



's-Hertogenbosch

Klanttevredenheidsonderzoek  
Wmo begeleiding/dagbesteding  
2019

Onderzoek & Statistiek  
Januari 2020

## Samenvatting

In het najaar van 2019 heeft de gemeente een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder inwoners met Wmo begeleiding en/of dagbesteding. Met als doel inzicht te krijgen in de mate waarin deze inwoners tevreden zijn over 1.) de werkwijze van toekenning van Wmo begeleiding en dagbesteding, 2.) de ondersteuning die zij krijgen en 3.) het resultaat van deze ondersteuning. Voor het onderzoek stuurden we een steekproef van 1.000 klanten een uitnodiging om een vragenlijst in te vullen. Dat konden zij digitaal doen of schriftelijk. 315 inwoners vulden de vragenlijst in. Dat is een respons van 32%.

### **Niet altijd duidelijk voor inwoners waar zij moeten zijn met hun hulpvraag**

Aan de inwoners die een aanvraag deden voor Wmo begeleiding/dagbesteding is gevraagd of zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Voor ruim de helft was dit voldoende bekend. Ruim een kwart geeft aan dat zij niet wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Inwoners die een Wmo-aanvraag doen, kunnen gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze helpt hen bij het aanvraagproces en de gesprekken met de gemeente. Slechts een kwart van de respondenten was bekend met deze mogelijkheid.

### **Informatie veelal duidelijk, maar inwoners worden niet altijd snel geholpen**

7 op de 10 respondenten vonden de informatie die zij kregen tijdens het eerste contact met de gemeente duidelijk. 15 procent is het hier niet mee eens. Over de snelheid waarmee ze werden geholpen zijn respondenten minder tevreden. Ruim de helft vindt dat zij snel werden geholpen. Echter, een kwart vond dat niet. Inwoners met dagbesteding zijn over het algemeen iets positiever over het eerste contact met de gemeente dan inwoners die begeleiding krijgen.

### **Gemeente krijgt gemiddeld een rapportcijfer 7,2**

Respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. Gemiddeld geven zij hier een 7,2 voor. De meesten vinden dat de medewerker van de gemeente hen serieus nam en genoeg tijd voor hen had. Over de deskundigheid van de medewerkers is driekwart tevreden. 1 op de 10 vond de deskundigheid onvoldoende. Twee derde vindt dat de medewerker samen met hen naar oplossingen heeft gezocht. 13 procent is het daar niet mee eens.

### **Andere oplossingen voor hulpvraag niet altijd besproken**

Volgens ruim de helft van de respondenten heeft de medewerker van de gemeente met hen besproken wat mensen uit hun omgeving voor hen kunnen doen. 1 op de 5 geeft aan dat dit niet besproken is. Andere oplossingen, zoals inloop- of welzijnsactiviteiten, worden minder vaak besproken met de inwoners die ondersteuning aanvragen. Een derde geeft aan dat dit niet is besproken met hen. Met inwoners die begeleiding aanvragen wordt vaker besproken wat mensen uit hun omgeving kunnen doen of wat andere oplossingen zouden kunnen zijn, dan met mensen die dagbesteding aanvragen.

### **Meeste inwoners konden snel terecht bij de zorgaanbieder van hun keuze**

Nadat de gemeente de beschikking heeft afgegeven, kan de inwoner bij één van de gecontracteerde zorgaanbieders terecht voor de ondersteuning. Ongeveer de helft vindt dat er voldoende zorgaanbieders zijn die de ondersteuning kunnen bieden die zij nodig hebben. 17 procent is het daar niet mee eens. Onder mensen met een persoonsgebonden budget is dit aandeel twee keer zo groot. Zo'n 8 op de 10 vinden dat zij snel terecht konden bij de zorgaanbieder van hun keuze. Acht procent is het daar niet mee eens.

**Zorgaanbieders krijgen gemiddeld een rapportcijfer 8**

Respondenten geven de zorgaanbieder gemiddeld een 8 voor de manier waarop de zorgaanbieder de hulpvraag heeft opgepakt. Zij voelen zich veelal serieus genomen door de medewerker en vinden dat de medewerker voldoende tijd voor hen had. 88 procent vond de medewerker deskundig. 9 op de 10 respondenten vinden de afspraken die de zorgaanbieder met hen maakte over de ondersteuning duidelijk.

**Meeste respondenten tevreden over kwaliteit van de ondersteuning**

Zo'n 9 op de 10 respondenten vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed. Ongeveer eenzelfde groep vindt dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag. Mensen met een persoonsgebonden budget zijn iets positiever over de kwaliteit van de ondersteuning dan mensen met zorg in natura.

**Dagbesteding krijgt gemiddeld een 8; begeleiding een 8,3**

Inwoners geven voor de dagbesteding die zij krijgen gemiddeld een 8. De begeleiding wordt iets hoger beoordeeld, namelijk met een 8,3. Zo'n 8 op de 10 respondenten vinden dat de ondersteuning bijdraagt aan hun zelfredzaamheid. Zij vinden dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, zichzelf beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven hebben. Zo'n zes procent is het niet eens met deze stellingen. Respondenten met begeleiding zijn over het algemeen positiever over de resultaten van de hulp dan repondenten met dagbesteding. Ook zijn mensen met een persoonsgebonden budget hier positiever over dan mensen met zorg in natura.

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	5
1.1	Aanleiding.....	5
1.2	Doel en onderzoeksvragen .....	5
1.3	Werkwijze Wmo begeleiding/dagbesteding .....	6
1.4	Onderzoeksaanpak en respons .....	6
2.	Contact gemeente.....	8
2.1	Eerste contact .....	8
2.2	Gesprek over hulpvraag.....	9
3.	Contact zorgaanbieder.....	12
3.1	Aanbod .....	12
3.2	Contact met zorgaanbieder .....	14
4.	Kwaliteit en resultaat ondersteuning.....	15
4.1	Kwaliteit van de ondersteuning .....	15
4.2	Resultaten van de ondersteuning .....	17

# 1. Inleiding

In het najaar van 2019 is er een tevredenheidsonderzoek gehouden onder inwoners met Wmo begeleiding en/of dagbesteding. Een steekproef van 1.000 inwoners is benaderd om een vragenlijst in te vullen. 315 van hen vulden de vragenlijst in. Ongeveer de helft kreeg hulp bij het invullen. Zij kregen deze hulp vooral van een naaste, zoals hun partner of een familielid. De meeste respondenten zijn 50 jaar of ouder. De beperkingen/aandoeningen die zij voornamelijk hebben zijn problemen met psychisch functioneren, moeite met het leggen van sociale contacten en problemen met geheugen of oriëntatie.

## 1.1 Aanleiding

Met de decentralisaties van 2015 zijn er een aantal taken vanuit de voormalige Awbz overgeheveld naar de Wmo. Daarmee zijn gemeenten vanaf 2015 verantwoordelijk voor de ondersteuning en begeleiding van inwoners. Met als doel dat zoveel mogelijk inwoners kunnen meedoen met de maatschappij en inwoners zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen.

In de jaren 2016, 2017 en 2018 is er jaarlijks een algemeen klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder alle inwoners die gebruik maken van de Wmo. In 2019 heeft de gemeente voor het eerst onderzoek gedaan specifiek onder de inwoners met Wmo begeleiding en/of dagbesteding. De gemeente vindt het belangrijk om onderzoek te doen naar de verschillende soorten Wmo voorzieningen. Dit geeft meer gerichte aanknopingspunten voor verbetering dan het algemene onderzoek. Bovendien worden de Wmo-voorzieningen bij verschillende aanbieders ingekocht. Het onderzoek geeft ook aanknopingspunten voor eventuele verbeteringen bij de uitvoering.

## 1.2 Doel en onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek was:

*Inzicht geven in de mate waarin inwoners tevreden zijn over 1.) de werkwijze van toekenning van Wmo begeleiding en dagbesteding, 2.) de ondersteuning die zij krijgen en 3.) het resultaat van die ondersteuning.*

De hoofdvragen die met het onderzoek worden beantwoord, zijn:

- Hoe tevreden zijn de inwoners over het contact met de gemeente over de toekenning van Wmo begeleiding of dagbesteding?
- Hoe tevreden zijn de inwoners over het contact met de zorgaanbieder over de ondersteuning die zij krijgen?
- Hoe tevreden zijn de inwoners over de ondersteuning die zij krijgen in de vorm van begeleiding en/of dagbesteding?
- Hoe tevreden zijn de inwoners over het resultaat van de ondersteuning (bijvoorbeeld administratie op orde, zinvolle daginvulling)?

De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om de werkwijze rondom Wmo begeleiding en dagbesteding waar mogelijk te verbeteren. En hierover in gesprek te gaan met zorgaanbieders.

### 1.3 Werkwijze Wmo begeleiding/dagbesteding

Voor Wmo begeleiding en dagbesteding geeft de gemeente de beschikking af en bepaalt met de inwoner het doel dat bereikt moet worden met de ondersteuning. De zorgaanbieder bepaalt vervolgens welke activiteiten nodig zijn om de gestelde doelen te bereiken. In totaal zijn er zo'n 35 zorgaanbieders voor dagbesteding/begeleiding. De meeste zorgaanbieders bieden ondersteuning aan een specifieke doelgroep (zoals ouderen of mensen met GGZ-problematiek). Alleen de Zorgcoöperatie biedt ondersteuning aan diverse doelgroepen.

### 1.4 Onderzoeksaanpak en respons

#### Steekproef van 1.000 inwoners benaderd

In de gemeente 's-Hertogenbosch maken zo'n 1.700 inwoners gebruik van begeleiding en/of dagbesteding via de Wmo. Voor het onderzoek is een steekproef van 1.000 inwoners aangeschreven met dagbesteding en/of begeleiding. Bij het trekken van de steekproef is er rekening mee gehouden dat er minimaal 250 inwoners werden aangeschreven waarvoor de ondersteuning een half jaar voor het onderzoek is gestart. Zodat er voldoende mensen werden aangeschreven die de vragen konden invullen over het eerste contact met de gemeente over de toekenning.

#### 315 inwoners vulden de vragenlijst in

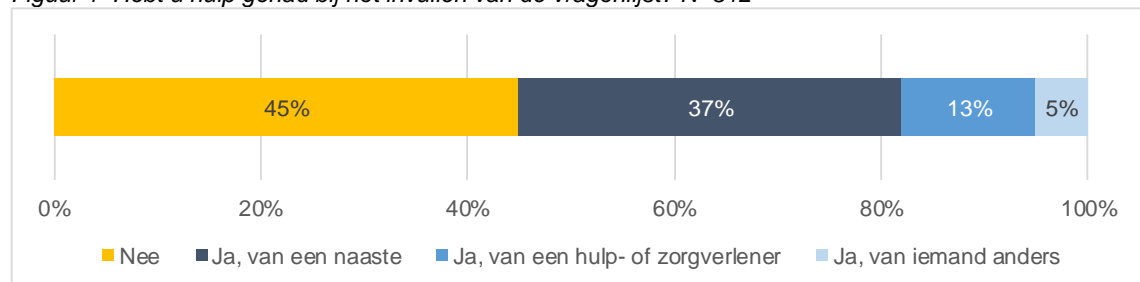
Aan de inwoners in de steekproef is een brief gestuurd. Hierin werd de inwoners gevraagd om een schriftelijke vragenlijst in te vullen die was meegestuurd met de brief. De ingevulde vragenlijst konden zij gratis terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp. Inwoners konden er ook voor kiezen om de vragenlijst online in te vullen. Hiervoor stonden in de brief een link naar de digitale vragenlijst en inloggegevens.

In totaal hebben 315 inwoners de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 32%. 242 mensen vulden de vragenlijst schriftelijk in en 73 vulden de digitale vragenlijst in.

#### Ruim de helft kreeg hulp bij het invullen

Aan de respondenten is gevraagd of zij hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst. Meer dan de helft kreeg hier hulp bij. De meeste kregen die hulp van een naaste, zoals de partner, een familielid of vriend. 13 procent kreeg hulp van een hulp- of zorgverlener, vijf procent kreeg hulp van iemand anders.

*Figuur 1 Hebt u hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst? N=312*

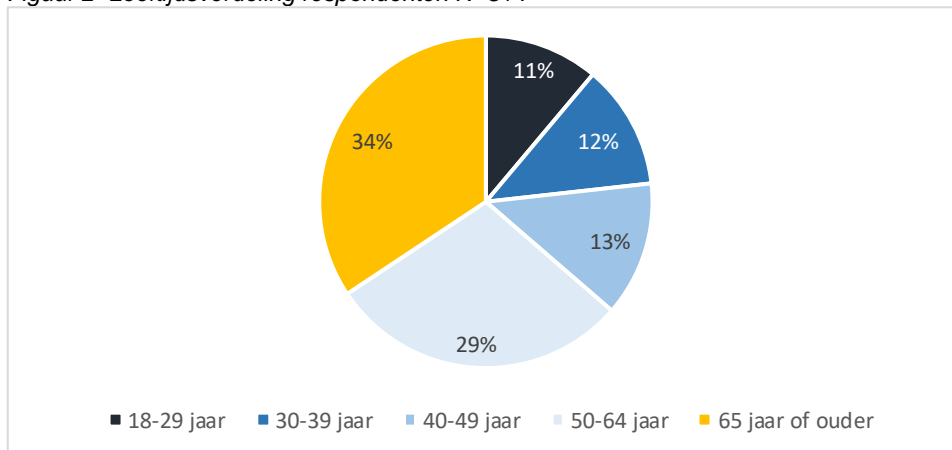


Respondenten die bij het invullen hulp hebben gehad van een hulp- of zorgverlener lijken iets positiever te zijn over de kwaliteit van de ondersteuning dan respondenten die geen hulp hadden bij het invullen of hulp kregen van een naaste of van iemand anders.

### Meeste respondenten 50 jaar of ouder

Aan de respondenten is gevraagd wat hun leeftijd is. Het merendeel van de respondenten is 50 jaar of ouder. Een derde is boven de 65 jaar. Zo'n 1 op de 10 respondenten is in de leeftijd van 18-29 jaar.

Figuur 2 Leeftijdverdeling respondenten N=314

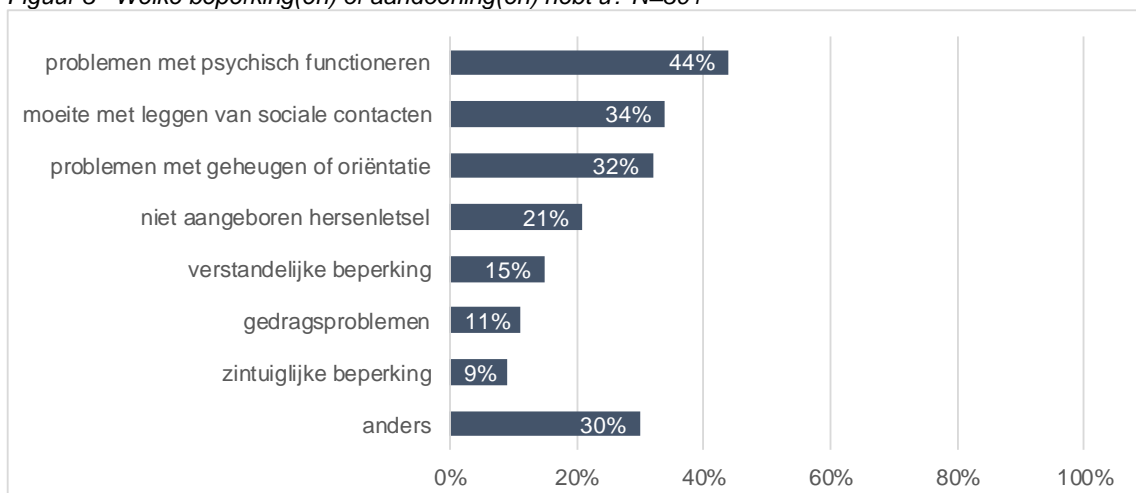


### Beperkingen / aandoeningen

Aan de respondenten is gevraagd welke beperking(en) of aandoening(en) zij hebben. Zij konden daarbij kiezen uit de categorieën zoals genoemd in figuur 3. Het meest genoemd zijn problemen met het psychisch functioneren (44%). Daarnaast geeft ongeveer een derde aan dat zij moeite hebben met het leggen van sociale contacten. Ook ongeveer een derde heeft problemen met het geheugen of de oriëntatie. Bij een vijfde is sprake van niet aangeboren hersenletsel. Daarnaast worden genoemd een verstandelijke beperking (15%), gedragsproblemen (11%) of een zintuiglijke beperking (9%).

Bijna 6 op de 10 respondenten geven aan dat zij meerdere beperkingen / aandoeningen hebben. Ruim 3 op de 10 hebben twee beperkingen / aandoeningen, 2 op de 10 hebben er drie. Een klein aandeel respondenten heeft 4 of meer beperkingen of aandoeningen.

Figuur 3 Welke beperking(en) of aandoening(en) hebt u? N=301



## 2. Contact gemeente

De respondenten geven gemiddeld een 7,2 voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. Een kwart van de mensen die Wmo begeleiding en/of dagbesteding aanvroegen wisten niet goed waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Ook waren weinig mensen bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Respondenten zijn veelal tevreden over het contact met de Wmo-consulent. Zij voelden zich serieus genomen en de Wmo-consulent had voldoende tijd voor hen. Driekwart vond de Wmo-consulent deskundig, 1 op de 10 vond dat niet. In het gesprek over de hulpvraag wordt niet altijd gesproken over andere oplossingen voor de hulpvraag, zoals wat mensen uit de omgeving kunnen doen of wat andere oplossingen kunnen zijn, zoals inloop- of welzijnsactiviteiten.

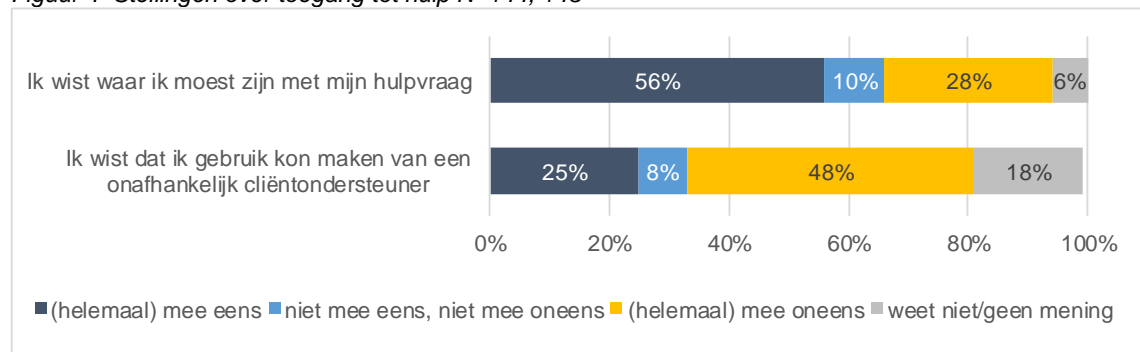
### 2.1 Eerste contact

Om een aanvraag voor Wmo begeleiding of dagbesteding te doen, nemen inwoners contact op met de gemeente. Zij kunnen hiervoor vanaf januari 2019 terecht bij Koo. Koo is de toegang voor inwoners die een hulpvraag hebben op het sociaal domein. Koo zet hulpvragen indien nodig door naar de juiste afdeling. Als er sprake is van een hulpvraag die kan leiden tot een aanvraag voor een Wmo-voorziening dan wordt dit doorgezet naar een Wmo-consulent of een medewerker van een sociaal wijkteam (SWT). De resultaten hierna gaan over het eerste contact dat inwoners met de gemeente hadden voor hun hulpvraag.

#### Kwart wist niet waar zij met hun hulpvraag moesten zijn

De gemeente vindt het belangrijk dat de toegang tot hulp goed is geregeld. Aan de inwoners die korter dan een jaar geleden een aanvraag hebben gedaan voor Wmo begeleiding en/of dagbesteding is gevraagd of zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Voor ruim de helft was dit voldoende bekend. Tegelijkertijd geeft ruim een kwart aan dat zij niet wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn.

Figuur 4 Stellingen over toegang tot hulp N=144; 143



#### Weinig aanvragers bekend met mogelijkheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Inwoners die bij de gemeente een aanvraag doen voor Wmo ondersteuning kunnen gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze helpt hen bij het aanvraagproces en de gesprekken met de gemeente. Bijna de helft van de inwoners die een aanvraag deden



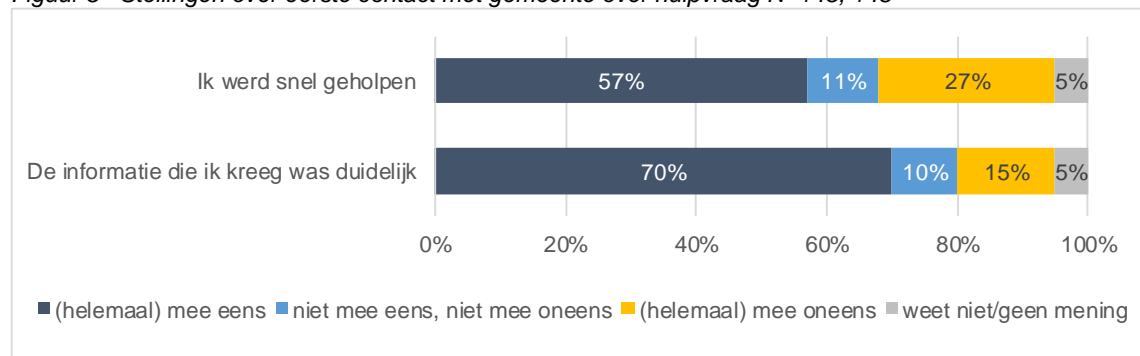
waren niet op de hoogte dat zij hiervan gebruik konden maken. Een kwart was hier wel van op de hoogte.

### 7 op de 10 vonden de informatie duidelijk

Aan de respondenten zijn stellingen voorgelegd over het eerste contact dat zij met de gemeente hadden voor hun aanvraag van de Wmo-voorziening. Ruim de helft vindt dat zij snel werden geholpen. Maar tegelijkertijd is ruim een kwart hierover ontevreden. Over de duidelijkheid van de informatie zijn de mensen meer te spreken. 7 op de 10 vonden de informatie duidelijk. 15 procent vond dat niet.

- De inwoners die dagbesteding krijgen zijn over het algemeen iets positiever over de stellingen over het eerste contact dan de inwoners die begeleiding krijgen. Van de inwoners met dagbesteding geeft 81 procent aan dat de informatie duidelijk was, van de mensen met begeleiding geeft 67 procent dat aan.

Figuur 5 Stellingen over eerste contact met gemeente over hulpvraag N=145; 148



## 2.2 Gesprek over hulpvraag

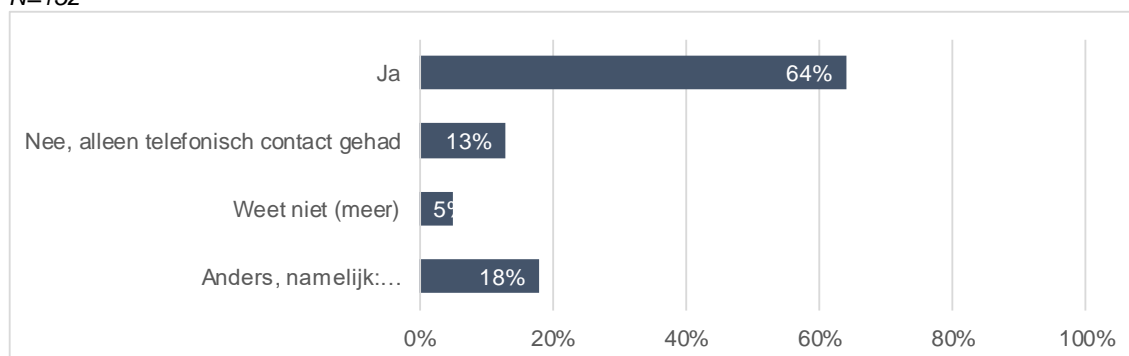
Een Wmo-consulent of SWT-medewerker heeft contact met de inwoner om de hulpvraag te bespreken. En samen met de inwoner te kijken welke ondersteuning nodig is. De Wmo-consulent of SWT-medewerker kan dit telefonisch doen of naar de inwoner toe gaan.

### Bij meeste aanvragers is een medewerker van de gemeente thuis geweest

Bijna twee derde van de aanvragers geeft aan dat een Wmo-consulent of SWT-medewerker bij hen thuis is geweest om te praten over de hulpvraag. 13 procent heeft alleen telefonisch contact gehad. Een vrij grote groep, namelijk bijna 1 op de 5, antwoordde 'anders, namelijk...'. Hier is vooral genoemd dat de inwoner naar de gemeente/het Stads kantoor toe is gekomen. Of dat het door de casemanager is geregeld. Ook noemden vier respondenten dat er een gesprek heeft plaats gevonden bij de zorgaanbieder op kantoor of de locatie van de dagbesteding.

- Bij mensen die een aanvraag deden voor begeleiding is vaker iemand thuis geweest om te praten over de hulpvraag, dan bij mensen die dagbesteding hebben aangevraagd.

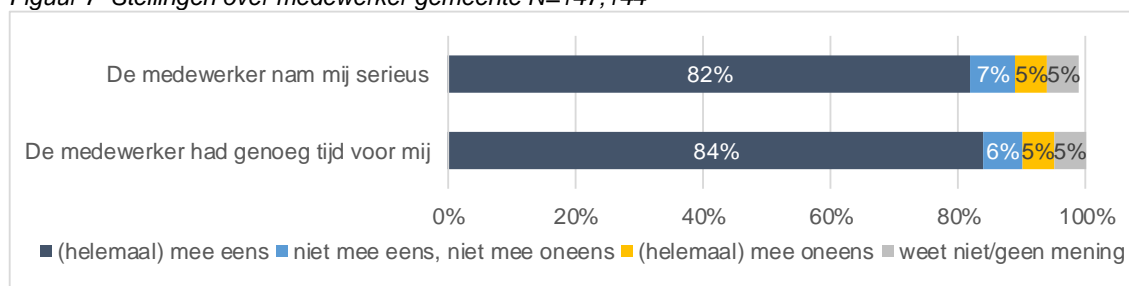
*Figuur 6 Is een medewerker van de gemeente bij u thuis geweest om met u te praten over uw hulpvraag?  
N=152*



### **Inwoners veelal tevreden over contact met Wmo consulent of SWT-medewerker**

Inwoners hebben het gesprek met de medewerker van de gemeente veelal als positief ervaren. Ruim 8 op de 10 voelden zich serieus genomen door de medewerker. Een zelfde groep vond dat de medewerker genoeg tijd voor hen had. Voor beide stellingen gaf vijf procent aan het er niet mee eens te zijn.

*Figuur 7 Stellingen over medewerker gemeente N=147;144*



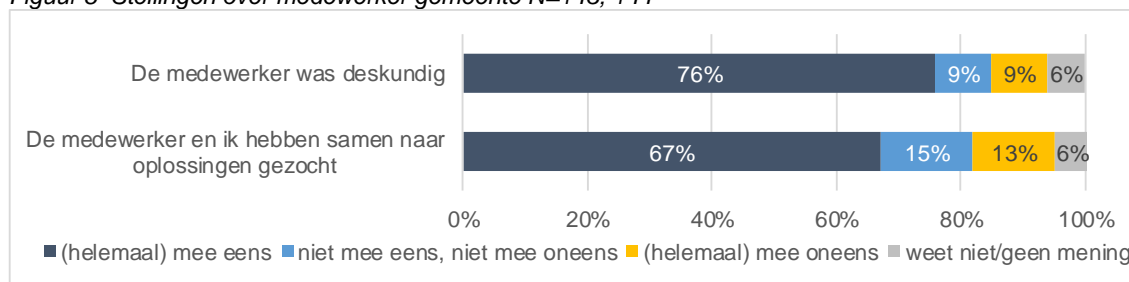
- Respondenten die alleen telefonisch met een medewerker van de gemeente hebben gesproken zijn minder positief over de stelling 'de medewerker had genoeg tijd voor mij' dan respondenten waar een medewerker op huisbezoek is geweest.

### **Driekwart vond medewerker deskundig**

De meeste respondenten vonden de medewerker van de gemeente deskundig. 1 op de 10 vond dat niet. Over de stelling 'de medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht' zijn de respondenten het minst positief. Twee derde is het met de stelling eens, maar tegelijkertijd is 13 procent het er niet mee eens.

- Respondenten die alleen telefonisch een medewerker van de gemeente hebben gesproken zijn minder positief over de stellingen dan respondenten waarbij iemand op huisbezoek is geweest.

*Figuur 8 Stellingen over medewerker gemeente N=143; 144*

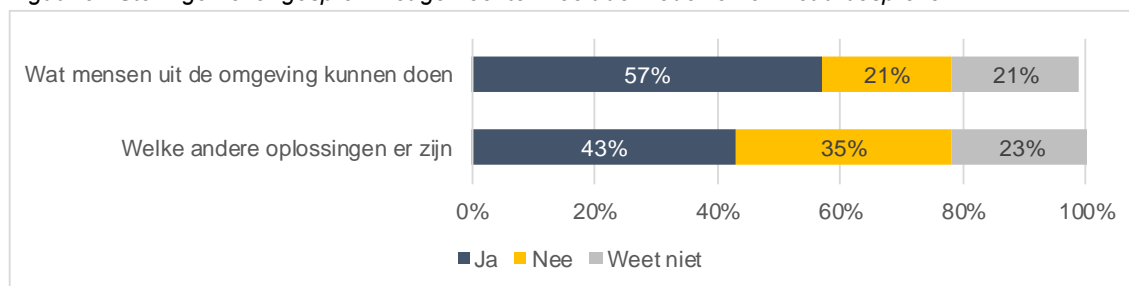


### Andere oplossingen voor hulpvraag niet altijd besproken

De gemeente vindt het belangrijk om met de inwoner te kijken of er naast de begeleiding/dagbesteding via de Wmo een andere oplossing mogelijk is voor de hulpvraag. Kan er bijvoorbeeld iemand uit de omgeving van de inwoner ondersteuning bieden? Of zijn er andere mogelijkheden, zoals de zorgverzekeringswet, inloopactiviteiten in de buurt, maatjes/vrijwilligers en welzijnsactiviteiten? Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat de medewerker met hen heeft besproken wat mensen uit hun omgeving voor hen kunnen doen. 1 op de 5 geeft aan dat dat niet besproken is. De rest weet het niet meer. Andere oplossingen, zoals inloop- of welzijnsactiviteiten, worden minder vaak besproken met de inwoners die ondersteuning aanvragen. Volgens ruim 4 op de 10 respondenten is hier met hen over gesproken. Een derde geeft aan dat dat niet is gebeurd.

- Van de aanvragers van begeleiding geeft 64 procent aan dat met hen is besproken wat mensen uit hun omgeving kunnen doen. Van de aanvragers van dagbesteding geeft 31 procent dit aan.
- Met inwoners die begeleiding aanvragen worden vaker andere oplossingen besproken dan met inwoners die dagbesteding aanvragen, 49 procent tegenover 19 procent geeft aan dat dit is besproken.

*Figuur 9 Stellingen over gesprek met gemeente. Heeft de medewerker met u besproken...?*



### Gesprek met gemeente krijgt gemiddeld een 7,2

Aan de respondenten is gevraagd welk rapportcijfer zij de gemeente geven voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. Gemiddeld geven de respondenten hier een 7,2 voor. 14 procent geeft een onvoldoende.

### 3. Contact zorgaanbieder

Ongeveer de helft van de respondenten vindt dat er voldoende zorgaanbieders zijn die de ondersteuning kunnen bieden die zij nodig hebben. 17 procent is het daar niet mee eens. Bijna 8 op de 10 respondenten konden snel terecht bij de zorgaanbieder van hun keuze. Acht procent kon dat niet.

De zorgaanbieder krijgt van de respondenten gemiddeld een 8 voor de manier waarop zij de hulpvraag hebben opgepakt. Zij voelden zich serieus genomen in het gesprek met de medewerker van de zorgaanbieder en vinden dat de medewerker voldoende tijd voor hen had. Ook vonden de meeste respondenten de medewerker deskundig. En zij geven veelal aan dat de medewerker samen met hen afspraken heeft gemaakt over de ondersteuning. Zes procent is het daar niet mee eens.

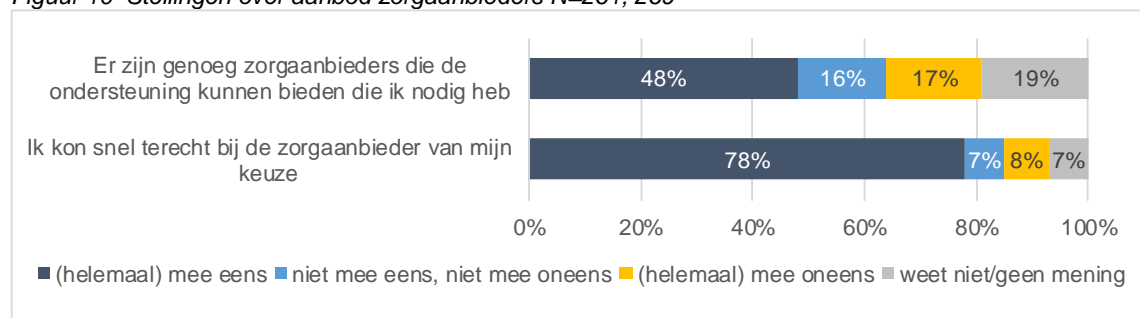
#### 3.1 Aanbod

Nadat de gemeente een beschikking heeft afgegeven voor begeleiding of dagbesteding kan de inwoner bij één van de gecontracteerde zorgaanbieders terecht voor de levering van de ondersteuning. De gemeente bepaalt met de inwoner het doel van de ondersteuning. De zorgaanbieder bepaalt samen met de inwoner de ondersteuning die geboden zal worden.

##### Bijna 8 op de 10 konden snel terecht bij zorgaanbieder van hun keuze

Ongeveer de helft van de respondenten vindt dat er voldoende zorgaanbieders zijn die de ondersteuning kunnen bieden die zij nodig hebben. 17 procent is het daar niet mee eens. Ongeveer een zelfde groep weet niet of het aanbod aan zorgaanbieders voldoende is. De meeste inwoners (78%) vinden dat zij snel terecht konden bij de zorgaanbieder van hun keuze. Acht procent is het daar niet mee eens.

Figuur 10 Stellingen over aanbod zorgaanbieders N=261; 269



- Respondenten met een persoonsgebonden budget zijn het vaker dan gemiddeld oneens met de stelling 'er zijn genoeg zorgaanbieders die de ondersteuning kunnen bieden die ik nodig heb'. 34 procent van hen is het met deze stelling oneens.
- Respondenten met begeleiding geven iets minder vaak aan dat zij snel terecht konden bij de zorgaanbieder van hun keuze (76%) dan respondenten met dagbesteding (83%).
- Respondenten met een verstandelijke beperking of met niet aangeboren hersenletsel geven iets vaker dan gemiddeld aan dat er genoeg zorgaanbieders zijn die de juiste ondersteuning kunnen bieden. Respondenten die moeite hebben met het leggen van sociale contacten geven dat minder dan gemiddeld aan.

- Respondenten met niet aangeboren hersenletsel geven vaker dan gemiddeld aan dat zij snel terecht konden bij de zorgaanbieder van hun keuze. Respondenten die moeite hebben met het leggen van sociale contacten geven dat minder dan gemiddeld aan.

### **Een kwart maakt gebruik van een persoonsgebonden budget**

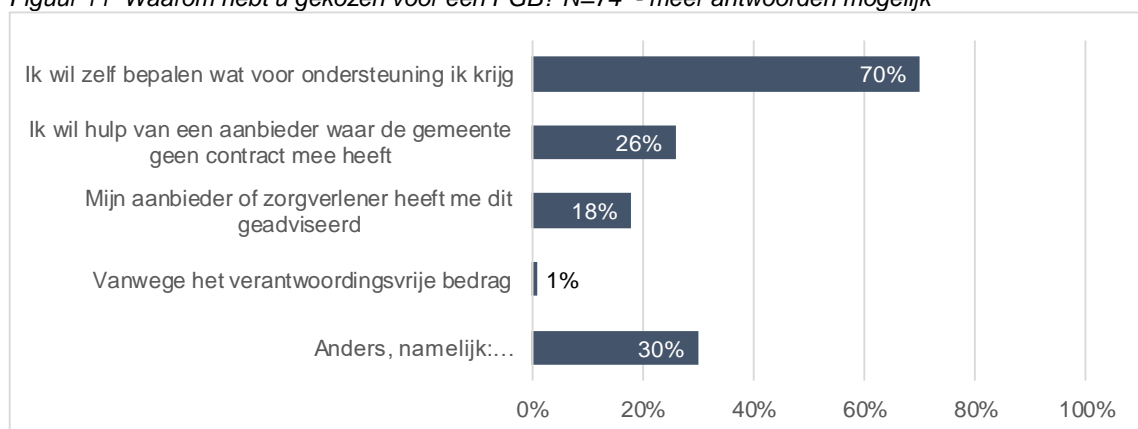
Inwoners kunnen er ook voor kiezen om de ondersteuning zelf in te kopen, met behulp van een persoonsgebonden budget. Zij kunnen daar diverse redenen voor hebben. Bijvoorbeeld dat zij hulp willen van een aanbieder waar de gemeente geen contract mee heeft. Een kwart van de respondenten geeft aan dat zij voor begeleiding en/of dagbesteding gebruik maken van een persoonsgebonden budget (PGB).

- Respondenten die problemen hebben met psychisch functioneren en respondenten met gedragsproblemen maken vaker dan gemiddeld gebruik van een PGB. Respondenten met problemen met geheugen of oriëntatie en respondenten met niet aangeboren hersenletsel maken minder dan gemiddeld gebruik van een PGB.

### **PGB vooral om zelf de ondersteuning te kunnen bepalen**

Inwoners kiezen vooral voor een PGB om zelf te kunnen bepalen wat voor ondersteuning zij krijgen. 7 op de 10 mensen met een PGB geven dat aan. Daarnaast geeft een kwart aan dat zij gebruik maken van een PGB, omdat zij hulp willen van een aanbieder waar de gemeente geen contract mee heeft. Bijna 1 op de 5 maakt gebruik van een PGB, omdat hun zorgaanbieder / zorgverlener dit heeft geadviseerd.

*Figuur 11 Waarom hebt u gekozen voor een PGB? N=74 - meer antwoorden mogelijk*



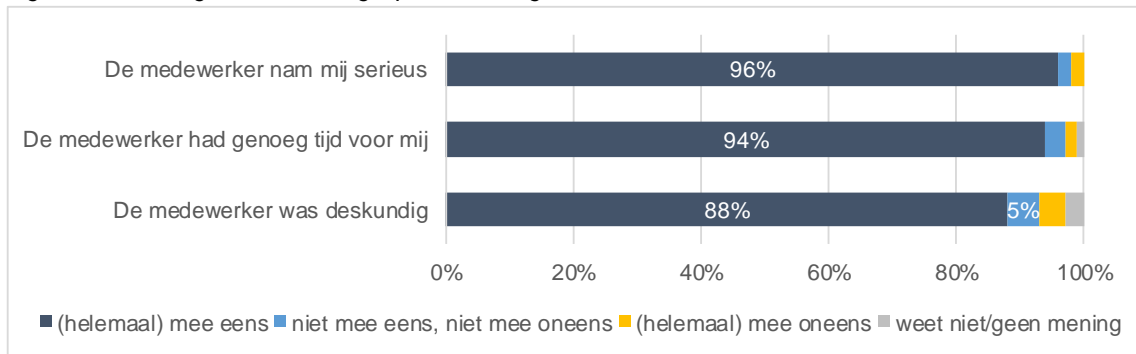
Bij 'anders, namelijk...' worden verschillende antwoorden gegeven. Hierna worden de antwoorden genoemd die meer dan één keer zijn gegeven. Vijf respondenten geven aan dat zij vanwege goede ervaringen met de huidige zorgaanbieder geen andere zorgverlener willen. Zij zijn bijvoorbeeld verhuisd naar 's-Hertogenbosch en kregen al hulp van een aanbieder waar 's-Hertogenbosch geen contract mee heeft. Ze willen graag bij deze aanbieder hulp blijven ontvangen. Vier respondenten hebben specifieke hulp nodig, die zorgaanbieders niet kunnen leveren. Drie mensen geven aan dat zij graag zelf de regie willen houden of zelf willen bepalen wanneer zij de hulp inzetten. Twee mensen geven aan dat zij liever hulp krijgen van bekenden uit hun eigen omgeving.

### 3.2 Contact met zorgaanbieder

#### Respondenten veelal tevreden over gesprek met zorgaanbieder

Aan respondenten die korter dan een jaar geleden een intakegesprek hebben gehad met de zorgaanbieder zijn een aantal vragen gesteld over dit gesprek. Vrijwel alle respondenten zijn positief over het gesprek met de zorgaanbieder. Zo vindt 96% dat de medewerker hen serieus nam. En 94% vindt dat de medewerker voldoende tijd voor hen had. Over de deskundigheid van de medewerker zijn de respondenten iets minder tevreden. Maar nog steeds vindt 88% de medewerker waarmee zij spraken deskundig.

Figuur 12 Stellingen over intakegesprek met zorgaanbieder N=127; 124; 125

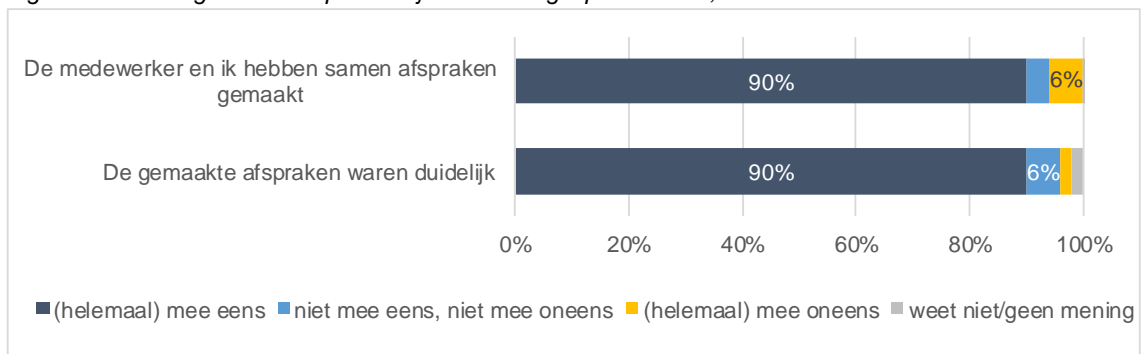


- Inwoners met begeleiding geven minder vaak aan dat zij de medewerker van de zorgaanbieder deskundig vinden (86%) dan inwoners met dagbesteding (96%).

#### 9 op de 10 vinden de gemaakte afspraken duidelijk

De meeste respondenten geven aan dat de medewerker van de zorgaanbieder in het intakegesprek samen met hen afspraken heeft gemaakt over de ondersteuning. Zes procent is het daar niet mee eens. Voor de meeste respondenten waren de gemaakte afspraken duidelijk. Vrijwel niemand is het daar niet mee eens.

Figuur 13 Stellingen over afspraken tijdens intakegesprek N=127; 124



#### Zorgaanbieder krijgt gemiddeld een 8

De respondenten geven de zorgaanbieder gemiddeld een 8 voor de manier waarop zij de hulpvraag hebben opgepakt. Vijf procent geeft een onvoldoende. Ruim een derde geeft een 9 of een 10.

## 4. Kwaliteit en resultaat ondersteuning

Inwoners met begeleiding geven gemiddeld een 8,3 voor de ondersteuning die zij krijgen, inwoners met dagbesteding geven gemiddeld een 8. De meeste respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. 9 op de 10 vinden de kwaliteit goed. Inwoners met begeleiding zijn hier over algemeen iets positiever over dan inwoners met dagbesteding. Ook zijn inwoners met een persoonsgebonden budget (PGB) iets tevredener over de kwaliteit dan inwoners met zorg in natura.

De ondersteuning draagt veelal bij aan de zelfredzaamheid van de inwoners en hun kwaliteit van leven. 8 op de 10 respondenten geven dit aan. Zes procent is het niet eens met de stellingen hierover. Respondenten met een PGB zijn over het algemeen iets positiever over het resultaat van de ondersteuning dan respondenten met zorg in natura.

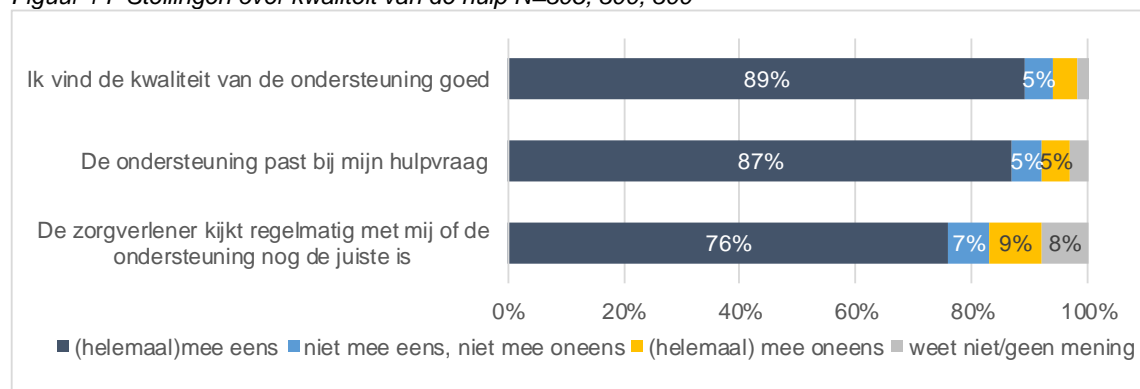
### 4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

#### Meeste respondenten tevreden over kwaliteit van de ondersteuning

Zo'n 9 op de 10 respondenten vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed. Ongeveer eenzelfde groep vindt dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag. De ondersteuningsbehoefte kan soms veranderen in de loop van de tijd. Daarom is het belangrijk dat de zorgverlener regelmatig samen met de inwoner kijkt of de ondersteuning nog voldoet aan de behoefte van de inwoner. Volgens driekwart van de respondenten kijkt de zorgverlener hier regelmatig met hen naar. Volgens zo'n 1 op de 10 gebeurt dat niet regelmatig.

- Inwoners met begeleiding zijn over het algemeen iets positiever over de kwaliteit van de ondersteuning dan inwoners met dagbesteding. Van de inwoners met begeleiding geeft 91 procent aan dat zij de kwaliteit goed vinden, van de inwoners met dagbesteding is dat 79 procent.
- Inwoners met begeleiding geven vaker aan dat de zorgverlener regelmatig met hen bespreekt of de ondersteuning nog de juiste is (82%) dan inwoners met dagbesteding (53%).

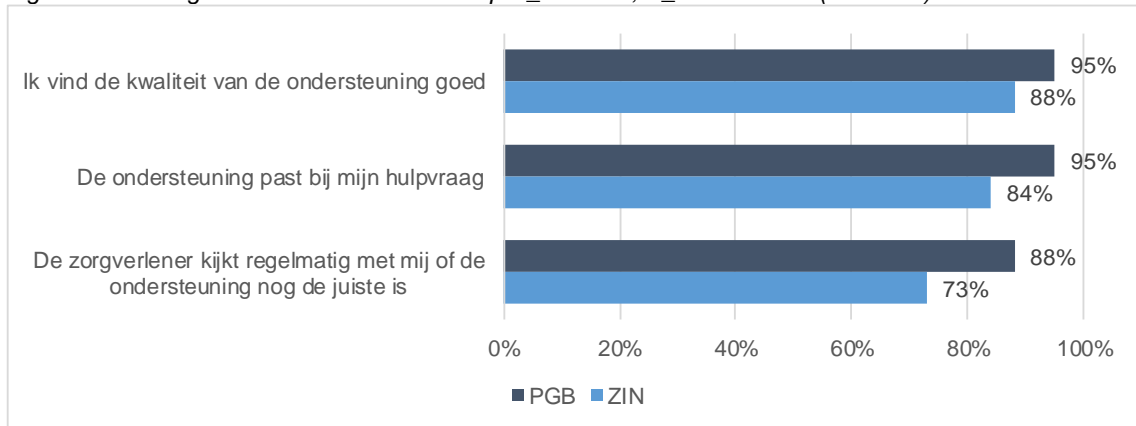
Figuur 14 Stellingen over kwaliteit van de hulp N=305; 300; 300



### Respondenten met PGB positiever over kwaliteit

Respondenten met een persoonsgebonden budget (PGB) zijn iets positiever over de stellingen over de kwaliteit van de hulp dan respondenten met zorg in natura (ZIN). Zo vindt van de mensen met een PGB 95 procent dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag, van de mensen met ZIN is dat 84 procent.

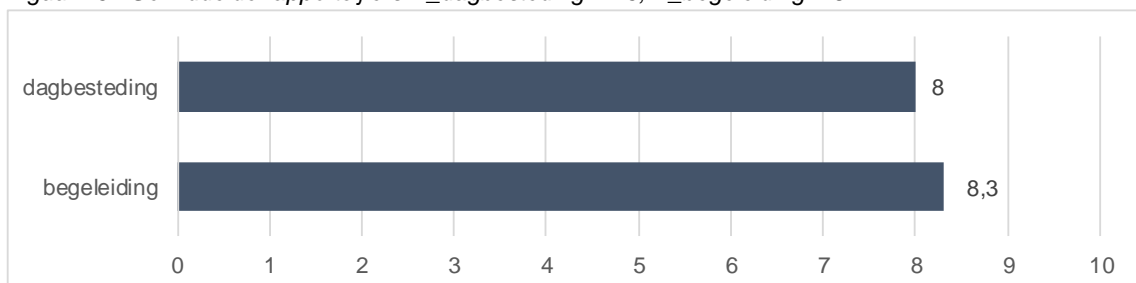
Figuur 15 Stellingen over kwaliteit van de hulp N\_PGB=62; N\_ZIN=240 - % (helemaal) mee eens



### Respondenten geven de ondersteuning een ruime voldoende

Aan de respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de ondersteuning die zij krijgen. Degenen die dagbesteding krijgen geven hier gemiddeld een 8 voor. Voor de begeleiding geven de respondenten gemiddeld een 8,3. Het aandeel onvoldoendes dat wordt gegeven is relatief laag, voor begeleiding geeft drie procent een onvoldoende, voor dagbesteding is dat zes procent.

Figuur 16 Gemiddelde rapportcijfers N\_dagbesteding=116, N\_begeleiding=287





## 4.2 Resultaten van de ondersteuning

### Resultaten van de ondersteuning zijn uiteenlopend

Aan de respondenten is gevraagd wat voor hen de belangrijkste resultaten zijn van de dagbesteding en/of begeleiding die zij krijgen. Hier worden uiteenlopende antwoorden genoemd. Alle antwoorden op deze vraag zijn opgenomen in de bijlage. Hierna worden de antwoorden samenvattend weergegeven.

### Resultaten voor inwoners met begeleiding

199 respondenten met ondersteuning in de vorm van begeleiding hebben de vraag over resultaten beantwoord. De antwoorden die vaker dan vijf keer zijn genoemd, zijn:

- **Iemand die ondersteunt, helpt, adviseert (16x)**, bijvoorbeeld:
  - *“Dat ze echt naast mij staan, meedenken en helpen, klankbord zijn, luisteren de tijd nemen inlevend zijn meedenken in oplossingen en keuzes waar ik in vastliep.”*
  - *“Dat ik ondersteuning en hulp krijg voor hetgeen ik nodig heb.”*
  - *“Dingen waar ik moeite mee heb, dat ik daarmee geholpen word (bijv. bellen naar instanties of slecht in mijn vel zitten).”*
- **Zelfredzamer/zelfstandiger geworden (12x)**, bijvoorbeeld:
  - *“Zo zelfstandig mogelijk functioneren met zoveel mogelijk het behouden van eigen regie.”*
  - *“Door de begeleiding die ik nu krijg kan ik me beter redden. En met problemen kun je er met je begeleider over praten.”*
- **Administratie beter op orde (10x)**, bijvoorbeeld:
  - *“Administratie blijft op orde. Daardoor rust in mijn hoofd.”*
  - *“Ik begrijp de post beter. Als ik dingen moet regelen krijg ik ondersteuning.”*
  - *“Overzicht over administratie en agenda, sommige brieven zijn veel te moeilijk om nog te begrijpen.”*
- **Ik word geholpen/begeleiding is goed (9x)**, bijvoorbeeld:
  - *“De begeleiding is noodzakelijk en goed.”*
  - *“Ik ben zeer tevreden over hoe ik geholpen ben en ik hoef ook geen verdere zorg meer, ben trots hoe het nu gaat!”*
- **Leven op orde/op de rit (8x)**, bijvoorbeeld:
  - *“Mijn leven komt weer op de rails”*
  - *“Dat ik me staande kan houden in mijn leven en met dingen leer omgaan verwerken”*
- **Structuur/regelmaat (8x)**, bijvoorbeeld:
  - *“Het biedt mij regelmaat, de begeleiding helpt mij acties uit te voeren/ tot actie te komen. De begeleiding stimuleert mij erop uit te gaan.”*
  - *“Meer structuur in het dagelijks leven. Meer handvaten voor in lastige situaties.”*
- **Huis opgeruimd/huis op orde (7x)**, bijvoorbeeld:
  - *“De thuisbegeleiding heeft gezorgd dat mijn woning goed op orde is en blijft.”*
  - *“Stok achter de deur om spullen in huis op te ruimen. Het weggooien van spullen blijf ik moeilijk vinden. De bedoeling is dat het huis helemaal opgeruimd wordt in mijn tempo.”*
- **Ik voel met goed/zelfverzekerd (7x)**, bijvoorbeeld:
  - *“Ik voel me een stuk beter en heb het gevoel dat ik verder ga met mijn leven in plaats van dat ik stil zit en niks doe.”*
  - *“Het heeft me zelfverzekerder gemaakt, assertiever en meer ontspannen.”*

- **Kwaliteit van leven is verbeterd (6x)**, bijvoorbeeld:
  - *"Ik heb een betere kwaliteit van leven."*
  - *Kan hierdoor mijn leven aangenaam leiden."*
- **Goede communicatie/voel me serieus genomen (6x)**, bijvoorbeeld:
  - *"Dat ik serieus genomen word en ze zoeken naar een oplossing."*
  - *Dat ik serieus genomen word, dat er geluisterd wordt en vooral dat er samen gewerkt wordt. De communicatie is erg aanwezig."*
- **Meer balans/rust in leven (6x)**, bijvoorbeeld:
  - *"Hulp balans vinden/behouden. Draaglast/draagkracht."*
  - *Rust, weten dat er een vangnet (professioneel) is/blijft"*

Andere antwoorden die vaker worden genoemd zijn: minder sociaal isolement, een luisterend oor, rust in het huishouden, meer overzicht, minder snel van slag, minder stress, psychisch beter functioneren, ondersteuning bij werk, zinvolle daginvulling en zelfstandig kunnen wonen.

Zes respondenten geven aan dat er nog geen resultaat is. Tien respondenten benoemen meerdere resultaten.

### **Resultaten voor inwoners met dagbesteding**

57 respondenten met dagbesteding hebben de vraag over resultaten van de ondersteuning beantwoord. Antwoorden die vaker dan drie keer zijn genoemd, zijn:

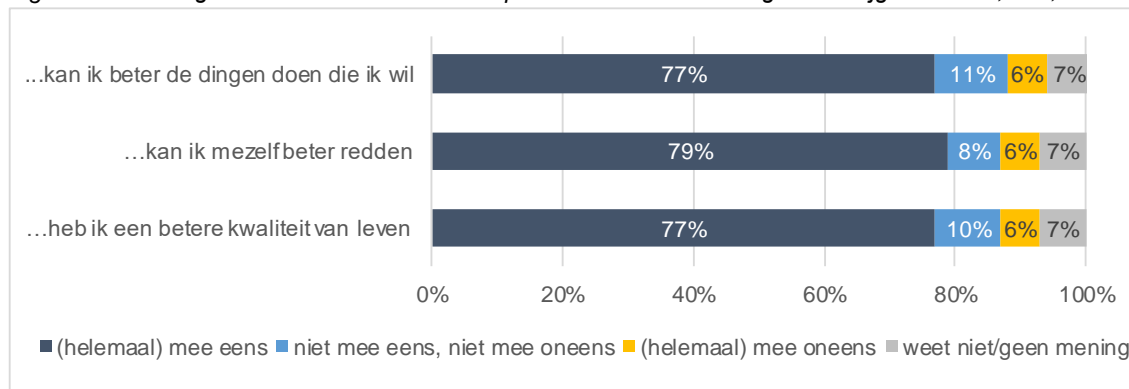
- **Sociale contacten (13x)**, bijvoorbeeld:
  - *"Dat ik onder de mensen ben."*
  - *"Ik word goed opgevangen en ben onder de mensen heel de dag. Ben veel vrijer met praten."*
  - *Sociale contacten, creatief bezig zijn."*
  - *"Contact met andere mensen prikkelen van het geheugen"*
- **Gezelligheid (4x)**, bijvoorbeeld:
  - *"Gezellig samen zijn en praten en spelletjes doen"*
  - *"De gezelligheid samen"*
- **Mantelzorger wordt ontlast (4x)**, bijvoorbeeld:
  - *"Ik ga naar de dagbesteding om andere mensen te ontmoeten en mijn vrouw te ontlasten die 24/7 mijn mantelzorger is"*
  - *"Dat ik een dag werk en uit de dagelijkse sleur ben. En dat de mantelzorger een dag vrij heeft."*
- **Bezig zijn/uit de sleur (4x)**:
  - *"Uit mijn dagelijkse sleur, andere mensen ontmoeten en bezig gehouden worden."*
  - *"Fijne onderbreking van de week."*

Daarnaast worden antwoorden genoemd zoals: betere kwaliteit van leven, veilige plek, ze staan voor me klaar, stabiliteit, regelmaat/structuur, alleen maar zitten de hele dag en goede klik met anderen.

### Ondersteuning draagt veelal bij aan zelfredzaamheid en kwaliteit van leven

Aan de respondenten zijn een aantal stellingen voorgelegd over de resultaten van de hulp. Zo'n 8 op de 10 respondenten zijn positief over de stellingen. Zij vinden dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, zichzelf beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven hebben. Zes procent van de respondenten is het niet eens met deze stellingen. De rest heeft een neutrale mening of weet het niet.

Figuur 17 Stellingen over resultaat van de hulp. Door de ondersteuning die ik krijg.... N=304; 303; 307



- Respondenten met begeleiding zijn over het algemeen positiever over de resultaten van de hulp dan respondenten met dagbesteding. Zo geeft van de respondenten met begeleiding 79 procent aan dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben, van de respondenten met dagbesteding geeft 66 procent dat aan.

### Respondenten met PGB positiever over resultaten van de hulp

Respondenten die gebruik maken van een persoonsgebonden budget (PGB) zijn positiever over de stellingen dan respondenten die zorg in natura (ZIN) krijgen. Van de mensen met een persoonsgebonden budget geeft 89 procent dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben. Onder mensen met zorg in natura is dat 73 procent.

Figuur 18 Stellingen over resultaat van de hulp. N\_PGB=62; N\_ZIN=239 - % (helemaal) mee eens Door de ondersteuning die ik krijg...

