BIJLAGENRAPPORT

CEO Wmo 2018

Gemeente Noordoostpolder

maart 2019

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 1

1.1 Aanleiding en doel 1

1.2 Leeswijzer 1

2 | Antwoorden open vragen 2

3 | Vragenlijst 6

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Noordoostpolder is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd.

1.2 Leeswijzer

Deze rapportage betreft een vertrouwelijk bijlagenrapport. Hoofdstuk 2 bevat een integrale (geanonimiseerde) weergave van de antwoorden op de open vragen. Indien delen van het antwoord (mogelijk) herleidbaar waren naar individuen zijn deze vervangen door (***). Hoofdstuk 3 bevat de gebruikte vragenlijsten.

VERTROUWELIJK

2 | Antwoorden open vragen

v. 11 Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?
1. Via maatschappelijk inzorg gekomen via gemeente
1. via mijn dochter, die wist dat!
alles is goed
Als ik mijn zorgaanvraag wil veranderen, zoals in het verleden loop ik tegen een muur op.
Als je hulpvraag hebt wil je zo snel mogelijk geholpen worden. Na een jaar gezeur hebben we nog niks. Daar worden we echt verdrietig en teleurgesteld van. Omdat we al op onze tenen lopen.
bedankt voor de ondersteuning tot nu toe! (namens de kinderen)
Ben erg blij met de ondersteuning die ik krijg zou niet weten wat ik zonder hen moest!!!!!
ben niet helemaal in staat alleen te doen maar ik ben tevreden
bij vragen gelijk antwoord van de HHZ + hulp is goed
de eigen bijdrage voor de gehuurde tillift vind ik hoog. Ik heb bericht ontvangen van het CAK dat de eigen bijdrage voor 2019 wordt aangepast en verlaagd.
De enige wat ik mis is het gebruik kunnen maken van regionale taxi, vanwege de scootmobiel geen recht op maak heb wel buitenregionale taxi
de huishoudelijke ondersteuning heb ik niet op tijd gekregen, ik wist dit niet. Er was niet over gesproken door WMO. Jammer. Ik had het hard nodig maar helaas
De ondersteuning heeft voor mij bestco uit van een rolstoel in 2017. Dit is naar wens verlopen
De ondersteuning is goed, alleen de tijd die er voor staat is iets kort. Omdat de mevrouw van de gemeente blijft volhouden dat de indicatie voor hulp op 2 namen staat, terwijl dit maar 1 is.
de samenwerking met Gem. NOP was prima. De samenwerking met Thuiswerk was een puinhoop. Bovendien was het te duur. Lijk betaalde meer dan het dubbele aan de hulp als loon kreeg. Heb na 2 maanden heb contract contract opgezegd per 1 januari 2019. PS de hulp in de huishouding: perfect/ samenwerking thuiszorg: skecht
de zorg die bij mij komt werkt prima. Graag zo laten, en niet weer intrekken!!
De zorg die geleverd wordt is prima, maar de tijd die ik krijg is te weinig. 2x per week zou mijn hoofd beter kunnen leegmaken
de zorg en ondersteuning die ik krijg zijn uitstekend
de zorg ik moet krijg krijgen is nog niet begonnen, dus ik kan op vraag 8 9 10 nog niet reageren. Ik hoop dat ik er vee lvan leer en me beter red
de zorgondersteuning voor mij is in maart 2018 gestopt
de zorgverlening voor HH hulp niet functioneel. Hulp bij grote zware dingen en dan zeggen ze dat ze dat niet mogen doen.. Aanvraag duurt maanden. Veel te lang. WMO is te langzaam. Andere zorg is nog niet gestart dus nog geen mening.
dit betreft alleen de aanvraag voor de ondersteuning van de schoonmaak. Over de aanvraag van verlenging PGB ben ik niet tevreden. Duurt veel te lang!
doordat de ziekte verergerd merk ik dat ik steeds minder kan meer ondersteuning nodig heb deze ondersteuning word door mijn vrouw gegeven
feedback: geprobeerd om in te loggen, maar waar je dan de inlogcode moet invoeren is echt een zoekplaatje: niet gelukt dus!!
fijn dat ik hulp krijg
geen
Geen
geen opmerkingen
Geen opmerkingen
geen. Het gaat prima zo.
gemeente NOP verdient een pluim voor de wijze waarop WMO voor senioren is geregeld!

VERTROUWELIJK

Geweldige ervaring!
Heb alleen een scootmobiel en regiotaxi
Heb een rolstoel
heel blij mee!!
Het contact vooraf was moeizaam. Lastig om de juiste te pakken te krijgen, kastje naar de muur effect. Toen het contact er was, was het goed geregeld.
het gaat prima zo
het is gewoon belangrijk om mij te uiten en steun krijg want anders raak ik erg in mijzelf gekeerd
Het is jammer dat de scootmobiel al oud is waardoor ik pijn in de rug krijg. Hij zou eigenlijk vervangen moeten worden.Sinds december heb ik huishoudelijke hulp gekregen waardoor ik weer een beetje een schoon huis heb.
het is ook goed voor mijn man, die de mantelzorger is!
Het taxivervoer laat nogal eens te wensen over. Ik word te laat opgehaald en te vroeg naar huis gebracht waardoor de activiteit (bv sportschool, fysiotherapie) of visite niet naar wens verloopt. Ga ik bellen als de activiteit (bv kapper) is afgelopen zit ik soms lang te wachten. Vind de regiotaxi zoals deze nu is geregeld geen succes en maak er daardoor zo weinig mogelijk gebruik van!
huis. Hulp functioneert goed
Hulpvaardigheid, neem ik in dank aan.Goede werkwijze.
Ik ben blij dat ik ondersteuning krijg via ZIN 18, maar zou graag 4 keer per maand een afspraak kunnen hebben aldaar, momenteel is dat 3x per maand
Ik ben blij dat mijn beg. Altijd snel terug belt. Of reageert op mijn berichtjes. Ga zo door!
Ik ben blij met de zorg
Ik ben dankbaar voor de hulp
ik ben dankbaar voor de hulp die ik ontvang, ik ben 90 jaar en kan steeds minder zelf doen ik ontvang 2 uur 15 min hulp. Indien mogelijk graag wat verhogen met 30 min.
Ik ben harstikke tevreden
ik ben heel dankbaar voor de huishoudelijke hulp die ik heb sinds (***).
ik ben heel tevreden over de hulp die ik daarvan krijg
Ik ben heel tevreden over de zorg en ondersteuning die ik krijg\
Ik ben niet op de hoogte van alle mogelijkheden. Door mijn handicap, blindheid en autoimuunziekte heb ik moeite om de juiste info te verkrijgen
Ik ben tevreden met de begeleiding die ik nu krijg
Ik ben tevreden met de ondersteuning die ik nu ontvang
Ik ben tevreden met de zorg die ik nu ontvang
Ik ben tevreden met de zorg en/of ondersteuning die ik krijg
Ik ben tevreden, door de ondersteuning heb ik inzicht en kan ik zelfstandig blijven wonen
Ik ben tevreden!
Ik ben van mening dat WMO Noordoostpolder scherper zou moeten toezien op de kwaliteit van dienstverlening die onder haar verantwoordelijkheid door partners wordt verleend. Het gaat mij dan met name om het Hulpmiddelencentrum, dat de levering en het onderhoud van mijn voorzieningen verzorgt. Helaas schiet de klantvriendelijkheid van deze organisatie naar mijn mening ernstig tekort. Toen een eerdere klachtenprocedure bij het centrum geen herstel van vertrouwen bracht, heb ik mijn grieven over de heersende mentaliteit uitdrukkelijk kenbaar gemaakt bij de gemeente Noordoostpolder. Daarbij drong ik duidelijk aan op een persoonlijk gesprek, waarin ik de gemeente graag nader van mijn ervaringen op de hoogte had willen stellen. Helaas heeft de afdeling WMO nooit helder op mijn bericht gereageerd en mijn klacht enkel doorgestuurd naar een accounthouder. Een herhaald verzoek van mij werd vervolgens niet meer beantwoord, wat ik ten zeerste betreur. Naar mijn indruk schiet de professionele communicatie vanuit de afdeling WMO dus tekort.
Ik geen opmerkingen

VERTROUWELIJK

Ik had binnen 1 wk iemand van de gmeente thuis en zij heeft er voor gezorgd dat ik met voorrang werd behandeld. Tevens heeft zij me eenkaartje gegeven (***) Dat ik gelijk contact kon opnemen, indien nodig
Ik had het alleen niet aangekund, zijn heel blij met de hulp.
Ik heb geen opmerkingen ik ben tevreden
ik merk dat de zorg/ondersteuning zeer beperkt wordt qua tijd/kosten vanuit overheid waardoor kwaliteit en beschikbaarheid van hulpverleners verloren gaat.
Ik vind de herkenbaarheid van gezichten belangrijk om te weten welke mensen er voor mij kunnen zijn.
ik wil wel eens graag een gesprek met de ondersteuner of een tafelgesprek dit heb ik nog niet mogen beleven. Zaak nr (***)
Ik: dochter, heb ingevuld namens mijn moeder. Het was voor medewerker en mij laveren om dingen (rolstoel) voor elkaar te krijgen omdat mijn omder veranderingen "slecht"accepteerd.
indixatie huishoudelijke hulp veel te …
inmiddels geen hulp meer. Ik moet hulp hebben voor het moeilijke/zware werk (grond en onderste kastje)
Ja Ik had eerst vervoer van de gemeente van gebruik taxie die hebben hem 1 keer eraf gegooid. Ja pasje van regio-taxi kan ik alleen in de polder. Mijn zoon heeft kanker en kan maar 2x naar Den Haag waar hij woont. Ik heb ? Gekregen van de dokter van gemeentehuis dat vind ik heel erg ? goed ? de van ? dan ook niet goed en vind dat gemeen.
Ja ik heb een driewielfiets zonder ondersteuning (motortje) en kan niet meer even makkelijk komen omdat het fietsen (en concentreren) teveel energie vraagt .kan je in aanmerking komen voor èèn met trapperondersteuning? (***)
Kon nog overal een goed antwoord opgeven omdat die net van begeleider heb moet switchen omdat ze er mee stopte nu moeten we opnieuw beginnen
Krijg alleen huishoudelijke hulp. Tevreden hiermee
kwaliteit van huishoudelijke hulp was niet naar tevredenheid
meer tijd, omdat ik ga heel snel achteruit
Met de hulp die ik nu krijgt ben ik reuze blij
Met hulp van Thuiszorg 2x per dag
mijn echtgenoot is nu al 9 mnd in de (***) (altzheimer) Verzorging tevreden!! Eerder 10 mnd dagopvang (***) ook zeer tevreden.
Mijn enigste punt die ik heb is dat ik het jammer vind dat je maar 1 fietsvoorziening krijgt. Mijn zoontje heeft een driewielfiets, waar hij heel blij mee is, maar voor de langere stukken hebben we een tandem nodig. Maar daar komen we nu niet voor in aanmerking, Dit betekend dat we als gezin niet meer kunnen fietsen....
mijn man visuele beperking (gezichtsvermogen) man Alzheimer dementerrend ikzelf darmkamnken- chemos en ben de mantelzorger
Momenteel huis h.hulp+taxivervoer. Prima in orde
nee
Nee
nee maar dan weet ik waar ik moet zijn
Nee want alles gaat zoals het moet en alles loopt zoals het moet lopen
nee, bedankt. Groet […]
nee, geen opmerklingen. Alles verloopt prima met de juiste zorg
nee, ik heb geen opmerkingen
nee!
neen
Niet betreffende begleiding. Wel de manier waarop ik ben behandeld toen ik voor een vriend, waar ik mantelzorger van ben een aanvraag door een invalideparkeerkaart aanvroeg
niet over de zorg maar wil wel aangeven dat de gemeente/wmo zeer traag reageerdt
Niet over de zorg. Wel op WMO moest erg lang wachten op antwoord en er zeer vaak achter aan!
niet tevreden over het werk van de planner van taxivervoer, gaat via schiphol, werkt niet goed.
nvt

VERTROUWELIJK

Over de ondersteuning verder geen contact meer gehad met de gemeente. De service van de leverancier laat te wensen over, doordat ik zelf het onderhoud op mij neem voldoet het hulpmiddel (duo fiets) prima. Ik ben heel gelukkig met de mogelijkheden van deze fiets.N.B.: de enquête is ingevuld door de vader/ curator van de gebruiker.
Overal blij met de gmeente NOP
prima
Prima geregeld zo.
prima huishoudelijke hulp
Tot nu toe gaat het prima bij mijn aanvragen/ ondersteuning en hoop dat het op deze zelfde voet door blijft gaan.
veel dank voor de hulp!
via internet lastig te vinden hoe bijvoorbeeld een rolstoel aangevraagd moet worden. Uiteindelijk telefonisch gedaan, werd goed geholpen
Voor mijn 2e rolstoel heb ik 3/4 gewacht / er aan gesleuteld. Mijn nieuwe nu voldoet niet en krijg nu een inductieplaat. * Veel vergaderen en subgroepen opzetten (kosten!) Ook dit onderzoek weer!!
Waarom komt er na elke actie een vragenformulier? De maatschappij mag best zekerder zijn van zichzelf als je er zeker van bent dat er goede zorg verleend wordt
we hebben het hard nodig - kunnen niiet zonder - duurt vaak het lang - rolstoel aanvraag duurde heel lang - het heeft ons +- 800,- gekost zelf te huren 0 HH --> afgewezen - Dagbesteding Talmahof hebben zij opgezegd. Regiotaxi begeleidings rolstoel ook betalen? - communicatie zorgverz. StichtingHee, Carrefour, Huisarts, ONL, Ciz ez?
we zijn dankbaar voor alle ondersteuning die we ontvangen!
wel met hulp van de kinderen, die alles regelen. Ook met invullen van dit.
wie is de mantelzorger?
Wij hadden (***) als begeleider en die heeft perfect haar werk gedaan.Het is jammer dat ze net niet heeft kunnen zen hoe het geworden is.
wij kregen voor eerst, huishoudelijke hulp, een toezegging van 2x2 uur in de week, sinds +- een half jaar is dat in de week 1x2u en 1x1u en 40 min. Kan dat eerste weer terug?
Wij zijn ontzettend goed geholpen en ondersteund door de gem NOP. Petje af
Wij zijn wel tevreden
zeer matig er mag ook meer gekeken naar de situatie om de betreffende mensen heen. Vaak kost het nu zoveel extra financieel en fysiek
Zeer positief over de begeleiding die ik krijg
zeer tevreden
zou hel blij zijn met 2x hulp in de weerk
zowel mijn vrouw als ik ervaren de steun als prettig omdat er naar ons geluisterd wordt en op hulp gewezen waar we gebruik van kunnen maken. Zowel financieel als medisch.

VERTROUWELIJK

3 | Vragenlijst

VRAGENLIJST - UW ERVARINGEN MET DE WMO <TOKEN>

- U kunt de vragen beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Als u een antwoord niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek?** Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.

CONTACT MET DE GEMEENTE

U heeft in het verleden contact gehad met de gemeente Noordoostpolder, het sociaal team en/of een Via-loket over een hulpvraag. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als u in 2018 geen contact heeft gehad met de gemeente Noordoostpolder, of u weet niet meer of u contact gehad heeft, vult u dan voor vragen 1 t/m 4 'niet van toepassing' in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. **Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag**	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
2. **Ik werd snel geholpen**	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
3. **De medewerker nam mij serieus**	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
4. **De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht**	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

5. **Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?** *(Een onafhankelijk cliëntondersteuner is iemand die u kan helpen bij het aanvragen van zorg/ondersteuning).*
   ❑ Ja ❑ Nee

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

U krijgt één of meerdere vormen van zorg/ondersteuning. Bijvoorbeeld: begeleiding, taxivervoer, een rolstoel of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De volgende vragen gaan over wat u van deze zorg/ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. **Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed**	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
7. **De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag**	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

De volgende vragen gaan over het effect van de zorg/ondersteuning op uw leven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. **Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil**	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
9. **Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden**	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
10. **Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven**	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

11. **Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?**

Hartelijk bedankt voor uw medewerking! Stuur de vragenlijst terug in de bijgevoegde antwoordenvelop.

Gemeente Noordoostpolder Wmo 2018

Uitgevoerd door

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon
Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461