



# Open antwoorden Cliëntervaring Wmo

Gemeente  
Alphen aan den Rijn



1 juni 2018  
Projectnummer: POO5099  
Correspondentienummer: DH-0106-9238



### Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 5 gelaten.

**Tabel 1** Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Ontevreden over snelheid/duur aanvraag
3	Ontevreden over aantal uren hulp/zorg
4	Ontevreden over inschatting hulpvraag/aansluiting ondersteuning
5	Ontevreden over informatievoorziening

Verreweg het grootste aantal opmerkingen zijn een uiting van algemene tevredenheid zonder nadere toelichting. De meeste opmerkingen betreffen een kritische uitslating over de kwaliteit van verschillende vormen van ondersteuning. Met name de Wmo-taxi wordt veel benoemd. Ook zijn er veel respondenten die in een korte bewoording hun blij van waardering geven. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Zou het niet willen missen.'*

*'Ervaringen met aandacht en hulp van Wmo zijn door mij heel positief ontvangen.'*

*'Ik ben heel tevreden en nu een gelukkig mens, dankzij Wmo!'*

*'Dat mijn vrouw en ik blij zijn met de hulp die we krijgen.'*

*'Ben enorm dankbaar dat ik hier van gebruik mag maken.'*

*'Ben nieuw in de gemeente Alphen en erg goed geholpen.'*

*'Als partner en mantelzorger zijn wij blij met de geboden ondersteuning. Dit geeft ons rust en duidelijkheid en structuur en zo kunnen wij het beter volhouden.'*
- 'Moet te lang op reacties wachten.'*

*'De ondersteuning is goed, het wachten op de oplossing soms te lang.'*

*'Aanvragen duren te lang.'*

*'De aanvraag voor verlenging thuiszorg is te lang blijven liggen, dat geeft onrust!'*

*'Het was me niet duidelijk dat de wachttijd tussen aanvraag en besluit zo lang duurt. Dat heeft heel veel stress veroorzaakt. Uiteindelijk is het gelukkig prima opgelost. Waarschuw mensen a.u.b. veel uitdrukkelijker dat de aanvraag lang van tevoren moet worden gedaan! Ik vul dit formulier in voor mijn moeder. De vraag of zij meer kan doen dankzij de voorziening is niet aan de orde omdat zij vrijwel niets meer zelf kan doen, ook dit formulier invullen niet. Haar kwaliteit van leven is verhoogd doordat zij dankzij de voorziening thuis kan blijven wonen.'*

3. *'Mijn huishoudelijke hulp is eigenlijk net iets te kort.'*  
*'Zou graag iets meer huishoudelijke hulp willen hebben.'*  
*'Ik vindt het jammer dat er altijd gekeken wordt naar de 'goedkoopste' oplossing en niet de beste of meest praktische oplossing.'*  
*'De aanvraag voor een pasje regiotaxi duurt veel te lang. Ook de afhandeling is koud, zakelijk en met weinig begrip afgehandeld. Er wordt meer op de centen gelet dan op de kwetsbare medemens. Foei gemeente Alphen!'*
4. *'Wij hebben aanpassing voor de douche, maar zaten twee maanden zonder voorziening nadat ik uit het verpleeghuis kwam. Dat was erg behelpen.'*  
*'Begeleiding individueel zou naast dagbesteding nog passender zijn. Mijn hulpvraag wordt niet serieus genomen door Participe. Wel door Tom in de buurt en andere betrokkenen.'*  
*'Wmo is gericht op ouderenzorg. Hulp voor een jong gezin met kind is niet toereikend. Heb alles zelf uit moeten zoeken.'*  
*'Ik zou graag een tolk willen hebben bij mijn bezoeken in het ziekenhuis of ergens anders.'*  
*'Vaak is het aanvragen moeilijk want bij de meeste aanvragen moet je altijd een bezwaarschrift schrijven voordat je de aanpassing krijgt.'*  
*'De hulpmiddelen zijn niet helemaal handig wat het handhaven betreft. Ook is één hulpmiddel niet echt veilig. Dit is aangegeven, maar men kan hier niets aan doen. Dat vind ik wel teleurstellend.'*  
*'Er zou duidelijker aangegeven moeten worden wanneer hulp in concreto mogelijk is.'*
5. *'Taxivervoer binnen Alphen niet goed geregeld, lange wachttijden, telefonisch bijna niet bereikbaar, ritten duren te lang. Buiten woonplaats (Valys) werkt prima!'*  
*'Regiotaxi soms lange wachttijden.'*  
*'Jammer dat je een retour met de regiotaxi niet kunt afspreken. Daardoor hele lange wachttijden > 1,5 uur.'*  
*'Laatst van een kennis vernomen dat de taxi 1,5 uur en 1 uur op zich liet wachten. Daar durf ik dus niet mee naar het ziekenhuis voor een afspraak.'*  
*'Wel een klacht over taxivervoer ingediend. Ze zijn regelmatig te laat.'*  
*'Kwaliteit van het taxivervoer laat veel te wensen over.'*  
*'Bij de aanbesteding van het taxivervoer moet meer.'*  
*'Alleen het taxivervoer zou beter moeten. Vaak moet je heel lang wachten in de kou, Zeker als je ziek bent en naar het ziekenhuis moet, is dat echt onmenselijk.'*

POSTADRES  
Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

TELEFOON  
033 - 496 52 00

INTERNET  
[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)