



**Culemborg**

WMO-CLIËNTERVARINGSONDERZOEK  
OVER 2017

# **GEMEENTE CULEMBORG**

## **Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2017**

**ONDERZOEK NAAR DE TOEGANKELIJKHEID TOT MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING,  
HET CONTACT MET DE CONSULENTEN EN DE EFFECTIVITEIT VAN DE MAATSCHAPPELIJKE  
ONDERSTEUNING**

**December 2018**

## **COLOFON**

### **Samenstelling:**

Drs. G. Eijkhout

### **Vormgeving en druk:**

Reiger Research

### **Reiger Research**

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 024 - 642 45 62

E-mail: [info@reigerresearch.nl](mailto:info@reigerresearch.nl)

Website: [www.reigerresearch.nl](http://www.reigerresearch.nl)

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
SAMENVATTING .....	5
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET .....	7
1.1 Aanleiding onderzoek .....	7
1.2 Onderzoeksdoelstelling .....	7
1.3 Onderzoeksdoelgroep .....	7
1.4 Onderzoeksvragen .....	7
1.5 Onderzoeksonderwerpen .....	7
1.6 Gegevensverzameling .....	8
1.7 Gegevensverwerking en analyse .....	8
HOOFDSTUK 2 RESPONS.....	9
HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA .....	10
3.1 Resultaten verplichte vragenset.....	10
3.2 Ervaringen toegang.....	11
3.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner .....	13
3.4 Kwaliteit ondersteuning .....	14
3.5 Effectiviteit ondersteuning .....	15
BIJLAGE I TOELICHTING VERPLICHTE VRAGEN .....	20
BIJLAGE II TOELICHTING VRAAG OP TIJD HULP GEZOCHT .....	26
BIJLAGE III TOELICHTING VRAAG INITIATIEVEN VERBETEREN ZELFSTANDIGHEID .....	34
BIJLAGE IV DATASET EN VERWERKING.....	44

## **Inleiding**

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2017 van de gemeente Culemborg.

In het rapport komen eerst de conclusies, sterke punten en verbeterpunten aan de orde. In hoofdstuk 1 wordt de onderzoeksopzet besproken. In hoofdstuk 2 volgt de analyse van de resultaten.

## SAMENVATTING

Aan de hand van de geformuleerde onderzoeksvragen trekken we op basis van de onderzoeksresultaten conclusies. Daarnaast geven we enkele aanbevelingen, waarmee de gemeente Culemborg haar beleid en de uitvoering daarvan kan verbeteren. Met behulp van smileys geven we aan of er sprake is van een sterk punt, een aandachtspunt of een verbeterpunt. We hanteren daarbij de volgende criteria:

- 😊 **Sterke punten** ( $\geq 70\%$  van de respondenten heeft een positief antwoord gegeven)
- 😐 **Aandachtspunten** ( $< 70\%$  van de respondenten heeft een positief antwoord gegeven)
- 😞 **Verbeterpunten** ( $< 50\%$  van de respondenten heeft een positief antwoord gegeven).

## RESPONS EN BETROUWBAARHEID

In totaal zijn 1.027 Wmo-cliënten in het kader van dit onderzoek benaderd. 413 Wmo-cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons op 40,2%. Deze respons is hoger dan bij de cliëntervaringsonderzoeken over 2016 (35,5%) en 2015 (33,8%). De resultaten van dit onderzoek geven in statistische zin een betrouwbaar beeld over de wijze waarop de cliënten de dienstverlening en de ondersteuning ervaren.

## RESULTATEN VERPLICHTE VRAGENSET

### CONCLUSIES

- De **toegang tot de ondersteuning** en het **contact tussen cliënten en Wmo-medewerkers**, is **goed**. Belangrijk voor dit contact is dat de consulent de cliënt betreft in het vinden van een geschikte oplossing en dat de cliënt snel geholpen wordt.
- De **bekendheid van de vertrouwenspersoon** is **verbeterd** ten opzichte van afgelopen jaar, maar is nog steeds **relatief laag**. We bevelen aan om die bekendheid te verbeteren.
- De **ondersteuning past** meestal **goed** bij de **hulpvraag**. De mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag is vooral afhankelijk van de vraag of de kwaliteit van de ondersteuning als goed wordt ervaren. De vraag of de Wmo-medewerker samen met de cliënt naar een oplossing heeft gezocht, speelt ook mee.
- De ondersteuning leidt tot een **betere kwaliteit van leven**. De mate waarin iemand de dingen kan doen die hij wil en zich door de ondersteuning beter kan redden, spelen hierin de belangrijkste rol. De vraag of de Wmo-medewerker samen met de cliënt naar een oplossing heeft gezocht, speelt eveneens mee.
- De resultaten met betrekking tot de toegang tot ondersteuning, het contact met de medewerkers, de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning zijn **beter** dan de resultaten van de vorige twee cliëntervaringsonderzoeken.
- De mate waarin hulpvragers wel of niet op tijd naar hulp zoeken lijkt vooral te maken te hebben met de eigen houding van die hulpvragers. Hulpvragers die op tijd hun hulpvraag erkennen en een actieve houding hebben, zoeken meestal op tijd hulp. Inwoners met een hulpvraag met een meer passieve houding of die niet hun hulpvraag (h)erkennen, zoeken vaak niet op tijd naar hulp.
- Een belangrijk deel van de hulpvragers heeft zelf al actie ondernomen om de zelfstandigheid te op peil te houden.

#### SAMENVATTING IN CIJFERS

- 😊 Cliënten weten waar ze moeten zijn voor ondersteuning (83%)
- 😊 Cliënten worden snel geholpen door de Wmo-afdeling (77%)
- 😊 Cliënten voelen zich serieus genomen door de Wmo-consulenten (91%)
- 😊 Wmo-consulenten zoeken samen met cliënten naar oplossingen (82%)
- 😊 Kwaliteit van de ondersteuning (86%)
- 😊 De mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag (83%)
- 😊 Cliënten kunnen door de ondersteuning de dingen doen die zij willen (81%)
- 😊 Cliënten kunnen zich door de ondersteuning beter redden (84%)
- 😊 Cliënten hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven (81%)
- 😊 Op tijd naar hulp gezocht (78%)
- 😊 Zelf naar oplossingen gezocht om de zelfstandigheid te verbeteren (82%)
- 😞 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (38%).

## HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

### 1.1 Aanleiding onderzoek

Gemeenten zijn vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Vanaf 2016 moeten gemeenten hier een verplichte vragenlijst voor gebruiken. De gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen' en moeten daar aangeleverd worden.<sup>1</sup>

### 1.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling van het onderzoek is inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de uitvoering van het beleid met betrekking tot de Wmo. De gemeente Culemborg kan op basis van die inzichten haar beleid en de uitvoering daarvan verbeteren.

### 1.3 Onderzoeksdoelgroep

De onderzoeksgroep bestond uit:

- Nieuwe cliënten: inwoners die in 2017 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden; inwoners die zich in 2017 voor het eerst hebben gemeld met een hulpvraag of bestaande Wmo-cliënten die in 2017 opnieuw zijn gezien door een Wmo-consulenten. (Het gaat hier dus niet om ambtelijke verlengingen, herindicaties zonder dat de klant opnieuw gezien is door een Wmo-consulent)
- Bestaande cliënten: inwoners die al voor 2017 Wmo-cliënt waren en die in 2017 niet opnieuw zijn gezien door een Wmo-consulent.

### 1.4 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Welke ervaringen hebben cliënten met het contact met het Wmo-loket?
- Zijn de gevonden (maatwerk)oplossingen adequaat wat betreft zelfredzaamheid en maatschappelijke deelname?

### 1.5 Onderzoeksonderwerpen

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Contact met het Wmo-loket
- Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner
- De kwaliteit van de ondersteuning
- De effectiviteit van de ondersteuning
- Op tijd hulp zoeken
- Zelf initiatief om zelfstandigheid op peil te houden/te verbeteren.

---

<sup>1</sup> Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, versie 21 maart 2016.



## 1.6 Gegevensverzameling

De doelgroep is in november 2018 benaderd door middel van een schriftelijke vragenlijst. De doelgroep heeft van de gemeente Culemborg een uitnodiging gekregen om de vragenlijst in te vullen. De respondenten konden de ingevulde vragenlijst door middel van een antwoordvelop gratis terugsturen naar het onderzoeksbureau. Na tien dagen ontvingen de respondenten een herinnering om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek.

## 1.7 Gegevensverwerking en analyse

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren en moeten zij hierbij een verplichte vragenlijst gebruiken.

Met het uitvoeren van dit verplichte cliëntervaringsonderzoek voldoen gemeenten aan de eisen in de Wmo. Omdat elke gemeente deze vragenlijst zal gebruiken, kunnen de uitkomsten van verschillende gemeenten met elkaar vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren.<sup>2</sup>

Voor de verwerking van de dataset is een instructie opgesteld. Deze instructie is terug te vinden in bijlage IV. De verwerking van de antwoorden op de verplichte vragen zijn volgens deze instructie uitgevoerd.

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 25.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2016 en Excel 2016.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de doelgroepen.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn ook niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de N-waarde).

---

<sup>2</sup> Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, versie 21 maart 2016.

## HOOFDSTUK 2    RESPONS

In de onderstaande tabel is de respons per doelgroep weergegeven.

<i>Wmo-cliëntervarings- onderzoek over:</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Aantal bruikbare reacties</i>	<i>Respons (%)</i>
<b>2017</b>	1.027	413	40,2%
<b>2016</b>	981	345	35,2%
<b>2015</b>	906	306	33,8%

*Tabel 1. Respons onderzoek*

Voor dit onderzoek is een steekproef getrokken uit de groep nieuwe cliënten (totaal 984 cliënten) en uit de groep bestaande cliënten (totaal 553 cliënten). In totaal zijn 1.027 Wmo-clieñten in het kader van dit onderzoek benaderd, waarvan 924 nieuwe cliënten en 103 bestaande cliënten. 413 Wmo-clieñten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons op 40,2%. De respons is hoger dan bij het cliëntervaringsonderzoek over 2016. Toen was de respons 35,2%. In 2015 was de respons 33,8%.

De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin betrouwbaar beeld. Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is 98,2% en dat ligt ruim boven de grens van 95%. De foutmarge bedraagt 4,13%. Dat wil zeggen dat als iedereen had meegedaan aan het onderzoek, de resultaten van de totale groep binnen een marge van 4,13% boven of onder de resultaten uit dit onderzoek zouden liggen.

## HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Waar mogelijk en waar het ertoe doet worden de gegevens uitgesplitst naar verschillende groepen inwoners en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats.

### 3.1 Resultaten verplichte vragenset

De resultaten van de verplichte vragenset worden vergeleken met de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2016 en over 2015. De resultaten van dit onderzoek worden vergeleken met de resultaten van 2016 en 2015 om te zien of er een ontwikkeling in de ervaringen van de cliënten is waar te nemen.

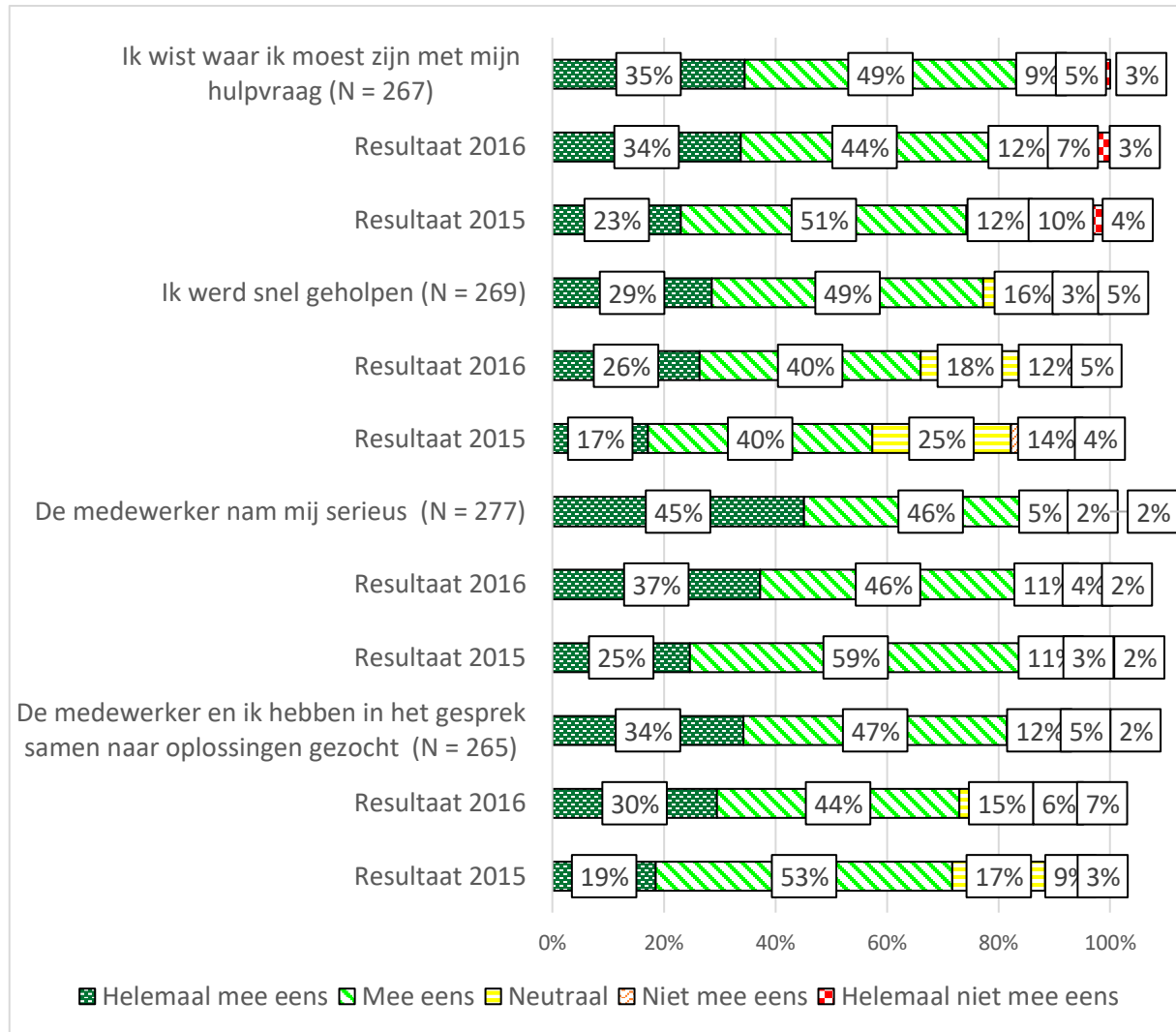
De resultaten worden weergegeven in grafieken. Om een vergelijking met voorgaande cliëntervaringsonderzoek mogelijk te maken, is onder elke vraag of stelling in de grafiek het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2016 en/of 2015 weergegeven met de aanduiding: 'resultaat 2016' of 'resultaat 2015'. Op deze wijze kunt u als lezer direct zien of er verschuivingen hebben plaatsgevonden ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek.

Het onderzoek is opgebouwd op basis van vier thema's:

- De ervaring met de toegang (§ 3.2);
- De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner (§ 3.3);
- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning (§ 3.4);
- Het ervaren effect op de zelfredzaamheid (§ 3.5).

### 3.2 Ervaringen toegang

De eerste vier stellingen gaan over de toegang tot maatschappelijke ondersteuning.



Figuur 1. Resultaten verplichte vragen over ‘contact’

Respondenten hebben over het algemeen positieve ervaringen met de Wmo-medewerkers. Figuur 1 laat zien dat de resultaten wederom zijn verbeterd ten opzichte van de vorige twee cliëntervaringsonderzoeken.

#### TOEGANG TOT ONDERSTEUNING

Van de respondenten is 83% het (helemaal) eens met de stelling ‘Ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag om hulp of ondersteuning’. Bij de vorige cliëntervaringsonderzoeken was in 2016 78% het eens met deze stelling en 74% in 2015. We zien hier een stijgende trend in het resultaat. 8% is het (helemaal) niet eens met deze stelling en dat is iets minder in vergelijking met het cliëntervaringsonderzoek over 2016.

### SNEL GEHOLPEN WORDEN

Met de stelling 'Ik werd snel geholpen' is 77% van de respondenten het (helemaal) eens. Vorig jaar was dat 66% en het jaar daarvoor 57%. Hier zien we dus een duidelijk stijgende trend. Een duidelijke stijging zien we eveneens bij de groep respondenten die het helemaal eens is met de stelling over snel geholpen worden, namelijk van 17% in 2015 naar 29% nu. 7% is het niet eens met deze stelling en dat is minder in vergelijking met de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2016 (16%) en 2015 (18%).

### SERIEUS GENOMEN VOELEN

Van de respondenten voelt 91% zich serieus genomen door de consulent. Dat resultaat is een duidelijke verbetering ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2016 (83%) en het cliëntervaringsonderzoek over 2015 (84%). 4% van de respondenten was het oneens met de stelling en voelde zich blijkbaar niet serieus genomen door de Wmo-medewerker. Bij de vorige cliëntervaringsonderzoeken was dat respectievelijk 6% en 4%.

### SAMEN NAAR OPLOSSINGEN ZOEKEN

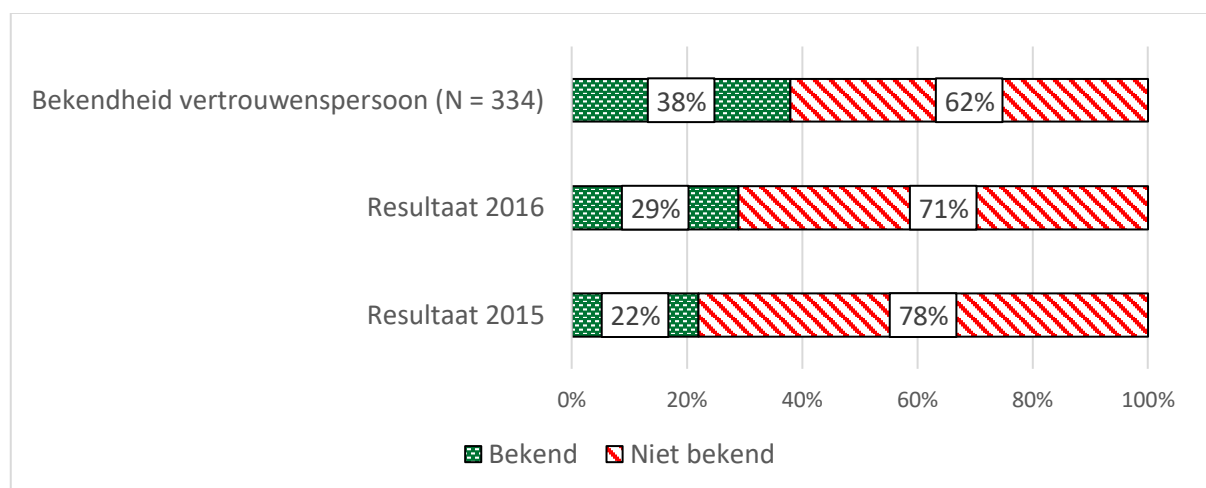
Met de stelling 'De consulent en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' is 82% het (helemaal) mee eens. Bij de vorige twee cliëntervaringsonderzoeken was dat 73% respectievelijk 72%. Hier zien we dus een stijging van het resultaat. Een sterkere stijging zien we bij de groep die het helemaal eens is met de stelling; in 2015 was 19% het helemaal eens met de stelling en bij dit onderzoek is dat 34%. De groep respondenten die het oneens is met deze stelling is van 7% naar 2% gedaald.

#### ANALYSE TOEGANG EN CONTACT:

De mate waarin een respondent zich door de consulent serieus genomen voelt, hangt vooral af van de vraag of de respondent van mening is dat de consulent en hij of zij samen naar een oplossing hebben gezocht. De snelheid waarmee iemand is geholpen heeft eveneens een significante invloed, maar heeft een lager gewicht dan de variabele 'de consulent en ik hebben samen naar een oplossing gezocht'. Beide factoren verklaren voor 61% de mate waarin de cliënt zich door de consulent serieus genomen voelt.

### 3.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Tijdens een gesprek met een consulent van de gemeente kan iedereen zich gratis bij laten staan door een onafhankelijke, beroepsmatige cliëntondersteuner. In Culemborg wordt dat de vertrouwenspersoon genoemd. De vertrouwenspersoon kan samen met de cliënt gesprekken voorbereiden en meegaan naar gesprekken met het sociaal wijkteam of de consulenten van de gemeente. De vertrouwenspersoon luistert, denkt mee, geeft informatie en advies. Zij helpen cliënten om samen met het sociale wijkteam of de consulenten goede oplossingen te vinden en afspraken te maken. Inwoners van de gemeente Culemborg kunnen hier gratis gebruik van maken.



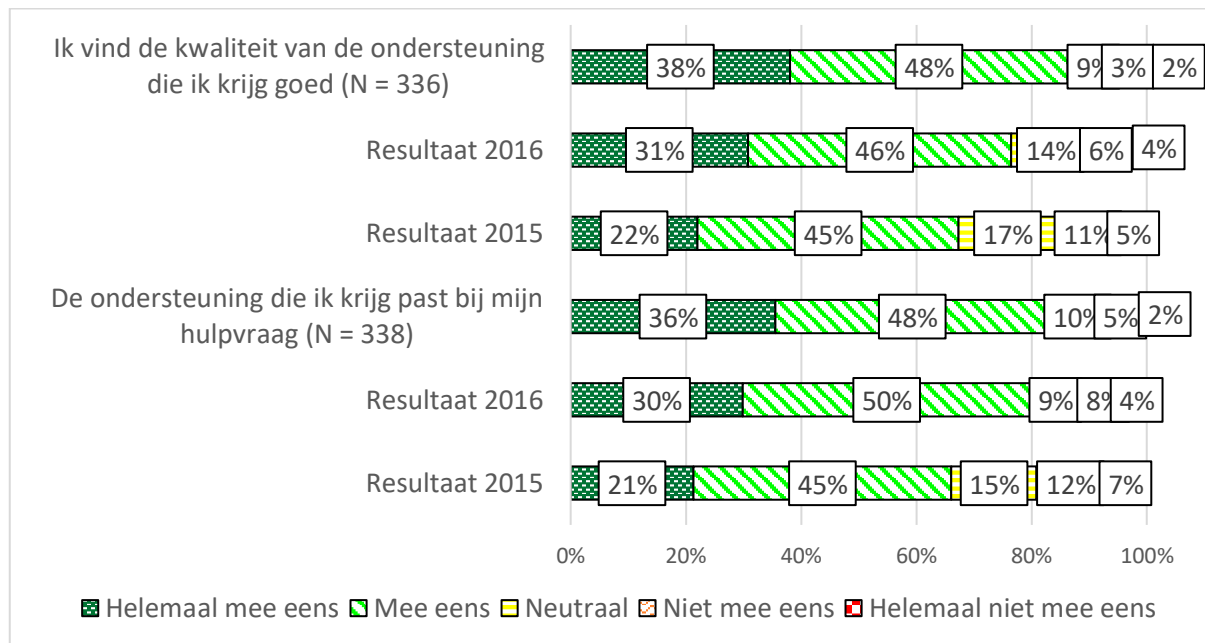
*Figuur 2. Bekendheid vertrouwenspersoon*

Op de vraag ‘Wist u dat u gebruik kon maken van een vertrouwenspersoon?’<sup>3</sup> geeft 38% aan dat zij hiermee bekend is. Dat percentage is hoger dan het resultaat van de cliëntervaringsonderzoeken over 2016 en 2015. Uit dit cliëntervaringsonderzoek blijkt dat 62% niet weet dat zij gebruik kan maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

<sup>3</sup> Bij de vorige twee cliëntervaringsonderzoeken werd de term ‘onafhankelijke cliëntondersteuner’ gebruikt, conform de verplichte vragenset van de VNG. Omdat de term ‘vertrouwenspersoon’ in de gemeente Culemborg gebruikt wordt in plaats van ‘onafhankelijke cliëntondersteuner’, hebben we in overleg met de gemeente Culemborg besloten om deze term ook in de vragenlijst te gebruiken. Deze keuze kan dus van invloed zijn op het resultaat.

### 3.4 Kwaliteit ondersteuning

De volgende twee stellingen hebben betrekking op de vormen van ondersteuning, zoals hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in deze paragraaf gaan over wat de Wmo-cliënten van deze ondersteuning vinden.



*Figuur 3. Resultaten verplichte vragen over ‘kwaliteit van de ondersteuning’*

De respondenten zijn positief over de kwaliteit van de dienstverlening. Uit figuur 3 blijkt dat de resultaten zijn verbeterd in vergelijking met die van de vorige cliëntervaringsonderzoeken.

#### KWALITEIT ONDERSTEUNING

Met de stelling ‘Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed’ is 86% het (helemaal) eens. Dat is een duidelijke verbetering in vergelijking met de vorige cliëntervaringsonderzoeken; 77% in 2016 en 67% in 2015. De groep die het oneens is met de stelling laat eveneens een dalende trend zien; 5% nu, vorig jaar 8% en het jaar daarvoor 16%.

#### PASSENDHEID ONDERSTEUNING

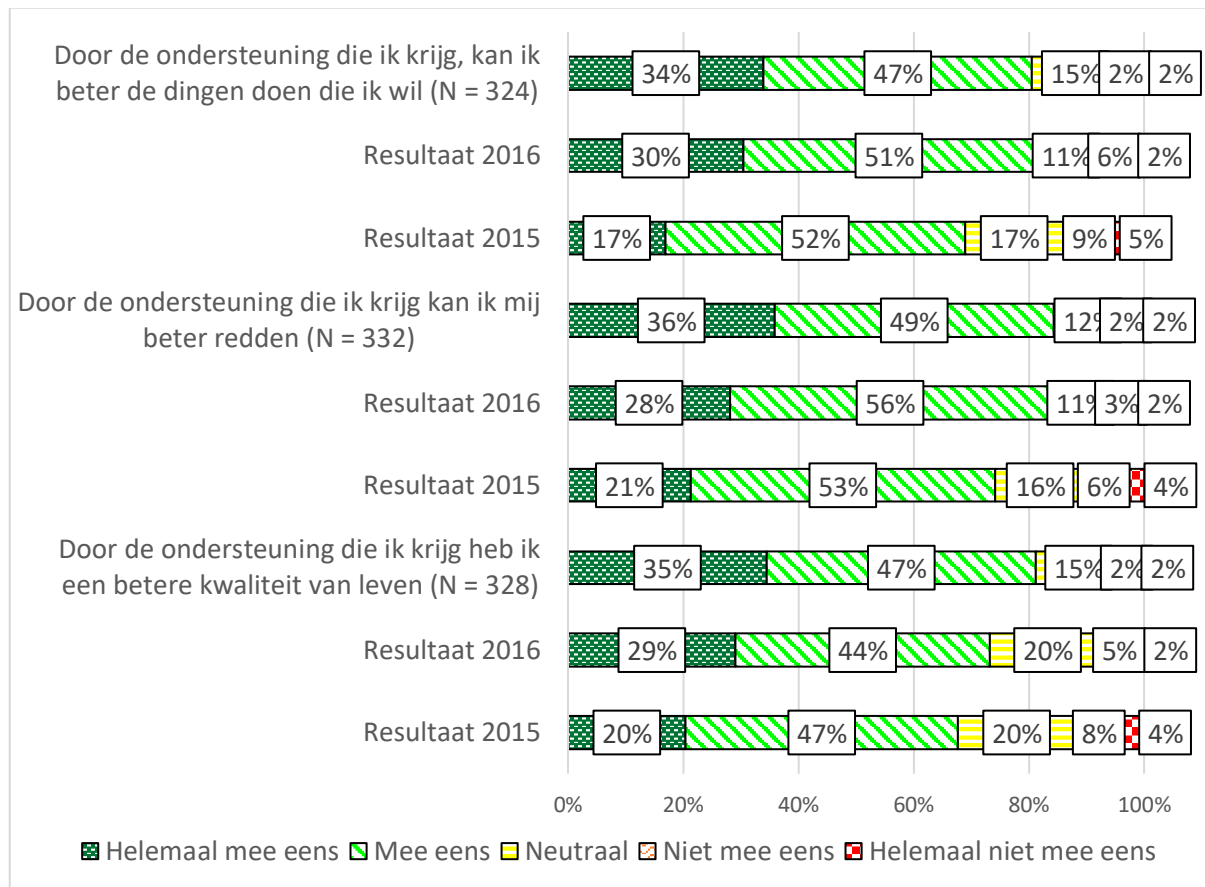
83% is het (helemaal) eens met de stelling ‘De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag’. In 2016 was 80% het eens met deze stelling en in 2015 66%. 7% van mening dat de ondersteuning niet of onvoldoende past bij haar hulpvraag en dat is minder dan in de vorige jaren; 12% vorig jaar en 19% in 2016.

#### ANALYSE KWALITEIT ONDERSTEUNING:

De mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag is vooral afhankelijk van de vraag of de kwaliteit van de ondersteuning als goed wordt ervaren. Wat eveneens meespeelt, zij het in mindere mate, is de vraag of de consulent samen met de cliënt naar een oplossing heeft gezocht. De mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag wordt voor 62% verklaard door deze twee factoren.

### 3.5 Effectiviteit ondersteuning

De stellingen in dit blok gaan over het effect van de gekregen ondersteuning op het leven van de Wmo-cliënten.



Figuur 4. Resultaten verplichte vragen over ‘effecten van de ondersteuning’

De respondenten zijn ongeveer even positief over de effecten van de ondersteuning dan de cliënten die aan de vorige cliëntervaringsonderzoeken meededen. Wel vinden meer respondenten dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

#### EIGEN REGIE

Van de respondenten is, net zoals vorig jaar, 81% het (helemaal) eens met de stelling ‘Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil’. Een hele duidelijke verbetering zien we bij de groep respondenten die het helemaal eens is met de stelling. In het cliëntervaringsonderzoek over 2015 was 17% het helemaal eens met de stelling, nu is dat 34%. 4% van de respondenten is van mening dat de hulp of ondersteuning hen niet beter in staat stelt om dingen te doen die zij willen en dat is minder dan bij de vorige cliëntervaringsonderzoeken.



## ZELFSTANDIGHEID

Met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden' is 84% het (helemaal) eens. Dat komt overeen met het resultaat van het afgelopen jaar. In 2015 was 74% het eens met de stelling. Het percentage respondenten dat het helemaal met de stelling eens is, is van 28% gestegen naar 36%. 4% is van mening dat zij zich door de ondersteuning niet beter kan redden. Vorig jaar was 7% het oneens met deze stelling en het jaar daarvoor 12%. Die resultaten zijn dus ook verbeterd.

## KWALITEIT VAN LEVEN

81% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven'. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2016 gaf 73% van de respondenten aan het eens te zijn met deze stelling en het jaar daarvoor was dat eveneens 68%. We zien eveneens een duidelijke stijging van het percentage respondenten dat het helemaal eens is met de stelling; van 20% in 2015 naar 35% nu. 4% van de respondenten is van mening geen betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning. Bij de cliëntervaringsonderzoeken over 2016 was dat 7% en in 2015 was dat 12%.

### ANALYSE EFFECTIVITEIT ONDERSTEUNING:

Drie factoren, die voor 78% verklarend zijn, hebben een positieve invloed op de vraag of iemand door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven heeft (in volgorde van gewicht):

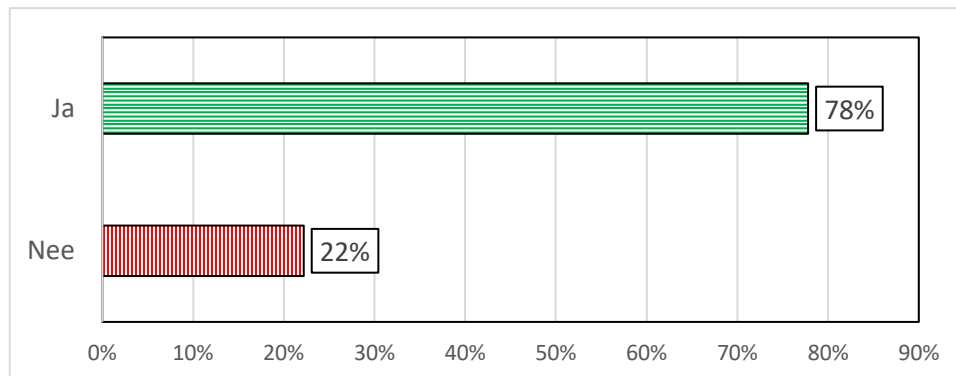
1. De mate waarin iemand door de ondersteuning beter de dingen kan doen die hij of zij wil
2. De mate waarin iemand zich door de ondersteuning beter kan redden
3. De mate waarin de cliënt en de Wmo-medewerker samen naar een oplossing hebben gezocht.

Diverse respondenten hebben een toelichting gegeven op hun antwoorden op de tien vragen uit de verplichte vragenset. Het globale beeld dat hieruit gehaald kan worden is:

- De meeste opmerkingen gaan over de huishoudelijke ondersteuning. Over die huishoudelijke ondersteuning bestaat grotendeels tevredenheid. Wel geven veel respondenten aan dat het aantal uren hulp niet voldoende is
- Over Versis en Valys zijn ook enkele opmerkingen gemaakt. Over deze vervoersvoorzieningen lopen de meningen uiteen. Sommigen zijn tevreden over de beide vervoersvoorzieningen, anderen hebben weleens problemen ondervonden met de punctualiteit van de vervoerders of vinden het aantal kilometers te weinig die zij jaarlijks vergoed krijgen
- Enkele respondenten geven aan dat zij door hun vervoersmiddel meer bewegingsvrijheid hebben.

De toelichtingen zijn in onbewerkte vorm in bijlage I terug te vinden.

Aan de respondenten is gevraagd of zij, achteraf gezien, op tijd hulp hebben gezocht. Dit met de bedoeling om inzicht te krijgen in de redenen waarom mensen wel of niet op tijd hulp hebben gezocht en om hier signalen uit te destilleren die voor de gemeente Culemborg waardevol kunnen zijn om vroegsignalering te verbeteren.



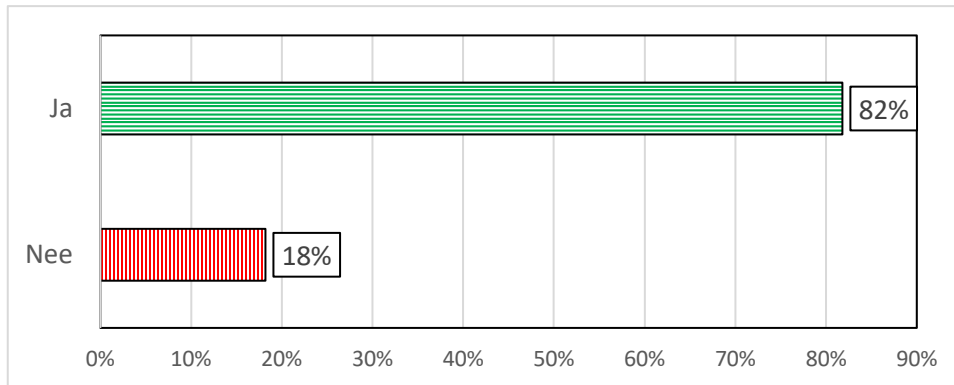
*Figuur 5. Op tijd hulp gezocht?*

Ruim driekwart van de respondenten geeft aan dat zij op tijd hulp heeft gezocht. Uit de toelichting komt het volgende globale beeld naar voren:

- Het grootste deel van de hulpvragers heeft zelf het initiatief genomen om hulp te gaan zoeken. Het lijkt erop dat zij of door een bepaald kantelpunt in hun leven op zoek zijn gegaan naar hulp of omdat zij al hun hele leven te maken hebben met beperkingen of een bepaald ziektebeeld. Dat kantelpunt ontstaat doordat zijzelf op een gegeven moment constateren dat zij hun huis niet meer schoon kunnen houden, hun mobiliteit te beperkt wordt of door een plotselinge achteruitgang in hun leven, zoals een ongeluk of gezondheidsklachten (hartklachten, herseninfarct etc.). Op het moment dat zij constateren dat zij iets niet meer kunnen doen, ondernemen zij zelfstandig actie om een oplossing voor hun hulpvraag te vinden Dit is de groep hulpvragers die over het algemeen op tijd is met het zoeken naar hulp
- Een tweede deel van de hulpvragers heeft eveneens te maken met dat kantelpunt in hun leven, maar onderneemt niet meteen actie of onderneemt zelfs helemaal geen actie. Zij proberen tot ver na het passeren van dat kantelpunt op de oude voet door te gaan, met soms alle gevolgen van dien. Oorzaken zijn enerzijds het niet (op tijd) erkennen van de hulpvraag en anderzijds passiviteit van de persoon zelf al dan niet in combinatie met de onwetendheid over hoe hulp te zoeken. Dit is de groep die meestal te laat is met het zoeken naar hulp en blijft waarschijnlijk door hun passieve houding vaak ook lang onder de radar. Deze personen hebben meestal een externe stimulans nodig om hulp te gaan zoeken, bijvoorbeeld van een familielid of arts. Soms wordt die hulp ook voor hen georganiseerd. Sommige van deze hulpvragers leunen ook sterk op een ander. Meestal is dat de partner.

In bijlage II zijn alle toelichten op de 'ja'-antwoorden en de 'nee'-antwoorden opgenomen.

Verder is nog aan de onderzoeksdeelnemers gevraagd of zijzelf wel eens iets hebben ondernomen, waardoor zij zichzelf beter konden redden. Van deze onderzoeksdeelnemers geeft 82% aan dat zijzelf wel eens iets hebben ondernomen waardoor zij zich beter konden redden. 18% geeft aan hierin nog niet eerder iets te hebben ondernomen.



*Figuur 6. Zelf initiatief genomen voor meer zelfstandigheid*

Aan degenen die zelf wel eens iets hebben ondernomen om hun zelfstandigheid te verbeteren is gevraagd hoe zij dit hebben gedaan. Hieruit ontstaat het volgende globale beeld:

- De meeste hulpvragers hebben zelf hulpmiddelen aangeschaft, zoals een rollator, een stok, wandbeugels, handvatten of een rolstoel of scootmobiel
- Een deel van de hulpvragers is verhuisd naar een meer geschiktere woning, zoals een gelijkvloerse woning
- Door aan lichaamsbeweging te doen (sporten, fitness etc.) probeert men zo fit als mogelijk te blijven, waardoor zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen
- Soms vragen zij ook anderen om advies of hulp, zoals familieleden.

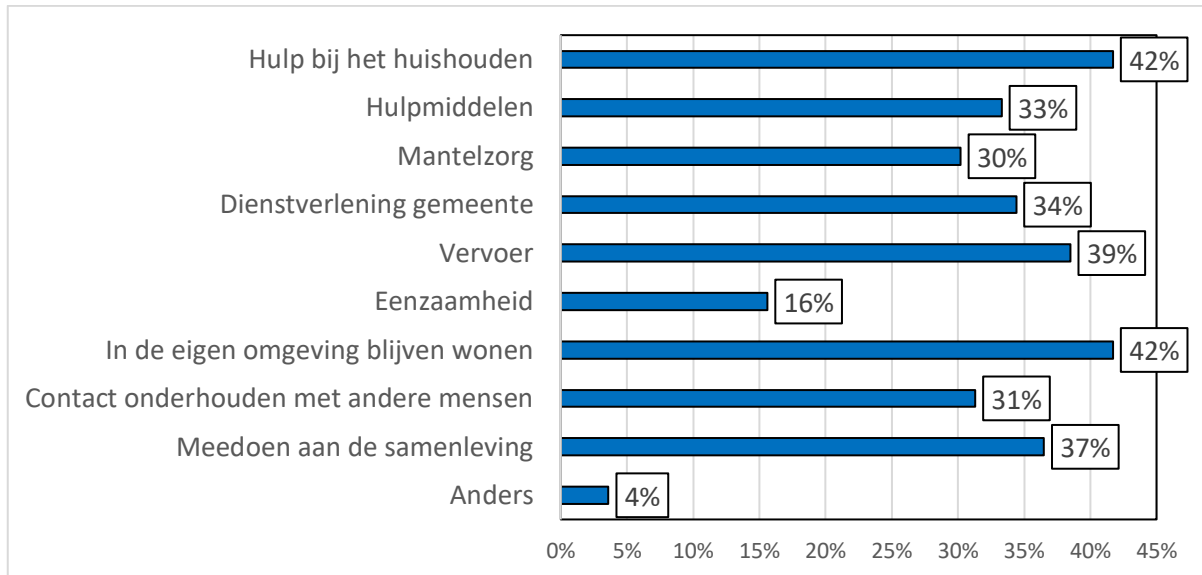
Aan de respondenten die nog niets hebben ondernomen om zichzelf beter te kunnen redden is gevraagd waarom zij nooit iets hebben ondernomen om hun zelfstandigheid te verbeteren:

- Dit heeft onder andere te maken met het hebben van een eigen woning die men niet wil of kan verlaten
- Het is nog niet aan de orde geweest
- Tot slot speelt voor sommigen ook mee dat zij onwetend zijn over de mogelijkheden die er zijn om de eigen zelfstandigheid te vergroten (en hier waarschijnlijk ook zelf geen actie in ondernemen.)

In bijlage III zijn alle antwoorden opgenomen.

Tot slot is aan de respondenten en hun eventuele mantelzorgers gevraagd of zij willen deelnemen aan een vervolgonderzoek om een goed beeld krijgen van de stand van zaken en of de huidige oplossingen cliënten verder helpen. 96 personen hebben zich hiervoor opgegeven.

De respondenten konden zelf aangeven over welk(e) onderwerpen(en) zij mee willen praten.



*Figuur 7. Voorkeuren gespreksonderwerpen*

Uit figuur 7 blijkt dat 'hulp bij het huishouden' en 'in de eigen omgeving blijven wonen' het meest genoemd worden. 'Vervoer' en 'meedoen aan de samenleving' zijn twee andere veelgenoemde onderwerpen.

## BIJLAGE I TOELICHTING VERPLICHTE VRAGEN

In deze bijlage treft u de geanonimiseerde toelichten aan die de respondenten hebben gegeven op de verplichte vragen.

- 2 uur per week is erg weinig.
- 2 uur vind ik te weinig.
- Alles wat je krijgt is niets. Ben geen familie van de mensen die daar werken.
- Ben het niet eens met de korting op mijn uren.
- Ben tevreden met de huishoudelijke hulp, 2 uur per week.
- Ben tevreden over huishoudelijke hulp.
- Bij vraag 3 was mijn niet mee eens. Ik krijg in de huishouding omdat mijn man ook hartpatiënt is. Ik krijg 1 maal per 2 weken 2 uur. Dat blijkt niet voldoende. Hoewel ik hier dankbaar voor ben. Mijn man kan de rest niet aan, dus gebeurt het niet. P. s. ik heb hier nog niet over gebeld.
- Complimenten aan Frank.
- De A.D.L.-ondersteuning is fantastisch! Mw. E. Weijdieks is altijd keurig en snel in uitvoering en planning, onmisbare communicatie.
- De H.H. hulp krijg ik nu 2 uur het is iets te kort want mijn man die wordt minder (Parkinson) en ik ga lichamelijk achteruit.
- De huishoudelijke hulp is minder uren gaan maken en ik heb steeds meer moeite met de dagelijkse dingen door dat jullie haar uren gekort hebben.
- De huishoudelijke hulp is perfect.
- De huishouding doet/ maakt het huis globaal schoon vanuit de ondersteuning wordt er geen tijd meer besteed aan de details ramen zemen, keukenkastjes etc. en dit is jammer.
- De ondersteuning die ik krijg is voldoende en ik een goed sociaal contact heb met mijn hulp.
- De ondersteuning die ik krijg van de gemeente is een traplift. En later een scootmobiel, dat is voor mij erg prettig, daardoor kan ik meer dingen ondernemen. Laatste half jaar verwezenlijkt.
- De ondersteuning die ik ontvang is echt top. Ik vind Mevr. Fernandes een zeer prettige vrouw die mijn fantastisch ondersteund.
- De ondersteuning moet passen bij de hulp vraag. Elk hulpvraag is anders, daarom protocol even opzijzetten om iemand persoonlijk passende hulp te kunnen geven.
- De ondersteuning voelde als een doekje voor het bloeden. Wij zijn derhalve verhuist naar een andere gemeente. Voorzieningen waren in het beging van het jaar al duidelijk, was dat die er moeten komen konden pas in de nieuwe gemeente worden aangevraagd. En dan moesten alle procedures weer op nieuw worden opgestart. Overdacht van dossiers bleek niet mogelijk.
- De tweede vraag bij 4. Moet ik nog zien te krijgen "scootmobiel".

- Door toenemen van klachten is 2 per week niet meer genoeg.
- Doordat ik familie en vrienden heb die buiten Culemborg wonen ben ik door mijn K.M. heen. Deze zijn op dit moment 650 K.M. per jaar. Hierdoor heb ik steeds meer beperkingen.
- Er is niks anders wat mij zo kan ondersteunen.
- Er is op dit moment geen ondersteuning nodig.
- Er wordt altijd gezocht naar een goedkopere oplossing. De middelen of hulp die nodig wordt geacht is vrijwel altijd anders als er door mij wordt aangedragen.
- Geen
- Geen hulp.
- Geen invalide kaart voor mijn vrouw
- Geen ondersteuning van W.M.O. meer.
- Geen opmerking.
- Geen opmerkingen.
- Geen.
- Goed dat wij hulpbehoevende hulp krijgen.
- Goede en voldoende thuishulp.
- Hangt heel erg af van de degene die de ondersteuning geeft.
- Het aantal uren is te weinig, ik kan zelf niets meer.
- Heb geen ondersteuning.
- Heb hier zelf voor moeten zoeken.
- Heel ad hoc. Moet zelf of mijn moeder alles in de week zetten. Ik word niet gemonitord. Mijn cursus wordt niet bijgehouden. Mijn moeder pakt het dan weer op.
- Het duurt nu al een half jaar dat ik geen huishoudelijke hulp krijg.
- Het is goed.
- Huishoudelijke hulp gaat prima hopelijk gaat het ook lukken in 2019.
- Huishoudelijke hulp is maar 2 uur per week, zodat alleen boven of beneden gewerkt wordt, 1 maal per 14 dagen stofzuigen is geen luxe.
- Hulp is voortreffelijk.
- Hulpvraag is langer dan een jaar geleden.
- Ik ben alleen geholpen door Elk Welzijn, verder ben ik voor mijn gevoel door niemand serieus genomen.
- Ik ben best beperkt, vraag 1 kan niet doen wat ik wil, kan gedeeltelijk beter redden.
- Ik ben blij mede ondersteuning die ik kan krijgen met de hulp van mijn dementie consulente daar heb ik veel steun aan.
- Ik ben blij met de hulp die er is, De hulpverleners zijn super.
- Ik ben blij met de voorzieningen en heb de ervaring als er problemen zijn de W.M.O. er gelijk actie voor mij op onderneemt.

- Ik ben erg blij met mijn rollator, Daardoor kan ik zelfstandig blijven. Ook het taxivervoer is prima.
- Ik ben heel blij, met de scootmobiel, alleen had ik gaarne een iets kleiner model gehad, en 2 wielen voor, iets stabielier.
- Ik ben heel erg blij met mijn ligfiets.
- Ik ben heel erg tevreden met mijn huishoudelijke hulp.
- Ik ben heel tevreden over de begeleiding die ik krijg.
- Ik ben positief over wie mijn helpen.
- Ik ben tevreden met mijn huishoudelijke hulp.
- Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg.
- Ik ben tevreden over de ondersteuning met het gebruik van Valys.
- Ik ben tevreden.
- Ik ben van de "oude "stempel, dus vind ik een ouderwetse huishoudelijke hulp fijn. Graag een wat oudere die ervaring heeft.
- Ik ben zeer te spreken over de hulpverlening die ik krijg. Het hielp mij om mijn leven beter in te richten op wat voor mij van belang is; kwaliteit van leven.
- Ik ervaar het erg positief. De hulp die thuiskomt is een schat van een vrouw.
- Ik gebruik Versis en Valys geweldig.
- Ik had de begeleider al en de ondersteuning is voor mij op maat gemaakt.
- Ik heb alleen een invalide parkeerkaart.
- Ik heb alleen van de W.M.O. een driewiel fiets in bruikleen.
- Ik heb een fiets aangevraagd voor mijn zoontje Die graag wil vervoeren maar kan dat nog steeds niet er past geen fietsstoeltje op.
- Ik heb een invalide parkeerkaart, deze is voor erg handig.
- Ik heb een invalide parkeerkaart aangevraagd.
- Ik heb een van raam 3 wieler fiets gekregen Maar het stuur schudt (wiebelt) bijna uit mijn handen er is door Medipoint naar gekeken. Ik moest maar niet zo hard rijden werd er gezegd.
- Ik heb eigenlijk meer ondersteuning nodig.
- Ik heb geen begeleiding meer.
- Ik heb moeite met regiotaxi, dat er dubbel betaald moet worden omdat er openbaar vervoer is. Maar ik kan niet met openbaar vervoer en als ik een pasje moet ik ook Valys betalen. En heb ik reiskostenvergoeding, Een ritje naar Tiel zou 52 euro kosten. Ik vind dit zo krom. In andere gemeente is dit niet zo geregeld. Kaartje is goedkoper maar die neemt mijn niet mee omdat de rolstoel elektrisch is, dus dit is voor mij een groot probleem, wie heeft hier een oplossing voor.
- Ik heb profijt van de gehandicapte parkeerkaart omdat het lopen moeilijk is. Waardoor ik dichterbij mijn bestemming, ik niet afhankelijk ben van de hulp van anderen.

- Ik kreeg ondersteuning via W.M.O. Mijn contactpersoon was van de gemeente Culemborg was traag niet op toe date. Ze was wel vriendelijk en ze maakte makkelijk contact.
- Ik krijg 1 ,30 minuten dat is te weinig.
- Ik maak gebruik van een invalide paarkeerkaart en nam contact op voor en nieuwe. De Mevr. waar ik mee te maken kreeg vond dat ik er te goed uitzag voor Mijn probleem. Ik heb haar geadviseerd met mijn cardioloog in het A.M.C., waar ik enkele jaren geleden een 5 uur durende hartoperatie heb ondergaan. Zij heeft mijn verhaal gecheckt en heeft toen pas haar toestemming voor een vervolgkaart gegeven. Hoewel ik wist dat ik recht had op een kaart, heeft de niet professionele houding mij gekwetst.
- Ik maak gebruik van regio 0taxi en die laat het wel eens afweten. Daardoor kom ik te laat op de sportclub en kan ik maar kort sporten of dansen. Dat vind ik niet leuk.
- Ik zou graag wat meer informatie over wat er allemaal mogelijk is, meer hulp thuis of ergens anders wonen.
- Ja, de hulp die ik krijg is te kort.
- Ja; ik heb partner steun ik merk dat ik achteruitga.
- Ja; dat de hulp in de huishouding steeds minder mogen doen ze mogen niet eens meer de ramen buiten zemen van thuiszorg. En er mag niet extra goed gestofzuigd als je een hond hebt, en ik heb er eentje. (Dat is door iemand gezegd van de gemeente die daarover gaat.)
- Ja; de vouchers voor H.H.-hulp is te weinig.
- Je moet heel lang wachten voor je hulp krijgt, en dat is helaas nog steeds zo.
- Ik heb slechts een G.P.K. aangevraagd en een aantal jaren toegekend gekregen.
- Kopgroep en vervoer zijn heel belangrijk.
- Kost veel moeite om te krijgen wat je wil.
- Krijg geen ondersteuning meer. Had een scootmobiel die vaker stuk was dan inzetbaar. Heb er zelf maar een gekocht.
- Krijg ondersteuning van Synclion waar ik woon.
- Leve; Curadom; thuiszorg. Absoluut wereldklasse.
- Met steun van de kinderen heb ik o. a. aanpassingen in mijn woning gerealiseerd. En isolatie aangebracht zonder hulp van de W.M.O.
- Mijn man ligt op dit moment in het ziekenhuis dus hulp in bepaalde dingen die ik niet meer kan, is moeilijk.
- Mis alleen nog huishoudelijke hulp.
- N.a.v. herseninfarct alles gelijk in werking gezet.
- n. v. t.
- n. v.t.
- n.v.t.
- n.v.t. woon niet meer in uw gemeente.



- Na een weigering van u kant de tweede aanvraag alsnog een invalideparkeerkaart ontvangen.
- Na mijn herseninfarct had ik grote moeite met het overzien van dingen. Opruimen kan ik niet. Ik verplaats alleen het geen opgeruimd moet worden. Hierin had ik graag hulp gehad.
- Na ondersteuning Contact houden en niet. [Verder onleesbaar].
- Na veel problemen met 2 zorg aanbieders huishoudelijke hulp heb ik eindelijk de 3 keer geluk. Deze zorgaanbieder heeft zijn zaakjes wel goed op orde en laten me niet om de 2 weken in de kou staan.
- Nee
- Nee; alles gaat goed en loopt goed.
- Nee; ben tevreden.
- Nee; het gaat goed zo.
- Nee; alles loopt zoals het moet gaan. De huishulpen zijn allemaal even aardig dus er zijn geen problemen.
- Nee; ze helpen mij goed heb alleen huishoudelijke hulp niet zo lang maar zijn meer mensen als ik heb scootmobiel, traplift, aanpassingen badkamer. Heel fijn.
- Nee.
- Neen
- Neen; de gekregen Valys voldoet.
- Neen.
- Nog niet.
- Ondersteuning aangevraagd, maar achteraf het niet meer nodig en geen gebruik gemaakt van de hulp (taxi).
- Ondersteuning huishoudelijk hulp. In de toekomst zal uitbreiding worden aangevraagd.
- Ondersteuning is door de e9igen bijdrage onbetaalbaar.
- Ondersteuning is gestopt.
- Ondersteuning nog niet van toepassing.
- Op dit moment is het goed.
- Over diegene die mij ondersteund ben ik zeer tevreden. Alleen is er veel te weinig budget om me de hulp te geven die nodig heb.
- Prima, maar de tijd gaat erg snel, als er gewerkt wordt.
- Rollator, krukken, douche stoel, heb ik. Beugels in de douche zelf aangeschaft, maar geen douche kruk is er niet.
- Sinds 2015 kreeg begeleiding van de dementieconsulente. Zijn wees me de weg naar W.M. O. en daarna dagopvang.
- Sneller contact met de woningbouw, en woningbouw moet sneller reageren.
- Soms is mijn vervoerskosten te laat betaald.
- Taxivervoer niet altijd goed. Huishoudelijke hulp goed.

- Te duur.
- Te weinig huishoudelijke hulp.
- Te weinig tijd voor ze moeten eigenlijk meer tijd vrij maken.
- Thuiszorg is goed, alleen gaan ze niet flexibel met patiënten om ik zit 's morgens en 's avonds vast (wachten op thuiszorg) vermindering van vrijheid.
- Tot nu toe gebruik ik alleen een scootmobiel als vervoermiddel nabij mijn huis.
- Traject is inmiddels dit jaar afgerond.
- Uitstekend!!
- V.W.B. hulp in de huishouding toch nog een opmerking over wisseling van personeel en de kwaliteit van sommige medewerkers laat soms te wensen over.
- Van de ondersteuning die moest krijgen na een heupoperatie en darmspoeling heb ik te laat gekregen, lag aan de Betuwezorg en de gemeente.
- Vanwege laag inkomen (bijstand) kan ik minder gebruik maken van de regiotaxi dan ik zou willen. Ook kost het enorm veel extra tijd vanwege wachttijden voor de ruime afspraaktijden.
- Vind Prov goede Organisatie
- Vooral op deze voet verder gaan. Blijf altijd naar de persoon achter de begeleiding kijken en diens situatie.
- Vorig jaar hulp in huishouding op moeten zeggen na 6 jaar, de eigen bijdrage ging van 20 euro in de 4 weken naar 67 euro dat kon ik niet betalen.
- Waarom krijg ik steeds een tweede hans scootmobiel waardoor ik vaker de monteur moet laten komen.
- Wanneer je een nieuwe duwrolstoel vraagt omdat de oude al 8 tot 10 jaar oud is gaat dat soms gelijk over heel veel schijven. Meer hulp in huishoudelijke ondersteuning gaat zeer moeizaam.
- We hebben geen ondersteuning.
- We zijn heel tevreden met regiotaxi en Valys.
- Wij zijn erg blij met de hulp en de uitleg die we hebben gekregen bij aanschaf van een rolstoel voor mijn zoon.
- Zeer tevreden over de hulp op gesloten afdeling van de Beatrix.
- Zonder ondersteuning kan ik niet weg.
- Zou graag ook H.H.H. krijgen maar de eigen bijdrage is veel te hoog. Lichamelijke klachten van het nu zelf doen.

## BIJLAGE II TOELICHTING VRAAG OP TIJD HULP GEZOCHT

### TOELICHTING OP JA-ANTWOORD:

- Aanvraag gehandicapte partkeerkaart werd noodzakelijk i.v.m. met mijn ziekte. Lopen wordt steeds moeilijker.
- Aanvraag in werking.
- Alles verloopt goed gemeente Culemborg werkt en denkt altijd goed mee is mijn ervaring Consulente als Henny zijn onmisbaar in dit werk, zulke mensen met het hart op de juiste plaats en een eerlijk advies geven.
- Begeleiding Present heeft mij geholpen.
- Bekent met W.M.O.
- Ben goed geholpen nu nog met huishoudelijke hulp.
- Ben niet meer mobiel.
- Conditie werd verminderd.
- Daardoor kwam de hulp op tijd.
- Dacht eerst voor tijdelijk. Maar kan nu niet zonder hulp in de huishouding.
- Dat gelijk gebeurd is toen het nodig was.
- Dat mijn reuma alleen maar erger werd.
- Dat moest wel; er gebeurt iets en als je je zelf beziet, begrijp je dat het niet langer zonder hulp meer kan.
- De ambulante begeleider van de professionals heeft deze mogelijkheid al vrij snel aangekaart.
- De gezondheid ging achteruit.
- De hulp op het goede moment kwam om mijn vrouw te helpen en toen zag dat ik hulp nodig had en daar gelijk op insprong en aan bood of ik geholpen wilden worden (douchen) waar ik gelijk ja op zei.
- De situatie slechter wordt.
- Dit is in mijn geval steeds iets slechter gaat. Aangeraden door Radboud
- Door de hernia heb ik meer dingen die ik niet meer kan doen dan voor de tijd.
- Door de ziekte hebben we hulp gevraagd.
- Door een verhuizing kan ik niet meer de huishoudelijke taken doen.
- Door ziekte van mijn man heb ik ondersteuning nodig.
- Een andere scooter nodig had maar niet krijg wat ik vraag.
- Een rolstoelen een trippelstoel heb gekregen.
- Een scootmobiel aangevraagd en gekregen.
- Eerdere hulp was niet nodig.
- Eerst J.Q. test wederom. Toen sociaal wijkteam. Toen coach voor zoeken naar werk. Heeft lang geduurd, nu eindelijk gelukt. Nu zelfstandig eigen flatje. Hoef geen 24 uur zorg is nu moeilijk. Zelfstandigheid is het bele9id voor mij.
- Er problemen gaan ontstaan, maar nog niet actueel.
- Ervaar dat ik heel blij ben met ondersteuning zoontje en fijn vind dat er iemand bij is en ons ondersteund en begeleid.
- Gebruik altijd mijn stoel in de douch.
- Geen keus rolstoel gebonden.
- Gelet op mijn leeftijd.
- Gelukkig heeft hij op tijd hulp gekregen.

- Geregeld door zorginstelling.
- Gevraagde hulp tijdig aanwezig.
- Gezien ik niet meer kan en mocht autorijden.
- Heb artrose en reuma.
- Heb chronische reuma in voeten en handen. Door de tegemoetkoming vervoerskosten kan ik nu op meerdere plaatsen komen.
- Heb het gewoon nodig.
- Heb hulp gewoon nodig. Vindt wel dat middeninkomens financieel extra worden belast geen recht op subsidies wordt ook naar de persoonlijke financiële positie gekeken enkel naar het in komen. Heeft geen nut.
- Heb ik niet gedaan maar mijn zoon. Ik durfde dat niet dacht dat ik zelf wel kon maar helaas dat lukt niet, vind ik erg hoor.
- Heb ik nodig omdat mijn oude fiets kapt was (afgeschreven), heb ik een nieuwe aangevraagd.
- Het alleen niet meer kan.
- Het bezoek aan familie en vrienden, elders in Nederland is hierdoor mogelijk gebleven.
- Het bij mij om vervoer, ik durf niet meer met de trein vanwege wat lichamelijke ongemakken en heb daarom een Valys pasje aangevraagd en ontvangen.
- Het huis is aangepast.
- Het lang kan duren.
- Het niet eerder nodig was.
- Het niet meer zo goed ging.
- Het nodig was.
- Het opstappen op een gewone fiets ging echt niet meer.
- Het was niet zo moeilijk om deze hulp die ik krijg [onleesbaar] taxivervoer, ook voor de kinderen is dat beter zijn hoeven mij dan niet naar huis te brengen en voor mij is dat veel rustiger en zeer plezierig.
- Het zelf niet meer ging, en mijn dochters het aangaven dat de mogelijkheden via de gemeente werd geboden.
- Het ziekenhuis heeft mij doorverwezen.
- Hulp is tijdig gevraagd en gekregen.
- Hulp mede geregeld door ergotherapeut vanuit revalidatie kliniek.
- I. v. m. verkrijgen invalidenparkeerkaart.
- Ik hartpatiënt ben, 93 jaar en zelf niets meer kan doen.
- Ik al van jongs af aan ondersteuning en hulp krijg, vanwege mijn autistisch spectrum stoornis.
- Ik ben al jarenlang bezig, dus op tijd.
- Ik ben er echt van overtuigd dat mijn probleem zal worden op gelost zodra ik met, W.M.O. praat omdat ze het probleem serieus aanpakken.
- Ik ben onafhankelijk van anderen door gebruik scootmobiel.
- Ik depressief werd van verlies [onleesbaar] op een levensfase richting A.O.W. Ook ben ik onder behandeling van artsen.
- Ik die hulp nodig had.
- Ik dit in goed overleg heb gedaan met mijn behandelaar van een wisseling op het gebied van geestelijke gezondheid.

- Ik e revalidatie tij zou het ook fijn zijn taxi ondersteuning te hebben. Toen ik weekendde naar huis mocht was het vervoer nog wel een probleem.
- Ik een auto-ongeluk heb gehad! Jammer dat het pas naar 4 maanden in werking ging. Ik had het toen heel zwaar! Gelukkig loopt alles op dit moment goed.
- Ik geholpen ben naar het zoeken naar oplossingen.
- Ik gelijk de W.M.O. heb ingeschakeld toen ik gezondheid problemen kreeg m.b.t. lichamelijk functioneren.
- Ik goed functioneer en steeds zelfstandiger wordt.
- Ik had gelijk naar mijn revalidatie traject een ambulante begeleider zij is al sinds 3 jaar mijn steun en toeverlaat en gelukkig mag zij nog een jaartje van u bij mijn blijven.
- Ik had op tijd iemand om mee te praten en ze had antwoord op de problemen die ik had. Óp mijn ziekte had het weinig invloed.
- Ik heb altijd hulp gezocht, maar de hulp werd laat toegewezen.
- Ik heb C.O.P.D. en ben blij met de gehandicapte parkeerkaart.
- Ik heb huishoudelijke hulp en dagopvang om naar de dagopvang moet ik steeds met de regiotaxi gaan en het kost veel geld. Ben tevreden met mijn huishoudelijke hulp.
- Ik heb hulp gezocht in verband met mijn toenemende benauwdheid en andere klachten. In mijn omgeving wordt steeds meer hout gestookt.
- Ik heb mijn doel bereikt.
- Ik heb op tijd hulp aangevraagd maar duurde wel lang voor ik hem kreeg.
- Ik heb tijdelijk hulp gehad in de huishouding. Zelf had ik mijn enkel gebroken en toen ik terugkwam uit het ziekenhuis, werd mijn man opgenomen. Afijn dochter heeft de W.M.O. gebeld en we kregen vrij snel, tijdelijk huishoudelijke hulp, alsnog mijn hartelijke dank.
- Ik het zelf niet meer kon. Eerst tijdens mijn zwangerschap 18 jaar geleden door bekken instabiliteit, en daarna door andere gezondheidsproblemen, dus ik ben daar nog steeds dankbaar voor.
- Ik kan niet Nederlands mijn kind komt mij helpen.
- Ik ken mijn beperkingen
- Ik kom er niet meer uit anders.
- Ík na een heupoperatie niet alle huiswerk niet meer kan doen.
- Ik niet alles meer kan (huishoudelijk werk).
- Ik niet meer wist waar te beginnen.
- Ik niks kon met mijn handen.
- Ik nog wel in staat was met eigen vervoer (eigen auto) te reizen binnen Nederland meer constateerde dat e.e.a. steeds problematischer werd (verkeer drukte) in het donker rijden e. d.
- Ik nu gewoon thuis kan blijven wonen.
- Ik steeds verder af gleeed en in een rolstoel kwam.
- Ik trek op tijd aan de bel, maar werd, niet gehoord.
- Ik vind wat mijn hulp allemaal doet te weinig geeld voor krijgt ik hoop dat u er begrip voor hebt.
- Ik was eraan toe.
- Ik was er eerder niet klaar voor. Het heeft ook en inpakt op je leven.
- Ik werd erg kortademig en huishoudelijk werk ging mij steeds moeilijker af.

- Ik werd goed begeleid.
- Ik wist dat het niet ging met mij, dus toen ik mijn onderbeenamputatie kreeg is alles opgestart. En alles ging eigenlijk voortvarend zonder problemen. Mede dankzij de goede inzichten van Mevr. Fernandes.
- Ik zelf de dingen niet meer kan doen i.v.m. gezondheidsproblemen en hoge leeftijd.
- Ik zou wel graag gebruik willen maken van een begeleider om te kijken wat er mogelijk is.
- In de Hoogstraat in Utrecht hebben ze me goed begeleid hierin. In verband met ziekenhuis opname (man) is de situatie nu veranderd.
- In okt 2015 heb ik een ongeluk gehad, aangereden door een auto, schouder gebroken, daarna werd ik afhankelijk van diverse hulpmiddelen, zorg etc. Daarvoor was ik nog geheel zelfstandig, was wel rechts aan een nieuwe heup toe.
- Ja ik voelde me niet lekker in vel en had negatieve gedachte, door Esther Brouwer heb ik mijn eigen weer terug.
- Ja; maar niet op tijd geholpen.
- Ja eerstens hulp met gesprekken dit is alweer langer geleden. Toen dacht ik over kleiner wonen. Dat is nu niet meer aan de orde. Mijn gezondheid is prima. Dus ik woon in een eengezinswoning nog.
- Ja en ben er blij mee.
- Ja; door aanraden van familie.
- Ja; goed overwogen.
- Ja; Ik ga er niet vanuit dat ik 7 maanden moet wachten op een voorziening (rolstoel). Nee; er wordt zo lang gedan over een hulpvraag te beantwoorden.
- Ja; want de flat waar wijn in wonen zijn mooi maar het contact is niet geweldig, en onze burens praten al 17 jaar niet tegen ons, zonder enig woord of daad. Ze zijn mensenschuw en dat is niet prettig.
- Ja; want ik heb sinds een jaar J.S.S. En dit is best moeilijk om meer om te gaan.
- Ja; ik vind van wel omdat nodig is.
- Ja; kon niet eerder.
- Ja; omdat ik alles niet meer kon.
- Ja; want voor een paar jaar konden we het samen doen, nu we ouder zijn geworden gaat alles minder.
- Je krijgt van lezen en schrijven geen antwoord op mijn vragen, en e maat gezocht is ook nog niet; [verder onleesbaar.]
- Kan geen zwaar huishoudelijk werk meer doen.
- Kan sociaal beter communiceren
- Lichamelijke achteruitgang wordt te weinig naar gekeken. [Verder onleesbaar.]
- Maar wist dat ze privé niet hoog in het vaandel hebben staan ook menselijkheid niet.
- Mevr. Van Gobbel me daar op wees.
- Mijn dochter heeft alles geregeld.
- Mijn hierop geattendeerd werd.
- Mijn invalide parkeerkaar verloopt en vervangen moest worden.
- Mijn moeder heeft op tijd hulp gezocht, omdat ze het heeft doorgezet ook naar mij 18 de.
- Mijn ouders eerst begeleiden .Ik kreeg hulp bij toen zij verhuisden.
- Mijn overleden man heb ik hierdoor beter kunnen verzorgen.

- Mijn persoonsgebonden budget werd steeds verder uitgekleed in een vroeg stadium daarover overleg gevoerd met de W.M.O.-consulent. Ik de nieuwe gemeente al bijtijds contact gezocht met consulent. Die wilde pas naar verhuizing in actie komen. Overdracht van dossiers van de gemeente naar de andere werkte niet goed.
- Mijn schoondochter stelde voor hulp te vragen die dag dat he niet goed meer ging.
- N.V.T.
- Naar aanleiding van revalidatie team, gelijk contact gezocht.
- Niet alles meer zelf konden doen, door de artrose.
- Om een lift te krijgen geen leuke gesprekken gehad. Lift is echt nodig, geen optie van u kant, gaan verhuizen naar een flat was uw mening. Geen vergoeding voor een lift.
- Om hiermee gebruikte maken indien nodig.
- Omdat er weer sneller stabiliteit was.
- Omdat het alleen t zwaar werd.
- Omdat het anders te veel werd, voor mijn dochter, die mantelzorg verleend.
- Omdat het lopen steeds minder wordt.
- Omdat het lopen steeds moeilijker werd.
- Omdat het nodig was, door een operatie kort problemen, en ik meer huishoudelijke hulp nodig had.
- Omdat het nodig was.
- Omdat ik bepaalde dingen niet meer kan.
- Omdat ik dan weg kan.
- Omdat ik de spullen aangevraagd heb.
- Omdat ik door veel navraag te doen, er snel achter kwam war ik moest zijn.
- Omdat ik gelijk werd geholpen en niet op een wachtlijst kwam te staan.
- Omdat ik het zelf niet meer kan.
- Omdat ik het zelf voordat ik hulp kreeg het zelf aankon.
- Omdat ik hulp nodig had.
- Omdat ik niet meer uit de weg kan met huishoudelijk werk.
- Omdat ik niet mobiel kan zijn zeer rolstoel afhankelijk.
- Omdat ik nu weer met mijn echtgenoot op pad kan.
- Omdat ik ook eens naar mijn kinderen kan, omdat ze buiten Culemborg wonen.
- Omdat ik reuma heb en niet meer kan. (Jammer genoeg).
- Omdat ik vanuit het verleden gezien heb wat het voor de mantelzorg kan doen als je geen hulp zoekt of hebt.
- Omdat ik zelf niet zag dat het vies was vanwege mijn ogen en daarom hebben ze voor mij hulp gezocht.
- Omdat k het nodig had ik ben ziek de kanker is voor de derde keer teruggekomen
- Omdat lang lopen problemen ging opleveren.
- Omdat mijn benen het niet goed meer doen.
- Omdat mijn bereikbaarheid beter is geworden.
- Omdat mijn gezondheid te wensen over laat.
- Omdat mijn vrouw me hielp.
- Omdat mijn vrouw verzorging nodig had.
- Ondersteuning i.v.m. verstandelijke beperking.
- Op dat moment, lang geleden, was ik eraan toe om hulp te accepteren.

- Op momenten dat hulp nodig was, ook gevraagd en gekregen.
- Ouderengeneesheer heeft dat voorgesteld dat ik naar de dagopvang kon gaan. Ook overleg geweest met thuiszorg.
- Privé hulp gevonden particulier.
- Sinds enkele maanden een scootmobiel waar ik erg blij mee ben, mobieler dan met een rollator.
- Snel terecht gekomen bij Syndion.
- Spreek van zich.
- Super geholpen Prettig gesprek. Behulpzaam en meedenkend.
- Toen dat noodzakelijk was heb ik gelijk ondersteuning aangevraagd en gekregen.
- Toen het niet meer ging heb ik gelijk hulp gezocht.
- Toen ik echt hulp nodig had, er snel iemand mij kwam helpen.
- Toen ik uit het ziekenhuis kwam hebben mijn kinderen - Die in Zutphen en A'dam wonen hulp voor mij geregeld.
- Toen ik vanwege aanvraag inkomen afhankelijk werd van autovervoer heb ik daar een aanvraag voor gedaan.
- Van de cardiologie mocht ik geen trappen meer lopen en stofzuigen. Zij had gelijk. Ik voel me nu weer goed en anders gat het niet goed.
- Vanuit het ziekenhuis naar het Beatrix verpleeghuis, daar is alles voor mij en mijn man (overleden) alles geregeld, eerder mochten we niet naar huis.
- Vanuit ziekenhuis direct thuiszorg gekregen.
- Vanwege een val was eerdere hulp niet nodig.
- Vanwege openhartoperatie.
- Vanwege taxivervoer daar ik anders afhankelijk ben van anderen.
- Verder niet over na gedacht.
- Via Elk welzijn, waar ik terecht kon, hebben voor mij de hulp aangevraagd.
- Voor de trap en de rolstoel, wel. Voor de huishoudelijke hulp niet omdat ik niet wist dat ik daarvoor in aanmerking kwam.
- Voor mezelf en mijn echtgenoot noodzaak om 2 maal per week opgevangen te worden i. v. m ontlasting van mijn vrouw als mantelzorger.
- Voor mijzelf is de fiets perfect alleen had gehoopt dat ik mijn zoon kon vervoeren.
- Voor mijn echtgenoot vorig jaar Hij is overleden 27-01-20180
- Voordat ik een hulpmiddel dagelijks nodig had was alles geregeld.
- Want door mijn slecht zien zie ik veel dingen niet meer zoals vlekken in kleding en schoonhouden van het huis moeilijk.
- Want ik kan niet meer lopen.
- Was noodzakelijk.
- Was wel goed zo.
- We anticiperen op dat wat mogelijk gaat komen.
- We hebben hulp ingeschakeld toen mijn moeder zelf niet meer in staat was haar huishouding te doen.
- We kunnen nu makkelijker ergens komen met de taxi, O a. ziekenhuis, de poli, en af en toe een bezoek aan familie.
- Woon in aangepaste flat waar ik blij mee ben, we hebben beugels in douche en verhoogd toilet, ik woon hier heerlijk met mijn leeftijd van 86 jaar.
- Zelf zo veel mogelijk proberen, dingen ervaren.



- Zelfstandig wonen werd onmogelijk.
- Zodra het nodig was ondersteuning gezocht.
- Zou een operatie zijn op korte termijn, bleek niet mees nodig te zijn.

#### TOELICHTING OP NEE-ANTWOORD:

- Als ik bel voor een afspraak werd ik heel vriendelijk te woord gestaan.
- Ben een type wat tot het laatst wacht, probeer het eerst zelf.
- Dacht; dat we het zelf konden redden.
- De arts stuurde me op tijd naar de W.M.O.
- De ernst van de situatie werd zeer langzaamaan redelijk.
- De wachttijden zijn te lang. Hier was geen rekening mee gehouden.
- Die heb op tijd gekregen.
- Door de langzame actie moet je eigenlijk verder je weet dat je hulp nodig hebt al hulp aanvragen. Eigen bijdrage mag je 2 keer betalen.
- Door ziekte van mezelf en echtgenote.
- Eerder had ik al problemen met reizen.
- Eerder hulp ingeschakeld had wellicht betekend dat ik sneller op de been was geweest.
- Er is weinig verlichting over het gebruik van de Valys.
- Had eerder hulp moeten zoeken ligt aan mij.
- Had eerder moeten aanklappen. Door schaamte telkens zelf een oplossing voor moete zoeken.
- Had veel eerder moeten doen.
- Het ging, "eerst zelf regelen".
- Het is nu zeer nodig en had al eerder ondersteund kunnen worden.
- i. v. m. mijn N.A.H. had (en heb) ik een er beschadigd geheugen en ben ik heel vergeetachtig. Vandaar de noodzaak voor de A.D.L. adequate taxivervoer en personal coach ondersteuning. Die voorziening is voor mij onmisbaar.
- Ik ben in eerste instantie teleurgesteld, medewerkster werkte slordig en niet volgens mijn "norm". Zorg recent weer herstart. Nu acceptabel.
- Ik had de kaart wat eerder aan moeten vragen.
- Ik had eerder hulp nodig.
- Ik heb te lang gewacht, had te maken met de drempel (figuurlijk) die ik over moest.
- Ik het liever op heb laten lopen om mijn psychische aandoening (Je er erg voor schamen).
- Ik probeer altijd wat ik zelf kan, tegen beter weten in.
- Ik wist niet waar moest zijn.
- Ik was niet op de hoogte van de regelingen.
- Ik werd later doorverwezen.
- Ik wilde het eerst zelf proberen.
- Ik wist niet dat dit mogelijk was.
- Ik wist niet waar ik zijn moest.
- Je denkt dat het weer over gaat.
- Mijn dochter heeft mij een jaar verzorgd, totdat zij helaas moest staken omdat haar werk haar op eiste.

- Mijn vrienden doen wel eens wat in het huishouden maar zij kan het ook niet meer i.v.m. te groot huis.
- n.v.t.
- Nee ik was op tijd.
- Nee; omdat gemeente geen goed bericht gaf.
- Nee; want op dat moment wist ik niet waar ik moest zijn.
- Niet gezocht. De hulp kwam zelf van de gemeente.
- Nog geen hulp nodig.
- Omdat papieren veel te lang blijven liggen of zelfs niet eens op de afdeling komen. Heb nog de 2 keren dat ik iets heb gevraagd nog weer moeten bellen en dan duurt alles maanden en geen weken.
- Omdat we niet weten waar we moeten zijn.
- Onverwachte achillespees operatie in juni jl. en tot heden veel pech mee. Ik kon wel vouchers kopen voor H.H.-hulp voor 1 maal 2 uur per 14 dagen [vakantietijd] maar mocht amper lopen.
- Probeer alles nog zelf te doen, heb sinds kort hulp door regiotaxi ben ik uit mijn eenzaamheid gehaald want vervoer was een groot probleem.
- Reeds jaren gehandicapt, laatste jaren geactiveerd.
- Slechte informatie beschikbaar wat mogelijk is. Hulp zoeken is meestal achteraf. Vreemde vraag.
- Te lang gewacht.
- Te lang op mijn vrouw gesteund.
- Te lang zelf geprobeerd op lossen.
- Toen ik hulp zocht was het in eerste instantie voor mijn v rouw ik kreeg daarvoor hulp van dienstwerk die hulpen verdwenen aan de lopende band, de huidige hulp kreeg ik van de W.M.O. die heeft mijn vrouw een keer gezien en is overleden. Ik kan het zelf ook niet en zij is hier ne 5 ruim 5 jaar en ben er zeer blij mee.
- Vond het moeilijk om dingen aan anderen over te geven, op, aandringen van de verpleegging van mijn echtgenote pas hulp gevraagd.
- Vroeg genoeg gebeld, 3 maanden of meer gewacht.
- Want ik wist niet dat ik hulp kon krijgen, te lang gewacht.
- Was mij geheel onbekend; Door longarts !!! sint-Antonius door verwezen naar Curadom. Dit had veel eerder dienen te geburen o. a. door cardiologie - neurologie en internist, huisarts.
- Was niet op de hoogte.
- We hebben een rolstoel, we hadden eerder de mogelijkheden van en rolstoel via de Wmo willen weten.
- Wij hebben altijd alles zelf uitgezocht/ geregeld en wisten niet dat wij gebruik konden maken van de W.M.O.
- Wilde zo lang mogelijk zelfstandig zijn.
- Wist niet of ik in aanmerking kwam.
- Wist niet wat er allemaal mogelijk was. Het ziekenhuis heeft toen de mogelijkheden met mij door genomen.
- Wist niet wie of waar ik moest zijn, erg veel aanbod, maar de logische korte lijnen zie ik niet kan natuurlijk aan mezelf liggen.
- Zelf nog geprobeerd.

## BIJLAGE III TOELICHTING VRAAG INITIATIEVEN VERBETEREN ZELFSTANDIGHEID

### TOELICHTING OP JA-ANTWOORD:

- 2 maal per week fitness bij de fysiotherapeut. 1 maal per week [onleesbaar] fysio.
- 2 maal per week fysio - rollator, scootmobiel, aanpassingen in toilet en douch.
- 2 maal per week psychosomatisch Fysio. Extra hulp van familie leden
- 3 jaar geleden naar een gelijkvloers appartement verhuist. In van rollator. Verhoogd toilet met handvaten om op te staan.
- Aangepast sporten + scootmobiel.
- Aanpassing badkamer.
- Aanpassingen in douch, en hulp van S.T.M.R.
- Aanpassingen in huis.
- Aanpassingen in mijn huis, keukenlift, verstelbare wasbak in zijn badkamer.
- Aanschaf rollator, stok, en rolstoel, handvaten toilet en badkamer.
- Aanschaf; Krukken Douchkruk. Handvaten douch. Mensen uit de omgeving ingeschakeld.
- Aanschaf handvaten, verhoging toilet, kruk in douch ruimte. Eerst een stok, nu een rollator.
- Aanschaf rollator en stok.
- Aanschaf rollator Stokken in huis, handvaten in de douch en w. c. mensen in de buurt.
- Aanschaf rollator, (gekregen).
- Aanschaf rollator, scootmobiel. Zelf geplaatste handvaten in w. c. en douch. Verhuist naar appartement. Cursus valpreventie.
- Aanschaf rollator.
- Aanschaf rollator. Regiotaxi vervoer.
- Aanschaf scootmobiel, O.V.-begeleiderskaart.
- Aanschaf traplift voor 2 verdiepingen.
- Aanschaf van een rollator en stok.
- Aanschaffen van bed beugel draaischijf. Contact met ergo over mogelijkheid speedy Support beurs voor bekijken mogelijkheden tillift.
- Accepteren van hulp/ begeleiding.
- Advies gevraagd.
- Alles gelijkvloers (Appartement).
- Andere woning maar het probleem is de hoge huurprijs, en voor de huidige woning, hogere kosten voor hulpmiddelen.
- Anti slip voer in de douche v/d gemeente W.M.O.
- Badkamer aangepast. Beugels geplaatst. Roelstoel gekocht. Stokken gekocht. [onleesbaar] verlichting in toilet.
- Badkamer; douch stoeltje. Toilet handsteun voor gaan staan en zitten.
- Begeleiding.
- Begeleiding c.q. advies gevraagd.
- Begeleiding en advies van mij familie.
- Begeleiding, en advies gevraagd, woon nu in een seniorenwoning.

- Ben bezig nu om mijn eengezinswoning te verruilen voor een seniorenappartement.
- Ben tot alles bereid en denk zelf na.
- Beweging -- sociale contacten.
- Bij ELK ondersteuning gezocht bij de mantelzorg.
- Bijna 10 jaar geleden ben ik verhuist van een eengezinswoning naar een flat.
- Cursus, gericht op evenwicht, Prima. En een rollator en beugels in de badkamer.
- Dagelijkse hulp van de [onleesbaar]. En ik gebruik een rollator.
- De verhuizing naar de huidige woning aan de Pelmolenweg in 1994.
- Dit gat binnen een paar jaar gebeuren (verhuizen) Badkamer is verbouwd met handvatten en douche.  
Rollator voor mijn man.
- Diverse handgrepen geplaatst aan trap.
- Doe aan fitness, beschikbaar in ons appartement. Heb zelf een rollator aangeschaft.  
Handgreep aangebracht in de slaapkamer en w. c. Wonen in een appartement met uitstekende voorzieningen.
- Door aanschaf rollator - stok - handvat - verder onleesbaar.
- Door de begeleiding kan ik me beter redden.
- Door een zoo veel mogelijk gelijkvloers woning te zoeken door minder trap te hoeven te lopen.
- Door het zware werk over te laten aan de hulp, waardoor ik zelf de lichtere dingen kan blijven doen.
- Douch stoel, handvaten + verhoogd toilet, rollator, scootmobiel.
- Douche stoeltje gekregen.
- Douchstoel, verhoogd toilet, handgrepen bij w. c. Begeleiding taxivervoer (vaak slecht).
- Een onlineprogramma gevolgd waarin ik leerde andere op de hoogte te stellen van mijn beperking. Dit is erg handig voor mijn studie.
- Een scootmobiel gebruik.
- Een traplift laten komen geeft meer rust en het is een feit dat mijn huis nog voor langere termijn aangepast is.
- Ergo therapie, hulpmiddelen voor het eten.
- Familie, Elk welzijn.
- Fietsen op de spinningfiets Iedere dag oefenen voor benen en armen. Zo veel mogelijk [onleesbaar] buiten lukt nu niet meer.
- Fysio, ergotherapie, hulp van mijn familie.
- Fysio, rollator, stok.
- Fysiofitness.
- Fysiotherapie en probeer iedere dag een stukje te lopen.
- Gekozen voor een huis met een badkamer en kamer op de begane grond.
- Gelijkvloers gaan wonen en waas hulp aanwezig is. Zodat ik langer thuis kan wonen.
- Genoeg beweging Buurvrouw vragen voor druppelen ogen.
- Geschikte woning gelijkvloers, en begeleiding, rollator, rolstoel.
- Geschikte woning Rollator. [Verder onleesbaar].
- Geschikte woning.
- Handgreep - klapstoeltje - thermostaatkraan - en een pomp w. c.
- Handvaten in de douch - w. c.

- Handvaten steunen + traplifft.
- Handvaten toilet, en douch stoel.
- Handvaten in de badkamer en rollator.
- Heb douch stoel en lange handgrepen inde badkamer gemaakt. Ook op de w. c. een handgreep geplaatst. Nu wil ik nog een handgreep aan het einde van de traplifft boven plaatsen.
- Heb een rollator gekocht.
- Het krijgen van ondersteuning d.m.v. psychosomatische therapie.
- Huis aangepast, voor zover mogelijk en nodig.
- Huis gekocht en gelijk aan laten passen voor onze oude dag tien we alles nog konden. Rollator zelf aangeschaft. Buiten drempel hulpen aangevraagd bij Vegro = uitleeninstantie. Ga nu zelf kopen. Stok zelf gekocht.
- Huis helemaal aangepast op eigen kosten.
- Hulp in de huishouding, veel wandelen, een hond aanschaffen.
- Hulp in de huishouding. [Verder onleesbaar.]
- Hulp van mijn dochter. Als ik iets niet weet of ergens niet uit kan komen.
- Ik ben verhuisd naar een aanleunwoning.
- Ik ben verhuisd naar een gelijkvloerse benedenwoning. Gebruik soms een stok en een rollator.
- Ik ben vol in de revalidatie gegaan om weer zelfstand te kunnen functioneren. Dat lukt steeds meer maar hulp heb ik nóg steeds nodig. Het is nog steeds lastig om hulp van de omgeving te krijgen.
- Ik beschik over een rollator en woon in een appartement prima geschikt voor mijn dagelijks welzijn.
- Ik fiets iedere dag een uur om in conditie te blijven. Voorts iedere week fysiotherapie al 3 jaar. Wij staan ingeschreven voor een andere woning in [onleesbaar].
- Ik ga nu verhuizen naar gelijkvloers alles.
- Ik heb de benodigde hulpmiddelen in huis. Probeer alles zelf nog te doen wat nog lukt. Echter de grote huishoudelijke klussen m. n. ramen badkamer e.d. lukken door mijn hartklachten niet meer.
- Ik heb een hulp bij het douchen, ik heb longkanker.
- Ik heb een kleiner huis gelijkvloers, fijn hoor.
- Ik heb een traplifft aangeschaft, de gemeente Culemborg advies was, verhuist u maar. Dat wilde wij niet mijn man geniet van de tuin, hij heeft alzo weinig. De badkamer is helemaal aangepast met extra brede douch en handgrepen. Ik moest daardoor een persoonlijke lening afsluiten en dat was een kostenpost 18,000 welke ik dan aan het afbetalen ben n 5 jaar. Zodat hij geniet van onze 2 honden waar hij erg op gesteld is.
- Ik heb een klein woning en loop met tastloopstok [verder onleesbaar].
- Ik heb mijn ouders in geschakeld en mijn begeleider heeft mij 1 maand extra geholpen met huishoudelijke (Syndion) hulp. V.a. April t/m mei 2017 vielen mijn ouder uit door een val/ gebroken knieschijf en door een kleine operatie in mei Kreeg ik eindelijk positieve respons van het W.M.O.-loket. [Onleesbaar] hulpverlening is daardoor van wezenlijk belang, vind ik.
- Ik heb zelf een rollator gekocht. En begeleiding gevraagd mo bij het vervoer samen te gaan.

- Ik schakel mijn moeder in. Ik overzie hulpverlening en brieven niet. Heb ik wel gemeld.
- Ik wil altijd eigenlijk alles zelf doen. Ik probeer daardoor alles aan te wenden omdat te realiseren
- Ik woon beneden.
- Ik zelfstandig gaan wonen.
- Ik zou graag willen verhuizen naar een andere woning. Ik sta al 3 jaar ingeschreven bij Kleurrijk wonen.
- In een seniorenwoning gaan wonen met personenalarmering en sociale voorzieningen en kor te lijnen m.b.t. welzijn, zorg en services (S.T.M. R.)
- In een zorgflat.
- In het bezit van rollator, handvat in de douch, traplift, mensen uit omgeving (mantelzorg).
- In mijn eigen netwerk geprobeerd hulp te zoeken.
- Ja een rollator, stok, scootmobiel, en verschillende in douch en op trap naar de eerste en tweede, etage.
- Ja aanpassingen in de badkamer. Een rollator heb ik 4 jaar geleden aangeschaft na een ongeluk.
- Ja dingen zo veranderd, een rollator, stoel voor de afwas gekocht dat ik mij nog kan redden.
- Ja, ik heb een scootmobiel.
- Ja; ben verhuisd naar een betere leefomgeving.
- Ja; Ik heb douch stoel, rollator gekregen.
- Ja; Ik heb nu een koopwoning appartement zonder lift als ik boven ben is de woning prima voor mij en mijn gezin maar aangezien mijn onder voet charcof is, is de kans groot dat deze ook ga verliezen. Advies is verhuizen door de hoogstraal revalidatie te Utrecht. Ik heb een rolstoel (oudje) in huis een rollator ook aangeschaft ook [onleesbaar] 'De douch moet verbouwd worden voor aanpassingen. Mijn vrouw is mijn mantelzorger.
- Ja; zoals rollator, stok, aanpassing, stoel in de douch. enz.
- Ja; handvaten w. c. douch, krukken, krukje.
- Ja; Ik ben gaan sporten, ik ben vrijwilliger bij de Beatrix, en ik ga af en toe naar het inloophuis.
- Ja; ik ben verhuisd naar een flat, alles gelijkvloers wordt ondersteund door een vrijwilliger die mij helpt bij mij administratie en alles wat daarbij komt kijken.
- Ja; naar een aanleunwoning, maar gemeente heet beslist dat het verzorgingshuis ter plaatse werd opgeheven. Dus was het geen aanleunwoning meer.
- Ja; verhuist naar een anders woning. Aanschaf rollator. Aanschaf scootmobiel. (Zelf aangeschaft).
- Jawel. Ik ben verhuisd naar een appartement Gelijkvloers.
- K
- Kleine woning. Handvaten badkamer, rollator van de gemeente gehad maar door duizeligheid ben zwaar diabetisch teruggegeven, een opstastoel van de gemeente ik ben goed geholpen, daarvoor mijn dank.
- Krukken aangeschaft.
- Lichamelijke beweging. Rollator. Stok.

- Ligfiets gekregen.
- Maak gebruik van een rollator. Drempels zijn verwijderd. Verhoogde toilet handgrepen douch toilet. Iedere morgen 5 k. m. op hom trainer probeer iedere dag stukje te lopen.
- Meer geschikte woning, sporten.
- Meer bewegen onder begeleiding in sportschool.
- Meer beweging (evt.) handvaten op meerdere deuren, Hulp en advies van deelden.
- Meer lichamelijke beweging. Stok, en mensen uit de omgeving ingeschakeld en een douch kruk aangeschaft.
- Meer lichamelijke beweging. Diverse arts bezoeken/ onderzoeken.
- Meerdere aanpassingen, hulp van anderen.
- Mensen in de omgeving.
- Mensen uit de omgeving ingeschakelde diverse hulpmiddelen gekocht. Hulp in huis privé ingeschakeld.
- Met lichamelijke beweging.
- Met mensen in mijn omgeving, en mijn zus helpt mij.
- Met Netwerk.
- Met verhuizen naar Driestad Rollator. Hulp in de huishouding.
- Meubilair aangepast. Elektrische fiets gekocht.
- Mijn dochter deed heel veel voor mij en nu nog maar minder omdat ze een baan heeft.
- Mijn dochter ingeschakeld voor hulp.
- Mijn familie. Douch stoel.
- Mijn huis is van alle gemakken voorzien en ik heb overal aanpassing laten maken. Gebruik zelf een rollator.
- Mijn kinderen helpen mij van de S.T.M.R.
- Mijn kinderen kochten een rollator voor mij en een stok. Ik vraag vaak goede tips aan mijn bureu.
- Mijn man tegelt alles heb zelf aangeschaft [onleesbaar] zuurstof machine, camera's, toilet verhoging, harde vloer, alarm persoonlijk systeem.
- Mijn vrouw en ik wonen sinds 2004 in een woongroep voor ouderen, Wij kozen bewust voor een aangepaste woonvoorziening.
- Moeilijk psychisch probleem.
- Naan een appartement verhuist.
- Naar de Driestad. [2015].
- Namelijk naar de inloop van het [onleesbaar]. En naar de inloop van de kerk om mensen te ontmoeten of door eens uit te gaan.
- Nog niet we nemen stappen om te verhuizen.
- Omdat ik ziek was en hier is alles makkelijker.
- Onleesbaar.
- Op tijd hulp gezocht i.v.m. het realiseren van vervoersmogelijkheden. Het verhuizen van een eengezinswoning naar een Flatwoning.
- Operatie en nog meer bewegen, nadat dit weer ging naar de operatie. Mijn slaapkamer op dezelfde verdieping. Krukje id. de douch, advies via fysio.

- Over woning ben ik tevreden, is gelijkvloers en overal zijn beugels geplaatst. Alleen het vervoer vormt een probleem door beperkt aantal K.M. van Valys. Ik kan niet met het openbaarvervoer reizen.
- Prima rollator, douche stoel, Geen mensen gevraagd voor in de buurt.
- Psychologisch hulp.
- Rollator, rolstoel, handvaten trap.
- Rollator, scootmobiel, verhoogde w. c.
- Rollator, wandelstok aangeschaft
- Rollator aangeschaft, probeer zelf te wandelen.
- Rollator aangeschaft na ernstige valpartij.
- Rollator aangeschaft. Handvaten in w. c. En douch.
- Rollator en stok aangeschaft.
- Rollator en stok.
- Rollator gekocht. Fysio fitness Op advies van arts alles zelf aangeschaft. En fysio zelf betalen, eigenlijk niet te doen Handvaten voor douch. Maar het moet.
- Rollator heb ik aangeschaft/ gekregen.
- Rollator scootmobiel.
- Rollator, aangepaste beweging. Douch handvaten.
- Rollator, en handvaten in de douch. Stok, ook hulp van schoondochter.
- Rollator, handvaten, douche stoel, trippelstoel.
- Rollator, handvaten. Stok, traplift, scootmobiel, maar eerst proberen beter te worden.
- Rollator, scootmobiel.
- Rollator, traplift, en een ruime douch cabine met stoel, Ik ben nog zoekkende voor steunen veer de w. c. in de badkamer.
- Rollator.
- Rollator. Wandelstok. Handvaten in douch en toilet.
- Rolstoel en rollator aangeschaft.
- Ruim 4 jaar geleden ben ik na het overlijden van mijn man naar Culemborg verhuist omdat hier 2 van mijn kinderen wonen. Ik heb ook een stok aangeschaft en handvaten in de douch.
- Schakel mensen in mijn omgeving in. Fiets met elektrische ondersteuning aangeschaft.
- Scootmobiel gekocht.
- Sporten, rollator, stok.
- Stok en handvat douch.
- Stok en rollator zelf aangeschaft.
- Stok. Verhoogd toilet. Douch stoel. Postoel. Beugels voor de trap wegens het wegvallen leuning.
- Stok. Handvaten in douch. Grijp knijper. Advies gevraagd via W.MO. Sociaal wijkteam.
- Thuiszorg. Rollator.
- Traplift, rollator, stok, beugels in toilet en douch.
- Van alles wat. Ook; onduidelijke vraag.
- Van beschermt wonen naar een sociale huurwoning. Dus nu samenwonend met mijn vriend.



- Van bovenstaande beschrijving maak ik gebruik. enz.
- Van een heel huis verhuist naar een aanleunwoning. Dit is enkele jaren geleden.
- Van een gezinswoning naar flat. [Onleesbaar] Aanschaf rollator. Aanschaf snorfiets, en vervangen E-bike.
- Vast wel maar ik weet zo gauw geen voorbeeld.
- Veel, te veel. Veel hulp fam./ vrienden. Zelf hulpmiddelen aan moeten schaffen (betekende geen vakantie). Verhuizen naar een andere woning. Advies ergo/ revalidatie.
- Verhoogd toilet, handvatten, aangepast bestek, tuin hoogte aangepast om met de rolstoel naar binnen te kunnen. Binnen drempels verwijderd.
- Verhuis naar appartement met trap en lift Advies gevraagd bij W.M.O. door middel mobiliteit scootmobiel. Hulp in huis, en heb fysiotherapie 3 maal per week.
- Verhuis naar appartement en natte ruimte volledig naar zorg beperking ingericht.
- Verhuist, rollator + rolstoel aangeschaft een stok en een douch stoel. En ook zelf scootmobiel gekocht.
- Verhuist alles op begane grond.
- Verhuist naar appartement omdat ik geen traplift kreeg. Andere scootmobiel aangeschaft omdat die van de W.M.O. niet voldeed, Wel een P.G.B. gehad maar moest zelf bij betalen om het toch opgelost te krijgen.
- Verhuist naar appartement.
- Verhuist naar appartement. Badkamer en toilet voorzien van handvaten. Inschakeling van thuiszorg.
- Verhuist naar een aanleunwoning., ik ben daar blij mee.
- Verhuist naar een andere woning. Meegeholpen en, meegedacht met het financieren van een voorziening. Voorzieningen goed onderhouden.
- Verhuist naar een andere woning. Stok en rollator gekocht.
- Verhuist naar een gelijkvloers appartement. Rollator voor lichaamsbeweging.
- Verhuist naar een gelijkvloers woning.
- Verhuist naar een huiswoning met zorg. Voorzieningen Steunstok, rollator, rolstoel, steunen bij douch en toilet, aangepaste stoel.
- Verhuist naar een woning gelijkvloers. Rollator en scootmobiel, kan ik beter uit de voeten.
- Verhuist naar geschikte woning. Rollator aangeschaft. En dochter is mantelzorger.
- Verhuist naar geschiktere woning. Aanschaf rollator. Aanpassing badkamer.
- Verhuist naar Handellaan Prezzent.
- Verhuist naar kleinere woning
- Verhuist naar M.L. King in verband met operatie van mijn knieën. Traplopen niet meer op mijn kunst knieën kunnen. etc.
- Verhuist naar Rhenen met meer verzorging.
- Verhuist naar zorginstelling. Rollator. Rolstoel.
- Verhuist van een eengezinswoning naar een appartement. Rollator en stok aangeschaft i.v.m. slecht lopen. Handvaten badkamer douche en toilet. Vriendin ingeschakeld om mij te begeleiden c.q. advies gevraagd i.v.m. bankzaken.
- Verhuist, maak gebruik van rollator, hulp van familie en thuiszorg.
- Verhuist, woning laten aanpassen. Scootmobiel. Fijn otherogioe. Medicatie.
- Verhuist. Gymnastiek. Rollator. Wandelstok.

- Verhuizen; Ja. Douch stoel, toiletverhoging, zelf gekocht. Mantelzorger.
- Verhuizen naar compleet aangepast huis. Verder onleesbaar.
- Verhuizen naar een appartement gelijkvloers.
- Verhuizen naar een grotere kamer.
- Verhuizen naar geschikte woning, aanschaf rollator, stok, Handvat in badkamer of douch.
- Verhuizen naar geschikte woning, rollator, scootmobiel.
- Verhuizen naar kleinere woning. . Begeleiding en advies. Vrijwilligerswerk.
- Verhuizen naar mijn eigen stad omdat ik elders niet op mijn plek was, en naar een woning kunnen binnen mijn financiële ruimte. Ook advies en begeleiding gevraagd en gekregen.
- Verhuizen naar seniorenwoning.
- Verhuizen, Aanschaf hulpmiddelen zoals loopstok, rollator etc.
- Verhuizen. Mee doen aan sociale activiteiten. Ik krijg ondersteuning van "s Heerenloo
- Verhuizing naar Bon Vie war Syndion zit.
- Verhuizing van eengezinswoning naar flat binnen Culemborg.
- Verhuizing.
- Verhuizing. Aanschaf rollator en douch stoel.
- Verzorging tehuis.
- Via mijn wettelijke vertegenwoordigers.
- Via S.T.M.R. Ik heb dit namens mijn moeder ingevuld, maar sinds vorig jaar in verzorgingshuis.
- Via U.W.V. die hebben hulp ingeschakeld voor mij eerst bij fysio in den Bosch, en zij hebben ervoor gezorgd dat ik hulp heb gekregen.
- Vrijstelling van de buitenland stage (wat verplicht was van de opleiding). Met school geregeld en aan binnenland stage gedaan.
- W.M.O. geholpen met woning en andere hulpmiddelen.
- Wandelen, frisse lucht in ademen. Beter vasthouden van dagelijkse ritmes zonder werk en wat ik heb geleerd vanuit psychtherapie en onderhanden van sociale netwerk W. O. de kerk.
- Was niet nodig; mijn man deed dingen die ik niet meer kan.
- We zijn bezig met een huur appartement te vinden met lift enz. Helaas zijn die niet te vinden.
- We zijn op tijd verhuist naar een appartement met aanpassingen.
- We zijn verhuisd naar appartement en kunnen ons nog goed redden.
- We zijn verhuisd naar een senior appartement.
- Werk zoeken, proberen normaal en goed leven te leiden. Advies vragen aan mensen.
- Wij zouden graag verhuizen naar Achter de Raaf.
- Wijkteam Oost.
- Wil graag naar een appartement, staat op de wachtlijst voor de [onleesbaar].
- Wonen in een appartement, Waar het sociaal wonen hoog in het vaandel staat.
- Zelf een rollator gekocht.
- Zelf een scootmobiel en krukken. Aangeschaft.
- Zelf een scootmobiel gekocht, omdat ik niet wist dat je die bij de W.M.O. kan bestellen.

- Zelf rollator aangeschaft, en een scootmobiel, omdat men mij had verteld, dat die niet meer door de Wmo werden vergoed.
- Zelf rollator aangeschaft.
- Zelf rollator aangeschaft. Douche aangepast. Speciale kussentjes gekocht.
- Zijn verhuisd naar appartement.
- Zijn verhuisd, rollator gekocht.
- Zit te wachten op een andere woning.
- Zonder rollator kan hij nergens naar toe gaan. Hij krijgt dagelijks thuiszorg omdat j douche niet meer te doen is.

#### TOELICHTING OP NEE-ANTWOORD:

- Ben daar nog niet aan toe.
- Dat is niet nodig geweest.
- Dat is nog niet aan de orde.
- Eigen woning dat laat niet zomaar achter.
- Eigen woning.
- Het huis waar wij nu wonen bevalt ons prima, wij zitten overal vlakbij.
- Het liefste zou ik hier zo lang mogelijk blijven wonen.
- Hoe omgeving inschakelen alles werkt. Wat mijn man kan maken doet hij zelf daar de gemeente elke cent 1000 omdraait t.a.v. gehandicapte.
- Hopende dat het over gaat, dus niet.
- Iedereen heeft zelf zijn eigen problemen.
- Ik ben 88 jaar, en heb een paar jaar huishoudelijke hulp aanbevolen.
- Ik ben gebonden aan de koopwoning (chalet) Waar ik ondanks de slecht isolatie (geen) en ernstige schimmel problemen. Ik raak dat chalet niet kwijt + geen geld om extra huur te kunnen betalen. Hoge energie kosten park (gas) 3 maal duurder, water 6 maal duurder dan normaal kan niet optimaal stoken, voordeel is geen trap.
- Ik ge lichamelijk achteruit. (Infarct ouderdom).
- Ik heb alles gekregen van de gemeente wat ik nodig had.
- Ik heb alles in huis, maar kan er zelf helemaal niets meer mee.
- Ik heb ook nog huisgenoten.
- Ik kan mezelf niet helpen, want ik ben een beetje onbeweeglijk vanwege het fysieke probleem.
- Ik mis wel handvaten in de douch.
- Ik wil anderen niet lastigvallen met mijn beperkingen en ik wil ook geen stempel of in het kneuzenhokje gestopt worden.
- Ik woon in de Tuinstad (dus verhuizen a. u. b niet). En ik ben wel eens te trots om hulp te vragen (dom hè?).
- Ik woon op een appartement en kan me prima redden.
- Ik zou niet graag uit mijn huis willen, omdat ik hier gewend ben.
- In huis heb ik alle hulpmiddelen.
- Is allemaal aanwezig
- Is niet mogelijk.
- Krijg allang begeleiding maar wil zo lang mogelijk zelfstandig zijn.
- n.v.t.
- Nee procedure loopt van mijn ex.

- Nee; want ik heb douch beneden traplift, heb krukken maar kan niet zo ver lopen. Mijn man duwt me wel in de rolstoel maar die is een niet weg gehaald. Dus lukt ook niet zo goed. Maar wil niet klagen hoor ben blij met wat heb er zijn ergere dingen.
- Niet dat ik weet.
- Nog geen maatregelen hoeven nemen.
- Nog niet in mijn vermogen.
- Nog niet nodig.
- Omdat ik het lastig vind om zelfhulp te vragen.
- Probeer alles zo lang mogelijk zelf te doen.
- Tuin ruimte.
- Want ik ben eveneens cliënt bij de onderneming Boogh Nieuwegein Utrecht, en wel op Ma, Wo. Do. (om de week) tezamen met de Culeborgs voorzieningen is mijn leven heerlijk leefbaar. En wil ik heel graag handhaven.
- Want kom helaas niet voor hulpmiddelen in aanmerking, ik vind zelf van wel.
- Want mijn fysieke beperking zijn zoals ze zijn en kunnen niet worden verbeterd.
- Want; weet de weg niet.
- Was niet nodig.
- Wij wonen al 48 jaar op dit adres tot volle tevredenheid.

## BIJLAGE IV DATASET EN VERWERKING<sup>4</sup>

### Imputatie

In de vragenlijst komen drie samenhangende blokken vragen voor (vraag 1 t/m 4, vraag 6/7 en vraag 8 t/m 10). Op deze blokken wordt de volgende imputatie in de volgende volgorde toegepast:

1. U definieert een viertal variabelen in de dataset: `Imputatie_1`, `Imputatie_2`, `Imputatie_3` en `Imputatie_4`. Al deze variabelen geeft u de beginwaarde 0.
2. Bij cases waar vraag 1 is beantwoord met `NVT` en geen van de vragen 2 t/m 4 is beantwoord (`SYSMIS`), worden vraag 2 t/m 4 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_1` op 1.
3. Bij cases waar vraag 6 is beantwoord met `NVT` en geen van de vragen 7 t/m 10 is beantwoord (`SYSMIS`), worden vraag 7 t/m 10 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_2` op 1.
4. Bij cases waar vraag 6 is beantwoord met `NVT` en vraag 7 niet is beantwoord (`SYSMIS`), wordt vraag 7 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_3` op 1.
5. Bij cases waar vraag 8 is beantwoord met `NVT` en vraag 9 en 10 niet zijn beantwoord (`SYSMIS`), worden vraag 9 en 10 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_4` op 1.

U past op de vragen 1 t/m 10 geen andere imputatie toe dan hier beschreven.

### Opschonen en berekenen van de uitkomsten

Voor onderlinge vergelijkbaarheid van de uitkomsten van de onderzoeken is het van groot belang dat alle gemeenten codering en opschoning van de respons op dezelfde wijze uitvoeren. U voert de opschoning uit na de imputatie. U verwijdert alle cases waar 4 of meer vragen niet zijn beantwoord (`SYSMIS`).

---

<sup>4</sup> Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, versie 21 maart 2016.