

**Tevredenheidonderzoek
onder deelnemers project
Ondersteuning en Begeleiding
van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem**

Colofon
Redactie en productie rapport:
Polman Support
Mei 2010

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Methode	5
2.1	De vragenlijst	5
2.2	De inhoud	5
2.3	De werkwijze	5
3.	Algemeen	6
3.1	Respons en hulp bij invullen	6
3.2	Geslacht en burgerlijke staat	6
3.3	Leeftijdsopbouw respondenten	6
3.4	Duur van het contact	6
3.5	Frequentie van de ondersteuning	7
3.6	Eigen gezondheid	8
3.7	Hulp en ondersteuning thuis	8
4.	Ondersteuning en begeleiding	9
4.1	Ondersteuning bij huisvestingszaken	9
4.2	Ondersteuning bij organisatie van de huishouding	9
4.3	Ondersteuning bij financiën	9
4.4	Ondersteuning bij het leggen of onderhouden van contacten	9
4.5	Ondersteuning bij het zich veilig voelen	9
4.6	Ondersteuning bij zelfverzorging	10
4.7	Ondersteuning bij vervoer	10
4.8	Ondersteuning bij in stand houden van het eigen netwerk	10
4.9	Ondersteuning bij het invullen van formulieren	10
5.	Organisatie, communicatie en informatie	11
5.1	Beoordeling van de verstrekte informatie door de SWOA	11
5.2	De telefonische bereikbaarheid van de SWOA	11
5.3	Dossiers/begeleidingsplannen	11
5.4	De zelfwerkzaamheid en het respect	11
5.5	Reglement persoonsregistratie	11
5.6	Klachtenregeling	11
5.7	Beoordeling totale ondersteuning door de SWOA	11
6.	Mening over het onderzoek	12
7.	Opvatting cliënten	12
8.	Beknopte samenvatting	13
8.1	Respons en algemene waardering	13
8.2	De persoonsgegevens en het duur van het contact	13
8.3	Frequentie van de ondersteuning	13
8.4	Beoordeling eigen gezondheid	13
8.5	Overige hulp en ondersteuning	13
8.6	Ondersteuning bij huisvestingsaangelegenheden	13
8.7	Ondersteuning bij organisatie van de huishouding	13
8.8	Ondersteuning bij financiën	13
8.9	Ondersteuning bij contacten	14
8.10	Ondersteuning bij het zich veilig voelen	14
8.11	Ondersteuning bij zelfverzorging	14

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers Ondersteuning en Begeleiding SWOA 2010

8.12	Ondersteuning bij het in standhouden van eigen netwerk.....	14
8.13	Ondersteuning bij het invullen van formulieren.....	14
8.14	Informatie vanuit de SWOA.....	14
8.15	De telefonische bereikbaarheid van de SWOA.....	14
8.16	Dossiers/begeleidingsplannen.....	14
8.17	Respect.....	14
8.18	Privacy en klachtenreglement.....	14
8.19	Mening over het onderzoek.....	14
9.	Conclusies en aanzetten voor een verbeterplan.....	15
9.1	Conclusies.....	15
9.2	Verbeterplan.....	15
10.	Bijlage 1: Scores Ondersteuning en Begeleiding.....	16

1. Inleiding

In het kader van een systematische kwaliteitsontwikkeling heeft in april jl. een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder 45 deelnemers van het project Ondersteuning en Begeleiding van de Stichting Welzijn Ouderen Arnhem (SWOA). Deelnemers aan het project zijn ouderen die hiervoor positief geïndiceerd zijn door het Centrum voor Indicatie Zorg. (CIZ). Deelnemers hebben meestal fysieke en psychische beperkingen. De ondersteuning en begeleiding door medewerkers van de SWOA zijn zeer divers van aard zoals aspecten van huisvesting, financiën, administratie en maatschappelijk functioneren. In de visie van de SWOA staat de deelnemer dan ook centraal.

De resultaten van dit tevredenheidsonderzoek zullen een bruikbaar hulpmiddel vormen voor het bijsturen van onderdelen van het kwaliteitsbeleid.

In dit rapport wordt allereerst aandacht besteed aan de gehanteerde methodiek, Daarna worden de resultaten van het tevredenheidsonderzoek beschreven. De conceptresultaten zijn door Polman Support besproken met de manager dienstverlening. Voorts is het concept besproken met een aantal cliënten die momenteel ondersteuning en begeleiding ontvangen. Mede op basis van de resultaten van dit onderzoek zullen door de SWOA actiepunten voor beleid worden geformuleerd om concrete verbeteringen door te voeren.

2. Methode

2.1 De vragenlijst

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een schriftelijke vragenlijst. De concept vragenlijst uit het onderzoek van eind 2007 heeft als basis gediend. Deze vragenlijst is vervolgens door de manager en beleidsmedewerker becommentarieerd. Zoals reeds in de inleiding is aangegeven, hebben deelnemers aan dit project hun beperkingen en zijn soms niet in staat om de vragenlijst zelf in te vullen. Daarom zijn bij het invullen van de vragenlijst de naaste familieleden (en eerste contactpersoon of directe mantelzorger) uitdrukkelijk betrokken. In die situaties waarin deze hulp bij het invullen van de vragenlijst ontbrak, kon de deelnemer een beroep doen op een persoonlijke ondersteuner/begeleider, niet zijnde een medewerker van de SWOA.

2.2 De inhoud

De vragenlijst was semi-gestructureerd. Hierdoor zijn de deelnemers uitdrukkelijk in staat gesteld hun eigen opmerkingen te vermelden. De meeste vragen waren meerkeuzevragen, waarbij gekozen kon worden uit de antwoordcategorieën: 'ja', 'nee' en 'goed, matig of slecht'.

De deelnemers hoefden geen naam in te vullen, waardoor de anonimiteit werd gegarandeerd. De vragenlijst omvatte een scala aan vragen over diverse onderwerpen, te weten:

- Huisvesting
- Huishouding
- Financiën
- Contacten
- Veiligheid
- Verzorging
- Vervoer en mobiliteit
- Sociaal Netwerk
- Dienstverlening door de SWOA
- Algemene waardering

2.3 De werkwijze

De beleidsmedewerker en de projectleider hebben de communicatie en de informatieverstrekking aan deelnemers en contactpersonen verzorgd. Polman Support heeft de vragenlijsten vermenigvuldigd en ter beschikking gesteld. Elke deelnemer en contactpersoon ontving de vragenlijst, een begeleidende brief en een retourenvelop. De deelnemers kregen drie weken de tijd om de vragenlijst zelf of met hulp van familie/kennis/contactpersoon in te vullen. De vragenlijsten konden in een retourenvelop worden opgestuurd. Na verwerking van de gegevens is er een conceptrapportage samengesteld. Deze is besproken met de manager dienstverlening en een aantal cliënten. Vervolgens is de eindrapportage vervaardigd.

3. Algemeen

Dit hoofdstuk gaat in op de algemene resultaten van het onderzoek. In de eerste plaats is berekend welk percentage van de deelnemers de vragenlijst heeft ingevuld. Verder is gekeken of de deelnemers hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst. Daarnaast is een aantal vragen gesteld over de persoonsgegevens van de deelnemers. Het gaat hierbij om vragen over het geslacht, de leeftijd, de deelnameduur en de beoordeling van de eigen gezondheid.

3.1 Respons en hulp bij invullen

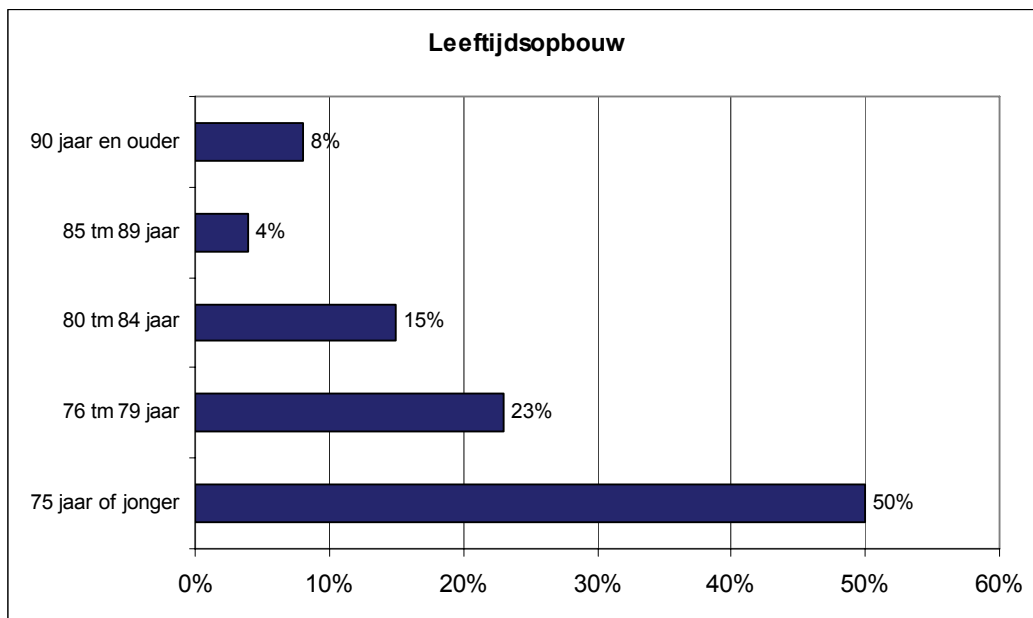
Ten tijde van het onderzoek namen 45 deelnemers deel aan het project. Aan deze 45 deelnemers is een vragenlijst toegestuurd. Hiervan hebben 26 deelnemers de vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een percentage van 58%. Deelnemers konden bij het invullen van de vragenlijst hulp krijgen van de familie/contactpersoon of mantelzorger of SWOA. Van de respondenten heeft ruim de helft (54%) de vragenlijst zelfstandig ingevuld, 23% van de deelnemers heeft zich bij laten staan door de familie/contactpersoon terwijl eveneens 23% hulp ontvangen heeft van een persoonlijk begeleider, niet zijnde een medewerker van de SWOA.

3.2 Geslacht en burgerlijke staat

Van de respondenten is 38% man en 62% vrouw.

3.3 Leeftijdsopbouw respondenten

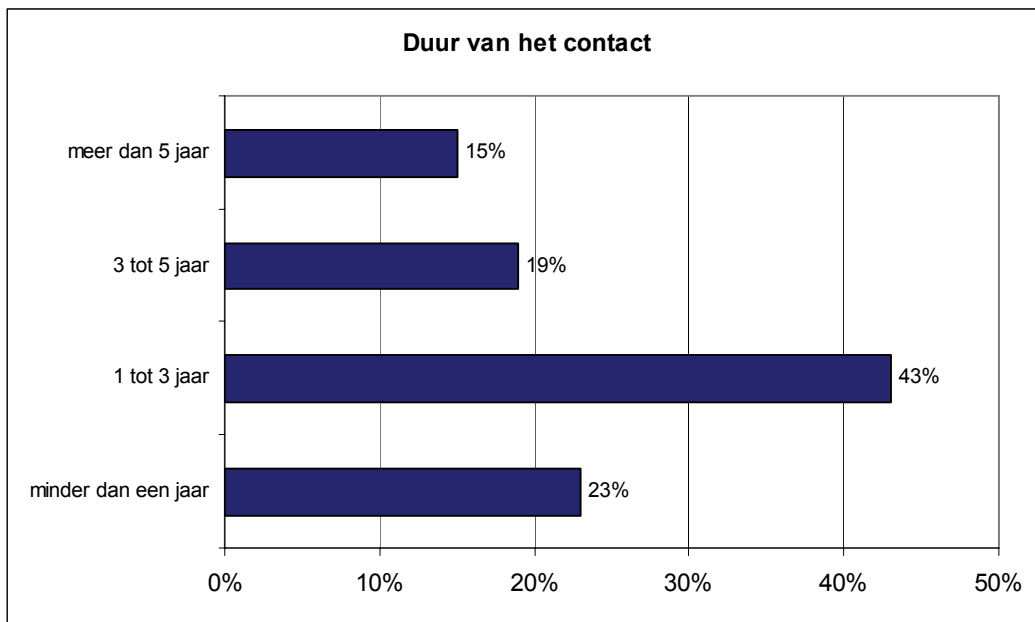
De leeftijdsopbouw van de respondenten ziet er als volgt uit:



50% van de respondenten is jonger dan 75 jaar; 23% is tussen de 76 en 79 jaar en 27% van de respondenten is 80 jaar of ouder.

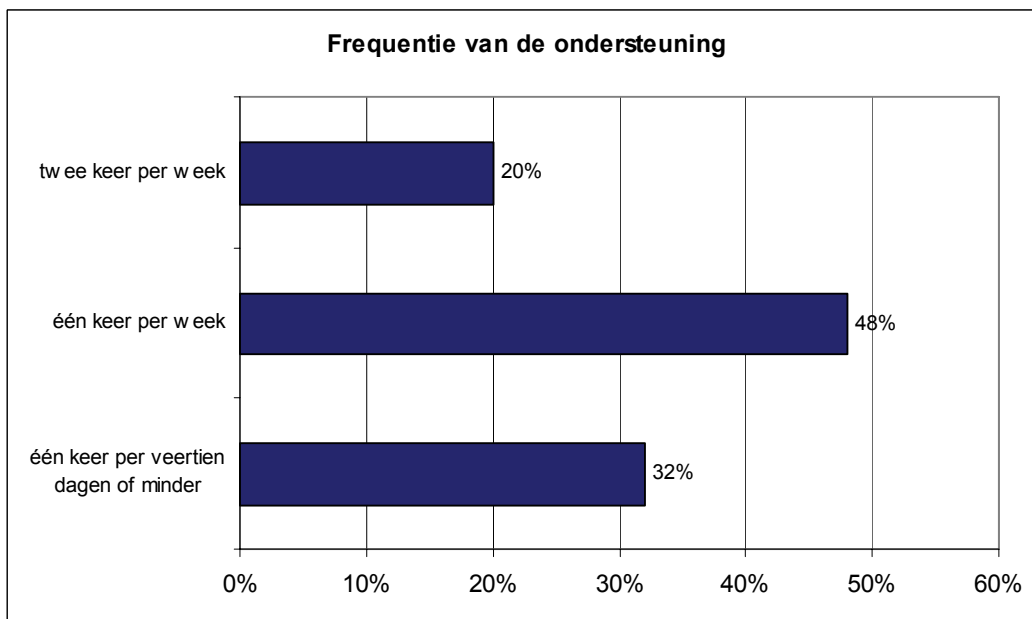
3.4 Duur van het contact

De volgende grafiek geeft een beeld van hoelang men reeds vanuit de SWOA ondersteuning en begeleiding ontvangt.



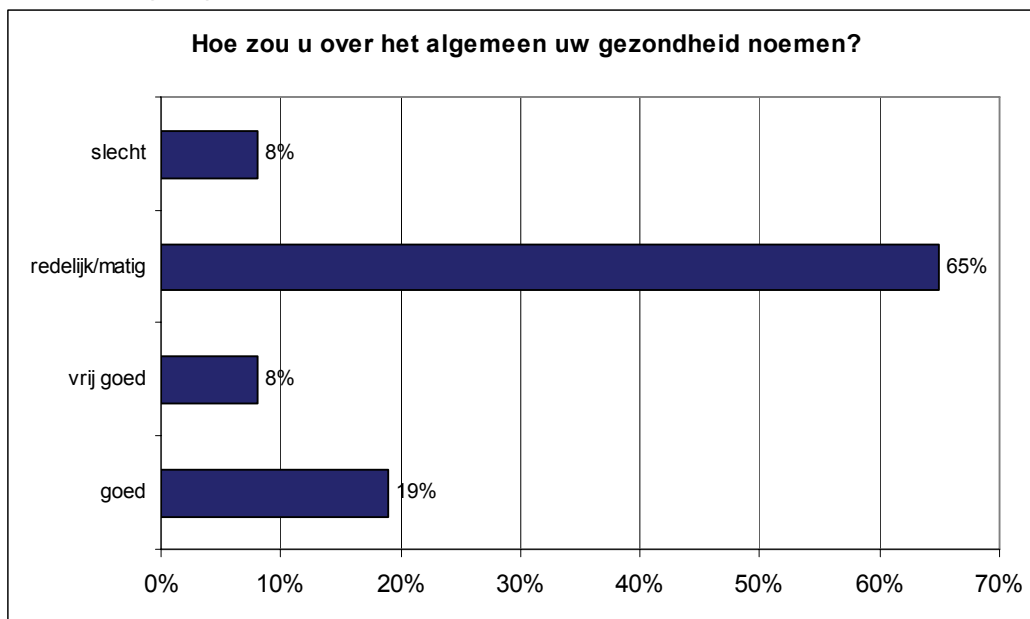
Bovenstaande grafiek laat zien dat 77% van de deelnemers reeds meer dan één jaar contact met de SWOA heeft. 15% van de deelnemers heeft reeds meer dan 5 jaar met de SWOA contact.

3.5 Frequentie van de ondersteuning



Bijna de helft (48%) van de deelnemers krijgt wekelijks ondersteuning/begeleiding van de medewerkers van de SWOA. Bij 20% van de deelnemers komt een medewerker van de SWOA twee keer per week langs; een toename van 17% ten opzichte van 2 jaar geleden.

3.6 Eigen gezondheid



Er is in het onderzoek een vraag gesteld hoe men zijn eigen gezondheid beoordeelt. 27% van de deelnemers beoordeelt zijn eigen gezondheid als (vrij)goed, 65% als redelijk of matig en 8% typeert zijn eigen gezondheid als slecht.

3.7 Hulp en ondersteuning thuis

Evenals twee jaar geleden ontvangt een groot aantal deelnemers (73%) niet alleen ondersteuning/begeleiding van de SWOA maar krijgt bovendien nog andere hulp zoals persoonlijke verzorging of huishoudelijke zorg. Dikwijls wordt deze hulp geboden door een thuiszorgorganisatie.

4. Ondersteuning en begeleiding

4.1 Ondersteuning bij huisvestingszaken

Aan de deelnemers is gevraagd bij welke aangelegenheden ten aanzien van huisvestingsaspecten men ondersteuning van de SWOA ontvangt.

Van de deelnemers krijgt 35% ondersteuning op het terrein van huisvestingsaangelegenheden. Deelnemers worden, zo geven zij aan, vooral geholpen bij bemiddeling naar verschillende instanties, het zoeken naar een andere woning, woningaanpassing alsmede het schoonhouden van de woning en/of onderhoud van de tuin.

Over de ondersteuning/begeleiding die men van de SWOA ontvangt op bovengenoemd terrein zijn deelnemers voor 33% zeer tevreden en voor 67% tevreden.

4.2 Ondersteuning bij organisatie van de huishouding

23% ontvangt hulp inzake de organisatie van de huishouding. Hierbij valt te denken aan het schoonhouden van het huis, het doen van boodschappen, hulp bij het eten koken alsmede begeleiding van de dagindeling.

Over de ondersteuning/begeleiding die men van de SWOA ontvangt op bovengenoemd terrein zijn deelnemers voor 50% zeer tevreden en voor 50% tevreden.

4.3 Ondersteuning bij financiën

Van de deelnemers krijgt 77% ondersteuning op financieel terrein. Met name het verzorgen van de administratie vormt hierbij een substantieel onderdeel. Incidenteel wordt hulp geboden bij het aanvragen van bijstand of aanvullend inkomen.

Over de ondersteuning/begeleiding die men van de SWOA ontvangt op bovengenoemd terrein zijn deelnemers voor 75% zeer tevreden, 25% tevreden.

4.4 Ondersteuning bij het leggen of onderhouden van contacten

Van de deelnemers krijgt de helft ondersteuning bij het leggen en/of onderhouden van contacten zoals met burens. Voorts wordt bemiddeld bij het ontvangen van visites, het deelnemen aan recreatieve activiteiten en deelname aan bijzondere vieringen met Kerst en Pasen.

Over de ondersteuning/begeleiding die men van de SWOA ontvangt op bovengenoemd terrein zijn deelnemers voor 46% zeer tevreden, voor 46% tevreden en voor 8% matig tevreden.

4.5 Ondersteuning bij het zich veilig voelen

Van de deelnemers ontvangt 38% ondersteuning bij het zich veilig voelen. In de praktijk gaat het hierom het zich veilig voelen in huis en in de buurt en omgeving.

Over de ondersteuning/begeleiding die men van de SWOA ontvangt op bovengenoemd terrein zijn deelnemers voor 60% zeer tevreden en voor 40% tevreden.

4.6 Ondersteuning bij zelfverzorging

In het onderzoek is geïnformeerd naar de mate waarin men een beroep doet op hulp van de SWOA bij zelfverzorging. Het gaat hier om het kunnen organiseren van de in te zetten hulp als gevolg van een chronische ziekte, gezichts-, of gehoorproblemen alsmede bij het keuzes maken voor een gezonde voeding. 19% van de deelnemers krijgt voor deze aspecten hulp van de SWOA.

Over de ondersteuning/begeleiding die men van de SWOA ontvangt op bovengenoemd terrein zijn deelnemers voor 60% zeer tevreden en voor 40% tevreden.

4.7 Ondersteuning bij vervoer

Bij de ondersteuning op het terrein van vervoer en mobiliteit kan men denken aan hulp bij aanvraag van de plusbus, de aanvraag naar invalidenparkeermogelijkheden, vraag naar regiotaxi en aanvragen voor vervoersvoorzieningen als scootmobiel, rolstoel e.d. Van de deelnemers krijgt 66% ondersteuning op dit vlak.

Over de ondersteuning/begeleiding die men van de SWOA ontvangt op bovengenoemd terrein zijn deelnemers voor 77% zeer tevreden en voor 23% tevreden.

4.8 Ondersteuning bij in stand houden van het eigen netwerk

Aan de deelnemers is gevraagd of men ondersteuning ontvangt van de SWOA bij het in stand houden van relaties om zodoende toch een minimaal sociaal netwerk te hebben. 50% van de deelnemers doet een beroep op ondersteuning van de SWOA. Het gaat met name om ondersteuning als gevolg van eenzaamheidsgevoelens en in mindere mate begeleiding bij depressies en ondersteuning bij het zoeken naar vriendschap.

Over de ondersteuning/begeleiding die men van de SWOA ontvangt op bovengenoemd terrein zijn deelnemers voor 62% zeer tevreden en voor 38% tevreden.

4.9 Ondersteuning bij het invullen van formulieren

Van de deelnemers ontvangt 77% ondersteuning van de SWOA bij het invullen van alle mogelijke formulieren. Het gaat hier om verzoeken aanvragen aan officiële instanties en instellingen zoals gemeente, belastingen, thuiszorgorganisaties, woningstichtingen en dergelijke.

Over de ondersteuning/begeleiding die men van de SWOA ontvangt op bovengenoemd terrein zijn deelnemers voor 64% zeer tevreden en voor 36% tevreden.

5. Organisatie, communicatie en informatie

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van de beoordelingen van de deelnemers over de informatie en bereikbaarheid van de SWOA, de begeleidingsplannen alsmede de bekendheid van de deelnemers inzake klachten-, en privacyreglementen.

5.1 Beoordeling van de verstrekte informatie door de SWOA

Deelnemers zijn tevreden over de informatie die men ontvangen heeft over de inhoud van ondersteuning en begeleiding. Van de deelnemers beoordeelt 46% de informatie als zeer duidelijk en 46% als duidelijk. 8% kwalificeert de informatie als onvoldoende.

5.2 De telefonische bereikbaarheid van de SWOA

96% van de deelnemers vindt de telefonische bereikbaarheid van de SWOA goed. Ten opzichte van twee jaar geleden is dit een aanmerkelijke verbetering. Toen vond 25% van de deelnemers de telefonische bereikbaarheid van de SWOA nog onvoldoende.

5.3 Dossiers/begeleidingsplannen

Van de deelnemers is 80% op de hoogte dat er een dossier/begeleidingsplan bestaat. Van deze deelnemers die op de hoogte zijn, geeft 64% aan het plan periodiek te bespreken en eventueel bij te stellen.

5.4 De zelfwerkzaamheid en het respect

In het onderzoek is gevraagd of de medewerkers van de SWOA voldoende rekening houden met datgene dat de deelnemers zelf nog kunnen. 96% van de deelnemers geeft aan dat medewerkers van de SWOA hier meestal rekening mee houden. Bijna alle deelnemers (96%) uiten hun lof over de respectvolle wijze waarop medewerkers van de SWOA met hen omgaan.

5.5 Reglement persoonsregistratie

Van de deelnemers is 56% op de hoogte van het bestaan van het reglement. Het reglement waarin staat op welke wijze de SWOA met persoonsgegevens dient om te gaan. 15% van de deelnemers die op de hoogte zijn van het reglement vindt dat de persoonsgegevens niet voldoende worden gewaarborgd.

5.6 Klachtenregeling

De klachtenregeling is bij 54% van de deelnemers bekend (2008: 69%). Van de deelnemers geeft 22% aan wel eens een klacht te hebben geuit. Niet alle deelnemers (28%) zijn tevreden over de behandeling hiervan.

5.7 Beoordeling totale ondersteuning door de SWOA

Deelnemers geven in een gemiddeld rapportcijfer van **8,6** voor de dienstverlening van de SWOA medewerkers.

6. Mening over het onderzoek

Tot slot konden de deelnemers hun oordeel geven over het gehouden onderzoek. 81% vindt het onderzoek (zeer) waardevol, 7% vindt het onderzoek niet nodig en 12% heeft hierover geen mening.

7. Opvatting cliënten

Met een beperkt aantal cliënten is gesproken over de beeldvorming en de dienstverlening door de SWOA. Men heeft een positief beeld over de SWOA en men is zeer tevreden over de kwaliteit van de geboden diensten alsmede de correcte wijze van benadering. De bekendheid en de herkenbaarheid van de persoonlijke begeleidingsplannen, het privacyreglement en de klachtenregeling zou verbeterd kunnen worden. Men zou het ten zeerste betreuren als deze vormen van dienstverlening zou komen te vervallen.

8. Beknopte samenvatting

8.1 Respons en algemene waardering

In april 2010 heeft het tevredenheidonderzoek onder de deelnemers van het project Ondersteuning en Begeleiding van de SWOA plaatsgevonden. Aan 45 deelnemers is een vragenlijst uitgereikt. Hiervan hebben 26 deelnemers de vragenlijst ingevuld retour gezonden. De respons bedraagt hierdoor 58%. Dit is gezien de gemiddelde scores bij schriftelijke enquêtes (45%) een goede en representatieve score. Deelnemers geven een gemiddeld rapportcijfer van **8,6** aan de dienstverlening van de medewerkers van de SWOA.

8.2 De persoonsgegevens en het duur van het contact

Van de respondenten is 38% man en 62% vrouw. Deelnemers zijn relatief jong. 50% is jonger dan 75 jaar. 77% van de deelnemers heeft reeds meer dan een jaar contact met de SWOA.

8.3 Frequentie van de ondersteuning

20% van de deelnemers krijgt twee keer per week ondersteuning van de SWOA. 48% krijgt wekelijkse ondersteuning terwijl 32% het contact één keer in de veertien dagen betreft.

8.4 Beoordeling eigen gezondheid

Alle deelnemers hebben een indicatie van het Centrum Indicatie Zorg (CIZ). 27% van de deelnemers kwalificeert zijn eigen gezondheid als (vrij) goed; in 2008 bedroeg dit percentage bijna 34%. We zien dus een achteruitgang van de gezondheid van de deelnemers.

8.5 Overige hulp en ondersteuning

Evenals in 2008 ontvangt bijna driekwart van de deelnemers - behalve ondersteuning van de SWOA- ook nog hulp van meestal thuisorganisaties.

8.6 Ondersteuning bij huisvestingsaangelegenheden

Van de deelnemers krijgt 35% hulp bij huisvestingsvraagstukken. In 2008 bedroeg dit percentage 60%. Over deze ondersteuning die de SWOA op dit terrein biedt, is men voor de volle 100% tevreden

8.7 Ondersteuning bij organisatie van de huishouding

23% van de deelnemers doet een beroep op de SWOA als het gaat om ondersteuning/begeleiding van de **organisatie** van het huishouden. Ook over deze dienstverlening van de SWOA zijn de deelnemers voor 100% tevreden.

8.8 Ondersteuning bij financiën

Van de deelnemers krijgt 77% ondersteuning van de SWOA. Ook deze dienstverlening scoort een 100% tevredenheidsscore.

8.9 Ondersteuning bij contacten

De helft van de deelnemers krijgt hulp bij het leggen of in stand houden van contacten. 92% van de deelnemers is hierover tevreden en 8% matig tevreden.

8.10 Ondersteuning bij het zich veilig voelen

38% van de deelnemers krijgt ondersteuning bij het zich veilig voelen in of rondom huis/buurt. Ook over deze ondersteuning vanuit de SWOA zijn deelnemers voor de volle honderd procent tevreden.

8.11 Ondersteuning bij zelfverzorging

Bijna 20% van de deelnemers krijgt bij dit onderdeel hulp vanuit de SWOA. Degenen die hulp ontvangen zijn ook hier voor 100% tevreden over.

8.12 Ondersteuning bij het in standhouden van eigen netwerk

Het gaat hierbij hoofdzakelijk om ondersteuning bij eenzaamheidsgevoelens en/of depressies van de deelnemers. De helft van de deelnemers heeft hier mee te maken. (2008: 33%). Over de ondersteuning vanuit SWOA zijde is 100% tevreden.

8.13 Ondersteuning bij het invullen van formulieren

77% van de deelnemers krijgt ondersteuning vanuit de SWOA bij het invullen van alle mogelijke formulieren. De tevredenheidsscore over deze dienstverlening door de SWOA is ook voor dit onderdeel eveneens 100%.

8.14 Informatie vanuit de SWOA

De informatie die vanuit de SWOA over het project Ondersteuning en Begeleiding wordt gegeven wordt door 46% als zeer duidelijk, 46% als duidelijk en 8% als onvoldoende bestempeld.

8.15 De telefonische bereikbaarheid van de SWOA

96% vindt de telefonische bereikbaarheid van de SWOA goed, dit in tegenstelling tot 2008 toen nog een kwart van de deelnemers de telefonische bereikbaarheid onvoldoende vond.

8.16 Dossiers/begeleidingsplannen

Van de deelnemers geeft 80% aan op de hoogte te zijn van het dossier/begeleidingsplan. 64% hiervan bespreekt regelmatig dit plan met de betreffende medewerker van de SWOA.

8.17 Respect

Bijna alle deelnemers geven aan dat de SWOA medewerkers hen met respect behandelen.

8.18 Privacy en klachtenreglement

Van de deelnemers is 56% op de hoogte van het bestaan van het privacyreglement en 54% geeft aan op de hoogte te zijn van het klachtenreglement.

8.19 Mening over het onderzoek

Door 81% van de deelnemers wordt het onderzoek als (zeer) waardevol beschouwd.

9. Conclusies en aanzetten voor een verbeterplan

9.1 Conclusies

- Deelnemers hebben allemaal een zogeheten CIZ indicatie en verkeren maatschappelijk gezien vaak in een (financiële) kwetsbare situatie.
- De algehele conclusie luidt dat de werkzaamheden die vanuit de SWOA worden verricht in het kader van het project Ondersteuning en Begeleiding door de deelnemers hoog worden gewaardeerd. De deelnemers geven een gemiddeld rapportcijfer van **8,6** aan de dienstverlening van de medewerkers van de SWOA.
- De frequentie van de contacten met de deelnemers is in vergelijking met 2 jaar geleden met 17% toegenomen.
- De gezondheid van de deelnemers gaat in vergelijking met 2 jaar geleden achteruit.
- Over de telefonische bereikbaarheid van de SWOA zijn de deelnemers aanmerkelijk positiever dan 2 jaar geleden.
- De bekendheid onder de deelnemers over het reglement persoonsregistratie en klachtenregeling is evenals in 2008 relatief laag.

9.2 Verbeterplan

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kan de SWOA in een op te stellen verbeterplan tenminste aandacht schenken aan:

- Optimaliseren van inhoud, gebruik, bekendheid en herkenbaarheid van de dossiers/begeleidingsplannen.
- Periodieke voorlichting over reglement persoonsregistratie alsmede klachtenregeling.

**10. Bijlage 1: Scores Ondersteuning en Begeleiding
2008 en 2010 in percentages**

	2008	2010
Respons	51	58
Invullen vragenlijst		
- deelnemer zelf	53	54
- familie/contactpersoon	13	23
- andere begeleider	34	23
Geslacht respondenten		
- mannen	40	38
- vrouwen	60	62
Leeftijd		
- 75 jaar of jonger	59	50
- 76 - 79 jaar	16	23
- 80 - 84 jaar	12	15
- 85 - 89 jaar	9	4
- 90 jaar of ouder	3	8
Duur contact		
- Minder dan 1 jaar	22	23
- Tussen 1 en 3 jaar	41	43
- Tussen 3 en 5 jaar	12	19
- 5 jaar of langer	25	15
Frequentie ondersteuning		
- 2 keer per week	3	20
- 1 keer per week	53	48
- 1 keer per 2 weken	44	32
Eigen gezondheid		
- goed	25	19
- vrij goed	9	8
- redelijk/matig	53	65
- slecht	12	8
Meer hulp thuis	72	73

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers Ondersteuning en Begeleiding SWOA 2010

Tevredenheid over	Ondersteuning en Begeleiding	
	2008	2010
Huisvestingszaken		
- zeer tevreden	50	33
- tevreden	50	67
- matig tevreden		
- niet tevreden		
Organisatie huishouding		
- zeer tevreden	50	50
- tevreden	50	50
- matig tevreden		
- niet tevreden		
Financiën		
- zeer tevreden	46	75
- tevreden	50	25
- matig tevreden	4	
- niet tevreden		
Onderhouden contacten		
- zeer tevreden	33	46
- tevreden	67	46
- matig tevreden		8
- niet tevreden		
Zich veilig voelen		
- zeer tevreden	54	60
- tevreden	46	40
- matig tevreden		
- niet tevreden		
Zelfverzorging		
- zeer tevreden	60	60
- tevreden	40	40
- matig tevreden		
- niet tevreden		
Vervoer		
- zeer tevreden	--	77
- tevreden	--	23
- matig tevreden		
- niet tevreden		
In stand houden netwerk		
- zeer tevreden	38	62
- tevreden	54	38
- matig tevreden	8	
- niet tevreden		

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers Ondersteuning en Begeleiding SWOA 2010

Tevredenheid over	Ondersteuning en Begeleiding	
	2008	2010
Invullen formulieren		
- zeer tevreden	54	64
- tevreden	43	36
- matig tevreden	3	
- niet tevreden		
Infoverstrekking SWOA		
- zeer duidelijk	50	46
- duidelijk	50	46
- onvoldoende		8
Tel bereikbaarheid SWOA		
- goed	46	96
- matig	50	4
- onvoldoende	4	
Op de hoogte van beg.plannen		
- op de hoogte van het bestaan	33	64
- wel van bestaan, niet de inhoud	67	16
- ik weet niet dat plan bestaat		20
Met respect behandeld		
- ja	100	96
- ten dele		4
- onvoldoende		
Persoonsregistratie		
- op de hoogte	60	56
- niet op de hoogte	40	44
Klachtenregeling		
- op de hoogte	69	54
- niet op de hoogte	31	46
Gemiddeld rapportcijfer		8,6
Mening over onderzoek		
- zeer waardevol	32	27
- waardevol	55	54
- niet nodig	10	7
- geen mening	3	12

Polman Support *wonen | welzijn | zorg*

advies en ondersteuning | onderzoek | interim management

Polman Support | Dorpsplein 17 | 6911 AJ Pannerden
Telefoon: 06 1247 4193 | Email: PolmanSupport@planet.nl
Bankrelatie: Rabo 3748.83.173 | Handelsregister: 09.12.70.06
BTW NR. 0205.60.515.B.01

