

Cliëntervaringen met de zorg en CZ Zorgkantoor

Een herhaalmeting onder ouderen die zorg in natura ontvangen



NIVEL
Kennis voor betere zorg

Cliëntervaringen met de zorg en CZ Zorgkantoor

Een herhaalmeting onder ouderen die zorg in natura ontvangen

Heike Garritsen
Dolf de Boer

Mei 2018

ISBN 978-94-6122-498-9

<http://www.nivel.nl>
nivel@nivel.nl
Telefoon 030 2 729 700
Fax 030 2 729 729

© 2018 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Samenvatting	5
1 Achtergrond en onderzoeksvragen	7
1.1 De rol van het Zorgkantoor	7
1.2 CZ Zorgkantoor	7
1.2 Huidig onderzoek	7
2 Conclusies	9
2.1 Ervaringen met de zorg in 2017	9
2.2 Ervaringen met CZ Zorgkantoor in 2017	9
2.3 Verschillen 2016-2017	9
2.4 Tot slot	10
3 Resultaten	11
3.1 Deelnemers	11
3.2 Intramurale zorg versus thuiszorg	11
3.3 Ervaringen met de geleverde zorg	11
3.4 Ondersteuning	12
3.5 Algemeen oordeel CZ Zorgkantoor positief	14
3.5 Meerwaarde CZ Zorgkantoor	15
Referenties	19
Bijlage A Onderzoeksopzet	21
A.1 Herhaalmeting onder ouderen en naasten die ZIN ontvangen	21
A.2 Analyses	21

Samenvatting

In 2015 is de Wet langdurige zorg (Wlz) in werking getreden. Dit was een grote verandering voor de organisatie van de zorg en voor de cliënten en naasten die daarin hun weg moeten vinden. Zorgkantoren zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Wlz en vervullen een belangrijke rol als het gaat om het regelen van passende langdurige zorg.

CZ Zorgkantoor is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wlz in zes regio's. Om inzicht te krijgen in hoeverre de ondersteuning van CZ Zorgkantoor aan haar cliënten mogelijk beter kan, is in 2016 een vragenlijst ontwikkeld en afgenomen onder ouderen die zorg in natura (ZIN) ontvingen. Een belangrijke bevinding was dat het zorgkantoor nauwelijks werd gezien als informatiebron en dus ook niet als bemiddelaar. Tegelijkertijd hadden cliënten en naasten wel moeite om hun weg te vinden in de langdurige zorg en gaven cliënten en naasten die contact hadden gehad met het Zorgkantoor aan dat dit heel behulpzaam voor ze is geweest.

Het afgelopen jaar heeft CZ Zorgkantoor onder meer gewerkt aan het vergroten van haar zichtbaarheid. Om te kijken hoe de ervaringen van cliënten en naasten zich hebben ontwikkeld, is in het huidig onderzoek een herhaalmeting uitgevoerd onder de doelgroep.

De belangrijkste conclusie is dat veel ervaringen in 2017 vergelijkbaar zijn met die in 2016: cliënten en hun naasten zijn over het algemeen tevreden over de geleverde zorg en over de dienstverlening van CZ Zorgkantoor. Er zijn echter ook een aantal veranderingen zichtbaar, over het algemeen in de gewenste richting van betere ervaringen met de zorg en het zorgkantoor. Een aantal van die verschillen zijn ook significant waaronder de rapportcijfers voor de zorg en de ervaren duidelijkheid van antwoorden van CZ Zorgkantoor.

1 Achtergrond en onderzoeksvragen

Met de intrede van de nieuwe Wet langdurige zorg (Wlz) in 2015 is het stelsel van de langdurige zorg hervormd. Deze hervorming was omvangrijk voor organisaties in de langdurige zorg, en cliënten en naasten hadden moeite om hun weg in deze zorg te vinden. Het is echter wel belangrijk dat zij hun weg hier in kunnen vinden, zodat ze hun recht op langdurige zorg zo passend mogelijk kunnen invullen (Non et al., 2015). Eén van de partijen die hier een rol in kan spelen is het Zorgkantoor. De overheid heeft dan ook hoge verwachtingen van het Zorgkantoor als bemiddelaar en informatieverschaffer (Nederlandse Zorgautoriteit, 2017).

1.1 De rol van het Zorgkantoor

Zorgkantoren zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wlz. Hiertoe maken zorgkantoren afspraken met instellingen over de zorg die wordt geleverd en de vergoedingen die daar tegenover staan. Daarmee regelen zorgkantoren dat cliënten die daarvoor in aanmerking komen zorg kunnen krijgen. Zorgkantoren regelen ook de betalingen aan instellingen en bemiddelen regelmatig tussen cliënten die zorg nodig hebben en verschillende zorgaanbieders om tijdig passende zorg te realiseren. Voor zowel het Zorgkantoor als voor cliënten is er veel veranderd met de komst van de Wlz.

1.2 CZ Zorgkantoor

CZ Zorgkantoor is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wlz in zes regio's. Vanuit die hoedanigheid streeft CZ Zorgkantoor ernaar om cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen bij het vinden van de Wlz-zorg die het beste bij hen past. Om te bepalen op welk gebied de ondersteuning van CZ Zorgkantoor aan haar cliënten mogelijk beter kan, heeft het Nivel in 2016 een onderzoek uitgevoerd onder ouderen die zorg in natura (ZIN) ontvangen. Uit de resultaten kwam naar voren dat deze doelgroep het Zorgkantoor nauwelijks ziet als informatiebron en dus ook niet als bemiddelaar (de Boer & Damen, 2017). Cliënten en naasten gaven wel aan moeite te hebben om hun weg te vinden in de langdurige zorg. Een klein deel van de cliënten en naasten had contact gehad met het Zorgkantoor en deze mensen gaven aan dat dit heel behulpzaam voor ze is geweest. Het afgelopen jaar heeft CZ Zorgkantoor onder meer gewerkt aan haar zichtbaarheid.

1.2 Huidig onderzoek

Om te kijken of het verbeteren van de zichtbaarheid van CZ Zorgkantoor reeds effect heeft gehad, wordt in het huidige onderzoek een herhaalmeting uitgevoerd onder ouderen die het afgelopen jaar zijn ingestroomd in de Wlz en ZIN ontvangen. De bijbehorende onderzoeksvragen zijn:

1. *'Wat zijn de ervaringen van ouderen en hun naasten die ZIN ontvangen met CZ Zorgkantoor en met de zorg in 2017?'*
2. *'Hoe verhouden deze ervaringen zich tot de ervaringen in 2016?'*

2 Conclusies

In dit rapport is beschreven wat de ervaringen van cliënten en hun naasten zijn met de zorg en CZ Zorgkantoor in 2017. Tevens is beschreven hoe deze ervaringen zich verhouden tot de ervaringen in 2016. De belangrijkste conclusie is dat veel ervaringen in 2017 vergelijkbaar zijn met die in 2016. Niettemin zijn er ook een aantal veranderingen zichtbaar en over het algemeen zijn die veranderingen in de gewenste richting van betere ervaringen met de zorg en het zorgkantoor.

2.1 Ervaringen met de zorg in 2017

Cliënten en hun naasten zijn over het algemeen tevreden met de ontvangen zorg: zowel intramurale als thuiszorg worden beoordeeld met een ruime voldoende. Het merendeel van de cliënten krijgt de zorg die nodig is en ontving ook voldoende informatie om een goede keuze te kunnen maken voor een zorginstelling of thuiszorg. Aandachtspunten zijn het feit dat veel cliënten (veel) moeite hebben met het afhandelen van administratie en dat ze met veel verschillende partijen te maken krijgen bij het regelen van zorg.

2.2 Ervaringen met CZ Zorgkantoor in 2017

De meerderheid van de cliënten is bekend met de naam en/of rol van CZ Zorgkantoor. Mensen hebben op verschillende manieren over het Zorgkantoor gehoord, variërend van een brochure tot informatie van familie/vrienden. De relatief kleine groep die ooit contact heeft gehad met het Zorgkantoor geeft in het algemeen aan hier tevreden over te zijn. Medewerkers van het Zorgkantoor zijn beleefd en nemen de cliënt serieus. Het overgrote deel van de cliënten zou anderen aanbevelen om contact op te nemen met het Zorgkantoor bij vragen of problemen: een duidelijk signaal wat betreft de meerwaarde van het Zorgkantoor.

2.3 Verschillen 2016-2017

Zoals eerder genoemd zien we zien ook enkele verschillen tussen de metingen van 2016 en 2017. Deze verschillen zijn niet altijd significant, maar wel vaak in de gewenste richting:

1. De rapportcijfers voor zowel intramurale zorg als thuiszorg zijn hoger dan in 2016
 2. Het CIZ en de verzorgende/leidster wordt vaker genoemd als informatiebron
 3. Het Zorgkantoor wordt vaker genoemd als informatiebron, maar niet significant
 4. De brief wordt niet meer genoemd als manier om over het Zorgkantoor te horen (maar de bekendheid van Zorgkantoor is wel gelijk gebleven)
 5. De antwoorden van het Zorgkantoor zijn duidelijker
 6. Het rapportcijfer voor CZ Zorgkantoor is hoger (7,9 versus 7,5), maar dit is niet significant
- Belangrijk om te vermelden is dat voor sommige vergelijkingen het aantal waarnemingen laag was en verschillen daardoor soms niet significant werden. Dit geldt bijvoorbeeld voor het rapportcijfer voor CZ Zorgkantoor. Dit cijfer is gebaseerd op de respondenten die ook werkelijk persoonlijk contact hebben gehad met het Zorgkantoor en dat was een relatief kleine groep van 38 cliënten en/of naasten.

2.4 Tot slot

De bevindingen laten een ontwikkeling zien in de goede richting. Een verklaring kan zijn dat CZ Zorgkantoor en andere organisaties in de langdurige zorg er steeds beter in slagen de dienstverlening aan cliënten en naasten goed vorm te geven in het hervormde stelsel. Tegelijkertijd onderstrepen de resultaten dat CZ Zorgkantoor vanuit cliëntperspectief slechts één van de vele schakels is in de langdurige zorg en voor vele cliënten nog altijd onbekend. Om de zorg zelf en het proces van het verkrijgen van zorg verder te verbeteren is samenwerking tussen betrokken partijen cruciaal.

3 Resultaten

3.1 Deelnemers

In totaal hebben 273 van 842 mensen de vragenlijst ingevuld (respons 32%). Hun gemiddelde leeftijd was 81,9 jaar en het merendeel (57%) was vrouw. Van de deelnemers kreeg 69% intramurale zorg en 31% thuiszorg. Verder gaf 2% aan naast ZIN ook een persoonsgebonden budget (PGB) te ontvangen. Tot slot gold voor 89% van de deelnemers dat een naaste betrokken was geweest bij het invullen van de vragenlijst.

Wat betreft bovengenoemde resultaten zijn er geen significante verschillen ten opzichte van de vorige meting. Er is dus geen reden om aan te nemen dat de responsgroepen verschillen en dat dit wellicht een vergelijking tussen de metingen van 2016 en 2017 zou kunnen vertekenen. We gaan er dan ook vanuit dat we de resultaten van beide metingen goed met elkaar kunnen vergelijken.

3.2 Intramurale zorg versus thuiszorg

Onder de deelnemers die intramurale zorg ontvingen gaf 83% aan dat zij liever thuis waren blijven wonen. Figuur 3.1 geeft weer waarom dit niet mogelijk was. Te zien is dat mensen in de meeste gevallen (73%) aangaven dat zij daar te ziek voor waren, evenals in 2016.

Figuur 3.1 Percentages gegeven antwoorden op de vraag 'In welk(e) geval(len) had u thuis willen blijven wonen?'



3.3 Ervaringen met de geleverde zorg

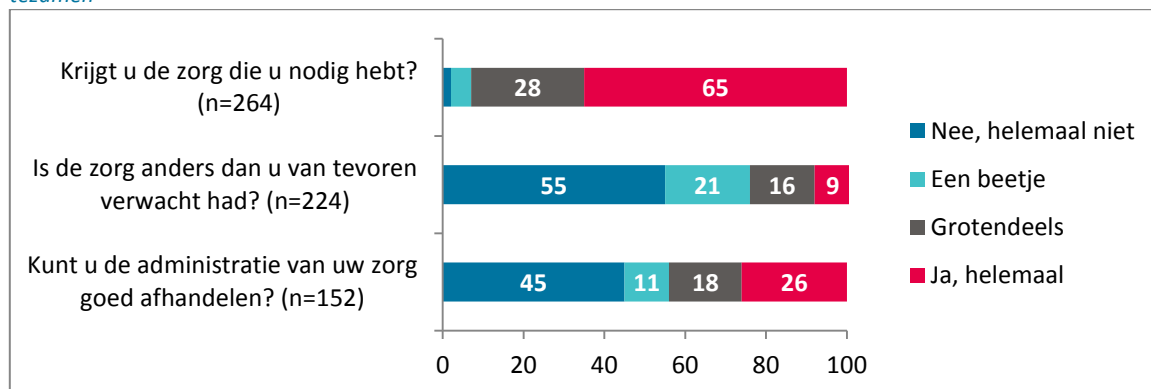
Mensen beoordelen intramurale zorg gemiddeld met een 7,9 (n=176). Dit is significant hoger dan in 2016 (7,6; n=155, $p < 0,05$). Thuiszorg wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,0 (n=77). Ook dit is hoger dan in 2016 (7,7; n=78), maar dit verschil is niet significant ($p = 0,14$).

Figuur 3.2 geeft meer informatie over de ervaringen van cliënten met de geleverde zorg. Te zien is dat het merendeel van de cliënten (65%) de zorg krijgt die nodig is. Aan de andere kant zien we dat een groot aantal mensen (45%) veel moeite heeft met het afhandelen van administratie en dat voor 9% de zorg heel anders is dan verwacht. Wat betreft deze aspecten van de geleverde zorg zijn er geen significante verschillen tussen 2016 en 2017.

Op de vraag 'Wat kan er beter aan de zorg die u op dit moment ontvangt?' wordt verschillend geantwoord, maar dingen die veel genoemd worden zijn het inzetten van meer personeel en het organiseren van meer activiteiten. Mensen zijn over veel dingen ook erg tevreden. Op de vraag 'Wat

vindt u goed aan de zorg die u op dit moment ontvangt?' worden vooral het vriendelijke personeel en de persoonlijke aandacht geprezen.

Figuur 3.2 Percentages gegeven antwoorden op vragen naar ervaringen met de zorg voor intramurale zorg en thuiszorg tezamen



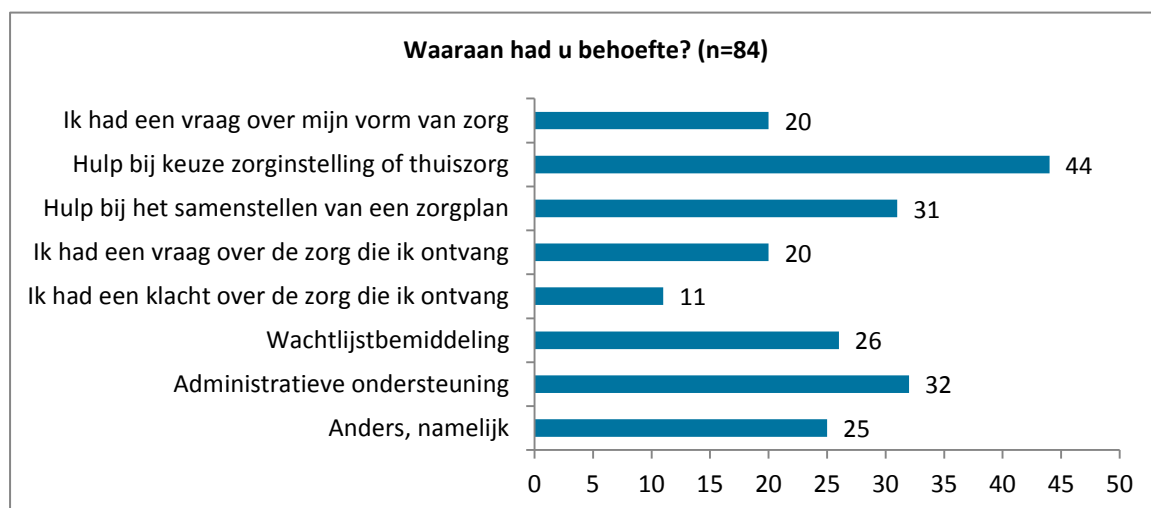
3.4 Ondersteuning

De resultaten van de vragenlijst laten zien dat er behoefte is aan ondersteuning. Het is hierbij echter lang niet altijd duidelijk of cliënten verwachten dat deze ondersteuning wordt geleverd door CZ Zorgkantoor.

3.4.1 Ondersteuning bij het regelen van zorg

In 2017 gaf 33% van de deelnemers aan ooit behoefte te hebben gehad aan meer ondersteuning bij het regelen van zorg. In figuur 3.3 is te zien om welke vormen van ondersteuning het dan gaat. Zo is er behoefte aan hulp bij het kiezen van een zorginstelling of thuiszorg (44%), administratieve ondersteuning (32%) en hulp bij het samenstellen van een zorgplan (31%). We zien geen verschillen met 2016 wat betreft het aantal mensen dat behoefte had aan meer ondersteuning en de aard van deze ondersteuning.

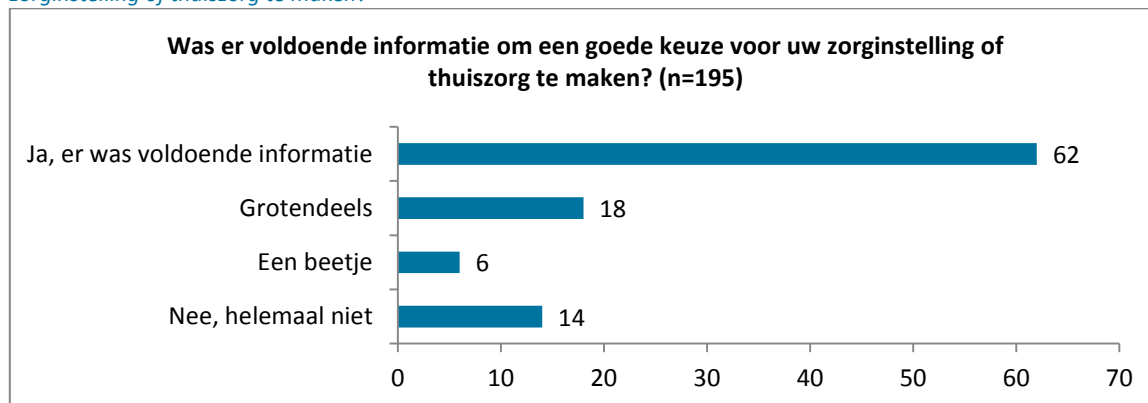
Figuur 3.3 Percentages gegeven antwoorden op de vraag 'Waaraan had u behoefte?' onder deelnemers die aangaven behoefte te hebben aan ondersteuning bij het regelen van zorg



3.4.2 Ondersteuning bij keuze voor zorginstelling

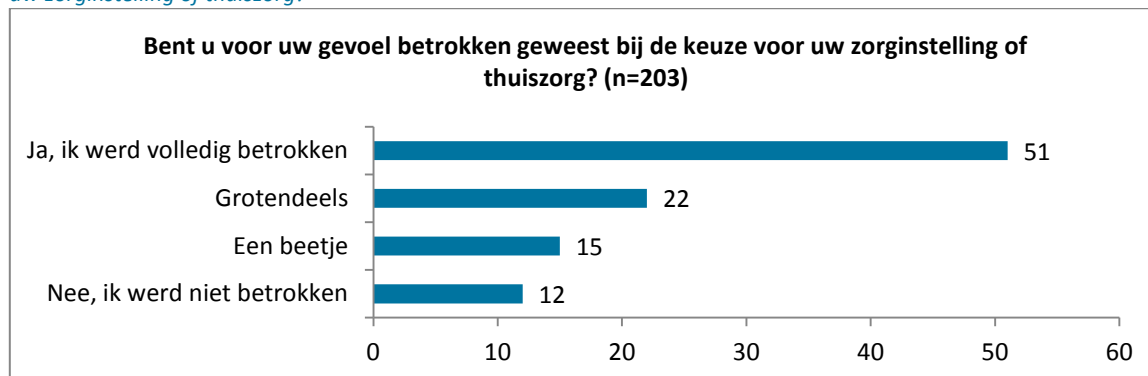
Figuur 3.4 geeft weer of mensen voldoende informatie ontvingen om een goede keuze te maken voor een zorginstelling of thuiszorg. Voor 62% van de deelnemers was dit inderdaad het geval. Er zijn echter ook deelnemers die aangeven dat er slechts een beetje (6%) of helemaal geen (14%) informatie beschikbaar was. Deze cijfers komen overeen met de resultaten uit 2016. Tevens zien we net als in 2016 dat cliënten die minder positief zijn over informatievoorziening ook vaker aangeven dat de zorg anders is dan verwacht ($p < 0,01$).

Figuur 3.4 Percentages gegeven antwoorden op de vraag 'Was er voldoende informatie om een goede keuze voor uw zorginstelling of thuiszorg te maken?'



Wat betreft de betrokkenheid bij de keuze voor een zorginstelling of thuiszorg zien we dat, net als in 2016, iets meer dan de helft van de deelnemers volledige betrokkenheid ervoerde (51%). Ongeveer een kwart voelde zich slechts een beetje betrokken (15%) of helemaal niet betrokken (12%) bij deze keuze (zie figuur 3.5).

Figuur 3.5 Percentages gegeven antwoorden op de vraag 'Bent u voor uw gevoel betrokken geweest bij de keuze voor uw zorginstelling of thuiszorg?'

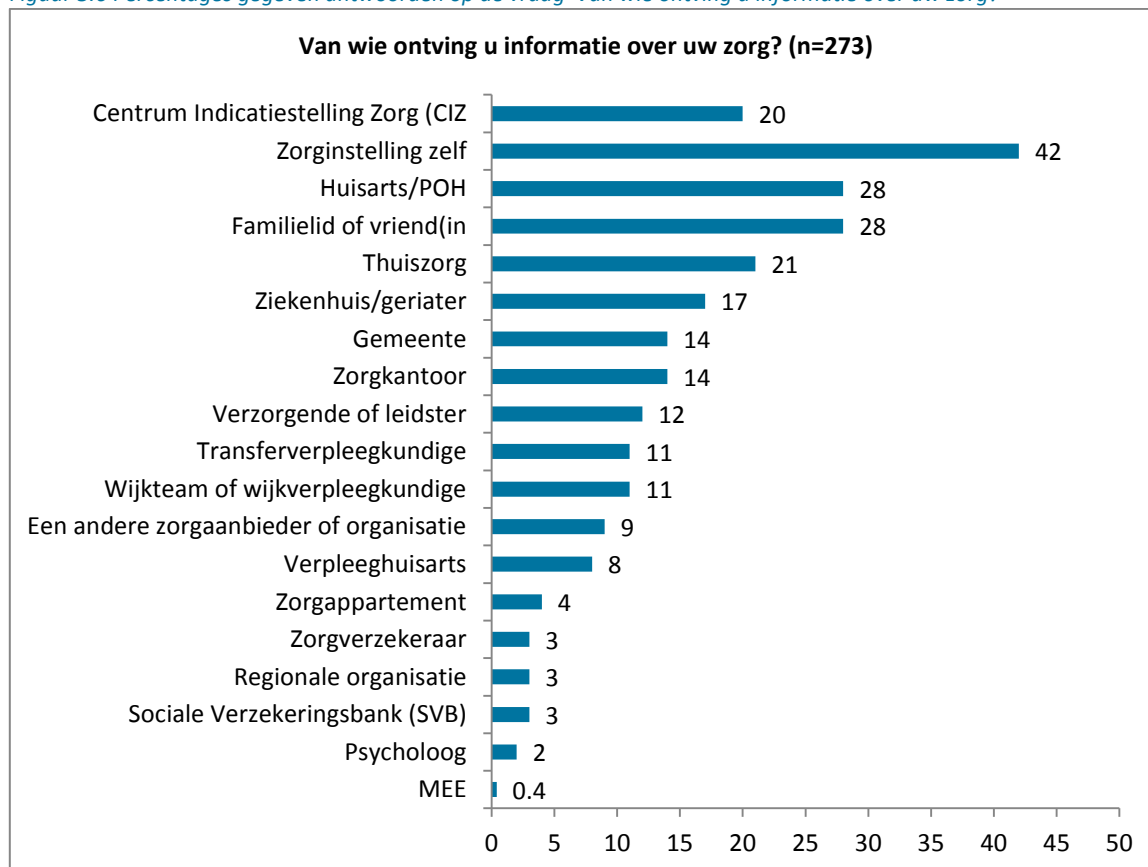


3.4.3 Veel verschillende partijen

Een gegeven is dat de deelnemers met veel verschillende partijen te maken hebben om de zorg te regelen voor zichzelf of voor hun naaste. Zo werden meer dan 15 verschillende partijen als informatiebron voor hun zorg genoemd (zie figuur 3.6). Wanneer we per cliënt kijken naar het aantal informatiebronnen dat wordt gerapporteerd, dan blijkt dat, net als in 2016, ongeveer een vijfde te maken heeft met vier of meer informatiebronnen.

Het gemiddeld aantal bronnen in 2017 is met 2,8 net iets hoger dan in 2016 (2,6), maar dit verschil is niet significant. In 2017 werd het CIZ iets vaker genoemd als informatiebron ten opzichte van 2016 (49% versus 41%; $p < 0,05$). Ook de verzorgende/leidster werd in 2017 iets vaker genoemd dan in 2016 (12% versus 6%; $p < 0,05$). Het zorgkantoor wordt ook vaker genoemd (14% versus 9%), maar dit is niet significant ($p = 0,10$).

Figuur 3.6 Percentages gegeven antwoorden op de vraag 'Van wie ontvang u informatie over uw zorg?'



3.5 Algemeen oordeel CZ Zorgkantoor positief

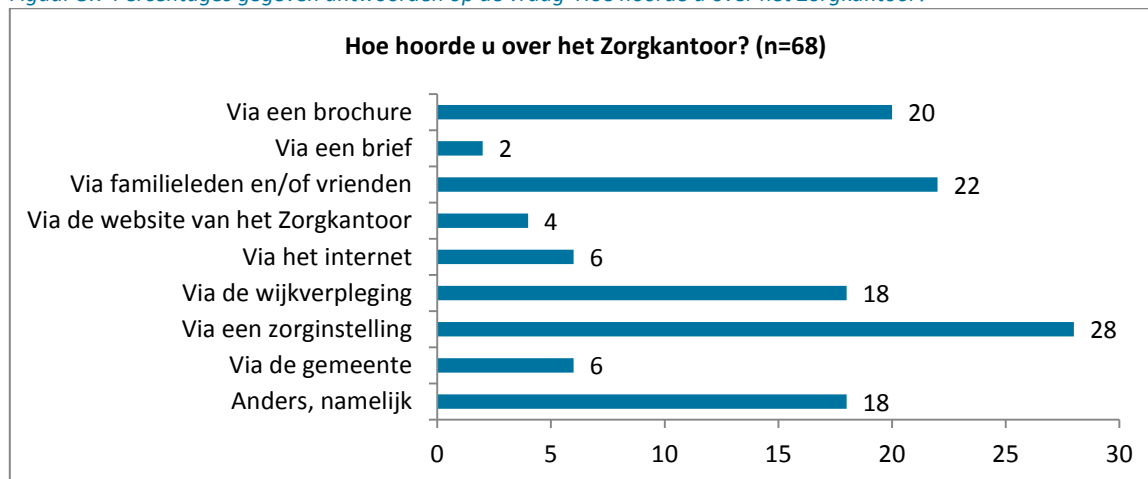
Van de deelnemers was 27% bekend met de naam en rol van het Zorgkantoor, 42% kende het Zorgkantoor alleen van naam en 32% had er nog nooit van gehoord. Er was op dit punt geen significant verschil tussen de metingen van 2016 en 2017.

Deelnemers die bekend zijn met de naam en rol van het Zorgkantoor ($n = 68$), hoorden via verschillende kanalen over het Zorgkantoor (zie figuur 3.7). In 28% van de gevallen ontvingen zij deze informatie via de zorginstelling zelf. Daarnaast werden familieleden/vrienden, een brochure en de wijkverpleging genoemd als informatiebronnen. Er zijn geen significante verschillen tussen 2016 en 2017 in mate waarin de verschillende kanalen zijn genoemd, op één uitzondering na: in 2017 gaf vrijwel niemand aan via een brief te hebben gehoord van het Zorgkantoor, waar dit in 2016 nog zo'n 10% van de deelnemers betrof ($p < 0,05$).

Uit de vragenlijst blijkt verder dat meer dan de helft van de deelnemers (57%) bij vragen contact opneemt met de zorginstelling zelf. Daarnaast worden vragen over zorg vaak gesteld aan een familielid of vriend(in) (30%) of aan een verzorgende/leidster (24%).

Wanneer we de metingen van 2016 en 2017 met elkaar vergelijken is het in het bijzonder interessant of het Zorgkantoor in 2017 meer wordt gezien als een instantie om naar toe te gaan met vragen. Dit lijkt een beetje het geval te zijn: 8% noemt het Zorgkantoor als partij om met vragen naartoe te gaan in 2017, versus 6% in 2016. Dit verschil is echter verre van significant ($p=0,36$). Voor het overige zijn er ook nauwelijks significante verschillen. Alleen de zorgverzekeraar wordt iets vaker genoemd (5% versus 2%; $p<0,05$), evenals de verzorgende/leidster (24% versus 15%; $p<0,01$).

Figuur 3.7 Percentages gegeven antwoorden op de vraag 'Hoe hoorde u over het Zorgkantoor?'



Van de deelnemers die bekend zijn met het Zorgkantoor had 66% ook daadwerkelijk contact met het Zorgkantoor ($n=38$). Deze relatief kleine groep beoordeelt de dienstverlening van het Zorgkantoor gemiddeld met een 7,9. Dit is hoger dan in 2016 (7,5), maar het verschil is niet significant ($p=0,29$). Hoewel het gemiddelde cijfer wat hoger lijkt zien we in 2017 tegelijkertijd ook enkele onvoldoendes, waar we die in 2016 niet zagen.

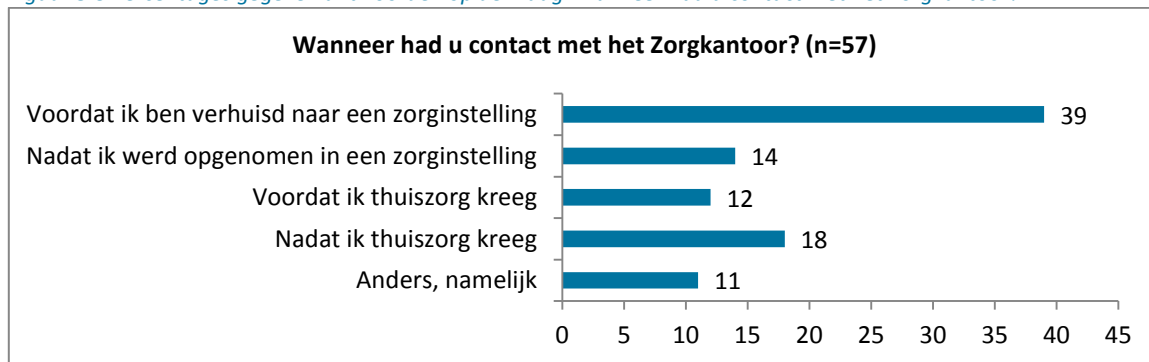
3.5 Meerwaarde CZ Zorgkantoor

Tot slot zijn de deelnemers die contact hadden gehad met het Zorgkantoor bevraagd over het soort contact dat zij hadden en hun ervaringen hiermee. Binnen deze groep geeft 89% aan dat zij anderen zouden aanbevelen om ook contact op te nemen met het Zorgkantoor bij vragen of problemen. Dit is een vergelijkbaar percentage met 2016 en wederom een duidelijk signaal dat degenen die contact hebben gehad met het Zorgkantoor daar de meerwaarde van ervaren.

3.5.1 Vooral contact over zorgkeuze en indicatiestelling

Uit aanvullende vragen naar het contact met het Zorgkantoor blijkt dat het moment waarop cliënten contact opnemen met het Zorgkantoor verschilt. Wat betreft de aard van het contact bood het Zorgkantoor met name hulp bij het kiezen van zorg (21%) en bij het samenstellen van een zorgplan (18%). Voor meer informatie, zie figuur 3.8 en figuur 3.9. Op beide punten (moment en aard van contact) zijn er geen significante verschillen tussen de metingen van 2016 en 2017.

Figuur 3.8 Percentages gegeven antwoorden op de vraag 'Wanneer had u contact met het Zorgkantoor?'



Figuur 3.9 Percentages gegeven antwoorden op de vraag 'Waarover had u contact met het Zorgkantoor?'

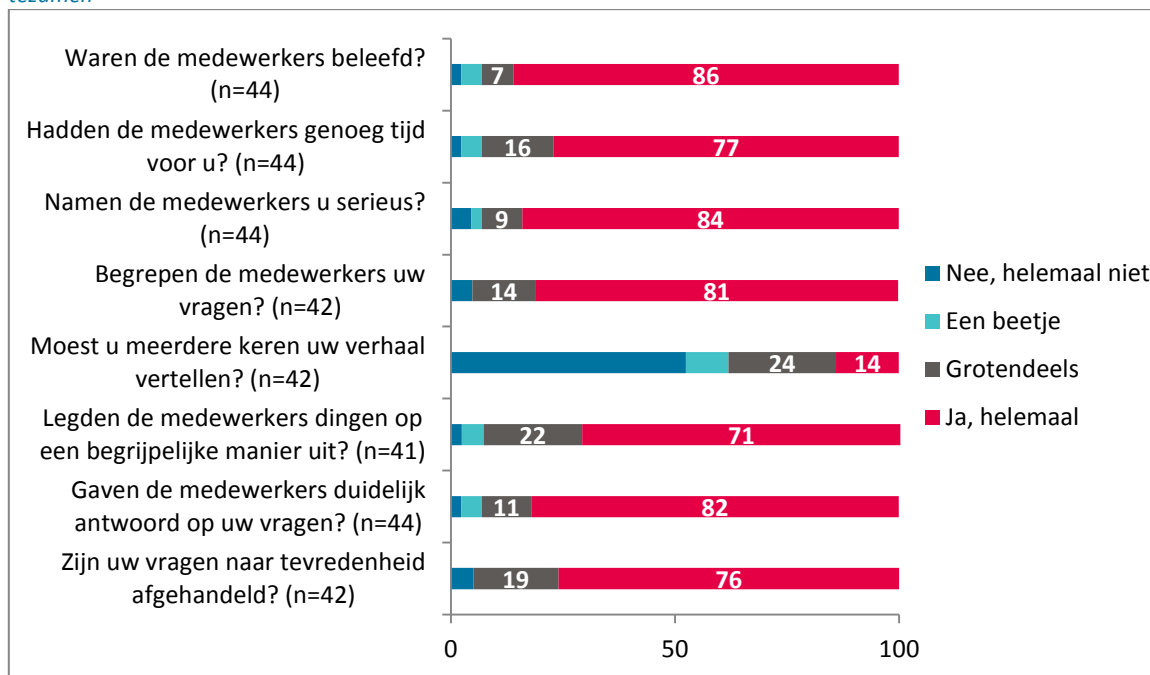


3.5.2 Contact met medewerkers CZ Zorgkantoor positief, maar wisselende contactpersonen leiden tot verwarring

Figuur 3.10 laat zien dat de deelnemers over het algemeen erg tevreden zijn met hoe zij door medewerkers van CZ Zorgkantoor zijn bejegend. Een ruime meerderheid vond de medewerkers beleefd (86%) en voelde zich door hen serieus genomen (84%). Verder gaven de deelnemers aan dat de medewerkers in de meeste gevallen voldoende tijd voor hen hadden (77%), hen dingen duidelijk uitlegden (71%), hun vragen goed begrepen (81%) en deze ook duidelijk beantwoordden (82%). Bij 76% van de deelnemers werden vragen naar volledige tevredenheid afgehandeld. Bijna alle resultaten komen overeen met de resultaten uit 2016, op één na. In 2017 ervoeren de deelnemers de antwoorden van het Zorgkantoor als duidelijker ($p < 0,05$): 82% vond de antwoorden helemaal duidelijk in 2017, waar dat in 2016 gold voor 65%.

Figuur 3.10 laat verder zien dat 14% van de deelnemers meerdere keren hun verhaal moesten vertellen in het contact met het Zorgkantoor. Uit aanvullende vragen bleek dat 39% van de deelnemers met meer dan één medewerker van het Zorgkantoor contact had en dat 6% van de deelnemers tegenstrijdige informatie kreeg van de verschillende medewerkers van het Zorgkantoor. Deze bevindingen verschilden niet significant met de bevindingen in 2016.

Figuur 3.10 Percentages gegeven antwoorden op vragen naar ervaringen met het contact met het Zorgkantoor tezamen

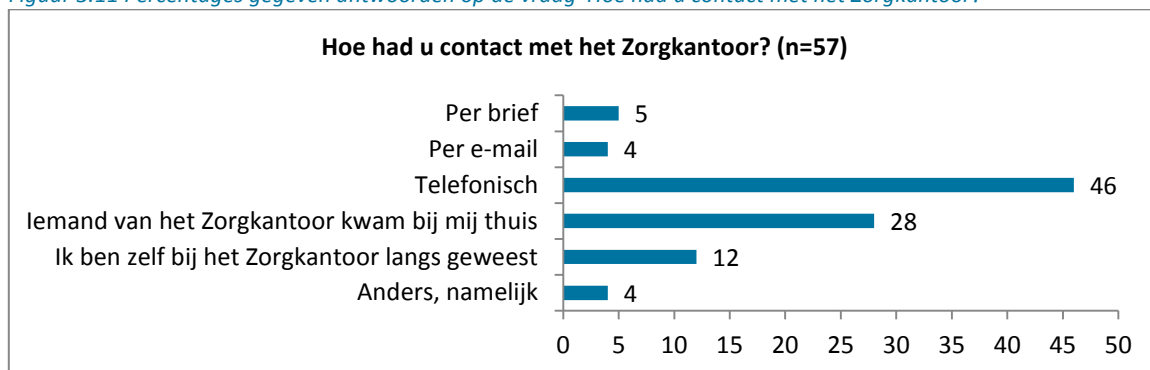


3.5.3 Contact met CZ Zorgkantoor voornamelijk telefonisch

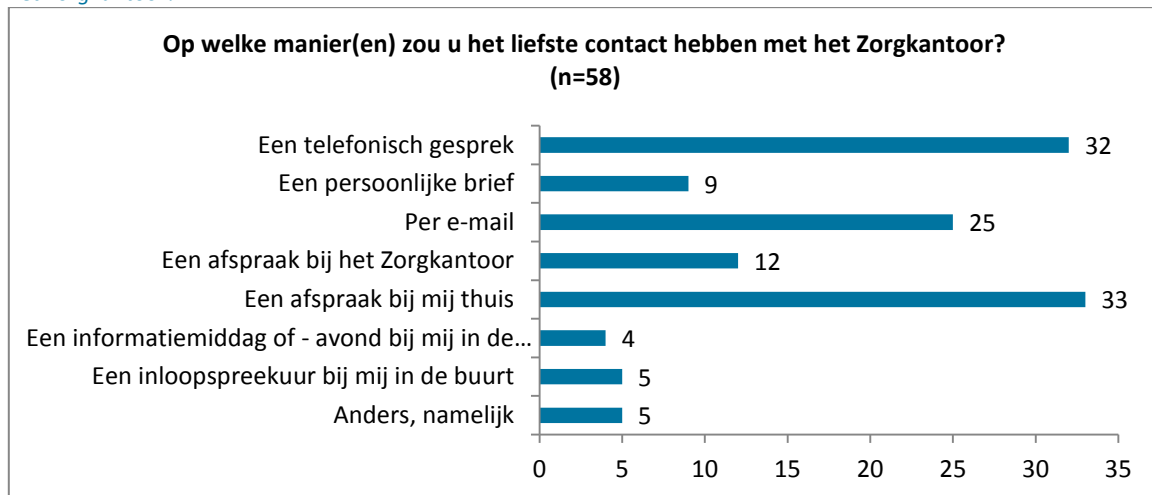
Net als in 2016 vond het meeste contact met het Zorgkantoor telefonisch (46%) of bij de cliënt thuis (28%) plaats (zie figuur 3.11). Eveneens blijkt net als in 2016 uit een aanvullende vraag dat de deelnemers hier ook daadwerkelijk de voorkeur aan geven (zie figuur 3.12). Wat wel opvalt, is dat de deelnemers ook een voorkeur hebben voor contact per mail (25%), terwijl dit in werkelijkheid maar weinig voorkomt (4%).

Tot slot had de meerderheid van de deelnemers maximaal vijf keer contact met het Zorgkantoor (43% één of twee keer en 40% tussen de drie en vijf keer). Slechts een enkeling (3%) had meer dan tien keer contact. Ook deze bevindingen verschillen niet significant met die van 2016.

Figuur 3.11 Percentages gegeven antwoorden op de vraag 'Hoe had u contact met het Zorgkantoor?'



Figuur 3.12 Percentages gegeven antwoorden op de vraag 'Op welke manier(en) zou u het liefste contact hebben met het Zorgkantoor?'



Referenties

Boer D de, Damen N. Klantervaringen CZ Zorgkantoor 1,5 jaar na de hervorming van de langdurige zorg. Utrecht: Nivel, 2017

Nederlandse Zorgautoriteit. Cliëntondersteuning in de Wlz. Een rol van zorgkantoren. Utrecht: NZA, 2017.

Non M, Torre A van der, Mot E, Eggink E, Bakx P, Douven R. Keuzeruimte in de langdurige zorg. Den Haag: SCP, 2015.

StataCorp. 2017. Stata Statistical Software: Release 15. College Station, TX: StataCorp LLC.

Bijlage A Onderzoeksopzet

A.1 Herhaalmeting onder ouderen en naasten die ZIN ontvangen

Voor ouderen die ZIN ontvangen is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in 2016 is ontwikkeld (De Boer en Damen, 2017). De aanpak betreft een herhaalmeting met deze vragenlijst.

A.1.1 Dataverzameling

De vragenlijst is uitgezet onder cliënten van CZ Zorgkantoor die ouder zijn dan 55 jaar, in de voorgaande 12 maanden zijn ingestroomd in de Wlz en ZIN ontvangen. De cliënten ontvingen een brief met een vragenlijst en een afmeldkaartje. In de brief werd voorgesteld een naaste te betrekken bij het invullen. Twee weken na de eerste verzending volgde een bedank- of herinneringskaartje. Weer twee weken later volgde een laatste herinnering aan non-responders.

A.1.2 Vragenlijst

Voor deze herhaalmeting is gebruik gemaakt van een vragenlijst die in 2016 is ontwikkeld (De Boer & Damen, 2017). Het betreft een lijst met 54 vragen, met zowel gesloten als toelichtingsvragen. De vragen richten zich op de ervaringen van cliënten met CZ Zorgkantoor en op de ontvangen zorg. Voorbeelden van vragen zijn: 'Krijgt u de zorg die u nodig heeft?' en 'Waarvoor had u contact met het Zorgkantoor?'.

A.2 Analyses

Voor het analyseren van de data is gebruik gemaakt van Stata 15. De analyses bestonden voornamelijk uit rechte tellingen en gemiddelden. Daarnaast is gebruik gemaakt van t-toetsen en Chi-kwadraattoetsen om resultaten van 2017 te vergelijken met de resultaten van 2016.