

Rapport Onderzoek Mantelzorgbeleid



Rapport

In opdracht van VNG
Datum: 16-6-2015

Team Kennisnetwerk Wmo

RadarAdvies
Veemarkt 83, 1019 DB Amsterdam
T (020) 463 50 50 | www.radaradvies.nl



Onderzoek

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Over het onderzoek	3
3	De resultaten	4
3.1	Algemeen	4
3.2	Vinden	5
3.3	Versterken	6
3.4	Verlichten	8
3.5	Verbinden	13
3.6	Laatste ontwikkelingen	13



1 Inleiding

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten wettelijk verantwoordelijk voor een passende lokale ondersteuning en een jaarlijkse blijk van waardering van mantelzorgers van cliënten in de gemeente. Veel gemeenten zijn daar actief mee aan de slag. Gesprekken met gemeenten en landelijke partners, evenals berichtgeving in de media maken ook duidelijk dat invulling geven aan mantelzorgbeleid voor gemeenten soms nog een zoektocht is. Aanleiding voor de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) om gemeenten te vragen hoe de ondersteuning en waardering van mantelzorgers in de eerste maanden van 2015 verloopt. De VNG heeft Radar de opdracht gegeven voor een inventariserend onderzoek.

**Gebruik
resultaten**

Voor de VNG leveren de resultaten van het onderzoek vooral inzicht op waar gemeenten staan qua vormgeving van mantelzorgondersteuning en welke ontwikkelingen zich daarin voordoen. De VNG gebruikt de resultaten om de ondersteuningsbehoefte om te zetten in concrete producten, zoals handreikingen en in overleggen met het Ministerie van VWS de juiste feiten over de uitvoeringspraktijk over het voetlicht te brengen. De resultaten van dit onderzoek zullen (geaggregeerd) op het Kennisnetwerk Wmo beschikbaar gesteld worden voor gemeenten. Ze zullen daarnaast worden gebruikt om het ondersteuningsaanbod verder in te richten en worden gedeeld met het ministerie van VWS, zodat de Tweede Kamer kan worden geïnformeerd.



2 Over het onderzoek

Het onderzoek naar het mantelzorgbeleid is uitgezet op 27 mei 2015 bij de gemeentelijke contactpersonen van alle Nederlandse gemeenten die zijn aangesloten op het Kennisnetwerk Wmo. De gemeenteambtenaren is gevraagd om de vragenlijst digitaal in te vullen tot uiterlijk 10 juni 2015.

De vragenlijst bestaat bijna geheel uit gesloten vragen, ondergebracht in de thema's: algemeen, vinden, versterken, verlichten, verbinden, laatste ontwikkelingen en wensen ten aanzien van ondersteuning. De enquêteresultaten zijn anoniem verwerkt in de rapportage.

Respons: 48%

Bij sluiting van het onderzoek hebben 186 respondenten (48%) van de in totaal 389 respondenten deelgenomen aan het onderzoek. 36 respondenten hebben de vragen gedeeltelijk ingevuld. Hierdoor zal het aantal respondenten dat een vraag heeft beantwoord bij latere vragen in het onderzoek wijzigen.

Het onderzoek is representatief wat betreft gemeentegrootte (Zie H3.1) en daarmee voorde wijze waarop gemeenten de mantelzorgondersteuning (en waardering) vormgeven. De geanonimiseerde antwoorden in de antwoordcategorie 'anders' bij sommige vragen, zijn opgenomen in een afzonderlijke bijlage bij dit rapport.



Onderzoek

3 De resultaten

Thema's

In dit hoofdstuk zijn de resultaten per vraag weergegeven. De vragen zijn gegroepeerd naar de volgende thema's:

- Algemeen
- Vinden
- Versterken
- Verlichten
- Verbinden
- Laatste ontwikkelingen

3.1 Algemeen

De helft van de aan het onderzoek deelgenomen gemeenten heeft tussen de 20.000 en 50.000 inwoners.

Aantal inwoners van mijn gemeente:

Antwoordmogelijkheden

Minder dan 10.000 inwoners
Tussen 10.000-20.000 inwoners
Tussen 20.000-50.000 inwoners
Tussen 50.000-100.000 inwoners
Meer dan 100.000 inwoners

Respons (%)

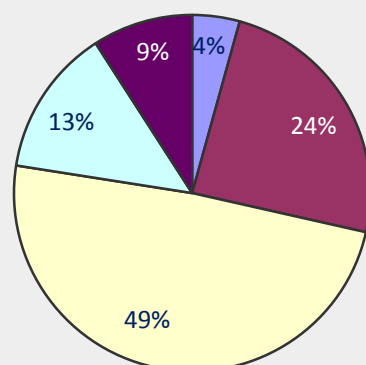
Respons (#)

4% 8
24% 45
49% 91
13% 25
9% 17

Aantal respondenten

186

Aantal inwoners van mijn gemeente:



- Minder dan 10.000 inwoners
- Tussen 10.000 - 20.000 inwoners
- Tussen 20.00 - 50.000 inwoners
- Tussen 50.000 - 100.000 inwoners
- Meer dan 100.000 inwoners



Onderzoek

Er hebben relatief iets meer grote en middelgrote gemeenten, en minder kleine gemeenten geparticipeerd aan het onderzoek in vergelijking met de populatie.

Gemeentegrootte	Onderzoek	Nederland
Grote gemeenten	9%	7%
Middelgrote gemeenten	13%	10%
Kleine gemeenten	77%	83%

3.2 Vinden

a) Vinden (of bereiken) van mantelzorgers

Het merendeel van de respondenten antwoordt dat zij lokale partners vraagt om inspanningen te verrichten om mantelzorgers te bereiken, gevolgd door onderzoek naar maatschappelijke ondersteuning (het gesprek) en communicatie over de waardering van mantelzorgers via website, folder of publiekscampagne.

Hoe vindt (of bereikt) u de mantelzorgers in uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Door lokale partners te vragen inspanningen te verrichten om mantelzorgers te bereiken	80%	139
We doen onderzoek naar maatschappelijke ondersteuning (het gesprek)	72%	125
Door te communiceren over de waardering van mantelzorgers (website, publiekscampagne, folder, etc.)	71%	122
Door voorlichtingsbijeenkomsten voor mantelzorgers	60%	104
Door mantelzorgers te vragen zich te registreren	58%	100
We versturen een vragenlijst naar individuele mantelzorgers	14%	25
Anders, nl..	24%	42
Aantal respondenten		173

Respondenten geven bij de antwoordcategorie 'anders' vooral aan dat het Steunpunt mantelzorg en andere mantelzorgorganisaties een belangrijke rol vervullen.

b) Communicatie ondersteuningsaanbod

Op de vraag bij welke organisaties/ instellingen gemeenten aansluiten voor wat betreft de communicatie over het ondersteuningsaanbod, geven iets meer dan 80% van de gemeenten de antwoorden Steunpunt mantelzorg en Wmo-loket. Daarnaast wordt vooral aangesloten bij brede welzijnsinstellingen en vrijwilligersorganisaties en worden

Lokale partners
Onderzoek
Communicatie

Steunpunt mantelzorg



Onderzoek

eigen communicatiekanalen ingezet. In onderstaande tabel geven we de antwoorden aan die 40% of meer gemeenten hebben aangegeven en de antwoordcategorie 'anders'.

Bij welke organisaties/ instellingen sluit u aan als het gaat om communicatie over het ondersteuningsaanbod? (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Steunpunt mantelzorg	82%	142
Wmo-loket	81%	140
Brede welzijnsinstellingen	61%	105
Vrijwilligersorganisaties (bijv. Zonnebloem, Humanitas)	60%	103
Voornamelijk eigen communicatiekanalen	58%	101
Ouderenwerk	53%	91
Maatschappelijk werk	47%	82
Thuiszorg	41%	70
Anders, nl..	15%	25
Aantal respondenten		173

Bij de categorie 'anders' worden tevens wijkverpleging, wijkteams en Wmo-raden genoemd als organisaties/professionals die in hun gemeenten bijdragen aan de communicatie over het ondersteuningsaanbod.

3.3 Versterken

a) Betrekken mantelzorg bij onderzoek

Tegelijkertijd
met cliënt

Op de vraag of de mantelzorg betrokken wordt bij het onderzoek, antwoordt het merendeel van de respondenten dat de mantelzorg tegelijkertijd met de cliënt wordt betrokken bij het onderzoek gericht op maatschappelijke ondersteuning.

Wordt de mantelzorg in uw gemeente betrokken bij het onderzoek voor de cliënt gericht op maatschappelijke ondersteuning?

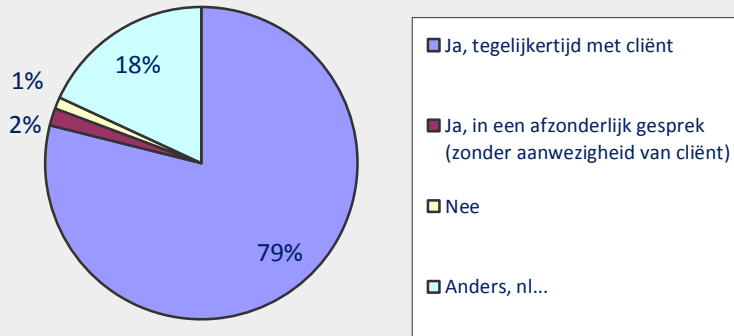
Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Ja, tegelijkertijd met cliënt	79%	135
Ja, in een afzonderlijk gesprek (zonder aanwezigheid van cliënt)	2%	3
Nee	1%	2
Anders, nl..	18%	31
Aantal respondenten		171

In de categorie 'anders' benadrukken gemeenten dat de wens van de cliënt als uitgangspunt wordt genomen en dat beide keuzes vaak mogelijk zijn (in het kader van bieden van maatwerk).



Onderzoek

Wordt de mantelzorg in uw gemeente betrokken bij het onderzoek voor de cliënt gericht op maatschappelijke ondersteuning?



b) Ondersteuningsbehoefte van de mantelzorg

Vaak

De ondersteuningsbehoefte van de mantelzorg komt in 43% van de gemeenten vaak aan bod in het onderzoek gericht op maatschappelijke ondersteuning van de cliënt. Bij 28% van de gemeenten is dit soms het geval, en bij 27% altijd.

Komt de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorg aan bod in het onderzoek gericht op maatschappelijke ondersteuning van de cliënt?

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Vaak	43%	73
Soms	28%	48
Altijd	27%	46
Nooit	2%	3
Zelden	1%	1
Aantal respondenten		171



Onderzoek

Toegang
Vorzieningen
Respijtzorg

3.4 Verlichten

a) Informatie

Meer dan 90% van de gemeenten geeft aan informatie te verstrekken over de toegang tot zorg en ondersteuning als algemene voorziening om mantelzorgers te ondersteunen. Ook informatie over voorzieningen (zorg, welzijn) en mogelijkheden van respijtzorg worden door 90% van de gemeenten ingezet.

Welke algemene voorzieningen heeft uw gemeente getroffen om mantelzorgers te ondersteunen? Onze gemeente geeft informatie over: (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Toegang tot zorg en ondersteuning (indicatiestelling, gesprek, wijkteams)	92%	140
Vorzieningen (zorg, welzijn)	90%	138
Mogelijkheden van respijtzorg	90%	138
Aanpassingen in/ van woning	73%	111
Financiële zaken (toeslagen, PGB, tegemoetkomingen)	71%	108
Wet- en regelgeving	63%	97
Vrijtijdsbesteding/ ontspanning	60%	91
Hulpmiddelen dagelijkse verzorging	60%	91
Aangepast vervoer	57%	87
Handicaps, ziekten	33%	51
Patiëntenverenigingen	29%	44
Zorgverzekeringen	28%	43
Geen	1%	2
Anders, nl...	14%	21
Aantal respondenten		153

Respondenten geven in de antwoordcategorie 'anders' aan dat de informatievoorziening verloopt via het Steunpunt Mantelzorg. Daarnaast worden huishoudelijke hulp en lotgenoten-/ buddycontacten genoemd.

b) Advies

Vraag-
verheldering

De meeste gemeenten (84%) geven aan dat de vraagverheldering de vorm van advies is om mantelzorgers te ondersteunen. Ook adviesgesprekbemiddeling (52%), casemanagement (37%) of een mantelzorgmakelaar (35%) worden ingezet.

Welke algemene voorzieningen heeft uw gemeente getroffen om mantelzorgers te ondersteunen? Onze gemeente biedt advies in de vorm van: (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Vraagverheldering	84%	129



Onderzoek

Adviesgesprekbemiddeling	52%	79
Casemanagement	37%	56
Mantelzorgmakelaar	35%	53
Mentorschap	9%	13
Geen	3%	5
Anders, nl...	24%	37
Aantal respondenten		153

Ook bij deze vraag wordt in de categorie 'anders' vooral het mantelzorgsteunpunt genoemd.

c) Emotionele steun

Individueel
gesprek

Emotionele steun wordt in meer dan 90% van de gemeenten gegeven in de vorm van een individueel gesprek en een luisterend oor. Daarnaast worden 'salons' en 'cafés', groepsbijeenkomsten of lotgenotengroepen ingezet.

Welke algemene voorzieningen heeft uw gemeente getroffen om mantelzorgers te ondersteunen? Onze gemeente biedt emotionele steun in de vorm van: (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Individueel gesprek, luisterend oor	91%	139
Mantelzorgsalon/ -café, Alzheimercafé	77%	118
Groepsbijeenkomsten onder begeleiding (thematisch)	72%	110
Lotgenotengroepen	71%	108
Huisbezoek	69%	106
Maatje voor de mantelzorger	40%	61
Online/ chatten	4%	6
Geen	1%	1
Anders, nl...	11%	17
Aantal respondenten		153

Gemeenten geven in de categorie 'anders' aan dat het Steunpunt Mantelzorg, MEE en vrijwilligers hier een rol in hebben.

d) Educatie

Voorlichtings-
bijeenkomst

Bijna 80% van de gemeenten geeft aan educatie voor mantelzorgers aan te bieden in de vorm van voorlichtingsbijeenkomsten. Ook specifieke cursussen worden in meer dan de helft van de gemeenten aangeboden.



Onderzoek

Welke algemene voorzieningen heeft uw gemeente getroffen om mantelzorgers te ondersteunen? Onze gemeente biedt educatie in de vorm van: (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Voorlichtingsbijeenkomsten	79%	121
Cursus over omgaan met ziektes	54%	82
Cursussen over ziektes, ziektebeelden	50%	76
Praktische trainingen (bv. tillen)	37%	57
Training netwerkversterking	37%	57
Geen	9%	14
Cursus als voorbereiding op het gesprek	5%	8
Anders, nl...	9%	14
Aantal respondenten		153

In de categorie 'anders' worden specifieke cursussen benoemd, zoals mindfulness, grenzen stellen en communicatie.

e) Praktische hulp

Huishoudelijke
hulp

Huishoudelijke hulp wordt in bijna 70% van de gemeenten ingezet als praktische hulp bij de ondersteuning van mantelzorgers. Ook hulp bij administratie (59%) en de inzet van een maaltijdservice (44%) zijn praktische ondersteuningsvormen.

Welke algemene voorzieningen heeft uw gemeente getroffen om mantelzorgers te ondersteunen? Onze gemeente biedt praktische hulp in de vorm van: (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Huishoudelijke hulp	67%	102
Hulp bij administratie	59%	90
Maaltijdservice	44%	67
Welzijns-/ gemaksdiensten (bijv. kapper aan huis)	35%	54
Bemiddeling bij de werkgever	11%	16
Geen	11%	16
Extra kinderopvang	5%	7
Anders, nl...	20%	31
Aantal respondenten		153

In de categorie 'anders' geven gemeenten aan dat praktische diensten zoals een klussendienst, oppasservice of vrijwillige thuishulp tevens worden aangeboden (op basis van maatwerk).



Onderzoek

Woning-
aanpassing

f) Materiële hulp

De helft van de gemeenten benoemt een woningaanpassing als een materiële vorm van hulp voor mantelzorgers. In 44% van de gemeenten bestaat de materiële hulp uit hulpmiddelen, en in bijna 40% aangepast vervoer.

Welke algemene voorzieningen heeft uw gemeente getroffen om mantelzorgers te ondersteunen? Onze gemeente biedt materiële hulp in de vorm van: (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Woningaanpassing	50%	77
Hulpmiddelen	44%	68
Aangepast vervoer	39%	60
Parkeerpas	31%	47
Geen	26%	39
Anders, nl...	21%	32
Aantal respondenten		153

De antwoorden in de categorie 'anders' geven voornamelijk aan dat dit maatwerk betreft.

g) Financiële hulp

PGB

In meer dan de helft van de gemeenten (54%) wordt het PGB ingezet als vorm van financiële hulp voor de mantelzorger. Het toekennen van middelen uit waarderingsgelden (39%) en bijzondere bijstand (33%) worden daarnaast ingezet.

Welke algemene voorzieningen heeft uw gemeente getroffen om mantelzorgers te ondersteunen? Onze gemeente biedt financiële hulp in de vorm van: (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
PGB (biedt mogelijkheden om een mantelzorger te betalen voor verleende zorg)	54%	82
Toekennen middelen uit waarderingsgelden	39%	59
Bijzondere bijstand	33%	51
Vrijstelling van sollicitatieplicht	21%	32
Geen	12%	18
Financiële compensatie	8%	12
Kosten kinderopvang voor mantelzorgers	4%	6
Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende	3%	5
Anders, nl...	14%	22
Aantal respondenten		153



Onderzoek

Naast dat ook bij deze vraag in de categorie 'anders' wordt gesteld dat het maatwerk betreft, wordt ook benoemd dat dit in ontwikkeling is.

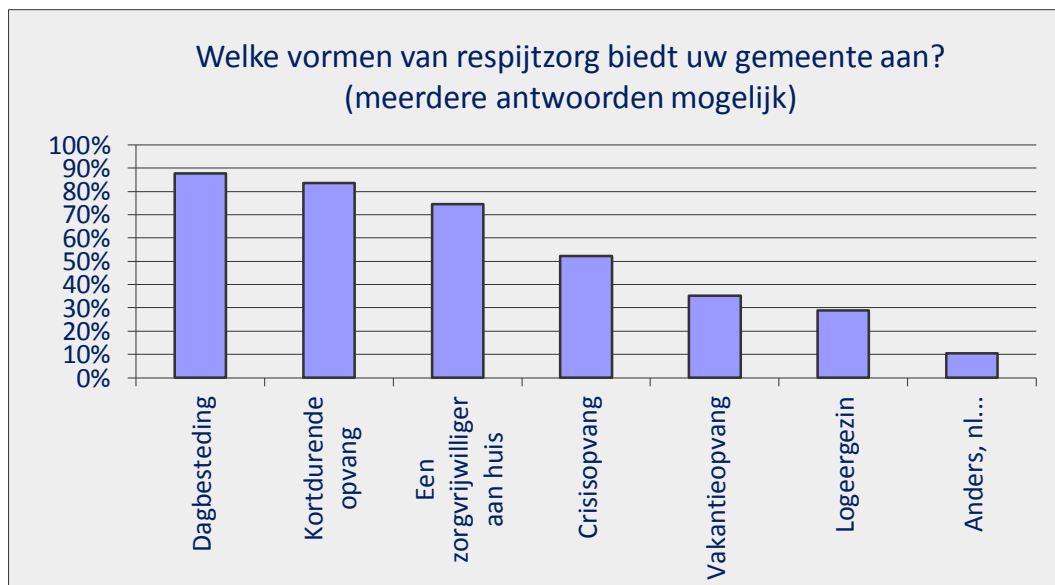
h) Respijtzorg

Dagbesteding
Kortdurende
opvang

Dagbesteding (88%) en kortdurende opvang (84%) worden in gemeenten aangeboden als vorm van respijtzorg. Ook wordt in driekwart van de gemeenten een zorgvrijwilliger aan huis ingezet en maakt in meer dan de helft van de gemeenten crisisopvang onderdeel uit van het aanbod.

Welke vormen van respijtzorg biedt uw gemeente aan? (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Dagbesteding	88%	134
Kortdurende opvang	84%	128
Een zorgvrijwilliger aan huis	75%	114
Crisisopvang	52%	80
Vakantieopvang	35%	54
Logeergezin	29%	44
Anders, nl...	11%	16
Aantal respondenten		153



In de categorie 'anders' geven gemeenten aan dat het om maatwerk gaat en dat sommige respijtarangementsen nog in ontwikkeling zijn (zoals logeerhuizen).



Onderzoek

3.5 Verbinden

Deskundigheidsbevordering

Twee derde van de respondenten geeft aan dat zij als gemeente beleid voert op deskundigheidsbevordering van professionals in het herkennen van en de omgang met mantelzorgers.

Voert u als gemeente (in samenwerking met lokale partners) beleid op deskundigheidsbevordering van professionals in het herkennen van en de omgang met mantelzorgers?

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Ja	67%	103
Nee	33%	50
Aantal respondenten		153

3.6 Laatste ontwikkelingen

a) Aandacht voor de ondersteuning van mantelzorgers

Meer
aandacht

Meer dan de helft van de gemeenten (53%) antwoordt dat er vanaf 2014 meer aandacht is gekomen voor mantelzorgondersteuning. 40% van de gemeenten geeft aan dat ze daar vanaf dit jaar meer aandacht aan besteden.

Is vanaf 2014 (in het kader van de decentralisaties) in het gemeentelijk beleid meer aandacht gekomen voor de ondersteuning van mantelzorgers, of gaat de gemeente dat dit jaar doen (met behulp van Van der Staaij-middelen)?

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Ja, daar is vanaf 2014 meer aandacht voor	53%	81
Ja, daar besteedt de gemeente vanaf dit jaar meer aandacht aan	40%	61
Nee	7%	10
Aantal respondenten		152

b) Aandacht voor de mantelzorg in beleid

Dit betreft de volgende open vraag, die is beantwoord door de respondenten die 'Ja' op de voorgaande vraag hebben geantwoord.

Op welke wijze heeft de gemeente vanaf 2014 meer aandacht voor de ondersteuning van mantelzorgers in beleid verwerkt?

Aantal respondenten 125



Onderzoek

Specifiek beleid

De antwoorden laten vooral zien dat specifiek beleid voor de ondersteuning en waardering van de mantelzorg is/ wordt ontwikkeld en het een expliciet onderdeel is van de uitvoering/ een uitvoeringsplan. Hoewel het beeld divers is, is er extra aandacht voor:

- Respijtzorgarrangementen
- Lotgenotencontact
- (individuele) begeleidingsarrangementen
- (voorlichtings)bijeenkomsten
- Scholing en educatie
- Mantelzorgwaardering

Extra budget

Er is in veel gevallen extra budget vrijgemaakt voor onderzoek naar en de ondersteuning van mantelzorgers.

c) Samenwerking uitvoerend niveau

64% van de gemeenten geeft aan te investeren in de samenwerking op uitvoerend niveau tussen professionals en mantelzorgers. 36% van de respondenten zegt dit niet te doen.

Investeert uw gemeente in de samenwerking op uitvoerend niveau tussen professionals en mantelzorgers? (Bijvoorbeeld door hierover afspraken in de zorginkoop te maken.)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Ja	64%	97
Nee	36%	54
Aantal respondenten		151

d) Samenwerking zorg- en welzijnsketen

82% van de respondenten antwoordt dat er in de gemeente rondom mantelzorg-ondersteuning afspraken zijn tussen organisaties in de zorg- en welzijnsketen over de samenwerking.

Zijn er in uw gemeente afspraken over de samenwerking tussen organisaties in de zorg- en welzijnsketen rondom mantelzorgondersteuning? (Bijvoorbeeld doorverwijzing naar mantelzorgsteunpunten of Wmo-loket door huisartsen.)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Ja	82%	124
Nee	18%	27
Aantal respondenten		151

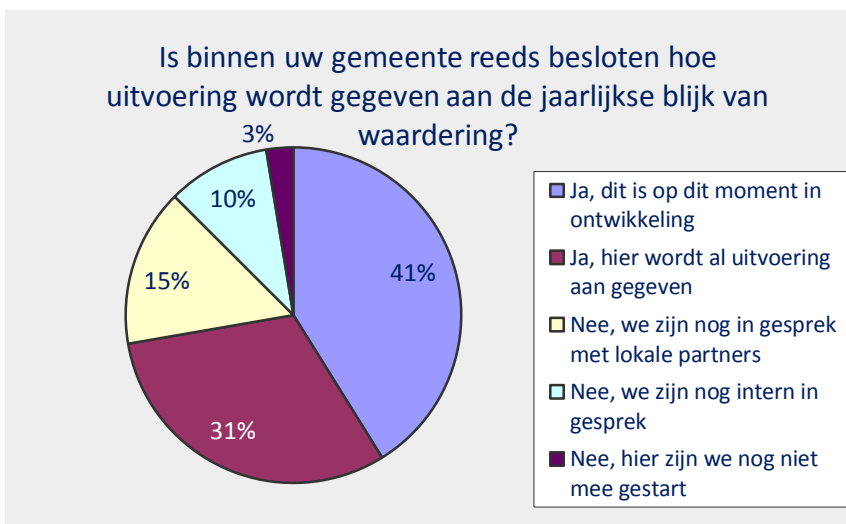


Onderzoek

e) Uitvoering blijkt van waardering

Is binnen uw gemeente reeds besloten hoe uitvoering wordt gegeven aan de jaarlijkse blijk van waardering?

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Ja, dit is op dit moment in ontwikkeling	41%	62
Ja, hier wordt al uitvoering aan gegeven	31%	47
Nee, we zijn nog in gesprek met lokale partners	15%	23
Nee, we zijn nog intern in gesprek	10%	15
Nee, hier zijn we nog niet mee gestart	3%	4
Aantal respondenten		151



f) Vorm van blijk van waardering

Mantelzorg-
dag

De jaarlijkse blijk van waardering wordt in meer dan de helft van de gemeenten (51%) (naar verwachting) vormgegeven als Mantelzorgdag. 44% van de gemeenten geeft een geldbedrag als blijk van waardering en 37% een verwendag. 30% investeert in respijtzorg.

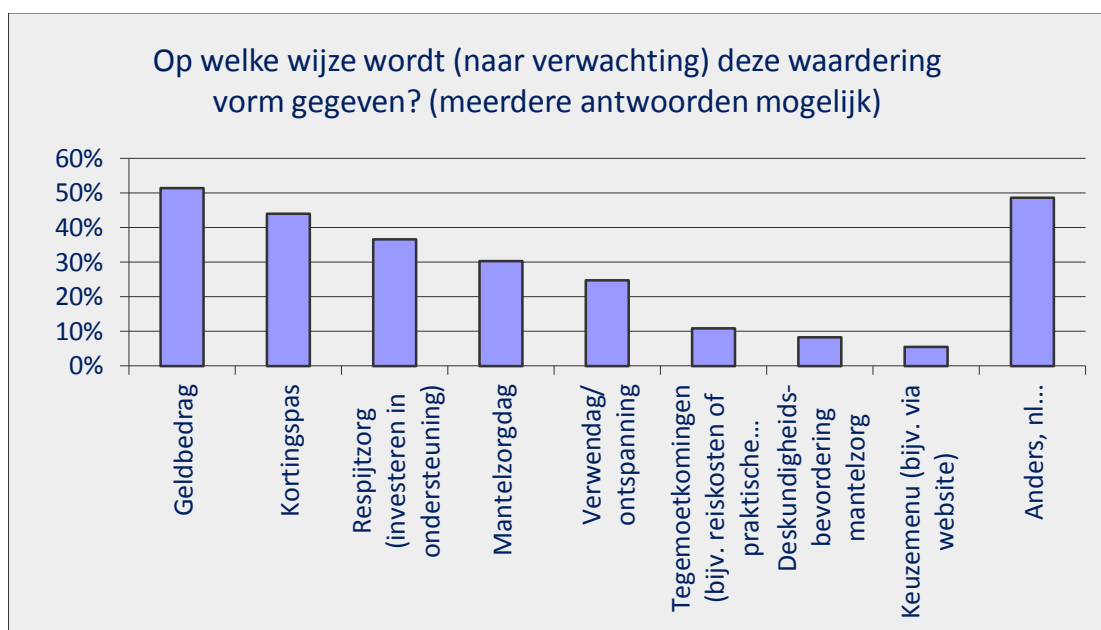
Op welke wijze wordt (naar verwachting) deze waardering vorm gegeven? (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Mantelzorgdag	51%	56
Geldbedrag	44%	48
Verwendag/ ontspanning	37%	40
Respijtzorg (investeren in ondersteuning)	30%	33



Onderzoek

Deskundigheidsbevordering mantelzorg	25%	27
Kortingspas	11%	12
Tegemoetkomingen (bijv. reiskosten of praktische ondersteuning)	8%	9
Keuzemenu (bijv. via website)	6%	6
Anders, nl...	49%	53
Aantal respondenten		109



Bijna de helft van de gemeenten heeft (ook) de categorie 'anders' aangevinkt. Gemeenten noemen hier voornamelijk waardering in de vorm van (lokale) cadeaubonnen/-pakketten, bloemen, vouchers en geldbedragen. Enkele malen wordt ook bij deze vraag aangegeven dat het maatwerk betreft (ondersteuning op maat, deskundigheidsbevordering, maatwerkbudget sociaal team).

Cadeaubon/-
pakket

g) Raadpleging mantelzorgers

87% van de gemeenten antwoordt dat (vertegenwoordigers van) mantelzorgers zijn geraadpleegd bij het bepalen van de doelgroep en de vormgeving van waardering.

Heeft uw gemeente voor het bepalen van de doelgroep en vormgeving van waardering (vertegenwoordigers van) mantelzorgers geraadpleegd?		
Antwoordmogelijkheden	Respons (%)	Respons (#)
Ja	87%	132
Nee	13%	19
Aantal respondenten		151



Onderzoek
