



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## WMO-raadpleging 2020

Gemeente Heemstede



---

### **Over Facit**

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkteerrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Bij een groot aantal organisaties is inmiddels ervaring opgedaan met cliëntparticipatie in het algemeen en het uitvoeren van cliëntenraadpleging in het bijzonder. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO geaccrediteerd conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle onderdelen van de cliëntenraadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

*Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.*

---

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. WMO-Raadpleging 2020.....	5
1.1 Inleiding.....	5
1.2 Opzet van de raadpleging .....	5
1.3 Onderzoekspopulatie en respons.....	5
1.4 Leeswijzer .....	5
2. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020.....	7
<u>Bijlagen</u>	
1 Aanvullende opmerkingen nieuwe cliënten.....	15
2 Aanvullende opmerkingen oude cliënten .....	19

## **Inleiding**

Facit heeft in de maand mei 2021 voor de gemeente Heemstede een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die in 2020 in contact met de gemeente hebben gehad over een WMO-voorziening.

In hoofdstuk 1 staat beschreven hoe dit onderzoek is opgezet en uitgevoerd.

In hoofdstuk 2 zijn de uitkomsten van deze raadpleging opgenomen waar het gaat om de vragen uit de landelijke WMO raadpleging.

In de bijlagen zijn de antwoorden op de open vraag weergegeven.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam, Rachid Ouarani, Dorine Duwel, juni 2021

# 1. WMO-Raadpleging 2020

## 1.1 Inleiding

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) ondersteunt de gemeente haar kwetsbare inwoners bij het versterken van hun zelfredzaamheid en hun participatie in de samenleving middels maatwerkvoorzieningen. Om meer inzicht te krijgen in de ervaringen met deze maatwerkvoorzieningen wordt jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Sinds 2015 zijn gemeenten verplicht hiervoor een landelijk vastgestelde vragenlijst voor te leggen aan alle inwoners met een Wmo maatwerkvoorziening.

## 1.2 Opzet van de raadpleging

1.201 WMO cliënten die in 2020 zijn ondersteund middels een Wmo maatwerkvoorziening zijn schriftelijk uitgenodigd om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. De uitnodiging tot deelname aan de raadpleging is op 3 en 4 mei 2021 verstuurd. Aangeschreven cliënten konden de vragenlijst naar keuze online of op papier invullen. De raadpleging is gesloten op 4 juni 2021.

## 1.3 Onderzoekspopulatie en respons

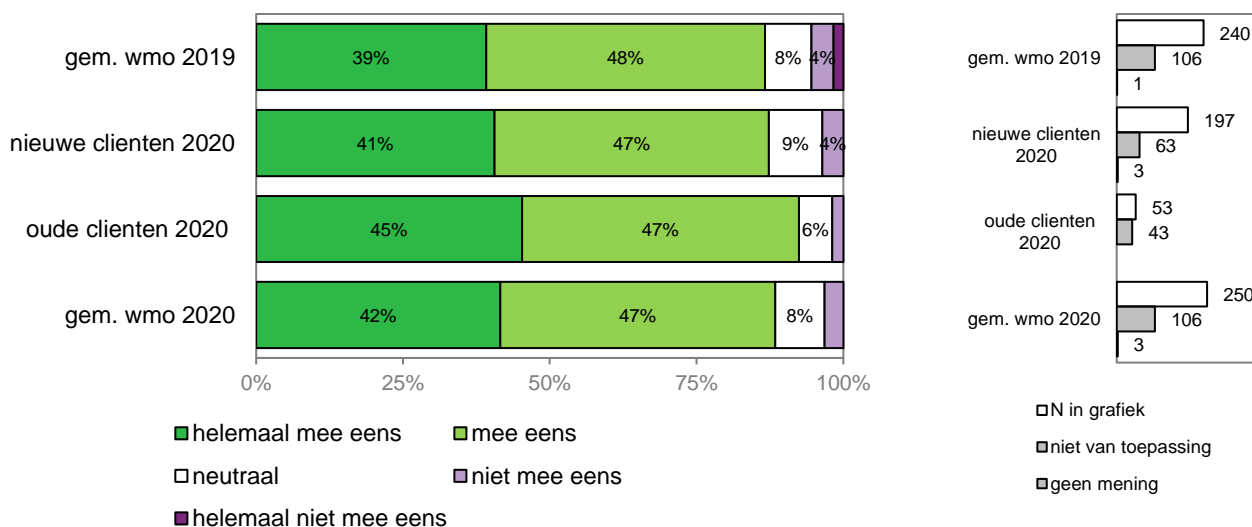
Er zijn geen exclusiecriteria geformuleerd voor deelname aan deze raadpleging.

In totaal zijn er 1.201 mensen aangeschreven die in 2020 zijn ondersteund middels een WMO maatwerkvoorziening. 390 mensen hebben de lijst ingevuld. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 32,5%.

De uitkomsten van deze raadpleging worden door de gemeente Heemstede aangeleverd ten behoeve van publicatie op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Alleen vragenlijsten waarop minimaal zeven vragen zijn ingevuld, komen in aanmerking voor deze aanlevering. Ten behoeve van deze aanlevering heeft er daarom een aanvullende data-schoning plaatsgevonden, waarbij respondenten die minder dan zeven vragen ingevuld hebben, uit het databestand verwijderd zijn. Aldus resteren er 363 respondenten waarvan de antwoorden aangeleverd kunnen worden ten behoeve van publicatie.

## 1.4 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd. De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat deze percentages opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

In de uitkomsten is onderscheid gemaakt tussen 'nieuwe cliënten' en 'oude cliënten'. Nieuwe cliënten zijn de cliënten die in 2020 voor het eerst ondersteuning ontvingen. De 'oude' cliënten ontvingen al langer ondersteuning.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen de resultaten niet worden weergegeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg. Dit bleek in dit onderzoek niet van toepassing.

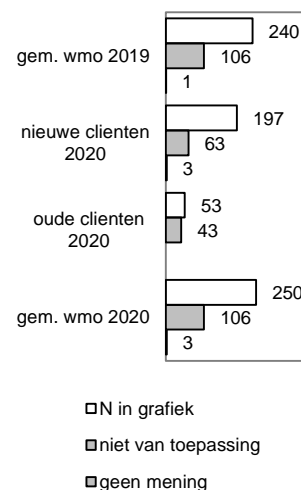
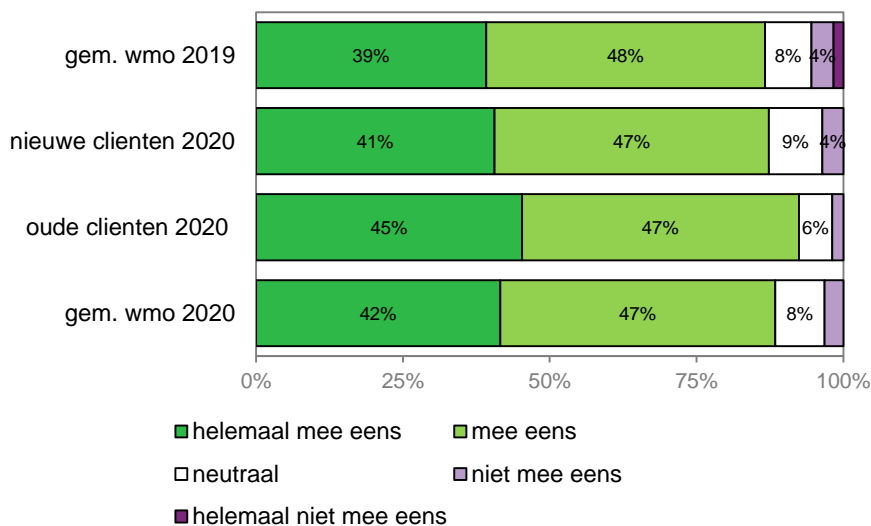
De antwoorden op de open vragen zijn, gezien het grote aantal antwoorden, gerangschikt in categorieën en weergegeven in tabellen.

## 2. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

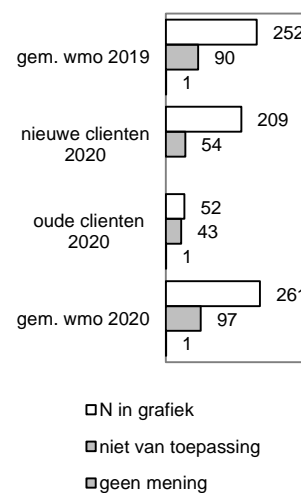
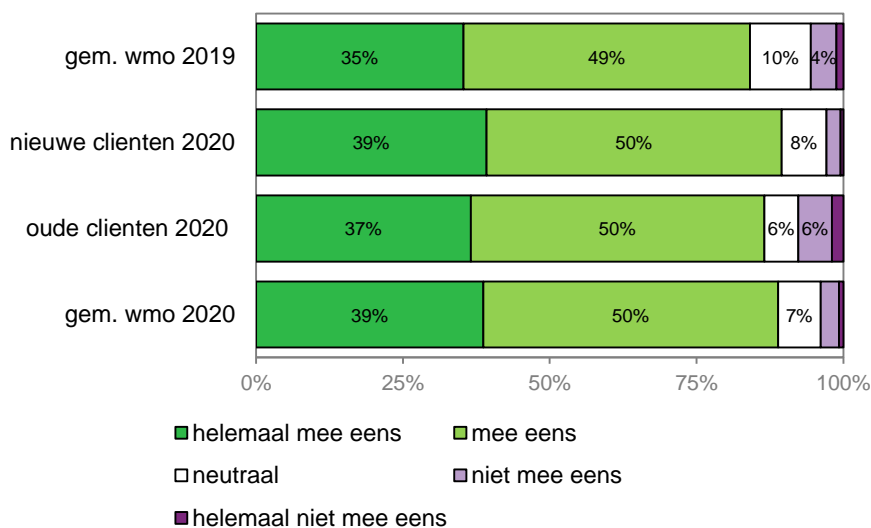
### Blok 1 Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met het Wmo-loket met een hulpvraag. 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 "niet van toepassing" in.

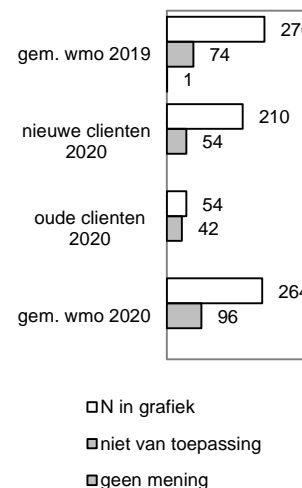
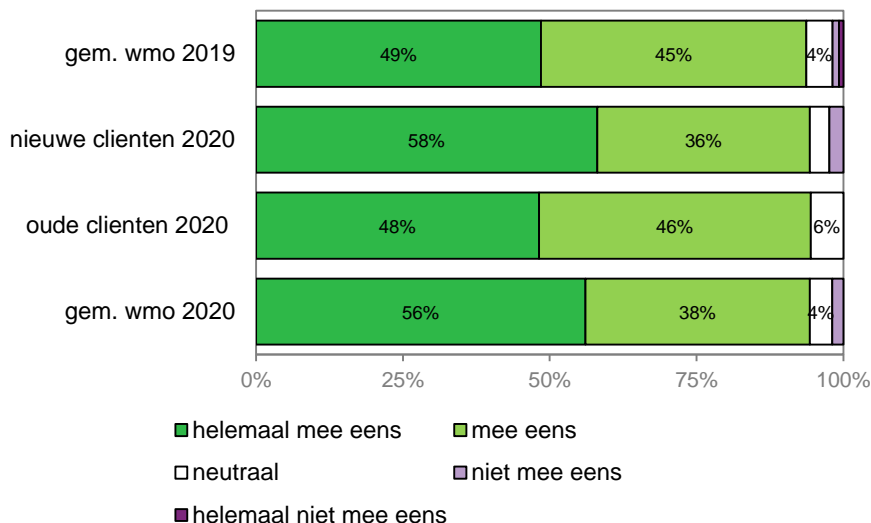
#### 1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



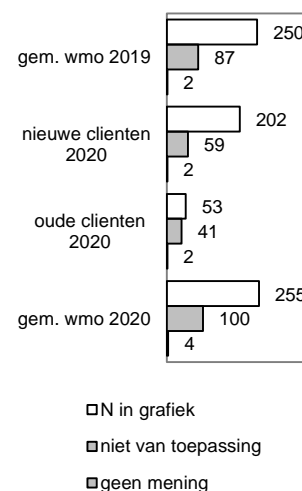
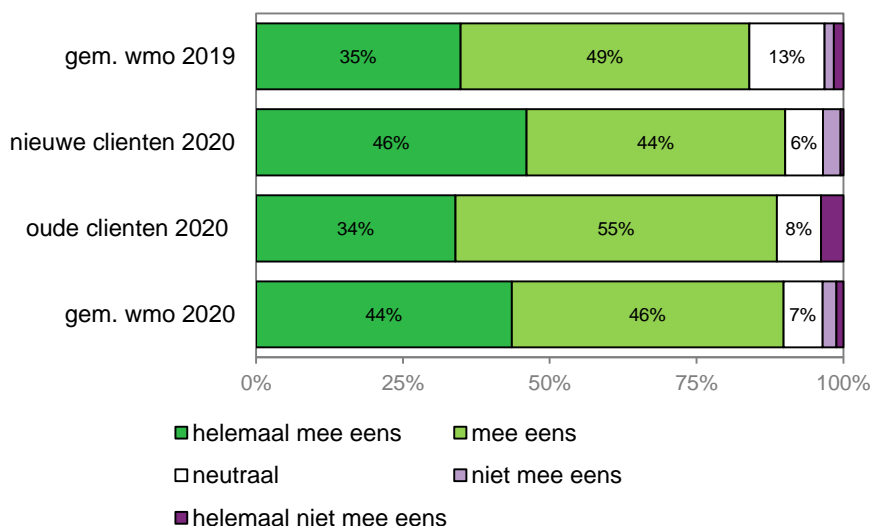
#### 2. Ik werd snel geholpen



### 3. De medewerker nam mij serieus

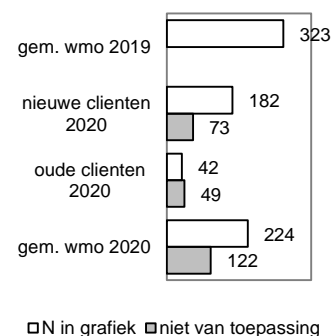
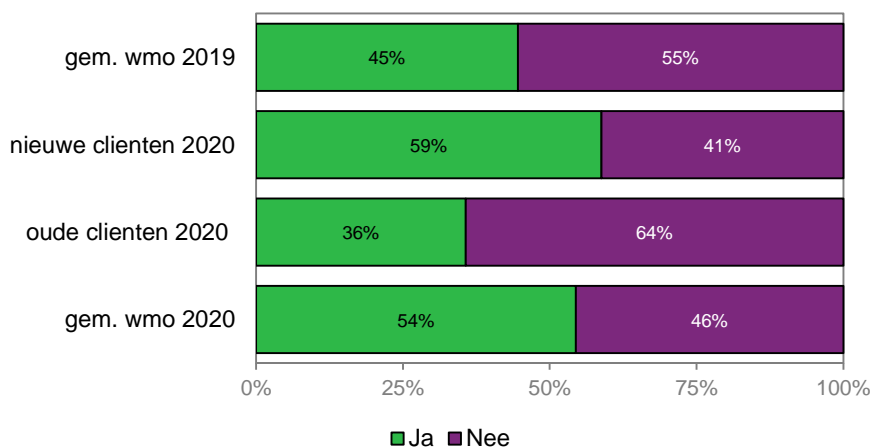


### 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



### 5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

(Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning als uw netwerk of familie u hierbij niet kan helpen.)

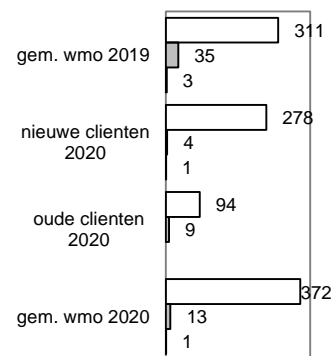
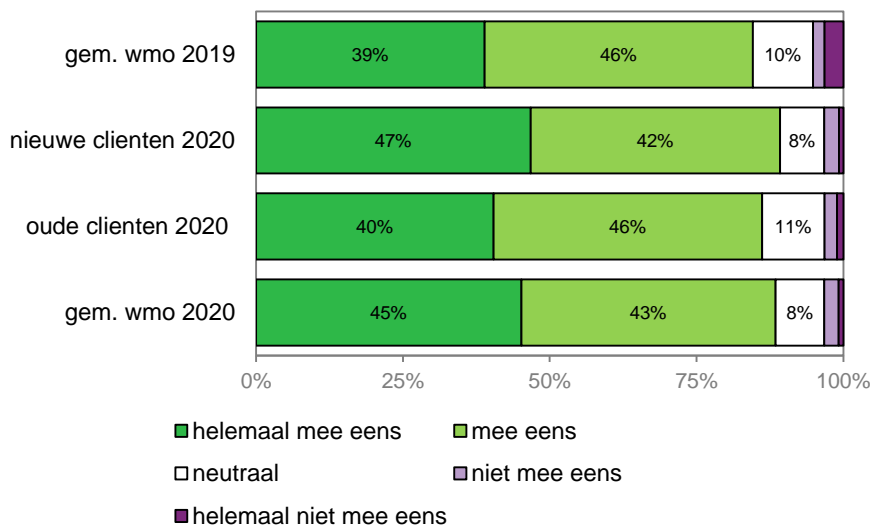




## Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

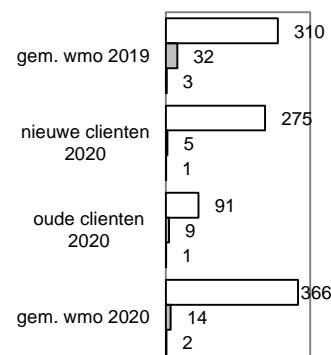
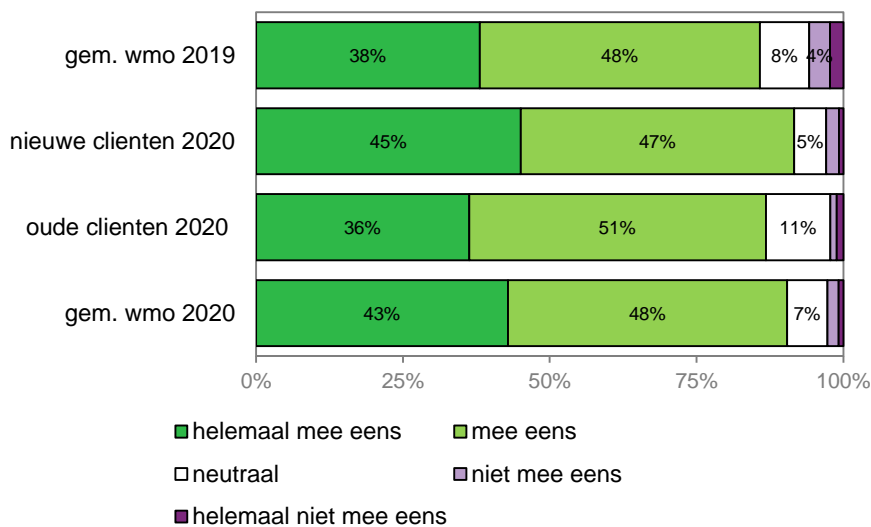
**U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een groep voor ontmoeting of activiteiten. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.**

### 6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



□ N in grafiek  
 □ niet van toepassing  
 □ geen mening

### 7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

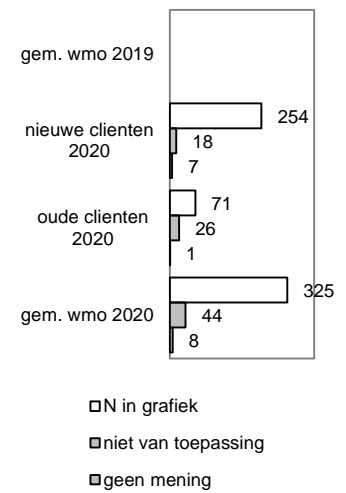
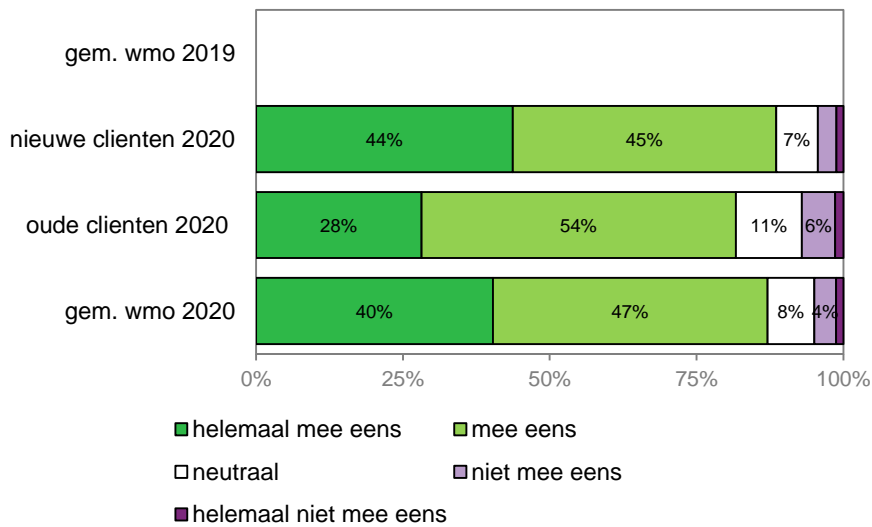


□ N in grafiek  
 □ niet van toepassing  
 □ geen mening

---

**Extra vraag**


---

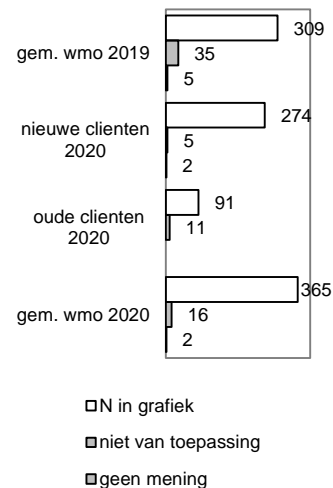
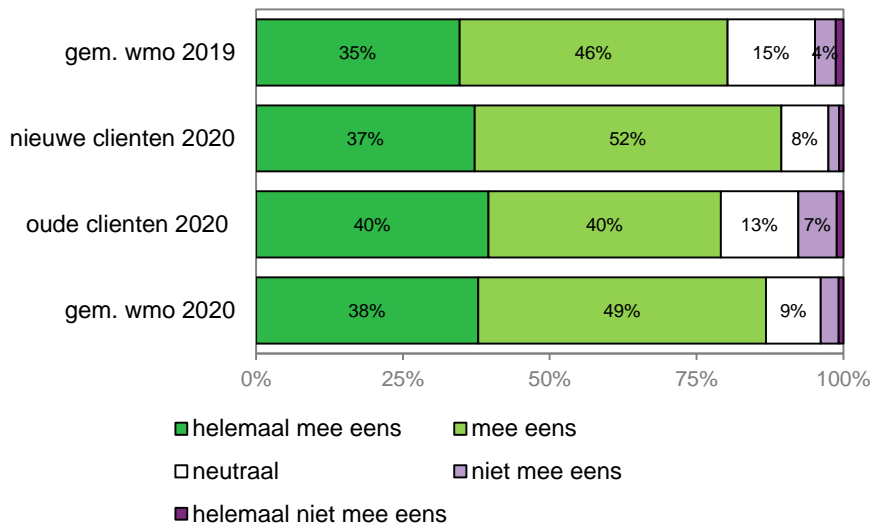
**8. Ik heb, ondanks eventueel noodzakelijke aanpassingen vanwege Corona, de ondersteuning vanuit de WMO in het afgelopen jaar over het algemeen als voldoende ervaren.**


□ N in grafiek  
 □ niet van toepassing  
 □ geen mening

### Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

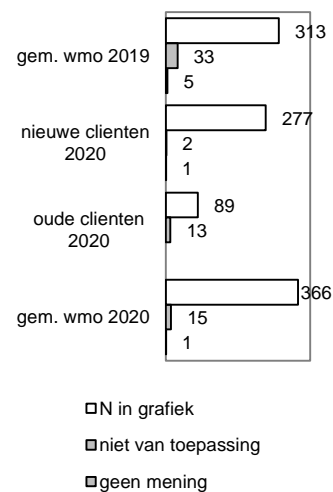
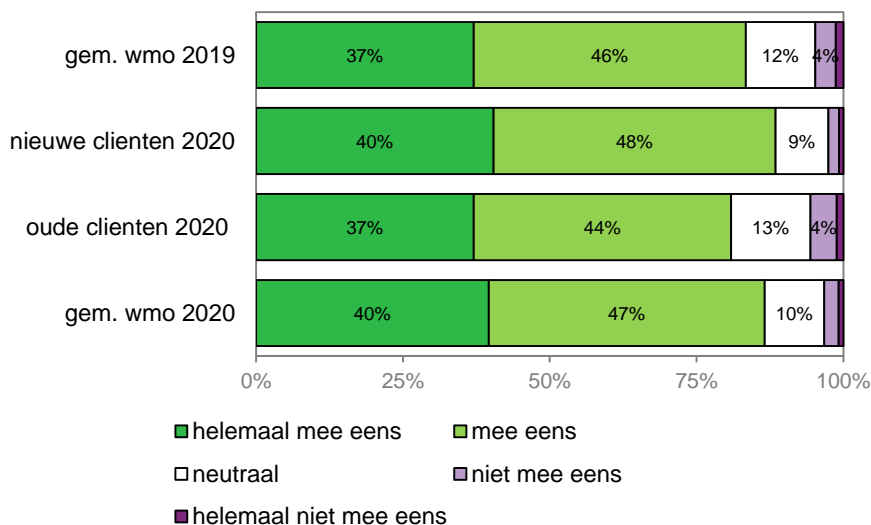
De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

#### 9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



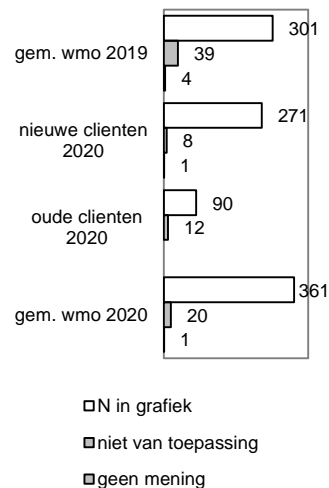
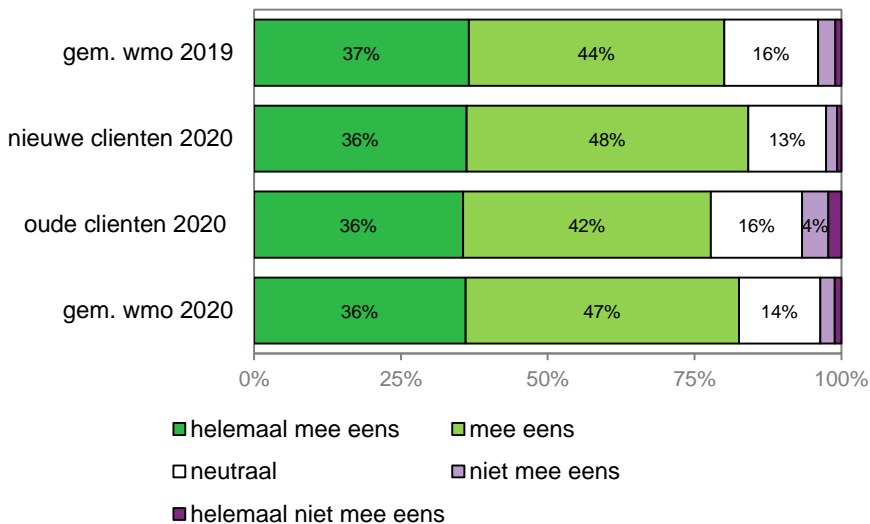
□ N in grafiek  
 □ niet van toepassing  
 □ geen mening

#### 10. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



□ N in grafiek  
 □ niet van toepassing  
 □ geen mening

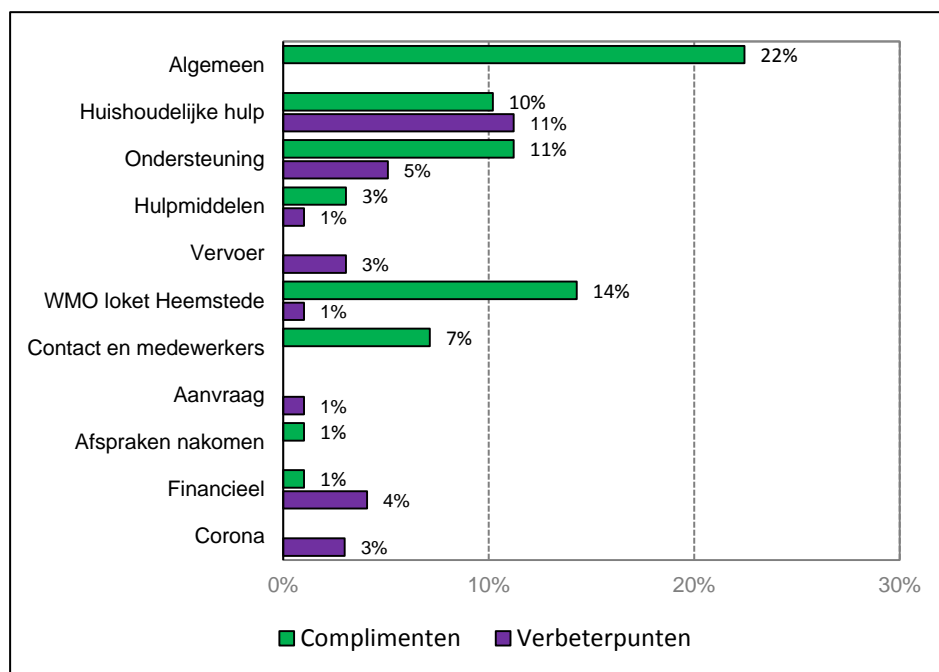
### 11. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven



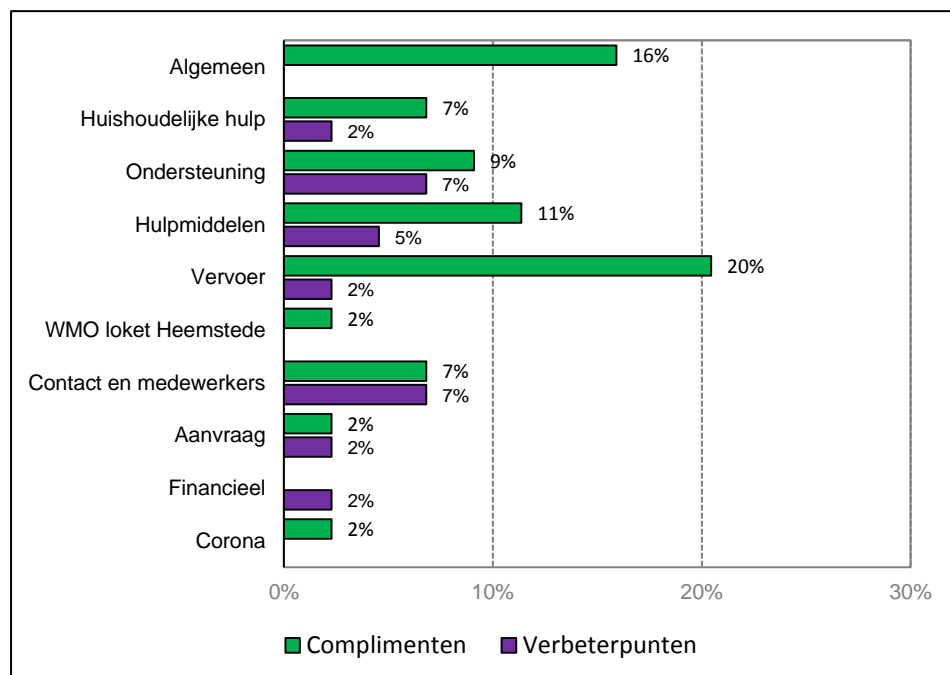
## 2.4 Aanvullende opmerkingen

### Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Er zijn door de 'nieuwe cliënten' 69 waarderende opmerkingen gemaakt en 29 verbeterpunten genoemd. In onderstaande grafiek geven de groene staven de waarderende opmerkingen weer en de paarse staven de verbeterpunten:



Er zijn door de 'oude cliënten' 33 waarderende opmerkingen gemaakt en 11 verbeterpunten genoemd. In onderstaande grafiek geven de groene staven de waarderende opmerkingen weer en de paarse staven de verbeterpunten:



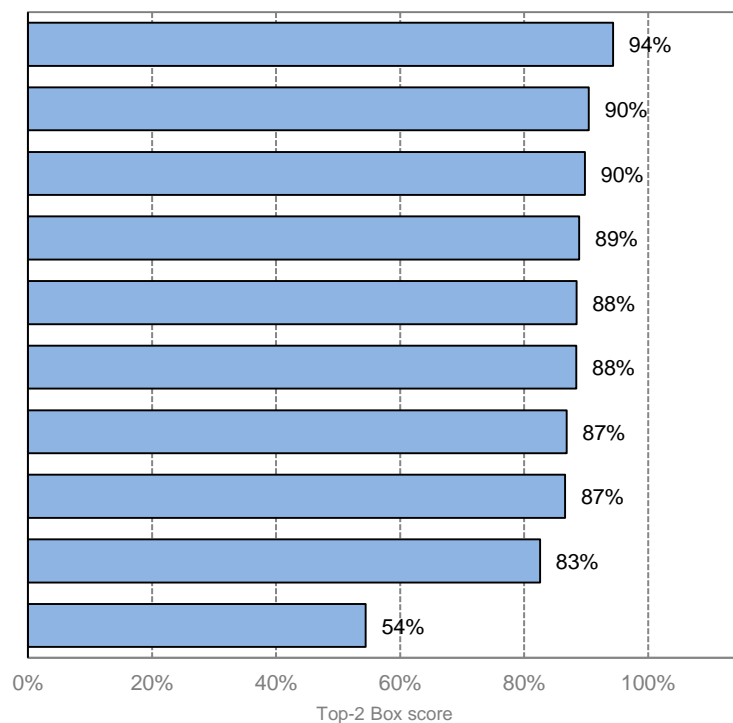
De antwoorden op deze open vraag zijn weergegeven in bijlage 1 en 2.

## 2.5 Top-2 Box scores

In onderstaande grafiek is in de linkerstaaf het percentage WMO-cliënten weergegeven dat 'helemaal mee eens' of 'mee eens' heeft geantwoord op de vragen die hen in deze raadpleging zijn voorgelegd. In de staaf daarnaast is, ter vergelijking, het verschil weergegeven met het percentage WMO-cliënten weergegeven dat 'helemaal mee eens' of 'mee eens' heeft geantwoord in de raadpleging van 2020.

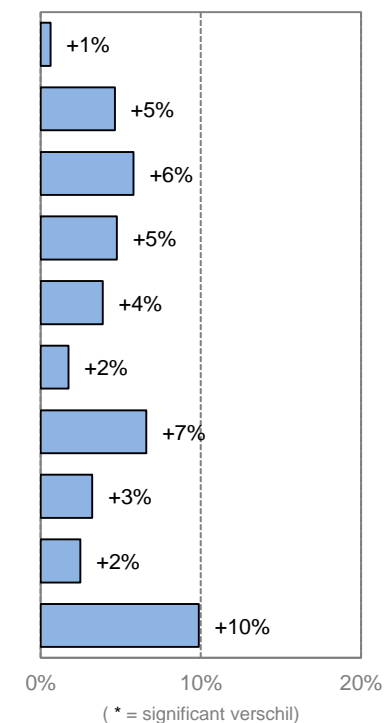
Op alle stellingen geven de WMO-cliënten dit jaar meer positieve antwoorden dan bij de raadpleging over 2019 het geval was. De grootste vooruitgang is geboekt op de stelling 'Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner?' en de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil'.

**Top-2 box score 2020**



3. De medewerker nam mij serieus
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
2. Ik werd snel geholpen
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

**verschil met 2019**



## Bijlage 1 Aanvullende opmerkingen nieuwe cliënten

### Algemeen positieve opmerkingen

- Alleen maar hulde!!
- Alles is oké!
- Hartelijk dank!
- Hulde!
- Iedereen doet zeer zijn best. Dat waardeer ik bijzonder.
- Iedereen doet zijn best, meer kan je niet doen.
- Ik ben er zeer tevreden over.
- Ik ben een tevreden klant.
- Ik ben er blij mee! (2x)
- Ik ben er tevreden over.
- Ik ben erg blij met alle hulp.
- Ik ben zeer tevreden. (6x)
- Mijn moeder en ik zijn tevreden.
- Super tevreden vanaf beide zijden. Heel veel dank.
- Tevreden met hoe alles geregeld is.
- U ook bedankt.

### Positieve opmerkingen over de huishoudelijke hulp

- De hulp is prima.
- De hulpen doen hun best. Ik ben er heel blij mee. Ik kon niet alles meer zelf. Een mooie tijd. Heel dankbaar.
- Helaas gaat mijn huishoudelijke hulp ermee stoppen, ik was super tevreden en ik zal hem missen. Maandag komt een nieuwe en ik hoop dat dat ook super wordt.
- Ik ben heel blij met de geboden huishoudelijke hulp.
- Ik ben heel blij met de huishoud hulp.
- Ik ben op dit moment zeer tevreden met de hulp!
- Ik heb een schat van een hulp. Ik zou niet meer zonder kunnen.
- Mijn hulp is geweldig.
- Na veel jaren van werken in de verpleging is het een weldaad om goede hulp te ontvangen als je zelf niet meer alles kan. Ik ben er dankbaar voor.
- We hebben een jonge knaap gekregen die ik nog wel veel bij heb moeten brengen. Het gaat wel steeds beter.

### Verbeterpunten voor de huishoudelijke hulp

- 2 uur is eigenlijk niet voldoende.
- 40 minuten per week vind ik erg kort. Ik moet nog veel zelf doen en dat kan nog net aan. Ik ben postpolio patiënt en dat me blijft achtervolgen.
- Alleen de huishoudelijke hulp was zeer slecht. Ik zou iemand krijgen die zelfstandig kon werken en kreeg een meisje dat voor het eerst huishoudelijk werk deed. Aangezien ik door mijn ziekte heel weinig kan en mag.
- De huishoudelijke hulp is op zwangerschapsverlof. Ik zou haar graag weer terugzien na deze periode. Ik ben nu niet tevreden over de huishoudelijke hulp.
- De huishoudhulp is iets te vroeg en te snel.
- De hulp is prima als ze komt. In 13 weken, 4 keer geweest. In totaal 5 uur gewerkt...
- De hulp was zeer wisselend en niet stabiel.
- Huishoudelijk hulp let niet op details. Dit is gezien mijn visuele beperking erg belangrijk.
- Ik ben van mening dat uitbreiding van de geboden huishoudelijke hulp me meer rust kan geven en de gelegenheid om meer leuke dingen te doen. Mijn krachten verminderen snel.
- Ik heb erg veel pech gehad met de huishoudelijke hulp. Zelfs 4 weken zonder gezeten, omdat er niemand was. Nu eindelijk iemand die hopelijk blijft en voldoende helpt.

- Ik heb huishoudelijke hulp, maar de uitvoering daarvan laat te wensen over. De dames die ik door de jaren heen krijg kunnen niet werken. Mijn hulp is van goede wil, maar zij doet niet veel en kan het niet!

#### **Positieve opmerkingen over de ondersteuning**

- De ondersteuning is prima tot nu toe.
- De ondersteuning is prima!
- Door de hulp die ik nu ontvang is mijn zelfvertrouwen en zelfstandigheid toegenomen. In vergelijking van toen ik nog zo'n aantal jaren geleden bij mijn moeder woonde is er veel verbeterd. Ik ben blij dat ik nu hulp krijg.
- Ik ben blij met de ondersteuning voor het huishouden.
- Ik ben erg blij met de ondersteuning 2 uur per week. Bakken gaat moeilijk en door veelvuldig vallen is een trap of bankje voor mij uit den boze. Dank.
- Ik ben heel blij dat ik deze ondersteuning krijg. Een buitengewoon vriendelijke groet voor deze organisatie.
- Ik ben heel fijn geholpen met de ondersteuning die ik nodig had. Ik ben er erg blij mee!
- Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik krijg. Zowel de lichamelijke verzorging als de huishoudelijke hulp.
- In het begin slechte ondersteuning gehad. Later kwam er een ander en toen ging het beter.
- Over alle zorg zeer tevreden en blij dat alles zo goed loopt en beide zijden zeer tevreden zijn.
- Voor mij is de ondersteuning een fijne oplossing.

#### **Verbeterpunten voor de ondersteuning**

- Doordat mijn persoonlijke begeleidster corona kreeg en er maanden uit lag, kreeg ik veel minder begeleiding. Er werd wel naar vervanging gezocht, maar een plotseling nieuw gezicht is erg lastig als je autisme hebt, dus onvoldoende, maar niet verwijtbaar.
- Ondersteuning voor zwaardere taken zoals tuin of verplaatsen van dingen zou ook prettig zijn. Bijvoorbeeld vier keer per jaar iemand die helpt met zware dingen. Ouder wordende mensen hebben ook daar soms behoefte aan.
- Individueel en dagopvang heb ik 1 keer per 2 weken, deze was niet betrouwbaar.
- De thuiszorg laat te wensen over. Ik ben dus overgestapt, maar het gaat nu pas van start in verband met corona.
- Alleen de huishoudelijke hulp is te weinig.

#### **Positieve opmerkingen over de hulpmiddelen**

- Ik ben zo blij dat ik via de gemeente de geweldige driewieler in gebruik heb!
- Mijn man heeft een ziekte waardoor hij ook gebruik maakt van de traplift.
- Voorziening fiets en rolstoel, lange aanloop wachttijd. Dat komt ook door failliet bedrijf dat aanlevering eerst verzorgde, daarna ben ik snel en goed geholpen.

#### **Verbeterpunten voor de hulpmiddelen**

- Ik heb nu zo'n 6 jaar mijn rolstoel. Wanneer deze vervangen mag worden, heb ik geen idee. Over vervangingszaken wordt niet gecommuniceerd. Dat is jammer. Het niet communiceren, zorgt voor gemor en gezeur (opgevangen ook op de dagopvang).

#### **Verbeterpunten voor het vervoer**

- De taxi's van Regio-vervoer en Valys rijden vaak enorme stukken om. In coronatijd heb ik er geen gebruik van gemaakt, omdat ik een keer met drie andere passagiers moest reizen in een personenauto. Dat leek me niet veilig.
- Met regio rijden heb ik twee keer een probleem gehad!
- Regio Rijder functioneert slecht, is te laat, rijdt om en heeft een lange wachttijd.



**Positieve opmerkingen WMO loket Heemstede**

- Aan WMO, met mijn hartelijke dank voor uw hulp. Ik ben oud, alleen en hulpbehoevend.
- Alle hulde en dank voor de gemeente Heemstede.
- Alle hulpvragen van mij zijn bij de gemeente altijd serieus behandeld en adequaat afgehandeld. Mijn complimenten voor het zorgloket.
- De hulp van de gemeente was fantastisch.
- De ondersteuning vanuit de WMO zou ik nog niet kunnen missen!
- Een extra pluim voor XX van loket Heemstede.
- Heemstede loket doet zijn uiterste voor haar cliënten. Ik ben trots op dit loket met kundige mensen.
- Ik ben goed geholpen door WMO. Hartelijke groet.
- Ik ben tot nu toe steeds serieus geholpen bij het WMO-loket.
- Ik ben uiterst tevreden over alle hulp via de WMO.
- Ik ben zeer tevreden over de gemeente en thuishulp. Ik ben er erg blij mee en goed geholpen.
- Ik vind de WMO in Heemstede fantastisch.
- Prima georganiseerd in Heemstede
- WMO Heemstede is top

**Verbeterpunten WMO loket Heemstede**

- Verder is het toch een zoekplaatje voor een buitenstaander.

**Positieve opmerkingen contact en medewerkers**

- Als er iets is, kan er over gepraat worden.
- Contact met maatschappelijk werker is uitstekend.
- Het zijn betrokken medewerkers.
- Ik zou kwalitatief beter hulp horen te krijgen, maar was er niet toen er een nieuwe hulp nodig was. Deze is wel heel aardig en goed om mee te praten in de coronatijd! En bereidwillig en goed humeur!
- Ontzettend aardige en behulpzame consulent.
- Persoonlijk contact via telefoon/email verliep prettig
- Wij hebben geen rechtstreeks contact gehad met de WMO loket. In het ziekenhuis werd Alzheimer vastgesteld. Van daaruit is contact geregeld met de case manager. Deze heeft de zaak met WMO geregeld. De case manager houdt het contact aan. Dit loopt uitstekend.

**Verbeterpunten aanvraag**

- Verzoek tot ondersteuning wordt telefonisch behandeld. Persoonlijk thuiscontrole ter beoordeling is zeer belangrijk. Telefonisch uitleggen is meestal moeilijk. WMO moet zien wat er aan de hand is!

**Positieve opmerkingen afspraken nakomen**

- Toen de traplift weigerde is er snel hulp gekomen. Zelfs op sinterklaasdag en een zondagochtend.

**Positieve opmerkingen financieel**

- De ondersteuning die ik behoefde was voornamelijk op financieel gebied. Dat is in orde gekomen. Nog dank daarvoor.

**Verbeterpunten financieel**

- Helaas werd mijn indicatie hier tijdig verlengd, waardoor de betaling bij het CAK werd stopgezet en ik tot op de dag van vandaag een betalingsachterstand opliep.
- Jammer dat de gemeente Heemstede €15,- per maand in rekening brengt.

- Kijk naar de effectiviteit van de WMO kosten. In het bijzonder de kosten vanwege onvoldoende woningaanpassing (vooral de traplift). Een ruimhartige toekenning kan/zal overige kosten en problemen verminderen.
- Meerdere malen om de rekeningen gevraagd, maar kwam pas laat op gang. Moest in één keer €130,- betalen. Slordig foutje.

### **Verbeterpunten Corona**

- Door corona kan men niet elke week persoonlijk langskomen bij mij thuis terwijl dat het belangrijkste juist is.
- Ik heb sinds kort ondersteuning, dus moet dit nog ervaren. Door corona is alle zorg uitgesteld. Helaas een rommelige start door steeds wisseling van hulp.
- Jammer dat door de corona niet alles normaal door kon gaan en mijn normale leven op zijn kop stond en het niet van een leien dakje ging en ik meer moeite met alles had.

### **Overige opmerkingen**

- De WMO werkt fraude in de hand. De firma's nemen iedereen aan en hun gaat het er enkel om te verdienen aan het gebeuren. Afschaffen dit systeem! Te erg wat we allemaal hebben meegemaakt.
- Digitaal is voor mij een probleem op zich. Mijn vraag is: kan ik hier wat meer aan doen?
- Heeft de WMO de hulp ook opgeleid of niet?
- Met een regering die liegt en bedriegt, fraude verkiezing en door willen gaan, is mijn vertrouwen in de overheid - 1000 procent geworden. Geanonimiseerd, laat me niet lachen. Misbruik is een beter woord.

## Bijlage 2 Aanvullende opmerkingen oude cliënten

### Algemeen positieve opmerkingen

- Het gaat allemaal prima zo.
- Ik ben helemaal tevreden.
- Ik ben zeer tevreden! (2x)
- We zijn er redelijk blij mee.
- Wij zijn erg tevreden!
- Zeer goed dat het bestaat, je bent minder afhankelijk.

### Positieve opmerkingen over de huishoudelijke hulp

- Ik heb alleen de thuiszorg over de vloer. 's Ochtends en 's avonds voor hulp bij mijn steunkousen. Voortreffelijke hulp. Dat is vanaf 13 april 2020, datum van overlijden van mijn echtgenote. Vriendelijke groet, (naam cliënt).
- Ik heb een prima huishoudhulp.
- Ik hoop dat ik XX nog heel lang mag houden. Zij past bij mij!

### Verbeterpunten voor de huishoudelijke hulp

- De vakbekwaamheid van de medewerkers die schoonmaakwerkzaamheden verrichten liet nog al eens te wensen over. Dit gold zowel voor mijn inmiddels overleden partner als voor mijzelf.

### Positieve opmerkingen over de ondersteuning

- De ondersteuning bevalt mij prima.
- Ik ben de WMO ontzettend dankbaar en heb ze dat ook wel eens geschreven. Dankzij de professionele ondersteuning kan ik zelfstandig leven!
- Mijn ondersteuning was verlenging van mijn gehandicapte pas.
- Wij zijn erg tevreden over de faciliteiten die wij toegewezen hebben gekregen. Dank!

### Verbeterpunten voor de ondersteuning

- Ik heb meer nodig om onder andere familie te kunnen bezoeken, helaas is die voorziening niet in het 'pakket'.
- Ik wil graag een hulp in de huishouding.
- Ik zou graag huishoudelijke hulp willen ontvangen zodat ik mijn partner hiermee kan ontlasten.

### Positieve opmerkingen over de hulpmiddelen

- De traplift wordt ook nog om het jaar gecontroleerd door Otolift. Toppie.
- Ik heb een traplift die mij voldoende hulp geeft om zelfstandig te blijven. Daarvoor dank.
- Ik heb een traplift, rolstoel en scootmobiel. Het wordt goed onderhouden. WMO is goed.
- We zijn erg blij met de lift. (2x)

### Verbeterpunten voor de hulpmiddelen

- Enkele jaren geleden kwam ik, onder andere, in aanmerking voor elektrische deuropeners ingang appartement. Ik gebruik deze deur zéér zelden omdat mijn auto in de parkeerkelder staat. Mijn vraag of de deur uit de parkeerkelder ook elektrisch zou kunnen.
- Rolstoel geleend. Heeft zeer slechte kwaliteit, daarom gebruik ik hem niet.

### Positieve opmerkingen over het vervoer

- De Regiorijder is onmisbaar. Ik heb er veel plezier van. Zodoende kan ik nog veel dingen doen.

- Dit betreft "km" steun, waardoor onze zoon mobiel support naar huis en/of zijn woonplek in de kliniek krijgt. Heel goed en niets op aan te merken. "Passend WMO support" dus.
- Ik ben heel blij met de regio Rijder en de Valys.
- Ik ben heel tevreden met alles wat de gemeente voor de ouderen doet! Ik maak alleen gebruik van de Valys af en toe.
- Ik maak alleen gebruik van Regiotaxi en Valys, geweldige uitkomst! Gisteren voor het eerst met Regiotaxi naar het ziekenhuis, uitstekend geregeld!
- Ik maak regelmatig gebruik van vervoer. Dit bevalt mij goed.
- Mijn moeder maakt af en toe gebruik van rolstoeltaxi. Alles is naar tevredenheid.
- Regiorijder is voor mij en mijn partner een prima aanpassing.
- We zijn erg blij met het vervoer.

#### **Verbeterpunten voor het vervoer**

- Een aantal keren niet geweest of aan de late klant.

#### **Positieve opmerkingen WMO loket Heemstede**

- Ik vind dat de medewerkers WMO gemeente Heemstede absoluut betrokken zijn! Een grote pluim en veel dank.

#### **Positieve opmerkingen contact en medewerkers**

- De contactpersonen zijn prettig. Ze proberen met ons mee te denken.
- Ik ben erg tevreden over alle vriendelijke mensen.
- In mijn geval heb ik alleen te maken gehad met WMO voor een invalide parkeerplaats. Ik ben daarbij vriendelijk en goed geholpen. Verder maak ik nog geen gebruik van WMO.

#### **Verbeterpunten contact en medewerkers**

- De mantelzorger heeft de WMO geregeld. Hulp is 2 keer geweest. Na de indicatie had ik graag gebeld willen worden. Na 1 maand heb ik zelf gebeld over de stand van zaken.
- Er wordt alleen gezegd dat het niet valt onder de WMO, zonder uitleg of iets dergelijks. Dit is op mijn leeftijd niet heel summier. Koppie is goed maar lijf niet.
- Ik mis persoonlijk gesprek thuis! Telefonisch consult is meer dan waardeloos.

#### **Positieve opmerkingen aanvraag**

- Mijn aanvraag, lees vervanging is nu naar wens.

#### **Verbeterpunten aanvraag**

- Ik heb het wel twee keer moeten aanvragen.

#### **Verbeterpunten financieel**

- Elke maand ontvang ik een brief met de aankondiging dat een bedrag van €19 van mijn rekening wordt afgeschreven. Helemaal niet nodig, dat is toch verspilling van gemeenschapsgeld.

#### **Positieve opmerkingen Corona**

- De voorlichting in de corona tijd was uitstekend.

#### **Overige opmerkingen**

- Door uw vragenlijst heb ik de gemeente vragen gesteld. Vriendelijk dank.
- Ik heb nog nooit, tot nu toe, om hulp of ondersteuning verzocht. Alles alleen geregeld. Wel duur. Is WMO voor iedereen?