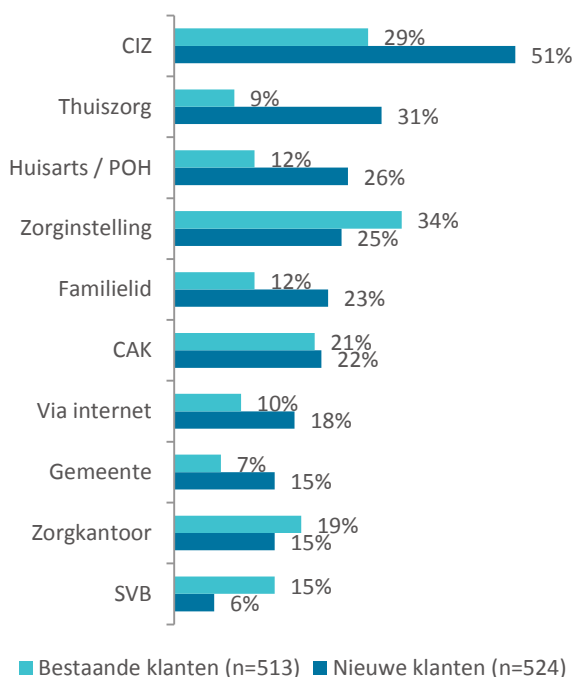


Informatiebronnen over de langdurige zorg & gemiste informatie

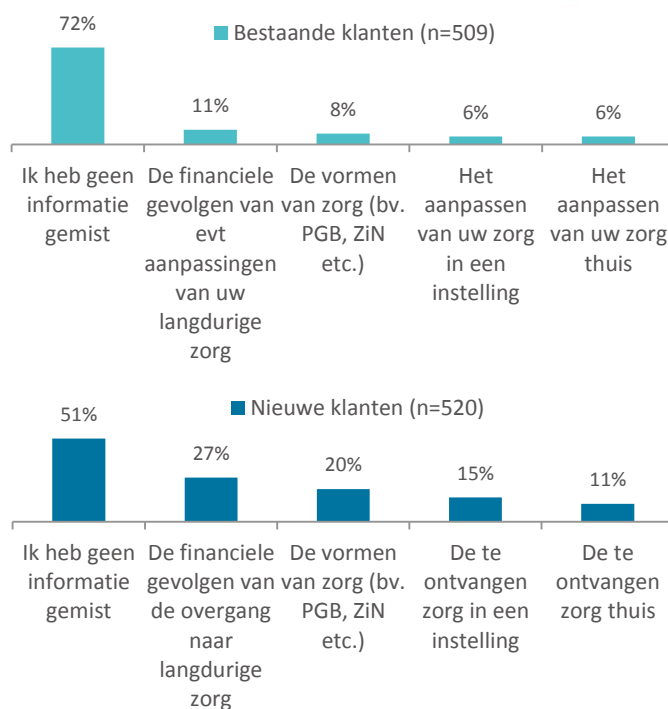
Laurens Holst, Aafke Victoor, Judith de Jong

Zorgkantoren hebben de taak om de langdurige zorg voor Wlz-klanten te regelen door zorg in te kopen en (potentiële) klanten te adviseren. In dit feitenblad staat beschreven van welke bronnen klanten informatie ontvingen over langdurige zorg. Daarnaast tonen we welke informatie door klanten werd gemist toen de zorg moest worden gekozen of aangepast. We onderscheiden bestaande klanten (>6 mnd klant) en nieuwe klanten (<6 mnd klant).

Top 10 van informatieverschaffers Van wie ontving u informatie over langdurige zorg?



Welke informatie hebt u gemist toen de zorg moest worden gekozen of aangepast?



Informatieverschaffers

Bestaande klanten ontvangen het vaakst informatie over de langdurige zorg van een zorginstelling (34%). Onder de nieuwe klanten is het CIZ verreweg de meest genoemde informatiebron (51%). Het Zorgkantoor wordt door respectievelijk 19% en 15% genoemd als informatiebron over de langdurige zorg.

Gemiste informatie

Bestaande klanten geven significant vaker aan geen informatie te hebben gemist dan nieuwe klanten (72% vs 51%). Informatie over de financiële gevolgen van eventuele aanpassingen of de overgang naar langdurige zorg is onder bestaande en nieuwe klanten het grootste gemis, gevolgd door informatie over de verschillende vormen van zorg (bv. PGB, ZiN etc.).

Deelnemende klanten

1952 nieuwe klanten en 1937 bestaande klanten van Zorgkantoren Coöperatie VGZ kregen in het najaar van 2018 een vragenlijst die zijzelf, of samen met een naaste, mochten invullen. 708 nieuwe klanten (36,4%) en 605 bestaande klanten (31,2%) stuurden een ingevulde vragenlijst terug. In beide klantgroepen was ongeveer 40% man. De gemiddelde leeftijd van de nieuwe klanten was 76 jaar. Bestaande klanten hadden een gemiddelde leeftijd van 65 jaar.