



Bijlage

Cliëntervaringsonderzoek

Antwoorden open vragen

**over de ervaringen in 2023 met de
Wet maatschappelijke ondersteuning
in de gemeente Zutphen**

Inhoud

Andere vorm van ondersteuning	3
Toelichting rapportcijfers	3
Rapportcijfer 1 t/m 5	3
Rapportcijfer 6 of 7	4
Rapportcijfer 8 of 9	5
Rapportcijfer 10	7
Afsluitende opmerkingen.....	8

Andere vorm van ondersteuning

In de vraag over welke vorm van ondersteuning of hulp de cliënt krijgt, was de mogelijkheid om een andere vorm van ondersteuning te noemen dan die al beschreven stonden. Onderstaand de vormen van ondersteuning die cliënten hebben benoemd.

- aangepaste keuken, verhoogd toilet,
- fietsstalling bij het station.
- Gehandicapten parkeerkaart
- Gehandicapten parkeerplaats
- indien nodig mantelzorg
- Maatschappelijk werkster
- O.V.pas.
- Smi
- sportvoorziening via pgb
- Tijd gevallen onder beschermd wonen
- trippelstoel met hoepels voor binnen
- Woonzorg + bewindvoering
- fiets-stalling

Toelichting rapportcijfers

Aan de cliënten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor elke vorm van ondersteuning of hulp die ze krijgen. Vervolgens was er ruimte om het rapportcijfer toe te lichten. Hieronder volgen de toelichtingen van de gegeven rapportcijfers, gecategoriseerd naar het cijfer dat gegeven is. De toelichtingen zijn letterlijk overgenomen. Echter zijn beschrijvingen die te herleiden zijn naar een persoon of namen van aanbieders weggehaald.

Rapportcijfer 1 t/m 5

- als er niemand is heb je pech maar moet wel betalen de zieke medewerkster moet zelf voor vervanging zorgen (hoe dan als je ziek bent)
- Begindatum zou moeten zijn oktober 2023 kwam maart 2024. Tot 25-4-2024 Was ze 4x afwezig 1x vervanger. ging vroeger weg m.z.1 uur 53 min weg na 1.40 +-
- Aanbieder X duurde heel lang voordat er iemand kwam. En toen bleek dat de medewerker haar werk zeer slecht deed, ook na herhaaldelijk overleg met haar. De organisatie heeft ook geen leidinggevende waar je je klachten kunt bespreken.
- De 1e 2 hulpen zijn gestopt, de 3e heeft zich ziek gemeld vervolgens niks meer gehoord van deze of gene.
- De huishoudelijke hulp komt vaak te laat, gaat eerder weg, vergeet delen schoon te maken (onder het bed, doucheputje) Ondanks dat ik een to-do lijstje heb gemaakt Zorgt niet voor vervanging als ze vakantie heeft
- De hulp(pen) tot nu toe heeft/hebben lichamelijke problemen waardoor het werk eigenlijk te zwaar is voor hen. Daardoor werken ze langzaam en slaan delen over. Zien het werk ook niet liggen of zijn niet zelfstandig.
- Heb recht op 2 uur begeleiding per week Door roosters en personeels tekort krijg ik maar 1 uur per week of helemaal niet.
- Hulp in de huishouding, heeft zelf medische aandoeningen Kan het werk erdoor niet volledig goed doen.
- Hulp in het huishouden mensen dat ik krijg zijn geen gediplomeerde schoonmakers dus, alles wordt halve schoongemaakt. Dit maakt me ongelukkig en soms moet ik iemand anders betalen om mijn woonkamer schoon te maken.
- In september 2023 zijn scootmobiel en rolstoel afgekeurd. Het is nu mei en 7 maanden
- Na half jaar nog steeds geen goede fiets ontvangen
- na langdurig gebruik, bleek dat ik deze rolstoel helemaal niet zo lang kon gebruiken. Er is toen een aangepaste stoel geleverd, dit proces heeft lang geduurd

- Ruim via de WMO aangevraagd. Eerste week geen hulp. Tweede week: hulp die allergisch was voor huisdieren. In de herfst vakantie geen hulp of op het laatste moment door leidinggevende gebeld worden dat er geen hulp beschikbaar was.
- Veel te jong
- vervoer Dames reservering telefoon aanbieder X onbeschoft Houden zich aanbieder X protocollen er
- Voor wat betreft de WMO hebben wij twee maanden moeten wachten, voordat er effectief hulp is geboden. Bij mijn eerste contact had ik al aangegeven, dat er sprake was van een acute situatie, waar hulp dringend gewenst was.
- wachtlijst, veelvuldig afzeggen (meer dan 50% van de tijd), niet goed schoonmaken
- Weinig tot geen follow-up en onverwacht geconfronteerd met einde wonen ivm einde indicatie zonder alternatief
- Zeer jonge en onervaren hulpen, heb nu nr 3 maar ben er absoluut niet tevreden over.

Rapportcijfer 6 of 7

- Alles duurt lang en de Gemeente besteed het uit en hebben geen controle over het proces
- Alles moet je telkens weer zeggen wat ze doen moet
- betreft in hoofdzaak eens per 14 dgn. stofzuigen en soppen badkamer/toilet.
- Communicatie tussen aanbieder X en Cliënt. Thuishulp mag beter.
- moet lang wacht op taxi
- De afhandeling bij klachten kan beter..... soms wordt er niet terug belt of gemaild .
- De huishoudelijke hulp en amb. begeleider wisselen nogal eens van persoon. Dit ervaar ik niet als prettig
- De kwaliteit is prima. De uren te weinig.
- De rolstoel is redelijk helaas is het geloof ik een model welke niet voor intensief gebruik is. Mede dankzij andere wielen rug kan ik er nu wel gebruik van maken maar het blijft een winkelwagen of geweest
- De handbike moet nog vervangen worden, hopelijk kan ik daarna weer doen en laten zoals het moet en wilt
- hulp moet aangestuurd worden dus duidelijk zeggen wat er gedaan moet worden. Weinig eigen initiatief.
- Er is een machtsverhouding die niet klopt de inwoner is maar een speelbal
- Er is/wordt niet altijd gedaan wat gevraagd is/wordt.
- Er was vaak bij ziekte of vakantie geen vervanging Het W.M.O. loket met personen die je nodig hebt voor ondersteuning Heel slecht bereikbaar!
- Goed overleg met huishoudelijke hulp, Schoonmaak redelijk goed.
- Het is jammer dat de accu niet zoveel km geeft. kan b.v. van Zutphen-Vorden en terug
- Het poetsen kan beter. Bijvoorbeeld plumeau buiten uit kloppen en beter stof afnemen.
- Huishoudelijke hulp zou iets sneller kunnen werken. Ze is wel heel lief.
- Huishoudelijke hulp en dit aanpassen duurde weken!!!! zelf meerdere keren moeten bellen om info en vind het belachelijk weinig tijd. Begeleiding waarin, weet hier niets van
- Hulp in huishouding, Super blij mee, ik kon tijdelijk niks nu weer iet mobieler
- Hulp praat graag, ze moet wel gestimuleerd om op te staan. Als ze eenmaal werkt dan gaat het goed. Wat ze doet, doet ze goed. Ze komt nog wel eens te laat.
- Hulp was snel geregeld, maar is heel matig. Buren moeten vaak extra hulp geven in schoonmaken. In 1,5 uur wordt alleen gestofzuigd en koffie gedronken. 1e hulp die ik had, een dame uit X was geweldig!
- Hulp in huidhouden moet af en toe duidelijk gemaakt worden dat ze beter haar werk moet doen. Aanbieder X is geweldig geweest!
- Ik ben blij met de hulp die ik krijg. Het is afhankelijk van de persoon die komt of ik haar een 6 of 8 geef.
- ik ben verbaasd dat strijken geen werk is voor de hulp wat ik belachelijk vind want het is nodig.
- Ik geef een 6 omdat ik er 2,5 maand moest wachten op hulp. Daarna ging het prima. Eind januari hield mijn hulp op met werken. Ben weer op de wachtlijst gezet. Na 6,5 week weer hulp (2 keer) Daarna weer een ander.

- Ik had eerst (eerste jaar?) iemand die het fysiek eigenlijk niet aankon (6) Nu iemand die het prima doet (8)
- ik heb inmiddels een andere maar de eerste die ik had zou, naar mijn idee, in aanmerking moeten komen om afgekeurd te worden.
- Ik vind dat ik veel te weinig uren dus hulp krijg Heb 24 uur per dag zuurstof en kan nog alleen hele kleine dingen doen. Woon in een eengezins woning. Wat moet ik nog meer mankeren om meer hulp te krijgen. Absoluut belachelijk.
- Ik was zeer blij met en tevreden over mijn eerste huishoudelijke hulp. Snel, netjes, beleefd. Toen zij op reis ging was de vervanging een rommeltje. 4 verschillende, die allen steeds de deur niet konden vinden, en geen ervaring hebben
- ik zou 3 uur hulp krijgen, dat kan aanbieder X niet leveren. max 2 of 2,5 uur bij afwezigheid vaste hulp vaak geen vervanging of 1,5 uur een scholier.
- Mag meer uitzicht zelf doen i pv wat kan ik doen?
- Mijn vaste hulp is al een tijdje ziek en heb ik tijdelijke anderen, die niet ouder zijn dan 18 jaar.
- na wachten op reactie van medewerker, was de scooter snel geleverd
- op dit moment een 7 het is lang anders geweest. niet zo blij mee!
- Regio taxi is ok. Aanbieder X is niet altijd even duidelijk.
- Taxi werkt prima, maar veel flexibiliteit in tijden. Daardoor meer gebruik gemaakt van
- taxivervoer: te vroeg of te laat.
- taxivervoer: ze zijn nooit op tijd aanbieder X
- vaste hulp n 8 invallers n 6
- voor aanbieder X geven we een 6
- Vorig jaar sept. op driewielers geoefend. Duurt erg lang, eerst verkeerde fiets
- Wmo ASS indicatie uitgevoerd door extern zorgbureau. Cijfer mw Zutphen: 9. Cijfer externe; tot nu toe een 6
- Ziek Hangt af van de persoon die helpt

Rapportcijfer 8 of 9

- Algemeen zeer tevreden!
- Altijd op tijd, constant en betrouwbaar
- Aanbieder X biedt fijne hulp
- Begeleiding is goed. duurt wel even voor deze op gang komt. ondersteuner is voor mantelzorger m.n. Deze ervaart wel s
- Ben zeer tevreden met mijn hulp.
- bijna geen communicatie met de thuiszorg organisatie mogelijk
- Blij met hulp van begeleiding bij allerlei zaken.
- cijfer 9 voor de scooter, zelf gekocht!
- er zou wat demping op de fiets een uitkomst zijn
- Dagopvang aanbieder X 2dgn p.w. uitstekend, Zeer goed personeel Gezellig rapport cijfer: 9
- De bijdrage is echt niet voldoende jullie hebben geen idee wat de kosten zijn. als je dan naar artikel een kijkt zou je mee mogen doen, Hoe dan ?
- De driewieler werd snel geleverd met zuurstofhouder. Heel content mee.
- De huishoudelijke hulp gaat goed alleen met vakantie of ziekte krijg ik te weinig hulp in plaats van de uren die ik heb ik heb 5 uur hulp nu en met vak of ziekte krijg ik maar 1 uur per week dit moet anders.
- De hulp in de huishouding is een heel leuke jongen. We pakken samen van alles aan, en hij is een prima schoonmaker. Maar t is van korte duur. Na de zomer weer iem. anders
- De jonge vrouw is rustig en doet gedegen haar werk. Ze luistert naar aanwijzingen en tips.
- De plek bevalt me goed. Ruimte voor hulp bij de werkzaamheden.
- De toewijzing van huishoudelijke ondersteuning is prima, echter de kwaliteit van uitvoering is voor verbetering vatbaar.
- Dit betreft vooral de hulp die gegeven wordt door de persoon.
- Dit cijfer heeft betrekking op mijn huidige hulp. Een vorige heeft had ik duidelijk lager beoordeeld.
- Door aanbieder X heb ik alles een beetje weer op orde kunnen krijgen in mijn hoofd. Maar we zijn er nog niet. Het gaat goed
- Driewielers - uitbreiding accu voor eigen kosten. vindt ik jammer

- bewerkstelligd door de Gouden leeuw
- elektrische driewieler: heel blij mee! ook goede bezorging en onderhoud
- Er is een uitstekende huishoudelijke hulp aangewezen
- Fijne hulp die helpt het huishouden op orde te houden en te verbeteren
- fijne hulp. soms kan t iets sneller
- Goed begeleiding afgestemd op wat ik nodig heb
- Goede hulp
- Heb fijne hulp alleen zou er graag een uurtje bij willen . 2 uurtjes is erg weinig kan zelf niks meer en mijn man op dit moment ook niet Heb wel een aanvraag gedaan maar nog niets gehoord. Heb nu palliatieve zorg
- heel aardig en goede hulp om mijn week helde te hebben en te werken aan mijn tekortkomingen
- Heel fijne hulp in huishouden
- Heel tevreden met hulp
- Het betreft een jonge dame met weinig ervaring maar ze doet haar best en luistert naar tips
- Het ging goed maar het duurde erg lang eerst voor de afspraak
- huish.hulp: heel fijn- vooral grote klussen- erg blij mee!
- Hulp in huishouden
- Ik ben tevreden over dit taxi-vervoer Men is vriendelijk, behulpzaam bij in-en uitstappen
- ik ben zeer tevreden
- Ik heb goed contact met mijn begeleider voel me serieus genomen en geholpen altijd in afstemming en overleg.
- Ik heb aanbieder X van W.M.O. gekregen. Heb er nog maar een paar keer gebruik van gemaakt
- Ik heb voor mijn hulp en ondersteuning voor een PGB-hulp gekozen en daarom werkt het voor mij zo goed
- ik heb begeleiding van X die doen het supergoed heel Tevreden
- mijn hulp is altijd vriendelijk en doe de werkzaamheden netjes.
- Mijn huishulp is fantastisch. Ook heeft aanbieder X een douchekop vervangen nadat deze was stuk gegaan door vallen bij schoonmaken. De vervangende huishulpen zijn redelijk moeilijk te krijgen en hun hulp is vaak ver ondermaats.
- Mijn vaste hulp is uitstekend, maar vervanging heb ik geen goede ervaringen mee. Dus neem geen vervanging meer.
- Nu heel tevreden over mijn hulp. Wat ik niet goed vond: hij had geen ervaring en zou een week met iemand meelopen, wat niet is gebeurd. Hij heeft inmiddels het meeste onder de knie.
- overwegend heb ik prima hulp gehad. Alleen in de In de vakanties was het af en toe behelpen, ook al was de hulp er.
- Snelle hulp en zorgzaam. Gaat eigen gang en hoeft niet aangestuurd te worden. Pakt zelf klus op.
- Taxivervoer heel blij mee anders kwam ik nergens mee Hulp in huishouden ook heel blij
- Tevreden met de hulp die ik krijg. We doen veel samen, dat is prettig
- Tevreden over aanbieder X
- Tevreden!
- Via de gemeente een erg deskundige begeleider gevonden
- Voor zijn leeftijd mooi cijfer
- Wel vaak wisselende personen
- Ze deed haar werk goed
- Zeer ervaren vriendelijke professional.
- Zeer tevreden.
- zeer vriendelijk een samen zorgen we dat mijn huis schoon is
- Zorgboerderij is fantastisch

Rapportcijfer 10

- Ambulante zorg oost is een fijne organisatie.
- Blij mee zo kan ik toch nog in de badkamer komen om te douchen
- De - (min) staat voor de lange tijd die ik moest wachten voordat mijn driewieler
- De hulp is uitstekend, harde werker met gevoel voor humor. Aanbieder X regelt dingen heel slecht en dat vind ik jammer
- De mevrouw was heel vriendelijk en begripvol. Ik was heel nerveus om een scootmobiel
- douchestoel. deuropener B 10
- Douchestoel Prive 2x
- Een scootmobiel Super blij mee!
- Erg zorgvuldig en in tempo ziet alles er zo schoon uit. Neemt ook alle hoekjes mee. Is erg vriendelijk voor mij
- Geef weer 10 wordt altijd goed begeleid door op me werk ook door de wmo dat doen ze samen met keukentafelgesprek prima
- Hulp is goed, alleen vakantie periode is het moeilijk om vervanging te krijgen
- ik ben heel erg tevreden over de ambulante woon Begeleiding
- Kan af en toe als het zich toelaat ook nog eens weg
- Kan als het zich toelaat kleine boodschapjes doen en ben gelijk weer buiten
- Mijn huishoudelijke hulp krijg de 10 niet de organisatie. De traplift staat op mijn man zijn naam Maar ik maak er ook gebruik van.
- scootmobiel en rolstoel waren snel en goed geregeld
- scootmobiel Taxivervoer Totaal 28 punten
- Staan is geen optie fijn dat ik kan zitten onder de douche
- Tevreden met de hulp die ik krijg en komt ook prima werken
- Toen ik eenmaal wist waar ik moest zijn heb ik mogen genieten van uitstekende hulp en medewerking. Per 1 Februari heb ik geen hulp meer nodig is dus gestopt
- Werkt prima
- Ze hebben me al tijd gesteund ook met uren met werk geen probleem ja ik ben nu afbouwen met uren wat ik werk al 12 jaar op werk en ik ga als vrijwilliger met vergoeding dus ik heb veel te danken wmo ik wordt goed begrip daarom cijfer 10
- zonder fiets kan ik mij moeilijk verplaatsen. Ik ben echt super blij met de fiets

Afsluitende opmerkingen

Aan het einde van de vragenlijst was er de mogelijkheid om een afsluitende opmerking te plaatsen. Hieronder volgen de letterlijke antwoorden. Beschrijvingen die naar een persoon te herleiden zijn of namen van aanbieders, zijn weggehaald.

- Alleen dat ik er blij mee ben omdat ik bepaalde dingen niet zelf meer kan.
- als er klachten zijn over de scootmobiel , die aan vervanging toe is na vele reparatie dan gaat het weer goed even de gemeente moet beoordelen of ik vervanging krijg ???? inmiddels wordt er een rapport op gemaakt door aanbieder X , de mensen daar proberen zo goed als kwaad te helpen door dat er veel personeel tekorten zijn overal krijg je dit soort situatie ik zie het nu ook weer door persoonlijk bij een aanvraag bij het orthopedische centrum voor twee brace,s de zorgverlener keurt het af omdat een code niet aanwezig is, maar dan ben ik drie maanden verder zo gaat het tegenwoordig door gebrek aan personeel..... we worden met ze alle oudere .ik wil eigenlijk wel niets melden maar dat doe ik niet ik
- Als iemand ziek wordt anders moet leren leven dan ben je lastig en je kost geld. dat blijkt uit alles helaas. het lijkt er op een pil er in en door als dat niet werkt doe je er niet meer toe. Hoe gaan wij dat veranderen. en ben je er bewust van een, Een aandoening krijg je kies je niet voor !!!!!
- Als mijn huishoudelijke hulp vakantie heeft, wil ik liever geen hulp van iemand anders, want meestal kan er dan geen 3 uur donderdagmiddag geregeld worden! De 3 uur wordt dan in kortere uren gedeeld en dat kan niet i.v.m. andere dingen die ikzelf te doen heb!
- Ben tevreden. Alleen toen mijn man plotseling overleed, waren ze vergeten dit aan mijn hulp te melden.
- Beslist niet minderen Mijn ziekte verergert en de hulp verminderd in tijd. Hoe weinig ook het geeft onrust 3 onveiligheid.
- Betaal elke maand, maar krijg niet de gevraagde aantal uren geleverd van aanbieder X. Geen vervanging bij uitvalvakantie. Krijg nu al 6 weken maar 1 uur ipv 2 uur per week. 6 weken helemaal niets ivm vakantie van begeleider. Moet je niet iets betalen wat je niet waar kunt maken, Kwalijk!
- Dat het hele goede ondersteuning is.
- De huidige hulp doet er anderhalf uur over om de beneden verdieping te zuigen en te dweilen. keuken, wc, badkamer is geen tijd voor.
- De hulp is Goed/Netjes De begeleiding is niet Professioneel.
- De hulp zou een beetje begrip moeten tonen voor de gezondheidsproblemen men dat je als bejaarde hebt niet schreeuwen als je iets vraag en niet boos worden als je iets vraag beter te doen. vraag 20: de laatste vrouw die bij mij kwamen helpen wilde met de formulier invullen Dat vond ze absoluut niet nodig!!
- De laatste paar keer had ik een oudere mevrouw en die is wel goed
- De ondersteuning die ik heb mogen ontvangen was voor een korte periode waarvan de helft van deze periode geen hulp beschikbaar was.
- de ondersteuning die ik krijg is onvoldoende Ik ben chronisch ziek (lichamelijk) wat voor mij inhoudt dat ik de rest van de week alles in het huishouden zelf moet doen wat mij gewoon weg niet lukt door de pijn in mijn gewrichten.
- De traplift bevalt mij prima en ik ben er erg blij mee
- Deze antwoorden zijn in gevuld door de aanvrager i.o.m. mijn echtgenote waarvoor dit geldt.
- Door de ondersteuning vanuit aanbieder X heb ik meer rust en perspectief gekregen.
- douchestoel geeft niemand aan, Handgrepen door het huis doet men niet aan geven Bel/persoonsalamering geeft niemand aan Persoon moet zelf betalen 129: euro Dat men abonnement mat nemen 29 euro per maand Veel mensen kunnen dit niet betalen en moeten hiervoor in bochten wringen of kunnen het niet aanschaffen met soms dingen tgv die noodzakelijk zijn zie hier onder Waarom elk jaar een nieuwe indicatie vragen te aanvragen terwijl bekend is dat hulpvraag alleen maar groter word. af wachten dat iemand van 70 of ouder ineens wel gaat lopen? Geef af voor 5 jaar. bespaart veel tijd en geld.
- Een jongen helpt mij. Hij doet wat ik vraag. Is niet ervaren maar doet zijn best
- er is niet genoeg tijd voor de Schoonmaak volgens de hulp.
- Er wordt nooit gebruik gemaakt van de Zorgmap.

- Er zou beter gekeken moeten worden welke hulp bij welke hulpvraag past, zodat er niet iemand komt die het werk zelf ook niet kan uitvoeren. Daarnaast zou iedereen een diploma moeten hebben zodat ze de theorie weten, hoe en welke middelen en vooral welke volgorde
- Geen opmerking Ben 100% tevreden
- goed
- Goede ondersteuning bij huishoudelijk werkzaamheden.
- Graag bij verlening van de WMO in de toekomst een ander bedrijf. Toen ik eerder in Twello woonde had ik altijd fijne hulpen die mij echt ontlasten.
- Heb geen op of aanmerkingen verder ben tevreden over de geboden hulp.
- Heel tevreden, kunnen dingen goed overleggen, denkt mee, spontaan, ziet het werk., aanvaardt correcties.
- Aanbieder X is een coöperatie. Je kunt niet een persoon aanspreken We hebben bv 8 weken geen hulp gehad. We wisten niet tot wie we ons konden richten
- Het is een lieve meid, maar ze niigt wel elke keer om te vroeg weg te gaan, en 2 uur is 2 uur. en daar worden dan 2 bakjes koffie van gedronken en 2 peuken roken. nou dan is er also een half uur weg. Maar ze werkt vlot en netjes maar het is niet zo als dat ik het zelf altijd deed. maar ja dat zal het ook niet worden. maar over het algemeen ben ik wel blij dat ik haar heb.
- Het is jammer dat ik geen contact heb met het management van aanbieder X. Het zou fijn zijn als er standaard iemand van het management in het begin langs komt om de situatie bij iemand in te schatten
- Het is ontzettend fijn om weer een schoon huis te hebben als de hulp is geweest. Het geeft rust in hoofd en lichaam.
- Het valt mij op dat de medewerkers erg jong zijn en over het algemeen weinig ervaring hebben in het uitvoeren van huishoudelijke taken.
- Huishoudelijke ondersteuning Prima alleen als de vak. periode aanbreekt, gaat het mis, op een vrij dag van de hulp. invalskrachten zijn niet goed.
- Huishouding aardig, maakt redelijk schoon Begeleiding erg fijn
- hulp reageerde heel adequaat bij mijn veronderstelde afwezigheid op een afspraaktijdstip.
- Hulp voor het huishouden is heel fijn maar heel vaak ziek er geen personeel die ze dan kunnen sturen.
- Ik ben erg blij dat ik met deze hulp mijn sociale contacten en mobiliteit goed kan houden.
- Ik ben tevreden over de hulp/ondersteuning die ik krijg .
- Ik ben zeer tevreden met mijn huishoudelijke hulp!
- ik had hulp gevraagd omdat ik 3 wervels gebroken had. Voor huishoudelijke hulp zou ik op een wachtlijst komen. dat heb ik dus zelf moeten regelen. Wel bleek dat ik in aanmerking kwam voor aanbieder X en regiotaxi (ik zie ook slecht en kan daardoor geen auto rijden), daar ben ik heel blij mee. Inmiddels kan ik mijzelf weer aardig redden maar zal in de toekomst waarschijnlijk meer ondersteuning nodig hebben. Ik weet nu waar ik dat kan aanvragen.
- Ik heb al contact gehad hierover met de nieuwe zorg thuis.
- Ik heb al een tijd geen ondersteuning meer van het WMO.
- Ik heb een driewielers gekregen les gehad maar het lukt nog niet zo goed Dat ligt niet aan de ondersteuning De afloop is onduidelijk Leer ik er mee omgaan of lukt het niet.
- ik heb een wederzijds goed contact met de thuiszorg. Zij blijven altijd zoeken naar een goede ondersteuning bij ziekte, vakantie van de hulp. Ik heb het bijna altijd getroffen met de huishoudelijke hulp die ik krijg. Bij moeite of anderszins kan ik altijd overleggen met de coördinator van de zorg.
- ik heb ervaren dat de wachttijd voor een reactie van de WMO wat lang kan duren. Als je er van afhankelijk wordt, zou je dit graag sneller willen. Na dit proces is er ook nog weer de wachttijd van de levering door de leverancier. Het lijkt er op, uit ervaring, dat zij niet goed aanvullen waar je als client mee belast bent. Reacties aan de telefoon zijn vaak gejaagd, kribbig en niet clientvriendelijk
- Ik heb nu 2x mogen ervaren dat ik jonge mensen als hulp in de huishouding prettig vind. Ze pakken aan wat je op dat moment nodig hebt. Maar dit werk is voor hen een tussenstap, dus na niet te lange tijd komt er een opvolger.
- Ik heb nu hulp van een scholier die een tussen jaar doet. maar over een paar maanden weer weg gaat. daar kan ik goed mee opschieten. Ik maak mij wel zorgen over de toekomst wie ik dan weer krijg de verwachting van wat ze in twee uur kunnen doen is meestal te hoog
- ik krijg 1,5 uur hulp per week v beide handen brace is moeilijk om hh werk te doen dus dat zou best wat meer mogen

- Ik krijg geen ondersteuning alleen Huishoudelijke Hulp maar met vakantie valt dat tegen en krijg ik in plaats van 5 uur maar 1 uur. kan zelf niet veel door zuurstof en Zelf bijna niks kan meer. Zit in de wet lang durigezorg nu
- Ik krijg geen ondersteuning vanuit de wmo. Heb alleen een Pw-uitkering
- ik krijg nu na heel slecht begeleiders nu heel goed dat ik zo zelfstandig kan wonen.
- Ik krijg ondersteuning van Buurtzorg (verpleging) en ergotherapeute en fysio.
- Ik snap dat er bezuinigd moet worden maar wij worden ouder en telkens moet er tijd worden ingeleverd wat wel ten koste gaat van de werkzaamheden .
- Ik vind het belangrijk dat uren voor huishoudelijke hulp niet nog meer ingekort wordt in de toekomst. Deze ondersteuning heb ik heel hard nodig geven mijn lichamelijke beperkingen
- Ik vind het heel vervelend dat als ik nog graag hulp verlening krijg bij de gemeente ik in de laatste 3 dagen een gesprek krijg over de verlenging. Dit is lastig voor de hulp, vervelend voor mij en ook voor aanbieder X
- ik vind het vreemd dat de huishoudelijke hulpen niets aan de buitenboel (mogen) doen.
- Ik voel me weer levend. erbij horen. ik durf meer. niet opgesloten. heerlijk Scootmobiel
- Ik waardeer de ondersteuning enorm en heb vooral ook respect voor de personen die het met zoveel liefde uitvoeren.
- ik zit in het pand van X. Regel bijna alles zelf in overleg.
- Ik zou graag ondersteuning willen krijgen om mijn rijbewijs k halen. zodat ik makkelijker naar sociale en medische afspraken verder weg kan. Met het OV is het een nachtmerrie, de taxi is onbetaalbaar en vervoer via anderen wordt veel lastiger nu het merendeel niet meer in de buurt woont. Helaas past de stoel niet in elke auto en tegenwoordig ben ik met het ov 2 of 3 dagen heen en 1 of 3 dagen terug kwijt.
- Ik zou graag ondersteuning willen met het behalen van mijn rijbewijs. Met aangepaste auto kan ik makkelijker naar sociale en medische afspraken. Nu ben ik afhankelijk van anderen en deze vallen weg. Helaas is een taxi onbetaalbaar en ben je met het ov moet je verder weg al gauw 4 tot 6 dagen bezig.
- Ik zou heel graag 1 uurtje meer huishoudelijke hulp willen omdat ikzelf niets meer kan en mijn man nu(mantelzorger) ook niet wacht op nieuwe heup. Deze maand moet ie naar de orthopeet
- In de zomervakantie kwam er vaak geen hulp.
- Anderhalf jaar na aanvang van WMO hulp, geen serieus gesprek gehad met de gemeente Zutphen. Kwam niet verder dan de telefoniste. Via een bericht in het Contact zag ik dat aanbieder X elke week op de vrijdag morgen bij het Waterkracht zit. Die hielp mij meteen, door een telefoontje naar de gemeente! Binnen een week een uitnodiging ontvangen voor een keukentafel gesprek een maand later. Tijdens het keukentafel is het allemaal vlot verlopen. Per september hulp in de huishouding van aanbieder X. Schoonmaak hulp. Maar in de twee uur tijd is het lastig om alles goed stofvrij te maken.
- is belangrijke ondersteuning in verband met mijn ziekte (Parkinson)
- Ja de H.H hulpen zijn jong, meestal werken ze maar 1 jaar. Dan gaan ze weer studeren. Ik zie liever een ervaren iemand, die je geen uitleg moet geven in het H.H.werk
- Ik durf niet altijd alles te zeggen wat ik wil/wel. vond ik moet heel erg oppassen dat ik (in het dagelijks leven) geen conflicten krijg, want daar is voor mij zowel lichamelijk als geestelijk Veel slecht.
- mbt tot de huishoudelijke hulp. Het zou fijn zijn als er ergens een lijst is, van de dingen die gedaan worden door de hulp in de huishouding
- Meer zelfstandig kunnen werken en alles schoonmaken
- met de hulp bespreek ik vraag 21 en elk half jaar indicatie
- Met de hulp die ik krijg in het huishouden, kan ik alles beter aan. Aangezien, mijn man ook erg ziek is, kan ik, met de hulp, het redelijk rond krijgen.
- Mijn man krijgt ondertussen geen dagbesteding meer. Hij is opgenomen in een verpleeghuis.
- Mijn zoon, is mantelzorger De beste die er is.
- NB ik kreeg huishoudelijke hulp, maar dit is op mijn verzoek, gestopt omdat door nieuwe medicatie mijn chronische pijnklachten sterk zijn afgenomen en ik het huishoudelijke werk in kleine stapjes weer zelf kan/wil doen. Maar dit neemt niet weg dat ik wel aan dit onderzoek kan meewerken.
- Nee ik wil wmo bedanken wat ik sta zometeen op me eigen benen en ik heb plek gevonden wat ik wil goeie werk plek op naar vaste baan of vrijwilligerswerk met vergoeding

- Nee, ik wil alleen maar zeggen, dat ik blij ben met de hulp die ik krijg. En zeker met mijn 3 wiel fiets en traplift De huishoudelijke hulp zou beter kunnen naar mijn zin
- Nog even over de gehandicapten parkeerkaart. Het zou fijn zijn als er 1 landelijke website zou zijn waar je in kan vullen in welke plaats je parkeert, waardoor alle informatie over die plaats (het GPK betreffend) duidelijk wordt en je direct de goede link krijgt om je aan te melden in die plaats,
- Omdat ik meerdere vormen van ondersteuning krijg met zeer verschillend resultaat, kan ik niet aangeven wat ik van de versch. vormen van zorg vind. Huishoudelijke ondersteuning kostte mij erg veel stress. Inmiddels iemand anders. Maar die is nu al paar wk ziek. Ik krijg geen vervanging: Begeleiding van aanbieder X: gaat wel naar wens.
- ondersteuning is beëindigd was tijdelijk
- ondersteuning, zorg, hulp is noodzaak Alleen kwaliteit leven verbetert niet door. wel zelfredzaamheid om nog fijn thuis te wonen
- Op het moment dat de hulp in de huishouding er is heb ik daar heel veel aan, ik kan meer aan, beter de dingen doen die ik wil, kan ik mij beter redden en heb ik een betere kwaliteit van leven.
- Over het algemeen ben ik tevreden.
- Over hulp in de huishouding kan ik nog geen feedback geven aangezien ik nog op de wachtlijst sta en dus nog geen hulp heb ontvangen.
- prima, ook naar de kinderen toe.
- Samen heel goed overleg, een hele fijne prettige hulp, Wij zijn er heel blij mee.
- Aanbieder X komt 2x per dag bij mij thuis
- Sinds eind December geen ondersteuning meer via W.M.O.
- Sinds ik ondersteuning krijg in de vorm van huishoudelijke hulp heb ik veel minder lichamelijke klachten (vooral rugpijn) en ben ik minder somber.
- sinds kort heb ik een vaste hulp dat is lange tijd anders geweest heel vervelend!
- taxichauffeurs, voelen situatie prima aan. Er is wel veel (teveel) wisseling in chauffeurs
- Te veel wisselingen bij de huishoudelijke hulp - Te jonge onervaren hulp
- Te weinig uren, hulp kan niet alles schoon krijgen en in deze uren.
- Traplift is oke Huishoudelijke hulp. Geen vervanging in vakantie of geen goede hulp. Taxivervoer geeft ook heel veel problemen, veel te lange reistijden o.a
- van aanbieder X kousen aantrekken controle voor de suiker
- vervolg: Alleen zijn de toegekende uren voor mij wel te weinig (echt) minimaal en niet geheel rechtvaardig. Heel jammer want onterecht
- vind de meisjes veel te jong Hebben geen enkele ervaring
- vragen vind ik onduidelijk waarvoor het van toepassing is. Is het de persoon/instantie die je begeleid of het product.
- waarom geen lift bij de gewone fietsenstalling?
- Wanneer ik hulp krijg ligt het aan degene die komt wat er gedaan word en hoe het gedaan word
- Was indertijd heel snel geregeld.
- Wat taxi vervoer betreft: Ik wil een vervoerspas, maar bij de W.M.O. zeggen ze ga maar met het Automaatje! Dat heb ik enkele malen gedaan, maar het zijn daar oplichters! bijv. Naar het Z.H. Apeldoorn +- 40 km heen en terug rekenen ze 20 euro en bij 0.28 cent de kilometer ik kom dan op 11,20 uit, ik vind dit een kwalijke zaak.
- We verschillende hulpverleners gehad. Nu tevreden.
- We wachten nu op een andere poetsvrouw
- Wij zijn wel tevreden over de huishoudelijke hulp. Echter heeft de hulp te weinig tijd gekregen om het werk goed te kunnen doen.
- ik kon snel alles zelf weer doen met hulp
- Zeer gebrekkige communicatie
- Zeer tevreden over de schoonmaak van aanbieder X! Zeer tevreden over PGB bij aanschaf scooter Zeer tevreden over de samenwerking met de WMO consulente. Voelde mij serieus genomen
- Zijn geen echte poetsers/schoonmakers.
- Zonder hulp in de huishouding vanuit Wmo zou het huis niet schoon gemaakt worden. Ik kan geen prive hulp vinden.
- Zou graag een gesprek willen om te kijken welke hulp ik precies nodig heb.