



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017
gemeente Maastricht

DATUM
4 september 2018
Verzonden: 05-09-2018

BIJLAGEN
CEO Wmo 2017

BEHANDELD DOOR
MHW (Michiel) Hartholt

TELEFOONNUMMER
043 350 6017

ONZE REFERENTIE
2018-27870

E-MAILADRES
michiel.hartholt@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4141

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

In deze raadsinformatiebrief wil ik u graag informeren over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 gemeente Maastricht.

Aanleiding

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo 2015. Gemeenten zijn vervolgens gehouden aan het publiceren van de uitkomsten via de *Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein* welke te raadplegen is via waarstaatjegemeente.nl

Doelgroep CEO Wmo

De doelgroep van het CEO wordt gevormd door alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt, inclusief de cliënten Beschermd Wonen. Een steekproef van 1.994 cliënten uit deze groep is aangeschreven (50% nieuwe en 50% bestaande Wmo-clieënten). In totaal zijn er 991 bruikbare vragenlijsten binnengekomen. Deze respons is voldoende om een betrouwbare uitspraak te doen over ervaringen van cliënten met een maatwerkvoorziening op basis van de Wmo in 2017 in Maastricht.

Werkwijze

Net als in 2015 en 2016 is door middel van een gestandaardiseerde vragenlijst in kaart gebracht hoe Maastrichtse cliënten de Wmo-voorzieningen ervaren. De lijst met 10 vragen - opgesteld in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) - geeft antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning?
2. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning?
3. Welk effect ondervinden de cliënten van de Wmo van de maatschappelijke ondersteuning op hun zelfredzaamheid?



DATUM
4 september 2018

Dit jaar heeft de gemeente Maastricht ervoor gekozen om *aanvullend* een aantal vragen te stellen over informele zorg (hulp van partner, burens, familie, vrienden of andere vrijwilligers).

Het onderzoek is uitgevoerd door het Team Onderzoek & Statistiek van de gemeente Maastricht. De uitgebreide onderzoeksrapportage treft u aan in de bijlage.

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

De meest in het oog springende resultaten uit het CEO zijn de volgende:

- 8 op de 10 cliënten is tevreden

Het gros van de cliënten is positief over de kwaliteit van de ondersteuning (8 op de 10 beoordeelt deze als goed) en het effect dat dit heeft op hun leven (driekwart ervaart een betere kwaliteit van leven). Ook wat betreft de toegankelijkheid van het Wmo-team overheerst tevredenheid (7 op de 10 cliënten wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn, heeft samen met de medewerker naar oplossingen gezocht en voelde zich snel geholpen).

- Contact met Wmo-medewerker scoort minder

Een vergelijking met 2016 laat zien dat Wmo-ondersteuning op 7 van de 10 beoordelingsaspecten nu hoger wordt gewaardeerd. Deze verbetering is met name zichtbaar op kwaliteit en effect van de ondersteuning. Het contact met de Wmo-medewerker (serieus nemen, samen naar oplossing zoeken) scoort minder goed dan een jaar geleden.

- Ruim de helft krijgt ook informele hulp

Meer dan de helft van de Wmo-cliënten heeft ook informele hulp, welke zij doorgaans zelf of samen met familie hebben geregeld. Voor 2 op de 3 cliënten helpt deze zorg voldoende of goed om in hun situatie tot oplossingen te komen. Circa 1 op 7 cliënten vindt het nog onvoldoende en wenst meer informele hulp. Volgens 29% zou de gemeente kunnen meedenken in oplossingen op dit vlak, 22% is van mening dat zij (ook) kunnen meebetalen.

- Grotere bekendheid cliëntondersteuning

1 op de 3 cliënten is bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een verbetering ten opzichte van 2015 en 2016 toen 1 op de 4 cliënten hiermee bekend was.

- Lagere tevredenheid dan in Heuvellandgemeenten

Indien de tevredenheidsscores worden afgezet tegen een benchmark van de Heuvellandgemeenten (excl. Eijsden-Margraten), dan blijken Wmo-cliënten van de gemeente Maastricht over de hele lijn relatief minder tevreden dan cliënten in het Heuvelland. Het verschil in tevredenheid is het grootst bij het contact met het Wmo-team.



DATUM
4 september 2018

CEO 2015, 2016, 2017

Doordat gewerkt wordt met een gestandaardiseerde vragenlijst, is het mogelijk om de trend weer te geven over eerdere jaren. Hieruit komt het volgende beeld naar voren.

Contact met het team Wmo		2015	2016	2017	verschil 2017 met 2016 (in procentpunten)
		% (helemaal) mee eens			
1	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	71	69	71	2
2	Ik werd snel geholpen	73	68	69	1
3	De medewerker nam mij serieus	86	82	78	-4
4	We hebben samen een oplossing gezocht	72	74	70	-4
Op de hoogte van clientondersteuning?		2015	2016	2017	verschil 2016 met 2017 (in procentpunten)
5	ja	25	23	34	11
	nee	75	77	66	-11
Kwaliteit en effect ondersteuning		2015	2016	2017	verschil 2016 met 2017 (in procentpunten)
		% (helemaal) mee eens			
6	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	79	78	82	4
7	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	74	77	80	3
8	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	71	73	76	3
9	Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	73	77	79	2
10	Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	70	69	74	5

Conclusie

De resultaten uit dit CEO laten zien dat de gemeente en haar partners – in algehele zin - ruim voldoende tot goed scoren bij de Wmo-cliënten. Dit is goed nieuws voor onze inwoners en ook voor alle partijen die zich dagelijks inzetten voor deze Wmo-cliënten. We zien dat de eerste inspanningen om de bekendheid van cliëntondersteuning te vergroten effect beginnen te sorteren. Voor de toekomst blijf ik hier zeker onverminderd op inzetten. Ook ben ik positief over het grote aandeel personen dat op adequate wijze informele hulp inzet.

Maar ondanks deze goede prestaties, is er altijd ruimte voor verbetering voor onze meest kwetsbare inwoners. Daar zal ik mij voor blijven inzetten, waarbij ik op basis van deze inzichten allereerst aandacht zal hebben voor de licht teruggelopen tevredenheid over de dienstverlening van de gemeentelijke toegang.



DATUM
4 september 2018

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Mara de Graaf-van Haasen,
Wethouder Zorg, Welzijn, Gezondheid en Diversiteit.

Raadsinformatiebrief



Clïentervaringsonderzoek Wmo 2017 Gemeente Maastricht

Rapportage

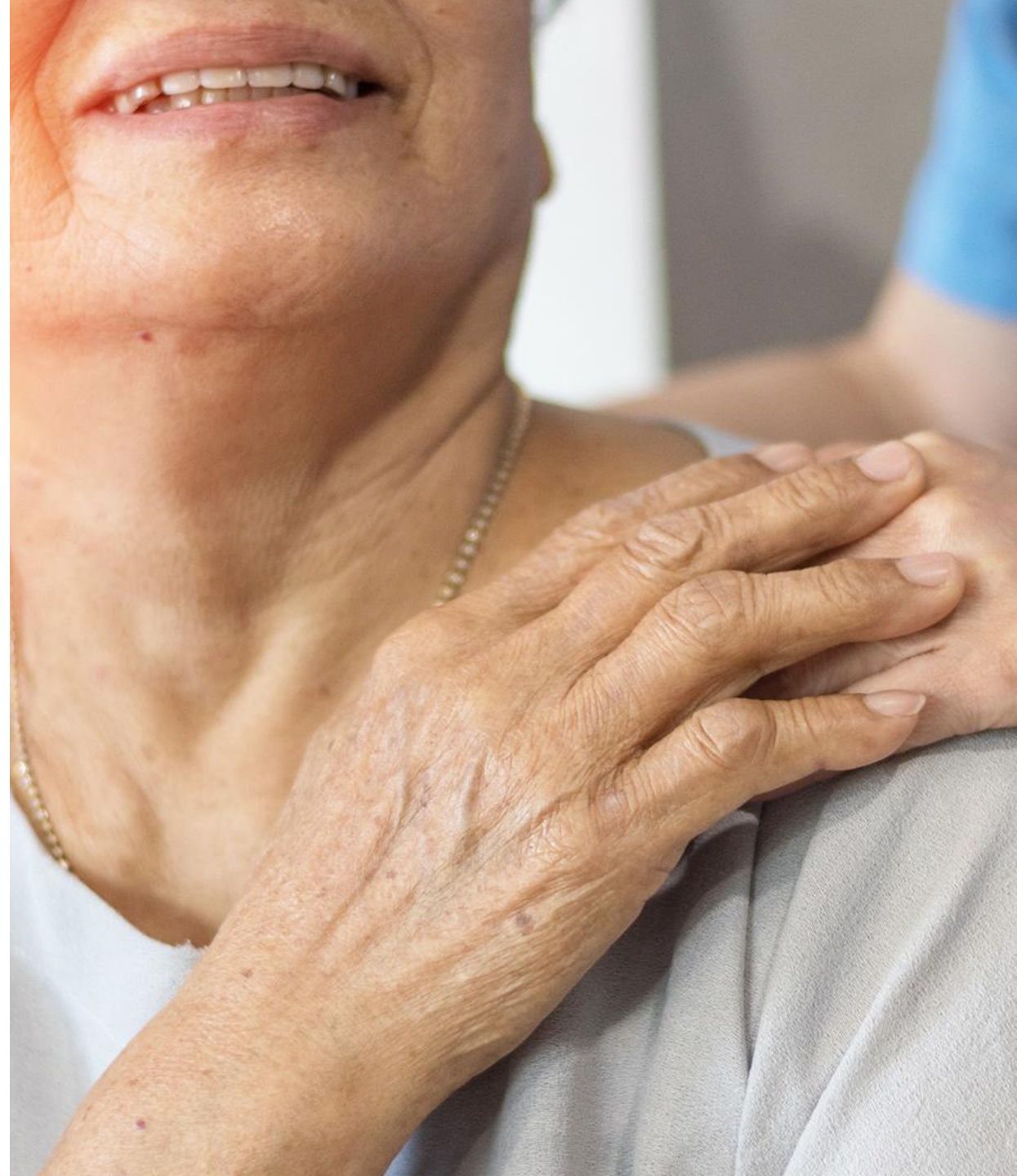


Gemeente Maastricht

10 juli 2018

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
SAMENVATTING	5
RESULTATEN	
1 Profiel respondenten	8-9
2 Wmo-ondersteuning	
2.1 Tevredenheidsscores 2017	11-12
2.2 Analyse naar vorm	13
2.3 Verschil met 2016	14
2.4 Verschil met benchmark	15
3 Overige ondersteuning	17-20
4 Opmerkingen	22
ONDERZOEKSAANPAK	24
BIJLAGEN	
I. Tabellen	
II. Listing opmerkingen	



Inleiding

Achtergrond

Gemeenten zijn in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het onderdeel Welzijn, Jeugdzorg, Gezondheid en Zorg van de Gemeente Maastricht heeft het team Onderzoek en Statistiek (O&S) gevraagd om in navolging van 2015 en 2016 het **CEO 2017** uit te voeren.

Het college is volgens de wet gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar. Deze gegevens worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen' en moeten daar aangeleverd worden.

Onderzoeksvragen

Net als in 2015 en 2016 is door middel van een gestandaardiseerde vragenlijst in kaart gebracht hoe cliënten de Wmo-voorzieningen ervaren. De vragenlijst is opgesteld in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en geeft antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning?
2. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning?
3. Welk effect ondervinden de cliënten van de Wmo van de maatschappelijke ondersteuning op hun zelfredzaamheid?

Dit jaar heeft de gemeente Maastricht ervoor gekozen om de modelvragenlijst met 10 verplichte vragen aan te vullen met een aantal vragen over informele zorg (hulp van partner, burens, familie, vrienden of andere vrijwilligers).

Leeswijzer

Tussen 26 april en 25 mei 2018 hebben in totaal 991 cliënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of een online vragenlijst. De resultaten worden in dit rapport uiteengezet.

Naast een beschrijving van de doelgroep van Wmo-clieñten en een uitleg van onderzoeksopzet, wordt er een uitgebreide beschrijving gegeven van de resultaten van het CEO. De rapportage begint met een samenvatting van belangrijkste bevindingen.



SAMENVATTING



Cliëntervaringsonderzoek 2017

De gemeente Maastricht heeft het team O&S opdracht gegeven om in het kader van de Wmo 2015 een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Tussen 26 april en 25 mei 2018 hebben in totaal 991 Wmo-cliënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of een online vragenlijst. Hieronder staan de meest in het oog springende resultaten samengevat.

8 op de 10 cliënten is tevreden

Het gros van de cliënten van is positief over de kwaliteit van de ondersteuning (8 op de 10 beoordeelt deze als goed) en het effect dat dit heeft op hun leven (driekwart ervaart een betere kwaliteit van leven). Ook wat betreft de toegankelijkheid van het Wmo-team overheerst tevredenheid (7 op de 10 cliënten wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn, heeft samen met de medewerker naar oplossingen gezocht en voelde zich snel geholpen).

Nadere analyse wijst uit dat Wmo-cliënten die gebruik maken van huishoudelijke hulp beter weten waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen dan cliënten die hulp ontvangen in de vorm van een collectief vervoerspasje (76% versus 67%). De laatste groep is wel positiever over de afhandeling van het contact.

Contact met Wmo-medewerker scoort minder

Een vergelijking met 2016 laat zien dat Wmo-ondersteuning op 7 van de 10 beoordelingsaspecten nu hoger wordt gewaardeerd. Deze verbetering is met name zichtbaar op kwaliteit en effect van de ondersteuning. Het contact met de Wmo-medewerker (serieus nemen, samen naar oplossing zoeken) scoort minder goed dan een jaar geleden.

Ruim de helft krijgt ook informele hulp

Meer dan de helft van de Wmo-cliënten heeft ook informele hulp, dat zij doorgaans zelf of samen met familie hebben geregeld. Voor 2 op de 3 cliënten helpt deze zorg voldoende of goed om in hun situatie tot oplossingen te komen. Circa 1 op 7 cliënten vindt het nog onvoldoende en wenst meer informele hulp. Volgens 29% zou de gemeente kunnen meedenken in oplossingen op dit vlak, 22% is van mening dat zij (ook) kunnen meebetalen.



RESULTATEN



1 Profil respondenten



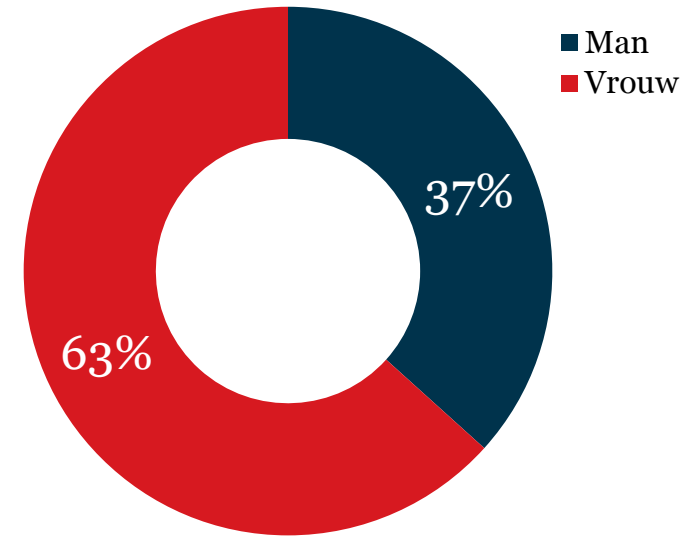
1 Profiel respondententen

De doelgroep van het CEO wordt gevormd door alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt, inclusief de cliënten Beschermd Wonen. In 2017 voldeden 9.988 cliënten aan de criteria van de doelgroep. Een steekproef van 1.994 cliënten uit deze groep is aangeschreven (50% nieuwe en 50% bestaande Wmo-clieënten).

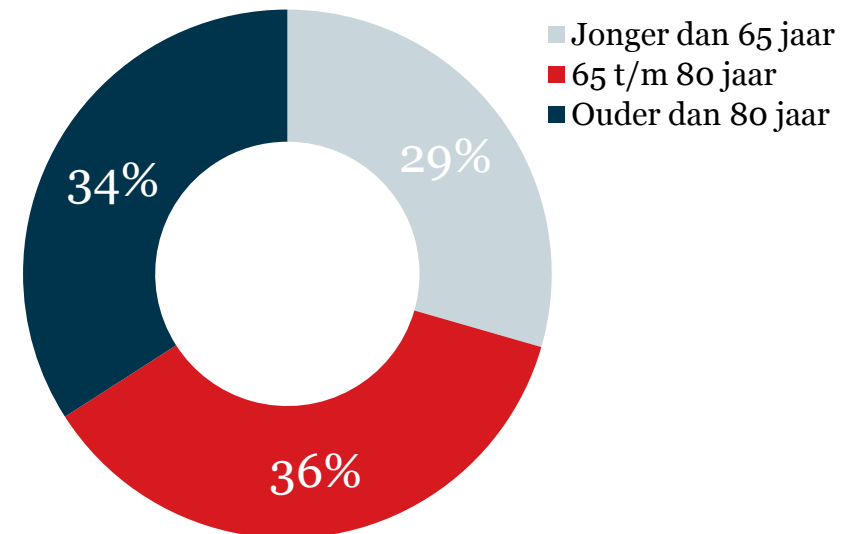
In totaal zijn er 991 bruikbare vragenlijsten binnengekomen (het complete responsoverzicht is terug te vinden in de *Onderzoeksaanpak*). Nevenstaande figuren laten het respondentenprofiel zien:

- 6 van de 10 respondenten is vrouw (63%);
- 29% is jonger dan 65 jaar, 36% is tussen 65 en 80 jaar en de resterende 34% is de 80 gepasseerd;
- de gemiddelde leeftijd van de WMO-clieënten die deelnamen is 70 jaar.

Geslacht



Leeftijd*



* Leeftijd is berekend op basis van geboortjaar. Het is dus geen exacte leeftijd maar een benadering.

1 Profiel respondententen - vervolg

De figuur hiernaast laat zien welke ondersteuning de 991 respondenten vanuit de gemeente (hebben) ontvangen. Het gaat hierbij niet alleen om ondersteuning via een persoonsgebonden budget.

Hulp bij het huishouden (59%) en een collectief vervoerspasje (49%) blijken veruit de meest voorkomende vormen van ondersteuning.

Voor de meeste andere vormen geldt dat 10-15% er gebruik van maakt. Meer dan de helft van de cliënten (56%) geven aan meer dan 1 vorm van ondersteuning te hebben ontvangen.

Ontvangen ondersteuning



2

Wmo ondersteuning



2.1 Tevredenheidsscores 2017

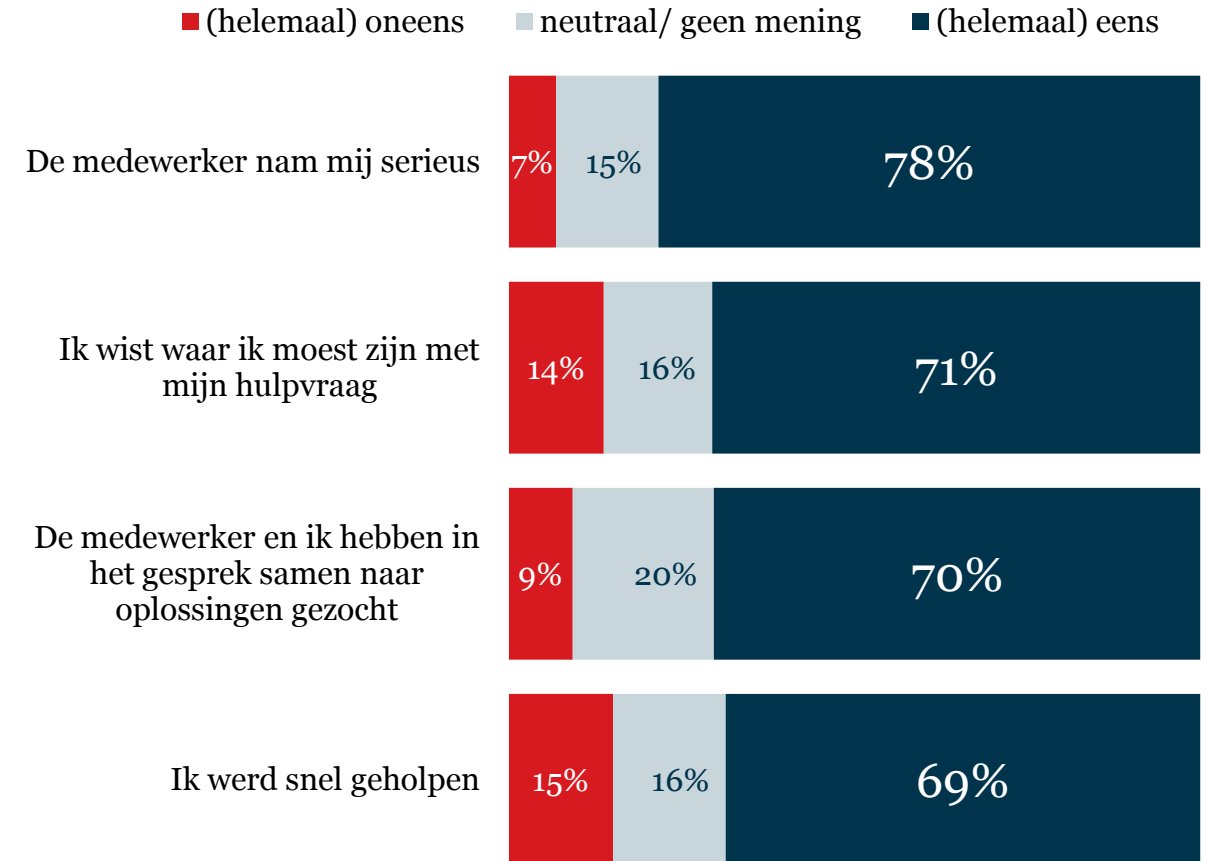
4 op de 10 cliënten geven aan dat er het afgelopen jaar geen contact met het Wmo-team is geweest. Cliënten die wel contact hadden, is gevraagd om aan te geven hoe er met hun hulpvraag is omgegaan:

- 78% van de contactgroep voelde zich serieus genomen;
- 7 op de 10 cliënten wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn, heeft samen met de medewerker naar oplossingen gezocht en voelde zich snel geholpen;
- 1 op de 7 cliënten geven aan dat zij niet snel werden geholpen (15%) en niet wisten waar zij met hun hulpvraag terecht konden (14%).

1 op de 3 cliënten is bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (34%).



Contact met WMO-team

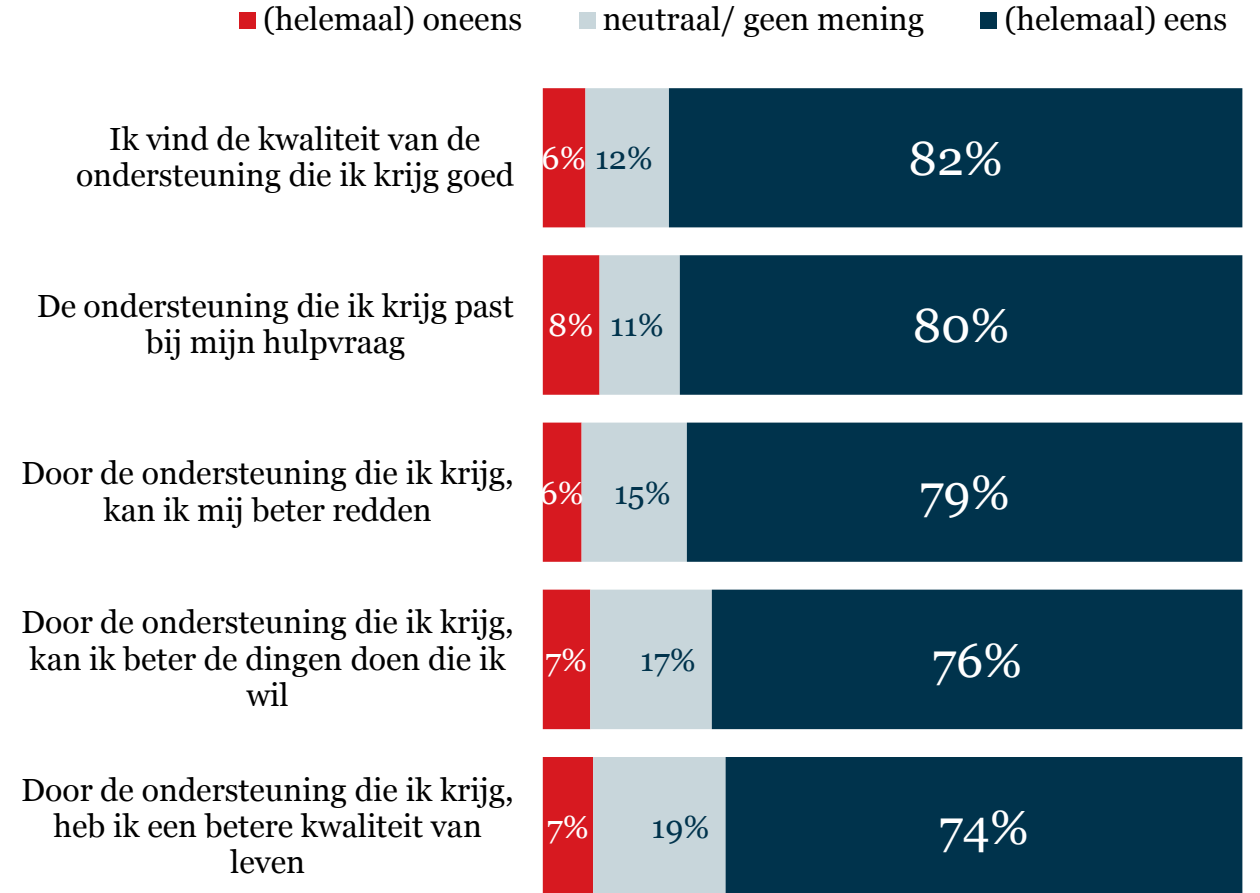


2.1 Tevredenheidsscores 2017 - vervolg

Het gros van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en het effect dat dit op hun leven heeft:

- 8 op de 10 cliënten beoordelen de kwaliteit van de ondersteuning als goed, vinden de ondersteuning passend bij hun hulpvraag en zeggen zich hierdoor beter te kunnen redden;
- driekwart van de Wmo-clieënten ervaart door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

Kwaliteit en effect ondersteuning



2.2 Analyse naar vorm

Eerder zagen we dat hulp bij het huishouden en een collectief vervoerspasje de meest voorkomende vormen van ondersteuning zijn. In de tabel hiernaast staan beide vormen naast elkaar*:

- Wmo-cliënten die gebruik maken van hulp bij het huishouden blijken beter te weten waar zij met hun hulpvraag terecht konden dan cliënten die hulp ontvangen in de vorm van een collectief vervoerspasje (76% versus 67%);
- de cliënten met een collectief vervoerspasje zijn over de hele lijn positiever over het contact met het Wmo-team.

Waardering Wmo-ondersteuning

	<i>% (helemaal) eens</i>	Hulp bij huishouden*	Collectief vervoerspasje*
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	76	67
	Ik werd snel geholpen	63	81
	De medewerker nam mij serieus	73	88
	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	67	77
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	82	83
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	77	77
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	64	84
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	77	82
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	68	69

* Voor een zuiver beeld worden Wmo-cliënten die uitsluitend gebruik maken van hulp bij het huishouden (n=156) vergeleken met cliënten die alleen hulp ontvangen in de vorm van een collectief vervoerspasje (n=104).



2.3 Verschil met 2016

Als we de tevredenheidsscores van 2017 afzetten tegen die van 2016, dan zien we dat:

- 7 van de 10 aspecten beter wordt gewaardeerd dan een jaar geleden;
- er met name verbetering zichtbaar is op het vlak van de kwaliteit en het effect van de ondersteuning;
- het contact met de Wmo-medewerker minder goed scoort dan een jaar geleden (serieus nemen, samen naar oplossing zoeken);
- het aandeel cliënten dat weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner ligt 11% hoger dan een jaar geleden. Het feit dat het begrip *cliëntondersteuning* dit jaar uitgebreider is toegelicht dan in de vragenlijst van 2016, kan hier mede aan ten grondslag liggen.

Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		2017	2016	Δ
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	71	69	+2
	Ik werd snel geholpen	69	68	0
	De medewerker nam mij serieus	78	82	-4
	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	70	74	-4
Bekend met onafhankelijke ondersteuner		34	23	+11
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	82	78	+4
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	80	77	+3
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	76	73	+2
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	79	76	+3
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	74	69	+5



2.4 Verschil met benchmark

In de tabel hiernaast worden de tevredenheidsscores van 2017 afgezet tegen een benchmark van omliggende gemeenten (gemiddelde scores over Maastricht, Vaals, Valkenburg aan de Geul, Meerssen en Gulpen-Wittem):

- Wmo-cliënten van de gemeente Maastricht blijken over de hele lijn relatief minder tevreden over de ontvangen ondersteuning;
- het verschil in tevredenheid t.o.v. de benchmark is het grootst bij het contact met het Wmo-team: samen naar oplossingen gezocht (-10%), medewerker nam mij serieus (-8%), wist waar ik met hulpvraag moest zijn (-8%) en snel geholpen (-7%).

Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		Maastricht	Benchmark	Δ
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	71	79	-8
	Ik werd snel geholpen	69	76	-7
	De medewerker nam mij serieus	78	87	-8
	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	70	80	-10
Bekend met onafhankelijke ondersteuner		34	38	-4
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	82	85	-3
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	80	84	-3
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	76	79	-4
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	79	85	-6
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	74	77	-4



3 Overige ondersteuning

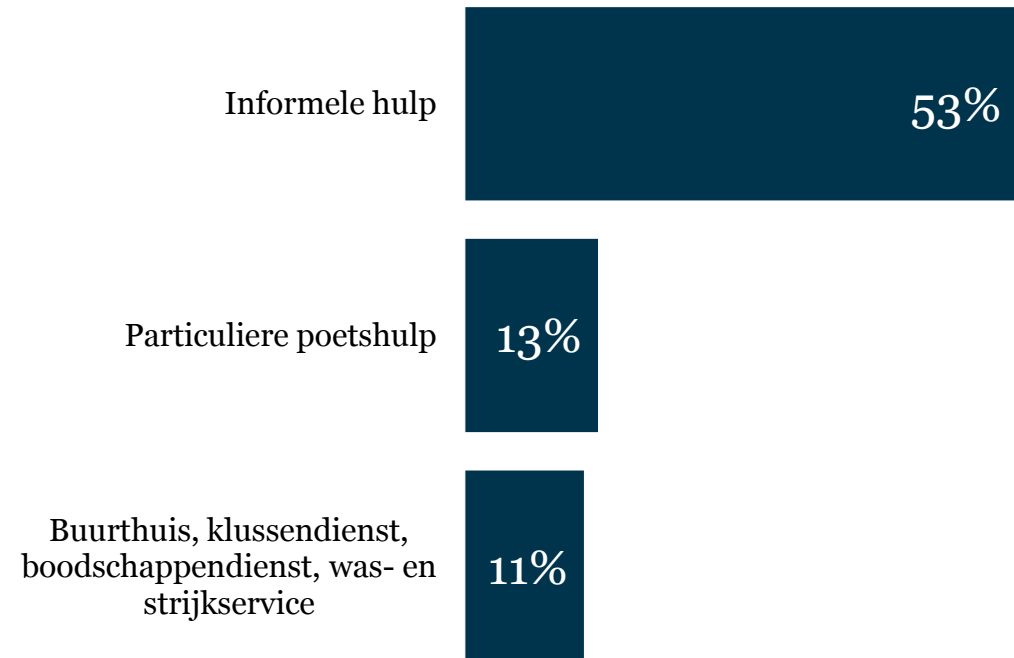


3 Overige ondersteuning

Naast de modelvragenlijst van 10 verplichte vragen zijn er dit jaar ook vragen gesteld over over *informele zorg*. Dit betreft hulp van vrijwilligers, partner, buren, familie of vrienden:

- meer dan de helft van de cliënten (53%) geeft aan dat zij, naast de hulp van de gemeente, ook informele zorg krijgen;
- 13% van de Wmo-cliënten heeft ook een particuliere poetshulp die helpt bij het huishouden;
- 11% maakt ook gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice of was- en strijkservice.

Ontvangen ondersteuning

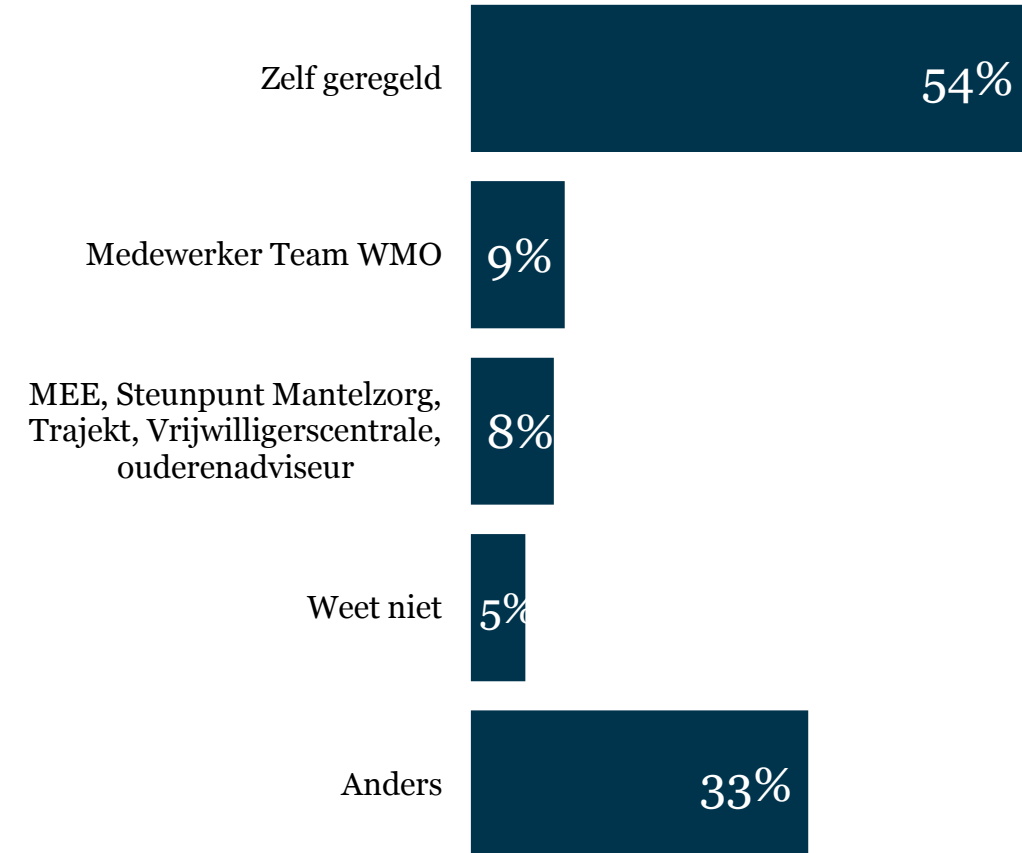


3 Overige ondersteuning - vervolg

Cliënten die informele hulp krijgen is gevraagd wie ervoor heeft gezorgd dat zij deze krijgen:

- meer dan de helft geeft aan dat zij hier zelf voor gezorgd hebben (54%);
- 9% is geholpen door een medewerker van Team Wmo, 8% door iemand van MEE, Steunpunt Mantelzorg, Trajekt, de Vrijwilligerscentrale of een vrijwillige ouderenadviseur;
- 1 op de 3 cliënten met informele zorg hebben dit via iemand anders geregeld, waarbij directe familie (partner, kinderen, broers, zussen) het vaakst worden genoemd.

Regelen informele hulp

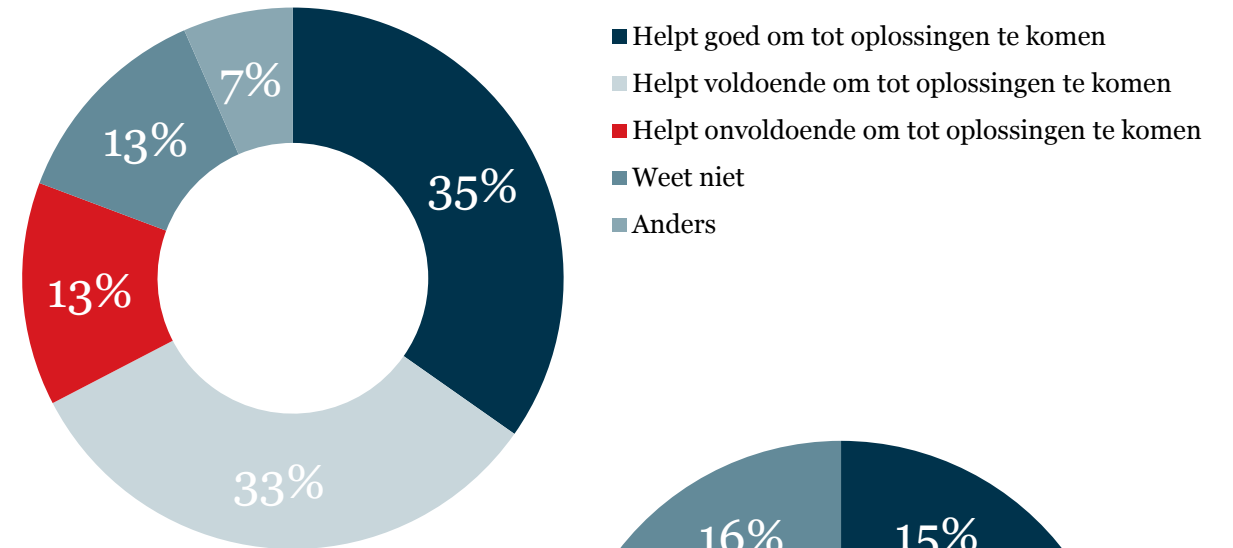


3 Overige ondersteuning - vervolg

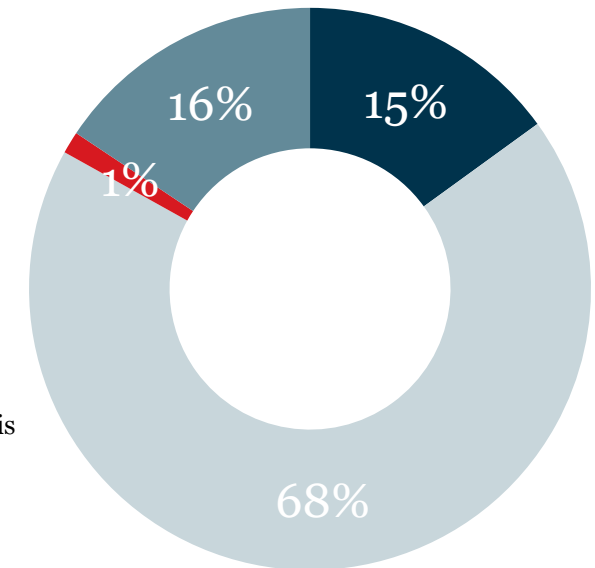
Cliënten met informele zorg is verzocht om aan te geven hoe zij deze hulp waarderen:

- twee derde deel is tevreden over de mate waarin de informele zorg helpt om in hun situatie tot oplossingen te komen, 35% beoordeelt dit als goed;
- 13% is minder tevreden en vindt dat de informele zorg onvoldoende helpt om tot oplossingen te komen;
- 2 op de 3 cliënten geeft aan dat de informele hulp goed is zoals het nu is. 15% wenst meer informele hulp, het aandeel dat minder wenst is minimaal (1%).

Waardering informele hulp



- Ik wil meer informele hulp
- De informele hulp is goed zoals het nu is
- Ik wil minder informele hulp
- Weet niet



3 Overige ondersteuning - vervolg

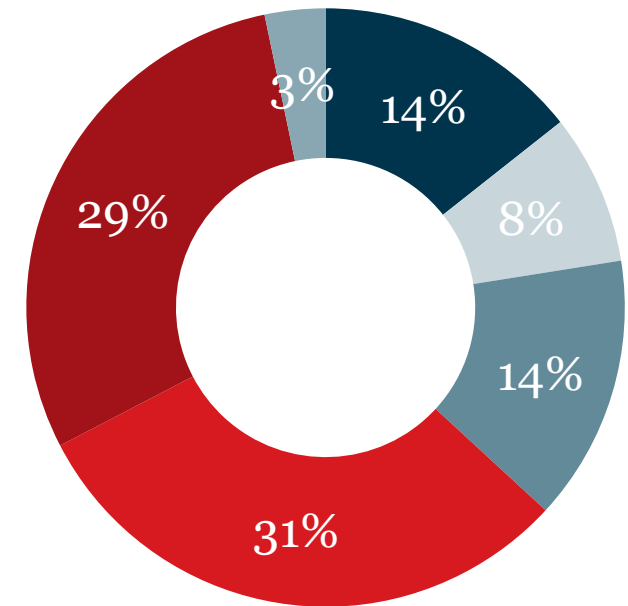
Kan de gemeente helpen om informele hulp makkelijker of mogelijk te maken?

- 31% van de cliënten geeft aan dat zij hier geen behoefte aan hebben;
- volgens 29% zou de gemeente kunnen meedenken in oplossingen op dit vlak (14% alleen meedenken + 14% meedenken en meebetalen);
- 22% is van mening dat zij (ook) kunnen meebetalen (8% alleen meebetalen + 14% meedenken en meebetalen);
- 3 op de 10 cliënten heeft geen uitgesproken standpunt hierin.



Rol gemeente

- Meedenken in oplossingen hoe informele hulp makkelijker of mogelijk te maken
- Meebetalen om informele hulp makkelijker of mogelijk te maken
- Meedenken en meebetalen
- Geen behoefte aan
- Weet niet
- Anders



4 Opmerkingen



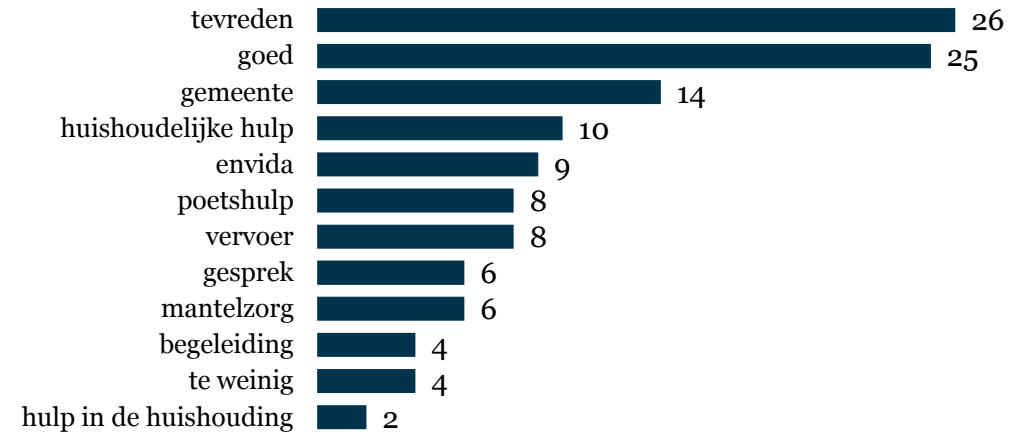
4 Opmerkingen

Als afsluiting van de vragenlijst krijgen cliënten ruimte voor opmerkingen over de ondersteuning die zij krijgen.

- 1 op de 4 cliënten heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt (26%);
- de figuur hiernaast geeft een indruk van de meest gebruikte termen, uitgesplitst naar cliënten die de kwaliteit van de ondersteuning als goed beoordelen (blauw) en cliënten die hier ontevreden over zijn (rood);
- voor een compleet beeld verwijzen wij naar de listing van letterlijke antwoorden, die als bijlage is opgenomen.

Meest voorkomende termen

Tevreden over kwaliteit ondersteuning (n=172)



Ontevreden over kwaliteit ondersteuning (n=31)



ONDERZOEKSAANPAK



Opdrachtgever

Gemeente Maastricht

Onderzoekspopulatie

Cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015, inclusief Beschermd Wonen (N=9.988)

Onderwerp

Ervaringen met Wmo-voorzieningen en informele zorg

Methodiek

Mixed-mode (schriftelijke en online enquêtering)

Veldwerkperiode

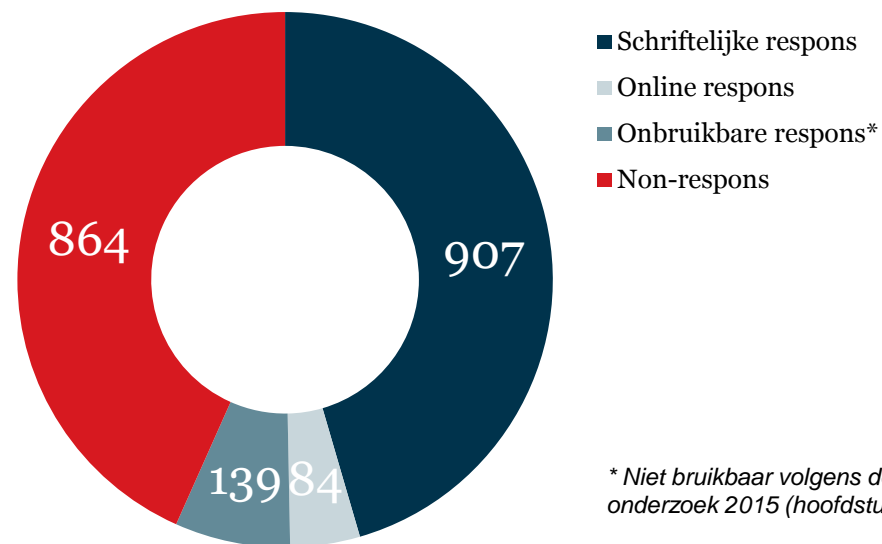
26 april t/m 25 mei 2018

Uitzet

1.994

Respons

991



* Niet bruikbaar volgens de definitie uit de Instructie Cliëntervaringsonderzoek 2015 (hoofdstuk 4, Dataset en verwerking).





Team

Onderzoek & Statistiek

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

De onderzoeker(s) van O&S staan u graag te woord:

Huub Boom

(043) 350 44 87

huub.boom@maastricht.nl

BIJLAGEN



I. TABELLEN

1. U heeft in het verleden contact opgenomen met team Wmo met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

kolom %		Gemeente Maastricht
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	18,6
	Mee eens	24,7
	Neutraal	8,6
	Niet mee eens	5,6
	Helemaal niet mee eens	2,9
	Geen mening	1,0
	Niet van toepassing	38,6
	Steekproef	979

1. U heeft in het verleden contact opgenomen met team Wmo met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

kolom %		Gemeente Maastricht
Ik werd snel geholpen	Helemaal mee eens	14,4
	Mee eens	28,1
	Neutraal	8,9
	Niet mee eens	5,7
	Helemaal niet mee eens	3,7
	Geen mening	1,2
	Niet van toepassing	38,0
	Steekproef	971



I. TABELLEN

1. U heeft in het verleden contact opgenomen met team Wmo met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

kolom %		Gemeente Maastricht
De medewerker nam mij serieus	Helemaal mee eens	19,9
	Mee eens	28,6
	Neutraal	7,9
	Niet mee eens	2,5
	Helemaal niet mee eens	1,8
	Geen mening	1,2
	Niet van toepassing	38,1
	Steekproef	961

1. U heeft in het verleden contact opgenomen met team Wmo met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

kolom %		Gemeente Maastricht
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	Helemaal mee eens	17,2
	Mee eens	24,7
	Neutraal	10,9
	Niet mee eens	2,9
	Helemaal niet mee eens	2,7
	Geen mening	1,2
	Niet van toepassing	40,4
	Steekproef	972



I. TABELLEN

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

kolom %		Gemeente Maastricht
Ja	.	34,1
Nee	.	65,9
	Steekproef	951

3. U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Wat vindt u van deze ondersteuning?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	Helemaal mee eens	32,4
	Mee eens	43,9
	Neutraal	9,8
	Niet mee eens	3,8
	Helemaal niet mee eens	2,0
	Geen mening	1,3
	Niet van toepassing	6,9
	Steekproef	973

3. U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Wat vindt u van deze ondersteuning?

kolom %		Gemeente Maastricht
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	30,3
	Mee eens	44,1
	Neutraal	9,3
	Niet mee eens	5,2
	Helemaal niet mee eens	2,4
	Geen mening	1,3
	Niet van toepassing	7,4
	Steekproef	934



I. TABELLEN

4. Wat vindt u van het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt?

kolom %		Gemeente Maastricht
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	24,3
	Mee eens	45,4
	Neutraal	14,3
	Niet mee eens	4,9
	Helemaal niet mee eens	1,5
	Geen mening	1,7
	Niet van toepassing	7,9
	Steekproef	945

4. Wat vindt u van het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt?

kolom %		Gemeente Maastricht
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	26,9
	Mee eens	46,6
	Neutraal	13,0
	Niet mee eens	4,1
	Helemaal niet mee eens	1,1
	Geen mening	0,9
	Niet van toepassing	7,4
	Steekproef	957



I. TABELLEN

4. Wat vindt u van het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt?

kolom %		Gemeente Maastricht
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	Helemaal mee eens	25,9
	Mee eens	42,1
	Neutraal	16,0
	Niet mee eens	4,4
	Helemaal niet mee eens	2,3
	Geen mening	1,5
	Niet van toepassing	7,8
	Steekproef	952

5. Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?

kolom %	Gemeente Maastricht
Rolstoel	9
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enz.)	14
Hulp bij het huishouden	59
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijv. een traplift)	14
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	49
Financiële vergoeding voor vervoer	3
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijv. hulp bij de administratie)	13
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden e.d.)	12
Begeleiding bij dagbesteding/regie	12
Kortdurend verblijf	1
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	5
Anders	15
	Steekproef 916



I. TABELLEN

Overzichtstabel

% '(helemaal) mee EENS' [excl. NVT]		Gemeente Maastricht
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	.	71
Ik werd snel geholpen	.	69
De medewerker nam mij serieus	.	78
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	.	70
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	.	82
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	.	80
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	.	76
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	.	79
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	.	74

Overzichtstabel

% '(helemaal) mee ONEENS' [excl. NVT]		Gemeente Maastricht
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	.	14
Ik werd snel geholpen	.	15
De medewerker nam mij serieus	.	7
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	.	9
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	.	6
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	.	8
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	.	7
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	.	6
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	.	7



I. TABELLEN

6. Krijgt u informele hulp?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ja	.	53,2
Nee	.	46,8
	Steekproef	950

7. Wie heeft ervoor gezorgd dat u deze informele hulp krijgt?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ik heb dit zelf geregeld	.	54
MEE, Steunpunt Mantelzorg, Trajekt, de Vrijwilligerscentrale of een vrijwillige ouderenadviseur heeft mij geholpen	.	8
De medewerker van Team Wmo heeft mij geholpen	.	9
Weet ik niet	.	5
Anders	.	33
	Steekproef	470

8. Wat vindt u van deze informele hulp om te komen tot oplossingen in uw situatie?

kolom %		Gemeente Maastricht
Deze hulp helpt onvoldoende om tot oplossingen te komen in mijn situatie	.	13,3
Deze hulp helpt voldoende om tot oplossingen te komen in mijn situatie	.	32,6
Deze hulp helpt goed om tot oplossingen te komen in mijn situatie	.	34,7
Weet ik niet	.	12,7
Anders, namelijk	.	6,6
	Steekproef	472



I. TABELLEN

9. Wilt u meer of minder informele hulp?

kolom %		Gemeente Maastricht
Meer	.	15,0
Deze is goed zoals het nu is	.	68,1
Minder	.	1,3
Weet ik niet	.	15,6
	Steekproef	473

10. Kan de gemeente helpen om informele hulp makkelijker of mogelijk te maken?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ja, door mee te denken in oplossingen hoe dat zou kunnen	.	14,4
Ja, door mee te betalen om dit mogelijk te maken	.	8,1
Ja, door mee te denken én mee te betalen	.	14,4
Nee dat hoeft niet	.	30,5
Weet ik niet	.	29,4
Anders, namelijk	.	3,3
	Steekproef	947

11. Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijv. de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ja	.	11,5
Nee	.	88,5
	Steekproef	978

12. Heeft u een particuliere poetsvrouw die helpt bij het huishouden?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ja	.	12,8
Nee	.	87,2
	Steekproef	953



I. TABELLEN

13. Bent u man of vrouw?

kolom %		Gemeente
		Maastricht
man	.	36,7
vrouw	.	63,3
Steekproef		976

14. Wat is uw leeftijd?

kolom %		Gemeente
		Maastricht
Jonger dan 65 jaar	.	29,5
65 t/m 80 jaar	.	36,4
Ouder dan 80 jaar	.	34,1
Steekproef		974



II. LISTING OPMERKINGEN

- 'k Ben dankbaar voor de financiële hulp van de gemeente
- 5 mnd geleden veranderd van begeleidster omdat oorspronkelijke begeleidster vrij onverwacht opstapte om persoonlijke redenen en veranderingen in haar privé-leven. Het duurde lang voordat nieuw contract geregeld was (3 maanden) Dit heeft veel onrust en onzekerheid veroorzaakt - naast de verandering die dit voor mij inhield. In principe nog in de kennismaking-fase met nieuwe begeleidster. Het is te vroeg om te spreken van een vertrouwensrelatie en om te evalueren wat de kwaliteit van zorg is.
- Aanpassing keuken, douche.
- Alles is goed.
- Alles wat wij vragen aan ondersteuning is voor ons niet te betalen via WMO. Ook voor de traplif, die wij hadden aangevraagd, daar moesten wij 5 jaar veel voor betalen, dus hebben wij die zelf betaald. Scootmobiel idem dito, huishoudelijke hulp ook. Ik word niet alleen gestraft omdat ik invalide ben, maar ik word ook nog eens gestraft, omdat wij meer inkomen hebben en dit niet kunnen betalen.
- Als ik bij de WMO vraag voor een onafhankelijke cliëntondersteuner krijg ik een tel.no: van iemand van MEE die er niet meer werkt of ze weten van niets! (Ik zelf ben informele hulp voor 40 uur per week in verband met beschut begeleid wonen word het niet eens tijd voor een minimum loon).
- Als ik de hulp krijg die ik nodig heb, is die van goede kwaliteit maar met name bij huishoudelijke hulp is tijd weggenomen zonder onderbouwing/met onderbouwing die niet klopt. Inmiddels loopt verleningsprocedure indicatie en is kans groot dat ik nog meer tijd moet inleveren terwijl situatie alleen maar achteruit gaat. Dit mag ook niet/kan ook niet volgens artsen/paramedici.
- Als je met het busje gaat. In Maastricht valt het mee. Ga je verder dan is het dueren dan een taxi.
- Auto rijbewijs wordt niet meer verlengd. Nu V.O.M. aanvragen. Dat loopt nu.
- Belachelijk dat hulp nodig is van steunpunt Mantelzorg bij het vervangen van een defect rolstoel omdat WMO niet in staat is na 7,5 maand de zaak behoorlijk op te lossen. Schandalig om 9 maanden zonder een passende rolstoel te zitten!! En dan na aankoop van een eigen rolstoel met een oplossing te komen. Om gek van te worden. Prima WMO hulp!! Hulp bij het invullen? Ga naar Gulpen of naar Heerlen??
- Belangrijk blijft dat de gemeente blijft luisteren naar de hulpvraag en niet naar het kostenplaatje.
- Belangrijk is dat Gemeente de zorgovereenkomst die naar SVB wordt gestuurd goed controleert. In mijn geval is in 2017 gebudgetteerd voor een informele zorgverlener i.p.v. een formele zorgverlener wat veel problemen heeft opgeleverd m.b.t. betalingen. E.e.a. heeft tot behoorlijke vertragingen in uitbetalingen geleid.
- Ben blij met de huishoudelijke hulp.
- Ben heel tevreden.
- Ben tevreden met de huidige hulp.
- Ben tevreden!
- Ben verder tevreden!
- Ben volledig tevreden met de ondersteuning die wij van de gemeente krijgen en gekregen hebben??
- Ben vrij blij met mijn huishoudelijke hulp van Envida, zij voelt mij erg goed aan. Ben dankbaar dat de WMO dit voor mij geregeld heeft.
- Bericht over de plaatsing van de traplif.
- Beste WMO team, Het formulier heb ik ter inzage gekregen voor invulling. Mijn broer kan het zelf niet invullen omdat hij verstandelijk en geestelijk gehandicapt is. Ik zelf heb geen ervaring met WMO. Mijn broer voelt zich thuis in Maasveld en wordt goed begeleid. Mijn excuses voor het toelaat inleveren van het formulier
- Bij informele hulp bedoel ik mijn partner, die kookt voor mij i.v.m. COPD gold 4 kan ik dat niet meer met zuurstof aan is dat te gevaarlijk en heb geen spierkracht om pannen leeg te gooien die kokend zijn.
- Bij vraag 6 + 12 heb ik ja aangekruisd. Mijn man helpt waar hij kan, dus hij is mijn particuliere hulp en informele hulp.
- Bijlage bij Clientervaringsonderzoek van 24 april 2018. Heb een herseninfact gekregen, ben op rechterarm na verlamd geraakt, geruime tijd in AZM, verkeerde diagnose, intensief care, verkeerde medicijnen, kunnen niets meer voor u doen, onnodige pacemaker ingezet, naar Adelante. Kerstmis ontslagen, tijd was op, !! naar huis, bovenwoning, kon geen trappen lopen, had nodig een leuning, verhoogde WC, rolstoel. Alles uit het programma. Van de stagiaire van WMO kon ik wel een scootmobiel krijgen. Voor kerstmis hebben de burens me naar boven gedragen, sliep enkele dagen in de gang, Na nieuwjaar zelf een leuning laten aanbrengen, een rolstoel gekocht., WC verhoogd gekocht. Via eigen therapie en oefenen weer leren strompelen. Douche aanpassen afgewezen, te oud volgens stagiaire. Toen stagiaire vertrok wenste hij mijn vrouw het beste met de woorden: Jammer dat u in Maastricht woont.
- Communicatie met Envida verloopt soms moeizaam.



II. LISTING OPMERKINGEN

- Contact met lotgenoten! Hulpverlening is essentieel. Aanspreekpunt in moeilijke periode onmisbaar.
- Contact met WMO 2016 was omslachtig, bureaucratisch en ver beneden de maat. Medewerker op huisbezoek was verspilling van kostbare tijd van mijzelf en de gemeente/gemeenschap. Voor simpele hulpvraag een heel circus.
- Dank aan de medewerkers.
- Dank u. Geen verdere opmerkingen.
- Dankzij de pgb heb ik nu een zeer goede hulpverlener (pastorale zorg) en ben ik bijna stabiel. Heb het erg moeilijk, maar leer er mee omgaan.
- Dat ik tevreden ben over de hulp.
- Dat je sneller geholpen word en sneller de verlening gedaan wordt, omdat meneer zoals ik al een half jaar (of langer) van te voren zorgen maken en gestressed of het wel verlengd gaat worden. Ook dit makkelijker maken.
- Dat mijn Alfa hulp als ze vakantie heeft of ziek is dat er dan geen hulp voor mij is, soms 6 weken.
- De aanvraag voor 'n gemakkelijk taxivervoer heeft 3 maanden geduurd. Dochter heeft toen opnieuw gebeld.
- De alfa hulp die ik ontvang kon beter werkt naar eigen wil, niet wat er wordt gevraagd.
- De communicatie met bijv. de gemeente en Envida verloopt erg moeizaam. M.n. over zogn. maatwerkoplossing en bijv. vervanging hulp tijdens vakanties.
- de enige die ik graag zou willen is hulp bij het parkeren van de auto, er zijn maar weinig parkeerplaatsen bij ons huis en door mijn rugoperatie en twee kunstheupen plus een halve kunstknie kan ik moeilijk lopen vooral grotere afstanden
- De huishoudelijke hulp die ik heb gekregen - en ermee gestopt - was zo erbarmelijk slecht en zelfs stinkende mensen dat dit mijn begrip te boven ging!
- De hulp die ik nu hebt bevalt mij zeer goed.
- De mensen wat thuis komen voor een tafel gesprek moeten eens verder kijken dan hun neus lang is. Ze zien met hun eigen ogen (en bewijzen op papier) dat de mensen die wat dit aanvragen voor bepaalde hulpen dit echt nodig hebben, maar er wordt dan toch nog moeilijk gedaan over deze aanvraag(en). En waarom moet het zo verschillend zijn van regio tot regio c.q. gemeente ?? het is toch EEN NEDERLAND.
- De Mw. die destijds het keukentafelgesprek deed was: sociaal onvaardig, niet redelijk, niet in bezit van vaardige gesprekstechnieken, had enorm gebrek aan inzicht en empathisch vermogen. Wanneer deze mevr. daadwerkelijk had meegedacht, was mijn leven niet 5 jaar lang zonder enige kwaliteit geweest en had ik wellicht nog thuis gewoond. De naam van de onkundige, onprofessionele en onplezierige mevrouw ben ik vregeten.
- De ondersteuning die ik krijg maken mijn leven aangenamer, en geven mij veel rust. In mijn laatste levensjaren.
- De ondersteuning van het jaar 2017-2018 is niet de ondersteuning die ik verwachtte! Heb al geruime tijd geen ondersteuning A de kracht is er niet voor opgeleid die ik had. B. De kracht is onbetrouwbaar die ik had!
- De ondersteuning wat ik nu heb is goed. Wat ik alleen jammer vindt is dat als je badkamer aangepast moet zijn dat dat voor eigen kosten is, dat daar voor geen vergoeding meer krijgt. En dat ook kranen met een hendel voor eigen rekening komt. Als chronis ziekte wordt je op heel veel vakken gestraft. Door extra kosten.
- de personen die bij WMO werken, zijn heel vriendelijk en behulpzaam.
- De persoon, aanwezig bij het 'keukentafelgesprek' liet ons niet uitspreken en viel ons (=moeder en zoon) voortdurend in de rede. Bovendien gaf deze mevr. later aan, dat het 'mantelzorgcompliment' niet meer bestond en was afgeschaft door de gemeente Maastricht wat later dus, bij navraag bij de gemeente, niet waar bleek. Naar onze mening wel een heel reemde houding van een maatschappelijk werkster!
- De persoonlijke verzorging is prima, soms ontbreekt het aan extra aandacht! Het onderhoud v.d. kamer mocht wat grondiger!
- De poetshulp kunnen wij niet betalen. De hulp was van Envida.
- De poetshulp via Envida was te duur. Ik heb particuliere poetshulp moeten zoeken.
- De service van weizorg is erg slecht!



II. LISTING OPMERKINGEN

- De vergoeding voor eigen vervoer (eigen auto) is veel en veel te weinig om alle kosten te dekken. (verzekering, autorijtuigen belasting: keuringen, reparatiekosten, beurten, benzine). !90,59 p.m. is te weinig om te kunnen doen. Wat je graag wat je graag zou willen. Bv. eens naar je zusje kunnen gaan die 2,5 rijden van je vandaan woont.
- De WMO kan beter kijken naar persoonlijke situaties bij aanvragen van hulpmiddelen.
- Deze lijst is ingevuld door de dochter. De lichamelijke en geestelijke gezondheid van mijn moeder gaan momenteel hard achteruit.
- Deze vragenlijst is eigenlijk niet meer van toepassing. Mevr. Is dement en verblijft continue in rolstoelVragenlijst ingevuld door zoon. De contacten in verleden met loket WMO waren positief
- Een aantal jaren geleden heb ik vervoer op maat aangevraagd en dat is prima afgehandeld. Op het ogenblik heb ik telefonisch hulp in de huishouding aangevraagd ik ben nog aan het wachten op antwoord. Op 19/4 heb ik gebeld nu is het 17/5.
- Eerder toegezegde informele hulp is weggefallen (stond wel in plan), waardoor er minder ondersteuning is dan gedacht. Wellicht kan hier rekening mee gehouden worden bij het verlengen van de indicatie.
- Eerste hulpaanvraag is afgewezen (rond jaarwisseling 2017/2018). In maart tweede hulpaanvraag gestart en in behandeling. Inmiddels ligt man in ziekenhuis (sinds 2 april).
- Envida heeft voor ons meer malen voor een gesprek met de gemeente aangevraagd.
- Envida is prima.
- Er is/was mij niet bekend dat ik eventuele financiële vergoeding voor vervoer/fiets of ondersteuning kan krijgen. Ik zou hier graag verder over geïnformeerd willen worden.
- Er loopt momenteel een aanvraag dagbesteding, wij vinden dat de afhandeling hiervan wel erg lang duurt!! Procedures kunnen veel korter.
- Er mogen meer mensen in dienst werken, zodat overal toezicht is, en de mensen ook hun zorg krijgen, dat wat essentieel is, en daar ook voor betalen. Al zeker mensen met een beperking behoren persoonlijk begeleid te worden. Het is makkelijk om medicatie toe te dienen zodat men rustig wordt. Niet iedereen reageert hetzelfde op de medicatie.
- Er wordt vanuit de gemeente niet aangegeven van welke hulp ik gebruik zou kunnen (gaan) maken. De ergotherapeute van het academisch ziekenhuis krijgt ook erg moeilijk contact met de medewerkers en krijgt ook niets daar over aangereikt.
- Geachte heren, Stuur niet nog meer papieren om in te vullen want u heb geen tijd om de ingevulde papieren te lezen.
- Geen
- Geen geld om er eens een week weg te gaan!
- Geen hulp bij het gaan of komen bij een gezelschap bij muzike uitvoeringen bij plaatselijke mogelijkheden. Vooral bij minder goed weer!
- Geen opmerking over de ondersteuning. Wel graag aandacht voor het volgende: Ik ben zeer slecht ziende... Voor de toekomst s.v.p. geen vragenlijst meer sturen... Ik wil anderen niet tot last zijn!
- Geen opmerking over ondersteuning op dit moment.
- Geen opmerking toe te voegen.
- Geen opmerking!
- Geen opmerkingen over de ondersteuning die ik nu krijg. Deze is goede. Ik wil wel nog graag een opmerking maken over de ondersteuning in huishoudelijke hulp die ik vorig jaar helaas door omstandigheden thuis vroegtijdig heb beëindigd. Ik kreeg deze hulp, zodat het me weer zou lukken om extra dingen gedaan te krijgen. Maar hier werd niet naar gekeken. Zo werd ook gezegd dat de klapper opgehaald werd, maar ik heb nooit meer iets gehoord.
- Geen vragen of opmerkingen.
- Geen, zo red ik het goed.
- Gemeente WMO is vaak erg stug en star. Meer advies op maat graag.



II. LISTING OPMERKINGEN

- Goede begeleidin. Tevreden.
- Graag computer les. Om zelfstandig te blijven.
- Graag een vaste hulp. Iedere keer een ander, is heel vervelend.
- Graag inlichtingen omtrent een klussendienst en hulp bij onkruid verwijderen!
- Heb de laatste jaar te veel verschillende hulpen gehad en dat is niet prettig. Zelfs de laatste 3 weken geen hulp.
- Heb een scootmobiel, moet wel zelf jaarlijks voor alle kosten opdraaien.
- Heb huursubsidie aangevraagd.
- Heb te weinig poetsshulp! (1.50)
- Het gaat allemaal erg stroperig. Heb 2,5 maand geleden voor een andere organisatie gekozen, is nog niet gemeld.
- Het is een fijn gevoel om te voelen dat je in nood, vervoer hebt.

- Het traject van aanmelding tot daadwerkelijke hulp moet een stuk sneller. Het heeft bij mij een half jaar geduurd terwijl dit juist de zwaarste tijd was voor mij. Dit is bijv. in Amsterdam een stuk fijner geregeld. Ook vond ik het keukentafelgesprek erg onprofessioneel.
- Het traject van de toewijzing en de definitieve plaatsing was erg lang. Zat zeker een half jaar tussen samen met de voor aanvraag dat +/- een jaar totaal.

- Huishoudelijke hulp komt maar 1 dagdeel van twee uren per week, mag wel vaker zoals drie keer per week.
- Hulp 1 uur en 10 min is veel te weinig per week.
- Hulp bij invullen, omdat mijn moeder slecht ziend is. Ingevuld door dochter samen met haar.
- Hulp in de huishouding startte pas drie weken nadat ik uit het ziekenhuis kwam. Dit was echt te laat. Daarna heb ik moeite gehad met de taken die gedaan werden of juist niet gedaan werden. Boven de schouders gaaf de huishoudelijke hulp aan, vond ze moeilijk. Soms te zwaar. Dit was waarom ze kwam!!! Heb haar uiteindelijk zelf afgezegd. Mede omdat de tijden niet op elkaar konden worden afgestemd.
- Hulp is nu 1,5 jaar geleden. Kwaliteit Evida goed. Dus niet meer van toepassing. Hulp eerder door ons stopgezet i.v.m. veel te hoge bijdrage!
- Iemand van de gemeente die zouden een gesprek met ons hebben maar nog niemand gezien.
- Ik ben 92 jaar en ik ben een tevreden mens ik hoop dat ik altijd hulp van de gemeente mag ontvangen. Dank u.
- Ik ben blij dat ik ondersteuning krijg bij mijn beperkingen. Ik krijg voldoende hulp, maar mijn ziekte is het probleem.
- Ik ben blij met de hulp in huishouden (poetsen).

- Ik ben blij met het minibusje dat mij komt halen. (heel fijn) Dankzij de gemeente en mijn dochter die mij helpt. Bedankt voor alles.

- Ik ben er heel blij mee. Het ontlast mijn partner en mantelzorger, die behoorlijk overvraagd zijn. Er blijven toch zaken liggen, die moeilijk te regelen zijn. Dat levert stress op bij alle partijen.
- Ik ben er tevreden over dat mijn huishoudelijke hulp is uitgebreid, echter vind het jammer dat dit slechts tijdelijk is, aangezien mijn partner/mantelzorger ook niet meer alles kan.
- Ik ben heel blij met mijn huishoudelijke hulp. Daardoor heb ik veel minder pijn.



II. LISTING OPMERKINGEN

- Ik ben heel dankbaar voor de hulp die ik krijg.
- Ik ben heel tevreden over mijn hulp!
- Ik ben niet blij met de steeds wisselende H.H. hulpen van Zuiderland had graag een vaste kracht gehad.
- Ik ben redelijk tevreden over mijn situatie op dit moment.
- Ik ben tevreden met de huishoudelijke hulp die ik krijg.
- Ik ben tevreden met de hulp dat ik heb, zolang mijn gezondheid niet achteruit ga, is het prima.
- Ik ben tevreden over de hulp die ik wekelijks krijg.
- Ik ben u dankbaar - ?? ik 2 u 20 min. hulp krijg voor mijn kleine huishouden. Heb heup gebroken en kan niet zelfst. lopen!
- Ik ben van jullie kant nog steeds aan het wachten op een serieuze oplossing voor het verspreiden van mijn medische privacy, en begrijp zeker niet wat een Gemeente Maastricht voor een kennis heeft op het gebied van Psychische hulp. Dus ik vind jullie allemaal maar een stelletje huichelaars, die wel graag hun baan behouden, maar er de ballen verstand van hebben. LAAT HET OVER AAN PROFESSIONELE MENSEN!
- Ik ben vroeger veel te laat opgenomen in Vogelenzorg geweest (dat was een advies van een professor). (Het ik niet meer kon, en dan heb ik nog verder gezworven met niet eten en drinken (3 maanden en 1 week)) Daarom ben ik zo ziek. De lichamelijke uitputting is met het psychys. verweven geraakt. Daarom ben ik zo ziek (ik heb op sterven gelegen)!
- Ik ben zeer tevreden over de ambulante thuiszorg. Graag had ik dit uitgebreid.
- Ik ben zeer tevreden over de huishoudelijke hulp en de medewerking van de gemeente. Kijk altijd met lezier uit als de hulp, me komt assisteren. Ik ben een old timer die twee keer per maand aangeduwd wordt (met resultaat).
- Ik had eerst iedere week 3 uur huishoudelijke hulp nu nog maar 3 uur in 2 weken. Voor extra werk als kastjes uitwassen enz. is geen tijd meer. helaasIk had een herseninfarct, gebroken ruggewervel en krijg binnenkort een knie operatie. Ik zou weer graag terug willen naar iedere week 3 uur huishoudelijke hulp.
- Ik had nog graag busje gehad. Durf niet zo ver met de scootmobiel b.v. ziekenhuis hoorafspraak.
- Ik heb een aangepaste woning met traplift. Dit is nog een overblijfsel van mijn man. Ik ben er heel blij mee.
- Ik heb een scootmobiel maar heb hem zelf gekocht omdat iedereen zei dat W.M.O. die niet meer vergoeden. Dat zeiden vrienden. Blijkt dat ze dat wel doen.
- Ik heb geen opmerkingen.
- Ik heb gelukkig nog niet veel hulp nodig, alleen "vervoer op maat". Dat is heel fijn. Ik dank de gemeente daar dan ook hartelijk voor.
- Ik heb hulp in de huishouding en voor de rest wist ik niet dat ik meer kon ontvangen. Ik heb nu wel graag meer hulp nodig.
- Ik heb nu 6 uren per 4 weken ondersteuning in het huishouden van Envida. Ik zou erg blij zijn met 2 uren per 4 weken meer.
- Ik heb vervoerspasje om individueel te reizen. Dit kan ik alleen naar mijn ouders huis en dat gaat goed. Als ik ergens anders naar toe wil zou het voor mij erg belangrijk zijn als mijn moeder of zus dan mee mochten als begeleider omdat ik in een rolstoel zit en die zelf niet kan besturen en omdat ik voor alles afhankelijk ben. Dit is de eerste jaren wel zo geweest maar op een of andere manier hebben ze dat afgenomen. Ik leef op een niveau van 8 maanden een baby laat je niet alleen reizen!!
- Ik heb verzorging van Envida steun kousen en rollator lopen ook in huis heb ook evenwicht stoornis.
- Ik heb wel WMO ondersteuning (roll. vervoerspas).
- Ik kan niks meer doen.
- Ik kon huishoudelijk hulp krijgen voor 40 min. Maar daar kan iemand niet veel doen. Jas uit dan heb je nog een 0,5 uur dat is veel te weinig.



II. LISTING OPMERKINGEN

- Ik krijg helemaal geen ondersteuning vanuit de WMO. Met mij gaat het steeds slechter en mijn partner kan ik ook niet overal mee belasten, zelfs voor mantelzorg compliment wordt ik afgewezen.
- Ik krijg momenteel 1,5 uurtje poetshulp van Envida en dat is te weinig geworden. Ik vind mijn woning vervuild. De hulp van het meisje dat komt is prima maar ze zegt zelf ook dat het veel te weinig is. Ook de assistente van mijn huisdokter zei: heeft u maar anderhalf uurtje hulp met al uw aandoeningen. Weet niet waarvoor ik daar moet zijn.
- Ik krijg ondersteuning van mijn zoon. Het gesprek met de medewerkers W.M.O. liet te wensen over, zij liet ons (mijn zoon en ik) niet uitspreken en viel ons voortdurend in de rede. Bovendien verklaarde deze mevrouw, dat het "mantelzorgcompliment" niet meer bestond, het geen achteraf niet waar bleek.
- Ik leef niet in een thuissituatie maar in een verpleeghuis.
- Ik vind alle hulp die ik krijg en gekregen heb en nog heb momenteel zeer goed om mij momenteel te helpen.
- Ik vind dat er regelmatig moet gekeken worden naar de behoeftes. Hoe ouder ik word, hoe meer ik op hulp aangewezen ben.
- ik vind dat u heel domme vragen stelt in deze vragenlijst. Deze vragenlijst is pas geldverspilling. geef dat aan degene die het nodig hebben.
- Ik vind de 200 euro WMO-compliment over 2017 onterecht afgewezen.
- Ik vind het erg jammer dat ik geen extra uren kan krijgen ondanks dit wel nodig is vanwege de leeftijd.
- Ik vraag me af of het niet aangepast hoeft te worden. De indicatie is van 2012 en inmiddels is de situatie verslechterd. De gemeente anticipeert weinig tot niet op ontwikkelingen.
- Ik wil graag nog een keer hulp bij huishouden aanvragen via het W.M.O. Want dat heb ik nodig.
- Ik zat wekenlang zonder vervoer, omdat het contract verliep per 31-8-2017. Mijn gezondheid is verslechterd; toch is per 1-10-2017 de huishoudelijke hulp met 20 minuten bekort. Ik vraag me af wat hiervoor de reden is?
- Ik zou er zeker niet zonder kunnen op dit moment en hopelijk nog langer.
- ik zou graag een verhoogde toiletspot hebben.
- Ik zou graag meer informatie willen weten over de klussendienst.
- Ik zou het veel meer persoonlijk en vooral meer individueel gerichte benadering zien. Als er zich een situatie voordoet die niet binnen de richtlijnen vallen is er geen ruimte voor hulp. Ondersteuning in alleen materialen is in mijn optiek niet het hele spectrum maatschappelijke ondersteuning. Juist de andere kant mis ik.
- Ik zou wel een beetje meer hulp in de huishouding willen ik heb nu een uur + 40 minuten.
- Ik zou wel wat meer hulp hebben in de heb nu maar 1 uur 40 minuten.
- Ik zou zeggen gaat u verder met samen met ons te denken om eventuelen problemen te kunnen oplossen, zodat we zolang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Bedankt.
- In de tijd dat ik ondersteuning heb gekregen van de WMO ben ik hierover zeer tevreden en dankbaar. De problemen die ik heb worden altijd goed en vakkundig opgelost. Mijn dank hiervoor.
- Ind. begeleiding Nova Curae zeer tevreden. Goede hulp, altijd behulpzaam.
- Ingevuld door familielid. Cliënt zelf kan dit niet.
- Inmiddels (na 4 jaar) behoefte aan meer hulp in huishouden.
- Inmiddels 2 x per week dagopvang via WLZ.
- Is er een informatieblad over welke ondersteuning ik eventueel kan krijgen?Ik verblijf nu op Maasveld Koraalgroep Maastricht



II. LISTING OPMERKINGEN

- Is prima zo. Alleen soms te vaak verschillende hulpverleners.
- Is tevreden.
- Ja dat je steeds opnieuw moet aanvragen de inkomsten blijven hetzelfde.
- Ja het zou wat langer kunnen krijg mijn woning niet op 2 uur en 3 kwartier helemaal schoon daar ik een allergie heb voor huismijt en astma heb.
- Ja wil graag weer 3 uur per week hulp. Kan nooit een kastje uithalen. Ik woon nu 7 jaar hier en de kasten binnenin zijn nooit meer uitgehaald en gepoetst. Heb een gebroken ruggewervel gehad en kan dat zelf niet. Na een herseninfarct heb ik minder kracht. Als ik op de grond beland kom ik niet meer omhoog. Sorry voor mijn schrift na hersenbloeding.
- Ja, dat ik het heel duur vind.
- Ja, de gemeente laat ons in de kou staan en geeft tegenstrijdige info. Wethouder was hier en zei dat je 'n mantelzorger (kinderen, moeder) niet kunt dwingen. 2 maal een keukentafelgesprek gehad en deze zegt van wel! Kinderen studeren/werken iedere dag, moeder is al ouder en red 't ook niet meer!
- Jammer dat er geen PGB is voor een evt. mantelzorger.
- Jazeker heb ik een opmerking. Mijn PGB persoonlijke begeleiding wordt herzien ik krijg minder uren. Ik ben het daar niet mee eens, ik ben MS patient. Mijn behoefte aan persoonlijke begeleiding wordt alleen maar groter door dit ziekte beeld.
- Kan de gemeente zorgen voor vrij parkeren voor de deur i.v.m. bezoek van kinderen bij hun vader (Alzheimer patient en C.O.P.D. patient). Kinderen wonen verweg en willen graag hun vader bezoeken en meenemen voor een autotochtje!
- Komt nog!!
- Krijg huishoudelijke hulp van Evida. Herhaaldelijk geklaagd over slecht poetsen. Je moet echt vragen om bepaalde verrichtingen te oden, doen veel half of nauwelijks of niet. Zijn vaak al moe als ze binnen lopen. Ik ben er niet tevreden over en ben er ongelukkig van.
- Krijg ik niet je hep kinder fijn is dat. Ik hep copd met vocht op mij longen plus zuurstof gebrek.
- Krijg op het moment ook hulp van mijn dochter. Als het kan vooral voor vervoer.
- Lijst al eens ingevuld door dhr, deze komt weer terug.
- Lopen gaat heel moeilijk (trap) die vermijd ik. Versleten knie banden. Trap lift zou heel fijn zijn. Kan ik langer in woning blijven.
- Meer als tevreden voor de hulp van de WMO. Ben zeer tevreden. Mijn behandeling in het AZM voor de (chemo) uitgezaaide kanker is stopgezet. Ben overgegeven aan de huisarts.
- Meer over een scootmobiel en over badkamer het bad maar zou gaarne douche willen.
- Meer tijd voor hulp in huishouden.
- Meneer is geestelijk gehandicap.
- Mevrouw is niet tevreden, zij word onvoldoende geholpen en zij heeft op dit moment geen huishoudelijke hulp en heeft dit zeer zeker nodig.
- Mijn huishoudelijke hulp heeft onvoldoende tijd. Hierdoor moet ik met mijn beperkingen een gedeelte voor mijn rekening nemen. Dit veroorzaakt pijnklachten. Consulente (WMO) kijken in veel gevallen naar regels en niet naar mijn persoonlijke verhaal.
- Mijn leven word steeds zwaarder om mijn huis schoon te houden naar mijn zin. Ik vind de werktijd niet goed verdeelt en wat te wijning. Doe zelf wat ik kan, maar het wordt steeds moeilijker voor mij met me luchtwegen.
- Mijn man en ik zijn blij dat er goed naar ons geluisterd is met respect en aandacht voor de situatie waarin we nu zitten!!
- Mijn moeder word dagelijks ingesmeerd door Envida. Maar we willen graag begeleiding bij structuur aanbrengen. Moeder is vaak verward en vergeet alles. Toch is ze niet dement. Alvast bedankt.



II. LISTING OPMERKINGEN

- Mijn ouders hebben al 2,5 jaar geleden een urgentie verklaring van een woning zonder trappen. Maar hebben nog steeds geen andere woning. Dank u.
- Voorlopig heb ik geen ondersteuning nodig en hoop dat dit zo blijft. Met dank voor de goedbedoelde zorg.
- Mijn vloeder is niet goed. Ik heb gebeld maar krijg geen antwoord.
- Moet zelf nog veel doen. Wat niet mag en kan door mijn handicap en heb heel veel pijn en moet opletten omdat ik meer kans heb op vallen de specialisten willen dat ik veel niet mag doen ik ben alleen en als ik geen hulp heb daarvoor moet ik door met mijn leven zolang als ik thuis woon.
- Momenteel geen problemen.
- Mw heeft maar 1 uur & 50 min huishulp, veel te weinig. De nieuwe aanvraag voor uitbreiding is al gedaan.
- Nee geen opmerkingen. Wel zou ik graag in aanmerking willen komen voor een rolstoel, zodat ik dan met behulp van mijn kinderen toch wat meer buiten kom, zodat ik weer mijn man regelmatig kan opzoeken bij het kerkhof want de afstand is me te ver om er naar toe te gaan.
- Nee ik verblijf in klein schalig wonen dementerende ik voel mij goed en op mijn gemak en ga nog ergens na toe.
- Nee, dank.
- Nee, maar het is fijn om te weten dat er nog instanties zijn waar je met je hulpvraag naartoe kunt.
- Nee, maar wel over dat keukentafelgesprek en de brief die daarop volgt. De vraag was: lees door en kijk of u het ermee eens bent. Dat was ik wel met de beslissing, maar niet met de inhoud v/d brief. Toen ik aangaf dat er fouten in stonden en dit veranderd wilde hebben, kreeg ik te horen dat dit niet kon! -> doe niet alsof ik dus iets te zeggen heb.
- Neen
- Nog nooit iets gemerkt of gehoord.
- Nou ik was blij dat ik hulp kreeg bij het strijken. Alleen de toezegging was begin 2017 en heb moeten wachten tot Juli en in (Augustus 12e) is mijn man overleden, die laatste maanden had mijn man dag en nacht hulp nodig, maar jammer dat ze niet zo vlug zijn op kantoor.
- Nu het steeds slechter gaat vraag ik mij af of ik hulp kan krijgen. En hoe ik dit moet aanvragen.
- Nu is er weer een vaste hulp. Het is fijn als dat zo blijft. (zelfde gezicht over de vloer)
- Omdat ik nog helemaal geen ervaring heb met de wmo heb ik alle vragen beantwoord met ' geen mening ' wel heeft de Gemeente Maastricht mij schriftelijk een bijdragen in de verhuiskosten toegezegd indien de woning voldoet aan de gestelde eisen.
- Ondanks de hulp die ik krijg is het nog steeds moeilijk om mijn leven op de rails te krijgen in verband met mijn depressies en paniek aanvallen.
- Ondersteuning Navizorg 2d/p.week, dagbesteding. Hulp bij douchen/aankleden 3x p. week via Envida.
- Ondersteuning was voldoende en lang genoeg! B.v.b.
- Onlangs heb ik de huishoudelijke hulp opgezegd, omdat ik in een jaar tijd 10 verschillende personen in huis heb gehad. Wij hebben dit meerdere keren als ongewenst doorgegeven aan thuiszorg-organisatie, maar er veranderde niets. Nu weer particuliere hulp.
- Ontevreden over Envida veel wisseling in medewerkers huishoudelijke hulp slecht en met klachten doen ze niets.
- Op dit moment kunnen wij ons redelijk helpen met de hulp die we hebben.
- Opmerking over overige ondersteuning. Om activiteiten buiten huis te doen, zoals bijv. creatief bezig zijn, wordt overal een (kleine) bijdrage gevraagd, plus betalen eigen materiaal. Hiervoor ontbreekt mij het geld en ben afhankelijk van busvervoer. Hier is van de gemeente uit geen ondersteuning of de mogelijkheden worden niet door de gemeente benoemd!
- Overgang naar andere gemeente is slecht geregeld. Het lijkt wel of gemeente Maastricht en Meervan (waar ik nu woon) elkaar dwarszitten en ik ben het slachtoffer (nog geen vervoerspas na 6 weken).



II. LISTING OPMERKINGEN

- Persoonlijke verzorging en omgaan met depressieve gevoelens en de complexiteit van mijn autisme
- Poetshulp met een P.G.B. ??.
- Poetshulp. Doet mijn dochter 2 a 3 per week. Tevens helpt zij mee met de persoonlijke zorg. Iedere dag hulp van echtgenoot voor het aan en uittrekken van de steunkousen en medicatie toezicht.
- Sinds 2007 in contact met WMO. Het enige dat wij mochten ontvangen was een verhuisadvies. En van de financiële tegemoetkoming door de jaren heen alleen maar vermindering en de kosten al die jaren verhoogd.
- Sinds augustus 2017 is de patient opgenomen in Laviga. Gesloten afd. helaas zijn er ?? geen diverse afd. v. patient die verder in dit proces gevorderd zijn, wat veel van de patient en zorgpersoneel vraagt. Voor de mantelzorg, die nog werkt een slapende taak.
- Soepeler met de richtlijnen omgaan.
- Sommige vragen zijn?
- Te weinig hulp in de huishouding, of te wel poetsen.
- Te weinig tijd.
- Te weinig uren poetshulp. Twee dochters doen veel helpen met boodschappen etcetera.
- Te weinig zorg, vooral in de nacht. Te lange wachtlijsten voor opname verzorg/verpleeg instellingen.
- Te zeer gericht op eigen voorstel. Het mag vooral de gemeente geen geld kosten. Te afstandelijk. Ik word te snel doorverwezen naar mij onbekende vrijwilligers organisaties, waarvan je maar moet afwachten of afspraken nagekomen worden.
- Tevreden over de zorg en aandacht!
- Toelichting op vraag 3: 1) An sich ben ik tevreden over WMO/taxi. 2) Omdat ik zeer slechtziend/ maatschappelijk blind ben is het voor mij heel lastig om in en uit te stappen etc. is een bus/CITAn. Levert veel moeilijkheden en gehannes op. 3) Daarnaast ben ik zeer snel wagenziek. 4) Toch komt vaker een bus/CITAN. Zie boven.
- Tot nu toe word ik geholpen door mijn dochter. Zij doet de boodschappen, poetsen, soms eten voorbereiden, administratie, ook lichte klusjes
- Verblijf in het nieuwe gebouw Mosae zorggroep Campagne -> onvoldoende rekening gehouden met de technische voorzieningen in kamer (woon/slaapkamer) volledig ondoordacht. Schakelaars op verkeerde plaatsen. Tel. aansluiting bij TV en niet naast bed etc.
- Verder geen vragen.
- Vervoer op maat, deze was gebruikt om naar AZM te gaan vanaf Amby, pasje begeleider was niet geactiveerd (wisten we niet) heen 8.50 betaald (OV-informatie) waarin staat dat pasjes alweer geactiveerd moeten worden als ik nieuwe wil. De moed zakt mij in de schoenen als ik er aan denk dat ik het opnieuw moet regelen.
- Voldoende ondersteuning.
- Vond voor mijn klachten erg weinig hulp kreeg, omdat ik een 18 jarige zoon had in huis. Maar 1 uur en 10 min per week. Ik weet niet hoe die achter het buro het deed/doet, maar zelfs met hulp en mijn zoon kwamen we steeds meer achter en heb ik steeds meer hulp aan anderen moeten vragen. Heel vervelend, maar was wel met dat beetje ook blij! Beter iets dan niets.
- Voor mij gaat het goed.
- voorlopig is de ondersteuning voldoende
- Vragen zijn erg moeilijk. Ik heb niet zoveel gestudeerd.
- Waarom krijg ik geen weduwe-pensioen? Zlt dat al in het kleine pensioen inbegrepen? Ik heb hoge medicijn- en verzekeringskosten. Heb 11 jaar veel mantelzorg erbij gedaan voor mijn echtgenoot. Kreeg 1x een mantelzorgerbijdrage. Wordt dit niet geteld? De extra energie die dit vraagt.
- Wat ik erg betreurt is de eigen bijdrage mijn partner moet hierdoor fulltime blijven werken omdat o.a. de scootmobiel niet te betalen is. Verder helpt zij mij met alles wat nodig is. Zij moet ook alle zorg voor het huishouden doen.



II. LISTING OPMERKINGEN

- Weet niet waar ik moet zijn voor hulp.
- Werd goed geholpen.
- Wij hadden een ligbad en dat werd moeilijk tot gevaarlijk. Bij de telefoniste was het zeer moeilijk tot een gesprek te komen na lang aandringen mijner zeids kreeg ik eerst een nieuwe telefoon gesprek waar ik niet mee accoord ging. Bij het bezoek van de vertegenwoordigster werd ik niet serieus genomen.
- Wij hebben meerdere x dingen aangegeven voor hulp zoals: badkamer aanpassen, beugels op meerdere plaatsen in het huis, hulp in de tuin. Deze aanpassingen zou het woongenot ondersteunen, voor langer op ons zelf te blijven wonen.
- Wij hebben wel verlopig hulp voor het poetsen dat is 2 uur per week.
- Wij zouden graag willen weten hoe wij aan een parkeervergunning zouden krijgen. Waar kan ik informatie krijgen.
- Wij zouden heel veel gebaat zij nbij kwijtschelding (gedeeltegif) e.v.t. van gemeentelijke belastingen.
- Wil graag meer ondersteuning.
- WMO heb ik al lang niet meer en kan alles zelf standing doen
- WMO loket van gemeente Maastricht heeft geen idee wat te doen bij omgaan met een slechte zorgaanbieder behalven wisselen van zorgaanbieder hetgeen maanden(!) kan duren. De communicatie hierover is ver beneden peil, de fouten die gemaakt worden bij de mutaties zijn ontelbare onnodige slordigheden. Er is 0 empathie bij het aangeven dat er soms maanden lang geen broodnodig zorg verleend wordt. Noch als het zorg echt waardeloos is en meer stress geeft en klachten, dan dat het iets bijdraagt aan het verbeteren van de kwaliteit van het leven.
- Ze zijn goed, ben tevreden.
- Zeer slechte ervaring!!
- Zeer tevreden! (met mijn hulp!) Alleen de toegankelijkheid voor meerdere hulpdiensten mag minder gecompliceerd, dat weerhoudt mij met het aanvragen!
- Zijn niet tevreden over het aantal dagdelen van de dagbesteding. Van de 6 dagdelen zijn er twee dagdelen afgetrokken.
- Zijn tevreden over de poetshulp.
- Zo een brief heb ik al ingevuld.
- Zoals 't nu is vind ik het goed. Netjes geregeld.
- Zoals het nu gaat ben ik tevreden en kan ik blijven wonen waar ik woon!
- Zou beter kunnen als de organisatie duidelijker was.
- Zou graag meer poetshulp hebben. Het is een belasting voor mij en mijn man.
- Zou graag nog 1 uur ondersteuning erbij krijgen want heb 3 uur gehad als ondersteuning. Hartelijk dank.
- Zou graag wat meer uren poetshulp krijgen.
- Zou graag willen vaste dag en tijden.
- Zou meer uren als ondersteuning voor HH hulp nodig hebben.
- Zou scootmobiel krijgen. Had gevraagd voor een inklapbare, zodat ik ook de mogelijkheid had om met kinderen op vakantie/dagje weg te gaan. Kreeg alleen zo'n grote. Dat vond ik erg jammer!

