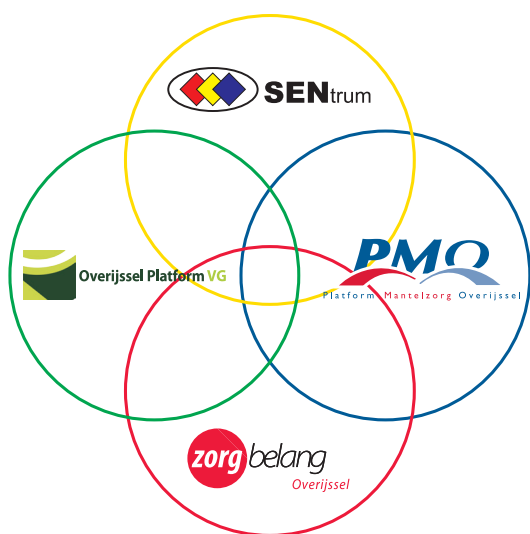


Kwaliteitscan
Stichting Informele Zorg Twente

2012



BelangenOrganisatiesOverijssel is een samenwerkingsverband van Overijssel Platform VG, Platform Mantelzorg Overijssel, SENtrum (ouderenbonden) en Zorgbelang Overijssel.

P/a Kievitstraat 9, 7557 AP Hengelo,
T. 074 - 250 01 55
F. 074 - 242 75 67
info@belangenorganisatiesoverijssel.nl
www.belangenorganisatiesoverijssel.nl

Inleiding.	4
In welke gemeente woont u?	5
Kunt u aangeven aan wie u mantelzorg verleent? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.	6
Kunt u aangeven wat de aard van de problemen is waardoor u voor deze persoon zorgt?	7
Van welke dienst(en) van het Steunpunt Mantelzorg maakt u gebruik? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.	8
Indien u gebruik maakt van een vrijwilliger (respijtzorg) via het Steunpunt Mantelzorg, om hoeveel uur (gemiddeld) in de week gaat dat dan?	9
Hoe lang maakt u al gebruik van ondersteuning bij uw zorgtaken?	10
Bereikbaarheid. Geef aan welk met welk antwoord u het meeste eens bent. Staat uw keuze er niet bij dan stellen we veel prijs op een toelichting. Ik wil graag een toelichting geven op mijn antwoord over bereikbaarheid.	11
Informatievoorziening. Geef aan welk met welk antwoord u het meeste eens bent. Staat uw keuze er niet bij dan stellen we veel prijs op een toelichting. Ik wil graag een toelichting geven op mijn antwoord over informatievoorziening.	13
Afstemming en ondersteuning. Geef aan welk met welk antwoord u het meeste eens bent. Staat uw keuze er niet bij dan stellen we veel prijs op een toelichting. Ik wil graag een toelichting geven op mijn antwoord over afstemming en ondersteuning.	16
Resultaat. Geef bij iedere stelling aan met welk antwoord u het meeste eens bent. Sinds ik gebruik maak van de diensten van het Steunpunt Mantelzorg	18
Zijn er dingen die u mist in het ondersteuningsaanbod, de werkwijze of in ondersteuning?	19
Heeft suggesties om het aanbod van het steunpunt te veranderen of te verbeteren?	20
Wat is uw geboortjaar?	21
Graag geven we u nog een TIP.	21

Ten behoeve van de toetsing van de kwaliteit van de steunpunten informele zorg in Overijssel heeft het Platform Mantelzorg Overijssel (PMO) een toetsinginstrument ontwikkeld vanuit mantelzorgperspectief. Als proef is dit instrument als 'Kwaliteitscan' toegepast bij het Steunpunt Informele Zorg Twente (SIZT). De resultaten worden door het SIZT gebruikt om het ondersteuningsaanbod verder aan te passen aan de wensen en mogelijkheden van de mantelzorgers.

Het instrument bestaat uit een vragenlijst die het PMO heeft opgesteld op basis van landelijke kwaliteitscriteria vanuit mantelzorgperspectief. In nauw overleg met het SIZT is de vragenlijst aan gepast aan de situatie van het SIZT.

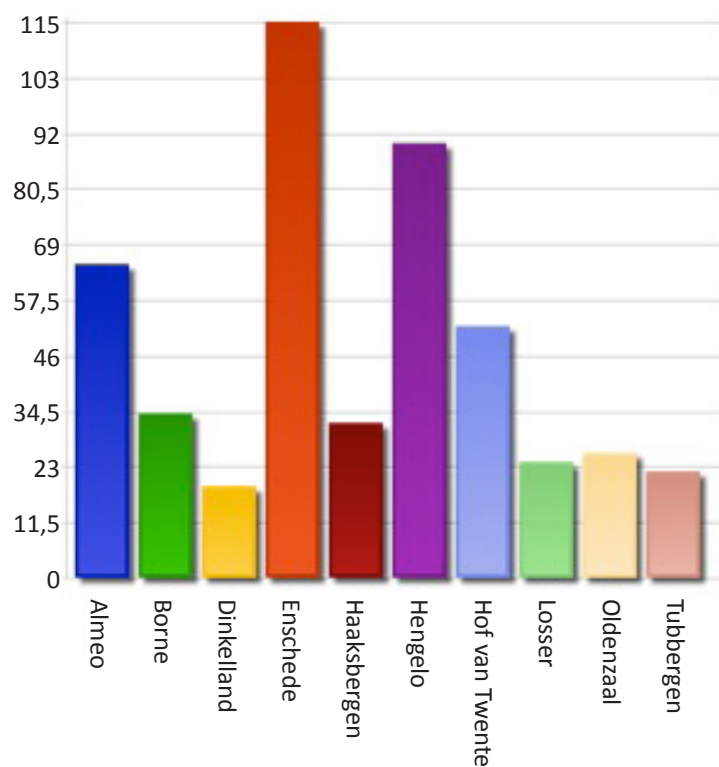
Alle mantelzorgers die bij het SIZT staan ingeschreven en waarvan het e-mailadres bekend was, 1100 in totaal, hebben een email ontvangen met het verzoek de vragenlijst in te vullen via een link die in de email kon worden aangeklikt. Men kreeg 3 weken de tijd om de vragenlijst in te vullen.

Na 2 weken is er nogmaals een mail verzonden om mensen die de lijst nog niet hadden ingevuld te verzoeken dit alsnog te doen.

479 mantelzorgers hebben de lijst ingevuld, dit is een respons van 43,5%.

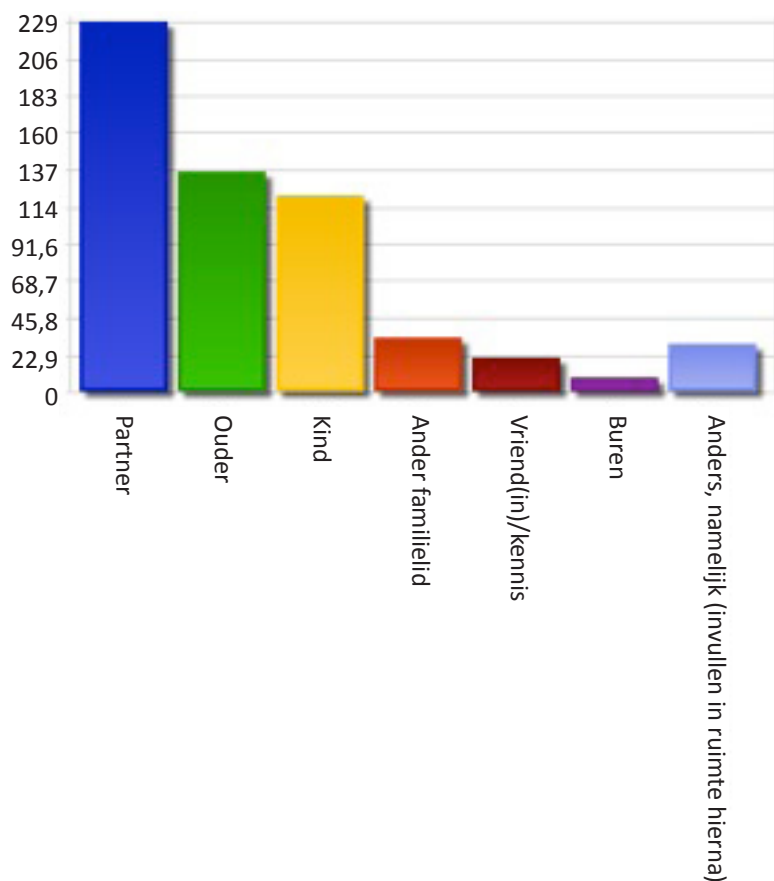
In welke gemeente woont u?

Antwoord	Percentage	Aantal keer
Almelo	14%	65
Borne	7%	34
Dinkelland	4%	19
Enschede	24%	115
Haaksbergen	7%	32
Hengelo	19%	90
Hof van Twente	11%	52
Losser	5%	24
Oldenzaal	5%	26
Tubbergen	5%	22
Aantal keer beantwoord:		479
Aantal keer overgeslagen:		0



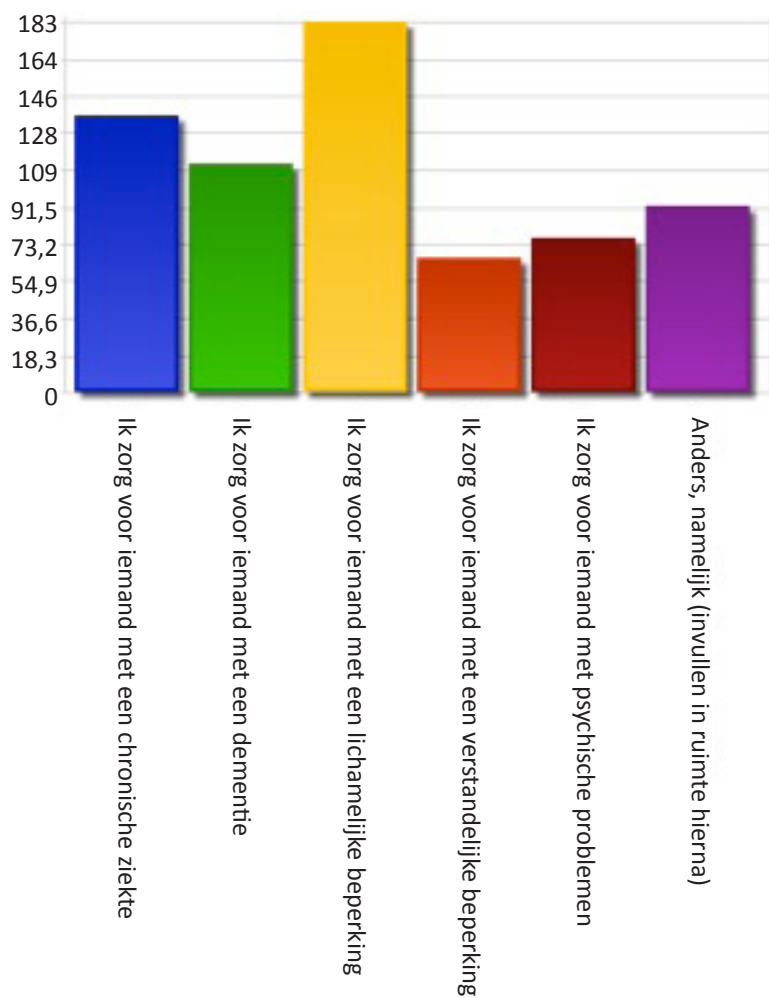
Kunt u aangeven aan wie u mantelzorg verleent? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Antwoord	Percentage	Aantal keer
Partner	48%	229
Ouder	28%	136
Kind	25%	121
Ander familielid	7%	33
Vriend(in)/kennis	4%	21
Buren	2%	9
Anders, namelijk (invullen in ruimte hiernaast)	6%	30
Aantal keer beantwoord:		478
Aantal keer overgeslagen:		1



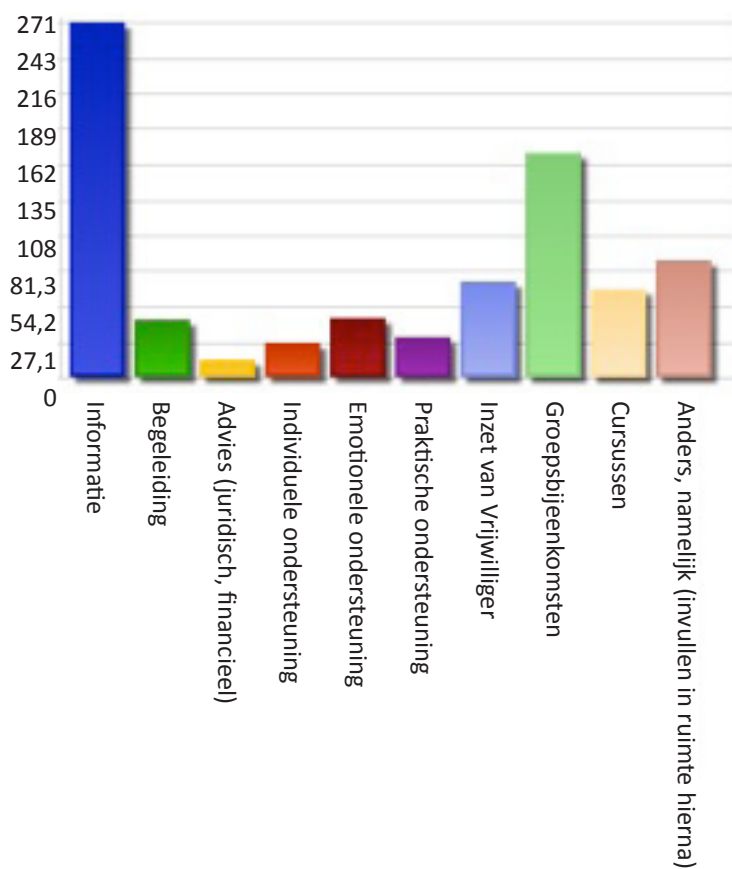
Kunt u aangeven wat de aard van de problemen is waardoor u voor deze persoon zorgt?

Antwoord	Percentage	Aantal keer
Ik zorg voor iemand met een chronische / ernstige ziekte	29%	137
Ik zorg voor iemand met dementie	24%	113
Ik zorg voor iemand met een lichamelijke beperking	39%	183
Ik zorg voor iemand met een verstandelijke beperking	14%	66
Ik zorg voor iemand met psychische problemen	16%	76
Anders, namelijk (invullen in ruimte hiernaast)	20%	92
Aantal keer beantwoord:		470
Aantal keer overgeslagen:		9



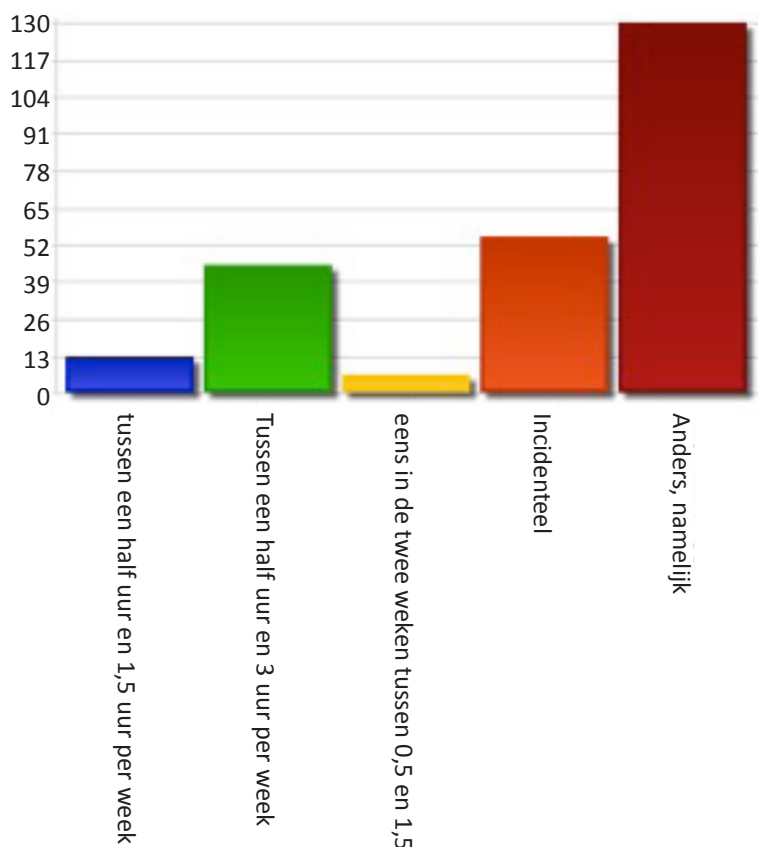
Van welke dienst(en) van het Steunpunt Mantelzorg maakt u gebruik? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Antwoord	Percentage	Aantal keer
Informatie	59%	271
Begeleiding	10%	44
Advies (juridisch, financieel)	3%	13
Individuele ondersteuning	6%	27
Emotionele ondersteuning	10%	46
Praktische ondersteuning	7%	31
Inzet van vrijwilliger	16%	73
Groepsbijeenkomsten	37%	172
Cursussen	15%	67
Anders, namelijk (invullen in ruimte hiernaast)	20%	90
Aantal keer beantwoord:		461
Aantal keer overgeslagen:		18



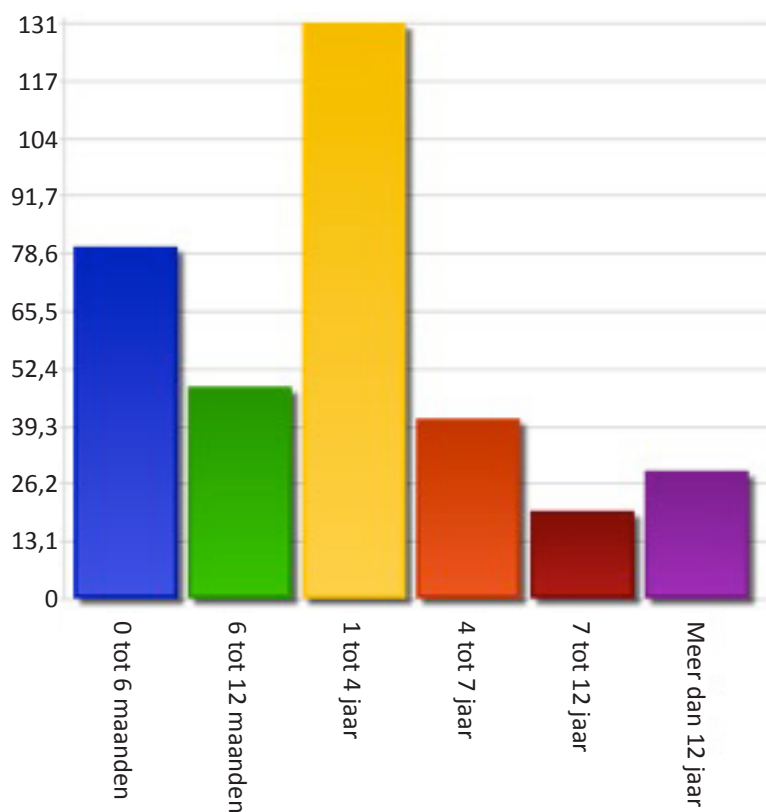
Indien u gebruik maakt van een vrijwilliger (respitzorg) via het Steunpunt Mantelzorg, om hoeveel uur (gemiddeld) in de week gaat dat dan?

Antwoord	Percentage	Aantal keer
Tussen een half uur en 1,5 uur per week	5%	13
Tussen een half uur en 3 uur per week	18%	45
Eens in de twee weken tussen 0,5 en 1,5 uur	2%	6
Incidenteel	22%	55
Anders, namelijk	52%	130
Aantal keer beantwoord:		249
Aantal keer overgeslagen:		230



Hoe lang maakt u al gebruik van ondersteuning bij uw zorgtaken?

<i>Antwoord</i>	<i>Percentage</i>	<i>Aantal keer</i>
0 tot 6 maanden	23%	80
6 tot 12 maanden	14%	48
1 tot 4 jaar	38%	131
4 tot 7 jaar	12%	41
7 tot 12 jaar	6%	20
Meer dan 12 jaar	8%	29
Aantal keer beantwoord:		349
Aantal keer overgeslagen:		130



Geef aan welk met welk antwoord u het meeste eens bent. Staat uw keuze er niet bij dan stellen we veel prijs op een toelichting.

Stelling	geheel oneens	oneens	niet eens, niet oneens	eens	geheel eens	weet niet / n.v.t.
Het steunpunt is goed te bereiken.	6 (1.3%)	5 (1.1%)	19 (4.1%)	217 (46.9%)	141 (30.5%)	75 (16.2%)

- geheel oneens
- oneens
- niet eens, niet oneens
- eens
- geheel eens
- weet niet / n.v.t.



Ik wil graag een toelichting geven op mijn antwoord over bereikbaarheid.

Antwoord	Aantal keer
Ik vind dat er weinig bijeenkomsten in de gemeente Losser worden georganiseerd, ik heb n.l. geen rijbewijs en zie graag iets in de buurt gebeuren.	1
De keren dat ik contact heb gezocht met het steunpunt kreeg ik goed en gelijk contact.	1
Op dit moment maak ik nagenoeg (nog) geen gebruik van het steunpunt. In mijn mantelzorg ben ik meer dan 10 jaar geleden ingerold, waar voordien een inmiddels overleden persoon voor zorgde. Ik ben toen door de twee zussen (op basis van bekendheid en mijn werkfunctie) benaderd. Intussen is een zus overleden en regel de zaken voor de overgeblevene (totaal pakket).	1
Alhoewel het steunpunt alleen 's morgens geopend is zijn ze wel de hele dag telefonisch bereikbaar.	1
Ik maak hier weinig tot geen gebruik van kan er dus ook niet over oordelen.	1
Mijn ouders zijn allebei binnen 6 maanden overleden, mijn vader pas 4 weken geleden, zou dolgraag weer eens mensen bezoeken in Oldenzaal die eenzaam zijn	1
Aangezien ik zelf in Hengelo woon en mijn moeder in Denekamp is de bereikbaarheid niet altijd om de hoek.	1
Wij maken geen gebruik van het steunpunt, verlenen elders hulp zie 4.	1
Ik krijg altijd antwoord bij mailcontact	1
Indien je iemand van het Steunpunt wilt bereiken kan dat telefonisch goed. Je kunt altijd een boodschap achterlaten en vragen of men je terugbelt. Mocht het zo zijn dat men het Steunpunt niet te pakken krijgt kan men ook e-mailen.	1
Alleen als er iemand op kantoor zit, is er bereikbaarheid, als men op huisbezoek is niet. Dat is wel lastig.	1
Nooit problemen mee op e-mail of telefoontje krijg ik vrijwel onmiddellijk reactie	1
Als je ze nodig hebt staan zij direct voor je klaar.	1
Het duurt soms lang voordat je een antwoord krijgt.	1

Met de inschrijving heb ik moeite gehad om contact te krijgen. Moest Hengelo bellen, maar in Hengelo was de juiste persoon niet aanwezig, dit een aantal keren geprobeerd.	1
Telefonisch: Er is altijd wel iemand die je te woord staat en/of de boodschap kan doorgeven aan de persoon die een onderwerp behandelt. Per email: Krijg altijd snel antwoord.	1
Ik maak erg weinig gebruik van het steunpunt.	1
Helaas is mijn man in oktober overleden maar de bereikbaarheid en betrokkenheid met het steunpunt is altijd heel goed geweest en ook de bijeenkomsten waren voor mij zeer nuttig en gaven veel inzicht in het begeleiden van dementie en het omgaan hiermede. Ook van zijn vrijwilliger heeft hij veel profijt gehad en hij keek echt uit naar de bezoeken van deze man. Niets dan lof.	1
Via mail heb ik wel eens vragen gesteld. Hier kreeg ik voldoende en adequaat een antwoord op. Ik heb echter nog nooit gebeld en zou waarschijnlijk in de Gemeentegids gaan zoeken voor het adres en telefoonnummer.	1
Door de achteruitgang van de uren van de consulent(en) kan het niet anders, dat de bereikbaarheid beneden peil is. Waarbij de oorzaak niet ligt bij de consulent, maar aan diegene die de bezuinigingen bedenkt!!!!	1
Aantal keer beantwoord:	84
Aantal keer overgeslagen:	395

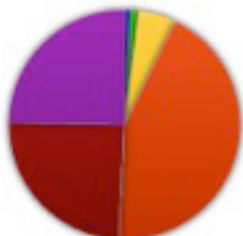
Geef aan welk met welk antwoord u het meeste eens bent. Staat uw keuze er niet bij dan stellen we veel prijs op een toelichting.

Stelling	Geheel oneens	Oneens	Niet oneens, niet eens	Eens	Geheel eens	Weet niet / n.v.t
Ik ben tevreden over de tijd die tussen de eerste aanmelding en de eerste afspraak zat.	4 (0.9%)	4 (0.9%)	22 (5%)	184 (41.6%)	104 (23.5%)	104 (23.5%)
De medewerkers van het steunpunt zijn vriendelijk, deskundig en betrouwbaar en houden zich aan afspraken.	4 (0.9%)	2 (0.5%)	13 (2.9%)	170 (38.5%)	187 (42.3%)	54 (12.2%)
Het aanbod van het steunpunt komt overeen met mijn behoeften/vraag.	8 (1.8%)	13 (2.9%)	35 (7.9%)	186 (42.1%)	95 (21.5%)	86 (19.5%)
Er wordt mij regelmatig gevraagd of ik tevreden ben met de ondersteuning en indien nodig wordt het ondersteuningsaanbod bijgesteld.	18 (4.1%)	27 (6.1%)	51 (11.5%)	137 (31%)	44 (10%)	134 (30.3%)

- Geheel oneens
- Oneens
- Niet oneens, niet eens
- Eens
- Geheel eens
- Weet niet / n.v.t

Ik ben tevreden over de tijd die tussen de eerste aanmelding en de eerste afspraak zat.

Geheel oneens : 4
 Oneens : 4
 Niet oneens, niet eens : 22
 Eens : 184
 Geheel eens : 104
 Weet niet/n.v.t. : 104



De medewerkers van het steunpunt zijn vriendelijk, deskundig en betrouwbaar en houden zich aan afspraken.

Geheel oneens : 4
 Oneens : 2
 Niet oneens, niet eens : 13
 Eens : 170
 Geheel eens : 187
 Weet niet/n.v.t. : 54



Het aanbod van het steunpunt komt overeen met mijn behoeften/vraag.

Geheel oneens :	8
Oneens :	13
Niet oneens, niet eens :	35
Eens :	186
Geheel eens :	95
Weet niet/n.v.t. :	86



Er wordt mij regelmatig gevraagd of ik tevreden ben met de ondersteuning en indien nodig wordt het ondersteuningsaanbod bijgesteld.

Geheel oneens :	18
Oneens :	27
Niet oneens, niet eens :	51
Eens :	137
Geheel eens :	44
Weet niet/n.v.t. :	134



Ik wil graag een toelichting geven op mijn antwoord over informatievoorziening.

Antwoord	Aantal keer
N.V.T.	3
Ik mail zelf als ik iets te vragen heb. Anders hoor ik niks. Ik heb mantelzorgcompliment gekregen en een cursus NLP, die overigens raar geregeld was, heb dus afgezegd. Verder ontvang ik geen hulp en hoor ik ook niks.	1
De omschrijving bij punt 8 geeft voldoende duidelijkheid. Het is wel prettig om te weten dat ik in geval van problematieken etc. bij hen terecht kan.	1
Wij krijgen de informatie brief thuis gestuurd maar doen er eigenlijk niets mee. Schoonmoeder woont inmiddels in verpleeghuis. Dus kan veel vragen niet beantwoorden.	1
Ik krijg via de computer voorziening.	1
Heb div malen gevraagd om adresjes waar ik heen mag voor te bezoeken, maar hoor nooit iets, erg jammer.	1
Informatiebijeenkomsten bezoek ik niet altijd; soms omdat ik verhinderd ben.	1
Na mijn aanmelding bij het Steunpunt heb ik een zeer uitvoerig gesprek met de medewerkster van het Steunpunt gehad die mij alle mogelijkheden heeft aange-geven. Zij heeft mij op o.a. op respijtzorg gewezen om er even tussen uit te zijn en bij te tanken. Van ondersteuning van zorgtaken heb ik nog geen gebruik hoeven te maken daar mijn zoon 19 is en ik hem zelf ook verantwoordelijkheid wil geven. Wel met duidelijke afspraken. Van de cursussen maak ik zoveel mogelijk gebruik indien van toepassing op de situatie met mijn zoon.	1
Ik heb al tijden geen contact meer met het steunpunt, omdat ik dat nu niet nodig heb. Ik krijg wel alle informatie via e-mail.	1
De reacties vrijwel onmiddellijk of ze moet even uitzoeken maar dan krijgen we nog snel antwoord, en soms meer dan we vroegen maar meer relevante informatie is natuurlijk welkom.	1
Ik ben als mantelzorger door derden opgegeven en heb eigenlijk nog nooit gebruik gemaakt van de ondersteuning. Moet ik misschien toch nog een keer doen.	1
Tot op heden ontvang ik geen ondersteuning. Voor mijn jongste zoon zijn er de brusjes middagen, maar deze zijn in Enschede. Voor mij te ver weg.	1
Wij hebben tot nu toe er geen gebruik van gemaakt omdat wij ook niet weten wat het inhoud en waarvoor je dat kunt krijgen.	1
Ik heb geen steun nodig, mocht dat in de toekomst veranderen, weet ik waar ik terecht kan.	1
Heb tot nu toe alleen informatie. Verder nog niet nodig momenteel. Moeder woont in het Dijkhuis.	1
Ik krijg altijd via de mail bericht over of er iets te doen is. dit vind ik voldoende. Ik kan veelal niet aanwezig zijn omdat ik ook nog de zorg heb over mijn 2 kinderen. Dit gaat dan voor.	1
Omdat ik geen directe hulp heb van de organisatie heb ik op de laatste vraag geheel oneens ingevuld, ik vond geen n.v.t.	1
Zie onder	1
De informatie was zeer beperkt tot nu toe. via vriendinnen in dezelfde situatie vernam ik dat er aan de verzorgende partners een zg, mantelzorgcompliment wordt verstrekt, iets waarvan ik nog nooit gehoord heb. Na navraag hiervoor kregen wij een negendelig invulformulier toegezonden, dat door ons ingevuld teruggestuurd is. Daarna hebben wij niets meer vernomen. een voorziening in ons Huis in de vorm van een traplift is verstrekt via de WMO en men vertelde ons per telefoon dat, indien we dat via het CIZ gekregen hadden, wij wel voor het "compliment in aanmerking zouden zijn gekomen.	1
Ik heb 1 malig een vraag gesteld over de combinatie eigen praktijk / zorgtaken betreffende mijn kinderen. Zij konden mij niet echt verder helpen, maar dachten wel mee. Ik heb uiteindelijk besloten per 1-1-2012 te stoppen met mijn eigen praktijk en terug te vallen op de w.w. De mantelzorgcentrale kan hier niets aan doen. Maar de overheid / UWV zou hier meer oog voor moeten hebben.	1
Aantal keer beantwoord:	95
Aantal keer overgeslagen:	384

Geef aan welk met welk antwoord u het meeste eens bent. Staat uw keuze er niet bij dan stellen we veel prijs op een toelichting

Stelling	Geheel oneens	Oneens	Niet oneens, niet eens	Eens	Geheel eens	Weet niet / n.v.t.
Ik ben tevreden over de informatie die ik van het Steunpunt Mantelzorg heb gekregen.	2 (0.5%)	7 (1.6%)	28 (6.3%)	244 (55.3%)	124 (28.1%)	36 (8.2%)

- Geheel oneens
- Oneens
- Niet oneens, niet eens
- Eens
- Geheel eens
- Weet niet / n.v.t.

Ik ben tevreden over de informatie die ik van het Steunpunt Mantelzorg heb gekregen.

Geheel oneens : 2
 Oneens : 7
 Niet oneens, niet eens : 28
 Eens : 244
 Geheel eens : 124
 Weet niet/n.v.t. : 36



Ik wil graag een toelichting geven op mijn antwoord over afstemming en ondersteuning

Antwoord	Aantal keer
Zie vraag 10.	2
Ik heb aangegeven dat ik op ben, er wordt geen hulp aangeboden.	1
Zie punt 8.	1
Informatie per post.	1
Ik haal informatie van het internet.	1
Indien er moeilijkheden voorkomen kan ik altijd een afspraak maken voor een ondersteunend gesprek.	1
De gegeven informatie heeft tot nu toe tot een bevredigend resultaat geleid/oplossing voor ons "probleem".	1
Het is wel moeilijk om ieder te bedienen, de informatie wordt algeheel gegeven en niet altijd geschikt is voor je eigen situatie.	1
Theoretisch klinkt het allemaal goed, maar ik merk er weinig van.	1
Zie boven vraag 10.	1
Wat ik nog wil toevoegen. Vorige maand hoorde ik van een familielid over het CAK. En mijn man krijgt nu dus ook € 354,- uitgekeerd. Eigenlijk hadden we dat van de Mantelzorg organisatie verwacht dat ze ons erop attent maken. Nu zijn er mensen die dit automatisch van het CAK krijgen, maar andere niet!	1
Wat ik nogal bezwaarlijk vind, is, dat er altijd allerlei soorten mantelzorgers op één hoop worden gegooid. Het is heel anders of je voor een moeder in een andere stad zorgt of dat je 100% -zorg hebt voor je echtgeno(o)te. Dat heeft er vooral mee te maken dat je liefdesrelatie en emotionele band totaal verschillen.	1
Ik ben blij met de boswandelingen die de gemeente Tubbergen enkel keren per jaar organiseert voor mantelzorgers.	1
n.v.t.	1
Zie hier boven bij punt 10.	1

Ik heb deelgenomen aan een groep moeders met kinderen op de zevensprong. Dit gaf vooral veel steun, je zit in hetzelfde schuitje. Ik maak verder geen gebruik meer van ondersteuning.	1
Ik heb nog nooit contact gezocht met steunpunt Mantelzorg	1
Zie vraag 8.	1
Ik heb heel veel gehad aan de cursus van hen. Meer begrip voor mijn eigen situatie. Daarbij heb ik ook een paar fijne contacten over gehouden. Het is echt van: "Wij begrijpen elkaar met een half woord!"	1
Niet bekend met de werkwijze van een steunpunt.	1
Aantal keer beantwoord:	51
Aantal keer overgeslagen:	428

Heeft de ondersteuning door het steunpunt ook het gewenste resultaat? Vul daartoe onderstaande vragen in.

Geef bij iedere stelling aan met welk antwoord u het meeste eens bent. Sinds ik gebruik maak van de diensten van het Steunpunt Mantelzorg

Stelling	Geheel oneens	Oneens	Niet oneens, niet eens	Eens	Geheel eens	Weet niet / n.v.t.
heb ik het gevoel dat ik meer tijd heb voor andere dingen	7 (1.6%)	37 (8.7%)	83 (19.4%)	98 (23%)	25 (5.9%)	152 (35.6%)
kan ik beter omgaan met de emotionele belasting van de mantelzorgtaken	5 (1.2%)	17 (4%)	78 (18.3%)	141 (33%)	41 (9.6%)	124 (29%)
voel ik mij beter toegerust om mijn mantelzorgtaken uit te voeren	6 (1.4%)	21 (4.9%)	67 (15.7%)	148 (34.7%)	41 (9.6%)	126 (29.5%)

- Geheel oneens
- Oneens
- Niet oneens, niet eens
- Eens
- Geheel eens
- Weet niet / n.v.t.

Heb ik het gevoel dat ik meer tijd heb voor andere dingen

Geheel oneens : 7
 Oneens : 37
 Niet oneens, niet eens : 83
 Eens : 98
 Geheel eens : 25
 Weet niet/n.v.t. : 152



Kan ik beter omgaan met de emotionele belasting van de mantelzorgtaken

Geheel oneens : 5
 Oneens : 17
 Niet oneens, niet eens : 78
 Eens : 141
 Geheel eens : 41
 Weet niet/n.v.t. : 124



Voel ik mij beter toegerust om mijn mantelzorgtaken uit te voeren

Geheel oneens : 6
 Oneens : 21
 Niet oneens, niet eens : 67
 Eens : 148
 Geheel eens : 41
 Weet niet/n.v.t. : 126



Zijn er dingen die u mist in het ondersteuningsaanbod, de werkwijze of in ondersteuning?

Antwoord	Aantal keer
Nee	14
NEEN	6
n.v.t.	2
Ik heb vraag 13 niet ingevuld, want ik maak geen gebruik van de faciliteiten	1
Ik heb in het begin aangegeven geen ondersteuning nodig te hebben en dat gebeurde dan ook niet. Nu, na een paar jaar, zou ik wel meer willen, maar de drempel om dan zelf aan de bel te trekken is te groot voor mij. En dus laat ik het er maar bij.	1
Ook dit wordt verklaard in punt 8	1
Ik ben zeer tevreden.	1
Ik maak geen gebruik meer van jullie instantie maar heb dat wel een tijd gedaan; fijn dat er iemand is die luistert en mee denkt. Heeft mij erg goed gedaan en gemaakt dat ik mijn taak kon volbrengen en mijn hoofd boven water kon houden.	1
Maken geen gebruik van de ondersteuning.	1
De tijd is nog te kort om een antwoord te kunnen geven.	1
Krijgen geen ondersteuning.	1
Vooral in de weekenden komt de steun op familie neer. En aangezien ik alleen ben, geen zussen en/of broers en (geen vader meer) heb wordt het toch zwaar dat alle overige zorg op mij neer komt. Ik zou een weekendhulp wel erg prettig vinden, bijvoorbeeld op de zondagmiddag, kan ik ook een ding voor mezelf doen.	1
Om hier een uitgebreid antwoord op te kunnen geven zou ik meer gebruik moeten maken van het aanbod. probeer nu ook nog elders antwoorden te vinden en /of mezelf te redden.	1
Moeder is intussen op genomen in verpleeghuis. Dus maak niet echt gebruik van ondersteuning. Nu meer gebruik maken van de verzorgers.	1
Er zijn altijd wel dingen die voor verbetering in aanmerking komen, bijv. bij bijeenkomsten zorgmiddagen, maar dat ligt per situatie anders. In zijn algemeenheid zijn deze mantelzorgmiddagen goed, maar omdat er zoveel verschillende mensen met verschillende situaties zitten kan het zijn dat sommigen met vragen blijven zitten die onbeantwoord blijven. Als de mantelzorgmiddag voorbij is en men eventueel nog iets aan de spreker(s) wil vragen, kan dat niet omdat deze andere afspraken heeft of gewoon naar huis moet. Sommige mensen willen niet in het openbaar met hun vraag naar buiten komen.	1
Een overzicht van de te verkrijgen cursussen, maar deze zal ongetwijfeld bestaan alleen wij hebben hem niet.	1
Ik kan emotioneel niet altijd goed omgaan met mijn zorgtaken, dus voel ik mij ook niet altijd goed toegericht om mijn zorgtaken uit te voeren.	1
Mis de ondersteuning in de behoefte om iemand te vinden die samen met mij de mantelzorg kan delen. Mijn vriend heeft geen fam., kinderen of vrienden meer, dus alles komt op mijn nek hetgeen te zwaar word.	1
Voor mij is het belangrijk dat als ik gebruik maak van hun diensten dat ik de weg weet hoe hun te bereiken.	1
Tussentijds contact.	1
Aantal keer beantwoord:	117
Aantal keer overgeslagen:	362

Heeft suggesties om het aanbod van het steunpunt te veranderen of te verbeteren?

Antwoord	Aantal keer
Nee	16
NEEN	5
n.v.t.	3
n.v.t.	3
Nee, nog niet.	2
Graag meer actie in Losser.	1
Ik zou graag meer met lotgenoten in contact komen.	1
Zie vraag 14. Uitbreiding en niet alleen van vrijwilligers.	1
-----	1
Meer informatie over respijtzorg, aanvragen van mantelzorgcompliment.	1
Wellicht is het een idee om eens contact op te nemen met de mensen die al enige tijd geen contact meer hebben met het steunpunt door welke redenen of omstandigheden dan ook.	1
Meer bekendheid wens ik jullie toe, jullie zijn te weinig bekend bij het "grote" publiek. Ik weet niet of dit ook valt onder suggestie.	1
Zelf eens contact opnemen met de mantelzorger, ook als zij niet met een hulpvraag komen.	1
Nee, ik ga geen energie hierin steken. Deze energie heb ik nodig voor andere zaken.	1
Ik heb bemerkt dat het steunpunt niet voldoende effectief kan helpen voornamelijk door gebrek aan voldoende financiële middelen.	1
Alle verwachtingen heb ik inmiddels al geuit!	1
Ter Info, Lijst maar voor een deel ingevuld. Reden dat jullie heel veel voor mijn schoonmoeder dan wel wijlen mijn schoonvader hebben betekend. (Fam. Hoff) Chapeau een hele diepe buiging en bedankt!!!!!!!!!! R. Meijer.	1
Probeer die mensen te vinden die het echt nodig hebben. Een echte mantelzorger blijft liever thuis!!!!!!!!!!!!!!	1
Artsen in ziekenhuizen of secretaresses benaderen dat jullie er zijn voor mantelzorgers. Het zou zo moeten zijn dat als ze zien dat de ouder overloopt ze naar jullie verwijzen.	1
De drempel om voor de eerste keer naar activiteiten te gaan.	1
Aantal keer beantwoord:	94
Aantal keer overgeslagen:	385

Wat is uw geboortjaar?

Antwoord	Aantal keer
1949	22
1956	16
1948	16
1958	16
1946	15
1963	14
1960	13
1954	13
1953	13
1947	12
1955	11
1952	11
1945	11
0	11
1935	11
1944	11
1969	10
1943	10
1941	10
1959	10
Aantal keer beantwoord:	479
Aantal keer overgeslagen:	0

Graag geven we u nog een TIP.

Wilt u uw ervaringen over zorg met ons delen of heeft u een vraag of klacht over de zorg? Wilt u misschien advies over het indienen van een klacht over een zorgaanbieder of ondersteuning daarbij?

De afdeling informatie en klachtenopvang van Zorgbelang Overijssel helpt u hierbij (gratis).

Bel daarvoor 0900 - 243 70 70 of vul een formulier via de [website](#) van Zorgbelang Overijssel in.

Colofon

Dit is een uitgave van [BelangenOrganisatiesOverijssel](#)
Uitvoerende partner Platform Mantelzorg Overijssel

Samenstelling

Wil Asma, senior beleidsmedewerker Zorgbelang Overijssel
en Platform Mantelzorg Overijssel

Adres

Kievitstraat 9
7557 AP Hengelo
Tel.: 074 - 250 01 55

E-mail: info@belangenorganisatiesoverijssel.nl
Website: www.belangenorganisatiesoverijssel.nl

© Hengelo, mei 2012