

## Wmo enquête: uitkomsten Amsterdam

### 1. Deelnemers aan de enquête

Aantal: 86

Van hen heeft 74% zelf een beperking en 26% heeft de enquête voor een naaste ingevuld.

| Wat is je leeftijd? | Percentage | Aantal |
|---------------------|------------|--------|
| Jonger dan 18 jaar  | 7%         | 6      |
| 18 t/m 39 jaar      | 15%        | 13     |
| 40 t/m 59 jaar      | 23%        | 20     |
| 60 t/m 79 jaar      | 45%        | 39     |
| 80 jaar of ouder    | 8%         | 8      |

| Wat voor aandoening of beperking heb je?   | Percentage | Aantal |
|--------------------------------------------|------------|--------|
| Een chronische ziekte                      | 66%        | 57     |
| Een verstandelijke beperking               | 14%        | 12     |
| Een lichamelijke beperking                 | 69%        | 59     |
| Een zintuiglijke beperking                 | 13%        | 11     |
| Een psychische aandoening of kwetsbaarheid | 23%        | 20     |
| Een hulpbehoefte door ouderdom             | 15%        | 13     |

| Wat is de hoogste opleiding die je hebt afgerond?                                                     | Percentage | Aantal |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| Geen basisonderwijs gevolgd of niet afgerond                                                          | 10%        | 8      |
| Basis- en/of vervolgonderwijs (bijvoorbeeld basisschool, Vmbo/mavo, mbo-niveau 1, onderbouw havo/vwo) | 10%        | 8      |
| Middelbaar onderwijs (bijvoorbeeld havo, vwo, mbo-niveau 2 t/m 4)                                     | 23%        | 19     |
| Hoger onderwijs (bijvoorbeeld hbo, wo)                                                                | 58%        | 48     |

### 2. Wmo- en andere voorzieningen

| Heb je gekozen voor een Persoonsgebonden Budget (PGB) om je Wmo-voorziening te regelen? | Percentage | Aantal |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| Ja                                                                                      | 26%        | 22     |
| Gedeeltelijk                                                                            | 5%         | 4      |
| Nee                                                                                     | 69%        | 59     |

| Welke voorzieningen heb je?                                                                                                              | Percentage | Aantal |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| Ik heb alleen één voorziening uit de Wmo                                                                                                 | 30%        | 26     |
| Ik heb meerdere voorzieningen uit de Wmo                                                                                                 | 48%        | 41     |
| Ik heb voorziening(en) uit de WMO en voorzieningen uit andere wetten (zorgverzekeringswet, Wet langdurige zorg, Jeugdwet of via het UWV) | 22%        | 19     |

Bij een combinatie met andere wetten gaat het vooral om de combinatie met voorzieningen uit de Zorgverzekeringswet en/of Wet langdurige zorg (Wlz)

| Welke voorzieningen heb je naast je Wmo voorziening(en)?<br>(bijvoorbeeld een werkaanpassing via het UWV, een hulpmiddel via de Zorgverzekeringswet, zorg via de Wlz of ondersteuning via de Jeugdwet) | Percentage | Aantal |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| Ik heb ook voorziening(en) via het UWV                                                                                                                                                                 | 16%        | 3      |
| Ik heb ook voorziening(en) vanuit de Zorgverzekeringswet                                                                                                                                               | 63%        | 12     |
| Ik heb ook voorziening(en) vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz)                                                                                                                                         | 58%        | 11     |
| Ik heb ook voorziening(en) vanuit de Jeugdwet                                                                                                                                                          | 5%         | 1      |

Er is gevraagd hoe de ervaring is met hulp uit verschillende wetten. Enkele mensen rapporteren dat het goed gaat, maar de meesten geven aan dat er weinig afstemming is en onduidelijkheid over bij wie je moet zijn.

*Het zou wel beter afgestemd kunnen worden op elkaar. Telkens moet je je verhaal doen.*

*Soms weet je niet bij wie je moet zijn voor een reparatie.*

*In het begin was dat wat stroef omdat het voor mij onduidelijk was wat waar hoorde. Inmiddels is dat helder en bestaan ze volledig naast elkaar en hebben geen enkel contact met elkaar.*

### 3. Waardering Wmo voorzieningen

| voorziening             | Gemiddeld rapportcijfer<br>(Tussen haakjes het aantal reacties) |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Dagbesteding            | 8.6 (10)                                                        |
| Individuele begeleiding | 7.5 (23)                                                        |
| Hulp bij het huishouden | 6.3 (47)                                                        |
| Logeeropvang            | 6.8 (5)                                                         |
| Vervoersvoorziening     | 5.4 (40)                                                        |
| Woningaanpassing(en)    | 6.3 (34)                                                        |
| Hulpmiddel(en)          | 6.0 (50)                                                        |

Dagbesteding krijgt met een 8.6 gemiddeld een mooi rapportcijfer. De vervoersvoorziening scoort met gemiddeld 5.4 een onvoldoende.

#### 3.1 Dagbesteding:

Over vrijwel alle aspecten van de dagbesteding is men tevreden. Alleen het vervoer naar dagbesteding scoort iets minder goed. Daarover is de helft tevreden, één persoon vindt het niet goed geregeld en de rest is neutraal.

| Stellingen dagbesteding                                                 | Helemaal eens/eens | Neutraal | Oneens/helemaal oneens |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------------|
| Ik heb voldoende dagdelen dagbesteding                                  | 100%               | 0%       | 0%                     |
| De kwaliteit van de dagbesteding is goed                                | 80%                | 20%      | 0%                     |
| Er zijn in mijn omgeving voldoende keuzemogelijkheden voor dagbesteding | 60%                | 40%      | 0%                     |
| Met mijn dagbesteding heb ik een zinvolle daginvulling                  | 90%                | 10%      | 0%                     |
| Op mijn dagbesteding heb ik prettige contacten met andere mensen        | 80%                | 20%      | 0%                     |
| Het vervoer naar mijn dagbesteding is goed geregeld                     | 50%                | 40%      | 10%                    |

Aantal: 10

*Het is mijn tweede familie.*

*ik vind het fijn om naar de dagbesteding te gaan. ik zie en spreek dan anderen en doe leuke dingen. Ik heb een leuke dag*

*De mensen en begeleiders zijn fijn, doen leuke dingen, ruimte is wat verouderd.*

### 3.2 Individuele begeleiding

Ruim driekwart van de deelnemers (77%) is tevreden over de kwaliteit van de individuele begeleiding. Over het aantal uren is 64% tevreden, ruim een kwart (27%) vindt het aantal uren niet voldoende. En 68% vindt de begeleiding goed aansluiten bij de ondersteuningsvraag, iets minder dan een kwart (23%) vindt dat niet.

| Stellingen individuele begeleiding                                | Helemaal eens/eens | Neutraal | Oneens/helemaal oneens |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------------|
| Ik heb voldoende uren begeleiding                                 | 64%                | 9%       | 27%                    |
| De kwaliteit van de begeleiding die ik krijg is goed              | 77%                | 9%       | 14%                    |
| De begeleiding sluit goed aan bij mijn ondersteuningsvraag/doelen | 68%                | 9%       | 23%                    |

Aantal: 22

*Ik heb pgb en kies mijn eigen begeleiding die past bij mijn normen en waarden en dat voelt veilig.*

*De begeleider zelf is echt een prachtig mens, deskundige en toont veel begrip voor moeilijke situatie zoals mijn zaak. De probleem is dat ik weinig uren heb.*

*De tijd is meestal nodig om dingen met de gemeente te regelen i.p.v. dingen die ik zelf nodig heb in het dagelijks leven. Hier kan uiteraard de begeleider zelf niet veel aan doen.*

Bij de open vragen wordt door meerdere mensen als knelpunt genoemd dat de aanvraag veel tijd en energie kost en er kortdurende indicaties worden afgegeven.

*Er is geen duidelijke en toegankelijke communicatie. Procedures lopen uit en geven veel onzekerheid over inzet en toekomst. Indicatie is voor 6-12 maanden maar mijn beperkingen zijn chronisch.*

*Beetje lastig dat je ieder jaar opnieuw moet uitleggen waarom je die coach nodig hebt.*

### 3.3 Hulp bij huishouden

Bij hulp bij huishouden valt op dat de helft (51%) aangeeft voldoende uren hulp te krijgen, maar bijna de helft (45%) vindt dat niet. 53% is tevreden over de kwaliteit, 38% niet. Bij slechts 17% van de mensen wordt er bij afwezigheid van de hulp voor vervanging gezorgd.

| Stellingen hulp bij huishouden                                           | Helemaal eens/eens | Neutraal | Oneens/helemaal oneens |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------------|
| Ik heb voldoende uren hulp bij het huishouden                            | 51%                | 4%       | 45%                    |
| De kwaliteit van de huishoudelijke hulp die ik krijg is goed             | 53%                | 9%       | 38%                    |
| Als mijn hulp verhinderd is, dan zorgt de organisatie voor een vervanger | 17%                | 17%      | 65%                    |

Aantal: 47

*Vanaf 1995 heb ik hulp bij huishouden. In 2000 had ik 6 uur, daarna 5 uur en nu nog maar 3 uur. Dit is te weinig omdat ik weinig zelf kan doen.*

*Snap dat er tekort is aan personeel, en iedereen doet z'n best, maar: Officieel eens per 2 weken 2 uur huishoudelijke hulp toegekend gekregen sinds een jaar. Sindsdien gemiddeld maar eens per 2 maanden hulp.*

*Op zich heb ik voldoende uren hulp, maar de hulp is onvoldoende. Daar durf ik echter niks van te zeggen want dan loop ik het risico dat ik een nog ongeschikter iemand krijg....*

*Bij elke herindicatie huishoudelijke hulp PGB worden er minder uren toegewezen. Bij elke nieuwe herindicatie moet ik in bezwaar en krijg ik een hoorzitting.*

*Verschillende organisaties gehad. Vaak problemen met vervanging tijdens vakanties. Nu al ca.3 jaar bij Emile, hier gaat het goed. De medewerkers (studenten) zorgen zelf tijdig voor vervanging.*

### 3.4 Logeeropvang

Te weinig meldingen (4) voor nadere analyse

### 3.5 Vervoersvoorziening

Bij vervoersvoorzieningen valt op dat de helft (49%) vindt dat ze zich met de vervoersvoorziening voldoende kunnen verplaatsen, maar 39% vindt dat niet. En 28% is tevreden met de kwaliteit van de vervoersvoorziening/regiotaxi en bijna de helft (45%) vindt de kwaliteit niet goed.

| Stellingen vervoersvoorziening                                                         | Helemaal eens/eens | Neutraal | Oneens/helemaal oneens |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------------|
| Met de vervoersvoorziening/regiotaxi kan ik mij voldoende verplaatsen in mijn omgeving | 49%                | 12%      | 39%                    |
| De kwaliteit van de vervoersvoorziening/regiotaxi is goed                              | 28%                | 28%      | 45%                    |

Aantal: 41

Toelichtingen over de kwaliteit gaan vooral over de wachttijd en (onlogische) routes en daarnaast zijn er enkele meldingen over veiligheid en rijgedrag. En een aantal mensen is tevreden met hun vervoersvoorziening.

*Ze komen vaak te laat of veel te vroeg. Ritten duren onnodig lang vanwege erg onlogische routes.*

*Ritten duren te lang vanwege het ophalen van andere passagiers. Het is natuurlijk wel goedkoop maar ik het passen bij de 'moderne' bejaarde. Liever iets duurder dan dit gehannes met ophalen.*

*Altijd onduidelijk hoe lang de rit gaat duren / hoeveel mensen onderweg nog opgehaald- gestopt worden . Taxi meestal te laat. Chauffeurs vaak super gestrest en daardoor minder prettige sfeer. Weinig kilometers ( familie woont ver).*

*Geven keurig belletje vooraf als ze er aan komen. Weinig keren te laat.*

*Vele chauffeurs rijden een Wild- West door de stad en op de autowegen. En RMC neemt mij niet serieus bij klachten. Ik word vaak niet vastgezet, ondanks mijn verzoek.*

*De chauffeurs zijn meestal aardig en hebben geen enkele invloed op de planning. Die kwaliteit is enorm verbeterd de laatste jaren. Als ik gebruik maak van dit vervoer voel ik me inmiddels veiliger dan een aantal jaren geleden. Dat is echt een enorm pluspunt.*

Er worden een aantal verbeterpunten benoemd, zoals realistischer plannen van de ritten en meer aandacht voor service en veiligheid:

*Het regelen en betalen van de ritten is niet aangepast op mensen die blind zijn en kan dus niet zelfstandig geregeld worden.*

*Ik hoor wel eens dat chauffeurs stress hebben, omdat de digitale kaart minuten aangeeft aan de klant, voor hun aankomsttijd, maar die klopt niet met de werkelijkheid.*

*Ik hoop, dat RMC de aanbesteding kwijtraak en zou graag Transvision terug willen. Deze hebben ervaren rijders en prima rijgedrag.*

*Ze moet wel meer mensen regelen, en een communicatie training/verbetering voor klantenservice en meer monitoren gedrag en werk ingeleverd.*

*Betere hulp bij in- en uitstappen.*

*De ritten moeten beter gecombineerd worden, geen lange reistijden meer, meer rolstoelbussen.*

### **3.6 Woningaanpassingen**

59% geeft aan voldoende woningaanpassingen te hebben en 56% is tevreden over de kwaliteit.

| Stellingen                                         | Helemaal eens/eens | Neutraal | Oneens/helemaal oneens |
|----------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------------|
| Ik heb voldoende woningaanpassingen in mijn woning | 59%                | 9%       | 32%                    |
| De kwaliteit van de woningaanpassing(en) is goed   | 56%                | 13%      | 31%                    |

Aantal: 34

Bij de open vragen komt naar voren, dat de toekenning van woningaanpassingen vaak moeizaam verloopt en dat mensen uiteindelijk veel zelf bekostigen en laten uitvoeren. Ook is niet altijd helder wie verantwoordelijk is voor een aanpassing: de verhuurder of de gemeente. En soms wordt in plaats van woningaanpassingen een verhuisadvies gegeven en voelen mensen zich daarna aan hun lot overgelaten.

*Het is niet gedaan en het wordt niet gedaan. Ik ben 74 heb COPD en een ernstige fysieke beperking. Maar dat is geen reden om drempels weg te halen.*

*Een zeven omdat het op zich prima aanpassingen zijn maar ik moest als burger er heel hard voor vechten om de aanpassing te krijgen.*

*De woningaanpassingen zijn prima maar vooral omdat we er heel veel geld zelf ingestoken hebben. Eigen kosten zijn zeker 5x zo hoog als de 'vergoeding'.*

*De gemeente wijst met regelmaat naar de woningbouwvereniging en visa versa, intussen gebeurt er niets.*

*Mijn huis is aangepast 24 jaar geleden. Ik had in 2024 een paar extra aanpassingen nodig. Kraan, beugel, het minder glad maken van de badkamervloer. Dit is allemaal afgewezen. Zowel door de woningbouwvereniging als de WMO. De aanvragen heb ik gedaan samen met een ergotherapeut*

*ja, mijn man kwam na 6 maanden thuis na zorginstelling en de wmo keurde de woning af voor aanpassingen. Maar ik kreeg wel mijn man thuis terwijl hij links zijdig verlamd was en totaal geen aanpassing gekregen. Je moet maar verhuizen werd er gezegd. En hoe wij ons moesten behelpen was dus ons probleem.*

*Degene die indicatie stelde was overdreven begripvol in woorden maar had totaal geen begrip voor situatie. Stelde uiteindelijk voor dat we maar in een ander huis moesten gaan wonen (dus huis in Amsterdam met tuin) maar verkopen en dan ander huis kopen in Amsterdam. En dat in deze overspannen huizenmarkt. Hoezo????*

### 3.7 Hulpmiddelen

Vooraf over onderhoud (36%) en reparaties (35%) en ook over de kwaliteit van de hulpmiddelen (44%) zijn relatief weinig mensen tevreden. Bijna de helft vindt het onderhoud niet goed geregeld (46%) en ook bijna de helft vindt reparaties niet goed geregeld (45%).

| Stellingen hulpmiddelen                                | Helemaal eens/eens | Neutraal | Oneens/helemaal oneens |
|--------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------------|
| Ik heb voldoende hulpmiddelen                          | 63%                | 12%      | 24%                    |
| De kwaliteit van mijn hulpmiddel(en) is goed           | 44%                | 22%      | 34%                    |
| Mijn hulpmiddel(en) passen goed bij mijn behoefte      | 58%                | 14%      | 28%                    |
| Het onderhoud van mijn hulpmiddel(en) is goed geregeld | 36%                | 18%      | 46%                    |
| Reparaties voor mijn hulpmiddel zijn goed geregeld     | 35%                | 20%      | 45%                    |

Aantal: 50

*Onze rolstoel van onze dochter gaat vaak kapot en dan is het lang wachten. De rolstoel lift heeft onderhoud nodig maar er is niemand die dat kan doen.*

*mijn elektrische rolstoel krijgt bij pech zoals een lekke band pas na meerdere dagen na de melding een reparatie*

*Rolstoel voor binnen en buiten aangevraagd. De aanvraag duurde heel lang. Advies van ergotherapeut, fysiotherapeut en revalidatie-arts werd niet meegenomen. Uiteindelijk de toegewezen voorziening afgewezen, omdat het niet voldeed aan de minimum eisen. Compleet gebrek aan maatwerk.*

*De voorzieningen worden bepaald en toegewezen maar niet op maat gemaakt. Er wordt gekeken wat er nog in depot staat en daar heb je het mee te doen. Maar voor mijn kind werkt het niet.*

### 4 Aanvraagprocedure

Gemiddeld geven de deelnemers aan de enquête het rapportcijfer 5.6 aan het contact met de gemeente Amsterdam over hun Wmo-voorziening.

In totaal 44% van de deelnemers vindt het aanvraagproces moeilijk of zeer moeilijk.

| Hoe vind je dat het aanvraagproces is verlopen? | Percentage |
|-------------------------------------------------|------------|
| Heel gemakkelijk                                | 5%         |
| Gemakkelijk                                     | 36%        |
| Neutraal/geen mening                            | 14%        |
| Moeilijk                                        | 16%        |
| Heel moeilijk                                   | 28%        |

Aantal: 85

*In 2020 heb ik mijn eerste aanvraag ingediend. Die was succesvol: ik kreeg het aantal uren dat ik wilde, tegen het specialistisch tarief. Daarna heb ik jaarlijks opnieuw moeten aanvragen, waarbij het aantal uren op mijn verzoek is verminderd. In 2023 heb ik voor 2 jaar toegekend gekregen. Dat zo nu en dan vinger aan de pols wordt gehouden of het aantal uren nog klopt, vind ik logisch. Maar ieder jaar zo'n hele aanvraag vind ik een beetje werkverschaffing.*

*Het kantoor voor de WMO aanvraag ligt bij Station Sloterdijk. Als je een hulpmiddel voor vervoer komt aanvragen, vind ik het wel moeilijk te bereiken.*

*Via Reade gaat het in Amsterdam wel iets makkelijker. Ook hebben we de casemanager van Reade gevraagd om zicht te houden op de hele keten, anders is iedereen met elkaar aan het praten en wordt er nog niets opgelost. Het geeft mij best wel wat opluchting dat de casemanager van Reade het overzicht heeft.*

Bij 53% duurde het aanvraagproces erg lang of een beetje lang. Bij 18% is het nog niet afgerond en bij 29% is het aanvraagproces vlot verlopen.

| Hoe lang duurde de aanvraagproces? (gerekend vanaf je eerste contact totdat je gebruik kon maken van de voorziening) | Percentage |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Het aanvraagproces ging vlot                                                                                         | 29%        |
| Het aanvraagproces duurde een beetje lang                                                                            | 20%        |
| Het aanvraagproces duurde erg lang                                                                                   | 33%        |
| Het aanvraagproces is nog niet afgerond                                                                              | 18%        |

Aantal: 82

*Ik wilde van het buurtteam een indicatie voor ambulante ondersteuning aan huis, zoals ik die vroeger altijd gehad heb. Na het gesprek voor de aanvraag heb ik niets meer van ze gehoord. Dat is nu maanden geleden.*

*Van aanvraag begin juli tot eind november 1e passing.*

*Het heeft meer dan 6 maanden geduurd. Ik moest de gemeentelijke ombudsman inschakelen om voortgang te krijgen.*

*Ben in september al begonnen met formulier invullen, gesprek met Argonaut was pas in februari.*

Ruim de helft van de mensen geeft aan geen informatie gekregen te hebben over de mogelijkheid van een PGB (52%) en van clientondersteuning (54%)

| Heb je informatie gekregen over de mogelijkheid van een PGB en over clientondersteuning? | Ja  | Nee | Dat weet ik niet |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------------------|
| PGB                                                                                      | 39% | 52% | 8%               |
| Clientondersteuning                                                                      | 31% | 54% | 15%              |

Aantal: 85

Ruim een derde (35%) geeft aan geen informatie verkregen te hebben over de mogelijkheid van bezwaar en beroep en 20% weet niet of ze daarop gewezen zijn. 16% heeft de informatie wel gehad en heeft ook daadwerkelijk bezwaar gemaakt.

| Ben je gewezen op mogelijkheid van bezwaar en beroep? | Percentage |
|-------------------------------------------------------|------------|
| Nee                                                   | 35%        |
| Ja, maar ik heb hier geen gebruik van gemaakt         | 28%        |
| Ja, ik heb hier gebruik van gemaakt                   | 16%        |
| Dat weet ik niet                                      | 20%        |

Aantal: 85

In de toelichting geven veel mensen aan dat na hun bezwaar (en evt. beroep) de voorziening wel is toegekend. Maar het kost wel tijd en energie:

*Een lange procedure en veel geduld moet je hebben en doorzettingskracht, maar gelukkig met een positief einde.*

*Je kunt dit pas doen als de PGB al is toegewezen. Daarna kan het weer weken duren voordat het in behandeling wordt genomen. Ondertussen zit je in onzekerheid.*

De helft van de mensen (51%) is tevreden met het indicatiebesluit. 12% vindt dat er geen passende voorziening is geïndiceerd. En 13% vindt dat er geen passende voorziening geïndiceerd is én dat de looptijd te kort is.

| Ben je tevreden met het indicatiebesluit (beschikking) die je van je gemeente hebt gekregen?                     | Percentage |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ja, ik ben tevreden met het indicatiebesluit                                                                     | 51%        |
| Nee, het indicatiebesluit geeft mij geen passende voorziening                                                    | 12%        |
| Nee, de looptijd van het indicatiebesluit is te kort                                                             | 0%         |
| Nee, het indicatiebesluit geeft mij geen passende voorziening én de looptijd van het indicatiebesluit is te kort | 13%        |
| Ik heb geen indicatiebesluit ontvangen                                                                           | 9%         |
| Anders, namelijk:                                                                                                | 15%        |

Aantal: 85

Bij de open vraag geven mensen aan dat de Wmo helpdesk-medewerkers vriendelijk zijn. Maar over de verdere communicatie en het afhandelen van de aanvraag is men minder tevreden.

*WMO helpdesk is goed bereikbaar, begripvol, bejegening is netjes. Het duurt lang voordat de WMO backoffice terugbelt.*

*Ik ben altijd beleefd en vriendelijk te woord gestaan.*

*De jaarlijkse bevestigingsbrief WMO is heel onduidelijk. Eigenlijk weet ik niet precies of ik het nou wel of niet krijg.*

*Ik krijg altijd te horen van de svb dat de gemeente mijnindicatie niet verlengd heeft, inmiddels weet ik dat ze gewoon achter lopen bij de gemeente, maar de eerste jaren schrok ik daar enorm van.*

## Adviezen

Adviezen aan de gemeente gaan over betere controle op de organisaties die de Wmo-ondersteuning uitvoeren/leveren, het verlengen van indicaties, minder schakels en uitgaan van vertrouwen in de cliënt:

*Hou meer toezicht of de aanbieders die de Wmo uitvoeren, ook wel kwalitatief goed opgeleid personeel heeft rondlopen.*

*Maar de termijnen langer bij chronische aandoeningen en laat het proces over minder schijven lopen. Nu: Buurteam, dan Argonaut, dan "de gemeente": kost een half jaar en heb nu steeds een gat waarin ik de begeleiding niet kan betalen.*

*Maak het minder log en ambtelijk. Probeer de omstandigheden van de aanvrager voor te stellen. Ik had het gevoel dat je met argwaan bekeken wordt en dat je moet bewijzen dat je iets echt nodig hebt. Dan sta je al met 0-1 achter en is de toon al gezet.*

## 5 Zelfredzaamheid en participatie

42% voelt zich onvoldoende ondersteund bij zelfredzaamheid

| Je hebt één of meer voorzieningen uit de Wmo. Zijn deze voldoende voor jouw zelfredzaamheid? | Percentage |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ja, mijn zelfredzaamheid wordt voldoende ondersteund door de Wmo-voorziening(en)             | 49%        |
| Nee, mijn zelfredzaamheid wordt niet voldoende ondersteund door de Wmo-voorziening(en)       | 42%        |
| Niet van toepassing, voor mijn zelfredzaamheid heb ik geen ondersteuning nodig               | 8%         |

Aantal: 85

Aan de mensen die zich onvoldoende ondersteund voelen is gevraagd dit toe te lichten. Te weinig ondersteuning betekent bij veel van hen dat naasten zwaar belast worden.

*Omdat onze dochter 24 uren zorg heeft.*

*Ik zit al een jaar te wachten op huishoudelijk hulp.*

*Mijn partner werkt nog en wordt op deze manier bovenmatig zwaar belast. Zij is naast mijn partner, de huishoudster, mijn (financieel) planner, mijn chauffeur, mijn kok, mijn contactpersoon voor artsbezoek, mijn boodschappenservice et cetera.*

*Ik ben volledig afhankelijk van mijn ouders (75+ en ruim een uur op afstand) en anderen voor huishouden, koken, boodschappen, etc. Ondanks dat overbelast ik mezelf wat mijn ziekte verergert. Voor mijn naasten ben ik een forse last.*

En voor 42% zijn de Wmo voorzieningen onvoldoende voor de participatie.

| Je hebt één of meer voorzieningen uit de Wmo. Zijn deze voldoende voor jouw participatie? | Percentage |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ja, mijn participatie wordt voldoende ondersteund door de Wmo-voorziening(en)             | 45%        |
| Nee, mijn participatie wordt niet voldoende ondersteund door de Wmo-voorziening(en) (2)   | 42%        |
| Niet van toepassing: ik heb geen ondersteuning nodig voor mijn participatie (3)           | 13%        |

Aantal: 85

*Ik ben zoveel tijd kwijt met het managen van alle zorg voor mijn dochter dat ik nauwelijks kan werken. De prijs moet ik zelf betalen, hier is geen compensatie voor vanuit de gemeente.*

*Het betekent dat ik al meer dan een jaar voor een groot deel aan huis gekluisterd zit. Dit heeft veel impact op de omgang met familie en vrienden.*

*Eenzaamheid weegt zwaar. Een gebrek aan contacten via vrijwilligerswerk, vrienden en familie vergelijkbaar met lockdown tijdens corona. Dat was voor iedereen zwaar. Ik leef al een aantal jaren zo.*

## 7 Eigen bijdrage en toekomst Wmo

Een derde heeft moeite met de eigen bijdrage: 23% kan deze net betalen en voor 10% is de eigen bijdrage te hoog.

| Wat vind je van de hoogte van de eigen bijdrage voor de Wmo? | Percentage |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| Ik kan de eigen bijdrage goed betalen                        | 49%        |
| Ik kan de eigen bijdrage maar net betalen                    | 23%        |
| De eigen bijdrage is voor mij te hoog                        | 10%        |
| Geen eigen bijdrage                                          | 17%        |

|                   |    |
|-------------------|----|
| Anders, namelijk: | 1% |
|-------------------|----|

Aantal: 83

*Ik kom niet in aanmerking voor verlaging maar met een laag inkomen is de bijdrage elke maand best hoog.*

*Ik maak mij zorgen over de inkomensafhankelijke bijdragen vanaf volgend jaar. Voorheen was het zo dat door het stapelen van bijdragen sommige hulp of hulpmiddelen echt te duur werden. Zit daar nu een plafond op? In feite betaalde ik uiteindelijk de gehele waarde van de voorzieningen, maar de hulpmiddelen worden nooit van jou.*

*Ik denk dat het beter is om de eigenbijdrage weer inkomensafhankelijk te maken, nu is dit niet eerlijk verdeeld en denk ik dat de groep die het wel goed kan betalen de hogere eigenbijdrage niet gaat betalen en er zo meer uren beschikbaar komen voor de gene met een laag inkomen.*

*Ik hoop dat het abonnementstarief blijft en dat dit voor Bijstand/AOW wordt kwijtgescholden. Ook rekening houden met alle extra eigen medische bijdragen vanwege bezuinigingen gezondheidszorg, verdwijnen WTCG en verdwijnen van allerlei aftrekposten Inkomstenbelasting.*

De helft van de mensen (51%) maakt zich veel zorgen over de Wmo ondersteuning in de toekomst.

| Hoe kijk je naar de toekomst als het gaat om ondersteuning vanuit de Wmo?    | Percentage |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ik heb er vertrouwen in dat er in de toekomst voldoende Wmo ondersteuning is | 14%        |
| Ik maak me een beetje zorgen over de Wmo ondersteuning in de toekomst        | 35%        |
| Ik maak me veel zorgen over de Wmo ondersteuning in de toekomst              | 51%        |