

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Samenleving

Datum 30 mei 2014
Ons kenmerk SZW/Wmo/2014/205741
Contactpersoon R. de Wolf
Doorkiesnummer 023 - 511 5208
E-mail rwolf@haarlem.nl
Bijlage(n) 1
Onderwerp Tussenevaluatie experiment hulp bij het huishouden

Geachte leden van de commissie Samenleving,

Per 27 januari 2014 is het experiment hulp bij het huishouden van start gegaan. Al onze vijf aanbieders van hulp bij het huishouden categorie 1 nemen hieraan deel. In het totaal doen 355 ontvangers van hulp bij het huishouden mee. We zijn onze inwoners en aanbieders dankbaar voor hun deelname.

Met deze brief willen wij u informeren over de huidige stand van zaken rondom het experiment hulp bij het huishouden. Als bijlage treft u het resultaat aan van de schriftelijke enquêtes.

Het doel van dit experiment is:

1. onderzoeken of deze nieuwe werkwijze bij het organiseren van het product hulp bij het huishouden een bijdrage kan leveren aan de bezuinigingstaakstelling,
2. ervaring opdoen met een nieuwe manier van opdrachtgever en –nemer schap,
3. werken met prestatie bekostiging,
4. het nog dichter bij de burger kunnen volgen en bijsturen van vraag en aanbod,
5. het meer direct ondersteunen van de gewenste mentaliteitsverandering in het kader van Samen voor Elkaar.

Voor het opstellen van deze tussenevaluatie is gebruik gemaakt van de informatie uit gesprekken met aanbieders, enquêtes (0 meting en meting tussenevaluatie na 3 maanden) en een aantal persoonlijke gesprekken bij de burger thuis. Deze persoonlijke gesprekken zijn uitgevoerd door studenten van Lab Boerhaave (InHolland en Nova College).



- Bij de start van het experiment is er bewust voor gekozen de aanbieder niet op te leggen *hoe* zij vormgeven aan de uitvoering van het experiment. Wel is afgesproken dat het resultaat voor de burger, namelijk een schoon en leefbaar huis, gewaarborgd blijft.

Aanbieders hebben de uitvoering van het experiment grondig voorbereid. Er zijn medewerkersbijeenkomsten georganiseerd om uitleg te geven over het experiment, de gesprekken met de burger zijn hoofdzakelijk uitgevoerd door teammanagers, coördinatoren of de wijkverpleegkundige en de mantelzorgers van de burger zijn door een aantal aanbieders expliciet betrokken bij de gesprekken en bij het opstellen van het ondersteuningsplan.

Aan de hand van de onderdelen van de doelstelling van het experiment licht ik u de stand van zaken van het experiment toe.

1. Kan het experiment bijdragen aan de bezuinigingstaakstelling?

Het experiment blijkt bij te kunnen dragen aan de bezuinigingstaakstelling. De financiële doelstelling van het experiment wordt zonder meer gerealiseerd. Afgesproken is dat gedurende het experiment het periodetarief geleidelijk afgebouwd wordt door een korting van 1% per periode. In de evaluatiegesprekken met de aanbieders wordt bevestigd dat deze afbouw wordt gerealiseerd.

Op dit moment wordt de taakstelling voornamelijk behaald door strikt taken uit te voeren waar de indicatie voor is bedoeld; ondersteuning bij hulp bij het huishouden. Een wandelingetje maken of boodschappen doen zijn geen taken die horen bij de indicatie voor de hulp bij het huishouden. De groei van inzet uit de omgeving is op dit moment beperkt. Er zal dan ook blijvend aandacht nodig zijn voor en ingezet moeten worden op, het bewerkstelligen van meer inzet vanuit de sociale omgeving en de basisinfrastructuur. Hiermee zou de wegvallende, maar wenselijke ondersteuning van andere aard, opgevangen kunnen worden.

2. Opdrachtgever en -nemerschap.

De opdrachtnemer heeft meer zicht op de persoonlijke omstandigheden van de burger. De opdrachtnemer heeft frequenter contact met de burger en kan zo directer inspelen op (wijzigende) omstandigheden. Zo wordt de burger beter ondersteund en geholpen in het vinden van mogelijkheden binnen zijn/haar eigen kracht en de mogelijkheden binnen de eigen omgeving.

In het experiment bepaalt de gemeente de toegang tot de voorziening hulp bij het huishouden. De aanbieder voert het gesprek over de exacte invulling van activiteiten. De aanbieders bekijken in samenspraak met de burger regelmatig de inzet van mantelzorg, netwerk en/of basisinfrastructuur; dit is een dynamisch proces. Het ondersteuningsplan wordt door de aanbieder in samenspraak met de burger opgesteld. De burger ondertekent het ondersteuningsplan voor akkoord. De gemeente ontvangt een afschrift van het plan. Hierdoor hebben wij zicht op de gemaakte afspraken en kunnen we deze informatie gebruiken bij het toetsen van de geleverde kwaliteit bij de burger.



Dit in tegenstelling tot de reguliere situatie, waarin de gemeente niet alleen de toegang (indicatie) bepaalt, maar ook de (omvang van de) activiteiten. Er is in het reguliere proces slechts een moment (op het moment van aanvragen of bij een heronderzoek) waarop de mogelijke bijdrage van mantelzorg, omgeving en/of basisinfrastructuur met de burger wordt besproken.

3. Werken met prestatiebekostiging.

Prestatiebekostiging betekent dat met de aanbieder niet meer wordt afgerekend op basis van feitelijk geleverde uren. Met de aanbieder wordt een vast tarief per periode overeengekomen voor de te leveren prestatie. Op basis van een gemiddeld aantal geleverde uren wordt een vast bedrag per periode afgesproken. Voor drie van de vijf deelnemende aanbieders in Haarlem is werken met prestatiebekostiging voor het product hulp bij het huishouden nieuw.

Aanbieders hebben extra kosten gemaakt in verband met aanvullende opleiding en training van medewerkers. Ook het opnieuw inregelen van de interne processen heeft eenmalig extra kosten met zich mee gebracht. Door de afspraak dat de afbouw van het periodetarief geleidelijk plaatsvindt, blijken deze extra eenmalige kosten door de aanbieder te kunnen worden opgevangen.

4. Dichter bij de burger volgen en bijsturen van vraag en aanbod.

Doordat de aanbieder regelmatig contact heeft met de burger kan beter en sneller worden ingespeeld op de wisselende behoefte aan ondersteuning in het huishouden. Aanbieders zoeken nog naar de frequentie van herhaling van het gesprek waarin bezien wordt of de inzet aan professionele ondersteuning in samenhang met de mantelzorg, netwerk en/of inzet van de basisinfrastructuur (nog) passend is. We gaan er vanuit dat we hier na de zomer meer inzicht in hebben. De meeste aanbieders constateren dat de huishoudelijke hulp dergelijke gesprekken niet zelf moeten voeren. Zij zetten hiervoor hoger gekwalificeerd personeel in.

5. Gedragsverandering bij burger en aanbieder.

Het realiseren van een gedragsverandering bij burger en aanbieder is een belangrijk aspect van het experiment. Het gaat over het bewust worden van het gedachtengoed van Samen voor Elkaar. Uit de gesprekken met aanbieders blijkt dat het merendeel van de burgers wel begrijpt dat het anders moet en dat de bezuinigingen de gemeente geen andere keuze laat. Een gedragsverandering gaat nooit snel. Extra hulp vragen aan familie wordt toch vaak als belastend ervaren. Burgers hebben moeite om hulp aan vreemden te vragen en hun huis binnen te laten. Er zal hiervoor continu aandacht moeten zijn. De aanbieders geven aan dat er een belangrijk verschil is tussen de bestaande cliënten met een herindicatie en nieuwe cliënten. De laatste groep voegt zich gemakkelijker in de veranderende situatie dan de cliënten die al langer hulp bij het huishouden hebben gehad.



Ook van de aanbieder zelf wordt gedragsverandering gevraagd. Dit vraagt om blijvende investering in gespreksvoering, uitleg, aandacht voor de hulpen in het huishouden. Een van de aanbieders is inmiddels bezig met het voorbereiden van een cursus gesprekstechniek voor de medewerkers die de gesprekken voeren met de burger.

Naast de hiervoor beschreven onderdelen van het doel van dit experiment is ook gekeken naar:

1. cliënttevredenheid,
2. het uiteindelijke resultaat voor de burger; een schoon en leefbaar huis,
3. communicatie.

1. Cliënttevredenheid.

Na de indicatiestelling door de gemeente is door de aanbieder de ondersteuningsvraag in samenspraak met de burger gedetailleerd in kaart gebracht. Hierbij is nadrukkelijke aandacht voor de mogelijkheden van het eigen netwerk, basisinfrastructuur en/of mantelzorg. Ook komt aan de orde dat vanaf januari 2015 het product hulp bij het huishouden gelet op de landelijk geformuleerde bezuinigingsstaakstelling anders en meer sober van karakter ingericht wordt.

De tevredenheidsscore van deelnemers aan het experiment is ruim voldoende. De tevredenheid is wel licht gedaald van 8,0 bij de 0-meting naar een 7,5 bij de tussenevaluatie. Deze lichte daling was voorzien als een effect van de verwachte afname van de professionele inzet van het gemiddeld aantal uren.

Overigens is het tevredenheidscijfer van de tussenevaluatie gelijk aan het tevredenheidscijfer uit het jaarlijks reguliere cliënttevredenheidsonderzoek van het jaar 2012 (het cliënttevredenheidsonderzoek over 2013 vindt in deze periode plaats). Dat was ook een 7,5.

Gevraagd is naar de reden van een enigszins lager tevredenheidscijfer. De drie factoren die het meest benoemd worden, zijn:

- geen tijd voor een praatje; 14,5 % van de respondenten,
- het huis als minder schoon ervaren; 14 % van de respondenten
- in onvoldoende mate toenemen van de inzet van de mantelzorg, omgeving en/of basisinfrastructuur 13,1 %.

2. Resultaat schoon en leefbaar huis.

14 % van de respondenten geeft aan dat zij het huis als minder schoon ervaren. Schoon en leefbaar zijn subjectieve begrippen. Eigen normen en waarden spelen hier een rol. Het ondersteuningsplan is een instrument om tussen burger en aanbieder afspraken vast te leggen over de werkzaamheden die gedaan worden om een schoon en leefbaar huis te realiseren. De cliënttevredenheid binnen het experiment blijft ruim voldoende en is nagenoeg gelijk aan de reguliere tevredenheidsonderzoeken.



3. *Communicatie.*

Bij de start van het experiment hebben alle deelnemende burgers een brief van de gemeente ontvangen. In deze brief wordt uitleg gegeven over de reden waarom de gemeente dit experiment uitvoert. Daarnaast is aan de betreffende burgers een nieuwe beschikking gestuurd waarin niet langer het aantal uren aan hulp staat vermeld, maar het resultaat van een schoon en leefbaar huis. In deze beschikking staat beschreven dat de aanbieder contact legt met de burger om in gesprek te gaan over de activiteiten die nodig zijn voor het realiseren van een schoon en leefbaar huis. Alle gemeentelijke communicatie is in samenwerking met de aanbieders tot stand gekomen. De aanbieders hebben direct na het verzenden van de gemeentelijke brieven contact gezocht met de burger en de gesprekken voor het in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte ingepland.

Aanbieders en gemeenten hechten belang aan een zorgvuldige gespreksvoering en het bereiken van overeenstemming over de inzet door de aanbieder. 10 % van de respondenten geeft aan dat geen goede afspraken met de aanbieder tot stand zijn gekomen. Desondanks heeft de gemeente wel ondertekende ondersteuningsplannen ontvangen. Het vraagt de komende periode nader onderzoek en afstemming met zowel de burger als de aanbieder om deze situatie te verbeteren. De gemeente zelf heeft in totaal drie klachten binnen gekregen, allen met betrekking tot dit onderdeel. Na overleg met de aanbieder en in gesprek met de burger is inmiddels 1 klacht opgelost en worden er over de andere twee klachten gesprekken gevoerd.

Het experiment in de praktijk

In de vorm van een casus volgt hieronder een beschrijving van de afhandeling van een aanvraag voor hulp bij het huishouden.

"Mevrouw Jansen heeft een aanvraag ingediend bij de afdeling Wmo voorzieningen voor hulp bij het huishouden. Ze heeft net een heup operatie ondergaan en mag de komende 3 maanden niets doen aan (zwaar) huishoudelijk werk. De afdeling bekijkt de aanvraag en beoordeelt of de aanvraag moet worden afgehandeld middels een huisbezoek of dat een verkorte afhandeling kan plaatsvinden via de telefoon.

Omdat mevrouw Jansen alleen een vraag heeft op het gebied van ondersteuning voor het huishouden en dat het van belang is dat er snel hulp wordt ingezet, ze is namelijk alleenstaand en 80 jaar oud, wordt besloten de aanvraag verkort in behandeling te nemen.

Een medewerker van de afdeling Wmo-voorzieningen belt met mevrouw Jansen en doet navraag over de leefsituatie, beperkingen, prognose van herstel, etc. Vervolgens wordt kort gevraagd naar mogelijkheden van inzet van mantelzorg, familie, buren, omgeving en dergelijke. Uit het gesprek blijkt dat buren hulp bieden, bij de lichte klussen in huis en af en toe wat boodschappen voor haar doen. Voor andere huishoudelijke werkzaamheden zoals stofzuigen is nog geen oplossing gevonden. De medewerker van de gemeente maakt een rapport van het gesprek, een beschikking voor de burger (want op basis van de huidige regelgeving komt mevrouw Jansen in aanmerking voor hulp bij het huishouden)



en vult een opdrachtformulier in voor de aanbieder naar keuze. In het opdrachtformulier staat vermeld, dat burens mantelzorg verrichten en ondersteunen in het huishoudelijk werk, maar dat niet alle huishoudelijk werkzaamheden gedaan worden en dat de tijdsduur van de hulp wordt vastgesteld voor een periode van 3 maanden.

Een aantal dagen later krijgt mevrouw Jansen bezoek van een medewerker van de aanbieder. In het gesprek, waar eveneens de burens bij aanwezig zijn, wordt besproken welke activiteiten nodig zijn voor het realiseren van een schoon en leefbaar huis. Uit het gesprek blijkt dat de burens voor een periode van 3 maanden best wel eens kunnen stofzuigen, naast de klussen die ze al voor mevrouw Jansen doen. De burens hebben vanwege verplichtingen elders niet iedere week extra tijd. In overleg met de aanbieder worden de afspraken gemaakt over de inzet van de burens/omgeving en de inzet van de aanbieder. Samen vullen ze het ondersteuningsplan in dat wordt ondertekend. Een kopie van dit plan wordt gemaild naar de gemeente."

Samenvatting

Ten aanzien van de beschreven doelstellingen en aandachtspunten kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

1. Onderzoeken of deze nieuwe werkwijze bij het organiseren van het product hulp bij het huishouden een bijdrage kan leveren aan de bezuinigingstaakstelling;
 - uit de ervaring van de eerste drie maanden wordt duidelijk dat met deze werkwijze een bijdrage geleverd kan worden aan de bezuinigingstaakstelling,
 - de afname van de professionele inzet vindt met name plaats op de lichtste ondersteunende huishoudelijke taken; zwaarder huishoudelijk werk blijft uitgevoerd worden door professionals,
 - er is geringe toename van mantelzorg, omgeving en/of basisinfrastructuur.
2. Ervaring opdoen met een nieuwe manier van opdrachtgever en –nemerschap:
 - aanbieders hebben de uitvoering van het experiment zorgvuldig en betrokken opgepakt. Er is flink geïnvesteerd in kennis, instructie, inregelen van interne processen om van het experiment een succes te maken.
3. Werken met prestatie bekostiging;
 - werken met prestatiebekostiging is voor 3 van de 5 aanbieders nieuw. De ervaring van de eerste drie maanden is dat de implementatie op verschillende terreinen extra kosten met zich heeft meegebracht,
 - de extra kosten kunnen worden opgevangen doordat is gekozen voor een geleidelijke afbouw van het periodetarief.



- 4 Het nog dichterbij de burger kunnen volgen en bijsturen van vraag en aanbod;
 - het experiment loopt nog te kort om iets te kunnen zeggen over de frequentie van herhaling van het gesprek waarin bezien kan worden of de inzet aan professionele ondersteuning in samenhang met de mantelzorg, netwerk en/of inzet van de basisinfrastructuur (nog) passend is.
- 5 Het meer direct ondersteunen van de gewenste mentaliteitsverandering in het kader van Samen voor Elkaar;
 - continue inspanning op dit vlak is nodig,
 - er is verschil in beleving en ervaring tussen 'oude' en 'nieuwe' cliënten.
6. Cliënttevredenheid;
 - de nieuwe aanpak laat, na een periode van 3 maanden, een lichte daling van de cliënttevredenheid zien (deze is overigens wel op het niveau van de reguliere cliënttevredenheid),
 - de sociale component van hulp bij het huishouden is percentueel de grootste reden voor de lichte daling van de cliënttevredenheid,
 - er zijn drie klachten bij de gemeente binnen gekomen van de 355 deelnemende burgers aan dit experiment. De klachten betroffen alle drie vermindering van het aantal uren hulp.
7. Het uiteindelijke resultaat voor de burger; een schoon en leefbaar huis;
 - 'schoon en leefbaar' blijft een subjectief begrip. Aanbieders zijn op zoek naar 'houvast'.
8. Communicatie;
 - Het maken van afspraken in het gesprek tussen de aanbieder en de cliënt ten behoeve van het ondersteuningsplan is een belangrijke factor voor de cliënttevredenheid.

Aandachtspunten ten aanzien van de verdere uitvoering van het experiment

1. Onderzoeken of deze nieuwe werkwijze bij het organiseren van het product hulp bij het huishouden een bijdrage kan leveren aan de bezuinigingstaakstelling;
 - inzet mantelzorg (inclusief kwetsbaarheid), omgeving en basisinfrastructuur. Niet in alle situaties lukt het om meer taken bij mantelzorg, omgeving of basisinfrastructuur in te zetten.
2. Ervaring opdoen met een nieuwe manier van opdrachtgever en –nemerschap;
 - n.v.t.
3. Werken met prestatie bekostiging;
 - n.v.t.
- 4 Het nog dichterbij de burger kunnen volgen en bijsturen van vraag en aanbod;
 - verdere training voor de gespreksvoerders,
 - frequentie herhalen gesprek tussen aanbieder en cliënt.



Haarlem

8

5. Het meer direct ondersteunen van de gewenste mentaliteitsverandering in het kader van Samen voor Elkaar;
 - investering in gedrags-/mentaliteitsverandering.
6. Cliënttevredenheid;
 - aandacht voor de sociale component. Hier is minder tijd voor. De behoefte hier aan is wel aanwezig bij de burger,
 - actief verwijzen naar mogelijkheden in de basisinfrastructuur.
7. Het uiteindelijke resultaat voor de burger; een schoon en leefbaar huis;
 - 'houvast' voor de afspraken rondom een 'schoon en leefbaar' huis; dit kan helpen in het gesprek met de burger,
 - de ervaring van 'minder schoon' door de cliënt.
8. Communicatie;
 - extra aandacht voor het deel in het gesprek dat gaat over het maken en vastleggen van de afspraken (10% van de cliënten heeft aangegeven dat dit een reden is om een lager cijfer voor de tevredenheid te geven).

In de komende periode wordt in overleg met de aanbieders bezien op welke wijze de aandachtspunten omgezet kunnen worden in actiepunten.

We blijven de rest van deze pilot zorgvuldig monitoren.

Met vriendelijke groet,

J. Chr. van der Hoek, MBA.

TUSSENEVALUATIE EXPERIMENT HULP BIJ HET HUISHOUDEN MEI 2014; RESULTAAT ENQUETES

1. Respons

In totaal zijn er 355 enquêtes verzonden. 221 geldige enquêtes zijn retour gekomen. Dit is een respons van 62 %. Dit kan beschouwd worden als een representatieve respons. Daarnaast zijn huisbezoeken verricht. De respons bij de 0-meting was 65 %.

aanbieder	totaal verzonden	respons
Amstelring	40	24
Viva!	19	12
Axxicom	44	31
SHDH	153	103
T-Zorg	99	51
Totaal	355	221

2. Tevredenheid in een rapportcijfer

Er is gevraagd aan de cliënten een rapportcijfer te geven. Hieronder worden de cijfers van de 0-meting en de tussenevaluatie in tabelvorm weergegeven.

aanbieder	0-meting	tussenevaluatie
Amstelring	7,8	7,7
Viva!	8,3	7,8
Axxicom	8,1	7,5
SHDH	8,1	7,7
T-Zorg	7,8	6,9
Gemiddelde	8,0	7,5

3. Redenen lager cijfer

Bij de tussenevaluatie is ook gevraagd naar het feit of er een lager cijfer is gegeven ten opzichte van de 0-meting en wat hiervan naar de mening van de burger de reden is. In onderstaande tabel worden de resultaten hiervan weergegeven. De percentages zijn berekend op basis van het totaal aantal respondenten.

aantal en percentage	lager cijfer	reden lager cijfer			
		minder schoon	geen tijd praatje	geen goede afspraken met zorgaanbieder	mantelzorg neemt niet toe
aantal	87	31	32	22	29
percentage	39,4 %	14,0 %	14,5 %	10,0 %	13,1 %

Toelichtingen bij de tabel hierboven:

- respondenten kunnen meerdere redenen aangegeven hebben waarom ze een lager cijfer geven,
- respondenten hebben alleen aan kunnen geven of er een lager cijfer dan bij de 0-meting is gegeven (niet gelijk of hoger),
- bij de inbreng van cliënten in de huisbezoeken liggen in lijn met het resultaat van de enquêtes. Specifiek bij de huisbezoeken werd de wisseling en de onervarenheid van de hulp benoemd.

Gemiddeld geeft 39,4 % van de respondenten een lager cijfer. Als belangrijkste redenen voor een lager cijfer wordt aangegeven dat er geen tijd meer is voor een praatje en dat het huis minder schoon is. De redenen een lager cijfer te geven resulteren in een daling van 0,5 punt op het tevredenheidscijfer; van een 8,0 bij de 0-meting naar een 7,5 bij de 1^e tussenevaluatie.

4. Hulp van omgeving , familie of mantelzorger, inzet basisinfrastructuur

Onderdeel van de enquête was de vraag of er hulp uit de omgeving wordt ontvangen. Dit kan gegeven zijn door bijvoorbeeld kinderen, burens of vrijwillige organisaties. Door wie de hulp is gegeven is niet uitgevraagd.

De respondenten hebben verschillende vormen van hulp en ondersteuning die ze ontvangen vanuit de omgeving aangegeven. Deze hulp is ingedeeld in een 6 tal groepen; boodschappen, financiën/ administratie, klussen aan huis inclusief tuinonderhoud, vervoer, maaltijden klaarmaken en wasverzorging. De percentages zijn berekend op basis van het totaal aantal respondenten.

soort hulp	0-meting		tussenevaluatie		stijging
	aantal	percentage	aantal	percentage	
was	13	5,9 %	20	9,0 %	53,8%
boodschap	55	24,9 %	60	27,1 %	9,1%
fin./adm.	13	5,9 %	19	8,6 %	46,2%
klussen	15	6,8 %	38	17,1 %	153,3%
vervoer	11	5,0 %	25	11,3 %	127,3%
maaltijd	12	5,4 %	17	7,7 %	41,7%

Toelichtingen bij de tabel op de vorige pagina:

- burgers konden meerdere soorten hulp aangegeven,
- onder 'klussen' worden allerlei (overige) zaken begrepen zoals tuinonderhoud, schilderwerk, zaken ophangen, verhuizen, etc.,
- bij de tussenevaluatie is ook geteld hoeveel mensen geen enkele vorm van ondersteuning uit hun omgeving krijgen. Dat zijn er 98 van 221 (44 %).

Over de hele linie is een toename van de inzet van de omgeving te zien. De grootste stijging is te zien op het terrein van klussen en vervoer.

5. Inzet mantelzorg en omgeving

Gevraagd is of de ondersteuning bij het huishouden door de omgeving, familie, mantelzorgers en/of basisinfrastructuur is toegenomen of gelijk gebleven ten opzichte van de 0-meting. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven. Als toename van de inzet worden voornamelijk afstoffen, stofzuigen, boenen van de keuken of de badkamer genoemd.

aantal en percentage	inzet mantelzorg en omgeving		
	toegenomen	gelijk gebleven	afgenomen
aantal	9	210	2
percentage	4,1 %	95,0 %	0,9 %

Als gevraagd wordt naar het verschil van de inzet van de omgeving bij de huishoudelijke ondersteuning ten opzichte van de 0-meting, dan blijkt er een toename te zijn van inzet van mantelzorg en de omgeving van 4,1 %. Bij 95,0 % van de respondenten is de inzet vanuit de omgeving gelijk gebleven. De afname van de inzet van de omgeving (0,9 %) werd gemotiveerd door het feit dat de mantelzorger door ziekte was uitgevallen.