



Zorg naar gemeenten

Goed voor elkaar?

Digitale cliëntenraadpleging als onderdeel van de AVI-clëntenmonitor

AVI-clëntenmonitor
november 2015

COLOFON

AVI cliëntenmonitor

De AVI-clientsmonitor maakt deel uit van het programma 'Aandacht voor iedereen' dat in 2012 van start is gegaan. In het programma werken acht cliëntenorganisaties en de Koepel van Wmo-raden samen. Het programma wordt gefinancierd door VWS en berust op twee pijlers: Toerusting van Wmo-raden en regionale en lokale belangenbehartigers bij de decentralisatie van een deel van de AWBZ-zorg naar de Wmo. Signalering en monitoring vanuit cliëntenperspectief. Deze cliëntervaringen worden verzameld via de AVI-clientsmonitor.

Onderdeel van de cliëntenmonitor is de raadpleging Zorg naar gemeenten. De raadpleging is bedoeld voor mensen die in hun dagelijkse leven begeleiding, zorg of ondersteuning nodig hebben zodat zij zelfstandig kunnen leven en hun mantelzorgers. Met de raadpleging willen de negen organisaties horen wat de ervaringen zijn met de decentralisatie van AWBZ-zorg naar gemeenten. Het AVI-programma maakt dat deze ervaringen worden gebruikt in de lokale praktijk. Het programma 'Aandacht voor iedereen' wordt gefinancierd door het ministerie van VWS. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: Ieder(in), ouderenorganisatie CSO, Koepel Wmo-raden, Landelijk Platform GGz, Mezzo, patiëntenfederatie NPCF, Oogvereniging, Per Saldo en Zorgbelang Nederland.

Utrecht, november 2015



INHOUDSOPGAVE

Conclusies en aanbevelingen	4
Informele zorg	4
Het gesprek met de gemeente	5
1 Digitale raadpleging Zorg naar gemeenten	7
1.1 Doel AVI cliëntenmonitor	7
1.2 Doelgroep.....	7
1.3 Opzet.....	8
1.4 Interpretatie van resultaten	8
2 Achtergrondkenmerken	9
3 Informele zorg	10
3.1 Burenhulp.....	12
3.2 Mantelzorg	15
3.3 Vrijwilligerswerk.....	19
4 Het gesprek met de gemeente	23
4.1 Achtergrondkenmerken.....	24
4.2 Het gesprek.....	25
4.3 Stellingen	30
Bijlage 1	32

Conclusies en aanbevelingen

Van 3 september tot 5 oktober 2015 heeft het programma Aandacht voor Iedereen – een driejarig gezamenlijk programma van een groot aantal cliëntenorganisaties - voor de vierde keer de digitale raadpleging 'Zorg naar gemeenten' gehouden. De raadpleging was bedoeld voor mensen die vrijwillig en onbetaald hulp en ondersteuning bieden én mensen die sinds 2015 voor hun zorg en ondersteuning terecht kunnen bij hun eigen gemeente. De onderwerpen waren deze keer informele zorg en het gesprek van de gemeente met de burger over zijn zorg en ondersteuning.

De raadpleging is geen representatief onderzoek. Maar met 10.130 ingevulde vragenlijsten geeft ze wel belangrijke informatie over de ervaringen van mensen met de decentralisatie van zorg en ondersteuning naar de gemeenten.

Informele zorg

Veel burgers leveren een bijdrage

In het nieuwe zorglandschap is meer nadruk komen te liggen op het inschakelen van mantelzorg of het eigen sociale netwerk. De resultaten laten zien dat veel mensen het afgelopen jaar één of meerdere burens geholpen hebben (46%), vrijwilligerswerk gedaan hebben (52%) of hun naasten ondersteund hebben als mantelzorger (42%). Ongeveer de helft van de burenhulp en het vrijwilligerswerk wordt gegeven aan mensen met een chronische ziekte of beperking.

Besteed meer aandacht aan burenhulp, mantelzorg en vrijwilligerswerk

- 68% van mantelzorgers, 78% van de mensen die burenhulp geven en 68% van de vrijwilligers zegt plezier te hebben in het helpen van anderen.
- 67% van de mantelzorgers, 74% van de mensen die burenhulp geven en 88% van de vrijwilligers geeft aan dat het helpen van anderen voldoening geeft.
- Veel vrijwilligers (59%) en mantelzorgers (60%) geven echter ook aan dat er onvoldoende mensen zijn om hun taken mee te delen.
- 38% van de mantelzorgers ervaart gezondheidsklachten door het mantelzorgen.
- 73% van de mensen vindt dat de gemeente meer aandacht moet besteden aan burenhulp, mantelzorg en vrijwilligerswerk. De deelnemers zien vooral een rol voor de gemeente bij het samenbrengen van mensen die burenhulp of ondersteuning nodig hebben en de mensen die deze ondersteuning bieden.

Verbeter mantelzorgondersteuning en respijtzorg

- Ongeveer een kwart van de mantelzorgers kan er niet even een paar dagen tussenuit. 32% van de mantelzorger zegt dat de afstemming met de professionele zorg niet naar wens verloopt. Slechts 26% zegt voldoende informatie te krijgen over hulp en hulpmiddelen om mantelzorgtaken goed te kunnen vervullen. *Besteed als gemeente in de zorginkoop aandacht aan de afstemming van de professionele zorg en de mantelzorg.*
- 40% beoordeelt de mantelzorgondersteuning als voldoende tot goed. Menigeen ziet mogelijkheden om mantelzorgondersteuning te verbeteren. Zoals een betere vindbaarheid van mantelzorgondersteuning maar ook het beter afstemmen van de mantelzorgondersteuning op de behoefte van mensen die zorgen voor een naaste met psychische of psychiatrische problemen. *Breng als gemeente de mogelijkheden in kaart om de mantelzorgondersteuning en respijtzorg-waardoor de mantelzorger wordt ontlast - te verbeteren.*

Het gesprek met de gemeente

Het gesprek als belangrijke schakel

De Wmo 2015 beoogt toegankelijke en passende zorg en ondersteuning te bieden aan mensen, zodat zij eigen regie kunnen voeren en kunnen meedoen in de samenleving op een manier zoals zij wensen en die bij hen past. Een belangrijke schakel om tot deze zorg en ondersteuning te komen, is het gesprek met de gemeente.

1600 mensen in de raadpleging hebben het afgelopen jaar een gesprek met de gemeente gehad over zorg en ondersteuning vanuit de Wmo. Deze de peiling laat zien – net als de eerdere peiling dit voorjaar - dat er in dit contact tussen gemeente en burger op belangrijke punten verbeteringen nodig zijn. Zo zouden gemeente en inwoner veel meer samen moeten bedenken hoe er samenhangende zorg op de verschillende levensterreinen geboden kan worden. Verder moet er ook betere en makkelijk bereikbare informatie komen over de toegang tot ondersteuning uit de Wmo en over onafhankelijke cliëntondersteuning.

Zorg dat mensen voorafgaand aan het gesprek goed geïnformeerd zijn

- 39% van de mensen die een gesprek heeft gehad over zorg en ondersteuning vanuit de Wmo, is (heel) ontevreden over de informatie betreffende toegang en procedures. 57% van de mensen weet niet dat er gebruik gemaakt kan worden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Van de mensen die gebruik gemaakt hebben van onafhankelijke cliëntondersteuning, is 72% hierover (heel) tevreden. *Informeert mensen bij het inplannen van een gesprek over de toegang, procedures en de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Want het is een taak van de gemeente om er voor te zorgen dat mensen het gesprek goed geïnformeerd en goed voorbereid kunnen voeren.*

Informeert mensen tijdig over eigen betalingen en eigen bijdragen

- 49% is ontevreden over de wijze waarop de financiële situatie in beeld gebracht is met het oog op extra zorgkosten en eigen bijdragen. 39% is van mening dat de uitkomst financieel niet haalbaar is vanwege de eigen bijdrage en stapeling van kosten. *Het is daarom verstandig om mensen voorafgaand, in het gesprek en ook in het verslag zoveel als mogelijk te informeren over eigen betalingen en eigen bijdragen om te voorkomen dat aangereikte oplossingen achteraf financieel niet haalbaar zijn. Kijk in het gesprek dus niet alleen naar wat er nodig is aan ondersteuning maar ook naar de financiële draagkracht. U kunt daarbij gebruik maken van een richtinggevende minimum/maximum tarieftabel.*

Zorg dat degene die het gesprek voert namens de gemeente goed toegerust is

- 36% is (heel) ontevreden over de deskundigheid van degene die namens de gemeente het gesprek voert. 39% is (heel) ontevreden over de wijze waarop tijdens het gesprek de situatie op alle levensterreinen in kaart is gebracht. 40% is (heel) ontevreden over de wijze waarop tijdens het gesprek samen naar een passend ondersteuningsaanbod is gekeken. *Zorg dat degene die het gesprek voert goed toegerust is. Hiermee wordt voorkomen dat aangereikte oplossingen niet passen bij de ondersteuningsbehoefte.*

Zorg voor goede informatie over bezwaar en beroep

- 39% geeft aan dat de situatie integraal, op alle levensterreinen, in kaart is gebracht. Toch is slechts 20% van mening dat de uitkomst precies is wat men nodig heeft. 11% zegt dat de ontvangen zorg en ondersteuning het probleem oplost. 41% is van mening dat de uitkomst uitgaat van onrealistische (extra) ondersteuning vanuit het eigen netwerk. Ook worden ontoereikende pgb-tarieven als knelpunt genoemd. 38% is (heel) ontevreden over de informatie over klachten en

geschillen. *Zorg voor goede informatie over hoe mensen bezwaar en beroep kunnen aantekenen wanneer zij het niet eens zijn met een beschikking.*

- Als de maatwerkvoorziening wordt toegekend, dan kan gekozen worden voor verstrekking in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb). Er moet dan voldaan worden aan twee voorwaarden: 1) In staat zijn het pgb zelf te kunnen beheren. 2) Met het pgb veilige en kwalitatief goede ondersteuning inkopen. Een flink deel van de mensen (37%) zegt dat de mogelijkheid van een pgb niet is aangeboden. *Wacht niet tot de toewijzing van een maatwerkvoorziening, maar informeer mensen al tijdens het gesprek over de mogelijkheden en voorwaarden van een pgb.*

Informeert u mensen met overgangsrecht

- Heeft u als gemeenten de indicaties ambtshalve verlengd? *Informeert u mensen met overgangsrecht tot welke datum de indicatie ambtshalve wordt verlengd en vóór wanneer mensen een uitnodiging voor een gesprek ontvangen.*

1 Digitale raadpleging Zorg naar gemeenten

De AVI-cliëntenmonitor maakt deel uit van het programma 'Aandacht voor iedereen' dat in 2012 van start is gegaan. In het programma werken 8 cliëntenorganisaties en de Koepel van Wmo-raden samen. Het programma wordt gefinancierd door VWS en berust op twee pijlers:

1. Toerusting van Wmo-raden en regionale en lokale belangenbehartigers bij de decentralisatie van een deel van de AWBZ-zorg naar de Wmo.
2. Signalering en monitoring vanuit cliëntenperspectief. Deze cliëntervaringen worden verzameld via de AVI cliëntenmonitor.

Onderdeel van de cliëntenmonitor is de raadpleging Zorg naar gemeenten. De raadpleging is bedoeld voor mensen die in hun dagelijkse leven begeleiding, zorg of ondersteuning nodig hebben zodat zij zelfstandig kunnen leven.

1.1 Doel AVI cliëntenmonitor

Het doel van de AVI cliëntenmonitor is inzicht geven in het dagelijks leven van burgers die (tijdelijk) onvoldoende in staat zijn hun mogelijkheden te gebruiken, en die direct of indirect te maken krijgen met veranderingen in zorg en ondersteuning als gevolg van de decentralisatie van een deel van de AWBZ-zorg. Centraal staat de behoefte aan ondersteuning en de oplossingen die gevonden worden. Hiertoe worden ervaringen van cliënten en hun mantelzorgers verzameld.

De uitkomsten worden ingezet als feedback voor Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en gemeenten. Zij krijgen inzicht in de behoeften en oplossingen en krijgen daarmee ook handvatten om op lokaal niveau (nog beter) in te spelen op behoeften van cliënten en hun mantelzorgers.

Dit rapport over de uitkomsten van de raadpleging 'Zorg naar gemeenten – goed voor elkaar?' is gebaseerd op een meting in de periode 3 september tot 5 oktober. De raadpleging was bedoeld voor mensen die vrijwillig en onbetaald hulp en ondersteuning bieden én mensen die sinds 2015 voor hun zorg en ondersteuning terecht kunnen bij hun eigen gemeente. De onderwerpen waren deze keer informele zorg en het gesprek van de gemeente met de burger over zijn zorg en ondersteuning.

1.2 Doelgroep

De monitor richt zich op cliënten én hun mantelzorgers die te maken hebben met de decentralisatie van extramurale AWBZ-zorg. Met nadruk worden cliënten betrokken uit nieuwe groepen. Zoals mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een chronisch psychische aandoening en, mensen met een beperking die moeilijk sociaal contact leggen. Doordat de cliëntenmonitor door pgo-organisaties wordt uitgevoerd is het mogelijk om ook uit de groepen die minder in beeld komen, meer informatie te halen.

1.3 Opzet

De digitale raadpleging heeft plaats gevonden in de periode 3 september tot 5 oktober 2015. Deelnemers konden zowel hun ervaringen delen via een digitale vragenlijst als telefonisch. In totaal hebben 10.141 mensen gereageerd: 10.130 via de digitale vragenlijst en 11 telefonisch. Aan de deelnemers zijn open en gesloten vragen voorgelegd. In dit rapport zijn de antwoorden van de gesloten weergegeven in de tabellen. De in dit rapport opgenomen casussen zijn antwoorden op openvragen.

Om een grote en brede respons te bereiken zijn veel verschillende communicatiekanalen ingezet zoals flyers, facebook en ZorgkaartNederland. Door de deelnemende cliëntenorganisaties zijn de eigen communicatiekanalen en panels ingezet. Daarnaast zijn de wethouders, voorzitters van Wmo-raden en Wmo-loketten aangeschreven met het verzoek om de digitale raadpleging onder de aandacht te brengen bij burgers. Ook relevante stakeholders zijn gevraagd om aandacht te besteden aan de digitale raadpleging. Benaderd zijn o.a.: Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), CIZ, Zorgverzekeraars Nederland, MEE Nederland, ACTIZ, GGZ Nederland, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en Zorgverzekeraars Nederland. Hierdoor zijn veel verschillende doelgroepen bereikt.

1.4 Interpretatie van resultaten

De groep deelnemers van deze digitale raadpleging is niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Er wordt bij een digitale raadpleging geen steekproef genomen uit de bevolking. Deelnemers melden zichzelf aan om de vragenlijst in te vullen. Iedere melding is welkom. Er wordt gestreefd naar een evenwichtige respons door de raadpleging breed uit te zetten en door zoveel mogelijk gebruik te maken van beschikbare panels van cliënten- en patiëntenorganisaties.

2 Achtergrondkenmerken

Dit hoofdstuk geeft een schets van de deelnemers aan de digitale raadpleging. Wie zijn de mensen die hun informatie hebben aangereikt? Kort gezegd is het beeld als volgt: meerderheid van de deelnemers is 50 jaar of ouder, iets meer dan de helft is vrouw, deelnemers zijn uit het hele land afkomstig.

Tabel 1 geeft een overzicht van de leeftijd van de deelnemers. Uit de tabel blijkt dat 86% van de deelnemers 50 jaar of ouder is.

Tabel 1 Wat is uw leeftijd?

	Aantal	%
Jonger dan 20 jaar	12	0%
Tussen de 20 en 30 jaar	104	1%
Tussen de 30 en 40 jaar	342	3%
Tussen de 40 en 50 jaar	1048	10%
Tussen de 50 en 60 jaar	2588	26%
Tussen de 60 en 70 jaar	3842	38%
Ouder dan 70 jaar	2194	22%
Totaal	10130	100%

Uit tabel 2 blijkt dat 54% van de deelnemers vrouw is.

Tabel 2 Wat is uw geslacht?

	Aantal	%
Man	4632	46%
Vrouw	5498	54%
Totaal	10130	100%

Aan de deelnemers is ook gevraagd naar hun woonplaats. Een overzicht van het aantal deelnemers per gemeente is te vinden in bijlage 1.

3 Informele zorg

In het nieuwe zorglandschap is meer nadruk komen te liggen op het inschakelen van mantelzorg of het eigen sociale netwerk. Dit hoofdstuk gaat het over mensen die vrijwillig en onbetaald hulp en ondersteuning bieden. De resultaten laten zien dat veel mensen het afgelopen jaar één of meerdere burenhulp hebben gehad (46%), vrijwilligerswerk gedaan hebben (52%) of hun naasten ondersteund hebben als mantelzorger (42%). Ongeveer de helft van de burenhulp en het vrijwilligerswerk wordt gegeven aan mensen met een chronische ziekte of beperking.

Zelf word ik ook al een dagje ouder. Ik help af en toe een (nog) oudere vriendin (Parkinson) in een verzorgingshuis met formulieren invullen en kleine boodschapjes en zo, en ik heb een bezoekadres via de kerk. Niet mijn naaste burenhulp dus, die zijn trouwens veel jonger dan ik. De buurman doet wel eens een klusje voor mij.

Ik vind het moeilijk om op een afstand van 65 kilometer goede mantelzorg te geven aan mij 97 jarige alleen en nog volledig zelfstandig wonende vader. Ik zelf heb ook wat hulp nodig i.v.m. het te vroeg overlijden van mijn eigen man. Tegelijkertijd help ik ook af en toe mijn ernstig zieke buurman.

Ik woon bij mijn moeder, en zij "verzorgt" mij. Niet dat ik lichamelijk gehandicapt ben, maar door mijn aandoening (Syndroom v Asperger) kan ik eenvoudigweg het leven niet aan: als de telefoon gaat raak ik al in paniek. Mijn oplossing: ik neem de telefoon niet meer op. Mijn moeder is een schat, ze is er altijd voor mij. En we hebben het heel goed samen. Maar het periodieke contact dat ik met de plaatselijke organisatie voor geestelijke gezondheid had is gestopt, want "er staat maar zo en zo veel jaar voor". Mijn moeder en ik staan er dus in feite met ons tweetjes voor, aangezien ik zo onzelfstandig ben, staat zij er alleen voor. Dat is wel triest.

Aan de deelnemers is gevraagd of zij merken dat er in hun woonplaats het afgelopen jaar meer aandacht is voor burenhulp, mantelzorg en vrijwilligerswerk. Uit tabel 3 blijkt dat 32% gemerkt heeft dat er meer aandacht is.

Tabel 3 Merkt u dat er in uw woonplaats in het afgelopen jaar meer aandacht is voor burenhulp, mantelzorg en vrijwilligerswerk?

	Aantal	%
Ja	3247	32%
Nee	6883	68%
Totaal	10130	100%

Ook is aan de deelnemers gevraagd of zij vinden dat de gemeente meer aandacht moet besteden aan burenhulp, vrijwilligers en mantelzorg. 73% antwoordt hierop bevestigend.

Tabel 4 Vindt u dat uw gemeente meer aandacht moet besteden aan burenhulp, vrijwilligerswerk en mantelzorg?

	Aantal	%
Ja	7364	73%
Nee	2766	27%
Totaal	10130	100%

De gemeente zou meer moeten doen om mensen in de buurt met elkaar in contact te brengen. De wijkcentra liggen voor veel mensen te ver uit hun directe omgeving. Daarnaast zijn de werkende mensen maar beperkt in hun tijd. Stimuleer meer het vrijwilligerswerk bij mensen die nu ook thuis zitten overdag (bijvoorbeeld bijstand en fitte ouderen).

Er kan meer gedaan worden om (ook incidentele) vraag en aanbod op een moderne manier bij elkaar te brengen. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van een app die op buurtniveau werkt. Nu gaat dat vaak nog via een instelling die werkt met een vacature model. Dit geeft een hogere drempel dan vraag en aanbod direct bij elkaar brengen.

Niets forceren van bovenaf. Ook niet zo de nadruk op eenzaamheid. Mensen moeten niet geïsoleerd raken. Daar kunnen en moeten ze zelf voor zorgen. Tenzij iemand volstrekt immobiel is, blind wordt of dergelijke ellendige dingen. Maar mensen die zich kunnen voortbewegen en klagen over 'eenzaamheid', hebben het zelf zo ver laten komen. Die zijn daar nauwelijks uit te halen (ook door professionelen niet noch door extreem geduldige mensen). Buurtinitiatieven voor gezamenlijke barbecues zijn enig, zo lang er niet over 'eenzaamheid' wordt gezeurd door de organisatoren. Dan ga ik niet. Ik ga voor de gezelligheid.

Uit tabel 5 blijkt dat 22% van de deelnemers het afgelopen jaar zelf ondersteund is door burens, mantelzorger of vrijwilliger.

Tabel 5 Bent u in het afgelopen jaar ondersteund door burens, mantelzorger of vrijwilliger?

	Aantal	%
Ja	2269	22%
Nee	7861	78%
Totaal	10130	100%

Ik heb sinds 30 jaar een chronisch progressieve ziekte en de nodige beperkingen (nu 61 jaar oud) ook cognitieve problemen door MS. Burens helpen mij gevraagd en ongevraagd als ik iets niet zelf kan. Gelukkig is mijn man gezond, hij is de eerste die mij hulp biedt. Ben niet snel geneigd hulp te aanvaarden 'zelf doen' is mijn motto, liever heel traag en moeizaam en zelf gedaan dan geholpen worden. Voelt gewoon beter om niet te afhankelijk te zijn. Maar als ik mij echt ziek voel en of door pijn echt geen kant op kan dan laat ik het huishouden echt wel aan mijn man over (tijdelijk).

We hebben een goede verstandhouding met ons blok en een deel van de overkant, dat is het probleem niet. Het is de complexiteit van zorgverlening waardoor het spaak loopt.

De kwaliteit van een van de vrijwilligers was bedroevend. Daar zou wat meer screening tussen moeten. Nu werd de zogenaamde hulp een last.

De begeleidster van mijn man is luisterend oor. Maar er zijn zo veel problemen geweest. We zijn lang verstoken geweest van enige hulp of begeleiding. Ik heb een uitgebreid netwerk, waardoor ik precies wist waar ik om hulp kon vragen. Desondanks lukte het mij niet de hulp te vinden die ik zocht. Daar word je na 4 jaar wel erg moe en wanhopig van. Steun uit professionele hoek is daarom de enige oplossing, zij het dat dat de dure oplossing is. Niet-aangeboren hersenletsel vraagt een eigen aanpak en daarbij bieden vrijwilligers niet de juiste oplossing, helaas. Dus wil men ook het vrijwilligerscircuit inzetten, dan zal men fors moeten inzetten op verbetering van kennis over niet-aangeboren hersenletsel.

3.1 Burenhulp

Bij burenhulp gaat het om onbetaalde onderlinge hulp en ondersteuning door en voor bewoners in een buurt, wijk of dorp. Te denken valt aan activiteiten als hulp bij het onderhouden van de tuin, oppassen, vervoer, voor elkaar koken of boodschappen halen of elkaar helpen bij klussen in huis.

Ik wil best meer doen maar buren vragen niet. Heb indruk dat ze niet iemand tot last willen zijn; willen geen 'schulden' oplopen (gevoel dat ze nu verplicht zijn tot wederdiensten?). En ik heb wel 'n aantal keren uit mezelf hulp aangeboden maar een voortdurend eenrichtingsverkeer loopt op 'n gegeven moment stuk.

Ik heb herhaaldelijk hulp geboden aan mijn directe buurvrouw, maar vanwege depressiviteit trekt ze zichzelf helemaal terug.

Wij wonen rondom een (parkeer)plein waar we een lijst hebben waar naam, adres, telefoonnummer en email-adres opstaan; als men dit wil. Via die lijst kunnen we elkaar informeren, hulp vragen enz. Dit werkt, als men zelf actie onderneemt. Als iemand signaleert dat het niet goed met iemand gaat wordt gevraagd of men hulp aan mag/kan bieden.

Burenhulp, vrijwilligerswerk en mantelzorg is leuk bedacht om bezuinigingen door te voeren, maar werkende mensen hebben al genoeg aan het behouden van hun baan. Dat je af en toe binnen de familie bijspringt is prima, maar ik ga niet voor een hulpbehoevende buurman/vrouw zorgen.

Uit tabel 6 blijkt dat 46% van de deelnemers in het afgelopen jaar één of meerdere buren geholpen heeft.

Tabel 6 Heeft u in het afgelopen jaar één of meerdere buren geholpen?

	Aantal	%
Ja, dagelijks	375	4%
Ja, wekelijks	1121	11%
Ja, maandelijks	467	5%
Ja, meerdere keren afgelopen jaar	2713	27%
Nee	5454	54%
Totaal	10130	100%

Aan de deelnemers die in het afgelopen jaar geen buren hebben geholpen is gevraagd naar de reden. 49% heeft de indruk dat de buren hun hulp niet nodig hebben. 38% heeft zelf genoeg problemen. 30% omdat de buren er nooit om gevraagd hebben.

Tabel 7 Waarom heeft u het afgelopen jaar uw buren niet geholpen?

	Aantal	%
Ik heb de indruk dat mijn buren mijn hulp niet nodig hebben	2652	49%
Ik ben bang dat ik er dan aan vastzit	156	3%
De buren hebben er nooit om gevraagd	1634	30%
Ik heb zelf genoeg problemen	2055	38%
Ik heb er geen tijd voor	569	10%
Ik ken mijn buren niet of nauwelijks	732	13%
Ik heb slecht contact met mijn buren	462	9%
Ik heb er geen zin in	215	4%
Totaal	8475	155%*

*Deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen, hierdoor is het percentage hoger dan 100%

Aan de deelnemers die in het afgelopen jaar hun burens geholpen hebben is gevraagd waarmee zij hun burens geholpen hebben. 42% heeft burens geholpen door het bespreken van persoonlijke dingen, 39% met planten verzorgen, 30% gezelschap houden, 30% met vervoer en 28% met boodschappen.

Tabel 8 Waarmee heeft u uw burens geholpen?

	Aantal	%
Planten verzorgen	1829	39%
Kleine dingen lenen	1100	24%
Op huisdieren passen	1066	23%
Op kinderen passen	480	10%
Bespreken van persoonlijke dingen	1967	42%
Gezelschap houden	1422	30%
Klusjes in huis	1212	26%
Vervoer	1394	30%
Tuin onderhouden	715	15%
Boodschappen	1288	28%
Huishoudelijk werk	299	6%
Anders	1212	26%
Totaal	13984	299%*

*Deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen, hierdoor is het percentage hoger dan 100%

Aan de deelnemers die in het afgelopen jaar burens geholpen hebben is een aantal stellingen voorgelegd. 93% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik vind een goede verstandhouding met de burens belangrijk'. 78% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik haal voldoening uit het helpen van mijn burens'. 75% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik haal voldoening uit het helpen van mijn burens'.

Tabel 9 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

	Eens (%)	Beetje eens (%)	Neutraal (%)	Beetje oneens (%)	Oneens (%)	Geen mening (%)	Totaal (%)
Ik heb plezier in het helpen van mijn burens	57%	21%	18%	1%	1%	2%	100%
Ik haal voldoening uit het helpen van mijn burens	52%	23%	20%	2%	1%	3%	100%
Ik mis waardering voor het helpen van mijn burens	7%	10%	21%	9%	49%	5%	100%
Ik vind een goede verstandhouding met mijn burens belangrijk	82%	11%	5%	0%	1%	1%	100%
Ik vind het helpen van mijn burens (niet meer dan) mijn plicht	42%	28%	18%	5%	7%	2%	100%
Ik ben door burens gevraagd om hen te helpen	31%	20%	21%	7%	18%	5%	100%
Mijn burens vragen (gaandeweg) meer hulp dan ik kan geven	6%	8%	18%	11%	50%	7%	100%
Ik word zelf geholpen door burens	22%	16%	14%	5%	39%	6%	100%
Mijn burens kunnen zonder mijn hulp niet (meer) zelfstandig wonen	4%	5%	12%	7%	65%	8%	100%

n=4676

Aan de deelnemers is ook gevraagd of de buren die zij geholpen hebben een chronische ziekte of beperking hebben. 49% helpt buren zonder een chronische ziekte of beperkingen.

Tabel 10 Hebben de buren die u het afgelopen jaar geholpen heeft een chronische ziekte of beperking?

	Aantal	%
Ja	1924	41%
Nee	2272	49%
Weet ik niet	480	10%
Totaal	4676	100%

Aan de deelnemers die buren ondersteunen met een chronische ziekte of beperking is gevraagd tot welke groep de buren behoren. Meest genoemd: het ondersteunen van mensen met een hulpbehoefte door ouderdom (55%) en mensen met een chronische ziekte (51%). Minst genoemd: het ondersteunen van mensen met een zintuigelijke beperking en mensen met een verstandelijke beperking (7%).

Tabel 11 Tot welke groep behoren de buren die u ondersteunt?

	Aantal	%
Mensen met een chronische ziekte	985	51%
Mensen met hulpbehoefte door ouderdom	1056	55%
Mensen met een verstandelijke beperking	143	7%
Mensen met een lichamelijke beperking	744	39%
Mensen met een zintuigelijke beperking	84	4%
Mensen met psychische/psychiatrische problematiek of gedragsproblemen	316	16%
Totaal	3328	172%*

*Deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen, hierdoor is het percentage hoger dan 100%

3.2 Mantelzorg

Bij mantelzorg gaat het om zorg en ondersteuning die mensen elkaar vanuit een bestaande relatie geven. Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een partner, kind of ander familielid, vriend of kennis die vanwege een chronische ziekte, handicap of hoge leeftijd zorg nodig heeft.

De dementie maakt het weleens moeilijk om met moeder om te gaan. We worden soms boos op elkaar, terwijl ik wel weet dat zij er niets aan kan doen. Zij wordt boos omdat ik "zogenaamd" dingen niet verteld heb. Dan word ik boos omdat zij onterecht boos op mij is. Soms ziet de rest van de familie niet wat ik allemaal doe, daar mis ik dan weleens de waardering van.

Het is erg lastig als je te maken hebt met twee zonen met ernstige psychiatrische problemen. Mijn mantelzorgondersteuning bestaat uit een maal in de maand een bijeenkomst van mantelzorgers, lotgenoten om de paar maanden en voldoende rust/vrije tijd voor mezelf inbouwen ofwel grenzen trekken. Dat zal ik zelf moeten doen.

Er is geen ondersteuning anders dan een vrijwilliger voor een ochtend per week. Mijn man heeft een beroerte gehad en kan niet meer praten en is rechtzijdig verlamd. Hij heeft zeer veel ondersteuning nodig. Aangezien ik een baan heb om het gezin te kunnen onderhouden en alle zorg bij mij terug komt raak ik aardig overbelast. Zeker met de zorg voor de kinderen en het huis daar bovenop!

Gemeente gaat uit van eigen kaders (mogelijkheden) zonder te kijken naar wat de individuele mantelzorger aan ondersteuning nodig heeft. Dit kan variëren van aanspraak maken op bepaalde hulpmiddelen om de zorg te vergemakkelijken, huishoudelijke hulp, respijzorgmogelijkheden.

Uit tabel 12 blijkt dat 42% het afgelopen jaar mantelzorg heeft gegeven.

Tabel 12 Heeft u het afgelopen jaar mantelzorg gegeven?

	Aantal	%
Ja, dagelijks	1740	17%
Ja, wekelijks	1458	14%
Ja, maandelijks	310	3%
Ja, meerdere keren afgelopen jaar	752	7%
Nee	5870	58%
Totaal	10130	100%

Aan degene die in het afgelopen jaar mantelzorg gegeven hebben is gevraagd voor wie zij mantelzorger zijn. Meest genoemd: voor mijn vader/moeder (33%) en partner (26%).

Tabel 13 Voor wie bent u mantelzorger?

	Aantal	%
Mijn partner	1088	26%
Mijn kind	636	15%
Mijn vader/moeder	1413	33%
Ander familielid	703	17%
Vriend of bekende	757	18%
Anders	608	14%
Totaal	5205	122%*

*Deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen, hierdoor is het percentage hoger dan 100%

Ook is gevraagd tot welke groep degene(n) behoort/behoren voor wie men mantelzorger is. Meest genoemd: mensen met hulpbehoefte door ouderdom (52%) en mensen met een chronische ziekte (39%).

Tabel 14 Tot welke groep behoort/behoren degene(n) voor wie u mantelzorger bent?

	Aantal	%
Mensen met een chronische ziekte	1656	39%
Mensen met hulpbehoefte door ouderdom	2194	52%
Mensen met een verstandelijke beperking	480	11%
Mensen met een lichamelijke beperking	1340	32%
Mensen met een zintuigelijke beperking	219	5%
Mensen met psychische/psychiatrische problematiek of gedragsproblemen	971	23%
Totaal	6860	161%*

*Deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen, hierdoor is het percentage hoger dan 100%

Aan de mantelzorgers is een aantal stellingen voorgelegd (zie tabel 15). 68% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik heb plezier in het mantelzorgen. 66% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik haal voldoening uit mantelzorg.

59% is het (een beetje) eens met de stelling 'Het kost meer tijd dan ik wil'. 60% is het (een beetje) eens met de stelling 'Er zijn te weinig mensen om de mantelzorg mee te delen'. 34% is het (een beetje) eens met de stelling 'De afstemming met de professionele zorg verloopt naar wens'.

40% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik weet waar ik kan aankloppen voor mantelzorgondersteuning. 23% is het (een beetje) eens met de stelling 'Mijn omgeving biedt mij spontaan hulp aan. 48% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik vind het moeilijk om als mantelzorger (steeds) om hulp te vragen aan mensen om mij heen. 45% is het (een beetje) eens met de stelling 'Het kost mij veel tijd en energie om "het netwerk om mij heen" te organiseren en te onderhouden.

49% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik ervaar gezondheidsklachten door het mantelzorgen'. 26% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik krijg voldoende informatie over hulp en hulpmiddelen om mijn mantelzorgtaken goed te kunnen vervullen'. 17% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik ben minder gaan werken om te kunnen mantelzorgen. 48% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik kan er een paar dagen tussen uit als ik dat wil'.

Tabel 15 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

	Eens (%)	Beetje eens (%)	Neutraal (%)	Beetje oneens (%)	Oneens (%)	Geen mening (%)	Totaal (%)
Ik heb plezier in het geven van mantelzorg	42%	26%	21%	5%	5%	1%	100%
Ik haal voldoening uit mantelzorg	41%	25%	21%	5%	6%	2%	100%
Het kost meer tijd dan ik wil	33%	26%	21%	6%	12%	2%	100%
Er zijn te weinig mensen om de mantelzorg mee te delen	39%	21%	19%	5%	9%	6%	100%
De afstemming met de professionele zorg verloopt naar wens	20%	14%	21%	11%	21%	13%	100%
Het kost mij meer geld dan ik wil	20%	15%	24%	7%	28%	6%	100%
Ik weet waar ik kan aankloppen voor mantelzorg-ondersteuning	25%	15%	19%	10%	26%	7%	100%
Mijn omgeving biedt mij spontaan hulp aan	10%	13%	21%	11%	36%	9%	100%
Ik vind het moeilijk om als mantelzorger (steeds) om hulp te vragen aan mensen om mij heen	28%	20%	22%	7%	13%	10%	100%
Het kost mij veel tijd en energie om het "netwerk om mij heen" te organiseren en te onderhouden	26%	19%	24%	6%	13%	13%	100%
Ik ervaar gezondheidsklachten door het mantelzorgen	21%	18%	17%	7%	32%	5%	100%
Ik krijg voldoende informatie over hulp en hulpmiddelen om mijn mantelzorgtaken goed te kunnen vervullen	14%	12%	23%	12%	29%	10%	100%
Ik ben minder gaan werken om te kunnen mantelzorgen	12%	5%	15%	5%	47%	16%	100%
Ik kan er een paar dagen tussen uit als ik dat wil	33%	15%	14%	6%	24%	8%	100%

n=4260

Aan mantelzorgers is ook gevraagd van welke mogelijkheden zij gebruik maken. Meest genoemd is 'Informatie over ziekten en beperkingen, beschikbaar hulpaanbod/beschikbare hulpmiddelen en over hoe om te gaan met mantelzorgerschap' (20%). 61% geeft aan geen gebruik te maken van de in de vragenlijst genoemde mogelijkheden.

Tabel 16 Maakt u als mantelzorger gebruik van onderstaande mogelijkheden?

	Aantal	%
Informatie over ziekten en beperkingen, beschikbaar hulpaanbod/beschikbare hulpmiddelen en over hoe om te gaan met mantelzorgerschap	871	20%
Hulp om vragen te verhelderen en begeleiding bij het vinden van passende oplossingen	627	15%
Emotionele steun	485	11%
Voorlichting of training	319	8%
Praktische hulp bij de verzorging en ondersteuning	548	13%
Praktische hulp bij het opzetten en onderhouden van een sociaal netwerk rond de zorgvrager	212	5%
Respijtzorg om wekelijks een paar uur vrij van de zorg te zijn of af en toe er helemaal tussenuit	125	3%
Financiële tegemoetkoming	238	6%
(Verpleeg)hulpmiddelen en woningaanpassing	488	12%
Ik maak geen gebruik van bovenstaande mogelijkheden	2576	61%
Totaal	6489	152%*

*Deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen, hierdoor is het percentage hoger dan 100%

De mantelzorgondersteuning wordt door 40% van de mantelzorgers als voldoende tot goed beoordeeld.

Tabel 17 Hoe beoordeelt u de mantelzorgondersteuning?

	Aantal	%
Goed	348	13%
Voldoende	734	27%
Matig	853	32%
Slecht	756	28%
Totaal	2691	100%

Mantelzorg voor psychiatrische patiënten is nog steeds erg onderbelicht. Door de bezuinigingen wordt dit alleen maar meer. Mensen worden korter opgenomen. Ook door de lange wachtlijsten raken mantelzorgers overbelast.

De mantelzorgondersteuning is alleen te bereiken op enkele uren per week. Die uren zijn ook nog precies op momenten waarop ik wordt geacht met mijn zorgtaken bezig te zijn. Het is niet mogelijk om een afspraak te maken en je moet op het spreekuur komen met de kans op wachttijden, welke tijd je nauwelijks kunt missen. Het bezoekadres is in het centrum van de stad waardoor de het niet mogelijk is om "even" erheen te gaan.

Er is best veel te vinden over mantelzorgondersteuning maar het is een lange weg van zoeken en vaak heb je geen tijd om er achteraan te gaan en alles te weten te komen of krijg je te horen dat het weer (net) niet geldt voor jouw situatie. Is soms erg frustrerend.

Ik weet niets van mantelzorg ondersteuning. Zou er graag meer van willen weten.

3.3 Vrijwilligerswerk

Onder vrijwilligerswerk verstaan we werk dat onbetaald en vrijwillig verricht wordt ten behoeve van anderen of van (de kwaliteit van) de samenleving in het algemeen. Bij vrijwilligerswerk gaat het om activiteiten die in principe niet ten behoeve van persoonlijke relaties (buren, familie, vrienden) worden gedaan, maar ten behoeve van de samenleving.

Vrijwilligerswerk is voor mij een manier om toch nog een beetje te kunnen excelleren. Ik heb ten slotte een goede opleiding gehad, heb ook mijn professionele kwaliteiten. Mantelzorg overkomt je! Ik kreeg een kind die, ook al is hij inmiddels 32 jaar, nog steeds zoveel hulp en zorg nodig heeft dat een baan laat staan carrière er niet inzit. Vrijwilligerswerk geeft mij voldoening, wordt gewaardeerd om wie ik ben, wat ik kan en niet alleen maar moeder van.

Alle vrijwilligers op de peuterspeelzaal waar ik was zijn "ontslagen" De nieuwe organisatie door wie ze zijn overgenomen werkt niet met vrijwilligers. Heel jammer en onbegrijpelijk. De waardering bij het afscheid van de ouders en de leidster was onbetaalbaar.

Het is geweldig om te doen, na een mooie loopbaan van 40 jaar. Het verrijkt mij en is fijn om anderen plezier te doen. Frappant is wel dat ik vaak benaderd wordt door professionals die werken alsof ik een onervaren, niet opgeleide nitwit ben en uitsluitend geschikt ben om koffie te zetten! Dat hoor ik ook vaker van andere hoogopgeleide vrijwilligers. Dat is heel jammer, want juist de combinatie van ouderen en jongeren met alle gradaties en soorten opleidingen maakt het resultaat juist zo goed, zowel op menselijk als kennisniveau. Gelukkig heb ik ook goed ervaringen.

Vrijwilligers van welzijnsorganisatie in wijkcentrum worden niet serieus genomen. Vrijwilligers krijgen in 1 mailtje te horen dat de activiteit die zij opgericht hebben en al 20/30 jaar aan verbonden zijn als opgeheven wordt en indien ze protesteren dan aanbod tot overplaatsing naar ander activiteit alsof het meubelstukken zijn. Bij welzijnsorganisaties met beroepskrachten wordt je als vrijwilliger geacht alleen je handen mee te nemen maar je hersens thuis te laten. Ben dus in mei met mijn team collega's (23) waarvan meeste al meer dan 20 jaar verbonden aan wijkcentrum opgestapt en gestopt.

Uit tabel 18 blijkt dat 52% van de deelnemers het afgelopen jaar vrijwilligerswerk heeft gedaan.

Tabel 18 Heeft u het afgelopen jaar vrijwilligerswerk gedaan?

	Aantal	%
Ja, dagelijks	812	8%
Ja, wekelijks	2531	25%
Ja, maandelijks	740	7%
Ja, meerdere keren afgelopen jaar	1153	11%
Nee	4894	48%
Totaal	10130	100%

Aan de deelnemers die het afgelopen jaar geen vrijwilligerswerk hebben gedaan, is gevraagd naar de reden (zie tabel 19). Meeste noemde redenen: ik heb zelf genoeg problemen (32%), ik heb er geen tijd voor (28%).

Tabel 19 Waarom heeft u het afgelopen jaar geen vrijwilligerswerk gedaan?

	Aantal	%
Ik heb er geen tijd voor	1392	28%
Ik ben bang dat ik er dan aan vastzit	248	5%
Ik heb zelf genoeg problemen	1547	32%
Ik heb er eigenlijk nooit over nagedacht	162	3%
Ik ben door niemand gevraagd	415	9%
Ik zou niet weten wat ik moet doen	219	5%
Ik weet niet hoe ik aan (passend) vrijwilligerswerk kom	191	4%
Ik heb er geen zin in	428	9%
Anders	1889	39%
Totaal	6491	133 %*

*Deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen, hierdoor is het percentage hoger dan 100%

Aan de deelnemers die het afgelopen jaar vrijwilligerswerk hebben gedaan, is gevraagd wáár zij vrijwilligerswerk hebben gedaan. Meest genoemd: belangenorganisatie voor cliënt en/of familie (17%), wijk of buurt (17%), kerk, moskee of levensbeschouwelijke groepering (16%) en verzorgings- of verpleeghuis (16%).

Tabel 20 Waar heeft u vrijwilligerswerk gedaan?

	Aantal	%
Jeugd- en buurthuis	277	5%
School	361	7%
Verzorgings- of verpleeghuis	848	16%
Sportvereniging	699	13%
Hobbyvereniging	279	5%
Culturele vereniging	508	10%
Kerk, moskee of levensbeschouwelijke groepering	848	16%
Vakbond of vakorganisatie	207	4%
Politieke partij	265	5%
Belangenorganisatie voor cliënten en/of familie	894	17%
Sociale hulpverlening, rechtshulp, reclassering of slachtofferhulp	426	8%
Wijk of buurt	898	17%
Vrijwilligerswerk op een ander gebied	2472	47%
Totaal	8982	172 %*

*Deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen, hierdoor is het percentage hoger dan 100%

Aan vrijwilligers is een aantal stellingen voorgelegd (zie tabel 21). 91% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik heb plezier in het vrijwilligerswerk'. 88% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik haal voldoening uit vrijwilligerswerk'.

Tabel 21 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

	Eens (%)	Beetje eens (%)	Neutraal (%)	Beetje oneens (%)	Oneens (%)	Geen mening (%)	Totaal (%)
Ik heb plezier in het vrijwilligerswerk	74%	17%	7%	1%	1%	1%	100%
Ik haal voldoening uit vrijwilligerswerk	68%	20%	9%	1%	1%	1%	100%
Het kost meer tijd dan ik wil	19%	24%	25%	8%	22%	2%	100%
Er zijn te weinig mensen om het vrijwilligerswerk over te verdelen	36%	23%	21%	5%	10%	7%	100%
Ik mis waardering voor mijn vrijwilligerswerk	10%	15%	20%	11%	41%	3%	100%
Ik mis een goede begeleiding	7%	11%	25%	10%	41%	6%	100%
Ik mis een goede manier van terugkoppeling van ervaringen/incidenten	10%	14%	24%	10%	35%	8%	100%
Ik mis goede opleidingsmogelijkheden	8%	10%	25%	9%	36%	12%	100%
Onkosten worden voldoende vergoed	22%	10%	22%	9%	25%	12%	100%
Er is een goede aansprakelijkheidsverzekering aanwezig	33%	8%	20%	3%	12%	24%	100%
Door vrijwilligerswerk heb ik problemen met mijn uitkering	2%	2%	11%	3%	59%	24%	100%
Ik doe vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor een uitkering	4%	2%	7%	2%	66%	19%	100%

n=5236

43% is het (een beetje) eens met de stelling 'Het kost meer tijd dan ik wil'. 59% is het (een beetje) eens met de stelling 'Er zijn te weinig mensen om het vrijwilligerswerk over te verdelen'. 35% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik mis waardering voor mijn vrijwilligerswerk'. 18% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik mis een goede begeleiding'. 24% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik mis een goede manier van terugkoppeling van ervaringen/incidenten'. 18% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik mis goede opleidingsmogelijkheden'.

32% is het (een beetje) eens met de stelling 'Onkosten worden voldoende vergoed'. 41% is het (een beetje) eens met de stelling 'Er is een goede aansprakelijkheidsverzekering aanwezig'. 4% is het (een beetje) eens met de stelling 'Door vrijwilligerswerk heb ik problemen met mijn uitkering'. 6% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik doe vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor een uitkering'.

Aan de vrijwilligers is ook gevraagd zij vrijwilligerswerk verrichten voor mensen met een chronische ziekte of beperking (zie tabel 22). 52% verricht vrijwilligerswerk voor mensen zonder een chronische ziekte of beperking.

Tabel 22 Verricht u vrijwilligerswerk voor mensen met een chronische ziekte of beperking?

	Aantal	%
Ja	2233	43%
Nee	2695	52%
Weet ik niet	308	6%
Totaal	5236	100%

Aan deelnemers die vrijwilligerswerk verrichten voor mensen met een chronische ziekte of beperking is gevraagd tot welke groep degenen behoren voor wie vrijwilligerswerk wordt verricht. Meest genoemd worden mensen met een chronische ziekte (53%), mensen met hulpbehoefte door ouderdom (52%) en mensen met een lichamelijke beperking (46%).

Tabel 23 Tot welke groep behoren degenen voor wie u vrijwilligerswerk verricht?

	Aantal	%
Mensen met een chronische ziekte	1182	53%
Mensen met hulpbehoefte door ouderdom	1165	52%
Mensen met een verstandelijke beperking	638	29%
Mensen met een lichamelijke beperking	1016	46%
Mensen met een zintuigelijke beperking	350	16%
Mensen met psychische/psychiatrische problematiek of gedragsproblemen	696	31%
Totaal	5047	226%*

*Deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen, hierdoor is het percentage hoger dan 100%

4 Het gesprek met de gemeente

Dit hoofdstuk gaat het over het gesprek met de gemeente. De Wmo 2015 beoogt toegankelijke en passende zorg en ondersteuning te bieden aan mensen, zodat zij eigen regie kunnen voeren en kunnen meedoen in de samenleving op een manier zoals zij wensen en die bij hen past. Een belangrijke schakel om tot deze zorg en ondersteuning te komen, is het gesprek met de gemeente.

Deze de peiling laat zien – net als de eerdere peiling dit voorjaar - dat er in dit contact tussen gemeente en burger op belangrijke punten verbeteringen nodig zijn. Zo zouden gemeente en inwoner veel meer samen moeten bedenken hoe er samenhangende zorg op de verschillende levensterreinen geboden kan worden. Verder moet er ook betere en makkelijk bereikbare informatie komen over de toegang tot ondersteuning uit de Wmo en over onafhankelijke cliëntondersteuning.

Wat er niet goed gaat is dat als mensen echt professionele hulp nodig hebben dat het lang duurt voor er een indicatie komt voor hulp en dat in de tussentijd mensen thuis zitten en zelf niets mogen en kunnen doen. Dat er steeds meer gesproken wordt over geld. U moet het zelf betalen, vraag maar eens aan de burens of familie. Mensen zijn vaak zo ziek dat ze dat net goed lukt om voor zichzelf op te komen. Er wordt vooronderstelt dat iedereen alles zelf kan regelen en organiseren. Kun je dat niet dat heb je pech.

Er wordt totaal niet naar de persoon gekeken en welke behoeftes diegene heeft. Er is veel gekort en de gemeente medewerkers zijn niet deskundig en onduidelijk in hun informatie. Het enige dat goed ging was dat ik überhaupt een gesprek kreeg.

Bij de gemeente heeft men geen enkel idee welke problemen je allemaal ondervindt als je een dubbele beperking hebt zoals in mijn geval. Ik word zwaar overschat en ik word vergeleken met wat de gemiddelde client nodig heeft aan voorleeshulp. Dit heeft tot gevolg dat mijn indicatie van 4 uur per week voor voorleeshulp en administratieve en financiële ondersteuning is teruggebracht naar 1,5 uur. Omdat ik ondanks mijn beperkingen wil participeren in de maatschappij heb ik een grote behoefte om mezelf steeds verder te ontwikkelen. Toegang tot toegankelijke informatie is daarbij cruciaal. Doordat dit mij nu onthouden wordt, kan ik mezelf niet meer ontwikkelen en zal het daardoor onmogelijk worden om mijn baan in de toekomst nog te kunnen behouden. De gemeente is er heel erg goed in om zaken compleet foutief te interpreteren en daardoor de zorgvraag af te wijzen. De gemeente ontmoedigt me op alle terreinen zodat ik niet meer mee kan doen in de samenleving, terwijl participatie juist bevorderd zou moeten worden. De herindicatie voor de huishoudelijke zorg moet nog gaan plaats vinden, maar wordt voorlopig opgeschort omdat er vanaf 1 januari heel veel gaat veranderen op dat gebied.

Het tweede gesprek ging beter. Er was toen iemand met verstand van zake. De eerste keer was er iemand die nergens verstand van had en bijna alleen maar zei: u gaat uren inleveren.

4.1 Achtergrondkenmerken

Uit tabel 24 blijkt dat 1600 mensen in de raadpleging het afgelopen jaar een gesprek met de gemeente hebben gehad over zorg en ondersteuning vanuit de Wmo.

Tabel 24 Heeft u het afgelopen jaar een gesprek met de gemeente gehad over zorg en ondersteuning vanuit de Wmo?

	Aantal	%
Ja	1600	16%
Nee	8530	84%
Totaal	10130	100%

Aan de deelnemers die een gesprek gehad hebben met de gemeente is gevraagd of zij op 31 december 2014 een indicatie voor AWBZ zorg hadden of ondersteuning vanuit de Wmo. Uit tabel 25 blijkt dat 31% op 31 december 2014 geen AWBZ zorg of Wmo ondersteuning had.

Tabel 25 Had u op 31 december 2014 een indicatie voor AWBZ zorg of ondersteuning vanuit de Wmo?

	Aantal	%
AWBZ zorg	193	12%
Ondersteuning vanuit de Wmo	578	36%
AWBZ zorg en ondersteuning vanuit de Wmo	330	21%
Geen AWBZ zorg en geen ondersteuning vanuit Wmo	499	31%
Totaal	1600	100%

Tabel 26 geeft de verdeling van de deelnemers die een gesprek gehad hebben over de verschillende groepen. Meest genoemd worden chronische ziekte (40%) en lichamelijke beperking (28%).

Tabel 26 Tot welke groep behoort u (degene die ondersteuning nodig heeft)?

	Aantal	%
Chronische ziekte	637	40%
Hulpbehoevend door ouderdom	181	11%
Verstandelijke beperking	37	2%
Lichamelijke beperking	448	28%
Zintuigelijke beperking	26	2%
Psychische of psychiatrische problematiek	271	17%
Totaal	1600	100%

4.2 Het gesprek

Aan de deelnemers die een gesprek gehad hebben is gevraagd of er bij het gesprek nog iemand anders aanwezig was (tabel 27). 35% geeft aan dat er een naaste aanwezig was en 10% een cliëntondersteuner.

Tabel 27 Was er bij het gesprek nog iemand anders aanwezig?

	Ja, een naaste (%)	Ja, een cliëntondersteuner (%)	Nee (%)	Anders (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	34%	8%	45%	13%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	42%	6%	36%	16%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	35%	19%	24%	22%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	39%	6%	47%	9%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	46%	12%	12%	31%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	24%	21%	31%	24%	100%
Totaal (n=1600)	35%	10%	41%	14%	100%

Aan de deelnemers die een gesprek met de gemeente gehad hebben zónder cliëntondersteuner is gevraagd of zij wisten dat er gebruik kon worden gemaakt van cliëntondersteuning (tabel 28). 57% was hiervan niet op de hoogte.

Tabel 28 Wist u dat u gebruik kon maken van cliëntondersteuning?

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=586)	44%	56%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=170)	42%	58%	100%
Verstandelijke beperking (N=30)	63%	37%	100%
Lichamelijke beperking (N=421)	42%	58%	100%
Zintuigelijke beperking (N=23)	48%	52%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=215)	39%	61%	100%
Totaal (n=1445)	43%	57%	100%

Aan de deelnemers die een gesprek met de gemeente gehad hebben mét cliëntondersteuner is gevraagd of zij tevreden zijn over de cliëntondersteuning. 72% is (heel) tevreden over de cliëntondersteuning.

Tabel 29 Bent u tevreden over de cliëntondersteuning?

	Heel tevreden (%)	Tevreden (%)	Neutraal (%)	Ontevreden (%)	Heel ontevreden (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=51)	41%	20%	28%	8%	4%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=11)	0%	55%	36%	9%	0%	100%
Verstandelijke beperking (N=7)	57%	14%	29%	0%	0%	100%
Lichamelijke beperking (N=27)	41%	48%	7%	4%	0%	100%
Zintuigelijke beperking (N=3)	67%	33%	0%	0%	0%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=56)	29%	48%	9%	13%	2%	100%
Totaal (n=155)	35%	37%	17%	8%	2%	100%

Aan de deelnemers die een gesprek met de gemeente gehad hebben is gevraagd hoe tevreden zij zijn over de informatie over de toegang en de procedures. 30% is hierover (heel) tevreden.

Tabel 30 Hoe tevreden bent u over de informatie over de toegang en de procedures?

	Heel tevreden (%)	Tevreden (%)	Neutraal (%)	Ontevreden (%)	Heel ontevreden (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	6%	27%	28%	26%	13%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	5%	25%	38%	20%	12%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	11%	11%	41%	27%	11%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	7%	25%	34%	23%	11%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	12%	12%	42%	15%	19%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	2%	16%	33%	34%	15%	100%
Totaal (n=1600)	6%	24%	32%	26%	13%	100%

Ook is gevraagd hoe tevreden deelnemers zijn over het contact met degene met wie men het gesprek had. 39% is hierover (heel) tevreden.

Tabel 31 Hoe tevreden bent u over het contact met de degene met wie u het gesprek had?

	Heel tevreden (%)	Tevreden (%)	Neutraal (%)	Ontevreden (%)	Heel ontevreden (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	15%	35%	24%	15%	10%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	9%	39%	30%	13%	9%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	22%	27%	32%	8%	11%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	15%	31%	26%	18%	10%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	15%	31%	27%	12%	15%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	12%	40%	22%	15%	12%	100%
Totaal (n=1600)	14%	35%	25%	16%	10%	100%

Verder is deelnemers gevraagd hoe tevreden zij zijn over de deskundigheid van degene met wie men het gesprek had m.b.t. de aandoening en de gevolgen hiervan voor het dagelijks functioneren. 39% is hierover (heel) tevreden.

Tabel 32 Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van degene met wie u het gesprek had m.b.t. de aandoening en de gevolgen hiervan voor het dagelijks functioneren?

	Heel tevreden (%)	Tevreden (%)	Neutraal (%)	Ontevreden (%)	Heel ontevreden (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	13%	29%	20%	23%	16%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	9%	29%	33%	18%	12%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	22%	22%	24%	22%	11%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	11%	29%	24%	20%	16%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	12%	19%	31%	19%	19%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	9%	27%	26%	22%	17%	100%
Totaal (n=1600)	11%	28%	24%	21%	15%	100%

Ook is deelnemers gevraagd naar hoe tevreden zij zijn over de wijze waarop hun situatie op alle levensterreinen in kaart is gebracht. 32% is hierover zeer tevreden.

Tabel 33 Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw situatie op alle levensterreinen in kaart is gebracht

	Heel tevreden (%)	Tevreden (%)	Neutraal (%)	Ontevreden (%)	Heel ontevreden (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	8%	26%	27%	23%	16%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	6%	24%	37%	20%	13%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	22%	11%	35%	16%	16%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	8%	24%	30%	22%	15%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	12%	15%	15%	35%	23%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	6%	23%	28%	30%	14%	100%
Totaal (n=1600)	8%	24%	29%	24%	15%	100%

Verder is gevraagd hoe tevreden deelnemers zijn over informatie over klachten en geschillen. 20% is hierover (heel) tevreden.

Tabel 34 Hoe tevreden bent u over informatie over klachten en geschillen

	Heel tevreden (%)	Tevreden (%)	Neutraal (%)	Ontevreden (%)	Heel ontevreden (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	5%	17%	41%	24%	14%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	3%	19%	48%	20%	10%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	11%	11%	43%	19%	16%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	4%	19%	43%	21%	13%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	12%	4%	31%	31%	23%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	2%	10%	40%	31%	17%	100%
Totaal (n=1600)	4%	16%	42%	24%	14%	100%

Ook is gevraagd hoe tevreden deelnemers zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd. 39% is hierover (heel) tevreden.

Tabel 35 Hoe tevreden bent u over de manier waarop er naar u geluisterd werd

	Heel tevreden (%)	Tevreden (%)	Neutraal (%)	Ontevreden (%)	Heel ontevreden (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	14%	35%	21%	16%	14%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	11%	42%	24%	14%	10%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	27%	19%	27%	11%	16%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	13%	35%	22%	19%	12%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	12%	35%	31%	8%	15%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	12%	37%	22%	15%	14%	100%
Totaal (n=1600)	13%	36%	22%	16%	13%	100%

Ook is aan deelnemers gevraagd hoe tevreden zij zijn over de wijze waarop samen met hen naar een passend ondersteuningsaanbod is gekeken. 35% is hierover heel tevreden.

Tabel 36 Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u samen naar een passend ondersteuningsaanbod heeft gekeken

	Heel tevreden (%)	Tevreden (%)	Neutraal (%)	Ontevreden (%)	Heel ontevreden (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	11%	26%	22%	23%	17%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	9%	22%	40%	18%	12%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	22%	19%	30%	19%	11%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	9%	25%	27%	22%	17%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	12%	15%	19%	31%	23%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	7%	23%	27%	25%	17%	100%
Totaal (n=1600)	10%	25%	27%	23%	17%	100%

Eveneens is gevraagd hoe tevreden deelnemers zijn over de wijze waarop hun financiële situatie in beeld is gebracht met het oog op extra zorgkosten en eigen bijdragen. 18% is hierover (heel) tevreden.

Tabel 37 Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw financiële situatie in beeld is gebracht met het oog op extra zorgkosten en eigen bijdragen

	Heel tevreden (%)	Tevreden (%)	Neutraal (%)	Ontevreden (%)	Heel ontevreden (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	4%	15%	32%	25%	25%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	3%	17%	40%	25%	15%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	11%	11%	46%	16%	16%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	5%	15%	34%	23%	23%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	8%	4%	31%	19%	39%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	3%	11%	31%	28%	27%	100%
Totaal (n=1600)	4%	14%	34%	25%	24%	100%

4.3 Stellingen

Aan de deelnemers in de raadpleging die een gesprek gehad hebben met de gemeente zijn ook een aantal stellingen voorgelegd over de uitkomst van het gesprek. 33% is het (een beetje) eens met de stelling dat de uitkomst precies is wat men nodig heeft (zie tabel 38).

Tabel 38 De uitkomst is precies wat ik nodig heb

	Eens (%)	Beetje eens (%)	Neutraal (%)	Beetje oneens (%)	Oneens (%)	Geen mening (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	21%	12%	14%	9%	39%	4%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	14%	18%	20%	12%	30%	5%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	32%	5%	16%	11%	30%	5%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	22%	11%	15%	12%	36%	5%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	15%	12%	15%	12%	42%	4%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	19%	14%	11%	13%	36%	7%	100%
Totaal (n=1600)	20%	13%	15%	11%	37%	5%	100%

39% is het (een beetje) eens met de stelling dat de uitkomst financieel niet haalbaar is vanwege de eigen bijdragen en stapeling van kosten (zie tabel 39).

Tabel 39 De uitkomst is financieel niet haalbaar vanwege de eigen bijdrage en stapeling van kosten

	Eens (%)	Beetje eens (%)	Neutraal (%)	Beetje oneens (%)	Oneens (%)	Geen mening (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	33%	12%	22%	6%	18%	10%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	19%	8%	33%	9%	19%	11%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	27%	8%	30%	5%	16%	14%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	26%	14%	23%	5%	19%	13%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	31%	12%	35%	8%	4%	12%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	22%	11%	24%	9%	16%	19%	100%
Totaal (n=1600)	27%	12%	24%	6%	18%	13%	100%

41% is het (een beetje) eens met de stelling dat de uitkomst uitgaat van onrealistische (extra) ondersteuning vanuit mijn eigen netwerk (zie tabel 40)

Tabel 40 De uitkomst gaat uit van een onrealistische ondersteuning vanuit mijn eigen netwerk

	Eens (%)	Beetje eens (%)	Neutraal (%)	Beetje oneens (%)	Oneens (%)	Geen mening (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	31%	11%	25%	4%	19%	10%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	27%	11%	33%	3%	16%	11%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	38%	8%	24%	3%	16%	11%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	26%	13%	22%	5%	20%	14%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	27%	15%	31%	8%	8%	12%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	28%	13%	21%	6%	21%	10%	100%
Totaal (n=1600)	29%	12%	24%	5%	19%	11%	100%

Als afsluiting is deelnemers gevraagd om de uitkomst van het gesprek te beoordelen. Uit tabel 41 blijkt dat 47% de uitkomst van het gesprek als voldoende tot goed beoordeelt. 54% beoordeelt de uitkomst van het gesprek als matig tot slecht.

Tabel 41 Hoe beoordeelt u de uitkomst van het gesprek?

	Goed (%)	Voldoende (%)	Matig (%)	Slecht (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=637)	19%	28%	27%	27%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=181)	17%	33%	31%	19%	100%
Verstandelijke beperking (N=37)	27%	32%	16%	24%	100%
Lichamelijke beperking (N=448)	18%	28%	27%	27%	100%
Zintuigelijke beperking (N=26)	15%	19%	35%	31%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=271)	18%	29%	28%	25%	100%
Totaal (n=1600)	18%	29%	28%	26%	100%

Bijlage 1

In welke gemeente woont u?

	Aantal
Aa en Hunze	41
Aalburg	3
Aalsmeer	28
Aalten	11
Achtkarspelen	13
Alblasserdam	11
Albrandswaard	15
Alkmaar	74
Almelo	34
Almere	170
Alphen aan den Rijn	61
Alphen-Chaam	14
Ameland	1
Amersfoort	108
Amstelveen	69
Amsterdam	268
Apeldoorn	177
Appingedam	6
Arnhem	105
Assen	63
Asten	9
Baarle-Nassau	9
Baarn	11
Barendrecht	22
Barneveld	27
Bedum	4
Beek	16
Beemster	4
Beesel	7
Bellingwedde	26
Bergambacht	0
Bergeijk	9
Bergen (L.)	5
Bergen (NH.)	10
Bergen op Zoom	37
Berkelland	21
Bernheze	16
Bernisse	0
Best	19
Beuningen	20
Beverwijk	15
het Bildt	3
De Bilt	19
Binnenmaas	16
Bladel	8
Blaricum	7
Bloemendaal	13
Bodegraven-Reeuwijk	11

Boekel	1
Ten Boer	4
Borger-Odoorn	15
Borne	6
Borsele	13
Boxmeer	16
Boxtel	19
Breda	114
Brielle	19
Bronckhorst	20
Brummen	15
Brunssum	18
Bunnik	21
Bunschoten	7
Buren	10
Bussum	32
Capelle aan den IJssel	47
Castricum	18
Coevorden	13
Cranendonck	12
Cromstrijen	6
Cuijk	16
Culemborg	16
Dalfsen	13
Dantumadiel	18
Delft	55
Delfzijl	20
Deurne	11
Deventer	106
Diemen	14
Dinkelland	13
Doesburg	8
Doetinchem	48
Dongen	20
Dongeradeel	18
Dordrecht	73
Drechterland	6
Drimmelen	26
Dronten	82
Druten	8
Duiven	15
Echt-Susteren	26
Edam-Volendam	4
Ede	67
Eemnes	2
Eemmond	12
Eersel	14
Eijsden-Margraten	14
Eindhoven	146

Elburg	20
Emmen	59
Enkhuizen	10
Enschede	77
Epe	24
Ermelo	43
Etten-Leur	28
Ferwerderadiel	11
Franekeradeel	11
De Friese Meren	31
Geertruidenberg	5
Geldermalsen	13
Geldrop-Mierlo	21
Gemert-Bakel	12
Gennep	16
Giessenlanden	7
Gilze en Rijen	30
Goeree-Overflakkee	31
Goes	23
Goirle	21
Gorinchem	19
Gouda	48
Graft-De Rijp	0
Grave	7
's-Gravenhage	202
Groesbeek	21
Groningen	103
Grootegast	3
Gulpen-Wittem	5
Haaksbergen	9
Haaren	11
Haarlem	108
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	1
Haarlemmermeer	106
Halderberge	8
Hardenberg	42
Harderwijk	38
Hardinxveld-Giessendam	8
Haren	11
Harlingen	18
Hatterm	7
Heemskerk	24
Heemstede	20
Heerde	9
Heerenveen	32
Heerhugowaard	26
Heerlen	61
Heeze-Leende	6
Heiloo	13
Den Helder	23
Hellendoorn	27
Hellevoetsluis	29

Helmond	42
Hendrik-Ido-Ambacht	13
Hengelo	54
's-Hertogenbosch	81
Heumen	4
Heusden	22
Hillegom	15
Hilvarenbeek	10
Hilversum	53
Hof van Twente	13
Hollands Kroon	23
Hoogeveen	37
Hoogezand-Sappemeer	24
Hoorn	45
Horst aan de Maas	19
Houten	15
Huizen	32
Hulst	17
Ijsselstein	18
Kaag en Braassem	9
Kampen	32
Kapelle	7
Katwijk	28
Kerkrade	25
Koggenland	10
Kollumerland en Nieuwkruisland	8
Korendijk	7
Krimpen aan den IJssel	22
Krimpenerwaard	18
Laarbeek	17
Landerd	3
Landgraaf	21
Landsmeer	2
Langedijk	18
Lansingerland	21
Laren	7
Leek	6
Leerdam	9
Leeuwarden	84
Leeuwarderadeel	6
Leiden	64
Leiderdorp	22
Leidschendam-Voorburg	44
Lelystad	103
Leudal	32
Leusden	32
Lingewaal	4
Lingewaard	19
Lisse	16
Littenseradiel	3
Lochem	18
Loon op Zand	7

Lopik	5
Loppersum	4
Losser	10
Maasdonk	0
Maasdriel	6
Maasgouw	22
Maassluis	27
Maastricht	76
De Marne	4
Marum	4
Medemblik	50
Meerssen	14
Menameradiel	9
Menterwolde	8
Meppel	19
Middelburg	44
Midden-Delfland	8
Midden-Drenthe	16
Mill en Sint Hubert	6
Millingen aan de Rijn	0
Moerdijk	18
Molenwaard	8
Montferland	16
Montfoort	3
Mook en Middelaar	10
Muiden	5
Naarden	10
Neder-Betuwe	10
Nederlek	0
Nederweert	10
Neerijnen	8
Nieuwegein	39
Nieuwkoop	19
Nijkerk	22
Nijmegen	109
Nissewaard	47
Noord-Beveland	3
Noordenveld	28
Noordoostpolder	29
Noordwijk	8
Noordwijkerhout	8
Nuenen, Gerwen en Nederwetten	14
Nunspeet	20
Nuth	11
Oegstgeest	6
Oirschot	7
Oisterwijk	21
Oldambt	31
Oldebroek	7
Oldenzaal	13
Olst-Wijhe	11
Ommen	8

Onderbanken	6
Oost Gelre	15
Oosterhout	47
Ooststellingwerf	17
Oostzaan	3
Opmeer	2
Opsterland	10
Oss	53
Oud-Beijerland	12
Oude IJsselstreek	17
Ouder-Amstel	7
Ouderkerk	0
Oudewater	3
Overbetuwe	24
Papendrecht	27
Peel en Maas	33
Pekela	5
Pijnacker-Nootdorp	13
Purmerend	67
Putten	10
Raalte	31
Reimerswaal	17
Renkum	34
Renswoude	1
Reusel-De Mierden	12
Rheden	40
Rhenen	10
Ridderkerk	15
Rijnwaarden	5
Rijssen-Holten	38
Rijswijk	34
Roerdalen	15
Roermond	57
De Ronde Venen	20
Roosendaal	49
Rotterdam	288
Rozendaal	1
Rucphen	15
Schagen	27
Schermer	0
Scherpenzeel	9
Schiedam	34
Schiermonnikoog	0
Schijndel	16
Schinnen	14
Schoonhoven	0
Schouwen-Duiveland	26
Simpelveld	5
Sint Anthonis	5
Sint-Michielsgestel	16
Sint-Oedenrode	5
Sittard-Geleen	71

Sliedrecht	12
Slochteren	10
Sluis	7
Smallingerland	34
Soest	31
Someren	8
Son en Breugel	7
Spijkenisse	0
Stadskanaal	20
Staphorst	5
Stede Broec	11
Steenbergen	12
Steenwijkerland	32
Stein	23
Stichtse Vecht	28
Strijen	5
Súdwest-Fryslân	34
Terneuzen	40
Terschelling	2
Texel	6
Teylingen	17
Tholen	12
Tiel	14
Tilburg	127
Tubbergen	3
Twenterand	9
Tynaarlo	13
Tytsjerksteradiel	14
Ubbergen	0
Uden	36
Uitgeest	4
Uithoorn	7
Urk	6
Utrecht	141
Utrechtse Heuvelrug	40
Vaals	6
Valkenburg aan de Geul	12
Valkenswaard	30
Veendam	18
Veenendaal	46
Veere	15
Veghel	19
Veldhoven	37
Velsen	46
Venlo	63
Venray	36
Vianen	7
Vlaardingen	40
Vlagtwedde	21
Vlieland	0
Vlissingen	41
Vlist	0

Voerendaal	6
Voorschoten	18
Voorst	17
Vught	15
Waalre	10
Waalwijk	26
Waddinxveen	15
Wageningen	16
Wassenaar	10
Waterland	15
Weert	66
Weesp	8
Werkendam	16
West Maas en Waal	9
Westerveld	12
Westervoort	14
Westland	53
Weststellingwerf	10
Westvoorne	10
Wierden	11
Wijchen	28
Wijdmeren	18
Wijk bij Duurstede	18
Winsum	10
Winterswijk	13
Woensdrecht	6
Woerden	23
De Wolden	9
Wormerland	6
Woudenberg	5
Woudrichem	5
Zaanstad	73
Zaltbommel	9
Zandvoort	10
Zederik	8
Zeevang	4
Zeewolde	38
Zeist	33
Zevenaar	23
Zoetermeer	112
Zoeterwoude	2
Zuidhorn	12
Zuidplas	23
Zundert	19
Zutphen	51
Zwartewaterland	6
Zwijndrecht	20
Zwolle	78
Totaal	10130