

RAPPORTAGE

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Goirle

juli 2018



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Gemeente Goirle

Deze rapportage presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking t.o.v. vorig jaar.

Aantallen

| | |
|-------------------|-----|
| Uitgenodigd | 954 |
| Ingevuld | 319 |
| Responspercentage | 33% |

CONTACT



77%

wist waar zij moest zijn

-3%



72%

werd snel geholpen

-4%



84%

voelde zich serieus genomen

-1%



79%

zocht samen naar oplossing

-3%



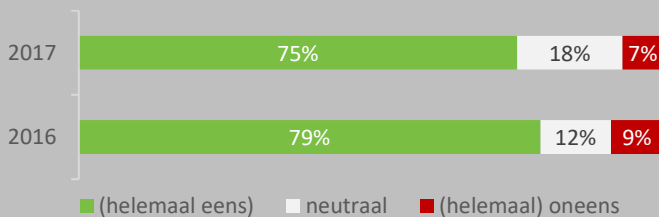
43%

wist van cliëntondersteuner

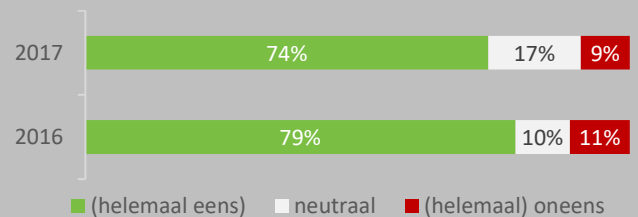
+3%

KWALITEIT

Ik vind de kwaliteit van de hulp/ondersteuning die ik krijg goed

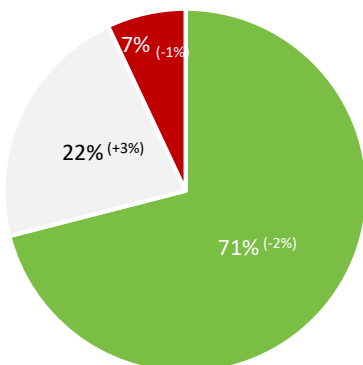


De hulp/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

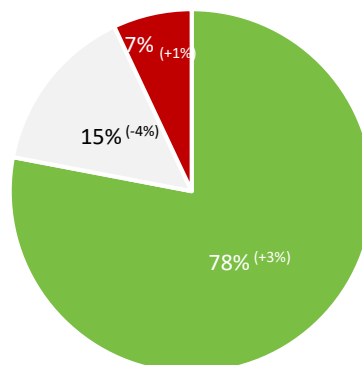


Door de ondersteuning die ik krijg ...

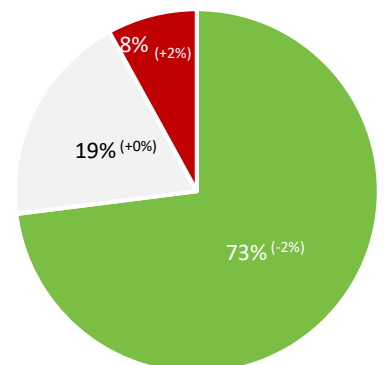
RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG



52%

-3%

had in 2017
een keukentafelgesprek



4%

-6%

had een onafhankelijke
cliëntondersteuner bij zich tijdens
het gesprek



82%

-3%

was tevreden over de
cliëntondersteuner

POSITIEVE QUOTES

“De hulpverlener die ik heb is als een
beste vriendin.”

“Nu ik een vaste hulp heb ben ik erg
tevreden.”

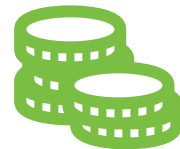
EIGEN BIJDRAGE



18%

+1%

neemt minder zorg af dan toegewezen



3%

-4%

neemt minder zorg af dan toegewezen omdat de
(eigen) bijdrage (te) hoog was

NEGATIEVE QUOTES

“Bij uitval van vaste hulp is er vaak geen
vervanging.”

“Het is zeer omslachtig om de
voorzieningen die in gebruik zijn te laten
repareren.”

OVERIGE ONDERSTEUNING



73%

+0%

kreeg ondersteuning van een partner, familie,
vrienden of burens



61%

heeft het idee dat de degene van wie ze hulp of
ondersteuning ontvangen de taken aan kan

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| 1 Inleiding | 2 |
| 1.1 Aanleiding en doel..... | 2 |
| 1.2 Aanpak onderzoek..... | 2 |
| 1.3 Leeswijzer | 3 |
| 2 Resultaten..... | 4 |
| 2.1 Contact | 4 |
| 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning | 5 |
| 2.3 Effect van de ondersteuning | 5 |
| 3 Aanvullende vragen..... | 7 |
| 3.1 Toegang tot de hulp | 7 |
| 3.2 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente | 10 |
| 3.3 Overige ondersteuning..... | 12 |
| 3.4 Over uzelf | 13 |
| 4 Vergelijking 2017 2016 2015 | 14 |
| 5 Vergelijking gemeenten..... | 16 |

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Goirle is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. tevens verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Goirle die in 2017 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Toegang tot de hulp
- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente
- Overige ondersteuning
- Over uzelf

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst

zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

| Responstabel | |
|--|-------------|
| Aantal verzonden vragenlijsten | 954 |
| Aantal reacties (Bruto respons) | 373 (39,1%) |
| Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons) | 319 (33,4%) |

Uitgaande van 413 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 4,7%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 4,7% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45,3% en 54,7% ligt.

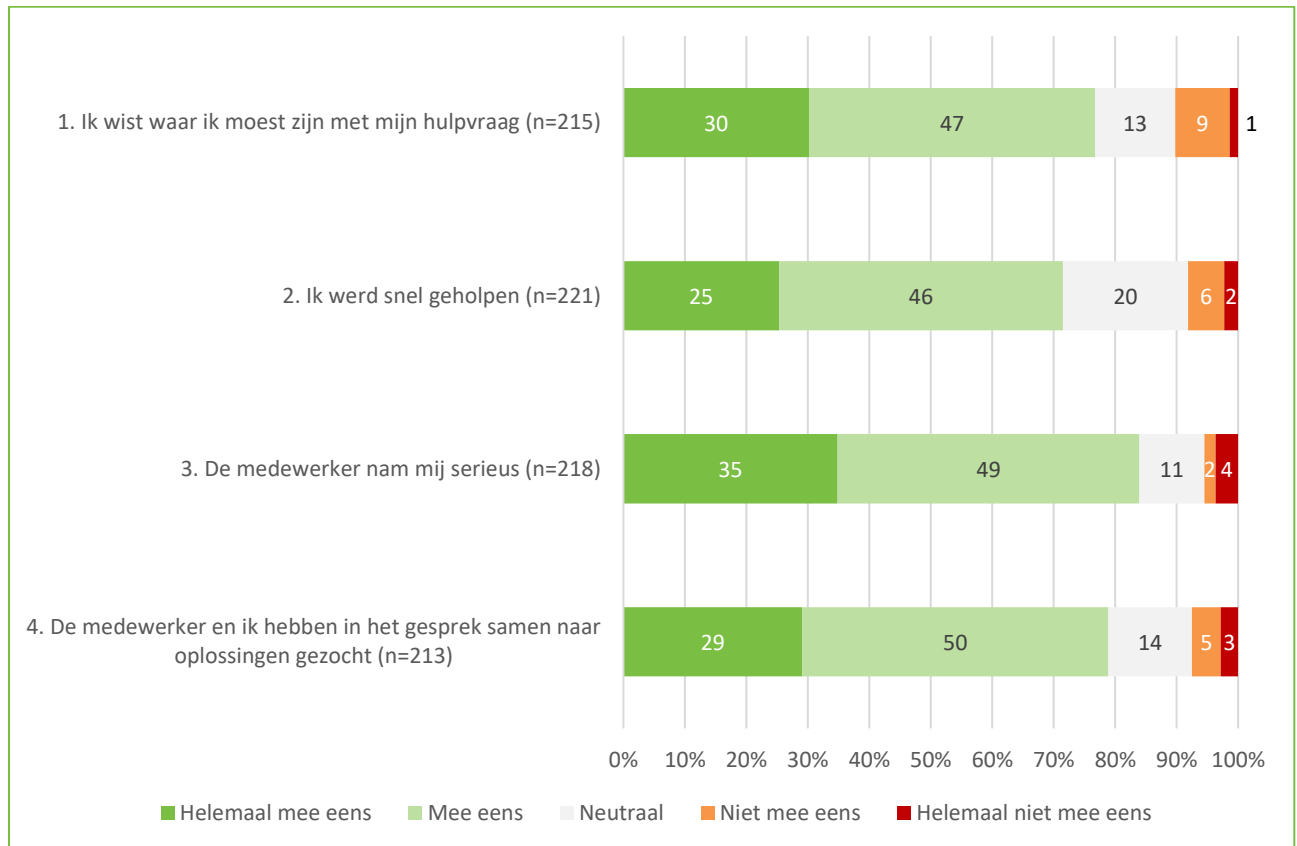
1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd waarin de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' buiten beschouwing zijn gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordcategorieën. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). In hoofdstuk 4 wordt een vergelijking met de resultaten van vorig jaar weergegeven. In hoofdstuk 5 volgt een vergelijking van resultaten van de gemeenten Dongen, Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk.

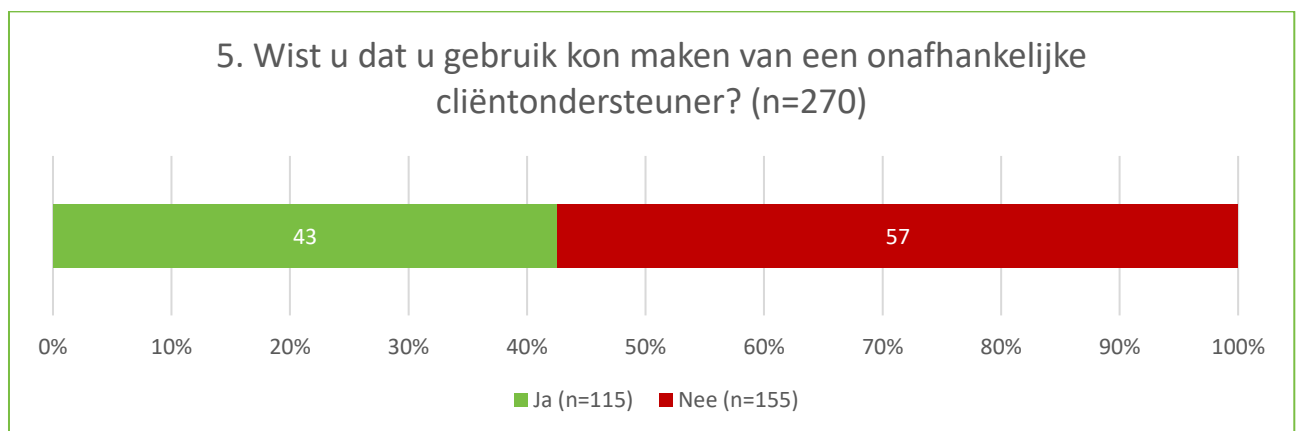
2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

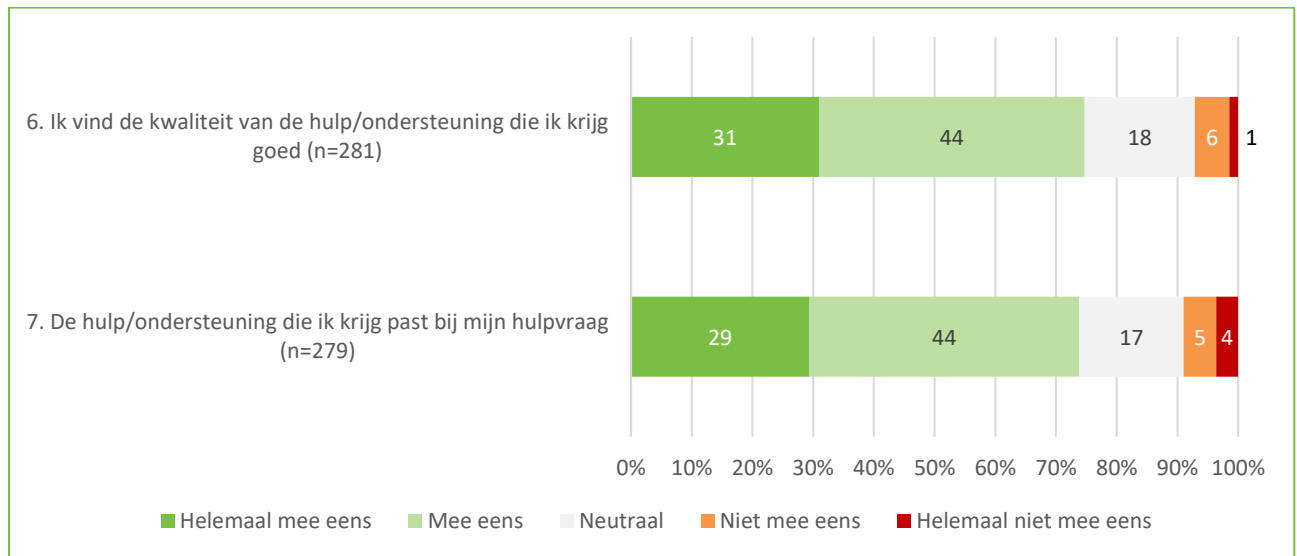
2.1 Contact



Antwoordoptie 'Geen mening' V1 (n=1), V2 (n=0), V3 (n=1), V4 (n=1); Antwoordoptie 'Niet van toepassing' V1 (n=98), V2 (n=98), V3 (n=96), V4 (n=101).

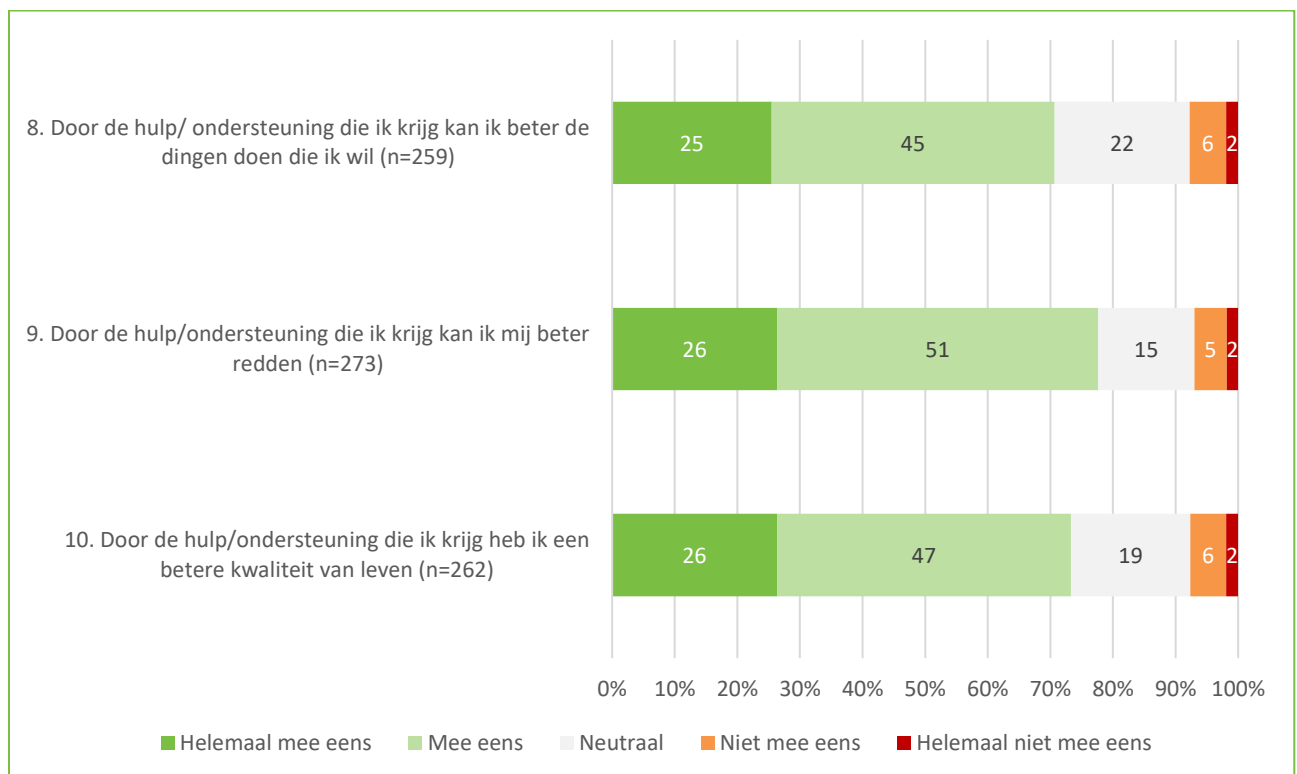


2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie 'Geen mening' V6 (n=2), V7 (n=3); Antwoordoptie 'Niet van toepassing' V6 (n=33), V7 (n=34).

2.3 Effect van de ondersteuning



Antwoordoptie 'Geen mening' V8 (n=7), V9 (n=2), V10 (n=4); Antwoordoptie 'Niet van toepassing' V8 (n=34), V9 (n=35), V10 (n=37).

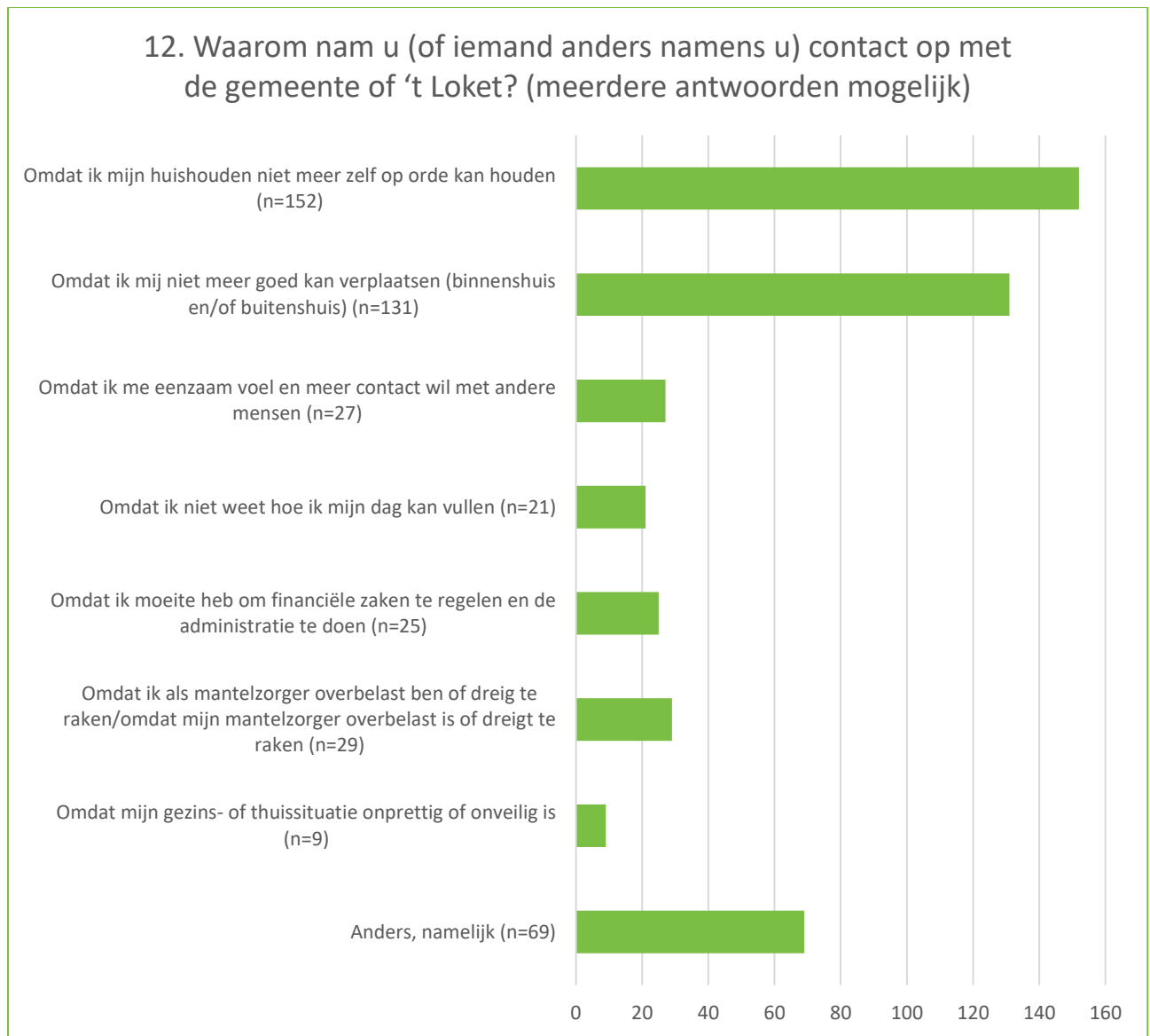
2.3.1 Samenvatting antwoorden op open vragen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?'

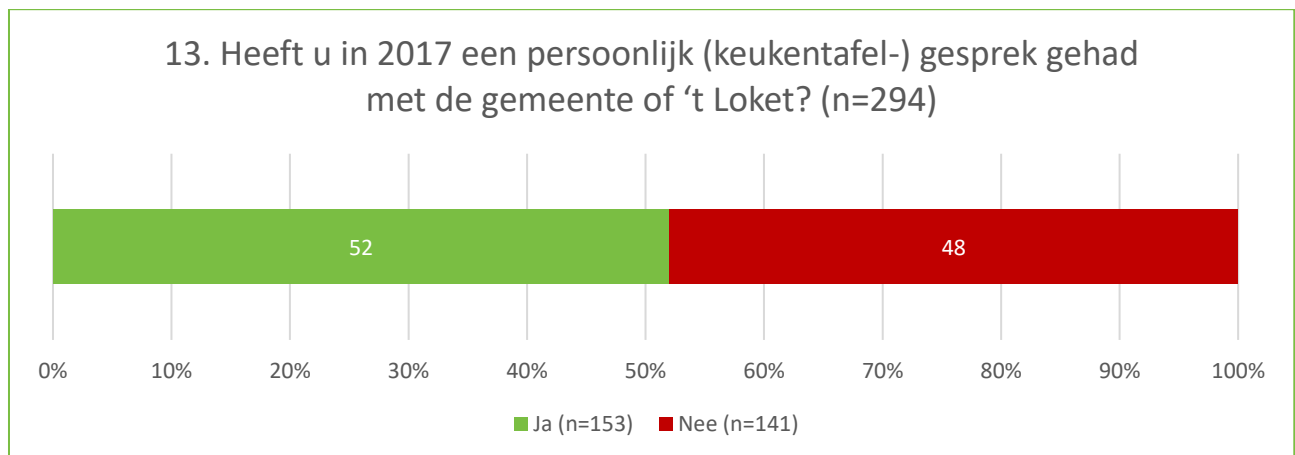
- Vier respondenten geven aan tevreden te zijn met de hulp die ze ontvangen. Eén respondent hiervan geeft aan dat het fijn is dat zijn/haar huis nu weer op orde blijft dankzij de huishoudelijke hulp. Twee respondenten geven aan een prettig gesprek te hebben gehad met de gemeente. Een andere respondent heeft prettig contact met zijn/haar hulpverlener, een ander is erg blij dat hij/zij een vaste hulp heeft. Ten slotte vinden twee respondenten het prettig dat zij zelf de zorg kunnen regelen via hun PGB. Deze respondenten kunnen de hulp die ze ontvangen zoveel mogelijk aanpassen op hun eigen situatie.
- Een veel genoemd verbeterpunt van respondenten is dat zij graag meer uren huishoudelijke hulp willen ontvangen, twintig respondenten geven dit aan. Veel respondenten geven aan dat hun uren gekort zijn, terwijl hun gezondheid alleen maar verder achteruitgaat. Bij een aantal respondenten is het aantal uren gekort terwijl er nog evenveel betaald moet worden. Zes respondenten geven aan dat de kwaliteit van de huishoudelijke hulp niet goed genoeg is. Zo is bij twee respondenten soms de hulp niet komen opdagen, bij anderen wordt er niet goed genoeg schoongemaakt. Respondenten geven ook aan dat de hulpverleners niet buiten mogen werken. Dit is jammer volgens de respondenten, aangezien zij ook klusjes buiten hebben. Als de vaste hulp niet kan komen bij respondenten in verband met ziekte of vakantie, is het volgens vier respondenten erg moeilijk om vervanging te krijgen. Vaak wordt er helemaal geen vervanging geregeld.
- Vier respondenten hebben een klacht over het vervoer. Zo is bij één hiervan aan de taxi verkeerde informatie doorgegeven, een ander heeft te weinig taxi vergoeding om verre familie op te kunnen zoeken. Eén respondent beschrijft dat het laten repareren van hulpmiddelen een moeizaam proces is. Drie respondenten geven aan dat de communicatie rondom de hulpverlening niet altijd soepel verloopt. Zo worden afspraken niet altijd nagekomen en is de wachttijd om met de thuiszorg te bellen vaak erg lang. Eén respondent zou graag willen dat de hulp toegankelijker wordt.
- Eén respondent geeft aan dat het lang duurde voordat de hulp er kwam en dat de hulp ontoereikend is. Voor twee respondenten is het ontvangen budget ontoereikend.

3 | Aanvullende vragen

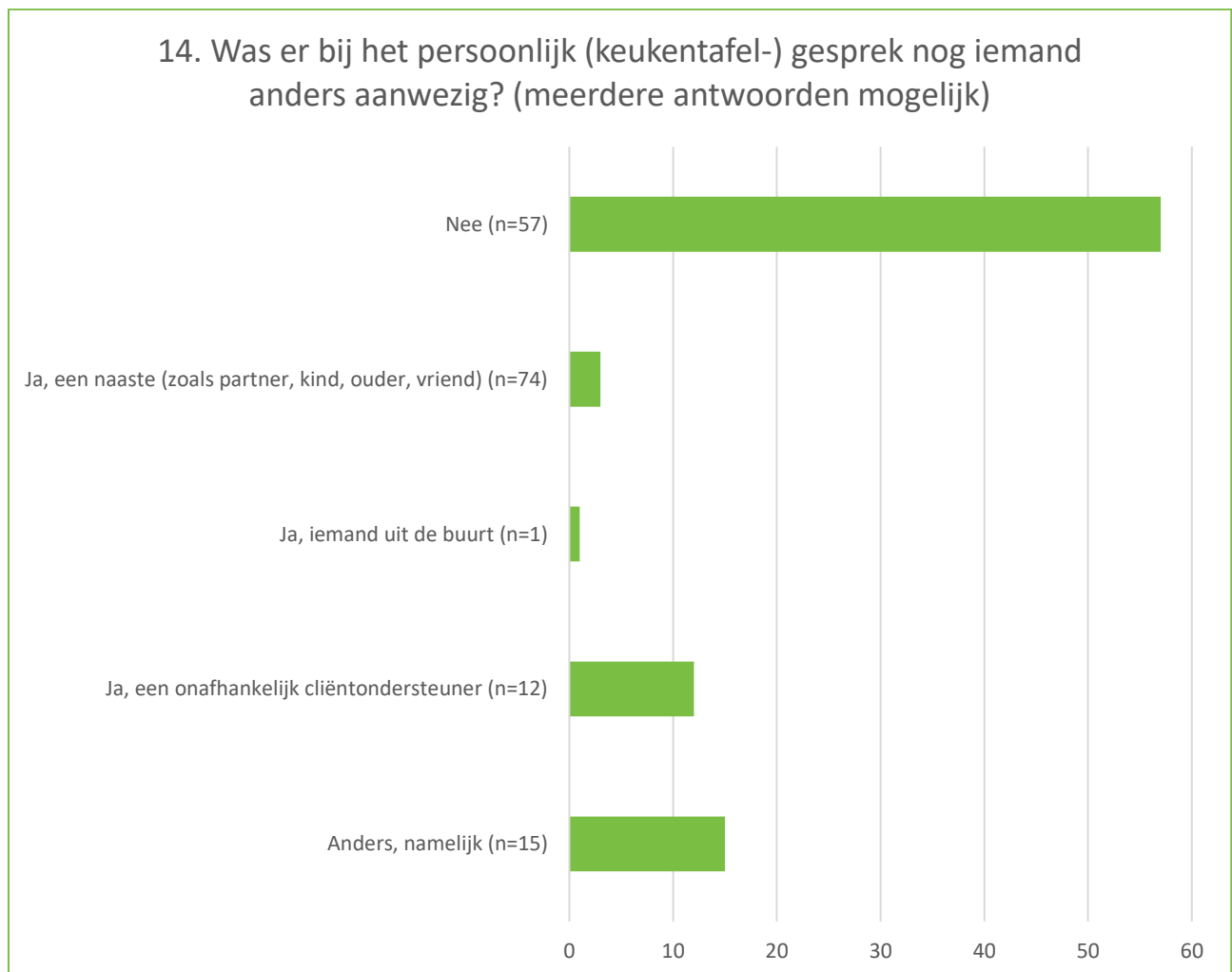
3.1 Toegang tot de hulp



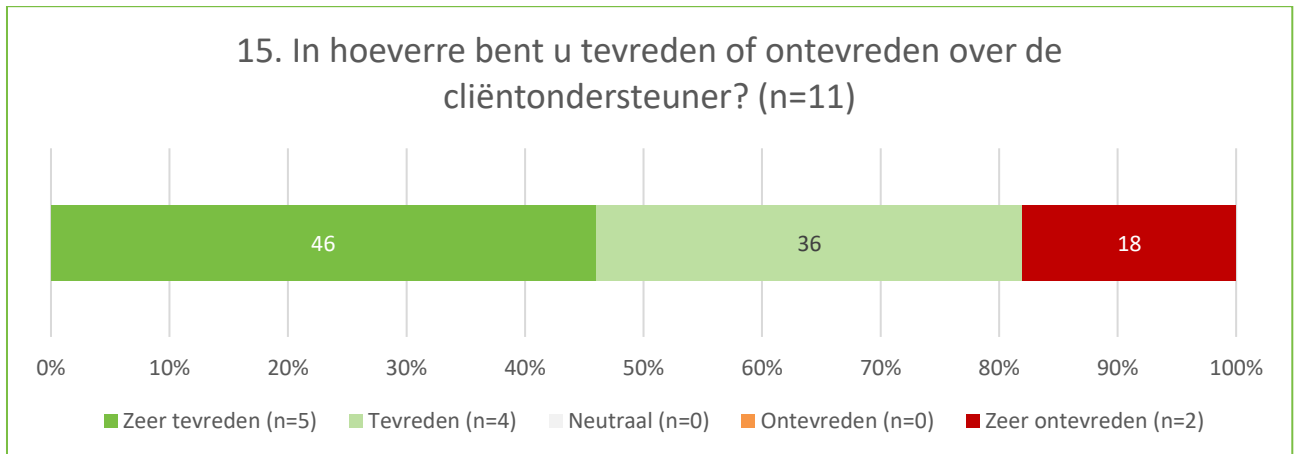
Bij de antwoordoptie 'anders' zijn de volgende redenen van respondenten om contact op te nemen met de gemeente genoemd: aanpassing huis (3x), arbeidsongeschikt (1x), begeleid fietsen (1x), dagbesteding (1x), defect hulpmiddel (1x), gezinsproblematiek (1x), gezondheidsklachten (6x), huishoudelijke hulp (7x), hulpmiddel nodig (3x), inschrijving aanleunwoning (1x), meerdere redenen (1x), minder afhankelijk van anderen worden (1x), moeder ontlasten (1x), netwerk opbouwen (1x), leren opkomen voor jezelf (1x), partner overleden (1x), problemen met scootmobiel (1x), psychische ondersteuning (2x), rolstoel (1x), scootmobiel (1x), structuur aanbrengen (3x), taxivervoer (8x), verlenging van indicatie nodig (2x), vervoer (1x), verzorgingstehuis (1x), vrijwilligerswerk willen doen (1x).



Antwoordoptie 'Weet ik niet' V13 (n=12).

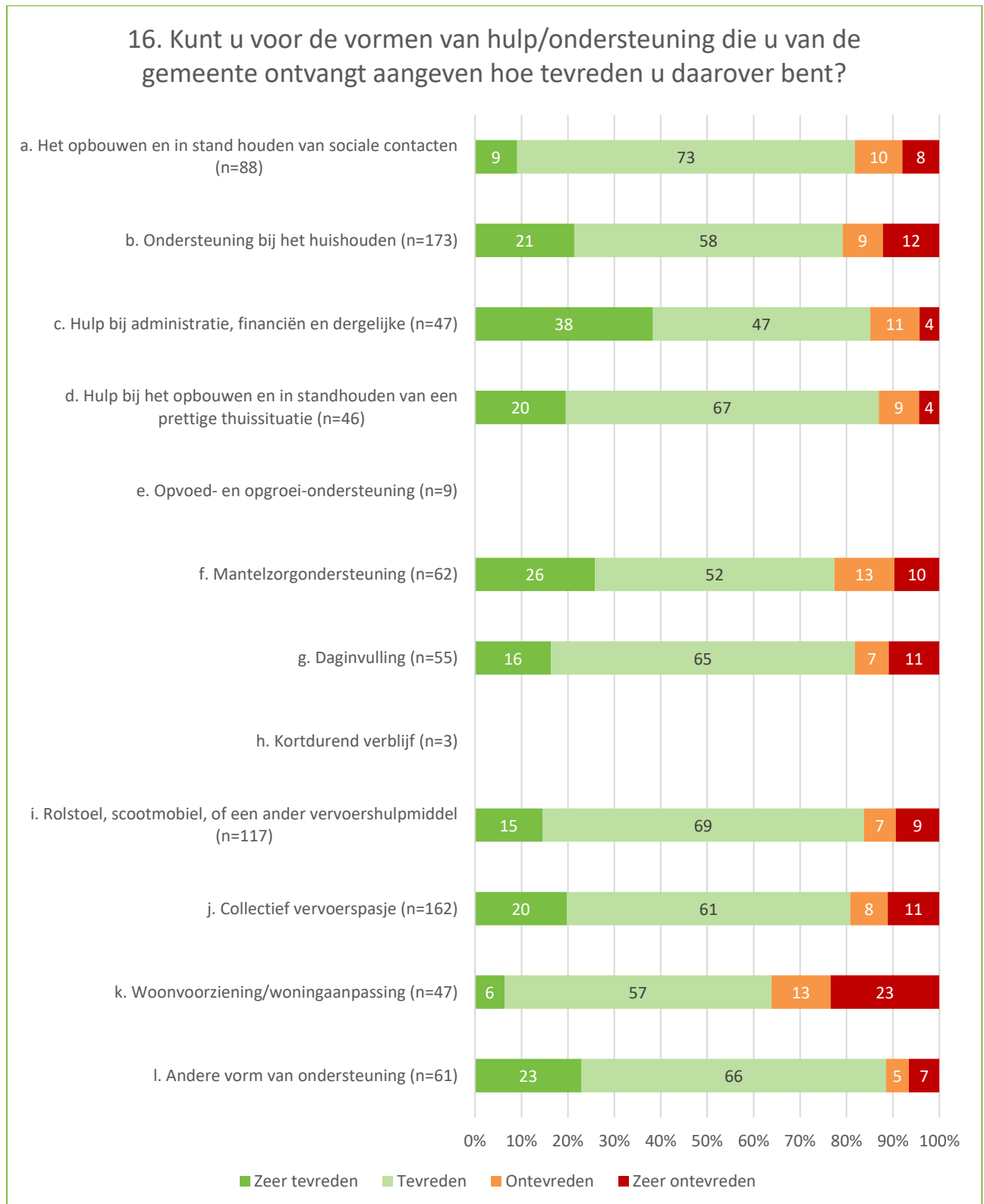


Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=3); bij de antwoordoptie 'Ja, iemand anders' is het volgende genoemd door respondenten: (persoonlijk) begeleider (9x), behandelaar (1x), coach (1x), therapeut (1x), hulpverlener (1x), mantelzorger (1x), rolstoel expert (1x).



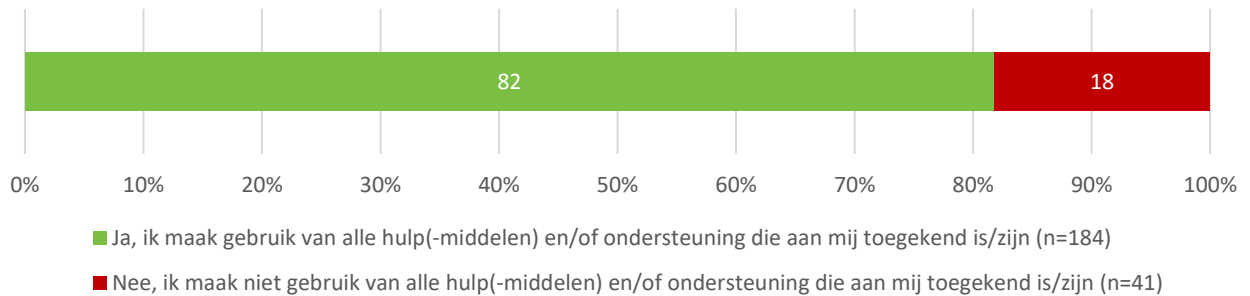
Antwoordoptie 'Geen mening/N.v.t.' V15 (n=0).

3.2 Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente



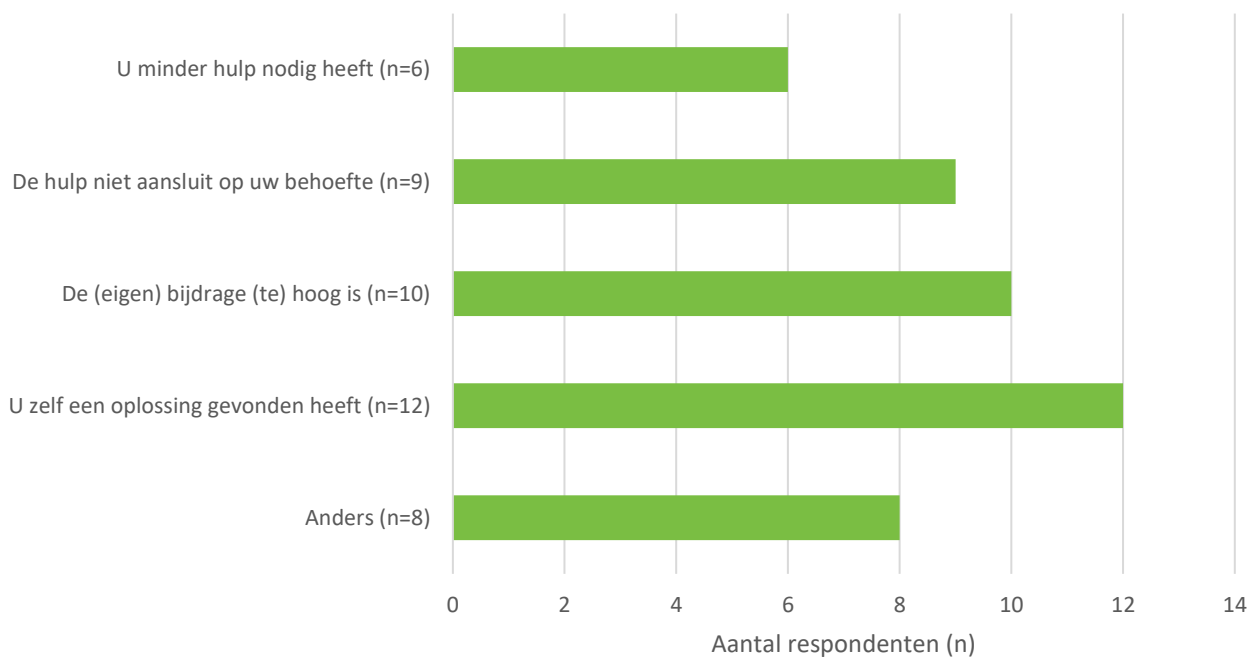
Antwoordoptie 'Geen mening/n.v.t.' a. (n=166), b. (n=100), c. (n=202), d. (n=203), e. (n=231), f. (n=190), g. (n=190), h. (n=239), i. (n=145), j. (n=105), k. (n=202), l. (n=192). De vormen van hulp/ondersteuning 'Opvoed- en opgroei-ondersteuning' en 'Kortdurend verblijf (logeeropvang)' zijn niet gerapporteerd vanwege n<10.

17. Maakt u gebruik van alle hulp(-middelen) en/of ondersteuning die aan u is toegekend? (n=225)



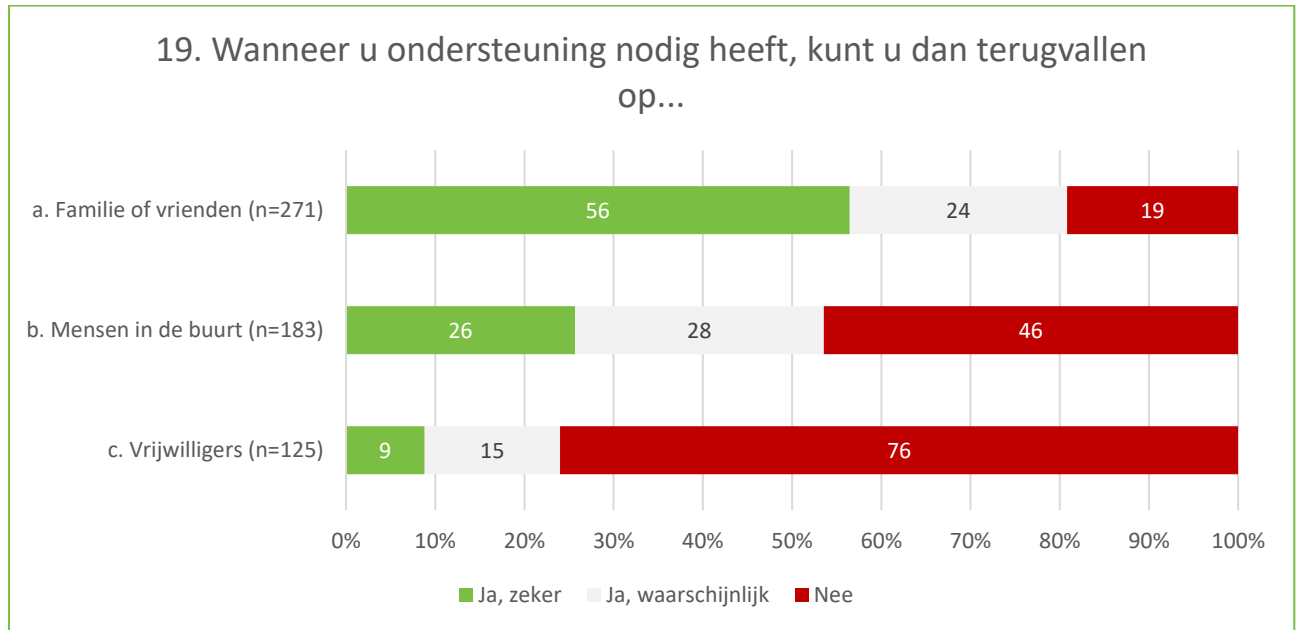
Antwoordoptie 'Weet ik niet/niet van toepassing' (n=51).

18. Wanneer u minder hulp/ondersteuning afneemt dan aan u in de beschikking is toegewezen, is dat dan omdat: (meerdere antwoorden mogelijk)

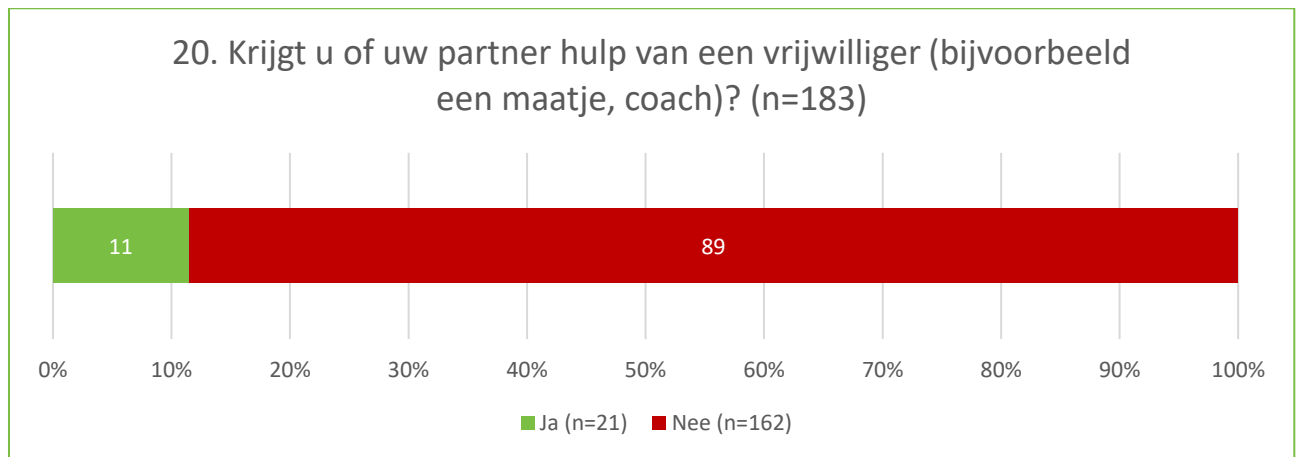


Bij de antwoordoptie 'Andere redenen' hebben respondenten het volgende genoemd: alleen badkamer aangepast (1x), beschermingsbewind (1x), drempel om gebruik te maken van deeltaxi (1x), mantelzorger (1x), extra huishoudelijke hulp (1x), kan niets meer (1x), uit noodzaak een scootmobiel op afbetaling aangeschaft (1x).

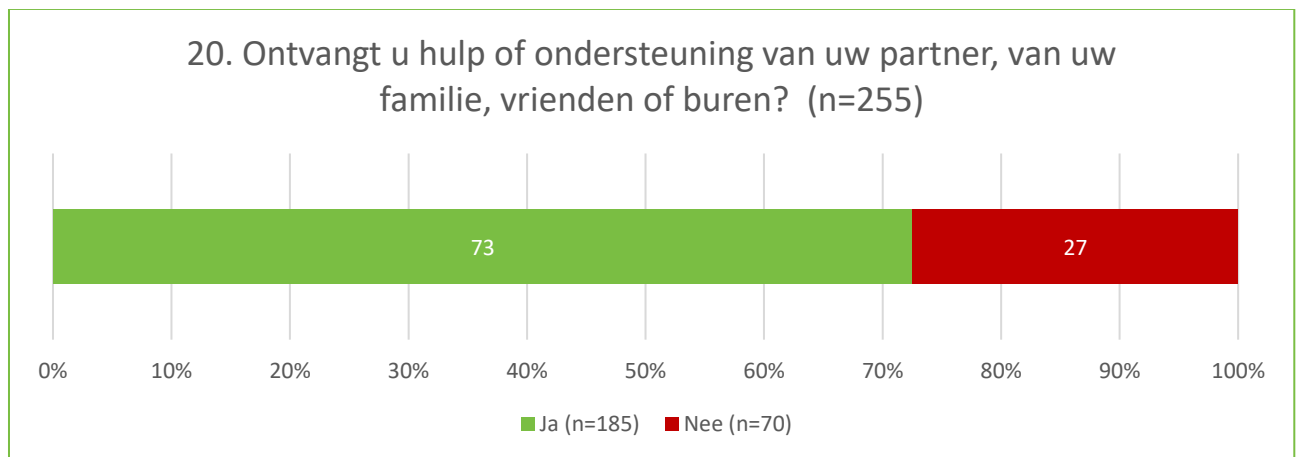
3.3 Overige ondersteuning



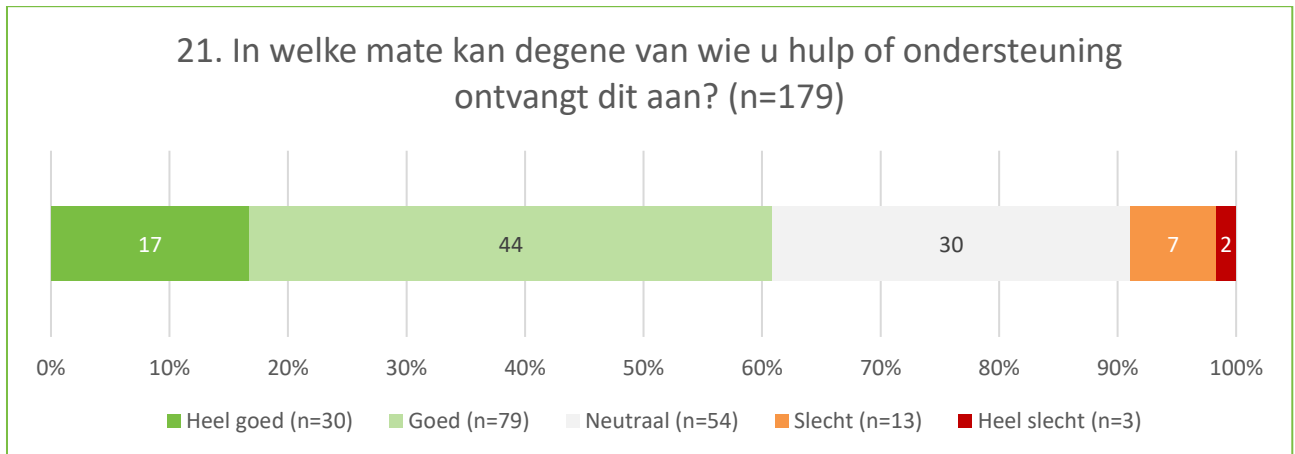
Antwoordoptie 'Weet ik niet' a. (n=25), b. (n=42), c. (n=85).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing/geen behoefte aan' V20 (n=107).

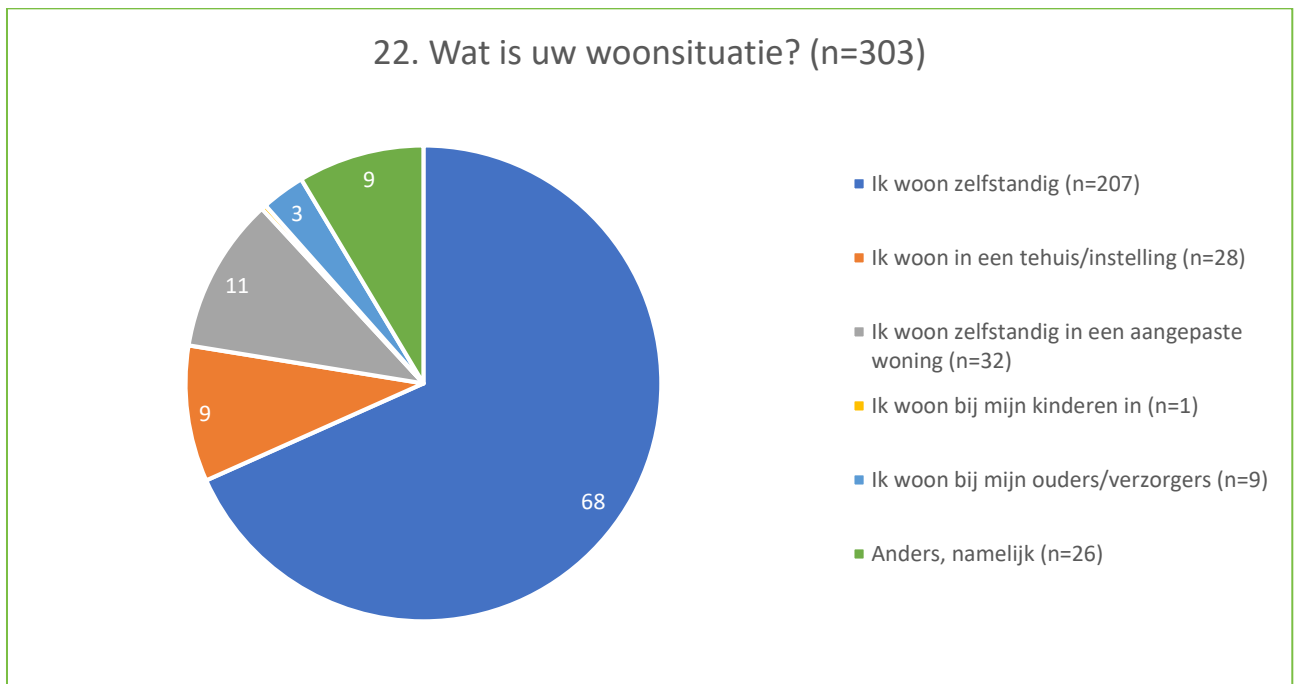


Antwoordoptie 'Niet van toepassing/geen behoefte aan' V21 (n=31).



Antwoordoptie 'Weet ik niet' V22 (n=7).

3.4 Over uzelf



Bij de optie 'Anders' zijn de volgende woonsituaties door respondenten genoemd: aanleunwoning (1x), beschermd wonen (1x), bij broer (2x), bij moeder (1x), gelijkvloerse woning (1x), met echtgenoot (15x), met gezin (1x), met kinderen (1x), woongroep (1x), wooninitiatief (2x).

4 | Vergelijking 2017 | 2016 | 2015

In de volgende tabel worden de gemiddelde resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de meting van vorig jaar. Vergeleken zijn alleen de vragen die deze keer op dezelfde wijze gesteld zijn. In de grijze balk waarin ook het thema staat genoemd is aangegeven staat wat de hoogst- en laagst mogelijke score is. In de linker kolom staan de ervaringen van cliënten met de Wmo in 2017 (huidige meting), in de middelste en rechter kolom de ervaringen van cliënten met de Wmo in 2016 en 2015 (vorige metingen). Met kleuren is aangegeven of een score significant hoger of lager is dan het voorgaande jaar:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan het voorgaande jaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan het voorgaande jaar.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevallsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

| | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|------|------|------|
| Algemeen (1 = Helemaal niet mee eens; 5 = Helemaal mee eens) | | | |
| 1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| 2. Ik werd snel geholpen | 3,9 | 3,8 | 3,7 |
| 3. De medewerker nam mij serieus | 4,1 | 4,0 | 4,0 |
| 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht | 4,0 | 3,9 | 3,8 |
| 5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = Nee, 2 = Ja) | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| 6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed | 4,0 | 3,9 | 3,7 |
| 7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag | 3,9 | 3,9 | 3,7 |
| 8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil | 3,9 | 3,9 | 3,7 |
| 9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden | 4,0 | 3,9 | 3,8 |
| 10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven | 3,9 | 3,9 | 3,8 |
| Toegang tot de hulp (1 = zeer ontevreden, 4 = zeer tevreden) | | | |
| 13. Heeft u in 2017 een persoonlijk (keukentafel-)gesprek gehad met of namens de gemeente? (1 = nee, 2 = ja) | 1,5 | 1,5 | 1,7 |
| 15. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de cliëntondersteuner? | 3,1 | 3,0 | - |
| Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente (1 = zeer ontevreden, 4 = zeer tevreden) | | | |
| 16. Kunt u voor de vormen van hulp/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u bent? | | | |
| a. Het opbouwen en in stand houden van sociale contacten | 2,8 | 2,9 | - |
| b. Ondersteuning bij het huishouden | 2,9 | 3,0 | - |
| c. Hulp bij administratie, financiën en dergelijke | 3,2 | 2,8 | - |
| d. Hulp bij het opbouwen en in standhouden van een prettige thuissituatie | 3,0 | 2,9 | - |
| e. Opvoed- en opgroei-ondersteuning | n<10 | 2,7 | - |
| f. Mantelzorgondersteuning | 2,9 | 2,6 | - |
| g. Dagingvulling | 2,9 | 2,8 | - |
| h. Kortdurend verblijf (logeeropvang) | n<10 | 2,5 | - |
| i. Rolstoel, scootmobiel of ander vervoershulpmiddel | 2,9 | 3,1 | - |
| j. Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) | 2,9 | 2,7 | - |
| k. Woonvoorziening of woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift) | 2,5 | 2,9 | - |
| l. Andere vorm van hulp/ondersteuning | 3,1 | 2,1 | - |
| 17. Maakt u gebruik van alle hulp(-middelen) en/of ondersteuning die aan u is toegekend? (1 = nee, 2 = ja) | 1,8 | 1,8 | - |

| Overige ondersteuning (1 = nee, 3 = ja, zeker) | | | |
|---|------|------|------|
| 19. Wanneer u ondersteuning nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... | 2017 | 2016 | 2015 |
| a. Familie of vrienden | 2,4 | 2,3 | - |
| b. Mensen in de buurt | 1,8 | 1,7 | - |
| c. Vrijwilligers | 1,3 | 1,4 | - |
| 20. Krijgt u of uw partner hulp van een vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (1 = nee, 2 = ja) | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| 21. Ontvangt u hulp of ondersteuning van uw partner, van uw familie, vrienden of bureu? (1 = nee, 2 = ja) | 1,7 | 1,7 | 1,6 |

5 | Vergelijking gemeenten

In onderstaande tabel worden de resultaten van het onderzoek vergeleken met de overige gemeenten in de regio. De tabel kan op dezelfde wijze geïnterpreteerd worden als de tabel in het vorige hoofdstuk. Van een vakje dat gekleurd is kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager dan het gemiddelde in de regio gescoord wordt.

| | Dongen | Goirle | Hilvarenbeek | Oisterwijk |
|---|--------|--------|--------------|------------|
| Algemeen (1 = Helemaal niet mee eens; 5 = Helemaal mee eens) | | | | |
| 1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag | 3,8 | 4,0 | 3,9 | 3,8 |
| 2. Ik werd snel geholpen | 3,5 | 3,9 | 3,9 | 3,7 |
| 3. De medewerker nam mij serieus | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 4,0 |
| 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht | 3,8 | 4,0 | 3,9 | 3,9 |
| 5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (1 = Nee, 2 = Ja) | 1,5 | 1,4 | 1,5 | 1,4 |
| 6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| 7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag | 4,0 | 3,9 | 4,0 | 4,0 |
| 8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| 9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| 10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven | 4,0 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| Toegang tot de hulp (1 = zeer ontevreden, 4 = zeer tevreden) | | | | |
| 13. Heeft u in 2017 een persoonlijk (keukentafel-)gesprek gehad met of namens de gemeente? (1 = nee, 2 = ja) | 1,5 | 1,5 | 1,6 | 1,6 |
| 15. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de cliëntondersteuner? | 2,9 | 3,1 | N<10 | 3,0 |
| Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente (1 = zeer ontevreden, 4 = zeer tevreden) | | | | |
| 16. Kunt u voor de vormen van hulp/ondersteuning die u van de gemeente ontvangt aangeven hoe tevreden u daarover bent? | | | | |
| a. Het opbouwen en in stand houden van sociale contacten | 3,0 | 2,8 | 2,9 | 3,0 |
| b. Ondersteuning bij het huishouden | 3,0 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| c. Hulp bij administratie, financiën en dergelijke | 2,9 | 3,2 | 2,7 | 3,0 |
| d. Hulp bij het opbouwen en in standhouden van een prettige thuissituatie | 3,0 | 3,0 | 2,9 | 3,1 |
| e. Opvoed- en opgroei-ondersteuning | 3,1 | N<10 | N<10 | 2,9 |
| f. Mantelzorgondersteuning | 2,8 | 2,9 | 2,6 | 3,0 |
| g. Dagingvulling | 3,0 | 2,9 | 2,9 | 3,2 |
| h. Kortdurend verblijf (logeeropvang) | 2,9 | N<10 | N<10 | N<10 |
| i. Rolstoel, scootmobiel of ander vervoershulpmiddel | 3,0 | 2,9 | 3,1 | 3,0 |
| j. Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) | 3,0 | 2,9 | 3,0 | 2,9 |
| k. Woonvoorziening of woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift) | 2,9 | 2,5 | 3,1 | 3,0 |
| l. Andere vorm van hulp/ondersteuning | 2,9 | 3,1 | 2,4 | 2,8 |
| 17. Maakt u gebruik van alle hulp(-middelen) en/of ondersteuning die aan u is toegekend? (1 = nee, 2 = ja) | 1,8 | 1,8 | 1,8 | 1,8 |

| | Dongen | Goirle | Hilvaren- beek | Oister- wijk |
|---|--------|--------|-------------------|-----------------|
| Overige ondersteuning (1 = nee, 3 = ja, zeker) | | | | |
| 19. Wanneer u ondersteuning nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... | | | | |
| a. Familie of vrienden | 2,5 | 2,4 | 2,4 | 2,3 |
| b. Mensen in de buurt | 1,7 | 1,8 | 1,8 | 1,6 |
| c. Vrijwilligers | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 1,3 |
| 20. Krijgt u of uw partner hulp van een vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (1 = nee, 2 = ja) | 1,1 | 1,1 | 1,2 | 1,2 |
| 21. Ontvangt u hulp of ondersteuning van uw partner, van uw familie, vrienden of buren? (1 = nee, 2 = ja) | 1,8 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| 22. In welke mate kan degene van wie u hulp of ondersteuning ontvangt dit aan (5 = heel slecht, 1 = heel goed) | 3,7 | 3,7 | 3,6 | 3,6 |

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461