



**TEVREDENHEIDSONDERZOEK AANVRAAGPROCEDURE
HUISHOUDELIJKE VERZORGING 2006**

Inhoud

Samenvatting	5
Conclusie	7
Inleiding	10
Doel van het onderzoek.....	10
<i>Doelgroep</i>	<i>10</i>
<i>Uitleg bij keuze doelgroep</i>	<i>10</i>
<i>Onderwerpen in de enquête</i>	<i>11</i>
Gegevensverzameling	11
Opbouw van de rapportage.....	12
Resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek	14
De aanvraag van de hulp.....	14
<i>Cliënt of contactpersoon.....</i>	<i>14</i>
<i>Hoe is de aanvraag ingediend?</i>	<i>15</i>
<i>Telefonische bereikbaarheid CIZ</i>	<i>15</i>
<i>Hoe wist men dat men de aanvraag voor huishoudelijke verzorging via het CIZ moest doen?....</i>	<i>16</i>
Het intakegesprek	17
<i>Wel of geen intakegesprek</i>	<i>17</i>
<i>Hoe en waar heeft intakegesprek plaatsgevonden?.....</i>	<i>17</i>
<i>Tijd tussen aanvraag en intakegesprek</i>	<i>17</i>
<i>Soort hulp.....</i>	<i>18</i>
<i>Tevredenheid over aspecten van de aanvraag bij CIZ</i>	<i>19</i>
<i>Totaal oordeel over intakegesprek.....</i>	<i>19</i>
Het indicatiebesluit	21
<i>Tijd tussen intakegesprek en besluitbrief</i>	<i>21</i>
<i>Duidelijkheid besluitbrief</i>	<i>21</i>
<i>Is geïndiceerde hulp gelijk aan aanvraag?.....</i>	<i>23</i>
Beoordeling totale procedure aanvraag en intake.....	25
De zorglevering	26
<i>Wist men hoe men de geïndiceerde zorg kon krijgen?.....</i>	<i>26</i>
<i>PGB of in natura</i>	<i>26</i>
<i>Wie heeft contact opgenomen om de zorg te leveren?.....</i>	<i>27</i>
<i>Wachttijd tussen indicatiebesluit en daadwerkelijke hulp</i>	<i>27</i>
De huishoudelijke verzorging	28
<i>Instantie die de huishoudelijke verzorging verleent.....</i>	<i>28</i>
<i>Aantal uur huishoudelijke verzorging</i>	<i>28</i>
<i>Is de huishoudelijke verzorging voldoende?.....</i>	<i>29</i>
<i>Tevredenheid met geleverde huishoudelijke verzorging.....</i>	<i>30</i>
<i>Waarom ontevreden over huishoudelijke verzorging ?.....</i>	<i>30</i>
Bijlage 1 Tabellen	32
Bijlage 2 Aankondigingsbrief	38
Bijlage 3 Vragenlijst	39

Samenvatting

Op 1 januari 2007 wordt de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) ingevoerd. Gemeenten worden daarmee onder andere verantwoordelijk voor de 'hulp bij het huishouden'¹. De gelden van de AWBZ worden daartoe overgeheveld naar het gemeentebudget.

In verband met de invoering van WMO is er binnen de gemeente Alkmaar behoefte aan een nulmeting als ijkpunt om na enige tijd te kunnen meten of de gemeente Alkmaar goed presteert als verantwoordelijke voor de huishoudelijke verzorging. Om dit te kunnen meten is een telefonische enquête gehouden onder mensen die tussen september 2005 en september 2006 een aanvraag voor huishoudelijke verzorging via de AWBZ hebben ingediend en toegewezen gekregen, ofwel als cliënt ofwel als contactpersoon voor een cliënt.

Het doel van het onderzoek is:

Het meten van de ervaringen met en de tevredenheid over de aanvraagprocedure voor huishoudelijke verzorging via de AWBZ als nulmeting in het kader van de invoering van de WMO op 1 januari 2007. Door het onderzoek na de invoering van de WMO te herhalen (september 2008), kan worden gezien of de gemeente Alkmaar als hoofdverantwoordelijke voor de aanvraagprocedure huishoudelijke verzorging goed presteert.

In de enquête kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- de aanvraag van de hulp
- het intakegesprek
- het indicatiebesluit
- beoordeling van de totale procedure aanvraag en intake
- de zorglevering
- de huishoudelijke verzorging

Resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek

In totaal zijn 304 respondenten geënquêteerd. De netto respons bedroeg 84%, een zeer goed resultaat! Van de 304 respondenten heeft 61% de aanvraag voor zichzelf gedaan (zgn. 'cliënten'), de overige 39% deed dit als contactpersoon voor iemand anders (zgn. 'contactpersonen').

De aanvraag van de hulp

- In de meeste gevallen is de aanvraag door een instelling ingediend (62%).
- De telefonische bereikbaarheid van het CIZ wordt als volgt beoordeeld: Over de snelheid waarmee de telefoon werd opgenomen, oordeelt 86% positief en slechts 8% negatief. Ongeveer een derde vond dat men lang moest wachten voor men de juiste persoon aan de lijn had en/of dat men vaak werd doorverbonden. De telefonische bereikbaarheid van het CIZ wordt van alle aspecten in de enquête het minst goed beoordeeld.
- De meeste respondenten die zelf de aanvraag hebben ingediend, vonden het makkelijk erachter te komen dat zij dit bij het CIZ moesten doen (78%). Slechts 7% vond het moeilijk hierachter te komen.

Het intakegesprek

- Circa de helft van de respondenten heeft een intakegesprek gehad met het CIZ.
- Het intakegesprek heeft in de helft van de gevallen plaatsgevonden bij de respondent thuis. Dit is vreemd aangezien volgens het CIZ de meeste intakegesprekken telefonisch worden afgehandeld (ca 90%).
- In 62% van de gevallen vond het intakegesprek binnen een week na de aanvraag plaats. In 8% van de gevallen duurde dit langer dan twee weken. 90% van de respondenten vond de wachttijd kort tot acceptabel. 6% (4 respondenten) vond de wachttijd veel te lang. Degenen die de wachttijd te lang vonden, hebben meestal meer dan 2 weken gewacht.

¹ In het vervolg aangeduid als 'huishoudelijke verzorging', zie voetnoot 2 in de inleiding.

- Bij ca. 60% van de respondenten betrof de laatste aanvraag een enkelvoudige aanvraag: één soort hulp dus. Bij een kwart werden twee soorten hulp tegelijk aangevraagd. De meest voorkomende combinatie is huishoudelijke verzorging en persoonlijke verzorging.
- De meerderheid van de respondenten (rond de 90%) oordeelt positief over de aspecten deskundigheid, vriendelijkheid, begrip, respect, het 'de tijd nemen' en 'het geven van voldoende informatie' tijdens het intakegesprek door CIZ. De aspecten deskundigheid en 'het geven van voldoende informatie' worden iets minder goed beoordeeld dan de overige onderwerpen. Mensen jonger dan 60 jaar zijn wat minder tevreden dan mensen ouder dan 60 jaar; van hen oordeelt rond de 10% negatief over deze aspecten.
- In ongeveer de helft van de gevallen betrof de aanvraag verandering of verlenging van de hulp. Het merendeel van deze respondenten (87%) vindt dat de persoon die de aanvraag behandelde, voldoende op de hoogte was van de situatie van de cliënt. 7% is van mening dat dit onvoldoende het geval was.
- Over het intakegesprek door het CIZ in zijn geheel is 91% tevreden; slechts 4% is hierover ontevreden. Wel blijkt ook hier weer een verschil naar leeftijd: mensen jonger dan 60 jaar zijn wat vaker ontevreden.

Het indicatiebesluit

Na afloop van de intake krijgen de respondenten van het CIZ een besluitbrief waarin staat welke hulp zij krijgen toegewezen (het zgn. indicatiebesluit).

- 61% van de respondenten heeft binnen een week na het intakegesprek de besluitbrief ontvangen. Bij 13% duurde het langer dan 2 weken.
- De meeste mensen vonden de wachttijd tussen het intakegesprek kort of acceptabel (91%). 7% vond de wachttijd iets te lang en 2% vond deze veel te lang. Een wachttijd van meer dan 2 weken vinden relatief veel respondenten te lang.
- Het merendeel van de respondenten vond de besluitbrief duidelijk of zeer duidelijk (89%). Slechts 5% vond de besluitbrief niet duidelijk.
- Het merendeel van de respondenten kreeg de zorg of hulp die men had aangevraagd. Slechts in 5% van de gevallen was dit niet zo.
- 95% vindt de geïndiceerde hulp voldoende. 5% vindt van niet.

Beoordeling totale procedure aanvraag en intake

- Verreweg de meeste respondenten (94%) hebben desgevraagd niet het gevoel gehad 'van het kastje naar de muur' te zijn gestuurd. 3% zegt dat dit wel sterk het geval was en eveneens 3% zegt enigszins. Mensen jonger dan 60 jaar zeggen vaker het gevoel te hebben gehad van het kastje naar de muur te zijn gestuurd.
- Ook over de hele procedure van het aanvragen van huishoudelijke verzorging is men over het algemeen tevreden (91%). Slechts 5% is ontevreden. Mensen tot 60 jaar zijn vaker ontevreden dan mensen ouder dan 60 jaar. Contactpersonen zijn iets vaker tevreden dan cliënten.

De zorglevering

- 68% wist hoe zij de geïndiceerde huishoudelijke verzorging vervolgens daadwerkelijk thuis konden krijgen. Bijna een kwart zegt dit 'enigszins' te hebben geweten en 7% wist dit niet.
- In ruim een derde van de gevallen heeft de hulpverlener met de betrokkene contact opgenomen om de huishoudelijke verzorging te verlenen. In ongeveer een kwart van de gevallen heeft de cliënt of iemand uit zijn/haar directe omgeving contact opgenomen.
- 90% kreeg binnen twee weken na de besluitbrief daadwerkelijk hulp. Bij 5% duurde dit langer dan een maand. Hoewel er een verband is tussen de lengte van de wachttijd en de mate waarin men de wachttijd acceptabel vond, is een duidelijk omslagpunt niet aan te wijzen (bijvoorbeeld langer dan 2 weken is vaker onacceptabel).

De huishoudelijke verzorging

- De meeste respondenten krijgen de hulp via de Regionale Thuiszorg (73%).

- 68% heeft 3 uur per week of minder hulp. 9% heeft meer dan 6 uur in de week huishoudelijke verzorging.
- Voor 85,5% van de respondenten is de huishoudelijke verzorging die men krijgt voldoende. Voor 14,5% is de huishoudelijke verzorging onvoldoende. Er is geen verband tussen het aantal uren huishoudelijke verzorging dat men krijgt en de mate waarin men dit voldoende vindt.
- In 12% van de gevallen was de geïndiceerde zorg wel voldoende, maar de daadwerkelijk geleverde zorg niet.
- Over de huishoudelijke verzorging die men krijgt, is het merendeel (zeer) tevreden (89%). 3% is hierover ontevreden en 5% is wisselend tevreden. Ook hier zien we weer een verschil naar leeftijd. Het omslagpunt ligt bij 75 jaar. De jongere groep is vaker ontevreden over de huishoudelijke verzorging (8%) en vaker wisselend tevreden (8%). Van alle aspecten in de enquête is de tevredenheid over de daadwerkelijke huishoudelijke verzorging het best beoordeeld.
- Overigens dient men zich bij deze vraag te realiseren dat de uitkomsten slechts betrekking hebben op de groep die recent (nl. het afgelopen jaar) huishoudelijke verzorging heeft aangevraagd. Om een beeld te krijgen van de tevredenheid over de huishoudelijke verzorging in zijn totaal, zou een steekproef van alle klanten van de thuiszorginstanties moeten worden geënuquêteerd.

Verskil in tevredenheid naar subgroepen

- Jongere mensen zijn over een aantal aspecten wat minder tevreden dan oudere mensen. De grens ligt meestal bij 60 jaar, een enkele keer bij 75 jaar.
- Contactpersonen zijn over de hele procedure van aanvragen van huishoudelijke verzorging iets tevredener dan cliënten. Bij de overige tevredenheidsvragen is er geen verschil.
- Er zijn geen verschillen naar geslacht.

Conclusie

De aanvraagprocedure huishoudelijke verzorging wordt over het algemeen zeer goed beoordeeld. Bij vrijwel alle aspecten oordeelt een ruime meerderheid (rond de 90%) positief. De daadwerkelijke huishoudelijke verzorging wordt het best beoordeeld. Hierover is zelfs bijna de helft zeer tevreden. Het minst goed beoordeeld wordt de telefonische bereikbaarheid van het CIZ bij het doen van de aanvraag.

De procedure is duidelijk voor de aanvragers. De besluitbrief is voor de meeste respondenten duidelijk. De doorlooptijden worden in de meeste gevallen als kort tot acceptabel beoordeeld. Zowel de geïndiceerde zorg als de daadwerkelijk geleverde huishoudelijke verzorging worden meestal als voldoende beoordeeld.

De volgende aspecten zijn reden tot zorg:

- De telefonische bereikbaarheid van het CIZ bij het doen van de aanvraag wordt relatief slecht beoordeeld.
- Bij 13% duurde de periode tussen intakegesprek en besluitbrief langer dan 2 weken.
- Bij 5% van de respondenten duurde het na het ontvangen van de besluitbrief langer dan een maand voordat zij huishoudelijke verzorging kregen. Dit is op zich geen hoog percentage, maar in principe zou dit niet voor moeten komen.
- Voor 14,5% is de huishoudelijke verzorging die men krijgt, onvoldoende. Voor 12% was de geïndiceerde zorg wel voldoende maar de verstrekte zorg niet.

Aanbevelingen

- De zaken die minder positief uit het onderzoek kwamen (zie de conclusie) dienen nader te worden besproken en indien noodzakelijk nader onderzocht te worden met de betrokken partijen.
- De meting moet na enige tijd worden herhaald (voorstel: september 2008²).
- In de eenmeting moet indien mogelijk ook de groep mensen waarvan de aanvraag is afgewezen, worden opgenomen. Bij de registratie van de aanvragen moet hiermee op voorhand rekening worden gehouden. Het onderzoek moet zo worden ingericht dat uitspraken mogelijk zijn voor beide groepen afzonderlijk.
- De gemeente Alkmaar moet aan de hand van deze nulmeting prestatie-indicatoren vaststellen aan de hand waarvan kan worden vastgesteld of zij haar taak op het gebied van het regelen van de huishoudelijke verzorging goed uitvoert.

² Het onderhavige onderzoek is in september gehouden en beslaat de periode september 2005 tot september. Om zo goed mogelijk vergelijkbare resultaten te krijgen, moet de eenmeting in dezelfde periode worden gehouden. Op 1 september 2007 is de gemeente nog geen 12 maanden verantwoordelijk voor de verstrekking van de huishoudelijke verzorging. Vandaar het voorstel om de éénmeting te houden in september 2008.

Inleiding

Op 1 januari 2007 wordt de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) ingevoerd. Gemeenten worden daarmee onder andere verantwoordelijk voor de 'hulp bij het huishouden'³. De gelden van de AWBZ worden daartoe overgeheveld naar het gemeentebudget.

In verband met de invoering van WMO is er binnen de gemeente Alkmaar behoefte aan een nulmeting als ijkpunt om na enige tijd te kunnen meten of de gemeente Alkmaar goed presteert als verantwoordelijke voor de 'hulp bij het huishouden'. De opdrachtgever voor het onderzoek is de sector Sociale Zaken van de gemeente Alkmaar.

Mede in overleg met het Gehandicapten Overleg Alkmaar (GOA) is besloten de nulmeting toe te spitsen op het terrein waar de grootste verandering te verwachten is, namelijk de aanvraagprocedure en toekenning van de 'hulp bij het huishouden'. Momenteel wordt deze door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) verzorgd. Het CIZ is de opvolger van het Regionaal Indicatie Orgaan (RIO).

Doel van het onderzoek

Het doel van de meting is:

Het meten van de ervaringen met en de tevredenheid over de aanvraagprocedure voor huishoudelijke verzorging via de AWBZ als nulmeting in het kader van de invoering van de WMO op 1 januari 2007.

Door het onderzoek na de invoering van de WMO te herhalen (september 2008), kan worden gezien of de gemeente Alkmaar als hoofdverantwoordelijke voor de aanvraagprocedure 'hulp bij het huishouden' goed presteert. Om dit te kunnen bepalen moeten, al dan niet afhankelijk van de uitkomsten van de enquête, ambitieniveaus worden bepaald (bijvoorbeeld minimaal 80% moet tevreden zijn met de intakeprocedure).

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit iedereen die tussen september 2005 en september 2006 een aanvraag voor huishoudelijke verzorging via de AWBZ heeft ingediend *en toegewezen heeft gekregen*, ofwel als cliënt ofwel als contactpersoon voor een cliënt. In 2005 ging het in Alkmaar om 1136 aanvragen.

Uitleg bij keuze doelgroep

In de totale groep aanvragers zitten behalve mensen die de huishoudelijke verzorging toegewezen hebben gekregen, ook mensen die zijn afgewezen. Vanwege praktische redenen kon deze laatste groep niet worden meegenomen in de enquête. Het CIZ is namelijk niet in staat deze groep in hun bestanden te selecteren. Dit hoeft echter voor het trekken van valide conclusies geen probleem te zijn, vanwege de volgende redenering:

Het onderzoek gaat over de procedure bij de aanvraag van huishoudelijke verzorging. Aangenomen kan worden dat er geen verschil is tussen de wijze waarop de procedure verloopt bij een uiteindelijke afwijzing of toewijzing. Het enige dat (waarschijnlijk) zal verschillen is de perceptie van de respondent: aan te nemen valt dat degenen waarvan de aanvraag uiteindelijk is afgewezen, minder gunstig tegen de procedure op zich aankijken, omdat hun perceptie negatief is gekleurd door de afwijzing. Naar verwachting zal deze groep het uiteindelijke beeld kunnen vertekenen.

Overigens kan ook de perceptie van de mensen waaraan wel hulp toegekend is, positief gekleurd zijn. De onderzoekers verwachten echter dat dit effect minder sterk zal zijn.

Voorstel is om bij de eenmeting in 2008 de groep afgewezenen wel mee te nemen. Op voorhand moet er dan voor worden gezorgd dat deze groep terug te vinden is in de registratie.

³ In de volksmond bekend als 'thuiszorg'. In de huidige situatie waarin deze hulp wordt vergoed uit de AWBZ, heet dit soort hulp 'huishoudelijke verzorging'. In deze rapportage wordt steeds de term huishoudelijke verzorging gebruikt, omdat dit ten tijde van het onderzoek de gebruikte term was.

Onderwerpen in de enquête

- de aanvraagprocedure voor huishoudelijke verzorging
 - kon men 'de weg vinden', is de aanvraagprocedure duidelijk, etc.
 - klanttevredenheidsaspecten zoals tevredenheid met bejegening, hoe vaak zelfde verhaal vertellen, wachttijd, telefonische bereikbaarheid, tevredenheid over de totale procedure etc.
 - beoordeling besluitbrief
 - beoordeling doorlooptijden
- tevredenheid met toegekende voorziening (aantal uren)
- beknopt: tevredenheid over de thuiszorg die men sindsdien ontvangt.

Gegevensverzameling

De gegevensverzameling voor dit onderzoek heeft plaatsgevonden d.m.v. een enquête onder de doelgroep (zie desbetreffende paragraaf op de vorige bladzijde). De adresgegevens zijn geleverd door het CIZ. Omdat bij het CIZ ook van de meeste cliënten het telefoonnummer bekend is en de meeste intakegesprekken telefonisch plaatsvinden, is ervoor gekozen het onderzoek telefonisch te laten plaatsvinden. Respondenten konden ook kiezen voor een mondelinge of schriftelijke enquête. Hiervan is echter geen gebruik gemaakt.

In de meeste gevallen is de cliënt zelf benaderd. Bij demente en verstandelijk gehandicapte cliënten is ervoor gekozen de contactpersoon te benaderen. Dit was het geval bij 43 cliënten oftewel ca. 10% van de bruto steekproef.

De respondenten kregen van tevoren een brief⁴ waarin de enquête werd aangekondigd. In het geval van demente of verstandelijk gehandicapte cliënten is de contactpersoon rechtstreeks benaderd. De respons op de enquête bedroeg 84%, een zeer goed resultaat voor een telefonische enquête. Het percentage weigeringen bedroeg slechts 2%. De lengte van de telefoongesprekken bedroeg tussen de 12 en 20 minuten. De enquête heeft plaatsgevonden in de periode 18 september t/m 9 oktober 2006.

responsoverzicht enquête aanvraagprocedure huishoudelijke verzorging

	bruto steekproef	in % van netto steekproef*
<i>niet meer gebeld want voldoende enquetes afgenomen</i>	89	
enquête afgenomen	304	84%
non-respons naar reden		
weigering	7	2%
na drie keer proberen niet bereikt	39	11%
ziek/niet in staat	10	3%
overleden	1	0%
totaal	450	100%

*450-89

⁴ De brief is opgenomen in bijlage 2.

Opbouw van de rapportage

In de rapportage wordt de volgorde van de onderwerpen in de enquête aangehouden.

Achtereenvolgens worden de volgende onderwerpen behandeld:

- de aanvraag van de hulp
- het intakegesprek
- het indicatiebesluit
- beoordeling totale procedure aanvraag en intake
- de zorglevering
- de huishoudelijke verzorging

In de analyse is waar dit relevant is, gekeken of er verschillen zijn naar leeftijd en geslacht en of er verschil is tussen degenen die de aanvraag voor zichzelf deden (aangeduid als cliënten) en degenen die de aanvraag deden als contactpersoon voor iemand anders (aangeduid als contactpersonen).

In de enquête zaten veel doorverwijzingen. Dit wil zeggen dat bepaalde groepen respondenten bepaalde vragen niet hoefden te beantwoorden. Bijvoorbeeld de respondenten die geen intakegesprek met CIZ hebben gehad, hebben de vragen over het intakegesprek niet beantwoord. Hierdoor is er in de tabellen in dit rapport steeds sprake van verschillende absolute aantallen.

Resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek

De aanvraag van de hulp

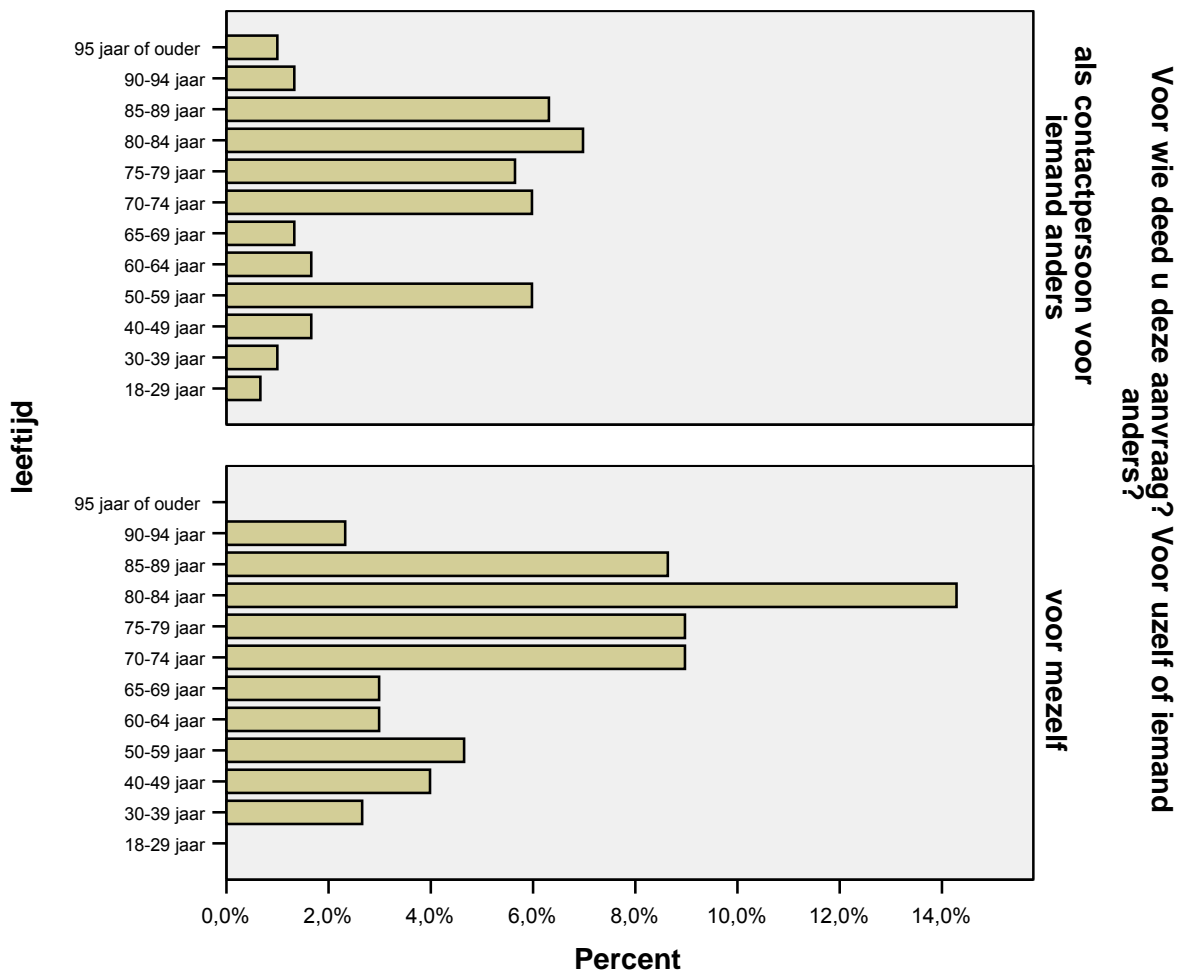
Cliënt of contactpersoon

Van de 304 respondenten heeft 61% de aanvraag voor zichzelf gedaan (in het vervolg van deze rapportage duiden we deze groep aan met cliënten), de overige 39% deed dit als contactpersoon⁵ voor iemand anders (deze groep wordt aangeduid als 'contactpersonen').

Contactpersonen en cliënten verschillen niet significant naar geslacht.

De leeftijdsverdeling van de contactpersonen en cliënten verschilt iets, maar over het geheel is het verschil niet significant. Contactpersonen vallen wat vaker in de leeftijdscategorie 50 tot 59 jaar; cliënten wat vaker in de groep 80-84 jaar. Zie onderstaande figuur.

Leeftijdsverdeling cliënten en contactpersonen in de respons

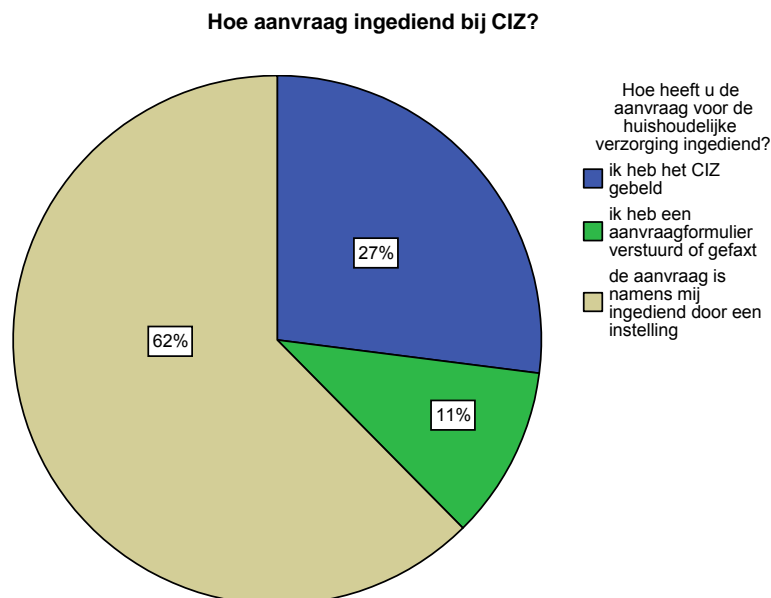


Contactpersonen zijn over de hele procedure van aanvragen van huishoudelijke verzorging iets tevredener dan cliënten. Bij de overige tevredenheidsvragen is er geen verschil.

⁵ Het percentage contactpersonen in de enquête is veel hoger dan in de steekproef (resp. 39% en 10%). Dit komt doordat naar aanleiding van de aankondigingsbrief of tijdens de enquête vaak bleek dat de cliënt zelf toch niet goed te enquêter was. In deze gevallen is de contactpersoon geënuquêteerd.

Hoe is de aanvraag ingediend?

In de meeste gevallen is de aanvraag door een instelling ingediend (62%). Zie onderstaande figuur.



Telefonische bereikbaarheid CIZ

Aan degenen die zelf het CIZ hebben gebeld om de aanvraag te doen (72 respondenten), zijn drie vragen gesteld over de telefonische bereikbaarheid. Over de snelheid waarmee de telefoon werd opgenomen, oordeelt 86% positief en slechts 8% negatief. Ongeveer een derde vond dat men lang moest wachten voor men de juiste persoon aan de lijn had en/of dat men vaak werd doorverbonden.

oordeel over telefonische bereikbaarheid CIZ

	zeer negatief	negatief	neutraal	positief	zeer positief	Totaal	
	%	%	%	%	%	aantal	%
snellheid opnemen telefoon		8%	6%	83%	3%	71	100%
wachttijd tot men juiste persoon aan de lijn had	7%	24%	8%	60%	1%	72	100%
aantal keren doorverbonden	3%	26%	11%	60%		72	100%

In de vragenlijst waren deze onderwerpen opgenomen als stellingen. bijv 'de telefoon werd snel opgenomen'. De antwoordmogelijkheden liepen van 'zeer mee eens' tot 'zeer mee oneens'. Als men het met een negatieve uitspraak eens is, is dit in feite een negatief oordeel; is men het met een positieve uitspraak eens dan is het oordeel positief. Om de oordelen beter te kunnen vergelijken, zijn de antwoorden gehercodeerd naar positief of negatief.

De grijs gearceerde onderwerpen zijn gebaseerd op een negatief geformuleerde stelling.

De telefonische bereikbaarheid van het CIZ wordt van alle aspecten die aan de orde zijn gekomen in de enquête het minst goed beoordeeld. Zie tabel 5 in bijlage 1.

Hoe wist men dat men de aanvraag voor huishoudelijke verzorging via het CIZ moest doen?

Aan degenen die zelf (als cliënt of als contactpersoon) een aanvraag hebben ingediend (149 respondenten) is deze vraag voorgelegd.

Hoe wist u dat u de aanvraag voor huishoudelijke verzorging via het CIZ moest doen?

	aantal	%
vanwege eerdere ervaring(en)	39	26%
via een andere instantie (zoals de thuiszorg of MEE)	32	21%
via familie, vrienden, kennissen	27	18%
dat wist ik gewoon/ algemene kennis	22	15%
via het ziekenhuis	9	6%
via de huisarts	6	4%
via RIO/ was al bekend bij RIO ^a	6	4%
via internet		
via krant/radio/tv		
anders	15	10%
Totaal	149	105%

Omdat meerdere antwoorden mogelijk waren, kan de som van de percentages hoger zijn dan 100%

a. Het RIO (Regionaal Indicatie Orgaan) was de voorganger van het CIZ

Circa een derde wist via eerdere ervaringen (RIO is ook een eerdere ervaring) dat men de aanvraag bij het CIZ moest doen. Twee van de 10 aanvragers wisten dit via een andere instantie (anders betekent hier: anders dan voorgedcodeerd in de enquête). Verder zijn relatief vaak genoemd 'via familie etc.', en 'algemene kennis'.

De meeste respondenten die zelf de aanvraag hebben ingediend, vonden het makkelijk erachter te komen dat zij dit bij het CIZ moesten doen (78%). Slechts 7% vond het moeilijk hierachter te komen.

Vond u het makkelijk of moeilijk om erachter te komen dat u de aanvraag voor huishoudelijke verzorging bij het CIZ moest doen?

	aantal	%
heel makkelijk	12	8%
makkelijk	104	70%
niet makkelijk/niet moeilijk	21	14%
moeilijk	9	6%
heel moeilijk	2	1%
Totaal	148	100%

Het intakegesprek

Wel of geen intakegesprek

Circa de helft van de respondenten heeft een intakegesprek gehad met het CIZ. Bij iets meer dan een derde heeft geen intakegesprek plaatsgevonden⁶. In de antwoordcategorie 'anders' is vaak geantwoord dat men dit niet meer weet. Verder zijn er in deze antwoordcategorie uiteenlopende antwoorden gegeven.

Heeft u het CIZ zelf gebeld voor het intakegesprek?

	aantal	%
ja, het intakegesprek vond plaats aansluitend aan mijn telefonische aanvraag	72	24%
nee, CIZ heeft mij gebeld	78	26%
n.v.t., ik heb geen intakegesprek gehad	113	37%
anders	41	13%
Totaal	304	100%

Hoe en waar heeft intakegesprek plaatsgevonden?

Het intakegesprek heeft in de helft van de gevallen plaatsgevonden bij de respondent thuis. Dit is vreemd aangezien volgens het CIZ de meeste intakegesprekken telefonisch worden afgehandeld (ca 90%). Mogelijk hebben sommige respondenten het intakegesprek van de thuiszorg aangezien voor dat van het CIZ.

Hoe heeft het intakegesprek met CIZ plaatsgevonden?

	aantal	%
telefonisch	27	23%
mondeling bij mij thuis	65	55%
mondeling bij het CIZ	5	4%
mondeling elders (bijv. in het ziekenhuis)	21	18%
Totaal	118	100%

Tijd tussen aanvraag en intakegesprek

In 62% van de gevallen vond het intakegesprek binnen een week na de aanvraag plaats. In 8% van de gevallen duurde dit langer dan 2 weken.

Hoe lang na het doen van de aanvraag vond het intakegesprek plaats?

	aantal	%
binnen 1-3 dagen	15	21%
tussen 3 dagen en een week	10	14%
een week	20	28%
tussen een week en twee weken	17	24%
twee weken	4	6%
langer dan twee weken	6	8%
Totaal	72	100%

15% van de respondenten antwoordde 'weet ik niet meer'. Deze respondenten zijn hier buiten beschouwing gelaten.

⁶ Dit is normaal volgens het CIZ. Onder de gevallen die geen intakegesprek krijgen, vallen bijvoorbeeld de zogeheten SIP's. Een voorbeeld van een SIP (Standaard Indicatie Protocol) is het aansluitend aan een oogoperatie thuis oogdruppelen door de wijkverpleging.

Vervolgens is gevraagd of men deze wachttijd acceptabel vond. 90% van de respondenten vond de wachttijd kort tot acceptabel. 6% vond de wachttijd veel te lang. Dit zijn 4 respondenten.

Wat vond u van deze wachttijd?

	aantal	%
kort	23	32%
acceptabel	42	58%
iets te lang	3	4%
veel te lang	4	6%
Totaal	72	100%

Degenen die de wachttijd te lang vonden, hebben meestal meer dan 2 weken gewacht. In de onderstaande tabel is de kruising van beide tabellen te zien. Vanwege de geringe celvulling zijn alleen aantallen opgenomen.

Hoe lang na het doen van de aanvraag vond het intakegesprek plaats? * Wat vond u van deze wachttijd?

aantal		Wat vond u van deze wachttijd?				Total
		kort	acceptabel	iets te lang	veel te lang	
Hoe lang na het doen van de aanvraag vond het intakegesprek plaats?	binnen 1-3 dagen	9	6	0	0	15
	tussen 3 dagen en een week	7	3	0	0	10
	een week	2	17	1	0	20
	tussen een week en twee weken	4	12	0	1	17
	twee weken	1	3	0	0	4
	langer dan twee weken	0	1	2	3	6
Total		23	42	3	4	72

Soort hulp

Omdat de steekproef is getrokken uit mensen die in het afgelopen jaar huishoudelijke verzorging hebben aangevraagd, is het logisch dat het merendeel van de aanvragen (ook) huishoudelijke verzorging betrof. Het percentage aanvragen huishoudelijke verzorging is desondanks geen 100% omdat veel respondenten meerdere contacten met het CIZ hebben gehad binnen een jaar. In de enquête is alleen naar het laatste contact gevraagd. Zie onderstaande tabel.

Voor welk soort hulp deed u een aanvraag?

	aantal	%
huishoudelijke verzorging	160	84%
persoonlijke verzorging	79	41%
verpleging	38	20%
begeleiding	18	9%
behandeling	9	5%
verblijf	18	9%
Totaal	191	169%

Omdat meerdere antwoorden mogelijk waren, is de som van de percentages hoger dan 100%

Bij ca. 60% van de respondenten betrof de laatste aanvraag een enkelvoudige aanvraag: één soort hulp dus. Bij een kwart werden twee soorten hulp tegelijk aangevraagd. De meest voorkomende combinatie is huishoudelijke verzorging en persoonlijke verzorging.

Tevredenheid over aspecten van de aanvraag bij CIZ

Zoals onderstaande tabel laat zien, oordeelt de meerderheid van de respondenten (85%-94%) positief over de aspecten deskundigheid, vriendelijkheid, begrip, respect, het 'de tijd nemen' en het geven van voldoende informatie. De aspecten 'deskundigheid' en 'het geven van voldoende informatie' zijn iets minder goed beoordeeld dan de overige aspecten⁷.

Mensen jonger dan 60 jaar zijn wat minder tevreden dan mensen ouder dan 60 jaar; van hen oordeelt rond de 10% negatief over deze aspecten. Er is geen verschil tussen contactpersonen en cliënten in de beoordeling.

tevredenheid over aspecten van de afhandeling van de aanvraag huishoudelijke verzorging door het CIZ

	positief		neutraal		negatief		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
De persoon die de aanvraag behandelde, was deskundig	143	88%	14	9%	5	3%	162	100%
Ik werd vriendelijk behandeld	159	94%	7	4%	4	2%	170	100%
De persoon die de aanvraag behandelde, toonde begrip voor mijn situatie	154	92%	4	2%	9	5%	167	100%
Ik werd met respect behandeld	157	92%	8	5%	5	3%	170	100%
De persoon die de aanvraag behandelde, nam de tijd voor mij	158	93%	6	4%	6	4%	170	100%
Ik kreeg voldoende informatie over de verdere procedure bij mijn aanvraag	137	85%	16	10%	9	6%	162	100%

In ongeveer de helft van de gevallen betrof de aanvraag verandering of verlenging van de hulp. In deze gevallen is gevraagd of de persoon die de aanvraag behandelde, voldoende op de hoogte was van de situatie van de cliënt. Het merendeel van de respondenten (87%) zegt dat dit inderdaad het geval was. 7% is van mening dat dit onvoldoende het geval was.

Was uw aanvraag een nieuwe aanvraag, of ging het om uitbreiding of aanpassing van de zorg of hulp die u al kreeg?

	aantal	%
nieuwe aanvraag bij CIZ	92	48%
verandering van hulpvraag	72	38%
verlenging van huidige hulp	27	14%
Totaal	191	100%

Was de persoon die de aanvraag behandelde voldoende op de hoogte van uw situatie?

	aantal	%
zeer voldoende	5	5%
voldoende	75	82%
neutraal	4	4%
onvoldoende	6	7%
zeer onvoldoende	1	1%
Totaal	91	100%

Totaal oordeel over intakegesprek

Over het intakegesprek door het CIZ in zijn geheel is 91% tevreden; slechts 4% is hierover ontevreden. Wel blijkt ook hier weer een verschil naar leeftijd: mensen jonger dan 60 jaar zijn wat vaker ontevreden. Ook hier is echter geen verschil tussen contactpersonen en cliënten in de beoordeling.

⁷ Om dit te kunnen beoordelen zijn de antwoordcategorieën omgezet in een score waarbij zeer mee eens=2, mee eens=1, neutraal=0, mee oneens=-1 en zeer mee oneens=-2. Zie bijlage 1, tabel 5 voor de tabel en grafiek.

Hoe tevreden bent u over het geheel genomen over het intakegesprek door het CIZ?

	leeftijd				Totaal	
	tot 60 jaar		60 jaar en ouder		aantal	%
	aantal	%	aantal	%		
zeer tevreden	7	21%	36	26%	43	25%
tevreden	20	59%	95	67%	115	66%
niet tevreden/niet ontevreden	1	3%	8	6%	9	5%
ontevreden	4	12%	2	1%	6	3%
zeer ontevreden	2	6%			2	1%
Totaal	34	100%	141	100%	175	100%

Aan degenen die niet tevreden waren, is gevraagd waarom dit is. Hier zijn uiteenlopende redenen genoemd. Deze antwoorden zijn opgenomen in de bijlage, tabel 1.

Tot slot van het vragenblok over het intakegesprek is nog gevraagd of men verder nog verbeteringen wenst afgezien van de dingen die al in de enquête aan de orde zijn geweest. 16 respondenten⁸ hebben hier verbeteringen genoemd. Ook hier zijn uiteenlopende zaken genoemd. Twee keer is genoemd dat de formulieren moeilijk in te vullen zijn. De antwoorden zijn opgenomen in de bijlage, tabel 2.

Wat moet er volgens u verbeterd worden aan het intakegesprek, afgezien van de dingen die nu al in de enquête aan de orde zijn geweest?

	aantal	%
er hoeft (verder) niets verbeterd te worden	170	89%
alles wat er verbeterd moet worden is al in de enquête aan de orde gekomen	2	1%
verbetering genoemd	19	10%
Totaal	191	100%

⁸ Drie respondenten hebben hier iets anders genoemd dan een verbetering; deze zijn hier niet meegeteld.

Het indicatiebesluit

Na afloop van de intake krijgen de respondenten van het CIZ een besluitbrief waarin staat welke hulp zij krijgen toegewezen (het zgn. indicatiebesluit). Hierover is een aantal vragen gesteld.

Tijd tussen intakegesprek en besluitbrief

61% van de respondenten heeft binnen een week na het intakegesprek de besluitbrief ontvangen. Bij 21% duurde het tussen de een en twee weken; bij 13% duurde het langer dan 2 weken.

Hoeveel tijd zat er (ongeveer) tussen het intakegesprek en het moment dat u de besluitbrief thuis kreeg?

	aantal	%
nvt heb (nog) geen besluitbrief gekregen	5	4%
tussen 1 en 3 dagen	15	13%
tussen 3 dagen en een week	16	14%
een week	38	33%
tussen een en twee weken	18	16%
twee weken	6	5%
tussen 2 en 3 weken	9	8%
3 weken	2	2%
tussen 3 en 6 weken	3	3%
6 weken of meer	3	3%
Totaal	115	100%

39% weet het niet meer, deze respondenten zijn in deze tabel buiten beschouwing gelaten

5 respondenten hebben (nog) geen besluitbrief gekregen. Deze 5 respondenten hebben wel al huishoudelijke verzorging. Bij alle 5 is de aanvraag langer dan een maand geleden gedaan. Van *alle* respondenten (dus ook degenen die geen intakegesprek hebben gehad) heeft 6% (19 respondenten) geen besluitbrief gehad.

De meeste mensen vonden de wachttijd tussen het intakegesprek kort tot acceptabel (91%). 7% vond de wachttijd iets te lang en 2% vond deze veel te lang. Vanzelfsprekend is er een verband tussen de lengte van de wachttijd en de beoordeling van de wachttijd. Het omslagpunt zit op het moment dat de besluitbrief langer dan 2 weken op zich laat wachten. Dan vinden veel mensen de wachttijd te lang. Het gaat echter om erg weinig respondenten. Zie onderstaande tabel.

oordeel over wachttijd tussen intakegesprek en besluitbrief naar daadwerkelijke wachttijd

		Hoeveel tijd zat er (ongeveer) tussen het intakegesprek en het moment dat u de besluitbrief thuis kreeg?				Totaal	
		1 week of minder	tussen 1 week en 2 weken	tussen 2 en 3 weken	meer dan 3 weken	aantal	%
		aantal	aantal	aantal	aantal		
oordeel over de wachttijd tussen het intakegesprek en de besluitbrief	kort	27	3			30	28%
	acceptabel	41	20	8		69	63%
	iets te lang		1	3	4	8	7%
	veel te lang				2	2	2%
Totaal		68	24	11	6	109	100%

Duidelijkheid besluitbrief

Het merendeel van de respondenten vond de besluitbrief duidelijk of zeer duidelijk (89%). Slechts 5% vond de besluitbrief niet duidelijk.

Vond u de besluitbrief duidelijk?

	aantal	%
heel duidelijk	16	7%
duidelijk	178	82%
niet duidelijk/niet onduidelijk	13	6%
onduidelijk	8	4%
heel onduidelijk	2	1%
Totaal	217	100%

Degenen die de besluitbrief niet duidelijk vonden, geven hiervoor uiteenlopende redenen. Zie onderstaande tabel.

Waarom vond u de besluitbrief niet duidelijk?

	aantal
ik miste bepaalde informatie, namelijk	1
het taalgebruik was ingewikkeld	2
ik snapte de brief niet	2
de letters waren te klein	1
ik begreep niet hoe ik de hulp kon krijgen	1
ik begreep niet welke hulp ik precies kreeg toegewezen	2
ik begreep niet van wie ik de toegewezen hulp kon krijgen	
ik begreep niet hoe lang ik recht had op de hulp	1
ik begreep niet wanneer de hulp inging	1
anders, namelijk	5
Totaal	11

Omdat meerdere antwoorden mogelijk waren, is de som van de aantallen hoger dan het totaal aantal respondenten dat deze vraag heeft beantwoord

Bij twee antwoorden kon men het antwoord nader toelichten; deze antwoorden zijn opgenomen in de bijlage, tabel 3.

Is geïndiceerde hulp gelijk aan aanvraag?

Het merendeel van de respondenten kreeg de zorg of hulp die men had aangevraagd. Slechts in 5% van de gevallen was dit niet zo.

Wat was de indicatie die in de besluitbrief stond?

	aantal	%
ik kreeg meer zorg/hulp dan ik had aangevraagd	25	8%
ik kreeg de zorg/hulp die ik had aangevraagd	257	86%
ik kreeg minder zorg/hulp dan ik had aangevraagd	12	4%
de aanvraag is afgewezen	4	1%
Totaal	298	100%

De meeste respondenten vindt de geïndiceerde hulp voldoende. Eveneens 5% vindt van niet.

Vindt u de hulp of zorg waar u volgens de besluitbrief recht op heeft, voldoende?

	aantal	%
ruim voldoende	18	6%
voldoende	262	89%
onvoldoende	11	4%
volstrekt onvoldoende	4	1%
Totaal	295	100%

De 5% die de hulp onvoldoende vindt, bestaat overigens niet geheel uit dezelfde mensen als de 5% die de hulp onvoldoende vindt uit de vorige tabel. Zie de volgende tabel.

Vindt u de hulp of zorg waar u volgens de besluitbrief recht op heeft, voldoende?	Wat was de indicatie die in de besluitbrief stond?			Totaal	
	ik kreeg meer zorg/hulp dan ik had aangevraagd	ik kreeg de zorg/hulp die ik had aangevraagd	ik kreeg minder zorg/hulp dan ik had aangevraagd	aantal	%
ruim voldoende	6	12		18	6%
voldoende	18	241	2	261	89%
onvoldoende	1	3	7	11	4%
volstrekt onvoldoende		1	3	4	1%
Totaal	25	257	12	294	100%

De soort zorg die minder is geïndiceerd dan gewenst, vertoont dezelfde verdeling als de aangevraagde zorg. De aantallen zijn te klein om per aangevraagde soort zorg te berekenen welk percentage niet of niet voldoende is geïndiceerd.

Welk soort hulp of zorg heeft u naar uw mening minder dan gewenst of helemaal niet geïndiceerd gekregen?

	aantal
huishoudelijke verzorging	12
persoonlijke verzorging	3
verpleging	2
begeleiding	3
behandeling	1
verblijf	3
Totaal	15

Omdat meerdere antwoorden mogelijk waren, is de som van de aantallen hoger dan het totaal aantal respondenten.

Beoordeling totale procedure aanvraag en intake

Tot slot van de vragen over de aanvraagprocedure en intake is gevraagd: *Heeft u bij het aanvragen van de huishoudelijke verzorging het gevoel gehad dat u 'van het kastje naar de muur' bent gestuurd?* Verreweg de meeste respondenten (94%) hebben dit gevoel niet gehad. 6% zegt dat dit wél het geval was: 3% zegt dat dit wel sterk het geval was en eveneens 3% zegt enigszins. Mensen jonger dan 60 jaar zeggen vaker het gevoel te hebben gehad van het kastje naar de muur te zijn gestuurd. Er is geen verschil tussen cliënten en contactpersonen.

Heeft u bij het aanvragen van de huishoudelijke verzorging het gevoel gehad dat u 'van het kastje naar de muur' bent gestuurd?

	leeftijd				Totaal	
	tot 60 jaar		60 jaar en ouder		aantal	%
	aantal	%	aantal	%		
heel sterk	8	13%	2	1%	10	3%
enigszins	3	5%	7	3%	10	3%
niet	36	58%	146	61%	182	61%
helemaal niet	15	24%	83	35%	98	33%
Totaal	62	100%	238	100%	300	100%

Ook over de hele procedure van het aanvragen van huishoudelijke verzorging is men over het algemeen tevreden (91%). Slechts 5% is ontevreden. Mensen tot 60 jaar zijn vaker ontevreden dan mensen ouder dan 60 jaar. Contactpersonen zijn iets vaker tevreden dan cliënten. Zie de volgende twee tabellen.

Oordeel over hele procedure aanvraag; naar leeftijd

Hoe tevreden over het geheel genomen over de hele procedure van het aanvragen van huishoudelijke verzorging	leeftijd				Totaal	
	tot 60 jaar		60 jaar en ouder		aantal	%
	aantal	%	aantal	%		
tevreden	42	78%	206	94%	248	91%
neutraal	5	9%	6	3%	11	4%
ontevreden	7	13%	8	4%	15	5%
Totaal	54	100%	220	100%	274	100%

Oordeel over hele procedure aanvraag; cliënten en contactpersonen

Hoe tevreden over het geheel genomen over de hele procedure van het aanvragen van huishoudelijke verzorging	Voor wie deed u deze aanvraag?				Totaal	
	voor mezelf		als contactpersoon voor iemand anders		aantal	%
	aantal	%	aantal	%		
tevreden	155	89%	96	94%	251	91%
neutraal	7	4%	4	4%	11	4%
ontevreden	13	7%	2	2%	15	5%
Totaal	175	100%	102	100%	277	100%

Mensen die vinden dat ze 'van het kastje naar de muur zijn gestuurd' zijn wat minder tevreden over de hele procedure van het aanvragen van huishoudelijke verzorging. Het gaat echter slechts om kleine aantallen (nl. 20 respondenten).

De zorglevering

Wist men hoe men de geïndiceerde zorg kon krijgen?

Ten eerste is gevraagd: *In de besluitbrief stonden uw rechten op huishoudelijke verzorging vermeld. Wist u hoe u deze huishoudelijke verzorging vervolgens echt bij u thuis kon krijgen?*
68% beantwoordt deze vraag met ja. Bijna een kwart zegt 'enigszins' en 7% zegt nee.

In de besluitbrief stonden uw rechten op huishoudelijke verzorging vermeld. Wist u hoe u deze huishoudelijke verzorging vervolgens echt bij u thuis kon krijgen?

	aantal	%
ja	195	68%
enigszins	69	24%
nee	21	7%
Totaal	285	100%

PGB of in natura

In de enquête is gevraagd of men de hulp in natura of via een PGB (PersoonsGebonden Budget) krijgt. Deze vraag is niet geschikt om de verdeling in werkelijkheid weer te geven, maar was nodig als filtervraag: mensen met een PGB (44 respondenten) hoefden een aantal vragen niet te beantwoorden. Bij de volgende 5 vragen blijft deze groep dan ook buiten beschouwing.

Wie heeft contact opgenomen om de zorg te leveren?

In ruim een derde van de gevallen heeft de hulpverlener met de betrokkene contact opgenomen om de huishoudelijke verzorging te verlenen. In ongeveer een kwart van de gevallen heeft de cliënt of iemand uit zijn/haar directe omgeving contact opgenomen.

Heeft de hulpverlener met u contact opgenomen om de huishoudelijke verzorging te geven?

	aantal	%
ja	94	39%
nee, ik heb zelf contact opgenomen	28	11%
nee, iemand uit mijn omgeving heeft contact opgenomen	37	15%
nee, een instantie heeft contact opgenomen	42	17%
ik had al hulp, deze is vanzelf aan de besluitbrief aangepast	43	18%
Totaal	244	100%

Wachttijd tussen indicatiebesluit en daadwerkelijke hulp

In 90% van de gevallen kreeg men binnen twee weken na de besluitbrief daadwerkelijk hulp. In 5% van de gevallen duurde dit langer dan een maand.

Hoe lang duurde het voordat u daadwerkelijk de huishoudelijke verzorging kreeg, gerekend vanaf het moment dat u de besluitbrief kreeg?

		aantal	%
twee weken of minder: 90%	geen tijdsverschil	82	42%
	minder dan 1 week	21	11%
	1 week	33	17%
	tussen 1-2 weken	21	11%
	twee weken	16	8%
langer dan twee weken: 8%	tussen 3-4 weken	6	3%
	een maand	5	3%
	1-2 maanden	4	2%
	3-4 maanden	1	1%
nvt ik heb nog geen zorg gekregen: 2%	langer dan een half	1	1%
		3	2%
Totaal		193	100%

Er is een verband tussen de lengte van de wachttijd en de mate waarin men de wachttijd acceptabel vindt. Een echt omslagpunt is niet aan te wijzen, zoals onderstaande tabel laat zien. Er zijn vijf respondenten die 2 weken een te lange wachttijd vonden, terwijl er ook drie respondenten zijn die een wachttijd van langer dan een maand wel acceptabel vonden. Ongetwijfeld wordt dit oordeel beïnvloed door de ernst van de situatie van de cliënt.

	Hoe lang duurde het voordat u daadwerkelijk de huishoudelijke verzorging kreeg, gerekend vanaf het moment dat u de besluitbrief kreeg?			Totaal	
	t/m 2 weken	2 weken t/m een maand	langer dan een maand	aantal	%
	aantal	aantal	aantal		
Wat vond u van de wachttijd tussen besluitbrief en daadwerkelijke hulp?	kort			15	14%
	acceptabel			71	77%
	iets te lang			3	5%
	veel te lang			2	4%
Totaal				91	100%

De huishoudelijke verzorging

15% van de respondenten had op het moment van de enquête geen huishoudelijke verzorging meer. Aan hen is gevraagd of zij de vragen over de tevredenheid met de huishoudelijke verzorging ook wilden beantwoorden.

Instantie die de huishoudelijke verzorging verleent

Ten eerste is gevraagd van welke instantie men de huishoudelijke verzorging krijgt. Deze vraag is niet gesteld aan de mensen die de huishoudelijke verzorging via een PGB krijgen. De meeste respondenten krijgen de hulp via de Regionale Thuiszorg. In de categorie anders is 7 keer genoemd dat men het niet weet. De overige 13 noemen verschillende zorgleveranciers (zoals Rekerheem).

Van welke instantie krijgt u huishoudelijke verzorging?

	aantal	%
Regionale Thuiszorg (Integra Zorggroep)	180	73%
Actie Zorg	23	9%
De Dienstenwinkel	7	3%
Thuiszorg Kop Noord-Holland (Corbis Plus)	17	7%
anders, namelijk	20	8%
Totaal	247	100%

Aantal uur huishoudelijke verzorging

Drie uur huishoudelijke verzorging per week komt het meest voor: bij 49% van de respondenten. In totaal heeft 68% 3 uur per week of minder hulp. 9% heeft meer dan 6 uur in de week huishoudelijke verzorging.

Hoeveel uur huishoudelijke hulp krijgt u per week?

	aantal	%
1 uur	10	3%
2 uur	47	16%
3 uur	143	49%
4 uur	27	9%
5 uur	4	1%
6 uur	31	11%
7 uur	9	3%
8 uur	6	2%
9 uur	1	0%
10 uur	2	1%
11 uur	1	0%
14 uur	1	0%
16 uur of meer	10	3%
Totaal	292	100%

Is de huishoudelijke verzorging voldoende?

Voor 85% van de respondenten is de huishoudelijke verzorging die men krijgt voldoende. Voor 14% is de huishoudelijke verzorging onvoldoende. Er is geen verband tussen het aantal uren huishoudelijke verzorging dat men krijgt en de mate waarin men dit voldoende vindt. Ook is er geen verschil tussen cliënten en contactpersonen, mannen en vrouwen en de verschillende leeftijdsgroepen.

Is het aantal uren huishoudelijke hulp dat u krijgt naar uw mening voldoende?

	aantal	%
ruim voldoende	16	5%
voldoende	234	80%
onvoldoende	34	12%
volstrekt onvoldoende	7	2%
Totaal	291	100%

Als we de geïndiceerde hulp kruisen met de daadwerkelijke huishoudelijke verzorging, blijkt dat in 12% van de gevallen de geïndiceerde zorg wel voldoende was, maar de daadwerkelijk geleverde zorg niet. Zie onderstaande tabel⁹.

oordeel over geïndiceerde zorg en daadwerkelijk geleverde huishoudelijke verzorging (alleen degenen die huishoudelijke verzorging hebben aangevraagd)

	geïndiceerde zorg				Totaal	
	voldoende		onvoldoende		aantal	% op totale groep
	aantal	% op totale groep	aantal	% op totale groep		
geleverde zorg voldoende	121	81%	3	2%	124	83%
geleverde zorg onvoldoende	18	12%	7	5%	25	17%
Totaal	139	93%	10	7%	149	100%

let op: in deze tabel zijn de percentages op de totale groep weergegeven en niet zoals in de rest van de tabellen de kolompercentages!

⁹ Voor deze tabel zijn alleen de respondenten geselecteerd die huishoudelijke verzorging hebben aangevraagd, omdat het oordeel over de daadwerkelijke hulp alleen over huishoudelijke verzorging gaat en het oordeel over de indicatie over meer vormen van hulp ging.

Tevredenheid met geleverde huishoudelijke verzorging

Over de huishoudelijke verzorging die men krijgt, is het merendeel (zeer) tevreden (89%). 3% is hierover ontevreden en 5% is wisselend tevreden. Ook hier zien we weer een verschil naar leeftijd. Het omslagpunt ligt bij 75 jaar. De jongere groep is vaker ontevreden over de huishoudelijke verzorging (8%) en vaker wisselend tevreden (8%). Zie onderstaande tabel.

Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke hulp die u krijgt?

	t/m 74 jaar		75 jaar en ouder		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
zeer tevreden	44	36%	80	50%	124	44%
tevreden	55	45%	73	45%	128	45%
niet tevreden/niet ontevreden	5	4%	3	2%	8	3%
ontevreden	7	6%			7	2%
zeer ontevreden	2	2%	1	1%	3	1%
dat wisselt	10	8%	4	2%	14	5%
Totaal	123	100%	161	100%	284	100%

Er is er geen verschil in tevredenheid tussen cliënten en contactpersonen noch tussen mannen en vrouwen.

Overigens dient men zich bij deze vraag te realiseren dat de uitkomsten slechts betrekking hebben op de groep die recent (nl. het afgelopen jaar) huishoudelijke verzorging heeft aangevraagd. Om een beeld te krijgen van de tevredenheid over de huishoudelijke verzorging in zijn totaal, zou een steekproef van alle klanten van de thuiszorginstanties moeten worden geënquêteerd. De daadwerkelijke huishoudelijke verzorging wordt beter beoordeeld dan alle overige tevredenheidsaspecten in de enquête. Zie tabel 5 in bijlage 1.

Waarom ontevreden over de huishoudelijke verzorging ?

Aan de respondenten die niet 'zeer tevreden' of 'tevreden' antwoordden, is gevraagd het antwoord toe te lichten. Het vaakst is genoemd dat men steeds wisselende hulpen krijgt of dat men lang moest wachten op vaste hulp. Een aantal maal is genoemd dat men 'een heel jong meisje kreeg die niet kon schoonmaken'. De letterlijke antwoorden zijn opgenomen in de bijlage, tabel 4.

Bijlage 1 Tabellen

**TEVREDENHEIDSONDERZOEK
AANVRAAGPROCEDURE HUISHOUDELIJKE
VERZORGING 2006
BIJLAGE**

Gemeente Alkmaar

afdeling Onderzoek en Statistiek

december 2006

Bijlage

Tabel 1

Waarom was u ontevreden over het intakegesprek door het CIZ?

1	je krijgt bericht van het CIZ. Bij intakegesprek bleek dat zij onvoldoende op de hoogte was van haar situatie.
2	ze hadden geen begrip voor mijn situatie en vonden dat mijn man maar meer moest helpen.
3	over de gesprekken met hun ben ik zeer ontevreden
4	mevrouw werd niet serieus genomen en het duurde allemaal veel te lang. <input type="checkbox"/> pas na bemiddeling van de arbo ging e.e.a. sneller
5	het duurde ruim 3 maanden voor mijn stiefmoeder geholpen werd. mijn stiefmoeder moest van <input type="checkbox"/> uit Drente naar het Noorden verhuist. En ik werd van het kastje naar de muur gestuurd.
6	omdat de persoon niet de situatie niet goed heeft ingeschat
7	op zich wel tevreden, maar de mevrouw praatte veels te snel. Was niet te volgen.
8	Gingen moeilijk doen omdat mevrouw een partner zou hebben, die zij niet had, die zou haar kunnen helpen. Mevrouw heeft verschillende bezwaarschriften ingediend.

Tabel 2

toelichting verbetering intakegesprek
de formulieren kunnen eenvoudiger gesteld worden veel vragen dubbel en overbodig
formulieren vaak moeilijk te beantwoorden. bv. hoeveel uren zorg en welke zorg e
meer rekening houden met de omstandigheden van de patient.
meer persoons gericht en sneller aanpassen wanneer nodig is
meer begrip tonen voor wat de client verteld en beter thuis kijken hoe de situatie is.
navraag bij de huisarts mag ook vaker.
er moet iemand met meer mensenkennis komen. ik zie er misschien goed uit en heb de boel aan kant en ik gaf aan dat ik het allemaal nog net op het nippertje red maar dan krijg je geen hulp
na toezegging van huishoudelijke zorg na een periode een evaluatiegesprek of er voldoende hulp is
omdat het intakegesprek op heel korte termijn moest plaatsvinden ging het over diverse schijven en personen en daarom een beetje rommelig
Hoe en hoeveel uur u hulp krijgt en de kosten daarvan zijn.
de gemeentelijke basis informatie moet beter zijn; mijn moeder was al 20 jaar overleden en mijn vader
zou 3 kinderen hebben etc.
Als de hulp verlengd moet worden , dat het Ciz contact opneemt, omdat de client eventueel in het ziekehuis ligt en niet tijdig kan verlengen en daardoor kan het zijn dat er geen hulp is.
e.e.a. erg ambtelijk en bureaucratisch. veelal omslachtig en dubbel.
mevrouw vindt het waardeloos dat er voor haar gevoel gecontroleerd wordt of het wel echt nodig is.
ze hadden meer hulp moeten bieden dan gebeurd is
mevrouw vond het nogal onpersoonlijk dat ze gebeld is en niet dat er iemand is langs gekomen.
stuur iemand die terzake kundig is. Mevrouw die het intakegesprek deed wist niet wat een PGB was.

Tabel 3

	informatie die mist in besluitbrief, toelichting
1	de financiële kant was niet echt duidelijk

	overige opmerkingen over de besluitbrief
1	de hulp mocht wel boodschappen doen I maar ik moest mee. wat niet altijd kon wegens mijn situatie
2	begrijp Nederlands niet goed omdat ik Portugees ben.
3	wacht op aangepaste woning
4	ik werd geïndiceerd op iets maar het was mij niet duidelijk wat de kosten voor ons werden. dus heb ik uiteindelijk de hulp afgewezen
5	te moeilijk voor ouderen.

Tabel 4

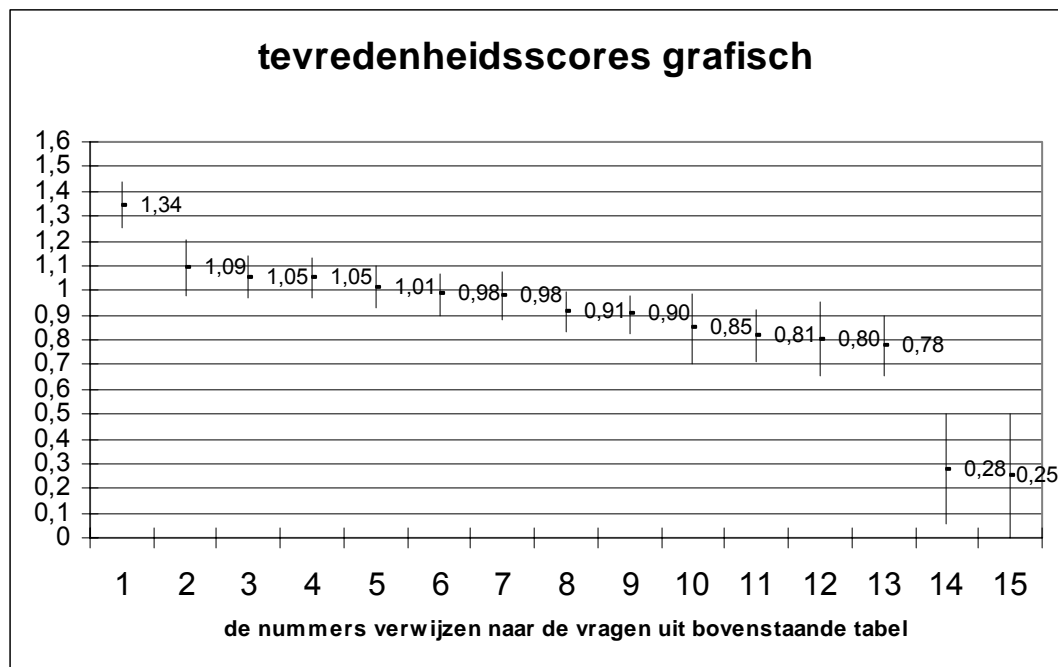
Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke hulp die u krijgt?	waarom niet tevreden over huishoudelijke hulp?
	op zich wel tevreden omdat je geholpen wordt, en mevrouw is daar al blij mee. Soms zijn de hulpen iets te jong. 'Mevrouw heeft hulp gehad die zich niet voorstelde, je weet dan niet of het echt iemand van de Thuiszorg is.
dat wisselt	Mevrouw heeft er een hekel aan als mensen lang in haar buurt zijn. Ze heeft 3 uur hulp en vindt dat te lang.
dat wisselt	Als de vast hulp stopt duurt het lang eer dat je weer een vaste hulp krijgt
dat wisselt	steeds wisselende meisjes. vaak erg jong en onervaren. ook zeer goede zitten er tussen. heb er begrip voor dat oude (beginnend) dementerende mensen ook erg vaak om een praatje verlegen zitten en niet zo erg veel behoefte hebben aan schoonmaakklusjes.
dat wisselt	de hulp was af en toe gehaast. maar de dames kun je dit niet aanrekenen. zij doen erg hun best maar hebben te weinig te tijd. en de hulp was ook te duur. sommige verpleegkundigen staken er met kop en schouders boven uit.
dat wisselt	wisselend tevreden over de vaak wisselende hulp. de een is fantastisch; de ander minder; daarom niet altijd tevreden.
dat wisselt	door vakantie en ziekte wisselende hulp dit is lastig. nu de laatste x is mij toegezegd dat ik een vaste hulp krijg en die lijkt me prima
dat wisselt	omdat mevrouw verschillende mensen krijgt; geen vaste schoonmaakster.
dat wisselt	mevrouw vraagt zich af of ze cursus schoonmaken hebben gehad. Ze weten niet altijd precies hoe ze moeten schoonmaken.
dat wisselt	De thuishulp mag niet alle werkzaamheden doen, zoals het stoepje bij de voordeur, het schoonmaken van de groene c.q. grijze bak, kleed schrobben.
dat wisselt	volgens mijn dochter kan de hulp wel wat harder werken. mijnheer zelf kan dit niet zo goed beoordelen maar gelooft zijn dochter en is daarom niet echt tevreden.
dat wisselt	De ene hulp deed goed huishoudelijk werk De ander meer een luisterend oor Dus ik had eigenlijk meer uren hulp nodig dan 3 uur per week
dat wisselt	in vakantieperiodes en bij ziekte is het niet altijd tot volle tevredenheid maar ik heb daar eigenlijk wel begrip voor; nu heb ik weer een fantastische hulp
dat wisselt	omdat de hulp vaak wisselt is het wel eens lastig als je s morgens voor je deur weer een ander gezicht ziet
niet tevreden/niet ontevreden	in vakantieperiodes komen jonge meisjes die niet met de situatie overweg kunnen en dan gebeuren er een heleboel dingen niet, veel te onervaren. patient werd hier heel opstandig van (alzheimer)
niet tevreden/niet ontevreden	de huishoudelijke hulp is vaak te jong en weet niet precies hoe er schoon gemaakt moet worden.
niet tevreden/niet ontevreden	Omdat je lang moet wachten tot je een vaste hulp krijgt
niet tevreden/niet ontevreden	Ze maken niet goed schoon
niet tevreden/niet ontevreden	omdat de hulp veel afbelt en omdat het me een beetje te duur werd
niet tevreden/niet ontevreden	Ze werken anders
niet tevreden/niet ontevreden	wordt niet altijd goed schoongemaakt wel de gangbare schoonmaak maar de niet structurele dingen worden vergeten.
niet tevreden/niet ontevreden	In vakantietijd teveel jonge meisjes die niet kunnen werken
ontevreden	omdat diverse keren bepaalde dingen gevraagd zijn, die toch niet gebeuren. door de wisselende hulp, vaak jonge meisjes, ben ik eigenlijk niet tevreden.
ontevreden	veel te veel veranderingen van meisjes en slecht voorgelicht en slecht werk geleverd
ontevreden	vanwege mijn depressie kon ik weinig hebben en toch kreeg ik een hulp met ook veel problemen. elke keer kwam iemand anders en moest je ook weer alles uitleggen etc.
ontevreden	mevrouw had een schattig jong meisje. we hebben voornamelijk in de tuin zitten kletsen. ze wist van toeten noch blazen. als mevrouw er werkelijk van afhankelijk was geweest was het erg vervelend geworden. ze heeft na 1x aangeboden hulp al bedankt. dit kon ze zelf wel.
ontevreden	de hulp was niet netjes en gooide er met de pet naar
ontevreden	de hulp was eenmalig en erg duur 77 euro voor 1 ochtendje. de hulp is al lang weer afgelopen
ontevreden	vorige hulp was beter. Komt vaak te laat.
zeer ontevreden	ze doen niets. ik ben nu 5 weken thuis. dankzij mantelzorg gaat het redelijk, maar de hulp zelf strijkt alleen maar, ze heeft in die 5 weken nog geen x de wc schoongemaakt of stofgezogen. Gelukkig heb ik een vriendin die me af en toe helpt maar de huishoudelijke hulp is waardeloos.
zeer ontevreden	Respectloos, doen waar ze zin in hebben, gaan hun eigen gang
zeer ontevreden	mevrouw heeft 7 weken hulp gehad met 5 verschillende mensen. Teveel verschillende mensen gehad.

Tabel 5: tevredenheidsscores

Voor een aantal aspecten uit de enquête konden tevredenheidsscores¹⁰ worden berekend. In de onderstaande tabel staan deze scores weergegeven. De items die binnen een blok staan, worden niet significant verschillend beoordeeld.

Tevredenheidsscores

nummer in onderstaande grafiek	vraag	bovenmarge	gemiddelde score	ondermarge
1	Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke hulp die u krijgt?	1,44	1,34	1,25
2	Hoe tevreden bent u over het geheel genomen over het intakegesprek door het CIZ?	1,20	1,09	0,98
3	Hoe tevreden bent u over het geheel genomen over de hele procedure van het aanvragen van huishoudelijke verzorging	1,14	1,05	0,97
4	Ik werd vriendelijk behandeld	1,13	1,05	0,97
5	De persoon die de aanvraag behandelde, nam de tijd voor mij	1,10	1,01	0,93
6	Ik werd met respect behandeld	1,06	0,98	0,90
7	De persoon die de aanvraag behandelde, toonde begrip voor mijn situatie	1,07	0,98	0,88
8	Vond u de besluitbrief duidelijk?	0,99	0,91	0,83
9	De persoon die de aanvraag behandelde, was deskundig	0,98	0,90	0,82
10	Was de persoon die de aanvraag behandelde voldoende op de hoogte van uw situatie?	0,99	0,85	0,71
11	Ik kreeg voldoende informatie over de verdere procedure bij mijn aanvraag	0,92	0,81	0,71
12	De telefoon werd snel opgenomen	0,95	0,80	0,65
13	Vond u het makkelijk of moeilijk om erachter te komen dat u de aanvraag voor huishoudelijke verzorging bij het CIZ moest doen	0,90	0,78	0,66
14	ik werd vaak doorverbonden	0,50	0,28	0,05
15	ik moest lang wachten voor ik de juiste persoon aan de lijn had	0,50	0,25	0,00



Om dit te kunnen beoordelen zijn de antwoordcategorieën omgezet in een score bijvoorbeeld: zeer mee eens=2, mee eens=1, neutraal=0, mee oneens=-1 en zeer mee oneens=-2. De score kan steeds minimaal de waarde -2 en maximaal de waarde 2 bereiken. De uiterste waarden komen niet voor omdat het nooit voorkomt dat iedereen precies hetzelfde oordeel geeft.

Bijlage 2 Aankondigingsbrief

Geachte heer, mevrouw,

U hebt het afgelopen jaar bij het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) een aanvraag ingediend voor huishoudelijke verzorging (thuiszorg). Volgend jaar wordt de gemeente Alkmaar verantwoordelijk voor het regelen van de huishoudelijke verzorging. De gemeente wil dit natuurlijk zo goed mogelijk doen. Wij willen graag weten hoe tevreden u op dit moment bent over het aanvragen van de huishoudelijke verzorging. Daarom houdt de gemeente een telefonische enquête onder mensen die het afgelopen jaar huishoudelijke verzorging hebben aangevraagd. U bent één van deze mensen.

In de periode **18 september t/m 6 oktober** zal een enquêteur van de gemeente Alkmaar telefonisch contact met u opnemen. Deze enquêteur zal u vragen stellen over de aanvraag van de huishoudelijke verzorging. De enquête duurt ongeveer 10 minuten. Uw deelname aan de enquête is volstrekt anoniem. Het gaat ons om een algemeen beeld van de tevredenheid van alle cliënten. Wat u antwoordt, heeft dus geen enkel gevolg voor de aanvraag of toekomstige aanvragen.

Uw adres en telefoonnummer hebben wij gekregen van het CIZ. Wij hebben een steekproef van 450 mensen getrokken aan wie wij de vragen willen stellen. Na afloop van de enquêteperiode worden alle gegevens vernietigd.

Heeft u nog vragen, dan kunt u tijdens kantooruren bellen met de afdeling Onderzoek en Statistiek die de enquête uitvoert (tel 072-5488955). Als niet u maar iemand anders de aanvraag heeft gedaan, zou u dit dan door willen geven op dit telefoonnummer?

Wij hebben uw mening nodig om het aanvragen van de huishoudelijke verzorging zo goed mogelijk te regelen. Doe daarom s.v.p. mee aan de enquête!
Alvast hartelijk dank!

Hoogachtend,
college B&W gemeente Alkmaar,
mw. drs. M. van Rossen
burgemeester,

drs. J.C.M. Cox
secretaris.

Bijlage 3 Vragenlijst

de eerste vragen gaan over de aanvraag van de hulp

U hebt het afgelopen jaar bij het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) een aanvraag ingediend voor huishoudelijke verzorging.

1. Voor wie deed u deze aanvraag? Voor uzelf of iemand anders?

- ' voor mezelf
- ' als contactpersoon voor iemand anders (bijvoorbeeld partner, ouder, kind, buurman etc)

2. Hoe heeft u de aanvraag voor de huishoudelijke verzorging ingediend?

- ' ik heb het CIZ gebeld
- ' ik heb een aanvraagformulier verstuurd of gefaxtd → *ga door naar vraag 4*
- ' de aanvraag is namens mij ingediend door een instelling (bijvoorbeeld huisarts, ziekenhuis, MEE, DOC-team etc) → *ga door naar vraag 6*
- ' anders namelijk

3. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken over het telefonisch indienen van de aanvraag bij het CIZ? U kunt steeds antwoorden met (antwoordcategorieën voorlezen).

	<i>zeer mee eens</i>	<i>mee eens</i>	<i>neutraal</i>	<i>mee oneens</i>	<i>zeer mee oneens</i>	<i>weet niet/ geen mening</i>
De telefoon werd snel opgenomen.	'	'	'	'	'	'
Ik moest lang wachten voor ik de juiste persoon aan de lijn had	'	'	'	'	'	'
Ik werd vaak doorverbonden.	'	'	'	'	'	'

4. Hoe wist u dat u de aanvraag voor huishoudelijke verzorging via het CIZ moest doen?

meerdere antwoorden mogelijk

- ' dat wist ik gewoon/ algemene kennis
- ' via familie, vrienden, kennissen
- ' via de huisarts
- ' via het ziekenhuis
- ' via RIO/ was al bekend bij RIO
- ' via een andere instantie (zoals de thuiszorg of MEE)
- ' via internet
- ' via krant/radio/tv
- ' vanwege eerdere ervaring(en)
- ' anders, namelijk

5. Vond u het makkelijk of moeilijk om erachter te komen dat u de aanvraag voor huishoudelijke verzorging bij het CIZ moest doen?

- ' heel makkelijk
- ' makkelijk
- ' niet makkelijk/niet moeilijk
- ' moeilijk
- ' heel moeilijk

de volgende vragen gaan over het intakegesprek

Na de aanvraag heeft u een intakegesprek gehad met het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg). In het intakegesprek heeft het CIZ vragen aan u gesteld om de behoefte aan huishoudelijke verzorging te bepalen. (Indien u meer dan 1 intakegesprek heeft gehad, beantwoord dan de vragen voor het laatste intakegesprek).

6. Heeft u het CIZ zelf gebeld voor het intakegesprek?

- ' ja, het intakegesprek vond plaats aansluitend aan mijn telefonische aanvraag → ga door naar vraag 10
- ' nee, CIZ heeft mij gebeld
- ' anders, namelijk
- ' n.v.t., ik heb geen intakegesprek gehad → ga door naar vraag 20

7. Hoe heeft het intakegesprek met CIZ plaatsgevonden?

- ' telefonisch
- ' mondeling bij mij thuis
- ' mondeling bij het CIZ
- ' mondeling elders (bijv. in het ziekenhuis)

8. Hoe lang na het doen van de aanvraag vond het intakegesprek plaats?

- ' binnen 1-3 dagen
- ' tussen 3 dagen en een week
- ' een week
- ' tussen een week en twee weken
- ' twee weken
- ' langer dan twee weken
- ' weet ik niet meer → ga door naar vraag 10

9. Wat vond u van deze wachttijd?

- ' kort
- ' acceptabel
- ' iets te lang
- ' veel te lang

10. Voor welk soort hulp deed u een aanvraag?

meerdere antwoorden mogelijk

- ' huishoudelijke verzorging (bijv. opruimen en schoonmaken)
- ' persoonlijke verzorging (bijv. hulp bij het douchen, het aankleden of de toiletgang)
- ' verpleging (bijv. wondverzorging, toedienen van injecties en medicijnen)
- ' begeleiding (bijv. hulp bij het leren zorgen voor het eigen huishouden)
- ' behandeling (bijv. behandeling bij het herstel van een operatie of aandoening)
- ' verblijf (bijv. verblijf in een verpleeg- of verzorgingshuis, tijdelijk of permanent)

11. Wanneer heeft het intakegesprek voor huishoudelijke verzorging met het CIZ plaatsgevonden (jaar en maand) ?

- | | | |
|-------------|-------------|------------------|
| 2006 | 2005 | ' weet niet meer |
| ' januari | ' september | |
| ' februari | ' oktober | |
| ' maart | ' november | |
| ' april | ' december | |
| ' mei | | |
| ' juni | | |
| ' juli | | |
| ' augustus | | |

12. Ik ga nu een aantal uitspraken voorlezen over de afhandeling van uw aanvraag. Wilt u aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent? U kunt steeds antwoorden met (antwoordcategorieën voorlezen).

	<i>zeer mee eens</i>	<i>mee eens</i>	<i>neutraal</i>	<i>mee oneens</i>	<i>zeer mee oneens</i>	<i>weet niet/ geen mening</i>
De persoon die de aanvraag behandelde, was deskundig.	'	'	'	'	'	'
Ik werd vriendelijk behandeld.	'	'	'	'	'	'
De persoon die de aanvraag behandelde, toonde begrip voor mijn situatie.	'	'	'	'	'	'
Ik werd met respect behandeld	'	'	'	'	'	'
De persoon die de aanvraag behandelde, nam de tijd voor mij	'	'	'	'	'	'
Ik kreeg voldoende informatie over de verdere procedure bij mijn aanvraag	'	'	'	'	'	'

13. Was uw aanvraag een nieuwe aanvraag, of ging het om uitbreiding of aanpassing van de zorg of hulp die u al kreeg?

- ' nieuwe aanvraag bij CIZ → ga door naar vraag 15
- ' verandering van hulpvraag (bijvoorbeeld meer uren huishoudelijke verzorging of extra andersoortige hulp zoals persoonlijke verzorging))
- ' verlenging van huidige hulp

14. Was de persoon die de aanvraag behandelde voldoende op de hoogte van uw situatie?

- ' zeer voldoende
- ' voldoende
- ' neutraal
- ' onvoldoende
- ' zeer onvoldoende
- ' weet niet (meer)

15. Hoe tevreden bent u over het geheel genomen over het intakegesprek door het CIZ?

- ' zeer tevreden → *ga door naar vraag 17*
- ' tevreden → *ga door naar vraag*
- ' niet tevreden/niet ontevreden → *ga door naar vraag 17*
- ' ontevreden
- ' zeer ontevreden
- ' geen mening → *ga door naar vraag 17*

16. Waarom was u ontevreden?

17. Wat moet er volgens u verbeterd worden aan het intakegesprek, afgezien van de dingen die nu al in de enquête aan de orde zijn geweest?

- ' er hoeft (verder) niets verbeterd te worden
- ' alles wat er verbeterd moet worden is al in de enquête aan de orde gekomen
- ' de volgende zaken: (*noteer svp alleen dingen die nog niet in de enquête zijn behandeld*)

de volgende vragen gaan over het indicatiebesluit

Na afloop van de intake heeft u van CIZ een besluitbrief gekregen waarin staat welke hulp u krijgt toegewezen (het indicatiebesluit).

18. Hoeveel tijd zat er (ongeveer) tussen het intakegesprek en het moment dat u de besluitbrief thuis kreeg?

- ' nvt heb (nog) geen besluitbrief gekregen → *ga door naar vraag 25*
- ' nvt ik heb geen intakegesprek gehad → → *ga door naar vraag 20*
- ' tussen 1 en 3 dagen
- ' tussen 3 dagen en een week
- ' een week
- ' tussen een en twee weken
- ' twee weken
- ' tussen 2 en 3 weken
- ' 3 weken'
- ' tussen 3 en 6 weken
- ' 6 weken of meer, namelijk
- ' weet niet (meer) → *ga door naar vraag 20*

19. Wat vond u van deze periode? Dus tussen het intakegesprek en de besluitbrief

- ' kort
- ' acceptabel
- ' iets te lang
- ' veel te lang

20. Vond u de besluitbrief duidelijk?

- ' heel duidelijk → *ga door naar vraag 22*
- ' duidelijk → *ga door naar vraag 22*
- ' niet duidelijk/niet onduidelijk
- ' onduidelijk
- ' heel onduidelijk
- ' weet niet (meer)

21. Waarom vond u de besluitbrief niet duidelijk?

meerdere antwoorden mogelijk

- ' ik miste bepaalde informatie, namelijk
- ' het taalgebruik was ingewikkeld
- ' ik snapte de brief niet
- ' de letters waren te klein
- ' ik begreep niet hoe ik de hulp kon krijgen
- ' ik begreep niet welke hulp ik precies kreeg toegewezen
- ' ik begreep niet van wie ik de toegewezen hulp kon krijgen
- ' ik begreep niet hoe lang ik recht had op de hulp
- ' ik begreep niet wanneer de hulp inging
- ' anders, namelijk

22. Wat was de indicatie die in de besluitbrief stond? Kreeg u de zorg of hulp die u had aangevraagd of meer of minder, of anders?

- ' ik kreeg meer zorg/hulp dan ik had aangevraagd (*meer tijd en/of meer soorten zorg*)
- ' ik kreeg de zorg/hulp die ik had aangevraagd
- ' ik kreeg minder zorg/hulp dan ik had aangevraagd (*minder tijd en/of minder soorten zorg*)
- ' ik kreeg andere zorg/hulp dan ik had aangevraagd (*bijvoorbeeld persoonlijke verzorging in plaats van huishoudelijke verzorging*)
- ' de aanvraag is afgewezen → *ga door naar vraag 25*

23. Vindt u de hulp of zorg waar u volgens de indicatie in de besluitbrief recht op heeft, voldoende?

- ' ruim voldoende → *ga door naar vraag 25*
- ' voldoende → *ga door naar vraag 25*
- ' onvoldoende
- ' volstrekt onvoldoende

24. Welk soort hulp of zorg heeft u naar uw mening minder dan gewenst of helemaal niet geïndiceerd gekregen?

meerdere antwoorden mogelijk

- ' huishoudelijke verzorging
- ' persoonlijke verzorging
- ' verpleging
- ' begeleiding
- ' behandeling
- ' verblijf

25. Heeft u bij het aanvragen van de huishoudelijke verzorging het gevoel gehad dat u 'van het kastje naar de muur' bent gestuurd?

- ' heel sterk
- ' enigszins
- ' niet
- ' helemaal niet

26. Hoe tevreden bent u over het geheel genomen over de hele procedure van het aanvragen van huishoudelijke verzorging (dus afgezien van de daadwerkelijke huishoudelijke verzorging die u krijgt) ?

- ' zeer tevreden
- ' tevreden
- ' niet tevreden/niet ontevreden
- ' ontevreden
- ' zeer ontevreden
- ' geen mening

de volgende vragen gaan over de zorglevering

27. In de besluitbrief stonden uw rechten op huishoudelijke verzorging vermeld. Wist u hoe u deze huishoudelijke verzorging vervolgens echt bij u thuis kon krijgen?

- ' ja
- ' enigszins
- ' nee
- ' nvt ik kreeg geen huishoudelijke verzorging volgens de besluitbrief → ga door naar vraag 37
- ' nvt ik heb geen besluitbrief gehad → krijg u al huishoudelijke hulp?
 - ja
 - nee → ga door naar vraag 37

28. Krijgt u de huishoudelijke verzorging in natura of via een PGB? (In natura is thuiszorg met een eigen bijdrage afhankelijk van inkomen. Deze wordt geïnd door het CAK. Bij een PGB krijg je zelf geld om de hulp in te kopen.)

- ' in natura
- ' PGB (PersoonsGebondenBudget) → ga door naar vraag 34

29. Heeft de hulpverlener (bijvoorbeeld de Thuiszorg) met u contact opgenomen om de huishoudelijke verzorging te geven?

- ' ja
- ' nee, ik heb zelf contact opgenomen
- ' nee, iemand uit mijn omgeving (partner, kind etc) heeft contact opgenomen
- ' nee, een instantie (bijv. huisarts, ziekenhuis) heeft contact opgenomen
- ' ik had al hulp, deze is vanzelf aan de besluitbrief aangepast
- ' anders, namelijk

30. Hoe lang duurde het voordat u daadwerkelijk de huishoudelijke verzorging kreeg, gerekend vanaf het moment dat u de besluitbrief kreeg

- ' geen tijdsverschil (ik kreeg direct zorg) → *ga door naar vraag 32*
- ' minder dan 1 week
- ' 1 week
- ' tussen 1-2 weken
- ' twee weken
- ' tussen 3-4 weken
- ' een maand
- ' 1-2 maanden
- ' 3-4 maanden
- ' 5-6 maanden
- ' langer dan een half jaar namelijk
- ' nvt ik heb nog geen zorg gekregen → *ga door naar vraag 37*
- ' weet niet (meer)

31. Wat vond u deze wachttijd?

- ' kort
- ' acceptabel
- ' iets te lang
- ' veel te lang
- ' nvt, was op eigen verzoek een latere ingangsdatum dan mogelijk (*bijvoorbeeld wegens eigen vakantie o.i.d.*)

32. Heeft u op dit moment nog huishoudelijke verzorging?

- ' ja
- ' nee, niet meer → *beantwoord svp de vragen alsof u de hulp nog heeft*

33. Van welke instantie krijgt u huishoudelijke verzorging?

- ' Regionale Thuiszorg (Integra Zorggroep)
- ' Actie Zorg
- ' De Dienstenwinkel
- ' Evean
- ' de Omring
- ' Thuiszorg Kop Noord-Holland (Corbis Plus)



34. Hoeveel uur huishoudelijke hulp krijgt u per week?

Als uw hulp niet elke week komt, reken het aantal uren dan s.v.p. om naar het aantal uur per week. Bijvoorbeeld als u eens in de twee weken vier uur hulp krijgt, vul dan in: 2 uren per week (=vier uur gedeeld door 2). Jim /Anneke nog input leveren over categorieën

aantal uren huishoudelijke verzorging per week (svp naar boven afronden op hele uren)							
slechts 1 hokje aankruisen!							
<input type="checkbox"/> 1 uur	<input type="checkbox"/> 2 uur	<input type="checkbox"/> 3 uur	<input type="checkbox"/> 4 uur	<input type="checkbox"/> 5 uur	<input type="checkbox"/> 6 uur	<input type="checkbox"/> 7 uur	<input type="checkbox"/> 8 uur
<input type="checkbox"/> 9 uur	<input type="checkbox"/> 10 uur	<input type="checkbox"/> 11 uur	<input type="checkbox"/> 12 uur	<input type="checkbox"/> 13 uur	<input type="checkbox"/> 14 uur	<input type="checkbox"/> 15 uur	<input type="checkbox"/> 16 uur of meer

35. Is het aantal uren huishoudelijke hulp dat u op dit moment krijgt naar uw mening voldoende?

- ruim voldoende
- voldoende
- onvoldoende
- volstrekt onvoldoende

36. Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke hulp die u krijgt?

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- dat wisselt
- weet niet/geen mening

Waarom bent u niet (altijd) tevreden?

Uzelf

37. geslacht

- man
- vrouw

38. Mag ik tot slot vragen hoe oud u bent?

18-29 jaar	30-39 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60-64 jaar	65-69 jaar	70-74 jaar	75-79 jaar	80-84 jaar	85-89 jaar	90-94 jaar	95 jaar of ouder
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Heeft u nog opmerkingen of suggesties naar aanleiding van deze enquête?

- nee
- ja, namelijk: