

wijs arbeid
g data zorg
onderwijs
e zekerheid
wetenschap
org welzijn
mobiliteit
jn beleids-

Het ITS maakt deel uit
van de Radboud
Universiteit Nijmegen



evaluatie, monitoring, effectonderzoek en data



Clïenttevredenheid Synthese

Rapportage 2015

Roelof Schellingerhout | Menno Wester

Maart 2016



Projectnummer: 34002091
Opdrachtgever: Synthese

© 2016 ITS, Radboud Universiteit

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het ITS van de Radboud Universiteit Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoud

1 Inleiding	1
2 Achtergrondkenmerken	3
2.1 Leeftijd en geslacht	3
2.2 Gemeente	4
2.3 Diensten Synthese	5
3 Informatievoorziening	7
3.1 Contact met Synthese	7
3.2 Informatievoorziening	8
3.3 Gemiddelde waardering informatievoorziening	9
4 Medewerker Synthese	11
4.1 De medewerkers van Synthese	11
4.2 Gemiddelde waardering van medewerkers	12
5 Resultaten ondersteuning	13
5.1 Resultaten van de ondersteuning	13
5.2 Gemiddelde waardering ondersteuning	14
6 Algemene waardering	15
6.1 Algemene waardering	15
6.2 Gemiddelde waardering gehele dienstverlening	15
7 Samenvatting	19
Bijlage 1 – Diensten naar gemeente	21
Bijlage 2 – Rapportcijfers per dienst per gemeente	23
Bijlage 3 – Rapportcijfers per leeftijdscategorie en geslacht	25

1 Inleiding

Synthese is een organisatie voor zorg en welzijn in Noord- en Midden Limburg en biedt ondersteuning bij diverse zaken zoals initiatieven in de buurt, dorp of wijk of bij individuele vragen. Aan alle cliënten die van Synthese ondersteuning ontvangen wordt gevraagd of ze een korte vragenlijst over hun ervaringen met Synthese willen invullen. Dit kan schriftelijk of, sinds 2014, via een webenquête.

Synthese verzorgt de uitnodigingen en de invoer van de schriftelijke vragenlijsten. Het ITS neemt de analyse en rapportage voor haar rekening. In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van 2015. De gegevens zijn op 29 januari 2016 geëxporteerd. De laatste ingevulde schriftelijke vragenlijst dateert van 26 januari 2016 en de laatste digitale enquête is op 13 januari 2016 ingevuld.

In 2015 zijn in totaal 984 vragenlijsten verstuurd (397 schriftelijk, 587 digitaal). Er zijn 464 vragenlijsten retour gekomen, van 98 was de vragenlijst niet of nauwelijks ingevuld. De netto respons is 366 vragenlijsten (152 schriftelijk, 214 digitaal). De respons is 37 procent (38% schriftelijk, 36% digitaal). Hieronder is de respons per gemeente weergegeven.

Tabel 1.1 – Respons naar gemeente, in percentages

Gemeente	Respons
Venlo	56%
Venray	38%
Gennep	37%
Horst	29%
Mook	25%
Leudal	81%

Leeswijzer

In hoofdstuk twee worden enkele achtergrondkenmerken van de cliënten beschreven. Daarna komen de thema's uit de vragenlijst aan bod: in hoofdstuk 3 de informatievoorziening, in hoofdstuk 4 de medewerker van Synthese en in hoofdstuk 5 de resultaten van de ondersteuning. De algemene waardering staat centraal in hoofdstuk 6. Tot slot wordt in hoofdstuk zeven de resultaten samengevat.

2 Achtergrondkenmerken

De vragenlijst start met een aantal vragen over achtergrondkenmerken van de cliënten.

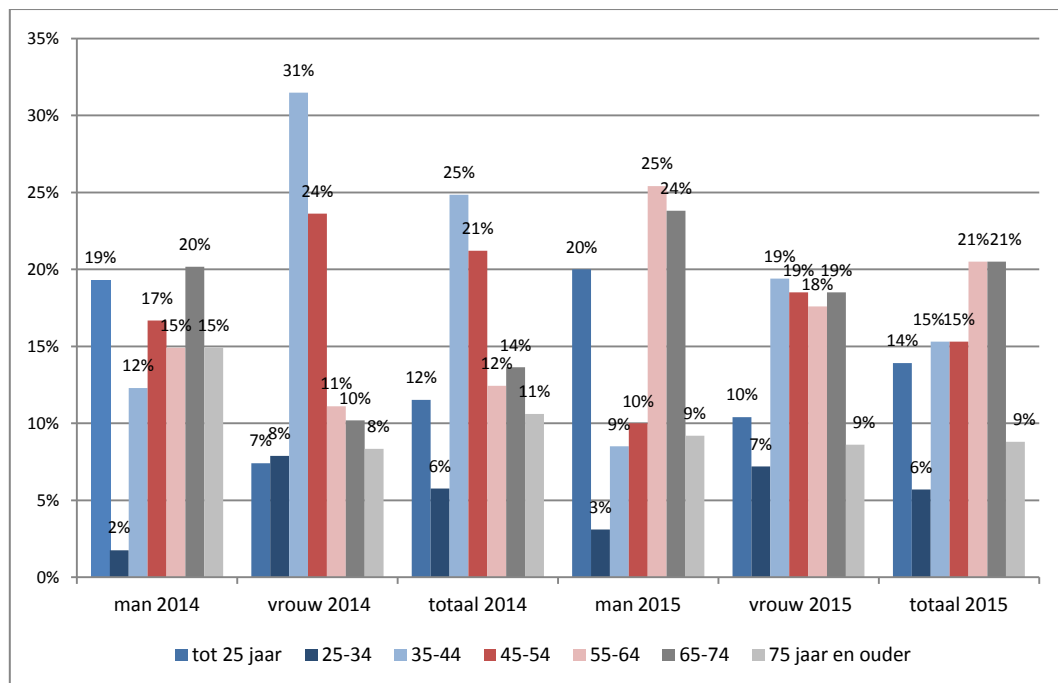
2.1 Leeftijd en geslacht

De meeste cliënten zijn vrouw (63%) en de gemiddelde leeftijd van de cliënt is 51 jaar. De jongste cliënt die de vragenlijst heeft ingevuld is 12 en de oudste is 93 jaar.

In figuur 2.1 is de leeftijd van de cliënten naar geslacht weergegeven. De mannen zijn vaak tussen de 55 en 74 jaar oud. Bij de vrouwen komt deze leeftijd ook veel voor, maar vinden we ook jongere leeftijdsgroepen (vanaf 35 jaar oud).

Ten opzichte van 2014 valt op dat de oudere leeftijdsgroepen (55 tot en met 74 jaar) veel beter vertegenwoordigd zijn. Het is niet duidelijk hoe dit komt.

Figuur 2.1 – Leeftijd naar geslacht en totaal, in percentages



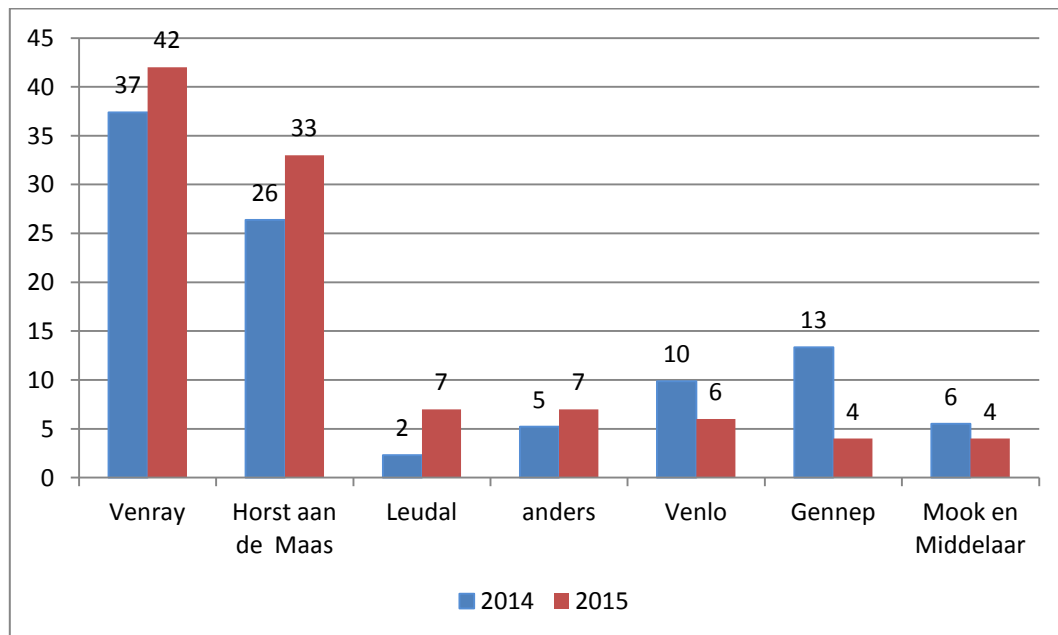
2.2 Gemeente

Het grootste deel van de cliënten woont in Venray (42%) of in Horst aan de Maas (33%; zie figuur 2.2).

Andere woonplaatsen die worden genoemd zijn:

- Nijmegen (4X)
- Nederweert (3X)
- Meerssen (2X)
- Uden (2X)
- bergen (1X)
- Boxmeer (1X)
- Heeze-Leende (1X)

Figuur 2.2 – ‘In welke gemeente woont u?’, in percentages (n=364)



2.3 Diensten Synthese

In tabel 2.1 zijn per gemeente de diensten waar tien of meer cliënten gebruik van hebben gemaakt vermeld. Alle diensten die per gemeente zijn verleend zijn opgenomen in bijlage 1. De belangrijkste vorm van dienstverlening is hulpverlening.

Tabel 2.1 – ‘Van welke dienst van Synthese heeft u gebruik gemaakt?’, in aantallen en percentages*

Gemeente en dienst	n	%
<i>Horst</i>		
Steunpunt mantelzorg	41	34%
Hulpverlening Algemeen maatschappelijk werk, gezinscoaches, straathoekwerk, SEBO	34	28%
Ondersteuning dorps- en wijkraden en vrijwilligers(initiatieven), jongerenwerk en sozen, steunpunt vrijwilligerswerk en	12	10%
<i>Venray</i>		
Jongerenwerk	35	23%
Hulpverlening	54	35%
Opbouwwerk	20	13%
<i>Gennep</i>		
Hulpverlening	11	73%
<i>Mook</i>		
<i>Venlo</i>		
Algemeen maatschappelijk werk en ouderenwerk	14	67%
<i>Leudal</i>		

* Diensten waarvan minder dan 10 cliënten gebruik hebben gemaakt zijn niet weergegeven. Zie hiervoor bijlage 1.

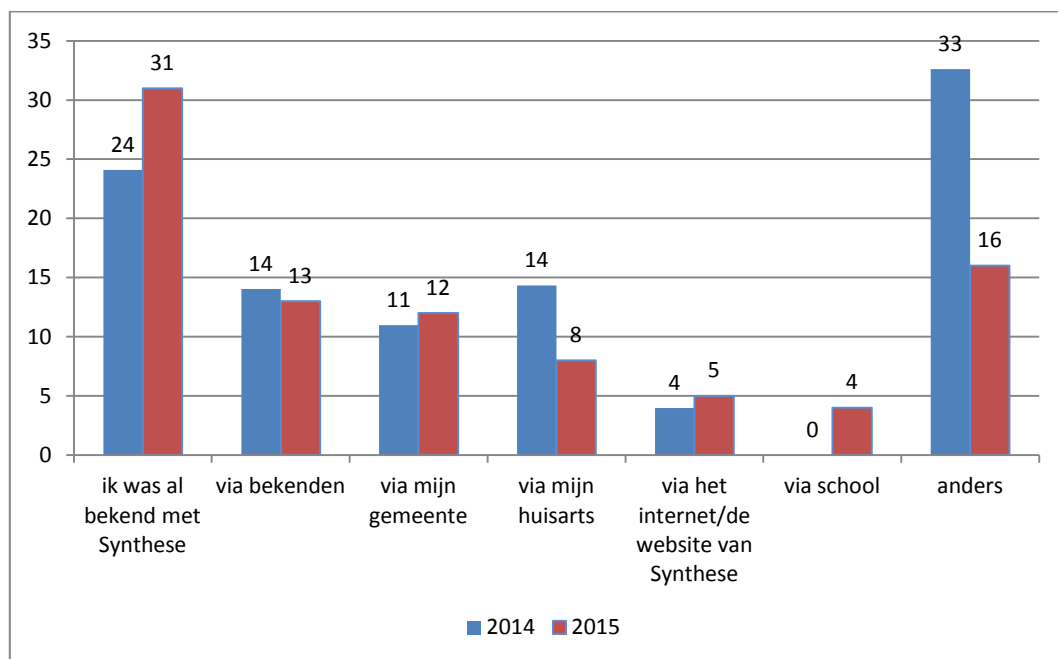
3 Informatievoorziening

3.1 Contact met Synthese

Bij de start van de ondersteuning krijgt de cliënt informatie van Synthese over het ondersteuningstraject. Eerst is echter gevraagd hoe men in contact is gekomen met Synthese (figuur 3.1).

Bijna een derde van de cliënten geeft aan zelf al bekend te zijn met Synthese. Weinig cliënten maken voor de eerste keer kennis met Synthese via internet. De uitkomsten over 2015 zijn grotendeels gelijk aan die over 2014.

Figuur 3.1 – ‘Hoe bent u in contact gekomen met Synthese?’, in percentages (2014 n=328; 2015 n = 326)

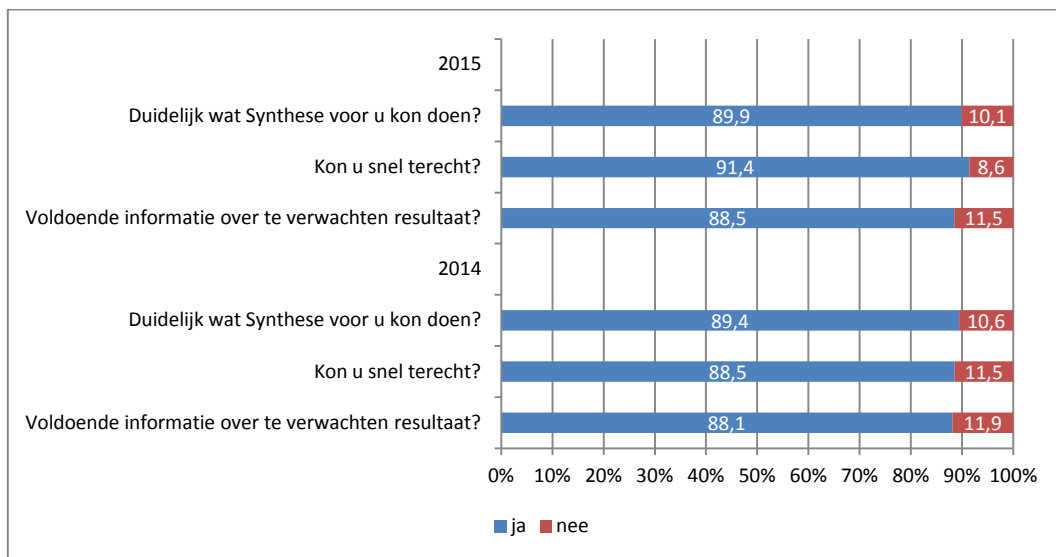


Er waren ook respondenten die een ‘ander’ antwoord gaven. Een veel gegeven ander antwoord is dat de cliënt via de politie in contact is gekomen met Synthese. Ook komt het voor dat Synthese zelf contact op heeft genomen.

3.2 Informatievoorziening

In figuur 3.2 zijn de antwoorden op de vragen over de informatievoorziening opgenomen. Bijna 90 procent van de cliënten geeft aan dat het duidelijk was wat Synthese voor hen kon doen, dat ze snel terecht konden en dat ze voldoende informatie hebben gekregen over het te verwachten resultaat. In 2014 was dat niet anders.

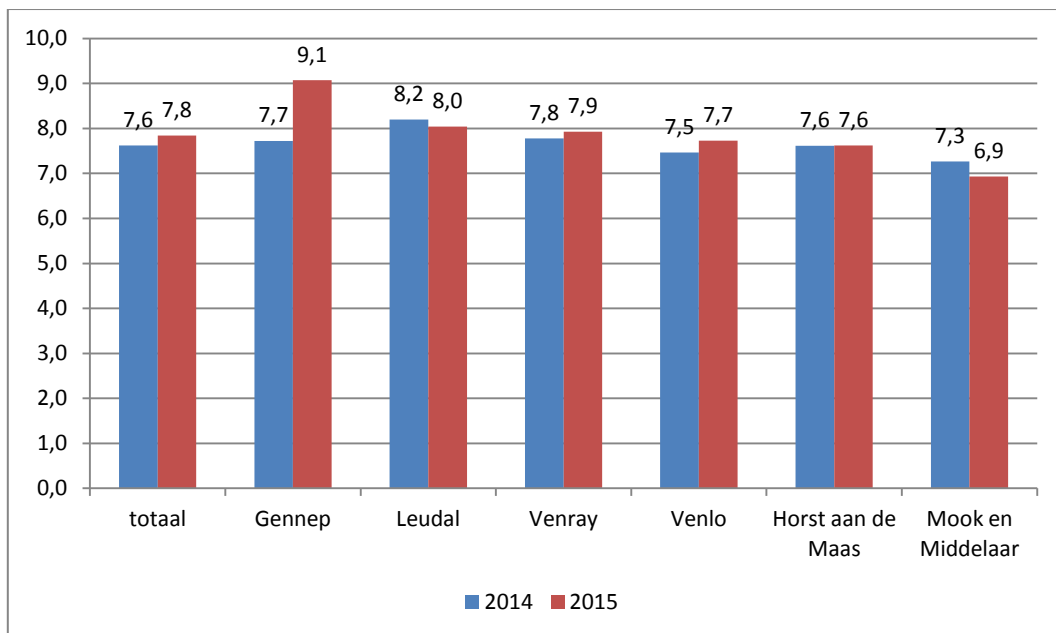
Figuur 3.2 – Vragen over de informatievoorziening, in percentages (2014 n=294-305; 2015 n = 356-361)



3.3 Gemiddelde waardering informatievoorziening

Gemiddeld waarden de cliënten de informatievoorziening met een 7,8 (figuur 3.3). De waardering voor de informatievoorziening is het hoogst in Gennep en het laagst in Mook en Middelaar.

Figuur 3.3 – ‘Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking door Synthese?’, in gemiddelde, score 1 – 10 (1: helemaal niet tevreden; 10: zeer tevreden)



In bijlage 2 zijn de rapportcijfers per dienst per gemeente weergegeven. Vaak gaat het om kleine aantallen cliënten waaruit we geen conclusies kunnen trekken.

In bijlage 3 zijn de rapportcijfers per leeftijdscategorie en geslacht weergegeven.

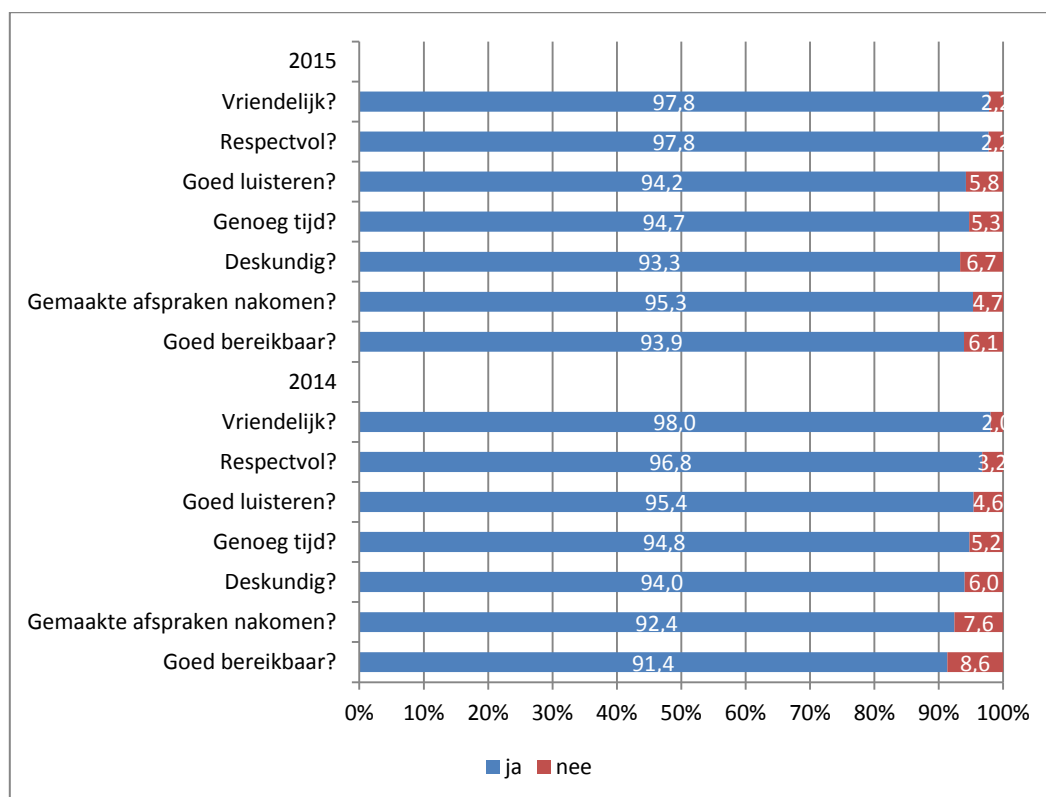
4 Medewerker Synthese

De cliënt heeft contact gehad met een medewerker, stagiair of vrijwilliger van Synthese. Al deze groepen duiden we aan met ‘medewerker’.

4.1 De medewerkers van Synthese

In figuur 4.1 zijn de antwoorden op de vragen over de medewerkers van Synthese weer-gegeven. De cliënten zijn tevreden over de medewerkers. Ruim 90 procent van de cliën-ten vindt de medewerker vriendelijk, respectvol, deskundig en goed bereikbaar. Tevens luistert de medewerker goed, was er genoeg tijd en zijn de gemaakte afspraken volgens bijna alle cliënten nagekomen. In 2014 waren de resultaten vrijwel hetzelfde.

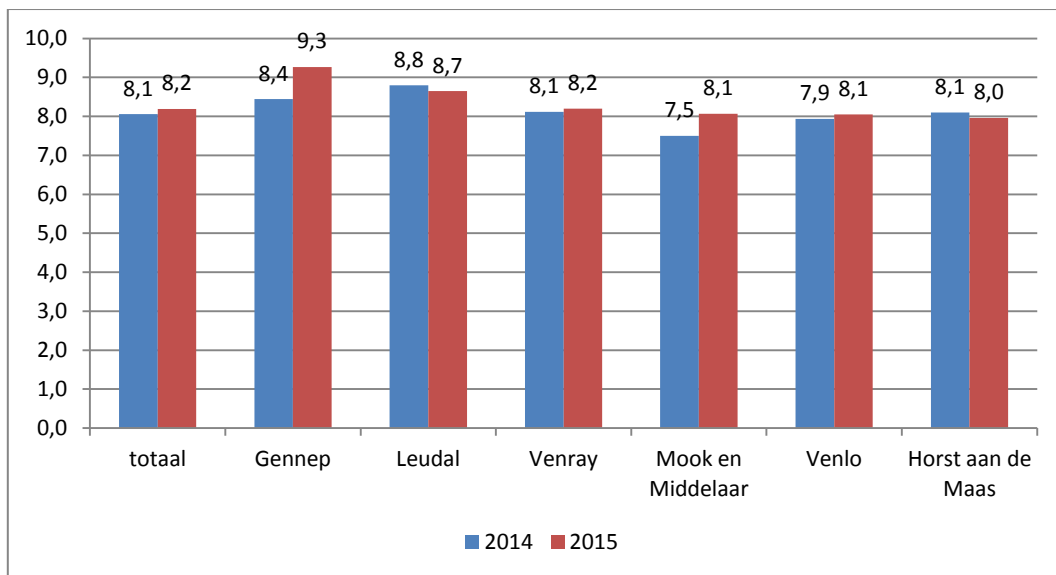
Figuur 4.1 – Vragen over de medewerker van Synthese, in percentages (n=301-308)



4.2 Gemiddelde waardering van medewerkers

Gemiddeld waarden de cliënten de medewerker van Synthese met een 8,2 (figuur 4.2). Net als bij de informatievoorziening is de waardering het hoogst in de gemeente Gennep. De cijfers over 2014 en 2015 lopen niet veel uiteen (behalve in de gemeente Gennep)

Figuur 4.2 – ‘Hoe tevreden bent u over de medewerker van Synthese?’, in gemiddelde, score 1 – 10 (1: helemaal niet tevreden; 10: zeer tevreden)



In bijlage 2 zijn de rapportcijfers per dienst per gemeente weergegeven. Vaak gaat het om kleine aantallen cliënten waaruit we geen conclusies kunnen trekken.

In bijlage 3 zijn de rapportcijfers per leeftijdscategorie en geslacht weergegeven.

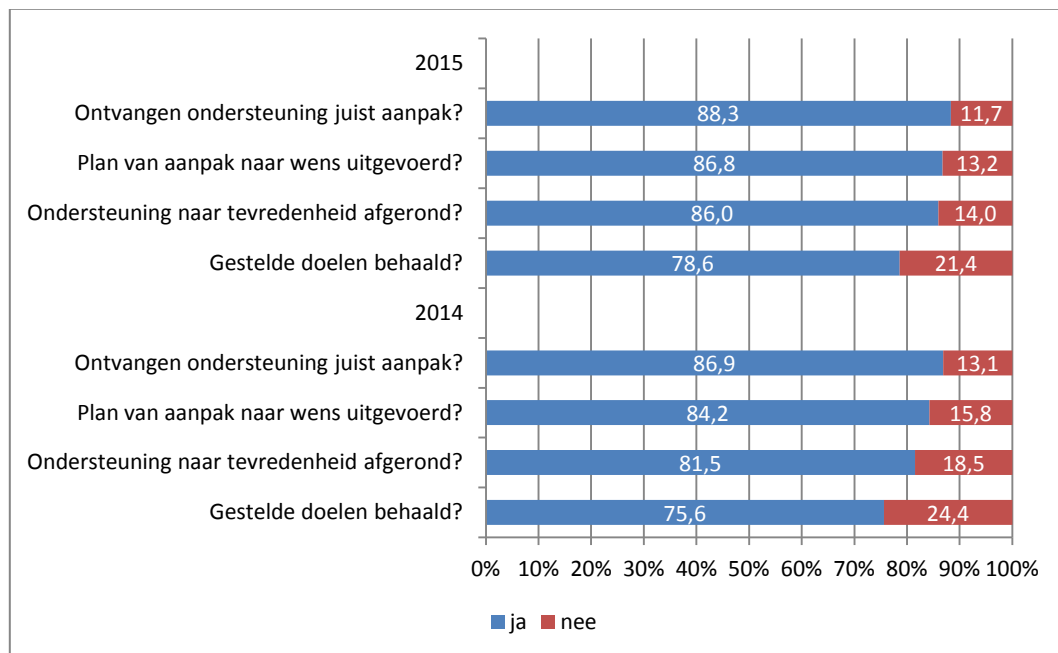
5 Resultaten ondersteuning

Samen met de cliënt stelt de medewerker van Synthese een plan van aanpak op om het doel (bijvoorbeeld het krijgen van informatie of advies) te bereiken. Dit hoofdstuk gaat in op de resultaten van de ontvangen ondersteuning.

5.1 Resultaten van de ondersteuning

In figuur 5.1 zijn de antwoorden op de vragen over de resultaten van de ontvangen ondersteuning weergegeven.

Figuur 5.1 – Vragen over de resultaten van de ontvangen ondersteuning, in percentages (2014 n=291-297; 2015 348-351)

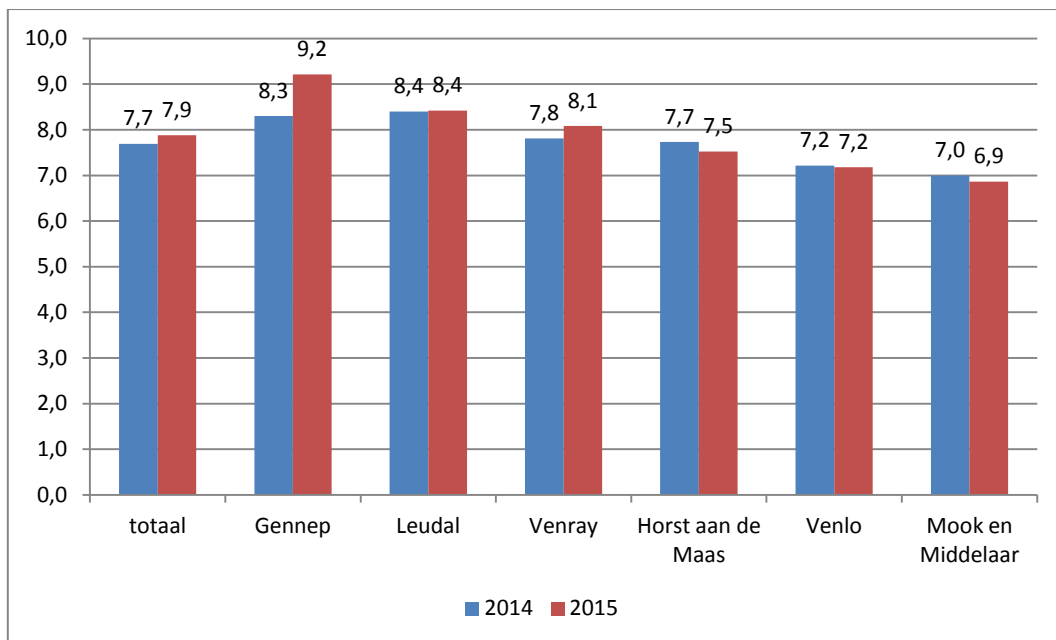


Bijna 90 procent van de cliënten vindt dat de ontvangen ondersteuning de juiste aanpak was voor hun vraag. Ruim driekwart van de cliënten geeft aan dat de vooraf gestelde doelen zijn behaald. Over dit aspect zijn de cliënten het minst tevreden. Dat was in 2014 ook zo.

5.2 Gemiddelde waardering ondersteuning

Gemiddeld waarden de cliënten de resultaten van de ondersteuning met een 7,9 (figuur 5.2). De waardering is opnieuw het hoogst in de gemeente Gennep. De gemeente Mook en Middelaar scoort het laagst (6,9).

Figuur 5.2 – ‘Hoe tevreden bent u over de resultaten van de ondersteuning van Synthese?’, in gemiddelde, score 1 – 10 (1: helemaal niet tevreden; 10: zeer tevreden)



In bijlage 2 zijn de rapportcijfers per dienst per gemeente weergegeven. Vaak gaat het om kleine aantallen cliënten waaruit we geen conclusies kunnen trekken.

In bijlage 3 zijn de rapportcijfers per leeftijdscategorie en geslacht weergegeven.

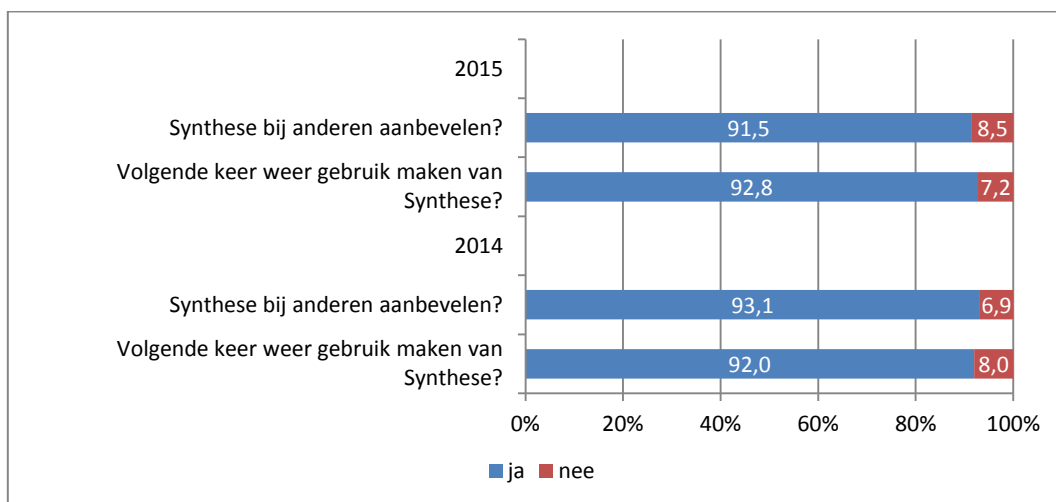
6 Algemene waardering

Tot slot zijn er nog enkele vragen gesteld waaruit de algemene waardering blijkt.

6.1 Algemene waardering

Ruim 90 procent van de cliënten zou Synthese bij anderen aanbevelen en zelf de volgende keer weer gebruik maken van de diensten van Synthese (figuur 6.1). In 2014 was de algemene waardering hetzelfde.

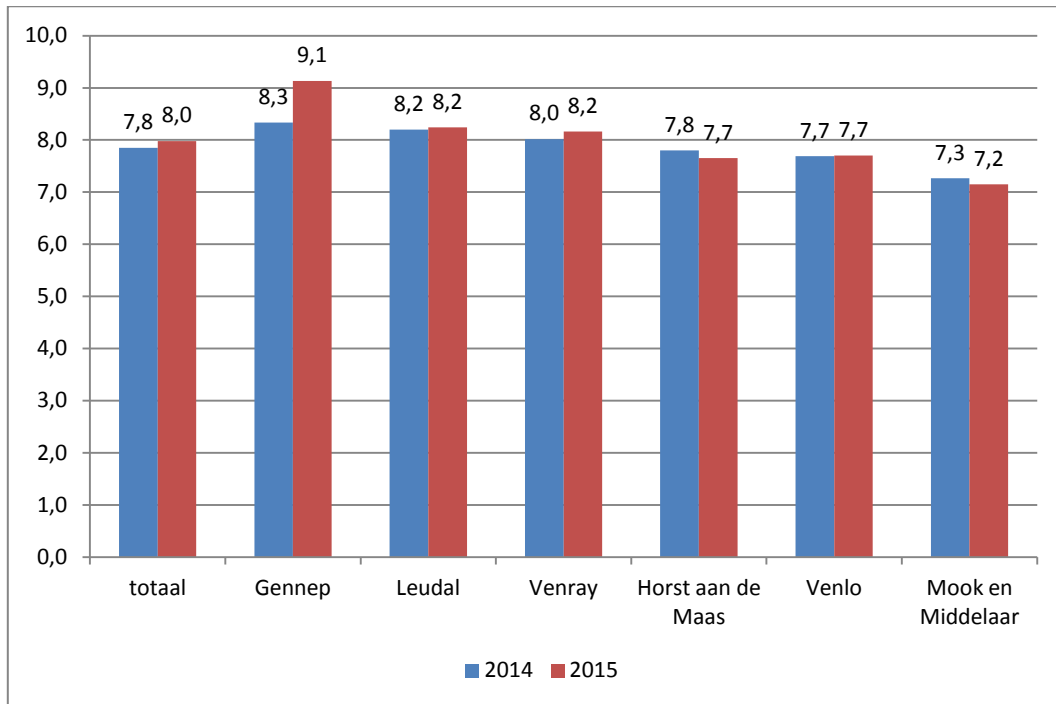
Figuur 6.1 – Vragen over nogmaals gebruik maken van Synthese en Synthese aanbevelen, in percentages (2014 n=291-299; 2015 n = 343-345)



6.2 Gemiddelde waardering gehele dienstverlening

Gemiddeld waarderen de cliënten de dienstverlening van Synthese met een 8,0 (figuur 6.2). In de gemeente Gennep wordt de gehele dienstverlening met een 9,1 het hoogst gewaardeerd. De gemeente Mook en Middelaar scoort opnieuw het laagst.

Figuur 6.2 – ‘Hoe tevreden bent u over de gehele dienstverlening van Synthese?’, in gemiddelde, score 1 – 10 (1: helemaal niet tevreden; 10: zeer tevreden)



In tabel 6.1 zijn per gemeente de rapportcijfers van 2012 tot en met 2015 weergegeven. Voor de meeste gemeenten zijn de cijfers over 2014 en 2015 vrijwel hetzelfde, behalve in Gennep, waar de waardering sterk is toegenomen.

Tabel 6.1 – Gemiddeld rapportcijfer per gemeente, 2012- 2015, in gemiddelde

	2012		2013		2014		2015	
	aantal	Rapport cijfer	aantal	Rapport cijfer	aantal	Rapport cijfer	aantal	Rapport cijfer
Venray	112	8,1	135	8,1	117	8,0	146	8,2
Horst aan de Maas	89	8,1	126	8,1	80	7,8	116	7,7
Gennep	79	8,3	92	8,4	39	8,3	15	9,1
Venlo*	36	8,2	53	8,5	29	7,7	20	7,7
Mook en Middelaar	-	-	-	-	19	7,3	13	7,2
Leudal	-	-	-	-	5	8,2	25	8,2
overig**	30	8,3	21	8,2	15	6,5	12	8,4
totaal	346	8,2	427	8,2	304	7,8	347	8,0

* Arcen/Velden

** 2012: onder meer Bergen (n=1) en Mook en Middelaar (n=7); 2013: onder meer Bergen (n=1) en Mook en Middelaar (n=3); 2014: Nijmegen (n=5), Bergen (n=4), Boxmeer (n=2), Peel en Maas n=2), Uden (n=2), Cuijk, Heeze-Leende en Deurne; 2015: Nijmegen (n=4) ; Nederweert (n=3); Meerssen (n=2); Uden (n=2); Bergen (n=1); Boxmeer (n=1) ; Heeze-Leende (n=1).

In bijlage 2 zijn de rapportcijfers per dienst per gemeente weergegeven. Het gaat dan vaak om kleine aantallen cliënten waaruit we geen conclusies kunnen trekken.

In bijlage 3 zijn de rapportcijfers per leeftijdscategorie en geslacht weergegeven.

7 Samenvatting

In de periode januari 2015 tot en met januari 2016 hebben 366 cliënten een vragenlijst ingevuld over de ervaringen met de ondersteuning van Synthese. Dit is een respons van 37 procent.

Achtergrondkenmerken

De meeste cliënten zijn vrouw en de gemiddelde leeftijd van de cliënt is 51 jaar. De grootste groepen cliënten zijn tussen de 55 en 74 jaar.

Het grootste deel van de cliënten woont in Venray of in Horst aan de Maas. De belangrijkste vorm van dienstverlening van Synthese is hulpverlening.

Informatievoorziening

Bijna een derde van de cliënten was zelf al bekend met Synthese. Uit de open antwoorden blijkt dat cliënten ook via de politie bij Synthese terecht komen of dat Synthese proactief de cliënt zelf benaderd heeft.

Gemiddeld waarderen de cliënten de informatievoorziening met een 7,8. De waardering voor de informatievoorziening is het hoogst in Gennep en het laagst in Mook en Middelaar

Medewerker Synthese

Gemiddeld waarderen de cliënten de medewerker van Synthese met een 8,2. Net als bij de informatievoorziening is de waardering het hoogst in de gemeente Gennep. De medewerkers zijn volgens bijna alle cliënten vriendelijk, respectvol, namen genoeg tijd, luisterden goed en waren deskundig. Ook vind ruim 90 procent dat de medewerker goed bereikbaar was.

Resultaten ondersteuning

Gemiddeld waarderen de cliënten de resultaten van de ondersteuning met een 7,9.

De waardering is opnieuw het hoogst in de gemeente Gennep. De gemeente Mook en Middelaar scoort het laagst (6,9).

Ruim driekwart van de cliënten geeft aan dat de vooraf gestelde doelen zijn behaald. Over dit aspect zijn de cliënten het minst tevreden, net als in 2014.

Algemene waardering

Ruim 90 procent van de cliënten zou Synthese bij anderen aanbevelen of de volgende keer zelf weer gebruik maken van Synthese. De cliënten waarderen de dienstverlening van Synthese gemiddeld met een 8,0. In de gemeente Gennep wordt de gehele dienstverlening met een 9,1 het hoogst gewaardeerd. De gemeente Mook en Middelaar scoort opnieuw het laagst.

Conclusie

De cliënten waarderen Synthese als goed. Ze zullen Synthese bij anderen aanbevelen en ook zelf weer gebruik maken van de diensten van Synthese. Van alle aspecten worden de medewerkers van Synthese het hoogst gewaardeerd (8,2), maar ook de overige aspecten krijgen een 7,8 of hoger.

Een verbeterpunt is het behalen van de vooraf gestelde doelen. Voor circa een kwart van de cliënten worden de vooraf gestelde doelen namelijk niet behaald. Dit aspect kwam in 2014 ook naar voren.

Opvallend is dat de waardering van cliënten bij de meeste aspecten het hoogst is in de gemeente Gennep en het laagst in de gemeente Mook en Middelaar.

In bijlage 2 zijn de rapportcijfers per dienst en per gemeente weergegeven. In veel gevallen gaat het om slechts kleine aantallen cliënten. Deze bevindingen kunnen daarom slechts als indicatie geïnterpreteerd worden.

In bijlage 3 zijn de rapportcijfers per leeftijdscategorie en geslacht weergegeven. Hieruit blijkt dat vrouwen kritischer zijn dan mannen en dat de groep in de leeftijd van 75 jaar en ouder de hoogste rapportcijfers aan Synthese geven.

Bijlage 1 – Diensten naar gemeente

Gemeente en dienst	n	%
<i>Horst</i>		
Steunpunt mantelzorg	41	34
Hulpverlening Algemeen maatschappelijk werk, gezinscoaches, straathoekwerk, SEBO	34	28
Ondersteuning dorps- en wijkraden en vrijwilligers(initiatieven), jongerenwerk en sozen, steunpunt vrijwilligerswerk en	12	10
Inzet vrijwillige ouderenconsulenten, vrijwilligers netwerkcoaching en vrijwilligers	7	6
papierkroam		
anders*	27	22
totaal	121	100
<i>Venray</i>		
Jongerenwerk	35	23
Hulpverlening	54	35
Opbouwwerk	20	13
Papierkroam	5	3
Buurtbemiddeling	4	3
Groepswerk	3	2
OOK	2	1
Organisatieondersteuning	2	1
Netwerkcoaching	1	1
Wijkteams	1	1
Ouderenadviseur	1	1
Mantelzorgloket	1	1
Dagopvang	1	1
anders**	24	16
totaal	154	100
<i>Gennep</i>		
Hulpverlening	11	73
Opbouwwerk	2	13
anders***	2	13
totaal	15	100
<i>Mook</i>		
Hulpverlening	9	64
Schoolmaatschappelijk werk	2	14
anders****	3	21
totaal	14	100
<i>Venlo</i>		
Algemeen maatschappelijk werk en ouderenwerk	14	67
Steunpunt mantelzorg	5	24
anders*****	2	10
totaal	21	100

Gemeente en dienst	n	%
<i>Leudal</i>		
Leefbaarheid in de dorpen	4	15
Participatie	2	8
Zelfredzaamheid	1	4
Gezonde leefstijl	1	4
anders*****	18	69
totaal	26	100
* Burenbemiddeling; coachingstraject Young Leaders; Cursus sociale vaardigheden (2X); dorpsdagvoorziening (2x); Maatschappelijkwerk jeugdzorg; Mantelzorg cursus "Blijf in Balans"; mantelzorgbrunch (4X); Mantelzorger van mijn man (2x); opbouwwerk/sociaal cultureel werk; Opzet Dorpsdagvoorziening; Papier Kroam; problemen met onze zoon; school; via psycholoog; Werkgroep Mantelzorg ondersteuning.		
** Hulp bij organiseren van brunch voor mantelzorgers vanuit Rotary; kbo; leer samen spelen met Tim en Flapoor; maatschappelijk werk; Opruimactie buitengebied (2X); Opschoondag van de Gemeente (7X); ORO en individuele begeleiding; sportfonds (3x); The B.		
*** Ouderenwerk; Schoolmaatschappelijk werk.		
**** Buurtbemiddeling; Buurthulpverlening; Tim&Flapoor.		
***** OOK		
***** Informatief gesprek; mantelzorg (2X); mantelzorgers en hoe je ermee omgaat; mantelzorgondersteuning (4X); Ondersteuning leefbaarheidsinitiatieven; ondersteuning opzetten stichting; overleg vrijwilligerswerk; SWAP (2X); vrijwilliger mantelzorg; vrijwilligers ondersteuning; wmo loket.		

Bijlage 2 – Rapportcijfers per dienst per gemeente

Tabel B2.1 – Rapportcijfers naar dienst per gemeente, in gemiddelde, score 1 – 10 (1: helemaal niet tevreden, 10: zeer tevreden)

Gemeente en dienst	Informatie voorziening		Medewerker Synthese		Resultaten ondersteuning		Gehele dienst- verlening	
	n	gem.	n	gem.	n	gem.	n	gem.
<i>Horst</i>								
Ondersteuning dorps- en wijkraden en vrijwilligers(initiatieven), jongerenwerk en sozen, steunpunt vrijwilligerswerk en Inzet vrijwillige ouderenconsulenten, vrijwilligers netwerkcoaching en vrijwilligers papierkroam	12	8,2	12	8,6	12	8,2	12	8,3
Hulpverlening Algemeen maatschappelijk werk, gezinscoaches, straathoekwerk, SEBO	7	8,0	7	8,0	7	8,0	7	8,1
Steunpunt mantelzorg	34	7,2	34	7,9	34	7,2	34	7,5
Anders*	41	7,8	40	8,1	36	7,7	36	7,8
Totaal	27	7,5	27	7,6	27	7,3	27	7,3
	121	7,6	120	8,0	116	7,5	116	7,7
<i>Venray</i>								
Jongerenwerk	35	8,3	35	8,7	35	8,5	33	8,6
Netwerkcoaching	1	-	1	-	1	-	1	-
Hulpverlening	54	7,8	53	8,2	50	7,9	50	8,3
Wijkteams	1	-	1	-	1	-	1	-
Buurtbemiddeling	4	-	4	-	4	-	4	-
Ouderenadviseur	1	-	1	-	1	-	1	-
Papierkroam	5	-	5	-	5	-	5	-
Mantelzorgloket	1	-	1	-	1	-	1	-
Dagopvang	1	-	1	-	1	-	1	-
OOK	2	-	2	-	2	-	2	-
Groepswerk	3	-	3	-	3	-	3	-
Opbouwwerk	20	8,5	20	8,6	19	8,7	19	8,5
Organisatieondersteuning	2	-	2	-	2	-	2	-
Anders**	24	8,1	24	8,1	23	8,0	23	8,0
Totaal	154	7,9	153	8,2	148	8,1	146	8,2
<i>Gennep</i>								
Hulpverlening	11	9,1	11	9,2	11	9,1	11	9,1
Opbouwwerk	2	-	2	-	2	-	2	-
Anders***	2	-	2	-	1	-	2	-
totaal	15	9,1	15	9,3	14	9,2	15	9,1

Gemeente en dienst	Informatie voorziening		Medewerker Synthese		Resultaten ondersteuning		Gehele dienst- verlening	
	n	gem.	n	gem.	n	gem.	n	gem.
<i>Mook</i>								
Hulpverlening	9	7,0	9	8,2	9	7,1	8	7,3
Schoolmaatschappelijk werk	2	-	2	-	2	-	2	-
Anders****	3	-	3	-	3	-	3	-
totaal	14	6,9	14	8,1	14	6,9	13	7,2
<i>Venlo</i>								
Algemeen maatschappelijkwerk en oude- renwerk	14	8,1	13	8,3	14	7,3	12	7,9
Steunpunt mantelzorg	5	-	5	-	5	-	5	-
Anders*****	2	-	2	-	2	-	2	-
totaal	21	7,8	20	8,1	21	7,1	19	7,7
<i>Leudal</i>								
Participatie	2	8,5	2	9,0	2	8,5	2	8,5
Zelfredzaamheid	1	-	1	-	1	-	1	-
Gezonde leefstijl	1	-	1	-	1	-	1	-
Leefbaarheid in de dorpen	4	-	4	-	4	-	4	-
Anders*****	18	8,1	18	8,4	18	8,4	17	8,2
Totaal	26	8,0	26	8,7	26	8,4	25	8,2
* Burenbemiddeling; coachingstraject Young Leaders; Cursus sociale vaardigheden (2X); dorpsdag- voorziening (2x); Maatschappelijkwerk jeugdzorg; Mantelzorg cursus "Blijf in Balans"; mantel- zorgbrunch (4X); Mantelzorger van mijn man (2x); opbouwwerk/sociaal cultureel werk; Opzet Dorpsdagvoorziening; Papier Kroam; problemen met onze zoon; school; via psycholoog; Werkgroep Mantelzorg onder- steuning.								
** Hulp bij organiseren van brunch voor mantelzorgers vanuit Rotary; kbo; leer samen spelen met Tim en Flapoor; maatschappelijk werk; Opruimactie buitengebied (2X); Opschoondag van de Gemeente (7X); ORO en individuele begeleiding; sportfonds (3x); The B.								
*** Ouderenwerk; Schoolmaatschappelijk werk.								
**** Buurtbemiddeling; Buurthulpverlening; Tim&Flapoor.								
***** OOK								
***** Informatief gesprek; mantelzorg (2X); mantelzorgers en hoe je ermee omgaat; mantelzorgonder- steuning (4X); Ondersteuning leefbaarheidsinitiatieven; ondersteuning opzetten stichting; overleg vrijwilligerswerk; SWAP (2X); vrijwilliger mantelzorg; vrijwilligers ondersteuning; wmo loket.								

Bijlage 3 – Rapportcijfers per leeftijdscategorie en geslacht

Tabel B3.1 – Rapportcijfers naar leeftijd en geslacht, in gemiddelde, score 1 – 10 (1: helemaal niet tevreden, 10: zeer tevreden)

	Informatie voorziening		Medewerker Synthe- se		Resultaten ondersteuning		Gehele dienstverle- ning	
	n	gem.	n	gem.	n	gem.	n	gem.
<i>Leeftijd</i>								
tot 25 jaar	50	8,1	50	8,4	50	8,2	47	8,5
25 – 34 jaar	20	7,9	20	8,2	19	8,0	19	8,3
35 – 44 jaar	56	7,6	55	8,1	52	7,6	53	7,6
45 – 54 jaar	55	7,8	55	8,2	55	8,0	55	8,0
55 – 64 jaar	72	7,8	71	8,2	70	7,8	70	7,9
65 – 74 jaar	72	7,7	71	7,9	68	7,6	68	7,6
75 jaar en ouder	31	8,5	31	8,7	29	8,7	26	8,8
<i>Geslacht</i>								
man	132	8,0	131	8,4	126	8,0	124	8,2
vrouw	225	7,8	223	8,1	218	7,8	215	7,9