



HVE Cliënten-onderzoek 2014

1 september 2014

Stichting Vrijwillige Hulpdienst Voor Elkaar

Stichting Vrijwillige Hulpdienst Voor Elkaar (HVE) helpt sinds 1981 de inwoners van de gemeente Renkum die dat nodig hebben. De circa 55 vrijwilligers bieden hulp zonder dat zij hiervoor een financiële bijdrage ontvangen, anders dan de gemaakte onkosten.

Het aantal hulpvragen neemt sterk toe, van 200 in het jaar 2010 via 650 in het jaar 2013 en in het jaar 2014 worden zo'n 1000 aanvragen verwacht. In de periode medio 2013 - medio 2014 bedroeg het aantal cliënten 235.

De hulp is overwegend incidenteel en kortdurend van aard en betreft voornamelijk vervoer en begeleiding, evenals klusjes in huis en in de tuin. Hiermee wordt bereikt dat cliënten zelfstandig kunnen blijven en minder beroep hoeven te doen op professionele hulpverlening.

HVE heeft in 2013 de kwaliteitsonderscheiding "Goed Geregeld" ontvangen van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV). Mede in dat kader wordt dit cliënten-onderzoek uitgevoerd.

In deze rapportage wordt om wille van de leesbaarheid "Stichting Vrijwillige Hulpdienst Voor Elkaar" vaak afgekort als "HVE".

Samenvatting van het onderzoek

Er zijn 208 vragenlijsten verspreid onder bestaande cliënten van de Hulpdienst Voor Elkaar (afgekort HVE) waarvan er 93 werden terug ontvangen; een respons van vrijwel 45%.

Het merendeel van de respondenten (cliënten) is ouder dan 70 jaar, een groot deel (>50%) zelfs ouder dan 80 jaar. De meesten wonen zelfstandig. Dit bevestigt de functie van HVE, namelijk de leefbaarheid van met name ouderen verbeteren zodat deze langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

De cliënten zijn zeer tevreden over de bereikbaarheid en de geboden hulp door de telefoonwachten en de uitvoerende vrijwilligers.

De cliënten doen vooral een beroep op HVE waar het gaat om (incidentele) hulp bij vervoer en begeleiding en klusjes in huis. Sinds HVE de taken heeft overgenomen van de Tuinhulp voor Ouderen, blijkt de vraag daarnaar behoorlijk te zijn toegenomen. Deze hulp wordt zeer gewaardeerd.

De geboden hulp is gratis; alleen een km-vergoeding en gemaakte onkosten worden in rekening gebracht. Sommige cliënten geven aan, op vrijwillige basis, best bereid te zijn tot het geven van een extra bijdrage aan HVE.

Hoewel de folder van HVE op diverse locaties in de gemeente te verkrijgen is, geven vele cliënten aan de folder pas te hebben leren kennen omdat deze bij de vragenlijst was bijgesloten.

De HVE website is voor de meesten nog onbekend. Wanneer ouderen meer gebruik gaan maken van de computer zal naar verwachting de website bekender en belangrijker worden.

De respondenten zijn vooral goed op de hoogte van de HVE diensten “vervoer en begeleiding”, “boodschappen doen” en “klusjes in huis en in de tuin”. Daarvan wordt veel gebruik gemaakt. Aangegeven wordt dat hulp bij “boodschappen doen” ook goed bekend is, maar dat de respondenten daar relatief weinig gebruik van maken*.

Respondenten hebben suggesties gedaan voor diensten die ze missen zoals: (honden-) uitlaatservice, luisterend oor bieden, schoonmaken en opruimen, gezamenlijke uitjes, mantelzorger ontlasten.

Respondenten geven aan onzeker te zijn over de ontwikkelingen in de zorg. Ze willen graag zelfstandig blijven wonen en hopen dat er voldoende ondersteuning van vrijwilligers zal zijn. Vereenzaming en verminderde mobiliteit worden als (toekomstige) problemen gezien. Hulp zoals HVE die reeds aanbiedt wordt belangrijk gevonden. Daarnaast verwachten de respondenten knelpunten bij de huishouding en bijvoorbeeld verzorgen van een huisdier (hond uitlaten). Genoemde diensten vragen in toenemende mate een vorm van meermalige (structurele) hulp.

Uit de reacties is gebleken dat de respondenten zeer tevreden zijn over de hulp van de HVE vrijwilligers en blij zijn met de Hulpdienst Voor Elkaar.

**Uit de jaaroverzichten blijkt evenwel dat er tot 2013 ongeveer even vaak gebruik gemaakt wordt van hulp bij “boodschappen doen” als van hulp bij “klusjes in huis en in de tuin”.*

Aanbevelingen

- De resultaten van deze enquête bespreken met de eigen HVE vrijwilligers, het Steunpunt Vrijwillige Hulp, het Zorgloket en de gemeente Renkum.
- Het cliënten-onderzoek publiek maken via geschikte media. Zo worden ook de cliënten over de resultaten geïnformeerd.
- Tekst van de HVE folder en website nalopen op actualiteit.
- HVE folders en informatie breder verspreiden.
- Gebruik website (en pc gebruik) stimuleren; hulp bieden.
- Regeling maken voor vergoeding door de cliënt voor het gebruik van gereedschap van de vrijwilliger.
- Regeling maken over wachttijden; soms is er snel hulp nodig.
- Regeling “hulp bij tuinen” verbeteren vanwege de groeiende vraag en de vaak (te) grote inspanning
- Bij geboden hulp cliënten eventueel wijzen op de mogelijkheid om een extra bijdrage te geven aan HVE.
- Gewenste nieuwe diensten: begeleiden bij uitstapjes, mantelzorgers ontlasten, huishoudelijke karweitjes, luisterend oor bieden, helpen bij verhuizing (inpakken o.i.d.), hond uitlaten. Nagaan of genoemde gewenste nieuwe diensten passen bij HVE of dat deze thuishoren bij andere (zorg-) organisaties. HVE vrijwilligers zouden wel knelpunten kunnen signaleren.
- Bepaalde (nieuwe) diensten vragen om meermalige (structurele) hulp. HVE gaat na of de vrijwilligers daartoe bereid zijn en hoe dat dan te organiseren.
- Om de respons te verhogen, kan bij een volgend cliënten-onderzoek overwogen worden vragenlijsten ook aan te bieden tijdens de hulpverlening gedurende een periode van bijvoorbeeld een jaar. Ook kunnen cliënten rechtstreeks, via een interview worden benaderd.
- Onderzoek uitvoeren onder de HVE vrijwilligers en daarbij gebruik maken van de bevindingen van dit cliënten onderzoek.

*Dit onderzoek is tot stand gekomen mede dankzij de financiële bijdrage van
Stichting A.C. van Deventer*

Doel en uitvoering van het onderzoek

DOEL VAN HET CLIËNTEN-ONDERZOEK

In het kader van de “Goed Geregeld” certificatie voert HVE tenminste één maal per vijf jaar een cliënten-tevredenheids-onderzoek uit. Tevens wil HVE zich voorbereiden op de hulpvragen ten gevolge van de veranderingen c.q. bezuinigingen in de sociale voorzieningen.

Via een enquête wordt gevraagd of de cliënten tevreden zijn met de huidige gang van zaken en wat men verwacht over de wijze waarop HVE zou kunnen inspelen op de maatschappelijke veranderingen.

De resultaten van dit cliënten-onderzoek samen met de resultaten van het in het najaar uit te voeren vrijwilligersonderzoek worden gebruikt voor het actueel houden en aanscherpen van het beleid van HVE.

WERKGROEP

Voor de begeleiding en uitvoering van het onderzoek is door het HVE bestuur een werkgroep samengesteld bestaande uit de volgende HVE vrijwilligers: Hans Cornelissen, Rombout Eppenga, Jolanthe Harssema, Roel Jager, Eric Jansen, Monique van der Lans en Joke van de Repe. Deze werkgroep bevat daarmee leden van het bestuur, telefoonwachten en uitvoerende vrijwilligers. De werkgroep is zeven maal bijeen geweest.

Taken van de werkgroep:

- Opstellen vragenlijst
- Opstellen mailing list
- Verzenden en (laten) invullen vragenlijsten
- Verzamelen en ordenen van de gegevens
- Rapportage met aanbevelingen voor het bestuur

OPSTELLEN VRAGENLIJST

De vragenlijst betrof vier onderdelen te weten:

1. Algemene gegevens van de respondenten (anoniem)
2. Huidige situatie: Mening over de huidige gang van zaken
3. Toekomst: Wensen ten aanzien van de toekomst
4. Algemeen: Algemene opmerkingen / aanbevelingen

Een eerste concept van de vragenlijst werd voorgelegd aan een aantal cliënten van HVE. Er werd gekeken naar de leesbaarheid, begrijpelijkheid, overzichtelijkheid en volledigheid van de vragenlijst. De suggesties van de cliënten betroffen verbetering van de formulering van de vragen en de lay-out. Deze suggesties werden vervolgens verwerkt in de definitieve vragenlijst.

In Bijlage A is de begeleidende brief opgenomen. De vragenlijst kan worden opgevraagd via info@hulpdienstvoorelkaar.nl.

VERZENDEN VRAGENLIJSTEN

De vragen voor hulp worden door HVE standaard opgenomen in een Excel bestand. Aan de hand van deze gegevens, kon over de periode januari 2013 – mei 2014 een adreslijst samengesteld worden van 235 cliënten. Bij het bezorgen bleek echter dat een aantal gegevens achterhaald was, zodat er uiteindelijk 208 cliënten konden worden benaderd.

De vragenlijsten werden begin juni (week 23) bezorgd in een enveloppe met daarin tevens een gefrankeerde retourenveloppe en ter informatie een folder van HVE en een begeleidende brief.

Tegelijkertijd werden alle HVE vrijwilligers, het Steunpunt Vrijwillige Hulp en de gemeente Renkum geïnformeerd, via een email met als bijlagen de vragenlijst en de begeleidende brief.

Omdat de respons in eerste instantie wat tegenviel, werd eind juni nogmaals een oproep gedaan aan het Steunpunt, aan de HVE telefoonwachten en aan alle HVE vrijwilligers, om bij hulpaanvragen van cliënten er op aan te dringen de vragenlijsten in te vullen en te retourneren.

Resultaten van het onderzoek

0 RESPONS

In de begeleidende brief is aan de cliënten verzocht om de vragenlijst binnen 14 dagen retour te zenden. Op 9 juli werd de inzendtermijn gesloten met als resultaat dat er per die datum 93 reacties binnen waren gekomen. Dit is een respons van vrijwel 45%, hetgeen voldoende wordt geacht voor het verkrijgen van inzicht in de mening van de cliënten over HVE.

Gebleken is dat een aantal cliënten de vragen niet of onvolledig had ingevuld waardoor per vraag het aantal reacties kan verschillen. Ook hebben enkele cliënten telefonisch gemeld dat ze de vragenlijst niet hebben ingezonden maar wel zeer tevreden zijn over de door HVE aangeboden diensten. Deze reacties zijn verwerkt in de resultaten.

In het volgende worden de antwoorden op de vragen gepresenteerd in tabellen en/of diagrammen. Aanvullende gegevens zijn opgenomen in Bijlage B.

1 ALGEMENE GEGEVENS VAN DE RESPONDENTEN

Resultaten Vraag 1.1 Persoonsgegevens

Tabel 1 geeft een overzicht van leeftijd, man/vrouw, woonplaats en wijze van wonen. Te zien is dat het aantal cliënten uit de verschillende dorpen verschilt. Het is echter in lijn met het aantal inwoners, hoewel er in Oosterbeek verhoudingsgewijs veel cliënten een beroep doen op de diensten van HVE.

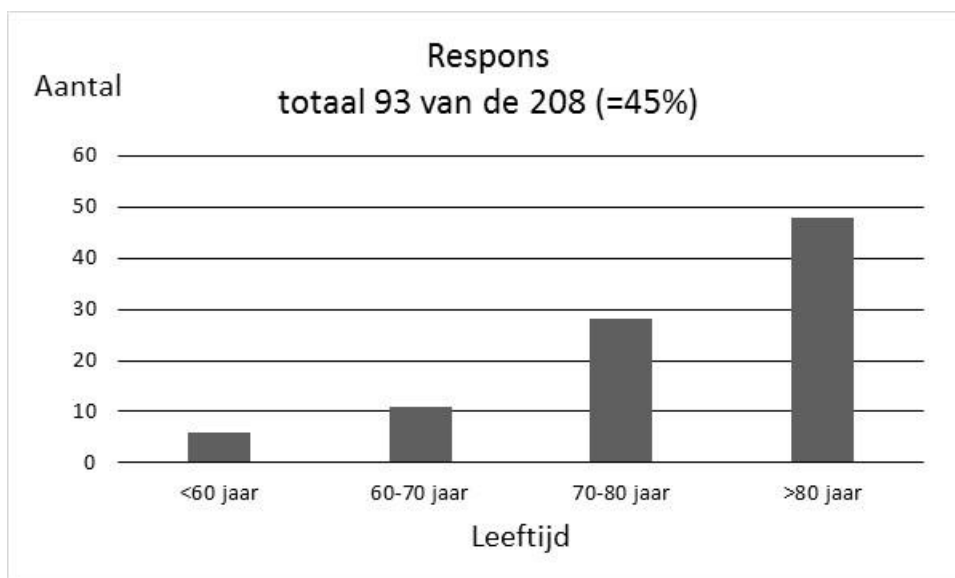
De tabel laat zien dat 70 van de 93 respondenten vrouw zijn; 77 van de 93 respondenten wonen zelfstandig. Dit bevestigt de rol van HVE, namelijk het bieden hulp, zodat cliënten langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

Voor cliënten die wonen in een verzorgingstehuis is er meestal een vangnet bestaande uit professionele zorg en aan het verzorgingstehuis verbonden vrijwilligers.

Uit de tabel komt ook naar voren dat het merendeel van de cliënten ouder is dan 70 jaar. De leeftijdsopbouw van de respondenten is nog eens weergegeven in figuur 1.

Tabel 1 Respons naar leeftijd, woonplaats, man/vrouw en wijze van wonen

	Leeftijd	Doorwerth	Heelsum	Heveadorp	Oosterbeek	Renkum	Wolfheze	Aantal
Man	40 tot 45				1			1
Vrouw						1		1
Man	50 tot 60			1		1		2
Vrouw		1			1			2
Man	60 tot 65	1			1	1		3
Vrouw			1		4			5
Man	65 tot 70							0
Vrouw					3			3
Man	70 tot 75				1		1	2
Vrouw		3			5	1		9
Man	75 tot 80		2				1	3
Vrouw		2	2	1	5	3	1	14
Man	80 tot 85	1			4		1	6
Vrouw		1	1		10	5		17
Man	85 tot 90	1			3		1	5
Vrouw		3	3		6	2		14
Man	90 en meer		1					1
Vrouw			1		3		1	5
	Aantal	13	11	2	47	14	6	93
	zelfstandig	13	8	2	40	13	1	77
	verzorgingstehuis		3		1			4
	anders				6	1	5	12
		13	11	2	47	14	6	93



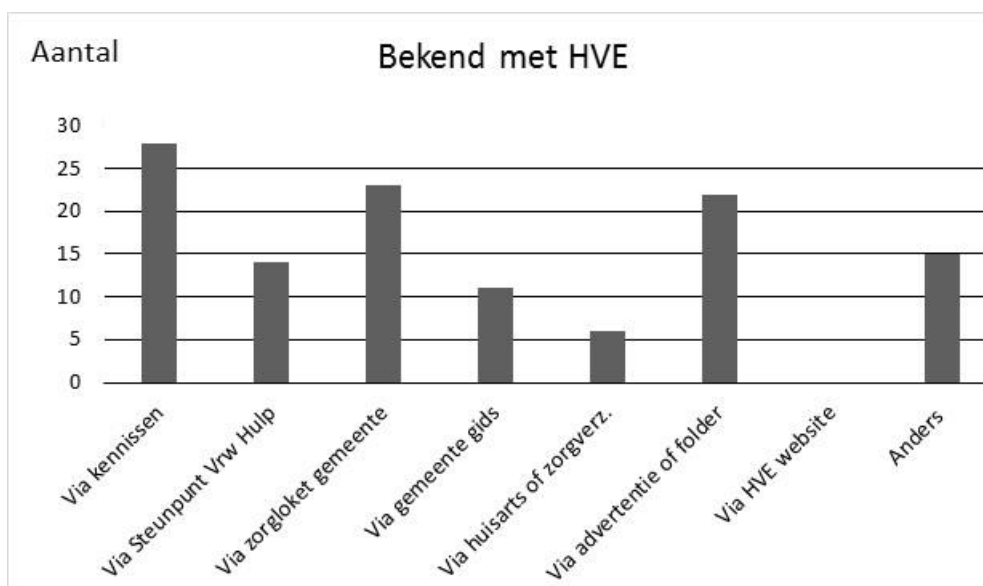
Figuur 1 Respons naar leeftijd

Vraag 1.2 Waar kent u HVE van?

Aan HVE wordt op diverse wijzen bekendheid gegeven vooral vanuit instellingen waar cliënten met hun zorgvraag aankloppen, zoals bij het zorgloket en het Steunpunt Vrijwillige Hulp. Ook blijkt publiciteit via advertenties en via de HVE folder belangrijk voor de bekendheid van HVE (zie tabel 2 en figuur 2). Respondenten geven aan ook via andere vrijwilligersorganisaties, voorlichtingsbijeenkomsten of de kerken informatie over HVE te ontvangen. Tevens blijkt dat de HVE website nog tamelijk onbekend is.

Tabel 2 Bekend met HVE

	Doorwerth	Heelsum	Heveadorp	Oosterbeek	Renkum	Wolfheze	Aantal
Via kennissen	2	2		17	4	3	28
Via Steunpunt Vrw Hulp	3	3		5	3		14
Via zorgloket gemeente	3	2	1	13	4		23
Via gemeente gids	3		2	3	3		11
Via huisarts of zorgverz.		3		3			6
Via advertentie of folder	6	2		14			22
Via HVE website							0
Anders	1	2		7	2	3	15



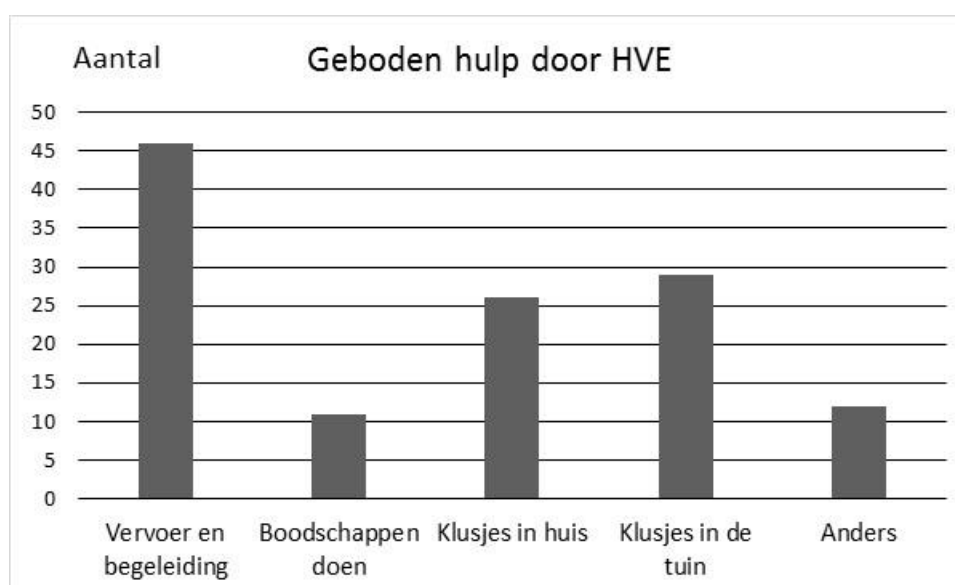
Figuur 2 Bekendheid HVE

Vraag 1.3 Waarmee helpt HVE u?

Uit tabel 3 blijkt dat de hulpvragen zich vooral richten op “vervoer en begeleiding”, “klusjes in huis” en “klusjes in de tuin”. Het doen van klusjes in de tuin neemt sinds HVE begin 2013 de “Tuinhulp voor Ouderen” heeft overgenomen, substantieel in omvang toe.

Tabel 3 De hulp van HVE

	Doorwerth	Heelsum	Heveadorp	Oosterbeek	Renkum	Wolfheze	Aantal
Vervoer en begeleiding	6	6	1	23	6	4	46
Boodschappen doen	2			6	1	2	11
Klusjes in huis	4	2	1	13	5	1	26
Klusjes in de tuin	3	4		13	6	3	29
Anders	1	1	1	5	2	2	12



Figuur 3 De hulp van HVE

Vraag 1.4 Hoe vaak maakt u gebruik van de hulp van HVE?

HVE heeft als doel om voornamelijk incidenteel en kortdurend (2 à 3 uur) hulp te bieden. Tabel 4 laat zien dat er inderdaad vooral gebruik wordt gemaakt van incidentele hulpverlening.

Tabel 4 Hoe vaak maakt u gebruik van de Hulpdienst?

	Doorwerth	Heelsum	Heveadorp	Oosterbeek	Renkum	Wolfheze	Aantal
Soms	4	8	2	31	11	6	62
Regelmatig	2	3		11			16

2 HUIDIGE SITUATIE

Vraag 2.1 Bereikbaarheid van HVE

HVE is zowel via het eigen HVE nummer als via het Steunpunt goed bereikbaar. Ten gevolge van de reclame en publiciteit rond HVE weet men het HVE mobiele nummer goed te vinden.

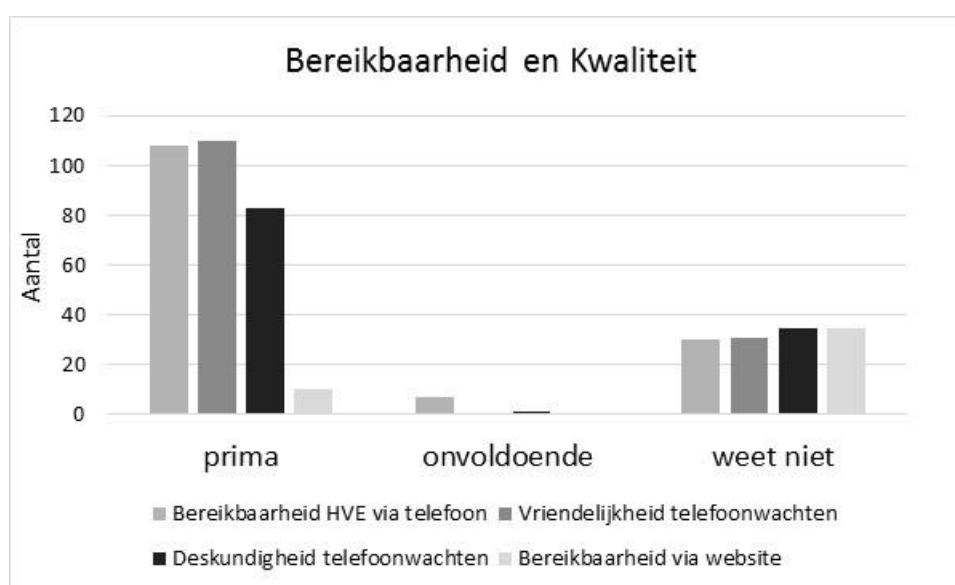
De bevindingen zijn samengevat in figuur 4. In deze figuur zijn de scores “uitstekend” en “voldoende” opgeteld en weergegeven als “prima”.

De bereikbaarheid, vriendelijkheid en deskundigheid van de telefoonwachten worden overwegend als “prima” gekwalificeerd. De website van HVE (de Hulpdienst) wordt nog weinig gevonden.

De onderliggende data zijn opgenomen in [Bijlage B](#).

Toelichting

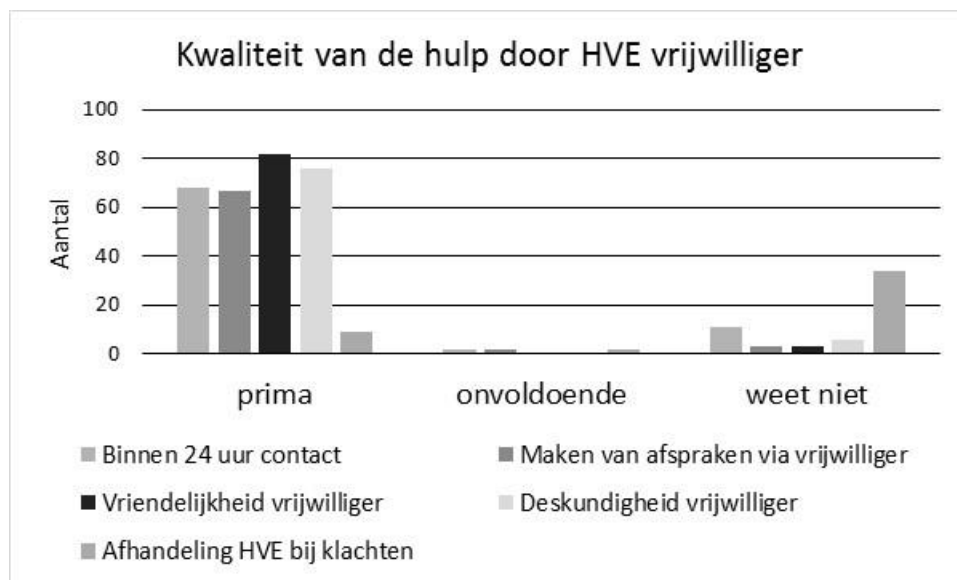
Veel cliënten maken c.q. zien geen onderscheid tussen aanmelden via het HVE nummer en via het nummer van het Steunpunt. Dit komt naar voren uit het relatief groot aantal “weet niet” antwoorden bij vragen over het Steunpunt. Bij de evaluatie is daarom geen onderscheid gemaakt tussen beide ingangen.



Figuur 4 Bereikbaarheid, vriendelijkheid en deskundigheid van de telefoonwachten

Vraag 2.2 Door HVE geboden hulp

De cliënten blijken overwegend zeer tevreden over het tot stand komen van afspraken en de vriendelijkheid en deskundigheid van de uitvoerende vrijwilligers. Omdat er vrijwel geen klachten zijn, zijn de cliënten onbekend met de afhandeling daarvan. Dit alles is weergegeven in figuur 5. Zie ook [Bijlage B](#).



Figuur 5 Vriendelijkheid en deskundigheid van de uitvoerende vrijwilligers

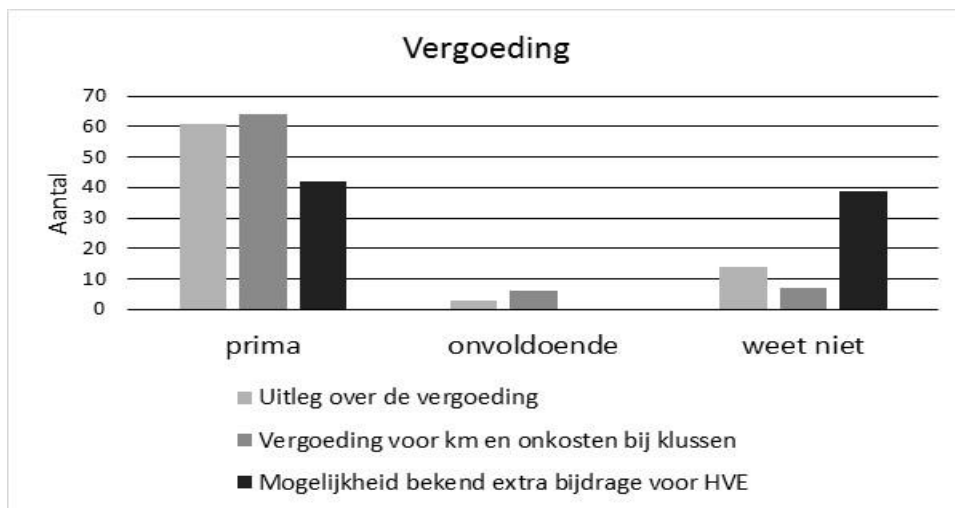
Vraag 2.3 De wijze waarop de vrijwilliger u helpt

De cliënten vinden dat de vrijwilligers hun privacy prima in acht nemen en hen in hun waarde laten. De vraagstelling over het te veel of te weinig bij de hand genomen worden door de vrijwilliger, bleek voor een groot aantal cliënten onduidelijk (of niet aansprekend); circa de helft van de cliënten beoordeelde dit aspect echter positief. Cliënten spreken hun lof uit over de geboden hulp. Zie [Bijlage B](#) voor de scores.

Vraag 2.4 Gevraagde vergoeding

Cliënten zijn het eens met de gevraagde vergoeding en zijn soms bereid een extra bijdrage te doen, hoewel een behoorlijk aantal niet op de hoogte is van die mogelijkheid.

NB. Cliënten betalen aan de vrijwilliger €0,30 per km met een minimum van €2,50 (stand 2014).



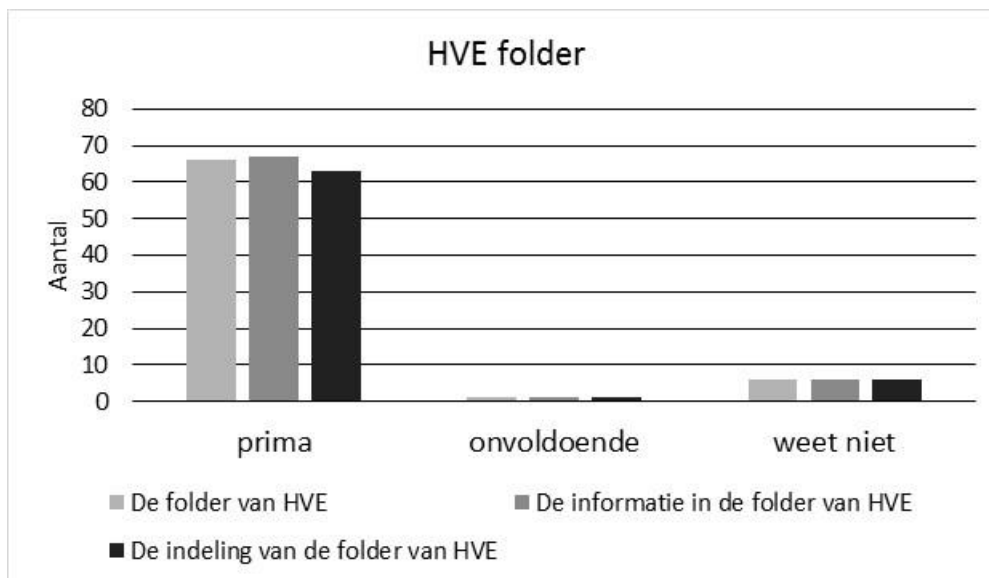
Figuur 6 Gevraagde vergoeding voor gemaakte onkosten

Vraag 2.5 Website van HVE

De weinige klanten die de website kennen, vinden deze prima. Het merendeel is niet op de hoogte van het bestaan van de website of heeft geen toegang. Zie [Bijlage B](#) voor de scores.

Vraag 2.6 Folder van HVE

De folder van HVE voldoet in de behoefte en wordt zeer gewaardeerd (zie figuur 7). De folder wordt op diverse locaties verkregen zoals bij de huisarts, kerken, winkelcentrum, bibliotheek, zorgloket e.a.. Velen geven echter aan de folder pas te hebben leren kennen omdat deze bij de vragenlijst was bijgesloten (zie [Bijlage B](#)).



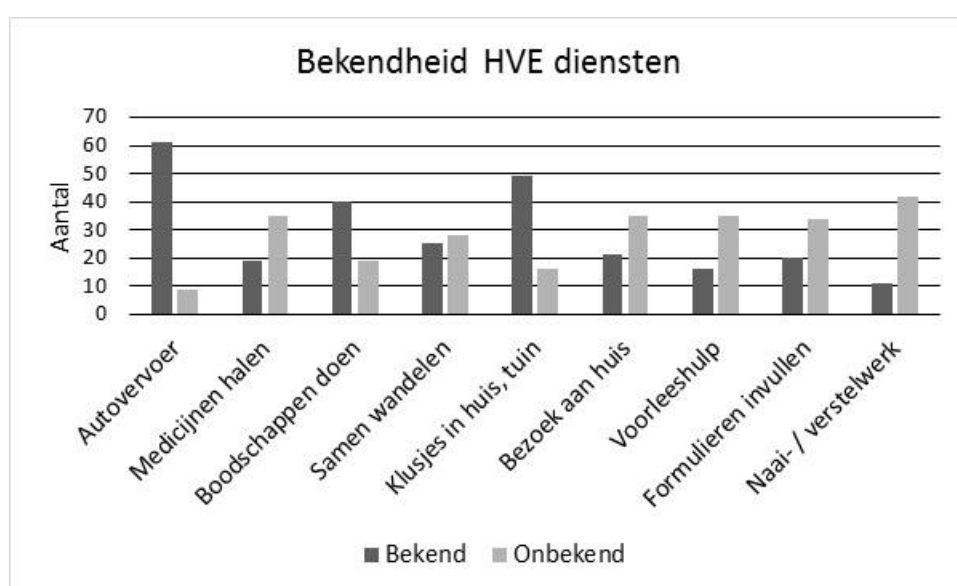
Figuur 7 Kwaliteit van de HVE folder

Vraag 2.7 Wat doet HVE voor u?

De respondenten zijn goed op de hoogte van de HVE diensten “vervoer en begeleiding”, “boodschappen doen” en “klusjes in huis en in de tuin”. Hoewel bekend, wordt er door de respondenten relatief weinig gebruik gemaakt van hulp bij “boodschappen doen”. Zie tabel 5 en figuur 8.

Tabel 5 Bekendheid en gebruik van HVE diensten

Wist u dat de Hulpdienst de volgende diensten aanbiedt			maak er gebruik van	
	Bekend	Onbekend	Ja	Nee
Autovervoer	61	9	35	17
Medicijnen halen	19	35	3	23
Boodschappen doen	40	19	8	25
Samen wandelen	25	28	3	25
Klusjes in huis, tuin	49	16	20	21
Bezoek aan huis	21	35	3	25
Voorleeshulp	16	35	1	28
Formulieren invullen	20	34	4	26
Naai- / verstelwerk	11	42	3	19



Figuur 8 Bekendheid van HVE diensten

Diensten die gemist worden

Respondenten hebben diensten aangegeven waar men graag gebruik van zou willen maken. Uit de opsomming in tabel 6 blijkt dat diverse wensen al in het bestaande pakket van HVE aanwezig zijn zoals computerhulp, boodschappen doen / winkelen, naai en verstelwerk, hulp in de tuin.

Suggesties voor diensten zijn: (honden-) uitlaatservice, praten over zorg om kinderen, luisterend oor bieden, uitstapjes, schoonmaken en opruimen, mantelzorger ontlasten. Het bestuur van HVE zal overwegen of deze diensten passen bij HVE of dat HVE slechts signaleert en doorverwijst naar andere (zorg) organisaties.

Genoemde diensten vragen evenwel in toenemende mate een vorm van meermalige (structurele) hulp.

Tabel 6 Diensten van HVE die gemist worden of nog onbekend zijn

Is er een dienst die u nog mist? De Hulpdienst zal nagaan of uitbreiding haalbaar is				
Hond uitlaten				
Eens met iemand praten over zorg om kinderen, als je er niet meer bent.				
Soms een schoonmaak-klusje in huis				
Hulp bij het opruimen na een verhuizing				
Wil graag winkelen in Oosterbeek.				
Oppassen, zodat de mantelzorger een paar uur vrij heeft.				
Uitstapjes naar de natuur, evenementen, tuincentra				
Hulp bij gebruik tablet computer				
Computer en I-pad hulp				
Wil graag gebruik gaan maken van naai- en verstelwerk.				
Hulp in de tuin heb ik nodig.				
Naar een toko voor indische hapjes.				
Computerhulp, museumbezoek.				

Bij deze vraag zijn diverse opmerkingen geplaatst. Zie hiervoor [Bijlage B](#).

Vraag 2.8 Suggesties voor verbetering

Bij deze vraag werden veel complimenten aangegeven; ook een tweetal opmerkingen.

Een suggestie die door HVE kan worden overwogen is de vergoeding voor het gebruik van gereedschap van de vrijwilliger. Zie verder tabel 7.

Tabel 7 Verbeteringen

Suggesties
Zou fijn zijn als de haag moet worden gesnoeid, de vrijwilliger hiervoor de elektrische schaar heeft. Wil hier best extra voor betalen.
Hulp bij computer problemen. Oplossen van kleine storingen in apparaten, welke eenvoudig te verhelpen zijn maar waar ik de kneepjes niet van ken.
Bij plotselinge ziekten en geen familie in de buurt is hulp gevraagd, huishoudelijk hulp, verpleegkundigen vinden je nog veel te goed. Maar je kunt het niet meer. Snelle hulp is dus niet voor handen, maar er is wel grote behoefte aan.
Had niet het idee dat ik meer hulp kon vragen, maar 1 keer per maand zou ik graag willen.
Mijn man moet voor mij zorgen, ik loop slecht en heb plaspillen. Als mijn man 's avonds weg wil ben ik alleen. Ben al en keer gevallen. Daarvoor hulp?
Komen de vrijwilligers voor de "cliënt" of ook voor de mantelzorger?
Opmerkingen
Ik heb één keer in een noodgeval vervoer naar het ziekenhuis gevraagd. Daar kwam zo traag reactie op dat ik het uiteindelijk anders geregeld heb.
Ik heb 2 maal iemand in de tuin gehad, de eerste was een student. 2 maal geweest daarna niet afgezegd. 2e keer een vrijwilliger die zomaar wegbleef.
Complimenten
Fantastisch wat jullie doen, fijn te weten dat ik om hulp kan vragen.
Ik ben erg blij en tevreden met jullie hulp.
Ben zeer tevreden over het werk wat jullie doen.
Niet handig om vlak voor de vakantie een enquête rond te sturen.
In de toekomst denk ik wel vaker gebruik van jullie te gaan maken.
Te weinig ervaring nog met de hulpdienst. Vrijwilliers waren altijd keurig op tijd.
Tot nu toe alleen computerhulp. Dit gaat fantastisch.

3 TOEKOMST

Het is voor HVE van belang na te gaan wat de cliënten verwachten van de toekomst en hoe HVE daar op kan inspelen met het beleid, het dienstenpakket en de financiering. Ook gaat HVE dan na hoe er kan worden afgestemd met andere zorgorganisaties en met de gemeente. De opmerkingen van de cliënten zijn in onderstaand overzicht geclusterd.

Vraag 3 Toekomst, mogelijke knelpunten

Maatschappelijke ontwikkelingen
De te verwachte toename van hulpvragen kan een probleem worden daar er waarschijnlijk te weinig vrijwilligers zijn.
Kunnen niet in de toekomst kijken, willen wel zelfstandig blijven wonen. We kijken wel naar een kleinere woonruimte.
Ivm ziekte zal de hulpvraag toenemen, hoe en wat weet ik nog niet. Het zou fijn zijn als jullie hierin wat kunnen betekenen.
Wil er nog niet over nadenken, maar heeft gezien de maatschappelijke ontwikkelingen haar bedenkingen.
Woon in Heidestein, heb geen idee wat de toekomst in 2015 zal zijn.
In de vorige eeuw waren we blij met bejaardentehuizen. Nu willen we geen afhankelijkheid!!
Met alle bezuinigingen maak ik mij zorgen over de hulp in de toekomst.
Sociaal netwerk
vrouw moeten zelf de boel draaiende houden. Kun je mantelzorg daarbij hebben? We willen niet afhankelijk worden.
Bij ontbreken van netwerk, en familie op afstand verwacht ik dat ik vaker een beroep op jullie dienst ga doen.
Zonder kinderen, wie kijkt naar je om? Eenzaamheid en depressie is dan het resultaat. Dagopvang voor ouderen is een op.
Vereenzaming
Het feit dat we niet steeds een beroep kunnen doen op onze kinderen, nog maar niet aan denken.
Ben rugpatiënt, mantelzorger voor 2 kinderen. Zie de toekomst niet blij tegemoet.
Als zelfstandig blijven wonen niet meer lukt, zal ik vaker een beroep op jullie gaan doen.
Als het mij minder wordt zal ik meer een beroep op jullie aan doen.
Mijn afnemende mobiliteit zal een knelpunt worden.
Moeilijkheden door mindere mobiliteit.
Gewenste hulp
Hulp bij eenvoudige klusjes, bijv. telefoon weer aan de praat krijgen
Het doen van boodschappen
Boodschappen doen, naar de bibliotheek gaan, naar de tandarts gaan.
Eten koken, aankleden, lichte werkzaamheden.
Meer huishoudelijke hulp, ivm lichamelijke klachten.
Ziekenhuisbezoek.
Hond uitlaten
Hulp in de huishouding, deze wordt steeds minder.
Huishoudelijke hulp. Als dit wegvalt kan ik niet meer zelfstandig wonen. Bejaardenopvang is duurder dan zelfstandig wonen.
Tuinonderhoud
Het grootste probleem is de tuin.
Tuin is de hoofdzaak, als mijn dochter de mantelzorg niet meer kan doen, vervoer arts, formulieren, boodschappen, wandelen
Tuinhelp, vervoer, klusjes in huis. In de toekomst.
Verzorging bij ziekte, onderhoud tuin, traplopen, boodschappen halen bij gladheid, straat schoonmaken bij gladheid.
Algemeen
Voor mij niet relevant, woon in een aanleunwoning en krijg alle hulp die nodig is.
De komende 10 jaar niet. Ik weet van jullie bestaan. Ik hoop dat dit zo mag blijven.
Woon hier pas sinds kort, kan alles nog redelijk zelf
Voorlopig geen knelpunten.
Op dit moment zou ik het niet weten. Ik weet niet hoe het met de hulpverlening zal gaan. Het gaat nu wel met mij.
Moeilijk te voorspellen.
Nog onbekend

4 ALGEMENE OPMERKINGEN / AANBEVELINGEN

4.1 Algemene opmerkingen / aanbevelingen

Aanbevelingen
Tot nu toe 1 keer geholpen. Uitstekend, zou graag van het vele plastic verlost willen worden. Gemeente zorgt voor katoenen tasjes
Folders in het dorpshuis in Oosterbeek leggen
Ervaringen met HVE zijn goed, mijn zorg is of we niet teveel tijd in beslag nemen van de vrijwilliger tijdens ziekenhuis bezoeken.
Het is fijn om een vrijwilliger iets te geven, heeft u een idee hiervoor?
Graag zou ik later meer gebruik van jullie maken.
Tot nu toe 1 keer van jullie gebruik gemaakt, verwacht echter dat dit steeds meer gaat worden.
Soms heb ik iemand nodig om mij naar een verder doel te brengen. Dit gaat vaak moeizaam. Het trefpunt en gemeente zijn lastig bereikbaar
Ik red me zelf nog. Maar ben blij dat er "vreemden" zijn die mij willen helpen
Tuin
Prima ervaringen, vooral met de tuin.
Gelukkig kan ik mij nog goed redden, alleen met de tuin heb ik hulp nodig
Huisarts komt als het nodig is, verder graag hulp bij tuinonderhoud.
Jullie tuinhulp was geweldig
Op dit moment prima tuinhulp.
Ben blij met de informatie. Zal niet schromen om er gebruik van te gaan maken.
Complimenten
De hulp is goed bevallen
Zeer tevreden over alle geboden hulp, dank hiervoor.
Hartelijk dank. Uw hulp is zeer waardevol voor het aan kunnen van het "afhankelijk zijn"!
Hulpdienst is een mooi initiatief. Er is nog steeds teveel ikke, ikke, ikke.
Hoop weinig hulp nodig te hebben, ben blij dat jullie er zijn.
Speciaal voor het bestuur dank voor de geboden diensten
Ik vind uw Hulpdienst geweldig.
Uitstekend tevreden over de tot nu toe geboden hulp.
Niets dan lof voor jullie dienst.
Hulpdienst voor elkaar vind ik uitstekend.
Ik ben zeer tevreden over de hulpverleners en heb dat iedereen laten weten.
Fantastisch wat jullie allemaal doen.
Heel tevreden.
De hulpdienst is een uitkomst. Geweldig!
Sinds 2013 goede ervaringen
Voor zover ik kan beoordelen een goed lopende organisatie met veel betrokken mensen.
Ik ben heel positief over de hulpdienst.
Ik ben tevreden.
Gewoon van elkaar houden
Ga binnenkort verhuizen naar Brabant, kon ik jullie maar meenemen.
Ik ben blij met de geboden hulpmogelijkheden.
Ik wist niet alles, fijn dat jullie zoveel doen.
Heel blij met de hulpdienst, 2 keer naar de specialist, was blij met het vervoer

4.2 Zou u HVE aanbevelen?

Een belangrijke indicator voor de tevredenheid is de bereidheid om HVE aan te bevelen bij familie, vrienden en kennissen. Met uitzondering van één cliënt, reageren de respondenten hier positief op (80 ja en 1 nee).

BIJLAGE A Begeleidende brief bij de vragenlijst

Aan de cliënten van de Hulpdienst Voor Elkaar

Betreft: Cliënten-onderzoek 2014

Oosterbeek, 5 juni 2014

Geachte cliënt,

Als vrijwilligers van de Hulpdienst Voor Elkaar zijn wij voor u geen onbekenden. Op uw verzoek helpen wij u regelmatig met onder andere vervoer, klusjes en boodschappen doen. Wij als de Hulpdienst Voor Elkaar (afgekort "Hulpdienst") willen graag weten of u hierover tevreden bent en of u nog wensen hebt waar de Hulpdienst op kan inspelen. Vandaar dat we u vragen de bijgevoegde vragenlijst in te vullen. Wij stellen het overigens zeer op prijs wanneer u aanvullende opmerkingen en suggesties plaatst.

Wanneer u hulp nodig hebt bij het invullen, staan wij klaar om u daarbij te helpen. Dat kan bij u thuis of telefonisch.

U kunt ons bellen op ons telefoonnummer 06 1558 7336.

Wij vragen u de ingevulde vragenlijst binnen twee weken aan ons terug te zenden. U kunt gebruik maken van de gefrankeerde retour-enveloppe.

De vragenlijst is gestuurd naar alle 235 cliënten van de Hulpdienst en we hopen dat eenieder zal reageren, zodat we een betrouwbaar beeld krijgen van het functioneren van de Hulpdienst en gewenste verbeteringen kunnen doorvoeren.

De vragenlijsten worden anoniem verwerkt. Zo gauw als de resultaten van het onderzoek geanalyseerd zijn, zullen we u daarover informeren.

Voor uw informatie is de folder van de Hulpdienst bijgevoegd. Ook wijzen wij u graag op onze website: www.hulpdienstvoorelkaar.nl

Uw betrokkenheid met HVE kunt u kenbaar maken door aan dit cliënten-onderzoek deel te nemen.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijk groet,

Namens het bestuur van de Hulpdienst Voor Elkaar,

Hans Cornelissen (voorzitter)

Bijlagen: vragenlijst, folder en retour-enveloppe

De vragenlijst kan worden opgevraagd via info@hulpdienstvoorelkaar.nl

BIJLAGE B Aanvullende gegevens m.b.t. antwoorden op de vragen

Vraag 2.1 Bereikbaarheid

Bereikbaarheid van de hulpdienst	uitstekend	voldoende	onvoldoende	weet niet
Bereikbaarheid HVE nummer	40	26	3	8
Vriendelijkheid telefoonwachten	44	20		10
Deskundigheid telefoonwachten	34	21		12
Bereikbaarheid SVH nummer	25	17	4	22
Vriendelijkheid telefoonwachten	27	19		21
Deskundigheid telefoonwachten	9	19	1	23
Bereikbaarheid website	5	5		35
Snelheid reactie via website	4	4		38

Antwoorden voor bereikbaarheid via HVE 06 nummer en via Steunpunt (SVH) gecombineerd

(uitleg: de respons van 108 bij **prima** is berekend als 40 + 26 + 25 + 17)

Bereikbaarheid van de hulpdienst	prima	onvoldoende	weet niet
VIA 06 EN VIA SVH SAMEN			
Bereikbaarheid HVE via telefoon	108	7	30
Vriendelijkheid telefoonwachten	110	0	31
Deskundigheid telefoonwachten	83	1	35
Bereikbaarheid via website	10	0	35

Opmerkingen bij vraag over bereikbaarheid

Nog geen gebruik gemaakt van website.			
Tot nu toe weinig gebruik gemaakt van HVE; Het Schild biedt ook voldoende hulp.			
Weet niet wat het verschil is tussen HVE en Steunpunt.			
Privé met iemand gebeld.			
Vervoer naar ziekenhuis en ophangen vliegengordijn. Beide keren zeer tevreden.			
Ik zal eens op jullie website gaan kijken.			
Ik heb alleen telefoon.			
Heb 1 keer gebeld en had snel daarna al iemand aan de telefoon voor de afspraak.			
Weinig hulp gevraagd maar de geboden hulp was perfect.			
Ik maak alleen gebruik van het 06 nummer.			
Meneer heeft nog nooit naar de HVE gebeld. Afspraken onderling geregeld.			
Ik heb geen computer.			
Slechts eenmalig gebeld.			
Het steunpunt is niet vaak bereikbaar.			
Doe te weinig met internet.			
Tot nu toe 2 keer gebruikt.			
SVH nummer ken ik niet.			
Geen ervaring met website.			

Vraag 2.2 Door HVE geboden hulp

Door de hulpdienst geboden hulp	uitstekend	voldoende	onvoldoende	weet niet
Binnen 24 uur contact	44	24	2	11
Het maken van afspraken via vrijwilliger	46	21	2	3
Vriendelijkheid vrijwilliger	65	17		3
Deskundigheid vrijwilliger	49	27		6
Afhandeling HVE bij klachten	5	4	2	34
Opmerkingen				
Nooit klacht gehad.				7
Voor vervoersafspraken zou het sneller mogen.				

Scores "uitstekend en "voldoende" opgeteld en weergegeven als "prima"

Door de hulpdienst geboden hulp	prima	onvoldoende	weet niet
Binnen 24 uur contact	68	2	11
Maken van afspraken via vrijwilliger	67	2	3
Vriendelijkheid vrijwilliger	82	0	3
Deskundigheid vrijwilliger	76	0	6
Afhandeling HVE bij klachten	9	2	34

Vraag 2.3 De wijze waarop de vrijwilliger u helpt

wat vindt u van?	uitstekend	voldoende	onvoldoende	weet niet
Het in acht nemen van de privacy door vrijwilliger?	53	25		4
Het in waarde laten door vrijwilliger?	53	28		3
Het te veel bij de hand genomen worden door vrijwilliger?	12	18	2	34
Het te weinig bij de hand genomen worden door vrijwilliger?	11	19	2	35
Opmerkingen				
Teveel of te weinig is lastig te interpreteren				
Ik laat het aan de persoon over. Dit gaat wel goed.				
Bij de laatste 2 vragen neem ik aan dat "onvoldoende" betekent dat dit niet gebeurt.				
Het is goed zoals het gaat.				
Pas 3 keer ervaring met jullie dienst gehad.				
Alleen maar lof				
De hulp is goed.				
Alles is goed.				
Ik heb nog te weinig ervaring met de hulpdienst om een goede mening te vormen.				
Wordt absoluut niet bij de hand genomen door de vrijwilligers.				
Ik weet niet wat ik met de laatste twee vragen moet				
Heb hier geen ervaring mee.				

Vraag 2.4 Gevraagde vergoeding

wat vindt u van?	uitstekend	voldoende	onvoldoende	weet niet
De uitleg door de telefoonwacht over de vergoeding	35	26	3	14
De hoogte van vergoeding voor kilometers en onkosten bij klussen	35	29	6	7
			Ja	Nee
Bent u ermee bekend dat u de Hulpdienst met een vrijwillige bijdrage kunt steunen. (IBAN NL73ABNA 0427000424)			42	39

Scores "uitstekend en "voldoende" opgeteld en weergegeven als "prima"

Vergoeding	prima	onvoldoende	weet niet
Uitleg over de vergoeding	61	3	14
Vergoeding voor km en onkosten bij klussen	64	6	7
Mogelijkheid bekend extra bijdrage voor HVE	42		39

Opmerkingen				
Als ik tegen de chauffeur zeg een kortere route te weten, vind ik het vervelend dat hij/zij toch zijn eigen route kiest				
Inmiddels is de vrijwillige bijdrage bij mij bekend.				
Geef de vrijwilliger soms iets extra's, zo blij als ik ben.				
Nog gevraagd of ik een vrijwillige bijdrage kon doen.				
Sinds kort weten we dat een bijdrage mogelijk, mede door bijgesloten folder.				
Hier weet ik te weinig van.				
De vrijwilliger heeft mij op de hoogte gebracht van de vergoeding.				
Zal zeker een bijdrage storten.				
Geen uitleg gevraagd, was al op de hoogte.				
Maar nu wel.				
Meneer weet hier niets van.				
De prima aangeboden vrijwilligers hulp is niet in geld te vertalen.				
Maak er geen gebruik van.				
Uitleg was niet duidelijk.				
Bij klusjes nog geen bekendheid.				
Zal zeker een bijdrage storten.				
Reeds bijdrage overgemaakt.				
Vrijwilligers zijn onbetaalbaar. Hou ze in ere!!				

Vraag 2.5 HVE Website

wat vindt u van?	uitstekend	voldoende	onvoldoende	weet niet
de website van de Hulpdienst www.hulpdienstvoorelkaar.nl	4	3		13
De informatie op de website van de Hulpdienst	4	3		13
De indeling van de website	4	3		13
Opmerkingen				
Ga de website nu wel bekijken.				
Ik heb geen computer (3x geantwoord)				
Heb de website nooit gezien, alleen de folder.				
De website is eenvoudig, duidelijk en volledig				
Het is nooit bij mij opekomen om de website te bekijken.				
Geen website, alleen telefoon.				
Geen website ervaring.				
Geen internet verbinding.				
De website ken ik niet.				
Nooit gebruikt.				

Vraag 2.6 Folder van HVE

wat vindt u van?	uitstekend	voldoende	onvoldoende	weet niet
De folder van de Hulpdienst	34	32	1	6
De informatie in de folder van de Hulpdienst	36	31	1	6
De indeling van de folder van de Hulpdienst	33	30	1	6

Scores "uitstekend en "voldoende" opgeteld en weergegeven als "prima"

wat vindt u van?	prima	onvoldoende	weet niet
De folder van de Hulpdienst	66	1	6
De informatie in de folder van de Hulpdienst	67	1	6
De indeling van de folder van de Hulpdienst	63	1	6

Waar heeft u de folder gevonden?

Als u de folder al kende	Huisarts	Supermarkt/winkelcentrum	kerk	gemeentehuis	is bijgesloten	anders
waar heeft u deze dan gevonden	4	2	4	5	15	29

Anders namelijk:

fysiotherapie	post	infobord flat	thuiszorg
via vrijwilliger	ZOED	buurtbewoner	zorgloket
bibliotheek	via chaffeur	kennissen	poort
website	familie	gele folder	vrienden

Opmerkingen								
Nooit een folder gezien								
Bijgesloten folder is volgens mij niet de laatste. Onduidelijk is welk nummer je moet bellen. De grijze folder vind ik veel duidelijker.								
Folder is helder beschreven.								
Folder was onbekend								
Ben blij met de bijgesloten folder, was mij niet bekend. Dank u wel.								
Graag zou ik de folder in aangepaste vorm ontvangen, in braille of gesproken vorm.								
Prima folder, heel volledig								
Via een kennis op de hoogte gebracht van jullie dienst.								
De folder is klaar en duidelijk.								
De folder van de Hulpdienst Voor Elkaar kenden we niet. Wel die van het Steupunt Vrijwilligers Hulp.								
Ben volledig blind en ik kan dit dus niet beoordelen.								

Vraag 2.7 Opmerkingen bij diensten die gemist worden

Klachten over lawaai								
klachten over wanbeheer								
Klachten over de gemeente/bomenbeleid bv.								
Computerhulp, museumbezoek.								
Ben mantelzorger voor 2 volwassen kinderen,wonen beiden zelfstandig.								
Ik ben gelukkig en blij met de HVE.								
Door mijn ziekte en het ouder worden, vinden wij het geruststellend dat de HVE bestaat.								
Wil graag gebruik gaan maken van naai- en verstelwerk.								
Ik ken het steunpunt, HVE is mij onbekend. Niet handig om vlak voor de vakantie een enquette rond te sturen.								
Een dochter van een overleden vriendin helpt mij soms met boodschappen doen, als ze niet kan bel ik de hulpdienst.								
Omdat ik vorig jaar mijn heup heb gebroken, ben ik afhankelijk van jullie voor tuinhulp.								
Te weinig ervaring om hier iets over te uiten.								
Zonodig zal ik er gebruik van gaan maken.								
Hulp in de tuin heb ik nodig.								
We hebben alleen vervoer nodig naar het ziekenhuis. De rest kunnen we nog zelf.								
Naar een toko voor indische hapjes.								
Kende alleen maar het vervoer.								
Doe nog alles zelf, huishoudelijk werk wordt wel steeds zwaarder.								
Geweldige goede organisatie								