

Rapport

CLIËNTERVARINGEN WMO OVER 2017

Gemeente Ede

Juli 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/104

Datum

Juli 2018

Opdrachtgever

Gemeente Ede

Auteur(s)

Leon Heuzels, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Belangrijkste resultaten	5
2. Inleiding	7
3. Ervaringen met de ondersteuning.....	10
3.1 De hulpvraag	10
3.2 Omgaan met de hulpvraag	12
3.3 De ontvangen ondersteuning	14
3.4 Effect van de ondersteuning	16
3.5 Overige ondersteuning	17



1

HOOFDSTUK

Belangrijkste resultaten



1. Belangrijkste resultaten

De gemeente Ede voerde in het voorjaar van 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2017 in het kader van de Wmo) van de gemeente een (individuele) voorziening ontvangen. In totaal ontvingen 1.063 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 437 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 41%. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Cliënten zoeken eerst zelf naar hulp

Voorafgaand aan de hulpvraag zoekt een meerderheid van de cliënten in hun omgeving naar ondersteuning. Vanwege een doorverwijzing vanuit een huisarts of omdat de omgeving niet meer kan ondersteunen, komt men uiteindelijk toch bij de gemeente terecht. Van de cliënten die niet eerst hun netwerk raadpleegt, geeft drie op de tien aan dat zij anderen niet willen belasten. Dit vormt ten opzichte van een jaar eerder minder een drempel.

Merendeel weet waar zij terecht kunnen en nog steeds zeer tevreden over hoe gemeente met de hulpvraag omgaat

Een ruime meerderheid was vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Deze bekendheid is gelijk aan een jaar eerder. Men is doorgaans zeer positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Zij zijn vooral te spreken over de bejegening door de medewerker, voelen zich serieus genomen en er wordt vaak samen naar een oplossing gezocht.

Bekendheid en gebruik cliëntondersteuner stabiel

Een kwart van de Wmo-cliënten is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is niet anders dan eerdere jaren, maar ligt wel lager dan in de referentiegroep. Bij één op de tien cliënten die een (maatwerk)gesprek had, was deze cliëntondersteuning ook aanwezig. De meesten nemen een naaste mee naar dit gesprek. Een kwart gaat alleen, van hen zegt 79% ook geen behoefte te hebben aan ondersteuning bij dit gesprek.

Wmo-cliënten zijn positief over de ontvangen ondersteuning

Over het algemeen zijn Wmo-cliënten in Ede positief over de ondersteuning of voorziening die zij ontvangen. Een ruime meerderheid spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning die aansluit op de hulpvraag die men had. Sinds 2015 vinden iets meer cliënten dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Ook hebben zij vertrouwen in de eigen hulpverlener.

Positieve effecten door de ontvangen ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Tussen de 77% en 84% zegt beter de dingen te doen die ze willen, zich beter te kunnen redden en/of een betere kwaliteit van leven hebben. Ten opzichte van 2016 zien meer cliënten een verbetering op de kwaliteit van leven.

Steeds meer cliënten hebben mantelzorg

Net als een jaar eerder heeft de informele ondersteuning van Wmo-cliënten een belangrijk aandeel naast de ondersteuning vanuit de gemeente. Met name mantelzorg speelt een grote rol hierbij. Het percentage cliënten met andere vormen van ondersteuning blijft ongeveer gelijk ten opzichte van 2016.



2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



De gemeente Ede heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen én welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Ede met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in 2017 in het kader van de Wmo van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening krijgen. Voorbeelden hiervan zijn: hulp bij het huishouden, begeleiding, scootmobiel of rolstoel.



In maart 2018 ontvingen 1.063 nieuwe Wmo-cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Omdat de gemeente een vergelijking wil maken tussen alle inwoners en specifiek inwoners van Ede-West, is de laatstgenoemde groep oververtegenwoordigd in de steekproef.

Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 437 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 41%. Dit was vorig jaar 40%. Dit is vergelijkbaar met de respons in de landelijke referentiegroep (44%)¹.

Iets minder dan de helft van deze cliënten heeft de vragenlijst zonder hulp ingevuld, 35% met hulp van een naaste, 11% van een hulp- of zorgverlener of cliëntondersteuner en 1% met iemand anders.

- In totaal vulde 80% de vragenlijst schriftelijk in en 20% online.




Vragenlijst CEO Wmo: naast tien verplichte basisvragen ook voor aanvullende vragen gekozen

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Ede heeft ervoor gekozen om enkele vragen toe te voegen over het inzetten van het eigen sociale netwerk, het contact met de gemeente, het (maatwerk)gesprek en de ontvangen ondersteuning. De vragenlijst is opgenomen in de bijlage van dit rapport.

¹ Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.



Analyse

 De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op één plaats in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015 en 2016. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Zoals hierboven is gemeld, is de groep inwoners uit Ede-West oververtegenwoordigd in de steekproef en resultaten. Er is derhalve een weging toegepast om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over alle Wmo-cliënten in de gemeente.

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Ede worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Wmo 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten in 2016 (n=16.984 cliënten) en 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



De resultaten worden door de gemeente Ede aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om (meerjarige) vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de ondersteuning



3. Ervaringen met de ondersteuning

3.1 De hulpvraag

De ondervraagde Wmo-cliënt in Ede. Over wie hebben we het?



- Man: 28%
- Vrouw: 72%



- Basisonderwijs t/m VMBO-t: 66%
- Havo, Vwo, Mbo: 23%
- Hbo/universiteit: 11%



- t/m 34 jaar: 7%
- 35-54 jaar: 13%
- 55-74 jaar: 28%
- 75 jaar en ouder: 52%



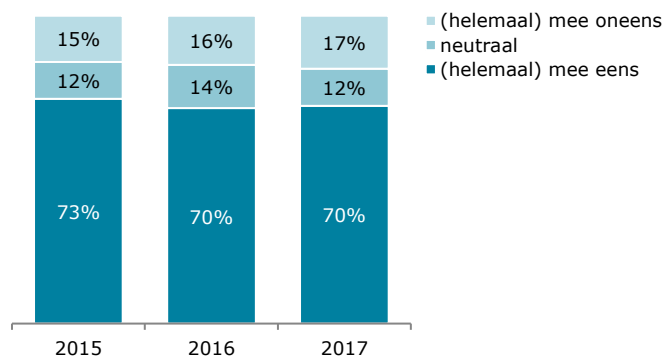
- (Zeer) goed rondkomen: 42%
- Redelijk rondkomen: 43%
- Niet of nauwelijks rondkomen: 13%
- Onbekend / wil niet zeggen: 2%

Bekendheid toegang onveranderd

Zeven op de tien cliënten uit Ede wist voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag. Twaalf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 17% was hier niet mee bekend. De bekendheid van de toegang is vergelijkbaar met 2016 en iets hoger dan in 2015.

Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



In de referentiegroep was in 2016 75% op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (72%).



Kwart van de cliënten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het (maatwerk)gesprek. In Ede is 25% bekend met deze mogelijkheid. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (27%) en 2015 (23%).

Drie op de tien cliënten (31%) in de referentiegroep was in 2016 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2015 (25%).



71%

Van de Wmo-cliënten voelt zich snel geholpen. Dit is vergelijkbaar met 2016 (72%). In 2015 was dit 65%.

In de referentiegroep geeft driekwart van de Wmo-cliënten (73%) aan snel te zijn geholpen. Dit is toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).

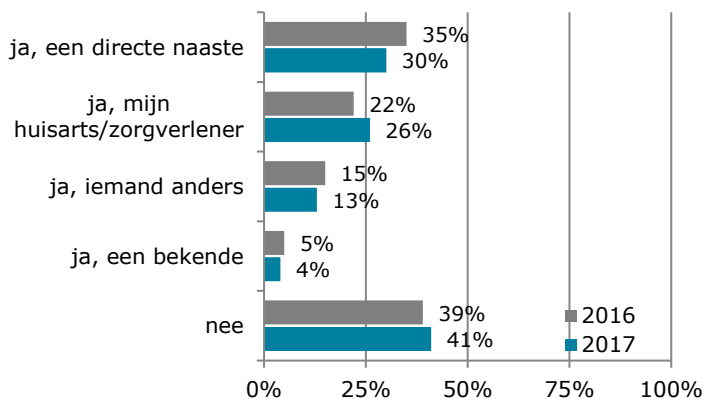


Meer dan de helft vraagt eerst iemand anders om ondersteuning

Voordat cliënten contact opnemen met de gemeente over een hulpvraag, heeft meer dan de helft al eerder hulp gezocht bij iemand anders. Dit is in de meeste gevallen een directe naaste (30%) of de eigen huisarts of zorgverlener (26%). Een bekende, zoals een kennis, iemand uit de buurt of iemand van een club/vereniging, wordt minder vaak gevraagd (5%). Andere personen die gevraagd worden voor hulp of ondersteuning zijn vaak (andere medewerkers van) instellingen of maatschappelijk werkers.

Figuur 3.2

Vragen cliënten hulp aan iemand anders voor contact opnemen met de gemeente?



Redenen om alsnog naar de gemeente te gaan:

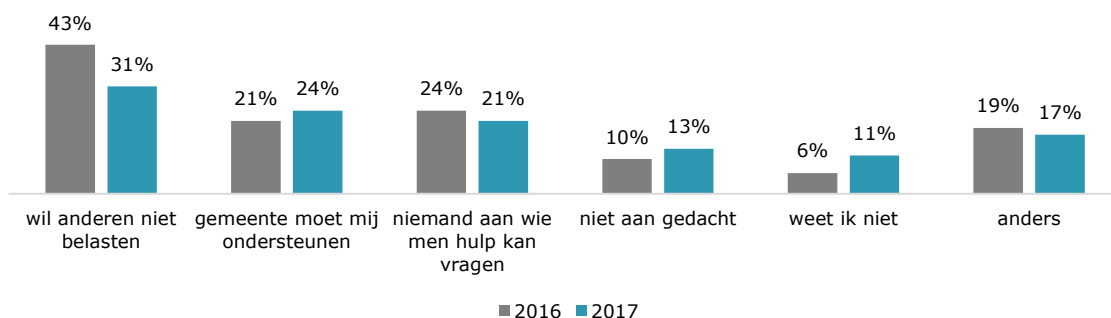
- Anderen konden mij niet meer ondersteunen: 24%
- Doorverwijzing naar de gemeente: 49%
- Andere redenen: 26%
 - Zorgvraag groter
 - Geen geschikte andere ondersteuning
 - "Lukte niet meer"

Diverse redenen om anderen niet om hulp te vragen

Cliënten hebben verschillende redenen waarom zij niet eerst aan anderen hulp en ondersteuning vragen. Drie op de tien cliënten voelen zich bezwaard om iemand anders te belasten met hun hulpvraag en een kwart vindt dat zij het recht hebben op hulp van de gemeente. Eén op de vijf kent niemand en 13% heeft er niet aan gedacht. Andere redenen zijn voornamelijk te drukke familie, kinderen die te ver weg wonen of men had al eerder ondersteuning gehad en wist waar men moest zijn. Ten opzichte van 2016 voelen minder cliënten een drempel om anderen te vragen.

Figuur 3.3

Redenen om niet eerst zelf hulp te gaan zoeken





18%

Heeft eerst informatie gezocht op de website van de gemeente Ede. De meesten hebben toen eenvoudig (49%) of met iets meer moeite (20%) de informatie kunnen vinden. 1% vindt de informatie die zij zoeken niet. In 2016 zocht een groter deel van de cliënten vooraf naar informatie.

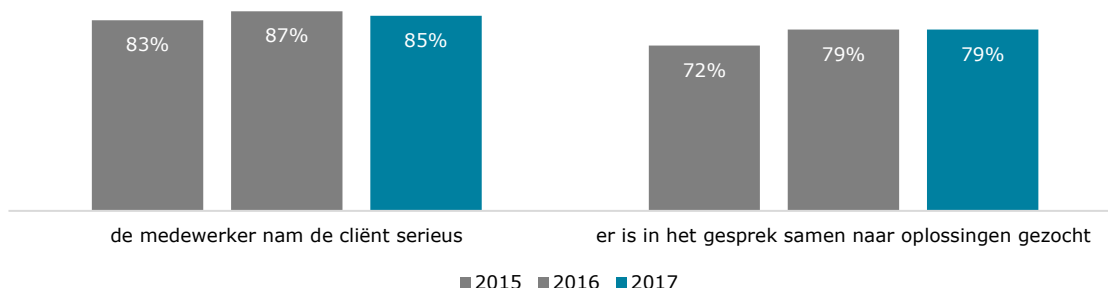
3.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënten zijn positief over het contact in het kader van de hulpvraag

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Met name zijn zij te spreken over de bejegening door de medewerker, deze neemt de cliënt en de situatie serieus. Er zijn nauwelijks verschillen ten opzichte van vorig jaar. Wel wordt vaker samen naar een oplossing gezocht dan in 2015.

Figuur 3.4

Contact over de hulpvraag



Cliënten in de referentiegroep geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2016 beter gaat ten opzichte van 2015. Men voelt zich meer serieus genomen, dit was 81% en is gestegen naar 84%. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 76% in 2016).



Veel cliënten voeren niet alleen het gesprek met gemeente

Van de Wmo-clieuten had 47% in de afgelopen twaalf maanden persoonlijk contact met een medewerker van de gemeente over zorg en ondersteuning. Dit was in 2016 57%.

Aanwezig bij gesprek:

Meerdere antwoorden mogelijk

- Naaste: 58%, 2016: 62%
- Iemand anders: 11%, 2016: 10%
- Onafhankelijke cliëntondersteuner: 9%, 2016: 10%
- Niemand: 28%, 2016: 26%

Van hen had 72% iemand bij zich en dan vooral een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend en bij 11% was dit iemand anders. Negen procent maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ten opzichte van 2016 voerde een iets groter deel van de cliënten het gesprek alleen, in 2016 had 26% niemand bij zich.



79%

Van de mensen die een gesprek hadden zonder cliënt-ondersteuning zeggen dat zij geen behoefte hadden aan (nog) iemand anders bij het gesprek.



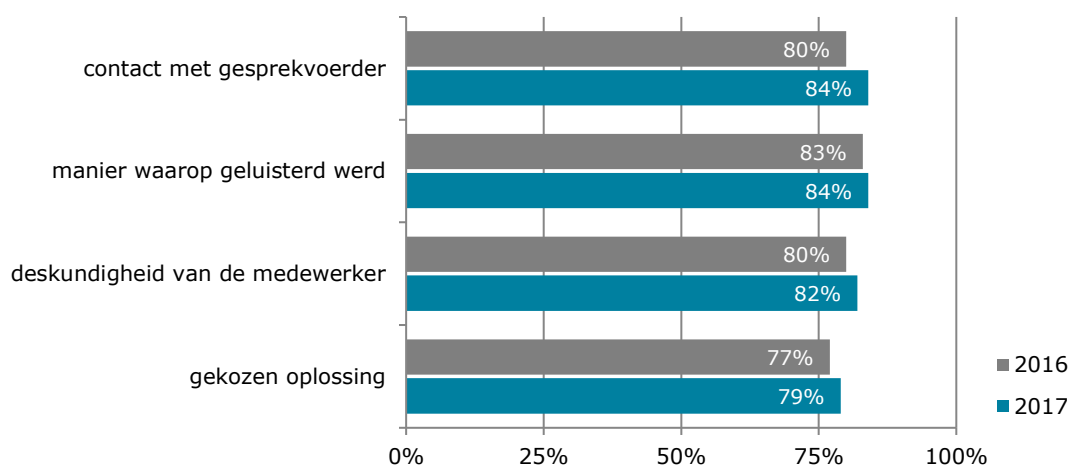
Van de cliënten die aangeven dat er een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was, is 67% (heel) tevreden, 30% heeft geen uitgesproken mening en 4% is (zeer) ontevreden. Let op dat door het relatief kleine aantal cliënten dat cliëntondersteuning ontving, deze resultaten indicatief zijn.

Acht op de tien is (heel) tevreden met de gekozen oplossing in het gesprek

Over het gesprek zijn de meeste cliënten positief. Zo is ruim acht op de tien tevreden over het contact met de gespreksvoerder en de manier waarop er geluisterd wordt. Ook over de ervaren deskundigheid is een groot deel te spreken. Bijna acht op de tien (79%) zijn positief over de uiteindelijke oplossing voor de hulpvraag. De waardering is op alle punten (licht) toegenomen.

Figuur 3.5

Beoordeling (maatwerk)gesprek (% (heel) tevreden)



Over alle aspecten van het (maatwerk)gesprek zijn Wmo-clieñten in de referentiegroep in 2016 positiever dan een jaar eerder. De manier waarop er geluisterd wordt door de medewerker krijgt de hoogste waardering (76% tevreden), gevolgd door het contact dat men heeft (72%). Over de gekozen oplossing in het gesprek en de deskundigheid van de medewerker is 71% goed te spreken.



77%









Zegt dat de oplossing grotendeels of helemaal overeenkwam met de verwachtingen die zij hadden. Voor 18% gold dit niet. 4% kan hier geen antwoord op geven. In 2016 kwam voor 82% van de cliënten de oplossingen overeen met verwachtingen.

Reacties waarom de oplossing wel of niet aan de verwachting voldeed:

- "Het gesprek verliep nogal vervelend, doordat verschillende andere, goedkopere, oplossingen voorgesteld werden. Uiteindelijk kregen we toch de hulp die we nodig hadden."
- "Dagbesteding en huishoudelijke hulp gevraagd en gekregen."
- "De medewerker was duidelijk."
- "Ik heb tegen het gesprek opgezien. Echter het was een goed gesprek en heeft er toe geleid dat er deskundigen van de gemeente op bezoek zijn geweest voor aanpassingen in huis."
- "Ik werd gelukkig serieus genomen."
- "Uiteindelijk na een klein jaar en uiteindelijk wel met cliëntondersteuning van mijn psychotherapeute (die werd wel serieus genomen)."
- "Wij wisten niet wat er mogelijk was. Samen met haar naar een plan gekeken zodat mijn ouders konden blijven wonen waar ze nu zitten."
- "Gesprek was goed duurde alleen lang voordat het gerealiseerd was, verschillende keren voor moeten bellen."

3.3 De ontvangen ondersteuning

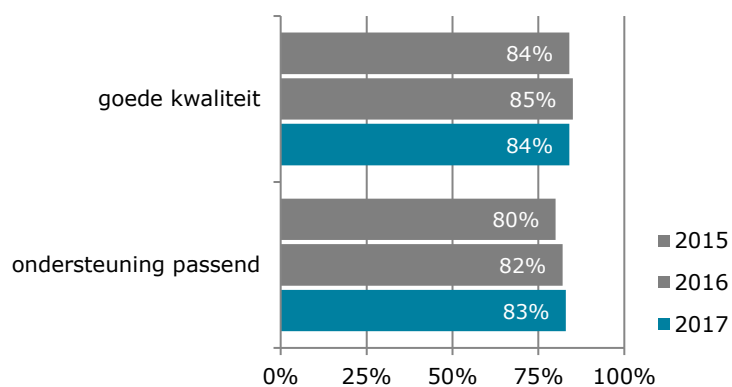
Wat ontvangen deze Wmo-cliënten in Ede?

	Hulp bij het huishouden: 67%
	(Een vorm van) begeleiding: 42%
	Collectief vervoerspasje: 36%
	Rolstoel: 16%
	Scootmobiel: 14%
	Woonvoorziening: 11%
	Financiële vergoeding/pgb vervoer: 5%
	Kortdurend verblijf/logeeropvang: 5%
	Anders: 9%

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning, zoals hulp in het huishouden, begeleiding, dagbesteding, taxivervoer of een scootmobiel. Ruim acht op de tien vindt deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Zeven tot acht procent is hier niet over te spreken. Ten opzichte van 2015 is de waardering relatief stabiel gebleven. Een ruime meerderheid heeft ook vertrouwen in de hulpverleners (82%). Dit is ten opzichte van vorig jaar nagenoeg onveranderd, toen 84% vertrouwen in de hulpverlener had.

Figuur 3.6
Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



In 2016 spreken acht op de tien cliënten in de referentiegroep van een kwalitatief goede ondersteuning (82%) die past bij de hulpvraag die men heeft (80%). Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van een jaar eerder.



82%

Vindt dat de ondersteuning voldoet aan de behoeften. Dit was in 2016 84%.

Verschillende cliënten gaven een toelichting op hun ontvangen ondersteuning. Hierin zijn zij positief of noemen een verbeter- of aandachtspunt. Velen zouden graag wat meer uren hulp in de huishouding zien en een aantal cliënten vindt de eigen bijdrage te hoog. Een aantal reacties:

- *"Bij eventuele vragen mijnerzijds of als 'de nood' me te hoog wordt dan weet ik de WMO te vinden. Voor nu ben ik tevreden omdat ik met de hulp van WMO redelijk zelfstandig kan blijven functioneren."*
- *"De medewerkers zijn betrokken, maar de systemen werken zeer belemmerend voor de voortgang en de mogelijkheden van zorg op maat."*
- *"Durf niet teveel uit te geven, bang dat je ooit iets niet kunt betalen."*
- *"Er moeten geen onverwachte dingen gebeuren, dan loop ik vast wat financiën betreft."*
- *"Er zijn in het verleden veel wisselingen geweest in de zorg, maar nu lijkt het beter georganiseerd te zijn. Heb nu bijvoorbeeld huishoudelijke hulp van één instelling, De wisselingen van instellingen zijn er niet meer."*
- *"Krijg weinig informatie van de gemeente Ede."*
- *"Ik schrok nogal van de eigen bijdrage die ik moest betalen, ik had dit graag van te voren geweten want dan had ik een andere oplossing gezocht. Door de eigen bijdrage heb ik de hulp eerder gestopt, maar de eigen bijdrage bleef doorlopen. Wij hebben hierdoor een behoorlijk financieel probleem opgelopen."*
- *"Vaak is de administratieve rompslomp me teveel."*
- *"Heel fijn dat jullie ondersteuning bieden aan (zwaar) overbelaste mantelzorgers. Het geeft even wat lucht in zware tijden."*
- *"Gezien onze financiële toestand zijn de kosten aan het CAK voor de huishoudelijke hulp vaak erg belastend daar wij door ziektekosten vaak extra uitgaves hebben die nergens vergoed worden. Ook het eigen risico van 385,- pp (770,-) samen is een grote slokop uit onze financiën."*
- *"Dat er meer en beter geluisterd- gehoord wordt, wat ik nodig heb en niet dat een zogenaamde deskundige voor mij bepaalt wat ik nodig heb."*
- *"Heb nu een casemanager en ben er blij mee."*
- *"Dat het bij de gemeente sneller rond is waardoor ik sneller ergens aan kan beginnen of herstarten, in plaats van bijvoorbeeld 3 maanden te moeten wachten tot het vervoer rond is."*
- *"Betere kwaliteit van de hulp in huishouding noodzakelijk."*
- *"Het is goed zo, ze doen wat ze kunnen."*

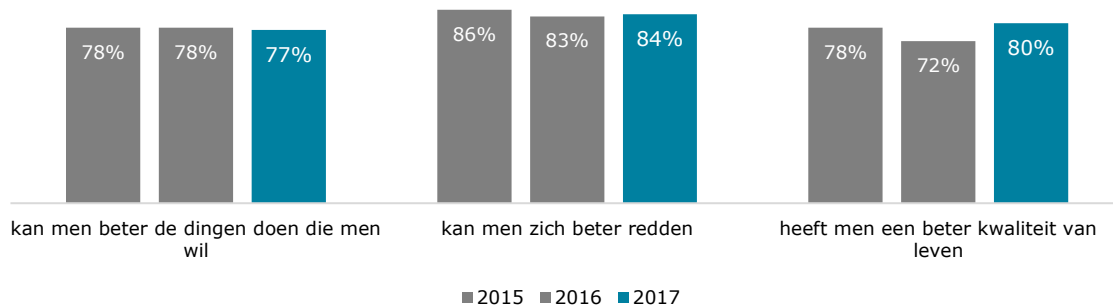
3.4 Effect van de ondersteuning

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Tussen de 77% en 84% zegt beter de dingen te doen die ze willen, zich beter te kunnen redden en/of een betere kwaliteit van leven hebben. Ten opzichte van 2015 is er weinig verschil ten aanzien van de positieve effecten. Wel zien meer cliënten dan in 2016 een verbetering op de kwaliteit van leven.

Figuur 3.7

Stellingen over gemerkte effecten van de ondersteuning (% (zeer) mee eens)



3.5 Overige ondersteuning

Gebruik eigen netwerk grotendeels onveranderd

Tijdens de ondersteuning is door ongeveer vier op de tien cliënten (grotendeels) gebruik gemaakt van het eigen netwerk. Dit komt overeen met een jaar geleden. Bij 24% is helemaal geen gebruik gemaakt van het eigen netwerk. Als cliënten het eigen netwerk inschakelen gaat het nog steeds het meest om hulp van naasten en in mindere mate om het gebruik van een particuliere schoonmaker (13%), algemene voorziening (11%) of een individuele vrijwilliger (9%). In vergelijking met 2016 is dit beeld ongeveer hetzelfde gebleven.

Meer dan de helft van de mantelzorgers (59%) kan de zorg wel aan, aldus de cliënt. Een vijfde (19%) heeft er geen zicht op en eveneens een vijfde (21%) denkt dat de mantelzorgtaken te zwaar zijn. Dit komt volgens cliënten vooral omdat de reisafstand groot is, naasten een drukke baan hebben of zelf zorg nodig hebben.

Figuur 3.8

Gebruik van overige ondersteuning/voorliggende voorzieningen

