

# Deurne Denkt Dynamisch

**DEURNE DENKT DYNAMISCH  
PEILING 2 2017**

**TOEGANG TOT ZORG**

**Participatieraad Deurne  
December 2017 / Januari 2018**

<b>Uitgave:</b>	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
<b>Datum:</b>	December 2017 / Januari 2018
<b>Onderzoek:</b>	Deurne Denkt Dynamisch Peiling 2 2017 Toegang tot zorg
<b>Projectnummer:</b>	20171010.01
<b>Opdrachtgever:</b>	Participatieraad Deurne

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

**Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.**

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Onderzoeksverantwoording</b>	<b>4</b>
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Weging en rapportage	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>7</b>
2.1	Bekendheid Zorg in Deurne	8
2.2	Contact	10
2.3	Bereikbaarheid	11
2.4	Persoonlijk gesprek	13
2.5	Beoordeling medewerkers	16
2.6	Beslissing Zorg in Deurne	17
2.7	Langer thuis wonen	19

# Deurne Denkt

# Dynamisch

**HOOFDSTUK 1**

**ONDERZOEKSVERANTWOORDING**

## 1.1 Inleiding

In opdracht van de Participatieraad Deurne heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve het tweede onderzoek onder de leden van Deurne Denkt Dynamisch uitgevoerd, het inwonerspanel op het gebied van Wonen-Welzijn en (jeugd)Zorg.

Sinds januari 2017 is Zorg in Deurne actief, de Zorg in Deurne is geen zorgorganisatie, maar de Deurnese manier voor het bieden van cliëntondersteuning op alle niveaus. In deze peiling is gevraagd naar de mening en ideeën over Zorg in Deurne. Deze informatie zal de gemeente onder andere gebruiken bij de doorontwikkeling van het beleid rondom Zorg in Deurne.

## 1.2 Uitvoering van het onderzoek

<b>Steekproef</b>	<b>Deurne Denkt Dynamisch</b>
<b>Methode</b>	<b>online</b>
<b>Uitnodiging</b>	<b>per e-mail</b>
<b>Veldwerkperiode</b>	<b>donderdag 14 december 2017 – zondag 14 januari 2018</b>
<b>Herinnering</b>	<b>1 keer</b>

## 1.3 Responsoverzicht

	<b>N</b>
<b>Bruto steekproef</b>	<b>319</b>
<b>Vers sample / niet gereageerd</b>	<b>54</b>
<b>Niet volledig ingevulde vragenlijsten</b>	<b>19</b>
<b>Complete vragenlijsten</b>	<b>246</b>
<b>Respons</b>	<b>77%</b>

## 1.4 Weging en rapportage

Voor deze peiling hebben wij gecontroleerd of er een afwijking is op basis van de variabelen; geslacht, leeftijd, postcode en huishoudgrootte. De respons wijkt voor de desbetreffende variabelen af, waarmee wij een weging hebben toegevoegd, zodat de resultaten een juiste afspiegeling vormen van de werkelijke bevolking. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-nen te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing'. Indien de N kleiner is dan 50 dient men hier rekening mee te houden bij het interpreteren van de resultaten.

## 1.5 Steekproefsamenstelling

De steekproef is, uitgesplitst naar enkele achtergrondkenmerken, als volgt samengesteld:

Geslacht	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Man	129	52.2	126	51.5
Vrouw	118	47.8	119	48.5
Leeftijd	N	%	N	%
16 t/m 34 jaar	20	8.1	65	26.6
35 t/m 44 jaar	27	10.9	28	11.2
45 t/m 54 jaar	46	18.6	44	17.7
55 t/m 64 jaar	70	28.3	48	19.4
65 t/m 74 jaar	63	25.5	37	15.0
75 jaar en ouder	21	8.5	24	9.9
Huishoudgrootte	N	%	N	%
1	16	6.5	57	23.3
2	136	55.1	94	38.4
3	30	12.1	31	12.7
4	41	16.6	43	17.6
5 of meer	24	9.7	19	7.9

Postcode	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
5751	114	46.2	99	40.2
5752	13	5.3	16	6.4
5753	21	8.5	29	11.6
5754	44	17.8	49	20.1
5756	11	4.5	11	4.4
5757	25	10.1	22	8.9
5758	10	4.0	12	5.1
5759	8	3.2	8	3.3

# Deurne Denkt

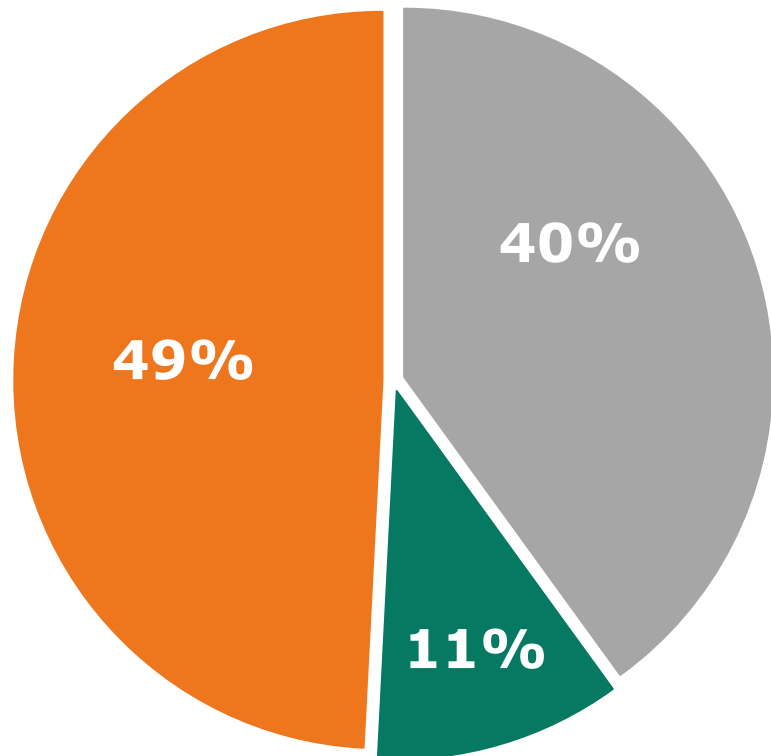
# Dynamisch

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

## 2.1 Resultaten – Bekendheid Zorg in Deurne

Heeft u vóór deze vragenlijst wel eens gehoord van Zorg in Deurne? (N=246)



- Ja, maar ik heb er nog nooit gebruik van gemaakt
- Ja en ik heb er gebruik van gemaakt
- Nee, nog nooit van gehoord

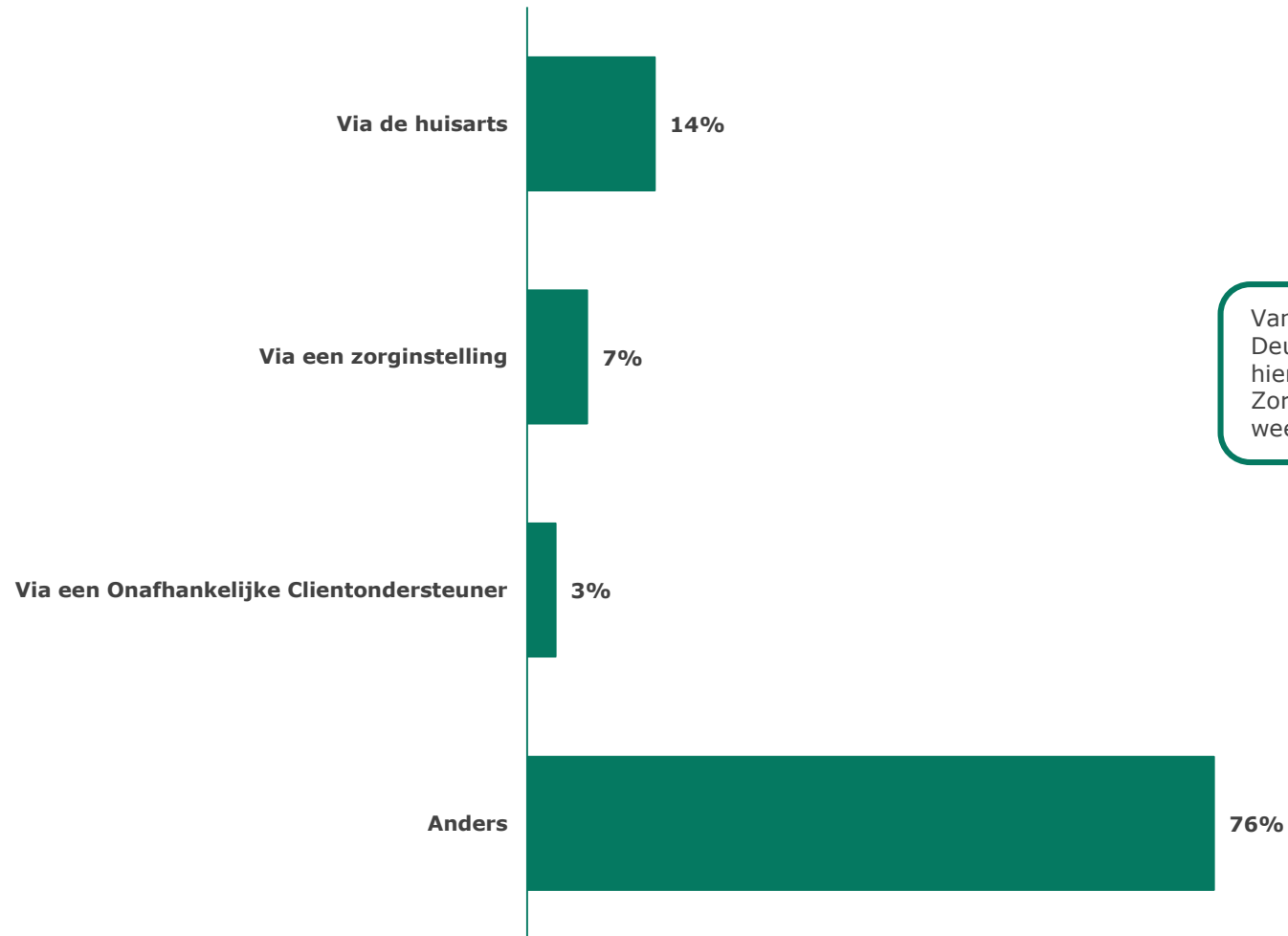
**51%** heeft (wel eens) *gehoord* van Zorg in Deurne

**11%** heeft *gebruik* gemaakt van Zorg in Deurne



## 2.1 Resultaten – Bekendheid Zorg in Deurne

Hoe bent u bekend geraakt met Zorg in Deurne? (N=131\*)



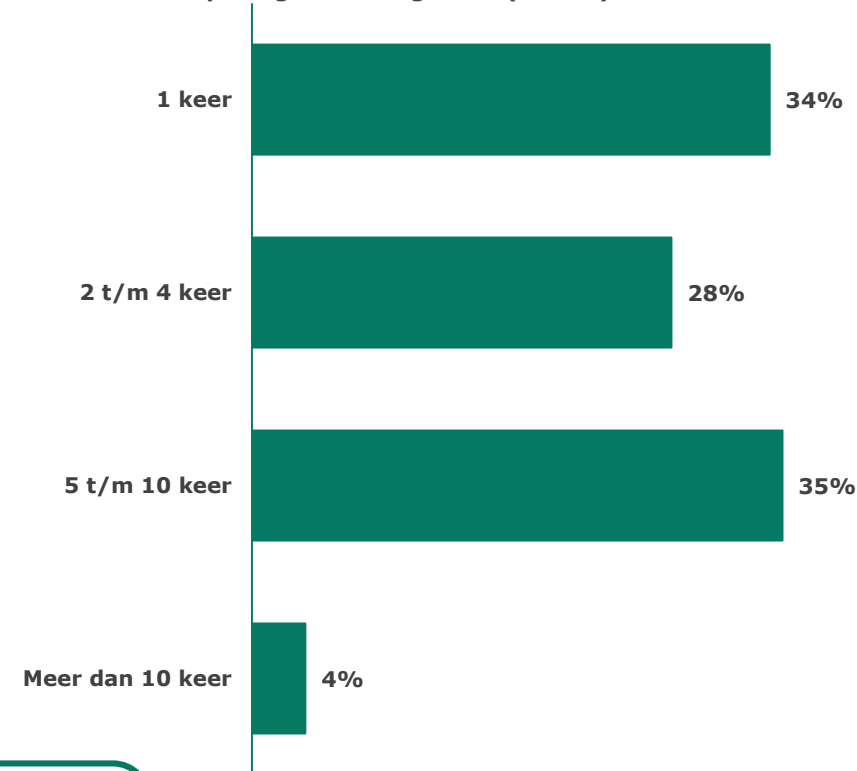
Van de panelleden die bekend zijn met Zorg in Deurne, is **drie kwart** op een andere manier hiermee bekend geraakt. Panelleden kennen Zorg in Deurne met name via de media, weekblad/krant en of via anderen.

\* Selectie: respondent is bekend met Zorg in Deurne

Met wie heeft u contact gehad betreffende uw ondersteunings- of hulpvraag? (N=25\*)



Hoe vaak heeft u -in totaal betreffende uw ondersteunings- of hulpvraag - contact gehad? (N=25\*)

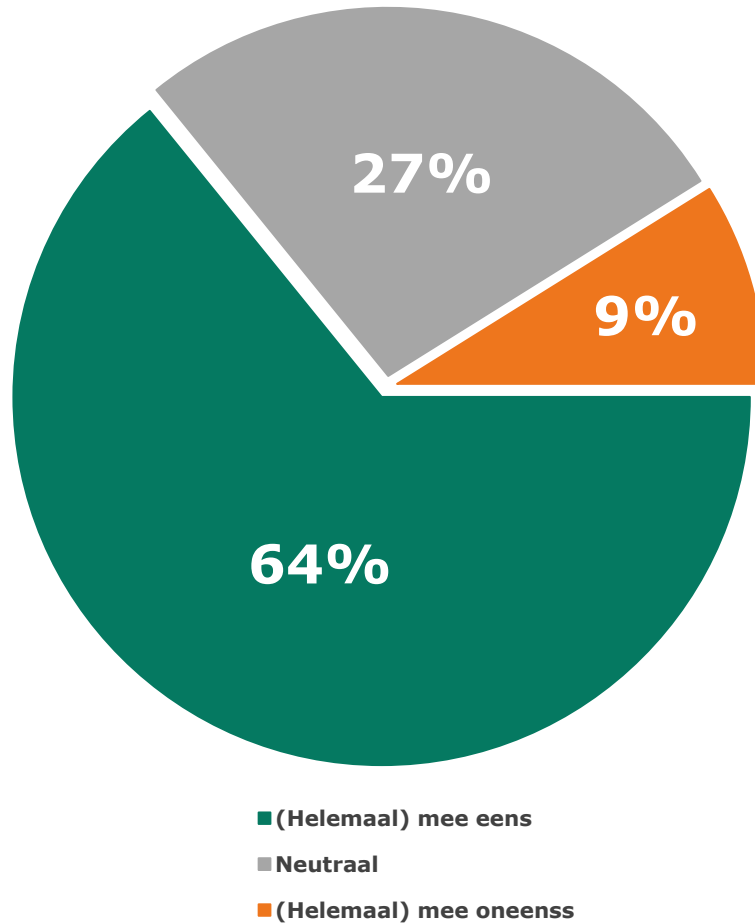


- MEE Consulent
- School
- Mantelzorg
- Zorgwinkel
- WMO loket
- LEV Groep

Let op: N is kleiner dan 50.

\* Selectie: respondent heeft gebruik gemaakt van Zorg in Deurne

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Zorg in Deurne is tijdens kantooruren goed bereikbaar"? (N=25\*)



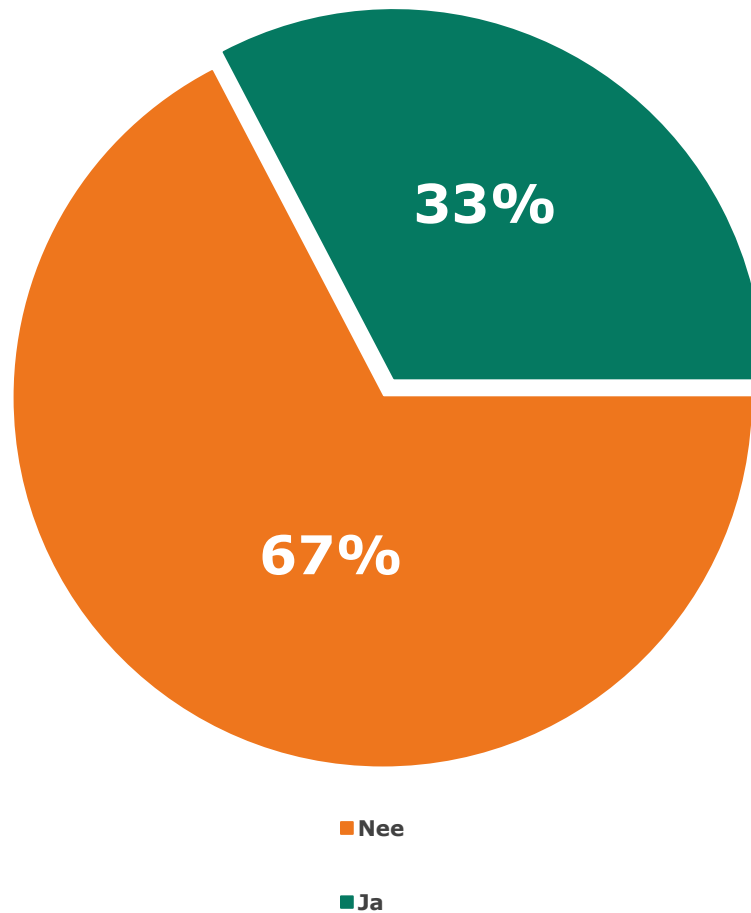
**64%** vindt Zorg in Deurne tijdens kantooruren goed bereikbaar

Let op: N is kleiner dan 50.

\* Selectie: respondent heeft gebruik gemaakt van Zorg in Deurne

## 2.3 Resultaten - Bereikbaarheid

Heeft u wensen ten aanzien van de bereikbaarheid van Zorg in Deurne? (N=25\*)

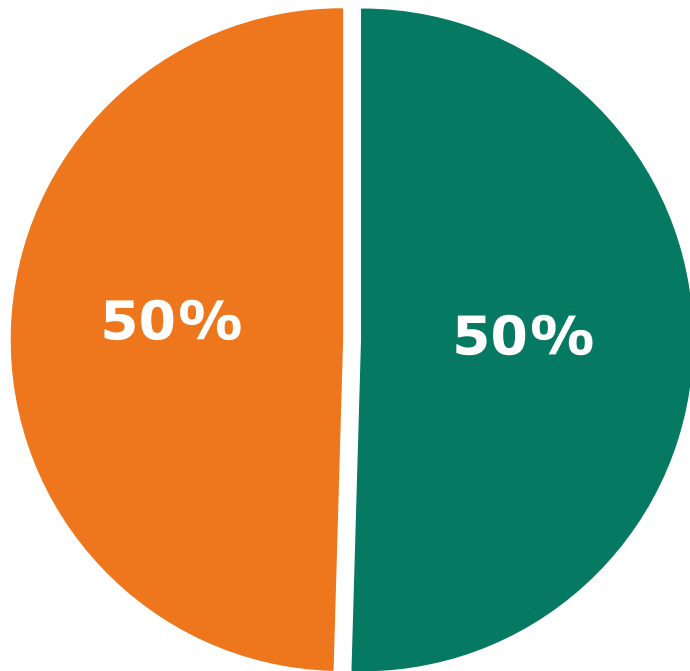


**67%** heeft *geen* wensen ten aanzien van de bereikbaarheid van Zorg in Deurne

Let op: N is kleiner dan 50.

\* Selectie: respondent heeft gebruik gemaakt van Zorg in Deurne

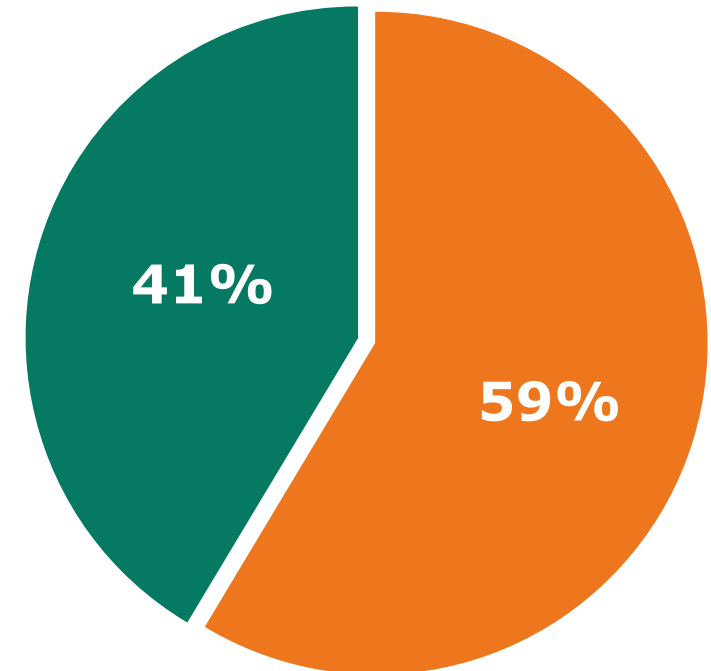
Heeft u een persoonlijk gesprek gehad? (N=25\*)



- Ja, ik heb een persoonlijk gesprek gehad
- Nee, ik heb geen persoonlijk gesprek gehad

Bent u vooraf gewezen op de mogelijkheid om u tijdens het gesprek te laten bijstaan door een Onafhankelijke Cliëntondersteuner? (N=14\*)

50%  
→

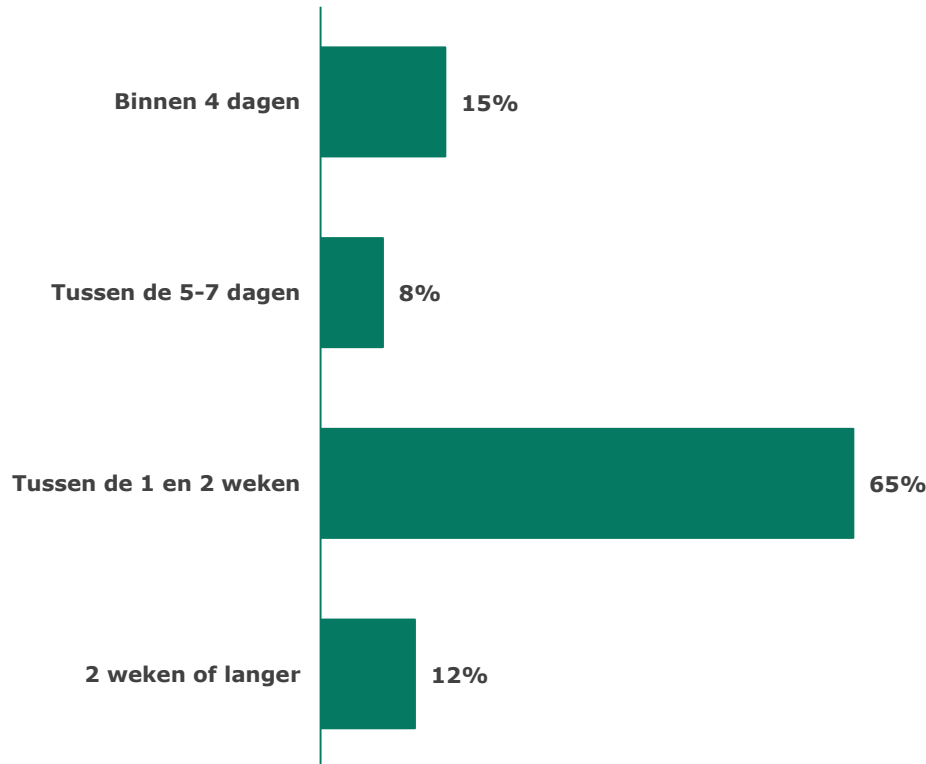


- Nee, ik ben daar vooraf niet op gewezen
- Ja, ik ben daar vooraf op gewezen

Let op: N is kleiner dan 50.

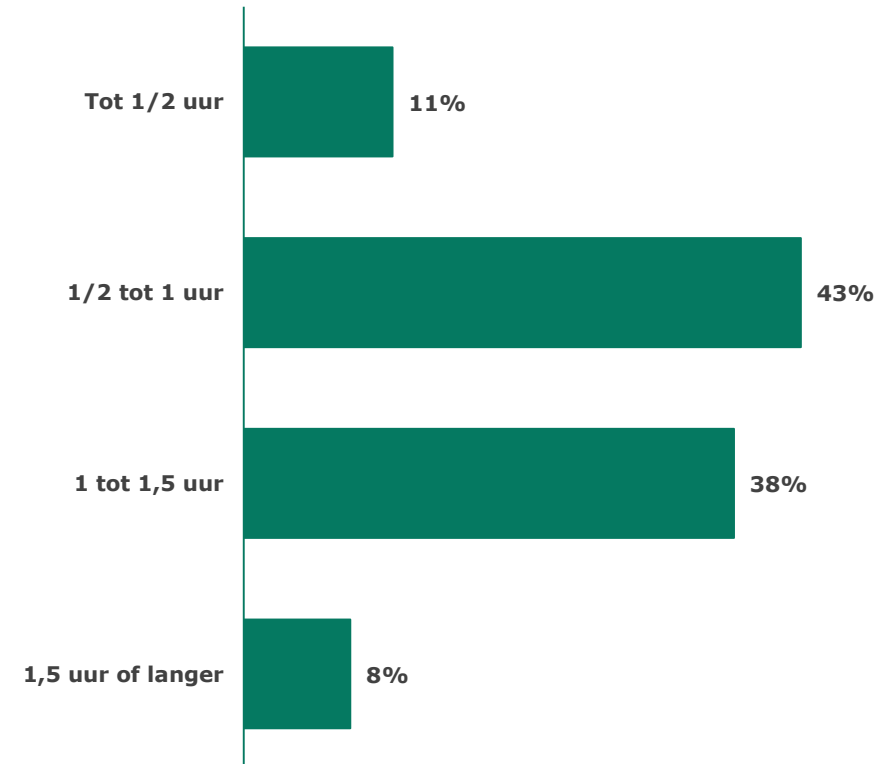
\* Selectie: respondent heeft gebruik gemaakt van Zorg in Deurne/heeft een persoonlijk gesprek gehad

Hoeveel tijd is er verstreken tussen het eerste moment van contact en het persoonlijke gesprek? (N=14\*)



Bij **twee derde** van de panelleden, die een persoonlijk gesprek hebben gehad, heeft er 1 tot 2 weken gezeten tussen het eerste contact en het persoonlijke gesprek.

Hoe lang heeft het persoonlijke gesprek geduurd? (N=14\*)



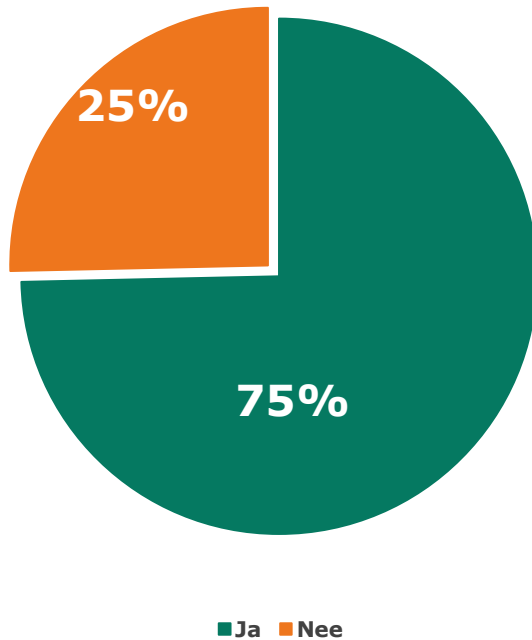
**Acht op de tien** panelleden, heeft een persoonlijk gesprek gehad wat een half tot anderhalf uur duurde.

Let op: N is kleiner dan 50.

\* Selectie: respondent heeft een persoonlijk gesprek gehad

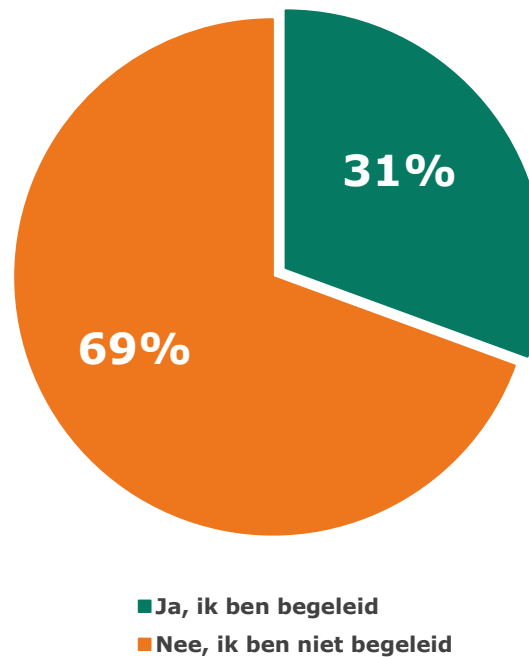
## 2.4 Resultaten – Persoonlijk gesprek

Hebben er nog vervolggesprekken plaats gevonden?  
(N=14\*)



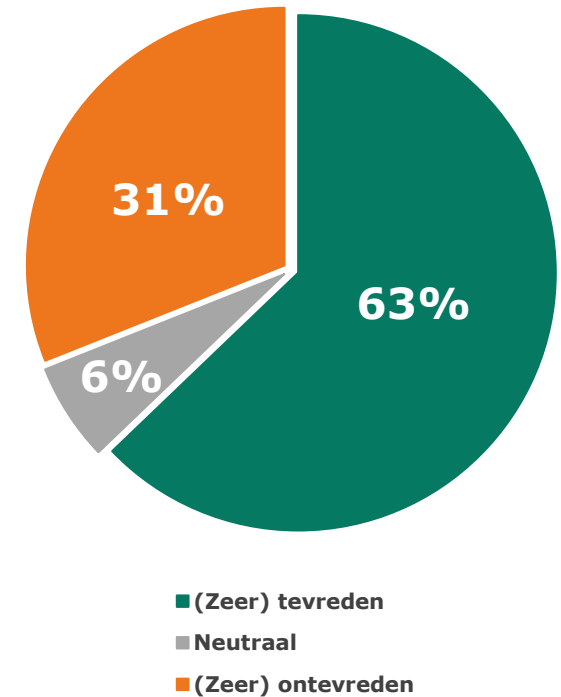
Bij **drie kwart** van de panelleden, die een persoonlijk gesprek hebben gehad, hebben er nog vervolggesprekken plaats gevonden.

Bent u tijdens het persoonlijke gesprek door iemand begeleid? (N=14\*)



**Zeven op de tien** panelleden, die een persoonlijk gesprek hebben gehad, zijn niet door iemand begeleid tijdens het persoonlijk gesprek.

Hoe tevreden of ontevreden bent u over het verloop van het persoonlijke gesprek? (N=14\*)



Bijna **twee derde** van de panelleden, die een persoonlijk gesprek hebben gehad, zijn (zeer) tevreden over het verloop van het persoonlijke gesprek.

Let op: N is kleiner dan 50.

\* Selectie: respondent heeft een persoonlijk gesprek gehad

## 2.5 Resultaten – Beoordeling medewerkers

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	N	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) mee oneens
De medewerker van zorg in Deurne toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	23	80%	3%	16%
De medewerker van Zorg in Deurne heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	24	79%	7%	14%
De medewerker van Zorg in Deurne was voldoende deskundig	24	62%	22%	16%
De medewerker van Zorg in Deurne kon zich goed inleven	23	64%	18%	18%
De medewerker van Zorg in Deurne bood de ruimte om mee te denken voor een voor mij passende oplossing/ondersteuningspakket	23	58%	24%	18%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	23	44%	19%	37%
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	22	49%	19%	32%
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	24	79%	19%	2%
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	22	71%	10%	20%
Ik kreeg uiteindelijk de juiste ondersteuning of zorg	23	64%	21%	14%

Van de panelleden die gebruik hebben gemaakt van Zorg in Deurne, vindt **acht op de tien** dat de medewerker van Zorg in Deurne zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen en zelf de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. **Acht op de tien** panelleden vond het aanvragen of voorleggen tevens gemakkelijk. Over de tijd die de afhandeling in beslag nam en de mate waarin men voldoende op de hoogte werd gesteld /gehouden van het verloop van de afhandeling was men het minst tevreden.

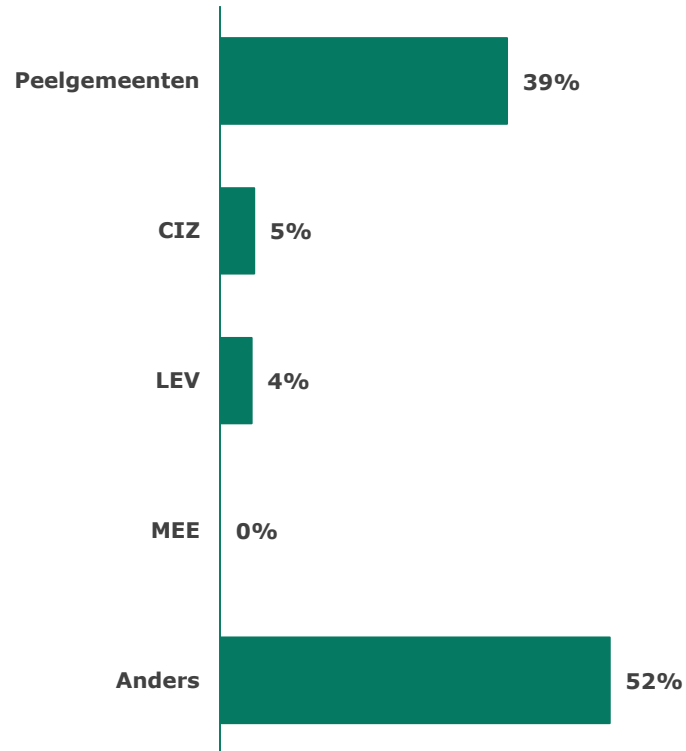
Let op: N is kleiner dan 50.

\* Selectie: respondent heeft gebruik gemaakt van Zorg in Deurne

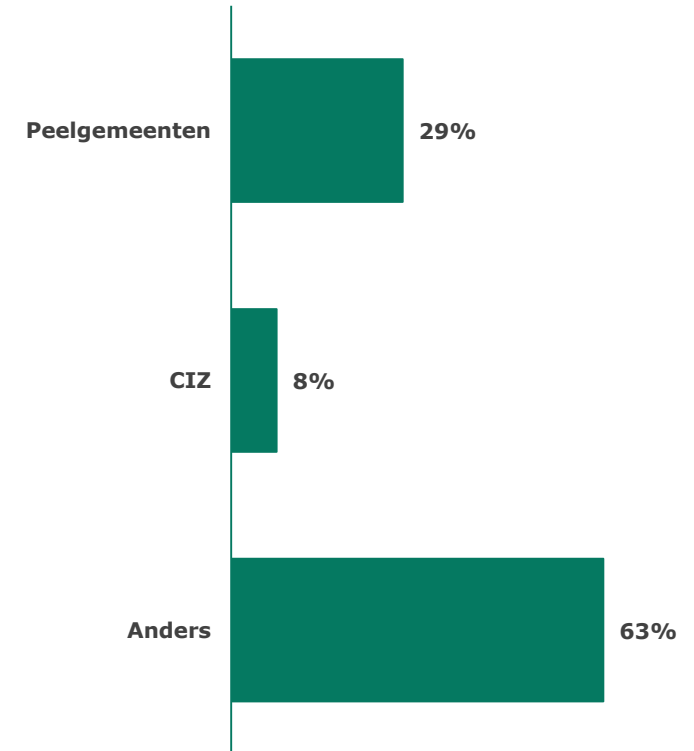


## 2.6 Resultaten – Beslissing Zorg in Deurne

Wie heeft bepaald in welke mate u ondersteuning en/of zorg krijgt? (N=25\*)



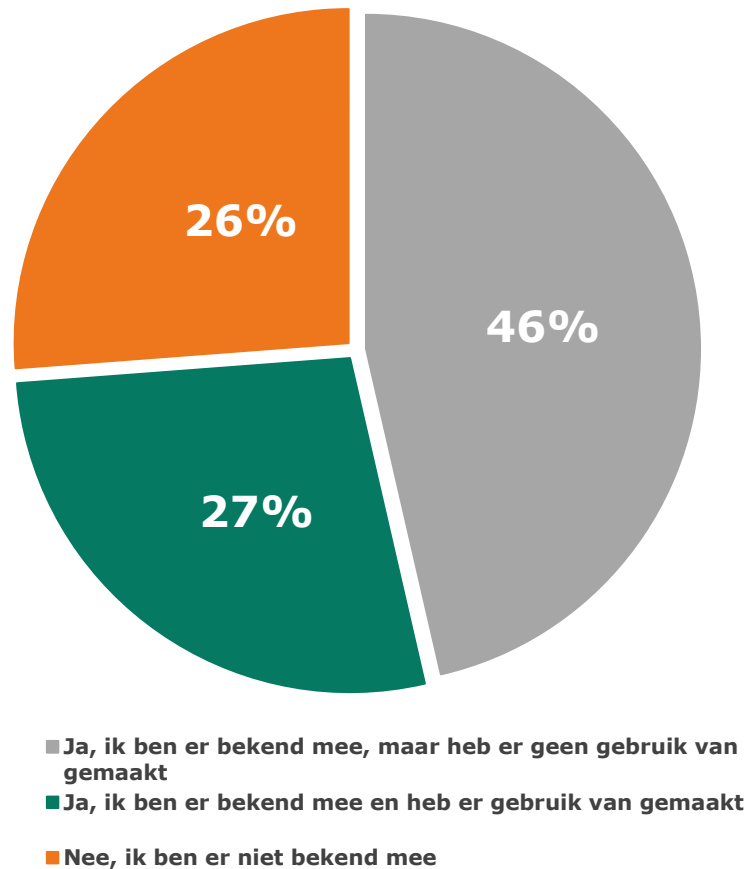
Van wie heeft u een beschikking ontvangen voor zorg? (N=25\*)



Let op: N is kleiner dan 50.

\* Selectie: respondent heeft gebruik gemaakt van Zorg in Deurne

Bent u bekend met de klachten- en bezwarenprocedure? (N=25\*)



Van de panelleden die gebruik hebben gemaakt van Zorg in Deurne is **bijna drie kwart** bekend met de klachten- en bezwarenprocedure en **ruim een kwart** heeft er gebruik van gemaakt.

Let op: N is kleiner dan 50.

\* Selectie: respondent heeft gebruik gemaakt van Zorg in Deurne

## 2.7 Resultaten – Langer thuis wonen

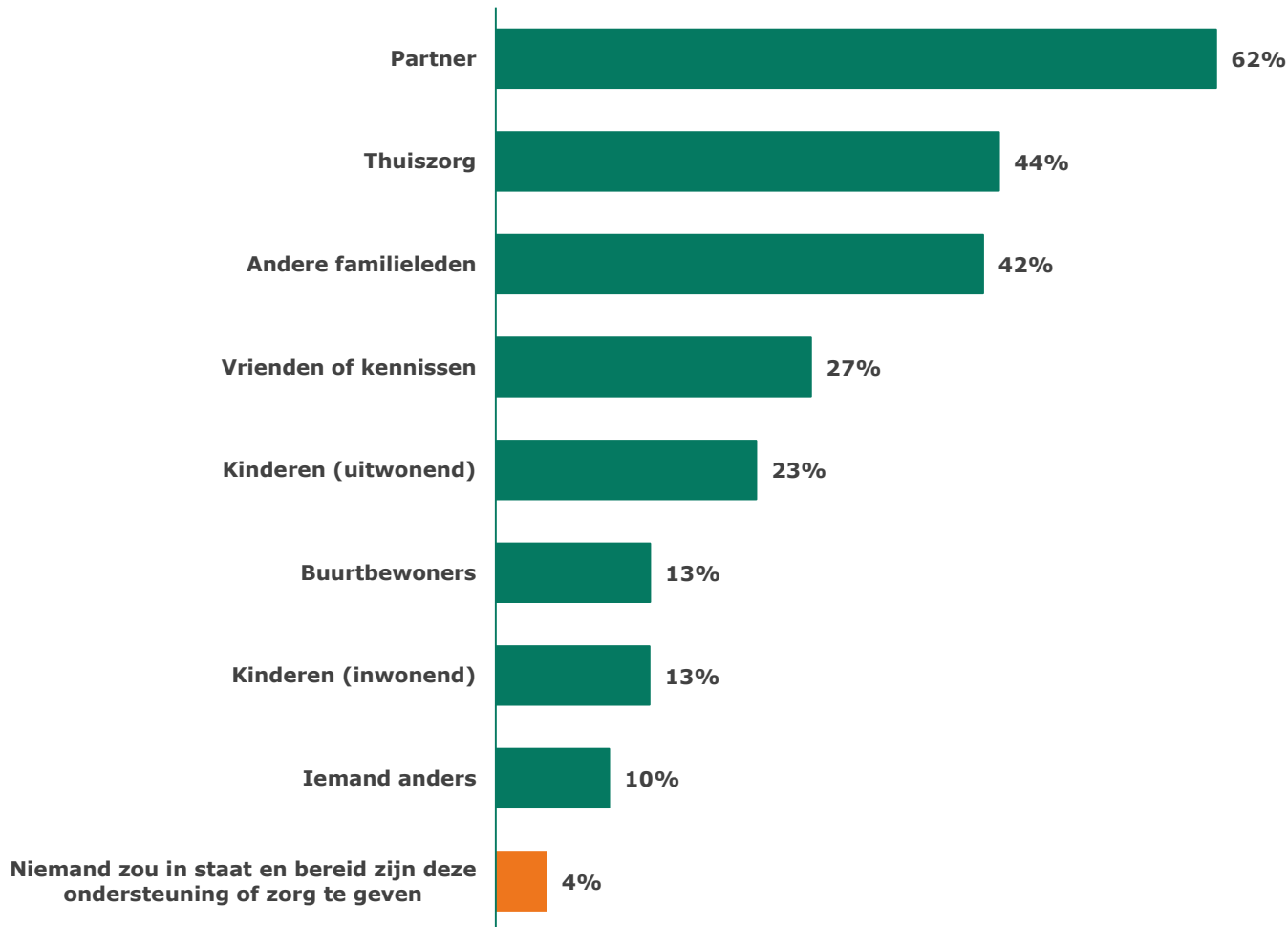
Hebben anderen in de afgelopen 12 maanden taken overgenomen in verband met gezondheidsproblemen of andere beperking? En zo ja, wie? (N=246)

	N	Partner	Kinderen (inwonend)	Kinderen (uitwonend)	Andere familieleden	Vrienden of kennissen	Buurtbewoners	Thuiszorg	Iemand anders	N.v.t.
Persoonlijke verzorging	246	7%	0%	4%	3%	2%	1%	3%	0%	86%
Verpleegkundige hulp	246	3%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	0%	92%
Huishoudelijke taken	246	5%	1%	3%	2%	2%	0%	5%	4%	84%
Begeleiding bij regelen van hulp en administratie	246	4%	0%	2%	4%	1%	0%	0%	3%	86%
Begeleiden bij het bezoeken van familie, arts etc.	246	7%	0%	4%	4%	2%	0%	0%	3%	82%
Particuliere hulp	246	2%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	5%	91%
Anders	246	1%	1%	1%	2%	1%	3%	0%	5%	90%

Een **overgrote meerderheid** heeft geen hulp nodig gehad bij taken in verband met gezondheidsproblemen of andere beperking. In het geval dit wel nodig was, was dit vooral de partner.

## 2.7 Resultaten – Langer thuis wonen

Indien u ondersteuning of zorg nodig heeft. Wie zouden in staat en bereid zijn deze te geven? (N=246)

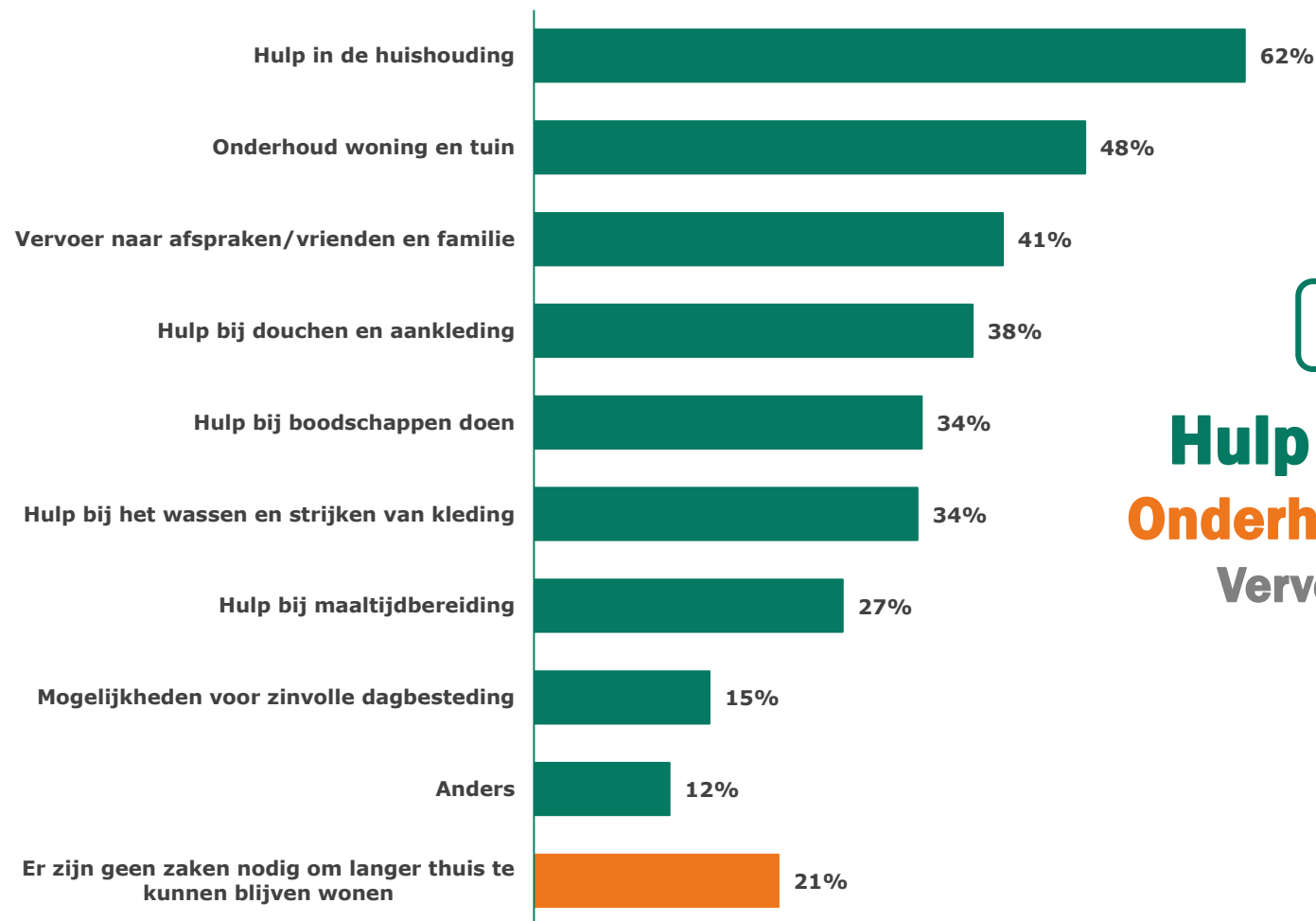


Top 3

**Partner**  
**Thuiszorg**  
Andere familieleden

## 2.7 Resultaten – Langer thuis wonen

Welke zaken zijn volgens u nodig om (in de toekomst) langer thuis te kunnen blijven wonen? (N=246)



Top 3

**Hulp in huishouding**  
**Onderhoud woning en tuin**  
Vervoer naar afspraken

# Deurne Denkt

# Dynamisch

**postadres**

**Postbus 918**

**1200 AX Hilversum**

**bezoekadres**

**Tesselschadelaan 15A**

**1217 LG Hilversum**

**telefoon**

**035 623 27 89**

**e-mail**

**[info@research2evolve.nl](mailto:info@research2evolve.nl)**

**website**

**[www.research2evolve.nl](http://www.research2evolve.nl)**