

Bijlagenboek

Emmen 2022

20 juni 2023



Open antwoorden cliënten

Aan de cliënten is een aantal open vragen gesteld. De antwoorden zijn hieronder weergegeven.

Met wie heeft u als eerste contact opgenomen over uw ondersteuningsvraag?

de kinderen hebben alles geregeld

at home first

Instelling voor verstandelijk beperkten met de vraag voor begeleiding.

Thuiszorg

Icare thuiszorg

N.v.t.

Huisarts

MEE

ICARE

WMO

??

zusters van de melde

Ergotherapeut

medipoint

Bureau mee

de blokken

Ze hebben mij gebeld

Het veilige nest

zelf

Keer

Ziekenhuis

indicatie echtgenote

weet ik niet meer, meer dan 50 jaar geleden

medewerkers zorg hebben hierbij geholpen

Wat gaat goed in het contact met de gemeente?(met de gemeente wordt ook Stichting de Toegang bedoeld)

Nvt

Weet ik niet

Alles

Niks

Goed

Tevreden

Snel aan de beurt, dus korte wachttijden.

Oké.

Gaat goed

Wordt goed geholpen

Al sinds november 2020 geen Wmo meer
kan u hier geen antwoorden op geven, daar alles door onze kinderen word gedaan. duurt lang voor dat de beslissing er is.
niet van toepassing
Nooit geen contact
Over het algemeen behulpzaam.
Heel hulpvaardig
ik heb weinig contact met de gemeente
Nog niet zo veel contact gehad maar 1x , dat was goed
Geen idee
Prima contact, snel gereageerd, prima gesprekken
Korte lijntjes en meedenken voor het gezin
Afspraak maken
Je wordt goed begrepen
?
Alles ging prima
Eenmalig contact gehad. Wel of geen ondersteuning ging het om.
Moet ik hier werkelijk in details gaan vertellen wat er allemaal is goed gegaan? Nee toch. Goed is duidelijk goed over de hele lini
Dochter onderhoud het contact
Mijn wijkverpleegkundige weet de weg, ze geeft aan sons lang op een antwoord te moeten wachten
.
Contact is goed. Verwerking langzaam
redelijk
Ik heb een goed contact gehad met Stichting de Toegang maar weet niet meer of dit in 2021 was of 2022
Dit jaar ging het met de herindicatie super vlot. We werden snel geholpen
Vriendelijkheid en daadkracht
Prima, vriendelijk en begripvol
niet veel
Ik krijg de hulp die ik nodig heb
Het persoonlijk contact
Communicatie
Niet veel. Is moeilijk als oudere en het is onbekend hoe je met de toegang in contact kan komen
Alles zonder problemen
Ik kan niets goeds bedenken wanneer het de stichting De Toegang betreft
Dat ze weer contact opnemen met je nadat je gebeld had en er niet aanwezig waren.
Momenteel geen contact met de gemeente. Wel gehad voor taxi vervoer maar duurde dermate lang dat we er vanaf gezien hebben .
Er wordt direct gehoor gegeven aan mijn vraag.
Er is nauwelijks contact
Overleg
sinds 2014 heb ik al HHH en tot op heden altijd dezelfde hulp. En tussendoor contact gehad met de Toegang?.. ik weet het niet meer.
Hulp bij scoot of rolstoel mr huishoudelikk hulp ktrrg ik nietvkoestbmijn man maar doen buiten zijn volle werkdagen. Daarom maar persoonlijke hulp zelf be kostigd

Eigenlijk meer dat NIET goed ging. Ondanks dat ik rolstoel afhankelijk ben had ik geen hh krijgen omdat ik getrouwd ben en mijn man moest dat met een drukke baan het gewoon niet kon maar dat was de wet kreeg ik te horen.

N.v.t.

geen ervaring

Regio vervoer via taxi Dorenbos.

Snelle doorverwijzing

Weet niet

Kan ik geen antwoord op geven.

Men kan er over denken om dit om één of twee jaar te doen. Of alles nog naar wens gaat.

Het gaat momenteel prima

Met de medewerkers was het prima, bij de overstap naar Borger Oosterveld vanaf Schoonebeek (verhuizing). Bij mijn aanvraag (andere medewerker) voor een traplift en verlenging publiek vervoer ben ik slecht behandeld en niet serieus genomen, géén huisbezoek gehad! en zie vraag 9. Later na eerst een verlenging te hebben gehad bij publiek vervoer is het na 2 weken zomaar ingetrokken.

Ze staan me altijd te woord en zo nodig helpen ze me.

Klacht naar WMO ligt bij Stichting de toegang van gemeente Emmen

Goede, juiste communicatie wederzijds

Uitzetten van zorgvraag duurt erg lang. Als voorbeeld nu al maanden bezig voor krijgen van huishoudelijke ondersteuning

Alles wel als het maar goed voorgedragen wordt

Redelijk snel geholpen

Snelle afhandeling aanvraag, herindicatie

Geen contact

Niets, geen personeel studenten worden ingezet maar weten van huishoudelijk werk niks. is gedaan voor dat hij (mijn man) aan ... geopereerd is. Bij thuis komst uit ziekenhuis brak ik mijn nek. Gevraagd om een nieuw maar kon niet

Ja

Ik woon al een jaar niet meer in de gemeente Emmen. Heb ondersteuning van HH hulp via Fangenberg

Per telefoon snel contact en door een medewerk(st)er zo goed mogelijk geholpen.

Dat alles snel geregeld werd

Alles is goed geregeld

Deskundig

Wordt serieus genomen

Vlot geholpen

Per telefoon - goed

Prima

Alles gaat goed

Oké

Vrij goed

Contact Toegang was stroef, de vraag om een ondersteuning (motortje) is niet gehonoreerd.

De vraag was, dat het om een douche WC ging. Dit is vlot behandeld. Tijdens de behandeling ging er iets niet goed (aanvraag is blijven liggen bij een collega). Na bellen kwam het direct goed.

In alle opzichten!

Goed geholpen

Weinig of geen contact gehad.

Ze luisteren wat gezegd word en geven dan uitleg of zij verbinden mij door met de persoon die er over gaat.
Wij weten het niet
Tot nu goed, ben zeer tevreden, met de gang van zaken.
Het gaat goed
Geen contact met de gemeente (rechtstreeks)
Het 2e gesprek was goed, voor de gerindicatie is telefonsiche contact geweest. was duidelijk.
Ben naar tevredenheid geholpen.
Ik heb op dit punt geen contact met de gemeente
Als ik wat wil vragen dan zijn ze er wel voor je
Wel goed
Het contact met toegan is ook maar beperkt, hoor af zie geen info.
staan me altijd te woord
Dat de huishoudelijke hulp blijft gelijke betaling voor iedereen en dat diegene die gespaard heeft niet meer moet betalen als die gene die alles verbrast heeft!
Snel/vriendelijk en duidelijke uitleg over vragen enz. en ook snel geregeld met dagbesteding.
Gaat helemaal niet goed. Wij worden niet serieus genomen
Heb geen contact met de gemeente aller gaat via de toegang
zie hier onder
niet over nagedacht
Als ik ergens voor bel wordt er gelijk werk van gemaakt
Ik heb daar geen problemen ervaren.
Meer bekend maken door de gemeente.
Alles ging goed
Niet veel tot niks
Ik heb al sinds meerder jaren geen contact nodig met de gemeente of stichting de toegang. Alles gaat naar wens: ben blij met de steun
Alles gaat goed.
Ze kunne beter thuis komen bezoeken, dan kan je beter praten. Bezoek aan gemeentehuis is moeilijk met lopen.
informatief
Mooi WMO folder maar staat niets over permanente bijdragen of verwerkt in de kleine letters
Geen mening
Het is goed
Niet zo
Geen problemen
geen klachten
De wmo, en de dagopvang van Odoorn. Ook het feit dat Odoorn zelf beschikt over busjes voor vervoer en eigen chauffeurs. Deze zijn zeer accuraat en vriendelijk, maar ook zeer behulpzaam!
Gewoon goed
Brief communicatie
Taxi dorenbos. Schoonmaak ondersteuning. Dinsdagmorgens 1 1/2 uur.
Moeilijk over te oordelen
Geen commentaar.

Zie boven
Als ik ze bel krijg altijd goede antwoorden
Heb nooit geen problemen
Ik heb verder geen contact met die gemeente
Het gaat heel goed.
Word snel geholpen
Het contact liep goed, we worden goed geholpen.
Ze hebben me goed geholpen.
Ze staan open voor je vragen
Weinig of geen contact
Geen problemen met de Toegang voor mij.
Gaat prima ben tevreden
Gaat goed.
Op tijd bellen, Bij veranderingen of het sturen van een e-mail
Alles goed
Wisselend
Het was snel voor elkaar. Scootmobiel en traplift.
Zo is het goed
Sinds de aanvraag in 2010 voor huishoudelijke hulp van mijn vrouw. niet echt de gemeente nodig gehad in ieder geval niet in 2022? Dus ons niet echt duidelijk.
Slechte ervaring met de toegang.
Het ging goed
Eigenlijk alles wel
Heel veel gaat goed. contact is positief
Da contact heb ik nu niet meer
Gaan
Alles prima
Alles naar wens
We zijn tevreden
Laatste tijd geen contact met de gemeente
De toegang luisterd niet en een aanvraag door de Ench of therapeut hebben ze een paar maand niets mee gedaan Kreeg excuusbrief van de Gem.
Goed contact gehad met medewerkster de toegang heeft goed geholpen.
Ik ben tevreden
Heb weinig contact
Als de hulp ziek is
stroef, cervice met extrum patjen kom bellen
Nee regelen het zelf door en met de kinderen vader regelt het zelf niet.
Deze maand eerste contact, via gemeente naar teogang geweest.
Algemene contact is goed.
Zoals het gaat gaat het goed,
Heb gesprek gehad. Alles wordt voor mij geregeld.

Er is verder geen contact
Werd goed geholpen door de Toegang
Helpen
Geen contact gehad
Over het algemeen wel goed.
Bereidheid om te helpen. als ik zelf geen uitweg meer zie.
Ik ben zeer tevreden
Niet, geen oog op financiële mogelijkheden client, ik kan niet zoveel hulp beugels zelf besteden helaas.
Wij hebben verder geen contact met de gemeente onze zoon heeft een speciale landen vn de gemeente die vorige jaar verneiwud en aangeboden door medipoint.
Heb wel veel moeten bellen en wachten. het gaat soms langs elkaar heen, krijg vaak iemand anders en moet dan weer wachten.
Ik word goed geholpen
Geen contact met gem.
Zoals nu het contact geregeld is, loopt alles gewoon naar wens.
De brief is geadresseerd aan "NAAM" vanwege dementie is niet in staat om hier een mening ver te geven. Echtgenote en medewerker van Buurtzorg hebben dat verder afgehandeld.
Goede telefonische communicatie
Geen klagen
Scootmobiel ging goed bij de toegang
Als de juiste persoon treft gaat het goed, anders laat het nog wel te wensen over.
Zeer goed
Slecht een maal contact gehad en dat verliep goed met een goede uitleg
Heb geen contact
Over het algemeen worden wij goed doorverwezen.
Ik word goed ondersteund
Vriendelijk
Reeds flink wat jaren al WMO (vervoer en huishoudelijke hulp
Helaas te lange telef. wachttijd
Uitleg
Wordt goed gehoord en geholpen.
Alles verloopt vriendelijk, en prettig
Eigenlijk niets
Snelle service
Weet ik niet meer
Gaat prima geen bijzonderheden
Alle contacten!
Alles gaat goed met de gemeente
Het contact ging goed tot de eerste gesprekken en tot de hulp is toegewezen. Maar mijn ouders zijn nu meer hulp nodig door gezondheidsproblemen van hersenbloeding/hartpatiënt/longpatiënt wat enorm is verslechterd en nu kan men niets meer voor hen doen.
Alles gaat goed. Geen klachten
Alles gaat goed tot op heden

Aandacht
Ik word snel geholpen
Ben direct gewezen op de mogelijkheden
Goed contact
Met de gemeente gaat alles wel goed
U richt deze brief aan dhr. die 9 mei is overleden. (beetje vreemd)
Wij betalen op tijd
Ik werd goed geholpen
Als ik de hulp afzeg bv omdat ik ziek ben of dat athome belde om medewerker niet komt verder nooit contact
Vriendelijke medewerkers luisteren goed naar de vragen
Snelle hulp en ondersteuning
Vriendelijke consulenten bereidwillig
Te weinig ervaring om daar een oordeel over te geven
Het beste bereikbaar via de amp + mail voor snelle vervolgacties (door famil) om bv ook teruggebeld te worden
Geen contact meer gehad, na de aanvragen
Vraag 7 en 9 zijn volgens mij niet van toepassing. heb al een poos geen contact gehad met de gemeente, geldt ook voor vraag 11
Niet goed telefonisch
dat gaat via mijn begeleider
Goed stichting de toegang
Ben best tevreden met de gemeente maar ik heb een scootbiel die maar 12 km per uur wil en maar 22x12 km ver wil als je eens wat meer km kon maken was het ook wel eens fijn om ergens naartoe te kunnen en die 12 km per uur is voor het plate land tog een een slake gang (je julli moeten eens zelf op zoo ding gaan rijden in de regen)
NVT nu opgenomen in verzorgingstehuis
Geen contact gehad, anders dan gehandicapten vervoer
Ze staan je altijd goed te woord telefonisch
Prima ik heb geen klachten
Geen toevoeging
Is goed
Alles wat we aangevraagd hebben is allemaal goed gekomen
Snel en goed
Schoonmaak, - taxi duurt soms te lang maar meestal goed
Ja was goed
Er is niet veel contact met de gemeente
Het contact met de gemeente en toegang is goed
Redelijk snel
Dat zou ik niet weten
Contact met de toegang is prima ook de gemeente reageert daar goed op
Met ingang van 1 uni 2023 krijg ik voor het eerst huishoudelijke hulp van de wmo
nvt.
Geen probleem
dat het probleem is opgelost
dat is goed, contact is goed

het is allemaal goed gegaan

je word goed te woord geholpen

de eerste hulpvraag, huishoudelijke hulp, ging goed maar voor uitbreiding van de uren ben ik niet teruggebeld. voor een hulpvraag voor het indoen van een gehoorapparaat kan niet worden voldaan.

gaat goed met de gemeente?

via de gemeente was goed maar verder niet duurde een half jaar!

ik heb geen contact

contact?

het gesprek over de situatie, dat mijn man in aanmerking kwam voor de dagbesteding

communicatie, regelen v zorg

toegang

als ik de toegang belde, dan werde de vraag eantwoord of zij kwamen er later op terug

heb geen contact met de gemeente

redelijk contact

heb geen klachten

schoonmaak ben ik tevreden over.

nog niet nodig

traag

bijna geen ervaring mee gehad

tot nu toe gaat alles goed

alleen telefonisch contact gehad

niks te klagen

loopt goed

daar heb ik geen goed beeld van

alles goed verlopen

is prima

nooit iets gehoord

we betalen op tijd!!

geen contact met de gemeente emmen

alles is correct afgehandeld

ik voelde me serieus genomen en ben snel en goed geholpen

ze hebben geholpen met taxi en huishoudelijke hulp

makkelijk contact te leggen, goed geholpen.

verder geen contact

in principe alles

het is niet altijd gemakkelijk. ik vind je word van de kast naar de murr gestuurd.

word prima te woord gestaan

dochter #naam geeft alles met een zorg boerderij en gemeente

ben netjes en goed geholpen

Wat kan beter in het contact met de gemeente?(met de gemeente wordt ook Stichting de Toegang bedoeld)

4
Nvt
Weet ik niet
Alles
Niks
Goed
Tevreden
Beter luisteren naar de cliënt, ook als die meedenkt in oplossingen en iets niet direct afwijzen.
Gaat goed
Al sinds november 2020 geen Wmo meer
kan deze vragen niet beantwoorden daar er nooit 1 bij ons thuis is geweest alles is per telefoon af gesproken met 1 van onze dochters sneller beslissen.
niet van toepassing
Nooit contact
Beter uitzoeken of iemand echt ondersteuning nodig heeft de kan alles voor elkaar krijgen en de andere niets b.v.mantelzorg of iemand die al een scooter mobiel heeft en dan ook nog een elektrische drie wieler krijgen Ook meer controleren op invalide parkeer plaatsen zijn vaak bezet door auto mobiliseren zonder kaart of ze hebben een kaart van hun familie
Betere bereikbaarheid, niet de cliënt van het kastje naar de muur sturen en dat ook zeker niet bij de cliënt benoemen dat de 'andere' zorg partij weet hoe de procedures werken. Als cliënt zijnde kun je daar helemaal niets mee en het wekt alleen maar meer frustratie op.
Zou het niet weten
Is goed.
Gaat goed tot nu toe
ik ben er niet van op de hoogte
Geen idee
Duidelijk maken dat een aanvraag lang duurt
Bereikbaarheid, tijdelijke vervanging wanneer vakantie personeel. is helemaal wanneer er een casus op zorg op veiligheid is.
Het serieus nemen
Contact met de toegang goed
?
Heb geen minpunten ontdekt
Ik heb toch ingevult dat het goed gaat!
Duurt allemaal lang
Beter in contact kunnen zijn met de consulent die mijn casus behandelt.
.
Sneller reageren
is oke
Tot nu ben ik tevreden
Dit jaar heb ik geen opmerkingen. Vorige jaren was het nogal moeilijk om iemand van de gemeente (dus niet de toegang) aan de telefoon te krijgen. Terugbelverzoeken werden niet gedaan
Dat ze afspraken nakomen en daar bedoel ik mee Ze zeggen dat zij terug bellen maar dat gebeurt niet altijd En je krijgt verschillende medewerkers aan de lijn en dit houd in dat je meerdere malen je verhaal moet doen
Geen opmerkingen

communicatie

??????

Communicatie

Uitleg en duidelijkheid over waar de verantwoordelijkheden voor mij als cliënt liggen en wat bij de toegang en/of de gemeente t.a.v. de indicatie Meer rekening houden met de zorgwensen van mij als cliënt

Laagdrempelige communicatie

Het au serieus nemen van burgers in de eerste plaats.Voorts zou st.De Toegang zich dienstverlenend kunnen opstellen.

Gaat over het algemeen goed.

Uitgaan van vertrouwen in plaats van wantrouwen.

ik heb geen klachten.

Contact met medewerker

Snelheid

op allerlei terreinen heb ik een goed contact met de gemeente.

Men moet het persoon bekijken bij welke hulp men nodig heeft.

Men moet elke aanvragen als apart geval beoordelen en niet altijd kan het zo als de wet voorschrijft

N.v.t.

geen ervaring

Snellere afhandeling

Alles tot op heden goed.

Telefonisch contact is moeilijk

Jammer dat je voor een invalide parkeerkaart weer een andere instantie moet hebben.

Weet niet

Sneller reageren. Als er gezegd wordt u wordt teruggebeld. Dat ook doen.

Af en toe is contact op te nemen

Bij aanvraag 'lift' en 'vervoer' is er van te voren al bepaald (algoritme) dat ik géén recht had op een traplift 'omdat ik beneden slaap'. Boven is een berging die ik ook gebruik i.v.m. medische toestand. Publiek vervoer werd later geweigerd 'omdat ik een auto heb'. Na eerdere goedkeuring. Dat er vervolgens een triestklinkende en overbodige 'motivatie' werd gegeven was voor mij een dreun en grof aanvoelend. Mede daarom heb ik géén bezwaar aangetekend omdat de 'uitslag' al van te voren vaststond. Algoritme? Schandalig is het gesprek geweest met die medewerker en dat er geen 'huisbezoek' is geweest! Ik voel me belazerd door alweer een overheid, die niet meer naast maar boven de burger staat.

Betrokkenheid naar de juiste personen die het aangaan. Beter overleg met betrokkenen (WMO).

Op dit moment niets, ben tevreden

Is goed zo

Geen contact

Als het een urgente situatie is geworden dat je dan ook gehoord wordt en niet dat verhaal kunnen doen maar wordt niks meer gedaan. Sinds 1 maart 2023 hebben we nu een vaste medewerker voor huishoudelijke hulp gekregen.

Dat men beter luistert naar mezelf en partner wat betreft WMO aanvraag, over een aanpassing in huis. De laatste keer dat ik contact met de WMO had, verliep niet soepel, terwijl er een simpele oplossing was.

Ik heb geen aanmerkingen het contact gaat heel goed

Wachttijden zijn te lang

Prima

Kijken naar de mogelijkheden thuis en niet alles telefonisch.

Zie boven (vraag 10).

Alle bovenstaande zijn niet van toepassing omdat mijn vrouw is overleden op 22-03-2022 en mijn huishoudelijke hulp gewoon door kon gaan volgens de Toegang ik namelijk geboren op 13-11-1936. Zoals u wel kunt zien kan ik slecht schrijven maar dat komt omdat ik veel last heb van tremoren (geen parkinson). Ga wel de volgemde blz invullen.
directer naar de juiste deskundige
Wij weten het niet.
Zo het zo niet weten. mijn ervaring i dat ik altijd goed geholpen ben.
ik heb geen problemen
Als de gemeente meer contact houd met de mensen dan zal het beter gaan en dokter moet de hulp beter regelen ben al een paar keer zonder hulp
Heb geen opmerking
niets
wat voor mogelijkheden zijn.
??
dat ik mede door hun in 2015 faileel ben verklaard en later in 2013 van sociaal vonds bericht dat ik sinds 2003 geen schulden had maar heb wel mijn huis verlaten.
contacten van at home first
vrij weinig ontact sinds laatste jaren
zie 11
dat als je een pakeerkaart aanvraagt en niet krijgt vind ik trust mevr is 87 jaar moet bij de winkel afgezet worden en de chaffeur moet maar een plekje zoeken
niet over nagedacht
Ik kan geen reden vinden en bebn tevreden met de hulpverlening
Geven gemaakte afspreken niet door
Ik kan wel een douchestoel gebruiken met douchen. ik kan wel een douchestoel gebruiken. douchen is zeer moeilijk voor mij.
het telefonisch contact en het doorgeven van berichten aan de juiste persoon
Zou ik niet weten
Heb contact met at home first en mn eigen hulp
Als men ze nodig heeft dat ze u thuis komen bezoeken men is slecht lopend of doof.
telefonisch te woord staan ipv digitaal
schuilen achter z.g. personeelstekort in toch bureaucratisch strar
Geen mening
Het is goed
weinig contact mee
geen klachten
Als gehandicapte is het gemeentehuis moeilijk bereikbaar, als het nodig is om bv paspoort, rijbewijs of parkeerkaart op te halen. Door bezorgproblemen bij Forwein krijgen we al weken lang geen zuidervelder en meer streekbladen niet meer. Terwijl wij wel op de hoogte moeten blijven van het plaatselijke nieuws, bv bouwvergunning ed. De gemeente is dat wel verplicht. Er wordt automatisch aangenomen dat we een PC hebben en kunnen omgaan daarmee.
Het was goed.
Aanvraag traplift (in behandeling)
Tuinhulp
idem
Gaat goed, gewoon zo houden

Zie boven
Ik maak alleen gebruik van taxi
op het moment zou ik het niet weten.
zie vraag 10
Voor ons is alles goed en vlot verlopen.
Kan het wat sneller de wchttijd tot er iets gedaan word is nog al lang.
Soms, is de wachttijd iets te lang
Waarom krijg je geen invalideparkeerkaart voor de auto als je partner een auto heeft.
Overleg tussen Toegang en At Home First heeft lang geduurd (lag aan AHF)
Niets, gaat prima
Alles goed
Niet zo lang wachten
communicatie kan beter
zo is het goed. Prima
Betere vindbaarheid en doorverwijzing naar 1 van de 2 maar wij weten al dat de toegang bestaat
Beter luisteren wat er gezegd wordt.
Wij krijgen elke maand een note voor de 19 euro voor de traplift. Maar het wordt automatisch afgeschreven dus steeds onnodige kosten voor jullie.
Het is goed zo
gwa
Vroeger ze bets hulen via Gem. en ggd ging vele malen beter. heb al sinds 1996 te maken met Icare (prima)
Contact bij aanvraag verder nooit geen contact gehad
wat betreft schoonmaak vina"NAAM" verloopt erg strict en vaak geen vervanging wanneer er iemand vrij heeft, of schoonmaakster er mee stopt.
nvt op dit moment
nog te weinig ervaring met de toegang.
Kan het beter
Het gaat zoals het gaat
geen contact gehad.
Ik moest wel lang wachten op hulp. In de begeleidende brief staat dat ik in 2022 ondersteuning heb ontvangen dit klopt niet. Moet zijn: februari 2023
gemeentepapieren, bv pas moeten persoonlijk opgehaald worden. Lastig, daar je een ander weer moet zien te charteren voor vervoer
laten zien of men ermee bezig is
Wij vinden als er wat is en wij hebben contact met de gemeente dan gaat dat meestal wel goed. verder geen problemen mee.
dat alles wat flotter geholpen moet worden.
zou het op dit moment niet weten
Geen klagen
Krijg schoonmaakondersteuning van At Home First. bij ziekte of vakantie is er niet of nauwelijks vervanging. dat vind ik erg slecht, kan zelf niet/nauwelijks mijn schoonmaak doen, heb daarvoor echt werkelijk hulp nodig
Alles wordt zo kil en onpersoonlijk
Ik vind dat de gemeente meer moet toezien op de uitvoering van de hulp die is uitbesteed aan derden, zie vraag 14
goed zo

Heb geen contact
Overleg zou beter kunnen
Meer mensen inzetten kost dus meer
Niet beoordelen op het uiterlijk
Telefonische bereikbaarheid. snelheid reageren. Doorlooptijd is veel te lang --> je krijgt de spullen pas als het te laat is
huishoudelijke hulp van at home laat nog wel eens te wensen over. geen tot nieuwelings vervanging bij ziekte of vakantie . al eens 3 weken geen hulp gehad.
soms kan er sneller antwoord komen, moet vaak lang wachten
ik zou het niet weten
Geen opmerking!
zou graag wat meer kilometers willen. Per jaar 150 kilometer.
Dat de gemeente niets kan betekenen bij extra huishoudelijke hulp en dat de schoonmaakorganisatie hierin het laatste woord heeft!
Geen problemen ondervonden
Ik kan goed met de gemeente dus geen klachten.
Heb verschillende keren naar een persoon gevraagd zou terug gebeld worden, na verschillende keren weer bellen bleek die mevrouw er niet meer te werken.
Minder betalen
Heb nu een goede leuke hulp, in het verleden niet echt goede hulpen. hiet weten hou ze een toilet moeten schoonmaken bv of eerst wc dan met zelfde doek de kamer. (niet goed nederlands kunnen ook niet goed uitleggen aan hun, jammer hoor.)
zie 9
MNT
Rijles scootmobiel
gemeente : Langzaam, Toegang : geen opmerking
Te weinig ervaring om daar een oordeel over te geven
reactie tijden op verzoeken sneller vooral omdat je met oudere en dus kwetsbare doelgroep te maken hebt
nog geen behoefte aan momenteel
bereikbaar telefonisch.
contact is goed met de gemeente
Nvt zie vraag 10
Gaat prima zo
Ik heb veel problemen dat ik na 23 jaar me nog steeds moet verantwoorden waarom ik zo ziek ben geworden om een nieuwe indicatie te krijgen!!
Is goed
Niets, alles is goed
kastje vd muur gestuurd ivm scootmobiel
de laatste aanvraag voor een scootmobiel was 11 april en daar hebben we verder niks meer over gehoord (heb gebrek van zuurstof in mn bloed)
enorme wachttijden duurt extreem lang oordad toegang reageert en de vraag beantwoord.
daar heb ik geen klachten over
Meer contact
Dat zou ik niet weten
dat weet ik niet

vertellen dat voor het vervoer van rolstoel de toestemming moet hebben van de gemeente of de toegang
nvt.
Geen probleem
Met 3 verschillende personen gepraat. Steeds weer het zelfde verhaal moeten doen. tegenwoordig met computers/netwerken is dit niet meer nodig.
zo door gaan
geen opmerkingen het ging allemaal goed!
het contact met de client is ook belangrijk. af en toe de client bezoeken kan geen kwaad
dat de persoon doet wat ie moet doen en niet een half jaar wachten
alles is digitaal, mensen zonder internet / computer kunnen lastig communiceren met de gemeente
contact?
te lang moet wachten op de factuur, en te lange wachttijden
het was goed
heb geen contact met de gemeente
sneller contact
client contact
dat ze daar wat sneller reageren via toegang diirt soms lang, hoor ik van anderen
blijf zo doorgaan
door een val bovenbeen ebroken en vanaf 5-11-2022 in de horst gelegen, vanaf 16-5-2023 weer thuis
zou het nietr weten
nog niet nodig
te veel mompelen
ik zou zo niet weten
persoonlijk contact
niets, wordt goed geholpen
ik heb geen antwoord gehad tegen mijn bezwaar dat de scootmobiel was afgetakeld of 12 km/uur
loopt goed
daar heb ik geen goed beeld van
WMO: mensen met kennis van zaken aannemen en niet altijd in eerste instantie alles afwijzen bij aanvraag van een hulpmiddel waar de mensen afhankelijk van zijn
privacy respecteren
was ok
alles is correct afgehandeld
het duurt soms lang
geen bijzonderheden zover
voor mij nvt gaat goed
dat gemeente emmen de urgers van emmen als zodanig behandelt
voor mij is het prima verlopen

Bij een aantal gesloten vragen was het mogelijk om een toelichting op het antwoord te geven. Deze toelichtingen staan in onderstaande tabel met het bijbehorende antwoord op de gesloten vraag.

Antwoord	Welke vorm van ondersteuning bedoelt u bij 'anders'?
n.v.t.	Zorg
Ontevreden	Onderhoud scooter duurt erg lang
Tevreden	Begeleiding arbutant
Tevreden	Maaltijd
Tevreden	Zouwerof
Tevreden	Scootmobiel
Tevreden	Taxivervoer
Tevreden	Taxivervoer
Tevreden	Huishoudelijke hulp
Tevreden	Huishoudelijke hulp
Tevreden	invalide kaart
Tevreden	tangenborg
Tevreden	Parkeerkaart voor invaliden
Zeer Ontevreden	Zorg unit
Zeer Ontevreden	ICARE
Zeer Ontevreden	Beugels
Zeer Ontevreden	Schoonmaakondersteuning
Zeer Ontevreden	Huishoudelijke hulp
Zeer Tevreden	Icare thuiszorg
Zeer Tevreden	Varys
Zeer Tevreden	Schoonmaakondersteuning
Zeer Tevreden	Huishouding
Zeer Tevreden	individuele begeleiding
Zeer Tevreden	Een bed een lift een poostoel
Zeer Tevreden	huishoud. hulp
Zeer Tevreden	Schoonmaakhulp