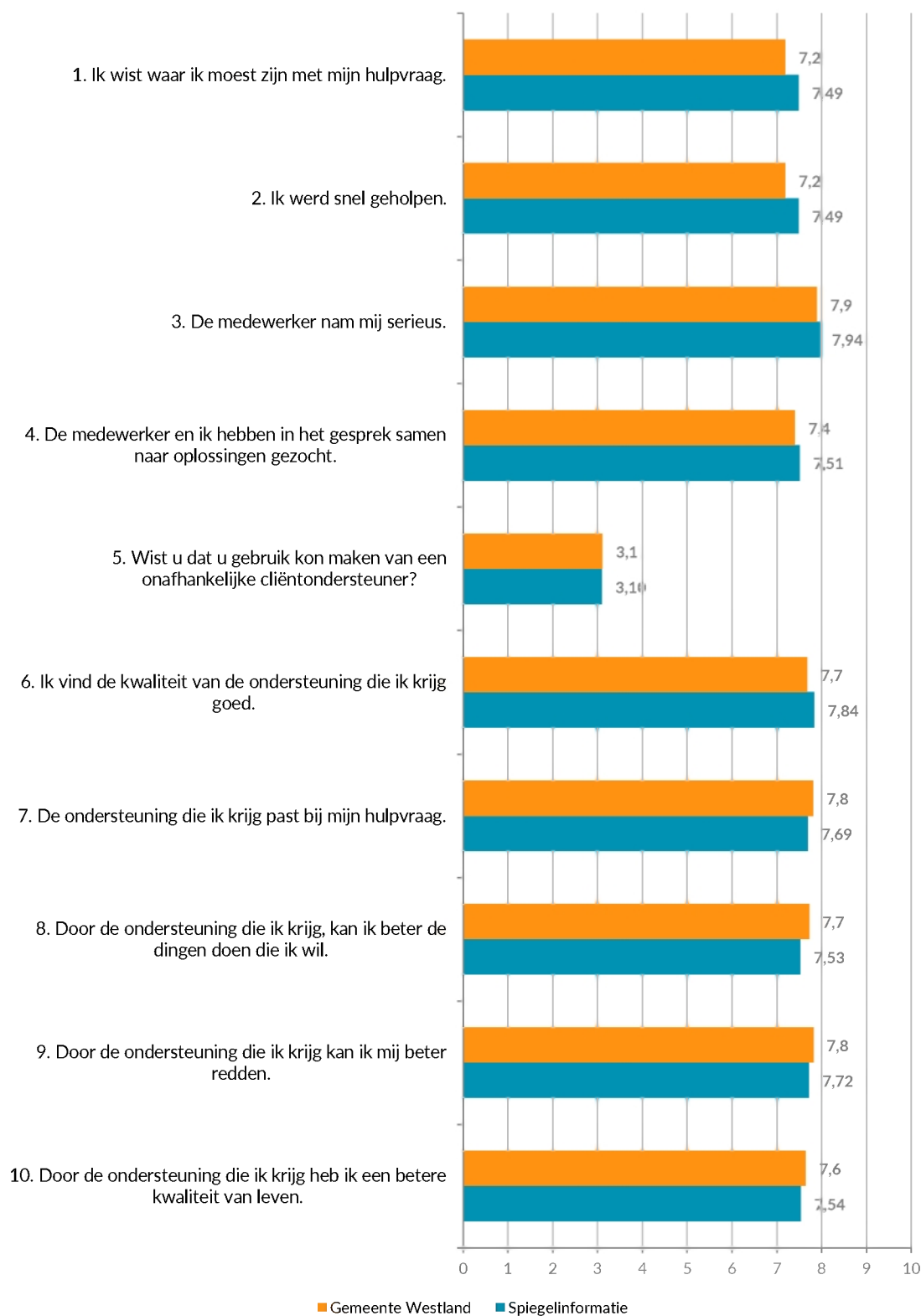
Rekenvoorbeeld:

Uit onderstaande tabel blijkt dat elke antwoordoptie 1 keer genoemd is. Het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft is daarmee 5. Daarom kan de volgende rekensom worden toegepast:

- $1 \times 1 + 1 \times 2 + 1 \times 3 + 1 \times 4 + 1 \times 5 = 15$.
- $15 : 5 = 3$.
- Een score van 3 op een 5-puntsschaal is, omgerekend naar een percentage, een score van 50% ($3 : 5 = 0,6$).
- Een score van 50% staat gelijk aan het cijfer 5 op een schaal van 0 t/m 10.

	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	neutraal	%	mee eens	%	mee eens	%	geen mening	n.v.t.
v08	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	1

Vergelijking gemeente Westland en spiegelinformatie Triqs



05 | Samenvatting

In 2018 is onderzocht wat de ervaringen zijn van WMO cliënten met de ontvangen maatschappelijke ondersteuning van Gemeente Westland. 1006 WMO cliënten ontvingen per post een vragenlijst. Uiteindelijk hebben 495 cliënten meegedaan door een vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is 49,65%.

De verplicht af te nemen vragenlijst bestond uit 10 gesloten vragen en 1 open vraag. Als de scores op de vragen omgerekend worden naar een rapportcijfer ontstaat onderstaande sortering waarbij de hoogst scorende vraag bovenaan staat en de laagst scorende vraag onderaan.

Vraag	Score	Benchmark	Vershil
3. De medewerker nam mij serieus. (n=301)	7,90	7,94	-0,04
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=431)	7,82	7,72	0,10
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=428)	7,81	7,69	0,12
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=415)	7,72	7,53	0,19
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=434)	7,68	7,84	-0,16
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=415)	7,64	7,54	0,10
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=282)	7,40	7,51	-0,11
2. Ik werd snel geholpen. (n=310)	7,19	7,49	-0,30
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=309)	7,19	7,49	-0,30
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=431)	3,11	3,10	0,01

Wanneer de scores vergeleken worden met de spiegelinformatie van Triqs, dan worden de grootste verschillen waargenomen bij vraag 8. *Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.* (n=415) (een verschil van +0,19 punten ten opzichte van de spiegelinformatie) en bij vraag 1. *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.* (n=309) en vraag 2. *Ik werd snel geholpen.* (n=310) (een verschil van -0,30 punten ten opzichte van de spiegelinformatie).

*De aanvullende vraag is hierbij niet meegenomen, omdat hier geen benchmark scores van bekend zijn.

Bijlage 1 – Vragenlijst

«INSTELLING»: vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo

Deze vragenlijst gaat over u.

U kunt hem alleen invullen of samen met iemand (bijvoorbeeld met uw partner of mantelzorgers).

Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw ondersteuning.

U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

Blok 1 Contact

U heeft in het verleden aangegeven ondersteuning nodig te hebben. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is, vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing in".

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*						Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

* Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt met uw vraag en/of u de weg wijst naar de juiste organisatie/persoon.

Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt één of meer vormen van ondersteuning.

Voorbeelden van ondersteuning zijn: *hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een hulpmiddel (zoals een traplift) of bezoek aan een activiteitencentrum/dagbesteding.*

De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

Blok 4 Extra vragen

12. Van welke Wmo-voorziening maakt u gebruik? (er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- Diensten (hulp bij huishouden / begeleiding)
 Hulpmiddelen (bijvoorbeeld een traplift of een scootmobiel)
 Vervoer (regiotaxi)

13. Heeft u nog tips voor verbeteringen?

Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

Hartelijk dank voor uw medewerking!

2018

Bijlage 2 – Antwoorden op open vraag

Onderstaand vindt u de gegeven antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst.

11 Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? (Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?)

- T-zorg geeft soms aan dat ze geen personeel hebben en leveren dan in die week geen zorg. Uitblijven van continuïteit geeft op dit punt problemen / machteloosheid.
- Deze is voor mijn uitstekend, maar je moet ook zelf goed aangeven wat je van de ondersteuning verwacht, men weet ook niet wat je wilt als je het niet goed kan vertellen.
- De hulp in de huishouding doet haar werk uitstekend.
- Over de traplift, scootmobiel en rolstoel ben ik zeer tevreden, ik kan zelfstandig naar buiten en soms boodschappen doen. Over de huishoudelijke hulp ben ik niet zo tevreden over, hulpen die steeds veranderen en half werk verrichten.
- Heb een PGB gehad voor een scootmobiel. Ben van plan binnekort weer een nieuwe aanvraag te doen omdat de scootmobiel aan vervanging toe is (Accus etc.
- Geld besparen is belangrijker dan hulp bieden.
- Ik krijg via de gemeente een aanpaste driewielers met elektrische ondersteuning. Deze fiets is regelmatig kapot en ik ben niet erg tevreden over het bedrijf (bedrijfsnaam), dat voor het onderhoud moet zorgen.
- Betere informatieverstrekking naar de cliënt.
- Ik heb mijn aanpassingen en ondersteuning al heel erg lang maar nog steeds erg blij met wat ik heb. Verbeterd zeker mijn kwaliteit van leven.
- Ondersteuning als vervoersvoorziening gekregen, maar vervoerssysteem deugt niet en is niet afgestemd op mijn ondersteuningsvraag.
- Ik zou graag meer kilometers van Valys willen, zodat ik mijn kleinzoon meer kan zien. Hoewel ik zeer tevreden ben met wat en waar ik gebruik van kan maken.
- Ik ben heel tevreden over mijn hulp.
- Vast hulp waardeer ik zeer.
- Ben wel tevreden met de hulp.
- Daar ik slecht zie, ben ik heel blij met de hulp in de huishouding.
- Goed! Alleen weinig.
- Jammer dat ik zelf een inklapbare scootmobiel moet kopen. 1700,00, daar moeten wij hard voor werken. Nu kan ik pas echt weer zelf winkelen of een keer erop uit.
- Ik had een vrouw als vertrouwenspersoon, nu een rot vent daar mee kan ik samen werken.
- De beoordeling gaat over de regio taxi. De telefonisten zijn onaardig/bot, en geven regelmatig geen antwoord op vragen. Tevens is er vaak veel (meer dan een uur vertraging,) Door het autismebrein is dit heel lastig. Dit geldt voor.....



- Een prettige samenwerking met de medewerkers van het WMO.
- Ik wil graag gebruik gaan maken van de regio taxi. (Als de mantelzorg of mijn man niet kan).
- Ik heb een invalideparkeerkaart aangevraagd en gekregen, maar voor 2 jaar. Ze denken dat de reuma over 2 jaar over is!!
- Ben blij met de rolstoel, echter in het aangeven van de mankementen van deze stoel, voel ik mij niet erg serieus genomen.
- Alarm in huis 1x Per week hulp in huis.
- WMO budget is jarenlang te weinig geweest! En onbegrijpelijk er staat van 3-4 jaren nog steeds en restant bedrag in reserve wat niet uitbetaald kan.
- Alles in orde!
- Ik heb huish. hulp dinsdag van 13-16.30 uur.
- Nee.
- Tevreden.
- Liefst 1x per jaar nagaan of de hulpvraag nog voldoet.
- Ondanks de scootmobiel heb ik een hulp hond erbij gekregen, i.v.m. PTSS. Buiten dat heb ik nog een gezin, vrouw en 2 dochters. Hierdoor is er een vervoersprobleem ontstaan, waardoor ik alleen rondom ons huis kan. Een aangepaste invalidebus zou alles oplossen en is voor ons onbetaalbaar! 20,000 a 35,000. Volgens de gemeente en andere instanties heb ik dan pech! Kortom dat stukje vrijheid wat ik had, is grotendeels weg! Dus geen vakantie meer door ons gezin door dit probleem. Ik als veteraan, voel mij dubbel genaaid.
- Wij hebben al jaren geen ondersteuning gehad. Alleen de rolstoel heb ik ongeveer 6 jaar geleden gekregen.
- Wij zijn aangewezen op hulp van zorgverlener (naam persoon) Het contact met (naam persoon) is niet altijd prettig. De medewerkers hebben weinig tijd voor hun service.
- Ik heb een heel fijne hulp van buurtzorg, erg gezellig.
- De ondersteuning die ik krijg, is grotendeels van mijn man, is mantelzorger, maar gaat ook bij hem moeilijker. Er zou een gesprek plaats moeten vinden met een hulpverlener van (bedrijfsnaam). Zou graag een aangepaste fiets hebben, nooit meer iets gehoord. Ps was trouwens een mevr.
- Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik structuur in mijn leven. Dat is heel belangrijk voor mij.
- Ik krijg huishoudelijke hulp. Vaak zijn diegene die komen zo jong! Dan moet je uitleggen hoe sommige dingen werken. Ik heb liever een wat oudere met ervaring.
- Wij vinden het allemaal geweldig, wat er voor de mensen gedaan word.
- Mijn mantelzorger kan in mijn geval het meest voor mij betekenen. Deze is altijd in de buurt en kent mij het best.
- Soms is het lastig om te vragen hoe je iets zou willen bij de huishoudelijke hulp zelf.
- De Regiotaxi laat soms lang op zich wachten. De huishoudelijke hulp mag niet alles doen.

- Geen opmerkingen.
- De ondersteuning is superfijn, maar zou veel intensiever vaker moeten zijn, om mij nog beter te kunnen helpen. En dat is jammer, maar ik ben wel blij met de hulp.
- Precies wat ik nodig heb.
- Ik heb meer ruimte aangevraagd, maar die heb ik niet gekregen.
- Het is fijn dat wij altijd dezelfde hulp krijgen.
- De ondersteuning die ik krijg is goed, als hulp in de huishouding.
- Ben er dankbaar voor,
- Ik ben tevreden.
- Ondersteuning is heel goed. Tevreden over alles.
- Ik heb in 2017 geen ondersteuning gehad, die heb ik in april 2018 pas gekregen.
- De extra ondersteuning lukt niet.
- Door ziekte heb ik nog geen gebruik van de ondersteuning kunnen maken.
- Kan deze vragen niet beantwoorden, omdat huishoudelijke hulp nog moet beginnen.
- Het gaat goed. Gericht op afbouwen van de ondersteuning!
- Gaat prima!
- Ben heel gelukkig en lovend over de geweldige hulp die ik krijg!
- Het is goed.
- Ik heb een groot huis. Als ik geen hulp had zou ik het niet redden.
- ingevuld door de dochter die heeft alles aangevraagd en geregeld.
- Er zitten teveel kosten aan vast. Scootmobiel, veranderen van de badkamer....
- Betere huizen.
- Doe niet te veel zelf, het meisje dat bij mij thuis mee helpt die durf ik niet op een huishoudtrap te laten klussen omdat zij een keer wel vlak voor haar afgelopen werktijd door heen is gegaan vanwege haar knie moet zelf nog te veel doen wat ik niet altijd op kan brengen, ook vind ik het niet normaal dat je 48 uur van te voren moet afbellen voor de thuiszorg als er wat erg zig voor doet kan je niet in 48 uur van te voren bellen dus dat is onzin.
- De ondersteuning is perfect. De WMO afdeling goed bereikbaar, maar van begin van aanvraag tot daadwerkelijke ondersteuning gaat behoorlijke periode overheen. Dat is enigzins jammer. Verder zeker tevreden.
- Erg tevreden over de deskundige hulp van Zorg Westland.
- Meiden zijn allemaal even aardig en behulpzaam.
- Ik ben blij met (naam persoon).
- Ik krijg de regio taxi, dat is fijn.
- Huishoudelijke zorg is gekort met 1x per week minder, i.v.m. het houden van dieren (hondje, kat, vogels).
- Het is allemaal (niks).



- Het gaat goed!!
- Onderweg traplift laat te wensen over.
- Ben tevreden.
- Elke keer dezelfde hulp zou fijn zijn.
- Nee, ik ben tevreden.
- De ondersteuning die ik zou krijgen, dat zag ik heel blij tegemoet, jammer heb ik diverse keren meegemaakt, dat ik er verdrietig van ben geworden, natuurlijk ligt het ook aan mij, ik ben een gevoelig en nerveus type. Sinds maandag 28 mei, heeft mijn oom (naam persoon) mijn ontslag geregeld.
- Tevreden.
- Ik als mantelzorger ben van mening dat als mijn vrouw naar de dagbesteding moet, zij heel gespannen is. Wachten op de taxi en het aantal mensen in de dagbesteding. Als zij thuis komt en ik vraag hoe het ging op de dagbesteding is ze meestal tevreden.
- De rechervoetsteun deugt niet van de rolstoel. Graag iemand die daar naar kan kijken.
- Het hebben van contact/aanspraak is positief.
- Wachtijd telefonisch is erg lang.
- Mevr. krijgt alleen ondersteuning van huish. taxi Valys, loopt nog wel lang de aanvraag loopt nog. Mevr. heeft ondersteuning en hulp bij aanvragen via VAO en de KBO.
- Hulp is redelijk.
- Ik ben tevreden met de hulpmiddelen.
- Ik ben dankbaar voor de hulp die mij aangeboden word. Hier heb ik enorm veel baad bij.
- Het hulpmiddel in kwestie is jaren oud. Nog geen contact gehad over vernieuwing.
- Blok 1: met de extra aanvraag werd gesold, okt 2017 vrijdag beloofde een medewerker terug te bellen op dinsdag, terwijl bleek dat hij een week niet aanwezig was, ik belde zelf en de volgende medewerker zij, morgen is hij aanwezig, niet dus! 2 Weken later werd er pas echt geholpen.
- Aardige (meid) vrouw, vriendelijk en erg behulpzaam bij alles wat ik haar vroeg.
- Ma kan sinds april 2018, niet meer thuis wonen. Zij verblijft nu in de (instelling) in (stad). Alle voorgaande jaren waren wij zeer tevreden over de hulp die ontvangen is via de WMO.
- Ik ben heel blij met mijn huishoudelijke hulp.
- De eerste vragen zijn moeilijk, doordat ik eerst tegenwerkende ondersteuning kreeg. Nu gaat het goed.
- Wij hebben geen ondersteuning! Willen wel graag hulp bij schoonmaken het huis.
- Ik heb geen ondersteuning, na de operatie ben ik particulier 14 dagen in een zorghotel geweest.
- Dit formulier is nr 2. nr 1 is verstuurd.
- Ik ben heel tevreden met de hulp.
- Dagbesteding van 2017 is niet meer nodig.

- De deuren gaan te snel dicht na 10 sec.
- Mevr. is vanaf februari 2017 permanent opgenomen.
- Zeer tevreden.
- sinds kort heb ik een nieuwe hulp in huis, een fijne meid. Hier ben ik erg blij mee.
- k ben niet tevreden, ik heb de topverzekering en krijg maar 1 x per week in de dagopvang fysiotherapie, en wil 2 x per week. Ik ben al een paar jaar erover aan het bemiddelen. Maar geen gehoor!!
- ik heb contact gehad met het WMO. Dit was een informeel maar aangenaam contact. Hier is echter (nog) geen voorziening uit gekomen. Graag zou ik in het vervolg in een vergelijkbare enquête brief willen weten om welke voorziening het gaat zodat ik de vragen op een minder neutrale manier kan beantwoorden. De brief sprak alleen over hulpmiddelen in de vorm van een rolstoel bijvoorbeeld, niet in de vorm van een dienst. Echter is er wel een dienst geleverd. Dat consult is mij goed bevallen.
- Hoop in de nabije toekomst de ondersteuning te mogen blijven te behouden.
- De vragen in blok 3 zijn te vroeg gesteld, het gaat met kleine stapjes.
- WMO taxi, heb ik, is wel makkelijk.
- Wij hebben de ondersteuning gevraagd voor het hogere werk.
- Nee, niet over de ondersteuning die ik krijg, wel over aanpassing van de keuken, vorig jaar mei aangevraagd, nu voor de tweede x afgewezen. Wat een trieste bedoening zeg als mensen zichzelf daarvoor in de schulden moeten steken.
- Het is jammer dat je voor aanpassingen veel moet uitleggen, bellen dat je de dingen echt nodig hebt.
- Het is niet prettig als de hulp steeds wisselt, dan moet je telkens opnieuw inwerken. Dat gaat af van de tijd dat de hulp er is, en je toch het volledige uurtarief moet betalen.
- Ja, vaak verschil van mening, over teveel onderwerpen.
- Vind de samenwerking erg fijn.
- Ik ben zeer blij met mijn scootmobiel.
- Heb 5 uur per maand, en alarm 100 euro hoop geld. Hoge wc 100 voor 10 cm. Kastje met afzuig 595 euro. Ben van (jaartal) ,en bijna (periode) inwonerster flat. Wilde dat even kwijt.
- Ik ben erg blij dat de ondersteuning er is.
- Ben erg blij, heb daar door de weer regie over mijn leven. Meer vrijheid, zelfstandig dingen doen. Bedankt.
- Heel blij dat ik regiotaxi gebruik kan maken. Helaas is dat er nog niet van gekomen, i.v.m. recent overlijden van 2 zwagers en 2 schoonzussen. De schoonzus waar ik het speciaal voor had aangevraagd, en waar ik naar toe wilde gaan, is plotseling overleden. Vandaar en wegens eigen gezondheid, ben ik nog niet met de regiotaxi weg geweest. Lieve groeten.
- Tevreden. Eind 2017 liep het vreemd, omdat de taxi zei dat ik geen recht meer had, en de gemeente zei dat het door moest lopen.



- Zie opmerkingen bij 13.
- Ik krijg te weinig vervoersfaciliteiten.
- Ik woon op de goede plek.
- De WMO die ik krijg, word door de gemeente aanbesteed aan bedrijf (...), in deze voor de rolstoel en dergelijke. Voor mij is mijn rolstoel, en aankoppelfiets een noodzakelijke mogelijkheid om naar buiten te kunnen, en onder de mensen te komen. Voor het bedrijf is het een verdien model, die de gemeente als klant hebben, en helaas zich niet altijd zien als een dienstverlenend bedrijf dat mijn rolstoel een onderhoud geeft.
- Afspraken worden niet tijdig nagekomen. Taxi voor dagbesteding is haar al paar keer vergeten of duurt erg lang. Ook andere onderzoeken volgen niet binnen de afgesproken termijn. Mijn moeder moet eigenlijk ergens volledig geplaatst te worden, maar onderzoeken worden te laat gedaan. Het is duidelijk dat ze niet meer zelfstandig kan wonen.
- In de aanloop naar het verkrijgen van thuiszorg, waren er problemen, geen beschikbaarheid. Na een opname in 2 zorginstellingen zou dit wel ingevuld worden.
- Mijn stoeldouche is kapot, en hij past niet voor mij. Mijn deurstoel moet veranderd worden.
- De huishoudelijke hulp die ik had, werd erg duur dus na 25 jaar hebben wij zelf naar een oplossing gezocht. Wat zijn de mogelijkheden voor een nieuwe scootmobiel..
- Ik ben tevreden over de hulp in de huish. Ook mijn scootmobiel kan ik niet missen en taxivervoer is goed.
- Het is jammer dat er zo erg gekort word op het aantal uren hulp.
- Ik ben tevreden met de ondersteuning die ik krijg. Zelf kan ik mijn huisje niet helemaal schoonhouden, door de hulp zit ik er netjes bij. Met mijn vragen kan ik bij begeleiding terecht. Ze zellen zaken duidelijk uit. Wel gaat het met het aantal uren huishouding niet helemaal goed. Soms krijg ik minder begeleiding ondersteunt in het contact met T zorg.
- Ik ben niet zo groot en vind de instap van de auto's erg hoog, en waarom geen opstapjes dat je makkelijk kan instappen? Ik ben niet de enige die daar over klaagt. Als je ouder word ben je niet zo soepel meer, maar het vervoer is geweldig, ik ben er blij mee! Bedankt.
- Ik maak alleen gebruik van een hulpmiddel (traplift). In de toekomst wil ik gebruik gaan maken van de regiotaxi.
- Ik ben zeer gelukkig met de traplift! Door deze voorziening kan ik zelfstandig wonen. Ik heb nu een verzoek ingediend voor hulp bij het bijhouden van mijn tuin.
- Ik ben zo blij met mijn hulp.
- PGB aangevraagd, af gewijzigd. Met scootmobiel ben ik tevreden.
- Ben super blij met de traplift. Zou heel graag een scootmobiel willen.
- Fijn dat vervoer in het pakket zit, zonder zou ze erg geïsoleerd zijn. Openbaar vervoer is soms net te lastig. Er schijnt ook nog iets van een tegemoetkoming qua geld te zijn??
- Wij zijn er zeer tevreden over.
- Geachte mevr./meneer, De WMO heeft ons geholpen aan een traplift, maar daarna nooit meer naar onze situatie gevraagd.

- Ik ben heel slechtziend (5%), en zou ook 's avonds ook weleens naar een meditatie of een lezing gaan, maar al 2 maal werd ik na afloop niet afgehaald, terwijl ik dat wel besteld had bij regiotaxi, dan willen ze mij wel alsnog komen halen, maar dan duurt het nog wel 2-2 1/2 uur. In zo'n geval bel ik dan mijn dochter of een broer die mij binnen 3/4 komt halen. Dit gebeurt ook wel overdag. Dan probeer ik daar voor iemand die mij de bus wijst naar centraal station wijst, en ga met het openbaar vervoer terug.
- Ik krijg elke week iemand anders die mij ondersteunt in het huishouden. Ik vind dit niet prettig.
- Het lastige aan deze vragenlijst, is dat ik twee soorten ondersteuning krijg (begeleiding en taxivervoer) waarbij ik met het één zéér tevreden ben (begeleiding) en het andere totaál niet (taxivervoer). De voorgaande vragen over de kwaliteit en in hoeverre de ondersteuning de kwaliteit van mijn leven heeft verbeterd, gaan over het taxivervoer. Dan gaat het met name over Valys, dat is een ramp!
- De ondersteuning was niet goed. Eerste gesprek was oke. Daarna heel lang moeten wachten op vervolgstappen. Dochter heeft meerdere malen(...) Ook de communicatie was slecht.
- Ik maak gebruik van de Plus bus.
- Mevr. is opgenomen in een verzorgingshuis, daar krijgt ze alle ondersteuning die nodig is.
- Slechte mensen hebben misbruik gemaakt van mij, ik wil professionele hulp en beter worden.
- Zolang mijn kinderen thuis wonen, zou ik graag terug willen vallen op de begeleiding.
- Als je hulpmiddel weg gehaald wordt als je man overlijdt, en die wel de aanvraag heeft gedaan voor de andere persoon, moet eerst navraag gedaan worden voor weg halen.
- Mw. is mijn moeder, 91 jaar en met diagnose Alzheimer opgenomen in (instelling) sinds (datum).
- Adequater optreden, maar informatie, duidelijkere informatie en meer inzicht in de eigen bijdrage. En een veel te lange wachtlijst voor materiaal en antwoorden, moeilijk te bereiken/niet benaderbaar.
- Na mij knie operatie heb ik een week hulp gehad, thuiszorg in feite, anders niet.



13 Heeft u nog tips voor verbeteringen?

- Niet voor mezelf maar wel voor de medewerkers. Bij ziekte worden ze slecht behandeld. Een kennis met kanker moet vechten voor haar geld en word monddood gemaakt of ze moet wachten tot haar pensioen, wat ze waarschijnlijk niet haalt. Mijn hulp ging na 24 jaar uit dienst. Moest haar spullen inleveren in (plaatsnaam), kreeg niet eens ter afscheid een hand, bedankje of bloemetje. Ik hoop dat hier wat aan gedaan word.
- Zie vorige opmerking.
- Ik ben volledig rolstoel afhankelijk.
- Vaste hulpen en meer aandacht voor het werk dat zij moeten doen.
- Ben tevreden.
- Responstijden van de gemeente zouden korter moeten, we hebben 3 maanden in n traject gezeten om 3 uur per werk huishoudelijke hulp te krijgen: dat sloeg nergens op.
- De eerste medewerker nam mij niet serieus genoeg of heeft een verkeerde diagnose gesteld. Opnieuw een aanvraag ingediend en de tweede medewerker heeft voor mij wel een traplift aangevraagd. Al met al heeft het zo lang geduurd dat ik maanden lang beneden in de kamer heb moeten slapen en ook een douche in de garage heb aan laten brengen, want ik kan echt niet meer traplopen. Ben nu heel blij met de traplift en hoop dat het bij anderen het proces beter wordt ingeschat en sneller kan verlopen.
- Op gelijke niveau met de mensen praten en niet ,wij weten wel wat goed voor u is.
- Gemeente moet signalen en suggesties van Platform Gehandicapten Westland weer eens serieus gaan nemen in plaats van zich te buigen over beleid en cijfertjes. Gaat voorbij aan de praktijksituatie van mensen met een complexe ondersteuningsvraag. Zoveelste enquete en nu??
- De regiotaxi houd zich vaak niet aan de afspraken. Te laat of te vroeg, en vaak veel mensen wegbrengen en daardoor erg lang in de taxi.
- T-zorg telefonisch slecht bereikbaar.
- Ik heb geen tips voor verbetering, ben blij met de hulp die ik heb.
- Toen ik nog hulp in de huishouding had, en begeleiding, verpleging, ben ik ook altijd goed geholpen.
- Ik zou het graag nog even houden, zonder deze hulp kan ik verder met mijn leven, anders red ik het niet.
- De Ro taxi is helemaal niets, altijd te laat. Alles is een ander zijn schuld. Dit zijn de planners!!
- Zorg met regelmaat voor mystery bellers bij de regiotaxi om de kwaliteit te testen.
- In overleg met (naam persoon) is er bepaald dat solotaxi is toegezegd, en toegewezen. Het taxi bedrijf geeft echter aan dat ze zich hier niet aan hoeven te houden. Dit kan problemen geven.
- Misschien dat de traplift iets sneller kan?
- Luisteren wanneer iemand iets aangeeft, en dit ook oplossen. Niet een beetje oplappen.

- Ik wil graag meer info over vervoersmogelijkheden.
- Graag drempels verwijderen bij wc en slaapkamer.
- De gemeente ambtenaar die over de straten gaat, die moet eens een scootmobiel gaan rijden! Je stuitert gewoon alle kanten op. Jullie moeten die stratenmakers eens leren hoe ze stoepafritten moeten maken.
- Kortere beslis termijn zou fijn zijn.
- Bij scootmobiel ook deur in berging aangebracht.
- Tevreden.
- Mijn man is minder gaan werken om het huishouden te kunnen doen, en mij te verzorgen.
- Alleen de regio taxi zou wat sneller moeten zijn. Af en toe meer dan een uur in een taxi zitten, is wel lang. Ook de wachttijd behoeft verbetering!
- Hen naar het ziekenhuis ging redelijk snel, terug was een ramp, moest 2,5 uur wachten op terug rit.
- Denk verder dan een korte oplossing! Werk samen met de overheid, wees realistisch. Niet alleen ik, maar ook mijn gezin en kids worden hierdoor keihard getroffen. U heeft geen idee wat vrijheid inhoudt! Geen.
- Omdat het te lang geleden is, kan ik nu niet adequaat reageren op uw vragen.
- Een tweede partij, ter concurrentie van (naam persoon) verhoogt wellicht de kwaliteit.
- Tips niet, maar wel raar... Moet mijn handtekening er niet bij?
- Rolstoel met ondersteuning. Moet nog maar eens gekeken worden naar het motortjes onder stoel, want daar stoot ik nog na aanpassing mij tenen tegen, is wat pijnlijk.
- Bejegening. Behandel bij klantencontact de volwassenen, en normaal intelligente klant als de weldenkende volwassene die hij/zij is. Leer van jullie ervaringsdeskundigen over professionele nabijheid.
- Aan het werk kan iets veranderd worden... Soms kun je echt niet zelf doen. (een kussen voor je knieën.)
- Het zou mij welkom zijn als er meer rustbanken komen in mijn dorp, er is er 1 die op een verkeerde plek staat. (in centrum aub).
- Alles gaat naar wens.
- Voorlichting voor nieuwkomers die de weg hier in niet goed weten.
- Ik hoop dat jullie meer naar de werkelijkheid kijken en op basis van de werkelijkheid, besluiten nemen.
- De regiotaxi is soms erg laat ong. 45 min.
- 1x Huishulp per week. 2 uur prima.
- Eerder antwoord na gesprek. En niet na 14 dagen een bevestiging.
- Nee, het is goed zo.
- Hulp krijgen ook al wonen er nog kinderen thuis. Minder eigen bijdrage.
- Goede hulpdiensten.

- Het zal wel fijn zijn als ik voor regiotaxi of hulpfiets of een scootmobiel in aanmerking kwam omdat gewoon fietsen of lopen zonder pijn soms te ondraagelijk wordt.
- Ik maak nog geen gebruik van eigen auto (soms) waarom krijg ik geen benzine vergoeding? Als ik naar ziekenhuis/dokter moet rijden!
- Niet aan ons besteed?
- Voldoet prima.
- Ik zou graag nog ondersteuning om te gaan zwemmen.
- Ander taxi bedrijf. Indicatie voor luxe auto laten komen. Meestal met een bus.
- Goede communicatie. Gelijk goed door verbonden worden naar de goede persoon.
- Ik ben blij met de scootmobiel, kan overal komen, maar is er ook een met vering, je word erg door elkaar geschud, en er zit geen kilometerteller op. Dus durf ik niet zo ver te gaan, dat is jammer.
- Ik zou graag wat meer (...) terug krijgen. In verband met bezoek aan de kinderen, (met valys) (Best en Rotterdam), 1,31 per extra km. Vind ik toch wat veel.
- Taxi chauffeurs wat rustiger aandoen. Sommige dagen te gehaast en ik voel mij opgejaagd, en weet ik niet meer wat ik moet doen. Raak ik van in de war.
- In mailen voor ouderen, is moeilijk en ook als je de telefoon niet goed versterkt door gehoor. Alles al meegemaakt met ophalen en terug brengen en te lang in de taxi zitten.
- Ligt 's avonds te vroeg in bed.
- De tip die zou geven is: Laten de mensen die voor je komen werken, weten hoe moeilijk het is als je hulp behoevend gaat worden, ik ben er echt op achteruit gegaan.
- Als mantelzorger weet ik niet of de dagbesteding waar mijn vrouw nu is een verrijking voor haar is. Zij ziet alles negatief.
- Het zou fijn als de taxi binnen de half uur speling zou rijden. Maar ik ben super blij met de regio taxi.
- Ook al is de hh hulp tijdelijk. Zie ik graag dat ik een vaste hulp krijg, i.p.v. iedere week iemand anders. Hierdoor blijven er werkzaamheden liggen.
- De website duidelijker maken, welke hulpmiddelen er zijn, en wat er onder WMO valt. Onduidelijk in mijn geval welke link er gebruikt moest worden (tandem fiets).
- Geen verbetering. Wij zijn heel tevreden met de fiets.
- Alleen nog elektrische fiets. Regio taxi moeten wij nog regelen, en dagbesteding ook.
- Mevr. vind de aanvraag die ze hebben gedaan, en nog loopt veel te lang duren. Ze moet wachten tot eind van het jaar.
- Wat is een aangepaste fiets?
- Als er een brief gestuurd wordt naar sociaal gemeente, word er gebeld en krijg je telefonisch antwoord. Waarom geen schriftelijke reactie? Slecht beleid, terug reageren op een tel. gesprek is lastig, dus daarom!!
- Dat ze aan de tijd houden zo ze niet te laat komen, of veelte vroeg.

- De service is prima! Bij problemen wordt er zeer snel gehandeld!!
- Ik heb een traplift zelf bekostigd. En heel heel af en toe, tot nu toe 2x regio taxi.
- Op dit moment wordt er geen gebruik gemaakt van regio taxi. (tekst onleesbaar).
- Maak gebruik van rolstoel gebonden vervoer via Regiotaxi. Uitvoering van ritten laat vaak te wensen over
- Kan alleen niet in de hoge opstapbusje, alleen taxi.
- Regio taxi kan beter, moet vaak lang wachten. De Valys is heel goed.
- Tot nu toe ben ik tevreden.
- Ik vind dat mijn vrouw, die al 10 jaar mijn mantelzorger is beter beloond mag worden. Wat is nu 100- euro per jaar! Ik kan zelf niets!
- Zie vraag 11, verder vind ik het fijn dat ik zo een korte lijn kan hebben met het WMO: gewoon een mail sturen met zeer snel tot redelijk snel een reactie.
- In het verleden regiotaxi gebruikt. Kwaliteit afhankelijk van chauffeurs en planning.
- Ik denk het niet.
- Als de hulp niet komt op de afgesproken tijd, gaarne even een berichtje. Wij stellen het op prijs altijd dezelfde hulp te krijgen.
- Niet zo laks zijn.
- Zie boven.
- Ja, als er wijzigingen zijn in de persoon die hulp komt verlenen, zou T zorg dit zelf tijdig met de client moeten overleggen, ook de telefonische bereikbaarheid van T zorg laat te wensen over.
- Ja, al eerder mij erop wijzen als er iets verandert, zoals dagbesteding laat zien heden ten dage.
- Er is een automatische deuropener geïnstalleerd, i.v.m. gebruik van eigen scootmobiel.
- De regiotaxi zou beter op tijd kunnen rijden.
- Wij hebben sinds nov.2017 3 uur hulp in de huishouding. Lastig was dat in de 1e 9 weken er 6 verschillende hulpen waren. Daarna tot op heden een vaste kracht. Dat is voor ons en ook voor de hulpkracht prettiger. Het 1e bezoek aan de dagopvang zal binnenkort plaats vinden.
- Ik heb 6 versleten ruggenwervels, en mijn man verzorgt mij.
- Denk na over de doelstelling van het bedrijf, dat de hulpmiddelen levert en gaat onderhouden. Hoe gaan zij om met dat wat ik geen dag kan missen?
- Afspraken nakomen. Meer integraal overleg met hulpverleners en familie. Veel eerder actie ondernemen.
- Op 22 mei jl. is er iemand geweest i.v.m. een nieuwe rolstoel voor in huis (hoog-laag rolstoel). Maar ik heb daarna niets meer gehoord. Dat zou ik graag sneller willen horen. (wat de mogelijkheden zijn).
- Regio taxi aangevraagd.
- Zou dat baten?

- (naam persoon) Neemt het niet zo nauw, ik vind dat niet kunnen. Het is maar met welke hulpverlener je krijgt.
- Nog te weinig ervaring.
- Ik ben tevreden! Dank.
- Een vaste hulp graag, en niet steeds een andere, iets ouder dan 19 jaar!.
- Wat al bekend is dat er soms lange wachttijden zijn, of dat de taxi al vroeg komt, is natuurlijk geen taxi, met vaste tijden, maar toch...
- Af en toe naar bevindingen vragen. Als er iets is, moet ik dat zelf uitzoeken.
- Ik zou graag een vaste hulp willen.
- Begeleiding is top! Daardoor gaat het velen malen beter met me en zijn we inmiddels tijdelijk kunnen stoppen. Het taxivervoer (en dan bedoel ik Valys) is een grote ramp. Zij weigeren mijn indicatie voor individueel vervoer te accepteren, waardoor ik bij 9 van de 10 ritten met hun in discussie ben, wat mij een hoop stress geeft. Een tip voor verbetering: is het mogelijk om Valys zover te krijgen dat ze hun dienstverlening verbeteren?
- Duidelijkheid weer bekend met de mogelijke vragen, als het niet klikt of langer tijd nodig is, laat dat ook weten.
- Betere controle en zorgverlener op werkzaamheden.
- Ik vind de eigen bijdrage te hoog. Ik merk dat het soms goed gaat, maar doordat ik 2 kinderen met beperking zorg, moeder, werk fulltime. Wil ik graag terug kunnen vallen op groei, want zij ondersteunen mij beter als andere instantie.
- Zie andere blok 11.
- Feitelijk is dit formulier niet (meer) op de situatie van toepassing.
- Ik snap het niet helemaal goed. Ik ben erg blij met regio taxi. Ik was ook blij met mijn hulp, maar ben er mee gestopt, want het was niet te betalen met het CAK.
- n.a.v. Vraag 2, betreft verlengen/nieuwe invalidenparkeerkaart, aanvraag 14 mei. Afgerond op 27 juni. Dit moet toch sneller?
- Zie 11.

Triqs. Verbinden en ontwikkelen.



Bezoekadres
Eiffelstraat 66-70
8013 RT Zwolle

Postadres
Postbus 30172
8003 CD Zwolle

038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl