

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## WMO-raadpleging 2022

### Gemeente Heemstede

deze vragen

	25,6
	44,4
	,0
	100,0

---

## **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.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

---

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
1. Wmo-Raadpleging 2022.....	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 2022 .....	7
3. Aanvullende opmerkingen .....	12
4. Top-2 Box scores .....	13
Bijlage 1 Aanvullende opmerkingen nieuwe cliënten .....	14
Bijlage 2 Aanvullende opmerkingen oude cliënten.....	19

## **Inleiding**

Facit heeft in de maanden april en mei 2023 voor de gemeente Heemstede een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die in 2022 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.

De antwoorden op de open vragen zijn in hoofdstuk 3 gerangschikt in categorieën en in hoofdstuk 4 zijn de uitkomsten van dit cliëntwaarderingsonderzoek weergegeven als Top-2 box scores.

In de bijlagen bij deze rapportage zijn de aanvullende opmerkingen per thema en per cliëntgroep weergegeven.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam, Maaïke van Dijk & Dorine Duwel, mei 2023

# 1. Wmo-Raadpleging 2022

## 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

1.200 Wmo cliënten die in 2022 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 5 april 2023 verstuurd. Aangeschreven cliënten konden de vragenlijst naar keuze online of op papier invullen. De raadpleging is gesloten op 22 mei 2023.

## 1.3 Onderzoekspopulatie en respons

Er zijn geen exclusiecriteria geformuleerd voor deelname aan deze raadpleging.

Er totaal zijn 1.200 cliënten aangeschreven. 363 cliënten hebben de lijst ingevuld. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 30%.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe de respons verdeeld is over nieuwe cliënten (cliënten die in 2022 voor het eerst gebruik maakten van een Wmo maatwerkvoorziening) en bestaande cliënten (cliënten die al langer gebruik maken van een Wmo maatwerkvoorziening):

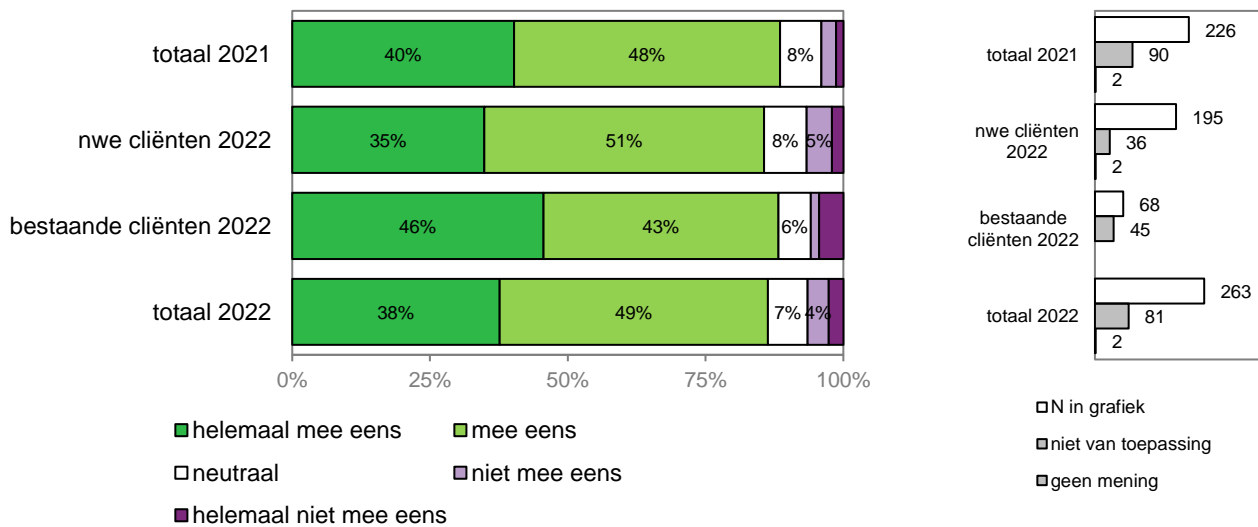
	# cliënten dat is aangeschreven	# respondenten	% respons
Nieuwe cliënten	729	240	33%
Bestaande cliënten	471	123	26%
Totaal aantal cliënten	1.200	363	30%

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 345 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 'geen mening' 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 cliënten die in 2022 voor het eerst ondersteuning ontvingen. De 'oude' cliënten ontvingen al langer ondersteuning.

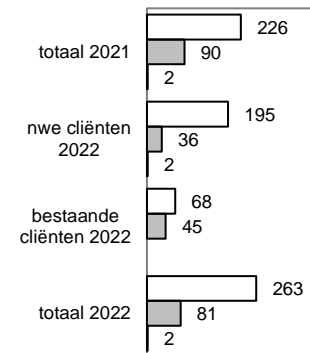
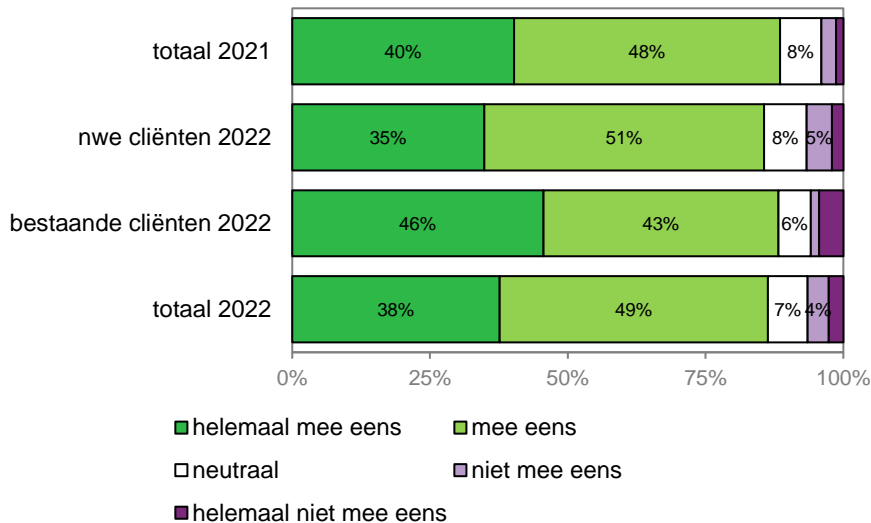
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen de resultaten niet worden weergegeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg. Dit bleek in dit onderzoek niet van toepassing.

## 2. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

### Blok 1 Contact met het Wmo-loket

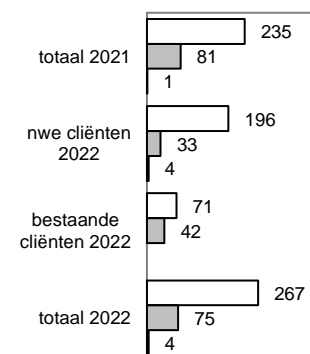
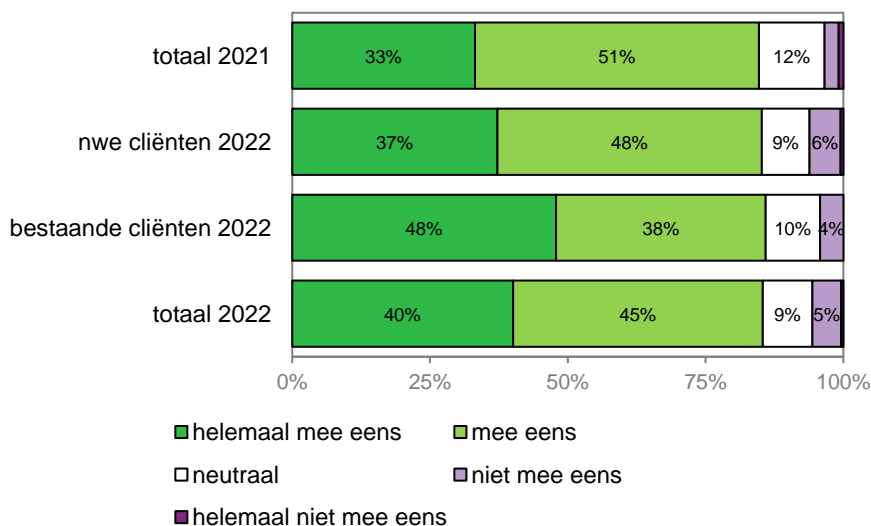
U heeft in het verleden contact opgenomen met het Wmo-loket met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan "niet van toepassing" in.

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



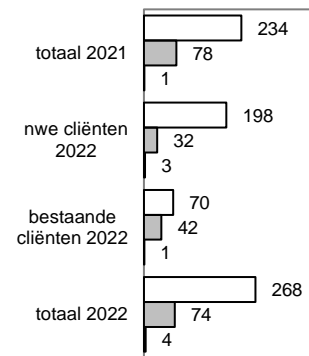
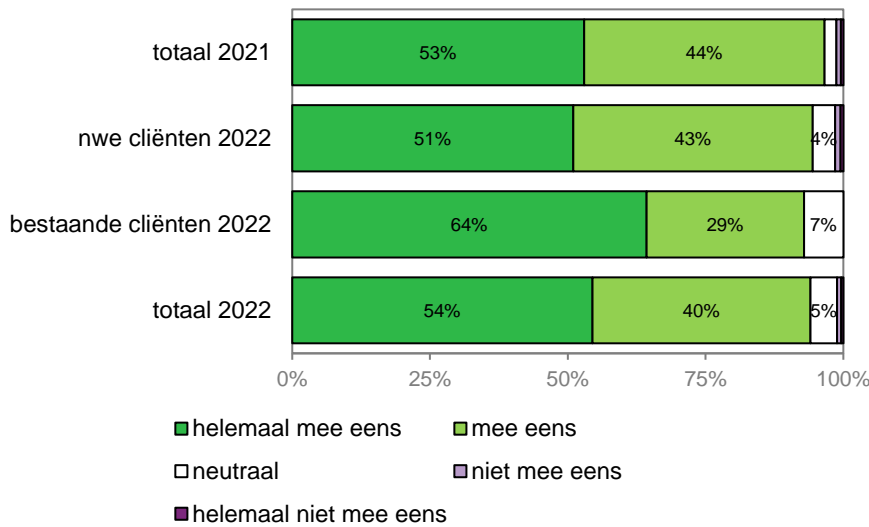
□N in grafiek  
 □niet van toepassing  
 □geen mening

#### 2. Ik werd snel geholpen.



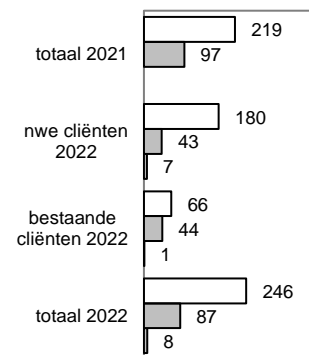
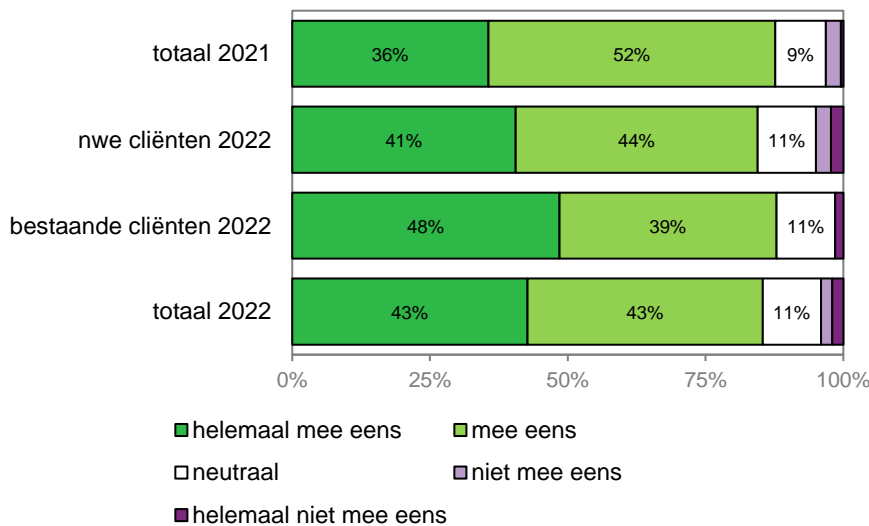
□N in grafiek  
 □niet van toepassing  
 □geen mening

### 3. De medewerker nam mij serieus.



N in grafiek  
 niet van toepassing  
 geen mening

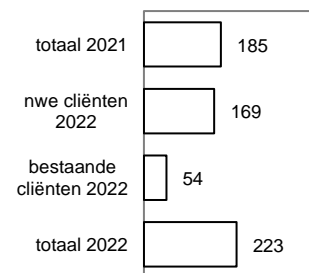
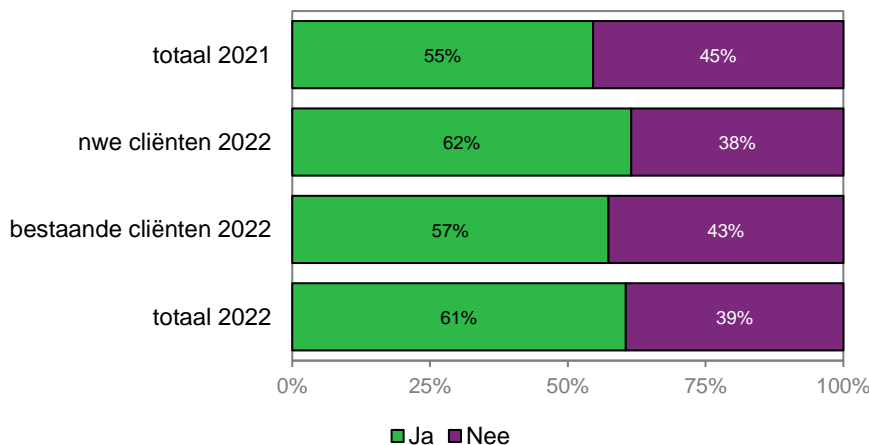
### 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.



N in grafiek  
 niet van toepassing  
 geen mening

### 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.)*



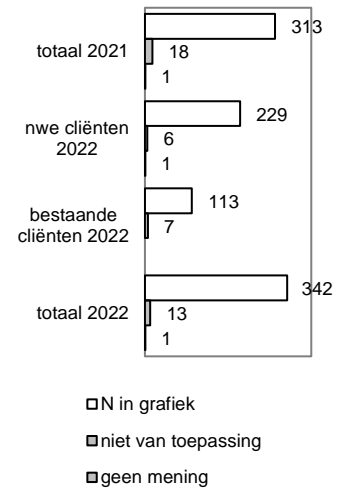
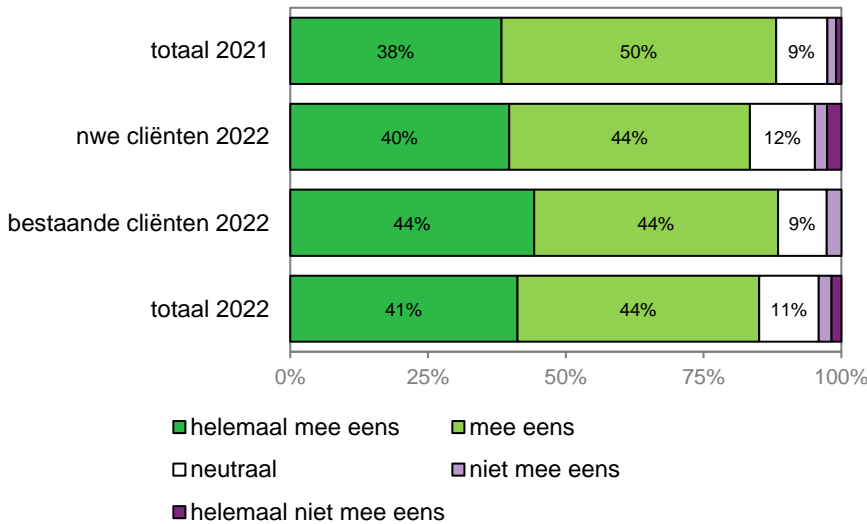
N in grafiek



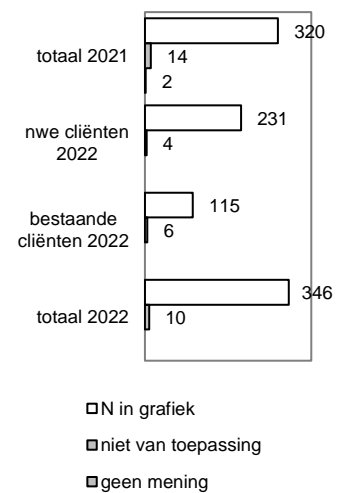
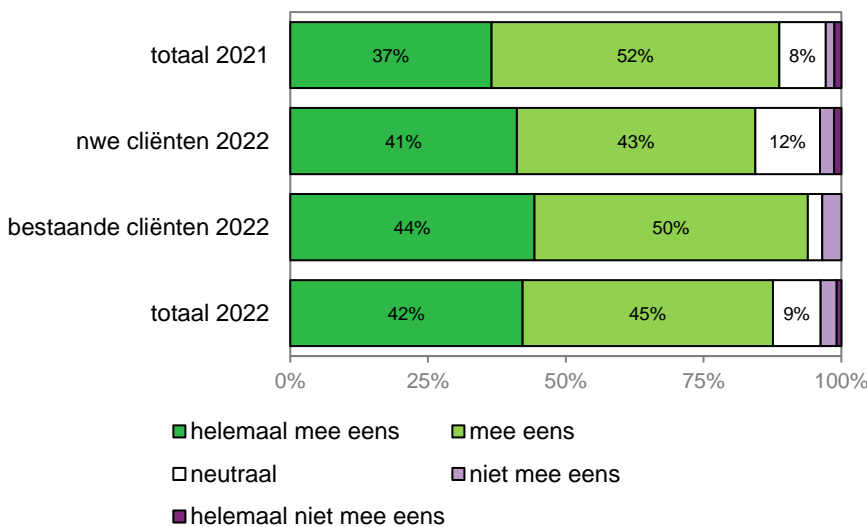
**Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning**

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.**



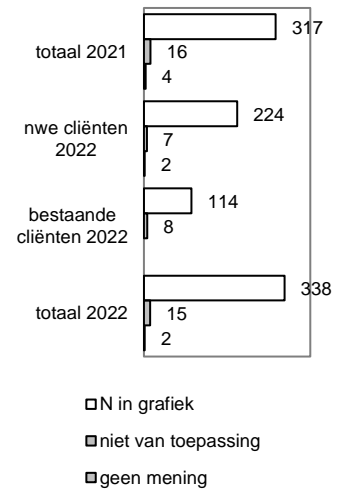
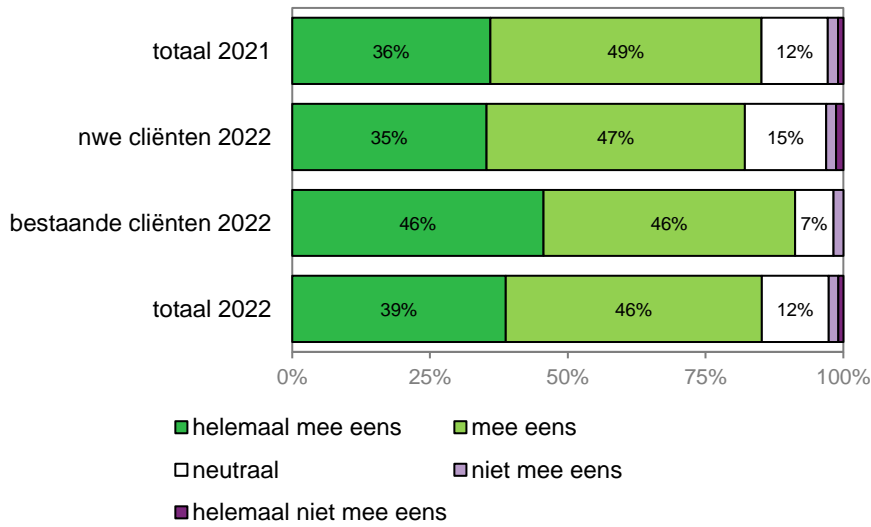
**7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.**



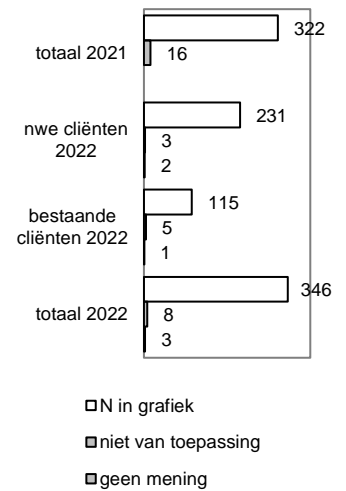
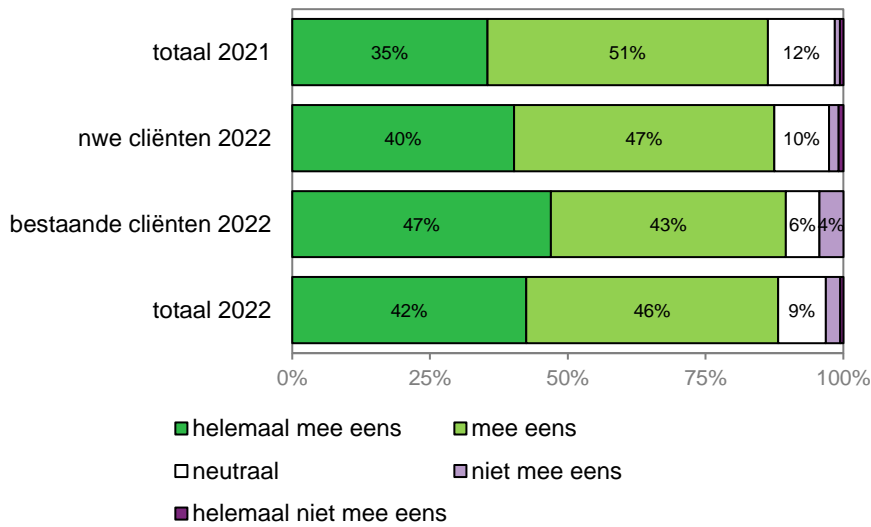
**Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op**

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

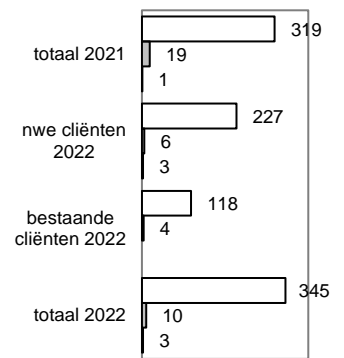
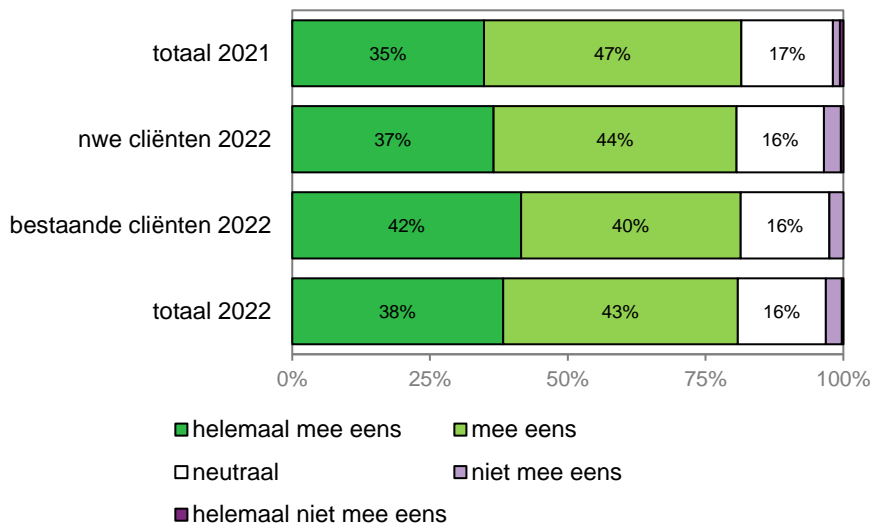
**8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.**



**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.**



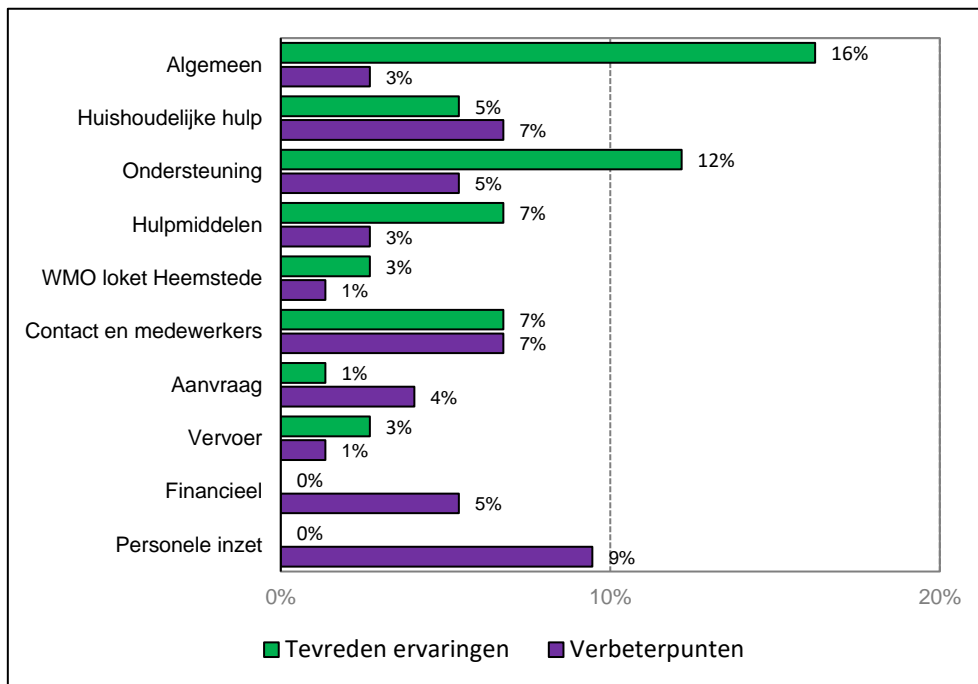
- N in grafiek
- niet van toepassing
- geen mening

### 3. Aanvullende opmerkingen

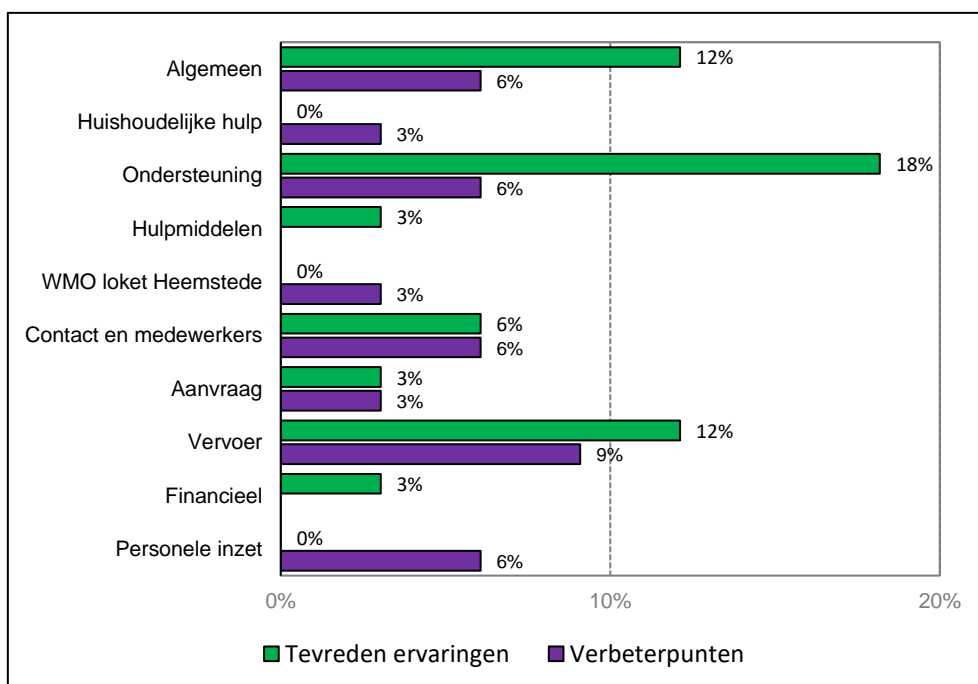
#### Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

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

Er zijn door de 'nieuwe cliënten' 40 waarderende opmerkingen gemaakt en 34 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' 19 waarderende opmerkingen gemaakt en 14 verbeterpunten genoemd. In onderstaande grafiek geven de groene staven de waarderende opmerkingen weer en de paarse staven de verbeterpunten:



## 4. 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 over 2021.

Bij zes stellingen geven de Wmo-cliënten dit jaar minder positieve antwoorden dan bij de raadpleging over 2021 het geval was. De grootste vooruitgang is geboekt op de vraag ‘Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?’.



## Bijlage 1 Aanvullende opmerkingen nieuwe cliënten

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alleen maar lof.</li> <li>• Alles is naar wens.</li> <li>• Dank.</li> <li>• Door de hulp sta ik veel plezieriger in het leven. Ik ben ook erg tevreden.</li> <li>• Een groot compliment! De Gemeente Heemstede is fantastisch voor oudere mensen. Mijn ervaring is een dikke 10 en dat geef ik nooit.</li> <li>• Het is wel okay. Ik red me. Ik kan het zelf nog aansturen.</li> <li>• Ik ben heel tevreden.</li> <li>• Ik ben hier heel blij mee.</li> <li>• Ik ben positief verrast.</li> <li>• Ik ben tevreden.</li> <li>• Ik ben tot nu toe heel tevreden!</li> <li>• Mijn maatschappelijk werker heeft de WMO geregeld. Het is wel gelukt, maar pas gestart met Autisme thuis per februari 2023.</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De rest, los van de scootmobiel, laat te lang op zich wachten.</li> <li>• Het is vaag wat de eisen zijn aan het behandelplan. Er staat niets op de website.</li> </ul>
--	--

### Huishoudelijke hulp

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben blij met de huishoudelijke hulp.</li> <li>• Ik ben heel blij met de huishoudelijke hulp.</li> <li>• Ik heb nu sinds februari 2023 huishoudelijke hulp, waar ik erg blij mee ben.</li> <li>• Ik krijg huishoudelijke ondersteuning.</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De huishoudelijke hulp is dit jaar minder geworden terwijl ik graag wat meer hulp zou willen gezien mijn leeftijd. Er zijn ook meer taken geïndiceerd, maar minder minuten zorg gekregen.</li> <li>• De huishoudelijke ondersteuning gaat wegens omstandigheden vaak niet door personeelsgebrek.</li> <li>• Ik heb vier keer hulp gehad van een instelling voor huishoudelijke hulp. Een grote ramp! Nooit meer!</li> <li>• Ik mis de hulp in de huishouding al 6 maanden. Er is geen begeleiding en begrip.</li> <li>• Ik zou zoals toegezegd meer huishoudelijke hulp krijg. Het werd minder!</li> </ul>
--	--

## Ondersteuning

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alles is heel fijn geregeld en heel snel. Grote pluim.</li> <li>• De ondersteuning is geweldig en de adviezen zijn kwalitatief goed.</li> <li>• De ondersteuning van Gemeente is goed.</li> <li>• De zorgverlening is gecontinueerd en verloopt naar wens.</li> <li>• Ik ben heel dankbaar met deze hulp.</li> <li>• Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg.</li> <li>• Ik heb een alarm en elke dag een warme maaltijd van Kievit.</li> <li>• Ik werd altijd fantastisch en snel geholpen. Complimenten.</li> <li>• Zonder de begeleiding die ik krijg, kan ik eigenlijk minder goed in de maatschappij meekomen. Het is een verrijking van mijn leven.</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het zou alleen een beetje vlugger kunnen. Het gaat over te veel schrijven, eerder het voor elkaar is.</li> <li>• Ik heb liever vaker ondersteuning.</li> <li>• Ik heb liever wekelijkste ondersteuning en huishoudelijke hulp dan 14daags. Minder uren kan ook.</li> <li>• Sinds januari 2023 is de tijd van de hulp ingekort waardoor het werk niet gedaan kan worden. De tijd van 1,5 uur is te kort.</li> </ul>
--	--

## Hulpmiddelen

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De scootmobiel is geweldig.</li> <li>• De traplift en rolstoel geven mij een stuk vrijheid!</li> <li>• Door middel van de voorzieningen kan ik nu nog thuis wonen. Met veel ondersteuning van naasten.</li> <li>• Ik ben heel blij met de inzet van de douchestoel.</li> <li>• Ik heb als ondersteuning een driewielers gekregen.</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De traplift en de scootmobiel zijn regelmatig defect en door het moeten wachten op monteurs is mijn man eveneens regelmatig aan huis gebonden. De scootmobiel is zelfs langdurig buiten gebruik geweest door verschillende defecten en gebreken en heeft bijgedragen aan een ongeluk met letsel, omdat de remmen niet functioneerden. Dat de verschillende monteurs altijd het werk van hun voorganger afbraken, is erg lastig. Het heeft een negatieve invloed op de sfeer en je bent toch afhankelijk.</li> <li>• Het duurde lang voor ik de driewielers kreeg en het is voor mij niet altijd even gemakkelijk om op deze fiets te fietsen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• We hebben een Parkinson rolstoel/rollator lichtgewicht aangevraagd. Als we deze krijgen, kan ik beter dingen doen die ik wil, mij beter redden en een betere kwaliteit van leven hebben.</li> </ul>	

## WMO loket Heemstede

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het Wmo-loket van de gemeente heeft ons heel fijn geholpen. Dat was in eerste instantie echter niet het geval met de instantie waar wij de rolstoel voor onze zoon van hebben gekregen. De eerste dame die wij spraken vond onze aanvraag onzin en had er vraagtekens bij of wij de rolstoel wel nodig zouden hebben (alsof je kind voor zijn lol in een rolstoel moet!). Gelukkig spraken wij erna met een andere dame die onze aanvraag wel serieus nam. Daarna is het verdere contact prettig verlopen en zijn wij goed geholpen.</li> <li>• Wmo loket Heemstede is zeer correct en cliëntgericht.</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het loket is niet toegesplitst op mensen met NAH. Ik moest overal zelf achteraan. Ik val tussen het wal en het schip. Na een jaar contact met het loket hoe het ging, nee dus. Hun hebben daarna Heliomare ingeseind om mij te helpen. Ik had hierdoor zelfs moordgedachten!</li> </ul>
--	---

## Contact en medewerkers

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gesprekken zijn prima verlopen.</li> <li>• De medewerkers zijn fantastisch en ze hebben een luisterend empathisch oor.</li> <li>• De ondersteuning die ik ontvang gaat via HAGO. Het contact loopt goed.</li> <li>• Er is elke twee jaar een evaluatie omtrent de verlenging en noodzaak van hulp.</li> <li>• Ik ben erg prettig geholpen door de hulpverleenster van WMO.</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De communicatie naar cliënten (uitleg) kan beter indien uren huishoudelijke ondersteuning worden verminderd!</li> <li>• De klant zelf laten kiezen uit een aantal zorgaanbieders, zonder verdere mededelingen over hun, is een onmogelijke opgave. Het vroegere systeem van een algemene indicatie met daarna het bepalen van wie de hulp gaat geven, is een veel betere methode.</li> <li>• Een van mijn vraag is afgeschoven op een arts die door de gemeente is aangewezen. Hier heb ik eerst erg lang op moeten wachten om een afspraak te krijgen (waar ik vervolgens zelf geen inspraak in tijd of datum had). Bij de arts was de indruk dat ze haar oordeel en conclusie al geschreven had voor ze mij gezien had. Deze arts heeft niet naar persoonlijke omstandigheden gekeken en had geen / weinig kennis van waarom ik door de gemeente naar haar verwezen was. Omdat ze door de jullie, Gemeente Heemstede, was gevraagd dit onderzoek te doen het</li> </ul>
--	---



	<p>uitgangspunt de meest goedkope oplossing zoeken in plaats van de beste oplossing voor mij. Extra aanvulling: wat hierboven ook genoemd staat &gt; vragen voor de WMO zijn er niet alleen tussen 8:30 en 12:00.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je word totaal niet serieus genomen. Er worden verklaringen van artsen geëist die artsen niet geven. Er word onmenselijk met je omgegaan en hulp die daadwerkelijk noodzakelijk is voor überhaupt enige kwaliteit van leven word geweigerd...</li> <li>• Schriftelijke bevestiging van de verlenging van de hulp in het huishouden voor een periode van 5 jaar i.p.v. voorheen 2 jaar. Het bleef tot nu toe achterwege.</li> </ul>
--	---

## Aanvraag

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Gemeente heeft zeer snel gereageerd op de aanvraag voor de gehandicapt parkeerkaart. Voor mijn moeder en ons heel prettig wanneer wij naar de fysiotherapeut gaan. Ze hoeft nu niet zo ver te lopen.</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De drempels die beloofd zijn, laten lang op zich wachten. Nu al meer dan vijf weken.</li> <li>• Na heupoperatie en revalidatie nog niet geheel afgerond voor aanvraag middelen via WMO.</li> <li>• PGB aanvraag duurt eeuwig.</li> </ul>
--	--

## Vervoer

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben blij met de Valys en Regio Rijder.</li> <li>• Ik ben heel blij met Regio Rijder en Valys.</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het taxivervoer is super slecht.</li> </ul>
---	---

## Financieel

<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De traplift hebben we zelf aangeschaft, doordat wij niet anders wisten dat daar geen vergoeding voor was. Jammer. Dank.</li> <li>• Het eerste half jaar heb ik een voor mij verkeerde driewiel fiets gekregen en wel geld betaald, hetgeen nog niet is terug betaald en dit zou in overleg wel gebeuren, mogelijk is men hier mee bezig, bij voorbaat dank.</li> <li>• Het is heel jammer dat er veel niet meer vergoed word. Ik heb door een ongeluk veel dingen nodig zoals een seniorentoilet en handgrepen.</li> </ul>
--

- Ik had drama met CAK. Betalingen kwamen niet aan, herinneringen tot incassobureau en geen gehoor bij CAK. Vreselijk. Dan maar zonder hulp.

#### Personele inzet

##### Verbeterpunten

- Bij ziekte, vakantie en/of vrije dagen van de huishoudelijke hulp is er in de meeste gevallen geen vervanging. Dat is een slechte zaak.
- Helaas door personele bezetting is de huishoudelijke ondersteuning zeer beperkt. Graag hiervoor aandacht.
- Helaas is de hulp die ik krijg niet altijd beschikbaar en heb ik soms weken geen hulp.
- Ik ben niet tevreden over de hulp in de vakantieperiodes. De studenten zijn te jong en hebben weinig overzicht in de behoefte van de cliënt. Ze hebben het vaak thuis ook niet geleerd. Uitzonderingen daar gelaten.
- Ik vind de kwaliteit van de hulpen van tegenwoordig erg achteruit gegaan in vergelijking met de huishoudelijke ondersteuning van 25 jaar geleden. Nu weten ze amper het verschil tussen schoonmaak middelen en soorten doekjes.
- Jammer dat er een gebrek aan personeel is.
- Jammer dat er zulke onervaren huishoudelijke hulpen worden ingezet. Ik snap het wel, omdat er grote tekorten zijn, maar ik ben er niet om ze op te leiden.

#### Overige opmerkingen

- Dat ik mij niet beter kan redden en geen betere kwaliteit van leven heb, ligt maar voor een heel klein deel aan de hulp die ik krijg.
- De periode WMO is voor mijn vrouw genoeg geweest! Ze is na ongeveer 4/5 maanden reeds overgezet naar de WLZ.
- Het maatschappelijk werk Jacobskliniek heeft voor mij regiovervoer bij WMO geregeld. In verband met herseninfarct was ik daartoe niet in staat. De meeste vragen kan ik dus ook niet echt beantwoorden.
- Ik ben lid van Zorgbalans. Een keer in de veertien dagen komt mijn zoon. Hij doet boodschappen, maait het gras etc. Hij belt elke dag. Zo kan ik mij thuis redelijk redden.
- Ik hoop dat in juni het weer wordt verlengt. Dat heb ik hard nodig.
- Sinds 2 jaar ben ik opgenomen in Zorg en Verpleeghuis Bosbeek. De ondersteuning ontvang ik nu via HAGO.

## Bijlage 2 Aanvullende opmerkingen oude cliënten

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Natuurgroep van Zorgbalans van Heemstede is om trots op te zijn.</li> <li>• Ik ben tevreden.</li> <li>• Ik ben WMO Heemstede zo ontzettend dankbaar!</li> <li>• Mijn dank.</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het kan altijd wel een beetje beter, dus ik zou zeggen een beetje bijscholing.</li> <li>• Mijn mantelzorger is ziek/hersenbloeding. Ik heb veel moeite om een vervangende mantelzorger te vinden.</li> </ul>
--	--

### Huishoudelijke hulp

<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De hulp in de huishouding is veel minder geworden.</li> </ul>
---

### Ondersteuning

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben blij met de hulp die ik krijg.</li> <li>• Ik ben dankbaar voor de hulp. Ik zou het zonder niet redden.</li> <li>• Ik ben erg blij met de ondersteuning die ik krijg. Het leven van een slechtiende is daardoor stukken beter.</li> <li>• Ik ben super blij met de ondersteuning van de WMO in Heemstede!</li> <li>• Mijn echtgenote woont in de Heemhaven wegens Alzheimer. De verzorging is goed.</li> <li>• Wij zijn heel blij met de hulp die wij krijgen voor onze zoon!</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik zou als dochter graag meer ondersteuning willen, maar mijn moeder is nogal moeilijk te overtuigen.</li> <li>• Wat meer begeleiding van de Alzheimer is gewenst, zoals gymnastiek, muziek, activiteiten etc. Mijn vrouw neigt naar isolement.</li> </ul>
--	--

### Hulpmiddelen

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De uiteindelijke voorzieningen die betaald worden door de gemeente, zijn heel goed.</li> </ul>
--

## WMO loket Heemstede

**Verbeterpunten**

- Het openbaar vervoer wordt voor ouderen die geen auto (meer) rijden steeds belangrijker. Daarom dienen bijvoorbeeld de verwijderde bushaltes weer in gebruik te worden genomen. Een "signaal" van het Loket kan helpen.

## Contact en medewerkers

**Complimenten**

- Ik ben zeer tevreden met de klantondersteuners van Gemeente Heemstede. Het is snel en duidelijk.
- Ik vind het contactpersoon erg vriendelijk.

**Verbeterpunten**

- Als de hulp ziek is, is het beleid en de medewerking ver te zoeken.
- Er is geen spreekuur meer terwijl dit nog steeds op de computer stond. Daarna telefonisch doorverbinden enkele malen en dan in gesprek op dood!

## Aanvraag

**Complimenten**

- Soms duurt de behandeling van aanvragen wat lang.

**Verbeterpunten**

- Voor mijn aanvraag bij de juiste persoon kwam, was een drama.

## Vervoer

**Complimenten**

- Ik ben ontzettend blij met de OV taxi.
- Ik gebruik alleen de taxivervoer indien nodig. Ik ben heel blij met het gebruik daarvan.
- Ik gebruik alleen de Valys en de Regio Rijder.
- Ik maak alleen gebruik van regiorijden. Daar ben ik erg blij mee.

**Verbeterpunten**

- De regiorijder rijdt niet meer naar UMC. Dat is voor ons erg ingewikkeld! Wij voelen dat we naast de maatschappij staan, omdat we geen auto hebben of kunnen aanschaffen. Het sociaal netwerk is nu zo klein dat alleen ziekenhuis bezoeken ingewikkeld is.
- Ik maak gebruik van taxivervoer en daar mankeert mij wel eens iets. Vooral bij het ophalen laat de tijd soms veel te wensen over.
- Voor de veiligheid zou ik voor de scootmobielgebruikers altijd een voetpedaal laten aanbrengen. Voor mijn moeder werkt dat perfect.

## Financieel

### Complimenten

- Niet wetend over nodige voorzieningen, komt niet rond met inkomen en heeft geen sociaal leven.

## Personele inzet

### Verbeterpunten

- De vakanties worden niet meer ingevuld. Ik heb die hulp echt nodig. Mijn hulp gaat straks met zwangerschapsverlof. Hoe moet dat dan gaan?
- Ik vind het niet fijn dat door de nieuwe wet er minder bevoegde mensen zijn die verpleegkundige handelingen mogen doen.

## Overige opmerkingen

- Ik ben blij dat ik in Heemstede geboren ben.
- Je moet erg vroeg vooraf reserveren, vandaar vraag 8 niet optimaal.
- Mijn zoon krijgt taxi vergoeding. Valt dat ook hier onder?