

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK WMO 2010 BOARNSTERHIM

INHOUDSOPGAVE

	blz.
SAMENVATTING EN CONCLUSIES	2
Inleiding	8
Uitvoering WMO: Mienskipssorch en Meitinkers	8
Vraagstelling klanttevredenheidsonderzoek WMO 2010	8
Verantwoording onderzoek	9
Studie 1: Tevredenheid met dienstverlening Mienskipssorch	12
<i>1.1 Kenmerken van respondenten</i>	12
<i>1.2 Gebruik van dienstverlening Mienskipssorch</i>	13
<i>1.3 Tevredenheid met dienstverlening Mienskipssorch</i>	16
<i>1.4 Betekenis van voorzieningen</i>	21
<i>1.5 WMO-adviesraad</i>	23
Studie 2: Tevredenheid WMO bij cliënten ouder dan 65 jaar met AWBZ-voorziening	24
<i>2.1 Persoonskenmerken</i>	25
<i>2.2 Ervaren gezondheid</i>	26
<i>2.3 Zelfredzaamheid en belemmeringen sociale activiteiten</i>	27
<i>2.4 Waardering kwaliteit van leven</i>	28
<i>2.5 Tevredenheid met ondersteuning</i>	25
<i>2.6 Mogelijkheden voor verbetering</i>	28
BIJLAGEN	
Bijlage 1: Brief van gemeente naar cliënten	31
Bijlage 2: Verantwoording gebruikte vragenlijsten	33
Bijlage 3: Ondersteuning cliënten deelstudie 2: activiteiten, ondersteuners en waardering ondersteuning	34

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Mienskipsssoarch en Meitinkers

In de gemeente Boarnsterhim wordt de WMO uitgevoerd door Stichting Mienskipsssoarch. De stichting heeft Meitinkers in dienst, die de cliënten ondersteunen door de vraag van de cliënt te verhelderen, informatie te geven, keuzemogelijkheden te bieden en de cliënt te ondersteunen in het keuzeproces. Zij zijn voor de meeste voorzieningen gemandateerd om indicaties te stellen en kunnen waar nodig helpen bij de aanvraag van voorzieningen. Door creatieve oplossingen buiten het standaard aanbod te vinden, wordt zoveel mogelijk passende zorg, dichtbij huis gevonden. Het doel van Mienskipsssoarch is met deze vraaggerichte werkwijze de invloed van de cliënt op de eigen (zorg)situatie, en daarmee het welbevinden, te vergroten.

Vraagstelling onderzoek

De gemeente Boarnsterhim wil dit jaar een verdiepingsslag maken op de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken die jaarlijks door SGBO worden gedaan. De gemeente wil meer zicht krijgen op de vraaggerichtheid van de dienstverlening en de eigen regie en kwaliteit van leven van gebruikers van WMO-voorzieningen om waar nodig WMO-beleid en -uitvoering te kunnen verbeteren.

Twee deelstudies

Om de vraag te beantwoorden zijn twee deelstudies gedaan. In de eerste deelstudie wordt de dienstverlening van Mienskipsssoarch onderzocht. Het gaat hierbij om de toeleiding naar zorg en dienstverlening. De eerste deelstudie was een telefonische enquête onder 90 cliënten van Mienskipsssoarch. De cliëntengroep vormt een dwarsdoorsnee van inwoners van de gemeente die gebruik maken van WMO-voorzieningen, waarbij de leeftijd varieert van 35 tot 95 jaar. De respondenten is gevraagd van welke vormen van dienstverlening van Mienskipsssoarch zij gebruik maken en wat de rol van Mienskipsssoarch is in de informatievoorziening naast andere bronnen. Vervolgens is gevraagd naar hun tevredenheid met de dienstverlening van Mienskipsssoarch. Hierbij ging het om de tevredenheid met de contacten die zij het meest recentelijk met Mienskipsssoarch hebben gehad (in 2010 of 2011). Daarbij is gevraagd naar de betekenis van de voorzieningen waar zij gebruik van maken waar het gaat om een aantal aspecten die gerelateerd zijn aan het kunnen voeren van regie over het eigen leven. Tenslotte is gevraagd naar de bekendheid van de WMO-adviesraad.

In de tweede deelstudie wordt de zorg en dienstverlening binnen de WMO als product onderzocht en wordt dit gerelateerd aan de mogelijkheid voor regievoering van de cliënt. De tweede studie is een studie die door Mienskipsssoarch wordt uitgevoerd in het kader van een pilot en die in 2010 is gestart. De pilot wordt gesubsidieerd door het Zorgkantoor Friesland en de Provincie Friesland. Het gaat om een onderzoek onder inwoners van Boarnsterhim die gebruik maken van AWBZ-voorzieningen (naast WMO-voorzieningen), zelfstandig wonen en 65 jaar of ouder zijn. Deze groep is ouder dan de groep van de eerste deelstudie en heeft veelal meer beperkingen in diverse dagelijkse activiteiten dan de gemiddelde cliëntengroep van de WMO. De gemeente wil graag weten wat specifiek voor deze groep

verbeteringsmogelijkheden in de WMO zijn. Hiervoor is gebruik gemaakt van een deel van de data die in 2010 zijn verzameld. In 2010 zijn 71 cliënten geïnterviewd door Meitinkers. Middels een gestructureerde vragenlijst is gevraagd naar ervaren gezondheid, zelfstandigheid, belemmeringen in sociale activiteiten en kwaliteit van leven. Vervolgens is gevraagd naar de formele en informele ondersteuning die zij krijgen, de tevredenheid daarmee en wat daarin verbeterd kan worden.

Met de twee deelstudies worden de beide aspecten van de tevredenheid met de WMO op onafhankelijk wijze onderzocht: enerzijds de tevredenheid met het proces van toeleiding naar voorzieningen (de ondersteuning van Mienskipsoarch en de Meitinkers), anderzijds de tevredenheid met de voorzieningen zelf (de WMO-producten). De Meitinkers zijn in deelstudie 2 onafhankelijke enquêteurs, omdat zij onafhankelijk van aanbieders cliënten ondersteunen in het keuzeproces. Voor een onafhankelijk onderzoek naar de tevredenheid met de dienstverlening van Mienskipsoarch en de Meitinkers zelf, is deelstudie 1 gedaan.

In bijlage 2 staat van welke vragenlijsten gebruik is gemaakt in beide deelstudies.

Resultaten en conclusies

Met enig voorbehoud bij de conclusies die kleine aantallen respondenten betreffen, kunnen uit beide studies de volgende conclusies worden getrokken.

Conclusie gebruik dienstverlening Mienskipsoarch (studie 1)

De respondenten geven aan vooral gebruik te maken van de dienstverlening van Mienskipsoarch voor het aanvragen van voorzieningen en voor informatie. Van de respondenten maakt 10% tot 15% ook van andere diensten gebruik, zoals van de ondersteuning van een Freonskipper of voor het bespreken van zorgen. De informatie die respondenten zoeken heeft vaak weer betrekking op voorzieningen, maar ook zijn er vragen op het gebied van wonen en over diverse andere onderwerpen.

In 20% tot 40% van de gevallen zoeken respondenten de informatie in eerste instantie bij familie, vrienden en kennissen, maar ook wordt vaak rechtstreeks geïnformeerd bij de organisaties die de diensten leveren. Dit is vooral het geval bij sociale- en ontspanningsactiviteiten. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat ze de informatie vragen bij de organisaties die de activiteiten organiseren.

Als gekeken wordt naar Mienskipsoarch als informatieverschaffer naast andere bronnen, dan wordt bij Mienskipsoarch vooral informatie gezocht op het gebied van voorzieningen en vrijwilligers. Wat betreft de voorzieningen wordt bij Mienskipsoarch relatief vaak informatie gezocht over vervoersvoorzieningen. Wat betreft de mogelijkheden van vrijwilligerswerk lijkt er niet zo'n grote behoefte aan informatie te zijn. Maar als er informatie op dit gebied wordt gezocht, is Mienskipsoarch wel een belangrijke informatieverschaffer. Daarmee voldoet Mienskipsoarch aan de doelstelling om naar zowel aanbod in de formele als in de informele zorg en dienstverlening toe te leiden.

Voor informatievoorziening over financiën vervult Mienskipsoarch een kleinere rol naast de familie/kennissen en de organisaties op het terrein zelf. Mogelijk is het minder bekend dat Mienskipsoarch hierin ook een rol kan spelen, maar het is ook denkbaar dat men financiën liever niet met 'vreemden' bespreekt. Internet speelt voor de onderzochte groep nog maar een kleine rol in de informatievoorziening.

Het viel de enquêteurs op dat de respondenten meestal wel de individuele Meitinker kennen die op bezoek komt, maar de begrippen Mienskipsoarch en Meitinker in 10% tot 15% van de gevallen niet direct (her)kennen. Hierin is de groep die niet aan de enquête heeft meegedaan doordat zij daartoe niet in staat waren of het contact met Mienskipsoarch aan de mantelzorg overlaten, niet meegenomen. Het is te overwegen om extra maatregelen te nemen om de naamsbekendheid van Mienskipsoarch en Meitinker te verbeteren.

Conclusie tevredenheid dienstverlening Mienskipsoarch (studie 1)

Als het gaat om de dienstverlening van Mienskipsoarch dan gaat het voor het grootste deel om het behandelen van aanvragen en het verstrekken van informatie. Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden met de ondersteuning die Mienskipsoarch daarbij biedt. Gemiddeld worden de gesprekken met een 7,9 gewaardeerd. Driekwart van de respondenten waardeert het gesprek met een 8 of hoger.

Punten die zwaar wegen in het vraaggericht werken en het versterken van eigen regie zijn:

- Vraagverheldering, een respectvolle, meedenkende en oplossingsgerichte benadering;
- Informatie geven;
- Keuzemogelijkheden bieden.

Mienskipsoarch blijkt het goed te doen als het gaat om aspecten die betrekking hebben op het begrijpen van de situatie van de cliënt en het meedenken. Ruim 95% van de respondenten is daar tevreden of zeer tevreden over. De informatievoorziening komt daar direct achteraan. Ook over de deskundigheid van de Meitinker zijn de respondenten veelal tevreden tot zeer tevreden. De respondenten zijn iets minder tevreden over de informatie over de afhandeling van de aanvraag (92%). Het minst tevreden zijn de respondenten over het bieden van keuzemogelijkheden; 85% is daarover tevreden en 15% niet. Bijna een derde van de respondenten geeft bij deze vraag echter aan dat het bieden van keuzemogelijkheden niet van toepassing is of daarover geen mening te hebben. Het is mogelijk dat respondenten zich niet altijd goed herinneren dat er keuzemogelijkheden aan de orde zijn geweest. Omdat dit aspect voor het ervaren van regie van belang is, zou mogelijk meer aandacht besteed kunnen worden aan de bewuste afweging van alternatieven.

De ontevredenheid met keuzemogelijkheden overlapt gedeeltelijk met de opmerkingen die respondenten hebben gemaakt op de vraag waar zij minder tevreden over zijn. De respondenten zijn minder tevreden als:

- de aanvraag is afgewezen en/of

- de voorgestelde alternatieven niet voldoen aan de behoefte van de cliënt of
- de voorziening niet helemaal voldoet aan specifieke eisen die cliënt aan de voorziening stelt, wat bij twee jongere respondenten (jonger dan 65) geval was.

Het gaat daarbij om uiteenlopende aanvragen. De aanbeveling die hier uit voortvloeit is om alert te blijven op het bieden van ondersteuningsmogelijkheden die voldoen aan individuele behoeften.

Aanbevelingen die de respondenten zelf hebben gegeven zijn divers. De enige die vaker is genoemd (3x), is de vraag om meer schriftelijke informatie over enerzijds voorzieningen waar mensen recht op hebben in verschillende situaties (bijv bij verhuizing) en anderzijds wat Mienskipsoarch te bieden heeft en wat voor voorzieningen er zijn. Het gaat om gedetailleerde informatie voor respondenten die het graag zelf willen uitzoeken.

Conclusie betekenis voorzieningen (studie 1)

Vanuit de WMO zijn belangrijke doelstellingen dat burgers zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen participeren in de maatschappij. Volgens de respondenten dragen de WMO-voorzieningen in belangrijke mate bij aan vooral het zelfstandig kunnen blijven wonen en te kunnen doen wat de respondent belangrijk vindt. Respectievelijk 80% en 86% van de respondenten vindt dat de voorzieningen daar veel of heel veel aan bijdragen. De WMO-voorzieningen leveren daarmee een bijdrage aan de mogelijkheid van mensen om de regie over het eigen leven te behouden.

Aan participatie, het kunnen meedoen in de maatschappij, dragen de voorzieningen in mindere mate bij; 38% van de respondenten vindt dat de voorzieningen daar (heel) veel aan bijdragen. Het is de vraag of de bijdrage die de voorzieningen leveren daarin voldoende zijn of dat er aanvullende voorzieningen nodig zijn. Nader onderzoek is nodig om de behoefte aan participatie in kaart te brengen.

Conclusie bekendheid WMO-adviesraad (studie 1)

Ongeveer een derde van de respondenten heeft van de WMO-adviesraad gehoord. De helft daarvan weet ook iets van de activiteiten en leest er wel eens iets over. De bekendheid van de WMO-adviesraad kan, volgens de enkele respondenten die daar een mening over hebben, mogelijk verbeterd worden door meer informatiekanalen te benutten (andere kranten, mondelinge voorlichtingen, voorlichting via andere organisaties, flyers, website).

Conclusie verbeteringsmogelijkheden WMO voor cliënten met AWBZ-voorziening (studie 2)

In deze studie gaat het om een groep met meer beperkingen in de dagelijkse activiteiten dan de gemiddelde WMO-cliënt. Naast de beperkingen in de dagelijkse activiteiten doen zich beperkingen in mobiliteit vaak voor (respectievelijk 75% en 88%). Wat het ervaren van eigen regie betreft wordt door de respondenten op de items 'Kunnen doen wat je belangrijk vindt' en 'Buiten overal kunnen komen' vaak aangegeven dat dit slechts soms mogelijk of nooit mogelijk is. Dit wordt door respectievelijk 25% en 32% van de respondenten aangegeven. Een deel van de respondenten voelt zich blijkbaar in mobiliteit en dagelijkse activiteiten, ondanks gebruik van voorzieningen, beperkt in de zelfredzaamheid.

Een derde van de respondenten voelt zich door de gezondheid meestal of voortdurend beperkt in de sociale activiteiten. In een rapportcijfer uitgedrukt vindt 13% het sociale leven onvoldoende. In een cijfer uitgedrukt vindt 10% van de respondenten de kwaliteit van leven onvoldoende en 16% geeft een 6. Een deel van de respondenten is mogelijk zodanig beperkt in de zelfredzaamheid (onder andere in sociaal opzicht) dat de kwaliteit van leven daaronder leidt.

De zorg en dienstverlening, waaronder zowel formele als informele zorg valt, wordt hoog gewaardeerd. Het meest is ondersteuning nodig bij huishoudelijk werk (90%), klusjes in huis (86%), boodschappen (72%) en vervoer (77%). Het huishoudelijk werk wordt veelal door een professional gedaan, de klusjes door de mantelzorg. Voor het vervoer wordt vaak van een taxi gebruik gemaakt (WMO voorziening) en bij de boodschappen van de mantelzorg. Mantelzorg ondersteunt het meest bij boodschappen, klusjes in huis, tuinonderhoud en de administratie/financiën. Vrijwilligers helpen enkele cliënten bij tuinonderhoud of klusjes in huis. Hoewel de ondersteuning hoog wordt gewaardeerd, blijven er verbeteringsmogelijkheden.

Tweederde van de repondenten noemt één of meer punten waarop de zorg- en dienstverlening kan worden verbeterd. De vragen, wensen en verbeterpunten houden vooral verband met het missen van ondersteuning op het formele en informele vlak en het onbekend zijn met mogelijkheden. Bij 14 cliënten gaat het daarbij om een behoefte op het sociale vlak en/of ontspanningsactiviteiten. Het gaat nauwelijks om onvoldoende kwaliteit van zorg en dienstverlening of om problemen in de ketencoördinatie.

De wensen op het gebied van sociaal contact en ontspanningsactiviteiten sluiten aan bij de antwoorden op de vraag in hoeverre de respondenten zich door de gezondheid beperkt voelen in sociale activiteiten.

In deelstudie 1 kwam naar voren dat de voorzieningen meer bijdragen aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en dingen kunnen doen die belangrijk worden gevonden dan aan participatie in de maatschappij. De vraag werd daar gesteld of op dat vlak wel een behoefte zou zijn. Gezien de resultaten van deelstudie 2 lijkt dat wel waarschijnlijk als het gaat om deze specifieke doelgroep. Ook gezien de eenzaamheidsproblematiek onder ouderen lijkt het waarschijnlijk dat er een behoefte is aan meer participatie. Daarom wordt aanbevolen om verder te zoeken naar geschikte ondersteuning hierbij (dichtbij en op maat) en de rol van Mienskipsssoarch hierin.

Tot slot

Als het gaat om de dienstverlening van Mienskipsssoarch, zijn de respondenten het minst tevreden over de keuzemogelijkheden die worden geboden. Dit overlapt met de wens om meer individueel maatwerk te krijgen. Dit blijft de belangrijkste uitdaging voor Meitinkers: het oplossingsgericht en creatief meedenken met de cliënt. Het neemt niet weg dat het overgrote deel van de respondenten in hun eindoordeel (zeer) tevreden is met de dienstverlening van Mienskipsssoarch.

De oudere en meer kwetsbare respondenten van studie 2 geven veelal aan tevreden te zijn met de zorg en dienstverlening die ze hebben. Als breder wordt geïnterviewd waar aanvullende wensen liggen, blijken zij voor de formele ondersteuning enige aanvullende wensen te hebben. Een deel van de wensen ligt echter op het sociale vlak, wat meer de informele dienstverlening betreft. Meitinkers kunnen met de vraaggerichte, integrale benadering vragen op alle levensgebieden bespreekbaar maken en ondersteunen bij het vinden van zorg en dienstverlening op maat. De aandacht zou zich daarbij mogelijk meer expliciet moeten richten op het meedoen in de maatschappij in de brede zin des woords.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK WMO 2010 BOARNSTERHIM

INLEIDING

1. Uitvoering WMO: Mienskipssorch, Meitinkers en Freonskippers

In de gemeente Boarnsterhim wordt de WMO uitgevoerd door Stichting Mienskipssorch. De stichting heeft Meitinkers in dienst, die de cliënten ondersteunen door de vraag van de cliënt te verhelderen, informatie te geven, keuzemogelijkheden te bieden en de cliënt te ondersteunen in het keuzeproces. Zij zijn voor de meeste voorzieningen gemandateerd om indicaties te stellen en kunnen waar nodig helpen bij de aanvraag van voorzieningen. Door creatieve oplossingen buiten het standaard aanbod te vinden, wordt zoveel mogelijk passende zorg, dichtbij huis gevonden. Het doel van Mienskipssorch is met deze vraaggerichte werkwijze de invloed van de cliënt op de eigen (zorg)situatie, en daarmee het welbevinden, te vergroten.

Ook heeft Mienskipssorch Freonskippers in dienst. Freonskippers ondersteunen cliënten bij kortdurende of éénmalige activiteiten, waardoor gaten in de hulpverlening worden opgevuld. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om begeleiding naar ziekenhuis, boodschappen, administratie, oppas voor zorgvrager. Deze dienstverlening is voor gratis voor de cliënt.

2. Vraagstelling klanttevredenheidsonderzoek WMO 2010

De gemeente Boarnsterhim laat jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren conform artikel 9 van de WMO. De afgelopen jaren is uit klanttevredenheidsonderzoek in de gemeente Boarnsterhim gebleken dat er grote tevredenheid bestaat over zowel de WMO-producten als de wijze waarop de aanvraag van zorg en dienstverlening wordt geregeld. Op de meeste onderwerpen geven de cliënten van de WMO hogere punten voor de tevredenheid dan gemiddeld in andere gemeenten in Nederland. De gemeente wil dit jaar een verdiepingsslag op de resultaten maken om zicht te krijgen op hoe eigen regie en kwaliteit van leven van gebruikers van WMO voorzieningen verbeterd kunnen worden. Uit de resultaten het klanttevredenheidsonderzoek WMO van SGBO over 2009 blijkt dat tevredenheid met aanvraagprocedure en indicatie in Boarnsterhim groot was. De gemeente wil graag weten in hoeverre de vraaggerichtheid van de uitvoeringsorganisatie van de WMO daarin is terug te vinden. Daarnaast wil de gemeente weten wat de betekenis van de voorzieningen is voor het dagelijkse leven van de gebruikers van WMO-voorzieningen en in welke mate gebruik wordt gemaakt van de dienstverlening van Mienskipssorch. Ook zijn enkele vragen over de WMO-adviesraad toegevoegd.

Mienskipssorch voert vanaf 2010 een aantal pilots uit, gesubsidieerd door het Zorgkantoor Friesland en de Provincie Friesland, waarin klanten o.a. naar hun tevredenheid met zorg en dienstverlening wordt gevraagd. De gemeente kan gebruik maken van de gegevens uit één van deze pilots, 'De klant als regisseur'. Het gaat in deze pilot om zelfstandig wonende cliënten van Mienskipssorch, die 65 jaar of ouder zijn, en die gebruik maken van zowel

ondersteuning vanuit de WMO als vanuit de AWBZ. Het is daarmee een groep die veelal meer beperkingen heeft in de dagelijkse activiteiten dan de gemiddelde cliëntengroep van de WMO. De gemeente wil graag weten wat voor deze groep verbeteringsmogelijkheden in de WMO zijn.

3. Verantwoording onderzoek

De gegevens voor dit onderzoek zijn in 2 deelstudies verzameld. In de eerste studie zijn de gegevens over de tevredenheid met de dienstverlening van Mienskipsssoarch verzameld. Het gaat hierbij om de toeleiding naar zorg en dienstverlening. Ook komt hierin de bekendheid van de WMO-adviesraad aan bod. In de tweede deelstudie zijn gegevens verzameld over de doelgroep zelfstandig wonende cliënten, ouder dan 65 met AWBZ-voorziening. In deze studie wordt de zorg en dienstverlening binnen de WMO als product onderzocht en wordt dit gerelateerd aan de mogelijkheid voor regievoering van de cliënt.

Met de twee deelstudies worden de beide aspecten van de tevredenheid met de WMO onafhankelijk onderzocht: enerzijds de tevredenheid met het proces van toeleiding naar voorzieningen (de ondersteuning van Mienskipsssoarch en de Meitinkers), anderzijds de tevredenheid met de voorzieningen zelf (de WMO-producten). De Meitinkers zijn in deelstudie 2 onafhankelijke enquêteurs, omdat zij onafhankelijk van aanbieders cliënten ondersteunen in het keuzeproces. Voor een onafhankelijk onderzoek naar de tevredenheid met de dienstverlening van Mienskipsssoarch en de Meitinkers zelf, is deelstudie 1 gedaan.

In bijlage 2 staat van welke vragenlijsten gebruik is gemaakt in beide deelstudies.

Deelstudie over dienstverlening van Mienskipsssoarch en WMO-adviesraad

Voor het onderzoek naar de tevredenheid met de dienstverlening van Mienskipsssoarch zijn in juni 2011 90 cliënten telefonisch geënuquêteerd.

Allereerst is gevraagd naar het gebruik van Mienskipsssoarch. Met het gebruik van Mienskipsssoarch wordt bedoeld voor welke diensten en vragen de cliënt Mienskipsssoarch benadert en wat de rol van Mienskipsssoarch hierin is naast andere informatiebronnen. Vervolgens is ingegaan op hun laatste contact met Mienskipsssoarch. De enquête is toegespitst op de mate waarin de dienstverlening vraaggericht is en gericht op het vergroten van eigen regie van de client. Gevraagd is naar vraaggerichtheid (o.a. vraag van de cliënt is leidend, vragen worden verhelderd, ondersteuning wordt gegeven bij het vinden van oplossingen, respectvolle bejegening), de informatie die is gegeven en de keuzemogelijkheden die zijn geboden.

Eveneens is gevraagd naar de betekenis van de WMO-voorzieningen in het dagelijkse leven, met het oog op de vergroting van mogelijkheden voor eigen regie.

In de enquête is in overleg met de WMO-adviesraad bovendien een aantal vragen toegevoegd over de bekendheid en tevredenheid met de WMO-adviesraad.

Onderzoeksgroep

Uit het cliëntenbestand van Mienskipsssoarch, dat ruim 1.000 cliënten omvat, is een willekeurige steekproef getrokken van 150 cliënten. Deze cliënten hebben een brief gekregen van de gemeente waarin werd aangekondigd dat zij gebeld zouden worden voor een telefonische enquête over de dienstverlening van Mienskipsssoarch (zie bijlage 1). In totaal is bij 60 cliënten geen enquête afgenomen. Bij vierentwintig cliënten is geen enquête afgenomen omdat zij naar eigen zeggen in 2010 of 2011 geen contact, of helemaal geen contact, met Mienskipsssoarch hebben gehad. Dertien cliënten waren niet in staat mee te doen, of de mantelzorg gaf aan dat dit niet mogelijk was, vanwege gehoor- of andere beperkingen. Bij nog eens zes cliënten kon de enquête niet worden afgenomen doordat de respondent zich te weinig van het contact met Mienskipsssoarch kon herinneren. Negen cliënten bleken na herhaaldelijke pogingen niet bereikbaar te zijn, of het telefoonnummer was onbekend of niet correct. Tenslotte hebben nog acht cliënten om andere redenen niet meegedaan. In totaal is bij 90 cliënten de enquête wel afgenomen. De respons is daarmee 60%. Dit is hoger dan de 51% bij de schriftelijke vragenlijst van SGBO in het vorige jaar. Deze steekproef was echter getrokken uit de cliëntgroep waarvan al bekend was dat zij in het betreffende jaar contact had gehad met Mienskipsssoarch. Wordt hiervoor gecorrigeerd in het huidige onderzoek, dan is de respons 71%. Daarmee zijn de resultaten generaliseerbaar naar een groot deel van de hele populatie, maar blijft het mogelijk dat een minderheid van de populatie andere meningen is toegeedaan.

Vergelijking van gegevens van het huidige onderzoek met dat van vorig jaar wordt bemoeilijkt doordat het om verschillende groepen gaat. Zo bestaat de huidige groep uit relatief meer mensen die jonger zijn dan 65 jaar en de groep die vorig jaar is onderzocht uit relatief meer mensen die ouder zijn 65 jaar.

Deelstudie over zorg en dienstverlening bij cliënten, ouder dan 65 met AWBZ-voorziening

In het project "De klant als regisseur", uitgevoerd door Mienskipsssoarch, zijn zelfstandig wonende cliënten geïnterviewd die ouder zijn dan 65 jaar en die zorg krijgen vanuit de AWBZ. Vrijwel alle cliënten maken ook van een WMO-voorziening gebruik.

De interviews zijn afgenomen door de Meitinkers. Het interview is een gestructureerd interview, waarin wordt gevraagd naar gezondheid en welbevinden, zelfredzaamheid, ervaren regie, gebruik van zorg en ondersteuning, en tevredenheid daarmee, en aanvullende wensen en behoeften.

Met deze gegevens wordt dieper ingaan op de eigen regie, zelfredzaamheid, de belemmeringen in sociale activiteiten en kwaliteit van leven die de specifieke groep cliënten met meer dan gemiddelde gezondheidsproblemen ondervindt. De gegevens bieden inzicht in verbeteringsmogelijkheden in de uitvoering van de WMO voor deze doelgroep.

In de pilot zijn in 2010 71 cliënten geïnterviewd.

Onderzoeksgroep

Het Zorgkantoor heeft 2010 350 cliënten aangeschreven met de vraag medewerking aan het onderzoek te verlenen. In totaal hebben hierop 89 cliënten gereageerd. De Meitinkers hebben met de cliënten die mee wilden doen een afspraak gemaakt.

Van de door het zorgkantoor aangeschreven klanten die hebben gereageerd wilden 17 niet meedoen. Dit was meestal omdat zij geen AWBZ-zorg meer hadden. Van de mensen die niet hebben gereageerd is ook niet bekend waarom zij niet mee wilden doen. Wel heeft het zorgkantoor, en ook Mienskipsoarch, een aantal reacties gekregen waaruit bleek dat er meer mensen waren benaderd die geen zorg meer hadden of waren overleden.

Daarnaast zijn cliënten van Mienskipsoarch die een AWBZ-indicatie hebben telefonisch benaderd. Dit zijn er ongeveer 100. De cliënten zijn in 2010 en 2011 geïnterviewd. Bij de eerste analyses over 2010 zijn 71 interviews betrokken.

RESULTATEN

Studie 1: Tevredenheid met dienstverlening Mienskipssorch

Bij 90 cliënten van Mienskipssorch die in 2010 of 2011 contact hebben gehad met Mienskipssorch, is een telefonische enquête afgenomen. De enquête omvat vragen over het gebruik van Mienskipssorch, de tevredenheid met de dienstverlening, de betekenis van voorzieningen voor het dagelijkse leven en de bekendheid van de WMO-adviesraad.

1.1 Kenmerken van de respondenten

Van de 90 respondenten is 25% man en 75% vrouw; 20% is 65 jaar of jonger en 13% ouder dan 85 jaar (waarvan 2 ouder dan 90 jaar). De grootste groep, bijna de helft, is tussen de 75 en 85 jaar (tabel 1.1).

leeftijd	Percentage
t/m 65	20%
66-75	19%
76-85	47%
ouder dan 85	14%
Totaal	100%

De WMO-voorzieningen zijn onderverdeeld in huishoudelijke hulp (HV1 en HV2/ PGB of in natura), vervoervoorzieningen (rolstoel, scootmobiel, taxivergoeding en begeleiderspas), hulpmiddelen (tillift), woningaanpassingen (kleine aanpassing, zoals drempeloploop, douchestoel, toiletstoel, aangepaste kranen) en ondersteuning van een Freonskipper.

Tabel 1.2: Gebruik WMO voorzieningen (n=90)

Voorziening	Aantal cliënten	Percentage
Huishoudelijke hulp	69	77%
Vervoersvoorziening	48	53%
Woningaanpassing	23	21%
Hulpmiddel	15	17%
Freonskipper	3	3%
Geen	4	4%

Uit tabel 1.2 blijkt dat driekwart van de respondenten gebruik maakt van huishoudelijke hulp, of daar in 2010 of 2011 gebruik van heeft gemaakt. Ruim de helft van de respondenten

maakt gebruik van een vervoersvoorziening of heeft dat gedaan. Ruim 20% maakt gebruik van zowel huishoudelijke hulp als een vervoersvoorziening. Vier respondenten hebben in 2010 of 2011 geen gebruik gemaakt van een WMO voorziening, maar hebben een aanvraag gedaan die niet is toegekend.

1.2 Gebruik van dienstverlening Mienskipsssoarch

Om inzicht te krijgen in wat voor rol Mienskipsssoarch als dienstverlenende instelling vervult, is gevraagd waar Mienskipsssoarch het meest voor wordt benaderd. Uit tabel 1.3 blijkt dat Mienskipsssoarch het meest wordt benaderd voor het aanvragen van voorzieningen (54%) en voor het verkrijgen van informatie (39%). Het bespreken van zorgen en aanvragen van hulp van een Freonskipper komt echter ook geregeld voor (respectievelijk 15% en 11%). In de categorie 'anders' zijn punten genoemd die ook onder de eerste categorieën kunnen worden ingedeeld en enkele diverse punten.

De informatie die men zoekt bij Mienskipsssoarch heeft meestal betrekking op voorzieningen (huishoudelijke hulp, vervoer, woningaanpassingen etc.). Ook wordt informatie gezocht over wonen (afwegingen om te verhuizen naar ander woonvorm, verhuizing zelf) en overlegd over problemen met de huishoudelijke hulp (wisseling van hulp). Vragen over financiën komen aan de orde, evenals vragen op het sociaalpsychologische vlak (vragen naar begeleidingsmogelijkheden op psychosociaal gebied en vragen van mantelzorgers over omgaan met de zorgsituatie).

Tabel 1.3: Gebruik dienstverlening Mienskipsssoarch; percentage respondenten

Soort dienstverlening	Ja	nee	Totaal aantal respondenten
Informatie vragen	39%	61%	90
Aanvragen voorziening	54%	46%	89
Zorgen bespreken	15%	85%	89
Vraag om hulp van een Freonskipper	11%	89%	88
Anders	10%	90%	89

Vervolgens is (andersom) gevraagd waar men de informatie over verschillende onderwerpen in eerste instantie zoekt. Hiermee wordt bekeken welke rol Mienskipsssoarch in het geheel van informatievoorziening vervult.

Tabel 1.4: Waar info in eerste instantie wordt gezocht; percentage respondenten

Soort info	Via familie /vrienden/ kennissen	Via inter net	Via Mienskipsoarch	Via andere kanalen	Totale aantal respondenten
Informatie over uitbreiding van zorg of als u andere zorg nodig heeft (huishoudelijke hulp, verzorging en verpleging)	39%	5%	31%	25%	83
Informatie over aanvullende mogelijkheden in dienstverlening, zoals maaltijdservice, kapper aan huis, administratieve ondersteuning	27%	2%	26%	45%	62
Informatie over aanvullende mogelijkheden voor vervoersvoorzieningen zoals rolstoel en taxivervoer	22%	2%	56%	14%	63
Informatie over aanvullende hulpmiddelen of aanpassingen in huis zoals tillift en douchestoel	20%	2%	37%	41%	54
Informatie over wat vrijwilligers voor u kunnen doen	39%	-	46%	15%	33
Vragen over financiën zoals CAK, eigen bijdragen	33%	5%	18%	43%	60
Vragen over sociale activiteiten of ontspanningsactiviteiten	28%	6%	10%	56%	50

Opvallend is dat de respondenten bij enkele items vaak aangaven dat ze het niet relevant vonden. Mogelijk hebben zij nooit vragen op dat gebied gehad en verwachten zij die ook niet te krijgen. Dat is vooral het geval bij dienstverlening van vrijwilligers, gevolgd door vragen over sociale en ontspanningsactiviteiten (tabel 1.4).

Voor zover men behoefte aan informatie heeft of verwacht te krijgen, wordt bij Mienskipsoarch vooral de informatie over vervoersvoorzieningen gevraagd. Informatie over zorg en hulpverlening wordt ook bij familie en vrienden en bij de thuiszorgorganisaties zelf gevraagd. Informatie over andere diensten zoeken de respondenten vaak in eerste instantie bij de verzorgingshuizen Leppehiem en Friesmahiem of direct bij andere dienstverlenende organisaties. De respondenten gaven bovendien aan op dat gebied niet zozeer informatie te zoeken, maar het gewoon zelf direct te regelen. Voor informatie over hulpmiddelen informeert men in eerste instantie vooral bij Leppehiem en Mienskipsoarch en een enkele keer bij een ergotherapeut.

Vragen over vrijwilligers zijn er in minder mate, maar als ze er zijn worden ze vooral aan Mienskipsoarch en aan familie en vrienden voorgelegd. Vragen over financiën leggen de respondenten voornamelijk aan familie, vrienden of kennissen voor of men lost het zelf op

door bijv. contact op te nemen met het CAK. Dat geldt ook voor de sociale en ontspanningsactiviteiten; de respondenten zoeken het zelf uit of nemen direct contact op met de organisaties die activiteiten organiseren, zoals Anbo, de verzorgingstehuizen en bejaardensoos.

Overigens hebben de enquêteurs opgemerkt dat niet alle respondenten de naam Mienskipsssoarch of Meitinker kennen. Dit kwam in 10% van 15% van de gevallen voor. Als in die gevallen de enquêteurs de namen van de Meitinkers noemden, dan werden die wel herkend en begreep de respondent wat de enquêteur bedoelde.

Conclusie

De respondenten geven aan vooral gebruik te hebben gemaakt van de dienstverlening van Mienskipsssoarch voor aanvragen van voorzieningen en voor informatie. De informatie die men zocht had vaak weer betrekking op voorzieningen, maar ook waren er vragen over wonen en diverse andere onderwerpen.

Vaak zoeken de respondenten de informatie in eerste instantie bij familie, vrienden en kennissen, maar ook rechtstreeks bij de organisaties die de diensten leveren. Dit is vooral het geval bij sociale- en ontspanningsactiviteiten. De respondenten geven aan de informatie meestal te zoeken bij de organisaties die activiteiten organiseren.

Als gekeken wordt naar Mienskipsssoarch als informatieverschaffer naast andere bronnen, dan wordt bij Mienskipsssoarch vooral informatie gezocht op het gebied van voorzieningen en vrijwilligers. Wat betreft de voorzieningen wordt bij Mienskipsssoarch relatief vaak informatie gezocht over vervoersvoorzieningen. Wat betreft de mogelijkheden van vrijwilligerswerk lijkt er niet zo'n grote behoefte aan informatie te zijn. Maar als er informatie wordt gezocht, is Mienskipsssoarch wel een belangrijke informatieverschaffer. Daarmee voldoet Mienskipsssoarch aan de doelstelling om naar zowel de formele als in de informele zorg en dienstverlening toe te leiden.

Voor informatievoorziening over financiën vervult Mienskipsssoarch een kleinere rol naast de familie/kennissen en de organisaties op het terrein zelf. Mogelijk is het minder bekend dat Mienskipsssoarch hierin ook een rol kan spelen, maar het is ook denkbaar dat men financiën liever niet met 'vreemden' bespreekt. Internet speelt nog maar een kleine rol in de informatievoorziening.

De naamsbekendheid van Mienskipsssoarch en Meitinker kan verbeterd worden. De respondenten kennen wel de individuele Meitinker die op bezoek komt, maar de begrippen Mienskipsssoarch en Meitinker zijn niet altijd bekend.

1.3 Tevredenheid met dienstverlening van Mienskipssorch

Kenmerken van de contacten met Mienskipssorch

Tweederde van de respondenten heeft in 2010 het laatst contact gehad met Mienskipssorch en één derde in 2011.

Uit onderstaande tabel blijkt dat het contact meestal betrekking had op de aanvraag van huishoudelijke zorg (bijna 40%). Onder de categorie 'anders' vallen o.a. bemiddeling bij problemen met organisaties (3x) en contacten op initiatief van de Meitinkers (3x).

Tabel 1.5: Contact met Mienskipssorch: aard van de dienstverlening (n=90)

Dienstverlening	Aantal cliënten	Percentage
Aanvraag (tijdelijke) huishoudelijke hulp/verandering/uitbreiding	35	39%
Aanvraag vervoersvoorziening	17	19%
Aanvraag woningaanpassing	12	13%
Aanvraag hulpmiddel	4	4%
Aanvraag hulp Freonskipper	3	3%
Vraag om informatie	6	7%
Combinatie	6	7%
Anders	7	8%
Totaal	90	100%

In het overgrote deel van de gevallen is een Meitinker op huisbezoek geweest (85%), in vier gevallen heeft de respondent het spreekuur bezocht en in acht gevallen is het contact telefonisch geweest.

Tevredenheid met de dienstverlening

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de respondenten is gevraagd naar de tevredenheid met een aantal kenmerken van het gesprek dat de respondent het laatst met een medewerker van Mienskipssorch heeft gehad.

Onderstaande tabel laat zien dat de meeste kenmerken van het gesprek positief worden gewaardeerd. Uitschieters naar boven zijn het begrip van de Meitinker en dat de Meitinker

letterlijk meedenkt; meer dan de helft van de respondenten is daar zeer tevreden over en nog eens 40% tevreden. De respondenten zijn wat vaker ontevreden of zeer ontevreden als het gaat om de keuzemogelijkheden die zijn geboden (15,5%). Een kwart van de respondenten heeft deze vraag echter niet beantwoord, omdat hij/zij het niet meer wist of het niet relevant vond. De respondent zijn ook wat vaker ontevreden als het gaat om of ze hebben gekregen wat ze nodig hadden (15%).

Tabel 1.6: Percentages tevredenheid met verschillende kenmerken van het contact¹

Kenmerken contact	Ze er te vre den	Tev re den	Ont ev re den	Ze er ont ev re den	Tot ale aan tal
Heeft de Meitinker de tijd voor u genomen?	50%	48%	1%	1%	86
Heeft u de Meitinker alles kunnen vertellen wat van belang was?	46%	53%	-	1%	85
Begreep de Meitinker wat u nodig had?	55%	41%	2%	2%	84
Dacht de Meitinker met u mee?	55%	40%	3%	3%	77
Hield de Meitinker rekening met uw eigen wensen en gewoontes?	54%	39%	3%	3%	61
Kreeg u de informatie die u nodig had?	42%	54%	3%	1%	79
Kreeg u voldoende informatie over de afhandeling van de aanvraag?	46%	46%	6%	3%	70
Vond u de Meitinker deskundig?	45%	49%	3%	3%	73
Heeft de Meitinker u keuzemogelijkheden geboden?	36%	49%	11%	4%	45
Vond u dat de Meitinker haar best deed om u te helpen?	62%	33%	2%	2%	82
Heeft u gekregen wat u nodig heeft?	51%	33%	10%	6%	72
Zijn er nog verdere afspraken gemaakt?	45%	45%	3%	7%	31

Om te zien of ontevredenheid met het contact samenhangt met het al dan niet toegewezen krijgen van de aanvraag, is eveneens gevraagd of de aanvraag was toegekend (tabel 1.7).

Uit tabel 1.7 blijkt dat bijna 70% van de aanvragen is toegekend.

Bij de dertien respondenten van wie de aanvraag (gedeeltelijk) is afgewezen, is in zes gevallen een andere oplossing bedacht. De respondenten voor wie geen andere oplossing is bedacht zijn daar allen zeer ontevreden over, terwijl de meningen verdeeld zijn bij de respondenten voor wie een alternatieve oplossing was bedacht.

¹ Enkele items zijn ontleend aan de vragenlijst van SGBO

	Aantal respondenten	Percentage
Ja	59	68%
nee	13	15%
nog	2	2%
onbekend		
gedeeltelijk	1	1%
Totaal	75	100%

In 15% van de gesprekken heeft de Meitinker mogelijkheden voor ondersteuning genoemd die de respondent nog niet kende. De helft van de respondenten zei dat er geen nieuwe mogelijkheden genoemd waren. Een derde van de respondenten kon zich echter niet herinneren of er nieuwe mogelijkheden genoemd waren.

Aan de respondenten die een aanvraag voor huishoudelijke zorg of een vervoersvoorziening hebben gedaan is ook gevraagd of de Meitinker verschillende organisaties heeft genoemd om uit te kiezen. Slechts 25 respondenten kon deze vraag beantwoorden. Een deel van de overige respondenten heeft geen aanvraag voor huishoudelijke zorg of taxivervoer gedaan, een deel wist het niet meer. Van de 25 respondenten die de vraag konden beantwoorden hadden 10 al voor het gesprek met de Meitinker besloten van welke organisatie ze de diensten wou betrekken. Bij 5 personen was de keuze niet voorgelegd. Dit kan deels verklaard worden doordat Mienskipsoarch pas in 2011 de indicatie voor taxivergoeding kon geven.

Vervolgens is gevraagd een rapportcijfer te geven voor het gesprek. Driekwart van de respondenten waardeert het gesprek met een 8 of hoger, 5% geeft een 6 of lager. Er lijken geen verschillen tussen leeftijdsgroep te zijn.

Het gemiddelde rapportcijfer dat voor het gesprek wordt gegeven is een 7,9. Uitgesplitst naar de respondenten van wie de aanvraag was toegekend en de respondenten die de aanvraag niet toegekend hebben gekregen, blijkt de eerste groep een hoger cijfer te geven dan de tweede groep (8,0 versus 7,0).

Het gemiddelde van de groep van wie de aanvraag is toegekend is iets hoger dan in de SGBORapportage over 2009 als het gaat om de behandeling van de aanvraag. Daar was het gemiddelde een 7,7. De gegevens zijn echter lastig te vergelijken, omdat het verschillende soorten steekproeven zijn. Daarbij wordt bij de behandeling van de aanvraag in de SGBORapportage ook expliciet de afhandeling van de aanvraag betrokken, terwijl in dit onderzoek het gesprek met de Meitinker centraal stond.

Tabel 1.8: waardering gesprek met Meitinker in (rapport)cijfer (n=86)

Waardering gesprek	Percentage respondenten
6 of lager	6%
7 / 7,5	19%
8	51%
hoger dan 8	24%
Totaal	100%

In totaal hebben 23 respondenten punten aangegeven waar ze minder tevreden over waren (tabel 1.9). In een deel van de gevallen liggen deze punten buiten het bereik van Mienskipsssoarch. Respondenten die jonger zijn dan 65 hebben daarbij iets vaker punten genoemd waar ze ontevreden over zijn dan de 65-plussers.

De grootste categorie van minpunten is die van de afgewezen aanvragen. In een aantal gevallen kon de respondent zich niet in de regels vinden, soms voldeden de aangedragen alternatieven niet aan de behoefte en soms voldeden de standaard voorzieningen niet aan de behoefte en werd daardoor niet in de specifieke behoefte van de respondent voorzien. Dit laatste was het geval bij twee respondenten in de leeftijdscategorie jonger dan 65 jaar.

Tabel 1.9: Punten waarover de respondenten minder tevreden waren

Punten waarover de respondenten minder tevreden waren	Aantal respondenten
Niet mee eens dat aanvraag niet is toegekend, aanvraag kon niet op gewenste wijze worden gerealiseerd, aangedragen alternatief voldoet niet	7
Opmerkingen over de afhandeling van de aanvraag (duurde te lang, moest achteraan bellen)	4
Eigen bijdrage te hoog/verhoogd, voorzieningen duurder geworden, late facturen	5
Opmerkingen over taxivervoer; kilometergrens, wachttijden	3
Overige	4
Totaal	23

Bij de open vraag naar overige opmerkingen heeft een derde van de respondenten spontaan iets gezegd over hoe tevreden men was over Mienskipsssoarch. Vooral wordt genoemd dat de medewerkers van Mienskipsssoarch altijd klaar staan en hulpvaardig zijn, dat ze altijd gebeld kunnen worden, zij veel voor de respondent hebben geregeld en dat het goed geregeld wordt.

De aanbevelingen die de respondenten hebben gegeven zijn zeer uiteenlopend. De enige aanbeveling die vaker is genoemd (3x) is de vraag om meer schriftelijke informatie. Enerzijds schriftelijke informatie over waar mensen recht op hebben in verschillende situaties (bijv bij verhuizing), anderzijds informatie over wat Mienskipsssoarch te bieden heeft en de voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden die er zijn.

Conclusie

Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden met de ondersteuning van Mienskipsssoarch. Gemiddeld worden de gesprekken een 7,9 gewaardeerd. Driekwart van de respondenten waardeert het gesprek met een 8 of hoger.

Punten die zwaar wegen in het vraaggericht werken en het versterken van eigen regie zijn:

- Vraag verheldering, vragen naar 'de vraag achter de vraag'. Hiervoor is een respectvolle benadering nodig en gelegenheid om de situatie van de cliënt en zijn/haar beperkingen en behoeften goed in kaart te brengen;
- Informatie geven;
- Keuzemogelijkheden bieden.

Mienskipsssoarch blijkt het goed te doen als het gaat om aspecten die betrekking hebben op het begrijpen van de situatie van de cliënt en het meedenken. Ruim 95% is daar (zeer) tevreden over. De informatievoorziening komt daar direct achteraan. Ook over de deskundigheid van de Meitinker is men (zeer) tevreden. De respondenten zijn iets minder tevreden over de informatie over de afhandeling van de aanvraag (92%). Het minst tevreden waren de respondenten over het bieden van keuzemogelijkheden; 15% is daarover niet tevreden. Bijna een derde van de respondenten gaf bij deze vraag echter aan dat het bieden van keuzemogelijkheden niet van toepassing was of geen mening te hebben. Het is mogelijk dat respondenten zich niet altijd goed herinneren dat er keuzemogelijkheden aan de orde zijn geweest. Omdat dit aspect voor het ervaren van regie van belang is, zou hier mogelijk extra aandacht aan besteed kunnen worden.

De ontevredenheid met keuzemogelijkheden overlapt gedeeltelijk met de opmerkingen die respondenten hebben gemaakt op de vraag waar zij minder tevreden over zijn. Gevraagd naar waar de respondenten minder tevreden over zijn, dan blijken vooral afwijzingen van aanvragen en/of het niet voldoen van voorgestelde alternatieven aan behoeften tot ontevredenheid te leiden. Daarnaast wordt soms niet helemaal voldaan aan specifieke eisen aan de voorziening. Dit laatste was het geval bij twee respondenten in de leeftijdscategorie jonger dan 65 jaar. Het gaat daarbij om uiteenlopende aanvragen. De aanbeveling die hier uit voortvloeit is om alert te blijven op het bieden van ondersteuningsmogelijkheden die voldoen aan individuele behoeften.

Aanbevelingen die de respondenten hebben gegeven zijn divers. De enige die vaker is genoemd (3x) is de vraag om meer schriftelijke informatie over enerzijds voorzieningen mensen recht op hebben in verschillende situaties (bijv bij verhuizing) en anderzijds wat Mienskipsssoarch te bieden heeft en wat voor voorzieningen er zijn.

1.4 Betekenis van voorzieningen

Gevraagd is welke betekenis de voorzieningen voor de respondenten hebben op zes punten. In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven. De respondenten vinden de voorzieningen vooral bijdragen aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en de mogelijkheid te doen wat respondent belangrijk vindt, respectievelijk 80% en 86% van de respondenten vindt het daaraan (heel) veel bijdragen. Deze items worden niet alleen het meest belangrijk gevonden, ze zijn ook het meest beantwoord. De andere items vonden de respondenten vaker niet van toepassing of ze hadden er geen mening over.

Tabel 1.10: Betekenis van voorziening; percentage respondenten ²

De voorziening draagt bij aan:	heel veel	Veel	Enigszins	niet	Aantal respondenten
Het zelfstandig kunnen wonen	52%	28%	16%	4%	68
De mogelijkheid te doen wat u belangrijk vindt	50%	36%	8%	7%	62
De mogelijkheid zelf te bepalen hoe u uw dag invult	14%	35%	28%	24%	51
Het kunnen ontvangen van bezoek	9%	23%	21%	46%	56
Het kunnen bezoeken van anderen	18%	16%	12%	55%	51
Het kunnen meedoen in de maatschappij	17%	21%	21%	40%	47

De meeste respondenten die deze vraag hebben beantwoord maken gebruik van een combinatie van voorzieningen. Als de respondenten met alleen huishoudelijke zorg en respondenten met alleen een vervoersvoorziening apart worden genomen, dan blijken zij op de punten van het ontvangen van bezoek en het bezoeken van anderen te verschillen. Zoals verwacht mag worden wordt een vervoersvoorziening niet van belang geacht voor het ontvangen van bezoek, maar wel voor het bezoeken van anderen. Op de andere items zijn geen verschillen gevonden.

Conclusie

Vanuit de WMO zijn belangrijk doelen dat de burgers zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen participeren in de maatschappij. De WMO-voorzieningen blijken in belangrijke mate bij te dragen aan vooral het zelfstandig kunnen blijven wonen en te kunnen doen wat de respondent belangrijk vindt. Respectievelijk 80% en 86% van de respondenten vindt dat de voorziening daar (heel) veel aan bijdraagt. De WMO-voorzieningen leveren daarmee een bijdrage in de mogelijkheid van mensen zelf de regie over het leven te behouden.

² Enkele items zijn ontleend aan CQ-index, waarmee klantervaringen binnen de zorg wordt gemeten. Een deel daarvan wordt ook door SGBO gebruikt.

Aan participatie, het kunnen meedoen in de maatschappij, dragen de voorzieningen in mindere mate bij (38%). Het is daarmee de vraag of de bijdragen die de voorzieningen leveren daarin voldoende zijn of dat er aanvullende voorzieningen nodig zijn. Omdat hier niet naar de behoefte aan participatie is gevraagd, kan hier geen uitspraak over worden gedaan. In de tweede deelstudie van het onderzoek wordt hier echter op teruggekomen.

1.5 WMO-adviesraad

Ruim een derde van de respondenten gaf aan wel eens van de WMO-adviesraad gehoord te hebben, namelijk 37% (tabel 1.11). Dit percentage ligt iets hoger dan het voorgaande jaar, toen 31% van de respondenten aangaf wel eens van de WMO-adviesraad gehoord te hebben. Zoals eerder gezegd zijn de beide onderzoeken niet helemaal vergelijkbaar. Zo is de huidige onderzoeksgroep relatief iets jonger dan de onderzoeksgroep van het jaar daarvoor. De verschillen verschillen tussen beide jaren moeten daarom met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Van de 35 respondenten die van de WMO-adviesraad hadden gehoord, wisten 10 wat de activiteiten van de adviesraad zijn. Enkele daarvan konden de activiteiten echter niet goed nader beschrijven.

Tabel 1.11: Bekendheid met WMO-adviesraad (n=90)

Bekend met WMO-adviesraad	Percentage respondenten
ja	37%
nee	63%
Totaal	100%

De helft van de respondenten die de WMO-adviesraad kennen leest soms (8x) of vaak (10x) de stukjes van de adviesraad in Middelpunt. Veertien van de vijftien respondenten die de WMO-adviesraad kennen is tevreden (12x) tot zeer tevreden (2x) met de informatie van de adviesraad.

Slechts 3 respondenten hadden een idee hoe de informatievoorziening verbeterd zou kunnen worden. Zij hadden de volgende aanbevelingen:

- In andere kranten (Mid-Frieslander) informatie zetten;
- Via verwijzers meer bekendheid geven (via revalidatiecentra en ziekenhuizen bijvoorbeeld);
- Actiever de boer op;
- Via een website informatie geven.

Conclusie

Ongeveer een derde van de respondenten heeft van de WMO-adviesraad gehoord. De helft daarvan weet ook iets van de activiteiten en leest er wel eens over. De bekendheid van de WMO-adviesraad kan mogelijk verbeterd worden door meer informatiekkanalen te benutten (andere kranten, mondelinge voorlichtingen, voorlichting via andere organisaties, flyers, website).

Studie 2: Tevredenheid WMO bij cliënten ouder dan 65 jaar met AWBZ-voorziening

Bij de 71 zelfstandig wonende cliënten, ouder dan 65 jaar met een AWBZ-voorziening is gevraagd naar ervaren gezondheid, zelfstandigheid, belemmeringen in sociale activiteiten, kwaliteit van leven. Vervolgens is gevraagd naar de ondersteuning die zij krijgen, de tevredenheid daarmee en wat daarin verbeterd kan worden.

2.1 Persoonskenmerken

Zoals in onderstaand tabel staat aangegeven is ruim 20% van de geïnterviewden tussen de 65 en 75 jaar, bijna de helft is tussen de 75 en 85 jaar en ruim 30% is ouder. In deze onderzoeksgroep zijn dus geen jongeren opgenomen. Daarnaast blijkt de groep ook relatief veel respondenten van 85 jaar en ouder te omvatten vergeleken bij de steekproef van de eerste deelstudie.

Ongeveer een kwart is man en driekwart is vrouw, evenals in deelstudie 1.

Het grootste gedeelte van de respondenten is alleenstaand geworden door overlijden van de partner. Twintig procent is gehuwd. Tweederde leeft zelfstandig alleen. Tien geïnterviewde cliënten wonen in een aanleunwoning.

Tabel 2.1: Persoonskenmerken geïnterviewden

		aantal cliënten	percenta- ge		aantal cliënten	Percenta- ge	
Leeftijd	66-75 jaar	15	21%	Burgerlijke staat	gehuwd	21	30%
	76-85 jaar	32	46%		gescheiden	1	1%
	ouder dan 85	23	33%		partner overleden	41	59%
	Totaal	71	100%		ongehuwd	7	10%
Geslacht	man	19	27%	Totaal	71	100%	
	Vrouw	52	73%	Woonsituatie	zelfstandig alleen	47	66%
Totaal	71	100%	zelfstandig met anderen		24	34%	
					Totaal	71	100%

2.2 Ervaren gezondheid

Uit tabel 2.2 blijkt dat de helft van de respondenten zijn/haar gezondheid goed tot zeer goed noemt, 40% vindt de gezondheid redelijk en 8% vindt de gezondheid slecht.

		Aantal cliënten	Percentage
	zeer goed	7	9,9
	goed	29	40,8
	redelijk	29	40,8
	slecht	6	8,5
	Totaal	71	100,0

Uit tabel 2.3 blijkt dat men de meeste problemen ondervindt door beperkingen in dagelijkse activiteiten (75%) en door beperkingen in lopen (88%).

Tabel 2.3: Ernst van beperkingen

	Cliënten	Geen problemen	Enige problemen	Ernstige problemen	Totaal
Beperkingen in lopen	aantal	8	62	1	71
	percentage	11%	87%	1%	100%
Beperkingen in zelfzorg	aantal	33	30	8	71
	percentage	47%	42%	11%	100%
Beperkingen in dagelijkse activiteiten	aantal	18	43	10	71
	percentage	25%	60%	14%	100
Pijn/klachten	aantal	27	35	9	71
	percentage	38%	49%	13%	100%
Hersenfuncties	aantal	41	23	7	71
	percentage	58%	32%	10%	100%
Stemming (angstig/somber)	aantal	41	22	7	70
	percentage	59%	31%	10%	100%

Vergeleken met een Nederlandse normgroep³, die vergelijkbaar is met de groep respondenten wat betreft leeftijd en geslacht, ervaart de onderzoeksgroep veel beperkingen. Zoals verwacht mag worden op basis van de AWBZ-indicatie, is het een groep die duidelijk kwetsbaarder is dan een gemiddelde groep Nederlanders van dezelfde leeftijd.

2.3 Zelfredzaamheid en belemmeringen sociale activiteiten

Met de zelfredzaamheidsschaal is de ervaren eigen regie gemeten. De meeste respondenten geven op de verschillende items van de zelfredzaamheidschaal aan 'meestal' of 'altijd' zelf te kunnen bepalen wat er gebeurt (tabel 2.4).

Tabel 2.4: Mate van zelfredzaamheid

	Cliënten	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Totaal
Zichzelf redden	Aantal	30	40	1	0	71
	Percentage	42%	56%	1	-	100%
Dag bepalen	Aantal	30	31	3	6	70
	Percentage	43%	44%	4%	9%	100%
Bedtijden bepalen	Aantal	40	24	3	3	70
	Percentage	58%	34%	4%	4%	100%
Hulptijden bepalen	Aantal	36	33	0	1	70
	Percentage	51%	47%	-	1%	100%
Doen wat belangrijk vindt	Aantal	13	39	10	8	70
	Percentage	19%	56%	14%	11%	100%
Kunnen komen binnen	Aantal	40	23	7	1	71
	Percentage	56%	32%	10%	1%	100%
Kunnen komen buiten	Aantal	18	28	15	7	68
	Percentage	27%	41%	22%	10%	100%

³ Stolk, E., Krabbe, P., Busschbach, J. (2009). *Using the Internet to collect EQ-5D norm scores: a valid alternative?* 24th Scientific Plenary Meeting of the EuroQuol Group – Proceedings: 153-165.

Op de items 'Kunnen doen wat je belangrijk vindt' en 'Buiten overal kunnen komen' wordt echter vaker aangegeven dat dit soms niet of nooit mogelijk is, respectievelijk 25% en 32% van de respondenten geeft dit aan. Dit gegeven correspondeert met het gegeven dat de meeste beperkingen zich voordoen in mobiliteit en in de dagelijkse activiteiten.

Een derde van de respondenten voelt zich door de gezondheid meestal of voortdurend beperkt in de sociale activiteiten. Bijna de helft zelden of nooit. Ruim 20% soms (tabel 2.5). In een cijfer uitgedrukt vindt 13% het sociale leven onvoldoende (tabel 2.6).

Tabel 2.5: Belemmeringen in sociale activiteiten door problemen met gezondheid			
		Aantal cliënten	Percentage
	voortdurend	4	6%
	meestal	19	27%
	soms	16	23%
	zelden	15	21%
	nooit	16	23%
	Totaal	70	100%

Tabel 2.6: Cijfer sociale leven			
		Aantal cliënten	Percentage
	onvoldoende	8	14%
	6,00	13	21%
	6,5 -7	21	27%
	7,5-8	17	25%
	hoger dan 8	9	14%
	Totaal	68	100%

2.4 Waardering kwaliteit van leven

De kwaliteit van leven wordt door 19% van de respondenten 'erg goed' tot 'uitstekend' genoemd en nog eens bijna 40% 'goed'. 40% zit daaronder (tabel 2.7). In een cijfer uitgedrukt vindt 10% de kwaliteit van leven een onvoldoende en 16% geeft een 6 (tabel 2.8).

		Aantal Cliënten	Percentage
	uitstekend	3	4%
	erg goed	10	15%
	goed	28	41%
	redelijk	24	35%
	slechte	4	6%
	Totaal	69	100%

		Aantal Cliënten	Percentage
	onvoldoende	7	10%
	6,00	11	16%
	6,5 -7	21	31%
	7,5-8	23	34%
	hoger dan 8	6	9%
	Totaal	68	100%

2.5 Tevredenheid ondersteuning

De cliënten is gevraagd bij welke dagelijkse activiteiten zij ondersteuning krijgen, in welke vorm (formeel/informeel) en hoe zij de hoeveelheid en kwaliteit van de ondersteuning waarderen. Zoals te vinden is in de tabel van bijlage 3, is het meest ondersteuning nodig bij huishoudelijk werk (90%), klusjes in huis (86%), boodschappen (72%) en vervoer (77%). Het huishoudelijk werk wordt veelal door een professional gedaan, de klusjes door mantelzorg. Voor het vervoer wordt vaak van een taxi gebruik gemaakt (WMO voorziening) en bij de boodschappen van de mantelzorg.

Mantelzorg ondersteunt het meest bij boodschappen, klusjes in huis, tuinonderhoud en de administratie/financiën. Vrijwilligers helpen enkele cliënten bij tuinonderhoud of klusjes in huis.

De hoeveelheid en kwaliteit van de ondersteuning wordt hoog gewaardeerd. Geen van de ondervraagden vindt dat er te weinig ondersteuning is bij één of meer dagelijkse activiteiten. Bij de kwaliteit van de ondersteuning is slechts in enkele gevallen bij een activiteit aangegeven dat de kwaliteit onvoldoende is.

2.6 Mogelijkheden voor verbetering

Aan de hand van open vragen is onderzocht of de cliënten mogelijkheden voor verbetering van de zorg en ondersteuning zien. Ruim de helft van de ondervraagden (55%) heeft wel punten waarop de zorg verbeterd kan worden.

Tabel 2.9: Verbeterpunten voor zorg en dienstverlening

	Clënten	ja	nee	totaal
Verbeterpunten (tot.)	Aantal	39 (56%)	31 (44%)	70
Mist specifieke ondersteuning	Aantal	14 (20%)	55 (80%)	69
Afstemmingsproblemen	Aantal	11 (16%)	58 (84%)	69
Info gegeven	Aantal	18 (27%)	49 (73%)	67
Mantelzorg overbelast	Aantal	10 (15%)	58 (85%)	68
Andere opmerkingen	Aantal	13 (19%)	56 (81%)	69

Uit tabel 2.9 blijkt dat een kwart van de respondenten niet weet waar informatie kan worden verkregen over voorzieningen, 20% heeft behoefte aan aanvullende ondersteuning. In de open vragen naar hoe de zorg- en dienstverlening kan worden verbeterd, komen de punten weer terug.

Punten die vaak worden genoemd:

- 11 respondenten hebben (meer) behoefte aan ontspanningsactiviteiten/sociaal contact. Daarbij wordt door 3 andere respondenten aangegeven dat medewerkers van de thuiszorg erg op tijd moeten werken en weinig tijd hebben voor een praatje.
- 10 respondenten vinden dat mantelzorg teveel belast wordt.
- 9 respondenten vragen om aanvullende ondersteuning; uitbreiding van huishoudelijke zorg of een voorziening (woningaanpassing, vervoer e.d.).
- 8 respondenten zoeken iemand voor bepaalde taken, niet op het sociale vlak, zoals tuinonderhoud en hond uitlaten.
- 8 respondenten vinden het vervelend dat de thuiszorg of taxi niet altijd op tijd is of vinden het vervelend afhankelijk te zijn van de tijden waarop anderen hun zorg/diensten kunnen leveren.

Uit de open vragen blijkt ook dat er nauwelijks problemen zijn in de ketencoördinatie en de meeste cliënten wel weten waar ze informatie kunnen krijgen. Vaak vallen ze daarbij terug op mantelzorg of de Meitinkers. Zevenentwintig respondenten geven spontaan aan dat ze in ieder geval Mienskipsoarch of de Meitinker weten te vinden bij vragen.

Conclusie

In deze studie gaat het om een groep met meer beperkingen in de dagelijkse activiteiten dan de gemiddelde WMO-cliënt. Naast de beperkingen in de dagelijkse activiteiten doen zich beperkingen in mobiliteit vaak voor (respectievelijk 75% en 88%). Wat het ervaren van eigen regie betreft wordt door de respondenten op de items 'Kunnen doen wat je belangrijk vindt' en 'Buiten overal kunnen komen' vaak aangegeven dat dit soms of nooit mogelijk is. Dit wordt door respectievelijk 25% en 32% van de respondenten aangegeven. Een deel van de respondenten voelt zich blijkbaar in mobiliteit en dagelijkse activiteiten, ondanks gebruik van voorzieningen, beperkt in de zelfredzaamheid.

Een derde van de ondervraagden voelt zich door de gezondheid meestal of voortdurend beperkt in de sociale activiteiten. Ruim 20% soms. In een rapportcijfer uitgedrukt vindt 13% het sociale leven onvoldoende. In een cijfer uitgedrukt vindt 10% de kwaliteit van leven een onvoldoende en 16% geeft een 6. Een deel van de respondenten is zodanig beperkt in de zelfredzaamheid (onder andere in sociaal opzicht) dat de kwaliteit van leven daaronder leidt.

De zorg en dienstverlening, waaronder zowel formele als informele zorg valt, wordt hoog gewaardeerd. Het meest is ondersteuning nodig bij huishoudelijk werk (90%), klusjes in huis (86%), boodschappen (72%) en vervoer (77%). Het huishoudelijk werk wordt veelal door een professional gedaan, de klusjes door mantelzorg. Voor het vervoer wordt vaak van een taxi gebruik gemaakt (WMO voorziening) en bij de boodschappen van de mantelzorg. Mantelzorg ondersteunt het meest bij boodschappen, klusjes in huis, tuinonderhoud en de administratie/financiën. Vrijwilligers helpen enkele cliënten bij tuinonderhoud of klusjes in huis. De ondersteuning die men krijgt is goed. Toch blijven er verbeteringsmogelijkheden.

Tweederde van de respondenten noemt één of meer punten waarop de zorg- en dienstverlening kan worden verbeterd. De vragen, wensen en verbeterpunten houden vooral verband met het missen van ondersteuning op het formele en informele vlak en het onbekend zijn met mogelijkheden. Bij 14 cliënten gaat het daarbij om een behoefte op het sociale vlak en/of ontspanningsactiviteiten. Het gaat nauwelijks om slechte kwaliteit van zorg en dienstverlening of om problemen in de ketencoördinatie.

De wensen op het gebied van sociaal contact en ontspanningsactiviteiten sluiten aan bij de antwoorden op de vraag in hoeverre de respondenten zich door de gezondheid beperkt voelen in sociale activiteiten.

In deelstudie 1 kwam naar voren dat de voorzieningen meer bijdragen aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en dingen kunnen doen die belangrijk worden gevonden dan aan participatie in de maatschappij. De vraag werd daar gesteld of op dat vlak wel een behoefte zou zijn. Gezien de resultaten van deelstudie 2 lijkt dat wel waarschijnlijk als het gaat om deze specifieke doelgroep. Ook gezien de eenzaamheidsproblematiek onder ouderen lijkt het waarschijnlijk dat er een behoefte is aan meer participatie. Daarom wordt aanbevolen om verder te zoeken naar geschikte ondersteuning hierbij (dichtbij en op maat) en de rol van Mienskipsssoarch hierin.

Bijlage 1: brief van de gemeente Boarnsterhim

Behandeld door: de frontoffice

Telefoon: 0566 – 629 280

E-mail: gemeente@boarnsterhim.nl

Uw brief van:	Uw kenmerk:	Ons kenmerk:	Bijlagen:
-	-	SvdS	-

Grou, 24 mei 2011

Onderwerp: Tevredenheidsonderzoek Wmo

Geachte heer, mevrouw,

Veel mensen met een (lichamelijke) beperking ontvangen ondersteuning van de gemeente. Voorbeelden hiervan zijn: hulp bij het huishouden, een scootmobiel of een woningaanpassing. Maar er zijn ook andere vormen van ondersteuning mogelijk.

In de afgelopen jaren heeft u contact gehad met Mienskipsssoarch over ondersteuningsmogelijkheden. De gemeente wil graag weten hoe u de dienstverlening van Mienskipsssoarch heeft ervaren. Daarom willen we u een aantal vragen stellen. Met de uitslag van het onderzoek kan de gemeente bekijken waar verbetering in de dienstverlening nodig is.

Uw medewerking wordt gevraagd voor een telefonische enquête van ongeveer 15 minuten. In dat gesprek wordt u een aantal vragen gesteld over hoe de dienstverlening is verlopen en wat u daarvan vindt. U wordt hiervoor in de eerste drie weken van juni gebeld door een medewerker van het onderzoeksbureau *Van Toepassing*.

We zouden het op prijs stellen dat u meedoet. Wij willen graag weten wat goed gaat of beter kan.

Waarom u?

U vraagt zich misschien af waarom juist ú wordt gevraagd deze vragen te beantwoorden. Uw naam is geselecteerd uit alle namen van cliënten die in 2011 ondersteuning ontvangen of een aanvraag hebben ingediend. Wij verzekeren u dat uw antwoorden zorgvuldig en anoniem worden behandeld.

Uitslag onderzoek

De resultaten worden bekend gemaakt via de gemeentelijke website en in Op 'e Hichte.

Heeft u nog vragen over dit onderzoek dan kunt u op werkdagen 's ochtends van 8.30 uur tot 12.00 uur bellen met de frontoffice van de gemeente op telefoonnummer 0566 – 629280.

Mocht u nog op- of aanmerkingen (of misschien een klacht) hebben over de ondersteuning - die u niet kwijt kunt bij de vragen in de telefonische enquête- dan kunt u die sturen aan de Wmo-adviesraad Boarnsterhim, Antwoordnummer 715, 9000 VB, Grou.

Wij danken u bij voorbaat hartelijk voor uw medewerking.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Boarnsterhim,
namens dezen,
de manager van de afdeling Beleidsontwikkeling en Projecten,

mevrouw drs. A. de Vries

Bijlage 2: Verantwoording gebruikte vragenlijsten

1. Vragenlijst tevredenheidsonderzoek WMO 2010 Boarnsterhim

Deze vragenlijst is specifiek voor de telefonische enquête ontwikkeld. Daarbij is voor de vergelijkbaarheid gebruik gemaakt van enkele vragen uit de SGBO-enquête van 2009⁴. Het gaat om enkele vragen over de toegang tot de WMO en enkele vragen over de WMO-raad.

2. Vragenlijst Mienskipsoarch, pilot 'De klant als regisseur'

De vragenlijst is gebaseerd op de Minimale Data Set die gebruikt wordt voor de evaluatie van de projecten van het Nationaal Programma Ouderenzorg van ZonMW. Deze lijst is een samenstel van vragenlijsten, waarbij hieronder de bronnen worden gegeven:

- Vragenlijst over functioneren in dagelijks leven: Katz-15⁵. Deze vragenlijst is aangevuld met vragen over de ondersteuning die wordt verkregen bij de dagelijkse activiteiten en de waardering daarvan.
- Vragenlijst over het psychisch welbevinden: subschaal Psychisch Welbevinden RAND-36⁶
- Vraag naar belemmering in sociale activiteiten: vraag 10 RAND-36
- Vraag naar de gezondheidstoestand: EQ5D+c⁷

Daarnaast is gebruik gemaakt van de CQ-index, waarmee klantervaringen binnen de zorg wordt gemeten. De CQI is ontwikkeld door het NIVEL:

- Vragenlijst naar ervaren eigen regie: subschaal CQ-index voor ervaren autonomie

De overige vragen zijn specifiek voor de pilot ontwikkeld.

⁴ SGBO (2010). *Tevredenheid WMO Boarnsterhim 2009*.

⁵ Weinberger, M., Samsa, G.P., Schmader, K., Greenberg, S.M., Carr, D.B., Wildman, D.S.(1992). Comparing proxy and patients' perceptions of patients' functional status: results from an outpatient geriatric clinic. *Journal of American Geriatric Society*, 40(6):585-8.

⁶ Van der Zee, K., Sanderman, R. (2002). *Het meten van de algemene gezondheidstoestand met de rand-36, een handleiding*. Rijksuniversiteit Groningen, Noordelijk Centrum voor Gezondheidsvraagstukken.

⁷ Krabbe, P.F., Stouthard, M.E., Essink-Bot, M.L., Bonsel, G.J.(1999). The effect of adding a cognitive dimension to the EuroQol multiattribute health-status classification system. *Journal of Clinical Epidemiology*, 52(4):293-301.

Bijlage 3: Ondersteuning cliënten deelstudie 2: activiteiten, ondersteuners en waardering ondersteuning

Hulp nodig bij:	Aantal cliënten:	<u>Waardering</u>			Professional (+ evt informele zorg)	Mantelzorg
		Goed	Voldoende	Onvoldoende		
Bad/douche	41	27	12	1	40	1
Aantal	57%	38%	17%	1%	56%	1%
Percentage						
Haar/scheren	8	3	4	-	6	1
Aantal	11%	4%	6%		9%	1%
Percentage						
Aankleden	44	15	8	1	26	6
Aantal	38%	22%	12%	1%	37%	11%
Percentage						
Toilet	6	3	1	-	3	1
Aantal	9%	4%	1%		4%	1%
Percentage						
Opstaan uit stoel	7	3	-	-	1	2
Aantal	10%	5%			2%	3%
Percentage						
Lopen	9	5	1	-	3	3
Aantal	13%	7%	1%		4%	4%
Percentage						
Vervoer	55	21	18	1	38	15
Aantal	78%	38%	33%	2%	55%	21%
Percentage						
Boodschappen	51	32	12	-	8	42
Aantal	72%	50%	19%		11%	60%
Percentage						

	Aantal cliënten:	Waardering			Professional (+ evt informele zorg)	Mantelzorg
		Goed	Voldoende	Onvoldoende		
Bereiden maaltijd	37	17	15	1	21	13
Aantal	52%	25%	22%	2%	30%	18%
Percentage						
Eten	4	2	2	-	2	2
Aantal	6%	3%	3%		3%	3%
Percentage						
Huishouden	64	29	25	1	53	1
Aantal	90%	48%	41%	2%	77%	1%
Percentage						
Tuin	38	19	9	-	11	21
Aantal	54%	31%	15%		16%	30%
Percentage						
Klusjes in huis	61	33	17	-	14	42
Aantal	86%	55%	28%		20%	61%
Percentage						
Medicijnen	29	16	8	1	16	13
Aantal	41%	25%	12%	2%	23%	19%
Percentage						
Telefoon	11	3	4	-	1	8
Aantal	16%	5%	6,		2%	12%
Percentage						
Financien	36	16	10	2	2	34
Aantal	51%	27%	17%	3%	3%	49%
Percentage						